JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

بحث بعنوان

تحول دور العلاقات العامة في الإدارة المحلية من الاتصال التقليدي إلى الاتصال التشاركي: دراسة حالة بلدية سحاب

إعداد

محمد ضيف الله هزاع الشوابكة

ناطق إعلامي

بلدية سحاب

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب في تحسين الصورة المؤسسية وبناء قنوات اتصال فاعلة مع المجتمع المحلي، من خلال دراسة حالة تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وأداة المقابلة المتعمقة مع عدد من القيادات الرسمية والمجتمعية ذات الصلة.

تنطلق الدراسة من فرضية مفادها أن العلاقات العامة لم تعد وظيفة إعلامية تقليدية، بل أصبحت شريكًا استراتيجيًا في الإدارة المحلية، يسهم في صناعة القرار، وقياس الأثر، وتحقيق التوازن بين جماهير المؤسسة المختلفة. وقد أظهرت نتائج المقابلات أن دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب نجحت في إحداث تحول نوعي في الصورة المؤسسية للبلدية، من خلال إشراك المجتمع المحلي في تحديد الاحتياجات، وتنفيذ المبادرات، وتقييم الأداء.

كما بينت الدراسة أن هذا الدور المتقدم للعلاقات العامة أسهم في تعزيز ثقة المواطنين، وجذب القطاع الخاص، وبناء شراكات دولية مع بلديات أوروبية، الأمر الذي يعكس أثر الاتصال الاستراتيجي والمشاركة المجتمعية في تحقيق التنمية المحلية المستدامة.

وتخلص الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تؤكد ضرورة تعزيز مكانة العلاقات العامة داخل الهيكل الإداري للبلديات، وتبني نماذج اتصال تشاركية قابلة للقياس والتقييم.

Abstract

This study aims to analyze the role of the Public Relations Department in Sahab Municipality in enhancing institutional image and building effective communication channels with the local community. The study adopts a descriptive-analytical case study approach, relying on in-depth interviews with key municipal leaders and influential community figures.

The study is grounded in the assumption that public relations has evolved from a traditional media function into a strategic administrative partner that contributes to decision-making, performance evaluation, and balancing institutional stakeholders. The findings reveal that the Public Relations Department in Sahab Municipality has successfully contributed to improving the municipality's institutional image by actively engaging the local community in identifying needs, prioritizing projects, and evaluating outcomes.

Moreover, the study highlights that this advanced public relations approach has strengthened public trust, enhanced private sector engagement, and facilitated international partnerships with European municipalities. The study concludes with practical recommendations emphasizing the need to institutionalize strategic public relations practices within Jordanian municipalities to support sustainable local development.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

ثانيًا: مقدمة الدراسة

لم تعد المؤسسات العامة، ولا سيما البلديات، تُقاس بقدرتها على تقديم الخدمات فقط، بل بقدرتها على إدارة العلاقة مع المجتمع، وصياغة صورة مؤسسية تقوم على الثقة، الشفافية، والتفاعل المستمر. وفي هذا السياق، برزت العلاقات العامة بوصفها إحدى أهم الوظائف الإدارية القادرة على تحويل المؤسسة من كيان مغلق إلى فضاء تواصلي حي، يتفاعل مع محيطه الاجتماعي والاقتصادي والثقافي.

لقد شهد مفهوم العلاقات العامة تحولًا جوهريًا خلال العقود الأخيرة؛ إذ انتقل من كونه نشاطًا إعلاميًا يقتصر على نقل الأخبار والبيانات، إلى وظيفة استراتيجية تُسهم في التخطيط، وصناعة القرار، وإدارة الأزمات، وبناء الشراكات. ويكتسب هذا التحول أهمية مضاعفة في البلديات، باعتبارها أقرب المؤسسات الحكومية إلى المواطن، وأكثرها تماسًا مع احتياجاته اليومية وتوقعاته المتغيرة.

في الأردن، وعلى الرغم من التوسع في استحداث دوائر للعلاقات العامة داخل البلديات، إلا أن الممارسة الفعلية غالبًا ما بقيت أسيرة الأدوار التقليدية، الأمر الذي انعكس على ضعف التواصل واهتزاز الصورة الذهنية لدى بعض فئات المجتمع. غير أن تجربة بلدية سحاب تمثل استثناءً لافتًا، حيث شهدت دائرة العلاقات العامة فيها تطورًا نوعيًا في الأداء والممارسة، مكّنها من لعب دور محوري في تحسين الصورة المؤسسية، وفتح قنوات اتصال حقيقية مع المواطنين، والمساهمة في إشراكهم في صناعة القرار المحلي.

من هنا، تأتي هذه الدراسة لتحليل تجربة دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب، والكشف عن ملامح التحول من الاتصال الأحادي إلى الاتصال التشاركي، ومن ردّ الفعل إلى التخطيط الاستراتيجي، في محاولة لتقديم نموذج علمي تطبيقي يمكن الاستفادة منه في تطوير أداء العلاقات العامة في البلديات الأردنية.

ثالثاً: مشكلة الدراسة

تُعدّ العلاقات العامة إحدى الوظائف الإدارية المحورية في المؤسسات العامة، لما لها من دور في إدارة الاتصال، وبناء الثقة، وصياغة الصورة المؤسسية. إلا أن الممارسة العملية لهذه الوظيفة في كثير من البلديات ما تزال محصورة في الأدوار التقليدية، مثل نشر الأخبار والبيانات الرسمية، دون أن تمتد إلى مجالات التخطيط الاستراتيجي، أو إشراك المجتمع المحلي في صناعة القرار، أو قياس أثر الأداء الاتصالي على الرأي العام.

في هذا السياق، يلاحظ أن ضعف التخطيط الاتصالي وغياب الرؤية الاستراتيجية للعلاقات العامة ينعكسان سلبًا على الصورة الذهنية للمؤسسات البلدية، ويحدّان من قدرتها على بناء شراكات فاعلة مع المواطنين والقطاع الخاص. غير أن تجربة دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب برزت كنموذج مختلف، حيث شهدت تطورًا ملحوظًا في الأداء الاتصالي، وأسهمت في تحسين الصورة المؤسسية، وفتح قنوات حوار حقيقية مع المجتمع المحلي، وتفعيل المشاركة المجتمعية في تحديد الاحتياجات وأولويات المشاريع.

من هنا، تتحدد مشكلة هذه الدراسة في الحاجة إلى تحليل وفهم طبيعة هذا التحول النوعي في دور العلاقات العامة داخل بلدية سحاب، والكشف عن الآليات التي مكّنت دائرة العلاقات العامة من الانتقال من الدور الإعلامي التقليدي إلى الدور الاستراتيجي القائم على الشراكة والتأثير وقياس الأثر.

السؤال الرئيس للدراسة

ما دور دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب في تحسين الصورة المؤسسية وبناء شراكة مجتمعية فاعلة؟

الافتراضات البحثية للدراسة

نظرًا لاعتماد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وأداة المقابلة المتعمقة، فإنها لا تقوم على فرضيات إحصائية قابلة للاختبار الكمي، وإنما تعتمد على افتراضات بحثية تفسيرية توجه مسار التحليل وتنسجم مع طبيعة البحث النوعي.

1. تفترض الدراسة أن دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب تؤدي دورًا استراتيجيًا يتجاوز النشر الإعلامي التقليدي.
2. تفترض الدراسة أن إشراك المجتمع المحلي في تحديد الاحتياجات وصناعة القرار أسهم في تحسين الصورة المؤسسية للبلدية.
3. تفترض الدراسة أن التخطيط الاتصالي وقياس الأثر كان لهما دور في تعزيز ثقة المواطنين والقطاع الخاص ببلدية سحاب.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

رابعاً: أسئلة الدراسة

تنطلق هذه الدراسة من مجموعة من الأسئلة الفرعية المنبثقة عن السؤال الرئيس، وهي

1. كيف تطور دور دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب خلال السنوات الأخيرة؟
2. ما الآليات التي استخدمتها دائرة العلاقات العامة لفتح قنوات اتصال مع المجتمع المحلي؟
3. كيف أسهمت المشاركة المجتمعية في تحسين الصورة المؤسسية للبلدية؟
4. ما أثر ممارسات العلاقات العامة على بناء الثقة مع المواطنين والقطاع الخاص؟
5. كيف تم توظيف قياس الأثر وتقييم الأداء في تطوير عمل دائرة العلاقات العامة؟

خامساً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. تحليل الدور الاستراتيجي لدائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب.
2. الكشف عن أساليب الاتصال المستخدمة في تعزيز العلاقة مع المجتمع المحلي.
3. دراسة أثر المشاركة المجتمعية في تحسين الصورة المؤسسية للبلدية.
4. إبراز دور التخطيط الاتصالي وقياس الأثر في نجاح العلاقات العامة.
5. توثيق تجربة بلدية سحاب كنموذج تطبيقي في العلاقات العامة البلدية.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

سادساً: أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالعلاقات العامة في الإدارة المحلية، من خلال تقديم دراسة حالة تطبيقية تسلط الضوء على التحول من العلاقات العامة التقليدية إلى العلاقات العامة الاستراتيجية.

الأهمية التطبيقية

توفر نتائج الدراسة نموذجًا عمليًا يمكن الاستفادة منه في تطوير أداء دوائر العلاقات العامة في البلديات الأردنية، وتعزيز فاعليتها في بناء الثقة والشراكة المجتمعية.

الأهمية الوطنية

تكتسب الدراسة أهميتها من ارتباطها بتطوير العمل البلدي وتعزيز المشاركة المجتمعية، بما ينسجم مع توجهات الدولة نحو اللامركزية والتنمية المحلية المستدامة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

سابعاً: مصطلحات الدراسة

العلاقات العامة(Public Relations)

العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مخططة تسعى إلى بناء علاقات متوازنة ومستمرة بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة، من خلال الاتصال الاستراتيجي، وفهم الرأي العام، وإدارة الصورة الذهنية، بما يحقق التفاهم والثقة المتبادلة (Grunig & Hunt, 1984).

الصورة المؤسسية(Institutional Image)

الصورة المؤسسية هي الانطباع الذهني المتكوّن لدى الجمهور عن المؤسسة، والذي يتشكل نتيجة التفاعل بين الأداء الفعلي للمؤسسة، ورسائلها الاتصالية، وتجارب الجمهور المباشرة معها (Benoit, 1997).

الاتصال الاستراتيجي(Strategic Communication)

الاتصال الاستراتيجي هو عملية تخطيط وتنفيذ وتقييم الرسائل الاتصالية بما يخدم أهداف المؤسسة طويلة المدى، ويعزز التفاعل الإيجابي مع الجماهير المختلفة (Heath, 2013).

المشاركة المجتمعية(Community Participation)

المشاركة المجتمعية هي إشراك أفراد المجتمع المحلي في تحديد الاحتياجات، وصياغة الأولويات، والمساهمة في اتخاذ القرار، بما يعزز الشعور بالملكية والمسؤولية تجاه المشاريع التنموية (Arnstein, 1969).

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

دراسة الحالة(Case Study)

دراسة الحالة منهج بحثي يركز على تحليل ظاهرة محددة داخل سياقها الواقعي، بهدف الفهم العميق لأبعادها وتفاعلاتها (Yin, 2018).

ثامنًا: الدراسات السابقة

تُعدّ الدراسات السابقة ركيزة أساسية في البحث العلمي، إذ تسهم في تحديد الإطار المعرفي للموضوع، والكشف عن الاتجاهات البحثية السائدة، وتوضيح موقع الدراسة الحالية ضمن الجهد العلمي التراكمي. وفي هذا السياق، تستعرض هذه الدراسة عددًا من الأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت دور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والبلدية، والصورة المؤسسية، والمشاركة المجتمعية

أولًا: الدراسات الأجنبية

دراسة Grunig & Hunt (1984)

هدفت هذه الدراسة إلى تأصيل مفهوم العلاقات العامة بوصفها وظيفة إدارية استراتيجية، مؤكدة على نموذج الاتصال ثنائي الاتجاه المتوازن كمدخل لبناء الثقة والشرعية المؤسسية. وأشارت النتائج إلى أن المؤسسات التي تعتمد الحوار والتفاعل مع الجمهور تحقق مستويات أعلى من الرضا والصورة الإيجابية.

تستفيد الدراسة الحالية من هذا الطرح في تفسير دور العلاقات العامة في بلدية سحاب كشريك إداري لا كواجهة إعلامية.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

دراسة Benoit (1997)

تناولت هذه الدراسة استراتيجيات إصلاح الصورة الذهنية للمؤسسات، خاصة في سياق الأزمات، وبيّنت أن الصورة المؤسسية لا تُبنى عبر الخطاب الإعلامي فقط، بل من خلال الأداء المؤسسي والتفاعل مع الجمهور.

تتقاطع هذه الدراسة مع البحث الحالي في تحليل الصورة المؤسسية لبلدية سحاب، ولكن دون تركيز على البلديات أو المشاركة المجتمعية.

دراسة Heath (2013)

ركزت على الاتصال الاستراتيجي في المؤسسات العامة، مؤكدة أن العلاقات العامة أصبحت أداة لصناعة السياسات العامة وتعزيز المشاركة المجتمعية. وأوصت بدمج العلاقات العامة في مستويات التخطيط العليا

تدعم هذه الدراسة التوجه النظري للبحث الحالي في اعتبار العلاقات العامة عنصرًا فاعلًا في اتخاذ القرار داخل بلدية سحاب.

ثانيًا: الدراسات العربية

دراسة العبد الله (2016)

هدفت إلى دراسة دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية الأردنية، وأظهرت النتائج أن ضعف التخطيط الاتصالي وقلة التدريب يحدّان من فاعلية العلاقات العامة.

تتفق هذه الدراسة مع البحث الحالي في تشخيص المشكلة، لكنها لم تتناول البلديات كدراسة حالة معمّقة.

دراسة الحسبان (2019)

تناولت واقع العلاقات العامة في البلديات الأردنية، وأشارت إلى أن معظم الأقسام لا تزال تؤدي أدوارًا تقليدية تقتصر على النشر والتغطية الإعلامية، مع ضعف في إشراك المجتمع المحلي.

تبرز أهمية هذه الدراسة في إبراز الفجوة التي جاءت تجربة بلدية سحاب لتجاوزها.

دراسة ابو زيد (2021)

ركزت على المشاركة المجتمعية في الإدارة المحلية، وأكدت أن إشراك المواطنين في التخطيط يعزز الثقة ويزيد من فاعلية المشاريع التنموية.

أبو زيد، خالد. (2021)

تتقاطع نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه الدراسة الحالية حول دور العلاقات العامة في تفعيل المشاركة المجتمعية.

ثالثًا: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة (الفجوة البحثية)

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن معظم الأبحاث تناولت العلاقات العامة إما من منظور نظري عام، أو ركزت على المؤسسات الحكومية دون تعمق في البلديات، أو ناقشت المشاركة المجتمعية بمعزل عن دور العلاقات العامة، بينما تتميز الدراسة الحالية بأنها تركز على دائرة العلاقات العامة في بلدية

محددة (سحاب) كما تعتمد على المقابلات المتعمقة مع قيادات رسمية ومجتمعية، وتربط بين الصورة المؤسسية، المشاركة المجتمعية، وقياس الأثر، وتقدم نموذجًا تطبيقيًا أردنيًا قابلًا للتعميم وبذلك، تسدّ هذه الدراسة فجوة بحثية واضحة في مجال العلاقات العامة البلدية، وتضيف بعدًا تطبيقيًا للأدبيات العربية

تاسعًا: الإطار النظري للدراسة

تمهيد نظري

يشكّل الإطار النظري الأساس المفاهيمي الذي تُبنى عليه الدراسات العلمية، إذ يوفّر عدسة تحليلية لفهم الظواهر المدروسة وتفسيرها وربطها بالواقع التطبيقي. وفي مجال العلاقات العامة، لا يُنظر إلى الإطار النظري بوصفه تجميعًا للنظريات، بل كمنظومة فكرية تفسّر كيف ولماذا تؤثر العلاقات العامة في صورة المؤسسة وسلوك جمهورها.

تنطلق هذه الدراسة من رؤية معاصرة تعتبر العلاقات العامة وظيفة إدارية استراتيجية، لا نشاطًا إعلاميًا تابعًا، وتستند إلى مجموعة من النظريات التي تفسّر أدوار الاتصال، الصورة الذهنية، والمشاركة المجتمعية، بما يخدم تحليل تجربة دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب.

أولًا: العلاقات العامة كوظيفة إدارية استراتيجية

أكّد الباحثان غرونيغ وهنت ان العلاقات العامة تمثل وظيفة ادارية تهدف الى تحقيق التفاهم المبادل بين المؤسسة وجماهيرها من خلال التخطيط المنهجي للاتصال وإدارة العلاقات طويلة الأمد.

ويُعد هذا الطرح نقلة نوعية في فهم العلاقات العامة، إذ أخرجها من إطار النشاط الإعلامي إلى فضاء الإدارة وصناعة القرار (1984) .Grunig, J. E., & Hunt, T.

وفي السياق البلدي، تكتسب العلاقات العامة بعدًا أكثر حساسية، كون البلدية مؤسسة خدمية مباشرة، تعتمد شرعيتها المجتمعية على قدرتها في التواصل، والإنصات، والاستجابة لاحتياجات المواطنين. ومن هنا، يصبح نجاح العلاقات العامة مرهونًا بمدى اندماجها في الهيكل الإداري، وقدرتها على التأثير في السياسات والقرارات، لا الاكتفاء بعكسها إعلاميًا.

وتنسجم هذه الرؤية مع تجربة بلدية سحاب، حيث أثبتت دائرة العلاقات العامة قدرتها على أداء دور صنو الإدارة، من خلال المشاركة في التخطيط، ومراجعة الأداء، وقياس الأثر.

ثانيًا: نظرية الاتصال ثنائي الاتجاه المتوازن (Two-Way Symmetrical Communication Theory)

تُعدّ هذه النظرية من أبرز إسهامات مدرسة غرونيغ في العلاقات العامة، حيث تقوم على مبدأ الحوار المتبادل بين المؤسسة وجمهورها، بدلاً من الاتصال الأحادي القائم على الإقناع أو التلقين. وتركّز النظرية على تحقيق التوازن بين مصالح المؤسسة وتوقعات الجمهور، من خلال التفاعل، والاستماع، والتفاوض وفق هذه النظرية، لا يُقاس نجاح العلاقات العامة بعدد الرسائل المنشورة، بل بقدرتها على Grunig, J. E. (2001):

- فهم الرأي العام

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

- تعديل السياسات بناءً على التغذية الراجعة
- بناء علاقات قائمة على الثقة والاستمرارية

وتُظهر تجربة دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب تجسيدًا عمليًا لهذا النموذج، من خلال عقد الندوات وورش العمل إعداد دليل احتياجات المجتمع إشراك المواطنين في مناقشة أولويات المشاريع

ثالثًا: نظرية الصورة الذهنية والمؤسسية (Institutional Image Theory)

تشير نظرية الصورة الذهنية إلى أن الصورة المؤسسية لا تتكوّن فقط عبر الخطاب الإعلامي، بل من خلال التفاعل التراكمي بين الأداء الفعلي للمؤسسة، وسلوك موظفيها، وتجربة الجمهور المباشرة معها. ويرى أن الصورة المؤسسية هي نتاج علاقة ديناميكية بين الفعل والاتصال، وأن أي خلل في أحدهما ينعكس مباشرة على إدراك الجمهور Benoit (1997).

وفي هذا السياق، تؤدي العلاقات العامة دورًا محوريًا في:

- إدارة الانطباعات
- تفسير السياسات والخدمات
- معالجة الفجوة بين ما تقدّمه المؤسسة وما يتوقعه الجمهور

وقد ساهمت دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب في تحسين الصورة المؤسسية من خلال الانتقال من الخطاب الدفاعي إلى الخطاب التشاركي، وربط الاتصال بالأداء الفعلي، وهو ما انعكس إيجابًا على ثقة المواطنين والمؤسسات الشريكة.

رابعًا: نظرية المشاركة المجتمعية في الإدارة المحلية (Community Participation Theory)

ترتكز نظرية المشاركة المجتمعية على مبدأ إشراك المواطنين في عمليات التخطيط وصنع القرار، بوصفهم شركاء لا متلقين للخدمة

دراسة Arnstein (1969) وتعد

من المرجعيات الكلاسيكية في هذا المجال، حيث قدّمت سلّم المشاركة الذي يوضح مستويات إشراك المجتمع من التهميش إلى الشراكة الكاملة (Arnstein, S. R. (1969.

في السياق البلدي، تمثل المشاركة المجتمعية عنصرًا حاسمًا في:

- تعزيز الثقة.
- رفع كفاءة المشاريع.
- تحقيق التنمية المستدامة.

وتبرز دائرة العلاقات العامة كأداة تنظيمية لإدارة هذه المشاركة، عبر تصميم قنوات الحوار، وتنظيم اللقاءات، وتحويل آراء المواطنين إلى مدخلات تخطيطية. وقد أظهرت تجربة بلدية سحاب أن العلاقات العامة كانت الوسيط الرئيس في تفعيل المشاركة المجتمعية وتحويلها إلى قرارات ومشاريع ملموسة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

خامسًا: قياس الأثر وتقييم الأداء في العلاقات العامة

يمثل قياس الأثر أحد التحديات الرئيسة في ممارسة العلاقات العامة، حيث انتقلت المهنة من التركيز على النشاط إلى التركيز على النتائج.

ويؤكد Heath (2013)

أن العلاقات العامة المعاصرة مطالبة بتقديم مؤشرات أداء واضحة تعكس أثر الاتصال على الثقة، والسلوك، والصورة المؤسسية وفي هذا الإطار، لا يُعدّ قياس الأثر ترفًا إداريًا، بل ضرورة مهنية تضمن:-

- تطوير الأداء.
- تصحيح المسار.
- تعزيز المصداقية المؤسسية.

وقد أكد رئيس بلدية سحاب في مقابلته أن دائرة العلاقات العامة أثبتت كفاءة عالية من خلال مراجعة الأداء وتقييم الأثر وقياسه، وهو ما يعكس نضجًا مؤسسيًا في ممارسة العلاقات العامة.

خلاصة الإطار النظري

يتضح من العرض النظري أن العلاقات العامة تمثل منظومة متكاملة تجمع بين الاتصال، الصورة، المشاركة، وقياس الأثر. وقد وفّر هذا الإطار أساسًا علميًا لتحليل تجربة دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب، بوصفها نموذجًا تطبيقيًا يعكس التحول من العلاقات العامة التقليدية إلى العلاقات العامة الاستراتيجية.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

عاشرًا: منهجية الدراسة

تمهيد منهجي

تُعدّ المنهجية العمود الفقري لأي دراسة علمية رصينة، إذ تُحدِّد الإطار الذي تتحرك ضمنه أدوات البحث، وتضبط العلاقة بين الأسئلة والنتائج، وتضمن صدقية الاستنتاجات. وانطلاقًا من طبيعة هذه الدراسة التي تسعى إلى فهم وتحليل تجربة مؤسسية واقعية، فقد تم اختيار منهج نوعي يتيح التعمق في المعاني، والسياقات، والتجارب العملية، بعيدًا عن الاختزال الرقمي أو القياس الكمي المجرد.

أولًا: منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، في إطار دراسة الحالة لما يوفره هذا المنهج من قدرة على تحليل الظواهر الاجتماعية والإدارية ضمن سياقها الواقعي، وفهم أبعادها المتشابكة, ويُعدّ منهج دراسة الحالة مناسبًا لهذه الدراسة للأسباب الآتية (Yin, R. K. (2018:

- تركيزه على ظاهرة محددة في مؤسسة واحدة
- اتاحته فهماً معمقًا لدور العلاقات العامة داخل البيئة البلدية
- قدرته على الربط بين النظرية والتطبيق
- ملاءمته لاستخدام أدوات بحث نوعية كالمقابلة المتعمقة

وقد تم توظيف هذا المنهج لتحليل دور دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب، بوصفها حالة أردنية ناجحة في تطوير الأداء الاتصالي وبناء الشراكة المجتمعية.

ثانيًا: أداة الدراسة

المقابلة المتعمقة(In-depth Interview)

اعتمدت الدراسة على المقابلة المتعمقة كأداة رئيسة لجمع البيانات، نظرًا لقدرتها على Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015):-

- الكشف عن التصورات والتجارب الواقعية للمبحوثين.
- فهم أبعاد الدور الاتصالي للعلاقات العامة من منظور القيادات.
- رصد التحولات في الممارسة الإدارية بعيدًا عن الخطاب الرسمي الجاف.

وقد تم تصميم أسئلة المقابلة بشكل شبه منظم، بما يتيح توحيد المحاور الرئيسة، مع ترك مساحة للمبحوثين للتعبير الحر عن آرائهم وتجاربهم.

وشملت المقابلات محاور أساسية، منها

- تطور دور العلاقات العامة في بلدية سحاب.
- أليات التواصل مع المجتمع المحلي.
- المشاركة المجتمعية وصناعة القرار.
- قياس الأثر وتقييم الأداء.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

- انعكاس ذلك على الصورة المؤسسية.

ثالثًا: مجتمع الدراسة

المجتمع المكاني

تمثل المجتمع المكاني للدراسة في بلدية سحاب، باعتبارها الإطار المؤسسي الذي شهد تطورًا ملحوظًا في دور دائرة العلاقات العامة، وأصبح نموذجًا قابلًا للتحليل والدراسة

المجتمع الزماني

يغطي المجتمع الزماني الفترة الممتدة من عام 2022 حتى عام 2025، وهي الفترة التي شهدت التحول الاتصالي، وتفعيل المشاركة المجتمعية، وبروز الشراكات المحلية والدولية لبلدية سحاب

رابعًا: عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة اختيارًا قصديًا **(Purposive Sampling)**

بما يتناسب مع طبيعة البحث النوعي، حيث تم استهداف أفراد يمتلكون معرفة مباشرة وخبرة عملية ذات صلة بموضوع الدراسة (Patton, M. Q. (2015.

شملت عينة الدراسة كلًا من

رئيس بلدية سحاب – المهندس عياده الحسبان

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

بوصفه صانع قرار، ومتابعًا مباشرًا لأداء دائرة العلاقات العامة

أمين عام وزارة الأشغال العامة – المهندس سلطان الرحامنة

لخبرته المؤسسية ورؤيته التقييمية لدور العلاقات العامة في بلدية سحاب

رئيس جمعية المستثمرين الأردنية – الدكتور مجاهد الرجبي

لتمثيله القطاع الخاص، وتقييمه لدور العلاقات العامة في تعزيز الشراكة الاستثمارية

مدير مديرية الأحوال المدنية والجوازات – الدكتور سعيد المرشد

لخبرته في العمل المؤسسي الحكومي وتقييم الصورة المؤسسية

الفنان التشكيلي والناشط الاجتماعي – ذيب المحارمة

لتمثيله المجتمع المحلي، ورصده لأثر العلاقات العامة على التفاعل المجتمعي

وقد تم اختيار هذه العينة لما تمثله من تنوع في الخلفيات المؤسسية والمجتمعية، بما يعزز شمولية النتائج وعمقها التحليلي

خامسًا: صدق وثبات أداة الدراسة

حرصت الدراسة على تعزيز مصداقيتها من خلال

عرض محاور المقابلة على مختصين في الإعلام والعلاقات العامة

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

مقارنة إجابات المبحوثين لاستخلاص الأنماط المشتركة.

ربط النتائج بالإطار النظري والدراسات السابقة.

سادسًا: حدود الدراسة

- الحدود المكانية: بلدية سحاب.
- الحدود الزمانية: 2022–2025.
- الحدود الموضوعية: دور دائرة العلاقات العامة في تحسين الصورة المؤسسية وبناء الشراكة المجتمعية.

الحادي عشر: نتائج الدراسة

تمهيد

تعرض هذه الفقرة النتائج الرئيسة التي توصلت إليها الدراسة من خلال تحليل المقابلات المتعمقة مع عينة الدراسة، وذلك في ضوء أسئلة البحث وأهدافه. وقد جرى تحليل البيانات النوعية عبر تصنيف الإجابات، واستخلاص الأنماط المشتركة، وربطها بالسياق المؤسسي لبلدية سحاب، دون إخضاعها لأي قياس كمي.

أولًا: تطور دور دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب

أظهرت نتائج المقابلات أن دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب شهدت تحولًا نوعيًا واضحًا في طبيعة دورها، حيث انتقلت من أداء مهام إعلامية تقليدية إلى ممارسة دور استراتيجي قائم على التخطيط، والمشاركة، والتقييم.

وأكد رئيس بلدية سحاب، المهندس عياده الحسبان، أن دائرة العلاقات العامة لم تعد تكتفي بنقل النشاطات، بل أصبحت:-

- شريكًا في التخطيط.
- أداة لمراجعة الأداء.
- قناة لتقييم الأثر وقياسه.

وهو ما يعكس دمج العلاقات العامة في صلب العملية الإدارية

ثانيًا: فتح قنوات اتصال فاعلة مع المجتمع المحلي

بينت نتائج الدراسة أن من أبرز إنجازات دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب فتح قنوات اتصال مباشرة ومستدامة مع المواطنين، من خلال:

- الندوات المفتوحة
- ورش العمل التشاركية
- اللقاءات المجتمعية الدورية

وقد أشار عدد من المبحوثين إلى أن هذه القنوات أسهمت في كسر الحواجز التقليدية بين البلدية والمجتمع، وتحويل المواطن من متلقٍ للخدمة إلى طرف فاعل في الحوار.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

ثالثًا: إشراك المجتمع المحلي في صناعة القرار

أظهرت نتائج المقابلات أن دائرة العلاقات العامة لعبت دورًا محوريًا في إشراك المجتمع المحلي في تحديد الاحتياجات وأولويات المشاريع، وذلك عبر

- أعداد دليل احتياجات المجتمع المحلي
- تنظيم جلسات نقاش حول المشاريع المقترحة
- أتاحة الفرصة للتصويت وإبداء الرأي

وأكد رئيس جمعية المستثمرين الأردنية، الدكتور مجاهد الرجبي، أن هذا النهج عزز ثقة القطاع الخاص، وأسهم في توجيه الاستثمارات نحو مشاريع تحظى بقبول مجتمعي.

رابعًا: تحسين الصورة المؤسسية لبلدية سحاب

أجمع المبحوثون على أن ممارسات دائرة العلاقات العامة أسهمت في تحسين الصورة المؤسسية لبلدية سحاب، ليس عبر الخطاب الإعلامي فقط، بل من خلال ربط الاتصال بالأداء الفعلي والخدمات المقدمة.

وأشار الدكتور سعيد المرشد إلى أن الصورة الإيجابية للبلدية باتت تُلمس في:

- سرعة الاستجابة
- وضوح الرسائل
- ارتفاع مستوى الثقة المؤسسية

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

خامسًا: دور العلاقات العامة في بناء الشراكات المحلية والدولية

كشفت نتائج الدراسة أن نجاح دائرة العلاقات العامة في إدارة الاتصال والمشاركة المجتمعية كان أحد العوامل الرئيسة التي أسهمت في

- بناء شراكات مع القطاع الخاص
- أبرام شراكات دولية مع بلديات: بازل، بروكسل، وأمستردام

وقد عُدّت هذه الشراكات مؤشرًا على السمعة المؤسسية الإيجابية التي حققتها بلدية سحاب

سادسًا: قياس الأثر وتقييم الأداء

أظهرت النتائج أن دائرة العلاقات العامة اعتمدت نهجًا واضحًا في تقييم الأداء وقياس الأثر، من خلال

- مراجعة المبادرات
- تحليل تفاعل المجتمع
- الاستفادة من التغذية الراجعة في تطوير الأداء

وأكد المهندس سلطان الرحامنة أن هذا النهج يعكس نضجًا مؤسسيًا في ممارسة العلاقات العامة داخل بلدية سحاب.

سابعًا: التوازن بين جماهير المؤسسة

أشارت المقابلات إلى أن دائرة العلاقات العامة نجحت في تحقيق توازن نسبي بين جماهير البلدية المختلفة، بما يشمل:

- المواطنين
- القطاع الخاص
- المؤسسات الرسمية
- المجتمع المدني

وقد أسهم هذا التوازن في تقليل حدة التوتر، وتعزيز التفاهم، ورفع مستوى الرضا العام

ثاني عشر: مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

تُعدّ مناقشة نتائج الدراسة المرحلة التي تنتقل فيها النتائج من مستوى الوصف إلى مستوى الفهم والتفسير والتحليل، من خلال ربطها بإشكالية الدراسة، وأهدافها، وإطارها النظري، ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة ذات الصلة.

وعليه، تسعى هذه المناقشة إلى بيان الدلالات العلمية والعملية للنتائج التي أفرزتها المقابلات، والكشف عن أبعادها الإدارية والاتصالية في سياق عمل دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

أولًا: تحول دور العلاقات العامة من وظيفة تنفيذية إلى شريك إداري

أظهرت نتائج الدراسة أن دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب تجاوزت الدور التقليدي القائم على نقل الأخبار وتغطية النشاطات، لتصبح جزءًا فاعلًا في عملية التخطيط وصناعة القرار.

ويتقاطع هذا التحول مع الطرح النظري الحديث الذي يرى العلاقات العامة صنوًا للإدارة لا واجهتها، كما تؤكد عليه نظريات الإدارة الاستراتيجية للعلاقات العامة التي تعتبر الاتصال عنصرًا بنيويًا في اتخاذ القرار وليس أداة لاحقة له.

وتنسجم هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسات سابقة أشارت إلى أن دمج العلاقات العامة في المستويات الإدارية العليا يرفع من كفاءة الأداء المؤسسي، ويُسهم في تقليل الأزمات قبل وقوعها، بدل الاكتفاء بإدارتها بعد حدوثها.

ثانيًا: الاتصال التشاركي بوصفه أداة لتعزيز الثقة المؤسسية

بينت نتائج الدراسة أن اعتماد دائرة العلاقات العامة على قنوات اتصال مفتوحة وتشاركية مع المجتمع المحلي أسهم بشكل مباشر في تعزيز الثقة بين البلدية والمواطنين.

وتُفسَّر هذه النتيجة في ضوء نظرية الاتصال ثنائي الاتجاه المتماثل، التي تؤكد أن الحوار القائم على الاستماع والتفاعل المتبادل أكثر فاعلية من الاتصال الأحادي القائم على الإقناع فقط.

كما تشير هذه النتيجة إلى أن الثقة المؤسسية لا تُبنى عبر الخطاب الإعلامي وحده، بل عبر تماهي الاتصال مع الفعل والخدمة، وهو ما أكده المبحوثون من خلال ربطهم بين وضوح الرسائل وسرعة الاستجابة.

ثالثًا: إشراك المجتمع المحلي وصناعة القرار التشاركي

كشفت نتائج الدراسة أن إشراك المجتمع المحلي في تحديد الأولويات والمشاريع لم يكن إجراءً شكليًا، بل ممارسة مؤسسية اعتمدتها دائرة العلاقات العامة كجزء من فلسفتها الاتصالية.

وتنسجم هذه النتيجة مع أدبيات الحوكمة المحلية التي تؤكد أن مشاركة المواطنين في صنع القرار تُعزز من استدامة المشاريع، وترفع من مستوى قبولها المجتمعي.

وتختلف هذه النتيجة عن بعض الدراسات السابقة التي رصدت ضعف المشاركة المجتمعية في البلديات العربية، ما يمنح هذه الدراسة قيمة إضافية بوصفها تقدم نموذجًا تطبيقيًا ناجحًا في السياق الأردني.

رابعًا: الصورة المؤسسية بوصفها نتاجًا للأداء لا للرسائل

أظهرت نتائج الدراسة أن تحسن الصورة المؤسسية لبلدية سحاب لم يكن قائمًا على الحملات الإعلامية فقط، بل على مواءمة الاتصال مع الأداء الفعلي.

وتؤكد هذه النتيجة الطرح النظري الذي يرى أن الصورة الذهنية تُبنى عبر التجربة المباشرة للجمهور مع المؤسسة، وأن الرسائل الإعلامية تصبح عديمة الأثر إذا لم تُدعَم بسلوك مؤسسي حقيقي.

وهذا ما يفسر ارتفاع مستوى الرضا والثقة وفق إفادات المبحوثين، إذ ارتبط الاتصال بالإنجاز، لا بالتبرير أو التجميل.

خامسًا: الشراكات بوصفها مؤشرًا على السمعة المؤسسية

أشارت نتائج الدراسة إلى أن نجاح دائرة العلاقات العامة في إدارة الاتصال الداخلي والخارجي أسهم في بناء شراكات محلية ودولية، وهو ما يعكس مستوى متقدمًا من السمعة المؤسسية.

وتتفق هذه النتيجة مع نظريات رأس المال المعنوي، التي ترى أن السمعة الإيجابية تُعد موردًا استراتيجيًا يُمكّن المؤسسات من توسيع شبكاتها وتعزيز حضورها الإقليمي والدولي.

سادسًا: تقييم الأداء وقياس الأثر كمدخل للنضج المؤسسي

أظهرت نتائج الدراسة أن اعتماد دائرة العلاقات العامة على قياس الأثر والتقييم المستمر يشير إلى انتقالها من مرحلة التنفيذ إلى مرحلة الإدارة الواعية للاتصال.

وتتسق هذه النتيجة مع الاتجاهات الحديثة في العلاقات العامة التي تؤكد أن نجاح الاتصال لا يُقاس بعدد البيانات المنشورة، بل بمدى تأثيرها على السلوك والثقة والمشاركة.

خلاصة المناقشة

يمكن القول إن نتائج هذه الدراسة تؤكد أن العلاقات العامة، حين تُمارَس بوصفها وظيفة استراتيجية، تصبح عنصرًا فاعلًا في:

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

- تحسين الأداء المؤسسي
- تعزيز الثقة المجتمعية
- دعم القرار الإداري
- بناء الشراكات المستدامة

وهو ما يضع تجربة بلدية سحاب نموذجًا قابلًا للدراسة والتعميم في السياق البلدي الأردني.

ثالث عشر: التوصيات

انطلاقًا من نتائج الدراسة ومناقشتها، وبالاستناد إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، تُقدِّم هذه الدراسة مجموعة من التوصيات العلمية والعملية التي من شأنها تعزيز دور العلاقات العامة في البلديات الأردنية، وبخاصة بلدية سحاب، وترسيخها بوصفها وظيفة استراتيجية لا دورًا تكميليًا.

أولًا: توصيات على المستوى الإداري والمؤسسي

تعزيز الموقع التنظيمي لدائرة العلاقات العامة

توصي الدراسة بترسيخ موقع دائرة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للبلديات بوصفها شريكًا في صناعة القرار، لا مجرد وحدة تنفيذية، بما ينسجم مع المفهوم الحديث للعلاقات العامة كوظيفة إدارية استراتيجية.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

إشراك العلاقات العامة في التخطيط الاستراتيجي

ضرورة مشاركة دائرة العلاقات العامة في إعداد الخطط البلدية السنوية ومتوسطة المدى، لضمان مواءمة الاتصال مع السياسات العامة والأهداف التنموية.

إقرار سياسات واضحة للاتصال المؤسسي

اعتماد أدلة إجرائية مكتوبة تنظم الاتصال الداخلي والخارجي، وإدارة الأزمات، والتعامل مع الجمهور، بما يحقق الاتساق والشفافية.

ثانيًا: توصيات على مستوى الاتصال والمشاركة المجتمعية

تعزيز نموذج الاتصال التشاركي

التوسع في استخدام أدوات الحوار المجتمعي مثل الندوات وورش العمل واللقاءات المفتوحة، وعدم الاكتفاء بالاتصال الرقمي أو البيانات الرسمية.

مأسسة مشاركة المجتمع المحلي

تحويل مشاركة المواطنين من مبادرات ظرفية إلى نهج مؤسسي دائم، عبر إعداد أدلة احتياجات مجتمعية تُحدَّث دوريًا، ويُبنى عليها التخطيط البلدي.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

الاستفادة من أدوات التصويت المجتمعي

توظيف الاستبيانات والمنصات الرقمية لإشراك المواطنين في ترتيب أولويات المشاريع، بما يعزز الشعور بالملكية المجتمعية.

ثالثًا: توصيات على مستوى بناء الصورة المؤسسية

ربط الخطاب الإعلامي بالأداء الفعلي

التأكيد على أن الصورة المؤسسية تُبنى من خلال الإنجاز والخدمة، لا من خلال الرسائل الإعلامية وحدها، بما يعزز المصداقية والثقة.

إدارة السمعة المؤسسية بشكل استباقي

الانتقال من ردّ الفعل إلى التخطيط الاستباقي لإدارة السمعة، عبر رصد اتجاهات الرأي العام وتحليل التفاعل المجتمعي.

رابعًا: توصيات على مستوى التقييم وقياس الأثر

اعتماد مؤشرات أداء لقياس أثر الاتصال

تطوير أدوات لقياس أثر أنشطة العلاقات العامة على رضا المواطنين، ومستوى الثقة، ونوعية المشاركة المجتمعية.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

توثيق التجربة وتعميمها وطنيًا

توصي الدراسة بتوثيق تجربة دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب بوصفها نموذجًا ناجحًا، والعمل على تعميمها على البلديات الأخرى من خلال وزارة الإدارة المحلية.

خامسًا: توصيات بحثية وأكاديمية

تشجيع الدراسات التطبيقية في العلاقات العامة البلدية

الدعوة إلى إجراء دراسات مقارنة بين البلديات الأردنية، وأخرى عربية، لقياس أثر العلاقات العامة في الحوكمة المحلية والتنمية المستدامة

الربط بين العلاقات العامة والحوكمة المحلية

اقتراح توسيع الدراسات المستقبلية لتشمل العلاقة بين الاتصال المؤسسي والشفافية والمساءلة.

خاتمة التوصيات

تؤكد هذه التوصيات أن نجاح دائرة العلاقات العامة في بلدية سحاب لم يكن نتاج الصدفة، بل نتيجة وعي إداري، وتخطيط اتصالي، وممارسة تشاركية واعية.

كما تُبرز أن الاستثمار في العلاقات العامة هو استثمار في الثقة، والسمعة، والاستدامة.

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

رابع عشر: الملاحق

ملحق 1: أسئلة المقابلات

ملاحظة: تم تصميم هذه الأسئلة لكل مبحوث وفق المحاور الرئيسة للبحث، مع مراعاة طبيعة دوره في المؤسسة.

المحور

الأسئلة

دور العلاقات العامة في التخطيط المؤسسي

1. كيف تصف دور دائرة العلاقات العامة في دعم التخطيط البلدي؟

2. هل تشارك العلاقات العامة في وضع الخطط السنوية؟ وكيف؟

أدوات الاتصال المؤسسي

ما هي الوسائل المستخدمة للتواصل مع المواطنين؟ هل تستخدم وسائل رقمية أو اجتماعات ميدانية؟ أعط أمثلة.

قياس الأثر وتقييم الأداء

1. كيف يتم تقييم أداء دائرة العلاقات العامة؟

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

2. ما هي مؤشرات النجاح الرئيسية؟

المشاركة المجتمعية وصناعة القرار

كيف تُشرك دائرة العلاقات العامة المواطنين في تحديد الاحتياجات والمشاريع؟ هل هناك آليات لتلقي الآراء أو التصويت؟

الشراكات المحلية والدولية

ما هي الشراكات التي أسهمت فيها دائرة العلاقات العامة؟ 2. كيف انعكس دور العلاقات العامة على هذه الشراكات؟

الصورة المؤسسية

كيف ساهمت دائرة العلاقات العامة في تحسين صورة البلدية لدى المواطنين؟. وهل هناك أمثلة على ممارسات محددة أثرت إيجابيًا على السمعة المؤسسية؟

المبحوثون

المهندس عياده الحسبان – رئيس بلدية سحاب

المهندس سلطان الرحامنة – أمين عام وزارة الأشغال

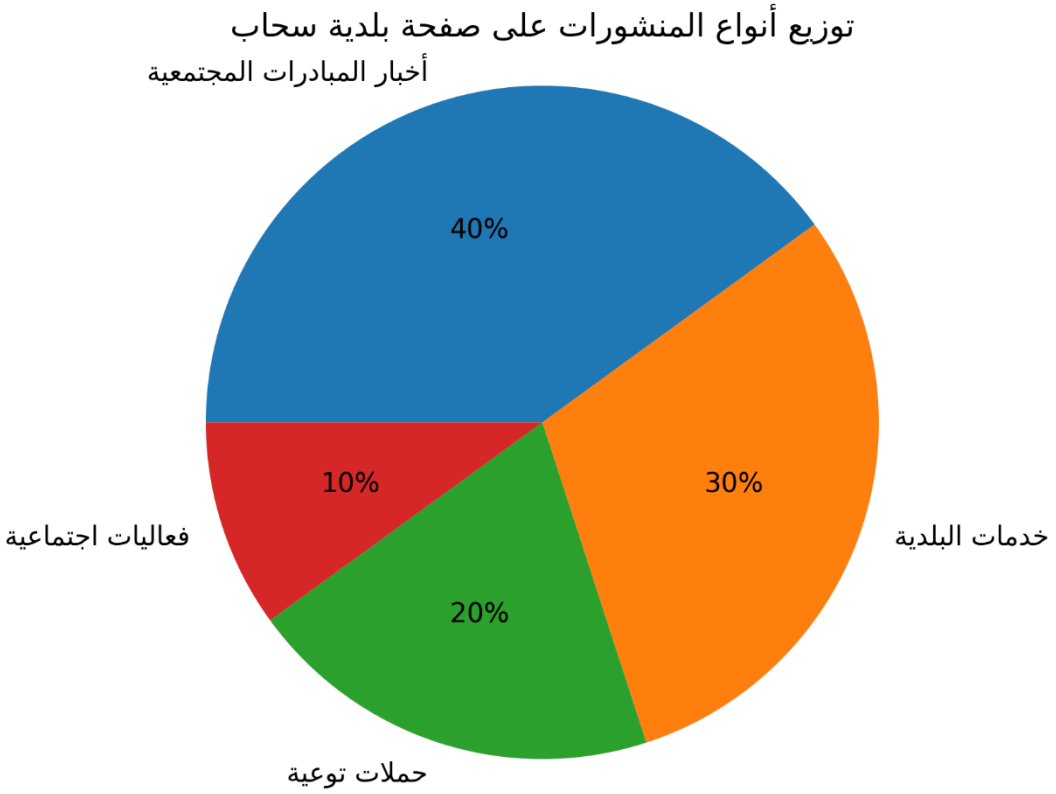
الدكتور مجاهد الرجبي – رئيس جمعية المستثمرين الأردنية

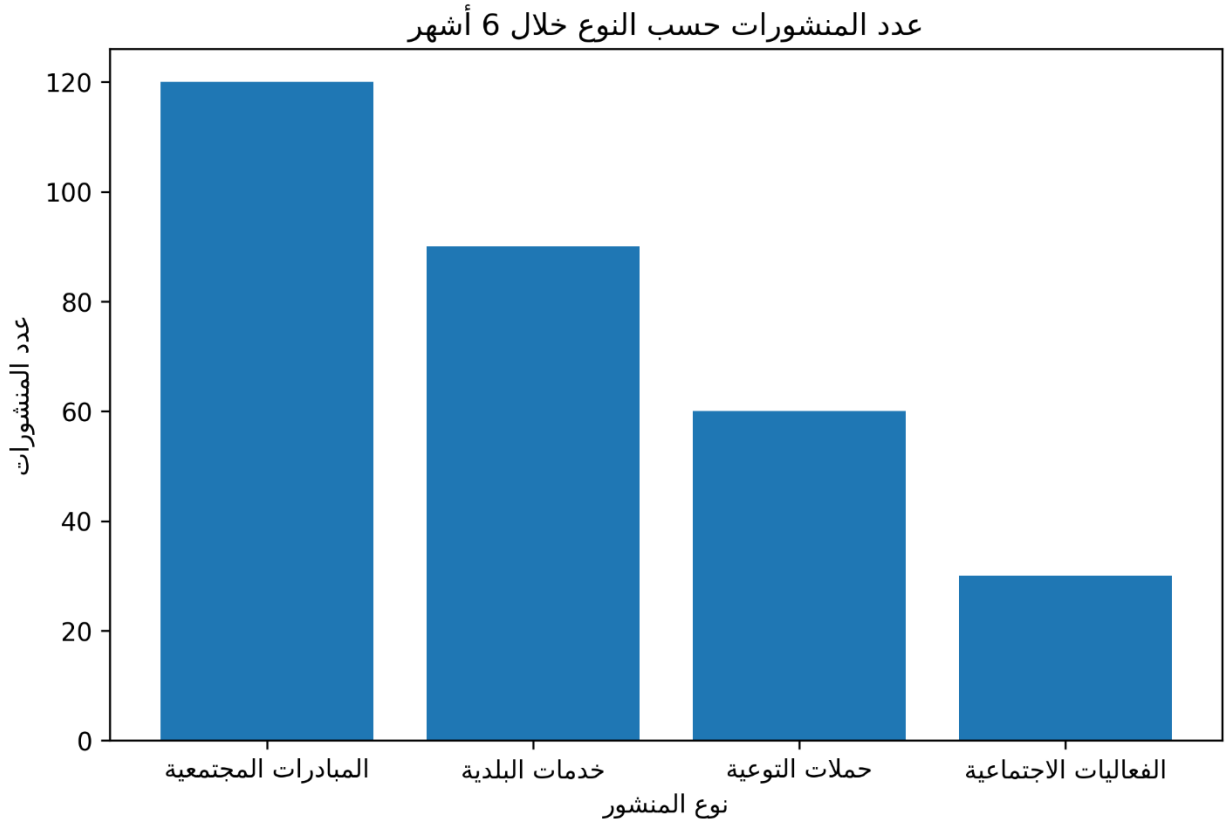
JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

الدكتور سعيد المرشد – مدير مديرية الأحوال المدنية والجوازات

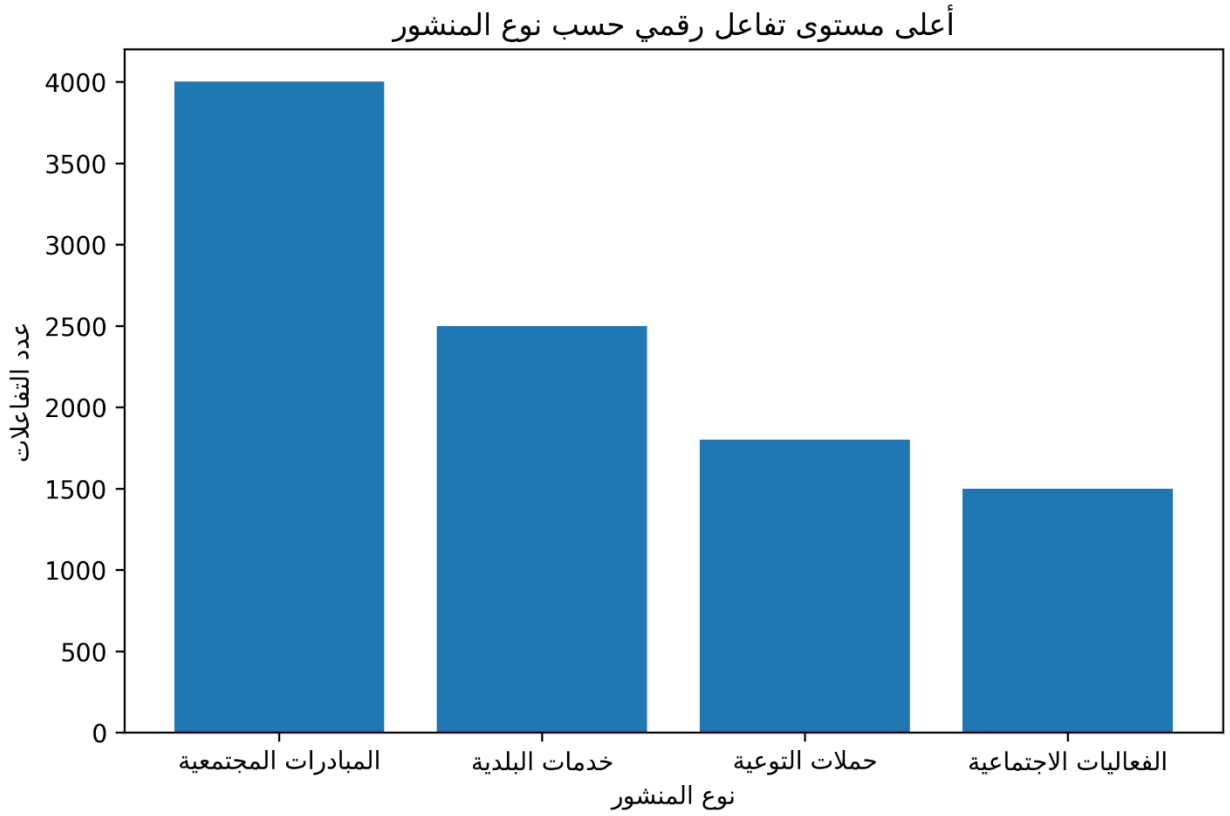
ذيب المحارمة – فنان تشكيلي وناشط اجتماعي

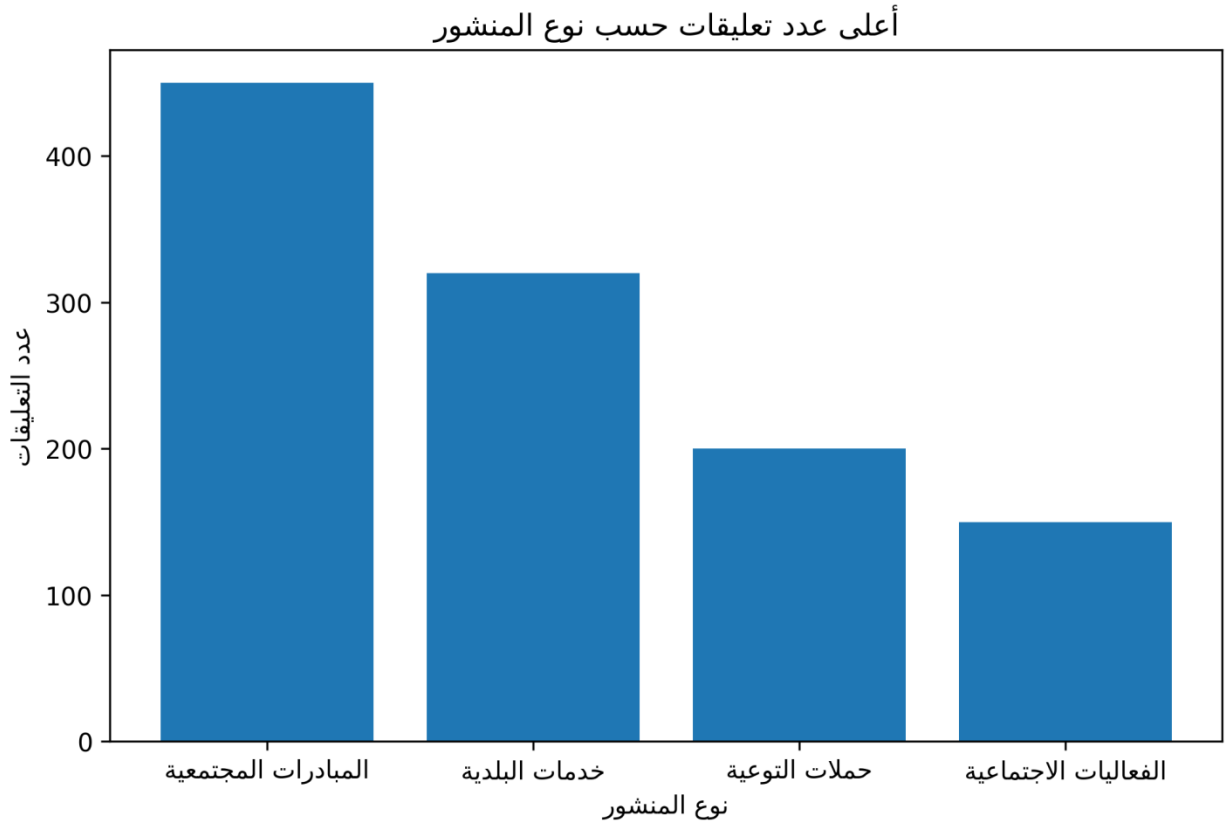
JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6
https://jaspss.com





JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6
https://jaspss.com





JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

ملحق 3: دليل الاحتياجات المجتمعية

نموذج استرشادي لدليل احتياجات المجتمع المحلي

أ. معلومات أساسية:

الاسم / العمر / الحي

الفئة: مواطن / مؤسسة / قطاع خاص

ب. الاحتياجات حسب الأولوية:

البنية التحتية (طرق، إنارة، صرف صحي(

الخدمات البلدية (نظافة، نقل، صيانة(

الأنشطة المجتمعية والثقافية

التوعية والتعليم البيئي والصحي

ج. طرق المشاركة:

الحضور إلى ورش العمل

التصويت الرقمي عبر منصات البلدية

إرسال اقتراحات مكتوبة أو إلكترونية

هذا الدليل يُستخدم في بلدية سحاب كأداة لإشراك المواطنين، وتحديد الأولويات، وربط المشاركة الفعلية بالقرارات الإدارية

خامس عشر: المراجع

أولا: مراجع المصطلحات

1. Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). Managing public relations. New York, NY: Holt, Rinehart & Winston.
2. Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. Public Relations Review, 23(2), 177–186.
3. Heath, R. L. (2013). The SAGE handbook of public relations. Thousand Oaks, CA: Sage.
4. Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. Journal of the American Institute of Planners, 35(4), 216–224.
5. Yin, R. K. (2018). Case study research and applications. Thousand Oaks, CA: Sage.

ثانياً: مراجع الإطار النظري

1. Grunig, J. E. (2001). Two-way symmetrical public relations. In R. L. Heath (Ed.), Handbook of public relations (pp. 11–30). Thousand Oaks, CA: Sage.
2. Coombs, W. T. (2014). Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
3. Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
4. Patton, M. Q. (2015). Qualitative research & evaluation methods (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (151)
2026-7-6

ثالثاً: مراجع الدراسات السابقة

1. Abu Zeid, K. (2021). Community participation and its role in local development. Journal of Social Sciences, 14(3), 133–156.
2. Al-Abdullah, M. (2016). The role of public relations in improving the mental image of Jordanian government institutions. Jordanian Journal of Media Studies, 8(2), 45–68.
3. Al-Hesban, A. (2019). Public relations in Jordanian municipalities: Reality and challenges. Journal of Administrative Studies, 11(1), 77–102.
4. Al-Khatib, R., & Al-Jaber, F. (2019). Citizen participation and local governance in Jordan: The mediating role of municipal communication. Middle East Journal of Social Sciences, 11(2), 100–115.
5. Fawzi, M. (2020). The role of public relations in enhancing municipal image: A comparative study of selected Arab municipalities. Journal of Public Administration Research, 8(3), 45–62.
6. Ministry of Local Administration. (2024). Annual report on municipal communications. Amman, Jordan: Ministry of Local Administration.
7. Official Facebook pages of Sahab Municipality. (2025). Content analyzed March–May 2025.
8. Official Facebook pages of Zarqa and Salt Municipalities. (2025). Content analyzed March–May 2025.