

عنوان البحث

دور إدارة العلاقات العامة في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي 2023

بكر ياسين عمر المعاينة¹

¹ وزارة الإدارة المحلية، بلدية الكرك الكبرى، الأردن.

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4279>

تاريخ القبول: 2023/01/21م

تاريخ النشر: 2023/02/01م

المستخلص

هدفت الدراسة للتعرف إلى دور إدارة العلاقات العامة في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي ، وتناولت الدراسة أهمية إدارة العلاقات العامة في تنظيم العمل بين ادارة البلدية والمجتمع المحلي ، وبينت الدراسة أهداف ووظائف ادارة العلاقات العامة باعتبارها الإدارة المسؤولة عن تنظيم إدارة العلاقات الرسمية بين البلدية والأطراف المتعاونة سواء كان مؤسسات دولة او المجتمع المحلي ، باعتبار إدارة العلاقات العامة مرآة تعكس الصورة لخدمات البلدية وسمعتها أمام جميع الأطراف المتعاونة معها.

واعتمدت الدراسة على 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 دور ادارة العلاقات العامة في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي وتوصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات والنتائج ، حيث أكدت الدراسة على ان لإدارة العلاقات العامة دور في تنظيم العمل بين البلدية والجهات الأخرى واعطاء الصورة المشرفة لتنظيم العمل في البلديات، وأوصت الدراسة بان على البلديات تكثيف الدورات لموظفي العلاقات العامة ليكونوا اكثر فعالية وتنظيم في ادارة شؤون أعمالهم .

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، البلديات، المجتمع المحلي، التنظيم والتواصل.

RESEARCH TITLE**THE ROLE OF THE PUBLIC RELATIONS DEPARTMENT IN ENHANCING THE ELEMENTS OF COMMUNICATION BETWEEN THE MUNICIPALITY AND THE LOCAL COMMUNITY 2023****Bakr Yassin Omer Al-Maaita¹**¹ Ministry of Local Administration, Greater Karak Municipality, Jordan.HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4279>**Published at 01/02/2023****Accepted at 21/01/2023****Abstract**

The study aimed to identify the role of the Public Relations Department in enhancing the elements of communication between the municipality and the local community, and the study dealt with the importance of the Public Relations Department in organizing work between the municipality administration and the local community. Cooperating, whether state institutions or the local community, as the Public Relations Department is a mirror that reflects the image of the municipality's services and its reputation in front of all parties cooperating with it.

The study relied on the analytical descriptive approach as a method for studying scientific phenomena or problems by conducting the description in a scientific way, to analyze social and administrative phenomena and then reach logical explanations that have evidence and proofs that give the researcher the ability to analyze the role of the Public Relations Department in strengthening the elements of communication between the municipality and the local community.

The study reached a set of recommendations and results, where the study confirmed that the Public Relations Department has a role in organizing work between the municipality and other parties and giving a bright picture to the organization of work in the municipalities.

Key Words: public relations, municipalities, local community, organization and communication.

المقدمة

تشكل إدارة العلاقات العامة ابرز الإدارة في المؤسسات والبلدية , حيث ترسم إدارة العلاقات العامة الصورة المشرقة للمؤسسة باعتبارها الجهة الاولى التي تتعامل مع زوار ومراجعي البلديات وبالتالي ان القدرات التي يتمتع بها موظفي العلاقات العامة تعكس الصورة الايجابية لإدارة البلدية بكل إدارتها وأقسامها .

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

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

تلعب العلاقات العامة 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 الأطراف 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 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

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

أهداف الدراسة : سعت الدراسة للتعرف على الأهداف التالي

1- بيان أهمية ادراة العلاقات العامة ومفهومها

2- بيان أهداف ووظائف إدارة العلاقات العامة في البلديات

أسئلة الدراسة : سعت الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية :

1- ما أهمية ادراة العلاقات العامة؟ وما مفهومها ؟

2- ما أهداف إدارة العلاقات العامة ؟ 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 إدارة العلاقات العامة في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي.

الأهمية العملية : تبرز الأهمية العملية في بيان أهمية دور إدارة العلاقات العامة 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 بآراء 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 لدلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على تحليل وتفسير دور إدارة العلاقات العامة في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي.

محددات الدراسة

المحدد الزمني : البلديات عام 2023

المحدد المكاني : المملكة الأردنية الهاشمية

المحدد الموضوعي : إدارة العلاقات العامة في البلديات.

مصطلحات الدراسة :

إدارة العلاقات العامة : هي عملية تنظيمية مسؤوليتها إعطاء صورة إيجابية حول البلدية وخدماتها، والقدرة على التواصل 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 الخدمية، والاقتصادية، والاجتماعية، وتجمعهم لحمة وطنية، ونسيج اجتماعي موحد، ويخضعون جميعاً لراية الحكم الذاتي الموحد.²

البلديات : هي مؤسسات مستقلة اداريا تتمتع بالشخصية المدنية وتملك صلاحيات تعيين حدودها او إلغائها، وتساهم وفقا لتوجهاتها النهوض بالمنطقة التابعة لها تنمويا على مستوى الاستثمار وتجهيز البنية التحتية والصحة والبيئة .وبموجب قانون البلديات تمنح البلدية الصلاحيات والمسؤوليات التي تنظم مهامها.³

المبحث الأول : أهمية إدارة العلاقات العامة ومفهومها

يستند مفهوم العلاقات العامة أسس علمية للتفاعل المتبادل الناجح بين (البلدية) وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها ، وبراعي موظفي العلاقات العامة القيم الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة في المجتمع. لذا فان علم العلاقات العامة علماً أكاديمياً يدرس ويشير إلى الجهود التي تبذلها المؤسسة للتواصل خارجياً مع المؤسسات

¹ - رشوان، حسين احمد (2004).العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع. ط4، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، مصر .

² - مشعل ، فاطمة (2017). مفهوم المجتمع المحلي كتابة موقع موضوع ،،10، كانون ثاني، الاردن.

³ - قناة المملكة (2021). صدور قانون الإدارة المحلية في الجريدة الرسمية. 23، ايلول ، الأردن.

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 البلدية⁴ كذلك تهتم إدارة العلاقات العامة 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 العلاقات العامة الداخلية للبلدية.⁵

كذلك تقوم العلاقات العامة 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 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 العلاقات العامة بما يسمى العلاقات العامة 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 العلاقات العامة 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 العلاقات العامة هي الفن والعلم الذي يحل الاتجاهات ، والتنبؤ بعواقبها ، وتقديم المشورة لرئيس البلدية وتنفيذ برامج العمل التي تحقق أهداف إدارة العلاقات العامة ، كذلك تعرف بأنها عملية اتصال إستراتيجية تبني علاقات متبادلة المنفعة بين البلدية والمجتمع المحلي.⁸

تتحدث تعريفات العلاقات العامة 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 العلاقات العامة سمعة البلدية وتوفر إدارة الأزمات عند الضرورة⁹

من خلال العلاقات العامة ، يتم إنشاء ورعاية علاقات هائلة في تطوير الديمقراطية والمبادئ الديمقراطية ، يتم صياغتها من خلال ملحقات العلاقات العامة مثل الحملات العامة ، ، والمشاركة العامة ، وبناء الصورة من بين

⁴ - زهري، محمد محفوظ (2004) العلاقات العامة: المشكلات والحلول. القاهرة: دار نهضة ، الشرق للطباعة والنشر والتوزيع، مصر .

⁵ - صالح، سليمان (2005). وسائل الإعلام وصناعة الصورة الذهنية. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.

⁶ - صالح، عبدالمحي محمود، جلال الدين عبدالحق، السيد رمضان (2000) العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية. دار المعرفة الجامعي، مصر.

⁷ - العاصي، شريف احمد شريف (2000). الترويج والعلاقات العامة: مدخل الاتصالات التسويقية المتكاملة. الإسكندرية: الدار الجامعية، مصر .

⁸ - عجوة، علي (2003) العلاقات العامة والصورة الذهنية. القاهرة: مكتبة عالم الكتب، مصر .

⁹ - عليوة، السيد (2000) تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المنافسة. الطبعة الثانية، القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر .

أمور أخرى¹⁰

لذا تلعب العلاقات العامة دوراً مهماً في خلق والحفاظ على علاقة إيجابية بين البلدية ومجتمعها المحلي. من خلال العلاقات العامة 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 العلاقات العامة 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 فهماً 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 العلاقات العامة دوراً حاسماً 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 الاخرى¹³

وتسهم ادارة العلاقات العامة 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 العلاقات العامة ينطوي على درجة عالية من الاحتراف والحرفية التي تجمع بين فن الإدارة والتطبيق في اختيار وسائل الاتصال المناسبة مع الآخرين والذي بدوره يعكس رضا أفراد المجتمع المحلي عن الأداء المنفذ ، وهنا تكمن أهمية الالتزام الكامل والترابط بين أفكار إدارة العلاقات العامة وتتاغمها مع متلقي المعلومات من أفراد المجتمع بحيث تكون المعلومات على درجة عالية من الصدق والأمانة في التعامل مع الأفراد وفي نفس الوقت تحترم ثقافتهم وأفكارهم¹⁴

لذا تعتبر إدارة العلاقات العامة 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

¹⁰ - قيراط، محمد (٢٠٠٦). (العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع

¹¹ - غريب، عبد السمیع غريب (2004) الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر. الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، مصر.

¹² - يونس، طارق شريف. (2008) دارة العلاقات العامة: مفاهيم ومبادئ وسياسات، مع إشارة للمعطى العربي والإسلامي. عمان: إثراء للنشر والتوزيع.الأردن.

¹³ - هلال، محمد عبدالغني حسن (2007) مهارات إدارة العلاقات العامة: الاتجاهات والمفاهيم الحديثة. مصر الجديدة: مركز تطوير الاداء والتنمية، دار الكتب.مصر.

¹⁴ - دراغمه، رافع (2005) دور العلاقات العامة في المؤسسات. ورقة عمل غير منشورة مقدمة في مؤتمر: العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة: الواقع الحالي وأفاق المستقبل، جامعة الشارقة.الإمارات العربية

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 ادارة العلاقات العامة 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 لإدارة العلاقات العامة، كذلك لابد توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة في استخدامات إدارة العلاقات العامة مع عدم الاستخدام الأمثل للإعلام والاتصال. لابد ان يكون هناك تواصل فعال بين إدارات البلدية مع إدارة العلاقات العامة ومشاركه حقيقية مع المجتمع المحلي.

المبحث الثاني : أهداف ووظائف إدارة العلاقات العامة في البلديات

تشكل ادارة العلاقات العامة 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 ادارة العلاقات العامة عمل إداري وإشرافي للعلاقات العامة يعمل على تطوير وتنفيذ وتنسيق سياسات وبرامج المعلومات والاتصالات للبلدية. ويشرف طاقم موظفي العلاقات العامة 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 وسائل الاتصال الجماهيري والجماعات والمنظمات المجتمعية وعامة الجمهور أمر مهم للعمل. يتم تنفيذ العمل تحت إشراف مفوض القسم أو نائب المفوض.¹⁸

¹⁵ - ياب، وليد خلف الله محمد (2008) أخلاقيات العمل في العلاقات العامة - دراسة تطبيقية على المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جنوب الوادي، مصر .

¹⁶ - الزاغة، سمر (2010) . دور دوائر العلاقات العامة في استخدام وسائل الإعلام في التواصل مع الجماهير الداخلية: جامعة النجاح الوطنية مثالا. تقرير غير منشور، قسم العلاقات العامة، جامعة لاهاي، هولندا.

¹⁷ - العتيبي، راقى عفار الفرد (2003) دور العلاقات العامة في تحقيق اهدافها من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأمير نايف للعلوم المهنية، الرياض.السعودية.

¹⁸ - العتيبي، محمد مصلح ضاوي (2003) دور العلاقات العامة في تفعيل علاقة المنظمة بجمهور المستفيدين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأمير نايف للعلوم المهنية، الرياض. السعودية.

يعمل موظفي إدارة العلاقات العامة من خلال وضع الخطط والبرامج والأنشطة لتحديد المعلومات العامة والتعليم والعلاقات العامة واحتياجات الاتصالات ؛ وتخطيط البرامج الإعلامية الإذاعية والتلفزيونية والإعلانات والأفلام والمنشورات المصممة لإعلام الجمهور ببرامج وأنشطة البلدية ؛ ويعمل مع موظفي العلاقات العامة وممثلي المجتمع المحلي ، والمجموعات المجتمعية للحصول على مساعدتهم وتعاونهم في إعداد وإصدار المواد الإعلامية والترويجية ؛ ويرتب موظفي العلاقات العامة إدارة المؤتمرات الصحفية والمقابلات الإعلامية مع رئيس البلدية¹⁹ ويصوغ موظفي العلاقات العامة البرامج التي تهدف إلى تطوير قنوات الاتصال والحفاظ عليها مع فئات المجتمع ؛ ويحدد الاحتياجات المعلوماتية والوسائط المناسبة لتلبية هذه الاحتياجات ؛ ؛ وتشارك إدارة العلاقات العامة في الأحداث المجتمعية والاجتماعات والمؤتمرات الصحفية والمناسبات الاحتفالية.²⁰

وتشرف إدارة العلاقات العامة على المواقف العامة وقيمتها ، 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 إدارة العلاقات العامة ما يلي .²¹

أولاً : إدارة العلاقات الإعلامية: وتتم العملية الإعلامية من خلال كادر متخصص يدرك أهمية الإعلام كجزء من إدارة العلاقات العامة للبلدية والتي تتلخص في المهام التالية²²

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

2- التعامل مع الدعاية: حيث من واجبات إدارة العلاقات العامة متابعة ردود فعل المجتمع المحلي حول الخدمات العامة وإطلاع الرئيس عليها ، ومتابعتها والرد عليها

3- إصدار أخبار الأنشطة التي تنفذها البلدية من خلال الوسائط الإعلامية

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

5- 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 وفقاً لتوجهات الرئيس.

6- 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

¹⁹ - قيراط، محمد قيراط(2005). ممارسة العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة: المعوقات التنظيمية، المشاكل الهيكلية وآفاق المستقبل"، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الرعية والإنسانية، المجلد الثاني، العدد ٣ ،الشارقة، الإمارات العربية .

²⁰ -Black, Caroline (2003) The PR Practitioner's Desktop Guide.: Replica Press Pvt. Ltd.. London

²² - جرادات، عبدالناصر، ولبنان شامي (2009) أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

7- 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.

8- تنسيق المؤتمرات والجلسات الإعلامية الخاصة التي يقوم بها الرئيس وأرشفتها من خلال أجندة 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

1- أنشطة استقبال الضيوف: على موظف العلاقات العامة ان يكون لديه القدرة في حسن اللباقة والاستقبال
2- إعداد جدول الزيارة والمسائل الأخرى المتعلقة بالزيارة وأرشفتها وتوثيقها
3- إعداد الكتيبات والمرشحات السياحية والأشرطة ومقاطع الفيديو والخرائط وغيرها من مواد الاتصالات الخاصة بالضيوف

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

5- تجهيز الهدايا للزوار حسب وظيفته (سفير وزير)

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

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

8- إعداد المعارض والفعاليات التي تجسد خدمات البلدية

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

1- ان يكون لموظف العلاقات العامة المعرفة والدراية في تقنيات الاتصال وأدواتها لتغطية كل جوانب نشاطات البلدية

2- ان يكون لديه المعرفة الجيدة باستخدام وسائل التكنولوجيا والأرشفة والامتة

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

4- ان يكون لديه القدرة على إدارة الوقت بشكل جيد

5- ان يكون ذو خبرة في اتقان مهارات إنشاء العلاقات المهنية الجيدة

6- ان يكون لديه خبرة كافية في إعداد المشروعات بالكامل

²³ - ليدر، حمود بن عبدالعزيز (1992) أسس العلاقات العامة وتطبيقاتها. الرياض: دار العلوم للطباعة والنشر. السعودية

رابعاً : المهارات : اما المهارات المطلوبة من موظفي العلاقات العامة فتتلخص كما يلي :²⁴

1- المهارة التامة في المبادئ والممارسات والتطورات الحالية في العلاقات العامة والإعلام الإخباري لتغطية نشاطات البلدية

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

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

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

5- ان يكون موظف العلاقات العامة على دراية ومعرفة في القوانين المحلية المعمول بها بموجب قانون البلديات

خامساً :القدرات الشخصية : لتحقيق إدارة علاقات عامة ناجحة يجب على موظف العلاقات العامة ان يتمتع بقدرات عالية في ادارة العلاقات العامة والتي من ابرزها ما يلي :²⁵

1- القدرة على صياغة استراتيجيات خاصة بادارة العلاقات العامة للتعريف بأنشطة الإدارات والبرامج والمناسبات الخاصة

2- 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

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

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

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

²⁴ - لجبوري، عبدالكريم راضي (2001) العلاقات العامة فن وإبداع: تطوير المؤسسة ونجاح الإدارة. بيروت: دار البحار ودار التيسير، لبنان.

²⁵ - دراغمه، رافع (2005) دور العلاقات العامة في المؤسسات. ورقة عمل غير منشورة مقدمة في مؤتمر: العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة: الواقع الحالي وأفاق المستقبل، جامعة الشارقة، الامارات العربية .

6- القدرة على ترتيب المؤتمرات الصحفية والمقابلات الإذاعية والتلفزيونية والتواجد على وسائل

التواصل الاجتماعي لمسؤولي الإدارات وادارة رئيس البلدية

يرى الباحث ان على موظف العلاقات العامة التمتع بمجموعة من الصفات والخصائص وعلى قدر كبير من المعرفة والدايرو المنظومة الاتصالية والإعلامية والتوثيقية والأرشفة والامتته، وقدرات ومهارات معينة ، وإجادة اللغات والخطاب الرسمي للكتب الرسمية لرئيس البلدية .

الخاتمة والنتائج والتوصيات

اولا: الخاتمة

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

وبينت الدراسة ان العلاقات العامة تلعب دوراً مهماً في خلق علاقات إيجابية بين البلدية والمجتمع المحلي، حيث من خلال العلاقات العامة 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 العلاقات العامة بحيث يكون لديهم القدرة على إنشاء علاقات عمل فعالة مع مسؤولي الدوائر الحكومية الأخرى ، ومهارات عالية بأساليب وتقنيات نشر المعلومات للجمهور مثل وسائل الإعلام المطبوعة والإلكترونية والاجتماعية لتغطية اعمال رئيس البلدية ، ومعرفة جيدة باستخدام وسائل التكنولوجيا والأرشفة والامتته، 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

ثانيا : نتائج الدراسة

1. أكدت الدراسة على ان لإدارة العلاقات العامة دور في تنظيم العمل بين البلدية والجهات الأخرى واعطاء

الصورة المشرفة لتنظيم العمل في البلديات،

2. اكدت الدراسة على دور إدارة العلاقات العامة رسم الصورة المشرفة للبلديات باعتبارها الجهة الأولى التي

تتعامل مع زوار ومراجعي البلديات

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

4. بينت الدراسة الدور الفاعل لدائرة العلاقات العامة 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

5. اكدت الدراسة على مهام موظفي ادارة العلاقات العامة بحيث يكون لديهم القدرة على إنشاء علاقات عمل فعالة مع مسؤولي الدوائر الحكومية الاخرى ، ومهارات عالية بأساليب وتقنيات نشر المعلومات للجمهور

ثالثا : توصيات الدراسة

1. أوصت الدراسة بان على البلديات تكثيف الدورات لموظفي العلاقات العامة ليكونوا اكثر فعالية وتنظيم في إدارة شؤون أعمالهم .

2. لابد من تفعيل دور إدارة العلاقات العامة من خلال توفير العدد الكافي من الموظفين حتى يتم تنفيذ العمل بجدية ، ويتولى كل موظف مهام وظيفته

3. على موظفي إدارة العلاقات العامة الانخراط بدورات تدريبية شاملة ليكونوا على مستوى عال من المهارة والحرفية .

4. لا بد من توفير كافة الوسائل التكنولوجية الحديثة في استخدامات إدارة العلاقات العامة والاستخدام الأمثل لوسائل الإعلام والاتصال

5. ضرورة تفعيل دور إدارة العلاقات العامة في بلدية الكرك الكبرى مع الإدارة العليا ومع المجتمع الخارجي سواء أكان رسميًا أم غير رسمي

6. من الضروري عقد ورش تعريفية من قبل إدارة العلاقات العامة لتوضيح طبيعة عمل البلديات والخدمات وغيرها من الأعمال التي تقدمها.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الجبوري، عبدالكريم راضي (2001) العلاقات العامة فن وإبداع: تطوير المؤسسة ونجاح الإدارة. بيروت: دار البحار ودار التيسير، لبنان.
- جرادات، عبدالناصر، ولبنان شامي (2009) أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- دراغمة، رافع (2005) دور العلاقات العامة في المؤسسات. ورقة عمل غير منشورة مقدمة في مؤتمر: العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة: الواقع الحالي وآفاق المستقبل، جامعة الشارقة، الإمارات العربية
- دراغمة، رافع (2005) دور العلاقات العامة في المؤسسات. ورقة عمل غير منشورة مقدمة في مؤتمر: العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة: الواقع الحالي وآفاق المستقبل، جامعة الشارقة، الإمارات العربية .
- رشوان، حسين احمد (2004). العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع. ط4، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- الزغبة، سمر (2010). دور دوائر العلاقات العامة في استخدام وسائل الإعلام في التواصل مع الجماهير الداخلية: جامعة النجاح الوطنية مثالا. تقرير غير منشور، قسم العلاقات العامة، جامعة لاهاي، هولندا.
- زهري، محمد محفوظ (2004) العلاقات العامة: 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) العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية. دار المعرفة الجامعي، مصر .
- العاصي، شريف احمد شريف (2000). الترويج والعلاقات العامة: مدخل الاتصالات التسويقية المتكاملة. الإسكندرية: الدار الجامعية، مصر .
- العنبي، محمد مصلح ضاوي (2003) دور العلاقات العامة في تفعيل علاقة المنظمة بجمهور المستفيدين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأمير نايف للعلوم المهنية، الرياض، السعودية.
- العنبي، رافي غفار الفرد (2003) دور العلاقات العامة في تحقيق اهدافها من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأمير نايف للعلوم المهنية، الرياض، السعودية.
- عجوة، علي (2003) العلاقات العامة والصورة الذهنية. القاهرة: مكتبة عالم الكتب، مصر .
- عليوة، السيد (2000) تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المنافسة. الطبعة الثانية، القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر .
- غريب، عبدالسميع غريب (2004) الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر. الاسكندرية: مؤسسة شباب

الجامعة, مصر .

قناة المملكة (2021). صدور قانون الإدارة المحلية في الجريدة الرسمية, 23, ايلول , الأردن.
 قيراط, محمد (2006). العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع, الكويت.
 قيراط, محمد قيراط(2005). ممارسة العلاقات العامة 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 العلاقات العامة وتطبيقاتها. الرياض: دار العلوم للطباعة والنشر.
 مشعلة , فاطمة (2017). مفهوم المجتمع المحلي كتابية ,موقع موضوع ,,10, كانون ثاني, الاردن.
 هلال، محمد عبدالغني حسن (2007) مهارات إدارة العلاقات العامة: الاتجاهات والمفاهيم الحديثة. مصر الجديدة: مركز تطوير الاداء والتنمية، دار الكتب.مصر.
 ياب، وليد خلف الله محمد (2008) أخلاقيات العمل في العلاقات العامة - دراسة تطبيقية على المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جنوب الوادي، مصر.
 يونس، طارق شريف.(2008) دارة العلاقات العامة: مفاهيم ومبادئ وسياسات، مع إشارة للمعطي العربي والإسلامي. عمان: إثراء للنشر والتوزيع.الاردن.

ثانيا : المراجع الأجنبية

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