

## بحث بعنوان

دور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية

هيثم احمد عبدالقادر الزواهرة

مدير العلاقات العامة

بلدية بيرين الجديدة

## الملخص

تشمل هذه الوظيفة حفظ وتصنيف الوثائق الرسمية، والقوانين والقرارات الحكومية، والخطب الرسمية، والتصريحات التي تتعلق بمواقف الحكومة محلياً ودولياً، ومواقف الحكومة من الإتفاقات الدولية إلى جانب القوانين الخاصة في مجال الاتصال. والاحتفاظ بقوائم المؤسسات الإعلامية والصحفية وأسماء العاملين فيها. ويتوقف دور أجهزة العلاقات العامة في مجال التوثيق على مجال الذي تخدمه، بالإضافة إلى مستواه. فالأجهزة الوطنية تخدم الحكومة بكافة مؤسساتها، أما الأجهزة المؤسسية فتخدم القطاع الذي تعمل فيه.

## Abstract

This job includes preserving and classifying official documents, government laws and decisions, official speeches, and statements related to the government's positions locally and internationally, and the government's positions on international agreements as well as special laws in the field of communication. Maintain lists of media and press institutions and the names of their employees. The role of public relations agencies in the field of documentation depends on the field they serve, in addition to its level. The national agencies serve the government with all its institutions, while the institutional agencies serve the sector in which they operate.

كانت الدول في العصور القديمة تمارس دورها التقليدي المتمثل في المحافظة على الأمن الداخلي والحفاظ على ممتلكات المواطنين بالإضافة إلى حماية حدود الدولة، أما في العصور الحديثة فقد تطور دور الدولة وأتسع حتى أصبح يشمل أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية فالدولة قدمت ولا تزال تقدم الكثير من الخدمات كالأمن والدفاع الوطني والمدني والقضاء والبرامج الاجتماعية، ونتيجة لتطور دور الدولة بهذا الشكل فقد زادت المشاكل التنفيذية التي تقابلها وزاد عدد الوزارات وتضاعفت أعداد العاملين فيها مما استدعى ضرورة الاهتمام بالعلاقات الجيدة مع الجماهير وإنشاء وحدات متخصصة في العلاقات العامة لكي تنظم هذه العلاقات وتبني جسور من الثقة بين الأجهزة الحكومية وجماهيرها، الأمر الذي استدعى وبشكل ملحّ وجود قنوات اتصالية عديدة تربط الحكومة بالمواطنين؛ فالحكومة بالمفهوم الحديث أضحت مسألة إدارية معقدة نتيجة تداخل أدوارها المتعددة، التي تحتاج بالضرورة لشرح وتفسير وتوضيح، حتى تستطيع أن تبقى على صلة مباشرة بالمواطنين، والإدارة الحكومية المؤثرة تنمو وتزدهر من خلال قربها من المواطن ومشاكله، فقد أثبتت التجارب أن استقرار الدول وتطورها مرهون بطبيعة العلاقة السائدة بين الحكومة ومواطنيها. فعندما يسود التفاعل بين الحكومة والمواطنين؛ تنقلص الفجوة فيما بينهما ويسود التفاهم والعكس أيضا صحيح، فحين تغلق أبواب التواصل والحوار تتسع الفجوة وتبرز المشكلات والأزمات والخلافات، وتتعدم الثقة، الأمر الذي يقود إلى الفوضى وعدم الاستقرار، ولا يتوقف الأمر عند الحدود العلاقة التي تربط الحكومة بمواطنيها، بل يتعدى ذلك ليمتد إلى خارج الحدود، فالدول لا تعيش منعزلة، بل متفاعلة مع محيطها الدولي. وفي كثير من الأحيان فإن صورة الدولة خارجيا تعد عاملا حاسما في تشكيل

<https://jaspps.com>

علاقتها مع الدول الأخرى، حكومات وشعوبا، الأمر الذي يؤثر على مكانة الدولة ومصالحها السياسية والاقتصادية والثقافية، وتنفق الدول مبالغ طائلة من أجل الاحتفاظ بصورة إيجابية على الصعيد الدولي، وتمارس العلاقات العامة بشكل واسع لكسب التأييد السياسي، وتحسين وضعها الاقتصادي وزيادة تفاعلها الثقافي.

وخلال العقدين الأخيرين، تزايد دور العلاقات العامة في المجال السياسي، وأصبح السياسيون يعتمدون على العلاقات العامة، باعتبارها نموذجا من نماذج الاتصال الإقناعي، الذي يؤثر في اتجاهات الجمهور وممارسته.

وأصبحت العلاقات العامة أداة حاسمة في تشكيل طبيعة التواصل بين الحكومة ومواطنيها من ناحية، وبين المرشحين السياسيين والجمهور من ناحية أخرى، وأخذت تلعب دورا بارزا في الحملات السياسية التي تستهدف توجيه الرأي العام، وتشكيل اتجاهاته، وتحديد اختياراته. وتعد العلاقات العامة من العوامل المؤثرة التي تدعم القوة السياسية، سواء على صعيد الحكومة، أو على صعيد المرشحين لمواقع معينة في إطار إدارة السياسة العامة ؛ فالعلاقات العامة أضحت قوة مؤثرة في عملية اختيار رؤساء الدول والحكومات. فإذا كان السياسيون هم من يمارسون البرامج السياسية، فإن العاملين في مجال العلاقات العامة هم من يستطيعون إقناع الرأي العام بفاعليتها وهم القادرون على إيصال هذه البرامج وجدواها إلى الجمهور، وبالتالي كسب تأييدهم وقبولهم لها.

## مفهوم العلاقات العامة

هي من الوظائف الإدارية التي تُساهم في تعزيز التواصل مع العملاء، وربط طبيعة عمل المنشأة مع الآراء العامة، وتعرف أيضاً، بأنها النشاط الذي تقوم به إدارة المؤسسة من أجل التعريف بطبيعة عملها للناس، عن طريق استخدام مجموعة من وسائل الاتصال والإعلان المتاحة لتطبيق رؤيتها، وقياس مدى رضا الناس عن الخدمات، أو السلع التي تقدمها لهم، لذلك يجمع مفهوم العلاقات العامة بين الفن، وعلم الإدارة؛ فاختيار الوسيلة المناسبة للتواصل مع الآخرين يُعدّ نوعاً من أنواع الفنون، أمّا دراسته والتعرف عليه من أجل تطبيقه يعدّ علماً قائماً بذاته.

### العوامل التي أدت لظهور العلاقات العامة

توجد مجموعة من العوامل أدت إلى ظهور العلاقات العامة، والاستعانة بها كوسيلة من الوسائل الإدارية داخل المنشآت، ومن أهم هذه العوامل:

- ظهور أساليب الإدارة الحديثة التي تعتمد على تعزيز الحوار، والمشاركة في الرأي كوسيلة مؤثرة للتعرف على رأي الموظفين، والعملاء حول طبيعة عمل المؤسسة.
- تنوع طرق الاستهلاك عند المستهلكين، والتي تحتاج إلى وجود أفكار إبداعية جديدة لتحقيق طلبات الجمهور.
- تطوّر وسائل الاتصالات بين الشركات، والمستهلكين مع الاعتماد على شبكة الإنترنت، ومواقع التواصل الاجتماعي كطرق اتصال جديدة.
- نموّ الفكر الاستهلاكي عند الناس؛ بسبب تراكم خبراتهم في المجالات الشرائية مع الوقت
- ظهور خدمات، و السلع جديدة لم تكن معروفة مسبقاً، وتحتاج إلى تعريف الناس بها.

## مهام العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية

مهام العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية كثيرة ومتعددة على سبيل المثال التوجه إلى المؤسسات الحكومية لمعرفة المعلومات التي تساعد أو تعيد المواطنين كما، تعمل العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية على خلق علاقة مألوفة بين الحكومة والمواطنين.

العلاقات الحكومية هي فرع من فروع العلاقات العامة التي تساعد المنظمة على التواصل معها، الحكومات من أوائل المنظمات التي تحتاج إلى العلاقات حكومية وتمارسها كوسيلة للحفاظ على علاقات مناسبة مع مواطنيها لا تزال بحاجة إلى الحفاظ على مثل هذه العلاقات.

تم تصنيف وظائف العلاقات العامة المتخصصة عن طريق الجمهور الذي يتم تأسيس العلاقات معه، والذين يتم توجيه النداءات إليهم لفهم أو قبول سياسات أو إجراءات أو أفراد أو قضايا أو منتجات أو خدمات معينة.

بحكم طبيعة اسمها، تتضمن العلاقات العامة التفاعلات والاتصالات بين مختلف المنظمات والجمهور. هذا يتضمن:

1. توقع الرأي العام وتفسيره

2. البحث في برامج العمل لتتقيف الجمهور

3. تحديد الأهداف والخطط لإيصال رسالة معينة

يتضمن الجزء المنطقي للتواصل مع الجمهور أيضًا التواصل مع الجمهور بشأن قرارات السياسة التشريعية؛ نقل مسؤوليات المنظمة من حيث صلتها بقرارات السياسة هذه؛ وإتاحة الفرصة للتأثير

<https://jasps.com>

على السياسة العامة وتغييرها. على هذا النحو، فإن ممارسة العلاقات الحكومية القوية ضرورية لمظلة العلاقات العامة لأي منظمة اتصالات.

تركز العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية بشكل خاص على كيفية تفاعل المنظمة مع الحكومة وفروعها ومسؤوليها المختلفين هذا هو مجال العلاقات العامة الذي يساعد على بناء العلاقات والتفاعلات الإيجابية بين المنظمة والمسؤولين الحكوميين.

تعتمد العلاقات الحكومية بشكل كبير على التواصل حول القضايا التنظيمية ، والمحادثات الفردية مع ممثلي الحكومة، وجهود الضغط نيابة عن مجموعة أو منظمة.

مشاكل مهام العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية

تحتاج المؤسسات الحكومية إلى العلاقات العامة وذلك لعدة مشكلات، منها: -

- لا توجد مراجع تدريبية تساعد العاملين في العلاقات العامة على ممارسة المهنة.
- التدخل السياسي.
- انعدام الشفافية.
- الانتهاكات الأخلاقية.
- عدم توافر الخبرة العلمية التي يحتاجها العاملون في العلاقات العامة.

أهداف مهام العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية

تهدف العلاقات العامة إلى الآتي:

1. ترسيخ وعي سليم: من خلال وسائل الإعلام والأحداث الخاصة.

<https://jasps.com>

2. تحفيز الطلب: غالبًا ما يؤدي مقال إيجابي في صحيفة أو برنامج إخباري تلفزيوني أو

مذكور على الإنترنت إلى زيادة ملحوظة في مبيعات المنتجات.

3. تعزيز العلامة التجارية: تشارك وظيفة العلاقات العامة في العديد من الشركات في تعزيز

العلامة التجارية من خلال الحفاظ على علاقات إيجابية مع الجمهور الرئيسي، وبالتالي

المساعدة في بناء صورة قوية.

### تطوير مهام العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية

يشجع العاملون في مجال العلاقات العامة المنظمات وجمهورياتها على التكيف مع بعضها

البعض من خلال إجراء تعديلات أو تسويات تكميلية حتى يستفيد كل منهما من علاقتها.

يهتم الممارسون الآن بالرسائل الواردة والمعلومات التي يمكنهم استخدامها لإرشاد الإدارة على

الرأي العام الحالي كما يهتمون بتطوير وتوصيل الرسائل الصادرة.

يهتم المسؤولون الآن بالرسائل الواردة والمعلومات التي يمكنهم استخدامها لإرشاد الإدارة على

الرأي العام الحالي كما يهتمون بتطوير وتوصيل الرسائل الصادرة.

### الاتصالات الحكومية

بالنسبة لكثير من الناس، فإن قاعات الحكومة تفرض، مبركة أو حتى تخيف الفهم والتنقل. لهذا

السبب، لا يقلق الكثير من الناس بشأن القوانين والتشريعات إلا بعد إقرارها أو تنفيذها.

بالنسبة لشركات العلاقات العامة، تعد استراتيجية العلاقات الحكومية الفعالة جزءًا مهمًا من

العمل الصحيح من قبل عملائها. يمكن أن تساعد هذه الاستراتيجيات في بناء العلاقات بين

<https://jasps.com>

الشركات والمشرعين، وتأمين التمويل، وتوفير القوانين والتشريعات التي يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على المنظمة.

### العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية تربط الحكومة والشعب

قد يبدو الأمر دراماتيكيًا بعض الشيء، لكن العلاقات العامة الحكومية يمكن أن تحدث فرقًا في حياة الناس، وهي تفعل ذلك بالفعل.

1. الأشخاص الفقراء والمعوزون الذين يعلمون أنهم مؤهلون للحصول على طعام أو رعاية طبية مجانية من خلال قراءة المطبوعات التي تم إنتاجها وتوزيعها من أجل فود ستامبس، وبرنامج توزيع السلع الفائضة، وبرنامج الغذاء التكميلي للنساء والرضع والأطفال.
  2. تم إنقاذ الضحايا من الإساءة أو حتى الموت لأن إعلانات الخدمة العامة التلفزيونية حول إساءة معاملة الزوج، وإساءة معاملة الأطفال، وإساءة معاملة المسنين توفر أرقام هواتف خط ساخن مجانية وتشجع الناس على الاتصال بهم للإبلاغ عن سوء المعاملة.
  3. الأشخاص الذين تم إنقاذهم من استخدام المنتجات المعيبة بسبب المؤتمرات الصحفية أو البيانات الإخبارية من قبل لجنة سلامة المنتجات الاستهلاكية أو نظرائهم.
- من أجل إيصال الرسائل المهمة بشكل فعال إلى الجمهور، يحتاج ممارسو العلاقات العامة الحكوميون إلى ابتكار حملات تستند إلى هذه المبادئ الخمسة.

### صنع القرار على أساس البيانات

يمكن للبيانات أن تجيب على الأسئلة وتنبأ بالاتجاهات في دورات الأخبار واهتمامات المستهلك. ويمكن أن تخبرك عن المقالات الإعلامية التي تكتسب زخمًا وأيها يتم عرضها بشكل

<https://jaspps.com>

سلبى. يمكن أن يساعدك أيضًا في تحديد جمهورك. تبدأ أي حملة علاقات عامة حكومية بفحص البيانات من أجل البصيرة والتعلم.

### حملات وسائل التواصل الاجتماعي

وسائل التواصل الاجتماعي هي قناة حيوية للتواصل الحكومي. ومع تطور وسائل التواصل الاجتماعي، أصبحت أداة مهمة للمراسلة. بالنظر إلى أن شخصية المشاهير مثل كيم كارداشيان لديها أكثر من 54.8 مليون متابع فقط ، فهذا ليس تكتيكا يجب تجاهله.

يمكن لاستراتيجية وسائل التواصل الاجتماعي المستهدفة توصيل رسالة وكالة حكومية معينة. يتضمن ذلك اكتساب المعجبين وزيادة التفاعل واتخاذ الإجراء المطلوب.

### التسويق المؤثر

لا يمكن المبالغة في قوة المؤثرين في بيئة وسائل الإعلام الحديثة. إن الاستفادة من هذا التسويق الشفهي الحديث ليس تكتيكا مخصصا فقط للعلامات التجارية والمنتجات. إنه جزء مهم من استراتيجية تبادل الرسائل ، وتشجيع الحضور في الأحداث ، وزيادة الوعي بالقضايا والبرامج.

### سرد قصصي

حسنًا، العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية هي العدسة التي يمكن للمواطنين من خلالها التواصل مع الحكومة - فهي تجعل الحكومة تبدو أكثر إنسانية وأقل بُعدًا. يتواصل الناس مع أشخاص آخرين، وليس مع السياسات. يعد سرد قصة كيفية تأثير السياسة على الأشخاص الحقيقيين عاملاً بالغ الأهمية في زيادة الوعي وتغيير السلوكيات.

## دفع مقاطع الفيديو الحية

كما ذكرنا سابقًا، تعد وسائل التواصل الاجتماعي تكتيكًا مهمًا في استراتيجيات العلاقات العامة، وجزءًا من ذلك يشمل البث المباشر للفيديو. حتى وسائل الإعلام الرئيسية غالبًا ما تستشهد بـ Facebook Live عند تغطية الأحداث الكبرى ويجب أن تفعل حملات العلاقات العامة الحكومية الشيء نفسه.

ليست كل الاتصالات الحكومية مثيرة للغاية. هناك الكثير من الاتصالات الروتينية المملة والمملة أيضًا. تفسيرات لملء النماذج الضريبية، وجدول المهملات وإعادة التدوير، والساعات الجديدة في مكتب ترخيص السائقين، وتواريخ موسم الصيد، أو رسوم الحصول على شهادات الميلاد، وتعيين أعضاء جدد في مجالس ولجان مختلفة هي بعض الأمثلة فقط.

بغض النظر عما إذا كانت المعلومات مملة أو مغيرة للحياة بشكل كبير ، فإنها تؤثر على حياة كل فرد في المجتمع. لهذا السبب يعد التواجد القوي للعلاقات العامة أمرًا ضروريًا وتتصل العديد من الوكالات الحكومية بوكالة علاقات عامة خارجية لصياغة رسالتها.

## وظائف العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية

نرى أن وظائف العلاقات العامة الحكومية تتجاوز حدود تقديم المعلومات للمواطنين والاستشارات للمسؤولين الحكوميين، ويمكن رصد الوظائف التالية التي تقوم بها أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:

## 1. الوظيفة الإعلامية المعلوماتية

وتهدف هذه الوظيفة إلى إعلام المواطنين بالقوانين والأنظمة الحكومية، والمشاريع التي تنفذها أو تسعى لتنفيذها، والنشاطات الروتينية التي يقوم بها المسؤولون الحكوميون، إلى جانب قرارات الحكومة في المجالات المختلفة. ومن الجانب الآخر، إعلام صانعي السياسات والقرارات بما يتوفر من معلومات حول ردود الأفعال السريعة للرأي العام، ووسائل الإتصال حول نشاطات الحكومة وسياساتها وقراراتها ومشاريعها المختلفة، وتتركز هذه الوظيفة على الأخبار وجمع المعلومات الأولية عن مجريات الأحداث اليومية والأحداث الروتينية، من خلال استطلاعات الرأي العام السريعة التي تبحث في تحديد اتجاهات الجمهور من قضايا المختلفة؛ إلى جانب متابعة ما ينشر أو يبحث عبر وسائل الاتصال المختلفة.

## 2. الوظيفة التفسيرية

وتذهب هذه الوظيفة إلى أبعد من عملية الأخبار وجمع المعلومات. فهي تقدم تفسيراً للسياسات والقرارات المختلفة. أي بمعنى تقديم رؤية الحكومة ومبرراتها لانتهاج سياسة معينة، أو لاتخاذ قرار معين بما في ذلك البحث في الأسباب والنتائج المتوقعة. ويشمل ذلك سياسات وقرارات الحكومة على الصعيدين الوطني والدولي.

## 3. الوظيفة الإقناعية

تهدف هذه الوظيفة إلى إقناع الرأي العام بضرورة اتخاذ إجراءات معينة، أو اعتماد سياسات محددة، أو اللجوء إلى قرارات ذات طبيعة خاصة، فحين تقوم الحكومة بتبني سياسات أو قرارات مصيرية يجري بها إقناع مواطنيها بهذه السياسات أو القرارات، وتوضيح موقفها، وتقديم براهينها

<https://jaspps.com>

وأدلتها التي تدعم ضرورة ذلك. فالمواطن لا يميل إلى تقبل القرارات المفاجئة خاصة إن كانت تؤثر في مجريات حياته ومعيشته اليومية. والتمهيد على اتخاذ مثل هذه القرارات يساعد في تجنب عنصر الصدمة الذي قد تحدثه مثل هذه القرارات لدى الجمهور، والتي قد تقود إلى حالة من الاضطراب والفوضى.

#### 4. الوظيفة التقييمية

وتضم هذه الوظيفة النشاطات المتصلة بإعداد التقارير المرجعية، والتحليلات والدراسات التي تبحث بعمق في نتائج السياسات والخطط الحكومية الحالية، والظواهر السياسية والاقتصادية ولإجتماعية داخل المجتمع، وقياس اتجاهات الرأي العام حولها. وتعتبر هذه الوظيفة من أهم الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة نظراً لأهميتها للمخططين في مجال السياسات العامة، حيث توفر لهم معرفة مسبقة باحتياجات المواطنين وتطلعاتهم. وتستند هذه الوظيفة لدراسات وبحوث الرأي العام السريعة، التي تسعى لتوفير معلومات مفيدة حول إتجاهات الرأي العام في إطارها العام، في حين تقدم دراسات وبحوث الرأي العام معلومات حول اتجاهات الرأي العام وذلك من حيث عمقها، وإتساعها وشدتها إلى جانب الأسباب والدوافع التي تقف وراء تشكيها.

#### 5. الوظيفة التوثيقية

وتشمل هذه الوظيفة حفظ وتصنيف الوثائق الرسمية، والقوانين والقرارات الحكومية، والخطب الرسمية، والتصريحات التي تتعلق بمواقف الحكومة محليا ودوليا، ومواقف الحكومة من الإتفاقات الدولية إلى جانب القوانين الخاصة في مجال الاتصال. والاحتفاظ بقوائم المؤسسات الإعلامية والصحفية وأسماء العاملين فيها. ويتوقف دور أجهزة العلاقات العامة في مجال التوثيق على

<https://jaspps.com>

مجال الذي تخدمه، بالإضافة إلى مستواه. فالأجهزة الوطنية تخدم الحكومة بكافة مؤسساتها، أما الأجهزة المؤسسية فتخدم القطاع الذي تعمل فيه.

## 6. الوظيفة التشريعية

ترتكز هذه الوظيفة على تقديم الخدمات وتنظيمها مثل إستقبال الوفود الرسمية ومرافقتها وتسهيل إجراءات إقامتها في البلد. وكذلك تسهيل مهمات الصحفيين والإعلاميين، وتنظيم الاجتماعات والندوات والمؤتمرات، وتعمل على تهيئة الأجواء المناسبة لها. وتنظيم لقاءات الصحفيين والإعلاميين بمسؤولي الحكومة، وتسهيل مهام إدارة المؤسسة التي ينتمي إليها جهاز العلاقات العامة.

## مبادئ العلاقات العامة في المنظمات الحكومية

يستند نشاط العلاقات العامة في المنظمات الحكومية على عدة أسس ومبادئ ونذكر منها ما يلي:

1- إن المتطلبات الأولية لبرامج العلاقات العامة الجيد هو توفير المنظمة الحكومية ذاتها لخدمة جيدة. وهذا الاعتبار الهام يلقي الضوء على أهمية إدراك الإدارة العليا للمنظمة الحكومية للمسئولية الاجتماعية.

2- يتوقف مستوى جودة الخدمة التي تؤديها المنظمة الحكومية على مدى قبول وإشباع هذه الخدمة لحاجات ورغبات معينة لأفراد المجتمع.

<https://jasps.com>

3- يجب تشجيع كل نقد بناء، والرد على مختلف الانتقادات لسياسات أو خطط أو إنجازات المنظمة بصدق وصراحة وواقعية. فإن محاولة الهرب من مواجهه الآراء الانتقادية دليل على فشل برنامج العلاقات العامة.

4- إن دراسة حاجات المجتمع ووضع الخطط اللازمة لأشباع هذه الحاجات، هي في حد ذاتها مواد جيدة للنشر والإعلام.

5- من الأهمية بمكان ارتباط الإعلام بموضوعات تهم الجمهور والمتوقع نشرها في الوقت المناسب.

6- يجب أن تصاغ المادة الإعلامية بحيث توافق مقدار الوقت والاهتمام والتفكير الذي يحتمل أن يعطيه للمادة الإعلامية الموجهة له. ذلك للدقة في اختيار والتفسير وإبراز الحقائق وتبسيطها بدون تحريف أو تشويه لها.

7- يجب أن يكون برنامج العلاقات العامة من الوجهتين والواقعية بمثابة خدمة حقيقية للجمهور. فمن ناحية، يجب أن يعاون هذا البرنامج الجمهور في الحصول على أقصى قدر من الخدمات التي توفرها المنظمة الحكومية، ومن ناحية أخرى يجب أن ينقل ويفسر هذا البرنامج للعاملين في المنظمة حاجات ورغبات الجمهور.

كيف تجعل العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية فعالة؟

لذلك، تتحمل شركات العلاقات العامة مسؤولية تجاه عملائها لتكون على دراية جيدة في جميع مجالات الاتصال، بما في ذلك التفاعل الإيجابي مع الوكالات الحكومية والمسؤولين.

<https://jasps.com>

يمكن أن يكون التنقل في الدوائر الحكومية عملية شاقة ومربكة للشركات الكبيرة والصغيرة. باستخدام خبراتهم، يمكن لشركات العلاقات العامة المساعدة في التحايل على بعض تلك الصعوبات للعملاء.

**يجب أن تكون الممارسات الجيدة للعلاقات الحكومية قادرة على:**

- تمثيل العميل ومصالحه من مجموعة متنوعة من القطاعات
- توفير المعرفة في التطورات التشريعية
- عرض الرسائل المستهدفة للوصول إلى الجهات الحكومية والمسؤولين
- إجراء عمليات ضغط مباشرة نيابة عن مخاوف العميل
- بناء علاقات مع كبار المسؤولين الحكوميين

في نهاية المطاف، لكي تكون فعالة في العلاقات الحكومية ، يجب أن تكون هناك خارطة طريق محددة لتعظيم خطة النجاح. على المدى الطويل ، يمكن أن تكون العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية طويلة الأجل استثمارًا يمكن أن يؤدي إلى ظهور مؤسسة أو فرد مما يؤدي إلى زيادة الاعتراف والسمعة.

### **خصائص العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية**

العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية هي مجال مهم يعتبر جزءاً من أعمال العلاقات العامة العامة وهي تهدف إلى التواصل العام بين الحكومة والمواطنين والعاملين في المؤسسة. هناك العديد من الخصائص التي تميز العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، وهي:

<https://jaspss.com>

التعاون: تدعم العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية التعاون بين الحكومة والمواطنين  
والعاملين في المؤسسة.

التنسيق: تدعم العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية التنسيق بين المؤسسة والقطاعات  
الحكومية الأخرى والمنظمات الأخرى المختلفة.

الإفادة: تدعم العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الإفادة من المواطنين والعاملين في  
المؤسسة من أجل تحسين الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

الإعلام: تدعم العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الإعلام مع المواطنين والعاملين في  
المؤسسة من أجل تبادل المعلومات والتواصل معهم.

## المصادر والمراجع

الكاب, توحيد سعيد, and نهى حسب الرسول أحمد. "دور العلاقات العامة في تطوير أداء المؤسسات الحكومية." PhD diss., جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, 2019.

بلغول, زراولية, سليمة, شيهب, & عادل (مشرفا). (2016). دور العلاقات العامة في تطوير المؤسسة الحكومية (Doctoral dissertation).

سمؤال آدم ساكن حامد بشير. (2018). دور العلاقات العامة في تعزيز أهداف المؤسسات الحكومية: دراسة وصفية تحليلية تطبيقية على وزارة الداخلية في الفترة ما بين 2015-2016م.

لسلت حدة, & كشيده رقية لبقع حياة. (2020). واقع العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية (Doctoral dissertation), جامعة محمد بوضياف بالمسيلة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية).

علي, & علي أحمد محمد. (2018). دور العلاقات العامة في تعزيز روح الانتماء في المؤسسات الحكومية: دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة الثقافة والاعلام والسياحة-السودان-الخرطوم 2014م-2016م (Doctoral dissertation, جامعة الجزيرة).

روابدة, سحر بسام. دور العلاقات العامة في خدمة الجمهور الداخلي في المؤسسات الحكومية الأردنية المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي أنموذجا (Doctoral dissertation), جامعة اليرموك).

عثمان, بدور عثمان أبوزيد, سعيد, ريان نورالدين النور, احمد, علي أحمد الرحيمة, احمد, مصطفى سليمان, احمد, يوسف عبدالحى محمد, & مشرف, يوسف عثمان يوسف. (2016).

<https://jasps.com>

فاعلية العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية بالتطبيق على وزارة النفط والغاز ( Doctoral dissertation ,جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا).

م م حارث دوهان عبد. (2020). دور العلاقات العامة والاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية العراقية. (2)46, Journal of The Iraqi University,

سلوى عبدالله الأمين أحمد. (2016). دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمنشآت الحكومية (Doctoral dissertation).