



آليات الاتصال العمومي لترقية الخدمة العمومية في الإدارة المحلية
دراسة حالة - المجلس الشعبي الولائي بومرداس-

**Public communication mechanisms to promote public service in the local administration
Case study: Boumerdes state people's council**

شلابي أمينة هاجر^{1*}

¹جامعة مولود معمري تيزي وزو (الجزائر)، Aminahadjer.chalabi@ummtto.dz

تاريخ النشر: 2025/09/30

تاريخ القبول: 2025/06/27

تاريخ الاستلام: 2025/01/20

doi 10.53284/2120-012-003-016

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آليات الاتصال العمومي لترقية الخدمة العمومية في الإدارة المحلية، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال إجراء الدراسة بالمجلس الشعبي الولائي بومرداس والاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات، وقد تم تصميم استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات وتوزيعها على الموظفين بالمجلس البالغ عددهم 40 موظفا. وقد توصلت الدراسة إلى أن فاعلية الاتصال العمومي تتحقق من خلال تفعيل قنوات التواصل والحوار وعصرنة الإدارة المحلية.

كلمات مفتاحية: الاتصال العمومي، الإدارة المحلية، الخدمة العمومية..

Abstract:

This study aimed to identify public communication mechanisms to promote public service in the local administration. To achieve the goal of the study, we relied on the case study approach by conducting the study in the Boumerdes State People's Assembly and relying on the descriptive analytical approach to analyze the data. A questionnaire form was designed as a tool to collect data and distribute it to the council's 40 employees. The study concluded that the effectiveness of public communication is achieved through activating channels of communication and dialogue and modernizing local administration.

Keywords: public communication; local administration; Public service.



• مقدمة:

يعد الاتصال العمومي شرطا أساسيا من شروط نجاح العلاقة بين الإدارة المحلية والمواطن، وفي ظل التطورات التي تشهدها البيئة المؤسسية في عصرنا الحديث فرض على المؤسسات العمومية الإدارية مواكبة هذا التطور خاصة من الجانب الاتصالي، إذ أصبح لزاما على المؤسسات الإدارية على غرار المؤسسات الاقتصادية والخاصة الالتحاق بركب التطور لتحقيق الأهداف.

أمام هذا التطور التكنولوجي الذي عرفته المجتمعات، أصبحت رفاهية الأفراد تقاس بجودة الخدمة المقدمة ومدى عصرنتها، الأمر الذي فرض على المؤسسات العمومية الإدارية تجنيد كافة الإمكانيات لتحقيق الرفاهية للمجتمع وفي الخدمة المقدمة بما يتماشى ما تتطلبه المرحلة الراهنة، خاصة على مستوى تقديم الخدمات ونوعيتها أي مستوى الإشباع المحقق للمواطن. ولتحقيق هذه الغاية لابد من وجود توجه حقيقي للدول نحو إدماج المواطن والمؤسسات في عملية صنع القرارات وتكامل الأدوار لخلق التنمية الشاملة وتبني فكر جديد في الإدارة والتسيير، وكذلك مواكبة التكنولوجيا والاعتماد عليها لضمان الشفافية والكفاءة والفعالية وتحقيق رضا المواطن تجاه أداء الإدارة المحلية وكذا رضا المواطن تجاه الخدمة المقدمة له.

وبناء على كل ما سبق نطرح التساؤل التالي: ما هي آليات الاتصال العمومي التي تحتاجها الإدارة المحلية بولاية بومرداس من أجل ترقية وعصرنة الخدمات المقدمة للمواطن؟

وسنحاول معالجة هذا الطرح من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

1- ما طرق وأساليب ممارسة الاتصال العمومي بالمجلس الشعبي الولائي لبومرداس؟

2- ما هي أشكال عصرنة الإدارة المحلية وبالتالي الخدمة العمومية؟

4- كيف يساهم الاتصال العمومي في تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة المحلية؟

الإطار النظري للدراسة

1. الاتصال العمومي

يجسد الاتصال العمومي العلاقة بين الدولة ومرافقها ومؤسساتها وبين المواطن في إطار الخدمات المقدمة له، وتتوقف فاعلية الاتصال العمومي على رضا المواطن ودرجة ثقته في الإدارة المحلية. وسنتطرق من خلال هذه الجزئية إلى مفهوم الاتصال العمومي، أهدافه ووظائفه.



1.1. مفهوم الاتصال العمومي:

يعرف بيارزيمور الاتصال العمومي على أنه "الاتصال الرسمي الذي يقوم على تبادل وتقاسم المعلومات ذات المنفعة العامة وكذا الحفاظ على الروابط الاجتماعية في إطار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العمومية". (Zémor, 1996, p. 52)

أما دومينيك ميشارد فيرى أن الاتصال العمومي يتعلق بمنطقة أو مؤسسة تلعب دورا أساسيا في المجتمع بهدف المساهمة في تحقيق المواطنة والنقاش الديمقراطي واستعمال الخدمات العمومية. ويعمل الاتصال العمومي أيضا على ترقية وإعطاء معنى للفعل العمومي. وهو يتوجه لجميع المواطنين، المساهمين، أو المستخدمين بهدف: الإعلام، مشاركة المواطنين ترويج الخدمات في المرافق، الترويج للمنطقة وإحداث التنمية المستدامة، مرافقة المشاريع والمناقشة العامة، وزيادة المصلحة العامة، والحس المدني، إعلام وإدارة الجماعات، بناء وتحسين هوية المنطقة. (Mégard, 2012, صفحة 68)

كما ترى "أمال عميرات" أن الحديث عن الاتصال العمومي يقود إلى الحديث عن ذلك الاتصال الذي يستهدف المصلحة العامة انطلاقا من مسؤولية كل فرد في المجتمع، حيث يسعى من أجل توعية المستقبلين وتعليمهم وتربيتهم لاتخاذ المواقف الصحيحة ومن ثم تبني السلوك الصحيح والايجابي". (عميرات، 2014، صفحة 07)

من هنا نصل إلى القول أن الاتصال العمومي هو مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات والمنظمات العمومية لنقل وتغيير المعلومات وفق هدفها الرئيسي عن تقديم وشرح القرارات والأفعال العمومية وذلك لتعزيز الشرعية للدفاع عن القيم المتعارف عليها وكذا المساعدة للحفاظ على الرابط الاجتماعي.

2.1. وظائف الاتصال العمومي: تتحدد وظائف الاتصال العمومي فيما يلي.

-الإعلام: يقصد به إعلام الجمهور وضمان الشفافية في قرارات النشر وإشراك المواطنين في المناقشات لتعزيز المصلحة العامة. من ناحية أخرى يجدر بالإدارة المحلية نشر مختلف القوانين والقرارات والمراسيم والوثائق المتوفرة بغرض تداول المعلومة وإتاحتها للجميع على نحو مستمر وكامل. (Caron, 2011, p. 45)

-الحوار بين المؤسسات والمواطنين: يعد التفاعل بين المؤسسات والمواطنين أمرا بالغ الأهمية لتعزيز المشاركة الديمقراطية وضمان أن تعكس القرارات الحكومية الاحتياجات المجتمعية. فالحوار الدائم بين المؤسسة والمواطن يمكن الحكومة من الاستجابة لحاجات المجتمع مما يسمح للقرارات أن تكون فاعلة ومسؤولة.

-تفسير ودعم القرارات: تمثل الدور الأساسي للاتصال العمومي في شرح القرارات والأهداف بدقة، ودعمها من خلال الأنشطة. لا سيما بالنظر إلى تعقيد السياسات العامة من حيث المحتوى والتنفيذ.



-الدفاع عن القيم الأساسية: تعد حماية وترقية الحقوق الإنسانية والقيم الأساسية من بين المهام الأساسية للدولة وهي أساس قيام دولة القانون (كالمساواة، العدالة، الحريات الفردية، الخ)، إلى جانب حماية القيم المعروفة والدفاع عنها في المجتمع وتوعية الأفراد بضرورة تحمل مسؤولياتهم والقيام بما يقع على عاتقهم من مسؤوليات. (كمال، 2017-2018)

-الاستقبال: يجسد الاستقبال وظيفه الاستماع والحوار مع المواطن، ويعد الاستقبال خدمة مهمة وأساسية في تقريب الإدارة من المواطن وتحسين العلاقة بينهما، ومن النادر وجود نصوص قانونية تحدد طريقة استقبال المواطنين في المؤسسات أو أسلوب التعامل معهم. يعتبر الاستقبال معيارا مهما لتقييم الخدمة المقدمة والرفاهية المطلوبة في التعامل وسهولة التواصل وإقامة علاقات مع المستفيدين مما يعطي صورة جيدة عن أداء هذه المؤسسات.

-الاستماع: يعمل الاستماع كوظيفة مهمة تتبع الاستقبال ويتطلب الأمر أدوات متخصصة وأنشطة محددة، بحيث تتجاوز هذه المهمة استقبال الموظف للمواطن وإعطائه إجابة مناسبة وإنما يتعلق الأمر بكفاءة وقدرة الإدارة في استقبال المعلومات ومعالجتها وتوفير الوسائل الفعالة والأدوات للاستماع و سرعة الاستجابة بالإضافة إلى إجراء المناقشات مع جماعات المنظمة الموجهة للمستخدمين.

-شرعنة نشاط المؤسسات العامة: تهدف المؤسسات من قيامها بالأنشطة الاتصالية إلى تقديم المصادقية والشرعية لقراراتها ومشاريعها، وهذا الأمر يحدث في سياق معقد مما يستدعي بناء إستراتيجية اتصالية لحفاظ المؤسسات الحكومية على مصداقيتها وتجنب أشكال المعارضة والانتقاد إلى جانب الاستمرار في ممارسة المهام.

3.1. أهداف الاتصال العمومي: يهدف الاتصال العمومي إلى:

- ضمان تداول المعلومة..
 - إعطاء صورة ايجابية عن المؤسسات العمومية
 - الاستماع
 - التواصل الدائم.
- أما جاك جي يرى أنه يمكن تقسيم أهدافه الرئيسية إلى أربع مجالات واسعة.
- تأسيس رأي مستنير بالمواضيع التي تتناولها كل هيئة أو وزارة.
 - استخدام جميع وسائل الإعلان باستثناء الدعاية لمساعدة الهيئات والهيكل الوزارية لتحقيق أهدافها.
 - تقديم المعلومات للإدارات والحكومة حول ردود أفعال المواطنين ودرجة الرضا حول السياسات المتبعة.
 - ضمان تداول المعلومات. (شويخي، 2021، صفحة 32).



2. الإدارة المحلية

تعد الإدارة المحلية أحد أكثر مؤسسات الدولة أهمية كونها على اتصال مباشر مع المواطن، كما تقع على عاتقها مسؤولية تلبية حاجات المواطنين وتوفير خدماتهم، وعليه دائما ما تكون هذه المؤسسات في مرمى الانتقادات حول أدائها وأنشطتها، وسنركز في هذه النقطة على مفهوم الإدارة المحلية وأهميتها في المجتمع وكذلك أهمية عصرنتها لرفع كفاءتها وتحسين أدائها.

1.2. مفهوم الإدارة المحلية:

اختلفت التعاريف التي تخص الإدارة المحلية حسب مفهومها وتوجه معرفتها، فيعرفها البعض أنها الوظيفة الإدارية بين الأجهزة المركزية والمحلية بما يمكن الأجهزة المحلية من إدارة مرافقها بصورة مستقلة في إطار تنظيم قانوني (رشيد، 2021، صفحة 347). وهي الأسلوب الإداري الذي يتم بمقتضاه تقسيم إقليم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي حيث يشرف على إدارة كل وحدة هيئة محلية تمثل الإدارة العامة، مع استقلالية هذه الهيئات ماليا وتربط بالحكومة المركزية علاقات يحددها القانون.

ويراهم البعض أنها توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة المركزية وهيئات محلية منتخبة تباشر اختصاصها تحت إشراف الحكومة ورقابتها. (بطارسة، 1991، صفحة 6)

2.2. أهمية نظام الإدارة المحلية:

يكتسب نظام الإدارة المحلية أهمية كبيرة بفضل المزايا التي يوفرها، ويمكن تلخيصها كما يلي:

- يشجع على مشاركة المواطنين في ممارسة السلطة، مما يعزز الديمقراطية على المستوى المحلي.
- يساهم في إنشاء هياكل تدعم دور الدولة ومهامها.
- يتميز الإقليم جغرافيا، حيث توجد مناطق ساحلية وأخرى صحراوية، بالإضافة إلى اختلاف عدد السكان. يتطلب هذا التنوع الاعتماد على الإدارة المحلية لتسيير شؤون الإقليم، مما يجعلها أكثر قربا من المواطنين وفهم احتياجاتهم وتلبيتها، مما يساهم في تحقيق أهداف التنمية المحلية. كما يعكس هذا النظام بعدا ديمقراطيا، حيث يمنح المنتخبين المحليين الفرصة لتحمل المسؤولية واكتساب الخبرة في إدارة الشأن العام.
- تعمل الإدارة المحلية على تحقيق العدالة في توزيع الأعباء المالية، إذ أن إدارة المرافق العامة من قبل السلطة المركزية لا تضمن التوزيع العادل لهذه الأعباء، خاصة بالنسبة للدافعي الضرائب، مما يؤثر على إيرادات الجماعات المحلية. (نوارى، 2021، صفحة 350)



- تبسيط الإجراءات الإدارية والقضاء على البيروقراطية، حيث تقوم الإدارة المحلية بحل مشاكل المواطنين بدلا من الرجوع إلى المركزية واقتصاد في الجهد والمال.

3.2. مفهوم عصرنة الإدارة المحلية:

تشير عصرنة الإدارة إلى عملية التكيف مع التحولات من خلال اعتماد أساليب ووسائل حديثة في الإدارة بالإضافة إلى تبني ثقافة تنظيمية جديدة تعتمد على إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات. يهدف هذا التوجه إلى مواكبة التطورات الحاصلة في البيئتين الداخلية والخارجية، مما يساهم في تحقيق رضا الموظفين والمواطنين والوصول إلى جودة عالية في الخدمة والمنتج. يتم ذلك من خلال السعي لاكتساب المعرفة والعلوم عبر دمج التكنولوجيات الجديدة في الإدارة، مثل استخدام الحوسبة وشبكة الإنترنت، حتى وإن كانت النتائج لا تلي جميع احتياجات المجتمع المتزايدة. (فرطاس، 2016، صفحة 313)

فعصرنة الإدارة المحلية ما هي إلا التكيف مع المتغيرات والتغيرات الحاصلة على مستوى البيئة الداخلية والخارجية عن طريق تبني أساليب ووسائل تسيير جديدة قائمة على ثقافة جديدة تحكمها تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتحويل مخرجات المعرفة إلى خدمات بجودة عالية ترقى لخدمة المواطن.

3. مفهوم الخدمة العمومية ومبادئها:

هناك عدة تعاريف للخدمة العمومية وهذا راجع لاختلاف الرؤى ووجهات النظر وسوف نتطرق إلى بعضها كالآتي:

تعرف الخدمة العمومية أنها الحاجات التي تساهم في رفاهية حياة الإنسان وتحقيق حاجاته والتي يجب أن يحصل عليها غالبية الأفراد مع الالتزام بتوفيرها، شرط أن تكون المصلحة العامة للمجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطن. (شادي، 2018، صفحة 30)، وتعرف على أنها الرابطة التي تجمع بين الإدارة العمومية الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمؤسسات العامة.

ومن أشهر التعاريف المقدمة للخدمة العمومية هو ذلك الصادر عن مدرسة الخدمة العمومية: "الدولة ليست السلطة التي تقود سيادة، إنها تآزر خدمات عامة منظمة ومراقبة من قبل الحاكمين، الدولة هي تنظيم اجتماعي مشكل أساسا من طرف مجموعة من المصالح العمومية، تعرض هذه المصالح على أساس مجموعة من التنظيمات مخصصة لإرضاء بعض الحاجات والمصالح الفردية والجماعية للأمة. (براينيس، 2006-2007، صفحة 55)

اتفق معظم الباحثين في ميدان الإدارة العمومية على مجموعة من المبادئ التي تميز الخدمة العمومية ومنها (عدمان، 2015، الصفحات 17-20):



أ-مبدأ المساواة: يعبر مبدأ المساواة عن حق الأفراد في الاستفادة من الخدمات العامة شريطة استيفائهم الشروط القانونية اللازمة. يُقدم هذا النوع من الخدمات بشكل متساوٍ وعادل. يُعتبر مبدأ المساواة من الأسس الجوهرية التي تثير اهتمام المجتمعات الحديثة، إلى جانب مبادئ الديمقراطية والعدالة، كما هو منصوص عليه في المراسيم المتعلقة بحقوق الإنسان والوطن. يتعلق مبدأ المساواة أيضاً بمبدأ حيادية الخدمة، الذي ينص على تقديم الخدمات بصورة متساوية دون النظر إلى الانتماءات السياسية أو الدينية أو المصالح الشخصية

ب-مبدأ الاستمرارية: يشير ذلك إلى أن الخدمات العامة تعد خدمات أساسية تنظم حياة الأفراد، لذا يجب ضمان استمراريتها لتجنب أي خلل أو اضطراب في حياة الناس. يمكن توضيح ذلك من خلال التفكير في عواقب توقف خدمات مثل الماء والكهرباء.

ج-مبدأ التكيف أو المرونة: يعبر هذا المبدأ عن قدرة الدولة على مواكبة التطورات الحالية في تقديم الخدمات، إذ تتطور المنفعة العامة مع مرور الزمن. لذا، يجب على المؤسسات العامة الاستجابة لهذه التغيرات لضمان تقديم خدمات بكفاءة عالية. يعتبر هذا المبدأ شرطاً أساسياً لمتابعة تطور الاحتياجات العامة، ويفسر التغييرات التي تطرأ على سير الخدمات نتيجة للتقدم التكنولوجي.

الإجراءات المنهجية:

أولاً: منهج الدراسة وأدواته.

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية حيث يعتبر هذا المنهج من أكثر الأنواع ملاءمة لدراسة الموضوع باعتباره يقدم مقارنة تحدد خصائص الموضوع كميًا وكيفيًا، كما اعتمدنا على منهج دراسة الحالة الذي يتناسب وبناء الدراسة ويدعم جانبها النظري، فهو يساهم في تحليل المعطيات الكمية وإسقاطها على التقديم النظري للدراسة بأسلوب منهجي وعلمي منظم. ويعود سبب اختيارنا لهذا المنهج في أن دراستنا مخصصة لدراسة إدارة محلية- المجلس الشعبي الولائي لبومرداس- كحالة للدراسة .

أما بالنسبة للأدوات المعتمدة لجمع البيانات فقد اعتمدنا على أداة الاستبيان لتجسيد المعارف النظرية في المجال التطبيقي والإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها.

ثانياً: مجتمع البحث وعينة الدراسة.

لكل دراسة مجتمع بحث خاص بها من خلال تحديد المفردات التي يتم جمع البيانات من خلالها للحصول على النتائج المرجوة ومجتمع بحثنا هو الإدارات المحلية على المستوى الوطني.

أما بالنسبة للعينة المختارة فقد اعتمدنا على مرحلتين في اختيار العينة. في المرحلة الأولى اخترنا العينة القصدية في اختيار المؤسسة محل الدراسة ووقع اختيارنا على المجلس الشعبي الولائي ببومرداس، أما فيما يتعلق باختيار المفردات التي تجيب عن أسئلة الاستمارة فقد قمنا بحصر شامل لجميع الموظفين الإداريين بالمجلس والبالغ عددهم 40 موظفاً إدارياً .



عرض النتائج ومناقشتها

من خلال هذا الجزء من الدراسة سنقوم بتفريغ وتحليل البيانات الواردة في استمارة الاستبيان الذي استهدف الموظفين بالمجلس الشعبي الولائي لولاية بومرداس كمبحوثين للدراسة، وقد أجريت الدراسة على عينة مشكلة من 40 مفردة. وبعد توزيع الاستمارات واسترجاعها جاءت عملية التفريغ والتحليل كالآتي:

أولا- محور البيانات الشخصية :

الجدول 1-:-يمثل البيانات الشخصية للمبحوثين

النسبة %	التكرار	الجنس
77.5	31	ذكور
22.5	9	إناث
100	40	المجموع
النسبة %	التكرار	السن
17.5	7	35-25
65	26	46-36
17.5	7	47 سنة فما فوق
100	40	المجموع
النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
17.5	7	ثانوي
67.5	27	ليسانس
14.5	6	دراسات عليا
100	40	المجموع
النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
12.5	5	اقل من خمس سنوات
30	12	من 6 الى 10 سنوات
25	10	من 11 سنة الى 15 سنة
32.5	13	اكثر من 15 سنة
100	40	المجموع



المصدر: من إعداد الباحث

تشير بيانات الجدول المبين أعلاه أنه بالنسبة لمتغير الجنس تشير النسب إلى تفوق نسبة الذكور على نسبة الإناث فغالبية الموظفين في المجلس الشعبي الولائي بومرداس هم من الذكور وذلك بنسبة 77.5%، بينما لم تتجاوز نسبة الإناث 22.5% فقط، وهو ما يشير إلى تفاوت ملحوظ بين الجنسين في هذا السياق.

أما بالنسبة للفئة العمرية، فقد جاءت الفئة العمرية بين 36 و 46 سنة- في المرتبة الأولى بنسبة تقدر ب65%، وهو ما يدل أن المجلس الشعبي الولائي لبومرداس يضم بشكل رئيسي موظفين ذوي خبرة متوسطة مع أقلية من الشباب من الفئة العمرية 25- إلى 35 سنة-، أما قلة فقط من الموظفين ينتمون للفئة العمرية أكثر من 47 سنة.

تشير البيانات أيضا بالنسبة للمستوى التعليمي أن غالبية الموظفين متحصلون على شهادة اليسانس بنسبة 67.5% مما يعكس مستوى تعليم جيد بالمجلس، ولكن هناك أيضا نسبة غير قليلة تقدر ب 17.5% من الموظفين لديهم مستوى ثانوي وهو ما يشير إلى الحاجة لتأهيلهم وتطويرهم مهنيا، كما أن نسبة قليلة من الموظفين (14.5%) من أصحاب الشهادات العليا.

أما بالنسبة للخبرة المهنية، فإن النسبة الأكبر 32.5% من الموظفين لديهم خبرة تزيد عن 15 سنة، مما يشير إلى أن غالبية الموظفين يمتلكون خبرة كبيرة في العمل، كما أن نسبة الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة (من 6 إلى 10 سنوات) تشكل 30%. بينما يشكل الموظفون الجدد أقل من خمس سنوات خبرة نسبة صغيرة تقدر ب 12.5% وتعتبر الخبرة الطويلة السمة الغالبة في المجلس الشعبي الولائي بومرداس مما يشير إلى نوع من الاستقرار وهذه الميزة تحافظ على استمرارية الأداء ولكنها في نفس الوقت تقل من فرص الشباب في الحصول على خبرة عمل.

المحور الثاني: أشكال وأساليب ممارسة الاتصال العمومي بالمجلس الشعبي الولائي.

الجدول 2-: يمثل أساليب الاتصال العمومي بالمجلس الشعبي الولائي-بومرداس-

النسبة %	التكرار	الإجابة
33.90	20	التواصل المباشر مع المواطنين وممثلهم
20.34	12	الزيارات والأيام المفتوحة
11.86	7	وسائل الإعلام المحلية
25.42	15	صفحات ووسائل التواصل الاجتماعي
8.48	5	الموقع الإلكتروني
100	59	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث



يستعرض الجدول المبين أعلاه أساليب وأشكال ممارسة الاتصال العمومي بالمجلس الشعبي الولائي لبومرداس وبناء على الإجابات التي تم جمعها تشير النتائج إلى أن التواصل المباشر مع المواطنين وممثلهم يعد الأسلوب الأكثر استخداما من قبل المجلس، وهي طريقة مهمة في تعزيز الثقة والاستماع المباشر للمشاكل والاحتياجات وتقديم الحلول وذلك بنسبة 33.90% في حين تعد وسائل التواصل الاجتماعي من الأساليب المتبعة بشكل ملحوظ بنسبة 25.42%، إذ أنشأ المجلس صفحة رسمية على مستوى الفيسبوك ينشر من خلالها المستجدات والتعليمات والقوانين ويتلقى أيضا الشكاوى والاعتراضات من خلال الصفحة. ويعد هذا الأسلوب الأكثر نجاعة كونه يتيح التفاعل السريع مع المواطنين ويسهل الوصول إلى فئات مختلفة من المجتمع ويساعد في نشر المعلومات بفعالية.

كما أن الزيارات الميدانية والأيام المفتوحة اعتبرت أسلوبا معتمدا لدى المجلس إذ يعتمد بنسبة 20.34% كونه يتيح للمواطنين فرصة التفاعل المباشر مع المسؤولين في بيئة غير رسمية ويساهم في تعزيز الشفافية وفتح قنوات تواصل غير تقليدية مع الإدارة. في حين أن الاعتماد على وسائل الإعلام المحلية خاصة الإذاعة إضافة إلى استخدام الموقع الإلكتروني أقل الأساليب اعتمادا من طرف المجلس إذ تعتبر أساليب محدودة أو مكتملة للتواصل خاصة أمام قلة التفاعل أو تحديث المحتوى أو قلة السرعة والكفاءة.

الجدول 3-: يمثل تقييم المبحوثين حول فاعلية قنوات الحوار وتداول المعلومة.

النسبة	التكرار	الإجابة
12.5	5	فعالة
25	10	غير فعالة
62.5	25	نوعا ما
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث

يعرض الجدول أعلاه تقييم المبحوثين لفاعلية قنوات الحوار والتواصل بين الإدارة والمواطنين، إذ تشير النتائج إلى أن 62.5% من المبحوثين وهي النسبة الأكبر يرون أن قنوات التواصل فعالة نوعا ما مما يدل على أن الموظفين بالمجلس الشعبي الولائي يعتبرون قنوات الاتصال لا تفي تماما بمستوى الفاعلية المطلوبة غير أنها تحقق بعض الفائدة مثلا محدودية توفير المعلومات والافتقار للتنسيق الجيد، في حين أن نسبة 25% من المبحوثين يجدونها غير فعالة مما يدل على وجود مشكلات كبيرة في فاعلية قنوات الاتصال، ويمكن أن يكون السبب هو مشاكل في فاعلية القنوات أو عدم التواصل الكافي مما يعرقل وصول المعلومات. في حين أن نسبة ضئيلة من المبحوثين رأوا أن قنوات الحوار والتواصل فعالة وتحقق الأهداف المرجوة.



المحور الثالث: أشكال عصرنة الإدارة المحلية والخدمة العمومية.

الجدول 4-: يمثل مدى توفر متطلبات عصرنة الإدارة بالمجلس الشعبي الولائي -بومرداس-.

الإجابة	متوفرة بدرجة كبيرة		متوفرة بدرجة متوسطة		متوفرة بدرجة قليلة		غير متوفرة		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
أجهزة الحاسوب ومتطلباته	18	45	22	55	0	0	0	0	40	100
شبكات الاتصال	30	75	10	25	0	0	0	0	40	100
قواعد البيانات	0	0	27	67.5	13	32.5	0	0	40	100

المصدر: من إعداد الباحث

يعرض الجدول المبين أعلاه مدى توفر متطلبات عصرنة الإدارة بالمجلس الشعبي الولائي بومرداس، إذ تشير البيانات إلى أن أجهزة الحاسوب ومتطلباته متوفرة بشكل جيد حيث أن 45% من المبحوثين يرون أن الأجهزة متوفرة بدرجة كبيرة في حين 55% منهم يرون أنها متوفرة بدرجة متوسطة، وهذا يعكس توفر الحواسيب بشكل عام لكن هناك حاجة لتحسين وتحديث هذه الأجهزة لتصبح أكثر كفاءة. وقد تشير هذه النتائج إلى أن المجلس قد بدأ في تعزيز البنية التحتية التكنولوجية. كما قد يكون هناك مجال لتحسين جودة الأجهزة المتوفرة خاصة أن غالبية المبحوثين اعتبر أنها متوفرة بدرجة متوسطة مما قد يعكس أنها ليست ذات كفاءة أو لا تواكب الاحتياجات التكنولوجية الحديثة.

أما بالنسبة لشبكات الاتصال ، فيشير الجدول إلى أن هذه الشبكات متوفرة بدرجة كبيرة في المجلس الشعبي الولائي بومرداس، ف 75% من المبحوثين يرون أن الشبكات متوفرة بدرجة كبيرة وهو ما قد يعكس تطورا في البنية الاتصال. كما تعكس هذه النسبة بيئة عمل متطورة وقدرة قوية على التواصل بين الإدارات المختلفة مما قد يضمن سرعة وكفاءة الأداء الإداري والاستجابة السريعة للخدمات.

فيما يخص قواعد البيانات، تظهر النتائج أن المجلس لا يمتلك نظام قواعد بيانات متطور أو معتمد بدرجة كبيرة إذ تتوفر قواعد البيانات بدرجة متوسطة بنسبة 67.5% من إجابات المبحوثين في حين أن 32.5% يرى أن هذه القواعد متوفرة بدرجة قليلة مما يظهر الحاجة إلى تطوير وإعادة هيكلة قواعد البيانات لتكون أكثر فاعلية وقد يكمن القصور في كون قواعد البيانات غير منظمة أو غير محدثة مما يعيق إدارة المعلومات بكفاءة.



الجدول 5-: يمثل نمط التغيير الذي أحدثته عصرنه الإدارة على ترقية الخدمة.

الإجابة	التكرار	النسبة
تسهيل معاملات الأفراد	30	33.70
تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن	15	16.85
سهولة الاتصال والتواصل	20	22.47
الاستجابة السريعة سرعة وصول المعلومة	12	13.49
الحد من البيروقراطية	12	13.49
المجموع	89	100

المصدر: من إعداد الباحث

يعرض الجدول المبين أعلاه التغييرات التي أحدثتها عصرنه الإدارة المحلية بفاعلية الاتصال العمومي، حيث تظهر النتائج إلى أن تسهيل معاملات الافراد يمثل التغيير الأكثر ملاحظة من طرف المبحوثين، حيث أجاب 33.7% من المبحوثين أن تسهيل الإجراءات والمعاملات مع المواطنين كانت أبرز التغييرات التي رصدها، إذ ساهمت عصرنه الإدارة في تبسيط الإجراءات الإدارية وجعلها أكثر كفاءة مما ساعد على توفير الجهد والوقت لكل الافراد.

في حين جاءت سهولة الاتصال والتواصل في الترتيب الثاني بنسبة 22.47%، حيث يعكس تحسين استخدام الوسائل التكنولوجية في التواصل بين الإدارات داخل المجلس وبين الموظفين والمواطنين وجودة وسائل الاتصال والهواتف الذكية والانترنت تعزز من سرعة الاستجابة والتفاعل مع المواطنين.

كما أن تحسين جودة الخدمات كان من بين أنماط التغيير الذي أحدثته عصرنه الإدارة، حيث ساهمت في رفع درجة الكفاءة والسرعة في التعامل مع طلبات المواطنين. وجاءت الحد من البيروقراطية والاستجابة السريعة وسرعة تداول المعلومة من التغييرات التي عرفتها الإدارة المحلية بعد عصرنها، فالأنظمة الرقمية سهلت الوصول إلى البيانات والمعلومات كما أن إجراءات الإدارة أصبحت أكثر مرونة وأقل تعقيدا مما كانت عليه سابقا.



المحور الرابع: مساهمة الاتصال العمومي في تحسين العلاقة بين الإدارة المحلية والمواطن.

الجدول 6-: يبين ايجابيات الاتصال والحوار بين الإدارة والمواطن في إطار الاتصال العمومي

الاجابة	التكرار	النسبة
كسب ثقة المواطنين	35	26.32
سرعة وسهولة تداول المعلومات	15	11.28
تحقيق مبدأ الشفافية	10	7.52
ضمان كفاءة وفعالية الخدمة	30	22.56
تفعيل الديمقراطية التشاركية	12	9.02
تجنب الاحتجاجات وكثرة الشكاوى	31	23.30
المجموع	133	100

المصدر: من إعداد الباحث

يمثل الجدول أعلاه مجموعة الايجابيات التي يتم تحقيقها من خلال التواصل والحوار بين الإدارة المحلية والمواطن وقد جاءت إجابات الباحثين تركز على خيار كسب ثقة المواطن وذلك بنسبة 26.32% مما يعكس أهمية هذا المتغير في تحسين العلاقة بين المواطنين والإدارة المحلية، فالحوار والتواصل ساعدا في تعزيز الثقة بين المواطنين والمسؤولين المحليين .

وقد جاء متغير ضمان كفاءة وفعالية الخدمة في الترتيب الثاني بنسبة 22.56%، وهذا يشير إلى أن تواصل الإدارة مع المواطنين قد ساهم في تحسين الجودة وكفاءة الخدمات المقدمة لهم ، فالفاعلية والكفاءة في تقديم الخدمات هي أساس تحسين مستوى حياة المواطنين وتلبية احتياجاتهم. إضافة إلى ذلك فإن الحوار والتواصل الدائم مع المواطنين يساعد في التقليل من الاحتجاجات والشكاوى حيث جاءت الإجابات بنسبة 23.30%.

بعدها تلتها عدة ايجابيات أبرزها السرعة وسهولة تداول المعلومات بنسبة 11.28% وتفعيل الديمقراطية التشاركية وذلك بنسبة 9.02% وتحقيق مبدأ الشفافية بنسبة 7.52%. رغم أهمية هذه المتغيرات غير أنها جاءت بنسب متدنية ، ويمكن تفسير ذلك أن الشفافية ربما قد تحققت في مجالات معينة ولم تصل إلى المستوى المطلوب، كما أن المشاركة المجتمعية والتفاعل في صنع القرار قد يكون محدودا ولا زال بحاجة إلى تحسين وتوسيع.



نتائج الدراسة:

من خلال تحليل الجداول التي تم عرضها والمتعلقة بموظفي المجلس الشعبي الولائي بومرداس يمكن استخلاص مجموعة من النتائج التي تعكس الوضع الحالي بالإدارة المحلية ، وقيما يلي أبرز هذه النتائج:

- يعد التواصل المباشر مع المواطنين من أكثر الأساليب الاتصالية فاعلية في الاتصال العمومي، إضافة إلى وسائل التواصل الاجتماعي ثم الزيارات والأبواب المفتوحة.
- قيم المبحوثون قنوات الحوار والتواصل بأنها نوعا ما فعالة، فبالرغم من بعض التحسينات لا تزال هناك بعض المشاكل في فعالية هذه القنوات والوسائل.
- يتوفر المجلس الشعبي الولائي بومرداس على الأجهزة التكنولوجية اللازمة لأداء مهام الموظفين بشكل جيد، كما تحظى شبكات الاتصال بأولوية كبيرة مما يعكس اهتمام الإدارة المحلية بتطوير البنية التحتية للاتصالات غير أن الإدارة بحاجة إلى تحسين وتوسيع نظم قواعد البيانات التي تبقى ناقصة.
- لوحظ من خلال إجابات المبحوثين أن هناك تغييرات ملحوظة على مستوى فاعلية الاتصال العمومي وذلك بعد عصرنة الإدارة، حيث كان أبرزها تسهيل معاملات الافراد وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وسهولة الاتصال والتواصل إلى جانب الحد من البيروقراطية.
- سجلت إجابات المبحوثين عدة نقاط ايجابية للتواصل والحوار بين المواطنين وجاء أهمها كسب ثقة المواطنين وضمان كفاءة وفعالية الخدمة إلى جانب تجنب الشكاوى والاحتجاجات.

الخاتمة

من خلال ما سبق يمكن الوصول إلى أن نجاعة الاتصال العمومي وفاعليته تحتاج لمجموعة من المتطلبات بدءا بوجود إرادة سياسية حقيقية نحو النهوض بمستوى تلبية حاجيات المواطن وذلك تماشيا مع متطلبات المرحلة الراهنة وتحدياتها، وصولا إلى مشاركة الافراد والجماعات من مواطنين وأحزاب وجمعيات المجتمع المدني في عملية صنع القرار الذي يلبي حاجات الجميع ، ويتم تحقيق ذلك من خلال عصرنة الإدارة المحلية وتفعيل قنوات الاتصال والحوار بما يضمن تحقيق الشفافية والكفاءة والفعالية.



- قائمة المراجع:

المراجع بالعربية

- براينيس عبد القادر. (2006-2007). التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات في الجزائر. اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.
- بطارسة سليمان. (1991). الادارة المحلية في المملكة الاردنية الهاشمية. مجلة الادارة العامة ، 12.
- زوامبية عبد النور ، رشيد نواري. (2021). عصنة وتحديث الادارة المحلية في الجزائر زفق متطلبات التحول نحو الادارة الالكترونية. مجلة الحقوق والعلوم الانسانية ، 02.
- شويخي الياس. جحنيط رضوان. (2021). دور الاتصال العمومي في تحسين صورة الهيئات العمومية، دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية سطيف، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي .
- عميرات أمال. (2014). الاتصال الاجتماعي العمومي وأبعاده في منهج الدعوة المحمدية. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- غزال عبد الرزاق ، وخولة شادي. (2018). الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية للمنظمات. مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الادارية ، 01.
- فاركمال. (2017-2018). الاتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الادارة المحلية الجزائرية-دراسة حالة ولاية وبلدية برج بوعرييج. رسالة دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر.
- فرطاس فتيحة. (2016). عصنة الادارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين. مجلة الاقتصاد الجديد ، 15.
- مريزق عدمان. (2015). التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة. الجزائر: الجسور للنشر والتوزيع.

المراجع بالأجنبية

- caron, D. (2011). communication publique. belgique: edition de boeck universities.
- mégard, D. (2012). la communication publique et territorable . paris: dunod.
- zémor, p. (1996). ethique et déontologie de la communication publique. paris: edition legicom.