



LARBI TEBESSI – TEBESSAUNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الإنسانية

الميدان: علوم إنسانية
الشعبة: علوم الإعلام والاتصال
التخصص: اتصال تنظيمي

العنوان:

دور العلاقات العامة للجماعات المحلية في تحسين صورة الخدمة العمومية
دراسة ميدانية بالهيئة الولائية - ولاية تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعه: 2019

إشراف الأستاذ:

بن مهدي مرزوق

إعداد الطالب:

ملوك ليلى

سلاطية سناء

جامعة العربي التبسي - تبسة
Universite Larbi Tebessi - TEBESSA
لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
سلطاني علي	أستاذ محاضر - أ-	رئيسا
بن مهدي مرزوق	أستاذ محاضر - أ-	مشرفا ومقررا
كاف كريمة	أستاذ محاضر - ب-	عضوا مناقشا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون ... " سورة التوبة الآية 105

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ... ولا تطيب اللحظات إلا بذكر ... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ...
ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك 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 بالهبة والوقار. إلى من علمني العطاء بدون انتظار. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار. أرجو من الله أن يمدّ في عمرك لتري ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد ...

والذي العزيز

إلا ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان والتفاني. إلى بسمه الحياة وسر الوجود. إلى من كان بطنها لي وعاء وحجرها لي أمان وثديها لي سقاء. إلى من تغمرني بحنانها وتنير لي دربي بشموع عمرها. إلى قرة عيني إلى القلب الكبير إلى الشمس التي أشرفت بها دنياي والنور الذي فاضت به عيناى ينبوع الحنان وكهف الأمان إلى من كان لمسها لي سندا إلى من سهرت معي الليالي إلى من كان دعاءها سر نجاحي إليك أنت أعلى الحيايب

أمي الحبيبة.

إلى من بهم أكبر وعليم أعتمد إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها إلى من عرفت معهم الحياة

إخوتي حمزة - علاء الدين.

إلى توأم روحي ورفيقة دربي إلى صاحبة القلب الطيب والنوايا الصادقة إلى سر ابتسامتي ورفيقة حياتي أختي **حبيبة قلبي سهام** إلى القلب الطاهر والرفيق إلى النفس الصافية إلى ريحان حياتي جدتي الغالية أطال الله في عمرها **فجرة.**

إلى من لم يكتب لهما الله في هذه الدنيا أن يبقوا معي إلى من انطفأت شمعتهم في حياتي ولم يروا ثمرة نجاحي رغم حبهما العظيم

لي جدتي الغالية فاطمة - عمي العزيز مصطفى - جدي الحبيب العروسي رحمهم الله.

بفرقة التخرج وبدمعة الفراق أهدي هذا العمل إلى كل من أحبني وأحب مساعدتي إلى من تذوقت معها طعم الحياة وأجمل اللحظات إلى صديقتي ورفيقة دربي إلى التي جعلها الله أختي إلى من تطلعت لنجاحي بنظرات الأمل إلى من رافقتني طيلة

المسيرة الدراسية بالجامعة ومعها سرت الدرب خطوة بخطوة وما تزال ترافقتني أختي وصديقتي **سنا**

إلى أخواتي الذين لم تلدهن أمي إلى من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير إلى من عرفت كيف أجدهم

وعلموني أن لا أضيعهم إلى أحن مخلوق في الكون **كوكي الحبة** إلى الهداة **سلسبيل** إلى الجميلة **حياة** إلى الرائعة **آسيا** إلى الغالية

سارة والحنونة **رحاب** إلى الطيوبة **مروى** إلى كل من **صوفيا، مهي، جيهان، ندى، أنس الوجود، يسرى، غنية، ألفة، إيمان،**

بثينة، دلندة، إلى من ذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلبي.

وبكل نخر واعتزاز أهدي عملي المتواضع هذا إلى كل من عائلة **ملوك وملكية**

بقلم ملوك ليليا

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون ... " سورة التوبة الآية 105

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ... ولا تطيب اللحظات إلا بذكر ... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ...
ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك 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 بالهيبية والوقار. إلى من علمني العطاء بدون انتظار. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار. أرجو من الله أن يمدّ في عمرك لترى ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد ...

والذي العزيز

إلا ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان والتفاني. إلى بسمة الحياة وسر الوجود. إلى من كان دعاءها سر نجاحي وحنانها بلسمي جراحي إلى أغلى الحبايب

أمي الحبيبة.

إلى من بهم أكبر وعليم أعتمد إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها إلى من عرفت معهم الحياة

إخوتي بثينة - منار - كوثر - سيف الدين - علاء الدين

إلى خطيبي ورفيق دربي إلى من أرى التفاؤل بعينه والسعادة في ضحكته، وحبتي التي أزهرت أيامي وفتحت براعم الغد إلى من تطلعت لنجاحي بنظرات الأمل، هذه الحياة بدونك لاشيء معك أكون وبدونك مثل لا شيء في نهاية مشواري أريد أن

أشكرك على موافقك النبيلة إسلام

إلى توأم روحي ورفيقة دربي إلى صاحبة القلب الطيب والنوايا الصادقة إلى شمعة تنير ظلمة حياتي إلى من تطلعت لنجاحي بنظرات الأمل إلى من رافقتني طيلة المسيرة الدراسية بالجامعة ومعها سرت الدرب خطوة بخطوة وما تزال ترافقني أختي

وصديقتي ليليا

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس الصافية إلى رياحين حياتي جداتي وفرة عيني رحمهما الله عقيلة وفاطمة

إلى أخواتي اللواتي لم تدهن أمي إلى من تحلّوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينايع الصدق إلى من معهم سعدت وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن

لا أضيعهم صديقتي **سليمة - سمى - خلود - إيمان - بثينة**

إلى الوجه المفعم بالبراءة إلى سر ابتسامتي إلى الكتكوتة الرائعة **آلاء الرحمن**

وأهدي عملي هذا المتواضع هذا إلى عائلتي **سلاطينة وشبوط**

بقلم سلاطينة سناء

شكر وتقدير

كن علما .. فإن لم تستطع فكن متعلما، فإن لم تستطع فأحب العلماء فإن لم تستطع فلا تبغضهم.

بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد تكلفت بإنجاز هذا البحث، نحمد الله عز وجل على نعمه التي منّ بها علينا فهو العلي القدير، كما لا يسعنا أن نخص بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى الدكتور المشرف "**بن مهدي مرزوق**" الذي تفضل بالإشراف علينا ولم يخل علينا بإرشاداته وتوجيهاته طول مدة انجاز البحث والتي ساهمت في تجاوز العقبات وتذليل الصعوبات، نسأل الله تعالى أن يزيده في علمه وفضله.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى من زرعو التفاؤل في دروبنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والمعلومات فلهم منا جزيل الشكر وأخص منهم الأستاذة **مسلوب فاطمة الزهراء** "التي أسهمت بشكل وفير في تشجيعنا أثناء إنجاز البحث" إلى أساتذتنا الكرام الذين أشرفوا على مناقشة هذه المذكرة وإثراء هذا البحث العلمي

إلى الذين كانوا عوننا لنا في بحثنا هذا ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحيانا في طريقنا إلى من مدوا لنا يد العون

الزميل **صحراوي جهاد وبونخلة منال**.

إلى كافة أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال

كما لا ننسى أن نتقدم بأرقى وأثمن عبارات الشكر والعرفان إلى القائمين على جامعة العربي التبسي (كلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية) وكل العاملين بها.

كما نتقدم بالشكر والعرفان إلى كل عمال ولاية تبسة (فرع الإدارة المحلية). ولكل من سقطت أسماءهم سهواً

وإلى كل من تحمل معنا نصيبا وافرا من العناء لكي نكمل هذا البحث والذي نتمنى ومن كل أعماق قلوبنا أن ينال رضا

الجميع جملة وتفصيلا.

مع تحيات صاحبتنا البحث

ملوك ليليا**سلاطية سناء**

فهرس (فهرس)

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر وعرفان
أ-هـ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
05	أولاً: الإشكالية
06	ثانياً: التساؤلات الفرعية
06	ثالثاً : أسباب اختيار الموضوع
07	رابعاً: أهمية الموضوع
08	خامساً: أهداف الدراسة
09	سادساً: تحديد المفاهيم
18	سابعاً : الدراسات المشابهة
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
33	تمهيد
33	أولاً: مجالات الدراسة
33	1- المجال المكاني
33	2- المجال البشري
34	3- المجال الزمني
35	ثانياً: المنهج المستخدم
38	ثالثاً: مجتمع البحث والأساليب الإجرائية للبحث
39	رابعاً: أدوات جمع البيانات
الفصل الثالث: نتائج الدراسة	
43	تمهيد
44	أولاً: تفسير وتحليل البيانات
44	1- عرض وتفريغ البيانات والتعليق عليها
86	ثانياً: نتائج الدراسة

86	1- النتائج الجزئية
89	2- النتائج العامة
91	3- مناقشة النتائج
94	خاتمة
96	قائمة المراجع
-	الملاحق

فهرس المرادف

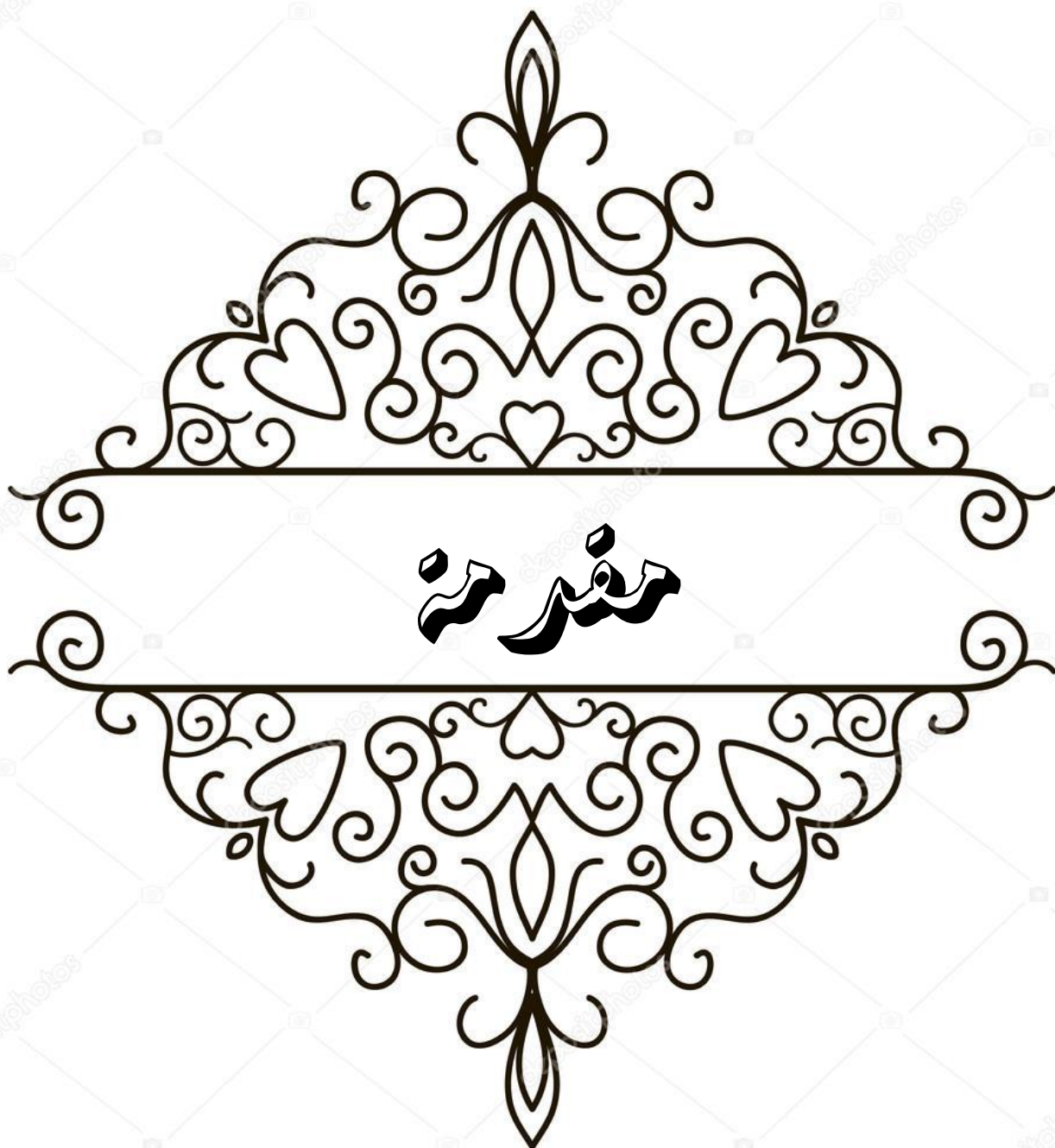
الصفحة

العنوان

- الجدول رقم 01 : يبين توزيع أفراد العينة حسب النوع 40
- الجدول رقم 02 : يبين أفراد العينة حسب متغير السن 42
- الجدول رقم 03 : يبين أفراد العينة حسب الدرجة العلمية 44
- الجدول 04 : يبين الجهة التي تقوم بالاتصال بالموظفين داخل الولاية 46
- الجدول 05 : يبين الخدمات المقدمة للموظفين 48
- الجدول رقم 06 : يبين تقييم علاقة المواطن بجهاز العلاقات العامة 50
- الجدول رقم 07 : تقييم اهتمام جهاز العلاقات العامة بتحسين المرفق العام 52
- الجدول 08 : إذا كانت إجابة المبحوثين بنعم 54
- الجدول رقم 09 : يبين الأهداف التي يسعى الجهاز لتحقيقها 56
- الجدول 10 : يبين أيام استقبال المواطنين 58
- الجدول 11: يبين الوسائل المستخدمة لمعرفة احتياجات المواطنين في أيام الاستقبال 60
- الجدول 12: يبين مدى استجابة الولاية للاستفسارات وشكاوي المواطنين 62
- الجدول 13: يبين مدى اعتماد الولاية على نظم تقنية لتقييم الخدمات للمواطنين 64
- الجدول 14: يبين مساهمة الموظف في تقديم الخدمات للمواطنين لعكس صورة ذهنية جيدة عن الولاية 66
- الجدول 15: يبين لنا تقييم مستوى الخدمات والنشاطات التي يقدمها المرفق العام في الوقت الحالي 68
- الجدول 16: يبين إنجاز الخدمة العمومية للمواطن بدقة وبشكل صحيح دون أخطاء منذ الوهلة الأولى 70
- الجدول 17: يبين مدى امتلاك المعرفة والمهارة المطلوبتين لإظهار حسن الاستقبال للمواطن والحرص على حل مشاكله 72
- الجدول 18 يبين مساهمة الاتصال الشخصي من قبل الموظف تجاه المواطن في تحسين الخدمة المقدمة له 74
- الجدول 19: يبين زيادة التواصل المباشر بين المواطن والإدارة المحلية (المرفق العام) 76
- الجدول 20: يبين التقليل من طوابير الانتظار وتحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمة العمومية يساهم في رضا المواطن..... 78
- بشكل كبير
- الجدول 21: قيام الموظف بالرد المباشر على انشغالات المواطنين 80

فهرس المحتاا

الصفحة	العنوان
40	الشكل رقم 01 : يبين توزيع أفراد العينة حسب النوع
42	الشكل رقم 02 : يبين أفراد العينة حسب متغير السن
44	الشكل رقم 03 : يبين أفراد العينة حسب الدرجة العلمية
46	الشكل 04 : يبين الجهة التي تقوم بالاتصال بالموظفين داخل الولاية
48	الشكل 05 : يبين الخدمات المقدمة للموظفين
50	الشكل رقم 06 : يبين تقييم علاقة المواطن بجهاز العلاقات العامة
52	الشكل رقم 07 : تقييم اهتمام جهاز العلاقات العامة بتحسين المرفق العام
54	الشكل 08 : إذا كانت إجابة المبحوثين بنعم
56	الشكل رقم 09 : يبين الأهداف التي يسعى الجهاز لتحقيقها
58	الشكل 10 : يبين أيام استقبال المواطنين
60	الشكل 11: يبين الوسائل المستخدمة لمعرفة احتياجات المواطنين في أيام الاستقبال
62	الشكل 12: يبين مدى استجابة الولاية للاستفسارات وشكاوي المواطنين
64	الشكل 13: يبين مدى اعتماد الولاية على نظم تقنية لتقييم الخدمات للمواطنين
66	الشكل 14: يبين مساهمة الموظف في تقديم الخدمات للمواطنين لعكس صورة ذهنية جيدة عن الولاية
68	الشكل 15: يبين لنا تقييم مستوى الخدمات والنشاطات التي يقدمها المرفق العام في الوقت الحالي
70	الشكل 16: يبين إنجاز الخدمة العمومية للمواطن بدقة وبشكل صحيح دون أخطاء منذ الوهلة الأولى
72	الشكل 17: يبين مدى امتلاك المعرفة والمهارة المطلوبتين لإظهار حسن الاستقبال للمواطن والحرص على حل مشاكله.....
74	الشكل 18 يبين مساهمة الاتصال الشخصي من قبل الموظف تجاه المواطن في تحسين الخدمة المقدمة له
76	الشكل 19: يبين زيادة التواصل المباشر بين المواطن والإدارة المحلية (المرفق العام)
78	الشكل 20: يبين التقليل من طوابير الانتظار وتحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمة العمومية يساهم في رضا المواطن بشكل كبير
80	الشكل 21: قيام الموظف بالرد المباشر على انشغالات المواطنين



مقدمة:

تُعتبر الجماعات المحلية تنظيم إداري للهيئات المحلية المركزية واللامركزية، حيث تبنته الجزائر منذ الاستقلال وعلى عدة مراحل مختلفة، تضمن وحدتين أساسيتين هما البلدية والولاية، إذ اعتمدت الدولة الجزائرية هذا النوع من التنظيم الإداري تماشياً مع توجه أغلب الدول التي تتبنى نظام الإدارة المحلية.

وبما أن الإدارة المحلية نابعة من صميم الشعب فهي وحدها التي تستطيع تأكيد وحدة المجتمع باستثارة الرأي العام المحلي للاهتمام بالمشكلات الإنسانية وإشراك المواطنين في الوصول إلى حل لها، ومن ثمة تفعيل التنمية المحلية بألين الوسائل.

إذ أن المساهمة الشعبية هي روح الإدارة المحلية والمحور الذي ترتكز عليه، ولقد أصبح من الأمور المؤكدة أن تلعب الإدارة دوراً أساسياً في عملية التنمية الشاملة التي لا توحيد دولة إلا ويدفعها الطموح أن تقطع أشواطاً ملموسة على طريقها.

وعليه أولت الجزائر من منطلق هذا التنظيم الإداري أهمية بالغة لتثبيت مركزية النظام على مستوى الجماعة المحلية فاهتمت بتنظيمها على الوجه الذي يسمح بتوسيع مجال اختصاصها ليشمل إلى حد بعيد كل الشؤون ذات الطابع المحلي.

ولما كانت التطورات الزمنية وظهور وسائل الإعلام والمبتكرات التكنولوجية والعلمية في مجال الإدارة والاتصال وغيرها حتمية ساهمت في تطور العديد من المؤسسات والإدارات الوطنية والمحلية خدمة لتلبية احتياجات الأفراد والمجتمعات.

كان كذلك وجوب جهاز إداري مختص يعمل بصورة مباشرة على تحقيق التقاهم مع الجماهير المحلية سواء داخليا أو خارجيا، وهذا الجهاز يتمثل في جهاز العلاقات العامة، حيث أصبحت وظيفة حيوية في كافة المؤسسات التي تُمارس فيها ولم يعد من الممكن الاستغناء عنها أو عن نشاطها.

وتعمل العلاقات العامة باتجاهين، فمن جهة تُؤمن العلاقة بموظفيها والعاملين في إطارها، ومن جهة أخرى تُعنى بالعلاقة مع الجمهور الخارجي الذي يستفيد من خدماتها أو يشاركها في تحقيق تلك الخدمات.

وذلك عن طريق فتح قنوات الاتصال بين تلك الإدارات وجماهيرها والتعريف بأهدافها وبرامجها وسياستها وتطلعاتها من جانب، والتعريف على الاحتياجات المتغيرة والمشكلات المتزايدة من جانب آخر، وبهذا كله أصبحت العلاقات العامة مرافقة لكل إدارة ناجحة.

وعليه فإن إدارة العلاقات العامة على مستوى الجماعات المحلية سواء كانت ولاية أم بلدية تسعى من خلال جهازها الإداري إلى شرح والتفسير والإقناع الذي يحقق الاستجابة الايجابية من طرف جمهورها وتعتمد عليها الإدارة المحلية لزيادة درجة فعاليتها وجودتها وسرعة توفيرها للخدمات المختلفة وتقديمها للمواطنين.

ويتوقف نجاح مهمة هذه الجماعة المحلية في مجال تقديم الخدمات العامة على ضمان استقرارها وإبعادها عن المشاكل التي تعطل شؤون المواطنين لأن هذه الخدمات العمومية تعد المطلب الأساسي والرئيسي للمواطن وتحسينها وترشيدها هو الهدف الذي تسعى الجماعة المحلية إلى تجسيده قصد تحسين سير ونجاعة المرافق العامة، وكسب ثقة وولاء المواطن ونشر الوعي والتأثير في الرأي العام المحلي والمحافظة على العلاقات الطيبة سواء مع موظفيها أو مع المواطنين المستفيدين من خدماتها.

لذلك من المفترض أن يضع جهاز العلاقات العامة على الدوام تحت تصرفهم المعلومات والحقائق المعبرة عن نشاطها وخدماتها مستعملة جميع الوسائل الإعلامية والاتصالية وفي ذات الوقت يعمل هذا الجهاز على متابعة اتجاهات الرأي العام المحلي للتعرف على رغبات المواطن ومطالب الفئات المختلفة.

ونظرا للدور الكبير الذي تلعبه العلاقات العامة للجماعات المحلية في تحسين صورة الخدمات العمومية، جاءت هذه الدراسة لإبراز ذلك مع تعيين ولاية تبسة ميدان للدراسة والتحليل.

ورغبة منا في وضع هذه الدراسة في مطاف الدراسات الحديثة التي تعتمد في كتابتها وتحريرها على تدوين أهم المحطات المنهجية والإجرائية وتدوين النتائج ومناقشتها، قسمنا البحث إلى ثلاث محاور أساسية:

المحور الأول الإطار المنهجي للدراسة، تطرقنا فيه لإشكالية الدراسة بدءا بتحديد المشكلة، تساؤلات وأسباب اختيار الموضوع، ثم تناولنا فيه أهمية وأهداف الدراسة، تحديد المفاهيم والدراسات السابقة.

أما المحور الثاني الإجراءات المنهجية، تطرقنا فيه إلى مجالات الدراسة (المجال البشري، المكاني، الزمني) ثم المنهج المتبع، مجتمع البحث وعينته، أخيرا أدوات جمع البيانات.

المحور الثالث تضمن الجانب التطبيقي الميداني ونتائج الدراسة حيث قمنا بتحليل وتفسير الإجابات المتحصل عليها من إستمارة الإستبانة وكذا التعليق عليها، والتي تضمنت 03 محاور: مكانة العلاقات العامة في الهيئة المركزية المتمثلة في ولاية تبسة كذلك، مساهمة أشكال الاتصال للعلاقات العامة في تحسين الخدمة العمومية للهيئة اللامركزية للولاية، ثم أخيرا آليات قياس الخدمة العمومية التي تقدمها الإدارة المحلية للمواطن ثم ختمنا دراستنا بأهم النتائج العامة والجزئية المتوصل إليها ومناقشة النتائج، وخاتمة.

الفصل الأول والإطار المنهجي للدراسة

أولاً: الإشكالية:

أصبح موضوع تيسير الجماعات المحلية من أهم المواضيع المطروحة على الساحة السياسية والاقتصادية، نظراً للدور الهام الذي ما فتئت تؤيده هذه الوحدات وهيئاتها، حيث تعتبر وسيلة لتنظيم الخدمات العمومية المحلية لوصولها على نحو سليم.

فالجماعات المحلية مكون أساسي ومحوري للجهاز الإداري في أي دولة، حيث تمثل ذلك الأسلوب الإداري الذي يكفل توفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية فيما تباشر من اختصاصات محددة في مجال الوظيفة الإدارية التي تضطلع بها السلطة المركزية في الدولة أساساً، بهدف تنمية مجتمعاتها وإشباع حاجات مواطنيها مع خضوع الهيئات لقدر من الرقابة والسلطة المركزية في الدولة.

إذ الهدف الأساسي للجماعات المحلية وضرورة إنشائها هو تحقيق إدارة مرفق محلي ذو نفع عام يأخذ بالخصوصيات المحلية ويقرب الإدارة من المواطن ويسمح للمواطنين بالمشاركة في صنع القرار.

وعلى العموم فإن الإدارة المحلية وجدت أساساً لتوفير مختلف الخدمات العمومية المحلية للمواطنين والزامية تأمينها لهم، حيث يقودنا هذا الهدف الأساسي الذي نشأت من أجل الإدارة العمومية (الجماعات المحلية) ومن تقديم الخدمة العمومية للمواطنين إلى المفهوم الذي يرتبط بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة تسعى إلى زيادة درجة إشباع الحاجات العامة للمجتمع من خلال ممارسة الوظائف والمهام والأنشطة في مختلف المجالات والاقتصادية والاجتماعية والسياسية بغرض تحسين صورتها من خلال ضمان الرضا العام للمواطن من جهة وزيادة رفاهية المجتمع من جهة أخرى.

وبهذا فإن الخدمة العمومية المقدمة للمواطن الجزائري فهي متعددة المجالات والاختصاصات والإصلاحات والتي تتمثل خاصة في: التنمية، النشاط الاجتماعي، التعمير، التجهيز، الأنشطة والاقتصادية،...

وكذلك تعدد الإدارات الناتجة لهذه الخدمة خاصة من الجانب الإداري في تقديم الوثائق وعلاقة المواطن بهذه الجماعات المحلية، حيث حول لها القانون كل الأنشطة التي من خلالها لا يمكن تحقيق هذه الخدمات العمومية على مستوى إقليمها الجغرافي .

ولكن بالرجوع إلى واقع معظم الجماعات المحلية، فإننا نلاحظ أنها تعاني من مشاكل عديدة ومتعددة تتصل بمختلف الخدمات المحلية من طرق، صحة، نظافة، فوضى عمرانية، إنارة، تهيئة محيط،... مما شكل وضعا كارثيا في عدم قدرتها على توفير الخدمات العمومية المحلية للمواطنين بفعالية.

ومقابل كل هذا نجد دوما عدم الرضا من طرف المواطنين عن هذه الخدمات المقدمة من طرف الجماعات المحلية بسبب رداءتها، أو عدم ارتفائها إلى مستوى تطلعاتهم وآمالهم.

ولتتفادي مؤسسة الجماعات المحلية هذه التحديات تلجأ إلى إدراك العلاقات العامة من أجل تحسين صورتها وصورة خدماتها بمواجهة هذه التحديات والنهوض بها إلى مستوى راقى، فالمؤسسة العصرية القادرة على تقديم الخدمات بسرعة وكفاءة والقادرة على التخطيط والاستشراف أي الانتقال من مجرد مرفق تقليدي جامد تقتصر وظيفته على إصدار بعض الوثائق والشهادات إلى مؤسسة عصرية ذات تكامل وظيفي تقدم خدمات عمومية ذات جودة.

ومن ما سبق نطرح التساؤل التالي: ما هو دور مصالح العلاقات العامة للجماعات المحلية عينة الدراسة في تحسين صورة الخدمة العمومية؟!

ثانيا: التساؤلات الفرعية :

- ما هي مكانة العلاقات العامة في الهيئة المركزية المتمثلة في ولاية تبسة ؟
- كيف تساهم أشكال الاتصال للعلاقات العامة في تحسين الخدمة العامة في الجماعات المحلية عينة الدراسة؟

- ما هي آليات قياس الخدمة العمومية التي تقدمها الإدارة المحلية للمواطن؟

ثالثا : أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيار الباحث لمشكلة ما دون سواها من المشكلات التي تحتاج إلى دراسة ومعالجة له مبرراته وأسبابه، حيث تعتبر هذه الدوافع لاختيار موضوع جدير بالدراسة وعلى ضوء ذلك فإن أسباب اختيارنا لهذا الموضوع تتمثل في :

أسباب ذاتية :

- الرغبة الشخصية في التعرف على الدور الذي تؤديه العلاقات العامة للجماعات المحلية في تحسين صورة الخدمة العمومية في الهيئة الولائية .
- الاهتمام الذاتي لمعرفة كيف تساهم العلاقات العامة للجماعات المحلية في تكوين صورة حسنة عن خدماتها العمومية لدى مواطنيها .
- التدريب على إنجاز بحث علمي والاستفادة منه في إنجاز بحوث أخرى .

أسباب موضوعية :

- الأهمية التي يمكن ان تحظى بها العلاقات العامة في الجماعات المحلية ودورها الأساسي في تحسين خدماتها العمومية في الولاية.
- الاهتمام الكبير بالعلاقات العامة من طرف الإدارة المحلية.
- توفر عدد كافي من مراجع العلاقات العامة والجماعات المحلية التي تمكننا من إنجاز هذه الدراسة.
- قابلية الموضوع للدراسة الميدانية.

رابعاً: أهمية الموضوع :

تتجلى أهمية الموضوع المتناول في:

- الاهتمام المتزايد بالعلاقات العامة والحاجة الملحة لها باعتبارها نشاط حيوي داخل الجماعات المحلية لما لها من أثر في نجاحها وتعاملها مع المواطن عند تقديم الخدمات العمومية لها.
- تساعدنا هذه الدراسة في إبراز الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في تحسين خدماتها العمومية، من وجهة نظر الموظفين لكسب ثقة وولاء المواطنين.
- الدور المحوري الذي تؤديه العلاقات العامة من أجل ضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية لمواطنيها.
- تمثل الخدمات العمومية الدور الأساسي الذي لا يمكن الاستغناء عنه في الجماعات المحلية لذا تتكفل بضمانها للمواطنين بكافة الطرق.

خامسا: أهداف الدراسة:

من القواعد البديهية أن أي دراسة مهما كان مجالها تقوم وتتأسس على أهداف معينة تسعى إلى تحقيقها لذا فالباحث مطالب برسم الخطوط العريضة لدراسة بغية تحقيق أهداف بحثه وهذه الدراسة تهدف إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التمرن على إعداد الدراسات العلمية وتطبيق أدواتها تطبيقا إجرائيا صحيحا.
- تدعيم الأبحاث العلمية والدراسات الأكاديمية في ميدان العلاقات العامة داخل الإدارات الحكومية عموما والإدارات المحلية خصوصا.
- الكشف عن المجهودات التي تبذلها الإدارة المحلية في سبيل تحسين صورتها لدى مواطنيها من خلال ترقية الاتصال بواسطة العلاقات العامة.
- التعرف على مكانة إدارة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة موضوع الدراسة وكيفية عملها، وكذا مختلف أساليب والوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها في نشاطها .
- يهدف البحث إلى إبراز دور وأهمية الجماعات المحلية في حياة المواطنين وتحقيق رفاهيتهم وتحسين نوعية الحياة من طرف الموظفين، عن طريق ضمان الخدمات الأساسية التي تضمن إطار معيشي ملائم متكامل في كل جوانبه.
- الخروج بتوصيات من شأنها تفعيل دور العلاقات العامة في تقديم الخدمات العمومية المحلية ومواكبة الطلب عليها وتحسين نوعيتها لمسايرة طلبات المواطنين.

سادسا: تحديد المفاهيم :

■ العلاقات العامة:

لغة: من حيث البناء اللفظي لمصطلح العلاقات العامة نجد أنها مركبة من كلمتين الأولى **العلاقات** والثانية **العامة**.

العلاقات: وتعني التواصل الناجم عن تفاعل فردين أو أكثر وتتحقق هذه العلاقة بعد حدوث فعل ورد فعل إيجابي. وتكون حصيلة علاقات اجتماعية تعاونية أو على العكس من ذلك يكون اتجاهها سلبيًا ويقود إلى علاقات متوترة قد تؤدي إلى التفكك والاختلاف بين الأفراد.¹

العامة: هنا يقصد بها جماهيرية أي مجموعة الجماهير المختلفة التي يتصل عملها أو ترتبط مصالحها ونشاطها بالهيئة وفي معظم الحالات يمكن القول بأن هناك جمهور خاص لكل هيئة خدمات أو إنتاج وهو عبارة عن مجموع المتعاملين أو المستفيدين أو المهتمين بنشاط الهيئة.²

اصطلاحا:

على الرغم من أن هذا المصطلح قد أصبح شائعا في ميدان الإدارة والعلوم الإدارية فإن الباحثين لم يتوصلوا إلى تعريف محدد، لذلك جاءت تعاريف العلاقات العامة مختلفة من باحث إلى آخر ومن هيئة إلى أخرى ومن قاموس إلى آخر، ويمكن ذكر عينة منها على أساس التصنيف الآتي:

تعريف الهيئات العالمية لمصطلح العلاقات العامة:

تعريف المعهد البريطاني للعلاقات العامة:³ هي الجهود الإدارية المرسومة والمستمرة التي تهدف إلى إقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين هيئة وجمهورها وبالتالي إن تعريف المعهد البريطاني للعلاقات العامة جد مختصر لأنه حددها في الجهود الإدارية وقد أغفل أهمية وجود الوسائل والأساليب الاتصالية والكفاءة اللازمة لذلك، كما أنه لخصت أهداف العلاقات العامة في التفاهم المتبادل بين الجمهور والمؤسسة.

1 عبد الرزاق محمد الدليمي، المدخل إلى العلاقات العامة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011 ص 35.

2 محمد بهجت كشك، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007، ص 10.

3 محمد منير حجاب، سعد محمد وهبي، المدخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل العام، المدخل البيئي، المدخل الإداري،

المدخل البحثي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ص 10.

أما جمعية العلاقات الدولية: عرفت بأنها وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة التي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة إلى كسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهتمها، والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والتعاطف والتأييد خلال قياس اتجاهات الرأي العام لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياستها وأنشطتها، وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الإعلام الشامل المخطط.¹

وعناصر هذا التعريف تنحصر بالآتي:²

وظيفة إدارية: انطلاقاً من الاعتبار بأن العلاقات الناتجة عن نشاطات المؤسسة تؤلف قيمتها، ترى الإدارة نفسها ملزمة بالاضطلاع بمسؤولية تحسين تلك العلاقات إلى أقصى الدرجات الممكنة، تأميناً لتحقيق الغاية التي أنشئت المؤسسة من أجلها.

وظيفة دائمة ومنظمة: إن تعريف العلاقات العامة على أنها وظيفة دائمة ومنظمة من شأنه أن يعطينا فكرة واضحة عما يجب أن نكون عليه، أكثر من نشاط تحققه المؤسسة من خلال علاقاتها المتعددة وأبعد الجهود التي تلتزم ببذلها لإنشاء العلاقات الطيبة وتأمين استمرارها.

عرفت دائرة المعارف الأمريكية العلاقات العامة: بأنها هندسة بشرية تقوم على الصيغ الإعلانية المحببة قد يصلح لها الشعار المعبر (ابتسم دائماً) وأحياناً تتم العلاقات العامة بعمل خفي ومتدرج نحو معرفة أفضل وطريقة تعاون أخرى من أجل مصلحة العمل.³

أما جمعية العلاقات العامة الأمريكية فقد عرفت بأنها: نشاط موجه لبناء وتدعيم علاقات سليمة ومنتجة بين المؤسسة وجمهورها كالعاملين، والموظفين والمساهمين أو الجمهور بوجه عام بهدف تسهيل عملية صياغة سياستها حسب الظروف المحيطة بها وشرح هذه السياسة للمجتمع.⁴

تعريف جمعية العلاقات العامة الفرنسية للعلاقات العامة: هي طريقة للسلوك وأسلوب للإعلام والاتصال يهدف إلى إقامة علاقات مفعمة بالثقة والمحافظة عليها بين المنظمة والفئات المختلفة من الجماهير داخل المؤسسة وخارجها التي تتأثر بنشاط تلك المنظمة.⁵

1 فريحة محمد كريم، العلاقات العامة البعد الفكري والتطبيقي، دار العلوم للنشر والتوزيع، مصر، 2012 ص 9.

2 فهمي محمد العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 21.

3 بسام عبد الرحمان الجرايدة، إدارة العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 34.

4 محمد باقر موسى، الصورة الذهنية في العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2014، ص 15.

5 زياد محمد الشمران، عبد الفغور عبد الله عبد السلام، ط1، مبادئ في العلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان، 2011، ص 17.

تعريف القواميس للعلاقات العامة:

عرفها معجم المصطلحات الإعلامية: هي نشاط اتصالي ذو بعد إداري تنظيمي يراد به من خلال نقل الأفكار والمشاعر وتكوين انطباعات حسنة إزاء مجموعة أو جماعة أو تنظيم أو شركة من خلال ممارسة جانبي نشاط اتصالي هما:

- التركيز على منتسبي التنظيم بحيث يتكون لديهم كيان من المعلومات عن التنظيم مع نظرة إيجابية.
- توجيه النشاط الاتصالي من قبل التنظيم إلى المجتمع خارج إطار ذلك التنظيم بقصد رسم الإنطباعات الإيجابية.¹

عرفها قاموس ويبستر: بأنها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها كجمهور المستهلكين والمستخدمين وجملة الأسهم وكذلك الجمهور بصفة عامة وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكسب رضاه.²

قاموس le petit Larousse: عرف العلاقات العامة بأنها نشاط محترف يهدف إلى إعلام الرأي العام بما حققته المؤسسة، وهذا من أجل تحسين صورتها الذهنية.³

عرفها قاموس أكسفورد: هي الفن القائم على أسس علمية للبحث على أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع.⁴

1 محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2006 ص 224.

2 حسين عبد الحميد أحمد رشوان، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2004، ص 80.

3le petit Larousse, illustré, 2002 p40

4 فهمي محمد العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، المرجع السابق، ص 18.

تعريف الباحثين الأجانب لمصطلح العلاقات العامة:

يعرفها بول جاريت: بأنها ليست وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو في صورة مخالفة لصورتها الحقيقية، وإنما هي الجهود المستمرة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التي تحظى باحترامه.¹

عرفها بين جريز ويلد في نشرته الدوية "أنباء العلاقات العامة": بأنها هي الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتعديل الاتجاهات وتحديد خطط وسياسات المؤسسة بما يتفق ومصصلحة الجمهور وتنفيذ البرامج الهادفة إلى توطيد ثقة الجمهور مع المؤسسة وكسب رضاه وتفاهمه.²

عرفها سكوت ونستر: بأن العلاقات العامة كونها ذات مضمون عام وشامل يشير إلى السلوك العام للمؤسسة في المجتمع الذي تزاول فيه أعمالها.³

تعريف هارلو: يعرف هارلو العلاقات العامة بأنها وظيفة إدارية متميزة تساعد على تكوين وبناء ودعم وبقاء الاتصال الفعال والفهم المتبادل والموافقة والتعاون المشترك بين المنشأة وجماهيرها الداخلية والخارجية وتعمل على مواجهة المشكلات التي تواجه الإدارة واقتراح الحلول المناسبة لها وإمدادها بتقارير مستمد من المعلومات والبيانات مما يجعلها متجاوبة مع الرأي العام وتحدد مسؤولية الإدارة تجاه اهتمامات الجماهير وتؤكددها وتساعددها على أن تواكب التغيير وتغير منه بكفاءة، كما تستخدم العلاقات العامة أيضا كنظام تنبؤ يساعد على التذكير بالتعرف على الاتجاهات وتوقعها وتستخدم في سبيل ذلك بحوث الاتصال وطرقه ووسائله وفنونه على أسس أخلاقية لتحقيق هذه المهامات الأساسية.⁴

من بين التعاريف المتنافسة للعلاقات العامة تعريف هانت وجرونيج وهذا التعريف مذكور بكثرة، حسبهما فإن العلاقات العامة هي تسيير الاتصال والتواصل بين المؤسسات وجمهورها.⁵

1 علي عوجة، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001 ص 15.

2 عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2009، ص 18.

3 مهدي حسن زويلف، العلاقات العامة نظريات وأساليب، دار الصفاء للنشر والتوزيع، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، 2003 ص 18

4 عصام الدين فرج، أسس العلاقات العامة، دار النهضة للنشر والتوزيع، القاهرة 2008 ص 06

5 Grunig. J.E and Hunt. T, Managin public relations, Holt, Rine hart and Winston, New York, 1984, P04.

يعرفها إدوارد برنيز بأنها: محاولة تقديم معلومات مقنعة من أجل اكتساب ودعم الجمهور لنشاط ما أو حركة ما أو مؤسسة ما.¹

حسب هاربرت باس فإن العلاقات العامة هي توليفة تجمع معرفة فلسفية واجتماعية واقتصادية ولغوية ونفسية وإعلامية وتواصلية ومعارف أخرى في نظام التفاهم الإنساني.²

تعريف الباحثين العرب للعلاقات العامة:

يعرف أحمد كمال أحمد العلاقات العامة بأنها: عملية مستمرة تستخدم أدوات الإعلام ووسائل الاتصال بعد قياس اتجاهات الرأي العام وتحليل نفسية الجماهير المعنية المتصلة بالهيئات الاجتماعية بصفة مباشرة أو بصفة غير مباشرة، وكذلك العاملين بالتنظيمات الاجتماعية طبقاً لمناهج علمي يمكن عن طريقه توصيل رأي المسؤولين في هذه التنظيمات إلى جميع الفئات المذكورة من الجماهير بهدف إيجاد التفاهم والاتفاق والتكيف بين المؤسسات وجماهيرها المختلفة ولذلك تحقق الفائدة للجميع.³

عرف محمد فريد الصحن: العلاقات العامة على أنها: النشاط المخطط الذي يهدف إلى تحقيق الرضا والتفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها، سواء داخليا أو خارجيا من خلال سياسات وبرامج تستند في تنفيذها على الأخذ بمبدأ المسؤولية الاجتماعية.⁴

عرف الأستاذ محمد محمد البادي العلاقات العامة بأنها: وظيفة الإدارة التي تستهدف تقييم اتجاهات الجماهير وتحديد السياسات والإجراءات التي تسير عليها المؤسسة، وتكون متفقة مع مصالح هذه الجماهير مع وضع وتنفيذ برامج اتصال تحقق بها الفهم والقبول للمؤسسة وسياساتها وإجراءاتها.⁵

تعريف إبراهيم إمام للعلاقات العامة: هي العلم الذي يدرس سلوك الأفراد والجماعات دراسة علمية موضوعية بغية تنظيم العلاقات الإنسانية على أسس من التعاون والمحبة والوعي. ومن هذا التعريف نرى أن هدف العلاقات العامة هو رعاية العلاقات الإنسانية السليمة في المجتمع وكسب ود الجماهير وضمان التفاهم

1 Edward L Bernays, The engineer of consent, university of Oklahoma press, 1955, P11

2 Hebert Baus, public relations at work, pub under the sponsorship of american council on public relations by Harper, 1948, P.10

3 عبد المحي محمد صالح، جلال الدين عبد الخالق، العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000 ص 21.

4 محمد فريد الصحن، العلاقات العامة المبادئ والتطبيق، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2002/2003 ص ص 21 22.

5 رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار جسور للنشر والتوزيع، الجزائر ، 2014 ص 171.

بين المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية من جهة والجماهير من جهة أخرى، كما تهدف العلاقات العامة إلى إيجاد التكيف الاجتماعي أو الانسجام بين الأفراد والمجتمعات.¹

المفهوم الإجرائي: من خلال التعاريف السابقة يمكننا وضع تعريف إجرائي للعلاقات العامة حسب دراستنا بأنها: "تلك الوظيفة الإدارية في الجماعات المحلية يقوم بها جهاز مختص دوره الاهتمام المستمر بالجمهور الداخلي والخارجي والاتصال الدائم مع الجمهور الخارجي بهدف تحسين صورة خدمتها العمومية وخلق صورة معبرة ومثالية عن المؤسسة لدى جماهيرها والمجتمع المحيط بها".

مفهوم الجماعات المحلية: لغة:

يتكون مصطلح الجماعات المحلية من كلمتين هما الأولى الجماعات الثانية المحلية.

الجماعات: وتعني مجموعة من الأشخاص تجمعهم اهتمامات مشتركة وقادرين على التماسك والتآلف والقيام بأعمال منظمة.²

المحلية: اسم مؤنث منسوب إلى محل يرتبط بمكان أو بموضع أو بمحل أو ما اختص بمنطقة أو إقليم ونقول إدارة محلية بمعنى خاصة بإقليم أو منطقة من المناطق وعي عكس المركزية.³

اصطلاحاً:

تعرف الجماعات المحلية من الناحية الاصطلاحية بأنها عبارة عن منطقة جغرافية حيث يقسم إقليم الدولة إلى وحدات جغرافية تتمتع بالشخصية المعنوية وتضم مجموعة سكانية معينة وتنتخب من يقوم بتسيير شؤونها المحلية في شكل مجلس منتخب ولهذه الاعتبارات تعددت تسمياتها باللامركزية الإقليمية نسبة إلى الإقليم الجغرافي الذي تقوم عليه.⁴

1 مروان قبلان، أممية معراوي، العلاقات العامة في المجال التطبيقي، جامعة دمشق للنشر والتوزيع، دمشق، 2011، ص 18-19

2 عبد الناصر سليم حامد، مصطلحات الخدمة الاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2012، ص 198.

3 دون مؤلف، قاموس الجيب (العربي) عربي عربي، دار السراج للنشر والتوزيع، لبنان، د.س.ن، ص 341.

4 عبد الحق فيدمة، ماهية الجماعات المحلية والتنمية المحلية المستدامة، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الأول، ص 120.

وتعرف أيضا: بأنها هيئات مستقلة عن السلطة المركزية والتي تتطلب أن يتولى تسييرها ممثلو أصحاب المصلحة من سكان الإقليم لأنهم أدرى من غيرهم بالحاجات المحلية المتجددة بحكم معاشتهم للقضايا اليومية.¹

كما تعرف الجماعات المحلية من منظور علماء الاجتماع على أنها تقوم على أساسين: دائرة مكانية والتي ينظر إليها من ناحية أنها ترتبط بالنطاق العملي ومن هذه الناحية تعتبر الجماعات المحلية بمجموعة مكانية من جزيرة صغيرة إلى تجمع هائل وهذا يعني العاصمة. وبالتالي فإنها مرتبطة بالنطاق العملي في حين أن الثانية تتعلق بالنطاق النظري وعلى هذا الأساس تتشكل الجماعة المحلية بواسطة الروابط القائمة بين الشعوب التي تعيش على سطح مكان مشترك أو أيضا مشغول بواسطة الأشخاص الذين يشكلون نوعا من التنظيم المشترك لمتابعة مصالحهما.²

وبالتالي فالجماعات المحلية هي كيان اجتماعي متماسك والذي يجب أن يتوافر في داخله الشعور بالتضامن بين أعضائه، وهو الذي يوحد الأفراد في رغبتهم في العيش من أجل إنجاز مصالحهم المشتركة.³

كذلك تعرف الجماعات المحلية بأنها من صور اللامركزية الإدارية فهي أسلوب من أساليب التنظيم الإداري والذي يعني توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطة المركزية في الدولة والهيئات الإدارية المنتخبة التي تمارس مهامها تحت رقابة هذه السلطات على المستوى المحلي.⁴

عرف عبد الرزاق الشخي في كتابه الإدارة المحلية أن الجماعات المحلية هي المناطق المحددة التي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية.⁵

ويعرفها لخضر مرغاد في مجلة العلوم الإنسانية بأنها: ما يصطلح عليها في بعض الدول بالمسمى المحلي وذلك كون الجماعات المحلية تتمتع بالاستقلال المالي الواسع عن الحكومة المركزية إلى درجة تشبيهها بالحكومة المحلية ويمكن هنا التفريق بين مصطلحي الإدارة المحلية والحكم المحلي كون هذا الأخير يتضمن

1 أحمد لكحل، دور الجماعات المحلية في حماية البيئة، ط2، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016 ص 66.

2 محمد أحمد إسماعيل، مساهمة في النظرية القانونية للجماعات المحلية الإدارية، دراسة مقارنة لمختلف القوانين الوضعية، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2012، ص 310.

3 محمد أحمد إسماعيل، المرجع السابق، ص 323.

4 شويح بن عثمان، دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية، دراسة حالة البلدية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2010/2011 ص 11.

5 باديس بن حدة، العربي الاتجاهات الحديثة لتطوير الإدارة الحديثة في الوطن، مذكرة لنيل ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، 2011 ص 26.

مظاهر الحكم التقليدية من التشريع والتنفيذ والقضاء، بينما نظام الإدارة المحلية لا شأن له بالتشريع ولا القضاء، حيث ينحصر عمله في مجال الوظيفة التنفيذية بالمرافق ذات الطابع المحلي.¹

التعريف الإجرائي:

من خلال التعاريف السابقة يمكننا وضع تعريف إجرائي للجماعات المحلية وفق دراستنا المتمثل في أن الجماعات المحلية هي عبارة عن هيئات مستقلة في الولايات والمدن والقرى تتولى شؤون هذه الوحدات بالطرق المناسبة لها وتعتبر هي الوجه الأساسي والإداري للدولة أمام المواطن الذي يستفيد من خلال مختلف الخدمات العمومية التي تقوم بتقديمها له من أجل كسب رضاه وذلك عن طريق ما يعرف بجهاز العلاقات العامة الذي تقوم عليه.

■ مفهوم الخدمة العمومية: لغة:

من الواضح أن مصطلح الخدمة يقوم على كلمتين أساسيتين هما **الخدمة والعمومية** وقبل الشروع في إعطاء التعاريف الاصطلاحية لهذا المصطلح لابد من إعطاء تعريف للخدمة والعمومية كلا على حدى:

1- الخدمة: حسب معجم الإدارة فإن التحليل الاقتصادي استقر على أن كل نشاط اقتصادي يشبع حاجة إنسانية يعتبر إنتاجا سواء أسفر هذا النشاط على إنتاج في سلعة مادية أو اقتصر على تقديم خدمة، حيث يتوقف مستوى الرفاهية الاقتصادية لأفراد أي مجتمع في المقام الأول على كمية السلع والخدمات التي تنتج سنويا بل أن عملية تزويد الاقتصاد القومي لمشروعات رأس المال الاجتماعي الإسكان، النقل المواصلات، التجارة والمال، الإدارة العامة النظافة، الترفيه كلها خدمات تتميز بالأهمية الإستراتيجية وهناك نوعان من الخدمات خدمات مباشرة يستفيد منها الشعب مباشرة والخدمات غير المباشرة فتتمثل إجراءات الدراسات التخطيطية والأبحاث العلمية وهي خدمات تعود منفعتها على الشعب لعد أن يستفيد منها المنتجون.²

2- العمومية: تعني ذلك النشاط الذي يتعلق بالدولة والمؤسسات التي تعتبر امتدادا لها كالمجموعات المحلية ومختلف المرافق العمومية.³

1 لخضر مرغاد، الإيرادات العامة للجماعات المحلية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السابع، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة بسكرة العدد7.

2 إبراهيم بدر شهاب الخالدي، معجم الإدارة موسوعة إدارية شاملة لمصطلحات الإدارة العامة وإدارة الأعمال، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011 ص 11.

3 محمد أحمد إسماعيل، مساهمة في النظرية القانونية للجماعات المحلية الإدارية دراسة مقارنة لمختلف القوانين الوضعية، مرجع سابق، ص11

تعريف الخدمة العمومية اصطلاحاً:

يعرفها عمار بوضياف بأنها الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على المستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.¹

ويعرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.²

وتعرف الخدمة العمومية حسب المقاربات الاجتماعية على أنها النشاط المنجز والمقدم وبشكل دقيق طبيعة الخدمات المقدمة للمواطن في مقابل ذلك يرى المجتمع أن الحاجيات والسلع المقدمة ضمن الخدمة العمومية ترتبط بتلبية حاجات محددة.

ويعرفها جمال الزرن على أنها نشاط تمارسه الدولة بشكل مباشر من خلال مؤسسات تابعة لها وطنية أو محلية أو تحت إشرافها وذلك من أجل تلبية حاجات لها علاقة بالمصلحة العامة.³

وتعرف الخدمة العمومية أيضاً بأنها تلك الحاجيات التي تهدف إلى إقامة علاقة اتصال وتفاهم بين الإدارة والمواطن وينبغي أن تكون من الأولويات المطلقة للإدارة.⁴

ويمكن تعريف الخدمة العمومية أيضاً هي سد حاجات عمومية أو تقديم خدمات للمواطنين وقد تكون هذه الأخيرة مادية كتوريد الماء والكهرباء وتوفير وسائل المواصلات وتقديم المساعدات الاجتماعية أو قد تكون

1 عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري ج2، ط4، دار جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص 348.

2 العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهنات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص ص 33، 49.

3 مهيرة بثينة، مبادئ تطبيق الخدمة العمومية في الإذاعات المحلية الجزائرية ومرجعياتها بين الالتزام بمضمون التشريعات

الإعلامية وواقع الممارسة المهنية جامعة الأمير عبد القادر، مقال متاح على الرابط التالي، <http://www.univ->

<http://www.univ-> emir.dz/download/semin-oussoul/waki3wtahadiyet/mehira-boutayna.pdf، تمت الزيارة بتاريخ

2019/02/03.

4 جون شومالي، دينس هويسمان، العلاقات العامة، ترجمة محمد صالح العسلي اقتباس ومراجعة مصطفى المصمودي، دار المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم تونس، 1994، ص 36.

خدمات أو حاجات معنوية تحقق النفع للمواطنين بطريقة غير مباشرة كما هو الشأن بالنسبة للمنفعة العمومية التي تحققها على سبيل المثال مرافق الأمن والدفاع.¹

التعريف الإجرائي للخدمة العمومية:

هي عبارة عن مجموعة من الخدمات تهتم بجماعة معينة جزء من إقليم الدولة وتهدف إلى سد وتلبية حاجيات المواطنين وذلك من أجل تحقيق الصالح العام أو المنفعة العمومية وهو الهدف الأسمى الذي تسعى كل الخدمات العمومية لتحقيقه.

سابعاً : الدراسات المشابهة :

الدراسة رقم 01:²

دراسة الباحث: بن يوسف شرفي، تحت عنوان: "إصلاح الخدمة العمومية". مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه (فرع الدولة والمؤسسات العمومية)، جامعة الجزائر-1- يوسف بن خدة، كلية الحقوق لسنة 2015، حيث تمحورت الإشكالية حول: ما مدى فعالية مضامين الإصلاح الجديدة في الرفع من جودة الخدمة العمومية؟ ما الأزمة التي يعاني منها المرفق العمومي؟

يفترض في الإجابة على الإشكالية المطروحة التطرق لبعض العناصر المهمة والمرتبطة بها، منها على الخصوص البحث عن أهمية تخليق المرفق العمومي، وكذا التدابير المتخذة في مسار الإصلاح كإشكاليات فرعية تستوجب التطرق لها.

وهذه الدراسة أعطت النتائج التالية :

- أكدت هذه الدراسة على أن المرفق العمومي في الجزائر مازال يعاني من أزمة حقيقية في أداء الخدمات، والتي أثرت على نظرة المواطن للمرفق العام على وجه الخصوص والإدارة بصفة خاصة.

1 ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري، ج1، ط4، دار المجد للنشر والتوزيع، سطيف، 2010، ص 194.

1 _ بن يوسف شرفي، إصلاح الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، جامعة الجزائر

01- بن يوسف بن خدة - كلية الحقوق، فرع دولة والمؤسسات العمومية، الجزائر، 2014 . 2015 .

- أكدت الدراسة أن أسلوب الإدارة الإلكترونية التي أصبح المرفق العمومي يتبناها تعتبر نقطة انطلاق جوهرية نحو مسار إصلاحى متميز عما سبق. حيث تساهم بشكل كبير في التحسين المستمر لنوعية الخدمات المقدمة للمواطن.

- أكدت النتائج أن أي إصلاح يبقى مرهونا بتكاتف جميع الأطراف بحيث يلعب فيها المرتفق بصفته مواطن بالدرجة الأولى دورا جوهريا في عملية الإصلاح.

التعليق على الدراسة:

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا : في متغير الدراسة " الخدمة العمومية" فقط .

أما فيما يخص الاختلافات فإن هاته الدراسة تختلف معنا في:

أولاً: مجال التخصص: حيث أن تخصصنا هو علوم الإعلام والاتصال في حين أن تخصص الباحث هو حقوق فرع الدولة والمؤسسات العمومية

ثانياً: المجال الزمني والمكاني للدراسة: تتم دراستنا في عام 2019 بولاية تبسة ميدانا للدراسة في حين أن هذه الدراسة أجريت عام 2015، كونها في مجال الحقوق فهي لا تعمل بالدراسات الميدانية وبالتالي فهي لا تتوفر على منهج معتمد على عكس دراستنا التي اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي .

وقد استفدنا من هذه الدراسة في إلقاء نظرة شاملة على متغير الخدمة العمومية وبالتالي اعتمدنا عليها في بناء النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

دراسة رقم : 102¹

دراسة الباحث: إسماعيل فريجات، تحت عنوان: "مكانة الجماعات المحلية في النظام الإداري الجزائري".
مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، جامعة الوادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، لسنة 2014 تخصص: تنظيم إداري، حيث تمحورت إشكالية الدراسة حول: ما هي أسس نظام الإدارة

1 إسماعيل فريجات، مكانة الجماعات المحلية في النظام الإداري الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، تخصص: تنظيم إداري، جامعة الوادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، الوادي، الجزائر، 2014/2013 .

المحلية وكيف تتجلى تطبيقاته على النموذج الجزائري في الماضي والحاضر، وهل هو مؤهل اليوم وفق إمكانياته وقدراته على بلورة وإنجاح أهدافه، وتتبوأ المكانة المواتية له في النظام الإداري الجزائري. وعلى ضوء الإشكالية المطروحة، فإن هذه الدراسة اعتمدت على عدة مناهج منها: المنهج التاريخي: من خلال رصد وسرد المراحل التي مرت بها الإدارة المحلية قبل الاستقلال، وما رافق تطورها إلى يومنا هذا.

كذا المنهج التحليلي: الذي ساعده في تحليل النصوص القانونية وستحصل بفضلها موقف المشرع الجزائري. والمنهج المقارن: عندما تستوجب المقارنة مع الأنظمة المقارنة، أيضا يساعد في تحديد مكانة نظام الجماعات المحلية في بلادنا وفق أساسه النظري وتطبيقاته المعاصرة. وهذه الدراسة أعطت النتائج التالية:

- أن نظام الإدارة المحلية ليس تنظيم فني إداري فقط، بل هو إطار عاكس لأحاسيس ورغبات المواطنين.

- أن الإدارة المحلية هي الصراع المستديم لأنظمة الحكم المعاصر .

- إن الجماعات المحلية في الجزائر والمتمثلة بتطبيقاتها في البلدية والولاية، شكلت ومازالت التعبير الصادق عن اللامركزية الإدارية في الجزائر .

- أن الإدارة المحلية في الجزائر لا تستوفي شروط قيام النظام كامل، وأن تطبيقه لم يرقى بعد إلى النظام الحقيقي للإدارة المحلية، لأنها لا تمكن المواطنين من المشاركة الفعلية في إدارة شؤونهم المحلية.

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في دراسة للمتغير الجماعات المحلية في النظام الإداري أما دراستنا فتدرس دورها في تحسين الخدمة العمومية لدى المواطن الجزائري وتختلف أيضا في أهمية وأهداف الموضوع بالإضافة إلى الاختلاف في الإشكالية .

تتفق مع دراستنا فقط في المنهج (الوصفي التحليلي).

الدراسة رقم 03: 1

دراسة الباحث: شويح عثمان، تحت عنوان "دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية" -دراسة حالة البلدية- دراسة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، جامعة أبي بكر بلقايد- تلمسان -، كلية الحقوق والعلوم السياسية لسنة 2011، حيث طرحت هذه الدراسة إشكالية: ما مدى نجاح البلدية في مهمة التنمية المحلية؟ كما يستدعي هذا الموضوع عدة إشكاليات فرعية نذكرها على النحو التالي:

- مامدى تهيؤ النظام القانوني للبلدية للقيام بالتنمية المحلية؟

- ماهي الآليات والامكانيات المتاحة والمتوفرة للبلدية لمساعدتها في التنمية المحلية؟

وحتى يؤتي هذا البحث ثماره المرجوة فقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المناهج التالية: تاريخي/وصفي تحليلي/ إحصائي، باعتبارهم مناهج علمية ملائمة لمثل هذه الظاهرة والجوانب المحيطة بها، وتتبع جزئياتها وتحليل ما هو مجهول فيها وإظهاره للواقع كدروس وتجارب الاستفادة منها في الحاضر والمستقبل

وعلى ضوء هذه الدراسة المتواضعة لموضوع دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية -دراسة حالة البلدية- تم التوصل إلى النتائج التالية:

- باعتبار أن هذا الموضوع من أعقد المواضيع وأكثرها تشعبا وتداخلا من حيث التنظيم والتسيير والتمويل، وذلك لكون هذا المجال تتفاعل فيه عدة قطاعات وأجهزة إدارية وهيئات منتخبة، مما يفقدها في كثير من الأحيان التجانس والتنسيق بينها، بل يسودها التنافس للظفر بمركز اتخاذ القرار التنموي، ولو على حساب إهمال مصلحة المواطن.

- كذلك نلمس أن الدولة تسعى لإرساء نظام لامركزي وحقيقي للجماعات المحلية والتي تجلت في التأكيد على منح الجماعات المحلية كل وسائل التي تمكنها من القيام بمهامها .

1 - شويح عثمان ، دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية (دراسة حالة البلدية) مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تلمسان، الجزائر، 2010 / 2011 .

- أدى افتقار معظم الجماعات المحلية للموارد المالية إلى شلل في أجهزتها المحلية التي تتسم في كثير من الأحيان بعجز في تحويل الاختصاصات المتعرف بها نظريا ، الى واقع ملموس.

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في متغير الجماعات المحلية (البلدية) وفي دراستنا الجماعات المحلية (الولاية) أيضا تختلف في الإشكالية الدراسة وأهدافها وأهميتها أيضا الحدود المكانية للدراسة وعينتها. وتتفق هذه الدراسة مع دراستنا في المنهج المستخدم في الدراسة (المنهج الوصفي التحليلي) وقد تمت الاستفادة من هذه الدراسة في توظيف بعض تعاريف حول الجماعات المحلية في دراستنا، مع أخذ نظرة شاملة حول كل ما يتعلق بالإدارات المحلية.

الدراسة رقم 04: ¹

دراسة الباحث: عشور عبد الكريم، تحت عنوان: " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر "دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة لسنة 2010، حيث تمحورت إشكالية الدراسة حول أن الإدارة الالكترونية باعتبارها أحدث مدرسة في الإدارة قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الالكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة العامة، وبرز ضمنها النموذج الرشيد للخدمات التي تقدمها الأجهزة والمنظمات البيروقراطية الحكومية.

1 - عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص: الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسنطينة، الجزائر، 2010 / 2009.

وبناء على ما سبق، وفي ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية، التي شهدتها مؤسسات الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، تتجه إشكالية الدراسة نحو الآتي:

إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية ؟ .

ويتفرع هذا التساؤل المركزي إلى أسئلة فرعية يمكن إجمالها في الآتي:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟

- ماهي متطلبات الإدارة الإلكترونية ؟

- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية ؟

- ماهي توجهات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية؟ وكيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العامة ؟

- ما مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر؟ وهل وصلت الحقيقة الى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية ؟

أما الفرضيات فتمثلت في :

- الفرضية الأولى: التحول نحو الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية (الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية .

- الفرضية الثانية: تحسين مستوى الاستجابة، والفعالية، والنزاهة، في الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية.

- الفرضية الثالثة: نجاح الخدمة العمومية الإلكترونية في النموذج الأمريكي، يعود الى توفر المتطلبات الإدارية والسياسية، ووضوح الرؤية الإستراتيجية للإدارة العامة الإلكترونية.

- الفرضية الرابعة: عرفت الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر تحديات كبيرة عرقلت ترشيد الخدمات العمومية، بسبب ضعف مؤشر الجاهزية الإلكترونية.

وعلى ضوء الإشكالية المطروحة، فإن هذه الدراسة اعتمدت على عدد من المناهج تتمثل في: المنهج الوصفي التحليلي: تركز على الوصف الدقيق، والتفصيلي للظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج عملية بطريقة موضوعية، ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج من خلال سرد ووصف وتحليل أهم خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية، وكذا التطرق لمفهوم الخدمة العامة واستراتيجية تطبيقاتها .

منهج تحليل المضمون: يقدم في هذا الموضوع دراسة وتحليل مضامين القوانين، والتشريعات والمواد القانونية المرتبطة بموضوع التحول للإدارة الإلكترونية الخاصة بنموذجي الدراسة.

منهج دراسة الحالة: تهدف إلى جمع المعطيات والبيانات حول الحالة المدروسة، ومحاولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول النموذج الأمريكي لإدارة الحكومة الإلكترونية، والبحث في آلياته وإنجازاته ومحاولة تقييمه.

كما تستعين الدراسة بالمنهج التاريخي في رصد أهم التطورات التي مرت بها تجربة التحول للإدارة الإلكترونية، وما أفرزته من عوامل أثرت بشكل متفاوت في صياغة نموذج الإدارة الإلكترونية خاصة بنموذج البلدين.

وهذه الدراسة أعطت النتائج التالية :

- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية .

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية، مما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

- ضعف درجة الوصول إلى شبكة المعلومات العالمية، في ظل غياب عوامل تشجيعية أما المواطنين (كالتخفيض من سعر استخدام الانترنت) هي عوامل لا تشجع على نجاح ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر .

- تحتاج الجزائر إلى ترسانة قانونية لتأمين معاملتها الإلكترونية، ولحماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية، خاصة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر.

التعليق على الدراسة:

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في متغير الخدمة العمومية إلا أن هذه الدراسة تسعى إلى البحث عن الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. في حين تسعى دراستنا للبحث عن الدور الذي تلعب العلاقات العامة للجماعات المحلية في تحسين صورة الخدمات العمومية. بالإضافة إلى أن دراسة الباحث اعتمدت على الإستمارة الإلكترونية بينما دراستنا اعتمدت على إستمارة استبيان عادية، كما اتفقت كلتا الدراستين على المنهج الوصفي التحليلي واختلفت عن دراستنا من خلال اعتمادها على عدة مناهج.

الدراسة رقم 05:1

دراسة الباحثة: حاج أحمد كريمة، تحت عنوان: العلاقات العامة داخل المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية -دراسة حالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة وهران السانبا، كلية العلوم الاجتماعية، مدرسة الدكتوراه للعلوم الاجتماعية والإنسانية، تخصص: علوم الإعلام والاتصال لسنة 2010، حيث تمحورت إشكالية الدراسة حول: التعرف على ماهية العلاقات العامة داخل مؤسستنا الوطنية، ومدى فاعليتها في تغيير مسار المؤسسة نحو الأحسن وذلك باعتمادها على عناصر اتصالية أخرى تمكنها من بلوغ الأهداف المرجوة، كالإشهار الذي يعد الركيزة الأساسية لأية مؤسسة تود الوصول وتحقيق أعلى وأهم الإيرادات والنجاح، من هذا المنطلق جاء طرح الإشكال هذه الدراسة كما يلي: ما مدى أهمية وفاعلية العلاقات العامة كجانب اتصالي في المؤسسة؟ ومن خلال التساؤل نسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

1 حاجة أحمد كريمة، العلاقات العامة داخل المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية، دراسة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة وهران، السانبا، كلية العلوم الاجتماعية مدرسة الدكتوراه، تخصص علوم الإعلام والاتصال، 2010.

- ما هو واقع العلاقات العامة في المؤسسة الوطنية ؟
 - ما هو موقع العلاقات العامة في مؤسسة الصناعات النسيجية؟
 - ما حجم إدارة العلاقات العامة في مؤسسة دونتاكس؟
 - ما هي مهام ووظائف العلاقات العامة في مؤسسة دونتاكس ؟
 - ما مدى مساهمة العلاقات العامة في صنع القرار بمؤسسة دونتاكس؟
 - ما مدى استيعاب الأفراد داخل المؤسسة لمفهوم العلاقات العامة ؟
 - هل استعمال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال تثبتت العلاقات العامة داخل المؤسسة؟
 - ما مدى أهمية الاتصال الداخلي للمؤسسة ؟
 - ما مدى مساهمة العلاقات العامة في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة؟
 - ما علاقة الإشهار كجانب اتصالي بوظيفة العلاقات العامة داخل المؤسسة ؟
- أما الفرضيات فتمثلت في :
- موقع العلاقات العامة بالمؤسسة الوطنية لا يزال بعيد المنال ومحدود، ولم يحظ بعد بالاهتمام.
 - لا تملك مؤسسة صناعات النسيجية إدارة مستقلة للعلاقات العامة.
 - مهام ووظائف العلاقات العامة تحت إشراف مديريات وفروع أخرى تقوم بنشاطات العلاقات العامة.
 - لا تملك العلاقات العامة أي مساهمة في إدارة الأزمة داخل المؤسسة لأنها غير موجودة.
 - مساهمة العلاقات العامة في صناعة القرار بالمؤسسة ضئيلة، لأننا لم نتجسد بعد كهيكل مستقل بذاته داخل المؤسسة.
 - عدم الاستيعاب التام لمفهوم ودور العلاقات العامة داخل المؤسسة من طرف الأفراد، لأنه لم يطلق بعد على أرض الواقع.
 - تساهم التكنولوجيا مساهمة فعالة في تطوير الاتصال داخل المؤسسة، إلا أن الاعتماد عليها في مؤسسة الصناعات النسيجية يبقى نسبياً.

- الاتصال الداخلي والفعال داخل المؤسسة أساس نجاح العلاقات العلامة الحديثة.

- للعلاقات العامة دور فعال وتأثيرنا في التخطيط الاستراتيجي الفعال للمؤسسة .

-يعتبر الإشهار عنصر اتصالي مكملًا لوظيفة العلاقات العامة داخل المؤسسة، لما يضيفه من تغير وتطور على المؤسسة، وهذا ما ينقص مؤسسة الصناعات النسيجية.

وعلى ضوء الإشكالية المطروحة، فإن هذه الدراسة اعتمدت ضمن ظروفها الطبيعية، أما عن أدوات جمع البحث فقد اعتمدت على الاستمارة والمقابلة والملاحظة بالإضافة إلى الاطلاع على الوثائق والتقارير الإدارية.

وفيما يخص الاستمارة فتضمنت أسئلة تهدف إلى التعرف على مدى ضرورة العلاقات العامة والإنسانية أيضا داخل المؤسسة، وأهميتها في تحقيق الفاعلية لها بحيث قامت بتوزيع 40 استمارة على عينة عشوائية من المسؤولين والإطارات والعمال بهدف معرفة كل الآراء في الموضوع، وكان الرد نسبة 100%

أما المقابلة فقد أجريت 3 مقابلات مع ثلاثة مسئولين ذوا مهام مختلفة في مؤسسة الصناعات النسيجية، تمثلت في مقابلة مع مدير الموارد البشرية، المحاسب المالي والمسير المكلف بالتسويق، وقد شمل مضمون هذه المقابلات عدة تساؤلات من بينها ضرورة وجود العلاقات العامة داخل المؤسسة. العلاقات العامة بين المؤسسة والجمهور الخارجي في غياب العلاقات العامة، طبيعة العلاقة بين المؤسسة والمؤسسات.

وهذه الدراسة أعطت النتائج التالية

1- موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصناعات النسيجية.

أكدت نتائج الدراسة بأنه لا يوجد موقع للعلاقات العامة بمؤسسة الصناعات النسيجية، وكل هذا يؤكد الفرضية الأولى للبحث والتي تعتبر أن العلاقات العامة بمؤسسة الصناعات النسيجية مفهوم لم يطبق بعد على مستوى المؤسسة.

2- دور العلاقات العامة بمؤسسة الصناعات النسيجية:

أكدت نتائج الدراسة بأن العلاقات العامة بما أنها تعتبر مصدرا مهما في الحصول على المعلومات وذلك من خلال الوثائق الرسمية، التقارير، النشرات، الندوات، وكذلك وسائل الإعلام بالإضافة إلى مواقع الانترنت وهذا ما يؤكد جليا مساهمة العلاقات بقسط وافر في صناعة وتعزيز الثقة بين المؤسسة وجمهورها.

3- مهام وظائف العلاقات العامة تحت إشراف إدارات أخرى داخل المؤسسة :

أكدت نتائج الدراسة أن كافة المهام والصلاحيات التي يمكن أن تنتسب إلى إدارة العلاقات العامة تتم تحت إشراف مديريات المؤسسة بحيث تقوم كل هذه المديريات بمهام الاتصال والعلاقات العامة داخل المؤسسة وخارجها، ومن ثم يبقى هناك نقص واضح في الهيكل التنظيمي للمؤسسة المتمثل في غياب إدارة العلاقات العامة.

4- الدور الذي يمكن أن تلعبه العلاقات العامة في حل أزمات المؤسسة :

أكدت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة كنظام تسيير فعال للمؤسسة من المصطلحات الغربية على إدارة المؤسسات الوطنية، ما يعود بالسلب على الاتصال الداخلي لها قبل الاتصال الخارجي، ذلك أن عدم استيعاب العلاقات العامة الداخلية بين الأفراد داخل المؤسسة.

5- الاتصال الداخلي لمؤسسة الصناعات النسيجية :أكدت النتائج أن الاتصال الداخلي يقوم بدور مهم في ترابط العلاقات العامة بين الأفراد من جهة وبين إدارات المؤسسة من جهة أخرى.

التعليق على الدراسة:

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في متغير الدراسة العلاقات العامة .كما تتفق معها في أداة جمع البيانات استمارة الاستبيان لجمهورها الداخلي (الموظفين). بالإضافة إلى نفس التخصص ميدان علوم الإعلام والاتصال وتختلف في الإطار الزمني والمكاني للدراسة :بحيث أن هذه الدراسة كانت في عام 2010 في حين أن دراستنا عام 2019. أما من حيث المكان فإن ميدان دراستنا كان في الهيئة المركزية المتمثلة في الولاية ولاية تبسة أما دراسة الباحثة حاج أحمد كريمة كانت عبارة عن دراسة لمؤسسة الصناعات النسيجية

الوطنية بوهراڤ وتختلف في المنهج حيث اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة حالة أما دراستنا فاعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي.

وقد أفادتنا هذه الدراسة في صياغة النتائج في ضوء الدراسات المشابهة .

الدراسة رقم 06: 1

دراسة الباحثة : عيواج عذراء ، تحت عنوان : واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية - دراسة ميدانية بلدية قسنطينة -دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال -جامعة منتوري - قسنطينة-كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية-قسم علوم الاعلام والاتصال ،تخصص اتصال وعلاقات عامة، لسنة 2009 حيث تمحورت إشكالية الدراسة حول :الأهمية البالغة التي يكتسبها وجود العلاقات العامة في الإدارة المحلية .بالإضافة إلى توفر بعض الأسباب الموضوعية والذاتية ،جاءت هذه الدراسة لمعرفة واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية ،مع اتخاذ بلدية قسنطينة ميدان للدراسة والبحث والتحليل .وقد انطلقت الدراسة من طرح التساؤلات الآتية:

- ما هو واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية؟

- هل تعمل الإدارة المحلية الجزائرية على تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي و الخارجي ؟

- هل تعاني العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية من مشاكل تضعف من مكانتها؟

- وللإجابة على الأسئلة السابقة تم وضع الفرضيات الآتية :

الفرضية الأولى :تظهر وظيفة العلاقات العامة كجهاز مختص في الإدارة المحلية الجزائرية وظيفته الاهتمام المستمر بالموظفين (الجمهور الداخلي)

الفرضية الثانية: تعمل الإدارة المحلية الجزائرية في تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي من خلال ممارسة أنشطة اتصالية معينة .

1 عيواج عذراء، واقع العلاقات العامة في الإدارة العامة (دراسة ميدانية بلدية قسنطينة)، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، قسم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، قسنطينة ، الجزائر ، 2009 / 2008 .

الفرضية الثالثة: تواجه الإدارة المحلية الجزائرية مشاكل تضعف من مكانتها ودورها.

أما المنهج المتبع في هذه الدراسة فهو المنهج الوصفي باعتباره يساعدنا على وصف العلاقات العامة والوقوف على واقعها داخل الإدارة المحلية الجزائرية، كما يسمح بتحليل وتفسير البيانات من خلال الاعتماد على الأسلوب الإحصائي المساعد على تحويل المعطيات من الصيغة الكيفية إلى الصيغة الكمية القابلة للقياس.

وظفت في هذه الدراسة أدوات لجمع البيانات الميدانية، الاستمارة بصفة أساسية وهي نوعين: استمارة خاصة بالجمهور الداخلي والأخرى خاصة بالجمهور الخارجي. والمقابلة بصفة ثانوية مع بغض القائمين على شؤون البلدية من أجل تدعيم البيانات المتحصل عليها.

وهذه الدراسة أعطت النتائج التالية :

أكدت هذه الدراسة أ، ظهور العلاقات العامة كمديرية في بلدية قسنطينة هو ظهور شكلي فقط، فهي غير مجسدة على أرض الواقع، أو خلية الإعلام والاتصال التي افترضت أنها تعوض جهاز العلاقات العامة وجدت أنها لا يشرف عليها مختصون ومؤهلون، وهي لا تضطلع بالمهام الأساسية للعلاقات العامة التي تتمحور حول الاهتمام المستمر بالموظفين وتحقيق الاتصال الدائم بالموظفين.

خلصت الدراسة أن الإدارة المحلية الجزائرية لم تستوعب بعد أهمية إيجاد الصورة الذهنية الجيدة عند الجمهور الداخلي و الخارجي حتى تضمن نجاحها واستقرارها مع البيئة المحيطة، فكيف لها إذن أن تعمل على تحسين تلك الصورة وباستعمال مختلف الأنشطة الاتصالية المساعدة على تحقيق ذلك الغرض.

-توصلت الدراسة إلى أن العلاقات العامة لا تزال قيد الإهمال، ولا تكتسي أهمية بالغة ولم تحتل بعد المكانة التي تسمح لها بأداء أدواتها ووظائفها على أكمل وجه ، ومن المشاكل التي تعاني منها العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية نجد: الفهم الخاطئ لهذه الوظيفة ولمكانتها ودورها.

التعليق على الدراسة :

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في تحديد الجماعة المحلية المدروسة فقد اعتمدت الباحثة على دراسة البلدية كإدارة محلية بينما اعتمدت دراستنا على الولاية كإدارة محلية تسعى إلى تقديم وتحسين خدماتها، وهذا مع الاعتراف بوجود باختلافات أخرى من بينها اختلاف التساؤلات والفرضيات والأهداف من هذه الدراسة ونتائجها استطعنا معرفة واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية وتختلف أيضا في الدراسة الميدانية فهي قسمتها إلى نوعين (داخلية/خارجية) لكن في دراستنا تطرقنا إلى الجمهور الداخلي فقط .

و تتوافق دراستنا مع هذه الدراسة في متغيراتها الجماعات المحلية في الجزائر والعلاقات العامة بصفة عامة، أيضا في منهج الدراسة فكلانا استعمل المنهج الوصفي التحليلي .

الفصل الثاني والإبحر إلى أرض المنهجية للدراسة

تمهيد:

يعتبر تحديد مجالات الدراسة أحد أهم الخطوات الأساسية في البناء المنهجي لأي بحث علمي كونه يساعد الباحث في قياس المعارف النظرية وتطبيقها في الميدان، ومن المعروف أنه لكل بحث علمي ثلاثة مجالات رئيسية وهي: المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري.

أولاً: مجالات الدراسة

1 - المجال المكاني: بما أن دراستنا تسعى إلى الكشف عن دور العلاقات العامة للجماعات المحلية في تحسين صورة الخدمة العمومية، فإن مجتمع البحث هو الموظفين في الإدارة المحلية لولاية تبسة، ولكي نصل لهذه الفئة ارتأينا أن نوزع استمارة بولاية تبسة، حيث تعتبر منطقة إدارية على جزء من إقليم الدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتقوم بنشاط سياسي واقتصادي واجتماعي وثقافي تحت إشراف رقابة السلطة المركزية.

يقع مقر الولاية على أقصى البلاد على الهضاب العليا الممتدة على مساحة قدرها 13.878 كلم² يتبعها إداريا 12 دائرة و28 بلدية وهي ولاية محدودة، وقد نشأت بموجب الأمر 69/74 المؤرخ في 2 جويلية 1974 .

2 - المجال البشري: يعتبر المجال البشري للدراسة هو المجتمع الذي نطبق على أفراده مختلف وسائل جمع البيانات الموضوعية والواقعية.

ولكي تكون دراستنا علمية وحتى نصل إلى نتائج موضوعية لابد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديدا دقيقا وهو الجمهور الداخلي لولاية تبسة وبالضبط موظفي الإدارة المحلية حيث يبلغ عددهم 32 موظف، وذلك لصلتهم الوثيقة بموضوعنا .

3- المجال الزمني: يقصد بالمجال الزمني: المدة التي استغرقت لإنجاز دراستنا من بداية التفكير بالمشكلة إلى غاية الوصول إلى النتائج المرجوة، وبالنسبة لموضوع "دور العلاقات العامة للجماعات المحلية في تحسين صورة الخدمة العمومية" فقد بدأ التفكير فيه منذ شهر جويلية 2018 وقمنا بعرضه على الأستاذ المشرف وعلى اللجنة العلمية وتمت الموافقة عليه بشكل نهائي في شهر ديسمبر 2018، وبعد الإطلاع على الدراسات المشابهة ومجموعة من المراجع شرعنا في الجانب المنهجي لدراستنا باعتبار أننا سنعتمد على أسلوب أمراد في موضوع دراستنا، والذي اكتمل في شهر فيفري 2019.

أما الدراسة الميدانية فقد بدأت في بداية شهر مارس 2019 وذلك من خلال إنجاز الإستمارة في شكلها الأول تم تعديلها من طرف الأستاذ المشرف بحذف وإضافة بعض الأسئلة، وبالطبع تمت إعادة الإستمارة وقبولها من طرف الأستاذ المشرف، ثم عرضها فيما بعد على المحكمين خلال الشهر نفسه وتم تجريبيها على مجموعة من الموظفين (أي موظفي الإدارة المحلية بالولاية)، حيث تم التعديل والحذف في بعض الأسئلة والمحاور، وكذا إضافة بعض الأسئلة الجزئية وإلغاء بعضها وهذا بالطبع بعد موافقة الأستاذ المشرف، وبعد ذلك تم ضبط الإستمارة في شكلها النهائي والشروع في توزيعها على الجمهور الداخلي ثم استرجاعها، بدأنا في تفريغ البيانات وتحليلها ابتداء من 25 أبريل من نفس السنة واستخلاص النتائج العامة للدراسة مع نهاية شهر أبريل .

ثانيا : المنهج المستخدم

إذا كان المنهج يمثل مجموعة من القواعد والإجراءات التي يجب أن يتبعها الباحث للوصول إلى النتائج المستهدفة، فإنه يمثل أيضا أداة الباحث في السيطرة على البحث بصفة عامة وضبط إجراءاته طبقا للإجراءات والقواعد المعيارية المميزة لكل منهج¹

ويعرف المنهج على أنه السبيل الواضح الذي يسلكه كل من يقوم بإنجاز المهام المنوطة بالانشاطات العلمية شريطة أن يتبع المنهج العلمي وسيلة لإنجاز تلك المهام، وكما لا يخفى فإن هذا التعريف يعد دائريا لأنه يستعمل عبارة المنهج العلمي²

أما المنهج العلمي فيمكن تعريفه بأنه تحليل منسق وتنظيم للمبادئ والعمليات العقلية والتجريبية التي توجه بالضرورة البحث العلمي، أما ما تؤلفه بنية العلوم الخاصة.³

ويعرف أيضا على أنه الطريقة أو الأسلوب الذي ينتجه العالم في بحثه أو دراسة مشكلة والوصول إلى حلول لها أو إلى بعض النتائج ونظر الأهمية المنهج أو الأسلوب المستخدم في الدراسة أي كان نوعها⁴ ولتحقيق أهداف البحث يتوقف على الاختيار السليم أو الأنسب للمنهج الذي يتلائم وطبيعة الموضوع وعليه فالمنهج المناسب لدراستنا هذه هو المنهج الوصفي يستخدمه في العلوم الطبيعية والعلوم الاجتماعية

1 - د.محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص 10

2 - د.عبد العزيز بن عبد الرحمان بن علي الربيعة، البحث العلمي، حقيقته ومصادره ومادته ومناهجه وكتابته وطابعته ومناقشته ج1، مكتبة فهد الوطني، المملكة العربية السعودية، الرياض، ص 174

3 - عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار النمير، دمشق، السعودية، 2004 ص 12

4 - عبد الفتاح محمد العيساوي، عبد الرحمان محمد العيساوي، مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث، دار

الراتب الجامعية، الإسكندرية مصر، 1996/1997، ص 58

ويعتمد على الملاحظة بأنواعها بالإضافة إلى عمليات التصنيف والإحصاء مع بيان وتفسير تلك العمليات ويعتد المنهج الوصفي أكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم ظواهره واستخلاص سماته¹ فهو يرتكز هذا المنهج على الوصف الدقيق و التفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد كما يهدف هذا المنهج إما إلى رصد ظاهرة أو موضوع محدد بهدف فهم مضمونها أو مضمونه، وقد يكون هدفه الأساسي تقويم وضع معين لأغراض عملية²

واختيارنا لهذا المنهج تفرضه طبيعة الدراسة ولما كان الهدف من هذا البحث هو وصف الظاهرة الموجودة في المؤسسة وهي استخدامات العلاقات العامة لتشكيل وتحسين وتطوير صورة الجماعات المحلية وكان اختياري **للمنهج الوصفي** باعتباره الأنسب نظرا لما يتميز به من خصائص تتلاءم وطبيعة الموضوع إذ علينا أن نحرص على الوصول إلى أوصاف دقيقة لهذه الظواهر التي يدرسها موضوع دراستنا: دور العلاقات العامة للجماعات المحلية في تحسين صورة الخدمة العمومية، جعلنا نعتمد على المنهج الوصفي لعدة أسباب:

* للقيام بهذه الدراسة انتهجنا المنهج الوصفي بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية، وذلك لإظهار مختلف الجوانب النظرية والتطبيقية من خلال وصف وتحليل الدور المهم الذي تجسده العلاقات العامة في الجماعات المحلية من أجل ضمان خدمة جيدة للمواطنين.

* أن موضوع الدراسة يتناسب مع المنهج الوصفي من أجل وصف جهاز العلاقات العامة للجماعات المحلية والدور الذي يلعبه من أجل ضمان خدمات عمومية جيدة لدى المواطن.

¹ - محمد محمد قريش، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، ط1، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1999،

ص60

² - محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن،

1999، ص 42

* المنهج الوصفي لا يكتفي بمجرد الوصف بل يسعى إلى تحليل وتفسير الدور المهم الذي تجسده العلاقات العامة في الجماعات المحلية من أجل تكوين صورة ذهنية على الخدمات التي تقدمها للمواطن.

* استخدمنا هذا المنهج لأجل دراسة المفاهيم العامة حول (العلاقات العامة، الجماعات المحلية، الخدمة العمومية) وتعريف كل منها كما سنقوم باستخدام المنهج التحليلي من أجل الدراسة الجيدة لهذه المفاهيم وتحليل البيانات الإحصائية بغرض استنتاج عناصر ومواطن التحسين التي يشهدها نظام تقديم الخدمة العمومية في الجماعات المحلية.

* إن عنوان الدراسة يتناسب مع المنهج الوصفي من أجل وصف العلاقات العامة والوقوف على واقعها داخل الإدارات المحلية الجزائرية، مع تحديد ملامحها ومعالمها وخصائصها، والكشف عن أهم الوسائل التي تعتمد عليها الإدارة المحلية لتحسين صورتها.

* يتيح هذا المنهج استخدام العديد من الأدوات جمع البيانات مثل: الاستمارة، المقابلة، الملاحظة،... والتي من خلالها يتسنى الحصول على إجابات للأسئلة المطروحة.

* المنهج الوصفي لا يكتفي بمجرد الوصف فقط، بل يسعى إلى التحليل والتفسير، وهذا من خلال الاعتماد على الأسلوب الإحصائي الذي يحول المعطيات من الصيغة الكيفية إلى الكمية القابلة للقياس ويظهر ذلك عند تفرغ البيانات وعرضها في الجداول تشمل التكرارات والنسب المئوية.

* وعليه وقد إعتدنا على المنهج الوصفي بهدف الوصول إلى وصف كامل ودقيق لموضوع البحث، وجمع البيانات الضرورية المتعلقة بها وتحليلها بأكبر قدر من الدقة والموضوعية، حتى تزداد بذلك درجة اعتمادية النتائج المستخلصة منها.

ثالثا : مجتمع البحث والأساليب الإجرائية للبحث:

مجتمع البحث

إن أساس أي نجاح بحث علمي يقوم على تحديد مجتمع البحث وما يحتويه من مفردات، بحيث تمكن الباحث من الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية وذلك من خلال إتباع مجموعة من الأساليب العلمية. فمجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية نعني به: مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات¹

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الإدارة المحلية بولاية تبسة، حيث يبلغ عددهم الإجمالي 32 موظف.

وعلى اعتبار أن مجتمع البحث هو مجموعة من الناس أو الوثائق محددة تحديدا واضحا ويهتم الباحث بدراستها وتعميم نتائج البحث عليهما وفي ضوء ذلك فإن المجتمع الأصلي يتحدد بطبيعة الباحث وأغراضه.²

الأساليب الإجرائية للبحث:

يعتبر اختيار الباحث للأساليب الإجرائية للبحث من الخطوات والمراحل الهامة للباحث، ويقوم الباحث بتجديد جمهور بحثه حسب الموضوع أو الظاهرة أو المشكلة التي يختارها¹ ومن الأساليب التي اعتمدنا عليها ما يلي:

¹ - موريس أنجرس . تر، بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية " تدريبات علمية "، ط2، دار القصب للناشر، 2004، 2006، ص 298 .

² - نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، مؤسسة حسن رأس الجبل للنشر، قسنطينة، 2017، ص 265 .

أسلوب المسح الشامل:

ونظرا لإمكانية حصر أفراد مجتمع البحث فقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل. بمعنى تطابق مجتمع الدراسة مع العينة، والذي يقصد به تجميع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسات إدارية أو علمية أو ثقافية أو اجتماعية كالمكتبات والمستشفيات مثلا.²

رابعاً : أدوات جمع البيانات

إن نجاح أي بحث علمي يتوقف على فاعلية الأدوات التي يتم من خلالها جمع البيانات التي تعرف بأنها الوسيلة التي يتم الاعتماد عليها من قبل الباحث لجمع البيانات التي تتعلق بموضوع الدراسة، حيث تتيح هذه الأدوات البحثية له الوصول إلى النتائج المرجو الحصول عليها ويتم عادة تحديد هذه الأدوات في مرحلة إعداد وتصميم البحث في ضوء الأهداف والبيانات المتاحة ولهذا فقد اعتمدنا على أداتي الاستمارة والملاحظة في موضوع بحثنا.

¹ - سامي محمد ملحم، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط3، عمان، 2005، ص 28 .

² - عامر قنديلي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، 1999 ، ص 105 ، 106 .

-الإستبيان : يعد الاستبيان أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها والاستبيان لا يمكن أن يمثل الموضوع ولا يمكن أن يمثل المبحوثين ولكنه يمثل توقعات الباحث، وعليه فالاستبيان هو مجموعة من الأسئلة التي يطرحها الباحث على المبحوثين¹.

وقد اعتمدنا الاستبيان كونه يتناسب والمسح بالعينة، التي تقتضي وجود مجموعة من الأفراد ممثلين المجتمع الأصلي للدراسة، حيث أن النتائج التي تستخلص إليها الدراسة تتوقف على الإعداد الجيد للإستمارة الاستبيان.

إستمارة الإستبيان:

1 - تصميم إستمارة الإستبيان: تمت صياغة الأسئلة بعد الإطلاع الجيد على موضوع دراستنا من جميع الجوانب وبالشكل الذي يخدم الأهداف المرجوة منها، معتمدين في ذلك علي توجيهات وتوصيات الأستاذ المشرف.

وبعد إطلاع الأستاذ المشرف على الإستمارة في شكلها الأول تم حذف وتعديل بعض الأسئلة والمحاور وأيضا تم تغيير طفيف في المحور الثالث وتبديله.

2 - تجربة الإستمارة : نزلنا إلى الميدان لتجربة الإستمارة على الموظفين.

أولا : ذهبنا إلى دار الصحافة بالولاية لتجريب الإستمارة لكن وللأسف وجدنا فيها 05 عمال فقط والإستمارة تتطلب أكثر من 15 شخص لإجرائها مما تحتم علينا تغيير المصلحة .

ثانيا : تم تغيير المصلحة من دار الصحافة بالولاية إلى مصلحة الإدارة المحلية، وذلك لتوفر عدد كافي من الموظفين داخل هذه المصلحة (32 موظف) مما سمح لنا بإجراء الإستمارة، مما ساعدنا هذا كثيرا في إعادة

¹ - محمد بن عبد العزيز الجيزان، البحوث الإعلامية-أسسها-أساليبها-مجالاتها _ فهرسة ، ط2، مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الرياض، 2004، ص 71 .

تعديل محاور الإستمارة، وإعادة صياغة بعض الأسئلة وبالشكل الذي يخدم الأهداف المرجوة منها، معتمدين في ذلك على توجيهات وتوصيات الأستاذ المشرف.

3 - تحكيم الإستمارة: نظرا لقلّة خبرتنا في تصميم الإستمارة، فإنه قد تم الاستعانة بعدة أساتذة من أجل الإطلاع على الإستمارة وتحكيمها ومراجعة الأسئلة وإزالة الغموض، وتقديم بعض الاقتراحات للأخذ بها، حيث تم إضافة أسئلة لا تناسب الإستمارة.

تحت إشراف الأستاذ المشرف تم اقتراح النقاط التالية :

_ تبديل متغير الجنس (النوع).

_ إعادة صياغة السؤالين السادس والسابع من المحور الثاني (باعتبار أن الاستمارة موجهة للجمهور الداخلي للولاية (الموظفين)، ففي الإستمارة حدث خطأ دون قصد وجهنا هذين السؤالين للجمهور الخارجي (المواطنين) _ بالإضافة إلى أخطاء طفيفة (تغيير بعض الأسئلة وإعادة صياغتها وتعديل مكانها في الإستمارة)، حيث احتوت هذه الاستمارة بعد تحكيمها وتعديلها على أربعة محاور هي:

1 _ البيانات الشخصية .

2 _ مكانة العلاقات العامة في الهيئة الولائية .

3 _ مساهمة أشكال اللاتصال في العلاقات العامة في تحسين الخدمة العمومية في الهيئة اللامركزية الولائية.

4 _ آليات قياس الخدمة العمومية التي تقدمها الإدارة المحلية للمواطن .

4 _ تفرغ الإستمارة : تم تفرغ البيانات بواسطة برنامج SPSS

5 _ عدد الإستمارات الموزعة وعدد الإستمارات التي تم العمل بها: 32 إستمارة ولم يتم حذف أي إستمارة .



الفصل الثالث ورأسه النتائج

تمهيد:

من أجل الإطلاع على دور العلاقات العامة للجماعات المحلية في تحسين صورة الخدمة العمومية والتأكد من المعطيات التي اعتمدنا عليها في دراستنا هذه؛ وجب علينا النزول إلى الميدان والتقرب أكثر من مجال الدراسة لذلك جاء هذا الفصل لتبيان الطريقة والمسلك العلمي الذي يمكننا من الوصول إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي والتحقق من التساؤلات الفرعية ولن يكون ذلك إلا من خلال تحليل وتفسير البيانات والوصول إلى نتائج الدراسة.

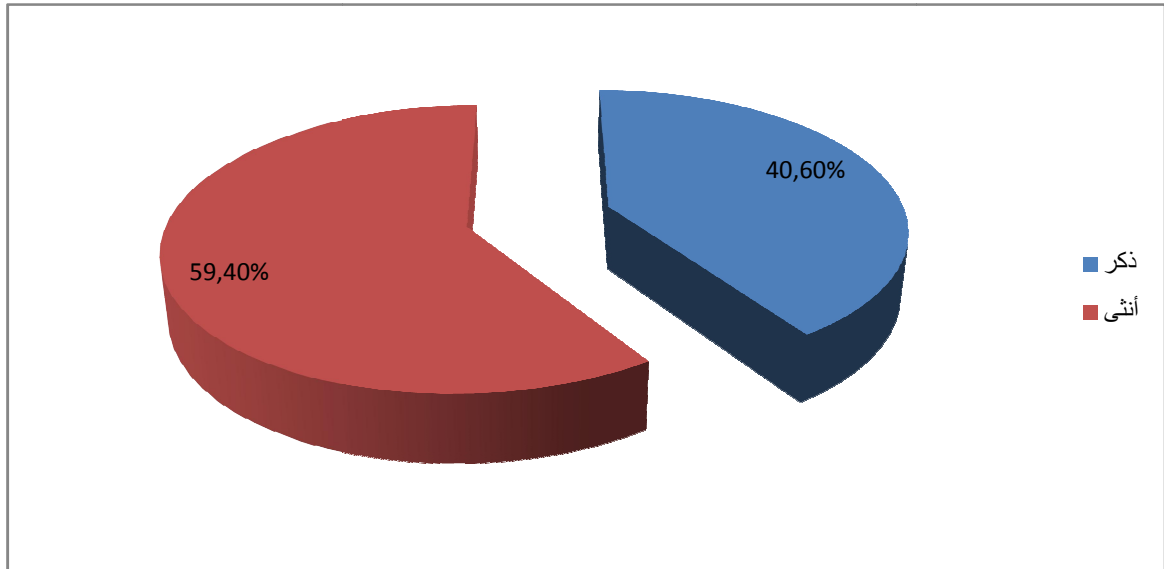
أولاً: تحليل وتفسير بيانات:

1- عرض وتفريغ البيانات والتعليق عليها:

إن عامل الجنس في كل مجتمع بحث قد يكون له دلالة إحصائية وأهمية في قياس فرضية من فرضيات الدراسة، لهذا نحاول الوقوف على كيفية أفراد العينة في هذه الدراسة والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول رقم 01 : يبين توزيع أفراد العينة حسب النوع :

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	13	%40,6
أنثى	19	%59,4
المجموع	32	%100



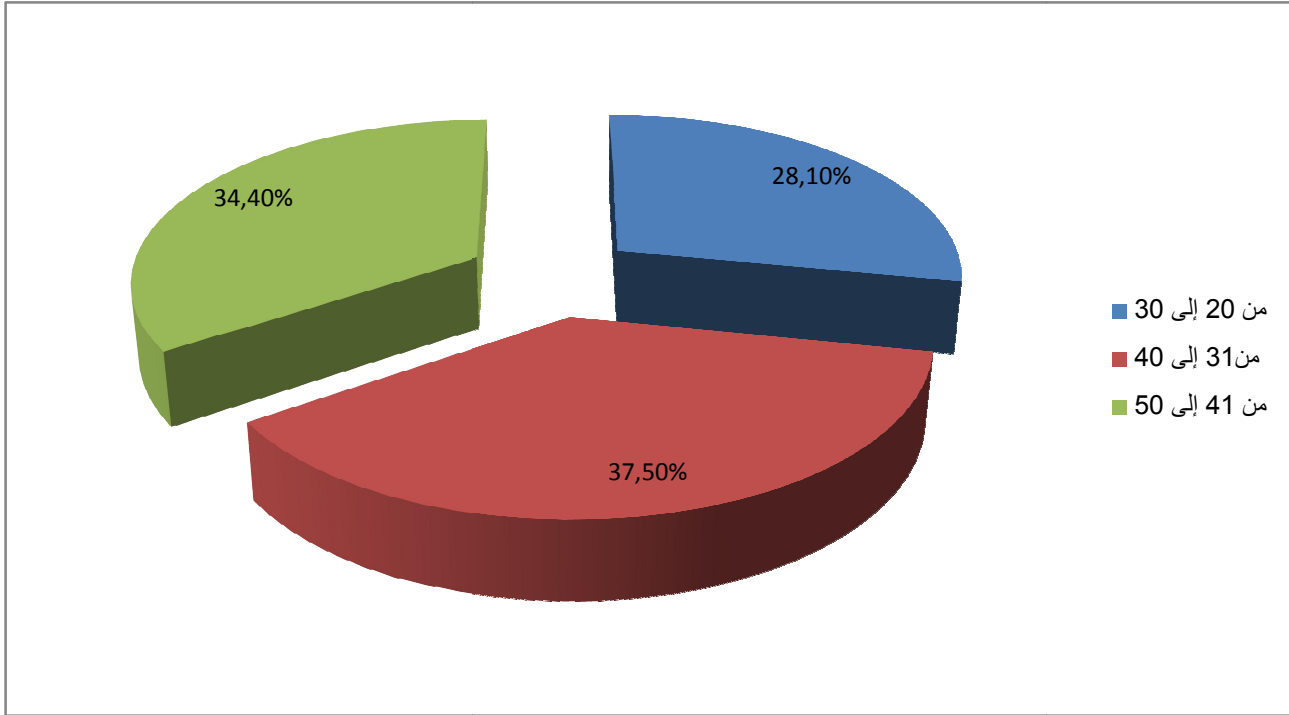
الشكل رقم 01 : يبين توزيع أفراد العينة حسب النوع¹

¹ المصدر: الإستييان

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 01 أنه هناك فرقا واضحا بين جنس المبحوثين؛ حيث أن نسبة 59.5% من أفراد العينة هم إناث وقد يكون ذلك راجع إلى طبيعة نشاط الجماعة المحلية (عينة الدراسة) والذي يتطلب إناثا أكثر منه ذكورا، وذلك في المجال الإداري وهذا ليس بالغريب عن الوضع العام، حيث أصبحنا نجد الكثير من المؤسسات توظف في مستوياتها نسبة الإناث أكثر من الذكور تبعا لكون المتخرجين من الجامعات الجزائرية نجد فيها الجنس الأنثوي أكثر من الجنس الذكوري وهذا ما وجدناه في ولاية تبسة، بينما تمثل نسبة 40.6% من الذكور نظرا لكونهم يتوجهون إلى المجال الصناعي أكثر منه إداري.

الجدول رقم 02 : يبين أفراد العينة حسب متغير السن:

السن	التكرار	النسبة
من 20 إلى 30	9	28,10%
من 31 إلى 40	12	37,50%
من 41 إلى 50	11	34,40%
المجموع	32	100%



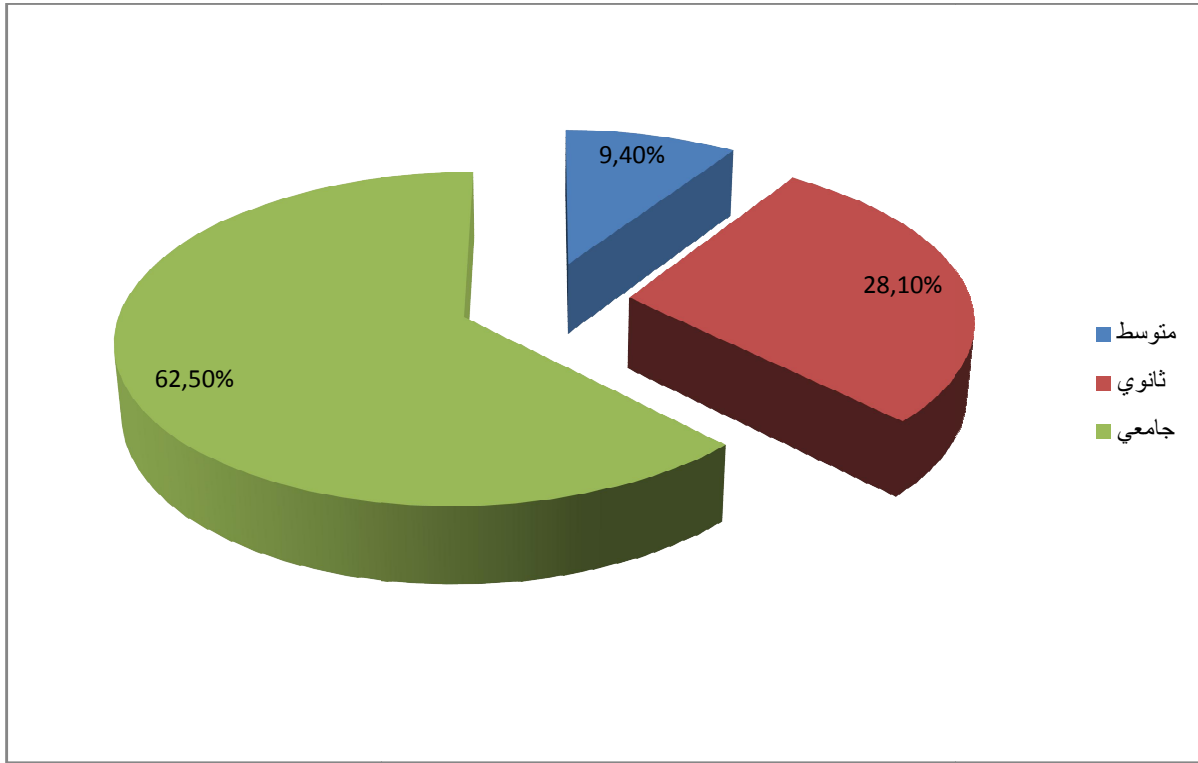
الشكل رقم 02 : يبين أفراد العينة حسب متغير السن¹

¹ المصدر: الإستانيان

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم 02 إن أكبر نسبة من أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين (31-40) قد فاقت النسب الأخرى ويمكن إرجاع ذلك اكتساب الخبرة المهنية من خلال التدريب الداخلي، إذ يعتبر مكسب ذو أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة وذلك من خلال المجهودات المبذولة من طرف هذه الفئة وطاقتهم وإبداعهم الذي يدفع بالمؤسسة نحو التقدم، بينما تمثل نسبة 34.40% لفئة الشباب التي تتراوح أعمارهم ما بين (41-50)، ويمكن إرجاع هذا إلى النقص في الكفاءة المهنية والتمرن المهني والاجتماعي من خلال الاحتكاك بالمواطنين وتثمين جهود المرفق العام، وتليها في الأخير الفئة العمرية ما بين 20 إلى 30 بنسبة 28.1% ويمكن إرجاع ذلك إلى كونهم فئة شبابية وخريجين جدد من الجامعات.

الجدول رقم 03 : يبين أفراد العينة حسب الدرجة العلمية .

النسبة	التكرار	المستوى
% 09,40	3	متوسط
% 28,10	9	ثانوي
% 62,50	20	جامعي
% 100	32	المجموع



الشكل رقم 03 : يبين أفراد العينة حسب الدرجة العلمية¹

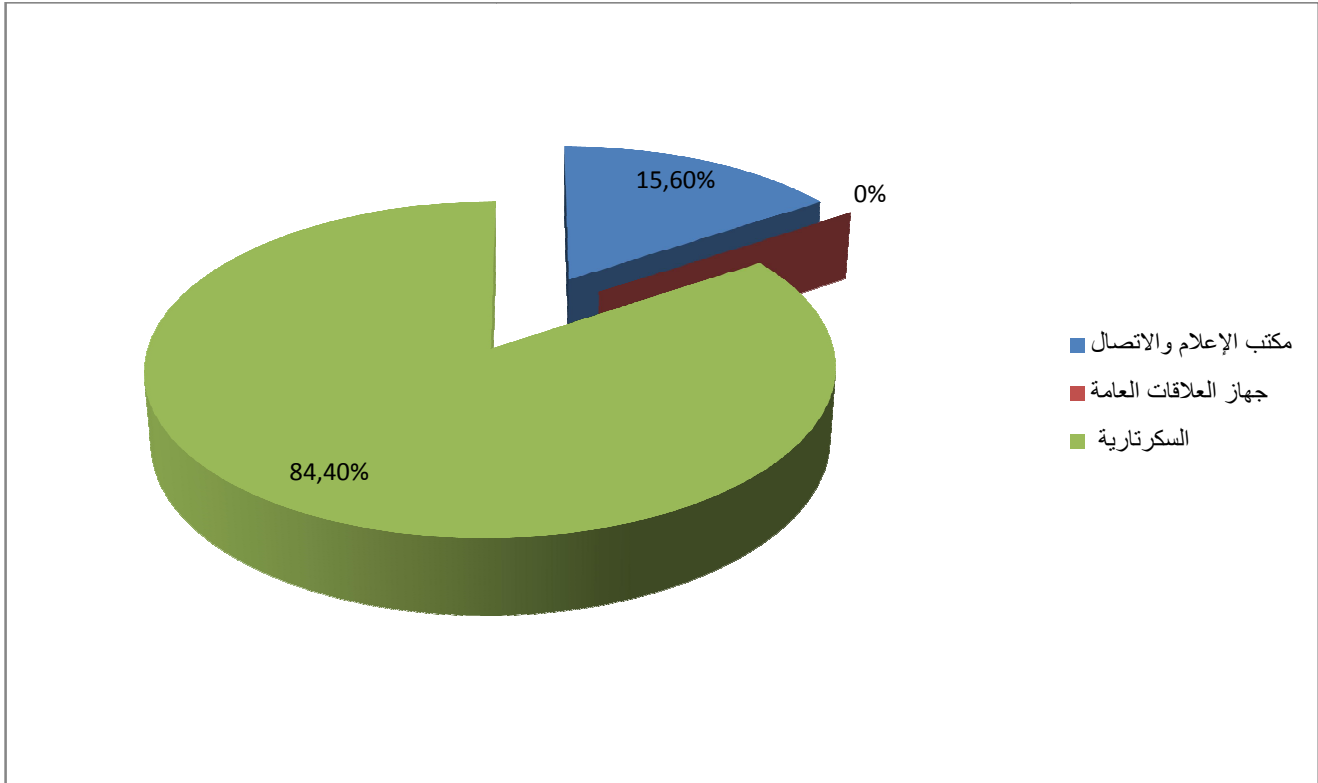
¹ المصدر: الإستانيان

يبين الجدول أعلاه أن لدى أفراد عينة الدراسة مستوى علمي عالي، حيث يتوزع المبحوثين بحسب المستوى إلى 3 فئات يمثل فيها أصحاب الشهادات الجامعية الصادرة بنسبة 62.50% من إجمالي أفراد العينة وهذا راجع إلى طبيعة العمل في الولاية حيث يتطلب توفر إطارات هامة تعتمد على مجهودات فكرية عالية تساعد على فرض نفسها وتمكنها من تحقيق التفوق للوصول إلى الأهداف وتلبي نسبة 28.10% من المستوى الثانوي حيث يساهم ذلك في بقاء تطور الولاية واستمرارها وبدل هذا على أن المؤسسة تولي أهمية بالغة للمستوى التعليمي في اختبار وتعيين العمال نتيجة وعيها ومواكبتها لمتطلبات العصر الذي أضحي فيه المجهود الفكري والذهني أمر ضروري وأكد بينما تمثل نسبة 9.40% من المستوى المتوسط.

المحور الأول: مكانة العلاقات العامة في الهيئة المركزية المتمثلة في ولاية تبسة

الجدول 04 : يبين الجهة التي تقوم بالاتصال بالموظفين داخل الولاية.

المديرية	التكرار	النسبة
مكتب الإعلام والاتصال	5	% 15,60
جهاز العلاقات العامة	0	%00
السكرتارية	27	% 84,40
المجموع	32	% 100



الشكل 04 : يبين الجهة التي تقوم بالاتصال بالموظفين داخل الولاية.¹

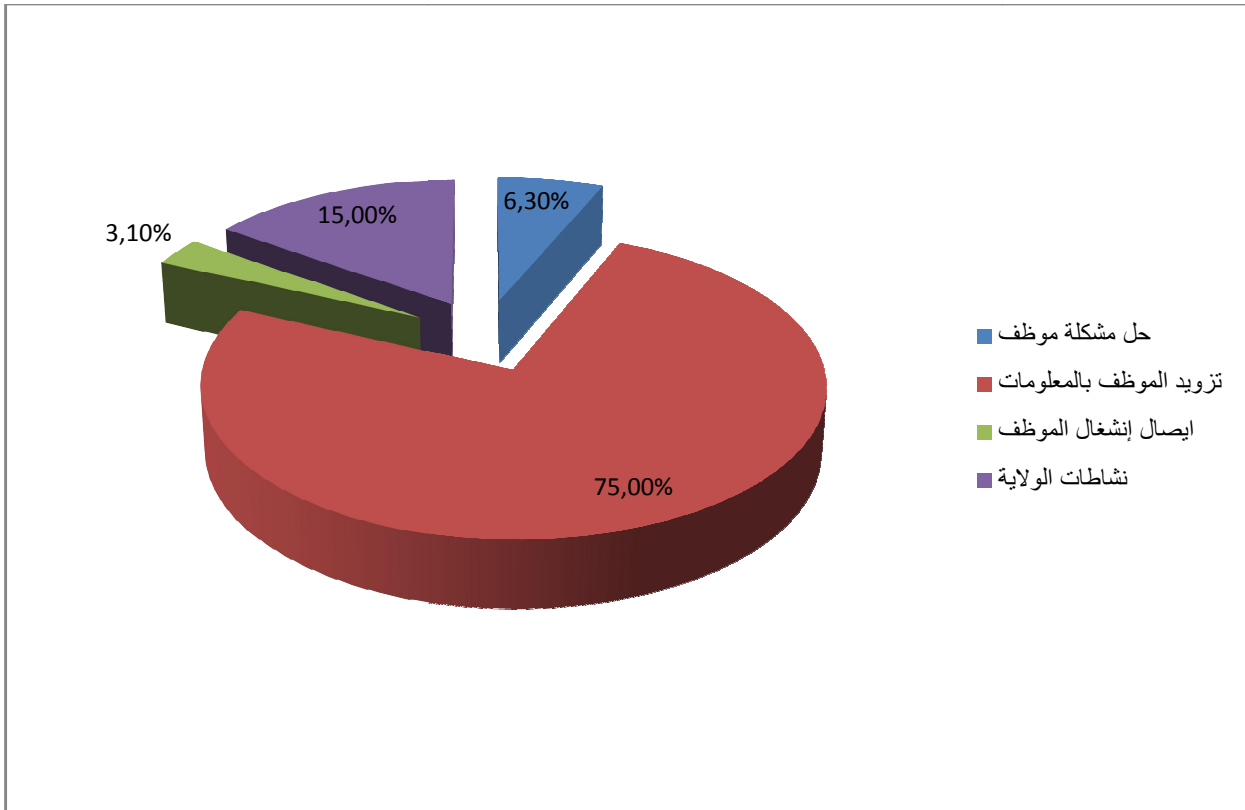
¹ المصدر: الاستبيان

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم "04" أن نسبة 84.40% من المبحوثين ترى بأن السكرتارية هي المكتب الذي يقوم بالاتصال بالموظفين وهي نسبة جد مرتفعة ويمكن إرجاع ذلك بأن السكرتارية أصبحت عنصر مهم في الإدارة مما أصبح لها موقع في الهيكل التنظيمي وبالتالي أصبحت تأخذ محل العلاقات العامة في هذه الوحدة الإقليمية ومن خلال إجابات المبحوثين الذين أقروا بأنها أصبحت واجهة العلاقات المتعددة مع المدراء والرؤساء ومع المرؤوسين ومع الزملاء في العمل من أجل تقديم المعلومات المناسبة والاستفسارات المطروحة والتسهيلات للأعمال المراد تنفيذها من قبل الموظفين من أجل تحقيق الأهداف المنشودة وعليه فإن السكرتارية أصبحت لها دورا بارزا في عملية الاتصال والتواصل.

فيما يعبر بنسبة 15.50% عن المبحوثين الذين يقرون بأن مكتب الاتصال هو الذي يقوم بوظيفة الاتصال بالموظفين كون أن هذا الأخير يقوم بتنفيذ الخطط والاتصال بال جماهير المستهدفة (العمال) وتحديد الوسائل الإعلامية المناسبة لكل مصلحة من أجل القيام بالعمل المطلوب في حين أن نسبة 0% أقر من خلالها المبحوثين بأن جهاز العلاقات العامة لا يقوم بالاتصال بالموظفين، وهذا راجع لغموض هذا المصطلح في أذهان العمال أو عدم معرفة العلاقات العامة وظيفيا و إداريا وكذلك افتقار المؤسسة لمثل هذا الجهاز الذي يعمل على التنسيق والاتصال بين المستويات الدنيا والعليا وبين إدارة المؤسسة وحملة أسهمها

الجدول 05 : يبين الخدمات المقدمة للموظفين.

الخدمة	التكرار	النسبة
حل مشكلة موظف	2	% 06,30
تزويد الموظف بالمعلومات	24	% 75,00
ايصال إنشغال الموظف	1	% 03,10
نشاطات الولاية	5	% 15,60
المجموع	32	% 100



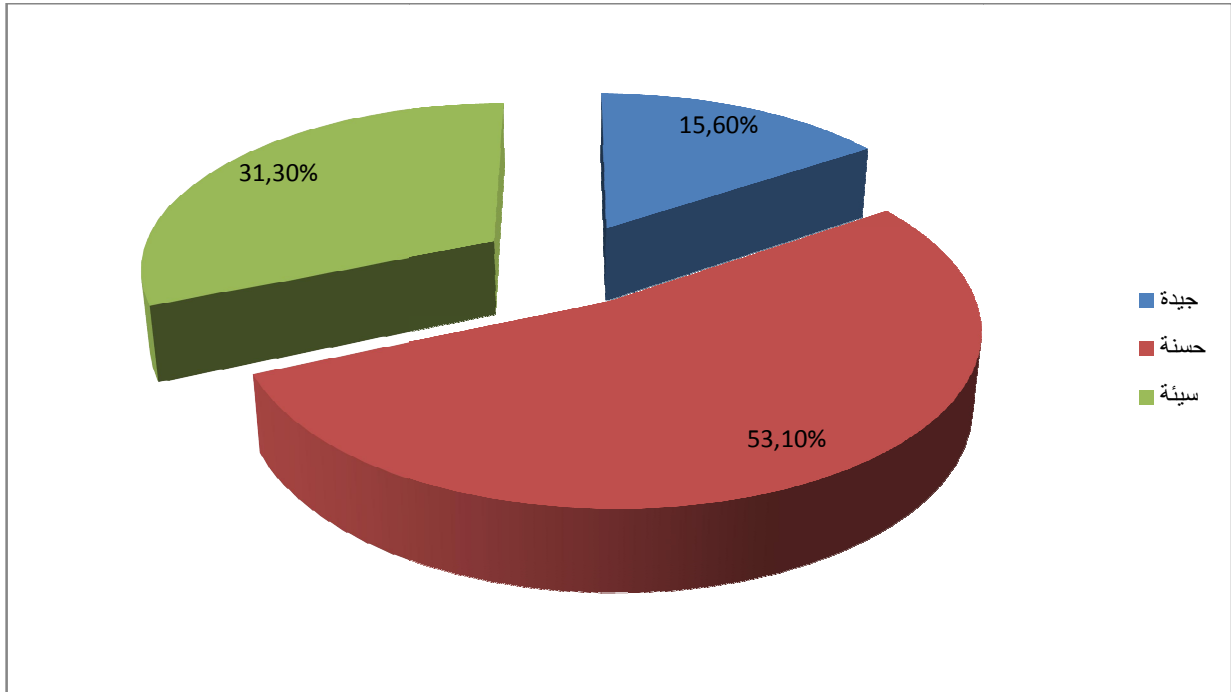
الشكل 05 : يبين الخدمات المقدمة للموظفين.¹

¹ المصدر: الإستبيان

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 05 أن : الخدمات التي يقدمها جهاز العلاقات العامة للموظف تمثلت بتزويده بالمعلومات وذلك بنسبة 75% وقد نستنتج من هذا بأن إتاحة المعلومات للموظف وتزويده بها يعزز عملية التواصل بين جميع أفراد الوحدة المحلية ابتداء من المرؤوسين إلى الرؤساء التنفيذيون مما ينتج عنه تناغم في الأداء وكذلك يزيد من احتمالات تقديم الخدمة الأفضل لهم، وبالتالي فإن وجود المعلومات المتدفقة من مجموعة متنوعة من المصادر في الولاية يجعل من الموظفين أن يتخذوا قرارات بشكل أفضل و أن تزويد الموظفين بالمعلومات الواضحة تجعلهم يكتسبون فهما متزايدا لبيئة العمل مما يسمح ذلك بتفادي الأخطاء والمشاكل بين كل من الموظفين والمدراء وبالتالي يجعل من ذلك فهما لمشاكل الموظفين الذين تعترضهم في أداء مهامهم وكذلك منحهم للأعمال التي يتطلب تنفيذها والعمل فيها من أجل تقديم أرقى الخدمات وكسب ولاء جمهورها الداخلي ويليها نشاط الولاية بنسبة 15% وهذا راجع إلى عدم توفر الإمكانيات اللازمة من أجل تفعيل هذا النشاط وذلك من الافتقار للمعدات واليد العاملة، وعدم الاهتمام بالموظفين من ناحية تدريبهم حول ماهية التنظيم الإداري وأهمية التكامل بين المصالح ونقص في المكافآت المادية والحوافز من أجل زيادة نشاط الولاية، وعدم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

الجدول رقم 06 : يبين تقييم علاقة المواطن بجهاز العلاقات العامة.

التقييم	التكرار	النسبة
جيدة	5	% 15,60
حسنة	17	% 53,10
سيئة	10	% 31,30
المجموع	32	% 100



الشكل رقم 06 : يبين تقييم علاقة المواطن بجهاز العلاقات العامة.¹

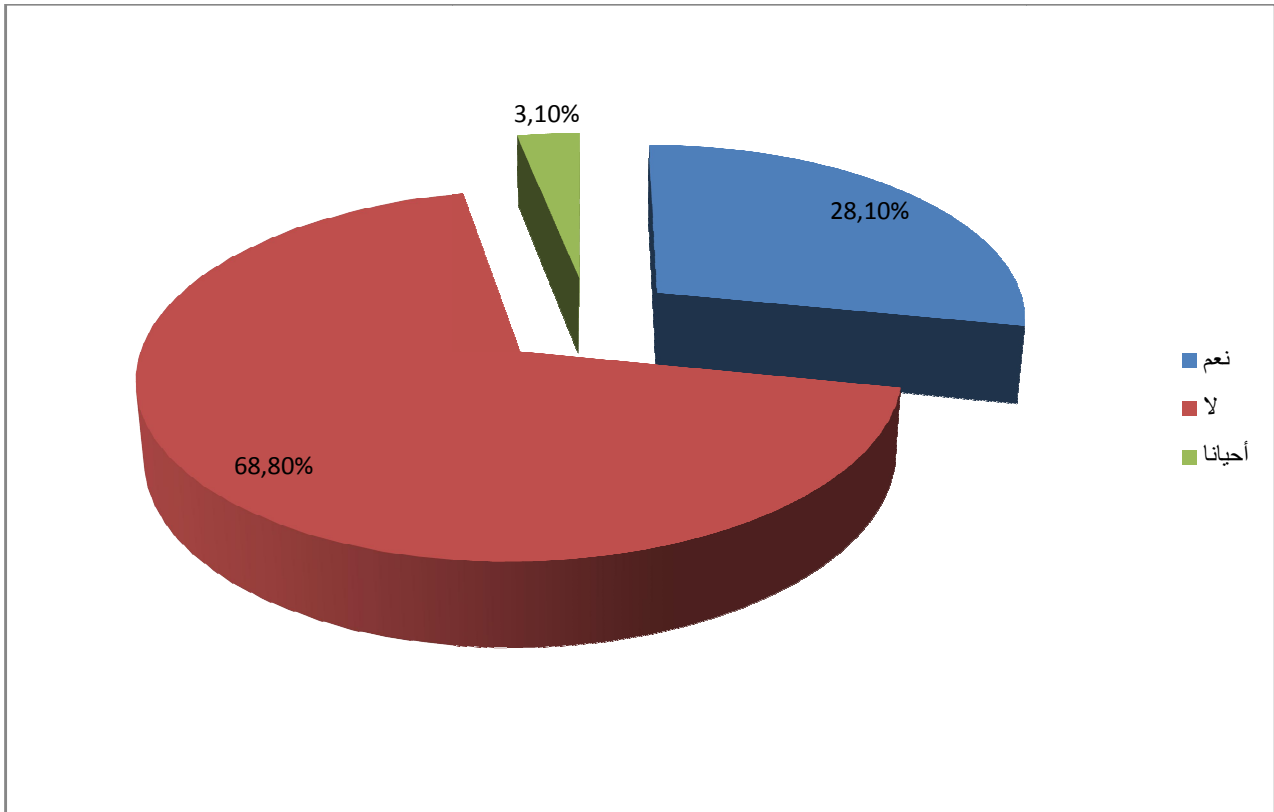
¹ المصدر: الإستانيان

يتضح من خلال الجدول رقم 06 : أن أغلبية أفراد العينة يقيمون علاقة المواطن بجهاز العلاقات العامة حسنة وذلك بنسبة 63% وهي نسبة معتبرة نوعا ما. حيث أن المكلف بالعلاقات العامة في الولاية من وجهة نظر الموظفين يسعى إلى أن تكون علاقته حسنة مع مواطنيه وهو الهدف الأسمى الذي تسعى أي مؤسسة تجسيده وذلك رغبة في تعزيز ولاء الجمهور وزيادة ثقة المواطنين بها والسعي إلى تقوية علاقة الولاية بالمجتمع المحلي وذلك عن طريق التواصل معها وتنمية روح الشعور الطيب بين الطرفين من خلال النقد البناء والمقترحات التي من شأنها تحقيق أهدافها بشكل يتلاءم مع تطلعات الجماهير عن الولاية، بالإضافة إلى تسهيل فرص تبادل الآراء بينهم وبين الإدارة المحلية مما يؤدي إلى توثيق علاقات المواطنين بجهاز العلاقات العامة، وتليها نسبة 31.60% من الموظفين يقيمون علاقة المواطن بجهاز العلاقات العامة علاقة سيئة وهذا راجع إلى عدم تلبية احتياجات هذا الجمهور مما يؤدي ذلك إلى وجود مشاكل وبالتالي تدهور العلاقات بين الطرفين، أما عن علاقة المواطن بجهاز العلاقات العامة تكون جيدة وقد قدرت ب 15.60% وهي نسبة منخفضة مقارنة بالنسبة السابقة.

ويمكن إرجاع ذلك إلى كون هذا الجهاز يفتقد إلى حسن المعاملات مع المواطنين.

الجدول رقم 07 : تقييم اهتمام جهاز العلاقات العامة بتحسين المرفق العام :

النسبة	التكرار	
% 31.20	10	نعم
% 68,80	22	لا
% 100	32	المجموع



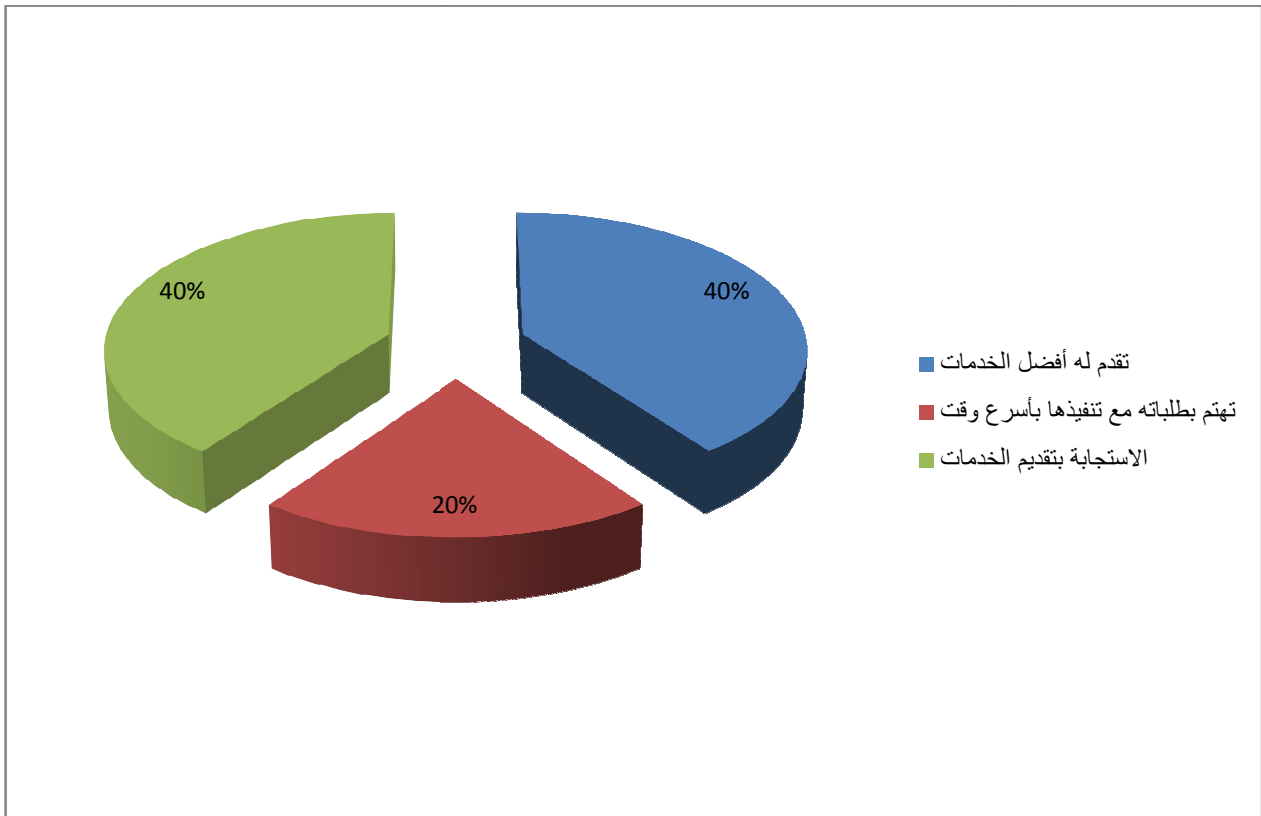
الشكل رقم 07 : تقييم اهتمام جهاز العلاقات العامة بتحسين المرفق العام ¹

¹ المصدر: الإستبيان

من خلال النسب المتحصل عليها في الجدول رقم 07 : نلاحظ أن نسبة 68.80% تقيم اهتمام جهاز العلاقات العامة بتحسين المرفق العام وهذا ما يتم تحديده في الجدول الموالي، في حين أن نسبة ضعيفة وقدرت ب 31.20% تدل بعدم اهتمام جهاز العلاقات العامة بتحسين المرفق العام كون أن هذا راجع إلى عدم منح الاستقلالية المالية للعون العمومي الذي يقوم بتسيير هذا المرفق بالإضافة إلى غياب المحاسبة الشخصية له، حتى يمكن الاطلاع على محتوى المداخيل والمصاريف وفي المقابل ذلك زيادة احتياجات المواطنين في ظل ضعف الموارد المحلية.

الجدول 08 : إذا كانت إجابة المبحوثين بنعم .

النسبة	التكرار	
% 40	04	تقدم له أفضل الخدمات
% 20	02	تهتم بطلباته مع تنفيذها بأسرع وقت
% 40	04	الاستجابة بتقديم الخدمات
% 100	10	المجموع



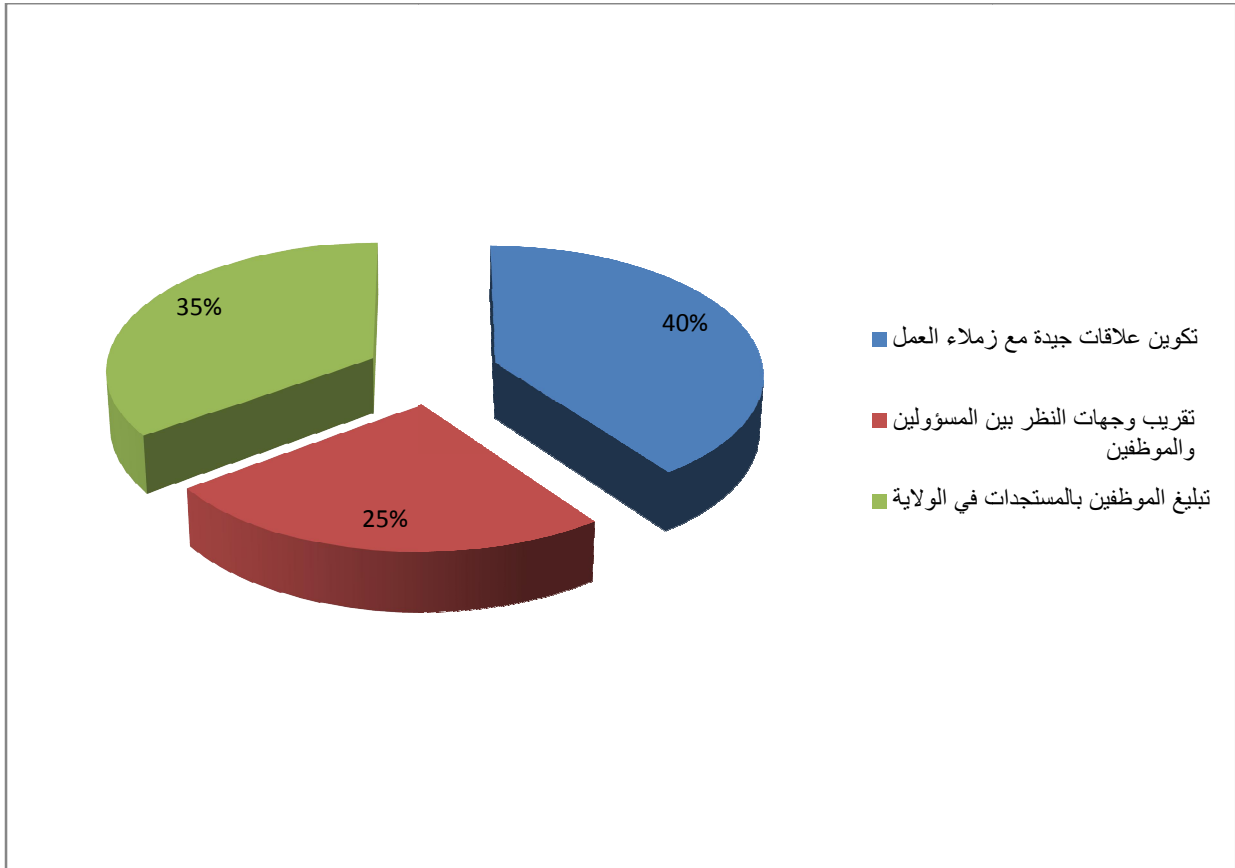
الشكل 08 : إذا كانت إجابة المبحوثين بنعم .¹

¹ المصدر: الإستبيان

من خلال الجدول رقم 07 السابق تبين لنا بأن هناك فئة أقرت بأن هذا الجهاز يولي اهتمام تسيير بتحسين المرفق العام وعليه نستنتج من معطيات الجدول رقم 08 بأن هذا الاهتمام متمثل : في تقديم أفضل الخدمات والاستجابة لتقديم الخدمات قدرت نسبتها ب 40% وهي نسبتين متساويتين ويمكن إرجاع ذلك بأنه جهاز العلاقات العامة، يقوم بالأخذ بعين الاعتبار كافة الملاحظات والشكاوي والمقترحات من المواطنين مهما كانت صغيرة أو كبيرة من أجل الاستجابة وتقديم أفضل الخدمات لأنها تساهم في تحسين خدمة المرفق العام، كما يجب متابعته لكل مطلب أو مقترح ودراسة مع توفير حلول مبتكرة لكافة المشاكل التي يواجهه المرفق العام كذلك من أجل تقديم أفضل الخدمات للمواطن وفقا لما يتمشى وطلبات الجمهور سواء داخليا أم خارجيا من أجل كسب رضا وتوثيق الثقة بينهم، مما يؤدي ذلك إلى تنمية الإحساس بالمسؤولية وترقية خدمات المرفق العام وأخيرا نسبة اهتمام بطلبات المواطن مع تنفيذها بأسرع وقت قدرت ب 20% ويمكن إرجاع ذلك إلى زيادة طلبات واحتياجات المواطنين مع ضيق الوقت في تأدية هذه الخدمات وانتشار ما يعرف بالوساطة وسط العمال.

الجدول رقم 09 : يبين الأهداف التي يسعى الجهاز لتحقيقها :

النسبة	التكرار	
%40,62	13	تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل
%34,38	08	تقريب وجهات النظر بين المسؤولين والموظفين
%25,00	11	تبليغ الموظفين بالمستجدات في الولاية
% 100	32	المجموع



الشكل رقم 09 : يبين الأهداف التي يسعى الجهاز لتحقيقها¹

¹ المصدر: الإستبيان

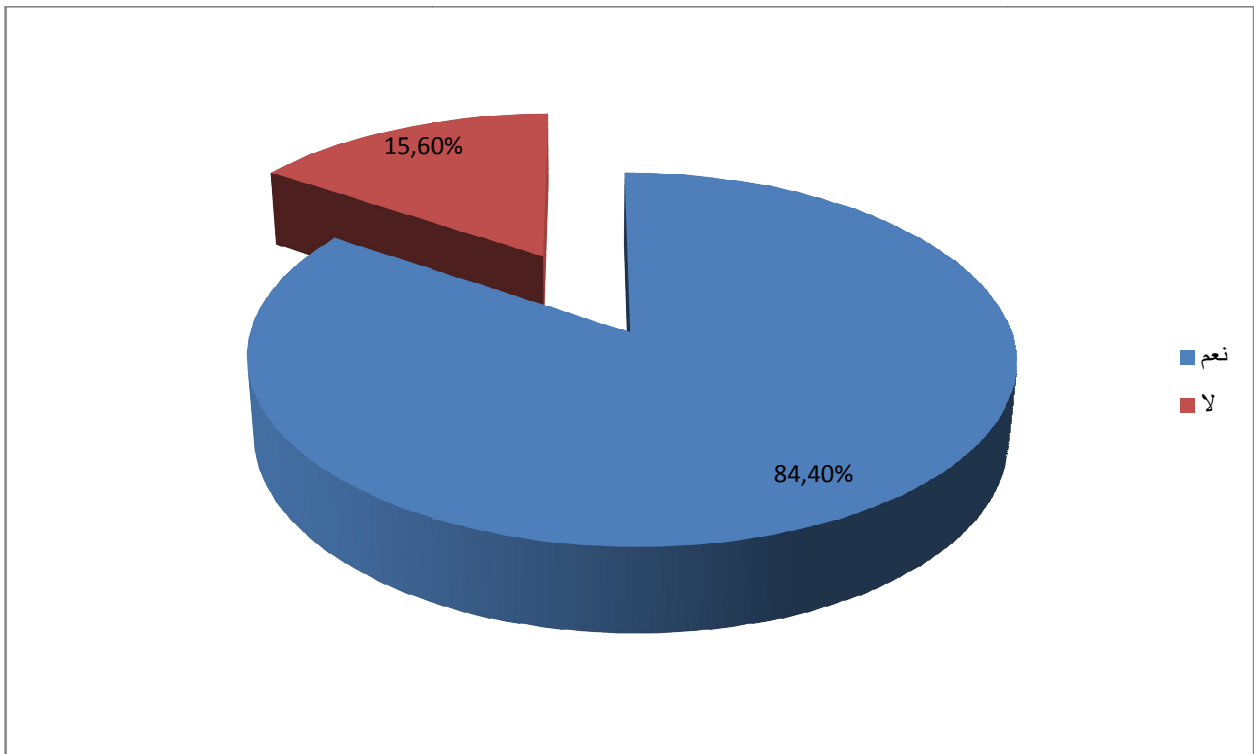
نستنتج من خلال معطيات الجدول رقم 09 أن نسبة 40,62% صرحت بأن الهدف الذي تسعى العلاقات العامة لتحقيقه هو تكوين علاقات جيدة بين زملاء العمل . وذلك راجع إلى إقامة علاقات طيبة وزيادة فرص التفاهم المتبادل والتوافق والانسجام بين الولاية والموظفين حتى يشعروا بالرضا والارتياح وترتفع الروح المعنوية بينهما.

في حين أن النسب المتبقية والتي أقرت بأن تقرب وجهات النظر بين المسؤولين والموظفين فقدرت نسبتها بـ 34,38% بالإضافة إلى تبليغ الموظفين بالمستجدات في الولاية قدرت نسبتها بـ 25,00% ومما سبق يمكننا القول أن تصريحات المبحوثين لم تعبر عن الأهداف الحقيقية التي يسعى جهاز العلاقات العامة إلى تحقيقها داخل الولاية لأنها تبين أن المبحوثين لا يدركون الأهداف الحقيقية للعلاقات العامة.

المحور الثاني: مساهمة أشكال الاتصال للعلاقات العامة في تحسين الخدمة العمومية للهيئة اللامركزية
الولاية.

الجدول 10 : يبين أيام استقبال المواطنين

النسبة	التكرار	
% 84,40	27	نعم
% 15,60	5	لا
% 100	32	المجموع



الشكل 10 : يبين أيام استقبال المواطنين¹

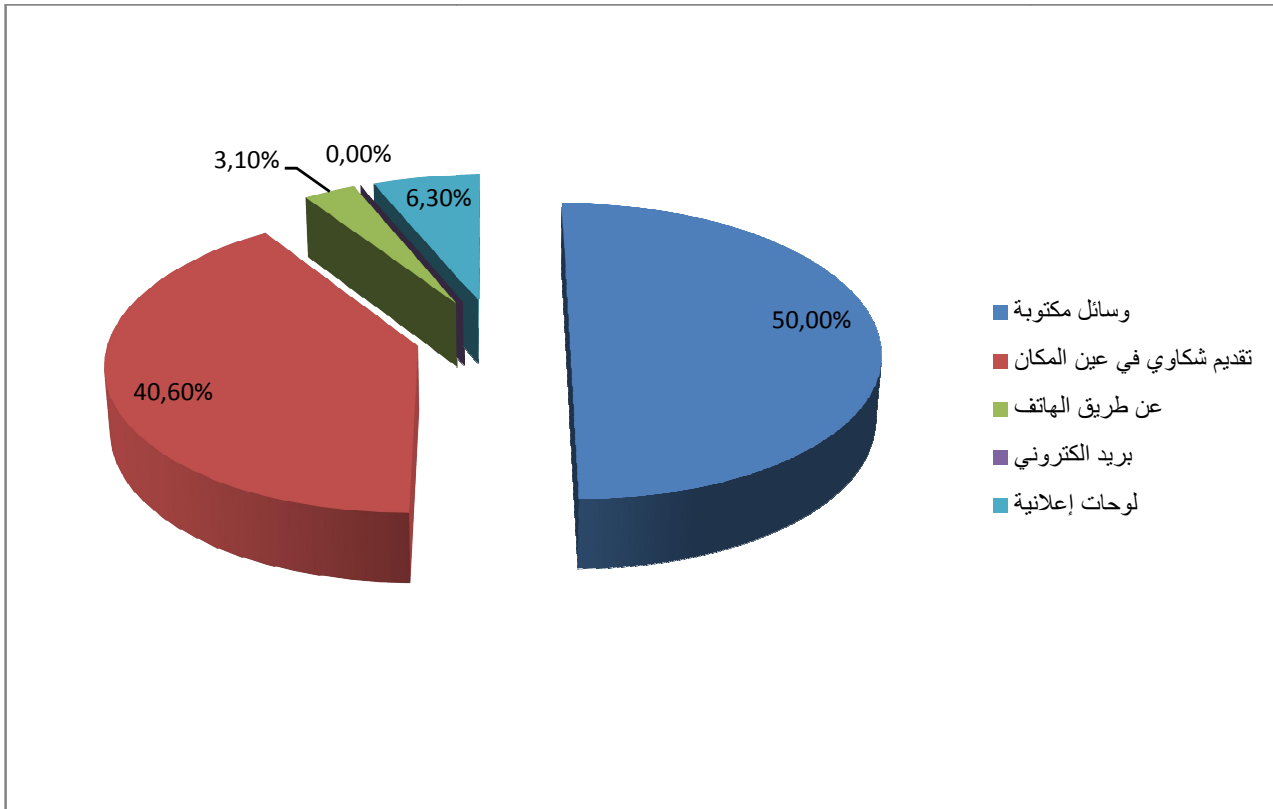
¹ المصدر: الإستبيان

يتضح لنا من خلال القراءة الأولية للجدول 10 بأن احتياجاتهم بنسبة 84.40% وهي نسبة جد مرتفعة وكبيرة في أن بعض المبحوثين يرون بأن الولاية لا تضع أيام استقبال وقد قدرت نسبتهم ب 15.60 % .

وبالاعتماد على الملاحظة كأداة لجمع البيانات لاحظنا يوم الثلاثاء هو يوم استقبال المواطنين وذلك من خلال تعليمة أصدرها والي الولاية، والتي يؤكد فيها ضرورة الحرص على متابعة انشغالات المواطنين والتكفل بها في إطار النظم والقوانين سارية المفعول، كما يتم موافاته بصفة دورية بعرض حال عن هذه الاستقبالات التي يجب أن تعطى لها العناية الخاصة كونها تعد حقا من حقوق المواطن، وفيما يتجلى مبدأ الإدارة في خدمة المواطن في ذات السياق فإن السيد الوالي والي الولاية بدوره ومنذ تعيينه على رأس ولاية تبسة يحرص على تخصيص صبيحة كل يوم الثلاثاء لاستقبال المواطنين وممثلي المجتمع المدني، حيث يعطي تعليماته للمصالح المعنية بالتكفل بها وتقديم عرض حال عن ذلك

الجدول 11: يبين الوسائل المستخدمة لمعرفة احتياجات المواطنين في أيام الاستقبال:

النسبة	التكرار	
% 50,00	16	وسائل مكتوبة
% 40,60	13	تقديم شكاوي في عين المكان
% 03,10	01	عن طريق الهاتف
% 00,00	00	بريد الكتروني
% 6,30	02	لوحات إعلانية
% 100	32	المجموع



الشكل 11: يبين الوسائل المستخدمة لمعرفة احتياجات المواطنين في أيام الاستقبال¹

¹ المصدر: الإستبيان

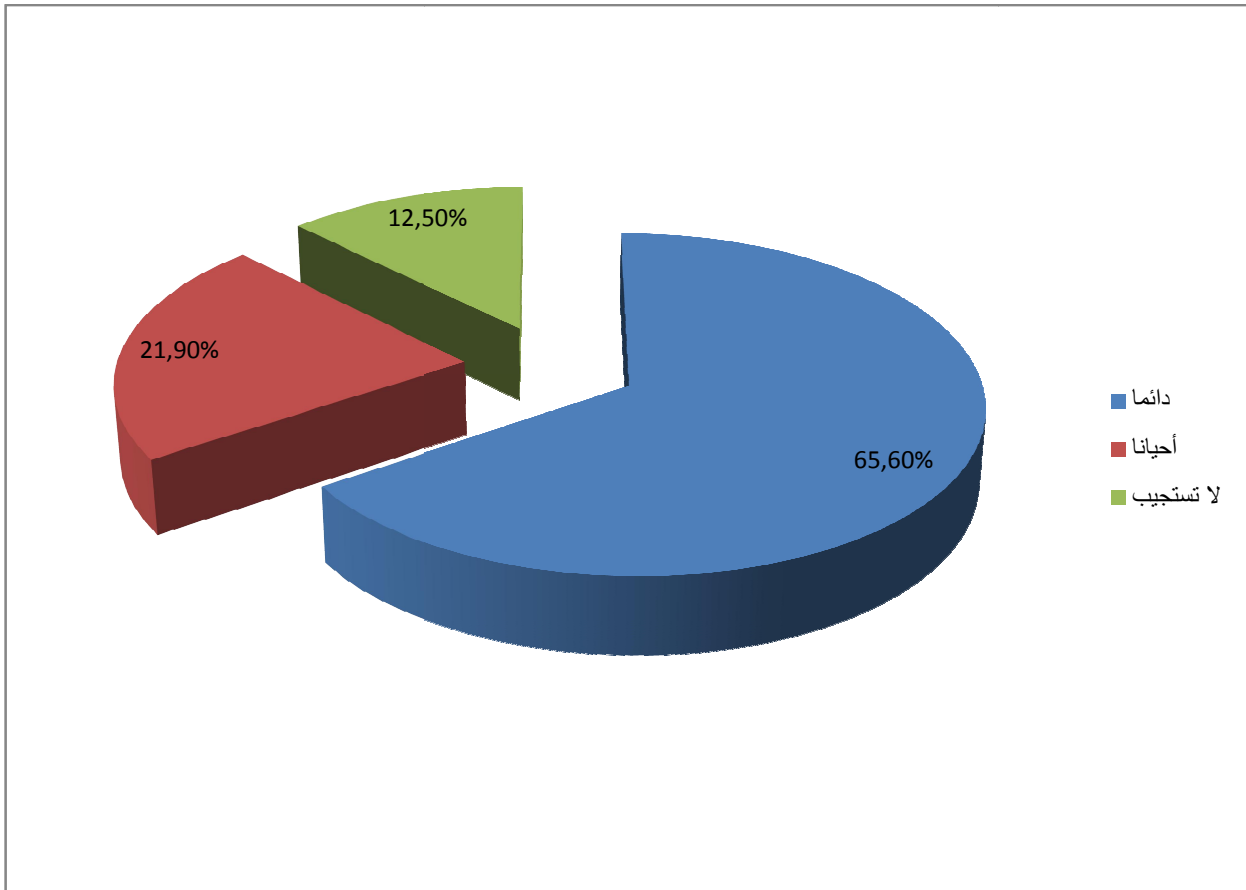
من خلال هذا الجدول يمكننا ترتيب الوسائل المستخدمة لمعرفة احتياجات المواطنين في أيام الاستقبال وهذا ما صرحت به نسبة من المبحوثين (الموظفين) حيث أقرروا لنا بأنه في المرتبة الأولى نجد الوسائل المكتوبة وذلك بنسبة 50% وهذا راجع لكون أن الموظفين والعمال يوظفون هذه الوسيلة للتعامل مع المواطنين لمعرفة كل انشغالاتهم واحتياجاتهم، فهذه الوسيلة هي أكثر تداولاً عن غيرها في الهيئة الولائية.

في المرتبة الثانية نجد أن نسبة الشكاوي عن طريق عين المكان تقدر بـ 40,60% أما في المرتبة الثالثة نجد أن نسبة اللوحات الإعلانية التي تكون عادة تعليمات، أوامر بلغت نسبتها 6,30% وهي نسبة منخفضة ويلبها في المرتبة الرابعة البريد الإلكتروني بنسبة 0%.

نستنتج مما سبق أن جهاز العلاقات العامة ليس له أي دور في اتصال الموظفين والمسؤولين بالمواطنين، أما البريد الإلكتروني وبالضبط الأنترنت كوسيلة عصرية للاتصال في المؤسسات فهي مغيبة تماماً في الولاية، رغم وجودها في بعض المديريات حيث لم يعمم استعمالها في كل المصالح والإدارات وحسب ما لاحظناه أنه هناك تفضيل للطرق الكلاسيكية (الوسائل المكتوبة) عن الطرق الحديثة (NET) المتداولة في عصرنا الحالي.

الجدول 12: يبين مدى استجابة الولاية للاستفسارات وشكاوي المواطنين:

النسبة	التكرار	
% 65,60	21	دائما
% 21,90	07	أحيانا
% 12,50	04	لا تستجيب
% 100	32	المجموع



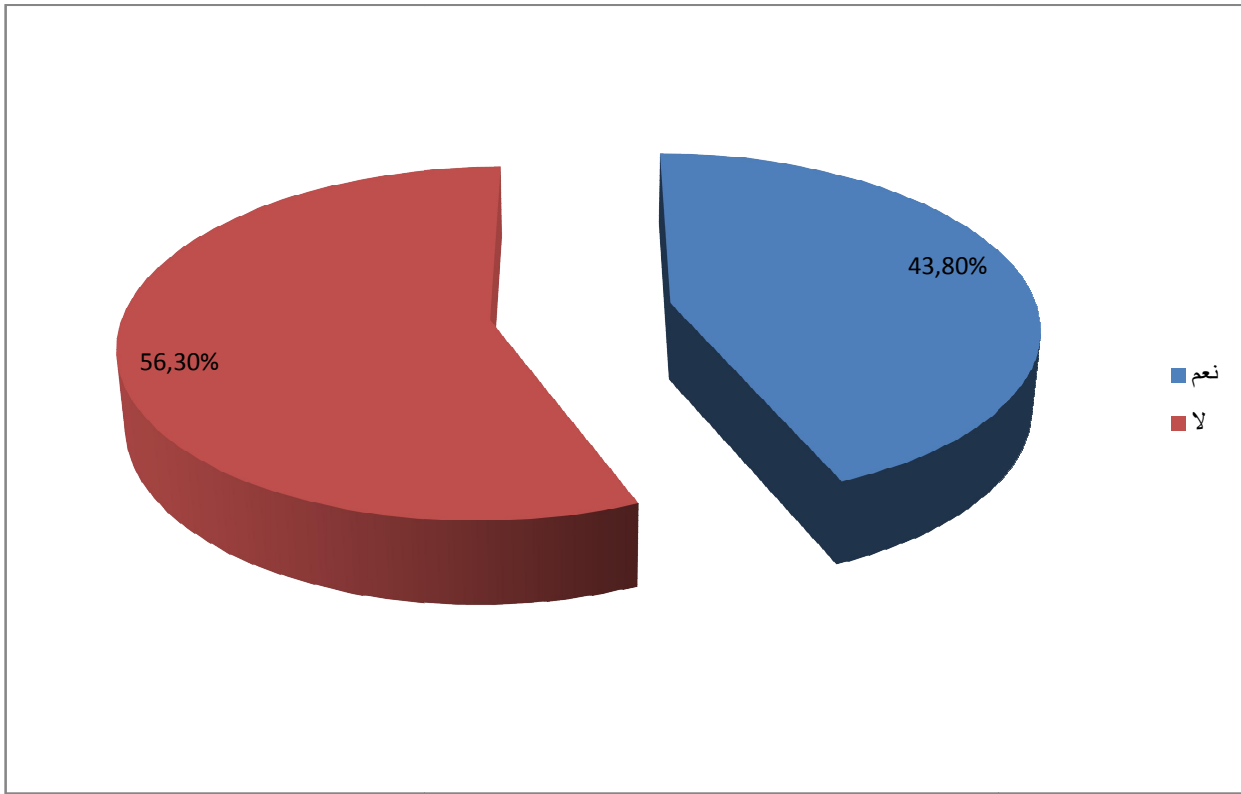
الشكل 12: يبين مدى استجابة الولاية للاستفسارات وشكاوي المواطنين¹

¹ المصدر: الإستبيان

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن معظم المبحوثين وبنسبة 65,60% أجابوا هناك استجابة من طرف الولاية بسرعة وبجدية لأي استفسارات أو شكاوي باعتبارها حق من حقوقه ولا بد الأخذ بها والسعي لحلها بشتى الوسائل والطرق أما النسبة الأخرى أجابت بأحيانا وتقدر بـ 21,90%، أما النسب الأخرى المتبقية قدرت بـ 12,50% أقرت بأنه هناك عجز في التكفل بانشغالات المواطنين واقتراحاتهم كما يلعب عامل الزمن دورا مهما نظرا كثرة انشغالات المواطنين مما يؤدي ذلك إلى التأخر والتماطل في الاستجابة للاستفسارات وشكاوي المواطنين.

الجدول 13: يبين مدى اعتماد الولاية على نظم تقنية لتقييم الخدمات للمواطنين:

النسبة	التكرار	
% 43,75	14	نعم
% 56,25	18	لا
% 100	32	المجموع



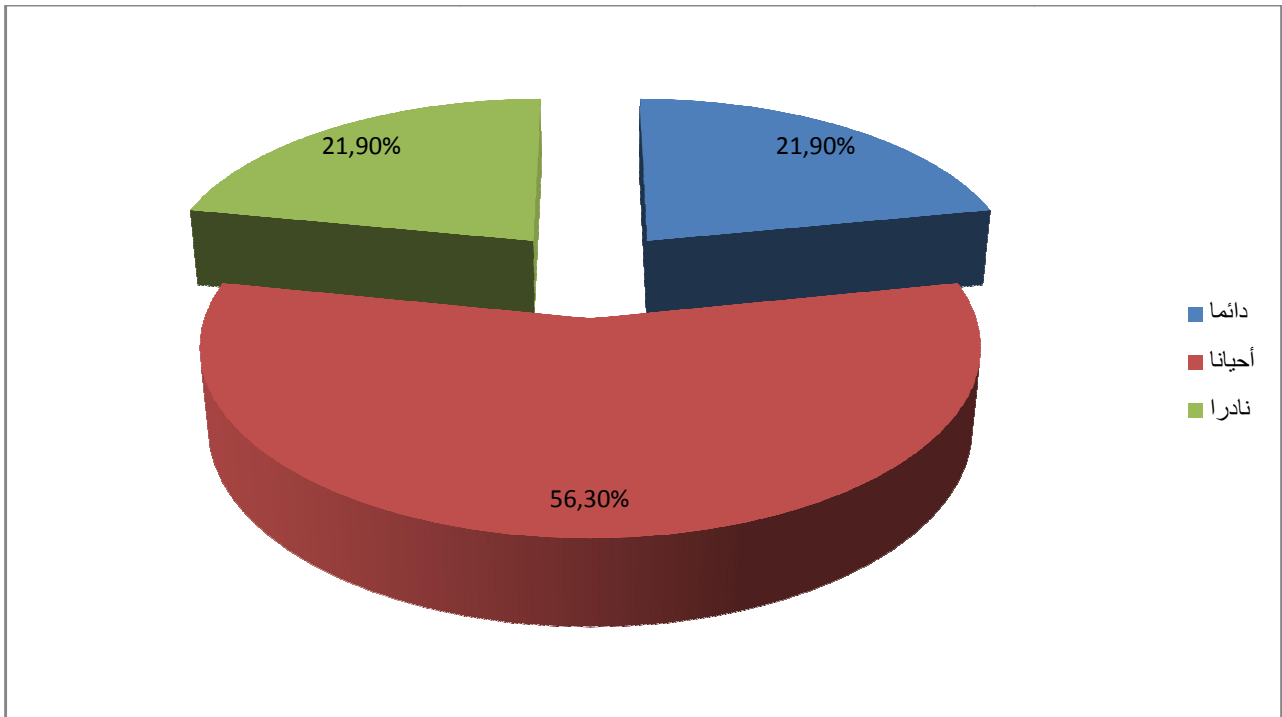
الشكل 13: يبين مدى اعتماد الولاية على نظم تقنية لتقييم الخدمات للمواطنين¹

¹ المصدر: الإستبيان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم المبحوثين وبنسبة 56,25% يروى أن الولاية لا تعتمد على نظم تقنية متطورة من أجل تقييم الخدمات التي يحتاجها المواطن وذلك راجع لعدم وجود الكفاءات المهنية المختصة في هذا المجال للعمل بنظام الإدارة الإلكترونية وعدم توفر الأجهزة الحديثة المعمول بها في بعض المؤسسات، وهذا ما يؤدي إلى زيادة العبء على المواطنين وعدم رضاهم عن الخدمة المقدمة لهم بينما كانت نسبة 43,75% أجابت بأن الولاية تعتمد على نظم تقنية متطورة من أجل تقديم الخدمات وذلك من خلال الصفحة الرسمية التي تقوم بنشر كل المهامات التي يقوم بها الوالي إلا أنها تسيرها دار الصحافة المستقلة عن الولاية.

الجدول 14: يبين مساهمة الموظف في تقديم الخدمات للمواطنين لعكس صورة ذهنية جيدة عن الولاية:

النسبة	التكرار	
% 21,90	07	دائما
% 56,20	18	أحيانا
% 21,90	07	نادرا
% 100	32	المجموع



الشكل 14: يبين مساهمة الموظف في تقديم الخدمات للمواطنين لعكس صورة ذهنية جيدة عن الولاية¹

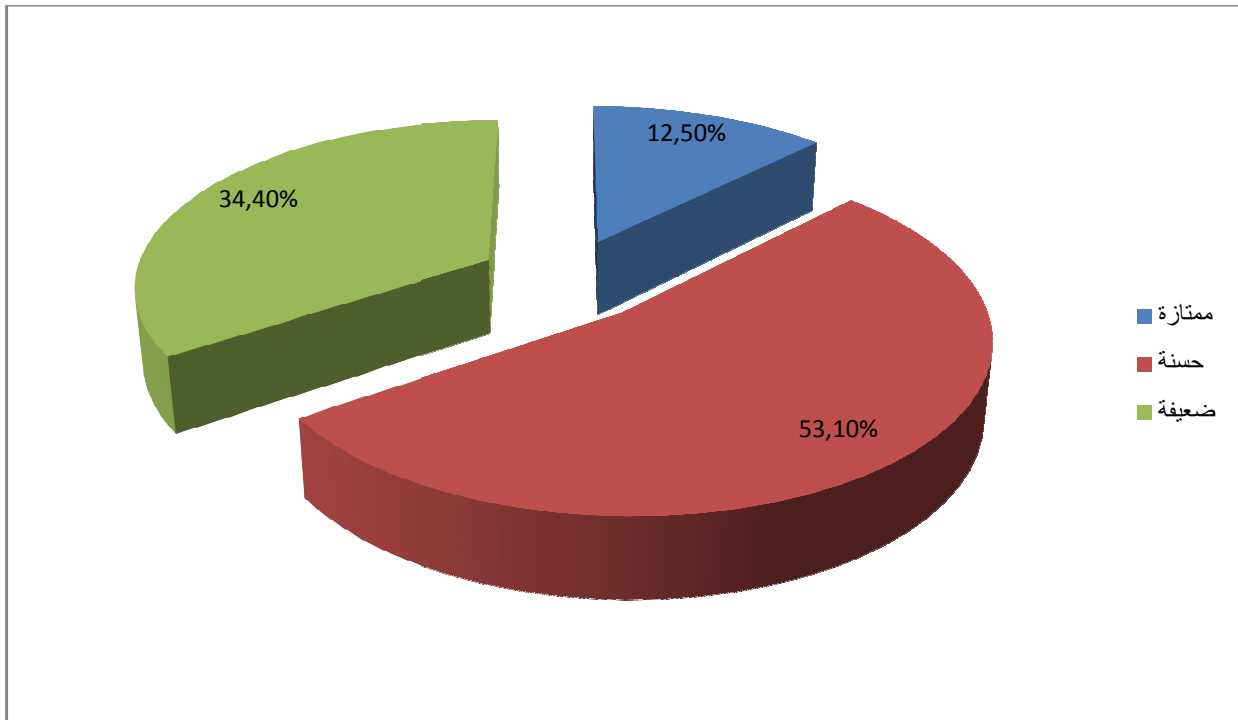
¹ المصدر: الإحصائيين

من خلال الجدول 14 نلاحظ أن معظم المبحوثين وبنسبة 56,20% ترى أنه أحيانا يساهم الموظف في تقديم الخدمات للمواطن لكسب صورة ذهنية جيدة عن الولاية، أما النسبة الأخرى والمقدرة بـ 21,90% يرون بأن الموظف يسعى دائما لتقديم خدمات من أجل كسب صورة ذهنية جيدة عن الولاية، أما النسبة المتبقية ترى بأنه لا يسعى الموظف لتقديم الخدمات من أجل كسب صورة ذهنية جيدة عن الولاية.

وعليه نستنتج أن الموظف يساهم في تقديمه للخدمات من أجل أن يكسب صورة ذهنية جيدة عن الولاية حيث قد تكون هذه الخدمات حل بعض مشاكلهم أو تزويدهم ببعض المعلومات عن نشاطات الولاية أو إرشادهم أو معرفة إنشغلاتهم وذلك راجع إلى غياب مسألة التثمين للخدمات التي تقدمها الولاية مما جعل نظرة المواطنين سيئة حول اهتمام الموظفين بمصالحهم.

الجدول 15: يبين لنا تقييم مستوى الخدمات والنشاطات التي يقدمها المرفق العام في الوقت الحالي:

المؤشرات	التكرار	النسبة
ممتازة	04	% 12,50
حسنة	17	% 53,10
ضعيفة	11	% 34,40
المجموع	32	% 100



الشكل 15: يبين لنا تقييم مستوى الخدمات والنشاطات التي يقدمها المرفق العام في الوقت الحالي¹

¹ المصدر: الإستبيان

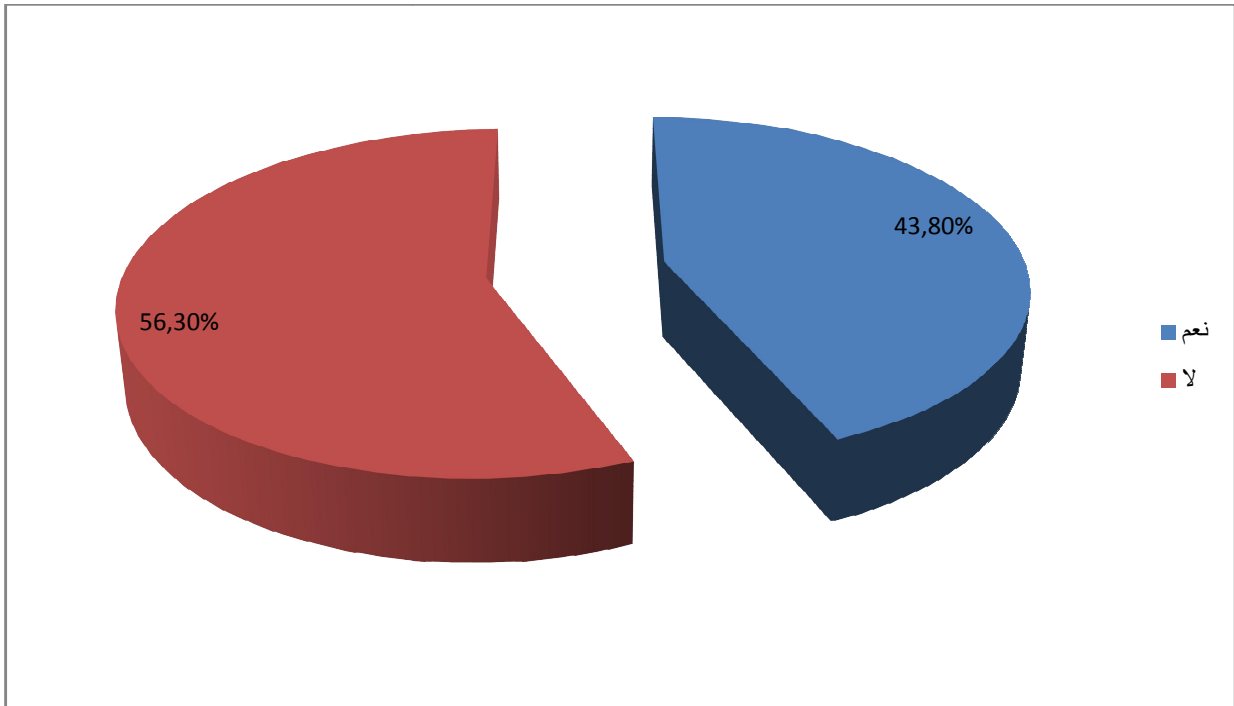
من خلال النسب المتحصل عليها من الجدول رقم 15 نلاحظ أن نسبة 53,10% يقيمون مستوى الخدمات والنشاطات التي يقدمها المرفق العام في الوقت الحالي حسنة، وهذا راجع لكون أن الولاية حددت يوم من أيام الاستقبال وتخصيصه لاستقبال المواطنين من طرف المسؤول الأول على المرفق وإعلام المواطنين به والتصريح من طرف الموظفين، بأنه يتم تعيين وتكليف إطارات مؤهلة للتكفل ببرمجة عمليات الاتصال، والتكفل من متابعة شكاوي وطلبات المواطنين الواردة.

أما النسبة التي تقدر بـ 34,40% ترى بأن مستوى الخدمات والنشاطات التي يقدمها المرفق العام ضعيفة، وذلك راجع إلى استمرار التصرفات البيروقراطية في بعض الإدارات والمتمثلة في المطالبة بوثائق أو إجراءات خارج تلك المنصوص عليها في القوانين والتنظيمات الجاري العمل بها مما يؤدي ذلك إلى انتشار ظاهرة الوساطة، وفي الأخير قدرت نسبة 12,50% من تقييم الموظفين لهذه النشاطات والخدمات ما عدا كانت ممتازة في الوقت الحالي وهذا راجع إلى نقص الكفاءات المهنية للنظم المتطورة والتراخي في العمل ونقص وغياب وسائل وإشارات لتوجيه المواطن على مستوى الإدارات ووجود وسائل قديمة لم تعد صالحة وتحتاج لإعادة التحسين والضبط.

المحور الثالث: آليات قياس الخدمة العمومية التي تقدمها الإدارة المحلية للمواطن

الجدول 16: يبين إنجاز الخدمة العمومية للمواطن بدقة وبشكل صحيح دون أخطاء منذ الوهلة الأولى:

المؤشرات	التكرار	النسبة
نعم	14	% 43,80
لا	18	% 56,20
المجموع	32	% 100



الشكل 16: يبين إنجاز الخدمة العمومية للمواطن بدقة وبشكل صحيح دون أخطاء منذ الوهلة الأولى¹

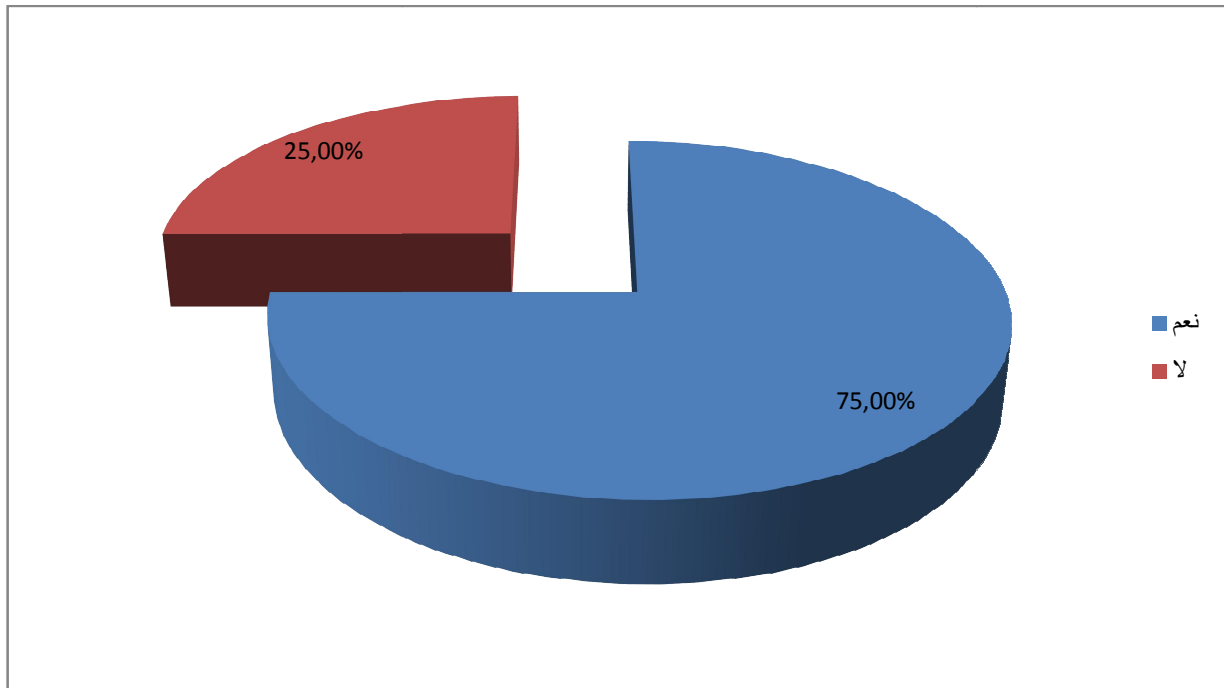
¹ المصدر: الإستبيان

نلاحظ أن معظم المبحوثين وبنسبة 56,20% يرون أنه عدم إنجاز الخدمة العمومية للمواطن بدقة وبشكل صحيح دون أخطاء منذ الوهلة الأولى، أما النسبة الأخرى تقدر بـ 43,80% يرون أن إنجاز الخدمة العمومية للمواطن تنجز بدقة وبدون أخطاء.

وعليه نستنتج أن إنجاز الخدمات العمومية للمواطن تكون غير دقيقة وغير منجزة بشكل صحيح وخالية من الأخطاء وذلك من خلال ملاحظتنا وبشهادة أحد الموظفين أن هذه الأخطاء قد تكون أخطاء مطبعية أو ناتجة عن خلل في الأجهزة الحاسوبية أو أخطاء أخرى من هذا النوع.

الجدول 17: يبين مدى امتلاك المعرفة والمهارة المطلوبتين لإظهار حسن الاستقبال للمواطن والحرص على حل مشاكله:

النسبة	التكرار	
% 75,00	24	نعم
% 25,00	08	لا
% 100	32	المجموع



الشكل 17: يبين مدى امتلاك المعرفة والمهارة المطلوبتين لإظهار حسن الاستقبال للمواطن والحرص على

حل مشاكله.¹

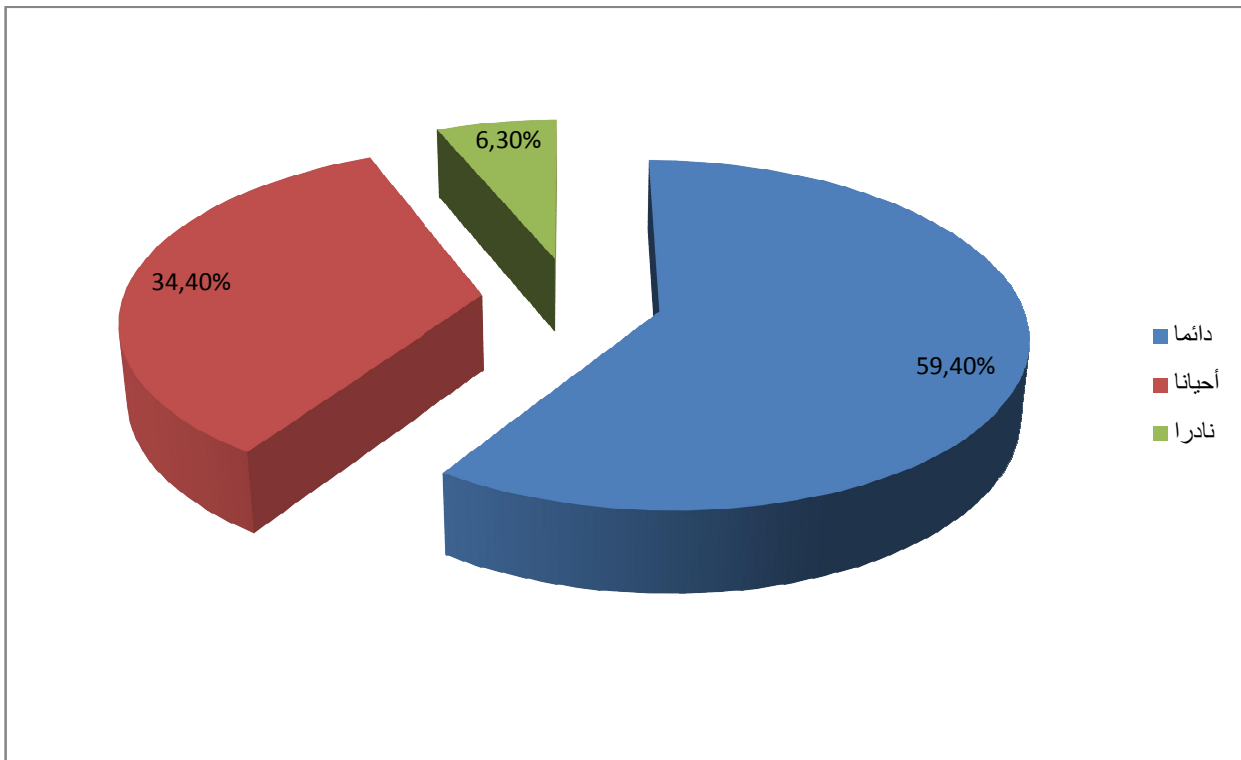
¹ المصدر: الإستبيان

من خلال الجدول رقم 17 نستنتج أن نسبة 75% من المبحوثين أجابوا بنعم حول ما إذا كان الموظفون يمتلكون المعرفة والمهارة المطلوبتين لإظهار حسن استقبال المواطن والحرص على حل مشاكله، وهذا راجع إلى الاهتمام بخدمة المواطن والذي يتطلب فيها بيئة عمل تكون متنوعة من المهارات والكفاءات والمعارف بالشكل الذي يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة مع الموظفين بأنه يكون من خلال توفير دورات تكوينية لهم و اكتساب خبرات ومهارات معرفة مما يؤدي إلى كسب رضا الجمهور وثقته وتكوين صورة جيدة في أذهانهم تجاه الولاية في حين أن هناك نسبة أقرت بأن الموظفين لا يمتلكون المهارة والمعرفة المطلوبتين وقدرت بـ 25% وهذا راجع إلى أن بعض المسؤولين المحليين لا يستقبلون المواطنين كما يقومون بتكليف بعض مرؤوسيههم لاستقبال المواطنين والذين غالبا ما يفتقرون للمؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن والتكفل بانشغالاتهم.

الجدول 18 يبين مساهمة الاتصال الشخصي من قبل الموظف تجاه المواطن في تحسين الخدمة المقدمة

له

المؤشرات	التكرار	النسبة
دائما	19	% 59,40
أحيانا	11	% 34,40
نادرا	02	% 06,20
المجموع	32	% 100



الشكل 18 يبين مساهمة الاتصال الشخصي من قبل الموظف تجاه المواطن في تحسين الخدمة المقدمة

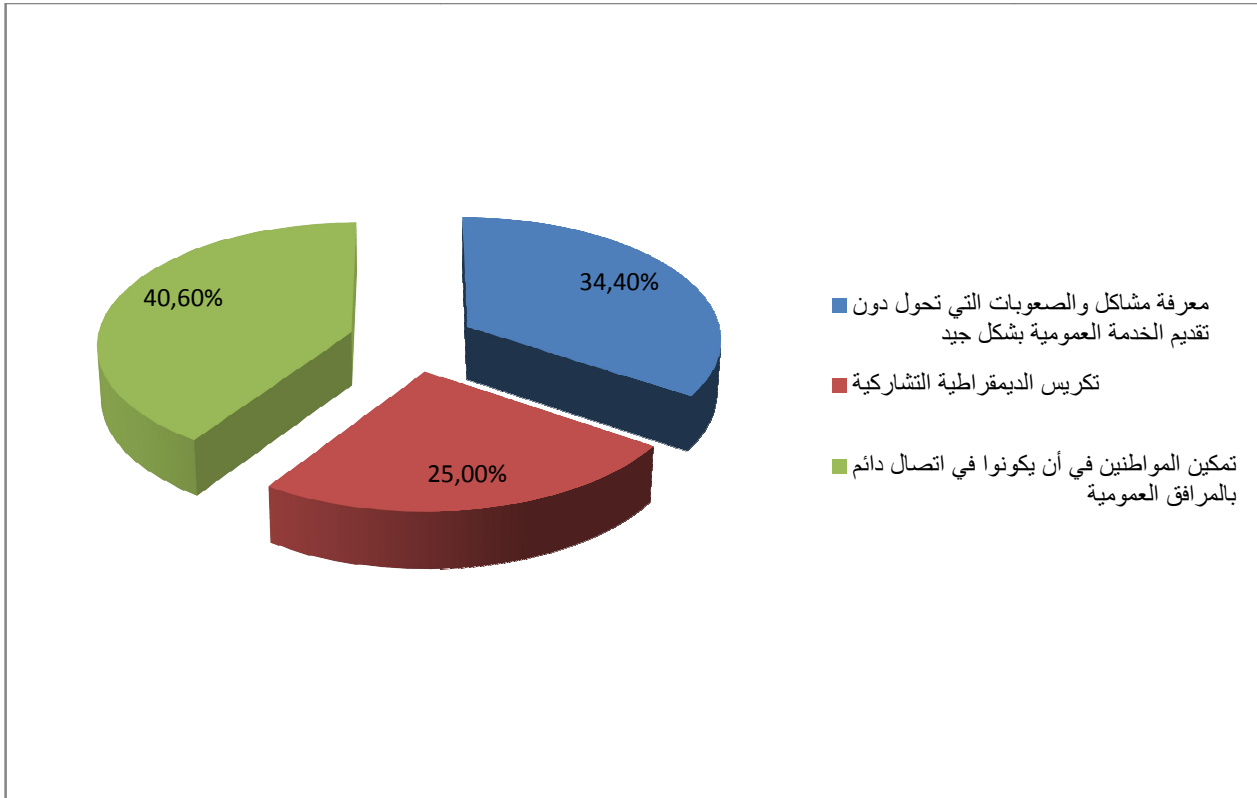
له¹

¹ المصدر: الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول 18 أن نسبة 59,40% من المبحوثين أجابوا بأن الاتصال الشخصي من قبل الموظف تجاه المواطن دائما يساهم في تحسين الخدمة المقدمة له، وهذا راجع لكون أن الموظفون يستعملونه من أجل معرفة احتياجات المواطن وانشغالاته وتزويده بكل المعلومات عن طريق المحادثات الغير رسمية واللقاءات العابرة وذلك باستخدام اللغة المناسبة وتلقائية الاتصال، وتليها نسبة 43,40% ترى أحيانا بأن مساهمة الاتصال الشخصي من قبل الموظف تجاه المواطن في تحسين الخدمة المقدمة له وذلك راجع لكون أن بعض المسؤولين في بعض الأوقات لا يمتلكون مهارات الاتصال الشخصي، أما نسبة 6,20% من إجابات المبحوثين أقرت بأنه نادرا ما يكون للاتصال الشخصي مساهمة في تحسين الخدمة المقدمة وذلك من خلال غياب اتصال فعال تماما لتتمين مجهود الإدارة فيما يخص تقديم خدمات المرفق العمومي.

الجدول 19: يبين زيادة التواصل المباشر بين المواطن والإدارة المحلية (المرفق العام):

النسبة	التكرار	المؤشرات
% 34,40	11	معرفة مشاكل والصعوبات التي تحول دون تقديم الخدمة العمومية بشكل جيد
% 25,00	08	تكريس الديمقراطية التشاركية
% 40,60	13	تمكين المواطنين في أن يكونوا في اتصال دائم بالمرافق العمومية
% 100	32	المجموع



الشكل 19: يبين زيادة التواصل المباشر بين المواطن والإدارة المحلية (المرفق العام)¹

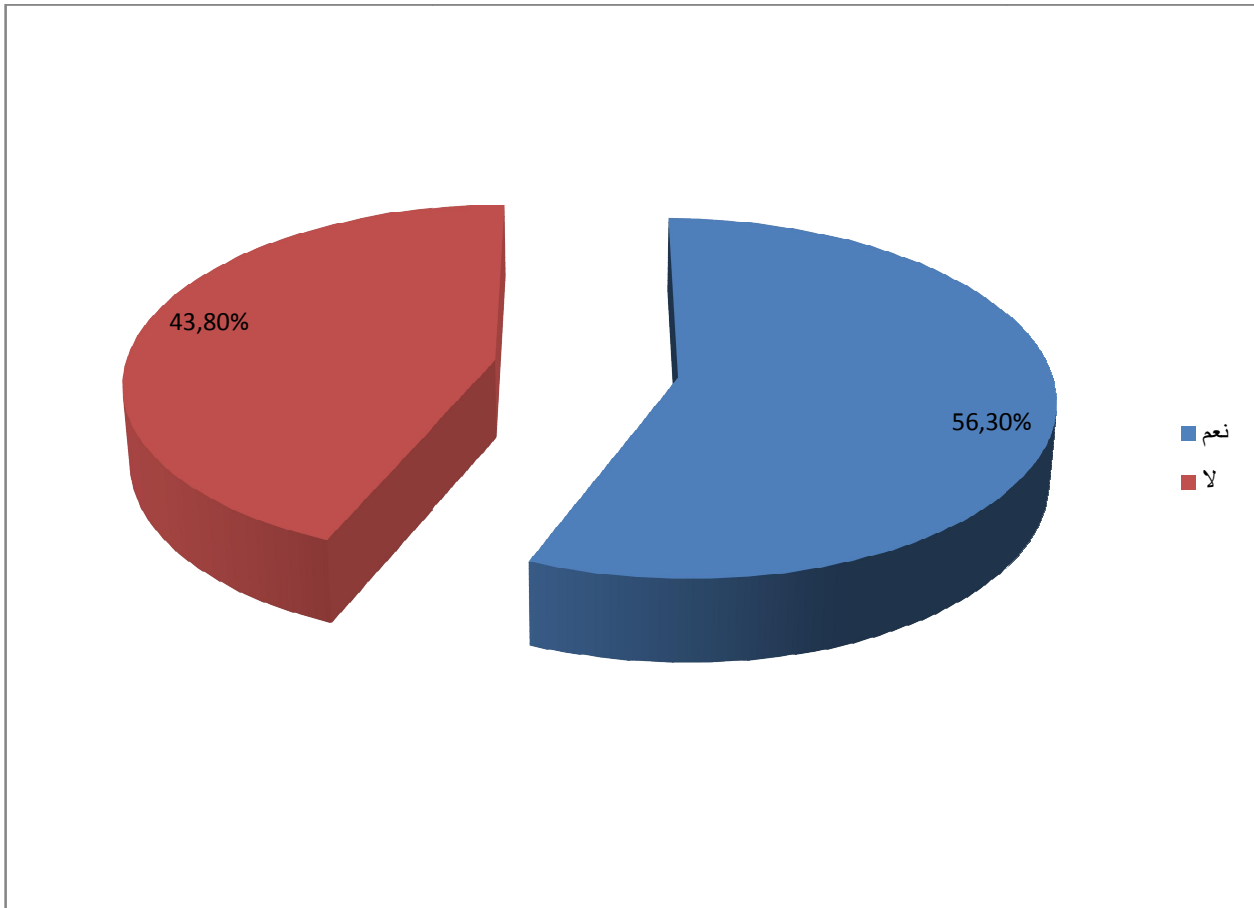
¹ المصدر: الإستبيان

يبين لنا من خلال معطيات الجدول 19 أن نسبة 40,60% من المبحوثين أقرت أن زيادة التواصل المباشر بين المواطن والإدارة الحلية (المرفق العام) يساهم في تمكين المواطنين في أن يكونوا على اتصال دائم بالمرافق العمومية وذلك بتقريب الإدارة المحلية من المواطن من خلال منح المواطنين الحق في الاتصال بالإدارة العمومية من أجل تقديم الخدمات وذلك انطلاقاً من احترام الموظف والتخلي بالضبط والحس المدني وصولاً إلى ترسيخ سلطة الدولة من خلال كل التصرفات الصادرة من المواطنين. كما تعمل الإدارة المحلية من أجل جعل المواطن دائم الاتصال بالمرفق العمومي من خلال توفير وسائل الاتصال والتواصل بين الطرفين من أجل تبادل المعلومات والآراء حول ما يخص المرفق العام والخدمات المقدمة من أجل زيادة الثقة بين جماهيرها ومعرفة القرارات التتموية والتفاعل معها، تليها نسبة 34,40% من المبحوثين أفروا بأن هذه المساهمة تكون من خلال معرفة المشاكل والصعوبات التي تحول دون تقديم الخدمة العمومية بشكل جيد، وبالتالي لا بد على الإدارة المحلية أن تقوم بمعرفة كل العقبات والعراقيل التي تواجه المواطنين أثناء تقديم الخدمات العمومية من خلال طريقة استقبال المواطنين وتقديم شكاويهم والسائل التي يحتاجها من أجل تقديم هذه الشكوى.

وأخيراً تكريس الديمقراطية التشاركية بنسبة 25% ويمكن إرجاع ذلك إلى إشراك المواطنين بصورة مباشرة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير شؤونهم العامة ومراقبة وتقويم مدى تنفيذ هذه القرارات.

الجدول 20: يبين التقليل من طوابير الانتظار وتحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمة العمومية يساهم في رضا المواطن بشكل كبير:

المؤشرات	التكرار	النسبة
نعم	18	% 56,25
لا	14	% 43,75
المجموع	32	% 100



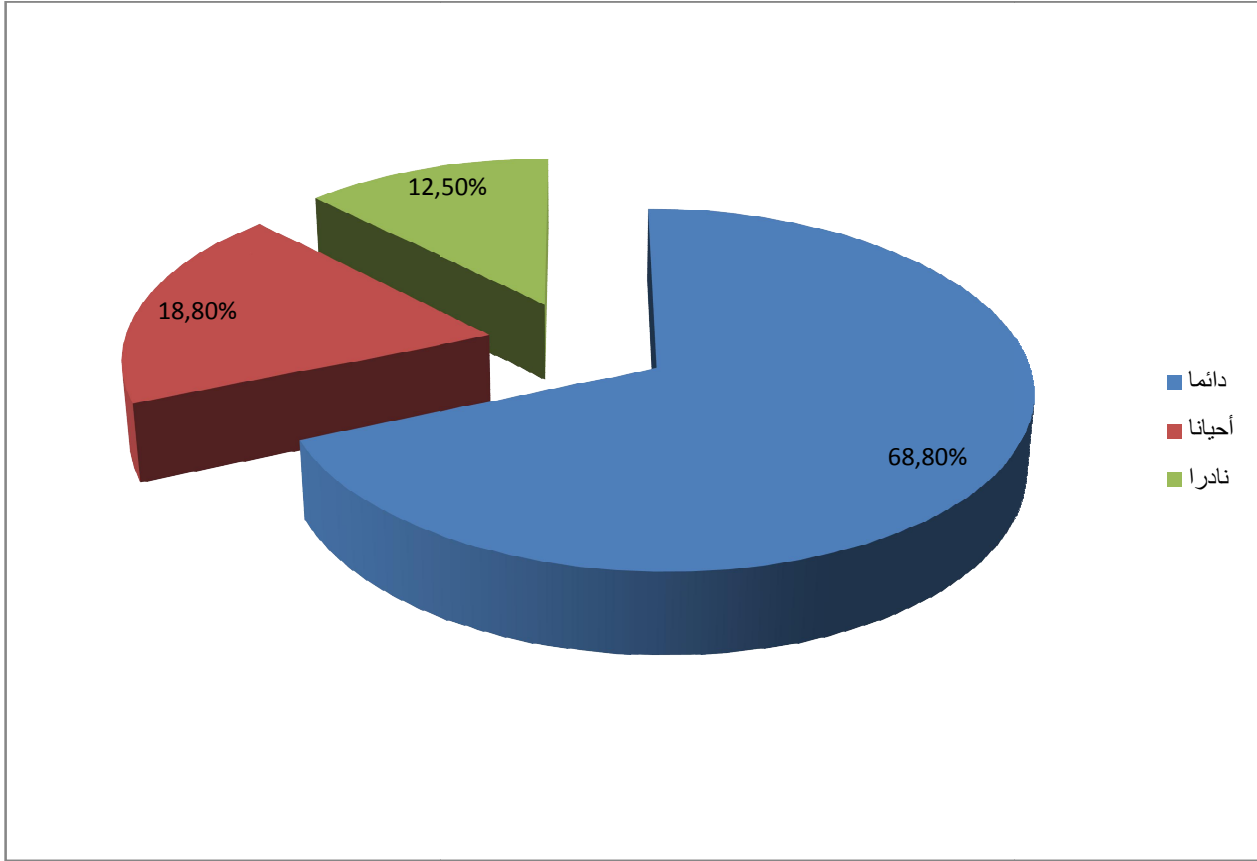
الشكل 20: يبين التقليل من طوابير الانتظار وتحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمة العمومية يساهم في رضا المواطن بشكل كبير¹

¹ المصدر: الإستبيان

من خلال الجدول رقم 20 نلاحظ أن معظم المبحوثين وبنسبة 56,25% يوافق على فكرة التقليل من طوابير الانتظار وتحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمة العمومية يساهم في رضا المواطن بشكل كبير، أما النسبة بـ 43,75% تنفي هذا الاقتراح لا يساهم في رضا المواطن بشكل كبير، ذلك عن طريق السرعة في أداء المهام وتحقيق مطالبه دون التماطل، كما أن حسن استقبالهم والتعامل من خلال تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها تساهم في رضا المواطن بشكل كبير في الخدمات المقدمة له من طرف موظفي الولاية.

الجدول 21: قيام الموظف بالرد المباشر على انشغالات المواطنين:

النسبة	التكرار	
% 68,75	06	دائما
% 18,75	22	أحيانا
% 12,50	04	نادرا
% 100	32	المجموع



الشكل 21: قيام الموظف بالرد المباشر على انشغالات المواطنين¹

¹ المصدر: الإستبيان

من خلال البيانات الواردة في الجدول 21 أن معظم المبحوثين وبنسبة 68,75% أجابوا بدائماً حول ما إذا كان الموظف يقوم بالرد المباشر على انشغالات المواطنين، ذلك من خلال أن الموظف يقوم بأداء مهامه على أكمل وجه من خلال التكفل باحتياجات المواطن وضمان متابعة صارمة لدراسة ومعالجة الطلبات مما يؤدي إلى كسب رضا هذا الأخير للخدمة المقدمة له، أما نسبة 18,75% من المبحوثين أجابوا بأنه أحيانا ما يقوم الموظف بالرد المباشر وذلك لكثرة انشغالات الموظفين وبنسبة 12,50% تنفي أن الموظف لا يقوم بالرد المباشر على انشغالات المواطنين وذلك راجع لعامل الوقت وكثرة احتياجات المواطنين المتزايدة في ظل نقص الكفاءات في الوحدة.

ثانيا: نتائج الدراسة:

1- النتائج الجزئية:

بعد تحليل الإجابات المتحصل عليها في الاستمارة التي وزعت على أفراد العينة وتفسيرها فيما يخص موضوع دراستنا : دور العلاقات العامة للجماعات المحلية في تحسين صورة الخدمة العمومية، من خلال دراستنا الميدانية توصلنا إلى النتائج التالية :

1-النصيب الأوفر لتعيين الإناث أكثر من الذكور في الجماعات المحلية (الولاية).

2-اعتماد الولاية على الفئة الشبابية التي تتراوح أعمارهم بين 31 _ 40 من أجل اكتساب الخبرة المهنية

3- تعتمد الإدارة المحلية في الهيئة الولائية بشكل كبير على الأشخاص ذوي الشهادات الجامعية و الكفاءات العالية أكثر من الأشخاص ذوي المستويات الدنيا .

4-دلت نتائج الدراسة بأن العلاقات العامة لازالت مهمة ولا تحظى بأهمية كبيرة ولا تحتل مكانتها التي تستحقها ضمن الهيكل التنظيمي للولاية .

5- تبين من خلال نتائج هاته الدراسة أن الإدارة المحلية تدرج ضمن هيكلها التنظيمي مكتب السكرتارية والذي توكل إليه مهام العلاقات العامة ،إلا أنه بعيد كل البعد عن جهاز العلاقات العامة وهذا يدل على نقص الاهتمام بالعلاقات العامة وعدم فهم دورها الكبير في النهوض بالمؤسسة ميدان الدراسة.

6-دلت نتائج الدراسة على عدم الإهمال المطلق للعلاقات العامة في الهيئة الولائية لأن مكتب السكرتارية يحاول كسب ولاء ثقة أفرادهم وتأييدهم، ولكن السبل في ذلك غير فعالة وغير ناجحة لان المسؤولين لم يدركوا بعد طبيعة دور العلاقات العامة في ظل غياب مختصين في هذا المجال وهذا من شأنه أن يقلل من مكانة

الهيئة الولائية وسمعتها خاصة وأنها تقدم خدمات عامة محلية وهو المجال الخصب الذي يبرز فيه الدور الفعال للعلاقات العامة .

7-تعمل الولاية على تهيئة قنوات الاتصال التي تناسب من خلالها معلومات إلى الإدارة لكي تتعرف على الآراء والاتجاهات السائدة، ولكي تقف على المشكلات التي تعاني منها هاته الجماهير قبل أن يستفحل أثرها ويصعب تداركها.

8-تهدف الولاية لوضع أيام استقبال من أجل :

- المساهمة في تحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة على مستوى القطاع.
- إضفاء الطابع الإنساني على العلاقات العامة بين الجماعة المحلية (الولاية) والمتعاملين معها.
- دعم وترسيخ الثقة بالمواطن واحترام حريته وإرادته ورغبته للمشاركة في إدارة الشؤون المحلية ضمن سياق الإطار العام للتنمية الشاملة .

9-تعتمد الهيئة اللامركزية (الولاية) على الطرق الكلاسيكية المتمثلة في الوسائل المكتوبة من أجل معرفة احتياجات المواطنين حيث تأخذ بعين الاعتبار كل الشكاوي والاستفسارات المقدمة من طرفهم وتحاول حلها بشتى الوسائل .

10-تسعى الولاية لضمان المتابعة الصارمة لدراسة ومعالجة الطلبات والشكاوي والتأكد من أن الردود على طلبات وشكاوي المواطنين قد تم التكفل بها بجدية وبأسلوب سهل ومفهوم من أجل تقديم أرقى وأفضل الخدمات العمومية.

- 11- اعتماد الولاية على الاتصالات المباشرة بين الإدارة المحلية والمواطن والذي يساهم في تمكين المواطنين في أن يكونوا على اتصال دائم بالمرافق العمومية باعتباره أن هذا النوع من الاتصالات يكون أكثر سهولة على نتائج أفضل كما تعتمد في بعض الأحيان على الاتصالات الشخصية.
- 12- تعمل الولاية على تحقيق توازن بين أهداف المنظمة وأهداف المصالح واحتياجات الجماهير المختلفة التي لها صلة بها من أجل تقديم الخدمات .
- 13- تساهم الولاية في تقديم الخدمة العمومية للمواطن بشكل كبير لتحقيق مطالبه دون تماطل الموظفين في أداء مهامهم من أجل التقليل من طوابير الانتظار وتحقيق مبدأ الشفافية .
- 14- عدم مبالاة الموظف خلال إنجاز الخدمات العمومية للمواطن، حيث تكون خالية الدقة بوجود أخطاء طفيفة لكنها العكس .
- 15- يسعى الموظف إلى تكوين صورة ذهنية جيدة عن الولاية أثناء تقديم خدمات عمومية للمواطن.
- 16- يسعى المرفق العام لتحسين مستوى الخدمات والنشاطات المقدمة في الوقت الحالي، من خلال الحد من ظاهرة الوساطة والمساواة بين خدمات المواطنين باعتبار أن الإدارة المحلية وسيلة لحصول الأفراد على احتياجاتهم واتساع رغباتهم وميولاتهم.
- 17- عدم اعتماد الولاية على نظم تقنية متطورة من أجل تفعيل الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين.
- 18- العمل على دراسة ومعالجة عرائض المتعاملين بغرض تسوية وضعيتهم وفق الإجراءات القانونية سارية المفعول لمتابعتها.

2- النتائج العامة:

بعد أن قمنا بصياغة واستخلاص النتائج العامة سنتطرق إلى انتقاء أهم النتائج التي تجيبنا عن الأسئلة التي راودتنا قبل وأثناء إجراء الدراسة، والتي من خلالها يتم تحقق الأسئلة الفرعية التي تمت صياغتها من عدم تحققها:

• نتائج الدراسة في ظل التساؤل الفرعي الأول:

ما هي مكانة العلاقات العامة في الهيئة المركزية المتمثلة في ولاية تبسة؟

من خلال تحليلنا لبيانات هذا المحور وجدنا بأن الجهة التي تقوم بالاتصال بالموظفين داخل الجماعات المحلية هي: مكتب السكرتارية ومن خلال احتكاكنا ببعض الموظفين وبعض النتائج المتحصل عليها وجدنا بأنه لا يوجد جهاز علاقات عامة كقسم منفرد بذاته يعمل على تحقيق الانسجام والتنسيق بين مختلف المصالح والإدارات، وإنما يوجد مكتب السكرتارية توكل إليه هذه المهام، إلا أنه ليس مرتبطاً بالمديرية مباشرة وهو ليس مناسباً لمكانة العلاقات العامة لأن المديرية تحتكر هذا المجال وتضيق على هذا المكتب وتحصر وظائفه في أنشطة لا تعبر فعلاً عن أنشطة العلاقات العامة.

• نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الثاني:

كيف تساهم أشكال الاتصال للعلاقات العامة في تحسين الخدمة العمومية في الهيئة المركزية الولاية؟

من خلال تحليلنا لبيانات هذا المحور وجدنا أن الولاية من وجهة نظر الموظفين تعمل على تهيئة قنوات الاتصال من أجل تقريب الإدارة من المواطن .حيث تقوم بوضع أيام استقبال للمواطنين لمعرفة احتياجاتهم للمساهمة في تحسن نوعية الخدمات المقدمة على مستوى القطاع المحلي. ولمعرفة هاته الاحتياجات تعتمد الولاية على الوسائل المكتوبة المتمثلة في فتح المجال بتقديم المواطنين لشكاويهم ورسائلهم

مع القيام بدراسة انشغالاتهم واحتياجاتهم والتأكد من أن الردود على طلبات وشكاوي المواطنين قد تم التكفل بها بجدية، كما استنتجنا أن معظم المبحوثين قيموا مستوى الخدمات والنشاطات التي يقدمها المرفق العام في الوقت الحالي بخدمات حسنة مما يشجع ذلك على كسب ثقة الجماهير التي يسعى الموظفون من خلالها لرسم صورة معبرة عن هذه المؤسسة.

• نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الثالث:

آليات قياس الخدمة العمومية التي تقدمها الإدارة المحلية للمواطن ؟

من خلال تحليلنا لبيانات هذا المحور توصلنا إلى أن من آليات قياس الخدمة العمومية التي تقدمها الإدارة المحلية للمواطن المتمثلة في التقليل من طوابير الانتظار وتحقيق مبدأ الشفافية لتقديم هذه الخدمات يساهم في رضا المواطن بشكل كبير وذلك بنسبة 56,30 % من إجابات الموظفين، كما استنتجنا بأن لكل من الاتصال المباشر والاتصال الشخصي دور فعال في تقريب الإدارة المحلية من المواطن وجعله على اتصال دائم بالمرافق العمومية من أجل تحسين الخدمات المقدمة له أيضا .

3- مناقشة النتائج:

• نتائج الدراسة في ضوء الدراسات المشابهة تحت عنوان : العلاقات العامة داخل المؤسسة:

توصلت نتائج دراستنا بأنه لا يوجد مكانا لإدارة العلاقات العامة كفرع مستقل بذاته عن باقي الإدارات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة بالرغم من صلاحياته وأهميته في تطوير العملية الاتصالية بين المؤسسة وجمهورها.

وهذا ما توصلت إليه دراسة الصناعات النسيجية الوطنية من خلال نتائجها والتي أكدت بأن لا يوجد موقع للعلاقات العامة بمؤسسة مما يؤكد الفرضية الأولى للبحث والتي تعتبر أن العلاقات العامة بمؤسسة الصناعات النسيجية مفهوم لم يطبق بعد على مستوى المؤسسة.

يعمل مكتب السكرتارية حسب دراستنا عمل المكلف بالعلاقات العامة مثلا: يقوم بالاتصال بالموظفين نظرا لأهميتها البالغة في الإدارة وبالتالي أصبح لها موقع في الهيكل التنظيمي. وتوصلت الباحثة حاج أحمد كريمة نحو الجهة القائمة بالعلاقات العامة هي مديرية التجارة والتي من صلاحياتها الاتصال المباشر بالزبون وبمختلف المؤسسات.

• نتائج الدراسة في ضوء الدراسة المشابهة تحت عنوان: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية

الجزائرية:

توصلت كل من دراستنا ودراسة الباحثة "عيواج عذراء" إلى الإهمال المطلق الذي تواجهه العلاقات العامة والتي لم ترقى بعد إلى المستوى المطلوب في الإدارة المحلية سواء في الولاية أو في البلدية. وبالتالي فإن نشاطاتها تمارس ضمنا وغير مجسدة واقعا.

توصلت نتائج الدراسة أيضا بان الإدارة المحلية (البلدية) تعاني من نقص الاهتمام بمشاكل شكاوي المواطنين على حد سواء، في حين أن دراستنا توصلت إلى أن الولاية تسعى لضمان المتابعة الصارمة لدراسة ومعالجة الشكاوي والطلبات والتأكد من أن الردود على الطلبات وشكاوي المواطنين قد تم التكفل بها بجدية وبأسلوب سهل ومفهوم من أجل تقديم أرقى وأفضل الخدمات للمواطن.

وقد بينت هذه الدراسة أنها تعاني من مشاكل معنوية وبشرية خاصة بين الموظفين وعلاقتهم بمسؤولي الوحدة المحلية وهذا راجع إلى الفهم الخاطئ لمعنى العلاقات العامة، أما دراستنا قد بينت أهم أكثر الصعوبات التي تعاني منها الإدارة المحلية وهي مشاكل تقنية ونظم متطورة من أجل تفعيل خدماتها وهذا معناه عدم معرفة استخدام الإدارة الإلكترونية في الاتصال بالإدارات العليا ومختلف الإدارات والاعتماد على الوسائل المكتوبة التقليدية وهذا راجع إلى غياب الكفاءات والمؤهلات والنقص الواضح في عدم وجود مختصين في هذا المجال.

• نتائج الدراسة في ضوء الدراسة المشابهة تحت عنوان: إصلاح الخدمة العمومية:

كشفت دراسة الباحث "بن يوسف" أن المرافق العمومية لا تزال تعاني أزمة حقيقية في أداء الخدمات والتي أثرت على نظرة المواطن للمرفق العام على وجه الخصوص والإدارة بصفة عامة. وهو ما أبرزته دراستنا حول عدم اهتمام جهاز العلاقات العامة في تحسين المرفق العام.

تختلف دراستنا عن هذه الدراسة في كون أنها تعتمد على أسلوب الإدارة الإلكترونية في التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمواطن في حين أن دراستنا دلت على الانعدام التام لأي ممارسة إلكترونية أو وسيلة تقنية من أجل تقديم الخدمات أو معرفة انشغالات المواطن.

والصالحين

الخاتمة

لقد أثبتت الدراسة أن العلاقات العامة إدارة فاعلة والعملية التي تستخدمها وحدات الإدارة المحلية لزيادة فاعليتها وتحسين أدائها تجاه المواطنين، إذ هي وظيفة أساسية من وظائف الإدارة الحديثة لتكون همزة وصل بين المؤسسات والمواطن لإنشاء علاقات وإيجاد قنوات اتصال ذات اتجاه تبادلي بينهما.

إن فوجود العلاقات العامة له دور فعال في الإدارة المحلية يساعدها على توثيق الصلة بينها وبين المواطن المتعامل معها بدءاً بالجمهور الداخلي من خلال تهيئة الظروف المادية والمعنوية المشجعة للعمل، والقيام بأنشطة تساعد الموظفين على تحسين علاقتهم مع إدارتهم وفتح المجال أمامهم، وتقديم اقتراحاتهم، والاهتمام بمشاكلهم وشكاويهم، وهذا وصولاً إلى تقديم الخدمات العمومية.

ولتجسيدها في الميدان تسعى الهيئة المركزية لتوفير كل الإمكانيات والوسائل المتاحة من خلال حسن استقبال المواطنين وتزويدهم بكل المعلومات والبيانات التي يريدونها والسرعة في أداء الخدمات المتاحة مما يساعد على كسب ثقة الجمهور وزيادة مشاركته في تسيير وحدته المحلية لإحساسه بالانتماء الدائم لها.

واعتماداً على نتائج الدراسة نستطيع القول بأن الجماعة المحلية (الولاية) لم تستوعب بعد الدور الفعال الذي تؤديه برامج العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة وتقديم الخدمات وكسب ثقة المواطن المتعامل معها وهذا راجع إلى غياب مختصين في مجال العلاقات العامة .

وبالتالي فإن وضع الرجل المناسب في المكان الغير مناسب من شأنه أن يؤثر سلباً على مكانة الإدارة أمام جماهيرها الداخلية والمجتمع بصورة عامة .

وفي الأخير نرجو أن تكون هذه الدراسة قد ساهمت ولو بالقليل في إعطاء صورة دقيقة وبموضوعية عن "دور العلاقات العامة للجماعات المحلية في تحسين صورة الخدمة العمومية " .

ونأمل أن تحقق إثارة اهتمام المسؤولين في الإدارة المحلية بالدور الكبير الذي تلعبه الإدارة العامة في تحقيق الاستقرار والنجاح في تقديم أفضل الخدمات .

المصاوير والخرائج

المراجع:

الكتب باللغة العربية:

1. أحمد لكحل، دور الجماعات المحلية في حماية البيئة، ط2، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016.
2. بسام عبد الرحمان الجرايدة، إدارة العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
3. جون شوماني، دينس هويسمان، العلاقات العامة، ترجمة محمد صالح العسلي اقتباس ومراجعة مصطفى المصمودي، دار المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم تونس، 1994.
4. حسين عبد الحميد أحمد رشوان، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2004.
5. رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار جسور للنشر والتوزيع الجزائر، 2014.
6. زياد محمد الشرمان، عبد الغفور عبد الله عبد السلام، مبادئ في العلاقات العامة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان، 2011.
7. سامي محمد ملحم، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2005.
8. عبد الرزاق محمد الدليمي، المدخل إلى العلاقات العامة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017.
9. عبد العزيز بن عبد الرحمان بن علي الربيعة، البحث العلمي، حقيقته ومصادره ومادته ومناهجه وكتابته وطابعه ومناقشته، مملكة فهد الوطني ج1 المملكة العربية السعودية، الرياض، 2012.

10. عبد الفتاح محمد العيساوي، عبد الرحمان محمد العيساوي، مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، الإسكندرية مصر، 1997/1996.
11. عبد المحي محمد صالح، جلال الدين عبد الخالق، العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000.
12. عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2009.
13. عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار النمير، دمشق، السعودية، 2004.
14. عامر قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999.
15. عصام الدين فرج، أسس العلاقات العامة، دار النهضة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
16. علي عوجة، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
17. عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري ج2، ط4، دار جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007.
18. فريحة محمد كريم، العلاقات العامة البعد الفكري والتطبيقي، دار العلوم للنشر والتوزيع، مصر، 2012.
19. فهمي محمد العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
20. محمد أحمد إسماعيل، مساهمة في النظرية القانونية للجماعات المحلية الإدارية، دراسة مقارنة لمختلف القوانين الوضعية، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2012.

21. محمد باقر موسى، الصورة الذهنية في العلاقات العامة، ط1 دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2014.
22. محمد بن عبد العزيز الجيزان، البحوث الإعلامية - أسسها - أساليبها - مجالاتها - فهرسة، ط2، مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الرياض، 2004.
23. محمد بهجت كشك، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007.
24. محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 1999.
25. محمد فريد الصحن، العلاقات العامة المبادئ والتطبيق، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2002/2003.
26. محمد محمد قريش، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، ط1، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1999.
27. محمد منير حجاب، الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، ط3 دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
28. محمد منير حجاب، سعد محمد وهبي، المدخل الأساسي للعلاقات العامة، المدخل العام، المدخل البيئي، المدخل الإداري، المدخل البحثي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 1992.
29. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2000.
30. مروان قبلان، أممية معراوي، العلاقات العامة في المجال التطبيقي، جامعة دمشق للنشر والتوزيع، دمشق، 2011.

31. مهدي حسن زويلف، العلاقات العامة نظريات وأساليب، دار الصفاء للنشر والتوزيع، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، 2003.
32. موريس أنجرس. تر، بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية " تدريبات علمية "، ط2، دار القصة للنشر ، الجزائر، 2004، 2006.
33. نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسن رأس الجبل للنشر، قسنطينة، 2017.
34. ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري، ج1، ط4، دار المجد للنشر والتوزيع، سطيف، 2010.
دراسات ومذكرات تخرج:
35. إسماعيل فريجات، مكانة الجماعات المحلية في النظام الإداري الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، تخصص، تنظيم إداري، جامعة الوادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، الوادي، الجزائر، 2013/2014 .
36. بن يوسف شرفي، إصلاح الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، جامعة الجزائر 01- بن يوسف بن خدة - كلية الحقوق، فرع دولة والمؤسسات العمومية، الجزائر، 2014 . 2015
37. باديس بن حدة، الاتجاهات الحديثة لتطوير الإدارة الحديثة في الوطن العربي، مذكرة لنيل ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، 2011.
38. حاجة أحمد كريمة، العلاقات العامة داخل المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية، دراسة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة وهران، السانبا، كلية العلوم الاجتماعية مدرسة الدكتوراه، تخصص علوم الإعلام والاتصال، 2010.

39. شويح بن عثمان، دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية، دراسة حالة البلدية، مذكرة لنيل

شهادة الماجستير في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان،

2011/2010.

40. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة

الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم

السياسية والعلاقات الدولية تخصص، الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية الحقوق

والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسنطينة، الجزائر، 2010/2009 .

41. عيواج عذراء، واقع العلاقات العامة في الإدارة العامة (دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة)، دراسة مكملة

لنيل شهادة الماجستير في الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم

الإجتماعية، قسم الإعلام والاتصال، تخصص، اتصال وعلاقات عامة، قسنطينة، الجزائر،

2009/2008.

المجلات العلمية:

42. العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهنات ترشيد الخدمة العمومية،

مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014.

43. عبد الحق قديمة، ماهية الجماعات المحلية والتنمية المحلية المستدامة، مجلة الإدارة والتنمية

للبحوث والدراسات، العدد الأول.

44. لخضر مرغاد، الإيرادات العامة للجماعات المحلية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد

خيزر بسكرة، العدد السابع، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة بسكرة العدد7.

المقالات العلمية:

45. مهيرة بثينة، مبادئ تطبيق الخدمة العمومية في الإذاعات المحلية الجزائرية ومرجعياتها بين الالتزام

بمضمون التشريعات الإعلامية وواقع الممارسة المهنية، جامعة الأمير عبد القادر، مقال متاح على

الرابط التالي:

<http://www.univ-emir.dz/download/semin-oussoul/waki3wtahadiyet/mehira-boutayna.pdf>

القواميس والمعاجم والموسوعات:

46. إبراهيم بدر شهاب الخالدي، معجم الإدارة موسوعة إدارية شاملة لمصطلحات الإدارة العامة وإدارة

الأعمال، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011.

47. دون مؤلف، قاموس الجيب (العربي) عربي عربي، دار السراج للنشر والتوزيع، لبنان.

48. عبد الناصر سليم حامد، مصطلحات الخدمة الاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن،

2012.

49. محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2006.

المراجع الأجنبية

50. Edward L Bernays, The engineer of consent, university of Oklahoma press, 1955.

51. Grunig. J.E and Hunt. T, Managing public relations, Holt, Rine hart and Winston, New York, 1984, P04.

52. Hebert Baus, public relations at work, pub under the sponsorship of american council on public relations by Harper, 1948.

53. le petit Larousse, illustré, 2002.

والله اعلم



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الشيخ العربي تبسي
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
التخصص اتصال تنظيمي



استمارة استبيان

دور العلاقات العامة للجماعات المحلية في تحسين صورة الخدمة العمومية

دراسة ميدانية بالهيئة الولائية -ولاية تبسة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال تنظيمي

إشراف الدكتور:

بن مهدي مرزوق

إعداد الطلبة:

ملوك ليلي

سلاطينة سناء

سيدي المحترم:

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، يسعني أن أطلب منك الإجابة المناسبة على أسئلة

هذه الاستمارة بوضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة، متحريرا الصدق والموضوعية

معلومات هذه الاستمارة تبقى سرية ولن تستغل إلا لغرض علي من فضلك تأكد من إجابتك على

كل الأسئلة.

السنة الجامعية 2019/2018

استمارة :

ضع علامة (+) في المكان المناسب :

المحور الأول : خاص بالبيانات الشخصية :

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن : من 20 إلى 30 من 31 إلى 40 من 41 إلى 50
- 3- المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

المحور الثاني : مكانة العلاقات العامة في الهيئة المركزية المتمثلة في ولاية تبسة.

4- ما هي المديرية التي تقوم بالاتصال بالموظفين داخل الجماعات المحلية ؟

مكتب الإعلام و الاتصال جهاز العلاقات العامة السكرتارية

5- ما هي الخدمات التي يقدمها جهاز العلاقات العامة للموظفين؟

حل مشكلة الموظف تزويد الموظف بالمعلومات

إيصال انشغال الموظف للمسؤولين نشاطات الولاية

6- في رأيك كيف تقييم علاقة المواطن بجهاز العلاقات العامة ؟

جيدة حسنة سيئة

7- في رأيك هل يهتم جهاز العلاقات العامة بتحسين المرفق العام ؟

نعم لا

8- في حالة الإجابة بنعم : كيف ذلك ؟

تقدم له أفضل الخدمات تهتم بطلباته مع تنفيذها بأسرع وقت

الاستجابة بتقديم الخدمات

9- في رأيك ما هي الأهداف التي يسعى جهاز العلاقات العامة لتحقيقها؟

تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل تقريب وجهات النظر بين المسؤولين والموظفين

تبليغ الموظفين بالمستجدات بالولاية

**المحور الثاني : مساهمة أشكال الاتصال للعلاقات العامة في تحسين الخدمة العمومية للهيئة اللامركزية
الولاية**

- 10- هل تقوم الولاية بوضع ايام استقبال المواطنين من اجل معرفة احتياجات المواطنين ؟
 نعم لا
- 11- ما هي الوسائل المستخدمة لمعرفة هذه الاحتياجات؟
 وسائل مكتوبة تقديم شكاوي من عين المكان عن طريق الهاتف
 بريد الكتروني لوحات إعلانية
- 12- هل تستجيب الولاية بسرعة و بجدية لأي استفسارات أو شكاوي يتقدم بها المواطن؟
 دائما أحيانا لا تستجيب
- 13- هل تعتمد الولاية على نظم تقنية متطورة من اجل تقديم الخدمات التي يحتاجها المواطن ؟
 نعم لا
- 14- هل ترى أن مساهمة الموظف في تقديم الخدمات للمواطن يعكس صورة ذهنية جيدة عن الولاية؟
 دائما أحيانا نادرا
- 15- كيف تقيم مستوى الخدمات و النشاطات التي يقدمها المرفق العام في الوقت الحالي ؟
 ممتازة حسنة ضعيفة

المحور الثالث : آليات قياس الخدمة العمومية التي تقدمها الإدارة المحلية للمواطن :

- 16- هل يتم انجاز الخدمة العمومية للمواطن بدقة وبشكل صحيح من دون أخطاء منذ الوهلة الأولى؟
 نعم لا
- 17- هل تمتلك المعرفة والمهارة المطلوبتين لإظهار حسن الاستقبال للمواطن والحرص على حل مشاكله؟
 نعم لا
- 18- هل يساهم الاتصال الشخصي من قبل الموظف اتجاه المواطن في رضا هذا الأخير عن الخدمة
المقدمة له ؟
 دائما أحيانا نادرا

19- هل زيادة التواصل المباشر بين المواطن و الإدارة المحلية (المرفق العام) يساهم في:

معرفة مشاكل وصعوبات التي تحول دون تقديم الخدمة العمومية بشكل جيد

تكريس الديمقراطية التشاركية

تمكين المواطنين في أن يكونوا في اتصال دائم بالمرافق العمومية

20- هل التقليل من طوابير الانتظار وتحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمة العمومية يساهم في رضا

المواطن بشكل كبير؟

نعم لا

21- هل يقوم الموظف بالرد المباشر على انشغالات المواطنين؟

دائما أحيانا نادرا

Université Larbi Tébessi - Tébessa -
Faculté des Sciences Humaines et Sociale
Département des sciences de la communication..



جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



المرجع رقم : /ق م /2019.

إلى السيد:
مدي (الإدارة المملحة)
مراجعة سلاحي

إذن بالدخول

بعد التحية والاحترام:

لغرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة قسم علوم الإعلام والاتصال.
يرجى منكم السماح للطلبة المدونة أسماؤهم أدناه بإجراء الدراسة الميدانية في مؤسستكم.

الطالب(ة): ملود ليليا، الطالب(ة):
الطالب(ة): سلا طابحة ستار، الطالب(ة):
التخصص: اتصال تنظيبي

موضوع الزيارة:

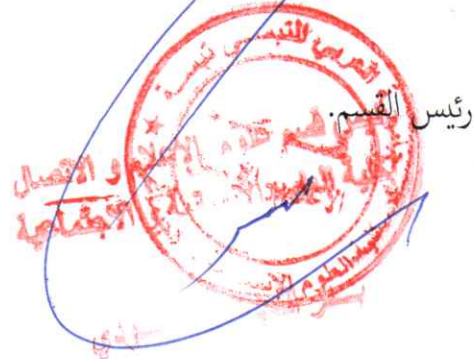
أجراء بحث ميداني كالتالي: مذكرة تفريغ بيغفرات
دور المبادرات الشبابية في الاهتمام بالطلبة
في ختسي مورة الخدمة العمومية

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

تبسة في: 24/04/2019

المؤسسة المستقبلة.

على التوالي و بصفة مشتركة
رئيس المؤسسة المستقبلية من ولاية
المستقبلي نزار الساساري



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي تبسة

كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

إذن بالطبع

أنا الموقع أسفله الأستاذ(ة): بنو مهدي مرزوق

المشرف على مذكرة تخرج ماستر المعنونة بـ:

دور العلاقات العامة للجامعات المحلية في تحسين صورة
المنشأة العرفية دراسة ميدانية بالهيئة الولائية لولاية تبسة

تخصص : اتصال تنظيمي

من إعداد الطلبة:

1 جلوك (سنا) ليليا

2 سهل حنين ستاء

أشهد بأن المذكرة تستوفي كل الشروط العلمية والمنهجية والقانونية التي تؤهلها أن تصبح قابلة للمناقشة، وعليه أمضي هذا الإقرار والإذن بالطبع.

في : 2019/06/11

إمضاء الأستاذ المشرف

الدكتور: بنو مهدي مرزوق
أستاذ محاضر
بجامعة العربي التبسي



لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
* جامعة العربي التبسي تبسة *

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016)

أنا الممضي أسفله الطالب(ة):.....سلاطمة دستاد

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1199403690021330009

الصادرة بتاريخ: 11/21/2018 ب: العوديات ولاية تبسة

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . قسم: علوم الإعلام والاتصال

والمكلف بإنجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر تخصص: إمارتصال تنظيميا

تحت عنوان: دور العلاقات العامة للجماعات المحلية في تقسيم

بلدية الخدمة الموسومة

إشراف الأستاذة (ة):.....سيزا مهدي مسزوق

أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

التاريخ: 11/06/2019 19

إمضاء المعني بالأمر

Selphane

رئيس المجلس الشعبي البلدي
وينة
إمضاء السيدة بن كرفة نجات
كاتبة راقن قليمي





لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
* جامعة العربي التبسي تبسة *

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016)

أنا الممضي أسفله الطالب(ة): مسعود ليليا

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 487888

الصادرة بتاريخ: 17/04/2017 ب: الوثقة

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . قسم: علوم الإعلام والاتصال

والمكلف بإنجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر تخصص: الاتصال التثقيبي

تحت عنوان: دور العلاقات العامة للجامعات المحلية

في تحسين جودة الخدمة المجتمعية

إشراف الأستاذة(ة): سند عوي

أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

التاريخ: 2019 / 06 / 11

إمضاء المعني بالأمر

11 جوان 2019

عن/رئيس المجلس الشعبي البلدي
إمضاء السيد/
كتيب راقن القليمي



ملخص الدراسة:

حاولت هذه الدراسة أن تسلط الضوء على الموضوع المطروح من عدة زوايا، انطلقت من ضبط الإطار المنهجي للدراسة كما هو متعارف عليه في هذا النوع من الدراسات، بدءا بالإشكالية وصولا إلى أهم المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بهذا الميدان البحثي. انتهت هذه الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامة للجماعات المحلية في تحسين صورة الخدمة العمومية، من خلال الدراسة التي أنجزت ميدانية بإحدى الوحدات المحلية "ولاية تبسة" وأهم ما يميز هذه الدراسة هو تركيزها في أدبيات الكتابة العلمية الحديثة على المنهج، الإجراءات المنهجية، النتائج، مناقشة النتائج. ولقد فرضت علينا هذه الدراسة إتباع المنهج الوصفي التحليلي كطريق علمي يهدف إلى التحكم في تتبع إدارة العلاقات العامة للجماعات المحلية وإبراز دورها في تحسين الخدمات العمومية ويمكننا من الوصول إلى نتائج علمية دقيقة. أما عن عينة الدراسة تمت عن طريق استخدام أسلوب المسح الشامل وذلك لإمكانية الإحاطة بجميع مفردات البحث مجتمع الدراسة. وخلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الوحدة المحلية (ولاية تبسة) لم تستوعب بعد الدور الفعال الذي تؤديه برامج العلاقات العامة للجماعات المحلية في تحسين صورة الخدمة العمومية المقدمة، حيث لا تحظى باهتمام كبير داخل المؤسسة موضوع الدراسة. وقد ارتأينا أن نختم دراستنا بجملة من التوصيات والاقتراحات التي من الممكن أن تحسن من دور جهاز العلاقات العامة في الهيئات المحلية على وجه عام ومن ثمة تحسين الخدمات، وتطوير الذات الهادفة إلى التنمية المحلية.

résumé

Ce document de recherche met en évidence le sujet proposé sous plusieurs angles. Au début, il ajuste le cadre méthodologique de l'étude. Comme on le sait dans de telles études, on commence par déterminer la problématique, arrivant à identifier des concepts, des termes et des études similaires.

L'étude a conclu à la connaissance du rôle des relations publiques des communautés locales dans l'amélioration de l'image de service social

A travers l'étude sur le terrain dans l'une des unités locales de l'état (Willaya) de Tébessa. Parmi les caractéristiques principales de cette étude, on peut citer la littérature scientifique moderne, le processus méthodologique, les résultats, et la discussion des résultats.

Cette étude exige de suivre l'approche analytique descriptive en tant que méthode scientifique visant à contrôler le traçage des relations publiques des communautés locales et à montrer son rôle dans l'amélioration des services publics.

En plus de permettre d'atteindre les résultats scientifiques exacts. En ce qui concerne l'échantillon de l'étude, il a été fait appel à une méthode de recensement complète car elle permet de connaître tous les termes de la recherche, société d'études.

L'étude a révélé de nombreux résultats, principalement que l'unité locale (État de Tébessa) n'avait pas encore assimilé le rôle effectif des relations publiques dans l'amélioration du service public fourni. Cela est dû au manque de soins dans la communauté, sujet d'étude.

Pour conclure notre étude, nous présentons des conseils et des propositions susceptibles d'améliorer le rôle du dispositif de relations publiques en général au sein des autorités locales et de développer l'essence propre à atteindre le développement de la communauté.

Summary:

This research paper highlights the proposed topic from many perspectives. It begins with adjusting the methodological frame work of the study. As it is known in such studies, it starts by determining the problematic, coming to the identification of concepts, terms, and similar studies.

The study concluded to knowing Public Relations role of local communities in ameliorating the image of social service

Through the field study in one of the local units of the state (Willaya) of Tébessa. Among the main characteristics of this study is its focus on literature of modern scientific writing, methodological process, results, and discussion of results.

This study requires following the descriptive analytical approach as a scientific way which aims at controlling the tracing of local communities' public relations and showing its role in improving public services. In addition to enabling us to reach the exact scientific results. Regarding the sample of the study, it was relied on complete census method because it makes it possible to know all the research terms, study society.

The study revealed many results ,mainly that the local unit (State of Tébessa) did not yet assimilate the effective role of Public Relations in improving the public service provided. This is due to lack of care inside the community, the subject of study .

To conclude our study, we present advices and propositions that may ameliorate the role public relations device generally in local authorities and developing the essence aiming at reaching the community development.