

المحاضرة الثالثة

تتلخص أهمية العلاقات العامة فيما يلي :

اتساع السوق وزيادة حجم الإنتاج وتعاضم النفقات مع وجود منافسة حادة تهدف إلى جذب أكبر عدد من المستهلكين.

تعاضم قوة الرأي العام واتساع المشاركة السياسية وازدياد ثقافة الجماهير مما يتطلب اتصال الدولة ومؤسسات الأعمال بالجماهير.

كسب تأييد الجمهور الخارجي.

بناء اسم المنشأة و صبغ هذا الاسم بشهرة رسمية تلقى استحسان الجماهير

نصح المنشأة عند تحديد سياستها حتى تراعى فيها اتجاهات الرأي العام.

التوعية بأهداف المنظمة والعمل على إيضاح خططها للجمهور.

الارتفاع بمستوى الخدمات المقدمة.

تنمية وتنسيق التعاون مع المنظمات الأخرى في المجتمع.

مواجهة الأزمات أو الطوارئ التي قد تتعرض لها المنشأة.

ساعد توفر وسائل الاتصال الحديثة على إيجاد الكثير من منافذ الوصول إلى الجمهور.

الاهتمام المتزايد بالمجتمع ومصالح أفراد.

زيادة الاتصال بين دول العالم لإقامة أسس علاقات طيبة بين أعضاء الأسرة الدولية.

بناء سمعة حسنة للمؤسسة في البيئة التي تعيش فيها وذلك لدعم بقائها واستمراريتها وتأكيد هويتها وانتماءها للبيئة.

ثانيا - أهداف العلاقات العامة :

أهداف العلاقات العامة على المستوى القومي:

- إيجاد نوع من التعاون بين الحكومة وأجهزتها المختلفة مع الصحافة باعتبار أن الصحافة هي مرآة الرأي العام والمجتمع.

الرد على الإشاعات والأكاذيب والحملات الدعائية التي قد تقوم بها بعض أجهزة الإعلام الخارجية أو بعض الجماعات المغرضة الداخلية.

الدؤوب نحو كسب رضا وتأييد المواطنين حتى يمكن تحقيق نوع من التعاون والتنسيق بين الحكومة ومواطنيها.

- القيام بالنيابة عن الحكومة بشرح وتفسير القوانين والأنظمة الجديدة للمواطنين لمعرفة أسبابها وتفهم أبعادها بالنسبة لهم.

وظيفة البحث

من أهم وظائف القائمين على عملية العلاقات العامة أو خبرائها أو المتخصصين فيها، ويقصد به القيام بالدراسات والبحوث المتعلقة بقياس اتجاهات الرأي العام بين كل من الجماهير الداخلية والخارجية بالمؤسسة وجمع الحقائق والبيانات والمعلومات الخاصة بذلك ومن ثم القيام بتقدير مدى نجاح الحملات والأنشطة الإعلامية ووسائلها المختلفة والمبنى على قاعدة المعلومات والبيانات الدقيقة. تهتم العلاقات العامة ببحث وقياس استجابات الجماهير واتجاهات الرأي العام ودراسة التغير الاجتماعي ومد المؤسسة أولاً بأول بكافة التطورات المتصلة بالجمهور.

وظيفة التخطيط

عملية التخطيط من العمليات الهامة التي تقوم بها المؤسسات والتنظيمات والإدارات والوزارات الحديثة، ويقصد بها القيام بتحديد الوسائل الإعلامية المختلفة والمناسبة لكل جمهور ومن ثم تحديد أسلوب الاتصال بالجمهور المستهدف كالهيات والأفراد المتطوعين وقادة الرأي وجهات التمويل وكل الفئات المعنية بنشاط المؤسسة وذلك من أجل القيام بتنفيذ الخطط المختلفة التي تم رسمها من قبل

وظيفة الاتصال:

يعد الاتصال الوظيفة الأساسية للعلاقات العامة، فإدارة العلاقات العامة تتكفل بإدارة العملية الاتصالية داخل المنظمة مع الجمهور الداخلي، ومع الجمهور الخارجي، وذلك من خلال النشر المستمر للمعلومات بهدف الحفاظ على جسور التواصل مع الجسور ونسج علاقات طيبة مع الجمهور، وتجنب سوء التفاهم ومواجهة الإشاعات التي قد تسيء إلى سمعة المنظمة. لمنظمة

وظيفة التنسيق :

بعد التنسيق عملية اتصالية تتم بين المسؤولين في المؤسسة وبين الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي، وبين المؤسسات والهيئات والمصالح المختلفة في المجتمع تحقيقا للتوافق في التفاعل الاجتماعي في المجتمع، والتنسيق بين الإدارات المختلفة في المؤسسة لتحقيق التوافق بينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي.

وظيفة التقييم:

يقصد به قياس النتائج الفعلية لتطبيق برامج العلاقات العامة وتحديد أوجه التقصير وبالتالي اتخاذ الإجراءات لتصحيح أوجه الخلل ولضمان فاعلية تنفيذ البرامج وتحقيق الأهداف المنشودة .

وظيفة الإدارة:

يقصد بها عملية تقديم الخدمات والمعلومات اللازمة لكافة الوحدات والإدارات والأقسام التنظيمية المؤسساتية ومساعدتها على أداء وظائفها نحو جمهورها ونحو المؤسسة ذاتها، ويمكن للقائمين على العلاقات العامة : توفير البيانات اللازمة نحو مستخدميها الجدد وسبل تعيينهم واختبار الكفاءات المهنية والإدارية المطلوبة في التخصصات المختلفة بالمؤسسة