المحاضرة الرابعة : أهمية وأهداف العلاقات العامة:

اولا–أهمية العلاقات العامة :

اختلفت العلاقات العامة في المجتمع الحديث عن أشكال النشاطات المألوفة قديما بحيث أصبحت أكثر تعقيدا نظرا للتطور الكبير الذي شهده المجتمع الحديث والتغيرات الجذرية التي عرفها في شكله وتكوينه وطبيعته ف جميع الميادين، كل هذا جعل من العلاقات العامة ضرورة حتمية يستوجب الاهتمام. وقبل التطرق إلى أهمية العلاقات العامة تجدر الإشارة أولا إلى الدواعي و الأسباب التي كانت وراء تزايد الاهتمام والحاجة إلى العلاقات العامة، ونلخص الأسباب في النقاط التالية :

1 – الهيكل المتزايد التعقيد في الصناعة ، وزيادة ابتعادها عن الاتصال المباشر بالجمهور، ويعد هذا العامل أحد مفرزات الثورة الصناعية فظهرت مؤسّسات كبيرة تضم آلاف العاملين وتتعامل مع ملايين البشر على أوسع نطاق مما جعلها في حاجة إلى دراسة جماهيرها وإقامة تفاهم متبادل وتحقيق النجاح

2– ازدياد كبير في قوة ونفوذ الرأي العام وخاصة في المجتمعات الديمقراطية لذا كان لابدّ من الاهتمام به ودراسته والتعرف على خصائصه وتوجيهه الوجهة الصحيحة بما فيه صالحه وصالح المجتمع ومنظماته.

3– التحول الحاصل في المجتمعات من الاعتماد على الزراعة إلى الاعتماد على الصناعة وهو ما ساهم في انخفاض سكان الريف واكتظاظ المدن مما خلق حاجة القيام بجهود لمواجهة التغير الاجتماعي والعمل على استقرار المجتمع

4– تزايد حدة المنافسة بين مختلف الشركات والمؤسّسات التي سعت لجذب أكبر عدد من المستهلكين أو الجماهير وهو ما حذا بها لاستخدام مختلف الوسائل ومنها العلاقات العامة لتحقيق ذلك الغرض.

5– ظهور شبكة واسعة معقدة من وسائل الاتصال، وانتشارها على أوسع نطاق .

6– تزايد العلاقات الاعتمادية فقد أصبح الأفراد يعتمدون إلى حد كبير على تعاون الآخرين لإشباع مختلف احتياجاتهم ، فيعتمدون على المتاجر لتوفير الأكل والملبس

وعلى النوادي لتحقيق الإشباع الاجتماعي وغيرها وبذلك برزت أهمية العلاقات العامة كفلسفة ووظيفة تحكم نشاط أي مؤسّسة.

7- تزايد الوعي وانتشار التعليم والثقافة بين الفئات المختلفة للمجتمع مما أدى إلى تزايد الحاجة إلى المعلومات الصحيحة وإلى مزيد من التفسيرات والإيضاحات المتعلقة بالقرارات والسياسات الخاصة بالدولة على مستوى المجتمع بأكمله

8- انتشار الأبحاث والدراسات العلمية نتيجة التطور العلمي في المجال البحثي وظهور مراكز الأبحاث الخاصة.

من كل تقدم يتضح جليا أنّ اجتماع هذه العوامل وتكاملها ساهم بشكل عام في نضج مفهوم العلاقات العامة وتجلّي أهميّتها والتي تكمن في:

1- تهيئة الرأي العام لتقبل أفكار وآراء جديدة وإيجاد جمهور يؤيد المؤسّسات بما يقوي الروابط بينهما وبين جماهيرها.

2- توضّح بحوث العلاقات العامة للمؤسّسات الاتجاهات الحقيقة للجماهير ورغباتهم واحتياجاتهم مما يساعد في تعديل خططها حسب هذه الرغبات .

3- تحقق التكيف الإنساني اللازم بين المؤسّسة وجماهيرها ، كما تعمل على تهيئة جو من التآلف والاطمئنان للجمهور الداخلي وتدعّم المسؤولية الاجتماعية

وفيما يلي سنتطرق إلى أهمية العلاقات العامة لبعض المنظمات أو المؤسسات المتعددة في مختلف المجالات.

1) أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الصناعية: باعتبار أن المؤسّسات الصناعية تنتج سلع مختلفة تصل إلى العديد من المشترين والمستهلكين وترتبط بالعديد من الموردين والمؤسّسات الأخرى إضافة إلى جمهورها الداخلي، بهذه النوعيات من الجماهير يتضح مدى أهمية العلاقات العامة لهذا النوع من المؤسّسات في تكوين الانطباع الحسن وكسب الثقة والتأييد.

2) أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية: تساهم العلاقات العامة في دعم ثقة الجمهور بالمؤسّسة وبناء سمعة طيبة لها وتقدير الجمهور لرسالتها وانجازاتها وخدماتها.

3) أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية: تقوم العلاقات العامة بدور هام في تحسين العلاقات بين الحكومة أو الوزارة والجمهور وذلك بإنماء الشعور بالمسؤولية لدى المواطنين وتحويلهم إلى جمهور ايجابي متعاون معها .

ثانيا- اهداف العلاقات العامة :

إن العلاقات العامة قد أصبحت في الآونة الأخيرة وظيفة من الوظائف الإدارية والتي تمارس في كافة المستويات الإدارية بالمنظمة وهنالك عدة أهداف تسعى إلى تحقيقها العلاقات العامة من أهمها:-

- ✓ تعريف جماهير المنظمة بأهدافها وسياساتها ومنتجاتها من السلع والخدمات.
- ✓ إعطاء فكرة للإدارة عن اتجاهات جماهير المنظمة وآرائها.
- ✓ المساهمة في القضاء على المشاكل الداخلية في المنظمة والتي تؤدي إلى عرقلة العمل فيها (من خلال وضع برامج علاقات العامة تهدف الى تحسين العلاقات مع الجماهير الداخلية).
- ✓ الحصول على تأييد الجماهير ورضاها عن نشاطات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها.
- ✓ نصح أو إرشاد الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة ووضع السياسات السليمة.