



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاجتماعية



تخصص صحافة إلكترونية ومطبوعة

شعبة: الإعلام والاتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في الصحافة الإلكترونية ومطبوعة
الموسومة بـ:

الاتصال في الجماعات المحلية دائرة حمادية ولاية تيارت – أنموذجا -

تحت إشراف الدكتور:
مرواني محمد

من إعداد الطلبة:
جابر فاطمة الزهرة
جعران عقيلة



السنة الجامعية : 2020/2019

"دون حرية الفكر لا يمكن أن يكون هناك شيء مثل الحكمة،
ولا شيء مثل الحرية العامة... ومن يريد أن يقلب نظام
الحرية في أمة ما، يجب أن يبدأ بإخضاع حرية الكلام،
وهو شيء رهيب بالنسبة لأي خائن عام."

من رسائل لكاتو 1720

دعاء

بسم الله الرحمن الرحيم

ربنا لا تدعنا نصاب بالغرور إذا نجحنا ولا نصاب باليأس
إذا فشلنا بل ذكرنا بأن الفشل هو التجارب التي تسبق النجاح
ربنا علمنا أن التسامح هو آخر مراتب القوة وأن حب الإنتقام
هو أول مظاهر العنف.

ربنا إذا تجردنا من المال فاترك لنا الأمد وإذا
جردتنا من نعمة الصحة فأترك لنا نعمة الإيمان
ربنا إذا أسأنا إلى أنفسنا أعطنا شجاعة الاعتذار وإذا
أساء الناس إلينا أعطنا شجاعة العفو.

كلمة شكر

الحمد لله رب العالمين، وصلواته على أشرف المرسلين

محمد خاتم النبيين، وآله وصحبه أجمعين

نشكر الله عز وجل الذي أعاننا ووقفنا على إنجاز هذا العمل المتواضع

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان والإحترام إلى...

الأستاذ * مرواني محمد * الذي تفضل شكورا بالإشراف على عملنا هذا،

وما قدمه لنا من نصائح قيمة في سبيل إنجاز هذه الدراسة.

تحية وتقدير وعرفان لما بذله من مجهودات

كما نشكر الأساتذة الذين سيتفضلون بمناقشة هذا البحث

كما نتوجه بالشكر إلى كافة أساتذة شعبة علوم الإعلام والاتصال

بجامعة عبد الحميد بن باديس

إلى كل من حملتهم الذاكرة ولم تحملهم المذكرة.

إهداء

إلى نبع العطف والحنان، إلى التي حملتني وهنا على وهن، إليك يا من تجري

تحت قدميك الجنة، إليك يا أعظم إنسانة في الكون أُمي الحبيبة.

إلى من منحني الثقة بالنفس لإتمام دراستي و مشواري

إلى من غمرني بالرعاية والعطف والدعاء

إلى مثلي الأعلى جدي أطال الله في عمره

إلى جدتي الغالية وأمي الثانية التي لم تبخل علي يوما بدعواتها

إلى أخواتي و سندي فاطمة ومليكة

إلى صديقة الغالية تركية

إلى جميع زملاء الدراسة وزميلاتي في شعبة علوم الإعلام والاتصال

إلى زملاء العمل وزميلاتي في قسم الفنون أساتذة وموظفين

إلى كل أصدقائي ولمن أحبه قلبي ونسيه قلبي

فاطمة الزهراء

إهداء

إلى من أحرقت شمعتها لتتير دربي

إلى من تحملت الآهات لأحس بالأمان

إلى الصدرالحنون أمي الغالية

إلى الذي أفني شبابه من أجلي

إلى الذي بث فينا كل معاني الحياة والعزيمة أبي الغالي

إلى إخوتي الأعزاء

إلى زملائي وزميلاتي بالعمل

إلى جميع طلبة دفعتي في شعبة علوم الإعلام والاتصال

إلى كل من مد لي يد المساعدة من قريب ومن بعيد

عقيلة

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	دعاء كلمة شكر إهداء فهرس المحتويات ملخص الدراسة
أ،ب	المقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
06	تمهيد
08	الإشكالية
09	الفرضيات
10	أهمية الدراسة
11	أسباب إختيار الموضوع
12	أهداف الدراسة
13	منهج الدراسة
16	أدوات جمع البيانات
17	تحديد المصطلحات والمفاهيم
24	مجتمع البحث
24	العينة
25	الدراسات السابقة
28	هيكلية الدراسة
30	خلاصة
الإطار النظري	
الفصل الثاني: مدخل إلى الإتصال	
33	تمهيد
34	مفهوم الإتصال
38	أنواع ووسائل الإتصال
38	1. أنواع الإتصال
44	2. وسائل الإتصال
48	الإتصال وظائفه وأهدافه
48	1. وظائف الإتصال
52	2. أهداف الإتصال
55	الإتصال ودوره في المؤسسة
56	مهارات الإتصال بين المورد البشري في المؤسسات
58	خلاصة

الفصل الثالث: الإتصال في الجماعات المحلية	
60	تمهيد
61	الإتصال في الإدارة
61	1. أشكاله
63	2. وظائفه
65	الإتصال في البلدية
65	1. وسائل الإتصال في البلدية
66	2. أهمية الإتصال في تجسيد الخدمة العمومية
67	الإتصال في الدائرة
70	الإتصال من خلال الهيكل التنظيمي للدائرة
72	الولاية وأشكال الإتصال الموجودة
72	1. أشكال الإتصال في الولاية
75	2. ديوان الوالي
78	الإتصال الرقمي واقعه وأفاقه في الإدارة المحلية
78	1. تكنولوجيات الإتصال الرقمي
80	2. واقع الإتصال الرقمي في الإدارة المحلية
81	3. تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العمومية
83	خلاصة
الفصل الرابع: الإطار التطبيقي	
87	تمهيد
88	تعريف بالمؤسسة
89	المهام
90	الهيكل التنظيمي لمقر الدائرة
97	تحليل المقابلات
98	عرض نتائج تحليل المقابلات
107-105	الخاتمة
116-108	قائمة المراجع
	الملاحق

المخلص

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الى تبيان واقع الاتصال في إدارة الجماعات المحلية وكانت مقر دائرة حمادية نموذجاً التي هي هيكل من هياكل الجماعات المحلية .

من منطلق توجهنا للكشف عن واقع الاتصال في الجماعات المحلية وكانت الهدف من الدراسة هو التعرف على مكانة الاتصال في إدارة الجماعات المحلية. ونجد الاتصال يكون على شكل توجيهات وواوامر من طرف الرئيس الى المرؤوس .

ان الاتصال يلعب دوار فعالاً في تسيير إدارة الجماعات المحلية ويعتبر عامل من العوامل المساعدة على استراتيجية العامة للإدارة . كما يؤثر واقع الاتصال داخل إدارة الجماعات المحلية على نشاطها وتؤثر الأنواع الاتصالية هي الأخرى على تحسين العلاقات الداخلية والخارجية في إدارة الجماعات المحلية .

وفي الأخير توصلنا ان الاتصال داخل إدارة الجماعات المحلية عن طريق تسلسل هرمي من القمة الى القاعدة أي (من الرئيس الى المرؤوس) وبفعالية نوعاً ما جيدة بين العمال والرئيس وكذا المواطنين .

Summary

The study aims to show the reality of communication in the administration of local collectivities. The headquarters of Hamadia departement (district of Hamadia) Department was a model, which is one of the local collectivities structures.

From the standpoint of our approach to uncover the reality of communication in local authorities, and the aim of the study was to identify the status of communication in the management of local collectivities. We find communication in the form of directives and orders from the superior to the subordinate.

Communication plays an effective role in the management of local collectivities management and is considered one of the assisting factors in the general strategy of the administration. The reality of communication within the administration of local collectivities affects their activity, and the types of communication affect the improvement of internal and external relations in the management of local collectivities.

In the end, we found that communication within the administration of local collectivities is through a hierarchy from top to bottom, meaning (from the president to the subordinate) and with somewhat good effectiveness between workers and the president as well as the citizens.

المقدمة

مقدمة:

يعتبر الإتصال عنصرا هاما في الحياة برزت أهميته وفعاليته مع زيادة التقدم التكنولوجي فقد هيئت عمليات التحضر والتصنيع والتحديث فضلا عن الحرب العالمية الأولى الظروف المحلية والدولية الملائمة للإتصال بين كافة المجتمعات الأمر الذي جعل العالم أشبه بقرية صغيرة.

والإتصال أداة لتنمية الإنسان وتطور معارفه ورغم ما يثار حوله من نقد وبإعتباره المساهم الوحيد في هدم القيم الأخلاقية الإنسانية والمبادئ والقيم والمعايير الثقافية إلا أنه أثبت مع الوقت عكس ذلك لما حققه من مختلف الأهداف من ديمقراطية ورقية في الرأي العام وإسهامه كذلك في تطوير ثقافة وأفكار الأفراد والتقدم الحضاري وعصرنة الإدارة الذي مر به في عدة مراحل اي إنتقاله من حضارة كتابية كانت بظهور الطباعة على يد "قوتين يرغ" إلى حضارة الإتصال بالأجهزة والتكنولوجيا الحديثة التي شملت : التلفزيون، الأنترنت، الفاكس وغيرها.. فالإتصال هو جوهر العلاقات الديناميكية القائمة بين الموظفين والمجتمعات البشرية حيث أصبح أكثر تنظيما وتعقيدا بظهور الهياكل الإجتماعية والخدماتية والحياة التنظيمية خصوصا فقد أصبح له دورا مهما في تنفيذ الإستراتيجيات العامة لمختلف الإدارات والمؤسسات إلى حد جعل القائمين عليه يتسارعون في تعميم التطبيقات والبرامج الخاصة التي تهدف إلى عصرنة وتطوير الإدارة هذا ما دفع بالمنظمات إلى تطويرها، حيث أصبحت الإدارة أساس التنظيم في المجتمع بالإضافة

إلى الإتصال الذي لا ينبغي إهماله والتقليل من شأنه لما له من أهمية بالغة في المجال الإداري، إذ يعتبر أساس تشكيل الأنشطة الإجتماعية وتنظيمها.

يعتبر الإتصال من أساسيات الحياة البشرية فبدونه لا يوجد معنى لهذه الحياة، فبواسطته نقوم بمعرفة ما يدور حولنا ونفهم البيئة التي نعيش فيها وندرك الأفكار ونفهم المعاني،

فالإتصالات هي مسؤولية إدارية من الدرجة الأولى، ولكي تحقق الإدارات هذا فإنها

بحاجة إلى إدراك طبيعة شبكات الإتصال في مؤسساتها، اي تحدد من ناحية فعالية

الإتصال وأفضل الوسائل المؤدية إليه. ومن ناحية أخرى فإن إدراك طبيعة الشبكات يسهل على المتصل إعداد رسالته المناسبة لتكون ذات تأثير أكبر.

فعلى هذا الأساس تم إختيارنا لموضوع الإتصال في الجماعات المحلية من خلال قيامنا

بدراسة حول واقع وطبيعة الإتصال في قطاع الجماعات المحلية وأخذنا دائرة حمادية

بولاية تيارت كنموذج، ولمعالجة هذا الموضوع إتبعنا الخطة التي قسمناها إلى أربعة

جوانب بحيث حددنا فيها الإشكالية وطرحنا تساؤلات الدراسة وفرضياتها في الجانب

المنهجي.

ثم الجانب النظري الذي تضمن فصلين الأول كان عبارة عن مدخل للإتصال والثاني

تطرقنا فيه إلى الإتصال في الجماعات المحلية.

أما الجانب التطبيقي فكان فيه التعريف بميدان البحث (بطاقة فنية لدائرة حمادية ، الهيكل

التنظيمي لها) وأيضا تحليل المقابلات وتفسير النتائج التي كانت تدور حول واقع الإتصال

في قطاع الجماعات المحلية.

الاطار المنهجي

الفصل الأول: الجانب المنهجي

تمهيد.

- الإشكالية.
 - الفرضيات.
 - أهمية الدراسة.
 - أسباب إختيار الموضوع.
 - أهداف الدراسة.
 - منهج الدراسة.
 - أدوات جمع البيانات.
 - تحديد المصطلحات والمفاهيم.
 - مجتمع البحث.
 - العينة.
 - الدراسات السابقة.
 - هيكلية الدراسة.
- خلاصة.

تمهيد:

يعد الإتصال أحد السلوك الإنساني وأقدم أوجه النشاط الإنساني، يسعى الإنسان من خلاله إلى الإتصال مع ذاته أو مع الآخرين قصد تبادل الأفكار والآراء والمعتقدات على أساليب مختلفة تتوافق كل واحدة منها مع طبيعة المرحلة الحضارية التي تمر بها. ومن أجل تسهيل العملية الإتصالية وتحقيقها بفاعلية فإنه يمكن غستخدم جملة من الوسائل وذلك حسب طبيعة المرسل وطبيعة الموقف الذي يملي عليه الإتصال، ومن هذه الوسائل نذكر منها الإدارة التي تبدو أهميتها من الناحية الخدماتية واضحة.

هذا ما دفع بالمنظمات إلى تطويرها، حيث أصبحت الإدارة أساس التنظيم في المجتمع بالإضافة إلى الإتصال الذي لا ينبغي إهماله والتقليل من شأنه لما له من أهمية بالغة في المجال الإداري، إذ يعتبر أساس تشكيل الأنشطة الإجتماعية وتنظيمها.

وبناء على ما تقدم لا يمكن لأية مجهودات أو أنشطة في المجال الإداري أن تتجح إلا بوجود إستراتيجيات مناسبة تتوافق ومستوى التسيير متصل بالمستوى الإتصالي خصوصا، وذلك أن التخطيط السليم للإتصال الإداري بعناصره المختلفة هو الضمان الأكيد لوجود اثر إيجابي للقرار المتخذ في الخصوص بذلك اصبحت العملية الإتصالية من مميزات، ومكونات المؤسسات الحديثة، وهي وسيلة فعالة لخاق الإنسجام الداخلي من خلال ضمان تدفق المعلومات بين مختلف الوظائف، وكلما زاد نمو المؤسسة زاد حجم وأهمية التخصصات الموجودة، والمؤسسة بحاجة لها في جمع المعلومات ودراسة

المشكلات وإعداد التقارير وتوجيه الأشخاص والإتصال معهم، وبدون وجود الإتصال داخل المنظمة تفقد هذه الأخيرة القدرة على العمل وإنجازه. ويرجع السبب في ذلك إلى أن أنظمة الإتصال الإدارية والتنظيمية تزود الممارسين بالإجراءات والخطوات والنماذج والإرشادات الخاصة بالإتصالات، وبوجود هذه الأنظمة الخاصة بالإتصال تعطي الإمكانية للممارسين إستخدام أنواع الإتصالات المختلفة بدقة وكفاءة تمكنهم من إنجاز أعمالهم وتحسين ادائهم بشكل يساعد على تحقيق اهداف المؤسسة والإدارة. فالإتصالات هي مسؤولية إدارية من الدرجة الأولى، ولكي تحقق الإدارات هذا فإنها بحاجة إلى إدراك طبيعة شبكات الإتصال في مؤسساتها، أي تحدد من ناحية فعالية الإتصال وأفضل الوسائل المؤدية إليه.

وسنحيط في هذا الفصل بإشكالية الدراسة انطلاقا من تحديد المشكلة ، وضع الفروض أيضا أهمية الدراسة مرورا بتوضيح أسباب اختيار الموضوع ، أهداف الدراسة ، وصولا إلى منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات. ثم تحديد المصطلحات والمفاهيم المشكلة للموضوع وصولا إلى مجتمع البحث والعينة، ثم عرض الدراسات السابقة فهيكلة الدراسة.

الإشكالية:

إن الإنسان بطبيعته لا يعيش في معزل عن الناس، بل تقتضي ظروف الحياة الإتصال بالآخرين والتعاون معهم، فالفرد منذ ولادته يكون ضمن تنظيم معين، وبما أن الإتصال يتطور في ظل الثورة المعلوماتية فإن وسائل وقنوات التواصل داخل الإدارة المحلية كثيرة في إطار الإرتقاء إلى مستوى معيشي وجودة الخدمة المقدمة للفرد.

ويكتسي الإتصال أهمية بالغة في جميع المجالات لاسيما في مجال الإدارة، إذ يعتبر العملية التي يقوم الموظفون عن طريقها بنقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين، بصورة تحقق الأهداف المنشودة في الإدارة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط إجتماعي، فهو بمثابة الأعصاب التي تربط أجزاء البناء أو الهيكل التنظيمي لأي إدارة بطريقة ديناميكية.

لهذا يعتبر الإتصال من العوامل التي يتوقف عليها سير العمل داخل المؤسسة، فأى خلل في العملية ينتج عنه وصول المؤسسة إلى أهداف غير مرغوب فيها والعكس صحيح.

وحياة أي مؤسسة " دائرة حمادية " ببلدية حمادية ولاية تيارت هي واحدة من هذه المؤسسات الهامة في الحياة الإجتماعية بحيث تعتمد هي الأخرى على الإتصال، وذلك من

أجل تطويرها وتحقيق متطلبات العاملين وخدمة الصالح العام. فالإتصال له أثر كبير داخل وخارج المؤسسة، وقد كانت مؤسسة " دائرة حمادية " المحطة التي وقفنا عندها محاولين معرفة واقع وطبيعة الإتصال في قطاع الجماعات المحلية عليه فإن الإشكالية

تبنى كالتالي:

- ما هو واقع الإتصال في قطاع الجماعات المحلية؟

و يمكن معالجة هذه الإشكالية من خلال التساؤلات التالية:

- ما هي أهمية الإتصال في المؤسسة؟

- ما هو واقع الإتصال في الإدارة المحلية؟

- ما موقع الإتصال الرقمي في الإدارة المحلية؟

- هل ينعكس الإتصال الداخلي للمؤسسة على خدماتها مع الجمهور؟

الفرضيات:

تتطلق فرضيات الدراسة من محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية ومن خلال الإجابة

على التساؤلات الفرعية وقد حاولنا قدر الإمكان إيجاد إنسجام بينهما وبين الإطار النظري

والميداني، وعلى هذا الأساس جاءت الفرضيات كالتالي:

أ_ الفرضية العامة:

واقع الإتصال في الجماعات المحلية يتجلى في أنه كلما كانت قنوات إتصال وإستراتيجية

إتصال فعالة بين الإدارة المحلية و الموظفين كلما كانت علاقة التواصل جيدة.

ب- الفرضيات الجزئية:

1- للإتصال أهمية بالغة في المؤسسة لما يوفره من دقة وموضوعية.

2- يعتبر الإتصال من العوامل التي يتوقف عليها سير العمل داخل المؤسسة والإدارة

المحلية.

3- يقوم الإتصال الرقمي بخلق الإتصال الفعال بواسطة الوسائل الرقمية داخل الإدارة المحلية.

4- ينعكس الإتصال الداخلي للمؤسسة على خدماتها مع الجمهور والموظفين خصوصا بشكل إيجابي عليها.

أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من الأبعاد التالية:

- إلقاء الضوء على واقع الإتصال في الجماعات المحلية.
- التعريف بالمفاهيم الأساسية للإتصال ومعرفة قيمته في تحقيق النجاح المرغوب كذلك التعريف بالإدارة المحلية، أما الجانب التطبيقي تعتبر أهمية هذه الدراسة من خلال معرفة ما تعتمد عليه البلدية من إستراتيجيات واضحة للإتصال ومعرفة واقع هذا الإتصال في الجماعات المحلية.
- يرتبط هذا البحث بقطاع الجماعات المحلية وبشكل محدد بالإتصال في الإدارة المحلية وذلك من خلال التواصل بين الموظفين والمسؤولين.
- يتمتع هذا البحث بالأهمية لما يقدمه من دراسة يمكن أن تسهم في رقي قطاع الجماعات المحلية من خلال معرفة أشكال الإتصال ودوره الصحيح في إعطاء أكثر فاعلية للإدارة المحلية.

أسباب إختيار الموضوع:

إن إختيار الموضوع يعد من بين أهم الخطوات الأساسية والأولى في الدراسات العلمية وقد وقع إختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب منها ما هو موضوعي ومنها ما هو ذاتي.

الأسباب الذاتية:

- 1- رغبة الباحث في التعرف على طبيعة المواضيع المتعلقة بالتخصص، خاصة ما يتعلق بالإدارة المحلية.
- 2- إمكانية البحث في هذا الموضوع، وقدرة الوصول إلى المعلومات المنتصلة بالبحث من خلال المصادر والمراجع المتوفرة.
- 3- شعورنا بقيمة وأهمية هذا الموضوع، خاصة وأن مجال الإتصال بين الإدارة والموظفين هو مجال متسع يحتاج إلى تحليل وتعمق أكثر.

الأسباب الموضوعية:

- 1- السعي لرفع وصيادنا المعرفي والعلمي، وزيادة معارفنا في هذا المجال.
- 2- رغبة منا بتحسيس الإدارة المحلية الجزائرية بقيمة الإتصال وذلك بغية الوصول إلى علاقة ثقة فيها.

3- كذلك إظهار أهمية وجود إطارات مختصة في الإتصال داخل الإدارات المحلية، وأيضا العمل على تكوين إطارات في هذا المجال.

4- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانية وذلك لمحاولة الربط بين الإطار النظري والجانب التطبيقي كون الموضوع يتناول واقع الإتصال في الجماعات المحلية.

أهداف الدراسة:

الإتصال ضروري لإستمرار وبقاء أي مؤسسة مهما كان نوعها او نشاطها، فهو ضروري لإيصال المعلومات التي تبنى عليها القرارات وبدونه لا يوجد أي تواصل أو تفاهم أو أي إنطباع حسن داخل المؤسسة، خاصة بين العمال والموظفين أو أي قرارات.

إن أية دراسة هادفة وجادة إلا وترسم لنفسها أهداف كبرى تسعى لتحقيقها قدر الإمكان، ومن هنا حاولنا في موضوعنا " واقع الإتصال داخل الجماعات المحلية" تحقيق جملة من الأهداف:

- إيضاح ماهية الإتصال وأهميته في الجماعات المحلية (الدائرة).
- التعرف على واقع الإتصال الإداري في دائرة الحمادية بولاية تيارت باعتبارها مؤسسة إدارية تقدم خدمة عمومية.
- الإطلاع على آراء ومواقف العمال والموظفين حول وضعية الإتصال الداخلي للإدارة ومدى إستجابتها لمقترحاتهم وإنشغالاتهم، كما تتضح أهمية البحث من

خلال أهمية الإتصال في المؤسسة، ودوره في ضمان توفر المعلومات، ومدى

تحقيق المؤسسة لأهدافها بإتخاذ القرارات الصائبة من خلال مختلف البدائل

ومختلف التقنيات المطبقة في ذلك.

منهج الدراسة :

دراستنا تتناول موضوع البحث في ميدان الإتصال في الجماعات المحلية دائرة حمادية بولاية تيارت انموذجا، لذا فالمنهج المتبع لمثل هذه المواضيع هم منهج دراسة حالة يأتي

شرحه ضمن الخطوات التالية:

منهج دراسة حالة:

إن كلمة حالة في اللغة العربية تعني حال الشيء، أي ما هو عليه من وضع سواء كان

شخصا أو جمادا أو حيوانا أو تنظيما ...إلخ، وهي تفيد كنية الشيء من حيث تكوينه

الخاص في إطار المحيط المتفاعل معه، يقابل هذه الكلمة في اللغة الفرنسية كلمة Le cas

التي تشير إلى الوضعية التي عليها الشيء لذا فإن دراسة الحالة في اللغة العربية يقابلها

بالفرنسية مصطلح Etude de cas، المستخدم في البحث العلمي للدلالة على تلك الدراسة

المعمقة لحالة فردية معينة، بغض النظر عن طبيعة هذه الحالة سواء كان فردا أو جماعة

أو هيئة سياسية أو إقتصادية أو مؤسسة إعلامية.¹

يعرفه عبد الباسط محمد حسن : "أنه ذلك المنهج الذي يجمع البيانات العلمية المتعلقة بأي

وحدة سواء كان فردا أو مؤسسة أو نظاما أو مجتمعا محليا أو عاما وهو يقوم على أساس

¹ أحمد بن مرسل. مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال. ب.ط. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر. 2005. ص 75.

التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك قصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وغيرها من الوحدات المتشابهة".¹

يقول الدكتور أحمد بن مرسلني: "هي دراسة الظواهر الإعلامية ذات علاقة بالحاجات الفردية للأشخاص والمجتمعات والمؤسسات والتي تسكن في بحثها إلى التعرف على الخصائص الفردية لها والعوامل الخاصة المؤثرة فيها قصد الحصول على نتائج تمكن تعميمها على مجموعة الحالات المشابهة لها، أو المكونة للمجتمع العام الذي ينتمي إليه وعليه فإن المنهج الملائم لهذه الدراسات هو دراسة حالة".

يقول عنه الدكتور وفقى السيد الإمام: "يقوم هذا المنهج على أساس دراسة عدد محدود من الوحدات أو المفردات، وهذه الوحدات قد تكون فردا أو مجتمعا أو منظمة من المنظمات وتكون هذه الدراسة شاملة ومتعمقة حيث تشمل أكبر عدد من المتغيرات المؤثرة في الظاهرة موضوع البحث".

كما قد تنصب دراسة الحالة على وحدة (أسرة، منظمة، قرية، جماعة) وفي هذه الحالة يتم جمع كافة البيانات على تلك الوحدة أو البيانات المتعلقة بجانب معين من جوانبها مثل إختيار عدد محدود".²

¹ عبد الباسط محمد حسن. أصول البحث الإجتماعي. القاهرة. مكتبة وهبة. دون طبعة. ص 90.

² أحمد بن مرسلني. مرجع سابق. ص 75.

وبالتالي يعتبر منهج دراسة حالة أحد المناهج الفعالة في الدراسات الوصفية والسببية والتقويمية وذلك عندما يهتم الباحث في دراسته بحالة واحدة من الوحدات الإنسانية بشكل معمق ومركز.

بمعنى أن منهج دراسة الحالة هو نوع من البحث المتعمق لحالة ما عن طريق جمع المعلومات والبيانات عن الوضع الراهن أو القائم للحالة وخبراتها الماضية وعلاقتها بالبيئة.

هذا ويستخدم منهج دراسة الحالة في الظروف الآتية:

- حينما يريد الباحث أن يدرس المواقف المختلفة دراسة تفصيلية في مجالها الاجتماعي والثقافي والإقتصادي.
- حينما يريد الباحث أن يدرس التاريخ التطوري لشيء أو شخص أو موقف معين.
- حينما يريد الباحث أن يتوصل إلى معرفة الحياة الداخلية.
- حينما يرغب الباحث في الحصول على حقائق متعلقة بمجموعة الظروف المحيطة بموقف اجتماعي أو في التوصل إلى معرفة العوامل المتشابهة التي يمكن إستخدامها في وصف وتحليل العمليات الاجتماعية التي تقوم بين الأفراد نتيجة لحدوث تفاعل بينهم كالتعاون والتنافس والتوافق والتكيف.

تتمثل مزايا منهج دراسة الحالة أنه يمدنا بمعلومات قد لا تمدنا بها المناهج الأخرى فهو يقدم وصفا كلياً شاملاً وتشخيصاً دقيقاً متعمقاً للحالة التي ندرسها أيضاً يمكن أن تساعد

المعلومات التي يجمعها الباحث في دراسة حالة ما (فإن المنهج الملائم لهذه الدراسات هو دراسة حالة).

يقول محمد بن زيان عمر: "أن الهدف من منهج دراسة الحالة لا يقتصر على مجرد الوصف الكامل للوحدة المدروسة ولكنه يتعدى كونه يتعمق في دراسة تلك الوحدة أو جانب منها."¹

أدوات جمع البيانات:

أي باحث يحتاج في دراسته إلى أداة أو أدوات تساعد في بحثه وتكون وسيلة له للحصول على معلومات وبراهين حول إشكالية الموضوع، هذه الأدوات يجب أن تكون ملائمة لموضوع الدراسة ومنهجه، فتم الإستعانة في هذه الدراسة بالمقابلة في تقنية مباشرة ومن بين الأدوات المساعدة في جمع المعلومات والبيانات من الميدان المتعلق بموضوع البحث وتبريرها وتصنيفها وتحليلها عمليا مما يساعد الباحث على التوصل إلى النتائج النهائية التي يستعملها في الكشف عن خبايا الموضوع الذي هو محل الدراسة.²

إن أدوات البحث متعلقة بنوع المنهج المستخدم في الدراسة وبما أننا إستعملنا منهج دراسة حالة فإن الأدوات التي يمكن إستخدامها هي المقابلة:

¹ متحت أبو نصر. قواعد ومراحل البحث العلمي. الطبعة الأولى. مجموعة النيل العربية. مصر. 2004. ص139,137.
² محي الدين مختار. الإتجاهات النظرية والتطبيقية في منهجية العلوم الإجتماعية. دار المنشورات الجزائرية. ط1. باتنة. 1999. ص07.

المقابلة:

إن المقابلة من الأدوات الرئيسية في جمع المعلومات والبيانات حيث يستخدمها الباحث في جمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون هذه المعلومات والبيانات، والمقابلة مشتقة من الفعل قابل بمعنى واجه، وهي بذلك المواجهة أو مقابل الأشخاص وجها لوجه من أجل التحدث إليهم في شكل حوار يأخذ شكل أسئلة من طرف الباحث وتقديم الأجوبة من طرف المبحوث حول الموضوع المدروس.

ويعرفها محمد عبد الحميد¹ انها ذلك التفاعل اللفظي المنظم بين الباحث والمبحوث لتحقيق هدف معين¹.

تحديد المصطلحات والمفاهيم:

يسفر التحليل المفهومي على إستخراج المفاهيم الأساسية التالية: الإتصال ، الإدارة المحلية، الجماعات المحلية، البلدية ، الدائرة، الولاية .

1-تعريف الإتصال:

التعريف اللغوي: الأصل في كلمة الإتصال Commucation تشتق من الأصل اللاتيني للفعل Communicate عن طريق المشاركة، ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يعود إلى جذور الكلمة اللاتينية Communes التي تعني الشيء المشترك².

¹ أحمد بن مرسل. مرجع سابق. ص 75.

² أحمد ماهر. السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. دار الجامعية. الإسكندرية. ط6. 1997. ص 353.

التعريف الإصطلاحي: الإتصال "هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة إتصال إلى الطرف الآخر".¹

والإتصال "عملية نقل رسالة من شخص لآخر في المنظمة سواء يتم ذلك من خلال استخدام اللغة أو الإشارات أو المعاني أو المفاهيم في السلوك".²

والإتصال "نشاط هادف لنقل المعلومات من شخص إلى آخر، بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما، وتبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية".³

الإتصال الإداري: "هو عملية إدارية وإجتماعية وسلوكية تعمل على إيصال البيانات والمعلومات والقرارات إلى أفراد المنظمة للوصول إلى الهدف المشترك، يتفاعل من خلال الإتصال مجموعة من الأفراد المرسلين والمستقبلين إجتماعيا وتخلق الروابط والصلات والتشابكات فيؤثرون ويتأثرون في بعضهم البعض".

ويعرفه إبراهيم أبو حرقوب "أنه عبارة عن إتصال منطوق ومكتوب يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الإجتماعية بين الموظفين".⁴

¹ حمود خيضر. السلوك التنظيمي. دار الصفاء للنشر والتوزيع. عمان. ب. ط. 2002. ص 117.

² حريم حسين. السلوك التنظيمي. دار حامد للنشر. عمان. ط 2. 2004. ص 239.

³ فؤاد القاضي. السلوك التنظيمي والإدارة. جامعة التكنولوجيا. ب. ط. القاهرة. 2006. ص 301.

⁴ إبراهيم أبو حرقوب. الإتصال الإنساني ودوره في التفاعل الإجتماعي. ط1. دار محمد لاوي للنشر. الأردن. 1993. ص 163.

في يعرفه فؤاد شريف على أنه مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل وإستخدام البيانات اللازمة وتوفيرها لإتخاذ قرارات سليمة الإتجاه صحيحة التوقيت.¹

التعريف الإجرائي: في ضوء ما تم عرضه سابقا حول مفاهيم الإتصال، يتبين أن عملية الإتصال نشاط تفاعلي يتم بين طرفين، بهدف نقل معلومات أو أفكار أو معتقدات أو إتجاهات أو رغبات من طرف يدعى مرسلا إلى طرف آخر يدعى مستقبلا، وذلك بإستخدام قنوات إرسال مناسبة مثل اللغة المنطوقة أو الرسائل غير اللفظية، بهدف إحداث الإستجابة المطلوبة.

تعريف الجماعات المحلية: تعتبر الجماعات المحلية بمثابة الهيئات الأساسية للتنظيم الإداري للدولة كما أن الهدف من وجودها وإشباع الحاجات العامة التي في الغالب يعجز أو يمتنع القطاع الخاص عن تلبيةها لقلّة مردوديتها أو طول أجلها، من هذا المنظور الجماعات المحلية هي تعبير جغرافي محدد إقليميا، تجمع سكاني محدد عدديا ووحدة إدارية مصغرة عن الدولة سيد الأمثلة للأهداف المركزية، أوكلت لها جملة من الصلاحيات تأخذ في الحسبان إمتداد وإتساع المهام المركزية على المستوى المحلي من جهة وتزايد حجم الحاجات العامة المحلية للإقليم من جهة أخرى.

عرفت كذلك الجماعات المحلية على أنها وحدات محلية مستقلة لها مصدرها وإيراداتها الذاتية وتمثل حلقة وصل بين الحكومة والمواطن وتلعب الدور الأبرز والأهم في

¹ فؤاد شريف. نظام الإتصال وعملية الإدارة. ط2. المعهد القومي للإدارة العليا. 1967. ص07.

المجالات التنموية وتقدم خدمات البنية التحتية للمجتمعات المحلية. أما الأمم المتحدة والإتحاد الدولي للسلطات المحلية فقد إستقر بهما الرأي على تعريف الإدارة المحلية بالإرتكاز على مايلي:

- تقسيم جغرافي سياسي لدولة موحدة بسيطة ودون مستوى الولاية أو الجمهورية أو المقاطعة في الفيدرالية المركبة.
- وجود هيئات منتخبة من أهل الوحدة المحلية، إما بإنتخاب يشمل جميع أعضائها أو يحتوي على أكثر منها، وإما مختارة محليا من قبل الإدارة المركزية بهدف إدارة كل أو بعض المرافق والشؤون المحلية، وتكون لها شخصية معنوية وذمة مالية مستقلة، وأجهزتها الخاصة بها.
- رقابة أو وصاية من السلطة المركزية التي تتولى الإشراف على هذه الهيئات المحلية.
- أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة، تقوم على فكرة توزيع السلطات والواجبات بين الأجهزة المركزية والمحلية، وذلك بغرض أن تتفرغ الأولى لرسم السياسات العامة للدولة، وإدارة المرافق القومية وأن تتمكن الأجهزة المحلية من تسيير المرافق المحلية بكفاءة وتحقيق الأهداف المشروعة.

تعد الجماعات المحلية وحدات جغرافية مقسمة لإقليم الدولة، وهي عبارة عن هيئات مستقلة في الولايات والمدن والقرى، وتتولى شؤون هذه الوحدات بالطرق المناسبة لها، وتتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي.

الجماعات المحلية هي الوحدات اللامركزية للدولة لها الصفة الشرعية وتتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي والإداري، تقوم بالعديد من الوظائف والمهام التي يحتاجها المواطن وهي بمثابة الخط الرابط أو الوسيط بين السلطات المركزية " الدولة " والمواطن، والجماعات المحلية هي هيئتان حددهما الدستور الجزائري ألا وهما البلدية والولاية.

تعريف البلدية: تعرف البلدية على أنها دائرة حكومية تعمل على تطوير المدن والقرى المحيطة بها، بالإضافة إلى تقديم الخدمات العامة مثل: إنارة الطرق وتجهيز الشوارع، وزراعة الأشجار، واللوحات الإرشادية، والعمل على تنظيم أسواق ومخططات البناء، والحفاظ على نظافة المدينة، حيث تقوم الدولة بتخصيص ميزانية مناسبة للبلدية لتطور وتحسن شكل المدينة.

يعرف قانون 10-11 البلدية في المادة الأولى على أنها الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب قانون تشكل إطار مشاركة المواطن لتسيير الشؤون العمومية للبلدية إسم وإقليم ومقر رئيسي.¹

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. القانون رقم 10-11 المؤرخ في 2011/06/22. المتعلق بالبلدية. المادة الأولى.

تعريف الدائرة: كلمة دائرة ترجمة حرفية من كلمة Arrondissement بالفرنسية، أي أنها ذات أصل فرنسي، وتشكل في الجزائر قسم إقليمي أو جغرافي تعين حدودها الإدارية وتعديل وتلغى بموجب مرسوم بناء على تقرير وزير الداخلية. والدائرة لا تمثل هيئة أو جماعة إدارية محلية بل هي مجرد قسم وفرع إداري تابع ومساعد للولاية،¹ لا تتمتع بالشخصية المعنوية وليس لها إستقلال مالي وليست لها أهلية التقاضي، وهذا بقرار من المحكمة العليا (المجلس الأعلى سابقا) بتاريخ 30 يناير 1988 " من المقرر قانونا أن الوالي وحده المتمتع بأهلية التقاضي بإعتباره ممثلا للدولة وممثلا للولاية، ومن ثم فإن رئيس الدائرة لا يتوفر على الشخصية المعنوية ولا يتمتع بأهلية التقاضي ...".²

تعريف الولاية: هي منطقة إدارية لها إستقلالها الإداري والمعنوي ويختلف من بلد لآخر كما يختلف من فترة زمنية لأخرى.

تعتبر وحدة من وحدات الدولة، وهي شخص من أشخاص القانون، عرفها قانون 09/09 المادة الأولى: " جماعة إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي".³

هي الجماعة الإقليمية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وهي أيضا الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة.

¹ عمار عوابدي. القانون الإداري (النظام الإداري). الجزء الأول. الجزائر. ديوان المطبوعات الجامعية. 2000. ص 275.

² قرار الغرفة الإدارية بالمجلس الأعلى. المجلة القضائية 03. 210. 1988/01/30.

³ حسين مصطفى حسن. الإدارة العامة المحلية المقارنة. الجزائر. ديوان المطبوعات الجامعية. ط2. 1982. ص 140.

وتساهم مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين، وتتدخل في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون .

تعريف الإدارة المحلية: هي أسلوب من أساليب التنظيم الإداري، يتضمن توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطة المركزية في الدولة وبين الهيئات الإدارية المتخصصة على أساس إقليمي لتباشر ما يعهد إليها تحت رقابة هذه السلطة.

وتوزيع الوظيفة الإدارية بين الدولة والهيئات المحلية يتنوع من وقت لآخر ومن مرحلة لأخرى فكل دولة تأخذ الأسلوب الذي يتفق مع ظروفها السياسية والاجتماعية والإقتصادية، لأن الأساليب الإدارية ليست أهدافها بحد ذاتها بقدر ماهية وسائل لتحقيق الأهداف الإيجابية للدولة في المجالين السياسي والإقتصادي من ناحية وضرورة حتمية وافية لرفع الكفاءة الإدارية والإنتاجية من ناحية أخرى.¹

عرفها الدكتور عبد الرزاق الشخي: "بأنها المناطق المحددة التي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من قبل سكانها المحليين تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية".²

¹ محمد وليد العبادي. الإدارة المحلية وعلاقتها بالسلطة المركزية. عمان. دار الثقافة للنشر والتوزيع. 1990. ص 5.
² أكرم سالم. حقائق ومعايير الإدارة المحلية أو الحكم المحلي. مجلة الحوار المتمدن. العدد: 2258. إبريل 2005. ص 4.5.

مجتمع البحث:

إن نجاح الدراسة لأي بحث علمي يتوقف على مدى إختيار الباحث للعينة التي تمثل مجتمع الدراسة، فبقدر ما تكون العينة ممثلة للمجتمع الأصلي بقدر ما تكون النتائج صادقة.

إن دراستنا تهدف إلى معرفة واقع الإتصال في قطاع الجماعات المحلية "دائرة حمادية ولاية تيارت أنموذجاً" ومن ذلك من خلال معرفة الأهمية التي يكتسبها إنطلاقاً من طبيعته في الإدارة المحلية ومعرفة أهدافه، وكذا العوامل المؤثرة في العملية الإتصالية داخل الإدارة المحلية "دائرة حمادية".

العينة:

العينة هي كل مجموعة من الأفراد يمكن أن تعمم على نتائج أي دراسة، ولكي يتحقق هذا التعميم يجب أن تكون العينة ممثلة لهؤلاء الأفراد.¹

إن العينة التي قمنا بإختيارها في هذا البحث هي عينة قصدية، وأن كل الأسماء تشير إلى العينة التي تقوم التقدير الشخصي للباحث في إختيار مفردات مجتمع البحث انطلاقاً من الدراسة الكاملة والمفصلة لما يحتويه هذا المجتمع ولطبيعته من حيث ما يتضمنه من معلومات وبيانات، وبالتالي فإنه يتم اختيار تلك التي لها صلة بالبحث الذي يقوم الباحث بإختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية.

¹ محمد الغريب عبد الكريم. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ديوان المطبوعات الجامعية. ط2. الجزائر. 1999. ص19.

وتمثلت عينة هذا البحث في موظفي " دائرة حمادية ولاية تيارت " والتي اشتملت على ستة موظفي (06) تم المزج بين الذكور والإناث يمثلون عمال إطارات الدائرة.

الدراسات السابقة:

إن الرجوع إلى الدراسات السابقة هو أن يبدأ الباحث من حيث توقف الآخرون للإستفادة مما توصلوا إليه من نتائج علمية وليكون بحثا مجددا لا تكرر فيه للبحوث السابقة، لكي لا يفقد القيمة الواجب توافرها في كل بحث علمي، وفي مجال هذا البحث قد عرفت دراسات تناولت الموضوع من زاوية مختلفة عن التي تطرقنا لها، لكنها قليلة.

الدراسة الأولى:

أساليب الإتصال -مكوناته وأنماطه في الإدارة المحلية- بلدية سكيكدة أنموذجا. زمن الدراسة 2002/2001 من إعداد الطالبة نجبية ههبوب، جامعة منتوري قسنطينة.

الإشكالية: الإتصال يعتبر ميدانا متشعبا، لأنه جميع التفاعلات البشرية تتم من خلاله، فهذه التفاعلات تأخذ من عملية الإتصال أنواع متعددة، منها الأفعال والأقوال والرسائل وغيرها من الوسائل إضافة إلى ذلك هناك الإتصالات الإدارية التي تختص بتبادل المعلومات والبيانات والأوامر بين المستويات التنظيمية المختلفة في المؤسسة.

وجاءت أسئلة الإشكالية على النحو التالي:

- كيف تتجسد العملية الإتصالية ببعدها الرسمي والغير الرسمي في البناء التنظيمي

البلدي؟

- ماهي القنوات التي يتم من خلالها أو عبرها تبليغ المرؤوس للأوامر والقرارات؟
- ما مدى وضوح متغيرات ومكونات العملية الإتصالية لدى كل من الرؤساء

والمرؤوسين؟

فالدراسة جاءت لتوضيح القواعد البيروقراطية، إختصاصات الأدوار في سياق العملية الإتصالية داخل البناء التنظيمي، وقد إتبعنا وإستخدمنا المنهج الوصفي مع إستعمال المسح بطريقة العينة.

الفرضيات:

و إعتمدت الباحثة في هذه الدراسة، ثلاث فرضيات جاءت على النحو التالي:

- ترتبط أساليب الإتصال السائدة بطبيعة البناء التنظيمي.
- يرتبط عدم وضوح العملية الإتصالية بتعدد الجهاز الإداري في البلدية.
- ترتبط أنماط الإتصالات بطبيعة التفاعلات القائمة بين مختلف جوانب البناء التنظيمي.

الدراسة الثانية:

الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن-دراسة حالة الدائرة الإدارية للدرارية الجزائر-

من إعداد الطالبة أمير علي فاطمة، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال

2010/2011 جامعة الجزائر3.

وقد لخصت هذه الدراسة لتحليل تلك الوضعية الإتصالية التي تجمع بين الإدارة والمواطن، كطرفين فيها محاولة وصفها، وتناول بعض جوانبها الفهم والتفسير من منظور علمي.

وسؤالها المحوري: بما يتميز الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن؟ وتختبر هذه الدراسة الحالية ثلاث فرضيات تم بناءها، إنطلاقاً من الملاحظة بالمشاركة على مستوى الإدارة المحلية.

- الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن غي تبادلي.
- الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن يتميز برجع الصدى السلبي.
- الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن لا يؤسس للمواطنة.

الدراسة الثالثة:

واقع الإتصال الداخلي في الهياكل الرسمية -بلدية الحجيرة- نموذجاً- من إعداد بن دادي الجموعي مذكرة ماستر في علم الإجتماع تخصص إتصال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة. سنة 2014/2013.

وقد لخص مشكل الدراسة التساؤل الرئيسي: ما هو واقع الإتصال الداخلي في مؤسسة البلدية؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية وهي:

- ما طبيعة الإتصال الداخلي في مؤسسة البلدية؟
- ما هي أهم الوسائل والأدوات المستعملة في الإتصال الداخلي في مؤسسة البلدية؟

• ما هي العراقيل والمشاكل التي قد تواجه الإتصال الداخلي في مؤسسة البلدية؟

وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي، وذلك مساعدتهم في إستنباط حقائق سوسيولوجية وعلمية، عن واقع الإتصال الداخلي في مؤسسة البلدية وذلك بالتطرق إلى أدق التفاصيل، المتعلقة بالظاهرة والوقوف على كيفية معالجتها بطريقة علمية دقيقة، وكذا تحديد خصائص الظاهرة وتفسيرها لإستخلاص مضمونها.

الإستفادة من هذه الدراسات:

إن هذه الدراسات تبحث في دور الإتصال الداخلي أو أحد أنواعه في المؤسسة، إذ أن هذه الدراسات أفادتنا في طرح التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية، كما ساعدتنا في تحديد بعض مؤشرات الدراسة من خلال بعض المسائل المتعلقة بطبيعة الإتصال الرسمي وكيفية تدفق المعلومات، وكذا الوسائل المستعملة وفي صياغة الأداة، وعليه فقد وجدت دراستنا العلمية من حيث إنطلاقنا، من نتائج سابقة غير مباشرة، من حيث البدء من حيث إنتهى الآخرون لتدارك النقص، كما أن هذه الدراسات أفادتنا في بعض المفاهيم والمصطلحات والمراجع، وستساعدنا في مرحلة تفسير النتائج المتوصل إليها.

هيكلية الدراسة:

لقد قمنا بتقسيم دراستنا إلى ثلاثة فصول على الشكل التالي:

الفصل الأول تطرقنا فيه إلى دراسة الجانب المنهجي للبحث إنطلاقاً من الإشكالية إلى التساؤلات الفرعية ثم فرضيات الدراسة مروراً إلى أهمية الدراسة وأهداف الدراسة ثم منهج الدراسة وأدواته ، أدوات جمع البيانات ثم تحديد المصطلحات والمفاهيم المشكلة

للموضوع وصولاً إلى وضع مجتمع البحث وعينة البحث لنتنقل في الأخير إلى الدراسات السابقة.

الفصل الثاني تطرقنا فيه إلى مدخل عام للإتصال وكان بداية من مفهوم الإتصال بشكل مفصل وأنواع ووسائل الإتصال ودرسنا أيضاً الإتصال ووظائفه وأهدافه مروراً بالإتصال ودوره في المؤسسة وأخيراً مهارات الإتصال بين المورد البشري في المؤسسات.

الفصل الثالث تطرقنا في هذا الفصل إلى دراسة الإتصال في الجماعات المحلية بداية بالإتصال في الإدارة أشكاله ووظائفه مروراً بالإتصال في البلدية وسائله وأهميته في تجسيد الخدمة العمومية إضافة إلى الإتصال في الدائرة أشكاله ووظائفه وأيضاً عنصر الولاية وأشكال الإتصال الموجودة مصالح ديوان الوالي نموذجاً وأخيراً دراسة الإتصال الرقمي واقعه وآفاقه في الإدارة المحلية.

الفصل الرابع وتناولنا في هذا الفصل الجانب التطبيقي للبحث درسنا فيه واقع وإستراتيجية الإتصال في دائرة حمادية بولاية تيارت من خلال المقابلة إضافة إلى التعريف بالمؤسسة وعرض الهيكل التنظيمي لها.

خلاصة:

ولقد حاولنا من خلال هذا الفصل الوقوف على أهم المراحل التي تحتاجها أية دراسة علمية إبتداءً من تحديد الإشكالية، وفرضيات الدراسة، أسباب إختيار هذا البحث، أهداف الدراسة وأهميتها، وصولاً إلى تحديد المفاهيم الأساسية لهذه الدراسة حتى ننزع أي لبس أو غموض من الممكن أن يخلق صعوبات في الفهم لدى القارئ، كما قمنا بإدراج الدراسات السابقة.

الإطار النظري

الفصل الثاني: مدخل إلى الإتصال

تمهيد.

- 1 مفهوم الإتصال.
- 2 أنواع ووسائل الإتصال.
 - أنواع الإتصال.
 - وسائل الإتصال.
- 3 الإتصال وظائفه وأهدافه.
 - وظائف الإتصال.
 - أهداف الإتصال.
- 4 الإتصال ودوره في المؤسسة.
- 5 مهارات الإتصال بين المورد البشري في المؤسسات.

خلاصة.

تمهيد:

يعتقد الكثير من الناس أن الإتصال ماهي إلا عملية بسيطة تحدث في حياتهم اليومية وتعتمد على وسائل إتصال معروفة كالهاتف, التلفاز والراديو ولكن الحقيقة هي عكس ذلك لأننا لو تعمقنا في مفهوم الإتصال لوجدناه ظاهرة معقدة يصعب على الكثير منا فهمها وحسن إستعمالها.

ويعتبر موضوع الإتصال من المواضيع التي تناولها الباحثين بالدراسة في جميع الميادين العلمية بالنظر إلى الأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع, ذلك أنه يعتبر أساس النظم الإجتماعية و عماد العلاقة التي تنشأ بين الأفراد داخل المجتمع مهما كان غرضها. كل هذه المعلومات سننطرق إليها بالتفصيل في هذا الفصل من الإطار المفاهيمي للإتصال إلى الدور الذي يلعبه في المؤسسة و الموارد البشرية.

1. مفهوم الإتصال:

الإتصال عملية حيوية وديناميكية في حياة الإنسان، فهو ضروري كالماء والهواء، لا نستطيع الإستغناء عنه، بفضلله وجد عالم اليوم بالشكل الذي نراه متقدماً ومتطوراً يحمل في طياته حضارات وثقافات وعلوم تنمو بدون توقف فليس له بداية ولا نهاية، فهو ضروري في تسيير أمور أي منظمة، فببساطة الإتصال ينقل التجارب والمعارف والرسائل بين الأجيال بالصوت والرمز والشارة والحركات وغيرها، فهو كل شيء في الحياة. وكلمة إتصال واسعة الإنتشار والإستخدام في الحياة اليومية وهي ذات معاني عديدة ومختلفة لذا يجب أن تحدد مفهومها من خلال بيان أصلها وتعريفها ويمكن تعريف الإتصال من وجهين أساسيين هما:

1- من الناحية اللغوية:

في الحقل اللغوي وجدت كلمة إتصال "واصل" على وزن فاعل وكلمة تواصل جاءت على صيغة تفاعل ومصدرها اصل مواصلة، وتشير كلمة تواصل في تهاجر وتنافر وتقاطع، أما الإتصال وهو وصل وجاءت على شكل وصلت أي بمعنى الشيء من باب وعد وصلت أيضاً، ووصل إليه وصولاً أي بلغ ووصل بمعنى إتصل أي دعا دعوة الجاهلية، قال الله تعالى: "إلا الذين يصلون إلى قوم بينكم وبينهم ميثاق".¹

¹ القرآن الكريم. سورة النساء. الآية 90.

أي يتصلون والوصل ضد الهجران والوصل أيضا وصل التواب والحق، وبهذا نتوصل إلى معنى الإتصال باللغة العربية هو المبلغ والأخبار والربط وإقامة الصلة والتتابع والإستمرار.¹

أما في الحقل اللغوي الأوروبي فكلمة إتصال communication مشتقة من لفظ إنجليزي من الأصل اللاتيني communis أي common ومعناها مشترك أو عام، فعندما نقوم بعملية الإتصال فنحن نحاول أن نقدم رسالة مشتركة communes مع شخص أو حماية أخرى أي أننا نحاول أن نشترك سويا في المعلومات والأفكار والمواقف.²

2- من الناحية الإصطلاحية:

" إختلفت مفاهيم الإتصال بحسب الباحثين و الدارسين له وبحسب منطلقاتهم وعلى أكثرها، تشتق معظم المفاهيم تعاريفها لعبارة الإتصال من الأصل اللاتيني communis ومعناه المشاركة أو الإشتراك في الشيء".³

كما يعرف الإتصال على أنه " عملية يتم من خلالها نقل رسالة تتضمن معلومات وآراء أو إتجاهات أو أفكارا أو مشاعرا إلى الآخرين لهدف معين عن طريق الرموز و الإشارات بغض النظر عن التشويش".⁴

¹ بسام عبد الرحمن المشابقة. نظريات الإتصال. عمان. دار أسامة للنشر و التوزيع. الطبعة 1. 2011. ص21.

² بسام عبد الرحمن المشابقة. نظريات الإتصال. مرجع سابق. ص22.

³ فضيل دليو وآخرون. الإتصال في المؤسسة. فعالية الملتقى الوطني الثاني.

⁴ محمد صاحب سلطان. مبادئ الإتصال، الأسس والمفاهيم. الأردن. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. ط1. 2014. ص109.

ركز هذا التعريف على الإتصال كونه عملية نقل المعلومات إلى الأفراد لتحقيق أهداف معينة مع إهمال عنصر التشويش.

ومن هنا يؤكد ستانلي (stanly) أن الإتصال " عبارة عن عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة وليس عملا فرديا منعزلا, حيث تقاس فعالية الإتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على إحداث تفاعل وتناغم إنسجام وفهم مشترك للرموز المتبادلة".¹

و منه فالإتصال عملية ديناميكية تقوم على أفعال وردود الأفعال بين عناصر العملية الإتصالية.

فالإتصال سلوك فطري يقوم به الإنسان ليعبر عن حاجاته وآراءه وأفكاره.

"مفهوم الإتصال قديم قدم التاريخ الإنساني, إستخدمته المؤسسات ومنظمات الأعمال الحديثة والتي أقيمت وأستحدثته من أجل تحقيق مهامها".²

يعرف "قاموس إكسفورد" الإتصال على أنه: "نقل و توصيل وتبادل الأفكار والمعلومات بالكلام وبالكتابة أو بالإشارات بحيث يتم تبادل المعلومات والأفكار بين مرسل ومستقبل".

وهو أيضا مصطلح تدرج تحته كافة أوجه النشاط الإعلامي والدعائي والإعلاني فهو العملية الرئيسية التي تنطوي بداخلها عمليات فرعية ونشاطات متنوعة ومن هذه الأنشطة

¹ حميد الطائي ، بشير العلق، أساسيات الإتصال، نماذج ومهارات. مصر. دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ط 2000. ص19.

² محمد ناجي الجوهر. الإتصال التنظيمي. الإمارات العربية المتحدة. دار الكتاب الجامعي. ط1. 2000. ص16.

كالإعلام، الدعاية، المعلومات، الإعلان والعلاقات العامة، حيث تستهدف كل منها غايات وأهداف معينة¹.

ولقد تناول الكثير من الكتاب مفهوم الإتصال في كتاباتهم في محاولة جادة منهم لتوضيح هذا المفهوم أو التعريف به لكشف ما به من غموض، حيث تناوله الباحثون في مجال علم النفس بإعتباره نسقا جماعيا يؤثر بطريقة أو بأخرى في العلاقات المتبادلة من أعضاء الجماعة وآرائهم وإتجاهاتهم، أما علم الإجتماع فينظر إلى الإتصال بإعتباره ظاهرة إجتماعية وقوة رابطة bindingforce لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الإجتماعية².

أما كتاب الإدارة العامة فقد إختلفوا حول إيجاد تعريف للإتصال فيعرفه "أندرسون" بأنه: "العملية التي من شأنها التأثير في الغير حيث يفسر فكره بالطريقة التي يعينها المتكلم أو الكاتب"³.

ويعرف دومينيك فولتن "الإتصال بأنه أبرز رموز القرن العشرين وهدفه الأمتل هو تقريب الناس والقيم والثقافات، ورافق تطوره المعارك من أجل الحرية وحقوق الإنسان والديمقراطية"⁴.

¹ إيد شاكرا البكري، تقنيات الإتصال بين زمنين لبنان، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، 2003، ص16.

² جمال محمد أبو شنب، نظريات الإتصال، مصر، دار المعرفة الجامعية، ب ط، 2006، ص11.

³ إبراهيم عبد العزيز شبيحة، الإدارة العامة- الإدارة الحديثة، بيروت، دار الجامعية، 1997، ص379.

⁴ مي العبد الله سنو، الإتصال في عصر العولمة، الدور والتحديات، الإسكندرية، دار النهضة العربية، ط2، 2001، ص33.

ويعرف الإتصال أيضا على أنه " إرسال وفهم المعنى أي أن إيصال المعنى شرط أساسي لحدوث الإتصال فإذا لم يكن هناك معنى فلا وجود للإتصال وهذا يتطلب إستخدام نفس لغة الشخص"¹.

كما عرفه إنجل باركنسون (A. Parkinson) بالقول أن الإتصال هو: "عملية منظمة, ونظمية, وعفوية أيضا تتطوي على إرسال و تحويل معلومات وبيانات من جهة إلى أخرى, شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من قبل المستهدفين بها"².

الإتصال بالمفهوم العام للعلم هو "إنتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر أيضا, والإتصال هو نشاط إنساني حيوي وأن الحاجة إليه في إزدياد مستمر"³.

"الإتصال هو العملية التي يتم بمقتضاها, تكوين العلاقات بين أعضاء الجماعة أو المجتمع وتبادل الأفكار والمعلومات والتجارب بينهم, لتحقيق أهداف معينة للفرد أو الجماعة أو المجتمع"⁴.

وكذلك فإن الإتصال هو وسيلة لتبادل الأفكار والإتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء الجماعة محققا بذلك التقارب الذهني والعاطفي بينهم, بحيث يساعد على الإرتباط والتماسك الإجتماعي فضلا عن ذلك فإن الإتصال يعد أداة هامة لإحداث تغيير في السلوك البشري.

¹ طلال عبد الله الزعبي, موسى الكردي. مهارات الإتصال الجماهيري. الأردن. عالم الكتب الحديث. د.ط. 2010. ص109.

² بشير العلاق. الإتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة. الأردن. اليازوري. د.ط. 2009. ص2.

³ منال طلعت محمود. مدخل إلى علم الإتصال. الإسكندرية. المعهد العالي للخدمة الإجتماعية. ب.ط. 2001-2002. ص 18.

⁴ وزارة التربية والتعليم السعودية. الإتصال أهميته أنواعه وسائله. وزارة التربية والتعليم. السعودية. 2009, 2008. ص10.

II. أنواع ووسائل الإتصال:

أولاً: أنواع الإتصال:

إن تبادل الأفكار، والمفاهيم أو المهارات بين الناس من خلال عملية الإتصال، لا يتخذ شكلاً أو نوعاً واحداً وهذا يشير إلى أن للإتصال أنواعاً مختلفة، بإختلاف المعيار المعتمد في التقسيم، حيث تميز بما يلي:¹

1. حسب الرسمية: نميز بين:

- إتصال رسمي: والذي يحدث بالطرق الرسمية المنفق عليها في المؤسسات المختلفة، يعتمد هذا النوع على: المذكرات، التقارير، الإجتماعات الرسمية والخطابات إلخ.
- إتصال غير رسمي: يحدث حينما يدور بين زملاء العمل، أحاديث عن مشاكلهم أو ظروف حياتهم، بعيداً عن جو العمل، وربما أحاديث عن العمل ذاته، غير أن التفاهم يتخذ طابع غير رسمي.

2. حسب نوع الوسائل المستعملة:

نميز في هذا المعيار بين:

- إتصال لفظي: والذي يعتمد على اللفظ أو الكلمات، حيث يستعمل الكلام أو الكتابة. كما يعتمد على وسائل غير مكتوبة، ومن أمثلة الوسائل المكتوبة، نجد: المذكرات،

¹ خيرى خليل الجمبلي. الإتصال ووسائله في المجتمع الحديث. المكتب الجامعي الحديث. مصر. 1998. ب ط. ص 23.24.

التقارير ... ومن غير المكتوبة نجد: المحاضرات، الندوات، حلقات المناقشة، المقابلات ... إلخ.

- إتصال غير لفظي: يشتمل على كل الإتصالات التي تعتمد على اللغة غير اللفظية. ويلاحظ في الواقع أنه لا يوجد فصل تام (دائماً)، بين اللغة اللفظية وغير اللفظية، فالأناشيد مثلاً تتضمن إلى جانب الكلمات، الموسيقى والحركات والإنفعالات وتعبيرات الوجه...¹

- الإتصالات الإلكترونية: أحدث ثورة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات تحولاً كبيراً في أساليب الإتصال والتواصل مع الآخرين، سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات، فقد أتاح عصر الأنترنت والإقتصاد الرقمي ومن بعده إقتصاد المعرفة، أساليب وطرق مثيرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات والوثائق بين الناس.

- الإتصالات البصرية: ويتم من خلال إستخدام الصور وأشكال الجرافيك المختلفة والرسوم والمخططات البيانية لإيصال وسائل إلى الجمهور المستهدف وتشير إلى إحدى الدراسات إلى أن للإتصالات البصرية تأثير كبير على الجمهور المستهدف.²

حسب عدد المشتركين في عملية الإتصال: وينقسم إلى:

¹ منير حجاب/ د.سحر محمد وهبي. المداخل الأساسية للعلاقات العامة. دار الفجر للنشر والتوزيع. القاهرة. 1995. ص 33 ص 36.

² حميد الطائي. بشير العلق. أساسيات الإتصال، نماذج ومهارات. مرجع سابق. ص 52 ص 54.

وينقسم إلى:

- **الإتصال الذاتي:** هو الذي يحدث داخل الفرد أو بين الفرد و نفسه أي أنه الإتصال

الذي يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته.¹

وفي هذا النوع من الإتصال يكون المرسل والمتلقي هو شخص واحد ومن أبرز

مظاهره هو الحوار مع الذات "المونولوج".

وهذا النوع من الإتصال لا يحتاج إلى مرسل إليه لأن الإنسان يتحدث مع نفسه

بصوت عال وضحك ونعائب أنفسنا ونلومها بالبكاء والعيول والسرور.²

- **الإتصال شخصي:** وهو الإتصال المباشر أو المواجهي، حيث يمكن فيه أن نستخدم

حواسنا الخمس، ويتيح هذا الإتصال التفاعل بين شخصين أو أكثر في موضوع

مشترك، ويتيح أيضا فرصة التعرف السريع والمباشر على تأثير الرسالة، مما يتيح

فرصة أمام القائم بالإتصال لتعديل وسالته، لتصبح أكثر فعالية وتأثير.³

- **الإتصال الجمعي:** ويكون بين فرد ومجموعة كبيرة من الأشخاص كالخطب الدينية

مثلا.⁴ وهو أحد الأنماط التي تستخدمها العلاقات العامة، كما أنه عنصر أساسي

في إدارة المؤسسات ويساعد المؤسسة على تحقيق وظائفها... (من حيث كونه

يتوجه أساسا إلى المجموعات).

¹ خضرة عمر المفلح. الإتصال المهارات والنظريات وأسس عامة. عمان. دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع. 2015. ط1 . ص31.

² حميد الطائي. بشير العلاق. المرجع نفسه. ص 61. ص 63.

³ خضرة عمر المفلح. مرجع سابق. ص 32.

⁴ Benkaid Kesba . Approche de processus de communication. Revue des sciences humaines. Université Mohamed Khider. Biskra. Algerie 2007. P 12.

- الإتصال الجماهيري: المستقبل هنا هو الجمهور العريض وفي أماكن قد تكون غير محدودة عبر وسائل الإشهار والإعلام المختلفة.¹
- ويستعمل هذا المفهوم لوصف عمليات الإتصال التي تشمل مجموعة من الناس بواسطة وسائل الإتصال الجماهيري كالتلفزيون والإذاعة والصحف والمجلات وتختلف عن بقية أنواع الإتصال الأخرى في أن المرسل لا يكون في وشع مباشر مع الجمهور وبالتالي تفقد الوسيلة صفة التبادلية.²
- والجدول التالي يوضح بالتفصيل أوجه الإختلاف و التشابه بين أنواع الإتصال حسب عدد المشتركين في عملية الإتصال.

الجدول رقم 01: مقارنة بين أنواع الإتصال

الإتصال الذاتي	الإتصال الشخصي	الإتصال الجمعي
المرسل/ الحواس	شخص أو مجموعة أشخاص	مؤسسة
المستقبل / العقل	شخص أو مجموعة أشخاص	جمهور
الرسائل/ نبضات إلكترونية	اللغة	اللغة
الوسيلة/ الجهاز العصبي	الصوت	سمعية - بصرية
الإستجابة/ نبضات إلكترونية	أسئلة	رسائل
التشويش/ الصداع	صوت مزعج	طباعة غير واضحة

¹ محمد أبو سمرة. الإتصال الإداري والإعلامي. دار أسامة للنشر والتوزيع. الأردن. 2009. ب. ط. ص 60.

² الملتقى الوطني الثاني للإتصال. فضيل دليو وآخرون: حول الإتصال في المؤسسة. مخبر علم الإجتماع. قسنطينة. الجزائر. 2003. ص 19.

3. حسب الإتجاه:

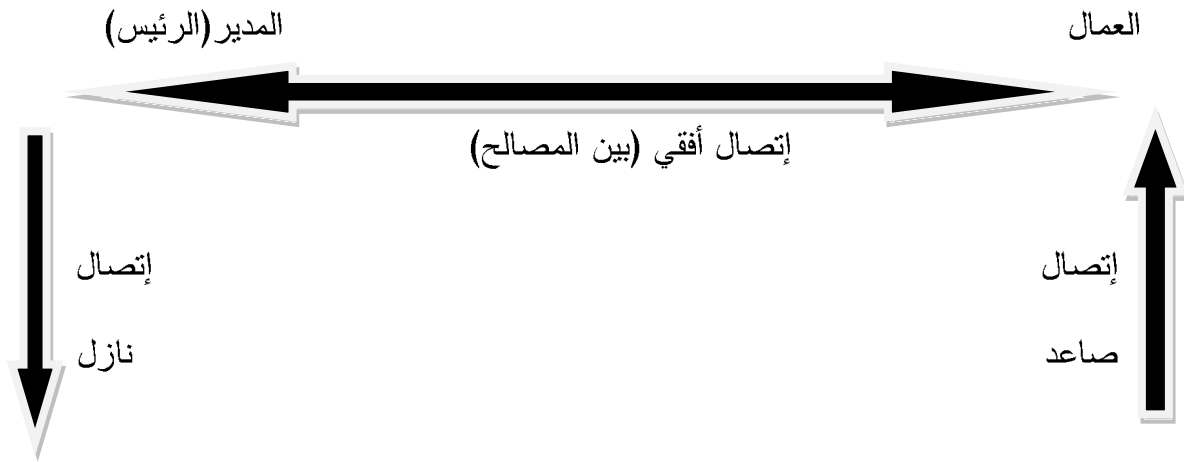
- **الإتصال النازل:** وهو الإتصال الذي يبدأ من أعلى التنظيم إلى أسفله أي من الرئيس إلى المرؤوسين. ويشمل مختلف الرسائل الصادرة من الإدارة، والتي توجه إلى العمال أو المرؤوسين وتتضمن سياسة المنظمة، إجراءات العمل ومختلف التعليمات والتوجيهات الضرورية لإنجاز المهام.¹
- **الإتصال الصاعد:** وهو الإتصال الذي يبدأ من أسفل التنظيم إلى أعلاه، أي من المرؤوسين إلى الرئيس وهو مكمل للإتصال النازل، حيث لا يمكن دور العمال في إستقبال الرسائل فقط وتطبيق القرارات والأوامر، بل لهم القدرة على إرسال المعلومات والتقارير والإقتراحات والشكاوي أيضا إلى المستويات العليا وهو ما يحقق الإدارة بالمشاركة.²
- **الإتصال الجانبي(الأفقي):** بعكس الإتصال الصاعد و النازل، يكون الإتصال الأفقي بين الإدارات و المسؤولين في مستويات متشابهة أو متقاربة في وظائف إدارية أو غشرافية مختلفة. ويهدف هذا النوع إلى التنسيق بين الإدارات و الأعمال وتحسين الإنتاجية والأداء، كما يوضح الكثير من المعلومات والعناصر، التي قد لا يتم الحصول عليها بواسطة النوعين السابقين.³

¹ Lasary . tout sur le management. San maison d'édition. Alger. 2006. P 270.

² فضيل دليو. الإتصال مفاهيمه نظريته ووسائله. دار الفجر للنشر والتوزيع. القاهرة. 2003. ب. ط. ص 20.

³ ناصر دادي عدون. الإتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية. دار المحمدية العامة. الجزائر. 2004. ص 38.

الشكل رقم 02: يبين أنواع الإتصال الإنساني حسب الإتجاه



ثانيا: وسائل الإتصال:

تستخدم وسائل الإتصال بكافة أنواعها وأشكالها وصورها بغية الحصول على المعلومات والبعض الآخر يستخدم لتوصيل المعلومات، أما البعض الآخر يمكن أن يجمع بين الإتصال والتوصيل للمعلومات، ويمكن تقسيم هذه الوسائل بصفة عامة إلى قسمين أساسيين وهما، وسائل الإتصال المكتوبة، ووسائل الإتصال السمعية البصرية.

أ/ وسائل الإتصال المكتوبة:

1-الكتاب: هو وسيلة من وسائل الإتصال الجماهيري، يقوم بنقل المعارف والأفكار والآراء لتحقيق وظائف الإتصال من خلال الشرح والتفسير والتعليق والتحليل للأفكار التي يتضمنها موضوع الكتاب وكذلك نقل التراث الثقافي بين الأجيال أو بين مختلف الشعوب.

2- الصحافة المكتوبة: الصحف قد تكون يومية أو أسبوعية، صباحية أو مساءية، عامة أو متخصصة، إقليمية أو دولية أو عالمية، مهمتها تزويد القارئ بكل المستجدات في مختلف المجالات ومن أهمها المجالات والجراند والصحيفة.

3- النشرة: وهي وسيلة من وسائل الإتصال تتكون عادة من (1,3) صفحات مطبوعة أو مكتوبة تعالج موضوعات وقتية حديثة تهم العاملين في مؤسسة أو هيئة معينة.

4- التقارير والمذكرات: وهي التي يرفعها العاملون للرئيس تعتبر واحدة من وسائل الإتصال الهامة داخل المنشأة، فهي وسيلة إتصال من أسفل إلى أعلى، أما المذكرة فهي عرض مكتوب لموضوع معين ترفع كذلك إلى الرئيس لمعالجة تلك القضية المطروحة.

5- الصور والرسوم: تصاحب اللغة المكتوبة صورا ورسوما لإرسال رسالة ما بطريقة فاعلة ومؤثرة من خلال الكاريكاتورية التي تعد من أوقع الرسوم تأثيرا في النفس تقررها على إحداث الإستجابة في نفس المتلقي¹.

ب/ وسائل الإتصال السمعية:

1- الإذاعة: يمكن القول أن الإذاعة تعد أوسع وسائل الإتصال الجماهيري إنتشارا حاليا، فالإنسان يستمع إلى الراديو أو المذياع ويستفيد من برامج المختلفة في أي مكان في العالم دون عائق أو حاجز.

¹ بشير علاق. الإتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة. مرجع السابق. ص122, ص 124.

2-التلفزيون: وسيلة إتصال سمعية بصرية تعتمد أساسا على الصوت والصورة في آن واحد, فهو وسيلة إتصال جماهيرية لم تعد مجرد أداة لنقل الأخبار المصورة والمسجلة, أو مباشرة عبر الأقمار الصناعية بل أصبحت تتميز بقدرة خارقة على الإقناع والتأثير والسيطرة.

3-الإعلان التلفازي: يعد من أكثر الإستخدامات للتلفاز حدة وكثافة وتأثيرا ومن الواضح أن الإعلان التلفازي يختلف إتصالا عن الإعلان في أية وسيلة إتصالية أخرى.

4-التلفزيون التعليمي: يدعم التلفزيون التعليمي الأنشطة المتعلقة بالعملية لقدرته وفعاليتها كأحد الأجهزة التكنولوجية التربوية الحديثة التي أثبتت جدواها في مجالات متعددة، فهو يقوم بتقديم خبرات واسعة وتوفير وقت الجهد وكذلك حل المشكلات.¹

5-السينما: وهي من وسائل الإعلام المحدودة ومن وسائل الإعلان أيضا المحدودة ووسيلة إتصال جيدة, كإعلان وإعلام, وخصوصا إذا تم نقل أفلامها وإعلانها إلى التلفزيون والإذاعة, كما أنها أداة إعلام جماهيرية جيدة, لجمهور متنوع يمكن تحديدهم ومعرفة ميولهم.

6-الأقمار الصناعية: إنها في الحقيقة ليست وسيلة إتصال عادية مثل باقي الوسائل بل تعتبر وسيلة لهذه الوسائل, ومن أهمها البرامج التلفزيونية والإذاعية والمكالمات الهاتفية التي لم تبلغ ما بلغته من سرعة ووضوح واسعة الإنتشار بفضل الأقمار الصناعية, فهذه

¹ محمد أبو سمرة. الإتصال الإداري والإعلامي. الأردن, دار أسامة للنشر والتوزيع. 2011. ط1. ص137.

الأخيرة سهلت عمليات الإتصال السمعي البصري،¹ وكذلك سيرت عمل تقنيات الفضاء الإتصالية اللاسلكية إضافة إلى ذلك ساعدت في نقل الأخبار في مختلف المجالات.

7-الأنترنت: وهي عبارة عن شبكة ضخمة من شبكات الحصول الممتدة عبر الكرة الأرضية بكافة دولها، فهي شبكة عالمية مفتوحة تجعل المشترك قادر على الوصول إلى آلاف المصادر والخدمات المختلفة في مجال المعلومات.

8-الهاتف النقال: يعد الهاتف أو التلفزيون من أهم وسائل الإتصال الصوتي وأقدمها وأكثرها إنتشارا بين الناس، لدرجة أنه من النادر أن نجد بيت أو مؤسسة لا تملك خطا هاتفيا وخاصة في المجتمعات المتقدمة فهو ليس فقط أداة للتوصيل بين الأفراد والجماعات ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات.

9-الفيديو: التلفاز والفيديو يكمل بعضهما البعض وإن كان إستعمال الفيديو أقل من إستعمال التلفاز ومجالات الفيديو أقل من التلفاز لكن صار الفيديو أنيسا لشرائح إجتماعية واسعة.

10-الفاكس: فهو عبارة عن تقنية إتصال حديثة تشمل على جهاز إستنساخ إلكتروني صغير مرتبط بخط الهاتف، وجهاز هاتف مرتبط بخط هاتفه فهو يقوم ببث الرسائل والنصوص والوثائق المكتوبة عبر الهاتف العادي ولهذا فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة، غير أنها مزودة بهاتف أو متصلة به.

¹ محمد منير حجاب. وسائل الإتصال نشأتها وتطورها. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع. 2008. ط1. ص 251.

11- الصحافة الإلكترونية: من بين أحداث التغيرات الإلكترونية وإحداث القدرات العالية

للصحافة الإلكترونية التي ولدت في بداية السبعينات من القرن العشرين, وعلى الرغم مما

واجهته هذه الشركات من صعوبات فنية ومادية, إلا أن موقع الصحافة الإلكترونية قد

تألفت بمرور الزمن وحقت نتائج باهرة.¹

|||. الإتصال وظائفه وأهدافه:

أ/ وظائف الإتصال:

هنالك عدة تصنيفات لوظائف الإتصال:

• التقسيم الأول:

1- من وجهة نظر المرسل: تتمثل الوظائف فيما يلي:

- نقل الفكرة.

- التعليم.

- الإقناع.

- الإعلام.

- الترفيه.

¹ هادي نهر. أحمد الخطيب. إدارة الإتصال والتواصل, النظريات العملية, الأردن, عالم الكتب الحديث للنشر, 2009, ط1, ص139.

2- من وجهة نظر المستقبل: وتتمثل في:

- فهم ما يحيط به من أحداث وظواهر.

- تعلم مهارات جديدة.

- الإستمتاع والهروب من مشاكل الحياة (الترفيه).

- الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعد في إنجاز القرارات الصائبة.

• التقسيم الثاني:

وهو القائم على التحليل اللغوي وبناءا على هذا التقسيم يمكن تحديد الوظائف

التالية:

1- تأكيد العلاقة بين المعاني والرموز التي لم تكن مفهومة قبل عملية الإتصال.

2- إضافة معاني جديدة لكلمات معينة وهذا ما يسمى بالمستوى الدلالي للغة.

3- إحلال معاني أخرى قد سبق نقلها.

4- دعم إستقرار معاني المفردات من خلال الإستخدام المتكرر لكلمات معينة, وما

يتبع ذلك من إستشارة معانيها في الذاكرة مما يؤدي إلى تقوية الروابط

الإصطلاحية بين الرموز ودلالاتها.¹

• التقسيم الثالث: وهذا التقسيم قائم على العلاقات الإنسانية القائمة في المجتمع حيث

تتمثل وظائف الإتصال فيما يلي:

¹ محمد الصيرفي, عبد الغني حامد. الإتصالات الدولية ونظم المعلومات. البحرين. دار الوفاء لنديا الطباعة. 2006. ب. ط. ص 11.

أ- الإتصال كوظيفة رقابية: وذلك من خلال

- توفير المعلومات اللازمة للمستويات الإدارية.

- توفير المعلومات والبيانات اللازمة.

- توفير المعلومات للجهات الخارجية ذات المصلحة.

- إعطاء كافة المستويات الإدارية والإحساس الصادق عن نشاط المنظمة

ومدى تقدمها والعوامل التي تحد من فعاليتها.¹

ب- الإتصال كوظيفة تثقيفية: ويقصد بها تثقيف وتزويد الأفراد والجماعات بعناصر

معرفية جديدة، والتثقيف بمعناه الواسع المتعارف عليه يتناول النواحي العامة التي تعجز

الأساليب الأكاديمية المتبعة في المؤسسات التعليمية عن القيام أو على الأقل فإنها تحجم

عنها.²

ج- الإتصال كوظيفة تعليمية: حيث يسهم الإتصال في نقل المعارف والعلوم والتراث من

جيل إلى جيل ما يساعد على تواصل الخبرات في المجتمع.³

د- الإتصال كوظيفة إجتماعية: الإتصال عملية إجتماعية تقوم بنقل معززات وتهدف إلى

تغيير السلوك الإنساني، كذلك يعمل الإتصال على خلق فرصة الإحتكاك وتقارب الأفراد

والجماعات على المستويين القصصي والعاطفي، ويتحقق هذا بما تنتشره وسائل الإتصال

كالصحافة والإذاعة من أخبار تزيد من فرصة التعارف الإجتماعي بين الناس.

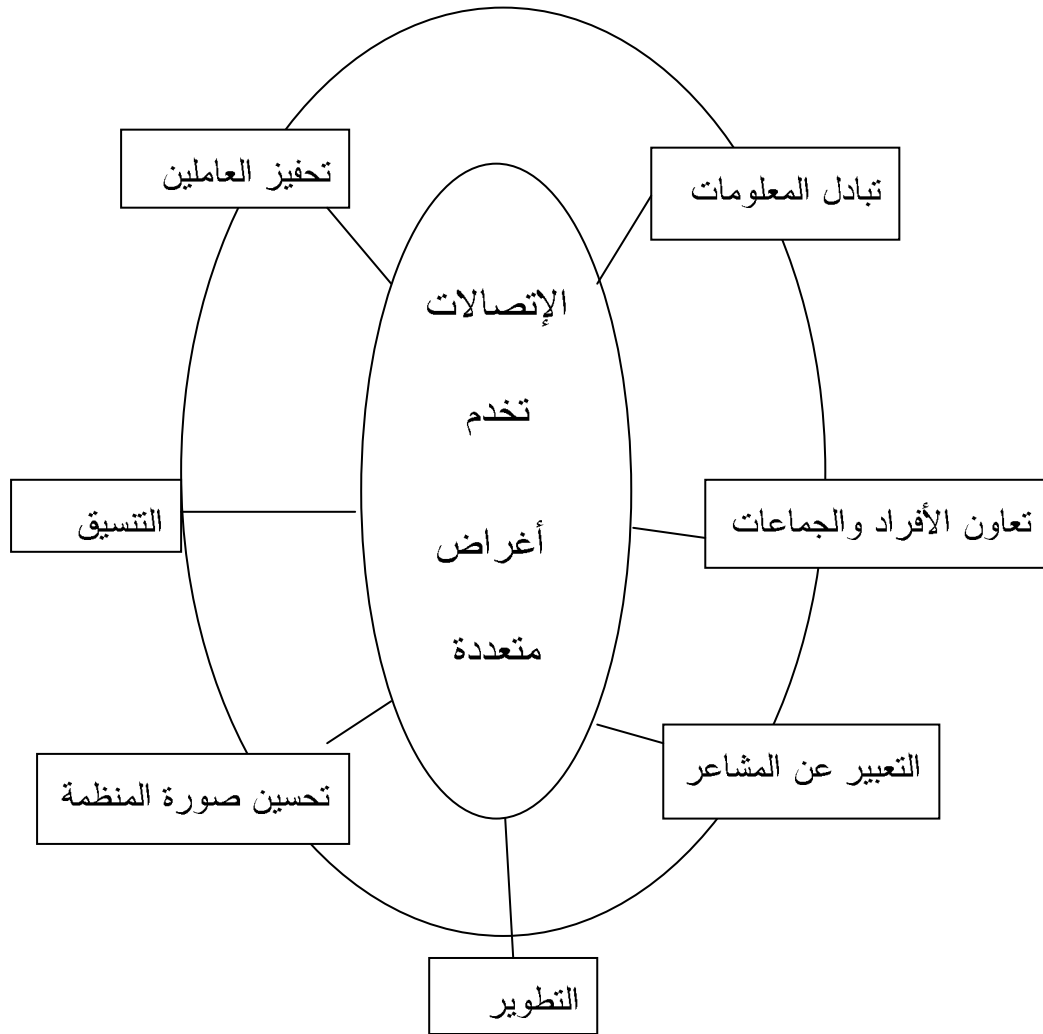
¹ محمد عبده حافظ. العلاقات العامة. القاهرة. دار الفجر للنشر والتوزيع. 2009. ب ط. ص 151. ص 152.

² محمد الصيرفي، عبد الغني حافظ. مرجع سابق. ص 17.

³ جمال أبو شنب. مرجع سابق. ص 25.

هـ- الإتصال كوظيفة سياسية: حيث يسهم الإتصال في تشكيل الرأي العام والرد على الدعاية المغرضة وتوطيد العلاقة بين القائد وشعبه ويسهم كذلك في التنقيف السياسي ويسهل الإتصال بين الحاكم والمحكوم ويوطد العلاقة بين القائد وشعبه.

وخلاصة القول فإن للإتصالات أغراض متعددة يوضحها الشكل التالي:



المصدر: محمد الصيرفي. مرجع سابق ذكره. ص 28.

ب/ أهداف الإتصال:

لقد أوضحنا سلفاً أن الإتصال يعتبر عملية إجتماعية لا يمكن أن تعيش بدونها أي جماعة إنسانية أو منظمة إجتماعية, وعلى ذلك فإن الإتصال يعد الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم وإستقرار وتغيير حياته الإجتماعية وعليه فإن للإتصال العديد من الأهداف أهمها: الهدف الرئيسي للإتصال هو تبادل المعلومات بين الأفراد والأفكار والآراء على تحريك وتعديل سلوكهم نحو الأداء الجيد.¹

أما الأهداف الفرعية فهي :

- 1- شرح أهداف وخطط المؤسسة للعاملين.
- 2- إقامة الثقة والإحترام والتفاهم بين المنظمة والمجتمع.
- 3- نقل المعلومات والتأكد من تحقيق التعاون بين الأفراد.
- 4- قيادة وتوجيه الأفراد والتنسيق بين جهودهم وتحفيزهم على العمل.
- 5- تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا ورفع الروح المعنوية.
- 6- تحقيق التفاهم بين العاملين وبين أعضاء الإدارة العليا.²

¹ محمد الصيرفي, عبد الغني حامد. مرجع سابق. ص 9.

² هادي نهر, أحمد الخطيب. مرجع سابق. ص 42.

كذلك تم تقسيم أهداف الإتصال إلى العديد من الأقسام أهمها:

1-هدف توجيهي: ويمكن أن يتحقق ذلك حتميا لنتيجة الإتصال لإكتساب المستقبل

إتجاهات جديدة أو تعديل إتجاهات قديمة أو تثبيت إتجاهات قديمة مرغوب فيها.

2-هدف تثقيفي: ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الإتصال نحو تبصير وتوعية

المستقبلين بأموهم و يقصد منها مساعدتهم وزيادة معارفهم وإتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.

3-هدف تعليمي: يتحقق حينما يتجه الإتصال نحو إكتساب المستقبل خبرات جديدة أو

مهارات أو مفاهيم أو معلومات جديدة وذلك في مجالات الحياة المختلفة.

4-هدف ترفيهي: يتحقق من خلال إدخال البهجة والسرور والإستمتاع إلى نفس

المستقبل.

5-هدف إداري: ويتحقق عندما يتجه الإتصال داخل هذه المنظمات نحو تحسين سير

العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة

التنظيمية.

6-هدف إجتماعي: يتحقق عندما يتيح الإتصال الفرصة من خلال زيادة إحتكاك

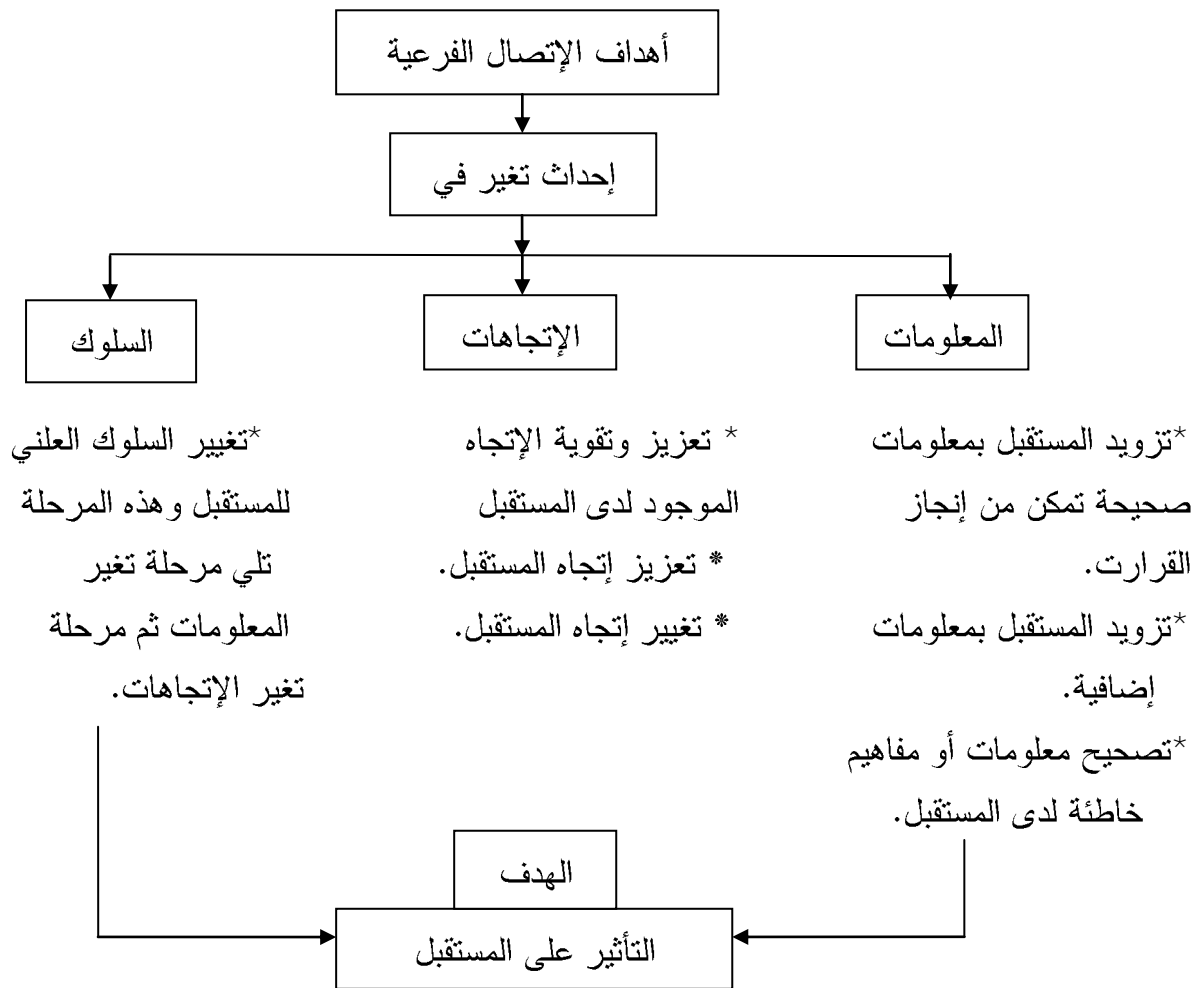
الجماهير ببعضها البعض وهذه العملية بحد ذاتها تؤدي إلى تقوية الصلات

والعلاقات الإجتماعية بين الأفراد.¹

¹ محمد سيد فهمي. فن الإتصال في الخدمة الإجتماعية. الإسكندرية. دار الوفاء لعنوا الطباعة والنشر. 2006. ص 33, ص 34.

وبهذا فإن الغرض الأساسي من عملية الإتصال، هو إحداث تغيير في البيئة، أو في الآخرين. فالمرسل يقصد من إرساله التأثير في مستقبل معين (محدد)، لذلك يجب التمييز بين مستقبل مقصود، وآخر غير مقصود، في عملية الإتصال، إذا يجب أن تصل الرسالة إلى الطرف المقصود، وليس غيره حتى تؤدي الرسالة غرضها.¹

هذا ويمكن التعبير عن أهداف الإتصال بمضمون آخر من خلال الشكل التالي:



المصدر: محمد الصيرفي. مرجع سابق. ص 18

¹ خضرة عمر المفلح. مرجع سابق. ص 32, 33.

١٧. الإتصال ودوره في المؤسسة:

الإتصال عملية أساسية حيوية في نقل البيانات والمعلومات بين جميع وحدات المؤسسة وبين المؤسسات الأخرى ويتمثل دور وأهمية الإتصال فيما يلي:

- مساعدة المؤسسة في إقامة علاقات مع الموظفين على أسس من التفاهم والثقة.¹
- زيادة إنتاج الموظفين نتيجة تزودهم بالمعلومات اللازمة لحسن سير العمل.
- إحاطة العاملين بكل ما يجري داخل المؤسسة التي يعملون فيها ينمي لديهم الشعور بالانتماء وبقيمنتهم ما يرفع روحهم المعنوية وكفايتهم الإنتاجية.²
- التقليل من الشائعات وضياع الوقت في أحاديث لا فائدة منها والتي لا تقوم على أساس كاف من الحقيقة ولا فائدة منها.³
- تحقيق الترابط والتعاون وتبادل الآراء ووجهات النظر الخاصة بالعمل ومشاكله لما يحقق الفهم والتجاوب بين العاملين.
- القضاء على العمليات الإتصالية الخفية ذات التأثير السلبي.⁴
- الحد من المركزية المفرطة عبر التواصل ومشاركة مختلف الأطراف في المؤسسة.⁵

¹ عبد العزيز شرف. نماذج الإتصال في الفنون و الإعلام والتعليم وإدارة الأعمال. الدار المصرية اللبنانية. ط1. 2003. القاهرة. ص 190.

² المرجع نفسه. نفس ص.

³ المرجع نفسه.

⁴ مصطفى حجازي. الإتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارية. المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر. ط3. 2003. ص131.

⁵ مصطفى حجازي. مرجع سابق. ص 131.

- تبني الأسلوب الديمقراطي في الإتصال وتشجيع التعبير لإبراز الإشكالات الخفية إلى العالم والتصدي لعلاجها بموضوعية.¹

- مساعدة الإدارات على ترشيد العلاقات أي إستخدامها لمصلحة العمل وفعاليتها.

- تسيير المعلومات والبيانات.

- وسيلة التأثير في الآخرين أي عمليات التوجيه والتحفيز.

- مراقبة إنجاز الأعمال والنشاطات المحددة لتحقيق أهداف المؤسسة.

- نشر الوعي وتوضيح القواعد ومبادئ المؤسسة والقرارات المتخذة.

٧. مهارات الإتصال بين المورد البشري في المؤسسات:

- مهارات إتصال شفوية: (محادثة) تعتمد على الإتصالات والتعبير والتكلم. ويحدث

ذلك أثناء الإجتماعات أو المناقشات المباشرة وجها لوجه.

- مهارات إتصال مكتوبة: عن طريق المراسلات وتعتمد على قدرات الفرد في

التعبير الكتابي. ويحدث ذلك عند إرسال التعليمات والأوامر المكتوبة لضمان سير

العمل في المؤسسة.

- مهارات الإتصال الهاتفية: ويتم ذلك بإستخدام الهاتف أو الكمبيوتر, عندما يكون

هناك ضرورة لإنهاء الأعمال بسرعة, والتي يمكن الإتفاق على تنفيذها عن طريق

¹ المرجع نفسه.

الإتصال الهاتفى. هذا بالإضافة إلى إحتمال أن يكون الأفراد المعنيين بالإتصال

على مسافة بعيدة مع عدم وجود وقت كافي لمقابلتهم وجها لوجه.

- **مهارات التفاوض:** تكون فيها عمليات الإتصال مباشرة في مناخ يتواجد فيه طرفي

التفاوض على مائدة الحوار بإستخدام أساليب مختلفة من الإقناع.

- **مهارات عرض وتدريب:** وفيها يتم عرض محتوى محاضرة أو موضوع معين عن

طريق إستخدام أحد وسائل العرض كإستخدام الشرائح الضوئية أو جهاز كمبيوتر.¹

¹ شريفي خيرة. أستاذة مساعدة "ا". مداخلة بعنوان دور الإتصال في تحفيز وتنمية المورد البشرى. جامعة المدينة.

خلاصة:

يعتبر الإتصال عاملاً مهماً في نجاح المؤسسات في أداء وظائفها ومهامها إلى جانب كونها عملية مستمرة لا تقف عند وقت أو مرحلة معينة بل تستمر طوال حياة المؤسسة فنشاط الإدارة من تخطيط، تنظيم، إتخاذ القرارات، التنسيق وغيرها من الأعمال تؤدي بالإتصالات الجيدة في الوقت المناسب، وعليه لا يمكن تصور أي تنظيم دون الإتصالات الموجودة بداخله ذلك لأن الإتصال هو الذي يضمن ويسير هذه العلاقة الموجودة بين مختلف الأطراف وعليه فإن العملية الإتصالية داخل المؤسسة من بين مميزاتها وسيلة فعالة في خلق الإنسجام وحتى تبرز عملية الإتصال بشكل مناسب وصحيح لا بد من العناية بكافة عناصر العملية الإتصالية، إذ أن التركيز على عنصر واحد دون العناصر الأخرى لن يفيد في زيادة كفاءة الإتصال ذلك أن أي تعثر في الإتصالات يؤدي إلى شلل عمل المؤسسة.

الفصل الثالث: الإتصال في الجماعات المحلية

تمهيد.

1- الإتصال في الإدارة.

- أشكاله ووظائفه.

2- الإتصال في البلدية.

- وسائل الإتصال في البلدية.

- أهمية الإتصال في تجسيد الخدمة العمومية.

3- الإتصال في الدائرة.

4- الولاية وأشكال الإتصال الموجودة.

- أشكال الإتصال في الولاية.

- ديوان الوالي.

5- الإتصال الرقمي واقعه وآفاقه في الإدارة المحلية.

- تكنولوجيات الإتصال الرقمي.

- واقع الإتصال الرقمي في الإدارة المحلية.

- تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العمومية.

خلاصة

تمهيد:

يرتبط مفهوم الإدارة المحلية, بمفاهيم الدولة والنظام السياسي والإدارة العامة. فقد كان الدور التقليدي للدولة يقتصر على الدفاع ضد الغزو الخارجي وحماية الحدود والفصل في النزاعات بين الأفراد ولم يكن يتطلب هذا الدور إلا جيشا وشرطة وقضاء. ولكن تطور الدولة أدى إلى تزايد تدخلها في كل مجالات حياة الفرد من ميلاده إلى وفاته... فلم يعد مقتنرا على النشاط الإداري بل أصبحت تمارس دورها بواسطة مرافق أو منظمات, بحيث تتكفل بضمان تادية الأدوار المختلفة في حياة الافراد والجماعات متسيير الشؤون العامة. بالإعتماد على مجموعة من الملاحظات التي تم لمسها وجمعها على مستوى الإدارة المحلية، سيتضمن هذا الفصل محاولة لإلقاء الضوء على الإتصال في الإدارة المحلية بصفة عامة وعلى مستوى الجماعات المحلية بصفة خاصة.

ا. الإتصال في الإدارة:

1/ أشكاله: يستخدم المديرون في إتصالاتهم قنوات تنظيمية يتوقف طولها على النموذج التنظيمي المستخدم وعلى حجم المنظمة، وعلى نمط القيادة المطبق. فنظام الإتصال للتنظيم الجغرافي يختلف عن نظام الإتصال الوظيفي. ونظام الإتصال في المؤسسة الصغيرة حيث تكون العلاقة بين الإدارة والعاملين مباشرة تختلف عن المؤسسة الكبيرة وهكذا. وبالرغم من هذه الإختلافات فإن نظام الإتصال يمكن تصنيفه إلى:

1- الإتصال الداخلي

2- الإتصال الخارجي

الإتصال الداخلي يركز على تدفق المعلومات بين الأطراف داخل المؤسسة، أما الإتصال الخارجي فيركز على تدفق المعلومات بين المؤسسة والأطراف الخارجية.

أ- الإتصال الداخلي: إن الإتصال الداخلي يتم داخل حدود المؤسسة، ويستخدم قنواتها التنظيمية لتبادل المعلومات بين الأجزاء المكونة لها.¹ والحديث عن أشكال الإتصال داخل المؤسسة، يتبادر إلى الذهن التقسيم بين الرسمي وغير الرسمي، وهناك من يقسمها على إتصالات صاعدة ونازلة وجانبية أو أفقية، وكلها تستجيب

¹ د.علي الشرقاوي. العملية الإدارية (وظائف المديرين). الإسكندرية. دار الجامعة الجديدة. 2002. ص427.

إلى أنواع قنوات الإتصال المستعملة، والتي يمكن حصرها في ثلاثة أنواع رئيسية
الإتصال الفردي، التنظيمي والجماهيري.¹

الإتصال الفردي: هو إتصال شخصي بين فردين داخل المؤسسة سواء كان ذلك
بإرسال أو إستقبال الرسائل.

الإتصال الوظيفي أو التنظيمي: هو تحويل الرسائل الإتصالية في إطار عمل

التنظيم والوظائف أو وحدات المؤسسة ويتطلب على الأقل مرسلا ومستقبلا.

الإتصال الجماهيري: هو تحويل الرسائل إلى عدد كبير من الأشخاص أين

المرسلون والمستقبلون أكثر إلى حد لا يمكن تحديد هوياتهم كلية.

ويمكن تصنيف الإتصال الذي يتم داخل المؤسسة إلى نوعين رئيسيين هما:

إتصالات رسمية التي تتم في إطار القواعد التي تحكم المؤسسة وتتبع القنوات

والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي، وهي تأخذ ثلاث إتجاهات

هابطة، صاعدة وجانبية (أفقية).

إتصالات غير رسمية بحيث أنها تحدث خارج المسارات الرسمية المحدودة

للإتصال.

ب- الإتصال الخارجي: وهي الإتصالات التي يتم تبادلها بين المنظمة والبيئة

التي تعمل فيها، وتهدف إلى تحقيق التفاهم بين المنظمة وجماهيرها الخارجية

خاصة الموردين، العملاء، الإدارات والمجتمع المحلي، وجمع المعلومات عن

¹ فضيل دليو وآخرون. مرجع سابق. ص 83. 84.

الظروف التي تعمل فيها والتي لها أهميتها عند إتخاذ القرارات أو وضع

الإستراتيجيات الشاملة لها. وبدوره ينقسم الإتصال الخارجي إلى:¹

- الإتصال التجاري La communication commercial

- الإتصال المؤسسي La communication institutionnelle

- الإتصال الأزماتي La communication de crise

- الإتصال بالأحداث **La communication évènementielle**

- الإتصال المالي **La communication financière**

2/ وظائفه:

الإتصال الإداري هو تطبيق عملي للإتصال الإنساني في مستوياته وصوره المختلفة، الذي

يتصدر وظائفه أو أهدافه الإعلام وتبادل المعلومات والمعارف في شتى نواحيها التي تثير

إهتمام المرسل والمستقبل في العملية الإتصالية، ومن هنا كان إهتمام الإتصال الإداري

بالدرجة الأولى هو تبادل المعلومات بين مستويات التنظيم في المنظمة أو المؤسسة، والتي

قد تتخذ شكل تعليمات أو أوامر، أو تقارير، تدور جميعها حول الأهداف والسياسات العامة

والتفصيلية وإنجاز الأعمال في المنظمة أو المؤسسة.

هذه الوظائف يمكن أن نوجزها في الآتي:

1-إعلام المرؤوسين بالأهداف والسياسات، والبرامج والخطط العامة والتفصيلية التي

وضعت لتحقيق أهداف وسياسات المؤسسة، وما يرتبط بهذه البرامج أو الخطط من

¹ فضيل دليو وآخرون. مرجع سابق. ص 104 , 106.

سلطات ومسؤوليات, وما يطرأ على ذلك من تغيير أو تعديل في طرق الأداء, أو توقيتات التنفيذ, أو السلطات والمسؤوليات الخاصة بالوحدات والأفراد.

2- شرح وتفسير القواعد والإجراءات التنفيذية, وتوضيح أهميتها, وإرتباطها بالأهداف

العامة للمنظمة أو المؤسسة, حتى يمكن إقناع المرؤوسين بهذه القواعد والإجراءات.

3- متابعة الإنجاز من خلال تقارير المعلومات الصاعدة من أسفل إلى أعلى, التي توضح

مستويات الإنجاز ومعدلاته, ومقارنة هذه المستويات والمعدلات, بالمستويات والمعدلات

الموضوعة في الخطط والبرامج العامة والتفصيلية, وبذلك يتم تقويم الإنجاز والأداء.

4- تبادل المعلومات بين وحدات المستوى التنظيمي الواحد (الإتصال العرضي أو

الأفقي) والتي تسهم في تحقيق التكامل في إنجاز الأعمال, والتنسيق في الأداء, والذي

يؤدي إلى تحقيق الأهداف بالدقة والسرعة المطلوبة.

5- إستمالة الأفراد وحثهم وإثارة دوافعهم للعمل والإنجاز, لأن نظام الإتصال يؤكد

ضرورة التفاعل بين الأفراد, الذي يجعل الفرد يشعر بأهميته وسط المجموع, حيث يكون

مصدرا ومتلقيا للمعلومات, فيزداد لديه حب العمل والإقبال عليه بجد وإخلاص.

6- تأكيد علاقات العمل بين الوحدات والأفراد في المستويات التنظيمية المختلفة, التي

تؤدي أيضا إلى تأكيد روح الفريق وروح الجماعة في إنجاز الأعمال والإنتماء إلى

المنظمة أو المؤسسة, وتؤدي بالتالي إلى زيادة دوافع الأفراد للعمل والإنجاز.¹

¹ وزارة التربية والتعليم, قسم العلوم الإدارية والاجتماعية. الإتصال أهميته, أنواعه, وسائله. مرجع سابق. ص 63. 64.

II. الإتصال في البلدية:**1/ وسائل الإتصال في البلدية:**

1-الهاتف: تضع البلدية رقم خاص بالبلدية وعبر هذا الرقم تستقبل البلدية كل مكالمات المواطنين ومع الإدارات كذلك البلدية تضع رقم أخضر لإستقبال إنشغالات وشكاوي المواطنين هذا من شأنه أن يدعم العلاقة بين الإدارة والمواطنين وزيادة ثقتهم بإدارة بلديته.

2-الشاشة الإلكترونية: تضع البلدية شاشة إلكترونية داخل شبابيك مصالح الحالة المدنية الذي يوضح الوثائق المستخرجة ويبين كذلك المصالح الموجودة بالبلدية وارقام الهاتف الخاصة بالبلدية بما فيها الرقم الأخضر.

3-سجل الشكاوي والإقتراحات: تضع البلدية تحت تصرف المواطنين سجل لمعرفة آرائهم وإقتراحاتهم وشكاويهم وهذا السجل موضوع داخل البلدية ويسهل لأي مواطن الحصول عليه والكتابة فيه.

4-أيام الإستقبال: يضع رئيس المجلس الشعبي البلدي يوم لإستقبال المواطنين من كل أسبوع وذلك بغية الإنصات لإنشغالاتهم وشكاويهم والوقوف على أهم المشاكل التي تواجه المواطن بالبلدية.

5- إعلانات حائطية: البلدية تتصل مع مواطنيها وتعلمهم عبر الإعلانات الحائطية الموجودة أمام الباب الخارجي للبلدية وفي مختلف المصالح وذلك بغية إعلام المواطنين بكل المستجدات.

6- لجان الأحياء: وتلعب هذه الفئة دور الوسيط بين إدارة البلدية و مواطنيها وذلك من خلال الإجتماعات التي تقوم بها مع رؤساء الأحياء بغية الوقوف على إنشغالات المواطنين وإشراكهم من خلال إبداء آرائهم بكل الأمور المتعلقة بالتنمية.

2/ أهمية الإتصال في تجسيد الخدمة العمومية:

- تقليص عدد الوثائق الحالة المدنية وتمديد مدة صلاحيتها إلى 10 سنوات.
- شروع البلدية في إستخراج شهادة الميلاد 12 الخاصة بجواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية حيث يتم حاليا إستخراجها من البلدية.
- إنطلاق البلديات في عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية بحيث بعد عملية المسح والحجز يتم استخراج شهادة الميلاد 12 عن طريق الإعلام الآلي.
- العمل على السجل الوطني الأوتوماتيكي حيث أصبح بإمكان المواطنين استخراج شهادة الميلاد الأصلية من بلدية الغمامة دون عناء التنقل إلى مكان إزديادهم.
- حجز عقود الزواج، الوفاة وأيضا أوراق الحالة المدنية عبر السجل الوطني الأوتوماتيكي.

- وبهدف تقريب الإدارة من المواطنين أكثر تعمل البلدية حاليا على ربط مقر البلدية مع ملحقاتها الإدارية عبر شبكة الألياف البصرية ليتمكن المواطنون من إستخراج وثائق الحالة المدنية كلها من أي ملحقة إدارية.

- وفي إطار معالجة البيانات الهامشية وإدخالها على سجلات الحالة المدنية وحجزها ومسحها, تم تزويد مصلحة الحالة المدنية بجهاز فاكس لإرسال وإستقبال إشعارات الزواج والوفيات.

III. الإتصال في الدائرة:

بالإضافة إلى ما هو معروف نظريا عن الإتصال داخل المنظمة عموما, فإن الإتصال

داخل المجموعة المحلية يتميز خاصة, بدوره الاساسي في "... السماح لمجموع

المستخدمين والفاعلين, بفهم المجموعة المحلية والتموقع فيها, وبذلك يساهم الإتصال في

إعطاء معنى لنشاط المستخدمين الموظفين عموما وإظهار قيمته.¹ وكذلك نفس الشيء

بالنسبة للمواطن كعضو في التنظيم, بغض النظر عن إعتباره عضوا خارجيا معنيا

بالإتصال الخارجي أو عضوا داخليا معنيا بالإتصال الداخلي.

من خلال تحديد ما يمكن أن يقدمه كل منهم (الأعضاء) بغض النظر عن منصبه أو طبيعة

توليئه له, سواء كان معينا أو منتخبا أو حتى مواطنا بسيطا. فالإتصال هنا ضروري

لتنسيق الجهود وتثمين ما يمكن لكل عضو فاعل تقديمه بالفعل, للإستفادة من مساهمته

¹Magali Boursier . . Gestion administratif : organisation information communication et optimisation des taches .la documentation française. Paris. 2006. p32.

بعيدا عن بعض الصراعات الناجمة عن تقابل المناصب والسلطة, خاصة بين كل من المسؤولين والمنتخبين المحليين (كرئيس البلدية والأمين العام) وفي هذا السياق تظهر ضرورة الإتصال الجيد والمدروس في الإدارة المحلية الجزائرية وفي تنظيم البلدية بالتحديد, خاصة" في ظل غياب هيئة للتنسيق بين الإداري والسياسي, مما يدفع المنتخبين إلى الترفع إلى رؤساء أقسام"¹.

ورغبة من المنتخبين في المساهمة مباشرة في مهام وأعمال الإدارة ونظرا لغياب هيئة للتنسيق المباشر والفعال بين هيئة المنتخبين وهيئة الإدارة العامة, بحيث يكون بإمكان المنتخب المشاركة مباشرة و قبل إتخاذ القرارات النهائية, خاصة الحساسة منها, كتوزيع السكنات الإجتماعية مثلا لا حصرا, نجد النواب المنتخبين يلجؤون إلى إضفاء صفة الموظف الإداري على أنفسهم فيكلفون أحدهم بالإشراف مثلا على ملف السكن الإجتماعي بصفة تكاد تتطابق تماما مع صفة رئيس قسم أو مدير أو رئيس مصلحة السكن, حيث نجد في بعض البلديات, النائب المكلف بملف توزيع السكنات, بالموازات مع الموظف السامي المكلف بمصلحة السكن الإجتماعي وهكذا دواليك بالنسبة لجل المهام والنشاطات و المصالح الأخرى. مما يجعلنا نشعر بوجود هئتين متوازيتين, وقد تقترب هذه الظاهرة من ذلك الوصف الذي يطلقه عليها كثير من عامة الناس الذين يسمونها بـ : بلدية الإدارة وبلدية المنتخبين أما باللغة التنظيمية يمكن القول أننا أما ظاهرة متميزة من التنظيم المحلي, تلاحظ ميدانيا من خلال وجود هيكلتين متطابقتين من حيث المهام والاعمال,

¹ بن روان بلقاسم, تنظيم البلدية: محاضرة في مقياس علم الاجتماع التنظيمي. المدرسة الوطنية للإدارة بالجزائر. 11.09.2000.

مختلفتين من حيث الطبيعة أو النشأة حيث أن الإختلاف الجوهرى بينهما يتمثل في كون الطاقم الإدارى معين أما طاقم المجلس البلدى فهو منتخب. و بالتالى تغير التنسيق المدروس و المتخصص بينهما قد أدى إلى تطابق الأعمال والمهام إلى حد بعيد، وفي خضم ذلك غابت المهمة الاساسية للمنتخب والمعروفة لدى أقل الناس ثقافة، والتي يطالب بها عامة المواطنين الا وهي تمثيل المواطن البسيط والمجموعة المحلية عموما. ولا يختلف إثنان في أن هذا التمثيل يتطلب بقاء المنتخب في إتصال دائم مع المواطنين و هو ما يتطلب هو الآخر تنظيما محكما ومدروسا بمعنى أنه يتطلب إستراتيجية واليات للاتصال المنظم بين المنتخب المحلى والمواطنين.

بينما نجد في البلديات الفرنسية تقدما ملحوظا في عملية التنسيق، ما ردها الوعي بأهمية الإتصال في عملية تنسيق الجهود وتنشيط العمل، وصل إلى درجة إستعمال الأنترنت "كوسيلة عملياتية تجسد رؤية حديثة ومتطورة للاتصال داخل الجماعات المحلية وحسب دراسة نجد أن أغلبية المجالس العامة والمجالس الجهوية للبلديات والمدن تتوفر على الأنترنت الذي ينظم ويبسط عملية تقاسم المعلومات وخلق قاعدة وثائقية وفضاءات للعمل التعاونى الجماعى، رغم الصعوبات المتعلقة أحيانا بالمشروعية"¹، وخاصة فيما يتعلق برسمنة الوثائق والمعلومات، لكن ذلك لا ينفى دور الأنترنت في إعطاء فرصة أكبر ووقت أوسع للتفكير والتدبر في الأمور المحلية إنطلاقا من معلومات متنوعة متدفقة

¹ Magali Boursier. Gestion administratif : organisation information communication et optimisation des taches .la documentation française. Paris. 2006. P 32.

بسهولة, ويمكن أن تبقى رسمية أو رسمنة المعلومات المستعملة كنشاط موالى يتم على هامش أو أثناء اللقاءات والإجتماعات الرسمية التي تتخذ فيها القرارات النهائية.

الإتصال من خلال الهيكل التنظيمى للدائرة:

إن الهيكل التنظيمى للدائرة الإدارية يشتمل على مناصب جاءت في التنظيم الرسمى, لكنها ليست دائما مشغولة, إما لعدم توفر الشروط اللازمة لترشح أحد الموظفين لها أو لإنقال الموظف الذي كان يشغلها لمهام أخرى, أو غير ذلك من الأسباب.

كما يتواجد بالدائرة الإدارية موظفون (وظيفة عمومي) من رتب إدارية مختلفة, تابعون لمستخدمي الولاية وآخرون تابعون لوزارة الداخلية وكل هؤلاء منصبون على مستوى الدائرة الإدارية, ونجد من بينهم من يحمل شهادات عليا.

هذا بالإضافة إلى الموظفين التابعين تنظيميا إلى بعض المديريات الولائية(كمديرية الصحة),

وكذا الموظفين المدمجين في إطار عقود ما قبل التشغيل.

وعموما, فالملاحظ أن مصالح الدائرة إنما تؤدي مهامها عن طريق التنظيم الداخلي للموظفين المتوفرين بها, وحسب تقديرات من تخول لهم مناصبهم ذلك كالوالى المنتدب ورئيس الديوان.

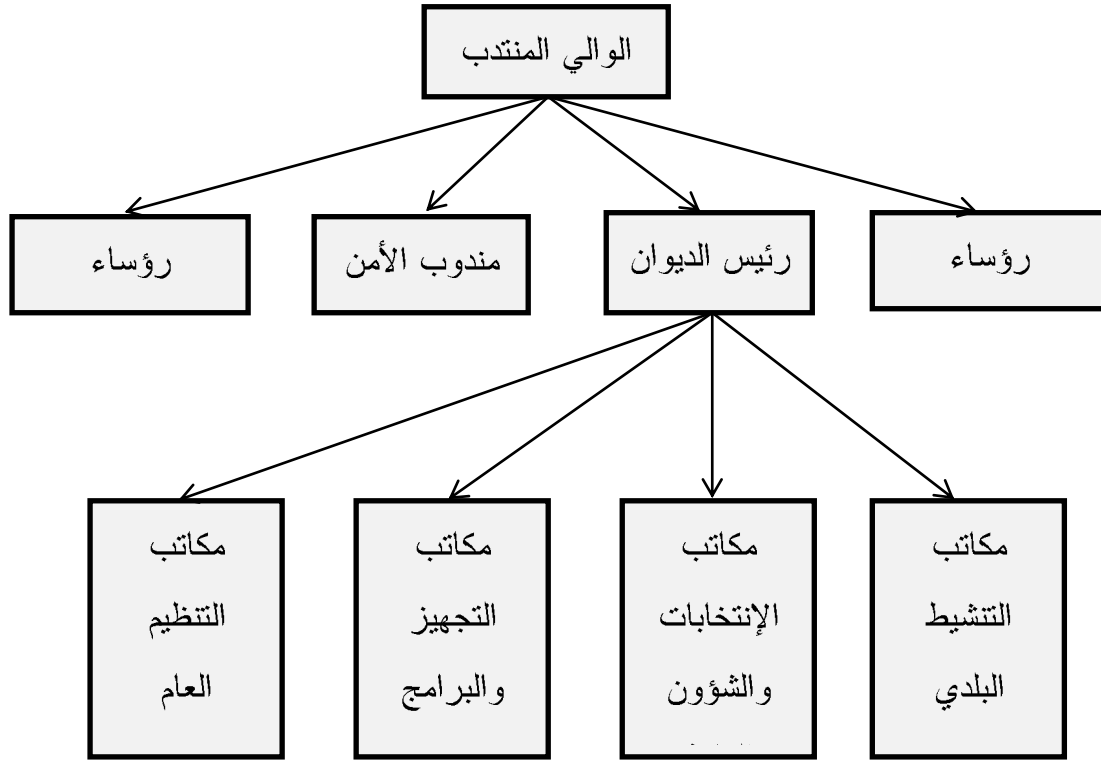
وهوما يجعل الهيكل التنظيمى للدائرة خاضعا للتعديل في أي وقت, وممارسة المهام تستجيب على العموم إلى السلطة التقديرية للوالى المنتدب ومساعديه.

وينعكس ذلك على عملية الإتصال داخل الدائرة الإدارية فيما يتعلق بالعمل وأداء الدائرة لمختلف مهامها، مادام "الهيكل التنظيمي سلسة للقيادة، فهو يبين بوضوح المسؤول السلمي الوحيد الملائم والخاص بكل منصب، وكذا مختلف المناصب الأخرى الموضوعة تحت سلطته".¹

والشكل التالي يبين الهيكل التنظيمي الرسمي للدائرة الإدارية، حسب النصوص التنظيمية سيما منها:

- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 25 جويلية 1998، والمحدد لتنظيم الدوائر الإدارية لمحافظة الجزائر الكبرى.
- المرسوم التنفيذي 314/93، المؤرخ في 19 ديسمبر 1993، خاصة فيما يتعلق بالمكلف بمهمة الأمن على مستوى الدائرة الإدارية.

¹ Francois Eldin. Le management de la communication. Edition l'harmattan. Paris. 1998. P119.



التنظيم الرسمي للدائرة الإداري

١٧. الولاية و أشكال الإتصال الموجودة:

1- أشكال الإتصال في الولاية:

كل مؤسسة تسعى للنجاح وهذا يقوم على مدى إعتماها على سياسة إتصالية فعالة حتى تضمن وصول المعلومات للعمال. حيث تتخذ اشكالا رسمية وأبعادا تتمثل في الإتصال الصاعد، النازل، والأفقي.

- الإتصال الرسمي: هو أهم ركائز العملية الغتصالية داخل الولاية، ويتضح ذلك من خلال نقل التعليمات والقرارات والأوامر وفق القنوات الرسمية في إطار رسمي من أجل السير الحسن والتنظيم المحكم لمختلف الأقسام الغدارية بها، ويقام عن طريق

التقارير والتعليمات والتوجيهات التي يصدرها الوالي بصفته الهيئة التنفيذية بالولاية، وهذا تطبيقاً لمداوات المجلس الشعبي الولائي، أو من الإجتماعات التنسيقية التي تعقد بين مختلف المديريات ومصالح الولاية وهذا بإصدارها إلى المدراء والذين بدورهم ينقلونها إلى رؤساء المصالح على المدراء وبعدها إلى الوالي مباشرة.

والإتصال الرسمي يعتمد على ثلاث إتجاهات هي:

- الإتصال النازل.

- الإتصال الصاعد.

- الإتصال الأفقي.

1- الإتصال النازل: هو الإتصال الذي يمر بين المسؤولين (الوالي) والمدراء ورؤساء المصالح مع الإطارات والموظفين الذين تحت قيادتهم، ونجد هذا الإتجاه الإتصالي من فوق إلى تحت، أي من القمة إلى القاعدة، على العموم أوامر وتعليمات تتعلق بالأمور المهنية والتسييرية وتحسين عمل الإدارة.

والتي تستمد من تعليمات الوالي و المجلس الشعبي الولائي أو تستمد من الإجتماعات التنسيقية التي تعقد بين مختلف المديريات ومصالح الولاية، وهناك وسائل يتم عن طريقها الإتصال النازل في الولاية وتتمثل في:

أ- الوسائل الشفوية: وتتجلى في أغلب الأحيان في الأعمال اليومية في إطار النشاطات العادية، مثلا: تنظيم الأيام الدراسية والملتقيات وعقد الإجتماعات كإستدعاء مدير لإطارات مديريته لعقد إجتماع لدراسة مسألة التربصات والتكوينات لعمال الإدارة والتفتيش التي تتكفل بها الولاية، وترقية الأعوان حسب مختلف القطاعات او مثلا مناقشة مسألة إجراء المسابقات الوظيفية التي تنظمها الولاية في جميع جوانبها التقنية، المالية وفي إطار هذا الإجتماع يقدم المدير برنامج يتضمن تعليمات وتوصيات يوجهها في كل غطار لتطبيقها على مستواه، كما يتجلى أيضا في: بعث سائق على المديرية او القطاعات المتواجدة على مستوى الولاية.

ب- الوسائل الكتابية: وتتمثل في محاضر الإجتماعات والتقارير التي يحضرها رؤساء المصالح لمعالجة المسائل المطروحة والصعوبات التي تتوج في الأخير بتقارير مكتوبة، كما يتجلى الإتصال النازل أيضا في الملصقات الجدارية والإعلانات والتعليمات المتعلقة بالتنظيم والحفاظ على الإنضباط العام وأوقات العمل...إلخ.

2- الإتصال الصاعد: وهو عكس الإتصال النازل، حيث يتم من القاعدة إلى القمة أي من الموظفين إلى مسؤوليهم ويظهر هذا النوع من الإتصال في الولاية من خلال مهمة المصالح والمكاتب المكونة للولاية، والمتمثلة في إعداد التقارير والنتائج عن الزيارات الميدانية والمشاكل المهنية التي تعيق عملهم، حيث يقوم مدراء الأمانة العامة أو الديوان والذين بدورهم يقومون بإطلاعها للوالي، كما تقوم خلية الإتصال المتواجد

على مستوى الولاية، بمهمة إطلاع الوالي بأي معلومة أو حدث داخل أو خارج الولاية، وهذا عن طريق تحضير عرض صحفي يومي Revue de presse.

بالإضافة إلى التقارير والإحصائيات والنتائج ومدى تطبيق المشاريع المرسومة والتي يقوم بإرسالها المدراء والموظفين على الأمين العام أو إلى الوالي وتتم هذه العملية عن طريق البريد أو الهاتف ووسائل إتصالية أخرى.

ويظهر الإتصال الصاعد في حالات أخرى كعرض الموظفين لمشاكلهم المهنية عن طريق رسائل على الوالي أو الأمين العام أو المقابلة المباشرة.

3- الإتصال الأفقي: يلعب الإتصال الأفقي في الولاية دورا هاما في التنسيق ما بين

المديريات والمصالح وذلك عن طريق عقد كل مديرية أو مصلحة لإجتماعات تنسيقية التي تجمع بين المسؤولين من نفس المستوى يعكفون على معالجة قضايا داخلية وخارجية لتوحيد الجهود بين إطارات كل مصلحة ونفس الشيء ينطبق على مستوى الموظفين الذين يتبادلون المعلومات فيما بينهم.

فموظفو مصلحة التكوين وتسيير العمال تقوم بالإتصال بموظفي مصلحة التوثيق وبنك المعلومات، حيث تقوم هذه الأخيرة بتقديم وتسخير وثائق غعلامية أو أي مرجع من شأنها مساعدة الموظفين الذين هم في طور التكوين أو كقيام موظفين من مصلحة ميزانية الدولة للولاية بتوزيع محاضر وتقارير حول أي إجتماع قاموا به ليقوم

موظفين من مصلحة التنظيم التي تقوم بدورها بنشرها وطبعها وتقديمها إلى مصلحة التوثيق.¹

2- ديوان الوالي:

يتكون الهيكل الإداري للولاية من الوالي، الديوان، الأمانة العامة، ، بالإضافة إلى المفتشية، و المجلس الشعبي الولائي، وما يهمنا من هذا ديوان الوالي .

1- الوالي:

وهو ممثل الدولية ومندوب الحكومة على مستوى الولاية، فهو ينفذ قرارات الحكومة زيادة على التعليمات التي يتلقاها من كل وزير من وزراء الحكومة، الوالي وبصفته هيئة تنفيذية بالولاية، ينفذ القرارات التي تسفر عن مداولات المجلس الولائي ويقدم عند كل دورة عادية للمجلس تقريرا حول آلية المداولات ، كما يطلع سنويا على نشاط مصالح الولاية.

-يسهر على ممارسة مهامه في حدود إختصاصه على حماية حقوق المواطنين وحررياتهم حسب الأشكال والشروط المنصوص عليها في القانون.

-الوالي مسؤول على المحافظة على النظام والأمن والسلامة والسكينة العامة.

-يسهر الوالي على إقامة وحسن تسيير مصالح الولاية ومؤسساتها العمومية ويتولى

أعمالها ومراقبتها طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

¹ حساب على الفايسبوك : لا يعذر أحد بجهله للقانون . 01 فيفري 2013 . m.facebook.com/permalink

-يمثل الوالي الولاية أمام القضاء سواء كان مدعيا أو مدعى عليه ما دامت الحالات التي يكون فيها طرفا نزاع الدولة والجماعات المحلية.

-يعد الوالي المستوى التقني لمشروع الميزانية ويتولى تنفيذها بعد مصادقة المجلس الشعبي الولائي عليها، وهو الأمر بالصرف.

-توضع تحت تصرف الوالي مصالح الأمن لتطبيق القرارات المتخذة في إطار المهام المنصوص عليها.

-يجب على الوالي ان يقيم في عاصمة الولاية.

2- الديوان:

هو هيئة تحت إشراف الوالي مباشرة، وتحت رئيس الديوان الذي يساعد الوالي في

ممارسة وتنفيذ مهامه بالولاية وفي هذا الإطار مكلف بما يلي:

- العلاقات الخارجية والبروتوكولات.

- العلاقات مع أجهزة الإعلام والصحافة.

- أنشطة مصلحة الإتصالات السلكية واللاسلكية والشفرة.

يساعده خمسة إلى عشرة ملحقين بالديوان ويتم توظيفهم بناء على قرار وزاري مشترك

بين وزير المالية المكلف بالداخلية والسطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

رئيس الديوان وفي حدود صلاحياته يتلقى توجيهات من الوالي.

وينبثق عن الديوان كل من:

أ- الخلايا:

- خلية الإعلام والإتصال.
- خلية المشاريع الكبرى.
- خلية التنمية البشرية.
- خلية التنمية الريفية.
- خلية التضامن والتشغيل.
- خلية البيئة ونوعية الحياة.
- خلية السكن والإطار المعيشي.
- خلية التلخيص والإستشراف.
- خلية النشاط الإقتصادي.

هي ملحقة بالديوان مكلفة بالعلاقات مع الصحافة وأجهزة الإعلام على مستوى الولاية.

ب- مكتب الوسيط الإداري: ملحق بالديوان وهو بمثابة الوسيط بين المواطن والديوان.

ج- مكتب التنظيم: ملحق بالديوان وهو مكلف بنشاط مصلحة الإتصال والأرقام، ويساهم

في التنظيم على مستوى الولاية.¹

¹ مرجع سابق. m.facebook.com/permalink

٧. الإتصال الرقمي واقعه وآفاقه في الإدارة المحلية:

أجبر التطور الهائل للإتصال الرقمي وإستخداماته الجديدة إلى إجراء بعض الإصلاحات في طريقة الإتصال بالنسبة للمؤسسات والإدارات سواءا كان ذلك على مستوى المحتوى، الشكل أو الدعائم، بحيث أصبح تبني هذه الممارسات الجديدة من التحديات الكبرى بالنسبة للإدارة الجزائرية التي تريد مواكبة الركب الذي بدأ في السير بسرعة كبيرة.

تكنولوجيات الإتصال الرقمي:

هي التكنولوجيا التي يتم بواسطتها نقل مختلف المعطيات والبيانات على شكل إشارات إلكترونية بين قارات العالم، دون أن تتأثر بطول المسافة في دقتها، ومقاومتها للتشويش والتداخل بين الموجات ذات المصادر المختلفة. كما أنها أيضا تضمن سلامة تلك المعلومات وسريتها. كما تحمل هذه الإشارات الإلكترونية بيانات على شكل كتابات (نصوص)، رسوم، صور، لقطات فيديو وأصوات، وتتكفل بدمجها ونقلها من جهاز إلى آخر. كما أن الإشارات الإلكترونية الرقمية في جميع خصائصها، ويمكن أيضا تحويل الإشارات التماثلية إلى إشارات رقمية والعكس.¹

و من أهم سمات الإتصال الرقمي:

1_ إختراع وسائل إتصالية رقمية جديدة غيرت من الوظائف التقليدية للوسائل القديمة وأوجدت لها وظائف جديدة.

¹منصور خالد خوجة. الكمبيوتر والتكنولوجيا لنقل المعلومات سمة الألفية الثالثة. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية. عدد خاص. ص192.

- 2- حجم المعلومات المتاحة قد زاد زيادة هائلة خاصة لمن تتوافر لهم فرص الحصول على التكنولوجيا الإتصالية الرقمية الجديدة بسبب التطورات الراهنة في عملية إرسال المعلومات وإستقبالها.
- 3- تنامي ذكاء الشبكات الرقمية.
- 4- التجوال والبحث المتواصل للترفيه في سعة الخدمات الإتصالية.
- 5- تقريب الخدمات الذكية من المستعمل من خلال ضمان سهولة إستعمالها، وتطوير محتواها.
- 6- تدني كلفة التجهيزات بالنسبة إلى سعتها.¹

واقع الإتصال الرقمي في الإدارة المحلية:

إن تكنولوجيا الإتصال خلال السنوات الأخيرة تميزت بتطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الإقتصادية والإجتماعية والثقافية تجعل التنمية في كافة الميادين مرتبطة على حد كبير بمدى قدرة الإنسان على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد إستغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة في هذا العصر.

تعتبر التطورات التقنية، وتقنيات المعلومات والإتصالات من الظواهر الرئيسية المرافقة للعولمة، والقوى المحركة لها، فصارت المعلوماتية مطبقة نظاميا على كافة الميادين وعلى مستوى جميع المؤسسات، لتحقيق التكامل بين النظم، نظم الحاسب الآلي ونظم الأفراد إذ

¹ منصور خالد خوجة. مرجع سابق . ص193.

صنع طابع الإلكترونية على كل من الوظائف، المهام والمحتويات وكذا العلاقات المتعلقة بالإدارة المحلية، مما خلق ثورة إدارية إستوجبت تفعيله، تأهيله وتطويره خلافا لما كان عليه سابقا من جهة، وتوفير بنية تحتية تساهم في ذلك من جهة أخرى، هذا ما يمكن وصفه بالوجه الآخر لتحول الإدارة إلى إدارة إلكترونية محلية.

وفي هذا الصدد يمكن القول أن: الحوسبة في نطاق الإلكترونية تعني الإعتماد الكلي أو شبه الكلي على الحاسب الآلي وتطبيقاته في أماكن العمل أو أي مكان خارجه، لإنجاز المهام بطريقة إلكترونية أو إنهاء الأعمال الوظيفية".¹

الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا أوراق حيث تتكون من البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم وتطبيقات متتابعة الآتية:

- إدارة بلا مكان وبلا زمان.
- إدارة مرنة.
- إدارة عن بعد حفظ الوثائق والأعمال إلكترونيا.
- إعتماد دليل إتصال داخلي.
- نقل صلاحيات المحاسبة والمراقبة المدربين إلى المواطنين.²

¹ محمد الصيرفي. الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. مؤسسة الحورس الدولية للنشر والتوزيع. ط1. الإسكندرية. 2008. ص 181.
² علي حسين باكير. الإدارة الإلكترونية. مركز الخليج للأبحاث. العدد 23. 2006. تاريخ نشر المقال: 2006/08/01.

تأثير الإدارة الالكترونية على سير المرافق العامة:

يقصد بهذا المبدأ ان يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة للخدمة، دون تمييز بينهما، ومعنى ان المرفق العام يجب ان يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له، بحيث يكونون في مركز مماثل في الانتفاع بخدماته ، وتحمل نفقات الانتفاع بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت لا يتعلق بشروط الانتفاع،¹ وحسب ما يضيفه على مستوى هذا المبدأ Gouglielmi et Koubi : " ان الالتزام بالحفاظ على التشغيل المستمر للخدمة يعني الوصول للخدمة يجب ان يكون مقدم بشكل مرض و ذو جودة".

وقد تشمل امكانية وصول الخدمة والقدرة على التكيف على سبيل المثال : ساعات العمل -الموقع الجغرافي الذي يجب ان يتكيف مع الظروف المحلية -الجانب التقني اثناء طلب الخدمة.²

وتلعب الإدارة الالكترونية دورا مهما في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة التي يتلقى منها الخدمة من خلال اتاحة فرصة الانتفاع من الخدمة بطريقة الية بعيد عن مشاكل التعقيدات الادارية التي تعيق عملية اتصاله بالمؤسسة، فالإدارة الالكترونية كثافة تسمح

¹ -مراكشي محمد لمين . فقاير فيصل. الإدارة الالكترونية واثرها على اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر . مجلة الابداع . المجلد 7.

العدد7. جامعة البليدة 2017. ص09. تم زيارة الرابط (<https://www.asjp.cerist.dz>) يوم 12-09-2018 على الساعة 13:45

² - williams sabadie ,contribution a la mesure de la qualité perçue d un service public ,thèse de doctorat de Sciences de Gestion, Université des Sciences Sociales - Toulouse I, 2001 , p27.

بتعزيز البعد التنظيمي للمؤسسة بعيد عن العلاقات الشخصية التي تمنع طالبي الخدمة من الاستفادة منها .

ويتجلى تأثير تطبيق الادارة العامة الالكترونية على مبدا دوام المرفق العام فيما يلي :

1- تأكيد المبدأ وتطويره إلى الأفضل من حيث سهولة اداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرفق واستمرار اداء المرفق لخدماته بمجال زمني مفتوح.

2- جعل مبدا دوام سير المرفق العامة يتجه في تطبيق إلى الاحكام ، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين او اغلاقها وانما يعمل المرفق بمدار زمني مفتوح خاصة المؤسسات الخدمائية التي تعرف حركية كبيرة .

3- يساعد من تخفيف حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدا سير المرفق العام بانتظام

واطراد.¹

1-محمد ياسين مختار بن داود. لعشاب مريم . اسهامات الادارة الالكترونية في التطوير الاداري . مجلة الدراسات القانونية والسياسية .. جامعة عمار ثليجيلغواط.2017. ص 617 تم زيارة <https://www.asjp.cerist.dz> .المجلد 2، العدد5. تم (يوم 12-09-201 على الساعة 13:58 الرابط).

خلاصة:

بعد دراستنا لهذا الفصل، إستنتجنا بأن الجماعات المحلية هي تلك الوحدات اللامركزية التي تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية، وتعود جذور الجماعات المحلية إلى قدم الدولة بحيث تعددت تسميتها مثل الحكم أو الفيدرالية أو اللامركزية الإدارية وغيرها كثير.

تتميز الجماعات المحلية بكونها أقرب وحدة إدارية على المواطنين مما يسمح لها بالإستماع لإنشغالاته والعمل على تلبية حاجياته .

وبالرغم من كل المقومات الإقتصادية والإجتماعية التي تتمتع بها الجماعات المحلية إلا أن غياب التخطيط السليم وضعف الإمكانيات المالية والبشرية هو أبرز العوائق التي تواجه الجماعات المحلية مما ينعكس على تعطيل المشاريع.

الإطار التطبيقي

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

تمهيد.

1- التعريف بالمؤسسة.

- دائرة حمادية ولاية تيارت.

2- المهام.

3- الهيكل التنظيمي لمقر الدائرة.

4- تحليل المقابلات.

5- عرض نتائج تحليل المقابلات.

6- دليل المقابلة.

خلاصة الدراسة الاستطلاعية.

تمهيد:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي والأداة المستعملة هي المقابلة وقمنا باختيار مجموعة من مجتمع البحث مكونة من مجموعة من الموظفين الغرض من ذلك معرفة ما طبيعة الإتصال في الإدارة المحلية دائرة حمادية نموذجاً والتسيير الجيد لأداء الموظفين وذلك باختيار عينة قصدية وهي مكونة من ستة 06 موظفين 04 منهم إطارات مقر دائرة حمادية.

تعتبر مقابلة البحث من ضمن تقنية جمع المعلومات والإطلاع على إجابات من المبحوثين دون الاعتماد على الآخرين.

— كما أجريت المقابلة في أوقات مختلفة ودامت مدة المقابلة 45 د الى 30 د وذلك خلال شهر جوان من 01 جوان الى غاية 20 جوان ولقد ضمت المقابلة محورين يحتوي كل محور على أربعة 04 أسئلة فالمحور الأول: واقع الاتصال داخل دائرة حمادية؟
اما بالنسبة للمحور الثاني: استراتيجية الاتصال الإداري داخل مقر دائرة حمادية.

التعريف بالمؤسسة:

تعريف دائرة حماية :

هي إحدى دوائر ولاية تيارت وعاصمتها هي حمادية تضم ثلاث بلديات هي حمادية –

الرشايقة – بوقرة .

-وتعتبر دائرة جزءا من إدارة الولاية طبقا للمرسوم التنفيذي 94-215 الذي يعتبر رئيس

الدائرة من أجهزة الإدارة العامة للولاية.

وطبقا للمادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم 90 – 230 المؤرخ في 25 جويلية 1990

المحدد لأحكام قانون الأساسي الخاص بالمناصب والوظائف العليا في الإدارة المحلية ،

والمعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 91-306 المؤرخ في 24 أوت 1991 يساعد رئيس دائرة

الوالي في وظيفته ممثلا للدولة .

المهام:

تحدد مهام الدائرة بـ:

يساعد رئيس الدائرة في مهامه مصالح إدارية وأخرى تقنية، محددة بموجب القرار رقم 6973 المؤرخ في 21 أكتوبر 1981 الصادر عن وزارة الداخلية، المتعلق بـ بتنظيم مصالح الدائرة وهي على النحو التالي:

01 – مصالح مرتبطة برئيس الدائرة مباشرة: مكتب المواصلات السلكية واللاسلكية

ومندوب الأمن لدى الدائرة.

02 – مصالح إدارية: وهذه المصالح تعمل تحت إشراف الأمين العام للدائرة الذي تتمثل

مهمته في تنشيط وتنسيق المصالح الإدارية والتقنية للدائرة وتسيير الموظفين.

03 – المصالح التقنية: تقوم المصالح التقنية للدائرة، تحت إشراف الكاتب العام للدائرة،

بدور مهم نظرا لما تقدمه من مساعدات للبلديات خاصة غير المؤطرة منها، كتشغيل المشاريع

الإنمائية ومتابعتها، والتنسيق بين مختلف هذه المصالح الموجودة على مستوى تراب الدائرة،

ويرأس هذه اللجنة ويدير أشغالها كلما طلب منه رئيس الدائرة ذلك أو بمبادرة منه.¹

¹ الجريدة الرسمية الجزائرية العدد 41 السنة الثامنة والعشرون - الأربعاء 15 صفر 1412 الموافق لـ 04 سبتمبر 1990.

الهيكل التنظيمي لمقر دائرة حمادية:

01 – مكتب رئيس الدائرة:

- أمانة رئيس الدائرة:

يعتبر هذا المكتب من المكاتب الهامة في هيكل الإدارة، بحيث يقوم بمهمة مزدوجة بين أمانة

رئيس الدائرة وأمانة الأمين العام للدائرة ومن أهم ما يقوم به:

- تسجيل البريد الصادر والوارد الى مقر الدائرة وتقديمه الى رئيس الدائرة.

- التحضير ومتابعة الإجتماعات رئيس الدائرة مع السلطة الوصية.

- توزيع مختلف الرسائل الواردة لمختلف المصالح بعد الإطلاع عليها من طرف رئيس

دائرة والأمين العام للدائرة.

- الأمين العام للدائرة:

هو يساعد رئيس الدائرة في مهامه ومن أهم مهامه:

- مساعدة رئيس الدائرة في تطبيق مختلف التعليمات.

- الإستفادة من التفويض في التوقيع على بعض الوثائق .

- إستقبال المراسلات ومراقبة البريد وتوزيعه على المصالح المعنية .

- تمثيل رئيس الدائرة في بعض الإجتماعات والإشراف على إجتماعات رؤساء البلديات والقيام بالزيارات التفتيشية.

- سير الحياة المهنية للمستخدمين بداية من التعيين إلى إنهاء علاقة العمل.

مكتب محول الهاتف:

تضع دائرة حمادية رقم خاص لتحويل المكالمات الصادرة الواردة إلى دائرة مع مختلف الهيئات والإدارات.

مكتب مواصلات السلكية واللاسلكية:

يعتبر هذا المكتب ذو طابع تقني فهو عبارة عن مكتب إلكتروني فهو يقوم بـ:

- إستقبال وإستغلال المراسلات الرسمية.

- حماية المراسلات الرسمية.

- القيام بمهتم مرتبطة بسير القواعد البيومترية.

مصلحة التنظيم العام: تعتبر هذه المصلحة الأكثر إحتكاكا بالمواطنين وتلعب دورا كبيرا

بالسهر وإنجاز وتحقيق مطالب المواطنين بإستخراج وثائقهم الرسمية وتتكون من عدة:

مكتب الحالة المدنية وخدمة الوطنية والإنتخابات:

- الحالة المدنية:

يتعلق بكل من عقود الزواج والمواليد والوفيات وسجلات الحالة المدنية والقيام بإحصائيات وإرسالها الى الولاية التي تقوم بدورها إرسالها الى وزارة الداخلية.

- الخدمة الوطنية: والقيام بإحصاء الشباب البالغين 18 سنة المسجلين عبر تراب بلديات

الدائرة وإرسالها الى مقر الولاية التي تقوم بدورها إرسالها الى مركز الخدمة الوطنية الجهوي.

- الإنتخابات:

القيام بـ - تسيير ملفات المنتخبين.

- المراجعة الاستثنائية للانتخابات.

- التكفل بعملية الانتخابات.

مكتب رخص السياقة وبطاقات التعريف الوطنية:

من أهم مهام هذا مكتب:

- الرد على شهادة كفاءة في حالة إستخراج رخصة سياقة عن طريق البطاقة الوطنية
- إستخراج شهادة إثبات لبطاقات التعريف الوطنية وكذا رخص السياقة مع شهادة إدارية في حالة ضياع.
- إعداد وتنظيم لجنة تعطيل رخص السياقة المسحوبة.

مكتب البطاقات الرمادية و بطاقة المراقبة:

من مهامه:

- إستخراج البطاقات الرمادية وكذا بطاقة المراقبة.
- إستخرج شهادة إثبات في حالة ضياع.
- المحطة البيو مترية: تسليم بطاقات التعريف وجوازات السفر ورخص السياقة البيو مترية إلى بلديات الدائرة.

مكتب الوصاية: هذا مكتب الشؤون الإدارية والمالية وعدة ملفات منها:

- مراقبة مدى شرعية المداورات والمصادقة عليها إذا كانت من إختصاصه.

- مراقبة قرارات البلدية الفرجية والتنظيمية.

- ملف التشغيل

- المحلات ذات الإستعمال المهني والحرفي المخصصة للشباب البطل.

مكتب الشؤون الإجتماعية، الثقافية والصحية:

- يختص مكتب الشؤون الإجتماعية بتولي كل الملفات ذات الطابع الإجتماعي.

- يختص كذلك بملف محاربة الأمراض المنتقلة عن طريق المياه.

مكتب التجهيز والتعمير:

يختص بـ:

- مراقبة مطابقة المشاريع لمخطط التهيئة.

- منح رخص البناء ورخص الهدم ورخص التجزئة والتهيئة.

- القيام بإنجاز جميع الأعمال التقنية.

- تنفيذ مشاريع البلديات وإنجازها.

- تولى الترميمات الضرورية على جميع ممتلكات البلديات.
- مباشرة جميع عمليات صيانة الشبكات (الطرق، التطهير، المياه، الأرصفة).

مكتب السكن:

يهتم بـ:

- إستقبال الملفات الخاصة بطلبات السكن الإجتماعي الإيجاري طيلة أيام الأسبوع.
- تسليم الإستمارة الخاصة بطلب السكن الإجتماعي الإيجاري للمواطن قصد تكوين الملف لإيداعه لدى مصلحة الدائرة.
- تقدم طالب الملف بالوثائق الكاملة إلى مكتب الإسكان بالدائرة لإستلام وصل إيداع الملف.

الهيكل التنظيمي لمقر دائرة حمادية

رئيس الدائرة

أمانة رئيس الدائرة

أمين عام الدائرة

محول الهاتف

Standard

مكتب الوصاية

مكتب المواصلات السلكية واللاسلكية

Transmission

مكتب التجهيز والتعمير

مكتب السكن

مكتب الشؤون الإجتماعية

مصلحة التنظيم العام

مكتب إصدار البطاقات
الرمادية

مكتب جوازات السفر
والحالة المدنية

مكتب رخص السياقة
وبطاقة التعريف الوطنية

تحليل المقابلات

السمات العامة:

الرقم	الإسم واللقب	الجنس	العمر	الرتبة	المستوى العلمي
01	بوعزة عبد الهادي	ذكر	50	الأمين العام للدائرة	ماستر إقتصاد
02	بسعدي خيرة	انثى	40	متصرف إداري	ماستر حقوق
03	عيسى بوبكر	ذكر	39	متصرف إداري	ماستر حقوق
04	حمر العين محمد	ذكر	55	مهندس دولة	مهندس دولة
05	قيود عبد القادر	ذكر	32	عون إستغلال	ليسانس حقوق
06	صالح مليكة	أنثى	50	سكرتيرا مكلفة بأمانة رئيس الدائرة	الثالثة ثانوي

عرض نتائج تحليل المقابلات:

من خلال المقابلات التي أجريت على مجموعة من المبحوثين من خلال بعض الأسئلة التي طرحت على الموظفين فيما يخص الإتصال في الجماعات المحلية دائرة حمادية نموذجاً. ومن خلال الجدول تبين المبحوثين عددهم 06 أغلبيتهم ذكور والإناث عددهم 02 تتراوح أعمارهم 39 الى 55 سنة تتنوع وظائفهم من متصرفين إداريين والأمين العام للدائرة مهندس التعمير والتجهيز.

وأغلبيتهم إيطارت أصحاب شهادات جامعية.

المحور الأول:

تمحور المحور الأول على أربعة أسئلة والتي تتمحور حول واقع الإتصال داخل مقر دائرة حمادية.

01 – الموقع داخل مقر دائرة: أجمع المبحوثين على رضاهم بموقعهم داخل إدارتهم والتي تتماشى مع تخصصاتهم وخبرتهم المهنية.

ففي مقابلة السيد الأمين العام للدائرة صرح قائلاً أنا أرى مكاني داخل مقر دائرة حمادية مناسب لي فأنا رتبتي التي هي متصرف رئيسي وخبرتي المهنية وشهادتي التعليمية لا أرى أي مشكلة في تقلدي هذا المنصب.

وفي مقابلة أخرى للسيدة مكلفة بمكتب الوصاية لمقر الدائرة فأجابت قائلة أن موقعها جيد ولا ترى أي مشكل في مكانتها داخل إدارة مقر دائرة وأنا راضية بيه بصفتي متصرف إداري حاصلة على شهادة ماستر في دولة ومؤسسات.

02 – كفاءة الوسائل الاتصالية الموجودة داخل مقر دائرة حمادية.

يقول المبحوثين بأن كفاءة وسائل الإتصال الموجودة في إدارتنا مقبولة تساهم نوعا ما في تسهيل العمل وتسييره لكن نبقى نحتاج إلى بعض التطورات المواكبة لعصرنة الإدارة مقارنة مع بعض الإدارات.

– ففي تصريح أيضا للسيد الأمين العام يقول كفاءة وسائل الإتصال على أنها مقبولة بحيث أنها تساعد على العمل مع الإدارات كون أن الدائرة هي همزة وصل بين مختلف الهيئات والولاية فهي تعتمد على الهاتف ذو 06 أرقام وعلى 04 أرقام والفاكس.

كما نعتد على مكتب الخاص بالمواصلات السلوكية واللاسلكية في رسائل التلغرام الصادرة والواردة الى مقر الدائرة.

– وفي مقابلتنا للسيد رئيس مصلحة التنظيم العام يقول من خلال عملي فأنا أرى أن الوسائل الاتصالية المعتمدة هنا ساهمت في تحسين العمل وبصفتي موظف صاحب أقدمية في هذا المكان فإنني أرى أن هذه الوسائل لم تتطور بالقدر الكافي.

03 – تعاون بين الموظفين والرؤساء خلال العمل:

في مقابلتنا مع السيد الأمين العام للدائرة حول وجود تعاون بين الموظفين أجابنا قائلاً أرى أن التعاون لا بد منه هو بطبع موجود في طبيعة عملنا وبصفتي أمين عام للدائرة أسعى إلى خلق التعاون بين الموظفين والذي هو من واجبهم والقيام بالعمل على أحسن وجه والتنسيق أمر ضروري بينهم.

– إن أغلب المبحوثين يجمعون على وجود تعاون فيما بينهم خلال العمل ويقول المبحوثين أن التعاون مع بعضنا ضروري لأن طبيعة عملهم تستلزم الإستشارة والمشاورة بين الزملاء.

04 – الإتصال داخل مقر دائرة حمادية:

يقول المبحوثين على أن الإتصال داخل إدارتهم أمر ضروري لسيرها ومعرفة كل ما يتعلق ما يحدث داخلها. أن الإتصال مهم جدا داخل مقر دائرة حمادية بصفتها تقدم خدمات للمواطنين وكذلك ضروري بيننا نحن الموظفين.

بحث صرح رئيس مصلحة التنظيم العام أن دور الإتصال في إدارتنا نحن بحاجة إليه فهو موجود في تعاملاتنا مع المواطنين وخاصة في مصلحة التنظيم العام فلها علاقة مباشرة مع المواطنين ومع بعضنا بدرجة كبيرة.

المحور الثاني:

تناول هذا المحور أربعة أسئلة تتمحور حول إستراتيجية الإتصال مقر دائرة ومدى فاعليته.

01 – إتباع الإدارة خطة لتسيير إدارة دائرة حمادية:

أجمع المبحوثين على وجود خطة متبعة من طرف الإدارة وأن هذا الأمر مهم بالنسبة لكل إدارة لتحقيق ما تريده وكذلك لبقاء سير العمل وضمانه ومعرفة توجهاتها.

بحيث صرح الأمين العام للدائرة في مقابلاتنا له قائلاً:

- نعم تقوم الإدارة بإتباع خطة وهو ما يسمى بالتخطيط في التسيير العملية الإدارية حيث تحدد فيه الإدارة ما تريد وهو ما يساعد على التنسيق الجهود وتحسين أجواء العمل وتسهيلها خاصة الموظفين وكذلك إرضاء المواطنين لتحقيق الغايات.

وتعبر المكلفة بمكتب الوصاية قائلة: نعم بالطبع تقوم الإدارة باتباع خطة عمل تسيير عليها إدارتنا فخطة العمل لا بد منها وهذا لتنظيم الأعمال ورفع من مستوى أداء الموظفين.

02 – قيام المخطط على معلومات كافية لبنائه:

إن مخطط إدارة دائرة حمادية مبنية على أسس ومعلومات صالحة لإعتمادها في صناعة مخطط معتمد.

وهذا ما يشير إليه الأمين العام لكل إدارة هدف معين لدائرة حمادية فأنا أحتاج إلى

معلومات كافية للقيام بعملية ونظام المعلومات يوفر لي ذلك رغم عدم توفر بعض

المعلومات في بعض الحالات بشكل قليل لكن تبقى كافية لإتمام سير مخطط عملي.

كما يشير السيد رئيس نكتب التجهيز والتعمير أن مخطط الإدارة يقوم على معلومات على

أسس للإدارة لأداء الموظف فهناك بعض النقص في المعلومات لكنها تعد كافية لإتمام عملنا.

03 – سياسة وأهداف إدارة مقر دائرة حمادية وأهدافها في تحسين الوضعية الداخلية

وتوفير وسائل الاتصال.

إن هدف إدارة دائرة حمادية وسياستها متأثرة كثيرا بالوضع الداخلي خاصة على خلافها مع

وسائل الإتصال التي تتواجد وتتعد إجابات المبحوثين بين وجود إختلاف بين سياسة الإدارة

وبالنسبة لوسائل الاتصال وسياستها بالنسبة للوضعية الداخلية وتسييرها لكن يبقى الهدف

المتفق عليه يكون بين المسؤولين والموظفين.

أجمع المبحوثين على أن هدف إدارتنا هو تحسين الخدمة العمومية للمواطنين وإرضائهم لكن الوضع الداخلي يتغير لأن الموظفين تختلف مستوياتهم بين رئيس ومرؤوس لذلك يجب الإختلاف في بناء سياسة خاصة لكل منها تتضمن التعاون بيننا.

وفي مقابلاتنا مع رئيس مصلحة التنظيم العام يقول تختلف وسائل الإتصال المتاحة وذلك بإختلاف الوضع الداخلي للموظفين وهو تحقيق هدف موحد وهو تحسين سير عمل وسائل الإتصالية بطريقة جيدة ليخدم مصلحة الإدارة.

04 – التنسيق بين الأنشطة المختلفة بين الإدارة والموظفين:

يجمع أغلب المبحوثين على أن الإدارة والموظفين لديهم أنشطة وأعمال تختلف من مستوى الى آخر لذلك تعدد هذه الأعمال لابد من وجود تنسيق بينهما وذلك لتتكامل مختلف الأهداف من كل نشاط.

يقول السيد الأمين العام نحن هنا نقوم بجهودنا من أجل الحفاظ على سير العمل بطريقة جيدة للتنسيق بين الأعمال وبالأساس بين الإدارة والموظفين التي تعد من أهم الضروريات التي يجب مراعاتها.

وتقول المكلفة بمكتب الوصاية قائلتنا أن التنسيق يضمن التواصل بين مختلف مستويات الموظفين والعمل الإداري ويتطلب ذلك لأنه لابد من معرفة طريقة سير العمل.

ملخص دراسة الاستطلاعية :

من خلال دراستنا الميدانية وإحتكاكنا بفئة معينة من الموظفين مقر دائرة حمادية ولاية تيارت إلتسنا أن وهو إتصال العمال فيما بينهم وعلاقة الأمين العام والموظفين يتصف بين نوع من الزمالة والقربة والإحترام والتعاون في إطار ضوابط معينة رسمية أحيانا وغير رسمية أحيانا أخرى.

أما فيما تقديم الخدمات الضرورية للمواطنين وتحقيق المنفعة لهم فأنها تسيير وفق إتصال في إطار إداري غير كافي.

— ومن خلال مقابلتنا لمسنا أن الإتصال داخل الجماعات المحلية مطبق داخل مقر دائرة حمادية وهي تسيير وفق إستراتيجية مدروسة ومحكمة ترمي إلى تأهيل وتمكين العمال من أداء أعمالهم في أحسن الظروف والأحوال يهدف الإتصال في الجماعات المحلية من التحكم في التعامل مع مختلف الظروف التي تصادفهم يوميا.

بحيث تعتبر العلاقة المهنية علاقة تفاعلية تكاملية تقوم على مبدأ التآثر والتأثير بين أطراف العملية الإتصالية الرئيس والمرؤوس والمواطنين بحيث يقوم الثالث أي المواطن بطلب الخدمة يقدمها له الثاني أي المرؤوس بتوصيات من الطرف الأول هو الرئيس والقيام بالعملية الإتصالية على أكمل وجه.

الخطبة

خاتمة:

إنطلقت هذه الدراسة من هدف يتمحور حول الإتصال في الجماعات المحلية بالجزائر بالضبط دائرة حمادية ولاية تيارت، محاولين معرفة واقع وطبيعة الإتصال في قطاع الجماعات المحلية و الإدارة المحلية، فالإتصال هو الذي يتم عبر المستويات الإدارية بطريقة قانونية، إذ يلعب دورا هاما في زيادة تحقيق الكفاءة والفعالية الكبيرة.

إذ يعتبر الإتصال ضرورة حتميتها مختلف الأنساق الإدارية و الإجتماعية والثقافية التي من شأنها أن تساهم في تحقيق أكبر قدر من تأدية الخدمات التي أصبحت تتزايد بتطور المجتمع البشري

ومن هنا يتضح أن الإتصال يلعب دورا أساسيا في التعامل في تحقيق أكبر قدر من تأدية الخدمات وتحقيق التناسق والتجانس على مستوى الهيكل التنظيمي والبشري. فالعملية الإتصالية تصنع وظيفة عمومية تساهم خلق خدمة تتلائم والمتطلبات المحلية التي تشكل جزء من السياسة العامة .

ومن منطلق الدراسة توجهنا إلى الإتصال في الجماعات المحلية عموما ودائرة حمادية ولاية تيارت خصوصا وكان الهدف هو التعرف على واقع وإستراتيجيات الإتصال في الجماعات المحلية ومكانة الإتصال فيه ومعرفة الخدمة العمومية .

بحيث يعتبر الإتصال في الإدارة المحلية ضروري وله أهمية في العلاقة المهنية فهي علاقة تفاعلية تكاملية فهي تقوم على مبدأ التأثير المتأثر بين أطراف العملية الإتصالية

(رئيس مرؤوس والمواطنين).

فالإتصال داخل دائرة حمادية ولاية ولاية تيارت يقوم على إستراتيجية لا نقول عليها ومتكاملة فإنها تفتقر إلى بعض الإستراتيجيات المدروسة والمحكمة .

ورغم ذلك فإن موظفي دائرة حمادية رغم الظروف فهم يؤدون عملهم على أحسن وجه وتحسن الخدمة العمومية والتحكم في جميع التوجيهات والمهام في أسرع وقت ممكن بدون أي مشاكل وصعوبات .

فالإتصال في الجماعات المحلية له دور كبير في تحسين الأداء وتسيير العمل وخلق جو تعاوني مما يؤدي إلى إتخاذ القرارات المشتركة وتحقيق الأهداف .

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

- القرآن الكريم. سورة النساء. الآية 90.

المراجع باللغة العربية:

- إبراهيم أبو حرقوب. الإصال الإنساني ودوره في التفاعل الإجتماعي. ط1. دار محمد لاوي

لاوي للنشر. الأردن. 1993.

- إبراهيم عبد العزيز شيحة. الإدارة العامة- الإدارة الحديثة. بيروت. الدار الجامعية.

1997.

- أحمد بن مرسللي. مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإصال. ب.ط. ديوان المطبوعات

المطبوعات للجامعية. الجزائر. 2005.

- أحمد ماهر. لسلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. دار الجامعية. الإسكندرية. ط6. 1997.

1997.

- إياد شاعر البكي. تقنيات الإصال بين زمنين. لبنان. دار لشروق للنشر والتوزيع. ط1.

2003.

- بسام عبد الرحمن المشابقة. نظريات الإصال. عمان. دار أسامة للنشر و التوزيع. ط1.

2011.

- بشير العلاق. الإصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة. الأردن. اليازوري. د

اليازوري. دط. 2009.

- جمال محمد أبو شنب. نظريات الإصال. مصر. دار المعرفة الجامعية. ب.ط. 2006.
- حريم حسين. السلوك التنظيمي. دار حامد للنشر. عمان. ط. 2. 2004.
- حسين مصطفى حسن. الإدارة العامة المحلية المقارنة. الجزائر. ديوان المطبوعات الجامعية. ط. 2. 1982.
- حمود خضر. السلوك التنظيمي. دار لصفاء للنشر والتوزيع. عمان. ب.ط. 2002.
- حميد لطاني. بشير العلاق. أساسيات الإصال, نماذج ومهارات. مصر. دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ط. 1. 2000.
- خضرة عمر المفلح. الإصال المهارات والنظريات ومأس عامة. عمان. دار ومكتبة الحامد للضر والتوزيع. ط. 1. 2015.
- خيرى خليل الجمبلي. الإصال ووسائله في المجتمع الحديث. المكب الجامعي الحديث. مصر. 1998. ب.ط.
- د.علي لشرقوي. العملية الإدارية (وظف المديرين). الإسكندرية. دار الجامعة الجديدة. 2002.
- طلال عبدالله الزعبي. موسى الكري. مهارات الإصال الجماهيري. الأردن. عالم الكتب للحيث. د.ط. 2010.
- عبد الباسط محمد حسن. أصول البحث الإجتماعي. القاهرة. مكتبة وهية. دون طبعة.

- عبد العزيز شرف. نماذج الإصال في الفنون و الإعلام والتعليم وإدارة الأعمال. الدار المصرية اللبنانية ط1. 2003. القاهرة.
- عمار عوابي. القانون الإداري (النظام الإداري). الجزء الأول. الجزائر. ديوان المطبوعات المطبوعات الجامعية. 2000.
- فضيل دليو وآخرون: حول الإصال في المؤسسة. مخبر علم الاجتماع. قسنطينة. الجزائر. 2003.
- فضيل دليو. الإصال مفاهيمه نظريته ووسائله. دار الفجر للنشر والتوزيع. القاهرة. 2003. ب ط.
- فؤاد القاضي. لسلوك التنظيمي والإدارة. جامعة التكنولوجيا. ب ط. القاهرة. 2006.
- فؤاد شريف. نظام الإصال وعملية الإدارة. ط2. المعهد القومي للإدارة العليا. 1967.
- متحت أبوضر. قواعد ومراحل البحث العلمي. لطبعة الأولى. مجموعة النيل العربية. مصر. 2004.
- محمد أبو سمرة. الإصال الإداري والإعلامي. الأردن, دار أسامة للنشر والتوزيع. 2011. ط1.
- محمد أبو سمرة. الإصال الإداري والإعلامي. دار أسامة للنشر والتوزيع. الأردن. 2009. ب ط.

- محمد لصيرفي. الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. مؤسسة لحورس الدولية للنشر والتوزيع. ط1. الإسكندرية. 2008.
- محمد لصيرفي. عبد الغني حامد. الإتصالات الدولية ونظم المعلومات. البحرين. دار الوفاء الوفاء لدنيا لطباعة. 2006. ب ط.
- محمد الغريب عبد الكريم. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ديوان المطبوعات الجامعية. ط2. الجزائر. 1999.
- محمد سيد فهمي. فن الإتصال في الخدمة الإجتماعية. الإسكندرية. دار الوفاء لدنيا لطباعة والنشر. 2006.
- محمد صلح سلطان. مبادئ الإتصال، الأسس والمفاهيم. الأردن. دار المسيرة للنشر والتوزيع والتوزيع ولطباعة. ط1. 2014.
- محمد عبده حفظ. العلاقات العامة. القاهرة. دار الفجر للنشر والتوزيع. 2009. ب ط.
- محمد منير حجاب. وسائل الإتصال نشأتها وتطورها. القاهرة. دار الفجر للنشر والتوزيع. 2008. ط1.
- محمد ناجي الجوهري. الإتصال التنظيمي. الإمارات العربية المتحدة. دار الكتاب الجامعي. الجامعي. ط1. 2000.
- محمد وليد العبلي. الإدارة المحلية وعلاقتها بالسلطة المركزية. عمان. دار الثقافة للنشر والنشر والتوزيع. 1990.

- محي الدين مختار. الإتجاهات النظرية والتطبيقية في منهجية العلوم الإجتماعية. دار المنشورات الجزائرية. ط1. باتنة. 1999.
- مصطفى حجازي. الإصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارية . المؤسسة لجامعية للدراسات والنشر. ط3. 2003.
- منال طلعت محمود. منخل إلى علم الإصال. الإسكندرية. المعهد العالي للخدمة الإجتماعية. ب. ط. 2001-2002 .
- منير حجاب/ دسحر محمد وهبي. المدخل الأساسية للعلاقات العامة. دار الفجر للنشر والتوزيع. القاهرة. 1995.
- مي العبدالله سنو. الإصال في عصر العولمة. الدور والتحديات. الإسكندرية. دار الهضة الهضة العربية. ط2. 2001.
- ناصر دلي عدون. الإصال ودوره في كفاءة المؤسسة الإقتصادية. دار المحمدية العامة. الجزائر. 2004.
- هلي نهر. أحمد لخطيب. إدارة الإصال والتواصل، النظريات العمليات. الأردن. عالم الكتب الحديث للنشر. ط1. 2009.
- وزارة التربية والتعليم لسعودية. الإصال أهميته أنواعه وسائله. وزارة التربية والتعليم. لسعودية. 2008.2009.

الجرائد والمجلات:

- أكرم سالم. حقائق ومعايير الإدارة المحلية أو الحكم المحلي. مجلة لحوار المتمدن. العدد: العدد: 2258. ابريل 2005.

- قرار الغرفة الإدارية بالمجلس الأعلى. المجلة الضائية 03. 210. 1988/01/30.

- محمد ياسين مختار بن داود. لعشاب مريم. اسهامات الادارة الالكترونية في التطوير الاداري. مجلة الدراسات القانونية والسياسية.المجلد 2، العدد5.

- مركشي محمد لمين. فقير فيصل. الادارة الالكترونية واثرها على اصلاح الخدمة العمومية العمومية في الجزائر. مجلة الابداع. المجلد 7. العدد7. جامعة البليدة 2017. 2.

- منصور خالد خوجة. الكمبيوتر والتكنولوجيا لنقل المعلومات سمة الألفية الثالثة. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية. عدد خاص.

مطبوعات ومناشير:

- بن روان بلقاسم. تنظيم البلدية: محاضرة في مقياس علم الاجتماع التنظيمي. المدرسة الوطنية للإدارة بالجزائر. 11.09.2000.

- الجريدة الرسمية الجزائرية العدد 41 لسنة الثامنة والعشرون - الأربعاء 15 صفر 1412 الموافق ل04 سبتمبر 1990.

- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية لشعبية. القانون رقم 11-10 المؤرخ في 22/06/2011. المتعلق بالبلدية. المادة الأولى.

- علي حسين باكير. الإدارة الإلكترونية. مركز الخليج للأبحاث. العدد 23. 2006. تاريخ نشر المقال: 01/08/2006.

المراجع باللغة الفرنسية:

- Benkaid Kesba . Approche de processus de communication. Revue des sciences humaines. Université Mohamed Khider. Biskra. Algerie 2007.

- Froncois Eldin. Le management de la communication. Edition lharmattan. Paris. 1998.

- lasary . tout sur le management. San maison d'édition. Alger. 2006.

- Magali Boursier . Gestion administratif : organisation information communication et optimisation des taches .la documentation française. Paris. 2006.

-williams sabadie .contribution a la mesure de la qualité perçue d un service public .thèse de doctorat de Sciences de Gestion . Université des Sciences Sociales - Toulouse .2001 .

المواقع الإلكترونية:

- شريقي خيرة. أستاذة مساعدة "أ". مداخلة بعنوان دور الإصال في تحفيز وتنمية المورد

<http://www.enssea.net/enssea/majalat/1306.pdf>. البثري. جامعة المدينة.

<https://www.facebook.com/509019809119687/posts/5310291335>

[/85421](#)

الملاحق

دليل المقابلة

عنوان المذكرة:

الإتصال في الجماعات المحلية دائرة حمادية أنموذجا

دراسة حالة : لدائرة حمادية ولاية تيارت

السمات العامة :

الإسم :

اللقب :

السن :

الجنس :

المستوى التعليمي :

المحور الأول: واقع الإتصال داخل دائرة حمادية

01 – كيف تنتظر إلى موقعك داخل مقر دائرة حمادية؟

02 – الى أي مدى ترى كفاءة الوسائل الإتصالية الموجودة هناك ؟

03 – هل يوجد تعاون بين الموظفين والإدرات والرؤساء خلال العمل ؟

04 – كيف ترى الإتصال داخل المؤسسة؟

المحور الثاني: إستراتيجية الإتصال الإداري داخل مقر دائرة حمادية ؟

ومادى فاعليته ؟

01 – هل تقوم الإدارة بإتباع خطة معينة لتسيير مقر الدائرة؟

02 – برأيك هل المخطط يقوم على معلومات كافية لبناءه؟

03 – هل تتضمن سياسة إدارة مقر الدائرة وأهدافها تحسين الوضعية الداخلية وتوفير سائل

الإتصال هنا ؟

04 – هل هناك تنسيق بين الأنشطة المختلفة بين الإدارات والموظفين ؟

المقابلة الأولى مع السيد : بوعزة عبد الهادي

السمات العامة :

الجنس : ذكر

السن : 50

الوظيفة : الأمين العام لمقر دائرة حمادية

الخبرة المهنية : 20 سنة

المحور الأول : واقع الإتصال داخل مقر دائرة حمادية

س 01 : **كيف تنظر إلى موقعك داخل مقر دائرة حمادية ؟**

ج 01 – أنا راضي بوقعي داخل إدارة مقر دائرة حمادية فأنا شخصيا أستحق هذه المكانة

فخبرتي المهنية ومستوى تعليمي يتلائمان مع مناصبي .

س02 – **إلى أي مدى ترى كفاءة الوسائل الإتصالية الموجودة هناك ؟**

ج 02 – يرى السيد الأمين العام للدائرة كفاءة وسائل الإتصال على أنها مقبولة بحيث أنها

تساعد على العمل مع الإدارات كون أن الدائرة هي همزة وصل بين مختلف الهيئات والولاية

فهي تعتمد على الهاتف نو 06 أرقام وعلى 04 أرقام والفاكس

كما نعتمد على مكتب الخاص بالمواصلات السلوكية واللاسلكية في رسائل التلغرام الصادرة

والواردة الى مقر الدائرة .

س 03 – هل يجد تعاون بين الموظفين والإدارات والرؤساء خلال العمل؟

ج01 – أرى ان التعاون لابد منه هو بطبع موجود في طبيعة عملنا وبصفتي أمين عام للدائرة أسعى الى خلق التعاون بين الموظفين والذي هو من واجبههم والقيام بالعمل على أحسن وجه والتنسيق أمر ضروري بينهم .

04 – كيف ترى الإتصال داخل المؤسسة؟

ج 04 – إن الإتصال مهم جدا خاصة في الوقت الحالي بالنسبة لإدارتنا بصفتها تم الخدمات للمواطنين كما هو ضروري بين الموظفين وتقوية روح الجماعة وتحقيق الأهداف .

المحور الثاني : إستراتيجية الإتصال الإداري داخل مقر دائرة حمادية؟

ومدى فاعليته؟

س 01 – هل تقوم الإدارة بإتباع خطة معينة لتسيير مقر الدائرة؟

ج 01 – نعم تقوم الإدارة بإتباع خطة وهو ما يسمى بالتخطيط في التسيير العملية الإدارية حيث تحدد فيه الإدارة ما تريد وهو ما يساعد على التنسيق الجهود وتحسين أجواء العمل وتسهيلها خاصة الموظفين وكذلك إرضاء المواطنين لتحقيق الغايات.

س 02 . برأيك هل المخطط يقوم على معلومات كافية لبناءه؟

ج 02 – لكل إدارة هدف معين وبصفتي الأمين العام لدائرة حمادية فأنا أحتاج إلى معلومات كافية للقيام بعملية ونظام المعلومات يوفر لي ذلك رغم عدم توفر بعض المعلومات في بعض الحالات بشكل قليل لكن تبقى كافية لإتمام سير مخطط عملي .

س 03 – هل تتضمن سياسة إدارة مقر الدائرة وأهدافها تحسين الوضعية الداخلية وتوفير

وسائل الإتصال هنا ؟

ج01– إن الهدف من إدراتنا هو تحسين الخدمة العمومية للمواطنين وإرضائهم ولكن الوضع الداخلي يتغير لأن كل الموظفين تختلف مستوايتهم بين رئيس ومرؤوس لذلك يجب الإختلاف في بناء سياسة خاصة لكل منها تتضمن التعاون بينها.

س 04 – هل هناك تنسيق بين الأنشطة المختلفة بين الإدارات والموظفين ؟

ج 04 – نحن هنا نقوم بجهودنا من أجل الحفاظ على سير العمل بطريقة جيدة للتنسيق بين الأعمال وبالأساس بين الإدارة والموظفين التي تعد من أهم الضروريات التي يجب مراعاتها .

المقابلة الثانية مع السيدة : بسعدي خيرة

السمات العامة :

الجنس : أنثى

السن : 40 سنة

الوظيفة : رئيسة مكتب الوصاية

الخبرة المهنية : 10 سنة

المحور الأول : واقع الإتصال داخل مقر دائرة حمادية

س 01 : **كيف تنظر إلى موقعك داخل مقر دائرة حمادية ؟**

ج 01 – أنا راضية بوقعي داخل إدارة مقر دائرة حمادية ولا أرى أي مشكلة في مكاني

كون أنني متصرف إداري متحصلة على شهادة ماستر في الحقوق تخصص دولة ومؤسسات

وشهادتي تتلائم مع موقعي هنا والحمد لله.

س 02 – **إلى أي مدى ترى كفاءة الوسائل الإتصالية الموجودة هناك ؟**

ج 2 – أرى ان كفاءة وسائل الاتصال الموجودة داخل مقر دائرة حمادية مقبولة نوعا ما

فهي تساهم في العمل وتسير كل ما نحتاجه إلى أننا نحتاج الى بعض التطورات في الوسائل.

03 – هل يجد تعاون بين الموظفين والإدارات والرؤساء خلال العمل ؟

ج01 – إن التعاون مع بعضنا أمر ضروري للغاية وخاصة وأنا عملنا دقيق للغاية كون أننا السلطة الوصية بحيث يستلزم التنسيق والإستشارة وكذلك التدقيق في الأمور.

04 – كيف ترى الإتصال داخل المؤسسة ؟

ج 04 إن دور الإتصال في إدارتنا نحن بحاجة إليه فهو موجود في تعاملاتنا مع المواطنين ومع بعضنا بدرجة كبيرة وهذا ما إلتمسه من خلال بحثكم حول الإتصال في الجماعات المحلية وبالخصوص مقر دائرة حمادية .

المحور الثاني : إستراتيجية الإتصال الإداري داخل مقر دائرة حمادية؟

ومدى فاعليته ؟

س 01 – هل تقوم الإدارة بإتباع خطة معينة لتسيير مقر الدائرة ؟

ج 01 – نعم بالطبع تقوم الإدارة بإتباع خطة عمل تسيير عليها إدارتنا فخطة العمل لابد منها وهذا لتنظيم الأعمال ورفع من مستوى أداء الموظفين .

س 02 – برأيك هل المخطط يقوم على معلومات كافية لبناءه؟

ج 02 – إن المعلومات متوفرة لكننا نحتاج إلى الأكثر لوجود تغيرات أو حدوث أمور غير متوقعة فالمخطط لإدارتنا متغير لتغير المعلومات وهذا ما يجعل المسؤولين فيه يتماشي مع أهداف الإدارة .

س 03 – هل تتضمن سياسة إدارة مقر الدائرة وأهدافها تحسين الوضعية الداخلية وتوفير

وسائل الإتصال هنا ؟

ج 01 تختلف سياسة إدارتنا بالنسبة الى وسائل الإتصال المتاحة وتختلف وذلك بإختلاف الوضع الداخلي للموظفين وهذا ما ينصب عنه تحقيق هدف موحد وهو تحسين سير عمل وسائل الإتصالية بطريقة جيدة ليخدم مصلحة إدارتنا .

س 04 – هل هناك تنسيق بين الأنشطة المختلفة بين الإدارات والموظفين ؟

ج 04 – إن التنسيق يضمن التواصل بين مختلف مستويات الموظفين والعمل الإداري ويتطلب ذلك لأنه لابد من معرفة طريقة سير العمل .

المقابلة الثالثة مع السيد : عيسى بوبكر

السمات العامة :

الجنس : ذكر

السن : 39 سنة

الوظيفة : رئيسة مصلحة التنظيم العام

الخبرة المهنية : 15 سنة

المحور الأول : واقع الإتصال داخل مقر دائرة حمادية.

س 01 : **كيف تنظر إلى موقعك داخل مقر دائرة حمادية ؟**

ج 01 – أنا راضي بواقعي داخل إدارة مقر دائرة حمادية ولا أرى أي مشكلة في مكاني

كون أنني متصرف إداري محل متحصلة على شهادة ماستر في الحقوق .

س 02 – **إلى أي مدى ترى كفاءة الوسائل الإتصالية الموجودة هناك ؟**

ج 2 – أرى ان كفاءة وسائل الإتصال الموجودة داخل مقر دائرة حمادية مقبولة فهي تساهم

في العمل وتسير لكننا نحتاج إلى إضافة التطورات التي تواكب تكنولوجيا .

03 – هل يجد تعاون بين الموظفين والإدارات والرؤساء خلال العمل؟

ج01 – نعم بالطبع يوجد تعاون بين الموظفين وبصفتي رئيس مصلحة التنظيم العام فإنه لا بد للموظفين أن يتعاونوا معي كذلك واجبي أن تعاون معهم في إطار القيام بالعمل على أحسن وجه وخاصة أننا عملنا مباشر مع المواطنين .

04 – كيف ترى الإتصال داخل المؤسسة؟

ج 04– إن دور الإتصال في إدارتنا نحن بحاجة إليه فهو موجود في تعاملاتنا مع المواطنين وخاصة في مصلحة التنظيم العام فلها علاقة مباشرة مع المواطنين ومع بعضنا بدرجة كبيرة.

المحور الثاني : إستراتيجية الإتصال الإداري داخل مقر دائرة حمادية؟

ومدى فاعليته؟

س 01 – هل تقوم الإدارة بإتباع خطة معينة لتسيير مقر الدائرة؟

ج 01 – نعم بالطبع تقوم الإدارة بإتباع خطة عمل تسيير عليها وذلك لتحسين أداء الموظف.

س 02 – برأيك هل المخطط يقوم على معلومات كافية لبناءه؟

ج 02 – إن مخطط الإدارة يقوم على معلومات كافية ومبنية على أساس لتسيير عمل الإدارة وأداء الموظف .

س 03 – هل تتضمن سياسة إدارة مقر الدائرة وأهدافها تحسين الوضعية الداخلية وتوفير

وسائل الإتصال هنا ؟

ج 01 تختلف وسائل الإتصال المتاحة وتختلف وذلك باختلاف الوضع الداخلي للموظفين وهو

تحقيق هدف موحد وهو تحسين سير عمل وسائل الإتصال بطريقة جيدة ليخدم مصلحة الإدارة .

س 04 – هل هناك تنسيق بين الأنشطة المختلفة بين الإدارات والموظفين ؟

ج 04 – نعم هناك تنسيق بين الأنشطة وذلك لتكامل مختلف الأهداف من كل نشاط والحفاظ على

سير العمل .

المقابلة الرابعة مع السيد : حمر العين محمد

السمات العامة :

الجنس : ذكر

السن : 55 سنة

الوظيفة : رئيسة مكتب التجهيز والتعمير والسكن

الخبرة المهنية : 20 سنة

المحور الأول : واقع الإتصال داخل مقر دائرة حمادية

س 01 : **كيف تنظر إلى موقعك داخل مقر دائرة حمادية ؟**

ج 01 – أنا راضي بوقعي داخل إدارة مقر دائرة حمادية ولا أرى أي مشكلة في مكاني كون

مهندس دولة رئيسي في السكن والتعمير وخبرتي المهنية التي كسبتها خلال مشوار عملي

تسمح لي بتقلد هذا المنصب .

س 02 – **الى أي مدى ترى كفاءة الوسائل الإتصالية الموجودة هناك ؟**

ج 2 – أرى ان كفاءة وسائل الإتصال الموجودة داخل مقر دائرة حمادية مقبولة فهي تساهم

في العمل والتواصل بين مقر دائرة حمادية والهيئات الأخرى .

03 – هل يجد تعاون بين الموظفين والإدارات والرؤساء خلال العمل؟

ج01 – نعم بالطبع يوجد تعاون بين الموظفين وبصفتي رئيس مكتب التجهيز والتعمير فإنه لابد للموظفين أن يتعاونوا معي كذلك واجبي أن أتعاون معهم في إطار القيام بالعمل على أحسن وجه وخاصة أن عملنا يستدعي الدقة لأن طبيعة عملنا تتطلب تقنيات .

04 – كيف ترى الإتصال داخل المؤسسة؟

ج 04 أرى أن الإتصال داخل المؤسسة لابد منه وهو مهم جدا بنسبة لإدارتنا خاصة الإتصال داخلي بين الموظفين

المحور الثاني : إستراتيجية الإتصال الإداري داخل مقر دائرة حمادية؟

ومدى فاعليته؟

س 01 – هل تقوم الإدارة بإتباع خطة معينة لتسيير مقر الدائرة؟

ج 01 – نعم بالطبع على غرار الإدارات والهيئات تقوم إدارتنا بإتباع خطة عمل وتسيير وذلك أداء جيد للموظف وتحسين الخدمة العمومية .

س 02 – برأيك هل المخطط يقوم على معلومات كافية لبناءه؟

ج 02 – إن مخطط الإدارة يقوم على معلومات على أسس للإدارة لأداء الموظف فهناك بعض النقص في المعلومات لكنها تعد كافية لإتمام عملنا .

س 03 – هل تتضمن سياسة إدارة مقر الدائرة وأهدافها تحسين الوضعية الداخلية وتوفير

وسائل الإتصال هنا ؟

ج 01– إن الهدف الأساسي لإدارتنا هو تحسين خدمة العمومية للمواطنين وإرضائهم فالموظفين داخل مقر دائرة يختلفون باختلاف رتبهم و مستوياتهم بين رئيس ومرؤوس وهذا ما يترتب عنه سياسة داخلية وهذا بتعاون فيما بينهم .

س 04 – هل هناك تنسيق بين الأنشطة المختلفة بين الإدارات والموظفين ؟

ج 04 – أكيد يوجد تنسيق بين الإدارة والموظف وذلك من خلال روح التعاون بين العاملين والتنظيم من طرف الإدارة وهو ذلك المجهود المشترك بين الرئيس المرؤوس من أجل تحقيق سير الإدارة وأداء دورها على أكمل وجه.

المقابلة الخامسة مع السيد : قيدود عبد القادر

السمات العامة :

الجنس : ذكر

السن : 32 سنة

الوظيفة : عون إستغلال للمواصلات السلكية واللاسلكية

الخبرة المهنية : 07 سنوات

المحور الأول : واقع الإتصال داخل مقر دائرة حمادية

س 01 : **كيف تنظر إلى موقعك داخل مقر دائرة حمادية ؟**

ج 01 – أنا راضي بوقعي داخل إدارة مقر دائرة حمادية ولا أرى أي مشكلة من خلال رتبتي والعمل المكلف به.

س 02 – **إلى أي مدى ترى كفاءة الوسائل الإتصالية الموجودة هناك ؟**

ج 2 – أرى أن كفاءة وسائل الإتصال الموجودة داخل مقر دائرة حمادية تقليدية لكنها مقبولة فهي تساهم في العمل .

03 – **هل يجد تعاون بين الموظفين والإدارات والرؤساء خلال العمل ؟**

ج 01 – نعم هناك تعاون بين الموظفين وذلك من أجل السير الحسن للعمل.

04 – **كيف ترى الإتصال داخل المؤسسة ؟**

ج 04 أرى أن الإتصال لابد منه داخل المؤسسة من خلال نشاط الموظفين ومعرفة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس.

المحور الثاني : إستراتيجية الإتصال الإداري داخل مقر دائرة حمادية؟

ومدى فاعليته ؟

س 01 – هل تقوم الإدارة بإتباع خطة معينة لتسيير مقر الدائرة ؟

ج 01 – نعم في هناك مخطط تسيير عليه مقر دائرة حمادية الذي يوضح جميع المصالح التي تقوم بها المؤسسة .

س 02 – برأيك هل المخطط يقوم على معلومات كافية لبناءه؟

ج 02 – إن مخطط الإدارة يمد معلومات كافية وبناءة بحكم كثرة التخصصات على فهناك بعض النقص في المعلومات لكنها تعد كافية لإتمام عملنا .

س 03 – هل تتضمن سياسة إدارة مقر الدائرة وأهدافها تحسين الوضعية الداخلية وتوفير

وسائل الإتصال هنا ؟

ج 01 – الهدف الأساسي لإدارتنا هو تحسين الخدمة العمومية للمواطنين الوضع الداخلي يبقى على أساس العلاقة بين رئيس ومرؤوس وتبقى علاقة تعاون .

س 04 – هل هناك تنسيق بين الأنشطة المختلفة بين الإدارات والموظفين ؟

ج 04 – نعم يوجد تنسيق في مقر دائرتنا وذلك من أجل تحقيق سير الإدارة وإتمام عملنا على أكمل وجه .

المقابلة السادسة مع السيدة : صالح مليكة

السمات العامة :

الجنس : أنثى

السن : 55 سنة

الوظيفة : مكلفة بأمانة رئيس الدائرة (سكرتيرية)

الخبرة المهنية : 26 سنة

المحور الأول : واقع الإتصال داخل مقر دائرة حمادية

س 01 : **كيف تنتظر إلى موقعك داخل مقر دائرة حمادية ؟**

ج 01 – أنا راضي بوقعي داخل إدارة مقر دائرة حمادية ولا أرى أي مشكلة في مناصبي بحكم خبرتي المهنية فعمل الأمانة يتطلب الخبرة المهنية لأنها هي علاقة مباشرة مع رئيس دائرة.

س 02 – **الى أي مدى ترى كفاءة الوسائل الإتصالية الموجودة هناك ؟**

ج 2 – أرى أن كفاءة وسائل الإتصال الموجودة داخل مقر دائرة حمادية تقليدية بالنسبة لإدارات أخرى لكنها مقبولة فهي تساهم في عملنا .

03 – هل يجد تعاون بين الموظفين والإدارة والرؤساء خلال العمل ؟

ج01 – نعم هناك تعاون فالتعاون هو الأساس لسير العمل.

04 – كيف ترى الإتصال داخل المؤسسة ؟

ج 04 إن الإتصال داخل المؤسسة من أهم الأشياء التي نتركز عليها لأنه يهدف إلى دعم

التفاهم بين الموظفين.

المحور الثاني : إستراتيجية الإتصال الإداري داخل مقر دائرة حمادية؟

ومدى فاعليته ؟

س 01 – هل تقوم الإدارة بإتباع خطة معينة لتسيير مقر الدائرة ؟

ج 01 – نعم في هناك مخطط تسيير عليه مقر دائرة حمادية مثل أي إدارة جزائرية وذلك

لتحقيق الأهداف.

س 02 – برأيك هل المخطط يقوم على معلومات كافية لبناءه؟

ج 02 – إن مخطط العمل يقوم على معلومات كافية وذلك بالتخصصات الموجودة وكفاءات

فهي تعد كافية .

س 03 – هل تتضمن سياسة إدارة مقر الدائرة وأهدافها تحسين الوضعية الداخلية وتوفير

وسائل الإتصال هنا ؟

ج 01 إن الهدف الأساسي من هو سير العمل وتحقيق الخدمة العمومية بين المواطن وبين

الموظف ورئيسه فهو الوضع الداخلي ومن خلاله تتم سير العمل.

س 04 – هل هناك تنسيق بين الأنشطة المختلفة بين الإدارات والموظفين ؟

ج 04 – نعم أكيد يوجد تنسيق بين الأنشطة من خلال علاقتنا مع مسؤولينا وعلاقتنا مع بعضنا

البعض نحن كموظفين فهدفنا هو سير العمل وتحسين الخدمة العمومية .