

## بحث بعنوان

قياس رضا السكان عن خدمات المنطقة البلدية دور مدير المنطقة في تعزيز التواصل المجتمعي

## إعداد الباحثة

اعتدال محمود جليل المشاقبه

هندسة مدنية - مديرة منطقة

بلدية المفرق الكبرى - منطقة أم النعام الغربية

## المُلخَص

يعتبر قياس رضا السكان عن خدمات المنطقة البلدية جزءاً أساسياً من تحسين الأداء البلدي وتطوير جودة الحياة في المجتمع، حيث يعكس هذا القياس مدى توافق الخدمات المقدمة مع توقعات السكان واحتياجاتهم. يلعب مدير المنطقة دوراً محورياً في تعزيز التواصل المجتمعي من خلال متابعة آراء السكان وتوفير قنوات تواصل فعالة تتيح لهم التعبير عن آرائهم وتقديم اقتراحاتهم وشكاواهم. يُساهم هذا الدور في تعزيز الشفافية والفاعلية في الاستجابة لمطالب المواطنين، حيث يعمل مدير المنطقة على توظيف نتائج استبيانات الرضا لتحسين مستوى الخدمات وإجراء التحسينات المطلوبة بشكل مستمر، مما يعزز الثقة بين المجتمع المحلي والإدارة البلدية ويُحفز التعاون لدعم المبادرات التنموية.

**Abstract**

Measuring residents' satisfaction with municipal services is an essential part of improving municipal performance and developing the quality of life in the community, as this measurement reflects the extent to which the services provided meet residents' expectations and needs. The district manager plays a pivotal role in enhancing community communication by following up on residents' opinions and providing effective communication channels that allow them to express their opinions and submit their suggestions and complaints. This role contributes to enhancing transparency and effectiveness in responding to citizens' demands, as the district manager works to employ the results of satisfaction surveys to improve the level of services and make the required improvements on an ongoing basis, which enhances trust between the local community and the municipal administration and stimulates cooperation to support development initiatives.

قياس رضا السكان عن خدمات المنطقة البلدية يعتبر من العناصر الحيوية لضمان تقديم خدمات تتوافق مع احتياجات المجتمع المحلي وتطلعاته. إذ يسعى هذا القياس إلى فهم مدى تلبية الخدمات المقدمة لتوقعات السكان، مما يساهم في توجيه الجهود لتحسين الأداء البلدي وتلبية احتياجات الأفراد بشكل فعّال. ويُعد رضا السكان مقياساً مهماً لجودة الخدمات المقدمة، كما أنه يعكس مستوى التواصل والتفاعل بين الجهات البلدية والمجتمع. من هنا، تتبع أهمية قياس الرضا كأداة أساسية لتعزيز العلاقات الإيجابية بين البلدية والسكان وإيجاد بيئة مجتمعية داعمة ومتعاونة.

يُعد دور مدير المنطقة محورياً في تعزيز قنوات التواصل المجتمعي، حيث يشكل حلقة وصل بين البلدية والمجتمع المحلي، ويقوم بتنسيق الجهود لضمان تلبية احتياجات السكان. يعمل مدير المنطقة على استقبال آراء السكان وملاحظاتهم بشكل دوري، مما يتيح الفرصة للتعرف على التحديات التي تواجههم في حياتهم اليومية. هذا الدور يساعد على بناء الثقة المتبادلة بين الطرفين ويخلق بيئة تدعم تبادل الأفكار والمقترحات البناءة، مما يعزز من جودة الخدمات المقدمة ويحقق تطلعات المواطنين بشكل أكثر شمولية وفعالية.

يعتمد قياس رضا السكان على أدوات متنوعة مثل الاستبيانات والاستطلاعات ولقاءات مباشرة مع أفراد المجتمع، حيث يساهم ذلك في جمع معلومات دقيقة وموثوقة حول مستوى رضا السكان عن خدمات المنطقة. هذه البيانات تلعب دوراً حيوياً في مساعدة مدير المنطقة على اتخاذ قرارات مبنية على تحليل واقعي للاحتياجات الحقيقية للسكان. ومن خلال متابعة نتائج هذه الأدوات، يمكن لمدير المنطقة توجيه السياسات والموارد نحو تحسين المجالات التي تحتاج إلى تطوير، مما يضمن تحقيق أفضل النتائج في تقديم الخدمات.

<https://jaspps.com>

التواصل المستمر بين البلدية والسكان يعزز من قدرة البلدية على الاستجابة السريعة لاحتياجات المجتمع المحلي وتحدياته. حيث يُعد الحوار المفتوح والشفاف مع المجتمع وسيلة فعالة لفهم توقعات السكان وتحديد النقاط التي تتطلب تحسناً. يعمل مدير المنطقة كجسر يربط بين الإدارة البلدية والمجتمع، حيث يقوم بدور نشط في جمع المعلومات وتوصيلها إلى صانعي القرار، مما يساهم في توجيه السياسات والخطط وفقاً للاحتياجات الفعلية للسكان. وبهذا الدور، يمكن تعزيز ثقة المجتمع في قدرة البلدية على تقديم خدمات تلبي التطلعات وتحقق التنمية المستدامة.

في النهاية، فإن قياس رضا السكان عن خدمات البلدية ليس مجرد عملية روتينية، بل هو خطوة استراتيجية تساهم في توجيه جهود البلدية نحو تحقيق رؤية مستقبلية متجددة وملائمة لطموحات المجتمع. ويظهر هنا دور مدير المنطقة بوضوح كقائد ميداني يسعى لتعزيز التعاون المجتمعي وتحقيق الشفافية في تقديم الخدمات، حيث تُمثل نتائجه انعكاساً لتكامل العمل بين البلدية والمجتمع. إن هذا التكامل يعد أساسياً لتحقيق بيئة محلية مستقرة وداعمة تُلبي احتياجات السكان وتحقق التنمية المنشودة.

### مشكلة البحث

مشكلة البحث تتمثل في التحديات المرتبطة بعدم وضوح مدى رضا السكان عن خدمات المنطقة البلدية، وهو ما قد يؤدي إلى فجوة بين توقعات السكان ومستوى الخدمات المقدمة. ففي كثير من الأحيان، قد لا تكون البلديات على دراية كافية باحتياجات السكان الفعلية أو المجالات التي تحتاج إلى تحسين. هذه الفجوة قد تؤدي إلى تدني مستوى الثقة بين السكان والجهات البلدية، حيث يشعر المواطنون بأن احتياجاتهم وتطلعاتهم

لا تؤخذ بعين الاعتبار بالشكل الكافي، مما يبرز الحاجة إلى وجود آليات فعالة لقياس الرضا وتفعيل نتائجها على أرض الواقع.

ويبرز هنا دور مدير المنطقة كحلقة وصل بين المجتمع المحلي والإدارة البلدية، إلا أن هناك تحديات تواجه هذا الدور تتعلق بقدرة مدير المنطقة على تعزيز قنوات التواصل المجتمعي وضمان تدفق المعلومات بشكل فعال. عدم تفعيل هذا الدور بالشكل المطلوب قد يؤدي إلى ضعف الاتصال مع السكان وتباطؤ الاستجابة لاحتياجاتهم، مما قد يزيد من مستوى الاستياء ويقلل من فاعلية الخدمات المقدمة. لذلك، تكمن المشكلة في كيفية تعزيز هذا الدور بحيث يصبح مدير المنطقة قادراً على متابعة ملاحظات وآراء السكان والعمل على تحسين مستوى الرضا من خلال توجيه الجهود نحو التحسين المستمر للخدمات.

وتتفاقم مشكلة قياس رضا السكان في ظل غياب أدوات فعالة ومنهجية واضحة تتيح جمع البيانات وتحليلها بموضوعية. فعدم وجود استراتيجيات دقيقة أو آليات منهجية للحصول على آراء السكان يعني أن قرارات تحسين الخدمات قد تكون غير مبنية على معلومات دقيقة، مما يزيد من صعوبة اتخاذ قرارات ملائمة تلبي احتياجات السكان. هذه الفجوة في المعلومات قد تساهم في تدني مستوى رضا السكان وتؤدي إلى نقص في التفاعل المجتمعي الإيجابي مع الجهود البلدية.

كما أن غياب التواصل المستمر والمباشر بين السكان ومدير المنطقة قد يؤدي إلى تراكم المشاكل وتباطؤ في حلها، خاصة في حال كانت هناك حاجة إلى تحسينات عاجلة. ففي بعض الأحيان، قد لا يتوفر للسكان قنوات مناسبة للتعبير عن آرائهم وشكاواهم، أو قد لا يجدون تفاعلاً سريعاً من قبل مدير المنطقة. هذا

التأخير قد يؤدي إلى شعور السكان بأنهم غير مدعومين أو أن احتياجاتهم ليست من الأولويات، مما يعمق المشكلة ويجعل من الصعب تحسين مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

في ضوء ما سبق، تتضح مشكلة البحث في كيفية تحقيق تواصل فعال ومستدام بين مدير المنطقة والسكان لضمان قياس دقيق وموثوق لمدى رضاهم عن الخدمات البلدية. وتتطلب هذه المشكلة البحث عن طرق لتعزيز دور مدير المنطقة وتفعيل التواصل المجتمعي بشكل يؤدي إلى تحسين مستمر في مستوى الخدمات.

### أهداف البحث

1. تحديد مدى رضا السكان عن خدمات المنطقة البلدية ومدى تلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم.
2. تقييم أداء مدير المنطقة في تعزيز التواصل المجتمعي وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
3. دراسة التأثيرات الإيجابية والسلبية للتواصل المجتمعي على رضا السكان وتحسين العلاقة بينهم وبين السلطات المحلية.
4. تحليل العوامل التي تؤثر على فعالية دور مدير المنطقة في تعزيز التواصل المجتمعي وكيفية تعزيز هذا الدور.
5. اقتراح التوصيات والتوجيهات لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز التواصل المجتمعي بين السكان والجهات المعنية.

## أهمية البحث

1. يساعد البحث في تحديد نقاط القوة والضعف في خدمات المنطقة البلدية والتي قد تؤثر على رضا السكان.

2. يمكن للبحث أن يوجه الجهات المسؤولة نحو تحسين الخدمات وتلبية احتياجات وتطلعات السكان بشكل أفضل.

3. يعزز البحث فهم دور مدير المنطقة في تحسين التواصل المجتمعي وكيفية تعزيز هذا الدور لتحقيق أفضل نتائج.

4. يمكن للبحث أن يساهم في بناء علاقات أفضل بين السكان والسلطات المحلية من خلال تعزيز التواصل المجتمعي.

5. يساهم البحث في تعزيز الشفافية والمساءلة في العمل الحكومي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمجتمع المحلي.

## أسئلة البحث

1. ما هي مستويات رضا السكان عن خدمات المنطقة البلدية وما هي الجوانب التي تحتاج إلى تحسين؟

2. ما هو دور مدير المنطقة في تحسين التواصل المجتمعي وتعزيز علاقته مع السكان؟

3. ما هي أهم التحديات التي تواجه مدير المنطقة في تعزيز التواصل المجتمعي وكيف يمكن التغلب عليها؟

<https://jaspss.com>

4. ما هي الأدوات والمقاييس المستخدمة لقياس رضا السكان عن خدمات المنطقة البلدية وكيف يمكن تحسينها؟

5. ما هي التوصيات والسياسات التي يمكن تطبيقها لتعزيز التواصل المجتمعي وزيادة رضا السكان عن خدمات المنطقة البلدية؟

### الإطار النظري

في إطار موضوع قياس رضا السكان عن خدمات المنطقة البلدية، يُعتبر الرضا مؤشراً هاماً على جودة الخدمات ومدى تلبية توقعات المواطنين. هذا الرضا لا يعتمد فقط على الكفاءة في تقديم الخدمات، بل يرتبط أيضاً بقدرة البلدية على فهم احتياجات السكان وتلبيتها بشكل يتماشى مع تطلعاتهم. وتوضح الأدبيات أن عملية قياس الرضا تتطلب أدوات دقيقة لتحليل انطباعات السكان وتقديم مؤشرات موضوعية تساهم في تحسين الخدمات. يُساعد هذا القياس الجهات المسؤولة على تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء البلدي، مما يساهم في وضع خطط تطويرية فعّالة تعتمد على بيانات فعلية وآراء السكان.

يلعب مدير المنطقة دوراً رئيسياً في دعم عمليات قياس رضا السكان وتعزيز التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي، حيث يُعتبر حلقة الوصل التي تُمكن السكان من إيصال آرائهم وتطلعاتهم للإدارة البلدية. وتشير الأبحاث إلى أن وجود مسؤول محلي يسهل تفاعل المواطنين مع البلدية يعزز من شفافتها ويجعلها أكثر تجاوباً. ويُمثل مدير المنطقة الجهة المسؤولة عن جمع ملاحظات السكان وتنظيم اجتماعات دورية لفهم احتياجاتهم، مما يساهم في تحديد أولويات التطوير وتحسين رضا السكان عبر استجابة ملموسة لاقتراحاتهم.

تعد أدوات قياس الرضا من الوسائل المهمة لضمان شمولية البيانات ودقتها، وتشمل هذه الأدوات الاستبيانات والاستطلاعات ولقاءات النقاش المفتوح مع السكان. ومن خلال هذه الأدوات، يمكن لمدير المنطقة توفير قاعدة بيانات واضحة ومفصلة حول آراء السكان، مما يعزز من مصداقية المعلومات المستخدمة في صنع القرار. ويُساعد هذا التوجه العلمي في قياس الرضا على تحويل ملاحظات السكان إلى مؤشرات قابلة للقياس والتحليل، وبالتالي وضع استراتيجيات لتحسين الخدمات بناءً على أدلة واضحة بدلاً من الافتراضات غير المدعومة.

يعتبر التواصل المجتمعي أداة حيوية في تحسين أداء البلديات وجعلها أكثر فعالية ومرونة في تلبية الاحتياجات المحلية. حيث أن تعزيز التواصل مع المجتمع المحلي يُساهم في زيادة وعي السكان بالإجراءات والخدمات البلدية ويمنحهم فرصة للمشاركة في صنع القرار. وبهذا، يصبح مدير المنطقة مسؤولاً ليس فقط عن نقل مطالب السكان بل أيضاً عن بناء علاقات ثقة وتعاون تُسهم في تحفيز المواطنين على المشاركة الإيجابية. وقد أكدت الأبحاث أن هذا النوع من التواصل يدعم التنمية المستدامة ويحقق مستوى أعلى من الرضا عن الخدمات.

ختاماً، يتضح أن قياس رضا السكان عن الخدمات البلدية ودور مدير المنطقة في تعزيز التواصل المجتمعي يمثلان ركيزتين أساسيتين في تحقيق التطوير البلدي المستدام. فمن خلال فهم أدق لاحتياجات السكان والعمل على تلبية تطلعاتهم، يمكن للبلديات تحسين جودة الخدمات المقدمة ورفع مستوى التفاعل المجتمعي الإيجابي. ويشكل هذا التفاعل عنصراً محورياً في تطوير السياسات البلدية، حيث يتيح اتخاذ قرارات مبنية على احتياجات فعلية ويضمن استدامة العلاقة التفاعلية بين السكان والبلدية.

**1. أهمية قياس رضا السكان:** يعتبر قياس رضا السكان عن خدمات المنطقة البلدية أداة حيوية لفهم مدى توافق الخدمات المقدمة مع احتياجات المواطنين وتوقعاتهم. هذا القياس يمكن أن يساهم في تحسين جودة الخدمات، حيث يساعد البلديات على التعرف على نقاط القوة والضعف في الأداء البلدي. قياس رضا السكان يعد من العناصر الأساسية التي تسهم في تحسين الخدمات العامة وتعزيز العلاقة بين الحكومة والمواطنين. ففهم آراء واحتياجات السكان يمكن أن يساعد في توجيه السياسات العامة بشكل أكثر فعالية، مما يضمن تلبية توقعاتهم ويعزز من ثقتهم في المؤسسات الحكومية. فعندما يشعر الناس بأن صوتهم مسموع وأن احتياجاتهم تؤخذ بعين الاعتبار، يصبحون أكثر استعدادًا للمشاركة في العملية الديمقراطية.

تتجلى أهمية قياس رضا السكان أيضًا في تحسين جودة الحياة في المجتمعات. من خلال جمع المعلومات حول مستوى الرضا، يمكن تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين أو تطوير، مثل التعليم، الصحة، والنقل. هذه البيانات تمكن صناع القرار من اتخاذ خطوات ملموسة نحو تحسين هذه المجالات، مما ينعكس إيجابًا على حياة الأفراد والمجتمع بشكل عام. وعلاوة على ذلك، يساعد قياس رضا السكان في تعزيز المساءلة والشفافية في العمل الحكومي. عندما يتم نشر نتائج قياسات الرضا، يكون من السهل على المواطنين تقييم أداء الحكومة ومطالبتها بتحسين الخدمات. هذا يعزز من ثقافة المساءلة ويجعل الحكومات أكثر استجابة لاحتياجات المواطنين، مما يساهم في بناء ثقة أكبر بين الطرفين.

في سياق التنمية المستدامة، يعد قياس رضا السكان أداة هامة لضمان استدامة المشاريع والبرامج الحكومية. من خلال فهم آراء السكان، يمكن للحكومات والمجتمعات المحلية تصميم برامج تلبي احتياجاتهم الفعلية، مما يعزز من فرص نجاح هذه المشاريع على المدى الطويل ويضمن تأثيرها الإيجابي المستمر. في النهاية،

<https://jasps.com>

يمكن القول إن قياس رضا السكان ليس مجرد أداة لتقييم الأداء، بل هو عنصر أساسي في تعزيز الديمقراطية، وتحسين الخدمات، وبناء مجتمعات قوية ومستدامة. يتطلب الأمر استمرارية في الجهود المبذولة لجمع البيانات وتحليلها، لضمان أن تكون القرارات المتخذة مستندة إلى احتياجات وآراء المواطنين.

**2. دور مدير المنطقة كحلقة وصل:** يشغل مدير المنطقة دوراً مركزياً في تعزيز التواصل بين الإدارة البلدية والسكان. حيث يُعتبر المسؤول عن تنظيم الجهود لجمع آراء المواطنين وتوصيلها إلى الجهات المعنية، مما يساهم في بناء ثقة متبادلة وتعزيز التعاون بين الطرفين. حيث يلعب مدير المنطقة دوراً حيوياً كحلقة وصل بين الحكومة والمواطنين، حيث يمثل الجسر الذي يربط بين القرارات السياسية واحتياجات المجتمع. من خلال التواصل المباشر مع السكان، يستطيع مدير المنطقة فهم القضايا المحلية والتحديات التي يواجهها المواطنون، مما يساهم في توجيه السياسات والخدمات بشكل يتماشى مع تطلعاتهم. هذه العلاقة المباشرة تعزز من فعالية العمل الحكومي وتضمن أن تكون القرارات المتخذة في صالح الجميع.

علاوة على ذلك، يعمل مدير المنطقة على تسهيل التواصل بين مختلف الإدارات الحكومية والمجتمع المحلي. فهو يشرف على تنسيق الجهود بين المؤسسات الحكومية لضمان تقديم خدمات فعالة وشاملة. من خلال تنظيم الاجتماعات والمبادرات المحلية، يتمكن مدير المنطقة من تعزيز التعاون بين الجهات المختلفة، مما يساهم في تحقيق نتائج إيجابية للمشاريع والخدمات المقدمة. ويعتبر مدير المنطقة أيضاً نقطة الاتصال الأساسية لتقديم الشكاوى والملاحظات من المواطنين إلى الجهات المعنية. من خلال استماعه لمشاكل السكان، يمكنه جمع المعلومات القيمة وتحليلها، مما يساعد في اتخاذ القرارات المناسبة لمعالجة القضايا

الملحة. هذه القدرة على الاستجابة السريعة لمطالب المواطنين تعزز من ثقة المجتمع في المؤسسات الحكومية وتزيد من شعورهم بالانتماء والمشاركة.

كما يسهم مدير المنطقة في تعزيز روح التعاون والمشاركة المجتمعية من خلال تنظيم الفعاليات والمبادرات التي تجمع بين السكان. من خلال هذه الأنشطة، يتمكن مدير المنطقة من تعزيز العلاقات بين المواطنين وخلق بيئة من التعاون والعمل الجماعي. هذه الجهود تساهم في بناء مجتمع قوي وقادر على مواجهة التحديات المحلية بفعالية. في النهاية، يمكن القول إن دور مدير المنطقة كحلقة وصل هو أمر بالغ الأهمية لضمان تحقيق التوازن بين احتياجات المواطنين والقرارات الحكومية. من خلال تعزيز التواصل، وتنسيق الجهود، والاستجابة لمطالب السكان، يساهم مدير المنطقة في بناء مجتمع مستدام يسعى لتحقيق التنمية والتقدم.

**3. أدوات قياس رضا السكان:** تشمل الأدوات المستخدمة في قياس رضا السكان استبيانات ومقابلات ومجموعات تركيز، حيث تُستخدم هذه الأدوات لجمع معلومات دقيقة حول انطباعات السكان وتوقعاتهم. يعتمد نجاح هذه الأدوات على تصميمها الجيد وقدرتها على تقديم بيانات موثوقة. أدوات قياس رضا السكان تلعب دوراً محورياً في فهم آراء المواطنين واحتياجاتهم تجاه الخدمات المقدمة من قبل الحكومة أو المؤسسات المحلية. تعد الاستبيانات أحد أبرز هذه الأدوات، حيث توفر وسيلة فعالة لجمع بيانات كمية ونوعية حول تجربة السكان مع مختلف الخدمات. يمكن تصميم الاستبيانات لتغطية مجالات متعددة مثل التعليم، الصحة، النقل، والأمن، مما يتيح تحليل النتائج بشكل شامل وتحديد النقاط القابلة للتحسين.

تعد المقابلات الشخصية أيضاً من الأدوات المهمة لقياس رضا السكان. توفر هذه المقابلات فرصة للحصول على معلومات عميقة حول انطباعات وآراء الأفراد، حيث يمكن للمديرين وصناع القرار فهم الأسباب الكامنة وراء مستوى رضا السكان. تعطي هذه الطريقة الفرصة للسكان للتعبير عن مشاعرهم بشكل أعمق مما يسمح بتحديد قضايا معينة تحتاج إلى معالجة عاجلة. وعلاوة على ذلك، تُعتبر المجموعات النقاشية أداة فعالة لجمع الآراء والأفكار من مجموعة متنوعة من الأفراد. من خلال تنظيم هذه المجموعات، يمكن للمسؤولين الاستماع إلى تجارب السكان وملاحظاتهم في بيئة تفاعلية، مما يعزز من فرص تبادل الأفكار والمقترحات. هذه الطريقة تساهم في تحديد الاتجاهات الشائعة بين السكان وتقديم رؤى أكثر وضوحاً حول ما يحتاجونه.

تعتبر المؤشرات الكمية أيضاً أداة هامة في قياس رضا السكان، حيث يمكن استخدام البيانات الإحصائية مثل معدلات الشكاوى ووقت الانتظار للخدمات كمؤشرات على مستوى الرضا العام. من خلال تحليل هذه البيانات، يمكن للحكومات أن تتخذ قرارات مبنية على الأدلة لتحسين مستوى الخدمات وتلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل. في النهاية، يعد استخدام مزيج من هذه الأدوات أسلوباً متكاملاً يضمن الحصول على صورة واضحة عن رضا السكان. من خلال الجمع بين الأساليب الكمية والنوعية، تتمكن الحكومات من فهم العوامل المؤثرة على رضا المواطنين، مما يسهل عليها اتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيز الثقة وتحسين جودة الحياة في المجتمع.

**4. التواصل المجتمعي وتأثيره على الخدمات:** يعكس التواصل المجتمعي الفعّال قدرة البلدية على الاستجابة السريعة لمطالب السكان. حيث يُعتبر الحوار المفتوح والاستجابة لملاحظات المواطنين من العوامل الأساسية التي تُعزز من مستوى الرضا عن الخدمات وتساعد على تحسين جودة الحياة في المنطقة. ويعتبر التواصل

<https://jaspps.com>

المجتمعي من العناصر الأساسية التي تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. من خلال تبادل المعلومات والأفكار بين الحكومة والمجتمع، يمكن تحقيق فهم أفضل لاحتياجات السكان وتوقعاتهم. هذا التواصل يسهل عملية التفاعل بين الطرفين، مما يساعد على بناء علاقة ثقة ويعزز من فعالية الاستجابة لاحتياجات المجتمع.

علاوة على ذلك، يسهم التواصل الفعال في تعزيز الشفافية والمساءلة. عندما تكون المعلومات متاحة للجميع، يصبح من السهل على المواطنين تقييم أداء الحكومة ومطالبتها بتحسين الخدمات. هذه البيئة الشفافة تعزز من قدرة المجتمع على المشاركة في صنع القرار، مما يزيد من فعالية الإجراءات الحكومية ويؤدي إلى تحسين النتائج العامة. تأثير التواصل المجتمعي يمتد أيضًا إلى تعزيز المشاركة الفعالة للمواطنين في القضايا المحلية. من خلال تنظيم الفعاليات والنقاشات المجتمعية، يمكن للحكومة إشراك السكان في عمليات التخطيط والتنفيذ، مما يتيح لهم التعبير عن آرائهم والمساهمة في تطوير الحلول. هذه المشاركة تعزز من شعور الانتماء وتزيد من الالتزام المجتمعي تجاه المشاريع والخدمات.

علاوة على ذلك، يساهم التواصل المجتمعي في تحسين استجابة الخدمات خلال الأزمات. من خلال تعزيز قنوات الاتصال، يمكن للحكومات أن تكون أكثر قدرة على توصيل المعلومات الحيوية بسرعة وفعالية، مما يساعد السكان على اتخاذ قرارات مستنيرة خلال الأوقات الحرجة. هذه الاستجابة السريعة تعكس قدرة الحكومة على التكيف مع التحديات وتلبية احتياجات المجتمع بشكل فعال. في النهاية، يمكن القول إن التواصل المجتمعي يعد أداة قوية لتعزيز جودة الخدمات وتحقيق التنمية المستدامة. من خلال تعزيز الشفافية

والمشاركة، يتمكن المجتمع من تحقيق تفاعل أكثر فعالية مع الحكومة، مما يسهم في تحسين نوعية الحياة ويعزز من استقرار المجتمعات.

**5. أثر الثقة على العلاقة بين البلدية والسكان:** يعكس قياس رضا السكان والتواصل الفعال قدرة البلدية على بناء الثقة مع المجتمع. فكلما زادت ثقة المواطنين في إدارة بلديتهم، زادت مشاركتهم الفعالة في الحياة المحلية، مما يؤدي إلى تحسين الخدمات وتعزيز التنمية المستدامة في المنطقة. وتعتبر الثقة أحد العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على العلاقة بين البلدية والسكان. عندما يثق المواطنون في مؤسساتهم المحلية، فإن ذلك يسهل التواصل ويعزز التعاون بين الطرفين. هذه الثقة تساعد في بناء علاقة إيجابية تؤدي إلى مشاركة أكبر من قبل السكان في مختلف القضايا والمبادرات المحلية. فعندما يشعر المواطنون بأن الحكومة تعمل لمصلحتهم، فإنهم يكونون أكثر استعدادًا للمشاركة في العمليات الديمقراطية والتفاعل مع البرامج التي تقدمها البلدية.

علاوة على ذلك، تلعب الثقة دورًا مهمًا في تعزيز الشفافية والمساءلة في العمل الحكومي. عندما تكون هناك ثقة بين البلدية والسكان، فإن ذلك يجعل من السهل على المواطنين المطالبة بحقوقهم ومساءلة المسؤولين عن أداؤهم. هذه المساءلة تعزز من فعالية الخدمات العامة وتساعد على تقليل الفساد وسوء الإدارة. المواطنون الموثوق بهم يميلون إلى تقديم شكاوى وملاحظات بناءة، مما يمكن البلدية من تحسين أداؤها وتلبية احتياجات السكان بشكل أفضل. وبالإضافة إلى ذلك، تؤثر الثقة على مستوى الرضا العام لدى السكان تجاه الخدمات المقدمة. عندما يثق المواطنون في أن البلدية تعمل بجد لتحسين نوعية الحياة في المجتمع، فإن ذلك يؤدي

إلى شعور أكبر بالرضا والولاء. هذا الرضا يمكن أن يعزز من مشاركة السكان في الفعاليات المحلية والمبادرات المجتمعية، مما يسهم في تعزيز التماسك الاجتماعي وتعزيز الروابط بين الأفراد.

من ناحية أخرى، يمكن أن يؤدي انعدام الثقة إلى تآكل العلاقة بين البلدية والسكان. عندما يشعر المواطنون بأنهم لا يُستمع إليهم أو أن احتياجاتهم لا تؤخذ بعين الاعتبار، فإن ذلك قد يؤدي إلى إحباط وعدم رضا. هذه المشاعر السلبية يمكن أن تؤثر على التفاعل بين الطرفين، مما يجعل من الصعب تحقيق الأهداف المشتركة. لذلك، من الضروري أن تبذل البلديات جهودًا مستمرة لبناء وتعزيز الثقة مع المواطنين. في النهاية، يتضح أن الثقة تمثل عنصرًا حاسمًا في تعزيز العلاقة بين البلدية والسكان. من خلال تعزيز الشفافية والمساءلة، وزيادة مستوى التواصل، يمكن للبلديات تحسين مستوى الثقة مع المواطنين. هذا بدوره يؤدي إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة وتعزيز التنمية المستدامة في المجتمع.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. تبين أن هناك ارتفاع في مستوى رضا السكان عن خدمات المنطقة البلدية بنسبة معينة.
2. يظهر البحث أن هناك عوامل محددة تؤثر بشكل كبير على رضا السكان، مثل جودة الخدمات والتواصل المجتمعي.
3. يوضح البحث أهمية دور مدير المنطقة في تحسين التواصل المجتمعي وزيادة رضا السكان.
4. يتضح أن هناك حاجة لتحسين بعض جوانب الخدمات المقدمة لزيادة رضا السكان.

5. يوضح البحث أن الاستجابة السريعة والفعالة من قبل مدير المنطقة يمكن أن تؤدي إلى تعزيز التواصل المجتمعي ورفع مستوى رضا السكان.

#### التوصيات:

1. توجيه المدير المنطقة لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتوفيرها بشكل أكثر فعالية.
2. تعزيز التواصل المجتمعي من خلال تنظيم فعاليات ومناسبات تجمع السكان مع السلطات المحلية.
3. تقديم دورات تدريبية وورش عمل لمدير المنطقة لتعزيز مهاراته في التواصل الفعال مع السكان.
4. تشجيع المشاركة المجتمعية في صنع القرارات المحلية وتوفير وسائل للتواصل والمشاركة الفعالة.
5. تطوير آليات دورية لقياس رضا السكان ومتابعة تطبيق التوصيات المقترحة.

#### المصادر والمراجع

العنزي, سعد الاسود عسكري, et al. دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي : دراسة ميدانية. Diss. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية, 2018.

Helmstetter, Craig, et al. "Collaboration to promote use of community indicators: Communication is key." Community quality-of-life indicators: Best cases VII (2017): 53-68.

<https://jasps.com>

Adebisi, Y. A., Rabe, A., & Lucero-Prisno III, D. E. (2021). Risk communication and community engagement strategies for COVID-19 in 13 African countries. *Health Promotion Perspectives*, 11(2), 137.

Verrall, Tanya, Lily Napash, Lucie Leclerc, Sophie Mercure, and Katherine Gray-Donald. "Community-based communication strategies to promote infant iron nutrition in northern Canada." *International journal of circumpolar health* 65, no. 1 (2006): 65-78.

Soto, Miguel Valdez, Joyce E. Balls-Berry, Shawn G. Bishop, Lee A. Aase, Farris K. Timimi, Victor M. Montori, and Christi A. Patten. "Use of web 2.0 social media platforms to promote community-engaged research dialogs: a preliminary program evaluation." *JMIR research protocols* 5, no. 3 (2016): e4808.