

Arleta Ciarczyńska
Instytut Politologii, Uniwersytet Wrocławski

Public relations w służbie samorządów



Hipotezy badawcze

- wzrasta świadomość znaczenia public relations dla właściwego wykonywania zadań przez administrację samorządową
- coraz umiejętniej wykorzystywane są różne narzędzie PR
- wzrost świadomości oraz wykorzystanie PR występuje w różnym stopniu w zależności od wielkości jednostki samorządowej
- największe bariery w stosowaniu PR to nieznanostwo korzyści, jakie on daje przez urzędników oraz brak funduszy

Public relations

- proces komunikacji (relacje dwustronne) na linii organizacja – publiczność
- charakter ciągły i planowy
- cele: zdobycie zaufania, zbudowanie pozytywnego wizerunku

Instytucje publiczne

- charakter i rodzaje instytucji publicznych
- pełnione funkcje (wg Zémora)
- instytucje publiczne jako element komunikowania
- wykorzystywane środki komunikowania

Po co instytucjom publicznym PR?

- specyficzna oferta usług przy jednocześnie zróżnicowanej grupie odbiorców
- finansowanie z budżetu

ALE

- dysponują „kredytem zaufania”
- nie istnieje konkurencja wobec nich

Odbiorcy samorządowego PR

- wewnętrzni: pracownicy i ich rodziny
- zewnątrzni: kooperanci, klienci, konkurencja, elektorat, społeczność lokalna
- społeczni: media, autorytety, władze, organizacje

Według K. Giedrojcia:

- otoczenie bezpośrednio zainteresowane
- otoczenie pośrednio zainteresowane
- otoczenie w ogóle niezainteresowane

Zewnętrzne public relations

- media relations
 - media lokalne
 - prasa samorządowa
- polityka informacyjna
 - komunikacja bezpośrednia – obsługa petenta
 - składanie skarg i wniosków
 - e-PR
- sponsoring i wsparcie instytucjonalne
- lobbying

Wewnętrzne public relations

- cele wewnętrznego PR
- zakres działań:
 - stworzenie jasnego podziału kompetencji
 - system motywacyjny
 - właściwe stosunki z przełożonymi – komunikacja dwustronna
 - rozwój zawodowy

Obszary, w których może wystąpić kryzys

- katastrofy naturalne lub spowodowane przez człowieka
- przeciek informacji
- ryzyko legislacyjne
- wymogi związane z ochroną środowiska, zdrowia
- relacje przemysłowe
- zachowanie ważnych osobistości
- kontakty z mediami
- akcje rządowe

Etyka w public relations

- urząd to służba w interesie publicznym
- obiektywność w rozstrzyganiu
- odpowiedzialność przed społeczeństwem
- demokratyczne przywództwo
- sprawowanie funkcji z zamiarem budowania zaufania społecznego do urzędu

Perspektywy samorządowego PR

- wzrost świadomości korzyści, jakie daje wdrażanie instrumentów PR
- lepsze warunki do rozwoju w dużych jednostkach
- podstawowe ograniczenia: niechęć i brak wiedzy urzędników, skromne budżety

Dziękuję za uwagę