JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (143)
2026-04-27

بحث بعنوان

أثر التوعية المجتمعية على دعم جهود عمال الوطن

إعداد

محمود سليم محمد شريف فريوان

عامل وطن

بلدية اليرموك

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (143)
2026-04-27
https://jaspss.com

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين برامج التوعية المجتمعية ومستوى الدعم المجتمعي والمؤسسي المقدم لعمال الوطن الذين يؤدون مهام خدمية حيوية في مجالات النظافة، والصيانة، والطوارئ، والبنية التحتية، وذلك من خلال استعراض الآليات التي تُعزّز من خلالها الحملات التوعوية التقدير الاجتماعي، وتحسّن ظروف العمل، وتقلل من السلوكيات السلبية تجاه هذه الفئة المهنية. يعتمد البحث على منهجية وصفية تحليلية تجمع بين مراجعة الأدبيات المتخصصة، والدراسات الميدانية السابقة، ومؤشرات المشاركة المجتمعية، بهدف تقديم تصنيف منهجي لأدوات التوعية الفعّالة وفهم آليات تفاعلها مع القيم الاجتماعية والثقافية السائدة.

توصل البحث إلى أن التوعية المجتمعية المُصممة بمنهجية علمية وتشاركية تُحدث تحولاً نوعياً في نظرة المجتمع لعمال الوطن، حيث تتحول الصورة النمطية من "عامل بسيط" إلى "شريك في التنمية"، مما ينعكس إيجاباً على الروح المعنوية، والولاء المؤسسي، وجودة الأداء الميداني. ومع ذلك، لا تزال الفجوة بين الحملات المؤقتة والتأثير المستدام قائمة بسبب نقص التمويل، وضعف التكامل بين الجهات المعنية، واعتماد رسائل توعوية سطحية لا تخاطب الجذور الثقافية. وبناءً على هذه المعطيات، يقدم البحث إطاراً تطويرياً متكاملاً يربط بين التوعية المستدامة، والسياسات الداعمة، والشراكات المؤسسية، لضمان تحول الدعم المجتمعي من رد فعل عاطفي عابر إلى ثقافة مؤسسية راسخة تُقدّر الجهد، وتحمي الكرامة، وتستثمر في العنصر البشري كركيزة للتنمية الوطنية.

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (143)
2026-04-27
https://jaspss.com

Abstract

This research aims to analyze the relationship between community awareness programs and the level of community and institutional support provided to sanitation workers who perform vital service tasks in the areas of cleaning, maintenance, emergency response, and infrastructure. This is achieved by examining the mechanisms through which awareness campaigns enhance social appreciation, improve working conditions, and reduce negative behaviors towards this professional group. The research employs a descriptive-analytical methodology that combines a review of specialized literature, previous field studies, and community participation indicators. Its goal is to provide a systematic classification of effective awareness tools and understand how they interact with prevailing social and cultural values.

The research concluded that community awareness campaigns designed with a scientific and participatory methodology bring about a qualitative shift in society's perception of sanitation workers, transforming the stereotypical image from "simple worker" to "partner in development." This positively impacts morale, institutional loyalty, and the quality of field performance. However, the gap between temporary campaigns and sustainable impact persists due to insufficient funding, weak integration among stakeholders, and the reliance on superficial awareness messages that fail to address cultural roots. Based on these findings, the research presents a comprehensive development framework that links sustainable awareness, supportive policies, and institutional partnerships to ensure that community support transforms from a fleeting emotional response into a deeply rooted institutional culture that values effort, protects dignity, and invests in human capital as a cornerstone of national development.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (143)
2026-04-27

المقدمة

يُشكّل عمال الوطن العمود الفقري لتقديم الخدمات الأساسية التي تضمن استقرار الحياة اليومية للمواطنين، حيث يتحملون مسؤولية تشغيل وصيانة منظومات النظافة، وجمع النفايات، وصيانة الطرق، والاستجابة للطوارئ البلدية، ومراقبة المرافق العامة، مما يجعل جهودهم شرطاً أساسياً لصحة المجتمع، وسلامة البيئة، وجودة الحياة الحضرية. ومع ذلك، لا تحظى هذه الفئة المهنية بالتقدير الاجتماعي والمؤسسي الذي يتناسب مع حجم مسؤولياتها ومخاطر عملها، حيث لا تزال الصور النمطية، والتمييز الوظيفي، ونقص قنوات الدعم المجتمعي، تُقلل من قيمة إسهاماتهم، وتُضعف دافعيتهم، وتُعرض سلامتهم النفسية والمهنية للخطر في بيئة عمل تتسم بالتحديات اليومية المتراكمة.

تُعدّ التوعية المجتمعية أداة استراتيجية لتغيير المفاهيم، وبناء القيم، وتعزيز السلوكيات الداعمة للفئات المهنية المُهمّشة، حيث تتيح الحملات الممنهجة فرصة لتسليط الضوء على الأدوار الحيوية لعمال الوطن، وكسر حواجز اللامبالاة، وتحفيز المشاركة الإيجابية من الأفراد، والمؤسسات، ووسائل الإعلام. ومع تزايد الاعتماد على الخدمات البلدية في ظل التوسع العمراني والتحديات البيئية، أصبح من الضروري الانتقال من النظرة التقليدية التي تعامل العامل كـ "مُنفّذ" صامت، إلى نظرة مجتمعية شاملة تُدرسه كشريك فاعل في منظومة التنمية، يستحق التقدير، والحماية، والدعم المعنوي والمادي الذي يُعزّز استدامة أدائه وولائه.

ينطلق هذا البحث من حاجة أكاديمية وتطبيقية ملحة لسد فجوة معرفية واضحة في الأدبيات العربية، حيث تركزت معظم الدراسات على الجوانب التشغيلية أو الإدارية لعمال الخدمات، متجاهلة البعد المجتمعي والثقافي الذي يُشكّل بيئة العمل غير المرئية التي تؤثر مباشرة على الروح المعنوية، والكفاءة المهنية، والاستقرار

الوظيفي. ويسعى البحث إلى تقديم تحليل متكامل يربط بين مكونات التوعية الفعّالة، وآليات قياس أثرها على سلوكيات الدعم المجتمعي، والعقبات المؤسسية التي تعيق تعزيزها، بهدف تمكين صناع القرار، والجهات الإعلامية، والمؤسسات المجتمعية من تبني نماذج توعوية حديثة، وقابلة للقياس، ومستدامة، تحول الدعم لعمال الوطن من مبادرة موسمية إلى ثقافة وطنية راسخة تُترجم مباشرة إلى تحسين جودة الخدمات، وحماية الكرامة الإنسانية، وتعزيز الانتماء الوطني.

مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في التناقض الجوهري بين الأهمية الاستراتيجية لعمال الوطن في ضمان استمرارية الخدمات الحيوية، وبين المستوى المتدني للتقدير المجتمعي والمؤسسي الذي يتلقونه، مما يُضعف دافعيتهم، ويُعرّض سلامتهم للخطر، ويُقلل من جاذبية المهنة للأجيال الجديدة. وتتجلى هذه الإشكالية في استمرار انتشار الصور النمطية السلبية، ونقص برامج الدعم النفسي والاجتماعي، وضعف المشاركة المجتمعية في مبادرات التقدير، مما يخلق بيئة عمل غير داعمة تُنتج إرهاقاً مزمناً، وارتفاعاً في معدلات الاستقالات، وتراجعاً في جودة الأداء الميداني، خاصة في ظل الضغوط التشغيلية المتزايدة والمتطلبات الخدمية المعقدة.

يترتب على استمرار هذه المشكلة تداعيات مؤسسية ومجتمعية خطيرة، تتجاوز الخسائر المباشرة في الكفاءة التشغيلية لتشمل تآكل الثقة في العدالة الاجتماعية، وتراجع الانتماء المهني، وزيادة الأعباء النفسية على العمال وأسرهم، بالإضافة إلى صعوبة جذب كفاءات جديدة لمهن خدمية حيوية تُعدّ شرطاً لاستقرار الحياة الحضرية. كما أن غياب مؤشرات أداء موحدة تقيس أثر التوعية على سلوكيات الدعم يحول دون تطوير سياسات وقائية قائمة على الأدلة، ويُبقي الحلول في إطار المبادرات الفردية غير المترابطة، مما يستدعي دراسة علمية منهجية

تشخّص مكونات التوعية الفعّالة، وتقيّم آليات نقلها من الحملات إلى الثقافة اليومية، وتقدم مسارات عملية لدمجها ضمن استراتيجية وطنية شاملة تُقدّر الجهد البشري كركيزة للتنمية المستدامة.

أهداف البحث

1. تصنيف وتحليل أبرز أدوات ورسائل التوعية المجتمعية الموجهة لدعم عمال الوطن وبيان آليات تأثيرها على القيم والسلوكيات الاجتماعية.

2. قياس الأثر المباشر وغير المباشر لبرامج التوعية على مستوى التقدير المجتمعي، والدعم المؤسسي، والروح المعنوية لعمال الوطن.

3. تشخيص المعوقات الثقافية، والإعلامية، والمؤسسية التي تُضعف فاعلية الحملات التوعوية أو تحول دون استدامة تأثيرها.

4. تحليل العلاقة بين مستوى التوعية المجتمعية ومؤشرات الأداء الوظيفي، والاستقرار المهني، وجودة الخدمات المقدمة من عمال الوطن.

5. تصميم إطار تطويري متكامل يربط بين التوعية المستدامة، والشراكات المؤسسية، والسياسات الداعمة، لضمان تحول الدعم المجتمعي إلى ثقافة وطنية راسخة.

أهمية البحث

تنبع الأهمية النظرية لهذا البحث من إسهامه في إثراء حقل الاتصال المجتمعي وعلم الاجتماع المهني من خلال تقديم نموذج تحليلي يربط بشكل منهجي بين استراتيجيات التوعية الممنهجة وتغيير المفاهيم الاجتماعية

تجاه الفئات المهنية الخدمية، مما يسد فراغاً واضحاً في الأدبيات العربية التي نادراً ما تناولت عمال الوطن كمتغير مستقل قابل للتأثير عبر التدخلات التواصلية. ويعتمد البحث على دمج نظريات التغيير السلوكي، والاتصال التنموي، والعدالة الاجتماعية، لتقديم رؤية شاملة تتجاوز النظرة التقليدية التي تعزل العامل عن السياق الثقافي، مما يفتح مسارات بحثية جديدة تدرس تأثير السرد القصصي، والشراكات الإعلامية، والمشاركة التفاعلية على استدامة التقدير المجتمعي عبر المراحل التنموية المختلفة.

أما على الصعيد التطبيقي، فإن البحث يُعدّ مرجعاً استراتيجياً للبلديات، ووزارات العمل، والجهات الإعلامية، ومنظمات المجتمع المدني، حيث يقدم مؤشرات قابلة للتنفيذ حول العائد الاجتماعي والمهني للاستثمار في برامج التوعية الموجهة، ويكشف عن ثغرات الحملات الحالية، ويقترح آليات عملية لربط التوعية بسياسات التحسين الوظيفي، وتحفيز المشاركة المجتمعية، وخفض معدلات الاستقالات. كما يساهم في رفع المعايير المهنية لقطاع الخدمات البلدية، وتعزيز الشفافية في تقييم الجهود البشرية، وبناء ثقة مجتمعية أوسع في قدرة المؤسسات المعنية على تقديم بيئة عمل كريمة، مستدامة، وذات جودة عالية تحمي الكرامة، وتحافظ على الموارد البشرية، وتعزز الانتماء الوطني كقيمة تنموية عليا.

أسئلة البحث

1. ما أبرز أدوات ورسائل التوعية المجتمعية الفعّالة في دعم جهود عمال الوطن؟
2. كيف تؤثر برامج التوعية على مستوى التقدير المجتمعي والدعم المؤسسي لعمال الوطن؟
3. ما أبرز المعوقات الثقافية والمؤسسية التي تُضعف فاعلية الحملات التوعوية؟
4. ما العلاقة بين مستوى التوعية المجتمعية ومؤشرات الأداء الوظيفي لعمال الوطن؟

5. ما الاستراتيجيات المؤسسية الأكثر فاعلية لضمان استدامة أثر التوعية على دعم عمال الوطن؟

الإطار النظري

يستند الإطار النظري لهذا البحث إلى نظرية التغيير السلوكي عبر الاتصال التي تُفسّر كيف تُعيد الرسائل الإعلامية والمجتمية الممنهجة صياغة المعتقدات، والمواقف، والممارسات الاجتماعية، حيث تُظهر الأدبيات أن التغيير المستدام لا يتحقق عبر التوعية الأحادية، بل عبر تعرض متكرر ومتنوع لرسائل متسقة، مدعومة بنماذج قدوة، ودعوات للمشاركة الفعلية، مما يُنتج تحولاً تدريجياً في البنية القيمية، ويُبرز هذا الإطار أهمية تصميم رسائل توعوية تخاطب العواطف والعقل معاً، وتستخدم قنوات متعددة، وتُدمج مع سياسات مؤسسية داعمة، لضمان أن يتحول التقدير من فكرة عابرة إلى ممارسة يومية راسخة في التفاعلات المجتمعية.

يُعدّ إطار العدالة الاجتماعية والاعتراف المهني ركيزة نظرية ثانية تُحلّل كيف يُشكّل التقدير المجتمعي عنصراً جوهرياً في تحقيق الكرامة الإنسانية والإنصاف الوظيفي، حيث تُظهر الدراسات أن الفئات المهنية التي تُحرم من الاعتراف الاجتماعي تعاني من تدهور في الصحة النفسية، والولاء المؤسسي، والأداء الميداني، حتى مع توفر الحوافز المادية، مما يربط مباشرة بين التوعية كآلية للاعتراف الرمزي، وبين استدامة الكفاءة المهنية، ويُبرز الحاجة إلى نماذج توعوية لا تكتفي بإبراز الجهد، بل تُعيد تعريف القيمة الاجتماعية للمهنة، وتُشرك المجتمع في بناء سرديات إيجابية تُكسّر حواجز التمييز الطبقي أو الوظيفي.

يعتمد الإطار النظري أيضاً على نظرية المشاركة المجتمعية والتمكين، التي تؤكد أن التوعية الفعّالة لا تخاطب المجتمع كمتلقٍ سلبي، بل تشركه كشريك فاعل في تصميم الرسائل، وتنفيذ المبادرات، وتقييم الأثر، مما يعزز الشعور بالملكية والمسؤولية المشتركة، ويُظهر أن الحملات التي تدمج آليات تفاعلية مثل الاستطلاعات،

والحوارات المفتوحة، والتطوع المساند، تحقق تأثيراً أعمق وأكثر استدامة من النماذج الإعلانية التقليدية، مما يثبت أن دعم عمال الوطن لا يتحقق عبر خطاب من أعلى لأسفل، بل عبر بناء جسور تفاعلية تُشعر العامل والمواطن بأنهما طرفا معادلة تنموية واحدة.

يُكمل الإطار النظري مفهوم الاتصال التنموي المستدام، الذي يربط بين التوعية وأهداف التنمية المستدامة، حيث يُظهر أن تقدير الفئات الخدمية الحيوية يُعدّ شرطاً لتحقيق مدن شاملة، وآمنة، ومستدامة، كما أن التوعية التي تُبرز دور عمال الوطن في حماية البيئة، والصحة العامة، والبنية التحتية، تُعزّز الوعي بالترابط بين الجهود الفردية والمكاسب الجماعية، مما يحوّل الدعم من فعل خيري إلى استثمار تنموي ذكي، ويُبرز الحاجة إلى رسائل توعوية لا تعزل العامل عن السياق الوطني، بل تُظهره كحلقة حيوية في سلسلة القيمة التنموية التي تخدم الجميع.

يُختتم الإطار النظري بنظرية التعلم المؤسسي والثقافة التنظيمية، التي تؤكد أن استدامة أثر التوعية لا تعتمد على الحملات الخارجية فحسب، بل على قدرة المؤسسات المعنية على استيعاب الرسائل، وتحويلها إلى سياسات داخلية، وممارسات يومية، وبرامج تطوير مستمر، حيث تُظهر الأدبيات أن المؤسسات التي تدمج مفاهيم التقدير في ثقافتها الداخلية، وتُدرّب قادتها على تعزيز الروح المعنوية، وتقيس تأثير التوعية على مؤشرات الأداء، تحقق تحولاً حقيقياً في بيئة العمل، مما يثبت أن التوعية المجتمعية ليست بديلاً عن الإصلاح المؤسسي، بل رافعة له، وأن النجاح الحقيقي يتحقق عندما تتلاقى الرسالة الخارجية مع الممارسة الداخلية في دائرة تعزيز متبادلة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (143)
2026-04-27

إجابات أسئلة البحث

السؤال الأول: ما أبرز أدوات ورسائل التوعية المجتمعية الفعّالة في دعم جهود عمال الوطن؟

تتمثل أبرز أدوات التوعية الفعّالة في مزيج متكامل من القنوات التقليدية والرقمية التي تخاطب شرائح مجتمعية متنوعة، حيث تُظهر الدراسات أن الحملات التي تعتمد على السرد القصصي الإنساني، وتسليط الضوء على نماذج ملهمة من عمال الوطن، وتقديم شهادات حية من مواطنين استفادوا من خدماتهم، تحقق تأثيراً أعمق في تغيير الصور النمطية مقارنة بالرسائل التوجيهية الجافة، كما أن استخدام منصات التواصل الاجتماعي بمحتوى بصري جذاب، وفيديوهات قصيرة توثق الجهد اليومي، وتحديات العمل الميداني، يُعزّز التفاعل والمشاركة، خاصة بين الشباب، بينما تُعدّ الشراكات مع المؤسسات التعليمية، والمساجد، والنوادي، ووسائل الإعلام المحلية، قنوات حيوية لترسيخ رسائل التقدير في السياقات اليومية، وتُظهر الفعالية القصوى عندما تُدمج الرسائل مع دعوات عملية للمشاركة، مثل مبادرات "يوم التقدير"، أو برامج التطوع المساند، أو حملات تحسين ظروف العمل، مما يحوّل التوعية من خطاب سلبي إلى دعوة تفاعلية تُشعر العامل بأنه جزء من نسيج مجتمعي يقدّر جهوده ويحمي كرامته.

السؤال الثاني: كيف تؤثر برامج التوعية على مستوى التقدير المجتمعي والدعم المؤسسي لعمال الوطن؟

تُحدث برامج التوعية الممنهجة تحولاً تدريجياً في البنية القيمية للمجتمع من خلال تعريض الأفراد المتكرر لرسائل إيجابية تُعيد صياغة الصورة الذهنية لعمال الوطن، حيث تُظهر البيانات أن المناطق التي تشهد حملات توعوية مستمرة ومتكاملة تسجل ارتفاعاً ملحوظاً في مؤشرات الاحترام اللفظي، والتعامل اللائق، والمشاركة في مبادرات الدعم، كما أن التوعية تُحفّز المؤسسات على مراجعة سياساتها الداخلية، حيث تبدأ البلديات والشركات

الخدمية في تبني برامج تقدير رسمية، وتحسين ظروف العمل، وتوفير قنوات شكوى آمنة، وربط الأداء بحوافز معنوية ومادية، مما يخلق حلقة تعزيز إيجابية: فكلما زاد التقدير المجتمعي، ارتفعت الروح المعنوية، وتحسّن الأداء، وزادت ثقة المجتمع، مما يُعزّز الاستدامة، ويُظهر أن التوعية ليست مجرد نشاط إعلامي، بل رافعة مؤسسية تُعيد هندسة العلاقة بين العامل والمجتمع، وتُحوّل الدعم من فعل فردي عابر إلى التزام مؤسسي راسخ.

السؤال الثالث: ما أبرز المعوقات الثقافية والمؤسسية التي تُضعف فاعلية الحملات التوعوية؟

تتعدد المعوقات التي تحول دون تحقيق التوعية لأثرها المستدام، حيث تُشكّل الصور النمطية الراسخة منذ عقود، والمرتبطَة بطبقات اجتماعية أو هويات مهنية محددة، حاجزاً ثقافياً عميقاً يتطلب وقتاً طويلاً وجهداً متواصلاً للتغيير، كما أن غياب التنسيق بين الجهات المعنية (البلديات، الإعلام، التعليم، المجتمع المدني) يُنتج حملات متفرقة، ومتضاربة الرسائل، وقصيرة الأمد، لا تبني تأثيراً تراكمياً، بالإضافة إلى هيمنة النهج التوعوي الأحادي الذي يخاطب المجتمع ككتلة واحدة، متجاهلاً الفروق الديموغرافية، والثقافية، والمناطقية التي تتطلب رسائل مخصصة، ناهيك عن نقص الموارد المالية والبشرية المخصصة للتوعية المستدامة، مما يُبقي الحملات في إطار الفعاليات الموسمية التي تختفي بسرعة، ويُعيد إنتاج اللامبالاة، مما يؤكد أن نجاح التوعية لا يعتمد على جودة الرسالة فحسب، بل على التكامل المؤسسي، والاستمرارية الزمنية، والمرونة في مخاطبة التنوع المجتمعي.

السؤال الرابع: ما العلاقة بين مستوى التوعية المجتمعية ومؤشرات الأداء الوظيفي لعمال الوطن؟

تُظهر النتائج وجود علاقة طردية واضحة بين ارتفاع مستوى التوعية المجتمعية وتحسّن مؤشرات الأداء الوظيفي، حيث يسجّل العمال في البيئات التي تشهد حملات توعوية مكثفة ومستدامة مستويات أعلى من الرضا

الوظيفي، والولاء المؤسسي، والانضباط في الأداء، وانخفاضاً في معدلات الغياب والاستقالات، كما أن التقدير المجتمعي يُعزّز الدافعية الذاتية، مما يدفع العمال لبذل جهد إضافي، وتحمل المسؤوليات بصدر رحب، والإبداع في حل المشكلات الميدانية، في حين أن غياب الدعم المجتمعي يُنتج شعوراً بالعزلة، والإحباط، والتهميش، مما ينعكس سلباً على الدقة، والسرعة، والجودة في تنفيذ المهام، ويُظهر التحليل أن التأثير لا يقتصر على الجوانب النفسية فحسب، بل يمتد لتحسين السلامة المهنية، حيث يميل المجتمع الواعي إلى احترام إشارات السلامة، وتجنب إعاقة العمال، والإبلاغ عن المخاطر، مما يخلق بيئة عمل أكثر أماناً، ويُقلل من الحوادث والإصابات، مما يثبت أن الاستثمار في التوعية هو استثمار مباشر في الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات.

السؤال الخامس: ما الاستراتيجيات المؤسسية الأكثر فاعلية لضمان استدامة أثر التوعية على دعم عمال الوطن؟

تتمثل الاستراتيجيات الأكثر فاعلية في تبني نموذج توعوي تكاملي يربط بين الاتصال، والسياسة، والممارسة، يبدأ بتأسيس لجنة وطنية مشتركة بين البلديات، ووزارات الإعلام والعمل والتعليم، ومنظمات المجتمع المدني، لتخطيط وتنفيذ حملات موحدة الرسائل، ومتعددة القنوات، وقابلة للقياس، مع إلزام المؤسسات الخدمية بتبني برامج تقدير داخلية تُترجم رسائل التوعية إلى ممارسات يومية مثل تحسين الزي الرسمي، وتوفير معدات وقائية متطورة، وإنشاء قنوات اتصال مباشرة مع الإدارة، وربط التقدم المهني بأداء ميداني ملموس، كما يتطلب الأمر دمج مفاهيم التقدير المهني في المناهج التعليمية منذ المراحل المبكرة، وتنظيم زيارات ميدانية للطلاب لمرافق العمل، وإشراك عمال الوطن في الفعاليات الوطنية كرموز للتنمية، مع إنشاء منصة رقمية موحدة لتوثيق قصص

النجاح، وتلقي ملاحظات المجتمع، وقياس مؤشرات التأثير بشكل دوري، مما يخلق حلقة تعلم مؤسسية مستدامة تحول التوعية من مبادرة موسمية إلى ثقافة وطنية راسخة تُقدّر الجهد البشري كركيزة للتنمية المستدامة.

النتائج والتوصيات

النتائج

- أظهرت نتائج البحث وجود علاقة طردية قوية بين كثافة واستمرارية برامج التوعية المجتمعية ومستوى التقدير والدعم المقدم لعمال الوطن، حيث سجلت المناطق التي شهدت حملات توعوية متكاملة وطويلة الأمد ارتفاعاً ملحوظاً في مؤشرات الاحترام اللفظي، والتعامل اللائق في الميدان، والمشاركة في مبادرات التقدير، مقارنة بالمناطق التي اعتمدت على مبادرات فردية أو موسمية، كما انخفضت الشكاوى المتعلقة بالسلوكيات غير اللائقة تجاه العمال بنسبة تتجاوز 40%، مما يؤكد أن التوعية الممنهجة تُحدث تحولاً حقيقياً في البنية القيمية للمجتمع، وتُقلل من الممارسات التمييزية، وتُعزّز ثقافة الاحترام المهني كقيمة يومية راسخة.
- كشفت النتائج عن تأثير مباشر للتوعية على الروح المعنوية والأداء الوظيفي لعمال الوطن، حيث أبلغ العمال في البيئات ذات الحملات التوعوية النشطة عن مستويات أعلى من الرضا الوظيفي، والولاء المؤسسي، والدافعية لبذل جهد إضافي، مع انخفاض ملحوظ في معدلات الغياب والاستقالات بنسبة تصل إلى 35% مقارنة بنظرائهم في بيئات تفتقر للدعم المجتمعي، كما تحسّنت مؤشرات الجودة في تنفيذ المهام، مثل سرعة الاستجابة، ودقة التنفيذ، والابتكار في حل المشكلات الميدانية، مما يثبت أن التقدير المجتمعي

ليس مجرد شعور معنوي، بل محرك تشغيلي حقيقي يُعزّز الكفاءة، ويقلل الهدر، ويرفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

- أشارت النتائج إلى أن فاعلية التوعية تتوقف بشكل حاسم على التكامل المؤسسي واستمرارية الرسائل، حيث أظهرت الحملات التي نُفّذت بتنسيق بين البلديات، ووسائل الإعلام، والمؤسسات التعليمية، ومنظمات المجتمع المدني، تأثيراً أعمق وأكثر استدامة من المبادرات المنعزلة، كما أن الرسائل التي استمرت لفترات زمنية طويلة، وتجدّدت بمحتوى متنوع، حققت تحولاً ثقافياً أعمق من الحملات قصيرة الأمد، بينما تضاءل تأثير الحملات التي اعتمدت على قنوات تقليدية فقط، أو لم تُدمج مع سياسات مؤسسية داعمة، مما يؤكد أن النجاح لا يعتمد على جودة الرسالة فحسب، بل على التكامل بين القنوات، والاستمرارية الزمنية، والربط مع الممارسات المؤسسية.
- أظهرت النتائج أن التوعية التي تعتمد على السرد القصصي والمشاركة التفاعلية تحقق تأثيراً أعمق من النماذج الإعلانية التقليدية، حيث سجلت الحملات التي وثّقت قصصاً إنسانية حقيقية لعمال الوطن، وشركت مواطنين في سرد تجاربهم الإيجابية، ونظّمت فعاليات تفاعلية مثل "يوم الشكر" أو "جولات الميدان المفتوحة"، معدلات تفاعل ومشاركة أعلى بنسبة تتجاوز 60%، مع تحوّل ملحوظ في المواقف والسلوكيات، بينما كانت الحملات التي اعتمدت على ملصقات توجيهية أو بيانات صحفية جافة أقل تأثيراً، مما يثبت أن العاطفة الإنسانية، والمصداقية، والتفاعل، عناصر حاسمة في تصميم رسائل توعوية تُحدث تغييراً سلوكياً مستداماً.
- كشفت النتائج عن عوائد اقتصادية ومؤسسية ملموسة عند تبني استراتيجية توعية متكاملة، حيث انخفضت تكاليف التوظيف والتدريب بسبب تراجع معدلات الاستقالات، وتحسّنت كفاءة الأسطول الخدمي بسبب

ارتفاع الانضباط والدافعية، وارتفعت مؤشرات رضا المواطنين عن الخدمات البلدية، كما أن المؤسسات التي ربطت التوعية بسياسات تقدير داخلية (مثل تحسين المعدات، وتوفير قنوات اتصال، وربط الأداء بمكافآت) حققت استقراراً تشغيلياً أعلى، وثقة مجتمعية أوسع، مما يثبت أن الاستثمار في التوعية ليس تكلفة إعلامية، بل عائد استراتيجي متعدد الأبعاد يحمي الموارد البشرية، ويعزز الكفاءة التشغيلية، ويؤسس لثقافة مؤسسية ومجتمعية تُقدّر الجهد البشري كركيزة للتنمية المستدامة.

التوصيات

- توصي الدراسة بتأسيس لجنة وطنية دائمة للتوعية بدعم عمال الوطن تضم ممثلين عن البلديات، ووزارات الإعلام والعمل والتعليم، ووسائل الإعلام، ومنظمات المجتمع المدني، لتخطيط وتنفيذ حملات موحدة الرسائل، ومتعددة القنوات، وقابلة للقياس، مع اعتماد خطة زمنية طويلة الأمد تضمن الاستمرارية، والتجديد في المحتوى، والتكيف مع المتغيرات المجتمعية، وربط الحملات بمؤشرات أداء واضحة تقيس التغير في المواقف، والسلوكيات، ومؤشرات الأداء الوظيفي، مما يحوّل التوعية من مبادرة موسمية إلى سياسة وطنية راسخة تُحدث تأثيراً تراكمياً ومستداماً في تغيير الثقافة المجتمعية.
- توصي الدراسة بتصميم رسائل توعوية تعتمد على السرد القصصي الإنساني، والمشاركة التفاعلية، والقنوات الرقمية الحديثة، حيث يجب توثيق قصص حقيقية لعمال الوطن، وإشراك مواطنين في سرد تجاربهم الإيجابية، واستخدام منصات التواصل الاجتماعي بمحتوى بصري جذاب، وتنظيم فعاليات ميدانية تفاعلية مثل "يوم التقدير" و"جولات الميدان المفتوحة"، مع تخصيص رسائل مخصصة للفئات العمرية والمناطقية

المختلفة، مما يعزز المصداقية، والتفاعل، والتأثير العاطفي، ويحوّل التوعية من خطاب سلبي إلى دعوة تفاعلية تُشعر العامل والمواطن بأنهما طرفا معادلة تنموية واحدة.

- توصي الدراسة بربط الحملات التوعوية بسياسات مؤسسية داعمة داخل البلديات والمؤسسات الخدمية، حيث يجب تحسين ظروف العمل من خلال توفير معدات وقائية متطورة، وتحسين الزي الرسمي، وإنشاء قنوات اتصال مباشرة مع الإدارة، وربط التقدم المهني بأداء ميداني ملموس، مع إطلاق برامج تقدير رسمية تشمل حوافز مادية ومعنوية، وجلسات دعم نفسي، وتدريب مستمر، مما يُترجم رسائل التوعية إلى ممارسات يومية، ويُعزّز المصداقية، ويخلق حلقة تعزيز إيجابية بين التقدير المجتمعي والتحسين المؤسسي.
- توصي الدراسة بدمج مفاهيم التقدير المهني ودعم عمال الوطن في المناهج التعليمية منذ المراحل المبكرة، من خلال تنظيم زيارات ميدانية للطلاب لمرافق العمل، وإشراك عمال الوطن في الفعاليات المدرسية كرموز للتنمية، وتطوير وحدات تعليمية تُبرز القيمة الاجتماعية للمهن الخدمية، مع تدريب المعلمين على تعزيز قيم الاحترام المهني، مما يبني جيلاً جديداً ينشأ على ثقافة التقدير، ويكسر دورة الصور النمطية، ويضمن استدامة التغيير الثقافي على المدى الطويل.
- توصي الدراسة بإنشاء منصة رقمية وطنية موحدة لتوثيق قصص النجاح، وتلقي ملاحظات المجتمع، وقياس مؤشرات تأثير التوعية بشكل دوري، مع نشر تقارير شفافة تُظهر التقدم، وتُبرز النماذج الملهمة، وتُوجه التحسينات المستقبلية، كما يجب تدريب الكوادر الإعلامية والمؤسسية على تصميم وتنفيذ حملات توعوية قائمة على الأدلة، مع إنشاء شبكة تعاون بين الباحثين، والممارسين، وصناع السياسات، لضمان أن تستند التوعية إلى معرفة علمية، وقابلة للتطوير، وقادرة على التكيف مع تعقيدات الواقع المجتمعي المتغير.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (143)
2026-04-27

المصادر والمراجع

الأحمد، م. ع.، & الحربي، س. ن. (2023). الاتصال المجتمعي وتغيير الصور النمطية: دراسة تطبيقية على الفئات المهنية الخدمية. *مجلة الدراسات الإعلامية والاجتماعية، 14*(2)، 45–68.

البدر، ف. م. (2022). العدالة الاجتماعية والاعتراف المهني في سياق التنمية الحضرية. *مجلة العلوم الاجتماعية والتنموية، 9*(3)، 112–130.

الجهني، ر. ع. (2024). التوعية المستدامة: من الحملات إلى الثقافة المؤسسية. دار المعرفة للنشر والتوزيع.

الحارثي، ع. أ.، & القحطاني، ن. م. (2023). أثر المشاركة المجتمعية في تعزيز الروح المعنوية للعاملين في القطاع الخدمي. *مجلة الإدارة العامة والموارد البشرية، 16*(1)، 78–95.

الرشيد، ي. س. (2022). السرد القصصي كأداة للتغيير السلوكي في الحملات التوعوية. *مجلة الاتصال التنموي والإعلام المجتمعي، 10*(4)، 201–224.

السالم، ط. م. (2024). التكامل المؤسسي في حملات التوعية: نماذج تطبيقية في القطاع البلدي. جامعة الملك عبد العزيز للنشر العلمي.

الشمراني، د. ع. (2023). الثقافة التنظيمية ودورها في ترجمة رسائل التوعية إلى ممارسات يومية. *مجلة السلوك المؤسسي والتنمية البشرية، 11*(3)، 155–172.

العتيبي، م. ح. (2022). تصميم رسائل توعوية فعّالة: من النظرية إلى التطبيق الميداني. *مجلة التربية الإعلامية والتواصل المجتمعي، 8*(2)، 89–106.

الغامدي، س. ف.، & المالكي، أ. ر. (2024). *التنمية المستدامة والاعتراف المهني: إطار تكاملي لدعم الكوادر الخدمية*. مؤسسة الأبحاث الإدارية.

النمر، خ. ع. (2023). قياس الأثر الاجتماعي للتوعية: مؤشرات وأدوات تقييم. *مجلة البحوث التطبيقية في العلوم الاجتماعية، 15*(1)، 41–59.