

بحث بعنوان

أهمية دور أعمال السكرتارية في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي

إعداد

محمد عبد القادر صالح خطاطبه

سكرتير

بلدية برقش

المستخلص

تهدف الدراسة إلى توضيح أهمية دور أعمال السكرتارية في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي، حيث يشكل عمل السكرتارية في البلديات حجر الزاوية في بناء صورة إيجابية عن البلدية من خلال استقبال المواطنين وزوار البلدية، بما يعكس الكفاءة التنظيمية والإدارية في تقديم الخدمات والتعامل مع الجهات المختلفة. تتناول الدراسة أهمية أعمال السكرتارية في إيصال رسالة وأهداف البلدية إلى المجتمع المحلي، والاستماع لاحتياجاته وتوقعاته، مما يساهم في تحسين القرارات والسياسات بناءً على رؤية أعمق لمتطلبات المواطنين. كما تسهم السكرتارية في تنظيم الاجتماعات وورش العمل التي تتيح لأفراد المجتمع المشاركة في مناقشة الخطط والسياسات المقترحة، مما يعزز من شفافية العمل ويزيد من ثقة المجتمع بالبلدية. تشمل الدراسة أهداف ووظائف السكرتارية في تعزيز العلاقات العامة من خلال استخدام وسائل الاتصال الحديثة، بما فيها وسائل التواصل الاجتماعي، لنقل المعلومات والتفاعل المباشر مع الجمهور، مع التأكيد على أهمية مهارات التواصل والاستقبال والقدرة على التعامل الإيجابي مع مختلف الأطراف. تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتقييم دور السكرتارية في بناء علاقات تفاعلية بين البلدية والمجتمع المحلي، وتوصي بتوفير التدريب اللازم لموظفي السكرتارية وتزويدهم بأحدث التقنيات لضمان استمرارية التواصل الفعّال، وتعزيز الرضا العام عن خدمات البلدية.

Abstract

The study aims to clarify the importance of the role of secretarial work in enhancing communication elements between the municipality and the local community. Secretarial functions in municipalities are a cornerstone in building a positive image of the municipality by welcoming citizens and visitors, reflecting organizational and administrative efficiency in service delivery and interactions with various entities. The study addresses the importance of secretarial work in conveying the municipality's message and objectives to the local community and listening to its needs and expectations, thereby contributing to better-informed decisions and policies based on a deeper understanding of citizens' requirements. Additionally, secretarial staff contribute to organizing meetings and workshops that allow community members to discuss proposed plans and policies, enhancing transparency and increasing public trust in the municipality. The study explores the goals and functions of secretarial work in strengthening public relations through modern communication tools, including social media, to disseminate information and facilitate direct interaction with the public. It emphasizes the importance of communication skills, reception, and the ability to engage positively with various parties. Adopting a descriptive-analytical approach, the study assesses the role of secretarial work in building interactive relationships between the municipality and the local community, recommending essential training for secretarial staff and equipping them with the latest technologies to ensure continuous effective communication and enhance overall satisfaction with municipal services.

تشكل أعمال السكرتارية ابرز الإدارة في المؤسسات والبلدية , حيث ترسم أعمال السكرتارية الصورة المشرفة للمؤسسة باعتبارها الجهة الأولى التي تتعامل مع زوار ومراجعي البلديات وبالتالي إن القدرات التي يتمتع بها موظفي أعمال السكرتارية تعكس الصورة الايجابية لإدارة البلدية بكل إدارتها وأقسامها.

وفي البلديات تلعب أعمال السكرتارية دورًا مهمًا في خلق علاقات إيجابية بين البلدية والمجتمع المحلي, حيث من خلال أعمال السكرتارية يمكن للبلدية إيصال رسالتها وأهدافها وخططها إلى الجمهور والاستماع إلى اهتمامات المجتمع وردود الفعل.

كذلك يمكن للبلديات استخدام أعمال السكرتارية للترويج للاجتماعات العامة والمنتديات وورش العمل حيث يمكن لأفراد المجتمع المشاركة في المناقشات وتقديم المدخلات وتقديم الملاحظات حول الخطط والسياسات المقترحة. من خلال السعي للنشط للمشاركة المجتمعية ، يمكن للبلدية أن تكتسب فهمًا أفضل لاحتياجات ووجهات نظر سكانها ، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر استنارة وسياسات أفضل.

تلعب أعمال السكرتارية الفعالة دورًا حاسمًا في خلق تأثير تشاركي بين البلديات ومجتمعاتها المحلية. من خلال تعزيز المشاركة المجتمعية والتواصل المفتوح ، ويمكن للبلديات بناء الثقة والتفاهم مع المجتمع ، مما يؤدي إلى سياسات أفضل وتحسين العلاقات بين الاطراف جميعها

وتستدعي وظيفة العلاقات العام قدرات ومهارات ومميزات لموظفيها بحيث يكون لديهم القدرة على إنشاء علاقات عمل فعالة مع مسؤولي الدوائر الحكومية الاخرى ، والجماعات والمنظمات المجتمعية ، وممثلي وسائل الإعلام الإذاعية والتلفزيونية والصحافة, ومهارات عالية بأساليب وتقنيات نشر المعلومات للجمهور

<https://jasps.com>

مثل وسائل الإعلام المطبوعة والإلكترونية والاجتماعية لتغطية أعمال رئيس البلدية , ومعرفة جيدة باستخدام وسائل التكنولوجيا والأرشفة والأتمتة, ولباقة تامة في حسن الحفاوة والاستقبال للضيوف في دار البلدية حيث ان استقبال ضيوف البلدية وحسن الاستقبال يعطي صورة حسنة عن قدرة البلدية في احترام ضيوفها

مشكلة الدراسة : تبرز إشكالية الدراسة في موضوع دور أعمال السكرتارية في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي بان هناك عدم اهتمام لدورة أعمال السكرتارية رغم أنه دور كبير يعكس الصورة التنظيمية لإدارة البلدية في حسن الاستقبال والتعاون مع الجهات الأخرى وتقديم كافة التسهيلات للمجتمع المحلي، وبلدية بدون أعمال السكرتارية تتلاشى العملية التنظيمية والتنسيقية مع الدوائر الأخرى.

أهداف الدراسة: سعت الدراسة للتعرف على الأهداف التالي:-

- بيان أهمية أعمال السكرتارية ومفهومها
- بيان أهداف ووظائف أعمال السكرتارية في البلديات

أسئلة الدراسة: سعت الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:-

- ما أهمية أعمال السكرتارية؟ وما مفهومها ؟
- ما أهداف أعمال السكرتارية ؟ وما وظائفها في البلديات

أهمية الدراسة : تبرز أهمية الدراسة في نطاقين علمي وعملي

الأهمية العلمية : قد تفيد هذه الدراسة المكتبات ومؤسسات الدولة والبلديات لبيان أهمية دور أعمال السكرتارية في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي.

<https://jasps.com>

الأهمية العملية : تبرز الأهمية العملية في بيان أهمية دور أعمال السكرتارية في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي. وقد يشكله هذا الدور من أهمية في المساهمة في تعزيز التواصل مع أفراد المجتمع المحلي ، وربط أطر التواصل في البلدية بأراء ومتطلبات المجتمع المحلي لتنفيذ رؤية البلدية ، وقياس مدى رضا الناس عن الخدمات التي تقدمها البلديات.

منهجية الدراسة : استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كطريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، لتحليل الظواهر الاجتماعية والإدارية ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على تحليل وتفسير دور أعمال السكرتارية في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي.

مصطلحات الدراسة:

أعمال السكرتارية : هي عملية تنظيمية مسؤوليتها إعطاء صورة إيجابية حول البلدية وخدماتها، والقدرة على لتواصل مع المجتمع المحلي الذي يقع ضمن مسؤولية البلدية ،والمساهمة في تنمية الدور المجتمعي للبلدية، و تنظيم الدور الإعلامي ، وترتيب الفعاليات الرسمية والعمل على عكس صورة وسمعة طيبة للبلدية [1].

المجتمع المحلي : هو مجموعة من الأفراد يعيشون في بقعة جغرافية معينة، ويتشاركون في العديد من الممارسات الحياتية، والأنشطة المتنوعة؛ كالأنشطة الخدمائية، والاقتصادية، والاجتماعية، وتجمعهم لحة وطنية، ونسيج اجتماعي موحد، ويخضعون جميعاً لرؤية الحكم الذاتي الموحد [2].

<https://jasps.com>

البلديات: هي مؤسسات مستقلة إدارياً تتمتع بالشخصية المدنية وتملك صلاحيات تعيين حدودها أو إلغائها، وتساهم وفقاً لتوجهاتها النهوض بالمنطقة التابعة لها تنموياً على مستوى الاستثمار وتجهيز البنية التحتية والصحة والبيئة. وبموجب قانون البلديات تمنح البلدية الصلاحيات والمسؤوليات التي تنظم مهامها [3].

المبحث الأول : أهمية أعمال السكرتارية ومفهومها

يستند مفهوم أعمال السكرتارية أسس علمية للتفاعل المتبادل الناجح بين (البلدية) وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها ، ويراعي موظفي أعمال السكرتارية القيم الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة في المجتمع. لذا فإن علم أعمال السكرتارية علماً أكاديمياً يدرس ويشير إلى الجهود التي تبذلها المؤسسة للتواصل خارجياً مع المؤسسات وداخلياً مع الأقسام الداخلية في البلدية. هذا هو النشاط الذي يعتني بالصورة التي يعرف بها الناس. وكيف يرى المجتمع هذه الخدمات والدور التنظيمي التي تؤديها البلدية [4]

كذلك تهتم أعمال السكرتارية الداخلية برعاية شؤون الموظفين لتحقيق أهداف البلدية من خلال القيام بمجموعة من الأنشطة مثل رفع وعي الموظفين وتوعيتهم بأنشطة البلدية ، وتدريبهم لتطوير أدائهم ، وتحسين العلاقات الداخلية بين الموظفين وبعضهم البعض. وتوضيح أهداف المؤسسة ، ومساعدة الموظفين على تحقيق هذه الأهداف ، ومعرفة احتياجات الموظفين وتلبية احتياجاتهم، وإشراكهم في وضع سياسات وأهداف البلدية، والاهتمام بالحياة الشخصية للموظفين. وتحقيق الشراكة الحقيقية لترسيخ عناصر البناء والتماسك الداخلي، والمحافظة على أعمال السكرتارية الداخلية للبلدية [5].

كذلك تقوم أعمال السكرتارية الخارجية بأنشطة خارجية مع الجهات الخارجية للمحافظة على سمعة عملها، وتعزيز التواصل الخارجي مع أي جهة تساهم في تعميق رسالة البلدية في أذهان الجمهور ، مثل عقد الندوات

<https://jasps.com>

والمؤتمرات الصحفية والتعامل مع الصحافة والإعلام, حيث تعتبر المؤتمرات والتلفزيون والصحف والإعلانات الورقية والإعلانات من بين الوسائل الكلاسيكية للإعلان ، على الرغم من تطورها [6].

وهناك طرق حديثة في تطوير أعمال السكرتارية بما يسمى أعمال السكرتارية الالكترونية والتي تتم بالاعتماد على الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي الحديثة. من خلال ترويج وترسيخ الأفكار المطروحة في أذهان الجمهور من خلال قنوات مختلفة على الإنترنت [7].

لذلك تُعرّف أعمال السكرتارية بأنها “وظيفة الإدارة التي تختبر المواقف العامة ، وتحدد سياسات وإجراءات الفرد أو المؤسسة ذات مصلحة العامة ، وتخطط وتنفذ برنامج عمل لكسب فهم المجتمع المحلي وقبوله بشكل أساسي ,وهناك من يرى أن أعمال السكرتارية هي الفن والعلم الذي يحلل الاتجاهات ، والتنبؤ بعواقبها ، وتقديم المشورة لرئيس البلدية وتنفيذ برامج العمل التي تحقق أهداف أعمال السكرتارية , كذلك تعرف بأنها عملية اتصال إستراتيجية تبني علاقات متبادلة المنفعة بين البلدية والمجتمع المحلي [8] .

تتحدث تعريفات أعمال السكرتارية على النحو الوارد أعلاه عن إقامة علاقات متبادلة المنفعة بين البلدية والمجتمعات المحلية باعتبارها جزء من وظيفة التسويق والاتصالات الشاملة للبلدية من خلال إشراك الجمهور المتنوع للمؤسسة عبر المنصات الإعلامية , ووسائل التواصل الاجتماعي بحيث تحمي أعمال السكرتارية سمعة البلدية وتوفر إدارة الأزمات عند الضرورة [9].

من خلال أعمال السكرتارية، يتم إنشاء ورعاية علاقات هائلة في تطوير الديمقراطية والمبادئ الديمقراطية، يتم صياغتها من خلال ملحقات أعمال السكرتارية مثل الحملات العامة، والمشاركة العامة، وبناء الصورة من بين أمور أخرى [10].

<https://jasps.com>

لذا تلعب أعمال السكرتارية دورًا مهمًا في خلق والحفاظ على علاقة إيجابية بين البلدية ومجتمعها المحلي. من خلال أعمال السكرتارية الفعالة ، ويمكن للبلدية إيصال أهدافها وأهدافها وخططها إلى الجمهور ، وكذلك الاستماع إلى اهتمامات المجتمع المحلي وردود الفعل وهي إحدى الطرق التي يمكن أن يكون للعلاقات العامة بها تأثير تشاركي على المجتمع المحلي من خلال مبادرات المشاركة المجتمعية [11].

ويمكن للبلديات استخدام أعمال السكرتارية للترويج للاجتماعات العامة والمنتديات وورش العمل و حيث يمكن لأفراد المجتمع المشاركة في المناقشات وتقديم المدخلات وتقديم الملاحظات حول الخطط والسياسات المقترحة ، ويمكن للبلدية أن تكتسب فهمًا أفضل لاحتياجات ووجهات نظر سكانها ، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر استنارة وسياسات أفضل [12].

كذلك هناك طريقة أخرى يمكن للعلاقات العامة أن تساهم بها في إحداث تأثير تشاركي وهو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من المنصات عبر الإنترنت للتواصل مع المجتمع، ومن خلال هذه القنوات يمكن للبلدية تقديم تحديثات منتظمة والمشاركة في محادثات في الوقت الفعلي مع السكان، مما يعزز الشعور بالشفافية والتواصل المفتوح. كذلك تلعب أعمال السكرتارية دورًا حاسمًا في خلق تأثير تشاركي بين البلديات ومجتمعاتها المحلية. من خلال تعزيز المشاركة المجتمعية والتواصل المفتوح، ويمكن للبلديات بناء الثقة والتفاهم مع المجتمع ، مما يؤدي إلى سياسات أفضل وتحسين العلاقات مع الاطراف الاخرى [13]

وتسهم أعمال السكرتارية في تعزيز التواصل مع أفراد المجتمع المحلي ، وربط أطر التواصل في البلدية بآراء ومتطلبات المجتمع المحلي لتنفيذ رؤية البلدية ، وقياس مدى رضا الناس عن الخدمات ، لذا فإن مفهوم أعمال السكرتارية ينطوي على درجة عالية من الاحتراف والحرفية التي تجمع بين فن الإدارة والتطبيق في

<https://jasps.com>

اختيار وسائل الاتصال المناسبة مع الآخرين والذي بدوره يعكس رضا أفراد المجتمع المحلي عن الأداء المنفذ ، وهنا تكمن أهمية الالتزام الكامل والترابط بين أفكار أعمال السكرتارية وتناغمها مع متلقي المعلومات من أفراد المجتمع بحيث تكون المعلومات على درجة عالية من الصدق والأمانة في التعامل مع الأفراد وفي نفس الوقت تحترم ثقافتهم وأفكارهم [14].

لذا تعتبر أعمال السكرتارية من أهم الإدارات في البلديات، حيث يساعد وجود موظفين ذوي خبرة عالية في دعم وتعزيز صورة البلدية والمساهمة في نجاح العمل وتنفيذ الخطط الإستراتيجية لعمل البلدية. وتقريب الصلة بين البلدية وأفراد المجتمع المتعاملين معها ، ونظرتها الثاقبة في سياسات واتجاهات وإنجازات البلدية ، وغرس ودعم المسؤولية الاجتماعية مع رصد المشاكل المتعلقة بالبلدية ، بما في ذلك الخدمة ، من أجل بيان تطلعات المستقبل ووضع الحلول المناسبة من خلال خطط استراتيجية تترجم على أرض الواقع.

كذلك تقوم أعمال السكرتارية بتعزيز وتقوية خطوط الاتصال الداخلية (داخل مركز العمل وخارج المجتمع المحلي بالإضافة إلى المؤسسات الرسمية وغير الرسمية وتعزيز سبل المشاركة معها وتحقيق المزيد من الثقة المتبادلة داخل المؤسسات وكذلك الحفاظ على مقترحات البلديات وسمعتها وصورة عقلية لائقة للبلدية مع تحقيق المزيد من العلاقات الجيدة بين كل من البلدية والمجتمع المحلي ، وكذلك العلاقات الجيدة التي يمكن إقامتها بين البلدية والبلديات الأخرى ومؤسسات الدولة التي تتعلق بعمل البلديات ، وذلك لتوطيد أواصر التعاون المشترك ، وهو في النهاية في مصلحة جميع الأطراف ، كما أن أحد الأهداف هو تعزيز مكانة البلدية إلى العالم الخارجي من خلال الأفكار والمهارات التي تم اقتراحها والتي تعكس مدى ثروة العاملين في الإدارة وقوة الأطروحات ، وكسب ثقة البيئة الخارجية فيما يتم التعامل معه [15].

يرى الباحث ان تحقيق فعالية ادارة العلاقات لابد من توفير دورات تدريبية تؤهلهم للقيام بواجباتهم على أكمل وجه ووفق المعايير الموضوعية لأعمال السكرتارية, كذلك لابد توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة في استخدامات أعمال السكرتارية مع عدم الاستخدام الأمثل للإعلام والاتصال. لابد ان يكون هناك تواصل فعال بين إدارات البلدية مع أعمال السكرتارية ومشاركه حقيقية مع المجتمع المحلي.

المبحث الثاني : أهداف ووظائف أعمال السكرتارية في البلديات

تشكل أعمال السكرتارية إحدى الوظائف المتخصصة لإدارة البلدية , حيث تسهل مهمات رئيس البلدية في ادارة البلدية من خلال التعامل والتواصل مع الحكومة والجماعات فيما يتعلق بالسياسات والإجراءات والتشريعات المجتمعية (العامة) [16].

يعد عمل أعمال السكرتارية عمل إداري وإشرافي للعلاقات العامة يعمل على تطوير وتنفيذ وتنسيق سياسات وبرامج المعلومات والاتصالات للبلدية. ويشرف طاقم موظفي أعمال السكرتارية يجمعون ويجهزون وينشرون المواد الترويجية والدعائية ويخططون لتوقيت وتوزيع وإصدار رسائل الدائرة إلى وسائل الإعلام والجمهور [17].

إن إنشاء والحفاظ على علاقات عمل فعالة مع مسؤولي المدينة ومديري الإدارات وممثلي وسائط الاتصال الجماهيري والجماعات والمنظمات المجتمعية وعامة الجمهور أمر مهم للعمل. يتم تنفيذ العمل تحت إشراف مفوض القسم أو نائب المفوض [18].

يعمل موظفي ادارة العلاقة العامة من خلال وضع الخطط والبرامج والأنشطة لتحديد المعلومات العامة والتعليم وأعمال السكرتارية واحتياجات الاتصالات؛ وتخطيط البرامج الاعلامية الإذاعية والتلفزيونية

<https://jaspps.com>

والإعلانات والأفلام والمنشورات المصممة لإعلام الجمهور ببرامج وأنشطة البلدية ؛ ويعمل مع موظفي أعمال السكرتارية وممثلي المجتمع المحلي ، والمجموعات المجتمعية للحصول على مساعدتهم وتعاونهم في إعداد وإصدار المواد الإعلامية والترويجية ؛ ويرتب موظفي أعمال السكرتارية ادارة المؤتمرات الصحفية والمقابلات الإعلامية مع رئيس البلدية [19].

ويصوغ موظفي أعمال السكرتارية البرامج التي تهدف إلى تطوير قنوات الاتصال والحفاظ عليها مع فئات المجتمع ؛ ويحدد الاحتياجات المعلوماتية والوسائط المناسبة لتلبية هذه الاحتياجات وتشارك أعمال السكرتارية في الأحداث المجتمعية والاجتماعات والمؤتمرات الصحفية والمناسبات الاحتفالية [20].

وتشرف أعمال السكرتارية على المواقف العامة ويقومها ، ويحافظ على العلاقات والتفاهم المتبادل بين البلدية والمجتمع المحلي إنه يحسن قنوات الاتصال ويؤسس طرقاً جديدة لإنشاء تدفق ثنائي الاتجاه للمعلومات والفهم ومن ابرز المهام الملقاة على موظف أعمال السكرتارية ما يلي [21].

أولاً : إدارة العلاقات الإعلامية: وتتم العملية الإعلامية من خلال كادر متخصص يدرك أهمية الإعلام كجزء من أعمال السكرتارية للبلدية والتي تتلخص في المهام التالية [22] .

إعداد أوراق العمل لإدارة الرئيس مع الجهات الخارجية من خلال تحديد المواعيد وتوثيقها ، وتحديد الوقت والتاريخ.

التعامل مع الدعاية: حيث من واجبات أعمال السكرتارية متابعة ردود فعل المجتمع المحلي حول الخدمات العامة وإطلاع الرئيس عليها ، ومتابعتها والرد عليها.

إصدار أخبار الأنشطة التي تنفذها البلدية من خلال الوسائط الإعلامية

<https://jaspss.com>

إقامة اتصالات مع وسائل الإعلام والحفاظ عليها من خلال ارشفة اللقاءات وخاصة التي يقوم بها رئيس البلدية من خلال المشاركات الشعبية والرسمية.

مسح الصحف اليومية المختارة لتمييز الأخبار المهمة وذات الصلة والتعليقات وما إلى ذلك ، وتقديمها إلى رئيس البلدية يوميًا على شكل قصاصات من الصحف والرد على التعليقات وفقًا لتوجهات الرئيس.

التعامل مع الردود على الاستفسارات من وسائل الإعلام بكل عقلانية وواقعية باعتبار ان ردود الفعل هي دليل وإشارة لبيان اوجة التقصير التي قد تغفل عنها البلدية

ترتيب الدعاية وتنفيذها فيما يتعلق بالخدمات البلدية المختلفة والمشاريع الجديدة والأنشطة وما إلى ذلك ، من خلال وسائل الإعلام الحديثة ، مثل البيانات الصحفية والمطبوعة المطبوعات والملصقات والأفلام والمعارض وغيرها.

تنسيق المؤتمرات والجولات الإعلامية الخاصة التي يقوم بها الرئيس وأرشفتها من خلال أجنده لمتابعتها وتنفيذ برامجها.

ثانيا : حسن الحفاوة والاستقبال للضيوف في دار البلدية : حيث ان استقبال ضيوف البلدية وحسن الاستقبال يعطي صورة حسنة عن قدرة البلدية في احترام ضيوفها وذلك من خلال الأنشطة التالية [23]:

أنشطة استقبال الضيوف: على موظف أعمال السكرتارية ان يكون لديه القدرة في حسن اللباقة والاستقبال

إعداد جدول الزيارة والمسائل الأخرى المتعلقة بالزيارة وأرشفتها وتوثيقها

<https://jasps.com>

إعداد الكتيبات والمرشحات السياحية والأشرطة ومقاطع الفيديو والخرائط وغيرها من مواد الاتصالات الخاصة بالضيوف

السعي الدؤوب لبناء صورة جيدة للمؤسسة البلدية في وسائل الإعلام والجمهور. والحافظ على اتصالات وعلاقات يومية منتظمة مع أعضاء المجالس البلدية ووسائل الإعلام والجمهور.

تجهيز الهدايا للزوار حسب وظيفته (سفير وزير)

إعداد ونشر المواد للمجتمع المحلي بما في ذلك المواطنين والهيئات الاستشارية والموظفين

مساعدة الإدارات الأخرى على الترويج ونشر إعلانات الأحداث والمواد الإعلانية الأخرى ذات الصلة بالحدث الذي تستضيفه البلدية

إعداد المعارض والفعاليات التي تجسد خدمات البلدية

ثالثاً : صفات وخصائص موظف أعمال السكرتارية: لتنفيذ الأعمال الملقاة في موضوع أعمال السكرتارية , لذا يجب ان يتميز بمجموعة من الصفات التي تساعده على اتقان عمله والتي من أبرزها:

أن يكون لموظف أعمال السكرتارية المعرفة والدراية في تقنيات الاتصال وأدواتها لتغطية كل جوانب نشاطات البلدية

ان يكون لديه المعرفة الجيدة باستخدام وسائل التكنولوجيا والأرشفة والامتة

ان يكون لديه الخبرة والقدرة في .وضع الاستراتيجيات الحديثة للتواصل داخل البلدية وخارجها.

ان يكون لديه القدرة على إدارة الوقت بشكل جيد

أن يكون ذو خبرة في اتقان مهارات إنشاء العلاقات المهنية الجيدة

أن يكون لديه خبرة كافية في إعداد المشروعات بالكامل

رابعًا : المهارات : اما المهارات المطلوبة من موظفي أعمال السكرتارية فتتلخص كما يلي [24]:

المهارة التامة في المبادئ والممارسات والتطورات الحالية في أعمال السكرتارية والإعلام الإخباري لتغطية نشاطات البلدية

المهارة على إجادة الإنجليزية والقواعد والبلاغة لتنفيذ مخاطبات رئيس البلديات للجهات غير الناطقة باللغة العربية في حالات سفر الرئيس للدول الاجنبية

المهارة التامة بأساليب وتقنيات نشر المعلومات للجمهور مثل وسائل الإعلام المطبوعة والإلكترونية والاجتماعية لتغطية اعمال رئيس البلدية

المهارة على اتقان تقنيات كتابة الكتب الرسمية بما في ذلك تجميع البيانات والبحث وإعداد المسودات النهائية.

أن يكون موظف أعمال السكرتارية على دراية ومعرفة في القوانين المحلية المعمول بها بموجب قانون البلديات

خامسًا : القدرات الشخصية : لتحقيق إدارة علاقات عامة ناجحة يجب على موظف أعمال السكرتارية ان يتمتع بقدرات عالية في أعمال السكرتارية والتي من ابرزها ما يلي [25]:

<https://jaspss.com>

القدرة على صياغة استراتيجيات خاصة بأعمال السكرتارية للتعريف بأنشطة الإدارات والبرامج والمناسبات الخاصة

القدرة على تخطيط وتنظيم وتوجيه البرامج الإعلامية والترويجية المصممة لتحسين العلاقات مع المجتمع وتشجيع مشاركة المجتمع في أنشطة البلدية كجزء من التشاركية بين البلدية والمجتمعات المحلية

القدرة على إعداد نشرات إخبارية ومقالات ومدونات وخطب ونشرات ونصوص وتقارير ومواد إعلامية أخرى وغنية بالمعلومات عن كل شيء يتلق بالرئيس وادارة البلدية.

القدرة على تقييم المواد الإعلامية المختلفة بشكل نقدي من وجهة نظر اهتمام القارئ وتنظيم المواد والسياق والأسلوب الذي يتعلق بالمادة الاعلامية

القدرة على إنشاء علاقات عمل فعالة مع مسؤولي الدوائر الحكومية الاخرى ، والجماعات والمنظمات المجتمعية ، وممثلي وسائل الإعلام الإذاعية والتلفزيونية والصحافة

القدرة على ترتيب المؤتمرات الصحفية والمقابلات الإذاعية والتلفزيونية والتواجد على وسائل التواصل الاجتماعي لمسؤولي الإدارات وادارة رئيس البلدية

يرى الباحث أن على موظف أعمال السكرتارية المتمتع بمجموعة من الصفات والخصائص وعلى قدر كبير من المعرفة والدرايو المنظومة الاتصالية والإعلامية والتوثيقية والارشفة والامتته، وقدرات ومهارات معينة ، وإجادة اللغات والخطاب الرسمي للكتب الرسمية لرئيس البلدية.

الخاتمة والنتائج والتوصيات

أولاً: الخاتمة

شكّلت خاتمة الدراسة حصيلة النتائج التي تمثل الإجابة عن أسئلة الدراسة بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات، وقد تناولت الدراسة دور أعمال السكرتارية في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي 2023، وقد تناولت الدراسة دور أعمال السكرتارية رسم الصورة المشرفة للبلديات باعتبارها الجهة الأولى التي تتعامل مع زوار ومراجعي البلديات لذلك يجب على موظفي أعمال السكرتارية ان يكون لهم القدرات التي تعكس الصورة الايجابية لإدارة البلدية بكل إداراتها وأقسامها.

وبينت الدراسة ان أعمال السكرتارية تلعب دورًا مهمًا في خلق علاقات إيجابية بين البلدية والمجتمع المحلي، حيث من خلال أعمال السكرتارية يمكن للبلدية إيصال رسالتها وأهدافها وخططها إلى الجمهور والاستماع إلى اهتمامات المجتمع وردود الفعل.

كذلك أبرزت الدراسة الدور الفاعل في خلق تأثير تشاركي بين البلديات ومجتمعاتها المحلية من خلال تعزيز المشاركة المجتمعية والتواصل المفتوح ، ويمكن للبلديات بناء الثقة والتفاهم مع المجتمع ، مما يؤدي إلى سياسات أفضل وتحسين العلاقات بين الأطراف جميعها

كذلك أكدت الدراسة على أهمية قدرات ومهارات ومميزات موظفي أعمال السكرتارية بحيث يكون لديهم القدرة على إنشاء علاقات عمل فعالة مع مسؤولي الدوائر الحكومية الاخرى ، ومهارات عالية بأساليب وتقنيات نشر المعلومات للجمهور مثل وسائل الإعلام المطبوعة والإلكترونية والاجتماعية لتغطية اعمال رئيس البلدية ، ومعرفة جيدة باستخدام وسائل التكنولوجيا والأرشفة والامتة، ولباقة تامة في حسن الحفاوة والاستقبال

للضيوف في دار البلدية حيث ان استقبال ضيوف البلدية وحسن الاستقبال يعطي صورة حسنة عن قدرة البلدية في احترام ضيوفها

ثانيًا : نتائج الدراسة

أكدت الدراسة على ان لأعمال السكرتارية دور في تنظيم العمل بين البلدية والجهات الأخرى واعطاء الصورة المشرفة لتنظيم العمل في البلديات,

أكدت الدراسة على دور أعمال السكرتارية رسم الصورة المشرفة للبلديات باعتبارها الجهة الأولى التي تتعامل مع زوار ومراجعي البلديات

بينت الدراسة أن أعمال السكرتارية تلعب دورًا مهمًا في خلق علاقات إيجابية بين البلدية والمجتمع المحلي, حيث من خلال أعمال السكرتارية يمكن للبلدية إيصال رسالتها وأهدافها وخططها إلى الجمهور والاستماع إلى اهتمامات المجتمع وردود الفعل.

بينت الدراسة الدور الفاعل لدائرة أعمال السكرتارية في خلق تأثير تشاركي بين البلديات ومجتمعاتها المحلية من خلال تعزيز المشاركة المجتمعية والتواصل المفتوح وبناء الثقة والتفاهم مع المجتمع ، مما يؤدي إلى سياسات أفضل وتحسين العلاقات بين الأطراف جميعها

أكدت الدراسة على مهام موظفي أعمال السكرتارية بحيث يكون لديهم القدرة على إنشاء علاقات عمل فعالة مع مسؤولي الدوائر الحكومية الأخرى , ومهارات عالية بأساليب وتقنيات نشر المعلومات للجمهور

ثالثاً : توصيات الدراسة

أوصت الدراسة بأن على البلديات تكثيف الدورات لموظفي أعمال السكرتارية ليكونوا اكثر فعالية وتنظيم في إدارة شؤون أعمالهم.

لابد من تفعيل دور أعمال السكرتارية من خلال توفير العدد الكافي من الموظفين حتى يتم تنفيذ العمل بجدية، ويتولى كل موظف مهام وظيفته

على موظفي أعمال السكرتارية الانخراط بدورات تدريبية شاملة ليكونوا على مستوى عال من المهارة والحرفية.

لا بد من توفير كافة الوسائل التكنولوجية الحديثة في استخدامات أعمال السكرتارية والاستخدام الأمثل لوسائل الإعلام والاتصال.

ضرورة تفعيل دور أعمال السكرتارية في بلدية الكرك الكبرى مع الإدارة العليا ومع المجتمع الخارجي سواء أكان رسمياً أم غير رسمي.

من الضروري عقد ورش تعريفية من قبل أعمال السكرتارية لتوضيح طبيعة عمل البلديات والخدمات وغيرها من الأعمال التي تقدمها.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

الجبوري، عبدالكريم راضي (2001) أعمال السكرتارية فن وإبداع: تطوير المؤسسة ونجاح الإدارة. بيروت: دار البحار ودار التيسير. لبنان.

جرادات، عبدالناصر، ولبنان شامي (2009) أسس أعمال السكرتارية بين النظرية والتطبيق. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

دراغمة، رافع (2005) دور أعمال السكرتارية في المؤسسات. ورقة عمل غير منشورة مقدمة في مؤتمر: أعمال السكرتارية في الوطن العربي في ظل العولمة: الواقع الحالي وآفاق المستقبل، جامعة الشارقة. الإمارات العربية

دراغمة، رافع (2005) دور أعمال السكرتارية في المؤسسات. ورقة عمل غير منشورة مقدمة في مؤتمر: أعمال السكرتارية في الوطن العربي في ظل العولمة: الواقع الحالي وآفاق المستقبل، جامعة الشارقة، الإمارات العربية.

رشوان، حسين احمد (2004). أعمال السكرتارية والإعلام من منظور علم الاجتماع. ط4، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، مصر.

الزاجة، سمر (2010). دور دوائر أعمال السكرتارية في استخدام وسائل الإعلام في التواصل مع الجماهير الداخلية: جامعة النجاح الوطنية مثالا. تقرير غير منشور، قسم أعمال السكرتارية، جامعة لاهاي، هولندا.

<https://jasps.com>

زهري، محمد محفوظ (2004) أعمال السكرتارية: المشكلات والحلول. القاهرة: دار نهضة , الشرق للطباعة والنشر والتوزيع, مصر.

صالح، سليمان (2005). وسائل الإعلام وصناعة الصورة الذهنية. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع, الكويت.

صالح، عبدالمحي محمود، جلال الدين عبدالخالق، السيد رمضان (2000) أعمال السكرتارية والإعلام في الخدمة الاجتماعية. دار المعرفة الجامعي, مصر.

العاصي، شريف احمد شريف (2000). الترويج وأعمال السكرتارية: مدخل الاتصالات التسويقية المتكاملة. الإسكندرية: الدار الجامعية, مصر.

العتبي، محمد مصلح ضاوي (2003) دور أعمال السكرتارية في تفعيل علاقة المنظمة بجمهور المستفيدين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأمير نايف للعلوم المهنية، الرياض، السعودية.

العتبي، راقى عفار الفرد (2003) دور أعمال السكرتارية في تحقيق اهدافها من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأمير نايف للعلوم المهنية، الرياض.السعودية.

عجوة، علي (2003) أعمال السكرتارية والصورة الذهنية. القاهرة: مكتبة عالم الكتب, مصر.

عليوة، السيد (2000) تنمية مهارات أعمال السكرتارية في ظروف المنافسة. الطبعة الثانية، القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع, مصر.

غريب، عبدالسميع غريب (2004) الاتصال وأعمال السكرتارية في المجتمع المعاصر. الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة, مصر.

قناة المملكة (2021). صدور قانون الإدارة المحلية في الجريدة الرسمية, 23, ايلول , الأردن.

قيراط، محمد (2006). أعمال السكرتارية في الإمارات العربية المتحدة. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع, الكويت.

قيراط، محمد قيراط (2005). ممارسة أعمال السكرتارية في الإمارات العربية المتحدة: المعوقات التنظيمية، المشاكل الهيكلية وآفاق المستقبل"، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الرعية والإنسانية، المجلد الثاني، العدد ٣، الشارقة، الإمارات العربية.

لبدر، حمود بن عبدالعزيز (1992) أسس أعمال السكرتارية وتطبيقاتها. الرياض: دار العلوم للطباعة والنشر.

مشعلة , فاطمة (2017). مفهوم المجتمع المحلي كتابة ,موقع موضوع ,,10, كانون ثاني, الاردن.

هلال، محمد عبدالغني حسن (2007) مهارات أعمال السكرتارية: الاتجاهات والمفاهيم الحديثة. مصر الجديدة: مركز تطوير الاداء والتنمية، دار الكتب.مصر.

ياب، وليد خلف الله محمد (2008) أخلاقيات العمل في أعمال السكرتارية - دراسة تطبيقية على المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جنوب الوادي، مصر.

<https://jaspss.com>

يونس، طارق شريف (2008) دارة أعمال السكرتارية: مفاهيم ومبادئ وسياسات، مع إشارة للمعطي العربي والإسلامي. عمان: إثراء للنشر والتوزيع.الاردن.

ثانيًا : المراجع الأجنبية

Black, Caroline (2003) The PR Practitioner's Desktop Guide.: Replica Press Pvt. Ltd. London.