

يتبين من ذلك، ان العلاقات العامة هي حلقة الوصل بين المؤسسة والجمهور ذي العلاقة معها. فالمؤسسات بجميع أنواعها تبذل كل الجهود لتكون سمعتها جيدة لدى جمهورها ولتكتسب رضاه وتعاونه معها (حسين، 1973، ص78).

إن للعلاقات العامة دور فعال في خلق الصلات الطيبة وتكوين السمعة الحسنة، فهي تتميز بأنها اتصال ذو اتجاهين، الذي لا بد منه لغرض إحداث التجاوب الفعال والصادق من خلال الاهتمام برغبات و آمال ووجهة نظر الجمهور ونقلها إلى إدارة المؤسسة، وكذلك نقل أهداف وخطط ونشاط المؤسسة إلى جمهورها الذي يشمل الموظفين والعمال الذين يعملون في داخلها، وهو ما يطلق عليهم الجمهور ب(الجمهور الداخلي) وكذلك يشمل جميع المتعاملين معها كالمستهلكين والمجهزين وغيرهم والذين يسمون ب(الجمهور الخارجي).

فمفهوم الجمهور يشمل كافة المجموعات التي يكون من مصلحتها بقاء المؤسسة واستمرار نجاحها، وكذلك تلك التي يكون من مصلحة المؤسسة التعامل معها والعمل على اتساع ذلك التعامل بشكل متين (خميس، 1988، ص30).

إن نطاق الجمهور بما تفعله أية مؤسسة ينطلق من عدة اعتبارات منها (عيسى، 1990، ص14):

- 1- الاهتمام بمعرفة خطط المؤسسة وسياستها التي تدير عليها وفق الأهداف التي تعمل على تحقيقها.
  - 2- الاطمئنان على كفاءة أجهزة المؤسسة والأشخاص العاملين فيها ونزاهتهم وإخلاصهم.
  - 3- التأكد من أن السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة هي على درجة عالية من الجودة وأن أسعارها مناسبة.
  - 4- توافر العدالة في توزيع السلع أو الخدمات، وسهولة الحصول عليها.
  - 5- وأخيراً فإن الجمهور يهتم في أن تتوفر اتصالات فعالة ومستمرة بينه وبين العاملين في المؤسسة، وأن تقوم هذه الاتصالات على أساس من التفاهم والثقة بما يحقق التعاون بينهما.
- ويتضح من خلال ما تقدم، أن الجمهور هو أساس عمل ونشاط العلاقات لذا فإن من الضروري أن تهتم المؤسسة بنشر روح المودة والمحبة بينها وبين فئات جمهورها، على أساس من الاحترام المتبادل، لأن في ذلك اعترافاً بأهمية الجمهور وآرائه وبأهمية الحصول على تاييده.

وتأسيساً على ما تقدم، يمكن القول بأن العلاقات العامة تعد إحدى الوظائف المهمة للمؤسسة والتي تعمل على توثيق علاقة المؤسسة مع جمهورها الداخلي والخارجي، بهدف خلق صورة طيبة في أذهان ذلك الجمهور، وفق التعامل الإنساني والأخلاقي السليم، من خلال وسائل الاتصال والإعلام المتاحة، كما أنها تنقل بأمانة آراء ورغبات الجمهور إلى إدارة المؤسسة، وبذلك تعتبر اتصالاً ذا اتجاهين.