

عنوان البحث

**العلاقات العامة ودورها بتطور العمل في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية**

رائد محمد جاسر خليل الناظر<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سكرتير العلاقات العامة، بلدية جرش الكبرى، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: [RA\\_ED\\_MOHAMMAD@gmail.com](mailto:RA_ED_MOHAMMAD@gmail.com)

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4370>

تاريخ القبول: 2023/02/15م

تاريخ النشر: 2023/03/01م

المستخلص

هدفت الدراسة التعرف على دور العلاقات العامة في تطور العمل في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك معرفة أهمية وأهداف وأدوار العلاقات العامة في تطور العمل في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية؛ أن أبرز مجالات وأدوار العلاقات العامة في البلديات من خلال ما يلي؛ تعزيز الخدمات التي تقدمها البلديات، وتعزيز دور إعلام البلديات في تعريف وتقديم الخدمات التي تقدمها البلديات، خلق الاتصال بين البلدية والجمهور، الوصول إلى التنمية المحلية: من خلال التواصل وترتيب لقاءات مع القطاع الخاص. وتوصلت كذلك أبرز وظائف ومهام مديرية العلاقات العامة في البلديات؛ الدفاع عن البلدية بوضع استراتيجيات احترافية تجعل من متلقي الخدمة هو المدافع الأول ضد هذه الهجمات بالشكل الذي لا يجعلها حتى تضطر إلى التدخل، تنظيم الدور الإعلامي للبلدية، وذلك بترتيب اللقاءات والمناسبات الخاصة، وإعلان البيانات والتصريحات الحصرية. وتوصلت إن أهمية مديرية العلاقات العامة في البلديات تكون من خلال؛ الدفاع عن سمعة البلدية، الحفاظ على صورة العلاقة الإيجابية وتعمل على تطويرها بشكل دوري مع تغير الصورة النمطية للبلدية. وأوصت الدراسة ضرورة اهتمام البلدية بمديرية العلاقات العامة، وأن يتم استخدامها بالشكل الذي يُعزز سمعتها، والقيام بدورها في خدمة المجتمع المحلي، و يجب على البلديات من خلال مديرية العلاقات العامة العمل على إعداد دليل إجراءات خاصة بخدمات البلدية مع تحديد الوقت لكل معاملات، وتحديد الأوراق المطلوبة لإجراء المعاملات، لما له أهمية من تعزيز سمعة البلدية وأدوارها.

**الكلمات المفتاحية:** العلاقات العامة، تطوير العمل البلدي، البلديات.

**RESEARCH TITLE****PUBLIC RELATIONS AND ITS ROLE IN THE DEVELOPMENT OF WORK IN THE MUNICIPALITIES IN THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN****RAED MOHAMMAD JASER KHALEEL ALNAZER<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Public Relations Secretary, Greater Jerash Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan.  
Email: RA ED MOHAMMAD @gmail.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4370>

**Published at 01/03/2023****Accepted at 15/02/2023****Abstract**

The study aimed to identify the role of public relations in the development of work in the municipalities of the Hashemite Kingdom of Jordan, as well as to know the importance, objectives and roles of public relations in the development of work in the municipalities of the Hashemite Kingdom of Jordan. That the most prominent areas and roles of public relations in municipalities through the following; Enhancing the services provided by the municipalities, and enhancing the role of the municipal media in defining and providing the services provided by the municipalities, creating communication between the municipality and the public, accessing local development: through communication and arranging meetings with the private sector. It also reached the most prominent functions the tasks of the Directorate of Public Relations in the municipalities; Defending the municipality by developing professional strategies that make the recipient of the service the first defender against these attacks in a way that does not make them even forced to intervene. Organizing the media role of the municipality, by arranging meetings and special events, and announcing exclusive data and statements. And I concluded that the importance of the Directorate of Public Relations in the municipalities is through; Defending the reputation of the municipality, preserving the image of the positive relationship and working to develop it periodically with the changing stereotype of the municipality. The study recommended the need for the municipality to pay attention to the Public Relations Directorate, and to use it in a way that enhances its reputation, and to play its role in serving The local community, and the municipalities, through the Public Relations Directorate, must work on preparing a procedures guide for municipal services, specifying the time for each transaction, and specifying the papers required to conduct the transactions, because of its importance in enhancing the reputation and roles of the municipality.

**Key Words:** public relations, development of municipal work, municipalities.

## المقدمة

تسعى العلاقات العامة من خلال دورها في التعريف بأنشطة المؤسسة ويمتد لاستقبال المعلومات من الجمهور ليعمل من خلال هذه المعلومات على تطوير الجهاز، وكما أن لها دوراً في تلبية رغبات وحاجات الجمهور الداخلي من نواحي مختلفة فيما يتعلق بثقافة المنشأة وخلق صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة لدى متلقي الخدمة، وتعتبر العلاقات العامة نشاط تسويقي يدرك المسؤولية الاجتماعية للمنظمة ويساعدها على تنمية البرامج وإنشاء طريق اتصال مزدوج الاتجاه مع جماهير المنظمة لكي تضمن أن يكون كلا منهم راضياً عن سياسة وإجراءات المنظمة(1).

## مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة بسبب قلت الدراسات التي تحدثت عن دور العلاقات العامة في البلديات، وعدم تفعيل مديرية العلاقات العامة في البلديات.

ومن خلال ذلك تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن سؤال الدراسة الرئيسي الذي تمثل في "ما دور العلاقات العامة في تطور العمل في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟"

## أهداف الدراسة:

سعت الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على دور العلاقات العامة في تطور العمل في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- معرفة أهمية العلاقات العامة في تطور العمل في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- التعرف على أهداف العلاقات العامة في تطور العمل في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- معرفة أدوار العلاقات العامة في تطور العمل في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

## حدود الدراسة

تحدد الدراسة بما يلي:

- الحدود البشرية : موظفين العلاقات العامة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود المكانية : تم تطبيق الدراسة على جميع بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الزمانية : تم تطبيق البحث في بداية سنة (2023).
- الحدود الموضوعية: العلاقات العامة ودورها بتطور العمل في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.

## أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من خلال:

- 1- ترجع أهمية الدراسة من خلال أهمية الموضوع الذي يتناوله، كونه يتناول التعرف على دور العلاقات العامة في تطوير العمل البلدي، وكذلك من خلال أهمية مديرية العلاقات العامة التي تعد في الوقت الحاضر ركيزة أساسية لجميع البلديات.
- 2- وكذلك من خلال توفير معلومات عن دور العلاقات العامة في العمل البلدي، وذلك من أن نتمكن من فهم الوضع الحالي واحتياجات المستقبل الملحة لتطوير العلاقات العامة في البلديات.
- 3- وكذلك من خلال إعطاء تصور تطويري عن التأثير الإيجابي لمديرية العلاقات العامة.
- 4- يعتبر إضافة علمية للمكتبة المحلية والعربية عن جودة خدمات التي تقدمها البلديات ورضا المواطن عنه من خلال دور العلاقات العامة.
- 5- تعتبر نواة لإجراء المزيد من الدراسات على بلديات أخرى في الأردن.
- 6- تقدم رؤيا ومرجعية للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية عن مدى فاعلية مديرية العلاقات لديها.

### منهج الدراسة

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي بالواقع، والاهتمام بوصفها وصف دقيق، ويصف لنا الظاهرة وتحديد سماتها وخصائصها من خلال جمع المعلومات والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة.

### الدراسات السابقة

سيتم عرض الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة مرتبة من الأحدث على الأقدم

قامت بعبارة (2023) دراسة هدفت معرفة أهمية العلاقات العامة في تعزيز سمعة بلدية كفرنجة الجديدة عند المجتمع المحلي. و الكشفت على الخدمات التي تقدمها العلاقات العامة، وكذلك التعرف على أدوار العلاقات العامة في البلديات. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، حيث توصلت الدراسة إلى ما يلي؛ تتبع أهمية العلاقات العامة في البلديات من خلال ما يلي؛ تحسين سمعة البلدية وأقسامها: تتبع أهمية العلاقات العامة بحيث تجعل البلدية وخدماتها أكثر قبول عند المجتمع المحلي، و القيام بالدور الإعلامي في البلديات، نشر طلبات توظيف للبلديات بشكل دوري، بناء العلاقة بين البلديات والمجتمع المحلي. وتوصلت كذلك إن أبرز مجالات العلاقات العامة في البلديات ما يلي؛ المسؤولية المجتمعية، والإعلام، والتنمية المحلية، وتعزيز الخدمات، والشكاوي والمقترحات، والتوعية. وكذلك إن من أهم الأدوار التي يجب أن تقوم بها العلاقة العامة في بلدية كفرنجة ما يلي: تنفيذ البرامج التي تهدف إلى رضا المواطنين وبما ينسجم مع قرارات المجلس البلدي، و الحرص على تقديم الأعمال التي تحظى باحترام وثقة المواطنين، والسعي إلى تحقيق المزيد من الاتصال والتواصل من خلال استخدام كافة الوسائل الإعلامية، المشاركة في حل المشكلات التي تواجه البلدية، إعداد النشرات التي تتناول الموضوعات التي تهم المواطنين وتتعلق بالأنشطة والخدمات التي تقدمها البلدية. وأوصت الباحثة ما يلي: ضرورة ضرورة اهتمام البلدية بوسائل الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي، وان يتم استخدامها

بالشكل الذي يُعزز سمعتها، وإتباع الدقة عند اختيار المحتوى قبل النشر فهي كسيف ذو حدين، وكذلك يجب على بلدية كفرنجة الجديدة أن تقوم بتوظيف موظفي علاقات عامة من ذوي الاختصاص لأنهم سيكونون على مستوى عالي من المهنية والخبرة والعلم بأسس مجال العلاقات العامة (2).

وفي دراسة قاتم بها ادم (2018) تناول هذا البحث دور العلاقات العامة في إدارة العمل الطوعي دراسة حالة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام في الفترة (2016- 2018م) وقد تمثلت مشكلة البحث في عدم تفعيل دور العلاقات العامة في المؤسسات عامة وفي منظمات المجتمع المدني خاصة في إدارة العمل الطوعي وهدف هذا البحث إلى الاتي: التعرف علي مدى التطور الذي طرأ علي الجوانب الادارة والتنظيمية لادارات العلاقات العامة بالمنظمات الطوعية الوطنية. معرفة مستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة وتقييم مدى كفاءتهم في ممارسة عملهم الإتصالي. تمثل مجتمع عينة الدراسة على العاملين بالمنظمة وإدارة العلاقات العامة، واستخدمت الباحثة استمارة الاستبانة والمنهج الوصفي والتحليلي ببرنامج (spss) لتحليل وعرض النتائج عن طريق الوسيط ومتوسط التباين. وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إقامة دورات تدريبية للعاملين في الهيئات والمؤسسات التطوعية مما يؤدي إلى اكتسابهم خبرات ومهارات، الحرص على وضع البرامج الدراسية للمؤسسات التعليمية، أيضاً استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنسيق العمل والاهتمام بالعنصر البشري. وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات منها التدريب هو الوسيلة الأساسية لتمكين أعضاء المنظمات في المشاركة لتحقيق أهداف الجمهور، لا بد من تبادل التجارب بين كل مسجلي منظمات المجتمع المدني مثل النقابات وتحقيق التوسع في مفهوم العمل الطوعي. ومن وجهة نظر الباحثة يجب استخدام العمل التطوعي في المعالجة النفسية والصحية والسلوكية لبعض متعاطي المخدرات والمنحرفين اجتماعياً

قامت يعيد (2018) بدراسة وضحت مجالات عديدة حيث فاقت كل ما تحقق في عدة قرون سابقة و لعل أبرز هذه التطورات هو تعجير الثورة الاتصالية و المعلوماتية التي مست الكثير من الميادين، خاصةً ميدان الإعلام و اتصال و الذي ساعد على ظهور مفاهيم عديدة منها العلاقات العامة حيث تعتبر هذه الأخيرة هدف موجه إلى توضيح مساهمة التنمية المحلية في تطوير المجتمع المحلي و تنميته في الجزائر على الخصوص و نظراً لهذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لتوضيح الدور الفعال للعلاقات العامة في التنمية المحلية و خاصةً في وقتنا الحالي أن معظم المؤسسات أن لم نقل كلها بأمس الحاجة لإدارة فعالة للعلاقات العامة و لتأكيد ذلك قمنا بإجراء دراسة ميدانية ببلديات دائرة عين مليلة بأم البواقي لمعرفة مساهمة جهاز العلاقات العامة في تنمية المجتمع المحلي بالبلدية اجتماعياً اقتصادياً (4).

قام جاد (2012) بدراسة سعت إلى التعرف على إن العلاقات العامة مدخلاً أساسياً للاتصال وتنظيم وإدارة المؤسسات الحديثة كافة، فهي تعد إحدى المرتكزات الأساسية للدراسة الإعلامية، إذ حدث تغييراً سريعاً ومفاجئاً ذات أهمية بالغة، ولاسيما في بداية القرن الماضي . والعلاقات العامة هي مجموعة من الأنشطة الاتصالية والأعمال المخططة تهدف أساساً الى تحسين صورة المؤسسة في محيطها العام، إذ تتميز العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة بأنها نشاط متعدد الأهداف والغايات، يقع في مقدمتها بناء علاقات قوية ومتميزة بين المؤسسة وجمهورها، والمؤسسة والمجتمع المحلي الذي تعيش فيه، الغرض منها إبراز الصورة المشرقة للمؤسسة كونها تعمل

لخدمة هذا المجتمع وتحقيق مصلحة الطرفين . فالحكومات المعاصرة والمؤسسات سعت الى إنشاء إدارات للاتصال بالجمهور في وزاراتها ومؤسساتها بغية تقديم الخدمات والارشادات لها بهدف تحقيق أهدافها وحل الأزمات التي يمكن ان تتعرض لها المؤسسات، ومواكبة التطورات واستخدام تكنولوجيا المعلومات وتقصي الحقائق ومعرفة اتجاهات الرأي العام، لذلك ظهرت الضرورة الملحة لتشكيل أجهزة الإعلام والعلاقات العامة في كل مؤسسة تسعى لتوفير قنوات الاتصال بين المؤسسة وجمهورها، وإجراء البحوث الميدانية للرأي العام وفق معايير وأسس علمية ودراسة واقعية لاتجاهات الجماهير .وبما ان المجتمع الحديث أصبح مختلفاً عن المجتمع البدائي نتيجة تضخم الصناعة، وازدياد العمال وكبر المجتمع وتوسع النشاط التعليمي والثقافي والاقتصادي والسياسي، وارتباط الدول والمجتمعات بعضها ببعض، وأصبح هناك عنصر المنافسة الشديدة بين المؤسسات للاستحواذ على أكبر قدر من الرأي العام تجاهها، لذلك فقد شهد العالم في العصر الحديث تحولات عالمية كبيرة ومتسارعة كالعولمة وانتشار التكنولوجيا المتقدمة، والانفجار المعرفي، وازدحامت مستوى الأمية في معظم أنحاء العالم .ان العلاقات العامة الجامعية ظهرت من أهمية واقع المؤسسات التعليمية الجامعية ودورها في تطوير مجتمعاتها عن طريق البحوث العلمية وحقول المعرفة، لذلك فإن أهمية نشاط المؤسسة الجامعية مهمة جداً، من خلال المهمة المناطة للجامعة في تنمية الوعي العلمي والثقافي ورفع المؤسسات بالكفاءات والكوادر العلمية في التخصصات العلمية والإنسانية كافة، فضلاً عن توجهات الجامعة بالأهتمام والسعي لتحقيق أهدافها، وذلك بالانفتاح على العالم الخارجي والاستفادة من خبراته وتجاربه في حقول العلم والمعرف(5).

#### التعقيب على الدراسات السابقة:

تشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

- دور العلاقات العامة والخدمات التي تقدمها.
- تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات، وهذا ما استخدمه الباحث في هذه الدراسة حيث تم استخدام المنهج الوصفي .
- جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة في جوانب مختلفة منها؛ اختلفت في البيئة التي طبقت عليها الدراسة كون لا يوجد دراسات بنفس الموضوع طبقت على بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك الاختلاف في هدف الدراسة.

- واستفادت الدراسة الحالية من عرض الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:

1. تحديد مشكلة الدراسة.
2. وأسئلة الدراسة وأهميتها.
3. واختيار المنهج العلمي الملائم.
4. وكذلك تكوين خلفية فكرية عن الموضوع.
5. والاستفادة من كتابة الأدب النظري.
6. والعمل على الاستفادة من المراجع والإنتاج العلمي.

7. الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية.

وتميزت هذه الدراسة من خلال:

- شريحة الدراسة وهم مديرية الإعلام في البلديات.
- وتعتبر على حد علم الباحث أول دراسة تطبق على البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية التي تبحث عن دور الإعلام في تطوير أداء العمل البلدي.

### الأدب النظري

فالعلاقات العامة هنا هي الشبكة التي تربط المؤسسة بالعديد من الأطراف، وهي شبكة معقدة التصميم والمهام من الداخل، لكنها مع ذلك تظهر للعوام بالصورة البسيطة والسهلة والمحبية لهم كذلك.

أبرز الأقسام التي تتبع لمديرية العلاقات العامة في البلديات

- قسم خدمة الجمهور في البلديات.

- قسم الشكاوي في البلديات.

- قسم الاعلام في البلديات.

- قسم تمكين المرأة في البلديات.

- قسم النشاطات في البلديات.

- قسم خدمة المجتمع في البلديات.

مجالات وأدوار العلاقات العامة في البلديات

إن أبرز مجالات أدوار مديرية العلاقات العامة في البلديات من خلال ما يلي:

1. تعزيز الخدمات التي تقدمها البلديات: من خلال ضمان توفير خدمات البلدية بطريقة فاعلة وبسهولة ويسر، والتحول في الخدمات من الطرق التقليدية إلى الطرق الإلكترونية، والعمل على التواصل مع المجتمع(6).

2. الإعلام: من خلال تعزيز دور إعلام البلديات في تعريف وتقديم الخدمات التي تقدمها البلديات، من خلال تعزيز الشفافية والمشاركة بأنشطة البلديات.

3. المسؤولية المجتمعية: هي المسؤولة عن خلق الاتصال بين البلدية والجمهور فيجب عليها أن تقوم بالحفاظ على قنوات الاتصال الحالية بينها وبين المواطنين وان تقوم بتحسينها بشكل مستمر بالتعاون مع الأقسام ذات العلاقة.

4. الوصول إلى التنمية المحلية: من خلال التواصل وترتيب لقاءات مع القطاع الخاص من أجل جلب الاستثمارات وتحقيق التنمية الشاملة، وعمل المشاركة مع القطاع الخاص.

5. الشكاوي والمقترحات: وتكون من خلال تلقي الشكاوي والمقترحات والاستفسارات والعمل على حلها بشكل سريع، وأن يكون عملها على مدار الساعة من أجل تطوير العمل البلدي.

6. التوعية بعمل البلديات: من خلال بث الوعي لدى المواطنين في المجالات التي تتعلق بالخدمات التي تقدمها البلدية وتوفير البيانات والمعلومات التي تمكن المواطنين من الحصول على تلك الخدمات بسهولة ويسر وتنظيم الاستفادة منه (7)

وظائف ومهام مديرية العلاقات العامة في البلديات:

يمكن تحديد مهام العلاقات العامة بالبلديات من خلال ما يلي:

- تعتبر الخط الأول للتواصل مع متلقي الخدمة في البلديات سواء كان هذا الجمهور يقع ضمن الفئة المستهدفة أو لا.
- تعتبر هي المسؤولة عن بناء سمعة طيبة تخص البلديات والعمل على تعظيم هذه الهالة الإيجابية بكل ما يمكن من وسائل.
- العمل على الدفاع عن البلدية بوضع استراتيجيات احترافية تجعل من متلقي الخدمة هو المدافع الأول ضد هذه الهجمات بالشكل الذي لا يجعلها حتى تضطر إلى التدخل.
- تساعد على تنمية الدور المجتمعي للبلدية وذلك بتنظيم الفعاليات الخاصة بتحقيق المسؤولية المجتمعية.
- تنظيم الدور الإعلامي للبلدية، وذلك بترتيب اللقاءات والمناسبات الخاصة، وإعلان البيانات والتصريحات الحصرية (8).
- وضع خطط قصيرة وطويلة المدى فيما يخص رسم وتطوير الصورة الاعتبارية للبلديات.
- تقوم وظيفة إدارة العلاقات العامة على تنظيم وترتيب الفعاليات الرسمية والعمل على عكس صورة وسمعة طيبة للبلدية.
- العاملين في مديرية العلاقات العامة مستشارين إعلاميين محترفين يتم اللجوء إليهم عند وجود أي استفسار بعمل البلدية .
- تقوم مهام مديرية العلاقات العامة على استقبال الوفود والضيوف الخاصين بالبلدية والعمل على تنظيم تجربة مثالية ومريحة لهم مع البلدية.
- عمل وتوزيع المنشورات والتصريحات الإعلامية وكذلك تنظيم عملية التعامل مع ردود الأفعال الناتجة عنها.
- العمل على تنظيم البروتوكولات المستخدمة في أوقات المناسبات الخاصة والتعازي وكذلك التهنئة والاحتفالات والاحتفالات، بحيث تنظم الصورة التي يجب أن تظهر بها البلديات بشكل محترف.

- تقوم مديرية العلاقات العامة من خلال قسم الاعلام على نفي الأخبار الكاذبة التي يتم نشرها حول البلدية وتقوم بسرعة التعامل معها طبقاً لطريقة الأنسب لتقليل ومحو آثارها(9).
- تقوم مديرية العلاقات العامة من خلال قسم الشكاوي في البلديات أيضاً بالتعامل مع شكاوى الأطراف الخارجية التي تتعامل مع البلدية، بحيث تقوم بإجراء حل المشكلات وتبليغ الأقسام المختصة.
- تعريف الجمهور بالمنظمة وذلك من خلال ما تلجأ إليه من وسائل إعلامية مستخدمة سواء كانت هذه الوسائل بصرية أو كتابية أو لقاءات وندوات مباشرة أو أي وسيلة أخرى مستخدمة(10).

### أهمية مديرية العلاقات العامة في البلديات

تكمُن أهمية إدارة العلاقات العامة في كونها:

- تقوم مديرية العلاقات العامة الدفاع عن سمعة البلدية.
  - اعتماداً على القوة الناعمة التي تمتلكها مديرية العلاقات العامة في البلديات، فإن المساحات التي تكتسبها من هذه القوة، تفوق ما تكسبه أي إدارة أخرى تقوم بإنفاق الأموال أو تبذل جهد.
  - المجهود الذي تقوم به إدارة العلاقات العامة سواء ببناء جسور التعاون مع المؤسسات المختلفة أو مع الجمهور، يكون أكثر تأثيراً وبقاءً في الذاكرة عنه عن أي مجهود آخر.
  - تساعد مديرية العلاقات العامة على الحفاظ على صورة العلاقة الإيجابية وتعمل على تطويرها بشكل دوري مع تغير الصورة النمطية للبلدية.
  - تمثل العلاقات العامة خط الدفاع الأول عن البلدية إذا وقعت في أي أزمة، حيث تقوم بالتعامل مع الوضع باحترافية تجعلها تحد من الآثار السلبية الناتجة عنها، وتحاول إنقاذ ما يتم إنقاذه وتجنب تكراره مرة أخرى(11).
  - من خلال إتمام دور العلاقات العامة باحترافية، تتمكن الشركة من بناء علاقات قوية مع متلقي الخدمة، صعب التأثير فيها سلبياً أو زعزعتها.
  - من خلال قيام العلاقات العامة بدورها، تظهر البلدية بصورة أكثر تأثير على الفئة المستهدفة بحيث يسهل رؤيتها والتعامل معها وبناء علاقة وطيدة معها.
  - من خلال العلاقات العامة تتمكن البلديات من القيام بدورها المجتمعي على أكمل وجه.
  - تقوم العلاقات العامة على التخطيط الاستراتيجي للمحافظة على صورة البلدية، وذلك بدراسة نقاط القوة والضعف الخاصة بالبلديات.
  - تعمل إدارة العلاقات العامة جنباً إلى جنب مع كافة المديریات والأقسام المختلفة بحيث تدعم أهدافهم وتعززها وكذلك تساعد في تحقيقها من خلال ما تقوم به من جهود تلمع من صورة البلدية وتحسينها(12).
- دور قسم الإعلام في مديرية العلاقات العامة في تطوير العمل البلدي:

من المهم أن يتم استغلال قوة وسائل الإعلام مع تقليل مخاطرها في نفس الوقت. ويمكن أن يتم تحقيق ذلك من خلال وضع وتنفيذ سياسة لوسائل الإعلام من خلال ما يلي:

1. تطبيق الرسالة الإعلامية للبلديات بشكل مستمر (13).
2. تلعب الإعلام في البلديات 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 الأطراف الأخرى
3. سرعة وسهولة تقديم بعض الخدمات العامة من خلال متابعة الإعلام البلدي.
4. القدرة على ترتيب المؤتمرات الصحفية والمقابلات الإذاعية والتلفزيونية والتواجد على وسائل التواصل الاجتماعي لمسؤولي الإدارات وإدارة البلدية.
5. استخدام وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة للتواصل مع المجتمع، ومن خلال هذه القنوات يمكن للبلدية تقديم خدماتها بشكل منظم والمشاركة المجتمعية وحل المشكلات، مما يعزز الشعور بالشفافية والتواصل المفتوح (14).

### التوصيات

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- ضرورة اهتمام البلدية بمديرية العلاقات العامة، وان يتم استخدامها بالشكل الذي يُعزز سمعتها، والقيام بدورها في خدمة المجتمع المحلي.
- يجب على البلديات أن تقوم بتوظيف موظفي علاقات عامة من ذوي الاختصاص لأنهم سيكونون على مستوى عالي من المهنية والخبرة والعلم بأسس مجال العلاقات العامة
- يجب على البلديات من خلال مديرية العلاقات العامة العمل على إعداد دليل إجراءات خاصة بخدمات البلدية مع تحديد الوقت لكل معاملات، وتحديد الأوراق المطلوبة لإجراء المعاملات، لما له أهمية من تعزيز سمعة البلدية وأدوارها.
- يجب على البلديات تفعيل دور مديرية العلاقات العامة فيها وتزويدها بكافة الاحتياجات البشرية والفنية من أجل القيام بعملها.
- من المؤمل أن يستفيد من نتائج الدراسة البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية من أجل الاستفادة من دور مديرية العلاقة العامة في تطوير عمل البلديات.
- على البلديات دعم الأفكار الإبداعية التي تحقق التطور في دور العلاقات العامة في تعزيز سمعة البلدية، مما ينعكس على الخدمة المقدمة للمواطن.
- على الباحثين إجراء المزيد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث والمتعلق بالعلاقات العامة.

## المراجع

1. عمرو، ولاء. (2017). مراكز خدمات الجمهور في الهيئات المحلية في جنوب الضفة الغربية: التحديات وسبل تطويرها، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الخليل: فلسطين.
2. بعا، شادية. (2023). أهمية العلاقات العامة في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية في تعزيز سمعة البلدية: دراسة حالة بلدية كفرنجة الجديدة، مجلة العلوم الطبيعية والإنسانية، 2(4)، مجلة إلكترونية.
3. ادم، سلمي. (2018). لعلاقات العامة ودورها في العمل الطوعي (دراسة حالة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام)، رسالة ماجستير، (2)، 5، 16-40.
4. يعيد، نهاد. (2018). دور العلاقات العامة في التنمية المحلية، رسالة ماجستير في ام البواقي، الجزائر.
5. جاد، محمد. (2012). العلاقات العامة ودورها في تحقيق اهداف المؤسسة/ دراسة ميدانية لاقسام العلاقات العامة في جامعتي المستنصرية والعراقية، مجلة الباحث(4)، ص ص4-29.
6. العتوم، حمزة. "2023". دور مديرية الإعلام في تعزيز رضا المواطنين عن أداء البلدية: دراسة حالة بلدية جرش الكبرى، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2، 4: 258-272.
7. سرحان، عبدالكريم وعلان، طارق. (2021). فعالية دوائر العلاقات العامة في تعزيز سمعة الهيئات المحلية: بلدية طولكرم نموذجاً، مجلة جامعة القدس، 4(16)، 22-36.
8. هلسة، محمد وعبدالقادر، حسين (2015). قياس متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للدراسات الإنسانية، 35(2)، 223-256.
9. الجبوسي. محمد، جاد الله. جميلة. (2000). الإدارة علم وتطبيق، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان.
10. 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.
11. هولندا زهري، محمد محفوظ (2004) العلاقات العامة: المشكلات والحلول. القاهرة: دار نهضة , الشرق للطباعة والنشر والتوزيع, مصر.
12. العتيبي، رافي عفار الفرد (2003) دور العلاقات العامة في تحقيق اهدافها من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأمير نايف للعلوم المهنية، الرياض. السعودية.
13. صالح، عبدالمحي محمود، جلال الدين عبدالخالق، السيد رمضان (2000) العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية. دار المعرفة الجامعي, مصر.
14. صالح، عبدالمحي محمود، جلال الدين عبدالخالق، السيد رمضان (2000) العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية. دار المعرفة الجامعي, مصر.