



- جامعة الملك عبدالعزيز
- كلية الاتصال والإعلام

• المدخل إلى وسائل الإعلام

- د.أحمد محمد قران الزهراني
- ١٤٤٠هـ - ٢٠١٨م

العلاقات العامة

تعريف العلاقات العامة :

- فن الحصول على رضا الجمهور وثقته وتأييده والوصول إلى ذلك عن طريق الاتصال من خلال وسائل الاتصال المختلفة.
- العلاقات العامة هي ذلك النشاط الذي تقوم به الإدارة للحصول على ثقة الجمهور بتعريفه سياستها عن طريق شرح المعلومات المتعلقة بها بوسائل الاتصال المناسبة.

أنشطة العلاقات العامة:

- ١- العلاقات العامة: نشاط اتصالي أو عملية اتصالية متكاملة تشمل بصفة أساسية على عناصر متصلة مع ظروف اجتماعية توفر في استقبال الآراء والمعلومات بين الأفراد ونوعية التأثير المحتمل لتلك الآراء والمعلومات .
- ٢- تعتبر العلاقات العامة نشاط علمي لأنها تعتمد على أسلوب التخطيط لحملاتها وتوظيف مناهج البحث العلمي (الاستقصاء) لتقييم اتجاهه الجمهور
- ٣- العلاقات العامة : نشاط اجتماعي تعزز الروابط الاجتماعية بين الإدارة والعمالين من خلال الحفلات والرحلات ، كما تعزز الصورة الاجتماعية للمؤسسة بين أفراد المجتمع والعمالء .

• خصائص إدارة العلاقات العامة:

تتميز وظيفة العلاقات العامة بخصائص أساسية قد لا تتوفر في غيرها من الإدارات وهي:

1. العلاقات العامة وظيفة إدارية أساسية من وظائف المنظمة.
 2. لا تقل أهمية العلاقات العامة عن غيرها من وظائف المنظمة (الإنتاج – التمويل – الأفراد- التسويق) تعمل العلاقات العامة بالتساق وتكامل مع بقية وظائف المنظمة – لتحقيق أهدافها.
 3. العلاقات العامة وظيفة من وظائف الإدارة العليا في المنشأة.
 4. تعتمد على قاعدة أساسية في ممارستها هي الاهتمام بما يلي:
أولاً: بالجمهور الداخلي
ثانياً: بالجمهور الخارجي.
1. العلاقات العامة تبدأ من داخل المنظمة ونجاحها في الخارج هو نتاج نجاحها في الداخل.

مهام العلاقات العامة :

يمكن ايجاز المهام التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة في المنظمة على النحو التالي :

- ١- الاهتمام بشكل أساسي بالكشف عن الاحتياجات والاحتياجات والميول عند الجمهور الذي يتعامل مع هذه المنظمة ، وذلك من أجل العمل ما أمكن على تحقيق هذه الرغبات والميول .
- ٢- تحمل مسؤولية وضع السياسات والبرامج التي تتلاءم مع هذه الاتجاهات .
- ٣- العمل المستمر على تعبئة وتهيئة الجماهير للتمكن من جعلها تساهم في نشاط المجتمع ككل .

- ٤- السعي على تحقيق التكامل في التعامل مع الافراد والجماعات والجمهور .
- ٥- تحديد مسؤولية تنفيذ الاجراءات السابقة على عاتق العاملين في حقها وحقل العلاقات العامة مع ضرورة مشاركة كافة العاملين الآخرين في بقية المجالات لكي تضمن حدود مرسومة .

٦- اعداد البرامج التي تتلاءم مع الأوضاع والظروف المحيطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة وتستجيب للتغيير وفق المستجدات على أن تتسم تلك البرامج بالمرونة والديناميكية .

٧- استخدام وسائل الاتصال الممكنة مع الجمهور ومع الفئات المختلفة من الناس من أجل إمكانية تحقيق التناسب بين هذه الوسائل والأهداف المنشودة .

أهداف العلاقات العامة :

يمكن تقسيم أهداف العلاقات العامة إلى ثلاثة أقسام :

- أولاً: أهداف خاصة بجمهور المنشأة وتمثل فيما يلي :

- أ- بناء سمعة وشهرة طيبة للمنشأة .
- ب- شرح الدور الذي تقوم به المنشأة في خدمة المجتمع والمواطنين.
- ج- استقطاب الكفاءات البشرية المناسبة للعمل بالمنشأة .
- هـ- إعداد المنشأة لتحقيق الاهداف التي قامت من أجلها.

ثانياً: أهداف خاصة بالعاملين في المنشأة (الجمهور الداخلي) تتمثل فيما يلي:

- أ- تحسين الوعي بين العاملين وتوعيتهم بدورهم في المنشأة.
- ب- رفع الكفاءة الانتاجية للعاملين .
- ج- رفع الروح المعنوية للعاملين نتيجة اهتمام الادارة بهم .
- د - إحاطة العاملين علماً ببعض السياسات التي تعرها المنشأة .

ثالثاً: أهداف خاصة بالمنشأة:
نتيجة لتحقيق الانسجام والتوافق بين المؤسسة و جماهيرها فإن المؤسسة تحقق أهدافها التالية:

- أ- تحقيق السمعة الحسنة للمنظمة ودعم الانطباعات الجيدة عنها .
- ب- ترويج المنتجات المنظمة أو خدماتها وتثييط المبيعات .
- ج- تنمية شعور العاملين بالانتماء للمنظمة وكسب تأييدهم وولائهم
- د- كسب ثقة وتأييد الجمهور الخارجي المتعامل مع المنظمة .

الحاجة للعلاقات العامة :

- نظراً لصعوبة اتصال المنظمة المجتمعية سواء كانت سياسية أو صناعية أو تجارية أو غيرها بأفراد جمهورها بصورة مباشرة فإنها تلجأ إلى برامج اتصالية تستخدم فيها كل الوسائل التي تمكنها من الوصول إلى جمهورها، ولهذا تلجأ إلى إنشاء إدارة علاقات عامة للاتصال بالجمهور بسبب العوامل التالية :
- ١- تطور وسائل الاتصال التي ساعدت المؤسسات للاتصال بالجمهور.
- ٢- تضخم الأعمال في المنشآت الحكومية والأهلية .
- ٣- ارتفاع المستوى التعليمي بين أفراد المجتمع .
- ٤- تطور تعليم فنون العلاقات العامة أكاديمياً وتطبيقياً.
- ٥- الاحتفاظ بأسرار العملاء السابقين والحاليين.
- ٦- تأييد كل الجهود التي تستهدف رفع المستوى العلمي والفني للعاملين في مجال العلاقات العامة.

خطوات (مر احل) العلاقات العامة:

• إن هدف العلاقات العامة هو كسب ثقة الجمهور وتحقيق التفاهم المتبادل بين المنشأة و جماهيرها من خلال الاتصالات المستمرة والسياسات ويتطلب ذلك أن تؤدي العلاقات العامة مهامها بشكل منظم وعلمي ومنطقي بإتباع الخطوات التالية :

• ١- البحوث :

• من خلال اجراء الدراسات والبحوث وجمع البيانات والمعلومات وتحليلها ثم استخلاص النتائج ومن أهم البحوث البحث الوصفي - البحث التحليلي -البحث المكتبي -

• ٢- التخطيط :

• بعد القيام بالبحوث اللازمة ومعرفة الآراء واتجاهات الجماهير تقوم ادارة العلاقات العامة بإعداد خطوات طويلة وقصيرة المدى وبرامج تفصيلية تحدد عمليات التنظيم لسياسة المؤسسة والتي من خلالها تنفذ برامجها وحصلاتها الإعلامية -

- ٣-التسييق :
ويشمل الانسجام والترابط فيما بين اتصال الادارة العليا من ناحية ومديري الادارات من ناحية أخرى لتسييق العمل بين الجميع طبقاً للسياسات الموضوعية للاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي .
- ٤- الاتصال :
ويقصد به البدء في تنفيذ برامج العلاقات الموضوعية باستخدام وسائل الاتصال المناسبة لتوصيل المعلومات المطلوبة عن طريق النشر والصحافة والمطبوعات والاعلان و الافلام والصور لجماهير المؤسسة .
- ٥-التقويم :
ويمثل الخطوة الأخيرة في عملية العلاقات العامة ويهم إلى قياس مدى نجاح خطط العلاقات العامة والتعرف على أوجه القصور ومحاولة تفاديها عند إعداد الخطط التالية ، أي مقياس المخرجات في ضوء الأهداف .

مستويات إدارات العلاقات العامة

- تنقسم إدارات العلاقات العامة الى مستويات عديدة حسب أهمية المنشأة وحجمها ودورها، ولعلنا هنا نقسمها الى ثلاثة أقسام:
- أولاً: المستوى الأول: وهو يخص الشركات الكبرى التي تتسم بالعالمية مثل شركة أرامكو، سابك، سامسونج، أبل، وشركات السيارات، والشركات الكبرى المؤثرة في الاقتصاد العالمي.
- ثانياً: المستوى الثاني: ويخص القطاعات الحكومية كالوزارات، والشركات المحلية الكبيرة، كشركات الاتصالات.
- ثالثاً، المستوى الثالث: ويخص الإدارات الحكومية في المناطق والشركات الصغيرة. (إمارات المناطق، والإدارات الأخرى ، والغرف التجارية وغيرها) .

- موظف (مسؤول) العلاقات العامة:-
- هو الموظف الذي يتمتع بعلاقات متنوعة وإيجابية مع الجمهور الداخلي والخارجي للمنشأة، ويمتلك مهارات بناء تلك العلاقات وتوظيفها لصالح المنشأة.
- وظيفة مسؤول العلاقات العامة:-
- يلعب موظف العلاقات العامة دورا كبيرا في خدمة المنشأة التي ينتمي اليها وذلك من خلال السعي الدائم إلى تحسين صورة المنشأة وإظهارها بالصورة الإيجابية والرد على المغالطات والإشاعات التي قد تمس المنشأة، بشكل مقبول ومنطقي ومدعوم بالأدلة والبراهين والحقائق، ونشر المنجزات والتطورات التي قد تعكس صورة حسنة عنها.

مواصفات مسؤول العلاقات العامة:

١. يجب أن يكون ذا مستوى جيد من التحصيل العلمي والتدريب المهني والتفني.
٢. يجب أن يكون على علم ومعرفة بتقنيات الاتصال وأن يكون لديه دراية جيدة بتكنولوجيا المعلومات المتطورة .
٣. القدرة على وضع الاستراتيجيات التي تمكنه من التواصل داخل المنشأة وخارجها.
٤. أن يكون قادرا على إدارة الوقت بطريقة جيدة حتى يستطيع إتمام مهامه بسهولة.

٥- يجب أن يتقن فنون ومهارات إنشاء العلاقات الجديدة، حتى يتمكن من إدارة الموظفين وأن يكون لديه خبرة بالأسلوب الأمثل للتواصل معهم.

٦- أن يكون على دراية بالمنهج العلمي لإجراء البحوث والدراسات أو تقييمها بعد تكليف جهة ما للقيام بها.

٧- أن يتحلى بالصبر واتساع الأفق للتعامل مع الأحداث والمشكلات التي تواجه المنشأة أو التي قد تواجهه.

٨- أن يتحلى بالأخلاق والتعامل الحسن مع موظفيه ومع الجمهور الخارجي للمنشأة، وأن يتسم بالموضوعية والمصداقية.

٩- أن يكون على قدر كبير من الثقافة والاطلاع المستمر.

- ١٠- أن تكون لديه القدرة على متابعة الأخبار والأحداث في كل المجالات وخاصة تلك المجالات التي لها علاقة بعمله.
- ١١- أن تكون لديه معرفة بفنون العمل الصحفي والإعلامي.
- ١٢- أن تكون لديه المقدرة على التعامل مع الأزمات وسرعة التجاوب والتفاعل معها.
- ١٣- أن يكون حسن المظهر ، لبق الحديث ، دائم الإبتسامه.

