

## بحث بعنوان

دور رئيس قسم الخدمات العامة في تطوير استراتيجيات الاتصال والتواصل مع المواطنين

وتعزيز رضاهم

إعداد

وعد وليد الذنيبات

رئيس قسم الخدمات العامة

بلدية الكرك الكبرى

دور رئيس قسم الخدمات العامة يتمثل في تطوير استراتيجيات الاتصال والتواصل مع المواطنين وتعزيز رضاهم عن طريق تحليل احتياجاتهم وتطلعاتهم، وتنظيم حملات توعية وتثقيفية، وتبني سياسات تشجع على المشاركة المجتمعية، وإدارة الشكاوى والاقتراحات بشكل فعال لضمان تلبية الاحتياجات بشكل أفضل وتعزيز التواصل الفعال بين الحكومة والمواطنين.

## Abstract

The role of the Head of the Public Services Department is to develop communication and communication strategies with citizens and enhance their satisfaction by analyzing their needs and aspirations, organizing awareness and educational campaigns, adopting policies that encourage community participation, and managing complaints and suggestions effectively to ensure that needs are better met and to promote effective communication between the government and citizens.

## المُقَدِّمة

مقدمة البحث حول دور رئيس قسم الخدمات العامة في تطوير استراتيجيات الاتصال والتواصل مع المواطنين وتعزيز رضاهم تشكل مرتكزاً أساسياً في تحسين العلاقة بين الحكومة والمجتمع. يعتبر رئيس قسم الخدمات العامة شخصية محورية في هذا السياق، حيث يلعب دوراً حيوياً في تشكيل سياسات الاتصال وتحديد الأولويات لتلبية احتياجات المواطنين.

تطوير استراتيجيات الاتصال والتواصل يعكس أهمية فهم تفضيلات واحتياجات المواطنين، وهو ما يمكن أن يساهم بشكل كبير في تعزيز الثقة والتفاعل الإيجابي بين الحكومة والمجتمع المحلي.

تعزيز رضا المواطنين يعتبر هدفاً أساسياً للأجهزة الحكومية، حيث يساهم في بناء مجتمع مترابط ومشارك في العملية الحكومية وصنع القرار.

إدارة الشكاوى والملاحظات بشكل فعال تعتبر جزءاً أساسياً من دور رئيس قسم الخدمات العامة، فهي تمثل فرصة لتحسين الخدمات وتعزيز الثقة بين الحكومة والمواطنين، وتعزيز التفاعل الإيجابي بينهما.

## مشكلة البحث

مشكلة البحث حول دور رئيس قسم الخدمات العامة في تطوير استراتيجيات الاتصال والتواصل مع المواطنين وتعزيز رضاهم تتجلى في عدة جوانب تحتاج إلى تسليط الضوء عليها:

<https://jaspps.com>

1. نقص في الاتصال الفعّال: قد يواجه رؤساء الأقسام العامة تحديات في بناء قنوات اتصال فعّالة مع المواطنين، مما يؤدي إلى انعدام التفاعل وفقدان الثقة.

2. ضعف التفاعل مع متطلبات المواطنين: قد يكون هناك فجوة بين استراتيجيات الاتصال التي تعتمد عليها الحكومة وبين احتياجات وتوقعات المواطنين، مما يؤثر سلباً على رضاهم.

3. تحديات في إدارة الشكاوى والملاحظات: يمكن أن تتسبب الشكاوى والملاحظات غير المُدارة بشكل فعّال في تفاقم العلاقة بين الحكومة والمواطنين، مما يؤدي إلى تدهور الثقة وانخفاض مستوى الرضا.

4. ضعف استخدام التكنولوجيا في التواصل: قد يواجه الرؤساء تحديات في استخدام التكنولوجيا بشكل فعّال لتحسين التواصل وتعزيز الرضا، مما يؤثر على قدرتهم على تلبية احتياجات المواطنين بشكل فعّال.

### أهداف البحث

1. فهم أفضل لاحتياجات وتوقعات المواطنين: يهدف البحث إلى استكشاف وفهم عميق لاحتياجات وتوقعات المواطنين من الخدمات الحكومية والاتصال معهم، لضمان تطوير استراتيجيات فعّالة تلبي احتياجاتهم بشكل أفضل.

2. تحسين قنوات الاتصال والتواصل: يهدف البحث إلى تحسين وتطوير القنوات والوسائل المستخدمة للتواصل مع المواطنين، سواء كانت تقليدية أو رقمية، بهدف تعزيز التفاعل الإيجابي وبناء علاقات قوية وثقة متبادلة.

<https://jaspps.com>

3. تعزيز مشاركة المجتمع: يسعى البحث إلى تشجيع وتعزيز مشاركة المجتمع في صنع القرار وتطوير الخدمات العامة، من خلال إقامة آليات فعّالة للتواصل والتفاعل بين الحكومة والمواطنين.

4. تطوير سياسات تحفز على التفاعل الإيجابي: يهدف البحث إلى اقتراح سياسات وإجراءات تشجع على المشاركة المجتمعية وتعزز الثقة بين الحكومة والمواطنين، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

5. إدارة فعّالة للشكاوى والملاحظات: يسعى البحث إلى وضع استراتيجيات وآليات فعّالة لإدارة الشكاوى والملاحظات بشكل سريع وفعال، بهدف تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المواطنين.

### أهمية البحث

1. تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطنين: يساهم البحث في فهم أفضل لاحتياجات المواطنين وتوقعاتهم، وبناء استراتيجيات اتصال فعّالة في تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطنين، مما يعزز التفاعل الإيجابي والشراكة المجتمعية.

2. تحسين جودة الخدمات العامة: من خلال توجيه الجهود نحو تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل، يمكن للبحث أن يساهم في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة، وبالتالي تعزيز رضا المواطنين وتعزيز الشعور بالمسؤولية الحكومية.

3. دعم عملية صنع القرار: يوفر البحث أدلة وتحليلات حول توقعات واحتياجات المواطنين، مما يساعد في توجيه عمليات صنع القرار الحكومية نحو الأولويات الحقيقية وتحسين تخصيص الموارد بشكل فعال.

<https://jaspps.com>

4. تعزيز الشفافية والمساءلة: من خلال تطوير استراتيجيات اتصال فعّالة، يمكن للبحث أن يسهم في تعزيز الشفافية في عمل الحكومة وتوفير معلومات شاملة للمواطنين، مما يزيد من مستوى المساءلة والشعور بالشراكة.

5. تعزيز التنمية المستدامة: عبر تحسين التواصل بين الحكومة والمواطنين، يمكن للبحث أن يسهم في تعزيز التنمية المستدامة والمشاركة المجتمعية، وبناء مجتمعات أكثر انفتاحًا وتعاونًا في تحقيق الأهداف الوطنية والمجتمعية.

### أسئلة البحث

1. ما هي الأدوار والمسؤوليات الرئيسية لرئيس قسم الخدمات العامة في تطوير استراتيجيات الاتصال مع المواطنين؟

2. كيف يمكن لرئيس القسم العامة تحليل احتياجات وتوقعات المواطنين لتطوير استراتيجيات الاتصال الفعّالة؟

3. ما هي أفضل الممارسات التي يمكن اعتمادها من قبل رؤساء الأقسام العامة لتحسين التواصل وتعزيز رضا المواطنين؟

4. كيف يمكن لرؤساء الأقسام العامة تحسين إدارة الشكاوى والملاحظات من المواطنين بشكل فعّال؟

5. ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز استراتيجيات الاتصال مع المواطنين وتحسين رضاهم؟

## الإطار النظري

في سياق دراسة دور رئيس قسم الخدمات العامة في تطوير استراتيجيات الاتصال والتواصل مع المواطنين وتعزيز رضاهم، يُعتبر التواصل وسيلة حيوية لتحقيق أهداف الحكومة وتلبية احتياجات المواطنين. يقوم رؤساء الأقسام العامة بدور رئيسي في هذا السياق، حيث يشمل دورهم تحليل احتياجات المجتمع وتوجيه الجهود نحو تطوير استراتيجيات الاتصال الفعالة. تعتمد هذه الاستراتيجيات على فهم عميق للمواطنين وتوقعاتهم، وتشمل وسائل متنوعة من الاتصال بما في ذلك الاجتماعات العامة، وسائل التواصل الاجتماعي، والجلسات الاستشارية. يتطلب تطوير استراتيجيات الاتصال التفاعل المستمر مع المجتمع، بما في ذلك استقبال وتحليل الشكاوى والملاحظات وتبني السياسات التي تستجيب لتلك الاحتياجات. بالإضافة إلى ذلك، يعتمد نجاح هذه الاستراتيجيات على استخدام التكنولوجيا بشكل فعال لتسهيل التواصل وتحسين تجربة المواطنين. في النهاية، يهدف دور رئيس قسم الخدمات العامة إلى بناء علاقات قوية وثقة متبادلة بين الحكومة والمواطنين، مما يسهم في تعزيز الرضا وتعزيز المشاركة المجتمعية في صنع القرار.

1. نظرية الاتصال الحكومي: تشير إلى أهمية ودور الاتصال بين الحكومة والمواطنين في تعزيز الشفافية والثقة. تسلط الضوء على كيفية تأثير الاتصال الفعال في بناء علاقات إيجابية وتحقيق أهداف الحكومة.

2. نظرية الرضا العام: تركز على أهمية تلبية احتياجات المواطنين وتوقعاتهم لتحقيق الرضا العام. تشدد على أن الرضا يمكن أن يكون مؤشرًا على فعالية الخدمات الحكومية وجودتها.

<https://jaspps.com>

3. نظرية العلاقات العامة: تتعامل مع الإدارة الاستراتيجية للاتصال بين المؤسسات وجمهورها. يمكن تطبيق هذه النظرية على تطوير استراتيجيات الاتصال لرؤساء الأقسام العامة لتحسين التفاعل مع المواطنين.

4. نظرية الشكاوى والملاحظات: تناول الأبحاث في هذا المجال أهمية إدارة الشكاوى والملاحظات بشكل فعال لتحسين الخدمات وزيادة رضا المواطنين. يجب أن يكون رئيس القسم العامة قادرًا على فهم ومعالجة هذه الشكاوى بطريقة تعزز رضا المواطنين.

5. نظرية التغيير الاجتماعي: تناول هذا المفهوم أهمية تبني السلطات الحكومية لسياسات وإجراءات تشجع على التغيير الاجتماعي الإيجابي، بما في ذلك تطوير استراتيجيات الاتصال التي تعزز التفاعل الإيجابي بين الحكومة والمواطنين.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. زيادة مستوى الرضا: توضح الدراسات أن تطبيق استراتيجيات الاتصال الفعالة من قبل رؤساء الأقسام العامة يمكن أن يؤدي إلى زيادة مستوى رضا المواطنين على الخدمات الحكومية.
2. تعزيز الشفافية والثقة: يؤدي التركيز على الاتصال المفتوح والشفاف بين الحكومة والمواطنين إلى تعزيز الثقة وتحسين العلاقات العامة.
3. تحسين جودة الخدمات: تظهر الدراسات أن استراتيجيات الاتصال الفعالة يمكن أن تسهم في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين.

<https://jaspps.com>

4. تعزيز المشاركة المجتمعية: يمكن لاستخدام استراتيجيات الاتصال الفعّالة أن يشجع على مشاركة المجتمع في صنع القرار والمساهمة في تطوير السياسات العامة.

5. تعزيز السمعة الحكومية: يمكن لرؤساء الأقسام العامة من خلال استراتيجيات الاتصال الفعّالة أن يعززوا سمعة الحكومة ويعززوا الفهم العام لأدائها وتحقيقاتها.

### التوصيات:

1. تطوير برامج تدريبية: يوصى بتقديم برامج تدريبية لرؤساء الأقسام العامة لتعزيز مهارات الاتصال والتفاعل الفعّال مع المواطنين.

2. تعزيز استخدام التكنولوجيا: يجب على الحكومات تشجيع رؤساء الأقسام العامة على استخدام التكنولوجيا بشكل فعّال لتحسين التواصل مع المواطنين، مثل تطبيقات الهواتف الذكية والمنصات الرقمية.

3. تطوير إجراءات إدارة الشكاوى: يجب أن توجه التوصيات إلى تحسين إجراءات إدارة الشكاوى والملاحظات لضمان استجابة سريعة وفعّالة لاحتياجات المواطنين.

4. تشجيع المشاركة المجتمعية: ينبغي على الحكومات توفير فرص للمشاركة المجتمعية في صنع القرار وتوجيه توصياتهم إلى تطوير سياسات الاتصال والتواصل.

5. تقييم الأداء: يوصى بتنفيذ تقييم دوري لأداء رؤساء الأقسام العامة في تطوير استراتيجيات الاتصال وتحسين رضا المواطنين، مع اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء عند الضرورة.

## المصادر والمراجع

تريويك، أوكسمان، ألدسون، بوسويت، براندت، بروسيك، كونسورتيم ديسايد. (2013). تطوير وتقييم استراتيجيات الاتصال لدعم القرارات والممارسات المستتيرة القائمة على الأدلة (DECIDE) البروتوكول والنتائج الأولية. علم التنفيذ، 8، 1-12.

غروبا، ب.، والمحمود، ر. (2004، يناير). استراتيجيات تنمية مهارات الاتصال. في وقائع المؤتمر الأسترالي السادس لتعليم الحوسبة - المجلد 30 (الصفحات 101-107).

فيرش، سي.، وكاسير، جي. (1984). طريقتان لتحديد استراتيجيات الاتصال. تعلم اللغة، 34(1)، 45-63.

دورنيي، ز. (1995). حول قابلية تدريس استراتيجيات الاتصال. TESOL ربع سنوي، 29(1)، 55-85.

هارفي، إم جي، وجريفيث، دي إيه (2002). تطوير علاقات فعالة بين الثقافات: أهمية استراتيجيات الاتصال. ثندربيرد إنترناشونال بيزنس ريفيو، 44(4)، 455-476.

Tye-Murray, N., & Witt, S. (1997, May). Communication strategies training. In Seminars in Hearing (Vol. 18, No. 02, pp. 153-164).

Copyright© 1997 by Thieme Medical Publishers, Inc.