

أهمية العلاقات العامة

تتبع أهمية العلاقات العامة من زيادة الاهتمام بالجمهور وتزايد قوته وفاعليته، كما ترجع إلى تنامي النظرة الإنسانية إلى جميع فئات المجتمع، واعتبار رفايتهم ورعايتهم حقاً لكل منهم يجب أن تعمل المجتمعات على تحقيقه.

ويعني ذلك أن تلبية رغبات الجماهير وسيادة القيم والعدالة والمساواة يعطي مردوداً أساسياً، وهو شعور الفرد بالمسؤولية والإخلاص والتضحية في العمل انطلاقاً من إيمانه بوجود جهاز حكومي يراعى مصالحه بشكل موضوعي هادف، وهذا يؤدي إلى تقوية كيان الوطن كوحدة متلاحمة.

وعلى نطاق المؤسسات تبرز أهمية العلاقات العامة فيها عن طريق عملها في مراجعة القرارات العامة للمؤسسة في مختلف النواحي الإدارية والتسويقية، والتأكد من سلامتها من حيث أثرها على العاملين وجمهور المؤسسة والجمهور بشكل عام سواء أكان ذلك في المدى القصير أو البعيد.

أما على نطاق المجتمع فتعمل العلاقات العامة حلقة وصل بين المؤسسة وبيئتها المحيطة وتبرز أهميتها هنا في :

أ- المراقبة :

تعمل العلاقات العامة على رصد ما يحدث في البيئة من تطورات، وأحداث وجمع معلومات عن التحديات التي تواجه المؤسسة، والفرص التي يمكنها الاستفادة منها.

ب- التفسير :

يبين القدرة على استيعاب المعلومات وفهمها وتفسيرها التي تم جمعها، ووضع أولويات للقضايا المطروحة ومتطلبات الجماهير، وتوقع التغيرات التي قد تحدث في البيئة المحيطة.

ج- تقديم المشورة :

تعمل العلاقات العامة على التحذير من المشكلات الموجودة في البيئة، ومساعدة المؤسسة على الاستجابة لتلك المشكلات عن طريق تقديم مقترحات موضوعية لإدارة المؤسسة.⁽²⁶⁾

كما توجد مجموعة من العوامل التي أدت إلى بروز أهمية العلاقات العامة وجعلها عملية متخصصة، تحظى باهتمام الإدارة ويمكن إجمالها فيما يلي:

- 1-الازدياد الكبير في قوة ونفوذ الرأي العام وخاصة في المجتمعات الديمقراطية إذ يجب أن تحصل المؤسسة على تأييد الرأي العام لتحقيق نجاحها، ولا بد لهذه المؤسسات أن تكون على اتصال دائم بالجماهير التي تتعامل معها والمجتمع الذي تنشط فيه.
- 2-التحول الذي طرأ في المجتمعات من اعتماد اقتصادها على الزراعة إلى الصناعة، وصاحب ذلك تحول السكان أنفسهم من القطاع الزراعي إلى القطاع الصناعي، الذي أصبح يحتاج إلى جهود إعلامية ضخمة لمواجهة التغيرات الاجتماعية.
- 3-تزايد تعقد هيكل الصناعات، وزيادة ابتعادها عن الاتصال المباشر بجماهيرها.
- 4-ظهور تنافس تتزايد حدته مما فرض احتراماً أكبر للرأي العام، وحاجة أقوى إلى التأييد الجماهيري.

²⁶ - مارغريت سوليفان ، مكتب صحفي مسؤول ، برامج الإعلام الخارجي، وزارة الخارجية الأمريكية ، 2001 . ص 70.

5- اشتداد الطلب على الحقائق والمعلومات، من جانب الجمهور نتيجة لانتشار العلم
والمعرفة.⁽²⁷⁾

²⁷ - ديفيد فن ، العلاقات العامة والإدارة ، ترجمة شفيق أسعد فريد ، دار الكرنك للنشر ، 1986 . ص 83.