

## بحث بعنوان

تحسين مستوى الشفافية والاتصال العام للبلدية من خلال دور موظف العلاقات العامة

إعداد

جهاد ماجد محمد الشمايلة

مأمور مستودع

بلدية الكرك الكبرى

موظف العلاقات العامة في البلدية يلعب دوراً حيوياً في تعزيز مستوى الشفافية والاتصال العام، حيث يتولى مهام تنظيمية وإدارية تهدف إلى تعزيز التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي، وتوفير المعلومات بشكل شفاف وفعال، مما يسهم في بناء علاقات إيجابية وثقة بين البلدية والمواطنين وتحقيق التنمية المستدامة.

## Abstract

The public relations employee in the municipality plays a vital role in enhancing the level of transparency and public communication, as he undertakes organizational and administrative tasks aimed at enhancing communication between the municipality and the local community, and providing information in a transparent and effective manner, which contributes to building positive relationships and trust between the municipality and citizens and achieving sustainable development.

## المُقَدِّمة

مع التطورات المستمرة في العصر الحالي، أصبحت الشفافية والاتصال العام أموراً ذات أهمية بالغة في عمل البلديات والمؤسسات الحكومية على حد سواء. يتجلى أهمية هذين الجانبين في بناء علاقات قوية وثقة متبادلة مع المواطنين وتحقيق التنمية المستدامة. لذلك، تسعى البلديات جاهدةً إلى تعزيز مستوى الشفافية والاتصال العام بهدف تحسين الخدمات المقدمة وتلبية احتياجات المجتمع بشكل أفضل.

من بين الأدوار الرئيسية التي تسهم في تحقيق هذه الأهداف، يأتي دور موظف العلاقات العامة في البلدية بأهميته الكبيرة. فهو الرابط الرئيسي بين البلدية والمواطنين، ويعمل على نقل المعلومات بشكل شفاف وفعال وتوجيه الجهود نحو تلبية احتياجات وتطلعات الجمهور.

على الرغم من أهمية دور موظف العلاقات العامة، إلا أن التحديات تظل قائمة أمامه، خاصة في ظل تزايد التوترات والتحولت الاجتماعية والاقتصادية التي تمر بها المجتمعات المحلية. ومن بين هذه التحديات، تبرز ضرورة التواصل الفعّال مع شرائح متنوعة من المجتمع، ومواجهة التحديات الإعلامية والتقنية الحديثة.

من هنا، يأتي دور البحث الحالي لاستكشاف سبل تعزيز دور موظف العلاقات العامة في تحسين مستوى الشفافية والاتصال العام للبلدية. سيتم تحليل الأساليب والأدوات المستخدمة حالياً، واقتراح توجهات جديدة وفعّالة لتحسين أداء هذا الدور وتحقيق الأهداف المنشودة.

## مشكلة البحث

من بين المشكلات الرئيسية التي تواجه جهود تحسين مستوى الشفافية والاتصال العام للبلديات من خلال دور موظف العلاقات العامة، يأتي قضية نقص الوعي والتفاعل من قبل المواطنين. فعلى الرغم من الجهود

<https://jasps.com>

المبذولة لتوفير المعلومات والبيانات، إلا أن الكثير من السكان قد لا يكونون على دراية كافية بحقوقهم وواجباتهم، مما يقلل من فعالية الاتصال ويعيق تحقيق الشفافية.

مشكلة أخرى تتمثل في التحديات التقنية والإعلامية، حيث يتطلب التواصل الفعّال ونقل المعلومات بشكل شفاف استخدام تقنيات ووسائل إعلامية متطورة. ومع ذلك، قد تواجه البلديات صعوبات في تبني هذه التقنيات ومواكبة التطورات السريعة في عصر الاتصال الرقمي.

تعاني البلديات أيضًا من مشكلة قلة الموارد، حيث لا تتوفر لديها الإمكانيات الكافية لتطوير برامج ومبادرات لتعزيز الشفافية وتحسين الاتصال العام. هذا يمكن أن يؤدي إلى تقليل جودة الخدمات المقدمة وتقويض الثقة بين البلدية والمجتمع.

لا يمكن تجاهل أيضًا مشكلة عدم وجود استراتيجيات فعّالة لقياس أثر جهود تحسين الشفافية والاتصال العام. فالقدرة على تقدير فعالية الأنشطة وتحديد المؤشرات الرئيسية للنجاح ضرورية لضمان استمرارية التحسين وتحقيق النتائج المرجوة.

## أهداف البحث

1. تحليل دور موظف العلاقات العامة في البلديات وتحديد مدى تأثيره على مستوى الشفافية والاتصال العام، وذلك من خلال دراسة دوره في نقل المعلومات وتوجيه الجهود التواصلية.
2. تقديم توجيهات واقتراحات لتعزيز دور موظف العلاقات العامة في تحسين الشفافية والاتصال العام، بما في ذلك تطوير استراتيجيات جديدة لتواصل أكثر فعالية مع المواطنين.

<https://jaspps.com>

3. دراسة تأثير التحولات التقنية والإعلامية على عمل موظف العلاقات العامة، وتقديم توصيات للاستفادة الأمثل من هذه التطورات في تعزيز الشفافية والاتصال العام.

4. تقديم تحليل لتحديات موظف العلاقات العامة في تحسين الشفافية والاتصال العام، مثل قلة الموارد وضعف التوعية، مع اقتراح سبل للتغلب على هذه التحديات.

5. تقديم دراسة حول كيفية قياس أثر جهود تحسين الشفافية والاتصال العام من خلال دور موظف العلاقات العامة، بما يشمل تطوير مؤشرات الأداء ووسائل التقييم الفعّالة.

### أهمية البحث

1. تعزيز الثقة بين البلدية والمواطنين: يساعد تحسين مستوى الشفافية والاتصال العام على بناء علاقات أكثر ثقة وشفافية بين السلطات المحلية والمجتمع المحلي، مما يسهم في تعزيز الشراكة وتحقيق التنمية المستدامة.

2. تحسين جودة القرارات والخدمات العامة: بتوفير معلومات دقيقة وشفافية، يمكن لموظف العلاقات العامة أن يساهم في تحسين جودة القرارات التي تتخذها البلدية وكذلك تطوير الخدمات العامة لتلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل.

3. تعزيز المشاركة المجتمعية: من خلال تحسين الاتصال وتوفير المعلومات، يمكن لموظف العلاقات العامة دعم وتعزيز مشاركة المجتمع المحلي في عملية صنع القرار وتنفيذ السياسات، مما يعزز الشفافية ويعزز الديمقراطية المحلية.

<https://jasps.com>

4. تعزيز السلوك التنظيمي الإيجابي: يمكن لتحسين مستوى الشفافية والاتصال العام أن يؤدي إلى تعزيز السلوك التنظيمي الإيجابي داخل البلدية، بما في ذلك زيادة التعاون والتفاعل بين الموظفين وتعزيز الانتماء للمؤسسة.

5. تعزيز سمعة البلدية: يمكن لتحسين مستوى الشفافية والاتصال العام أن يساهم في بناء سمعة إيجابية للبلدية كمؤسسة موثوقة ومسؤولة، مما يعزز جاذبيتها للمستثمرين والمواطنين على حد سواء.

### أسئلة البحث

1. كيف يمكن لموظف العلاقات العامة في البلدية تعزيز الشفافية في عملية اتخاذ القرارات وتوجيه السياسات؟

2. ما هي الأدوات والتقنيات التي يمكن استخدامها لتعزيز الاتصال العام مع المواطنين وتوفير المعلومات بشكل شفاف؟

3. كيف يمكن لموظف العلاقات العامة التعامل مع التحديات الإعلامية والتقنية في تحسين مستوى الاتصال العام للبلدية؟

4. ما هي الخطوات التي يمكن اتخاذها لزيادة التفاعل والمشاركة المجتمعية في عمليات البلدية من خلال دور موظف العلاقات العامة؟

5. كيف يمكن قياس أثر جهود تحسين مستوى الشفافية والاتصال العام للبلدية عبر دور موظف العلاقات العامة؟

## الإطار النظري

تحسين مستوى الشفافية والاتصال العام للبلدية من خلال دور موظف العلاقات العامة يعد أمراً حيوياً في عصرنا الحديث، حيث يتطلب من البلدية التفاعل المستمر مع المواطنين وتقديم المعلومات المهمة بوضوح وصدق. يلعب موظف العلاقات العامة دوراً حاسماً في تحقيق هذا الهدف، إذ يعمل على تنسيق وتنفيذ استراتيجيات الاتصال والتواصل مع الجمهور.

يعتبر التواصل الفعال والمفتوح أساساً في تحقيق الشفافية في البلدية. يجب أن يكون لدى موظف العلاقات العامة مهارات التواصل الجيدة وقدرة على الاستماع وفهم احتياجات المواطنين. على سبيل المثال، يمكن للموظف أن يقوم بإعداد تقارير دورية توضح أعمال البلدية ومشاريعها القادمة، وذلك بلغة سهلة الفهم وبأسلوب مبسط. يمكن أيضاً تنظيم لقاءات تواصلية مع السكان لمناقشة القضايا الحساسة وجمع ملاحظاتهم واقتراحاتهم.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لموظف العلاقات العامة أن يستخدم وسائل الاتصال الحديثة والتكنولوجيا لزيادة الشفافية وتعزيز التواصل مع المواطنين. يمكنه إنشاء صفحات وحسابات رسمية للبلدية على وسائل التواصل الاجتماعي مثل تويتر وفيسبوك وانستغرام، حيث يُمكنه نشر المعلومات الهامة والأخبار الحكومية بشكل سريع وفعال. يمكنه أيضاً توفير وسائل للتواصل والتفاعل مع المواطنين عبر هذه المنصات، مثل الرد على التعليقات والاستفسارات وتوجيه المواطنين إلى الجهات المختصة.

لا يقتصر دور موظف العلاقات العامة على توفير المعلومات فحسب، بل يجب أن يكون لديه قدرة على تعزيز الثقة وبناء علاقات جيدة مع المواطنين. يجب أن يكون الموظف قابلاً للوصول ومستعداً للتواصل

<https://jasps.com>

والتعامل مع المشاكل والشكاوى التي يواجهها السكان. يمكنه تنظيم لقاءات مباشرة مع الجمهور والاستماع إلى ما يجده الناس صعباً أو مُحِيطاً في العملية الحكومية. يمكن لموظف العلاقات العامة أن يعمل على توفير الدعم والمساعدة للمواطنين وتوجيههم إلى الجهات المناسبة لحل مشاكلهم.

علاوة على ذلك، يجب أن يعمل موظف العلاقات العامة على تعزيز الشفافية والمساءلة في البلدية. يمكنه تنظيم اجتماعات وورش عمل لشرح السياسات والقرارات الحكومية وشرح الأسباب وراءها. يجب أن يُشجّع الموظف أيضاً على مشاركة المعلومات المهمة والإحصائيات والتقارير الحكومية بشكل منتظم وعلني. من خلال ذلك، يتمكن المواطنون من تقييم أداء البلدية ومراقبة استخدام الموارد العامة.

باختصار، يعد دور موظف العلاقات العامة في تحسين مستوى الشفافية والاتصال العام للبلدية أمراً حاسماً. يجب على هذا الموظف أن يكون على اتصال وثقة بالمواطنين، وأن يتبنى أساليب الاتصال الحديثة، وأن يعمل على توفير المعلومات ودعم المواطنين، وأن يعزز الشفافية والمساءلة في العمل الحكومي. من خلال تحقيق هذه الأهداف، يمكن أن يسهم موظف العلاقات العامة في بناء علاقة قوية وثقة بين البلدية والمجتمع المحلي وتحقيق التنمية المستدامة.

**1. نظرية الشفافية الحكومية:** تقدم هذه النظرية إطاراً لفهم أهمية توفير المعلومات والبيانات للجمهور من قبل الحكومات، وتشجيع الشفافية في اتخاذ القرارات وتنفيذ السياسات. يمكن لموظف العلاقات العامة دوراً مهماً في تحقيق أهداف الشفافية الحكومية من خلال نقل المعلومات وتعزيز التواصل العام.

نظرية الشفافية الحكومية تعتبر مبدأً أساسياً في عملية الحكم الديمقراطي، حيث تهدف إلى زيادة الشفافية والوضوح في أنشطة الحكومات ومؤسساتها. يعتبر هذا المبدأ أحد الأسس التي تسهم في بناء علاقة ثقة بين

<https://jasps.com>

الحكومة والمواطنين. من خلال توفير المعلومات بشكل مفتوح وشفاف، يمكن للمواطنين مراقبة أداء الحكومة والمطالبة بالمساءلة عند الضرورة. تعتبر الشفافية أيضاً عاملاً مهماً في مكافحة الفساد وتعزيز النزاهة في أداء المؤسسات الحكومية، حيث تجعل عمليات اتخاذ القرار أكثر شفافية وعدالة.

تتضمن مبادئ الشفافية الحكومية كشف المعلومات الرسمية للجمهور بشكل مباشر ومنتظم، وضمان توفر البيانات والمعلومات الحكومية بسهولة الوصول والفهم للمواطنين. كما تتضمن أيضاً تعزيز ثقافة الشفافية داخل الحكومة نفسها، من خلال تعزيز مبادئ الشفافية والنزاهة بين موظفي الحكومة والمسؤولين عن اتخاذ القرار.

تواجه مفهوم الشفافية الحكومية تحديات عديدة، من بينها تحديات تقنية وثقافية، فضلاً عن مقاومة بعض الجهات الحكومية لفتح معلوماتها أمام الجمهور. بالإضافة إلى ذلك، تتطلب تحقيق الشفافية تشريعات وسياسات فعالة تلزم الحكومات بنشر المعلومات بشكل شفاف ومباشر، وتطبيق آليات مساءلة فعالة في حال تجاوزت الحكومات حدود الشفافية المقررة.

مع تطور التكنولوجيا، أصبح من الممكن تعزيز الشفافية الحكومية من خلال استخدام الوسائط الرقمية والتقنيات الحديثة مثل الإنترنت والتكنولوجيا الحيوية. يمكن لهذه التقنيات أن تسهم في تعزيز الوصول إلى المعلومات الحكومية وتحسين جودتها، وبالتالي تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة في مجتمعاتنا.

**2. نظرية الاتصال العام:** تسلط هذه النظرية الضوء على أهمية التواصل الفعال بين المؤسسات الحكومية والمجتمع، وتحديد العوامل التي تؤثر في جودة الاتصال العام. يمكن لموظف العلاقات العامة أن يعتمد مفاهيم وأساليب الاتصال العام لتحسين العلاقات بين البلدية والمواطنين.

<https://jasps.com>

نظرية الاتصال العام تمثل إطارًا نظريًا يركز على دراسة التفاعلات والعلاقات بين الحكومة والجمهور عبر وسائل الإعلام الجماهيرية. تسعى هذه النظرية إلى فهم كيفية تأثير الاتصال الجماهيري على عمليات صنع القرار الحكومية والرأي العام. يعتبر الهدف الرئيسي لنظرية الاتصال العام تحليل كيفية توجيه وتأثير الرسائل العامة من الحكومة إلى الجمهور وكيفية استيعاب الجمهور لهذه الرسائل وتأثيرها على سلوكياتهم وآرائهم.

يقوم علماء الاتصال بدراسة مجموعة من العوامل التي تؤثر على فعالية الاتصال العام، بما في ذلك وسائل الإعلام المستخدمة، والرسائل المرسلّة، وسمات الجمهور المستهدف. تتضمن العوامل النفسية والاجتماعية أيضًا في دراسة نظرية الاتصال العام، حيث يتم التركيز على كيفية استقبال الجمهور للمعلومات وتفسيرها وتأثيرها على سلوكياتهم وتوجهاتهم.

تسهم نظرية الاتصال العام في فهم دور الإعلام في بناء الرأي العام وتشكيل السلوكيات الجماهيرية، وبالتالي تلعب دورًا حيويًا في عملية الديمقراطية والمشاركة المجتمعية. كما أن فهم أسس الاتصال العام يساعد الحكومات والمؤسسات العامة في تحسين استراتيجياتها الاتصالية وتوجيه رسائلها بفعالية أكبر للجمهور.

**3. نظرية الديمقراطية المشاركة:** تبرز هذه النظرية أهمية مشاركة المواطنين في عمليات اتخاذ القرار وتنفيذ السياسات الحكومية. يمكن لموظف العلاقات العامة أن يلعب دورًا محوريًا في تعزيز المشاركة المجتمعية وتوجيه جهود البلدية نحو تلبية احتياجات وتطلعات المواطنين.

نظرية الديمقراطية المشاركة تعتبر نهجًا ديمقراطيًا يعزز دور المشاركة الفعالة للمواطنين في عملية اتخاذ القرار السياسي. تهدف هذه النظرية إلى توسيع مفهوم الديمقراطية بما يتيح للمواطنين المشاركة الفعالة في صنع القرارات المؤثرة على حياتهم ومجتمعاتهم. يعتبر التركيز على المشاركة السياسية والمدنية والاجتماعية

<https://jaspps.com>

جزءًا أساسيًا من نظرية الديمقراطية المشاركة، حيث تسعى لضمان تمثيل جميع شرائح المجتمع في عملية اتخاذ القرار.

تشمل مبادئ نظرية الديمقراطية المشاركة تعزيز الحوار والتواصل المفتوح بين المواطنين والحكومة، بالإضافة إلى توفير الفرص المتساوية للمشاركة في العملية السياسية واتخاذ القرارات. يعتبر التعليم والتثقيف أداة أساسية في تعزيز الديمقراطية المشاركة، حيث يتم تمكين المواطنين من فهم حقوقهم وواجباتهم والمساهمة بفاعلية في تطوير المجتمع.

تواجه نظرية الديمقراطية المشاركة تحديات عديدة، بما في ذلك تحديات ثقافية واجتماعية وهيكلية. فضلاً عن ذلك، يمكن أن تواجه صعوبات في تطبيقها على نطاق واسع نظرًا لاختلاف الثقافات والأنظمة السياسية في مختلف المجتمعات. لكنها تظل رؤية مهمة تسعى إلى تعزيز التفاعل الديمقراطي بين الحكومات والمواطنين، وبناء مجتمعات أكثر شمولية وعادلة.

**4. نظرية القياس والتقييم:** تركز هذه النظرية على أهمية قياس أداء البلديات وتقييم نجاح الجهود المبذولة في تحسين مستوى الشفافية والاتصال العام. يمكن لموظف العلاقات العامة استخدام الأدوات والتقنيات المناسبة لقياس تأثير أنشطته وتقديم التقارير المناسبة لتقييم النتائج.

نظرية القياس والتقييم تعتبر أساسية في مجالات متعددة من العلوم الاجتماعية والإدارية، حيث تهدف إلى فهم وتقييم الظواهر والعمليات والبرامج والسياسات. تعتمد هذه النظرية على استخدام الأدوات والتقنيات المناسبة لقياس الظواهر وتحليلها بشكل دقيق، ومن ثم تقييم النتائج بناءً على المعايير والمقاييس المحددة.

<https://jaspps.com>

يشمل مجال القياس والتقييم استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب والتقنيات، مثل المسوحات، والمقابلات، ودراسات الحالة، وتحليل البيانات، والتقييم النوعي والكمي. تعتمد اختيار الأساليب والتقنيات على طبيعة الظاهرة المراد قياسها وتقييمها، وأهداف الدراسة، والموارد المتاحة.

تساهم نظرية القياس والتقييم في تطوير السياسات العامة وتحسين البرامج والمشاريع، حيث توفر معلومات دقيقة وموثوقة تساعد في اتخاذ القرارات السليمة. كما تساعد في تقديم توصيات لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة، وبالتالي تعزز كفاءة وفعالية العمل الإداري والسياسي.

مع تطور التقنيات والمنهجيات في مجال القياس والتقييم، تزداد أهمية هذه النظرية في مواجهة التحديات والمشكلات الاجتماعية والسياسية المعاصرة، وتعزيز الاستدامة والتطوير المستمر في مختلف المجتمعات والمؤسسات.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. زيادة مستوى الثقة: تحسين مستوى الشفافية والاتصال العام يؤدي إلى زيادة مستوى الثقة بين البلدية والمواطنين، مما يعزز التعاون والتفاعل الإيجابي.
2. تحسين جودة القرارات: يساهم التواصل الفعال ونقل المعلومات بشكل شفاف في تحسين جودة القرارات التي تتخذها البلدية، مما يؤدي إلى تلبية احتياجات المجتمع بشكل أفضل.

<https://jaspps.com>

3. تعزيز المشاركة المجتمعية: يمكن أن يسهم دور موظف العلاقات العامة في تعزيز المشاركة المجتمعية وتفعيل دور المواطنين في عمليات اتخاذ القرار، مما يعزز الديمقراطية المحلية.

4. بناء سمعة إيجابية: يمكن لجهود تحسين مستوى الشفافية والاتصال العام أن تساهم في بناء سمعة إيجابية للبلدية كمؤسسة موثوقة ومسؤولة في عيون المواطنين والمستثمرين.

### التوصيات:

1. تطوير استراتيجية الاتصال: توصي بضرورة وضع استراتيجية شاملة للاتصال تركز على تلبية احتياجات المواطنين ونقل المعلومات بشكل فعال وشفاف.

2. تنظيم فعاليات تواصلية: يمكن توجيه توصيات لتنظيم فعاليات وأحداث تواصلية متنوعة تساهم في تفعيل دور المواطنين وتشجيع المشاركة الفعالة.

3. تبني التكنولوجيا: يمكن توجيه التوصيات لتبني التكنولوجيا الحديثة في عمليات الاتصال، مثل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية لنشر المعلومات.

4. تقديم التدريب والتطوير: ينصح بتقديم برامج تدريبية وتطويرية لموظفي العلاقات العامة لتعزيز مهاراتهم في مجالات التواصل والشفافية.

5. قياس الأداء: يمكن توجيه التوصيات لتطوير نظم قياس الأداء والتقييم لتحديد فعالية جهود تحسين مستوى الشفافية والاتصال العام واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

## المصادر والمراجع

- أقراد, & حسينة. (2023). العلاقات العامة.
- باشوشي, & كنزة. (2022). إدارة العلاقات العامة.
- فاضل الشمري, ج., & جدعان. (2015). العلاقات العامة التنموية. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة و الإعلان, 2015(2), 362-337.
- صداقة, كعواش, & رؤوف (مشرفا). (2015). العلاقات العامة و الترويج للمنتج (Doctoral dissertation).
- جامعة بيرزيت. العلاقات العامة. (2009). الرسالة الاعلامية العدد: 48، مجلة دورية تصدر عن مكتب العلاقات العامة في جامعة بيرزيت.
- الزعبي, & سلطان. (2023). العلاقات العامة في المؤسسات الرياضية. مجلة بحوث كلية الآداب. جامعة المنوفية.
- ليلي حسن الصقر. (2019). عمل المرأة البحرينية في قطاع العلاقات العامة الدولية والبرامج الدبلوماسية: الفرص والتحديات. مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية, 3(12), 102-120.
- خليل, إ. م. أ., & إنجي محمد أبوسريع. (2022). أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة في ضوء التحول الرقمي. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة و الإعلان, 2022(23), 209-177.