

1985



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة



كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

تخصص : إدارة محلية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطالبة: رجاوة دليلة

تحت عنوان

العلاقات العامة في الإدارة المحلية بالجزائر
دراسة ميدانية ببلدية المهير – برج بو عريريج -

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
بلعسل محمد	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
زريق نفيسة	أستاذ محاضراً	مشرفا ومقررا
بونوة نادية	أستاذ محاضر	ممتحنا

السنة الدراسية : 2022/2021

شكر وعرفان

هناك قلوب رائعة طيبة نقية

تدعو لنا بصمت وشفوية

تلك القلوب التي تحبنا بصدق

قلوب تستحق منا شكر مميز

فكل الشكر والامتنان لكل من دعالي وتمنى لي الخير

شكر خاص لرئيسي في العمل بمفتشية أملاك الدولة بمنصورة السيد خالف حيروش على

الدعم والتسهيل وكل زملائي على صبرهم وتشجيعهم وعلى رأسهم صديقتي العزيزة جميلة

بن هبيري ، جزاك الله عني خير الجزاء ،

شكر عميق مكلل بخالص العرفان لصديقتي وأستاذتي الدكتورة ليندة بوحنان التي شجعتني

على هذه الخطوة المباركة

شكر مميز لأستاذتي المشرفة وصديقتي الدكتورة زريق نفيسة على منحي هذه الذكرى

المميزة ،

شكرا لكل أساتذتي وخاصة منهم رفقاء الدراسة كل باسمه وزملائي بقسم العلوم السياسية

بجامعة محمد بوضياف بمسيلة .

شكر جليل لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل ، أسعدكم الله

إهداء

الحمد لله بعدد ماامتدت عطاياه ، بعجز الحصر لأفضاله ، واتساع غيمة إحسانه ،

الحمد لله قبولا واذعانا ، شكرا وعجزا وامتنانا ،

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده وعلى آله وصحبه أجمعين

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، فالحمد لله الذي وهبني هذه الفرصة لأصعد درجة

أخرى في صرح العلم المبارك ، وبكل فخر وسعادة أهدي ثمرة هذا الجهد:

إلى روح والدي الطاهرة الزكية رحمه الله وجعله في عليين مع الشهداء والصالحين ،

إلى قلب أمي الذي تدرني دوما دعواته الطيبة, اللهم أسعده ،

إلى كل العائلة والأهل والأحباب والأصدقاء والرفاق ،

إلى عائلتي الصغيرة في موسم القاريء المبدع وعائلتي الكبيرة في مشروع غيث العقول

للقراءة الجماعية الالكترونية

إلى كل من حثنا ودعمنا وآمن بنا وحفنا بأصدق الدعوات ،

إلى هؤلاء وهؤلاء كل باسمه ومقامه وبلده ، كل الشكر والعرفان والامتنان ،

حفظكم الله وأسعدكم .

خطة البحث

مقدمة

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للعلاقات العامة والإدارة المحلية

تمهيد

المبحث الأول : ماهية العلاقات العامة

المطلب الأول : تعريف العلاقات العامة

المطلب الثاني : التطور التاريخي للعلاقات العامة

المطلب الثالث : أهمية العلاقات العامة ووظائفها

المبحث الثاني : الإطار العام للإدارة المحلية الجزائرية

المطلب الأول : ماهية الإدارة المحلية في الجزائر

المطلب الثاني : التطور التاريخي للإدارة المحلية في الجزائر

المطلب الثالث : مستويات الإدارة المحلية في الجزائري

الفصل الثاني : واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية

تمهيد

المبحث الأول : استراتيجيات تطبيق العلاقات العامة في البلدية

المطلب الأول : أساليب تطبيق العلاقات العامة في البلدية

المطلب الثاني : نشاط الهيئات البلدية في مجال العلاقات العامة

المبحث الثاني : مشاكل وأفاق العلاقات العامة في البلدية

المطلب الأول : مشاكل العلاقات العامة في البلدية

المطلب الثاني : آفاق العلاقات العامة (توظيف العلاقات العامة الإلكترونية)

الفصل الثالث : فصل تطبيقي : العلاقات العامة في بلدية المهير ولاية برج بوعريج

تمهيد

المبحث الأول : دراسة ميدانية لبلدية المهير

المطلب الأول : التعريف بمنهج البحث وأدوات الدراسة الميدانية

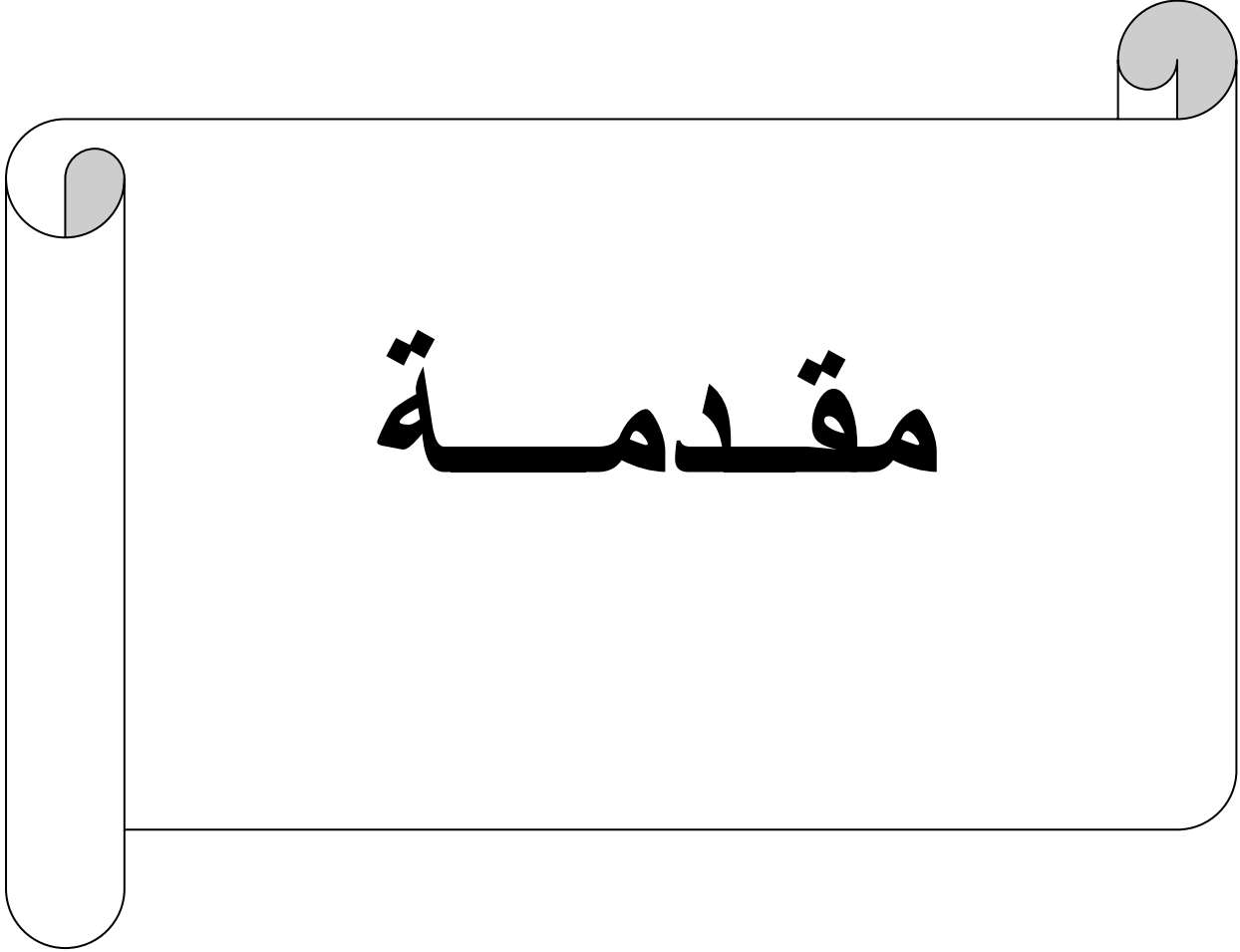
المطلب الثاني : التعريف بالبلدية محل الدراسة

المبحث الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة

المطلب الأول : تحليل الاستبيان الموجه للموظف ونتائجه

المطلب الثاني : تحليل الاستبيان الموجه للمواطن ونتائجه

استنتاج عام
خاتمة
الملاحق
قائمة المراجع
فهرس المحتويات



مقدمة :

العلاقات العامة وظيفة مهمة للمؤسسة تعمل على تعزيز علاقاتها مع الجمهور الداخلي والخارجي ، لخلق صورة حسنة في أذهانهم ، وفق التواصل الإنساني والأخلاقي السليم ، من خلال وسائل الاتصال والإعلام المختلفة ، فهي تشكل ما يشبه النافذة التي تطل من خلالها على جمهورها وهي همزة الوصل بينهما ، فهي إذا وظيفة إدارية متميزة تستفيد منها المؤسسة في إطلاع الجمهور على أعمالها وأنشطتها وسياساتها من أجل إيجاد التفاهم والتكيف بينها وبين جماهيرها الداخلية والخارجية وتعتمد العلاقات العامة على قاعدة أساسية وهي الاهتمام بجمهور المنظمة الداخلي لأن نجاحها في الخارج هو نتاج نجاحها في الداخل .

وقد تغلغت العلاقات العامة في كل الإدارات العمومية والخاصة ، المركزية واللامركزية ، وتعتبر الجزائر إحدى الدول الحديثة التي أخذت بصورتي المركزية واللامركزية في تنظيمها الإداري ، وتعني اللامركزية توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطة المركزية والهيئات الإدارية المحلية التي يأتي في صدارتها الجماعات الإقليمية البلدية والولاية والتي سنخصصها بدراسة واقع العلاقات العامة فيها .

إن جهاز العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية عموما والبلدية خصوصا له دور أساسي في تحقيق الاتصال الداخلي وضمان الاستقرار وسهولة سير العمل وكذا الاتصال الخارجي لضمان إشراك المجتمع المدني وكسب رضاه في إطار ترشيد الإدارة وتحقيق التنمية المحلية .

أهمية الدراسة : إن دراسة موضوع العلاقات العامة في الإدارة المحلية له أهمية

كبيرة يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

- تسليط الضوء على موضوع العلاقات العامة وتوضيح مفهومها والذي يشوبه الكثير من الغموض وإستراتيجية تطبيقها في الإدارة المحلية .
- دراسة موضوع العلاقات العامة كآلية لتحسين صورة البلدية وتحقيق رضا الجمهور الداخلي والخارجي (الموظفين والمواطنين) في ظل ترشيد الإدارة المحلية .
- الوقوف على المعوقات والتحديات التي تواجه العلاقات العامة والتي من شأنها أن تحد من تحقيق أهدافها .

- الإفادة من الأبحاث السابقة في هذا الموضوع ومحاولة إضافة معلومات جديدة في هذا المجال .

أسباب اختيار الموضوع : هناك عدة أسباب دفعت إلى اختيار الموضوع ، منها :
- الارتباط المباشر بتخصص الدراسة (تخصص الإدارة المحلية) .
- محاولة التعرف عن قرب عما يحدث في الإدارة المحلية والبلدية أحسن نموذج لذلك كونها أقرب إدارة محلية للمواطن ، وكذا محاولة كشف العلاقة بينهما من خلال التعرف على صورة البلدية لدى المواطن ومدى رضاه عن خدماتها .

- محاولة الإضافة للدراسات السابقة لموضوع العلاقات العامة في الإدارة المحلية .

أهداف الدراسة :

تعد العلاقات العامة من أحدث وظائف الإدارة ، فقد تشكلت من خلال مراحل التطور العلمي والعملية مجموعة قواعد تنظيمية وإدارية ، ولذلك تم اختيار هذا الموضوع لتحقيق عدة أهداف :

- 1 - التعريف بالعلاقات العامة وأهميتها .
- 2 - الكشف عن واقع تطبيق العلاقات العامة في الإدارة المحلية .
- 3 - الكشف عن مدى الوعي بأهمية ودور العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية من طرف الجمهور الداخلي (الموظفين) والجمهور الخارجي (المواطنين) .
- 4 - إظهار مدى مساهمة العلاقات العامة في تحسين صورة البلدية وكسب رضا المواطنين .

5 - محاولة إثراء الدراسات السابقة بنتائج هذا البحث العلمي .

الإشكالية : لدراسة موضوع العلاقات العامة في الإدارة المحلية بالجزائر

تمت صياغة الإشكالية التالية :

ما هو واقع العلاقات العامة في البلدية الجزائرية ؟ وما مدى اهتمام البلدية

بتفعيل العلاقات العامة وتطويرها؟

وقد تضمنت هذه الإشكالية تساؤلات فرعية:

- ما هي العلاقات العامة وما أهميتها في البلدية ؟
- ما هي أهداف واستراتيجيات العلاقات العامة في البلدية ؟
- هل تعاني العلاقات العامة من عراقيل تعيقها في أداء دورها ؟

- ما إمكانية التوجه نحو العلاقات العامة الإلكترونية في البلدية ؟

الفرضيات : هذه الفرضيات ستكون محاولة للإجابة عن التساؤلات السابقة .

الفرضية 1 - جهاز العلاقات العامة يؤدي وظيفة مهمة في تحسين أداء البلدية

وزيادة فعاليتها في كسب رضا جمهورها الداخلي والخارجي .

الفرضية 2 - تواجه العلاقات العامة في البلدية عراقيل تضعف من أدائها لوظائفها .

الفرضية 3 - العلاقات العامة الإلكترونية أصبحت ضرورة لتحسين أداء البلدية .

منهج الدراسة : نظرا لطبيعة الدراسة المتتالية " العلاقات العامة في الإدارة

المحلية في الجزائر " فان البحث استدعى دمج مجموعة من المناهج وهي **المنهج الوصفي**

، وذلك لوصف الظاهرة كما هي في الواقع ، **ومنهج دراسة الحالة** بوسائله المتمثلة في

الملاحظة ، **المقابلة** و **الاستبيان** وذلك للاقترب أكثر من واقع وحقيقة الظاهرة ، بالإضافة

إلى للمنهج التاريخي لتتبع تطور الظاهرة عبر فترات زمنية مختلفة وذلك بالنسبة لكل من

ظاهرة العلاقات العامة وكذا الإدارة المحلية في الجزائر .

وقد تناولنا مناهج الدراسة بالتفصيل في الفصل الثالث من هذا البحث (الدراسة

الميدانية) .

صعوبات الدراسة: لقد واجهتنا أثناء هذه الدراسة عدة صعوبات يمكن حصرها في :

- اتساع الموضوع وصعوبة حصره في البلدية كنموذج .

- قلة الدراسات المتخصصة في هذا المجال (العلاقات العامة في الإدارة المحلية) .

- ضيق الوقت الممنوح لانجاز هذه الدراسة .

- الاعتماد على المراجع بصيغة PDF بسبب أنني عاملة ولم أتمكن من التنقل إلى

المكتبات والحصول على الكتب الورقية وكلفني ذلك الكثير من الوقت والجهد .

خطة الدراسة : تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول ، تناولت في الفصل

الأول الإطار المفاهيمي للعلاقات العامة والإطار العام للإدارة المحلية الجزائرية ، حيث تم

تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين ، تناول المبحث الأول ماهية العلاقات العامة من خلال

تعريفها والتطور التاريخي الذي عرفته وأهميتها وأهدافها .

أما المبحث الثاني فقد تناول الإطار العام للإدارة المحلية في الجزائر ، وقد اشتمل

على ماهية الإدارة المحلية وتطورها التاريخي ومستويات الإدارة المحلية (البلدية- الولاية) .

وقد خصص الفصل الثاني للربط بين المتغيرين لموضوع الدراسة (العلاقات العامة و الإدارة المحلية في الجزائر) وكان تحت عنوان واقع العلاقات العامة في الادارة المحلية الجزائرية .

خصص المبحث الأول لإستراتيجية تطبيق العلاقات العامة في البلدية وقد تمت دراسته من خلال أساليب تطبيق العلاقات العامة في البلدية ونشاط الهيئات البلدية في مجال العلاقات العامة ، أما المبحث الثاني فقد تناول مشاكل وأفاق العلاقات العامة في البلدية ، وقد درسنا هذه الأخيرة من خلال مدى إمكانية توظيف العلاقات العامة الإلكترونية .
أما الفصل الثالث فهو فصل تطبيقي (دراسة حالة) من خلال زيارة ميدانية لبلدية **المهير ببرج بوعريرج** ، وقسمت الدراسة الى مبحثين ، المبحث الأول تضمن التعريف بمنهاج البحث وأدوات الدراسة والتعريف بالبلدية محل الدراسة في حين تناول المبحث الثاني عرض وتحليل بيانات الدراسة من خلال تفسير نتائج الاستبيانين الموجهين للجمهور الداخلي والخارجي (الموظف والمواطن) .

أدبيات الدراسة : إن قواعد البحث العلمي تفرض على الباحث الاطلاع على دراسات سابقة لموضوع بحثه ، حتى يكون فكرة عما وصل اليه غيره ، وبالتالي تتضح له معالم دراسته والنقاط التي يتوجب عليه دراستها ومن ثم يسهل عليه تحديد الإشكالية التي سينطلق في إثبات فرضياتها .

وقد انطلقت من مذكرتين تناولتا نفس موضوع الدراسة .

المذكرة الأولى : مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر وهي من إعداد الطالبة **هاجر بوداود** بعنوان " العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية " تحت إشراف الأستاذ **عمر بورنان** ، تخصص علوم سياسية وإدارة محلية - جامعة المسيلة للموسم الدراسي 2016-2017 .

وكانت إشكالية الدراسة ما مدى تنفيذ الإدارة المحلية الجزائرية لمخطط العلاقات

العامة ؟ وكيف تساهم هذه الأخيرة في تطوير الإدارة المحلية في الجزائر ؟

وحددت الباحثة عدة فرضيات لهذه الدراسة :

الفرضية (1) : يساهم نشاط العلاقات العامة في تشكيل صورة حسنة للإدارة

المحلية لدى جمهورها الداخلي والخارجي .

الفرضية (2) : تظهر العلاقات العامة في الإدارة المحلية كجهاز مختص دورها

الاهتمام المستمر بالموظفين وتحقيق الاتصال الدائم بالمواطنين .

الفرضية (3) : تواجه العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية مشاكل تضعف

من مكانتها .

وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

1 - إقناع الإدارة المحلية بأهمية وظيفة العلاقات العامة والدور الذي يمكن أن

تلعبه في هذا المجال .

2 - إن واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية ما زال يعرف العديد من

الصعوبات .

3 - الاهتمام بانتقاء العاملين بإدارة العلاقات العامة .

4 - تطوير وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة .

وكما هو ملاحظ فإن هذه الدراسة قد اشتركت مع دراستنا في نقطة الكشف عن أهمية

العلاقات العامة في البلدية الجزائرية وجهود هذه الأخيرة في تنفيذ مخططها.

المذكرة الثانية : مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي ، إعداد الطالبة وردة

ميهوب تحت عنوان " العلاقات العامة كآلية لترقية أداء البلدية الجزائرية " - دراسة

ميدانية لبلدية سيدي مبارك (2017/10/02) - تحت إشراف الاستاذة ليندة بوعنان كلية

الحقوق والعلوم السياسية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة .

وهذه الدراسة كانت أقرب لدراستنا من حيث الدراسة الميدانية التي خصصنا بها

البلدية كنموذج للإدارة المحلية .

طرحت هذه الدراسة إشكالية ما مدى فعالية العلاقات العامة في البلدية الجزائرية

وخاصة حالة بلدية سيدي مبارك ببرج بوعرييج ؟ وكيف تؤثر هذه الأخيرة في ترقية

أدائها ؟

وقد طرحت الباحثة لهذه الدراسة عدة فرضيات :

الفرضية 1 - تعتبر العلاقات العامة وظيفة علمية تعتمد عليها البلدية كجهاز إداري

لزيادة درجة فاعليتها وأدائها ، باعتبارها وظيفة تتيح التعرف على واقع عمل ونشاط الجمهور

الداخلي وطلبات واحتياجات الجمهور الخارجي .

الفرضية 2 - تعاني العلاقات العامة في البلدية الجزائرية من مشاكل واضطرابات تنعكس سلبا على مكانتها وأدائها .

وقد استعملت المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة ، وهما الأنسب لمثل هذا الموضوع .

وقد خلصت الدراسة الى نتائج مهمة :

1- ان البلدية الجزائرية لم تستوعب بعد وظيفة العلاقات العامة وأهميتها في انجاح العمل الإداري المحلي وفي تحقيق فعاليتها وترقية أدائها ، لذلك فهي مهملة لمسألة العلاقات العامة داخل هيكلها التنظيمي .

2- هناك نقص في حرص البلدية على كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي وتفشي البيروقراطية في التسيير وإهمال أهمية الرأي العام المحلي .

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للعلاقات

العامّة والإدارة المحليّة

تعتبر البلدية أهم إدارة يمكن الاعتماد عليها في تنفيذ السياسة العامة للدولة ، وهي الشريك الأمثل لها في تنفيذ مرسومته من خطط من أجل تحقيق التنمية المستدامة وتحقيق الديمقراطية التشاركية ، ولن يتأتى ذلك إلا بتوفر جهاز فعال للعلاقات العامة ، ولذلك خصص الفصل الأول للإطار المفاهيمي لكل من العلاقات العامة والإدارة المحلية في الجزائر .

المبحث الأول : ماهية العلاقات العامة :

إن تعريف العلاقات العامة موضوع استقطب اهتمام الباحثين فكان للموضوع تعريفات كثيرة ومختلفة بسبب أنه علم حديث التكوين من ناحية فهو لم يظهر إلا في مطلع القرن العشرين .

ومن ناحية أخرى تفاوت مدلولات المصطلح من شخص إلى آخر وباختلاف وجهات النظر للموضوع جعل الاتفاق على تعريف واحد أمر في غاية الصعوبة . إضافة إلى أن العلاقات العامة تختلط لدى البعض بمفاهيم أخرى كالإعلام أو الدعاية أو الإعلان (1) .

وفيما يلي سنستعرض أشهر التعريفات للمنظمات وللباحثين الأجانب والعرب الذين تناولوا الموضوع مع ذكر تعليق بسيط لكل تعريف .

المطلب الأول : تعريف العلاقات العامة :

يصعب تحديد تعريف شامل للعلاقات العامة وذلك لعدم وضوح هذا النشاط وعدم وضوح اختصاصاته ، كما أن العلاقات العامة باعتبارها مجالا حديثا فإنها لا تلقى الاهتمام الكافي من طرف الباحثين .

وهذه بعض التعاريف التي حظيت بها العلاقات العامة ، منها :

1 - تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة : عرفت هذه الأخيرة من

ناحية وظيفية على أنها: " وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر يهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب تعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم والحفاظ على ثقتهم عن طريق تقييم الرأي العام المتعنت بها من أجل ربط سياساتها وإجراءاتها قدر

1 - هيثم هادي نعمان ، العلاقات العامة محاولة لبناء تعريف ، مجلة الباحث العلمي ، العدد 4 آذار 2008 ص ص 147 - 149 .

الإمكان ومن أجل تحقيق تعاون مستمر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكثر كفاءة عن طريق تخطيط المعلومات ونشرها " .

2 - ونظر إليها جون سيم من ناحية تجارية " مهمة حمل الحقائق لامتداد كل صديق ذو سلطة بجميع البراهين والأدلة التي يحتاج إليها لتكوين فكرة نهائية عن قيمة شركتك وأهميتها بالنسبة إليه " (1) .

3 - عرفها معهد العلاقات العامة في إنجلترا على أنها: "هي النشاط القائم على دعائم من التخطيط العلمي لإيجاد وتنمية أسباب التفاهم المتبادل بين المنشأة وبين الجمهور" .

هذا التعريف ركز على أهمية مراعاة القواعد لأنشطة العلاقات العامة من أجل تحقيق التفاهم بين المنظمة وجمهورها .

4 - دائرة المعارف الأمريكية : عرفت العلاقات العامة بأنها : " الفن الذي

يقوم على التحليل والتأثير والتفسير لموضوع معين سواء كان هذا الموضوع يدور حول فكرة أو حول شخص أو حول جماعة ما ، بقصد تهيئته السبل أمام الجمهور لكي يتعرف على الفائدة التي يتضمنها هذا الموضوع وأنه يستفيد فعلا من أداء ذلك " .

5 - جمعية العلاقات العامة الأمريكية: عرفت العلاقات العامة على أنها " نشاط

أي صناعة أو اتحاد أو هيئة حكومة أو أي منشأة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة ومنتخبة بينها وبين فئة من الجمهور كالعلماء أو الموظفين أو المساهمين أو الجمهور بوجه عام لكي تطور سياستها حسب الظروف المحيطة بها وشرح هذه السياسة للمجتمع" .

لقد ركز هذا التعريف على دور العلاقات العامة في بناء علاقات سليمة ومنتخبة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي .

6 - الجمعية المهنية الأوروبية : عرفت العلاقات العامة بأنها " وظيفة أو

نشاط مؤسستي عام أو خاص ، يهدف إلى توفير وتحسين العلاقات والثقة والتفاهم مع الجماعات أو ما يعرف بالجمهور وسواء كانت داخل أو خارج المؤسسة فن هذا الأخير هو الذي يحدد كيانها وتطورها " (2) .

1 - د خزيم سالم الخامدي ، العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة/ منظور حديث ، محاضرات ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا / الأردن .
2 - عذراء عيراج: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية ، دراسة ميدانية لبلدية قسنطينة ، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال 2008/ 2009 ص ص : 13 - 15 .

ما يؤخذ على هذا التعريف هو إهماله لذكر الأسس العلمية التي من الضروري أن تكون موجودة لقيام العلاقات العامة .

7 - دائرة المعارف البريطانية : عرفت العلاقات العامة أنها " السياسات والأنشطة التي تستهدف نقل المعلومات وتحسين اتجاهات الجمهور نحو فرد أو مؤسسة أو دائرة حكومية أو هيئة أخرى .
وما أخذ على هذا التعريف أنه عام أو غير محدد ويعتبر العلاقات العامة نوع من النشاط الإنساني وليس له صفة العلم أو الفن .

الباحثون :

عرفها أبو العلاقات العامة **أيفي لي Evy Lee** من خلال وظيفتها الاتصالية الهادفة لكسب ود الجمهور من خلال مختلف وسائل الإعلام (نشرات الأخبار ، إذاعة البيانات ، عرض الأفلام ، المعارض والندوات) ، ويعمل جهاز العلاقات العامة على التعريف بأهداف المنظمة ونشاطها .

- **إدوارد بيرنيز** : خبير العلاقات العامة الأمريكي فانه يركز على جهود العلاقات العامة في كسب تأييد الرأي العام بالنسبة لنشاط أو قضية أو مؤسسة ، وذلك من خلال الإعلام والإقناع والتكيف .

- تعريف **ركس هرلو Rax Harlow** " العلاقات العامة هي علم وفن مستند الى أسس علم الاجتماع الإنساني ويسعى الى تحسين العلاقات بين الناس لا في حياتهم الخاصة وإنما في حياتهم الجماعية " .

وما يؤخذ على هذا التعريف عدم ذكره لاستقلالية العلاقات العامة كعلم مستقل تطبيقي من العلوم الاجتماعية .

- كما عرفها **سكوت وسنتر** : " كونها ذات مضمون عام وشامل يشير الى السلوك العام للمؤسسة في المجتمع الذي تزاوّل فيه أعمالها " .

أما الباحثين العرب فقد تناولوا موضوع العلاقات العامة من حياتهم الخاصة نذكر

منهم (1) :

- **محمد فريد الصحن** : عرف العلاقات العامة بأنها " النشاط المخطط الذي يهدف الى تحقيق الرضا والتفاهم المتبادل بين المنظمة و جماهيرها سواء داخليا أو خارجيا من خلال سياسات وبرامج تستند في تنفيذها على الأخذ بمبدأ المسؤولية الاجتماعية " .
والملاحظ أن هذا التعريف قد ركز على هدف أساسي من أهداف العلاقات العامة وهو مسؤولية المنظمة في تحقيق رضا جمهورها.

- **محمود محمد الجوهري**: يرى أن " العلاقات العامة هي فن الحصول على رضا الجمهور وثقته وتأييده والوصول الى ذلك عن طريق الاتصال والتفسير الكافيين " .
ما يلاحظ على هذا التعريف إضفاء الطابع الفني على العلاقات العامة لكسب الجمهور .

- **إبراهيم إمام** : عرف العلاقات العامة بأنها " الجهود المتصلة الواعية الموجهة التي تستهدف إيجاد صلات ودية تقوم على الفهم المتبادل بين هيئة وجمهورها " .
وهذا التعريف يركز على الاستمرارية في الجهود من طرف الهيئة المكلفة بالعلاقات العامة حتى تحقق التفاهم مع جمهورها .

إذا مما سبق عرضه يتضح تنوع موضوع العلاقات العامة وذلك بتنوع الزوايا التي ينظر منها كل مفكر سواء باسمه أو باسم الهيئة التي ينتمي إليها .
أما من زاوية موضوع البحث فان العلاقات العامة تأخذ هذه الصورة وهي أن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية في الإدارة المحلية يقوم بها جهاز مختص ، يشرف عليه شخص أو فريق ، دوره الاهتمام المستمر بالموظفين والاتصال الدائم مع المواطنين ، بهدف تحسين صورة الإدارة المحلية داخليا وخارجيا (1) .

المطلب الثاني : التطور التاريخي للعلاقات العامة :

العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية ، ولدت بمولد الإنسان ونشأت بالضرورة في كل مجتمع بشري نتيجة الاحتكاك الاجتماعي بين أفرادهم ومنظماتهم وهيئاته .

ومع تطور المجتمعات وتعدد وتشعب العلاقات الإنسانية في شتى الميادين الاقتصادية والسياسية والاجتماعية قد جعل الناس يدركون أن هذه العلاقات جديرة بالدراسة والبحث والاستقصاء ولولا تطور الديمقراطية وتنوع المذاهب السياسية والاجتماعية وتطور النظم الاقتصادية في اتخاذ العالم والاعتراف بقيمة الإنسان واحترامه لما أمكن العلاقات العامة أن تتبلور وتتضح وتصبح موضوع للبحث العلمي الدقيق .

وبعد أن كان الأفراد والهيئات والمؤسسات يحاولون حل مشكلاتهم بطرق اجتماعية تخطيء أحيانا وتصيب أخرى ، إلى أن وصلت هذه العلاقات إلى درجة من التعقيد الشديد في المجتمعات الحديثة مما استلزم دراستها دراسة علمية موضوعية منظمة .

لقد ساهمت مجموعة من الأوضاع المجتمعية التي أفرزتها حركة المجتمع نحو التقدم والتطور والنمو إلى ظهور الاهتمام بنشاط العلاقات العامة ، يمكن ذكرها فيما يلي :

1 - ظهور الثورة الصناعية والاعتماد على نمط الإنتاج الكبير :

لقد أفرزت الثورة الصناعية أوضاع اجتماعية جديدة مثل :

- خروج المرأة للعمل .
- تضخم مشكلة البطالة .
- سوء العلاقة بين أصحاب العمل والعمال .
- ظروف العمل القاسية وغير المريحة .
- تدني مستوى الخدمات المقدمة للعاملين ، ... الخ .

ونتيجة لهذه الظروف ظهرت حركات الاحتجاج العمالية تنديدا بسوء المعاملة والمطالبة بتوفير ظروف أفضل وضمان السلامة المهنية وغيرها ، وهنا ظهرت الحاجة لضرورة تحسين العلاقة بين أصحاب العمل والعمال وأهمية وجود حلقة اتصال بين الإدارة والجمهور الداخلي للمنظمة بهدف معالجة المشكلات .

كذلك فإن الاعتماد على نمط الإنتاج الكبير أظهر الحاجة لضرورة إيجاد علاقات مع الجمهور الخارجي (المستهلكين) من أجل استيعاب إنتاج المنظمة (1).

(1) - إنعام حسن أبوب ، زاهر عبد القادر جميل ، فارس محمد مقداد ، مصطفى يوسف ، - العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية ط1 ، عمان : دار ومكتبة الحامد ، 2016 ص ص 41 ، 42 .

2 - تزايد المنافسة وانتشار المنظمات :

تعددت المنظمات في كافة المجالات وزادت المنافسة وأصبح لابد للمنظمة أن تتفاعل بشكل دينامي مع البيئة المحيطة ، فالمنظمة تكون في تفاعل مستمر مع المجمع والبيئة المحيطة بها من خلال وجود علاقات ايجابية متبادلة فالبيئة توفر للمنظمة المواد الخام وتوفر فرص العمالة وتمد المنظمة بالطاقة المحركة ، كما أنها تمثل سوقا لاستيعاب وتصريف مخرجات المنظمة ، وفي المقابل المنظمة تزود البيئة المحيطة بالسلع والخدمات وتوفر القوى الاقتصادية.

وبذلك فان نشاط العلاقات العامة الايجابي في المنظمة يساعد على استمرار وتحقيق التفاعل مع المحيط بصور ايجابية وهذا هو الدور الأساسي للعلاقات العامة أساسا.

3 - تطور وسائل الاتصال وعصر المعلوماتية :

هناك إجماع أن الإنسانية تنتقل في الوقت الراهن الى طور حضاري جديد ، وأن العلم في مرحلة تغير من العصر الصناعي الى العصر المعلوماتي ، ولذلك فان العالم يزداد تعقيدا وأحد مظاهر التعقيد هو التضخم الرهيب في المعلومات وسهولة الحصول عليها، ومن هنا جاء اهتمام الباحثين بالمنظومة المعلوماتية والتي تضي على المعلومات خاصة المشاركة من حيث كونها قابلة للتبادل بهدف بناء وتحقيق الخبرات المشتركة في كافة المجالات الإنتاجية والخدماتية ، بحيث أن نجاح المنظمات المختلفة في تحقيق أهدافها يتعدد بشكل أساسي بواسطة تأثير نوع التكنولوجيا المعلوماتية المستخدمة .

هذه الأخيرة التي لها دور أساسي في حل المشاكل المستعصية وجعل الناس أكثر فعالية في انجاز أعمالهم .

وهنا وصلت العلاقات العامة إلى أحدث طلائها العصرية إن صح التعبير فيما يعرف " تكنولوجيا الاتصال " ، فأصبحت المعلومات تتحول من خلال تكنولوجيا الاتصال من مادة خام إلى سلع وخدمات محدثة بذلك ثورة في عالم الاتصالات والشبكات والتي أثرت على التحولات الاقتصادية والاجتماعية مثلما حدث خلال الثورة الصناعية .

وتعكس هذه الثورة الحديثة تحول كميات ضخمة من النشاط الاقتصادي والاجتماعي من الواقع الطبيعي الى شبكات تفاعلية ورقمية على شبكات الانترنت (1).

وما تجدر الإشارة إليه أن أنشطة العلاقات العامة في عصر المعلومات أصبحت تتسم بمجموعة من السمات أهمها :

أ - التفاعلية : تطلق هذه التسمية على الدرجة التي يكون فيها المشاركون في عملية الاتصال وتبادل المعلومات تأثيرا متبادلا وتفاعليا مع الآخرين .

ب - اللاجماهيرية: حيث أتاحت المعلوماتية إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية مباشرة الى مستهلكيها من منتجها سواء كان فردا أو جماعة .

ج - اللاتزامنية : وتعني إمكانية إرسال الرسالة من منتجها إلى مستقبلها في أي وقت دونما الحاجة الى وجود المستقبل في الوقت ذاته .

د - قابلية التحرك أو الحركية : فالتكنولوجية المعلوماتية والاتصالات أتاحت وسائل اتصالية كثيرة يمكن للمستخدم الاستفادة منها أثناء حركته مثل الحاسب الآلي النقل .

هـ - قابلية التحويل : وهي قدرة وسائل الاتصال على تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس من خلال تقنيات معينة وكذلك توفير نظام للترجمة الآلية .

و- الكونية: المعلوماتية جعلت من العالم قرية صغيرة بفعل الترابط المعلوماتي .

هكذا وبعد هذا التطور الرهيب في العالم والذي مس العلاقات العامة موضوع بحثنا فقد أصبحت لهذه الأخيرة قوة حضارية كبرى تقوم برسالة إنسانية هامة في كل مجتمع ديمقراطي يؤمن بضرورة إعلام الشعب بكل الحقائق وبحقه في توجيه الأسئلة والاستفسارات إلى الوزارات والشركات والمؤسسات التي تقوم بخدمته في كافة المجالات (1) .

المطلب الثالث : أهمية العلاقات العامة ووظائفها :

تعتبر العلاقات العامة فن الاتصال الإنساني التي تسعى المؤسسات والمنظمات من خلالها إلى صناعة علاقات ناجحة مع كل من جمهورها الداخلي والخارجي ، وذلك من أجل تحقيق التفاهم والثقة بينهما من جهة وكذا تحقيق أهدافها وإدارة الأزمات والمشاكل التي قد تطرح مع المنافسة المتزايدة مع باقي المنظمات وتوسع دائرة الجمهور للمنظمة ولهذا أصبحت لا تخلو منظمة أو مؤسسة من جهاز لإدارة العلاقات العامة ودوره الربط بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي هدفه ممارسة مجموعة من النشاطات التي تضمن(2)

(1) - المرجع نفسه ص 46 ، 47 .

(2) علي سالم عاشور - استراتيجيات العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات داخل المؤسسات - مجلة المنارة على هامش الندوة الدولية روى مناقشة لواقع وتطبيقات زيادة الأعمال المنعقدة يومي 2 و3 نوفمبر 2018 (المملكة المغربية).

تحقيق أهداف المنظمة وتقديم خدماتها على أكمل وجه وكذا إيصال صورة جيدة عن المنظمة للجماهير .

وتتضح أهمية العلاقات العامة في تحقيق الأهداف التالية :

- 1 - العمل على تحقيق الفهم المشترك ودعم الثقة المتبادلة بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي .
- 2 - تعريف جماهير المنظمة بأهدافها وسياساتها ومنتجاتها من السلع والخدمات .
- 3 - إعطاء فكرة للإدارة عن اتجاهات المنظمة وآرائها .
- 4 - الحصول على تأييد الجماهير ورضاهما عن نشاطات المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها .

5 - تسعى العلاقات العامة إلى نشر أفكار جديدة تتقبلها الجماهير وبالتالي تفتح المجال لتسويق سلعتها أو خدماتها في مجالات أوسع .

6 - كذلك تعمل على إيجاد حلول سريعة وفاعلة لمختلف الأزمات التي تتعرض لها المنظمة بأقل جهد وأسرع وقت وأقل تكلفة .

تحقق العلاقات العامة هذه الأهداف من خلال أداء وظائف معينة ، يمكن ذكرها فيما يلي :

- **وظيفة البحث:** ويقصد بالبحث الدراسات المتعلقة بقياس اتجاهات آراء الجماهير الداخلية (الموظفين) والخارجية (المواطنين / الزبائن) وذلك من خلال بحوث علمية ودقيقة .
- **وظيفة التخطيط:** هو التنبؤ بالمستقبل والاستعداد لمواجهة ، أي أن التخطيط هو الطريق المرسوم مسبقا والذي تسلكه المؤسسة أثناء عملية صناعة القرار وهو الأسلوب الذي يعينها على تحقيق أهدافها في فترة زمنية محددة .
- **وظيفة الاتصال:** وهو الاتصال بالجماهير المستهدفة وتحديد الوسائل الإعلامية المختلفة والمناسبة لكل جمهور بغية تحقيق أهداف المؤسسة .
- **وظيفة التنسيق:** تقوم إدارة العلاقات العامة بالتنسيق بين أقسامها وبين الإدارات الأخرى في المؤسسة من جهة وبينها وبين الإدارة العليا من جهة أخرى .
- **وظيفة التقييم:** وهو الدراسة المقارنة بين الآثار والنتائج من جهة وبين الأهداف الموضوعة للخطة من جهة أخرى ، وبواسطته يمكن قياس مدى نجاح تنفيذ الخطة .

- **وظيفة الإدارة** : وهي عملية تقديم الخدمات لسائر الإدارات ومساعدتها على أداء مهامها اتجاه الجمهور الداخلي والخارجي ، كما تلعب العلاقات العامة دور حلقة الوصل بين مختلف الشخصيات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة على اختلاف ترتيبهم ووظائفهم .

- **وظيفة إدارة الأزمات** : وهذه الوظيفة مهمة ، جوهرية وحساسة لدرجة أن البعض يحصر دور العلاقات العامة في وظيفة حل المشكلات وإدارة الأزمات كمهمة وحيدة ولذلك فإن العلاقات العامة تولي اهتماما كثيرا لأداء هذه الوظيفة بمهنية وحرفية (1).

المبحث الثاني: الإطار العام للإدارة المحلية الجزائرية :

يؤكد " **موريس هوريز**" أن مبررات اللامركزية الإقليمية ليست ذات طبيعة إدارية ولكن ذات طبيعة دستورية سياسية ، فلو تعلق الأمر بالجانب الإداري فان عدم التركيز يضمن للدولة إدارة أكثر مهارة ، أكثر أمانة وأكثر اقتصاد من اللامركزية ، غير أن الدولة الحديثة ليست بحاجة الى إدارة جيدة فقط ، بل هي بحاجة للحرية السياسية (2) .

ومن هذا المنطلق وإرساء لدولة عصرية ديمقراطية ، انتهجت الجزائر كغيرها من الدول نظام اللامركزية من خلال هيئات إقليمية تكون أكثر قربا للمواطنين مكانا وعلاقة مما يضمن إعطاء فرصة للمواطنين بالمشاركة وبصفة فعالة ويومية في اتخاذ القرار ورسم السياسات العامة .

وفي هذا البحث سنتطرق الى ماهية الإدارة المحلية في الجزائر (المطلب 1) وتطورها التاريخي (المطلب 2) ومستوياتها (البلدية والولاية) (المطلب 3).

المطلب الأول : ماهية الإدارة المحلية في الجزائر :

إن الدولة الحديثة واتساع وظائفها وتعقيدها ، أصبحت التنظيمات المحلية تعد الأكثر أهمية عند الحكام والمحكومين على حد سواء ، فهي تعتبر خط الدفاع الأول لاستقرار المحلي وصناعة للتنمية الشاملة ، وتشير جميع التجارب والتقارير الصادرة عن المنظمات الدولية على أهمية المجتمعات المحلية في كونها ميادين رحبة وبيئات صالحة لتحقيق الانطلاقة الحقيقية لإرساء الديمقراطية وتحقيق التنمية الشاملة والرفاهية الاجتماعية (3) .

1 - المرجع نفسه .

2 - تور الدين عيساوي ، الديمقراطية المحلية من الديمقراطية التمثيلية إلى الديمقراطية المحلية الأكاديمية للبحث القانوني المجلد 12 العدد 02 2015 ص ص : 213 ، 214 .

3 - مصطفى عوفي ، الصالح ساكري "تنظيم الادارة المحلية في الجزائر - المفهوم والنشأة ، الإحياء م (11) ع (1) (01/12/2009) ص ص 237 - 239 .

وفيما سيأتي سنتطرق لمفهوم الإدارة المحلية وبعض المفاهيم المرتبطة بها ، قصد توضيح الفروق بينها .

- **مفهوم الإدارة المحلية** : الإدارة المحلية هي حكم السكان المحليين أنفسهم ، يقيمون من بينهم ممثلين يقومون على مصالحهم ويدعمون شؤونهم ، ومن هذا المنظور ، فإن الإدارة المحلية هي وسيلة من وسائل تنمية المجتمع وهي هدف أصيل من أهدافها في ذات الوقت .

كما عرفها علماء الإدارة بأنها: أسلوب إداري يتم بمقتضاه تقسيم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي ، يشرف على إدارة كل وحدة هيئة محلية تمثل الإدارة العامة على أن تستقل هذه الهيئات بمراد مالية ذاتية وترتبط بالحكومة المركزية بعلاقات يحددها القانون - عرفت بأنها الوظيفة الإدارية بين أجهزة المركزية والمحلية بما يمكن الأجهزة المحلية من إدارة مرافقها بصورة مستقلة في إطار تنظيم قانوني .

- وعرفها فريق آخر بأنها أسلوب من أساليب التنظيم الإداري يراد به توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطة المركزية في الدولة وبين الهيئات الإدارية المحلية المنتخبة والمتخصصة على أساس إقليمي لتباشر ما يعهد به إليها من مسائل تخص مصالح السكان المحليين تحت رقابة السلطة المركزية .

ومجمل القول أن الإدارة المحلية تمثل صورة من صور اللامركزية الإدارية ، تتولى المهام التي تخولها لها الحكومة المركزية بما يحقق مصالح السكان المحليين تحت رقابة السلطة المركزية .

وفيما سيأتي سنخرج على بعض المفاهيم المرتبطة بالإدارة المحلية .

- **مفهوم المجتمع المحلي** : يعرف بأنه مجموعة من الناس يقيمون في منطقة جغرافية محدودة وبشركون معا في الأنشطة السياسية والاقتصادية ويشعرون فيما بينهم بالانتماء نحوها ويختلف هذا الأخير عن الجماعات المحلية في كونه يتكون كعرف وتقليد اجتماعي في حين يحدث الآخر بموجب قانون (1) .

- **مفهوم المجتمع المحلي:** يعرف بأنه مجموعة من الناس يقيمون في منطقة جغرافية محدودة ويشتركون معا في الأنشطة السياسية والاقتصادية ويشعرون فيما بينهم بالانتماء نحوها ويختلف هذا الأخير عن الجماعات المحلية في كونه يتكون كعرف وتقليد اجتماعي في حين يحدث الآخر بموجب قانون .

- **مفهوم الإقليم :** هو بقعة من الأرض ذات حدود معينة ليس لها معيار معين تحدد بموجبه ، إذ أن الكثير من الوحدات حددت وفقا لاعتبارات تاريخية أو اجتماعية أو اقتصادية وتحدث بموجب قانون ، وبالنسبة للجزائر حددت الأقاليم بموجب القانون رقم 84-09 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد .

- **الجماعات المحلية :** ويطلق عليها في الجزائر اسم البلديات والولايات ، وتضم البلدية مجموعة سكانية معينة ، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ، وتحدث بموجب قانون ، كما تعرف الولاية بأنها جماعة عمومية إقليمية ، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتشكل مقاطعة إدارية للدولة وتنشأ بموجب قانون (1) .

المطلب الثاني : التطور التاريخي للإدارة المحلية في الجزائر :

عرفت الإدارة المحلية في الجزائر مرحلتين أساسيتين ، منها مرحلة الاستعمار الفرنسي للجزائر ومرحلة ما بعد الاستقلال ولا يفوتنا المرور بمرحلة التواجد العثماني في الجزائر .

الجزائر أثناء التواجد العثماني :

عرف التواجد العثماني في الجزائر مراحل عديدة في أنظمة التحكم تمثلت فيما يلي :

- مرحلة الفتح 1512 - 1518 .

- مرحلة الباشوات 1588 - 1659 .

- مرحلة البايلر بايات 1518 - 1588 .

- مرحلة الأغوات 1659 - 1671 .

- مرحلة الدايات 1671 - 1830 .

وقد قسمت البلاد إداريا خلال هذا التواجد إلى مقاطعات (العمالات) الثانية :

1 - بايلك الشرق مركزه قسنطينة .

2 - بايلك التيطري مركزه مدينة المدية .

3 - بايلك الغرب .

أما مدينة الجزائر وضواحيها فكان فيها مركز الحاكم العام أو الوالي ، وتسمى بدار السلطان أو بايلك الجزائر العاصمة وهي تخضع لنظام خاص .

وقد كان التنظيم الإداري والسياسي للإقليم الذي استمر إلى غاية نهاية العهد التركي بالجزائر يقوم على (2):

- **الداي** : وهو رئيس الدولة القائد العام للجيش ، مقره دار السلطان ويتم انتخابه من طرف أعضاء الديوان .

وقد كان التنظيم الإداري والسياسي للإقليم الذي استمر إلى غاية نهاية العهد التركي بالجزائر يقوم على:

- **الداي** : وهو رئيس الدولة القائد العام للجيش ، مقره دار السلطان ويتم انتخابه من طرف أعضاء الديوان .

- **الديوان** (مجلس الوزراء) : يتكون من 35 شخصية مدنية وعسكرية علاوة إلى القاضي والمفتي .

- **الباي** : وهو بمثابة الوالي حاليا .

- **الأوطان** : الوطن هو وحدة إدارية للبايلك أو الولاية وكل وطن يكون برئاسة " القايد " ، كما يتفرع عن الوطن مجموعة من **الدواوير** يرأسه أحد سكان القرية ويسمى " الشيخ " .

أ - الإدارة المحلية في الجزائر خلال الفترة الاستعمارية الفرنسية :

لقد عرفت الجماعات المحلية بعد ذلك عدة مراحل تاريخية خلال تطورها وخاصة خلال الفترة الاستعمارية الفرنسية التي أسست لبلورة وتشكيل نظام إداري محلي لفترة ما بعد الاستقلال .

قام المحتل الفرنسي بضم الجزائر سنة 1834 إلى فرنسا وقسمها إلى ثلاثة عمالات محافظا بذلك على التقسيم المحلي العثماني وتؤكد ذلك من خلال الدستور الفرنسي (1)

1 - عمر بورنان ، الإدارة المحلية الجزائرية ، محاضرات أقيمت على طلبه سنة 1 ماستر تخصص إدارة محلية بكلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة المسيلة 2020 - 2021 .

الصادر سنة 1848 ، وكانت كل عمالة أو ولاية مقسمة إلى دوائر وبلديات / كما تضم العمالة مجلسا لها (Conseil de Préfecture) إضافة الى المجلس العام (Conseil General) (1) .
أما على المستوى القاعدي فقد كان التنظيم الإداري المحلي يقوم على **المكاتب العربية** التي كانت تقوم مقام البلديات في المناطق التي يسكنها الجزائريون ، حيث كانت لها صلاحيات واسعة في مراقبة الشعب الجزائري وإخضاعه الأمني والضريبي ، تكونت هذه الأخيرة رسميا بالقرار المؤرخ في 01 فيفري 1844 المتضمن تنظيم إدارة الأهالي ثم المرسوم الإمبراطوري لنابليون الثالث سنة 1854 المؤكد الرسمي لهذه المكاتب ، وتقع هذه المكاتب في مناطق عسكرية وهي هيئات إدارية تابعة للجيش الفرنسي يسيرها تسييرا عسكريا (1)
بفرض إحكام السيطرة على الشعب الجزائري وعزله عن المقاومات الشعبية وقد عرفت هذه المكاتب شكلين :

1 - الدوار بلدية 2 - البلدية فرع .

وقد تم حل هذه البلديات بالقرار المؤرخ في 13 نوفمبر 1874 ، ولقد جاء هذا الحل كتعبير عن انتهاء حقبة حكم الجيش الفرنسي بعد سقوط نظام الإمبراطورية 1870 ، إثر هزيمته ضد ألمانيا ، وقيام النظام الجمهوري وما نتج عنه من سيطرة للمعمرين خاصة عقب تعيين " أدولف كريميو " وزيرا للداخلية ، حيث قام بإنشاء :

1 - البلديات المختلطة (Les Communes Mixtes): توجد على المناطق التي

يتواجد فيها الجزائريون كأغلبية ساحقة والمعمرين كأقلية ، فكان تطبيق القانون المدني على المعمرين والقانون العسكري على الجزائريين .

ولقد لجأ المحتل بعد ذلك إلى محاولة إلغاء هذا النوع من البلديات سنة 1956 في إطار الإصلاحات التمويهيية التي لوح بها لغرض القضاء على الثورة المسلحة واحتوائها وذلك من خلال برنامج " الإصلاح الإقليمي " الصادر في 28/06/1956 .

2 - البلديات ذات التصرف التام (ذات الصلاحيات الكاملة) (Communes

de plein exercice): وتوجد في المناطق التي يسكنها المعمرون بكثافة في شمال البلاد

(1)

والأراضي الخصبة وهي تخضع في تسيير شؤونها إلى قانون البلدية الصادر في باريس بتاريخ 05 أفريل 1884 والذي أنشأ نظام رئيس البلدية أو العمدة المنتخب من طرف المجلس البلدي والمنتخب بدوره من طرف المعمرين .

ولقد حاول المستعمر تعميم هذا النوع من البلديات بعد سنة 1956 على كامل

التراب الجزائري .

من هنا نجد بأنه كانت هناك عدة أشكال للإدارة المحلية خلال الفترة الاستعمارية تجسدت من خلال تقسيم الجزائر إلى مناطق للإدارة المدنية وأخرى للإدارة العسكرية ، مع وجود مناطق للإدارة المختلطة .

كما لجأ المحتل إلى تكوين بلديات كاملة ومحاولة تعميمها وذلك كجزء من الإصلاحات السياسية والإدارة وذلك في إطار سياسة الجزرة والعصا بغرض إخماد الثورة التحريرية.

وتجدر الإشارة إلى أن العمالات أو الولايات التي مثلت ركيزة السياسة للمحتل الفرنسي في تنفيذ سياسته الاستيطانية ، من خلال إلحاقها كغيرها من المؤسسات الجزائرية بممثلياتها الفرنسية ، حيث كان عدد الولايات يتغير حسب كل مرحلة استعمارية .

وهنا تجدر الإشارة إلى أن مقابل هذا التنظيم الإداري المحلي الفرنسي الإستدماري رد قادة المقاومات الشعبية وقادة الثورة المسلحة بتنظيم إداري محلي جزائري عبر مختلف مراحلها للتصدي للغزاة الفرنسيين ودعم المقاومين الجزائريين منذ بداية فترة الاحتلال إلى غاية استقلال البلاد .

ب - الإطار السياسي والقانوني للإدارة المحلية بعد الاستقلال :

لقد عرفت الجزائر سنة 1962 وعقب الاستقلال مباشرة العديد من المشاكل والصعوبات أدت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى تبني سياسات إدارة ظرفية ومستعجلة في مجال الإدارة المحلية ، أهم هذه الصعوبات :

- **من الناحية السياسية:** تم تسجيل عدم الاستقرار لوجود خلافات سياسية

جوهريّة بين قادة الثورة خاصة بين الحكومة المؤقتة وهيئة الأركان العامة للجيش مما أدى إلى تصادم مسلح .

- من الناحية الأمنية : تزايد نشاط منظمة الجيش السري (OAS) إضافة الى أزمة الحدود مع المغرب .

- من الناحية الاجتماعية : ورثت الجزائر عن الثورة العديد من المآسي التي كانت تتطلب حولا مستعجلة ، وعلى رأسها :

- 1.5 مليون شهيد مع كل ما يتطلبه من ضرورة التكفل المادي والنفسي بالأرامل واليتامى .

- 300.000 مجاهد خرجوا من ثورة التحرير وهم بحاجة ماسة الى التكوين للدخول في الحياة المدنية مع التكفل بصفة خاصة بالمعطوبين والجرحى منهم (1) .

- 3 ملايين جزائري كانوا داخل المحتشدات لعزلهم عن الثورة وهم بحاجة كذلك الى الاستقرار وإعادة إسكانهم وتعليمهم .

- 300.000 لاجئ من الجزائريين في الخارج خاصة في المغرب وتونس ينتظرون العودة .

- من الناحية الاقتصادية : تم تسجيل هجرة الرأسمال مع هجرة الأوروبيين

علاوة على النمط الزراعي الموروث والمتمثل في سيطرة الزراعة التجارية كالتبغ والعنب الموجه للخمر على حساب المنتجات الغذائية الأخرى .

أمام هذه المشاكل وخطورتها كان التحدي بشأن الإدارة المحلية في الجزائر، حيث تم اتخاذ العديد من الإجراءات لتجاوزها ، وعلى رأسها ما يلي :

1 - صدور القانون رقم 62-157 المتضمن تمديد العمل بالتشريع الفرنسي في

الجزائر ، شريطة عدم تناقضه مع السيادة الوطنية .

2 - أمام العجز الكبير في التأطير على المستوى المحلي ، قام المشرع الجزائري

كمرحلة أولى بتخفيض عدد البلديات الموروثة عن الاستعمار قصد التحكم في تسييرها .

3 - اللجوء الى تبني نظام المؤسسات المحلية الانتقالية في تسيير الإدارة المحلية

وذلك من خلال تعيين مندوبون خاصة على رأس البلديات ، حيث كان المندوبون يتمتعون بنفس الصلاحيات المقررة لرؤساء البلديات(1) .

وقد استمر هذا الوضع الى غاية صدور أول قانون للبلدية عام 1967 .
وبخصوص أول قانون للبلدية الصادر سنة 1967 فقد عرف هذا القانون اتجاهين
اثنين ، هما :

- **الاتجاه الأول:** تأثر المشرع الجزائري من خلاله بالنموذج الفرنسي بحكم الحقبة
الاستعمارية الطويلة ، حيث لجأ الى تقليد قانون البلدية الفرنسي لسنة 1884 .
- **أما الاتجاه الثاني :** فنجد بأن المشرع الجزائري قد تأثر به الى حد ما بالنموذج
اليوغسلافي الاشتراكي وذلك بحكم وحدة المصدر الفلسفي الإيديولوجي للنظام الاشتراكي
المتبع في الجزائر ، وهو ما تحدد في دستور 1963 ، ثم أكده بعد ذلك ميثاق 1964 ودستور
الجزائر عام 1976 .

أما على المستوى الولائي فقد لجأت الحكومة الى تعيين مؤسسات محلية انتقالية
عوض المجالس الشعبية الولائية المنتخبة والمتمثلة في اللجان الولائية للتدخل الاقتصادي
والاجتماعي والمجالس الولائية الاقتصادية والاجتماعية .

- **الإدارة المحلية منذ عام 1989 .**

لقد عرفت هذه المرحلة تطورات كثيرة في تسيير الإدارة المحلية ، خاصة أنها
جاءت مباشرة بعد صدور دستور 1989 الذي أسس رسميا لنظام التعددية الحزبية وإلغاء
نظام الحزب الواحد مع :

1 - السعي الى تحقيق النهضة الإدارية من خلال التحكم في علوم المناجمنت في
تسيير الشأن المحلي .

2 - تكريس مبدأ الحياد السياسي والذي تجسد من خلال إعادة تشكيل الهيئات
البلدية وطرق تسييرها وكيفية اختيار أعضائها المبني أساسا على نظام الانتخاب العام
السري والمباشر .

من هنا قد تحولت الإدارة المحلية عن طريق المجالس المنتخبة بعد سنة 1989
الى مجال أوسع لممارسة الديمقراطية المحلية (مع التحفظ بخصوص مرحلة بداية
التسعينيات) (1)

وتتجسد هذه الديمقراطية من خلال عدة مظاهر نذكر منها :

- التأكيد على إتباع طريق الانتخاب السري والمباشر كطريق لاختيار وتشكيل هذه الهيئات (البلدية والولاية) .

- التخلص من الرقابة السياسية التي كان يفرضها نظام الحزب الواحد من خلال وجود القسم على مستوى البلدية والمحافظة على مستوى الولاية .

- نظام التداول على القرارات البلدية وخاصة فيما يتعلق بعلائية المناقشات وإتباع نظام الأغلبية في اتخاذ القرارات داخل المجلس مع ضرورة إشهار المداولات وهو ما جاء في المادة 30 وما بعدها من قانون البلدية الحالي الصادر سنة 2011 .

- حق الطعن في قرارات المجلس البلدي أمام الجهات المختصة قضائيا .

- حق الرقابة الإدارية التي تفرضها السلطة المركزية عن طريق ممثليها المحليين

بغرض ضمان المشروعية ، والانسجام مع النصوص القانونية والتنظيمية ، وهي ليست الرقابة الملائمة على مختلف المشاريع البلدية ، إذ يعتبر هذا المجال المجلس الشعبي المحلي (البلدي أو الولائي) المنتخب صاحب السيادة في ذلك .

- اعتبر القانون الحالي إطار لممارسة الديمقراطية ومكان لمشاركة المواطن في

تسيير الشؤون العمومية (المادة 103) من خلال تنظيمها وأدوات العمل فيها وذلك خلافا لقانون البلدية الصادر سنة 1967 الذي جند البلدية سياسيا وربطها بنظام الحزب الواحد(1) .

- المطلب الثالث : مستويات الإدارة المحلية في الجزائر :

لقد أشارت المادة الخامسة عشر من دستور 1996 على أن الجماعات المحلية

للدولة الجزائرية هي البلدية والولاية .

وفي هذا المبحث سنتطرق لهذين الجهازين المهمين في التنظيم الإداري الجزائري :

1 - البلدية : تعتبر البلدية كما وصفها الدستور في مادته 15 بأنها الجماعة

القاعدية ، فهي البنية القاعدية في التنظيم الإداري الجزائري ، ولها وجود دستوري حددته المادة 15 ووجود مدني ذكر في المادة 49 ووجود خاص ذكر في قانون البلدية لسنة

1967 وسنة 1990 وقانون 2011 (2).

1 - المرجع نفسه .

2 - عمار يوضياف ، شرح قانون البلدية ، ط 1 ، الجزائر - دار جسر للنشر والتوزيع 2012 ص 79 .

وتعتبر البلدية منظمة إقليمية مستقلة تمارس مهامها محددة في القانون على مستوى رقعة جغرافية .

ومما لا شك أن الاعتراف للبلدية بالشخصية الاعتبارية سيخفف العبء على كل من الدولة كتنظيم إقليمي وكذلك على الولاية مما ينجم عن هذا الاستقلال والفصل من آثار قانونية ، سواء في التعاقد أو الذمة المالية أو المسؤولية القانونية .

ولقد أرسى الدستور الجزائري الحالي جملة من المبادئ تتعلق بالمجالس المنتخبة بما يحفظ لها مكانا دستوريا ، فهذه المادة 14 في فقرتها الثانية نصت على أن " المجلس المنتخب هو الإطار الذي يعبر فيه الشعب عن إرادته ويراقب عمل السلطات العمومية " واعتبرت المادة 15 البلدية جماعة قاعدية مما يجعل منها أساسا للنظام اللامركزي ، أما المادة 16 فاعتبرت المجلس المنتخب قاعدة مركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية.

ومما لا شك فيه أن الوجود الدستوري للمجالس البلدية المنتخبة يضمن لها مكانة مميزة بين مؤسسات الدولة وهيئاتها المختلفة ، ويضفي عليها شرعية دستورية يمكنها من ممارسة الدور المنوط بها على الصعيد التتموي وصورة العلاقة بين الحاكم والمحكوم هي انعكاس للدور الفعال والبارز الذي تلعبه المجالس المنتخبة (1) .

- أجهزة البلدية : يتكون النظام الإداري للبلدية من :

1- المجلس الشعبي البلدي: هو جهاز يعمل تحت رئاسة رئيس المجلس وهو هيئة تداولية يتكون من مجموعة من الأعضاء الذين تم انتخابهم عن طريق الاقتراع العام السري. وتنظم سير أعمالها المواد من 14 إلى 23 من القانون البلدي 90-08 وللمجلس الشعبي البلدي لجانا دائمة أو مؤقتة كما تنص عليه المواد 24 ، 25 و 26 من نفس القانون دورها دراسة القضايا التي تهم البلدية لاسيما في الاقتصاد والمالية والتهيئة العمرانية والتعمير والشؤون الاجتماعية والثقافية .

إن ظهور المجالس الشعبية تعتبر كخطوة أولى نحو تشييد صرح الدولة وإنشاء مؤسسات من القاعدة إلى القمة (2) .

2 - رئيس المجلس الشعبي البلدي : يعتبر رئيس المجلس الشعبي البلدي

رئيس الهيئة التنفيذية للبلدية بمساعدة بعض نوابه ، وهو مكلف بتنفيذ المداورات البلدية (المادة 80) ويتم إعلانه رئيسا للمجلس الشعبي البلدي كل من تصدر القائمة التي تحصلت على أغلبية الأصوات في الانتخابات البلدية ، وفي حالة تساوي الأصوات يتم إعلان الأصغر سنا رئيسا للمجلس الشعبي البلدي (المادة 65) ، حيث يتم تنصيبه خلال مدة أقصاها 15 يوما بعد الإعلان عن نتائج الانتخابات.

- صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي :

يمتلك رئيس المجلس الشعبي البلدي العديد من الصلاحيات تنقسم إما لكونه ممثلا للبلدية أو الإدارة المحلية التي يشرف عليها وإما لكونه ممثلا للدولة أو الدارة المركزية ، وهذا ما نصت عليه المادة 77 وما بعدها من قانون البلدية 11-10 .

وفيما يلي نستعرض بعض الصلاحيات على سبيل الذكر لا الحصر .

أ - صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي كونه ممثلا للإدارة المحلية

(البلدية) :

- يمثل رئيس المجلس الشعبي البلدي البلدية في :

* جميع المراسم التشريفية والتظاهرات الرسمية .

* كل أعمال الحياة المدنية والإدارية .

- يرأس المجلس الشعبي البلدي ولهذه الصفة فهو يستدعيه ويعرض عليه المسائل

الخاضعة لاختصاصه ويعد مشروع جدول أعمال الدورات ويترأسها .

- يسهر على تنفيذ مداورات المجلس الشعبي البلدي ويطلع على ذلك .

- ينفذ ميزانية البلدية وهو الأمر بالصرف .

- يقوم رئيس المجلس الشعبي البلدي وتحت رقابة المجلس الشعبي البلدي باسم

البلدية بجميع التصرفات الخاصة بالمحافظة على الأملاك والحقوق المكونة للممتلكات

البلدية وإدارتها مثل : التقاضي عن البلدية ، إدارة مداخل البلدية ، إبرام عقود الصفقات

والإيجارات ، القيام بمناقصات أشغال البلدية ، ممارسة كل الحقوق على الأملاك العقارية

والمنقولة التي تملكها البلدية ، ... وغيرها (1).

ب - صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي لكونه ممثلاً للدولة أو الإدارة

المركزية (المادة 85 وما بعدها):

- لرئيس المجلس الشعبي البلدية صفة ضابط الحالة المدنية .
- يمكن لرئيس المجلس الشعبي البلدية وتحت مسؤوليته تفويض إمضائه للمندوب البلدي والمندوب الخاص والى كل موظف بلدي قصد القيام ب:
 - * استقبال التصريحات بالولادة والزواج والوفيات .
 - * تدوين كل العقود والأحكام في سجلات الحالة المدنية .
 - * التصديق على كل توقيع يقوم به أي مواطن .
- كما يقوم رئيس المجلس الشعبي البلدي تحت إشراف الوالي ب:
 - * تبليغ وتنفيذ القوانين والتنظيمات على إقليم البلدية .
 - * السهر على النظام والسكينة والنظافة العمومية .
 - * يتخذ في إطار القوانين كل الاحتياطات الضرورية وكل التدابير الوقائية لضمان سلامة وحماية الأشخاص والممتلكات في الأماكن العمومية التي يمكن أن تحدث فيها الكوارث والحوادث .
- لرئيس المجلس الشعبي البلدي ضابط الشرطة القضائية .
- يمكن لرئيس المجلس الشعبي البلدي تسخير قوات الشرطة أو الدرك الوطني المختصة إقليمياً .

3 - الأمين العام :

- يجسد الأمين العام في البلدية الهيئة الثالثة ، حيث ينشط الإدارة البلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي ، كما جاء في المادة 15 (تم ذكرها سابقاً) ، فهو يمارس أمانة المجلس البلدي وذلك تحت إشراف رئيس المجلس طبقاً للمادة 29 من قانون البلدية ومن بين أهم مهامه حسب ما نصت عليه المادة 129 ما يلي :
- ضمان تحضير اجتماعات المجلس البلدي .
 - تنشيط وتنسيق سير المصالح الإدارة والتقنية للبلدية .
 - ضمان تنفيذ القرارات ذات الصلة بتطبيق المداولات (1).

- إعداد محضر تسليم واستلام المهام بين رئيس البلدية المنتخب حديثا والمنتبهة مهامه كما جاء في المادة 68 .

- يتلقى التفويض والإمضاء من رئيس المجلس الشعبي البلدي قصد إمضاء كافة الوثائق المتعلقة بالتسيير الإداري والتقني باستثناء القرارات .

- تسيير أرشيف البلدية (المادة 139) تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي (المادة 180) .

- العضوية في اللجنة البلدية للصفقات .

ولقد تركت المادة 127 من قانون البلدية مسألة تعيين الأمين العام للبلدية إلى التنظيم وبصفة عامة يتم تعيينه حاليا بقرار من الوالي بناء إلى اقتراح من رئيس المجلس الشعبي البلدية في البلديات التي يساوي عدد سكانها أو يقل عن 100.000 نسمة ، أو بمرسوم رئاسي بالنسبة للأمناء العاميين لبلديات ولاية الجزائر العاصمة وبلديات مقر (1) الولايات وكذلك البلديات التي يفوق عدد سكانها 100.000 نسمة بناء على اقتراح من وزير الداخلية كما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 16-320 .

2 - الولاية :

الولاية هي صورة من صور اللامركزية الإقليمية باعتبارها الممثل الرسمي للسلطة المركزية على مستوى الأقاليم، وهذه الوظيفة المنوطة بها جعلتها تكتسي طابع الأهمية ضمن الهيئات المحلية الجزائرية ، وفيما سيأتي سيتم التطرق لمختلف التعاريف للولاية كما جاءت في مختلف الدساتير .

* لقد أشار دستور 1963 إلى الولاية بشكل عام دون تحديد وذلك عكس ذكره للبلدية بوضوح ، حيث نص من خلال المادة التاسعة (09) منه على أنه " تتكون الجمهورية من مجموعات إدارية يتولى القانون تحديد مداها واختصاصاتها ، تعتبر البلدية أساس للمجموعة الترابية والاقتصادية والاجتماعية " .

ثم أتى الأمر رقم 69-38 والذي خصها بأكثر من (170) مادة تطرقت إلى كل ما يخص الولاية من هيئاتها وأعمالها ، وقد جاء تعريف الولاية في هذا الأمر (38-69) (2)

في مادته الأولى إلى تعريف الولاية على أنها " جماعة عمومية إقليمية ذات شخصية معنوية واستقلال مالي ، لها اختصاصات سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية وهي تكون أيضا منطقة إدارية للدولة " .

أما دستور 1976 قد أشار إلى الولاية من خلال مادته (36) التي حدد من خلالها المجموعات الإقليمية وهي الولاية والبلدية .

أما فيما يخص دستور 1989 والذي يعتبر من أهم دساتير الدولة الجزائرية بما جاء فيه من تغييرات أساسية في نمط النظام السياسي الجزائري وأول دستور نادى بالتعددية الحزبية والسياسية ، إلا أنه لم يأت بالجديد فيما يخص الولاية واكتفى فقط بالإشارة إليها على غرار دستور 1976 على أنها جزء من المجموعة الإقليمية إضافة إلى البلدية وذلك حسب المادة (15) منه.

ورغم الإجحاف القانوني والتشريعي للولاية ، إلا أنه تم إصدار قانون خاص لها في ظل دستور 1989 كأول قانون ولائي في ظل التعددية ، والذي تنجم عنه القانون 90-09 والذي أضاف العديد من الجزئيات على تعريف الولاية وتم تناولها في مادته الأولى على أنها " هي مجموعة عمومية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ، وتشكل مقاطعة إدارية للدولة ، تنشأ الولاية بقانون " .

ويجدر الذكر أن الولاية من خلال القانون الولائي 90-09 قد أكد على توفر الشخصية المعنوية والاستقلال المالي في تشكيل الهيئة الولائية وهذا ما غاب في التعريفات السابقة الذكر .

* دستور 1996 : لم يأت بأية إضافات ايجابية كانت أو سلبية على الهيئات المحلية في الجزائر سواء البلدية أو الولاية ، وأبقى على نفس التعريف الذي تضمنه دستور 1989 .

* قانون 07-12 والذي جاء بعد 22 سنة كتعديل قانوني جديد خاص بالولاية والذي تضمن العديد من الإضافات فيما يتعلق بتعريف الولاية وصلاحياتها ، أعمالها وأجهزتها (1).

ومن أهم الإضافات التي أتى بها التعديل القانوني للولاية 07-12 ما مس تعريف الولاية والذي أشار إليها في مادته الأولى على غرار أن الولاية هي جماعة عمومية إقليمية ، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ، فقد أشير إلى أنها أيضا الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة ، كما تساهم مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين.

ومع التعديلات الدستورية الأخيرة سواء تعديل سنة 2016 أو التعديل الدستوري لسنة 2020 أم يأت بالجديد وأشار للولاية أنها الجماعة المحلية للدولة على غرار البلدية دون إضافة أي تفاصيل.

من خلال ما سبق ، يمكن تعريف الولاية على أنها جزء من الجماعات المحلية الإقليمية في التنظيم الإداري وصورة من صور اللامركزية الإدارية مع وجوب التمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية ، وتعتبر ممثلة للسلطة المركزية في أقاليم الدولة لتنفيذ السياسات العامة ، وهذا ما يبرر الرقابة الوصائية المشددة على هذه الهيئة .

أجهزة وهيئات الولاية :

لقد تحددت أجهزة الولاية في جل القوانين والتشريعات في المجلس الشعبي الولائي والوالي على اعتبار هذا الأخير هو الهيئة التنفيذية بالمجلس الشعبي الولائي كهيئة مداولة ، ويعين الوالي من طرف رئيس الجمهورية بمرسوم رئاسي ، فيما يتم انتخاب المجلس الشعبي الولائي عن طريق الاقتراع العام ، إضافة إلى مجموعة من النواب يمثلون هيئة المداولة ويشاركونها في تسيير شؤون إقليم الولاية ، ويتباين عدد النواب من ولاية إلى أخرى حسب عدد السكان (1) .

اختصاصات رئيس المجلس الشعبي الولائي :

يعتبر الوالي الهيئة التنفيذية الوحيدة على مستوى الولاية ، وله عدة صلاحيات . وقد وردت صلاحيات الوالي بصفته ممثلا للدولة في جل القوانين الخاصة بالولاية بدءا من الأمر رقم 38-69 ، القانون 09-90 وكذا القانون 07-12 .

وقد صنف القانونين الأخيرين سالفى الذكر صلاحيات الوالى كمثل للدولة وكممثل للولاية فى فصلين منفصلين فى باب واحد ، بينما الأمر 69-38 فقد تناول هذه الاختصاصات دون الفصل بينهما .

* **الوالى كمثل للدولة** : باعتبار الوالى ممثلا مباشرا لمختلف الوزراء على مستوى إقليمه والمنفذ لتعليماتهم وأوامرهم ، فهو يقوم بمهام الضبط الإدارى والذى تتمثل :
- المحافظة على النظام والأمن والسلامة العمومية .

- السهر على حماية حقوق المواطنين وحرياتهم من خلال :

* تمكين الإدارة من اتخاذ كافة الإجراءات التى تطمئن الفرد على نفسه وماله .

* اتخاذ الإجراءات والتدابير التى تكفل المحافظة على صحة الأفراد .

وللقيام بمهام الضبط الإدارى يوضع تحت تصرف الوالى مصالح الأمن لتطبيق نظام الأمن والسكينة العامة .

ويضاف لمهمة الضبط الإدارى للوالى الضبط القضائى أيضا (أى القيام بالتحريات والقبض على الجناة فى حالة وقوع الجرائم) .

وتجدر الإشارة إلى أن هناك قطاعات مهمة قد استنتجت من صلاحيات

الوالى كالمالية ، الضرائب ، التعليم العالى والتربية ، ... الخ .

- **الوالى كمثل للولاية** : منحت الصلاحيات التمثيلية للوالى انطلاقا من

كونه الهيئة التنفيذية لمداولات المجلس الشعبى الولائى من جهة والهيئة الرقابية

الأولى على المجالس الشعبية البلدية من جهة أخرى ، وتتمثل هذه الصلاحيات فى :

- تنفيذ مداولات المجلس الشعبى الولائى وهى ذات طبيعة إدارية تعنى بتسيير

وتنفيذ المداولات الخاصة بشؤون الولاية وكذلك إعداد مشروع ميزانية الولاية مع تولى

تنفيذها وذلك بعد مصادقة المجلس الشعبى الولائى عليها .

- يمثل الوالى الولاية فى الشؤون الإدارية والقضائية الخاصة بها فهو ممثلها أمام

القضاء سواء كمدع أو كمدعى عليه (1).

- إطلاع رئيس المجلس الشعبي الولائي خلال الفترات الخاصة بين الدورات على مدى تنفيذ التوصيات الصادرة عنه .
- تقديم البيان السنوي حول نشاطات الولاية أمام المجلس الشعبي الولائي وإرسال التوصيات الناتجة عنه إلى وزير الداخلية والى القطاعات المعنية (1).

الفصل الثاني

واقع العلاقات العامة في الإدارة
المحلية الجزائرية

نهدف في هذه المرحلة من الدراسة إلى كشف الغطاء عن واقع تطبيق العلاقات العامة في البلدية الجزائرية والجهود التي تبذلها الهيئات البلدية في التخطيط ورسم السياسات من أجل تفعيل العلاقات العامة في هذه الإدارة الحساسة كونها همزة الوصل بين الحكومة والمجتمع المدني ، كما تم تسليط الضوء على أهم المشاكل التي تعرقل نجاحها في تنفيذ وظائفها وتحقيق أهدافها ، بالإضافة إلى طرح فكرة توظيف العلاقات العامة الالكترونية في إطار رقمنة الإدارة الذي أصبح ضرورة تفرضها العصر الحديث.

المبحث الأول : إستراتيجية العلاقات العامة في البلدية :

العلاقات العامة في الإدارة المحلية عبارة عن وظيفة إدارية معقدة تعتمد على خطط مدروسة بطريقة علمية تحدد من خلالها الأهداف المرجوة والوسائل المخصصة وكذا أساليب تنفيذها بطريقة فعالة ، وسنتطرق في هذا المبحث لاساليب تطبيق العلاقات العامة ونشاط الهيئات البلدية في سبيل تنفيذها ، والمشاكل التي تواجهها وكذلك طرح توظيف العلاقات العامة الالكترونية كأفاق مستقبلية لعلاقات عامة أكثر حداثة وفعالية.

المطلب الأول : أساليب تطبيق العلاقات العامة :

تسعى الإدارة الناجحة في أي مؤسسة إلى التعرف إلى انعكاسات أعمالها وانجازاتها في أذهان جماهيرها الداخلية والخارجية أو ما يعرف بالصورة الذهنية للمؤسسة ومن ثم تعمل إدارة العلاقات العامة على اختيار أفضل السبل والاستراتيجيات التي تساهم في تدعيم الصورة الذهنية الحسنة للمؤسسة وذلك من خلال تنظيم وتعديل سلوكها ووضع الحلول لما يعترضها من مشاكل ، فالعلاقات العامة الناجحة تقوم على أساس الانسجام بين أعمال المؤسسة وتوقعات الجمهور نحوها والعمل على التأثير على اتجاهات الجمهور ، ويتم ذلك من خلال الاستراتيجيات التالية :

- تحليل مناخ اتجاهات الجمهور نحو المؤسسة: إذ أنه من الضروري تحديد

عملية التأثير المتبادل ما بين المؤسسة وجماهيرها .

- تحليل الاتجاهات نحو المؤسسة: من أجل التعرف على الصورة المدركة .

- تحليل الموقف: وذلك من أجل التعرف إلى أسباب عدم الرضا بين العاملين(1) .

1 - فاطمة مانع ، أهمية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة ، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف ، مجلة الاقتصاد الجديد - المجلد 1 العدد 10 - 2014 ص ص 284 ، 285 .

- التنبؤ بالاحتياجات وتوفير العرض: فمن خلال عمليات المسح والتحليل

يتم اكتشاف أفضل السبل لتحسين الصورة الذهنية .

- رسم السياسات الخاصة بالمؤسسة : القائم على البحث في صورة المؤسسة

يرشد إلى إصلاح سياسة المؤسسة بما يتلاءم والصورة المرغوبة .

- التخطيط: إدراك الصورة الذهنية الواقعية يوفر الخلفية التي يتم عليها تخطيط

البرامج لبناء الصورة المرغوبة .

- تنفيذ الخطة: نجاح التنفيذ يتطلب التعرف على مزايا ومساوئ قنوات الاتصال

المستخدمة في نشر الصورة ، بحيث يتوجب على المؤسسة اختيار أفضل تقنيات

الاتصال التي تساعد إدارة العلاقات العامة من ممارسة نشاطها .

- التغذية العكسية: قد تظهر عند عمليات التنفيذ بعض النقائص التي تحد من

تحقيق هدف الصورة المرغوبة للمؤسسة ، ولذا يجب تداركها من خلال عملية التغذية

العكسية إلى مسببات الخلل وإصلاحها (1) .

المطلب الثاني: نشاط الهيئات البلدية في مجال العلاقات العامة:

ودراسة لمدى فعالية دوائر العلاقات العامة في تعزيز سمعة الإدارة المحلية لوحظ

أن بعض الهيئات المحلية لا يوجد لديها دوائر علاقات عامة ولا مكاتب متخصصة في

ذلك ، وفي حال وجودها في بعض البلديات الكبيرة فإنها تعاني من ضعف داخلي ، فيما

سبب عدم وجود موظفين متخصصين وأكفاء بمجال العلاقات العامة وعدم منحها

صلاحيات إدارية تسهل لها أداء وظائفها على الوجه المطلوب .

ولأن مكتب العلاقات العامة هو همزة الوصل بين البلدية والمواطن ، فإن ذلك

يعطيه أهمية بالغة في تعريف الشعب بأخبار البلدية ولآرائها ، تعريف البلدية بآراء

المواطنين واحتياجاتهم ، وقد نص قانون البلدية على ضرورة العمل بمبدأ مشاركة

المواطن في تسيير الشأن المحلي ومن أجل تحقيق هذه الغاية أكد على أهمية العلاقات

العامة ومن خلالها دور الإعلام والاتصال في إعلام المواطنين بمختلف المداولات

والقرارات البلدية (2).

1 - المرجع نفسه ص 285 .

2 - وردة ميهوب ، العلاقات العامة كآلية لترقية أداء البلدية الجزائرية ، دراسة ميدانية لبلدية سيدي امبارك (2017-10-02) جامعة مسيلة 2017 - 2018 ص 58 .

أما المادة 26 من نفس القانون فقد أكدت من جهتها على علانية جلسات المجلس الشعبي البلدي وفتحه لمواطني البلدية مع إصاق نسخة من مشروع جدول الأعمال الخاص بالاجتماع عند مدخل قاعة المداولات والأماكن المخصصة لإعلام الجمهور كما في المادة 22 من قانون البلدية .

كما أن للهيئات البلدية مسؤولية هامة في شرح سياسة البلدية للمواطن وتنمية الشعور بالمسؤولية العامة في نفوس المواطنين وتحولهم من جمهور سلبي إلى جمهور ايجابي يشارك في بلديته ويساهم معها بالمال والجهد في مشاريع التنمية المحلية، ولن تستطيع هيئات البلدية تحقيق هدف كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي للبلدية إلا ببناء جهاز علاقات عامة قوي ومؤثر ، يكون موظفون أصحاب تخصص وكفاءة في العمل وتوفير الميزات الأساسية لموظف العلاقات العامة والتي تتمثل في حسن التعامل والقدرة على الإقناع والتوجيه (1).

المبحث الثاني: مشاكل وأفاق العلاقات العامة في البلدية:

في هذا الجزء من الدراسة ، حاولنا تسليط الضوء على أهم المشاكل والعوائق التي تعترض العلاقات العامة وتعيق فعاليتها، وكأفاق مستقبلية خصصنا المطلب الثاني للتوجه نحو الإدارة الرقمية والعلاقات العامة الالكترونية كضرورة يفرضها العصر الحديث.

المطلب الأول: مشاكل العلاقات العامة في البلدية:

هناك عقبات عديدة تعترض العلاقات العامة في الإدارة المحلية خاصة على مستوى البلدية والتي من شأنها التقليل من فعاليتها والحوار دون تحقيق أهدافها وتآدية وظائفها على أكمل وجه ، نذكر منها :

1 - تعدد المفاهيم المستخدمة في العلاقات العامة : تسببت المفاهيم المختلفة للعلاقات العامة الفهم الخاطئ لهذا المصطلح مما يجعل بعض البلديات تستخدم مصطلحات أخرى تباشر من خلالها هذه الوظيفة مثل (الإعلام ، الإدارة ، الخدمات شؤون العاملين) وبالتالي هناك خلط بين مفهوم العلاقات العامة ومفاهيم أخرى كالدعاية والعلاقات الإنسانية والشؤون العامة (2).

1 - المرجع نفسه ص 58 .
2 - المرجع نفسه ص 64 .

2 - الفهم القاصر لدور العلاقات العامة: من أكثر الوظائف الإدارية التي تثار بشأنها الخلاف هي العلاقات العامة ، فمن أهم المشاكل التي تعترض رجل العلاقات العامة قصور فهم دوره في البلدية ، وكذلك التصور القاصر لوظيفة العلاقات العامة وإغفال الدور المهم الذي تلعبه في كسب رضا الجمهور الداخلي والخارجي .

3 - مشكلة الإعداد العلمي القائم بالعلاقات العامة: صعوبة الحصول على أخصائي العلاقات العامة الكفاء والمتلقي لإعداد علمي وافي حتى يكون في مستوى المنصب الذي يشغله.

4 - عدم وجود تنظيم مهني للعلاقات العامة: لا توجد رقابة على مهنة العلاقات العامة من خلال نقابة أو مؤسسة تحدد النصوص الثانوية لممارسة المهنة ، إذ يستطيع أي خريج جامعي أن يلتحق بالعلاقات العامة .

5 - تنوع جمهور العلاقات العامة في الإدارة: تتميز العلاقات العامة عن باقي الإدارات بالتعامل مع جمهور واسع ومتنوع ، منه الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي مما يستوجب فهم ودراسة طبيعة هذا الجمهور والعمل على كسب تأييده وكيفية التأثير فيه .

6 - مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي : إن الدور الذي تؤديه وظيفة العلاقات العامة والمكانة التي تتمتع بها تتفاوت من منظمة إلى أخرى ، ويختلف موقع العلاقات العامة من بلدية إلى أخرى ، فقد ترفع بعض الإدارات مستوى جهاز العلاقات العامة إلى مستوى عالي في الهيكل التنظيمي ، في حين تكتفي إدارات أخرى بجعل أقسامها تابعة لإدارات معينة ، وهذا من شأنه تضيق صلاحيات العلاقات العامة وإعاقة وظيفتها .

7 - نقص الدعم المالي : من أهم المشاكل التي تعاني منها العلاقات العامة في البلدية ضعف الميزانية رغم كثرة أعمال واختصاصات العلاقات العامة وعدم توفر الدعم المالي الكافي مما يؤثر سلبا على أدائها .

8 - انعدام تقييم الأداء : من أهم ما يشوب العلاقات العامة في البلدية غياب المتابعة والتقييم لأداء العلاقات العامة والمفترض أن يتم دوريا من أجل اكتشاف السلبيات وتجلي الايجابيات ويشعر العاملين بالعلاقات العامة بأهمية عملهم (1).

المطلب الثاني: آفاق العلاقات العامة (توظيف العلاقات العامة الإلكترونية):

إن التطورات التكنولوجية والثورة العلمية التي شهدتها العالم في عصرنا الحالي قد فرضت على الدول وشعوبها العديد من الجهود ووضع جملة من الخطط والاستراتيجيات تتوافق وهذه التغييرات في تقنية المعلومات ، ولقد كانت الإدارة الجانب الأوفر حظا من هذه الثورة المعلوماتية وذلك بتبنيها لمشاريع الإدارة الإلكترونية والتي تتميز بخصائص كثيرة بهدف ضمان رضا المواطن .

1 - جهود الدولة الجزائرية في التحول للخدمات الإلكترونية (الإدارة الإلكترونية):

عملت الدولة الجزائرية على توفير البنية التحتية من أجل تجسيد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وخصصت لذلك إعتمادات مالية ضخمة ، إضافة إلى تكريس عدد هائل من المختصين والخبراء في المجال للإشراف على العمليات التطبيقية والتطويرية لهذه التقنيات ، كما دعمتها بترسانة من القوانين الضابطة وانطلاقا من توفير هذه المعطيات المادية ذهبت السلطات إلى تطبيق استراتيجيات تنفيذية تسعى من خلالها إلى نشر الثقافة الإلكترونية في جل المعاملات وفي كل القطاعات خاصة الجانب الإداري منها وذلك ما أدى إلى تبني مشروع (الجزائر الإلكترونية 2013) والذي كان من أهم أهدافه خدمة المواطن بشكل عالي الجودة (1) .

2 - نحو توظيف العلاقات العامة الإلكترونية :

ومما سبق ذكره عن التطور الذي عرفته الإدارة والتحول نحو الخدمات الإلكترونية ، فإن مجال العلاقات العامة هو الآخر قد أخذ نصيبه من هذا التطور الإجباري إن صح التعبير ، فظهر مصطلح " العلاقات العامة الإلكترونية" هذا الأخير الذي أصبح اليوم قبلة من طرف كل المؤسسات العمومية والخاصة ، والبلدية واحدة من بين أهم الإدارات التي تمشي قدما نحو تطبيق الرقمنة والاستفادة من مزاياها في تحسين صورتها وتحقيق الاستقرار والتوازن بين مصالحها ومحيطها الداخلي والخارجي .
وكما هو معروف فإن العلاقات العامة قد ثبتت كفاءتها بالقدر الذي تتجح في تحسين التواصل مع الجمهور وتسهيل الاتصال في اتجاهين عن طريق الإنترنت ، وقد أصبح الاستخدام الاستراتيجي للعلاقات العامة على شبكة الانترنت هو طريقة (2)

1 - راشدة موساوي ، مرجع سابق ص 176 .

2- زينب مزياي ، اسماعيل شرقي ، العلاقات العامة الإلكترونية ودورها في تحسين صورة المؤسسة الناشئة ، مؤسسة YA TECHNOLOGIES دراسة حالة ، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية ، مجلد 11 العدد 01 - جانفي 2022 ص 440 .

للعاملين عليها لبناء علاقات جيدة مع الجماهير ، وبأن العلاقات العامة الالكترونية لديها إمكانيات كبيرة كأداة اتصال .

وقد عرفت العلاقات العامة الإلكترونية عدة تعاريف يمكن إجمالها في تعريف إجرائي ، فبوجود تقنيات الاتصال الحديثة تعيش العلاقات العامة ولادة جيدة ، وبذا تفتح المؤسسة آفاق جديدة للاتصال مع جمهورها ولأن الجمهور لم يعد مستقبلا فقط للخدمة المقدمة له ، بل أصبح صانعا للمحتوى الرقمي وعنصرا فعالا في العملية الاتصالية ومنه فالعلاقات العامة الالكترونية هي تلك الجهود الاتصالية الالكترونية التي تسعى المؤسسة من خلالها إلى تحسين العملية الاتصالية في تواصلها مع جمهورها وجعل الاتصال في اتجاهين ، يقوم بها قسم العلاقات العامة في المؤسسة باستخدام شبكة الإنترنت للتعريف بالمؤسسة وإدارة الحملات الالكترونية وتسويق خدماتها للوصول بها إلى الجمهور المستهدف من أجل تحسين صورة المؤسسة وحمايتها لتفادي وقوعها في الاختلالات وتحقيق أهدافها في ظل المنافسة الشرسة (1).

وتجدر الإشارة إلى أن العلاقات العامة الالكترونية بقدر أهميتها وضرورتها لتقديم الخدمات للمواطن بأقل جهد ووقت ، إلا أنه ليس من السهل تطبيقها على أرض الواقع في البلدية الجزائرية ، وسنتطرق إلى ذلك في الفصل الموالي الذي هو عبارة عن دراسة ميدانية لإحدى البلديات التي كان من أهم النقاط المطروحة للمواطن والموظف على حد سواء وهي مدى ضرورة وإمكانية تطبيق العلاقات العامة الالكترونية في البلدية الجزائرية.

الفصل الثالث

العلاقات العامة في بلدية المهير

ولاية برج بوعريج

(دراسة ميدانية)

المبحث الأول : دراسة ميدانية لبلدية المهير :

يتناول هذا المبحث الأسس المنهجية للدراسة الميدانية لبلدية المهير ولاية برج بوعريريج كوعاء لممارسة العلاقات العامة موضوع البحث ، في محاولة للوصول إلى واقع العلاقات العامة كمفهوم وكمارسة .

المطلب الأول: التعريف بمنهاج البحث وأدوات الدراسة الميدانية:

أولاً: منهج الدراسة :

المنهج هو مجموعة الخطوط العلمية الواضحة والدقيقة التي يسلكها الباحث في مناقشة أو معالجة ظاهرة ما .

ولذلك تعددت المناهج بتعدد الظواهر وزايا دراستها والأهداف المرجوة من الدراسة ، واعتبارا للعناصر السابقة تم الاعتماد في دراسة موضوع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية على المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة .

1 - المنهج الوصفي : أحد المناهج الأكثر شيوعا في ميدان البحوث

الاجتماعية ، بسبب سهولته ووضوح خطواته وإمكانية استخدام الأساليب الإحصائية المختلفة في تحليل البيانات المجمع .

ويعرف المنهج الوصفي بأنه " طريقة من طرف التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية ومشكلة اجتماعية " . وهناك من يعرفه بأنه "طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (1) .

وبالنظر للوصف السابق للمنهج الوصفي ، فهو المنهج الأنسب لدراسة موضوع العلاقات العامة في الإدارة المحلية في الجزائر ، انطلاقا من المفاهيم والتطور التاريخي للظاهرة وصولا إلى التقرب من الظاهرة بدراسة واقعها في البلدية من حيث إستراتيجية تطبيقها والمشاكل التي تعترضها وأهميتها في تحسين صورة البلدية وإرضاء المواطن . وبذلك فإن اعتماد المنهج الوصفي كان ضروريا للوصول إلى وصف مفصل ودقيق لموضوع البحث ، وجمع البيانات الضرورية والمتعلقة بالظاهرة محل الدراسة وتحليلها بأكثر دقة ممكنة وبكل موضوعية للحصول على نتائج دقيقة يمكن اعتمادها.

1 - عامر مصباح ، منهجية البحث العلمي في العلوم السياسية والإعلام ، ط 2 ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية 2010 ص 86

2 - المنهج التاريخي: ذلك المنهج المعني بوصف الأحداث التي وقعت في

الماضي وصفا كيفيا ، يتناول رصد عناصرها وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها والاستناد على ذلك الوصف في استيعاب الواقع الحالي وتوقع اتجاهاتها المستقبلية القريبة والبعيدة

(1) .

في هذا البحث كان اعتماد المنهج التاريخي في تتبع التطور التاريخي لظاهرتي " العلاقات العامة " و"الإدارة المحلية الجزائرية " محل الدراسة ، وما مرت به من تطورات من بداية الظهور إلى يومنا هذا .

3 - منهج دراسة الحالة: وهو المنهج الذي يقوم على جمع بيانات ومعلومات

كثيرة وشاملة عن حالة فردية واحدة سواء كانت فرد أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا ، أو عددا من الحالات بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة وما يشبهها من ظواهر (2) .

وقد لجأنا إلى هذا المنهج في دراستنا لواقع العلاقات العامة في البلدية

الجزائرية ، وأخذ بلدية المهير بولاية برج بوعرييج كنموذج للدراسة بهدف سبر أغوار ظاهرة العلاقات العامة انطلاقا مما يعتقد الجمهور الداخلي والخارجي للبلدية (الموظفين والمواطنين) حول مفهوم الظاهرة وكذا التعرف عن إستراتيجية تطبيقها ووظائفها وأهميتها ، وتقييم مدى نجاحها في تحقيق أهدافها ومهامها والتي تتمثل أساسا في تحسين صورة البلدية وكسب رضا الجمهور كونها قناة للتواصل بينهما .

وكذلك تم التطرق للمشاكل والصعوبات التي تعترض تطبيقها بالشكل المطلوب وتحقيق أهدافها على أكمل وجه ممكن .

وصولاً إلى آفاق مستقبلية لتطبيق العلاقات العامة الإلكترونية كضرورة يفرضها

العصر الحالي بثورته العلمية وتطوره التكنولوجي والمنافسة بين المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة لإرضاء المواطن العصري الذي أصبح أكثر وعيا بحقوقه في الحصول على الخدمات بأسرع وأسهل طريقة ممكنة في دولة ديمقراطية تولي اهتماما كبيرا لترشيد الإدارة وتحقيق الرفاه الاجتماعي والاقتصادي للمواطن .

1 - محمد سرحان على المحمودي ، مناهج البحث العلمي ط 3 الجمهورية اليمنية 2019 دار الكتب صنعاء ص 37 .

2 - المرجع نفسه ص 56 .

ثانياً: أدوات جمع البيانات : (الملاحظة / المقابلة / الاستبيان) وعينة الدراسة:

أثناء هذا البحث العلمي تم استخدام عدة أدوات لجمع البيانات ، وهي :

1 - **الملاحظة:** تم اعتماد هذه الأداة المهمة جدا في كل بحث علمي عندما تمت

الزيارة الشخصية لبلدية المهير محل الدراسة ومقابلة بعض المسؤولين من أجل جمع المعلومات حول البلدية (الهيكل التنظيمي ، المكاتب ، الفروع والمهام) وكذلك عند إجراء ملاء الاستبيان من طرف الجمهور الداخلي والخارجي للبلدية (الموظفين والمواطنين) فاعتماد الملاحظة المباشرة ، جعلتنا نتعرف لكل وضوح عن صدق مواقف الهيئة محل الدراسة فيما يخص فهمهم لموضوع العلاقات العامة والمصلحة المكلفة به وكذا مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم والتعامل معهم ، هذا بالنسبة للمواطنين ، أما الموظفين فقد اكتشفنا بالملاحظة مدى ارتياحهم في العمل وكذا نوع العلاقات التي تربطهم ، وقد جاءت إجاباتهم على الاستبيان لتوضيح وتأكيد الملاحظات بشكل أوفر .

2 - **المقابلة:** وهي الالتقاء والمحادثة المباشرة مع مسؤولي البلدية السيد مخالفة

حسين ، رئيس المجلس الشعبي البلدي والأمانة العامة السيدة عمار موهوب غنية والسيد عاشور حميطوش ، رئيس فرع الحركة والتكوين التابع لمكتب تسيير الموظفين والذي يتولى مهمة إدارة العلاقات العامة في البلدية ، وذلك من أجل الحصول على معلومات تخص البلدية وكذا شرح أسئلة الاستبيان والتي تهدف إلى الكشف عن واقع العلاقات العامة في البلدية كمفهوم ووظيفة ونشاط ومدى فاعلية أدائها ، وكذا العقبات والآفاق المستقبلية من أجل تحسين صورة البلدية أكثر وكسب رضا المواطن .

كما أننا وضحنا عند مقابلة المسؤولين أن المعلومات التي سيدلي بها كل

من الموظف والمواطن لا تستعمل إلا في إطار البحث العلمي وليست من أجل أي غرض آخر من أجل ضمان الشفافية والمصادقية في الإجابات .

3 - **الاستبيان (الإستبانة Questionnaire) :** هي أحد طرق استطلاع

الرأي والتعرف على الأفكار والتوجهات لدى مجموعة من الأفراد حول موضوع البحث ويجري ذلك عن طريق عملية تنظيم استمارة خاصة تتضمن جملة من الأسئلة المصممة بطريقة منظمة موجهة لهؤلاء الذين يشكلون عينة مختارة من طرف الباحث أو (1) .

1 - طه حميد حسن العنبيكي ، نرجس حسين زاير العقابي ، أصول البحث العلمي في العلوم السياسية ط1 ، لبنان ، منشورات ضفاف

عشوائية ويجب هؤلاء الأفراد عن تلك الأسئلة بأنفسهم ، ومن ثم يقوم الباحث بمهمة تحليل إجابات تلك العينة على الأسئلة وتنظيمها وإحصائها .

وقد كانت عينة بحثنا مختارة بعناية وهي الجمهور الداخلي والخارجي للبلدية .

المطلب الثاني: التعريف بالبلدية محل الدراسة :

المهير بلدية في ولاية برج بوعريريج على بعد 45 كلم غرب مقر ولاية برج بوعريريج ، تعد واحدة من أكبر البلديات على مستوى الولاية ، تحتل موقع استراتيجي هام ، فهيب نقطة التقاء البلديات المجاورة ، بن داود ، حرازة ، أولاد سيدي إبراهيم ، حمام الضلعة ومنصورة ، تشتهر بأهم حمام معدني على مستوى الولاية وهو حمام البيبان ، يقصده المرضى من مختلف أنحاء الوطن ، وتعد بلدية المهير من أقدم بلديات ولاية برج بوعريريج .

نشأت البلدية سنة 1957 ، كانت تعرف باسم أولاد علي أثناء الحقبة

الاستعمارية ثم أصبحت تعرف باسم مزيطة وأخيرا المهير ، وسميت بهذا الاسم نسبة إلى الوادي الذي يمر بها من الجهة الغربية .

وبالرغم من موقعها الذي يشرف على الطريق الوطني رقم (05) ، فهي لا

تزال تعاني من محدودية الإمكانيات الكفيلة بتحسين الظروف العامة للسكان ، الذين يبلغ عددهم 18013 نسمة مشكلين 12 قرية حسب إحصائيات 2008/04/16 .

تقدر مساحتها بـ: 187 كلم² ، حدودها : بلدية منصور شرقا ، بلدية أولاد سيدي

إبراهيم شمالا ، بلدية حرازة غربا وبلدية بن داود وولاية المسيلة جنوبا .

الهيكل التنظيمي للبلدية : المخطط التالي يبين الهيكل التنظيمي للبلدية

بمختلف مصالحها ومكاتبها .

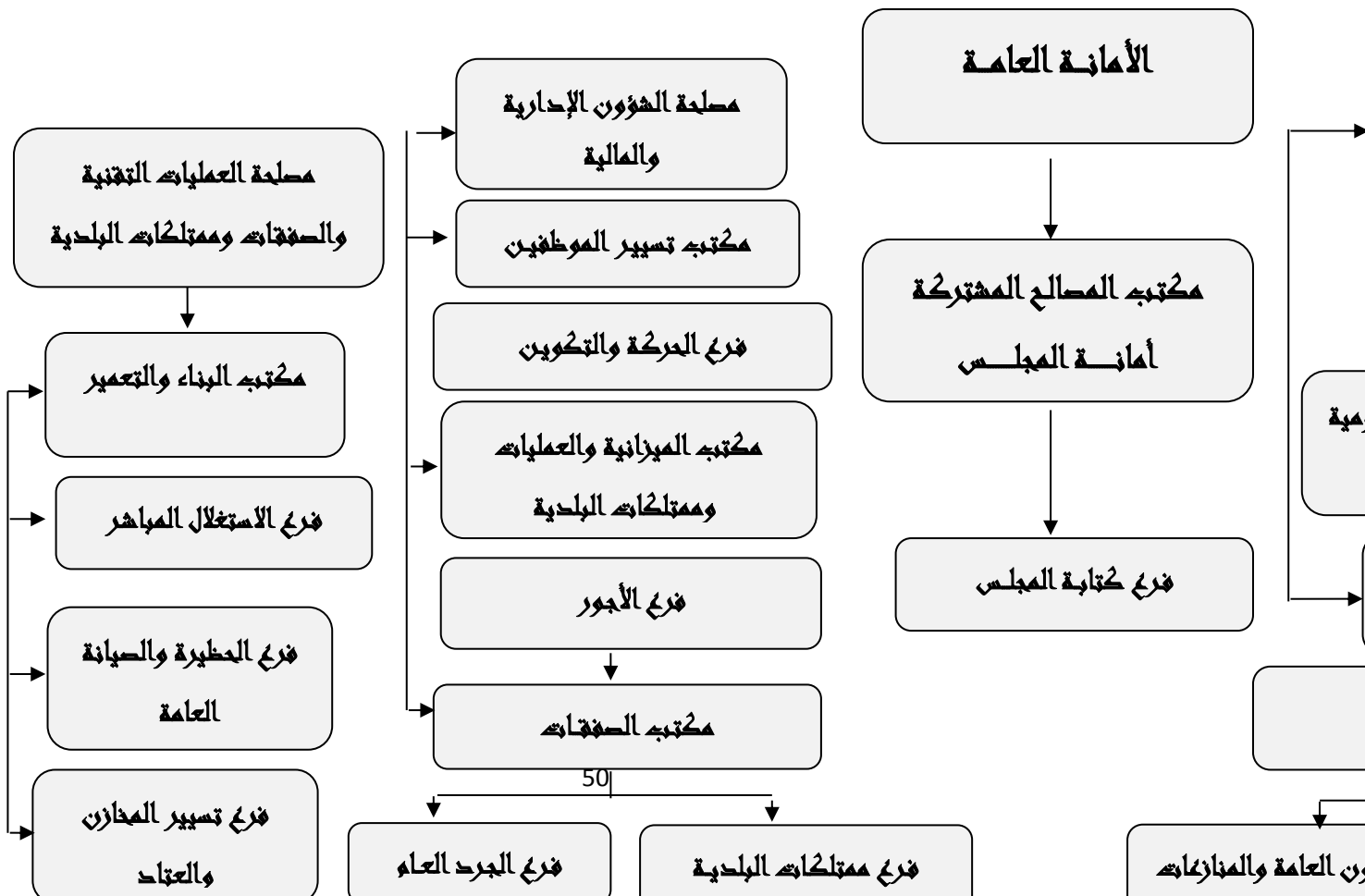
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الهيكل التنظيمي للبلدية

صادق عليه بموجب المداولة رقم 2003/35 المؤرخة في : 2003/04/28

ببنيه : المهير

رئيس المجلس الشعبي البلدي



المطلب الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية :

استبيان الجمهور الداخلي (الموظف) :

الجدول رقم 01 : يبين توزيع العينة حسب الجنس :

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
% 23.33	07	ذكور
% 76.67	23	إناث
% 100	30	المجموع

من الجدول أعلاه تبين أن نسبة الإناث لموظفي البلدية تفوق نسبة الذكور بنسبة 76.67%.

مقابل 23.33 % وهذا يدل على أن العمل الإداري يستقطب الإناث أكثر من الذكور

الجدول رقم 02 : يبين توزيع العينة حسب العمر :

النسبة المئوية	التكرار	العمر
% 3.33	01	30 - 20
% 63.33	19	40 - 31
% 33.34	10	50 - 41
% 0.00	00	50 فما فوق
% 100	30	المجموع

تبين من خلال الجدول أن أكبر نسبة كانت للفئة العمرية 31-40 نسبة 63.33 % وهذا

يدل على شبابية الطاقم الإداري في البلدية وهذه نقطة ايجابية فالشباب أكثر نشاط وفعالية

وتليها الفئة العمرية 41-50 بنسبة 33.34 % وهي فئة تتميز بالنضج وتحمل المسؤولية

والخبرة في العمل وهذا التنوع يكون بيئة خصبة للعمل الإداري الفعال والناجح إضافة إلى

نسبة 3.33 من الفئة العمرية 20-30 شباب اليوم رجال الغد الذين تعول عليهم البلاد من

اجل مستقبل واعد بالازدهار والتقدم .

الجدول رقم 03 - يبين توزيع العينة حسب المستوى الدراسي :

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الدراسي
% 0.00	00	ابتدائي
% 6.66	02	متوسط
% 33.34	10	ثانوي
% 60	18	جامعي
% 100	30	المجموع

من خلال الجدول يلاحظ أن موظفي البلدية ذوو مستوى جامعي بنسبة 60% ثم يليها أصحاب المستوى الثانوي بنسبة 33.34% ونسبة قليلة من أصحاب المستوى المتوسط وهم الموظفون القدامى في البلدية إما فئة الجامعيين فان اغلبهم قد استفادوا من الإدماج في قانون التشغيل الذي انتهجته الجزائر في السنوات الأخيرة (ANEM)

الجدول رقم 04 : يوضح مفهوم العلاقات العامة لدى أفراد عينة الدراسة :

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
% 53.33	16	الاتصال
% 13.33	04	العلاقة بين العمال
% 33.34	10	همزة وصل بين البلدية والمواطن
% 100	30	المجموع

تبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 53.33% من موظفي البلدية صرحوا ان العلاقات العامة تعني الاتصال ونسبته 33.34% اعتبروها همزة وصل بين البلدية والمواطن ونسبة 13.33% عرفوها على أنها العلاقة بين العمال. وما يلاحظ من ذلك هو اختلاف الموظفين في فهم العلاقات العامة في البلدية وبنسبة عالية حصروها في وظيفة الاتصال جزء من وظيفة الاتصال غير أن في الواقع وان كان الاتصال جزء من وظيفة العلاقات العامة فهي

وظيفة أوسع وأكثر تخطيط تقوم بها المنظمة (البلدية) من أجل كسب رضى الجمهور وهذا الاختلاف في تعريف العلاقات العامة يؤكد على عدم وضوح المفهوم لوجه عام وليس عند أفراد العينة محل الدراسة.

الجدول رقم 05 : يوضح وجود جهاز إداري خاص بالعلاقات العامة في البلدية :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	53.33 %
لا	14	46.67 %
المجموع	30	100 %

يوضح وجود جهاز إداري خاص بالعلاقات العامة في البلدية بالنظر إلى إحصائيات الجدول أعلاه نلاحظ إن الإجابتين عن سؤال العمل يوجد جهاز إداري خاص بالعلاقات العامة قد تم الجواب عليه ب " نعم " و " لا " نسبتين متفرقتين وهما 53.33 % و 46.67 % على التوالي وهذا فسرناه بان الموظفين الذين أجابوا بنعم فهم يقصدون العلاقات العامة قد تم الجواب عليه بنعم فهم يصدون العلاقات العامة كمنشأ يعنى الاتصال بين الموظفين فهو موجود من خلال فرع الشؤون الاجتماعية للبلدية إما الذين أجابوا " لا " فجوابهم يعود إلى انه لا يوجد جهاز خاص بالعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للبلدية كما بينا سابقا

الجدول رقم 06 : يوضح في حالة الإجابة بلا فمن الجهة المختصة بالاتصال :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مكتب المستخدمين	06	20 %
الأمين العام	02	6.66 %
كل موظف على مستوى مصلحته	09	30 %
بدون إجابة	13	49.33 %
المجموع	30	100 %

يوضح في حالة الإجابة ب " لا " فمن الجهة المختصة بالاتصال تبين النتائج أن احتمال كل موظف على مستوى مصلحته بنسبة 30 % ومكتب المستخدمين بنسبة 20 % والأمين العام

نسبة 6.66% وكانت أعلى نسبة " بدون إجابة " بنسبة 49.33 % وهذا نفسره بعدم وجود مكتب متخصص للعلاقات العامة في البلدية مما يضطر المواطن التوجه إلى المكتب

المختص بالخدمة التي يحتاجها مباشرة

الجدول رقم 07 : يوضح في حالة كان الجواب نعم فما هي الوسائل الأكثر استخداما من

طرف جهاز العلاقات العامة :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
المقابلات الشخصية	14	46.66 %
الهاتف	03	10 %
الاجتماعات	05	16.67 %
الانترنت	00	00.00 %
بدون إجابة	08	26.67 %
المجموع	30	100 %

من خلال الجدول يتضح إن الجمهور قد أجاب بأكبر نسبة (46.66%) بالمقابلات الشخصية ، تليها الاجتماعات بنسبة 16.67% والهاتف بنسبة 10% وهذا يفسر بالعلاقة الودية بين موظفي البلدية حيث يستعملون وسائل شخصية ومباشرة في التواصل(المقابلة، الهاتف والاجتماعات) وقد تضمن هذا السؤال نسبة 26.67% بدون إجابة وهذه تفسر بأنها إجابة الفئة التي أجابت في السؤال السابق بأنه لا يوجد جهاز للعلاقات العامة وبالتالي من المنطقي ألا تجيب على هذا السؤال

الجدول رقم 08 : يوضح أهم عوائق الاتصال في البلدية بين المسؤولين والموظفين:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
عوائق ذاتية	10	33.33 %
عوائق مرتبطة بالقيادة	10	33.33 %
عوائق اخرى	10	33.34 %
المجموع	30	100 %

يتضح من الجدول أعلاه بان الاحتمالات الثلاثة المقترحة نالت نفس النسبة 33.33 % وهذه الاحتمالات هي عوائق ذاتية وعوائق مرتبطة بالقيادة وعوائق أخرى .وما يمكن استنتاجه بان العلاقة بين المسؤولين والموظفين تعاني من عدة عوائق ، على كليهما أن يعملوا على تجاوزها من اجل تقريب المسافة وتسهيل العمل .

الجدول رقم 09 : يوضح جهود المسؤولين على كسب ثقة الموظفين :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	33.33 %
لا	09	30 %
أحيانا	11	36.67 %
المجموع	30	100 %

من الجدول أعلاه كانت إجابة عينة الدراسة " أحيانا" بنسبة 36.67% والإجابة "نعم" بنسبة 33.33% والإجابة بلا بنسبة 30%. وكما هو ملاحظ أنها إجابات متقاربة رغم تناقضها وهذا نفسه على وجهتين ، إما انه لا يوجد محاولات من طرف المسؤولين لكسب ثقة الموظفين إلا أن البعض يقر أنها موجودة تستر على المسؤولين وإما أنها موجودة فعلا والبعض ينكرها لمجرد النكران وتشويه سمعة المسؤولين .

الجدول رقم 10 : يوضح استشارة المسؤولين للموظفين عند اتخاذ القرارات فالبلدية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	05	16.66 %
لا	12	40 %
أحيانا	13	43.34 %
المجموع	30	100 %

كانت الإجابات متفاوتة بين أحيانا بنسبة 43.34% ولا بنسبة 40% ونسبة 16.66% للإجابة بنعم وما يظهر من النتائج أن المسؤولين لا يأخذون بآراء الموظفين عند اتخاذ القرارات إلا في بعض الأمور وهذا يعود إلى أن المسؤولين هم أصحاب القرار في النهاية وان فتحو مجال الاستشارة في بعض الأمور .

الجدول رقم 11 : يوضح كيفية الاتصال بين الموظف ومسؤوليه :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مباشرة	26	% 86.66
غير مباشرة	04	% 13.33
المجموع	30	% 100

كانت الإجابة بطريقة مباشرة بأعلى نسبة والتي قدرت بـ 86.66% وبغير مباشرة بنسبة 13.33% وهذا يفسر بان العلاقة طيبة والتواصل جيد بين الموظف و المسؤول ولا وجود لأي عقبات تحول دون التواصل الضروري بينهما

الجدول رقم 12 : يوضح إذا كان الاتصال مباشر فما هي وسيلة ذلك:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مقابلة	27	% 90
هاتف	01	% 3.33
اجتماع	02	% 6.67
المجموع	30	% 100

يتضح من الجدول أن " المقابلة هي الوسيلة الأكثر استعمالا للتواصل بنسبة 90% فيما نجد الاجتماع والهاتف كوسيلتين ثانويتين بنسبة 6.67% و 3.33% على التوالي وهذا يؤكد ما جاء في الجدول السابق هو ان التواصل بين الموظفين والمسؤولين جيد وعفوي يتم مباشرة دون وسائط رسمية في الاجتماعات ، حيث يمكن لأي موظف الالتقاء بمسؤولين والحديث معه مباشرة مما يعكس التقاهم والتعاون بينهما .

الجدول رقم 13 : يوضح إذا كانت الإجابة غير مباشرة كيف يكون ذلك:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
13.34 %	04	عن طريق شخص معين
3.33 %	01	وسائل إدارية
3.33 %	01	تقارير
80 %	24	بدون إجابة
100 %	30	المجموع

أظهرت النتائج نسب قليلة جدا للاحتتمالات :

- عن طريق شخص معين 13.34%.

- وسائل ادارية 3.3%.

- تقارير 3.3%.

وكانت أعلى نسبة بدون إجابة بنسبة 80% وهذا ما يؤكد صحت إجابات الموظفين للسؤال

السابق وهو أن الاتصال مباشر بنسبة كبير جدا

الجدول رقم 14 : يوضح الوسائل التي يستخدمها مكتب العلاقات العامة في إعلام

الموظفين بالمستجدات :

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
86.66 %	26	لوحات اعلانية مكتوبة
0.00 %	00	الهاتف
10 %	03	الاجتماعات
00 %	00	الانترنت
3.34 %	01	بدون إجابة

المجموع	30	% 100
---------	----	-------

كانت الإجابة عن طريق لوحات إعلامية مكتوبة بأعلى نسبة المقدره 86.66% وبنسبة ضئيلة الاجتماعات بنسبة 10% وبدون إجابة بنسبة 3.34% ولا وجود لأي استعمال لوسيلتي الهاتف والانترنت بنسبة (0%) وهذه الطريقة (لوحات إعلانية مكتوبة) هي الطريقة التقليدية والأكثر شيوعا واستعمالا في كل الإدارات

الجدول رقم 15 : يوضح جواب عن الوسائل المستعملة في الإعلام ومدى كفايتها :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	% 33.33
لا	20	% 66.67
المجموع	30	% 100

كانت الإجابة بلا بنسبة 66.67% والإجابة بنعم 33.33% وهذا مايدل على عدم رضا الموظفين بهذه الوسيلة التقليدية (لوحات إعلانية مكتوبة) ويريدون إضافة وسائل أخرى أكثر سهولة وفعالية كالهاتف والانترنت وتبليغ المباشر عن طريق الاجتماعات

الجدول رقم 16 : يوضح تأثير الاتصال الرسمي على فعالية الموظف :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	% 33.33
لا	19	% 63.33
بدون اجابة	01	% 3.33
المجموع	30	% 100

وكما هو موضح في الجدول فان نسبة 63.33% من العينة أكدت بلا ونسبة تنزل إلى النصف تقريبا 33.33% إجابة بنعم و3.33% بدون إجابة ،ومنه نستنتج أن الأغلبية ترى أن الاتصال الرسمي لا يؤثر على فعالية الموظف في حين ترى نسبة أخرى العكس ولعل اولائك يشجعون التواصل غير الرسمي بين الموظفين فيما بينهم ومع المسؤولين يجعل العمل أكثر سلاسة فتكون الفاعلية أعلى .

الجدول رقم 17 : يوضح طبيعة العلاقة بين الموظفين داخل البلدية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	20	66.66 %
عادية	08	26.67 %
متوترة	02	6.67 %
المجموع	30	100 %

كانت أعلى نسبة للإجابة بجيدة بنسبة 66.66% وعادية بنسبة 26.67 % ونسبة 6.67 % متوترة وهذه نتائج تبشر بأجواء عمل طيبة وهادئة بين موظفي البلدية يسودها التعاون والاحترام ، ونسبة قليلة تكاد تهمل توحى بعدم التفاهم وهذا أمر طبيعي ومعقول فمن المستحيل أن تكون العلاقات كلها جيدة ولا بد من وجود بعض الاختلاف وحتى التضاد أحيانا بين الموظفين بسبب اختلاف العقليات والآراء وطريقة العمل

الجدول رقم 18 : يوضح ما إذا كان الاتصال بين الموظفين يحقق فعالية وإنتاجية أكثر :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	83.33 %
لا	05	16.67 %
المجموع	30	100 %

يوضح الجدول أن نسبة عالية قدرت ب 83.33% أكدت بنعم أي أن الاتصال بين الموظفين ضروري لتحقيق الفعالية والإنتاجية وهذه حقيقة لان التعاون أساس النجاح وتحقيق الأهداف في أي مؤسسة أو منظمة لان العمل في النهاية جماعي وهذا يكمل عمل ذلك .ونسبة قليلة قدرت 16.67% ترى انه ليس بالضرورة أن عدم الاتصال يؤثر على الإنتاجية وشخصيا لا أتفق مع هذا الرأي .

الجدول رقم 19 : يوضح ما إذا كانت توجد تحفيزات للموظفين :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	02	6.66 %
لا	28	93.34 %
المجموع	30	100 %

كانت النسبة الأعلى بالنفي حيث 93.34 % أجابوا بلا ونفوا وجود أي نوع من التحفيزات للموظفين وهذا خطأ كبير يجب أن يأخذ بعين الاعتبار فالتحفيز عمل أساسي في تشجيع الموظف على التفاني في العمل وتقديم المزيد من الجهد ، والتحفيز يمكن أن يكون ماديا كالزيادة في الأجور والترقية ، أو معنويا في الإشادة والتكريم

الجدول رقم 20 : يوضح أهداف جهاز العلاقات العامة في البلدية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تحقيق الانسجام والتفاهم بين الموظفين	04	13.34 %
تحسين أداء البلدية	17	56.66 %
كسب رضا المواطنين	09	30 %
المجموع	30	100 %

كانت اكبر نسبة وهي 56.66% لتحسين أداء البلدية ونسبة 30% لكسب رضا المواطنين ونسبة 13.34 % لتحقيق الانسجام والتفاهم بين الموظفين ، وهو في الحقيقة ترتيب يعبر عن وعي الموظفين بأهداف مكتب أو جهاز العلاقات العامة في البلدية .

الجدول رقم 21 : يوضح ما إذا كان جهاز العلاقات العامة يعاني من بعض النقائص :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	83.34 %
لا	05	16.66 %
المجموع	30	100 %

كانت أعلا نسبة بالجواب بنعم بنسبة 83.34 % ونسبة 16.66% فقط بالإجابة بلا وهذا يبين انه يكاد يكون إجماع بين الموظفين على أن جهاز العلاقات العامة يعاني من نقائص وهذه حقيقة لمسناها بوضوح أثناء زيارتنا الميدانية للبلدية محل الدراسة حيث انه لا يوجد مكتب خاص بالعلاقات العامة ولا يوجد موظف مؤهل لذلك ولا يوجد وعي كاف بفائدة ولا أهداف ولا وظائف جهاز العلاقات العامة كجهاز مستقل بالبلدية .

الجدول رقم 22 : يوضح هل للعلاقات العامة دور في تحسين صورة البلدية :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	93.34 %
لا	02	6.66 %
المجموع	30	100 %

وكان اتفاق كبير بين الموظفين على الإجابة بنعم 93.34% ونسبة ضئيلة بالإجابة بلا 6.66% ، وهذا يوضح الفهم والإدراك لدور العلاقات العامة كآلية لتحسين صورة البلدية وتحقيق رضا الجمهور الداخلي والخارجي .

الجدول رقم 23 : يوضح حقيقة اعتماد البلدية على التكنولوجيا الحديثة في علاقاتها

الداخلية والخارجية :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	50 %
لا	15	50 %
المجموع	30	100 %

جاءت النتائج متساوية بنسبة 50% بين الإجابتين بنعم ولا ويبدو أن هذا يعود للاختلاف في الفهم للتكنولوجيا الحديثة ، فالعينة التي تحصر التكنولوجيا في توفر الحواسيب أجابت بنعم أما الفئة التي تعتبر أن التكنولوجيا معناها توفر شبكة الانترنت داخل البلدية والتحول نحو الإدارة الرقمية فأجابت ب لا .

الجدول رقم 24 : يوضح ضرورة التوجه نحو العلاقات العامة الالكترونية في البلدية :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	100 %
لا	00	0.00 %
المجموع	30	100 %

وقد اتفقت العينة محل الدراسة (الموظفين) بنسبة 100% على الإجابة بنعم وهذا ما يؤكد الجواب الذي يسبقه وبان الكل يصبو الى التحول إلى الرقمنة في الإدارة وتبني التكنولوجيات الحديثة من اجل توفير الوقت والجهد على الموظفين والمواطنين ، وهذا الوعي يعود لان معظم موظفي البلدية شباب جامعيون مؤهلون وقادرون على استغلال الانترنت والتقنيات الحديثة في البلدية أحسن استغلال .

استنتاج عام :

حاولنا من خلال هذا الاستبيان الموجه للجمهور الداخلي لبلدية المهير (الموظفين) الكشف عن مفهوم العلاقات العامة في البلدية وواقع تطبيقها والاستراتيجيات المنتهجة في ذلك ، وقد لاحظنا انه لا يوجد جهاز (مكتب) خاص بذلك وهناك عدم اتفاق على مفهومها وعدم وجود موظف متخصص فيها وهذا ما يقلل من فعاليتها ويحد من تحقيق أهدافها .

كما سلطنا الضوء على علاقة الموظفين فيما بينهم وعلاقاتهم مع المسؤولين وعوائل التواصل بينهم وهي علاقات طيبة عموما مع بعض الحواجز وهذا طبيعي في كل إدارة . وقد انتهينا إلى دور العلاقات العامة في تحسين صورة البلدية ومدى قابلية هذه الأخيرة في تبني الرقمنة في الإدارة والتوجه إلى العلاقات العامة الالكترونية وكان إجماع من الموظفين على أن ذلك أصبح ضرورة من اجل تسهيل العمل على الموظفين وإرضاء المواطنين.

استبيان الجمهور الخارجي (المواطن) :

الجدول رقم (01) : يبين توزيع العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
% 63.33	19	ذكور
% 26.67	08	إناث
% 10	03	بدون إجابة
% 76.67	30	المجموع

يتبين من الجدول أعلاه أن المواطنين الذين يقصدون البلدية ، نسبة الذكور أعلى من

نسبة الإناث بنسبة %63.33 مقابل %26.67 ، وهذا يعود لطبيعة المنطقة ، حيث أن بلدية المهير لازالت تعتبر قرية والإقبال على بعض المصالح يكون قليلا من طرف الإناث وهناك نسبة %10 بدون إجابة وذلك يعود لعدم انتباه المواطن للسؤال أو عدم الاهتمام به .

الجدول رقم (02) : يبين توزيع العينة حسب العمر :

النسبة المئوية	التكرار	العمر
% 16.67	05	30 - 20
% 30	09	40 - 31
% 23.33	07	50 - 41
%30	09	50 فما فوق
% 100	30	المجموع

يلاحظ من الجدول أن أعلى نسبة من المواطنين الذين يتجهون للبلدية هي الفئة العمرية (31 - 40) بنسبة 30% وهي نسبة الشباب الذين لديهم أسباب عديدة للإقبال على البلدية من استخراج الوثائق والاستفسار عن المشاريع والسكنات وغيرها .
وكذلك فئة (50 سنة فما فوق) وتمثل نسبة الأولياء الذين يتولون استخراج الوثائق بدلا من أبنائهم للسبب المذكور آنفا وهو إقبال البنات بشكل محتشم على بعض المصالح كالبليدية بحكم عقلية القرية .

فيما نالت الفئة العمرية (50-41) نسبة 23.33% بينما فئة (30-20) نسبة 16.67% .

الجدول رقم (03) : يمثل توزيع العينة حسب المستوى الدراسي :

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الدراسي
0.00 %	00	ابتدائي
26.66 %	08	متوسط
30 %	09	ثانوي
30 %	09	جامعي
13.34 %	04	غير متعلم
100 %	30	المجموع

كانت الأغلبية من أصحاب المستوى الثانوي والجامعي بنسبة 30% لكل فئة وذلك تفسيره بإقبالهم لاستخراج الوثائق من أجل ملفات التوظيف والدراسة ، فيما نجد نسبة المستوى المتوسط 26.66% تليها فئة غير المتعلمين بنسبة 13.34% أما فئة الابتدائي فغائبة تماما ، وهذا لان اختيار العينة كان عشوائي والنتائج حققتها الصدفة .

الجدول رقم (04) : يمثل توزيع العينة حسب مدى إقبال المواطنين على البلدية :

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
66.66 %	20	نعم
16.67 %	05	لا
16.67 %	05	دون إجابة

المجموع	30	% 100
---------	----	-------

فكانت نسبة الإجابة بـ: نعم " هي الغالبة بنسبة 66.66% ، تليها الإجابة بـ"لا" وبدون إجابة بنسبة مماثلة قدرت بـ 16.67% .

الجدول رقم (05) : يوضح سبب التردد على البلدية :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
استخراج الوثائق	14	% 46.67
تقديم اقتراحات	06	% 20
طلب الإعانة	05	% 16.67
تقديم شكوى	05	% 16.66
المجموع	30	% 100

في حال الجواب بـ" نعم " فكانت موزعة كالتالي :

- استخراج الوثائق بنسبة 46.67% .
- تقديم اقتراحات بنسبة 20% .
- طلب الإعانة وتقديم الشكاوي بنسبة متعادلة وهي 16.66% .

الجدول رقم (06) : يوضح الجهة المسؤولة عن الاتصال والتي يتوجه إليها المواطن :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
خلية الاتصال	01	% 3.33
المصالح الإدارية	18	% 60
الأمين العام	02	% 06.67
النواب	01	% 3.33
رئيس المجلس الشعبي البلدي	06	% 20
دون إجابة	02	% 6.67
المجموع	30	% 100

كانت الإجابة مرتبة كالتالي :

- المصالح الإدارية بنسبة 60% .

- رئيس المجلس الشعبي البلدي بنسبة 20% .
- الأمين العام بنسبة 06.67% بالتساوي مع بدون إجابة .
- النواب بنسبة 3.33% .

وهذا يؤكد ما طرح سابقا أن العلاقات العامة ليس لها مكتب خاص وإنما المواطن يتجه للمكتب الذي يختص بحاجته التي قصد بسببها البلدية .

الجدول رقم (07) : يوضح هل يعلم المواطن بوجود خلية اتصال داخل البلدية :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	06	20 %
لا	21	70 %
دون إجابة	03	10 %
المجموع	30	100 %

كانت النسبة الأعلى للجواب ب "لا" بنسبة 70% ، وهذا الجهل من المواطنين يؤكد عدم وجود خلية اتصال خاصة بالعلاقات العامة في البلدية ، ونسبة 20% أجاب ب"نعم" وهؤلاء يقصدون مكتب المستخدمين لأنه من يتولى مهمة الاتصال بأعلى نسبة كما توضح سابقا ، ونسبة 10% بدون إجابة .

الجدول رقم (08) : يبين تعامل المواطن مع موظف العلاقات العامة :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	23.33 %
لا	20	66.67 %
دون إجابة	03	10 %
المجموع	30	100 %

وكانت أعلى نسبة للإجابة ب "لا" بنسبة 66.67% ونسبة 23.33% للإجابة ب" نعم " و10% بدون إجابة وتجدر الإشارة أن النسب متوافقة مع نتائج السؤال السابق .

الجدول رقم (09) : يبين الخدمات التي قدمتها خلية العلاقات العامة (مكتب

الاتصال):

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
إرشادك لمكاتب المسؤولين	03	10 %
حل مشكلتك	01	3.33 %
إيصال انشغالاتك للمسؤولين	05	16.67 %
تزويدك بمعلومات عن نشاط البلدية	00	00 %
أخرى	12	40 %
دون إجابة	09	30 %
المجموع	30	100 %

توزعت النسب بالترتيب من الأعلى الى الأقل كما يلي :

- أخرى (دون تحيدي) بنسبة 40% .
 - دون إجابة بنسبة 30% .
 - إيصال انشغالاتك للمسؤولين بنسبة 16.67% .
 - إرشادك لمكاتب المسؤولين بنسبة 10% .
 - حل مشكلتك بنسبة 3.33% .
 - تزويدك بمعلومات عن نشاط البلدية بنسبة 00% .
- هذه النتائج تؤكد السابقة بأنه لا يوجد مكتب محدد وظيفته الاتصال والعلاقات العامة .

الجدول رقم (10) : يبين أهم الصفات التي يجب أن يتمتع بهام سؤول خلية الاتصال :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
حسن الاستقبال	05	16.66 %
القدرة على الإقناع	05	16.67 %
القدرة على الإرشاد والتوجيه	12	40 %

دون إجابة	08	% 26.67
المجموع	30	% 100

من الجدول نلاحظ أن أعلى نسبة كانت لصفة القدرة على الإقناع بنسبة 16.67% لكل صفة وغيرت نسبة 26.67% بدون إجابة ، وهو ترتيب منطقي لأن المواطن عندما يقصد البلدية يكون بحاجة إلى الإرشاد والتوجيه بأسلوب مقنع من حسن الاستقبال .

الجدول رقم (11) : يبين مستوى المعلومات المقدمة من طرف الخلية :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
كافي	07	% 23.33
غير كافي	18	% 60
دون إجابة	05	% 16.67
المجموع	30	% 100

وتوزعت النتائج كالتالي :

- غير كافي بأعلى نسبة والمقدرة بـ 60% .

- كافي بنسبة 23.33% .

- بدون إجابة بنسبة 16.67% .

مستوى المعلومات المقدمة من طرف خلية العلاقات العامة غير كاف بنسبة عالية وذلك يعود لعدم وجود جهاز متخصص وغياب رجل العلاقات العامة ذو كفاءة واختصاص

الجدول رقم (12) : يبين طريقة استقبال المواطنين من طرف المسؤولين في البلدية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
خلية الاتصال	02	% 6.67
الإعلانات	01	% 3.33
الانترنت	00	% 00
أيام الاستقبال	25	% 83.33
دون إجابة	02	% 6.67
المجموع	30	% 100

من خلال الجدول يتوضح أن استقبال المواطنين من طرف مسؤولي البلدية يتم بنسبة عالية جدا خلال أيام الاستقبال بنسبة 83.33% وهي الطريقة الشائعة والتقليدية في البلدية ، وتبدو الطريقة الأمثل حتى يشعر المواطن بأهميته من خلال استقبال رئيس المجلس الشعبي البلدي له شخصيا والاستماع إليه .

يليه اقتراح خلية الاتصال ودون إجابة بنسبة متساوية وهي 6.67% والإعلانات بنسبة 01% .

الجدول رقم (13) : يبين تقييم المواطن لاهتمام المسؤولين بمصالحه :

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
13.33 %	04	جيد
60 %	18	عادي
20 %	06	سيء
6.67 %	02	بدون إجابة
100 %	30	المجموع

كانت أعلى نسبة للجواب بـ "عادي" بنسبة 60% تليها "سيء" بنسبة 20% ثم "جيد" بنسبة 13.33% وأخيرا بدون إجابة بنسبة 6.67% ، وهذا يبين تذبذب في الإجابات من مواطن إلى مواطن بين عادي وسيء وجيد وذلك يعود لدى استجابة المسؤول لطلب المواطن والطلبات تختلف وكل منهم يقيم حسب وجهة نظره ، فلا يمكن الحكم على هذه النقطة .

الجدول رقم (14) : يبين مدى رضا المواطن على تعامل الموظفين :

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
26.67 %	08	دائما
53.33 %	16	أحيانا
13.33 %	04	أبدا
6.67 %	02	دون إجابة
100 %	30	المجموع

وهذه لقطة جوهرية ستوضح من خلالها مدى تحقيق أهم هدف للعلاقات العامة وهو تحسين صورة البلدية وكسب رضا المواطن ، وكانت النتائج توجي بعدم الرضا التام للمواطنين على تعامل الموظفين ، حيث كانت الإجابة بـ"أحيانا " بنسبة 53.33% ، "دائما" بنسبة 26.67% ، حيث تشير هذه الأخيرة لتكتم البعض عن إبداء رأيهم .

الجدول رقم (15) : تفسير المواطن لتأخر توفير الخدمات له :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تزامم المواطنين	12	40 %
غياب المسؤولين	12	40 %
عدم مبالاة الموظفين	05	16.67 %
دون إجابة	01	3.33 %
المجموع	30	100 %

كانت النسب موزعة كالتالي :

- نسبة 40% لكل من الاحتمالين : تزامم المواطنين وغياب المسؤولين .
- نسبة 16.67% لعدم مبالاة الموظفين ونسبة 3.33% بدون إجابة .

نستنتج أن هناك سببين أساسيين لتأخر تقديم الخدمات للمواطنين وهي تزامم المواطنين من جهة وغياب الرقابة على الموظفين من جهة أخرى .

الجدول رقم (16) : تقييم مدى كفاية أيام الاستقبال من طرف المسؤولين للمواطنين :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
كافية	04	13.33 %
غير كافية	24	80 %
دون إجابة	02	6.67 %
المجموع	30	100 %

كانت الإجابة بـ"غير كافية" بأعلى نسبة وهي 80% و"كافية " بنسبة 13.33% و"بدون إجابة" بنسبة 6.67% ، وهذا دليل على رغبة المواطنين في إضافة مزيد من أيام الاستقبال من أجل الإسراع في تأدية الخدمة أو تقديم المعلومة من طرف المسؤولين دون أن يضطر

المواطن للانتظار ساعات طويلة وأحيانا دون أن يستفيد من استقبال المسؤول ويضطر للعودة يوما آخر .

الجدول رقم (17) : يبين رأي المواطن حول إخفاء الحقائق من طرف البلدية :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	08	26.66 %
أحيانا	16	53.34 %
أبدا	03	10 %
دون إجابة	03	10 %
المجموع	30	100 %

فكانت الإجابة مرتبة ترتيبا تنازليا كما يلي :

أحيانا (53.34%) ، دائما (26.66%) ، أحيانا (10%) ودون إجابة (10%) وهذا

يؤكد اعتقاد المواطنين أن البلدية تتعمد إخفاء الحقائق عنهم وعزلهم عن كل ما يحدث داخلها من مشاريع ، توزيع السكنات الاجتماعية ، التوظيف ، البناء الريفي ، وغيرها

الجدول رقم (18) : يبين مدى اهتمام البلدية لمعرفة مشاكل المواطن :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	33.33 %
لا	17	56.67 %
دون اجابة	03	10 %
المجموع	30	100 %

كانت أعلى نسبة للإجابة ب"لا" بنسبة 56.67% ، تليها الإجابة ب" نعم " بنسبة

33.33% وبدون إجابة بنسبة 10%.

وهذه النتائج تكشف عن استياء واضح من المواطنين بعدم اهتمام البلدية بمشاكلهم

ولا محاولة إيجاد حلول لها ، وهذا يثبت مرة أخرى عدم رضا الجمهور الخارجي للبلدية .

الجدول رقم (19) : يبين الصورة التي يحملها المواطن عن البلدية :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	02	% 6.67
عادية	14	% 46.67
سيئة	11	% 36.66
دون اجابة	03	% 10
المجموع	30	% 100

كانت أعلى نسبة للجواب " عادية " بنسبة %46.67 ، تليها " سيئة " بنسبة

%36.66 ونسبة قليلة (%6.67) للجواب " جيدة " وبدون إجابة بنسبة %10 .

نستنتج من ذلك أن البلدية تحتاج إلى تحسين صورتها لدى الجمهور الخارجي

وعليها بذل المجهود من أجل ذلك لتحقيق رضا المواطن ، وجهاز العلاقات العامة له

الدور الأساسي في تحقيق هذا الهدف ، وعلى البلدية أن تأخذ بعين الاهتمام فتعمل على

تأسيس جهاز قوي للعلاقات العامة باستراتيجيات مدروسة وموظفين مختصين أكفاء .

استنتاج عام :

أن القراءة في بيانات هذا الاستبيان الموجه للجمهور الخارجي (المواطنين) يمكن استنتاج عدة نتائج أساسية :

- عدم رضا المواطنين عن مستوى خدمات البلدية .
 - عدم وجود جهاز للعلاقات العامة يقوم بإعداد البرامج والخطط الإعلامية التي تحقق أهداف البلدية .
 - وسائل الاتصال المتوفرة على مستوى البلدية هي محصورة في المقابلة الشخصية في أيام استقبال قليلة وهذه وسيلة غير كافية ولا مرضية للمواطنين .
 - لا تهتم البلدية بإعلام المواطنين بمختلف القرارات والأخبار، بل قد تلجأ لإخفائها عنهم ، وهذا يخل بمبدأ حق المواطن في المشاركة في تسيير الشأن المحلي .
- وختلاصة :** أن واقع العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي والخارجي في بلدية المهير لم يرق إلى المستوى المطلوب ، ويحتاج لبذل المجهود من أجل تأسيس مصلحة أو جهاز خاص بالعلاقات العامة يتميز بوسائل متطورة وموظفين متخصصين وأكفاء من أجل تحسين أداء البلدية وتصحيح صورتها لدى المواطن وكسب رضاه .

الخاتمة

الخاتمة :

في نهاية الدراسة تم التوصل إلى عدة نتائج وهي أن العلاقات العامة عملية إدارية تنظيمية حيوية ، تتميز بالمرونة والاستمرارية ، تتم من خلال جهاز خاص يقوم على تسييره موظفون أكفاء ذوو تخصص ومميزات تؤهلهم إلى تطبيق الاستراتيجيات المبرمجة لتنفيذ خطط الإدارة وتحقيق أهدافها ومعالجة المشاكل التي تواجه سير العمل الإداري وبالتالي فالعلاقات العامة تعمل في اتجاهين على تمتين العلاقات مع جمهورها

فعلى المستوى الداخلي تعمل على توفير جو مريح للعمل يسوده التفاهم والتعاون بين الموظفين وتعزيز روح الانتماء والتفاني في أداء العمل ، أما على المستوى الخارجي فهي تعمل على رسم صورة ذهنية جيدة لدى المواطنين بفتح قنوات للتواصل وفتح المجال أمامهم لتقديم اقتراحاتهم والمشاركة في تسيير الشأن المحلي والاهتمام بمشاكلهم وشكاويهم والاجتهاد في توفير الخدمات لهم بحسن الاستقبال وسرعة الأداء وهذا ما يحقق أكبر أهداف العلاقات العامة وهو كسب رضا الجمهور الخارجي وتحسين صورة المؤسسة لديه ، إلا أن الإدارة المحلية الجزائرية في الواقع لم تستوعب بعد وظيفة العلاقات العامة ودورها في زيادة فعاليتها وتحسين صورتها ، حيث أنها لازالت تهمل إدراج جهاز للعلاقات العامة في هيكلها التنظيمي والذي يلعب دورا هاما في تحديد ورسم سياسات المنظمة بما يتفق مع مصلحة الجمهور وتنفيذها على اكمل وجه ، عن طريق التعاون الخلاق والأداء الفعال باستخدام الإعلام المخطط بهدف تسهيل العمل الإداري وتحقيق الاستقرار والانسجام بين الموظفين فيما بينهم ، أو بين الموظفين والمواطنين .

كان الهدف الأساسي من هذه الدراسة إزاحة الستار عن واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية في الجزائر نظرا لحساسية هذا الجهاز وأهمية هذه الإدارة التي تعتبر أقرب نقطة للمواطن والتي يستطيع من خلالها المشاركة في صنع القرار وتسيير الشأن المحلي . وقد مكنت الزيارة الميدانية من وضع اليد على العديد من المشاكل في البلدية الجزائرية كعدم اكتراث الإدارة العليا بالعلاقات العامة وعدم دقة ووضوح وظائفها وعدم تخصيص موارد مالية لتسييرها ولا عاملين متخصصين في المجال قائمين على إدارتها ، وكذا قلة استعمال التكنولوجيا الحديثة . وتعاني العلاقات العامة من إجحاف كبير بعدم إدراجها في عملية إتخاذ القرار لان هذا الاخير يعتبر أهم وظائفها فعدم قيامها بتوصيل اتجاهات الجمهور للإدارة العليا يعني فشلها في تحقيق أهم أهدافها وهو خلق صورة ذهنية طيبة للجمهور وكذا توصيل صوتهم للإدارة المركزية .

وعليه نرجو أن تكون هذه الدراسة قد أعطت صورة واضحة عن واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية والذي يحتاج إلى الاهتمام أكثر من طرف المسؤولين بأهمية هذا الجهاز ودوره ومكانته في تطوير عمل الإدارة المحلية .

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف – المسيلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

تخصص : إدارة محلية

22. - هل تساء

نعم

23. - هل تعتمد

والخارج

نعم

24. - هل ترى أن

البلدية أ

i

استبيان حول موضوع العلاقات العامة

في الإدارة المحلية بالجزائر

دراسة ميدانية لبلدية المهير كنموذج

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية – تخصص

حكمة وإدارة محلية.

ملاحظة : نرجو منكم الإجابة عن هذه الاستمارة بعناية ، علما أن المعلومات

التي ستدلون بها لا تستعمل إلا في إطار البحث العلمي ، وشكرا .

تحت إشراف الدكتورة :

إعداد الطالبة :

13. - إذا كانت الإجابة غير مباشرة كيف يكون ذلك ؟

عن طريق شخص معين وسائل إدارية تقارير

14. - ما هي الوسائل التي يستخدمها مكتب العلاقات العامة في إعلامكم بالمستجدات ؟

لوحات إعلانية مكتوبة الهاتف الاجتماعات الأنترنت

استبيان مو
ضع علامة

1. - الجنس ذكر أنثى
2. - العمر : 30 - 20 40 - 31 50 - 41

- 50 فما فوق
3. - المستوى الدراسي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4. - ما هو مفهوم العلاقات العامة بالنسبة لك؟
الاتصال العلاقة بين العمال همزة وصل بين البلدية والمواطن

5. - هل يوجد جهاز إداري للعلاقات العامة في البلدية ؟
نعم لا

6. - إذا كان الجواب لا فمن يقوم بالاتصال في البلدية ؟

7. - إذا كان الجواب نعم ما هي الوسائل الأكثر استخداما ؟
المقابلات الشخصية الهاتف الاجتماعات الإنترنت

8. - ما هي أهم عوائق الاتصال في البلدية (بين المسؤولين والموظفين) ؟

- عوائق ذاتية عوائق مرتبطة بالقيادة عوائق أخرى
9. - هل يعمل المسؤولون على كسب ثقة الموظفين ؟

- نعم لا أحيانا
10. - هل يأخذ المسؤولون آراء الموظفين عند اتخاذ القرارات في البلدية ؟

- نعم لا أحيانا
11. - كيف تتصل بمسؤولك في العمل ؟

- طريقة مباشرة غير مباشرة
12. - إذا كانت مباشرة كيف يكون ذلك ؟

- المقابلة الهاتف الاجتماع

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

تخصص : إدارة محلية

استبيان حول موضوع العلاقات العامة

في الإدارة المحلية بالجزائر

دراسة ميدانية لبلدية المهير كنموذج

ملاحظة : نرجو منكم الإجابة عن هذه الاستمارة بعناية ، علما أن المعلومات التي ستدلون بها لا تستعمل إلا في إطار البحث العلمي ، وشكرا .

إعداد الطالبة :

تحت إشراف الدكتورة :

رجاوة دليلة

زيق نفيسة

- | | |
|---|------------------|
| 12 - هل يستقبل المسؤولون المواطنين من خلال ؟ | استبيان موج |
| □ خلية الإتصال □ الإعلانات □ الانترنت □ أيام الإستقبال | ضع علامة) |
| 13 - كيف تقيم إهتمام المسؤولين بمصالح المواطنين ؟ | 1. - الجنس □ |
| □ جيد □ عادي □ سيئ | 2. - العمر : □ |
| 14 - هل أنت راض على طريقة تعامل الموظفين ؟ | 50 |
| □ دائما □ أحيانا □ أبدا | 3. - المستوى □ |
| 15 - إذا كانت الخدمة التي تريدها لا تقدم لك بسرعة هل يرجع السبب إلى ؟ | جامع |
| □ تزامم المواطنين □ غياب المسؤولين □ عدم مبالاة الموظفين | 4. - هل تتردد □ |
| 16 - هل ترى أن الأيام المخصصة للإستقبال ؟ | 5. - في حالة □ |
| □ كافية □ غير كافية | استخم □ |
| 17 - هل ترى أن البلدية تقوم على إخفاء الحقائق التي تهم المواطنين ؟ | تقديم □ |
| □ دائما □ أحيانا □ أبدا | 6. - ما هي ال □ |
| 18 - هل تهتم البلدية بمعرفة مشاكل المواطنين ؟ | □ خلية □ |
| □ نعم □ لا | المصر □ |
| 19 - ما هي الصورة التي تحملها عن بلدية المهير ؟ | 7. - هل تعلم ب □ |
| □ جيدة □ عادية □ سيئة | □ نعم □ |
| | 8. - هل سبق □ |
| | □ نعم □ |
| | 9. - ما هي الخ □ |
| | □ إرشادك □ |
| | للمسؤ □ |
| | 10. - برأيك ما □ |
| | الاتصال □ |
| | □ حسن ال □ |
| | والتوجي □ |
| | 11. - كيف كان □ |
| | □ كافي □ |



قائمة المراجع

1 - الكتب :

- 1 - أيوب إنعام حسن ، جميل زاهر عبد القادر ، مقداد فارس محمد ، يوسف مصطفى العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية ، ط1 ، الأردن . دار حامد للنشر والتوزيع - 2016 .
- 2 - البادي محمد محمد ، المدخل الاتصالي إلى العلاقات العامة والإعلان ، ط2 . 2014 .
- 3 - البيج حسين علوان ، إصدارات إستراتيجية المشاركة السياسية (الأهمية ، الأنماط الأبعاد) ، ط1 ، ألمانيا ، المركز الديمقراطي العربي - 2020 .
- 4 - الطائي مصطفى حميد ، أبو بكر خير ميلاد، منهاج البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية ، ط1 ، مصر، دار الوفاء لدينا للطباعة والنشر 2002 .
- 5 - الحمودي محمد سرحان علي ، منهاج البحث العلمي، ط3 ، اليمن دار الكتب . 2019 .
- 6 - العنكي طه حميد حسن ، زاير نرجس حسين ، أصول البحث العلمي في العلوم السياسية ، ط1 ، العراق .
- 7- الصالحي حاتم علي ، العلاقات العامة والاتصال التفاعلي عبر المواقع الالكترونية والاجتماعية .
- 8 - براهيمى سهام ومن معها ، الدليل المنهجي لإعداد البحوث ومذكرات التخرج ط1 ، ألمانيا 2020 .
- 9 - بوضاف عمار، شرح قانون البلدية ، ط1 ، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع . 2012 .
- 10- جرادات عبد الناصر احمد ، الشامي لبنان هانف ، أسس العلاقات العامة بين

النظرية التطبيقية ، الطبعة العربية 2009 ، الأردن ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع .

- 11 - مصباح عامر ، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام ، ط2 ، الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية 2010
- 12 - عابد زهير عبد اللطيف ، أبو السعيد احمد العابد ، إدارة العلاقات العامة وبرامجها ، الأردن ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع .
- 13 - عجوة علي ، عتران محمد ، فن العلاقات العامة ، 2008 .
- 14 - عجوة علي ، يوسف محمود ، إدارة وتخطيط العلاقات العامة .
- 15 - عجوة علي ، فريد كريمان ، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات ، القاهرة ، عالم الكتب .
- 16 - عجوة علي ، الأسس العلمية للعلاقات العامة ، ط3 ، حصر ، عالم الكتب .
- 17 - عمان محمد عبد السميع ، منهاج البحث الاجتماعي ، ط5 ، مصر ، دار المعارف .

المذكرات :

- 1- السعيد يوسف عويد عتيق ، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و " الكويت تايمز" الكويتين ، رسالة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام ، جامعة الشرق الأوسط ، الفصل الثاني 2013
- 2- الخالدي خزيم سالم ، العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة ، منظور حديث ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، الأردن
- 3- بوداود هاجر ، العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي ، جامعة مسيلة ، 20162017

- 4- حاج أحمد كريمة ، العلاقات العامة داخل المؤسسة ، دراسة حالة كمؤسسة
الصناعات النسيجية **DONITEX**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم
الإعلام والاتصال ، جامعة وهران ، 2010 2009
- 5- حجاج وسام ، دور العلاقات العامة في تفعيل الاتصال داخل المؤسسة العمومية
الجزائرية - دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتقاعد وكالة أم البواقي ، مذكرة
مكملة لنيل شهادة اماستر في علم الإعلام والاتصال ، جمعة أم البواقي 2016
2017
- 6- موساوي راشدة ، إصلاح الإدارة المحلية في الجزائر مابين الواقع والتحديات ،
دراسة حالة بلدية بسكرة ، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه ل م د
، جامعة الوادي 2020 2021
- 7- ميهوب وردة ، العلاقات العامة كآلية لترقية أداء البلدية الجزائرية ، دراسة ميدانية
بلدية سيدي امبارك (02-10-2017) جامعة مسيلة 2017 2018
- 8- مسيلي ياسين ، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية ، دراسة ميدانية
بالمشفى الجامعي ابن باديس بقسنطينة ، مذكرة مكملة يل شهادة الماجستير في
الاتصال و العلاقات العامة ، جامعة قسنطينة 2008 2009
- 9- عيواج عذراء ، واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية ، دراسة ميدانية
ببلدية قسنطينة ، مذكر لن شهادة الماجستير ، جامعة قسنطينة 2008 2009
- 10- قلاتي صبيحة ، تونسي سهيلة ، دور العلاقات العامة في تحسين أداء
الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية ، دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات
الجزائر بأم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ،
جامعة أم البواقي 2014 2015

11- ريان يوسف عبد العزيز ومن معه ، دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية ، جامعة النجاح ، فلسطين 2014
2015

المجلات :

1- بن حدة باديس ، آليات تفعيل الديمقراطية التشاركية في عمل الإدارة المحلية ،
المجلة الجزائرية للأمن والتنمية ، العدد العاشر، جانفي 2017

2- وكواك الشريف ، الحوكمة في الجماعات المحلية ودورها في التنمية ، مجلة
العلوم القانونية السياسية ، المجلد 13 ، العدد 01 ، أفريل 2022 .

3- حناش يمينة ، كيش عبد الكريم ، دور المجتمع المدني تفعيل الديمقراطية
التشاركية "الميزانية التشاركية كآلية " ، مجلة دراسات وأبحاث ، المجلة العربية
في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، مجلد 11 ، عدد 2 ، جوان 2019 ، السنة
الحادية عشر .

4- مانع فاطمة ، أهمية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة ،
جامعة حسبية بن بوعلي ، الشلف ، مجلة الاقتصاد الجديد ، المجلد 1 ، العدد
10 +- 2014 .

5- مزباني زينب ، شرقي اسماعيل ، العلاقات العامة الالكترونية ودورها في
تحسين صورة المؤسسة الناشئة ، مؤسسة YA TECHNOLOGIES دراسة
حالة ، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية ، المجلد 11 ، العدد 01 ، جانفي
2022

6- نعمان هادي هيثم ، العلاقات العامة - محاولة لبناء تعريف- كلية الإعلام
جامعة بغداد ، مجلة الباحث الاعلامي ، العدد 04 ، آذار 2008

7- عوفي مصطفى ، ساكري الصالح ، تنظيم الإدارة المحلية في الجزائر المفهوم
والنشأة ، مجلة الأحياء ، العدد 13

8- عيساوي نور الدين ، الديمقراطية المحلية: من الديمقراطية التمثيلية إلى الديمقراطية التشاركية ، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني ، المجلد 12 ، العدد 02 ، 2015

9- عقوبي مولود ، الديمقراطية التشاركية في المجالس المنتخبة المحلية الجزائرية .

10- رمضان عبد المجيد ، الديمقراطية الرقمية كآلية لتفعيل الديمقراطية التشاركية (حالة الجزائر) ، مجلة دفاتر السياسة والقانون

المحاضرات :

1- الخالدي خزيم سالم ، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة ، منظور

حديث ، محاضرات ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا / الأردن .

2- بورنان عمر ، الإدارة المحلية الجزائرية ، محاضرات أقيمت على طلبة السنة

الأولى ماستر ، تخصص إدارة وحكومة محلية بكلية الحقوق والعلوم

السياسية ، جامعة المسيلة 2021 2022

3- هنونني نصر الدين ، درس مبسط حول نظام الولاية في القانون الجزائري

محاضرات مقياس القانون الإداري لفائدة طلبة السنة الأولى بكلية الحقوق والعلوم

السياسية ، جامعة البليدة 2021 2022

4- غبور أيمن السيد ، أصول الإدارة ، مختزلات المحاضرات أ.د منى دكروري

و د تامر العسري .

فهرس المحتويات

ص1	شكر وعرفان
ص2	إهداء
ص3-4	خطة البحث
ص5-11	مقدمة
ص11-37	الإطار المفاهيمي للعلاقات العامة والإدارة المحلية
	تمهيد
	المبحث الأول : ماهية العلاقات العامة
	المطلب الأول : تعريف العلاقات العامة
	المطلب الثاني : التطور التاريخي للعلاقات العامة
	المطلب الثالث : أهمية العلاقات العامة ووظائفها
	المبحث الثاني : الإطار العام للإدارة المحلية الجزائرية
	المطلب الأول : ماهية الإدارة المحلية في الجزائر
	المطلب الثاني : التطور التاريخي للإدارة المحلية في الجزائر
	المطلب الثالث : مستويات الإدارة المحلية في الجزائري
ص38-44	واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية
	تمهيد
	المبحث الأول : استراتيجية تطبيق العلاقات العامة في البلدية
	المطلب الأول : أساليب تطبيق العلاقات العامة في البلدية
	المطلب الثاني : نشاط الهيئات البلدية في مجال العلاقات العامة
	المبحث الثاني : مشاكل وأفاق العلاقات العامة في البلدية
	المطلب الأول : مشاكل العلاقات العامة في البلدية
	المطلب الثاني : أفاق العلاقات العامة (توظيف العلاقات العامة الإلكترونية)
ص45-72	فصل تطبيقي : العلاقات العامة في بلدية المهير ولاية برج بوعرييج
	تمهيد

	المبحث الأول : دراسة ميدانية لبلدية المهير	
	المطلب الأول : التعريف بمنهاج البحث وأدوات الدراسة الميدانية	
	المطلب الثاني : التعريف بالبلدية محل الدراسة	

	المبحث الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة	
	المطلب الأول : تحليل الاستبيان الموجه للموظف ونتائجه	
	المطلب الثاني : تحليل الاستبيان الموجه للمواطن ونتائجه	
ص 73	استنتاج عام	
ص 75-73	خاتمة	
ص 79-76	الملاحق	
ص 85-80	قائمة المراجع	
ص 87-86	فهرس المحتويات	
ص 88	ملخص عربي/انجليزي	

ملخص : أصبحت العلاقات العامة وظيفة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في الإدارة المعاصرة ، فتولي لها مهام التنظيم والاتصال الداخلي والتواصل مع الجمهور الخارجي إلا أنها لا تزال مهمة في الجزائر وخاصة فغي الإدارة العمومية وحتى المسؤولون لا يعون أهميتها كوظيفة فعالة في تسهيل أداء عمل الإدارة وتحقيق أهدافها ، فنجد أن هيكلها التنظيمي خال من هذه الوظيفة الهامة جدا ، ولهذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لتسليط الضوء على واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية ومدى المكانة التي تحتلها من خلال دراسة أساليبها ووسائلها ووظائفها والمعيقات التي تحد من فعاليتها ومحاولة فتح نافذة على مستقبلها من خلال اقتراح تطبيق العلاقات العامة الالكترونية وأهميتها في تفعيل جهاز العلاقات العامة وضمان نجاحه في تحقيق هدفه بتحسين الإدارة المحلية وخاصة البلدية وكذا كسب رضا الجمهور الداخلي والخارجي لهذه الأخيرة .

Summary : Public relations has become an essential function that cannot be dispensed with in contemporary administration as it assumes the tasks of organization internal communication and humility with the external public . Its organizational structure is devoid of this very important function .

That is why this study came as an attempt to shed light on the reality of public relations in the Algerian local administration and the extent of the position it occupies by studying its methods , means , functions and obstacles that limit its effectiveness and an attempt to open a window on its future by proposing the application of public relations Electronic and its importance in activating the public relations apparatus and ensuring its success in achieving its goal of improving the image of the local administration , especially the municipality , as well as gaining the approval of the internal and external public for the latter .