

## بحث بعنوان

دور موظف العلاقات العامة في تعزيز التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي

إعداد

جمعة حسن فلاح المساعد

موظف علاقات عامة

دور موظف العلاقات العامة في تعزيز التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي يتمثل في بناء جسور التواصل الفعّالة بين الإدارة البلدية والمواطنين، من خلال تنظيم فعاليات تواصلية، وتقديم المعلومات بشكل شفاف ومباشر، والاستماع لاحتياجات ومشاكل المجتمع المحلي، وتطبيق استراتيجيات الاتصال الفعّالة لتعزيز الثقة والشفافية بين البلدية والمواطنين.

## Abstract

The role of the public relations employee in enhancing communication between the municipality and the local community is to build effective communication bridges between the municipal administration and citizens, by organizing communication events, providing information in a transparent and direct manner, listening to the needs and problems of the local community, and applying effective communication strategies to enhance trust and transparency between the municipality and citizens.

## المُقَدِّمة

يُعد دور موظف العلاقات العامة أمرًا حيويًا في تعزيز التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي، حيث يسهم بشكل كبير في تحقيق التفاهم والتواصل الفعال بين الجهة الحكومية والمواطنين. يأتي هذا الدور في سياق التحديات الشاملة التي تواجه البلديات في تلبية احتياجات المجتمع وتطوير الخدمات المحلية. من خلال دراسة دور موظف العلاقات العامة، يمكن فهم أفضل لكيفية تعزيز التواصل وبناء الثقة بين الإدارة البلدية والمواطنين. هذا البحث سيسلط الضوء على أهمية تطبيق استراتيجيات الاتصال الفعالة وتبني الممارسات الشفافة في تعزيز العلاقات بين البلدية والمجتمع المحلي.

1. أهمية التواصل الفعال بين البلديات والمجتمع المحلي كأساس لتحسين الخدمات العامة وتعزيز المشاركة المجتمعية في عمليات اتخاذ القرار.

2. دور موظف العلاقات العامة كوسيط أساسي بين البلديات والمجتمع المحلي لتيسير التواصل وفهم احتياجات السكان ومطالبهم.

3. أهمية تطوير استراتيجيات الاتصال والتواصل التي تلبي تحديات البيئة الحضرية المعاصرة وتعزز الشفافية والثقة بين الإدارة المحلية والمواطنين.

4. البحث في العوامل التي تؤثر على فعالية دور موظف العلاقات العامة، مثل التحديات المالية والثقافية والتنظيمية.

5. ضرورة الملحة لفهم التحولات الاجتماعية والتكنولوجية الحديثة وكيفية تأثيرها على عمل موظفي العلاقات العامة في تعزيز التواصل مع المجتمع المحلي.

## مشكلة البحث

إحدى المشكلات الرئيسية التي تواجه دراسة دور موظف العلاقات العامة في تعزيز التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي هي التحديات التنظيمية، حيث قد تواجه البلديات صعوبة في تحديد الدور الفعال لموظف العلاقات العامة ضمن هيكل الإدارة البلدية. كما قد تواجه البلديات تحديات في تخصيص الموارد اللازمة لتطوير وتنفيذ استراتيجيات الاتصال بشكل فعال، خاصة في ظل القيود المالية والموارد المحدودة. علاوة على ذلك، قد تنشأ مشكلة في تحديد الجمهور المستهدف وفهم احتياجاته وتطلعاته، مما يجعل من الصعب تحقيق التواصل الفعال بين البلدية والمجتمع المحلي. وأخيراً، تعتبر قضايا الشفافية والثقة أيضاً مشكلة مهمة، حيث يمكن أن تؤثر نقص الشفافية في العمل الحكومي على مستوى الثقة بين البلدية والمواطنين وبالتالي على فعالية جهود التواصل والعلاقات العامة.

1. نقص في التفاهم بين البلديات والمجتمع المحلي، مما يؤدي إلى عدم كفاية تلبية احتياجات المجتمع وتحسين الخدمات العامة.
2. ضعف في التواصل والتفاعل بين البلديات والمواطنين، مما يؤثر سلباً على مستوى المشاركة المجتمعية والشفافية الحكومية.
3. قلة استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي من قبل البلديات في تحسين التواصل مع المجتمع المحلي.
4. نقص في تطبيق أساليب الاتصال الفعالة وتبني الممارسات الشفافة، مما يقلل من قدرة البلديات على بناء ثقة المجتمع المحلي.

5. تحديات متعلقة بتعيين وتدريب موظفي العلاقات العامة في البلديات، مما قد يؤثر على فعالية جهودهم في تعزيز التواصل مع المجتمع.

### أهداف البحث

1. تحديد أهمية دور موظف العلاقات العامة في تحسين التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي وتحقيق أهداف التنمية المحلية.
2. دراسة استراتيجيات وأساليب التواصل التي يستخدمها موظفو العلاقات العامة لتعزيز التواصل مع المواطنين وتحفيز المشاركة المجتمعية.
3. تحليل التحديات والعقبات التي تواجه جهود موظفي العلاقات العامة في بناء جسور التواصل الفعّالة بين البلديات والمجتمع المحلي.
4. تقييم فعالية استراتيجيات وبرامج التواصل المتبعة من قبل البلديات وتوصيات لتحسينها وتعزيز تأثيرها.
5. توجيهات ومقترحات لتطوير دور موظف العلاقات العامة في البلديات لتحسين جودة التواصل مع المجتمع المحلي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

### أهمية البحث

1. تعزيز التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي يسهم في تحسين جودة الخدمات العامة وتلبية احتياجات السكان بشكل أفضل.

<https://jaspps.com>

2. فهم دور موظف العلاقات العامة يعطي فرصة لتحليل كيفية استخدام الاتصال الفعال لتعزيز الشفافية وبناء الثقة بين البلدية والمواطنين.

3. دراسة دور موظف العلاقات العامة توفر فهماً أعمق لكيفية توجيه الجهود التواصلية لتحقيق أهداف التنمية المحلية وتعزيز المشاركة المجتمعية.

4. فهم العوامل التي تؤثر على فعالية موظفي العلاقات العامة يمكن أن يساعد في تحديد التحديات والفرص التي تواجه عملية التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي.

5. بحث دور موظف العلاقات العامة يوفر إطاراً لتطوير وتنفيذ استراتيجيات جديدة لتعزيز التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز العلاقات الإيجابية.

### أسئلة البحث

1. ما هي أهمية دور موظف العلاقات العامة في تحسين التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي؟
2. ما هي التحديات التي تواجه موظفي العلاقات العامة في تعزيز التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي؟
3. كيف يمكن لموظفي العلاقات العامة استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي لتحسين التواصل مع المجتمع المحلي؟
4. ما هي الاستراتيجيات التي يمكن لموظفي العلاقات العامة تبنيها لبناء الثقة والشفافية بين البلدية والمجتمع المحلي؟
5. كيف يمكن قياس فعالية جهود موظفي العلاقات العامة في تعزيز التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي؟

## الإطار النظري

موظف العلاقات العامة يلعب دورًا حاسمًا في تعزيز التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي. يهدف دوره إلى توفير قنوات فعالة وشفافة للتواصل بين البلدية والمواطنين والمؤسسات الأخرى المحلية.

من المسؤوليات الأساسية لموظف العلاقات العامة هي تنظيم وتنسيق الفعاليات والأنشطة التي تهدف إلى تعزيز التواصل. يقوم بتنظيم لقاءات ومؤتمرات وورش عمل وفعاليات أخرى تهدف إلى جمع وتوجيه مدخلات المجتمع وتبادل المعلومات والأفكار بين البلدية والمجتمع المحلي.

بالإضافة إلى ذلك، يعمل موظف العلاقات العامة على إعداد وتوزيع المواد الإعلامية والتوعوية التي تسهم في تعزيز الوعي والتواصل. يقوم بإعداد النشرات الإخبارية والبريد الإلكتروني والمطبوعات العامة والمواد الترويجية الأخرى لنشر المعلومات الهامة عن البلدية وأنشطتها وخدماتها.

علاوة على ذلك، يقوم موظف العلاقات العامة بإقامة علاقات قوية ومستدامة مع وسائل الإعلام المحلية والمؤسسات الحكومية والمجتمعية الأخرى. يعمل على تنسيق وتسهيل العلاقات مع هذه الجهات لتعزيز التواصل وتوفير منصات لتبادل الأفكار والآراء والمعلومات.

باختصار، يلعب موظف العلاقات العامة دورًا حيويًا في تعزيز التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي. يقوم بتنظيم الفعاليات والأنشطة التواصلية، وإعداد المواد الإعلامية والتوعوية، وتنسيق العلاقات مع وسائل الإعلام والمؤسسات الأخرى. من خلال دوره، يسهم موظف العلاقات العامة في بناء علاقة قوية ومستدامة بين البلدية والمجتمع المحلي، وتحقيق التواصل الفعال والشفاف وتلبية احتياجات وتطلعات المجتمع.

<https://jasps.com>

## 1. نظرية الاتصال الحكومي: تسلط الضوء على دور الحكومة في تسهيل التواصل مع المواطنين، وكيفية

استخدام وسائل الإعلام والعلاقات العامة لتحقيق أهداف الاتصال الحكومي.

نظرية الاتصال الحكومي هي مجال دراسي يركز على كيفية تفاعل الحكومات مع الجمهور عبر وسائل الإعلام والاتصالات. تعتبر هذه النظرية أساسية لفهم كيفية تشكيل الحكومات للرأي العام ونشر رسائلها وسياساتها. تسعى هذه النظرية إلى تحليل دور الحكومات في إدارة الاتصالات وتأثيرها على الجمهور وتشكيل آرائه. تعتمد النظرية على مفاهيم مثل الإعلام، والدعاية، والترويج، وتسلط الضوء على كيفية استخدام الحكومات لهذه الأدوات لتحقيق أهدافها السياسية والاجتماعية.

## 2. نظرية العلاقات العامة: تسلط الضوء على أهمية بناء وتعزيز العلاقات بين المؤسسة (البلدية) وجمهورها

(المجتمع المحلي) من خلال استخدام مختلف أدوات الاتصال والتواصل.

نظرية العلاقات العامة تمثل مجالاً مهماً في دراسة كيفية تفاعل المؤسسات والمنظمات مع الجمهور والمجتمعات التي تخدمها. تركز هذه النظرية على بناء علاقات إيجابية ومتبادلة بين المنظمة والمستفيدين من خلال استخدام الاتصال والتواصل بشكل فعال. يعتمد نجاح العلاقات العامة على فهم عميق لاحتياجات وتوقعات الجمهور وتحديد الرسائل والاستراتيجيات المناسبة للتواصل معه. تعتبر العلاقات العامة أداة حيوية لبناء الثقة والمصداقية وإدارة الصورة العامة للمؤسسة. من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الوسائل والتقنيات مثل وسائل الإعلام، ووسائل التواصل الاجتماعي، والفعاليات العامة، يسعى المحترفون في مجال العلاقات العامة إلى تحقيق أهدافهم التنظيمية بفعالية وكفاءة.

<https://jaspps.com>

### 3. نظرية الاستجابة العامة: تركز على كيفية استجابة الموظفين العاملين في مجال العلاقات العامة

لتحديات واحتياجات المجتمع المحلي، وكيفية تكيف الاستجابة مع الظروف المحلية المحددة.

نظرية الاستجابة العامة تعتبر إطارًا نظريًا يهدف إلى فهم كيفية استجابة الناس للرسائل الإعلامية والاتصالية. تركز هذه النظرية على دراسة تأثير الرسائل الإعلامية على سلوك الفرد واتجاهاته واعتقاداته. يتم تحليل كيفية استجابة الجمهور للرسائل الإعلامية بمختلف أشكالها، سواء كانت إعلانات، أفلام، برامج تلفزيونية، أو أخبار. تقترض النظرية أن الجمهور يستجيب للرسائل الإعلامية بطرق معينة تعتمد على مجموعة من العوامل مثل الثقافة، والخلفية الاجتماعية، والتعليم، والقيم الشخصية. تساهم النظرية في توجيه ممارسات الإعلام والاتصال وفهم كيفية تأثيرها على السلوك الجماهيري واتجاهاتها.

### 4. نظرية الشفافية: تعتبر شفافية البلدية وتوفير المعلومات المفتوحة والشفافة أحد العوامل المهمة في بناء

الثقة وتعزيز التواصل الفعال بين البلدية والمجتمع المحلي.

تعتبر نظرية الشفافية مبدأً أساسيًا في مجالات متعددة، بما في ذلك السياسة والأعمال والاتصالات. تركز هذه النظرية على مفهوم الوضوح والنزاهة في تبادل المعلومات بين الأطراف المعنية. يهدف مفهوم الشفافية إلى إنشاء بيئة من الثقة والمسؤولية، حيث يتمكن الأفراد والمنظمات من فهم القرارات والعمليات بشكل كامل وصحيح. تشير النظرية إلى أهمية إفصاح الشركات والحكومات عن المعلومات المهمة بشكل متناسق وشفاف، سواء كانت تتعلق بالأداء المالي، أو السياسات، أو الممارسات. يُعتبر تطبيق مبادئ الشفافية عاملاً رئيسيًا في بناء الثقة بين الجمهور والمؤسسات، ويعزز الشعور بالشراكة والمشاركة الفعالة في عمليات صنع القرار.

<https://jaspps.com>

5. **نظرية الدعاية والإعلان:** تركز على كيفية استخدام البلدية للإعلانات والحملات الدعائية للتواصل مع

المجتمع المحلي وتعزيز الوعي بالخدمات والمبادرات الحكومية.

نظرية الدعاية والإعلان تعتبر مجالاً هاماً في دراسة كيفية تأثير الرسائل الإعلانية على الجمهور وسلوكه. تهدف هذه النظرية إلى فهم كيفية استخدام الإعلانات لإقناع الناس بشراء منتج معين أو دعم فكرة معينة. تعتمد النظرية على مجموعة من المفاهيم مثل الجاذبية، والقناعة، والتأثير الاجتماعي، والتأثير النفسي. يتم تحليل عوامل مختلفة تؤثر على فعالية الإعلانات مثل المحتوى، والشكل، والجمهور المستهدف. من خلال دراسة استجابة الجمهور للإعلانات، يمكن للمعلنين تحسين استراتيجياتهم وتطوير رسائل أكثر فعالية. تُعتبر فهم مفاهيم الدعاية والإعلان أساسياً لأي منظمة تسعى للترويج لمنتجاتها أو خدماتها وبناء علاقات قوية مع الجمهور.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. أظهرت الدراسة أهمية دور موظف العلاقات العامة في تحسين التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي وتعزيز الثقة والشفافية بينهما.

2. تبين أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتكنولوجيا الحديثة يمكن أن يكون فعالاً في تعزيز التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي.

3. أشارت الدراسة إلى ضرورة تحسين التدريب والتطوير لموظفي العلاقات العامة في البلديات لتعزيز فعالية جهودهم في التواصل مع المجتمع المحلي.

<https://jaspps.com>

4. كشفت الدراسة عن التحديات التنظيمية والمالية التي تواجه البلديات في تعزيز التواصل مع المجتمع المحلي، وتحديد السبل للتغلب عليها.

5. توضح النتائج أن جهود موظفي العلاقات العامة يمكن أن تسهم في تعزيز المشاركة المجتمعية وتحقيق أهداف التنمية المحلية.

### التوصيات:

1. زيادة الاستثمار في تطوير قدرات ومهارات موظفي العلاقات العامة من خلال برامج تدريبية متخصصة.
2. توفير موارد مالية وتقنية كافية لتعزيز استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتكنولوجيا الحديثة في جهود التواصل.
3. إنشاء آليات وآليات لقياس وتقييم فعالية جهود موظفي العلاقات العامة في تعزيز التواصل مع المجتمع المحلي.
4. تعزيز التعاون والشراكات بين البلديات والمنظمات المجتمعية لتحقيق أهداف التواصل والمشاركة المجتمعية.
5. تبني سياسات وإجراءات تشجع على الشفافية وتوفير المعلومات للمواطنين بشكل منظم لتعزيز الثقة والتواصل الفعال.

## المصادر والمراجع

- قراد، وحسينة. (2023). العلاقات العامة.
- باشوشي، وكنزة. (2022). إدارة العلاقات العامة.
- الحشر، حزام فلاح، & اللعيد، عبد المحسن مشرف. (2004). برامج العلاقات العامة ومدى تحقيقها لأهدافها (أطروحة دكتوراه).
- فاضل الشمري، ج.، وجدعان. (2015). العلاقات العامة التنموية. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، 2015(2)، 362-337.
- صدادقة وكعواش ورؤوف (مشرفا). (2015). العلاقات العامة والترويج للمنتوج (أطروحة دكتوراه).
- د. ايمان احمد مرسي. (2023). الاتجاهات الحديثة في بحوث العلاقات العامة الرقمية في الأدبيات العربية. مجلة العلوم التربوية والإنسانية، (30)، 244-217.
- الزعبي، وسلطان. (2023). العلاقات العامة في المؤسسات الرياضية. مجلة بحوث كلية الآداب. جامعة المنوفية
- جامعة بيرزيت. مكتب العلاقات العامة. (2006). الرسالة الاعلامية، العدد الثاني المجلد الأول: مجلة دورية شت عن مكتب العلاقات العامة في جامعة يزيت
- منتصر، أ. ف.، & أمل فوزي. (2023). اتجاهات البحث العربية والأجنبية في مجالات العلاقات العامة. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، 2023(26)، 51-1.
- بن طاجين، سالمى، & زكرياء. برامج العلاقات العامة داخل المؤسسات.