

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 3



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

القسم: الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر

التخصص: علوم الإعلام والاتصال / علاقات عامة

شعبة: العلوم الإنسانية

واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية

دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة

تحت إشراف :

أ/د إدريس بولكعبيات

مقدمة من طرف الطلبة:

. دلال كلو

. مريم حزمون

السنة الجامعية: 2015/2014

الدورة: جوان

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
مقدمة.....	أ- د
الفصل الأول : إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي.....	02- 44
1-1 الإشكالية .	02.....
1- 1-1 تحديد المشكلة	02.....
2 -1-1 أهمية المشكلة و أسباب اختيارها	04.....
3- 1 -1 أهداف الدراسة	05.....
4- 1 - 1 الدراسات السابقة	06.....
5 -1- 1 الفرضيات	10.....
6 - 1- 1 تحديد المفاهيم	12.....
7 - 1- 1 منظور الدراسة ومنهجها	18.....
2 -1 الإجراءات المنهجية	29.....
1- 2- 1 مجال الدراسة	29.....
2 - 2-1 عينة الدراسة وخصائصها	32.....
3 -2 -1 أدوات جمع البيانات	38.....
مراجع الفصل الأول.....	40- 44

الفصل الثاني : العلاقات العامة: المفهوم والممارسة..... 46 - 77

2 - 1 نشأة و تطور العلاقات العامة 46

2-2 أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة..... 50

2-3 أسس و مبادئ العلاقات العامة..... 53

2-4 وظائف العلاقات العامة..... 56

2 - 5 خصائص العلاقات العامة..... 59

2 - 6 أهداف العلاقات العامة..... 60

2 - 7 جمهور العلاقات العامة..... 65

2 - 8 أهمية العلاقات العامة..... 68

2 - 9 أهمية الاتصال للعلاقات العامة..... 70

2 - 10 تحديد مكانة العلاقات العامة في المؤسسة..... 71

مراجع الفصل الثاني..... 73 - 77

الفصل الثالث: العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية..... 79-111

3 - 1 الإدارة المحلية في الجزائر 79

3 - 1 - 1 أسباب ظهور الإدارة المحلية..... 79

3 - 1 - 2 تطور نظام الإدارة المحلية في الجزائر..... 81

3 - 1 - 3 مقومات الإدارة المحلية..... 83

3 - 1 - 4 أهداف الإدارة المحلية..... 86

3 - 1 - 5 أركان الإدارة المحلية 89

90.....	3 - 1 - 6 مستويات الإدارة المحلية في الجزائر ووظائفها
93.....	3 - 2 العلاقات العامة في الإدارة المحلية
93.....	3 - 2 - 1 المبادئ الأساسية للعلاقات العامة في الإدارة المحلية
95	3 - 2 - 2 وظائف العلاقات العامة في الإدارة المحلية
97.....	3 - 2 - 3 أهمية العلاقات العامة في الإدارة المحلية
99.....	3 - 2 - 4 جمهور العلاقات العامة في الإدارة المحلية
104.....	3 - 2 - 5 مشاكل العلاقات العامة في الإدارة المحلية
111 - 108.....	مراجع الفصل الثالث.....
178-113.....	الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات الميدانية
114.....	4 - 1 عرض وتحليل البيانات الميدانية
171.....	4 - 2 نتائج الدراسة.....
171.....	4 - 2 - 1 النتائج العامة.....
172.....	4 - 2 - 2 النتائج في ضوء الفرضيات.....
177	4 - 3 آفاق الدراسة.....
179.....	خاتمة
182	المراجع
193.....	الملاحق

الملخص

تناولت دراستنا موضوع واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية، واخترنا كميدان لهذه الدراسة "بلدية قسنطينة"، حيث سعينا من خلالها إلى الكشف عن مدى الفهم والوضوح لدور العلاقات العامة والتعرف على مختلف نشاطات التي تقدمها، بالإضافة إلى الكشف عن طبيعة العوائق التي تواجهها. وقد استخدمنا النظرية البنائية الوظيفية كنموذج إرشادي لدراسة العلاقات العامة، والمنهج الوصفي الذي يصف واقع العلاقات العامة ويسمح بتحليل وتفسير البيانات. كما استخدمنا استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات من الجمهور الداخلي والخارجي للإدارة، وفي الأخير توصلنا إلى قلة النشاطات التي يقدمها جهاز العلاقات العامة داخل بلدية قسنطينة بالإضافة إلى مواجهته عوائق تحد من أداء وظائفها.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، الإدارة المحلية، الإدارة، الصورة الذهنية، العوائق.

Résumé

Dans ce travail nous nous sommes intéressées à l'actualité des relations publiques dans l'administration locale, Nous avons choisi comme un échantillon, la commune de Constantine, où à travers laquelle nous avons cherché à découvrir la compréhension et la clarté du rôle des relations publiques et d'apprendre tout les différentes activités qu'elle a proposées et aussi découvrir les différents types des obstacles rencontrés. Nous avons utilisé dans ce travail, la théorie de « la fonctionnelle structurelle » pour étudier les relations publiques ainsi que l'approche descriptive qui décrit la réalité des relations publiques et de permettre l'analyse et l'interprétation des données. Un formulaire a été utilisé comme un outil pour regrouper les données à partir du public intérieur et extérieur de l'administration. En conclusion nous avons constaté que les activités du dispositif de relations publiques au sein de la Commune de Constantine sont limitées, sans oublier les obstacles qui limitent l'exercice de ses fonctions.

Mots clés : relations publiques, l'administration locale, l'administration, l'image mentale, les obstacles.