

## المطلب الخامس

الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة

## المطلب الخامس

### الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة

تمهيد وتقسيم:

تعتبر الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة ركناً أساسياً تبنى عليه بقية الجهود والأنشطة التي تقوم بها أجهزة العلاقات العامة، وإذا لم يتوافر لهذه الأجهزة التنظيم المناسب، فإنها ستعجز عن القيام بأداء المسئوليات الإدارية التي يجب أن تقوم بها.

ويعرف التنظيم بأنه "إقامة علاقات سلوكية فعالة بين الأفراد بحيث يستطيعون العمل معها بفاعلية، ويحققون إشباعاً ذاتياً من جراء أدائهم للأعمال المخصصة في ظل ظروف معينة، وذلك من أجل التوصل إلى أهداف معينة.

وبذلك يمكن النظر إلى التنظيم باعتباره أداة من أدوات الإدارة، تستخدمها في النهوض بالاختصاصات والأعباء اللازمة لتحقيق الهدف، ومن ثم فالتنظيم هنا يسبق الإدارة التي تكفل توجيه الجهود الجماعية وقيادتها لتحقيق الهدف المنشود، حيث يحدد التنظيم الجزء الذي يتوقع أن يقوم به كل فرد في المنظمة والعلاقة بين الأفراد بغية تنسيق جهودهم من أجل تحقيق أعلى درجة من الكفاءة في الأداء.

ومن خلال ما تقدم سوف نتناول موضوع هذا المطلب من خلال الفرعين التاليين:

الفرع الأول: أهمية التنظيم لأجهزة العلاقات العامة.

الفرع الثاني: الجوانب التنظيمية لأجهزة العلاقات العامة.



## الفرع الأول

### أهمية التنظيم لأجهزة العلاقات العامة

يحقق التنظيم الجيد لأجهزة العلاقات العامة عدداً من المزايا التي تساعد على القيام بدورها من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، ومن هذه المزايا ما يلي:

التنظيم يقسم العمل بين العاملين، وكنتيجة لتحديد الاختصاصات فإن التنظيم يركز اهتمام العامل وجهده على الدور المحدد له، كما أنه يحدد نشاطه في إطار هذا الدور.

التنظيم يحدد أسلوباً نمطياً للعمل، ويرجع هذا إلى الإجراءات المفصلة والقواعد المحددة التي تحكم سير العمل، ومن ثم فالتنظيم يعفى العامل من محاولة تقرير الإجراءات والقواعد التي يلزم إتباعها في كل حالة.

التنظيم ينقل القرارات إلى جميع أجزاء إدارة العلاقات العامة وإلى جميع أجزاء المنظمة سواء من أعلى لأسفل أو من أسفل لأعلى، أو على المستوى الأفقي، كما أنه يمد الموظفين بالمشورات التي ترشدهم في أداء العمل.

التنظيم يوفر نظاماً محدداً للاتصالات، عن طريق توفير شبكة الاتصالات الرسمية بالمنظمة إلى جانب الاتصالات غير الرسمية بما يوفر كافة المعلومات.

التنظيم يحقق فرصاً كافية لتدريب العاملين، عن طريق تدريب العاملين بما يحقق الفرص الكافية لتدريب كل منهم من أجل رفع مستوى الأداء.



## الفرع الثانى

### الجوانب التنظيمية لأجهزة العلاقات العامة

سنعرض للجوانب التنظيمية لأجهزة العلاقات العامة من خلال الجانبين التاليين:

مكانة أجهزة العلاقات العامة فى الهيكل التنظيمى للمؤسسة.  
التنظيم الداخلى لإدارة العلاقات العامة.

أولاً - مكانة أجهزة العلاقات العامة فى الهيكل التنظيمى للمؤسسة:

يتوقف وجود العلاقات العامة ونجاحها فى أية مؤسسة على مدى اقتناع الإدارة العليا بأهمية هذه الوظيفة، واقتناعها بضرورة تهيئة ظروف الممارسة الفعلية لها الناجحة من خلال جميع العاملين بالمؤسسة من ناحية، وعن طريق إدارة متخصصة لقيادة هذا العمل من ناحية أخرى، ذلك أن مسئولية العلاقات العامة لا بد لها أن تمتد لتشمل جميع العاملين فى المؤسسة سواء كان لهم اتصال مباشر بأى جمهور من جماهير المؤسسة فى مجال العمل، أو كان اتصالهم ببعض هذه الجماهير خارج نطاق العمل فى المواقف الاجتماعية المختلفة.

وتعتبر مكانة جهاز العلاقات العامة فى المؤسسة مؤشراً هاماً للدلالة على مدى الاهتمام بوظيفة العلاقات العامة وحجم التسهيلات المتاحة لها من أجل مساعدتها على القيام بأداء وظائفها على أكمل وجه. وتتضح مكانة العلاقات العامة فى المؤسسة من خلال الجوانب التالية:

١ - مدى وجود أجهزة متفرغة للعلاقات العامة:

يعتبر وجود أجهزة متفرغة للعلاقات العامة مؤشراً هاماً على مدى الاهتمام بالدور الذى تقوم به هذه المهنة فى المؤسسة وهو ما يعكسه وجودها داخل البناء التنظيمى واعتبارها إدارة ذات درجة تأثير ووجود واضح ووظائف محددة لاستطيع أن تقوم بها إدارة أخرى، وأن كان الواقع الفعلى للعلاقات العامة فى مصر يدل على أن وجود إدارة خاصة للعلاقات العامة لم يؤد إلى هذا التحديد لوظائفها وهو ما يعكسه التداخل بين وظائفها ووظائف العديد من الإدارات الأخرى كما أثبتت الدراسات المختلفة.

## ٢ - المستوى الإدارى لجهاز العلاقات العامة:

يعتبر المستوى الإدارى لجهاز العلاقات العامة أحد العناصر الأساسية التى تساعد الجهاز على أداء مهامه التنظيمية، ذلك أنه كلما ارتفع المستوى الإدارى لجهاز العلاقات العامة كلما دل ذلك على زيادة الاهتمام والتقدير للدور الذى تقوم به العلاقات العامة فى المؤسسة، بالإضافة إلى أن رفع مستوى جهاز العلاقات العامة يحقق لها صلاحيات أكبر وسلطات أقوى لتوجيه الإدارات الفرعية وإضفاء لمسات العلاقات العامة على أنشطتها، كما أن رفع المستوى الإدارى لجهاز العلاقات العامة يجعل لمدير هذا الجهاز القدرة على الحصول على المعاونة السريعة من الإدارات المختلفة من أجل تنفيذ برامجه.

## ٣ - الجهة الإدارية التى يتبعها جهاز العلاقات العامة:

تعتبر الجهة الإدارية التى يتبعها جهاز العلاقات العامة مؤشراً لعدة اتجاهات تتمثل فى:

مدى تقدير الإدارة العليا لطبيعة النشاطات التى يقوم بها جهاز العلاقات العامة.

مدى ملائمة الجهة الإدارية المشرفة على جهاز العلاقات العامة، من حيث وظيفتها واختصاصاتها وطبيعة نشاطها، للقيام بالإشراف على جهاز العلاقات العامة.

المستوى الإدارى والتنظيمى للجهة الإشرافية مما يعكس مدى الاهتمام بوظيفة العلاقات العامة.

مدى اقتراب جهاز العلاقات العامة إدارياً وتنظيمياً من الإدارة العليا بالمنشأة. وينبغى أن يتبع جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة رئيس المؤسسة مباشرة، بالإضافة إلى أنه من الضروري أن يكون هناك افتتاع بأهمية دور العلاقات العامة وفهم وظائفها لدى جميع شاغلى وظائف الإدارة العليا، فلا يكفى أن يتبع الجهاز أعلى المستويات الإدارية بغض النظر عن الاقتناع أو عدم الاقتناع بأهمية العلاقات العامة.

وتتضح أهمية تبعية جهاز العلاقات العامة لرئيس المؤسسة للأسباب التالية:

- تؤثر مواقف وسياسات الإدارة على العلاقات العامة تأثيراً مباشراً، كما أن العلاقات العامة بذلك تكون في مكان يمكنها من التوجيه والمشاركة مع الإدارة في وضع قرارات السياسة العامة، وفي نفس الوقت تكون في مكان يمكنها من تمثيل وجهة نظر الجمهور في السياسات والمشاكل، ومن أجل التأكد من تحقيق التوازن المطلوب بين مصلحة المؤسسة من ناحية ومصصلحة جماهيرها من ناحية أخرى.

- تفتادى الإجراءات الروتينية المطولة وضياع المكاتبات بين الإدارات المختلفة وتفتادى الإجراءات الروتينية المعقدة بكثرة الرؤساء والمرؤوسين مما يكسب العمل المرونة اللازمة، وتفتادى الإجراءات المالية العديدة، وضياع المسئولية، والصعوبات التي قد تنشأ بسبب عدم تركيز الموضوعات بصفة مباشرة، مع المحافظة على سرعة البت مما يزيد من إنتاجية الإدارة ويكسبها ثقة المتعاملين معها.

- نشاط العلاقات العامة متشعب بطبيعته ووثيق الصلة بجميع إدارات المؤسسة، ورئيس المؤسسة هو المكان الوحيد الذي تتشابه عنده جميع خيوط الإدارات المختلفة وهو المصدر النهائى لإصدار القرارات، وهذا يزيد إمكانية حل العديد من مشكلات العلاقات العامة بسرعة.

- رئيس المؤسسة هو الشخص الوحيد الذى يحق له التحدث باسم المؤسسة أمام الرأى العام، ثم أنه المسئول عن المحافظة على سمعتها لذلك يجب أن يكون على معرفة دقيقة ومباشرة بموقف الجمهور تجاه المؤسسة بدون أن تمر هذه المعرفة على تسلسل إدارى، قد يفقدها الكثير من الحقيقة ويعرضها لاحتمالات التخفيف أو الإضافة طبقاً لبعض الاتجاهات الخاصة بمصالح هذه الإدارات. وتبرز أهمية هذه الدقة فى نقل مواقف الجماهير فى أن القرارات التى أصدرها رئيس المؤسسة هى التى ستكون فى نهاية الأمر جزءاً هاماً من الصورة التى يكونها الجمهور عن المؤسسة.

٤ - مدى التداخل بين أعمال أجهزة العلاقات العامة وبعض الأجهزة الأخرى فى المؤسسة:

إن التداخل بين اختصاصات الأجهزة المختلفة هو أحد المعوقات الأساسية لأية وظيفة حيث يؤدي ذلك إلى عدم وجود تحديد واضح لحدود كل وظيفة، مما يؤدي إلى قيام الأجهزة بسلب اختصاصات بعضها البعض، كما تبين تكليف هذه الأجهزة بأعمال ليست من اختصاصها مما يشكل أحد العقبات أمام قيامها بأعمالها الأساسية.

ثانياً - التنظيم الداخلى لإدارة العلاقات العامة:

لا يوجد تنظيم نمطى ثابت لإدارة العلاقات العامة فى المؤسسات العامة أو الخاصة، فهناك عوامل متعددة تتعلق بحجم المؤسسات وطبيعة أنشطتها وأهدافها وال جماهير التى تسعى إلى كسب تأييدها، ومدى فهم القائمين بالإدارة فيها لأعمال العلاقات العامة، ولكن ينبغى التأكيد على ضرورة التنظيم الجيد بحيث تتاح الفرصة لأفضل استخدام للعاملين للإمكانيات المتاحة، والاستخدام الكامل لكل الوسائل الحديثة.

وأساس التنظيم الجيد هو جمع المسئوليات المتعددة وذات الطبيعة الواحدة، فى قسم واحد من أقسام الإدارة ويشرف عليه الرئيس المسئول، أما مدير الإدارة، فعليه واجب التنسيق والربط بين الأقسام والتوجيه العام، ويتوقف حجم هذه الأقسام وتنوعها على العوامل الآتية:

- مدى إقناع المؤسسة بدور العلاقات العامة والاتصال كوظيفة من وظائفها الأساسية فى تحقيق التفاهم بين المؤسسة والجمهور.

- حجم المؤسسة.

- مجالات اتصال المؤسسة بال جماهير وحجم كل جمهور من هذه الجماهير.

- نسبة تواجد وسائل الإعلام الجماهيرى وفعاليتها فى بيئة عمل المؤسسة حيث يزيد عبء الاتصالات على إدارات العلاقات العامة فى حالة كثرة هذه الوسائل.

وينبغي أن يظل هذا التقسيم مرناً بحيث يسمح بإضافة مسئوليات جديدة إذا اقتضت الظروف ذلك، ودمج بعض المسئوليات وإلغاء ما يلزم الاستغناء عنه إذا كان ذلك يخدم سير العمل بالإدارة ويزيد من فاعلية أقسامها، ويجب أن يكون التنظيم قادراً على تعديل أوضاعه بأقل قدر من الخسارة، فلا يوجد شيء جامد في العلاقات العامة لأنها أساساً وظيفة ديناميكية.

