

جامعة غرداية
كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية
قسم: العلوم الانسانية



شعبة: علوم الاعلام و الاتصال

واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة حالة مديرية الإدارة المحلية – بمقر ولاية غرداية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
تخصص : إتصال و علاقات عامة

إشراف الأستاذ: سعيدي منصور

إعداد الطالبة : حنان لشهب

نوقشت وأوجزت علنا بتاريخ: 2017/09/14

لجنة المناقشة:

الجامعة	الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
جامعة غرداية	رئيسا	أستاذ (أ)	جمال كانون
جامعة غرداية	مشرفا ومقررا	أستاذ (أ)	سعيدي منصور
جامعة غرداية	عضوا مناقشا	أستاذ (ب)	لطفي دكاني

السنة الجامعية: 2017/2016م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برويتك الله جل جلاله، إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة، ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من حملت اسمه بكل افتخار، إلى معنى الحب و الحنان، أرجو من الله أن يحفظك لي ويديمك في حياتنا وأن تبقي كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد.

والذي العزيز

إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان، إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب. إلى الشمعة التي طالما كانت تنير ظلمة حياتي، إلى من ما تزال ترافقتي صورتها حتى الآن.

أسأل الله أن يرحمك برحمته الواسعة

أمي الحبيبة

إلى أخي قرّة العين الذي ليس لنا غيره من الأشقاء، أتمنى له العافية و الإرتقاء، وأخواتي كل واحدة باسمها وإلى حبيبتي ونور عيني دلوعتي منو يا رفقاء دربي هذه الحياة بدونكم لا شيء، معكم أكون أنا وبدونكم أكون مثل أي شيء في نهاية مشواري أريد أن أشكركم على مواقفكم النبيلة، إلى من تطلع لنجاحي بنظرات الأمل إلى من أرى التفاؤل بعينيهِ والسعادة في ضحكتهِ إلى خطيبتي أطل الله عمره.

إلى الأخوات التي لم تلهن أمي ، كل واحدة باسمها إلى من تحلّو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت وبرفقتهم سرت في دروب الحياة الحلوة والحزينة إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم... صديقاتي وإلى أساتذتي وأستاذاتي وكل من أشرف على تعليمي من الصغر إلى الآن أرجو من المولى عز وجل

أن يجمعني وإياهم في جنانه الواسعة. و إلى كل من

وسعهم قلبي ولم تسعهم ورقتي، وإلى كل من لم يتسنى لي ذكره.

شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على المبعوث رحمة للعالمين سيدنا محمد و على اله

وصحبه أجمعين

الشكر ترجمان النية و الإخلاص فالشكر الجزيل:

إلى الأستاذ الفاضل المشرف "سعيدي منصور" الذي لم يبخل علي بجهدده حفظه الله.

وفاء وتقديرا واعترافا مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من علمني حرفا لأولئك المخلصين الذين

لم يبخلوا علينا بجهدهم في مساعدتنا في مجال البحث العلمي أساتذة قسم الاعلام و الاتصال بصفة

عامة واساتذة اتصال وعلاقات عامة بصفة خاصة.

وأخيرا أتقدم بجزيل شكري إلى كل من مدوا لي يد العون والمساعدة في إخراج هذه الدراسة على أكمل

وجه.

شكرا لكم جميعا

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع العلاقات العامة في الادارة المحلية في مديرية الادارة المحلية بمقر ولاية غرداية في اطارها العام بحيث تهدف هذه الدراسة للكشف عن وجود جهاز مختص بالعلاقات العامة في مديرية الادارة المحلية من أجل التعرف على طبيعة عملها وتحديد الوسائل المستخدمة في الاتصال داخل المؤسسة.

وقد تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة بتجميع البيانات وفق الادوات أي الاستبيان الموجه للموظفين والعاملين داخل مقر مديرية الادارة المحلية لولاية غرداية وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من الموظفين في مديرية الادارة المحلية بمقر ولاية غرداية الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة بمختلف مستوياتهم الوظيفية .

Résumé

L'étude visait à identifier la réalité publique des relations dans de la section locale administration de la section locale d'administration Département au siège de l'état de Ghardaïa dans le grand cadre afin que cette étude vise à détecter la présence d'un compétent corps publics des relations dans la locale Direction de l'administration afin de déterminer la nature de leur travail et identifions des moyens de communication au sein Fondation.

A été se fondant sur la méthode d'étude de cas recueil des données conformément aux outils de tout questionnaire pour le personnel et le personnel au sein du siège de la Direction de l'administration locale du mandat de Ghardaïa et de l'échantillon de l'étude comprenait un groupe d'employés au Département de l'administration locale au siège de l'état de Ghardaïa, qui ont une relation avec le sujet d'étude pour atteindre l'échantillon .

فهرس المحتويات	
الصفحة	العنوان
/	الاهداء
/	الشكر والعرفان
/	ملخص الدراسة
أ- ب	مقدمة
الفصل الأول : الاطار المنهجي	
4	الاشكالية
5	تساؤلات الدراسة
5	أهداف الدراسة
6	أهمية الدراسة
6	اسباب اختيار الموضوع
7	منهج الدراسة
8	حدود الدراسة
9	ادوات الدراسة
12	تحديد المفاهيم
15	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: العلاقة العامة	
19	المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة
19	المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة
22	المطلب الثاني: نشأة وتطور العلاقات العامة
24	المبحث الثاني: أهمية وأهداف العلاقات العامة
24	المطلب الأول: أهمية العلاقات العامة
25	المطلب الثاني: أهداف العلاقات العامة
27	المبحث الثالث: خصائص ومبادئ العلاقات العامة ووظائفها
27	المطلب الأول: خصائص العلاقات العامة
28	المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة
29	المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة
الفصل الثالث : الادارة المحلية	
32	المبحث الأول: ماهية الادارة المحلية
32	المطلب الأول: تعريف الادارة المحلية
33	المطلب الثاني: الادارة المحلية بعد الاستقلال
35	المطلب الثالث: اسباب الأخذ بنظام الادارة المحلية
38	المطلب الرابع: خصائص الادارة المحلية
39	المبحث الثاني: أساسيات حول الادارة المحلية
39	المطلب الأول: أهداف الادارة المحلية
42	المطلب الثاني: أركان الادارة المحلية

43	المطلب الثالث: مزايا و عيوب الادارة المحلية
47	المطلب الرابع: مشاكل الادارة المحلية
50	المبحث الثالث: العلاقات العامة في الادارة المحلية
50	المطلب الأول: أهمية العلاقات العامة في الادارة المحلية
51	المطلب الثاني: أهداف العلاقات العامة في الادارة المحلية
الفصل الرابع : الاطار التطبيقي	
55	المبحث الأول: مديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية
55	المطلب الأول: تعريف المؤسسة (ولاية غرداية)
56	المطلب الثاني: تنظيم وسير بعض الأجهزة في الولاية
61	المبحث الثاني: تحليل الجداول الإحصائية
62	المطلب الأول: تحليل النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة حول البيانات الشخصية
65	المطلب الثاني: نتائج تحليل وجهات النظر أفراد عينة الدراسة حول محور الكشف عن وجود جهاز اداري للعلاقات العامة في المديرية.
77	المطلب الثالث: تحليل نتائج وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور البيانات المتعلقة بوسائل الاتصال المستخدمة في المديرية.
81	المطلب الرابع: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول المشاكل والعراقيل التي تواجه العلاقات العامة في مديرية الادارة المحلية
88	خاتمة
/	القائمة المصادر والمراجع
/	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يوضح الاحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	10
02	متغيرات الدراسة	61
03	جدول يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	62
04	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	63
05	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي	64
06	جدول يوضح وجود جهاز مختص للعلاقات العامة بالادارة المحلية بمقر الولاية	65
07	جدول يوضح الاجابة على السؤال في حالة الاجاب بلا ماهي الجهة المكلفة بالاتصال داخل المديرية	66
08	جدول يوضح الاجابة على السؤال هل هناك اتصال بينك و بين موظفي القسم المكلف بالاتصال	66
09	جدول يوضح الاجابة على حالات اتصال الجمهور الداخلي بافراد العينة	67
10	جدول يوضح الاجابة على السؤال مهو عدد العاملين في القسم	68
11	جدول يوضح يوضح الاجابة على سؤال ماهو تخصص الموظفين بهذا القسم تخصصات الموظفين	68
12	جدول يوضح تخصص الموظفين في القسم حسب الجنس	69
13	جدول يوضح تخصص الموظفين حسب السن	70
14	جدول يوضح تخصص الموظفين في القسم حسب المستوى	70
15	جدول يوضح الاجابة على السؤال ماهي مهام الموكلة لهذا القسم	71
16	جدول يوضح المهام الموكلة حسب الجنس	72
17	جدول يوضح المهام الموكلة حسب السن	72
18	جدول يوضح المهام الموكلة حسب المستوى التعليمي	73
19	جدول يوضح الاجابة على السؤال ما مدى اعتماد المؤسسة على القسم المكلف بالاتصال	74
20	جدول يوضح مدى اعتماد المؤسسة حسب السن	74

75	جدول يوضح مدى اعتماد المؤسسة حسب الجنس	21
76	جدول يوضح مدى اعتماد المؤسسة حسب المستوى الدراسي	22
77	جدول يوضح الاجابة على السؤال هل يستخدم قسم العلاقات العامة مختلف الوسائل	23
77	جدول يوضح معالم الاجابة على السؤال في حالة الاجابة بلا ما نوع هذه المسائل	24
79	جدول يوضح ترتيب وسائل الاتصال المستخدمة حسب درجة استخدامها	25
80	جدول يوضح الاجابة على سؤال ماهو تقييمك للوسائل المستخدمة في القسم	26
81	جدول يوضح الاجابة على السؤال ماهو مفهومك للعلاقات العامة	27
81	جدول يوضح الاجابة على سؤال حسب رأيك في وجود اهتمام من طرف المسؤولين بالموظفين	28
82	جدول يوضح الاجابة على السؤال هل يهتم المسؤولين بالموظفين	29
82	جدول يوضح الاجابة على السؤال هل يعتمد المسؤولين على اخفاء الحقائق التي تهتم بالمواطنين	30
82	جدول يوضح الاجابة على سؤال هل يعتمد المسؤولين على اخفاء الحقائق التي تهتم المواطنين	31
83	جدول يوضح الاجابة على هل ترى وجود مشاكل في الاتصال بين المسؤولين و الموظفين	32
83	جدول يوضح الاجابة على سؤال ماهي المشاكل التي تواجه قسم العلاقات العامة	33
84	جدول يوضح الاجابة هل يمارس قسم العلاقات العامة بمفر الولاية	34

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل	رقم الشكل
62	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
63	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	02
64	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03

خطة الدراسة

مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي

الإشكالية

تساؤلات الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

أسباب إختيار الموضوع

منهج الدراسة

حدود الدراسة

أدوات الدراسة

تحديد المفاهيم

الدراسات السابقة

الفصل الثاني: ماهية العلاقات العامة

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة

المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة

المطلب الثاني: نشأة وتطور العلاقات العامة

المبحث الثاني: أهمية وأهداف العلاقات العامة

المطلب الأول: أهمية العلاقات العامة

المطلب الثاني: أهداف العلاقات العامة

المبحث الثالث: خصائص ومبادئ العلاقات العامة ووظائفها

المطلب الأول: خصائص العلاقات العامة

المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة

المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة

الفصل الثالث: الإدارة المحلية

المبحث الأول: ماهية الإدارة المحلية

المطلب الأول: تعريف الإدارة المحلية

المطلب الثاني: الإدارة المحلية بعد الإستقلال

المطلب الثالث: أسباب الأخذ بنظام الإدارة المحلية

المطلب الرابع: خصائص الإدارة المحلية

المبحث الثاني: أساسيات حول الإدارة المحلية

المطلب الأول: أهداف الإدارة المحلية

المطلب الثاني: أركان الإدارة المحلية

المطلب الثالث: مزايا وعيوب الإدارة المحلية

المطلب الرابع: مشاكل الإدارة المحلية

المبحث الثالث: العلاقات العامة في الإدارة المحلية

المطلب الأول: أهمية العلاقات العامة في الإدارة المحلية

المطلب الثاني: أهداف العلاقات العامة في الإدارة المحلية

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي

المبحث الأول: مديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية

المطلب الأول: تعريف المؤسسة (ولاية غرداية)

المطلب الثاني: تنظيم وسير بعض الأجهزة في الولاية

المبحث الثاني: تحليل الجداول الإحصائية

المطلب الأول: تحليل النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة حول البيانات الشخصية

المطلب الثاني: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور الكشف عن وجود

جهاز إداري للعلاقات العامة في المديرية

المطلب الثالث: نتائج تحليل وجهات النظر أفراد عينة الدراسة حول محور البيانات المتعلقة

بوسائل الإتصال المستخدمة في المديرية

المطلب الرابع: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول المشاكل والعراقيل التي

تواجه العلاقات العامة في مديرية الإدارة المحلية

التوصيات

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع
الملاحق.

مقدمة

مقدمة:

شهد القرن الماضي تغيرات عدة في المجالات الاقتصادية و الإجتماعية ، و التكنولوجيا، و انتشار العولمة وهذا ما صاحبه إبتكارات تكنولوجية عدة في مجال الإتصال و الإدارة و غيرهما، هذا ما ساهم في إحداث تطور كبير في دور العديد من المؤسسات و الإدارات الوطنية و المحلية في تحقيق متطلبات الفرد و المجتمع. فالمؤسسات تعد نتاجا مجتمعيًا، ولا تقوم لمجرد الوجود ذاته، بمعنى أن كل مؤسسة في المجتمع تعمل على تحقيق هدف أو تقديم خدمة أو منتج معين لأفراد المجتمع، وهذا ما أدى إلى إدراك المؤسسات أن نجاحها يرتبط بقدرتها على الاتصال بال جماهير، و تشكيل صورة إيجابية لنفسها، و تحسين صمعتها، و التأثير على الرأي العام.

وهذا ما أدى إلى ضرورة وجود جهاز إداري مختص تتاط له مسؤولية تحقيق التفاهم مع الجمهور الداخلي و الجمهور الخارجي، محققة بذلك التأثير على الجماهير المختلفة للحصول على تأييدها، حيث يسمى هذا الجهاز بالعلاقات العامة. فهي وظيفة علمية تعتمد عليها وحدات الإدارات المحلية لزيادة درجة فعاليتها، و بالتالي زيادة فاعلية نظام الإدارة.

فالعلاقات العامة تعد حاجة ماسة و جوهرية، لكل المؤسسات بمختلف أنواعها، فلا يمكن تجنبها أو حتى تجاهلها، فبدون اتصال لا يتم أي نشاط ولا يتحقق أي هدف، و هذا معناه أن العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية جبرية و حتمية، فأينما يوجد تجمع إنساني فالابد من قيام علاقات بين أفراد و مؤسسات هذا المجتمع. حيث امتدت العلاقات العامة إلى الإدارة المحلية.

فالإدارة المحلية تعتبر من بين أنماط التنظيم الإداري، الذي بمقتضاه يتم تقسيم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي، تتمتع بالشخصية الاعتبارية، حيث يمثلها مجالس منتخبة من أبنائها لإدارة مصالحها، وهذا بإشراف و رقابة الحكومة الإدارية.

كما أن الجزائر من بين الكثير من الدول التي تعتمد على هذا النوع من التنظيم الإداري إذ تجمع بين الأسلوب المركزي و اللامركزي. فوجود العلاقات العامة في الإدارة المحلية مهما كان مستواها بلدية كانت أو ولاية لها أهمية قصوى حيث يضطلع جهاز العلاقات بمهمة الشرح والتفسير والإقناع الذي يحقق الاستجابة الايجابية سواء من طرف الجمهور الخارجي او الجمهور الداخلي كما تعمل على دعم الثقة الجماهيرية في وحدات الإدارة المحلية وكسب مؤازرة الجماهير المحلية وخارجها ونظرا لهذه الأهمية البالغة التي يكتسبها وجود العلاقات العامة في الإدارة المحلية بالإضافة إلى توفر بعض الأسباب الموضوعية والذاتية.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي

طرح الإشكالية:

تحتل العلاقات العامة أهمية بالغة في المؤسسة، ومن المؤكد أنّ المؤسسة ولاسيما المؤسسة الحديثة لا تستغني عن العلاقات العامة كوظيفة من وظائف تسيير المؤسسة وكذا كعامل أساسي من عوامل قوتها ونجاحها، لذلك لا تخلو المؤسسة أيّاً كانت طبيعتها من قسم أو مصلحة خاصة بإدارة العلاقات العامة التي تعمل على رسم السياسات والاستراتيجيات وإعداد الخطط وبرامج العمل التي تبنى على أسس مدروسة. وبهذا كله أصبحت العلاقات العامة أداة من أدوات عمل الإدارة وسبب من أسباب نجاحها سواء في القطاع العام والخاص. كما أصبحت وسيلة من وسائل تفاعل الجمهور، وذلك من خلال اطلاعه على أخبار المؤسسة وظروفها بناء على حقه في المعرفة.

والإدارة المحلية الجزائرية بشكل عام، ومديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية بشكل خاص تحتاج إلى هذا الشكل من الاتصال نظرا لكثرة الأعباء والمهام الملقاة على عاتقها، هذا بالإضافة إلى تنوع جمهورها واتساع فئاته المختلفة.. لذلك فهي بحاجة إلى جهاز إداري مختص ودائم يساعدها على كسب ثقة جمهورها. كما يساعدها في أداء وظائفها، وتسيير شؤونها الإدارية، وممارسة العمل الإداري بشكل أفضل، كل هذا يتأتى بإيجاد إتصال فعّال بجماهيرها الداخلية و الخارجية.

لذا كان علينا في هذا المجال السعي نحو الاطلاع على واقع العلاقات العامة و مدى إعتقاد مديرية الإدارة المحلية عليها.

وفي ضوء ما تقدم ومن خلال مراجعة العديد من الدراسات ذات الصلة يمكن طرح السؤال الرئيسي

التّالي:

"ما واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية في مديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية؟"

✓ تساؤلات الدراسة:

بغية الإلمام بجميع جوانب الموضوع ارتأينا تجزئة السؤال الرئيسي إلى أسئلة فرعية وهي:

- 1- هل يوجد إهتمام خاص بالعلاقات العامة داخل - مديرية الإدارة المحلية - بمقر ولاية غرداية ؟
- 2- ماهي وسائل الإتصال المستخدمة بمديرية - الإدارة المحلية- بمقر ولاية غرداية ؟
- 3- هل تعاني العلاقات العامة - بمديرية الإدارة المحلية - بمقر ولاية غرداية من مشاكل و عراقيل تضعف من مكانتها؟

✓ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقات العامة والدور الذي تلعبه في - مديرية الإدارة المحلية

- بمقر ولاية غرداية بالإضافة إلى طبيعة العلاقة بينها وبين جمهورها الداخلي والمهام التي تقوم بها.

1. معرفة مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي العام لمديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية .

2. محاولة إثارة إهتمام مسؤولي الإدارة المحلية الجزائرية في أهمية العلاقات العامة و دورها في

إنجاح العمل الإداري داخل مديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية.

3. التعرف على الوسائل الاتصالية المستخدمة من طرف مديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية

غرداية .

4. التعرف على جملة العراقيل التي تواجه العلاقات العامة داخل المديرية .

✓ أهمية الدراسة:

أهمية موضوعنا تتوقف من خلال الظاهرة التي نريد دراستها وعلى قيمتها العلمية وموضوعنا يتمثل في واقع العلاقات العامة في تفعيل الادارة المحلية الجزائرية وما يمكن الاستفادة منها مستقبلا. ولهذا كان عليها من خلال تطرقنا لهذا الموضوع ان نفكر بطريقة الالهام بأهمية البحث والدراسة بشكل أكاديمي مميز لذا قمنا بحصره في جانبين جانب نظري وجانب تطبيقي وتتمثل أهمية الجانب النظري في اضافة البحث العلمي في مجال تخصص العلاقات العامة فموضوع البحث لم يناقش من قبل على مستوى الادارة المحلية في جامعتنا "جامعة غرداية" كوننا اول دفعة لسنة 2016-2017 لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة وتوجد ندرة علمية في الابحاث التي ناقشت هذا الموضوع ، وكل هذه النقاط تعد اضافة علمية في دراستنا وجامعتنا "جامعة غرداية" . اما الجانب التطبيقي فيتمثل في محاولة ابراز واقع العلاقات العامة في الادارة المحلية الجزائرية "مديرية الادارة المحلية " بمقر ولاية غرداية .

✓ أسباب اختيار الموضوع:

لكل باحث جملة من الأسباب تجعله يفضل البحث عن آخر خاصة في البحوث الأكاديمية وهذا راجع إلى:

أ- الأسباب الذاتية:

✓ الرغبة في التعرف على العلاقات العامة وواقعها داخل مديرية الإدارة المحلية.
 ✓ الفضول دفعنا لمعرفة مدى الاعتماد على العلاقات العامة - بمديرية الإدارة المحلية - بمقر ولاية غرداية.

✓ الاهتمام بالعلاقات العامة وكل ما يخدم الإعلام والاتصال كوننا ندرس تخصص اتصال

وعلاقات عامة

ب- الأسباب الموضوعية:

- ✓ وجود الكم الهائل من المعلومات حول العلاقات العامة.
- ✓ الإحاطة بموضوع العلاقات العامة .
- ✓ قلة الدراسات حول هذا الموضوع الذي درسناه بجامعة غرداية.

منهج دراسة الحالة:

إن منهج دراسة الحالة هو منهج قائم بذاته يتضمن خطوات بحثية محددة ترسم بدقة الطريق الموصل إلى الفرض العلمي المطلوب في إطار توظيف العديد من الأدوات البحثية مثل الملاحظة والاستبيان والمقابلة وتحليل المضمون ...الخ في جمع المعلومات. وهو يستخدم منفردا في دراسة ظاهرة معينة أو إلى جانب مناهج أخرى وبالتالي فإن منهج دراسة الحالة منهج يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة فردا كان أو مؤسسة أم نظاما إجتماعيا بقصد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة وعليه منهج دراسة الحالة هو المنهج الأنسب لدراستنا هذه، حيث يعمل على جمع كل المعلومات وتدقيقها حول المؤسسة المراد دراستها.

✓ حدود الدراسة:

- 1- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة بمديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية.
- 2- الحدود الزمانية: تمت الدراسة في شهر جانفي الى يومنا هذا من سنة 2017.

3- الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة عينة عشوائية من العاملين الإداريين في مديرية الإدارة

المحلية بمقر ولاية غرداية.

تعريف العينة :

عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم

استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي¹

✓ عينة الدراسة:

إن العينة المعتمدة في دراستنا تمثلت في الحصر الشامل واختيار كافة العاملين في مديرية الإدارة المحلية

مقر ولاية غرداية، حيث أن عدد الموظفين 50 مفردة وعدد الإستثمارات الموزعة تمثلت في 50 إستمارة

وعدد الإستثمارات المسترجعة 39 أما 11 استمارة لم يتم الإجابة عنها بصفة كاملة لهذا تعتبر ملغاة.

✓ أدوات جمع البيانات:

1. الاستبيان:

هو قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة معدة بدقة ترسل إلى عدد كبير من أفراد المجتمع الذين

يكونون العينة الخاصة بالبحث، ويعرف أيضا انه مجموعة من الأسئلة التي يطرحها الباحث على

المبحوثين وفق توقعاته للموضوع والإجابة تكون حسب توقعات الباحث التي صاغتها في استفسارات

محددة.²

¹ (محمد عبيدات، محمد ابو نصار، عقلة مبيضين، المرجع السابق، ط2، ص47.

² مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص165.

فقد تم الاعتماد عليه كأداة رئيسية في هذه الدراسة وتوزيع مجموعة من الاستثمارات على موظفي مديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية بغرض جمع بيانات أولية وتحليلها للتوصل إلى نتائج الدراسة. وقد تضمنت الاستثمار أربعة محاور:

1- المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية.

2- المحور الثاني: يحتوي على بيانات للكشف عن وجود جهاز مختص بالعلاقات العامة بمديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية.

3- المحور الثالث: يحتوي على البيانات المتعلقة بوسائل الإتصال المستخدمة من طرف المؤسسة في اتصالها مع جمهورها الداخلي.

4- المحور الرابع: يحتوي على البيانات الخاصة بالمشاكل والعراقيل التي تواجه العلاقات العامة بمديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية.

II. أداة الدراسة

من خلال طبيعة الدراسة وطبيعة البيانات والمعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب الاهتمام على:

- الاستبيان: حيث تمثل الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها بحيث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم الاعتماد في تصميم الاستبيان على عدد من الدراسات السابقة وتم عرضه على الأستاذ المشرف لتحكيمه، وبعد تعديله تم توزيع 50 استبيان على أفراد عينة الدراسة، إذ تم استرجاع 38 استبيان، حيث تم استبعاد 1 منها نتيجة لعدم صلاحيتها للتحليل، وخلص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 38 استبيان، أي ما نسبته 76% من إجمالي مجتمع الدراسة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (01): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان:

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستثمارات الموزعة	50	%100
عدد الاستثمارات المسترجعة	38	%76
عدد الاستثمارات الملغاة	12	%24
عدد الاستثمارات المقبولة	38	%76

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا عن نتائج الاستبيان.

الجدول السابق يبين أن العدد الإجمالي الذي تم استعادته من الاستبيانات التي وزعت هو: (38) استبيان، وهذا العدد يشكل ما نسبته (76%) من العدد الموزع والبالغ (50) استبيان، في حين نجد أن الاستبيانات الخاضعة للتحليل بلغ عددها (38) بنسبة (76%) من أفراد عينة الدراسة، كما أن عدد الاستبيانات الملغاة بلغ (12) أي ما نسبته (24%) من أفراد عينة الدراسة.

يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة واقع العلاقات العامة في تفعيل الإدارة المحلية الجزائرية على مستوى مديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية، حيث مرّ تصميم الاستبيان قبل الشروع في عملية توزيعه بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات.
- عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف من أجل تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات لتقديم النصح والإرشاد، وتعديله الأولي حسب توجيهاته من تعديل وحذف ما يلزم.
- توزيع الاستبيان بشكله النهائي على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة من المشرف.

وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية حثّ فيها الموظفين على التعاون والصدق في الإجابة، حيث تم تقسيمه إلى أربعة أجزاء:

- **الجزء لأول:** يحتوي على البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة ويتكون من 3 فقرات تخص: "الجنس والسن، المستوى التعليمي" قصد التعرف على خصوصيات المبحوثين.
- **الجزء الثاني:** يوضح بيانات للكشف عن وجود جهاز مختص بالعلاقات العامة في مديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من (08) فقرات.
- **الجزء الثالث:** يوضح بيانات متعلقة بوسائل الإتصال المستخدمة في المديرية ويتكون من 04 فقرات.
- **الجزء الرابع:** يوضح بيانات خاصة بالمشاكل والعراقيل التي تواجه العلاقات العامة في مديرية الإدارة المحلية، ويتكون من 07 فقرات.

III. المقابلة:

تعرف بأنها محادثة أو حوار بين الباحث من جهة والشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى، يفرض الوصول إلى المعلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث الوصول إليها بضوء أهداف بحثه وتمثل مجموعة من الأسئلة والاستفسارات والإيضاحات التي يطلب الإجابة عليها والتعقيب عليها وجها لوجه بين الباحث والشخص أو الأشخاص المعنيين بالبحث.¹

ولقد وظفت أسلوب المقابلة في الدراسة من خلال إجراء مقابلة مع رئيسة مصلحة الموظفين في مديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية وتمت الإستفادة منها في بعض النقاط التي تفيدنا في دراستنا.

¹ محمود محمد الجراح، أصول البحث العلمي، دراسة للنشر والتوزيع، ط، عمان، 2008، ص 165.

.IV الملاحظة:

تعرف بانها عملية مراقبة او مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة اغراض الانسان وتلبية احتياجاته.¹

¹ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص112.

✓ تحديد المفاهيم:

تعريف العلاقات العامة:

العلاقات العامة هي: "الجهود المقصودة المستمرة والمخططة التي تقوم بها ادارة المؤسسة والتي

تهدف الى الوصول الى التفاهم المتبادل والعلاقات السليمة بين المؤسسة وجماهيرها التي تتعامل معها في

الداخل والخارج عن طريق النشر والاعلام والاتصال الشخصي بحيث يتحقق في النهاية التوافق بين

المؤسسة وبين الرأي العام".¹

- **تعرف العلاقات العامة في وجهة نظر الادارة على انها:** "وظيفة من وظائف العملية الادارية المتمثلة

بتقويم الاتجاهات العامة للإدارة نحو الاخرين فضلا عن موقف الاخرين من السياسات والاساليب الادارية

اتي تضعها الادارة اذ ان هذه الوظيفة تستكمل وظائف الادارة الخاصة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه

والرقابة لبرامج العمل اللازمة لتفهم الجمهور المستهدف".²

- **وعرف علي الباز العلاقات العامة أنها:** "وظيفة الإدارة المخططة والمستمرة، والتي تسعى بها

المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة لكسب تفاهم وتأييد وتعاطف الجمهور الذي يهتمها والحفاظ عليه،

وذلك من خلال قياس اتجاه الرأي العام، لضمان توافقه مع سياساتها قدر الإمكان ونشاطاتها وتحقيق

المزيد من التعاون والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الإعلام الشامل".³

¹ غريب عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003، ص49.

² طارق الشريف يونس، إدارة العلاقات العامة، مفاهيم ومبادئ وسياسات مع إشارة للمعنى العربي والإسلامي، ط1، دار الإثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص193.

³ علي الباز، العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية والرأي العام، مكتبة الإشعاع، مصر، 2002، ص75.

التعريف الإجرائي للعلاقات العامة: هي وظيفة من الوظائف الإدارية والإتصالية التي تهدف إلى تفعيل وتحسين عمل الإدارة المحلية.

الإدارة المحلية:

- عرفها الفقيه الفرنسي waline بانها: "نقل سلطة اصدار قرارات ادارية الى مجالس منتخبة بحرية من المعنيين"¹.

- تعرف على أنها: "وحدات جغرافية مقسمة من إقليم الدولة، وهي عبارة عن هيئات مستقلة في الولايات والمدن والقرى، وتتولى شؤون هذه الوحدات بالطرق المناسبة لها. وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي"².

- كما تعرف أنها: "النظام الإداري الذي يقوم على توزيع السلطات والوظائف الإدارية بين الإدارة المركزية(الحكومة) وهيئات و وحدات ادارية اخرى ا إقليمية او صليحيه مستقلة قانونيا عن الادارة المركزية بمقتضى اكتسابها للشخصية المعنوية مع بقائها خاضعة لقدر معين من رقابة تلك الادارة"³.

التعريف الإجرائي:

الإدارة المحلية: أسلوب من أساليب التنظيم المحلي يتضمن توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة المركزية وهيئات محلية منتخبة ومستقلة ماليا، قانونيا وإداريا، تمارس ما يناط إليها من إختصاصات تحت إشراف الحكومة المركزية

(¹) أيمن عودة المعاني، الإدارة المحلية، ط1، دار وائل للنشر، 2010، ص18.

(²) عبد الرزاق إبراهيم الشخلي، الإدارة المحلية، دراسة مقارنة، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2001، ص20.

(³) محمد الصغير بعلي، قانون الإدارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2004، ص09.

الدراسات السابقة:✓ الدراسة الأولى:

ساعد كريمة، العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري قسنطينة، نموذجاً، 2012/2011.

الإشكالية: ما واقع ممارسة العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية؟

- توصل الباحث في دراسته الى عدة نتائج نوجزها فيما يلي:

ان واقع العلاقات العامة بشكل عام في الجامعات الفلسطينية حيث اوضحت نتائج البحث ان واقع العلاقات العامة من وجهة نظر الموظفين كان عالياً ويبين البحث ان اتجاهات العينة حول واقع ادارة العلاقات العامة في التنسيق مع المجتمع المحلي واقع مرتفع ، اما بخصوص المؤسسات الاكاديمية فان دوائر العلاقات العامة في الجامعات تقوم بالتنسيق مع المؤسسات الاكاديمية بصورة متوسطة ، وتتناول البحث واقع ادارة العلاقات العامة في الجامعات في التنسيق مع المؤسسات المانحة اذ ان الواقع ايضا متوسط واكد البحث ان واقع العلاقات العامة في الجامعات في التنسيق داخل المجتمع الداخلي للجامعة وهو واقع متوسط وان الواقع التنظيمي الاداري لإدارة العلاقات العامة في الجامعات متوسط من حيث استخدامها للأساليب العلمية في اداء وظائفها وتبعيتها الواضحة الى رئيس الجامعة.

✓ الدراسة الثانية:

ياسين مسيلي، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس "قسنطينة"، جامعة منتوري قسنطينة 2009/2008.

الإشكالية: هل يوجد اهتمام خاص بالعلاقات العامة داخل المؤسسة موضوع الدراسة؟

- توصلت هذه الدراسة الى اهمية ودور العلاقات العامة وضرورة ممارسة انشطتها من خلال جهاز تتوافر له الكفاءات الفنية والعلمية لذلك اضافة الى انه يجب ان يكون اختيار القائمين على هذا الجهاز حسب التخصص لان المسؤولين عن العلاقات العامة يجب ان يكونوا من بين المتفهمين لطبيعة هذه الوظيفة ودورها المتميز كما اكدت ضرورة الأخذ بالمنهج العلمي في قياس الراي العام ودراسة الجمهور وهذا يتطلب دعم المؤسسة بباحثين مؤهلين علميا وفنيا للقيام بهذا العمل.

✓ الدراسة الثالثة: عيواج عذراء، واقع العلاقات العامة في الادارة المحلية الجزائرية، دراسة

ميدانية قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال 2009/2008.

الاشكالية: ما هو واقع العلاقات العامة في الادارة المحلية الجزائرية؟

- توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

حول وجود العلاقات العامة كجهاز اداري مختص في الادارة المحلية الجزائرية وظيفته الاهتمام المستمر بالموظفين وتحقيق الاتصال الدائم بالمواطنين من خلال المعطيات الميدانية استطعنا نفي صحة هذه الفرضية حيث ان ظهور العلاقات العامة كمديرية في بلدية قسنطينة ما هو الا ظهور شكلي فقط اذ انها غير مفعلة على ارض الميدان ، اما خلية الاتصال التابعة لبلدية قسنطينة فهي لا تعوض جهاز العلاقات العامة حيث انه لا يشرف عليه مختصون ومؤهلون من جهة ومن جهة اخرى خلية الاتصال لا تقوم بالوظائف الاساسية للعلاقات العامة والتي تتمحور حول الاهتمام المستمر بالموظفين وتحقيق الاتصال الدائم بالمواطنين.

• حول مجهودات الادارة المحلية الجزائرية في تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي والجمهور

الخارجي من خلال ممارسة مختلف الانشطة الاتصالية: خلصت الدراسة الى ان الادارة المحلية

الجزائرية لم تستوعب بعد اهمية ايجاد الصورة الذهنية الجيدة عند الجمهور الداخلي والخارجي

حتى نقوم بمختلف الانشطة الاتصالية المساعدة على تحقيق ذلك الغرض.

- حول المشاكل التي تعاني منها العلاقات العامة في الادارة المحلية الجزائرية والتي تضعف من مكانتها ودورها : والتي من اهمها اهمال العلاقات العامة نتيجة الفهم الخاطى لهذه الوظيفة ولمكانتها ودورها حيث لا تكتسي العلاقات العامة اهمية بالغة ولم تحتل بعد المكانة اللازمة التي تسمح لها من اداء ادوارها ووظائفها على اكمل وجه بالإضافة الى مشكل غياب المختصين والمؤهلين في الاتصال في الادارة المحلية الجزائرية .وسيطرة الطابع البيروقراطي عليها والذي يتجسد من خلال اهمال شؤون المواطن ونقص الاهتمام بمشاكل وشكاوى الموظفين والمواطنين على حد سواء اضافة الى ضعف استعمال الوسائل الاتصالية الحديثة في ميدان العلاقات العامة.

الفصل الثاني:

ماهية العلاقات العامة

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة

المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة

تعددت تعاريف العلاقات العامة ونذكر منها ما يلي:

- تعريف قاموس وبستر بأنها: "مجموعة من النشاطات التي تقوم بها هيئة أو إتحاد أو حكومة وأي

تنظيم في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة".¹

- تعريف معهد العلاقات العامة: عرفها بأنها: "الجهود المخططة والمقصودة والمدعمة لإيجاد التفاهم

والثقة والمحافظة على التفاهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها ويعد مصطلح (الجمهور) لفظة مناسبة

ذلك أن العلاقات العامة تهتم بجميع فئات المجتمع التي تتصل بها، والعلاقات العامة تعمل على كسب

ثقة الجمهور في الانجازات التي تقوم بها المؤسسة وإزالة الجهود والعداء والسوء الفهم وهي تختلف عن

أساليب الاتصال الإغرائية التي يقدمها الإعلان".²

- تعريف المعهد البريطاني: فقد أوضح بأن العلاقات العامة هي: "الجمهور الإدارية المخططة والمستمرة

لبناء وصيانة وتدعيم التفاهم المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها".³

- تعريف سكوت وآلن للعلاقات العامة: هي "جهد مخطط للتأثير في الرأي العام من خلال الأداء الناجح

والاتصالات ذات الاتجاهين".⁴

- تعريف Sami Balk: هي: "اتصال ذو طرفين لحل المشاكل والتنازعات المتعلقة بتضارب المصالح

والمنافع وذلك بالتوعية عن الوجه الصلح لتبادل المنفعة بالإضافة إلى أنها تعني بإقامة الفهم المتبادل

على أساس الحقائق وللمعرفة".¹

¹ حسن صالح سليمان القضاة، إدارة العلاقات العامة، مدخل في إدارة المستشفيات والخدمات الصحية، ط1، دار وائل للنشر، 2013، ص18.

² المرجع السابق، ص19

³ Pat Bow Man and Nigel Elis, Manual of Public Relation, London, 1969, P4.

⁴ Scott M. Cut lip and Allen H. Center Effective Public Relations Prentice-H all, 1961, p5

- **تعريف جمعية العلاقات الفرنسية:** فقد عرفت نشاط العلاقات العامة بأنه: "صورة من السلوك وأسلوب للإعلام والاتصال بهدف بناء وتدعيم العلاقات المليئة بالثقة والتي تقوم على أساس المعرفة والفهم المتبادلين بين المؤسسة وجمهورها المتأثر بوظائف وأنشطة تلك المؤسسة، أن التعريف الفرنسي المتقدم ذكره بجمع بين مفهومي العمل والإعلام لغرض تدعيم العلاقات المتبادلة".²

- **تعريف جمعية العلاقات العامة الأمريكية:** هي: "النشاط الذي تقوم به أية منظمة لإقامة وتدعيم علاقات طيبة ومجدية مع فئات خاصة من الجماهير كالزبائن والمستثمرين والجمهور عامة وذلك بغرض التماشي مع الظروف المحيطة بالمنظمة ولتعريف المجتمع بها".³

- **تعريف مجلة العلاقات الأمريكية:** فقد عرفت العلاقات العامة من خلال بحث ميداني قامت به بأنها " وظيفة الإدارة التي تعمل على تحليل وتقسيم اتجاهات الرأي للجمهور وربط سياسات وإجراءات المؤسسة مع الصالح العام وبتنفيذ برنامج للعمل والإعلام يهدف إلى كسب تفهم الجمهور للمؤسسة وتأييد لها".⁴

- **تعريف الأساتذة العرب:** فهي بنظر محمود محمد الجوهري: رئيس جمعية العلاقات العامة العربية مسؤوليات وأنشطة الأجهزة المختلفة في الدولة، سياسية واقتصادية واجتماعية وعسكرية للحصول على ثقة وتأييد جمهورها الداخلي والخارجي، وذلك بالأخبار الصادقة والأداء النافع الناجح في جميع مجالات العمل وفقا للتخطيط العلمي السليم حتى يصبح عملها مرشدا وهاديا ومميزا في بناء الوطن ورسم سياسته في إطار ميثاقها الوطني.⁵

¹ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال و العلاقات العامة، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2005، ص230.

² ربحي مصطفى عليان، عدنان محمد الطوباسي، المرجع السابق، ص230.

³ ثامر ياسر البكري، إدارة المستشفيات، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، بدون سنة نشر، ص233.

⁴ عبد الناصر جرادات، مقدمة في العلاقات العامة، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص16.

⁵ محمد محمد الجوهري، العلاقات العامة بين الإدارة و الإعلام، المكتبة الإنجلومصرية، القاهرة، 1968، ص58.

- تعريف أحمد كمال: العلاقات العامة عملية مستمرة تستخدم ادوات الاعلام ووسائل الاتصال بعد قياس اتجاهات الراي العام وتحليل نفسية الجماهير المعنية المتصلة بالهيئات الاجتماعية بصفة مباشرة أو غير مباشرة وكذلك العاملين بالتنظيمات الاجتماعية، طبقا لمنهاج علمي يمكن عن طريقه توصيل رأى المسؤولين في هذه التنظيمات إلى جميع الفئات المذكورة من الجماهير بهدف إيجاد التفاهم والإتفاق والتكيف بين المؤسسات وجماهيرها المختلفة، وبذلك تتحقق الفائدة للجميع.¹

¹ غريب عبد السميع غريب، الإتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، 2003.ص47

المطلب الثاني: نشأة وتطور العلاقات العامة

يبدو أن اصطلاح العلاقات العامة بمعناه الحديث قد استخدم لأول مرة في السنوات الأخيرة من القرن التاسع عشر وقد كان دور مان أيتون من مدرسة " بيل" للقانون أول من استخدم الإصطلاح في خطاب ألقاه سنة 1882 بعنوان "العلاقات العامة وواجبات المهنة القانونية" ثم ظهر الإصطلاح سنة 1906 وكذلك سنة 1913 في الأحاديث التي ألقاها مدير وشركات السكك الحديدية في بالتيمور وأوهايو حول السكك الحديدية ومشكلات العلاقات العامة التي تتصل بها، وقد أصبح الإصطلاح شائعاً ومألوفاً في العشرينات من القرن الماضي عندما ابتدع "بيرتز" عبارة (مستشار العلاقات العامة) رغم ما قوبل به من سخرية على أنه اصطلاح مرادف لعبارة السكرتير الصحي وإن كان ينطوي على تفخيم سخيف، وقبل الحرب العالمية الثانية أصبح الإصطلاح راسخاً في لغة إدارة الأعمال الأمريكية وقد لاحظت مجلة فوشن في عددها الصادر في مارس 1939 أنه يمكن أن تسجل في تاريخ الساعة على أنها الفترة التي أصبح فيها مفهوم العلاقات العامة فجأة ثابتاً في قلوب جيل بأكمله من رجال الأعمال بنفس الطريقة التي يشعر المراهق بالحب الأول في غموض وقوة والحقيقة أنه كان من النادر في سنة 1938م أن يعقد مؤتمر دون أن يقدم فيه حديث عن العلاقات العامة وقلما ظهرت مجلة مهنية متخصصة دون أن تخصص مساحة للموضوع.¹

- إن العلاقات العامة كنشاط هي قديمة قدم البشر فقد مارسها الإنسان منذ أقدم العصور كوسيلة لتحقيق التفاهم والتعاون مع باقي أفراد المجتمع الذي يعيش فيه وعلى مر التاريخ فقد تفهم القادة والزعماء مدى أهمية التأثير على الرأي العام للجمهور من خلال إقناعهم بأفكارهم وآرائهم.²

¹ محمد مصطفى كمال، تكنولوجيا الاتصال والأزمات، ط1، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2012، ص15-16.

² محفوظ أحمد جودة، "العلاقات العامة" مفاهيم وممارسات"، الطبعة الأولى، دار زهران، للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص23.

فقد وجدت أشكال وصور العلاقات العامة في مختلف الحقب التاريخية إذ أنها لازمت الحضارات منذ نشأتها وعبرت عن لسان حالها، وكشفت آثار الحضارة السومرية في بلاد ما بين النهرين صفائح مسمارية في العراق عرضت فيها نشرة تعليمية تعلم الفلاح كيفية بذر البذور وكيفية إروائها وكيفية حصد المحصول فضلا عن كيفية مكافحة فترات الحقل وهذه النشرة لا تختلف كثيرا عن النشرات التي تصدرها دوائر الزراعة اليوم.¹

وبعد ذلك أتى اليونان فكان لزعمائهم وقيادتهم القدرة على إقناع الجمهور بأرائهم وأفكارهم عن طريق الخطابة والمناقشات الحرة التي كان يساهم فيها جميع المواطنين واستمر الرومان بنفس الأسلوب حيث كان القياديون يتولون اقناع الجمهور عن طريق الخطابة وغيرها بهدف اختيارهم كممثلين للشعب في البرلمان آنذاك وقد ظهر في تلك الفترة خطباء معروفين في التاريخ أمثال سيسرو مارك أنطونيز.²

وعند قدماء المصريين كانت النقوض في المعابد تزخر بالانتصارات الحربية للحكام وفي أوقات السلم كان الإعلام يوجه إلى الأغراض البيئية والاجتماعية.³

كما شهدت العلاقات العامة في إطار التاريخ المعاصر للعلاقات بين الدول وكذلك بين الفئات الاجتماعية ولاسيما في ظل وطأة الاستعمار والقهر والاستغلال والاستبداد والديكتاتورية الحقيقية، علاقات أخذت طابع الدجل السياسي والاجتماعي مقرونة بشتى أساليب غزو العقول، والتأثير في الجماهير و خداعهم وتضليلهم وعلى هذا النحو تطورت أساليب العلاقات العامة وأدواتها الإعلامية لتحمل في مضمونها مقولات الحقبة التاريخية والبيئية والعقائد والفلسفات، ومع ضيق المجتمعات القديمة وسعة

¹ طارق شريف يونس، إدارة العلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار اثراء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص190.

² محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص191.

³ محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص191.

المجتمعات الحديثة بمساحتها وعددها فإنها جميعا تشترك في حاجتها للاتصال و العيش الإنساني السليم وتبادل المصالح والرأي والمعاش.¹

المبحث الثاني: أهمية وأهداف العلاقات العامة

المطلب الأول: أهمية العلاقات العامة

شهدت العلاقات العامة اهتماما كبيرا من قبل الكثير من الدول سواء على مستوى الحكومات ومؤسساتها وقطاعاتها أو على مستوى القطاع الخاص نظرا للتطور الاقتصادي و الاجتماعي المتسارع مما أدى إلى إيجاد إدارات خاصة للعلاقات العامة، جهزت بالوسائل المادية والبشرية اللازمة، كما رصدت لها الأموال وتم وضع الخطط والبرامج اللازمة لإنجاحها لكونها غدت وظيفة ونشاط على خارطة القطاع الحكومي والقطاع الماضي وحتى القطاع التطوعي.

وترجع أهمية العلاقات العامة إلى الأسباب التالية :

- 1- تزايد تدخل الدول في الحياة الاقتصادية و الاجتماعية مما يتطلب ضرورة تبني جمهورها للخطط التي تضعها والقرارات التي تتخذها والتي تمس حياة مواطنيها.
- 2- اتساع السوق وزيادة حجم الانتاج وتعاضم النفقات مع وجود منافسة حادة تهدف إلى جذب أكبر عدد من المستهلكين.²
- 3- تعاضم قوة الرأي العام وانتشار الديمقراطية وازدياد ثقافة الجمهور مما يتطلب اتصال الدولة ومؤسسات الأعمال بجمهورها والانفتاح الأمثل من جهود إدارات العلاقات العامة لضمان رعاية مصالح الجمهور وسلامة بيئة والتعرف على مشاكله وآماله وتطلعاته.¹

¹ محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص.191

² علي بن فايز الجحني، مدخل إلى العلاقات العامة والانسانية، الطبعة الأولى، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ص.23.

- 4- بناء إسم المنشأة وصيغ هذا الإسم بشهرة رسمية تلقى استحسان الجماهير.
- 5- نصح المنشأة عند تحديد سياستها حتى تراعي فيها اتجاهات الرأي العام.
- 6- التوعية بأهداف المنظمة والعمل على إيضاح خطط للجمهور.²
- 7- أثر الدراسات والأبحاث السلوكية في تنشيط وتفعيل أنشطة العلاقات العامة في مؤسسات الأعمال وحثها على العناية بالعلاقات العامة بعد أن يسرت لها الدراسات الموضوعية الحقائق العلمية الصادقة البعيدة عن التحيز والمخادعة.
- 8- زيادة الاتصال بين الدول العالم حيث أصبحت تربطها علاقات اقتصادية وسياسية واجتماعية وثقافية مشتركة، وتعددت المؤتمرات والندوات والإجتماعات الدولية التي تضيق تقاربا جديدا كل يوم بين الإنسان وأخيه الإنسان وغايتها إقامة أسس علاقات طيبة بين أعضاء الأسرة الدولية.³

⁽¹⁾ مهدي حسن زويلف، العلاقات العامة نظريات وأساليب، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي، للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2015، ص20.

⁽²⁾ علي بن فايز الجحني، المرجع السابق، ص24.

⁽³⁾ مهدي حسن زويلف، نفس المرجع، ص21.

المطلب الثاني: أهداف العلاقات العامة.

تهدف العلاقات العامة إلى نوعية الأهداف الجماهير بالأهداف العامة للدولة وتعليم الجمهور عن السياسة العامة ومسؤوليته في تنفيذها، كما تهدف المنظمات إلى التوعية بأهدافها وأسلوب عمل ونوع نشاطها وخططها للجماهير كما تسهل التنسيق بين جهودات الأفراد فعندما، يعرف كل شخص في المجموعة الأهداف المطلوب الوصول إليها فإنهم يعملون متعاونين في الوصول إليها.¹

تسعى أي مؤسسة سواء كانت ضخمة أو متوسطة أو صغيرة وسواء كانت حكومية أو خاصة جسورا من التواصل و التفاهم والتعاون مع جماهيرها فإستمرار أي مؤسسة في عملها بنجاح مرهون بمدى تبول الجمهور لهذه المؤسسة بما تقدمه من خدمات أو منتجات لذلك فإن الأهداف العامة الرئيسية التي يجب أن تنطلق من خلالها إدارات العلاقات العامة تكمن في أربعة أهداف أساسية هي:

- 1- بناء سمعة طيبة للمؤسسة داخل محيطها الداخلي والخارجي.
- 2- المحافظة على حالة من الثقة والرضا بالمؤسسة لدى الجماهير.
- 3- تكوين صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة لدى الجماهير.
- 4- تشكيل حالة من التوافق المصلحي بين المؤسسة وجماهيرها.²
- 5- كسب ثقة وتأييد الجمهور الخارجي المتعامل مع المؤسسة وهو من أهم أهداف العلاقات العامة.³

¹ حسن صالح، سليمان القضاة، مرجع سبق ذكره ص18.

² محمد نجيب صراير، العلاقات العامة " الأسس و المبادئ "، جامعة اليرموك، اريد، الأردن، 2001، ص18.

³ عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة والعولمة، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص35.

6- المساهمة في أنشطة المجتمع المحلي والتي تؤكد انتساب هذه المؤسسة للمجتمع وتؤكد تفاعلها مع

أفراده ومؤسساته عن طريق تمويل الأنشطة الثقافية والرياضية والاجتماعية وبناء المدارس و

المستشفيات ودور العبادة والأندية وغيرها.¹

7- معالجة الأزمات المتعلقة بالمؤسسة الداخلية والخارجية.²

8- الوصول إلى الجمهور المستهدف في كل مكان وزيادة عدد المتعاملين مع المؤسسة وربما نوعيتهم.³

المبحث الثالث: خصائص ومبادئ العلاقات العامة ووظائفها

المطلب الأول: خصائص العلاقات العامة

تتميز العلاقات العامة بمجموعة عديدة من الخصائص نذكر منها ما يلي:

- أن العلاقات العامة ليست من الأنشطة ثانوية الأهمية بل تشكل عنصرا أساسيا في أنشطة المنشآت

فهي ضرورية يفرضها المجتمع الحديث.

- **القصديّة العلاقات العامة:** نشاط مخطط مرسوم لأحداث تأثير مرغوب في وقت محدد بأسلوب معين

مختار.

- العلاقات العامة هي همزة الوصل بين فلسفة المشروع والجمهور وهذا الاتصال ضروري لجعل

الجمهور يتفهم أنشطة المنظمة.⁴

- تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العام والحصول على موافقة الجمهور.⁵

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، **نفس المرجع**، ص36.

² محمد علي أبو العلاء، **العلاقات العامة في ضوء الاعلان و تكنولوجيا الاتصال**، دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع، 2013، ص23.

³ محمد علي أبو العلاء، **نفس المرجع السابق**، ص23.

⁴ محمد عبده حافظ، **العلاقات العامة**، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص 43-44.

⁵ حزام فلاح الحشر، **برامج العلاقات العامة و مدى تحقيقها لأهدافها (دراسة مسحية على العاملين في ادارة العلاقة العامة برئاسة الحرس الوطني بالرياض)**، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة الرياض، 2004، ص44-45.

- تركز العلاقات العامة على التخطيط القائم على الملاحظة العلمية وطرف البحث العلمي التي تساعد على تلمس احتياجات الجماهير ودراسة آرائها واتجاهاتها وتحسس مشكلاتها، ونقل هذه الدراسة بأمانة وصدق إلى المستويات الإدارية العليا لهذا فهي لا تعتمد على الارتجال أو الصدفة.¹

- تعد العلاقات العامة عملية تطبيقية للعلوم الاجتماعية والسلوكية لأنها تتعامل مع كائنات إنسانية حية ذات طبائع متباينة وتكوينات نفسية متغيرة، لذلك تحتاج هذه الوظيفة إلى مختصين لممارسة أنشطتها المختلفة.²

- تتصف العلاقات العامة بالشمولية، فنشاطها لا يقتصر على ميدان دون آخر بل يمتد ليشمل كافة الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية... إلخ وكافة المؤسسات بأشكالها وأنواعها كما تخدم أصحاب الحرف والمهن المختلفة.³

- جوهر العلاقات العامة الاتصال بالمفهوم العلمي فهي تستخدم وسائل الإتصال المختلفة لنشر المعلومات وشرحها للجمهور، كما تتعرف على اتجاهات الجمهور عن طريق البحوث التي تجريها لجمع المعلومات وكذلك بغية التوفيق بين المنظمة والجمهور والمتعامل معها.⁴

¹ محمد عبده حافظ، المرجع السابق، ص 43-44.

² حزام فلاح الحشر، المرجع السابق، ص 44-45.

³ محمد عبده حافظ، المرجع السابق، ص 44.

⁴ حزام فلاح الحشر، المرجع السابق، ص 45.

المطلب الثاني: المبادئ الأساسية للعلاقات العامة.

- لكي تؤدي العلاقات العامة دورها بنجاح وتكامل لابد وأن تستند على مجموعة من المبادئ والأسس لتكون هذه الأخيرة الدليل الذي يقودها نحو تحقيق الهدف المنوط بما .
- إن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مستمرة ومخططة تحتاج إلى تخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة شأنها شأن وظائف المنظمة الأخرى.
 - تقوم العلاقات العامة الصحيحة والفعالة بين طرفين مؤثر ومتأثر في الوقت نفسه.
 - تعتمد العلاقات العامة على الاتصالات التفاعلية من جانب كل من الطرفين المنظمة وجمهورها: فالإتصال فيها ذو اتجاهين وليس اتجاه واحد.
 - إنها لا تقتصر على مؤسسات معينة أو قطاعات محددة، بل أنها تشمل على جميع المؤسسات الحكومية والخاصة، التجارية والصناعية والاجتماعية الربحية منها وغير الربحية.
 - تحتاج العلاقات العامة إلى دعم ومؤازرة الإدارة العليا وإلا فقدت قيمتها وهيبته.
 - تتطلب العلاقات العامة تفهما متعمقا لطبيعة السلوك البشري ووسائل التعامل مع هذا السلوك.¹
 - ضرورة جعل العلاقات العامة مسؤولية الإدارة العليا، حيث لابد أن تكون برامجها متطابقة مع سياسات المؤسسة، كما أن سياسات المؤسسة يجي أن تلتقي مصالح الجماهير المختلفة.²
 - أهمية العنصر الأخلاقي في ممارسة نشاط الع-ع وهذا يتضمن الفلسفة العامة للمؤسسة وإحساسها بمسؤوليتها الاجتماعية والتزامها الصدق فميما يصدر عنها من معلومات وكذلك قيامها على تنمية الثقة والاحترام المتبادل بين طرفين المؤسسة وجمهورها.³

¹ بشير العلاق، العلاقات العامة في الازمات، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص15-16

² عبد الناصر جرادات، مقدمة في العلاقات العامة، الطبعة العربية، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2011، ص22.

³ ربحي مصطفى عليان و عدنان محمود الطوباصي، مرجع سبق ذكره، ص232.

- معرفة الأساليب النظرية والعملية لتشكيل الاتجاهات وتغييرها وهذا يستوجب تفهمها لطبيعة السلوك البشري.

المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة

تتمثل وظيفة العلاقات العامة على المستوى القومي في تسهيل مهام دوائر الحكومة في نقل وتأمين ما تتخذه من إجراءات لصالح الجمهور ومحاولة إيجاد نوع من التعاون بين المواطنين وبين الأجهزة الحكومية. أما بالنسبة لوظائف العلاقات العامة على مستوى منظمات الأعمال فيعتقد البعض بأنها خمس وظائف أساسية هي:¹

- 1- **البحث:** ويتمثل في الدراسات الخاصة بقياسات الرأي العام بين جماهير المنظمة الداخلية والخارجية،
- 2- **التخطيط:** ويتمثل في المساعدة في رسم سياسات المنظمة وذلك من خلال تحديد الأهداف وتصميم برامج الدعاية والإعلام في الوقت المناسب وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانيات،
- 3- **التنسيق:** ويقصد به الاتصال مع المسؤولين في الداخل والاتصال بالمنظمات والجماهير في الخارج بهدف تزويدهم بالمعلومات والأخبار والبيانات وخاصة ما يؤثر منها على سمعة المنظمة وشهرتها،
- 4- **الإدارة:** وتعني تقديم الخدمات لبقية الإدارات الأخرى ومساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجماهير، كما تعني أيضا بشؤون العاملين في دائرة العلاقات العامة،
- 5- **الإنتاج:** وتتمثل تلك الوظيفة في إنتاج الأفلام السينمائية الموجهة إلى الجمهور حول نوعية إنتاج المنظمة وأنشطتها ومواقعها وإمكانياتها وكذا إنتاج الأفلام الموجهة إلى العاملين في المنظمة بغية توعيتهم بشؤون منظماتهم.

¹ محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة مصر، 2009، ص37.

• أما تقسيم فيرت بيرت **V. Burnett** لوظائف العلاقات العامة وهي:

1- تفسير سياسات المؤسسة وأعمالها إلى جماهيرها.

2- تفسير الأفعال الحالية والمستقبلية لهذه الجماهير إلى المؤسسة ذاتها.

• أما فيليب ليزلي **Ph. Lesly** فحدد هذه الوظائف في أربع وظائف:¹

1- النصح والشورى.

2- الإعلام.

3- الأبحاث و التحاليل.

4- بناء الثقة الشاملة ودعمها.

¹ عبد الرزاق محمد دليمي، مرجع سبق ذكره، ص 33-34.

الفصل الثالث:

الإدارة المحلية

المبحث الأول: ماهية الإدارة المحلية.

المطلب الأول : تعريف الادارة المحلية

يرى أحد الباحثين المهتمين بشؤون الإدارة المحلية ويقول أنه من الصعب وضع تعريف عام وشامل

لنظام الإدارة المحلية لأن هناك عدة اتجاهات رئيسة ومنها:¹

- تعرف الإدارة حسب وظائفها، وحسب أهدافها، والاتجاه الثالث يتعلق بجوهر الحكم المحلي وموقعه

وهيئته (هيكل الجهاز الإداري الذي يتكون من المجالس المحلية)، وهو الاتجاه المقبول، وعليه فإن الإدارة

المحلية هي المناطق المحددة والتي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين

تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية.²

يمكن القول أن الجماعات المحلية (الإدارة المحلية) صورة أو نوع من أنواع اللامركزية الادارية و يقصد

باللامركزية الادارية توزيع الوظائف الادارية بين الحكومة المركزية في العاصمة و بين هيئات محلية.³

وعرف مفكر آخر هو جورج بلير، الإدارة المحلية بأنها "أية منظمة لها سكان يقيمون في منطقة جغرافية

معينة مع تنظيم مسموح به وهيئة حاكمة بالإضافة إلى شخصية قانونية مستقلة وسلطة تقدم خدمات عامة

أو حكومة معينة مع درجة كبيرة من الاستقلال بما في ذلك سلطة قانونية وفعلية لجبي جزء على الأقل

من إيراداتها".⁴

¹ مصطفى الجندي، الإدارة المحلية وإستراتيجيتها، منشأة المعارض الإسكندرية 1987، ص 18

² د. عبد الرزاق الشبخلي، مرجع سبق ذكره، ص 20

³ معتز نايف طورانية، حدود السلطات الوصاية الادارية على الهيئات اللامركزية المصلحية في الاردن، رسالة ماجستير في القانون العام، جامعة الشرق الاوسط، الاردن، 2013، ص 15.

⁴ George S. Blair، Government At the Grass – Roots، California، Palisades Publishers ، 1977 , p 14.

وهناك تعريف آخر يقول " إن الإدارة المحلية نوع من الحكومة التي تخدم مساحة صغيرة عن طريق ممارستها لسلطات مفوض بها.."¹

كما عرفها الدكتور سلمان الطماوي بأنها " توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية في العاصمة وبين هيئات محلية أو مصلحيه منتخبة ، بحيث تكون هذه الهيئات في ممارستها لوظيفتها الإدارية تحت إشراف ورقابة الحكومة المركزية"²

المطلب الثاني : الإدارة المحلية بعد الاستقلال

ورثت الجزائر تركة ثقيلة بعد الاستقلال و خاصة بعد مغادرة الفرنسيين تمثلت في انعدام الإطارات الجزائرية القادرة على إدارة الشؤون الإدارية مما أوقع البلديات في حالة خطيرة جداً بالإضافة إلى ذلك فإن البلديات المختلفة عانت من عجز مالي كبير تمثل بتناقص خطير في الموارد المالية مع زيادة كبيرة في النفقات نتيجة الواجبات الاجتماعية المفروضة على البلديات و خاصة المساعدات التي كانت تمنحها البلديات للمواطنين الذين تضرروا أكثر بسبب حرب التحرير الوطني و أدى ذلك بالدولة إلى أن تتدخل وتنظم دورات تدريبية خاصة وملتقيات لصالح موظفي البلدية الجدد. كما أن الدولة اضطرت لكي تخلق علاقة إيجابية بين الإدارة المركزية والإدارة المحلية بتزويد الجماعات المحلية (البلديات) بالخدمات والمرافق الاجتماعية الأولى و تحقيق البنى التحتية التي تستهدف تحسين المستويات و الدّخل المتوسط للفلاحين على وجه الخصوص و كذلك إصلاح حالة الديون المتراكمة على البلديات .

كما اضطرت الدولة كذلك في ميدان التنظيم الإقليمي البلدي إلى ضرورة إعادة تقسيم البلديات والولايات مما خفف بصورة محسوسة من أعباء تسيير البلديات و أقامت للبلدية أساسا ماليا وبشريا أكثر نفعاً ونظراً لأن هذه العمليات وتلك التدابير التي فرضتها الاعتبارات التطبيقية والاهتمام بحسن التسيير الإداري والمالي لا يمكن أن

¹ عبد الرزاق الشخلي، الإدارة المحلية، دراسة مقارنة، جامعة مؤتة، الأردن، 2001، ص19

² سلمان محمد الطماوي، الوجيز في نظم الحكم والإدارة، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة، 1962، ص369.

يكون لها آثار محدودة التنظيم الكلي للأجهزة البلدية ضمن آفاق جديدة وهي: العلاقة بين الإدارة المركزية و الإدارة المحلية و نظرا لأن اللامركزية الضرورية والمدروسة تبعا لاختيار الجزائر السياسي و الاقتصادي و ذلك ببعث و تنمية المساهمة المباشرة والإيجابية والدائمة للبلدية . مع العلم أن الجزائر ورثت 1526 بلدية أغلبها يفتقر إلى الإمكانيات البشرية و المادية بسبب صغر أحجام مراكزها . و لهذا ألغي أكثر من نصفها بعد الاستقلال ليصبح عددها 632 بلدية حسب ما جاء به مرسوم 16ماي 1963 ليسهل التحكم فيها.¹

وقد عرفت الجزائر منذ الاستقلال وإلى المرحلة الراهنة أهم تقسيمين للمجال الجزائري، إذ كان لهما أثرا واضحا على المسار السياسي والاقتصادي والاجتماعي للقطر الجزائري وهما:

- التقسيم الإداري سنة 1974:

أعطى هذا التقسيم الصادر بمقتضى أمر 02 جويلية 1974، 31 ولاية، كبديل للتنظيم السابق (12 محافظة) و 704 بلدية و 160 دائرة. حيث كان يهدف هذا التقسيم إلى إيجاد التوازن الإقليمي، والتقليل من حدة الفوارق بين بلديات الوطن و ذلك بتوسيع و تكثيف الأنشطة الاقتصادية بإعطاء الولاية صلاحيات لتنمية مجالها في إطار حدودها الإدارية، و كان الهدف النظري من هذا التقسيم هو خلق بلديات متجانسة بحصرها في حدود ولايات تتمتع باكتفاء ذاتي في جميع الميادين، لكن الواقع التطبيقي أظهر عيوباً حالت دون ذلك.²

- التقسيم الإداري سنة 1984:

جاء هذا التقسيم بمقتضى قانون 09/84 المؤرخ في 04 فيفري 1984 ليرفع من عدد الولايات بالقطر الجزائري إلى 48 ولاية، و 1541 بلدية، و 742 دائرة.

¹ جعفر أنس قاسم، أسس التنظيم الإداري والإدارة المحلية بالجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1978، ص 50.

² غانم عبد الغني، التنظيم المجالي حاضرا ومستقبلا في ولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه دولة في التهيئة العمرانية، قسم التهيئة العمرانية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 1998، ص 207

وكان هذا التقسيم الجديد نتيجة كثافة الشبكة العمرانية و نموّها السريع حيث ارتفع عدد المدن بكثرة لهذا أضيفت 837 بلدية جديدة للقضاء على المنافسة المجالية، و تنمية مدن مهمّشة، إنما التناقضات التي ظهرت في هذا التنظيم الإداري للمجال الوطني تمثّلت في عدم وجود تسلسل للمدن في ممارسة السيادة الإقليمية، حيث أعطى لبعض المدن وظيفة القيادة الإدارية و هي ذات حجم صغير مقارنة مع مجالها الإداري الكبير، و العكس. مدن كبيرة وظيفتها على مجال إداري صغير. و هذا في الواقع كان له علاقة بتطور التوزيع المجالي لسكان من وذلك من أجل تحسين الأداء الإداري لتسهيل تنمية المناطق المتخلفة و تنظيم المجال بفضل استقلالية تامّة لصلاحيّة البلدية و الولاية عن المركزية.¹

المبحث الثالث : أسباب الأخذ بنظام الإدارة المحلية:

- **إزدياد وظائف الدولة:** إتساع دور الدولة وتعدد الخدمات التي تقدمها أجهزتها جعل من العسير على الحكومة المركزية، وفروعها الإقليمية أن تباشر أداء الخدمات والمهام ذات الطابع الإقليمي في نفس الوقت الذي تقوم فيه بمباشرة مهامها ذات الطابع الوطني. فكان أن أنشأت الحاجة إلى قيام منظمات محلية تفوض لها الدولة بعض مهامها، وسلطاتها ذات الطابع الإقليمي وتخلع عليها قدرا من الإستقلال التنظيمي والإداري والمالي²

- **التشتت الجغرافي والتفاوت بين أقاليم الدولة:** إن الرأي الغالب هو أن التشتت الجغرافي يمكن أن يكون أحد الأسباب التي تؤدي إلى اللامركزية لذلك فإن إتساع الدول جغرافيا، ووجود التفاوت بين أقاليمها ينتج عنه وجود إختلاف في المشاكل التي تتعرض لها تلك المناطق، مع إختلاف نوعية الخدمات المقدمة في آل منطقة. وعليه فإن قيام منظمات محلية لامركزية يصبح ضرورة تتطلبها

¹ المرجع نفسه، ص414.

² أحمد صقر عاشور، الإدارة المحلية (مدخل بيئي مقارن)، ط1، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 197، 469.

الظروف الخاصة عند تشتت أقاليم الدولة .و الجزائر مثال حي على وجود تشتت جغرافي في ربوعها، وتفاوت بين إحتياجات الأقاليم داخلها.¹

● **تنوع أساليب الإدارة تبعا للظروف المحلية:** الملاحظ أن وجود أنماط وأساليب متشابهة في الإدارة

المركزية عند أدائها للخدمات، بحيث تطبق على كافة المواطنين وفي جميع أنحاء الوطن على قدر المساواة .واتساع هذا النوع من الأساليب لا يشكل عقبة بالنسبة للخدمات الوطنية .كما هو الحال مع الخدمات المحلية . فالإختلاف بين المناطق الجغرافية في القطر الواحد يتطلب تبيانا إختلافا في الأساليب المتبعة لأداء الخدمات .فمثلا مشاكل المدن الكبرى تختلف عن المدن الصغرى، والمشاريع التنموية تختلف أساليبها في بيئة زراعية عنها في بيئة صناعية أو تجارية، وبذلك فإن نظام الإدارة المحلية يحقق أداء الخدمات بطريقة تتلاءم مع البيئة المحلية لكل وحدة إدارية، وجغرافية ومع طبيعة ورغبات السكان وظروفهم المحلية².

● **الإدارة المحلية أكثر إدراكا للحاجات المحلية:** يعمل نظام الإدارة المحلية على إشراك السكان

المحليين في إدارة شؤونهم المحلية، وبذلك تكون لهم القدرة على تفهم الحاجات، والمشاكل المحلية من موظفي الإدارة المركزية الذين تنقصهم الخبرة والإحساس بحاجة السكان المحليين ورغباتهم.

● **السبب الديمقراطي:** أصبحت الإدارة المحلية أمر محتم كمنهج ديمقراطي تتبناه الدول . إذ أن

المسؤولية الديمقراطية تطورت لدى الشعوب من ديمقراطية المؤسسات السياسية إلى ديمقراطية المؤسسات الإدارية ، ومرد ذلك " الإعتقاد بأن أسلوب اللامركزية هو سمة ديمقراطية الحكم .وقد أدى هذا الربط بين الديمقراطية واللامركزية إلى نوع من الخلط بينهما في أذهان الناس . فكثير من الدول اليوم وخاصة في العالم الثالث تلجأ إلى تطبيق نوع من اللامركزية ليس للإعتبارات

¹ أحمد صقر عاشور، **نفس المرجع**، ص470.

² علي شريف، **مبادئ الإدارة (مدخل الأنظمة في تحليل العملية الادارية)**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001، ص337.

التي يملئها واقعها الجغرافي والإجتماعي والإقتصادي، والثقافي، ولكن باعتبارها نهجا ديمقراطيا .
بينما الممارسة الفعلية لمؤسساتها اللامركزية أبعد ما تكون عن الممارسة الديمقراطية¹ .

- **التدريب على أساليب الحكم:** تساعد الإدارة المحلية حسب تجارب الدول المتقدمة على تربية المواطنين تربية سياسية صالحة، مع تدريبهم على أساليب الحياة النيابية والبرلمانية، عن طريق إيجاد مجالس محلية منتخبة من السكان المحليين، وهذه المجالس تعتبر خير مدرسة لتخريج أكفأ وأفضل أعضاء المجالس النيابية، وكبار موظفي الدولة.
- وفي الجزائر فضلا عن هذه الدوافع العامة، هناك أسباب خاصة جعلت الإهتمام بإرساء نظام إداري لها يحظى بالأولوية، و من هذه الأسباب نجد :

1-**السبب الجغرافي:** شكلت شساعة الرقعة الجغرافية للبلاد 2381741 كلم 2 عاملا هاما في

تقسيم البلاد إلى مناطق إقليمية تتمتع بهيئات تمثيلية للسكان وتتولى تسيير شؤونهم المحلية.

2-**السبب التاريخي:** الجزائر بحكم خضوعها للإستعمار الفرنسي لفترة طويلة سادت فيها إدارة ذات

طابع عسكري ، نتج عنها الإسراع غداة الإستقلال وحتى قبله في عهد الثورة في إستبدال هذه

الإدارة القمعية بنظام إداري شعبي ذو أفكار وأعمال مستمدة من واقع السكان، وحياتهم اليومية .

مسخرا لخدمة مصالحهم لا ضدها.

3-**السبب الإقتصادي:** لقد إنتهجت الجزائر مباشرة بعد الإستقلال أسلوب التنمية الشاملة في

مختلف القطاعات .قصد القضاء على التخلف الشامل الذي فرض وجوده الإستعمار .و هذا ما

تطلب الإعتماد على نظام اللامركزية التي تسمح للجماعات المحلية بأن تلعب دورها كسند لتعميم

التنمية.

¹ مسعود شيهوب، أسس الإدارة المحلية وتطبيقاتها، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون سنة نشر، ص07-08.

4-السبب السياسي: لقد نظر إلى النظام اللامركزي الإقليمي كأساس سياسي لإعادة تنظيم الدولة

الديمقراطية، هذا التنظيم الذي لا يمكن أن يتم في غياب نظام للإدارة المحلية¹.

المطلب الرابع: خصائص الإدارة المحلية:

وتتميز الإدارة المحلية بمجموعة من الخصائص أهمها الاستقلال الإداري والمالي²

● **الاستقلالية الإدارية:**

وهي من أهم المميزات التي تنتج بشكل عادي من الاعتراف بالشخصية المعنوية، وهو ما أكدته

المادة الأولى من القانون البلدي في الجزائر. فالاستقلال الإداري يعني أن تنشأ أجهزة تتمتع بكل

السلطات اللازمة بحيث يتم توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية والهيئات المحلية المستقلة،

وذلك وفقا لنظام رقابي يعتمد من طرف السلطات المركزية للدولة. وتتمتع هذه الاستقلالية بعدة مزايا

نذكر منها:

- تخفيف العبء عن الإدارة المركزية نظرا لكثرة وتعدد وظائفها.

- تجنب التباطؤ وتحقيق الإسراع في إصدار القرارات المتعلقة بالمصالح المحلية.

- تفهم أكثر وتكفل أحسن برغبات وحاجات المواطنين من الإدارة المركزية.

- تحقيق مبدأ الديمقراطية عن طريق المشاركة المباشرة للمواطن في تسيير شؤونه العمومية المحلية.

● **الاستقلالية المالية الإدارة المحلية:**

ان تمتع الادارة المحلية بالشخصية المعنوية والاستقلال الإداري يوجب الاعتراف لها بخاصية

الاستقلال المالي أو الذمة المالية المستقلة، وهذا يعني توفير موارد مالية خاصة للإدارة المحلية تمكنها

من أداء الاختصاصات الموكلة إليها، وإشباع حاجات المواطنين في نطاق عملها، وتمتعها بحق التملك

¹ محمد فؤاد، عبد الباسط، القانون الإداري (تنظيم الإدارة، نشاطها، وسائلها)، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ص36.

² لخضر مرغاد، الإيرادات العامة للجماعات المحلية في الجزائر، دراسة ميدانية في جامعة محمد خيضر

بسكر (الجزائر)، مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية وتسيير، العدد 07، 2005.

للأموال الخاصة وينص قانون البلدية في الجزائر بأن " يقوم المجلس الشعبي باسم البلدية وتحت مراقبة المجلس بجميع الأعمال الخاصة بالمحافظة على الأموال والحقوق التي تتكون منها ثروة البلدية " بالإضافة إلى ذلك فإن الاستقلالية المالية للإدارات المحلية تسمح لها بإدارة ميزانيتها بحرية في حدود ما تمليه عليها السياسة الاقتصادية للدولة، حتى لا يكون لذلك تأثير على مجرى نمو النشاط الاقتصادي، غير أن الاستقلالية الممنوحة للإدارة المحلية حاليا ليست لها هذه الصفة من جهة حدود الميزانية، ومن جهة المراقبة التي تقوم بها السلطات المركزية.

المبحث الثاني : أساسيات حول الإدارة المحلية.

المطلب الأول: أهداف الإدارة المحلية

1- الأهداف السياسية: نظام الإدارة المحلية يتيح للسكان المحليين الفرصة في إدارة شؤونهم بأنفسهم، كما تتعاون الحكومة الديمقراطية والإدارة المحلية في أن يتمتع المواطنون بحياة ديمقراطية حرة.

فالديمقراطية المحلية تشكل أهم ركائز الديمقراطية الوطنية. وينتج عن الأهداف السياسية

للإدارة المحلية النتائج الآتية :

- توفير أسباب التربية السياسية للمواطنين عن طريق تدريبهم على ممارسة الديمقراطية وتعويدهم على حسن إختيار ممثليهم في المجالس المحلية، كوسيلة لتنمية روح الإحساس بالمسؤولية ، والقدرة على إختيار ممثليهم في المجالس البرلمانية.
- الإستثمار في الكفاءات القيادية القادرة على تحمل المشاق، وعبء المسؤوليات.
- تنظيم مجهودات القيادات المحلية في تحسس المشكلات الجماهيرية، وإيجاد الحلول السليمة لها في إطار السياسة العامة للدولة.

- تحقيق تضافر الجهود الشعبية مع الجهود المركزية للوفاء بمطالب السكان المحليين .
- فتكمل بذلك المجهودات الشعبية ما تعجز الموارد الحكومية عن تنفيذه.¹
- 2- **الأهداف الإدارية والإقتصادية:** تعد الإدارة المحلية ميدان خصب لنمو تجارب النظم الإدارية المختلفة. إذ أن نجاح نظام معين في إقليم ما يعد بادرة لتطبيقه في باقي الأقاليم الأخرى ، وفي حالة حدوث العكس أي عدم نجاح التجربة فإن الضرر سيبقى في حدود الإقليم المجرب لهذا النظام ، ولا يتعدى بذلك الوحدات الإدارية الأخرى. إلى جانب هذا نجد أن الإدارة المحلية هي حقل آخر للتجارب الإقتصادية. فسياسة الدولة الحديثة تعتمد على الإقتصاد إلى جانب الإدارة خاصة في الدول النامية التي تحتاج إلى الكثير من البرامج لتنمية الثروة. وعليه فإن الوحدات الإدارية هي مجال للبحث والتجربة. فإذا نجحت المحاولات في نطاقها الضيق في الإدارة المحلية، أمكن تعميمها في دائرة الدولة المتسعة بعد التأكد من صلاحية المشاريع. أما إذا فشلت هذه المحاولات فمجال فشلها لا يتعدى نطاق ذلك الإقليم الذي جربت فيه. وفي نفس السياق نجد الإدارة المحلية تهدف إلى تحقيق الأهداف الآتية:
- تفجير القوى، والخلق، والإبداع لدى القواعد العريضة لجماهير ومواطني الدولة ومشاركتها في إثراء، وتجديد أساليب عمل النظام الإداري في الدولة، وغناؤه وتغذيته باستمرار بالعناصر الواقعية والفاعلية، والتقدمية اللازمة لضمان سير جهاز النظام الإداري في الدولة باستمرار
- تبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين وبذلك تحل المشاكل المحلية محليا، بدلا من الرجوع إلى الإدارة المركزية في العاصمة. وفي ذلك ربح للجهد والوقت والمال.

¹ منير ابراهيم شلبي، المرفق المحلي (الدراسة المقارنة)، ط1، دار الفكر العربي، 1977، ص23-24.

- العدالة في توزيع الأعباء المالية، إذ أن تبني نظام الإدارة المحلية يسعى إلى تحقيق نوع من العدالة في توزيع الأعباء المالية بالنسبة لدافعي الضرائب، وتوزيعها سيتم بمشيئة أهالي الوحدات الإدارية. إضافة إلى أن ما يدفعه أهالي الوحدة الإدارية سيتم صرفه عليهم وعلى مرافقهم، وفي ذلك تحقيق لمبدأ العدالة الإجتماعية¹.

3- الأهداف الإجتماعية:

- مساعدة الأفراد في الحصول على إحتياجاتهم المحلية ، و توسيع دائرة نشاطاتهم و تحقيق رغباتهم .في حين نجد أن تطبيق الأسلوب المركزي فقط هو كبح لهذه الحاجات خدمة لمصالح الدولة .فيزداد نشاط هذه، ويكتم أنفاس تلك حتى يخلص الأمر إلى الإستبداد ، وإساءة إستعمال السلطة المركزية أمام المصالح المحلية .آل هذا توفره الإدارة المحلية بحزم عن طريق إقامة حكم راشد سداده التعاون، ولحمته الحرية والإطمئنان.
- تعمل الإدارة المحلية على ربط البناء المركزي بالقاعدة الشعبية .فتحقيق التجاوب المطلوب بين الأجهزة المركزية، وبين باقي القطاعات الشعبية .يكون عن طريق إختيار نظام الإدارة المحلية السليم الذي يساعد على إرساء البناء الإداري المركزي على أساس متين مرتبط بالقاعدة الشعبية.
- تعزيز صلات الروحية بين السكان المحليين قصد تحقيق المصالح المشتركة لأفراد المجتمع المحلي.

¹ (عمار عوابدي، القانون الإداري، ج1، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000، 249).

- تحاول الإدارة المحلية التخفيف من آثار العزلة التي فرضتها المدينة الحديثة على الأفراد. خاصة بعد التوسعات التي شهدتها مختلف التنظيمات. وبذلك تحافظ الإدارة المحلية على التجانس ولا يضيع الإحساس بالشعور الجمعي.
- العمل على تقوية البناء السياسي والإقتصادي و الإجتماعي حيث تهدف الإدارة المحلية إلى تعزيز البناء الإجتماعي ، والسياسي، والإقتصادي للدولة. وهذا من خلال توزيع القوى والعناصر المتميزة للقيادة، بدلا من تمركزها في العاصمة. إذ بينت التجارب أن اللامركزية الإدارية أقدر على مواجهة الأزمات من النظام المركزي¹.

المطلب الثاني: أركان الإدارة المحلية:

1. وجود مصالح محلية متميزة عن المصالح الوطنية " : وهذا عن طريق الاعتراف بوجود مصالح خاصة بالوحدات الإقليمية مستقلة عن المصالح الوطنية التي تقوم عليها الدولة تستأهل إدارتها، و تنظيمها وتسييرها على المستوى المحلي وليس المركزي ، فنقوم بذلك إلى جانب المرافق الوطنية التي تعم خدماتها سائر أقاليم الدولة مرافق محلية تشبع حاجات خاصة بهذا الإقليم أو ذلك وإعتراف القانون بوجود تمايز بين المصالح المحلية ، والمصالح الوطنية شكل الركن الأساس للإدارة المحلية ، من حيث تمكن الإدارة المركزية بالتكفل بالمصالح الوطنية والتخلي عن المصالح المحلية لهيئات محلية ، باعتبارها الأقدر على تلبيتها وإشباعها².
2. إنشاء و قيام أجهزة محلية مستقلة و منتخبة : أي يعهد إلى أبناء الوحدة الإدارية بأن يشبعوا حاجاتهم المحلية بأنفسهم . فلا يكفي أن يعترف المشرع بأن ثمة مصالح محلية متميزة على النحو السابق. وإنما يجب أن يشرف على هذه المصالح من يهتمهم الأمر بأنفسهم. ولما كان من المستحيل

¹ عمار عوابدي، المرجع السابق، ص252.

² مصطفى الصغير بعلي، قانون الإدارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2004، ص10.

على جميع أبناء الإقليم أو البلدة أن يقوموا بهذه المهمة بأنفسهم مباشرة ، فإنه من المتعين أن يقوم بذلك من ينتخبونه نيابة عنهم .و من ثم كان الإنتخاب هو الطريقة الأساسية التي يتم عن طريقها تكوين المجالس المعبرة عن إرادة الشخص المعنوي العام الإقليمي .¹

3. الرقابة الإدارية (الوصاية) : إن إستقلال الهيئات المحلية لن يكون مطلقا .وإلا أصبحت الهيئات

الإقليمية تشكل دولا داخل الدولة " .لذلك تجمع آل التشريعات على أنه حرصا على صيانة الوحدة القانونية ، والسياسية للدولة لا بد وأن يكون إستقلال الوحدات الإدارية المحلية نسبيا تمارسه هذه الوحدات في الحدود المقررة له في القانون ،² وتحت رقابة الهيئات المركزية وعن طريقها تبقى الصلة بين هيئات الإدارة المحلية و السلطة التنفيذية.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب نظام الادارة المحلية.

1- المزايا : من بين مزايا نظام الإدارة المحلية نجد:

- تساعد الإدارة المحلية على " الخلاص من التعقيدات الناجمة عن المركزية الادارية . فوجود الهيئات العامة المحلية التي تتولى الكثير من الشؤون الإدارية في الوحدات الإقليمية ، يساعد على تبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين الإداري . إذ تقوم بحل المشكلات محليا دون إضاعة الوقت ،وتبديد الأموال العامة بالرجوع إلى السلطة المركزية في عاصمة البلاد.
- للإدارة المحلية دور إستراتيجي وفعال في تكوين رؤوس الأموال من خلال إشرافها على الموارد المحلية .وتتميتها للمشاريع ذات الطابع المحلي .إضافة إلى كونها وسيلة هامة من وسائل التوظيف الأمثل للموارد البشرية.

¹ محمد الصغير بعلي، نفس المرجع، ص.15

² محمد الصغير بعلي، نفس المرجع، ص.21.

- الإدارة المحلية أكثر فهما وإستيعابا لحاجات السكان المحليين من الإدارة المركزية في العاصمة .
فمجلس كل ولاية، أو بلدية مثلا يدرك حاجته إلى المرافق المحلية أو ما ينقصها، وما يؤدي إلى حسن سيرها. أكثر بكثير من إدراك السلطة المركزية في العاصمة البعيدة عن الأقاليم.
- إذا كانت اللامركزية الإقليمية من جهة أخرى تضمن العدالة في توزيع الضرائب العامة على سكان الأقاليم .فإنها تمنع طغيان مرافق العاصمة على المرافق المحلية، فلا تستولي الأولى على الضرائب التي يدفعها سكان المنطقة لتتنفق في غير إقليمهم
- الإدارة المحلية مدرسة لإعداد قادة المستقبل ، فهذا الذي يتقن فنون التسيير والنقاش واتخاذ القرار في مجلس البلدية أو الولاية . بإمكانه الإضطلاع بواجباته إذا ما دفعته ثقة الأمة نحو مقاعد البرلمان أو غير ذلك.
- إن وجود الإدارة المحلية هو علاج لأزمة الإدارة في الأقاليم البعيدة عن العاصمة التي لا تتال من الإهتمام، والدعم إلا الجزء اليسير.
- يمكن تفسير الأخذ بنظام الإدارة المحلية إستنادا إلى مبدأ مركزية التخطيط ولامركزية التنفيذ .
حيث توضح الخطة العامة للدولة عن طريق الإدارة المركزية (هيئات التخطيط الوطنية) ولا يمكن تحقيقه على أرض الميدان إلا من خلال أجهزة لامركزية مستقرة على المستوى المحلي.
- من بين أهم المزايا كذلك " تحقيق الديمقراطية في مجال الإدارة . فيمتد المبدأ الديمقراطي من الديمقراطية السياسية ليحقق الديمقراطية الإدارية . فكما يسيطر الشعب على السلطة السياسية في البلاد فإن من حقه أن يسيطر على السلطة الإدارية فيها.
- الإدارة المحلية تتيح الفرص لتجريب النظم الإدارية، وتمييز الناجحة منها عن الفاشلة.

- تساعد الإدارة المحلية على تحقيق السرعة والمرونة في اتخاذ القرارات المحلية .وتغيير طرق الإشراف على إدارة المرافق من إقليم إلى آخر تبعاً لحاجات السكان المحليين المختلفة .وهذا ما يؤدي إلى فاعلية الأجهزة الإدارية ورفع كفاءتها .
- يؤدي تبني نظام الإدارة المحلية إلى وجود نوع من الحركة والحيوية داخل المجتمع آكل .ولا ينحصر الأمر على العاصمة فقط .لأنه بوجود اللامركزية والإستقلال المحلي لا تستحوذ العاصمة على كل الصلاحيات والسلطات في اتخاذ القرارات، وإنما تشاركها الوحدات المحلية.
- تساهم الإدارة المحلية في تنفيذ مشاريع التنمية، ويترتب على مساهمتها تحقيق النجاح لهذه المشاريع.
- الإعتماد على نظام الإدارة المحلية ، أو اللامركزية الإقليمية " نظام تدعو إليه الديمقراطية الحديثة .لأن الديمقراطية معناها أن يتولى الشعب أموره بنفسه .فالشعب يتولى أمور التشريع بواسطة ممثليه النواب، وهو يتولى إدارة شؤونه المحلية بواسطة الهيئات اللامركزية التي ينتخبها وهذه الديمقراطية لا تتجسد إلا بإشراف الشعب ورقابته على شؤونه المحلية.
- ثبت بالتجربة كذلك قدرة اللامركزية الإدارية الإقليمية على مواجهة الأزمات والإضطرابات فالإدارة المحلية توحى لكل إقليم بطرق مواجهة الصعاب، و آليات التغلب عليها.
- تساعد الإدارة المحلية على وضع الخطط ، واتخاذ القرارات بما يتلاءم مع الظروف المحلية مع توفر السرعة في إتخاذ القرارات ، والدقة في حسم الأمور¹.

¹ مصطفى أبو زيد فهمي، الوسيط في القانون الإداري (تنظيم الإدارة العامة)، ج1، ط1، دار المطبوعات الجامعية، 1995، ص92.

العيوب: تتجلى عيوب ومساوئ الإدارة المحلية في

- اللامركزية الإقليمية " تمس الوحدة الإدارية .بما تمنح من إستقلال للهيئات المحلية، ومن توزيع للوظيفة الإدارية بين السلطة المركزية والهيئات اللامركزية .فضلا عن إزدياد روح اللامركزية قد تؤدي إلى تقديم الأفراد مصالحهم الخاصة على الصالح العام،¹ إذ يتولد عن الإستقلالية التي تعرفها الإدارة المحلية تنافس حاد بينها وبين الإدارة المركزية جعلها تميل إلى المصالح المحلية على حساب المصالح العامة.
- هيئات الإدارة المحلية أقل خبرة ودراية بالشؤون العامة .لذلك من الضروري تكملة النقص بتعيين أعضاء فنيين .
- تعاب الإدارة المحلية من الناحية المالية " على أساس أنها تحتاج إلى نفقات كبيرة تتحملها خزينة الدولة.
- تمتع هيئات الإدارة المحلية بالحرية " ولد في أعضائها روح الميل إلى خدمة مصالحهم الشخصية والحزبية على حساب المصالح العامة .وعليه وجه إتهام للإدارة المحلية مفاده أنها معرضة لسوء إستخدام الصلاحيات
- لما كان تشكيل هيئات الإدارة المحلية غالبا ما يتم عن طريق الإنتخاب الذي لا يقوم بالضرورة على الخبرة والكفاءة بفعل وتأثير الدعاية الحزبية، " فقد ينجم عن ذلك هبوط مستوى كفاءة الجهاز الإداري نظرا لتولي إدارة الهيئات المحلية أعضاء قد لا تكون لهم الدراية والمعرفة بأساليب العمل الإداري وتقنياته وقواعده العلمية.²

¹ محمود حلمي، موجز المبادئ القانون الإداري (دراسة مقارنة للتنظيم الإداري والرسمي والتنظيم غير الرسمي)، ط1، دار الفكر العربي، 1978، ص28.

² محمود حلمي، نفس المرجع، ص29.

المطلب الرابع: مشاكل الإدارة المحلية:

إن المتتبع لنظم الإدارة المحلية في الدول المختلفة " يلاحظ أن هذه الأنظمة ليست ثابتة، بل هي محل مراجعة مستمرة في أغلب دول العالم. كما أن تطوير هذه الأنظمة كان محل العديد من المؤتمرات الدولية العالمية منها والإقليمية. وكل الدراسات والتقارير توضح أن هناك مفارقة بين النصوص القانونية المتعلقة بالإدارة المحلية،¹ ونتيجة لذلك فإن اللامركزية الإقليمية تعاني العديد من المشاكل أهمها:

- **المشاكل المالية:** يعد المال هو أساس حياة الهيئات المركزية، أو المحلية. ومن هذا المنطلق فإن الإدارة المحلية لا تتمكن من تحقيق حاجيات سكانها، إلا بامتلاكها في مقابل ذلك على موارد مالية قادرة على ذلك. ومن البديهي أنه كلما إعتمدت الإدارة المحلية على مواردها الذاتية فقط في سد نفقاتها المحلية، كان ذلك أكثر ضمانا لإستقلالها وإبعادها عن الرقابة الشديدة الممارسة من طرف السلطات المركزية. إذ تبين من الواقع أن الإعانات الحكومية وإن كانت تساعد الهيئات المحلية على تحقيق التوازن في ميزانيتها، فإنها في ذات الوقت تضعها تحت سيطرة الحكومة. ولا يفهم من ذلك عدم الإعتماد على الحكومة المركزية. إذ تشكل الإعانات والمنح التي تمنحها الحكومة إلى الإدارة المحلية نسبة عالية جدا من مواردها، كما نجد في الكثير من الدول النامية تبلغ نسبة الإعانات فيها أكثر من 50%.

إن الإدارة المحلية في الجزائر شأنها شأن باقي الدول النامية تعاني من نقص مواردها المالية. فهذه الأخيرة لم تعد تتناسب مع تطور الخدمات التي تقوم بها نتيجة توسع المدن إضافة إلى الأعباء الكثيرة التي تضطلع بها في الوقت الحاضر. "لذلك فمشكلة الهيئات

¹ زهدي يكن، **التنظيم الإداري (تنظيم الإدارة المركزية والمحلية)**، منشورات المكتبة العصرية، بيروت، ص 261.

المحلية في الوقت الحاضر هي في عدم كفاية مواردها للقيام بكافة الإختصاصات التي يعهد بها إليها . أي لإنشاء المرافق لأداء الخدمات اللازمة ولإشباع حاجات سكانها . وتبدو أهمية هذه المشكلة في أنها تخص الإستقلال الفعلي ، والحقيقي للهيئات المحلية . فالواقع أن حرية الهيئات المحلية في الحصول على هذه الموارد ليست حرة كاملة في كل الأنظمة . فهناك قيود تفرضها بعض الدساتير ، والتشريعات في الدول المختلفة على حرية هذه الهيئات في فرض الضرائب والرسوم المحلية ، وعلى حريتها في الإقتراض . كما تقيد حرية تلك الهيئات بالرقابة التي تمارسها السلطة المركزية على ميزانياتها، وعلى وجه صرف إيراداتها المختلفة.¹

- **المشاكل الفنية:** بالإضافة إلى المشاكل المالية التي تتخبط فيها الإدارة المحلية . نجدها كذلك تعاني من نقص الخبرات الفنية ، و انخفاض مستوى كفاءة الموظفين مع تسجيل قلة في عدد المهندسين والمتخصصين ، والعاملين في المؤسسات المحلية (بلدية أو ولاية) ، وهذه من المشاكل التقليدية التي واجهت الإدارة المحلية . كما أن المتتبع لمهام الإدارة المحلية يجد أنها تتطلب الكثير من الدراسات الفنية والمسوحات والإحصاءات الواقعية . فهذه الوظائف تؤثر مباشرة على أحوال البلدة والمواطنين . كما أنها تنعكس على الناحية الإقتصادية والإجتماعية والثقافية . ويرجع عدم وجود الدراسات إلى غياب شعب خاصة بالتخطيط والمتابعة في أجهزة الإدارة المحلية .

و من المشاكل الفنية كذلك نجد إعتقاد معظم الدول النامية على أساليب إدارية متخلفة في تسيير شؤونها . ويقصد بالتخلف الإداري هنا " هو إتباع سياسة وأساليب من شأنها أن

(¹) عادل محمود، حمدي، الاتجاهات المعاصرة في نظم الإدارة المحلية (دراسة مقارنة)، ط1، دار الفكر العربي، 1973، ص20.

تؤدي إلى عدم اللحاق بركب الحضارة ، والتطور الموجود في الدولة المتقدمة .ويظهر ذلك التخلف سواء في العاملين على تسيير شؤون ومرافق الإدارة المحلية، أو في الأساليب التي تتبعها وتنتهجها الإدارة المحلية للوصول إلى أهدافها المحددة لها .وكذلك قضاء مصالح المواطنين.¹

- **المشاكل الإدارية:** من المشاكل التي تواجه نظام الإدارة المحلية في الكثير من الدول النامية نجد المشاكل الإدارية المتمثلة في : الشكوى من الروتين الحكومي الذي يعرقل أعمال الإدارة المحلية ، أو تعدد الإجراءات الحكومية ، فقدان التنسيق بين أعمال الإدارة المحلية وفروعها والدوائر الأخرى ذات العلاقة ،ضعف أجهزة المتابعة والرقابة والتدقيق ، ضعف الجهاز التنفيذي للإدارة المحلية وعدم تفهمه للواقع والظروف المحلية ، إنتشار المحسوبية في تعيين موظفي الإدارة المحلية مما يؤثر على كفاءة العاملين فيها . فغياب التنسيق من المشاكل الإدارية التي تتخبط فيها الإدارة المحلية، ويقصد بالتنسيق تعاون مختلف أجهزة وإدارات الإدارة المحلية والحكومة المركزية .وهذا ما يجعل هذه الأخيرة في حالة تنافر مستمرة، مما يؤدي إلى نوع من الفوضى ، وكثرة المجهودات الضائعة في الإدارة ، زيادة على تبذير الأموال العامة.

مشكل آخر من المشاكل الإدارية هو الميل إلى التقليل من الإختصاصات المحلية وشدة الرقابة. إذ الملاحظ من التشريعات الخاصة بالجماعات المحلية في بعض الدول النامية ميلها إلى التقليل من حرية الوحدات المحلية في مباشرة الإختصاصات المخولة لها .و يتجسد ذلك بطريقة غير مباشرة عن طريق تقليل الإعانات المالية . التي تمكن أجهزة الإدارة المحلية من القيام بواجباتها .إلى جانب هذا تمارس السلطة المركزية رقابة مشددة

¹ محمد عبد الوهاب، البيروقراطية في الإدارة المحلية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2004، ص 79.

على الوحدات المحلية .مما يعوق حركتها عن العمل مع عدم القيام بالواجبات على

الشكل المطلوب¹.

المبحث الثالث : العلاقات العامة في الإدارة المحلية

المطلب الأول: أهمية العلاقات العامة في الإدارة المحلية

تم تلخيصها فيمايلي²:

بما ان العلاقات العامة تقوم على كسب رضا الجمهور وتأييده لتحقيق مصالح مشتركة فان الحاجة لا تقتصر على المؤسسات التجارية بل تتعداها الى المؤسسات العامة ، لان الحكومات تقوم على رضا الشعب وتستمد قدرتها على الاستمرار في ممارسة سلطاتها على تأييد الشعب فان القوى التي غيرت وجه العالم خلال اقل من قرن من الزمان ادت الى رفع مكانة الفرد واهميته وتقليص قوة القادة وسيطرتهم فالشعوب اليوم تحكم بموافقتها وارانيتها فقط وتهتدي بأرائها هي وليس بما يمليه عليه القادة والادارة المحلية الديمقراطية هي التي تكون دائما حريصة على الحفاظ على علاقات طيبة سواء مع موظفيها او مع المواطنين المستفيدين من خدماتها لذلك تضع تحت تصرفهم المعلومات والحقائق المعبرة عن نشاطاتها وخدماتها مستغلة في ذلك جميع الوسائل الاعلامية والاتصالية وفي ذلك الوقت تعمل الادارات المحلية على متابعة اتجاهات الراي العام المحل للتعرف على رغبات الجمهور ومطالب الفئات المختلفة عن طريق ما تنشره مختلف وسائل الاعلام ومختلف خطابات الافراد والهيئات والنقاشات التي تنثار في الندوات والاجتماعات وغيرها .

¹ عبد الرزاق الشخلي، الإدارة المحلية (دراسة مقارنة)، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، بيروت، 1676، ص45.

² عيواج عذراء، واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2008-2009، ص160

لذلك فوجود العلاقات العامة في الإدارة المحلية له أهمية قصوى إذ تضطلع إدارة العلاقات العامة بمهمة الشرح والتفسير والاقناع الذي يحقق الاستجابة والتعاون اللازمين لتنفيذها وإذ كانت الإدارة الخاصة تحتاج إلى العلاقات العامة للتعريف بها فالمؤسسات العامة أحوج منها إلى ذلك خاصة الإدارات المحلية لأن نطاق نشاطها أوسع وجمهورها واسع ويضم كل شرائح وفئات المجتمع وحتى تحقق الإدارة المحلية أهدافها يجب أن يفهم الجمهور طبيعة عملها وكيفية الاستفادة منها وهذا يؤدي إلى تفهمه لمشاكلها والتعاون معها بدل الشكوى منها ونقدها .

ومن الطبيعي أنه كلما زادت أعباء ومسؤوليات الإدارة المحلية تجاه المجتمع المحلي، كلما زادت الحاجة إلى وضع برنامج للعلاقات العامة ليساعد على وجود قنوات الاتصال بين الوحدات المحلية وبين موظفيها وبين المتعاملين معها والمستفيدين من خدماتها ويتبر تبادل الرأي بين الإدارة المحلية والجمهور من ضرورات ومستلزمات الإدارة الرشيدة.

لقد لمست الإدارة المحلية أن العلاقات العامة هي المنفذ الوحيد لإيجاد التعاون الكامل بين الإدارة المحلية والبيئة المحيطة بها من ناحية وبين الأفراد والجماعات داخل الوحدة المحلية ذاتها.

المطلب الثاني: أهداف العلاقات العامة في الإدارة المحلية:

إذا كان الهدف الأساسي لوظيفة العلاقات العامة هو تحقيق التوافق الاجتماعي والانسجام بين أفراد المجتمع وهيئاته ومؤسساته ومع الاتجاهات الحديثة وما يتطلبه ذلك من تطور ونضوج ووعي في جميع وحدات الإدارة المحلية في المجتمع وعلى كافة المستويات فإن وظيفة العلاقات العامة في سبيل سعيها لتحقيق هدفها الأساسي تعمل على النهوض بمسؤولياتها الأساسية والتي تتمثل في دعم الثقة الجماهيرية في وحدات الإدارة المحلية وكسب مؤازرة الجماهير المحلية. ويمكن تحديد الأهداف العامة لوظيفة العلاقات العامة في وحدات الإدارة المحلية على النحو الآتي¹:

(1) نفس المرجع السابق، ص 162

التوفيق بين المطالب الجماهيرية والاهداف العامة للدولة: يعتبر هذا الهدف من بين الاهداف الكبرى التي تسعى العلاقات العامة في الادارة المحلية الى تحقيقها وهذا من خلال شرح سياسات تشغيل الخدمات والمرافق العامة للمواطنين ومتطلباتها والفوائد المترتبة على التجاوب معا وتنفيذها ويخلق التفاهم المتبادل بين المواطن والسلطة المحلية حتى يدرك هذا المواطن ان هناك مصالح عامة تحقق الرفاهية للجميع وتتجاوز نطاق مصلحته الشخصية.

✓ **الاسهام في ايجاد المواطن الواعي المشارك:** وهو هدف تعليمي بالدرجة الاولى لإيجاد مواطن واعي ومدرك لمشكلات محيطه المحلي ومن اجل تحقيق الهدف لا بد من اطلاع المواطن على اهداف الوحدة المحلية مع محاولة التعرف على استفسارات واسئلة المواطنين ثم تعمل على تزويدهم بالإجابات الوافية والصحيحة عليها.

✓ **العلاقات العامة كأداة للتغيير:** مما لا شك فيه ان الوحدات المحلية مطالبة بتغيير القيم والسلوكيات السلبية المنقشية في المجتمع المحلي مع حث هذا الاخير على رعاية وحماية القيم السلوكية الايجابية المنتشرة والعمل على تفعيلها وتنشيطها من خلال وضع برامج العلاقات العامة على مستوى الوحدة المحلية تخدم تلك النوايا.

✓ **العلاقات العامة كعامل وقائي:** تطمح العلاقات العامة لوقاية السلطة المحلية من الوقوع في الاخطاء او اتخاذ قرارات تتعارض مع ارادة السكان والمواطنين المحليين او سوء توظيف المسؤولين لنفودهم ومن خلال معرفتها بكيفيات اداء الخدمات المحلية للمواطنين ودراسة وتحليل اتجاهات الراي العام المحلي يمكننا ان تكون اداة وقائية لكثير من الاضرار من جهة واداة لتصحيح كثير من الاخطاء من جهة اخرى

✓ **زيادة تحسين العلاقات الانسانية في وحدات الادارة المحلية:** هذا الهدف محوره الجمهور الداخلي، فكما ان العلاقات العامة تهتم بالمواطنين المستفيدين من خدماتها فهي تهتم كذلك

بالعاملين والموظفين من خلال العمل على تحقيق أهداف إنسانية أساسية منها رفع معنويات العاملين بوحدات الإدارة المحلية وتحسين ظروف حياتهم ورفع مستوى معيشتهم وتحقيق العدالة بينهم وتوفير شروط الحياة الكريمة لهم من خلال نشر روح الاستقرار والأطمئنان في نفوسهم.

الفصل الرابع:

الإطار التطبيقي

المبحث الأول: مديرية الإدارة المحلية لمقر ولاية غرداية.

المطلب الأول: تعريف الولاية.

إن الولاية جماعة إقليمية لامركزية، تخضع في تنظيمها الأحكام القانون 09/90 المؤرخ في 07 أبريل 1990 المتعلق بالولاية الذي جاء تطبيقا للبادئ التي أقرها دستور 1989. وتتص المادة الأولى من القانون 09/90 على أن "الولاية جماعة عمومية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتشكل مقاطعة إدارية للدولة، تنشأ بقانون" كما أن لها إقليم واسم ومقر، ويطلق إقليم الولاية إقليم البلديات التي تتكون منها، وهي تتشكل من هيئتين¹

1- المجلس الشعبي الولائي:

يعتبر المجلس الشعبي الولائي كهيئة منتخبة تجسد الطبيعة اللامركزية للولاية، كما يدعم المشاركة الشعبية في تسير الشؤون العامة، ويتشكل المجلس من بين القوائم الانتخابية المقترحة من طرف الأحزاب² حيث يتم تسير أعمال المجلس عن طريق المداولات التي يتم عقدها أربع مرات في السنة في دورات عادية، إضافة إلى دورات استثنائية بطلب من الولي، رئيس المجلس، أو من طرف ثلث الأعضاء. يتكون المجلس الشعبي لولاية غرداية من 39 عضو (FLN9، 6، النهضة، 5 حماس، 7 RND، FFS5، 5، FNA، PT3) بحيث يمارس أشغاله عن طريق 9 لجان: لجنة الاقتصاد والمالية لجنة الشؤون الاجتماعية، الفلاحة والري، التهيئة العمرانية، الصناعة النقل والبريد والمواصلات، التكوين المهني والشباب والرياضة، التجارة والسياحة وترقية الإستثمار، الصحة وحماية البيئة، التربية والشؤون الدينية والتعليم العالي:

¹ المادة 8 من القانون 09/90 المؤرخ في 07 أبريل 1990 والمتعلق بالولاية

² المادة 3 من قانون الولاية

المطلب الثاني: تنظيم وسير بعض الأجهزة في الولاية.

2- الوالي:

يعتبر الوالي الممثل الأساسي للسلطات الإدارية والسياسية المركزية على مستوى الولاية، وعلى هذا الأساس فهو ممثل للدولة ومندوب للحكومة في مستوى الولاية¹، فهو يتخذ قرارات الحكومة زيارة على التعليمات التي يتلقاها من كل وزير من الوزراء. ويعد منصبه من المناصب السامية، إذ يعين بمرسوم رئاسي يؤخذ في مجلس الوزراء باقتراح من وزير الداخلية طبقاً للمادة العاشرة للمرسوم التنفيذي 230/90 المؤرخ في 25 جويلية 1995 والمتضمن تحديد المناصب السامية في الدولة، وصلاحيات الوالي منقسمة إلى قسمين: صلاحياته باعتباره ممثل للدولة، وصلاحياته كهيئة تنفيذية للمجلس الشعبي الولائي.

2-1 صلاحيات الوالي كممثل للدولة :

- ✓ ينشط ، ينسق ويراقب عمل مصالح الدولة المكلفة بمختلف قطاعات النشاط في الولاية باستثناء العمل التربوي والجمارك ، وعاء الضرائب ، مفتشيه العمل، الوظيف العمومي ، الرقابة المالية للنفقات العمومية والمصالح التي يتجاوز نشاطها بالنظر إلي إلى طبيعتها إقليم الولاية .
- ✓ ينفذ القوانين والتنظيمات ويمارس أعمال الضبط الإداري على مستوى الولاية كما يسهر على حماية حريات المواطنين وحقوقهم في إطار القانون.
- ✓ توضع تحت تصرف الوالي مصالح الأمن لتطبيق القرارات المتخذة في إطار المحافظة على النظام والأمن والسلامة والسكنية العامة.

(¹) المادة 92 من قانون الولاية

215/94 على أن الديوان يضم من خمسة (5) إلى عشرة (10) مناصب للملحقين بالديوان. تحدد بقرار وزاري مشترك بين وزير المالية والوزير المكلف بالداخلية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية، إلا أن ولاية غرداية نضر (3) ثلاثة ملحقين بالديوان و (4) مكلفون بمهام الملحقين بالديوان، تتكامل أعمالهم لمساعدة الوالي في التطلع على الوضع الهام للولاية في جميع المجالات وذلك تحت سلطة رئيس الديوان، حتى يتسنى للوالي عملية إتحاد القرارات بناء على دراسة مختصة ومدققة بحيث أنه كل واحد مكلف بملف وتوزع الملفات كالتالي: الرأي أمهام، السكن الريفي، التنمية المحلية، المصالحة الوطنية، الصحة.

- الأمانة العامة

تلعب الأمانة العامة دورا استراتيجيا في سير نشاطات الولاية، ويتأسسها الأمين العام الذي يعتبر

الرجل الثاني في الولاية حيث يعين بمرسوم رئاسي، وبهذه الصفة فهو يكلف بما يأتي¹:

- ✓ تنشيط مجموع برامج التجهيز والاستثمار في الولاية والسهر على تنفيذها.
- ✓ متابعة تنفيذ مداورات المجلس الشعبي الولائي والقرارات التي يتخذها مجلس الولاية
- ✓ تولي رئاسة لجنة الصفقات في الولاية.
- ✓ ينظم بالتنسيق مع أعضاء مجلس الولاية المعنيين اجتماعات هذا المجلس ويعدها ويتولى كتابتها.
- ✓ يكون رصد الوثائق والمحفوظات في الولاية ويسيره.
- ✓ يجتمع كلما دعت الحاجة بعضو واحد أو بعدة أعضاء من مجلس الولاية المعنيين لدراسة المسائل الخاصة التي تدخل في إطار تنفيذ برنامج مجلس الولاية ويعلم الوالي بسير الأشغال وللقيام بهذه الأعمال على أحسن وجه، تم تقسيم الأمانة العامة إلى 3 مصالح² وهي مصلحة التلخيص، مصلحة الوثائق، ومصلحة الأرشيف.

¹ المادة 5 من الموضوع التنفيذي 215/94

² المادة 4 من المرسوم التنفيذي 215/94

• مديرية الإدارة المحلية والتقنين والشؤون العامة

- مديرية الإدارة المحلية

تنص المادة 5 من المرسوم التنفيذي 265 /94 المؤرخ في 6 سبتمبر 1995 على أن مديرية

الإدارة المحلية تكلف بـ:

✓ إعداد، مع المصالح الأخرى المعنية، ميزانية التسيير وميزانية التجهيز في الولاية كما تسهر على تنفيذها حسب الكيفيات المقررة.

✓ دراسة واقتراح ووضع كفيات تسيير المستخدمين المعنيين لدى المصالح المشتركة في الولاية.

✓ دراسة وتطوير كل عمليات تحسين مستوى المستخدمين وتكوينهم.

✓ جمع كل الوثائق الضرورية لسير مصالح البلديات سيرا منتظما وتحليلها وتوزيعها.

✓ القيام بكل دراسة وتحليل يمكنان الولاية والبلديات من دعم موارد هما المالية وتحسينها.

✓ ضبط الوثائق المتعلقة بتسيير ممتلكات الولاية وذلك بصفة مستمرة.

✓ دراسة الميزانيات والحسابات الإدارية في البلديات والمؤسسات العمومية والموافقة عليها.

وتتكون مديرية الإدارة المحلية لولاية غرداية من 3 مصالح: مصلحة الممتلكات والميزانيات،

مصلحة التنشيط المحلي ومصلحة المستخدمين.

- مديرية التقنين والشؤون العامة

تتمثل مهمتها في تنفيذ التدابير التي تضمن تطبيق التنظيم العام و احترامه كما تقوم بكل عمل

من شأنه أن يقدم دعما إسناديا يمكن المصالح المشتركة في الولاية من السير سيرا منتظما 1 فهي تسهر

على تطبيق التقنين العام و احترامه و تضمن مراقبة شرعية التدابير التنظيمية التي تقرر على المستوى

(¹) المادة 2 من المرسوم التنفيذي 265/95 المؤرخ في 06 سبتمبر 1995 المتضمن صلاحيات مصالح التقنين والشؤون العامة والإدارة المحلية.

المحلي، تسهر على تبليغ القرارات الادارية الولائية وتنظم، بالاتصال مع الاجهزة والهيكل المعنية، العمليات الانتخابية و تتولى التسيير الاداري للمنتخبين البلديين و الولائيين، كما أنها تطبق التنظيم المتعلق بتنقل الأشخاص تدرس منازعات الدولة و الولاية و تتابعها، و تتخذ اجراءات التسخير و نزع الملكية او الوضع تحت حماية و تتابع ذلك. في ولاية غرداية، يوجد بهذه المديرية ثلاث (3) مصالح: مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات، مصلحة التنظيم العام، مصلحة تنقل الاشخاص.

المبحث الثاني: الجداول الاحصائية

متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول رقم (02).

الجدول رقم (02): متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
العلاقات العامة	المتغير المستقل
الإدارة المحلية الجزائرية	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبة

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قد جرت معالجة البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، فقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 20، وذلك باستخدام الاختبار الإحصائي التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: ذلك لوصف نتائج إجابات أفراد العينة.

عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج SPSS، ثم تحليلها ومناقشتها¹.

المطلب الأول: تحليل النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة

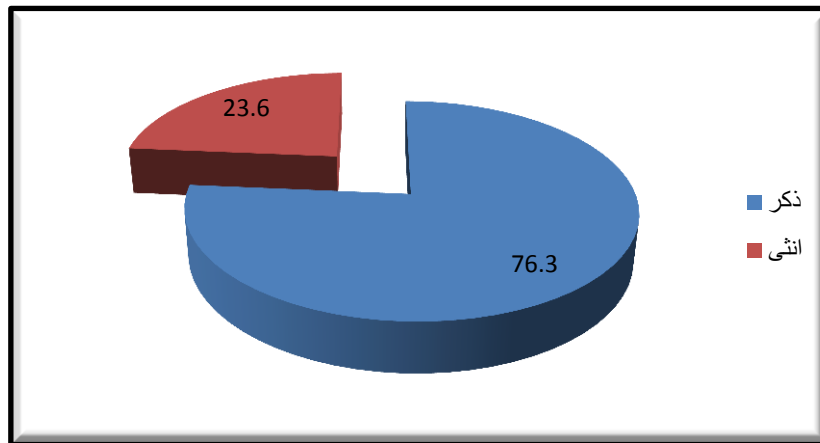
1- توزيع أفراد العينة تبعا للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
ذكر	29	76,3
أنثى	09	26,6
المجموع	38	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS.

الشكل رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات جدول نتائج SPSS.

¹ كل ما سيتم عرضه في هذا المطلب من نتائج "الجدول والأشكال" مأخوذ من نتائج المعالجة بـ SPSS (أنظر الملاحق)

حسب الجدول رقم (03) نلاحظ أن نسبة الذكور تبلغ (76,3%) في حين أن نسبة الإناث بلغت (23,6%) فقط وهذا يفسر طبيعة العمل في المديرية حيث يحد استقطاب الذكور لشغل هذا النوع من العمل. كما أنه يعود لطبيعة العمل بالمديرية الذي يتطلب تواجد الذكور أكثر من الإناث، وبالتالي نلاحظ بأن هناك نقص في توظيف العنصر النسوي بالمديرية محل الدراسة.

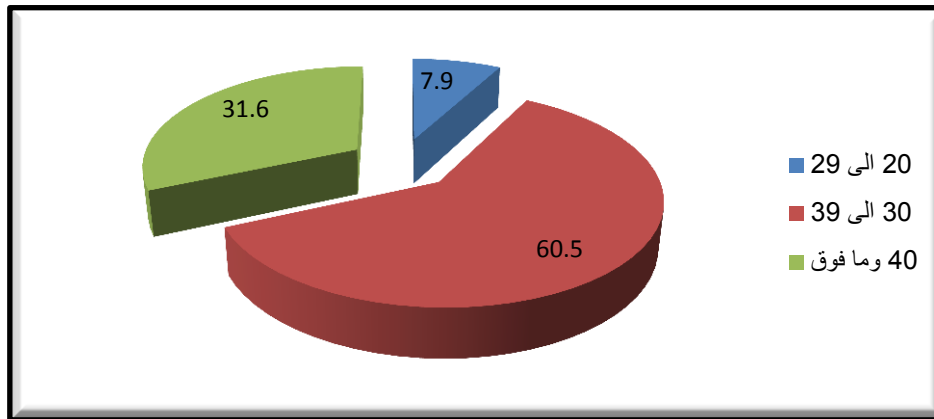
02- توزيع أفراد العينة تبعا للسن: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
من 20 إلى 29	3	7,9 %
من 30 إلى 39 سنة	23	60,5 %
من 40 فما فوق	12	31,6 %
المجموع	38	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS.

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (04) أن هناك (23) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (30-39) سنة أي ما نسبته (60,5%)، وهي الفئة الأكثر تكرارا، ونجد أيضا (12) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (40 فما فوق) سنة بنسبة (31,6%)، في حين نجد (3) أفراد من الفئة العمرية (20-

29) سنة بنسبة قدرت ب (9,07%)، وهي أقل الفئات تكرارا، وهذا راجع إلى قلة فرص التوظيف في المديرية.

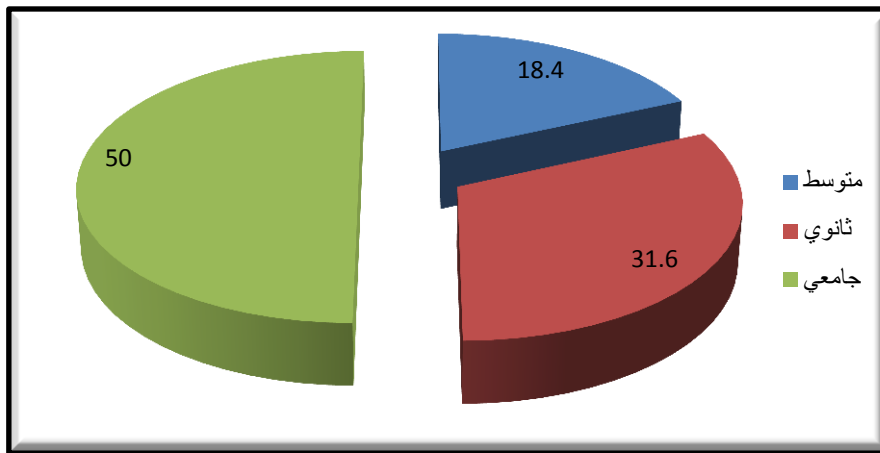
03- توزيع أفراد العينة للمستوى التعليمي: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

البيان	العدد	النسبة %
متوسط	7	18,4 %
ثانوي	12	31,6 %
جامعي	19	50,0 %
المجموع	38	100,0 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS.

الشكل رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (05) أن (19) فردا من مجتمع الدراسة هم من ذوي المستوى الجامعي أي ما نسبته (50,0%)، وتليه فئة ثانوي ب (12) فردا أي ما نسبته (31,6%)، بينما حلت في المركز الأخير فئة المتوسط بتعداد (07) أفراد أي ما نسبته (18,4%)، وهذا يبرز ارتفاع المستوى التعليمي لدى العاملين بالمديرية، وهذا ما من شأنه أن يعكس بالإيجاب على نتائج الدراسة نظرا لتقافة ووعي المستجوبين للإستبيان، كما أنه لديهم مؤهلات علمية تخول لهم تحقيق نتائج إيجابية للمديرية.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة ومناقشتها

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في التكرار الحسابي، والنسبة المئوية، في تحليل إجابات وآراء الأفراد حول ما جاء من فقرات في الاستبيان، حيث سنتناول في البداية مدى وجود جهاز مختص بالعلاقات العامة بالمديرية من خلال الإجابات الخاصة بأفراد العينة، ثم تحليل إجاباتهم المتعلقة الوسائل الإتصال المستخدمة في المديرية، ثم تحليل إجاباتهم المتعلقة بالمشاكل والعراقيل التي تواجه العلاقات العامة بمديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية.

المطلب الثاني: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور الكشف عن وجود جهاز إداري للعلاقات العامة في المديرية

رقم (06) يوضح وجود جهاز مختص للعلاقات العامة بالإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية

الرتبة	النسبة المئوية %	التكرار	الإحتمالات
02	/	/	نعم
01	100,0	38	لا
/	100,0	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج SPSS

يبين الجدول أعلاه أن أفراد العينة في المديرية محل الدراسة، قد أكدوا على عدم وجود قسم مختص بالعلاقات العامة داخل المديرية، إذ احتلت المرتبة الأولى الإجابة "لا" بنسبة (100%) وهي نسبة مرتفعة جدا من حيث درجة الموافقة، وهذه النتائج تؤكد عدم وجود جهاز مختص بالعلاقات العامة بالمديرية محل الدراسة، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جدول رقم (07) يوضح الإجابة على السؤال في حالة الإجابة بلا فمهي الجهة المكلفة بالاتصال داخل

المديرية

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
01	10	26,30
02	03	07,90
03	25	65,8
المجموع	38	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة أن القسم المكلف بالموارد البشرية

هو المسؤول الأول المكلف بالاتصال، فقد جاء تكراره (25) أي بنسبة (65,80)، تليها في المرتبة

الثانية: " خلية الإتصال " وقد جاءت بتكرار يقدر ب(10)، أي بنسبة(26,30) تليها في المرتبة الثالثة:

الأمين العام" فقد جاء تكرارها الحسابي (03)، أي بنسبة(07,90) وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر

المستجوبين أن عدم توافق العاملين بالمديرية، وتدارب الإجابات، و يعود ذلك لعدم وجود جهاز مكلف

ومعتمد واحد. أي أن المديرية لا تمتلك قسم خاص مكلف بالاتصال.

الجدول رقم (08): يوضح الإجابة على سؤال هل هناك إتصال بينك و بين موظفي القسم المكلف

بالإتصال؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	25	65,8
لا	13	34,2
المجموع	38	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS.

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة أن معظمهم على إتصال بموظفي القسم المكلف بالإتصال، فقد جاء تكرار الإجابة نعم (25) أي بنسبة (65,80) ، ولا يقصد ذلك أنها المكلفة بالإتصال بهم فهي ليست بديل عن وجود جهاز العلاقات العامة في المديرية. في حين النسبة القليلة للإجابة لا التي جاءت بتكرار يقدر ب(13)، أي بنسبة(34,2)، كشفت عن عدم وجود اتصال بينها وبين القسم المكلف بالاتصال.

الجدول رقم (09) يوضح الإجابة على حالات اتصال الجمهور الداخلي بأفراد العينة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
دائما	2	5,3
أحيانا	22	57,9
نادرا	14	36,8
المجموع	38	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة أن اتصال الموظفين بالقسم المكلف بالاتصال يكون أحيانا، حيث بلغت نسبته 57,9 في حين بلغ احتمال نادرا (36,8)، أما احتمال دائما فقد بلغ نسبة (5,3)، و عليه نكشف أن القسم المكلف بالإتصال لا يقوم بأدوار جهاز العلاقات العامة التي محورها الأساسي هو الإتصال الدائم.

الجدول رقم(10) يوضح الإجابة على سؤال ما هو عدد العاملين في القسم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
(5-1)	31	81,6
أكثر من 5	07	18,4
المجموع	38	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS.

يمثل الجدول أعلاه نسبة 81,6 من الموظفين الذين يتصلون بالقسم المكلف بالإتصال على الإطلاع بعدد أفرادها الحقيقيين والمقدر ب ال فئة 1-5 أما النسبة المتبقية المقدرة ب 18,4 فهي غير مطلعة على العدد الحقيقي، وهذا يكشف عن وجود خلل وظيفي، حيث نجد أن الموظفين غير مطلعين على العدد الحقيقي لأفراد القسم المكلف بالإتصال نظرا لغياب الإتصال الدائم بينهم.

الجدول رقم (11) يوضح الإجابة عن سؤال ما هو تخصص الموظفين بهذا القسم تخصصات الموظفين؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
إعلام آلي	10	26,3
تسيير و اقتصاد	15	39,5
إعلام و إتصال	4	10,5
حقوق	8	21,1
علوم تجريبية	1	2,6
المجموع	38	100 و 0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

يبين الجدول أعلاه أن أغلب تخصصات الموظفين تسيير وإقتصاد وجاء هذا بنسبة (39,5) لتليها

إعلام الآلي بنسبة (26,3)، ثم تخصص الحقوق بنسبة (21,1)، وفي الأخير علوم تجريبية بنسبة

(2,6)، وهذه النتائج تشير إلى تعدد التخصصات بهذا القسم وعدم وجود مختصين بهذا المجال.

الجدول رقم (12) يوضح للإجابة عن سؤال ماهي المهام الموكلة لهذا القسم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
إعلانية	01	2,6
إستشارية	22	57,9
إتصالية	09	23,7
إدارية	06	15,8
المجموع	38	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج (SPSS) أنظر الملحق رقم د).

تكشف لنا البيانات الواردة في الجدول أن معظم المهام الموكلة في هذا القسم تكون استشارية وهذا جاء بنسبة (57,9) تليها المهمة الإتصالية بنسبة (23,7)، وبعدها الإدارية بنسبة (15,8)، بينما سجلت المهمة الإعلانية نسبة (2 و6)، والملاحظ هنا أن هذا الانحياز إلى المهمة الاستشارية يعد من المهام الرئيسية في هذا القسم.

الجدول رقم (13) يوضح للإجابة على السؤال ما مدى اعتماد المؤسسة على القسم المكلف بالإتصال

الإحتمالات	التكرار	النسبة %
درجة صغيرة	08	21,1
درجة متوسطة	08	21,1
درجة كبيرة	22	57,9
المجموع	38	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من أفراد العينة أجمعوا على أن إعتقاد الإدارة المحلية على القسم المكلف بالإتصال هو بدرجة كبيرة وهذا ما دلت عليه نسبة 57,9% بينما مثلت كل نسبة الذين يرون أن المديرية تعتمد على القسم المكلف بالإتصال بدرجة متوسطة وصغيرة 21,1%، والسبب الرئيسي في تفاوت هذه النسب راجع إلى أن الموظفين يتعاملون مع هذا المكتب بدرجات متفاوتة حسب طبيعة عملهم.

المطلب الثالث: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور البيانات المتعلقة بوسائل الإتصال المستخدمة في المديرية

الجدول رقم (14) يوضح الإجابة على سؤال هل يستخدم قسم العلاقات العامة مختلف وسائل الإتصال

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
15,8	06	نعم
84,2	32	لا
100,0	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج (SPSS) أنظر الملحق رقم 03 - د).

يبين الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة كانت إجابتهم بلا وهذا ما جاء بنسبة 84,2، بينما البقية فكانت الإجابة بنعم بنسبة 15,8، وهذه النتائج تشير إلى أن المديرية لاتنوع في إستخدام وسائل الإتصال. ويعود ذلك إلى الموظفين لعدم احتكاكهم بهذا القسم، وهذا ناتج لعدم وجود إتصال دائم ومستمر بهذا القسم الحساس.

الجدول رقم (15) يوضح معالم الإجابة على سؤال في حالة الإجابة بلا ما نوع هذه الوسائل المستخدمة

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
7,9	03	مطبوعة
84,2	32	سمعية
2,6	1	سمعية بصرية
5,3	2	أخرى
100,0	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج SPSS) أنظر الملحق رقم 03- ب).

تكشف لنا البيانات والبيانات الواردة في الجدول ان وسائل الاتصال الاكثر استعمالا هي الوسائل السمعية وذلك بنسبة 84,2 تلتها المطبوعة بنسبة 7,9 في حين مثلت الوسيلة المعبر عنها بأخرى نسبة 5,3 اما الوسيلة السمعية بصرية بنسبة 2,6, ويتبين من هذه النسب ان الوسائل المستخدمة من طرف القسم المكلف بالاتصال في المديرية هي وسائل تقليدية متنوعة بين الوسائل السمعية في الصدارة تليها الوسائل المطبوعة وهذا ناتج لطبيعة اعمال المكاتب الادارية.

الجدول رقم (16) يوضح ترتيب وسائل الاتصال المستخدمة حسب درجة استخدامها:

الاحتمالات	الرتبة	التكرار	المعامل	التكرار المعدل	المجموع	الرتبة
لوحة الاعلانات	1	5	5	25	77	5
	2	1	4	4		
	3	7	3	21		
	4	0	2	2		
	5	25	1	25		
المطويات	1	16	5	80	132	2
	2	1	4	4		
	3	13	3	39		
	4	1	2	2		
	5	7	1	7		
الهاتف	1	16	5	80	142	1
	2	2	4	8		
	3	16	3	48		
	4	2	2	4		
	5	2	1	2		
الانترنت	1	0	5	0	122	3
	2	25	4	100		
	3	0	3	0		
	4	9	2	18		
	5	4	1	4		
الاجتماعات	1	1	5	5	95	4
	2	9	4	32		
	3	2	3	6		
	4	26	2	52		
	5	0	1	0		

نلاحظ من الجدول اعلاه ان الهاتف احتل المرتبة الاولى من حيث درجة الاستخدام وجاءت المطويات في الدرجة الثانية تليها الانترنت، فالاجتماعات واخيرا لوحة الاعلانات وتشير هذه الاعداد الى ان الوسيلة الاساسية المستخدمة هي الهاتف نظرا لتوفرها الدائم والسهولة في الاستعمال، غير ان هذا لا يلغي استعمال الوسائل الاخرى، اذ انها تؤخذ بعين الاعتبار ومتكاملة في تنفيذ القسم المكلف بالاتصال في مديرية الادارة المحلية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل ب SPSS
الجدول رقم (17) يوضح الإجابة على سؤال ما هو تقييمك لوسائل المستخدمة في القسم

النسبة المئوية%	التكرار	الإحتمالات
92,1	35	نوعا ما
7,9	3	غير مناسبة
100,0	83	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم).

نلاحظ من هذا الجدول أن النسبة العالية تقدر بـ 92.1% ترى أن الوسائل المستخدمة من طرف القسم المكلف بالاتصال في المديرية هي مناسبة نوعا ما تليها نسبة 7.9% من افراد العينة التي ترى بان وسائل الاتصال المستخدمة هي غير مناسبة ويدل ذلك على استيعاب الوسائل الاتصالية المستخدمة من طرف هذا الاخير في المديرية لمعظم موظفيه على العموم.

المطلب الرابع: تحليل النتائج ووجهات النظر أفراد عينة الدراسة حول المشاكل والعراقيل التي تواجه العلاقات العامة في مديرية الإدارة المحلية في مقر ولاية غرداية

الجدول رقم (18) يوضح الإجابة على سؤال ماهو مفهومك للعلاقات العامة

النسبة المئوية%	التكرار	الإحتمالات
2,6	1	وظيفة إتصالية تهتم بشؤون الموظفين و مشاكلهم
31,6	12	وظيفة اتصالية تهتم بالموظفين فقط
65,8	25	وظيفة إدارية
100,0	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم).

نلاحظ أن جل أفراد العينة كان مفهومهم للعلاقات العامة ووظيفة ادارية بنسبة 65.8% تليها وظيفة اتصالية تهتم بالموظفين فقط بـ 31.6% وفي الاخير يرى البعض انها وظيفة اتصالية تهتم بشؤون الموظفين ومشاكلهم 2.6%.

الجدول رقم (19) يوضح الإجابة على السؤال حسب رأيك هل ترى وجود إهتمام من طرف المسؤولين بالموظفين:

النسبة المئوية%	التكرار	الإحتمالات
5,3	2	دائما
89,5	34	أحيانا
5,3	2	أبدا
100,0	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل بـ SPSS (أنظر الملحق رقم 03-هـ).

يوضح الجدول أعلاه نسبة كبيرة من أفراد العينة تقدر بـ 89.5% التي تمثل أحيانا وترى وجود اهتمام من طرف المسؤولين بالموظفين يليها الاحتمال " دائما " و "أبدا " بنسبة تقدر بـ 5.3% ترى عدم وجود اهتمام من طرف المسؤولين بالموظفين وهذا نظرا لعدم سيرورة الاتصال بينهم.

الجدول رقم (20) يوضح الإجابة على السؤال هل يهتم المسؤولون بالمواطنين

النسبة المئوية %	التكرار	الإحتمالات
2,6	1	دائما
97,4	37	أبدا
100,0	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 03-و).

يوضح الجدول أعلاه نسبة كبيرة من أفراد العينة تقدر ب 97.4% تنفي عدم وجود اهتمام المسؤولين بالمواطنين والمتمثلة في الاحتمال أبدا تليها نسبة 2.6% والمتمثلة في الاحتمال دائما.

الجدول رقم (21) يوضح الإجابة على السؤال هل يعمد المسؤولون على إخفاء الحقائق التي تهم

العمال والموظفين

النسبة المئوية %	التكرار	الإحتمالات
7.9	3	دائما
92.1	35	أحيانا
100	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03-ه).

يوضح الجدول أغلبية أفراد العينة ويقدر ب 92.1% يرى أن المسؤول في المديرية يعمد على إخفاء الحقائق التي تهم العمال والموظفين تليها 7.9% ترى دائما ان المسؤول يعمد على إخفاء هذه الحقائق.

الجدول رقم (22) يوضح معامل الإجابة على سؤال هل يعتمد المسؤولون على إخفاء الحقائق التي تهتم المواطنين

النسبة المئوية%	التكرار	الإحتمالات
13,2	5	دائما
84,2	32	أحيانا
2,6	1	أبدا
100,0	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03-هـ).

نلاحظ من الجدول الموضح أعلاه أن ترى ان معظم افراد العينة يؤكدون بنسبة 84.2% و المتمثلة في الاحتمال احيانا ان المسؤولون يعتمدون على اخفاء الحقائق التي تهتم المواطنين وهذا بالدرجة الاولى أما بالدرجة الثانية ترى ان الاحتمال دائما و المقدر بنسبة 13.2% و في المرتبة الثالثة التي تقدر بالاحتمال ابدا نسبة قدرها 2.6% تمثل ان المسؤول يعتمد على اخفاء الحقائق التي تهتم المواطنين.

الجدول رقم (23) يوضح معامل الإجابة على سؤال هل ترى وجود مشاكل في الإتصال بين المسؤولين و الموظفين

النسبة المئوية%	التكرار	الإحتمالات
92,1	35	نعم
7,9	3	لا
100,0	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03-هـ).

نلاحظ من الجدول أن أفراد العينة أكدت بنسبة كبيرة وتقدر بـ 92.1% وهي نسبة كبيرة جدا، بوجود مشاكل في الاتصال بين المسؤولين والموظفين فيما نفت بقية العينة ذلك بنسبة 7.9% من أفراد العينة، وهذا ما يؤكد غياب الإتصال.

الجدول رقم (24) يوضح معامل الإجابة على سؤال ماهي المشاكل التي تواجه قسم العلاقات العامة:

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
إدارية	6	15,8
مالية	2	5,3
وظيفية	5	13,2
نقص المختصين	12	31,6
عدم وجود قسم مستقل	13	34,2
المجموع	38	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

يبين الجدول أعلاه أن المشكل الأكبر الذي يواجه قسم العلاقات العامة هو عدم وجود قسم مستقل وذكر

بنسبة 34,2 %، لتليها بعد ذلك نقص المخاصمين بنسبة 31,6 %، ثم الإدارية بنسبة 15,8 %، ثم

الوظيفية بنسبة 13,2 %، وفي الأخير المالية وذلك بنسبة 5,3 % . وهذا النتائج تبين أن الإدارة لابد أن

تعزز من ثقافة الإتصال وذلك بتوفير قسم مختص بالعلاقات العامة.

الجدول رقم (25) يوضح معامل الإجابة على سؤال هل يمارس قسم العلاقات العامة بمقر ولاية غرداية

نشاطاته على أكمل وجه؟

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	1	2,6
لا	37	97,4
المجموع	38	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

يبين الجدول أعلاه أن قسم العلاقات العامة بمقر ولاية غرداية لا يمارس نشاطاته وجاء بنسبة 97,4

% وهذا ما يؤكد عدم إهتمام المديرية بالعلاقات العامة، وعدم توفر ثقافة الإتصال في محيط المديرية هذا

ما يعيق سير الإدارة ويصعب تداول المعلومات بين مصالحها.

التوصيات:

في ضوء النتائج المتحصل عليها ، خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات تدخل ضمن تحسين الآليات الجيدة لمساعدة المؤسسة على الرقي إلى التميز نوجزها في النقاط التالية:

- 1/ تعزيز ثقافة العلاقات العامة بالمديرية المحلية الجزائرية وتخصيص قسم خاص بالعلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمديرية، وتجسيده على أرض الواقع.
- 2/ الإقتناع بأهمية العلاقات العامة ، ودورها الكبير في إنجاح العمل الإداري.
- 3/ العمل على إنتقاء الموظفين المؤهلين للعمل في مجال العلاقات العامة والحرص على الإرتقاء بمستواهم من خلال الدورات التدريبية.
- 4/ الحرص على السيورة الجيدة للمعلومات وتبليغها للموظفين (الجمهور الداخلي)، والمواطنين (الجمهور الخارجي) حتى تضمن قدر عالي من التأثير والتجاوب.
- 5/ تطوير و تنويع وسائل الإتصال التي توظفها الإدارة المحلية في إتصالاتها الداخلية بين مختلف مستوياتها التنظيمية، والمتسمة بالمرونة و السرعة و الحداثة حتى تسمح لها بتحسين خدماتها.
- 6/ ضرورة تدريب جميع الموظفين بالإدارة المحلية على فن العلاقات العامة ، مع ضرورة إختيار الموظفين ذوي الكفاءات العالية.
- 7/ ضرورة إعتقاد الإدارة المحلية الجزائرية على سياسة كشف الحقائق مع الجمهور الداخلي و الخارجي، و هذا من خلال فتح قنوات و أساليب مختلفة في الإتصال و التأكد من فعاليتها حتى يسهل تنقل المعلومات في كل الإتجاه.

خاتمة

خاتمة:

من خلال الدراسة تبين أن العلاقات العامة تبقى هي الوسيلة العلمية والعملية التي تستخدمها وحدات الإدارة المحلية لزيادة فعاليتها.

كما أن العلاقات العامة تعتبر عنصر مهم بشكل كبير في العملية التنظيمية للإدارة المحلية الجزائرية الساعية لزيادة فاعليتها، حيث لأن وجود العلاقات العامة حلا للعديد من الصعوبات والضغوطات التي تواجه الإدارة كونها المحرك الأساسي لتداول المعلومات داخل الإدارة بين مختلف مستوياتها ومصالحها. وبذلك فهي استراتيجية تؤدي عند تطبيقها بفعالية إلى خلق قيمة للإدارة و يحقق لها أهدافها بكفاءة و فعالية.

كما تعد العلاقات العامة وظيفة وقائية من وقوع الإدارة المحلية في أخطاء عند اتخاذ قراراتها التي تتعارض والمصالح الشخصية للمواطنين. لذلك فبرامج العلاقات العامة ضرورية جدا للرد على الانتقادات الداخلية و الخارجية.

إذن فوجود جهاز له أهمية قصوى في الإدارة المحلية، حيث تساعد على توطيد الصلة بينها وبين الجماهير المتعامل معها بدءا بالجمهور الداخلي من خلال تهيئة الظروف المادية و المعنوية المشجعة على العمل في جو يسوده الاتفاق و تبادل المعلومات وصولا إلى الجمهور الخارجي. لكن للأسف لا نجد أن الإدارة المحلية الجزائرية لم تستوعب بعد وظيفة العلاقات العامة ومدى أهميتها في إنجاح العمل الإداري وتحقيق فعاليته. وهذا ما تم تأكيده من خلال هذه الدراسة، في مديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية، فهي مهملة في مسألة إيجاد جهاز العلاقات العامة داخل هيكلها التنظيمي، والذي من شأنه مساعدتها على الاستقرار و الانسجام مع الجمهور الداخلي والموظفين و الخارجي و المواطنين.

وفي الأخير نرجو أن تكون هذه الدراسة لبنة إضافية من لبنات البحث العلمي في ميدان العلاقات العامة، كما نرجو أن تكون هذه الدراسة قد استطاعت إعطاء صورة عن واقع العلاقات العامة في تفعيل الإدارة المحلية، ونأمل أن تحقق إثارة إهتمام المسؤولين في الإدارة المحلية بأهمية العلاقات العامة في الإدارة المحلية و بدورها الكبير في تحقيق الاستقرار و النجاح.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أ/ المراجع باللغة العربية

- ابراهيم منير شلبي، المرفق المحلي (الدراسة المقارنة)، ط1، دار الفكر العربي، 1977
- أبو زيد مصطفى فهمي، الوسيط في القانون الإداري (تنظيم الإدارة العامة)، ج1، ط1، دار المطبوعات الجامعية.
- أحمد محفوظ جودة، "العلاقات العامة" مفاهيم و ممارسات "، ط1، دار زهران، للنشر و التوزيع، عمان، 2008.
- أنس جعفر قاسم، أسس التنظيم الإداري والإدارة المحلية بالجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1978.
- بشير العلق، العلاقات العامة في الازمات، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- بن فايز علي الجحني، مدخل الى العلاقات العامة و الانسانية، الطبعة الأولى، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.
- بن مرسل أحمد ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2007.
- جرادات عبد الناصر ، مقدمة في العلاقات العامة، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- الجندي مصطفى، الإدارة المحلية وإستراتيجيتها، منشأة المعارض الإسكندرية، 1987
- حزام فلاح الحشر، برامج العلاقات العامة و مدى تحقيقها لأهدافها ، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة الرياض، 2004.
- حسن مهدي زويلف، العلاقات العامة نظريات و أساليب، الطبعة الاولى، مكتبة المجتمع العربي، للنشر و التوزيع.
- حلمي محمود، موجز المبادئ القانون الاداري (دراسة مقارنة للتنظيم الاداري و الرسمي و التنظيم غير الرسمي)، ط1، دار الفكر العربي، 1978.
- شروخ صلاح الدين ، منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2003.
- شريف طارق يونس، إدارة العلاقات العامة، ط1، دار اثراء للنشر و التوزيع ،عمان، الأردن، 2008.
- شريف علي، مبادئ الإدارة (مدخل الأنظمة في تحليل العملية الإدارية)، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001
- الشيخلي عبد الرزاق ، الإدارة المحلية (دراسة مقارنة)، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، بيروت.

- الشبخلي عبد الرزاق ، الإدارة المحلية ، دراسة مقارنة، جامعة مؤتة، الأردن، 2001.
- شيهوب مسعود، أسس الإدارة المحلية و تطبيقاتها، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون سنة نشر
- صالح حسن سليمان القضاة، إدارة العلاقات العامة، مدخل في إدارة المستشفيات والخدمات الصحية، ط1، دار وائل للنشر، 2013.
- الصغير محمد بعلي، قانون الإدارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر و التوزيع، عنابة.
- صقر أحمد عاشور ، الإدارة المحلية (مدخل بيئي مقارن)، ط1، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت، 1979
- عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة و العولمة، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- عبد الغني غانم، التنظيم المجالي حاضرا ومستقبلا في ولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه دولة في التهيئة العمرانية، قسم التهيئة العمرانية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- عبد المجيد مروان إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
- عبد الناصر جرادات، مقدمة في العلاقات العامة، الطبعة العربية، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2011.
- عبد الوهاب محمد، البيروقراطية في الإدارة المحلية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2004
- عبيدات محمد ، محمد أبو نصار، منهجية البحث العلمي، ط2، دار وائل للطباعة و النشر، 1999.
- عذراء عيواج ، واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة قسنطينة، 2008-2009.
- عوابدي عمار ، القانون الاداري، ج1، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000
- غريب عبد السميع غريب، الإتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، 2003.
- فؤاد محمد، عبد الباسط، القانون الاداري (تنظيم الإدارة، نشاطها، ووسائلها)، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ص36.
- محمد سلمان الطماوي، الوجيز في نظم الحكم والإدارة، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة ، 1962.
- محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر. 2009
- محمد علي أبو العلاء، العلاقات العامة في ضوء الاعلان و تكنولوجيا الاتصال، دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع، 2013 .
- محمد محمد الجوهري، العلاقات العامة بين الإدارة و الإعلام، المكتبة الإنجلومصرية، القاهرة، 1968.
- محمد محمود الجراح، أصول البحث العلمي، دراسة للنشر والتوزيع، ط، عمان، 2008.

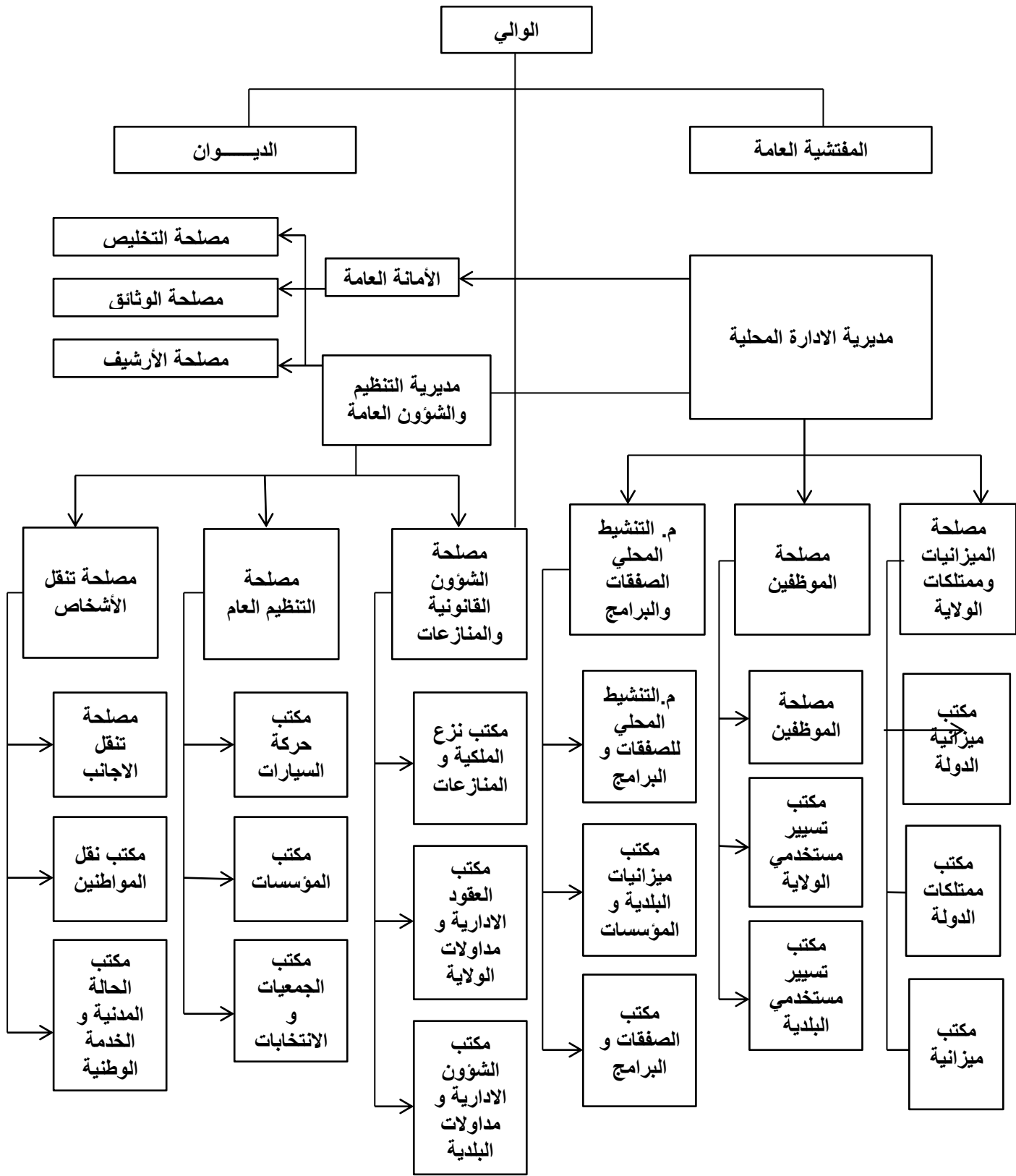
- محمد نجيب صراير، العلاقات العامة " الأسس و المبادئ "، جامعة اليرموك، اربد، الأردن، 2001.
- محمود عادل حمدي، الاتجاهات المعاصرة في نظم الادارة المحلية (دراسة مقارنة)، ط1، دار الفكر العربي، 1973.
- مصطفى ربحي عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج و أساليب البحث العلمي، ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2000.
- مصطفى ربحي عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال و العلاقات العامة، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2005.
- مصطفى محمد كمال، تكنولوجيا الاتصال والأزمات، ط1، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2012.
- منير محمد حجاب، الموسوعة الإعلامية، م6، 2003.
- نايف معتز طروانية، حدود السلطات الوصاية الادارية على الهيئات اللامركزية المصلحية في الاردن، رسالة ماجستير في القانون العام، جامعة الشرق الاوسط، الاردن، 2013.
- ياسر ثامر البكري، إدارة المستشفيات، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، بدون سنة نشر.
- يكن زهدي، التنظيم الاداري (تنظيم الادارة المركزية والمحلية)، منشورات المكتبة العصرية، صدا وبيروت.

ب/ مراجع باللغة الأجنبية:

- George S. Blair, Government At the Grass – Roots, California, Palisades Publishers, 1977
- Pat Bow Man and Nigel Elis, Manual of Public Relation, London, 1969
- Scott M. Cut lip and Allen H. Center Effective Public Relations Prentice-H all, 1961

الملاحق

الهيكل التنظيمي لولاية غرداية



المصدر: الادارة المحلية لولاية غرداية

جامعة غرداية

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

تخصص اتصال و علاقات عامة

استمارة استبيان حول:

واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية
الجزائرية دراسة حالة مديرية الإدارة المحلية-
بمقر ولاية غرداية

هذه الاستمارة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

نرجو منكم التعاون معنا بالإجابة الدقيقة و الموضوعية على ما تتضمنه الاستمارة من أسئلة

ملاحظة:

المعلومات التي تقدمها تستعمل للأغراض البحث العلمي

ضع (ي) علامة X في خانة الاختيار الذي تراه مناسباً

ياشرف الاستاذ :

— سعدي منصور —

من أعداد الطالبة :

— لشهب حنان.

السنة الجامعية 2016/2017

• البيانات الشخصية :

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: 20 الى 29 30 الى 39 40 وما فوق
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- بيانات الكشف عن وجود جهاز مختص بالعلاقات العامة في مديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية غرداية .

- 4- هل يوجد عندكم جهاز مختص بالعلاقات العامة؟ نعم لا
- 5- في حالة الاجابة بـ : " لا " فما هو القسم المكلف بالاتصال داخل مديرية الإدارة المحلية؟
خلية الاتصال الأمين العام المكلف بالموارد البشرية
- 6- هل هناك اتصال بينك و بين موظفي القسم المكلف بالاتصال؟ نعم لا
- 7- في حالة الاجابة بنعم هل يكون اتصالاتك معهم؟: دائما أحيانا نادرا
- 8- ما هو عدد العاملين في هذا القسم :
- 9- ما هو تخصص العاملين في هذا القسم : اعلام آلي تسيير و اقتصاد
علوم تجريبية اعلام و اتصال
- اخرى أذكرها :
- 10- ما هي المهام الموكلة الى هذا القسم : تسويقية اعلانية اتصالية
استشارية
- اخرى أذكرها :
- 11- ما مدى اعتماد مؤسستكم على هذا القسم : درجة صغيرة درجة متوسطة
درجة كبيرة

• بيانات متعلقة بوسائل الاتصال المستخدمة في المديرية ؟

- 12- هل يستخدم قسم العلاقات العامة مختلف وسائل الاتصال ؟: نعم لا
- 13- في حالة الاجابة بلا ما نوع هذه الوسائل المستخدمة ؟: مطبوعة سمعية س
معية بصرية اخرى
- 14- رتب هذه الوسائل حسب درجة استخدامها ؟: لوحة الاعلانات المطويات
الهاتف الانترنت الاجتماعات
- 15- كيف هو تقييمك للوسائل المستخدمة من طرف قسم العلاقات العامة في مقر الولاية ؟:
مناسبة نوعا ما غير مناسبة

• بيانات خاصة بالمشاكل و العراقيل التي تواجه العلاقات العامة في مديرية الإدارة المحلية بمقر

ولاية غرداية:

- 16- حسب رأيك هل ترى وجود اهتمام من طرف المسؤولين بالموظفين و العمال : دائما
أحيانا أبدا
- 17- هل يهتم المسؤولون بالمواطنين : دائما أحيانا أبدا
- 18- هل يعتمد المسؤولون على اخفاء الحقائق التي تهم العمال و الموظفين : دائما أحيانا
أبدا
- 19- هل يعتمد المسؤولون على اخفاء الحقائق التي تهم المواطنين : دائما أحيانا أبدا
- 20- هل ترى وجود مشاكل في الاتصال بين المسؤولين و الموظفين و العمال : نعم لا
- 21- ما هي المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة في رأيك : ادارية مادية وظيفية نقص
المختصين عدم وجود قسم مستقل
- 22- أخرى أذكرها :
- هل يمارس قسم العلاقات العامة بمقر ولاية غرداية نشاطاته على أكمل وجه : نعم لا