

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع

الإشكالية الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن

دراسة ميدانية في مؤسسة تطهير المياه

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم اجتماع اتصال

إشراف الدكتورة :

- برجم سمية

إعداد الطالب :

- قشابية محمد

لجنة المناقشة :

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذة
رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -		
مشرفا ومقرر	جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -	أستاذة محاضرة - ب -	د. برجم سمية
ممتحنا	جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -		

السنة الجامعية : 2025/2024

شكر:

أنتدّم بجزيل الشكر والتقدير إلى لجنة المناقشة الكريمة، التي شرفتني بقراءتها لعملي العلمي وتقييمه، ومنحتني من وقتها وجهدها ما أفخر به وأعتز.

وخصّ بالذكر الأستاذة الفاضلة الدكتورة **برجم سمية**، التي كان لتوجيهاتها القيمة، وصبرها الكبير، وتشجيعها الدائم، بالغ الأثر في إنجاز هذا البحث. لقد كانت مشرفتي بحق، في العلم والأخلاق والدعم، فجزاها الله عني كل خير، وجعل عملها في ميزان حسناتها.

كما لا يفوتني أن أعبر عن امتناني لكل من ساهم بكلمة أو نصيحة أو ملاحظة في تحسين هذا العمل وتطويره.

إهداء :

إلى من كانت دعواتهم سرّ ناجحي...

إلى من رحلوا عن الدنيا ولكن أرواحهم لا تفارقني...

إلى والديّ رحمهما الله، اللذين زرعاً فيّ حب العلم، وبذرا في دربي القيم والثبات...

إلى إخوتي وأخواتي، سندي في الحياة، ورفاق دربي في كل لحظة صعبة وجميلة...

إلى زوجتي العزيزة، رفيقة الدرب، وملهمة الصبر والدعم والتفاني...

إلى أصدقائي الأوفياء، من شاركوني تعب الطريق وفرح الإنجاز...

لكم جميعاً، أهدي هذا العمل المتواضع، عربون وفاء وتقدير، واعترافاً بفضلكم عليّ بعد

الله

ملخص :

توجت هذه الدراسة إلى التعرف عن تأثير الإشكالية الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن بمؤسسة تطهير المياه بولاية الطارف ، بهدف الوصول إلى نتائج قد تساهم في التعرف على مظاهر ضعف الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن كما يراها العاملون في الميدان وتحليل الأسباب التنظيمية والتقنية والبشرية التي تؤدي إلى هذه الإشكالية.

ومن هذا المنطلق تم طرح التساؤل المركزي التالي :

- ما مدى تأثير ضعف الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن على أداء الإدارة من وجهة نظر العاملين بها؟

وتفرعت عنه أسئلة فرعية التالية :

1- ما هي مظاهر الإشكالية الاتصالية التي يلاحظها العاملون في علاقتهم مع المواطنين؟

2- ما هي العوامل التنظيمية أو التقنية أو البشرية التي تعيق فعالية الاتصال داخل الإدارة المحلية؟

3- ما هي اقتراحاتك لتحسين الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن؟

واعتمدنا في هذه الدراسة على منهج الوصفي كونه يتجانس مع موضوع الدراسة معتمدين على الاستمارة

كأداة رئيسية والمقابلة كأداة مساعدة لجمع البيانات وذلك على عينة مقدرة ب 50 مبحوث وتوصلت إلى

النتائج التالية :

-يتضح أن ضعف الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن يؤثر بشكل مباشر وسلبي على أداء الإدارة،

حيث يؤدي إلى بطء الاستجابة، غموض الإجراءات، وتفاوت في نقل المعلومات بين المصالح، ما

يُضعف ثقة المواطن ويقلل من فعالية المؤسسة في تلبية حاجياته.

- من أبرز مظاهر الإشكالية الاتصالية التي يلاحظها العاملون في علاقتهم مع المواطنين تتمثل في

ضعف استجابة الإدارة للشكاوى، غياب أساليب إعلام كافية، تفاوت طرق التواصل بين مصالح المؤسسة،

نقص في عدد الموظفين المكلفين بالتواصل، إلى جانب غياب المتابعة الدقيقة للملفات، مما يؤدي إلى بطء في تمرير الطلبات وتناقض في المعلومات، وكل ذلك يساهم في خلق فجوة واضحة بين الإدارة والمواطن

- إن فعالية الاتصال داخل الإدارة المحلية تعيقها مجموعة من العوامل المتداخلة، أبرزها ضعف التنسيق الداخلي، غياب الوسائط التكنولوجية، نقص التكوين لدى الموظفين، وضعف ثقة المواطن بالإدارة، ما ينعكس سلباً على جودة الخدمة الإدارية والتواصل مع المواطنين

- كما اتضح من خلال الدراسة أن تحسين الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن يتطلب اعتماد مقاربة شاملة تركز على تكوين الموظفين في مهارات التواصل، وتوظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة، وتنظيم لقاءات دورية مع المواطنين، إلى جانب تبني نظام إدارة إلكتروني لتسهيل تبادل المعلومات، مما يساهم في بناء علاقة أكثر فعالية وشفافية بين الطرفين

Summary:

This study aimed to explore the impact of communication issues between local government and citizens at the Water Purification Institution in the Wilaya of Tarf. The goal was to identify results that could help understand the signs of weak communication between local government and citizens, as perceived by the field workers, and analyze the organizational, technical, and human factors that contribute to this issue.

From this perspective, the following central question was raised:

- What is the impact of weak communication between local government and citizens on the performance of the administration, according to its employees?

This led to the following sub-questions:

1. What are the signs of communication issues observed by workers in their relationship with citizens?
2. What are the organizational, technical, or human factors hindering effective communication within the local government administration?
3. What are your suggestions for improving communication between local government and citizens?

This study relied on the descriptive approach, which is consistent with the subject of the study, using a questionnaire as the main tool and interviews as a supplementary tool to collect data, with a sample of 50 participants. The Following results were obtained :

- It was evident that weak communication between local government and citizens directly and negatively affects the performance of the administration. It leads to slow responses, unclear procedures, and inconsistent information flow between departments, which weakens citizens' trust and reduces the effectiveness of the institution in meeting their needs.
- The main signs of communication issues observed by employees in their relationship with citizens include poor response to complaints, lack of sufficient communication methods, varying communication approaches between departments, a shortage of employees responsible for communication, and the absence of proper follow-up on cases. This results in slow processing of requests, conflicting information, and contributes to a clear gap between the administration and citizens.
- The effectiveness of communication within the local administration is hindered by a number of interrelated factors, including poor internal coordination, lack of technological tools, inadequate employee training, and weak citizen trust in the

administration, all of which negatively impact the quality of administrative services and communication with citizens.

- The study also revealed that improving communication between local government and citizens requires a comprehensive approach focused on training employees in communication skills, utilizing modern technological tools, organizing regular meetings with citizens, and adopting an electronic management system to facilitate information exchange. This would contribute to building a more effective and transparent relationship between the two parties.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر	/
إهداء	/
ملخص باللغة العربية	/
ملخص باللغة الإنجليزية	/
فهرس الموضوعات	/
فهرس الجداول	/
مقدمة	أ-ب
الفصل الأول : الإطار المفهمي والمنهجي للدراسة	21-4
أولا : الإشكالية والأسس المفهمية	16-4
1-الإشكالية	5-4
2-مفاهيم الدراسة	12-6
3-الدراسات السابقة	16-13
ثانيا : الأسس المنهجية	21-17
1- منهج الدراسة	17
2-أدوات جمع البيانات	20-18
1-2 الملاحظة	18

19	2-2 المقابلة
20-19	3-2 الاستمارة
20	3- العينة
21-20	4-إطارات الدراسة
20	4-1 الاطار الزمني
21	4-2 الاطار المكاني
21	4-3 الاطار البشري
42-23	الفصل الثاني: العملية الاتصالية
23	تمهيد
25-24	1-تطور الاتصال
27-26	2-خصائص الاتصال
29-28	3-عناصر الاتصال
32-30	4-أنواع الاتصال
36-33	5-نظريات الاتصال
38-37	6-معوقات الاتصال
40-39	7-عوامل نجاح الاتصال
41	8- اقتراحات تحسين الاتصال
42	خلاصة
56-44	الفصل الثالث : الإدارة المحلية

44	تمهيد
47-45	1- تطور الإدارة المحلية الجزائرية
49-47	2- أسباب ظهور الإدارة المحلية
50	3- خصائص الإدارة المحلية
51	4- أهداف الإدارة المحلية
52	5- متطلبات الإدارة المحلية
55-53	6- نظريات الإدارة المحلية
56	خلاصة
80-58	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
73-58	1- تحليل وتفسير العمل الميداني
66-62	1-1 مظاهر الإشكالية الاتصالية التي يلاحظها العاملون في علاقتهم مع المواطنين
70-67	1-2 العوامل التنظيمية أو التقنية أو البشرية التي تعيق فعالية الاتصال داخل الإدارة المحلية
74-71	1-3 الاقتراحات المساعدة لتحسين الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن
79-74	النتائج العامة للدراسة
80	خاتمة
86-82	قائمة المصادر والمراجع
/	الملاحق

فهرس الجداول :

الصفحة	الجدول
58	1- يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس
58	2- يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب السن
59	3- يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي
60	4- يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب صفة العمل
61	5- يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الأقدمية
62	6- يوضح إذا كان الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطنين يتم بفعالية
63	7- يوضح الصعوبات التي تواجهونها عن التواصل مع المواطنين
64	8- يلاحظ هل يوجد تفاوت في طرق التواصل بين مختلف المصالح داخل المؤسسة
65	9- يوضح تقييم استجابة الإدارة لشكاوي أو استفسارات المواطنين
66	10- يوضح هل أساليب الإعلام المعتمدة حاليا كافية لتلبية حاجيات المواطنين من المعلومات
67	11- يوضح الأسباب التي تعيق الاتصال الفعال مع المواطنين
68	12- يوضح هل نقص التكوين أو غياب الوسائل التقنية يؤثر على جودة الاتصال مع المواطن
69	13- يوضح مدى تأثير نقص التنسيق الداخلي داخل الإدارة على ضعف الاتصال مع المواطنين
70	14- يوضح حد تأثير قلة الوسائط التكنولوجية بين المؤسسة والمواطنين على فعالية الاتصال

71	15- يوضح وجهة نظر العينة حول الوسائل أو الإجراءات التي يمكن اعتمادها لتحسين الاتصال مع المواطنين
72	16- يوضح إذا كان استعمال التكنولوجيا الحديثة (منصات إلكترونية- بريد إلكتروني) يمكن أن يحسن العلاقة بين الإدارة والمواطن
73	17- يوضح مدى تنظيم لقاءات دورية مع المواطنين يمكن أن يحسن التفاهم والتواصل
74	18- يوضح الاقتراحات المقدمة لتعزيز الاتصال داخل الإدارة المحلية

مقدمة :

يُعد الاتصال داخل الإدارة المحلية عنصرًا أساسيًا في بناء علاقة فعالة بين الإدارة والمواطن، حيث يُشكل وسيلة جوهرية لنقل المعلومات، وتلبية الحاجات، والاستجابة للتطلعات. وفي ظل التحولات الاجتماعية والتكنولوجية المتسارعة، أصبح من الضروري تطوير آليات التواصل داخل المؤسسات العمومية، خاصة تلك التي تُقدّم خدمات مباشرة للمواطن كقطاع تطهير المياه. غير أن الواقع يكشف عن وجود إشكالية اتصالية واضحة بين الإدارة والمواطن، تتجلى في ضعف الاستجابة، غموض الإجراءات، وانعدام قنوات تواصل فعالة، وتكمن أهمية هذا الموضوع في كونه يعكس صورة الإدارة في نظر المواطن، ويؤثر بشكل مباشر على مستوى رضاه وثقته بالمؤسسات العمومية. كما أن ضعف الاتصال لا ينعكس فقط على المواطن، بل ينعكس أيضًا على أداء الإدارة نفسها، من خلال تعطيل المعاملات، وتضخيم المشاكل البسيطة، وخلق فجوة بين الطرفين. لذلك، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على مظاهر هذه الإشكالية، وتحدد العوامل المؤثرة فيها، وتقتراح حلولًا عملية لتحسين الاتصال، بما يخدم جودة الخدمة ويعزز العلاقة بين الإدارة والمواطن

ومن خلال دراستنا هذه قسمت إلى فصول نظرية وأخرى تطبيقية

حيث تم التطرق في الفصل الأول إلى الإشكالية والأسس المفاهيمية حيث تم التطرق إلى طرح الإشكال وأسباب وأهمية وأهداف الموضوع وكذلك مفاهيم الدراسة وتم التطرق إلى الأسس المنهجية للدراسة كأدوات جمع البيانات والعينة ومجالات الدراسة

وتم التطرق في الفصل الثاني إلى العملية الاتصالية من خلال طرح: تطور الاتصال، خصائص الاتصال، عناصر الاتصال، أنواع الاتصال، نظريات الاتصال، معوقات الاتصال، عوامل نجاح الاتصال واقتراحات تحسين الاتصال.

وتم التطرق في الفصل الثالث إلى الإدارة المحلية من خلال عرض : تطور الإدارة المحلية الجزائرية،

أسباب ظهور الإدارة المحلية، خصائص الإدارة المحلية-أهداف الإدارة المحلية-متطلبات الإدارة المحلية

ونظريات الإدارة المحلية

والفصل الرابع كل ما يخص الدراسة الميدانية والنتائج العامة للدراسة

الإطار المفهومي والمنهجي للدراسة

أولا : الإشكالية والأسس المفاهيمية

1- الإشكالية

2- مفاهيم الدراسة

3- الدراسات السابقة

ثانيا الأسس المنهجية

1- منهج الدراسة

2- أدوات جمع البيانات

3- العينة

4- إطارات الدراسة

الإشكالية :

في ظل التحولات التي تشهدها المجتمعات الحديثة، أصبحت العلاقة بين الإدارة والمواطن عاملاً حاسماً في تعزيز الحوكمة المحلية وتحقيق التنمية المستدامة، غير أن ضعف قنوات الاتصال وغياب التفاعل الفعال بين الطرفين ما زال يمثل تحدياً في كثير من الدول، وعلى مستوى الإدارة المحلية، تُعد العلاقة الاتصالية مع المواطن من أبرز مظاهر التسيير المحلي، إذ يتوقف عليها مدى تجاوب المواطن مع السياسات المحلية، غير أن الواقع يشير إلى وجود فجوة واضحة في الاتصال تعيق مشاركة المواطن وتحد من فعالية الخدمات، وفي السياق الجزائري، تعاني العديد من البلديات من ضعف آليات الاتصال بينها وبين المواطنين، مما يؤثر سلباً على ثقة المواطن في الإدارة المحلية ويحد من فعالية مشاركته في اتخاذ القرار المحلي، ويضعف من جودة الخدمات العمومية المقدمة، ورغم الإصلاحات الإدارية المتكررة لاتزال هذه الإشكالية قائمة وتستوجب الدراسة والتحليل لفهم أسبابها واقتراح سبل معالجتها

وعليه فإن أسباب اختيارنا للموضوع كون أن الموضوع في التخصص

-كذلك أهمية الاتصال كأداة محورية في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.

-قلة الدراسات الميدانية التي تركز على رأي العاملين داخل الإدارة المحلية بشأن هذه الإشكالية.

-الرغبة في المساهمة بطرح حلول واقعية يمكن أن تساهم في تحسين فعالية الاتصال الإداري.

وتكمن أهمية هذه الدراسة تساهم إثراء الأدبيات المتعلقة بالاتصال الإداري المحلي، تسلط الضوء على بعدٍ

مهم من أبعاد الحوكمة المحلية غير المدروس بعمق في الجزائر.

يمكن أن تفيد صانعي القرار المحلي في تطوير آليات جديدة للتواصل مع المواطنين.

تمنح العاملين بالإدارة المحلية صوتاً لتقديم آرائهم واقتراحاتهم في تحسين الاتصال.

وهذا بهدف الوصول إلى نتائج قد تساهم في التعرف على مظاهر ضعف الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن كما يراها العاملون في الميدان وتحليل الأسباب التنظيمية والتقنية والبشرية التي تؤدي إلى هذه الإشكالية

ومنه ستحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤل المركزي التالي:

- ما مدى تأثير ضعف الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن على أداء الإدارة من وجهة نظر العاملين بها؟

وتتفرع من خلال هذا السؤال مجموعة من التساؤلات الجديرة بالدراسة وهي كالاتي:

- ما هي مظاهر الإشكالية الاتصالية التي يلاحظها العاملون في علاقتهم مع المواطنين؟
- ما هي العوامل التنظيمية أو التقنية أو البشرية التي تعيق فعالية الاتصال داخل الإدارة المحلية؟
- ما هي اقتراحاتك لتحسين الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن؟

ثانياً: تحديد المفاهيم

تعتبر مرحلة تحديد مفاهيم الدراسة خطوة أساسية من خطوات البحث العلمي ، وفي دراستنا الحالية هناك عدة مفاهيم تخدم الدراسة منها مفاهيم الأساسية نذكر منها ما يلي ، الإشكالية ، الاتصال ، المواطن ومفاهيم ثانوية مساعدة والمتمثلة في : الخدمة الاجتماعية، وسائل الاتصال، الأداء الوظيفي

1-المفاهيم الرئيسية :

أ-مفهوم الإشكالية :

هي عائق أو صعوبة حقيقية أو محتملة تعترض سير عمل أو تحقق هدف معين، وتستدعي تدخلاً أو حلاً تنظيمياً أو عملياً.¹

كما عرفها أحد الباحثين أيضاً على أنها مشكلة مطروحة في سياق محدد، تُعيق الأداء أو التفاعل بين الفاعلين داخل المنظومة الإدارية أو الاجتماعية، وغالباً ما تكون ناتجة عن خلل في التواصل أو في الهياكل التنظيمية²

وعرفت أيضاً على أنها هي معوق اتصالي يؤدي إلى تعطيل عملية التفاعل بين الإدارة والمواطن، ويظهر في أشكال مثل غموض الرسائل، ضعف القنوات، أو تجاهل ردود الفعل³

¹ -ناصر، علي :الإدارة المحلية في الوطن العربي -الواقع والآفاق-، دار الصفاء للنشر، ط1، عمان الأردن،2014، ص. 112.

² -لعور، عبد الحكيم : الاتصال العمومي وتحسين أداء الإدارة المحلية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 18، 2017، ص. 85.

³ -عبد العزيز، كمال : الاتصال الإداري بين النظرية والتطبيق، دار الهدى للنشر، ط1، عمان، 2018، ص. 97.

ومن خلال مجمل التعاريف يمكن الخروج بالتعريف الإجرائي التالي أن الإشكالية هي مجموع المعوقات أو الصعوبات الاتصالية التي تحول دون تحقيق تواصل فعال بين الإدارة المحلية والمواطن، والتي تظهر من خلال ضعف قنوات الاتصال، غموض الرسائل الإدارية، عدم استجابة الإدارة لتطلعات المواطن، أو محدودية مشاركة المواطن في صنع القرار، مما يؤدي إلى فجوة في التفاعل وضعف في الاتصال المتبادلة

ب- مفهوم الاتصال (العملية الاتصالية):

يعد مفهوم الاتصال من أكثر الموضوعات التي شغلت اهتمام العلماء والباحثين في فروع معرفية شتى ومجالات علمية مختلفين أهمها علم الاجتماع، فالاتصال هو جزء من كل شيء نفكر به ونعلمه، وهناك العديد من تعريفات الاتصال يمكن عرض بعض منها فيما يلي :

فقد عرفه عالم الاجتماع شارلز كولي بأنه نقل المعنى أو المغزى بين الأفراد حيث أكد أن الاتصال هو عملية أساسية في كل المجتمعات الإنسانية سواء بدائية أو حديثة العهد.¹

وعرفه كل من بيرلسون وستينر بأنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك وإن عملية النقل هي نفسها تشير إلى الاتصال.²

الاتصال عملية تفاعلية بين العديد من الأطراف فقد يتفاعل مع ذاته أو يتفاعل مع فرد مثل تفاعل العامل مع الزبون³

¹ -نجلاء محمد صالح ؛ مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن 2012، ص22،

² - محمود حسن إسماعيل ؛ مبادئ علم الاتصال، دار العالمية للنشر والتوزيع ، ط1، الهرم، 2003، ص 19

³ - عبد الله الحتوك؛ إشكالية التواصل وأركان العملية التواصلية، مجلة قضايا لغوية ، ع1 ، 2022، ص 98

وهناك من يرى أن الاتصال هو عملية يقوم بمقتضاها ما بين مرسل ومستقبل ورسائلته في مضامين اجتماعية ، ومن خلالها يتم نقل الأفكار والمعلومات والمنبهات بين الأفراد بين الأفراد عن قضية أو معنى مجرد أو واقع معين.¹

من خلال ما سبق يمكن تعريف العملية الاتصالية على أنها خاصية إنسانية ووسيلة أساسية لنقل الأفكار والمعلومات بين الإدارة المحلية والمواطن عن خدمة ما في مؤسسة تطهير المياه .

ج- مفهوم الإدارة المحلية:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الإدارة المحلية تبعا لوجهات نظر المفكرين ولعل السبب في ذلك يرى إلى أن المفكرين ينظرون إلى الإدارة المحلية من زاوية معينة وهنا سنتطرق إلى هذه التعريفات :

حيث تعرف على أنها أسلوب من أساليب التنظيم الإداري ، يراد به توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطة المركزية في الدولة وبين الهيئات الإدارية المتخصصة على أساس إقليمي لقياس ما يعهد به²

كما عرفت على أنه أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة ، يقوم على فكرة توزيع السلطات والواجبات بين الأجهزة المركزية والمحلي وتستقل هذه الهيئات بمراد مالية وذاتية وترتبط بالحكومة المركزية بعلاقات يحددها القانون.³

¹ - بلعباس عبد الرزاق وآخرون ؛ العملية الاتصالية داخل المؤسسة الإعلامية -مذكرة لنيل شهادة الماستر ، كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم اجتماع ، جامعة قاصدي مرباح ، قالمة، 2014 ، ص 10

² - يومدين طاشمة ؛ محاضرات الإدارة المحلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة تلمسان ، الجزائر ، 2010، ص5

³ - بن خليفة عبد القادر ؛ الإدارة المحلية والتنمية ، دار الهدى للنشر والتوزيع ، ط1، الجزائر ، 2018، ص21

كما تعرف على أنها أسلوب إداري يكفل توفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية المباشرة من اختصاصات محددة في مجال الوظيفة الإدارية التي تضطلع بها السلطة المركزية في الدولة أساسا بهدف إشباع حاجات الأفراد¹

ومن خلال مجمل التعاريف السابقة يمكن الخروج بالتعريف الإجرائي التالي لمفهوم الإدارة المحلية على أنها تلك الهيئات والمؤسسات الرسمية اللامركزية التي تمثل سلطة الدولة على المستوى المحلي (البلدي أو الولائي)، والمسؤولة عن تقديم الخدمات العامة، وتنفيذ السياسات التنموية، والتواصل مع المواطنين من أجل تلبية احتياجاتهم، وذلك ضمن حدود جغرافية وإدارية محددة، وبما يسمح لها به القانون من صلاحيات واختصاصات

د - مفهوم المواطن :

يعد مفهوم المواطن من المفاهيم المحورية في الدراسات الاجتماعية ، كونه يجسد العلاقة بين الفرد والدولة من جهة ، ويعكس مدى انتماء الفرد للمجتمع الي يعيش فيه من جهة أخرى وقد تطور هذا المفهوم عبر الزمن ليشمل أبعادا عديدة ومنها اختلفت تعريفات المواطن وهي كالتالي :

عرف المواطن على أنه الفرد الذي ينتمي إلى دولة معينة ويتمتع بجنسيتها ، وله حقوق ويلتزم بواجبات اتجاه الدولة والمجتمع²

كما عرف كذلك على أنه الفرد الذي ينتمي إلى مجتمع محلي ويعد الطرف الأساسي في العلاقة التفاعلية سواء من حيث الاستفادة من الخدمات أو من حيث المساهمة في صنع القرار المحلي³

¹ - محمد صلاح عبد البديع ؛ الإدارة المحلية بين النظرية والتطبيق ، دار القاهرة للنشر والتوزيع ، ط1، مصر ، 2001، ص22

² - الخضيرى حسين ؛ المواطنة في الفكر السياسي ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، ط1، 2008، ص15

³ - الشويطر محمد عبد الحميد ؛ الاتصال الإداري في المؤسسات العامة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط1، 2016، ص34

كما يعد المواطن العنصر الأساسي الفاعل في النظام الاتصالي العمومي ، يتمتع بحق الوصول إلى المعلومات والمشاركة ، ويتأثر بجودة وفعالية الاتصال والتواصل.¹

ومن خلال مجمل هذه التعريفات يمكن تعريف المواطن على أنه الشخص الذي يتمتع بكافة الحقوق تشرف عليه إدارة محلية معينة ، ويتعامل معها بصفته ملتقيا للخدمات العمومية ومتوصلا معها للوصول إلى المعلومات التي يريدها

2- المفاهيم الثانوية :

أ- الخدمة الاجتماعية :

الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على تنمية قدراتهم ومواجهة مشكلاتهم وتحقيق التكيف الاجتماعي، من خلال استخدام أساليب علمية ومهارات مهنية ضمن إطار أخلاقي وإنساني.²

لخدمة الاجتماعية نشاط مهني منظم يهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة التحديات والمشكلات التي تعوق مشاركتهم الفاعلة في المجتمع، من خلال تقديم خدمات توجيهية، علاجية، وتنموية³

¹ - هديل البكري: تعريف الخدمة الاجتماعية، من موقع www.mawdoo3.com تم الاطلاع عليه بتاريخ

2025/03/29 على الساعة 20:36

² - أحمد، سامي محمد : مقدمة في الخدمة الاجتماعية. دار المعرفة الجامعي، ط1، مصر، 2003، ص. 25

³ -مرسي، محمد محمود : مبادئ الخدمة الاجتماعية. مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 2000، ص. 43.

كما عرفت أيضا على أنها هي مهنة تهدف إلى تعزيز التغيير الاجتماعي، وحل المشكلات في العلاقات الإنسانية، وتمكين الناس من تحقيق رفاههم من خلال استخدام نظريات السلوك الإنساني والنظم الاجتماعية، والتدخل المهني لتحسين نوعية الحياة¹

ومن خلال مجمل التعاريف السابقة يمكن القول أن الخدمة الاجتماعية هي جملة التدخلات المهنية التي يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون داخل المؤسسات أو المجالس المحلية بهدف مساعدة الأفراد والجماعات على التكيف مع بيئتهم، وحل مشكلاتهم الاجتماعية، وتعزيز مشاركتهم في الحياة المجتمعية، وذلك باستخدام أدوات ومهارات مهنية كالاستماع، التوجيه، الدعم، والعمل مع الجماعة.

ب- وسائل الاتصال:

يوجد عدة تعريفات لمفهوم وسائل الاتصال منها:

عرفت بأنها القنوات والأدوات التي تُستخدم لنقل المعلومات والأفكار بين الأفراد أو الجماعات، وتشمل الوسائل التقليدية كالهاتف والبريد، والحديثة مثل الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي.²

كما عرفت أيضا على أنها هي الوسائل المادية أو الرقمية التي يتم من خلالها إرسال واستقبال الرسائل بين الأطراف المختلفة، بهدف تحقيق الفهم والتأثير المتبادل.³

وتم تعريفها بأنها تُعد جزءا أساسياً من منظومة التواصل الإنساني، وتشمل كل وسيلة تُستخدم لنقل

رسالة من مرسل إلى مستقبل، سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، لفظية أو غير لفظية⁴

¹ - الزعبي، محمود عبد الله: مناهج الخدمة الاجتماعية في المجال الأسري. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص. 19.

² - عبد الرحمن : تأثير وسائل الاتصال الحديثة على التفاعل الاجتماعي. مجلة البحوث الإعلامية، ع15، بغداد-العراق، 2021، ص130

³ - الخطيب ل.: دور التكنولوجيا في تطوير وسائل الاتصال المؤسسي. المجلة العربية للإعلام والاتصال، ع12، المملكة العربية السعودية، 2020، ص105.

⁴ - الزيدي، سارة: تحولات وسائل الاتصال في العصر الرقمي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع24، ورقلة -الجزائر، 2019، ص60.

يمكن تعريف وسائل الاتصال إجرائياً إلى أنها لأدوات والتقنيات المستخدمة من قبل الأفراد أو المؤسسات لنقل المعلومات والتفاعل، سواء كانت تقليدية (مثل الهاتف والبريد) أو حديثة (كالإنترنت، والبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي).

ج- الأداء الوظيفي :

يُعد الأداء الوظيفي من المفاهيم المحورية في مجالات الإدارة وعلم النفس التنظيمي، نظراً لما له من تأثير مباشر على تحقيق أهداف المؤسسة ورفع كفاءتها التنافسية. وقد حظي هذا المفهوم باهتمام كبير من الباحثين والممارسين على حد سواء، باعتباره المعيار الأساسي الذي يُقاس من خلاله مدى فاعلية العاملين وكفاءتهم في تنفيذ المهام الموكلة إليهم.

يُقصد بالأداء الوظيفي مستوى تنفيذ الفرد لمهامه الوظيفية مقارنة بالمعايير المحددة مسبقاً، ويُعد مؤشراً على كفاءته ومدى إسهامه في تحقيق أهداف المنظمة.¹

كما عرف على أنه هو السلوك الفعلي الذي يُظهره الموظف عند قيامه بعمله، ويتضمن الإنجاز، الالتزام، جودة الأداء، والقدرة على التعاون مع الزملاء.²

ويعرف الأداء الوظيفي بأنه المحصلة النهائية لنشاط الموظف خلال فترة زمنية معينة، ويُقاس بمدى تحقيق الأهداف المرجوة، والالتزام بالمعايير المهنية والتنظيمية³

ومن خلال هذه التعاريف يمكن القول أن الأداء الوظيفي هو يُقصد بالأداء الوظيفي: المستوى الذي يبلغه الموظف في تنفيذ مهامه ومسؤولياته المهنية من حيث الجودة، الكفاءة، والالتزام، ويُقاس من خلال

¹ - الحربي : أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى موظفي القطاع العام في المملكة العربية السعودية مذكرة ماجستير، جامعة الملك سعود. السعودية، 2020، ص35

² - الطويل نجا: إدارة الموارد البشرية: المفاهيم والتطبيقات العملية. دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان الأردن، 2017، ص17

³ - جمعة، سارة :العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الجزائرية. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع10، ورقة -الجزائر، 2019، ص170

استبانة تتضمن محاور تتعلق بإنجاز العمل، الالتزام بالوقت، القدرة على التعاون، وتحقيق الأهداف المؤسسية.

ثالثا: الدراسات السابقة:

للدراسات السابقة أهمية بالغة في تدعيم البحث العلمي ولابد أن يستعين الباحث في كافة البحوث والدراسات الجامعية التي تناولت نفس الموضوع وتتمثل الدراسات السابقة في أطروحات ، بحوث رسائل جامعية وتستند أهميتها في كونها الموجب الأساسي للباحث لأنها توفر له المعلومات سواء كانت نظرية أو ميدانية وذلك بغية الاستفادة منها في جميع مراحل البحث العلمي فهي البيانات والشواهد الواقعية والتاريخية لتكون انطلاقة يبني على أساسه البحث وكذلك تزود الباحث بالعديد من المراجع والمصادر والمعلومات حول موضوع بحثه وتحدد الوجهة الصحيحة في اختيار إجراءات وأدوات البحث العلمي الملائمة لبحثه.

1 دراسة صيفي أمين وتوأيمة أسماء بعنوان واقع الاتصال بين الإدارة المحلية الجزائرية والمواطن¹

وانطلقت هذه الدراسة من الإشكالية التالية :

- ما هو واقع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن؟ وكيف يتم ذلك؟

واتبعت منهج الوصف التاريخي والاحصائي ومنهج دراسة الحالة، وأداة الاستبيان والمقابلة

من نتائج الدراسة :

-أن كل أفراد العينة من موظفين ومواطنين يولون الاتصال اهتماما كبيرا وهذا طبعا للدور الذي يلعبه

الاتصال في حياتنا اليومية

¹ صيفي أمين -توأيمة أسماء: واقع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن-مذكرة لنيل شهادة ماستر علوم سياسية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة 08ماي 1945، 2025

- كذلك البلدية لا تقوم بدورات تكوينية لموظفيها خاصة في مجال استقبال المواطنين.
- البلدية تقوم بربط الاتصال بموظفيها بالمقابلات الشخصية والمباشرة
- كذلك هناك أحيانا ما يواجه الموظف في الإدارة مشاكل اتجاه المواطنين وذلك راجع لعدة أسباب منها ما يكون متعلقا بالمواطن كالأوامر واللوائح التنظيمية، وصعوبة تلبية حاجياته.
- كذلك البلدية تسعى للوصول إلى تقديم أحسن الخدمات للمرتفقين.
- للبلدية مكتب استقبال وتوجيه المواطنين وهذا طبعا يضعف دور الوسيط بين الإدارة والمواطن.
- البلدية تقوم باجتماعات دورية حول تحسين علاقة الإدارة بالمواطن وهذا ما يبين رغبة البلدية في الارتقاء بمستوى الخدمة العامة.

2 دراسة بن حامة نعيمة بعنوان واقع الاتصال المؤسسي في الإدارة المحلية¹

وانطلقت هذه الدراسة من التساؤل المركزي التالي:

ما هو واقع الاتصال المؤسسي في الإدارة المحلية ؟

تم الاعتماد على عدة مناهج منها الوصفي، دراسة حالة والتحليلي

وأداة الملاحظة والمقابلة

وتم الوصول إلى النتائج التالية :

- أن المؤسسة توفر عدة وسائل للتواصل مع المواطنين
- علاقة الموظفين بالمواطن متذبذبة تارة ما تكون حسنة وتارة أخرى سيئة
- يواجه الموظفون الكثير من المشاكل مع المواطنين بسبب اختلاف الثقافات

¹ - بن حامة نعيمة : واقع الاتصال المؤسسي في الإدارة المحلية -مذكرة لنيل شهادة ماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة 08ماي 1945، 2015

3-مذكرة أميرة علي فاطمة الزهراء بعنوان: الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن¹

قد تناولت الإشكالية التالية: بماذا يتميز الاتصال بين الإدارة والمواطن؟

ولمعالجة دراستها وضعت الفرضيات التالية:

الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن غير تفاعلي.

الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن يتميز بدرجة صدى سلبي.

الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن لا يؤسس لثقافة المواطنة.

واستخدمت منهج دراسة حالة وأداة المقابلة والاستمارة لجمع البيانات

كما توصلت هذه الدراسة إلى نتائج:

كون الاتصال لا يقتصر على جانب، واحد لأن علاقة المواطن كفرد ومجموعة بالإدارة المحلية متعددة

الجوانب وليست سياسية بحتة، والجديد في دراستنا هو تركيزنا على تحسين علاقة الإدارة بالمواطن

وتدعيم دور وسائل الاتصال المؤسساتي في تقرب هذه العلاقة، بذكر الآليات القانونية والمؤسساتية

المتخذة من طرف السلطة لتحسين الخدمة العمومية، وإشراك المواطن في تسيير شؤونه من خلال توظيف

وسائل الإعلام.

¹ - أميرة علي فاطمة الزهراء : الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن - مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاتصال، جامعة الجزائر، 2011

التعقيب على الدراسات السابقة:

- أ- من حيث المنهج : تم استخدام في الدراسة الحالية المنهج الوصفي وهذا ما يشابه مع دراسة دراسة بن حامة نعيمة ، في حين أن دراسة صيفي أمين وتوايمية أسماء استخدمت المنهج التاريخي ومنهج دراسة حالة كدراسة أميرة علي فاطمة الزهراء
- ب من حيث أدوات الدراسة : تم استخدام أداة الاستمارة والمقابلة وهو ما يتشابه مع دراسة صيفي أمين وتوايمية أسماء ، وكذلك دراسة أميرة فاطمة الزهراء وبن حامة نعيمة
- حيث تم الاستفادة من الدراسات السابقة من ناحية إثراء الجانب النظري وتزويدي بمراجع وكذلك ساعدتني في تحليل نتائج الدراسة

ثانيا : الإطار المنهجي للدراسة :

1- منهج الدراسة :

إن طبيعة الموضوع هي التي تفرض استخدام منهج معين في البحث ، ولكل منهج وظيفته وخصائصه التي يستخدمها كل باحث في مجال تخصصه.

1-1 تعريف المنهج :

هو أسلوب التفكير والعمل ، يعتمد عليه الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وبالتالي الوصول إلى نتائج معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة ، ونقصد بالمنهج الموقف الذي يتبناه الباحث لاتجاه موضوع ما. ونظرا لطبيعة الدراسة فقد اخترت استخدام المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة محل الدراسة ، كم هي في الواقع وذلك بجمع الحقائق والبيانات ومن ثم تصنيفها وتحليلها للوصول إلى نتائج وتعميمات فيما يخص موضوع البحث والهدف من دراستنا هو وصف ظاهرة واقعية تتمثل في الإشكالية الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن .

1-2 - تعريف المنهج الوصفي :

يمكن تعريفه بأنه : استقصاء ينصب على الظاهرة ، كما هي قائمة في الوقت الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها ولتحديد العلاقة بين عناصرها ، فالمنهج الوصفي لا يقف عند حدود وصف الظاهرة موضوع البحث ولكنه يذهب إلى أبعد من ذلك ، فيحلل ويفسر ويقيم الأدلة من أجل الوصول إلى تعليمات ذات معنى¹.

كما يعرف كذلك المنهج الوصفي على أنه جمع الأوصاف ومعلومات دقيقة عن الظاهرة المدروسة ، كم توجد فعلا في الواقع ويعبر عنها كيفيا ويوضح خصائصها وارتباطها مع ظواهر أخرى²

¹ - محدا مسلم : منهجية البحث العلمي ، دليل طلاب العلوم الإنسانية والاجتماعية ، دار الغرب للنشر والتوزيع ، ط1، المغرب، 2001، ص4

² - عمار يوحوش ومحمد محمود الزنبيبات : مناهج البحث العلمي ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، ط2، عمان الأردن ، 2014، ص147

2- أدوات جمع البيانات:

تتعدد وسائل جمع البيانات والمعلومات في أي بحث علمي وهذا ما يسمح للباحث باختيار الوسائل وكثير ما يستخدم من أداة لجمع المعلومات عن الظاهرة ممن بين أهم الأدوات نستخدمها في بحثنا : الملاحظة ، المقابلة ، الاستمارة .

2-1 الملاحظة :

يعني الملاحظة الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو اجتماعيا معين قصد متابعة ورصد تغيراته ليتمكن الباحث من وصف السلوك فقط أو وصفه وتحليله وتقييمه فالملاحظة نعني المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظة أول بأول .

ومن تعريف الملاحظة تبين لنا أن نشارك في جملة البحث بوجودنا داخل المؤسسة فقد قمنا بالملاحظة بالمشاركة بحيث تعتبر الملاحظة في عمومنا بأنها حصر الانتباه نحو شيء ما للتعرف عليه وفهمه وتعتبر وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات في البحوث المختلفة¹

2-2 المقابلة:

تعتبر المقابلة من أهم أدوات جمع البيانات خاصة عند استعمال المنهج الوصفي في جمع البيانات والمعلومات من الوسط الاجتماعي للدراسة.

والمقابلة هي عملية اجتماعية تحدث بين شخصين ، الباحث الذي يستلم المعلومات ويجمعها ويصنفها والمبحوث الذي يعطي المعلومات إلى الباحث بعد إجابته على الأسئلة الموجهة إليه من قبل الباحث²

¹ - حسن محمد جواد جابوري : منهجية البحث العلمي ، دار الصفاء للمشر والتوزيع ، ط2، عمان الأردن ، 2014، ص197

² - حسان محمد الحسن : عل الاجتماع ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط1، عمان الأردن ، 2005، ص93

وفي إطار بحثنا تم استعمال المقابلة كأداة مساعدة ومكملة للاستمارة التي تعتبر الوسيلة والأداة الأساسية في البحث ، بغرض التأكد من صحة المعلومات التي تم جمعها بواسطة الاستمارة ، حيث قمنا بمقابلة حرة مع مدير المؤسسة والذي أعطانا صورة واضحة عن المؤسسة وأهم العاملين وكذلك أجرينا مقابلة حرة مقننة مع بعض المواطنين

2-3 الاستمارة

تعرف الاستمارة بأنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول الموضوع أو مشكلة أو موقف ويتم تنفيذ الاستمارة . إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين .¹

كما تعرف كذلك على أنها تتكون من أسئلة يتم الإجابة عليها وإعادتها للباحث وبما أن الهدف الأساسي هو الحصول على بيانات واقعية وليست مجردة²

وكانت استمارة بحثنا في الصياغة النهائية تتكون من 25 سؤالاً موزعة على محاور كالتالي :

-المحور الأول : ضم البيانات الشخصية ويتكون من 04 أسئلة

- المحور الثاني : ضم التساؤل الفرعي الأول : ما هي مظاهر الإشكالية الاتصالية التي يلاحظها العاملون في علاقتهم مع المواطنين؟

- المحور الثالث : ضم التساؤل الفرعي الثاني : ما هي العوامل التنظيمية أو التقنية أو البشرية التي تعيق فعالية الاتصال داخل الإدارة المحلية؟

¹ - رشيد زرواتي : تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، مطبعة هومة للنشر والتوزيع ، ط1، الجزائر ، 2002، ص104

² - محمد زيان عمر : البحث العلمي ، مطابع الهيئة الرسمية المصرية العامة، ط2، القاهرة ، 1974، ص146

- المحور الرابع : ضم التساؤل الفرعي الثالث: ما هي الاقتراحات التي يقدمها العاملون لتحسين الاتصال

بين الإدارة المحلية والمواطن؟

ثالثا : مجالات الدراسة

1- المجال الزمني :

بدأت التربص بمؤسسة تطهير المياه بولاية الطارف ابتداء من 2025/04/25، حيث قمت بإجراء مقابلة

مع مدير المؤسسة في أخذ القبول لإجراء الجانب الميداني في المؤسسة ، وفي 2025/05/04 قمت

باستلام مجموعة من المعلومات حول المؤسسة وحصولي على الهيكل التنظيمي لها، وفي 2025/05/06

وزعت الاستمارة الرسمية وتم استلامها يوم 2025/05/07 .

2- المجال المكاني :

تقع في ولاية الطارف، شرق الجزائر.

تتبع المؤسسة الوطنية للتطهير (ONA) ، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تحت

وصاية وزارة الموارد المائية.

المصالح الموجودة في فرع الطارف (يمكن أن تختلف حسب حجم الفرع):

1. مصلحة الاستغلال والصيانة

مسؤولة عن تشغيل وصيانة شبكات الصرف الصحي ومحطات المعالجة.

2. مصلحة الموارد البشرية

تُعنى بتسيير الموظفين، التوظيف، التكوين.

3. مصلحة المالية والمحاسبة

تسيير الميزانية والفواتير والمصاريف العامة.

4. مصلحة الدراسات والمشاريع

تتكفل بمتابعة مشاريع التطهير الجديدة وإعادة التأهيل.

5. مصلحة الصحة والأمن والبيئة (HSE)

تضمن تطبيق معايير السلامة والبيئة داخل المؤسسة.

6. مصلحة الإعلام الآلي والتوثيق

إدارة قواعد البيانات والمراسلات الإلكترونية.

تاريخ الفتح:

فروع ONA بدأت في الانتشار منذ بداية الألفينات في مختلف الولايات، ومن المرجح أن فرع الطارف تم

فتحه في فترة ما بين 2005 و 2010، ضمن سياسة الدولة لتوسيع شبكات التطهير في الجزائر.

3- المجال البشري:

ويقصد بذلك مجتمع البحث وحجم العينة ، ويتمثل المجال البشري لدراستنا في عمال مؤسسة تطهير

المياه ،والذي بلغ عددهم 50 مبحوثا.

الفصل الثاني: العملية الاتصالية

تمهيد

- 1- تطور الاتصال
- 2- خصائص الاتصال
- 3- عناصر الاتصال
- 4- أنواع الاتصال
- 5- نظريات الاتصال
- 6- معوقات الاتصال
- 7- عوامل نجاح الاتصال
- 8- اقتراحات تحسين الاتصال

خلاصة

تمهيد

يلعب الاتصال دورًا كبيرًا في بناء الحياة الاجتماعية خاصة وأنه وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات، ويهدف بالدرجة الأولى إلى تغيير السلوك لما له من قدرة تأثير على المستقبل خاصة إذا كان المرسل يتمتع بالكفاءة في إرسال الرسالة، وله القدرة على تحفيز الحياة الإنسانية لدى المستقبل عبر هذه الرسالة التي تكون بدورها ذات طبيعة فكرية كبيرة، لهذا فإن الاتصال هو تلك العملية الحيوية التي تدور بين شخصين أو أكثر عبر وسيلة يراد من خلالها تحقيق فكر يؤثر في سلوك المستقبل. في هذا الفصل سنشير إلى أهم ما يخص العملية الاتصالية من خصائص وعناصر وأنواع وأهداف ووظائف وصولاً إلى عوامل نجاحها.

1- تطور الاتصال:

الاتصال ظاهرة قديمة لازمت الانسان منذ بداية التاريخ، و هناك عدّة معايير في تاريخ الاتصال، كان يكون التركيز على تغير القيم أو البنيات الاجتماعية و الاقتصادية أو تغيّر وسائل الاتصال نفسها و يرى مارشال ماكلوهان أنّ الاتصال تطوّر عبر مراحل تاريخية، كانت فيها تكنولوجيا الاتصال العامل الأساسي في التحوّل من مرحلة إلى أخرى، ومن هنا سميت نظرية ماكلوهان هذه بنظرية الحتمية التكنولوجية، أي أنّ العامل الاعلامي التقني هو الذي يفسّر أساساً التحوّلات التاريخية في الاتصال و المجالات الأخرى المتأثرة بذلك وكتوضيح أكثر:

-**المرحلة الأولى:** تبدأ من اللغة المنطوقة إلى اكتشاف الكتابة في حدود 3.000 إلى 3.000 سنة قبل ميلاد وقد ساد الاتصال الشفوي في هذه المرحلة، ويعتبر ماكلوهان أنّ اكتشاف الكتابة هو ثورة الاتصال الأولى، حيث مكّنت هذه الثورة من ايجاد لغة ثانية : لغة الرموز والتدوين ، التي سمحت فيما بعد بتسجيل الخبرات والتجارب، واعتماداً على مبدأ التراكم و تطوّر الحضارة الانسانية ، إلّا أنّ هذه الثورة كانت محدودة في تأثيرها على المجتمع و التطوّر التاريخي، كون أنّ قلّة من الناس كانت تجيد هذه اللغة الجديدة ، كما أنّ وسائل انتقالها من مكان لآخر كانت محدودة أو منعدمة، حيث كانت الكتابة و النقوش تتمّ على الصخور قبل أن تظهر وسيلة اعتماداً على الجلود و الخشب وأوراق الشجر وأخيراً الورق وبالتالي كانت هذه الحضارة الأولى مكانية.

-**المرحلة الثانية :** فيها تمّ اكتشاف الطباعة من طرف قوتنبورغ في منتصف الق15، و تعتبر بذلك ثورة الاتصال الثانية، إذ مكّنت المجتمع من الانتقال من الاتصال الشفوي إلى الاتصال والثقافة المكتوبة، وقد سمح الاتصال المكتوب من تدوين المعارف السابقة و المستجدة¹

¹ - عاطف عدلي عبيد : وسائل الاتصال : نشأتها وتطورها الجزء الأول الإذاعة والتلفزيون، دار فيروز المعادي للنشر والتوزيع ، ط1، مصر ، 2005، ص19

مما أدى ذلك إلى إحداث التراكم وتدشين بداية الحضارة الغربية، وأشار ماكلوهان إلى أنّ هناك علاقة بين زيادة انتقال المواد المكتوبة وتوسع إمبراطورية وكان من نتائج هذا الاكتشاف ظهور الصحافة وانتشار التعليم و المعرفة الشيء الذي أدى إلى إشراك المجتمع في شتى المجالات الحياتية بطريقة لم يسبق لها مثيل في تاريخ الحضارة الغربية، واعتبر ماكلوهان اكتشاف الإذاعة و الفيلم في العشرينات من القرن الماضي والتلفزيون في الخمسينات من نفس القرن امتداد للإنسان، فالإذاعة امتداد لصوت الإنسان والتلفزيون امتداد لبصره، أدت هذه الوسائل إلى انتقال المجتمع من الاتصال المكتوب إلى الثقافة المسموعة و المرئية، و قد اعتبر ماكلوهان أنّ اكتشاف هذه الوسائل يعتبر تراجعاً في تاريخ الحضارة على اعتبار أنّ الاتصال المسموع والمرئي يحمل بعض سمات الاتصال الشفوي الذي يميّز المجتمع القديم، ومن جهة أخرى، فقد حوّلت هذه الوسائل و خاصة التلفزيون العالم إلى قرية عالمية إذ تقلّصت عوائق الزمان والمكان إلى أقصى حدّ

المرحلة الثالثة: وهي مرحلة اكتشاف الحاسوب والهاتف في الستينات وتعتبر ثورة الاتصال الثالثة، إذ نقلت المجتمع من مرحلة الاتصال المسموع والمرئي إلى الاتصال الإلكتروني الذي أعاد النص إلى الاتصال مرّة أخرى، وقد سمّى الباحثون الذي أعقبوا مارشال ماكلوهان هذه المرحلة بالاتصال التفاعلي، إشارة إلى امكانية التعامل المباشر مع الآخر حتى وإن كان هذا الآخر ليس حاضراً مباشرة في هذا الاتصال، وقد تحدّث العديد من الباحثين في الفكر والاجتماع عن الثورة الثالثة وانعكاساتها على البنية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، مثل ألفين طوفلر الذي تحدّث عن الموجة الثالثة، ودانيال بال أسهب في تفصيل طبيعة مجتمع ما بعد التصنيع¹

¹ - عاطف عدلي عبيد : مرجع سابق ، ص ص 19-20

2- خصائص الاتصال:

إن "الاتصال" عملية اجتماعية تُتم بين الأفراد أو بين الجماعات بغرض تحقيق التماسك الاجتماعي ودعم علاقات أفراد الجماعة أو المجتمع ببعضهم البعض، تبادل الآراء حول موضوع معين، بمعنى هو نوع من أنواع الاتصال يساهم في الوصول إلى نوع من التوافق حول هذا الموضوع، والوحدة التي تؤدي إلى تماسك الجماعة وتوازنها. ومن الجانب الآخر فإن انعزال الأفراد يصحبهم في النهاية حتماً إلى انهيار الجماعة أو المجتمع.

ويؤكد الباحثون أن الإنسان لا يستطيع العيش بمفرده بعيداً عن البشر، إذ لا بد له من التفاعل وتكوين علاقات، ففقدان الفرد لوسائل الاتصال مع الجماعة يؤدي إلى اختلال التوازن النفسي للفرد، وبالتالي فقدان أحد أهم أبعاد الاتصال بين الأفراد والجماعات، والمتمثلة في تبادل الأفكار والمشاعر من خلالها. الاتصال "عملية حيوية" تتم في ظل الظروف الاجتماعية المحيطة، ليس لها بداية أو نهاية محددة بمعزل عن الآخرين، ولا بد من التفاعل والمشاركة مع الآخرين لإشباع حاجاته الاجتماعية، وكما سبق أن أوضحنا أن الإنسان الفرد ليس له وجود، وهذا ما يعني أن الاتصال الذي يربط الأفراد وكذلك على المجتمعات تحقق وجود الفرد والمجتمعات وسط الجماعة أو المجتمعات.

الاتصال عملية ضرورية لكل الأفراد والجماعات، فالجماعات قائمها شأن الفرد، حيث تفرضها في حاجة إلى الاتصال في عون الجماعات الأخرى، وكذلك المجتمعات، والدليل السياسي والاقتصادي بين الدول والمجتمعات الأخرى.

هو ناتج لعملية الاتصال بين هذه الدول والمجتمعات، فالالاتصال ضروري لتحقيق أمن هذه الدول وتوفير حاجات مواطنيها من الدول والمجتمعات الأخرى¹.

¹ - بنين : الاتصال-أهميته أنواعه وسائله، مكتبة الملك للطباعة والنشر، ط3، الرياض السعودية، 2008، ص10

- وتمتاز العملية الاتصالية كذلك بعدة خصائص أخرى من بينها:

الاتصال عملية ديناميكية: تتغير عملية الاتصال تفاعل اجتماعي متميز، مكنتنا من التأثر في الآخرين والتأثر بهم مما ساعد على فهم أنفسنا وسلوك الآخرين في الأوضاع المختلفة. فعملية الاتصال تعتمد على تبادل التأثير بين أطرافها.

الاتصال عملية مستمرة: الاتصال حقيقة من حقائق الحياة المستمرة التي لا تنقطع مادام الفرد في تواصل مع الآخرين، فهي تبدأ منذ الولادة وتستمر ما استمرت الحياة الدنيا.

الاتصال عملية موضوعية وواقعية: الاتصال لا يخضع للعوامل الذاتية وإنما يخضع للوسائل الموضوعية مثل اللغة اللفظية وغير اللفظية، أو الحركية كوسيلة أخرى ممكنة للاتصال. إذ يمكن للإنسان التعبير عن انفعالاته ومشاعره من خلال تعبيرات الوجه وحركات اليدين والجسم¹.

¹ - بنين : مرجع سابق ، ص11

3- عناصر الاتصال:

قد اختلفت النماذج التحليلية لعملية الاتصال كما التراكم التاريخي المعرفي، ويجب المنظور التخصصي الذي عولجت من خلاله، ومع ذلك فالملاحظ من خلال تاريخ دراسة الاتصال أن عملية الاتصال شملت دائماً ثلاث عناصر أساسية (المرسل، المستقبل، الرسالة)، وهذا المنظور الثلاثي نجده معتمداً في تشريعات ونماذج دراسات الاتصال كلها لدرجة أن البعض يشير إلى المشتغلين بها أمثال "كوهين" أسماء الأفراد الذين قاموا بإسهاماتهم الموجهة لتطوير الفهم العام لنظريتهم التفسيرية وتصنيفهم، حيث أن لكل أسلوبه. والرسالة إلى المستقبل، ومن منظور ذي اتجاه واحد أو إطار تبادلي أو دائري أو حلزوني، ومن نظرة خطية ثابتة إلى عملية ديناميكية شاملة، ومن أهم من وفر هذا التصور نموذج لازويل وكذلك عام 1981 وشانون ونموذج الاتصال الذي تركز على الخصائص مع عملية تبادل مستمر للمعلومات بين فردين يدفعان إلى فهم مشترك للموضوع.

لقد ظهرت عدد من النماذج تحاول تفكيك عملية الاتصال من خلال تفكيك عناصرها ومكوناتها الجوهرية وتوضيح وظيفة كل مكون فيها، وتكونت النماذج بناءً على ما تم تصوره وتوظيف خلفية في تفسير كل نماذج مجموعة من القادة ذات الصلة بناءً قائم أو بصيغة ما¹. ويمكن توضيح أو عرض نماذج الاتصال بنوعين رئيسيين هما:

- **النموذج اللفظي:** الذي يوضح لنا عناصر العملية الاتصالية من خلال الكلمات.

- **النموذج التصوري:** الذي يوضح لنا بالأسماء عناصر ومكونات النموذج

من أشهر النماذج اللفظية نموذج لازويل الذي وضعه سنة 1948، ويخلص فيه عملية الاتصال باختصار شديد، ويعتبر نموذج لازويل من أقدم النماذج في عملية الاتصال، ويؤخذ على النموذج افتقاده للجانب التكويني (الراجعة).

¹ - محمد نهجة: تشكل الاتصال ، المكتب الجامعي الحديث ، ط1، الإسكندرية ، 1993، ص11

-**المرسل:** يعد المرسل العنصر الأول الأساسي في عملية الاتصال والحركة الأولى ومصدرها، ويسمى أحياناً المصدر أو مصدر المعلومات ويسمى أيضاً المرسل، والمرسل هو منشئ الرسالة الذي عليه أن يسعى إلى النجاح في مهمة انتقاء مضمون الرسالة إلى المستقبل أو الجمهور

-**الرسالة:** تعد الرسالة الركن الثاني في العملية الاتصالية وتشمل في المضامين والكلمات والمشاعر والرموز التي يبعثها المصدر إلى المستقبل، والرسالة هي النتاج العادي أو القصدي للمصدر الذي يبعث فكرة في رموز معينة وحينما نتحدث تكون الحديث هو الرسالة وحينما نلوح بيدينا تكون حركات أيدينا هي الرسالة.

-**قناة الاتصال:** التي هي من خلالها توصيل أو نقل الرسالة من المرسل إلى medium وهي وسيلة المستقبل، وتعدد أنواع الوسائل أو القنوات تتعدد أنواع الاتصال وبالتالي، كالاتصال الشخصي، والاتصال الجماهيري بأنواعه المتعددة: إذاعة، تلفاز...

-**المستقبل:** هو الشخص أو الجهة التي تتلقى الرسالة ويجب عليه تفسير محتواها وفهم معناها ويتمكن ذلك عادة في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها المستقبل، ولذلك يجب ألا يتأمل نجاح عملية الاتصال بها يتوقف المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل من سلوكيات على نجاح الاتصال وتحقيق الهدف.

-**التغذية الراجعة:** وتعني على الاستجابة العكسية على محتويات منها: ردة الفعل، التغذية المرتدة، رجع الصدى... وغيرها وهي عبارة عن تعبير متعدد الأشكال، تدين مدى تأثير المستقبل بالرسائل التي تنقلها وسائل الإعلام أو الوسائل المختلفة، وهي عنصر مهم في عملية الاتصال بكافة أشكالها¹

1- محمد سليمان : السلوك التنظيمي ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط3، عمان الأردن، 2005، ص241

4-أنواع الاتصالات :

1-1 الاتصالات القائمة على الأطراف المعنية

يمكن تصنيف الاتصالات القائمة على الأطراف المعنية إلى نوعين: الاتصال الداخلي والاتصال الخارجي.

أ- الاتصال الداخلي

يشير الاتصال الداخلي إلى تدفق المعلومات إلى الأطراف الداخلية في المنظمة، ويحدث الاتصال الداخلي فقط داخل المنظمة؛ والغرض الرئيسي من هذا الاتصال هو ضمان حسن سير الأنشطة التنظيمية.

وفي داخل المنظمة تأخذ الاتصالات الداخلية بين المرسل والمستقبل أربع اتجاهات أساسية كما يوضحها الشكل التالي:

- اتصالات أفقية

هناك اتصالات أفقية ويعبر عنها بالخط المتصل الأفقي، وهي الاتصالات التي تتم بين الزملاء على نفس المستوى الإداري أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري؛ فمثلاً بين قسم الإنتاج وقسم المبيعات وهي ضرورية للتنسيق بين الأعمال الخاصة بالإنتاج والبيع حيث لا فائدة من إنتاج منتج معين ولا يمكن بيعه بسهولة¹.

¹ - عمر وصفي عقيلي: الإدارة .أصول مفاهيم، دار وهران للنشر والتوزيع، ط 1 ، عمان ، 1997، ص56

- اتصالات رأسية إلى أعلى

النوع الثاني من الاتصالات وهي الاتصالات الرأسية وهي تظهر في الشكل السابق بالخط المتقطع وهي تأخذ اتجاهين إما من أعلى إلى أسفل أو من أسفل إلى أعلى، وتمثل الاتصالات من أعلى إلى أسفل التعليمات والسياسات والإجراءات واللوائح ونظم العمل التي يقوم المدير الأعلى على مستوى إدارة أعلى بتبليغها إلي المديرين الذين يقعون على مستويات إدارية أدنى.

- اتصالات رأسية إلى أسفل

وكما تحتاج المنظمة إلي نظام الاتصالات من أعلى إلى أسفل، فإنها تحتاج أيضاً إلي نظام الاتصالات من أسفل إلي أعلى؛ وتمثل هذه الاتصالات محتويات صناديق الاقتراحات، صندوق الشكاوى، اجتماعات التطوير التي تتم في أدنى المستويات الإدارية وترفع نتائجها إلي الإدارة العليا، مطالب العمال، وفي حالة عدم وجود نظم للاتصالات من أسفل إلى أعلى فإن المستويات الإدارية تلجأ إلي نظم أخرى غير رسمية التي تكون غير كافية أو غير مناسبة لتوصيل الآراء والرغبات والاهتمامات والمشاكل إلي الإدارة العليا¹.

¹ - فضيل دلية: الاتصال-مفاهيمه-نظرياته-وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2003، ص44

ب-الاتصال الخارجي

عندما تتواصل المنظمة مع أطراف خارجية، يسمى الاتصال الخارجي؛ وتشمل الأطراف الخارجية العملاء والموردين والمستثمرين والمصرفيين وشركات التأمين والوكالات الحكومية والمجتمعات المحلية وما إلى ذلك، والغرض الرئيسي من الاتصالات الخارجية هو تبادل المعلومات مع الأطراف الخارجية¹. يمكن تصنيف الاتصال على أساس شكلي إلى نوعين: الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي.

1. الاتصال الرسمي

عندما يحدث الاتصال باتباع القواعد والإجراءات المحددة للمنظمة، يطلق عليه الاتصال الرسمي. ويخضع الاتصال الرسمي لسلسلة القيادة المعمول بها.

2. الاتصال غير الرسمي

عندما لا يتبع الاتصال أي قاعدة أو إجراء محدد، يطلق عليه الاتصال غير الرسمي؛ وأساس الاتصال غير الرسمي هو العلاقة العفوية بين المشاركين، وأحياناً يكون الاتصال غير الرسمي أكثر قوة وفعالية من التخفيف الرسمي

¹ - حياة بوشارب: واقع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن مجلة البحوث والدراسات الإنسانية ، ع01، جامعة 20أوت1955، الجزائر ، 2022، ص329

5- نظريات عملية الاتصال:

5-1 نظرية الإشباع والاستخدامات

نظرية الاستخدامات والإشباع مدخل يوضح ويفسر - إلى حد كبير - الدور الحقيقي للجمهور في العملية الاتصالية، وذلك من خلال النظرة إليه على أنه جمهور نشط، ويتمثل نشاطه قبل وبعد وأثناء التعرض؛ حيث يختار الجمهور - قبل التعرض - المحتوى الذي يفي بحاجاته، ويحقق له إشباعاً معينة، وأثناء التعرض فإن الجمهور يهتم برسائل معينة ويدركها، ويميز بين ما هو مهم وما هو أقل أهمية، وبعد التعرض فإن الجمهور ينتقي استرجاع المعلومات التي تعرض له

أهداف نظرية الإشباع والاستخدامات:

- معرفة كيفية استخدام الجمهور لوسائل الإعلام بافتراض أنه جمهور نشط، وإع، يختار الوسيلة التي تشبع احتياجاته.

- معرفة وفهم الدوافع المراد إشباعها بالتعرض للوسائل الإعلامية، وعبر وسائل الاتصال الأخرى.

- الحصول على نتائج تساعد على فهم عملية الاتصال

مبادئ نظرية الإشباع والاستخدامات:

- الفرد لا يستقبل الرسائل الإعلامية بشكل سلبي، بل يختار الوسيلة والمحتوى الذي يناسب حاجاته.

- يستخدم الأفراد وسائل الإعلام لتلبية حاجات معينة مثل: الترفيه، التعلم، التفاعل الاجتماعي، أو الهروب من الواقع، وسائل الإعلام ليست المصدر الوحيد للإشباع، بل تتنافس مع أنشطة أخرى كالعلاقات الاجتماعية، العمل، والهوايات، الأفراد يكونون على وعي نسبي بما يريدونه من الإعلام، ويختارون الوسيلة المناسبة وفقاً لذلك¹.

¹ - مصطفى شاي: الاتجاهات النظرية الحديثة في دراسات الإعلام والاتصال، مجلة علوم الإعلام والاتصال، ع12، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2019، ص45

حيث يمكن اسقاط نظرية الاستخدامات والإشباع في تفسير طبيعة العلاقة الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن من خلال التأكيد على أن المواطن ليس مستقبلاً سلبياً للمعلومات، بل هو متلقٍ نشط يختار وسائل الاتصال التي تلبي احتياجاته وتُشبع رغباته.

في هذا السياق، فإن المواطنين يسعون للتفاعل مع الإدارة المحلية عندما يجدون أن الرسائل الاتصالية الصادرة عنها تُلبي حاجاتهم الفعلية، سواء كانت تلك الحاجات معرفية (كالمعلومات عن الخدمات)، أو تفاعلية (كإمكانية تقديم الشكاوى والمقترحات)، أو نفسية واجتماعية (كالشعور بالمشاركة والانتماء).

لكن حين تفشل الإدارة في توصيل رسائلها بطريقة تُراعي حاجات المواطنين المختلفة، أو عندما لا تكون الوسائل المستخدمة جذابة أو مفهومة، فإن المواطنين يعزفون عن التفاعل معها، ويبحثون عن بدائل أخرى للإشباع (مثل مواقع التواصل، أو شبكاتهم الاجتماعية). كما أن نفس الرسالة الاتصالية قد تُستقبل بشكل مختلف من قبل أفراد مختلفين، حسب دوافعهم، خلفياتهم، ومدى الثقة بالإدارة المحلية.

وبالتالي، فإن فهم الدوافع الاتصالية للجمهور المحلي يساعد الإدارة على تصميم حملات ورسائل إعلامية أكثر تأثيراً، تركز على ما يبحث عنه المواطن فعلياً، لا فقط على ما تود الإدارة إبلاغه.

5-2 نظرية الفجوة المعرفية :

نظرية الفجوة العلمية هي نظرية في مجال الاتصال الجماهيري طُرحت لأول مرة من قبل فيليب تيتشارك وزملائه عام 1970. تفترض النظرية أن زيادة تدفق المعلومات من وسائل الإعلام لا تؤدي بالضرورة إلى زيادة المعرفة بالتساوي بين جميع فئات المجتمع، بل قد تؤدي إلى توسيع الفجوة المعرفية بين الأفراد ذوي المستويات التعليمية والاجتماعية المختلفة ومع تزايد تدفق المعلومات، يميل الأفراد من الطبقات العليا (من حيث التعليم والدخل) إلى اكتساب المعرفة بمعدل أسرع من الأفراد في الطبقات الدنيا، مما يوسع الفجوة المعرفية بينهم".

أهداف نظرية الفجوة المعرفية:

- تحليل العلاقة بين الإعلام وتفاوت المعرفة بين الطبقات الاجتماعية.
- لفت الانتباه إلى عدم المساواة في الوصول إلى المعرفة.
- تشجيع صانعي السياسات والإعلاميين على التفكير في تأثير محتوهم على الفئات الأقل تعليمًا.
- تقديم إطار نظري لفهم التفاوت في الفهم والاستجابة للرسائل الإعلامية.
- المساهمة في تطوير استراتيجيات تواصل أكثر عدالة وفعالي¹

مبادئ نظرية الفجوة المعرفية:

- الفجوة تزداد مع تدفق المعلومات: الفئات المتعلمة تستفيد أكثر من المعلومات الجديدة مقارنة بالفئات الأقل تعليمًا.
- وسائل الإعلام ليست محايدة معرفيًا: تؤدي إلى تعزيز الفجوات المعرفية بدلاً من تقليصها.

¹ - العربي بوعمامة: النظريات الاتصالية الكبرى، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع19، جامعة وهران، الجزائر، 2019، ص20

-التحكم في الوصول إلى المعلومات يلعب دورًا مهمًا: كفاءة الوصول، الفهم، واستخدام المعلومات تختلف بين الفئات الاجتماعية.

وبالتالي يمكننا اسقاط هذه النظرية على الموضوع من حيث أن نطبق نظرية الفجوة العلمية على الإشكالية الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن من خلال توضيح كيف أن تدفق المعلومات من المؤسسات الرسمية إلى الجمهور لا يؤدي بالضرورة إلى تعزيز المعرفة أو المشاركة بالتساوي بين جميع المواطنين، بل قد يسهم في اتساع الفجوة الاتصالية والمعرفية بين الفئات المختلفة داخل المجتمع.

ففي السياقات المحلية، تُصدر الإدارات معلومات تتعلق بالخدمات، المشاريع، أو السياسات، ولكن الفئات ذات التعليم المرتفع أو التي تمتلك وسائل تكنولوجية أفضل تكون أكثر قدرة على الوصول إلى هذه المعلومات واستيعابها، مما يجعلها أكثر تفاعلاً وتأثيراً في الشأن المحلي. في المقابل، فإن الفئات ذات التعليم المحدود أو التي تعيش في مناطق مهمشة تعاني من ضعف في الوصول إلى تلك المعلومات أو فهمها، ما يؤدي إلى عزلة اتصالية ومحدودية في التفاعل مع الإدارة.

ووفقاً لمبادئ النظرية، فإن هذه الفجوة لا تنشأ فقط بسبب نقص في الوسائل، بل أيضاً نتيجة لعدم ملائمة اللغة، القنوات، وأساليب الاتصال المستخدمة من قبل الإدارة، والتي كثيراً ما تُصمم دون مراعاة الفروقات الاجتماعية والاقتصادية

6- معوقات الاتصال :

يقصد بعوائق الاتصالات مجموعة من العوامل التي تحول دون وصول الرسالة بالشكل الذي يرغبه المرسل، والمقصود بوصول الرسالة هو تنفيذ محتوياتها إما عن طريق قيام المستقبل بعمل ما أو اعتناقه لفكرة معينة أو زيادة المعلومات لديه؛ وبالتالي قراءة الرسالة وعدم تنفيذ ما جاء بها معناه أن الرسالة لم تصل بل أصلاً أن الرسالة لم تقرأ طالما أنه لم يحدث سلوك معين.

وعموماً هناك عوامل سلوكية وعوامل تنظيمية قد تعوق عملية الاتصالات وتعتبر حواجز اتصالية نسردها فيما يلي:

أ- العوامل السلوكية:

- اختلاف الإطار المرجعي للفرد

ويقصد به اختلاف أسلوب التفكير للمستقبل عن المرسل وذلك لاختلاف خبرتهما ومعتقداتهما وأفكارهما ومن ثم فإن تفسير الرسالة وتحديد معنى لها بواسطة المستقبل يختلف عن التفسير والمعنى الذي يقصده المرسل.

- عادات الاستماع السيئة

بالرغم من أن كلاً منا يقضى تقريباً 50 % من وقته في الاستماع إلا أن أغلبنا ليس لديه المهارات الجيدة للاستماع بل لا يتصور أن الاستماع مهارة.

- تعارض ما يقال بالكلمات عن الإشارات أو الحركات الجسدية

بجانب استخدام الكلمات المكتوبة والشفهية في الاتصالات فكل منا يستخدم الحركات والإشارات لغة الجسد أيضاً في بناء محتويات الرسالة عند الاتصال¹

¹ - محمد العمري: الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار النهضة للنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 1989، ص151

– شعور المستقبل بالخوف والقلق والغضب والاكتئاب

بسبب استخدام المرسل لمكانته الإدارية يشعر المستقبل بالخوف والقلق والغضب والاكتئاب، ويؤدي ذلك إلى عدم استعداد المستقبل ذهنياً لاستقبال الرسالة.

– درجة الثقة في المرسل

المرسل هو المنشئ للرسالة أو للعملية الاتصالية، وبالتالي فإن درجة الثقة في المرسل ودرجة خبرة ومهارة المرسل ومصادقته تؤثر في درجة قبول ما يصدر منه من معلومات، فكلما كان المرسل على درجة عالية من الثقة من وجه نظر الآخرين كلما لاقى أفعاله وأقواله قبولاً متزايداً واهتماماً خاصاً من المستقبل¹.

ب- معوقات تنظيمية:

البيروقراطية الزائدة: تؤدي إلى بطء اتخاذ القرار وتأخير نقل المعلومات.
التسلسل الهرمي المعقد: تعدد المستويات الإدارية يؤدي إلى تشويه الرسائل أو ضياعها أثناء النقل.
ضعف التنسيق بين الأقسام: يخلق فجوات معلوماتية بين الوحدات المختلفة.

ج- معوقات تقنية:

ضعف البنية التحتية التكنولوجية: مثل عدم توفر شبكات اتصال فعالة أو معدات غير محدثة.
سوء استخدام وسائل الاتصال الحديثة: يؤدي إلى فقدان الرسائل أو عدم وضوحها.
نقص الكفاءات الفنية: قلة التدريب في استخدام أدوات الاتصال الرقمية تعيق تدفق المعلومات.

د- معوقات بشرية:

ضعف مهارات الاتصال لدى الموظفين: كعدم القدرة على التعبير أو الاستماع بفعالية.
الاختلافات الثقافية أو اللغوية: تسبب سوء فهم أو تفسيرات خاطئة².

¹ – محمد العمري : مرجع سابق ، ص152

² – عبد الباسط محمد حسن : إدارة الاتصال في المنظمات دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2005، ص25

7- عوامل نجاح الاتصال :

ويتوقف نجاح عملية الاتصال على نجاح كل عناصره في أداء الدور المطلوب منها، ومن أهم هذه العوامل:

أ- عوامل متصلة بالمرسل:

أن يكون المرسل موضح ثقة في المستقبل، باعتبار أن هذه الثقة تعد الأساس الذي يبني عليه المستقبل تجاوبه العام.

أن تتوفر في المرسل الكفاءة العملية من خلال مهارته في عملية الترميز، وذلك على طريق اختيار الرموز اللفظية وغير اللفظية المناسبة.

أن تتوفر لديه رغبة حقيقية وجدانية وعقلية وإنسانية، كما يجب أن يرتبط المرسل برسالة يريد نقلها للمستقبل حتى يتأكد تماماً تحقيق هدفه من الاتصال مع الطرف الآخر.

حسن اختيار الوقت والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل والملائمة لطبيعة الرسالة وهدفها.

ب- عوامل متصلة بالرسالة:

عند إعداد الرسالة الاتصالية يجب مراعاة بعض الشروط لضمان الاستجابة المستقبل لها ومن هذه الشروط:

- أن يتناسب موضوع الرسالة مع المستقبل من حيث اهتمامه، ودرجة استيعابه، ومستوى إدراكه، وقبليته.
- أن تكون الرسالة ذات تأثير الرسالة مما يتوقف على توافق قدراتها المرجوة منها، والجهود المبذولة في إخراجها ومن ثم فهمها وإدراكها واستيعابها¹.

¹ - أحمد العزيمي: مهارات الاتصال (الرسائل الاتصالية كأداة على نجاح العملية الاتصالية)، 2009، اخذ من موقع

www.ahlaejaba.com اطلع عليه يوم 2025/04/18

حسن صناعتها وتصميمها عنصر التشويق والإثارة الذي يجتذب إدراك المستقبل، ويضمن قوة تفاعله معها، بالإضافة إلى حسن استخدام النمط الرمزي بما يلائم وهدف الرسالة، وطبيعة المستقبل لها.

ج - عوامل متصلة بوسائل الاتصال:

وسائل الاتصال متعددة ومتنوعة منها: الرمز، الشكل، اللغة المنطوقة، اللغة المكتوبة، رسائل غير اللفظية. ولكل من هذه الوسائل مزايا وعيوبها، ولكن كلما توفر حسن اختيار أمام المرسل زادت الفرصة أمامه لاستخدام الوسيلة المناسبة للرسالة والمستقبل الذي يقصد الوصول إليه.

لذا فإن استخدام الوسيلة الملائمة يعد من العناصر المهمة في العملية الاتصالية، ويؤثر ذلك في إدراك الأفراد المستقبلين، وله دور فاعل في إخراج عملية الاتصال.

د - عوامل متصلة بالمستقبل:

يقوم المستقبل ببرز الرسالة وفق التصورات التي تتحكم في سلوكه وفي نظريته للأشياء، والتصورات مشكّلة من بيئته وثقافته.

مستوى الإدراك الحسي للمستقبل، والمتمثل في حواسه من سمع وبصر ولمس وتذوق باعتبار أنها الطريق إلى التعرف على المستقبل، فإذا كانت هذه الحواس معطلة لسبب أو لآخر، فإن ذلك يعمل عائقاً يحول دون استقبالها عليه، مما يفرض على المرسل جهد في إعداد رسالته.

الظروف المحيطة بالمستقبل: حيث تدعم هذه الظروف من نوعية رسائل معينة، وتكسبها قوة وقدرة على التأثير¹.

¹ - أحمد الشزلي : مرجع سابق

8- اقتراحات لتحسين الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن:

أ- إنشاء منصات تواصل إلكترونية تفاعلية:

تتيح للمواطنين تقديم الشكاوى والاقتراحات واستلام الردود بسرعة (مثل التطبيقات أو البوابات الإلكترونية).

ب- تنظيم لقاءات دورية مع المواطنين:

مثل المجالس المحلية المفتوحة أو "المنتديات الحوارية" لمناقشة القضايا العامة وجهاً لوجه.

ج- تبسيط اللغة الإدارية في الخطابات والمراسلات:

لتكون مفهومة لعموم الناس، مما يعزز وضوح الرسائل ويقلل من سوء الفهم.

د- استخدام وسائل الإعلام المحلية بفعالية:

كالراديو المحلي وصفحات التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات والخدمات المتاحة.

هـ- توفير موظفين متخصصين في الاتصال العام:

لتنسيق العلاقة بين الإدارة والمواطنين وتلقي الملاحظات والاستفسارات.

و- الرد السريع على الشكاوى والاستفسارات:

يعزز الثقة ويُظهر التزام الإدارة بخدمة المواطنين.

س- الاستفادة من استطلاعات الرأي والاستبيانات:

لجمع ملاحظات المواطنين وتحسين الخدمات بناءً على احتياجاتهم.

ح- تعزيز الشفافية في نقل المعلومات:

من خلال نشر تقارير دورية عن المشاريع، الميزانيات، والقرارات المتخذة¹.

¹ - الصويغ، محمد عبدالله : الاتصال الإداري: مدخل استراتيجي. مكتبة العبيكان، الرياض. 2010، ص45

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق وما تم التطرق إليه، يمكن القول أن أهمية الاتصال ودوره الفعال في حياة الفرد والمجتمع من بين العوامل والأسباب التي أدت إلى دراسته كعلم مستقل بذاته لما له من دور محوري في جميع مجالات وجوانب الحياة، خاصة الجانب الاجتماعي داخل المؤسسات باختلافها. وفي حالتنا البحثية المتعلقة بمراكز الطفولة المسعفة، يمكن القول إن الاتصال هو لب وجوهر كل مؤسسة، وكلما كانت المؤسسة ذات معايير عالية كان الاتصال فيها ناجحًا وجيدًا ومؤثر.

الفصل الثالث : الإدارة المحلية

تمهيد

1- التطور التاريخي للإدارة المحلية الجزائرية

2- أسباب نشأة الإدارة المحلية

3- خصائص الإدارة المحلية

4- أهداف الإدارة المحلية

5- مقومات الإدارة المحلية

6- نظريات الإدارة المحلية

خلاصة

تمهيد :

تُعد الإدارة المحلية في الجزائر أحد الركائز الأساسية لتنظيم شؤون الدولة وتطبيق مبادئ الديمقراطية التشاركية على المستوى المحلي. وقد جاءت هذه الإدارة كنتيجة لحرص الدولة على تقريب الخدمات من المواطن، وتحقيق التنمية المتوازنة بين مختلف المناطق. تقوم الإدارة المحلية على هئتين رئيسيتين هما البلدية والولاية، وتمارس كل منهما صلاحياتها في إطار قانوني محدد، يضمن لها الاستقلال النسبي في التسيير، مع خضوعها لرقابة الدولة المركزية. ومن خلال الإصلاحات المتعاقبة، تسعى الجزائر إلى تعزيز كفاءة هذه الهيئات وتحسين أدائها لتواكب متطلبات التنمية المحلية وتستجيب لانشغالات المواطنين.

1- التطور التاريخي للإدارة المحلية في الجزائر:

أصبحت الجزائر رسمياً تحت إدارة حاكم عام تعيينها وزارة الدفاع الفرنسية، وفي يوم 18 أفريل 1845 قسم البلد إلى ثلاثة مناطق مدنية ومختلطة وعربية، الأمر الذي يتيح تنظيم جميع أنواع الخدمات العامة، وكانت الأقاليم المدنية هي تلك التي تسكنها أغلبية أوروبية، أما الأقاليم المختلطة فكان يشار بها إلى المناطق التي يشكل السكان الأوروبيون فيها أقلية، وبالتالي لم يكن بالإمكان إيجاد تنظيم إداري كامل، أما الأقاليم العربية فضمت المناطق التي لم يكن يعيش فيها غير العرب وقد قسمت الأقاليم المدنية فيما بعد إلى بلديات كاملة منظمة وفقاً للنموذج الفرنسي وبلديات مختلطة، وكانت تدير هذه الأخيرة مفوضات بلدية تتألف من أوروبيين مدنيين وعسكريين إلى جانب عدد رمزي من المسلمين واليهود.

وكانت لثورة 1848 آثار على إدارة الجزائر فقد أدى إدخال حق الاقتراع العام إلى تمكن المستعمرين من أن يمثلوا في الجمعية التأسيسية، وأعلن دستور 1848 أن الجزائر جزء لا يتجزأ من الأراضي الفرنسية. أنشئت وزارة الجزائر والمستعمرات بين عام 1852 وعام 1860، وكان الوزير الذي يقيم في باريس حريصاً على أن يحكم من باريس ويدير في الجزائر، ثم ألغيت هذه الإدارة بطريقة التحكم عن بعد تحت حكم نابليون الثالث، الذي عين حاكماً عاماً ونائب حاكم عسكري في مدينة الجزائر وفيما بين العامين 1898 و1900 اكتسبت الجزائر المستعمرة صفة قانونية واستقلالاً ذاتياً عن طريق إقامة مفوضيات مالية تتمتع بسلطة الإنفاق من الميزانية، وكان التمثيل الجزائري في هذه الجمعيات وكذلك في المجالس البلدية والمجالس العامة على مستوى القطاعات، على نحو يؤمن سيطرة المستعمرين¹ وطول الفترة من 1900 إلى 1962 كانت الجزائر بصفة مستمرة تحت حكم مدني

¹ - مصطفى عوفي الصالح ساكري: تنظيم الإدارة المحلية في الجزائر - المفهوم والنشأة -، مجلة الإحياء، ع13، جامعة باتنة، الجزائر، د.س، صص 244-245

وبموجب المرسوم 1863 وقانون 1870 المتعلقين بإعادة تنظيم الملكية العقارية، حدث تغيير جذري في بنية الملكية الاجتماعية للقبائل، حيث قسمت القبائل إلى عدد صغير من الدورات، ولم يكن من النادر أن تدخل أجزاء من قبيلة واحدة تحت سلطات تشريعية مختلفة، مما أدى إلى تفتيت المجتمع القبلي. وأدى تفتيت التنظيم القبلي إلى انعدام الوسطاء، حيث قال المسؤولون الاستعماريون "لقد فككنا المجتمع في الجزائر إلى درجة أننا إذا ما احتجنا إلى فعل شيء فيه نجد أننا نملك سيطرة على أفراد منعزلين دون وسطاء".

وبعد الانتفاضة التي جرت عام 1881، بدأ التعبير عن الاعتراض على السياسة الاستعمارية بأسلوب سلمي من خلال القنوات المتاحة، حيث ألهمت حركة "تركيا الفتاة" الشباب الجزائريين، فكانت مطالبهم تتمثل في إلغاء المحاكم الخاصة، وقانون الأهالي، وقانون العقوبات الذي يطبق على الجزائريين وحدهم، والمطالبة بالمشاركة السياسية في المؤسسات المحلية والتمثيل في البرلمان الفرنسي ومن خلال الإصلاحات السياسية التي أدخلت عقب الحرب العالمية الأولى، جرى توسيع الجسم الانتخابي الجزائري ليشمل 421 ألف شخص، ونما عدد أعضاء المجالس البلدية من 930 إلى 1549، وزاد عدد المجالس العامة من 8 إلى 29

وكانت البلديات المختلطة تدار من طرف متصرف المصالح المدنية يساعده القواد، وهم موظفون جزائريون خاضعون للإدارة الاستعمارية، ومعهم لجنة بلدية مكونة من أعضاء أوروبيين منتخبين وجزائريين معينين.

أما البلديات ذات التصرف التام فكانت خاضعة لقانون 5-4-1884، ولكن تطبيق أحكامه كان لفائدة الأقلية الأوروبية فقط

وتتميز الفترة السابقة للاستقلال بأن مؤسسات البلدية كانت أداة لخدمة الإدارة الاستعمارية، وليس لتلبية حاجات السكان الجزائريين، مما انعكس سلبا بعد الاستقلال حيث ورثت الجزائر 1578 بلدية و15 ولاية تعاني من الفقر والحرمان

وبعد الاستقلال سنة 1962، أصبح إصلاح نظام الجماعات المحلية قضية ذات أولوية، وأكد دستور 1963 تبني مبدأ اللامركزية

ثم صدرت أوامر مثل الأمر 24-67 المؤرخ في 19 جوان 1967 المتعلق بالبلديات، والأمر 38-69 المتعلق بالولايات، وقد أكدت القوانين على ضرورة أن تكون الولاية حلقة ربط بين البلدية والدولة، مع الإبقاء على رقابة الدولة¹

2-أسباب نشأة الإدارة المحلية:

خلق الله سبحانه وتعالى الإنسان عاجزا عن العيش منفردا فتجمع في صورة أسر بدائية، يتحمل فيها الرجل عبء الكفاح في سبيل لقمة العيش لها ولأسرته ولبقية أفرادها، ثم تجمعت هذه الأسر بحثا عن المأوى والمرعى والصيد والأمن، وتكونت هذه المجموعات في شكل قبائل بقصد إشباع حاجاتها الأمنية والاقتصادية والروحية وكان صاحب السلطة والسادة في القبيلة أقواها عائليا أو أقواها اقتصادا، وبعد ذلك نشأت بين أفراد هذه القبيلة أو تلك لغة واحدة للتفاهم بينهم، ومع مرور الزمن تواجدت على أرض الواقع² ممارسات أصبحت فيما بعد تقليدا لها قوة القانون ولم يكن لارتباط الفرد الوثيق بقبيلتهم ولا لسلطة رئيس القبيلة على أفرادها من مبرر في أذهانهم سوى أن هذه السيادة والسلطة هي الأساس الوحيد لضمان

¹ - مصطفى عوفي، الصالح ساكري : مرجع سابق، ص245

² - كمال فار: الاتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الجزائر-مذكرة لنيل شهادة دكتورا، كلية علوم الإعلام والاتصال، قسم علم الاتصال، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018، ص45

استقرارهم وتنظيمهم وتوفير الأمن الجماعي السيادة والسلطة لكل فرد منهم وتضافر جهودهم لتأمين الغذاء أو الشراب أو المأوى والعدالة لهم جميعا.

ولم يكن النظام القبلي بطبيعته، لضيق دائرتها ولقلة عدد أفرادها وارتباطهم بروابط القرى، يسمح لرئيس القبيلة بأن يكون معزولا عن أفرادها، ولا أن يستغل نشاطهم لصالحها أو ينفرد بموارد القبيلة لحسابها بعيدا عن الأفراد الآخرين، كما أن حياة الرعي والصيد التي كانت تعيشها القبيلة لم تكن لتسمح بالاستبداد بأفرادها، إذا أن هذه الحياة بطبيعتها تقوم على الحرية والانطلاق والحماية الجماعية تحت راية رئيس القبيلة الذي يختاره أفراد القبيلة ومجلسها من كبار السن وأكثرهم خبرة وأقوامهم في الحرب والصيد والمال. وكانت هناك مرافق عامة تتولى القبيلة إدارتها عن طريق مجلسها ورئيس القبيلة وتضمن سيرها وانتظامها، ولذلك يمكن القول إن صورة سلطة القبيلة كانت هي الصورة البدائية للمجالس البلدية أو السلطة المحلية. ولكن النظام القبلي مع ذلك كان يفتقد إلى العناصر الرئيسية غير المركزية، وهو عنصر الرقابة من سلطة مركزية داخل الدولة الموحدة كما هو الحال في الدولة الحديثة كما يفتقد النظام القبلي أيضا إلى عنصر استقرار المجتمع القبلي، إذ كان المجتمع القبلي في بدايتها كثير الترحال، لذلك التصق اسم مجلس القبيلية وسلطتها في بداية تشكيلاتها الأولى بعنصر السكان دون اسم الإقليم أو المكان.

تنوع أساليب الإدارة تبعا للظروف المحلية: يلاحظ أن الإدارة المركزية عندما تقوم بأداء الخدمات تضع أنماطا وأساليب متشابهة تطبق على كافة المواطنين وفي جميع أنحاء القطر على قدم المساواة¹.

إن إتباع هذه الأساليب لا يشكل عقبة بالنسبة للخدمات الوطنية التي يشترك في الانتفاع والاستفادة منها جميع المواطنين، ولكن الأمر يختلف كليا بالنسبة للخدمات المحلية فالتفاوت بين المناطق الجغرافية في القطر الواحد يتطلب تباينا واختلافا في الأساليب المتبعة لأداء الخدمات

¹ كما فار: مرجع سابق ، ص46

الإدارة المحلية أكثر إدراكا للحاجات المحلية: يحاول نظام الإدارة المحلية إشراك أكبر عدد ممكن من السكان المحليين في إدارة وتنظيم شؤونهم المحلية، على اعتبار أن هؤلاء يكونون أكثر تفهما للحاجات والرغبات والمشاكل المحلية، وهذا ما جاءت به المادة 05 من قانون الانتخاب رقم 97-07 : حيث جاء فيها أن يكون المترشح للانتخاب للمجالس البلدية مسجل بالقائمة الانتخابية لتلك البلدية

التدريب على أساليب إدارة الجماعة المحلية: يساعد نظام الإدارة المحلية على تربية المواطنين تربية سياسية صالحة وتدريبهم على أساليب الحياة النيابية عن طريق إيجاد مجالس محلية منتخبة من السكان المحليين، كما يساعد على تنمية وتجسيد مبدأ المشاركة في تسيير المصالح المحلية، كما أنه ينمي لديهم الشعور بالدور الذي يؤديونها في أداء مرافقهم المحلية

العدالة في توزيع الأعباء المالية: يلاحظ أن قيام الإدارة المركزية بإدارة المرافق العامة والمحلية لا يؤدي إلى تحقيق العدالة في توزيع الأعباء المالية بالنسبة لدافعي الضرائب، إذ أن الحكومة المركزية التي تقوم وبمشتئتها بتوزيع ما جمع لديها من مال على المرافق العامة وهذا ما يؤثر على مداخل الجماعات المحلية، أما في حالة تبني نظام الإدارة المحلية بمعناه الحقيقي، فإن توزيع المال سيتم بمشيئة أهالي الوحدات الإدارية إضافة إلى ما يدفعها أهالي الوحدة الإدارية من الضرائب المحلية لمرافقهم، سيتم صرفها على هذه المرافق بالذات¹

¹ كمال فار : مرجع سابق، ص46

3- خصائص الإدارة المحلية :

تتميز الإدارة المحلية بجملة من الخصائص أهمها ما يلي، وحسب بعض أوجه الشكل الإداري:

- أ - **الشخصية المعنوية:** ويعني ذلك أن الوحدة الإقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية، بحيث تتمكن بالآخر تملك أهلية الحصول على حقوق الالتزام، مما يسمح لها بتسيير أموالها تحت رقابة الدولة ووسائلها.
- ب - **الاستقلال الإداري:** يعني أن تملك أجهزة محلية ممارسة اللازمة حيث يتم توزيع الوظائف الإدارية بين الحكم المركزي واللامركزي مستقل، وذلك وفقا لنظام رقابي يعتمد من طرف السلطة المركزية للرقابة.
- ج - **الاستقلال المالي:** أن تتمتع الجماعات المحلية بالشخصية المعنوية والاستقلال الإداري يوجب الاعتراف لها بالذمة المالية أو الذمة المالية المستقلة وهذا يعني توفير موارد مالية خاصة للجماعات، تمكنها من أداء الاختصاصات الموكلة لها، وإشباع حاجات المواطنين في نطاق محلي بتمتعها بحق التملك للأموال الخاصة.¹

¹ - ع- محمد من موقع mawdo.com تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/05/28 على الساعة السادسة مساء

4- أهداف الإدارة المحلية :

وتسعى الإدارة المحلية إلى تحقيق الأهداف التالية:

أ -رفع الأعباء عن السلطة المركزية:تعمل الإدارة المحلية على تخفيف أعباء الملفات على عاتق السلطة المركزية والإبقاء بالدولة في دورها الطبيعي السيادي.

ب -تقريب الإدارة من المواطن:يعمل نظام الإدارة المحلية على تحسين التنظيمات الإدارية وخاصة في الوقت الحاضر الذي يتميز بتعدد المصالح العامة وكثرتها

ج -الإدارة المحلية في خلق التواصل:تعمل الإدارة المحلية على خلق التواصل بين السلطة المركزية والهيئات المحلية الممثلة للشعب.

د-الاستقلال المحلي:يعمل نظام الإدارة المحلية إلى منح الوحدات المحلية الاستقلال في إدارة المشروعات والمرافق المحلية المتمثلة في تسيير المشاريع بالحاجات العامة

هـ -تحقيق نظام توزيع الخدمات العامة:يحقق نظام الإدارة المحلية العدالة في توزيع الخدمات العامة، فلا تقتصر فقط على تحقيق مرافق العاصمة، والمدن الكبرى على مرافق أقاليم كما هو الحال لو أخذ بنظام المركزية الإدارية.

و -للإدارة المحلية دور هام في تحقيق التنمية المحلية، وبالتالي تنمية القومي الشاملة.

س- تعد الإدارة المحلية خير مدرسة لتنشئة المواطنين المحليين في ابتكار وممارسة المفاهيم الديمقراطية لاختيار من ينوب عنهم في المجالس المحلية

ح -توفر الإدارة المحلية تشكيلة واسعة من الخدمات العامة تشمل شق الطرقات وتخطيط المدن والصحة العامة والتخلص من النفايات ومنح التراخيص¹

¹ - محمد محمود الطعمانة: الاتجاهات المعاصرة لنظم الإدارة الحلية-مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة- الجزائر، 2012، ص22

5- متطلبات الإدارة المحلية:

لتشكل أن هناك عوامل تؤثر وتمتلك في الإدارة المحلية، والتي كانت في الأصل محركات في قيام الإدارة المحلية فتتوزع أشكال الإدارة وخصائص البيئة المحلية، بما يضمن أداء الخدمات بطريقة تخدم حاجات البيئة المحلية لكل منطقة، كذلك من منطلق أن الإدارة المحلية هي أكثر إدراكا للحاجات المحلية، كذلك والعدالة في توزيع الأعباء المالية، وتبسيط الإجراءات القضاء على الإجراءات الروتينية.

ولعل أبرز مقومات الإدارة المحلية تتعلق بتنظيم الجهاز الإداري في الدولة وتنسيق العلاقة بين السلطات المركزية وبين المصالح المحلية، وتتدخل في نطاق القانون الإداري بالرغم من اكتساب الوحدات المحلية للشخصية، بما يعني اكتساب ذمة الخصوصية، إلا أنها تبقى خاضعة بشكل نسبي للإدارة المركزية، وعلى مسألة الرقابة مخطط جديد يتمثل في اللامركزية، هذا من جهة من دولة لأخرى تبعاً لاختلاف أنظمتها ومسالكتها وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية. فالسلطات المحلية عند قيامها بالنظام المعمول به في الدول الأنجلوسكسونية التي بموجبها تمنح السلطات المحلية عند قيامها بممارسة نشاطاتها حرية أكثر من النظام الأحمر أو النظام الأصفر العملية الإدارية المعتمدة في النظام الفرنسي الذي يتحكم من القدم بالولايات والأعمال الخاصة بها.

وذلك فقد أقر المؤتمر الرابع للإدارة المحلية سنة 1978 توصيات حول هذه المسألة (المحلية الإقليمية)، كان:

- إعادة النظر في أجهزة الرقابة الموجودة بما يحقق التنسيق بينها وإلغاء تلك التي لا حاجة إليها، كما ذكرت ضرورة وجود مصالح مستقلة وأهم سبب، سيبقى الإدارة المحلية مثلاً في الدول النامية (كالدول المشمول العربي) بتأثر بنظام الاستعمار البريطاني¹.

¹ محمد عبد الوهاب : البيروقراطية في الإدارة المحلية ،دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية ،2004، ص54

6- نظريات الإدارة المحلية :

أ- النظرية البنائية الوظيفية

-التعريف:النظرية البنائية الوظيفية هي إحدى النظريات الكلاسيكية الكبرى في علم الاجتماع. ترى أن المجتمع هو نسق اجتماعي متكامل، يتكون من أجزاء مترابطة وكل جزء يؤدي وظيفة معينة تساهم في بقاء المجتمع واستقراره، يرتبط الاسم بعلماء مثل إميل دوركايم وتالكوت بارسونز. فالبنائية: تشير إلى أن المجتمع مكوّن من بناء منظم ومترابط.والوظيفية: تشير إلى أن كل جزء من هذا البناء له وظيفة ضرورية. بمعنى آخر: المجتمع مثل جسم الإنسان، كل جهاز فيه له وظيفة تضمن استمرار الحياة.

- المبادئ الأساسية للنظرية:

التكامل والترابط:كل مؤسسات المجتمع (مثل الأسرة، التعليم، الإدارة المحلية) مترابطة، وأي خلل في جزء يؤثر على بقية الأجزاء.

الوظيفة الاجتماعية:كل مؤسسة أو سلوك اجتماعي يؤدي وظيفة معينة لصالح المجتمع، مثل التعليم لنقل القيم، أو الإدارة المحلية لخدمة المواطنين.

الاستقرار والتوازن:المجتمع يسعى دائما للحفاظ على توازنه واستقراره، وأي تغيير يحدث، يحاول النسق الاجتماعي التكيف معه وإعادة التوازن.

الإجماع والاتفاق:يرى البنائية الوظيفية أن أفراد المجتمع يتفقون بشكل عام على القيم والمبادئ الأساسية، مما يحافظ على وحدة المجتمع¹.

¹ - أمين عبد القادر: النظريات الكبرى في علم اجتماع ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ع10، جامعة باتنة ، الجزائر، 2015، ص16

ومنه يمكن اسقاط النظرية البنائية الوظيفية لفهم واقع الإدارة المحلية، إذ تنتظر إليها كجزء مكون من البناء الكلي للمجتمع، يهدف إلى أداء وظائف أساسية تساهم في تحقيق التوازن والاستقرار الاجتماعي. فالإدارة المحلية، في ضوء هذه النظرية، تقوم بوظيفة حيوية تتمثل في تنظيم حياة الأفراد داخل المجتمع المحلي، من خلال تقديم الخدمات الأساسية، وتنظيم العلاقات الاجتماعية، وضمان مشاركة المواطنين في إدارة شؤونهم اليومية.

كما تؤدي الجماعات المحلية دورًا مهمًا في نقل القيم والمعايير الاجتماعية للأفراد، مما يعزز الانسجام داخل المجتمع، ويساهم في تدعيم بناء الهوية الجماعية. وعليه، فإن أي خلل أو ضعف في الإدارة المحلية، مثل سوء التسيير أو ضعف المشاركة الشعبية، قد يؤدي إلى اختلال في التوازن العام للمجتمع، مما يتطلب تدخل الدولة لإعادة الانسجام للنظام الاجتماعي. وبذلك، يمكن القول إن الإدارة المحلية وفق الرؤية البنيوية الوظيفية ليست مجرد جهاز إداري، بل هي مؤسسة اجتماعية تؤدي وظائف متكاملة مع باقي مؤسسات المجتمع لتحقيق التماسك والاستمرارية.

ب- نظرية النسق الاجتماعي :

هي نظرية سوسيولوجية ظهرت مع عالم الاجتماع الأمريكي تالكوت بارسونز، ترى أن المجتمع عبارة عن نسق اجتماعي منظم يتكون من مجموعة من الأجزاء (مؤسسات، جماعات، أدوار اجتماعية) المترابطة فيما بينها، ولكل جزء وظيفة محددة تساهم في استقرار النسق وبقائه.

-النسق الاجتماعي منظومة مترابطة: المجتمع مكون من عدة أنساق فرعية (مثل الأسرة، التعليم، الإدارة المحلية)، وكل جزء منها يرتبط بالآخر بطريقة منظمة.

لا يمكن فهم أي جزء منفصلاً عن الكل¹.

¹ - لزهرة بديدة: النظرية البنيوية الوظيفية وتحليل النظام الاجتماعي مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ع2، جامعة ورقلة الجزائر، 2013، ص53

التكامل بين الأنساق: لكي يستمر المجتمع في أداء وظائفه، يجب أن تكون هناك علاقة تنسيق وتكامل بين جميع أجزائه.

تحقيق التوازن والاستقرار

يسعى النسق الاجتماعي دائماً لتحقيق الاستقرار.

كل مؤسسة تعمل على حماية النسق من التفكك الاجتماعي.

التكيف: التكيف مع البيئة الخارجية.

تحقيق الأهداف: تحديد الأهداف والسعي لتحقيقها.

التكامل: ربط الأنساق الفرعية وتحقيق الانسجام بينها.

حفظ النمط/التجديد: المحافظة على القيم والمعايير الاجتماعية ونقلها عبر الأجيال¹.

وفق نظرية النسق الاجتماعي، يمكن فهم الإدارة المحلية كنسق فرعي داخل المجتمع العام تؤدي الإدارة

المحلية دوراً رئيسياً في الحفاظ على تماسك النسق الاجتماعي من خلال تنظيم العلاقات بين الأفراد، تقديم

الخدمات، دعم الاستقرار المحلي، وتحقيق التنمية.

في هذا السياق:

الإدارة المحلية تساهم في التكيف عبر توفير الخدمات الأساسية التي يحتاجها المواطنون.

تساهم في تحقيق الأهداف من خلال تنفيذ السياسات التنموية.

تدعم التكامل بين فئات المجتمع المحلي عبر التشاور والمشاركة الشعبية.

تعمل على حفظ النسق عبر معالجة النزاعات المحلية وحماية القيم الاجتماعية.

أي خلل أو ضعف في أداء الإدارة المحلية قد يؤدي إلى اختلال التوازن الاجتماعي، مما يهدد استقرار

المجتمع ككل، وفق التصور الذي طرحه بارسونز للأنساق.

¹ - لزهر بديدة: مرجع سابق، ص54

خلاصة:

تُعد الإدارة المحلية أحد المرتكزات الأساسية في بناء الدولة الحديثة، فهي تمثل الإطار المؤسسي الذي يسمح بمشاركة السكان المحليين في إدارة شؤونهم، عبر هيئات منتخبة تتمتع بالاستقلال المالي والإداري تحت رقابة الدولة، لقد برزت الإدارة المحلية نتيجة لعوامل طبيعية واجتماعية واقتصادية، فرضت الحاجة إلى تنظيم المجتمعات الصغيرة لتحقيق الأمن والتنمية المحلية، كما أن الإدارة المحلية تسهم في ترسيخ مبادئ الديمقراطية والمشاركة الشعبية، إذ تعتبر المدرسة الأولى التي يتدرب فيها المواطنون على ممارسة العمل السياسي والإداري بطريقة مباشرة.

وتبقى الإدارة المحلية، رغم تحدياتها، أحد المكونات الحيوية لضمان التنمية المستدامة وتحقيق الاستقرار الاجتماعي، خاصة عندما تتوفر لها الإمكانيات المادية والبشرية الكافية والدعم التشريعي والسياسي المناسب

الفصل الثالث:

1: تحليل وتفسير العمل الميداني

-مظاهر الإشكالية الاتصالية التي يلاحظها العاملون في
علاقتهم مع المواطنين

-العوامل التنظيمية أو التقنية أو البشرية التي تعيق فعالية
الاتصال داخل الإدارة المحلية

-الاقتراحات المساعدة لتحسين الاتصال بين الإدارة المحلية
والمواطن

1- يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس

الفئات	التكرار	النسبة
ذكر	26	52%
أنثى	24	48%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 01

من خلال الجدول، يتبين أن العينة تتوزع بشكل شبه متساوٍ بين الذكور (52%) والإناث (48%)، وهو ما يُعتبر توزيعًا متوازنًا يسمح بفهم أوسع للإشكالية الاتصالية من منظور النوع الاجتماعي

2- يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب السن

الفئات	التكرار	النسبة
30-25	5	10%
35-30	20	40%
35 فأكثر	25	50%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 02

من خلال النتائج، يتبين أن الفئة العمرية الأكثر وجودا في مؤسسة تطهير المياه هي فئة 35 سنة فأكثر بنسبة 50%، تليها فئة 30-35 سنة بنسبة 40%، بينما تمثل الفئة الأصغر (30-25 سنة) فقط 10%،

3- يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي

الفئات	التكرار	النسبة
متوسط	0	%0
ثانوي	6	%12
جامعي	24	%50
تكوين مهني	20	%40
المجموع	50	%100

المصدر السؤال رقم 03

يتضح من النتائج أن 50% من الأفراد ذوي مستوى جامعي، و40% لديهم تكوين مهني، ما يشير إلى أن أغلب المتعاملين مع مؤسسة تطهير المياه يمتلكون مستوى معرفيًا جيدًا، مما يزيد من توقعاتهم بخصوص جودة الخدمة والتواصل، وبالتالي يصبحون أكثر حساسية تجاه أي خلل اتصالي صادر عن المؤسسة. في حين لا تتجاوز نسبة ذوي المستوى الثانوي 12%، ولا يوجد أي تمثيل للمستوى المتوسط (0%)

4- يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب صفة العمل

الفئات	التكرارات	النسبة
متربص	0	%0
مؤقت	17	%34
دائم	33	%66
المجموع	50	%100

المصدر السؤال رقم 04

من خلال النتائج، يتضح أن 66% من الأفراد يعملون في وظائف دائمة، في حين أن 34% منهم

يعملون بوظائف مؤقتة، ولا يوجد أي تمثيل للمؤسسات التي تضم متربصين. (0%)

هذا يشير إلى أن غالبية المتعاملين مع مؤسسة تطهير المياه هم موظفون دائمون، مما يعني أن لديهم

خبرة واستمرارية في التعامل مع هذه المؤسسة. قد يعكس هذا استقراراً في العمل ووجود علاقة طويلة الأمد

مع المؤسسة، ما يجعلهم أكثر إدراكاً للأبعاد الاتصالية وفهمهم للأداء المؤسسي.

5- يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الأقدمية

الفئات	التكرار	النسبة
5-0	14	28%
10-5	11	22%
15-10	20	40%
20-15	5	10%
20 فأكثر	0	0%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 05

من خلال النتائج، يتضح أن 40% من أفراد العينة لديهم أقدمية تتراوح بين 10-15 سنة، بينما 28% لديهم أقدمية بين 5-10 سنوات، و22% بين 10-5 سنوات، و10% بين 15-20 سنة، ولا يوجد أي فرد لديه أقدمية 20 سنة فأكثر.

هذا يشير إلى أن أغلب الأفراد لديهم تجربة متوسطة الأمد في التعامل مع مؤسسة تطهير المياه، مما يعني أن لديهم خبرة كافية لتقييم الإشكالات الاتصالية من منظور طويل الأمد، لكن دون أن يكون لديهم مستوى عميق من الخبرة التي قد تكون موجودة لدى الموظفين ذوي الأقدمية الطويلة. هذه النتائج تشير إلى أن المؤسسة قد تواجه تحديات في تحسين الاتصال مع الأفراد من فئات الأقدمية المختلفة، حيث تتفاوت درجة معرفتهم باليات العمل داخل المؤسسة.

أولاً : مظاهر الإشكالية الإتصالية التي يلاحظها العاملون في علاقتهم مع المواطنين

تتعرض الإشكالية الاتصالية داخل الإدارة المحلية في عدد من المظاهر السلوكية والتنظيمية التي يلاحظها العاملون بشكل يومي. حيث تظهر في ضعف التفاعل مع المواطنين، وغموض الإجراءات، وتفاوت أساليب التواصل بين المصالح. هذه المظاهر تكشف عن فجوة حقيقية في العلاقة الاتصالية وتؤثر سلباً على جودة الخدمة والثقة المتبادلة.

6-يوضح إذا كان الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطنين يتم بفعالية

الفئات	التكرار	النسبة
نعم	20	40%
لا	30	60%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 06

من خلال النتائج، يتضح أن 60% من الأفراد يرون أن الاتصال بين الإدارة المحلية ومؤسسة تطهير المياه غير فعال، بينما 40% فقط يعتقدون أن الاتصال يتم بفعالية.

هذا يشير إلى وجود قصور كبير في فعالية التواصل بين المؤسسة والمواطنين، ما يعكس حاجة ملحة لتحسين آليات الاتصال وضمان توصيل المعلومات بشكل أفضل وأكثر شفافية

في حين أشارت معطيات المقابلة عكس نتائج المبحوثين وذلك أن الإدارة المحلية تتواصل بشكل كاف مع المواطنين

7- يوضح الصعوبات التي تواجهونها عن التواصل مع المواطنين

الفئات	التكرار	النسبة
- قلة الوعي والفهم	8	16%
- الافتقار للمعلومات حول القوانين	7	14%
- تفاوت في لهجات	3	6%
- استخدام كلمات غير رسمية	5	10%
- نقص موظفين للرد على التساؤلات بسرعة	12	24%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 07

نتائج الجدول تشير إلى توزيع الصعوبات في الاتصال بين الإدارة المحلية ومؤسسة تطهير المياه كما يلي:

24% من الأفراد يعززون المشكلة إلى نقص الموظفين للرد على التساؤلات بسرعة ما تشير إلى أن نقص الموظفين يعد السبب الأكثر تأثيراً في عدم فعالية الاتصال بين المواطنين ومؤسسة تطهير المياه. وهذا يشير إلى حاجة المؤسسة لتعزيز قدرتها البشرية والموارد لضمان سرعة وكفاءة الردود على استفسارات المواطنين، في حين 16% يشيرون إلى قلة الوعي والفهم، و 14% يذكرون الافتقار للمعلومات حول القوانين، كذلك 10% يتحدثون عن استخدام كلمات غير رسمية، و 6% يرجعون المشكلة إلى تفاوت اللهجات.

كما أثبتت نتائج المقابلة على أن من أكبر المشكلات التي تعيق الاتصال ضعف التنسيق بين الهيئات ، جهل المواطنين للقوانين، الاختلاف في وجهات النظر والبيروقراطية.

8- يلاحظ هل يوجد تفاوت في طرق التواصل بين مختلف المصالح داخل المؤسسة

الفئات	التكرار	المجموع
نعم	45	90%
لا	5	10%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 08

من خلال النتائج، يتضح أن 90% من الأفراد يرون أن هناك تفاوتًا في طرق التواصل بين مختلف

المصالح داخل مؤسسة تطهير المياه، بينما 10% فقط يرون أن التواصل يتم بشكل موحد.

هذا يشير إلى أن هناك اختلافًا واضحًا في أساليب ووسائل التواصل داخل المؤسسة، وهو ما قد يؤدي

إلى فجوات في الفهم والتنسيق بين الإدارات المختلفة، مما يؤثر على فعالية العمل بشكل عام.

نسبة 90% تعكس وجود مشكلة هيكلية أو تنظيمية داخل المؤسسة، حيث لا توجد آليات تواصل موحدة

بين المصالح المختلفة، مما قد يؤدي إلى إرباك وتداخل في المهام أو تأخير في تنفيذ الخدمات، خاصة

في مجال تطهير المياه الذي يتطلب تنسيقًا عاليًا بين مختلف الأقسام.

9- يوضح تقيم استجابة الإدارة لشكاوي أو استفسارات المواطنين

الفئات	التكرار	النسبة
ضعيف	26	52%
مقبول	18	36%
جيد	6	12%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 09

من خلال النتائج، يتضح أن 52% من الأفراد يقيمون استجابة الإدارة لشكاوي أو استفسارات المواطنين

على أنها "ضعيفة"، بينما 36% يرونها "مقبولة"، و12% فقط يعتبرونها "جيدة".

هذا يدل على أن غالبية المواطنين (52%) يشعرون بأن الإدارة المحلية لم تستجب بفعالية لاحتياجاتهم

أو شكاواهم، ما يبرز ضعف التنسيق أو التأخير في الردود من قبل المؤسسة.

نسبة 36% تعكس أن الاستجابة مقبولة لكنها لا تلبي توقعات المواطنين بشكل كامل، مما يشير إلى أن

هناك مجالاً للتحسين.

أما النسبة الأقل (12%) فتدل على أن هناك فئة صغيرة فقط تشعر بأن الاستجابة كانت جيدة، ما يشير

إلى نجاح قليل في إدارة الشكاوي والاستفسارات.

بالتالي، التحليل يوضح حاجة ماسة لتحسين استجابة الإدارة وتعزيز كفاءة التعامل مع شكاوي المواطنين

لتحقيق مستوى أعلى من الرضا والفعالية في التواصل.

10- يوضح هل أساليب الإعلام المعتمدة حالياً كافية لتلبية حاجيات المواطنين من

المعلومات

الفئات	التكرار	النسبة
نعم	20	40%
لا	30	60%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 10

من خلال النتائج، يتضح أن 60% من الأفراد يرون أن أساليب الإعلام المعتمدة حالياً غير كافية لتلبية حاجيات المواطنين من المعلومات، بينما 40% فقط يرون أنها كافية.

هذا يشير إلى قصور كبير في أساليب الإعلام المتبعة من قبل مؤسسة تطهير المياه في تلبية احتياجات المواطنين من المعلومات.

ثانيا : العوامل التنظيمية أو التقنية التي تعيق فعالية الاتصال داخل الإدارة المحلية :

تُواجه الإدارة المحلية تحديات متعددة تعيق فعالية الاتصال، أبرزها تلك المتعلقة بالجوانب التنظيمية والتقنية. فضعف التنسيق الداخلي، وتعقيد الهياكل الإدارية، ونقص الوسائط التكنولوجية، كلها عوامل تُسهم في إرباك تدفق المعلومات وإبطاء الاستجابة للمواطن. لذا، فإن فهم هذه العوائق يُعد خطوة أساسية نحو بناء تواصل إداري أكثر فاعلية وشفافية

11- يوضح الأسباب التي تعيق الاتصال الفعال مع المواطنين

الفئات	التكرار	النسبة
- عدم وضوح الإجراءات الإدارية بالنسبة للمواطن	13	26%
- ضعف ثقة الإدارة بالمواطن	17	34%
- غياب الوسائل التكنولوجية الحديثة	10	20%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 11

من خلال النتائج، يتضح أن الأسباب التي تعيق الاتصال الفعال مع المواطنين تتوزع كما يلي:

34% يرون أن ضعف ثقة الإدارة بالمواطن هو السبب الرئيسي.

26% يعتبرون أن عدم وضوح الإجراءات الإدارية بالنسبة للمواطن يشكل عائقاً.

20% يشيرون إلى غياب الوسائل التكنولوجية الحديثة.

هذا يعكس أن الثقة المتبادلة بين الإدارة والمواطن هي العامل الأكثر تأثيراً في فعالية الاتصال. ضعف

هذه الثقة قد يؤدي إلى تشكك المواطنين في نية الإدارة أو في قدرتها على توفير معلومات صحيحة

ومباشرة

12- يوضح هل نقص التكوين أو غياب الوسائل التقنية يؤثر على جودة الاتصال مع

المواطن

الفئات	التكرار	النسبة
نعم	40	80%
لا	10	20%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 12

تشير النتائج إلى أن 80% من الأفراد يرون أن نقص التكوين أو غياب الوسائل التقنية يؤثر سلباً على

جودة الاتصال مع المواطن، في حين يرى 20% فقط عكس ذلك.

هذه النسبة المرتفعة (80%) تعكس وعياً كبيراً داخل المؤسسة بمدى تأثير التكوين والتجهيزات التقنية

على فعالية التواصل. فغياب التأهيل الكافي للعاملين، أو عدم توفر الوسائل التقنية الحديثة، يؤدي إلى

ضعف في إيصال المعلومة، وبطء في الاستجابة، وتراجع ثقة المواطن في المؤسسة.

13- يوضح مدى تأثير نقص التنسيق الداخلي داخل الإدارة على ضعف الاتصال مع

المواطنين

الفئات	التكرار	النسبة
-تناقض المعلومات يضعف ثقة المواطن بالإدارة	08	16%
-ضعف التنسيق يؤدي إلى بطئ تمرير الطلبات	30	60%
- غياب المتابعة للملفات المواطنين بدقة	12	24%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 13

تشير نتائج الجدول إلى أن تأثير نقص التنسيق الداخلي داخل الإدارة على ضعف الاتصال مع المواطنين

يتوزع بنسبة أكبر (60%) تشير بوضوح إلى أن ضعف التنسيق بين مصالح المؤسسة هو العامل

الأساسي الذي يؤدي إلى تعطل الإجراءات وتأخر الرد على طلبات المواطنين، مما ينعكس سلبيًا على

جودة الاتصال.

أما نسبة 24% فتكشف أن غياب المتابعة الدقيقة للملفات يخلق شعورًا بالإهمال ويفرض على المواطن

إعادة الشرح والمتابعة، مما يرهقه ويقلل من فعالية التواصل.

في حين أن تناقض المعلومات (16%) يعكس وجود خلل في توحيد الخطاب الإداري، مما يؤدي إلى

فقدان الثقة من طرف المواطنين تجاه المؤسسة

14- يوضح حد تأثير قلة الوسائط التكنولوجية بين المؤسسة والمواطنين على فعالية

الاتصال

الفئات	التكرار	النسبة
-إلى حد كبير	41	82%
-إلى حد متوسط	09	18%
-إلى حد ضعيف	0	0%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 14

تشير نتائج الجداول إلى أن النسبة المرتفعة جدًا (82%) تؤكد أن غياب أو نقص الوسائط التكنولوجية الحديثة (مثل البريد الإلكتروني، التطبيقات، الموقع الإلكتروني التفاعلي، أو الرد الآلي) يعد من أقوى العوامل التي تضعف فعالية الاتصال بين المؤسسة والمواطن.

هذا يكشف عن تأخر رقمي داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى صعوبة في إيصال المعلومات بسرعة،

ضعف التفاعل مع استفسارات المواطنين، وتأخر في معالجة الشكاوى.

كما أن عدم وجود هذه الوسائل يعزل المواطن عن الإدارة، ويجعله يعتمد فقط على الطرق التقليدية، التي

غالبًا ما تكون بطيئة ومعطلة.

ثالثاً: سبل تحسين الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن

يُعد تحسين الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن من أهم ركائز تعزيز الثقة المتبادلة وتحقيق حوكمة فعالة على المستوى المحلي. فالإتصال الجيد يساهم في نقل المعلومات بشفافية، ويُسهّل تلبية حاجات المواطن بفعالية وسرعة. ومن هنا تبرز الحاجة إلى تطوير آليات التواصل لتكون أكثر تفاعلية وانفتاحاً واستجابة.

15- يوضح وجهة نظر العينة حول الوسائل أو الإجراءات التي يمكن اعتمادها لتحسين

الاتصال مع المواطنين

الفئات	التكرار	النسبة
- تعزيز شفافية الاستماع والانفتاح	14	28%
- تدريب موظفي الإدارات على مهارات التواصل الفعال	17	34%
- إشراك الموظفين في اتخاذ قرارات خارجية	8	16%
- الرد السريع لشكاوي المواطنين وتبسيط اللغة	11	22%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 15

تشير نتائج الجدول إلى أن النسبة الأكبر (34%) توضح أن العينة تعي بأن التكوين البشري هو المحور الأساسي لتحسين الاتصال، وهو ما يشير إلى أن الكثير من المشكلات الحالية تعود إلى ضعف في مهارات التواصل لدى الموظفين.

كما أن تعزيز الشفافية والانفتاح (28%) يعكس رغبة المواطنين في وجود تواصل صريح ومباشر مع الإدارة، بعيداً عن الغموض أو التعنيم.

الرد السريع وتبسيط اللغة (22%) يعبران عن الحاجة إلى تيسير الفهم والوصول إلى المعلومة، خصوصًا لفئات قد لا تملك معرفة تقنية أو قانونية.

وأخيرًا، إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات (16%) يُبرز أهمية المشاركة الداخلية في تحسين الانسجام بين الإدارة والمواطن.

16- يوضح إذا كان استعمال التكنولوجيا الحديثة (منصات إلكترونية- بريد إلكتروني)

يمكن أن يحسن العلاقة بين الإدارة والمواطن

الفئات	التكرار	النسبة
نعم	45	90%
لا	5	10%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 16

تشير النتائج إلى أن 90 % من أفراد العينة يرون أن استعمال التكنولوجيا الحديثة (كالمنصات الإلكترونية والبريد الإلكتروني) يمكن أن يحسن العلاقة بين الإدارة والمواطن مما يدل على أهمية إدماج الوسائل التكنولوجية في العمل الإداري حيث يجب مؤسسة خدمية مثل مؤسسة تطهير المياه، حيث الاتصال مع المواطنين يجب أن يكون سريعًا، شفافًا وفعالًا إلا أنه 10% فقط يرون العكس

حيث أثبتت نتائج المقابلة على أن التواصل الفعال بين الإدارة والمواطن لا تكون عبر الوسائل الإلكترونية ، بل من الأحسن بالحضور الشخصي لمعالجة الانشغال

17- يوضح مدى تنظيم لقاءات دورية مع المواطنين يمكن أن يحسن التفاهم والتواصل

الفئات	التكرار	النسبة
ضعيف	02	4%
متوسط	08	16%
جيد	40	80%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 17

تشير النسب إلى أن 80% يرون أن تنظيم لقاءات دورية مع المواطنين يحسن التفاهم والتواصل بشكل جيد، و16% يرونه متوسط التأثير، و4% فقط يرون أنه ضعيف.

هذه النتائج تؤكد أن الأغلبية أفراد العينة تؤمن بفعالية اللقاءات المباشرة كوسيلة لتحسين العلاقة بين المؤسسة والمواطن، وهو ما يعكس حاجة فعلية لآليات تواصل حيّة داخل مؤسسة تطهير المياه، خاصة في ظل غياب وسائل تكنولوجية حديثة وعدم كفاية أساليب الإعلام، كما أظهرت جداول سابقة.

18- يوضح الاقتراحات المقدمة لتعزيز الاتصال داخل الإدارة المحلية

الفئات	التكرار	النسبة
- تعيين منسق اتصال داخلي مكون بين الإدارة والمواطن	16	32%
- التحلي بالتواضع وتحفيز العمل الجماعي	14	28%
- اعتماد نظام إدارة إلكتروني لتبادل المعلومات بين الإدارة والمواطن	20	40%
المجموع	50	100%

المصدر السؤال رقم 18

تشير نتائج الجدول إلى أن النسبة الأكبر (40%) من المبحوثين تقترح اعتماد نظام إدارة إلكتروني لتبادل المعلومات بين الإدارة والمواطن، تليها بنسبة 32% الدعوة إلى تعيين منسق اتصال داخلي مكون، ثم 28% يقترحون التحلي بالتواضع وتحفيز العمل الجماعي.

هذه النتائج مترابطة وتعكس وعياً بأن تعزيز الاتصال داخل الإدارة المحلية، خاصة في مؤسسة تطهير المياه.

ومن النصائح التي قدمتها العينة التي أجريت معها المقابلة على أن التحلي بالمسؤولية وتسهيل الإجراءات والابتعاد عن البيروقراطية من أكبر النصائح لتعزيز العلاقة مع المواطنين.

النتائج العامة للدراسة

النتائج العامة للدراسة :

إن تفسير وتحليل البيانات يمثل ما توصل إليه الباحث من نتائج استنادا إلى المعطيات المتحصل عليها في هذه العملية، على الباحث أن يبرز قدراته الفكرية وخبراته المعرفية في تبيان النتائج التي توصل إليها. انطلاقا من الدراسة التي قمنا بها بمؤسسة تطهير المياه، التي كانت في محاولة للتعرف على الإشكالية الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن ومن خلال دراستنا لمتغيراته الهامة والمرتبطة بدرجة بموضوع العملية الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن داخل مؤسسة تطهير المياه بولاية الطارف، بالإضافة إلى أهم مظاهر العملية الاتصالية والصعوبات

1- تحليل النتائج على ضوء الأسئلة الفرعية :

وقد توصلنا من خلال دراستنا الميدانية إلى أن يتّضح من خلال بيانات الدراسة أن ضعف الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن يؤثر سلبًا على أداء الإدارة، حيث يؤدي إلى ضعف الاستجابة، غموض الإجراءات، وتراجع ثقة المواطن بالمؤسسة. هذا الخلل ناتج عن عوامل تقنية وتنظيمية وبشرية تستوجب معالجة شاملة لضمان فعالية الاتصال وتحسين الأداء الإداري.

نتائج التساؤل الفرعي الأول :

ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها بمؤسسة تطهير المياه بولاية الطارف أن الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطنين لا يتم بفعالية وهذا ما تأكده نتائج الجدول رقم 06 بنسبة 60%، في حين أظهرت نتائج الجدول رقم 07 بنسبة 24% أن من الصعوبات التي يواجهونها عن التواصل مع المواطنين هو نقص الموظفين للرد عن التساؤلات والشكاوي بسرعة، كما أن 90% يرون وجود تفاوت في طرق التواصل بين مختلف المصالح داخل المؤسسة وذلك حسب الجدول رقم 08 ، كما قيم أفراد العينة بنسبة 52% استجابة الإدارة لشكاوي أو استفسارات المواطنين أنها ضعيفة وذلك وفق الجدول رقم 09، كما

أظهرت نتائج الجدول رقم 10 بنسبة 60% أن أساليب الإعلام المعتمدة حالياً ليست كافية لتلبية

حاجيات المواطنين من المعلومات.

تُظهر نتائج الدراسة أن أبرز مظاهر الإشكالية الاتصالية التي يلاحظها العاملون في علاقتهم مع المواطنين تتمثل في ضعف استجابة الإدارة للشكاوى، غياب أساليب إعلام كافية، تفاوت طرق التواصل بين مصالح المؤسسة، نقص في عدد الموظفين المكلفين بالتواصل، إلى جانب غياب المتابعة الدقيقة للملفات، مما يؤدي إلى بطء في تمرير الطلبات وتناقض في المعلومات، وكل ذلك يساهم في خلق فجوة واضحة بين الإدارة والمواطن.

نتائج التساؤل الفرعي الثانية :

عبرت نتائج الجداول رقم 11 أن من الأسباب التي تعيق الاتصال الفعال مع المواطنين هي ضعف ثقة المواطن بالإدارة وذلك بنسبة 34%، بينما كشفت نتائج الجدول رقم 12 أن 80% يرون أن نقص التكوين أو غياب الوسائل التقنية يؤثر على جودة الاتصال مع المواطن، كما بينت الدراسة أن ضعف التنسيق يؤدي إلى بطء تمرير الطلبات وذلك بنسبة 60% وفق نتائج الجدول 13، وكذلك بينت نتائج الجدول 14 أن قلة الوسائط التكنولوجية بين المؤسسة والمواطنين على فعالية الاتصال تؤثر إلى حد كبير وذلك بنسبة 82%

يتبين من الدراسة أن فعالية الاتصال داخل الإدارة المحلية تعيقها مجموعة من العوامل المتداخلة، أبرزها ضعف التنسيق الداخلي، غياب الوسائط التكنولوجية، نقص التكوين لدى الموظفين، وضعف ثقة المواطن بالإدارة، ما ينعكس سلباً على جودة الخدمة الإدارية والتواصل مع المواطنين.

نتائج الجدول الفرعي الثالث :

من خلال دراستنا الميدانية اتضح لنا حسب نتائج الجدول 15 أن تدريب موظفي الإدارات على مهارات التواصل الفعال من الوسائل والإجراءات التي يمكن اعتمادها لتحسين الاتصال مع المواطنين وذلك بنسبة 34% ، وكذلك بينت الدراسة من خلال نتائج الجدول 16 بنسبة 90% أن استعمال التكنولوجيا الحديثة (منصات إلكترونية- بريد إلكتروني) يمكن أن يحسن العلاقة بين الإدارة والمواطن ، كما كشفت النتائج أن تنظيم لقاءات دورية مع المواطنين يمكن أن يحسن التفاهم والتواصل يؤثر على مدى جيد وهذا ما أثبتته نتائج الجدول رقم 17 بنسبة 80%، كما اقترحت الدراسة إلى أن اعتماد نظام إدارة إلكتروني لتبادل المعلومات بين الإدارة والمواطن بنسبة 40% لتعزيز الاتصال داخل الإدارة المحلية وهذا وفق الدول رقم 18.

يتضح من نتائج الدراسة أن تحسين الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن يتطلب اعتماد مقاربة شاملة تركز على تكوين الموظفين في مهارات التواصل، وتوظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة، وتنظيم لقاءات دورية مع المواطنين، إلى جانب تبني نظام إدارة إلكتروني لتسهيل تبادل المعلومات، مما يسهم في بناء علاقة أكثر فعالية وشفافية بين الطرفين

2- تحليل النتائج على ضوء الدراسات السابقة والنظريات :

حسب نتائج الجدول رقم 06 اتضح لنا أن الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطنين يتم بفعالية وهذا من خلال نتائج الدراسة ، حيث صرحت نتائج الدراسة على أن الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطنين لا يتم بفعالية ، وهذا ما يشير إلى وجود قصور كبير في فعالية التواصل بين المؤسسة والمواطنين ، ما يعكس حاجة ملحة لتحسين آليات الاتصال وضمان توصيل المعلومات بشكل أفضل وأكثر شفافية .

وهذا ما أكدته دراسة أميرة علي فاطمة الزهراء بعنوان الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن أن عملية الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن غير تفاعلية وتتميز بدرجة صدى سلبي.

في حين أشارت معطيات المقابلة عكس نتائج المبحوثين وذلك أن الإدارة المحلية تتواصل بشكل كاف مع المواطنين ، وهذا ما أشارت له نظرية البنائية الوظيفية إلى أن الترابط والتكامل موجود بكل مؤسسات المجتمع وأن وجود أي خلل في جزء منها يؤثر على بقية الأجزاء لأن المجتمع كمؤسسة اجتماعية تسعى للحفاظ على توازنه واستقراره وأن أي تغيير يحدث يحاول النسق الاجتماعي التكيف معه.

كما أشار الجدول رقم 12 أن نقص التكوين أو غياب الوسائل التقنية يؤثر على جودة الاتصال مع

المواطن وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة صيفي أمين وتوايمية أسماء بعنوان واقع الاتصال بين الإدارة المحلية الجزائرية والمواطن إلى أن البلدية لا تقوم بدوات تكوينية لموظفيها خاصة في مجال استقبال المواطنين

وهذا ما أقرته مبادئ نظرية الفجوة المعرفية من خلال أن الفجوة تزداد مع تدفق المعلومات لأن الفئات المتعلمة تكون أكثر قابلية لكل ما هو جديد ومعاصر عكس الفئات التي تكون أقل تعليمًا فوسائل الإعلام تعمل على تعزيز الفجوة المعرفية بدلا من تقليصها ، لأن التحكم في الوصول إلى المعلومات يلعب دورا مهما لأن كفاءة الوصول للمعلومة والفهم واستخدام المعلومات تختلف بين الفئات الاجتماعية

خاتمة :

وفي ختام دراستنا التي تناولنا من خلالها الإشكالية الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن في مؤسسة تطهير المياه بولاية الطارف ، حيث كشفت لنا النتائج أن في ختام هذه الدراسة، التي سعت إلى الكشف عن مدى تأثير ضعف الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن على أداء الإدارة بمؤسسة تطهير المياه بولاية الطارف، تبيّنت مجموعة من الإشكاليات الجوهرية المرتبطة بطبيعة العلاقة الاتصالية بين الطرفين. فقد أظهرت نتائج الدراسة أن الاتصال لا يتم بفعالية، وأن مظاهره تتجلى في ضعف الاستجابة، بطء تمرير الطلبات، تفاوت أساليب التواصل، وتراجع ثقة المواطن بالإدارة. كما كشفت المعطيات أن هناك عوامل تنظيمية وتقنية وبشرية تعيق هذا الاتصال، أهمها ضعف التنسيق الداخلي، نقص التكوين، وغياب الوسائل التكنولوجية الحديثة. وبناءً على ذلك، يمكن التأكيد أن ضعف الاتصال يشكل عائقاً حقيقياً أمام فعالية الأداء الإداري، ويحول دون تحقيق مبدأ الإدارة القريبة من المواطن.

وقد بيّنت اقتراحات العينة أن تحسين هذه العلاقة يتطلب تعزيز الشفافية، تدريب الموظفين على مهارات التواصل، وتبني تكنولوجيا حديثة لتنظيم وتيسير العملية الاتصالية. وعليه، فإن أي إصلاح إداري فعال لا يمكن أن يتحقق دون بناء منظومة اتصالية فعّالة وشاملة بين الإدارة والمواطن.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أ- الكتب:

- 1- أحمد، سامي محمد : مقدمة في الخدمة الاجتماعية. دار المعرفة الجامعي، ط1، مصر، 2003
- 2 - الخضيرى حسين ؛ المواطنة في الفكر السياسي ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، ط1، 2008
- 3-الزغبى، محمود عبد الله :مناهج الخدمة الاجتماعية في المجال الأسري. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011
- 4 - الشويطر محمد عبد الحميد ؛ الاتصال الإداري في المؤسسات العامة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط1، 2016
- 5-الصويغ، محمد عبدالله : الاتصال الإداري: مدخل استراتيجي. مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض. 2010
- 6- الطويل نجاة: إدارة الموارد البشرية: المفاهيم والتطبيقات العملية. دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان الأردن، 2017
- 7- بنين : الاتصال-أهميته أنواعه وسائله، مكتبة الملك للطباعة والنشر ، ط3، الرياض السعودية ، 2008
- 8 -بن خليفة عبد القادر ؛ الإدارة المحلية والتنمية ، دار الهدى للنشر والتوزيع ، ط1، الجزائر ، 2018
- 9-جسن محمد جواد جابوري : منهجية البحث العلمي ، دار الصفاء للمشر والتوزيع ، ط2، عمان الأردن ، 2014
- 10-حسان محمد الحسن : عل الاجتماع ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط1، عمان الأردن ، 2005
- 11-رشيد زرواتي : تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، مطبعة هومة للنشر والتوزيع ، ط1، الجزائر ، 2002

- 12- عاطف عدلي عبيد : وسائل الاتصال : نشأتها وتطورها الجزء الأول الإذاعة والتلفزيون، دار فيروز المعادي للنشر والتوزيع ، ط1، مصر ،2005
- 13-عمار يوحوش ومحمد محمود الزنبيبات :مناهج البحث العلمي ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، ط2، عمان الأردن ، 2014
- 14-عبد الباسط محمد حسن : إدارة الاتصال في المنظمات دار الصفاء للنشر والتوزيع،ط1، عمان، الأردن،2005
- 15 -عبد العزيز، كمال : الاتصال الإداري بين النظرية والتطبيق، دار الهدى للنشر،ط1،عمان، 2018
- 16-عمر وصفي عقيلي: الإدارة .أصول مفاهيم، دار وهران للنشر والتوزيع، ط 1 ، عمان، 1997
- 17-فضيل دلية: الاتصال-مفاهيمه-نظرياته-وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع ،ط1،القاهرة،2003
- 18-محمد زيان عمر : البحث العلمي ، مطابع الهيئة الرسمية المصرية العامة، ط2، القاهرة ، 1974
- 19- محمد نهجة: تشكل الاتصال ، المكتب الجامعي الحديث ، ط1، الإسكندرية ،1993
- 20-محمد العمري: الاتصال في الخدمة الاجتماعية ،دار النهضة للنشر والتوزيع،ط1، بيروت ،1989
- 21-محمد صلاح عبد البديع ؛ الإدارة المحلية بين النظرية والتطبيق ، دار القاهرة للنشر والتوزيع ، ط1، مصر ، 2001
- 22-محداسلم : منهجية البحث العلمي ، دليل طلاب العلوم الإنسانية والاجتماعية ، دار الغرب للنشر والتوزيع ، ط1، المغرب، 2001
- 23-محمود حسن إسماعيل ؛ مبادئ علم الاتصال، دار العالمية للنشر والتوزيع ، ط1، الهرم،2003
- 24-محمد سليمان : السلوك التنظيمي ، دار وائل للنشر والتوزيع ،ط3، عمان الأردن،2005
- 25-محمد عبد الوهاب : البيروقراطية في الإدارة المحلية ،دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع،ط1،الإسكندرية،2004

- 26-مرسي، محمد محمود : مبادئ الخدمة الاجتماعية. مكتبة الأنجلو المصرية،مصر،2000
- 27-ناصر، علي :الإدارة المحلية في الوطن العربي -الواقع والآفاق-، دار الصفاء للنشر، ط1، عمان الأردن،2014
- 28-نجلاء محمد صالح ؛ مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن ،2012
- ب-المجلات:**
- 29-أمين عبد القادر: النظريات الكبرى في علم اجتماع ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ،ع10،جامعة باتنة ، الجزائر،2015
- 30-الخطيب ل.: دور التكنولوجيا في تطوير وسائل الاتصال المؤسسي. المجلة العربية للإعلام والاتصال، ع12، المملكة العربية السعودية، 2020
- 31- العربي بوعمامة: النظريات الاتصالية الكبرى، مجلة علوم الإنسان والمجتمع،ع19، جامعة وهران ،الجزائر،2019،
- 32-الزبيدي، سارة: تحولات وسائل الاتصال في العصر الرقمي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية،ع24 ، ورقلة -الجزائر، 2019
- 33 - جمعة، سارة :العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الجزائرية. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع10، ورقلة -الجزائر،2019
- 34-حياة بوشارب: واقع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن مجلة البحوث والدراسات الإنسانية ،ع01،جامعة 20أوت1955، الجزائر، 2022
- 35-عبد الرحمن : تأثير وسائل الاتصال الحديثة على التفاعل الاجتماعي. مجلة البحوث الإعلامية، ع15 ،بغداد-العراق، 2021

- 36 - عبد الله الحتوك؛ إشكالية التواصل وأركان العملية التواصلية، مجلة قضايا لغوية، ع1، 2022
- 37-لزهري بديدة: النظرية البنوية الوظيفية وتحليل النظام الاجتماعي مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ع2، جامعة ورقلة الجزائر، 2013،
- 38 -لعور، عبد الحكيم : الاتصال العمومي وتحسين أداء الإدارة المحلية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 18، 2017
- 39-مصطفى شايو: الاتجاهات النظرية الحديثة في دراسات الإعلام والاتصال، مجلة علوم الإعلام والاتصال، ع12، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2019
- 40-مصطفى عوفي الصالح ساكري: تنظيم الإدارة المحلية في الجزائر -المفهوم والنشأة-، مجلة الإحياء، ع13، جامعة باتنة ، الجزائر ، د.س
- ج-المقالات الأكاديمية:
- 41-أميرة علي فاطمة الزهراء : الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن - مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاتصال، جامعة الجزائر ، 2011
- 42-الحربي : أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى موظفي القطاع العام في المملكة العربية السعودية مذكرة ماجستير، جامعة الملك سعود. السعودية ، 2020
- 43- بن حامة نعيمة : واقع الاتصال المؤسساتي في الإدارة المحلية -مذكرة لنيل شهادة ماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة 08ماي 1945، 2015
- 44-بلعباس عبد الرزاق وآخرون ؛ العملية الاتصالية داخل المؤسسة الإعلامية -مذكرة لنيل شهادة الماستر ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم اجتماع ، جامعة قاصدي مرباح ، قالمة، 2014
- 45- بومدين طاشمة ؛ محاضرات الإدارة المحلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة تلمسان ، 2010

46- صيفي أمين -توايمية أسماء: واقع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن-مذكرة لنيل شهادة ماستر

علوم سياسية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة 08ماي 1945، 2025

47- محمد محمود الطعمانة: الاتجاهات المعاصرة لنظم الإدارة الحلية-مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر،

كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة- الجزائر، 2012

48-كمال فار: الاتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الجزائر-مذكرة لنيل شهادة دكتورا، كلية علوم

الإعلام والاتصال، قسم علم الاتصال، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2018

د-المواقع :

49-أحمد العزيزي: مهارات الاتصال (الرسائل الاتصالية كأداة على نجاح العملية الاتصالية)، 2009،

اخذ من موقع www.ahlaejaba.com

50-هديل البكري: تعريف الخدمة الاجتماعية، من موقع www.mawdoo3.com

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع

استمارة بحث بعنوان :

الإشكالية الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن

دراسة ميدانية بمؤسسة تطهير المياه

لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع اتصال

إشراف الدكتورة :

- برجم سمية

إعداد الطالب :

- قشابية محمد

يشرفني أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة المكونة من مجموعة من الأسئلة ، فالرجاء الإجابة عنها بكل شفافية حتى تكون النتائج صادقة ، واعلموا أن هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

السنة الجامعية : 2025/2024

المحور الأول : البيانات الأولية

- 1- الجنس : - ذكر ☐ - أنثى ☐
- 2- السن : - 30-25 ☐ - من 30-35 ☐ - من 35 ما أكثر ☐

3- المستوى التعليمي:

- متوسط ☐ - ثانوي ☐ - جامعي ☐ - تكوين مهني ☐

4- صفة العمل :

- متربص ☐ - مؤقت ☐ - دائم ☐

5- الأقدمية في العمل :

- 0-5 سنوات ☐
- 5-10 سنوات ☐
- 10-15 سنوات ☐
- 15-20 سنوات ☐
- 20 فأكثر ☐

المحور الثاني : مظاهر الإشكالية الاتصالية التي يلاحظها العاملون في علاقتهم مع المواطنين.

6- هل تعتقد أن الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطنين يتم بفعالية ؟

- نعم ☐ - لا ☐

7- ما هي أبرز الصعوبات التي تواجهونها عن التواصل مع المواطنين ؟

.....

8- هل تلاحظ وجود تفاوت في طرق التواصل بين مختلف المصالح داخل المؤسسة؟

- نعم ☐ - لا ☐

9- كيف تقيم استجابة الإدارة لشكاوي أو استفسارات المواطنين؟

- ضعيف ☐

- مقبول ☐

- جيد ☐

10- حسب رأيك هل أساليب الإعلام المعتمدة حالياً كافية لتلبية حاجيات المواطنين من المعلومات؟

- نعم ☐ - لا ☐

المحور الثالث: العوامل التنظيمية أو التقنية أو البشرية التي تعيق فعالية الاتصال داخل الإدارة المحلية

11- حسب رأيك ما أهم الأسباب التي تعيق الاتصال الفعال مع المواطنين؟

- عدم وضوح الإجراءات الإدارية بالنسبة للمواطن ☐

- ضعف ثقة المواطن بالإدارة ☐

- غياب الوسائل التكنولوجية الحديثة ☐

12- هل ترى أن نقص التكوين أو غياب الوسائل التقنية يؤثر على جودة الاتصال مع المواطن ؟

- نعم ☐ - لا ☐

* في حالة الإجابة بلا ، فما هو المؤثر على الاتصال ؟

13- ما مدى تأثير نقص التنسيق الداخلي داخل الإدارة على ضعف الاتصال مع المواطنين؟

.....

14- إلى أي حد تؤثر قلة الوسائط التكنولوجية بين المؤسسة والمواطنين على فعالية الاتصال؟

- حد كبير ☐

- حد متوسط ☐

☐

- حد ضعيف

المحور الرابع : سبل تحسين الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن

15- من وجهة نظرك ، ما هي الوسائل أو الإجراءات التي يمكن اعتمادها لتحسين الاتصال مع المواطنين؟

.....

16- هل ترى أن استعمال التكنولوجيا الحديثة (منصات إلكترونية- بريد إلكتروني) يمكن أن يحسن العلاقة بين الإدارة والمواطن؟

- نعم ☐ - لا ☐

17- إلى أي مدى ترى أن تنظيم لقاءات دورية مع المواطنين يمكن أن يحسن التفاهم والتواصل؟

- ضعيف ☐

- متوسط ☐

- جيد ☐

18- ما هي اقتراحاتك لتعزيز الاتصال داخل الإدارة المحلية ؟

.....

دليل المقابلة

المحور الأول: مظاهر الإشكالية الاتصالية التي يلاحظها العاملون في علاقتهم مع المواطنين

1. برأيك، هل تتواصل الإدارة المحلية بشكل كافٍ مع المواطنين؟

☐ نعم - ☐ لا

2. عندما تحتاج إلى خدمة إدارية، هل تجد من يوجهك بوضوح في الإدارة؟

☐ نعم - ☐ لا

3. كيف تقيّم سرعة استجابة الإدارة المحلية لطلباتك أو شكاويك؟

☐ - ضعيف

☐ - متوسط

☐ - قوي

المحور الثاني: العوامل التنظيمية أو التقنية أو البشرية التي تعيق فعالية الاتصال داخل الإدارة المحلية

4. في رأيك، ما هي أكبر المشكلات التي تعيق الاتصال بين الإدارة والمواطن؟

.....

5. هل تشعر أن الموظفين يهتمون بالاستماع لمطالبك بشكل جيد؟

☐ نعم - ☐ لا

* في حالة الإجابة بلا لماذا؟

.....

6. هل ترى أن قلة المعلومات أو تعقيد الإجراءات يؤثران على تواصلك مع الإدارة؟

☐ نعم - ☐ لا

المحور الثالث: سبل تحسين الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن

7. ما الذي تتمنى أن تفعله الإدارة لتحسين تواصلها معك كمواطن؟

.....

8. هل تفضل أن تتواصل مع الإدارة عبر وسائل إلكترونية (موقع إلكتروني، تطبيق، بريد إلكتروني) أم بالحضور الشخصي فقط؟ ولماذا؟

.....

9. برأيك، هل يمكن أن تسهم حملات توعية من الإدارة في تحسين علاقتها مع المواطنين؟

☐ - نعم ☐ - لا

10. ما نصيحتك الشخصية للإدارة المحلية لتعزيز علاقتها مع المواطنين؟

.....