

دور العلاقات العامة في دعم وتعزيز الشفافية (أمانة بغداد انموذجاً)



(الباحثان)
حسام سعدي مهدي
غالب (الدرعي)
هبة النزهة

مقدمة البحث

تعد الشفافية من المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة والاتصال، و وسيلة ناجحة للحد من مداخلات الفساد، ويختلف مجالاته وأشكاله .

وإذا كان التقدم التقني والإلكتروني قد وفر للإنسان طاقته الذهنية إضافة إلى اختصار عامل الزمن واستخدامه لكل القدرات والإمكانات الموجودة بسرعة أكبر وجود أفضل وإنتاج أوفر وكلفة أقل، إلا أن نجاعتها في تحقيق الشفافية كونها من أهم مقومات التنمية والرفي، تبقى محدودة لأنها لا تملك سوى آليات وتقنيات محايدة تخضع لإرادة مستخدميها ولذلك فإن ما تحققه من نتائج قد يكون عكسياً أو دون المطلوب ما لم تكن مكملة ومعممة بآليات ذكية تقي الموصوف بها من الانحراف والزلل، ذلك أن الشفافية تعني: الصدق والإخلاص والضمير الحي والإيمان والشفع بالمشؤولية النابعة من الذات، فهي إذا حالة ثقافية وقيم أخلاقية سامية وتقاليد اجتماعية راقية قبل أن تكون حالة اقتصادية أو سياسية أو إدارية .

ويؤكد الكثير من الباحثين والمختصين بأن تطبيق مبدأ الشفافية صار مطلباً حضارياً وإنسانياً في سبيل القضاء على الفساد والفسدين، وبالفعل فإن تطبيقه في مختلف الأطر المؤسسية يخدم الأهداف التنموية والهيؤ بها، ويعزز الثقة في التعامل بين أبناء الشعب وبين مختلف المؤسسات في الدولة حيث تنص المادة ١٩ من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية على أنه: لكل إنسان حق في حرية التعبير، ويشمل هذا الحق حريته في التماس مختلف ضروب المعلومات والأفكار وتلقاها ونقلها إلى آخرين دونما اعتبار للحدود، سواء على شكل مكتوب أو مطبوع أو في قالب فني أو بأية وسيلة أخرى يختارها، وتستتبع ممارسة الحقوق المنصوص عليها في هذه المادتين جبات ومسؤوليات خاصة، وعلى ذلك يجوز إخضاع البعض القيود ولكن شريطة أن تكون محددة بنص القانون وأن تكون ضرورية: لاحتزام حقوق الآخرين أو سمعهم، ولحماية الأمن القومي أو النظام العام أو الصحة العامة أو الأدب العامة، ولهذا أصبحت الشفافية مثاراً لأهتمام الجميع ومطلباً للشعب ولجهات تقييم الأداء المؤسسي بأجهزة الدولة ومنها جهاز العلاقات العامة، الذي يفترض أن يضطلع بدور فاعل في التنمية وفي مكافحة الفساد وتعزيز مبدأ الشفافية، حيث يمكن أن يكون له دور إيجابي في الرقابة والتوعية والتثقيف بأداء المؤسسة (والتي عدينا بها في هذا البحث أمانة بغداد كأكبر المؤسسات الخدمية في العراق)، كذلك في كيفية تطبيق القوانين وتحديث المعايير المنطقية في مختلف لشؤون الإدارية والمالية التي تخص المواطن.

قسم هذا البحث على ثلاثة فصول، تتضمن الفصل الأول الاطار النظري للبحث، في حين تشمل الفصل الثاني على مبحثين، اشتمل الأول على مفهوم العلاقات العامة والشفافية، فيما اشتمل المبحث الثاني على طرق تعزيز الشفافية باستخدام العلاقات العامة، أما الفصل الثالث فقد تضمن مبحثين أيضاً، اشتمل الأول على الواقع التنظيمي لإدارة العلاقات العامة، فيما كان المبحث الثاني الجانب العملي للبحث محللاً لبيانات العاملين في مجال العلاقات العامة، واختتم البحث بجملة من الاستنتاجات والتوصيات التي تسهم وتشخص واقع أمانة بغداد في دعم وتعزيز الشفافية في عملها .

الفصل الاول الاطار المنهجي للبحث

أولاً : مشكلة البحث يقصد بمشكلة البحث موقف أو قضية أو فكرة أو مفهوم يحتاج إلى البحث والدراسة^(١).

ان المشكلة التي نحن بصدد دراستها ووضع الحلول الناجعة لها تتحدد بان هناك قصوراً وغياباً في أنشطة العلاقات العامة لدعم الشفافية وتعزيزها ، وبما لا يتناسب والتطور الإستراتيجي في مجال مكافحة الفساد ونشر قيم النزاهة في المؤسسات الحكومية في العراق ، فالعلاقات العامة بما تمتلكه من قوة تأثير في الرأي العام يراود لها أن تقوم بتنمية الوعي الإداري والوظيفي بأهمية ممارسة الشفافية انطلاقاً من الموظف وانتهاءً بالواطن وذلك باستخدام مختلف الوسائل والأساليب الإتصالية لتوضيح أهميتها وأبعادها على البنية الإدارية والمؤسسية وبالتالي على المجتمع ككل ، ورغم امتلاك اغلب الوزارات والمؤسسات الرسمية لمكتب مفتشين عموميين كونها إحدى الأجهزة الناعمة لشفافية المؤسسات ، إلا ان ذلك لا يكفي بدون ممارسة فاعلة من قبل إدارة العلاقات العامة تدعم وتقوي شفافية المعلومات والبيانات كونها حلقة الوصل بين المؤسسة والجمهور .

لذلك يحاول هذا البحث الإجابة عن التساؤلات الآتية :

١- ما مدى إسهام إدارة العلاقات العامة في المؤسسات العامة من دعم الشفافية وإتاحة المعلومات للمواطن .

٢- ماهي الوسائل والأساليب الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة لدعم شفافية المؤسسات العامة .

ثانياً : أهمية البحث والحاجة إليه

يعد هذا البحث من البحوث الحديثة ، كونه يعالج ظاهرة ظهرت وتنامت مع نمو الفساد الإداري والمالي وغياب المحاسبة والرقابة والشفافية في عمل المؤسسات الحكومية وذلك لان عمل الدولة التقليدي لم يعد يتمثل في المحافظة على الأمن الداخلي للدولة وصيانة حدودها فحسب ، وإنما تطور مفهومها لتصبح دولة المؤسسات لجميع أوجه الحياة المتنوعة الأمنية والاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية وغيرها وتطور تباعا لذلك خدماتها وأنشطتها^(٢).

ولذلك برزت الحاجة لوجود العلاقات العامة كمساعد وحلقة وصل بين تلك المؤسسات وجماهيرها بالشكل يطور إدراكها وفهمها لطبيعة عملها ولأنشطة التي تمارسها ما ينعكس على مدى الزيادة في ثقتها وتطلعاتها وآمالها .

(١) محمد عبد الحميد، لبحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، ط ١ القاهرة ، علم الكتب ، ٢٠٠٠ ص ٧٠ .

(٢) العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بين النظرية والتطبيق، بحث منشور على شبكة الانترنت www.mnshaw.i.com

تنبع أهمية هذا البحث من الحاجة الكبيرة للجماهير في إزالة الغموض الذي يكتنف بعض المؤسسات وخاصة في مجال إصدارها للتعليمات والتوجيهات والأنشطة التي تتعلق بتقديم الخدمات للمواطن، وعليه فإن ممارسة العلاقات العامة لأنشطتها بالصورة الصحيحة يتم من خلال الاستخدام العلمي للأساليب والوسائل الاتصالية للعلاقات العامة وفي زيادة الوعي الجماهيري ودعم شفافية المؤسسات العامة للدولة وشرح وتفسير سياستها للمواطن، كما جاء هذا البحث متزامناً مع انطلاق الحملة الوطنية لمكافحة الفساد التي تبنتها واطلقتها هيئة النزاهة كونها تمثل الجهة الرقابية العليا لعمل المؤسسات الحكومية، وبالتالي تعمل على دعم وتعزيز قيم النزاهة والشفافية في أنشطتها.

ثالثاً : أهداف البحث

انطلاقاً من تحديدنا لمشكلة البحث وأهميته، فإن هذا البحث يهدف إلى :

- ١- تقديم عرض لمفهوم العلاقات العامة والشفافية والعلاقة بينها .
- ٢- معرفة أهم الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في دعم وتعزيز الشفافية في أمانة بغداد .

رابعاً : منهج البحث ونوعه :

ويعد هذا البحث من البحوث الوصفية التي تستخدم المنهج المسحي، نظراً لطبيعة المعلومات المراد جمعها والحصول عليها في هذا البحث، ولما يوفره من إمكانية إجراء استمارة استبيان والقيام بإجراء المقابلات وعرض الملاحظات ما يوفر تحليلاً وتفسيراً دقيقاً للمعلومات والبيانات بشكل علمي بشأن الظاهرة المراد دراستها .

خامساً : إجراءات البحث وأدواته :

اعتمد الباحث على إجراءات عديدة على المستويين النظري والميداني، فعلى المستوى النظري، قام الباحثان بالاستعانة بالطريقة المكتبية في جمع المعلومات النظرية الخاصة بالبحث وتنظيمها وفق منهجية علمية اعتماداً على المصادر المتوفرة لديه، فيما اعتمد الباحثان في إجراءاتهم العملية وحصولهم على المعلومات والبيانات المطلوبة عن طريق تنظيم استمارة الاستبيان (*) التي تضمنت (٨) سئلة (**)، تم توزيعها على العاملين في مجال العلاقات العامة والذين بلغ عددهم (١٦) مبحوثاً لقسمي العلاقات والشكاوى، كونهم المعنيون بالدرجة الأساس بممارسة وتطبيق الشفافية في تعاملهم مع جمهور أمانة بغداد .

كما اعتمد الباحثان أسلوب المقابلات والملاحظات الميدانية في التأكد من المعلومات التي جاءت في استمارة البحث .

(*) انظر ملحق استمارة الاستبيان رقم (١) .

(**) تم عرض استمارة الاستبيان على عدد من لما تدة كلية الإعلام لغرض تقويمها وبيان صلاحيتها منطقياً وتجريبياً ياهم:

سادساً : مصطلحات البحث

- وردت في هذا البحث عدداً من المصطلحات منها :
- ١- العلاقات العامة : (الجهود المخططة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة أو الدولة لكسب ثقة الجمهور وتحقيق التفاهم المتبادل من خلال الاتصالات المستمرة والسياسات والأفعال المرغوبة لتلبية احتياجات الجمهور في إطار ما هو ممكن ومشروع)^(١).
 - ٢- الشفافية : عرفت المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، الشفافية بأنها : (الوضوح التام في اتخاذ القرارات ، ورسم الخطط ، والسياسات ، وعرضها على الجهات المعنية بمراقبة أداء الحكومة نيابة عن الشعب ، وخضوع الممارسات السياسية والإدارية للمراقبة المستمرة والمحاسبة)^(٢).
 - ٣- أمانة بغداد : مؤسسة خدمية ذات شخصية معنوية ، تضطلع بمهام خدمية وإدارية متنوعة عن طريق الدوائر والبلديات الخدمية الموزعة على عموم مناطق وإقضية العاصمة بغداد^(٣).

١- أ.د. وسام فاضل اضي ، استاذ الاعلام الدولي جامعة بغداد كلية الاعلام

٢- أ.م.د. عبد السلام السامر ، استاذ الدعاية ، جامعة بغداد ، عميد كلية الاعلام .

٣- أ.م.د. حميد جاعد الدليمي ، استاذ التخطيط الاعلامي جامعة بغداد ، كلية الاعلام .

٤- أ.م.د. رشيد حسين عكلة ، استاذ العلاقات العامة ، جامعة بغداد ، كلية الاعلام .

٥- أ.م.د. جهاد كاظم العكيلي ، استاذ العلاقات العامة ، جامعة بغداد ، كلية الاعلام

(١) علي عوجة ، الفسح العلمية للعلاقات العامة ، ط٢ ، القاهرة عالم الكتب ، ٢٠٠١ ، ص ٢٤ .

(٢) مجلة الثقافة العراقية ، عبر الانترنت . <http://www.alhaqaiimaq.com>

الفصل الثاني

العلاقات العامة والشفافية والعلاقة بينهما

المبحث الأول

مفهوم العلاقات العامة والشفافية

أولاً: مفهوم العلاقات العامة

تعد العلاقات العامة من المفاهيم الحديثة نسبياً التي تحظى باهتمام الشركات والمؤسسات كونها من الوظائف الحيوية في تسهيل عملية الاتصال وتحقيق الفهم المتبادل وتوطيد العلاقة بين طرفين وأصبح لها بعداً في كل مجال من مجالات الحياة السياسية والاقتصادية والخدمية والاجتماعية وغيرها .

ومن أجل التعرف على أهم العناصر التي يتكون منها مفهوم العلاقات العامة نذكر بعضاً من التعريفات التي أوردتها الباحثون المتخصصون في ميدان العلاقات العامة والهيئات المعنية بهذا الميدان . فقد عرفت أن الموسوعة البريطانية بأنها : (فن مسايرة الناس ومجاراتهم أو فن الحصول على رضا الجمهور وثقته وتأييده أو فن التعامل مع الجمهور وكسب رضاه)^(١) .

أما جمعية العلاقات العامة الأمريكية فعرفت بانها : (نشاط موجه لبناء علاقات سليمة منتجة وتدعيمها بين المؤسسة وجمهورها كالأعمال والوظفين والمساهمين أو الجمهور بوجه عام بهدف تسهيل عملية صياغة سياستها حسب الظروف المحيطة بها وشرح هذه السياسة للمجتمع)^(٢) .

وفي إطار التعاريف العربية ، فقد عرفها الدكتور علي عوجة على أنها : (حوار بين طرفين يسوده التفاهم الكامل والصراحة التامة لتحقيق التوافق والتكيف والازدهار للمصالح المشتركة ، ولا شك في أن استمرار الحوار يؤدي إلى استمرار التفاهم وهو ما يعني في النهاية تحقيق السلام بين الأطراف المختلفة) .

ويذهب الباحثان مع تعريف الدكتور عبد الرزاق الدليمي الذي يرى بان العلاقات العامة هي : (نشاط اتصالي هدفه تحقيق التوافق والانسجام بين المؤسسة والجمهور عن طريق تبادل الرسائل الاتصالية من المؤسسة إلى الجمهور وبالعكس باستعمال كل الوسائل والافنون الاتصالية المتاحة)^(٣) ، كونه أقرب إلى موضوع البحث وأهدافه في دعم وتعزيز حرية الوصول إلى المعلومات وتبادلها وفتحها إلى جمهور أمانة بغداد .

وتسعى العلاقات العامة إلى تحقيق جملة من الأهداف العامة والخاصة بكل مؤسسة سواء أكانت اقتصادية أو اجتماعية أو خدمية ، ومن بين هذه الأهداف :

(١) محمد حري حسن وآخرين، العلاقات العامة: المفاهيم والتطبيقات الموصل ، دار الحكمة للطباعة والنشر ، ١٩٩١، ص ٣٣ .

(٢) مهدي حسن زوليف ، أحمد القطامين العلاقات العامة : النظرية والتطبيق ، عمل ، دار حنين للنشر والتوزيع ١٩٩٤ ، ص ١١ .

(٣) علي عوجة، العلاقات العامة والصورة الذهنية ، القاهرة ، عالم الكتب ، ٢٠٠٣ ، ص ٨٩ .

(٤) عبد الرزاق محمد الدليمي ، العلاقات العامة وأهمها لعمان ، دار جبر للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥ ، ص ٢٣ .

- ١- تعريف المواطنين بحقوقهم وواجباتهم وكسب ثقتهم .
- ٢- تعزيز دور وسائل الإعلام في مراقبة عمل المؤسسات والكشف عن الخروقات امام الجمهور وتشجيعه على التعاون في الكشف عن مثل هذه الحالات .
- ٣- نشر قيم الشفافية في مؤسسات الدولة لضمان حقوق المواطنين وتسهيل اطلاعهم على معلومات وقرارات المؤسسة^(١) .
- ٤- دعم الصلة مع أجهزة الإعلام المختلفة .
- ٥- تكوين صورة طيبة عن المؤسسة لدى الجمهور الخارجي .
- ٦- الإعلان عن أهداف المؤسسة وأوجه نشاطها .
- ٧- نشر الوعي بأهمية الخدمات التي تقدمها المؤسسة .
- ٨- ربط العاملين بعلاقات وطيدة وإيجاد روح التعاون بينهم^(٢) .

ثانياً : مفهوم الشفافية

تعرف الشفافية حسب قاموس (oxford) بانها : (مفهوم يطلق على ما يمكن استيعابه بسهولة وفهمه أو ما يمكن استيعاضه بسهولة واكتشافه)^(٣) .

كما حددها قاموس (webster) بكلمة واحدة هي (الوضوح)^(٤) .

ووفقا لتعريف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، فإن الشفافية تشير إلى تقاسم المعلومات والتصرف بطريقة مكشوفة ، فهي تتيح لمن لهم مصلحة في شأن ما أن يجمعوا معلومات بشأن هذا الشأن قد يكون لها دوراً حاسماً في الكشف عن المساوئ وفي حماية مصالحهم ، وتمتلك الأنظمة ذات الشفافية إجراءات واضحة لكيفية صنع القرار على الصعيد العام ، كما تمتلك قنوات اتصال مفتوحة بين أصحاب المصلحة والمسؤولين ، وتضع سلسلة واسعة من المعلومات في متناول الجمهور^(٥) .

إن الشفافية عملية مركبة لها جانبان ، الأول هو الشفافية الداخلية ، أي توفير البيانات لأعضاء المؤسسة والعاملين فيها ووجود سياسة عامة تقوم على توفير الحد الأقصى من المعلومات بشأن هيكل المؤسسة والقواعد المنظمة لعملها ونشاطها ، وآليات التوظيف فيها ، أما الشفافية الخارجية ، فتشير إلى توفير البيانات للجمهور ، لتحقيق الشفافية يتطلب تحديد أبعادها ، من حيث المضمون ، ومن حيث نطاق النشر ومكانه ، وأخيراً من حيث الجمهور المستهدف^(٦) .

وتحقق الشفافية عدداً من الزايات التي تعد الأساس لبناء مؤسسات مهنية وشفافة ، منها^(٧) :

- ١- إتاحة المعلومات للمواطن لتمكنه من الاعتراض البرر والموفق على أعمال الحكومة التي لا يوافق عليها للمصلحة العامة أو الخاصة .

(١) محمد ابراهيم الزبيدي ، العلاقات العامة وكشفة الفساد الإداري في العراق ، كلية الاعلام / جامعة بغداد ، ٢٠٠٧ ص . ٣٦

(٢) جميل حملمض ، علاقات العامة ، (عمان دار المسيرة للنشر والتوزيع ١٩٩٨) ، ص ١٠٢ - ١٠٣

(٣) قاموس كسفود ، فير ص cd

(٤) Websters desk dictionary of the English language , new york , port land house , 1990 .

(٥) موقع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي على الانترنت <http://www.undp.org/arabic>

(٦) ا. د. علي الصاوي ماهيما : المساواة والشفافية ودورها في تعزيز التنمية الاجتماعية ، المؤتمر الثالث للجمعية الاقتصادية العراقية ، مسقط ، ٢٠٠٩

(٧) ا. د. صديق محمد عفيفي ، قضايا خاصة بالادارة كالم تنمية ، ورقة عمل مغلغل أكاديمية طيبة للتكامل العلوم ، القاهرة ص ٤٣



- ٢- إتاحة المعلومات تمكن المواطن من طلب التعويض عما يلحقه من ضرر بسبب أعمال الحكومة.
- ٣- إتاحة المعلومات تجعل الموظف العمومي أكثر حذراً وحرصاً في أعماله خشية المسائلة.
- ٤- إتاحة المعلومات هي جزء مما يسمى الحكومة المفتوحة والتي تبغي التواصل الدائم والمستمر مع المواطنين.
- ٥- إتاحة المعلومات يقلل المخالفة عن الجهل بالقواعد، ويقلل المخالفة أيضاً حال معرفتها وإدراك العواقب الوخيمة المترتبة على المخالفة.
- ٦- إتاحة المعلومات يوسع فرص المشاركة في صنع قواعد المجتمع وتشريعاته من كل الأطراف.
- ٧- تمتد الشفافية أيضاً إلى الأنشطة الاقتصادية المختلفة وأسواق المال والرقابة على الشركات وتقارير تقييم الأصول ومراجعة الميزانيات ونشرها والبيورصات وتقديم العطاءات وترسية المناقصات أو المزايدات وكل ذلك في صالح كل الأطراف
- ٨- نشر الشكاوى وما يتم بشأنها، يرفع درجة مصداقية المؤسسة، ويضع المسؤول في وضع استعداد دائم لحل مشاكل المواطنين، ويؤكد للمواطن أن طريق الحصول على الحق مفتوح على الدوام.
- ٩- إن نشر المعلومات عن أعمال الحكومة يساهم في تحقيق درجة أعلى من الولاء والاحاطة والانتفاء.

المبحث الثاني

طرق تعزيز الشفافية باستخدام العلاقات العامة

أولاً : وسائل تعزيز الشفافية

تلجأ العلاقات العامة الى وسائل الاتصال المختلفة الداخلية والخارجية أو المباشرة وغير المباشرة وتستخدمها في دعم وتعزيز شفافية العمل والتطبيق لمختلف الدولة والمجتمع ، وأهم هذه الوسائل هي :

١- الصحف والمجلات :

تستخدم الصحف والمجلات في تعزيز الشفافية عن طريق كتابة ونشر التقارير والمقالات والنشرات والإحصائيات والإعلانات والتعليمات الخاصة بالمؤسسة وجعلها متاحة لجمهورها^(١).

٢- الإذاعة : وسيلة مهمة من وسائل الاتصال والإعلام السمعي الحديثة والمؤثرة بشكل مباشر وفوري على الجماهير ، وتتميز بقدرتها على تخطي حاجز الأمية والمسافات والزمن لإيصال المعلومات والتعليمات إلى جماهير المؤسسة المختلفة ، ويمكن أن يكون لها تأثير أقوى من الصحف إذا ما وظفت بشكل مهاري في استقبال الشكاوى وردود الأفعال من المواطنين وتوصيلها بشكل سليم وفعال دون تحمل عناء الذهاب الى مقر المؤسسة^(٢).

٣- التلفزيون : هو الوسيلة التي تجمع الصوت والصورة معاً ، ويعد من وسائل الاتصال المهمة في دعم وتعزيز شفافية التعامل مع جماهير كبيرة ومتنوعة وليس جماهير المؤسسة فقط ، كما يساعد على الاقتناع والتأثير الذي تنشده العلاقات العامة^(٣).

٤- الموقع الإلكتروني : وسيلة سريعة لعرض الأخبار والمعلومات والتوجيهات والصور مع إمكانية إحداث الفعل وقياس رد الفعل في اللحظة التي يبا فيها المستخدم دخول مواقع المؤسسة والإطلاع على كل ما يتعلق بأنشطتها ، لذلك فإن إدارة العلاقات العامة تولي اهتماماً كبيراً بالموقع الإلكتروني للمؤسسة شكلاً ومضموناً وتسعى إلى تطويره باستمرار ، وتتيح الفرصة لتلقي الاقتراحات والطلبات والشكاوى على الفور ، ومن ثم اعلامهم بالنتيجة وعلى الموقع نفسه بالشكل الذي يضمن شفافية عرض وتلقي المعلومات من وإلى المؤسسة^(٤).

(١) عبد الكريم راضي الجبوري ، علاقات العامة فن ولباغ ، ط١ ، بيروت ، دار ومكتبة الهلال للطباعة والنشر ٢٠٠٤م ، ص ١٠.

(٢) علي عروة ، الأسس العلمية لطاقت الحطة ، مصلو سابق ، ص ١٩.

(٣) احمد محمد المصري ، العلاقات تلعاة ، الإسكندرية مؤسسة شباب الجامعة ، ٢٠٠٠ ص ٥٨.

(٤) صنفا تدير اهلتيبي العلاقا تلعاة و لائرنيت طا ، بحث منشور في جريدة الجزيرة ، العدد ١ (10013) قطر ،

www.aljazeera.h.com ٢٠٠٠

ثانياً : اساليب تعزيز الشفافية

ومن أهم الأساليب الاتصالية التي تلجأ إليها العلاقات العامة لممارسة أنشطتها المتنوعة في دعم وتعزيز الشفافية داخل المؤسسة وخارجها ما يأتي:

١- المؤتمرات وورش العمل^(١):

أسلوب اتصالي تلجأ إليه العلاقات العامة عندما تكون هناك اخبار أو معلومات لديها تقتضي الضرورة عرضها على الرأي العام في المجتمع، فالمؤتمرات أسلوب فعال لتنمية التفاهم وتعزيز أواصر التعاون بين المؤسسة وجمهورها أو مع غيرها من المؤسسات لما توفره من معلومات وملاحظات يمكن الحصول عليها بشكل مباشر بشفافية ووضوح، وهناك عدة أنواع للمؤتمرات وورش العمل منها المؤتمرات الصحفية .

٢- الأحاديث والخطب^(٢) :

إن الكلمة المنطوقة تعد من الأدوات الرئيسة لإدارة العلاقات العامة في دعم وتعزيز الشفافية، كونه من صور الاتصال الشخصي في مجال العلاقات العامة، إذ يتولى أحد المسؤولين أو الأعضاء بالمؤسسة الاتصال المباشر بالجمهور ويتحدث معهم باسم المؤسسة أو أن يلقي خطبة عامة في إحدى المناسبات على الجمهور الذي يتعامل مع هذه المؤسسة ليوضح سياسة المؤسسة وبرامجها وانجازاتها محاذاً لأبذل أن يكسب تأييده ومؤازرته ونقته .

٣- لوحة الاعلانات^(٣) .

وهو أسلوب مهم من اساليب العلاقات العامة في ممارسة وتعزيز الشفافية في المؤسسات وتحتوي على مواضيع خاصة بالمؤسسة كشرح الأنظمة والتعليمات الصادرة عنها، كذلك بشأن أخبار الموظفين مثل تعيينات جديدة أو ترقية أو تنقالات أو دورات تدريبية وغيرها، وتكون إدارة العلاقات العامة هي المسؤولة عن إضافة أو رفع أية ورقة من على اللوحة .

٤- صندوق الشكاوى^(٤) .

لهذا الصندوق أهمية كبيرة في دعم وتعزيز شفافية المؤسسة عن طريق التعرف على آراء الجمهور ومشكلاته واقتراحاته تجاه المؤسسة وانتاجها ومستوى خدماتها، وهذه الطريقة ضرورية لإظهار اهتمام المؤسسة بجمهورها عن طريق إعلام الأشخاص أو المؤسسات بأن إدارة العلاقات العامة داخل المؤسسة قد تسلمت مقترحاتهم وشكاوهم وهي بصدد دراستها ومعالجة ما يمكن معالجته من سلبيات أو شكرهم في حالة تنبيههم إلى جانب سلبي تجاه أنشطة معينة داخل المؤسسة وخارجها .

(١) حسين عبد الحميد رثون، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، لشكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ١٩٨٧، ص ٢٨٥.
(٢) جردان هادي صايل، دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية لمنظمة المجتمع المدني المعنية بشؤون وتدريبين رسالة ماجستير، كلية

الاعلام / جامعة بغداد، ٢٠٠٨، ص ٧٩ .

(٣) الياس سوم، تقنية العلاقات العامة، دمشق، دار فضاء للنشر، ٢٠٠٠، ص ٤١ .

(٤) زكي حسين لوردي وعبد إبراهيم القدلحي، الاتصالات، البصرة: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ١٩٩٠، ص ١٥ .

الفصل الثالث

انشطة العلاقات العامة في امانة بغداد

المبحث الأول

الواقع التنظيمي لادارة العلاقات العامة

تمتلك امانة بغداد تنظيماً ادارياً يمارس مختلف الأنشطة الإتصالية في التوعية والإعلام وتقوية العلاقات العامة مع مختلف فئات الجمهور، إذ تتولى دائرة العلاقات والإعلام متابعة ونشر نشاطات امانة بغداد عن طريق مختلف وسائل الإعلام المقررة والسموعة والمكتوبة، وعرض شكاوى المواطنين ومقترحاتهم الواردة عن طريق تلك الوسائل ليصلها الى الجهات المعنية بكل تلك الشكاوى، فضلاً عن متابعة انجازها والرد عليها عن طريق وسائل الإعلام المتاحة لدى الامانة، كما تعمل دائرة العلاقات والإعلام على اقامة المؤتمرات الصحفية وخلق علاقة طيبة بين الامانة والجمهور ونشر الوعي البلدي والاهتمام بالثقافة عن طريق الاحتفالات والندوات وجريدة صوت بغداد واذاعة صوت العاصمة

الصادرتين عن الامانة. وتتكون دائرة العلاقات والإعلام من الاقسام والشعب الآتية: (★)

أولاً: مكتب المدير العام يتولى مسؤولية متابعة تنفيذ اعمال الدائرة والتنسيق بين اقسام الدائرة وبين الدوائر الاخرى ذات العلاقة ضمن دوائر امانة بغداد ووزارات الدولة الاخرى.

ثانياً: قسم الادارية والمالية

يتولى مسؤول لية إدارة شؤون منتسبي الدائرة والقيام بكافة الاعمال الإدارية والمالية الخاصة بالدائرة وفقاً للتعليمات المركزية الصادرة من امانة بغداد، ويتكون من الشعب الآتية:

- 1- الشعبة الإدارية: تتولى مسؤولية إدارة الافراد المنتسبي الدائرة ومتابعة كافة شؤونهم الإدارية.
- 2- الشعبة المالية: تتولى إدارة الشؤون المالية للدائرة ومنتسبيها وفقاً لتعليمات امانة بغداد.
- 3- شعبة الاعلانات: تتولى مسؤولية استلام الاعلانات الواردة من قبل دوائر امانة بغداد وتحديد آلية النشر في الصحف ومتابعة قوائم تسديد اجورها.
- 4- شعبة التخطيط والمتابعة: تتولى مسؤولية متابعة انجازات اقسام وشعب الدائرة والتنسيق مع دائرة التخطيط والمتابعة في الامانة لتنفيذ الخطط المرسومة مع متابعة انجاز مهامها.
- 5- شعبة نظم المعلومات والاحصاء: تتولى مسؤولية اعداد الإحصائيات والجداول البيانية واعداد التقارير المطلوبة والاشراف على حركة القوى العاملة في الدائرة وتوثيق بياناتهم إلكترونياً وفق برنامج حاسوبي معتمد في الامانة.
- 6- شعبة المخازن: تتولى مسؤولية الإيداع والإدخال والإخراج للخرني وفق الضوابط المعمول بها في الامانة بموجب سجلات موثقة لكافة ممتلكات الدائرة.
- 7- شعبة الموجودات الثابتة: تكون مسؤولية عن كل موجودات واثاث الدائرة ووضع السجلات الخاصة بالذمة ودخالها الى شبكة الموجودات المركزية وفقاً للضوابط المعمول بها في امانة بغداد.
- 8- شعبة الحاسبة الإلكترونية: تتولى مسؤولية صيانة الاجزاء المادية والبرمجية لحاسبات الدائرة وملحقاتها وربط الشبكات وفحص اجهزة الحاسبات الداخلة الى مخزن الدائرة.

(★) انظر ملحق رقم (٢) الخاص بالهيكل التنظيمي في الدائرة والعلاقات والاعلام.

ثانياً: قسم الإدارية والمالية

- يتولى مسؤولية إدارة شؤون منتسبي الدائرة والقيام بكافة الأعمال الإدارية والمالية الخاصة بالدائرة وفقاً للتعليمات المركزية الصادرة من أمانة بغداد، ويتكون من الشعب الآتية:
- ١- الشعبة الإدارية: تتولى مسؤولية إدارة الأفراد المنتسبي الدائرة ومتابعة كافة شؤونهم الإدارية.
 - ٢- الشعبة المالية: تتولى إدارة الشؤون المالية للدائرة ومنتسبيها وفقاً لتعليمات أمانة بغداد.
 - ٣- شعبة الاعلانات: تتولى مسؤولية استلام الاعلانات الواردة من قبل دوائر أمانة بغداد وتحديد آلية لنشر في الصحف ومتابعة قوائم تسديد أجورها.
 - ٤- شعبة التخطيط والمتابعة: تتولى مسؤولية متابعة إنجازات أقسام وشعب الدائرة والتنسيق مع دائرة التخطيط والمتابعة في أمانة لتنفيذ الخطط المرسومة مع متابعة إنجاز مهامها.
 - ٥- شعبة نظم المعلومات والإحصاء: تتولى مسؤولية إعداد الإحصائيات والجداول البيانية وإعداد المقارنات المطلوبة والإشراف على حركة القوى العاملة في الدائرة وتوثيق بياناتهم إلكترونياً وفق برنامج حاسوبي معتمد في الهانة.
 - ٦- شعبة المخازن: تتولى مسؤولية الإيداع والإدخال والإخراج المخزني وفق الضوابط المعمول بها في الأمانة بموجب سجلات موثقة لكافة ممتلكات الدائرة.
 - ٧- شعبة الموجودات الثابتة: تكون مسؤولية عن كل موجودات وأثاث الدائرة ووضع السجلات الخاصة بالذمة ودخالها إلى شبكة الموجودات المركزية وفقاً للضوابط المعمول بها في أمانة بغداد.
 - ٨- شعبة الحاسبة الإلكترونية: تتولى مسؤولية صيانة الأجزاء المادية والأبرمجية لحاسبات الدائرة وملحقاتها وربط الشبكات وفحص أجهزة الحاسبات الداخلة إلى مخزن الدائرة.

ثالثاً: قسم العلاقات

- يتولى مهمة تنمية العلاقات وتعزيز التواصل مع المواطنين والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية في داخل البلد وخارجه المتعاملة مع أمانة بغداد، ويتم ذلك عن طريق مختلف الأنشطة والفعاليات الاتصالية التي يقوم بها القسم، ويتكون من عدة شعب، هي:
- ١- شعبة العلاقات العامة: تتولى مسؤولية تنمية العلاقات مع المواطنين ودوائر الدولة المعنية بعمل الأمانة وتنظيم الاحتفالات الرسمية والمؤتمرات والندوات التي تعقد بها الأمانة، إضافة إلى استقبال الوفود المحلية والدولية، إضافة إلى الأنشطة الاتصالية الأخرى.
 - ٢- شعبة العلاقات الدولية: تتولى مهمة ادامة وتعزيز علاقات التعاون مع مختلف العواصم العالمية والمنظمات المعنية بالمدن، والمشاركة في أنشطتها وفعالياتها بما ينعكس إيجابياً على أداء الأمانة الخلمي.
 - ٣- شعبة الارشاد والمتابعة: تتولى مسؤولية استقبال وتنظيم حركة المواطنين الذين يراجعون دوائر أمانة بغداد وارشادهم وتبسيط الإجراءات المتعلقة بمعاملاتهم وفقاً للضوابط المعمول بها في الأمانة.

رابعاً : قسم شكاوى المواطنين

يعمل هذا القسم على تسلام شكاوى المواطنين عن طريق مختلف وسائل الإعلام والهواتف الخاصة بالقسم وتوثيقها وإرسالها للجهات المعنية لغرض معالجتها ومتابعة إنجازها من قبل البلديات المعنية، ويتكون من الشعب الآتية :

- ١- شعبة استلام شكاوى المواطنين عبر الهاتف : تتولى بتسليم شكاوى المواطنين عبر هواتف القسم وتوثيقها وحالتها إلى شعبة متابعة الشكاوى ؟
- ٢- شعبة استلام شكاوى المواطنين عبر الصحف : تولى مسؤولية استلام شكاوى المواطنين التي تنشر في الصحف المحلية ووسائل الإعلام وتوثيقها وحالتها إلى شعبة متابعة لشكاوى.
- ٣- شعبة متابعة الشكاوى : وهي مسؤولة عن إحالة الشكاوى المستلمة إلى الدائرة المعنية ، ورفع تقارير دورية عن الشكاوى المستلمة ونسب إنجازها إلى الجهات العليا في امانت بغداد .

خامساً : قسم إذاعة صوت العاصمة :

يعمل هذا القسم على إيصال صوت امانت بغداد ورسالتها الخدمية إلى الجمهور والتوصل اليومي معهم عن طريق لرامج الإذاعية والخدمية القديمة ، واستلام اقتراحاتهم واستفساراتهم وشكاواهم في جميع المجالات التي تخص عمل امانة بغداد ، إضافة إلى تقديم مختلف البرامج الثقافية والإخبارية النوعية التي تلهم وتعزز لشفافية مع لجمهور ، ويتكون القسم من الشعب الآتية :

- ١- شعبة تحرير الاخبار و البرامج السياسية : تعمل على تهيئة أعداد لاخبار السياسية والخدمية .
- ٢- شعبة المذيعين والمذيعات : يتولى تقديم كل برامج و فقرات البث اليومي .
- ٣- شعبة البرامج والمخرجين : يتولى إعداد البرامج وإخراجها بصورة فنية .
- ٤- الشعبة الفنية : تتولى تهيئة مستلزمات التسجيل والبث اليومي وما يحتاج إليه من الجوانب الهندسية والكهربائية بما يضمن البث ليو مي للاذاعة وحسب مناهجها المعد .

سادساً : قسم الجريدة (صوت بغداد)

تتولى مهمات نشر انجازات و مشاريع و خدمات الامانة على صفحات الجريدة وتعزيز لشفافية و الوعي البلدي عن طريق تقديم مختلف المقالات والمواضيع ، ويتكون القسم من :

- ١- شعبة التحرير : تتولى مهمة تهيئة المقالات والتحقيقات والمواد الصحفية لغرض النشر في الجريدة عن طريق كوادرها المختصة بها والاستعانة بالكتاب والصحفيين الخ جبين .
- ٢- شعبة الاخراج الفني : تتولى مهمة تنفيذ مواد صفحات الجريدة وتصميمها ومتابعة مراحلها الفنية اللازمة مع المطبعة المختصة بطباعة الجريدة ، إضافة إلى بث الأعداد الجيدة على موقع الامانة .

سابعاً : قسم الاعلام

يتولى مهمة تخطيط وانتاج الاخبار والبرامج التلفزيونية والافلام الوثائقية التي تتعلق بنشاطات امانة بغداد وعرضها على وسائل الإعلام ، اضافة الى رصد ما تنشره وسائل الإعلام عن امانة بغداد والرد عليها ، ويتكون القسم من :

- ١ - شعبة الانتاج التلفزيوني : تتولى مهمة انتاج البرامج التلفزيونية والافلام الوثائقية المتعلقة بعمل امانة بغداد وانجازاتها وتقديمها الى ادارة القسم لعرضها على وسائل الإعلام .
- ٢ - شعبة الرصد الإعلامي : تتولى مهمة متابعة ورصد ما تنشره وسائل الإعلام المتعلق بعمل الامانة ورفعها للمسؤولين للاطلاع و اجراء اللازم .
- ٣ - شعبة التصوير والتوثيق : تتولى مهمة تصوير وتوثيق كافة خدمات وانشطة امانة بغداد للاستفادة منها في النماذج المرئية والمقروءة والاحتفاظ بها وتنظيم المعارض الفوتوغرافية في المناسبات التي تخص الامانة .
- ٤ - شعبة التحرير : تقوم باعداد الاخبار التي تتعلق بمشاريع وخدمات امانة بغداد وبثها عبر وسائل الإعلام المختلفة .

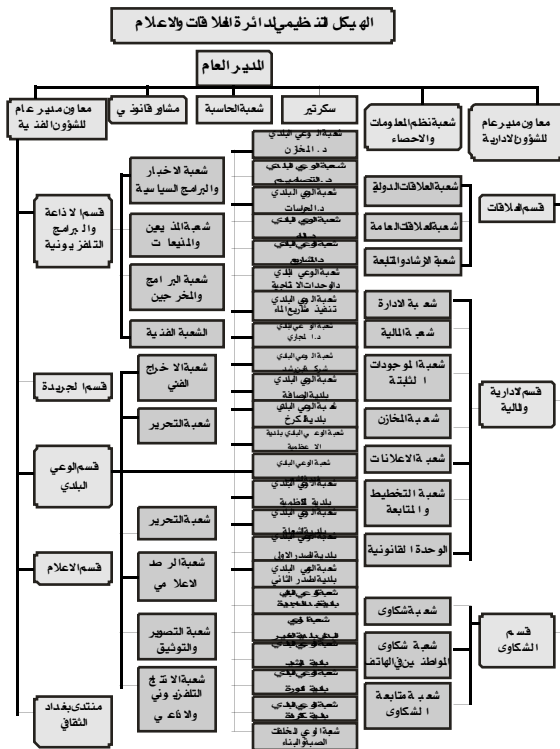
ثامناً : قسم الوعي البلدي

يتولى مسؤولية متابعة وتقويم اداء شعب الوعي البلدي في الدوائر البلدية لارتباطها فنياً بالقسم ومعالجة المشاكل والمعوقات التي تعاني منها للنهوض بمستوى اداء تلك الشعب لتوطيد العلاقة بين الجمهور والدور البلدية عن طريق القيام بحملات توعية وتثقيف والقيام بجولات ميدانية ونشر المطبوعات .

تاسعاً : منتدى بغداد الثقافي

تتولى مهمة تهيئة جميع الترتيبات اللازمة لعقد المجالس والامسيات التاريخية والثقافية والادبية والمعارض الفنية التي ترعاها امانة بغداد .
ويمكن توضيح اقسام وشعب دائرة العلاقات والإعلام من خلال الشكل البياني الآتي :

يبين الهيكل التنظيمي لدائرة العلاقات والاعلام في امانة بغداد



المبحث الثاني

تحليل بيانات العاملين في مجال العلاقات العامة

تعد امانة بغداد احد الروافد الخدمية المهمة لقطاعات كبيرة ومتنوعة من الجماهير ولها ارتباطاتها واتصالاتها مع افراد ومؤسسات حكومية وغير حكومية وتسعى الامانة إلى نيل ثقة هؤلاء ودعم شفافية التعامل معهم والوصول إلى قاعدة من التفاهم المشترك إزاء سياسة الامانة وطبيعة الخدمات المقدمة إليهم عن طريق واجهتها المتمثلة بالعلاقات العامة ، إذ تعد العلاقات العامة في امانة بغداد المرأة العاكسة للأنشطة والفعاليات والإنجازات كافة التي تحرزها الامانة لتنقلها إلى جماهيرها . وفي إطار الإجابة عن التساؤلات الخاصة بمشكلة البحث وللوصول للأهداف المتوخاة منه ، قام الباحثان بإعداد استمارة استبيان (*) توزعت على العاملين في قسم العلاقات وقسم الشكاوى وتتضمن (٨) أسئلة ، سعى الباحث من خلالها الوصول إلى الأهداف المتوخاة من إعداد هذه الاستمارة ، وقد شملت هذه الاستمارة (١٦) مبحوثاً ، كانت اجاباتهم على النحو الآتي :

- ١- ممارسة أنشطة العلاقات العامة : جاءت اجابات المبحوثين بشأن مدى ممارستهم لأنشطة العلاقات العامة من اجل دعم وتعزيز الشفافية كما يأتي:
 - * تزويد وسائل الإعلام بكافة الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها الامانة ، حيث اشار ٧٥٪ من المبحوثين إلى أنهم يمارسون هذا النشاط بشكل دائم ، فيما اشار ٢٥٪ منهم احياناً .
 - * نشر الموازنات والتكاليف الإجمالية للمشاركة التي تقوم بها الامانة ، اذ بينت الاجابات بأن ٤٣,٧٥٪ من المبحوثين إلى أنهم نادراً ما يمارسون هذا النشاط فيما كانت النسبة مماثلة لن اجابوا بما رسة هذا النشاط احياناً .
 - * إصدار المطبوعات والنشرات التي تسهم في تعزيز ودعم الشفافية ، حيث اشار ٥٠٪ من المبحوثين إلى أنهم احياناً ما يقومون بإصدار المطبوعات والنشرات في سبيل دعم الشفافية في امانة بغداد ، فيما اشار ٣١,٢٥٪ منهم إلى اصدارها بشكل دائم .
 - * إصدار أفلام توضيحية عن عمل الامانة ، تبين ان ٦٢,٥٪ من المبحوثين اشاروا إلى ممارستهم لهذا النشاط بشكل دائم ، فيما اشار ١٢,٥٪ منهم إلى ممارسته بشكل نادر .
 - * نشر كل ما يتعلق بالعمود والمنافقات والمشاريع التي تقوم بها الامانة في وسائل الإعلام ، اذ اشار ٤٣,٧٥٪ من المبحوثين إلى ممارستهم لهذا النشاط بشكل دائم ، فيما اشار ٣٧,٥٪ منهم إلى ممارستهم احياناً .
 - * متابعة لوحة الإعلانات وتضمينها للتعليمات والإجراءات التي تسهل عمل المواطن ، حيث بينت اجابات المبحوثين إلى أنهم يمارسون هذا النشاط بشكل دائم وبنسبة ٦٨,٧٥٪ ، فيما اشار ٨,٧٥٪ إلى أنهم يمارسونه احياناً .

(*) انظر نموذج رقم (١)، الخاص باستمارة الاستبيان ص.

* عقد الندوات وتنظيم الدورات التثقيفية عن كيفية دعم وتعزيز النزاهة والشفافية في العمل ، اشار ٢٥،٥٦٪ من المبحوثين على ممارسة هذا النشاط بشكل دائم ، فيما اشار ٢٥،٣١٪ الى انهم احياناً ما يمارسونه .

* تفعيل طرق الاتصال والتواصل مع الجمهور الخارجي وتشجيعه على الإبلاغ عن الفساد والمفسدين في الأمانة ، حيث تبين بأن ٦٢،٥٪ من المبحوثين اشاروا الى ممارستهم هذا النشاط بشكل دائم فيما اشار ١٨،٧٥٪ منهم الى انهم احياناً ما يمارسون هذا النشاط .

* تنظيم مواعيد المقابلات مع الإدارات العليا ، اذا تبين بأن ٤٣،٧٥٪ من المبحوثين اشاروا الى ممارسة هذا النشاط بشكل دائم ، فيما اشار ٣٧،٥٪ منهم الى ممارستهم احياناً لهذا النشاط .

* الإشراف على صندوق الشكاوى والقرحات وتفعيل العمل به ، حيث بينت الاجابات الى ان ٥٠٪ منهم اشاروا الى ممارسته بشكل دائم ، فيما اشار ٣١،٢٥٪ منهم الى انهم نادراً ما يمارسون هذا النشاط .

ومن خلال هذه الاجابات يتبين لنا بأن تزويد وسائل الإعلام بكافة الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها الأمانة جاء بالمرتبة الاولى من بين مجمل الأنشطة التي يمارسها العاملون في مجال العلاقات العامة دعماً لممارسة الشفافية في امانة بغداد ، فيما حل نشاط متابعة لوحة الإعلانات وتضمينها للتعليمات والإجراءات التي تسهل عمل المواطن بالمرتبة الثانية من بين مجمل الأنشطة الاتصالية ، في حين تبين بأن نشاط نشر الموازنات والتكاليف الإجمالية للمشاريع التي تقوم بها الأمانة جاء بالمرتبة الأخيرة من بين الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة في امانة بغداد ، وكما هو مبين في الجدول الآتي :

جدول رقم (١)

يبين مدى ممارسة العاملين لأنشطة العلاقات العامة في دعم وتعزيز الشفافية

ت	درجة ممارسة النشاط	نوع النشاط	دائماً التركرار %	أحياناً التركرار %	نادراً التركرار %	المجموع %
١	١٢	تزويد وسائل الإعلام بكافة الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها الأمانة	٧٥ %	٤	٢٥ %	١٦
٢	٤	نشر الموازنات والتكليف الإجمالية للمشاريع التي تقوم بها الأمانة	٣٥ %	٥	٤٣,٧٥ %	١٦
٣	٦	إصدار المطبوعات والنشرات التي تساهم في تعزيز ودعم الشفافية	٣١,٣٥ %	٨	٥٠ %	١٦
٤	١٠	إصدار أفلام توضيحية عن عمل الأمانة	٦٢,٥ %	٤	٣٥ %	١٦
٥	٧	نشر كل ما يتعلق بلقنود والنكضت والشاريع التي تقوم بها الأمانة في وسائل الإعلام	٤٣,٧٥ %	٦	٣٧,٥ %	١٦
٦	١١	متابعة لوحة الإعلانات وتضمنها لتعليمات التي تسهل على المواطن	٦٨,٧٥ %	٣	١٨,٧٥ %	١٦
٧	٩	عقد الندوات الدورات التثقيفية لدعم وتعزيز النزهة والشفافية في العمل	٥٦,٣٥ %	٥	٣١,٣٥ %	١٦
٨	١٠	تفعيل طرق الاتصال والتواصل مع الجمهور الخارجي وتشجيعه على الإبلاغ عن الفساد والمفسدين	٦٢,٥ %	٣	١٨,٧٥ %	١٦
٩	٧	تنظيم مواعيد المقابلات مع الإدارات العليا	٤٣,٧٥ %	٦	٣٧,٥ %	١٦
١٠	٨	الاشراف على صندوق الشكاوى والمقترحات وتفعيل العمل به	٥٠ %	٣	١٨,٧٥ %	١٦

٢- اجابات المبحوثين عن الوسائل والاساليب الاتصالية المستخدمة لتمكين المواطنين من حصولهم على التعليمات والقوانين المتبعة لانجاز معاملاتهم: فقد بينت الاجابات بأن ٢٢,٢٢٪ من المبحوثين يرون بأن جريدة صوت العاصمة الصادرة عن امانة بغداد هي اكثر الوسائل استخداما لتمكين المواطنين من حصولهم على التعليمات والقوانين المتبعة لانجاز معاملاتهم، في حين اشار ٢٠,٣٧٪ الى ان التلفزيون هو الوسيلة الاتصالية التي تتبع في هذا النشاط، فيما اشار ٨,٥١٪ الى ان نشر التعليمات والتوجيهات يتم من خلال اذاعة صوت بغداد الصادرة عن الامانة، ويمكن توضيح الوسائل والاساليب المستخدمة من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (٢)

يبين الوسائل والاساليب الاتصالية المستخدمة لتمكين المواطنين من حصولهم على التعليمات والقوانين المتبعة لانجاز معاملاتهم

ت	الوسائل والاساليب	التكرار	النسبة المئوية
١	الجريدة	١٣	٢٢,٢٢ ٪
٢	التلفزيون	١١	٢٠,٣٧ ٪
٣	الاذاعة	١٠	٨,٥١ ٪
٤	الانترنت	٦	١١,١١ ٪
٥	المجلة	٦	١١,١١ ٪
٦	لوحة الاعلانات	٤	٧,٤٠ ٪
٧	المقابلات	٤	٧,٤٠ ٪
	المجموع	٥٤	١٠٠ ٪

٢- وفي اطار الاجابة عن التساؤلات المتعلقة بمدى قيام امانة بغداد بابلاغ المواطنين عن نتيجة الشكاوى المقدمة اليها، فقد اكد جميع المبحوثين بان دائرة العلاقات والإعلام تقوم باعلام المواطنين بنتيجة الشكاوى المقدمة منهم، وقد اشار المبحوثون الى ان اهم الوسائل المتبعة في ذلك، الاتصال بالمواطن تلفونيا، فضلا عن استخدام الجريدة والاذاعة في نشر الشكاوى والرد عليها، وهي بذلك تتبع الاساليب الاتصالية الهادفة الى دعم وتعزيز الشفافية في تقديم الخدمات للمواطن.

٤- وقد بينت اجابات المبحوثين المتعلقة بنشر حالات الفساد الإداري والمالي في امانة بغداد عن طريق وسائل الإعلام الداخلية والجماهيرية، فقد بينت الاجابات بأن جميع المبحوثين بأن امانة بغداد تقوم بنشر جرائم الفساد الإداري والمالي للموظفين التابعين للامانة ودوائرها عن طريق جريدة صوت بغداد الصادرة عن الامانة، وذلك بعد ان يتم البت بها واصدار الحكم النهائي عليها من قبل هيئة النزاهة.

٥- وقد بينت اجابات المبحوثين بشأن قيام امانة بغداد بإجراء الدراسات والبحوث والاستطلاعات التي تصب في تطبيق الشفافية والنزاهة في عملها، اذا جاب ٦٨,٧٥٪ بأن هناك دراسات وبحوث يقوم بها عدد من الباحثين داخل وخارج الامانة لمعرفة حجم الممارسة المتعلقة بالنزاهة والشفافية في دوائر امانة بغداد، في حين اشار ٣١,٢٥٪ منهم الى ان امانة بغداد لا تعير اهمية لمستوى الشفافية في عمل دوائرها، ويمكن توضيح تلك الاجابات من خلال الجدول الآتي :

جدول رقم (٢)

يبين اجابات المبحوثين بشأن القيام بالدراسات والبحوث

ت	إجابات المبحوثين	التكرار	النسبة المئوية
١	نعم	١١	٦٨,٧٥ ٪
٢	كلا	٥	٣١,٢٥ ٪
	المجموع	١٦	١٠٠ ٪

الاستنتاجات

توصل الباحثان في نهاية هذا البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات البنية على اساس الاستبيان الميداني والملاحظة النظرية، أهمها :

١- بينت نتائج التحليل الخاصة بممارسة أنشطة العلاقات العامة لدعم وتعزيز النزاهة والشفافية في عمل امانة بغداد ، ان ممارسة نشاط تزويد وسائل الإعلام بكافة الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها الأمانة هي النشاط الابرز من بين مجمل الأنشطة الإتصالية التي تمارسها العلاقات العامة ، في حين كان الإشراف على صندوق الشكاوى والمقترحات وتفعيل العمل به ، نشاط غير مفعّل بالصورة الصحيحة والوافية رغم أهميته في استقرار واقع علاقة الامانة بجمهورها .

٢- بينت نتائج التحليل الى ان جريدة صوت العاصمة الصادرة عن امانة بغداد هي اكثر الوسائل استخداما لتمكين المواطنين من حصولهم على التعليمات والقوانين المتبعة لانجاز معاملاتهم ، الا انه من الملاحظ عدم اطلاع معظم جمهور الامانة على هذه الجريدة وما تحتويه من معلومات هامة ز الغموض وعدم وضوح الرؤية التفصيلية لدور العلاقات العامة في دعم وتعزيز الشفافية بالنسبة لأكثرية العاملين في مجال العلاقات العامة ، الأمر الذي يشير إلى ضعف الوعي الوظيفي لديهم مما يؤثر سلباً على فرص النجاح في تحقيق الأهداف .

٤- عدم اعتماد إدارة العلاقات العامة على نتائج الدراسات والبحوث العلمية في ممارسة أنشطة العلاقات العامة المختلفة في الامانة وخصوصاً في مجال دعم وتعزيز الشفافية ، كما بين الباحثون بأن هناك مبالغة في ممارسة الأنشطة والفعاليات والمهرجانات دون احتساب نتائج ايجابية على ارض الواقع .



التوصيات

- ١- الاهتمام بإقامة المهرجانات والمؤتمرات وتنظيم الندوات التثقيفية وحث الجمهور على المشاركة فيها بوصفها أحد الأساليب المهمة والفعالة في عملية التواصل والتفاعل وتبادل الآراء وتعزيز قيم النزاهة والشفافية في المجتمع.
- ٢- تطوير مهاراتهم وخبرات العاملين في مجال العلاقات العامة في امانة بغداد عن طريق التعاون وتنسيق الجهود مع مكتب المفتش العام وهيئة النزاهة لغرض اللقاء للحاضرات عليهم، وإقامة الدورات التدريبية لهم وتزويدهم بالمهارات المطلوبة.
- ٣- ضرورة توعية إدارة العليا لامانة بغداد بأهمية العلاقة العامة ودورها الفاعل في نشر الشفافية عن عمل المؤسسة وأهميتها في خلق رأي عام رافض للفساد الإداري والمالي.
- ٤- متابعة التحقيق في قضايا الفساد الإداري وإطلاع الرأي العام عليها مع نشر المعلومات والتقارير عن الفساد الإداري في وسائل الإعلام.
- ٥- ضرورة القيام بمسح ميداني لجمهور امانة وبشكل دوري للوقوف على مواقع الخلل ونقاط الضعف في تقديم الخدمات للمواطنين ولعرفة مدى اطلاع المواطنين على متابعات ومعرفة الأنشطة الإعلامية والاتصالية لها دفعة لنشر ثقافة النزاهة والشفافية في عمل امانة بغداد.

مصادر البحث

الكتب العربية:

- ١- الجبوري، عبد الكريم راضي، العلاقات العامة فن وإبداع، ط١، بيروت، دار ومكتبة الهلال للطباعة والنشر، ٢٠٠٤ م.
- ٢- حسن، محمد حربي وآخرين، العلاقات العامة: المفاهيم والتطبيقات، الموصل، دار الحكمة للطباعة والنشر، ١٩٩١.
- ٣- جميل احمد، العلاقات العامة، (عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ١٩٩٨.
- ٤- الدليمي، عبد الرزاق محمد، العلاقات العامة والعلومة، عمان، دار جرير للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥.
- ٥- رشوان، حسين عبد الحميد، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٨٧.
- ٦- ز. ويلف، مهدي حسن، احمد القطامين، العلاقات العامة: النظرية والأساليب، عمان، دار حنين للنشر والتوزيع، ١٩٩٤.
- ٧- سلوم، الياس، تقنية العلاقات العامة، ط١، دمشق، دار الرضا للنشر، ٢٠٠٠.
- ٨- علي الصاوي، ماهية المسائلة والشفافية ودرهما في تعزيز التنمية الاجتماعية، بحث مقدم للمؤتمر الثالث للجمعية الاقتصادية العمانية، مسقط، ٢٠٠٩.
- ٩- عبد الحميد، محمد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط١، القاهرة، عالم الكتب، ٢٠٠٠.
- ١٠- عجوة، علي، الأسس العلمية للعلاقات العامة، ط٤، القاهرة، عالم الكتب، ٢٠٠٠.
- ١١- العلاقات العامة والصورة الذهنية، القاهرة، عالم الكتب، ٢٠٠٢.
- ١٢- المصري، احمد محمد، العلاقات العامة، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، ٢٠٠٠.
- ١٣- الورد، زكي حسين وعامر ابراهيم القنلجي، الاتصالات، البصرة، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ١٩٩٠.

المراجع والدراسات:

- ١- محمد ابراهيم الزبيدي، العلاقات العامة ومكافحة الفساد الاداري في العراق، كلية الاعلام / جامعة بغداد، ٢٠٠٧.
- ٢- حردان هادي صايل، دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية عن منظمات المجتمع المدني المعنية بشؤون التدريسيين، رسالة ماجستير، كلية الاعلام / جامعة بغداد، ٢٠٠٨.
- ٣- صديق محمد عفيفي، قضايا خاصة بالادارة المجتمعية، ورقة عمل مقدمة الى اكااديمية طيبة التكملة للعلوم، القاهرة.
- ٤- علي الصاوي، ماهية المسائلة والشفافية ودرهما في تعزيز التنمية الاجتماعية، المؤتمر الثالث للجمعية الاقتصادية العمانية، مسقط، ٢٠٠٩.
- ٥- قاموس اكسفورد، قرص cd



5. Websters desk dictionary of the English language , NEW YORK , port land house , 1990

الانترنت :

١ - العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بين النظرية والتطبيق، بحث منشور على شبكة الانترنت
j www.minshaw.com

٢ - مجلة لثقافة العراقية، عبر الانترنت
j <http://www.althaqafimag.com>

٣ - موقع برنامج الامم المتحدة الانمائي على الانترنت
<http://www.undp-pogar.org/arabic/>.

٤ - صنهاة بلر العتيبي، العلاقات العامة والانترنت، ط١، بحث منشور في جريدة الجزيرة، العدد (١٠٩٣)،
قطر، ٢٠٠٠

Www.aljazeera.com

ملاحق البحث بسم الله الرحمن الرحيم

هيئة النزاهة
دائرة التعليم والعلاقات العامة قسم التعليم

"استمارة استبيان"

تحية طيبة

يقوم الباحثان بإجراء دراسة تهدف إلى التعرف على دور العلاقات العامة في دعم وتعزيز الشفافية وحرية تداول المعلومات في امانة بغداد .

ونظرا لما عرفتم به من خبرة ودراية واسعة في مجال العلاقات العامة ، وبما تتصفون به من حرص على نشر ثقافة النزاهة والشفافية، نأمل منكم الإجابة على فقرات الاستبيان بكل دقة وموضوعية وذلك بوضع علامة (؟) أمام الجواب الذي ترونه مناسباً من وجهة نظركم .

ملاحظة:

- لا يذكر اسم المبحوث، وسوف تستخدم المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط .
- المقصود بعمل امانة بغداد ليس ديوان الامانة فقط وانما جميع الدوائر والبلديات التابعة لها .
- مع فائق الشكر والتقدير على تعاونكم معنا

الباحثان
غالب الدعيمي
حسام سعدي مهدي



١- ما مدى ممارستكم للأنشطة الآتية في سبيل دعم الشفافية في أمانة بغداد؟

نادرأ	أحيانا	دائماً	درجة ممارسة النشاط
			تزويد وسائل الإعلام بكافة الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها الأمانة
			نشر الموازنات والتكاليف الإجمالية للمشاريع التي تقوم بها الأمانة
			إصدار المطبوعات والنشرات التي تساهم في تعزيز ودعم الشفافية
			إصدار أفلام توضيحية عن عمل الأمانة
			نشر كل ما يتعلق بال عقود والمناقصات والمشاريع التي تقوم بها الأمانة في وسائل الإعلام
			متابعة لوحة الإعلانات وتضمينها للتعليمات والإجراءات التي تسهل عمل المواطن
			عقد الندوات وتنظيم الدورات التدريبية عن كيفية دعم وتعزيز النزاهة والشفافية في العمل
			تفعيل طرق الاتصال والتواصل مع الجمهور الخارجي وتشجيعه على الإبلاغ عن الفساد والمفسدين في الأمانة
			تنظيم مواعيد المقابلات مع الإدارات العليا
			الإشراف على صندوق الشكاوى والمقترحات وتفعيل العمل به

٢- ماهي الوسائل والاساليب الاتصالية المستخدمة لتمكين المواطنين من حصولهم على التعليمات والقوانين المتبعة لانجاز معاملاتهم؟

التلفزيون ☐ الاذاعة ☐ الجريدة ☐ المجلة ☐
الانترنت ☐ المقابلات ☐ لوحة الاعلانات ☐ غيرها تذكر...

٣- هل تقوم امانة بغداد بإعلام المواطنين بنتيجة الشكاوى المقدمة اليها؟

نعم ☐ كلا ☐

٤- اذا كان الجواب نعم فما هي أكثر الوسائل المتبعة في ذلك؟



٥- هل تقوم امانة بغداد بنشر حالات الفساد الإداري والمالي في وسائل الإعلام؟

نعم ☐ كلا ☐

٦- اذا كان الجواب نعم فما هي اكثر الوسائل المستخدمة لذلك .

٧- هل تقوم امانة بغداد بإجراء الدراسات والبحوث والاستطلاعات عن مدى التزامها بتطبيق الشفافية في عملها؟

نعم ☐ كلا ☐

٨- ماهي المقترحات التي ترونها مناسبة لتطوير عمل أمانة بغداد في مجال دعم الشفافية وتعزيزها؟

د قلمرو (ساحه) مکتب تحقیقات حبیب (شترزاده) بی یو یو

مکتب بیو یو

judge_office@nazaha.iq

مکتب ساحه بیو یو

ccpmty_office@nazaha.iq

یو یو بیو یو

director_inv@nazaha.iq

د قلمرو (ساحه) بیو یو

Hotline@nazaha.iq

مکتب ساحه بیو یو

Office_sah@nazaha.iq

مکتب ساحه بیو یو

RisarahHotline@nazaha.iq

مکتب ساحه بیو یو

Karfb Hotline@nazaha.iq

مکتب ساحه بیو یو

karfb_sog@nazaha.iq

د قلمرو (ساحه) بیو یو

www.integrity.iq

د قلمرو (ساحه) بیو یو

www.nazaha.iq

hotline@naza.iq

د قلمرو (ساحه) بیو یو

د فقیر ولساخنه لیکنې خدمت عین ولسواک په دې ولسواک

لکونې خدمت په دې
 tbiuqo@nazaha.iq

لکونې خدمت په دې
 mesann@nazaha.iq

لکونې خدمت په دې
 Ninawa hotline@nazaha.iq

لکونې خدمت په دې
 diyalaa@nazaha.iq

لکونې خدمت په دې
 Kirkuk hotline@nazaha.iq

لکونې خدمت په دې
 sulbar@nazaha.iq

لکونې خدمت په دې
 Saladeen hotline@nazaha.iq

لکونې خدمت په دې
 babil@nazaha.iq

لکونې خدمت په دې
 karbala@nazaha.iq

لکونې خدمت په دې
 Diwandra hotline@nazaha.iq

لکونې خدمت په دې
 muthanna@nazaha.iq

لکونې خدمت په دې
 Naxaf hotline@nazaha.iq

لکونې خدمت په دې
 wasit@nazaha.iq

لکونې خدمت په دې
 basra hotline@nazaha.iq

أرقام الهواتف لساكنة المكاتب (المهينة في بغداد والحلقات)

ت	المكاتب	ارضي	موبايل	لمنية اتصال مجلي ضمن الشبكة
١	قسم الخط الساخن / دائرة التحقيقات	٧٧٨ ٣٦٥٣	٠٧٩٠ ١٩٨٨٥٥٩	٠٧٦٠٠٠٠٠٠٣٠
٢	الكرخ	٥٤٢٤١٥٠	٠٧٩٠ ١٩٣٣٨١٢	٠٧٦٠٠٠٠٠٠٣١
٣	الرصافة		٠٧٨١١٣٧ ٥٤٨٨٩ ٠٧١٠٠٠ ٠٠٢٩٦	٠٧٦٠٠٠٠٠٠٣٢
٤	نينوى	٨١٠١٤٣	٠٧٧٠ ٤١٣٦٩٦ ٠٧٧٠٥٩٥٥٨٣٠	
٥	كركوك		٠٧٧٠ ٣٧٠٠ ٠٢٩	
٦	صلاح الدين	٨٢١٩١١	٠٧٧٠ ٩٥٢٥٣٢	
٧	الغبار	٤١٤٥٦٠	٠٧٨١٣٧٥٨٨٧	
٨	ديالى		٠٧٩٠ ١٩٣ ١٤٠ ٢	
٩	بابل	٣٣٠ ١٣٥	٠٧٨٠١ ٤٣٧٤١٦ ٠٧٧٠ ٦ ١٥٥٨٨	٠٧ ٦٤٠ ٠١٧٧٠
١٠	التنج	٣٣٤٨١٣	٠٧٨٠ ٦٥١٥٦٠٠	٠٧٦٠١٥١١٨٧٩
١١	كربلاء			٠٧١٠٢٠ ٠٧٥٨٦
١٢	القادسية	٦٥٥٠٢٧	٠٧٨٠ ٦٥٥٣٨ ٦	٠٧٦٠٣٤٠٥٣١٩
١٣	المتن	٧٥٤٥٥٧	٠٧٨٠ ٦٥ ٣٨٢ ٢	٠٧٦٠٣٧٠١٩٤٤
١٤	واسط	٣٢٠ ٧٢٣	٠٧٨٠ ٣ ٢٧٥ ٦٣	٠٧٦٠ ٣٥٠ ٠١٦٩
١٥	البصرة	٦٤١٥٦٢	٠٧٨٠ ٢٥٢٠ ٥٥٠	٠٧٦٠ ٤٠٠ ٩٦٦١
١٦	ني قار	٦٤١٥٦٣	٠٧٨٠ ٥٠ ٣٥٠ ٢٠	٠٧ ٦٠ ٣٠ ٠٥٩٠
١٧	ميسلن	٣٤٣٩١٩	٠٧٧٠ ٥٥ ٩٠ ٠ ٦	٠٧٦٠ ٤٦٠ ٠١٣٤