المبحث الثالث

أهمية العلاقات العامة :-

حيث ان مشكلة اقتصادية او اجتماعية او سلوكية وان اريد تحقيق تنمية اقتصادية بتحتم تجاوز هذه المشكلات وتعبئة القوى البشرية .

اهتمام الدول النامية على تجاوز وحل مشاكل المشاكل الاجتماعية التي تقف عائقاً امام التنمية الاقتصادية فمعظم الدول النامية صعوبات تتعلق بتغيير النواحي الاجتماعية فحكومات الدول النامية الساعية للتقدم تعمل جاهدة لتغيير عادات وطباع وأنماط سلوك مختلفة لشعوب محافظة تخشى التغيير وتقاومه الحكومات بالتزامها بهذه المسؤولية لا تؤديها عادة لاعتبارات معينة بقدر ايمانها وإحساسها بان حاجة ضرورية لذلك تحت ضغط متطلبات الحياة الاقتصادية الحديثة .(عبدالناصر،2009)

ان الدول النامية وسعيها للتغير والتوعية لتحقيق اهداف التنمية لا يأتي قسراً بل عن طريق الاقناع الذي يستخدم وسائل الاعلام والاتصال المتاحة لتحقيق الغاية المنشودة .

الوسائل الفعالة التي يمكن عن طريقها تنمية الشعور بالمسوؤلية لدى الجمهور وبالتالي تحويله الى جمهور ايجابي متعاون مع الدولة ذلك لان العلاقات العامة نشاط معني متخصص من مهامه دراسة الجماهير وتحليل ارائها والوقوف على وجهات نظرها ورد فعلها بالنسبة للنشاطات والبرامج التي بها المؤسسة وسياستها على الاساليب العلمية وبحوث الرأي العام . (عبدالناصر،2009)

لا شك فيه ان تنمية الاقتصادية تحتاج الي خلق روابط من المنفعة المتبادلة والتفاهم المتبادل التي تجمع وتصل بين الادارة وجماهيرها فمثلاً في حالة مشاريع تنموية جديدة نجد احياناً بعض فئات الجماهير غير مستعدة لقبول المشاريع او التغيرات والتحولات الكبيرة وخاصة عندما تعين هذه التغيرات او المشاريع الجديدة والتزامات اضافية عليها تنازلاً عن بعض

عاداتها وتقاليدها مما يتطلب القيام بتوعية هذه الفئات من الجماهير حول اهداف وفوائد هذه التغيرات او المشاريع الجديدة للحصول على تفاهمها وتعاونها وان تخلق فيها روحاً تقبل هذه التغيرات والتحولات والتجاوب معها كما انى رغبة الجماهير وتطلعها الى الحياة افضل هي في تغير دائم ، وهذا يتطلب اهتماماً كبيراً في استخدام وسائل الاتصال والإعلام الحديث اثناء فترة التعبير والتحول التنموي استخداماً يتجاوب مع هذا التغير والتحول المستمر الدائم لهذا فإن المجتمعات النامية تواجه مهمة صعبة في تطوير مجتمعاتها في فترة قصيرة وسرعة فائقة للوصول الى المستوى الذي تعيشه المجتمعات المتقدمة وهذا يتطلب ان يكون للعلاقات العامة دور هام وفعال في البلاد النامية حيث الحاجة الى احداث التغيير في السلوك والتفكير والى توضيح الظروف الجديدة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية . (عبدالناصر،2009)

فالتنمية تعتمد بشكل اساسي علي العمل المنجز بدنياً وفكرياً فكلما كان اداء العمل بكفاءة اعلى وإخلاص ازدادت ثمار نشر الوعي التنموي والحث على زيادة كفاءة الاداء لتسريع التنمية ونجاحها .

حيث مما لاشك ان تعين اهداف التنمية المرحلية والإستراتجية مساهمة ايجابية وأساسية للإعلام على تحديد مؤشرات التطور الاجتماعي واتجاهاته وهي بذلك تساعد علي خلق المواطن الواعي بمكاسبه وبواجباته الوطنية فالإعلام عندما يعبئ الجماهير وينظمها حول اهداف محددة , فهو يمارس عملية اقناعها بصحة هذه الاهداف واعتبارها من حيث المبدأ دليلاً لنشاطها . (عبدالناصر،2009)

ان كل عملية اعلامية مناجل التنمية تتطلب اولاً اعلام الجمهور عن احد المشكلات او الاحداث ثم مناقشة موضوع هذه المشكلات بشكل واسع وعميق وعلمي للوقوف علي حقيقة الاراء ووجهات النظر المختلفة أي ان تسلسل الخطوات من اجل ضمان التفاعل يتم علي

أساس تحقيق النوعية اولاً ثم التفاصيل الاضافية , ثم الحجج المؤيدة والمعاكسة للموضوع المطروح لكي يتاح للآراء ال تظهر وتبين ثم بتزويدها بمعلومات اضافية لدعم الاراء ويأتي اخيراً التعبير عن الاتفاق واتخاذ القرارات وقد لعب الاعلام باعتبار احد وسائل عمل العلاقات العامة دوراً هاماً في الدول النامية , حيث عملت هذه الدول على تطوير البرامج الاعلامية المختلفة ومنها برامج محو الامية والتعليم والبرامج الثقافية والاجتماعية والصحية والمهنية وتوعية الجماهير في مختلف المجالات كمجالات التوعية في الزراعة والوقاية الصحية والمرور والأمن الصناعي وزيادة الانتاجية . (عبدالناصر،2009)

من ذلك يتضح ان العلاقات العامة نشاط له اهمية في الدول النامية التي تعاني تغيرات جذرية في مفاهيمها السياسية والاقتصادية والاجتماعية بسرعة فائقة هي في حاجة ملحة الى تعبئة الجماهير وطاقاتها لإنجاز تطورها السريع الهائل في يسر وسلام حيث ان النظم السائدة في الدول النامية تتخذ طابعاً يصعب معه اجراء تحليلات اقتصادية واجتماعية والسياسية من النوع السائد في الدول المتقدمة ومنها الغربية مما لابد من اعادة صياغة مفاهيم التنمية بالشكل الذي تتلائم مع نظم وايدولوجيات الدول النامية بهدف الاسراع في عملية التنمية .
(عبدالناصر،2009)

يتضح مما تقدم الدور المهم الذي تلعبه نشاط العلاقات العامة في عملية التنمية حيث يستطيع هذا النشاط من خلال وسائله الاعلامية ان يرشد ويوجه التنمية من خلال تطوير وبلورة وعي الجماهير ومن ثم تصبح مساهمتها في بناء النظام الجديد المتطور ناتجة عن معرفة وعلم وقناعة (عبدالناصر،2009)

اهمية العلاقات العامة داخل المؤسسة :-

1- تعريف الموظفين بعملاء المؤسسة ووضعها المالي والسياسة التي تتبعها .

2- بناء علاقات قوية بين الموظفين في المستويات الادارية المختلفة .

3- رفع الروح المعنوية للموظفين .

4- تلبية الاحتياجات الانسانية للموظفين مثل الشعور بإثبات الذات . (عبدالناصر،2009)

أهمية العلاقات العامة خارج المؤسسة :-

1- خلق صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة لدى الجمهور.

2- شرح وتوضيح استراتجيات وتوجهات المؤسسة للعملاء .

3- ضعف استراتجية محددة للتأثير علي العملاء بناءً علي الاساليب العملية الحديثة .

تبرز اهمية العلاقات العلاقات العامة في ان المنشآت الصناعية حيث تنتج العديد من السلع وتوصلها للزبائن وتقوم بالربط ما بين المنشأ والعاملين فيها بحيث تزيد من اخلاصهم وولاهم للمؤسسة ويتوجب علي ضباط العلاقات العامة في المنشآت الصناعية ان يكونوا علي مستوى عالٍ من الخبرة والكفاءة بحيث تتمكن من مواجهة المواقف السيئة والصعبة و التي تحتاج للقدرة واللباقة والحكمة في معالجتها حيث لا يظهر الرأي المضاد او الكراهة للمنشأ خاصة في شركات المنافسة . (عبدالناصر،2009)

اما علي صعيد المنشآت الخدمية فتبرز اهمية العلاقات العامة يكون بان الخدمة التي تقدمها المنشأ غير ضرورية بالنسبة للفرد او قد يكون لها بدائل مما يتطلب المزيد من الاهتمام بالعملاء وعلى الوجه المرضي بالنسبة لهم وتتضح اهمية العلاقات العامة في مجالات

المنظمات الحكومية او الوزارة و الجمهور فعن طريقها ينمو الشعور بالمسؤولية لدي المواطنين وبالتالي تحويلهم الي جمهور ايجابي متعاون مع الحكومة ولقد نمت العلاقات العامة وتطور كمفهوم اداري وكوظيفة حيوية في المنظمات الحكومية في الدول المتقدمة خلال الثلاثين عام الماضية ازداد اهتمام العلاقات العامة مع اتساع حجم المنظمات وتزايد المنافسة وكذلك التقدم الذي طرأ علي وسائل الاعلام حيث بدأ الادارة تعبئ جيداً ان ايجاد وإقامة اساس سليم للفهم المتبادل امر ضروري مع العاملين وكافة الجمهور الاخر للمنشأ فقد صار المستهلكون والمالكون والعاملون والمنافسون وغيرهم جميعاً لهم مصلحة مشتركة في رخاء وتقدم المجتمع . (عبدالناصر،2009)

ظهرت الحاجة للعلاقات العامة علي اثر التغيير الكبير الذي طرأ في المجتمعات الحديثة في شكلها وتكوينها وطبيعتها من نواحي عديدة سواءً السياسية ام الاقتصادية ام الاجتماعية ومن اهم هذه التغيـرات :-

أ- ازدياد كبير في قوة ونفوذ الرأي العام خاصة في المجتمعات الديمقراطية وظهور قوة مختلفة تسعي لجذب الرأي العام . (عبدالناصر،2009)

2- توسع حجم المؤسسات الصناعية والتجارية وازدياد التنافس بينهما , هذه التغيرات في حجم المؤسسة خيلها في حاجة ماسة الى ان تحقق اتصالات سليمة بهذه الاعداد الكبيرة من الجماهير المختلفة وان تنظم برنامجاً وترسم خططاً تسير في ضوئها في مجالات العلاقات العامة .

3- في ظل هذه التحول الصناعي والتجاري كنظم العمال انفسهم في نقابات واتحادات تجعل كلمتهم واحدة وتدافع عن مصالحهم ولهم في ذلك طريقين لضغط او اقناع الرأي العام .

4- التحول الذي حدث في المجتمعات مما دفع للحاجة الي جهود اعلامية ضخمة لمواجهة التغيير الاجتماعي والعمل علي استقرار المجتمع وتحقيق مصالحه .

5- تطور وسائل الاعلام والنشر نتيجة للتقدم الفكري والفني والتقني الكبير والذي ادي لتسهيل مهمة العلاقات العامة في الاتصال بالجماهير المختلفة واستخدام الوسائل الملائمة مع الجماهير المنوعة بالأوقات المناسبة . (عبدالناصر،2009)

خصائص العلاقات العامة :-

1- تقوم بإستخدام كافة وسائل وطرق الاتصال لتحقيق الاهداف ، فهي عملية اتصال دائم بين المؤسسة والجمهور.

2- تركز اتصالها علي الجمهور من خلال الدراسات المستمرة , لذلك سياسات تعكس فلسفة خدمة المصلحة العامة .

3- تتسم بالقصدية , فهي نشاط مرسوم ومخطط من اجل احداث تغيير في وقت معين وبأسلوب مختار .

4- تعد همزة وصل بين فلسفة الجمهور او المشروع والجمهور لجعل الجمهور يتفهم نشاط الجمهور .

5- تسعي لتحقيق الرضى العام وتحاول انتزاع موافقة ورضى الجمهور وايصال السمعة الحسنة عن المؤسسة .

6- تركّز علي حقيقة علمية مفادها ان الانسان طبيعته اجتماعي ومن المستحيل ان يعيش معزولاً عن المجتمع .

7- ترتكز علي التخطيط الذي يقوم علي طرق البحث والملاحظة العلمية أي انها ليست عملاً او نشاطاً عشوائياً .

8- العلاقات العامة اساساً عملية علاقات مع الجماهير .

9 - العلاقات العامة عملية اتصال (مواجهة جماهيرية) مع كافة فئات جماهير المنشاة داخلياً وخارجياً .

10- تختلف العلاقات العامة من حيث اهدافها ووظائفها وأنظمتها عن العلاقات الصناعية الانسانية , وإن تزامنت معها في تحقيق الاهداف العامة للمنشاة .httb//mawdoo3.com

11- ترتكز العلاقات العامة في نشاطها الاتصالي بالدرجة الاولى علي الاعلام ونشر الحقائق والمعلومات الصحيحة , وبالتالي فهي تختلف اختلافاً جذرياً عن الدعاية .

12- تستخدم العملية المستمرة والميدانية والتحليلية للرأي العام لدى مختلف فئات الجمهور الداخلي (العاملين) والجمهور الخارجي(المتعاملين – البيئة – ووسائل الاعلام) واتجاهاتهم ومعلوماتهم ووجهات نظرهم وردود افعالهم .

13- تستخدم العلاقات العامة في كافة الوسائل والأشكال والقنوات والأساليب الاتصالية في مزج اتصال متكامل في تحقيق اهدافه في الشرح والتفسير والإعلام والإقناع .

14 - تغذية الادارة العليا للمنشاة اول بأول بهذه المعلومات وتقديم المشاورة لها فيما يمكن ان تتخذ خطوات وإجراءات .

15 - القيام بالنشاط الاتصالي الذي يستهدف داخل المنشاة تقل وجهة نظر الاداري الى العاملين لتقبل قرارات استيعابها , وشرح سياسات الادارة وقراراتها وتوضيحها للعاملين ونقل ردود الافعال ضد العاملين وانعكاسات هذه القرارات الي الادارة العليا بما يؤدي مع استمرار العملية الاتصالية الي خلق تيار مستمر من المعلومات والمعرفة المتبادلة بين الادارة والعاملين يزيد من درجة الفهم والتفاعل ويساعد على مزيد من التقبل في قرارات الادارة ويعمق الاحساس بالمشاركة لدى مختلف فئات العاملين .httb//mawdoo3.com

الاتصال لمختلف فئات الجمهور خارج المؤسسة بعد التعرف الدقيق المستمر على خصائص كل فئة واتجاهاتها ومعلوماتها والصورة الذهنية , تمهيداً للتأثير الايجابي في سلوك هذه الفئات نحو المنشاة بما يدعم نشاطها الاقتصادي ومكانتها الاجتماعية ويعلي من قدرها .

لا يمكن لأنشطة المعلومات العامة مهما كانت قوية ان تؤدي الى نجاح منشاة فاشلة أي ان العبرة بالنجاح الاقتصادي والاجتماعي للمنشاة اسس والذي يتم تدعيمه بعد ذلك عن طريق جهود العلاقات العامة .

يعتمد العلاقات العامة في ممارسة اوجه نشاطها الاسلوبي العلمي الذي يتمثل في القئ .

httb//mawdoo3.com

الفصل الثاني

المبحث الاول : مفهوم الاداء :-

مرت عملية تقييم الاداء بتطورات عديدة اليوم تتطلب انظمة التقييم والتنسيق بين الجهود كل من أدارة الموارد البشرية والمسؤولين عن تقييم الاداء ولتحديد الطرق التي يمكن استخدامها لتقييم الاداء وتدريب وتسجيل وتقييم اداء الافراد اما المديريين المسؤولية فيقع على عاتقهم تطبيق طرق تقييم الاداء على المرؤوسين ومراجعتهم معهم ثم تسليمها لإدارة الموارد البشرية .(عبدالغفار،2009)

الأداء ومحدداته :-

الاداء يشير الى درجة تحقيق اتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ويعكس الكيفية التي يحقق او يشبع بها الفرد ومتطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث ليس وتداخل بين الاداء والجهد , فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة اما الاداء فيقاس على اساس النتائج التي حققها الفرد .

وينظر للأداء على انه ناتج للعلاقة المتداخلة بين كل من :-

1- الجهد : يشير للطاقة الجسمانية والعقلانية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته .

2- القرارات : الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة .

3- ادارات المهام : بتوجيه جهوده وقراراته لأداء محدد يخدم وظيفته .

ولتحقيق مستوى مرضي للأداء لابد من وجود حد ادنى من الاتفاق في كل مكون من مكونات الاداء حيث يؤدي الارتفاع في مستوى مكون وانخفاض مكون آخر الى نتائج سلبية .

(عبدالغفار،2009)

فوائد تقييم اداء الموارد البشرية :-

يوجد إختلاف بين الافراد في جميع نواحي الحياة ، ولهذه الفروق تأثير على صلاحية الفرد للعمل وحجم العمل الذي يؤديه وجودته ومدى صلاحية الفرد في الاستمرارية في العمل او تغييره ويقصد بتقييم اداء الموارد البشرية ودراسة تحليل العاملين لعملهم وهذا التقييم يقوم على أسسين هما :-

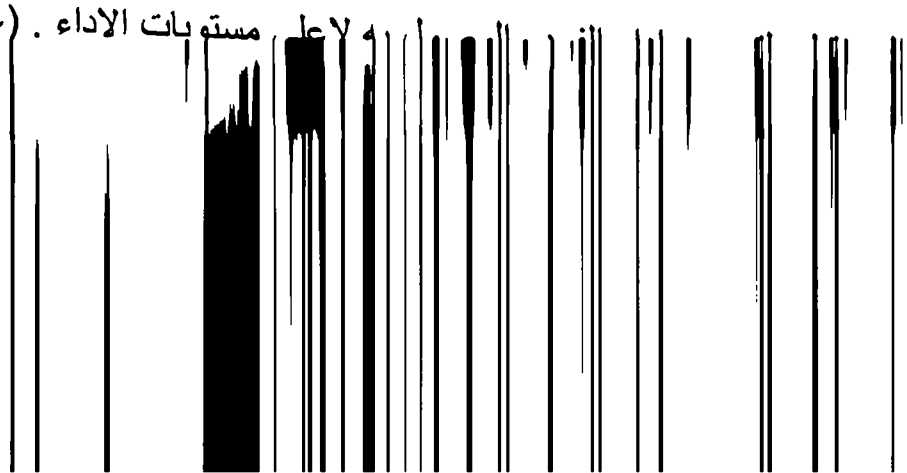
التقييم يشمل على الحكم على نجاح الفرد في وظيفته الحالية وعلى مدى نجاحه في حال ترقيته لوظيفة اعى في المستقبل .

الاداء ينص على تقييم الفرد او نتائج اعماله من ناحية وعلى سلوكه وتصرفاته من ناحية اخرى . (عبدالغفار،2009)

ولتقييم عملية الاداء تمر بأربعة خطوات اساسية هي :-

1- تحديد الابعاد : يقصد بها تحديد مجالات العمل التي يجب قياس الاداء فيها وفي الاغلب تعتمد على نتائج تحليل الوظائف .

2- قياس الاداء الفعلي للفرد : ويقصد بها تحديد مدى جودة او عدم جودة اداء الفرد لعمله من خلال اختيار معايير لقياس الاداء تتصف بالموضوعية والصدق والثبات وقدرتها على التمييز بين اداء الافراد المختلفة .

3- توفير معلومات مستمرة عن نتائج تقييم اداء الافراد ويتم من خلالها بإبلاغ الافراد عن نتائج عملهم لهدف تحسين الاداء المستقبلي .

4- إدارة وتحسين الاداء فهي الهدف الاساسي من عملية التقسيم وذلك من اجل التوجيه لاعلى مستويات الاداء . (عبدالغفار،2009)