**المحاضرة الخامسة: أهمية وأهداف ووظائف العلاقات العامة**

**الجزء الأول: أهمية وأهداف العلاقات العامة**

**أولا: أهمية العلاقات العامة**

**تمهيد:**

إن للعلاقات العامة أهمية بالغة في مختلف المؤسسات بغض النظر عن طابع ونوع نشاطها فمثلا نجد أن أهمية العلاقات العامة مهمة في المؤسسات الخدمية، لأنه قد الخدمة التي تقدمها المؤسسة غير ضرورية بالنسبة للفرد، أو قد تكون هناك بدائل لها، مما يصعّب من دور العلاقات العامة، أما عن مجال المنظمات الحكومية فالعلاقات العامة تقوم بدور مهم في تحسين العلاقات بين الحكومة أو الوزارة والجمهور، فعن طريقها ينمو الشعور بالمسئولية لدى المواطنين، وبالتالي تحويلهم إلى جمهور ايجابي متعاون مع الحكومة، ولقد نمت العلاقات العامة وتطورت كمفهوم إداري، وكوظيفة حيوية في المنظمات الحكومية، في الدول المتقدمة، خلال الثلاثين عاماً الماضية.

وتظهر أهمية العلاقات العامة في أنها تؤدى وظيفة مهمة وحيوية للإدارة العامة، إذ أصبح من واجب الإداريين أن يخبروا الجماهير بسياستهم، ويجسّوا نبض الرأي العام قبل هذه السياسات، ومن حقهم أيضا أن يردّوا على النقاد ويبرروا تصرفاتهم التي تشغل الرأي العام1.

وبشكل عام العلاقات العامة تساهم مساهمة فعالة في مد الجسور لإقامة أقوى العلاقات بین المؤسسة وجمهورها والمساهمة الجادة في رسم الصورة اللائقة عن نشاطات وسیاسات هذه المؤسسة أمام الجمهور، كما تساعد المجتمع على تفهم حقیقة المؤسسة كعضو فعال فیه، ویذهب البعض إلى القول بأن العلاقات العامة باستطاعتها تحقيق عدة فوائد أهمها:

- المساهمة في انتشار علاقات عمل طیبة في المؤسسة مما یسهل جلب أفضل الكفاءات العاملة وتحقیق استقرارها، ومن ثم تساعد العلاقات العامة على تخفیض معدل دوران العمل.

- تساهم العلاقات العامة الجیدة في توجیه الإدارة إلى ما فیه صالح للجمهور إذ یكون من السهل على الإدارة الوقوف على آراء الجماهیر التي تتعامل معها لتأخذها بعین الاعتبار.

- تعد العلاقات العامة الوسیلة الفعالة لاطلاع الجماهیر على أهداف المؤسسة وأنشطتها، وشرح سیاساتها، وكسب تأیید الرأي العام واحترامه وذلك عن طریق إمداده بالبیانات و الحقائق المطلوبة

تبدو أهمیة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمیة، فقد تكون الخدمة التي تقدمها غیر ضروریة بالنسبة للفرد، وقد تكون هناك بدائل لها، مما یصعب من دور العلاقات العامة في الحفاظ على جمهورها خاصة الخارجي منه.

- في المؤسسات الصناعیة تبرز أهمیة العلاقات العامة في أنها تسعى إلى كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي، مما یؤدي إلى شهرتها، وتحسین سمعة منتجاتها.

وقد أوضح خضر " 1998 "أهمیة العلاقات العامة في المنظمات الحكومیة بقوله: إنها تقوم على كسب رضا الجمهور وتأییده لتحقیق مصالح مشتركة وخاصة الحكومات التي تستمد قدرتها على الاستمرار في ممارسة سلطاتها على تأیید الشعب، فالشعوب الیوم تحكم بموافقتها وإدارتها فقط وتهتدي بآرائها هي ولیس بما یملیه علیها القادة، فمن الضروري الیوم لأي قائد أن یحصل على قبول من یقودهم لقیادته وتأییده له، ولكي تحقق منظمات الخدمة العامة أهدافها یجب أن یفهم الجمهور طبیعة عملها وكیفیة الاستفادة منها وهذا ما تقوم به إدارة العلاقات العامة، لذلك كله أصبحت العلاقات العامة في وقتنا الحاضر أحد مجالات الإدارة والعمل الإداري الذي یعكس في مختلف مراحل تطور القوى السیاسیة والاجتماعیة والاقتصادیة السائدة التي یمارس فیها2.

كما يمكن أن نوجز أهمية العلاقات العامة بالمؤسسة في:

* بناء العلاقات المؤثرة مع الجماهير صاحبة التأثير مثل المستثمرين والماليين والمجتمعات؛
* هي أداة ترويجية رئيسية تبلغ الأهمية بل وتتعدى الإعلان إذا أُحسن استخدامها؛
* لديها تأثير عالي وتكلفة قليلة جدا؛
* قسم مهم في بناء هوية العلامة التجارية؛
* هي أساس تكوين وتعديل الصورة الذهنية لدى الجماهير؛
* وسيلة لتعميم رسالة المنظمة ونشر أخبارها؛
* تدخل بشكل كبير في البحث التسويقي ووضع الخطة التسويقية3.
* **ثانيا: أهداف العلاقات العامة**

**تمهيد:**

إن وضوح الأهداف یعتبر من الأهمیة بمكان العلاقات العامة بالنسبة لأیة مؤسسة تسعى إلى إحراز النجاحات في أعمالها، لأن ذلك یمكنها من تحدید الوسیلة المناسبة في بلوغ تلك الأهداف والتي یجب أن تكون واضحة وسهلة الفهم ومكتوبة وواقعیة وقابلة للتعدیل وللقیاس والتقییم. وأهداف العلاقات العامة كأهداف أي نشاط یتطلب الواقعیة والوضوح كما أنها ترتبط ارتباطا قویا بأهداف المؤسسة والدولة.

**یذكر رئیس مجلس إدارة شركة جینرال موتورز بعض أهداف العلاقات العامة إداريا بأنها**.

* زیادة شهرة المؤسسة عن طریق إنماء فهم الجمهور وتنویره لما تقوم بها من خدمات
* و نشاط.
* بناء سمعة طیبة لأنشطة المؤسسة بین الجمهور الذي یتعامل مع المؤسسة.
* خلق فهم واسع نحو المشاكل والصعوبات التي تواجه الإدارة.

**وقد ذكر فیلیب لیزلي أحد رؤساء اكبر مكاتب العلاقات العامة أهداف العلاقات العامة في عديد النقاط نذكر منها:**

* رفع مكانة المؤسسة وما ینتج عن ذلك من فوائد.
* ترویج لسلع وخدمات المؤسسة ومبیعاته.
* كسب ثقة المساهمین.
* توطید العلاقة الجیدة مع الموردین.
* كسب ثقة الوكلاء واجتذاب الجدید منهم.
* تجنب وحل المشاكل.
* القدرة على اجتذاب أفضل العناصر للعمل بالمؤسسة.
* تنمیة علاقات سلیمة مع المؤسسات المماثلة ذات العلاقة معها.
* معرفة میول ورغبات واتجاهات فئات الجمهور نحو المؤسسة.
* مساعدة المؤسسة في تكوین سیاساتها المختلفة عن طریق تقدیم الاستشارة4.

**كما يمكننا القول بأن هناك أهداف أخرى للعلاقات العامة نذكر منها:**

* تحقيق التفاهم المتبادل بين الموظفين عن طريق نشر الوعي الذي يبني الشعور بالانتماء للمنظمة.
* تشجيع الأنشطة النقابية والبرامج التعليمية بما يتفق مع رغبات الموظفين5.
* تهدف العلاقات العامة إلى مساعدة المواطنين على التكيف الاجتماعي مع الجماعة تبعا لحاجتها ومطالبها والانطواء تحت متطلبات الرأي العام6.
* كسب رضا الجمهور وتأييده لسياسة المؤسسة، عبر حملات إعلامية توضيحية.
* معرفة الرأي العام واتجاهاته فيما يخص تقييمه لمستوى الأداء العام للخدمات والعمل على تلبية احتياجاته قدر الإمكان.
* دحض الشائعات والخدمات المغرضة بإبراز الحقائق7.

مما سبق یمكن القول بأن العلاقات العامة لها أهمیة بالغة في تحقیق أهداف المؤسسة، وذلك من خلال الوظائف والصلاحیات الموكلة لها في أي مؤسسة، وهذا ما أكسبها مكانة هامة كوظیفة إداریة أساسیة لا یمكن الاستغناء عنها فهي تعتبر بمثابة العصب الحیوي والنشاط المستمر في المؤسسة.