

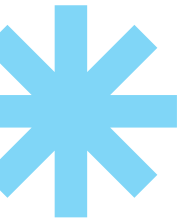


ورقة سياسات صادرة عن منظمة موجة

تعزير التواصل بين المؤسسات الحكومية والمواطنين

ورقة سياسات صادرة عن منظمة
موجة! تسعى لتعزير التواصل
والتفاهم والثقة ما بين المؤسسات
الحكومية والمواطنين.

إعداد: علي عزيز عبد الحسن
30/7/2023



الملخص التنفيذي:

تتسم العلاقة ما بين المواطنين والمؤسسات الحكومية بالقطيعة وانعدام الثقة، فالمواطنون يحملون تصورات سلبية إزاء مؤسسات الدولة، وفي المقابل لا تهتم المؤسسات الحكومية بأرائهم وتطلعاتهم؛ الأمر الذي يؤدي إلى أزمات مستمرة من احتجاجات واعتصامات وانتفاضات قد تصل لتهديد وجودي يطال أمن المؤسسات ذاتها أو الأمن العام، فضلاً عن ذلك إن تلك القطيعة ما بين المؤسسات الحكومية والمواطنين قد تعطي المجال للانتهازين لابتزاز المؤسسات شعبويًا لتحقيق منافع خاصة. ولهذا جاءت هذه الورقة لبحث طبيعة تلك العلاقة ووضع حلول علمية ناجعة لها، كفيلة بإصلاح وإدامة العلاقة ما بين المؤسسات الحكومية وجمهورها، فيما لو أخذ بها وطُبِّقت. ولخصت الورقة الطول بـ 12 مقترحاً منها وضع المختصين بالعلاقات العامة والإعلام في أجهزة العلاقات العامة الخاصة بالمؤسسة، والأخذ بمشورة العلاقات العامة وزيادة صلاحياتهم وتخليصهم من الضغوط، كذلك زيادة الاهتمام بأراء المواطنين وإجراء استطلاعات رأي دورية لهم، ووضع صناديق شكاوى داخل المؤسسات، وفتح نوافذ إلكترونية للشكاوى والاستفسارات، وعمل دورات تدريبية لموظفي المؤسسة بالتنسيق مع مختصين أكاديميين في العلاقات العامة، والخ... من البدائل الموجودة في صفحة المقترحات.

مقدمة:

إن الحكومة بالمفهوم الحديث أضحت مسألة إدارية معقدة نتيجة تداخل أدوارها المتعددة، التي تحتاج بالضرورة الشرح والتفسير والتوضيح؛ حتى تستطيع أن تبقى على صلة مباشرة بالمواطنين. فكلما كانت الحكومة قريبة من المواطن ورغباته ومشكلاته، ازدهرت

والعكس صحيح، أي كلما ابتعدت المؤسسات الحكومية عن المواطن وصارت هناك قطيعة بينهما، كلما تفاقمت المشكلات وزادت نقمة المواطنين على مؤسساتهم الحكومية وتزعزعت الثقة وبرزت المشكلات والأزمات.

فنتيجة لتطور دور الدولة واتساع مهامها حتى شملت أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية والصحية والتعليمية وغيرها، فقد زادت المشكلات التنفيذية التي تقابلها، وزاد عدد الوزارات والأجهزة الحكومية، وتضاعفت أعداد العاملين فيها؛ مما استدعى ضرورة الاهتمام بالعلاقات الجيدة مع الجماهير. وهنا يجب أن نشير إلى أن المسؤول الأول عن إدامة تلك العلاقة هي أجهزة العلاقات العامة، التي تكون بمثابة حلقة وصل ما بين المؤسسات وجمهورها، سواءً أكانت تلك المؤسسات حكومية أم خاصة.

لقد دأب الباحث على مراقبة طبيعة التواصل ما بين المؤسسات الحكومية العراقية لا سيما تلك المؤسسات التي تناولتها هذه الورقة بالتحليل وهي (مديرية شرطة النجف، إدارة محافظة النجف، مديرية بلدية النجف) وتبين بأن المؤسسات الحكومية العراقية بمعظمها لا تتفاعل مع المواطنين كما يجب، حيث تستعمل الاتصال ذو الاتجاه الواحد، أي من المؤسسة إلى الجمهور، من دون الاهتمام إلى ردود أفعال المواطنين وآراءهم. ولذا ستسعى هذه الورقة إلى وضع حلول وأساليب من شأنها تعزيز التواصل والتفاهم والثقة ما بين المؤسسات الحكومية والجمهور فيما لو أخذت بها. وهنا لا بد أن نشير إلى أهم وظائف العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، وهي:

- الحصول على تأييد الرأي العام، ومد جسور الثقة والتواصل بينه وبين الحكومة.
- شرح القوانين الجديدة وأي تغييرات أو تعديلات في القوانين، بالإضافة إلى شرح مسوغات اتخاذ هذه القوانين أو التعديلات التي تجري عليها.

ورقة سياسات صادرة عن منظمة موجة

- ضرورة تبليغ المواطنين بالخدمات والوظائف التي تزاولها المؤسسة.
- إرشاد المواطنين لما فيه مصلحتهم والمصلحة العامة.
- رصد ما ينشر أو يبحث عبر وسائل الاتصال ومتابعته وتقويمه والرد عليه إذا لزم الأمر.
- تقديم المشورة للمسؤولين فيما يتعلق بردود أفعال المواطنين.
- جمع المعلومات عن الجماهير وانطباعاتها وتطلعاتها عبر الأبحاث واستطلاعات الرأي، ومن ثم رفعها إلى الإدارة.

الأهداف:

تهدف هذه الورقة إلى تعزيز التواصل والتفاهم بين المؤسسات الحكومية (مديرية شرطة النجف، إدارة محافظة النجف، مديرية بلدية النجف) وبين المواطنين، كذلك تطوير الاتصال ذو الاتجاهين، أي تزويد المواطنين بالمعلومات الحقيقية اللازمة من تبليغات وأخبار ومستجدات بكل شفافية وإتاحة حق الحصول على المعلومة، وفي المقابل رصد آراء وتعليقات وانطباعات المواطنين إزاء المؤسسة، وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم عبر إيصالها إلى أصحاب القرار في المؤسسة.

أسباب المشكلة (سوء التواصل ما بين المؤسسات الحكومية والمواطنين):

لقد اعتمدت الورقة البحثية لتشخيص ضعف التواصل بين المؤسسات الحكومية والمواطنين على جملة من الأساليب، حيث نشرت موجة استبيانين (ورقي وإلكتروني) بحثت فيهما آراء وانطباعات المواطنين نحو المؤسسات الحكومية وطبيعة التواصل فيما بينهم، كذلك أجرت اجتماعات مع مختصين وأكاديميين وقادة رأي ومواطنين

ورقة سياسات صادرة عن منظمة موجة

لمناقشة الأسباب والحدود، وتوصلت إلى مجموعة من الأسباب أهمها:

- 1- عدم اهتمام المؤسسات الحكومية بآراء المواطنين، حيث قال ما نسبته 81% من المبحوثين إن المؤسسات الحكومية لا تهتم لآرائهم.
- 2- صعوبة التواصل مع المؤسسات الحكومية عبر الإنترنت، حيث قال ما نسبته 77% من المبحوثين إنهم يواجهون صعوبة في التواصل مع المؤسسات الحكومية عبر الإنترنت.
- 3- صعوبة الحصول على المعلومات والاستفسارات من المؤسسات الحكومية، حيث أكد ما نسبته 74% من المبحوثين هذا.
- 4- صعوبة تقديم الشكاوى في المؤسسات الحكومية، وهذا ما قاله 67% من المبحوثين الذين استهدفهم الاستبيان.
- 5- شحة استطلاعات الرأي التي تجريها المؤسسات الحكومية، حيث قال ما نسبته 71.4% من المبحوثين إنهم لم يتعرضوا لاستبيان حكومي من قبل.
- 6- لا توفر المواقع الإلكترونية للمؤسسات الحكومية معلومات كافية، وهذا ما أكدته 73% من المبحوثين.
- 7- قال 37.1% من المبحوثين إن تجربتهم في التواصل مع المؤسسات الحكومية سيئة جداً، بينما قال 41.9% من المبحوثين إن تجربتهم سيئة.

كذلك هناك جملة أخرى من الأسباب منها:

-تخلف أجهزة العلاقات العامة وعدم الإيمان بدورها بعدها حلقة وصل ما بين المؤسسة والمواطنين، كذلك عدم فهمها من الأساس أو فهم أدوارها ووظائفها، الأمر الذي حوّلها إلى أشبه بالاستعلامات، إضافة لذلك ضعف التخصيصات المالية لأجهزة العلاقات العامة وتوظيف غير المختصين فيها وتكليفهم بمهام ليست من اختصاصهم.

ورقة سياسات صادرة عن منظمة موجة

-تعرض العاملين في العلاقات العامة لضغوطات من قبل بعض المسؤولين في المؤسسات الحكومية في سبيل نشرهم وامتداحهم.
-إهمال التدريب وقلة خبرات العاملين في العلاقات العامة.
-عدم الأخذ بمشورة موظفي العلاقات العامة وإهمال آراء المواطنين التي ترفعها العلاقات العامة للإدارة العليا.
-وجود عناصر غير منضبطة تابعة للمؤسسة الحكومية على تماس مباشر مع المواطنين، من شأنهم تشويه سمعة المؤسسات الحكومية وإثارة غضب وعدم رضا المواطنين إزاء المؤسسة (مثل الموظفين الفظين غير المتعاونين، أو عناصر القوات الأمنية الغليظين أو المتعالين الذين يكونون على تماس مباشر مع المواطنين).

البدائل والمقترحات:

من أجل تعزيز التواصل والتفاهم بين المؤسسات الحكومية والمواطنين، وبناء صورة ذهنية طيبة لدى المواطنين إزاء المؤسسات الحكومية لا سيما (مديرية شرطة النجف، إدارة محافظة النجف، مديرية بلدية النجف)، لا بد من الأخذ بالمقترحات التالية:

- 1- جلب المختصين في العلاقات العامة والإعلام للعمل في أجهزة العلاقات العامة وإعطائهم الصلاحيات الكافية والأخذ بمشورتهم وآراءهم.
- 2- الاستعانة بمختصين أكاديميين في العلاقات العامة؛ لتطوير أداء الموظفين العاملين في أجهزة العلاقات عبر الورشات والمحاضرات. (نقترح الاستعانة بأساتذة العلاقات في قسم الإعلام بكلية الآداب- جامعة الكوفة لتطوير تدريب العاملين في العلاقات العامة)
- 3- الاهتمام بآراء وانطباعات المواطنين وإجراء استطلاعات رأي دورية لتقييم وتقويم أداء المؤسسة.

ورقة سياسات صادرة عن منظمة موجة

- 4- وضع صناديق شكاوى داخل المؤسسة ومتابعتها بصورة جادة.
- 5- فتح نافذة إلكترونية وأرقام هواتف لاستقبال شكاوى واستفسارات المواطنين.
- 6- السعي لتقليل الروتين وتعزيز الشفافية وإتاحة حق الحصول على المعلومة.
- 7- عمل دورات تدريبية لموظفي المؤسسة الذين هم على تماس مباشر مع المواطنين، لتعزيز الجانب والسلوك الإنساني لديهم.
- 8- إبعاد العناصر المسيئة الفظة مع المواطنين عن العمل الميداني (مثل إبعاد العناصر الأمنية الفظة مع المواطنين والموجودة في نقاط التفتيش؛ كي لا يثيروا حنق المواطنين على المؤسسة)
- 9- تخليص موظفي أجهزة العلاقات العامة من تأثيرات وضغوط المسؤولين في المؤسسة؛ ليعملوا بحرية وموضوعية وتجنب استغلال المنصات الإعلامية للمؤسسة في تلميع صورة المسؤولين.
- 10- الترويج لصورة المؤسسة بصورة عامة بعدّها هيئة اعتبارية معنوية واحدة، والكف عن تصدير مدير المؤسسة أو الجهات العليا فيها.
- 11- تطوير وتحسين المواقع الإلكترونية للمؤسسات الحكومية بما يجعلها أسرع وأسهل في التصفح والحصول على المعلومات.
- 12- تسويق التجارب الناجحة في المؤسسات، مثل إصدار مواد فيديو تتناول تجارب الموظفين الناجحين المتعاونين مع المواطنين، الأمر الذي يعزز صورة المؤسسة من جانب وتحفيز بقية الموظفين من جانب آخر.

الخاتمة:

إن هذه الورقة البحثية نتيجة جهد أكاديمي موضوعي منظم، تهدف لتصويب سياسات المؤسسات الحكومية وتحسين التواصل والتفاهم والرضا والثقة ما بين المؤسسات الحكومية والمواطنين. ولهذا قمنا بتحليل ودراسة المشكلة وأسبابها وحلولها بعين ناقدة بناءة تهتم بمصلحة المواطنين والمؤسسات على حد سواء.

ورقة سياسات صادرة عن منظمة موجة

وتأمل موجة من صناع القرار الأخذ بما جاء بورقة السياسات هذه وتطبيقها لتطوير أداء المؤسسات ونيل رضا المواطنين، ذلك إنه من المستحيل نجاح المؤسسات (سواء كانت حكومية أم خاصة) من دون رضا ودعم المواطنين، وإن ذلك الدعم لن يتأتى إلا بانتهاج الأساليب العلمية الصحيحة ومنها المقترحات التي توفرها الورقة هذه.

المصادر والمراجع:

- حافظ ياسين الهيتي، واقع نشاط العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية العراقية، كلية الآداب - جامعة الأنبار، 2015. رسالة ماجستير غير منشورة.
- خلف كريم كيوش، العلاقات العامة في وزارة الداخلية ومعالجة الأزمات الأمنية، كلية الإعلام - جامعة واسط، ٢٠١٢. رسالة ماجستير غير منشورة.
- استبيان إلكتروني بعينة صدفية بلغت 105 مبحوثاً، واستبيان ورقي بعينة صدفية بلغت 50 مبحوثاً.
- مجموعتنا تركيز focus group مع ناشطين وقادة رأي ومؤثرين ومواطنين.
- طاولتا round table مع مسؤولين ومختصين وأكاديميين.

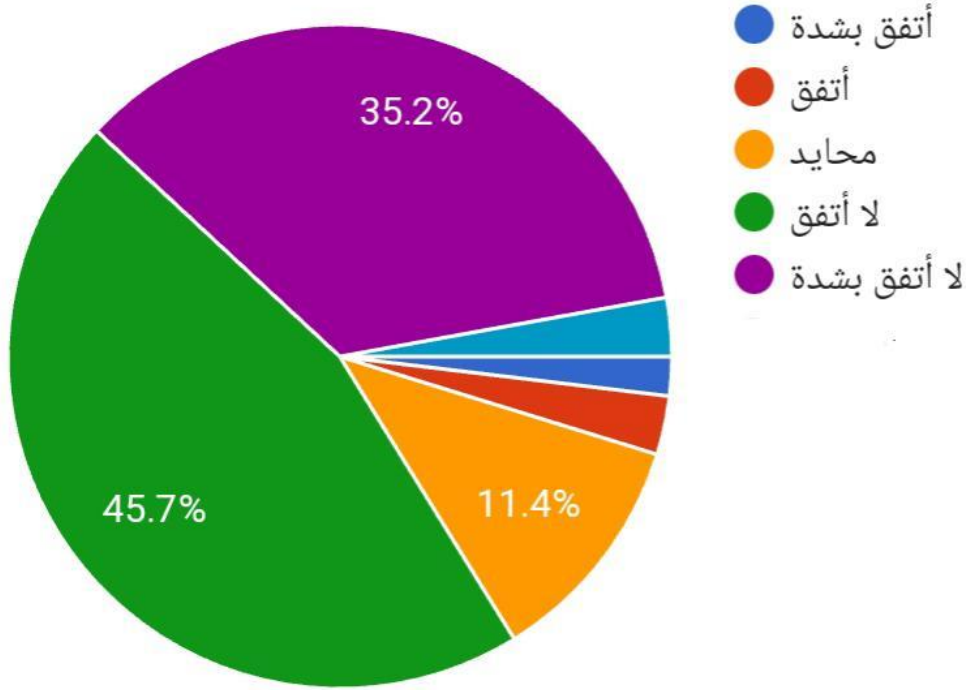
الملاحق: نتائج الاستبيان.

اعتمدت الورقة استبيانين (إلكتروني بعينة صدفية بلغت 105 مبحوثاً وورقي بعينة صدفية بلغت 50 مبحوثاً) وخلصت نتائج الاستبيان إلى ما يأتي:



تهتم المؤسسات الحكومية بأرائك

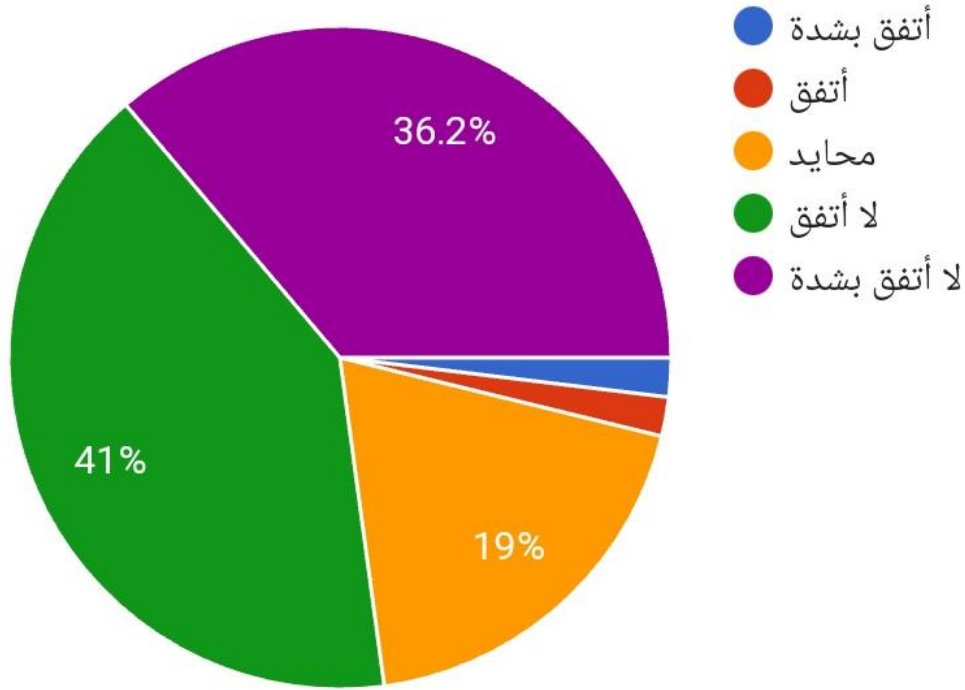
105 ردود





يسهل التواصل مع المؤسسات الحكومية عبر الإنترنت

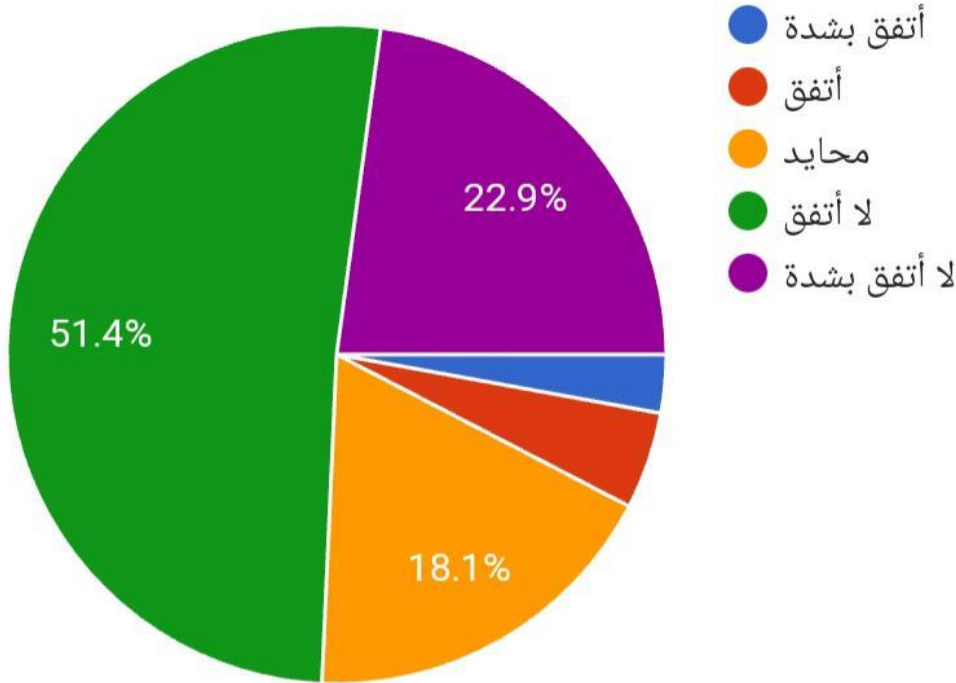
105 ردود





يسهل الحصول على المعلومات والاستفسارات من المؤسسات الحكومية

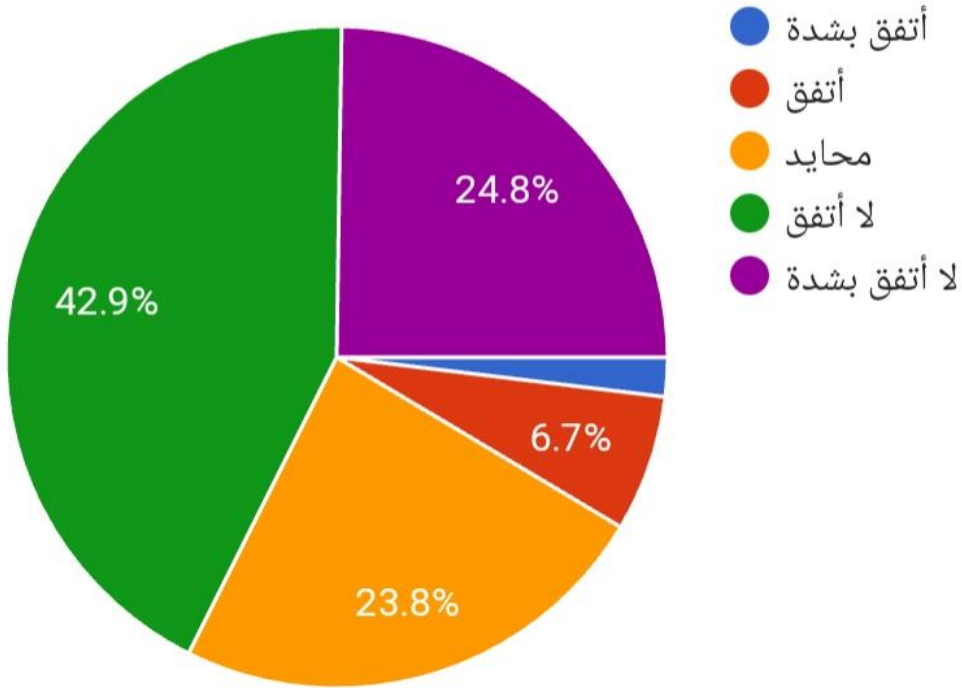
105 ردود





يسهل تقديم الشكاوى في المؤسسات الحكومية

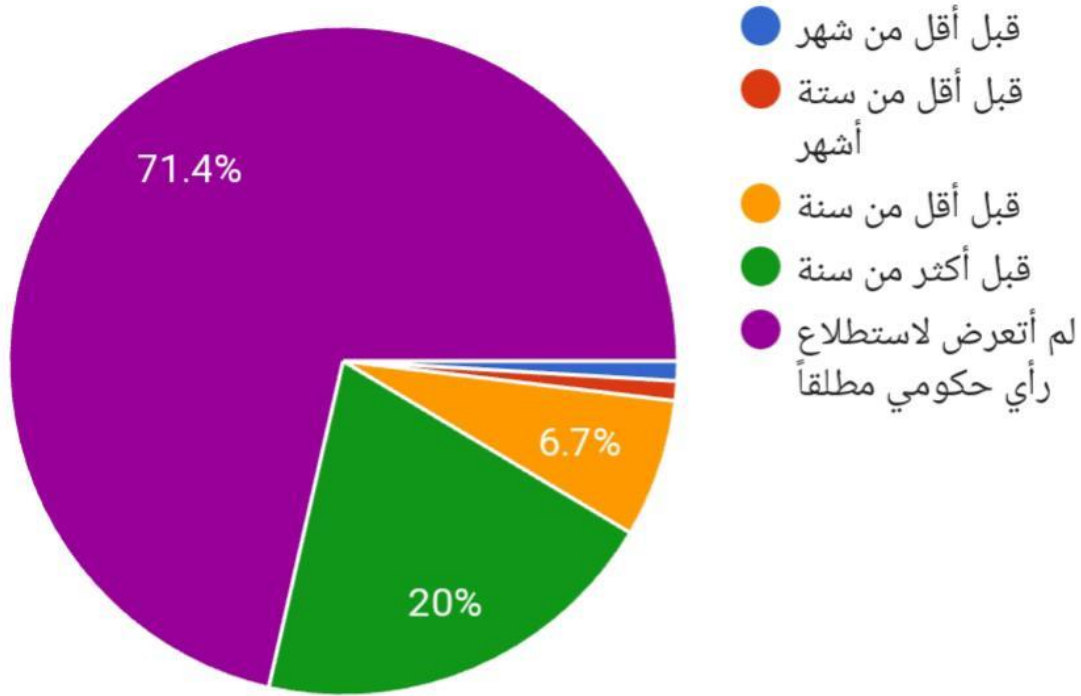
105 ردود





آخر مرة تعرضت فيها لاستطلاع رأي من قبل مؤسسة حكومية

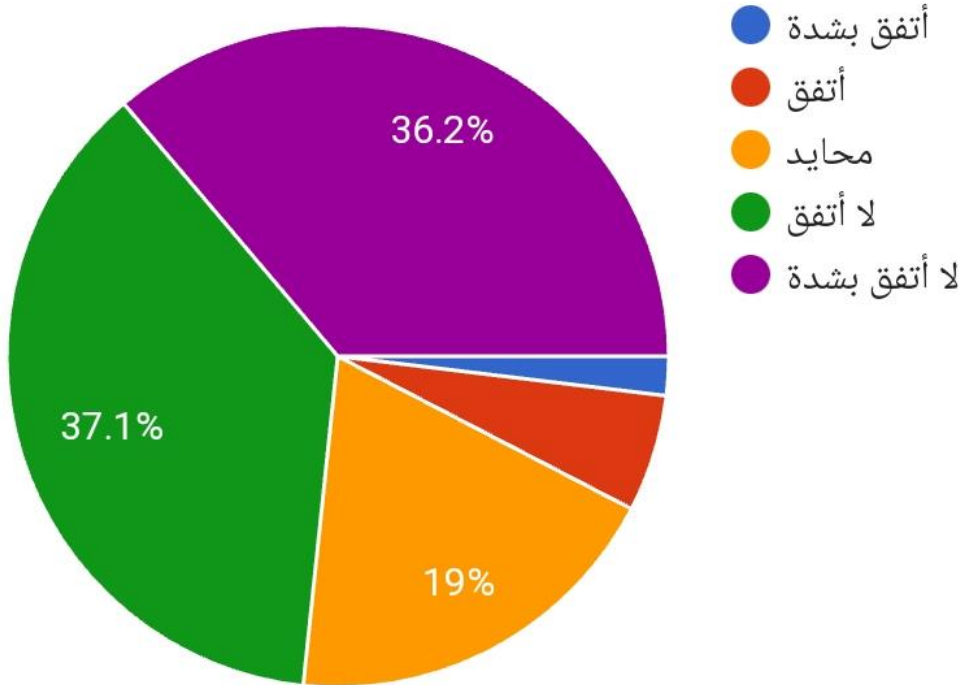
105 ردود





توفر لك المواقع الإلكترونية للمؤسسات الحكومية معلومات كافية

105 ردود





كيف تُقيّم تجربتك في التواصل مع المؤسسات الحكومية؟

105 ردود

