



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الإنسانية
قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال تنظيمي



مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر الموسومة بـ:

الآليات الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن:

بلدية سيرات أنموذجا

تحت إشراف الأستاذ:



من إعداد:

- زحاف محمد
- بصغير خالد

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
د. عيسى عبيد نورية	أستاذة محاضرة أ	رئيسا
د. لزرق هواري	أستاذ محاضر أ	مقررا ومناقشا
د. صفاح أمال	أستاذة محاضرة أ	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2023_2022



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الإنسانية
قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال تنظيمي



مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر الموسومة بـ:

الآليات الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن:
بلدية سيرات أنموذجا

د. لزرق هواري

▪ زحاف محمد

▪ بصغير خالد

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
د. عيسى عبيد نورية	أستاذة محاضرة أ	رئيسا
د. لزرق هواري	أستاذ محاضر أ	مقررا ومناقشا
د. صفاح أمال	أستاذة محاضرة أ	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2022_2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرس المحتويات:

	شكر وتقدير
	إهداء
12	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
14	الإشكالية
15	الفرضيات
15	منهج الدراسة

16	الأدوات المستخدمة للدراسة
16	مجتمع الدراسة والعينة
16	حدود الدراسة
17	تحديد مفاهيم الدراسة
18	الدراسات السابقة

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: تطبيقات الاتصال في الإدارة المحلية

35-24	المبحث الأول: الإدارة المحلية وعلاقتها بالمواطن
24	تمهيد
25	1. مفهوم الإدارة المحلية وأهدافها
28	2. أركان ووظائف الإدارة المحلية
30	3. العلاقة بين الإدارة المحلية والمواطن
31	4. أنواع وسائل الاتصال في محيط الإدارة المحلية
35	خلاصة
46-36	المبحث الثاني: الممارسة الاتصالية في الإدارة المحلية لتفعيل المواطنة
36	تمهيد
37	1. مفهوم الاتصال والاتصال التفاعلي
41	2. خصائص الاتصال في الإدارة المحلية
42	3. وظائف الاتصال على مستوى الإدارة المحلية
44	4. الركائز الأساسية في تفعيل المردودية الاتصالية بين المواطن والإدارة المحلية
46	خلاصة

الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية

48	تمهيد
49	أولاً: تقديم بلدية سيرات
49	1. التعريف بالمؤسسة
49	2. الموقع الجغرافي لبلدية سيرات
49	3. الموارد البشرية للبلدية وطابع نشاطها
50	4. الهيكل التنظيمي لبلدية سيرات
60	ثانياً: عرض وتحليل مقابلات الدراسة
68	ثالثاً: النتائج العامة
68	1. وسائل الاتصال المكتوبة أو المقروءة
68	2. الوسائل السمعية
68	3. الوسائل المرئية
69	4. وسائل أخرى
70	خلاصة
72	خاتمة
74	البيبلوغرافية
80	الملاحق

شكر وتقدير



بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين أهل المجد والثناء، والصلاة والسلام على أشد

الأنبياء والمرسلين

نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

انطلاقاً من قوله عليه الصلاة والسلام " لا يشكر الله من لا يشكر الناس "

نتقدم بخالص الشكر والتقدير

إلى الأستاذ الفاضل المشرف

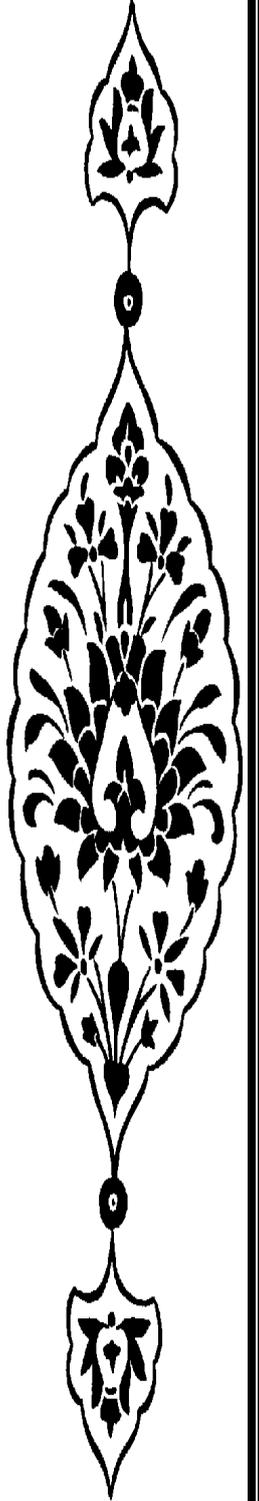
" لزرق هواري "

على المساعدة والتوجيه، فجزاه الله عنا كل خير.

الطالبان:

محمد

خالد



إهداء

إلى من كانت شمعة تنير دربي
إلى من كانت تسقيني بالدعاء حتى وصلت إلى أعلى المراتب

"أمي الغالية"

إلى الذي تكبد كل عناء و مشقة من أجلنا

إلى من كان سندي في هذه الحياة

"والدي العزيز"

أهدي عملي إلى كل من ذكره قلبي و غفل عنه قلبي

شكرا لكم

محمد



إهداء

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

" و قضي ربك ألا تعبدوا إلا إياه و بالوالدين إحسانا "

إلى التي حملتني و أرضعتني عذب الحنان

إلى من وضعت الجنة تحت أقدامها

" أمي الغالية " أطال الله في عمرها

إلى سندي الذي جعلني أعرف معنى التحدي والنجاح

" أبي " أطال الله في عمره.

أهدي عملي إلى كل من ذكره قلبي و غفل عنه قلبي

خالد



ملخص:

تأخذ العلاقات الإنسانية والتفاعلات البشرية أنواعا مختلفة ومتعددة من خلال عملية الاتصال، بحيث تتنوع من ناحية الأفعال والأقوال، وهذا ما يظهر لنا جليا تنوع في الآليات الاتصالية، فنجد الوسائل الكتابية أو المطبوعة، السمعية، والمرئية، إضافة إلى ذلك توجد الاتصالات الإدارية التي تختص بتبادل المعلومات والبيانات وحتى الأوامر والمقترحات فيما بين المستويات التنظيمية المختلفة داخل المؤسسة.

وعلى ذكر المؤسسة، تعتبر بلدية سيرات الهيئة التي تعتمد على الاتصال كأداة وآلية التي تربط بين كافة موظفيها والمواطنين، ذلك سعيا منها لتحقيق رغباتهم وحاجياتهم.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الإدارة المحلية، المواطن.

summary:

Human relations and human interactions take different and multiple types through the communication process, so that they vary in terms of actions and words, and this clearly shows us a diversity in communication mechanisms, so we find written or printed audio and visual means, in addition to that there are administrative communications that are concerned with the exchange of information and data and even Orders and proposals among the different organizational levels within the organization.

Mentioning the institution, the Municipality of Sirat considers the authority that relies on communication as a tool and mechanism that connects all its employees and citizens, in an effort to achieve their desires and needs.

Keywords: communication, local administration, citizen.

مقدمة

مقدمة:

تعد الإدارة الركيزة الأساسية لأي دولة، ووسيلة لتجسيد البرامج وبناء العلاقات مع المواطنين، فمع المتطلبات المتزايدة والمتنوعة للمواطن، وتماشيا أكثر مع ما تتطلبه الحياة المعاصرة التي يشهدها الوقت الراهن تسعى مؤسسات الإدارة المحلية في الجزائر على تطوير أدائها لمواكبة التكنولوجيا والتغيرات التي تحدث في العالم.

لذلك عمدت السلطات المحلية الجزائرية العمومية إلى اتخاذ بعض الإجراءات التصحيحية، إلى جانب ذلك الاعتماد على الآليات والتقنيات التكنولوجية بغية إحداث تغييرات على مستوى التسيير نحو الأنماط الحديثة، فالاعتماد المؤسسات المحلية على آليات اتصالية متنوعة يعزز في ربط العلاقة بينها وبين المواطنين على اختلاف فروقاتهم الفردية، وكذا تشجيعهم على المساهمة والمشاركة في تسيير شؤونهم العامة، باعتبار المواطن طرفا مهما في إدارة الخدمة المحلية.

والبلدية على اعتبار أنها إدارة محلية فلها مكانة مهمة في التنظيم الإداري، حيث تتجسد فيها العملية الاتصالية بين موظفين البلدية والمواطنين، سواء كانت هذه العلاقة تتجسد ببعدها الرسمي وغير الرسمي.

ومن هنا تتضح متغيرات واختلاف الآليات في العملية الاتصالية، إلا أن كل منها تؤدي دورا مهما وبخاصية مميزة مغايرة عن الأخرى.

الإطار
المنهجي
للدراسة

الإشكالية:

إن الحديث عن الاتصال في الحياة العامة قد يؤدي إلى الحديث عن الاتصال العمومي الذي يبقى مرتبطاً إلى حد كبير بمعنى ودلالة ما هو عمومي الذي يعود إلى تاريخ تنظيم الحياة الجماعية، فالإتصال موجود بصفة دائمة في الحياة الاجتماعية وكل من فيها يتصلون.

فإذا كانت الإدارة المحلية جهازاً رسمياً منظماً يعمل على تأدية الخدمة العمومية وتسيير شؤون الأفراد في الحياة العامة، فإنها من المنظور الاتصالي عبارة عن طرف معنوي تجمعها بطرف المعنى المستفيد من هذه الخدمة في العملية الاتصالية المتمثل في المواطن سواء كان فرداً أو مجموعة.

ومنه يتجلى ذلك التفاعل الذي يربط بين الإدارة المحلية والمواطن في العملية الاتصالية مرتكزا على تبادل المعلومات والمعارف من أجل تقديم خدمة أو مصلحة (بالنسبة للمواطن)، وتسيير الشؤون العامة وتأدية المهام (بالنسبة للإدارة المحلية)، فهذا النوع من التفاعل لا يحصل إلا باستخدام وسائل اتصال معينة تمكن من نشأة تفاعلات متعلقة بصورة الإدارة المحلية ومسئوليتها من جهة، واتجاهات المواطنين والرأي العام من جهة أخرى، باعتبار هذا حصيلة أفكار ومواقف الأفراد تجاه شؤون تمس النسق الاجتماعي كأفراد وتنظيمات، وهنا يظهر اتصال المواطن بالإدارة المحلية كحاجة حيوية بقدر ما يبدوا تنظيمه بأسلوب دقيق كحاجة وظيفية للإدارة المحلية.

فالمهتم بالعلاقة القائمة بين الإدارة المحلية والمواطن يلاحظ تنوع في آليات الاتصال المستخدمة بينهما، فقد جاءت الدراسة للكشف عن مختلف الوسائل الاتصال التي تربط بين الإدارة المحلية والمواطن، وبالتالي تحليل الوضعية الاتصالية التي تجمع بينهما، وعليه تم طرح التساؤل الرئيسي التالي:

➤ ما هي الآليات الاتصالية التي تربط بين الإدارة المحلية والمواطن؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

➤ ما مفهوم الإدارة المحلية؟

➤ ما هي الوسائل التي تربط بلدية سيرات بالمواطن اتصالياً؟

➤ هل هناك اتصال فعال بين بلدية سيرات ومواطنيها؟

الفرضيات:

بغرض الإلمام بالدراسة ومحاولة الإجابة على التساؤلات تم تقديم الفرضيات التالية:

- تعد الإدارة المحلية أسلوب من أساليب التنظيم الإداري تركز على توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطة المركزية والهيئات المنتخبة تعمل تحت رقابة الحكومة لتلبية انشغالات المواطنين وإشراكهم في مختلف المشاريع.
- هناك وسائل اتصال متنوعة تجمع بين بلدية سيرات والمواطن.
- وجود اتصال فعال بين بلدية سيرات ومواطنيها مرهون بسرعة تقديم الخدمة والبيئة المؤهلة لذلك.

منهج الدراسة:

كل بحث علمي يفرض إتباع منهج واضح يتوافق مع موضوع الدراسة، وفي دراستنا اعتمدنا منهج دراسة حالة، باعتبارنا نحاول جمع المعلومات عن جل الآليات الاتصالية التي تستخدمها الإدارة المحلية -بلدية سيرات- ومدى تناسقها بتلبية حاجات المواطنين من معلومات التي يحتاجون إليها.

الأدوات المستخدمة للدراسة:

1. الملاحظة:

تعد الملاحظة كأداة من أدوات الرئيسية التي تستخدم في البحث العلمي ومصدر للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة عن موضوع محل الدراسة، فهي رؤية وفحص لموضوع الدراسة مع الاستعانة بأساليب البحث الأخرى التي تتلاءم مع طبيعة الموضوع، فقد استعملناها كخطوة أولية لدراستنا بجمع المعلومات بصفة سطحية، حيث قمنا بدراسة استطلاعية للإدارة المحلية المتمثلة في بلدية سيرات، وحاولنا معرفة مختلف وسائل الاتصال التي تعتمد عليها بلدية سيرات.

2. المقابلة:

اخترنا هذه الأداة لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات، والوصول إلى الحقائق، حيث أجرينا المقابلة مع مجموعة من موظفين بلدية سيرات.

مجتمع الدراسة والعينة:

لقد أجريت الدراسة ببلدية سيرات ولاية مستغانم، باعتبارها هيئة محلية تمارس الاتصال مع المواطنين باستخدام مختلف الآليات الاتصالية المتاحة، حيث تمت الدراسة على عينة من موظفين البلدية تمثلت في 10 مبحوثين من الجنسين (ذكور وإناث).

حدود الدراسة:

قمنا بإعداد هذه الدراسة في إطار حدود موضوعية، بشرية، مكانية، زمنية ويمكن توضيحها في ما يلي:

1. الحدود الموضوعية: اقتصرنا على دراسة الآليات الاتصالية المستخدمة بين الإدارة المحلية والمواطن، وذلك من خلال تحديد الإطار المفاهيمي للإدارة المحلية والاتصال وكل ما يرتبط بهما.

2. الحدود البشرية: لمعرفة جل الآليات الاتصالية المستخدمة بين بلدية سيرات ومواطنيها، تم جمع آراء عينة المبحوثين حول ذلك، حيث شملت الموظفين العاملين بالبلدية.

3. الحدود المكانية: موضوع الدراسة يرتبط ببيئة الإدارة المحلية وبالخصوص إسقاط الدراسة على بلدية سيرات كنموذج الذي يربطها بالمواطنين باستخدام مختلف آليات الاتصال.

تحديد مفاهيم الدراسة:

تعتبر عملية تحديد المفاهيم عملية مهمة وأساسية في ضبط تصور ومسار الدراسة حتى يتضح الأمر سواء بالنسبة للباحث أو للدارس، حيث تمثلت مفاهيم هذه الدراسة في:

الاتصال:

التعريف الاصطلاحي: هو عملية نقل فكرة معينة أو معنى محدد في ذهن شخص إلى ذهن شخص آخر أو آخرين بالحالة التي هي عليها تلك الفكرة.¹

التعريف الإجرائي: الاتصال هو استخدام مجموعة من الآليات المتاحة في المؤسسة بغية توصيل مضامين مختلفة للمواطنين.

الإدارة المحلية:

التعريف الاصطلاحي: هي فرع من فروع الإدارة العامة للدولة، تهتم بالمشاركة في إدارة الشؤون العامة في كل إقليم بمعرفة ممثلين عن المجتمع المحلي.²

¹ زيدان عبد الباقي، وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارية والإعلامية، القاهرة، دار الفكر العربي، ط1، ص 31.

² أيمن عودة المعاني، الإدارة المحلية، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2010، ص 17.

التعريف الإجرائي: هي الإدارة في المناطق المحددة إقليميا تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المنتخبين تحت رقابة الحكومة المركزية.

المواطنة:

التعريف الاصطلاحي:

عرفتها دائرة المعارف البريطانية على أنها: "علاقة بين فرد ودولة كما يحددها قانون الدولة، وبما تتضمن تلك العلاقة من حقوق وواجبات في تلك الدولة"¹.

التعريف الإجرائي:

هي العلاقة الاجتماعية التي تربط بين شخص طبيعي وبين الدولة تتحد عن طريق القانون، ومن خلال هذه العلاقة فإن الأول يقدم الولاء، والثاني يتولى مهمة الحماية.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: "الاتصال المؤسستي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية – دراسة حالة ولاية وبلدية برج بوعريريج"

أطروحة مقدمة من طرف الطالب "كمال فار" لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال تخصص الاتصال المؤسستي، جامعة الجزائر 3 للسنة الجامعية 2017-2018.

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع العملية الاتصالية في الإدارة المحلية وأثرها على تحسين الخدمة العمومية، حيث تمحورت الإشكالية في التساؤل التالي:

➤ إلى أي مدى يعتبر الاتصال المؤسستي أحد المرتكزات المعتمد عليه في تحسين الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعريريج؟

وللإلمام بموضوع الدراسة أكثر طرحت التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن تحديدا بولاية برج بوعريريج؟
- ما هو واقع الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعريريج؟
- كيف أثرت طبيعة الاتصال السائد بين الإدارة المحلية والمواطن على عملية تحسين الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعريريج؟

¹ محمود غالب البكاري وآخرون، دليل المواطن إلى الدولة المدنية، ط1، مؤسسة تمكين للتنمية، اليمن، 2011، ص 17.

- هل تساهم وسائل الاتصال المحلية في تحسين الخدمة العمومية بولاية وبلدية برج بوعريريج؟

استدعت الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر الطريقة المثلى لدراسة ووصف حقائق راهنة متعلقة بالظاهرة وتحليلها، بالإضافة إلى منهج دراسة حالة المتمثل في إدارة ولاية وبلدية برج بوعريريج، حيث تم استخدام الاستمارة كأداة بحثية للحصول على البيانات اللازمة وزعت على عينة من المواطنين على مستوى بلدية ولاية برج بوعريريج، بالإضافة إلى أداة المقابلة التي تمت مع بعض المسؤولين وموظفين على مستوى البلدية.

وفي الأخير توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة بين متغير الوضعية المهنية وبين الوسيلة التي يفضلها المواطن للاتصال بمسؤولي الإدارة المحلية، كاستخدام الوسائل الاتصالية الشفهية (الهاتف، المقابلات، والاجتماعات...).
- هناك علاقة بين متغير الوضعية المهنية وصورة الإدارة المحلية لدى المواطنين.
- هناك علاقة بين متغير الوضعية المهنية ونوعية الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف الإدارة المحلية (البلدية والولاية).
- هناك علاقة بين متغير الوضعية المهنية وبين المساهمة التي يقدمها المواطن من أجل تحسين الخدمة العمومية.

الدراسة الثانية: "طبيعة العلاقة الاتصالية ما بين المواطن والإدارة المحلية -دراسة ميدانية ببلدية ورقلة-".

قدم الطالب "مسعودي عبد الباسط" الدراسة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم الاجتماع تخصص علم الاجتماع الاتصال، بجامعة قاصدي مرياح ورقلة، للسنة الجامعية 2013-2014.

تمحورت إشكالية الدراسة على فهم وإدراك طبيعة العلاقة الاتصالية ما بين المواطن والإدارة المحلية، حيث تم طرح التساؤل الرئيسي التالي:

➤ ما طبيعة العلاقة الاتصالية بين المواطن والإدارة المحلية؟

ثم تفرع سؤال الإشكالية إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف يستخدم المواطن الاتصال الشخصي من أجل تحقيق الأهداف المتعلقة بالحصول على خدمة ما؟

- لماذا يلجأ المواطن إلى استخدام أساليب عنيفة في تعامله مع الإدارة المحلية؟

تم استخدام المنهج الوصفي على عينة متمثلة في 100 مفردة من المواطنين وزعت عليهم استمارات قصد الدراسة، بالإضافة إلى أداة المقابلة التي تمت داخل البلدية والدائرة مع العديد من المواطنين للاستطلاع على انشغالهم.

وتوصل الطالب إلى النتائج التالية:

- علاقة المواطن بالإدارة المحلية هي علاقة مصلحة أو منفعية، حيث تظهر في استخراج الوثائق وإيداع الملفات... الخ وهذا راجع إلى المقابل الذي يتوقع الحصول عليه عن طريق العملية الاتصالية.

- تتميز العلاقة الاتصالية كونها مستمرة ومتكررة عبر الزمان والمكان.

- العلاقة الاتصالية يتخللها العديد من الصعوبات والمشاكل تتبلور إلى أشكال العنف المادي والمعنوي بين موظفي الإدارة والمحلية والمواطن.

الدراسة الثالثة: "واقع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن (دراسة نظرية)"

قدمت الدراسة من طرف "حياة بوشارب" و"نبيل حمديشة" عن جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة – الجزائر، ونشرت الدراسة في مجلة البحوث والدراسات الإنسانية في عددها الأول من المجلد 16 بتاريخ: 30 جوان 2022.

جاءت الدراسة لتركز على واقع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن لارتباطها بمتطلبات ومصالح المواطن الضرورية للحياة اليومية، وذلك بتوضيح إذا كان الاتصال بين الطرفين تبادلي، دينامي، تفاعلي يرقى بمستوى الخدمة ويستجيب لتطلعات المواطنين واحتياجاتهم الضرورية وللتحولات التي تعيشها المجتمعات، وتتوافق مع أنماط التسيير التي تقوم على إشراك المواطنين في تسيير شؤونهم، حيث تم طرح التساؤل التالي:

➤ ما هي طبيعة العلاقة الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن؟

ولتأكيد الإجابة على التساؤل تم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى محاور نظرية، لتتوصل الدراسة إلى النتيجة التالية:

طبيعة العلاقة الاتصالية بين المواطن والإدارة المحلية تتحكم فيها العديد من الأسباب والفواعل والمحددات، فالإدارة كعامل أساسي فعلاقتها مع الموظف تؤثر في العملية الاتصالية داخل الإدارة في حد ذاتها، حيث يمتد هذا التأثير إلى خارج الإدارة المحلية ليمتد إلى المواطن، وبالتالي فإن الاتصال هو الذي يحكم ويحدد هذه العلاقة، فكلما كانت الإدارة المحلية أكثر استيعاباً للمواطن وانشغالاته كلما كانت العلاقة الاتصالية أكثر فاعلية.

الإطار النظري
لِلدراسة

المبحث الأول: الإدارة المحلية وعلاقتها بالمواطن

تمهيد:

تتميز الإدارة المحلية بأنها قريبة من المواطن نابعة من الشعب، كونها تستطيع تأكيد وحدة المجتمع باتخاذ الرأي العام المحلي جانب منها للاهتمام المشاكل والعراقيل الاجتماعية، فالملاحظ أن العلاقة الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن تتبلور في اتصال متبادل بين الطرفين، وهذا لا يتم إلا بتقديم مختلف الخدمات المتعلقة بالمواطن.

فمن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى الحديث عن الإدارة المحلية كجهاز إداري ساهم في تلبية حاجيات المجتمع المحلي من خلال ما تقدره من وظائف متنوعة.

1. مفهوم الإدارة المحلية وأهدافها:**❖ مفهوم الإدارة المحلية:**

تعد الإدارة المحلي شكل من أشكال التنظيم المحلي، يتم بموجبه توزيع المهام الإدارية بين الحكومة المركزية وهيئات محلية منتخبة ومستقلة، تؤدي وظيفتها تحت إشراف الحكومة المركزية ورقابتها،¹ فعادة ما تبنى على أساس دستوري، حيث تنص المادة 15 من الدستور (1996) على أن الجماعات الإقليمية للدولة هي: "البلدية والولاية"، و "البلدية هي الجماعة القاعدية"، كما تنص المادة 16 منه على ما يلي: "يمثل المجلس المنتخب قاعد اللامركزية، ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية"، وعليه فالإدارة المحلية تقوم على وحدتين إداريتين هما: البلدية والولاية.²

فقد عرفها John Cherke بأنها: ذلك الجزء من الدولة الذي يختص بالمسائل التي تهم سكان منطقة معينة، بالإضافة إلى الأمور التي يرى البرلمان أنها من الملائم أن تديرها سلطات محلية منتخبة تكمل الحكومة المركزية".³

بينما يذهب دارسون آخرون إلى تعريفها على أنها تلك المجالس المنتخبة التي تتركز فيها الوحدات المحلية، وتكون مسؤولة أمام سكان تلك الوحدات وتقوم بمهام مكملة لمهمة الحكومة المركزية، والبعض الآخر يرى على أنها أسلوب من التنظيم الإداري للدولة، تقوم على توزيع نشاطات الدولة ومهامها بين أجهزة مركزية ومحلية ذات كفاءة في تسيير الشأن المحلي.⁴

فيما يعرفها فؤاد العطار في كتابه مبادئ في القانون الإداري على أنها توزيع للوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية وبين هيئات محلية منتخبة تباشر مهامها تحت إشراف الحكومة ورقابتها.⁵

❖ أهداف الإدارة المحلية:

- 1 ناجي عبد النور، "دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة: تجربة البلديات الجزائرية"، دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد الأول، جوان 2009، ص. 153.
- 2 محمد الصغير بعلي، قانون الإدارة المحلية الجزائرية، د.ط، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2004، ص 06.
- 3 فاطمة قوال، دور الإدارة المحلية في تحقيق التنمية المحلية المستدامة (دراسة لدور البلدية)، مجلة الفكر المتوسطي، المجلد 11، العدد 01، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2022، ص 566.
- 4 محمد محمود الطعمانة، "نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي (المفهوم والفلسفة والأهداف)"، الملتقى العربي الأول، عمان، 18-20 أوت 2003، ص 08.
- 5 فؤاد العطار، "مبادئ في القانون الإداري"، 1955، القاهرة، ص 17.

كون الإدارة المحلية نظام تلجأ إليه الدولة بغية تحقيق أهداف متعدد تتمثل في ما يلي:¹

أ. أهداف سياسية:

تتمثل في تقريب الإدارة السياسية من أفراد الشعب، حيث يمكن في وجود الإدارة المحلية الاتصال المباشر بين المواطنين وممثلي المجلس الشعبي المحلي، وكذلك تتمثل في تعزيز الديمقراطية والمشاركة من خلال الاختيار الحر لممثلي السكان على المستوى المحلي عن طريق الانتخابات بما يكرس مبدأ حكم المواطنين.

ب. أهداف إدارية:

وتتمثل في إدارة الخدمات ذات الطابع المحلي بأسلوب أكثر فعالية مع تحقيق الكفاءة الإدارية خاصة في النواحي الاقتصادية الملحة والتي غالباً ما تكون على جدول أولويات الشأن المحلي، والقضاء على البيروقراطية الإدارات المركزية الحكومية، وخلق جو من التنافس بين مختلف الجماعات المحلية واستفادتها من تجارب بعضها البعض.

ج. أهداف اجتماعية:

تهدف الإدارة المحلية إلى نسج خيوط المجتمع بمختلف مستوياته لقيام الديمقراطية الصحيحة بإتاحة فرص المشاركة في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالمواطنين، كما تساهم في ترسيخ الثقة في المواطن واحترام رغباته في المشاركة في إدارة الشأن العام لتنمي فيه الإحساس بالانتماء للوطن.

د. أهداف اقتصادية:

تتمثل في إحياء الإدارة المحلية للموارد الاقتصادية واستخدامها في الاستثمار الأمثل على مستوى الإقليم المحلي، وكذا إعداد الخطط قصيرة أو بعيدة المدى بمراعاة الإمكانيات المتاحة محلياً.

¹ الشيلخي عبد الرزاق إبراهيم، الإدارة المحلية، د.ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 16-19، بتصرف.

2. أركان ووظائف الإدارة المحلية:

❖ أركان الإدارة المحلية:

ترتكز الإدارة المحلية على مجموعة أركان نوضحها على النحو التالي:¹

أولاً: الاعتراف بوجود مصالح محلية متميزة في المصالح القومية، فنقطة البداية في اللامركزية المحلية الاعتراف بأن ثمة مصالح إقليمية من الأفضل أن يترك الإشراف عليها ومباشرتها لمن يهمهم الأمر حتى تتفرغ الحكومة المركزية للمصالح التي تهتم الدولة كلها.

ثانياً : أن يعهد بالإشراف على هذه المصالح إلى الهيئات المنتخبة، فجوهر الإدارة المحلية أن يعهد إلى أبناء الوحدة الإدارية بأن يشبعوا حاجاتهم المحلية بأنفسهم، فلا يكفي أن يعترف المشرع بأن ثمة مصالح محلية متميزة على النحو السابق، وإنما يجب أن يشرف على هذه المصالح من الأمر بأنفسهم، ولما كان من المستحيل على جميع أبناء الإقليم أو البلدة أن يقوموا بهذه المهمة بأنفسهم مباشرة فإنه من المتعين أن يقوم بذلك من ينتخبونه نيابة عنهم.

ثالثاً : استقلال المجالس المحلية في ممارسة اختصاصاتها تحت إشراف السلطة المركزية ليس استقلال الهيئات اللامركزية باختصاص معين منحه تسامحها من الإدارة المركزية، ولكنه استقلال أصيل مصدره المشرع وأحيانا الهيئة المؤسسة غير أن هذا الاستقلال ليس مطلقا بل تمارسه الهيئات اللامركزية تحت إشراف الإدارة المركزية، مما يعرف بالوصاية الإدارية أو الرقابة الإدارية كما يسميها بعض الفقهاء.

❖ وظائف الإدارة المحلية:

تختص الإدارة المحلية بوجه عام بجميع المسائل ذات الأهمية المحلية وتشمل مختلف الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية والوقائية والثقافية والعمرانية والمرافق العامة، ومن الطبيعي أن تقسم المهام الإدارية طبقاً لمؤديها، أي المهام التي تؤدي بكفاءة وفاعلية محليا لا بد وان تسند إلي الإدارة المحلية، وبالتالي المهام التي لا يمكن أن تؤدي بفاعلية علي المستوي المحلي تسند إلي مستويات أعلي من الإدارة.

وللإدارة المحلية وظيفتين أساسيتين هما:

¹ سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، د.ط، دار العربي للنشر، القاهرة، 1989 ، ص

أ. **الوظيفة التنموية:** وهي المسؤولة عن تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال إدارة عملية التنمية المحلية، ويمكن تقسيمها إلى:

- وظائف مرتبطة باحتياجات السكان المباشرة.
- وظائف مرتبطة بالتخطيط المستقبلي والتنمية.

ب. **الوظيفة السياسية:** وهي:

- تحقيق الديمقراطية السياسية محليا عن طريق التمثيل العادل لأفراد المجتمع في المؤسسات السياسية.
- دفع السكان المحليين إلى المساهمة والمشاركة الفعالة في أداء وممارسة دورهم السياسي.
- تدريب القيادات السياسية علي مستوى المجتمع.¹

¹ مقداد الخميسي، آليات تطوير أداء الإدارة المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 02، العدد 15، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2016، ص ص 195، 196.

3. العلاقة بين الإدارة المحلية والمواطن:

إن المواطن أثناء تعامله مع الإدارة لا بد له من ضمانات وتشريعات تنظم هذه العلاقة أولاً، وليدرك أن هناك نصوص صريحة تكفل وتضمن حقوق العلاقة، وأن هناك نصوص تكفل وتضمن حقوق وواجبات الطرفين في الحالات الاستثنائية والجزائر كغيرها من الدول وفي إطار عالمية حقوق الإنسان وجب عليها أن تضمن تواصل هذه العلاقة وتكيفها.

ومنه سنتطرق لأهم مرسوم في إطار علاقة المواطن بالإدارة من خلال مرسوم 131/88 المؤرخ في 4 يوليو 1988 الذي تنص مواده على:¹

المادة 3: يجب على الإدارة أن تحترم الإنسان وتحفظ كرامته، ويجب أن تكون علاقتها بالمواطن مطبوعة في جميع الأحوال باللطف.

المادة 6: تسهر الإدارة دوماً على تكييف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطنين ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة.

المادة 12: ترتب الإدارة لكي توجه المواطنين في مساعيهم وترشدهم إلى الإجراءات المطلوب أتباعها، ويجب عليها أن نستقبلهم أحسن استقبال.

المادة 13: يجب أن تنظم هيكل استقبال من حيث تجهيزها و تزويدها بالوسائل البشرية والمادية حتى يتكفل بالمواطن منذ دخوله رحاب المصلحة أو الهيئة.

¹ المرسوم 133/88 المتعلق بتنظيم علاقة الإدارة بالمواطن، المؤرخ في 04/06/1988.

4. أنواع وسائل الاتصال في محيط الإدارة المحلية:

❖ أنواع الاتصال:

من حيث مصدر الاتصال: وينقسم إلى اتصال رسمي وغير رسمي:

اتصال رسمي: هو الذي يرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي للمنشآت، وهو الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة الرسمية المتفق عليها في نظمها وتقاليدها ويعتمد على الخطابات والمذكرات والتقارير... الخ.¹

الاتصال غير الرسمي: هو الاتصال الذي يتم التعامل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين لتبادل المعلومات والأفكار ووجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعملهم أو تبادل المعلومات من خارج السلم الهرمي المندرج لتنظيم اللقاءات غير الرسمية، وغالبا ما تعتمد على الرسائل الشفوية والوسائل التحريرية.²

من حيث الاتجاه:

الاتصال الصاعد: يكون اتجاه هذا الاتصال من الأسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرئيس أو من مستوى الإداري الأدنى إلى مستوى الإداري الأعلى في الهيكل التنظيمي، ويكون الاتصال الصاعد عادة في شكل تقارير وشكاوي واقتراحات وملاحظات وتغذية راجعة مرفوعة إلى القيادة أو الإدارة العليا ويواجه هذا النوع من الاتصال الكثير من المشكلات والعقبات حيث غالبا ما يحول بعض المدراء دون وصول المعلومات إلى الرئيس الأعلى وخاصة إذا كانت تحصل إخبار تسيء إلى المؤسسة، ومن الأساليب التي تساعد في تحسين الاتصال الصاعد، سياسة الباب المفتوح، واشتراك الإدارة العليا في الأندية والجمعيات التي تساعد في كسر الحواجز بينهم وبين المرؤوسين وإتاحة الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن مواقفهم وأرائهم وإشعارهم بأهميتهم في المؤسسة.³

الاتصال النازل: وتتضمن الاتصالات من الرئيس إلى مرؤوسيه، حيث يحقق هذا النوع الاتصال تعريف العاملين بطبيعة العمل، وكيفية أدائه مثل المذكرات واللقاءات الجماعية،

1- أحمد صبري فؤاد التمر، أساليب الاتصال الاجتماعي، دار الكتب والوثائق القومية، الإسكندرية، الطبعة 1، 2013، ص 106.

2- حميد الطائي، أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 1، 2009، ص 61.

3- رابحي مصطفى العليان، الاتصال والعلاقات العامة، الدار البيضاء، الأردن، الطبعة 1، 2005، ص 103.

ومناقشة الموازنات ومنشورات المنظمة وهكذا وغالبا ما تكون فعالية التغذية العكسية منخفضة إذ أنها تتكون أساسا من تتبع الأوامر وتنفيذها من قبل المرؤوسين عمليا¹.

الاتصال الأفقي: ينطوي هذا النوع من الاتصالات على حالات التفاعل وتبادل المعاني والمعلومات والآراء ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي وغالبا ما تشجع الإدارة هذا النوع من الاتصالات الأفقية لفتاعتها بأنه يساهم بشكل كبير في تنسيق الأعمال وحل المشكلات وتعزيز الفهم المشترك للمهام والواجبات المطلوب تنفيذها والحد من مشكلة الصراعات وغيرها من مشاكل العمل ومما لاشك فيه أن الاتصالات الأفقية تلعب دورا حاسما في تامين العلاقات التعاون بين العاملين وإدارات وأقسام المنظمة الأخرى².

❖ أنواع وسائل الاتصال:

تتمثل وسائل الاتصال المستخدمة ضمن محيط الإدارة المحلية في ما يلي:

أ- **الوسائل المكتوبة:** تتميز هذه الوسيلة بأنها مسجلة ومدونة ويمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية، كما أنه تبذل عناية كبيرة في إعدادها وصياغتها ويمكن أن تقرأ من قبل جمهور كبير عن طريق توزيعها ومن هذه الوسائل ما يلي³:

- **النشرات الخاصة التي تصدرها المنظمة:** هي عبارة عن رسائل تكتب بعناية تامة وتتضمن جملا مختصرة عن المنتجات أو الخدمات التي تنوي المؤسسة الإعلان عنها وغالبا ما توجه إلى عدد كبير من المستهلكين ويتم توزيعها بشكل مجاني.

العرض أو المحضر: وتتم كتابته لتغطية حدث معين أو بعد اجتماع معين وتحدد مسؤولية كاتب المحضر في وصف الأحداث وتسجيل القرارات المتخذة من قبل المجتمعين دون إبداء رأيه.

المذكرات: وهي عبارة عن رسائل موجزة لنقل البيانات والتعليمات وتتضمن المذكرة اسم المرسل واسم المرسل إليه، التاريخ، المرجع، عنوان الموضوع أو الهدف من كتابة المذكرة والتوقيع وبيانات خاصة بكل مذكرة أي توسيع الموضوع.

1- لبنان هاتف الشامي، العلاقات العامة المبادئ والأسس، دار اليازوري العلمية، عمان، الطبعة 1، 2002، ص 93.

2- حميد الطائي، المرجع السابق، ص 59.

3- منير نوري، التسيير العملي والاتصالات الإدارية، د.ب، دار المطبوعات الجامعية، 2016، ص 147.

التقارير: هي عبارة عن رسائل يمكن أن تكون موجزة أو مفصلة وتتضمن معلومات معينة وتكتب بناء على طلب من الإدارة أو في مناسبات معينة وغالبا ما تعتمد الإدارة على هذه التقارير عند اتخاذ أي قرار خاص بالمنشأة خاصة أنه يتم كتابته من قبل الأشخاص متخصصين في الموضوع الذي يكتبه عنه، وغالبا ما يتم الاستعانة بالبيانات والإحصاءات التي تعتبر حججا قوية حتى يتصف التقرير بالصدق والموضوعية والإقناع.

المراسلات: وهي تماثل الكتب بكونها وسيلة اتصال خاصة ومقروءة تهدف إلى إحاطة المرسل إليهم من جماهير المنظمة بالمعلومات والبيانات في المنظمة في شكل خطابات أو رسائل شخصية إلى الأفراد على عناوين منازلهم ومن الضروري أن يراعي الاهتمام بالشروط الشكلية والموضوعية للمراسلات ومراعاة الظروف الثقافية والاجتماعية للأشخاص الموجهة إليهم.¹

ب. الوسائل المسموعة:

الهاتف: حيث نجد أن كل بلدية رقم خاص بها (رقم أخضر) تستقبل عبره كل مكالمات المواطنين الذين يطرحون فيه انشغالاتهم وشكاويهم، هذا الذي يدعم العلاقة بين الطرفين ويزيد من ثقة المواطن ببلديته.

ج. الوسائل الرقمية:

مواقع التواصل الاجتماعي: عبارة عن مواقع تواصلية على شبكة الانترنت مثل Facebook و Tweeter وغيرها،² حيث نجد لكل بلدية صفحة خاصة بها على مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك) تنشر فيها الأخبار والمستجدات الخاصة بها.

1- لبنان هاتف الشامي، مرجع سبق ذكره، ص 97- 102.

2 عماد الدين تاج السر فقير عمر، إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة، دار البادية، الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص ص 174، 175.

خلاصة:

من خلال ما تم التقدم به نتوصل بالقول أن مفهوم الإدارة المحلية يرتبط بمفاهيم النظام والدول وكذا الإدارة العامة، فالإدارة المحلية يجب أن تنبع من البيئة المتميزة للدولة التي تتواجد فيها تتأثر بها وتؤثر فيها، فالإدارة المحلية لا تعمل في فراغ وإنما هي أداة لتحقيق أهداف المجتمع وتعمل على تعزيز الثقة بينها وبين المواطن من خلال حل انشغالاته وتلبية رغباته.

وعليه جوهر الإدارة المحلية هو تسيير شؤون مشتركة، باعتبارها تنظيم إداري يرتكز على التنظيم والتسيير الإداري على أساليب فنية وتقنية محكمة.

المبحث الثاني: الممارسة الاتصالية في الإدارة المحلية لتفعيل المواطنة

تمهيد:

يعتبر الاتصال من أكثر المواضيع التي شغلت اهتمامات العلماء والباحثين، خاصة في حقول الإعلام والاتصال، فقد أدرك الباحثون أهمية وأثر العملية الاتصالية في حركية المؤسسة، ومن هذا المنظور أصبح الاتصال وسيلة ضرورية لا غنى عنها في التعامل البشري وفي تشكيل الروابط ومد الجسور بين المؤسسة ومحيطها الداخلي والخارجي.

فقد يبدوا جليا التفاعل الحاصل بين الإدارة المحلية والمواطن في هذه الوضعية الاتصالية مرتكزا على تبادل المعلومات والمصالح المشتركة، وعليه سنتناول في هذا المبحث الاتصال كأداة رئيسية تربط بين الإدارة المحلية والمواطن، مبرزين أهم الوسائل الاتصالية المساعدة في تعزيز الثقة بينها.

1. مفهوم الاتصال والاتصال التفاعلي:**1. مفهوم الاتصال:**

لغة: أصل كلمة اتصال في اللغة العربية مشتق من الفعل الماضي الثلاثي وصل والمضارع منه يصل يقال وصل الشيء أو وصل إلى الشيء وصولاً أي بلغة وانتهى إليه.¹

ويرجع أصل كلمة اتصال إلى اللفظ اللاتيني (COMUIS) الذي يعني عام أو مشترك أو من اللفظ (COMUNICOR) والذي يعني تأسيس جماعة أو مشاركة ومن الرموز المشاركة في أذهان المشاركين باختصار يدل اللفظ على التفاهم.²

اصطلاحاً:

فمع تعدد التعاريف التي وضعت من قبل الباحثين لمفهوم الاتصال فإننا يمكن أن نعتمد تعريفاً مبسطاً وشاملاً للاتصال بأنه: "عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة، فكرة أو خبرة أو أي مضمون اتصالي آخر عبر قنوات اتصالية ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلاً مشتركاً فيما بينهما"³، وهو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي، إذن هي بمثابة خطوط تربط أوصال البناء أو الهيكل التنظيمي أي منشأة ربطاً ديناميكياً.⁴

وهو أيضاً تلك العملية التي تتم من خلالها نقل رسالة ما من المرسل إلى المرسل إليه سواء كانت هذه العملية بين فردين أو بين جماعتين أو بين فرد وجماعة أو بين تنظيمين عن طريق مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين.⁵

وعرفه مايكل ويسترون (M, WESSTON) لاتصال بأنه نقل المعاني وتبادلها بأسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون به وفقه بشكل سليم¹

¹ حسن محمد الحسن، زينب النجارة، معجم المصطلحات التربوية والنفسية عربي-انجليزي، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص 14.

² طارق سيد أحمد الخليجي، معجم مصطلحات الإعلام انجليزي-عربي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2008، ص 69.

³ محمد جاسم، فليحي الموسوي، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، مقرر في الفصل الثاني مرحلة الماجستير، قسم الإعلام والاتصال، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، ص 06.

⁴ هاشم حمدي رضا، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات، ط1، دار الراية، 2010، الأردن، ص 71.

⁵ ناصر قاسمي الاتصال في مؤسسة (دراسة نظرية تطبيقية)، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص ص 07، 08.

ويرى محمود عودة أن مفهوم الاتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.²

ويُعرف تشارلز زكولي عالم الاجتماع الشهير الاتصال بأنه: "الميكانيزم الذي أمكن من خلاله للعلاقات البشرية أن تقوم وتتطور وأمكن من خلاله لرموز العقل الإنساني أن تترابط وتنتقل عبر الزمان والمكان بواسطة وسيلة للإرسال، كما يُعرف الاتصال بأنه التفاعل بواسطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يثير سلوكا معيناً عند المتلقي"، أما كاره وفلاندي فيرى الاتصال على أنه: "عملية يقوم بمقتضاها المرسل لإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره".³

يرى الدكتور سمير حسين أن الاتصال هو: "النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع والانتشار أو الشبوع أو المألوفة لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين ويعرفه الدكتور عاطف العيد بأنه نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من طرف إلى آخر من خلال عملية ديناميكية مستمرة و ليس لها بداية أو نهاية".⁴

2. مفهوم الاتصال التفاعلي:

تقول أندري ريكارد: "طالما أن الاتصال هو إيصال رسالة إلى الغير بغية تغييره أو إقناعه بشيء ما، فإن نجاحها يتوقف على إيصال المعنى الضمني لها، بينما يصبح فشلها التضارب بين المعنى الصريح على المعنى الضمني"،⁵ أي أن نجاح الاتصال نجاح الاتصال مرهون باتفاق الطرفين على معنى ضمني واحد، أي يتمكن المتحدث أن ينقل بوضوح ودقة ما يقصد إليه فعلا، وأن يتمكن المستمع أن يستوعب ويفهم هذا القصد، أما إذا اختلف المعنى الضمني لدى كل منهما فإن الاتصال فاشل لا محالة.

1 بشير العلاقات نظريات الاتصال عمان دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010، ص 14
 2 نضال فلاح الضلاعين، مصطفى يوسف كافي وآخرون، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 14.
 3 محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2007، ص ص 20-22.
 4 محمد منير حجاب، نفس المرجع، ص 22.
 5 مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1410هـ/1990م، ص 170.

وعلى هذا الأساس يمكننا القول أن الاتصال الفعال ذلك الذي يستند إلى هذين المحورين في آن معاً، فكما أن ايجابية العلاقة لا تضمن الفعالية الفنية (يمكن للاتصال في هذه الحالة أن يتحول إلى هدف استهلاكي، انفعالي أو عاطفي) كذلك فإن منهجية الأسلوب قد تتحول إلى فن التأثير أو التغرير، مما قد يشكل فوزاً لأحد الطرفين على حساب خسارة يمنى بها الطرف الآخر.¹

فالالاتصال التفاعلي هو "فهم الاتصال الدينامي، أي كيفية تتابع وترابط أفعال الاتصال الواحد مع الآخر عندما يصبح المرسل مستقلاً والعكس، وهكذا بالتناوب وما يرتبط بذلك من مواقف للمتصلين وقدرات ومهارات للمتصل الجيد"²، كما أن الاتصال الفعال يعتبر وسيلة لتحفيز الآخرين في العمل حيث أن نجاح المنظمة يعتمد بشكل كبير على فعالية الاتصال فيه.³

وعليه فالالاتصال جوهر العلاقات الإنسانية وأساس تواجدها سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات، والأداة المهمة والضرورية التي لا غنى عنها في ضمان وصيرورة المؤسسة والتي تعد هي الأخرى جزءاً لا يتجزأ من المجتمع، وبالتالي فإنها تمثل نموذجاً اجتماعياً مصغراً يتم فيه تفاعل أعضائها من أجل السير الحسن لنشاطها واستمرارها وتواصلها.

1 مصطفى حجازي، نفس المرجع، ص 171.

2 حياة بوشارب، نبيل حميدشة، واقع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن (دراسة نظرية)، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 16، العدد 01، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2022، ص 323.

3 السعيد مبروك إبراهيم، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، ط1، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2013، ص 112.

2. خصائص الاتصال في الإدارة المحلية:

يعتبر الاتصال في غاية الأهمية بالنسبة للمنظمات العامة، والاتصال في حد ذاته ليس غاية وإنما وسيلة فعالة تساعد على تحقيق الأهداف والخطط والتنفيذ الفعال للتنظيم الإداري، وذلك لا بد من معرفة الخصائص العامة التي تعبر عن هذه العملية الاتصالية فهي تتميز بما يلي:¹

- الاتصال قد يكون قصدياً وقد لا يكون.
- الاتصال عملية مستمرة يشكل نظاماً متكاملًا.
- الاتصال تفاعلي وأني ومتغير.
- الاتصال ذو أبعاد متعددة.
- الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالبًا.

فالالاتصال الجيد يساعد على أداء الأعمال بطريقة أفضل كما هو مخطط لها، وكذا كسب ثقة الأفراد والجماعات داخل المنظمة خصوصاً عند إجراء التغيير في أساليب العمل وأعمال تطويرية كلية وجزئية،² وعليه فالالاتصال على مستوى الإدارة المحلية يتميز بمجموعة من الخصائص نذكرها في ما يلي:³

- يعتبر الاتصال عملية ديناميكية باعتبار الأحداث في العلاقات متغيرة غير أنها لا تحتمل أي إهمال أو تأخير لأنه يتوقف على سرعة إنجازه بكفاءة وفعالية العملية.
- يعتبر عملية اجتماعية نفسية يمكن للقادة استخدامها في تحريك الجماعة نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.
- يعد الاتصال في الإدارة المحلية بمثابة عملية تفاعل بين طرفين سواء كانوا أفراد أو جماعات بهدف تحقيق مشاركة المستقبل للمرسل في فهم الفكرة وتقبلها والتحمس لتنفيذها.
- الاتصال عملية مستمرة أي أنها لا تقتصر على مرحلة زمنية من نشأة المنظمة وإنما تصاحب المؤسسة منذ تأسيسها لتهيئة جو العمل.

3. وظائف الاتصال على مستوى الإدارة المحلية:

1 أسامة خيريري، مهارات الحوار، طبعة أولى، الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 115.
 2 السعيد ميروك إبراهيم، المرجع السابق، ص 112.
 3 محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، 2006، ص 17.

يكون الاتصال ذا فعالية وكفاءة من خلال الوظيفة التي يقدمها، ومن بين هذه الوظائف هي كالتالي:¹

• وظيفة التبليغ:

تتمثل هذه الوظيفة في تبليغ الحقائق ومن مهامها التوصيل والحصول على المعلومات ويمكن تبليغ: تنفيذ واجبات، تبليغ سياسات وقرارات الإدارة وشرح خطوات العمل في فترة معينة.

• وظيفة الإقناع:

هذه الوظيفة تعني تصرفات العاملين في المنظمة إضافة إلى تبليغ الحقائق والمعلومات وأن كل إداري يحتاج إلى تنمية نمطي السلوكي يكون لديه القدرة على الإقناع السليم، ويحتاج الإقناع إلى جو مناسب مما يجعله أوسع وأرحب لتترك انطباع أحسن.

• وظيفة التفهم والتعليم:

تهتم وظيفة التفهم بالقدرة على نقل المعلومات والخبرات المكتسبة من شخص إلى شخص آخر، ويسقط وقوع نشوب فهم المستقبل الذي يتم من خلال الاتصالات بالإضافة إلى دقة نقل في عملية الإرسال.

وتظهر وظيفة التعليم في المجال الإداري عند توجيه السلوكية الخاصة لجميع المواقف ويحتاج كل هذا إلى تتابع من الرئيس ليعرف على مردود القرارات لدى المرؤوسين.

• وظيفة المساعدة في اتخاذ القرار:

تستند عملية اتخاذ القرار على توفير مجموعة بدائل على أنه يتم اختيار أحدهما بناء على معايير وقواعد معينة وهي المفاضلة البدائل المتوفرة ومن تم اختيار البديل المناسب والأفضل.

• وظيفة رقابية: وذلك من خلال:²

- توفير المعلومات اللازمة للمستويات الإدارية.
- توفير المعلومات والبيانات اللازمة.
- توفير المعلومات للجهات الخارجية ذات المصلحة.

¹ فرح شعبان، الاتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص ص 144-147.

² محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، د.ط، دار الفجر للنشر والتوزيع، ص 151.

- إعطاء كافة المستويات الإدارية الإحساس الصادق عن نشاط المنظمة ومدى تقدمها والعوامل التي تحد من فعاليتها.

2. الركائز الأساسية في تفعيل المردودية الاتصالية بين المواطن والإدارة المحلية:

إن العمل الاتصالي البشري أي (التفاهم) على أساس الرموز هو من القدرات التي تعد شرطاً مسبقاً، وبدون الاتصال لا يمكن للإنسان أن يطور مجتمعاته وثقافته إلى الدرجة المعقدة التي طورها بها، فالعمل الاتصالي هو الوسيلة التي يتم بواسطتها التعبير عن أنماط الجماعة، وهو الوسيلة التي تمارس بواسطتها السيطرة الاجتماعية وتوزيع الأدوار، ويتم بفضلها تنسيق الجهود وتصبح التوقعات ظاهرة وتنفذ بها العملية الاجتماعية كلها،¹ ولتحقيق هذا الاتصال لا بد من ركائز أساسية تضبط هذه العلاقة الاتصالية فنجد الأدوات المستعملة لربط الروابط الاتصالية بين المواطن والإدارة المحلية ممثلة كالتالي:

المجتمع المدني: باعتباره يتشكل من مجموعة التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة لتحقيق مصالح أفرادها ملتزمة في ذلك بقيم ومعايير الاحترام والتسامح والإدارة السليمة،² فهو يحتل مركزاً بين المواطنين باعتباره الوحدة الأساسية التي تنهض البنيان الاجتماعي ويعزز جهاز الإدارة المحلية.

المراسيم والفعاليات: هما مصطلحين مرتبطين بالأنشطة والبرامج التي تسعى الإدارات إلى تنفيذها تحقيقاً لأهدافها، ويلاحظ على مستوى الممارسة الفعلية للأنشطة ارتباط المراسيم والفعاليات بالأنشطة والبرامج المباشرة التي يتلقى من خلالها بالجمهور مثل اللقاءات والاحتفالات الجماهيرية والمؤتمرات والأنشطة الحية التي تجمع فيها بين مسؤولين وجمهور المواطنين.³

3.2. البروتوكولات: عبارة عن مجموعة من الأصول والاحتفالات الرسمية، كما هو التزام بالقواعد المرسومة وتطبيقها بشكل دقيق والتمسك بها⁴، وهي الطريقة الإجرائية المحكمة أو المنضبطة والمنظمة لتسيير الأنشطة والفعاليات التي تنظمها إدارات، وقد ارتبط هذا المصطلح بالتنفيذ الدقيق والسلامة الإجرائية للبرامج والفعاليات الرسمية، ما يزداد الدور الذي يحققه هذا النوع من النشاط كلما ازدادت أهمية الشخصيات المستضافة المعنية بالنشاط.⁵

¹ أمين عبد الله اليزيدي، علي أحمد الحاوري، أسس الاتصال الفعال عند الجاحظ (مقاربة في ضوء معطيات علم الاتصال الحديث)، حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 37، 1438هـ/2017م، ص 22.

² حسين توفيق، المجتمع المدني: المؤسسات الكمية والكيفية، ط1، مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت، 2004، ص 14.

³ عماد الدين تاج السر فقير عمر، المرجع السابق، ص 95.

⁴ هاشم حمدي رضا، المرجع السابق، ص 169.

⁵ نفس المرجع، ص 96.

خلاصة:

توصلنا من خلال هذا المبحث إلى أن الاتصال بمثابة الركيزة الأساسية في أي مؤسسة، فهو حلقة وصل بين المرسل والمستقبل، فالالاتصال عملية منظمة تقوم بها المؤسسات لضمان سيرورة نشاطها وانتقال المعلومات داخليا وخارجيا.

وعليه يمكننا وصف الاتصال بأنه سر استمرار الحياة على الأرض وتطورها، بل هو الحياة نفسها وأن الاتصال بين البشر قد شهد نوعاً مميزاً في أساليبه مع ذلك التطور مذهب في المراحل التاريخية المتأخرة.

الإطار
التطبيقي
للدراصة

تمهيد:

تعتبر البلدية تلك الوحدة التي تجمع بين الهياكل المحلية والمواطنين، فهي الخلية الأساسية في تنظيم البلاد باعتبارها من الجماعات الإقليمية القاعدية للدولة مزودة الشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

وعليه فبلدية سيرات هي الأخرى عبارة عن القاعدة الإقليمية اللامركزية، ومكان ممارسة المواطنة، إذ تشكل بلدية سيرات إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية، وتمثل جوهر الديمقراطية المحلية التشاركية.

وبالتالي من خلال هذا المبحث سنقدم نبذة تعريفية لبلدية سيرات من خلال تعريف بالبلدية في حد ذاتها من أصل التسمية وما تزخر به من موقع جغرافي مميز، ثم التعرف عن البلدية كمؤسسة ذات إطار تنظيمي.

أولاً: تقديم بلدية سيرات

1. التعريف بالمؤسسة:

يعتقد أن دلالة كلمة سيرات نابعة من الطريق المعبد ومشتقة من كلمة سيرتا اللاتينية القديمة على ما ذكره يعقوب في كتابه دراسات في فقه اللغة، إلا أنها سيرات بالسين وشساعة وتباعد حدودها .

فالبلدية هي وحدة إدارية لامركزية أو هيئة إقليمية في النظام الإداري الجزائري.

2. الموقع الجغرافي لبلدية سيرات :

تقع بلدية سيرات في الشمال الشرقي لمقر الولاية والشمال الغربي لمقر الدائرة، تحدها بلدية الطواهرية من الشمال وكل من بلديتي عين سيدي شريف وحاسي ماماش، أما غربا فتحدها بلديتي عين النويصي والحسيان وشرقا بوقيرات، أما جنوبا بلدية الغمري وولاية معسكر.

3. الموارد البشرية للبلدية وطابع نشاطها:

عدد العاملين: 100 عامل منقسمين على مختلف الفروع، نجد 72 عامل دائم، و28 من المتعاقدين.

الطابع الاقتصادي:

فلاحية بمساحة صالحة للزراعة تقدر بـ 5130 هكتار.

طابع نشاطها:

نشاط إداري محض.

4. الهيكل التنظيمي لبلدية سيرات:

1. الأمانة العامة:

تعتبر الأمانة العامة الركيزة الأساسية للبلدية والتي يسيرها الأمين العام ويعتبر المساعد المباشر رئيس المجلس الشعبي البلدي لإدارة مصالح البلدية، وتجدر الإشارة أن وظيفة الأمين العام للبلدية موجودة على مستوى كل بلديات التراب الوطني والتعيين فيها يكون حسب الشروط المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 91-26 المؤرخ في 02-02-1992 الذي يحدد قائمة الوظائف العليا لإدارة البلدية.

❖ صلاحيات الأمين العام:

فيما يخص صلاحيات الأمين العام للبلدية تنص المادة 119 من المرسوم التنفيذي المذكور أعلاه ما يلي: يتولى الأمين العام للبلدية وتحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي و من خلال نص المادة 119 نستطيع أن نحضر الصلاحيات الأساسية للأمين العام للبلدية فيما يلي:

- تسيير وتنشيط المصالح الإدارية والتقنية للبلدية.
- تحضير مداوالات م.ش ب وخاصة منها المتعلقة بميزانية البلدية
- يمارس السلطة الرئاسية على موظفي البلدية و لكنه يمارسها باسم رئيس البلدية، وذلك طبقا لما جاء في المادة 128 من القانون رقم 90-08 التي تنص: تخضع إدارة البلدية للسلطة السلمية لرئيس المجلس الشعبي البلدي.

❖ مهام المجلس الشعبي البلدي:

- القيام بتبليغ محاضر مداوالات مشبب والقرارات للسلطة الوصية إما على سبيل الأخبار أو من أجل ممارسة سلطة الموافقة و الرقابة.
- القيام بإعداد المداوالات وتسجيلها وتنفيذها.
- تحقيق إقامة المصالح الإدارية والتقنية وتنظيمها والتنسيق بينها وبين رقابتها.
- ممارسة السلطة السلمية على موظفي البلدية.

- الإشراف على جميع أعمال البلدية .

2. مصلحة المالية والمحاسبة:

مكتب الميزانية والحسابات: تعد هذه المصلحة من بين أهم مصالح البلدية باعتبارها الركيزة الثانية بعد مصلحة المستخدمين، حيث تعتمد عليها البلدية في شؤون تسييرها المالي، وذلك بإعداد الميزانية والحساب الإداري منسقة مع الأمين العام للبلدية التي توضح المداخل والنفقات السنوية.

❖ مكتب التسيير والتجهيز العمومي:

فرع الأجور والمنح: من مهامه الإشراف على جميع النفقات حسب مستلزمات البلدية:

- دفع رواتب ومنح العمال.
- إعداد جدول الحصيلة السنوية.
- تسليم كشف رواتب العمال.
- إعداد بطاقة الالتزامات وبعثها للمراقب المالي.
- إعداد قوائم الضمان الاجتماعي.
- الحرص على ضمان الحياة المهنية للموظف بالتنسيق مع مصلحة المستخدمين، وتتمثل في مبالغ كراء المحلات والبنائيات والرسوم الجبائية التي تتحصل عليها البلدية من طرف مكاتب الضرائب المباشرة والغير مباشرة.

3. مصلحة المستخدمين والتكوين:

تعتبر هذه المصلحة من بين أهم المصالح الموجودة في البلدية ومهامها تتمثل في:

❖ مكتب مستخدمي البلدية: من مهامه:

- التسيير اليومي العادي لشؤون المستخدمين.
- القيام بتعيين المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان الخدمات في البلدية، متابعة مسارهم المهني وتسيير شؤونهم في إطار التنظيم الجاري به العمل، وعليه فإن مهام المصلحة تتمثل في:

- متابعة المسار المهني للموظف من بداية إلى التوظيف.
- إنجاز مقررات الترقية في الدرجة إنجاز قرارات العطل المرضية طويلة المدى.
- إنجاز مقررات التكفل، الشطب، الانتداب، الإحالة على الاستيداع.
- الإجازات والعقوبات.
- إعداد شهادات الميلاد.
- تحضير ملفات الخاصة بالترقية في الدرجة أو الرتبة أو التأهيل إلى مناصب عليا.
- إنجاز حصيلة الشغل للموظفين.
- إنجاز القوائم الاسمية للمستخدمين موقوفة إلى غاية 31 ديسمبر من كل سنة.

❖ فرع برامج التشغيل: من مهامه:

- إعداد أوراق الحضور للموظفين.

4. مصلحة التنظيم العام:

❖ مكتب الخدمة الوطنية والمنازعات: من مهامه:

- الإشراف على عملية الإحصاء العام للسكن والسكان.
- الإشراف على المخططات السكنية والبنيات.

❖ فرع الأرشيف: من مهامه:

- السهر على حفظ الوثائق الإدارية للسنوات الماضية.
- تنظيم الأرشيف حسب المصالح.
- تقديم المعلومات الأرشفية.

❖ مكتب الشؤون الرياضية والثقافية والاجتماعية: من مهامه:

- التنسيق والعمل مع مختلف الجمعيات.
- تنظيم التظاهرات الثقافية والرياضية.

- السهر على السير الحسن للمهرجانات الرسمية والدينية
- إعداد قوائم تشغيل الشباب.
- ضبط قوائم الشبكة الاجتماعية ودفع رواتبهم وإعداد المحاضر.
- إحصاء الفئات الاجتماعية.
- تقديم المعلومات الأرشيفية.
- ❖ **فرع الانتخابات: من مهامه:**
- ضبط القوائم الانتخابية.
- الشطب في حالة تحويل الإقامة أو الوفاة أو تعديل الأخطاء والتسجيل المكرر.
- تسجيل المواطنين الذين بلغوا السن القانوني للانتخاب 18 سنة أثناء المراجعة السنوية للقوائم.
- تسجيل المواطنين الذين غيروا مقر إقامته الأصلية.
- إعداد بطاقة الناخب وتوزيعها.
- التحضير للانتخابات والسهر على السير الحسن العملية.
- 5. **المصلحة التقنية:** يوجد بها عدة مكاتب وهي كالتالي:
- ❖ **المكتب الصفقات العمومية:** من مهامه:
- إعداد وتحضير الصفقات المبرمجة من طرف البلدية.
- إعلان عن المشاريع عبر المناقصات والمزايدات.
- إبرام اتفاقات مع المقاولين الحائزين على المشروع المعلن عنه
- إعلان ونشر البرنامج التوقيعي السنوي للصفقات.
- إعداد الأوامر بانطلاق الأشغال للمشاريع.
- ❖ **مكتب التجهيز والمخالصات:**

يشرف على جميع عمليات التجهيز والاستثمار الخاصة بالمشاريع بالتنسيق مع مكتب الصفقات، بحيث تتمثل في إيرادات من إعانات الدولة والأموال الخاصة بالهبة وتتمثل في:

النفقات دفع مستحقات المشاريع المنجزة، فيقوم هذا المكتب بـ:

- إعداد الملحقات.

- تسديد ديون البلدية.

- تسليم أوامر بالتسديد.

- تحصيل مبالغ البلدية.

- منح رخص الحفلات والأعراس.

❖ مكتب ممتلكات البلدية: من مهامه:

- يهتم بإحصاء جميع ممتلكات البلدية عقارات و منقولات.

- متابعة تحصيل حقوق الإيجار.

- إعداد قوائم للبيانات المشغولة.

❖ مكتب النظافة البلدية والبيئية:

- السهر على تنظيم محيط إقليم البلدية.

- جمع القمامات المنزلية و تفريغها بالمفرغ العمومي.

- تنظيف الأماكن العمومية.

- تصبيغ الأرصفة.

- جمع القمامات المنزلية و تفريغها بالمفرغ العمومي.

- تنظيف الأماكن العمومية والمحافظة على البيئة.

- صيانة المساحات الخضراء والحدائق.

❖ فرع حظيرة البلدية:

- إعداد برنامج للمعدات البلدية (النقل المدرسي).
- النظافة الإدارية والتقنية.
- تزويد المناطق النائية بالمياه الصالحة للشرب.
- متابعة استهلاك العتاد للوقود.
- إعداد تقرير دوري حول عمليات الحظيرة.

❖ فرع الصيانة:

صيانة ومراقبة كل المعدات وعتاد البلدية (الشاحنات، الحافلات، السيارات).

6. مصلحة الحالة المدنية:

❖ مكتب الحالة المدنية:

تعتبر هذه البلدية بمثابة القلب النابض في البلدية لأنها تتعامل بصفة مباشرة مع المواطنين حيث تقدم لهم كل ما يحتاجونه من الوثائق فهي تتولى المهام التالية:

- استخراج وثائق الحالة المدنية بمختلف أنواعها، وإعداد سجلات الحالة المدنية.
- تسجيل المواليد والوفيات وإبرام عقود الزواج.
- إحصاء المواليد والوفيات والزواج دورياً.

❖ فرع الشرطة العامة:

- التصديق على الإمضاء لمختلف الوثائق.
- تسليم بطاقة الإقامة ومختلف تصاريح شرفية.
- حركة المركبات والسيارات.
- تحويل الإقامة وشهادة الإيواء، ورخصة أبوية.

❖ فرع البيومتری ورقمنة الحالة المدنية:

- استخراج شهادة الميلاد المؤمنة 12خ.

وبالتالي من خلال ما تقدم عرضه يمكننا القول أن بلدية سيرات تعتبر هيئة محلية ذات طابع تنظيمي محكم، فهي تعتبر نقطة التنمية المحلية والاجتماعية وكذا الثقافية، وتعمل على إشباع حاجيات المواطنين، وتحسين شروط معيشتهم.

فبلدية سيرات تحتوي على موارد بشرية ذات كفاءة تخدم مصالح البلدية من جهة، ومن جهة أخرى تخدم المواطنين، فهي تقوم على هيكل تنظيمي يحدد مهام وأدوار الموظفين والعمال بشكل قانوني منظم.

❖ جدول السمات العامة للمبحوثين:

المهنة	التخصص	المستوى التعليمي	الجنس	السمات العامة المبحوثين
إداري	/	ثانوي	ذكر	(أ)
إداري	التربية البدنية والرياضية	جامعي	ذكر	(ب)
إداري	إعلام واتصال	جامعي	أنثى	(ت)
إداري	/	ثانوي	ذكر	(ث)
إداري	هندسة مدنية	جامعي	ذكر	(ج)
إداري	علوم اجتماعية	جامعي	أنثى	(خ)
إداري	علوم تجارية	جامعي	ذكر	(ح)
إداري	أدب عربي	جامعي	ذكر	(د)
إداري	أدب عربي	جامعي	أنثى	(ذ)
إداري	/	ثانوي	ذكر	(ر)

ثانياً: عرض وتحليل مقابلات الدراسة

1-تحليل محاور المقابلة:

المحور الأول: الإدارة المحلية والاتصال

من خلال المحول الأول سنحاول طرح مجموعة أسئلة على العينة المختارة، والتي تتراوح من أسئلة عامة حول الإدارة المحلية، وإحصاء عدد الموظفين على مستوى بلدية سيرات، بالإضافة إلى أسئلة المتعلقة بالاتصال، من ناحية التعريف ومجالات استخدامه.

سؤال رقم 01: ما هو مفهومك للإدارة المحلية؟

أجمع المبحوثين على أن الإدارة المحلية هي ذلك الكيان الذي يهتم بشؤون المواطنين، حيث صرح المبحوث (ت) وهي جامعة لتخصص علوم الإعلام والاتصال " هي الحلقة الوسيطة التي تربط الحكومة اللامركزية والمواطن المحلي"، وأضاف المبحوث (ج) " هي توزيع الوظيفة الإدارية بين الهيئات المنتخبة وعلاقتها بالمواطنين"، في حين صرح المبحوثان (ح) و(خ): " هي تلك العلاقة الإدارية التي تبنى عليها أسس العمل بين الناخب والمواطن".

وبالتالي نستنتج من إجابات المبحوثين على أن مفهوم الإدارة المحلية هو ذلك الأسلوب في اللامركزية الإدارية تقوم بموجبه الحكومة المركزية بتفويض جزء من صلاحياتها إلى السلطات المحلية في مختلف الأقاليم والمناطق، وبذلك تبنى علاقة بين تلك السلطة المنتخبة والمواطن تتسمها الثقة المشتركة.

سؤال رقم 02: هل تعتمد المصلحة المكلفة بالاتصال على وظائفه الأساسية؟

صرح أغلب المبحوثين بنعم، حيث أضاف المبحوث (ت) " نعم تعتمد المصلحة المكلفة بالاتصال على الوظائف الأساسية للاتصال، حيث تقوم بها مكلفة بالاتصال على مستوى البلدية من وظائف إخبارية، ووظائف تنسيقية، ووظائف إعلامية"، كما يضيف ذات المبحوث "الوظيفة الإعلامية هي التي تهمنا بشكل كبير، باعتبارها الوظيفية الأولى التي تعكس صورة هذه البلدية". وكذلك صرح المبحوث (د) " نعم يعتمد على حسب طبيعة التنسيق وطبيعة العمل". وصرح المبحوث (ذ) " نعم تعتمد مصلحة الاتصال عليها في تأدية مهامها"، في حين أجاب المبحوث (ر) بـ "لا أعرف".

وبالتالي أجمع المبحوثين على أن المصلحة المكلفة بالاتصال تعتمد على وظائف الاتصال الأساسية، وعلى حسب المبحوث (ت) يصنف وظائف الاتصال إلى ثلاثة وظائف تقوم بها المكلف بالاتصال وهي على النحو التالي: إخبارية وتنسيقية، وكذا إعلامية، بحيث تتمركز هذه الأخيرة في أولويات الاهتمام المصلحة، على اختلاف المبحوث (ر) الذي صرح بـ "لا أعرف".

سؤال رقم 03: فيما تتجلى مهام مصلحة الاتصال؟

أغلب تصريحات المبحوثين كانت متشابهة، حيث صرح **المبحوث (ب)** " استنقبال وإيصال المعلومات والتنسيق بين الأطراف "، وأضاف **المبحوث (ث)** " التحسيس، التوعية، التكوين، إدراج برامج مع مختلف الفاعلين"، في حين صرح **المبحوث (د)** " تقديم المعلومات لموظفين وللمواطنين ".

وبالتالي أجمع المبحوثين على مهام مصلحة الاتصال تتجلى في التنسيق العملي بين الموظفين والمواطنين، وكذا نشر المعلومات وتبادل الأفكار بين مع الجمهور الداخلي والخارجي على حد سواء.

سؤال رقم 04: كيف تعرف الاتصال حسب طابع العمل بالبلدية ؟

أجمع المبحوثين على أن الاتصال هو استخدام كل وسائل الاتصال المتاحة، حيث صرح **المبحوث (ت)** " جميع الوسائل المستعملة، " على اختلاف **المبحوث (ح)** " يكون حسب سلم الإداري ".

سؤال رقم 06: ما هي مجالات استخدامه ؟

اختلفت مجالات الاستخدام بين المبحوثين، هذا راجع لكثرتها، حيث صرح **المبحوث (أ)** "يستخدم في وسائل الإعلام المختلفة، وأيضا يكون الاتصال عن طريق الإعلانات، أما أفراد المجتمع (المواطنين) نتعامل معهم عن طريق الوسائل المكتوبة عند الحاجة". وأضاف **المبحوث (ت)** " الإذاعة ومواقع التواصل الاجتماعي "...فيما يخص التعامل مع الموظفين يكون عن طريق الاتصال بالهاتف الثابت والإعلانات، اجتماعات ". وأضاف **المبحوث (د)** " كذلك نستخدم الأنترنت في الاتصالات بين المصالح لمواكبة التطور التكنولوجي، أما عن المواطنين كأفراد نتعامل معهم بالدرجة الأولى عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، وبالأخص صفحة الرسمية لبلدية سيرات، لافتات، إقامة حفلات وطنية وغيرها، أبواب مفتوحة، يوم للاستقبال، ويضيف ذات المبحوث "الجمهور الخارجي كهيئات وشركاء للبلدية نتعامل معهم عن طريق الفاكس والهاتف، استخدام المراسلات من كلا الطرفين، وكذا الموقع الإلكتروني".

ويصرح المبحوث (د) " مجلاته متعددة على مستوى بلدية سيرات، كاستخدامه في التظاهرات والاحتفالات التي تقام بالبلدية، ويكون الاتصال بين المصالح عن طريق الاجتماعات، الهاتف، الإعلانات والأنترنت، أما المواطنين يكون عن طريق الإعلانات،

ويوم الاستقبال"، بالإضافة إلى المبحوث (ر) قال: " يكون الاتصال عن طريق الهاتف الثابت والإعلانات".

وعليه قد أجمع المبحوثين على أن الهاتف ومواقع التواصل الاجتماعي وسيلتان للاتصال بين البلدية وجمهورها الداخلي والخارجي، فحين أفادنا كل مبحوث عن الوسائل المتداولة على حسب عمله.

نتوصل من خلال الإجابات المحور الأول إلى أن الإدارة المحلية هي جزء لا يتجزأ من بيئة المواطن، فهي الوحدة المنظمة لشؤونه، حيث يقوم عليها هيئات محلية منتخبة تقوم بتأدية عملها وبناء علاقة وطيدة مع الفاعلين والمواطنين من أجل تلبية حاجيات المواطنين وحل مشاكلهم.

المحور الثاني: الآليات الاتصالية في البلدية مع المواطن

من خلال المحور الثاني سنقوم بطرح أسئلة حول الآليات الاتصالية في بلدية سيرات مع المواطنين، ومحاولة اكتشاف أنواعها المختلفة، والغرض منها.

سؤال رقم 01: ما هي آليات الاتصال التي تعتمد عليها بلدية سيرات؟

أجمع المبحوثين على أن آليات الاتصال التي تعتمد عليها بلدية سيرات تتمثل في: الهاتف، الفاكس، المراسلات، الإعلانات، أيام الاستقبال والاجتماعات، بالإضافة إلى صفحة الفيسبوك، وكذا المجتمع المدني من جمعيات خيرية ولجان الأحياء.

سؤال رقم 02: هل هذه الوسائل كافية؟

صرح جل المبحوثين على أنها "كافية"، في حين صرح المبحوث (ت) "غير كافية وتسعى البلدية إلى تطوير وسائلها الاتصالية".

إذن حسب ما صرح به المبحوثين أن الوسائل المعتمدة في بلدية سيرات كافية، إلا المبحوث (ت) باعتباره من تخصص الإعلام والاتصال صرح بأنها غير كافية وعلى البلدية أن تسعى نحو تطوير وسائلها الاتصالية من أجل مواكبة التهور التكنولوجي".

سؤال رقم 03: كيف تستخدم وسائل الاتصال في اتصالها بالمواطن؟

صرح المبحوث (ر) على أن "البلدية تستخدم وسائل الاتصال المناسبة للاتصال بالمواطن"، وصرح المبحوث (ث) "تستخدم وسائل الاتصال حسب الحاجة إليها"، في حين أجمع بقية المبحوثين "أن وسائل الاتصال يكمن استخدامها مع المواطنين حسب الحاجة إليها، وحسب المواطن في حد ذاته".

وبالتالي أجمع المبحوثين استخدام وسائل الاتصال مربوط بالمواطن بالدرجة والأول، وكذا طبيعة الاتصال بينه وبين البلدية.
سؤال رقم 04: وما هي الوسائل الأكثر استخداماً؟

أجاب جل المبحوثين بأن الوسائل أكثر استخداماً تتمثل في الهاتف والإعلانات، وكذا صفحة البلدية على موقع الفيسبوك، ولجان الأحياء والجمعيات.

سؤال رقم 05: ما هي الخطوات الأساسية في اختيار الوسيلة المناسبة؟

اختلفت الإجابات عن هذا السؤال، إذ صرح المبحوث (ب): "النقائص الموجودة في العمل، العراقيل، المسببات"، وأضاف المبحوث (ت): "إعداد مخطط حسب نوع البرنامج والوسيلة والمواطن المستهدف"، وعليه صرح المبحوث (ت)، (ح) "طبيعة العمل ولأي فئة من المجتمع هو موجه".

إذن اختلف المبحوثين في الخطوات الأساسية في اختيار الوسيلة المناسبة لأي برنامج، منهم من يرى حسب النظام الداخلي للبلدية وأهداف المسطرة، والبعض الآخر يرى أن العراقيل هي التي تأخذ كأول خطوة في اختيار الوسيلة المناسبة.

سؤال رقم 06: كيف تقيمون وسائل الاتصال المستخدمة في بلدية سيرات؟

هناك اختلاف في تصريحات المبحوثين، حيث أجاب المبحوث (ت) "مدى فعالية نجاح العلاقة بين البلدية والمواطن". ويضيف المبحوث (ح) "هي في تحسن مع وجود بعض النقائص أهمها: معرفة الاستخدام الصحيح للوسائل الجديدة "الإنترنت"، وكذا المبحوث (د) "في طور التقدم".

إذن يقيم جل المبحوثين وسائل الاتصال التي تستخدمها بلدية سيرات على عدم كفايتها، والبعض الآخر يستحسن وسائل الاتصال القائمة والأمل في تطورها مستقبلاً.
فعلى ضوء الإجابات التي حصلنا عليها في المحور الثاني المعنون بـ "الآليات الاتصالية في البلدية مع المواطن" نستنتج أن بلدية سيرات تعتمد على كل الوسائل الاتصال المتاحة التقليدية منها كوسائل الإعلام المحلي والهاتف، الإعلانات والاجتماعات... الخ، إضافة إلى مواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك، وعن أكثر الوسائل استخداماً الهاتف والإعلانات.

المحور الثالث: العلاقة الاتصالية بين بلدية سيرات والمواطن

من خلال المحور الثالث سنحاول اكتشاف ومعرفة العلاقة السائدة بين بلدية سيرات والمواطنين من طرف المبحوثين محل الدراسة.

سؤال رقم 01: ما الغرض من الاتصال الخارجي ؟

كل المبحوثين أجمعوا على أن الغرض من الاتصال الخارجي هو تعزيز التواصل والتفاعل بين الطرفين، حيث صرح **المبحوث (ب):** " يساعد الاتصال على توفير المعلومة للمواطنين"، وكذا صرح **المبحوث (د):** " يعمل الاتصال الخارجي على توفير قنوات للتفاعل والحوار بين البلدية والمواطنين"، وصرح **المبحوث (ر):** " يساهم الاتصال الخارجي في تعزيز مبدأ الشفافية في العمل".

وعليه قد أجمع المبحوثين على أن الاتصال الخارجي يتيح للمواطنين إبداء رأيهم ومشاركة اقتراحاتهم، مما يساعد البلدية على تحسين أدائها وتلبية احتياجات المجتمع المحلي.

سؤال رقم 02: ما هي نوعية الخدمات التي تقدمها البلدية للمواطن ؟

كل المبحوثين أجمعوا على أن بلدية سيرات تقدم خدمات إدارية واجتماعية للمواطنين، بالإضافة إلى الخدمات التنقيفية.

سؤال رقم 03: على أي أساس تقدم هذه الخدمات ؟

أجمع المبحوثين على أن الخدمات التي تقدمها البلدية تكون على أساس تلبية احتياجات المواطنين بالدرجة الأولى، أي توفير مصالحه.

سؤال رقم 04: هل تقديم الخدمات مرتبط بمدة زمنية محددة ؟

صرح **المبحوث (ح)** " أن الخدمات المقدمة للمواطنين مرتبط بالمناسبات الاجتماعية من جهة، وبعض الخدمات الإدارية غير مرتبط بمدة زمنية"، وصرح **المبحوث (د)** " هناك خدمات غير مرتبطة بمدة زمنية كاستخراج الوثائق وغيرها، وهناك خدمات ترتبط بالمناسبات كالأعياد الوطنية وقفة رمضان..الخ".

وبالتالي أجمع المبحوثين على أن الخدمات التي تقدمها بلدية سيرات بعضها غير مرتبط لمدة زمنية محدد، كالخدمات الإدارية التي تسير بشكل يومي، ومن جهة أخرى هناك خدمات مرتبطة بمدة زمنية معينة تتمثل في الخدمات المقدمة في المناسبات كقفة رمضان، وتوزيع السكن في الأعياد الوطنية...الخ.

سؤال رقم 05: ما هي العوامل المؤثرة في العلاقة الاتصالية بين البلدية والمواطن؟

صرح المبحوث (أ) " هناك عوامل خارجية وداخلية ". إضافة إلى تصريح المبحوث (ح) " حسب رأيي فإن الاحترافية هي أكبر نقص وأكثر العوامل المؤثرة "، وأضاف المبحوث (د) "من بين العوامل العامل البشري ومدى احترافية، وكذا مدى التنسيق ما بين البلدية والمواطنين " .

وعليه أدلى المبحوثين وأجمعوا على وجود عوامل داخلية من نقص الاحترافية، وأخرى خارجية متعلقة بالمواطنين وعدم تعاملهم الجيد في بعض الأحيان. فعلى حسب الإجابات التي تحصلنا عليها في المحور الثالث المعنون بـ "العلاقة الاتصالية بين بلدية سيرات والمواطن" نستنتج أن العلاقة الاتصالية التي تربط البلدية بالمواطنين مبنية على أساس الخدمات المقدمة لهم، وكيفية تقديمها.

ثالثا: النتائج العامة

■ وسائل اتصال بلدية سيرات مع المواطنين

تسعى الإدارة المحلية -بلدية سيرات- للتقرب من المواطنين وتحسين علاقتها معهم، فهذا ما يستدعي إلى وجود وسائل الاتصال مختلفة تربط بينها وبين حاجات المواطنين، فالالاتصال الخارجي لبلدية سيرات يتم عبر آليات غير مباشرة، إذ نجد وسائل الاتصال المستخدمة ببلدية سيرات مقسمة على النحو التالي:

1. وسائل الاتصال المكتوبة أو المقروءة:

❖ **الإعلانات الحائطية:** تستخدم للاتصال بالمواطنين ولتعلمهم بواسطتها، فهي موجودة أمام الباب الخارجي للبلدية في مختلف المصالح، وهي وسيلة بسيطة ضئيلة التكاليف.

❖ **سجل الشكاوي والاقتراحات:** تضع البلدية تحت تصرف المواطنين هذا السجل لإبداء آرائهم وتقديم اقتراحاتهم حول خدمة ما.

2. الوسائل السمعية:

❖ **الهاتف:** تضع بلدية سيرات رقم هاتف خاص بها 045.48.04.23 لاستقبال انشغالات المواطنين والشكاوي، هذا ما يدعم العلاقة الاتصالية بين إدارة البلدية والمواطن ويعزز الثقة بينهما.

3. الوسائل المرئية:

❖ **الصور والرسومات والفيديو:** يميز هذا النوع أنها الأكثر إقناعا وطريقة جيدة في توصيل الرسائل والمعلومات للمواطن أو توفر الوقت والجهد والتكلفة فمثلا صور الانتخابات التي تلصق على الحائط لإيصال المعلومة للمواطن.

❖ **الإيماءات الرمزية:** كتعبير الوجه والحركات الجسمية والإشارات باليد وتعد من الاتصالات الفعالة وتستخدم لتوضيح المعاني ولأفكار المطلوب إيصالها للمواطنين.

4. وسائل أخرى:

❖ **لجان الأحياء:** إن لجان الأحياء تلعب دور الوسيط بين المواطن والإدارة المحلية، وذلك من خلال الاجتماعات التي تقوم بها رؤساء الأحياء بغية الوقوف على انشغالات المواطنين وإشراكهم من خلال إبداء آرائهم بكل الأمور المتعلقة بالتنمية في بلدية سيرات.

❖ **أيام الاستقبال:** يحدد رئيس المجلس الشعبي البلدي يوم من أيام الأسبوع لاستقبال المواطنين بغية الإنصات إلى انشغالاتهم، والوقوف على أهم المشاكل التي تواجه المواطنين بالبلدية.

❖ **التظاهرات:** قد تكون اجتماعا يضم آلاف المواطنين من البلدية خلال مهرجان ثقافي أو حفلات، مناسبات... الخ.

❖ **المجتمع المدني:** والهدف من التواصل معهم هو من أجل تحقيق الشفافية، لإعلام أفراد المجتمع المدني عن طريق الإعلان والملصقات... لسير آراء حول مشروع معين، لإيجاد أفكار مبتكرة للحصول على دعم المجتمع المدني، وإيجاد مشاركين مع المواطنين أو مكونات المجتمع المدني، مستعدين بتكريس وقتهم.

❖ **الجمعيات:** مثل الجمعيات الخيرية التي تنشط كل سنة في بلدية سيرات التي بدورها تقديم مساعدات للمحتاجين بكافة أنواعها، بهذا تحصل المؤسسة بسمعتها عند المواطن.

وهدف البلدية من مواطنيها المستهدفين هو:

- كسب ثقة المواطنين وتنمية العلاقة معهم.
- كسب تأييد المجتمع، وجذب أكبر عدد من المواطنين الجدد.
- نشر الوعي الصحي والصناعي والأمني.
- تحقيق السمعة الطيبة للإدارة المحلية بلدية سيرات.

خلاصة:

الاتصال الخارجي هو حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها، ففي كل مجتمع لا بد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة قائمة لتحقيق غايات ووظائف معينة لها، ولها صلات مع أفراد ذلك المجتمع لا تتمكن هذه المؤسسة من القيام بأعمالها ما لم تكن ثقة متبادلة بينها وبين المواطنين، هذه الثقة لا تأتي عن طريق الصدفة، لكن يجب أن تبني على أسس متينة وخطط مدروسة تضمن لها البقاء، لذلك فالإتصال الخارجي هو بناء ثقة الجمهور بالمؤسسة والمحافظة عليه.

وبالتالي فبلدية سيرات لها أنشطة اتصالية أو قنوات اتصال للتعامل والتفاعل مع المواطنين في مختلف النشاطات، ومن هذه الأنشطة أو القنوات نجد صفحة البلدية على مواقع التواصل الاجتماعي يتم نشر فيها كل المستجدات والأخبار والمشاريع داخل إقليم البلدية، وأيضا الإعلانات كلوحات الإعلام والإشهار الموجودة خارج البلدية التي تستهدف المواطنين أو الملصقات تدعوا إلى موضوع معين أو تشرح فكرة معينة بصورة معبرة أو عبارة موجزة، وكذا الأبواب المفتوحة تفتح البلدية أبوابها للمواطنين دائما، بالإضافة إلى المطويات والنشريات.

خاتمة

خاتمة:

للاتصال أهمية كبيرة في إدارة المؤسسات المحلية من خلل الوظائف والأدوار التي يؤديها داخل وخارج المؤسسة، ولا يتم نجاح هذا الاتصال إلا باقترانه بالآليات الاتصالية المستخدمة، فتفعيل العملية الاتصالية مع الجمهور الخارجي -المواطنين- يمكن الإدارة المحلية العمل في ظروف ملائمة في إطار تأييد العلاقات بين الطرفين.

فهذه العلاقة الاتصالية التي تربط الإدارة المحلية بالمواطن من شأنها تعزيز من ثقتهم وتزيد من درجة انتمائهم وولائهم لها، مما يساهم في خلق رضا وكسب علاقة جيدة، كما تساهم في إدماج أهداف الإدارة المحلية وأهداف المواطن على حد سواء.

فعلى ضوء هذه العلاقة الاتصالية، تستخدم الإدارة المحلية آليات اتصالية مختلفة، الوسائل المكتوبة كالإعلانات الحائطية، سجل الشكاوي والاقتراحات، والوسائل السمعية كالهاتف، وكذا الوسائل المرئية، كالصور والرسومات والفيديوهات، والشاشة الذكية.

بالإضافة إلى استخدام لجان الأحياء كآلية اتصالية تربط الإدارة المحلية بالمواطن لتبليغ انشغالاته وحاجياته التي تتماشى مع متغيرات العصر الراهن، هذا تفتح الإدارة المحلية أمام المواطنين أيام للاستقبال ذلك تأييدا للعلاقة والحرص على بناءها.

وعليه يحتل الاتصال دورا مهما في جميع المؤسسات دون استثناء المؤسسات المحلية، فبلدية سيرات كإحدى ولايات مستغانم لها عديد من الأنشطة تقوم بها، وعلى رأسها تقديم الخدمات وترشيده للأحسن، فهذا الأخير يحدث في البلدية تغيرات كبيرة تؤدي بها إلى كسب ثقة مواطنيها، كما يساعدها على نشر المعلومات و الأفكار، فتطبيق الاتصال في البلدية بشكل يواكب التطور التكنولوجي يؤثر على مواطنيها ويزيد من حجمهم.

البيئيو جرافية

❖ قوانين:

1. المرسوم 133/88 المتعلق بتنظيم علاقة الإدارة بالمواطن، المؤرخ في 1988/06/04.

❖ كتب:

1. أحمد صبري فؤاد التمر، أساليب الاتصال الاجتماعي، دار الكتب والوثائق القومية، الإسكندرية، ط1، 2013.
2. أسامة خيريري، مهارات الحوار، طبعة أولى، الرأية للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
3. أيمن عودة المعاني، الإدارة المحلية، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2010.
4. بشير، العلاقات نظريات الاتصال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
5. حسن محمد الحسن، زينب النجارة، معجم المصطلحات التربوية والنفسية عربي-انجليزي، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.
6. حسين توفيق، المجتمع المدني: المؤسسات الكمية والكيفية، ط1، مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت، 2004.
7. حميد الطائي، أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
8. رابحي مصطفى العليان، الاتصال والعلاقات العامة، الدار الصفاء، الأردن، ط1، 2005.
1. زيدان عبد الباقي، وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارية والإعلامية، القاهرة، دار الفكر العربي، ط1.
9. السعيد مبروك إبراهيم، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، ط1، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2013.
10. سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، د.ط، دار العربي للنشر، القاهرة، 1989.

11. الشيلخي عبد الرزاق إبراهيم، الإدارة المحلية، د.ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2001.
12. طارق سيد أحمد الخليجي، معجم مصطلحات الإعلام انجليزي-عربي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2008
13. عماد الدين تاج السر فقير عمر، إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة، دار البادية، ط الأولى، عمان، 2013
14. فرح شعبان، الاتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009
15. فؤاد العطار، "مبادئ في القانون الإداري"، 1955، القاهرة.
16. لبنان هاتف الشامي، العلاقات العامة المبادئ والأسس، دار اليازوري العلمية، عمان، ط 1، 2002
17. محمد الصغير بعلي، قانون الإدارة المحلية الجزائرية، د.ط، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2004.
18. محمد عبده حافظ، العلاقات العامة، د.ط، دار الفجر للنشر والتوزيع
19. محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط الأولى، 2007
20. محمود غالب البكاري وآخرون، دليل المواطن إلى الدولة المدنية، ط1، مؤسسة تمكين للتنمية، اليمن، 2011.
21. مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1410هـ/1990م
22. منير نوري، التسيير العملي والاتصالات الإدارية، د.ب، دار المطبوعات الجامعية، 2016
23. ناصر قاسمي الاتصال في مؤسسة (دراسة نظرية تطبيقية)، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011

24. نضال فلاح الضلاعين، مصطفى يوسف كافي وآخرون، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014
25. هاشم حمدي رضا، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات، ط1، دار الراية، 2010، الأردن

❖ مجلات:

1. حياة بوشارب، نبيل حميدشة، واقع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن (دراسة نظرية)، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 16، العدد 01، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2022
2. فاطمة قوال، دور الإدارة المحلية في تحقيق التنمية المحلية المستدامة (دراسة لدور البلدية)، مجلة الفكر المتوسطي، المجلد 11، العدد 01، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2022.
3. محمد محمود الطعمنة، "نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي (المفهوم والفلسفة والأهداف)، الملتقى العربي الأول، عمان، 18-20 أوت 2003.
4. مقداد الخميسي، آليات تطوير أداء الإدارة المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 02، العدد 15، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2016.
5. ناجي عبد النور، "دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة: تجربة البلديات الجزائرية، دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد الأول، جوان 200 .

❖ حوايات:

1. أمين عبد الله اليزيدي، علي أحمد الحاوري، أسس الاتصال الفعال عند الجاحظ (مقاربة في ضوء معطيات علم الاتصال الحديث)، حوايات الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 37، 1438هـ/ 2017م

❖ مقررات:

1. محمد جاسم، فلهي الموسوي، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، مقرر في الفصل الثاني مرحلة الماجستير، قسم الإعلام والاتصال، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك

❖ رسائل تخرج:

1. محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، 2006

الملاحق

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة الإعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي

دليل المقابلة

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال التنظيمي تحت عنوان: "الآليات الاتصالية بين الإدارة المحلية والمواطن: بلدية سيرات أنموذجا"، يرجى التكرم بالإجابة عن الأسئلة بكل صدق ودقة.

ونعدكم أن المعلومات المستوفاة لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي، نشكر لكم حسن تعاونكم.

تحت إشراف الأستاذ:

د. لزرق الهواري

من إعداد:

▪ زحاف محمد

▪ بصغير خالد

السنة الجامعية : 2023/2022

السمات العامة:

الجنس: ذكر أنثى

المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي

التخصص:

المهنة:

المحور الأول: الإدارة المحلية والاتصال

- س1: ما هو مفهومك للإدارة المحلية؟
- س2: هل تعتمد المصلحة المكلفة بالاتصال على وظائفه الأساسية؟
- س3: فيما تتجلى مهام مصلحة الاتصال؟
- س4: كيف تعرف الاتصال حسب طابع العمل بالبلدية ؟
- س5: ما هي مجالات استخدامه ؟

المحور الثاني: الآليات الاتصالية في البلدية مع المواطن

- س1: ما هي آليات الاتصال التي تعتمد عليها بلدية سيرات؟
- س2: هل هذه الوسائل كافية ؟
- س3: كيف تستخدم وسائل الاتصال في اتصالها بالمواطن ؟
- س4: وما هي الوسائل الأكثر استخداما ؟
- س5: ما هي الخطوات الأساسية في اختيار الوسيلة المناسبة؟
- س6: كيف تقيمون وسائل الاتصال المستخدمة في بلدية سيرات ؟

المحور الثالث: العلاقة الاتصالية بين بلدية سيرات والمواطن

- س1: ما الغرض من الاتصال الخارجي ؟
- س2: ما هي نوعية الخدمات التي تقدمها البلدية للمواطن ؟
- س3: على أي أساس تقدم هذه الخدمات ؟
- س4: هل تقديم الخدمات مرتبط بمدة زمنية محددة ؟
- س5: ما هي العوامل المؤثرة في العلاقة الاتصالية بين البلدية والمواطن؟





الصفحة الرسمية لبلدية سيرات

845 followers • 4 suivi(e)s

Message

Suivre

...

Publications

À propos

Vidéos

Plus ▼

Détails

 **Page** · Organisme gouvernemental

 Mostaganem, Algeria , الطريق الوطني رقم 23

 045 48 04 23

 apcsirat@gmail.com

 Pas encore évalué (0 avis)

... Voir la section À propos de الصفحة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية مستغانم
دائرة بوقيرات
بلدية سيرات

05 بوزة 2023

إعلان

يعلم رئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية سيرات. المواطنين المولودين في 2004/01/01 إلى غاية 2004/12/31 والمسجلين في القوائم الإحصاء الخدمة الوطنية التقرب إلى مكتب الخدمة الوطنية لبلدية سيرات. وهذا من أجل سحب الاستدعاء الفحص الطبي الانتقائي.

05 بوزة 2023

حرر بسيرات
رئيس المجلس الشعبي البلدي

المجلس الشعبي البلدي
امضاء: حرات محفظ

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

سيرات: 14 مايو 2023

ولاية مستغانم

دائرة بوقيرات

بلدية سيرات

إعلان خاص بموسم الحج

لسنة 1444 هـ / 2023 م

في إطار التحضيرات الجارية لموسم حج 2023 م يشرفنا أن ننهي إلى علم كافة الفائزين المؤهلين لأداء مناسك الحج لموسم الحج 1444 هـ / 2023 م أنه تم فتح مراكز لتدريب وتكوين الحجاج المقبلين على أداء فريضة الحج لهذه السنة بالمساجد المركزية بمختلف بلديات الولاية ، وفيما يخص حجاج بلدية سيرات فإن المسجد المعني بتدريبهم وتكوينهم لهذه السنة هو مسجد "أبي ذر الغفاري" بلدية بوقيرات. كما هو مبين في الجدول التالي :

البلدية	المكان	تاريخ بداية ونهاية فترة التكوين	التوقيت	عدد الحصص	المنشطون	وظائفهم
سيرات	مسجد "أبي ذر الغفاري"	من 2023/05/08 إلى 2023/05/24	بعد صلاة العصر	الست والثلاثاء	شقراني سرير قويدر زروقي محمد عبد الهادي حالة	إمام أستاذ إمام أستاذ إمام أستاذ رئيسي

ع/ رئيس المجلس الشعبي البلدي

الشيخ السيد جدي قندور
متصرف إقليمي
أمين عام بلدية سيرات

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

السيد: رئيس المجلس الشعبي البلدي

بلدية سيرات

إلى مواطني بلدية سيرات

ولاية: مستغانم

دائرة: بوقيرات

بلدية: سيرات

دعوة عامة

بمناسبة إحياء ذكرى مجازر 8 ماي 1945 من كل عام ، و تخليدا لذكرى من استشهدوا في سبيل هذا الوطن و لكي لا ننسى تضحيات من سبقونا لتحيا الجزائر حرة مستقلة .
يشرفني أن أدعوكم للحضور و المساهمة في فعاليات هذا الحدث و ذلك يوم الإثنين 08 ماي 2023 بداية من الساعة الثامنة و النصف (08H30) صباحا بمقر البلدية.
*** حضوركم يشرفنا ***

07 ماي 2023

رئيس المجلس الشعبي البلدي

