

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة-3-

كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الإتصال والعلاقات العامة

رقم التسجيل...../.....

الرقم التسلسلي...../.....

العلاقات العامة في الجماعات المحلية وتفعيلها في تحسين الخدمة العمومية

- بلدية الطاهير نموذجا -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

- تخصص اتصال وعلاقات عامة-

إشراف:

د. ليلي بن لطرش

إعداد الطالبين:

عبد السميع طيار

عنتر بلعابد

تاريخ المناقشة: 2014/06/19

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة قسنطينة 03	أ/ حسان حجاج
مشرفة ومقررة	جامعة قسنطينة 03	د/ ليلي بن لطرش
عضوا مناقشا	جامعة قسنطينة 03	أ/ عادل جربوعة

السنة الجامعية 2014/2013

فهرس المحتويات:

.....مقدمة	
38-6.....الفصل الأول: الإطار النظري والمنهجي للدراسة	
11-7..... 1-1 تحديد المشكلة.....	
➤ الدراسات السابقة	
➤ أهداف الدراسة	
➤ التساؤل الرئيسي	
12..... 2-1 أهمية الدراسة.....	
12..... 3-1 أسباب اختيار الموضوع.....	
13..... 4-1 تحديد المفاهيم.....	
26-17..... 5-1 الإطار المنهجي للدراسة.....	
17..... 1-5-1 المنهج المتبع.....	
18..... 2-5-1 أدوات جمع البيانات.....	
22..... 3-5-1 تقنية تحليل البيانات.....	
23..... 4-5-1 الصعوبات التي واجهتها في الدراسة.....	
24..... 5-5-1 مجالات الدراسة.....	
25..... 6-5-1 عينة الدراسة.....	
32-26..... 6-1 الإطار النظري للدراسة.....	
27..... 1-6-1 نظرية الأنساق العامة (النسق المفتوح).....	
29..... 2-6-1 الاتصال التنظيمي.....	
32..... 3-6-1 الاتصال العمومي.....	
61-40.....الفصل الثاني: العلاقات العامة: النشأة، الأسس، الوسائل، الأهداف	
40..... 1-2 أسباب نشوء العلاقات العامة.....	
42..... 2-2 نشأة وتطور العلاقات العامة.....	
43..... 3-2 أسس ومبادئ العلاقات العامة.....	
44..... 4-2 وسائل الإتصال في العلاقات العامة.....	

- 5-2 أهداف العلاقات العامة.....49
- 6-1 عمليات العلاقات العامة50
- 7-1 جمهور العلاقات العامة.....54
- 8-1 الصفات الواجب توافره في القائمين بالعلاقات العامة.....56
- 9-1 عوامل نجاح العلاقات العامة.....57

الفصل الثالث: الجماعات المحلية في الجزائر.....62-83

- 1-3 نظام الجماعات المحلية في الجزائر.....63
- 1-1-3 أسباب نشأة الجماعات المحلية.....63
- 2-1-3 التطور التاريخي للجماعات المحلية.....67
- 3-1-3 أجهزة الجماعات المحلية في التنظيم الإداري الجزائري.....71
- 2-3 دور الجماعات المحلية في خدمة الصالح العام.....72
- 3-3 مقومات الجماعات المحلية.....74
- 4-3 مصادر تمويل الجماعات المحلية.....79
- 5-3 العراقيل التي تؤثر على فاعلية الجماعات المحلية.....82

الفصل الرابع: المعالجة الكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة.....

- 1-4 المعالجة الكيفية للبيانات الميدانية.....87
- 2-4 نتائج الدراسة.....123
- 1-2-4 نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية.....123
- 2-2-4 نتائج الدراسة في ضوء الأهداف.....125
- 3-4 النتائج العامة.....126
- أفاق الدراسة.....127
- فهرس المراجع.....128

الملاحق

الملخصات

المخلص

تحرص الجماعات المحلية على تكوين علاقات جيدة وطيبة مع جماهيرها، ومع كثرة مهامها ووظائفها فهي بحاجة ماسة إلى جهاز العلاقات العامة، حيث يعمل على تحسين الخدمات العمومية، من خلال كسب ثقة ورضا المواطنين حول الخدمات التي تقدمها، وإبراز الجهود التي تبذلها في خدمة المواطنين، وتحقيق الإعلام، التواصل، والتفاعل معهم، وتوثيق الصلة معهم، وفتح المجال أمامهم لتقديم اقتراحاتهم، والاهتمام بانشغالاتهم وشكاويهم، وإعطائهم فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمشاريع التنموية.

نتيجة لهذه الأهمية والتي يكتسبها وجود العلاقات العامة في البلدية، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية تفعيل بلدية الطاهير للعلاقات العامة في تحسين الخدمة العمومية، الكشف عن مدى إدراك القائمين بالاتصال في البلدية محل الدراسة بالعلاقات العامة ومدى اهتمامهم بها. وقد انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي: كيف تفعل بلدية الطاهير العلاقات العامة في تحسين الخدمة العمومية؟.

ولتحقيق أهداف وأسئلة الدراسة تم وضع دليل المقابلة الذي تضمن مجموعة من المحاور والأسئلة، مكيفة وموجهة حسب الأهداف المسطرة للجمهور بنوعيه الداخلي والخارجي. أما المنهج المتبع في هذه الدراسة فهو المنهج الكيفي الذي يساعدنا على التحليل والتفسير الكيفي لظاهرة العلاقات العامة في الجماعات المحلية. واعتمدنا فيه على المقابلة والملاحظة كأداتين أساسيتين لجمع البيانات الميدانية.

وقد كانت مجالات الدراسة كالأتي: المجال المكاني: بلدية الطاهير. المجال الزمني: من فيفري 2014 إلى أواخر ماي 2014. المجال البشري: قد شملت عينة الدراسة 30 مفردة (الجمهور الداخلي (08)، الجمهور الخارجي (22))، واعتمدنا على نوعين من العينات (العينة القصدية وعينة الصدفة).

وقد خلصت الدراسة إلى نتائج، من أهمها:

- العلاقات العامة لم تحتل بعد المكانة التي تسمح لها بأداء كل أدوارها ووظائفها في تحسين الخدمة العمومية في البلدية، نتيجة لعدم إدراجها في الهيكل التنظيمي، والفهم القاصر لها، وعدم توفرها على الدعم المالي الكافي لأداء مهامه ونجاحها.
- التنوع في استخدام الوسائل الاتصالية في التواصل مع الجمهور الخارجي، ومحدودية تفاعله معها
- من أبرز مهام العلاقات العامة في بلدية الطاهير الإعلام والتغطية الإعلامية.

Résumé

Les collectivités locales veillent à la préservation des relations exemplaires avec la population, vu ses différentes missions et tâches, elle est à même de parfaire ses relations générales en améliorant sans cesse les services pour arriver à gagner la confiance et la satisfaction de la population en mettant en exergue ses différents services envers la population, assurant par ceci l'information et la communication dans une bonne dynamique, en donnant l'occasion à cette population de s'exprimer par des propositions ou des observations en doléance, leurs donnant ainsi la possibilité de participer à la prise de décision au sein de leurs lieux de résidence. En raison de cette importance vertue de bonne relation, cette étude bute à chercher la solution pour activer la municipalité d'el Taher pour améliorer le service public, l'étude a été enclenchée à partir de la question principale : **comment la mairie d'el taher active les relations publiques pour améliorer le service public?**

Pour atteindre ces objectifs, un guide a été mis en place comprenant un éventail de thèmes et de questions qui peuvent servir l'atteinte des objectifs soulignés,

L'approche adoptée dans cette étude est une approche qualitative qui nous aide à l'analyse et à l'interprétation du phénomène des relations publiques dans les collectivités locales qualitative.

Nous nous sommes basés sur l'observation et la rencontre, qui nous ont servi comme outil de collecte de données de base sur terrain.

Les domaines d'étude sont les suivants : le domaine spatial : municipalité Taher. Région temporelle : à partir du mois de février jusqu'au mois de mai, la sphère humaine : l'étude a compris 30 échantillons (procédure publique(08), un public extérieur(22)), et nous nous sommes appuyés sur deux types d'échantillons (de l'intentionnalité de l'échantillon et coïncidence échantillon).

L'étude a conclu que les résultats, y compris:

- Relations publiques n'a pas encore occupé la place qui lui permettent d'exécuter tous les rôles et fonctions pour améliorer le service public dans la municipalité, en raison de l'absence d'inclusion dans la structure organisationnelle, et la compréhension du mineur, et l'échec à fournir un soutien financier adéquat pour l'exercice de ses fonctions et de succès.
- La diversité dans l'utilisation des moyens de communication pour communiquer avec des publics externes, et une interaction limitée avec.
- De la tâche la plus importante des relations publiques dans la commune de Taher médias et la couverture médiatique.

Summary :

The local groups work to make good and kind relations with its people and because of its functions and roles it extremely needs a public relations agency to improve its public service by gaining people's trust and satisfaction and exhibit the efforts spent in serving citizens and communicating and interacting with them.

In addition to maintaining a good relations with them and giving them the opportunity to give their suggestions and taking care of their interests and complaints .Besides, giving them the opportunity to make decisions concerning development projects.

Due to this importance of the public relations in a municipality, the aim of this study is to know how does "**Taher**" Municipality activate the public relations to improve the public service and find out the awareness of the concerned people about the communication in the subject of study of the public relations .The study started with the main question: **How does "ELTAHER" Municipality activat the public relations to improve the public service?**

To achieve the objective and answer the questions of the study ,there was a meeting guide which contains some units and questions adapted and directed according to the designed objectives for the two kinds of people : internal and external .

The followed approach in this study is the "**HOW** "approach which help us in analyzing and explaining the phenomenon of public relations in local groups.

We used interviewing and noticing as the main tools for gathering real life data.

The fields of study were:

-The "**Place**" field:" TAHER" Municipality

-The "**Time**" field: From February 2014 until the beginning of June

-The "**human** "field: A sample of internal people (08) and a sample of external people (22)

We used two types of samples :(the "Mean" sample and the "accident sample ")

The study ended in the following main results:

-The public relations hasn't taken its effective objective which allows it to play all its role and functions in improving the public service in the municipality because it's not included in the organizational plan and the insufficient understanding of the public relations .

-The lack of sufficient financial support to practice and succeed the role of public relations.

-The diversity in using the communication means in communicating with external people and their limit in interacting with these means

-The roles of public relations in the municipality of "**TAHER**" was limited in informing and media covering.