



العلاقات العامة في الاجهزة الحكومية

د\ أسماء حسن عمران

أهداف المحاضرة :

- ▶ تعريف الطالبات بما يلي :
- ▶ 1*- ماهية الادارة العامة .
- ▶ 2*- تخصص العاملين بدوائر العلاقات العامة .
- ▶ 3*- اهداف العلاقات العامة في الاجهزة الحكومية .
- ▶ 4*- انواع الجماهير في الاجهزة الحكومية .



مقدمة :

- ▶ كانت الدولة في العصور القديمة تمارس دورها التقليدي المتمثل في المحافظة علي الامن الداخلي وصون الممتلكات للمواطنين بالاضافة الي حماية حدود الدولة من الطامعين .
- ▶ اما في العصور الحديثة فقد تطور دور الدولة واتسع حتي ا اصبح يشمل اوجه الحياه الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية فالدولة قدمت

- ▶ ولا تزال الكثير من الخدمات التي يصعب علي القطاع الخاص توليها كالأمن والدفاع المدني والقضاء والبرامج الاجتماعية .
- ▶ ونتيجة لتطور دور الدولة بهذا الشكل فقد زادت المشاكل التي تقابلها اجهزتها التنفيذية وزاد عدد الوزارات وتضاعفت اعدا العاملين فيها مما استدعي ضرورة الاهتمام بالعلاقات العامة .

تابع

▶ والعلاقات الجيدة مع الجماهير وانشاء وحدات متخصصة في العلاقات العامة لكي تنظم هذه العلاقات وتبني جسور من الثقة بين الاجهزة الحكومية وجماهيرها .

▶ فالعلاقات العامة : هي مجموعة من الانشطة والاعمال المدروسة التي يقوم بها موظفو الادارات المتخصصة في العلاقات العامة بغرض نشر الحقائق الموضوعية والمعلومات الصادقة عن المنظمات الحكومية للجمهور والتعرف علي ارائه ورغباته والتاثير فيها بما يساعد علي تدعيم الثقة والتعاون بين الجمهور والمنظمات الحكومية ويضمن الاداء المتكامل للخدمات التي تقدم للجمهور .

► قد يتبادر الي ذهن البعض ان العلاقات العامة هي مسؤولية تلك الوحدات المتخصصة في العلاقات العامة فقط ، وان الموظفين في باقي الدوائر والاجهزة الحكومية غير مسؤولين عن العلاقات العامة ولكن هذا التصور خاطئ فمسؤولية العلاقات العامة هي مسؤولية كل موظف في اي دائرة حكومية وعليه ان يمارسها ويسعى لتحقيق اهدافها سواء اثناء العمل ام خارج اوقات العمل .

► وبناء علي ذلك فالموظف العام الجيد هو الذي يؤدي واجباته الوظيفية بشكل دقيق وسريع ويتعامل مع المواطن باعتباره خادما له وليس سيذا له ويعتبر وظيفته تكليفا وليس تشريفا وينبغي علي الموظف ان يلتزم بالاخلاق الحميدة كالصدق والامانه والمساواة في المعاملة.

ماهية الادارة العامة :

الادارة العامة : هي تلك الانشطة الادارية التي يؤديها موظفو الدولة فيما يتعلق بالانتاج الحكومي من السلع والخدمات بهدف تحقيق المصلحة العامة

*** ويتألف البناء التنظيمي للادارة العامة في اي بلد مما يلي : -

*1- الادارة المركزية : ممثلة في رئاسة الدولة ومجلس الوزراء والوزارات والدوائر الحكومية التابعة .

*2- الادارة المحلية : والتي تشمل الوحدات الادارية المحلية والتي تتمتع بشخصية قانونية مستقلة كالمجالس البلدية والقروية

*3- المؤسسات العامة ، حيث تشمل :

أ- المؤسسات العامة المملوكة للدولة بالكامل وتتمتع هذه المؤسسات بشخصية معنوية مستقلة عن الدوائر الحكومية وقد تأخذ تسمية سلطة او مؤسسة عامة او هيئة عامة او صندوق

ب- الشركات التي تملك الدولة اكثر من 50% من راس مالها

تتميز الادارة العامة بما يلي :

- ▶ 1- كبر حجم الجهاز الحكومي وتشابك انشطته وتعقدها مما يؤدي الي صعوبة التنسيق بين اعمال المصالح المختلفة وهذا يستلزم بطبيعة الحال اعداد كبيرة من الموظفين وهؤلاء بدورهم يلزمهم رقابة واشراف ومعايير لتقييم اعمالهم .
- ▶ 2- تنوع النشاط الحكومي ، فاعمال الجهاز الحكومي متشعبة
- ▶ 3- تركز السلطة في يد الرؤساء ولا بد ان تمر كل المواضيع مهما كانت صغيرة بعدد كبير من الموظفين حتي تصل الي الرئيس لكي يعتمدها .
- ▶ 4- تداخل الاختصاصات وتعدد السلطات مما يؤدي الي تضارب الاوامر وتعارضها ، وفي الواقع فإننا نجد ان مبدأ وحدة الامر لا وجود له في اغلب الاحوال.
- ▶ 5- كثرة القيود القانونية واللوائح والقرارات الوزارية وغيرها .

► واما من حيث الظروف التي يعمل بها الموظف العام فهي تختلف عن الظروف التي يعمل بها موظف القطاع الخاص وأهم ما يميز الموظف العام عن موظف القطاع الخاص ما يلي :-

► 1- دائمية الوظيفة :- اذ يتمتع الموظف العام بوظيفة دائمة مما يؤدي الى شعوره بالامان والاستقرار الوظيفي .

► الا ان هذا الشعور سلاح ذو حدين اذ انه من ناحية معينة يؤدي الى رفع معنويات الموظف وزيادة مستوى الرضى الوظيفي لديه ومن ناحية اخرى فانه يولد لدى بعض الموظفين العاميين نوعا من اللامبالاة وعدم الاهتمام بمصالح الناس لأنه يدرك ان ليس بالامكان الاستغناء عن خدماته مهما كان مستوى ادائه في العمل .

2- قلة الحوافز والمكافآت حيث يؤدي عدم وجود حوافز للموظف او قلتها الى شعور الموظف بالظلم وبانه لا فرق بين من يؤدي عملا جيدا ومن يهمل في اداء اعماله .

3- اختلاف معايير الكفاءة فمعيار الكفاءة في القطاع الخاص هو مدى تحقيق الارباح وكلما حققت الادارة ارباحاً كلما كان نجاحا اكبر، اما بالنسبة لمعيار الكفاءة في الخدمة العامة فهو قائم على اساس درجة رضا المستفيدين من الخدمة ومدى تلبية الاجهزة الحكومية لاحتياجاتهم

4- الصفة التي يعمل بها الموظف ، فالموظف العام يتعامل مع الجمهور بصفته الرسمية بينما الموظف الخاص يتعامل مع الجمهور بصفته الشخصية وباسمه الشخصي .

- ▶ 5- نظام ترقية الموظف العام في معظم الدول قائم على الشهادة العلمية والمدة التي يقضيها الموظف في وظيفته ، بينما ترقية الموظف في غالبية منظمات القطاع الخاص قائم على اساس الكفاءة والجدارة .
- ▶ هذه الظروف بالاضافة الى التشديد على ضرورة التمسك الحرفي بالقوانين والقرارات الصادرة وليس بروحها ومضمونها ، ادت الى انتشار مظاهر البيروقراطية .
- ▶ والبيروقراطية هي الانتظار في طوابير طويلة وتحويل المراجع الى من مكتب الى اخر وبالتالي فان المنظمات التي لديها ميل قوي للبيروقراطية اصبحت جامدة وغير مرنة وتتصف بعد تجاوبها مع متطلبات البيئة وتأثيرها .

► والبيروقراطية بالإضافة الى انها تساهم في تعطيل مصالح الجمهور فإنها لاشك تقف عائقاً امام تطوير الموظف نفسه وتحد من قدراته على الابداع والابتكار .

تخصص العاملين بدوائر العلاقات العامة وتدريبهم :

► * ان المهام الجسيمة الملقاه علي عاتق دوائر العلاقات العامة بالاجهزة الحكومية تتطلب ان يقوم بها متخصصين في العلاقات العامة فاختيار وتعيين موظفو العلاقات العامة من الاشخاص المتخصصين في مجال عملهم يؤثر بشكل كبير علي مستوي ادائهم لاعمالهم وقدرتهم علي ممارسة نشاطهم

- ▶ * ويعتبر تدريب موظفي العلاقات العامة من اهم الاساليب المستخدمة لزيادة معارفهم وتنمية مهاراتهم وتغيير اتجاهاتهم بهدف تمكينهم من اداء مهامهم بكفاءة افضل .
- ▶ * كما ان تدريب موظف العلاقات العامة يعتبر ضروريا سواء كان الموظف جديد او قديم سواء كان تخصصه الاكاديمي في العلاقات العامة او اي تخصص اخر .

هناك مبررات كثيرة تدعو الي ضرورة تدريب موظفي العلاقات العامة :

- ▶ اسباب ضرورة التحاق العاملين في العلاقات العامة ببرامج تدريبية متخصصة في مجال العلاقات العامة :
- ▶ - رفع كفاءة الاداء وتطوير القدرات وتنمية المهارات .
- ▶ - رفع مستواهم وايجاد رجل العلاقات العامة المتخصص .
- ▶ - وجود الجديد في اعمال العلاقات العامة واساليبها بصفة مستمرة .
- ▶ - اكسابهم مهارة التخطيط في تطبيق اعمال العلاقات العامة .
- ▶ - احتياج العلاقات العامة الي المتابعة والتحديد واكتساب الخبرة .
- ▶ - قلة سنوات الخبرة للمشرفين علي ادارات العلاقات العامة .
- ▶ - تنمية المهارات لدي مسؤولي العلاقات العامة
- ▶ - بعض العاملين في الادارة غير متخصصين علميا في مجال العلاقات العامة .

تابع

► ومن الضروري العمل على رفد دوائر العلاقات العامة بالموظفين المتخصصين اكاديميا في مجال العلاقات العامة تحقيقاً لمبدأ التخصص ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب .

► لذا يجب الاهتمام بتدريب العاملين بادارات العلاقات العامة لرفع مستوي ادائهم واكسابهم الخبرات اللازمة لرفع كفاءة الاداء بدوائر العلاقات العامة من ناحية ولتعويض التقص الملموس في عدد سنوات الخبرة لدي كثير من العاملين بدوائر العلاقات العامة من ناحية اخري .

اهداف العلاقات العامة في الاجهزة الحكومية :

- ▶ 1- الحصول علي تاييد الراي العام ومد جسور الثقة والتواصل بينه وبين الحكومة من خلال امداده بالمعلومات الصحيحة والاعتماد علي الصدق والامانه في ايصال المعلومات اليه .
- ▶ 2- القيام بشرح اهداف النظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي السائد في الدولة .
- ▶ 3- شرح القوانين الجديدة واي تغييرات او تعديلات في القوانين بالاضافة الي شرح مبررات اتخاذ هذه القوانين او التعديلات التي تجري عليها .

- ▶ 4- تنمية الاحساس بالمسئولية لدي المواطنين من خلال وسائل الاتصال المعروفة كالصحف والمجلات والتلفزيون مثل التوجيهات المتعلقة بتوفير المياه والكهرباء والطاقة .
- ▶ 5- ارشاد المواطنين لما فيه مصلحتهم والمصلحة العامة كالارشادات التي تقوم بها وزارة الزراعة فيما يتعلق باستخدام المبيدات الحشرية .
- ▶ 6- تحسين العلاقات سواء مع الجمهور الخارجي او الداخلي .

تابع

- ▶ 7- ضرورة تبليغ المواطنين بالخدمات والوظائف التي الحكومة .
- ▶ 8- تدعيم العلاقة مع وسائل الاتصال المعروفة من صحف ومجلات وتلفزيون وغيرها .
- ▶ 9- الدفاع عن موقف الدوائر الحكومية اذا تعرضت لانتقادات من قبل الآخرين .
- ▶ **** **انواع الجماهير في الاجهزة الحكومية :**
- ▶ اولاً : الجمهور الداخلي : اي جمهور الموظفين في كافة الدوائر الحكومية والمؤسسات العامة فتتقن الموظفين في الادارة وعدالتها وحرصها علي مصلحة الموظفين تاعد علي تحسين الصورة الذهنية للادارة امام موظفيها .
- ▶ وتسعي العلاقات العامة في الاجهزة الحكومية من اقامة علاقات جيدة مع الموظفين العاميين الي تحقيق عدة اهداف منها :
 - ▶ - الحصول علي ثقة الموظف وضمان تاييده لسياسات المنظمة .
 - ▶ - رفع الروح المعنوية للموظف العام .
 - ▶ - اجتذاب الاكفاء من الافراد لشغل الوظائف العامة .
 - ▶ - توعية الموظفين واعلامهم بدورهم في المنظمة .

وبالتالي

► فان الموظف العام ينبغي ان يكون ملما باهداف الدائرة الحكومية التي يعمل بها ومقتنعا برسالتها وفلسفتها ، حيث يساهم ذلك في رفع مستوي اداء الموظف العام وزيادة درجة انتمائه واخلاصه لدائرته مما يؤثر على في اعطاء الانطباع الجيد والصورة الذهنية المشرقة لدى المواطنين عن الدائرة وسياستها وادارتها والموظفين العاملين فيها .

ثانيا : الجمهور الخارجي :

- ▶ يقسم الجمهور الخارجي الي نوعين رئيسيين :
- ▶ أ- الجمهور الخارجي المحلي : ويتمثل في الجمهور الذي يكون موقعه في داخل الدولة كالمراجعين ، وسائل الاعلام وهنا يجب التأكيد على ان التعامل مع هذه الجماهير يعتمد ايضاً على الصدق وابرار الحقائق لان ذلك هو الطريق الافضل لكسب ثقتهم وبقاء العلاقات الجيدة معهم .

ويعتبر جمهور العملاء والموردين من الجمهور الخارجي المحلي والعلاقات مع الجمهور الخارجي المحلي لها جانبين اساسيين :
الجانب الاول يتعلق : بضرورة قياس الراي العام والتعرف على اتجاهاته نحو الاجهزة الحكومية وكذلك اعلام المسؤولين نتائج هذا القياس لتمكينهم من اتخاذ الاجراءات الضرورية وتكثيف برامج العلاقات العامة بهدف المحافظة على اتجاهات ايجابية لدى الجماهير .

▶ اما الجانب الثاني : فيتعلق بابلاغ الجمهور بالحقائق عن هذه الاجهزة الحكومية من حيث اهدافها وفلسفتها وسياستها .

▶ ب- الجمهور الخارجي الدولي : ويتمثل في الجمهور الذي موقعه خارج الدولة مثل المنظمات الدولية التي لها علاقة مباشرة مع الدوائر الحكومية كاليونيسيف ، اليونسكو وجامعة الدول العربية .

اسئلة عامة عن المحاضرة :-

السؤال الاول :

ما اهداف العلاقات العامة مع الاجهزة الحكومية ؟

- 1- الحصول علي تاييد الراي العام ومد جسور الثقة والتواصل بينه وبين الحكومة من خلال امداده بالمعلومات الصحيحة والاعتماد علي الصدق والامانه في ايصال المعلومات اليه .
- 2- القيام بشرح اهداف النظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي السائد في الدولة .
- 3- شرح القوانين الجديدة واي تغييرات او تعديلات في القوانين بالاضافة الي شرح مبررات اتخاذ هذه القوانين او التعديلات التي تجري عليها .

- ▶ 4- تنمية الاحساس بالمسئولية لدى المواطنين من خلال وسائل الاتصال المعروفة كالصحف والمجلات والتلفزيون مثل التوجيهات المتعلقة بتوفير المياه والكهرباء والطاقة .
- ▶ 5- ارشاد المواطنين لما فيه مصلحتهم والمصلحة العامة كالارشادات التي تقوم بها وزارة الزراعة فيما يتعلق باستخدام المبيدات الحشرية .
- ▶ 6- تحسين العلاقات سواء مع الجمهور الخارجي او الداخلي .

▶ لسؤال الثاني :

▶ **من هم الجمهور الخارجي في الاجهزة الحكومية ؟**

▶ يقسم الجمهور الخارجي الي نوعين رئيسين :

▶ أ- الجمهور الخارجي المحلي : ويتمثل في الجمهور الذي يكون موقعه في داخل الدولة كالمراجعين ، وسائل الاعلام وهنا يجب التأكيد على ان التعامل مع هذه الجماهير يعتمد ايضاً على الصدق وابرار الحقائق لان ذلك هو الطريق الافضل لكسب ثقتهم وبقاء العلاقات الجيدة معهم .

ويعتبر جمهور العملاء والموردين من الجمهور الخارجي المحلي والعلاقات مع الجمهور الخارجي المحلي لها جانبين اساسيين :
الجانب الاول يتعلق : بضرورة قياس الراي العام والتعرف على اتجاهاته نحو الاجهزة الحكومية وكذلك اعلام المسؤولين نتائج هذا القياس لتمكينهم من اتخاذ الاجراءات الضرورية وتكثيف برامج العلاقات العامة بهدف المحافظة على اتجاهات ايجابية لدى الجماهير

.

▶ اما الجانب الثاني : فيتعلق بابلاغ الجمهور بالحقائق عن هذه الاجهزة الحكومية من حيث اهدافها وفلسفتها وسياستها .

▶ ب- الجمهور الخارجي الدولي : ويتمثل في الجمهور الذي موقعه خارج الدولة مثل المنظمات الدولية التي لها علاقة مباشرة مع الدوائر الحكومية كاليونيسيف ، اليونسكو وجامعة الدول العربية .

