



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة -3-



كلية العلوم السياسية

قسم تنظيم سياسي وإداري

الرقم التسلسلي:

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر LMD في العلوم السياسية

**دور العلاقات العامة في تحسين العلاقة بين الإدارة
العامة والمواطن
- دراسة حالة ولاية ميلة -**

- تخصص: حوكمة محلية

إعداد الطالبتين:

إشراف الأستاذ:

حمودي عبد المؤمن

- خريف نسيمة

- بوالثلج سهام

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
قويدر إبتسام	قسنطينة-3-	رئيسا
عبد المؤمن حمودي	قسنطينة-3-	مشرفا
تشكيل نادية	قسنطينة-3-	مناقشا

السنة الجامعية: 2016م - 2017م

الصفحة	العنوان
-	بسملة
-	شكر وتقدير
-	إهداء
3	مقدمة
الفصل الأول: ماهية العلاقات العامة	
13	تمهيد
14	المبحث الأول: تعريف العلاقات العامة و نشأتها و تطورها
14	المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة
19	المطلب الثاني: نشأة و تطور العلاقات العامة
25	المبحث الثاني: العلاقات العامة وعلاقتها ببعض المفاهيم المشابهة وأنواعها
25	المطلب الأول: العلاقات العامة وبعض المفاهيم المشابهة لها
29	المطلب الثاني: أنواع العلاقات العامة
35	المبحث الثالث: وظائف و مبادئ العلاقات العامة:
35	المطلب الأول: وظائف العلاقات العامة
38	المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة
41	المبحث الرابع: أهمية وأهداف العلاقات العامة
41	المطلب الأول: أهمية العلاقات العامة
43	المطلب الثاني: أهداف العلاقات العامة
45	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: العلاقات العامة في الإدارة العامة	
47	تمهيد
48	المبحث الأول: الإدارة العامة: تبني العلاقات العامة أهميتها وأهدافها
48	المطلب الأول: أسباب تبني العلاقات العامة في الإدارة العامة
53	المطلب الثاني: أهمية العلاقات العامة في الإدارة العامة وأهدافها
57	المبحث الثاني: تنظيم ووسائل العلاقات العامة في الإدارة العامة
57	المطلب الأول: تنظيم العلاقات العامة في الإدارة العامة
62	المطلب الثاني: وسائل العلاقات العامة في الإدارة العامة

67	المبحث الثالث: الإدارة العامة: تخطيط العلاقات العامة وبرامجها.
67	المطلب الأول: تخطيط العلاقات العامة في الإدارة العامة
73	المطلب الثاني: برامج العلاقات العامة
79	المبحث الرابع: العلاقات العامة في الإدارة العامة الجزائرية
79	المطلب الأول: تطور الإدارة العامة في الجزائر
82	المطلب الثاني: واقع العلاقات العامة في الجزائر
84	المطلب الثالث: اختلالات الإدارة العامة في الجزائر
88	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: دراسة ميدانية بولاية ميله	
90	تمهيد
91	المبحث الأول: التعريف بولاية ميله
91	المطلب الأول: نشأة ولاية ميله
96	المطلب الثاني: دراسة العينة
103	المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة
106	المبحث الثاني: علاقة الإدارة العامة والمواطن
106	المطلب الأول: دراسة العينة
115	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة
119	خلاصة الفصل الثالث
121	خاتمة
124	قائمة المصادر والمراجع
134	فهرس المحتويات
137	فهرس الجداول
-	الملاحق
-	الملخص

المخلص

تعتبر وظيفة العلاقات العامة بوصفها علما وممارسة كما نعرفها اليوم هي نتيجة التطورات والتغيرات الحاصلة بتطور الاوضاع الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والادارية، وتتعاظم وظيفة العلاقات العامة نتيجة التحولات التي طرأت على بيئة الادارة والتي تتطلب توعية وفهم واقناع العاملين بها والتفاعل معها، ومن هذا المنطلق أصبحت وظيفة العلاقات العامة احدى الوظائف الاساسية ذات الأثر البالغ في نجاح الادارات ولكن سوء الفهم لهذه الوظيفة وعدم اعطائها الاهمية اللازمة وعدم وجود وعي كافي حاليا لدى المسؤولين بأهميتها ودورها الفعال في التسيير والادارة والمشاركة في صنع واتخاذ القرارات، اضافة الى نقص المؤهلين والمتخصصين بأداء هذه الوظيفة وذلك لإنجاح مل الادارات العامة وتحسينها، وفي هذا النطاق تم ابراز دور العلاقات العامة في تحسين العلاقة بين الادارة العامة والمواطنين خلال الدراسة الميدانية لولاية ميلة واعطاء نموذج للعلاقة بين الادارة العامة والمواطن والذي يعرف فراغا كبيرا وهذا راجع الى عدم كفاءة الجهاز الاداري وعدم اتاحة فرص للمواطنين في المشاركة في مختلف البرامج التي تقوم بها الادارة العامة.

الكلمات المفتاحية: دور - العلاقات العامة - العلاقة - الادارة العامة - المواطن - الولاية .

Résumé :

Le changement et les développent économique et politique, sociaux, administratifs que nous vivons aujourd'hui ont défini la fonction des relations publique comme une science et un savoir-faire.

L'importance du rôle des relations publiques s'accroît suite aux changements que l'environnement administratif a subi, ces nouvelles données exilant une meilleure qualité de service et réclame la compréhension, la conviction et l'interaction de ceux qui 'y sont employés. A partir de ce constat cette fonction est devenue l'une des fonctions fondamentales pour la réussite des administrations, mais l'ambiguïté et la marginalisation de son rôle ainsi que la non prise de conscience par les responsables de son importance et de sa contribution efficace dans la gestion et le management ainsi que le participation dans la prise des décision, de plus, le manque des compétents et des spécialistes de cette fonction qui vont assurer la réussite du travail des administrations publiques et l'améliorer.

Dans le cadre d'une étude sur terrain que nous avons mené à la wilaya de Mila, nous avons démontré le rôle des relations publiques dans l'amélioration du lieu entre l'administration publique et le citoyen, et proposé un modèle pour cette relation qui connaît une énorme distanciation à cause de l'incompétence du système administratif et la marginalisation de participation citoyenne dans les multiples programmes assurés par les administration publique. Aussi la cause principale de la perturbation de cette relation est dû à l'administration publique algérienne qui n'eut fait pas une priorité.

Mots clé : rôle, les relations publique, la relation, administration publique, citoyen, wilaya.

المخلص

تعتبر وظيفة العلاقات العامة بوصفها علما وممارسة كما نعرفها اليوم هي نتيجة التطورات والتغيرات الحاصلة بتطور الاوضاع الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والادارية، وتتعاظم وظيفة العلاقات العامة نتيجة التحولات التي طرأت على بيئة الادارة والتي تتطلب توعية وفهم واقناع العاملين بها والتفاعل معها، ومن هذا المنطلق أصبحت وظيفة العلاقات العامة احدى الوظائف الاساسية ذات الأثر البالغ في نجاح الادارات ولكن سوء الفهم لهذه الوظيفة وعدم اعطائها الاهمية اللازمة وعدم وجود وعي كافي حاليا لدى المسؤولين بأهميتها ودورها الفعال في التسيير والادارة والمشاركة في صنع واتخاذ القرارات، اضافة الى نقص المؤهلين والمتخصصين بأداء هذه الوظيفة وذلك لإنجاح مل الادارات العامة وتحسينها، وفي هذا النطاق تم ابراز دور العلاقات العامة في تحسين العلاقة بين الادارة العامة والمواطنين خلال الدراسة الميدانية لولاية ميلة واعطاء نموذج للعلاقة بين الادارة العامة والمواطن والذي يعرف فراغا كبيرا وهذا راجع الى عدم كفاءة الجهاز الاداري وعدم اتاحة فرص للمواطنين في المشاركة في مختلف البرامج التي تقوم بها الادارة العامة.

الكلمات المفتاحية: دور - العلاقات العامة - العلاقة - الادارة العامة - المواطن - الولاية .

Résumé :

Le changement et les développent économique et politique, sociaux, administratifs que nous vivons aujourd'hui ont défini la fonction des relations publique comme une science et un savoir-faire.

L'importance du rôle des relations publiques s'accroît suite aux changements que l'environnement administratif a subi, ces nouvelles données exilant une meilleure qualité de service et réclame la compréhension, la conviction et l'interaction de ceux qui 'y sont employés. A partir de ce constat cette fonction est devenue l'une des fonctions fondamentales pour la réussite des administrations, mais l'ambigüité et la marginalisation de sou rôle ainsi que la non prise de conscience par les responsables de sou importance et de sa contribution efficace dans la gestion et le management ainsi que le participation dans la prise des décision, de plus, le manque des compétents et des spécialistes de cette fonction qui vont assurer la réussite du travail des administrations publiques et l'améliorer.

Dans le cadre d'une étude sur terrain que nous avons mené à la wilaya de Mila, nous avons démontré le rôle des relations publiques dans l'amélioration du lieu entre l'administration publique et le citoyen, et proposé un modèle pour cette relation qui connait une énorme distanciation à cause de l'incompétence du système administratif et la marginalisation de participation citoyenne dans les multiples programmes assurés par les administration publique. Aussi la cause principale de la perturbation de cette relation est dû à l'administration publique algérienne qui n'eut fait pas une priorité.

Mots clé : rôle, les relations publique, la relation, administration publique, citoyen, wilaya.