

دور العلاقات العامة في خدمة المجتمع

المقدمة

تُعد العلاقات العامة من أهم الوظائف الإدارية في المؤسسات الحكومية والخاصة وغير الربحية، حيث تسهم في بناء جسور التواصل بين المؤسسة وجمهورها، وتعزيز الثقة، ونشر الوعي، ودعم المبادرات التي تخدم المجتمع. ومع التطورات الاجتماعية والتكنولوجية، أصبح دور العلاقات العامة يتجاوز الجانب الإعلامي إلى المشاركة الفاعلة في التنمية المستدامة وخدمة المجتمع من خلال التخطيط للبرامج المجتمعية، وتعزيز المسؤولية الاجتماعية، وبناء الشراكات مع مختلف الجهات.

وتأتي أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على دور العلاقات العامة في خدمة المجتمع، وبيان الأساليب والوسائل التي تستخدمها المؤسسات لتحقيق هذا الدور، إضافة إلى استعراض التحديات التي تواجهها وآليات تطوير أدائها بما يتوافق مع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة

على الرغم من الاهتمام المتزايد بالعلاقات العامة، إلا أن العديد من المؤسسات لا تستثمر إمكاناتها بالشكل الأمثل في خدمة المجتمع، مما يقلل من فاعلية البرامج المجتمعية ويؤثر في مستوى المشاركة المجتمعية.

سؤال الدراسة الرئيس

ما دور العلاقات العامة في خدمة المجتمع؟

الأسئلة الفرعية

ما مفهوم العلاقات العامة؟

ما مفهوم خدمة المجتمع؟

ما أهداف العلاقات العامة في خدمة المجتمع؟

ما أهم البرامج التي تنفذها إدارات العلاقات العامة لخدمة المجتمع؟

ما التحديات التي تواجه العلاقات العامة؟

كيف يمكن تطوير دور العلاقات العامة في خدمة المجتمع؟

ثانياً: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

التعرف على مفهوم العلاقات العامة.

توضيح مفهوم خدمة المجتمع.

بيان دور العلاقات العامة في خدمة المجتمع.

تحديد أبرز البرامج المجتمعية التي تقدمها المؤسسات.

التعرف على المعوقات التي تواجه العلاقات العامة.

تقديم توصيات لتطوير أداء العلاقات العامة.

ثالثاً: أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

إثراء الدراسات العربية المتعلقة بالعلاقات العامة وخدمة المجتمع.

الأهمية العملية

مساعدة المؤسسات على تطوير برامجها المجتمعية.

تحسين التواصل مع أفراد المجتمع.

تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

رابعاً: منهج الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لدراسة الظاهرة وتحليلها من خلال الكتب والأبحاث والدراسات السابقة.

خامساً: حدود الدراسة

الحدود الموضوعية

دور العلاقات العامة في خدمة المجتمع.

الحدود المكانية

المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية

عام ٢٠٢٦.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة

تعرف العلاقات العامة بأنها نشاط إداري مخطط يهدف إلى بناء علاقات إيجابية بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي من خلال الاتصال الفعال وكسب الثقة وتحقيق التفاهم المتبادل.

كما تعرف بأنها عملية مستمرة تقوم على التخطيط والتنفيذ والتقييم من أجل تحسين صورة المؤسسة وتعزيز سمعتها.

أهداف العلاقات العامة

بناء صورة إيجابية للمؤسسة.

تعزيز الثقة بين المؤسسة والجمهور.

تحسين الاتصال الداخلي والخارجي.

نشر المعلومات الصحيحة.

إدارة الأزمات.

دعم المسؤولية الاجتماعية.

وظائف العلاقات العامة

الاتصال المؤسسي.

الإعلام والنشر.

تنظيم الفعاليات.

إدارة الأزمات.

المسؤولية الاجتماعية.

قياس رضا الجمهور.

بناء العلاقات مع وسائل الإعلام.

المبحث الثاني: مفهوم خدمة المجتمع

يقصد بخدمة المجتمع جميع الأنشطة والبرامج التي تقدمها المؤسسات لتحسين جودة الحياة، والمساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والبيئية.

وتعد خدمة المجتمع أحد أهم أركان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

أهداف خدمة المجتمع

دعم التنمية المستدامة.

تعزيز التكافل الاجتماعي.

رفع مستوى الوعي.

تحسين جودة الحياة.

المحافظة على البيئة.

دعم الفئات المحتاجة.

الفصل الثالث: دور العلاقات العامة في خدمة المجتمع

أولاً: نشر الوعي

تقوم العلاقات العامة بإعداد الحملات الإعلامية والتوعوية في المجالات الصحية والتعليمية والبيئية والاجتماعية.

مثل:

حملات مكافحة التدخين.

حملات التبرع بالدم.

حملات السلامة المرورية.

حملات المحافظة على البيئة.

ثانياً: تعزيز المسؤولية الاجتماعية

تسهم العلاقات العامة في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال:

دعم الجمعيات الخيرية.

رعاية المبادرات المجتمعية.

المشاركة في المناسبات الوطنية.

تقديم المنح الدراسية.

دعم الأسر المحتاجة.

ثالثاً: بناء الشراكات

تعمل العلاقات العامة على بناء علاقات تعاون مع:

الجهات الحكومية.

الجامعات.

المدارس.

الجمعيات الخيرية.

القطاع الخاص.

رابعاً: إدارة المبادرات المجتمعية

تشرف العلاقات العامة على:

التخطيط للمبادرات.

تنفيذ البرامج.

التنسيق مع الجهات.

قياس النتائج.

إعداد التقارير.

خامساً: إدارة الأزمات المجتمعية

تلعب العلاقات العامة دوراً مهماً أثناء الأزمات من خلال:

نشر المعلومات الصحيحة.

مكافحة الشائعات.

توعية المجتمع.

دعم الجهات الرسمية.

تنظيم الحملات الإعلامية.

وسائل العلاقات العامة في خدمة المجتمع

تعتمد العلاقات العامة على العديد من الوسائل، منها:

المؤتمرات.

الندوات.

المعارض.

وسائل التواصل الاجتماعي.

الموقع الإلكتروني.

الصحف.

التلفزيون.

الإذاعة.

التطبيقات الذكية.

الرسائل النصية.

نماذج من برامج خدمة المجتمع

حملات التشجير.

حملات التبرع بالدم.

برامج تمكين الشباب.

دعم ذوي الإعاقة.

مكافحة المخدرات.

برامج التطوع.

التوعية الصحية.

المحافظة على البيئة.

دعم التعليم.

دعم الأسر المحتاجة.

معوقات العلاقات العامة في خدمة المجتمع

ضعف الميزانية.

نقص الكوادر المؤهلة.

ضعف التخطيط.

قلة الوعي بأهمية العلاقات العامة.

ضعف التنسيق بين الجهات.

ضعف استخدام التقنية.

قلة قياس أثر المبادرات.

سبل تطوير العلاقات العامة

تدريب العاملين.

استخدام الذكاء الاصطناعي.

تطوير الاتصال الرقمي.

زيادة الشراكات المجتمعية.

الاهتمام بقياس الأداء.

تشجيع العمل التطوعي.

إعداد خطط استراتيجية طويلة المدى.

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى أن:

- للعلاقات العامة دور محوري في خدمة المجتمع.
- تسهم العلاقات العامة في تعزيز صورة المؤسسة وثقة المجتمع بها.
- تلعب المسؤولية الاجتماعية دوراً رئيساً في نجاح المؤسسات.
- تعتمد فعالية العلاقات العامة على التخطيط والاتصال المستمر.
- تسهم التقنيات الحديثة في تحسين التواصل مع الجمهور.
- الشراكات المجتمعية تزيد من نجاح المبادرات.
- قياس أثر البرامج يساعد في تطوير الأداء.
- التوصيات
- زيادة الاهتمام بإدارات العلاقات العامة.
- رفع مبادرات برامج خدمة المجتمع.
- تدريب العاملين باستمرار.
- توسيع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
- تعزيز ثقافة التطوع.
- بناء شراكات مع الجهات الحكومية والخاصة.
- تطوير مؤشرات لقياس أثر البرامج المجتمعية.
- الاستفادة من التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي في التواصل المجتمعي.
- الخاتمة

أصبحت العلاقات العامة اليوم شريكاً أساسياً في تحقيق التنمية المستدامة، إذ لم يعد دورها مقتصرًا على الاتصال والإعلام، بل امتد إلى الإسهام في معالجة القضايا المجتمعية وتعزيز المسؤولية الاجتماعية وبناء الثقة بين المؤسسات والمجتمع. ومن خلال التخطيط الفعال، والاتصال المستمر، والشراكات الاستراتيجية، تستطيع إدارات العلاقات العامة تنفيذ مبادرات تُحدث أثرًا ملموسًا في جودة حياة الأفراد وتدعم أهداف التنمية الوطنية. لذلك فإن الاستثمار في تطوير العلاقات العامة يعد استثمارًا في تنمية المجتمع واستدامة المؤسسات.

المراجع (APA – أمثلة)

الحربي، أحمد. (٢٠٢٢). العلاقات العامة والاتصال المؤسسي. الرياض: دار الزهراء.

الشمري، خالد. (٢٠٢١). إدارة العلاقات العامة. جدة: مكتبة الرشد.

Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2019). Effective Public Relations (11th ed.). Pearson.

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). Managing Public Relations. Holt, Rinehart and Winston.

Kotler, P., & Lee, N. (2021). Corporate Social Responsibility. Wiley.

رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. (٢٠١٦). وثيقة الرؤية.