

# المحاضرة الخامسة عشر من مقرر العلاقات العامة

مراجعة عما سبق دراسته في مقرر العلاقات  
العامة  
د/ أسماء عمران

## أهداف المحاضرة :-

مراجعته عما سبق دراسته في المقرر  
استعراض بعض الموضوعات الأساسية في  
المقرر.

# اولا / مفهوم المنظمات الاجتماعية .

- الانسان منذ الخليقة عاش مع اخرين ومن هنا بدأت بروز العلاقات الاجتماعية التي تفاعلت مع بعضها البعض ، وساعدت علي ظهور نظم يتم تحقيقها من خلال منظمات تحميها ويتبعها الناس ، ومن ثم اصبحت المنظمات الاجتماعية ضرورة وظاهرة اجتماعية لها كيان واساس من التطور فضلا عن كونها عملية اجتماعية .
- وتعد المنظمات نتاج مجتمعي بمعنى انها نتاج اصلا هو استجابته لحاجة او تحقيق هدف معين في المجتمع وبالتالي نشاطها جزء من قطاع يضم قطاعات اخري من نوعية خاصة تعمل في نشاطات مرتبطة وهذا القطاع بدوره جزء من المجتمع الكلي .
- تحدد المنظمات الاجتماعية : بانها مؤسسات انشأت خصيصا لاشباع حاجات معينة والمساهمة في احداث التغير المقصود لصالح المجتمعات

# المنظمات الاجتماعية :

- وحدات اجتماعية او تجمعات انسانية مكونة لتحقيق اهداف ادارية علي نطاق واسع من خلال ترابط واتصال افراد كثيرين بطريقة تسلسلية انتظامية .
- ويمكن تحديد عناصر وخصائص المنظمات الاجتماعية وفقا لما حدده معهد دراسة السياسة العامة فيما يلي :
- 1- ان يتوافر للمنظمة شكل رسمي له صفة الاستمرارية الي حد ما .
- 2- ان تكون غير ربحية ، وينبغي في حالة الربح ان يوجه الي تطوير برامج وانشطة المنظمة ذاتها .
- 3- ان تكون المنظمة غير حكومية اي غير مرتبطة هيكليا بالحكومة ولكنها ممكن ان تستفيد من الحكومة ماليا او فنيا .
- 4- ان تكون ادارتها ذاتية
- 5- توافر قدر من المشاركة التطوعية سواء في ادارة المنظمة او في انشطتها – وبناء علي ذلك يتسم المفهوم بالواقعية الي درجة كبيرة ويسمح باحتواء الاختلافات بين دول العالم .
- 6- ان تكون للمنظمة فلسفة ونظام اساسي ولائحة داخلية تحدد اهدافها ونظام العمل بها والشروط التي تضعها لتقديم خدماتها .

# مفهوم ادارة المنظمات الاجتماعية :

- يقصد بادارة المنظمات الاجتماعية بانها ( طريقة وعملية يتم بها تحويل اهداف المؤسسة الي حقائق ملموسة عن طريق اقامة بناء تنظيمي وباستخدام عمليات تيسر اداء العمل في تناسق وكذا توطيد الجهود للسير نحو تحقيق الهدف المنشود .
- وهي تعرف بانها عملية تامين وتحويل الموارد المجتمعية ( البشرية - المادية ) في برامجها المختلفة مع ضمان المشاركة النشطة بين كل من المجلس المسئول عن رسم السياسة في المنظمة والمدير المنفذ والموظفين الفنيين والجماهير او عملاء المنظمة وذلك بدرجات متفاوتة .

# ثانيا : اهداف المنظمات الاجتماعية :

## 1- الاهداف الاجتماعية للمنظمات :

وهي التي ترتبط بالجهود التنظيمية التي تبذلها والمتصفة بالشرعية في المجتمع وهي التي تضمن الدعم المادي والادبي للمنظمة من البيئة المحيطة بها علي اساس ان المجتمع يعترف بان هذه المنظمات تقدم له اشباعا لبعض الحاجات الاساسية ، وهي اهداف تتمثل في :-

## \* اهداف خاصة بالمشاركون :

وهي التي ترتبط بمن يشاركون في استمرار المنظمة في المجتمع ، وخاصة في مجال التمويل لان وضع سياسة النظم لا بد وان ترتبط بالضرورة بمن يساهم في بقائها وفي استمراريتها .

## \* اهداف خاصة بالعملاء :

وهي تلك الاهداف التي ترتبط بعملاء المنظمة او الجماهير التي تتلقي خدماتها ولا بد وان تكون هذه الاهداف مواكبة لاحتياجات هؤلاء الجماهير وتطلعاتها .

# تابع

## \* الاهداف الانتاجية :

وتتمثل هذه الاهداف التي تصيغ طبيعة الانتاج المتخصص للمنظمة او بمعنى اخر نوعية الخدمات التي توفرها للعملاء ، ويمكن ان تتكامل كل من هذه الاهداف الانتاجية والاهداف المتعلقة بالعملاء كلما كانت المنظمة لديها المرونة بما يسمح لها بالاستجابة السليمة لاحتياجات العملاء .

## \* اهداف متعلقة بالنسق :

وهي الاهداف التي تضمن للمنظمة تحقيق توازنها واستقرارها وهذه الاهداف قد تتضمن الموارد المالية او البشرية او التكامل بين الوحدات البنائية للمنظمة حتي لا تتعرض للازمات التي تهدد استقرارها واستمرارها في المجتمع .

# ثالثا : الخصائص المميزة لادارة المنظمات الاجتماعية :

## -- الادارة وظيفة اجتماعية :

لقد ظهرت الادارة مع نشأة الحياه الاجتماعية ، ومع التقدم وتعقد امور الحياه البشرية زادت معها الحاجة الي عملية الادارة حيث تضاعفت حاجة البشر الي تنظيم الجهود وترتيب الاعمال وتحديد الاهداف وحشد الموارد لتحقيقها في كل امور وانشطة الحياه .

## --\* الادارة عملية انسانية :

الادارة مجموعة عمليات تتضمن مجموعة خطوات متتابعة ومتداخلة ومتبادلة التأثير والتاثر والتي تؤدي في النهاية الي تحقيق مجموعة من الاهداف وتمارس من خلال تفاعل الناس بعضهم ببعض لتحقيق اهداف لصالح البشر .

الادارة تسعى الي التاكيد علي العلاقات الانسانية ، وتوفير المزيد من الرخاء والرفاهية للمجتمع الانساني ومن اجل هذه الغايات الانسانية فان الادارة تسير وفقا لمعايير وقواعد احكام انسانية، بالدرجة الاولى كما انها تستخدم اساليب وطرق في الاداء تعتمد علي الطاقة الانسانية .



# - الإدارة عملية مؤسسية :

- الإدارة مجموعة عمليات تتم وتمارس من خلال مؤسسات عليه يتحدد نجاح الإدارة بمدى فهمها للظواهر التنظيمية من حيث المتطلبات التنظيمية وسمات خصائص المؤسسة والعلاقات المتبادلة بين المعطيات البنائية والمتطلبات الوظيفية .
- الإدارة ذات مجالات متعددة :  
المؤسسات الاجتماعية بالمفهوم الواسع لكلمة اجتماعية ، تشمل جميع المؤسسات النوعية التي نعرفها في عالمنا المعاصر ويترتب علي ذلك أن إدارة المؤسسات الاجتماعية لن تقتصر علي مجال من مجالات الحياه دون الآخر ولهذا نجد الإدارة تستخدم في جميع المجالات الإنتاجية .
- \* الإدارة مسؤولة عن التغير الاجتماعي :  
من اهم وظائف الإدارة التطوير والتجديد لاساليبها حتي يمكنها ان تحقق اهدافها ، وهذا يتطلب من الإدارة ان ترتاد افاق جديدة وتعمل علي خلق توقعات مستقبلية لاشباع الحاجات الجديدة والمتغيرة بصفة مستمرة ويتم ذلك بواسطة الدراسات .

# الادارة توفر القدرات الادارية والفنية والفكرية :

- تتطلب الادارة في ممارستها وادائها ضرورة اكتساب العديد من القدرات والمهارات في الرجل الاداري حتي يتمكن من ممارسة مختلف العمليات الادارية وممارسة هذه العمليات تتطلب قدرات ادارية متعددة مثل التنظيم والتخطيط والتنسيق والتوجيه والاشراف وتحديد الميزانية .
- واكتساب هذه القدرات الادارية يتاثر بالقدرات الفنية الخاصة والشخص الذي يتولي مسؤولية الادارة .
- ونجاح المدير الاداري لا يتوقف علي مدي امامه بالاصول العلمية للادارة او خبراته ومدي اتقانه للمهارات والقدرات الادارية ولكنه يعتمد كذلك علي فهمه واستيعابه لطبيعة العمل الذي تمارسه المؤسسه التي يتولي ادراتها .

# ومن اهم المبادئ الادارية ما يلي :

- 1- تعتبر الادارة نوعا من السلوك العام الذي يمارس بنفس الصورة الي حد كبير في الاعمال الصناعية والتجارية .
- 2- ان اخص وظائف الادارة هو توجيه عملية اتخاذ القرارات علي اكفا وجه ممكن .
- 3- ان الادارة مسئولة عن تحقيق حاجات ورغبات الجماهير المنتمين اليها ، بمعنى ان الادارة مهنة لها مسئولية اجتماعية وعليها واجبات ومسئوليات امام المساهمين ، وتجاه العامل والموظف ، والمستهلك والموزع والمورد .
- وقد افضت هذه المصالح المشتركة الي تنمية فلسفة او نشاط حديث يمثل وظيفة اساسية من وظائف الادارة والذي يعرف بالعلاقات العامة ، فكانت المنظمات الاجتماعية والاقتصادية لسنوات طويلة تسعى الي كسب ثقة العاملين لها وتحسين علاقات العمل وزيادة فعالية العاملين .

## تابع

- ممارسي العلاقات العامة الذين يتمتعون بمهارات مهنية متطورة هم وحدهم القادرون علي مساعدة هؤلاء الافراد والمؤسسات الحكومية والاهلية والشركات في تحقيق اهدافهم من خلال علاقات التوافق والتناغم مع الجماهير الداخلية .
- وتولي الادارة العلاقات العامة اهتماما بالغاً لا يقل عما تولية التسويق والتمويل والتصنيع والتسويق ، ومن ثم عمت ممارسة العلاقات العامة في المنظمات الصغرى والكبرى علي حد سواء .
- ولقد بدأت مكانه العلاقات العامة تنمو وتتقدم ، وعلي هذا اصبحت اخلاقيات خبير العلاقات العامة وكفائته في تحسن وارتقاء ، كما امكن تطوير الاساليب الفنية الحديثة تزيد اساسا من فعالية برامج العلاقات العامة .

# البيروقراطية :-

- البيروقراطية هي الانتظار في طوابير طويلة وتحويل المراجع الى من مكتب الى اخر وبالتالي فان المنظمات التي لديها ميل قوي للبيروقراطية اصبحت جامدة وغير مرنة وتتصف بعد تجاوبها مع متطلبات البيئة وتأثيرها .
- والبيروقراطية بالإضافة الى انها تساهم في تعطيل مصالح الجمهور فإنها لاشك تقف عائقاً امام تطوير الموظف نفسه وتحد من قدراته على الابداع والابتكار .

## الموظف العام :-

- الموظف العام ينبغي ان يكون ملما باهداف الدائرة الحكومية التي يعمل بها ومقتنعا برسالتها وفلسفتها ، حيث يساهم ذلك في رفع مستوي اداء الموظف العام وزيادة درجة انتمائه واخلاصه لدائرته مما يؤثر على في اعطاء الانطباع الجيد والصورة الذهنية المشرقة لدى المواطنين عن الدائرة وسياستها وادارتها والموظفين العامين فيها .

# الجمهور الخارجي المحلي :-

- الجمهور الخارجي المحلي : ويتمثل في الجمهور الذي يكون موقعه في داخل الدولة كالمراجعين ، وسائل الاعلام وهنا يجب التأكيد على ان التعامل مع هذه الجماهير يعتمد ايضاً على الصدق وابرار الحقائق لان ذلك هو الطريق الافضل لكسب ثقتهم وبقاء العلاقات الجيدة معهم .

# الجمهور الخارجي الدولي:-

- الجمهور الخارجي الدولي : ويتمثل في الجمهور الذي موقعه خارج الدولة مثل المنظمات الدولية التي لها علاقة مباشرة مع الدوائر الحكومية كاليونيسيف ، اليونسكو وجامعة الدول العربية .



# التخطيط :-

- يعتبر التخطيط احد الوظائف الرئيسية لمدير العلاقات العامة والذي يقوم بموجبه بتحديد الطريق الذي يجب ان يلتزم به موظفو العلاقات العامة خلال الفترة التي تغطيها عملية التخطيط لتحقيق الاهداف الموضوعه .
- دافيد و بون boon and david يعرف التخطيط بانه : العملية التي يحدد من خلالها المدراء اهدافهم ، ويتنبأوا بالمستقبل ويرسمو الطريق لتحقيق هذه الاهداف
- اما جون وزملائه فيرون ان التخطيط : يتضمن كافة الانشطة التي تؤدي الي تحديد الاهداف والي اقرار الطريق المناسب لتحقيق هذه الاهداف .

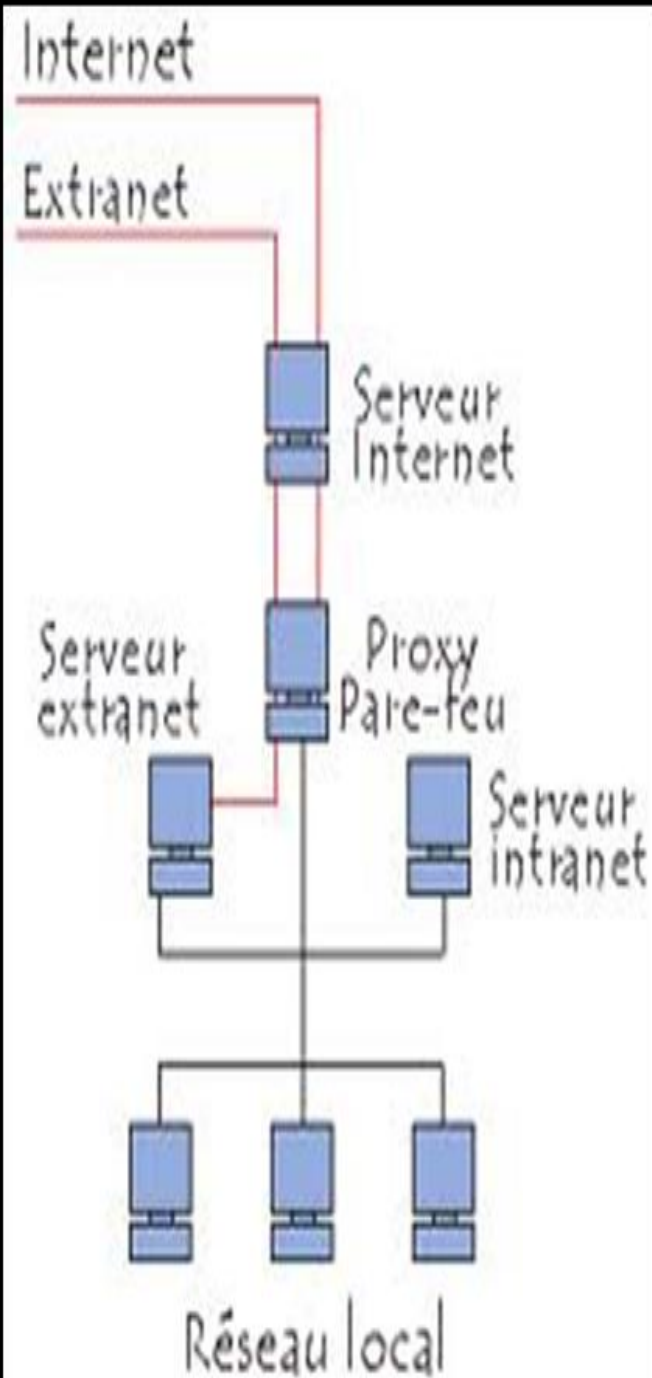
# الانترنت:-

- الانترنت بكل بساطة هو : عبارة عن عدد كبير من أجهزة الحاسوب المتصلة مع بعضها بهدف تبادل المعلومات وإجراء الاتصالات .
- ان هذا العصر يلقب بانه عصر الانترنت وذلك بسبب الطاقات الهائلة التي تملكها الشبكة العالمية علي نقل المعلومات والتفاعل معها .

## الانترانت:

هي شبكة داخلية مثلا ضمن شركة أو مؤسسة، هدفها الرئيسي هو مشاركة معلومات وموارد الشركة بين الموظفين. غالباً ما يكون نظام البريد الالكتروني الداخلي جزءاً من الانترانت. الذين يستطيعون الوصول الى الانترانت هم فقط الأشخاص الأعضاء بنفس الشركة أو المؤسسة.





## الاكسترانت:

هي مشابهة للانترنت، لكنها تتيح مشاركة جزء من معلومات الشركة أو المؤسسة مع وكالات خارجية كالموردين أو الشركاء أو الزبائن أو الشركات الأخرى. يمكن اعتبارها كإمتداد للانترنت الشركة إلى مستخدمين خارجيين. يمكن إعطاء الجهات الخارجية مستويات وصول مختلفة.

تتزايد شعبية الاكسترانت كوسيلة لتبادل الشركاء معلومات فيما بينهم. انها تتيح للشركات مشاركة كتالوجات المنتجات مع آخرين يعملون في نفس المجال، والتعاون مع شركات أخرى على مشاريع مشتركة وبرامج تدريب، والوصول إلى خدمات تقدمها شركة واحدة لمجموعة من الشركات الأخرى.

بعض المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها الإكسترانت لتحسين العمل مثل:

- تسهيل عمليات الشراء في الشركات
- متابعة الفواتير
- خدمات التوظيف
- تواصل شبكات توزيع البضائع

# الصحف:-

## • الصحف NEWS PAPERS

- الصحف تلعب دوراً هاماً في تكوين الراي العام ، حتى ام البعض لقب الصحافة بالسلطة الرابعة أي انها تأتي بعد السلطات الثلاثة ( التشريعية والقانونية والتنفيذية ) وذلك دلالة على اهميتها في حياة الناس وعلى قدرتها على التأثير في الراي العام .

# المؤتمرات الصحفية PRESS CONFERENCES

- يمكن استخدام الصحف لأغراض العلاقات العامة فعندما يكون هناك اخبار لدى المنشأة تود عرضها على الراي العام ، فإنها تقوم بالاتصال بالصحافة لدعوتها لحضور المؤتمر الصحفي .
- هذا ويجب التخطيط جيداً للمؤتمر الصحفي لان المؤتمرات غير المخطط لها يمكن ان تسيء الى سمعة الشركة وصورتها امام الصحافة .

# الراديو radio

- يعتبر الراديو وسيلة من وسائل الاتصال المسموعة ، ولا يكاد يخلو بيت من وجود راديو فيه وقد كان الراديو منذ فترة ليست بعيدة هو الوسيلة الاكثر استعمالاً من بين وسائل الاتصال ، الا انه بعد اختراع التلفزيون اصبح الراديو اقل استعمالاً عن ذي قبل .

## التلفزيون :-

- يعتبر التلفزيون من وسائل الاتصال السمعية والمرئية في نفس الوقت حيث انه يجمع بين الصوت والصورة المتحركة وبالتالي فهو اكثر تأثيرا في النفس البشرية من وسائل اخرى كالصحف والمجلات وغيرها .
- ويعتبر التلفزيون من المصادر الهامة والموثوق بها للأخبار وللاستمتاع بالبرامج الثقافية والاجتماعية والسياسية والرياضية .
- والواقع ان الكاميرا تصور الاوضاع الحقيقية كما هي دون مبالغة او تضخيم .



## المعارض:-

- تعتبر المعارض وسيلة اتصال هامة بال جماهير حيث تقوم الشركات بعرض منتجاتها او نماذج لخدماتها معززه برسوم بيانية واشكال واحصائيات ووسائل ايضاح وكذلك يمكن تدعيم اسم الشركة وتحسين صورتها امام الجمهور عن طريق عرض وتفسير سياسة المنظمة وانجازاتها واهدافها .
- وقد تقوم الشركة بتخصيص مساحة معينة داخل مكاتبها او مواقعها لاستخدامها كعرض دائم او مؤقت لها وذلك لعرض منتجاتها الجديدة التي تقدمها او لتمكن الزوار من مشاهدة تطورات عملياتها وتقدم انشطتها من خلال الصور والرسوم البيانية والاحصائيات .

# لوحة الاعلانات الداخلية :

- وهذه الوسيلة من وسائل الاتصال المقروءة والموجهة الى الجمهور الداخلي للشركة وتوضع عادة في مكان بارز في الشركة أي بالقرب من الاستقبال او في الممرات التي تكثر عليها حركة الموظفين .
- وقد تكون لوحة الاعلانات على شكل مستطيل او مربع او دائرة ويركب عليها اطار زجاجي لعدم التلاعب بمحتوياتها وتشمل عادة الموضوعات التي تتناول شرح لقوانين الشركة او تعليماتها ، اعلانات النقابة ، اخبار الموظفين من توظيفات جديدة او ترقيات وتنقلات .
- ودائماً تكون دائرة العلاقات العامة هي المسؤولة عن فتح واغلاق لوحة الاعلانات وكذلك عن أي اوراق جديدة تضاف اليها او اوراق تلغى منها .

## المنظمات :-

- وتعد المنظمات نتاج مجتمعي بمعنى انها نتاج اصلا هو استجابته لحاجة او تحقيق هدف معين في المجتمع وبالتالي نشاطها جزء من قطاع يضم قطاعات اخري من نوعية خاصة تعمل في نشاطات مرتبطة وهذا القطاع بدوره جزء من المجتمع الكلي .
- تحدد المنظمات الاجتماعية : بانها مؤسسات انشأت خصيصا لاشباع حاجات معينة والمساهمة في احداث التغير المقصود لصالح المجتمعات
- وحدات اجتماعية او تجمعات انسانية مكونة لتحقيق اهداف ادارية علي نطاق واسع من خلال ترابط واتصال افراد كثيرين بطريقة تسلسلية انتظامية .

# ادارة المنظمات الاجتماعية :-

- يقصد بادارة المنظمات الاجتماعية بانها ( طريقة وعملية يتم بها تحويل اهداف المؤسسة الي حقائق ملموسة عن طريق اقامة بناء تنظيمي وباستخدام عمليات تيسر اداء العمل في تناسق وكذا توطيد الجهود للسير نحو تحقيق الهدف المنشود .
- وهي تعرف بانها عملية تامين وتحويل الموارد المجتمعية ( البشرية - المادية ) في برامجها المختلفة مع ضمان المشاركة النشطة بين كل من المجلس المسئول عن رسم السياسة في المنظمة والمدير المنفذ والموظفين الفنيين والجماهير او عملاء المنظمة وذلك بدرجات متفاوتة .

## ادارة الاستعلامات :

- هي حلقة الاتصال بين وزارة التربية والتعليم وسائر الوزارات والمصالح والمؤسسات ذات الصلة بشئون التربية والتعليم ، فتبادلها الراي بكل ما يتعلق بهذه الشئون ، وهي التي تزود الهيئات التعليمية والثقافية الاجنبية في الجمهورية .

# نظام معلومات العلاقات العامة :-

- يعتبر نظام معلومات العلاقات العامة اح الانظمة الوظيفية الفرعية داخل المنظمة حيث يهدف الى تجميع البيانات ومعالجتها وتوفيرها لمديرى وموظفى العلاقات العامة لاجل
  - الاستفادة منها فى تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وظائف ونشاطات العلاقات العامة
- ومما يجدر الاشارة اليه ان نظام معلومات العلاقات العامة لا يعمل بشكل منعزل عن الانظمة الوظيفية الفرعية الاخرى
- فهو يعتبر مكملا لها ومتفاعلا معها فمخرجات نظم المعلومات فى التسويق والافراد والمالية والانتاج مثلا تعتبر مدخلات لنظام معلومات العلاقات العامة والعكس صحيح فمخرجات نظام معلومات العلاقات العامة تعتبر مدخلات لنظم معلومات التسويق والافراد والمالية والانتاج

## الرأي العام :-

- الرأي العام ظاهرة اجتماعية يتشكل به السلوك الجماعي فيتحدد في إطاره الضوابط والتنظيمات الاجتماعية .
- ويعتبر الرأي العام هو ثمرة تفاعل الأفكار في احد المواقف التي تمر بها جماعه من الجماعات .
- ويمكننا ان نقول ان الرأي العام هو نتيجة لاتفاق غالبية المجتمع حول موضوع معين او مشكلة معينه ، فالرأي العام لا يمثل اجماعا تاما بل يعتمد في كثير من المظاهر على الاغلبية من افراد المجتمع .

# تابع

- هو المادة الخام التي يقوم باحث العلاقات العامة بدراستها بغية تحليلها ومحاولة التأثير فيها .
- والراي العام بالنسبة لخبير العلاقات العامة هو الفكرة السائدة بين جمهور من الناس تربطهم مصلحة مشتركة .
- ولقد زادت اهمية الراي العام في المجتمع الدولي المعاصر نتيجة لظروفه الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وتقدم العلم والمعرفة .
- يعرف الراي العام : مجموعة آراء جمهور معين او هو الجماعة التي يشترك اعضاؤها في بعض الاهتمامات او الآراء العامة .



اهداف العلاقات العامة :

## أهداف العلاقات العامة

1- أول هدف للعلاقات العامة أنها وظيفة من الوظائف الإدارية .



2- تعريف جماهير المنظمة بأهدافها وسياساتها ومنتجاتها من السلع والخدمات .

## أهداف العلاقات العامة

3- إعطاء فكرة للإدارة عن اتجاهات جماهير المنظمة وآرائها.

4- المساهمة في القضاء على المشاكل الداخلية في المنظمة التي تعرقل العمل فيها



## أهداف العلاقات العامة

5- الحصول على تأييد الجماهير ورضاها.



6- نصح وإرشاد الإدارة في اتخاذ القرارات



# مبادئ العلاقات العامة

**1- المسؤولية الاجتماعية:** أن النظريات الادارية الحديثة تؤمن بأن المنظمة هي نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية التي حوله فيؤثر بها وتتأثر به, ولذلك فإن هناك مسؤولية تقع على عاتق المنظمة فيما يتعلق بالمجتمع الذي تعيش فيه.

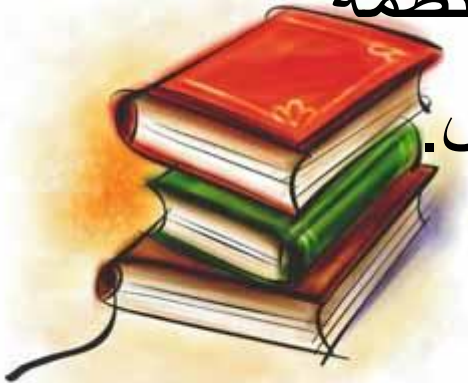
**2- احترام رأي الفرد:** يجب أن تركز فلسفة العلاقات العامة على مبدأ الايمان بقيمة الفرد لاحترام حقوقه الأساسية التي نص عليها وضمنها القانون, وأن تراعي في ذلك واجبات الفرد ومسؤولياته في المجتمع (فالإيمان بالشيء هو دافع للاهتمام به)

**3- عدم إخفاء المعلومات عن الجمهور:** إنّ نظام إخفاء المعلومات عن الجمهور تثير الشك وتفسح المجال للشائعات المغرضة ..

**4- الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة:** تدعو فلسفة العلاقات العامة المنظمة إلى الالتزام بمبادئ الأخلاق الكريمة كالنزاهة والصدق والعدالة.

**5- اتباع الأساليب العلمية في البحوث:** إن من أهم وظائف العلاقات العامة اجراء البحوث وقياس اتجاهات الرأي العام لجماهير المنظمة.

**6- العلاقات العامة تبدأ من البيئة الداخلية:** إن تحقيق المنظمة لأهدافها يتعلق بمعرفة الموظفين بأهداف المنظمة وبالدور المطلوب منهم في هذا المجال.





العلاقات العامة وتأثيرها في الرأي العام

# دور العلاقات العامة في تكوين الراي العام

- تتحمل اجهزة العلاقات العامة مسئولية ضخمة في تكوين راي عام مستتير ومنطقي وهي في سبيلها لتحقيق ذلك تقوم بما يلي :-
- - تزويد الجمهور بجميع المعلومات والحقائق حتى يكون رايه مبنيا على اساس واضح وموضوعي .
- - الممارسة الفعلية والخبرة الشخصية والنشاط الذاتي عن طريق استمالة افراد المجتمع للإدلاء برايهم في الموضوعات التي تهم الجماعة باستطلاع رايمهم واشراكهم في تحديد الاهداف .

- - استخدام اسلوب الترغيب والنتاج عن سياسة الباب المفتوح مما يشجع على الاتصال بين الجماهير الداخلية والخارجية
- - القدوة الحسنه والمثال الفعلي بان تتفق اعمال المؤسسات والهيئات المختلفة مع اقوالها .

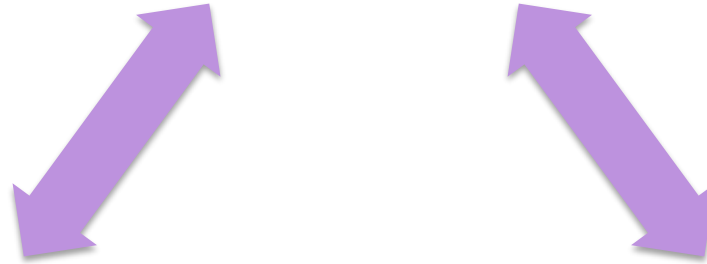
# العوامل المؤثرة في تكوين الراي العام :-

- 1- وسائل الاتصال الجماهيري .
- 2- قادة الراي العام .
- 3- الاسرة .
- 4- المؤسسة التعليمية .
- 5- المؤسسات الدينية .
- 6- الاحداث و المشكلات .
- 7- الشائعات .
- 8- المستوى الاقتصادي .

# العلاقات العامة والمفاهيم القرية

# العلاقات العامة والمفاهيم القرية

العلاقات العامة و  
الإعلام



العلاقات العامة  
والتسويق



العلاقات العامة  
والدعاية

# العلاقات العامة والمفاهيم القريبة

## 1/العلاقات العامة والتسويق

تعريف التسويق : هو مجموعة من الأنشطة والأعمال المتكاملة تهدف إلى توفير السلعة أو الخدمة للعميل بالكميات والمواصفات المطلوبة وفي الزمان والمكان المناسب وبأقل تكلفة ممكنة.

## علاقة العلاقات العامة والتسويق

رأي الكتاب والممارسين ينقسم إلى قسمين:

يقوم بإدخال نشاط **التسويق** داخل **العلاقات العامة** اعتماد على ان نشاط العلاقات العامة أوسع .

يقوم بإدماج نشاط **العلاقات العامة** داخل **التسويق** على أساس أنه ضمن الأنشطة الترويجية .

# علاقة العلاقات العامة والتسويق

أوجه الشبة: نشاطان متكاملان ومترابطان

أوجه الاختلاف بين العلاقات العامة والتسويق:

## العلاقات العامة

1. من خلال الاتصال بالعملاء يهدف إلى كسب ثقة العملاء وتأييدهم للمنظمة.

2. من العصب التعبير عنه بصورة الكمية.

3. تركز جهودها على العملاء والموظفين والموردين وغيرهم.

## التسويق

1. من خلال الاتصال بالعملاء يهدف إلى توفير المعلومات للعميل وإقناعه بشراء السلعة.

2. يمكن التعبير عنه على أسس كمية كحجم المبيعات أو قيمتها.

3. يتعلق أساساً بالعملاء فقط.



# علاقة بين العلاقات العامة والدعاية

الدعاية هي محاولة لتعريف الرأي العام برأي معين أو فكرة محددة لأجل خدمة مصالح ذاتية، حيث تحاول فئة معينة السيطرة على عقول الجماهير أو جعلها تسلك مسلكا معيناً بخدم أهداف الجهة القائمة بالدعاية.

الدعاية :

هي تلك الجهود المقصودة  
للتأثير في التغير بفكرة أو رأي  
أو كسب تأييده لقضية أو  
شخص أو منظمة أو تغيير  
الآراء والاتجاهات السائدة نحو  
قضية معينة.





# أوجه الاختلاف بين العلاقات العامة والدعاية:

## العلاقات العامة

1. تعتمد العلاقات العامة على صيغة الإعلام الصادق الهادف إلى خدمة المصلحة العامة.
2. أسلوب الأتقاع الذي يعرض الحقائق عن السلع والخدمات التي تقدمها المنظمة.
3. تؤكد العلاقات العامة مسألة العلاقة بين المصلحة العامة والخاصة وتوضح أهدافها بأمانة وصدق.

## الدعاية

1. تعتمد الدعاية صيغة المبالغة في ذكر الحقائق و تشويه الصورة الحقيقية.
2. تعتمد على أسلوب الإثارة والاستمالة بهدف التأثير في مواقف الجمهور و تحفيز رغباته وميوله.
3. تلجأ الدعاية إلى أخفاء أصحاب المصلحة الخاصة والهدف الحقيقي لها (هدفها مادي).

## علاقة العلاقات العامة والأعلام

الإعلام: هو نشاط الاتصالي الهادف إلى تزويد الجمهور بالحقائق فقط عن الأمور والقضايا المعلنه وبدون أي زيادة أو مبالغة مما يساهم في نهاية بخلق رأي عام واعي محيط بجميع الابعاد والزوايا.

والأعلام هو تزويد الناس بالأخبار الصادقة التي تساعدهم على تكوين آراء صائبة ورشيده إزاء مشكلة أو قضية معينة أي ان الهدف النهائي لأعلام هو مساعدة الناس على تكوين آراء صائبة ورشيده.

الأعلام أحد وظائف الأساسية للعلاقات العامة .  
وهو جزء من أنشطة العلاقات العامة.



# شاكرة حسن الاستماع

