

محاضرات في مقياس مجالات العلوم الإنسانية .- السنة الأول جدع مشترك علوم إنسانية 2023-
2024 أ.د: عباسي يزيد

1-مجالات علوم الاعلام و الاتصال :العلاقات العامة

تمهيد:يقصد بمجالات العلوم الإنسانية تخصصات الدراسة و المساقات الدراسية ،و مسارات التكوين في العلوم الإنسانية و مواضيع الدراسة و البحث كذلك مجالات وميادين التوظيف في سوق الشغل لحاملي إحدى الشهادات الجامعية سواء الليسانس أو الماستر في شعب و تخصصات ميدان العلوم الإنسانية .

1-1: مفهوم العلاقات العامة : تشير العديد من الدراسات و المؤلفات التي تناولت العلاقات العامة بالدراسة و البحث إلى أنها تتكون من كلمتين مترجمتين عن اللغة الانجليزية و هما public Relation أي العلاقات العامة

Public و معناها الجمهور العام أو عامة الناس أو الجماهير التي تتعامل معها المؤسسة Relation و معناها الصلات و الروابط .

-العلاقات العامة هي الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتعديل الاتجاهات و تحديد خطط و سياسات المؤسسة بما يتفق و مصلحة الجمهور و تنفيذ البرامج الهادفة من اجل تعزيز ثقة الجمهور في المؤسسة و كسب رضاه.

-العلاقات العامة حسب المجلة الأمريكية للعلاقات العامة (pran) هي وظيفة إدارية تقييم اتجاهات المستهلكين و تحقق تناسق سياسات و تصرفات الفرد و الجمهور مع المصلحة العامة و تضع و تنفذ برنامج عمل لتحقيق ثقة الجمهور و تقبله للمؤسسة

1-2: المفاهيم المرتبطة بالعلاقات العامة :

***الاعلان :** ويشير إلى الجهود غير الشخصية التي يدفع عنها مقابل مادي بواسطة ممول معين لعرض الأفكار أو السلع أو الخدمات و ترويجها ، و هو كذلك الوسائل المستخدمة لوضع رسالة معينة تحت بصر الجمهور

***الرأي العام :** عرف الرأي العام على أنه موقف مجموعة من الناس تجاه مسألة أو مشكلة معينة ، و يشير في معناه العام إلى القرار الحكم الذي آلت إليه الجماعة في مسألة ذات أهمية لهم بعد دراسة و مناقشة كافية لهم كما عرف الرأي العام بأنه إرادة الشعب.

***الدعاية :** الدعاية و يقصد بها السيطرة على عقول الجماهير و دفعها إلى سلوكا معين يخدم اغراض الجهة التي تقوم بالدعاية دون أن تراعي مصلحة تلك الجماهير في حين العلاقات

العامّة تعتمد على الإعلام الصادق أي نشر الحقائق و المعلومات بأمانة و دقة فهي تتجه إلى عقول الجماهير و تعمل على تنويرها و الارتقاء بها بينما تعمل الدعاية على تخدير الجماهير و شل تفكيرهم.

***الإشهار:** يشتمل مختلف نواحي النشاط التي تؤدي إلى نشر و إذاعة الرسائل و الخدمات و ترويجها مقابل أجر معلوم .

فالإشهار يهدف إلى زيادة المبيعات و التركيز على السلع و الخدمات التي تقوم المؤسسة بإنتاجها من المؤسسة نفسها بمعنى أنه يركز على العلاقات التجارية

أما الهدف العام للعلاقات العامة فهو التعريف بالمؤسسة و تعزيز سمعتها و مكانتها في المجتمع الذي تنتمي إليه كما أنهما يختلفان في طبيعة الجمهور المستهدف، فجمهور العلاقات العامة محدود و يشمل جمهور المتعاملين مع المؤسسة، أما الإشهار فجمهوره واضح و غير متخصص و غير محدود.

و عليه فالإشهار ليس إلا وسيلة من وسائل العلاقات العامة و بالتالي فهو يندرج ضمن مجموع السياسات الاتصالية التي تنتهجها المؤسسة الأمر الذي يجعل من العلاقات العامة نوعا من الإشهار المؤسسي.

***الإعلام:** هو عبارة عن عملية تزويد الناس بالأخبار و الحقائق و المعلومات عن طريق وسائل خاصة أو إطلاع الرأي العام من الداخل و الخارج على ما يدور من أحداث و وقائع و بث الثقافة و الوعي في صفوفه، و عليه تتحدد وظيفة الإعلام بوسائله المختلفة في النقل و التعبير وإصدار المعلومات .

الإعلام إذن هو وظيفة و ليس أداة من أدوات العلاقات العامة للاتصال بالجماهير.

1-3- خصائص العلاقات العامة: تتميز العلاقات العامة بمجموعة من الخصائص أهمها :

***العلاقات العامة و وظيفة إدارية** فهي نشاط تمارسه معظم المؤسسات لرسم صورة حسنة في مخيال الجمهور.

***العلاقات العامة هي عملية اتصال دائم و مستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسات و الجماهير التي تتعامل معها سواء الجمهور الداخلي أو الجمهور أو الجمهور الخارجي للمؤسسة .**

***تتميز العلاقات العامة بالحركية و المرونة في التعامل مع التغيرات الداخلية و الخارجية في المؤسسة**

***العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم الاجتماعية و الإنسانية و السلوكية تتخذ من الإنسان موضوعا و هدفا لتطبيقاتها .**

*العلاقات العامة واجهة للمؤسسة المعاصرة كونها الأداة الأساسية للتسويق لصورة المؤسسة .

1-4: أهداف العلاقات العامة: تنقسم أهداف العلاقات العامة إلى أهداف داخلية و أخرى خارجية تعمل وتسعى إلى تحقيق هدف أساسي و هو بناء مؤسسي قوي داخليا و خارجيا قادرا على الاستمرار لفترة زمنية طويلة كحال الشركات الكبرى في العالم (Johnson and Johnson 1886* نستله Nestlé1866).

و أهم هدفين للعلاقات العامة هما :

*تأسيس و بناء و عي داخلي من خلال تعريف الموظفين أفراد و جماعات بالشركة و أهدافها و علاقة تلك الأهداف بالموظفين كما تساعد العلاقات العامة الداخلية الموظفين على تحقيق أهدافهم و ارتباط تلك الأهداف بالأهداف العامة للشركة .

*الاتصال و التواصل : بين مختلف المستويات الإدارية (الإدارة العليا ،الإدارة الوسطى ،الإدارة الدنيا) من خلال فتح قنوات التواصل بين هذه المستويات و معرفة ردود الأفعال المتعلقة بالقرارات الداخلية و الهدف الأسمى من ذلك ضمان الاستقرار و التوافق بين مختلف الأجهزة و الوحدات الإدارية .

*التعريف بالمؤسسة : تهدف العلاقات العامة الى رسم و تثبيت صورة ذهنية جيدة في المخيال الجماهيري و ذلك من خلال التعريف بالمؤسسة و بالمنافع و المزايا و الخدمات التي تقدمها و كذلك الامتيازات التي يحصل عليها شركائها الداخليين و الخارجيين ذ.

*المتابعة الإعلامية :تسعى العلاقات العامة كوظيفة أساسية في المؤسسة الى رصد و متابعة كل ما ينشر عن المؤسسة في مختلف وسائل الإعلام و كذلك معرفة نظرة الجمهور للشركة و معرفة ما اذا كانت هذه النظرة تتوافق مع الصورة الذهنية التي تسعى الشركة لترسيخها لدى الجمهور ،كما تهدف العلاقات العامة الى التعامل بكل جدية و حزم مع مختلف الإخبار و المعلومات ذات العلاقة المباشرة مع الشركة .

1-5: وظائف العلاقات العامة : للعلاقات العامة مجموعة من الممارسيين يتعاملون مع الجمهور و يسعون لتحقيق هدف مشترك و هو ترسيخ صورة ذهنية ممتازة حول المؤسسة و في هذا العنصر سنقدم أبرز الوظائف في قسم العلاقات العامة كما هو معمول به في الشركات و المؤسسات الكبرى :

1-مدير العلاقات العامة : هو المسئول العام عن قسم العلاقات العامة بدءا من التخطيط إلى توزيع المهام و الأدوار و المتابعة و التقييم لأنشطة العلاقات العامة في المؤسسة .

2-موظف العلاقات العامة :توكل إليه مهمة تنفيذ خطة المؤسسة في العلاقات العامة ،مسؤول عما ينشر عن المؤسسة في مختلف وسائل الإعلام ،كما يتواصل مع الجمهور مباشرة و يطلع على

نظرة هذا الأخير للشركة ،يساهم في تنظيم المعرض و المؤتمرات الصحفية التي تدعم نشاطات المؤسسة

3-موظف الاستقبال :واحدة من الوظائف المفتاحية في العلاقات العامة حيث يشكل القائم بها واجهة المؤسسة التي سيتعامل و يتقابل معها الجمهور أولاً لذلك وجب الأمر اختيار أشخاص ذو مواصفات نوعية جيدة من حيث المؤهل و المهارات التواصلية و النواحي المظهرية لشغل هذه الوظيفة .

4-مسؤول الموارد البشرية :من المتعارف عليه أن إدارة المواد البشرية تهتم بشكل أساسي بشؤون الموظفين و لكن ممارسة العلاقات العامة الداخلية يقتضي مستوى عال من التعاون مع إدارة الموارد البشرية لدراسة أمور الموظفين و معالجة مشكلهم و احتياجاتهم و تنمية نظرهم الايجابية للمؤسسة بشكل مستمر .

5-مسؤول الشبكات : احتلت العلاقات العامة الالكترونية موقعا بارزا في مهام قسم العلاقات العامة في المؤسسة المعاصرة و أصبح الاعتماد عليها بشكل كبير أكثر من العلاقات العامة بشكلها الكلاسيكي ،ليصبح قسم العلاقات العامة يضم مسؤول شبكات اجتماعية محترف يتابع المنشورات و التعليقات و التفاعلات عبر منصات التواصل الاجتماعي و مواقع الانترنت التي تنشر عن المؤسسة و يحللها و يقدمها للإدارة لاتخاذ قراراتها المناسبة بناء على المعلومات المنشورة حول المؤسسة

6-منظم المعارض: من ممارسي العلاقات العامة الخارجية يتولى تنسيق و تنظيم الفعاليات التي تنشط فيها المؤسسة و يعمل على نجاحها تنظيميا و ادارة و استقبال المشاركين و تقديم مختلف الخدمات الوجدانية و الهدف الرئيسي نجاح الحدث .

المراجع :

1-عبد الناصر أحمد و آخرون :أسس العلاقات العامة ،دار اليازوري العلمية ،عمان ،الأردن ،1999،

2-محمد بهجت كشك :العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية ،المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية ،مصر 1998

3-محمد منير حجاب :العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة ،دار الفجر للنشر و التوزيع ،القاهرة ،مصر 2007

4-عبد الرزاق محمد الديلمي :العلاقات العامة و العولمة ،دار جرير للنشر و التوزيع ،عمان ،الأردن ،2005،

5-جوهر محمد ناجي :وسائل الاتصال و العلاقات العامة ،مكتبة الرائد ،عمان الأردن ،2000

- 6- غريب عبد السميع: الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر ،مؤسسة شباب الجامعة ،الاسكندرية ،مصر 2006.
- 7- محمد جودت ناصر :الدعاية و العلاقات العامة ،دار مجدلاوي ،عمان ،الاردن،1998.
- 8- محمد الصيرفي :العلاقات العامة من منظور إداري ،مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع ،الاسكندرية ،مصر ،2005.
- 9- حنان أحمد سالم: العلاقات العامة في العصر الرقمي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط1، 2019
- 10- علي عجوة : الأسس العلمية للعلاقات العامة, عالم الكتب, القاهرة, ط3، 2000
- 11- منال هلال المزاهرة: إدارة العلاقات العامة وتنظيمها، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015