



جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

عنوان المذكرة

قسم العلوم السياسية

دور العلاقات العامة في فاعلية الجماعات المحلية

دراسة لعينة من المجالس الشعبية البلدية لولاية عين الدفلى

(2013-2017)

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم السياسية

تخصص: إدارة جماعات محلية.

إشراف:

إعداد الطالب:

الأستاذ عبد اللاوي عبد السلام

حاج ملياني أحمد

لجنة المناقشة

رئيسا

الأستاذ بن حليلة عبد الرزاق

مشرفا

الأستاذ عبد اللاوي عبد السلام

عضوا مناقشا

الأستاذ مستاك يحيى محمد لمين

السنة الجامعية 2017/ 2018

الاهداء :

اهدي هذه المذكرة إلى كل من صلى على خير الأنام محمد صلى الله عليه و سلم إلى الوالدة
الكرمة حفظها الله و إلى روح الوالد الكريم رحمه الله ، إلى إخوتي الأعزاء إلى زوجتي الغالية إلى إبنتي إلى زملائي في
العمل أخص بالذكر الحاج زيتوني ، حمزة معزوزي ، أحمد كروش ، إلى زملائي الطلبة خاصة عبد المجيد ، مصطفى

محمد أمين ، محمد طيبي

إلى كل أحبتي اهدي لهم هذا العمل المتواضع .

شكر و تقدير

ابعث بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم من قريب او بعيد في انجاز هذا العمل ، الى كل اساتذة قسم العلوم السياسية بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة و اخص بالذكر الأستاذ الفاضل عبد السلام عبد اللاوي الذي تفضل بالإشراف على اعداد هذه المذكرة و الذي لم يخجل بتقديم مساعداته و ارشاداته و رعايته لهذا العمل .

خطة البحث

مقدمة :

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي و النظري للعلاقات العامة و الجماعات المحلية

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة .

المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة .

المطلب الثاني: أهداف العلاقات العامة .

المبحث الثاني: ماهية الجماعات المحلية .

المطلب الأول: تعريف الجماعات المحلية.

المطلب الثاني: دور الجماعات المحلية في تجسيد التنمية المحلية.

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

المبحث الأول: لمحة تعريفية عن بلدية عين الدفلى

المطلب الأول: تعريف بلدية عين الدفلى.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية.

المبحث الثاني: تأثير العلاقات العامة في التنمية المحلية لهلدية عين الدفلى

المطلب الأول: عينة الدراسة .

المطلب الثاني: تحليل وتفسير الاستبيان .

المطلب الثالث: عرض نتائج الاستبيان.

خاتمة

مقدمة

إن الإنسان بطبيعته لا يعيش في عزلة عن الناس، بل تقتضي ظروف الحياة الاتصال بالآخرين والتعاون معهم، وفي أثناء هذا الاتصال بالآخرين والتعاون معهم، إما أن يترك الشخص أثراً حسناً لدى بقية الناس وأما أن يترك أثراً سيئاً، فإذا ترك أثراً حسناً ساعده هذا على قضاء أعماله بسرعة وبأقل مجهود والعكس صحيح. وهكذا فتكيف الأفراد و الجماعات مع الواقع الاجتماعي أمر مهم وضرورة لا غنى عنها من أجل الصالح العام .

كذلك الأمر بالنسبة لأية منظمة فهي لا تعيش بمعزل عن الجمهور وعن المجتمع المحيط بها، فهي تحتاج إليه وهو يحتاج إليها، ولا بد من وجود علاقات طيبة بينهما و تعرف كل منها على أهمية الدور الذي تقوم في المجتمع، و بدون الصلات الطيبة بين المنظمات و بين الجمهور المتصل بها أو المجتمع المحيط بها لا يمكن لهذه المنظمات أن تضمن لنفسها السلام و الاستقرار، و كلما كبر حجم المنشآت بعدت المسافة بينها و بين جمهورها و المجتمع المحيط بها، و أصبحت الحاجة ملحة إلى معرفة آراء الآلاف أو ملايين الأفراد و الجماعات، لكي ترسم سياستها بما يلائمهم، ثم تقوم بشرحها لهم بغية كسب ثقتهم و احترامهم و تأييدهم.

كما أن الحكومات الديمقراطية تسعى إلى التعرف على رغبات الجمهور وكسب ثقته وتأييده، لأنه هو الذي سيقوم بتنفيذ السياسات التي ترسمها وعليه يتوقف زوالها أو بقائها، فلقد تشابكت مصالح الناس و تباينت رغباتهم وزادت العلاقات بين المنظمات، كما زادت قوة الرأي العام وأصبحت الحاجة ملحة لفهم دوافع و مطالب الأفراد و الجماعات، وأضحى كسب تأييد وتعاون و ثقة الآخرين عن طريق الاقتناع، جزءاً من العمل اليومي للمدير في أي نوع من أنواع المنظمات، سواء كانت اجتماعية أو دينية أو سياسية أو اقتصادية، إذ أدركت هذه المؤسسات أنها لا يمكن أن تحقق نجاحاً إذا عاشت بعيدة عن الجمهور أو عزلت نفسها عنه.

ومن هنا نشأت الحاجة في عصرنا الحالي إلى إسناد هذه المهمة - مهمة إقامة علاقات طيبة بين منشأة و جمهورها إلى أشخاص متخصصين في هذه الناحية، وبذلك أنشئت إدارة العلاقات العامة في الوزارات والمنشآت المختلفة، والتي أصبحت من ضروريات وقتنا الحاضر.

خلاصة القول أن العلاقات العامة تمثل اليوم مجالاً مهماً في العمل الإداري خاصة مجال الإدارة

المحلية ، لذا ينبغي التعمق في دراستها .

الإشكالية :

عرفت السنوات الأخيرة إهتماما ملحوظا بالعلاقات العامة أدى إلى حدوث تغير ملموس في أداء الجماعات المحلية وذلك من خلال تأثيرها المباشر عليها سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي الذي فتح أمامها توجهات جديدة ،لذا سنحاول في هذه الدراسة الإجابة على التساؤل التالي :

كيف تساهم العلاقات العامة في تفعيل أداء الجماعات المحلية؟

من هنا وللإجابة على هذا التساؤل يمكن تبسيطه من خلال طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- فيما تتمثل العلاقات العامة ؟
- ما المقصود بأداء الجماعات المحلية ؟
- ما هي التحديات التي تعيق سير العلاقات العامة في الجماعات المحلية؟

وللإجابة على هذه التساؤلات نقترح الفرضيات التالية:

- المقصود بأداء الجماعات المحلية هو مجموعة الأنشطة التي تقوم بترجمة أهدافها.
- العلاقات العامة هي عملية إدارية تؤدي إلى زيادة فعالية العلاقة بين الإدارة و الجمهور .
- تساهم العلاقات العامة في الربط بين وظائف الجماعات المحلية والجمهور الداخلي و الخارجي.

أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من تناوله لموضوعين مهمين في مجال التسيير ألا وهما أداء الجماعات المحلية و ارتباطها بالعلاقات العامة .

دوافع الدراسة:

الدوافع المؤدية لاختيار هذا الموضوع تتمثل في جانبين:

الدوافع الذاتية:

تتمثل في الرغبة الذاتية للبحث في هذا المجال والميل الشخصي لمواضيع الإدارة بالإضافة إلى التخصص الدراسي- إدارة جماعات محلية- وهذا يدخل في ميدان الإدارة العامة والرغبة أيضا في معرفة مدى تأثير العلاقات العامة على فعالية الجماعات المحلية .

الدوافع الموضوعية:

تكمن أسباب اختيار هذا البحث إلى عوامل الخروج عن نطاق ذاتية الباحث بل وتتمحور حول الموضوع المعني بالدراسة والتحليل ذلك لأهمية العلاقات العامة في الإدارة المحلية خاصة في الجزائر و كذا التعرف على أهم المستجدات التي طرحها هذا الموضوع.

حدود الدراسة:

البعد الزمني: تم إجراء الدراسة في الفترة 2013 / 2017

البعد المكاني: تم إجراء الدراسة في بلدية عين الدفلى.

البعد البشري: أجريت الدراسة على عينة عشوائية من عمال البلدية.

المنهج المتبع في الدراسة:

بهدف الإجابة على إشكالية البحث وإثبات مدى صحة الفرضيات تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي فيما يخص الجانب النظري، الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيل في الظاهرة أو الموضوع قيد الدراسة للحصول على أدق النتائج، كما يتجلى الإعتماد على هذا المنهج في سرد للتطورات الحاصلة وسيورتها ومدى فاعليتها عن طريق جميع المعلومات الممكنة بخصوص الموضوع.

وبخصوص الإقترابات تم الاعتماد على **الإقتراب القانوني المؤسساتي** وذلك وفقا للرجوع والإستناد على النصوص القانونية التي تدرس المؤسسات وكيفية تقنين التحولات الحاصلة على مستواها. ثم **الإقتراب الوظيفي** وهو من الإقترابات الشائعة لدراسة المؤسسات الإدارية والهياكل التنظيمية بحكم أن موضوع الدراسة يمس الإدارة العامة ومدى قدرتها على التكيف مع التغيرات الطارئة وبالتالي يكون حرصا على تقييم هذه التغيرات التي قد تساهم في نجاح أو فشل الإدارة عموما أما فيما يخص الجانب التطبيقي وضعنا الإستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه الدراسة حيث يتكون الإستبيان من ثلاثة محاور :

المحور الأول: العلاقات العامة.

المحور الثاني: وظائف البلدية.

المحور الثالث: العلاقات العامة وعلاقتها بوظائف البلدية.

هيكل البحث:

تمشيا مع التساؤلات المقدمة في البحث :

قسمت الدراسة إلى فصلين إذ تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للعلاقات العامة و الجماعات المحلية من جانب نظري من حيث التعريف و الأهداف ،أما الفصل الثاني خصص لدراسة دور العلاقات العامة في التنمية المحلية وإبراز واقع العلاقات العامة من خلال دراسة ميدانية لبلدية عين الدفلى تم التوصل إلى أهم النتائج المحققة واكتشاف الأسباب والنقائص التي أعاقت العملية في الجماعات المحلية بشكل فعال ومن ثم تقديم مجموعة من التوصيات الممكنة من أجل تفعيل أداء الجماعات المحلية اعتمادا على العلاقات العامة .

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي و النظري للعلاقات العامة والجماعات المحلية

يعتبر الكثير من المفكرين في مجال الإدارة باختلاف توجهاتهم وجود تباين كبير في عمليات تعريف بعض المفاهيم خاصة في ظل وجود عديد المدارس الفكرية و النظريات التي تدعي التعريف الصحيح للظاهرة لكن يبقى الهدف الأساسي هو إضافة معلومات و أفكار لمجموعة المعارف و الكتب و الدراسات . وهذا ما لاحظناه في الكم الهائل من التعريفات الخاصة بالعلاقات العامة و الجماعات المحلية .

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة

يرى الكثير من المفكرين أن العلاقات العامة هي عملية مستمرة تسعى الإدارة من خلالها المحافظة وتعزيز الفهم والثقة بين المتعاملين معها والجمهور بشكل عام من خلال التحليل الذاتي والتصويب (داخليا) ومن خلال جميع أساليب التعبير (خارجياً) .

المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة

ويعرف قاموس وسائل الإعلام والاتصال الصادر عن لونغمان Longman العلاقات

العامة على أنها وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور ، ويتبع هذه العملية المستمرة السياسات والأنشطة للمنظمة والتي تتماثل مع مصالح الجمهور .⁽¹⁾

ويعرف كريج ارو نو ف وأوتيس باسكين Craig Aronoff & Otis Baskin العلاقات

العامة أنها وظيفة إدارية تساعد على تحديد أهداف المنظمة وتسهيل التغيير فيها ، ويقوم رجال العلاقات العامة بالاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي ذي الصلة بالمنظمة .⁽²⁾

تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة :

حيث عرّفت العلاقات العامة كوظيفة تخطيطية فقالت : بأنها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب تعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم وتحافظ على ثقتهم ، عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها

1- حسين عبد الحميد أحمد رشوان العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، الإسكندرية(مصر)، المكتب الجامعي الحديث، 1993، ص32

3د. إبراهيم إمام العلاقات العامة والمجتمع، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 1976، ص18

وإجراءاتها قدر الإمكان ، ومن اجل تحقيق تعاون مثمر أكثر ، ومن اجل مقابلة المصالح العامة بدرجة أكثر كفاءة عن طريق تخطيط المعلومات ونشرها ⁰

• التعريف الوارد في الشركة المهنية لمستشاري العلاقات العامة

عرفت هذه الشركة العلاقات العامة بأنها " الجهود التي يبذلها فريق ما ، لإقامة العلاقات الطيبة واستمرارها بين أعضائه ، وبين مختلف قطاعات الرأي العام " .⁽¹⁾

أما ريكس هارلو، فقد عرف العلاقات العامة بأنها " وظيفة إدارية مميزة، تساعد على بناء الإتصال الفعال، والفهم المتبادل، والموافقة والتعاون المشترك بين المنظمة وجماهيرها الداخلية والخارجية و تعمل على مواجهة المشكلات التي تواجه الإدارة، واقتراح الحلول المناسبة لها، وإمدادها بتيار مستمر من المعلومات والبيانات، مما يجعلها متجاوبة مع الرأي العام .وتحديد مسؤولية الإدارة تجاه اهتمامات الجماهير، وتؤكد وتساعد على مواكبة التغيير، كما تستخدم العلاقات العامة كنظام للتنبؤ للمساعدة على المعرفة المبكرة للاتجاهات وتوقعها .وتستخدم لذلك بحوث الاتصال وطرقه ووسائله وفنونه على أسس أخلاقية لتحقيق هذه المهمات الأساسية"⁽²⁾

أما معهد العلاقات العامة البريطاني، فقد ركز في تعريفه في العلاقات العامة على الجانب الإداري حيث عرفها بأنها " الجهود الإدارية المرسومة المستمرة التي تهدف إلى إقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين هيئة وجمهورها"⁽³⁾

1-عصام الدين فرج أسس العلاقات العامة، دار النهضة، مصر 2008، ص 5
2 هشام مصطفى إدارة العلاقات العامة و البروتوكولاته دار الراية، الاردن 2015،ص13
3-عبيدة صبطي،كلثوم مسعودي مدخل إلى العلاقات العامة، دار الخلدونية،الجزائر 2010،ص170

التعريف الوارد في نظام الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة:

يعرف هذا النظام العلاقات العامة بأنها " الجهود التي يبذلها فريق ما ، لإقامة علاقات الثقة واستمرارها بين أعضائه ، وبين الفريق وبين الجماهير المختلفة التي تنتفع بصورة مباشرة أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المؤسسة " (1)

المطلب الثاني: أهداف العلاقات العامة

تتأسس معظم الهيئات و المنظمات أعمال العلاقات العامة سواء توفر لديها إدارة أو قسم للعلاقات العامة أم لم يتوفر، وسواء أعدت برامج للعلاقات العامة أم لم تعد. و حتى في حياتنا الشخصية يعمل الفرد على تحسين علاقاته مع الآخرين باستمرار.

ولا تقتصر العلاقات العامة على نوع واحد من النشاط، بل أن مجالها يتبع لكافة أنواع النشاط الخاص والعام في جميع الميادين، زراعية وتجارية وصناعية، وتشمل علاقات العمل وتحسين ظروفه و رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين، والتعليم، والانسجام مع المظاهر الهامة للإدارة الصناعية، والاهتمام بالعامل كإنسان له حاجاته المادية و الصحية و الثقافية و الترفيهية و الاجتماعية و النفسية. و تعمل العلاقات العامة على تحقيق عدد من الأهداف، فكل حملة من حملات الإعلام ينبغي أن تتركز على سلسلة متكاملة من الأهداف والأغراض توضع سلفاً، فيتحقق هدف وراء هدف في سلسلة مرتبة، والنتيجة العامة هي تحقيق الأهداف جميعاً، وفي النهاية بلوغ الهدف الشامل. وإذا لم تحدد هذه السلسلة من الأهداف سلفاً، فإن النتيجة ستكون ضياع الوقت والجهد والمال، و بالتالي الفشل الذريع.

¹ محمد قبادو الإعلان والعلاقات العامة، كلية إدارة الأعمال، جامعة تبوك، 2013، ص3

ولما كان من المألوف أن تتضارب مصالح الجماهير، فمن الواضح إذن إن أي هدف يرجى بلوغه، إنما ينبغي أن يكون وسطاً بين هذه المصالح المتضاربة. وينبغي كذلك تعيين الأهداف في ضوء الاتجاهات الاقتصادية والاجتماعية العريضة السائدة بين الرأي العام. كما ينبغي أن تكون تلك الأهداف معقولة من حيث الجهد و المال والموظفين الذين يسعون إلى تحقيقها. و لعامل الوقت اثر كبير في تعيين أهداف العلاقات العامة. و من الأمثلة على ذلك تنظيم حملة لجمع التبرعات، و نظراً لضيق الوقت تبسط الأهداف، فكلما قصر الوقت تعين تبسيط الأهداف المباشرة. (1)

ويمكن تلخيص هذه الأهداف في الآتي :

- 1 - تهدف العلاقات العامة إلى توعية الجماهير بالأهداف العامل للدولة، وتعليم الجمهور عن السياسة العامة، ومسؤوليته في تنفيذها. كما تهدف المنظمات إلى التوعية بأهدافها، وأسلوب وعمل ونوع نشاطها وخططها للجماهير. كما تسهل التنسيق بين جهودات الأفراد، فعندما يعرف كل شخص في المجموعة الأهداف المطلوب الوصول إليها، فإنهم يعملون متعاونين في الوصول إليها. وتُعد الأهداف مقياساً للتقويم و الرقابة، طالما إنها تحدد المطلوب عمله. و تؤدي أيضاً إلى عمليات تعديل استراتيجيات المنظمة، وهكذا فإن انعدام الهدف أو عدم وضوحه و تحديده يعتبر أحد العوامل الأساسية التي تفشل كثيراً من الجهود في هذا المجال. ومن هذه الأهداف ما يأتي:
- أ- أن تكون الشركة رائدة في صناعة ما في بعض الأسواق الممتازة.
- ب- أن تجعل المستهلك يشعر برضا مستمر و متزايد في الأسواق الحالية والجديدة.
- ج- أن تنتج ربحاً مناسباً، بحيث تستطيع أن تدفع عائداً معقولاً لحملة الأسهم، وان توفر الموارد

¹ جودة محفوظ احمد العلاقات العامة مفاهيم وممارسات ،ط4،دار الزهران ،عمان ،2008،ص75.

اللازمة للتوسع واستقرار الشركة في المستقبل.

د- أن تعتبر الشركة أو المنظمة عنصراً إيجابياً وصالحاً في المجتمع الذي تعمل فيه، وتزيد إحساسها بالمسئولية الاجتماعية تجاه الجماهير المختلفة، والمجتمع بصفة عامة.

هـ - تحقيق السمعة الطيبة للمنظمة وتدعيم صورتها الذهنية. (1)

2. تهدف العلاقات العامة إلى إقامة علاقات طيبة، وزيادة فرص التفاهم المتبادل والتوافق والانسجام

بين المنظمة والجماهير، سواء كان هذا (الجمهور داخلياً) كالعاملين بالمنظمة حتى يشعرون بالرضا

والارتياح، وترتفع الروح المعنوية بينهم، فيرتفع إنتاجهم، وينمو إحساسهم بالانتماء، ويتأتى ذلك

عن طريق تنفيذ برنامج كبير للتثقيف والإرشاد، وآخر للتدريب على الأعمال الجديدة، وتحسين

ظروف العمل، ووضع نظام عادل منصف مناسب للتعويض، والثبت من أن الأجور وغيرها من

مزايا العمل، تتناسب مع متوسط الأجور الصناعية أو تفوقها، وإفهامهم حقيقة ما يدور حولهم،

وتعرفهم لماذا يجلس هذا الموظف في مكتب فخم بينما يجلس آخر في مكتب اقل فخامة. ولماذا

يرتدي العمال هذا النوع من الملابس دون غيره. وعموماً فإن العمال ينبغي أن يتمتعوا بظروف عمل

صحية ووسائل للراحة، ولا بد من أن تحترم آرائهم ومقترحاتهم. والوصول إلى الجمهور الداخلي ليس

أمرأً صعباً، حيث إن علاقات العمل توفر اتصالاً يومياً، بالإضافة إلى تشجيع الأنشطة الثقافية

والاجتماعية والصلوات والأنشطة الرياضية، وحل للمشكلات الخاصة بالعاملين، ويبدأ هذا الاتصال

من الإدارة العليا. ويمكن أن يكون الاتصال على كافة المستويات الإدارية في المنظمات الكبيرة

والصغيرة، على السواء، ويتمثل (الجمهور الخارجي) في اتحادات العمال والمستهلكين والموردين

¹ حجاب محمد منير المداخل الاساسية للعلاقات العامة، دار الفجر، مصر، 2008، ص 52

والموزعين، والبنوك ومنافذ البيع والتصرف، وكذلك أفراد المجتمع حيث من الممكن إقامة المستشفيات و المدارس و المساجد. و يمتد التوافق إلى علاقاتها بالمنظمات الأخرى، حتى تعتمد العلاقات بين المنظمات على المنافسة الشريفة، و عدم هدم جهود المنظمات الأخرى، و تؤدي برامج العلاقات العامة دورا كبيرا في التوفيق بين الميول المتباينة للأفراد والجماعات، وتعمل على تعديل الاتجاهات السلبية لدى الجماهير إلى اتجاهات إيجابية بناءة، كما أنها تنقل أفكار و آراء الجماهير و اتجاهاتها نحو المنظمة إلى الإدارة، و تقوم بنصحها و إرشادها حتى تتمكن من تعديل سياسة المنظمة و خططها بما يتناسب مع ما تتوقعه الجماهير من هذه المنظمة. و يمتد التوافق و الانسجام الذي تسعى إليه العلاقات العامة إلى علاقتها مع أجهزة الإعلام.

(1)

- 3 - تسعى العلاقات العامة إلى القيام بالأعمال المتنوعة التي تقوم بها الإدارات الأخرى ومساعدتها. فهي تقوم مثلا بمساعدة إدارة العلاقات الصناعية باجتذاب الممتازين من الموظفين و العمال. وهي تشجع الاتصال بين المستويات العليا في الإدارة والمستويات الدنيا، وبالعكس. وهي تساعد إدارة المبيعات في ترويج منتجات المنظمة، سواء المنتجات الحالية أو الجديدة.
- 4- تهدف العلاقات العامة إلى رفع الكفاية الإنتاجية بتوفير العامل المادي والمعنوي، وزيادة الفوائد التي تعود على أصحاب الشركة وعمالها ومستهلكي منتجاتها والجماعات التي تعمل فيها، وذلك عن طريق وضع برنامج لتحسين المصانع والمنتجات، والاستغناء عن الآلات البالية وتنفيذ برنامج لتركيب أحدث أنواع الآلات، وكذلك العمل على إنتاج السلع الجديدة في اقرب موعد يتناسب مع الانتهاء من الاختبارات اللازمة، وإعادة تنظيم الأعمال المكتبية، و زيادة منافذ التوزيع.

¹ محفوظ احمد جودة العلاقات العامة مفاهيم وممارسات ط4، دار الزهران، عمان 2008، ص26، 25.

- 5- تهدف العلاقات العامة إلى إقامة علاقات ودية مع المساهمين، وهؤلاء ينحصر اهتمامهم في تأمين استثماراتهم والوقوف على أحدث تطورات الإنتاج والمشروعات التوسعية والأسواق الجديدة، ومن ثم ينبغي إحاطتهم علماً بجميع خطط الشركة ومشروعاتها، مع تحليلها وتبيان ما ينتظر أن يعود عليهم من منفعة، من حيث ضمان أموالهم المستثمرة، ومن حيث فائدة كافية لرأس المال.
- ويمكن التعرف على رغبات المساهمين بوسائل متعددة، فمثلاً اجتماعات الجمعيات العمومية تهيئ للشركة فرصة طيبة للتحدث مع المساهمين والإلمام بوجهة نظرهم، كذلك من المخاطبات التي يرسلها المساهمون لإدارة الشركة يمكن معرفة كثير من الرغبات، والآراء، وقد تلجأ بعض الشركات لعمل استقصاء لآراء المساهمين ورغباتهم عن طريق إرسال قائمة بالبريد تحتوي على عدد من الأسئلة للإجابة عليها، أو يمكن توجيه هذه الأسئلة بواسطة مندوبي قسم العلاقات العامة، عن طريق مقابلات شخصية، ولا يعني ذلك مقابلة كل المساهمين، بل يكفي اخذ عينة ممثلة لهم.
- 6- تهتم العلاقات العامة بتلقي رغبات الموزعين وملاحظاتهم ومقترحاتهم خاصة فيما يتعلق بطريقة التعبئة أو التغليف أو الوزن أو طريقة التشكيل والعرض، والموزعون هم حلقة الاتصال بين المؤسسة والعميل، وهم كل من يتعامل مع السلعة، من وقت خروجها من المصنع إلى أن تصل إلى يد المستهلك. وكثيراً ما كانت قراراتهم واتجاهاتهم ذات اثر حاسم في مستقبل المؤسسة الصناعية، ومن ثم يقع على عاتقهم كسب ونجاح المؤسسة أو فشلها، ولهذا تحرص العلاقات العامة على تهيئة أساليب الاتصال المباشر بينهم وبين المؤسسة. (1)

7. تهتم العلاقات العامة بإنشاء الصلات الطيبة بين المستهلكين والمؤسسة، وذلك لأن الترويج للمؤسسة يؤدي إلى الترويج للسلع. ولاشك أن المستهلك هو سيد السوق، فمن اجل المستهلك

¹ الدليمي عبد الرزاق المدخل إلى العلاقات العامة، دار الثقافة، الأردن، 2011 ص 75 .

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للعلاقات العامة والجماعات المحلية

تنتج السلع، وبفضل المستهلك تدور عجلة الإنتاج، وبتشجيع المستهلك وإقباله على السلعة يعيش المنتج ، ومن ثم لا بد من الاستجابة إلى رغباته، فهو قوة رئيسية تؤثر في نجاح الشركات أو فشلها.

8. تهدف العلاقات العامة إلى تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية والقومية لدى المواطنين،

ومساعدتهم على تحمل المسؤولية في رسم السياسة العامة للمنظمة، وحل مشاكلها.⁽¹⁾

1 نيايس رضا واقع العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الإتصال

2007،2008ص31

المبحث الثاني: ماهية الجماعات المحلية

الجماعات المحلية هي المنتهى في التسلسل الإداري للإدارة العامة التي تتصل مباشرة بالجمهور والمواطنين ولا يقتصر الأمر في معرفة طبيعة وشكل السياسات العامة الموجهة للفئة العامة من الناس التي غالباً لا تتدخل الإجماعات المحلية في صنعها.

لذلك تعتبر الجماعات المحلية نظام إداري يقوم على توزيع المهام والوظائف بين المؤسسات الإدارية، لها مهمة إدارة المرافق المحلية لتطوير المشاريع التنموية على المستوى المحلي، تتمتع بشخصيتها المعنوية واستقلالها المالي ولكل منها تنظيمها واختصاصاتها ومواردها الخاصة .

إن الجماعات المحلية مكون أساسي ومحوري للجهاز الإداري في كل دول العالم، لذلك أخذت حيزاً هاماً من الدراسات والإهتمامات سواء من حيث التنظيم أو النشاط وعليه سنتطرق لماهية الجماعات المحلية من خلال تعريفها وإبراز دورها في تجسيد التنمية المحلية.

المطلب الأول: تعريف الجماعات المحلية.

تعرف الجماعات المحلية "بأنها أسلوب إداري يكفل توفير قدر من الإستقلال للهيئات المحلية فيما تباشره من اختصاصات محددة في مجال الوظيفة الإدارية التي تضطلع بها السلطة المركزية في الدولة أساساً بهدف تنمية مجتمعاتها وإشباع حاجات أفرادها مع خضوع هذه الهيئات لقدر من الرقابة في السلطة المركزية.(1)

كما يمكن تعريفها بأنها "أسلوب إداري يتم بمقتضاه تقسيم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي يشرف على إدارة كل وحدة منها هيئة تمثل الإدارة العامة لأهلها وتعمل على الاستقلال الأمتل

¹ خالد ممدوح البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2009، ص270.

لمواردها الذاتية وترتبط في ذلك بالحكومة المركزية من خلال السياسة العامة للدولة والعلاقات المحددة في الدستور والقانون.(1)

وعرفها عبد الرزاق الشبخلي في كتابه الإدارة المحلية بأنها: "المناطق المحددة التي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية.

يختصر خالد ممدوح تعريف الجماعات المحلية في كونها "وحدات جغرافية مقسمة من إقليم الدولة، هي عبارة عن هيئات مستقلة في الولاية والمدن والقرى، تتولى شؤون هذه الوحدات بالطرق المناسبة لها، وتتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي. (2)

عموما تعرف بأنها الأجهزة والمجالس المحلية التي تمكن المنتخبين على مستوى الولاية والبلدية من المشاركة في صنع القرار تجسيدا لفكرة الديمقراطية.

ويفضل البعض استخدام مصطلح "الجماعات المحلية المنتخبة" لان جهازها التنفيذي ينتخب من قبل السكان ويطلق عليها في الجزائر اسم البلديات و الولايات وظهرت لأول مرة في الجزائر بمقتضى المادة 54 من قانون 20 سبتمبر 1947 والتي تنص على ان الجماعات المحلية في الجزائر هي البلديات و الولايات ،اما بعد الإستقلال تم انشاء جماعات محلية جديدة بموجب الأمر 67-

24 الصادر في 18 جانفي 1967

¹ أحمد بالجيلالي "إشكالية عجز ميزانية البلديات" (مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان 2010) ص 17.

² لخضر مرغاد الايرادات العامة للجماعات المحلية في الجزائر ،مجلة العلوم الانسانية تصدر عن جامعة محمد خيضر بسكرة ،العدد السابع، فيفري 2005

المطلب الثاني: دور الجماعات المحلية في تجسيد التنمية المحلية

في عصرنا الحالي وفي ظل التغيرات العالمية التي يشهدها العالم، أصبحت الدول الحديثة تهتم بالدراسات الإدارية نظرا لما لمستته من أهمية متزايدة لمشاكل التنظيم والإدارة العامة ونظرا لكون الجماعات المحلية الخلية الأساس التي تربط المواطن بالدولة والإدارة الأكثر قربا من المواطن، من مشاكله وشكاويه، حاولت الجزائر منذ عدة سنوات إرساء مبدأ اللامركزية، الذي يعتبر أهم وسيلة لتحقيق التنمية سواء على المستوى المحلي أو الوطني ويتضح هذا من خلال الصلاحيات الواسعة التي أوكلت للجماعات المحلية (البلدية والولاية)، عبر الإصلاحات التي مستها كهيئة لامركزية أوكلت لها مهمة إدارة المرافق المحلية للنهوض بمشاريع التنمية في هذا السياق أصبح نظام الإدارة المحلية آلية من آليات العمل التنموي في يد الجماعات المحلية. وقد حددت قوانين الإدارة المحلية الجزائرية اختصاصات كل من البلدية والولاية ودورها في تجسيد التنمية، سنتطرق إلى ذلك بالتفصيل فيما يلي:

1- دور البلدية في تجسيد عملية التنمية:

أوكل المشروع الجزائري للبلديات العديد من الصلاحيات والإختصاصات في مجالات التنمية، وذلك من اعتماد أول قانون لها سنة 1967، ثم جاء قانون رقم 90-08 المؤرخ في 07 أفريل 1990 الذي خصص للبلدية جملة من الصلاحيات أدرجت ضمن باب مستقل تحت عنوان «صلاحيات البلدية» والمتمثلة في التهيئة والتنمية المحلية، التعمير والهياكل الأساسية والتجهيز، التعليم الأساسي وما قبل المدرسي، السكن، حفظ الصحة والنظافة والمحيط والإستثمارات الإقتصادية.⁽¹⁾

¹ قانون رقم 90-08 المؤرخ في 07 أفريل 1990، المتعلق بالبلدية، الباب الثالث «صلاحيات البلدية» من المادة 84 إلى 111.

1-1- في المجال الإجتماعي:

عرف القانون رقم 10-11 في المادة الثانية من قانون البلدية: «أنها القاعدة الإقليمية اللامركزية، وممكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تمييز الشؤون العامة» (1)، كما أعطى المشرع بموجب المادة 107 من قانون البلدية للمجلس الشعبي البلدي حق المبادرة باتباع كل الإجراءات التي من شأنها تقديم الخدمات والرعاية الإجتماعية الممثلة في:

-فتح مجال للتضامن من الفئات الإجتماعية الهشة والمحرومة وكذا المعوزة، تنظيم التكفل بها في إطار السياسات العمومية للدولة.

-تشجيع التعاونيات في المجال العقاري، وتحديد حاجة المواطنين في مسائل السكن.

-نشر الثقافة والتعليم ومحو الأمية، وتشجيع إنجاز المراكز والهياكل الثقافية، وصيانة المساجد والمدارس القرآنية.

1-2- في المجال الثقافي التعليمي:

-تتولى البلدية إنشاء مؤسسات التعليم الأساسي، وتشجيع عملية ترقية النقل المدرسي والتعليم ما قبل المدرسي (أقسام التحضيرية).

-إدارة المرافق الخاصة بالسينما والفن.

-حماية التراث العمراني والمواقع الطبيعية والآثار والمتاحف.

¹ قانون البلدية رقم 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011، المادة الثانية، ص 5 .

-ترقية المواقع السياحية والترفيهية.

1-3- في المجال الفني:

-تنمية وتنوير فكر الفرد، وذلك بمنح البلدية مهمة تسير المصالح الثقافية كالمسارح والملاعب وذلك باستغلال قاعات السينما التي كانت تحت تصرف المركز الوطني. كما قد منحت للبلدية حق الإنتفاع بمداحيلها.

1-4- في مجال الرعاية الصحية:

تسهر البلدية على حفظ الصحة والنظافة العمومية(المادة123)، في المجالات التالية (1):

- توزيع المياه الصالحة للشرب.
- صرف المياه القذرة والمستعملة، جمع النفايات الصلبة، إعادة رسكلتها.
- مكافحة نواقل الأمراض المعدية.
- صيانة البنية التحتية بما في ذلك صيانة الطرقات.
- السهر على نظافة الأغذية، والمواد الإستهلاكية المعروضة للبيع قصد تجنب الأمراض.
- تشكيل لجنة الصحة والنظافة وحماية البيئة.

1-5- في المجال الإقتصادي:

- تعمل البلدية على رفع مستوى معيشة قاطنيها وذلك عن طريق:
- البحث عن النشاط الإقتصادي في الأرياف وحق المبادرة بإنشاء المشروعات.

-تهيئة المساحات المخصصة لاحتواء النشاطات الإقتصادية أو التجارية أو الخدماتية.

-تنمية المؤسسات وضمان حسن تسييرها .

-منح القروض لوحدة الإنتاج.

-تساهم البلدية في تجنب المركزية في ميدان التسيير الإقتصادي، بما يخدم النشاط الإقتصادي للبلدية والدولة.

-تشكيل لجان دائمة من بينها لجنة الإقتصاد والمالية والإستثمار.

1-6- في مجال حماية البيئة:

طرح المشرع الجزائري مبدأ التوازن بين النمو الإقتصادي ومتطلبات حماية البيئة، لذلك تم إنشاء هياكل إدارية للبيئة على المستوى الوطني، أما على المستوى المحلي تعتبر البلدية المؤسسة المحلية التي

تتكفل بتطبيق تدابير حماية البيئة ومكافحة التلوث.(1)

-تمتع البلدية بحق رفض أي مشروع يؤثر على البيئة.

-تعمل البلدية على حماية الوسط الطبيعي، من الصرف أو الروافد الصناعية وكذا حماية التربة والمواد المائية والإستغلال الأفضل لها.(2)

- إنشاء الحدائق والمتنزهات وصيانة الطرقات.(3)

--حماية المناطق الزراعية في مخطط التهيئة العمرانية ومحاربة السكنات المشقة وغير القانونية.

¹ المادة رقم 03 من القانون المتعلق بحماية البيئة المؤرخ في 05 ديسمبر 1983 .

2 المادة 112 من قانون البلدية رقم 11-10 ص 18.

3 بن ناصر يوسف معطيات جديدة في التنمية المحلية، حماية البيئة ، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والإقتصادية والسياسية، الجزائر، العدد 3، 1995، ص 691 .

- العمل على إشراك مؤسسات المجتمع المدني في مجال حماية البيئة.

- مكافحة كل أشكال التلوث (التلوث الجوي، المائي، البحري)

1-7- دور البلدية في مجال الأمن:

يعتبر رئيس المجلس الشعبي البلدي المسؤول والمكلف بسلطات الضبط ويضطلع بالمهام التالية:

- حفظ النظام العام بواسطة شرطة البلدية.

- تسهيل تنقلات الأشخاص والأموال داخل تراب البلدية.

- حفظ أمن مواطني البلدية وزائريها خارج الحدود الإدارية للبلدية.

2- دور الولاية في تجسيد عملية التنمية:

تعتبر الولاية منذ نشأتها جماعة إقليمية لها اختصاصات سياسية، إقتصادية، إجتماعية

وثقافية. وطبقا للمادة الأولى والثالثة والرابعة من القانون المتعلق بالولاية رقم 07-12، يسند إلى

الولاية التكفل بالعديد من المهام في إطار تنفيذ السياسات العمومية. (1)

2-1- في المجال الإجتماعي:

- تساهم الولاية في ترقية برامج التشغيل خاصة بالنسبة لفئة الشباب .

- حماية الأمومة والطفولة، ومساعدة المسنين وذوي الإحتياجات الخاصة.

- مساعدة الأشخاص المعوزين والمحتاجين، والتكفل بالمتشردين والمختلين عقليا .

- الحفاظ على الطابع المعماري ومحاربة السكنات الهشة.

1 المادة 04-03-01 من قانون الولاية رقم 07-12 ص18.

2-2- في المجال الثقافي التعليمي:

- إنشاء لجنة التربية والتعليم العالي والتكوين المهني.
- إنشاء لجنة الإتصال وتكنولوجيا الإعلام.
- تشجيع عمليات التمهين وخلق مناصب شغل.
- المساهمة في تطوير الهياكل الأساسية، الموجهة للتنشيط الثقافي والمطالعة العمومية وصيانتها

2-3- في مجال الرعاية الصحية:

- إنجاز تجهيزات الصحة التي تفوق قدرات البلدية.
- السهر على تطبيق تدابير الوقاية الصحية.
- إنشاء هياكل مكلفة بحفظ الصحة في المؤسسات المستقبلية للجمهور.
- تقوم الولاية بالإتصال مع البلديات بتنفيذ الأعمال المتعلقة بمخطط تنظيم الإسعافات والكوارث الطبيعية والوقاية من الأوبئة(1)

2-4- في المجال الإقتصادي:

- وضع مخطط للتنمية على المدى المتوسط بهدف تحقيق التنمية افقتصادية والإجتماعية للولاية.
- تحديد المناطق الصناعية المراد إنشاءها والمساهمة في إعادة تأهيل المناطق الصناعية.
- إنشاء لجنة الإقتصاد والمالية.

¹ المادة 112 من قانون البلدية رقم 11-10 ص18.

-تسهيل إستفادة المتعاملين الإقتصاديين من العقار الإقتصادي .

-تشجيع تميز الإستثمارات في الولاية.

-تطوير أعمال التعاون والتواصل بين المتعاملين الإقتصاديين ومؤسسات التكوين والبحث

العلمي والإدارات المحلية من أجل خلق الإبداع في القطاعات الإقتصادية.

2-5- في مجال حماية البيئة:

تشجيع أعمال الوقاية من الكوارث والآفات الطبيعية ومحاربة مخاطر الفيضانات والجفاف.

-حماية الأملاك الغابية(التشجير) وحماية التربة وإصلاحها.

-تطوير أعمال الوقاية ومكافحة الأوبئة.

- التنسيق مع مختلف المصالح و المجتمع المدني في مجال البيئة .

خلاصة القول أن للجماعات المحلية الدور المركزي والمحوري في عملية التنمية على المستوى المحلي

وهذا ما يقود إلى التنمية الوطنية الشاملة والمتوازنة.(1)

إن الحديث عن العلاقات العامة قد لاق العديد من وجهات النظر واختلاف آراء الباحثين

والمنظرين حيالها والتي ركزت على نقاط أساسية تبرز مدى أهميتها في عالم الإدارة بصفة عامة ، إذ

تعتبر أسلوبا وإجراء دخل لتطوير المرفق العام وتسهيل تعاملات المواطن مع إدارته المحلية.

1 بن ناصر يوسف المرجع السابق ص688 .

من خلال ماسبق يتضح أن العلاقات العامة عملية إدارية جاءت بمثابة رهانات لتعمم عملية التواصل بين الإدارات المحلية وتطوير أساليبها وتوفير المعلومات اللازمة في أقل وقت بأقل التكاليف وإضفاء صيغة الجودة على أعمال وأنشطة الهيكل الإدارية بنموذج حديث.

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

تساهم البلدية مع جميع الفاعلين من المواطنين والجمعيات و الإدارات بواسطة العلاقات العامة و وسائل الاتصال في إعداد مخططات بالاحتياجات طويلة أو قصيرة المدى ويقوم المواطنون للمساهمة فيها أكثر وبالتالي يعطي حق المبادرة لكل عمل تنموي إلا أنها تواجه بعض التحديات في استعمال هذه الأدوات لبلوغ التنمية المنشودة.

المبحث الأول: لمحة تعريفية عن بلدية عين الدفلى

المطلب الأول: تعريف بلدية عين الدفلى.

كانت مدينة عين الدفلى في بادئ الأمر همزة وصل بين بلدية مليانة الأم و أورليون فيل(الشلف حاليا) في سنة 1875 ، حيث كانت تحمل اسم Dupéré ،سميت في العهد الروماني اسم ايبو دوم-Hippodom،ورقيت في مصاف المقاطعات في العهد الإستعماري (Arrondissement) سنة 1957 وعند الإستقلال بقيت بهذه الصفة حيث كانت تدعى Sous-Perfecture (عمالة فرعية) إلى غاية التقسيم الإداري الأول في سنة 1974 حيث برز مصطلحين هما الدائرة والولاية، آنذاك كانتا تابعتين لولاية الشلف (الأصنام سابقا) .

تقع بلدية عين الدفلى غرب الجزائر العاصمة على بعد 145 كم بسهل واد الشلف ،بسفح جبل دوي، تقدر مساحتها بحوالي 86 كم² وتبعد ب 50 كم عن البحر ورغم هذا تتميز بمناخ شبه قاري بارد شتاء وحر صيفا. (1)

يحدها من الشمال كلا من بلدية :العامرة،مخاطرية وعريب،وجنوبا بلديتي جليدة وبوراشد،أما شرقا

فيحدها بلديتي عريب وسيدي لخضر،وغربا بلديتي بوراشد والروينة.

¹ مقابلة مع الأمين العام لبلدية عين الدفلى بتاريخ: 04 افريل 2018 على الساعة 10:00 .

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

بلغ عدد سكان البلدية حسب الإحصاء العام للسكان والسكن لسنة 2008 بـ 52,311 نسمة، ليتطور عدد السكان إلى ما يقارب 77,689 نسمة وذلك حسب إحصائيات 2015 بكثافة سكانية: 903/كم².

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية.

يتكون الهيكل التنظيمي للبلدية مما يلي:

مصلحة الأمانة العامة: تتكون من ثلاثة فروع هي مكتب أمانة المجلس والمداوالات، مكتب تنشيط المصالح، مكتب الأرشيف، مكتب المنازعات ومكتب مساعد الأمن البلدي، تتمثل مهام الأمانة العامة وفروعها في مايلي:

- القيام بتنفيذ المداوالات.

- إعداد اجتماعات المجلس الشعبي البلدي.

- تبليغ محاضر وقرارات ومداوالات المجلس الشعبي البلدي للسلطة الوصية.

- إقامة الرقابة على المصالح الإدارية وتنظيمها والتنسيق فيما بينها. (1)

مصلحة المعلوماتية والإحصاء: تتكون من مكاتب الإعلام الآلي ومكتب الإحصاء. تقوم هذه المصلحة بعملية إحصاء السكان.

مصلحة المستخدمين: تتكون من مكاتبين، هما مكتب المستخدمين ومكتب التكوين والتقاعد، تشرف هذه المصلحة على المهام التالية:

¹ مقابلة مع الأمين العام لبلدية عين الدفلى بتاريخ: 04 افريل 2018 على الساعة 10:00 .

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

-تسيير المستخدمين.

-تكوين وتحسين مستوى المستخدمين والامتحانات.

مصلحة الإيرادات والممتلكات: تتكون من مكتبين هما: مكتب الإيرادات ومكتب الممتلكات،

تقوم هذه المصلحة بمتابعة كل ما يتعلق بممتلكات البلدية من بيع، شراء، تنازل وصيانة.

مصلحة العمليات التقنية: تتكون من مكتبين، هما مكتب العمران ومكتب أدوات التعمير، تقوم

هذه المصلحة بالمهام التالية:

-متابعة البناءات الفوضوية.

-محضر المخالفة.

-قرار الهدم.

-متابعة مخططات شغل الأراضي.

-تسجيل العقود الإدارية وإشهارها ومنح شهادة حيازة.

-تقديم رخص إيصال المياه والغاز وصرف المياه القدرة.

-إحصاء الاحتياطات العقارية الخاصة بالبلدية.

-اقتراح المشاريع التي تهم البلدية من خلال متابعة ميدانية لواقع التنمية. (1)

-متابعة المشاريع.

¹ مقابلة مع رئيس مكتب المصالح التقنية عين الدفلى بتاريخ: 04 افريل 2018 على الساعة 10:30 .

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

- إعداد البطاقات التقنية لمختلف المشاريع.

- مراقبة الأشغال المنجزة .

- القيام بالدراسات الهندسية والتقنية لمختلف المشاريع المقترحة.

- إيصال مياه الشرب لمختلف المناطق.

- ترميم الطرقات وتنظيف الشوارع .

- رفع القمامة.

- صيانة المقابر والحدائق العمومية والمدارس ومختلف القنوات وشبكات الإنارة العمومية .

- تزيين المدين بالأعلام الوطنية واللافتات والأضواء بمناسبة الأعياد الوطنية.

- القيام بعمليات مكافحة الحشرات الضارة خصوصا في فصل الصيف.

- حراسة مختلف الهيئات التابعة للبلدية.

- التدخل في حالة الكوارث.

مصلحة المالية: تتكون من مكاتب: مكتب النفقات ومكتب الميزانية والسجلات والملحقات، تقوم

هذه المصلحة بإعداد الميزانية الأولية والإضافية والحساب الإداري مع جميع

الملحقات والمداولات، وتنفيذ الميزانية وما يتبعها من تحرير ملاحق. (1)

¹ مقابلة مع الأمين العام لبلدية عين الدفلى بتاريخ: 04 افريل 2018 على الساعة 10:00 .

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

مصلحة البرامج: تتكون من مكتبين هما مكتب الصفقات ومكتب متابعة الإنجازات، تتمثل مهام

هذه المصلحة في :

-متابعة كل الأعمال المتعلقة كل الأعمال المتعلقة بالصفقات مثل الإشهار.

-استلام ملفات المشاركة في الصفقات.

-فتح الأظرفة.

-تقييم العروض.

-المنح المؤقتة.

-إبرام الصفقات والإشراف على السجلات الخاصة بالصفقات .

-متابعة إنجاز الأعمال التي تقوم بها البلدية.

مصلحة الوسائل العامة: تتكون من ثلاثة مكاتب، هي مكتب الصيانة ومكتب الممتلكات المنقولة

ومكتب تسيير المخزونات ، يتمثل دورها في:

مصلحة السكن، الفلاحة والتنمية الريفية: يتكون من مكتب السكن ومكتب الفلاحة والتنمية

الريفية. (1)

يتجسد دور المصلحة في :

-معالجة جميع المشاكل المرتبطة بالإسكان كإعداد قوائم المستفيدين من السكنات الإجتماعية.

1 موقع الجزائر نيوز www.djazairnews.info/dialogue ، تاريخ الاطلاع 2018/03/15 .

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

-إحصاء السكنات المتضررة في حالة وقوع كوارث.

-تشجيع التنمية الريفية بمنحها المساعدات التقنية والمالية الكفيلة بتجسيدها.

مصلحة الثقافة،الرياضية،الإعلام والشغل: تتكون هذه المصلحة من مكتبين هما مكتب الثقافة والرياضة ومكتب الإعلام والشغل،من أهم مهام هذه المصلحة:

-تنشيط وتدعيم جميع الجمعيات الثقافية والرياضية التي من شأنها نشر الوعي الثقافي بين المجتمعات المحلية.

-إشرافها على الأنشطة الرياضية التي تنظم بين أحياء البلدية.

مصلحة التنظيم والشؤون العامة والشؤون الإجتماعية: تتكون من ثلاث مكاتب ،هي:

مكتب الحالة المدنية والشرطة العامة: الذي بدوره يتكون من ثلاث فروع:فرعالتنظيم،فرع الحالة المدنية وفرع الإنتخابات والإحصاء ، يعتبر هذا المكتب وفروعه التابعة له أكثر تعاملًا مع المواطنين ، إذ يقوم بالمهام التالية: (1)

-إبرام عقود الزواج وتسجيلها في سجل عقود الزواج .

-تسجيل المواليد الجدد في سجل المواليد .

-تسجيل الوفيات.

-استخراج شهادات الزواج والطلاق والوفاة.

¹ مقابلة مع رئيس مصلحة التنظيم و الشؤون العامة لبلدية عين الدفلى بتاريخ: 05 افريل 2018 على الساعة 10:00 .

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

- استخراج بطاقات الحالات العائلية والإقامة وعدم العمل.

- المصادقة على الوثائق.

- التسجيل في قوائم الإنتخابات والشطب منها وتصحيح البطاقات الإنعجابية.

- مكتب التنظيم والشؤون العامة: يشرف هذا المكتب على الأعمال التالية: (1)

- مراقبة مياه الشرب وشبكة الصرف الصحي وجمع القمامة.

- مراقبة وتنشيط أعمال مكافحة الأمراض والأوبئة.

- متابعة ومراقبة حفظ الصحة والنظافة في المؤسسات العمومية والخاصة والتجار.

- تنظيم أعمال التلقيح.

- إحصاء التجار والحرفيين.

- استقبال ملفات طلب شهادة فلاح.

- منح رخص وضع أكشاك ومحلات الخضر والفواكه.

- منح رخص لكرء مساحات مؤقتا.

- إحصاء شباب الخدمة الوطنية الذين يبلغون سن 18 سنة.

¹ موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية www.interieur.gov.dz، تاريخ الاطلاع : 2018/04/19.

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

-تسجيل المواطنين الراغبين في تأدية فريضة الحج .

-متابعة جميع القضايا المتنازع فيها والتي تكون البلدية طرفا فيها.

-متابعة وتنشيط الأنشطة الثقافية والرياضية.

مكتب الشؤون الإجتماعية: يشرف هذا المكتب على المهام التالية: إحصاء الفئات المعوزة

مثل: المعوقين، المكفوفين، الأراامل، الأطفال المحرومين، اليتامى، المسنين.

-إعداد رواتب المشتغلين ضمن الشبكة الإجتماعية.

مصلحة الشبكات المختلفة : تتكون من ثلاثة مكاتب، هي: مكتب النظافة والمساحات

الخضراء، مكتب شبكات مياه الشرب، مكتب الطرقات والإنارة العمومية والغاز. أما المهام التي تقوم

بها هذه المصلحة فتتمثل في: (1)

- الإشراف على عملية رفع القمامة المنزلية.

- تسيير المساحات الخضراء.

- الإهتمام بشبكات المياه والصرف الصحية.

- الإشراف على أنجاز وصيانة الإنارة العمومية إضافة إلى صيانة الطرق المهترئة.

¹ مقابلة مع رئيس مكتب المستخدمين لبلدية عين الدفلى بتاريخ: 05 افريل 2018 على الساعة 10:30 .

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

المبحث الثاني: تأثير العلاقات العامة في التنمية المحلية بلدية عين الدفلى.

المطلب الأول : عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من 30 استبيان تم توزيعها على بعض عمال بلدية عين الدفلى للإجابة على الأسئلة المقدمة في الاستبيان , حيث تم مراعاة في عملية توزيع الاستبيان على عدة عوامل منها الجنس و المنصب و المستوى التعليمي حتى تتمكن من الحصول على إجابات مختلفة و إتاحة الفرصة لجميع أصناف الموظفين التعبير و إخراج ما يجوب في خواطهم و تم استرجاع جميع الاستبيانات المقدمة للإجابة.

المطلب الثاني : تحليل و تفسير الاستبيان

أولا : تحليل و تفسير البيانات الشخصية

صفة العمر الجدول رقم 1-3:

| فئات العمر | التكرار | النسبة |
|------------|---------|--------|
| 30-25 | 07 | %23.33 |
| 31-36 | 11 | %36.67 |
| 37-40 | 06 | %20 |
| 41-45 | 06 | %20 |
| المجموع | 30 | 100% |

المصدر : الاستبيان

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

بين الجدول رقم 1-3 التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب السن فنلاحظ أن 23% يبلغون من العمر ما بين 25 و 30 سنة بالإضافة إلى كون 36% من العينة يبلغون من العمر ما فوق 31-36 سنة و نسبة 20% من العينة 37-40 سنة مما يعني أن الأغلبية من العينة بنسبة 36% من العينة بين سن 31 و 40 سنة .

*المستوى التعليمي

صفة المستوى التعليمي الجدول رقم 2-3

| النسبة | التكرار | المستوى |
|--------|---------|-------------|
| 00% | 00 | الابتدائي |
| %00 | 00 | المتوسط |
| %33.33 | 10 | الثانوي |
| %53.34 | 16 | الجامعي |
| %13.33 | 04 | دراسات عليا |
| %100 | 30 | المجموع |

المصدر : الاستبيان

يبين الجدول رقم 2-3 نلاحظ أن هناك تباينا في المستويات التعليمية بين أفراد العينة حيث أن أغلبية العينة تمثل نسبة 53% يتمتعون بمستوى جامعي في حين أن نسبة 33% يبلغ مستواهم الطور الثانوي و نسبة 13% لهم دراسات عليا فحسب و يعود ارتفاع نسبة المستوى الجامعي إلى

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

احتياج البلدية لأفراد ذوي كفاءة في مجال العلاقات العامة والتكنولوجيات الحديثة وذلك لتسيير شؤون وظائف البلدية .

*الحالة العائلية

الجدول رقم 3-3 صفة الحالة العائلية

| الحالة العائلية | التكرار | النسبة |
|-----------------|---------|--------|
| اعزب | 17 | 56.67% |
| متزوج | 13 | 43.33% |
| المجموع | 30 | 100% |

المصدر: الاستبيان

يبين الجدول رقم 3-3 أن نسبة 56% من أغلبية العينة هم عزاب بينما نسبة 13% من العينة

أفراد متزوجين، حيث هذا سوف يعطي للمؤسسة مردودية أكبر بسبب الارتياح النفسي لدى

العاملين.

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية
(دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

الأقدمية:

الجدول رقم 3-4 صفة الاقدمية

| السنوات | التكرار | النسبة |
|--------------------|---------|--------|
| أقل من 05 سنوات | 05 | %16.67 |
| من 05 الى 10 سنوات | 12 | %40.00 |
| ما فوق 10 سنوات | 13 | %43.33 |
| المجموع | 30 | %100 |

المصدر : الاستبيان

يبين الجدول رقم 3-4: أن نسبة 43% من أغلبية العينة هم قديمي العهد في وظائفهم ما فوق 10 سنوات بينما نسبة 40% هم بين 05 إلى 10 سنوات أما النسبة الثالثة هي 16% هم من العينة حديثي العهد، وهذا راجع إلى رغبة البلدية في الاحتفاظ بهذه الفئة من العاملين من أجل الاستفادة من خبراتهم و مهاراتهم.

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية
(دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

المستوى المهني

الجدول رقم 5-3: صفة المستوى المهني

| النسبة | التكرار | المستوى المهني |
|--------|---------|----------------|
| 13.33% | 04 | ملحق ادارة |
| 33.33% | 10 | عون اداري |
| 26.67% | 08 | متصرف |
| 13.33% | 04 | مهندس دولة |
| 13.33% | 04 | رئيس مصلحة |
| 100% | 30 | المجموع |

المصدر : الاستبيان

يبين الجدول رقم 5-3 ان نسبة 65% من العينة هم افراد يعملون كأعوان إداريين بينما نسبة

35% من العينة يمثلون رؤساء مصالح، وهذا راجع الى قلة الوظائف في المؤسسة.

المطلب الثاني : تحليل و تفسير الاستبيان

تمثل الاستبيان في 18 سؤال تم توزيعها على بعض عمال مختلف مصالح بلدية عين الدفلى حيث

يحتوي على ثلاثة محاور رئيسية و المتمثلة في :

1- موضوع العلاقات العامة و الاتصال .

2- وظائف البلدية

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية
(دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

3 علاقة العلاقات العامة و أداء الجماعات المحلية .

الجدول رقم 6- 3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 01

هل حققت العلاقات العامة عصرنة للمصلحة التي تنتمي إليها؟

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | 10 | %53.33 |
| لا | 04 | %13.33 |
| نوعا ما | 06 | %33.33 |
| المجموع | 30 | %100 |

يؤكد الجدول رقم 07 : ان هناك اهتمام قوي جدا من طرف العاملين في المؤسسة بالعلاقات العامة

وذلك ما تدل عليه النسبة %53 من العينة ،وهذا راجع للتطور الكبير الذي يشهده هذا المجال

عامة .

الجدول رقم 7- 3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 02

هل ساهمت العلاقات العامة في مردودية الأداء؟

| الاختيارات | التكرار | النسبة |
|------------|---------|--------|
| نعم | 23 | %76.67 |
| لا | 10 | %33.33 |
| المجموع | 30 | %100 |

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

المصدر : الاستبيان

يؤكد الجدول رقم 08 : أن نسبة 76% من العينة يوافقون على أن العلاقات العامة مهمة جدا بالنسبة لمصالح البلدية وذلك يدل على أن المعلومات تحتل المرتبة الأولى عندهم . ذلك لان المعلومات تتميز في الوقت الحاضر بالدقة وسرعة تغييرها لذي يجب أن تكون صحيحة وفي الوقت المناسب ،لذي المؤسسة تحرص في الوقت الحاضر والمستقبل على تلقي المعلومة الصحيحة .

الجدول رقم 3-8 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 03

في رأيك هل حققت العلاقات العامة التنمية المحلية للبلدية ؟

| الاختبارات | التكرار | النسبة |
|------------|---------|--------|
| نعم | 20 | 66.67% |
| لا | 10 | 33.33% |
| المجموع | 30 | 100% |

المصدر : الاستبيان

يبين الجدول رقم 09: ان نسبة 66% من العينة يؤيدون فكرة تحقيق نوع من التنمية عن طريق

العلاقات العامة

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية
(دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

الجدول رقم 9-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 04

هل حافظت العلاقات العامة حسب رأيك على السرية في التعاملات الإدارية؟

| الاختبارات | التكرار | النسبة |
|------------|---------|--------|
| نعم | 25 | 83.33% |
| لا | 05 | 16.67% |
| المجموع | 30 | %100 |

يظهر هذا الجدول أن نسبة 83.33% من العينة يرون أن العلاقات العامة حققت السرية

في التعاملات الإدارية .

الجدول رقم 10-3 استجابة المبحوثين للسؤال لرقم 05

هل استخدام العلاقات العامة خيارا استراتيجيا حققت من خلاله تعزيز الثقة بين المواطن وإدارته

المحلية؟

| الاختبار | التكرار | النسبة |
|------------|---------|--------|
| نعم | 27 | 90% |
| لا | 03 | %10 |
| بدون إجابة | 00 | 00 |
| مجموع | 30 | %100 |

حسب الجدول لرقم 10: فان نسبة 90% من موظفي البلدية يرون أن إستخدام العلاقات

العامة حققت تعزيز الثقة بين المواطن و إدارته المحلية بينما نسبة 03 يرون عكس ذلك .

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية
(دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

الجدول رقم 11-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 06 .

هل حققت العلاقات العامة تسهيلات في أداء الخدمة العمومية

| الاختبارات | التكرار | النسبة |
|------------|---------|--------|
| نعم | 30 | 10% |
| لا | 00 | 00% |
| المجموع | 30 | %100 |

من خلال الإجابة عن السؤال رقم 06 يتبين أن جميع الموظفين يقرون أن العلاقات العامة قدمت تسهيلات كبيرة في أداء الخدمة العمومية .

الجدول رقم 12-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 07

حسب اعتقادك هل حققت العلاقات العامة سرعة في حركة الشبابيك الانتظار ؟

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | 30 | %100 |
| لا | 00 | %00 |
| المجموع | 30 | %100 |

يبين الجدول رقم 12: أن نسبة 100% من العينة يوافقون على أن العلاقات العامة حققت سرعة

كبيرة في تحريك شبابيك الانتظار

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية
(دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

الجدول رقم 13-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 08

حسب اعتقادك هل ساهمت العلاقات العامة في تقليص عمال البلدية؟

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | 25 | 73.33% |
| لا | 05 | 26.67% |
| مجموع | 30 | 100% |

يبين الجدول رقم 13: ان نسبة 73% من العينة يرون أن العلاقات العامة ساهمت بدور كبير في

تقليص عدد عمال البلدية حيث حلت الآلة الالكترونية محل العامل اليدوي فيما يرى 05%

عكس ذلك .

الجدول رقم 14-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 09

كيف هي مؤهلاتك في مجال العلاقات العامة ؟

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| جيدة | 14 | 46.67% |
| متوسطة | 16 | 53.33% |
| ضعيفة | 00 | 00% |
| مجموع | 30 | 100% |

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

يبين الجدول رقم 14: ان نسبة 53% من العينة لهم معرفة و لو قليلة في استعمال العلاقات العامة فيما أن باقي النسب لهم معرفة جيدة باستعمال هذه الأجهزة مما يسمح بأداء المهام على أحسن وجه .

الجدول رقم 15-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 10

هل لديك شهادات تحصلت عليها في الاتصال و العلاقات العامة ؟

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | 21 | 70% |
| لا | 09 | 30% |
| مجموع | 30 | 100% |

يبين الجدول رقم 15: ان نسبة 70% من العينة لهم شهادات في الاتصال و العلاقات العامة و

هذا ما يدل على ضرورة المعرفة في الاستعمال الالكتروني لممارسة المهام الإدارية

الجدول رقم 16-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 11

هل تواجهك عراقيل أثناء أدائك لعملك ؟

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | 19 | 63.33% |
| لا | 11 | 36.67% |
| مجموع | 30 | 100% |

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

يبين الجدول رقم 16: أن نسبة 63% من العينة تواجههم عراقيل أثناء أداء مهامهم الإدارية و التي تتمثل في مجملها في عدم تفهم المواطنين و 36% لا تواجههم أية عراقيل .

الجدول رقم 17-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 12

كيف هي طريقة تعامل المواطن معك ؟

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| جيدة | 21 | 70% |
| سيئة | 09 | 30% |
| مجموع | 30 | 100% |

يبين الجدول رقم 17: ان نسبة 70% من العينة يرون أن معاملة المواطنين للعمال بطريقة جيدة في حين 30% معاملة المواطنين معهم سيئة .

الجدول رقم 18-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 13

هل تستغرق وقت طويل في استخراج الوثائق الإدارية ؟

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | 07 | 23.33% |
| لا | 23 | 76.67% |
| مجموع | 30 | 100% |

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

يبين الجدول رقم 18: ان نسبة 76% من العينة يقرون بان عملية استخراج الوثائق الإدارية تتم بـ صور سريعة و ذلك راجع إلى الاعتماد على الأجهزة الالكترونية و الشبكة الوطنية لاستخراج الوثائق الإدارية.

الجدول رقم 19-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 14

هل تلقيك للتكوين يسهل عليك أداء مهامك الإدارية؟

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | 26 | 86.67% |
| لا | 04 | 13.33% |
| مجموع | 30 | 100% |

يبين الجدول رقم 19: ان نسبة 86% من العينة يرون أن التكوين ضروري و القيام بعملية الرسكلة للموظف لأداء المهام على الوجه المطلوب حتى يكون الموظف على اطلاع دائم على المستجدات و القوانين التي تنظم الاداء الوظيفي .

الجدول رقم 20-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 14

هل الهدف الذي تنشده وراء تكوينك هو الترقية المهنية؟

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية
(دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | 28 | 93.33% |
| لا | 02 | 06.67% |
| مجموع | 30 | 100% |

يبين الجدول رقم 20: ان نسبة 93% من العينة يطمحون الى الترقية بعد التكوين مما يؤدي الى

التنافس داخل الادارة و تطوير المهارات الوظيفية .

الجدول رقم 21-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 15

هل وظيفتك الإدارية تتماشى وفق تخصصك العلمي ؟

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | 13 | 43.33% |
| لا | 17 | 56.6% |
| مجموع | 30 | 100% |

يبين الجدول رقم 21: أن نسبة 56% من العينة لا يشغلون وظائف وفق تخصصهم العلمي و هذا

ما يؤدي إلى سوء سير المصلحة و التعطيل في أداء المهام .

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية
(دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

الجدول رقم 22-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 16

هل لديك الخبرة الكافية لأداء المهنة الإدارية بأريحية ؟

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | 23 | 76.67% |
| لا | 07 | 23.37% |
| مجموع | 30 | 100% |

يبين الجدول رقم 22: ان نسبة 76% من عمال البلدية لهم الخبرة الأزمة لأداء مهامهم في حين

23% من العمال ليس لهم الخبرة و هذا ما يلزم إلى ضرورة الاحتكاك لاكتساب الخبر اللازمة

الجدول رقم 23-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 17

هل التعامل الالكتروني يقضي على الفساد الإداري و البيروقراطي ؟

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | 18 | 60.00% |
| لا | 12 | 40.00% |
| مجموع | 30 | 100% |

يبين الجدول رقم 23: ان نسبة 60% من عمال البلدية يرون أن التعاملات الالكترونية تقضي على

الفساد الاداري و البيروقراطية حيث تكون الوثيقة الادارية بعيدة عن الاستعمال اليدوي في حين

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

يرى 40% من العمال أن هذا الاستعمال يشجع على الفساد الإداري و البيروقراطية مادام يفتقد إلى الشفافية .

الجدول رقم 24-3 استجابة المبحوثين للسؤال رقم 18

هل استعمال التكنولوجيا الحديثة يعمل على تحسين أداء الخدمة العمومية ؟

| الاختيار | التكرار | النسبة |
|----------|---------|--------|
| نعم | 30 | 100% |
| لا | 00 | 00% |
| مجموع | 30 | 100% |

يبين الجدول رقم 24: يرى جميع عمال البلدية ان عملية استخدام التكنولوجيا الحديثة يساهم بشكل فعال في عملية تحسين الخدمة العمومية .

المطلب الثالث : عرض نتائج الاستبيان

من خلال نتائج الاستبيان توصلنا الى جملة من النتائج و التي تتمثل في :

- 1- معظم الموظفين بمصالح البلدية يعتبرون العلاقات العامة مهمة بالنسبة إليهم .
- 2- هناك اهتمام كبير من طرف الموظفين لزيادة التعامل مع المحيط الداخلي و الخارجي .
- 3- مستوى تطبيق العلاقات العامة بالبلدية ضعيف .

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

4- تأثير واضح على مصالح البلدية في طريقة تسيير الوظائف .

5- معظم الموظفين بمصالح البلدية يرون أن استعمال العلاقات العامة في مجال تسيير وظائف

البلدية ضروري .

6- هناك تجاوب كبير من طرف المواطنين في عملية استغلال الشبكات المتاحة خاصة وثائق الحالة

المدنية .

7- أدى الاهتمام بالعلاقات العامة إلى ربح الوقت و توفير العناء على المواطن .

خلصنا في هذا الفصل إلى أن دور العلاقات العامة يظهر بصورة واضحة في سير الجماعة المحلية

وهذا بتوفير الإمكانيات البشرية و المادية ،فإذا ما وفرت الجماعة المحلية بعضا من تلك الموارد فإنها

تساهم في عملية التنمية وهذا لا يخلو من وجود بعض العراقيل خاصة في مجال الاتصال الذي يرتبط

مباشرة بالعلاقات العامة و هو الأداة الأساسية لها .

خاتمة

من خلال الدراسة و التطبيق يتبين لنا أن موضوع العلاقات العامة يحضى بإهتمام الإدارات العمومية وبالخصوص الجماعات المحلية حيث تسعى إلى تطوير هذا المرفق و الإرتقاء بأداء العاملين فيها لتحقيق الأهداف و الغايات التي تسعى لها في المدى القريب و البعيد كما ارتبطت العلاقات العامة بتطور المجتمع البشري منذ حقب زمنية قديمة و تعد إحدى السمات الاجتماعية التي شهدت تطورا متلاحقا مع ما تشهده الحياة الاجتماعية من تغيير مستمر .

كما تشكل العلاقات العامة إحدى الوظائف الإدارية الأساسية في جميع المنظمات سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو غيرها وعلى مختلف أغراضها وتوجهاتها ومستوياتها بل هي وظيفة أساسية على المستوى الشخصي والعلاقات المجتمعية بين الأفراد .

ومهام ونشاط العلاقات العامة في أي مؤسسة لا يقتصر على وظيفة إدارات بعينها بل هي وظيفة كل العاملين في المنظمة بما في ذلك كبار القيادات الإدارية حيث يتطلب من جميع العاملين على مختلف مستوياتهم الوظيفية أن يتحلوا بالصفات التي يجب أن تتوفر في العاملين بالعلاقات العامة .

تلعب العلاقات العامة دورا مهما تجاه تعريف الجمهور برؤية ورسالة الجماعات المحلية وسياستها و أهدافها بهدف كسب ثقتهم وتعاونهم ، كما عليها مهمة رصد وتحليل ردود الفعل و اتجاهات الرأي العام فيما يتعلق بمنتجات وخدمات الجماعات المحلية ، وطريقة تطوير تلك الخدمات بما يواكب الحراك المجتمعي و تطور الحياة وتغير القيم والمفاهيم ، ودراسة الرأي العام وتوجهاته المتغيرة أصبح من أساسيات مهام العلاقات العامة لما لذلك من أهمية في مواكبة المنظمة وقدرتها التطوير و التغيير الايجابي تجاه ما يطلبه المجتمع ، كما يساعد على وضع الاستراتيجيات و السياسات و الخطط والبرامج .

كما أن مواكبة الجماعات المحلية لتطلعات المواطنين و الاستماع لهم و محاورتهم والتواصل معهم يعد مسؤولية إجتماعية للمنظمات العصرية تجاه أفراد المجتمع ، و هذا التواصل من شأنه خلق قنوات إتصال تساعد على إبراز نشاطات و برامج و خدمات وسياسات الإدارة بالإضافة إلى خلق علاقة تعاون مستمر بين كافة الأطراف ، و يساعد كذلك على سد باب انتشار الأخبار المظلمة و

الإشاعات المغرضة و مواجهة كافة الأزمات بصورة تساعد على انسياب المعلومات الصادقة و معرفة الحقائق و تقدير الواقع و الجهود المبذولة .

فمن خلال الدراسة التي قمنا بها نصل إلى التوصيات التالية :

- تكثيف الجهود من اجل الاهتمام بموضوع العلاقات العامة للتغلب على مشكل الفجوة الواقعة

بين الإدارات ومختلف الفاعلين من أفراد و مؤسسات.

- تكثيف حملات التوعية بأهمية العلاقات العامة و ما تقدمه من فوائد للأفراد و الادارة .

- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تقوم بالعلاقات العامة و استغلالها في أداء المهام

الإدارية و تقديم الخدمات للمواطنين .

قائمة الجداول:

| الصفحة | عنوان الجدول | الرقم |
|--------|----------------------------------|--------|
| 34 | فئة العمر | (1-3) |
| 35 | صفة المستوى | (3-2) |
| 36 | صفة الحالة العائلية | (3-3) |
| 37 | صفة الاقدمية | (3-4) |
| 38 | صفة المستوى المهني | (3-5) |
| 39 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 01 | (3-6) |
| 39 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 02 | (3-7) |
| 40 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 03 | (3-8) |
| 41 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 04 | (3-9) |
| 41 | استجابة المبحوثين للسؤال لرقم 05 | (3-10) |
| 42 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 06 | (3-11) |
| 42 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 07 | (3-12) |
| 43 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 08 | (3-13) |
| 43 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 09 | (3-14) |
| 44 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 10 | (3-15) |
| 44 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 11 | (3-16) |
| 45 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 12 | (3-17) |
| 45 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 13 | (3-18) |
| 46 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 14 | (3-19) |
| 47 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 15 | (3-20) |
| 48 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 16 | (3-21) |
| 48 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 17 | (3-22) |
| 49 | استجابة المبحوثين للسؤال رقم 18 | (3-23) |

قائمة المراجع

أولاً: المراجع

1-الكتب :

- 1- ابراهيم إمام العلاقات العامة و المجتمع، القاهرة، المكتبة الانجلو مصرية، 1976.
- 4- حسين عبد الحميد أحمد رشوان العلاقات العامة و الإعلام من منظور علم الاجتماع ، مصر ، المكتب الجامعي الحديث ، 1993 .
- 8- عصام الدين فرج أسس العلاقات العامة، دار النهضة ، مصر 2008.
- 9- هشام مصطفى إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات ، دار الراية ، الأردن ، 2015 .
- 7- عبيدة صبيطي، كلثوم مسعودي مدخل إلى العلاقات العامة ، دار الخلدونية ، الجزائر ، 2010 .
- 2- جودة محفوظ احمد العلاقات العامة مفاهيم وممارسات ، ط4، دار الزهران ، عمان 2008 .
- 3- حجاب محمد منير المداخل الأساسية للعلاقات العامة ، دار الفجر ، مصر 2008 .
- 6- عبد الرزاق الديلمي مدخل إلى العلاقات العامة ، دار الثقافة، الأردن، 2011 .
- 5- خالد ممدوح البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة ، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2009، ص270.

2-الرسائل:

- 1- أحمد بالجيلالي " إشكالية عجز ميزانية البلديات " (مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان 2010)

2- محمد قبادو الاعلان والعلاقات العامة ،كلية ادارة الاعمال ،جامعة تبوك ،2013 .

3- نيا بس رضا واقع العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الإتصال 2007،2008

3-المقالات والدراسات:

1- بن ناصر يوسف معطيات جديدة في التنمية المحلية وحماية البيئة،المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والإقتصادية والسياسية،الجزائر،العدد 1995،3 .

2- لخضر مرغاد الإيرادات العامة للجماعات المحلية في الجزائر ،مجلة العلوم الإنسانية ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة العدد 07 فيفري 2005 .

4-النصوص القانونية والتنظيمات.

1-قانون رقم 90-08 المؤرخ في 07 أفريل 1990،المتعلق بالبلدية،الباب الثالث «صلاحيات البلدية»من المادة 84 إلى 111.

2-قانون البلدية رقم 11-10 المؤرخ في 22 يونيو 2011، المادة الثانية،ص5 .

3-قانون البلدية رقم 11-10 المؤرخ في 22 يونيو 2011،المادة رقم 123.

4-المادة رقم 03 من القانون المتعلق بحماية البيئة المؤرخ في 05 ديسمبر 1983 .

5-المادة 112 من قانون البلدية رقم 11-10ص18.

6-المواقع الإلكترونية :

01-موقع الجزائر نيوز www.djazairnews.info/dialogue ،

لتاريخ الإطلاع: 2018/03/15.

02-موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية www.interieur.gov.dz ، تاريخ الإطلاع :

2018/04/19.

الفهرس

مقدمة :

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي و النظري للعلاقات العامة و الجماعات المحلية 06

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة 07

المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة. 07

المطلب الثاني: أهداف العلاقات العامة 09

المبحث الثاني: ماهية الجماعات المحلية.. 15

المطلب الأول: تعريف الجماعات المحلية. 15

المطلب الثاني: دور الجماعات المحلية في تجسيد التنمية المحلية 17

الفصل الثاني: دور العلاقات العامة في التنمية المحلية (دراسة حالة بلدية عين الدفلى)

المبحث الأول: محة تعريفية عن بلدية عين الدفلى.. 26

المطلب الأول: تعريف بلدية عين الدفلى... 26

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية... 27

المبحث الثاني: تأثير العلاقات العامة في التنمية المحلية لبلدية عين الدفلى... 34

المطلب الأول: عينة الدراسة 34

المطلب الثاني: تحليل وتفسير الاستبيان 38

المطلب الثالث: عرض نتائج الاستبيان.. 49

52 خاتمة

55 قائمة المراجع

59 الملاحق

الملخص:

تهتم هذه الدراسة بالبحث عن الرابط بين العلاقات العامة و الجماعات المحلية ،وتتمثل أهميتها في إعطاء الاهتمام بموضوع العلاقات العامة في الإدارة المحلية وقد قسمت الدراسة إلى فصلين هامين الأول يهتم بالتعريفات و المصطلحات والثاني يهتم بالجانب التطبيقي ،وقد استعملنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي و المنهج التحليلي و كذلك الاستبيان للوصول إلى النتائج ؟،ومن أهم النتائج المتوصل إليها ضرورة إعطاء أهمية بالغة للعلاقات العامة من اجل التنمية المحلية .

:Abstract

This study cares for searching the link between the public relation and Municipality.its importance is focusing on the topic of the public relation and the local administration

The study is divided into two main parts . the first cares with the profilers and the terminologies .the second cares with the technological side

In this study ,we used the descriptive syllabus also ,the questionnaire to reach the results.

One of the main results is to give the importance to the public relations for the local development.