

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

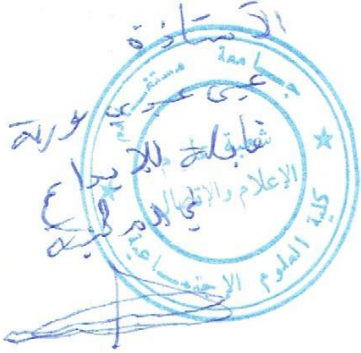
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة



مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في الاتصال والعلاقات العامة

بعنوان:

دور الثقافة الاتصالية في تحسين الخدمة العمومية
دراسة حالة لمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم.

إشراف الأستاذة:

من إعداد:

- عيسى عبيد نورية

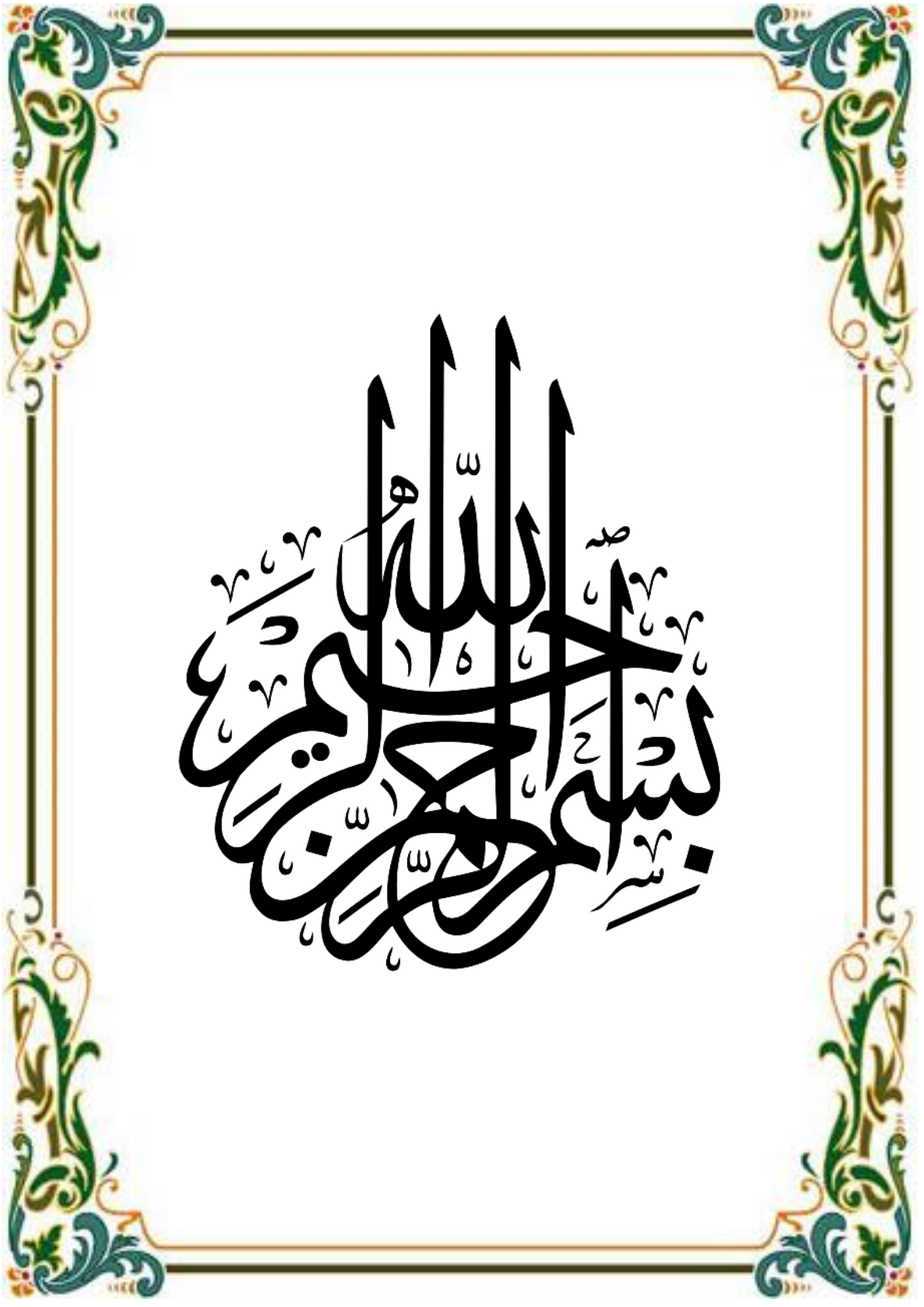
• مسكين عبد الكريم

• قنونة محمد

لجنة المناقشة		
رئيسا	بروفيسور	العربي بوعمامة
مشرفا ومقررا	محاضر أ	عيسى عبيد نورية
مناقشا	محاضر أ	بن علي مليكة

السنة الجامعية: 2023-2024 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكرتكم

الحمد لله الذي أعاننا على إتمام هذا العمل

نتقدم بخالص شكرنا إلى جميع أساتذة شعبة علوم الإعلام والاتصال

وبالأخص إلى أستاذتنا الفاضلة "عيسى عدي نورية"

التي ساعدتنا في إتمام هذه المذكرة بدون أن تبخل علينا بالتوجيهات

والنصائح فجزاها الله كل خير

وفي الأخير نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مد لنا يد العون والمساعدة

في إتمام هذه الدراسة على أكمل وجه.

إِهْدَاء

اهدي ثمرة دراستي إلى

من سهرت لمرضي وحزنت لدموعي إلى التي أعطت معنى لوجودي

إلى التي بدونها لا طعم للحياة إلى أُمي العزيزة حفظها الله لي.

إلى من ساندني وكان شمعة تنير دربي وإلى من غاب عن عيوني لكنه

حاضر في قلبي وسيبقى

حاضر إلى أن نلحق بطريقك إلى أبي رحمه الله.

إلى إخوتي وأخواتي الذين بهم نقف وعليهم نتعزز.

إلى جميع الأصدقاء الذين عشت معهم أحلى وأمر أيام الجامعة وإلى

الأساتذة الذين قدموا لنا المساعدة.

عبد الكريم

إِهْدَاء

اهدي دراستي إلى:

للذات أضواء شعلة الحياة بين يدي، إلى من أمضيا العمر تعباً لراحتي.

إلى من أفاضنا علي بعبء ما استطعت رده ولو حملتهما ما تبقى من عمري

على كتفي،

إلى الوالدين الكريمين.

إلى كل أفراد عائلتي كبيراً وصغيراً،

إلى كل معلم وأستاذ ساهم ولو بتلقيني حرفاً واحداً خلال

مسيرتي الدراسية من الطور الابتدائي إلى ما أنا عليه اليوم.

"فقم للمعلم وفيه التبجيل * * كاد المعلم أن يكون رسولا"

محمد

الملخص:

أصبحت الثقافة الاتصالية ضرورة حتمية في عصرنا هذا يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات، فهي تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة، لذلك تناولنا في هذه الدراسة أحد مواضيع الثقافة الاتصالية وإبراز دورها في تحسين الخدمة العمومية للمواطن بمؤسسة الحماية المدنية، كما قمنا بطرح الإشكالية: كيف تساهم الثقافة الاتصالية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة الحماية المدنية؟ وللإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا في هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة الذي يتناسب مع موضوع الدراسة، واستخدمنا المقابلة كأداة لجمع البيانات والمعلومات حيث أجريت المقابلة مع 12 موظف، حيث تكون مجتمع البحث من الموظفين لمؤسسة الحماية المدنية لولاية مستغانم، وقد تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة القصدية، فتوصلنا إلى مجموعة من النتائج في هذه الدراسة العلمية أهمها أن الثقافة الاتصالية لها دور كبير في تحسين الخدمة العمومية، فبعد جمع المعلومات وتحليلها توصلنا إلى أن مؤسسة الحماية المدنية تجسد الثقافة الاتصالية فهي تحرص بشكل كبير على نشر ثقافتها على الموظفين وتشجيعهم على التمسك بهذه الثقافة التي بدورها تعمل على تحسين الخدمة العمومية، فهذه الأخيرة تلعب دورا رئيسيا في المؤسسة وذلك من خلال تعزيز الأمن والاستقرار والحفاظ على سلامة الفرد وممتلكاته مما يولد للفرد تحسين جودة الحياة.

الكلمات المفتاحية: الثقافة الاتصالية، الخدمة العمومية، الحماية المدنية، السلوكيات الاتصالية، القيم الإدارية، الخدمة الجماعية، الخدمة الفردانية.

Abstract :

in our current era, communicative culture has become an imperative necessity; it is essential to strive for its implementation in all institutions. It is considered one of the most critical components of an organization's internal environment. In this study, we addressed one of the topics of communicative culture and highlighted its role in improving public service to citizens within the Civil Protection Institution. We posed the problem: How does communicative culture contribute to improving public service in the Civil Protection Institution? To answer the raised issue, we relied on a case study method, which is appropriate for our research topic, and we used interviews as a tool for collecting the presented data. Interviews were conducted with 12 employees, where the research community consisted of employees from the Civil Protection Institution of the Mostaganem province. The study sample was selected using a purposive method, and we reached a set of results in this scientific study; the most important being: The communicative culture plays a significant role in improving public service. After collecting field information and analyzing it, we concluded that the Civil Protection Institution embodies communicative culture. It strongly focuses on spreading its culture among employees and encouraging them to adhere to this culture, which in turn works on improving public service. This latter plays a pivotal role in the institution through enhancing security, stability, and maintaining individual safety and property, which ultimately leads to an improvement in the quality of life for individuals.

Keywords: communication culture- civil protection- public service- communication behaviors- administrative values- individuel service- collective service .



فهرس المحتويات

الفهرس:

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر وتقدير
	ملخص الدراسة
I	فهرس المحتويات
V	فهرس الجداول والأشكال
أ	مقدمة
الإطار المنهجي	
02	دراسة استطلاعية
05	إشكالية الدراسة
07	تساؤلات الدراسة
07	أسباب اختيار الموضوع
08	أهمية الدراسة
08	أهداف الدراسة
09	منهج الدراسة
09	أدوات جمع البيانات
11	مجتمع وعينة الدراسة
12	تحديد المفاهيم والمصطلحات
15	الدراسات السابقة
19	التعقيب على الدراسات السابقة
الإطار النظري	
الفصل الأول: الثقافة الاتصالية.	

22	تمهيد
23	المبحث الأول: مفهوم الثقافة الاتصالية.
24	المبحث الثاني: مميزات الثقافة الاتصالية.
25	المبحث الثالث: مؤشرات الثقافة الاتصالية .
27	المبحث الرابع: وسائل تطوير الثقافة الاتصالية.
28	المبحث الخامس: العلاقة بين الثقافة الاتصالية و الخدمة العمومية .
30	خلاصة
الفصل الثاني: الخدمة العمومية.	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية.
35	المبحث الثاني: أنواع الخدمة العمومية .
38	المبحث الثالث: مبادئ الخدمة العمومية.
40	المبحث الرابع: أهداف الخدمة العمومية .
41	المبحث الخامس: الخدمة العمومية في المؤسسة الجزائرية .
42	خلاصة الفصل
الإطار التطبيقي	
الفصل الثالث: دراسة ميدانية بمؤسسة الحماية المدنية- مستغانم.	
44	تمهيد
45	المبحث الأول: تعريف الحماية المدنية الجزائرية.

46	1 -مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم.
46	2 -الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم.
49	المبحث الثاني:عرض وتحليل محاور المقابلة.
49	1 -عرض و تحليل المقابلات مع موظفي الحماية المدنية.
67	2 -عرض نتائج الدراسة.
68	3 -مناقشة النتائج على ضوء الأسئلة الفرعية.
69	4 مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة.
70	خلاصة
72	الخاتمة
75	قائمة المصادر والمراجع
81	الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول والأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
أ - قائمة الجداول.		
52	جدول السمات	(01-III)
ب - قائمة الأشكال.		
13	التعريف الإجرائي الثقافة الاتصالية	01
15	التعريف الإجرائي الخدمة العمومية	02

مقدمة

مقدمة:

يعتبر الاتصال أحد الركائز الرئيسية والضرورية التي تركز عليها المؤسسة، فممكن جميع المؤسسات من تبادل كم هائل من المعلومات في وقت قصير، أي أحدث لها تغيير جذري في الحياة فهو يعمل على تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بمهامهم، فالالاتصال الفعال يساعد المؤسسات على أداء أعمالهم بشكل أفضل، فكل المؤسسات اليوم تعمل بعملية الاتصال بصفة دائمة لأجل تحقيق ثقافة اتصالية داخل المؤسسات الأخرى لتضمن نجاحها وتحقيق أهدافها، فتعد الثقافة الاتصالية عاملا مهما من خلال تفعيل أداء الموظفين في المؤسسة والعمل على تحسين مستوى العمل لديهم ، لذلك فإن أهمية الثقافة الاتصالية تكمن في أثرها الفعال على تحسين الخدمة العمومية للمؤسسات سواء كانت هذه المؤسسات عامة أو خاصة من أجل تقديم منتجات أو خدمات للمواطنين، إذ اعتمدنا في هذه الدراسة على مؤسسة الحماية المدنية لولاية مستغانم باعتبارها أحد أهم المؤسسات التي تطبق الثقافة الاتصالية بطريقة مستمرة في عملية تقديم مهام للمواطنين عن طريق الخدمة العمومية، فالثقافة الاتصالية من العوامل المؤثرة في الخدمة العمومية، فأصبح من أولويات المؤسسة أن تعطي أهمية كبيرة لهذا الأمر، أي فكلما اهتمت المؤسسة بالثقافة الاتصالية زادت الخدمة العمومية، لأن لها دور في تحفيز الأفراد على التعاون والأداء الجيد الذي يعود إيجابا على المؤسسة، فأصبح من الضروري في هذا العصر بناء ثقافة اتصالية داخل المؤسسة تميزها

عن باقي المؤسسات لتحقيق أهدافها وهذا ما يجب العمل به والالتزام به من طرف مؤسسة الحماية المدنية.

وعلى هذا الأساس ارتأينا أن يكون موضوع دراستنا " دور الثقافة الاتصالية في تحسين الخدمة العمومية- دراسة ميدانية بمؤسسة الحماية المدنية لولاية مستغانم."

وللإلمام بجوانب الموضوع قسمنا دراستنا إلى ثلاث جوانب: **الإطار المنهجي** قد اختص بتناول الدراسة الاستطلاعية والإشكالية، التساؤلات وأسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة ومنهج الدراسة وأدوات الدراسة، مجتمع البحث وعينة الدراسة، وتحديد المفاهيم والدراسات السابقة والتعقيب عليها.

-**الإطار النظري**: والذي تطرقنا فيه إلى فصلين: **الفصل الأول** بعنوان الثقافة الاتصالية، حيث قسمناه إلى خمسة مباحث المبحث الأول بعنوان مفهوم الثقافة الاتصالية، والمبحث الثاني بعنوان مميزات الثقافة الاتصالية، و بالنسبة للمبحث الثالث بعنوان مؤشرات الثقافة الاتصالية، المبحث الرابع بعنوان ووسائل تطوير الثقافة الاتصالية أما المبحث الخامس بعنوان العلاقة بين الثقافة الاتصالية والخدمة العمومية.

أما **الفصل الثاني**: بعنوان الخدمة العمومية قسمناه إلى خمس مباحث، المبحث الأول بعنوان مفهوم الخدمة العمومية، وبالنسبة للمبحث الثاني بعنوان أنواع الخدمة العمومية، أما

المبحث الثالث بعنوان مبادئ الخدمة العمومية، والمبحث الرابع بعنوان أهداف الخدمة العمومية، وفيما يخص المبحث الخامس بعنوان الخدمة العمومية في المؤسسة الجزائرية.

الإطار الميداني: قسم إلى مبحثين: المبحث الأول تناول مجموعة من المعلومات حول المؤسسة كالتعريف بالمؤسسة ومهامها والهيكل التنظيمي ووظائفه، أما المبحث الثاني تم فيه تحليل وعرض نتائج المقابلة ومناقشة النتائج.

الإطار المنهجي

1 - الدراسات الاستطلاعية:

لقد قمنا بدراسة ميدانية على مستوى مؤسسة الحماية المدنية لاقتناء واخذ معلومات أكثر عن دراستنا في الفترة الممتدة من 5 فيفري إلى 25 فيفري وقمنا بمقابلات مع بعض العاملين والموظفين, وقمنا بطرح بعض الأسئلة عليهم التي كانت كالتالي:

- 1 هل لديكم قسم خاص بالاتصال والعلاقات العامة ؟
- 2 ما هي الوسائل الاتصالية المستخدمة في المؤسسة ؟
- 3 هل للمؤسسة مواقع تواصل اجتماعي ؟ ما هي ؟
- 4 ما هي المتغيرات التي تساهم في تشكيل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة؟
- 5 كم عدد الأعوان العاملين في مؤسسة الحماية المدنية لولاية مستغانم؟

النتائج التي توصلنا إليها هي:

- 1 غالبا ما تكون لدى الحماية المدنية قسم خاص بالاتصال والعلاقات العامة, يهدف هذا القسم إلى توفير قنوات اتصال فعالة بين الحماية المدنية والجمهور وتقديم المعلومات الضرورية حول السلامة والإجراءات الوقائية في حالات الطوارئ والكوارث يتولى هذا القسم أيضا التواصل مع وسائل الإعلام والجهات الحكومية والمنظمات ذات الصلة.

- 2 - اتضح لنا أن الوسائل الاتصالية المستخدمة في المؤسسة هي: ومن المعتاد أن تشمل وسائل الاتصال الشائعة الهواتف، ووسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني ، المواقع الإلكترونية وقنوات الإعلام المحلية.¹
- 3 عادة تمتلك مؤسسات الحماية المدنية مواقع التواصل الاجتماعي لتوفير المعلومات والتواصل مع الجمهور ومن بين المواقع التي تتضمنها المؤسسة هي: فيسبوك، تويتر، انستغرام، يوتيوب، لينكدان.

4 تبين لنا أن المتغيرات التي تساهم في تشكيل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة هي:

- **التكنولوجيا:** تشمل استخدام تطبيقات الهاتف المحمول ووسائل التواصل الاجتماعي لتبادل المعلومات والتواصل مع الجمهور.
- **التنوع الثقافي واللغوي:** قد تؤثر على كيفية التواصل داخل المؤسسة ومع الجمهور مما يستدعي تطوير إستراتيجية اتصالية متنوعة ومتعددة اللغات.
- **التغيرات الاجتماعية والسياسية:** يمكن أن تؤثر على أولويات الاتصال وأساليب داخل المؤسسة مثل الاستجابة للالتزامات والتحديات الأمنية .
- **التحديات البيئية والمناخية:** زيادة التهديدات البيئية والمناخية تتطلب توجيهات اتصالات فعالة للنوعية بالمخاطر والتحضير للطوارئ والأزمات.

¹ Protectioncivile27@hotmail.com/site web www.protectioncivile.dz 02/08/2024 à 10 :30

• التغيرات التنظيمية والإدارية: تطوير سياسات وإجراءات جديدة داخل

المؤسسة

قد تتطلب تغييرا في ثقافة الاتصال وطرق التواصل والتفاعل بين الموظفين والجمهور.

5 تضم جهاز إداري مكون من أزيد من 1000 مستخدم من أعوان الحماية المدنية

موزعين عبر رتب مختلفة و15 مستخدمين من الأسلاك المشتركة، يسهر هؤلاء

المستخدمين على السير الحسن لمصالح الجهاز سواء بالمديرية الولائية أو عبر كامل

الوحدات الخاصة بالتدخل على مستوى الولاية.

وفي الأخير بينت الدراسة الاستطلاعية : أن الثقافة الاتصالية في المؤسسة هي التي

تحدد نجاح المؤسسة أو فشلها ،أي أن تشكيل ثقافة اتصالية لمنظمة ما انطلاقا من البيئة

الداخلية لها وهذا من خلال وظيفة العلاقات العامة التي تعد اللبنة الاولى في تشكيل الثقافة

الاتصالية داخل المؤسسة وبالتالي نستنتج ان الثقافة الاتصالية لها تأثير قوي على المؤسسة

وإفرادها مما يسمح بمواجهة التحديات الصعبة التي تواجه المؤسسة .

• الاستفادة من الدراسة :

حددنا أهداف الدراسة كالاتي:

- ✓ ضبطنا متغيرات الدراسة.
- ✓ جربنا التقنية المناسبة .
- ✓ اخترنا ميدان البحث.
- ✓ عدد نطاق مجتمع البحث والعينة.
- ✓ التعرف على المؤسسة وخدماتها

2- الإشكالية:

يمر العالم اليوم بعدة موجات من التغيرات والتطورات في شتى مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية، الثقافية والسياسية والذي تعد فيه المؤسسة العامل الأساسي في عجلة النمو، فالمؤسسة تؤثر وتتأثر مع محيطها ، فهي عبارة عن مجال يلتقي فيها الأفراد لتنظيم علاقاتهم الاجتماعية والمهنية من أجل تحقيق أهداف معينة ومجموعة من القواعد والقوانين بحيث يتيح هذا التفاعل أشكال مختلفة في الاتصال وتبادل المعلومات ، إذ أصبحت المؤسسة تتطلب بناء ثقافة اتصالية التي تقوم بها في هذا المجال، فهي تعتبر اليوم إحدى الأدوات المهمة في تحسين الخدمة العمومية للمؤسسات. حيث تسمح الثقافة الاتصالية بتحكم طبيعة العمل والعلاقات بين العاملين داخل المؤسسة ، فهي تؤمن حسن تسيير المؤسسة وأدائها في تحسين الخدمات العمومية فنجاح أي مؤسسة يقاس بمدى تأهيل الطاقة

الكامنة (المخزنة) لدى الموظفين ليتجسد ذلك في تحقيق أداء جيد وصولاً إلى الهدف الأساسي الذي تصنعه المؤسسة ، فالمؤسسات التي تمارس الثقافة الاتصالية تساعدها في تدفق المعلومات وتطوير الخدمة العمومية بشكل فعال فهي تعتبر الشريان النابض للمؤسسة، حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها دون وجود ثقافة اتصالية واضحة متلائمة مع طبيعة عملها، فالثقافة الاتصالية إحدى أهم الوسائل التي تعمل على تأثير أداء المؤسسات من خلال إنشاء نظام اتصال قوي داخل المؤسسة، ومن بين المؤسسات نجد المؤسسات الجزائرية ، إذ أصبحت الثقافة الاتصالية من الدعائم الأساسية لقيامها فتمثل دعماً رئيسياً لها من خلال تبادل الأفكار بين أفراد المؤسسة بأشكالها المختلفة ليتجسد ذلك في مستويات راقية من إمكانية العطاء والعمل على تطويره للوصول إلى تحقيق درجة أداء فعلي مرتفع وهذا الهدف الأهم الذي تسعى إليه المؤسسات الجزائرية للسير في الطريق الصحيح والبحث عن تحسين الخدمة العمومية، ومن هنا أصبحت جزء مهم في هيكل الحماية.

فمن هذا المنطلق نلمس الارتباط الوثيق بين الثقافة الاتصالية والخدمة العمومية ومؤسسة الحماية المدنية، وعليه فإن مؤسسة الحماية المدنية بمستغانم هي الأخرى خطت خطوة للسير في الطريق الصحيح وكذا معرفة مدى أهميتها في تسيير العمل الإداري من خلال استخدامها للثقافة الاتصالية ومن هنا نطرح الأشكال التالي

• كيف تساهم الثقافة الاتصالية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة الحماية

المدنية؟

3 التساؤلات: من أهم تساؤلاتنا :

• ما هي المتغيرات التي تساهم في تشكيل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الحماية

المدنية؟

• كيف تظهر فعالية الخدمة العمومية بالمؤسسة الحماية المدنية؟

• ما هي عوامل الثقافة الاتصالية المؤثرة على الخدمة العمومية بالمؤسسة؟

4 أسباب اختيار الموضوع: إن اختيارنا لهذا الموضوع ليس صدفة وإنما نتيجة أسباب

موضوعية وأسباب ذاتية كانت دافعا لنا في اختيار هذا الموضوع:

أ - أسباب ذاتية:

- علاقة الموضوع بميدان التخصص.
- الميل أو الرغبة الشخصية لدراسة هذا النوع من المواضيع المتعلقة بالثقافة الاتصالية.
- نظرتنا للواقع واكتشافنا إن المؤسسة الجزائرية لا تطبق الثقافة الاتصالية بمفهومها.
- كما أحيطكم علما أنني اعمل في ميدان الحماية المدنية لولاية مستغانم .

ب - أسباب موضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة العلمية .
- إثراء المكتبة بمثل هذه المواضيع والدراسات .
- الأهمية العلمية للموضوع.
- موضوع الثقافة الاتصالية والخدمة العمومية من المواضيع التي تطرح نفسها بقوة في الآونة الأخيرة.

5 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إبراز الدور الفعال الذي تقوم به الثقافة الاتصالية في تحسين خدمات الحماية المدنية، الثقافة الاتصالية تصنع بيئة عمل تسودها الثقة بين موظفي المؤسسة، حيث أن الاتصال الداخلي بين العاملين داخل المؤسسة له أهمية كبيرة لمختلف المؤسسات بصفة عامة ومؤسسة الحماية المدنية بصفة خاصة من خلال معرفة مكانة الثقافة الاتصالية ودورها في تحسين سلوكيات الموظفين وتطوير دوافعهم وأدائهم وبالتالي تحسين الخدمة العمومية، فالثقافة الاتصالية تعتبر ركيزة هامة من ركائز نجاح أو فشل الخدمة العمومية في مؤسسة الحماية المدنية.

6 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تقوم به الثقافة الاتصالية في تحسين الخدمة العمومية للحماية المدنية التي نلخصها فيما يلي:

- معرفة الكيفية التي تساهم بها الثقافة الاتصالية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة الحماية المدنية.

- تبيان مكانة الخدمة العمومية في الحماية المدنية.

- التعرف على أهم عوامل الثقافة الاتصالية المؤثرة على الخدمة العمومية لمؤسسة الحماية المدنية.

7 منهج الدراسة:

يعرف المنهج انه عبارة عن مجموعة من القواعد العامة من اجل الوصول إلى الحقيقة في العمل، ويمكن القول بأنه هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة، توصلنا إلى اختيار تحديد المنهج الملائم والذي اعتمدنا عليه في دراستنا والذي يتمثل في المنهج دراسة الحالة باعتباره المنهج المناسب لدراسة هذا الموضوع لما له من أهمية في جمع البيانات وتحليلها لدراسة ظاهرتنا التي قمنا بها على مستوى الحماية المدنية، وساعدنا في الحصول على الكثير من المعلومات التي تتميز بالدقة، لأنه وسيلة تقوم على

جمع المعلومات من خلال التركيز على مجموعة من الأفراد فمن خلاله تمكنا من التركيز على مجموعة من النقاط الخاصة بدراستنا وبعدها تمكنا من تعميم النتائج على دراستنا ككل.

8 أدوات جمع البيانات: استعانا في دراستنا على المقابلة:

أ - **المقابلة:** وتعرف على أنها تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بيانات موضوعية، ويمكن تصنيف أسئلة المقابلة إلى أسئلة مفتوحة غير محددة الإجابة وأخرى مغلقة محددة الإجابة،¹ حيث استعملنا المقابلة لأنها تعتبر من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد، وذلك من أجل التقرب من الموظفين وكما أنها تعتبر من أكثر الوسائل انتشارا لجمع المعلومات والبيانات الضرورية لبحثنا.

اعتمدنا على 3 محاور و8 أسئلة*.

¹ - حمو محمد سلطان الاتصالات الإدارية ط1 دار الراجحة للنشر والتوزيع عمان 2015 ص137.

* انظر إلى الملحق رقم 01.

- **المحور الأول:** المتغيرات التي تساهم في تشكيل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة
الحماية المدنية.
- **المحور الثاني:** فعالية الخدمة العمومية بالمؤسسة الحماية المدنية.
- **المحور الثالث:** عوامل الثقافة الاتصالية المؤثرة على الخدمة العمومية بالمؤسسة

9 مجتمع البحث وعينة البحث:

أ - مجتمع البحث

يعرف مجتمع البحث حسب grafit Madlin على انه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن العناصر الأخرى¹.

ولقد قمنا باختيار مجتمع بحثنا أي الأفراد الذين ستجرى عليهم الدراسة ويتمثل في العاملين والموظفين لمؤسسة الحماية المدنية لولاية مستغانم ومعرفة مدى استخدامهم للثقافة الاتصالية في تحسين الخدمة العمومية.

ب عينة الدراسة:

¹- عبيدات محمد منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات ط2, عمان دار وائل 1999ص143.

العينة هي جزء من مجتمع البحث الذي يقوم الباحث بدراسته، فالمعينة التي تناسب دراستنا هي المعينة غير احتمالية فهي التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ، وفي دراستي اخترت العينة القصدية والمتمثلة في مجموعة من الموظفين في مصلحة الحماية المدنية الذين بلغ عددهم (20 مبحوث) تم اختيارهم على أساس التجربة ومجال عملهم في المؤسسة.

10 - تحديد المفاهيم:

• الثقافة:

أ - لغة: هي التمكن من العلوم والفنون والآداب وتعني الفهم والإدراك والمهارة وهي كلمة عربية أصيلة.¹

ب - اصطلاحا: من التعريفات للثقافة نجد تعريف (تايلور) إذ يعتبرها: ذلك الكل المركب الذي يشتمل على المعرفة والمعتقدات والفن والأخلاق والقانون والعادات، أو أي قدرات أخرى، اهو عادات يكتسبها الإنسان بصفته عضوا في المجتمع.²

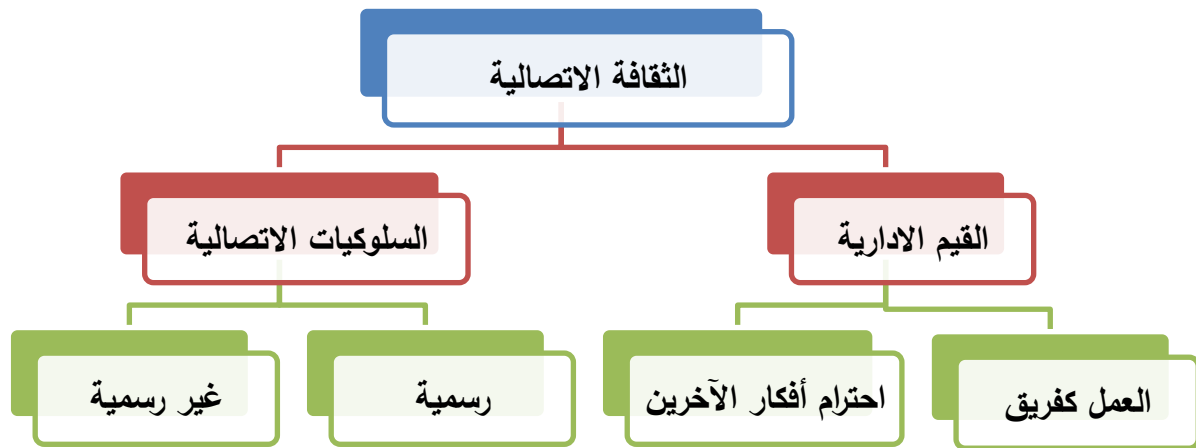
• الثقافة الاتصالية:

¹- بن هادية علي واخرون: القاموس الجديد، ط7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991،ص238.

²- داددي ناصر عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي- دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004ص108.

أ- اصطلاحاً: هي تلك الثقافة التي تساعد على نقل قيم المؤسسة بين العمال والاتفاق حول طريقة العمل، أيضاً القيام بالتواصل فيما بينهم دون وجود قيود عليهم من طرف الإدارة العليا داخل المؤسسة أو المسؤولين المباشرين، إذ يمكن اعتبارها على أنها مجموعة من المبادئ الأساسية التي تتبناها المنظمة لحل مشكلاتها.¹

الشكل رقم 01: مخطط يمثل تعريف الثقافة الاتصالية إجرائياً.



المصدر: من إعداد الطالبين.

• الخدمة:

¹ - بوساحية هشام، صحراوي جهاد: دور الثقافة الاتصالية في تفعيل الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 05، العدد 2021، 03 ص 194.

أ - لغة: خدمات جمع خدمة وأنشطة رسمية أو خاصة لا تنتج سلعا ولكن ولتسد حاجات الناس المادية أو المعنوية.¹

ب - اصطلاحا: يعرفها كوثر بأنها أي نشاط أو أداء يمكن للطرف أن يقدمه لطرف آخر.²

• الخدمة العمومية:

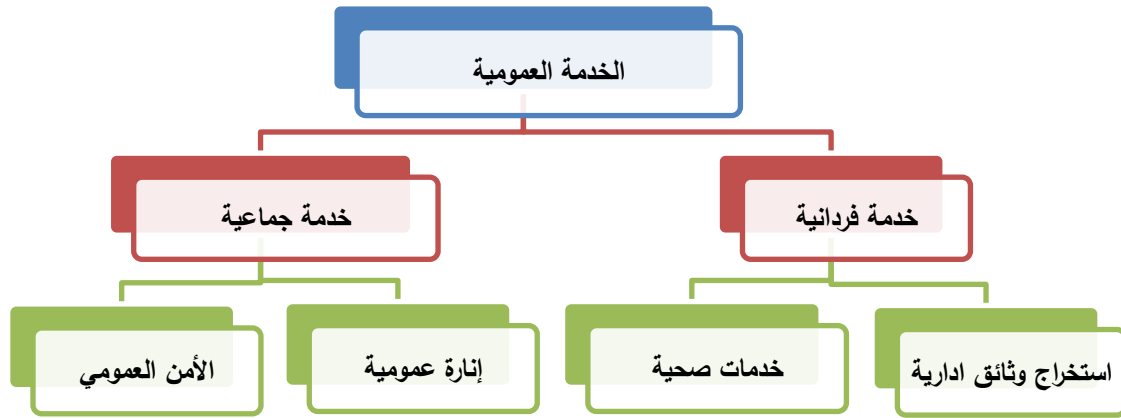
أ - اصطلاحا: بأنها جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.³

ب إجرائيا: الشكل 02:

¹ - جورج مقري عبد السميح، اللغة العربية معجم مطول، اللغة العربية ومصطلحاتها الحديثة، مكتبة لبنان، بيروت 1933 ص 363.

² - عبد الرحيم زاهير عاطف، لتسويق الخدمات، ط1، دار الراية، الأردن، 2011.

³ - بوعمامة العربي، الاتصال العمومية والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ع 9، جامعة الوادي، ديسمبر 2014 ص 40.



المصدر : من إعداد الطالبين.

11 الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى: دراسة لهشام بوساحية وجهاد صحراوي بعنوان: "دور الثقافة الاتصالية في تفعيل الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية"¹ انطلقت

¹ دراسة لهشام بوساحية وجهاد صحراوي بعنوان: "دور الثقافة الاتصالية في تفعيل الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة

العمومية الجزائرية" (دراسة ميدانية على موظفي بلدية الشريعة ولاية التبسة) من مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية المجلة 05

هذه الدراسة من إشكالية: كيف ساهمت الثقافة الاتصالية في تفعيل وتطوير الإدارة

الإلكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية؟

حيث أجابا على هذه الإشكالية باستخدام 3 فرضيات.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الفعال الذي تقوم به الثقافة الاتصالية للمؤسسة

من قبل الموظفين الإداريين في استخدام وتفعيل الإدارة الإلكترونية .

ولقد انتهج في هذه الدراسة المنهج المسحي الاجتماعي الشامل على الموظفين في

مجال الإدارة

الإلكترونية فبلغ عددهم 30 موظفا، وقد وظف الباحث أداة الاستبيان (تم عرض الاستبيان

على مجموعة من الأساتذة وتوظيف أداتي الملاحظة والمقابلة كأداتين مساعدتين لجمع

البيانات من المبحوثين.

ومن بين النتائج التي توصلنا إليها من هذه الدراسة هي:

- إن الاهتمام بالثقافة الاتصالية التي هي أحد عوامل نجاح المؤسسة يتطلب أيضا

الاهتمام بمحور تلك العملية الاتصالية الذين هم الأفراد حتى يشعروا بمكانتهم

داخل المؤسسة ، وهذا ما تحاول فعله البلدية عن طريق اشتراك الأفراد الموظفين في عملية اتخاذ القرار بالإضافة إلى تشجيعهم وتحفيزهم.

-تساهم الثقافة الاتصالية في التفعيل من تقديم الخدمات للمواطنين بواسطة الإدارة الإلكترونية وتشجع بين الموظفين في التعامل مع تقنيات الإدارة الإلكترونية، هذا ما يجعل الموظف يندمج على التعاون أكثر فأكثر داخل جماعة العمل ويقلل ذلك خوفه من استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات للمواطنين.

• **الدراسة الثانية:** دراسة لصابرينة رماش بعنوان "الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"¹.

انطلقت من إشكالية : تشخيص محددات الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .

حيث أجابت على هذه الإشكالية باستخدام خمس فرضيات.

ولقد انتهجت المنهج الوصفي التحليلي الشامل ، وقد وظفت الاستمارة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، ومن بين النتائج التي توصلت إليها هي:

¹ لصابرينة رماش، "الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاجتماعية فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية بجامعة منتوري-قسنطينة سنة 2009

-تؤثر الفروق الفردية بين الباحثين على فعالية العملية الاتصالية نظرا لما تخلقه من تباعد اجتماعي وفكري بين أطراف الاتصال.

-المؤسسة لا تشهد الكثير من الاضطرابات نظرا لما تحققه من حوافز مادية للعاملين فيها.

-هناك تحسن نوعي لوسائل اتصال المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل الإصلاحات ووفقا لمعايير اقتصادية.

• **الدراسة الثالثة:** دراسة لناصر بن حمود بعنوان " تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية"¹

انطلقت من إشكالية : ما طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة داخل المنظمة الجزائرية وهل تؤثر في أداء الموارد البشرية ؟

حيث أجاب على هذه الاشكالية باستخدام 3 فرضيات .

هدفت الدراسة إلى:

¹ لناصر بن حمود بعنوان " تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية " دراسة مجانية بملبنة نوميديا-قسنطينة لنيل شهادة

الدكتوراه 2017.

- تحديد أهم الخصائص وميزة الثقافة التنظيمية داخل المنظمة الجزائرية على اعتبار أننا مجتمع مسلم يجب أن يتمتع بثقافة ايجابية تعكس حب العمل وروح الجماعة.
- معرفة أبعاد كل من الثقافة التنظيمية وأداء الموارد البشرية ومحاولة التعرف على العلاقة المترابطة بينهما.
- التعرف على العوامل المساعدة في ترسيخ ثقافة تنظيمية قوية داخل المنظمات الجزائرية والتي تعمل على رفع مستويات الأداء أو مواردها البشرية.
- ولقد انتهج الباحث المنهج الوصفي التحليلي قصد جمع المعلومات وترتيبها وتصنيفها، وقد وظف الاستمارة كأدوات لجمع البيانات، ومن بين النتائج التي توصلت إليها هي:
 - الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة موضوع البحث في ثقافة السوق.
 - أهم سمات الثقافة التنظيمية السائدة هي القوة وعدم وجود ثقافات فرعية معارضة وكما تركز على الإنتاج وتحقيق الأهداف وزيادة القدرة التنافسية.
 - علاقة الثقافة التنظيمية بمستوى أداء الموارد البشرية علاقة قوية وطردية .

- سيادة ثقافة السوق لدى موارد المنظمة البشرية وتأثيرها على مستويات أدائهم ايجابيا وبصورة قوية بلغ معامل الارتباط بينهما ثقافة السوق ومستوى الأداء (0.630) ، عدد مستوى الدلالات (0,01).

✓ التعقيب على الدراسات السابقة:

يتم عرض مميزات دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في النقاط الآتية:

- **أوجه التشابه:** إن جل الدراسات السابقة تناولت أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها الباحثون فيها بمتغير آخر ويعد هذا من التغيرات الحديثة في البحوث العلمية، بحيث أنهم اتفقوا في تناول موضوع الثقافة الاتصالية ومدى أهميتها بالنسبة للمؤسسات.
- **أوجه الاختلاف:** اختلفت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المؤسسة، وفيما تجلى الاختلاف في المنهج المستخدم فجل الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي في حين اعتمدت في دراستنا على منهج دراسة الحالة، وكذلك بالنسبة لأداة الدراسة فاعتمدت في دراستي على أداة المقابلة فتم الاعتماد عليها في الدراسات السابقة كأداة مساعدة ولكن البعض الآخر لم يعتمد عليها، وأما من حيث مجتمع البحث وعينة الدراسة اختلفت من دراسة لأخرى حسب الموضوع المدروس.

✓ الاستفادة من الدراسات:

- أفادتنا في ضبط الإشكالية وصياغة تساؤلاتنا.
- معرفة أبعاد موضوعنا أكثر.
- ساعدتنا أيضا في الجانب النظري أي إعطاء معلومات أكثر عن دراستنا.

الإطار النظري

الفصل الأول

الثقافة الاتصالية.

تمهيد:

تعتبر الثقافة الاتصالية بمثابة العصب الرئيسي للمؤسسات، فبحيث تلجأ معظم المؤسسات إلى تبني قيم وثقافات اتصالية لكي تؤثر على سلوك وتصرفات العاملين والمؤسسة , فتسعى دائما إلى إدارة هذه الثقافة الاتصالية بالشكل الجيد الذي يحقق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة (المؤسسة) وعلى الطريقة المناسبة لراحة العاملين وتأقلمهم مع طبيعة العمل وهذا ما ينعكس إيجابا على أداء العاملين ونجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها, لذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الثقافة الاتصالية وخصائصها وكذا مؤشراتها ووسائلها.

المبحث الأول: مفهوم الثقافة الاتصالية:

تعرف الثقافة الاتصالية بأنها: مجموع السلوكيات الاتصالية الرسمية وغير رسمية المتبناة من طرف أفراد المؤسسة، والتي تترجم في مجموعة من العادات والقيم التي يتم توارثها عن أجيال العمال المتعاقبة فيها من خلال مختلف القنوات والدعائم الاتصالية والتي من شأنها بناء نظام معلوماتي واضح المعالم، والذي يترجم في السلوكيات الاتصالية لموظفيها داخل المنظمة ، بغية تعزيز القدرة على تحقيق أهداف التنظيم الاتصالية.¹

وتعرف أيضا على أنها: فكر يسير ويوجه عملية الاتصال بين مختلف الأطراف الفاعلين في المؤسسات أو المنظمات ووسط كل تجمع بشري ، هدفه إرساء عملية اتصالية جيدة وتامة وفي أحسن الظروف مع احترام السلم التنظيمي المعمول به واستخدام وسائط متعددة لهذا الغرض.²

¹- بلمير سارة ، سعيدي وحيدة: دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي ,مجلة الرسالة لدراسات والبحوث الإنسانية،
المجلة 06, 1 العدد 03ص:26- 43

²- جاب الله حسين: استخدامات الجامعة للاتصال الرقمي ودوره في تعزيز عملية الثقافة الاتصالية بين الادارة والطلاب, مجلة
الرصد العلمي, مجلة علمية دولية محكمة, جامعة وهران 01, أحمد بن بلة, المجلة 07, العدد 02, 2020 ص68.

المبحث الثاني: مميزات الثقافة الاتصالية:

الانتظام والسلوك والتقييد به: نتيجة التفاعل بين أفراد المنظمة فإنهم يستخدمون لغة ومصطلحات وعبارات وطقوس مشتركة بالسلوك من حيث الاحترام والتصرف.

• **المعايير:** هناك معايير سلوكية فيما يتعلق بحجم العمل الواجب انجازه بمعنى لا تعمل كثيرا جدا ولا قليلا جدا.

• **القيم المتحكمة:** يوجد قيم أساسية تتبناها المنظمة ويتوقع من كل عضو فيها الالتزام بها، كالعامل بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالمنظمة، نسبة متدنية من الغياب.¹

كما وضع محروس عبد الحميد المميزات (الخصائص) العامة للثقافة الاتصالية على النحو التالي:

• **نظام متشابك:** حيث تتكون من مجموعة جوانب فرعية تتفاعل مع بعضها البعض وهي:

- ✓ الجانب المعنوي: ويشمل القيم والأخلاق والأفكار والمعتقدات .
- ✓ الجانب السلوكي : ويشمل العادات والتقاليد الخاصة بأفراد المجتمع .
- ✓ الجانب المادي : ويشمل كل ما هو ينتج من أشياء ملموسة مثل المعدات والمباني .

¹- عاشوري ابتسام الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقتها بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، بسكرة، جامعة خيضر، 2014-2015ص83.

• **نظام شامل:** فهو يخلق باستمرار الانسجام التام بين مختلف عناصره، أي في حال ما حدث تغيير على أحد جوانب نمط الحياة فهو ينعكس أثره على باقي مكونات النمط الثقافي.

• **نظام تجميحي متواصل:** حيث يتم توريثه عبر الأجيال عن طريق التعلم، وتزداد الثقافة من خلال ما تضيفه الأجيال إلى مكوناتها من عناصر ومميزات وطرق انتظام وتفاعل هذه العناصر والمميزات.

• **نظام متقلب ومتقدم:** يتميز هذا النظام بالتغيير المستمر، حيث تطرأ عليه ملامح جديدة ويفقد ملامح قديمة.¹

المبحث الثالث : مؤشرات الثقافة الاتصالية:

• **الشمولية:** الثقافة الاتصالية هي النظام الاجتماعي التواصلي الضمني للمؤسسة ذلك لأنها تشكل المواقف والسلوكيات بطريقة دائمة وطويلة المدى.

¹ - محروس عبد الحميد، رباب، مفهوم الثقافة التنظيمية: مراجعة نظرية تطبيقية، المجلة الدولية للسياسات العامة في مصر، القاهرة المجلة 01، العدد 01، 2022 ص 61.

- **التدرج:** الثقافة الاتصالية هي النتيجة التراكمية للتفاعل بين العاملين وأنماطهم السلوكية في مكان العمل وتتشكل هذه الثقافة عندما يتبع الأفراد قيما معينة ويلتزمون بالإشارات على مدى مدة زمنية طويلة.
- **الصراع:** تتشكل المشاكل عندما يتدخل الموظفون الجدد بوضع خطة عمل جديدة وجلب أفكار جديدة أي يتولون المسؤولية وهذا الأمر يسبب مشاكل للموظفين الحاليين.
- **المرونة:** يمكن للثقافة الاتصالية أن تتطور بمرونة واستقلالية استجابة لتغير الفرص والمتطلبات.
- **التوافق:** تقوم الثقافة الاتصالية على نسبة التوافق بين إدارة المنظمة وقيم الموظفين مما يؤدي إلى إنشاء منظومة قيمية يمكن من خلالها اكتساب موظفين فعالين ومتعاونين.
- **تعزيز الشفافية داخل المنظمة:** هو المفتاح في توصيل جميع الأفكار والمبادرات بكل وضوح للموظفين أو الشركاء وهو الطريق لتحقيق ثقافتهم.¹

¹ - عبد الرزاق غزال، محاضرات لسنة ثانية ماستر، اتصال وعلاقات عامة، الثقافة الاتصالية في المؤسسة، 2020-2021.

المبحث الرابع: وسائل تطوير الثقافة الاتصالية:

هناك أربعة وسائل لتطوير الثقافة الاتصالية:

1 مشاركة العاملين:

تعتبر النظم التي توفر فرص مشاركة للعاملين وسيلة مهمة لتطوير ثقافة المنظمة فهي تشجع على الانغماس في العمل وتبلور المسؤولية تجاه العمل ، فالمنظمات التي تعمل بهذه الوسيلة كذلك ترفع الروح المعنوية للعاملين وتحفيزهم على أداء أعمالهم في المنظمة.

2 الرقابة الذاتية:

أي ظهور أعمال واضحة ومرئية من داخل الإدارة في سبيل دعم القيم الثقافية وتطويرها، فعلى سبيل المثال يريد العاملون معرفة ما هو مهم وذلك بالتطلع على أفعال الإدارة وإحدى الوسائل لذلك هي الرقابة.

3 المعلومات عن العاملين :

إن المعلومات المتبادلة بين الأفراد العاملين في المؤسسة أي تزويدهم بالمعلومات والاهتمام بهم والوسائل الثانية مع العاملين تعتبر عنصرا هاما في تكوين وتطوير ثقافة المنظمة.¹

¹ - محمود بشير محمودي، وظيفة العلاقات العامة نحو تشكيل ا لثقافة الاتصالية للمنظمة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 08 ع2، 2021، ص293.

4 نظم العوائد والمكافآت الشاملة:

نظم العوائد لا يقصد بها المال وإنما يشمل الاحترام، والقبول والتقدير للفرد يشعر بالولاء والانتماء للمنظمة التي يعمل بها ورفع الروح المعنوية وكما أنه يركز على الجوانب الذاتية وعوامل الشعور بالولاء والانتماء للمنظمة.¹

المبحث الخامس: العلاقة بين الثقافة الاتصالية والخدمة العمومية:

الثقافة الاتصالية تشير إلى القيم والمعتقدات والسلوكيات التي تؤثر على كيفية تبادل المعلومات والتواصل في مجتمع معين، بينما الخدمة العمومية تشير إلى الخدمات التي يقدمها القطاع العام للمواطنين، مثل التعليم والصحة والنقل وغيرها، ترتبطان هاتان المفهومين بشكل وثيق، حيث أن فهم الثقافة الاتصالية في مجتمع معين يؤثر على كيفية تقديم الخدمات العمومية واستقبالها من قبل الجمهور وبالمقابل يمكن توفير الخدمات العمومية بطريقة تتوافق مع الثقافة الاتصالية المحلية أن يزيد من فعاليتها وتأثيرها في المجتمع، وعلى سبيل المثال الفهم العميق للثقافة والقيم المحلية يمكن أن يساعد في تصميم الخدمات العمومية بشكل يتناسب مع احتياجات الناس، وتفصيلاتهم الثقافية، ومن جهة أخرى يمكن أن تساهم استراتيجيات الاتصال الثقافي في تعزيز فهم الجمهور للخدمات


¹- محمود بشير محمودي، وظيفة العلاقات العامة نحو تشكيل الثقافة الاتصالية للمنظمة المرجع سابق، ص294

العمومية وزيادة مشاركتهم فيها ويمكن كذلك أن تؤثر الثقافة الاتصالية على التواصل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين، بما في ذلك فهم اللغة والعادات والتقاليد، والقدرة على التفاعل الفعال وفهم احتياجات المجتمع المحلي ويمكن أيضا للثقافة الاتصالية أن تؤثر على كيفية تصميم السياسات العامة والبرامج لتلبية احتياجات وتوقعات السكان، فالثقافة الاتصالية تلعب دورا حاسما في فهم العلاقات الاجتماعية والتفاعل بين الأفراد من خلفيات مختلفة، بينما تعزز الخدمة العمومية تواصل الأفراد وتوفير الخدمات الإنسانية للمجتمع، فكلتاها تساعد في بناء مجتمعات متفاعلة ومزدهرة، وتشمل تعزيز التفاهم الثقافي وتعزيز الاندماج الاجتماعي وتحقيق التواصل الفعال بين الأفراد ومختلف الثقافات.¹

¹ - سيرفيس جيمس، دور التواصل في إدارة الخدمة العمومية وأهميته في تحقيق الأهداف الإدارية، ط الثانية، 2010.

خلاصة الفصل:

من خلال ما قدم وكل ما أحيط بالدراسة للثقافة الاتصالية ، تبرز لنا أهمية هذه الثقافة لأي منظمة فهي تشمل جميع مجالات حياة المنظمة وأن الثقافة الاتصالية من المحددات الرئيسية لنجاح المؤسسات أو فشلها، فبالتالي يجب على القائمين بتسيير المؤسسات أن يعطوها أهمية كبيرة لأنها تساعدهم على الأداء الجيد لأعمال المؤسسة وتحقيق أهدافها.



الفصل الثاني

الخدمة العمومية

تمهيد :

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا كبيرا مما ولد قائمة انشغالات بالنسبة للدولة وأجهزتها، فإذا أصبحت المؤسسات تسعى بترقية وتحديث مختلف خدماتها المقدمة إلى المواطن وتلبية رغباته من أجل تسهيل وتحسين حياته اليومية في إطار ما يعرف بالخدمة العمومية، فإن شكايات الخدمة العمومية مصدر استعادة ثقة المواطن في الإدارة التي يجب عليها أن تعمل في إطار الشفافية الكاملة لتسيير شؤونها تجاهه، حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم الخدمة العمومية وأنواعها ومبادئها وأهدافها والخدمة العمومية في المؤسسات الجزائرية.

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية:

وردت عدة تعاريف للخدمة العمومية من بينها:

• تعريف الخدمة العمومية كعملية: حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات

العمومية الحكومية على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تتطوي على مدخلات

تشغيل ومخرجات, بالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاث أنواع يمكن أن تجرى عليها

عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة.¹

أ - الأفراد: أي عند تأدية الخدمة على المواطن بذاته, كالخدمات الصحية التي تجرى على

المريض.

ب - الموارد: عندما يتم إجراء عملية الخدمة على الأشياء وليس على الأفراد, مثل خدمات

المرور.

ج - المعلومات: وتسمى بعمليات تشغيل المعلومات ويعكس هذا النوع الجانب الحديث

للخدمة العمومية مثل خدمات تحليل البيانات في مركز المعلومات.

د الخدمة العمومية كنظام: يمكن النظر إلى الخدمة العمومية كنظام بأنه يتكون من

أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

¹ - حجاج العربي، "الخدمة العمومية واليات ترقيتها في الإدارات الحكومية مقاربات نظريات, تجارب محلية وعالمية"، الجامعي الجديد للنشر والطباعة والتوزيع، تلمسان الجزائر، 2020، ص285.

- نظام تسليم الخدمة من خلاله يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمات ثم تسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن الذي يطلب الخدمة.
- نظام عمليات التشغيل والإنتاج، تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخدمة.

ويتضمن مفهوم الخدمة العمومية كنظام شكلين:¹

✓ خدمة عامة مرئية أو طالب الخدمة.

✓ خدمة عامة غير مرئية ويطلق عليها جوهره الخدمة الفني.

عرفها القانون الإداري الفرنسي على أنها: "تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام".²

تعرف الخدمة العمومية باختصار: "بأنها الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية وأجهزة الدولة إلى المستفيد ضمن إطار القانون والتشريعات المعمول بها في البلاد".³

¹- حجام العربي، مرجع سابق ص286.

²- مريزق عدنان "التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة" الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص14.

³- عباس بدران، "الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق" الطبعة الأولى، عمان، دار الفارس للنشر والتوزيع، ص2004، 138.

وكما يعرفها خبراء الإدارة الخدمة العمومية: على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعوب والالتزام بتوفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع فهي المحرك الأساسي لكل سياسي في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.¹

المبحث الثاني: أنواع الخدمة العمومية:

يمكن تصنيف الخدمة العمومية من حيث:

1 - من حيث طبيعة نشاط الخدمة:

تصنف الخدمة العمومية من حيث طبيعة نشاط الخدمة إلى خدمات إدارية وخدمات ذات طابع اقتصادي وخدمات اجتماعية وثقافية كما يلي:²

أ - الخدمات الإدارية: يعد هذا النوع من الخدمات العمومية الأكثر انتشاراً، فهي خدمات تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية على المستوى المركزي أو

¹ - بوعمامة العربي ورقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، 2014 ص 40.

² - ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحول الجديد، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، تخصص: دولة ومؤسسات عمومية كلية الحقوق، جامعة الجزائر، طبعة الأولى، 2007-2008، ص 2

المحلي مثل خدمات مرافق الحالة المدنية، جوازات السفر، أي فهي خدمات تتعلق بالحياة الإدارية للمواطنين.

ب- الخدمات ذات الطابع الاقتصادي: وتسمى أيضا بالخدمة الصناعية والتجارية، ظهرت

هذه الخدمات مع التطور الملحوظ للدولة في الحياة الاقتصادية لتلبية احتياجات المواطن مثل خدمة مؤسسة الجزائرية للمياه ومؤسسات الكهرباء والغاز، والصرف الصحي وتوزيع الوقود وهي خدمات تطبق عليها معايير الربحية التجارية.

ج- الخدمات الاجتماعية والثقافية: وتتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية

ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل الخدمات الصحية وخدمة التعليم وغيرها، وقد تطورت هذه الخدمات بشكل ملحوظ منذ منتصف القرن التاسع عشر.

2 من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

تنقسم الخدمة العمومية من حيث طبيعة الخدمة المقدمة إلى صنفان: خدمات فردية وخدمات جماعية، كما يلي:¹

¹ - ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، مرجع سابق، ص22.

- أ - خدمات فردية: وتتمثل في استخراج الفرد للوثائق الإدارية التي يحتاجها, فيعمل على الحصول عليها مثل الخدمة الصحية التي يحظى بها بمفرده.
- ب - خدمات جماعية: وهي الخدمات التي يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة مثل الإنارة العمومية.

3 من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة:

نجد ثلاثة أشكال من الخدمات: خدمة مجانية وخدمة بالمقابل وخدمة مدعمة، كما يلي:¹

- أ - خدمة مجانية: تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها الخزينة العمومية للدولة أي تمول من طرف

الدولة مثل الإنارة العمومية والأمن العمومي....

- ب - خدمة بالمقابل: يتحمل تكلفتها كلياً ويشكل مباشر المستفيد مثل كهرباء المنازل والهاتف العمومي.

¹ - - ضريفي نادية, تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة, مرجع سابق, ص23.

ج_ خدمة مدعمة: يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي يكون على شكل دعم حكومي مثل السكن والنقل العمومي والسلع الاستهلاكية الأساسية كمادة الخبز والحليب.

المبحث الثالث: مبادئ الخدمة العمومية:

يتم نشاط الخدمة العمومية لمبادئ وفقا لجانبين منها ما يتعلق بالجانب القانوني والجانب الإداري لتقديم خدماتها ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها، وتتجلى هذه المبادئ الأساسية من خلال ثلاث أشكال سوف نوضحها فيما يلي: ¹

أ - مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية:

يعمل هذا المبدأ على توفير خدمات أساسية للمواطنين وتأمين حاجات عمومية في حياتهم كالترويد بالمياه والغاز. فتعد هذه الخدمات ضرورية وبحاجة المنتفعين للترويد بها أي مفاد هذا المبدأ استمرار الخدمة العمومية بالمؤسسات العامة ودون انقطاع أو توقف ولو لمدة قصيرة، فاستمرارها مرتبط أساسا باستمرار الدولة وضمانها واستقرار سلطاتها المركزية وجماعاتها المحلية وهيئاتها.

¹ - سعيد أحمد محمود، الإصلاح الإداري بين النظري والتطبيقي، مجلة الاقتصاد والإدارة، العدد الثاني، 2017 ص181.

ب - مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية للمنتفعين:

يقوم هذا المبدأ بأن تلتزم الجهات القائمة على إدارة المرافق العمومية بتأدية خدماتها أي أن ينتفع جميع الجمهور دون استثناء وبشكل عادل على الخدمة العمومية دون التمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي.

ويعد هذا المبدأ عامل من العوامل الديمقراطية الإداري فينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العمومية وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصل على جميع الضمانات، ويضمن هذا المبدأ ضرورة توفير الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.¹

ج - مبدأ تكيف الخدمة العمومية وموائمتها:

يشير هذا المبدأ أن تتطور الخدمة العمومية مع مرور الزمن وتتطور بتطور المجتمع من ثم من الضروري تقديم الخدمة بكفاءة، وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن على اعتبارها أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن وأن المحيط بجميع مجالاته يتميز بتغير وعدم الثبات.²

¹- سعيد أحمد محمود، الإصلاح الإداري بين النظري والتطبيقي، مرجع سابق ص 181.

²- المرجع نفسه، ص 181.

المبحث الرابع: أهداف الخدمة العمومية:

تسعى الخدمة العمومية لتحقيق بعض الأهداف الأساسية والتي يمكن ذكر أهمها¹:

أ- أهداف إدارية واقتصادية: توفر مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقدم السلع والمنتجات التي تعد ضرورية في تحقيق الاستقرار وضمان استمرارية المجتمع، بالإضافة إلى دعم الجانب الاقتصادي عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية، وهذا يرفع نمو الاقتصاد القومي.

ب- أهداف سياسية: ويتعلق الأمر بكل ما من شأنه أن يحقق النظام والاستقرار السياسي وحماية المجتمع والأفراد، والدفاع عنهم وعن ممتلكاتهم.

ج- أهداف اجتماعية ودينية: ويتطلب من الحكومة توفير منظمات عامة تهدف للتنشئة الاجتماعية لضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، والارتقاء بمستوى التعليم وذلك عن طريق تعميمه ونشره وتخصيص مؤسسات عامة تهتم بالبعد الديني، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات وإصدار قوانين بهدف خلق مؤسسات عامة تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل الموظفين بشكل عام.

¹ - رشيد سالم، قاسمية أسماء، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد الثالث، 2015، ص 350

المبحث الخامس: الخدمة العمومية في المؤسسة الجزائرية:

تعتبر الخدمة العمومية في المؤسسات الجزائرية جزءا أساسيا من النظام الإداري وتهدف إلى تلبية احتياجات المجتمع وتحقيق الرفاهية العامة, وتهدف إلى تقديم خدمات عالية الجودة وفقا للمعايير والمبادئ الإدارية وتوفير الخدمات الأساسية مثل التعليم والصحة والنقل والسكن والكهرباء والماء وضمان المساواة والعدالة الاجتماعية من خلال توزيع الخدمات بشكل عادل ومتساوي, وتعزيز الشفافية في إدارة الموارد وتقديم الخدمات, وتعزيز التطوير المستدام والنمو الاقتصادي من خلال توفير بنية تحتية موثوقة ومستدامة وكذلك تعزيز مبادئ الديمقراطية وحقوق الإنسان من خلال ضمان تشارك المواطنين في صنع القرار وتلبية احتياجاتهم وتعزيز التعاون مع القطاع الخاص والمجتمع المدني لتحقيق الأهداف العامة والتنمية المستدامة وكذلك تعزيز الفعالية والكفاءة في تقديم الخدمات العامة من خلال تحسين إدارة الموارد البشرية وتبني التكنولوجيا الحديثة, وفي الأخير تبين لنا, أن هناك ارتباطا موجبا بين مستوى التقدم والرفاهية التي يصلها البلد وبين عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية, "إذ كلما ازداد التقدم فإننا نجد أن عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية تزداد وحتى عدد المصالح العمومية ذاتها تزداد أيضا"¹

¹ - jaques Chevallier. Le service public. Pressuniversitaires. p21. 197

خلاصة الفصل:

وفي الأخير نستنتج أن الخدمة العمومية تعد بمثابة الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والمستفيد لتلبية رغباته ضمن إطار قانوني وتشريعات معمول بها في البلاد, أي نجد أن كل المؤسسات تسعى إلى تحسين خدماتها وتقديمها بمختلف السبل والأساليب من أجل تحقيق رضا الجمهور وإشباع حاجياته المختلفة.

الإطار التطبيقي

الفصل الثالث

دراسة ميدانية بمؤسسة

الحماية المدنية لولاية

مستغانم

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني مرحلة هامة من مراحل البحث, إذ يعطي تفسير للمعطيات الميدانية للبحث, فتم اختيار مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية لولاية مستغانم نظرا لامتلاكها رصيد ثقافي اتصالي وكونها مؤسسة تؤدي العديد من الخدمات وتتعامل مع العديد من المواطنين مما يتوجب عليها بناء اتصال قوي للتواصل وتأدية خدماتها على أكمل وجه.

كما تطرقنا في هذا الجانب إلى مبحثين:

- **المبحث الأول:** يتكون من مجموعة عناصر كانت بداية من التعريف بالمؤسسة ومهامها وصولا إلى الهيكل التنظيمي ووظائفه.
- **المبحث الثاني:** عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية (المقابلات).

المبحث الأول: تعريف الحماية المدنية الجزائرية:

1-تعريف للحماية المدنية الجزائرية:

هي مرفق عمومي من أهم مهامها حماية الأشخاص والممتلكات والبيئة, وهي مرفق موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية حيث تتمتع بهيكل خاص وميزانية مستقلة, وطبيعة مهامها التي تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية والنمو الديمغرافي في الوطن, كما تتميز بتنظيم إداري لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية, ومن أهم مهامها¹:

- نقل الجرحى والمرضى وحراسة الشواطئ والمصطافين.
- تقديم الإسعافات الأولية في مختلف الحوادث وإخماد الحرائق بمختلف أنواعها.
- البحث عن التائهين في الصحراء وإعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.
- القيام بحملات التوعية والتحسيس من مختلف المخاطر.
- تغطية أمنية للمقابلات الرياضية ومختلف المناسبات الهامة.

¹- معلومات تحصل عليها من مؤسسة الحماية المدنية فرع مستغانم

2- مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم:

تقع مديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم بوسط المدينة بشارع بن يحيى بلقاسم حيث تضم جهاز إداري مكون من أزيد من 1000 مستخدم من أعوان الحماية المدنية موزعين عبر رتب مختلفة و15 مستخدمين من الأسلاك المشتركة.

يسهر هؤلاء المستخدمين على السير الحسن لمصالح الجهاز سواء بالمديرية الولائية أو عبر كامل الوحدات الخاصة بالتدخل على مستوى الولاية.

3 -الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم:

أ - مصلحة الوقاية:

تعمل مصلحة الوقاية بالتنسيق مع المكاتب التالية¹:

- مكتب الدراسات.
- مكتب المراقبة.
- مكتب الإحصاء والتوثيق والتوعية.
- مكتب الخرائط والأخطار الخاصة.

¹- المصدر: وثائق المؤسسة.

وتتكفل هذه المصلحة بما يلي:

- متابعة ومراقبة تطبيق النصوص التنظيمية والمقاييس الوقائية المتعلقة بمجال الوقاية.
- المساهمة في إعداد ومراقبة مخططات الوقاية, والسهر على تطبيقها.
- دراسة الأخطار ووسائل مكافحتها لفائدة الشركات والمؤسسات العمومية الخاصة.
- تنظيم حملات إعلامية وتحسيسية حول الأخطار التي تهدد أمن الأشخاص والممتلكات.

ب مصلحة الإدارة والإمداد:

تعمل مصلحة الإدارة والإمداد بالتنسيق مع المكاتب التالية:

- مكتب المستخدمين والنشاط الاجتماعي.
- مكتب التكوين.
- مكتب المحاسبة والميزانية.
- مكتب الأملاك.

وتتكفل هذه المصلحة بما يلي:

- تسيير الوسائل المادية لمصالح الحماية المدنية.
- متابعة إنجاز برامج المنشآت وصيانتها.

- متابعة وتنسيق أعمال التكوين والسهر على تطبيق برامج التدريب والمناورات الميدانية.
- تسيير المحاسبة العامة ومسك دفاتر الجرد المتعلقة بدخول وخروج المعدات والإمدادات.
- تطوير الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية على مستوى الولاية.

ج- مصلحة الحماية العامة:

تعمل مصلحة الحماية العامة بالتنسيق مع المكاتب التالية¹:

- مكتب المخططات.
 - مكتب الإشارة.
 - مكتب الإسعافات الطبية.
 - مكتب العدد الأمنية.
- وتتكفل هذه المصلحة بما يلي:
- إعداد المخططات المتعلقة بتنظيم وتنفيذ الإسعافات عند حدوث الكوارث.
 - إنشاء وتركيب مختلف شبكات الإنذار ومراقبة مدى فعاليتها.
 - تنظيم وإدماج ومراقبة الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات.

• القيام بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف وتنمية روح التضامن الوطني بمساعدة

الجمعيات والمنظمات ذات الطابع الإنساني.

السهر على إعداد مخطط تنظيم الإسعافات وتحيينه سنويا بالتنسيق مع مختلف المديریات

على مستوى الولاية

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج المقابلات:

1- تحليل المقابلات:

تمهيد:

أجريت المقابلة يومي 29/04/2024 و 09/05/2024 بالمقر المركزي للحماية المدنية لولاية مستغانم، كانت المقابلة الأولى مع المكلف بالإعلام (ذكر، 35 سنة، م1) الذي استقبلنا في مكتبه من الساعة 09:45 إلى 10:30، وكما قمنا بالمقابلة مع المكلف بالمستفيدين (ذكر، 30 سنة، عريف).

حيث دام الحوار قرابة 20 دقيقة من الساعة 10:35 إلى 10:55 وبعدها انتقلنا إلى رئيس مكتب الدراسات (ذكر، 40 سنة، ملازم1) من الساعة 11:00 إلى 11:15، وبعدها قمنا بمقابلة مع المكلف بالإحصائيات (ذكر، 52 سنة، ملازم) من الساعة 11:18 إلى

11:30 وبعدها أجرينا مقابلة مع رئيس مكتب المالية (ذكر، 44 سنة، ملازم 1) من الساعة 11:32 إلى 11:40، ثم انتقلنا إلى المكلف بالمحاسبة (ذكر، 45 سنة، رقيب) من الساعة 11:40 إلى 11:55، وفي اليوم الثاني من المقابلة يوم 09/05/2024 استهلنا المقابلة مع المكلفة بالتغطية الإسعافية (أنثى، 32 سنة، رقيب) فإطلاعنا على مختلف وسائل الإسعاف المسخرة لتسيير الخدمة من الساعة 09:15 إلى 09:35¹، وبعدها قمنا بالمقابلة مع مكتب التكوين (أنثى، 32 سنة، م 1) ورئيس مكتب الإسعافات (أنثى، 44 سنة، رائد طبيب) من الساعة 09:40 إلى 10:05 فقدموا لنا أغلب التوجيهات والإرشادات الخاصة بالإسعافات الأولية وبعدها قمنا بالمقابلة مع أمانة المصلحة (أنثى، 43 سنة، رقيب) ومصلحة الوقاية (ذكر، 53 سنة، رقيب) من الساعة 10:10 إلى 10:30، وأخيرا انتقلنا إلى رئيس مكتب التعداد (ذكر، 32 سنة، ملازم) وأجرينا مقابلة معه من الساعة 10:30 إلى 11:00 وكما ساعدنا هدوء المبحوثين على إجراء المقابلة على أكمل وجه.

سنقوم في هذا الجزء من دراستنا بتحليل وعرض نتائج المقابلات التي قمنا بها مع موظفي الحماية المدنية بحيث قمنا فيها بتقسيم دليل مقابلتنا إلى ثلاثة محاور وطرحنا فيها 8 أسئلة وكان عنوان كل محور كالتالي:

¹-المصدر وثائق المؤسسة

- المحور الأول: المتغيرات التي تساهم في تشكيل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الحماية المدنية.
- المحور الثاني: فعالية الخدمة العمومية بالمؤسسة الحماية المدنية.
- المحور الثالث: عوامل الثقافة الاتصالية المؤثرة على الخدمة العمومية بالمؤسسة الحماية المدنية.

ولقد اتبعنا الدليل التالي للرموز:

- 1 () التعريف بالمبحوث.
- 2 - " " كلام المبحوث كما هو.
- 3 { } التهميش من المراجع.

جدول السمات:

المبحوث	الجنس	السن	الرتبة	المستوى التعليمي	الوظيفة
1	ذكر	35	م1	ماستر إعلام	المكلف بالاعلام
2	ذكر	30	عريف	ماستر إعلام	المكلف بالمستفيدين
3	ذكر	40	م1	ليسانس حقوق	رئيس مكتب الدراسات
4	ذكر	52	ملازم	تسيير عمومي	المكلف بالإحصائيات
5	ذكر	44	م1	ماستر محاسبة	رئيس مكتب المالية
6	ذكر	45	رقيب	دكتوراة في العلوم التجارية	المكلف بالمحاسبة
7	أنثى	32	رقيب	ماستر إعلام	المكلف بالتغطية الإسعافية
8	أنثى	32	م1	تسيير عمومي	مكتب التكوين
9	أنثى	44	رائد طبيب	دكتوراة علوم	رئيس مكتب الإسعافات
10	أنثى	43	رقيب	ثالثة ثانوي	أمانة المصلحة
11	ذكر	53	رقيب	ثالثة ثانوي	مصلحة الوقاية
12	ذكر	32	ملازم	ليسانس هندسة مدنية	رئيس مكتب التعداد

من إعداد الطالبين:

تمهيد:

في هذا المحور سنتطرق إلى المتغيرات التي تساهم في تشكيل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الحماية المدنية ومدى أهميتها في تحقيق أهداف الحماية المدنية وما العمل الذي

تقوم به وكيف تساهم في تحكم طبيعة العمل اتجاه تحقيق المصلحة العامة للمؤسسة، وهذا

ما نحاول الإجابة عليه من خلال بعض المقابلات مع بعض موظفي الحماية المدنية.

• المحور الأول: المتغيرات التي تساهم في تشكيل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة

الحماية المدنية.

السؤال الأول: ما هي السلوكيات الاتصالية الرسمية وغير الرسمية المتبناة من إدارة الحماية

المدنية ؟

أجاب أغلب المبحوثين على أن السلوكيات الاتصالية الرسمية وغير الرسمية المتبناة من

إدارة الحماية المدنية هي التنسيق مع مختلف وحدات الحماية المدنية، بحيث يرى المبحوث

رقم 01 المكلف بالإعلام (ذكر، 35 سنة ، م 1) على أن السلوكيات الاتصالية الرسمية وغير

الرسمية المتبناة من إدارة الحماية المدنية هي " العمل على نشر ثقافة وقائية لدى المواطنين"،

ويرى أيضا المبحوث رقم 09 رئيس مكتب الإسعافات (أنثى، 44 سنة، رائد طبيب) على أن

السلوكيات الاتصالية الرسمية وغير رسمية "تکمن في وضع برنامج طيلة السنة للتوعية

والتحسين".

التحليل:

نلاحظ أن السلوكيات الاتصالية الرسمية وغير الرسمية المتبناة من إدارة الحماية المدنية تساعد في خلق علاقة مع الوحدات الأخرى للحماية المدنية وكما تسمح هذه السلوكيات في توعية وإرشاد المواطن ،أي تقديم خدمات عمومية له وهذا ما تطرقنا إليه في الجانب النظري في أهداف الخدمة العمومية.

الاستنتاج:

نستنتج من خلال تحليل المقابلات أن مؤسسة الحماية المدنية لولاية مستغانم تستخدم السلوكيات الاتصالية الرسمية وغير الرسمية على نحو دائم ومستمر ولا يمكن الإستغناء عنها بسبب فعاليتها وسرعتها في نقل المعلومات والبيانات، حيث تساهم هذه السلوكيات في تحسين الخدمات للمواطنين وتقديم لهم التوجيهات والإرشادات.

السؤال الثاني: هل لمستم لدى الموظفين في مؤسسة الحماية المدنية مستغانم نوع من

الثقافة الاتصالية مع المواطنين؟

أجاب المبحوثين بإجابة مشتركة مفادها " أنهم يلمسون نوعا من الثقافة الاتصالية مع

المواطنين"، حيث أجاب المبحوث رقم 02 المكلف بالمستفيدين (ذكر، 30 سنة ، عريف)

قال: " بأن الثقافة الاتصالية هي ذلك المناخ الذي يحكم طبيعة العمل فهي تساعدنا في أننا نلمسها مع المواطنين".

التحليل:

من خلال هذه المقابلة نلاحظ أن مؤسسة الحماية المدنية تستخدم الثقافة الاتصالية بشكل كبير نظرا لدورها الهام فهي تشير إلى القيم والمعتقدات والسلوكيات التي تؤثر على كيفية تبادل المعلومات

والتواصل في مجتمع معين، أي أن فهم الثقافة الاتصالية يؤثر على كيفية تقديم خدمات واستقبالها من طرف المواطنين، فالمؤسسة تسعى دائما من أجل تقريب المواطن منها ومن أجل شعوره بالراحة، فالثقافة هي دالة لتاريخ المؤسسة قيادة وإدارة وعمليات، ونتائج،
مراحلا وعلاقات¹.

¹- نعمة عباس الخفاجي، ثقافة المنظمة، دار لايا زوري، الأردن، 2009، ص21-22

الاستنتاج:

نستنتج أن أغلب المبحوثين أكدوا على ضرورة الثقافة الاتصالية في مجال عمل مؤسسة الحماية

المدنية ولها دور في غاية الأهمية، فهي تخلق الاستمرار والانسجام التام بين مختلف عناصرها وهي تعتبر كنظام متقدم يتميز بالتغيير المستمر، حيث تطرأ عليه ملامح جديدة تأتي في مكان الملامح القديمة وهذا ما أشرنا إليه في الجانب النظري في المبحث الثاني : مميزات الثقافة الاتصالية.

المحور الثاني: فعالية الخدمة العمومية بالمؤسسة الحماية المدنية.

في هذا المحور سنتطرق إلى فعالية الخدمة العمومية بالمؤسسة الحماية المدنية، حيث يمكن البدء بالجمهور حول دورهم في السلامة وتدريب الموظفين على أحدث التقنيات والإجراءات لضمان استجابة سريعة وفعالة في حالات طوارئ، وهذا ما نحاول الإجابة عليه من خلال المقابلات مع بعض موظفي الحماية المدنية.

السؤال الأول: فيما تتجلى مظاهر الخدمة العمومية ؟

أجاب المبحوث رقم 05 رئيس مكتب المالية (نكر، 44سنة، م1) " بأن مظاهر الخدمة العمومية تتجلى في حسن التعامل مع الموظفين فيما بينهم وكذلك تقديم خدمة عمومية مناسبة في مجال الطب والتمريض"

التحليل:

تعتبر مؤسسة الحماية المدنية جزءا أساسيا من الخدمة العمومية، فهي تساهم بشكل كبير في الحفاظ على سلامة وأمن المواطنين والممتلكات، وفيما يلي تحليل أهم مظاهر الخدمة العمومية التي تقدمها مؤسسة الحماية المدنية من بينها أولا: الاستجابة للطوارئ والكوارث: كالحرائق فتقوم الحماية المدنية بالتدخل السريع لإخماد الحرائق وذلك باستخدام معدات متطورة وتقنيات حديثة، وكذلك الكوارث الطبيعية فتتدخل المؤسسة في حالات الفيضانات والزلازل والعواصف، فتقوم بعمليات إنقاذ المواطنين المتضررين.

وثانيا: الإسعافات الأولية والإنقاذ: كالإسعاف الطبي فتوفر الحماية المدنية فرق إسعاف مدربة على تقديم الإسعافات الأولية ونقل المصابين إلى المستشفيات، وكذلك أيضا إنقاذ الغرقى والمفقودين فنتمتع الفرق بمهارات خاصة في البحث والإنقاذ في البحار والأنهار

والمناطق الخطيرة. تعتبر الخدمة العمومية أحد الأسس الرئيسية للدولة الحديثة، حيث تسعى الدولة من خلالها لتحقيق العدالة الاجتماعية وتلبية احتياجات المواطنين¹.

الاستنتاج:

تعد الخدمة العمومية لمؤسسة الحماية المدنية جزءا أساسيا من البنية التحتية لأي دولة، حيث تلعب دورا محوريا في الحفاظ على سلامة الأفراد والممتلكات، فتسهم في تعزيز الأمن للمجتمع وتقليل خسائر الأرواح والممتلكات ودعم الاستقرار الوطني، فتتطلب هذه المهام تدريباً متخصصاً وتجهيزات حديثة مما يعكس أهمية الاستثمار المستمر في تطوير قدرات هذه المؤسسة لضمان فعاليتها وكفاءتها في التعامل مع مختلف أنواع الطوارئ.

السؤال الثاني: فيما تتمثل الخدمات الفردية التي تقدمها المؤسسة ؟

أجاب أغلب المبحوثين " على أن الخدمة الفردية التي تقدمها المؤسسة هي السهر على سلامة الموظفين صحياً، وكما يرى المبحوث رقم 03 رئيس مكتب الدراسات (ذكر، 40 سنة، م1) " على أن الخدمة الفردية التي تقدمها مؤسستنا تتكفل بالجانب العملي بعد التدخلات " وأجاب أيضا المبحوث رقم 10 أمانة المصلحة (أنثى، 43 سنة،

¹ - العلمي عبد الحليم، الخدمة العامة ومبادئ الإدارة العامة، الطبعة الأولى، 2005، ص62.

رقيب) "بأن الخدمة الفردية التي تقدمها مؤسستنا هي السهر على تحفيز الموظفين والعاملين بها وحماية المواطن وإنقاذه عند التعرض لضرر".

التحليل:

تعتبر مؤسسة الحماية المدنية من أهم المؤسسات التي تساهم في حماية الأفراد والممتلكات، فنقوم هذه المؤسسة بالعديد من الخدمات الفردية التي تهدف إلى حماية الأفراد وتعزيز الأمان ومن بين الخدمات الفردية التي تقدمها هي: خدمات الإنقاذ والإسعاف، أي تقديم إسعافات أولية للمصابين في الحوادث وتنفيذ عمليات الإنقاذ في حوادث السير، وكذلك توفير أماكن آمنة للإيواء المؤقت للمتضررين بالنسبة للأشخاص الذين تعرضوا لانهايار سكنهم وأيضا تقديم لهم الدعم النفسي، وكذلك من بين الخدمات الفردية تدريب الأفراد على الإسعافات الأولية، فنقوم مؤسسة الحماية المدنية على تنظيم حملة داخل المؤسسة للمواطن توضح فيها كيفية التعامل أثناء وقوع الأزمات وتقوم كذلك بتوعية المواطن من المخاطر التي ربما قد تحدث له مستقبلا، مما يزيد من مستوى الأمن العام {الخدمة الفردية تستند إلى مبادئ احترام كرامة الفرد وسرية المعلومات والعمل على تقوية الجوانب الايجابية في الشخصية}¹.

الاستنتاج:

¹ - سميرة إسماعيل محمود، المبادئ الأساسية في الخدمة الاجتماعية، دار النهضة العربية، الطبعة الثالثة، 2012، ص10.

تقدم مؤسسة الحماية المدنية خدمات فردية مهمة تشمل الإسعافات الأولية للمصابين وإنقاذهم من الأضرار، فتلعب هذه الخدمات دورا حيويا في حماية الأفراد وتعزيز السلامة العامة.

السؤال الثالث: فيما تتمثل الخدمات الجماعية التي تقدمها المؤسسة ؟

أجاب أغلب المبحوثين " أن مؤسستنا تقدم خدمات جماعية تساهم في الحفاظ على الأمن والسلامة العامة "، حيث أجاب المبحوث رقم 04 المكلف بالإحصائيات (ذكر، 52 سنة، ملازم) " على أن الخدمة الجماعية التي تقدمها مؤسستنا تكمن في غرس روح التعاون والأخوة في فريق العمل وكذلك مردودية الموظفين".

التحليل:

تقدم مؤسسة الحماية المدنية خدمات جماعية متعددة تساهم في الحفاظ على الأمن والسلامة العامة، من بين هذه الخدمات: مكافحة الحرائق والتدخل في حالات الطوارئ والكوارث وتقديم التوعية والتدريب للجمهور بشأن سلامته، وتعزز هذه الخدمات من فعالية المؤسسة في تعزيز الوعي بالمخاطر وتقديم الدعم اللازم للمجتمعات في حالات الطوارئ والكوارث.

الاستنتاج:

يمكن استنتاج أن الخدمة الجماعية التي تقدمها مؤسسة الحماية المدنية تلعب دورا بارزا في تعزيز السلامة والأمن العام، من خلال تقديم خدمات متعددة مثل: مكافحة الحرائق والتدخل في حالات الطوارئ، وتقديم التوعية والتدريب، فهذه الخدمات تساهم في حماية الأفراد والمجتمعات وتعزز الاستعداد والاستجابة الفعالة للتحديات والمخاطر المحتملة.

السؤال الرابع: هل تحظى الخدمة العمومية بالإهتمام داخل مؤسسة الحماية المدنية ؟

حيث أجاب المبحوث رقم 06 المكلف بالمحاسبة (ذكر، 45 سنة، رقيب) وكذلك المبحوث رقم 11 مصلحة الوقاية (ذكر، 53 سنة، رقيب) بإجابة مشتركة هي " أنه أكيد تحظى الخدمة العمومية بالإهتمام داخل مؤسستنا ولا يمكن الإستغناء عنها فالخدمة العمومية من أهم المبادئ التي يجب علينا الحفاظ عليها في مؤسستنا".

التحليل:

يعتبر اهتمام مؤسسة الحماية المدنية بالخدمة العمومية محورا أساسيا لفهم دور هذه المؤسسة في المجتمع ومدى تأثيرها على الأفراد والمؤسسات، يمكن تناول هذا التحليل من حيث الأهداف والمهمة فتهدف مؤسسة الحماية المدنية إلى توفير الحماية والسلامة العامة، فهذه المهمة تركز على حماية الأرواح والممتلكات والبيئة مما يعكس اهتماما كبيرا بالخدمة العمومية، وكذلك من حيث البرامج والخدمات فتقدم الحماية المدنية مجموعة متنوعة من

البرامج مثل التوعية والتدريب هذه البرامج موجهة بشكل مباشر لتحسين جودة الحياة العامة وضمان السلامة للمواطنين فتسهم بشكل كبير في تحسين نوعية الحياة، وأخيرا من حيث التعاون مع الجهات الأخرى فتعمل الحماية المدنية بالتعاون مع مختلف المؤسسات الحكومية والغير حكومية مما يعزز فعالية استجابتها للطوارئ وتكاملها مع جهود السلامة العامة، هذا التعاون يعزز من كفاءة الخدمة العمومية للمواطنين ويعكس التزام المؤسسة بخدمة المجتمع (تركيز على أهمية تطوير مهارات العاملين وتحسين بيئة العمل لتعزيز جودة الخدمات العمومية¹).

الاستنتاج:

يمكن الاستنتاج أن اهتمام مؤسسة الحماية المدنية بالخدمة العمومية يعكس رؤيتها الشاملة في تعزيز السلامة والأمن للمجتمع بأسره من خلال تقديم خدمات متعددة تشمل الإسعافات الأولية والتدخل في حالات الطوارئ ، فتسعى المؤسسة لتلبية احتياجات الجميع بكفاءة وفاعلية دون تمييز مما يعكس هذا التزامها بالرعاية الشاملة والتطلع للحفاظ على الأمن والسلامة لجميع أفراد المجتمع.

¹ - الكبيسي عامر خضير، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2017.

المحور الثالث: عوامل الثقافة الاتصالية المؤثرة على الخدمة العمومية بالمؤسسة الحماية المدنية.

من خلال هذا المحور سنحاول التعرف على عوامل الثقافة الاتصالية المؤثرة على الخدمة العمومية بمؤسسة الحماية المدنية، من خلال الخدمات التي يقدمها الموظفين من أجل كسب رضا المواطنين وجعل بيئة العمل أكثر أريحية، وهذا ما نحاول الإجابة عليه من خلال الدراسة الميدانية مع بعض موظفي الحماية المدنية.

السؤال الأول: كيف تساعد الثقافة الاتصالية في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الحماية المدنية؟

أجاب أغلب المبحوثين على أن الثقافة الاتصالية "تساعد في تحسين الخدمة العمومية بالحماية المدنية" وكما أجاب المبحوث رقم 07 المكلف بالتغطية الإسعافية (أنثى، 32 سنة، رقيب) قال: "على أن الثقافة الاتصالية تساعد في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة عن طريق إعلام داخلي عن مختلف الدورات التكوينية التي تعلم الموظفين"، حيث أجاب المبحوث رقم 06 أيضا المكلف بالمحاسبة (ذكر، 45 سنة، رقيب) "على الإعلام عن مختلف المراسيم والتطبيقات العملية."

التحليل:

أن الثقافة الاتصالية تساعد في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة الحماية المدنية، ويمكن ذلك في تأدية العمل وفق أسس صحيحة ستقابلة خدمة عمومية جيدة التي تؤدي بدورها لتحقيق رضا المواطن ما ينعكس إيجابا على نشاط ومكانة الحماية المدنية، فالثقافة الاتصالية ترفع من فعالية الأداء لذلك لا بد أن تعتمد على أسلوب نظام المشاركة في التسيير والتغيير من أنماط الاتصال الإدارية، وهذا ما يخلق نوع من المرونة في المؤسسة من خلال التأقلم مع متغيرات البيئة الخارجية ويؤدي هذا إلى تحسين الخدمة العمومية، فالخدمة العمومية تساهم في رفع الكفاءة وإصلاح الإدارة العامة، وبناء الثقة بين الحكومة والمواطن وتدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبني على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة.¹

¹ - غريسي عابد عبد الكريم، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث، ديسمبر 2013، ص 95.

الاستنتاج:

نستنتج أن الثقافة الاتصالية لها دور مهم وفعال في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة الحماية المدنية، فهي وظيفة حيوية لتكوين بيئة عمل حيوية يسودها الانسجام والتفاهم في العمل مما يؤثر إيجابا على الخدمات العمومية والذي يعود بالنفع على نشاط الحماية المدنية.

السؤال الثاني: هل تتلاءم مؤهلات الموظفين مع أساليب الثقافة الاتصالية في تجسيد الخدمة العمومية ؟

يرى أغلب المبحوثين " أن مؤهلات الموظفين تتلاءم مع أساليب الثقافة الاتصالية في تجسيد الخدمة العمومية"، فيرى المبحوث رقم 08 مكتب التكوين (أنثى، 32 سنة، م1) "نعم بالتأكيد تتلاءم مؤهلات الموظفين مع أساليب الثقافة الاتصالية في تجسيد الخدمة العمومية وذلك من خلال تحسين العلاقات بيننا كموظفين في العمل، وهذا ما يولد توفير خدمات عمومية جيدة للمواطن."

التحليل:

نلاحظ أن مؤهلات الموظفين تتلاءم مع أساليب الثقافة الاتصالية في تجسيد الخدمة العمومية، فنجد أن مؤسسة الحماية المدنية تسعى جاهدة لإرضاء المواطن وهذا من أجل

تحسين الخدمة العمومية بشكل دائم ومستمر، فالثقافة الاتصالية تعمل على خلق جو تعاوني تسوده عملية سهلة لتبادل الأفكار وخلق جو تحفيزي بين الموظفين وهذا ما يؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية، فإتفق هذا مع الدراسة السابقة الأولى في أن الاهتمام بالثقافة الاتصالية سر نجاح المؤسسة، وذلك عن طريق اشتراك الأفراد الموظفين في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة بالإضافة إلى تشجيعهم وتحفيزهم، وهذا يساهم في تفعيل وتقديم خدمات عمومية للمواطنين بواسطة الثقافة الاتصالية، وفي هذا الإطار تناول مدحت أبو النصر ثقافة المؤسسة على أنها { مجموعة القيم المشتركة والعقائد والتوقعات التي تسود بين العاملين في المؤسسة}¹

الاستنتاج:

نستنتج أن مؤهلات الموظفين تتلاءم مع أساليب الثقافة الاتصالية في تجسيد الخدمة العمومية في مؤسسة الحماية المدنية لولاية مستغانم من خلال أن الثقافة الاتصالية تساعد وتساهم بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية من خلال تحقيق الانسجام بين الوظائف الداخلية أي بين مختلف الموظفين وجعل الجو أكثر ملائمة مما يعود على صورة المؤسسة الذي بدوره يجذب الانتباه للمواطنين ويكسب ثقتهم.

¹ - مدحت أبو النصر، إدارة وتنمية الموارد البشرية-الاتجاهات المعاصرة- مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2007، ص41.

2- عرض نتائج الدراسة:

بعد الدراسة الميدانية التي أجريت على مستوى مؤسسة الحماية المدنية بمستغانم واستنادا للمعطيات السابقة ونتائج المقابلة توصلنا إلى:

- الأهمية البالغة للثقافة الاتصالية في تسهيل العمل بين الموظفين في الحماية المدنية، فهي تساعد بشكل كبير في تسهيل أداء الموظفين اتجاه تحقيق المصلحة العامة للمؤسسة، فالثقافة الاتصالية تعمل على تحقيق وتنسيق الانسجام بين مختلف الوحدات الإدارية والعمل على تحسين جو العمل مما يؤثر على مردودية الموظفين في عملهم.
- تأثير السلوكات الاتصالية في نقل المعلومات والبيانات على خدمات الحماية المدنية.
- أن استخدام المؤسسة للثقافة الاتصالية جعلها تقدم خدمات بشكل سريع وعصري، فالاهتمام بها سر نجاح المؤسسة.
- الثقافة الاتصالية ساهمت بشكل كبير في تحسين عملية التواصل بين الموظفين وأداء مهام الحماية المدنية بالإضافة إلى زيادة فعالية الخدمات العمومية مما يؤدي إلى كسب ثقة المواطن، وبناء الثقة بين الحكومة والمواطن.
- الخدمة العمومية تلعب دورا رئيسيا في الحماية المدنية وذلك من خلال الحفاظ على سلامة الأفراد والممتلكات وتعزيز الأمن والاستقرار.

- ساهمت مؤسسة الحماية المدنية في تقديم خدمات تمثلت في تعزيز الوعي بالمخاطر وتقديم الدعم اللازم للمجتمعات في حالات الطوارئ.
- مدى اهتمام مؤسسة الحماية المدنية بالخدمة العمومية ولد تأثير على الأفراد والمجتمعات وذلك من خلال تحسين جودة الحياة وضمان السلامة للمواطنين..

3-مناقشة النتائج على ضوء الأسئلة الفرعية:

- تهدف مؤسسة الحماية المدنية من خلال توظيفها للثقافة الاتصالية إلى تطوير المؤسسة والنهوض بها، ولثقافة الاتصالية متغيرات تساهم في تشكيلها من بينها: تنوع الثقافة واللغة، فتؤثر على كيفية التواصل داخل المؤسسة ومع الجمهور، واستخدام التكنولوجيا ساعد في تبادل المعلومات والتواصل مع الجمهور.
- تظهر فعالية الخدمة العمومية بالمؤسسة الحماية المدنية من خلال تدريب الموظفين تدريباً على أكمل وجه لضمان استجابة فعالة في أي حالة طارئة مما يولد سلامة على المواطن، فمن هذا تجدر الإشارة على أن هناك علاقة بين الخدمة العمومية ومدى فعاليتها بمؤسسة الحماية المدنية.
- عوامل الثقافة الاتصالية المؤثرة على الخدمة العمومية بالمؤسسة تتجلى في أن الثقافة الاتصالية تعمل على تأدية العمل وفق أسس صحيحة يقابله خدمة عمومية جيدة

التي تؤدي إلى تحقيق رضا المواطن وتحقيق الانسجام بين الوحدات الإدارية والعمل على تحسين جو العمل مما يؤثر على مردودية الموظفين في عملهم وفي تقديم خدمات تمثلت في تقديم الدعم اللازم للمجتمعات من خلال تحسين جودة الحياة.

4 مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة:

- تشابهت نتائج دراستنا الحالية مع نتائج الدراسات السابقة في أن الثقافة الاتصالية في المؤسسات الجزائرية هي أحد عوامل نجاح المؤسسة، فالثقافة الاتصالية تساهم في التفعيل من تقديم الخدمات للمواطنين، فهي ذلك المناخ العام الذي يعمل على التعاون بين الموظفين وجعل الموظف يندمج أكثر فأكثر وذلك من أجل تقديم الخدمات على أكمل وجه، وكذلك تشابهت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في أن من سمات الثقافة الاتصالية أنها هي السائدة والقوية وعدم وجود ثقافات فرعية معارضة لها.
- وبينما اختلفت نتائج دراستنا الحالية مع نتائج الدراسات السابقة في أن دراستنا الحالية الثقافة الاتصالية ساهمت بشكل كبير في تحسين عملية التواصل بين الموظفين بالإضافة إلى زيادة فعالية الخدمات العمومية مما يؤدي إلى بناء ثقة بين الحكومة والمواطن ولكن فالدراسة السابقة الثانية أنها أثرت على فعالية العملية الاتصالية وساهمت في خلق تباعد اجتماعي وفكري من خلال الفروق الفردية بين المبحوثين،

وفي الدراسة السابقة الثالثة أن الثقافة الاتصالية كانت سائدة في تحقيق الإنتاج وزيادة القدرة التنافسية والسوق.

الخاتمة

خاتمة:

من خلال ما تم ذكره نستنتج أن الثقافة الاتصالية لها أثر فعال في تقديم صورة جيدة حول المؤسسة أي فهناك علاقة طردية بين الثقافة الاتصالية والخدمة العمومية، أي فكلما كانت النتائج إيجابية تتحقق الأهداف ويرفع الأداء والروح المعنوية داخل الحماية المدنية، فيجب على المؤسسة الاهتمام بالثقافة الاتصالية كونها قد تؤثر سلوكا جيدا على الموظفين والمؤسسة عموما، فالثقافة الاتصالية واقعا ملموسا يفرض نفسه داخل المؤسسة أي أصبحت جزءا لا يتجزأ من عمل المؤسسة إذ يساعد على أداء الوظائف وتسهيلها، حيث تمتلك تأثير إيجابي على مردودية عمل المؤسسة، وفي تحسين الخدمات الخاصة بها وهذا يخلق نوعا من المرونة من خلال التأقلم مع متغيرات البيئة الخارجية أي فالاهتمام بها عامل من عوامل نجاح المؤسسة الجزائرية، حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- أن مؤسسة الحماية المدنية تهتم بالثقافة الاتصالية في أداء مهامها وذلك في تسهيل العمل بين الموظفين داخل المؤسسة وتحقيق الانسجام بين مختلف الوحدات الإدارية والعمل على تحسين جو العمل.

• الثقافة الاتصالية ساهمت بشكل كبير في زيادة فعالية الخدمات العمومية مما يؤدي إلى كسب ثقة المواطن وبناء الثقة بين الحكومة والمواطن، فالاهتمام بها سر نجاح المؤسسة.

• الخدمة العمومية تلعب دورا رئيسيا في المؤسسة وذلك من خلال تعزيز الأمن والاستقرار والحفاظ على سلامة الفرد وممتلكاته مما ولد للفرد تحسين جودة الحياة وسلامته.

وبالتالي يمكن القول بأن المؤسسة مهما كانت طبيعتها يجب عليها أن توظف الثقافة الاتصالية باعتبارها وسيلة ضرورية لأداء مهامها وخدماتها من أجل بلوغ أهدافها وتحسين الخدمة العمومية. هذه الدراسة ستكون حلقة لدراسات أخرى مستقبلية تطرح علاقة الثقافة الاتصالية بمفهوم الخدمة العمومية في مؤسسات جزائرية أخرى، كما نطمح أن تكون هذه الدراسة كدراسة استطلاعية لدراسات عليا إن شاء الله .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1 القواميس والمعاجم:

- بن هادية علي وآخرون: القاموس الجديد، ط7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991.

2 -الكتب:

- إسماعيل محمود سميرة، المبادئ الأساسية في الخدمة الاجتماعية، دار النهضة العربية، الطبعة الثالثة، 2012.
- العلمي عبد الحليم، الخدمة العامة ومبادئ الإدارة العامة، الطبعة الأولى، 2005ص62.
- الكيسي عامر خيضر، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2017.
- جورج مقري عبد السميح، اللغة العربية ومصطلحاتها الحديثة، مكتبة لبنان، بيروت 1933.

- حجام العربي، " الخدمة العمومية و آليات ترقيتها في الإدارات الحكومية مقاربات ونظريات، تجارب محلية وعالمية"، الجامعي الجديد للنشر والطباعة والتوزيع، تلمسان، الجزائر، 2020.
- حمو محمد سلطان، الاتصالات الادارية، ط1، دار الياية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- دادى ناصر عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي- دار المحمدية العامة- الجزائر، 2004.
- سيرفيس جيمس، دور التواصل في إدارة الخدمة العمومية وأهميته في تحقيق الأهداف الإدارية، الطبعة الثانية، 2010.
- عبد الرحيم زهير عاطف، لتسويق الخدمات، ط1، دار الياية، الأردن، 2011.
- عباس نعمة الخفاجي، ثقافة المنظمة، دار لايا زوري، الأردن، 2009.
- عبيدات محمد، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، عمان، دار وائل، 1999.
- عباس بدران، "الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق"، الطبعة الأولى، عمان، دار الفارس للنشر والتوزيع، 2004.

- مريزق عدنان " التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة" ، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.

3 المجلات:

- بوساحية هشام، صحراوي جهاد: دور الثقافة الاتصالية في تفعيل الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة الجزائرية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلة 05، العدد 2021.
- بلمير سارة، سعدي وحيدة: دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، المجلة 06، العدد 03.
- بوعمامة العربي، الاتصال العمومية والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد التاسع، جامعة الوادي، ديسمبر 2014.
- جاب الله حسين: استخدامات الجامعة للاتصال الرقمي ودوره في تعزيز عملية الثقافة الاتصالية بين الادارة والطالب، مجلة الرصد العلمي، مجلة علمية دولية محكمة، جامعة وهران 01، أحمد بنبله، المجلة 07، العدد 02، 2020.

- سالمى رشيد، قاسمية أسماء، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد الثالث، 2015.
- سعيد أحمد محمد، الإصلاح الإداري بين النظري والتطبيقي، مجلة الاقتصاد والإدارة، العدد الثاني، 2017.
- غريسي عابد عبد الكريم، شريف محمد، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، ع3، ديسمبر 2013 .
- محروس عبد الحميد، رباب، مفهوم الثقافة التنظيمية: مراجعة نظرية تطبيقية، المجلة الدولية للسياسات العامة في مصر، القاهرة، المجلة 01، العدد 2022، 01.
- محمودي بشير محمود، وظيفة العلاقات العامة نحو تشكيل الثقافة الاتصالية للمنظمة، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، مجلة 08، العدد 02، 2021.

4 البحوث ورسائل التخرج:

- ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، تخصص: دولة ومؤسسات عمومية، كلية الحقوق،

جامعة الجزائر، الطبعة الأولى، 2007-2008

- عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقتها بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، بسكرة، جامعة خيضر، 2014-2015.

5 المحاضرات:

- عبد الرزاق غزال: محاضرات لسنة ثانية ماستر، اتصال وعلاقات عامة، الثقافة الاتصالية

6 المراجع الأجنبية:

- jaques Chevallier. Le service public. Press universitaires.1971.

7 المواقع الالكترونية:

- [protectioncivile27@hotmail.com/](mailto:protectioncivile27@hotmail.com) site web
www.protectioncivile.dz

الملاحق

ملحق رقم 01

1 - دليل المقابلة:

السمات العامة

- الجنس
- السن
- المستوى التعليمي

المحور الأول: المتغيرات التي تساهم في تشكيل الثقافة الاتصالية داخل مؤسسة الحماية المدنية.

- ما هي السلوكيات الاتصالية الرسمية وغير الرسمية المتبناة من إدارة الحماية المدنية؟
- هل لمستم لدى الموظفين في مؤسسة الحماية المدنية مستغانم نوع من الثقافة الاتصالية مع المواطنين؟

المحور الثاني: فعالية الخدمة العمومية بالمؤسسة الحماية المدنية.

- فيما تتجلى مظاهر الخدمة العمومية؟
- فيما تتمثل الخدمات الفردية التي تقدمها المؤسسة؟
- فيما تتمثل الخدمات الجماعية التي تقدمها المؤسسة؟
- هل تحظى الخدمة العمومية بالاهتمام داخل مؤسسة الحماية المدنية؟

المحور الثالث: عوامل الثقافة الاتصالية المؤثرة على الخدمة العمومية بالمؤسسة الحماية المدنية.

- كيف تساعد الثقافة الاتصالية في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الحماية المدنية؟
- هل تتلاءم مؤهلات الموظفين مع أساليب الثقافة الاتصالية في تجسيد الخدمة العمومية؟



مديرية الحماية المدنية لولاية
MOSTAGANEM مستغانم
DIRECTION DE PROTECTION CIVILE DE LA WILAYA

مديرية الحماية المدنية مستغانم
Dpc Mostaganem

الرقم الأخضر 10-21 14

www.protectioncivile.dz



الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم

الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم



Activer Wind
Accédez aux para