**المحاضرة الثالثة..الجزء الثاني..أهمية وأهداف ووظائف العلاقات العامة**

**الجزء الثاني: وظائف العلاقات العامة**

***تمهـــــيد:***

 اقترحت المنظمات والمؤسسات إنشاء إدارات وأقسام للعلاقات العامة، بعد أن اكتشفوا أنها من أهم أقسام المؤسسة، وأنها حيوية وذات تأثير فعال، وأنها يمكن أن تحل المشكلات التي تواجه المؤسسات.

وحتى المؤسسات التي ليس لديها قسم للعلاقات العامة، فإنها تلجا إلى مكاتب ومستشاري العلاقات العامة في خارج المؤسسة، وذلك نظير أجر، ومن هنا بدأت وظيفة ومسئوليات إدارات وأقسام العلاقات العامة.

وتبدو أهمية وضرورة تحديد وظائف وأنشطة العلاقات العامة في أن عدم تحديد هذه الوظائف يترتب عليه النظر إلى نشاط العلاقات العامة على انه عمل فرد في المنظمة، ولا يحتاج إلى أفراد متخصصين لأداء هذه الوظيفة، وإن كل من ينتمي إلى المنظمة يستطيع القيام بهذا العمل، ويمكن القول بأن المنشاة كلها يجب أن تكون موجهة بالعلاقات العامة، ولكن هذا لا يعني عدم وجود إدارة متخصصة تكون مسئولة عن تخطيط وتنفيذ أنشطة العلاقات العامة، كما يؤدى عدم تحديد نشاط العلاقات العامة إلى الخلط بينها وبين غيرها من الأنشطة الأخرى، مثل الإعلان والدعاية، مما يترتب عليه زيادة الصراعات بين إدارة العلاقات العامة والإدارات الأخرى مثل ( إدارة التسويق ) حول مدى أحقية كل إدارة في ممارسة النفوذ والرقابة على هذه الأنشطة.

وليس لقسم العلاقات العامة سلطة على بقية أقسام المنشاة، وبذلك لا يكون من سلطة مدير أو رئيس قسم العلاقات العامة إعطاء أوامر للأقسام الأخرى، فهو يرسل وجهة نظره إلى الأقسام المختلفة، في شكل مقترحات واستشارات، والجهة التي تصدر منها الأوامر الإدارية الخاصة بأعمال العلاقات العامة هي الإدارة العليا للمنشاة، ممثلة في عضو مجلس الإدارة أو أي شخص آخر يكلف بالإشراف على أعمال العلاقات العامة.

 وفي الواقع فان نجاح إدارة العلاقات العامة في أعمالهما ووظائفها يستلزم الإلمام بالواجبات الأساسية التي تلقى على كاهلها. وفى الواقع تختلف مسئوليات هذه الإدارة من منظمة إلى أخرى، وذلك حسب طبيعة وحجم المنظمة والظروف المحيطة بها. وعموما تهتم إدارة العلاقات العامة بالبيئة أو المناخ الاجتماعي، ومن ثم فان العاملين في مجالها يجب أن يهتموا اهتماما كبيرا بالنظريات والاكتشافات التي سيخرجها علماء الاجتماع وعلماء الإدارة.

**يذهب العديد من الكتاب إلى أن هناك خمس وظائف أساسية للعلاقات العامة وهى:**

**1- البحث:** تقوم العلاقات العامة بجمع وتحليل وبحث ودراسة اتجاهات الرأي العام لجماهير المؤسسة أو الهيئة، ومعرفة آرائهم واتجاهاتهم، حتى يمكن الحصول على حقائق صحيحة، فبالنسبة للجامعة مثلاً، يمكن معرفة اتجاهات الرأي بين الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور. وفى الجيش يمكن معرفة الرأي بين الجنود والضباط وغيرهم من الفنيين. وفي الشركات والوزارات تدرس اتجاهات الرأي العام بين الموظفين والعمال. وبالإضافة إلى ذلك تقاس اتجاهات الرأي بين الجماهير الخارجية كالمساهمين والمستهلكين والتجار.

 وتدرس العلاقات العامة كذلك التطورات المستمرة التي تحدث في الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وتقوم كذلك ببحث وتحليل وتلخيص جميع المسائل التي تهم الإدارة العليا ورفعها إليها. وتشمل الأبحاث أيضاً المبادئ الفنية للعلاقات العامة، وتحليل وسائل النشر كالصحافة والإذاعة والتلفزيون والسينما، وتقدير مدى نجاح الحملات الإعلامية التي تقدمها، وتحديد أي الوسائل الإعلامية أكثر فعالية، فضلاً عن البحوث التي تتناول التطور الذي يطرأ على العلاقات العامة، وتدرس كذلك آراء واتجاهات قادة الرأي في المناهج، كالمعلمين ورؤساء النقابات ورجال الأعمال وغيرهم.

**2- التخطيط:** يقوم جهاز العلاقات العامة برسم السياسة العامة للمؤسسة، ورسم السياسة والبرامج الخاصة بالعلاقات العامة في إطار السياسة العامة للمؤسسة وخططها، في ضوء البحوث والدراسات التي يقوم بها الجهاز، وذلك بتحديد الأهداف والجماهير المستهدفة، وتصميم البرامج الإعلامية، من حيث التوقيت وتوزيع الاختصاصات على الخبراء وتحديد الميزانية تحديدا دقيقا، مما يعاون في إدخال تعديلات على السياسة العامة للمؤسسة، بالإضافة إلى ذلك فهي تقوم بشرح سياسات المنشأة للجمهور، أو أي تعديل أو تغيير بغية قبوله إياها، والتعاون معها.

**3- التنسيق:** تعمل العلاقات العامة على التنسيق بين الإدارات المختلفة لتحقيق التفاهم بينها، كما تعمل كحلقة اتصال وأداة تنسيق بين الموظفين والشخصيات المختلفة، وبين المستويات الدنيا والمستويات للعليا، كما تنسق بين إدارة التسويق والمستهلكين، وإدارة المشتريات والموردين والمؤسسة وحملة أسهمها1.

**4- الإدارة:** تعني تقديم الخدمات لسائر الإدارات والأقسام والمساعدة على أداء وظائفها المتصلة بالجماهير، فهي تساعد إدارة المستخدمين في اختيار الموظفين، وتساهم في تدريبهم ، كما تمد مجلس الإدارة بالآراء الفنية والاشتراك في وضع التخطيط العام لسياسة المؤسسة وإطلاع إدارة المؤسسة على رد فعل سياستها بالنسبة لجمهورها الداخلي والخارجي، كذلك إعلام الجمهور بالمؤسسة وشرح خدماتها والدور الذي تقوم به في المجتمع في أسلوب سهل وصادق ودقيق لتكوين رأي عام مبني على أساس الحقائق2.

**5- الإنتاج:** يتصل بهذه الوظيفة عدد كبير من الأعمال الهامة المتعلقة بالنشر بالإضافة إلى الاتصالات الصحفية وإصدار البلاغات والبيانات، وعقد المؤتمرات وإعداد النشرات والإعلانات، وإقامة الحفلات والمهرجانات في الأعياد والمناسبات وتنظيم الزيارات للمؤسسة، تنظيم الندوات والمحاضرات، والمؤتمرات وغيرها3.

**6-التنظيم**: تحقق الوظيفة التنظيمية لإدارة العلاقات العامة مجموعة فوائد يمكن رصد أهمها فيما يلي:

* تحديد السلطة الممنوحة للفرد وأوجه ممارستها؛
* تحديد العلاقات بوضوح بين الأفراد العاملين في الإدارة؛
* تمكن من التوزيع العملي للأعمال والوظائف بحيث يتم تفادي إسناد أعمال أو وظائف للأفراد بناء على عوامل شخصية؛
* القضاء على الازدواجية في العمل وذلك من خلال التقسيم الموضوعي للعمل؛
* التنسيق بين النشاطات المختلفة بفاعلية حتى يمكن بناء علاقات إدارية مناسبة بين الوحدات التنظيمية المختلفة؛
* نقل القرارات إلى جميع أجزاء المنظمة وذلك عن طريق خطوط السلطة والاتصال4.

 **ولقد قدم الباحثون والمتخصصون العديد من التقسيمات لوظائف العلاقات العامة نذكر منها:**

1. **التقسيم الذي طرحه كاتليب Cutlip وسنتر Center وبروم Broom، حيث رأوا أن العلاقات العامة كوظيفة إدارية تنهض بأداء الوظائف التالية:**
* توقع اتجاهات الرأي العام وتحليلها وتفسيرها ودراسة القضايا ذات التأثير الإيجابي والسلبي على خطط المنظمة وعملياتها السلوكية.
* تقديم النصح والمشورة لإدارة المنظمة عبر مختلف المستويات.
* مزاولة عمليات البحث وإعداد البرامج الاتصالية وتقويمها
* إعداد الخطط وفق أهداف المؤسسة، وتحديد الميزانيات وتجنيد العناصر اللازمة لأداء الوظائف المشار إليها وتدريبهم.
1. **التقسيم الذي طرحه إيفلي: يرى ايفيلي أن وظائف العلاقات العامة تتحدد في:**
* مساعدة الجمهور على التكيف مع طبيعة عمل المؤسسة.
* استخدام وسائل الإعلام والاتصال بصورة سليمة، وهنا لا بد من دراسة الجماهير وتحليل اتجاهات الرأي العام والتعرف على أسباب عدم التقبل الظاهر منها والمستتر.
* الإقناع أي خدمة اهتمامات الجماهير والعمل على حفظ مستوى هذه الاهتمامات5.

**يلخص الاستاذ حسن محمد خير الدين وظائف العلاقات العامة في المؤسسة في النقاط الآتية:**

* تعريف الجمهور بالمؤسسة وشرح نشاطها وخدماتها وإنتاجها التي تقوم به المؤسسة بأسلوب واضح وواقعي وبسيط
* شرح سياسة المؤسسة إلى الجمهور، أو أي تعديل بالسياسة بهدف قبولها وكسب تعاون الجماهير معها
* مساعدة الجمهور على تكوين رأيه وذلك بمده بكافة المعلومات ليكون رأيه مبنيا على أساس من الحقيقة.
* التأكد من أن جميع المعلومات والأخبار التي تنشر على الجمهور بصورة صحيحة وسليمة
* مد المؤسسة بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام6.
* **المراجع:**
1. <http://mediacom.arabblogs.com/archive/2009/9/940262.html>
2. غريب عبد السميع: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية،2006، ص65.
3. محمد عبد الفتاح محمد: سيكولوجية الإعلام والاتصال(أصوله ومبادئه)، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2005، ص 58.
4. علي عجوة، كريمان فريد: إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، عالم الكتب، القاهرة، د.س، ص 5، ص6
5. ساعد كريمة: العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية، جامعة منتوري قسنطينة أنموذجا، مذكرة
مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة،قسم علوم
الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر،2011-2012، ص56،55
6- عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، اليازوري، الأردن، 2009، ص37.