ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان
Maat For Peace, Development, and Human Rights

# دور الإعلام الجماهيري في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين

إعداد: أحمد صلاح

تحرير: إسلام فوقي

## قائمة المحتويات


| الموضوع | # |
|---|---|
| مقدمة | 2 |
| المنهجية | 4 |
| ما هي وسائل الإعلام الجماهيري | 4 |
| الإعلام والحكم المحلي الرشيد | 6 |
| الإعلام ودعم التنمية المستدامة | 8 |
| دور الإعلام الجماهيري في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين | 10 |
| المواطن الصحفي وكيف يمكنه إحداث التغيير والتأثير | 11 |
| الخاتمة والتوصيات | 14 |

## مقدمة

تعد التنمية هي العنصر الأساسي للاستقرار والتطور الإنساني، بما تشمله من تطور شامل ومستمر نحو الرقي بالوضع الإنساني لتحقيق الرفاة والاستقرار، والتطور بما يتوافق مع احتياجاته وإمكانياته الاقتصادية والاجتماعية والفكرية، ومع التطور الإنساني والتحديات الاقتصادية والاجتماعية، لم تعد التنمية وحدها كافية لتحقيق الاستقرار والتطور، لذلك جاءت التنمية المستدامة كهدف عالمي وضرورة ملحة لتأخذ بعين الاعتبار الأبعاد الاجتماعية والبيئية إلى جانب الأبعاد الاقتصادية لحسن استغلال الموارد المتاحة لتلبية احتياجات الأفراد مع الاحتفاظ بحق الأجيال القادمة.

وغاية التنمية المستدامة هي قيادة المجتمع نحو تغيير اقتصادي واجتماعي على نحو إيجابي، من خلال تنفيذ الأهداف المتوسطة وبعيدة المدى للانتقال إلى وضع أفضل، وذلك من خلال اعتماد الحكم الرشيد الذي يتوافق مع الاحتياجات والإمكانيات الاقتصادية والاجتماعية والفكرية دون الإضرار بالبيئة والتراث الإنساني، وحقوق الإنسان، وزيادة فرص حياة البشر في المجتمع دون إنقاص فرص حياة الآخرين في نفس الوقت، وتحقيق الزيادة المحسوسة في الإنتاج والخدمات بشكل شامل ومتكامل مرتبط بحركة المجتمع.

يعتمد تحقيق أهداف التنمية المستدامة، على العديد من الآليات والوسائل التي تعزز الارتباط بين الحكومات والشعوب، حيث أن المسؤولية تشاركية وليست مجرد سياسات حكومية فقط، فمسار التنمية المستدامة يحتاج إلى تعزيز آليات الحكم المحلي الرشيد لضمان المشاركة الفعالة في وضع وتنفيذ السياسات لتحقيق أهداف التنمية، وهو ما يجعل الإعلام الجماهيري أحد الوسائل الفعالة والضرورية لإنجاح هذه الخطط ومتابعة تنفيذها بشكل كفء.

بدورها، تقوم وسائل الإعلام بدور فاعل في تحفيز ورعاية جهود التنمية ونشر الوعي التنموي بين المواطنين، وتحقيق أهداف التنمية، وتحقيق عدد من أسس ومبادئ الحكم المحلي الرشيد، فيما يتعلق بالمشاركة والفعالية والمحاسبة والمساءلة، وترسيخ قيم حقوق الإنسان بما يسمح للرأي العام بالمشاركة في وضع السياسات، وفتح آفاق لإشراك المواطنين وفئات اجتماعية متعددة في عمليات اتخاذ القرار، لاسيما على الصعيد المحلي، وتقديم مبادرات إصلاح متعلقة بالمساءلة والشفافية ومكافحة الفساد، بما يساهم في تحسين مستوى الخدمات العامة المقدمة للمواطنين.

ومع التطور المتسارع للتكنولوجيا وأدواتها، تتطور وسائل الإعلام من حيث الشكل وآليات العمل وحجم الوصول للجمهور والانتشار، حيث أن أي وسيلة إعلام محلية يمكنها مخاطبة الملايين حول العالم وصناعة رأي عام عالمي وليس محلي فقط، بشأن قضية من القضايا، كما أن التطور المستمر في العمل الإعلامي لا يتوقف عند الوسائل والأدوات، بل يشكل المضمون الإعلامي، حيث أصبح من السهل مخاطبة الجمهور بشكل مرئي ومسموع ومكتوب عبر وسيلة واحدة، بالإضافة لزيادة الفاعلية والتأثير باستخدام أدوات الشرح والتوضيح من رسوم بيانية وأرقام، وصور حقيقية وتعبيرية، بما يساهم في إيصال أي حدث للمسؤولين بل وخلق رأي عام ضاغط بشأن أي قضية.

ومع هذا التطور القائم، فإن صناعة الرسالة والمحتوى الإعلامي، لم يعد حكرًا على وسائل الإعلام الجماهيرية، بل أصبحنا نعيش عصر "المواطن الصحفي" حيث يمكن للمواطن إيصال ما يريد بكاميرا الهاتف الخاص به، ونشر الرسالة عبر حسابه الشخصي، على أي تطبيق من تطبيقات التواصل الاجتماعي، وسينتشر المحتوى الذي صنعه المواطن كالنار في الهشيم، ويفرض نفسه على وسائل الإعلام الجماهيرية، التي ستكون مضطرة لنشر هذا المحتوى والتفاعل معه، وسيكون من الملزم للمسؤولين الرد على ما أثاره المواطن وتفاعل معه الإعلام الجماهيري.

وفي إطار اهتمام مؤسسة **ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان**، بتعزيز الحكم المحلي الرشيد، تتناول هذه الورقة دور الإعلام الجماهيري في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، من خلال ما يمثله الإعلام من دور رقابي، ووسيلة لنقل مطالب وشكاوى المواطنين للأجهزة المحلية، كما تتناول كيفية استخدام وسائل الإعلام من خلال المواطنين بكفاءة لنقل مطالبهم للإدارات المحلية، بما يساهم في كفاءة الإدارة ومكافحة الفساد.

## المنهجية

تتناول الدراسة دور وسائل الإعلام الجماهيري في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، من خلال تناول أهداف التنمية المستدامة، وارتباطها بالحكم المحلي الرشيد، ودور وسائل الإعلام الجماهيري في تحقيق هذه الأهداف خاصة من خلال صحافة المواطن، وقدرة المواطن على صناعة المواد الإعلامية لكشف الوقائع والأحداث وموقف المواطنين منها، وقدرة المضمون الصحفي الذي يصنعه المواطن على إيصال مطالبه ورؤيته للإدارات المحلية بما يساهم في تحسين الخدمات العامة المقدمة، وتحسين مسار تنفيذ خطط التنمية المستدامة وآليات الحكم الرشيد.

## ما هي وسائل الإعلام الجماهيري

باتت وسائل الإعلام جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، وفتحت المجال واسعًا لتدفق المعلومات وانسياب المعرفة إلى كل أنحاء العالم، وقربت المسافات بين البشر، ووسائل الإعلام الجماهيري "Mass Media " بوجه عام، تشمل كل الأدوات أو الوسائل التي عن طريقها تنقل كل المعلومات بشكل مباشر إلى الجماهير، وتشمل وسائل الاتصال الراديو والتليفزيون والصحف والمجلات والكتب والإنترنت وتطبيقاته المختلفة.

والإعلام الجماهيري يمثل عملية يتم من خلالها "نقل الرسائل إلى مجموعات كبيرة ومجهولة وغير متجانسة من المستقبلين"، وذلك من خلال وضع محتوى أو رسالة الإعلام الجماهيري في شكل مناسب لتوزيعه على جماهير كبيرة من الناس.

والإعلام أو الاتصال الجماهيري، هو نوع خاص من التواصل الاجتماعي يتطلب فهم طبيعة وتقنيات التواصل مع الجمهور، ويمثل عملية فهم وتبادل المعلومات مع جمهور كبير، وهو عملية معقدة ويتم بالتعاون مع الجمهور وليس بمعزل عنه، خاصة أن الإعلام الجماهيري في عصر التطور الرقمي لم يعد يفتقر لردود فعل الجمهور على ما ينشر، بل إن الجمهور أصبح مشارك فاعل في تقييم الرسالة الإعلامية ومقدم الرسالة بشكل فوري ومستمر عبر مواقع التواصل الاجتماعي، بما يجعل الجمهور يفرض نفسه كطرف فاعل على مقدم الرسالة الإعلامية، والذي يعمل على الاستجابة إلى أقصى درجة ممكنة لرؤية الجمهور ومسايرة توجهاته واحتياجاته[1].

وتتنوع أهداف الوسائل والرسائل الإعلامية، ما بين الترفيه بمختلف أشكاله، والتثقيف والتوعية، والإعلان، وذلك لأن وسائل الإعلام الجماهيرية أداة قوية لجذب ملايين البشر

[1] وسائل الإعلام الجماهيرية ومواجهة الأزمات من خلال الحملات الإعلامية رؤية في الوظائف والتطور التاريخي، https://2u.pw/5Jvw3K2

حولها، ولذلك تقوم باستغلال كل الأدوات المتوفرة لجذب الجمهور لإيصال رسائلها وتحقيق أعلى نسبة انتشار على المستوى المحلي أو الدولي، خاصة أن وسائل الإعلام هي جزء من الترويج السياسي للحكومات والأحزاب، وكذلك وسيلة لتحقيق الأرباح التجارية.

وإحدى المهام التي تقوم بها وسائل الإعلام الجماهيرية، هي تعبئة الرأي العام سواء لصالح الحكومات أو الأحزاب أو الشركات التجارية، ولذلك تكون الرسالة الإعلامية بمختلف أشكالها تعمل على تعبئة الرأي لصالح الهدف المنشود باستخدام كل الوسائل الإعلامية الحديثة، خاصة أن وسائل الإعلام تستطيع إعادة تشكيل الرأي العام والتأثير عليه، وبالتأكيد تستطيع بناء رأي عام مؤيد وداعم لمشروعات التنمية وخطط التنمية المستدامة للدولة، وكذلك تستطيع المساهمة في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين من خلال مناقشة أوجه القصور في خطط التنمية وعرض مطالب وتطلعات المواطنين لتكون نُصب أعين المسؤولين عن الخطط التنموية.

ووسائل الإعلام الجماهيرية، ليست مجرد وسائل لنقل الأخبار المجردة أو الإعلانات أو الترفيه، بل هي تساهم في الاقتصاد وتؤثر على الأعراف الاجتماعية، والتوجهات السياسية، ويمكن أن يكون أحد أهم تأثيرات وسائل الإعلام هي في الاقتصاد الوطني بسبب حساسية الاقتصاد تجاه أخبار الاقتصاد وتأثيرها على المسار الاقتصادي، وعلى توجهات المواطنين الشرائية والسياسية،

ويأتي من ضمن أدوار وسائل الإعلام الجماهيرية، العمل كمحكم اجتماعي من خلال الدعوة لفضائل العمل الجاد والحصول على التعليم والنهوض بالفرد والمجتمع، وتصبح وسائل الإعلام ساحة نقاش للقيم والمعتقدات، وتمتد تأثيراتها إلى طريقة تفكير الفرد، بالإضافة لدور الإعلام في الترويج للسلع والخدمات بما يمكن أن يساهم في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وكذلك رفع درجة وعى المواطنين بالخدمات التي يمكن الحصول عليها[2].

ومع التطور التكنولوجي المتسارع، فإن وسائل الإعلام الجماهيري، تجاوزت الوسائط التقليدية وأصبحت تشمل مجموعة واسعة من المنصات الرقمية والتفاعلية، وذلك اعتمادًا على الإنترنت وما توفره الشبكة العنكبوتية من وسائل مبتكرة للانتشار والوصول الإعلامي، وتمكين الفرد من الوصول لأكبر الوسائل الإعلامية والتعبير عن رؤيته.

[2] الاتصال الجماهيري: الوظائف، الخصائص، الأنواع، متاح عبر الرابط التالي، https://2u.pw/qR1K2gl

ويعمل الإعلام الجماهيري على توصيل رسالة محددة للجماهير وإثارة اهتمامها وتوجيه مفاهيم وأفكار لها، ويهدف إلى إثراء المعرفة ورفع الوعي في المجتمع، وذلك من خلال وسائل الإعلام المختلفة مثل التلفزيون والإذاعة والصحف والمجلات والإنترنت. ويشمل دور الإعلام الجماهيري في الاتصال الجماهيري تحليل وتجميع المعلومات وتقديمها بشكل موضوعي ودقيق، كما يعمل على توفير الفضاء اللازم للنقاش والحوار حول الموضوعات الهامة والمثيرة للجدل في المجتمع، وبصفته مصدرًا للمعلومات، يعتبر الإعلام الجماهيري أيضًا منبرًا للرأي العام وناقلًا لتوجهات واتجاهات المجتمع.

## الإعلام والحكم المحلي الرشيد

إن تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، يجعلنا نتطرق للحديث عن مقدم الخدمات للمواطنين، وهي الإدارة المحلية التي على احتكاك وصلة مباشرة مع المواطنين، والمستوى الأفضل للإدارة المحلية، هو الحكم المحلي الرشيد، وهو النموذج الأفضل لتعزيز حصول المواطن على احتياجاته وتحقيق رفاهياته.

ويعرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، الحكم الرشيد، على أنه: "هو ممارسة السلطة الاقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة شؤون الدولة على كافة المستويات، ويشمل الآليات والعمليات والمؤسسات التي من خلالها يعبر المواطنون والمجتمع عن مصالحهم ويمارسون حقوقهم القانونية ويوفون بالتزاماتهم، ويقبلون الواسطة لحل خلافاتهم."

فيما يعرف الحكم الرشيد، ضمن تقرير التنمية الإنسانية العربية، بأنه "الحكم الذي يعزز ويدعم ويصون رفاه الإنسان ويقوم على توسيع قدرات البشر وخياراتهم وحرصهم وحرياتهم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، ويسعى إلى تمثيل كافة فئات الشعب تمثيلا كاملا وتكون مسؤولة أمامه لضمان مصالح جميع أفراد الشعب."

وترى منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، أن الحكم الرشيد، هو "استعمال السلطة السياسية وإجراء الرقابة في المجتمع، مع العلاقة بتسيير الموارد اللازمة لتحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية".

ومن الأسس والمبادئ للحكم المحلي الرشيد، المشاركة والفعالية والمحاسبة والمساءلة، وهي الأسس التي تؤكد حق أفراد المجتمع في المشاركة في اتخاذ القرار، وقدرة المواطنين على التعبير عن احتياجاتهم وتطلعاتهم، وإدراك المواطن لنوعية الخدمة العمومية،

بالإضافة للمحاسبة والمساءلة التي تتيح الفرص لاستجواب المسؤولين عن تصرفاتهم، وتأخذ المساءلة أشكالًا مختلفة فقد تكون مجرد نقاش واستفسار عن حيثيات اتخاذ قرار معين أدى إلى حصول نتيجة[3].

ووفق أسس الحكم المحلي الرشيد، والتي تؤكد حق المواطن في التعبير عن احتياجاته، ومساءلة ومحاسبة المسؤولين المحليين، يأتي دور الإعلام الجماهيري كوسيلة جوهرية يمكن للمواطن الاعتماد عليها للتعبير عما يريد، واستخدام الإعلام كوسيلة لتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، من خلال إيصال صوت المواطن عبر وسائل الإعلام المختلفة وتشكيل رأي عام ضاغط على المسؤولين المحليين للاستجابة لمطالب المواطنين لتحسين وتطوير الخدمات المحلية.

ويتزامن تطور وسائل الإعلام بأشكالها المختلفة، مع وضع خطط للتنمية المستدامة على المستوى الدولي والوطني، وهو ما يفرض على وسائل الإعلام أن يكون لها أدوار فاعلة في التنمية، وإذا كان هناك تباين بين الدول في الوسائل التي تستخدمها لتنمية المجتمعات وفق ما يتوفر لديها من إمكانيات وقدرات بشرية ومادية، إلا أن جميع الدول تسعى لتطوير المجتمعات إلى الوضع الأفضل، وهذه العملية لا يمكن أن تتم بشكل منعزل سواء من جانب الدول أو المواطن أو المجتمع المدني، فالمسؤولية تشاركية ولكلٍ دوره المنوط به لتطوير المجتمع وتحقيق مصالح أفراده[4].

ولأن التنمية عملية ضخمة ومتشعبة، تتأكد أهمية وجود وسائل إعلام فاعلة ومؤثرة تقوم بدور فاعل لبناء الأفكار وعرض الآراء والمعلومات، ومحاولة تنظيم سلوك المجتمع بما يتوافق مع خطط التنمية، بما يجعلنا نسلط الضوء بشكل كبير على الدور التنموي لوسائل الإعلام الجماهيري.

وتحتل وسائل الإعلام مكانة محورية في تفاعل المواطنين مع واقعهم المحيط، وتستطيع أن توفر فرص للارتقاء بالتنمية، ويتحدد دور وسائل الإعلام في دعم التنمية بقدر ما توفره من معلومات بشأن خطط التنمية، والاهتمام بحاجة المواطنين ورؤيتهم للخدمات المقدمة إليهم، حيث أن تبادل المعلومات الصحيحة يساهم في تمكين الناس وضمان مشاركتهم بفعالية في إنجاح خطط التنمية وتقييم مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

[3] مفهوم الحكم الراشد، متاح عبر الرابط التالي، https://2u.pw/sp9jDVh
[4] الإعلام والتنمية المستدامة، بحث مقدم لجامعة طنطا، متاح على الرابط التالي، https://2u.pw/t30eRU

وفي ظل التحديات التي تواجهها الدول من أزمات داخلية، ومن تحديات دولية وإقليمية، فإن الإعلام لا يمكن اختصار دوره في التسلية والترفيه، بل هو وسيلة قوية في توعية المواطنين بشأن المخاطر، واستنهاض الهمم للمشاركة الفاعلة في خطط التنمية المستدامة، وتوجيه الرأي العام نحو الوسائل والأهداف المنشودة، والتأكيد على دور الفرد في تنفيذ خطط التنمية بما يعود عليه بمنافع خاصة وبما يحقق مصالح الدولة، فعند اندلاع أزمة معينة لا يمكن أن يقتصر دور الإعلام على نشر خبر الأزمة، أو عرض رؤية الحكومة بشأنها، أو إنكار الأزمة من الأساس وتحميل مسؤوليتها للمواطن، بل إن الإعلام يكون دوره هو الأهم في وقت الأزمة، من خلال توضيح أسبابها الحقيقة وموعد انتهاءها، وكيفية التعامل معها من جانب المواطن والحكومة، والطرق البديلة التي يمكن أن يعتمد عليها المواطن للحصول على خدمة بديلة لحين انتهاء الأزمة القائمة.

## الإعلام ودعم التنمية المستدامة

التنمية تمثل عملية مدروسة وموجهة يقوم بها المجتمع من أجل التطوير والتعديل في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، والانتقال بها من واقع إلى واقع متقدم بواسطة عدد من الوسائل والأدوات، وفي هذا الإطار يمكن أن يظهر دور الإعلام التنموي، والذي يعني "المنظومة الإعلامية الرئيسية أو الفرعية المتخصصة في معالجة قضايا التنمية، والإعلام التنموي فرع من فروع النشاط الإعلامي يعمل على إحداث التحول الاجتماعي بهدف التطوير والتحديث، ويمكن اعتبار الإعلام التنموي، بأنه العملية التي يمكن من خلالها توجيه أجهزة الإعلام ووسائل الاتصال الجماهيري داخل المجتمع بما يتفق مع أهداف الحركة التنموية ومصلحة المجتمع العليا، وذلك في إطار التحول من مجتمع ما من حالة الفقر إلى حالة ديناميكية من النمو الاقتصادي والاجتماعي والسياسي[5].

ومع تناول عملية التنمية بشكل عام، ودورها في تطوير المجتمعات، فإننا نعطي الأولوية للتنمية المستدامة وتحقيق أهدافها بهدف تحقيق مزيد من النتائج بشكل مستدام لصالح الفرد والمجتمع والبيئة، فالتنمية المستدامة، هي دعوة عالمية للعمل للقضاء على الفقر وصون الأرض وتحسين المعايش في كل مكان؛ وقد تبنت كافة الدول الأعضاء في الأمم المتحدة هذه الأهداف السبعة عشر في عام 2015، بوصفها جزء من جدول أعمال التنمية المستدامة لعام 2030، الذي حدد خطة مدتها 15 عامًا لتحقيق تلك الأهداف، والتنمية

[5] الإعلام التنموي ودوره في خدمة المجتمع المصرى وتنميته ( الواقع والمأمول )، https://2u.pw/Ru75qTE

المســـتدامة تســـعى لتحقيق 17 هدفًا ترتبط بالخطط الوطنية ويتم العمل بشـــكل فعلي لتحقيقها، وهي تحتاج إلى دور إعلامي فاعل لتحقيق أهدافها بشكل فعلي[6].

والإعلام التنموي يتمتع بعدد من الخصـــائص التي تجعله وســـيلة فاعلة في تعزيز التنمية المســـتدامة، ورفع مســـتوى الخدمات المقدمة للمواطنين في ضـــوء الخطط الاســـتراتيجية والاستجابة لتطلعات المواطنين، وهو ما يجعل الإعلام التنموي يتمتع بعدد من الخصائص، على رأســـها أنه يهدف لتحقيق أهداف المجتمع الأســـاســـية ومصـــالحه الجوهرية، فهو يقوم بتهيئة الأجواء المناسبة لغرض إنجاح الخطط التنموية، كما يهدف إلى تعزيز قدران الجمهور من أجل المشـــاركة الإيجابية في عملية التنمية والقضـــايا التي تهم المجتمع الذي يعيشـــون فيه.

كما أن الإعلام التنموي، يعمل بشـــكل مبرمج ومخطط يرتبط بخطط التنمية ومصـــالح المجتمع، ويســـعى لإقناع الرأي العام بضـــرورة التغيير الاجتماعي لتحقيق أهداف التنمية، كما أنه يتناول كافة الأبعاد ليشـــمل الأبعاد الصـــحية والاقتصـــادية والاجتماعية والســـياســـية، بالإضـــافة لرفع مســـتوى الوعي لدى أفراد المجتمع بأهداف التنمية المســـتدامة وكيفية تحقيقها.

وأحد أهم خصـــائص الإعلام التنموي، والتي تســـاهم في تعزيز الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، هو أنه إعلام واقعي، يعتمد على الواقعية في أســـلوب معالجته لمســـائل المجتمع وطرحها بما يعبر عن هموم المواطنين وتطلعاتهم، كما أنه قادر على مســـايرة القضايا المستجدة، مع الاستناد إلى الوضوح في التعامل مع الجمهور، وخلق حالة من الثقة المتبادلة.

وبشـــكل عام يهدف الإعلام التنموي إلى خدمة قضـــايا المجتمع، والســـعي لتحيق أهداف اجتماعية مبنية على حاجات المجتمع الأساسية ومصالحه الحيوية ويسهم أيضًا في ترسيخ الوعي الحقيقي بالتنمية القائمة على المصـــارحة وتقديم الحقائق، ومن ثم تبني الخطط التنموية اللازمة، بالإضـــافة إلى توســـيع دائرة الحوار في المجتمع، ودفع المواطنين نحو المشـــاركة الفاعلة في المجتمع والتفاعل معه، في إطار فهم الأبعاد الوطنية للتنمية، ليكون الدور الأســـاســـي للإعلام التنموي هو التدخل النشـــط الإيجابي، لتعزيز قدرات كافة أفراد المجتمع المحلي من أجل المشـــاركة الإيجابية في عملية التنمية والقضـــايا التي تشـــغل المجتمع[7].

---

[6] أهداف التنمية المستدامة، متاح عبر الرابط التالي، https://www.un.org/sustainabledevelopment/ar/

[7] الإعلام التنموي ودوره في خدمة المجتمع المصرى وتنميته (الواقع والمأمول)، https://2u.pw/Ru75qTE

## دور الإعلام الجماهيري في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين

الإعلام ووسائله المختلفة، يفترض أن يكون حاضرًا من خلال الرصد والمتابعة للمجتمع المحلي وتفاعل المواطنين مع البيئة التي ينتمون إليها، بالإضافة لمتابعة الإعلام للإدارات المحلية المختلفة، وهذه المتابعة هي أحد أدوار الرقابة المنوط بها وسائل الإعلام، ولا نتجاوز إن اعتبرنا الإعلام هو بمثابة المجالس الشعبية المحلية التي تراقب الإدارة المحلية التنفيذية، لتقييم الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية وتقييم الجمهور لها.

ومع الانفتاح الإعلامي الكبير الذي وصل إلى كل المجتمعات المحلية، أصبح هناك تراكم للخبرات لدى كافة المجتمعات المحلية، من خلال اطلاعها على ما يحدث في كل المدن والمحافظات على مستوى الدولة، وليس ذلك فقط بل يمكن للمواطن الاطلاع على الخدمات المحلية والبلدية في إحدى القرى بدولة أخرى، وكذلك متابعة الانتخابات المحلية في بعض الدول التي تأخذ زخمًا كبيرًا في وسائل الإعلام المختلفة، بما يجعل المواطن لديه المعرفة التي تعزز مطالبه من الإدارة المحلية، وتزيد من قدرته على تقييم أداء الإدارة المحلية، ليتحول إلى مصدر لوسائل الإعلام لعرض مطالبه المحلية.

وعند الحديث عن دور الإعلام الجماهيري في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، تأتي خدمة تقديم المعلومات الصحيحة للمواطنين على رأس مهام وسائل الإعلام الجماهيري، حيث أن المعلومة الصحيحة هي الأساس التي يسهم في معرفة الواقع المحلي ومعرفة خطط الإدارة المحلية وتقييمها وفقًا لواقع المواطنين، كما أن تقديم المعلومة الصحيحة هو الطريق للرد على الشائعات وعدم وضوح الرؤية لدى بعض المواطنين، خاصة أن هناك خطط مركزية للدولة للتنمية، تحتاج إلى توضيحها من جانب الإعلام، وبيان مدى استفادة المواطنين من الخطط الاستراتيجية للدولة.

**ويمكن أن نحدد دور الإعلام الجماهيري في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، في هذه النقاط:**

1- المساهمة في تثقيف وتوعية المواطنين.
2- الكشف عن الفساد.
3- تعزيز حرية التعبير لدى المواطنين ونقل رؤيتهم.
4- تقديم النموذج الإيجابي في كافة المجالات العامة.
5- التأكيد على قيم الحرية والمساواة واحترام القوانين.
6- تبني الرؤى التي تحظى بمواقف شعبية لتطوير وتغيير الرؤى السائدة بهدف تحقيق التطور والتقدم الذي يحسّن من مستوى الخدمات المقدمة للمواطن.

ومن خلال هذه الأدوار يمكن لوسائل الإعلام الجماهيرية أن تقوم بدور إيجابي لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، وذلك باعتبارها وسيط فاعل بين مقدم الخدمة سواء الحكومة أو الإدارة المحلية، والمواطن متلقي الخدمة والذي ستكون وسائل الإعلام هي وسيلته للتعبير عن مدى رضاه عن الخدمات المقدمة، أو مطالبه لتحسين هذه الخدمات والارتقاء بها، وهو ما يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة بشكل عام، من خلال ربط الخطط والخدمات بالاحتياجات الفعلية، والاستجابة لمطالب المواطنين في ضوء خطط الدولة للتنمية.

## المواطن الصحفي وكيف يمكنه إحداث التغيير والتأثير

عند الحديث عن دور الإعلام في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، وفي ظل التطورات التكنولوجية الكبيرة وقدرة المواطن على استخدام مختلف الأدوات التكنولوجية بشكل سهل، فمن المؤكد أننا سنقف أمام ظاهرة "المواطن الصحفي" وهي الظاهرة التي أصبحت متواجدة الآن بشكل واضح كنتيجة لتطور نظم التواصل، وتمثل حالة من الاندماج التكنولوجي الذي يشهده مجتمع المعلومات الذي تعيشيه الإنسانية، بما يترتب عليه من انتقال قبضة الإعلام من المؤسسات إلى يد الجمهور، لتشكل هذه الظاهرة رافد أساسي في تعزيز ثقافة المواطن وزيادة الوعي، ومستوى التفاعل والتبادل المعرفي والمعلوماتي

بين أفراده، في ظل اقتناع تام أن وسائل الإعلام التقليدية لم تعد قادرة على إشباع الاحتياجات المعرفية للمواطنين[8].

والمواطن الصحفي، يمثل أحد أشكال الصحافة التشاركية ما بين الجمهور ووسائل الإعلام الجماهيرية، حيث أن الجمهور لم يعد هو مستقبل الرسالة الإعلامية فحسب، ولكنه جزء من صنع الرسالة الإعلامية بما يعبر عن رغباته وتطلعاته، والتعبير عن رأيه في وسائل الإعلام التي تتناول اهتماماته، وذلك في إطار ما يعرف بـــ "الإعلام مفتوح المصدر" أو "الإعلام الديمقراطي" ويمثل أحد أشكال صحافة الشارع والإعلام البديل.

**والمقصود بصحافة المواطن،** هو قيام المواطنين بلعب دور نشيط في عملية جمع ونقل وتحليل ونشر وتداول الأخبار والمعلومات عبر مختلف أدوات شبكة الإنترنت ووسائلها المتنوعة، ولا يهدف من يقوم بهذا الدور في الغالب، تحقيق مكاسب مادي، بل يحاول إيصال صوته وصوت جزء من الجماهير، والكشف عن الفساد والممارسات المخلة بقيم الحكم الرشيدة والديمقراطية، ولفت نظر المسؤولين الى القضايا التي تهم الناس على المستوى المحلي على وجه الخصوص حيث لا توجد تغطية إعلامية كافية من وسائل الإعلام الجماهيرية للقضايا المحلية.

وقد ساهم الإنترنت، في نمو ظاهرة المواطن الصحفي، خاصة مع انتشار وتطور مواقع التواصل الاجتماعي بمنصاتها المختلفة والتي أصبح المواطن على اتصال مباشر ودائم معها على مدار اليوم، بما جعله يخرج من فكرة المتلقي فقط، إلى مشارك في صناعة المحتوى والترويج له، بما يعبر عن مواقفه وتوجهاته ومتطلباته بشأن الخدمات التي تمس حياته اليومية.

ومع أننا نتحدث عن "**المواطن الصحفي**" إلا أننا لا نقصد بشكل دقيق وصف "**الصحفي الاحترافي**" على النشاط الإعلامي الذي يمارسه المواطن من خلال أدواته البسيطة والتي قد لا تتعدى هاتفه الشخصي لإيصال رسالته، من خلال ما يتمتع به هذا المواطن من درجة من الوعي تدفعه للتحرك الإيجابي بهدف تحسين الخدمات العامة المقدمة إليه، والاشتباك مع قضايا المجتمع خاصة على المستوى المحلي، من خلال التركيز على الأخبار والقضايا التي قد يتجاهلها الإعلام الجماهيري التقليدي.

[8] ظاهرة المواطن الصحفي)، متاح عبر الرابط التالي، https://2u.pw/m9c2TlF

**والمواطن الصـــحفي،** ليس لديه خبرات ومهارات الصـــحفي المحترف الذي يمارس المهنة وفق ضـــوابطها المهنية والقانونية المعروفة، ويحصـــل على أجر مقابل هذا العمل، ولكن المواطن الصـحفي، قد لا يكون معني بالضـوابط المهنية والقانونية للعمل الصـحفي، حيث أنه يهدف للتعبير عن احتياجاته فقط ويتحرك بشـــكل تطوعي، في إطار من الالتزام الذاتي والمسؤولية الاجتماعية، والتفاعل مع محيطه الخاص سواء في الوقع أو عبر الإنترنت[9].

ومن خلال سهولة تحرك المواطن الصحفي، لنشر وتوثيق ما يدور في بيئته الاجتماعية، تظهر أهمية وفاعلية هذا التحرك حيث أنه يتمتع بالقرب من بيئته المحلية وإدراكه لمشـــاكل ومشـــاغل المحيطين به، وهم قد يكونوا خارج إطار الإعلام التقليدي الذي قد يركز على السـياسـات العامة للدولة ولا يعطي الاهتمام الكافي للقضـايا ذات البعد المحلي، كما أن المواطن الصـحفي يتمتع بالقدرة على التنقل بسـرعة إلى الحدث وصـناعة المحتوى بشـكل سـريع، بالإضـافة لميزة التفاعل مع الناس المحيطين به، وهو ما يجعل المواطن الصـحفي قادر بشـكل فاعل على المسـاهمة في إيصـال الرسـالة الإعلامية التي تهدف لتحسـين جودة الخدمات العامة.

ومع التأكيد على أهمية المواطن الصـــحفي في لعب دور نشـــيط جمع ونقل وتحليل ونشـــر الأخبار والمعلومات عبر اســـتخدام الإنترنت ووســـائلها المتنوعة، بما يســـاهم في تحســـين الخدمات العامة، وذلك استنادًا إلى حق المواطن في الإعلام والنفاذ إلى المعلومات ونشـرها جماهيريًا، يكون من المهم التأكيد على وجود ما يشـــبه" ميثاق الشـــرف الصـــحفي" وذلك من منطلق التزام أخلاقي ومجتمعي لتـأكيـد احترام القوانين والحوكمـة الرشـــيـدة ومبلغًـا عن الفساد.

**ويتمثل ميثاق الشـرف الصـحفي**، الذي يجب أن يلتزم به المواطن الصـحفي خلال نشـاطه للمســـاهمة في تحســـين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، في الالتزام بخدمة الصـــالح العام وقضـــايا المجتمع، وعدم تقديم معلومات زائفة أو التعرض لحرمة الحياة الخاصة، وعدم استغلاله لنشاطه لتحقيق مصالح غير مشروعة[10].

[9] دليل المواطن الصحفي، متاح على الرابط التالي، https://ar.mdc.tn/1433-2/

[10] انظر المرجع السابق.

## الخاتمة والتوصيات

تستطيع وسائل الإعلام الجماهيرية، المشاركة بشكل فاعل في تحسين الخدمات العامة المقدمة للجماهير، بداية من الدور التوعوي لوسائل الإعلام بخطط التنمية والتنمية المستدامة، والعائد من هذه الخطط على المواطنين في مناطقهم المحلية، وفتح الباب أمام المشاركة الفاعلة للجماهير للتعبير عن آرائهم ومتطلباتهم من الإدارات المحلية بما يساهم في تحسين الخدمات المقدمة، وزيادة مستوى الحوكمة ومكافحة الفساد، والتقييم المستمر لفعالية خطط التنمية بما يعزز من آليات الحكم الرشيد، وإجراء التعديلات المناسبة على خطط التنمية استجابة لمطالب الجماهير وتحسين الخدمات المقدمة لهم.

**وفي إطار العمل على تعزيز دور الإعلام في تحسين الخدمات المقدمة للجماهير، نوصي بما يلي:**

- تبني وسائل الإعلام الجماهيرية للدور التوعوي بخطط التنمية المستدامة، ومبادرات التنمية الوطنية على كافة الأصعدة، وتوضيح العائد منها على المواطنين في مناطقهم المحلية.
- منح مساحات في وسائل الإعلام الجماهيرية، للمحافظات بكافة مدنها وقراها للتعبير عن المواطنين في هذه المناطق وعرض متطلباتهم وفتح طريق للتواصل بين المواطنين والمسؤولين.
- تعزيز وسائل الإعلام لآليات التواصل مع المواطنين واستقبال شكاويهم وآرائهم بشأن خطط التنمية، والاهتمام بهذه الشكاوى والآراء من خلال إعادة توجيهها إلى المسؤولين المحليين.
- أهمية استقبال وسائل الإعلام الجماهيرية، بصحافة المواطن، واستقبال ونشر المواد الإعلامية التي يقوم المواطن بصناعتها بشأن الشكاوى الخاصة بالمحليات.
- تعزيز ثقافة صحافة المواطن لدى المواطنين من خلال نشر آليات صحافة المواطن بين الجماهير ومواثيق الشرف التي يمكن الاستناد عليها لتكون أكثر فاعلية.
- على المسؤولين المحليين التفاعل مع شكاوى وآراء المواطنين، والاستجابة لها وتوضيح أهداف خطط التنمية المستدامة وعوائدها الإيجابية على المواطنين.