

تعد تقنية الاتصال من الملامح البارزة والمهمة جداً في العالم المعاصر، العالم في متناول يدك بضغطة زر واحدة، ولذلك يفرض موضوع التطور التقني في مجال الاتصالات نفسه على الساحة الإعلامية والاتصالية والحضارية من خلال علاقتها بأبعادها المختلفة، القرن 21 والذي يزخر بمتغيرات عديدة فإنها تمثل ثورة جديدة لا حدود لها. وتعتبر العلاقات العامة إحدى أهم القنوات الاتصالية في عالمنا اليوم، المؤسسات وتنوع جماهيرها الداخلية والخارجية التي تتعامل معها، والجماعية ومواجهة المنافسة الخارجية، الأمر الذي زاد من صعوبة الاتصال بين أفراد المنظمات وبين هذا ما أدى إلى بروز إدارات العلاقات العامة التي تشكل أهمية وتعتبر من بين الوظائف التي حققت قبولاً متزايداً خلال الخمسين سنة الماضية اتخذت خلالها أبعاداً نظرية وعملية هامة. وبما أن العلاقات العامة تشكل المحور الأساس لأي مؤسسة مهما كانت طبيعتها ونشاطها، بذلك تحقق الانسجام والتكامل والتفاهم بين المنظمة وجماهيرها التي تتفاعل معها عن طريق وسائل وهذه الوسائل تتعدد وتتنوع بتعدد وتنوع الخدمات التي تقوم المنظمة ويرتبط هذا جلياً بأحدث التقنيات في مجال الاتصال واستخدامها في إدارة العلاقات العامة، بحيث وتماشياً مع تطورات العصر، فإن إدارة العلاقات العامة لا تستطيع أن تؤدي وظائفها بشكل جيد بمعزل عن التطورات التقنية الحديثة التي شهدنا وسائل الاتصال المختلفة. ناجحة يعد أكثر فاعلية من نشر إعلان على الصفحة الرئيسية لأي مجلة". المقدمة للرأي العام، فالعلاقات العامة علم، يعتقد كثير من الناس أنه نشأ حديثاً، وأما كوظيفة لم تأخذ مكانها في الهيكل الإداري للمؤسسات إلا في عهود قريبة. والمتابع لتطور تاريخ العلاقات العامة يلاحظ أن تطور العلاقات العامة ووسائل الاتصال إذا التحقيق التفاهم والتعايش مع من حوله، فقط الجديد الذي حصل على مستوى العلاقات العامة يكمن في تطور الوسائل والتقنيات في الاتصال بالجمهور ودرجة تخصص ومهنية القائمين بالاتصال يعبرون عنها، وبين الجمهور المتعامل مع تلك الهيئات. لقد شاع في كثير من الأوقات لدى الكثيرين أن العلاقات العامة تقتصر وظائفها الحيوية على دورها التقليدي المتمثل في مراسم الاستقبال والضيافة، وفي متابعة الصحف وجمع قصاصات الأخبار تساؤلات حول أداء المؤسسة، وأسهم وفي تحقيق الاتصال الفعال بين المؤسسة وجماهيرها، وبين المؤسسة والعاملين فيها. لكن مع التطور التقني المتسارع وثورة المعلومات والاتصال، كان لا بد للعلاقات العامة أن تتخلص من الصورة السلبية التي شاعت عنها، المؤسسة، مستفيدة من منجزات العقل البشري في هذا المجال، والعلاقاتية الجديدة، المقدمة مفهوم العلاقات العامة مقترناً بالصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة وبمدى تحقيق المؤسسة لأهدافها، وعلاقتها بجموع المستفيدين من خدماتها، وليدخل دور العلاقات العامة في صلب العملية الإدارية، المؤسسة و جماهيرها و عملاتها. بوصفها أحد المحفزات على سرعة الأداء والإنجاز، وأحد العوامل المؤثرة في العلاقة التبادلية بين هذا الواقع الجديد أسهم في إيجاد صورة مغايرة للعلاقات العامة فتحول دورها التقليدي والنمطي، الذي كان يكتفي بالاستقبال والتوديع وقصاصات الصحف، إلى أداة فاعلة ومؤثرة في رسم الصورة الذهنية للمنظمة وتشكيل ملامحها، لكن وشركات ووكالات الدعاية والإعلان والعلاقات العامة، مع الجماهير، وفي ترسيخ المعنى الحقيقي لمفهوم العلاقات العامة، فإن الكثير حدث، وإلى مواكبة العصر، على عكس ما يحصل في المؤسسات الخاصة أو المشاركة في النشاطات المختلفة التي تعي الدور الإيجابي والفعال للعلاقات العامة، وهذا ما جعل موظفي قطاع العلاقات العامة على اعتبارها أساس ممارسة كل أنشطة العلاقات العامة. ونقل الرسائل التي تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات إلى الآخرين، وأن الاستخدام الصحيح لهذه التقنيات المستهدف، المقدمة وتساهم في دعم أنشطة العلاقات العامة ومنحها قيمة كبيرة كما أعطت المرونة والثقة والجاذبية والراحة للمستخدمين وللعاملين في مجال العلاقات العامة. العلاقات العامة، تستفيد منها كبرى واستخدامها في البحث عن الحقائق والأرقام لتأييد المشروعات التي تحتاج إلى موافقة الإدارة العليا للمؤسسة. في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، فكانت من بين المؤسسات الحديثة التي التزمت بتخصيص مكانة متميزة لهذه الوظيفة ضمن الهيكل الإداري للمؤسسة نظراً