



.....	مقدمة
(3-37).....	الفصل الاول : موضوع الدراسة واطارها النظري والمنهجي
(4-12).....	1 موضوع الدراسة :
4.....	الاشكالية
13.....	2الاطار النظري لدراسة
16.....	3 منهج الدراسة
18.....	4 ادوات جمع البيانات
26.....	5 عينة الدراسة
26.....	6 المجال المكاني لدراسة
29.....	7 المجال الزمني
29.....	8 صعوبات الدراسة
31.....	9 تحديد المفاهيم
(84-40).....	الفصل الثاني : العلاقات العامة وتحسين الصورة داخل التنظيم
(53-40).....	1 الاتصال التنظيمي
40.....	1/1 مفهوم الاتصال التنظيمي
40.....	2/1 انواع الاتصال التنظيمي
44.....	3/1 اهمية الاتصال التنظيمي
51.....	4/1 معوقات الاتصال التنظيمي
53.....	5/1 شروط فعالية الاتصال التنظيمي
(83-54).....	2 العلاقات العامة و تحسين الصورة
54.....	1/2 وظائف العلاقات العامة
59.....	2/2 اهداف العلاقات العامة
61.....	3/2 وسائل الاتصال في العلاقات العامة

4/2	جمهور العلاقات العامة.....	70
5/2	مفهوم الصورة الذهنية.....	74
6/2	دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية.....	76
7/2	استراتيجيات العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية.....	79
8/2	تخطيط برامج العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية.....	82
الفصل الثالث : الجماعات المحلية والعلاقات العامة (104-86)		
1 التقسيم الاداري ونشأة الجماعات المحلية في الجزائر(99-86)		
1/1	تعريف الجماعات المحلية.....	86
2/1	التطور التاريخي للجماعات المحلية في الجزائر.....	88
3/1	اجهزة الجماعات المحلية في التنظيم الاداري الجزائري.....	94
2 ممارسة العلاقات العامة في الجماعات المحلية (104-100)		
1/2	اسباب ممارسة العلاقات العامة في الجماعات المحلية.....	100
2/2	مبادئ ممارسة العلاقات العامة في الجماعات المحلية.....	101
3/2	اهداف العلاقات العامة في الجماعات المحلية.....	102
4/2	اختصاصات العلاقات العامة في الجماعات المحلية.....	102
الفصل الرابع : المعالجة الكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة (131-106)		
1/	المعالجة الكيفية للبيانات الميدانية.....	106
2/	نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات.....	129
3/	النتائج العامة لدراسة.....	131

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق .

الملخص

الملخص

يعتبر نظام الجماعات المحلية من مظاهر الدولة الحديثة الذي يتصل اتصالا مباشرا باللامركزية الإدارية والتي تقوم أساسا على توزيع الوظيفة الإدارية بين الأشخاص الإداريين في الإقليم وتتمتع هذه الأخيرة بالشخصية المعنوية المستقلة مع خضوعها لرقابة الحكومة المركزية والجزائر من بين العديد من الدول التي تعتمد على هذا التنظيم الإداري فهي تجمع بين الأسلوب المركزي و الأمر المركزي وتتحد كمستويات للامركزية الإقليمية كلا من البلدية والولاية التي تعمل بالاستعانة بكل إمكانياتها المادية والبشرية المتاحة وبكل قوتها التنظيمية والقانونية التي تحدد لها الأهداف والمجالات التي تخص عملها على توفير كل ما يمكن أن يساهم في راحة المواطنين والمصلحة العامة المحلية بإشراك المواطنين في مجريات الحياة التنظيمية المحلية وإعلامه بما يجري وتنشيط الاتصال وتسهيل مرور المعلومات بين المواطن وإدارته .

والإدارة المحلية هي التي تكون دائمة الحرص على بناء علاقات طيبة مع جماهيرها سواء الداخلية أو الخارجية وهذا ما جعلها في حاجة ماسة إلى جهاز إداري مختص يساعدها على كسب ثقة هؤلاء الجماهير وتحسين صورتها لديهم من خلال خلق جو من التفاهم والعمل على التعرف على أهدافها وبرامجها وكل المعلومات التي تخصها هو جهاز العلاقات العامة الذي في أبسط معانيه مجموعة علاقات تواصلية ذات الميزة الحسنة والطيبة بين الإدارة المحلية وبين جماهيرها الداخلية والخارجية من أجل تحقيق التفاهم والرضي والثقة بين الطرفين وذلك لضمان التقدم والرقى المتبادل على جميع المستويات كما أن العلاقات العامة تخدم العاملين بالوحدة المحلية كما تخدم جمهور المواطنين المستفيدين من خدماتها حيث تحقق أهداف إنسانية هامة وهي رفع معنويات العاملين وتحسين ظروف حياتهم ورفع مستوى معيشتهم وتحقيق العدالة بينهم مما يترتب عليه سيادة روح الإخاء بينهم وبالتالي تحسين صورة البلدية لدى جمهورها الداخلي والخارجي ونتيجة لهذه الأهمية التي يكتسبها وجود العلاقات العامة في الإدارة المحلي جاءت هذه الدراسة لمعرفة الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في تحسين صورة الجماعات المحلية في الجزائر ونظرا لصورة السينة التي يحملها سكان بلدية عين السمارة على بلديتهم اعتمدها كمجال للدراسة الميدانية.

وقد توفرت جملة من الأسباب الموضوعية والذاتية التي كانت الدافع الأساسي في اختيار هذا الموضوع من أهمها

- الرغبة في محاولة تكوين صورة تتسم بالوضوح والشفافية لموضوع العلاقات العامة في البلدية
- إبراز بعض ملامح مهمة العلاقات العامة في البلدية وضرورة الاهتمام والاعتماد عليها وذلك لتحسين صورتها العامة
- الصورة السيئة للجماعات المحلية في الجزائر لدى جمهورها الداخلي والخارجي
- محاولة جذب انتباه المسؤولين في مختلف البلديات الجزائرية بالأهمية البالغة للعلاقات العامة لتحسين صورتها

كما حاولت دراستنا تحقيق جملة من الأهداف أهمها :

- التعرف على مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لبلدية عين اسمارة
- محاولة إزالة الغموض وتوضيح الرؤية وذلك لإبراز الدور الحقيقي للعلاقات العامة في تحسين صورة البلدية لدى جمهورها الداخلي والخارجي
- معرفة مدى الوعي الذي يتمتع به المسؤولين في البلدية بالدور والأهمية التي تلعبها العلاقات في تحسين صورة البلدية

وقد انطلقت الدراسة من طرح التساؤل الرئيسي الآتي :

كيف تساهم العلاقات العامة في تحسين صورة بلدية عين السمارة كجهاز من أجهزة الجماعات المحلية ؟

أما المنهج المتبع لهذه الدراسة هو المنهج الكيفي وقد اخترناه لأنه سوف يساعدنا على فهم جوانب متعددة للظواهر والمشكلات

أما عينة الدراسة فقد قمنا باختيار العينة القصدية بالنسبة للجمهور الخارجي أما الجمهور الداخلي فقد قمنا باختيار الأشخاص الفاعلين في البلدية الذين من شأنهم ان تكون قراراتهم فاعلة في البلدية .

résumé

Le système des collectivités locale est considéré comme un aspect d'état moderne celui-ci est lié directement à la décentralisation administrative qui est basée essentiellement sur la partition de la fonction administrative entre les personnes dans la région cette dernière jouit d'une personnalité morale indépendante soumise au contrôle de l'état central.

En effet, l'Algérie est l'un des pays qui dépendent de ce système administratif elle combine entre alméthade de centralisation et décentralisation.

La commune et la wilaya sont les degrés de décentralisation régionale. la wilaya utilise tout ses moyens matériaux et humains disponible et tout son pouvoir organisationnel et juridique qui lui définit ses objectifs et domaines qui consiste à épargner tout ce qui contribue à la tranquillité des citoyens et l'intérêt système public local , en impliquant les citoyens dans le cadre de la vie organisationnel en les informant de tout ce qui se passe et active la communication et facilite le passage de l'information entre le citoyen et son administration .

L'administration locale est celle qui assure de bonnes relations avec son public, que ce soit interne ou externe , ce qui la laisse dans l'obligation d'avoir un système administratif spécialisé pour l'aider à gagner la confiance de ce public et améliorer son image , en travaillant à identifier ses objectifs et programmes et toutes les informations auxquelles ils se rapportent.

c'est un de relations publiques qui ,dans son sens le plus simple regroupe de bonnes relations communicatives entre l'administration locale et son public interne et externe pour réaliser une entente et une satisfaction entre les deux partis et ce pour assurer le progrès et la prospérité mutuelle sur tous les niveaux .

Ainsi, les relations publiques sont au service des citoyens, celles-ci réalisent des objectifs humanitaires importantes comme remonter le moral au travailleurs et

améliorer leur mode de vie, ainsi améliorer l'image de la municipalité avec les publics internes et externes.

En effet, cette étude détermine le rôle que jouent les relations publiques pour améliorer l'image des collectivités locales en Algérie .et en raison de la mauvaise image que portent les résidents d'Ain Smara sur leur commune, Nous l'avons adapté comme un domaine d'étude.

Plusieurs motifs objectifs et subjectifs ont été la raison principale de ce choix, les plus importants sont :

- Vouloir créer une image claire et nette concernant la relation publique dans la commune (municipalité).
- Mettre en évidence acertainées caractéristiques importantes de la municipalité, en se concentrant sur cette dernière afin d'améliorer son image publique.
- La mauvaise image qu'a le publique interne et externe sur les collectivités locales.
- Tenter d'attirer l'attention des responsables (fonctionnaires) dans les différentes communes de l'Algérie concernant l'importance essentielle de la relation publique pour améliorer son image.

Cependant, cette étude a débuté par la question clé suivante :

- Comment les relations publiques contribuent à l'amélioration de l'image de la commune de Ain Smara autant qu'organisme des collectivités locales.
- On a essayé aussi par cette étude de réaliser certains nombre d'objectifs on site essentiellement.
- Identifier la position de la relation publique dans la structure organisationnelle de la commune d'Ain Smara.

- Tenter de démystifier et clarifier la vision pour mettre en évidence le véritable rôle de la relation publique pour améliorer l'image de la commune chez son publique interne et externe.
- Connaitre l'étendue de la conscience dont jouissent les fonctionnaires municipaux et le rôle et l'importance des relations pour améliorer l'image de la commune.
- L'approche adoptée pour cette étude est une approche qualitative, qui nous aide à mieux comprendre les divers aspects des phénomènes et des problèmes.

Summary

The system of local communities is considered as an aspect of modern state ,this is directly related to the administrative decentralization wich is essentially based on the partition of the administrative function between people in the area it has an independent legal entity which is submitted to the control of the central state .

Indeed ,Algeria is one of the countries that depend on this administrative system it combines between the centralization and decentralization method.

The municipality and the province are the degrees of regional decentralization the province uses all its available human and material means and all its organizational and legal power that it defined its objectives and areas which save everything that contributes to the tranquility of the citizens and local public interest, involving citizens and administration .

Local government is which ensures a good relationship with its audience whether internal or external , which leaves it in the requirement of a specialized administrative system to help it win the trust of the public and improve its image by creating a climate of understanding and working to indentify its goals and programs and all information to which they relate .

This is a system of public relations which , in its simplest sense brings good communicative relationships between local government and internal and escternal public to archive an agreement and satisfaction between the two parties and to ensure progress and mutval prosperity on all level .

Thus , public relation are service of citizens it relations huge humanitarian objectives to improve the life style of workers and improve the image of the municipality .

Indeed , this study determines the role played by public relations to improve the image of the local communities in Algeria and because of the bad image that have the residents of ain samara on their municipality we adapted it as a field f study.

Several objectives and subjective reasons for this choice the most important are :

- **Try to create a clear image about public relationship in the municipality .**
- **Bring out some important features of the city focusing on this featvies to improve its public image**
- **The bad image that had the internal and external residents on their local communities**
- **Attract the attention of the officials In various municipalities of Algeia concerning the virtual importance of public relations to improve its image**

However , this study began with a key question :

- **How public relations contributes to the improvement of the image of the municipality of ain smara as an organization of local communities**
- **Try to demystify and clarify the vision , to being out the image of public relations to improve the image of the municipality in its internet and external public .**
- **Know the extent of consciousness enjoyed by municipal officials and the role and importance of relationships to improve the imge of the municipality the approach adopted for this study is a qualitative approach which helps us to better understand the various aspects of phenomena and proflerns**