

المحاضرة 09: جماهير العلاقات العامة

أولاً: جماهير العلاقات العامة

جماهير العلاقات العامة هم مجموعات من الأفراد أو المنظمات التي تتفاعل مع مؤسسة ما، وتتأثر بها وتؤثر فيها .يتم تقسيمهم عادة إلى **جمهور داخلي** (مثل الموظفين والمساهمين) و**جمهور خارجي** (مثل العملاء والموردين والمجتمع والحكومة والإعلام). تهدف العلاقات العامة إلى بناء علاقات إيجابية مع جميع هذه الجماهير لضمان نجاح المؤسسة واستمراريتها.

1. **الجمهور الداخلي:**

- يشمل: الموظفين، الرؤساء، العمال، المساهمين.
- تتضمن أهداف العلاقة معهم: رفع الوعي لديهم بدورهم في تقدم المؤسسة والمجتمع، وتعزيز التعاون بينهم وبين الإدارة، ورفع معنوياتهم، وجذب الكفاءات الممتازة.

2. **الجمهور الخارجي:** يشمل ما يلي

- المستهلكون والعملاء: المحتملون والحاليون.
- الموردون: والشركات التي تتعامل معها المؤسسة.
- الحكومة والهيئات التنظيمية:.
- المجتمع المحلي: وقادة الرأي فيه.
- الإعلام: الصحافة ووسائل الإعلام الأخرى.
- المنافسون:.
- تتضمن أهداف العلاقة معهم: بناء سمعة إيجابية، زيادة المبيعات، كسب ثقة المجتمع، والحفاظ على علاقات جيدة مع الهيئات الحكومية.

3. أهمية فهم جماهير العلاقات العامة:

- تساعد العلاقات العامة في بناء جسر تواصل بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة.
- تُعدّ الجماهير جزءاً أساسياً من بيئة المؤسسة وتؤثر عليها بشكل كبير.
- تتأثر جماهير المؤسسة في اتجاهاتها وسلوكياتها بناءً على تفاعلها معها وسمعتها في المجتمع.
- تحتاج المؤسسات إلى فهم اهتمامات هذه الجماهير واحتياجاتها لتلبية توقعاتها وتحقيق أهدافها.