# المحاضرة الثالثة: أهمية وأهداف و وظائف العلاقات العامة

**وظائف العلاقات العامـــة:**

يرى الأستاذ"غريب عبد السميع"وظائف العلاقـــات العامة تتلخص في المؤسسة أو المنشـــأة في النقاط التاليـــة:

*العلاقات العامة هي المصدر الرئيسي للمعلومات عن الوحدة والمنفذ الرئيسي للاتصال بين المؤسسة وجماهيرها.

*استطلاع اتجاهات الجماهير من خلال الوسائل المناسبة وتجميع الحقائق التي لها دلالتها وكذا الآراء وتفسير ما تراه ضروريا لدعم يقظة الجمهور وإدراكه السياسات والأفعال.

*تنسيق الأنشطة التي تؤثر في علاقات المنشأة بالجماهير – العام والخاص منها- على حد سواء.

*تجميع وتحليل المعلومات عن الإتجاهات المتغيرة من جانب الجماعات الرئيسة تجاه المنشأة.

*تخطيط وإدارة برامج المعلومات التي تصمم للوفاء بالمسؤولية المحددة.

*وضع برامج العلاقات العامة في مجال علاقة المؤسسة بالمستهلكين العاملين، المجتمع وسائر المجالات الأخرى.

*الإشراف على الصحف التي تصدرها الوحدة.

*مراجعة الوثائق المنشورة عن الشركة من زاوية تطبيق العلاقات العامة.

*إعداد جميع الأخبار والمقالات والصور ووسائل التعبير الأخرى التي تنقل عن الوحدة من خلال جميع وسائل الإعلام غير تلك الوسائل المدفوع أجرها سواء عن المكان أو الزمان .

*نصح الإدارة في المسائل الخاصة بعلاقة العاملين على نحو يكفل مساعدة المنشأة في شرح سياستها وإيضاح مشكلاتها.(غريب عبد السميع غريب"الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر"مؤسسة شباب الجامعة.الإسكندرية.القاهرة.1986.ص158).

وبناءا على هذا يمكن أن نحدد وظائف العلاقات العامة بما يلي:

**أ/وظائف تتعلق بالجماهير النوعية:** وتمثل:

*تعريف الجماهير النوعية وإنتاجها أو خدمـــاتها بلغة سهلة وواضحة لكسب تأييد الجمـــاهير إلى جانب المؤسسة ونشاطها والتي تتضمن شرح رسالة المنظمة وأهدافها للجماهير.

*تعريف الجماهير بسياسة المنظمة وأهدافها للجماهير.

*مساعدة الجماهير على تكوين أفكـــار سليمة عن المؤسسة عن طريق تزويدها بالمعلومـات الصادقة والكاملة حتى يبين رأيها على أساس هذه الحقائق.

*التأكد من أن جميع الأخبار التي تنشر على الجماهير صحيحة وكاملة.

*العمل على تهيئة جو صالح في المنظمة بين جماهير الداخلية والخارجية بحيث يتضمن ذلك تقريب وجهة النظر بين الإدارة والعاملين وتكوين علاقات إيجابية بين العاملين بعضهم البعض .(محمد عبد الفتاح محمد"العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية.أسس ومبـادئ"منشأة المعارف.الإسكندرية.القاهرة.1994.ص 36).

**ب/وظائف تتعلق بإدارة المؤسسة:** وتشمل:

*مد الإدارة للمؤسسة برد فعل سياستها في فئات الجماهير المختلفة.

*بحث وتحليل وعرض الموضوعات المختلفة التي تهتم الإدارة العليا خاصة بنتـائج بحوث قياس الرأي العام أو ما تنشره الصحف أو ما يتردد من موضوعات حول نشاط الهيئة.

*مساعدة وتشجيع الاتصال بين مستويات الإدارة العليا والمستويات الإدارية الأخرى والعكس صحيح.

*تعمل العلاقات العامة على تنسيق العمل بين الإدارات المختلفة حتى يتحقق الانسجام بين هذه الإدارات وبينها وبين جماهيرها الداخلية والخارجية.

*تقوم العلاقات العامة بتقديم المشورة العلمية لأعضاء مجلس الإدارة ولجميع المسئولين عن تخطيط السياسات العامة ورسم أهداف المؤسسة.

**ج/وظائف تتعلق بالمؤسسة كوحدة:** وتشمل :

*تزويد المؤسسة بكافة المعلومات والبيانات التي تعبر عن اتجاهات الرأي العام نحوها وكذلك التطورات والتغيرات التي تحدث على الرأي العام.

*حماية المؤسسة من كل هجوم تتعرض له بسبب نشر أخبار غير صحيحة عنها أو ترويج شائعات تؤثر على سمعتها.

*التأكد من أن سياسات المؤسسة وأهدافها ونشاطها تجد الاهتمام الكافي من جانب جماهيرها المختلفة.

ومن العرض السابق لوجهـات النظر المختلفة نحو وظائف العلاقات العامة يمكننا أن نرى أن هذه الوظائف تتركز في دراسـة الرأي العام وقياس وتحليل اتجـاهاته مستفيدة من الأساليب العلمية والإحصائية وكتابة التقارير للمسئولين نحوها والاستفـادة من هذه السياسات والمعلومات في رسم السياسات العامة للمنظمة وفي وضع خططها ولبرامجها المختلفـة بما

يتناسب مع اتجاهات الجماهير

العلاقات العامة = الاستعلام السليم + التنسيق الجيد + الإعلام الصادق

## ثانيا / أهداف العلاقات العامة:

كل برنامج من برامج العلاقات العامة ينبغي أن يستند إلى سلسلة من الأهداف توضح مسبقا، فيتحقق منها هدفا تلو الآخر حتى يتم بلوغ الهدف الشامل، ومن المعايير الموضوعية الواجب توافرها في أهداف العلاقات العامة:

*أن يكون الهدف عمليا وقابلا للتنفيذ.

*أن يراعي الهدف ظروف البيئة والجماهير التي تسعى إليه.

*أن تكون الأهداف متماشية مع الإتجاهات الاقتصادية والاجتماعية العريضة السـائدة بين الرأي العام، ومن الأمثلة عن ذلك أن للأفراد موقفا معينا من التعليم والحرية الفردية وتوزيع الأرباح والاتجاهات العامة إزاء هذه المشكلات وغيرها من المسائل الاجتماعية والاقتصادية يتخلف من وقت لآخر، والخطأ الجسيم هو رسم خطة لا تراعي هذه التغيرات والتحولات التي تطرأ على السلوك العام.

أما فيما يخص وسائل تحقيق الأهداف نذكر:

*التحليل الذاتي الصحيح للمعلومات المتاحة وجمع الآراء التي لها صلة بالموضـوع محل البحث وذلك باستطلاع الرأي العام والداخلي والخارجي.

*وضع سياسات قائمة على النتائج التي تم التوصل إليها سواء فيما يختص بالأهداف أو تحديد المجالات وأسلوب العمل ويمكن الوصول إلى خطط وبرامج ومشروعات تتناسب مع الجمـاهير داخل المنشأة وخارجها.

*استخدام أسلوب التخطيط العلمي لوضع خطط وبرامج مناسبة بعد تحديد الأهداف ومعرفة الوسائل والإمكانات وتحديد الوقت وتوزيع الاختصاصات في حدود الميزانية التي يمكن تخصيصها.(وجيه الشيخ ،سمر عبد الله"العلوم السلوكية والعلاقات العامة".دمشق.1991.ص 113.114).

*وضع خطة تنفيذية للبرامج المعتمدة والقيام بتنفيذها في حدودها.

*مساعدة أجهزة المنشأة وإدارتها فيما يختص بوظائفها المتصلة بالجمهور.

*تقع مسؤولية بلوغ الأهداف على المسئولين عنها، وهذا لا يمنع مشاركة العاملين في حدود مرسومة لهم، فكل فرد المنشأة يمكنه أن يساهم في العلاقات العامة إذا أحسن عمله لاسيما عند اتصال الجمهور به.(وجيه الشيخ ،سمر عبد الله.مرجع سابق.ص.115).

قال (حسن الحلبي) أن هدف العلاقات العامة أنما هو رعاية العلاقات العامة الإنسانية السليمة في المجتمع وكسب الجماهير وضمان التفاهم بين المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية من جهة وبين الجماهير من جهة ثانية،والتفاهم عملية متبادلة بمعنى أن المؤسسات ينبغي أن الجماعات (حسن الحلبي"مبادئ في العلاقات العامة".منشورات عويدات.بيروت.1980.ص19).

كما يمكن **معرفة الأهداف التي لتحقيقها العلاقات العامة فيما يلي:**

*تحقيق التوافق والانسجام بين المؤسسة أو الهيئة والجمهور الداخلي والخارجي.

*زيادة فرص التفاهم بين المؤسسة والجماهير.

*الاتجاهات الموجودة لدى الجماهير تلعب دورا كبيرا في تطوير المجتمع أو إيقاف هذا التطور وبالتالي التأخر عن ركب الحضارة الإنسانية.

*تدريب الجماهير المحيطة بالمؤسسة على المشاركة في المسؤوليات الاجتماعيـــة هدف من أهداف العلاقات العامة.

*الاهتمام بالجمهور الداخلي وتحسين ظروف العمـــــل الاهتمام بالعامل كإنسان له حاجاته المادية والصحية والثقافية والترفيهية والاجتماعية والنفيسة.(بسام الحــاج حسين"الوجيز في العلاقات العامة والإعلام"دمشق.1986.ص40).

وفي بحث قامت به كلية الإعلام بجامعة القاهرة على عينة تمثلت في عدد من الأجهزة الحكومية والقطاع العام والشركات والمصالح التجارية والصناعية في مصر أوضح بشكل عام أن أهداف العلاقات العامة هــي:

*الإعلام عن أهداف المؤسسة وأوجه نشاطها ومحاربة الشائعات الضارة بهذا النشاط وشرح سياسة المؤسسة لجمهور والمتعاملين معها.

*العمل على كسب تأييد وثقة الرأي العام عن طريق إمداده بالمعلومات الصحيحة والبيانات والحقائق والنشاط والخدمات التي تؤديها المؤسسة وتنمية أسباب التفاهم المتبادل مع جمهور المؤسسة.

*تقديم الخدمات في المجال الاجتماعي والثقافي والصحي والرياضي للعاملين في المؤسسة ومنشأتها.

*العمل على تدعيم العلاقة بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى بأجهزة الإعلام المختلفة.

*التعرف على متطلبات الجماهير – جماهير المؤسسة – في الداخل والخارج ورفعها إلى الإدارة العليا ومحاولة ربط الإدارة بالعاملين بعلاقة وطيدة وخلق روح التفاهم بينهم.

*تدعيم العلاقات العامة الإنسانية بين جميع العاملين بالمنشأة.

*نشر الوعي فيما يتعلق بنشاط المؤسسة على المستوى القومي.

*خلق درجة من الترابط بين المؤسسة والمنشآت والأقسام التابعة لها التنسيق بينهما.

يتضح مما تقدم أن الهدف الرئيسي للعلاقـــات العامة هو اتصال باتجاهين أي اتصال داخلي واتصال خارجي، من أجل خلق سمعة طيبة عن المؤسســـة ولكسب رضا الجمهـــور وتعاونه ومن هذا ومن البديهي أن إقامة العلاقات عامة طيبة بين المؤسسة وجمهورها يحتاج إلى تطوير تدريجي من خلاله تنمو المعرفة وتتضح الصلات عن طريق العديد من الأعمال الممتازة والمساعدات والتفاعل المستمر الصادق مع الجمهور(لبنان هاتف الشامي"العلاقات العامة.الأسس والمبادئ"دار اليازوري العلمية.عمان.2001.ص31).

وما يمكن قوله في آخر هذا الجزء أن العلاقـات العامة عن طريق وظائفهـا وأهدافهـا المتنوعة والمختلفة والتي تنصب في خدمة المؤسسات على اختلاف طبيعتها وحجمها ونوعها فهي لا تستطيع أن تنجز ذلك إنجازا تاما وسليما وخاليا من أيه شائبة إلا إذا اتبعت في نشاطها تنظيما قويا وفي كنف إدارة حكيمة رشيدة .

## ثالثا / أهمية العلاقات العامة:

تبرز الأهمية الوظيفية للعلاقات العامة بالنسبة للمنظمات الربحية والغير ربحية في كونها:

1/ تجسير الفجوة بين الأفراد والجماعات وتحقيق الادماج وخلق حالة من المعرفة والفهم لتوحيد الاتجاهات والقناعات .

2/ السعي للتعريف بجهود المؤسسات وخدماتها، والطلب من أفراد المجتمع التعاون والتنسيق .

3/ زرع الثقة بين المؤسسات والأفراد من خلال مد جسور التواصل .

4/ التفاعل الايجابي مع الأحداث ومسايرة اهتمامات الناس ورغباتهم بما لايتعارض مع الانظمة والقوانين السائدة التي تنظم الحياة العامة .

5/ التأثير على الرأي العام والعمل على المحافظة على وجود رأي عام مرغوب فيه تجاه المؤسسة والاستفادة من البيانات بعد تحليلها في ترشيد القرارات .

6/ تقديم المهمات الإدارية والخدمات الاستشارية التي تساعد المؤسسة على تنفيذ برامجها والتخطيط لمشاريعها وفق تصور كاف ودراسة متأنية .

7/ ويمكن القول أن دور اختصاصي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية بتقديم شرح أنشطة هذه المؤسسة للمواطنين ومساعدة وسائل الاعلام في تغطية أنشطة هذه المؤسسات وبالتالي فإن العلاقات العامة تسعى إلى إبراز الصورة المشرقة للمؤسسة في المجتمع وأنها تسعى لخدمته وتعمل على صيانة مصالحه، والعلاقات العامة في هذا المسعى تقدم خدمة للمجتمع من خلال المشاركة في البحث والتطوير ومد جسور الثقة .