

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: إعلام واتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

العنوان:

واقع الاتصال العمومي في الإدارة المحلية

- دراسة ميدانية بمقر ولاية تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر " ل م د "

دفعه: 2019

إشراف الأستاذ:

البار الطيب

إعداد الطالبتين:

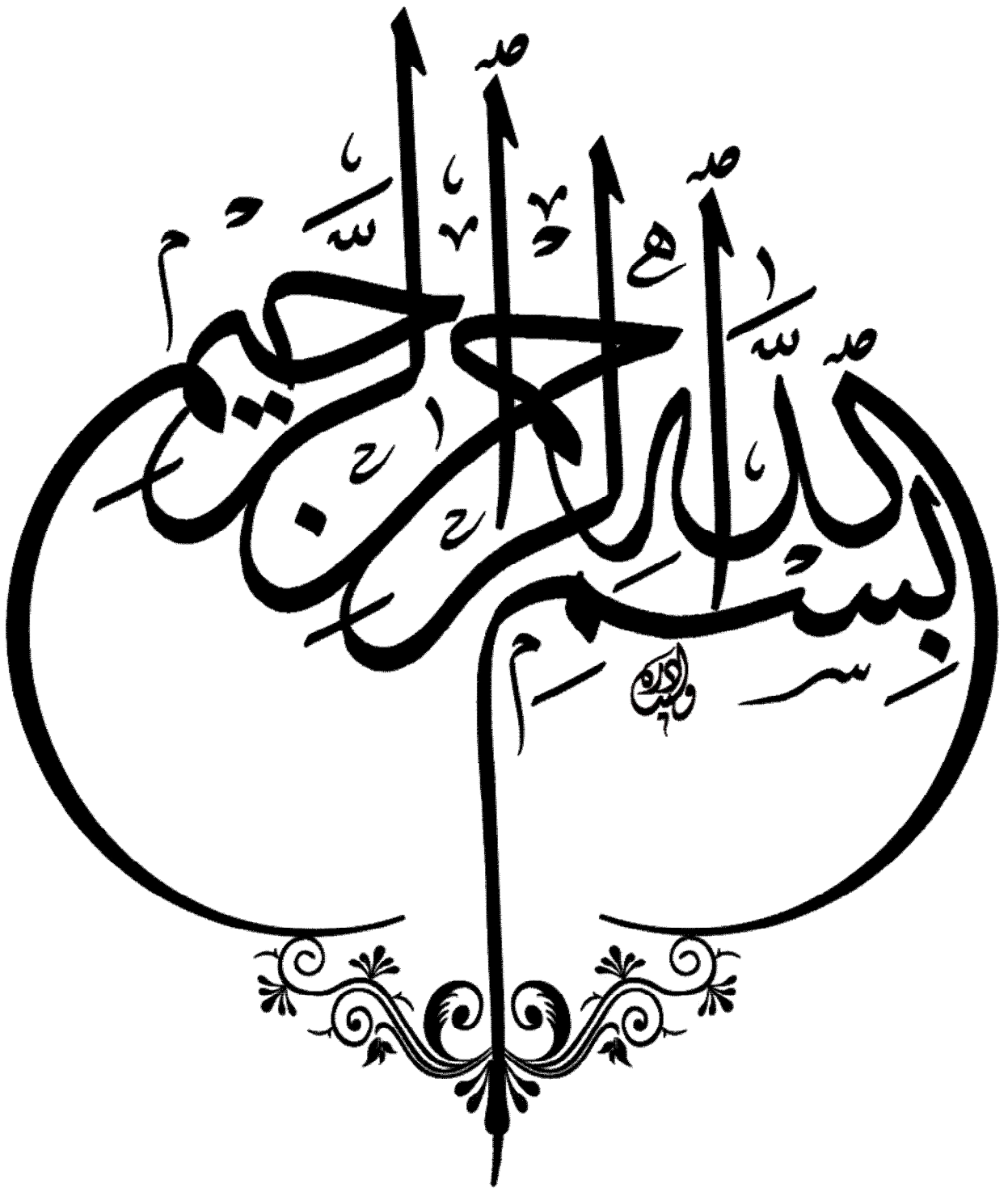
- دهام سامية

- مبروك سامية

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
منصر عز الدين	أستاذ محاضر - ب -	رئيسا
البار الطيب	أستاذ محاضر - ء -	مشرفا ومقررا
حمدي زيدان	أستاذ مساعد - أ -	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2019/2018



شكر وعرّفان

الحمد لله والشكر لله سبحانه وتعالى الذي وفقنا
بإذنه لإتمام هذا العمل المتواضع،
ثم جزيل الشكر والعرّفان الموصولان
لأستاذنا الفاضل ومؤطرنا
الدكتور "البار الطيب"

على ما قدمه لنا من نصح وإرشاد وتوجيه
ورفع للمعنويات طيلة مراحل انجاز هذه المذكرة، كما لا يمكننا ان ننسى
جميع الأساتذة الذين مرو علينا ودرسونا طيلة مسارنا الجامعي الذي
دام خمس سنوات والى كل من دعمنا
من بعيد أو قريب لإنجاز هذا العمل.

الطالبتين

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): د. الطيب البار

المشرف على مذكرة تخرج ماستر المعنونة بـ:

واقعه في تعامل العمومي في الإدارة المحلية دراسة

مبدئية بحسن لامية تبسة

تخصص: تعامل تنفيضي

من إعداد الطلبة:

1 ميروك سامية

2 د. همام سامية

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

في : 2019/06/10

إمضاء الأستاذ المشرف

د. الطيب البار



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): د. همام سامية

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 106452398

الصادرة بتاريخ: 2017/10/29 ب: د. بن العائش

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . قسم: علوم الإعلام والاتصال

والمكلف بإنجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر تخصص: الاتصال تنظي

تحت عنوان: واقع الإتصال العمومي في الـ دارق قاهلية

(دراسة ميدانية بحسب وجهة تبسة)

إشراف الأستاذة (ة): د. الطيب البارقي

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: 2019/06/10

إمضاء المعني بالأمر





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): ميريت سامية

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 108888

الصادرة بتاريخ: 01/06/2016 ب: العقلة الملاحية

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . قسم: علوم الإعلام والاتصال

والمكلف بإنجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر تخصص: اتصال تنظيري

تحت عنوان: واقع الاتصال العمومي في الجزائر المعاصرة

(دراسة ميدانية حول ولاية تبسة)

إشراف الأستاذة (ة): د. الطيب البار

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: 2019/06/10

إمضاء المعني بالأمر

Samia





فهرس المحتويات



الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير.
	الإهداء.
	فهرس المحتويات.
	فهرس الجداول.
	فهرس الأشكال.
أ - ج	مقدمة.
الفصل الأول: تحديد إشكالية الدراسة	
05	1. تحديد إشكالية الدراسة.
07	أولاً: التساؤلات.
07	ثانياً: أهداف الدراسة.
08	ثالثاً: الدراسات السابقة.
09	رابعاً: أسس أهداف الدراسة.
10	خامساً: عينة البحث.
10	سادساً: أدوات البحث.
10	سابعاً: نتائج الدراسة.
11	ثامناً: علاقة الدراسة السابقة بالدراسة الحالية.
12	2. أسباب اختيار الموضوع.
13	3. تحديد المصطلحات ومفاهيم الدراسة.
15	4. تحديد مصطلحات ومفاهيم أخرى بالدراسة.
24	5. صفات مجتمع الدراسة والعينة.
25	6. نسبة الموظفين بمصالح مجتمع الدراسة.
26	7. منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات.
الفصل الثاني: عموميات الاتصال العمومي وعلاقته بالاتصالات الأخرى	
29	المبحث الأول: نشأة الاتصال العمومي وأسسه.
29	المطلب الأول: تعريف الاتصال العمومي.

32	المطلب الثاني: النشأة التاريخية لمفهوم الاتصال العمومي.
32	المطلب الثالث: مبادئ الاتصال العمومي.
39	المطلب الرابع: أهداف الاتصال العمومي.
40	1. الاتصال الرامي إلى تغيير السلوك.
40	2. الاتصال الإخباري.
40	3. الاتصال لتحسين صورة المهنة أو المؤسسة.
40	المطلب الخامس: أهمية الاتصال العمومي.
41	المطلب السادس: الاتصال العمومي عملية إنسانية ديناميكية تبادلية.
42	المبحث الثاني: علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصال الأخرى.
42	المطلب الأول: علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصال الأخرى.
49	المطلب الثاني: نماذج الاتصال العمومي.
53	المطلب الثالث: الأشكال الخطابية للاتصال العمومي.
58	المطلب الرابع: الوسائل والأدوات للاتصال العمومي.
الفصل الثالث: الجماعات المحلية ومحددات الخدمة العمومية.	
73	المبحث الأول: مدخل الإدارة العمومية.
73	المطلب الأول: تعريف الإدارة المحلية.
75	2. أهداف الإدارة المحلية.
75	(أ). الأهداف السياسية.
75	(ب). الأهداف الاجتماعية.
76	(ج). الأهداف الإدارية.
77	3. مبررات قيام نظام الإدارة المحلية.
77	أ. المبررات والدوافع الإدارية.
78	ب. المبررات والدوافع السياسية.
79	ج. المبررات والدوافع الاجتماعية.

80	4. مبادئ إدارة الجماعات المحلية في الجزائر.
80	أ - الاستقلالية الإدارية.
81	ب - الاستقلالية المالية.
82	ج - الرفاهية الإدارية.
83	المبحث الثاني: النظام القانوني الإدارة المحلية والخدمة العمومية.
83	المطلب الأول: النظام القانوني للجماعات المحلية في الجزائر.
93	المطلب الثاني: الخدمة العمومية ومقومات الإصلاح الإداري للجماعات المحلية:
97	المطلب الثالث: الخدمة العمومية وأثرها على أداء الإدارة المحلية:
102	المطلب الرابع: عصنة الخدمة العمومية في الجماعات المحلية:
الفصل الرابع: دراسة ميدانية بالإدارة المحلية - ولاية تبسة -	
105	تمهيد.
106	المطلب الأول: تعريف الولاية وهيكلها.
109	المطلب الثاني: مديرية الإدارة المحلية.
111	المطلب الثالث: تفريغ وتوزيع البيانات.
111	1. المحور الأول: البيانات الشخصية.
115	2. المحور الثاني: الاتصال العمومي ومكانته في التنظيم الهيكلي في الولاية.
122	3. المحور الثالث: الاتصال العمومي ومحددات الخدمة العمومية في الولاية.
الخاتمة العامة	
132	1. نتائج الدراسة الميدانية.
134	2. النتائج العامة للدراسة.
137	3. خاتمة.
قائمة المصادر والمراجع	



فهرس الجداول



الصفحة	العنوان	الرقم
25	يوضح نسبة كل مصلحة من مجتمع الدراسة الأصلي.	01
25	يوضح توزيع أفراد العينة حسب النوع.	02
111	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس.	03
112	يوضح توزيع المبحوثين حسب السن.	04
113	يوضح توزيع المبحوثين بحسب المستوى التعليمي.	05
114	يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية.	06
114	يوضح توزيع المبحوثين بحسب الوظيفة.	07
115	يوضح مفهوم الاتصال العمومي.	08
116	يوضح الوسائل التي توفرها الإدارة المحلية لتقدم الخدمة العامة.	09
117	الجدول رقم (10): يوضح الصفقات التي يتصف بها مسؤول في الإدارة المحلية في عملية الاتصال.	10
117	الجدول رقم (11): يوضح كيفية الاتصال بين الموظفين والمسؤولين.	11
118	الجدول رقم (12): يوضح درجة تقديم الشكاوى من قبل الموظفين.	12
118	الجدول رقم (13): يوضح الجهة التي تقديم إليها الشكاوى من قبل الموظفين.	13
119	الجدول رقم (14): يوضح طريقة تلقي الرد عن الشكاوى من قبل الموظفين.	14
120	الجدول رقم (15): يوضح وجود مشاكل في الاتصال بين المسؤولين والمواطنين.	15
120	الجدول رقم (16): يوضح وجود مشاكل في الاتصال بين المسؤولين والموظفين والعمال.	16
121	الجدول رقم (17): يوضح أسباب المشاكل في الاتصال بين المسؤولين والموظفين	17
122	الجدول رقم (18): يوضح كيفية الارتقاء بالخدمة العمومية بمستوى أفضل مماثلة للنظم في الخارج.	18
122	الجدول رقم (19): يوضح الوسائل الجماهيرية المتاحة للاتصال بالمواطنين.	19

123	الجدول رقم (20): يوضح الرسائل الإعلامية التي لها أكثر قدرة وفعالية في التأثير والإقناع.	20
124	الجدول رقم (21): يوضح المبادرات الإدارية التي تقدم لتحسين الخدمة العمومية.	21
124	الجدول رقم (22): يوضح مظاهر تقرب الإدارة المحلية من المواطن.	22
125	الجدول رقم (23): يوضح ما مدى اهتمام الولاية بمشاكل المواطنين.	23
125	الجدول رقم (24): يوضح الإجراءات التي تتبعها الإدارة المحلية لحل المشاكل.	24
126	الجدول رقم (25): يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة المحلية وعلاقتها بالمواطن.	25
127	الجدول رقم (26): يوضح الأساليب الاتصالية المستخدمة لتقريب الإدارة من المواطن للاطلاع على انشغالاته.	26
128	الجدول رقم (27): يوضح الآليات التي توفرها الإدارة المحلية لتقييم خدمة عامة إعلاميا.	27
129	الجدول رقم (28): يوضح المعوقات الأساسية التي تواجه الإدارة العامة في تقديم وأداء الخدمة العمومية.	28
130	الجدول رقم (29): يوضح مقترحات لوصف التحديات التي تواجهها الإدارة المحلية.	29



فهرس الأشكال



فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
24	الشكل رقم (01): يوضح صفات اختبار عينة الدراسة.	01
108	الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للولاية.	02



منذ أن خلق الإنسان وهو في اتصال دائم مع بني جنسه وتفاعل مع محيطه الذي يعيش فيه، فالاتصال حتمية لا بد منها لأن الإنسان جُبلَ على ذلك كما هو في أمس الحاجة للتعبير عن حاجاته ورغباته وفهم واستقبال أفكار وأراء غيره، فالإنسان بدوره ميال إلى الاجتماعية وتكوين علاقات إنسانية وخدمانية، فالاتصال وسيلة مهمة من الوسائل التي تستخدم لتحقيق الأهداف المسطرة أو المرجوة، ومما يتيح فهم الأمور والأحداث اليومية بين أطراف المجتمع والمنظومة الاجتماعية والمؤسسات وعليه فإن الاتصال حتمية أساسية لاستقرار المؤسسات وسيرورة نشاطها، بل نستطيع القول أنه يعد قاعدة ضرورية تبنى عليها جل ومعظم العمليات الإدارية والمؤسسية.

وفي هذا السياق نجد الجزائر مثلها مثل الدول التي تسعي إلى عصرنة أجهزتها ومؤسساتها العمومية من خلال تطبيق نظريات الاتصال العمومي، باعتبار أن هذا الأخير يشكل أبرز الممارسات الاتصالية للدول الديمقراطية، المتمثلة في سعيها لإبلاغ المعلومة وتشاطرها وتوجيه المواطن، كذا ضمان معيار المصداقية والشفافية، في ظل بروز وجه مستقبلي لوسائل الاتصال والمعلومات التي هي في تطورات مستمرة متسارع، حيث يمكن أن تلعب دور مهم في بناء وتفعيل الاتصال العمومي.

وقد أدى التوسع في استخدام مفهوم الاتصال العمومي إلى تنوع معناه، وتعدد الأغراض من وراء استخدامه، وفي نفس الوقت شابه نوع من الغموض مع مفاهيم أخرى ذات صلة بميادين وحقول كثيرة، خصوصا تلك المرتبطة بالعلوم الاجتماعية والإنسانية، ومن خلال ما قدمه الخبراء والمختصون العاملون في هذا المجال يمكن القول أن الاتصال العمومي في أبسط معانيه هو مجموعة العلاقات التواصلية ذات الميزة الحسنة بين المؤسسات والهيئات وبين جماهيرها الداخلية والخارجية من أجل تحقيق التفاهم والرضا والثقة بين الطرفين وذلك لضمان التقدم والرقي المتبادل على جميع المستويات.

وفي هذا الإطار سعت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مؤسسة عمومية هامة وهي الولاية بصفتها ممثلة للدولة من جهة وتقييم الخدمات العامة من جهة أخرى، أي أنها همزة وصل بين كل من الدولة

والمواطن، وهذا قصد الوصول إلى معرفة واقع الاتصال العمومي في هذه الهيئة الوطنية الهامة من خلال أنشطتها ومهامها بصفتها مؤسسة ممثلة للدولة والمواطن.

وعلى أساس ما سبق يمكن القول أنه بات من الضروري معرفة واقع الاتصال العمومي في الجماعات المحلية (الولاية) محل الدراسة والهدف الأساسي المرجو بلوغه من خلال هذه الدراسة التي ضمت أربع فصول:

الفصل الأول منها إشكاليات الدراسة، وتحديد المشكلة، وتعريف أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، والدراسات السابقة مرورا بتحديد المفاهيم، لنعرض في ذلك أهم الإجراءات المنهجية للدراسة، وكذا صفات مجتمع الدراسة (العينة) وأخيرا المنهج والأدوات المعتمدة.

ويتناول **الفصل الثاني** **مبحثين** حيث يندرج تحت **المبحث الأول** الاتصال العمومي كمدخل لمعالج الموضوع الرئيسي من خلال تقديم لمحة عامة عن بؤادر ظهوره كعلم قائم بذاته، مفهومه ونشأته وأهدافه، مبادئه أهميته قصد الإحاطة به وفك رموز أدبياته.

أما **المبحث الثاني** فتناولنا فيه الاتصال العمومي وعلاقته بأنواع الاتصال الأخرى وأيضا تناولنا فيه نماذج وأشكال ووسائل الاتصال العمومي وفق تسلسل منطقي.

أما **الفصل الثالث** خص بدراسة إدارة الجماعات المحلية ومحددات الخدمة العمومية في الجزائر والذي تم تقسيمه إلى مبحثين، **الأول** متعلق بالإدارة المحلية من حيث الأهداف والمبررات قيام نظامها ومبادئ إدارة الجماعات المحلية في الجزائر.

أما **المبحث الثاني** فاحتوى على النظام القانوني والخدمة العمومية وذلك من خلال عرض النظام القانوني للجماعات المحلية في الجزائر مرور بالخدمة العمومية، مفهومها وأهدافها، ومبرراتها، وأسبابها وكذا أداء الإدارة المحلية في تقديم الخدمة العمومية.

ونخلص في النهاية إلى عصنة الخدمة العمومية في الجماعات المحلية وذلك بإدراج الحكم الراشد والإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية.

أما الفصل الرابع يعرض تحليل البيانات الميدانية المتمثلة في المجال الزمني والمكاني للدراسة والتعريف بالإدارة المحلية لولاية تبسة ، ثم تفريغ البيانات وصولاً إلى النتائج الجزئية والعامّة للدراسة لتكون آخر مرحلة خاتمة دراستنا هذه والتي من خلالها تم الإجابة على الإشكالية المطروحة وما تقدم من تساؤلات بشكل مبسط.



الفصل الأول:

تحديد إشكالية الدراسة



الفصل الأول:

تحديد إشكالية الدراسة

1. تحديد إشكالية الدراسة.

أولاً: التساؤلات.

ثانياً: أهداف الدراسة.

ثالثاً: الدراسات السابقة.

رابعاً: أسس أهداف الدراسة.

خامساً: عينة البحث.

سادساً: أدوات البحث.

سابعاً: نتائج الدراسة.

ثامناً: علاقة الدراسة السابقة بالدراسة الحالية.

2. أسباب اختيار الموضوع.

(أ). الأسباب الشخصية.

(ب). الأسباب الموضوعية.

3. تحديد المصطلحات ومفاهيم الدراسة.

4. تحديد مصطلحات ومفاهيم أخرى بالدراسة.

5. صفات مجتمع الدراسة والعينة.

6. نسبة الموظفين بمصالح مجتمع الدراسة.

7. منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات.

1. تحديد إشكالية الدراسة:

إن الاتصال عبارة عن نوع من التفاهم الاجتماعي من خلال الرسائل المرسلة ومجموعة من العمليات تؤدي إلى زيادة الشبوع والمشاركة والعمومية، فهو الشيء المشترك بين المشاركين في هذه العملية لأن الاتصال نشاط يستهدف العمومية والانتشار لفكرة أو موضوع أو قضية في طريق انتقال المعلومات والأفكار والآراء والاتجاهات عن شخص أو جماعة إلى أشخاص أو مجموعات باستخدام معاني محددة ومفهومة لكل منها، وبهذا فالالاتصال هو كل أساس تفاعل اجتماعي واتصالي وثقافي حيث ينتج عنه نقل المعارف والمعلومات التي يستخدمها الفرد لتنظيم حياته واستقرارها أو تعديلها أو التغيير فيها لذلك أصبح الاتصال حاجة ملحة لا يمكن تجاهلها هذا ما أكدته الدراسات العلمية التي تناولت هذا الموضوع بمختلف جوانبه لتثبت بذلك مدى أهمية وفعاليتها في الميدان الاجتماعي الذي أصبح الاتصال فيه ضرورة ملحة لا يمكن انكارها لحركية المجتمع وتتميته لا سيما بعد المشاغل المرتبطة به وظهور مشاكل اجتماعية، أو صحية أو بيئية، أو اقتصادية... إلخ.

واستفحالها في المجتمع لذلك تأكدت أهميته هذا المفهوم عندما ناضلت الدول النامية من أجل اقرار نظام جديد يضمن مزيد من التوازن والعدالة في تناقل المعلومات بين بلدان الجنوب الفقيرة وبلدان الشمال الغنية، واصبح النظام الدولي الجديد للاتصال مطمحا أساسيا على مستوى العلاقات الدولية بالتوازن مع محاولة تطوير أساليبه ووسائله لنتوج بظهور علم جديد هو الاتصال العمومي، وهذا الأخير الذي يتدرج ضمن الاتصالات الإقناعية لخدمة المجتمع عن طريق اعلامه والتأثير عليه بتتبع السلوك الأفضل في مختلف الجوانب الاجتماعية والتي نجد على رأسها الجانب الخدماتي الذي يعمل من أجل تحقيق خدمة عامة للمواطنين والتأثير فيهم وتحقيق أهداف المؤسسة العمومية التي دعت إليها حاجة التغيير والتعديل للصالح العام، ونتيجة لهذه التحولات والتطورات في المفاهيم والدوار داخل المؤسسات العمومية، تتجلى وجود حتمية الاتصال العمومي ضمن تطورات، تسارعت وتيرته على ضوء شريعته كأداة فعالة بيد الفرد أتاحتها السلطة

العمومية للنهوض والتصدي لمشكلاته وتقديم خدمات عامة لخلق استمرارية تتوجه بعلاقة تجاذب بين الفرد والادارة العمومية، ويبدو أن الاتصال العمومي ارتبط ارتباطاً وثيقاً بالمؤسسات العمومية بصفة والادارة المحلية بصفة خاصة والتي اعتمدها الجزائر من بين الكثير من الدول في تنظيمها الاداري على الادارة المحلية، فهي تجمع بين الأسلوب المركزي و اللامركزي (الاقليمي) حيث تبقى الدولة تحتفظ بالقرارات الكبرى ذات الصالح العام والتي تهم وتمس جميع المواطنين عبر كامل الوطن وتعهد بالقضايا ذات الطابع المحلي إلى هيئات محلية منتخبة أو معينة لأن ما يهم منطقة محلية قد لا يهم منطقة أخرى هذا مع الضروري خضوع هذه الهيئات إلى السلطة المركزية وقد عرفت الخريطة الإدارية للجزائر تحولات هامة تأثرت بالظروف السياسية والاقتصادية والبشرية السائدة حيث مرت على عدة اصلاحات وتعديلات لإيمانها بأن التنظيم الإداري هو المحرك الفعال لاستراتيجية التنمية الوطنية والمحلية، وتجسيد مستويات الادارة المحلية الجزائرية في الولاية والبلدية لتقوم كل منهما في ضوء تلك الاصلاحات باتخاذ القرارات وتسطير المشاريع التنموية في ظل توجيهات سياسية الدولة مع وجود رقابة مصاحبة والتي ترتبط أساساً بفعاليتها بالحصول على ثقة المواطنين والعمال والموظفين في وحداتها والايان بدورها في تأدية الخدمات وفق لرغبتهم واحتياجاتهم بالمستوى المطلوب والمرغوب وكذلك الاقتناع بدورها في العمل على حل مشاكلهم وانشغالاتهم، لذلك فإن الاتصال العمومي يعتبر احدى الوسائل العملية التي يمكن أن تزيد من فعالية وحدات الادارة المحلية بتوفير عدة آليات منها فتح قنوات اتصالية مع الجمهور وتفعيل العلاقات معه خصوصاً في ظل ازدياد أهمية كسب تأييد الرأي العام على المستوى المحلي أو على مستوى الدولة ككل وزيادة شعور الادارة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه أفراد المجتمع في وقت تتعرض فيه المنظومات الحكومية وهيئاتها وادارتها للعديد من الضغوط، لذكره أصبح الاتصال العمومي الناجح مرافق للإدارة العمومية الناجحة والتي تتمحور أهدافها حول تقديم الخدمة العامة وتحسين وتفعيل الاتصال ضمن مسعى هادف وفعال قصد تقريب الادارة من المواطن

وتحقيق مصلحة عامة للمنظمة والمجتمع على حد سواء وفي هذا الإطار يبرز الاتصال العمومي في

مؤسسات الجماعات المحلية ومن خلال هذا الطموح حول موضوع دراستنا نطرح التساؤل التالي:

- ما هو واقع الاتصال العمومي داخل الإدارات المحلية بمقر ولاية تبسة؟

أولاً: التساؤلات:

1- ما مفهوم الاتصال العمومي؟

2- كيف ساهم الاتصال العمومي في تحسين الخدمة العامة في الإدارة المحلية في ولاية تبسة؟

3- ما هي أنواع الاتصال المستعملة بين الإدارة المحلية والمواطن؟

4- ما هي أبرز وسائل الاتصال الجماهيرية المتاحة في إعلام الخدمة العامة؟

5- ما هي المعوقات التي تعترض الاتصال الداخلي في الإدارة المحلية؟

6- ما هي الطرق والإجراءات التي تتبعها لتحسين فعالية الاتصال العمومي الداخلي في الإدارة المحلية في ولاية

تبسة؟

ثانياً: أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم الاتصال العمومي ومكانته في الإدارة المحلية في ولاية تبسة.
- التعرف على مدى مساهمة الاتصال العمومي في تحسين الخدمة العامة في الإدارة المحلية.
- محاولة التعرف على أنواع الاتصال المستعملة في الإدارة المحلية والمواطن.
- التعرف على أبرز الوسائل الاتصال الجماهيرية في الإدارة المحلية في ولاية تبسة.
- الكشف على أبرز المعوقات التي تعترض الاتصال العمومي في الإدارة المحلية.
- التطرق لطرق وإجراءات تساعد في تحسين فعالية الاتصال العمومي.

ثالثا: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة لنبيلة بوخبزة بعنوان تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2006-2007⁽¹⁾.

تناولت هذه الدراسة تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، فكانت الإشكالية كالتالي:

إلى أي مدى ساهمت الرسائل الوقائية الحملات الإعلامية العمومية المتلفزة لحساب شركة سونلغاز في تحسين أفراد الجمهور، وتوعيتهم وتنقيفهم بمتطلبات الوقاية من الحوادث الناجمة عن تسربات الغاز والتكهرب؟

- ما مدى متابعة الجمهور المستجوب حول الإجراءات الوقائية التي تقدمها شركة سونلغاز عبر التلفزيون؟
- ماهي آراء الجمهور المستجوب حول الإجراءات الوقائية التي تقدمها شركة سونلغاز عبر التلفزيون؟
- هل تساهم الحملات الإعلامية العمومية التي يقدمها التلفزيون الجزائري (كمتغير مستقل)، في إحداث تغيير في السلوكيات نحو الحوادث الناجمة عن تسرب الغاز والتكهرب؟
- هل يتحصل أفراد الجمهور المبحوث على معلومات ومعلومات من خلال تعرضه إلى إعلانات الحملات العمومية المتلفزة لشركة سونلغاز؟
- ما هي الأساليب الإقناعية التي يفضلها أفراد الجمهور المبحوث للإقناع بالنصيحة الاجتماعية المتلفزة؟
- ما هي اللغة المفضلة لدى الجمهور المبحوث لتقديم إعلانات الحملات العمومية المتلفزة؟

⁽¹⁾ نبيلة بوخبزة، تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم الاتصال، الجزائر، 2007.

- هل استطاعت الإعلانات التحسيسية المعدة من طرف سونلغاز أن تجعل الجمهور المستجوب يغير سلوكياته لتفادي الوقوع في هذه الحوادث؟
- هل تثير إعلانات الحملات العمومية المتلفة لشركة سونلغاز وفق الأساليب العلمية؟
- هل يتم تصميم إعلانات الحملات العمومية المتلفة لشركة سونلغاز وفق الأساليب العلمية؟
- هل يوافق أفراد الجمهور المبحوث على ضرورة تدخل السلطات العمومية من أجل التطبيق الفعلي للقوانين الخاصة باحترام الترتيبات السارية المفعول الخاصة بمنشآت الغاز والكهرباء؟

أسس أهداف الدراسة:

حيث تمثلت أهداف الدراسة أساسا في محاولة معرفة مدى فعالية حملات الاتصال العمومي في مجال الوقاية من الحوادث الناجمة عن تسرب الغاز والكهرباء بالجزائر، وكذلك معرفة آراء المواطنين في الحملات العمومية المتلفة من حيث متابعتهم لها ومدى الاستفادة منها بغية معرفة نقاط القوة والضعف في هذه الحملات ومدى مساهمتها في إقناع المواطن المستهلك وحملة للقيام بالفعل المروج له. كما تهدف الدراسة إلى إبراز الأسس التي يقوم عليها الاتصال العمومي ومعرفة أهميته في مجالات عديدة وكذا تبيان مكانة الرسالة الإعلامية العمومية في مجال الاتصال ودورها في عملية الإقناع بين الأنواع الاتصالية الأخرى.

- معرفة خصائص ومميزات الأساليب الإقناعية الموظفة في الرسائل الإعلامية العمومية.
- لفت انتباه الواقفين على عتبة البحث إلى أهمية هذا النوع من الدراسة للخوض في غماره وتحليل أكثر عمقا قصد الوصول إلى نتائج أفضل.
- محاولة وضع تصورا جديدا للاتصال العمومي متماشيا وخصوصية المجتمع الجزائري وكذا التطرق إلى إيجابيات وسلبيات هذا العلم الحديث من خلال رصد تجاوب المواطنين مع الرسالة الإعلامية ذات المنفعة العامة وربما نصل إلى إرساء اللبنة الأولى لاتصال عمومي فعال خاص بالمجتمع الجزائري.

- تم استخدام المنهج المسحي والذي يعتبر قياس عن طريق اختبار عينة من الجمهور، ويشترط فيها أن تكون ممثلة للمجتمع المدروس ومحاولة معرفة آراء الجمهور ودرجة اقتناعه بمحتوى ما يقدم له في الإعلانات الإعلامية العمومية.

عينة البحث:

العينة غير الاحتمالية وبالتحديد العينة القصدية أو العمدية التي يتم اختيارها عمدًا وهي عينة ذات مواصفات محددة تمثل مجتمعًا ذا مواصفات محددة ومعلومة.

أدوات البحث:

1. الاستبيان:

يهدف الاستبيان في هذه الدراسة إلى معرفة رأي الجمهور واتجاهاته حول الإعلانات الإعلامية العمومية المتعلقة بالوقاية من حوادث تسرب الغاز والكهرباء المعدة من طرف سونلغاز.

2. المقابلة:

إن المقابلة من الأدوات الرئيسية في جمع البيانات لدراسة الأفراد والجماعات الإنسانية، فهي من أفضل التقنيات لكل من يريد استكشاف الخواص العميقة للأفراد واستكشاف الأسباب المشتركة لسلوكهم من خلال خصوصية كل حالة.

نتائج الدراسة:

وهي كالتالي:

- بالرغم من تنوع الوسائل المعتمدة في إطار الاتصال العمومي المطبق من طرف سونلغاز إلا أنها لازالت تركز أكثر على الوسائل المسموعة المرئية، ثم الملصقات وأخيرا المطبوعات والمطويات وعدم اعتمادها على الصحافة المكتوبة، فاختيار الوسائل الإعلامية يتم على أساس اعتقاد تفوق الوسائل المرئية السمعية على سائر الأنماط الأخرى.

• لا يحض الاتصال الشخصي بأي اهتمام وفعالية على مستوى شركة سونلغاز مثل إيصال النشريات التحسيسية إلى المشترك بصفة مباشرة.

• عدم اعتماد القائمين بإعداد الحملات التوعوية التحسيسية لشركة سونلغاز بإجراء بحوث المتابعة التي تتضمن تقديرا لما تحصل عليها الجمهور المستهدف من معلومات، ومدى تأثير سلوكياتهم.

علاقة الدراسة السابقة بالدراسة الحالية:

• أوجه التشابه بينهما:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها عالجت موضوع يتعلق بالاتصال العمومي الذي هو محور بحثنا داخل الإدارة المحلية بالإضافة إلى وسائل الاتصال القديمة والمستحدثة لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن وكيفية التعامل معه.

• أوجه الاختلاف:

اختلفت هذه الدراسة في المنهج المستخدم حيث استخدمت المنهج المسحي في حين استخدمنا المنهج الوصفي بالإضافة إلى أنها عالجت موضوع الاتصال العمومي داخل المؤسسة الاقتصادية (سونلغاز) إلى أن دراستنا كانت داخل مؤسسة إدارية عمومية (الإدارة المحلية).

رابعا: أهمية الدراسة

أ- علمياً:

1. الاتصال العمومي مقوما استراتيجي من مقومات الإدارة الحديثة الناجحة ووسيلة فعالة لاطلاع الجماهير

على الأهداف والخطط والمجهودات، وبذلك يمكننا كسب تأييد الرأي العام وترقيته واحترامه.

2. الاتصال العمومي عامل من عوامل بناء وتقوية العلاقات الإنسانية وتدعيم نشاط اتصال الإدارة

بمحيطها وبيئتها الداخلية والخارجية.

3. أصبحت معظم الأجهزة المركزية أو اللامركزية بحاجة ماسة إلى الاتصال العمومي حتى تحقق التكيف مع مصالحها ومصالح الجمهور الداخلي والخارجي في آن واحد.

4. الاتصال العمومي عملية مهمة داخل الإدارة المحلية تتيح التعرف على نشاط الجمهور الداخلي وطلبات وحاجيات الجمهور الخارجي.

ب - عملياً:

- الكشف عن واقع الاتصال العمومي وتداخله مع مصطلحات أخرى باعتباره أحد أهم حقول البحث الجديدة في ميدان بحوث الإعلام والاتصال.

- الكشف عن الوسائل المنتهجة في الإدارة المحلية لاسيما فيما يتعلق بالحملات الاعلامية التي تستهدف الفعل في السلوك العام.

- التعمق ومواصلة البحث في الموضوع وذلك من خلال قراءة خاصة حول هذا الموضوع والتعمق في الاتصال العمومي في الولاية وتوضيح أهمية ومدى استخدامه وآثاره.

خامساً: أسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيار الموضوع "واقع الاتصال العمومي في الجماعات المحلية الجزائرية" إلى أسباب شخصية وأخرى موضوعية تشكل في مجملها عناصر أساسية لتقصي أبعاد هذا الموضوع ومن بين الأسباب نذكر:

(أ). الأسباب الشخصية:

ونوجز ما يلي:

1. الاهتمام الشخصي بالإدارة المحلية والاحساس بوجود خلل وظيفي اتصالي داخلي قد يكون سبب غياب آليات اتصال فعالة في الإدارة المحلية التي أدت إلى خلق نزاعات على مستوى أفراد الجمهور الداخلي أو بين الجمهور الداخلي و الجمهور الخارجي.

2. الصلة الوثيقة التي تربط موضوع البحث بتخصصنا (اتصال تنظيمي).

3. إن اختيارنا للموضوع كان أساسه إثراء البحث العلمي في جانب من جوانبه وتقديم عمل لعله يكون باكورة تبنى عليها دراسات لاحقة مرتكزين في كل هذا على الإلمام بالموضوع قدر المستطاع وحصره في نقطة أساسية.

4. ميولنا الشخصي إلى هذا النوع من الدراسات والتعمق فيه أكثر معتمدين في ذلك على ما تعلمناه من خلال المسار الجامعي وتقديم الجديد هو الدافع الأول.

(ب). الأسباب الموضوعية:

- أصالة الموضوع باعتباره ظاهرة موجودة بالفعل وملموسة في واقع الإدارة وذلك كون الاتصال العمومي من المواضيع الحديثة التي تساهم في تحقيق أهداف الإدارة والمجتمع على حد سواء.

- قابلية الظاهرة المختارة للبحث العلمي وذلك بإمكانية النزول إلى الميدان لتحقيق أهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضياتها.

- يعد موضوع الاتصال العمومي في الإدارة المحلية من المواضيع التي لم تحض بالقسط الكافي من الدراسة والبحث.

- المكانة التي تحظى بها الإدارة المحلية في المجتمع الجزائري، والدولة بصفة عامة وكثرة جماهيرها يجعلها ميدان خصب للدراسات الأكاديمية والبحوث العلمية.

سادسا: تحديد المصطلحات ومفاهيم الدراسة:

- **مصطلح الاتصال العمومي:** مركب من كلمتين هما الاتصال والعمومي بداية يستند مفهوم الاتصال إلى معناه اللغوي والذي يرجع إلى كلمة "communication" من اللغة اللاتينية "communis" التي تترادف باللغة الإنجليزية كلمة "common" بمعنى عام أو شاسع أو مألوف في نفس الوقت - كما تعكس كلمة

الاتصال أيضا - خلق جو من الألفة والاتفاق "commones" بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، وذلك بهدف مشاركتهم في تبادل المعلومات والأفكار والآراء والاتجاهات والتعاون والحياة ككل.

وقد حدد قاموس أكسفورد الانجليزي لتشير إلى عملية أو اذاعة المعلومات المتاحة كما تشير أيضا إلى كلمة التواصل بصفة عامة.

ونجد أن كلمة "communicative" يقصد بها في اللغة الإنجليزية الشخص الذي يتحدث كثيرا أو الشخص الصريح الذي لا يكتُم شيئا⁽¹⁾.

• أما اصطلاحا فقد تنوعت تعريفات الاتصال حسب تطورات أصحابها من ناحية وحسب الوسيلة الاتصالية، نوعية الموقف الاتصالي، وأهدافه وغاياته إضافة إلى ظروف العصر والمجتمعات التي تحدث.

1- الجمعية القومية لدراسة الاتصال: الاتصال هو تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو الأحاسيس مما يتطلب عرضا واستقبالا لا يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني⁽²⁾.

2- كما عرفه ريد فيلد "red field": الاتصال هو المجال العريض لتبادل الحقائق والآراء بين الأفراد ولا يقصد به تكنولوجيا "التلفون، والتيليغراف، والراديو، ونحو ذلك".⁽³⁾

أما الشق الثاني لمصطلح الاتصال العمومي هو "عمومي" والتي نجد تعريفا لها فمعناها لغويا في معجم المعاني الجامع:

(1) د. عبد الله محمد عبد الرحمن، سوسيولوجيا الاتصال والإعلان، دار المعرفة الجامعية، مصر، سنة 2002، ص، ص، 51، 52.

(2) ناصر دادي عدوان، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، سنة 2003، ص، 14.

(3) ناصر محمد العديلي، السلوك الانساني والتنظيمي منظور كلي مقارن، الإدارة العامة للبحوث، السعودية، سنة 1995، ص، 455.

- "عمومي" اسم نسبة إلى العموم.
- إعلان عمومي: عام لجميع الناس.
- جمعية عمومية أو اجتماع عمومي، أي يشمل جميع الأعضاء، بمعنى أن العمومي هو شامل و عام لجميع المواطنين عن طريق مرفق عمومي.
- أما اصطلاحاً فإن العمومي هو المجال أو الإطار الذي تتحقق من خلاله عملية التمثيل للأحداث الاجتماعية والسياسية والثقافية، وهو مجال تواصلية تشكله الجماعات لكي تبرز من خلاله كل الأفكار والآراء والأحداث الاجتماعية، كما أنه يعتبر نظام يخصص للإدارة المجتمع يقوم فيه النقاش العام كوسيلة لتحويل الاتصال على أساس ديمقراطي باعتبار أن الجماعات والأفراد هي التي تدير هذا النقاش⁽¹⁾.

4. تحديد مصطلحات ومفاهيم أخرى بالدراسة:

الاتصال العمومي هو مجموعة من الرسائل الاتصالية المنقولة عبر وسائل الإعلام والاتصال المختلفة الموجهة للعلاقات التي تربط المؤسسات الحكومية بالأفراد الذين يعتبرون كمواطنين ولا يشمل هذا الاتصال قضايا الشؤون العامة فقط والحياة السياسية بشكل عام، بل يشمل المشاكل التي تواجه المجتمع وتخضع للنقاش العام، وتستنهض الرأي العام داخل الدولة والإدارات العمومية حول مواضيع الاقتصاد، العدالة، التعليم، الصحة، البيئة... وما إلى ذلك⁽²⁾.

- كما يعرف على أنه التواصل المقنن الذي يهدف إلى تبادل واقتسام المعلومات ذات القيمة العمومية وكذلك الحفاظ على الترابط الاجتماعي، وتعود المسؤولية فيه للمؤسسات العمومية أو للمنظمات المكفولة لها

(1) د. الصادق الحماوي، الميديا الجديدة والمجال العمومي "الإحياء والانبعاث"، مجلة الإذاعات العربية، تونس، (د س)، ص، 16، 17.

(2) نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، سنة 2017، ص، 10.

مهام المصلحة الاجتماعية أو العامة، لذلك فالاتصال العمومي قبل كل شيء هو توزيع المعلومات النافعة للجمهور والهامة من المعطيات المشتركة للجمهور من أجل مهارات أفضل في الحياة الجماعية للمواطن وتعزيز الروابط الاجتماعية، فرهان الاتصال العمومي هو إعطاء معنى للفعل العام لتحقيق المنفعة العامة للمواطن⁽¹⁾.

• الاتصال العمومي هو الاتصال الرسمي الذي يهدف إلى تبادل وتقاسم المعلومات ذات المنفعة العامة وكذا الحفاظ على الروابط الاجتماعية، وتتولى المؤسسات العمومية الإشراف عليه⁽²⁾.

• الاتصال العمومي يعتبر مزيج من مجموعة رسائل من السلطات العامة والخدمات العامة والتي تهدف إلى تحسين المصرفية المدنية وتسهيل العمل العام وضمان الجدول السياسي.

• أيضا الاتصال العمومي هو نفسه الاتصال الاجتماعي عندما يقع تحت معاني الصالح العام كحق الجمهور في المعلومات والبحث عن الحقيقة، فالعمل الاجتماعي والعمل في هذا المجال يحث الانخراط الاجتماعي للمجتمع وفق المبادئ المروج لها⁽³⁾.

• وتعرف الجمعية للاتصال العمومي الفرنسية "الاتصال العمومي كونه مرتبط بمنطقة أو مؤسسة من مؤسسات القطاع العام مركزية كانت أو محلية، بلعب دور أساسي في المجتمع، في تجسيد روح وثقافة المواطن في النقاش الديمقراطي وفي استخدام المصالح العمومية.

يساهم الاتصال العمومي في التعرف وبالعامل الذي تقوم به السلطات العمومية الوطنية أو المحلية من حيث الجمهور المستهدف، فهو يتوجه إلى السكان المواطنين المستخدمين وأولئك الذين يدفعون الضرائب ومن حيث الهدف يسعى الاتصال العمومي إلى إعلام ومشاركة المواطنين في الحياة السياسية والحركة التنموية

(1) د. نور هميسي وآخرون، المرجع السابق، ص، 10.

(2) بوشاقور جمال، دور الاتصال العمومي المحلي في تنمية السياحة بالولايات الداخلية بالجزائر - دراسة نموذجية "مواقع الواب المديرية والدواوين المحلية للسياحة"، مجلة الاتصال والصحافة، العدد: 2016/05، الجزائر، الرغاية، سنة 2016، ص، 123.

(3) آمال عميرات، الاتصال الاجتماعي (العمومي)، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ص، 11.

الاقتصادية والاجتماعية، تقرب مصالح الخدمة العمومية من المواطنين، خلق النشاط والديناميكية في إطار التنمية المحلية، مرافقة المشاريع واستمالة المواطنين، النقاش العام، التعريف بالشؤون والقضايا ذات المصلحة العامة والتشجيع على السلوكيات المسؤولة والمدنية، والمساهمة في الحفاظ وتنمية قيم الهوية لأي منطقة⁽¹⁾.

• **التعريف الإجرائي للاتصال العمومي:** من خلال التعاريف السابقة يمكننا استنتاج التعريف الإجرائي الآتي للاتصال العمومي على أنه اتصال رسمي وغير رسمي يهدف إلى تبادل وتقاسم المعلومات ذات المنفعة العامة وكذلك الحفاظ على الروابط الاجتماعية والتي تكون ذات بعد وطني ومركزي من خلال المؤسسات الحكومية المنتشرة عبر أقاليم الوطن بصفة عامة ومؤسسات الجماعات المحلية اللامركزية بصفة خاصة.

• **مفهوم الإدارة المحلية:** مصطلح الإدارة المحلية مركب من كلمتين هما الإدارة والمحلية. بداية يستند مفهوم الإدارة "Administre" إلى معناه اللغوي فالإدارة مصدر لفعل أدار "Administer". وهذا التعبير مشتق من الكلمة ذات المقطعين هما "Ad-ministre" ويعني خدمة الغير أو تقديم العون للآخرين. على هذا النحو تعني "الإدارة" الخدمة، وأن من يعمل بالإدارة يقوم بخدمة الآخرين، أو يعمل عن طريق الإدارة إلى أداء الخدمة⁽²⁾.

• أما اصطلاحاً فقد عرفت الإدارة على أنها "النظام (أو العملية) الواعي (أو الواعية)" الذي يعنى بتجميع الجهود الفردية، أو الجماعية داخل مؤسسة ما بهدف تنفيذ أهدافها وسياسات وخطط تلك المؤسسة بفعالية⁽³⁾.

(1) بوشاقور جمال، مرجع سابق، ص، ص، 123، 124.

(2) إبراهيم عبد العزيز شيجا، أصول ادارة العامة، توزيع منشأة المعارف، مصر، الاسكندرية، (د س)، ص، 26.

(3) عبد المعطي محمد عساف، مبادئ في الادارة العامة وتطبيقاته في المملكة العربية السعودية، مطابع الفرزدق التجارية،

السعودية، الرياض، سنة 1983، ص، 16.

والملاحظ على هذا التعريف تركيزه على وجود الجماعة في الإدارة من أجل تحقيق الأهداف على

أرض الواقع.

• ويعرف **ولين جونسن** الإدارة بأنها: " عملية وأسلوب عمل يستهدفان تحقيق برنامج معين بواسطة جهاز إداري، بتنظيم معين ممكن عن طريق خلق جو من التوافق القائم على التعاون وتنسيق الجهود⁽¹⁾ .

وهذا التعريف يركز على ضرورة وجود نوع من التنسيق للجهود بين الأعضاء حتى يتسنى تحقيق البرنامج.

• كما عرفها فنزوبر ستوش بأنه " تنظيم وتوجيه الموارد البشرية المادية لتحقيق أهداف مرغوبة⁽²⁾ .

من خلال التعاريف المقدمة نلاحظ أن الاختلاف كبير ومتباين فيما بينهما ويرجع هذا التباين والاختلاف إلى ما تمتاز به الإدارة من حيث طبيعتها واتساع وظائفها وحجم العاملين بها.

• وعليه يمكن تعريف الإدارة على أنها العملية التي يمكن بها تحديد الأهداف، ورسم السياسات والخطط المناسب لتحقيق هذه الأهداف والعمل على تنفيذ تلك الخطط.

• الشق الثاني لمصطلح الإدارة المحلية: هو المحلية التي في اللغة " هي مشتقة من اللاتينية "localis" أي خاص بمكان ما يمكن أن يكون إقليمياً، ومحلي مرادفة في هذه الحالة لإقليمي لخلاف ما هو عام ووطني⁽³⁾ .

وعليه فاصطلاح الإدارة المحلية هو تعبير درج عليه غالبية الفقهاء للدلالة على اللامركزية الإدارية

الإقليمية كأسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة فهي " أسلوب لمقاضاة لقيم إقليم الدولة إلى وحدات ذات

(1) سامية محمد فهمي، الإدارة في المؤسسات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، الاسكندرية، سنة 1996، ص، 07.

(2) عبد الوهاب الجوهري، ابراهيم أبو الغار: ادارة المؤسسات الاجتماعية - مدخل سوسيولوجي، المكتب الجامعي الحديث، مصر، الاسكندرية، سنة 2001، ص، 08.

(3) جيرار كورنو، معجم المصطلحات القانونية، ط 1، مجد المؤسسات الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، بيروت، سنة 1998، ص، 1426.

مفهوم محلي، تتمتع بالشخصية الاعتبارية ويمثلها مجالس منتخبة من أبنائها لإدارة مصالحها تحت إشراف رقابة الحكومة المركزية⁽¹⁾.

هذا التعريف يركز على ضرورة قيام وحدات محلية على أساس الانتخاب لتسهر على مصالح أفراد الوحدة المحلية وشؤونهم، وهذا يكون تحت رقابة السلطة المركزية.

• وهناك تقديم آخر للإدارة المحلية على أنها أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة يقوم على فكرة توزيع السلطات والواجبات بين الأجهزة المركزية والمحلية، وذلك بغرض تنفرد الأولي برسم السياسة العامة للدولة⁽²⁾.

هذا يركز على ضرورة توزيع مهام الإدارة بين السلطات المركزية في العاصمة، وبين الوحدات المحلية المتوزعة على مستوى الأقاليم، حتى يتسنى للجهات الأولى التفرد للسياسات الكبرى وقانوننا دائما عرفت الإدارة المحلية على أنها " نظام قانوني يسمح بمنح الشخصية المعنوية للوحدات الإدارية لإدارة بعض المصالح، وتنظيم المجالس التي تمثل هذه الوحدات وتعبّر عن إرادتها وترتبط هذه الوحدات المحلية بالإدارة المركزية للدولة وتتعاون معها، وتعتمد على أجهزتها المختلفة⁽³⁾.

هذا التعريف يبين ضرورة وجود صلة ورابطة بين الإدارة المحلية بالسلطة المركزية تتجسد من خلال صور الرقابة والتعاون التي تقدمها الإدارة المركزية للوحدات المحلية حتى يتسنى لها القيام بمهامها المختلفة.

• وفي الإطار هذا الشرح عرفت الإدارة المحلية بأنها: نقل الصلاحيات الإدارية من المركز إلى الهيئات المحلية في الأقاليم مع احتفاظ المركز بدور رقابي ملموس على الهيئات المحلية. وفعالية الإدارة المحلية

(1) خالد الزغبى، القانون الإداري، مكتبة دار التحافة للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، سنة 1998، ص، 119.

(2) ثامر بن ملح المطيري، الادارة المحلية في المملكة العربية السعودية، معهد الادارة العامة، السعودية، سنة 1989، ص، 20.

(3) احمد زاكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الادارية، ط 1، دار الكتاب المصري، دار الكتاب اللبناني، دار الرفاعي،

القاهرة، بيروت، الرياض، سنة 1984، ص، 21.

تظهر بشكل واضح في ظل اللامركزية الإدارية، حيث تمكن اللامركزية الإدارية من الإسراع في تنفيذ مشاريع التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتحقق الأهداف المرغوبة⁽¹⁾.

يتم حسب نظام الإدارة المحلية " توزيع صلاحيات اتخاذ القرارات المهمة بين السلطة المركزية وبين هيئات محلية أخرى غالبا ما تكون منتخبة وتحفظ السلطة بحق الوصاية الإدارية⁽²⁾.

• من خلال التعاريف السابقة يمكننا استنتاج التعريف الإجرائي الآتي للإدارة المحلية على أنها نمط من أنماط التنظيم الإدارية اللامركزي، تقوم على وجود هيئات محلية منتخبة تشرف على الشؤون والخدمات المحلية للسكان في منطقة إدارة معينة. هذا مع ارتباطها بالسلطة المركزية من خلال الإشراف والمراقبة.

• الإدارة المحلية والمفاهيم المتشابهة:

لإزالة الغموض حول مصطلح الإدارة المحلية أكثر من ضرورة الكشف عن عدة مفاهيم من شأنها تقريب الصورة أكثر. ومن بين هذه المفاهيم نجد المركزية الإدارية و اللامركزية الإدارية. إذ تعتمد الدول الحديثة في تنظيمها الإداري على نمط يركز على دعامتين أساسيتين هما المركزية واللامركزية، إذ هما صورتا التنظيم الإداري في الدول الحديثة، وتأخذ كل دولة منهما بنصيب يتفق وظروفها الاجتماعية.

وعلى العموم يقصد بالمركزية الإدارية: " تركيز السلطات في يد شخص واحد، وفي مركز إداري واحد⁽³⁾ وبذلك فالمركزية الإدارية تتجسد في حصر مختلف مظاهر الوظيفة الإدارية للدولة في أيدي هيئة قائمة في العاصمة، دون فتح المجال لمشاركة هيئات أخرى. ولا تشير المركزية إلى تركيز السلطة في يد شخص واحد، وإنما المراد هو خضوع أعضاء السلطات الإدارية في النهاية خضوعا تاما لرئاسة واحدة. وقد تتشكل من فرد واحد، أو من عدة أفراد، وفي المركزية الإدارية تنحصر الوظيفة الإداري في الدول على

(1) زيد منير عبوي، سامي حريز: مدخل إلى الإدارة العامة، دار الشروق، سنة 2006، ص، 43.

(2) سليمان سليم بطارسة، الإدارة المحلية في المملكة الهاشمية الأردنية، مجلة الإدارة العامة، العدد: 72، معهد الإدارة العامة، الأردن، أكتوبر 1991، ص، 45.

(3) مدني عبد القادر علاقي، الإدارة، ط 1، الكتاب الجامعي، السعودية، جدة، سنة 1981، ص، 42.

ممثلي الحكومة المركزية في العاصمة وهم الوزراء. دون مشاركة من هيئات أخرى. فهي مبنية على توحيد الإدارة وجعلها تنبثق من مصدر واحد مقره العاصمة. ولا يقصد بذلك قيام الوزراء بكل كبيرة وصغيرة. ولكن تكون لهم هيمنة تامة على معاونيهم في العاصمة، وممثليهم في الإقليم، والمركزية الإدارية تقوم على عدة أسس من بينها تركيز السلطة في أيدي الإدارة المركزية، وخضوع موظفي الحكومة لنظام السلم الإداري، وتأخذ المركزية الإدارية في العمل صورتين هما:

- **التركيز الإداري "concentration":** وتشكل الصورة الأولى للمركزية الإدارية، وهو يشير إلى حصر السلطة الإدارية جميعها - بجزئيتها وعموميتها - بيد الوزراء في العاصمة، وذلك لن يكون بممثلهم في العاصمة، أو حتى في الأقاليم أي سلطة مستقلة في تصريف مختلف الشؤون إلا بموافقة وزرائهم، مما يتطلب ضرورة الرجوع إلى الوزراء كل شيء كبير أو صغير.

- **عدم التركيز الإداري "Décentralisation":** لم تعد للصورة الأولى من المركزية الإدارية مكانة محدودة في الوقت الحاضر. إذ ظهرت صورة أخرى من عدم التركيز أو المركزية النسبية وهي اللاحصرية " وفي هذا النظام تقوم السلطة المركزية بتوسعة صلاحيات ممثليها المحليين بغية تخفيف الأعباء عن كاهل الإدارة المركزية. فهي قد تخول للحكام الإداريين صلاحيات أوسع كأن تمنحهم حق اتخاذ بعض القرارات، أو تعيين بعض فئات من الموظفين، أو اعطاء بعض الرخص في مناطقهم الإدارية وقد تمنحهم صلاحية البث النهائي ببعض الأمور دون الرجوع إلى الوزير المختص. وقد تفوضهم ممارسة الوصاية الإدارية على السلطات المحلية بدلا منها⁽¹⁾.

وعليه فإن عدم التركيز الإداري يقصد به توسيع صلاحيات ممثلي السلطة المركزية في مختلف الوحدات الإدارية، مع بقائهم تابعين لها ومعينين من قبلها. وممارسة الممثلين لمختلف الصلاحيات تكون

(1) طارق مجذوب، الإدارة العلمية الإدارية والوظيفية العامة"، الدار الجامعية، مصر، الاسكندرية، سنة 2000، ص، 360.

دائماً تحت إشراف الوزير المختص. وقد أخذت معظم الدول الحديثة بصورة عدم التركيز الإداري، والتي تتجسد أساساً في عملية تفويض الاختصاص.

إلى جانب المركزية الإدارية نجد صورة أخرى من التنظيم الإداري للدول وهي صورة اللامركزية الإدارية، والتي يقصد بها توزيع الوظيفة بين الجهاز الإداري وهيئات أخرى مستقلة على أساس إقليمي أو موضوعي. وهي بذلك تختلف عن اللامركزية السياسية في كونها تنحصر على توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة المركزية في العاصمة، وهيئات محلية منتخبة أو معينة. بحيث تكون هذه الهيئات في ممارستها للوظيفة الإدارية تحت إشراف ورقابة الحكومة المركزية، ونجد في اللامركزية الإدارية صورتين هما:

- **اللامركزية المصلحية أو المرفقية:** ويقصد بها توزيع الوظيفة الإدارية على أساس موضوعي، وتعني قيام هيئات مستقلة تتحدد اختصاصاتها على أساس موضوعي، والتي تمارسها على مستوى أقاليم الدولة، أو عدة أقاليم معينة وهي ما تعرف بالمؤسسات العامة. وينطبق عليها اصطلاحاً اللامركزية الإدارية على أساس استقلالها عن الحكومة، واضطلاعها باختصاصات محددة على أساس وظيفي.
- **اللامركزية الإقليمية:** وتقوم على أساس جغرافي، حيث يقسم إقليم الدولة إلى وحدات جغرافية تتمتع بالشخصية المعنوية، وتضم مجموعة سكانية معينة ترتبط فيما بينها بروابط التضامن وتنتخب من يقوم بتسيير شؤونها المحلية في شكل مجلس منتخب.

ولهذه الاعتبارات التي يقوم عليها هذا النوع من اللامركزية تعددت تسمياتها في تطبيقات الدول لاختلافها في التركيز على هذه الزاوية أو تلك قسمين "باللامركزية الإقليمية" نسبة إلى الإقليم الجغرافي الذي تقوم عليه، وسمية الإدارة المحلية لتمييزها عن الإدارة المركزية ولأن نشاطها محلي، وليس قومي.

كما اصطلاح البعض على تسميتها الجماعات المحلية "collectivités locales" للدلالة على نفس الفكرة. واصطلاح على تسميتها في بريطانيا، وفي بعض الدول التي اتبعت نظامها المحلي لتمتعها باستقلال

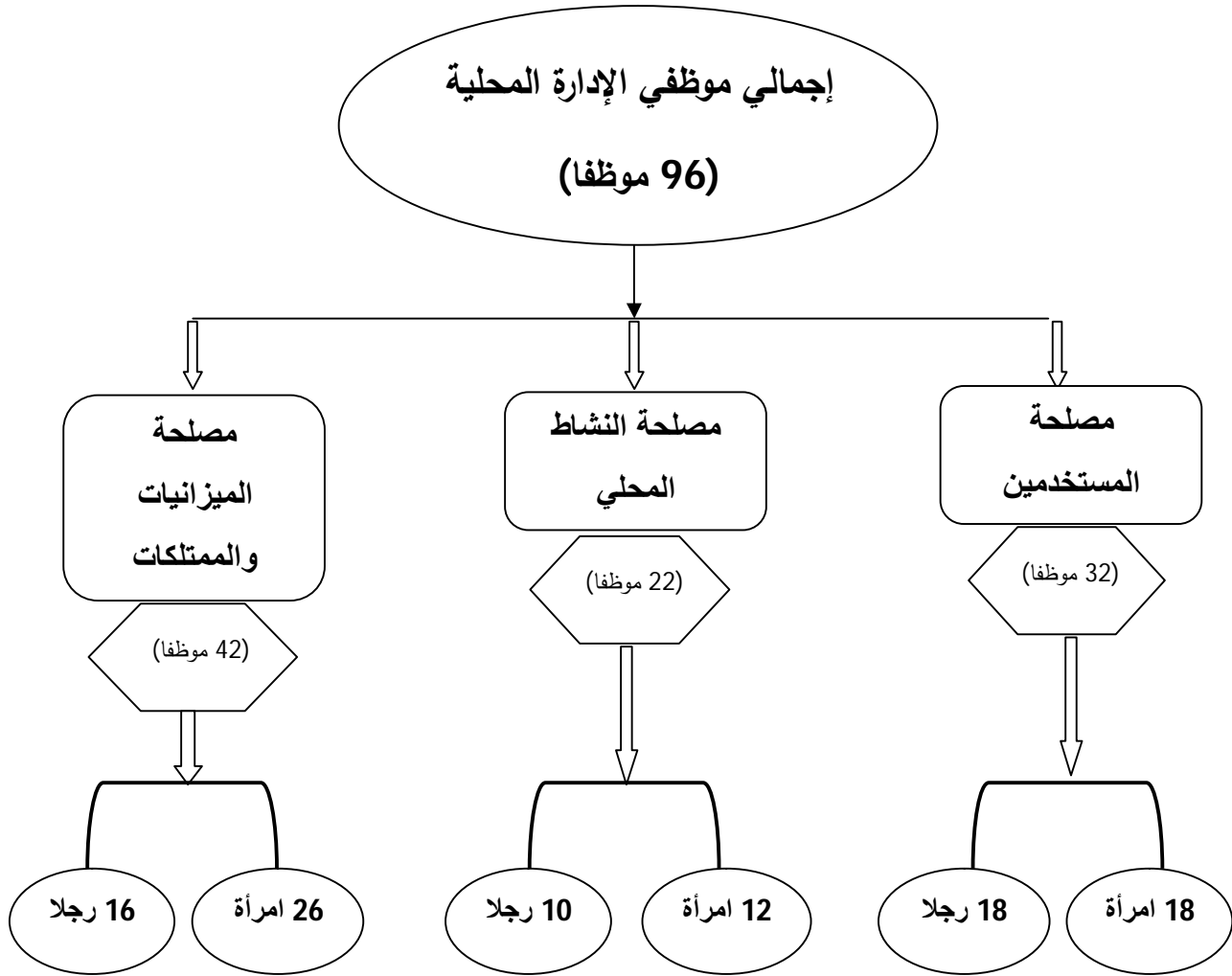
واسع عن الحكومة المركزية إلى درجة تشبهها بالحكومة المحلية. ويفضل البعض استعمال مصطلح المجالس المحلية المنتخبة لكون جهازها التمثيلي ينتخب من قبل السكان.

• إضافة إلى كل هذه المفاهيم الضرورية وجب علينا تحديد مفهوم آخر مهم "الحكم المحلي". وأهم الفروق بينه وبين الإدارة المحلية. إذ يرى بعض فقهاء القانون والتشريع أن الفرق بين الإدارة المحلية والحكم المحلي هو أن الأولى تشير إلى أسلوب معين من أساليب اللامركزية السياسية⁽¹⁾، وبالرغم من أن جوهر أسلوب الحكم المحلي والإدارة المحلية واحد، وهو توزيع السلطات والاختصاصات بين الحكومة المركزية، والوحدات الإقليمية، إلا أن هناك العديد من الفروق الأخرى التي يمكن أن تميز كلا النظامين، ومن بينها نجد أجهزة الحكم المحلي لها صلاحيات واسعة في كافة السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية للدولة. وبهذا يشكل كل من الإقليم أو المقاطعة دولة قائمة بذاتها. في حين أجهزة الإدارة المحلية لها صلاحيات في الجانب التنفيذي فقط. وهذا ما يجعلها عبارة عن تقسيم جغرافي تابع للدولة، ولا يتمتع بالوضع السياسية. وفي الدول التي تأخذ بالحكم المحلي نجد فيها الأجهزة القضائية والتشريعية والتنفيذية، بينما الإدارة المحلية تسهر على تنفيذ القوانين الصادرة من جهة تشريعية وواحدة للدولة. كما أن أجهزة الحكم المحلي تستقي صلاحياتها من الدستور مما يترتب عليها ثبات اختصاصاتها، بينما صلاحيات الإدارة المحلية غير ثابتة وقابلة للتغيير بالزيادة أو النقصان، بناءً على تشريعات السلطة التشريعية. وأخيراً فإن رقابة الحكومة المركزية على وحدات الحكم المحلي لا تكون في الاختصاصات المنصوص عليها دستورياً. ولكن في مصداقية أعمالها، وفي الميادين المشتركة بينهما والواردة في الدستور، بينما الرقابة المركزية للأجهزة الإدارية المحلية تصل مرتبة الرقابة في عدة نواحي منها الرقابة على الأعضاء، على الأعمال...إلخ.

(1) مصطفى الجندي، الإدارة المحلية واستراتيجياتها، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، الاسكندرية، (دس)، ص،

5. صفات مجتمع الدراسة والعينة:

تقسيم العينة مجتمع الدراسة وصفاتها: (1)



الشكل رقم 01: يوضح صفات اختبار عينة الدراسة

ما دام أن مجتمع الدراسة كما هو موضح في هذا المخطط يبدو محدد ومعروف. محدد في تعداده

ومعروف في خصائصه وسماته، وما دام أن صفة التجانس فيه مختلفة في مؤشر الانتماء للمصلحة وكذا

(1) المصدر: إعداد الطالبتين بناء على المعطيات المتوفرة.

مؤشر النوع (الجنس) فيكفي أن هذه المقتضيات تستدعي اختيارنا صنف العينات العشوائية وتحديدًا حسب هذه السمات هي العينة العشوائية الطبقيّة، كما يكون تقيّنتنا للطبقات باستخدام أسلوب التوزيع المتناسب من مجموع مجتمع الدراسة الأصليّة ويكون التوزيع كالتالي، علما أن نسبة السحب من كل طبقة قدرت بـ10%.

6. نسبة الموظفين بمصالح مجتمع الدراسة: (1)

الجدول رقم 01: يوضح نسبة كل مصلحة من مجتمع الدراسة الأصلي.

النسبة المئوية (%)	عدد موظفين المصلحة	المصلحة المعنية
33,33%	32	مصلحة المستخدمين
22,91%	22	مصلحة التنشيط المحلي والصفقات والبرامج
43,75%	42	مصلحة الميزانيات والممتلكات
100%	96	المجموع

الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب النوع.

مفردة	المفردات		النسبة المئوية (%)		عدد موظفين المصلحة		المصلحة المعنية
	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	
مصلحة المستخدمين	4	54	42	56,25	14	18	
مصلحة التنشيط المحلي والصفقات والبرامج	4	52,35	43,63	54,54	10	12	

(1) المصدر: إعداد الطالبتين بناء على المعطيات المتوفرة.

6	4	59,42	36,56	61,90	38,09	26	16	مصلحة الميزانيات والممتلكات
16	12	165,72	122,19	127,69	127,29	56	40	المجموع

7. منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

(أ). **تعريف المنهج:** لغة مصطلح مرادف لكلمتي " المنهج والمناهج"، الذي يعني الطريق الواضح، أما في اللغة الفرنسية فإن كلمة منهج هي "Méthode" وهي تعبر عن الخطوات الفكرية العقلانية الهادفة إلى بلوغ نتيجة ما في البحث العلمي. والمنهج كما عرفه موريس أنجرس هو مجموعة الإجراءات والخطوات المتبناة، من أجل الوصول إلى نتيجة، وهو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن حقيقة مجهولة، أو من أجل البرهنة على حقيقة لا يعرفها الآخرون⁽¹⁾.

(ب). **المنهج المستخدم:** للإجابة على الإشكالية المطروحة، ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإلمام بأهم جوانبه استخدمنا المنهج الوصفي، فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة والأكثر شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات الاجتماعية، إذ يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة، حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها ومن ثم استخلاص النتائج بالإضافة إلى الجمع ما بين الدراسة النظرية والميدانية.

(ج). أدوات جمع البيانات:

1. **الملاحظة العلمية:** هي نشاط بحثي منظم لا مجال فيه للصدفة، وهي تستخدم في الحالات العلمية التي لها قدرة ومكانيات في تنظيم جهد بحثي استكشافي لتوضيح الغاية العلمية التي يريد الوصول إليها

(1) أحمد مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ط 2، المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص،

الباحث باستخدام أدوات بحثية (مناهج، أدوات، أساليب)، الكفيلة بذلك، فهي ركن أساسي في البحث العلمي يتطلب من الباحث الاهتمام حتى يتمكن من الوصول إلى النتائج المعتمدة في إنجاز ما هو بصدده إعداد، أو يعتمدها غيره من الباحثين في مشاريعهم البحثية.

2. الاستبيان: يعرف على أنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعه في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق.

يهدف الاستبيان في دراستنا إلى معرفة رأي الجمهور الداخلي والمتمثل في الموظفين في كيفية إعداد الرسائل الإعلامية واستخدام الوسائل في تقديم الخدمة العامة، وتقريب الإدارة إلى المواطن. وكذلك رأي الجمهور الخارجي والمتمثل في المواطنين وكذلك لمعرفة آرائهم المتباينة حول ما تقدمه مؤسسة الجماعات المحلية.⁽¹⁾

(1) أحمد مرسلي، المرجع السابق، ص، 218.



الفصل الثاني:

عموميات الاتصال العمومي
وعلاقته بالاتصالات الأخرى





الفصل الثاني:

عموميات الاتصال العمومي وعلاقته بالاتصالات الأخرى

المبحث الأول: نشأة الاتصال العمومي وأساسه.

المطلب الأول: تعريف الاتصال العمومي.

المطلب الثاني: النشأة التاريخية لمفهوم الاتصال العمومي.

المطلب الثالث: مبادئ الاتصال العمومي.

المطلب الرابع: أهداف الاتصال العمومي.

المطلب الخامس: أهمية الاتصال العمومي.

المطلب السادس: الاتصال العمومي عملية إنسانية ديناميكية تبادلية.

المبحث الثاني: علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصال الأخرى.

المطلب الأول: علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصال الأخرى.

المطلب الثاني: نماذج الاتصال العمومي.

المطلب الثالث: الأشكال الخطابية للاتصال العمومي.

المطلب الرابع: الوسائل والأدوات للاتصال العمومي



المبحث الأول: نشأة الاتصال العمومي وأساسه.

المطلب الأول: تعريف الاتصال العمومي.

الاتصال لا يعني الإعلام والاستعلام وإنما يعني الإقناع أي تغيير آراء وسلوك الآخرين ويتم الركون للاتصال العمومي كلما دعت الحاجة للبحث عن التغيير لفائدة إصلاح المجتمع ككل كثيرا ما يشير إلى الاتصال العمومي على أنه اتصال اجتماعي من خلال نقل الأفكار الجديدة من طرف إلى طرف ثاني، إنه الركيزة الأولى للسلطة الذي تستعمله من أجل تطوير المعارف ورفع الوعي الاجتماعي عن طريق المنظمات العمومية أو الجمعيات التي تخدم المجتمع بصفة عامة⁽¹⁾.

ويعرف أيضا: على أنه اتصال حكومي (هيئة الرئاسة، رئاسة الحكومة، الوزارات، المؤسسات العمومية الخدمائية... إلخ)، الذي يتمثل في عملية إعلام ونشر المعلومات لفائدة المواطنين، وتتعلق هذه المعلومات بنتائج سياسات الحكومة المرتبطة بقراراتها السياسية، ويتم ذلك عبر وسائل الاتصال (الكبرى) كتقنية نشر كلاسيكية نمطية للاتصال العمومي⁽²⁾.

- الاتصال العمومي قبل كل شيء هو توزيع المعلومات النافعة للجمهور والهامة من المعطيات المشتركة للجمهور من أجل ممارسة أفضل في الحياة الجماعية للمواطن، فرهان الاتصال العمومي هو إعطاء معنى للفعل العام لتحقيق المنفعة العامة للمواطن⁽³⁾.

(1) نبيلة بوخيزة، الاتصال العمومي أسس تقنيات، ط 1، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص، ص، 19، 20.

(2) نسرين داودي، الاتصال العمومي في الجزائر بين قناع الديمقراطية وواقع الأبوية الاستبدادية، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، (د س)، ص، 139.

(3) نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، سنة 2017، الأردن، عمان، ص، 11.

- وتعرف الجمعية للاتصال العمومي الفرنسية com cop: الاتصال العمومي كونه مرتبط بمنطقة أو مؤسسة من مؤسسات القطاع العام مركزية كانت أو محلية، يلعب دور أساسي في المجتمع، في تجسيد روح وثقافة المواطنة، في النقاش الديمقراطي وفي استخدام المصالح العمومية.

يساهم الاتصال العمومي في التعريف والعمل الذي تقوم به السلطات العمومية الوطنية أو المحلية من حيث الجمهور المستهدف، فهو يتوجه إلى السكان، المواطنين، المستخدمين، وأولئك الذين يدفعون الضرائب، ومن حيث الهدف يسعى الاتصال العمومي إلى إعلام ومشاركة المواطنين في الحياة السياسية والحركة التنموية الاقتصادية والاجتماعية، تقرب مصالح الخدمة العمومية من المواطنين، خلق النشاط والديناميكية في إطار التنمية المحلية، مرافقة المشاريع واستمالة المواطنين للنقاش العام، التعريف بالشؤون والقضايا ذات المصلحة العامة والتشجيع على السلوكيات المسؤولة والمدنية، والمساهمة في الحفاظ وتنمية قيم الهوية لأي منطقة.⁽¹⁾

• الاتصال العمومي ليس له أغراض ربحية بل أنه يدخل في سياق خدمة الصالح العام وذلك من خلال تسيير التعامل بين الإدارة والمواطن وذلك بالتعريف بمختلف الإجراءات الإدارية وتمكينه من الحصول على الخدمات الإدارية في أحسن الظروف.⁽²⁾

أما إجرائيا نستنتج من خلال التعاريف السابقة للاتصال العمومي وتتداخل أنواع الاتصال الأخرى، كالاتصال الاجتماعي، المؤسساتي، والاتصال الحكومي، السياسي، إلا أن الاتصال العمومي أوسع من أن يرتبط بمجال ما بل يتعداه ليصبح ممارسة في كل المجال وكل القطاعات من تجسيد روح وثقافة المواطنة

⁽¹⁾ بوشاقور جمال، دور الاتصال العمومي المحلي في تنمية السياحة بالولايات الداخلية بالجزائر، مرجع سابق، ص، ص، 123، 124.

⁽²⁾ لزهو بوعوني، الاتصال العمومي (المقاربات والتحويلات والرهانات)، معهد الصحافة وعلوم الأخبار ومؤسسة كتراد أديناور، جامعة منوبة، تونس، 2007، ص، ص، 12، 13.

في نقاش ديمقراطي وفي استخدام المصالح العمومية، وذلك من أجل خلق النشاط والديناميكية بين كل من الهيئات والمواطن وكذلك الحفاظ على الروابط الاجتماعية.

المطلب الثاني: النشأة التاريخية لمفهوم الاتصال العمومي.

تعتبر البيانات الأولى لظهور مفهوم الاتصال العمومي كان في أعمال عالم الاتصال الأمريكي "ولبير شرام" سنوات الخمسينات والستينات، والتي تجسدت في شكل حملات واسعة سماها هو "مجملات الاتصال العمومي" وتمت مباشرتها بهدف إقناع الناس بسلوكيات ما يمكن في النهاية قياسها عبر وسائل منهجية، ولكن هذه الحملات التي جاءت في أجواء مكهربية مرتبطة بالحرب الباردة، وكانت السمة الغالبة عليها هي الدعاية، لذلك وجه برنارد مياج انتقادات للقول بأن تسرام يعد المؤسس الفعلي للاتصال العمومي، ودعا تعقبيا على ذلك إلى ضرورة الفصل بين الاتصال العمومي والسياسي، مبرزا بأنه لا بد من عدم الخلط بين العمومي والسياسي في، إن الاتصال العمومي متعدد الأبعاد، ولكن أهدافه متناسقة منسجمة ولا مجال فيها للتناقض أو التناقض، هكذا إذن يظهر الانسجام وعدم التنافس والتناقض كخاصية أساسية للاتصال العمومي إذ هو ليس اتصالا تسويقيا ولا دعائيا ولا سياسيا، وإنما هو شيء مختلف تماما⁽¹⁾.

ومن هذا المنطلق لا يمكن فهم الاتصال العمومي كظاهرة أو نشاط إلا في ضوء اقتصادي تاريخي واجتماعي وسياسي ذلك أن الاتصال العمومي هو خلاصة تطورات اجتماعية وسياسية ترتبط بحقل من المفاهيم تشمل مفهوم الدولة، المواطن، المواطنة، الخدمة العمومية، الحقوق المدنية والواجبات، ثقافة المشاركة، الصالح العام، الشأن العام، القضايا العامة، ويمكن رصد أول منعرج تاريخي في تطور الاتصال العمومي في لحظة توقيع معاهدة "واست فاليا 1648"⁽²⁾، وهي المعاهدة التي انتقلت بأشكال التجمع البشري نحو أفق جديد هو مفهوم الدولة وهو المفهوم الذي يقدم شكلا جديدا للتنظيم السياسي للمجتمع والذي توافق

(1) نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، ص، 18، 19.

(2) المرجع السابق، ص، 19.

تاريخيا مع ظهور حركات الإصلاح الديني، التي قضت على دور الكنيسة في وصفها المصدر الرئيسي لإضفاء الشرعية على أي سلطة غير شرعية⁽¹⁾، أما المنعرج الثاني لتطور الاتصال العمومي فيمكن في ظهور النظام الديمقراطي في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أدت الحروب الأهلية في أمريكا إلى سقوط عدد كبير من القتلى استدعى إلتفاف جهود كبار زعماء السياسة أمثال "توماس جيفرسون" و "جورج واشنطن" من أجل الإعلان عن تأسيس دولة ذات طابع ديمقراطي يتساوى فيه الجميع في الحقوق والواجبات، هذا التطور فتح المجال لإكتشاف جديد هو مفهوم المواطن والمواطنة، وأن العلاقة الجيدة والحسنة بين الدولة والمواطن فيما يخص بعض الحقوق والواجبات هي المفتاح الرئيسي لضمان تسيير رشيد ومحكم لكل شؤون الدولة والاتصال الجيد بين الطرفين هو السبيل الأنسب لذلك لأن التسيير والإدارة هما عملية الاتصال قبل كل شيء.⁽²⁾

المطلب الثالث: مبادئ الاتصال العمومي.

(أ). مبادئ الاتصال العمومي حسب "بيار زيمور"

لقد عرف حقل الاتصال العمومي في السنوات الأخيرة تطورات هائلة سواء كحقل للممارسة المهنية أو كمجال للبحث العلمي، حيث أضحت أكثر نضجا وتطورا بعد أن استقر على مبادئ وأسس وصفت على أساس أنها منطلقات أولية منذ البدايات الأولى لهذا المجال، وفي هذا السياق يرى "بيار ماري فيدال" بأن الاتصال العمومي أصبح أكثر توجهها نحو الابتكار والتجديد خصوصا في السنوات الأخيرة، بفعل انتشار الثورة التكنولوجية التي توجهتها الشبكة العنكبوتية العالمية ولكن رغم هذه التطورات لم تمس بالمبادئ الأساسية

(1) نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 19.

(2) المرجع السابق، ص، 19.

التي انطلق منها الاتصال العمومي والتي تشكل جوهره في الاصل، لذلك فهمها تغيرت أشكال وممارسات الاتصال العمومي فإنها تبقى متشدقة على الدوام إلى مبادئ تتجسد بالأساس حسب "بيار زيمور" في: (1)

1. عدم اختزال المواطن إلى مستهلك:

حيث يرى بيار زيمور على أن المؤسسات الهادفة للربح - تجاري - للمواطن بوصفه مستهلك في مجال القضايا العامة.

وفي هذا الاتجاه يكشف زيمور في دراسة على أن هناك مشكلة كبيرة في نظرة المؤسسة العمومية للمواطن في فرنسا، كما كشفت نتائج هذه الدراسة أن 17% "من عينة" المواطنين الخاضعين للدراسة وأن المؤسسة العمومية تتظر إليهم كزبائن و33% يعتبرون بأنها تتظر إليهم كمستخدمين يبحثون عن إشباع، فيما يرى 47% أن هذه الهيئات تتظر إليهم كمواطنين أو ناخبين أو دافعي ضرائب ومن هنا فمهمة الاتصال العمومي هي تجاوز كل هذه الرؤى وتكريس فكرة المواطن بوصفه صاحب حق وملزم بواجبات معينة.

2. التمييز عن الاتصال السياسي:

يؤكد في هذا الاتجاه على ضرورة تمييز الاتصال السياسي في أداءه بإعتبار هذا الأخير يرتبط بممارسات السلطة والتوقعات السياسية، فالالاتصال العمومي من حيث المبدأ مختلف تماما عن الاتصال السياسي لأنه يختص بنشاط المؤسسات التي تبحث عن شرعيتها من منطلق تقديمها للحق في الخدمة العمومية، وليس الشرعية المتأتية من الانتخابات، بينما يرتبط الاتصال العمومي بالمؤسسات العمومية المستقلة التي تتبع أي جهة سياسية وهو في ذلك يبحث عن إحداث التفاهم اللازم لتسيير الفعل العمومي والخدمة العمومية.

(1) نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 15.

3. تقاسم الوظيفة الإعلامية مع وسائل الإعلام:

تسيطر وسائل الإعلام على وظيفة الإعلام داخل الفضاء العام ولكن يجب الإشارة إلى خصوصية دور وسائل الإعلام الذي لا يرتبط بتقديم الخدمة العمومية، ولكنه يميل أكثر لما يسمى بالبراديجم الصحفي، فإن المؤسسات العمومية مخولة أكثر من الناحية القانونية لتقديم المعلومات والبيانات ذات الطابع العمومي، وتوجيه النقاش العام نحو المواضيع الأكثر أهمية ونحو شفافية إجراءات الفعل العمومي.⁽¹⁾

4. المراهنة على إشراك المواطن:

إن تقاسم المعلومات والبيانات عبر الاتصال العمومي يهدف إلى غاية نهائية هي الدفع بالمواطن نحو المشاركة والانخراط في الشأن العام بشكل مستمر ويومي من خلال ممارسة ديمقراطية تشاركية وليست ديمقراطية تمثيلية.

ويشير مفهوم الديمقراطية التشاركية كمصطلح سياسي على "مشاركة المواطنين بصورة مباشرة لا من خلال ممثليهم في رسم السياسة العامة وصنع القرارات، وقد أشارت (ريان فوت) في كتابها " النسوية والمواطنة" إلى أن الديمقراطية التشاركية الكاملة - كما وصفتها - تتطلب قدرا كبيرا جدا من العمل التطوعي من كل مواطن عادي، وليس بإمكانها أن تفسح مجالا لقرار سريع وفعال بل إنها تذهب إلى المواطنين العاديين لا يملكون تقييما ذو كفاءة في كل المجالات، فالمواطن ليس بديلا للحكومة، ولكن حتى يكون القرار ملائما ورشيدا ينبغي لصناع القرار استشارة الناس المعنيين بهذه السياسة، وتتطلب الديمقراطية التشاركية في جو ايجابي سواء كان من جهة الشعب الذي يمثلونه.⁽²⁾

ذلك أن الهدف الأساسي لتكريس مبدأ العدالة الاجتماعية وتعميق مفهوم المواطنة خصوصا هو الضمان للسيرورة الصحيحة للمسار الديمقراطي، والحفاظ على مبدأ التداول على السلطة في شفافية ومشاركة

(1) نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، ص، 15، 16.

(2) المرجع السابق، ص، 16.

سياسية فعالة في صنع القرار، خاصة إذا ما تعلق الأمر بقضايا مصيرية، لذلك يمكن القول أن لا ديمقراطية تشاركية بدون مشاركة سياسية ولا مشاركة سياسية دون ديمقراطية تشاركية، ذلك لأن إحداهما تضمن الأخرى وتعزز الثقة السياسية بين الحاكم والمحكوم.⁽¹⁾

5. التحكم في آلية الأنترنت:

يشكل هذا المبدأ تحديدا الوجه المعاصر للاتصال العمومي، حيث ساهمت الأنترنت في تكريس التفاعل في تناقل المعلومات وفي دعم المشاركة الفعالة في نشر المعرفة وإبداء الرأي وتنشيط الحوار بين مختلف أطراف العملية الاتصالية، وبذلك أصبحت الشبكة العنكبوتية مرحلة متطورة في مجال المشاركة في تبادل المعلومات، ويجسم الأسلوب الديمقراطي في تسيير الشؤون العامة من خلال تعزيز مبدأ الحق في الوصول إلى المعلومة، وإعطاء النقاش العمومي دفعة قوية من خلال تشجيع لمواطنة جديدة قائمة على الممارسة النقدية والاحتجاج وحرية الرأي العام.⁽²⁾

هذا التغيير الذي أفرز واقعا جديدا من شأنه أن يؤثر على ممارسة الاتصال العمومي لأنه يدفع إلى تحسين النقاش العمومي على الدوام.⁽³⁾

6. مبدأ الحتمية:

لا يمكن أن لا يصل تسجيل هذه المقولة قوتها عندما يتعلق الأمر بالاتصال العمومي، فمهمة القائم بالاتصال العمومي هنا تحرم عليه الصمت، حتى وإن استعمل السكوت أو عبارة لا تعليق كرد فهو فعل اتصالي وأي حال من الأحوال هو يقول شيئا.

(1) نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 16.

(2) المرجع السابق، ص، 17.

(3) نسرين داودي، الاتصال العمومي في الجزائر بين قناع الديمقراطية وواقع الأبوية الاستبدادية، مرجع سابق، ص، 141.

7. مبدأ الآخر:

إن الاتصال هو الذهاب إلى الآخر إذا فهو الاعتراف به ثم تعلم التعرف عليه، وذلك لفهم طريقة تفكيره وإيجاد الوسيلة الأكثر فعالية للتواصل معه.⁽¹⁾

يقول "dominique volton" في هذا الشأن هناك دائما شيء من الخسارة، شيء محبط في الاتصال، لكن هذه الحدود تمثل وسيلة لإدراك أن الاتصال يعني وجود الآخر، وأن الآخر يبقى بعيد المنال، فالاتصال يحقق التقارب مع أخذ الحدود الحتمية التي لا يسمح بتجاوزها والغائها في كل تقارب بعين الاعتبار، لأن الأمر الأكثر تعقيدا في الاتصال هو الآخر، فيصبح الاتصال الذي يفترض به أن يقرب الأفراد، سببا في ظهور ما يباعدهم.

8. مبدأ الشمولية:

يقول "pascal" من المستحيل معرفة الأجزاء دون معرفة الكل دون معرفة الأجزاء بشكل من الخصوصية، فالرسالة وحدها لا تمثل الاتصال، ولكن الاتصال هو مضمون، معنى علاقة وسباق، فالمضمون هو المعلومة، والمعنى هو طريقة صياغة المعلومة، أما السباق فهو بجلب زوايا جديدة لرؤية إضافية لتأكيد أو نفي الرسالة ككل.

9. مبدأ الملائمة:

هذا المبدأ هو نتيجة مباشرة لسبابة إذ لا بد من وجود تناسق في عناصر العملية الاتصالية، ومنه فتحقيق التناغم والتناسق يحقق التوافق في الاتصال، وتظهر تلك الملائمة في السياق من حيث أهمية المعلومة وأسلوب صياغتها، كما في العلاقة من حيث اختيار الوقت المناسب للاتصال.

⁽¹⁾ نسرين داودي، الاتصال العمومي في الجزائر بين قناع الديمقراطية وواقع الأبوية الاستبدادية، مرجع سابق، ص، ص،

10. مبدأ التوقيت (الزمن):

الاتصال مسألة مدة وتسلسل زمني والرغبة في التواصل هو رغبة في بناء علاقة، وهذه الأخيرة تتطلب وقتا لبنائها، وليسمح الزمن ببناء هذه العلاقة لابد من إتباع " عملية " "processus"، وبما أن هدف الاتصال الجوهرى هو الذهاب إلى الآخر، أي خلق علاقة والحفاظ عليها، فإن ذلك يتطلب الوقت.⁽¹⁾

11. مبدأ النسقية:

هناك ثلاث عوامل تجعل الاتصال العمومي في قلب الوظيفة النسقية المعقدة، ولفهم أكثر سننطلق من التعريف التالي للنسق: "مجموعة عناصر متكاملة ومتفاعلة ومنظمة من أجل تحقيق هدف مشترك.

1- أولى تلك العوامل أن الاتصال العمومي يتواجد في قلب كل نسق مفتوح، وهو بطبيعته مفتوح على بيئته وفي حركة مستمرة، يبتغي الوصول إلى هدف.

2- ثانيا فإن الاتصال كونه غالبا ما يحمل خطاب التغيير، سيصطدم مع مقاومة أولئك (الموجودين في النسق)، الذين يبتغون بقاء الوضع على حاله.

3- وأخيرا، فإن الاتصال العمومي على علاقة تبادلية تكاملية مع القطاعات الأخرى (الأنساق) في بيئته من مواطنين ومؤسسات المجتمع المدني.

12. مبدأ التفاعل:

علينا أن نحمي الاعتقاد السائد بأن:الاتصال الناجح هو الاتصال الذي يُصمت لأن الاتصال هو الذي يجلب رد فعل (feed-back)، فالاتصال هو في الواقع مما هو إلا سلسلة من الأفعال وردود الأفعال، قد تكون هذه الأخيرة ذكية، بناءة وواضحة، وأحيانا أخرى أقل ذكاء، سلبية وغير واضحة.

⁽¹⁾ نسرين داودي، الاتصال العمومي في الجزائر بين قناعات الديمقراطية وواقع الأبوية الاستبدادية، مرجع سابق، ص، 142.

13. مبدأ المواجهة:

الاتصال العمومي هو مكان رمزي لالتقاء مختلف جهات النظر والأفكار لنفس الظاهرة، فهو يجسد منطق مواجهة الأنساق المختلفة، ومنه فهو ليس نفيًا لوجود الاختلاف في الرأي وإنما قبول بمواجهتها ومناقشتها.⁽¹⁾

(ب). مبادئ الاتصال العمومي حسب مجلس الدولة الفرنسي.⁽²⁾

حدد مجلس الدولة الفرنسي مبادئ الاتصال العمومي فيما يسمى بالقواعد العشر الذهبية.

- 1- **الوضوح تجاه الوظيفة:** تتحدد وظيفة الاتصال العمومي بشكل واضح في سياق النصوص التشريعية والقانونية التي تبرز بدقة طبيعة الخدمة والمصلحة العامة والحقوق والواجبات.
- 2- **إحياء الهوية:** يعمل الاتصال العمومي على تعزيز الانتماء بالنسبة لجمهور المواطنين وكذا بالنسبة لجمهور المؤسسة العمومية، لهذا يفترض على الاتصال العمومي أن يعزز أساسين الانتماء والانخراط والمشاركة بالنسبة لجمهور المواطنين.
- 3- **الاستثمار في المشاركة:** فالهيئات العمومية لا تبحث عن هدف ربحي في خلق نظام قيم ومعايير تدفع نحو تنظيم الفعل العمومي والمشاركة في القضايا ذات الشأن العام والاهتمام المشترك.
- 4- **إشباع الحق في المعرفة وواجب الاعلام:** على الاتصال العمومي أن يضمن للمواطن حقه في الحصول على المعلومات والبيانات العمومية التي ترتبط بالخدمة العمومية.
- 5- **ضبط تبادل المعلومات:** يعمل الاتصال العمومي في اتجاهين ويمكن لطرفي العملية الاتصالية من الدخول في حوارات وتبادلات تسمح بتحقيق الانسجام والتفاهم.

⁽¹⁾ نسرين داودي، الاتصال العمومي في الجزائر بين قناع الديمقراطية وواقع الأبوية الاستبدادية، مرجع سابق، ص، 142.

⁽²⁾ نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 17، 18.

- 6- العمل على نيل شرعية وسائل الاعلام: لا يشمل واجبا تقديم المعلومة للمواطن فقط وإنما وسائل الإعلام أيضا، بحيث أن علاقة قوية ودائمة مع وسائل الإعلام تسمح بإقامة اعتراف وشعبية متبادلة بين المؤسسة العمومية ووسائل الإعلام ويفتح المجال أمام فرص كبيرة للتعاون.
- 7- تطوير وتشجيع المؤسسة العمومية وخدماتها: يتسم الاتصال العمومي بنزعة تحفيزية- نزعة اشهارية- حملات، رسائل اشهارية، أفعال مستهدفة... إلخ، ويدخل كل هذا في إطار تشجيع المؤسسة العمومية على تطوير ذاتها وخدماتها على تحسين إدارة الفعل العمومي.
- 8- احترام أخلاقيات المهنة: يتحمل المكلفون بالاتصال العمومي المسؤولية أمام رؤسائه في المؤسسة العمومية وأما جمهور المواطنين، حيث أن مثل هذا الوضع يفرض على المكلف بالاتصال العمومي نوعان من المسؤولية البعيدة عن التأثيرات السياسية والحزبية ويفرض ممارسة الشفافية التي يتطلبها تسيير الفعل العمومي.
- 9- دعم الرابط الاجتماعي: يعمل الاتصال العمومي على دعم وتوطيد الروابط الاجتماعية بداية بالرابط بين المؤسسة العمومية والمواطن وفيما بين المواطنين وحد ذاتهم، حيث تتغذى هذه الروابط من الحاجة إلى الاتصال العمومي في تحقيق التناسق والتفاهم في السير الحسن للفعل العمومي.
- 10- عدم المشاركة في النقاش العمومي: يفتح الاتصال العمومي المجال أمام مشاركة مختلف الفاعلين في النقاش العمومي لفحص وتنسيق الاهتمامات العامة في تعقيدها وإصلاحها على نحو أفضل.⁽¹⁾

المطلب الرابع: أهداف الاتصال العمومي:

يهدف الاتصال العمومي حسب "michel le net" إلى معالجة ثلاثة موضوعات هي⁽²⁾

(1) نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 18.

(2) المرجع السابق، ص، ص، 51، 52.

1. الاتصال الرامي إلى تغيير السلوك: من مبادئ هذا الاتصال ومن مقتضياته ومضمونه التركيز على تحسين عادات الأفراد والمجموعات والسعي لتأثير من أجل تحقيق منهج قويم لحياة اجتماعية مترفة، وللغرض يتم القيام بحملات توعية من أجل التشهير بحوادث الطرقات والشغل والحوادث المنزلية أو عن تسرب الغاز وتقديم الحلول الناجمة لاجتتابها وبصفة عامة فإن الشأن العام يتناول حماية وتنقيف، وبالتالي توعية الأفراد والجماعات كي يتفادوا جميع الآفات والأمراض الاجتماعية المتفشية في المجتمع مع جعلهم مشاركين وفاعلين في الحملات والرسائل المنظمة للغرض ولا يكونون مجرد هدف لها.

2. الاتصال الإخباري: لتوضيح الحقوق والحقائق يتمثل في تعريف المواطنين بالعناصر الجديدة كحقوق المرأة المسنين، المهاجرين وإشارات الطريق، اليوم العالمي للصحة أو حقوق العاطلين، وهذا نوع من الاتصال يشمل أيضا الاعلام الإداري والتقني المتعلق بمشاغل المواطنين اليومية مثل كيفية إثبات حقوقهم.

3. الاتصال لتحسين صورة المهنة أو المؤسسة: إن الاتصال من أجل التنمية يركز على المبدأ التجاري الثابت المتمثل في أن المنتج يباع بسهولة عندما تكون المؤسسة التي أنتجته ذات سمعة طيبة لهذا السبب يلاحظ أن المؤسسات العمومية الأن توجه عنايتها إلى الشهرة المكتسبة وتعمل من أجل الحفاظ عليها وتوسيعها وتنميتها وتحسينها وهكذا ظهرت وتضاعفت الحملات الصادرة عن الوزارات.

المطلب الخامس: أهمية الاتصال العمومي:

وتبرز أهمية الاتصال العمومي فيما يلي:⁽¹⁾

"إن تراكم الآفات وتعدد المجتمع وازدياد تخصصاته أدى إلى الحاجة إلى الاتصال العمومي أكثر من أي وقت مضى من أجل التوعية والشرح والتفسير حيث لا بد لهذا النوع من الاتصال حتى يمكننا أن نطلق عليه صفة استراتيجية، أن يبدأ منذ الصغر، أي ربط الفرد بمجتمعه منذ الصغر عن طريق تعليمه كل القيم

(1) أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي (العمومي)، مرجع سابق، ص، ص، 23، 24.

والرموز المعايير الاجتماعية مهما كان نوعها (العاملة، الأصدقاء، الوطن،...)، فهي المسار الذي يتحقق من خلاله انتماء الفرد إلى الجماعة وبالتالي تكيفه في المحيط الاجتماعي الذي يوجد فيه، حيث تعد العاملة المدرسة الاجتماعية الأولى التي تعلم الطفل نمط الحياة، ثم المدرسة وهي المجال الاجتماعي الثاني الذي يحتك به الطفل بعد العائلة يكتسب من خلاله أنماط جديدة للتفكير والسلوك حيث تستعمل المدرسة أعم وسيلة إعلامية وتعليمية وهي الكتاب المدرسي يلقن للطفل عبره وقيمه ومعايير ومفاهيم مجتمعه الذي ينتمي إليه ويتعلم مجموعة من المبادئ تحدد دوره ونمط سلوكه اليومي وبذلك فالسلطات التي تكون على وعى بأهمية الاتصال العمومي ودوره ونمط تنشأة الطفل تنشأة اجتماعية صحيحة وعلى قيم وسلوكيات حضارية تستغل المدرسة خاصة عبر الكتاب المدرسي في إعلام وتربية الطفل - رجل الغد- أحسن استغلال للوقاية من الآفات والأمراض التي تكلف الكثير مستقبلا ولا تكلف شيئا إذا أخذت أسباب الوقاية عبر استراتيجية الاتصال العمومي والتي تبدأ من الطفولة.

المطلب السادس: الاتصال العمومي عملية إنسانية ديناميكية تبادلية.

لقد تبين لنا مما سبق أن الاتصال العمومي استراتيجية (تعمل على المدى البعيد) وتحدي يدعو الجميع لرسم طريق مستقبل أكثر رفاهية باتخاذ كل فرد نصيبه من المسؤولية فهو بذلك اتصال عمومي مدني يعمل على المدى البعيد لتحسين نوعية العلاقات الاجتماعية والإنسانية وحتى يكون كذلك لا بد أن يكون ذا مصداقية وفعالا، يهتم بالمستهدفين، بمشاكلهم بالشرح لهم بتوعيتهم وإشراكهم، وليشاركوا بفعالية في استراتيجية التغيير، وعليه فإن عناصر الاتصال كلها مقحمة في هذه الاستراتيجية ألا وهي: المرسل، المستقبل، الرسالة، الهدف، القناة والتأثير.⁽¹⁾

ولما كان موضوع الدراسة يهتم بالرسالة (أحاديث الرسول صلى الله عليه وسلم)، وبالقائم بالاتصال (المتمثل في شخص الرسول صلى الله عليه وسلم)، فإننا سنركز على هذين العنصرين من العملية الاتصالية

(1) أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي (العمومي)، مرجع سابق، ص، 38.

من خلال تحديد خصوصيتها في الاتصال العمومي أما القناة أو الوسيلة فستكون متضمنة في عنصر الرسالة (باعتبار أن الوسيلة هي الرسالة على حد قول ماك لوهان) فإن الاتصال العمومي يعني المشاركة والاشتراك في تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات والمواقف عن طريق الكلام والكتابة والإشارات بين طرفي الاتصال من أجل الوصول إلى هدف وتأثير محتمل، وفي هذا الصدد المنشود وهو المصلحة العامة ومصلحة المجتمع كهدف أساسي وعام للاتصال العمومي لذلك فعلى عاتق المرسل في هذا المجال مهمة تتمثل في إقناع المتلقي.⁽¹⁾

المبحث الثاني: علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصال الأخرى.

المطلب الأول: علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصال الأخرى.

بعدما تبين أن الاتصال العمومي أصبح ضرورة ملحة في المجتمعات التي تريد حياة صحيحة ملؤها الرفاهية والحضارة لأنه الوسيلة الوحيدة لإقناع الأفراد بضرورة تغيير سلوكياتهم للأفضل لصالح مجتمعهم ككل، لا بد من الإشارة إلى بعض أنواع الاتصال الأخرى التي لها علاقة متداخلة مع الاتصال العمومي ومن أهمها:

1- **التسويق الاجتماعي:** حيث يعد التسويق الاجتماعي أداة فعالة للاتصال العمومي الذي يشمل، إذ أن الاتصال العمومي يتخذ كأداة التسويق الاجتماعي للترويج أفكاره عن طريق الحملات الإعلامية التي يعتمد عليها التسويق الاجتماعي بالدرجة الأولى، هذا الأخير يعد تجسيدا للتطورات المتلاحقة في العلوم الاجتماعية بصفة عامة وعلم الاتصال بصفة خاصة.

يعد التسويق الاجتماعي إطار عمل يساهم في إحداث التغيير المنشود مستخدما في ذلك النظريات والنماذج الخاصة بالاتصال والإقناع للتأثير في معارف واتجاهات وسلوكيات الجمهور المستهدف للاتصال فهذا الأخير يستخدم التسويق الاجتماعي ليشكل مدركات الجمهور بالتأثير، فيحدد القائم بالاتصال (سواء

(1) أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي (العمومي)، مرجع سابق، ص، 38.

كانت حكومات أو منظمات أو جمعيات أو جماعات ضغط) الهدف، وعندما يكون هذا الهدف⁽¹⁾ من أجل مصلحة المجتمع ككل فإن التسويق الاجتماعي يكون أداة الاتصال العمومي به يمكن أن يآثر بالجمهور المستهدف من الاتصال العمومي.

فالاتصال العمومي أوسع وأنبل لأن التسويق الاجتماعي قد ينحصر على المصلحة الخاصة الضيقة في حين الاتصال العمومي هدفه دائما وأبدا المصلحة العامة بعيدا عن الاعتبارات الشخصية للمنظمة⁽²⁾.

إن مفهوم التسويق الاجتماعي أوسع أداء من التسويق التجاري (الذي يعد أصله) يمتد على نطاق أوسع، فالجامعات والجمعيات الخيرية وغيرها من المؤسسات غير الربحية تحتاج إلى تسويق منظماتها لكسب الدعم السياسي والاجتماعي بنفس درجة أهمية الكسب المادي، ويركز التسويق الاجتماعي على احتياجات الجمهور المستهدف ومعرفتها وشكل المنتجات أو الخدمات المفضلة لديه فتكون الرسائل ترجمة لتلك الاحتياجات وبذلك يقوم على احتياجات السوق بنفسه فهو وجه آخر للتسويق التجاري.

وهنا يكمن الفرق الجوهرى بين الاتصال العمومي والتسويق الاجتماعي، حيث أن الاتصال العمومي يستهدف مواضيع قد يظهر أن الجمهور لا يحتاج إليها ولا يهتم بها لكنها أساسية من أجل استمرار المجتمع بسلوكات صحيحة حضارية، بل إن دور الاتصال العمومي هو توعية أفراد المجتمع⁽³⁾ بصفة عامة والجمهور المستهدف بصفة خاصة بالمواضيع والقضايا الأساسية في حياته بشكل أفضل وصحيح.

قد يستخدم التسويق الاجتماعي كأداة له لترويج فكرة أو قيمة معينة من أجل سلوك معين وصحيح، أما التسويق الاجتماعي كعملية اتصالية مستقلة فهو ترويج لمنتج اجتماعي نزولا عند رغبة الجمهور المستهدف واحتياجاته فيكون هذا المنتج الاجتماعي فكرة أو ممارسة تترجم في اتجاه أو فعل فالفكرة الاجتماعية المروج لها قد تكون اتجاها يستهدف تدعيم اتجاه حالي أو تغيير اتجاه موجود كما قد يكون

(1) أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي (العمومي)، المرجع السابق، ص، ص، 64، 65.

(2) المرجع السابق، ص، 65.

(3) المرجع السابق، ص، 66.

ممارسة تترجم في فعل كالترويج للقيام بفعل واحد لتحقيق النتائج المرجوة مثل كفالة اليتيم مثلا عن طريق تحليل البيئة واستخدام المحفزات.

وبذلك فإن هناك تداخل بين الاتصال العمومي والتسويق الاجتماعي حيث يستعمل فيها الاتصال العمومي التسويق الاجتماعي كأداة أخرى يستغلها الاتصال العمومي للتأثير على المستهدفين من رسائله⁽¹⁾.

2- الاتصال العمومي والاتصال الاجتماعي:

سنحدث هنا عن الاتصال العمومي والاتصال الاجتماعي والمفارقات بينهما ثم ندمج بين هاذين النوعين من الاتصالات، إننا نجد أنفسنا أمام نوعين من الاتصال متقاربين من حيث الممارسة على وجه الخصوص، ولكن في تمييزنا نجد أن الاتصال العمومي قد يستعمل في كثير من الأحيان كمرادف للاتصال الاجتماعي، بالمعنى الضيق له ويتعلق الأمر بنشاطات الاتصال التي تتكفل بها الحكومة، الوزارات، السلطات العمومية اتجاه المواطنين (في خدمة المواطنين).

في حين أن الاتصال الاجتماعي هو الذي يهدف إلى خلق اتجاهات وسلوكات إيجابية لدى المواطنين حول القضايا الاجتماعية ذات المنفعة العامة والاتصال الاجتماعي حسب "كوتلار وفوكس" يطلق على الاتصال بين طرفين أو أكثر، فهو لا يعني بالضرورة أن يكون منهجيا أو أن يستهدف أحد الأطراف والتأثير في سلوك الآخر لتحقيق أهداف معينة⁽²⁾.

إن دراسة الاتصال الاجتماعي يمكن أن يأخذ طابعين، كلاهما يرتبط بالاتصال العمومي، أولهما يكمن في تعريف الاتصال الاجتماعي بأنه الاحتكاك المتبادل بين الأفراد بعضهم مع بعض هذا الاحتكاك هو نوع من التعارف الاجتماعي يتم عبر وسائل التي تتولى تعميق الصلات الاجتماعية وتنميتها، فعندما

⁽¹⁾ أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي (العمومي)، مرجع سابق، ص، 66.

⁽²⁾ نور الدين هميسي وآخرون، مرجع سابق، ص، 29.

تقدم الصحف كل يوم أخبار اجتماعية عن الافراد أو الجماعات أو المؤسسات الاجتماعية الثقافية⁽¹⁾ فإنها بذلك تكون صلة وصل يومية تنقل الأخبار وهي وسيلة الاتصال الاجتماعي اليومي بين جميع فئات الجماهير، والجانب الآخر للاتصال الاجتماعي والذي يشترك فيه مع الاتصال العمومي هو أنهما يلتقيان في الهدف وهو المصدر وزارة أو سلطة، أما إذا كانت خاصة بخلق اتجاهات إيجابية حول قضايا اجتماعية ذات منفعة عامة والمصدر مختلف فهنا نتحدث عن الاتصال الاجتماعي.

إن ما يميز هنا هو أن الاتصال الاجتماعي يمكن أن تمارسه منظمات أو مؤسسات لا يشترط فيها بالضرورة صفة المؤسسات العمومية، فيمكن لمؤسسات القطاع الخاص أن تمارس الاتصال الاجتماعي من خلال الهدف الذي تسعى إليه والذي يرتبط بالضرورة بخدمة الصالح العام.⁽²⁾

وظهور الاتصال العمومي كاختصاص جديد في ميدان مكافحة بعض الآفات الاجتماعية أدى إلى إبراز الاتصال الاجتماعي كعلم يعمل على تكملة مهامه وأصبح بذلك المكون الأساسي للاتصال العمومي الذي يعتبر كمرادف له من حيث الاهتمامات ويضاف إلى الاتصال الحكومي الذي يحاول الوصول إلى الشفافية لكل الأعمال التي تقوم بها السلطات والهيئات العمومية في مجال التوعية وخلق سلوكيات إيجابية تجاه القضايا الاجتماعية اتصالا عموميا اجتماعيا، بحيث يحتوي على صفة العمومية ممثلة في مؤسسات السلطة العمومية كالوزارة، الإدارة المحلية المؤسسات العمومية - كما يحتوي إضافة إلى هذا على صفة الاتصال⁽³⁾ الاجتماعي الذي يهدف إلى التوعية والارشاد والوقاية وكلاهما يتداخلان في الهدف الأساسي منهما وهو خدمة المصلحة العامة وهذا من واجبات الدولة ومؤسساتها.⁽⁴⁾

(1) نور الدين هميسي وآخرون، مرجع سابق، ص، ص، 29، 30.

(2) المرجع السابق، ص، 30.

(3) المرجع السابق، ص، 30.

(4) أوهابية فتيحة، نوارى أمال، الاتصال الجمعي، أشكاله وأجياله، ووسائله وتقنياته، وأهدافه، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، 09/مارس/2006، مجلة العلوم الإنسانية، بسكرة، ص، 3.

3-الاتصال الاجتماعي والاتصال الجمعياتي:

لا بد هنا من التمييز بين الاتصال الاجتماعي والاتصال الجمعياتي إذ يختلف هذا النوعان من الاتصال من حيث الأرضية والإطار، ولإن كان الاتصال الاجتماعي يتجه إلى المواطنين كأفراد مستقلين مسؤولين وحدهم عن تصرفاتهم.

"فإن الاتصال الجمعياتي sociétale يستهدف المجموعات ككل بخصوص مواضيع المجتمع ويكون بين مجموعة ومجموعات أخرى وهكذا يترأ أن حملات الوقاية من بعض الأمراض هي بمثابة وسائل اتصال اجتماعي، بينما حملات ترقية الحس المدني (وازع المواطنة)⁽¹⁾.

وترسيخ القيم الاخلاقية وحماية التراث والثقافة... تدخل في نطاق الاتصال الجمعياتي، وكذا ترقية اللغة ونشرها هي مثال من أمثلة الاتصال الجمعياتي، فهذا الأخير يوسع مجال الانشغالات الفردية وتدفع إلى تنمية الوعي الجماعي حول مواضيع مهمة والتي من واجب أي مواطن أن يهتم به لكي يؤهله للحفاظ على مكانته على الساحة الدولية ومواكبة الركب الحضاري فهو يخلق جو ببيكولوجي مولائم لتقبل الرسائل الاجتماعية لأن النصيحة تقبل بصفة سهلة عندما تنتشر بصفة واسعة في المجتمع وتكون لديها صفة المصادقية فالاتصال الاجتماعي يتناول الحياة الشخصية بينما الاتصال الجمعياتي يتجه إلى الوطن لكنهما يتكاملان في تحقيق غاية مشتركة وهي رفاهية طبيعية في الحياة الفردية والجماعية⁽²⁾.

4- الاتصال الجماهيري والاتصال الاجتماعي:

لقد انتقد "Alain tourain" نظرة الباحثين الاتصال الجماهيري في بداياته ويرى أنها أخذت منعرجا خاطئا ويرجع السبب في اعتبار وسائل الاتصال الجماهيرية آنذاك ذات تأثير قوي وبطش عظيم تمارس على عقول الجماهير، إذ كان ينظر وقتئذ إلى المجتمع الجماهيري على أنه متكون من أفراد سلبين منعزلين

(1) نبيلة بوخبرة، الاتصال العمومي أسس تقنيات، مرجع سابق، ص، 24.

(2) المرجع السابق، ص، 25.

مذريين يتقبلون دون مقاومة كل ما تبثه وسائل الإعلام من آراء ومواقف ونماذج سلوكية، لقد انتشر مفهوم المجتمع الجماهيري منذ الحرب العالمية الأولى إشارة إلى الولايات المتحدة الأمريكية أولاً ثم إنجلترا وفرنسا ودول أوروبا الشمالية وقد بدأت سمات الشكل الجماهيري للمجتمع تظهر من الدول بشكل غير متساوي، ومرتبطة بالنظام الجديد للمجتمع الذي ظهر في أوروبا وأمريكا بخصائص معينة مثل التصنيع على نطاق واسع، والإقامة في المدن تعقد الإدارة (ظهور أشكال جديدة في تنظيم العمل، ظهور تقسيم فئات اجتماعية جديدة وأشكال أصبح الفرد ينظم نفسه داخلها)، ولكن هذا⁽¹⁾ المجتمع أيضاً من الناحية الاجتماعية يتميز بنوع من الطرح الداخلي هناك لا تكافئ اجتماعي من حيث طبيعة الثقافة _ ثقافة عليا، ثقافة شعبية _ إذ هذا المجتمع هو مجتمع جماهيري بمعنى أن جمهرة السكان أصبحت جزءاً لا يتجزأ من ذلك المجتمع أو بالأحرى هي أساس ذلك المجتمع وطبيعة هذه الجمهرة لها تأثير كبير على وسائل الإعلام⁽²⁾.

5- الاتصال العمومي الاتصال السياسي: إن حديثنا هنا عن الاتصال السياسي يكمن في كونه الخطاب الوحيد في نماذج الاتصال المكرس كلياً للاتصالات العامة، وأقرب تعريف للاتصال السياسي والذي له ارتباط بالاتصال العمومي هو: "إن الاتصال السياسي هو نشاط سياسي موجه يقوم به الساسة والاعلاميون أو عامة أفراد الشعب والذي يعكس أهدافاً سياسية محددة تتعلق بقضايا البيئة السياسية وتؤثر في الحكومة أو الرأي العام أو الحياة الخاصة للأفراد والشعوب من خلال وسائل الاتصال المتعددة⁽³⁾."

هذا الشكل من الاتصال يجمع بين اثنين من التخصصات وهما السياسية والاتصال. تقوم الاتصالات السياسية على دراسة الفضاء العام حيث تمارس ديناميكية السلطة في جميع أشكالها، وهكذا تحدد السلطة الرسمية وغير الرسمية والمادية والرمزية وفي هذا المنظور فإن هذا الشكل من أشكال الاتصال يرتبط

(1) نبيلة بوخبرة، الاتصال العمومي أسس تقنيات، مرجع سابق، ص، 26.

(2) محمد بن مسعود البشر، مقدمة في الاتصال السياسي، ط 2، مكتبة العبيكان، السعودية، الرياض، سنة 2008، ص، 19.

(3) نور الدين هميسي وآخرون، مرجع سابق، ص، 31.

بثلاث محاور هي: المؤسسات الإعلامية والمنظمات النقابية، الرسائل الحكومية أو الجهات الفاعلة في المجتمع المدني، مختلف الظواهر كالاتقبال، الإقناع، الدعاية، الرأي العام.

من بين الممارسات لهذا النوع من الاتصال والتي ترتبط بالاتصال العمومي والاتصال السياسي نجد التواصل الانتخابي أو الاتصال الانتخابي، من خلال الحملات التي تقوم بها سواء الأحزاب أو السلطات العمومية والتي⁽¹⁾ تدعو فيها إلى ضرورة ممارسة الحق الانتخابي من خلال العديد من الوسائل الاتصالية سواء السمعية والبصرية وأيضا الملصقات واللقاءات وتنظيم حوارات على المستوى المحلي مع المواطن، هذه كلها شكل من أشكال الاتصال، وأيضا في جانب آخر نلاحظ الاتصال العمومي من خلال الحملات الانتخابية التي تتيح للمرشحين التعريف بأنفسهم وبرامجهم الانتخابية وتوفير لهم التواصل الحي مع جمهور الناخبين، كما يتعلق الاتصال العمومي بنوع آخر من الاتصالات وهو الاتصالات الحكومية والمتعلقة بالمصلحة العامة، فأول ما يشار إليه هنا هو كافة الإجراءات المتخذة من قبل الحكومة وإدارتها والموجه للرأي العام أو بعض قطاعاته⁽²⁾، وهذا لدعم وتطوير سياساتها وخياراتها، وهذا يكون من خلال بعض الإجراءات.

فالاتصال العمومي وفي إطاره بالنظام السياسي والتسيير للحكومة يمكن أن يتجسد في الاتصالات التي تعزز أداء الجماعات المحلية لدورها بالفعالية المطلوبة والذي من شأنه تحسين عدة توجهات أساسية في سيادة الدولة كعملها على ترقية حق المواطنة، تعزيز الثقة بين المواطن ومؤسسات الدولة وضمان مشاركته في الحكم كتعبير على مدى قوة وديمقراطية النظام وفي الحديث عن الاتصال العمومي والمشاركة في وضع القرارات، فمثلا من خلال إرسال حول موضوع ما للمجتمع سواء المحلي أو الوطني، ثم تأتي الردود وتعالج

⁽¹⁾ نور الدين هميسي وآخرون، مرجع سابق، ص، 31.

⁽²⁾ المرجع السابق، ص، 32.

من قبل المؤسسات العامة، وهنا تكمن الممارسات الديمقراطية للحكومة والسياسيين في التشارك في بناء ووضع القرارات التي تخص المصلحة العامة.⁽¹⁾

ويؤكد الباحثين في هذا الاتجاه على ضرورة الترميز بين الاتصال العمومي والاتصال السياسي الذي يهدف إلى التسويق إلى فاعلين سياسيين، ولا مفر من الإشارة في هذا الصدد إلى أن الاتصال العمومي قد يتحول أحيانا إلى نوع من الاتصال السياسي المقنع إذا هو استخدم المواد العمومية لخدمة مصالح فئوية سياسية حزبية أو شخصية تحت غطاء خدمة المصالح العامة.⁽²⁾

المطلب الثاني: نماذج الاتصال العمومي.

إن الاتصال الاجتماعي يشكل ظاهرة صعبة التحليل لأن هذا المصطلح له شقين فالشق الأول يتمثل في الاتصال، أما الثاني فيتمثل في الاجتماعي، حيث يعتبر الاتصال عملية اتصالية موضوعها (المجتمع)، أو على مفاهيم ضيقة حاصرت الاتصال الاجتماعي فالتقنيات الحديثة للاتصال (وسائل الاعلام، عمليات سبر الآراء، التسويق الاجتماعي، الأشهار...)، فإن التحليل حول هذه العملية الاتصالية تعكس في الواقع تعدد مناهج ومفاهيم، وسنحاول من خلال هذا التحليل غرض مختلف نماذج تحليل الاتصال الاجتماعي في الدراسات الاعلامية، فمن هنا نصل إلى عرض النماذج النظرية في التحليل للاتصال الاجتماعي:

1- الإطار النظري للنموذج السلوكي "comportementaliste"⁽³⁾

إن لهذا النموذج علاقة بنظرية الإبرة تحت الجلدية الذي وضع أسسها "Harold lasswel" وبأعمال Lazarsfield في الثلاثينيات والأربعينيات، تم تنفيذ هذه النظرية لكون المجتمع وقتها جماهيري يتكون من

(1) الصادق الحمادي، الاتصال العمومي منظور إليه في سياقاته، معهد الصحافة وعلوم الاخبار ومؤسسة كرناد أديناور، جامعة منتوري، تونس، سنة 2007، ص، 21.

(2) نبيلة بوخبزة، الاتصال العمومي أسس تقنيات، مرجع سابق، ص، 118.

(3) نبيلة بوخبزة، تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم والاتصال، الجزائر، 2007، ص، 118.

أفراد سلبيين منفردين ويتقبلون دون مقابل كل ما تبثه وسائل الإعلام للجمهور وهذا البرنامج لخصه Lasswell" بسلسلة من أسئلة الخمس الشهيرة: من يقول؟. ماذا؟. لمن؟. بأية قناة؟. وبأي أثر؟.

إن الاتصال الاجتماعي بهذا النموذج يعرف كعلاقة بين مرسل "من" ورسالة "ماذا" ومستقبل "لمن" وقناة "بأية قناة" وذات تأثير "بأي تأثير" هذا التعريف إذن ينظر إلى الاتصال الاجتماعي كعملية خطية لانتقال المعلومات وهو يصب كل اهتمامه على العنصر الأخير من سؤال "Lasswell" وهو عنصر التأثير الذي استقطب اهتمام معظم الدراسات الإعلامية لما بعد الحرب العالمية الثانية وفي مقدمة التأثيرات التي ستجلب اهتمام الباحث، فبعد قيامهم بأبحاث عديدة بدأ العلماء من الاقتراب شيئاً فشيئاً من نظرة التأثير المحدودة كرد فعل لنظرية التأثير المفرط أو الإبرة تحت الجلدية، إنها تركز على المستقبل وميكانيزمات مقاومة الجمهور لتأثير وسائل الإعلام اعتماداً على متغيرات درجة الانتباه، الإدراك والتذكر لدى الأفراد وأيضاً متغيرات السن، الانتهاء الاجتماعي وشبكة العلاقات الشخصية التي تحدد من أثار وسائل الإعلام، وتؤكد هذه النظرة (لزرسفيلد) على أهمية الجماعات الأولية في تكوين الآراء، المواقف، السلوكيات للأفراد وانتقاء المعلومات "sélection" التي تأتيهم من وسائل الإعلام وهذا ما تجسد بالخصوص عبر نظرية التدفق على مرحلتين ودور قادة الرأي العام في الوساطة بين وسائل الإعلام والجمهور.⁽¹⁾

2- النموذج النقدي "le modèle ecritique":

إنه مرتبط بأعمال وأفكار مدرسة فرانكفورت التي تضم عدداً من المفكرين البارزين وجلبهم ألمان ومن بينهم على الخصوص "1" Théodore Adorno، "2" Max Horkheimer، "3" Habermas، "4" Jürgen Habermas، فهم فلاسفة أخذوا على عاتقهم مسؤولية رد الاعتبار لمكانة العقل والتفكير العقلاني في المجتمع على غرار فلاسفة القرن الثامن عشر، هؤلاء الفلاسفة لا يعرضون الاتصال كعملية إرسال المعلومات من مرسل إلى مستقبل، ولا يهتمون بمحتوى الرسالة المتبادلة فالإتصال بالنسبة

(1) نبيلة بوخيزة، مرجع سابق، ص، 119.

إليهم هو مجموعة الشروط والظروف التي يتم فيها إنتاج الواقع الاجتماعي عبر تفاعل التصورات الشخصية وإنتاج معاني للواقع والعالم والوجود إنما يتم من الناحية الاتصالية عند انتقاء موضوعين "فاعلين" من هنا تحتل: "1" اللغة. "2" الحوار. "3" المحاججة. أهمية بالغة في النظرية النقدية لتكوين تصور العالم والمجتمع.⁽¹⁾

3- النموذج التحواري "Le Modèle Dialogique":

إن هذا النموذج يظهر كتكملة للنموذج السابق "النقدي" فهو يطرح بصفة معينة المجتمع المثالي فهذا النموذج يقوم على مبدأ الحوار في الاتصال الاجتماعي، فالاتصال بالنسبة لهذا النموذج هو تبادل الحجج بين مختلف الأفراد الذين يشكلون المجتمع.

1- أول خاصية للاتصال الاجتماعي: هو أنه يبنى على العقلانية، فالمعلومات المتبادلة هي عبارة عن حجج عقلانية.

2- الخاصية الثانية: هي أن الاتصال يكون في اتجاهين أي تبادل الأدوار كما بينهما.⁽²⁾

إن سياق العملية الاتصالية. في هذه النقطة يختلف فيه النموذج الحوارى عن النماذج الاتصالية القديمة التي كانت ترى أنه لا يحق لأي مستقبل أن يعبر عن رأيه فهو ليس فرد سلبي، ومن ثم فإن الغاية من الاتصال الاجتماعي ليس المنفعة الشخصية وإنما المصلحة العامة، وعملية تبادل المعلومات إذا لها هدف محدد هو البحث عن ما هو صالح لكل المجتمع.

من ناحية أخرى يركز الاتصال على العقلانية ومن ثم القرارات الاجتماعية التي تتخذها الدولة بما أنها تملك سلطة الإقناع والإكراه لابد أن لا تؤخذ في السرية ولكن جهرا، فيجب أن يكون هناك عنصر المحادثات، التعليقات والنقد، وأخيرا نستخلص أن هدف الاتصال الاجتماعي في هذا النموذج هو الصالح

(1) نبيلة بوخبرة، تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، مرجع سابق، ص، 119.

(2) المرجع السابق، ص، 120.

العام، فتبادل الحجج والبراهين الإقناعية لا نجد مبتغاها إلا باكتشاف ما هو للصالح العام وهكذا يكتسب الاتصال صفة العالمية.

ومن هنا يتضح أن نموذج الحوار هو نموذج نظري موجه لتحليل ظواهر الاتصال الاجتماعي وهو يصف مجتمعا مثاليا تمام للاتصال الموجود في المجتمعات الحالية.⁽¹⁾

4- النموذج التقني:

هو نموذج آخر ظهر في الستينات توضحت آثاره على مجرى الدراسات في مجال الاتصال الاجتماعي وهذا المنهج "النموذج" منبعه هي الاتصال التي قام بها ماركوس ماكلوهان "Mcluhan" فقد اهتم علماء الاجتماع بتأثير وسائل الإعلام، فتكاثرت الدراسات النظرية والميدانية وتشبعت البحوث إلى درجة جعلت البعض يخشى حدوث أزمة وكان عيبها أنها اندفعت كلها تبحث عن تأثير مضمون وسائل الإعلام دون غيره وقد كان أول من أحس بهذا الخطر هو العالم الكندي "مارشال ماكلوهان" بقوله بأن: "المضمون ليس هو كل شيء، وإنما هناك ما هو أهم منه وأكثر تأثيرا وهو الوسيلة نفسها. وأعتبر أن السبب في ذلك التأثير لا يكمن في الرسالة وإنما في تقنية الإرسال المستعملة أي في القناة "Meduim" وبعبارة أخرى "التكنولوجيا" فالتقنيات هي التي تساهم في التأثير على العملية الاتصالية وهنا يسجل ماكلوهان وجود متغيرين:

1- المتغير المستقل التكنولوجي ووسائل الاعلام الطاقوية، أما المتغير التابع: هو طريقة التفكير وطريقة تنظيم المعلومات (تغير طريقة التفكير)، فظهور الوسائل الموقفة للحمل مثلا كان لها دور في تحديد النسل لتحقيق من النمو الديموغرافي.

⁽¹⁾ نبيلة بوخيزة، تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، مرجع سابق، ص، ص، 121.

2- ليست إذا الآراء والمواقف والسلوكيات هي التي تتأثر بوسائل الإعلام، ذلك إن هذه الأخيرة لا تؤثر مباشرة على محتوى المعلومات والرسائل فعلية ومفعول وسائل الإعلام يقوم أساسا على كيفية تأطير المعلومات وتنظيم التفكير.⁽¹⁾

إن النموذج التقني وأطروحات ماكلوهان تلقت انتقادات وهذا راجع إلى: من جهة عدم تقبل ماكلوهان نفسه كباحث لدى المجموعة العلمية التي تعترف بأعماله لافتقارها للأسلوب العلمي وميلها إلى الخطاب الاستفزازي.⁽²⁾

المطلب الثالث: الأشكال الخطابية للاتصال العمومي.

إضافة إلى الاتصال السياسي فإن "Alain Lavigne" حدد الأشكال الخطابية والرئيسية للاتصال العمومي في أربعة أشكال.⁽³⁾

(أ). **وسائل الاتصال:** فيعتمد الاتصال وسائل الإعلام للاتصال العمومي على العديد من الوسائل الاتصالية وفي مقدمتها وسائل الإعلام التقليدية ممثلة في الجريدة، الإذاعة التلفزيون، فيمارس الاتصال العمومي عبر هذه الوسائل، ويسلط الضوء كل من "Guy Lacitard et Henri iboyer" على علاقة وسائل الاتصال الحديثة والمتطلبات السياسية، وهي تنظيم الفضاء العام لمناقشة المصالح العامة والخاصة.

فتمتع وسائل الإعلام والاتصال بالحرية والمسؤولية يمكنها من أن تضع المصلحة العامة في موضع الأولوية ويأتي ذلك عبر نشر إذاعة وتقديم وجهات النظر التي تعبر عن الآراء والاتجاهات المختلفة إزاء المشاكل العامة وهي بذلك تقوم بدور قناة الاتصال بين الجماهير وحكوماتها ويمكن أن تعمل أيضا على وصل الأفكار والآراء بين الناس وهو ما يعد من أئمن الحريات⁽⁴⁾ والحقوق لدى الأفراد وهي بذلك تكون

⁽¹⁾ نبيلة بوخيزة، تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، مرجع سابق، 121.

⁽²⁾ المرجع السابق، ص، 121.

⁽³⁾ نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 33.

⁽⁴⁾ المرجع السابق، ص، 34.

هادياً ومرشداً للشعب والحكومات معاً، فوسائل الإعلام فضاء خصص للاتصال العمومي والذي يمكن أن يكون في شكل حوارات ونقاشات تهم الصالح العام وحملات إعلامية وإشهارات وحتى برامج وحصص تناقش القضايا العامة وتقدم خدمة عمومية، ولذلك تعتبر محتوى الاتصالات العامة يأتي لخدمة المصلحة العامة وتعزيز وتغذية النقاش والقضايا العامة، بدلا من أن يكون محتوى ترفيهي أو يختم المصلحة الخاصة، ومع هذا فإن هذا الشكل من وسائل الاتصال والإعلام له أهمية كبيرة في المجتمع ولا يقتصر على التواصل السياسي فقط، وبعض الممارسات المحددة من وسائل الإعلام، بل يضاف إليه الثلاث أشكال الخطابية الرئيسية في الاتصال العمومي بما فيها العلاقات العامة⁽¹⁾.

(ب). العلاقات العامة: في هذا الشكل من أشكال الاتصال العمومي فإن الاتصال في العلاقات العامة يوضح في نموذج يجب أن يفهم بمعناه الواسع.

"ويوضح الاتحاد الوطني للعلاقات العامة بالمدارس بالولايات المتحدة الأميركية مفهوم العلاقات العامة بأنها وظيفة إدارية مخططة وممنهجة تصميم للمساعدة في تحسين وتطوير البرامج والخدمات التي تقدمها المنظمة التعليمية معتمدة، على عملية الاتصال ذات طريقتين من المنظمة إلى الجماهير الداخلية وبالعكس، وذلك بهدف تنمية وتنشيط فهم أفضل لدور واهداف وسياسات وإنجازات وحاجات الجماهير من أجل تحقيق أهداف محددة ومرتبطة للفهم المتبادل بين الطرفين".⁽²⁾

ويرى أيضا "Winner" أن العلاقات العامة عليها أن تناقش مسائل وقضايا معنوية وأخلاقية وأيضا عملية، وهي مسائل وقضايا تختلف الآراء والاتجاهات بشأنها اختلافا كبيرا، الأمر الذي يحتاج من ممارس

(1) نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، ص، 34.

(2) محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، ط 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، سنة 2009،

مصر، القاهرة، ص، 19.

العلاقات العامة أن يعطوا تقديرا كبيرا لهذه المسائل، وأن يحاولوا تدبير طريقة متماسكة ومترابطة للتعامل مع المشاكل التي تثيرها هذه المسائل والقضايا.⁽¹⁾

وتتضح أهمية العلاقات العامة في الاتصال العمومي من خلال العلاقات المجتمعية وأيضاً العلاقات الحكومية، وأول شيء نحدده هنا فيما يخص العلاقات العامة هو أنها العلاقات غير التجارية بين الشركات والمنظمات مع مجتمعاتها المحلية والإقليمية والوطنية، وفي المقام الأول هي تتعلق بالسلطة الحكومية وعلاقتها بمجتمعاتها وتتضح أهمية العلاقات العامة في المنظمات الحكومية حيث تقوم بدور مهم في تحسين العلاقات بين الحكومة أو الوزارة والجمهور⁽²⁾، وذلك من خلال قيام هذا الجهاز والتمثل في جهاز العلاقات العامة بمسؤولية ضخمة في تكوين رأي متطور منطقي يزن بميزان العقل والحكمة، وذلك من خلال تزويد الجمهور بجميع المعلومات ليكون رأيه مبنياً على أساس من الحقائق.

وفي هذا يقول "هادلي" "كانتريل": "أنه زود الناس في المجتمع الديمقراطي بالمعلومات وفرص التعليم فإن الرأي العام يصبح أكثر تعقلاً وصلابة. وكلما زاد وعي الناس بالنسبة لأثار الأحداث والاقتراحات المتعلقة بمصالحهم زاد اتفاقهم مع الآراء الموضوعية للخبراء الواقعيين"، وإضافة إلى ذلك استطلاع رأيهم وإشراكهم في تحديد الأهداف وبيان طرق العمل بما يشجع حاجات المكانة وتحقيق الذات لدى هؤلاء الأفراد وبحولهم من فريق لا رأي له إلى فريق إيجابي يساهم بنصيب في تكوين رأي عام متنوع يخدم رأي الجماعة ويحقق رفاهيتها من جهة.⁽³⁾

وهذا دائماً عن طريق الاتصال العمومي من خلال الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة مع الجمهور الخارجي والتي تتعلق بتقديم معلومات، توضيحات وبناء حملات إعلامية، أهدافها المصلحة العامة فقط، وأيضاً يمكن ممارسة هذا النشاط من خلال إعداد جهاز العلاقات العامة لمطويات وكتيبات من شأنها أن

(1) محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، مرجع سابق، ص، 22.

(2) نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 34، 35.

(3) محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، مرجع سابق، ص، 292.

تساهم في خدمة المصلحة العامة، فالعلاقات العامة في الوزارات مثلا يمكن أن تقوم بهذا النشاط من خلال عرض كتب تحتوى التعريف بالوزارة، أنشطتها، وأيضا توضح قوانين وتقدم نصائح للمواطنين فيما يخص القضايا التي تخدم المصلحة العامة.⁽¹⁾

ج. الإعلان: وعلى أي حال فإنه مهما تعددت التعاريف إلا أنها هنا يمكن الخروج عن التعريفات التي تخص السياق الترويجي للإعلان ونركز على السياق الذي يستهدف خدمة المصلحة العامة فيعرف "هو وسيلة اتصال بالجمهور غير شخصي بمعنى أن يستخدم وسائل اتصال جماهيري"، وأيضا الإعلان لا يقتصر على عرض وترويج السلع فقط، وإنما يشمل على ترويج الأفكار والخدمات والأشخاص والمؤسسات وحتى الدول وذلك من خلال الإعلان السياحي والثقافي وغيره.⁽²⁾

ونلاحظ من خلال هذه التعاريف اشتراك الإعلان والاتصال في زاوية مهمة وهي أن كلاهما اتصال يعتمد على الاتصال الإقناعي ويروج كلاهما أيضا فكرة أو معلومة من شأنها أن تؤثر على السلوك لدى الجماهير، هذا كما يحصل في الانتخابات الهدف من الإعلان باعتباره شكلا خطابي للاتصال العمومي فإنه يهدف إلى عرض وتعريف الجمهور بالقضاء العمومي بمعلومات معينة وأيضا السعي إلى حث الفرد على القيام بسلوك ما يدخل ضمن المصلحة العامة.⁽³⁾

وفي هذا السياق ينبغي التعرف على الممارسات الدعائية بما في ذلك الإعلان الاجتماعي والدعاية السياسية، فالإعلان الاجتماعي هو ذلك الإعلان الذي يعمل على استخدام وسائل الإعلام للتأثير أو التغيير مع أو لإعلام أفراد المجتمع، وغالبا ما يستخدم الإعلان الاجتماعي كجزء من التسويق الاجتماعي، أي أن التسويق أكثر شمولاً ومنهجية، ويمكن أن يكون المعلن مؤسسة اقتصادية هدفها ليس ربحاً اقتصادياً وفي ما

⁽¹⁾ نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 35.

⁽²⁾ النور دفع الله أحمد، الإعلان الأسس والمبادئ، د ط، دار الكتاب الجامعي للنشر، 2009، الامارات العربية المتحدة، العين، ص، 24.

⁽³⁾ نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 36.

يخص المصلحة العامة التي يهدف إليها الاتصال العمومي نجد مثلا مؤسسة حكومية أو جمعية جماهيرية اجتماعية، في مضمون الإعلان الاجتماعي.⁽¹⁾

من الممكن أن نتعرف على أهداف تربية وأهداف اجتماعية، التبرع للجمهور، نقل معلومات حيوية للجمهور التربوية وتشجيع التصرفات التي تضمن سلامة الفرد والمجتمع والمصلحة العامة، هذا النوع من الإعلان هدفه الأساسي هو القضايا التي تخص المصلحة العامة، وحسب "Brelou et proux" فإن الحملات الإعلانية يمكن أن تساهم في تعزيز القضايا الاجتماعية والإنسانية مثل مكافحة الجريمة، التمييز الجنسي، إدمان الكحول أو التدخين، التماس الدعم والتبرعات من الجمعيات الخيرية للمحتاجين، ومن ناحية أخرى فإن ممارسة الدعاية السياسية تعتبر ولفترة طويلة قلب الاتصال العمومي ولاسيما فيما يتعلق بالأحزاب وقضايا الانتخابات.⁽²⁾

د. التواصل عبر الشبكات: ومن الاتصالات العامة هنا نجد

التواصل الاجتماعي والذي يعرف بشكل أكثر دقة بأنه جميع أعمال الاتصالات التي تهدف إلى تعديل التصورات والسلوكيات وأيضا تعزيز التضامن، يمكن أن نؤكد وجود التواصل عبر الشبكات بشكل دائم في حياة المجتمع (كشبكات الأسرة والأصدقاء والزملاء والجيران وأعضاء الجمعيات ومختلف النوادي والمجموعات) كما نجد أن للتواصل الاجتماعي ثلاثة أهداف تتمثل في:

1- التعرف على المشاكل الاجتماعية، ورفع مستوى الوعي تجاه أفكار أو آراء أو قضايا عامة وأيضا إعطاء السلطة للأفراد.

2- نشر القيم الجيدة لتعزيز دائرة التضامن.

⁽¹⁾ نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 36.

⁽²⁾ المرجع السابق، ص، ص، 36، 37.

3- تغيير الأفكار والسلوكيات الخطيرة التي يعاني منها المجتمع.⁽¹⁾

هذا النوع من الاتصالات على الشبكات يدعم العمل الجماعي، ويساهم في تبادل المعلومات وإنشاء مجتمعات تتقاسم نفس الفضاء، ومن أمثلة التواصل عبر الشبكات هو تلك التي تشكل في فضاءات التواصل الافتراضي عبر الأنترنت فمن خلاله اليوم أصبحت الحكومات ووزاراتها أو جماعاتها المحلية تمارس أعمالها وتعرف بنشاطاتها، كما توضح خدماتها وأيضاً تحاول أن تعزز سلوكيات أفراد المجتمع وهذا بإنشاء صفحات، والقيام بعمليات التوعية وإعطاء المعلومات التي تخدم الصالح العام عبر هذه الشبكات، وتعتبر الاتصالات عبر هذه الشبكات ساحة حرة للتعبير عن الرأي دون تدخل السلطات، وبمعنى أدق إيجاد "هايدر بارك" رقمية على الأنترنت، يتحدث الكل فيها بما يرغب دون رقابة أو محاسبة، ويتم هنا الاعتماد على هذه المساحة الحرة في هذه الفضاءات الاجتماعية للحصول على المعلومات وبيانات وآراء وتوجيهات من شأنها أن تساهم في بناء خطة للاتصال العمومي، وأيضاً تعتبر فضاء لممارسة الاتصال العمومي وتحقيق التأثير والهدف منه.

المطلب الرابع: الوسائل والأدوات للاتصال العمومي

1- وسائل الاتصال الشخصي:

يلعب الاتصال الشخصي دوراً هاماً في الحملات الإعلامية ذات المنفعة، فهي تتضمن الطاقات البشرية (المناضلين، المتطوعين)، فهي تعتمد على وسائل الاتصال الشخصي، كالزيارات في البيوت، تنظيم اجتماعات ولقاءات فهي وسائط أكثر فعالية وأقل تكلفة فهذا ما نسميه بلغة التسويق التجاري "قوة البيع"، فهي تعتمد في توصيل رسائلها على مساهمة المنخرطين والمتطوعين الذين يقومون بنقل البضاعة الاجتماعية إلى الجماعات المستهدفة، فهم يشكلون قوة بيعية للبرنامج الاجتماعي، فهم يعملون على عرض السلعة عن طريق الاتصال الشخصي المباشر مع أفراد الجمهور المستهدف، وتهدف عمليات الاتصال المباشر على دفع

⁽¹⁾ نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 37.

الجمهور إلى تبني⁽¹⁾ أو تجريب السلطة الاجتماعية، أو على التطبيق مباشرة وفي لغة لتسويق تسمى هذه العملية إتمام الصفقة توصيل السلعة للمستهلك النهائي والتأكد من استهلاكها فور وصولها وتتضمن هذه النشاطات المناسبة الخاصة كالأيام العالمية أو الوطنية، الحوافز، الاجتماعات والتجمعات، اللقاءات ويجب أن تؤدي خطوة تقديم البضاعة الاجتماعية على أكمل وجه بطريقة ترضي الجماعة المستهدفة وتجعلها تتقبل هذه السلطة وتقوم بالإعلان عنها للآخرين.

كما نجد من بين المستخدمين لهذا النوع من وسائل الاتصال الشخصي الأنواع التالية:

1.1.1. الاجتماعات: يعتبر هذا النوع من أوضح الأنواع وأكثرها فائدة وعن طريقة تكون محاولات معرفة المشاكل التي تواجه الإدارة والحلول والمقترحات وكذلك يعتبر أداة لتبادل الأفكار والآراء ومن بينها توجد الاجتماعات الإعلامية وهي عبارة عن اجتماعات داخلية لها مهمة إعلامية بحتة موجهة إلى كل العمال في المؤسسة.⁽²⁾

2.1 - التقارير: تساعد على اتخاذ القرار، حيث تكتب فيه المعلومات التي ترسل من أسفل إلى أعلى بهدف تسهيل مهمة الإدارة في متابعة ومراقبة أعمال العاملين لزيادة معرفته وإلمامه بالأحداث الحاصلة أثناء القيام بالأعمال المطلوبة من كل فرد.⁽³⁾

3.1 - لعبة الأدوار: فهي تسمح بتقديم الآراء من زوايا مختلفة، كما تشجع الفراد على إعادة النظر في آرائهم وتحفزهم على المشاركة، ولكل من عيوبها أنها لا يمكن استخدامها إلا أثناء التبرصات للعاملين في الميدان، كما يجب امداد الممثلين بوسائل وأدوات تمكنهم من تقديم حججهم.⁽⁴⁾

(1) نبيلة بوخيزة، الاتصال العمومي أسس تقنيات، مرجع سابق، ص، 119.

(2) رضوان بلخير، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط 1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص، 101.

(3) المرجع السابق، ص، ص، 103، 104.

(4) نبيلة بوخيزة، تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، مرجع سابق، ص، 120.

4.1- المعارض والواجهات والصالونات: تعتبر من الوسائل العامة الناقلة لصورة المؤسسة والعمل على تحسينها لدى الرأي العام، حيث تقوم المؤسسات بعرض خدماتها معززة برسومات وتخطيطات وكذا عرض سياسات المؤسسة في أجنحة خاصة محلية ودولية.⁽¹⁾

5.1- العروض المسرحية: بصفة عامة تدفع الفرد إلى التفكير في سلوكه، ردود أفعاله، معتقداته وقيمه على ضوء ما يشاهده، فتكمن أهميتها في كونها تبين للمشاهد السلوكيات المضرة بالصالح العام والمراد تعديلها، كما أنها تعمل على نشر الرسالة الوقائية التي تدفع الجمهور للتفكير والتساؤل عن ما يمكن أن يتصرف به في حالة ما إذا وقع في نفس المشكل الذي وقع فيه الممثل، فهذه العروض تعتبر بمثابة تمارين مسلمة لكيفية اتخاذ القرارات الواقعية من الحوادث الناجمة عن تسرب الغاز والكهرباء.

6.1- دراسة حالة: تعمل على إبراز وضعية أو مشهد أو حالة يقوم الجمهور بتقديم الاقتراحات حولها، يجب أن تحضر هذه الطريقة بوضوح وأن تقود الأسئلة حول الحالة إلى توصيات لتحضير الجمهور يجب أن تشجع الجمهور على المشاركة والحوار.⁽²⁾

7.1- الزيارات إلى البيوت: فهي تساعد على إقامة علاقات شخصية طيبة بين العاملين في الميدان والعائلات أو تساعد على الحصول على معلومات أولية حول الأسر، كما أنها تشجع على مشاركة العائلات في الوظائف العمومية والنشاطات وهذا ما يؤدي إلى الاحتفاظ بالملفات الخاصة بالعائلات التي تمت زيارتها.

8.1- العروض Démonstration: يستطيع المشاركون في العرض التعلم مباشرة من خلال النشاط والممارسة، كما أنها تسهل عملية اقناع الجمهور كما أنه يمنح ثقة في كافة العاملين الميدانيين كما يجب

(1) لبصير فطيمة، واقع العلاقات العامة في البرلمان الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، قسنطينة، الجزائر، 2008، ص، 223.

(2) نبيلة بوخيزة، تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، المرجع سابق ذكره، ص، 282.

إعادة العرض عدة مرات⁽¹⁾. لا بد من إشراك الجمهور في العرض وفي نهاية العرض لا بد من توزيع الوسائل التربوية على المشاركين لتجريب ما تم عرضه.

9.1- الأمثال والحكم: تعرف الأمثال والحكم على أنها صيغ قصيرة وموجزة تعبر عن حكمة واقعية وهي مستمدة من الآباء والأجداد، فهي ثمرة تجربة عاشتها جماعة ثقافية، تعمل على إرشاد الناس لتصحيح سلوكياتهم، كما أنها تحمل معاني واضحة ولكن قد نصطدم بأمثال جد صعبة التي تفرض على المستمعين التفكير في عمق معناها.

يجب على المربي أن يحتك بالثقافة المحلية للجمهور المراد تثقيفه والعمل على اكتشاف الأمثال والحكم السائدة في المجتمع التي يمكن ن تعمل علة مساعدة الناس على فهم المغزى من البرنامج الاجتماعي المراد تعليمه للجمهور، كما يمكن استعمال الأمثال في الملصقات أو في القصص، أو العروض المسرحية التي تروج الأفكار والسلوكات السلمية.⁽²⁾

10.1 - استعمال القصص: تستعمل لتعليم الناس، ومدعم ببعض المعلومات والأفكار الوقائية، كما تعمل على إعطاء دروس حول السلوك الواجب التحلي به لتفادي بعض الحوادث.

11.1 - استعمال الأساطير الخيالية: يمكن استخراج من الأسطورة العبرة الأخلاقية التي تمكن من تعديل سلوك الأفراد، كما يمكن استعمال الأساطير.⁽³⁾

2. وسائل الاتصال الجماهيري: إن تنوع وسائل الإعلام في خدمة الاتصال العمومي، ولكن المشكل يطرح عندما نريد تحديد أي الوسائل أنسب للوصول إلى الهدف المرجو بسعر معقول، فإذا أخذنا بعين الاعتبار خصائص كل وسيلة: الوقت، السعر، فإن الحملة الإعلامية تقنياتها التي ينبغي أن تتناسب مع تقنيات استعمال هذه الوسيلة دون غيرها.

(1) نبيلة بوخبرة، تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، مرجع سابق ص، 283.

(2) المرجع السابق، ص، 283.

(3) المرجع السابق، ص، 284.

_ نظرا للتطور التكنولوجي السريع لوسائل الاتصال فقد أصبح الكثير منها مزدوج الاستعمال مع وسيلة أخرى، فاستعمال التلفزيون والهاتف معا.

_ فلذلك فاختيار وسيلة معينة يكمن في التحديد المسبق لاستعمالها ومدى خدمتها في الحملة فلكي يصل القائم بالاتصال على نتائج إيجابية عليه أن يحدد مسبقا الخصائص المميزة للجمهور المستهدف لأن كل حملة تستهدف جمهورا محددًا، فيتعلق الأمر هنا بشرائح المجتمع التي يتم تغطيتها من هذه الوسيلة أو تلك لفهم الوقت المحدد لتقديم أفضل خدمة من خلال هذه الحملة الاعلامية.

(أ) **الصحيفة:** كثيرا ما تلجأ المؤسسة العامة كوسيلة اتصال بالجمهور الخارجي فمثلا يمكن عن طريق الصحف الاتصال بالعملاء لإخطارهم بمنتج جديد أو خدمة جديدة تقدمها المؤسسة، كما يمكن من خلال الصحف تعريف الجمهور بالجهود التي تبذلها المؤسسة من أجل تقديم خدمة جديدة، وعن طريقها يمكن للمؤسسة أن تحضي بتأييد الجمهور لها والإقبال على المساهمة فيها.⁽¹⁾

_ كما أنها تعالج المواضيع الهامة من خلال سلسلة من المقالات وترتبط عملية جلب الانتباه نحو المواضيع بمكان الخبر والصحيفة التي نشر فيها فخصائص الصحيفة متميزة، فقرأوها هم أنفسهم هم قراء الإشهارات المطبوعة على صفحاتها.⁽²⁾

علما بأن لكل صحيفة قرؤها الخاصون بها، يتنازل المرسل عن الصحف الأحسن من غيرها والمنقوية أكثر للرسالة الاعلامية التي يريد نشرها وربطها بزمن معين وبالظروف الطارئة والمناسبة (كالعطل، التظاهرات) ويراعي المرسل في أثناء نشره للرسالة الاعلامية على صفحات الجريدة الموقع المناسب لها أخذه، بعين الاعتبار الإشهارات الأخرى، ويؤكد الأخصائيون على ضرورة احترام بعض القواعد التقنية الأساسية لنشرها لكي تؤدي إلى إنجاح وصولها إلى الجمهور المستهدف.

(1) أحمد محمد موسى، المدخل إلى الاتصال الجماهيري، ط 1، مكتبة زهراء الشرق، (د س)، المنصورة، مصر، ص، 131.

(2) نبيلة بوخيزة، الاتصال العمومي أسس تقنيات، مرجع سابق، ص، 125.

ب- الراديو: لقد شهد القرن العشرين منافسة جديدة للصحف تتمثل في الإذاعة، وأصبح كثيرون يطلقون عليها الصحافة المسموعة، كون لها دور مهما في التأثير على الرأي العام، ويمكن أن يكون لها تأثير أقوى من الصحف ولذلك سميت بالصحف الناطقة.⁽¹⁾

فالراديو أكثر تحركا من التلفزيون ويتواجد جهاز الاستقبال في أغلب المناطق فهو في متناول الجميع، فهي تهمس في أذن المستمعين في الوقت المناسب، كمثال التوصية التي قد يسمعها السائق يوميا على متن سيارته بضرورة استعمال حزام الأمان، كما أنه يؤدي وظيفة تحسيس الجمهور فشرط استعمال هذه الوسيلة تشبه تلك المعروفة عن التلفزيون.⁽²⁾

ج) التلفزيون: يعتبر التلفزيون واحد من الوسائل السمعية البصرية التي تعتمد بدرجة كبيرة على الصورة المختلفة عن الصورة الفوتوغرافية، وقد تعدى دور التلفزيون من نقل الأخبار المصورة والمسجلة ليصبح له قدرة فائقة على الإقناع والتأثير إلى درجة السيطرة.

ولقد أصبح التلفزيون في السنوات الأخيرة من أوسعها انتشارا وأكثرها جاذبية لدى الجمهور وذلك لقدرتها على مخاطبة الطبقات المختلفة من الجمهور في جميع مستويات العمر، وعلى مدى زمني كبير نسبيا، فيمكن من خلال شاشة التلفزيون إرسال العديد من الرسائل التي يمكن أن تصل إلى فئات عديدة من الجمهور ومن الممكن أيضا استغلال البرامج والمسابقات في تقديم العديد من الرسائل الإعلامية.

لدى أصبح التلفزيون من الوسائل الهامة التي تستخدم في الاتصال مع الجماهير للتأثير فيهم وكذا له خاصية يتميز بها عن باقي الوسائل الاتصالية.

⁽¹⁾ بضياف عاطف، فعالية العلاقة العامة في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية البيتروكيميا، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم الإعلام والاتصال، قسم اتصال وعلاقات عامة، سكيكدة، الجزائر، 2010/2009، ص، 50.

⁽²⁾ المرجع السابق، ص، 125.

د) الأفلام السينمائية: لقد أصبح الفلم السينمائي يحتل مكانة الصدارة كوسيلة للتسلية والتعليم والإعلام في العصر الحديث والعرض السينمائي الحي الذي تجتمع فيه الصورة الفنية والصوت المعبر والموسيقى التصويرية، لا بد أن يؤثر تأثير بالغاً على الجمهور.

_ فالفيلم كصاغة إعلامية هائلة ينبغي أن يوجه للخير وتتقسم الأفلام السينمائية إلى أفلام روائية وهي لب الصناعة السينمائية وجوهرها، وإلى أفلام تسجيلية وجرائد سينمائية وهي الأفلام التي تعتمد على الأخبار أو الأحداث بمعنى أدق، وإلى أفلام الإعلانات والدعاية كالإعلان عن سلع أو خدمات، والدعاية السياحية وما شابه ذلك كالانتخابات.⁽¹⁾

3. الاتصال العمومي عبر الحملات الإعلامية:

3. (1). مفهوم الحملات الإعلامية: حملات الاتصال العمومي لها دور مهم ومركزي وتعتبر من النشاطات التي لزم على الهيئات العمومية أن تقوم بها سنوياً، وفي مقدمه هذه الحملات نجد⁽²⁾ الحملات الإعلامية، ففي العلاقة الترابطية بين الاتصال والإعلام، نرى أن الحملة الإعلامية هي شكل من أشكال الاتصال، وفي ارتباطها بموضوعنا فإنه يمكن أن تمارس اتصال عمومياً في إحدى أشكاله وهو الحملة الإعلامية.

فتعرف الحملات عموماً أنها تصميم وتنفيذ وعمل برنامج محكم يستهدف زيادة نسبة تقبل فكرة اجتماعية أو اكتساب عادة أو سلوك معين لدى الجماهير المستهدفة أخذين في الاعتبار التخطيط والمنهج والترويج والتوزيع وبحوث التسويق.

وفي خضم هذا الحديث عن الحملة الإعلامية وارتباطها بموضوع الاتصال العمومي فإن "Denismakwil" يرى أنها تسخر من أجل تطوير سلوكيات معينة لدى الجماهير، وتتميز هذه السلوكيات بكونها ذات طبيعة

(1) بوضياف عاطف، فعالية العلاقة العامة في المؤسسة الجزائرية، مرجع سابق، ص، 54.

(2) نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 37.

مؤسسية معينة أي أنها تشجع مع النظم والمعايير والقيم الاجتماعية السائدة وغالبا ما يكون الهدف تعديل أو تعزيز توجهات جماهيرية نحو أهداف مقبولة اجتماعيا.⁽¹⁾

من خلال هذا الكلام لـ "Denismakwil" فإن تطوير السلوكات وفق المعايير والقيم الاجتماعية يمكن أن تمارسه السلطات العمومية عن طريق الاتصال العمومي، كتغيير المعايير والقيم السائدة اتجاه الانتخابات وتغيير السلوك اتجاه ممارسة عملية الانتخاب أو التعاملات الادارية والتي تعرف تطورا بطيئا في الجزائر.

ونجد أيضا أن تعريف "Denislindou" فربط بين فالحملة الاعلامية والاتصال العمومي ذو الطابع الاجتماعي، حيث أشار بشكل مباشر إلى علاقة الحملة الاعلامية ذات الأثر العمومي بجانب الاستراتيجية وفي رأيه الحملة الاعلامية عمل مبرمج يراعي تحديد الجمهور وخصائصه وانشغالاته، ثم تحديد الهدف من هذه الحملة وفي اعتقاده أن الحملة تتحرك بعناصر استراتيجية وفي هذا تشبه الحملة الاعلامية بنظام العمل العسكري وفي هذه الحالة بالقائم بالحملة الاعلامية.⁽²⁾

إن الهدف من الحملة الاعلامية هو إيصال رسالة معينة إلى جمهور محدد عبر وسائل الاتصال الخارجي، وفي ممارستها لوظيفتها الاعلامية من إخبار واعلام وتعليم وتنقيف فإنها تقدم اتصال عموميا هدفه الصالح العام وتحسين الخدمة العمومية، فيطلق الباحثون على الحملات الاعلامية أنها حملات غير ربحية أو حملات الخدمة العامة، أو الحملات التسويقية لتجارية وهناك أيضا الحملات السياسية كالحملات الانتخابية والترويج للبرامج السياسية والحزبية.⁽³⁾

هنا نتحدث بالتحديد عن الحملات الاعلامية العمومية التي تتكفل بها الدولة عن طريق مؤسساتها العمومية والتي هدفها المصلحة العامة وتحسين الخدمة العمومية أيضا، ونجد منها حملات المنفعة العامة،

(1) نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 38.

(2) المرجع السابق، ص، 38.

(3) المرجع السابق، ص، ص، 38، 39.

حملات الوقاية من حوادث المرور، حملات النظافة، الحملات التحسيسية في فصل الصيف، حملات ضد الهجرة غير الشرعية، حملات العنف ضد الأطفال، الحملات الاعلامية التي تختص بشؤون المواطنين، المعلومات الإدارية التي تتعلق بالتزامات المواطنين (قواعد، قوانين) والوسائل التي تمكنهم من ترجيح حقوقهم، الحملات الاقتصادية التي تمس الانتشغالات اليومية للمواطنين المتعلقة بالأسعار، الشغل، الضرائب، المعلومات الجمعياتية المتعلقة بالمجتمع والتي تدفع بالوعي الاجتماعي إلى الطريق السليم حول مواضيع تعنيه مباشرة كحقوق المرأة، التدخين، حماية البيئة، الانتخاب... إلخ⁽¹⁾.

ويضيف "Pierre zemor" بأن الاتصال العمومي وبالخصوص وضع المعطيات العمومية تحت تصرف الجميع، وفي خدمة المواطن هي أسلوب من أساليب المصلحة العامة، فالحملات تقوم بنقل الرسائل والتي تكتسي صفة المدنية التوافقية الاجتماعية نجدها تدار وبطريقة صريحة مباشرة ومعلن عنها في خدمة مصلحة الجماعة "Collectivité" فصحة وصدق هذه الحملات لا يمكن أن تكون موضوع خلاف إلا في حالة ما إذا كانت تنادي إلى تبني موقف فوضوي "Anarchiste" أو اتجاه أناني، أو أنها تدعم سلطات عمومية انحرفت عن وظيفتها الأصلية وأصبحت غير شرعية ولهذا نجد أن "Pierre zemor" يفضل التحدث بصفة أوسع عن الاتصال العمومي بدل من أن يتحدث عن الحملات.⁽²⁾

ويرى نفس الباحث أن دور الترويج والاشهار الاجتماعي يتلخص في الاقناع أي بمعنى التركيز وتفسير وشرح شرعية وصحة المصلحة العامة والفائدة التي تعود على كل واحد منا "Pierre zemor" يربط الاتصال العمومي بالاتصال المدني فهو يرى الاعلام المدني يحمل تاريخ مميز فإذا عدنا إلى جذوره التاريخية نجد أنه ينبع من الأنظمة الملكية والدينية التي أعطت أهمية كبرى لتربية المواطنين تربية مدنية مع تخصيص صلاحيات المدرسة كفضاء لها في نهاية القرن الرابع عشر، وهذا هو وجه الاتصال العمومي

(1) نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 39.

(2) المرجع السابق، ص، 39.

في شكله الاتصالي المدني الذي يهدف لتقديم المعلومات التي تخص الحياة اليومية وأيضا خدمة المصلحة العامة.⁽¹⁾

3. (2) مراحل إعداد الحملة الاعلامية:

لتحقيق الأهداف الأساسية لحملات الاتصال العمومي الاعلامية، فإنه يجب أن تكون هذه الحملات موجهة ومعدة بأكثر دقة وأكثر معالجة للمواضيع التي تتناولها بصفتها تستهدف تحقيق الاعلام والتأثير والاقناع، والحملة الاعلامية تتضمن المزيج المتكامل للسياسات الاعلامية التي يجب إتباعها في مواجهة مشكلة عادة ما تكون على المستوى الوطني وذلك بدأ بجمع البيانات والمعلومات وتحديد الأهداف ورسم السياسات واختيار الوسائل الاتصالية، وترتيب أولويات استخدامها، وتعديل هته الأولويات كلما تقدمت الخطة، وإعداد مضمون المادة الاعلامية في كل وسيلة وتبعاً لكل مرحلة بالتنسيق مع الوحدات الاعلامية الأخرى لتكامل كافة الوسائل الأخرى وتقييم مساهمتها، اقتراح الأشكال والأساليب التي تقدم هذه المادة الإعلامية الأخرى من خلالها وجدولة الحملة وتقييمها مرحليا وشموليا إن تشابهت خطوات إعداد حملات الاتصال العمومي الاعلامية مع طرق بناء وتنفيذ والوسائل المعتمدة في الحملات الأخرى كالحملات التجارية، لكن يختلف إعداد الحملات الاعلامية حسب خصوصيتها وأيضا لكل منها وسائلها الاعلامية التي تقدم حملات الاتصال العمومي أكثر من الوسائل الأخرى.

ويمكننا أن نجعل مراحل إعداد الحملة الاعلامية الخاصة بالاتصال العمومي في: ⁽²⁾

(أ) **تحديد موضوع الحملة وجمع البيانات والمعلومات:** أول ما نقوم به هو التحديد الدقيق لموضوع الحملة ودراسة مختلف جوانبها سواء النظرية أو الواقعية ونقوم بجمع معلومات وبيانات تتعلق بموضوع الحملة ومن جهة أخرى حول الفضاء العمومي الذي ستوجه له حملتنا الاتصالية العمومية مع مراعاة النطاق لزمني

⁽¹⁾ نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، ص، 39، 40.

⁽²⁾ المرجع السابق، ص، 40.

والمكاني لحملة، كالخصوصيات المجتمعية المتعلقة بالثقافة والهوية واللهجات والتوجهات، ومراعاة حجم المجتمع المحلي (حملة الاتصال العمومي هنا تتطلب جمع معلومات محلية والاقتراب أكثر من ذلك الجمهور الذي ستوجه له حملتنا الاعلامية العمومية) ونفس الشيء بالنسبة للجمهور أو المجتمع الوطني.

ب) دراسة الجمهور: وهذا لتحديد مختلف المعالم والبيانات الخاصة بالجمهور الذي ستوجه له الحملة كإتجاهاته، سلوكياته، ثقافته، وحتى إمكانياته.

ج) تحديد الأهداف وموضوع الحملة: من خلال توضيح الأسباب التي دعت إلى القيام بالحملة، والنتائج المحددة للوصول إلى إليها من خلال إعداد الحملة كتغيير السلوك، التوعية، الاعلام، إيضاح معلومات أو بيانات أو قوانين، الإرشاد، زيادة معرفة الجمهور بالقضايا العامة.

د) اختيار الوسائل الاتصالية: وهنا تختلف الوسائل الاتصالية حسب الحملة الاتصالية العمومية عبر وسائل الاعلام، والتي تكون وسائلها إما وسائل الاعلام الجديدة باعتبار هذه الوسائل حامل الاتصال العمومي وممارسته هنا لها إيجابية وتحقق التأثير والاقناع أكثر، وبعد تحديد الأهداف من الحملة ومعرفة الجمهور المستهدف نقوم بتكييف الوسيلة الأكثر مناسبة، فحملات الاتصال العمومي عبر وسائل الاعلام والتي تستهدف مجتمعا محليا على سبيل المثال يمكن أن نلجأ هنا إلى الإذاعة المحلية كوسيط قريب جدا من الجمهور أو المجتمع المحلي وأيضا الصحف المحلية ويمكن أن نعتمد على أكثر من وسيلة واحدة.

ذ) ترتيب أولويات استخدامها: إن استخدام وسائل الاعلام لممارسة الاتصال العمومي لا يتميز بالعشوائية وإنما هو تخطيط معد بشكل دقيق، ففي تقديم معلومات تخدم المصلحة العامة وجب اللجوء إلى الوسيلة الاعلامية التي تخدم موضوع الحملة بشكل مباشر وعميق ثم اللجوء إلى وسائل اتصالية ثانوية من شأنها ان تقدم الدعم ، لكن لا يمكن بأي حال أن تعوض الوسيلة الأساسية المناسبة.⁽¹⁾

⁽¹⁾ نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 41.

ر) إعداد مضمون المادة الاعلامية حسب الوسيلة: بعد تحديد العناصر الأربعة السابقة، تأتي مرحلة بناء المادة الاعلامية الخاصة بالاتصال العمومي وفقا للموضوع الذي يعالجه الاتصال العمومي، كالتشجيع على الانتخاب، أو معلومات إدارية تهتم المواطن، أو قضايا تخدم المصلحة العامة. ويكون هذا حسب الوسيلة الاعلامية الأكثر مناسبة، سواء السمعية البصرية والتي تتطلب إعداد حملة على شكل فيديوهات أو أفلام قصيرة أو على شكل حصص وبرامج... إلخ، وهكذا مع مختلف الوسائل الاتصالية الأخرى.

ز) التقييم: وهنا يكون التقييم على مستويات، مستوى أولي لتقييم خطة الاتصال العمومي وتقييم الحملة الاعلامية وعمليات إنجازها، ومستوى ثاني يتعلق بتقييم سير وتنفيذ الحملة الاعلامية والردود المختلفة من الجماهير حولها، وأيضا ملاحظة مرونة الخطة مع التغيرات المجتمعية التي يمكن أن تحدث، فمثلا نحن نقوم بحملة تخص قضايا سياسية تخدم الصالح العام، ورافق تقديم الحملة مشاكل سواء تمس الحملة بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر كحدوث فضيحة سياسية في نفس الزمن أو المدة التي تقدم فيها الحملة، وهنا يجب أن تكون هناك مرونة في هذه الحملات للتعامل مع المشاكل المفاجئة، ويكون هذا بإعداد تقييمات مرحلية ودورية، والمستوى الثالث الذي يتعلق بالتقييم بعد نهاية الحملة وفيما يتعلق بالاتصال العمومي التغيرات سواء الايجابية أو السلبية والمتعلقة بالمصلحة العامة.

وبشكل عام فيما يخص الاتصال العمومي وبغض النظر عن الحملة الاعلامية،⁽¹⁾ فإننا سنجد سبع خطوات أساسية لإعداد خطة نجاح للاتصال العمومي كالاتي:

1. وضع وتحليل السيناريو.

2. تحديد أهداف الاتصال.

3. تحديد الجمهور المستهدف.

4. الخيارات الاستراتيجية.

⁽¹⁾ نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، ص، 41، 42.

5. خيارات المحتوى.

6. تحديد الاجراءات وأدوات الاتصال.

7. قياس النتائج.

هذه الخطوات تعتمد أساسا على الأهداف والإدارة الاستراتيجية وتعتبر خطة الاتصال هنا واحدة من الأدوات لتنفيذ السياسات العامة.⁽¹⁾

(ص) الاقناع: الاقناع كشرط أساسي من شروط الاتصال العمومي:

إن دراسة وممارسة هذا النوع من الاتصال الذي يتطلب الاقناع ليست بالجديدة فهي موجودة منذ القدم، فمنذ عرف الانسان ضرورة إقناع الآخرين لتبني السلوكيات اللاتقة، أقدمها تلك التي دعت إلى ضرورة الاقناع بأهمية إقامة علاقة جيدة وسلوك لائق من الله الخالق، وهو ما دعا إليه الرسل من خلال اتصالاتهم وهو الهدف الاتصالي الأساسي الذي جاء من أجله مختلف الرسل لذلك فإن الاقناع ضروري في عملية الاتصال العمومي حتى بلغ هدفه بالتأثير في فكر الشخص أو عمله فهو عملية اتصال يسعى من خلالها القائم بالاتصال للحصول على استجابة معينة ومنشودة من قبل المتلقي ويعرف أيضا بأنه عملية واعية من قبل القائم بالاتصال بهدف تغيير الاتجاه أو السلوك بمحددات يرغبها القائم بالاتصال، فهي عملية تعليمية مدروسة ومخططة تتكون من عدة خطوات متتالية وصولا بالمتلقي في النهاية إلى حل الموضوع أو المشكلة التي تطرحها الرسالة التي لا يجب أن تحتوى على عنصر الاجبار والاكراه لتحقيق الاستجابة المطلوبة بل يجب أن تجعلهم القائم بالاتصال يعتقدون بضرورة تحقيقها بأساليب عقلانية أو عاطفية تجعل المتلقي يحقق الاستجابة المطلوبة بنفسه وكامل إدارته.⁽²⁾

يمكن الاقناع عبر الاتصال العمومي أن يأخذ ستة (06) أشكال رئيسية:

⁽¹⁾ نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص، 42.

⁽²⁾ أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي (العمومي)، مرجع سابق، ص، ص، 13، 14.

- **التبني:** وهو الهدف الرئيسي للقائم ب الاتصال حيث يشجع جمهوره ببدء وممارسة معتقدات واتجاهات جديدة وتبني سلوكيات جديدة.
- **الاستمرارية:** بأقناع الجمهور بضرورة ممارسته سلوكياته الصحيحة وضرورة استمراره في تبنيها.
- **التحسين:** بأقناع الجمهور بضرورة ممارسته سلوكياته بمستوى أفضل مما هو قائم أو تقوية درجة تنبيه المعتقدات والاتجاهات التي يعتنقها بالفعل.
- **الصد أو الردع:** بأقناع الجمهور بعد البدء في تبني معتقدات واتجاهات خاطئة كالتدخين والادمان...إلخ.
- **الانقطاع أو التغيير:** الهدف منه إقناع الجمهور بالكف والتوقف عن ممارسته أي سلوكيات خاطئة أو معتقدات أو اتجاهات وهو من أصعب مهام الاتصال العمومي إذ من الصعب مقاومة أنماط سلوكيات واتجاهات متبناة نظرا لصعوبة تغييرها.
- **التقليل:** نظرا لصعوبة تحقيق التغيير بطريقة فورية ومباشرة قد بلجأ القائم بالاتصال إلى محاولة إقناع الجمهور المستهدف بضرورة تقليل تدريجيا من ممارسة بعض السلوكيات أو التقليل من درجة تبني بعض المعتقدات والاتجاهات.⁽¹⁾

(1) أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي (العمومي)، مرجع سابق، ص، ص، 14، 15.



الفصل الثالث:

الجماعات المحلية ومحددات الخدمة العمومية.





الفصل الثالث:

الجماعات المحلية ومحددات الخدمة العمومية.

المبحث الأول: نشأة الاتصال العمومي وأساسه.

المطلب الأول: تعريف الاتصال العمومي.

المطلب الثاني: النشأة التاريخية لمفهوم الاتصال العمومي.

المطلب الثالث: مبادئ الاتصال العمومي.

المطلب الخامس: أهمية الاتصال العمومي.

المطلب السادس: الاتصال العمومي عملية إنسانية ديناميكية تبادلية.

المبحث الثاني: علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصال الأخرى.

المطلب الأول: علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصال الأخرى.

المطلب الثاني: نماذج الاتصال العمومي.

المطلب الثالث: الأشكال الخطابية للاتصال العمومي.

المطلب الرابع: الوسائل والأدوات للاتصال العمومي



المبحث الأول: مدخل الإدارة العمومية:

المطلب الأول: تعريف الإدارة المحلية:

يمكن تعريف الإدارة المحلية " بأنها أسلوب إداري يكفل توفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية فيما تباشره من اختصاصات محددة في مجال الوظيفة الإدارية التي تضطلع بها السلطة المحلية في الدولة أساسا بهدف تنمية مجتمعاتها وإشباع حاجات أفرادها مع خضوع هذه الهيئات بقدرًا من الرقابة من السلطة المركزية".⁽¹⁾

كما يميز هذا التعريف لإبراز الهدف الحقيقي لنظام الإدارة المحلية والمتمثل في تنمية المجتمعات المحلية. كما يمكن تعريف الإدارة المحلية "على أنها أسلوب إداري يتم بمقتضاه تقسيم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي يشرف على إدارة كل وحدة منها هيئة تمثل الإدارة العامة لأهلها وتعمل على الاستعمال الأمثل لمواردها الذاتية وترتبط في ذلك بالحكومة المركزية من خلال السياسة العامة للدولة والعلاقات المحددة في الدستور والقانون".⁽²⁾

فالإدارة المحلية "تعتبر أسلوبا من أساليب التنظيم الإداري يراد به توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطة المركزية وبين الهيئات الإدارية المخصصة على أساس إقليمي لتباشر ما يعهد به إليها تحت رقابة هذه السلطة".

فتوزيع الوظيفة الإدارية بين الدولة والهيئات المحلية يتغير من وقت لآخر ومن مرحلة إلى أخرى وكل دولة تأخذ بأسلوب الذي يتفق مع ظروفها السياسية والاجتماعية والاقتصادية لأن الأساليب الإدارية

(1) خالد ممدوح، البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، مصر، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية، سنة 2009، ص، 270.

(2) أحمد بالجيلالي، إشكالية عجز ميزانية البلديات، مذكرة ماستر، قسم تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، سنة 2010، ص، 17.

ليست أهداف بحد ذاتها بقدر ما هي وسائل لتحقيق الأهداف الإيجابية للدولة في المجالين السياسي والاقتصادي من ناحية وضرورة حتمية وفنية لرفع الكفاءات الإدارية والإنتاجية من ناحية أخرى".⁽¹⁾

وأياها هي مجموعة أجهزة تنفيذية وفنية على المستوى المحلي، تتولى إدارة الشؤون والخدمات العامة ذات الطابع⁽²⁾ قد تكون منتخبة أو معينة وتباشر اختصاصها عن طريق النقل أو التفويض، فهي تعني توزيع الوظيفة الإدارية في الدولة بين أجهزتها المركزية في العاصمة، وهيئات محلية مستقلة عنه، ومن ثم فهي أسلوب من أساليب تنظيم الدولة من شأنه يحقق اللامركزية الإدارية.⁽³⁾

وإضافة لما سبق فقد عرفها أحد المفكرين الإنجليز بأنها ذلك الجزء من الحكومة الأم أو الدولة الذي يختص أساسا بالمسائل التي تهم سكان منطقة معينة أو مكان معين، إلى جانب المسائل التي يراها البرلمان ملائمة لإدارتها بواسطة سلطات محلية منتخبة تعمل عمل الحكومة المركزية.⁽⁴⁾

أما في الجزائر فيطلق عليها اسم البلديات والولايات، وتضم مجموعة سكانية معينة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحدث بموجب قانون، وعبارة الجماعات المحلية ظهرت لأول مرة بمقتضى المادة 54 من قانون 1947/09/20م، والتي تنص على أن: "الجماعات المحلية في الجزائر في البلديات والولايات".⁽⁵⁾

(1) محمد وليد العبادي، الإدارة المحلية وعلاقتها بالسلطة المركزية، الأردن، عمان، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، سنة 1998، ص، 03.

(2) زرقاوي رتيبة، إصلاح وتطور منظومة الجماعات المحلية في الجزائر وأثره في التنمية وواقع وأفاق من 1990 إلى 2015، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خميس مليانة، سنة 2015، ص 42.

(3) عثمان عزيزي، دور الجماعات والمجتمعات المحلية في التسيير والتنمية - خنثلة -، مذكرة ماستر في التهيئة العمرانية، كلية علوم الأرض والتهيئة العمرانية، جامعة قسنطينة، سنة 2008، ص، 25.

(4) ضالع خالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، سنة 2018، ص 09.

(5) ضالع خالد، مرجع سابق، ص، 09.

2. أهداف الإدارة المحلية: للإدارة المحلية أهداف متعددة، منها السياسية، الاجتماعية، الإدارية،

والاقتصادية ويمكن تلخيصها فيما يلي:

(أ). الأهداف السياسية:

تتمثل الأهداف السياسية للإدارة المحلية في تقريب الإدارة السياسية من الأهالي وأفراد الشعب، حيث يمكن في وجود الإدارة المحلية والاتصال المباشر بين المواطنين وممثلي الحكومة سواء في ديوان المحافظة (أو الولاية) أو المجلس الشعبي المحلي وذلك فيما يتعلق باختصاصات السلطة المحلية، كما وأن أعضاء المجلس الشعبي المحلي هم الذين يقررون في مجالسهم كافة المسائل المحلية التي تتعلق بمصالح المواطنين. هذا بالإضافة إلى إتاحة فرص التربية السياسية للمواطنين (كالمشاركة السياسية)، في ظل النظام الديمقراطي السليم.⁽¹⁾

(ب). الأهداف الاجتماعية:

يتمثل نظام الإدارة المحلية فرصة حقيقية لتحقيق جملة من الأهداف الاجتماعية نذكر منها: تحقيق رغبات واحتياجات السكان المحليين من الخدمات المحلية بما يتفق مع ظروفهم، وأولوياتهم، حيث إن وجود مجلس محلي في رقعة جغرافية محددة يشعر بمسؤولية اجتماعية اتجاه المواطنين، إذا لا بد أن ينعكس ذلك على زيادة المستوى الاقتصادي والاجتماعي لهم وارتفاع مستوى الصحة والتعليم والحد من تلوث البيئة، والحصول على الخدمات المحلية بسهولة.⁽²⁾

(1) الشبخلي عبد الرزاق ابراهيم، الإدارة المحلية، دار المعرفة الجامعية، مصر، الإسكندرية، سنة 2001، ص، 16.

(2) أحمد بالجيلالي، إشكالية عجز ميزانية البلديات، مذكرة ماستر، قسم تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، سنة 2010، ص، 21.

إن شعور الفرد داخل المجتمعات المحلية بأهميته في التأثير على صناعة وتنفيذ القرارات المحلية مما يعزز ثقته بنفسه، ويزيد من ارتباطه بالمجتمع المحلي الذي ينتمي إليه، وهي خطوات أولى نحو تطوير روح المواطنة الحرة.⁽¹⁾

كما تساهم الجماعات المحلية في ربط الحكومة المركزية بقاعدتها الشعبية، وهو ما ينعكس إيجاباً على السكان المحليين وتلبية حاجاتهم الاقتصادية، كما تساهم في ترسيخ الثقة في المواطن واحترام رغباتهم في المشاركة في إدارة الشأن العام كما تنمي الإحساس بالانتماء للوطن لدى المواطنين.⁽²⁾

ج). الأهداف الإدارية:

إن تطبيق اللامركزية في اتخاذ القرارات المحلية يحقق السرعة والدقة والكفاءة في الاستجابة لمتطلبات واحتياجات السكان المحليين بما يحقق الكفاءة في تزويد المناطق والأقاليم بالخدمات العامة لأنه بخلاف النمط المركزي في الإدارة فهو يتميز بخاصية الحساسية أي تأثره بأداء وانتقادات السكان المحليين.

- ويمكن تلخيص الأهداف الإدارية للإدارة المحلية فيما يلي:

1. النهوض بمستوى الخدمات وأدائها في المجتمعات المحلية.
2. التخفيف من أعباء الأجهزة الإدارية المركزية والحد من ظاهرة التضخم التي منبت بها تنظيمات الأجهزة الإدارية في ظل الأسلوب المركزي.
3. إتاحة فرص تجربة نظم إدارية مختلفة على مستوى ضيق ومحدود لبحث مدى إمكانية تعميمها في ضوء النتائج في دائرة الدولة المتسعة.⁽³⁾

⁽¹⁾ أحمد بالجيلالي، مرجع سابق، ص، 21.

⁽²⁾ محمد محمود الطعمانة وسمير محمد عبد الوهاب، الحكم المحلي في الوطن العربي واتجاهات التطوير، الأردن، المنظومة العربية للتنمية الإدارية، سنة 2005، ص، 16.

⁽³⁾ جديدي عتيقة، إدارة الجماعات المحلية في الجزائر -بسكرة-، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، سنة 2013، ص 23.

كما أنها تساهم في تحقيق الكفاءة الإدارية خاصة في النواحي الاقتصادية الملحة والتي غالبا ما تكون على جدول أولويات الشأن المحلي. وأيضا القضاء على بيروقراطية الإدارات المركزية الحكومية، وخلق جو من التنافس بين مختلف الجماعات المحلية واستفادتها من تجارب بعضها البعض.⁽¹⁾

3. مبررات قيام نظام الإدارة المحلية:

أ. المبررات والدوافع الإدارية: أصبح تقييم العمل ضرورة حتمية في مجال النشاط الحكومي بعد أن أصبح أداء الخدمات الحكومية في كل بقعة من بقاع الدولة على نحو سليم مهمة ينوء بها كاهل الحكومة المركزية سواء من حيث التنظيم الإداري أو المالي.

- إفساح المجال لتجربة النظم الإدارية على النطاق المحلي وإعطاء الفرصة للإبداع الشعبي في هذا المجال ثم الانتفاع بما ثبت صلاحيته من أساليب الإدارة والعمل.

- تقضي الظروف المحلية تنوعا في أنماط انجاز الخدمات والمواقف المحلية على خلاف الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة المركزية في أرجاء الدولة بشكل مشابه ومتماثل يسري على جميع بقاع الدولة على السواء دون تمييز فالتنفيذ بأنماط متماثلة في الخدمات المحلية فيه إغفال للتفاوت الطبيعي بين الوحدات الإدارية المحلية المختلفة.

- تعاون الجهود الحكومية مع الجهود الشعبية شرط أساسي لازدهار ونجاح أي مرفق تتولاه سلطة حكومية ولذلك فإن اشتراك أهل الوحدة المحلية في إدارة مثل هذه المواقف والخدمات يحقق التعاون على أكمل وجه.⁽²⁾

- أصبحت اللامركزية الإدارية ضرورة يقتضيها اتساع النشاط الإداري وتنوعه، وهكذا اتجهت الكثير من الدول نحو التوسع في تقسيم السلطات والاختصاصات في مجال الدولة بين الحكومة المركزية والهيئات

⁽¹⁾ جديدي عتيقة، مرجع سابق، ص، 24.

⁽²⁾ خالد ممدوح، البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، مصر، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية، سنة 2009، ص، 277-288.

المحلية، توسعت الدول في هذا الاتجاه إلى الحد الذي أصبحت معها مشكلة اليوم هي مشكلة اختيار أفضل أساليب التنظيم التي تؤدي بها الدول اختصاصاتها المختلفة.⁽¹⁾

- هذا بالإضافة إلى مبررات أخرى كالتفاوت بين أجزاء إقليم الدولة الواحدة فالأقاليم تختلف من الناحية الجغرافية، فهناك القريبة من العاصمة وهناك المناطق البعيدة عنها. ولا شك أن هذا الاختلاف بين منطقة وأخرى يفرض بالضرورة الاستعانة بإدارة محلية لتسيير شؤون الإقليم.⁽²⁾

ب. المبررات والدوافع السياسية:

تغير الدور الذي تلعبه الوحدات المحلية في المجتمع بفعل التغيرات المحلية والدولية حيث انتشرت الأفكار الديمقراطية عبر ثورة الاتصالات الحديثة وسادت الاتجاهات نحو التحرر والأخذ بالآليات السوق والخصخصة والعولمة، وأصبحت الدول بمختلف توجهاتها تضطلع بدور جديد في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية لشعوبها، وتغير هدف الدولة من المحافظة على الوضع القائم إلى المبادرة بالثغرات الاقتصادية والاجتماعية، وقد أدى ذلك إلى تشعب وظائف الدولة واتساع مجالات نشاطها وإشرافها وتوجيهها وإدارتها لقواعد العمل ونشاط وتهيئة المناخ.

كما أصبحت الإدارة المحلية أمر محتتم كمنهج ديمقراطي تتبناه الدول، إذ أن المسؤولية الديمقراطية تطورت لدى الشعوب من ديمقراطية المؤسسات السياسية إلى ديمقراطية المؤسسات الإدارية، ومرد ذلك الاعتقاد بأن أسلوب اللامركزية هو سمة ديمقراطية الحكم.

الإدارة المحلية تعمل على إرساء قواعد الديمقراطية بين المواطنين لأن عملية الترشيح والانتخاب واحترام الرأي الآخر تعتبر تدريباً على ممارسة العمل واحترامه، ويرى البعض أن القرن التاسع عشر بحق

(1) علي أنور العسكري، الفساد في الإدارة المحلية، مكتبة بستان المعرفة للطباعة والنشر، مصر، سنة 2008، ص، 12.

(2) عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، ط 2، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، سنة 2007، ص، 106.

قرن الديمقراطية والحريات العامة الأمر الذي دفع العديد من الدول إلى اشتراك مواطنيها في إدارة شؤونهم المحلية من خلال مجالس محلية منتخبة.⁽¹⁾

تقوية البناء الاجتماعي والسياسي والاقتصادي للدولة وذلك بتوزيع القوى الايجابية بدل تركيزها في العاصمة مما يظهر أثره في مواجهة الأزمات والمصاعب التي تتعرض لها الدولة من الداخل أو الخارج. وكما قال دي كيغل: "إن المجالس المحلية من أهل المدينة أو القرية هي التي تتبنى قوة الشعب الحر واجتماعات هذه المجالس تؤدي لقضية الحرية ما تؤديه المدارس في قضية العلم فهي تذيبهم طعم الحرية عن كئيب وتدريبهم على التمتع بها وحسن استعمالها".⁽²⁾

ج. المبررات والدوافع الاجتماعية:

رغبة الدولة في توثيق التعاون بين الجهود الحكومية والجهود الشعبية في أداء الخدمات التي يفترق إليها الشعب عن طريق توزيع الدولة للخدمات العامة بين هيئات مركزية وهيئات محلية.⁽³⁾ قصر إنفاق معظم عائدات المجالس المحلية في مناطقها لضمان تحقيق العدالة في الإنفاق والمساهمة في تميمتها والنهوض بها، فلا يعقل أن يتحمل المواطن العبأ الضريبي المتوجب عليه ويتم إنفاقه في العاصمة أو المدن الكبرى لأنها تحظى بالنصيب الأكبر من خدمات الدولة ومراقفها.⁽⁴⁾ كما أن أهمية نظام الإدارة المحلية كوسيلة لعلاج ظاهرة التخلف بين القرية والمدينة وخاصة في الدول النامية وذلك لتطوير القرية وتحديثها أو على الأقل لتحقيق عدالة توزيع الموارد المالية بين الريف والحضر فلا تستفيد المدينة على حساب القرية حتى يمكن الارتفاع بمستوى الخدمات في القرية.⁽⁵⁾

(1) جديدي عتيقة، مرجع سابق، ص 25، 26.

(2) المرجع السابق، ص، 27.

(3) خالد ممدوح، البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، مرجع سابق، ص، 277.

(4) سهام شباب، إشكالية تسيير الموارد المالية للبلديات الجزائرية، مذكرة ماجستير، قسم تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان، سنة 2012، ص، 07.

(5) خالد ممدوح، مرجع سابق، ص، 277.

4. مبادئ إدارة الجماعات المحلية في الجزائر:

هناك مبادئ أساسية يرتكز عليها نظام الإدارة المحلية والتي من أهمها استقلالية الهيئات المحلية، والتي تعد أساس نظام اللامركزية الإدارية، فوجود هيئات إقليمية أو محلية تباشر ما يعهد إليها من وظائف لا يكفي لقيام نظام الإدارة المحلية وإنما يجب أن تكون هذه الهيئات مستقلة عن الحكومة المركزية والوحدات المحلية وهو مبدأ الرقابة الإدارية على الهيئات المحلية.

أ). الاستقلالية الإدارية:

تحدد درجة استقلالية الهيئات المحلية عن الحكومة المركزية في تسيير شؤونها وطبيعة تلك الاستقلالية من حيث كونها استقلالية إدارية بحتة، كما هو الشأن في الدول الموحدة، أو تعددها إلى مجال التشريع والتنفيذ وهو ما يعطيها شكل الاستقلالية السياسية وهو شأن الحكم المحلي في الدول الفيدرالية أو في الأقاليم المستقلة ذاتيا.

ويتحقق استقلالية الهيئات المحلية بتنفيذ وتوزيع سلطات وامتيازات الوظيفة الإدارية في الدول بين السلطات الإدارية المركزية والسلطات الإدارية اللامركزية.⁽¹⁾

- تشكيل إدارة محلية مستقلة عن السلطات الإدارية المركزية لتقوم بإدارة المصالح المحلية الإقليمية أو المصلحية، وتتحقق استقلالية الإدارية بوجود نظام قانوني يتمثل في منحها الشخصية المعنوية وسلطة البث النهائي في اتخاذ القرارات المتصلة بالمصالح المحلية، وكذا بالانتخاب لأنه يحقق استقلال أعضاء الهيئة المحلية ويجسد مبدأ ديمقراطية الإدارة.⁽²⁾

(1) جديدي عتيقة، مرجع سابق، ص، 39.

(2) فريدة ميزان، المجالس المحلية في ظل نظام التعددية السابقة في التشريع الجزائري، مذكرة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق، جامعة منتوري، قسنطينة، سنة 2005، ص، 09.

1_ وجود مصالح محلية متميزة عن المصالح الوطنية:

يرجع سبب مبدأ قيام النظام اللامركزية إلى وجود مصالح أو شؤون محلية تمثل في ذلك التضامن الذي يعبر عن اهتمامات واحتياجات سكان الإقليم أو جهة معينة من الدولة تختلف عن الاحتياجات والمصالح والشؤون الوطنية العامة والمشاركة بين جميع المواطنين بالدولة.⁽¹⁾

2- إنشاء وقيام أجهزة محلية مستقلة ومنتخبة:

يرتكز نظام الإدارة المحلية على وجود وحدات إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية ضمن نطاق جغرافي معين في إقليم الدولة على أن تكون هذه الوحدات ومن أمثلتها (المحافظات)، والمدن المستقلة عن أشخاص منشئها وممثليها وعلى أن تقوم هذه الوحدات الإدارية بالإشراف على المرافق المحلية الإقليمية ومباشرتها بدلا من الحكومة المركزية.⁽²⁾

ب - الاستقلالية المالية:

لعل الاستقلالية المالية للهيئات المحلية يصاحب الاعتراف بالشخصية المعنوية والاعتراف بالاختصاصات والأعمال التي تقوم بها الهيئات المحلية في إطار مبدأ اللامركزية الإدارية، فالاستقلالية المالية تمكن الوحدات المحلية من تمويل وتأدية اختصاصاتها على أكمل وجه.

ولتحقيق هذا الاستقلال يقتضي الأمر ضرورة تمتع الوحدات المحلية بموارد مالية محلية مستقلة ومنفصلة عن موارد الدولة وذلك من أجل دعم استقلالها الإداري لأن الاستقلال المالي يعني ذمة مالية منفصلة عن ذمة الدولة وبالتالي منحها حرية أكبر في إنفاق أموالها.⁽³⁾

(1) محمد الصغير بعلي، القانون الإداري التنظيم الإداري النشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، عنابة، سنة 2002، ص، 63.

(2) خالد ممدوح، مرجع سابق، ص، 288.

(3) عبد المطلب عبد المجيد، التمويل المحلي والتنمية المحلية، مصر، الدار الجامعية بالإسكندرية، مصر، سنة 2001، ص، 53.

تأخذ بعين الاعتبار الفروق بين الاختيارات التي تؤسس على المستوى المحلي بالنسبة للخدمات والتجهيزات، والتي يجب أن تحترم بحسب الأولويات، وعليه يمكن اعتبار الاستقلالية عامل لتكريس الديمقراطية.

تساعد على التكيف حسب الظروف المحلية لإنتاج الخدمات والمعدات.

تفيد من تقليل تكلفة الحصول على معلومات (معرفة الاحتياجات وشروط إشباعها) والحرص على التسيير بفعالية بتوضيح المسؤوليات للمواطنين والمكلفين بالضريبة وتمكينهم من معرفة مستوى النفقات من أجل فهم واضح لتكلفة الخدمات وبالتالي زيادة الشفافية.⁽¹⁾

ج- الرفاهية الإدارية:

إن الاعتراف بوجود مصالح محلية متميزة يفرض وجود أجهزة محلية منتخبة ومستقلة لإدارة المصالح والشؤون المحلية غير أن ذلك الاستقلال ليس مطلقا مما يستلزم قيام علاقة بين الإدارة المركزية ووحدات الإدارة المحلية في صورة رقابة أو وصاية إدارية.

ولهذا فإن الرقابة الإدارية هي الأجدر في وصف العلاقة بين السلطة المركزية والهيئات المحلية، والهدف من تقدير هذه السلطة للهيئات المركزية بالعاصمة هو ضمان وحدة الدولة إداريا وسياسيا باعتبار أن السلطة المركزية تسعى لتغليب المصالح القومية على المصالح المحلية عند تعارضها، وتحقق المصلحة العامة والتنسيق الإداري بين الهيئات اللامركزية على مستوى الدولة، إضافة للمسائل المالية حيث يجوز مراجعة الأعمال المالية للوحدات الإدارية للتأكد من اتفاقها مع خطط التنمية على المستويين المحلي والقومي

(1) ياقوت قديد، الاستقلالية المالية للجماعات المحلية، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان، سنة 2011، ص، 76، 77.

وحماية المواطنين من احتمال تعسف السلطات الإدارية المحلية اتجاههم كإرهاقهم بأعباء مالية كبيرة والمساس بحقوقهم وحررياتهم.⁽¹⁾

المبحث الثاني: النظام القانوني لإدارة المحلية والخدمة العمومية:

المطلب الأول: النظام القانوني للجماعات المحلية في الجزائر:

إن إدارة الجماعات المحلية في الجزائر كغيرها في سائر الدول تعد أداة يتم عن طريقها تحقيق السياسة العامة للدولة للحصول على أفضل مستوى معيشي ينشده الفرد والمجتمع، ويعد نظام إدارة المحلية في الجزائر إلى مرجعية تاريخية عرفت في تطورها عدة فترات متعاقبة.

(أ) نظام إدارة المحلية في عهد الاحتلال الفرنسي:

خضعت الجزائر إبان المرحلة الاستعمارية للتشريع الفرنسي، وكان أول نص تنظيمي صدر في هذا الشأن هو قرار المارشال "دو برمون" المؤرخ في 6 جويلية 1830، تضمن إنشاء لجنة لتسيير الأملاك والمصالح والمرافق المركزية بالعاصمة من طرف السلطات الفرنسية بعد الاستلاء عليها وبعد ذلك تم تحديد قواعد للنظام الإداري الإقليمي والمحلي في الجزائر.⁽²⁾

وفيما يرتبط بدراسة الإدارة المحلية بهذه الفترة قد أجمعت المراجع على تقسيم هذه الفترة إلى ثلاث

مراحل هي:

⁽¹⁾ وسيلة السبتي، تمويل التنمية المحلية في إطار صندوق الجنوب، دراسة واقع المشاريع التنموية في ولاية بسكرة، مذكرة ماجستير، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، سنة 2005، ص، 16.

⁽²⁾ حسين مصطفى حسين، الإدارة المحلية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 1982، ص، 130.

1. المرحلة الأولى من سنة 1834 _ 1847:

بدأت هذه المرحلة من خلال إنشاء منصب الحاكم العام، الذي يتبع وزارة الحرب الفرنسية ويعاونه مجموعة من كبار الشخصيات المدنية والعسكرية حيث يعمل هذا المجلس، وقد قسمت البلاد إداريا سنة 1845 إلى ثلاثة أقاليم.⁽¹⁾

● **الأقاليم المدنية:** هي المناطق التي يقيم فيها العنصر الأوربي وتخضع لنفس النظام المعمول به في فرنسا وتتمثل في المدن والمناطق الزراعية المجاورة لها وتدار من قبل المجلس ورئيس منتخب كما هو الحال في فرنسا.⁽²⁾

● **المناطق المختلطة:** هي تلك المناطق التي يسكنها الأوربيون وعدد قليل من الجزائريين حيث يخضع فيها الأوربيين للإدارة المدنية والجزائريون للإدارة العسكرية.⁽³⁾

● **الأقاليم والمناطق العسكرية:** هي تلك المناطق التي يسكنها الجزائريين وتخضع للإدارة العسكرية والتي أبقى فيها الأوربيون على أنظمة العهد العثماني وهي أيضا ما تعرف الأقاليم العربية.

وسميت بالأقاليم العسكرية لإتباع الأسلوب العسكري في التعامل والمعاملة، ويسيرها جنرالات ويسكن هذه المناطق الجزائريون، وفي هذه المناطق أبقى المستعمر الفرنسي على أنظمة العهد العثماني فكان يساعد في كل وحدة شيخ البلد.⁽⁴⁾

(1) حسين مصطفى حسين، مرجع سابق، ص، 132.

(2) المرجع السابق، ص، 132.

(3) أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 1977، ص، 124.

(4) عذراء علوج، واقع العلاقات العامة، واقع العلاقات العامة للإدارة المحلية الجزائرية، دراسة ميدانية لبلدية قسنطينة، مذكرة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، سنة 2009، ص، 132.

(2). المرحلة الثانية من سنة 1847 إلى سنة 1868:

تبدأ هذه المرحلة بصدور قانون 20 ديسمبر 1847. الذي يقضي بضم الجزائر إلى فرنسا باعتبارها ملحقة فرنسية باتخاذ الإجراءات لنقل تطبيق القانون الإداري الفرنسي على الجزائر الذي بموجبه قسمت الجزائر إلى ثلاث ولايات (الجزائر، قسنطينة، وهران) وعلى رأس كل ولاية والي يساعده مجلس الولاية كما في فرنسا.

وأوضحت لوائح من القانون اختصاصات كل من الحاكم العام وفق هذه اللوائح صاحب السلطة الإدارية العليا في البلاد الذي يملك سلطة إصدار اللوائح التنفيذية والقوانين وسلطة الموافقة، أو الرفض على قرارات المجلس الجزائري، لذا كان تحت تصرفه جميع القوات العسكرية الموجودة في البلاد قد أنشأ لأول مرة مجلس جزائري، يشكل عن طريق الانتخاب، حيث ينتخب نصفهم من طرف الجزائريين والنصف الآخر من الأوربيين وقد بلغ عدد أعضائه حوالي 120 عضوا.

كما تميزت هذه الفترة بنظام الإدارة الغير مباشرة وذلك بالاعتماد على القبائل الذين اعترف لهم بحق الملكية الفردية للأراضي وتحديد الأقاليم الخاصة بهم حيث يقوم مجلس القبيلة أو الجماعة بتحديد ضريبة الرأس والفصل في القضايا المدنية، فتحدد الغرامات المالية في المخالفات والجناح التي كانت من اختصاص المحاكم العربية.⁽¹⁾

(3). المرحلة الثالثة من سنة 1868 إلى سنة 1962:

في هذه المرحلة قسمت البلاد على ثلاث محافظات (الجزائر، قسنطينة، وهران) عين على رأس كل منها محافظا ومجلس محافظة وكانت البلاد آنذاك مقسمة إلى:

(1) محمد خشمون، مشاركة المجالس البلدية في التنمية المحلية - دراسة ميدانية على مجالس بلديات ولاية قسنطينة - ، مذكرة دكتوراه، تخصص علم اجتماع التنمية، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، (د س)، ص، 197.

• بلديات كاملة الصلاحيات :commun de plein exercice:

توجد في القسم الشمالي الذي يتمركز فيه الأوربيون، أين أقيمت المجالس البلدية ذات الصلاحيات الكاملة، كما هو معلول به في فرنسا وفق قانون (1884) وكانت هذه البلديات تدار من طرف مجلس بلدي ورئيسه، اللذان ينتخبان من طرف السكان المحليين للبلدية.

• بلديات مختلطة:

هي البلديات المشكلة من العنصر الأوربي والعنصر الوطني والتي تقع في الجنوب أين يقل العنصر الأوربي في المجالس البلدية تتكون بالنصف من الأوربيين والنصف الآخر من الجزائريين ولا ينتخب الرئيس بل يتم تعيينه، حيث يحكم إنشاء هذه البلديات القانون الصادر في 8 فيفري 1937. وقد أنشأت في مكان تلك البلديات عدة مراكز رئيسية انتزعت من اختصاصات القيادة وأصبحت تدار بواسطة الأوربيين وحدهم.⁽¹⁾

• البلديات الأهلية:

لقد أقيمت في المناطق الأهلة بالسكان الجزائريين والتي يشرف على إدارتها أعوان الحاكم العام، حيث ليس لسكانها أي دور في إدارتها وتسييرها وترتكز خاصة في مناطق الجنوب الصحراء وفي بعض المناطق النائية في الشمال.⁽²⁾

وحتى سنة 1955 ظلت هناك ثلاث ولايات فقط هي: الجزائر، قسنطينة، وهران، لتقوم السلطات الاستعمارية بعد ذلك بمضاعفة عدد الولايات والبلديات في 7 أوت 1955. صدر مرسوم يقر ولاية بون "عناية حاليا" كولاية وذلك على جزء من ولاية قسنطينة وفي 28 جوان 1956. صدر مرسوم قسم الشمال

(1) جديدي عتيقة، مرجع سابق، ص 56.

(2) حسين مصطفى حسين، مرجع سابق، ص، 134.

الجزائري إلى 12 ولاية وبتاريخ 07 ديسمبر 1957 أنشأت ولاية سعيدة، وعليه بلغ عدد الولايات 15 ولاية وعدد البلديات 1578 بلدية واستمر الوضع حتى الاستقلال.⁽¹⁾

ب. نظام الإدارة المحلية بعد الاستقلال:

عقب حصول الجزائر على الاستقلال الوطني 1962. بفعل مغادرة الفرنسيين ونزوح الإطارات إلى بلدهم الأم من جهة وانعدام الإطارات الجزائرية القادرة على ضمان استمرارية المرفق العمومي سواء في البلديات أو على مستوى الولايات التي كانت تسمى العمالات من جهة أخرى ونتيجة لذلك عمدت الجزائر إلى القيام بإصلاحات شاملة للإدارة المحلية.

1. إصلاح الإدارة المحلية الجزائرية عام 1967:

مع إصدارها لقانون البلدية تبعها مباشرة إنشاء قانون الولاية بإصدار الأمر 38 /69 المؤرخ في 28 ماي 1969. المتضمن قانون الولاية وانتخاب المجالس الشعبية الولائية المتضمنة في نفس العام فأوكلت بعدها مهام جديدة للولاية والبلدية ومنحت صلاحيات واسعة لمسؤوليهم في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية.

وكانت إجراءات مرفقة جاءت لتعزيز هذا الصلح وشملت ما يلي:

1. إدخال ميزانية جديدة للولايات والبلديات التي أدت إلى وضع نظام مالي ومحاسبي.
 2. إنشاء صندوق جماعي لجماعات المحلية يتمثل دوره الأساسي في مساعدة الجماعات المحلية.
 3. خلق نظام من أجل توزيع عادل للأموال يمكن بواسطتها الجماعات المحلية الفقيرة أن تستفيد منها.⁽²⁾
- وقد أجريت تعديلات في عدد من البلديات على التوالي في سنتي 1969 - 1971. حيث وفي سنة 1963، ورثت الجزائر بيانات إدارية لم تكن قادرة على التأقلم مع المضمون الجديد لها بعد الثورة التحريرية،

⁽¹⁾ حسين مصطفى حسين، مرجع سابق، ص، 134.

⁽²⁾ ياقوت قديد، الاستقلالية المالية للجماعات المحلية - دراسة حالة لثلاث بلديات، مرجع سابق، ص، 88.

ما استدعى إلى تخفيض عدد البلديات من 1535 إلى 676، أما في سنة 1971، فقد تم إجراء تصحيح طفيف لهذه البلديات حيث استحدثت 15 بلدية، مما رفع عددها الإجمالي إلى 691 بلدية، وبالمقابل وعقب التدعيم الحاصل في مجال الإصلاح الإداري الذي مس المجال المحاسبي، المالي، القوانين الجديدة للمال... إلخ. تعين للمشروع أنه من الملائم تتويج ذلك بإعادة النظر في عدد بيانات جميع ولايات الوطن. لذلك تم رفع عدد الولايات من 16 ولاية إلى 31 ولاية، في حين انتقل عدد الدوائر من 91 إلى 160 دائرة.

كما نص دستور الجزائر الصادر بموجب الأمر رقم 97/76 المؤرخ في 22 نوفمبر 1976، على أن المجموعات الإقليمية هي الولاية والبلدية، وإن البلدية هي المجموعة الإقليمية السياسية والاجتماعية والثقافية القاعدية، كما جعل من اتخاذ أي تنظيم إقليمي وتقسيم إداري للبلاد من اختصاص القانون.⁽¹⁾

فبذلك يكون قد توافق معا ما قد نص عليه المشرع في الميثاق الصادر في 5 جويلية 1976، الذي يبين في بابه الثاني مع المحور الثاني، النقطة الخامسة من المصدر الثاني على طبيعة النظام الإداري الذي انتهجته الجزائر، حيث نص على أن الدولة الجزائرية قد اتخذت من اللامركزية أساسا لتطويرها وتنظيمها، ووسيلة تزيل العراقيل الإدارية وتسعى لجعل غاية أعمال الأجهزة التنفيذية القادمة، تحقيق الفعالية وتقريب الإدارة من المواطن وتمكين الجماهير من المشاركة الشعبية في حل مشاكلها في نفسها.⁽²⁾

وأخر نظام للتقسيمات الإدارية هو ذلك الذي صدر 1984، ويتضمن تقسيم البلاد إلى 48 ولاية وكل ولاية مقسمة إلى دوائر يبلغ عددهم الإجمالي 583 دائرة وكل دائرة مقسمة إلى بلديات بلغ عددها الإجمالي 1541 بلدية.⁽³⁾

(1) المادة 36 من دستور 1976. الصادر بموجب الأمر 76-97 المؤرخ في 28 نوفمبر 1976.

(2) المرسوم رقم 57/76 المؤرخ في: 5 جويلية 1976. المتضمن إصدار الميثاق الوطني، الطباعة الشعبية للجيش الوطني الجزائري. 1976، ص، 59.

(3) القانون 84-09 المتضمن إعادة التنظيم الإقليمي للبلاد، المؤرخ في: 1984/2/4، الجريدة الرسمية للجمهورية رقم 06.

2. إصلاح الإدارة لسنة 1990:

تميزت هذه المرحلة بخضوعها لمبادئ وأحكام جديدة ارساها دستور 1989، على رأسها إلغاء نظام الحزب الواحد واعتماد التعددية الحزبية في ظل مرحلة التحول الديمقراطي التي شهدتها الجزائر منذ سنة التسعينات من القرن الماضي، واعتبر المجلس البلدي قاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين لتسيير الشؤون العمومية بالاعتماد على مبدأ التعددية الحزبية واللامركزية الإدارية ومبدأ الانتخاب التعددي وتماشيا مع هذا الإصلاح جاء القانون البلدي 08/1990، وقانون الولاية رقم 09/1990، ليحدد مسارا جديدا في التنظيم الإداري المحلي إلى الوقت الراهن.⁽¹⁾

تعتبر الولاية أكبر وحدة إدارية بعد الوزارة وتتألف من دوائر وبلديات حسب ما جاء في نظام التقسيمات الإدارية، وتضم كل من الولاية، الدائرة، البلدية، مناطق حضرية وريفية ولا يوجد في القرى وحدات محلية مستقلة، وتتمتع كل من الولاية والبلدية بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، حيث عرفت المادة الأولى من القانون رقم 09/90 المتعلق بقانون الولاية بأن الولاية " جماعة عمومية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي".⁽²⁾

وكما عرف المشرع البلدية بموجب المادة 14 من القانون 08/90 المؤرخ في: 7 أبريل 1990 المتعلق بقانون البلدية: "البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، بينما عرفها قانون البلدية لسنة 1967، بأنها "الجماعة الإقليمية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية".⁽³⁾

⁽¹⁾ عبد النور ناجي، دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة لتجربة البلديات الجزائرية دفاتر السياسة والقانون، ورقة العدد 01 ماي 2009، ص، 155.

⁽²⁾ المادة واحد من القانون 09/90 المتعلق بالولاية، المؤرخ في: 17/4/1990، الجريدة الرسمية للجمهورية رقم 15.

⁽³⁾ المادة واحد من القانون 08/90 المتعلق بقانون الولاية، المؤرخ في: 17/4/1990، الجريدة الرسمية للجمهورية رقم 15.

وفي عام 1997 قد دعمت الخريطة الإدارية للجزائر بنظام إقليمي جديد هو نظام المحافظة الذي

طبق في العاصمة في 1997/7/31، غير أن هذا النظام سرعان ما ترجع دستوريا.⁽¹⁾

وتعتبر الولاية مؤسسة سياسية تدير من طرف منتخبين من المواطنين وهي مجهزة بمجلس ولائي بسلطة تقريرية تبعا لاختصاصات المخولة إليه، وإذا تمثلت الولاية جماعة سياسية ذات صيغة لامركزية، غير أنها تتشكل أساسا لتمثيل مصالح الحكومة المركزية، فهي وحدة إدارية للدولة ويؤكد حقيقة ذلك تعيين الوالي الذي يتم من طرف رئيس الجمهورية ويخضع لإشرافه وزير الداخلية.⁽²⁾

ج. نظام الإدارة المحلية في ظل التعديلات الجديدة:

مسايرة للتطورات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تعرفها البلاد ومن منطلق ترقينه مكانة دور المجالس المحلية بصفقتها الفاعل الأول في تحسين البرامج التنموية، باشرت الدولة الجزائرية في الإصلاحات تماشيا مع التحديات التي تواجهها الجماعات المحلية وهذا من خلال الانتقال إلى مرحلة جديدة تدعمها الديمقراطية الاشتراكية.

1. الولاية في التشريع الجديد 07/12.

نتيجة الظروف والعوامل العديدة التي أثرت في نظام الهيئات المحلية والمؤسسات الولائية بصورة خاصة وإدراك الدولة كل الإصلاحات في نظام وإعادة ترشيد لصالح الدولة والمواطن وتكييف النصوص القانونية للجماعات المحلية حسب ما تمليه هذه الظروف.

(1) عمار بوضياف، مرجع سابق، ص، 234.

(2) لخضر عبيد، المجموعات المحلية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 1986، ص، 18.

1.1. عوامل وظروف صدور قانون الولاية 07/12.

بعد صدور قانون البلدية رقم 10/11 أتعج المشرع الجزائري في نفس الإطار إلى إثراء المؤسسة الولائية بقانون مماثل هو قانون 07 /12،⁽¹⁾ ولقد تزامن صدوره من أهمها ما يلي:

1- تآكل المجموعة القانونية الخاصة بالولاية لسنة 1969 - 1990 وظهور العديد من الثغرات والنقائص بها بصورة تجعل من الضروري إعادة النظر فيها بالتجديد والإثراء والتطوير.

2- كان للأزمة والمأساة الوطنية التي عاشتها الجزائر خلال العشرية الأخيرة من القرن الماضي تأثيرات سلبية خطيرة على نظام المؤسسة الولائية هيكلية وموارد بشرية ومادية وتسييرا الأمر الذي دعا إلى ضرورة معالجة هذه التأثيرات والسلبيات بصورة شاملة وسلمية.⁽²⁾

3- أدى تطبيق نظام التعددية السياسية في نظام مجالس الهيئات المحلية إلى حدوث بعض الاختلالات والانسدادات التي أضرت بمبادئ حسن وقيادة الهيئات الولائية ومنها على وجه الخصوص مبدأ حسن سير الهيئات بانتظام واطراد مبدأ حياد الإدارة ومبدأ العدالة والمساواة بين جميع المواطنين في الانتفاع بخدمات إدارة الهيئات الولائية كما أن من بين الأسباب الكامنة وراء تعديل قانون الولاية 09 / 90 إرجاع المشرع ذلك إلى بروز بعض المشاكل التي كان لها انعكاسات على المنظومة التشريعية التي يطبعها وجود فراغات قانونية ازدادت حدة مع تعاقب الأحداث منذ 1990.

4- على ضوء هذه النقائص جاء نص القانون الجديد المتعلق بالولاية الذي يحتوي على ما 181 مادة التي تعرفها البلاد في كافة المجالات كما يأتي هذا القانون الجديد في سياق الإصلاحات التي شرعت فيها الجزائر.⁽³⁾

(1) رئيس الجمهورية، المرسوم الرئاسي رقم: 07/12 المؤرخ في: 2012/03/21، المتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 12، الصادرة بتاريخ: 2012/03/29، ص، 09.

(2) رسالة مجلس الأمة، مجلة الفكر البرلماني، الجزائر، العدد 26، نوفمبر 2005، ص، ص، 11، 12.

(3) مصطفى درويش، الجماعات المحلية بين القانون والممارسة، مدى تكيف نظام الإدارة المحلية مع الحقائق الوطنية الجديدة، مجلة الفكر البرلماني، الجزائر، 17، 10، 2002، ص، ص، 6، 7.

2.1. أهداف قانون الولاية 07/12:

يؤسس قانون الولاية الجديد أرضية لبناء نظام لامركزي في الجزائر خلال السنوات المقبلة ترجمة لتوصيات اللجنة الوطنية لإصلاح هياكل الدولة ومساعي الحكومة لتنسيق رسم السياسات العمومية وترشيد القرار على المستوى المحلي فهو يهدف إلى تمكين الولاية من القيام بدورها على أكمل وجه في مجال التنمية باعتبارها فضاء للتضامن والتنسيق الوطني بشكل يكون مكملا للبلدية ويقدم خدمة عمومية جوارية.

وقد ورد قانون الولاية في خمسة أبواب تناول الباب الأول تنظيم الولاية والثاني يسير المجلس الشعبي الولائي وصلاحياته والقانون الأساسي للمنتخب وحل وتجديد المجلس الشعبي الولائي ونظام المداولات وصلاحيات الولاية، أما الباب الثالث فقد خصص للوالي وسلطته وقراراته في حين تطرق الباب الرابع إلى إدارة الولاية وتنظيمها ومسؤولياتها وأملكها وتناول الباب الخامس ميزانية الولاية وضبطها ومراقبة وتطهير الحسابات.

- تعرف الولاية في هو قانون 07 / 12، فقد جاء في نص المادة الأولى من على اعتبارها الجماعة الإقليمية للدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والزمن المالية المستقلة وهي أيضا الإدارية غير المركزة للدولة تشكل لهذه الصفة لتنفيذ لسياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة وتساهم الولاية مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطن.

- وتتدخل في كل المجالات والاختصاصات المخولة لها بموجب القانون، شعارها هو بالشعب وللشعب وتحديث بموجب القانون".⁽¹⁾

⁽¹⁾ رئيس الجمهورية، المرسوم الرئاسي رقم: 07 / 12 المؤرخ في 21 / 03 / 2012، المتعلق بالولاية، مرجع سابق، ص، ص، 08، 09.

المطلب الثاني: الخدمة العمومية ومقومات الإصلاح الإداري للجماعات المحلية:

1. مفهوم الخدمة العمومية وتعريفها:

إن مصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات و إشباع الحاجيات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية⁽¹⁾، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية وبذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين والكتاب. ولقد عرفت الخدمة العمومية بأنها "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.⁽²⁾

كما عرفها خبراء الإدارة العامة على أنها "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسته في شؤونه الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطن.⁽³⁾

- من خلال التعريفين السابقين فإن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص في عنصرين أساسيين:

- الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة.
- الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

(1) عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، سنة 2010، ص، 40.

(2) نور الدين شنوفي، دروس في المناجمنت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر، (دس)، ص، 02.

(3) العربي بوعامة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، ديسمبر 2014، ص، 40.

2. أنواع الخدمات العمومية:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة

ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

أ_ من حيث طبيعة نشاط الخدمة:

1. **الخدمات الإدارية:** هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المستوى المركزي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية.

2. **الخدمات الصناعية والتجارية:** تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية مثل خدمة مؤسسة المياه والغاز والكهرباء.

3. **الخدمات الاجتماعية والثقافية:** تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل خدمة التمدرس الإلزامية والخدمات الصحية.

ب_ من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

1. **خدمات فردية:** تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة حيث تقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.

2. **خدمات جماعية:** هي الخدمات التي يتحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها مثل الإنارة العمومية.⁽¹⁾

(1) عدنان مريزق، من كتاب التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، إصدارات جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، سنة 2015، ص، ص، ص، 14، 15.

3. معايير الخدمة العمومية:

اتفق بعض العلماء والباحثين في ميدان الإدارة العمومية على مجموعة معايير تميز الخدمة العمومية، وهي في الحقيقة مستمدة من المبادئ الأساسية إلى تحكم سير المرافق العامة والتي تتخلص في المعايير الآتية.

أ). معيار المساواة:

ويعبر هذا المعيار عن التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي... إلخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أما القانون وبذلك أمام المواقف العمومية.⁽¹⁾

ومع ذلك فإن مبدأ المساواة ليس مطلقا إذ يشترط تماثل المراكز من حيث تشابه وتعادل أوضاعهم.⁽²⁾

فمثلا القاعدة الدستورية تنص "على تساوي جميع المواطنين في تقلد المهام و الوظائف في الدولة دون أي شروط أخرى غير التي يحددها القانون"⁽³⁾، فهذا النص الدستوري يؤكد على مبدأ المساواة في الالتحاق بالوظيفة العامة لجميع المواطنين، لكن يقتصر على الذين تتوفر فيهم الشروط المنصوص عليها قانونا.

⁽¹⁾ عدمان مريزق، مرجع سابق، ص، 18.

⁽²⁾ محمد الصغير بعلي، القانون الإداري التنظيم الإداري النشاط الإداري، ط 1، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، سنة 2004، ص، 208.

⁽³⁾ دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 والمعدل والمتمم في سنة 2016، المادة رقم 51.

(ب). معيار التطور أو التكيف:

هذا المعيار يسمح بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل الانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية لمجاراة التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات.⁽¹⁾

(ج). معيار المجانية النسبية:

امتداد لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة اختلاف وضعياتهم المادية، يتم اعتماد سلم يبين هذا الاختلاف في أعلاه تدرج الخدمات العمومية التي يكون الوصول لها مجانية كالصحة والأمن، ثم ترتيب تنازلي حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتحدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة التجارية والصناعية.⁽²⁾

(د). معيار الشمولية:

انطلاق من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل مواطن لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتها ومستويات معيشتهم.

(هـ). معيار الفعالية:

الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في النقل أو الغاز أو الكهرباء... إلخ، في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ

(1) عدمان مريزق، مرجع سابق، ص، 19.

(2) المرجع السابق، ص، 19.

على مزاوله النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.⁽¹⁾

و. معيار التضامن:

الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن تضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيد ميدانيا، بالمساهمة بتقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة صحية، ومحاربة الفقر والحرمان، لذا فإن الخدمة العمومية تصنف مهامها لثلاث مهام وفق معيار التضامن الاجتماعي وهي كالتالي:

- 1_ مهام تهدف بجعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش.
- 2_ مهام تهدف للحفاظ على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.
- 3_ مهام تهدف للمساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.⁽²⁾

المطلب الثالث: الخدمة العمومية وأثرها على أداء الإدارة المحلية:

1_ علاقة المواطن بالإدارة المحلية:

هي علاقة سياسية قانونية واجتماعية وإدارية مركبة يصبح بموجبها الفرد يتمتع بمركز قانوني وسياسي واجتماعي أمام الدولة والإدارة المحلية، متمتعاً بحقوق وحرّيات في مواجهة الإدارية ومتمحلاً لواجبات والتزامات.⁽³⁾

فالعلاقة بين الإدارة والمواطن هي علاقة متبادلة تتضمن التزامات الإدارة العامة تجاه المواطن، وواجبات المواطن وحقوقه اتجاه الدولة.

⁽¹⁾ عدمان مريزق، مرجع سابق، ص، 19.

⁽²⁾ المرجع السابق، ص، 19.

⁽³⁾ أمال نويصر، العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر واقع وآفات، رسالة ماستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية، الجزائر، سنة 2009، ص، 73.

- هذا ما توجبه القوانين من الناحية النظرية على خلاف ذلك من الناحية العملية عرفت العلاقة ما بين المواطنين والإدارة إشكالات ونزاعات جعلت العلاقة إشكالية قائمة في الطرفين ولعل أهم الاختلافات ما سنبرزه في الآتي:

(أ). الاختلالات المرتبطة بالعلاقات بين المرافق العامة:

وهي تمثل الاختلالات الموجودة على المستوى الداخلي للإدارة والتي تتطلب تغيير داخل الإدارة والعلاقة بين التقسيمات الإدارية والمسؤولين الإداريين.

ومن أهم هذه الاختلالات التضخم الكبير في الهياكل الإدارية وكثرة مستوياتها والتي تؤدي إلى بطئ في اتخاذ القرارات، فظاهرة التضخم الإدارية وتعدد مستويات بناء التنظيم لاحظ من خلال تزايد الوزارات والمصالح الحكومية والمؤسسات العمومية، فكثر المستويات والهياكل يجعل المواطن يبتعد عن الإدارة، فهو لا يعرف في أغلب الأحيان أين يجب أن يتجه بهدف الحصول على خدمة معينة.⁽¹⁾

وكما تشكل المركزية الشديدة اختلالاً متمثل في تركيز السلطة في مستوى تنظيمي معين، مما يعني أن كل قرار يتخذ يجب أن يمر على رأس الهرم الإداري مما يستغرق وقتاً خيالياً لصدور القرار والحصول على الوثيقة.⁽²⁾

(ب). الاختلالات المتعلقة بالمعاملات مع المواطن:

فالمواطن من خلال تعاملاته مع الإدارة ومن خلال ضعف الأداء لهذه الأخيرة فإنه عادة لا يتم إنجاز العمل في اليوم المحدد أو تأجيله لأجل غير مسمى أو يجد ملفه مفقود، فالبطء في الرد على الطلبات ومعالجة قضايا المواطنين تؤدي لتذمر المواطنين وإحساسهم بتعالي الإدارة عليهم.

(1) أمال نويصر، مرجع سابق، ص، 73.

(2) المرجع السابق، ص، 74.

2_ إصلاح الخدمة العمومية:

أ. مفهوم الإصلاح الإداري للمرافق العمومية:

إن الجزائر كباقي الدول قامت بالعديد من الإصلاحات على مستوى مرافقها العمومية ذلك اعتقادا منها أنه سيساهم في تحسين جودة خدماتها والتخلص من مختلف النقائص التي تحول دون ذلك، خاصة بعد التحول الذي عرفته الجزائر بعد دستور 1989 والذي كرس نظاما جديدا أكثر انفتاحا، مما يسمح بتماشي هذه المرافق مع متطلبات الفعالية والنجاعة لكن الخدمة التي تقدمها هذه المرافق العمومية لا ترق إلى طموحات المواطنين لذلك وجب الإصلاح الشامل والذي يسمح بالسيطرة على نوعية الخدمة.⁽¹⁾

أ.1. تعريف الإصلاح الإداري:

يختلف مفهوم الإصلاح الإداري عن بقية المفاهيم والمداخل الأخرى بأنه الأسلوب الأكثر رزانة عن غيره من الأساليب في سبيل تحقيق تغيير تنظيم جهاز الدولة.⁽²⁾

ويمكن تعريف الإصلاح الإداري بأنه "هو مجموعة العمليات الهادفة إلى إعداد أجهزة الإدارة في الدولة بما في ذلك الأفراد والمعدات والوسائل إعدادا علميا يجعل تحقيق الدور الاستراتيجي للجهاز أمرا ليس ممكنا فحسب ولكن أمرا اقتصاديا كذلك."⁽³⁾

ومن الصعب إعطاء تعريف جامع مانع للإصلاح الإداري لكن يمكننا تقديم هذا التعريف الذي يجمع أهم عناصره: "هو مجموعة النشاطات والجهود التي تمتزج وتتفاعل في إطار رؤية شاملة والتي تهدف بالالتزام من الطبقة السياسية لإعادة النظر في منظومة القيم السائدة داخل الجهاز الإداري داخل الدولة بما يحقق فعاليته.

(1) ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون عام فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، الجزائر، سنة 2013، ص، 69.

(2) المرجع السابق، ص، 69، 70.

(3) حمد الصيرفي، الفساد بين الإصلاح والتطوير الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، سنة 2009، ص،

إن الإصلاح الإداري عملية مستمرة مع استمرار العمليات الإدارية من تخطيط وتوجيه حيث تكشف هذه العملية الكثير من المشاكل قبل تراكمها أو بما لا يعوق عملية ورقابة الإصلاح.

أ.2. دوافع ومتطلبات الإصلاح الإداري للمرافق العامة:

هناك دوافع تبرر اللجوء للإصلاح، ولعل أهمها تلك الاختلالات التي تشوب المرافق العامة، والسياق العام للتحويلات الجديدة التي تعرفها الجزائر فعلية الإصلاح كظاهرة لها دوافع تبرر الحاجة إليها وتبرر مشروعيتها ولعل أهمها.⁽¹⁾

- البحث عن نموذج جديد للمرافق العامة ذو ناجعة وبأقل تكلفة وقادرة على التسيير الفعال لمختلف قطاعات المرفق العام.

- إعادة صياغة هياكل المرافق العامة وفقا لحاجات المجتمع وتنوع الطلب الاجتماعي المتزايد.

- السبب الثالث يتعلق بنمو المجتمعات المدنية والانتشار الواسع لحقوق الإنسان وهو ما أفض إلى اتساع مجال الحركة الجموعية كفضاء جديد للتعبير والممارسة الديمقراطية.

- السبب الرابع هو ضرورة تكييف الدولة والمرافق العامة مع السياق المحلي والدولي الجديد وهذه الضرورة تركزها العولمة كحركة جديدة مست بدور الدولة في قيادة التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

- ومن أهم متطلبات الإصلاح الإداري للمرافق العامة هي البحث عن:⁽²⁾

1. متطلبات الفعالية: وذلك بما تتميز به المرافق العامة من وجود فعالية سياسية تتلخص في كون

المرفق العام مجرد وسيلة في يد الحكومة في حين أن الرهان الجديد يتمثل في الانتقال إلى فعالية

إيجابية قائمة على مقارنة نوعية للخدمة العمومية.

(1) ضريفي نادية، مرجع سابق، ص، 72.

(2) المرجع السابق، ص، 73.

2. متطلبات الديمقراطية: وهذا نظرا لنمو الوعي الاجتماعي والسياسي والمطالبة بالمشاركة في التسيير العمومي، دفعت المرافق العمومية لصياغة قيم جديدة تحكم المرفق على غرار الفعالية، المساواة، والشفافية، والمسؤولية.

3. متطلبات القدرة على التنافس: فقد أعتبر ولمدة طويلة أن المرافق العمومية غير معنية بقواعد الإنتاجية والمنافسة لكن المتفق عليه اليوم في ظل الإطار الجديد لوضع السوق الداخلية والخارجية هو أن المنافسة اقتصادية مرتبطة بالمنافسة.⁽¹⁾

ب. مضمون إصلاح المرافق العامة:

يرجع البعض أن اختلالات الإدارة الجزائرية والمرافق العامة بصفة عامة في جانبها الأول لعجز الهياكل والمهام والتسيير ولعجز في سياسة الموارد البشرية فالجانب الثاني ولهذا فقد ركز الإصلاح الإداري للمرافق العامة على العناصر التالية.⁽²⁾

1. يجب إعادة تكييف مهام المرافق العامة: وهي إعادة النظر في توزيع المهام بين الإدارة المركزية والإدارة الإقليمية.

2. فيما يخص الهياكل، يجب أن يركز الإصلاح على ما يلي:

- توزيع دقيق للمهام وتحديد الصلاحيات والذي يتم على ضوءه تحديد الهيكل بحيث توضع الهياكل لمهام وليس العكس.

- إعادة صياغة مفهوم اللامركزية وتدعيمه باستقلال المادي، لأن إعادة هيكلة الإدارة غير كافية لتحقيق تسيير فعال لهذه المرافق العمومية.

- تحديث وسائل الإدارة ومناهج عملها عن طريق إنشاء شبكة معلوماتية داخلية وخارجية - لتسهيل نشر المعلومات وترقية سبل الاتصال

(1) ضريفي نادية، مرجع سابق، ص، 73.

(2) المرجع السابق، ص، 73.

3. إعادة النظر في الترسنة القانونية: بحيث يجب تعديل مختلف القوانين والتخلص من عددها وجعلها أكثر استقرار وأكثر قابلية للتطبيق خاصة فيما يتعلق بمسألة احترام الآجال والمواعيد، وهذا ما يجعل التشريعات تحدد الأحكام الجديدة وكيفية احترامها.

4. تفعيل دور أعوان المرافق العمومية في عملية الإصلاح: يعتبر الموظف الأداة الأهم لإنجاح أي عملية إصلاح والذي يجب أن يكون في مستوى أداء تلك المهام والتسيير الجديد وذلك من خلال توفره على الكفاءات والخبرات الأزمنة التي تسمح له بقيادة أي عملية إصلاحية من جهة، وتوفير الجو الملائم لعمله من خلال تحفيزه بمختلف الوسائل المتاحة من جهة ثانية.

5. ترقية العملية الاتصالية الداخلية: وذلك من خلال حصول الموظف على كافة المعلومات المتعلقة بوظيفته وبمختلف المستجدات المتعلقة بها.

6. تبني أفكار الحكم الراشد: أعتبر أغلب المختصين أن تبني أفكار الحكم الراشد والأخذ بها كأرضية للإصلاحات يساعد على تطوير وعصرنة الإدارة العمومية وتوفير مرفق عام فعال.⁽¹⁾

المطلب الرابع: عصرنة الخدمة العمومية في الجماعات المحلية:

1. مؤشرات الحكم الراشد وعلاقته بالخدمة العمومية:

(أ). مؤشرات الحكم الراشد:

تهتم المؤسسات الدولية اهتماما كبيرا بموضوع مؤشرات الحكم الراشد وتضع مؤشرات مختلفة لقياس درجة صلاحية الحكم في كل أنحاء العالم، ويتم الإعلان سنويا عن صدور التقارير عن المؤسسات الدولية للمقارنة بين الدول أو لترتيبها وفقا للمؤشرات التي تعتمدها في هذا الصدد ومن هذه المؤشرات:

(1) المرجع السابق ذكره، ص، 74.

- مؤشر الحوكمة العالمي: ويصدر عن البنك الدولي، ويعد أكثر المؤشرات شمولاً ودقة في جودة الحكم حسب رأي أغلب الخبراء، وتتكون المؤشرات العالمية للحكومة من ست مؤشرات هي: السيطرة على الفساد، فعالية الحكومة، الاستقرار السياسي، جودة التشريعات وتطبيقها، سيادة القانون والمشاركة والمساءلة.
- مؤشر الحرية السياسية: ويصدر عن بيت الحرية وهي منظمة غير حكومية مقرها الولايات المتحدة الأمريكية، تدعم وتجري البحوث حول الديمقراطية والحرية السياسية وحقوق الإنسان وقد تأسست هذه المنظمة في العام 1941 م.

تعتمد على أربعة معايير لتقييم الدول، هذه المعايير هي: المساءلة وصوت الشعب، الحريات المدنية، سيادة القانون، محاربة الفساد والشفافية.

- مؤشر مدركات الفساد: ويصدر عن مؤسسة الشفافية الدولية، وتعرف هذه المنظمة على أنه: "كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة خاصة ذاتية للنفس أو للجماعة".⁽¹⁾

(ب).التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

لقد أصبح خيار التحول إلى إدارة محلية إلكترونية ضرورة ملحة في ظل تطبيق معايير الحكم الرشيد وجعل تدفق المعلومات الخاصة بالتسيير في الشأن المحلي لصالح المواطن بما يجعل المشاركة في اتخاذ القرار التتموي وزيادة القدرة على تحسين الخدمة العمومية فاستعمال تقنيات الإنترنت سواء داخلي أو خارجي والارتباط بين المصالح غير الممركزة أو استعمالها بشكل عام يساهم في تذليل الصعاب للمواطن ويجعل أكثر فعالية في الأداء الإداري خاصة، وأن الإدارة الإلكترونية لها من مزايا ما يجعل تبنيها خطوة نحو تحقيق التنمية الشاملة التي تعتمد على التقنية الحديثة كأداة لتسهيل العمليات الإدارية المعقدة تسهيلها.

(1) ضالع بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، شهادة ماستر، قسم إدارة وتسيير الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، سنة 2018، ص، ص، ص، 15، 16.



الفصل الرابع:

دراسة ميدانية بالإدارة المحلية

- ولاية تبسة -





الفصل الرابع:

دراسة ميدانية بالإدارة المحلية

- ولاية تبسة -

تمهيد.

المطلب الأول: تعريف الولاية وهيكلها.

المطلب الثاني: مديرية الإدارة المحلية.

المطلب الثالث: تفريغ وتوزيع البيانات.



تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية إحدى أدوات جمع البيانات والمعلومات حول الظاهرة المدروسة حيث سنعرض مجالات الدراسة (المكانية، البشرية، والزمنية).

مديرية الإدارة المحلية بولاية تبسة، كما سنقوم بعرض ما جمعناه من خلال استمارة على الملاحظة الميدانية، للحصول على النتائج المراد الوصول إليها من خلال الاستبيان في جداول. ثم تحليلها، وتفسيرها ومناقشتها بناء عليها وبلوغ الهدف الرئيسي من خلال النتائج.

(I) مجالات الدراسة:

وهي تحتوي على المجال الزمني أي المدة الزمنية المستغرقة في إجراء الدراسة والمجال البشري والمتمثل في مجتمع البحث أي الأفراد الذين أجريت عليهم الدراسة والمجال المكاني الذي أجريت فيه الدراسة.

(II) المجال الزمني: انطلقت دراستنا في أواخر جانفي 2019 بعدما وافقت اللجنة التقنية والعلمية على موضوع دراستنا حيث انطلقت الدراسة المنهجية والنظرية في أواخر جانفي وتم الشروع في الدراسة التطبيقية في منتصف شهر فيفري إلى غاية أواخر أبريل 2019 وبذلك تكون نتائج هذه الدراسة مرتبطة لهذه الفترة.

(III) المجال المكاني: في مديرية الإدارة المحلية بولاية تبسة، قمنا بتطبيق دراستنا هذه.

المطلب الأول: تعريف الولاية وهيكلها:

1. تعريف الولاية:⁽¹⁾

إن القانون رقم 07/12 المؤرخ في 21 فيفري 2012 عرف الولاية على أنها هي الإدارة الأساسية التي تربط بين الدولة والبلديات، بحيث نشاطها هو امتداد لنشاط البلدية ليلتقي بنشاط الدولة بل هي أيضا دائرة إدارية تعكس نشاط الإدارات المركزية بحيث تؤدي خدمات للمواطنين على أكمل وجه وهذا ما عرفته المادة الأولى من قانون الولاية، حيث جاءت بمعنى أن الولاية هي جماعة عمومية ذات شخصية قانونية معنوية واستقلال مادي ولها اختصاصات سياسية واقتصادية وثقافية واجتماعية وهي أيضا منطقة إدارية للدولة.

وعموما فإن أبسط تعريف للولاية في الجزائر هو أنها منطقة إدارية على جزء من إقليم الدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المادي وتقوم بنشاط سياسي واقتصادي واجتماعي وثقافي تحت إشراف ورقابة السلطة المركزية ويتولى إدارة الولاية كل من : الوالي ومجلس الولاية والهيئة التنفيذية.

(1) وثائق إدارية بالإدارة المحلية، ولاية تبسة.

وهي الوحدة التي تصل بين السلطة المركزية والهيئات اللامركزية وتتمتع بإقليم واسع ومقر خاص بها وتسهل في مجمل عملها على الحفاظ على وحدة إقليمية منحت لها الشخصية المعنوية والاستقلال المالي ولها سلطة سياسية انسجام وتوازن بين المصلحة الإقليمية والمصلحة العامة للدولة، وتعد الولاية بأنها أوضح صورة للنظام اللامركزي لأنها تسيّر وتدار من طرف جهازين (جهاز معين من طرف السلطات الإدارية المركزية وهو الوالي وجهاز منتخب محلي وهو المجلس الشعبي الولائي ومدربين تنفيذيين تحت إشراف الوالي).

فالوالي هو ممثل السلطة المركزية للولاية ويعين بموجب مرسوم ويمثل سلطة الدولة في هذا الإقليم ويعتبر مندوب الحكومة والممثل المباشر والوحيد لكل الوزراء ويختص بتنفيذ القوانين في نطاق الولاية، وكذلك المحافظة على النظام العام وأمن الدولة ويمثل الدولة أمام القضاء بالإضافة لذلك فإن كل العمليات المالية التي تجرى في نطاق الولاية هو الذي يختص بإصدار أوامر الصرف لها، أما عن المجلس الشعبي فإنه يمثل الديمقراطية في الولاية، حيث يتشكل عبر عملية الانتخاب بين المواطنين الذين يقيمون في دائرة الولاية ولذلك فهو المجلس الوحيد الذي يعمل على إشراك المواطنين في تسيير شؤون الولاية.

2. تعريف ولاية تبسة:

عرف الولاية القانون رقم 07/12 المؤرخ في 21 فيفري 2012 المتعلق بالولاية بأن الولاية هي جماعة عمومية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ولها اختصاصات سياسية واقتصادية وثقافية واجتماعية... وأنها تشكل مقاطعة إدارية للدولة.

والباحث عن ولاية تبسة يجد أنها نشأت بموجب الأمر 69/74 المؤرخ في 02 جويلية 1974. واقع على أقصى شرق البلاد على الهضاب العليا الممتدة على مساحة قدرها 13.878 كيلومتر مربع يتبعها إداريا 12 دائرة و 28 بلدية وهي ولاية حدودية.

وطبقا للمرسوم 215/94 الذي يحدد لأجهزة الإدارة العامة هيكلها نجد أن مقر ولاية تبسة به مديريتين هما مديرية التنظيم والشؤون العامة ومديرية الإدارة المحلية، بالإضافة نجد مديريات خارجية أخرى لكنها تحت سلطة يد الوالي من الناحية الوصاية عليها ومتابعة أعمالها والتنسيق بينها وبين الحكومة.⁽¹⁾

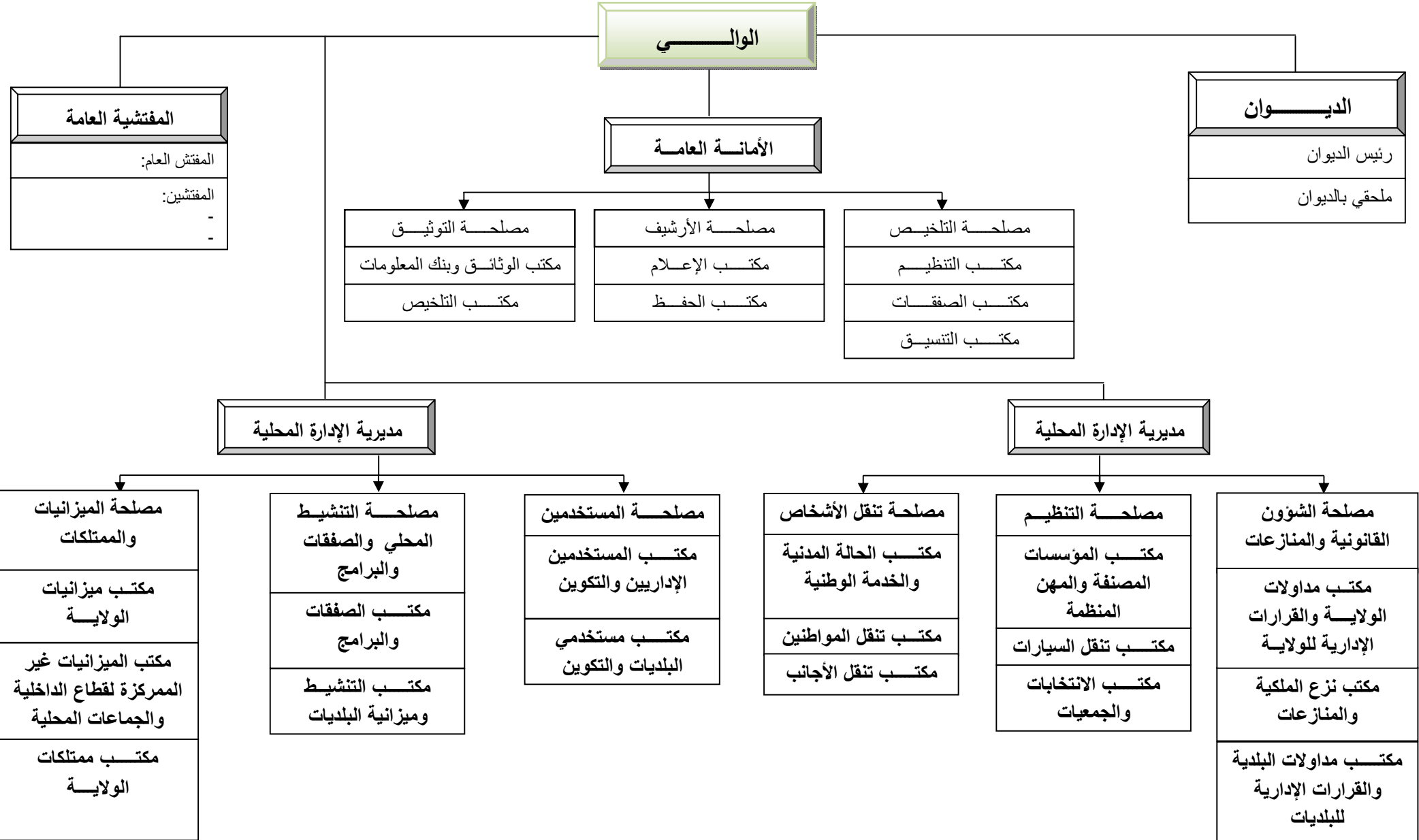
3. الهيكل التنظيمي للولاية:

ونعني به التقسيم الإداري للولاية من حيث التسلسل الإداري التنازلي وفق المسؤوليات الإدارية بدءً بالوالي وهو الشخصية البارزة على المستوى المحلي وهو الوسيط بين الإدارات المحلية والمركزية ويسهر على التطبيق الجيد لمختلف القوانين والتعليمات الصادرة عن المركزية ويلعب دورا هاما في التنسيق بين المصالح الخارجية، ثم نجد الديوان الذي يعتبر بروتوكولا للوالي كما نجد أيضا مفتشية عامة وأمانة عامة ومديرية التنظيم والشؤون العامة إضافة إلى مديرية الإدارة المحلية، وهذه الإدارات مقسمة إلى عدة أقسام حسب اتساع نشاطها وتعدد أقسامها ومكاتبها كما هو مبين من خلال الهيكل التنظيمي التالي:⁽²⁾

(1) وثائق إدارية بإدارة المحلية، ولاية تبسة.

(2) وثائق إدارية بإدارة المحلية، ولاية تبسة.

الهيكل التنظيمي للولاية:



المطلب الثاني: مديرية الإدارة المحلية:

تعتبر مديرية الإدارة المحلية هيئة تنفيذية داخل الولاية ومن أهم المديریات في الولاية، وهذا لطبيعة المهام المكلفة بها فهي بذلك تعتبر أحد فروع الإدارة العامة بالولاية ويديرها مدير معين بمرسوم رئاسي وهو مدير تنفيذي وهي تقف على تسيير الموارد البشرية، المادية والمالية وذلك من خلال ثلاث مصالح وهي كالتالي:

1. مصلحة تسيير المستخدمين: وهي تعتبر العمود الفقري للولاية من حيث المورد البشري وهي تسيير ملفات الموظفين م بداية التوظيف إلى غاية إحالتهم على التقاعد وتضم مكتبين: (1)

أولاً: مكتب تسيير مستخدمي الولاية: يقوم هذا المكتب بالوظائف التالية:

- متابعة وتسيير ملفات الموظفين.
- حفظ ومتابعة ملفات مستخدمي الولاية.
- إعداد المخطط السنوي لتسيير المورد البشري.
- الإعلان وانجاز قرارات فتح المسابقات الخاصة بالتوظيف الخارجي والامتحانات المهنية.
- إعداد ملفات الإحالة على التقاعد وإرسالها إلى الصندوق الوطني للمتقاعدين.
- متابعة القضايا الداخلية والخاصة بالمنازعات بين الإدارة والمستخدمين.

ثانياً: مكتب تسيير وتكوين مستخدمي البلديات: وهو يقوم بمراقبة الملفات الإدارية الخاصة بالموظفين التابعين للبلديات يقوم هذا المكتب بالوظائف التالية:

- مراقبة المخططات السنوية الخاصة بتسيير الموارد البشرية للبلديات.
- إحالتها على مفتشية الوظيف العمومي للمصادقة عليها.
- التنسيق بين البلديات ومصالح الوظيف العمومي للمصادقة عليه.

(1) وثائق إدارية بإدارة الإدارة المحلية، ولاية تبسة.

- التنسيق بين البلديات ومصالح الوظيف العمومي والإشراف على تكوين مستخدمي البلديات.
- تعيين الأسلاك التقنية الإدارية وتحديد شروط الالتحاق بالمناصب النوعية.

2. مصلحة الميزانيات والممتلكات: وتضم ثلاث مكاتب وهي:

أولاً: مكتب ميزانية الولاية: ويقوم بالمهام التالية:

- إعداد وتنفيذ ومراقبة ميزانية الولاية.
- مراقبة صرف الاعتمادات الموجودة في الميزانية وإعداد الميزانية الإضافية والحساب الإداري.
- التكفل بإعداد أجور مستخدمي الولاية والدوائر الدائمين والمؤقتين.
- تصنيف الفواتير الآتية من مكتب الممتلكات ومراقبتها وإرسالها إلى المراقب المالي للتأشير عليها.
- متابعة مشاريع التجهيز من حيث تسديد الفواتير.

ثانياً: مكتب ممتلكات الولاية: وينقسم إلى ثلاث فروع:

- فرع ممتلكات الولاية: يقوم بمتابعة ممتلكات الولاية والدوائر من عقارات ومنقولات.
- فرع الجرد: يقوم بإحصاء سنوي شامل للممتلكات وإنجاز فواتير شراء التجهيزات ويسجل عمليات الشراء بسجل الجرد، كما يقوم أيضاً بإعداد تقويم الجرد وإعداد محضر إعادة الجرد.
- فرع المخزن وحظيرة السيارات: حيث تخزن فيه كل الممتلكات من الوسائل والمعدات وتجهيزات أما الحظيرة فهي مسؤولة عن جميع السيارات التابعة لمصلحة الولاية.

3. مصلحة التنشيط المحلي والصفقات والبرامج: تضم مكتبين وهما:

أولاً: مكتب التنشيط وبرنامج ميزانيات البلدية: يقوم بالمهام التالية:

- المصادقة على الميزانيات والمداولات الواردة من البلديات.
- مراقبة عمليات التنازل عن أملاك البلديات بعد المعاينة الميدانية لها.

- إحصاء ممتلكات البلديات شهريا بالتنسيق مع مكاتب تسيير ممتلكات البلديات ومراقبة ملفات العجز المالي للبلديات.

ثانيا: مكتب الصفقات العمومية والبرامج: ويقوم بجملة من المهام أهمها:

- إعداد مختلف المخططات المحلية ومراقبة تسييرها وتنفيذها.
- إعداد برامج التجهيزات والاستثمارات المحلية بالتنسيق مع المصالح المعنية.
- المصادقة على صفقات الأشغال العمومية والخدمات ومتابعة تنفيذها.
- مراقبة الوثائق المتعلقة بالصفقات العمومية.⁽¹⁾

المطلب الثالث: تفرغ وتوزيع البيانات.

1. المحور الأول: البيانات الشخصية.

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص الباحثين وخلفياتهم وكثيرا ما يعتمد عليها لمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية، حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها كما اشتملت استمارة هذه الدراسة على محور خاص بالبيانات الشخصية ضم خمسة أسئلة تتعلق بالجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية والمنصب.

• الجدول رقم (03): يبين توزيع الباحثين حسب الجنس.

النوع	التوزيع	النسبة المئوية (%)
ذكر	12	42,85
أنثى	16	57,14
المجموع	28	100

بين الجدول أعلاه توزيع الباحثين حسب النوع، حيث بلغت نسبة الذكور 42,85% بينما قدرت

نسبة الإناث 57,14% وبذلك يتجاوز عدد الإناث الباحثين عدد الذكور بنسبة 14,29%، وتبدو نسبة

(1) وثائق إدارية بإدارة المحلية، ولاية تبسة.

الإناث مرتفعة قليلا على نسبة الذكور وهذا الفارق في الحقيقة لا ينقص من دور الرجل وأهميته في عالم الشغل، غير أنه يمكن أن يرجع السبب إلى كون العينة محل الدراسة اشتملت على عدد الموظفين أكبر من عدد الموظفين داخل الإدارة المحلية.

• الجدول رقم (04): يوضح توزيع المبحوثين حسب السن.

النسبة المئوية (%)	التوزيع	السن
39,28	11	35 - 25
35,71	10	46 - 36
25	07	57 - 47
/	/	57 فما فوق
100	28	المجموع

يعد تحديد السن من أهم محددات خصائص العينة المدروسة، وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجيات محددة، وانطلاقا من هذا الجدول نلاحظ أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 25-35 سنة يحتلون أكبر نسبة والمقدرة بـ 39,28%، ويمكن تفسير ذلك بأن هذه المرحلة هي مرحلة الشباب الذين يتمتعون بطاقة هائلة ولهم قدرات كبيرة في تقديم الجديد في العمل، وفي المرتبة الثانية الفئة 36-46 سنة وذلك بنسبة 35,71% وتعد هذه المرحلة مرحلة البذل وتفجير القدرات. لتأتي في المرحلة الثالثة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 47-57 سنة حيث بلغت 25% وهم الأفراد الأكثر خبرة في العمل والقادرين على تحمل المسؤوليات.

• الجدول رقم (05): يوضح توزيع المبحوثين بحسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية (%)	التوزيع	المستوى التعليمي
3,57	1	جامعي (ما بعد التدرج)
42,85	12	جامعي
17,85	05	خريج معاهد ومراكز التكوين
35,71	10	ثانوي
%100	28	المجموع

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على مواكبة ومتابعة الجديد وعلى درجة من الوعي بأهمية الاتصال داخل الإدارة بكل أنواعه، كما أن له تأثير كبير على مستوى الموظف من خلال تقديمه لخدمة وتوزيع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى أربعة فئات رئيسية، يحتل فيها الجامعيون المرتبة الأولى بنسبة 42,85% وهذه النسبة ترجع إلى كثرة التخصصات الجامعية الحديثة والتي تهتم بالتكوين في مجال الإدارة وكل ما يتعلق بالاتصالات وخريجي المدرسة العليا للإدارة من جهة وحاجة الإدارة إلى إطارات لتسيير شؤونها من جهة أخرى، كما أن العينة المدروسة كلها تعمل في المكاتب تتطلب مجهودات فكرية.

بينما قدرت نسبة الثانوية بـ 35,71% وهي نسبة كبيرة نظرا لمسابقات داخل الوظيفي العمومي التي تتطلب المستوى الثانوي، ليأتي في المرتبة الثالثة خريجي المعاهد ومراكز التكوين بـ 17,85% وهي نسبة كبيرة نوعا ما لأهمية تكوين هذه المعاهد والمراكز التي لها علاقة كبيرة بالإدارات وعلى رأسها المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني للتسيير لولاية تبسة، ليأتي في الأخير ذي المستوى الجامعي ما بعد التدرج بنسبة ضعيفة نظرا لما هذه الفئة من اهتمامات أخرى، ورفض الوظيف العمومي لهم بسبب مستواهم الأعلى من جهة أخرى

• الجدول رقم (06): يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية.

الأقدمية بالسنوات	التوزيع	النسبة المئوية (%)
10 - 5	15	53,57
15 - 11	3	10,71
21 - 16	05	17,85
21 سنة فأكثر	05	17,85
المجموع	28	%100

إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة تمكنه من أداء العمال بصورة جيدة، مما على إدارة الولاية،

بفوائد للتقدم نحو الأفضل.

حيث احتلت المرتبة الأولى نسبة الموظفين ذوي أقدمية تتراوح من 05 سنوات 10 سنوات والتي

قدرت بنسبة 53,57%، نظرا لكون المؤسسات الجزائرية تحاول التجديد في مواردها البشرية للاستفادة من

الطبقات الفكرية التي تخرجها الجامعات الجزائرية.

وتتقاسم المرتبة الثانية كل من الموظفين ذوي أقدمية من 16 - 21 سنة و 21 سنة فأكثر بنسبة

17,85%.

وفي المرتبة الثالثة والأخيرة الموظفين ذوي أقدمية من 11 - 15 سنة.

• الجدول رقم (07): يبين توزيع المبحوثين بحسب الوظيفة.

الوظيفة	التوزيع	النسبة المئوية (%)
رئيس مكتب	06	21,42
مهندس	03	10,71
إعلام آلي	03	10,71
متصرف إداري	05	17,85
ملحق إداري	11	39,28
موظف في إطار عقود الإدماج	00	00
المجموع	28	%100

من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول أعلاه تبين أن ملحق إداري، هم الأكثر مبحوثين وهي أعلى نسبة في الجدول، ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل والاتصال بين المصالح والإدارات لتقديم خدمات وانجاز المهام الإدارية المختلفة في الولاية.

ليأتي فيما بعد رؤساء المكاتب بنسبة 21,42%، ويعد يأتي متصرف إداري بنسبة 17,85%.

أما في المرتبة الأخيرة وبنسبة منخفضة يأتي كل من مهندسي وإعلام آلي، ويرجع ذلك إلى كون العينة محل الدراسة اشتملت على عدة قليلة من مهندسي وإعلام آلي داخل الإدارة المحلية.

2. المحور الثاني: الاتصال العمومي ومكانته في التنظيم الهيكلي في الولاية.

• الجدول رقم (08): يوضح مفهوم الاتصال العمومي.

النسبة المئوية (%)	التوزيع	الاتصال العمومي
3,57	01	اتصال سياسي
42,85	12	اتصال اجتماعي
50	14	اتصال مؤسساتي
00	00	اتصال جماهيري
3,57	01	اتصال جمعي
%100	28	المجموع

إن قراءة معطيات هذا الجدول يظهر أن معظم مفردات العينة يروا أن الاتصال العمومي هو اتصال مؤسسات باعتباره مرتبط بمؤسسة عمومية لها اتصال داخلي مع الموظفين واتصال خارجي مع المواطنين لذلك ظهر بنسبة 50%.

أما في المرتبة الثانية جاء الاتصال الاجتماعي بنسبة 42,85% باعتبار أن الاتصال العمومي يقوم داخل نسق اجتماعي من خلال نقل أفكار جديده من طرف إلى طرف ثاني وتطوير المعارف ودفع الوعي الاجتماعي داخل المجتمع.

أما في الأخير يأتي كل من الاتصال الجموعي والاتصال السياسي بنسبة ضئيلة تقدر بـ 3,57%. نستنتج أن مسألة توصيف الاتصال العمومي كاتصال اجتماعي واتصال مؤسساتي، يظهر بأن المبحوثين صنفوه وفق المؤسسات التي يعملون بداخلها وذلك بدمجه مع أنواع أخرى للاتصال.

• الجدول رقم (09): يوضح الوسائل التي توفرها الإدارة المحلية لتقدم الخدمة العامة.

الوسائل	التوزيع	النسبة(%)
الإعلانات	11	39,28
الاتصال المباشر	08	28,57
الندوات	03	10,71
الملتقيات	02	7,14
الملصقات	03	10,71
وسائل الاتصال الجماهيري	01	3,57
المجموع	28	%100

تفحص الأرقام الواردة في الجدول أعلاه تظهر تباينا في الوسائل التي توفرها الإدارة المحلية في

تقديم خدمة عمومة والاتصال بينها وبين الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي كما يمكن ترتيبها كالاتي:

الإعلانات بنسبة 39,28% ومعظمها تتمثل في بعض القرارات والتعليمات والإعلان عن مسابقات

توظيف.

الاتصال المباشر بنسبة 28.57% وتتمثل في الاتصال الشخصي مع المسؤول مباشرة ويكون ذلك

في أيام الاستقبال.

كل من الملصقات والندوات بنسبة 10,71% وفي الأخير يأتي وسائل الإعلام عامة وخاصة منها

محلية (إذاعة، صحافة مكتوبة)، نسبة ضئيلة قدرت بـ 3,57%.

- الجدول رقم (10): يوضح الصفقات التي يتصف بها مسؤول في الإدارة المحلية في عملية الاتصال.

الصفات	التوزيع	النسبة المئوية (%)
القدرة على الإقناع	09	32,14
التحكم في اللغات	00	00
القدرة على مواجهة المشاكل	08	28,57
القدرة على الإرشاد والتوجيه	11	39,28
المجموع	28	100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أهم صفة يتمتع بها مسؤول الإدارة المحلية هي صفة القدرة على

الإرشاد والتوجيه حيث بلغت نسبتها بـ 39,28% وهذا ما لمسناه من خلال دراسة الميدان داخل الإدارة المحلية بولاية تبسة وكيفية إقناع المواطنين وتوجيههم إلى مصالح أخرى.

متبوعة بصفة القدرة على إقناع نسبة 32,14%، وصفة القدرة على مواجهة المشاكل بنسبة 28,57%.

أما في الأخير تأتي صفة التحكم في اللغات بنسبة معدومة، وعليه تكتشف أن المسؤول في الإدارة

المحلية لا يشترط عليه التحكم في اللغات كشرط أساسي بقيامه بعملية الاتصال سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي.

- الجدول رقم (11): يوضح كيفية الاتصال بين الموظفين والمسؤولين.

طريقة الاتصال	التوزيع	النسبة المئوية (%)
الاجتماعات	03	10,71
الهاتف	04	14,28
المراسلات الإدارية	12	42,85
اتصال إداري	09	32,14
المجموع	28	%100

من خلال الجدول يمكن ترتيب وسائل أو طرق اتصال الموظفين بالمسؤولين كالتالي:

- في المرتبة الأولى نجد المراسلات الإدارية، حيث تختل نسبة 42,85% والتي يعتمد عليها الموظفون والعمال للاتصال بمسؤوليهم المباشرين والمصالح الأخرى معتمدين على المراسلات الإدارية باعتبارها الصفة الشرعية داخل الإدارة المحلية.

- في المرتبة الثانية نجد الاتصال الإداري بنسبة 32,14%.

- في المرتبة الثالثة عادت لاستخدامات الهاتف بنسبة 14,28%.

- أما المرتبة الرابعة فتمثلها الاجتماعات بنسبة 10,71%.

• الجدول رقم (12): يوضح درجة تقديم الشكاوى من قبل الموظفين.

النسبة المئوية (%)	التوزيع	درجة تقديم الشكاوى
3,57	01	دائما
89,28	25	أحيانا
7,14	02	أبدا
100%	28	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم الموظفين يقدمون مشاكلهم في شكل شكاوى للمسؤولين

والتي قدرت نسبتهم في كل من الاحتمالين دائما وأحيانا بنسبة 3,57% و 89,28% في حين نجد النسبة

المتبقية والتي قدرت بـ 7,14% عدم تقديمها لاقتناع أن هذه الشكاوى لا تأخذ بعين الاعتبار.

• الجدول رقم (13): يوضح الجهة التي تقديم إليها الشكاوى من قبل الموظفين.

النسبة المئوية (%)	التوزيع	الجهة/ المصلحة
00	00	رئيس الديوان
21,42	06	مصلحة المستخدمين
7,14	02	مديرية التنظيم والشؤون العامة
71,42	20	المسؤول المباشر
100%	28	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نستخلص وجود احترام للسلم الإداري عند تقديم الشكاوى من قبل الموظفين، حيث تقدم أولاً للمسؤول المباشر بنسبة 71,42%، ثم تقدم بعد ذلك لمصلحة المستخدمين بنسبة 21,42%، ثم تقدم فيما بعد إلى مديرية التنظيم والشؤون العامة بنسبة 7,14%.

أما الاحتمال المتبقي في هذه السلسلة فهو رئيس الديوان فاخياره كان منعماً باعتبار أن الموظفين داخل مصلحة الإدارة المحلية يتكفلون بحل مشاكلهم داخل هذه المصلحة دون اللجوء إلى رئيس الديوان.

• الجدول رقم (14): يوضح طريقة تلقي الرد عن الشكاوى من قبل الموظفين.

طريقة الرد	التوزيع	النسبة المئوية (%)
رد كتابيا	16	57,14
اتصال هاتفي	03	10,75
مقابلة	08	28,57
وسائط بشرية	01	3,57
المجموع	28	%100

من خلال الجدول يمكن ترتيب طرق رد المسؤولين على شكاوى الموظفين والعمال كالتالي:

- الرد كتابيا أولاً، حيث بلغ نسبة 57,14%.
 - وتليه المقابلة "الشخصية" بنسبة 28,57% وتكون مع المسؤول المباشر.
 - والاتصال الهاتفي في المرتبة "الدرجة" الثالثة بنسبة 10,75%.
 - وفي الأخير نجد أن الوسائط البشرية نستغل بنسب ضئيلة وقدرت بنسبة 3,57%
- نستنتج أن الاتصال بين المسؤولين والموظفين يكون أكثر مرونة من خلال استخدام وسائل الاتصال بصفة عامة وتوظيف الرد الكتابي كطريقة أساسية بصفة خاصة.

- الجدول رقم (15): يوضح وجود مشاكل في الاتصال بين المسؤولين والمواطنين.

الاحتمالات	التوزيع	النسبة المئوية (%)
دائما	07	25
أحيانا	19	67,85
أبدا	02	7,14
المجموع	28	%100

بعد تفحص الأرقام الواردة أعلاه في الجدول يتبين وجود مشاكل في الاتصال بين المسؤولين والموظفين حيث صرح المبحوثون بذلك بنسبة قدرت في الاحتمالين " دائما" وأحيانا" بنسب جد عالية 25% و 67,87%، أما باقي المبحوثين نسبة متدنية 7,14% فهم يفندون وجود مشاكل اتصالية بين الطرفين إذ أن المسؤولين حسب رأيهم " الشخصي" مستعدون دائما للاتصال بجميع الأطراف. وعلى العموم فإن المسؤولين أيضا اعترفوا بوجود هذه المشاكل وأرجعوا ذلك إلى خلفيات وذهنيات البعض الآخر.

- الجدول رقم (16): يوضح وجود مشاكل في الاتصال بين المسؤولين والموظفين والعمال.

الاحتمالات	التوزيع	النسبة المئوية (%)
دائما	07	25
أحيانا	19	67,85
أبدا	02	7,14
المجموع	28	%100

بعد تفحص الأرقام الواردة أعلاه في الجدول عن وجود مشاكل في الاتصال بين المسؤولين والموظفين والعمال، حيث صرح المبحوثون بذلك بنسبة ظهرت في كل من الاحتمالين " دائما" وأحيانا" قدرت بـ 25% و 67,87%، وهم يرجعون ذلك إلى عدة أسباب سنتعرف عليها في الجدول اللاحق. أما باقي المبحوثين بنسبة 7,14% يفندون وجود أي مشاكل اتصالية بين الطرفين.

- الجدول رقم (17): يوضح أسباب المشاكل في الاتصال بين المسؤولين والموظفين.

النسبة المئوية (%)	التوزيع	اهم الاسباب
39,28	11	غياب إدارة مختصة بالاتصال الداخلي والخارجي
14,28	04	غياب المختصين في الاتصال داخل الولاية
10.71	03	غياب الإمكانيات المادية والمعنوية الخاصة بذلك
28,87	08	نقص الوسائل الاتصالية الحديثة المسخرة في الولاية
%100	26	المجموع

من خلال الجدول وحسب إجابة المبحوثين يمكن ترتيب أهم أسباب الخلل الوظيفي الاتصالي

الموجود بين المسؤولين والموظفين والعمال كآتي:

- غياب إدارة مختصة بالاتصال الداخلي والخارجي بنسبة ساحقة قدرة بـ39,28% حيث يرى الجمهور الداخلي أن وجود هذه الإدارة له وظيفة مهمة داخل الولاية وخارجها.
- نقص الوسائل الاتصالية الحديثة المسخرة في الولاية لتحقيق اتصال داخلي وخارجي بشكل دائم بنسبة 28,87% وتفتقد الولاية إلى وسائل اتصالية حديثة الإنترنت والموقع الإلكتروني والتي لها دور كبير في المؤسسات الخاصة.
- غياب المختصين في الولاية بنسبة 14,28% حيث يرى أفراد العينة أن وجود مختصين في الاتصال من شأنه التقريب بين جميع الأطراف.
- غياب الإمكانيات المادية والمعنوية الخاصة بذلك والتي كانت نسبتها المقدرة بـ10.71%.

3. المحور الثالث: الاتصال العمومي ومحددات الخدمة العمومية في الولاية.

• الجدول (18): يوضح كيفية الارتقاء بالخدمة العمومية بمستوى أفضل مماثلة للنظم في الخارج.

الارتقاء بالخدمة العمومية	التوزيع	النسبة المئوية (%)
توجه إداري جديد	11	39,28
استبدال اللجان التقليدية بأخرى تتحلى بروح الفريق والعمل الجماعي	04	14,28
استبدال أسلوب الإدارة الورقية بالأسلوب الإلكتروني	13	46.42
المجموع	28	%100

يوضح الجدول أعلاه ملامح الارتقاء بالخدمة العمومية بمستوى يضاهاى المستوى الأفضل بالنظم المماثلة بالخارج ضمن السعي لتقديم الخدمة العمومية على أكمل وجه لذلك نجد أن معظم الباحثين ذهبوا إلى استبدال أسلوب الإدارة الورقية بالأسلوب الإلكتروني والذي قدر نسبة 46.42% ومنه نستنتج أن معظمهم يفضل الإدارة الإلكترونية على أسلوب الإدارة الورقية التقليدي التي لأنها تؤدي الخدمات لطالبيها دون أن ينتقلوا لمقر المؤسسات العمومية، وذلك باستخدام شبكات الإنترنت وتليه في المرتبة الثانية توجه إداري جديد بنسبة 39,28%، وفي الأخير تأتي استبدال اللجان التقليدية بأخرى تتحلى بروح الفريق والعمل الجماعي بنسبة 14,28%.

• الجدول رقم (19): يوضح الوسائل الجماهيرية المتاحة للاتصال بالمواطنين.

الوسائل الجماهيرية	التوزيع	النسبة (%)
الصحافة المكتوبة	20	71,42
التلفزيون	07	25
الراديو	01	3,57
المجموع	28	%100

من خلال الجدول أعلاه يوضح لنا الوسائل الجماهيرية المتاحة للاتصال بالمواطنين كالاتي:

- الصحافة المكتوبة بنسبة 71,42% والتي يمكن للمواطنين الحصول عليها في أي وقت والاطلاع على أخرى المستجدات حول الوضع العام للمجتمع.
- التلفزيون بنسبة 25% وذلك من خلال متابعة الرسائل الإعلامية المقدمة والتي تتمثل في الإعلانات... إلخ.

وفي الأخير الراديو بنسبة 3,57%.

يعود أسباب احتلال الصحافة المكتوبة للمرتبة الأولى إلى أن إمكانية العودة للمكتوب واردة كما أن توثيق الصحف لأشكال الاتصال وثيقة رسمية.

- الجدول رقم (20): يوضح الرسائل الإعلامية التي لها أكثر قدرة وفعالية في التأثير والإقناع.

النسبة المئوية (%)	التوزيع	الرسائل الإعلامية
35,71	10	رسائل عبر الصحافة المكتوبة
00	00	رسائل عبر الراديو
64,28	18	رسائل عبر التلفزيون
%100	28	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الرسائل الإعلامية لها أكثر قدرة وفعالية في التأثير والإقناع هي الوسائل الإعلامية عبر التلفزيون بنسبة 64,28% ونستنتج من ذلك أن الرسائل الإعلامية التلفزيونية الحاملة لكل من الصور والصوت لها تأثير كبير في إقناع المواطنين وتنمية الوعي الاجتماعي داخل المجتمع.

- أما في المرتبة الثانية تأتي الوسائل الإعلامية عبر الصحافة بنسبة قدرة بـ 35,71% وذلك باعتبار أن الصحيفة ورقية يمكن الرجوع إليها حتى في أماكن مزاوله العمل.
- أما المرتبة الأخيرة جاءت الرسائل الإعلامية عبر الراديو وكانت نسبتها معدومة تماما.

وهذا السبب لا يرجع إلى عدم فعالية هذه الرسائل ويمكن إرجاعه إلى فئة المبحوثين أثناء مزاولتهم العمل.

- الجدول رقم (21): يوضح المبادرات الإدارية التي تقدم لتحسين الخدمة العمومية.

النسبة (%)	التوزيع	المبادرات الإدارية
46,42	13	فتح قنوات اتصالية مباشرة
32,14	09	استخدام الإدارة الإلكترونية
21,42	06	توفير اتصال دائم وثابت إلكتروني
%100	28	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نستنتج مدى بعد الإدارة المحلية الجزائرية في تقديم مبادرات إدارية لتقديم أحسن الخدمات لجمهورها الداخلي والخارجي وهذا من خلال قلة نسب الاحتمالات الموضحة ، حيث نجد نسبة الموظفين الذين يريدون فتح قناة اتصالية مباشرة بنسبة 46, 42% ليجدوا سهولة الاتصال بالمسؤولين والتعرف على مشاكل المواطنين والموظفين وتقريب الإدارة منهم.

- استخدام إدارة إلكترونية بنسبة 32,14% من أجل تزويد المواطنين بالمعلومات التي يحتاجونها من خلال مواقع إلكترونية توفرها الولاية دون التنقل إلى مقرها.
- وفي الخير نجد توفير اتصال دائم وثابت إلكتروني بنسبة ضعيفة قدرة ب 21,42% لأن المواطن لا يمكنه الاتصال المباشر بالمسؤولين خلال وسائل الاتصال على سبيل المثال الهاتف.

- الجدول رقم (22): يوضح مظاهر تقريب الإدارة المحلية من المواطن.

النسبة المئوية (%)	التوزيع	المظاهر
39,28	11	مظاهر جيدة
39,28	11	متوسطة
21,42	06	لا توجد أصلا
%100	28	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن الإدارة المحلية تعمل على تقديم الخدمة العمومية في أفضل أشكالها

ومظاهرها ويظهر لنا ذلك من خلال المعطيات لتالية:

- أولا مظاهر جيدة ومتوسطة قدرة بنسبة 39,28% وذلك يدل على أن المؤسسات العمومية تعمل على تحسين صورتها الذهنية من خلال مظاهر جيدة تضع الخدمات العمومية ، أما النسبة المنخفضة والتي تقدر بـ 21,42% تكشف على غياب أدنى مظهر من المظاهر الجيدة لتقريب الإدارة من المواطن.

- الجدول رقم (23): يوضح ما مدى اهتمام الولاية بمشاكل المواطنين.

الاحتمالات	التوزيع	النسبة المئوية (%)
دائما	03	10,71
أحيانا	20	71,42
أبدا	05	17,85
المجموع	28	%100

تكشف أرقام الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين ونسبة 71,42% في احتمال "أحيانا" يرون اهتمام

المسؤولين بمعرفة مشاكل مواطنيهم ويؤكدون أن المسؤولين يهتمون بمصالح المواطن، أما بنسبة الاحتمال "أبدا" المقدرة بـ 17,85% يؤكدون أن المسؤولون يهتمون بمصالحهم فقط.

أما بنسبة منخفضة والمقدرة بـ 10,71% يؤكدون على وجود اهتمام لدى المسؤولين بمشاكل

المواطنين وهذا ما أكده المسؤولون لنا من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها.

- الجدول رقم (24): يوضح الإجراءات التي تتبعها الإدارة المحلية لحل المشاكل.

الإجراءات التي تتبعها الإدارة المحلية لحل المشاكل	التوزيع	النسبة المئوية (%)
إقناع المواطنين بحلها في أقرب الآجال	13	46,42
إقناع المواطنين بالمجهودات المبذولة لخدمتهم	10	35,71
إطلاع المواطنين على المشاكل التي تواجه المسؤولين في الولاية	05	17,85
المجموع	28	%100

تفصح أرقام الجدول أعلاه عن غياب بعض الأنشطة والإجراءات الاتصالية المهمة في عمل الإدارة

المحلية لحل المشاكل حيث يمكن ترتيب هذه الإجراءات كالتالي:

إقناع المواطنين بحلها في أقرب الآجال بلغت نسبتها 46,42% في حين أن أغلبية المبحوثين أكدوا

قيام المسؤولين بهذا الدور لإقناع المواطنين بحل المشاكل التي تواجههم قدر الإمكان.

فيما كانت نسبة إقناع المواطنين بالمجهودات المبذولة لخدمتهم مقدرة بـ 35,71% من المبحوثين

يرو أن المسؤولين يعملون على اطلاعهم بمجهوداتهم في خدمة السكان المحليين باعتمادهم على بعض

القنوات الاتصالية، وفي الأخير إطلاع المواطنين على المشاكل التي تواجه المسؤولين في الولاية حيث قدرة

بنسبة 17,85%، حيث يؤكد أفراد العينة على قيام المسؤولين بذلك خاصة أثناء تعذرهم القيام ببعض

الخدمات للمواطنين. ومنه نستنتج أن الإدارة الناجحة هي التي تعمل على إشراك جمهورها الداخلي والخارجي

في القرارات وإبلاغه بالخطط والسياسات والمجهودات المبذولة لخدمته بالإضافة إلى اطلاعهم على أي طارئ

أو مشكل.

• الجدول رقم (25): يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة المحلية وعلاقتها بالمواطن.

النسبة المئوية (%)	التوزيع	دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالإدارة والمواطن
57,1	13	تنمية الوعي السياسي والاقتصادي للمواطنين بالوحدة المحلية
35,71	10	عرض حقائق كاملة على الرأي العام المحلي
00	00	الاطلاع وقياس اتجاهات الرأي العام المحلي
7,14	02	الاقتناع بأهمية الاتصال العمومي في التأثير على الرأي العام المحلي
100	28	المجموع

من خلال قراءة الجدول يتبين لنا دور التكنولوجيات الحديثة التي تعتمدها الإدارة المحلية في تقريب

الإدارة من المواطن واطلاعه بالبرامج والمخططات الموجودة داخل الولاية حيث تظهر لنا أن الإدارة المحلية

تعتمد على هذه التكنولوجيات من أجل تنمية الوعي السياسي والاقتصادي للمواطنين بالوحدة المحلية حيث

ظهرت نسبة 57,14% وثانيا كان عرض حقائق كاملة على الرأي العام المحلي بنسبة قدرة بـ 35,71% وفي المرتبة الثالثة جاءت أهمية الاتصال العمومي بنسبة ضئيلة قدرة بـ 7,14% وهذا راجع لعدم وضوح وأهمية الاتصال العمومي داخل الإدارة المحلية وتداخله مع أنواع أخرى من الاتصال.

أما أخيرا جاء الاطلاع وقياس اتجاهات الرأي العام المحلي بنسبة معدومة

ونستنتج من خلال هذا الجدول أن الاهتمام بتمية الوعي السياسي والاقتصادي جاء من أجل تكوين درجة عالية من الثقافة تؤهل المواطنين والموظفين لفهم القضايا والشؤون المحلية وبالتالي تحقيق المشاركة فيها ومسح كل الآراء السلبية لدى المواطنين وذلك من خلال الاتصال العمومي والذي يظهر ويتجسد في فتح المجال لتقديم ومناقشة الاقتراحات المقدمة، مع العمل على تدعيم هذه الاتصالات بين المواطنين والقيادات المحلية من أجل توطيد العلاقة بين المواطن والإدارة.

• الجدول رقم (26): يوضح الأساليب الاتصالية المستخدمة لتقريب الإدارة من المواطن للاطلاع على انشغالاته.

النسبة المئوية (%)	التوزيع	الأساليب الاتصالية المستخدمة
42,85	13	موقع الولاية في الإنترنت
3,57	10	مظاهر الحكومة الإلكترونية
53,57	05	عبر شبكات التواصل الاجتماعي
100	28	المجموع

إن قراءة معطيات هذا الجدول تظهر أن معظم مفردات العينة يرو بأن الوسيلة الاتصالية المستحدثة والأكثر استخداما من قبل المواطنين والإدارة المحلية هي شبكات التواصل الاجتماعي والمتمثلة في صفحة الفيس بوك التي من خلالها يتم نشر كل ما يتعلق بالولاية وخدمات المواطن والتي قدرت نسبتها بـ 53,57%. أما في المرتبة الثانية تأتي استخدام موقع الولاية في الإنترنت والذي قدر بنسبة 42,85% والتي كانت أكثر استخداما من قبل الموظفين.

أما أخيرا تأتي مظاهر الحكومة الإلكترونية بنسبة ضئيلة أو منعدمة قدرة بـ 3,57% ويعود ذلك إلى عدم توفر مثل هذه المعاملات الإدارية باعتبار أن الإدارة التقليدية لازالت تعتمد على الأسلوب اليدوي والأوراق بنسبة كبيرة.

• الجدول رقم(27): يوضح الآليات التي توفرها الإدارة المحلية لتقييم خدمة عامة إعلاميا.

النسبة المئوية (%)	التوزيع	الآليات التي توفرها الإدارة المحلية لتقييم خدمة عام إعلامية
3,57	01	توفير قناة حرة مستقلة لتدفق المعلومات والأخبار للمجتمع
42,85	12	منبر حر للنقاش العام
53,57	15	توفير إدارة للرقابة باسم الصالح العام
100	28	المجموع

عند قراءتنا للجدول أعلاه الذي يوضح الآليات التي توفرها الإدارة المحلية لتقديم خدمة عامة

إعلاميا، حيث نجد إجابات المبحوثين كالتالي:

- توفير إدارة للرقابة باسم الصالح العام والمقدرة بنسبة 53,57% وذلك باعتباره أداة لرصد أداء المؤسسات العامة من أجل تقديم خدمة عامة إعلامية ديمقراطية من خلال اشتراك الأفراد في تكوين محتواها.
- توفير منبر حر للنقاش العام قدرة بنسبة 42,85% من أجل خلق مجال عام والذي يدفع نحو زيادة دور المواطنين في المشاركة السياسية والاقتصادية والثقافية.
- توفير قناة حرة مستقلة لتدفق المعلومات والأخبار للمجتمع تأتي بنسبة ضئيلة قدرة بـ 3,57% وهذا ما لا يسمح بتمكين المواطنين من مستوى معرفتهم بالشؤون العامة.

- الجدول رقم (28): يوضح المعوقات الأساسية التي تواجه الإدارة العامة في تقديم وأداء الخدمة العمومية.

المعوقات التي تواجه تقديم خدمة عمومية	التوزيع	النسبة المئوية (%)
رسم السياسات والتخطيط	14	50
التنفيذ وإدارة الموارد البشرية	01	3,57
المراقبة والتقييم	09	32,14
تكنولوجيا المعلومات والمعاملات الإلكترونية	04	14,28
المجموع	28	100

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن أهم المشكلات الأساسية التي تواجه الإدارة العامة في تقديم

خدماتها والقيام بوظائفها كالاتي:

- رسم السياسات والتخطيط جاءت بنسبة قدرة ب 50%، حيث يلاحظ افتقاد الإدارة العامة بشكل عام إلى نهج التخطيط الاستراتيجي والرأي الواضحة لمعالم وخطط بعيدة ومتوسطة المدى منبثقة عنها.
- المراقبة والتقييم جاءت بنسبة 32,14% حيث يلاحظ عدم تطبيق الرقابة والمساءلة والمحاسبة بطريقة فعالة ومجدية في إطار تأدية الوظيفة.
- تكنولوجيا المعلومات والمعاملات الإلكترونية بنسبة 14,28% افتقار الإدارة المحلية إلى الوحدات المعلوماتية وغياب الأطر التشريعية والنصوص التطبيقية العادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- أما في الأخير التنفيذ وإدارة الموارد البشرية بنسبة 3,57% .

• الجدول رقم (29): يوضح مقترحات لوصف التحديات التي تواجهها الإدارة المحلية.

النسبة المئوية (%)	التوزيع	الحلول المقترحة
14,28	04	تفعيل التكنولوجيا الحديثة للاتصال
7,14	02	بلورة أفكار جديدة وفعالة لحل مشاكل الإدارة
3,57	01	إيجاد حلول لتسهيل عملية تجسيد القوانين
7,14	02	إعطاء ديناميكية جديدة لتأطير وتسيير الموظفين
67,85	19	الممتنعين
%100	28	المجموع

من خلال قراءة المعطيات التي في الجدول يتبين لنا أن نسبة 14,28% من مفردات العينة اقترحوا

تفعيل التكنولوجيا الحديثة للاتصال، بينما نسبة 7,14% منهم اقترحوا ضرورة بلورة أفكار جديدة وفعالة لحل مشاكل الإدارة وإعطاء ديناميكية جديدة لتأطير وتسيير الموظفين.

• كما سجلت نسبة إيجاد حلول لتسهيل عملية تجسيد القوانين 3,57% في حين امتنعت نسبة 67,85% عن تقديم أي مقترحات.

• ونلاحظ من خلال هذا الجدول أن النسبة الأكبر لم تقدم أي مقترحات أو تفسيرات " مبررات " وهذا الارتفاع الملحوظ بالنسبة قد يعود أساسا لعدم اهتمام " استيعاب " الموظفين داخل الإدارة المحلية لجل التحديات التي تواجهها هذه الأخيرة، وهذا ما يؤدي إلى تعطيل سير العمل في بعض الأحيان وبالتالي تعطيل مصالح المواطنين ما يحول دون تقديم الخدمة العمومية على الوجه الأنسب والصحيح من جهة ويخلق مشاكل في الاتصال داخل المصالح والموظفين من جهة أخرى.



الخاتمة العامة

1. نتائج الدراسة الميدانية.

2. النتائج العامة للدراسة.

3. خاتمة.



1. نتائج الدراسة الميدانية:

1- إن أغلبية أفراد مجتمع البحث والذي قدر بالنصف يرو بأن الاتصال العمومي هو اتصال مؤسساتي باعتبار أن المبحوثين يعملون داخل مؤسسة عمومية لذلك تم ربط هذا الأخير بالمؤسسة التي لها اتصال داخلي مع موظفيها واتصال خارجي مع المواطنين.

2- إن أغلبية أفراد العينة المدروسة والذي قدر بثلاثة أرباع من المبحوثين يرو بأن أكثر الوسائل التي تستخدمها الإدارة المحلية في تقديم خدمة عامة هي الإعلانات والتي تتمثل في القرارات والتعليمات والإعلان عن المسابقات، تليها بعد ذلك الاتصال المباشر ويتمثل في اتصال شخصي مع المسؤول مباشرة.

3- أظهرت الدراسة أن معظم مستجوبين يرو بأن مسؤول الإدارة المحلية لا بد من أن يتصف بالقدرة على الإرشاد والتوجيه، والقدرة على الإقناع كأهم الصفات التي لا بد من توفرها في مسؤول الإدارة المحلية لتكون له القدرة على تقديم خدمة عمومية، وتقديم رسالة دون عائق سواء مع المواطن او مع الموظف.

4- أظهرت الدراسة أن معظم أفراد العينة يتم الاتصال بينها وبين المسؤولين باستخدام المراسلات الإدارية باعتبارها الوثيقة الإدارية الأكثر شرعية داخل الإدارة المحلية.

5- يؤكد معظم المبحوثين على احترام السلم الإداري عند تقديم الشكاوي والذي يظهر بنسبة 71,42% من خلال تقدمهم أولاً للمسؤول، ثم بعد ذلك لمصلحة المستخدمين إلى أن تنتهي المصالح في السلم الإداري بالترتيب.

6- أكدت لنا الدراسة بالرغم من تنوع وسائل الاتصال الرسمي أو الغير رسمي إلا أن الإدارة المحلية تعتمد على الرد الكتابي للموظفين والذي بلغ نسبته نصف المبحوثين وتليه المقابلة بنسبة قدرة بثلاث المبحوثين وتكون مع المسؤول مباشرة.

- 7- أكد خل المبحوثين على وجود مشاكل في الاتصال بين المسؤولين والمواطنين، وأرجعوا السبب إلى مشاكل اتصالية بين الطرفين وأيضاً إلى مرجعيات وذهنيات عند البعض الآخر.
- 8- يؤكد معظم المبحوثين على وجود مشاكل في الاتصال بين المسؤولين والموظفين ويعود أهم هذه الأسباب في الخلل الوظيفي الاتصالي هو غياب إدارة مختصة بالاتصال الداخلي والخارجي، لتقوم بهذه الوظيفة المهمة داخل الولاية وخارجها.
- 9- أكد معظم أفراد العينة بالارتقاء بالخدمة العمومية بمستوى أفضل والسعي لتقديمها على أكمل وجه، لا بد من الاعتماد على الإدارة الإلكترونية كأسلوب جديد لتقريب الإدارة من المواطن.
- 10- أظهرت الدراسة أن الوسيلة الجماهيرية المتاحة للاتصال بالمواطنين بنسبة كبيرة هي الصحافة المكتوبة باعتبار أن العودة إلى المكتوب واردة وأنها صحيفة ورقية يمكن الرجوع إليها في كل مكان.
- 11- أكد جل المبحوثين على ضرورة فتح قنوات اتصالية مباشرة مع المواطنين ليدل ذلك على وعي الإدارة المحلية، بالدور الذي يلعبه الاتصال في تقديم خدمة عمومية بطريقة إيجابية، وإعطاء فرصة للمواطن في تقديم آرائه.
- 12- وافق معظم المبحوثين على وجود مظاهر جيدة بين كل من الإدارة المحلية والمواطن وذلك من خلال العمل على تقديم صورة ذهنية جيدة لإدارة والعمل على تقديم كافة متطلبات واحتياجات المواطنين، وأيضاً على وجود اهتمام كبير للإدارة بمشاكل المواطنين ومشاكلهم، والاهتمام بمصالحهم.
- 13- عبر معظم المبحوثين حول الإجراءات التي تتبعها الإدارة المحلية لحل المشاكل المتعلقة ببعض الأنشطة الاتصالية المهمة مع المواطنين أو الموظفين في الحل الأمثل والمتمثل في إقناع المواطنين بحل هذه المشاكل في أقرب الآجال من أجل تفهم موقف الإدارة المحلية.

14- كشفت الدراسة أن دور التكنولوجيات الحديثة في الإدارة المحلية هو تقريب الإدارة من المواطنين لتكون له درجة عالية من الثقافة وفهم القضايا والشؤون المحلية من أجل مسح كل الآراء السلبية وتحقيق المشاركة في قضايا الصالح العام، وذلك من خلال فتح مجال للمناقشة والاقتراحات، وتدعيم العلاقة بين المواطن والإدارة من خلال هذه التكنولوجيات الحديثة.

15- معظم أفراد العينة وتقدر بنصف المبحوثين يفضلون استخدام أساليب اتصالية حديثة، بين المواطن والإدارة والمتمثلة في شبكات التواصل الاجتماعية (فيس بوك).

16- أظهرت الدراسة أن الآليات التي تقدمها الإدارة المحلية لتقديم خدمة عامة إعلامية هي توفير إدارة بالرقابة باعتبارها أداة لرصد أداء المؤسسات العامة أو الخاصة وديمقراطية الخدمة من خلال إشراك الأفراد في محتواها.

17- كشفت الدراسة أن أبرز المعوقات التي تواجه الإدارة العامة في تقديم لخدمة العمومية هي رسم السياسات والتخطيط والتي قدرة بنصف العينة والسبب يعود إلى افتقاد الإدارة العامة بشكل عام على النهج الإستراتيجي والرؤى الواضحة.

18- أكد خلال المبحوثين على ضرورة إدراج الإدارة الإلكترونية والتكنولوجيات الحديثة في للاتصال داخل الإدارة المحلية لسهولة الاتصال بين كل من الجمهور الداخلي والخارجي.

2. النتائج العامة للدراسة:

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول : واقع الاتصال العمومي في الإدارة المحلية الجزائرية وبالضبط في ولاية تبسة، على مجموعة نتائج ساهمة في الإجابة على الإشكالية وكذا التساؤلات والتي يمكن حصرها في ما يلي:

1- رغم تداخل الاتصال العمومي مع عدة تسميات أخرى للاتصال كالاتصال الاجتماعي والاتصال المؤسساتي إلا أنه يبقى المقياس الرئيسي لتحديد ماهية الاتصال العمومي هي الخدمة العمومية أو المصلحة العامة.

2- لا يشكل الاتصال العمومي مبحثاً معرفي فحسب بل هو اختصاص رئيسي في منظومة التكوين في مجال المهن الاتصالية، وفي هذا الاتجاه لا بد من وجود مختصين في منظومة التكوين بالمحيط المؤسساتي.

3- إن الاتصال العمومي لا ينحصر في استحداث هياكل اتصالية جديدة أو في استعمال تكنولوجيات حديثة بل هو يتجسد بالخصوص في رسم استراتيجية اتصالية لتحسين الخدمات العمومية لفائدة المواطن وتعريفه بهذه الخدمات وتحسيسه بأهمية المرافق العامة وإشراكه في تعهد هذه المرافق ورعايتها.

4- كشفت الدراسة أيضاً على أهمية الاتصال الشخصي الذي يضمن انتقال المعلومات بشكل مباشر، حيث طالب المبحوثين باستغلالها في مختلف المصالح والإدارات ليسهل على الموظفين الاتصال فيما بينهم بطريقة مباشرة.

5- عصرنة الإدارة كأداة التواصل العمومي من أجل تقوية أخلاقيات المرفق العام وتخليق السلوكيات المرتبطة به من جهة وتحسين العلاقات بين الإدارة والمواطنين عبر تبسيط المساطر واستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال وإدراك ذلك من جهة أخرى.

6- بالرغم من نوع الوسائل المتعددة في إطار الاتصال العمومي المطبق من طرف الإدارة المحلية إلا أنها لا زالت تركز أكثر على الوسائل التقليدية (الورقية) وعدم اعتمادها على تكنولوجيات الاتصال الحديثة، فاختيار هذه الوسائل على أساس اعتقاد توقف الوسائل التقليدية على سائر الأنماط الأخرى.

- 7-** ضرورة الاهتمام بالاتصال العمومي من قبل الإدارات المحلية لتغيير ما في طبيعة العلاقة بينها وبين المواطن لتستبدل فيها آليات الاكراه والقوة بآليات اتصالية مختلفة تقوم على تقنيات الإقناع والتأثير.
- 8-** مسؤولية تطوير الاتصال العمومي، لا يجب أن تكون ملقاة على عاتق الإدارة بمفردها، بل أن المجتمع المدني بهياكله المتنوعة مدعو إلا أن يساهم في تنشيط الاتصال كخدمة لصالح العام.
- 9-** غياب المتابعة والتقييم وهذا يجعل الجهود المبذولة غير معروفة النتائج، من حيث بلوغ الهدف والاستمرارية والانتظامية في العمل، وعدم الاستفادة من الأخطاء السابقة.
- 10-** أما النتيجة الرئيسية لهذه الدراسة تنطلق من أن الاتصال العمومي لم يحتل المكانة اللازمة في الإدارة المحلية الجزائرية، والذي يسمح لها بأداء أدوارها ووظائفها على أكمل وجه، بالإضافة إلى مشكل غياب المختصين والمؤهلين في الاتصال، وسيطرة الطابع البيروقراطي عليها والذي يتجسد من خلال إهمال شؤون المواطن بالإضافة إلى ضعف استعمال الوسائل الاتصالية الحديثة.
- 11-** وأيضا الإدارة المحلية لم تستوعب أهمية إيجاد صورة ذهنية جيدة عند جمهورها الداخلي والخارجي، حتى تقوم بمختلف الأنشطة الاتصالية.

3. خاتمة:

إن الاتصال العمومي علم واسع ما يزال حتى الدراسة والتحليل والنقاش، وأيضا موضوع مهم يجب أن تتبناه الدول بحكومتها ومؤسساتها، فهو يبرز لنا مستوى الديمقراطية والخدمة المجتمعية التي وصلت إليها الدول. فكما يعتبر عنصرا مهما في الحياة الاجتماعية، يعد مقياسا لنضج المجتمع المدني وانتشار الديمقراطية، حيث بات بمثابة البنية التحتية لتنمية المؤسسات العمومية من جهة وانعكاس المناخ الديمقراطي من جهة أخرى، ومن خلال تشخيص واقع الاتصال العمومي في الإدارة المحلية (الولاية) تبين أن الاتصال العمومي موجود من حيث المهام والنشاطات لكنه غائب في الهيكل التنظيمي، كما أن واقع الممارسة كشف أن معظم المهام تنسب لإداريين لا علاقة لهم بالاتصال أو غير مكونين ومعدنين لذلك.

وبالرغم من النقائص التي تزال تشوب وتعرقل الاتصال بين الإدارة والمواطن والعكس أن الاتصال العمومي ضروري باعتبار أن الإدارة المحلية تجد نفسها في القرن 21 في أمس الحاجة إلى علاقات قوية تربطها بالرأي العام والمجتمع المدني والمواطن من خلال اتصال ديمقراطي شفاف، حر وصريح ومن أجل ذلك كانت لنا التوصيات والمقترحات الآتية:

❖ تشجيع المؤسسات على ممارسة الاتصال العمومي الفعال ومنح المجتمع المدني ومؤسساته فرصة المشاركة في صنع السياسات العامة التي تخدم المصلحة العامة فذاك ما يجب أن تطمح إليه في إطار عمليات التنمية.

تشجيع التواصل وتسهيل حياة المواطن وخدمة المصلحة العامة من خلال خلق الثقة مع الجماهير الداخلية والخارجية (سياسة الانفتاح)، وعصرنة الخدمة العمومية في الجماعات المحلية وذلك بإدراج الحكم الراشد والإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية.

❖ إنشاء خلية إصغاء برقم أخضر يتيح رفع انشغالات المواطن إلى أعلى مستوى ويتم من خلاله الإلمام باهتماماته وطموحاته.

- ❖ السعي الدؤوب لتكوين كفاءات ترقى لمستوى تطلعات المواطن وتواكب مسار الدول المتقدمة والسباقه في هذا المجال.
- ❖ تكريم أفضل موظف بالمصلحة من شأنه تحفيز الباقي على بذل مجهود أكثر وتقديم الأفضل لما يخدم الصالح العام ويقلل من ظاهرة التعسف الإداري.
- ❖ إن الاتصال العمومي الذي يجب أن يكون داخل المؤسسة العمومية لا يقل أهمية عن سابقه (بين المواطن والإدارة)، فكون الإداري على اتصال وتواصل مع مسؤوليه يتيح أريحية في الخدمة ويبني جسور الثقة على أساس من الاتصال المدروس والممنهج القائم على الفكرة الاتصالية العمومية العلمية المؤسسة وفق خطط واستراتيجيات ناجحة لها أهداف مجتمعية تعزز الروابط المهنية والاجتماعية، وتشعر بالانتماء، وتخلق علاقات إنسانية خارج إطار المصلحة الخاصة بين المؤسسة والأفراد أو كافة الأطراف.



قائمة المصادر

والمراجع



القواميس والمعاجم:

1. جيرار كورنو، معجم المصطلحات القانونية، ط 1، مجد المؤسسات الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، بيروت، سنة 1998.

2. احمد زاكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الإدارية، ط 1، دار الكتاب المصري، دار الكتاب اللبناني، دار الرفاعي، القاهرة، بيروت، الرياض، سنة 1984.

- الكتب:

3. ابراهيم عبد العزيز شيحا، أصول ادارة العامة، توزيع منشأة المعارف، مصر، الاسكندرية.

4. أحمد محمد موسى، المدخل إلى الاتصال الجماهيري، ط 1، مكتبة زهراء الشرق، (د س)، المنصورة، مصر.

5. أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 1977.

6. أحمد مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ط 2، المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.

7. أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي (العمومي)، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2014، الأردن، عمان.

8. ثامر بن ملوح المطيري، الادارة المحلية في المملكة العربية السعودية، معهد الادارة العامة، السعودية، سنة 1989.

9. حسين مصطفى حسين، الإدارة المحلية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 1982.

10. حمد الصيرفي، الفساد بين الإصلاح والتطوير الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، سنة.
11. خالد الزغبى، القانون الاداري، مكتبة دار التحافة للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، سنة 1998.
12. خالد ممدوح، البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، مصر، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية، سنة 2009.
13. رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع، ط 1، الجزائر، 2013.
14. زيد منير عبوي، سامي حريز: مدخل إلى الإدارة العامة، دار الشروق، سنة 2006.
15. سامية محمد فهمي، الإدارة في المؤسسات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، الاسكندرية، سنة 1996.
16. الشيخلي عبد الرزاق ابراهيم، الإدارة المحلية، دار المعرفة الجامعية، مصر، الإسكندرية، سنة 2001.
17. طارق مجذوب، الإدارة " العلمية الادارية والوظيفية العامة"، الدار الجامعية، مصر، الاسكندرية، سنة 2000.
18. عبد الله محمد عبد الرحمن، سوسيولوجيا الاتصال والإعلان، دار المعرفة الجامعية، مصر، سنة 2002.
19. عبد المطلب عبد المجيد، التمويل المحلي والتنمية المحلية، مصر، الدار الجامعية بالإسكندرية، مصر، سنة 2001.

20. عبد المعطي محمد عساف، مبادئ في الإدارة العامة وتطبيقاته في المملكة العربية السعودية، مطابع الفرزدق التجارية، السعودية، الرياض، سنة 1983.
21. عبد الوهاب الجوهري، ابراهيم أبو الغار، ادارة المؤسسات الاجتماعية - مدخل سوسولوجي، المكتب الجامعي الحديث، مصر، الاسكندرية، سنة 2001.
22. عدنان مريزق، من كتاب التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، إصدارات جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، سنة 2015.
23. علي أنور العسكري، الفساد في الإدارة المحلية، مكتبة بستان المعرفة للطباعة والنشر، مصر، سنة 2008.
24. عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، ط 2، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، سنة 2007.
25. لخضر عبيد، المجموعات المحلية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 1986.
26. محمد الصغير بعلي، القانون الإداري التنظيم الإداري النشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، عنابة، سنة 2002.
27. محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، ط 1، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، سنة 2004.
28. محمد بن مسعود البشر، مقدمة في الاتصال السياسي، ط 2، مكتبة العبيكان، السعودية، الرياض، سنة 2008 الموافق 1429 هـ.
29. محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، ط 1، سنة 2009، مصر، القاهرة.

30. محمد محمود الطعمانة وسمير محمد عبد الوهاب، الحكم المحلي في الوطن العربي واتجاهات التطوير، الأردن، المنظومة العربية للتنمية الإدارية، سنة 2005.
31. محمد وليد العبادي، الإدارة المحلية وعلاقتها بالسلطة المركزية، الأردن، عمان، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، سنة 1998.
32. مدني عبد القادر علاقي، الادارة، ط 1، الكتاب الجامعي، السعودية، جدة، سنة 1981.
33. مصطفى الجندي، الادارة المحلية واستراتيجياتها، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، مصر، الاسكندرية، (د س).
34. ناصر دادي عدوان، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، سنة 2003.
35. ناصر محمد العديلي، السلوك الانساني والتنظيمي منظور كلي مقارن، الإدارة العامة للبحوث، السعودية، سنة 1995.
36. نبيلة بوخيزة، الاتصال العمومي أسس تقنيات، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، ط 1، الجزائر، 2014.
37. نسرين داودي، الاتصال العمومي في الجزائر بين قناع الديمقراطية وواقع الأبوية الاستبدادية، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، (د س).
38. نور الدين شنوفي، دروس في المناجمت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر، (د س).
39. نور الدين هميسي وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، سنة 2017، الأردن، عمان.

40. النور دفع الله أحمد، الإعلان الأسس والمبادئ، دار الكتاب الجامعي للنشر، د ط، الإمارات العربية المتحدة، العين. 2009.

- المذكرات:

41. وسيلة السبتي، تمويل التنمية المحلية في إطار صندوق الجنوب، دراسة واقع المشاريع التنموية في ولاية بسكرة، مذكرة ماجستير، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة بسكرة، سنة 2005.

42. ياقوت قديد، الاستقلالية المالية للجماعات المحلية _دراسة حالة لثلاث بلديات _، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان، سنة 2011.

43. نبيلة بوخبزة، تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم والاتصال، الجزائر، 2007.

44. محمد خشمون، مشاركة المجالس البلدية في التنمية المحلية - دراسة ميدانية على مجالس بلديات ولاية قسنطينة- ، مذكرة دكتوراه، تخصص علم اجتماع التنمية، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة.

45. لبصير فطيمة، واقع العلاقات العامة في البرلمان الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، قسنطينة، الجزائر، 2008.

46. فريدة مزيان، المجالس المحلية في ظل نظام التعددية السابقة في التشريع الجزائري، مذكرة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق، جامعة منتوري، قسنطينة، سنة 2005.
47. عذراء علوج، واقع العلاقات العامة، واقع العلاقات العامة للإدارة المحلية الجزائرية، دراسة ميدانية لبلدية قسنطينة، مذكرة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، سنة 2009.
48. عثمان عزيزي، دور الجماعات والمجتمعات المحلية في التسيير والتنمية - خنشة-، مذكرة ماستر في التهيئة العمرانية، كلية علوم الأرض والتهيئة العمرانية، جامعة قسنطينة، سنة 2008.
49. سهام شباب، إشكالية تسيير الموارد المالية للبلديات الجزائرية، مذكرة ماجستير، قسم تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان، سنة 2012.
50. عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، سنة 2010.
51. ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، أطروحة دكتوراه، تخصص قانون عام فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق ، الجزائر، سنة 2013.
52. ضالع بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، شهادة ماستر، قسم إدارة وتسيير الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، سنة 2018.
53. ضالع خالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، سنة 2018.

54. زرقاوي رتيبة، إصلاح وتطور منظومة الجماعات المحلية في الجزائر وأثره في التنمية وواقع وأفاق من 1990 إلى 2015، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خميس مليانة، سنة 2015.

55. جديدي عتيقة، إدارة الجماعات المحلية في الجزائر -بسكرة-، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، سنة 2013.

56. بضياف عاطف، فعالية العلاقة العامة في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية البيتروكيميا، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم الإعلام والاتصال، قسم اتصال وعلاقات عامة، سكيكدة، الجزائر، 2010/2009.

57. أحمد بالجيلالي، إشكالية عجز ميزانية البلديات، مذكرة ماستر، قسم تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، سنة 2010.

58. أمال نويصر، العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر واقع وآفات، رسالة ماستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية، الجزائر، سنة 2009.

- المجالات:

59. أوهابية فتيحة، نواري أمال، الاتصال الجمعي، أشكاله وأجياله، ووسائله وتقنياته، وأهدافه، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، 09/مارس/2006، مجلة العلوم الإنسانية، بسكرة.

60. بوشاقور جمال، دور الاتصال العمومي المحلي في تنمية السياحة بالولايات الداخلية بالجزائر - دراسة كنموذجية "مواقع الواب المديرية والدواوين المحلية للسياحة"، مجلة الاتصال والصحافة، العدد: 2016/05، الجزائر، الرغاية، سنة 2016.

61. سليمان سليم بطارسة، الادارة المحلية في المملكة الهاشمية الأردنية، مجلة الادارة العامة، العدد: 72، معهد الادارة العامة، الأردن، أكتوبر 1991.
62. عبد النور ناجي، دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة لتجربة البلديات الجزائرية دقاتر السياسة والقانون، ورقة العدد 01 ماي 2009.
63. العربي بوعامة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، ديسمبر 2014.
64. الصادق الحمامي، الميديا الجديدة والمجال العمومي "الإحياء والانبعاث"، مجلة الإذاعات العربية، تونس، (د س).
65. مصطفى درويش، الجماعات المحلية بين القانون والممارسة، مدى تكيف نظام الإدارة المحلية مع الحقائق الوطنية الجديدة، مجلة الفكر البرلماني، الجزائر، 17. 10. 2002.
- الملتيقيات:
66. لزهو بوعوني، الاتصال العمومي (المقاربات والتحويلات والرهانات)، معهد الصحافة وعلوم الأخبار ومؤسسة كتراد أديناور، جامعة منوبة، تونس، 2007.
67. الصادق الحمامي، الاتصال العمومي منضور إليه في سياقاته، معهد الصحافة وعلوم الأخبار ومؤسسة كتراد أديناور، جامعة منتوري، تونس، سنة 2007.
- القوانين والمواد الدستورية:
68. المادة واحد من القانون 09/90 المتعلق بالولاية، المؤرخ في: 17/4/1990، الجريدة الرسمية للجمهورية رقم 15.

69. رئيس الجمهورية، المرسوم الرئاسي رقم: 07/12 المؤرخ في: 2012/03/21، المتعلق بالولاية،
الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 12، الصادرة بتاريخ 2012/03/29، ص، 09.
70. رئيس الجمهورية، المرسوم الرئاسي رقم: 07/12 المؤرخ في: 2012/03/21، المتعلق بالولاية،
مرجع سابق، ص، ص، 08، 09.
71. القانون 09-84 المتضمن إعادة التنظيم الإقليمي للبلاد، المؤرخ في: 1984/2/4، الجريدة
الرسمية للجمهورية رقم 06.
72. المادة 36 من دستور 1976. الصادر بموجب الأمر 76-97 المؤرخ في: 28 نوفمبر 1976.
73. المادة واحد من القانون 08/90 المتعلق بقانون الولاية، المؤرخ في: 1990/4/17، الجريدة
الرسمية للجمهورية رقم 15.
74. المرسوم رقم 57/76 المؤرخ في 5 جويلية 1976. المتضمن إصدار الميثاق الوطني، الطباعة
الشعبية للجيش الوطني الجزائري. 1976، ص، 59.
75. دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 والمعدل والمتمم في سنة 2016،
المادة رقم 51.
76. رسالة مجلس الأمة، مجلة الفكر البرلماني، الجزائر، العدد 26، نوفمبر 2005، ص، ص، 11،
.12



الملاحق



1- البيانات الشخصية:

1. النوع: ذكر أنثى
2. السن: 35/25 46/36 57/47 أكثر من 57
3. المستوى التعليمي: ثانوي جامعي

مستويات تعليمية أخرى.....

4. الأقدمية في العمل بالولاية: 5-10 سنوات 11-15 16-21
- 21 سنة فأكثر

5. ماهي الوظيفة التي تشغلها بالولاية: مدير رئيس مصلحة
- رئيس مكتب مهندس إعلام آلي متصرف إداري
- ملحق إداري موظف في إطار عقود الإدماج

وظيفة أخرى تذكر.....

2-الاتصال العمومي ومكانته في التنظيم الهيكلي في الولاية؟

1. ماهو الاتصال العمومي في نظرك؟

- اتصال سياسي اتصال اجتماعي اتصال مؤسساتي

- اتصال جماهيري اتصال جمعي

2. ماهي الوسائل التي توفرها الإدارة المحلية لتقديم الخدمة العامة؟

- الإعلانات الاتصال المباشر الندوات الملتقيات
- الملصقات وسائل الاتصال الجماهيري

هل هناك أخرى لتقديم خدمة عامة أذكرها

3. ماهي أهم الصفات التي يتصف بهام مسؤول في الإدارة المحلية في عملية الاتصال؟

- قدرة على الإقناع القدرة على مواجهة المشاكل
 التحكم في اللغات القدرة على الإرشاد والتوجيه

أخرى تذكر.....

4. كيف يتم الاتصال بين الموظفين والمسؤولين؟

- الاجتماعات الهاتف المراسلات الإدارية الاتصال الإدارية

5. عندما تواجهك مشاكل هل تقدمها في شكل شكاوي؟

- دائما أحيانا أبدا

6. في حالة الإجابة ماهي الجهة التي بها لتقديم شكاويك؟

- رئيس الديوان مصلحة المستخدمين مديرية التنظيم والشؤون العامة
 المسؤول المباشر

أخرى تذكر.....

7. بأي طريقة تتلقى الرد؟

- رد كتابي اتصال هاتفي مقابلة وسائط بشرية

أخرى أذكرها.....

8. هل ترى وجود مشاكل في الاتصال بين المسؤولين والمواطنين؟

- دائما أحيانا أبدا

9. هل ترى وجود مشاكل في الاتصال بين المسؤولين والموظفين والعمال؟

دائماً أحياناً أبداً

10. ماذا كانت الإجابة بأحد المسؤولين بدائماً وأحياناً فهل يرجع السبب إلى:

- غياب إدارة مختصة بالاتصال الداخلي والخارجي
- غياب المختصين في الاتصال داخل الولاية
- غياب الإمكانيات المادية والمعنوية الخاصة بذلك
- نقص الوسائل الاتصالية الحديثة المسخرة في الولاية

3- الاتصال العمومي ومحددات الخدمة العمومية في الولاية:

11. كيف يتم الارتقاء بالخدمة العمومية الحكومية لمستوى يظاهي المستوى الأفضل بنظم

مماثلة للخارج؟

- توجه إداري جديد
- استبدال اللجان التقليدية بأخرى تتحلى بروح الفريق والأداء الجماعي
- استبدال أسلوب الإدارة الورقية بأسلوب الكتروني

12. ماهي الوسائل الجماهيرية المتاحة للاتصال بالمواطنين؟

صحافة تلفزيون راديو

13. ماهي الوسائل الإعلامية التي نجدها أكثر قدرة وفعالية في التأثير والإقناع؟

رسائل عبر الصحافة رسائل عبر الراديو رسائل عبر التلفزيون

أخرى أذكرها.....

14. ماهي المبادرات الإدارية التي تقدمها الإدارة لتحسين نظام الخدمة العمومية المقدمة

للمواطنين؟

- فتح قنوات اتصالية مباشرة
- استخدام الإدارة الالكترونية
- توفير اتصال دائم وثابت الكتروني

أخرى أذكرها.....

15. ماهي مظاهر تقريب الإدارة المحلية من المواطن؟

- مظاهر جيدة متوسطة لا توجد أصلا

إذا كانت الإجابة بلا فماهي تقديرك المعوقات؟

16. هل تهتم الولاية بمعرفة مشاكل المواطنين؟

- دائما أحيانا أبدا

17. إذا كانت الإجابة بدائما فماهي الإجراءات التي تتبعها لحل كل هذه المشاكل؟

- إقناع المواطنين جلها في أقرب الآجال
- إقناع المواطنين بالمجهودات المبذولة لخدمتهم
- إطلاع المواطنين على المشاكل التي تواجه المسؤولين في الولاية

18. فيما يكمن دور تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الإدارة المحلية وعلاقتها بالمواطن؟

- بتتيممة الوعي السياسي والاقتصادي للمواطنين بالوحدة المحلية.
- عرض حقائق كاملة على الرأي العام المحلي
- الإطلاع وقياس اتجاهات الرأي العام المحلي
- الاقتناع بأهمية الاتصال العمومي في التأثير الرأي العام المحلي

أخرى تذكر.....

19. ماهي الأساليب الاتصالية المستخدمة لتقريب الإدارة من المواطن للإطلاع على

انشغالاته؟

- مظاهر الحكومة الالكترونية
- موقع الولاية في الانترنت
- عبر شبكات التواصل الاجتماعي

20. ما تأثير النظام القانوني للجماعات المحلية بالتنظيم الداخلي والممارسات المهنية التي

ترقى إلى تقديم خدمة عمومية؟

-
-
-
-

21. ماهي مقترحاتك لوصف التحديات التي تواجهها الإدارة المحلية؟

-
-
-
-

22. ماهي الآليات التي توفرها الإدارة المحلية من أجل تقديم خدمة عامة إعلامية؟

- توفير قناة حرة ومستقلة لتدفق المعلومات والأخبار للمجتمع
- توفير منبر حر للنقاش العام
- توفير إدارة للرقابة بإسم الصالح العام

أخرى تذكر.....

23. ماهي المعوقات الأساسية التي تواجه الإدارة العامة في تقديم وأداء الخدمة العمومية؟

- رسم السياسات والتخطيط

- التنفيذ وإدارة الموارد البشرية

- المراقبة والتقييم

- تكنولوجيا المعلومات والمعاملات الالكترونية

الملخص:

يعد الاتصال العمومي في الإدارة المحلية موضوعا جدير بالاهتمام لسبب ثقل وتعاضم أهمية كسب ثقة ورضى الجمهور الداخلي والخارجي، ودوره في نجاح وتقديم أي منظمة أو مؤسسة بصرف النظر عن نوع نشاطها أو خدماتها.

كما أن تطور الإدارة وزيادة الوعي بالمسؤولية والأخذ بوجهة النظر العامة للاتصال العمومي كتغيير رئيسي مؤثر أصبح الاتصال العمومي من أبرز الممارسات المعمول بها داخل المؤسسة العمومية، وسعيا منها لإبلاغ المعلومة والبيانات والتوجيه للمواطن كضمان لمعايير المصداقية والشفافية وخدمة للصالح العام في ظل بروز أنماط مستقبلية متسارعة لوسائل الاتصال المعلوماتية المتطورة.

ومن هذا المنطلق خصصنا دراستنا بـ "واقع الاتصال العمومي في الإدارة المحلية".

الكلمات المفتاحية: الاتصال العمومي، الإدارة المحلية، الخدمة العمومية، المؤسسة العمومية.

Résumé:

La communication publique au sein de l'administration locale est un sujet de préoccupation louable en raison de l'importance et de l'importance de gagner la confiance et la satisfaction du public et des utilisateurs internes et externes, ainsi que de son rôle dans le succès et le progrès de toute organisation ou institution, quel que soit le type d'activité ou de service.

Le développement de la gestion, la prise de conscience de la responsabilité et la prise de conscience publique de la communication publique comme changement majeur sont devenues une communication publique parmi les pratiques les plus en vue de l'institution publique, afin d'informer l'information, les données et les orientations fournies au citoyen en tant que garantie des critères de crédibilité et de transparence pour le bien public, compte tenu de l'émergence de modes de communication rapides Informatique avancée.

De ce point de vue, nous avons consacré notre étude à "**la réalité de la communication publique dans l'administration locale**".

Mots-clés: communication publique, administration locale, service public, institution publique.