

# مكانة العلاقات العامة في مؤسسات الدولة العراقية

مازن عامر الحمامي

طالب دكتوراه، قسم الإعلام والعلاقات العامة، جامعة الأديان والمذاهب، قم، إيران

mazina.alhamami@uokufa.edu.iq

الدكتور حامد حسينيان (الكاتب المسؤول)

أستاذ، قسم إدارة الإعلام، جامعة الأديان والمذاهب، إيران، قم

الدكتور علي محمد رضوي

أستاذ مساعد، قسم الإعلام والعلاقات العامة، جامعة الأديان والمذاهب، قم، إيران

AzARBakhsh2005@gmail.com

## The status of public relations in Iraqi government institutions

**Mazen Amer Al-Hamami**

Doctoral student Department of Media and Public Relations , University of Religions and Sects , Qam , Iran

**Dr. Hamid Hosseinian (Responsible Author)**

Professor , Department of Media Management , University of Religions and Sects , Iran , Qom

**Dr. Ali Muhammad Rizvi (responsible writer)**

Assistant Professor , Department of Media and Public Relations , University of Religions and Sects , Qam , Iran

## **Abstract:-**

The importance of public relations lies in the fact that it is a basic administrative function within the administrative structure of the institution. Public relations in any institution seeks to improve the mental image of the institution at the internal and external levels, in addition to achieving loyalty and belonging to the institution. Public relations also employs means of communication to reflect its activities, especially through new media. However, it is noted that government institutions, especially in Iraq, suffer from a weakness in both understanding and performance of this effective administrative function (i.e., public relations), and one of the most prominent problems is the belief that the mission of public relations in the organization is suitable for any person, regardless of his rank and specialization. Therefore, despite the guidelines that have been written about public relations, the seminars that have been held for it, and the brochures, workshops, and scientific papers that have been distributed and published for it, the need remains for research and investigation to reach the preparation of the ideal model for the position of public relations in government institutions. Therefore, the problem of the study is mainly focused In identifying the nature of public relations within Iraqi government institutions, and the extent of its effectiveness in changing the course of the institution for the better, by relying on other communication elements that enable it to achieve the desired goals, and how to prepare the optimal model for these institutions.

**Key words:** public relations, government institutions, optimal model.

## **المخلص:-**

تأتي أهمية العلاقات العامة في كونها وظيفة إدارية أساسية ضمن الهيكلية الإدارية للمؤسسة. وتسعى العلاقات العامة في أي مؤسسة إلى تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة على المستوى الداخلي والخارجي، إلى جانب تحقيق الولاء والانتماء للمؤسسة، كما تقوم العلاقات العامة بتوظيف وسائل الإتصال لعكس أنشطتها سيما مم خلال وسائل الإعلام الجديد. لكن يلاحظ بأن المؤسسات الحكومية خاصة في العراق تعاني من ضعف في الفهم والأداء معاً لهذه الوظيفة الإدارية الفاعلة (أي العلاقات العامة) وإحدى أبرز المشكلات تتمثل في الإعتقاد بأن مهمة العلاقات العامة في المنظمة تصلح لأي شخص مهما كانت درجته وتخصّصه، لذا وعلى الرغم مما كُتب عن العلاقات العامة من موجهاً وما عُقد لها من سمنارات وما وُزِع ونُشر لها من نشرات وورش عمل وأوراق علمية، إلا أن الحاجة تبقى قائمة للبحث والتقصّي للوصول إلى إعداد النموذج الأمثل لمكانة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، لذا تتركز مشكلة الدراسة أساساً في التعرف على ماهية العلاقات العامة داخل مؤسسات الحكومية العراقية، ومدى فعاليتها في تغيير مسار المؤسسة نحو الأحسن، وذلك باعتمادها على عناصر اتصالية أخرى تمكنها من بلوغ الأهداف المرجوة، وكيفية إعداد النموذج الأمثل لهاذه المؤسسات.

**الكلمات المفتاحية:** العلاقات العامة، المؤسسات الحكومية، النموذج الأمثل.

## المقدمة :-

تتمثل مكانة العلاقات العامة في مؤسسات الدولة العراقية في الدور الحيوي الذي تلعبه هذه العلاقات في تحقيق الاتصال الفعال مع المواطنين والجمهور. تُعدّ العلاقات العامة جزءاً أساسياً من استراتيجيات الإدارة الحكومية، حيث تهدف إلى بناء جسور التواصل وتعزيز التفاهم بين المؤسسة والمجتمع. وان مكانة العلاقات العامة في مؤسسات الدولة العراقية وأثر ذلك على أداء المؤسسة، وذلك من خلال مكانة العلاقات العامة في مؤسسات الدولة العراقية حيث أن تعزيز الشفافية العلاقات العامة تلعب دوراً كبيراً في تعزيز مفهوم الشفافية في العمل الحكومي. من خلال توفير المعلومات بشكل شفاف وفتح قنوات الاتصال مع الجمهور، يتم تعزيز الثقة والتفاهم. وبناء الصورة الإيجابية حيث تعمل العلاقات العامة على بناء صورة إيجابية للمؤسسة في أذهان المواطنين. ذلك يساهم في تعزيز هوية المؤسسة وفهم دورها الرئيسي في خدمة المجتمع. وإدارة الأزمات في حالات الأزمات، تكون العلاقات العامة أداة حيوية في التعامل مع الأمور الحساسة وتوجيه الرسائل بشكل فعال. تساعد في التحكم في الضرر السمعي والبصري والحفاظ على سمعة المؤسسة. وتعزيز التفاعل مع المجتمع حيث تُعتبر العلاقات العامة وسيلة لتعزيز التواصل مع المواطنين وفهم احتياجاتهم وآرائهم. ذلك يمكن المؤسسة من تكوين سياسات أفضل وتقديم خدمات تليبي توقعات المجتمع.

## ١- مشكلة الدراسة

تأتي أهمية العلاقات العامة في كونها وظيفة إدارية أساسية ضمن الهيكلية الإدارية للمؤسسة. وتسعى العلاقات العامة في أي مؤسسة إلى تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة على المستوى الداخلي والخارجي، إلى جانب تحقيق الولاء والانتماء للمؤسسة، كما تقوم العلاقات العامة بتوظيف وسائل الإتصال لعكس أنشطتها سيما مم خلال وسائل الإعلام الجديد. لكن يلاحظ بأن المؤسسات الحكومية خاصة في العراق تعاني من ضعف في الفهم والأداء معاً لهذه الوظيفة الإدارية الفاعلة (اي العلاقات العامة) - وإحدى أبرز المشكلات تتمثل في الإعتقاد بأن مهمة العلاقات العامة في المنظمة تصلح لأي شخص مهما كانت درجته وتخصّصه- لذا وعلى الرغم مما كُتب عن العلاقات العامة من موجّهات وما عقد لها

من سمناوات وما وُزِع ونُشر لها من نشرات وورش عمل وأوراق علمية.

## ٢- أهداف الدراسة

١. التعرف على النموذج الأمثل لمكانة العلاقات في المؤسسات الحكومية العراقية ودورها في أداء المؤسسة.
٢. معرفة الشروط السببية لإعداد النموذج الأمثل لمكانة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية العراقية.
٣. معرفة البني التحتية لإعداد النموذج الأمثل لمكانة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية العراقية.

## ٣- تساؤلات الدراسة

١. ما هو النموذج الأمثل لمكانة العلاقات في المؤسسات الحكومية العراقية ودورها في أداء المؤسسة؟
٢. ما هي الشروط السببية لإعداد النموذج الأمثل لمكانة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية العراقية؟
٣. ما هي البني التحتية لإعداد النموذج الأمثل لمكانة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية العراقية؟

## ٤- أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية العلاقات العامة ودورها الإيجابي في تحسين صورة المؤسسة، وتحديد شكلها ومسارها داخل المحيط الاجتماعي، وعلاقتها مع المؤسسات الأخرى، علما أن المؤسسة الاقتصادية والإنتاجية اليوم أصبحت تلعب دورا هاما في عملية التنمية وفي تحسين المستوى المعيشي للمناطق والأهالي، وتعتبر كعامل رئيسي في خلق مناصب الشغل، بالإضافة إلى إضفاء شيء من الأهمية لأهم عنصر يمكنه أن ينسجم مع وظيفة العلاقات العامة في تأدية مهام الاتصال والتواصل مع الجمهور.

## ٥- الدراسات السابقة

١- دراسة سنة (٢٠١٦) بعنوان: فاعلية العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية بالتطبيق على وزارة النفط والغاز (في الفترة من أكتوبر ٢٠١٥م إلى يوليو ٢٠١٦م)، إعداد بدور عثمان أبوزيد وآخرون، بحث منشور في كلية علوم الاتصال، قسم العلاقات العامة والإعلان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

٢- دراسة سنة (٢٠١٤) بعنوان: دور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية دراسة تطبيقية على وزارة الرعاية والضمان الاجتماعي، إعداد مصعب زين العابدين يمد الحسن، رسالة ماجستير، جامعة الرباط الوطني.

٣- دراسة سنة (٢٠١٢) بعنوان: فاعلية العلاقات العامة في تطوير مؤسسات الدولة دراسة تطبيقية على وزارة العمل، إعداد بلال ضوء النور ماهل مجدين، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

## المبحث الأول

### تعريف مصطلحات البحث لغةً واصطلاحاً

#### المطلب الأول: في اللغة

١- العلاقات العامة: العلاقات من أصل علق أي وعلق بالشيء: نشب به. وعلقت فلانة: أي أحببتها. وعلق فلان يفعل كذا: أي طنق وصار. وتقول: علقت بقلبي علاقة جنني، والمعلق: ما علق من العنب ونحوه<sup>(١)</sup>.

٢- المؤسسات الحكومية: المؤسسات جمع لمفردة مؤسس من أصل أسس: الاس: أصل البناء، وكذلك الأساس، والأسس مقصور منه. وجمع الاس أساس مثل عس وعساس، وجمع الأساس أسس مثل قذال وقذل، وجمع الأسس أساس مثل سبب وأسباب. وقد أسست البناء تأسيساً. وقولهم: كان ذلك على أس الدهر، وأس الدهر وإس الدهر، ثلاث لغات، أي على قدم الدهر ووجه الدهر<sup>(٢)</sup>.

٣- النموذج الامثل: من اصل (نمذج) الأتموزج بضم الهمزة: ما يدل على صفة الشيء، وهو معرب - قاله في المصباح. وفي لغة نموزج بفتح النون والذال المعجمة

مفتوحة مطلقاً. وعن الصنعاني النموذج مثال الشيء الذي يعمل عليه، وهو معرب نموذج<sup>(٣)</sup>.

## المطلب الثاني: في الاصطلاح

١- العلاقات العامة: وهي إحدى الوظائف الإدارية التي تساعد على تحسين التواصل مع العملاء ومواءمة طبيعة عمل المؤسسة مع الرأي العام. ويشار إليه أيضاً على أنه نشاط تقوم به إدارة المؤسسة لتمثيل طبيعة أنشطتها. والعمل لصالح الناس باستخدام جميع وسائل الإعلام والإعلان المتاحة لتنفيذ رؤية الفرد.

٢- المؤسسات الحكومية: هي المؤسسات التي تخدم المجتمع ولا يمتلكها أفراد وتشرف عليها الدولة وتتكفل برواتب موظفيها.

٣- النموذج الأمثل: هي مقترح يتعلق بالطريقة التي يصنف بها البشر الأشياء والأفكار في علم النفس. وهو يرى بأن الأفراد يصدرن أحكاماً عن طريق مقارنة المحفزات الجديدة مع الحالات المخزنة فعلياً في الذاكرة. المثل المخزن في الذاكرة هو " المثل ".

## المبحث الثاني

### مكانة العلاقات العامة في مؤسسات الدولة العراقية

الواقع أن كثيرين يظنون أن العلاقات العامة حديثة العهد، وأنها نشاط حديث العهد، حدث بعد الحرب العالمية الثانية، كونها وظيفة جديدة بدأت تأخذ مكانها في المنظمات الحديثة، ولكن نظرة إلى تاريخ العلاقات العامة تبين أنها ليست جديدة وأنها قديمة قدم المجتمع البشري نفسه. فالبشر كائنات اجتماعية بطبيعتهم ويحاولون العيش في مجموعات. وعلاوة على ذلك، فلا بد أن يكمل بعضهم بعضاً لذلك، لا يمكن لأي فرد أن يعيش بمعزل عن الآخرين. لذلك فإن التضاهم والتعاون بين الأفراد، وبالتالي بين المجموعات (بين المجموعات)، أمر مهم.

إن ما يعلمنا أن العلاقات العامة فريدة من نوعها في المجتمع الإنساني هو أن العلاقات العامة تفهم الرأي العام وتتفاعل معه وتتواصل معه، وأن وسائل الاتصال الحديثة التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة في اتصالهم بالجمهور العام هي جدية احتياجات

الجمهور، والجهود المتواصلة لتقوية وخلق علاقات سليمة بين الأفراد والجماعات والمؤسسات التي يمثلونها<sup>(٤)</sup>.

لا يوجد اتفاق على تحديد تاريخ العلاقات العامة، فهي لم تنشأ إلا على يد إدوارد بيرنيه في أمريكا في القرن العشرين. وبما أن العلاقات العامة نشأت مع نشأة الإنسان، وبالتالي مع نشأة العلاقات نتيجة التفاعل بين أفراد المجتمع، فلا يمكن القول بأنها مرتبطة بتاريخ نشأة المطبعة أو وسائل الطباعة، ولكن قصة هذه المسألة وما أحدثته العلاقات العامة حديثاً<sup>(٥)</sup>.

### المطلب الأول: أهمية العلاقات العامة

إن الصعود التدريجي للعلاقات العامة دفع باعادة النظر في كتابه نموذج تاريخي لأربع مراحل متميزة تتماشى مع "نماذج العلاقات العامة"، كان جوهر هذه النماذج الأربعة هو مفهوم التناظر في الغرض (القصد) و (اتجاه واحد مقابل طريقتين) للاتصال بالإضافة إلى ذلك و من خلال جعل العلاقات العامة المصطلح التأسيسي والممارسة النموذجية، فإن أنشطة العلاقات العامة في الدول النامية تتخلف عن الركب كونهم بحاجة الى المصير الغائي المتأصل<sup>(٦)</sup>، أي الانتصار التطوري للمفاهيم والممارسات الغربية للعلاقات العامة بين منظرنا العلاقات العامة الممارسون ان الممارسات الغربية متفوقة سواء كانت ذات صلة ببيئتهم الاجتماعية والثقافية أم لا كما ان العلاقات ليست فن ولكنها تحتوي أيضاً على عناصر علمية قائمة على البحث التخطيط الاستراتيجي ويتضمن بحث الرأي العام وهو أحد الأنشطة النموذجية لممارسي العلاقات العامة أي فهم رأي الجمهور بحيث تكون التنظيمية يمكن التواصل معهم بشكل فعال<sup>(٧)</sup>.

أما المسح البيئي، وهو نشاط رئيسي آخر لفعالية العلاقات العامة ويتضمن أيضاً البحث التجريبي القائم على الصوت المنهجية، ونمو "العلاقات العامة الخوارزمية" يأتي بعد الإعلان والتسويق في النمذجة الرياضية المعقدة باستخدام البيانات الضخمة والبيانات الصغيرة وأصبحت العلاقات العامة الفعالة مزيجاً من الفن والعلم وفي المقابل، يسعى بعض النقاد إلى انتزاع العلم بعيداً عن جذوره في العلوم الإنسانية،<sup>(٨)</sup> أما عن ما تمثله من وظائف في المؤسسات الاعلامية أو التجارية أو الخدمية فهي مختلفة وتعتمد على مبدأ نظرية الاقناع

أضافة إلى مبدأ التداخل المهني والوظيفي والصحفي لمعرفة أوجه القوة والضعف وتمييز كواردها البشرية لتحقيق التمثيل الصحيح لأدواره<sup>(٩)</sup>.

### المطلب الثاني: مفهوم المؤسسات الحكومية

المؤسسات الحكومية هي هياكل أو هيئات تتبع الحكومة وتعمل وفقاً للسياسات والتشريعات التي وضعتها السلطات الحكومية. تلعب هذه المؤسسات دوراً حيوياً في تنفيذ السياسات العامة وتقديم الخدمات للمواطنين. يمكن أن تشمل المؤسسات الحكومية مجموعة واسعة من الأنشطة والمهام، مثل التعليم، والصحة، والأمن، والبنية التحتية، والضرائب، والعدالة، والشؤون الاقتصادية، والإدارة العامة<sup>(١٠)</sup>.

والمؤسسات الحكومية تمثل العمود الفقري للأنظمة السياسية في جميع أنحاء العالم، حيث تلعب دوراً حيوياً في تنظيم وإدارة شؤون المجتمع. تعكس هذه المؤسسات هيكلية ووظيفية تمكنها من تحقيق أهداف الحكومة وتقديم الخدمات الأساسية للمواطنين. يتنوع نطاق وأهداف هذه المؤسسات وفقاً لاختلاف النظم السياسية والاقتصادية في كل بلد<sup>(١١)</sup>.

وتعتبر المؤسسات الحكومية عاملاً حاسماً في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، وضمان العدالة الاجتماعية، وتوفير الخدمات العامة. من خلال وضع السياسات والتشريعات، وإدارة الموارد، وتقديم الخدمات الحيوية، تساهم هذه المؤسسات في بناء المجتمع وتعزيز الرفاهية العامة<sup>(١٢)</sup>.

تواجه المؤسسات الحكومية تحديات مثل التحديات المالية، والفساد، وتقنين الإجراءات، وضمان تحقيق التوازن بين الحقوق والواجبات. ومع تطور التكنولوجيا وزيادة التفاعل بين المجتمعات العالمية، تشهد المؤسسات الحكومية تحولات نحو الحكومة الرقمية واعتماد التكنولوجيا لتحسين الخدمات وتيسير الاتصال مع المواطنين. وتعتبر المؤسسات الحكومية عاملاً أساسياً في بناء المجتمعات وتحقيق التنمية المستدامة، حيث تسعى لتلبية احتياجات المواطنين وتعزيز العدالة والاستقرار في الأمم<sup>(١٣)</sup>.

ومن السمات الرئيسية للمؤسسات الحكومية:

١- تنفيذ السياسات العامة: تعمل المؤسسات الحكومية على تحقيق أهداف الحكومة

- وتنفيذ السياسات التي تم وضعها لتلبية احتياجات المجتمع.
- ٢- تقديم الخدمات العامة: تقدم المؤسسات الحكومية خدمات عامة للمواطنين، مثل الرعاية الصحية، والتعليم، والنقل، والإسكان، والضمان الاجتماعي.
- ٣- الإشراف والتنظيم: تلعب المؤسسات الحكومية دوراً في إعداد القوانين واللوائح وضمان الامتثال بها في مختلف القطاعات.
- ٤- إدارة الموارد العامة: تدير المؤسسات الحكومية الموارد العامة، مثل الميزانية العامة والضرائب، وتقوم بتوجيهها لتلبية احتياجات المجتمع.
- ٥- ضمان العدالة وتطبيق القانون: تشمل بعض المؤسسات الحكومية الجهود الموجهة نحو ضمان العدالة وتطبيق القانون، مثل النظام القضائي والشرطة.
- ٦- الدور في الاقتصاد: يمكن للحكومة أن تلعب دوراً في تحفيز النمو الاقتصادي وتنظيم السوق من خلال المؤسسات الاقتصادية<sup>(١٤)</sup>.

### المطلب الثالث: أهمية المؤسسات الحكومية

- المؤسسات الحكومية تحمل أهمية كبيرة في الحياة اليومية للمجتمعات وفي تشكيل هيكل الدولة والحفاظ على استقرارها. ومن الأسباب التي تبرز أهمية هذه المؤسسات:
- ١- تنظيم الحياة الاجتماعية: تقوم المؤسسات الحكومية بوضع السياسات واللوائح التي تنظم الحياة الاجتماعية، وتضمن احترام القوانين والقيم في المجتمع.
- ٢- تقديم الخدمات العامة: تقوم المؤسسات الحكومية بتوفير خدمات أساسية مثل التعليم والصحة والنقل والإسكان والبنية التحتية، مما يساهم في تحسين جودة حياة المواطنين.
- ٣- ضمان الأمان والأمان: تلعب المؤسسات الحكومية دوراً حاسماً في الحفاظ على الأمان والأمان في المجتمع، سواء من خلال تنظيم القوات الأمنية أو إدارة نظام العدالة.
- ٤- توجيه الاقتصاد وإدارة الموارد: تتولى المؤسسات الحكومية وضع السياسات

الاقتصادية وإدارة الموارد الوطنية، وتسعى لتحقيق التوازن في الاقتصاد وتحفيز النمو المستدام.

٥- تشجيع الابتكار والتنمية: يمكن للحكومة أن تلعب دوراً في دعم الابتكار وتشجيع التنمية الاقتصادية من خلال وضع سياسات تشجيعية وتوفير بيئة مناسبة للأعمال.

٦- التحكم في التلوث وحماية البيئة: تقوم المؤسسات الحكومية بوضع سياسات لحماية البيئة والتحكم في التلوث، مما يساهم في الحفاظ على استدامة البيئة.

٧- تنظيم العلاقات الدولية: تقوم الحكومات بتنظيم العلاقات مع الدول الأخرى والمشاركة في المنظمات الدولية للتعاون والتبادل الثقافي والاقتصادي.

٨- حماية حقوق المواطنين: تلتزم المؤسسات الحكومية بحماية حقوق المواطنين وضمان توزيع العدالة في المجتمع<sup>(١٥)</sup>.

تجمع هذه النقاط لتبرز الدور الحيوي الذي تلعبه المؤسسات الحكومية في بناء مجتمعات قوية ومستدامة.

#### المطلب الرابع: الوظائف الرئيسية للمؤسسات الحكومية

المؤسسات الحكومية تقوم بأداء العديد من الوظائف الرئيسية التي تسعى من خلالها إلى تحقيق أهداف الحكومة وتلبية احتياجات المجتمع. ومن الوظائف الرئيسية للمؤسسات الحكومية:

١- تنفيذ السياسات والبرامج: تقوم المؤسسات الحكومية بتنفيذ السياسات والبرامج التي تم وضعها من قبل الحكومة لتحقيق أهداف معينة في مجالات مثل التعليم، والصحة، والاقتصاد.

٢- تقديم الخدمات العامة: تعمل المؤسسات الحكومية على تقديم خدمات عامة مهمة مثل التعليم، والرعاية الصحية، والنقل، والإسكان، والبنية التحتية.

٣- التشريع والتنظيم: تقوم المؤسسات الحكومية بوضع التشريعات واللوائح التي تنظم السلوك في المجتمع وتحدد حقوق وواجبات المواطنين.

٤- إدارة الموارد العامة: تدير المؤسسات الحكومية الموارد العامة مثل الميزانية العامة وتوجهها لتحقيق أقصى فائدة للمجتمع.

٥- توجيه الاقتصاد والتخطيط: تتخذ المؤسسات الحكومية إجراءات لتوجيه الاقتصاد وتحفيز النمو الاقتصادي وتحسين الظروف المعيشية.

٦- ضمان العدالة وتنفيذ القانون: تضمن المؤسسات الحكومية العدالة وتنفيذ القانون من خلال نظام القضاء وقوات الشرطة.

٧- حماية البيئة والموارد الطبيعية: تتخذ المؤسسات الحكومية إجراءات لحماية البيئة وضمان استدامة الموارد الطبيعية.

٨- الدور في الشؤون الخارجية: تتدخل المؤسسات الحكومية في العلاقات الدولية وتمثل البلد في المفاوضات والمنظمات الدولية.

٩- تحفيز التنمية الاقتصادية: تدعم المؤسسات الحكومية التنمية الاقتصادية من خلال تشجيع الاستثمار وتقديم الدعم للقطاع الخاص.

١٠- تحفيز المشاركة الديمقراطية: تشجع المؤسسات الحكومية على مشاركة المواطنين في صنع القرار من خلال انتخابات واستشارات عامة<sup>(١٦)</sup>.

هذه الوظائف تشكل جزءاً أساسياً من دور المؤسسات الحكومية في تحقيق الاستقرار والرخاء في المجتمع.

### المطلب الخامس: دور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية

من الأدوار الرئيسية للعلاقات العامة في هذا السياق هي:

١- تعزيز الشفافية: تساهم العلاقات العامة في تعزيز مفهوم المواطنين للعمل الحكومي والقرارات المتخذة من خلال تقديم معلومات وافية وشفافة.

٢- بناء الثقة: تعمل العلاقات العامة على بناء الثقة بين الحكومة والجمهور من خلال توفير معلومات دقيقة وتوجيه الجهود نحو تحقيق الرفاهية العامة.

٣- توجيه الرسائل: تلعب العلاقات العامة دوراً مهماً في توجيه الرسائل الحكومية

بطريقة فعالة وفهمها بشكل صحيح من قبل المواطنين.

٤- إدارة الأزمات: تساهم العلاقات العامة في التخطيط للأزمات وإدارتها بشكل فعال، وذلك من خلال تطوير استراتيجيات الاتصال والتفاعل مع وسائل الإعلام.

٥- تعزيز البرامج والمبادرات: تقوم العلاقات العامة بتسليط الضوء على البرامج والمبادرات الحكومية الناجحة، وتعزيزها للجمهور.

٦- تحسين صورة الحكومة: تعمل العلاقات العامة على تحسين صورة الحكومة وترويج قيمها وإنجازاتها، وذلك من خلال التواصل الفعال والإيجابي.

٧- تفاعل مع وسائل الإعلام: تتفاعل العلاقات العامة بشكل مستمر مع وسائل الإعلام لتوجيه التغطية الإعلامية وضمان تقديم المعلومات بشكل صحيح وموثوق.

٨- مشاركة المواطنين: تشجع العلاقات العامة على مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وتحفيزهم على المشاركة الفعالة في الحياة السياسية والاجتماعية.

٩- تنظيم الفعاليات والحملات: تقوم العلاقات العامة بتنظيم فعاليات وحملات توعية لتعزيز التفاعل بين الحكومة والمجتمع.

١٠- مراقبة الرأي العام: تقوم العلاقات العامة بمراقبة الرأي العام وفهم احتياجات ومطالب المواطنين، مما يساعد في توجيه السياسات بشكل أفضل<sup>(١٧)</sup>.

باختصار، تساهم العلاقات العامة في بناء جسور التواصل بين الحكومة والمواطنين، وتعزيز الفهم المتبادل والثقة، مما يعزز الديمقراطية والمشاركة الفعالة في الحياة العامة.

## الخاتمة:

بعد إتمام بحثنا توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها:

## أولاً: النتائج

١. تبين لنا مفهوم العلاقات العامة وبقية المفردات في اللغة والاصطلاح من خلال معاجم اللغة العربية، حيث وجدنا إن المفهوم اللغوي لا يختلف عن المفهوم الاصطلاحي من حيث الأصل في التعبير والمفهوم.

٢. من المستحيل أن يعيش الأفراد بمعزل عن الآخرين دون بناء علاقات بين أفراد المجتمع، ومن هنا تأتي أهمية التفاهم والتعاون بين الأفراد، وبالتالي بين الجماعات.
٣. إن فهم الرأي العام والتفاعل مع الرأي العام والتواصل مع الرأي العام هو من خلال فهم الرأي العام والتفاعل معه والتواصل مع الرأي العام هو من صميم العلاقات العامة في المجتمع الإنساني.
٤. المؤسسات الحكومية هي هياكل أو هيئات تتبع الحكومة وتعمل وفقاً للسياسات والتشريعات التي وضعتها السلطات الحكومية. تلعب هذه المؤسسات دوراً حيوياً في تنفيذ السياسات العامة وتقديم الخدمات للمواطنين.
٥. تلعب العلاقات العامة دوراً حيوياً في المؤسسات الحكومية، حيث تسهم في تعزيز الشفافية وبناء الثقة بين الحكومة والمواطنين من خلال مجالات متعددة.

### ثانياً: التوصيات

١. حث الباحثين والمهتمين بهذا الشأن من توضيح دور العلاقات العامة في مؤسسات الدولة من خلال البحوث المكثفة.
٢. نوصي بعقد دورات وورش في الجامعات والمؤسسات الحكومية بتوضيح العلاقات العامة ودورها في المؤسسات الحكومية.
٣. نحث على تفعيل أقسام العلاقات العامة في جميع الوزارات الحكومية بشكل اوسع للعمل على نشر ثقافة العلاقات العامة مع المواطن وأثره على المؤسسات الحكومية.

### هوامش البحث ومصادره

- (١) الخليل الفراهيدي، العين، تحقيق: الدكتور مهدي المخزومي - الدكتور إبراهيم السامرائي، ط٢، مؤسسة دار الهجرة - إيران - قم، ١٤٠٩هـ، ج١، ص ١٦٣.
- (٢) الجوهري، الصحاح، تحقيق: أحمد عبد الغفور العطار، ط٤، دار العلم للملايين - بيروت - لبنان، ١٤٠٧هـ، ج٣، ص ٩٠٣.

(٣٤٢) ..... مكانة العلاقات العامة في مؤسسات الدولة العراقية

(٣) الشيخ فخر الدين الطريحي، مجمع البحرين، ط٢، جابخانء طراوت، مرتضوي، طهران، ١٣٦٢ش، ج٢، ص٣٣٣.

(٤) سالم، إسماعيل مصطفى، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، مطبعة هشام بكفر الشيخ، ط١، ١٩٩٩، ص:٦.

(5) Jean chaumely, les relations publiques, P.U.F, paris, 1962, P11.

(6) Júnior, Paulo Pereira Martins؛ Vasconcelos, Vitor Vieira A teleologia e a aleatoriedade no estudo das ciências da natureza: sistemas, ontologia e evolução, Revista Internacional Interdisciplinar: P334-335

(٧). يونس، إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات: ص ١٩١

(٨). يونس، إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات: صص ١٩٢-١٩٣

(٩). الجمال، إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي: ص ١٩

(١٠) فؤاد على حسين، دور العالقات العامة في الأجهزة الحكومية في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، ٢٠٠٤، ص ٣٣.

(11) Judith M. White, 2014, Influencing Policy Decisions: Impact of Legislator Attitudes and Demographics on Public Relations Practice, Journal of Communication and Media Technologies, Volume: 4, Issue: January, 2014, p50

(12) Arthur, Asa Berger, Media Research Techniques, 2th, ed, London, Sag Publication, 1994, p119.

(١٣) الحريري، محمد، ثقافة العلاقات الاستراتيجية في إدارة الشركات العامة والمؤسسات الحكومية، الاكاديميون للنشر والتوزيع، ط١، الأردن، ٢٠١٦، ص٤٤.

(14) Gebretsadik. D. M (2020). Impact of organizational culture on effectiveness of public higher educational institutions in Ethiopia, Pedagogy, Dire Dawa University, Dire Dawa, Ethiopia, p121.

(15) Nikpour, 2017, The Impact of Organizational Culture on Organizational Performance: The Mediating Role of Employee's Organizational Commitment, Iran, International Journal of Organizational Leadership, (6), p65.

(١٦) احمد، سلوى عبد الله، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمنشآت الحكومية دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على سلطة الطيران المدني، رسالة ماجستير، جامعة أفريقيا العالمية، ٢٠١٦، ص٣١.

(١٧) الجمال، راسم محمد، و عياد، خيرت معوض، إدارة العالقات العامة: المدخل الاستراتيجي، الدار المصرية اللبنانية، ط١، القاهرة، ٢٠٠٥، ص٥٧.