

FAKULTETI I KOMUNIKIMIT MASIV DHE GAZETARISË

Studimet Master

Punim masteri

FUNKSIONIMI I ZYRËS PËR MARRËDHËNIE ME
PUBLIKUN NË QEVERINË E KOSOVËS

Kandidatja:

Vjollcë Jashanica

Mentori:

Prof. Ass. Dr. Ramë Buja

Prishtinë, 2021

ABSTRAKT

Qëllimi i tezës së masterit (magjistraturës) është që të tregojë proceset e Komunikimit Qeveritar në Kosovë. Fokusi është në komunikimin e brendshëm, duke i përfshirë proceset, funksionet, rolet dhe detyrat e zyrtarëve, rëndësinë e komunikimit si dhe ndikimin e tij në popullatë.

Shembuj nga komunikimi qeveritar janë marrë në SHBA dhe në Republikën e Kosovës, përmes të cilëve është bërë një krahasim se si këto dy qeveri komunikojnë nga brenda, por edhe me publikun e tyre.

Dy intervista të zhvilluara me zyrtarët e komunikimit tregojnë më në detaje se si funksionon komunikimi i brendshëm ndërmjet Qeverisë dhe Divizioneve për Komunikim Publik nëpër ministri. Po ashtu është shtjelluar çështja aktuale, si rast konkret komunikimi qeveritar me publikun gjatë kohës së pandemisë COVID-19.

Mbledhja e informacioneve nga literatura e publikuar tashmë mbi komunikimin qeveritar si: artikujt, lajmet, librat dhe përdorimi i web-faqeve qeveritare, po ashtu edhe dy intervistat e zhvilluara me zyrtarë të komunikimit, na japin një pasqyrë më të qartë dhe më të afërt të proceseve dhe funksioneve të komunikimit qeveritar me publikun.

Përfundimisht, është pasqyruar gjendja aktuale e komunikimit në Qeverinë e Kosovës, janë dhënë rekomandime për përmirësime, si dhe diskutimet përmbyllëse.

***Fjalë kyç:** Qeveria e Kosovës, komunikimi qeveritar, komunikimi i brendshëm, Zyra për Komunikim Publik, marrëdhënie me publikun, media.*

ABSTRACT

The aim of this master thesis is to show the processes of Government Communication in Kosovo. The focus is on internal communication, including the processes, functions, roles and tasks of the officials, the importance of communication, and its impact on the population.

Examples of government communication will be taken from the US and the Republic of Kosovo, through which a comparison will be made of how these two governments communicate from within, but also with their public.

Two interviews with communications officers will show in more detail how internal Communication works - between the government and the Public Communication Divisions in the Ministry. The current issue was also discussed, for instance Government Communication with the public during the COVID-19 pandemic.

The collection of information of the literature already published on government communication articles, news, books, and the use of government websites, also from two interviews with communication officers, through which we will have a clearer and closer view of government communication processes and functions.

Finally, the current state of communication in the Government of Kosovo will be indicated, recommendations for improvements will be given, and concluding discussions will take place.

***Keywords:** Kosovo Government, government communication, internal communication, Office of Public Relations, Public relations, media.*

Hyrje

Komunikimi qeveritar është mjet kyç përmes të cilit transmetohen veprimtaritë e institucioneve qeveritare tek qytetarët. Qeveritë demokratike në mbarë botën mbajnë qytetarët të informuar rreth lajmeve, ligjeve të reja, investimeve të ndryshme, e punëve të cilat janë me interes për qytetarët. Qytetarët, komunitetet e ndryshme, bizneset, organizatat, e mediat kanë nevojë që të jenë të informuar dhe të kenë dijeni për vendimet e marra nga qeveria. Komunikimi qeveritar ndahet në komunikim të brendshëm dhe të jashtëm. Komunikimi i brendshëm ndodhë në mes të punëtorëve dhe departamenteve përbrenda qeverisë, në bashkëpunim me zyrën e kryeministrit. Ndërsa, komunikimi i jashtëm është lëshimi i kumtesave të qeverisë nga zyrtarët qeveritarë drejt qytetarëve përmes kanaleve të ndryshme mediatike. “Ndikimi i informimit të publikut është madhështor” (Morris, et al, 2002, f. 3). Duke qenë se informimi ka ndikim të gjerë, është e nevojshme që struktura e brendshme të jetë në funksion. Struktura e brendshme përfshinë bashkëpunimin dhe komunikimin në mes të aktorëve të brendshëm - zyrtarët të cilët përgatisin lajmet/kumtesat, si në mes të tyre dhe qeverisë. Një bashkëpunim i mirësjelltë përçon seriozitet dhe profesionalizëm tek qytetarët përmes kualitetit dhe përmbajtjes së kumtesave.

Në këtë temë është paraqitur funksionimi i brendshëm i Zyrës për Marrëdhënie me Publikun në Qeverinë e Kosovës. Zyra për Marrëdhënie me Publikun ose ndryshe Zyra për Komunikim me Publikun (ZKP), e cila bën përgatitjen e njoftimeve që kanë të bëjnë me aktivitetet e kryeministrit dhe aktivitetet e institucioneve qeveritare, i publikon ato në faqen zyrtare kryeministri-ks.net, në të cilën kanë çasje të gjithë qytetarët. Për të organizuar të gjitha funksionet përbrenda zyrës është me rëndësi komunikimi i brendshëm në mes zyrtarëve përgjegjës, në mes zyrtarëve dhe qeverisë, dhe në mes qeverisë dhe trupave komunikuese - mediave, që në fund kumtesat të barten tek publiku.

Qëllimi i punimit

Qëllimi i këtij punimi është që të shtjellohet kryesisht komunikimi brendshëm, si funksionon zyra për komunikim - funksionimi i Zyrës për Marrëdhënie me Publikun, si përzgjidhen kumtesat, komunikimi përbrenda departamenteve dhe punëtorëve, deri tek komunikimi i jashtëm me publikun. Përmes rezultateve të intervistave kemi parë funksionalitetin apo mos-funksionalitetin e kësaj zyre. Si fokus dytësor, tema gjithashtu ka paraqitur ecurinë e komunikimit të jashtëm - se cilat janë procedurat e menaxhimit të informacionit dhe cilat metoda përdoren për komunikim të jashtëm nga ana e Qeverisë - specifikisht nga Zyra për Marrëdhënie me Publikun.

Fokus të veçantë ka pasur hierarkia komunikuese aktuale, duke filluar nga Zyra e Kryeministrit (ZKM), dhe përcjellja e lajmeve tek Zyra për Komunikim me Publikun (ZKP), e pastaj tek përcimi i këtyre lajmeve tek publiku i gjerë. Kështu që, janë prezantuar personat ose grupet kyçe të cilat kanë përgjegjësi të formulimit dhe përcjelljes së lajmeve qeveritare tek publiku i gjerë; janë shtjelluar përgjegjësitë dhe rolet tyre. Një ndër grupet kyçe është Divizioni për Komunikimin Publik (DKP), i cili është trup komunikues qeveritar që ka detyrat dhe funksionet e veta për formimin dhe prezantimin e lajmeve të komunikueshme, nëpërmjet medimeve të ndryshme. Ndër detyrat kryesore të DKP-së janë: “ofrimi i përkrahjes profesionale për Ministrinë, zëdhënësin e saj, duke ofruar këshilla për prezantim të duhur të politikave, punëve e veprimeve të Ministrisë” (Ministria e Kulturës, Rinisë dhe Sportit (n.d.). DKP-ja gjithashtu është në bashkëpunim të ngushtë me Zëdhënësin e Ministrisë. Ky bashkëpunimin bëhet kryesisht për të organizuar intervista, dhe konferenca të ndryshme për shtyp. Konferenca për shtyp është një ndër metodat kryesore të përdorura për përcjelljen e kumtesave në publik. “Konferencat për shtyp janë hapësira ku përfaqësues të institucioneve informojnë publikun në lidhje me politika, zhvillime dhe ngjarje të ndryshme” (Kadriu, 2019, f.6).

Në këtë punim mund të vërehen lloje të ndryshme të lajmeve/ kumtesave, dhe cilat janë ato të cilat janë më së shumti të komunikuar. Kumtesat e përdorura si shembull janë marrë nga Qeveria dhe nga disa ministri të saj. Një shembull i tillë ka qenë edhe analizimi i funksionalitetit të ZKP-së përgjatë përballjes së fundit me Pandeminë Globale të quajtur

COVID-19. Janë marrë shembuj e raste se si është menaxhuar komunikimi i lajmeve gjatë kësaj periudhe. Për një periudhë të caktuar nga viti 2019 deri në vitin 2020, janë paraqitur disa nga kumtesat me tema të ndryshme të lëshuara nga DKP, dhe mediumet e përdorura. Fokus të veçantë kanë pasur kumtesat e lëshuara gjatë periudhës Janar 2020 deri në Gusht 2020 duke shfaqur kumtesat në lidhje me COVID-19.

Gjatë punimit gjithashtu është bërë edhe një krahasim sa i përket Komunikimit Qeveritar në Shtetet e Bashkuara të Amerikës dhe atij të Republikës së Kosovës. Në këtë krahasim është vërejtur se në cilat aspekte mund të mësojmë të komunikojmë në metoda të ndryshme. Gjithashtu është vërejtur se cilat janë ngjashmëritë dhe dallimet në aspektin e komunikimit. Në bazë të kësaj poashtu janë dhënë edhe disa rekomandime sa i përket profesionalizmit, përshtatshmërisë, dhe implementimit të këtyre metodave edhe në komunikimin e Qeverisë së Republikës së Kosovës.

Pyetjet që shtrohen

1. Sa i shpeshtë dhe efektiv është komunikimi i Zyrës për Marrëdhënie me Publikun në Kosovë?
2. A është i mjaftueshëm dhe efektiv komunikimi i brendshëm në Zyrën për Marrëdhënie me Publikun?
3. A ka nevojë për ndonjë ndryshim eventual të procedurave të funksionimit të Zyrës për Marrëdhënie me Publikun?

Hipotezat

H1: Zyrtarët e ZKP-së janë në bashkëpunim dhe komunikim të vazhdueshëm mes vete.

H2: Burimet njerëzore përbrenda ZKP-së janë të pa-mjaftueshme.

H3: ZKP-ja është vendimmarrëse për menaxhimin dhe publikimin e lajmeve dhe veprimtarive të iniciuara nga zyra e kryeministrit.

H4: ZKP në zyrën e kryeministrit dhe zyrtarët e ministrive kanë bashkëpunim të ngushtë mes vete.

Metodologjia

Parimisht, metodologjia për realizimin e këtij punimi është një miks i metodave të ndryshme kërkimore. Metodologjia është e bazuar në rishikimin e literaturës ekzistuese, analizë e librave, artikujve, e hulumtimeve të botuara nga autorë të ndryshëm. Burimet primare-kualitative janë përdoren për të mbledhur informacione në lidhje me temën nga persona të cilët i kemi intervistuar/ anketuar. Analiza dhe përpunimi i këtyre informacioneve është shfaqur në kapitujt e këtij punimi. Është bërë anketa online me 10 pyetje e cila i është drejtuar publikut mbi moshën 18 vjeçare, pa dallim gjinie ose etniciteti; për të ruajtur privatësinë e të anketuarve, pjesëmarrja e tyre ka qenë anonime. Pyetjet e parashtruara janë bërë për të parë se sa i përcjellin popullata lajmet e lëshuara nga qeveria, a mendojnë ata se qeveria duhet të komunikojë më shpesh me qytetarët jo vetëm përmes kanaleve televizive, web-it, apo portaleve, por edhe përmes mbledhimeve me qytetarë, si dhe si kanë ndikuar lajmet rreth COVID-19 në jetën e qytetarëve.

Poashtu, janë intervistuar dy zyrtarë për komunikim – z. Ismet Cakiqi, Udhëheqës i Zyrës për Komunikim Publik në Zyrë të Kryeministrit, dhe Dr. Faik Hoti, Udhëheqës i Divizionit për Komunikim Publik - Ministria e Shëndetësisë. Prej të intervistuarve janë mbledhur informata, të dhëna dhe mendime rreth bashkëpunimit të brendshëm të zyrtarëve, përgjegjësitë dhe rolin e zyrtarëve, çfarë procedure ose rregullore ndiqet, kush është përgjegjës, kush është vendimmarrës, dhe cilët janë mediumet komunikuese. Poashtu, kemi mësuar se a klasifikohen lajmet apo jo, dhe se a janë të mjaftueshme burimet e brendshme për menaxhimin e të gjitha detyrave, informatave dhe procedurave.

Burimet sekondare janë përdorur për mbledhjen e informacioneve nga artikuj të ndryshëm, libra, dhe botime të ndërlidhura me temën që janë shtjelluar në vijim. Këto burime janë të mjaftueshme duke marrë parasysh hulumtimet e vazhdueshme të bëra nga autorë që kanë analizuar strukturat qeveritare. Gjithashtu, janë shqyrtuar kumtesat e lëshuara në media - website, e rrjetet sociale. Përmes hulumtimeve të botimeve paraprake është shtjelluar rregullorja që përdoret, funksionet përbrenda zyrës të cilat i cakton kjo rregullore, detyrat dhe rolet e zyrtarëve. Pritet që rezultatet e hulumtimeve të kryera të shfaqin profesionalizëm të lartë brenda zyrës, si dhe kualitetit dhe aktualitet të kumtesave të përçuara tek publiku.

Struktura e punimit:

Përmbledhje e strukturës së punimit

Punimi është i ndarë në kapituj përgjatë të cilëve janë definuar faktorët kyç, funksionimi i brendshëm i zyrës për komunikim, janë identifikuar mediumet, grupet, rolet dhe përgjegjësitë. Janë shtjelluar shembuj të ndryshëm të komunikimit qeveritar. Përfundimisht, është bërë përmbyllja e temës me rezultatet e gjetura, duke përfshirë këtu edhe rekomandime për punën në vazhdimësi.

Në kapitullin e parë është hyrja e punimit ku është dhënë një historik i komunikimit dhe rëndësisë së tij. Poashtu janë paraqitur qëllimet e punimit, pyetjet dhe hipotezat, metodologjia e mbledhjes së materialeve, dhe struktura e punimit.

Në Kapitullin e dytë është bërë rishqyrtimi i literaturës ku është dhënë definicioni i Komunikimit Qeveritar në përgjithësi; rëndësia që përmban, dhe ndikimi në publik. Është diskutuar për funksionet përbrenda zyrës për komunikim me publikun, rolet dhe detyrat e zyrtarëve, komunikimi i brendshëm i cili bëhet ndërmjet zyrtarëve përgjegjës dhe Qeverisë, dhe medimeve të cilat i përçojnë kumtesat. Është diskutuar se çka është komunikimi publik, çka është menaxhimi i informacionit, si realizohet komunikimi, dhe janë diskutuar shembuj të komunikimit të marra nga SHBA-të.

Në Kapitullin e tretë është identifikuar se kush janë ministritë që komunikojnë, çfarë detyrash kanë, çfarë strukture përdoret, si është gjendja e burimeve njerëzore - sa persona kanë në këtë drejtim. Gjithashtu, në këtë kapitull janë identifikuar mediumet/organet e përdorura për komunikim. Këtu kanë hyrë të gjitha mediumet, metodat, tekstet shembuj të përdorur në raste të ndryshme. Është bërë identifikimi i medimeve më efektive për përcjelljen e komunikatave. Është diskutuar për mediumet sociale - ose rrjetet sociale të përdorura. Gjithashtu janë dhënë edhe disa raste të komunikatave të ndryshme.

Ndër mediumet e identifikuara kanë qenë: Website i Qeverisë, shpërndarja e lajmeve në Facebook, Instagram, Twitter, e gazetatat online.

Në kapitullin e katërt është bërë paraqitja e të dhënave të fituara përgjatë hulumtimeve. Është bërë gërshetimi i të gjeturave nga literatura, të gjeturat nga anketimet, pyetëtori dhe janë gërshetuar me hipotezat e punimit. Kjo ka sjellë në përfundimet e konstatuara nga i gjithë hulumtimi i çfarëdo forme. Është bërë prezantimi i të gjeturave nga burimet primare-intervistat dhe anketimet. Të intervistuarit janë z.Ismet Cakiqi, Udhëheqës i Zyrës për Komunikim Publik në Zyrë të Kryeministrit, dhe Dr. Faik Hoti, Udhëheqës i Divizionit për Komunikim Publik - Ministria e Shëndetësisë. Gjithashtu, siç edhe është cekur, anketimet janë bërë nga pikëpamja e publikut - për njohurinë e tyre rreth Komunikimit Qeveritar në Kosovë. Kjo është bërë për të parë se sa janë të informuar ata për kumtesat e Qeverisë, si dhe kush i përgatitë dhe i raporton ato. Janë analizuar përgjigjet në bazë të pyetjeve të parashtruara ndaj të intervistuarave, e poashtu edhe ndaj të anketuarve. Në këtë kapitull është shtjelluar materiali i nxjerrë nga observimi praktik. Në bazë të hipotezave të parashtruara është arritur në përfundim se a janë ato të sakta apo jo. Gjithashtu, janë diskutuar rezultatet e pritura dhe ato të fituara.

Në kapitullin e pestë është paraqitur përfundimi i punimit, pastaj në këtë kapitull janë listuar rekomandimet, shqetësimet, sfidat dhe rruga përpara për komunikimin qeveritar në institucionet e Republikës së Kosovës.

LITERATURA

- Ackerman, J. (2004). *Co-governance for accountability: Beyond “exit” and “voice.”* World Development, 32(3), 447-463.
- Ballina - Ministria e Kulturës, Rinisë dhe Sportit. (n.d.). *mkrs-ks.org*
- Barnett, C. (2007) ‘*Convening publics: the parasitical spaces of public action*’, in K. Cox, M. Low and J. Robinson (eds) *Handbook of political geography*, London: Sage Publications, pp 403-18.
- Bellamy, C. (2000). *The politics of public information systems*. In G. D. Garson (Ed.), *Handbook of public information systems* (pp. 85-98). New York: Marcel Dekker, Inc.
- Bonfadelli, H. (1993) ‘Ökologie als Thema für Informationskampagnen’, *Medienwissenschaft Schweiz*, 1: 3741.
- Bourquard, J. A. (2003). What’s up with e-government?
- Brahimi, F., & Muço, L. (2009). Manual për Marrëdhëniet e Njësisë Vendore me Publikun. In *aset-al.com/* (pp. 44–45). ASET - Forumi Shqiptar Social Ekonomik.
- Cakiqi, I. (2020). Intervistë me udhëheqësin e Zyrës për Komunikim Publik në Zyrë të Kryeministrit (V. Jashanica, Intervistuasja).
- Drezner, D.W., & Farrell, H. (2004). Web of influence. Foreign Policy.
- Eisenstein, L. (2019). *The Importance of Strong Communication in Local Government*. Diligent Insights.
- Gill, R. (2007) Gender and the media, Cambridge: *Polity Press*
- Goldsmith, S., & Eggers, W. (2004). Governing by network: The new shape of the public sector. Washington, DC: *Brookings Institution Press*.
- Holden, S. H., Norris, D. F., & Fletcher, P. D. (2003). *Electronic government at the local level: Progress to date and future issues*. Public Performance and Management Review, 26(4), 325-344.

- Hoti, F. (2020). Intervistë me udhëheqësin e Divizionit për Komunikim Publik- Ministria e Shëndetësisë (V. Jashanica, Intervistuasja).
- Howlett, M., et al (2010). Government communication and democratic governance: Electoral and policy-related information campaigns in Canada. *Policy and Society*, 29(1), 13–22.
- Kadriu, A. (2019). Jo pyetje pa përgjigje; Hulumtim për Mbarëvajtjen e Komunikimit Mediatik të Institucioneve. Kosovë: *Kosovotwopointzero*
- Khanche, Z. (2013). Udhëzues për Shfrytëzimin e Medieve Sociale në Përkrahje të Procesit të Integritimit të Kosovës në BE. *Zyra e Bashkimit Evropian në Kosovë*
- Komisioni Europian. (2010). Doracaku i Komunikimit dhe Dukshmërisë për Projektet e jashtme të Bashkimit Evropian. *Bruksel: Zyra për Bashkëpunim EuropeAid*.
- Lee, M., Neeley, G., & Stewart, K. (2012). *The Practice of Government Public Relations*. Philadelphia: CRC Press Taylor & Francis Group.
- Lippmann, W. (2002) *The phantom public*, London: Transaction Publishers, first published 1927
- McLuhan, M. (1964) *Understanding media: The extensions of man*, Abingdon: Routledge.
- Merten, K. (1988) ‘Aufstieg und Fall des, Two-Step-Flow of Communication. Kritik einer sozialwissenschaftlichen Hypothese, 4: 61035. *Politische Vierteljahresschrift*,
- Ministria e Financave. (2020). Divizioni për Komunikim Publik Detyrat dhe përgjegjësitë e Divizionit për Komunikim Publik. *mf.rks-gov.net*
- Ministria e Integritimeve Evropiane. (n.d.-a). Divizioni i Komunikimit Publik. *Divizioni i Komunikimit Publik*.
- Ministria e Integritimeve Evropiane. (n.d.-a). In *Divizioni i Komunikimit Publik*. Kosovë: Divizioni i Komunikimit Publik.
- Ministria e Integritimit Evropian. (2018). Strategjia e komunikimit dhe informimit në mbështetje të procesit të integritimit evropian të Kosovës. *Republika e Kosovës*.

- Ministria e Kulturës, Rinisë dhe Sportit. (n.d.). *www.mkrs-ks.org*
- Ministria e Shëndetësisë. (2020). Adresimi i Ministrit Vitia para mediave lidhur me lehtësimin e masave lidhur me Covid-19.
- Ministria e Shëndetësisë. (2020). IKSHPK pranon 15 mijë kite për testim të Covid-19.
- Ministria e Shëndetësisë. (2020). Ministri Zemaj ka nënshkruar vendimin për masat e përgjithshme mbrojtëse kundër COVID-19.
- Morris, S., & Shin, H. S. (2002). Social Value of Public Information. *American Economic Review*
- Musliu, G. (2013). Shteti 30 % i Qasshëm për Qytetarët. *Rrjeti Ballkanik për Gazetari Huluntuose BIRN Kosova*
- Newman, J. and Clarke, J. (2009) Publics, politics and power: Remaking the public in Pasquier, M. (2012). Government Communication. In *Dictionnaire*.
- Pfetsch, B. (1999). *Government news management - Strategic communication in comparative perspective* (pp. 20–21). Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB).
- Powell, W. (1990). Neither market nor hierarchy: Network forms of organization. In B. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews* (Vol. 12, pp. 295-336). *Greenwich, CT: JAI Press Inc.*
- Pratt, M. (1992) *Imperial eyes: Studies in travel writing and transculturation*. Sage Publications.
- Rainie, L. (2005). New data on blogs and blogging: About 6% of U.S. adults have created blogs and 16% of them read blogs. *The Pew Internet & American Life Project*
- Republika e Kosovës. (2015). Zyra për komunikim me publikun. *Republika e Kosovës*.
- Republika e Kosovës. (2015). Udhëzim Administrativ (Map) Nr. 01/2015 Për Ueb Faqet E Institucioneve Publike. *Republika e Kosovës*.

- Republika e Kosovës. (2018). Rregullore (QRK) NR. 27/2018 Për Shërbimin e Komunikimit Qeveritar me Publikun. *Kryeministri-ks.net*
- Republika e Kosovës. (2018). Udhëzuesi dhe Doracaku për Hartimin e Koncept Dokumenteve.
- Republika e Kosovës. (2018). Zyra Kombëtare e Auditimit. Retrieved. *zka-rks.org*
- Republika e Kosovës. (2019). Për qasje në dokumente publike. Kosovë: *Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës*.
- Republika e Kosovës. (n.d.). Strategjia e komunikimit dhe informimit në mbështetje të procesit të integritit evropian të Kosovës 2018 -2021. *MSA BE- Kosovë*.
- Republika e Kosovës. (n.d.-b). Divizioni i Komunikimit Publik. *mei-ks.net*
- Republika e Kosovës. (n.d.-c). *Komisioneri-ks*
- Rice, R. and Atkin, C. (1994) ‘Principles of successful public communication campaigns’, in J. Bryant and D. Zillmann (eds), *Media Effects: Advances in Theory and Research*. Hillsdale. *Erlbaum*.
- Rodríguez-Bolívar, M. P. (2014). *Measuring E-government Efficiency (Vol. 5)*. Springer *Science+Business Media*.
- Roehl, S.V. (1991) *Social Marketing Kampagnen: Eine kommunikationswissenschaftliche Analyse am Beispiel der Kampagne zur Volkszählung 1987*. Bergisch Gladbach,
- Saliu, H. (2021). The specifics and complexity of EU public diplomacy. *Druzboslovne Razprave, XXXVII(96–97)*, 189–207. <https://www.sociolosko-drustvo.si/wp-content/uploads/2021/09/DR96-97-Saliu-WEB.pdf>
- Saliu, H. (2020). Public Diplomacy and Related Concepts from the Perspective of Lasswell’s Communication Formula. *Jahr – European Journal of Bioethics, 11(2)*, 357-376. <https://Doi.org/10.21860/j.11.2.2>
- Saliu, H. (2020). The Evolution of the Concept of Public Diplomacy from the Perspective of Communication Stakeholders. *Medijska istraživanja, 26 (1)*, 69-86. <https://Doi.org/10.22572/mi.26.1.4>
- Saliu, H. (2018). Multiple Target Audiences, Critical Analysis of Pristina-Belgrade Dialogue. *On-line Journal Modelling the New Europe, 26*, 108-123. Doi:[10.24193/OJMNE.2018.26.08](https://doi.org/10.24193/OJMNE.2018.26.08)

- Saliu, H. (2015). *Komunikimi në diplomacinë publike: Soft power-i dhe imazhi ndërkombëtar i Kosovës*. Prishtinë: Kolegji AAB.
- Saliu, H. (2017). The new nature of Cultural Diplomacy in the age of online communication. *Journal of Media Critiques*, 3(10), 87-100. Doi:10.17349/jmc117206, <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=697056>
- Saliu, H. (2017). International image of the country through strategic communication, Case of Kosovo. *Journal of Media Critiques*. 3(9), 65-76. Doi: 10.17349/jmc117105
- Saliu, H. (2015). *Komunikimi në diplomacinë publike: Soft power-i dhe imazhi ndërkombëtar i Kosovës*. Prishtinë: Kolegji AAB.
- Sellitto, C., & Burgess, S. (2005). A government funded Internet portal as a promoter of regional cluster relationships: a case study from the Australian wine industry. *Environment & Planning C: Government & Policy*, 23(6), 851-866.
- Stromback, J., & Kioussis, S. (2011). *Political Public Relations: Principles and Applications*. Routledge.
- Warner, M. (2002) *Publics and counter publics*, New York, NY: *Zone Books*.
- Weil, D. (2004). Three reasons to publish an e-newsletter AND a blog. *Marketingprofs.com*,
- Zyra e Kryeministrit. (2020). Qeveria merr vendim për masa të reja për mbrojtjen nga pandemia COVID-19.
- Zyra e Kryeministrit. (n.d.-d). Zyra për Komunikim me Publikun (ZKP). *kryeministri-ks.net*