الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

التمهيد:

تمثل العلاقات العامة جانباً مهماً في منظمات الأعمال أو في المؤسسات الحكومية كونها نشاطاً يسعى لكسب ثقة وتأييد الجماهير المختلفة الأهداف وسياسات وإنجازات المؤسسة وخلق جو من الألفة والتعاون بينها وبين جماهيرها المختلفة وهذا كله يعتمد على وجود سياسات سليمة وإعلام صادق على نطاق واسع، ولا تختلف مسؤوليات العلاقات العامة وجهودها في المؤسسات الحكومية عنها في المؤسسات والمشروعات الصناعية والتجارية الخاصة، والاحترام والفهم المتبادل بين المؤسسة وبين الجمهور (الدليمي،٢٠١٣:١٥٣).

لا يقتصر دور العلاقات العامة على التعريف بأنشطة الجهاز بل يمتد لاستقبال المعلومات من الجمهور ليعمل من خلال هذه المعلومات على تطوير الجهاز، وكما أنّ لها دوراً في تلبية رغبات وحاجات الجمهور الداخلي من نواحي مختلفة وخلق صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة لدى الجمهور الخارجي (الدليمي، ٢٠١١: ٤٢).

يمثل مفهوم العلاقات العامة ظاهرة إنسانية واجتماعية قديمة، فالإنسان منذ كان على وجه الأرض، قد مارس العلاقات العامة بأشكال مختلفة منها الشعر، والنقش، والرسم، والعمارة، وقد استعان مجال العلاقات العامة في رحلة تطوره بعلوم اجتماعية متعددة. والعلاقات العامة رغم جذورها التاريخية الممتدة قديماً إلى العصور الأولى، فقد بدأت المحاولات لبلورة أساس علمي للمفهوم قبل الحرب العالمية الأولى، إن مهمة العلاقات العامة الرئيسة تكمن في تفسير المؤسسة للجمهور، وتفسير الجمهور للمؤسسة، وهناك ضرورة لقيام المؤسسات المختلفة برسم سياستها ونشاطاتها بما يتفق مع مصالح الجمهور وحاجاته ولا العكس.