

## أهمية العلاقات العامة:

تبرز أهمية العلاقات العامة في أنها تنتج العديد من الخدمات والعلاقات التي تهدف إلى إيصالها إلى أكثر من جهة وأكثر من فرد، وهي في ذلك ترتبط بالموردين والمنشآت الأخرى، التي تتعاون معها، وتمدها باحتياجاتها المختلفة، بالإضافة إلى احتياج جمهورها الداخلي، الذي يتمثل في الموظفين والعمال، إلى من يربطهم بالمنشأة وأهدافها ويحببهم فيها، ويزيد من إخلاصهم وولائهم لها. وتبدو أهمية العلاقات العامة في أن المنشأة تسعى دائماً إلى تنمية هذه الاتصالات وتكوين الآراء، وإذا لم تكن إدارة العلاقات العامة على مستوى علمي عال من الخبرة والكفاءة فلا شك أن علاقتها مع جمهورها الداخلي والخارجي سوف تتأثر بذلك، وقد يحدث أن تواجه المنشأة بمواقف سيئة وصعبة تحتاج إلى القدرة واللباقة والحكمة في معالجتها، حتى لا يظهر أي رأي مضاد، أو كراهية للمنشأة ومنتجاتها، وبخاصة في مجالات المنافسة، التي يسعى فيها المتنافسون إلى إطلاق الشائعات والنشويش ضد المنشآت الأخرى، وهنا تبرز أهمية العلاقات العامة في مواجهة هذه الصعوبات (العدوي، ٢٠١١: ٣٠-٣٣).

وتبدو أهمية العلاقات العامة كذلك في المنشآت الخدمية، فقد تكون الخدمة التي تقدمها غير ضرورية بالنسبة للفرد، أو قد تكون هناك بدائل لها، مما يصعب من دور العلاقات العامة، وتنتضح أهمية العلاقات العامة في مجال المنظمات الحكومية، حيث تقوم بدور مهم في تحسين العلاقات العامة بين الحكومة أو الوزارة والجمهور، فعن طريقها ينمو الشعور بالمسؤولية لدى المواطنين، وبالتالي تحويلهم إلى جمهور إيجابي متعاون مع الحكومة، ولقد نمت العلاقات العامة وتطورت كوظيفة حيوية في المنظمات الحكومية، في الدول المتقدمة.

وتظهر أهمية العلاقات العامة في أنها تؤدي وظيفة مهمة وحيوية، إذ أصبح من واجب الإداريين أن يخبروا الجماهير بسياساتهم، ويجسّوا الرأي العام قبل هذه السياسات، ومن