



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد مين دباغين سطيف 2
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية



الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل: Cm3/cl/02/02/15

أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: الاشهار والعلاقات العامة

بعنوان:

الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية

إعداد الطالبة:

إيناس رغييس

لجنة المناقشة

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة سطيف-2	أستاذ محاضر-أ-	عواج سامية
مشرفا ومقررا	جامعة سطيف-2	أستاذ محاضر - أ-	بلوصيف الطيب
عضوا ممتحنا	جامعة قسنطينة -3	أستاذ محاضر-أ-	جربوعة عادل
عضوا ممتحنا	جامعة الأمير عبد القادر	أستاذ محاضر-أ-	بن طبة محمد البشير
عضوا ممتحنا	جامعة سطيف-2	أستاذ محاضر -أ-	هميسي نور الدين

السنة الجامعية 2018-2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر وتقدير:

"وما توفيقي إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب"

(سورة هود الآية 88)

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا الجهد المتواضع ويسر لي سبل النجاح والتوفيق في إنجاز هذا العمل ، كما يطيب لي أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذ الفاضل : الدكتور "الطبيب بلوسيف" لقبوله رعاية البحث وإرشاداته وتوجيهاته القيمة التي شملت جميع جوانب العمل .

إلى كل أعضاء المناقشة الذين سألنا شرف مناقشتهم دراسي هذه، فلهم مني كل الشكر والعرفان على مجمل نصحهم وتوجيهاتهم وانتقاداتهم التي ستنير مسارنا العلمي .

والشكر أيضا موصول إلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة وأخص بالذكر أساتذتي في قسم

علوم الاعلام والاتصال جامعة سطيح -2-

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس الموضوعات
	كلمة شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ-د.....	مقدمة
6- 79.....	<u>الفصل الأول: البناء المنهجي و المفاهيمي للدراسة</u>
6.....	أولاً: إشكالية الدراسة وفرضياتها
11.....	ثانياً: أسباب ودوافع اختيار الموضوع
12.....	ثالثاً: أهداف وأهمية الدراسة
13.....	رابعاً: مفاهيم الدراسة
42.....	خامساً: المقاربة النظرية للدراسة
47.....	سادساً: الدراسات السابقة
71.....	سابعاً: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات
74.....	ثامناً: مجتمع البحث وعينة الدراسة
77.....	تاسعاً : مجالات الدراسة
79.....	عاشراً: أساليب المعالجة الإحصائية
81 - 120.....	<u>الفصل الثاني: الاتصال العمومي كآلية لإدارة الفضاء العام</u>
81.....	تمهيد
82.....	أولاً : في ماهية الاتصال العمومي
82.....	1- الاتصال العمومي تطورات البحوث، وتحولات الممارسة المؤسسية
85.....	2- السيرورة التاريخية للاتصال العمومي
88.....	3- الاتصال العمومي وعلاقته بالعلوم الأخرى
89.....	4- الاتصال العمومي، مبررات ودوافع التبرني
92.....	5- وظائف الاتصال العمومي
93.....	6- الاتصال العمومي : المبادئ والأسس
100.....	7- مستويات ونطاقات الاتصال العمومي
102.....	8- تكاملية العلاقة بين الاتصال العمومي والتنمية
104.....	9- الاتصال العمومي الرهان الأخلاقي والبحث عن الشرعية

107.....	ثانيا : الاتصال العمومي كآلية لإدارة الفضاء العام.
108.....	1- المقاربة الهابرماسية للفضاء العام.....
110.....	2-الفضاء العام: كفضاء للتأثير السياسي والتجاري وتكريس الهيمنة.....
113	3-الميديا الجديدة وإعادة احياء النموذج الأصيل للفضاء العمومي.....
115.....	4- وسائل الإعلام الجديدة وتشكيل الفضاء العمومي الافتراضي.....
118.....	5-التواصل كآلية لإدارة النقاش داخل الفضاء.....
120.....	خلاصة الفصل:
160-122.....	الفصل الثالث: تطور الإدارة العمومية في الجزائر.....
122.....	تمهيد
123.....	أولا: في ماهية الإدارة العمومية
123.....	1-مفاهيم الإدارة العمومية
125.....	2-مداخل الإدارة العمومية
129.....	3-وظائف الإدارة العمومية.....
130.....	4-الإصلاح الإداري كمدخل للتغيير في الإدارة العمومية
135.....	ثانيا :السيرورة التاريخية للإدارة العمومية الجزائرية
136.....	1- الإدارة الجزائرية في العهد العثماني
137	2- الإدارة الجزائرية في فترة الاحتلال (العهد الكولونيالي)
143.....	3-الإدارة الجزائرية بعد الاستقلال (ادارة الجزائر الفتية)
145.....	ثالثا: واقع الإدارة العمومية الجزائرية بين المشكلات ومساعي الإصلاح
154.....	1-مشكلات الإدارة العمومية الجزائرية.....
156.....	2-مساعي الإصلاح المقترحة في الإدارة الجزائرية.....
160.....	خلاصة الفصل
208-162.....	الفصل الرابع: الأطر النظرية والمعرفية للخدمة العمومية ومحدداتها.....
162.....	تمهيد.....
163.....	أولا : الأطر النظرية والمعرفية للخدمة العمومية
163.....	1-الخدمة العمومية (الخصائص والأنواع).....
171.....	2-المقاربات المفسرة للخدمة العمومية.....
172.....	3- الخدمة العمومية المبادئ والمعايير.....
178.....	4- الخدمة العمومية وأزمة البحث عن الشرعية المفتقدة.....
182.....	5-السياقات الحديثة للخدمة العمومية: الحكم الراشد ونموذج الإدارة الحديثة(N.P.M).....

6-آليات واستراتيجيات تحسين الخدمات العمومية(ميثاق المواطن/الحكومة الالكترونية).....192

ثانيا: الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية بين أزمة الأداء ومقتضيات الإصلاح..... 197

1-تحديات ومشاكل الخدمة العمومية في الجزائر.....197

2- مساعي الإصلاح المقترحة لتحسين الخدمة العمومية.....198

3-المرجعية القانونية المنظمة للخدمة العمومية.....203

4-تحسين الخدمة العمومية في ظل الإصلاح الشامل.....205

خلاصة الفصل.....208

الفصل الخامس: دور الاتصال العمومي الإقليمي في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية

الجزائرية.....245-210

تمهيد.....210

أولا: الإدارة الإقليمية والخدمات العمومية.....211

1-مقومات وأركان اللامركزية.....211

2-أهداف وأهمية الإدارة الإقليمية.....213

3-أدوار الإدارة الإقليمية في تقديم الخدمات العمومية.....216

ثانيا : التأصيل العلمي والممارساتي للاتصال العمومي الإقليمي.....218

1-توصيف الاتصال العمومي الإقليمي.....218

2-الشرعية المزدوجة لتأسيس الاتصال العمومي الإقليمي.....219

3-رهانات الاتصال العمومي الإقليمي.....221

4-الاتصال العمومي الإقليمي والأطراف الفاعلة.....222

5-الاتصال العمومي الإقليمي تكريس لمبادئ الحكومة المفتوحة.....224

ثالثا: الاتصال العمومي الإقليمي ورهان تحسين الخدمة العمومية.....227

1-الاتصال وخصوصيته في سياق الإدارة الإقليمية والخدمة العمومية.....227

2-حق النفاذ للمعلومات كمدخل أساسي للاتصال العمومي الإقليمي.....228

3-الشفافية الإدارية وتكريس شفافية الفعل العمومي المحلي.....231

4-الاتصال العمومي الإقليمي وتفعيل المشاركة.....234

5-أدوات ووسائل الاتصال الإقليمي.....239

6-مواقع التواصل الاجتماعي كمنفذ جديد للاتصال العمومي الإقليمي.....244

خلاصة الفصل.....245

الفصل السادس: عرض وتفرغ وتحليل نتائج المقابلة.....287-247

الفصل السابع: عرض وتفرغ وتحليل نتائج الاستمارة.....359-289

الفصل الثامن: عرض نتائج الدراسة الميدانية.....373-361

361.....	<u>أولاً : مناقشة نتائج الدراسة الميدانية</u>
363.....	1-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
366.....	2-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الاقتراب النسقي
368.....	3-نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.....
<u>373-369</u>	<u>ثانياً : عرض الاستنتاجات العامة للدراسة</u>
<u>378-375</u>	خاتمة
<u>400- 380</u>	قائمة المراجع.....
	ملخصات الدراسة
	الملاحق.

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
23	يلخص خصائص التعريفات المتعلقة بالاتصال العمومي .	01
28	يلخص الفروقات بين الاتصال العمومي والاتصال الاجتماعي.	02
32	يلخص الفروقات بين الاتصال العمومي والاتصال السياسي .	03
79	يمثل المجال البشري للدراسة حسب إحصاء 2017.	04
117	يمثل مقارنة بين الفضاء العمومي التقليدي والافتراضي.	05
170	يمثل تصنيف الخدمة العمومية من حيث طبيعة المعلومات.	06
226	يوضح معايير الانضمام لمبادرة شراكة الحكومة المفتوحة.	07
236	يوضح مستويات المشاركة في تحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي	08
248	يوضح الخبرة المهنية للقائمين بالاتصال بالبلديات	09
249	يوضح المستوى التعليمي للقائمين بالاتصال بالبلديات	10
250	يوضح طبيعة التخصص العلمي للقائمين بالاتصال بالبلديات	11
252	يوضح توزيع القائمين بالاتصال طبقا للحالة الوظيفية	12
254	يوضح طبيعة وظيفة القائم بالاتصال	13
256	تموقع الاتصال وتقديم المعلومات ضمن تصور البلديات	14
257	يوضح إمكانية تقديم القائمين بالاتصال للمعلومات المختلفة للمواطنين	15
259	يوضح الأدوات الرئيسية في تقديم المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية للمواطنين.	16
261	يوضح كفاية الأدوات والوسائل من وجهة نظر المكلفين بالاتصال	17
262	يوضح طبيعة المعلومات التي يتم إعدادها من طرف القائمين بالاتصال للمواطنين	18
264	يوضح طبيعة المبادرة لتقديم المعلومات للمواطنين	19
266	يبين تصور المكلفين بالاتصال لمعايير المعلومات المقدمة للمواطنين	20
268	يوضح خضوع المكلفين بالاتصال لدورات تكوينية.	21
270	يوضح تلقي القائمين بالاتصال للشكاوي من المواطنين.	22

271	يبين طبيعة الشكاوى التي يتلقاها القائمون بالاتصال	23
273	يبين كيفية رصد المكلفين بالاتصال لشكاوى الخدمة العمومية من المواطنين	24
274	يوضح إمكانية متابعة مسار الشكاوى	25
276	يوضح تلقي الآراء والمقترحات من المواطنين والجمعيات الناشطة بخصوص الخدمات العمومية	26
277	يوضح مدى تفعيل الآراء والمقترحات لتحسين أداء الخدمات العمومية المحلية	27
279	يبين المهام الموكلة للقائم بالاتصال لنقل المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية للمواطنين	28
281	يبين خلفية المكلف بالاتصال تجاه جمهور البلديات	29
282	يوضح تعامل البلديات مع وسائل الإعلام المحلية	30
284	يوضح مساهمة وسائل الاعلام المحلية في نقل انشغالات المواطنين حول الخدمات العمومية المقدمة.	31
286	يبين القيام باستطلاعات الرأي حول الخدمات المقدمة ومدى تحقيقها للرضا لدى المواطنين	32
290	يبين توزيع مفردات عينة المواطنين بحسب متغير الجنس	33
291	يبين توزيع مفردات عينة المواطنين بحسب متغير السن	34
292	يبين توزيع مفردات العينة بحسب صفة المواطن	35
294	يبين توزيع مفردات العينة بحسب المستوى التعليمي	36
295	يبين توزيع مفردات العينة بحسب مكان الإقامة	37
296	يبين توزيع مفردات العينة بحسب حالة التردد على البلديات	38
297	يوضح أسباب تردد المواطنين على مصالح البلديات	39
299	يوضح طريقة توصيل المواطنين لانشغالاتهم لمصالح البلديات	40
302	يبين مصدر حصول المواطنين على المعلومات (الإرسال)	41
304	يبين طبيعة المعلومات المطلوبة من طرف المواطنين.	42
305	يبين إمكانية حصول المواطن على المعلومات المرتبطة بالخدمات العمومية ذات الطابع الإداري.	43
307	يبين إمكانية حصول المواطن على المعلومات المرتبطة بالخدمات العمومية ذات الطابع التنموي	44
308	يبين فهم المواطنين لمعلومات الخدمات العمومية	45

308	يوضح تلقي المواطنين للردود عن انشغالاتهم حول طلبهم لمعلومات الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري	46
309	يبين تلقي المواطنين للردود عن انشغالاتهم حول طلبهم للمعلومات المرتبطة بالخدمات ذات الطابع الإنمائي	47
310	يوضح كفاية الأوقات المخصصة للاستقبال	48
311	يوضح الأماكن المخصصة للاستقبال المواطنين	49
312	يبين الجهة التي تتولى الإجابة عن انشغالات المواطنين	50
313	يبين امكانية دخول المواطنين في صراعات مع موظفي البلديات	51
315	يوضح أسباب صراع المواطن مع الموظف	52
317	يوضح اهتمام المسؤول بالمواطنين لتزويدهم بالمعلومات الكافية للحصول على الخدمة	53
318	يبين أسباب عدم تقديم المعلومات بالكفاية المطلوبة	54
319	يبين كفاية المعلومات المقدمة للمواطنين المرتبطة بالإجراءات الإدارية	55
320	يوضح كفاية المعلومات المقدمة للمواطنين والمرتبطة بالشأن التنموي	56
321	يبين الأطراف التي يتم اللجوء إليها لاستكمال المعلومات المتعلقة بالشؤون التنموية.	57
322	يوضح تفضيل المواطن لأن تكون له أي توصية في تعامله مع إدارة البلديات.	58
323	يوضح الأطراف التي يتم اللجوء إليها من طرف التوصية(الوساطة)	59
324	يبين رغبة المواطنين في مقابلة المسؤول الأول	60
325	يبين إمكانية لقاء المواطنين بالمسؤول الأول	61
326	يوضح تقييم المواطنين لخدمة الاستقبال والتوجيه.	62
327	يوضح تصور المواطنين لأهمية مساهماتهم في إدارة وتدير شؤونهم المرتبطة بالخدمة العمومية	63
328	يبين محاولة المواطن إيصال الآراء والمقترحات إلى مصالح البلديات	64
330	يوضح طبيعة المساهمة التي يمكن أن يقدمها المواطن لتحسين الخدمة العمومية	65

332	يوضح طبيعة المبادرة ل طرح المواطن انشغالاته.	66
334	يبين سبب اعتقاد المواطن بعدم أهمية مشاركته في قضايا الخدمة العمومية	67
336	يبين تصور المواطنين لأهمية كتابة مقترحاتهم وشكاويهم في سجل الملاحظات لتحسين الخدمة بالبلديات	68
337	يوضح أسباب عزوف المواطنين عن اللجوء للكتابة في سجل المقترحات.	69
338	يبين معرفة المواطنين بحقوقهم وواجباتهم من الخدمة العمومية	70
339	يوضح مدى تمتع القرارات والمشاريع التي تقوم بها البلدية والمرتبطة بتحسين الخدمة العمومية بمصداقية.	71
340	يوضح حضور المواطنين لمداولات البلدية	72
342	يوضح إمكانية حضور المواطنين للنشاطات المنظمة من طرف البلديات.	73
343	يوضح محاولة البلدية رصد مشاكل المواطنين تجاه الخدمة العمومية المقدمة	74
345	يوضح تصور المواطنين لأدوار المسؤولين والمنتخبين .	75
346	يوضح تصور المواطنين للأدوار الأساسية للبلدية.	76
348	يبين تصورات المواطنين للبلديات	77
349	يوضح تصور المواطنين للقيم التي تتصف بها البلديات في اتصالها بهم.	78
350	يوضح كفاية الوسائل الاتصالية المستعملة من طرف البلدية لنقل وتبادل المعلومات.	79
351	يوضح مساهمة وسائل الإعلام المحلية في نقل انشغالات المواطنين حول الخدمات العمومية للمسؤولين .	80
352	يبين توفير الشاشات الإلكترونية الموجودة بالبلديات للمعلومات الكافية لتحصيل الخدمات العمومية.	81
353	يوضح إطلاع المواطن على المواقع الإلكترونية الخاص بالبلديات	82
354	يبين توفير المواقع الإلكترونية للمعلومات اللازمة للحصول على الخدمة	83
355	يوضح إطلاع المواطن على الصفحات الرسمية(الفايسبوك) للبلديات	84

357	يوضح كفاية المعلومات المتضمنة عبر الصفحة الرسمية للبلديات	85
358	يوضح تفاعل المسؤولين مع المواطنين حول قضايا الخدمة العمومية	86

فهرس الأشكال:

الصفحة	التعيين	رقم الشكل
45	يوضح نموذج إستون المبسط للنظام السياسي.	01
46	يوضح نموذج الدراسة لأدوار الاتصال العمومي الجوّاري في تحسين الخدمة العمومية .	02
106	يمثل الجمهور المستهدف للاتصال العمومي حسب المنظور الكندي والأمريكي	03
112	تطورات الفضاء العام اعتمادا على الوسائط الإعلامية حسب برنارد مياج	04
164	يوضح موقع الخدمة العمومية وبعدها الاستراتيجي	05
178	يبين ارتباطات مبادئ الخدمة العمومية	06
188	يوضح مرتكزات الحكم الراشد(المواطن في قلب الإصلاح)	07
195	يبين المبادئ الأساسية لميثاق المواطن للخدمات العمومية	08
الصفحة	<u>الرسوم البيانية :</u>	الرقم
156	يوضح نسب الاحتجاجات في الجزائر.	01
248	يوضح الخبرة المهنية للقائم بالاتصال	02
249	يوضح المستوى التعليمي للقائمين بالاتصال	03
251	يوضح طبيعة التخصص لدى القائمين بالاتصال بالبلديات	04
253	يوضح توزيع القائمين بالاتصال طبقا للحالة الوظيفية	05
254	يوضح طبيعة وظيفة القائم بالاتصال بالبلديات	06

257	يوضح تموقع الاتصال ضمن تصور الهيئات المحلية	07
258	يوضح إمكانية تقديم المعلومات للمواطنين	08
259	يوضح الأدوات الرئيسية في تقديم المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية للمواطنين	09
261	يوضح مدى كفاية الأدوات والوسائل لتقديم المعلومات للمواطنين من وجهة نظر المكلفين بالاتصال	10
263	يوضح طبيعة المعلومات التي يتم إعدادها للمواطنين	11
264	يوضح طبيعة المبادرة في تقديم المعلومات للمواطنين	12
266	يوضح تصور المكلفين بالاتصال لمعايير المعلومات المقدمة للمواطنين	13
268	يوضح خضوع المكلفين بالاتصال لدورات تكوينية	14
270	يوضح تلقي الشكاوى من المواطنين	15
272	يوضح طبيعة الشكاوى التي يتلقاها القائمون بالاتصال حول الخدمات العمومية	16
273	يوضح كفاءات وطرق رصد المكلفين بالاتصال لشكاوى المواطنين	17
275	يوضح مدى متابعة مسارات الشكاوى	18
276	تلقي إمكانية مقترحات وآراء من المواطنين والجمعيات الناشطة بخصوص الخدمة العمومية المقدمة	19
278	يوضح تفعيل الآراء والمقترحات لتحسين الخدمة العمومية	20
279	يوضح طبيعة المهام التي يقوم بها المكلفون بالاتصال لنقل معلومات الخدمة العمومية	21
281	يبين خلفية المكلف بالاتصال تجاه جمهور البلديات	22
283	تعامل البلديات مع وسائل الإعلام المحلية	23
285	يبين مساهمة وسائل الإعلام المحلية في نقل انشغالات المواطنين حول الخدمات العمومية للبلديات	24
286	يبين قيام المكلفين بالاتصال لاستطلاعات الرأي حول الخدمات المقدمة ومدى تحقيقها للرضا لدى المواطنين	25

مقدمة

مقدمة:

أضحى اليوم الاتصال العمومي أحد الممارسات الاتصالية المؤسسية في المجتمعات الديمقراطية، والتي تحيل إلى توجهات جديدة مشبعة بقيم الحكم الراشد، الذي يُعلي مفاهيم الشفافية، المواطنة، المكاشفة وإعلام المواطنين بالمعلومات والبيانات اللازمة والصحيحة والمتعلقة بالصالح العام، وتفعيل مشاركة المواطنين في بناء السياسات العامة وتنفيذها وإقناع المواطنين في الانخراط بفاعلية في خدمة قضايا المصلحة العامة، حيث تسمح هذه المقاربة الاتصالية ببلورة نظرة نسقية أفقية للقرارات المشتركة، تنعدم فيها أي ترابعية سلطوية عمودية في النسق العمومي.

بالنظر لهذه التوليفة المثالية، أصبح صدى هذه المقاربة يتردد في أغلب الكتابات والبحوث باعتبارها موضوع الساعة بامتياز التي كثر الحديث والنقاش حولها في المحافل الدولية والوطنية، بحكم أنه مجال خصب يصيغ جهودا واقترابات علمية متباينة في العلوم السياسية، الاجتماعية القانونية، وبالطبع علوم الإعلام والاتصال، وإن كان هناك شبه إجماع علمي على ارتباطه الوثيق بالفعل العمومي والخدمة العمومية.

هذه الأخيرة التي تعد أحد مخرجات الدولة، والشكل الذي تتواصل به مع جموع الجماهير، وبقدر ما كان لهذا القطاع الحيوي من أهمية، فقد كان الرهان والتحدي كبيرا لتقديم خدمة عمومية بالشكل المنتظر والمستوى المطلوب بالنظر لعبء العوامل السياقية والضغوطات الاقتصادية والتصاق الفعل السياسي بالفعل الإداري وتزايد المطالب الشعبية، وتمثلات المواطنين النمطية تجاه المرافق العمومية المقدمة للخدمة العمومية، كلها عوامل فرضت على الجزائر الأخذ بتوجهات إصلاحية جديدة كانت في معظمها محملة بسياقات سياسية وبطابعها التجزيئي.

وفقا لهذا الإطار يمثل الاتصال العمومي الجوّاري أحد الآليات الذي يبتغي تقديم الخدمة العمومية وفقا للمصلحة العامة، ضمن سيرورة اتصالية جوهرها الشفافية، الحوار، التداول الاتصالي وإحاطة الجمهور بكل الحقائق والمعلومات الموضوعية ذات القيمة الحقيقية.

إنطلاقا من الأهمية العلمية والعملية التي يكتسبها الموضوع في الوقت الراهن، تأتي هذه الأطروحة للبحث في الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية من خلال دراسة ميدانية على عينة من البلديات بهدف الكشف عن طبيعة الدور الذي يؤديه الاتصال العمومي الجوّاري والمجسد في تمكين المواطن من مختلف المعلومات حول الخدمات إن كانت منها ذات طابع إداري أو إنمائي

وإشراك المواطنين بأرائهم وتفعيل مقترحاتهم في تحسين الخدمات العمومية والإضافة التي تقدمها تكنولوجيا الإعلام والاتصال ووسائل الإعلام المحلية في تحسين الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية، ولمعالجة موضوع الدراسة تم تقسيم الدراسة إلى ثماني فصول وهي:

الفصل الأول والذي تركز على طرح عام لموضوع الدراسة من خلال عرض إشكالية الدراسة وفروضها، بالإضافة إلى عرض أهم مفاهيم الدراسة، حيث عمدنا إلى أفراد حيز واسع بالعرض والتفصيل في الاتصال العمومي والمفاهيم ذات الصلة (الاتصال الاجتماعي والسياسي) بالإضافة إلى المدخل النظري للدراسة، ورصد أهم الدراسات السابقة، قبل أن يتم التطرق للإجراءات المنهجية للبحث، أين تم عرض منهج الدراسة والأدوات المعتمدة للتحصيل الامبريقي للبيانات الميدانية، بالإضافة إلى مجالات الدراسة وأدوات المعالجة الإحصائية.

أما عن الفصل الثاني والذي تضمن إطارا نظريا ومعرفيا للاتصال العمومي والفضاء العمومي، حيث استعرضناه على محورين رئيسيين، تضمن الأول منه قراءة في ماهية الاتصال العمومي من حيث تطورات البحوث وتحولات الممارسات المؤسسية، ورصد التطور التاريخي وعرض مبادئ وأسسها وكذا دوافع ومبررات تبني هذا المفهوم، والتعريف على مستويات ونطاقات تطبيق الاتصال العمومي قبل أن نختمه بالمساعي التي جاء لتحقيقها من خلال البحث عن الشرعية الأخلاقية وتكاملية العلاقة بين الاتصال العمومي والتنمية، أما في المحور الثاني الذي حاولنا فيه رصد مفهوم الفضاء العام كقناة أساسية لتصريف الرسائل الاتصالية العمومية، أين خصصناه للمقاربة الهابرماسية، والتحولات التي عرفها الفضاء العام كفضاء للتأثير السياسي والتجاري نتيجة هيمنة الاتصال السياسي والتجاري، قبل أن نختم هذا المحور بالفضاء العمومي الافتراضي والديمقراطية الإلكترونية.

أما عن الفصل الثالث الذي خصصناه للإدارة العمومية الجزائرية باعتبارها حقلا إمبريقيا لدراستنا من خلال استعراضها عبر ثلاث محاور، تضمن المحور الأول الأطر العامة للإدارة بصفة مجملية من حيث ماهية الإدارة العامة، مدخل ووظائف الإدارة العامة، والتعرض للإصلاح الإداري كمدخل أساسي للتغيير في الإدارة العمومية، ليتم فيما بعد عرض السيرورة التاريخية للإدارة العمومية الجزائرية في المحور الثاني، وعرض في الأخير لواقع الإدارة العمومية الجزائرية بين المشكلات ومساعي الإصلاح.

أما بالنسبة للفصل الرابع الذي تطرقنا فيه للأطر النظرية والمعرفية للخدمة العمومية وأهم محدداتها، أين تم عرض الأطر النظرية والمعرفية المحددة للخدمة العمومية بصفة عامة في الشق الأول منه، والتطرق للمقاربات المفسرة لها والمبادئ والمعايير الحاكمة لها، والتعرض لأزمة الشرعية التي طالت الخدمة العمومية قبل أن نختم المحور بالسياقات الحديثة الممثلة في الحكم الراشد والإدارة العامة الحديثة والآليات المستحدثة لتحسين الخدمة العمومية، أما الشق الثاني من الفصل الرابع والذي أفردناه للخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية بين أزمة الأداء ومقتضيات الإصلاح، من خلال التعرض لواقع الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية والتفصيل في المرجعية والأطر القانونية المؤطرة للخدمة العمومية قبل أن نختم الفصل بتحسين الخدمة العمومية في ظل الإصلاح الشامل.

أما الفصل الخامس الذي استعرضنا فيه دور الاتصال العمومي الإقليمي في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية من خلال الإحاطة بمقوماتها وأهدافها وأدوارها في تقديم الخدمة العمومية، أما في الشق الثاني تم التعرض للتأصيل العلمي للاتصال العمومي الإقليمي عبر التعرض لرهاناته والأطراف الفاعلة، أما في الشق الثالث من الفصل تم التعرض بالتفصيل لحق النفاذ للمعلومات كمدخل أساسي والشفافية الإدارية لتكريس شفافية الفعل العمومي، وتفعيل المشاركة بالإضافة لأدوات الاتصال الإقليمي لتحسين الخدمات العمومية، ومواقع التواصل الاجتماعي كمنفذ جديد للاتصال العمومي الإقليمي.

أما الفصل السادس والذي جاء بعنوان عرض وتحليل بيانات المقابلة، حيث تم تفرغ البيانات المحصل عليها من إجراء المقابلة.

أما في الفصل السابع، أين تم التعرض لعرض وتحليل البيانات المحصل عليها من الاستمارة، حيث تطرق الباحث إلى عرض العينة وخصائصها الشخصية والديموغرافية، من خلال التعرض لتمكين المواطنين من المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية، كما تم عرض نتائج الجداول المتعلقة بمشاركة المواطنين في تدبير قضايا الصالح العام لتحسين الخدمة العمومية بأرائهم ومقترحاتهم وشكاويهم، بالإضافة إلى التعرض لإسهام وسائل الإعلام المحلية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة في تحسين تداول وسريان المعلومات المتعلقة بالخدمة العمومية.

أما في الفصل الثامن أين تم عرض نتائج الدراسة، ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات وكذا في ضوء الدراسات السابقة وفي ضوء النموذج النسقي، بالإضافة إلى عرض الاستنتاجات العامة للدراسة

حيث قدمت فيه الباحثة مجمل ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، وتقديم جملة من التوصيات في هذا الإطار.

وأخيرا خاتمة الدراسة، أين حاولت الباحثة وضع حوصلة لأهم النقاط التي توصلت إليها الدراسة كنتائج جديدة مع تبيان أهم الجوانب التي كان للاتصال العمومي الجوّاري إسهام في تحسين الخدمة العمومية لتثمينها ودعمها، والجوانب التي لم توفق فيها لإعادة النظر فيها بهدف تصويبها وتعديلها.

الفصل الأول: البناء المنهجي و المفاهيمي للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة وفرضياتها.

ثانياً: أسباب ودوافع اختيار الموضوع.

ثالثاً: أهداف وأهمية الدراسة.

رابعاً: مفاهيم الدراسة.

خامساً: المقاربة النظرية للدراسة.

سادساً: الدراسات السابقة.

سابعاً: المنهج وأدوات جمع البيانات.

ثامناً: مجتمع البحث وعينة الدراسة.

تاسعاً: مجالات الدراسة.

1-المجال المكاني

2-المجال الزمني

3-المجال البشري

عاشراً: أساليب المعالجة الإحصائية

أولاً: إشكالية الدراسة وفرضياتها:

1-الإشكالية:

التفت الباحثون منذ تطور الدراسات الاتصالية إلى قوة الطرح الذي يؤلف بين الاتصال وقضايا التنمية خاصة فيما يتعلق بقدرة الاتصال القائمة على نقل الكثير من الرسائل وسريان المعلومات الخاصة بالعمليات التنموية، باعتبار التنمية كظاهرة اقتصادية وسياسية واجتماعية، تمت على إثرها المزوجة بين الحقلين على نحو وثيق خلص إلى قوة تلازم الظاهرتين بمسمى الاتصال التنموي.

و فقا لهذا المنظور يمثل الاهتمام بإدماج المقاربة الاتصالية لخدمة القضايا التنموية حتمية استراتيجية، ذلك أن تحقيق التنمية لا يتأتى إلا إذا تضمنت استراتيجيات التنمية في حد ذاتها سياسات الاتصال بوصفها جزء لا يتجزأ من تشخيص الاحتياجات الحقيقية جنباً إلى جنب مع السياسات الأخرى، وكذا ضمان معلومات توسع آفاق الأفراد وتزيد حصيلة معلوماتهم تجاه ما يعايشونه من موارد التنمية الشاملة ووسيلة لضمان المشاركة الحقيقية والفعالة في اتخاذ القرارات وقاعدة معلومات مركزية لتحديد الاختيارات وأداة لخلق الوعي بالأولويات القومية¹.

في هذا الإطار تعد الخدمة العمومية من أهم القضايا التنموية التي تحظى بأهمية بالغة، بحكم أن نوعية الخدمات هي مخرجات للإدارة العمومية، تعطي قراءة وصورة تعكس حقيقة علاقتها بمواطنيها من جهة، وباعتبارها مسألة جوهرية وحيوية في حياة المواطنين تقتضي تلبية تطلعاتهم وحاجياتهم المتزايدة والاستفادة من الخدمات الناجمة عن انتمائهم للدولة من جهة أخرى.

ولأن قضية نجاح الدولة مرهون بنجاح إدارتها ومرافقها العامة وهو ما أدركته الكثير من الدول، حيث بات ترقية الخدمة العمومية انشغالا مشتركا لها، هذا الانشغال ما فتأ يتحول تدريجياً إلى معبر إجباري لإضفاء النوعية على الخدمات العمومية، ساهم في بلورته عوامل خارجية تمثلت في ضغوطات المنظمات الدولية على كافة أطراف المجتمع الدولي للاهتمام بأداء منظمات الخدمة العمومية والنهوض به وتحسينه، بما يؤسس لتطوير وترشيد نظام إدارة الحكم والشؤون العامة في الدولة.

¹-سامية عواج وآخرون: الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2018، ص (138) بتصرف.

أما بالنسبة للحالة الجزائرية، فبعد التحولات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي أقرها دستور(1989)، الذي سعى لتكريس نظام جديد أكثر انفتاحا، من خلال تطوير وتحديث الإدارة لضمان الارتقاء بنوعية الخدمات المقدمة، واتخاذ كل السبل الهادفة لكسب ود المواطن باعتباره طرفا في معادلة الخدمة العمومية والنهوض به وتحسينه، فالهيئات العمومية التي ورثت إدارة كولونيالية متخلفة تعاني العديد من المشاكل التي استحكمت حلقاتها وتسببت في أزمة ثقة بين المواطن وهيئاته، إذ ضج غالبية المواطنين من الممارسات والأساليب غير المشروعة التي تتمتها مختلف الدوائر والإدارات الحكومية¹، وقد أشار "شرفي بن يوسف" في دراسته على أن هذه الممارسات كرسست صورة بالية من الجمود والرتابة البيروقراطية، أزمة طالت حتى المنظومة القانونية من خلال فشل النصوص التي تطرقت للخدمة العمومية وغموضها، بالإضافة إلى الأزمة الأخلاقية التي تطبعت بأداء الإدارة في علاقتها بالمواطنين².

فالمواطن البسيط الذي لا يتمتع بالنفوذ أو القوة عليه أن يهدر الكثير من الوقت والجهد في طوابير طويلة في سبيل قضاء خدمة معينة لا تستدعي إلا دقائق معدودة، عمدت من خلالها إلى إشاعة وتكريس منطوق وثقافة الوساطة أو المحسوبية في تقديم الخدمات، إضافة إلى كثرة وتعقد الإجراءات الإدارية المتبعة، بناء على هذه المؤشرات تم تصنيف الجزائر في ترتيب بعيد جدا حسب التقرير الذي أعدته المنظمة الدولية للشفافية سنة 2014، احتلت فيه المرتبة 100 من مجموع 175 دولة تضمنها الترتيب³.

هذه التراكمات، أدخلت عموم المواطنين في حالة من عدم الرضا عن منسوب الأداء الخدماتي المقدم من طرف الإدارات العمومية، تم ترجمته في الكثير من المرات عبر موجة الاحتجاجات والغليان الاجتماعي الذي عرفته الجزائر في السنوات الأخيرة، وهو ما حمل الحكومة الجزائرية على مباشرة ورشات إصلاحية استعجالية باعتماد سياسات وآليات جديدة في سبيل النهوض بأداء إدارتها وإشباع الحاجات المتزايدة للمواطنين، توجت باستحداث وزارة لدى الوزارة الأولى مكلفة بتحسين الخدمة

¹-إبراهيم توهامي، يتيم ناجي: قراءة تحليلية في مضامين وأبعاد الفساد الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية، مداخلة مقدمة في المنتدى الوطني الأول حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 06-07 ماي 2012.

²-شرفي بن يوسف: إصلاح الخدمة العمومية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق، جامعة الجزائر-1-2014/2015، بتصرف، ص (04).

³-Transparency International: Corruption perceptions index 2014. P.(05) www.transparency.org/whatwedo/publications.

العمومية* وإنشاء المرصد الوطني لنفس الغرض مهمته الأساسية تقييم تطور الخدمة العمومية، فاستحداث دائرة وزارية بهذا الحجم الهيكلي الذي لم يسبق للجزائر أن عرفتة، يعكس رؤية مغايرة للسلطات العمومية في التوجه نحو عصرنه الخدمة العمومية، بحيث تكون الدولة في الخط الأول للإجابة على انشغالات المواطنين، فالحكومة الجزائرية التي تريد الدخول في هذا المسار التحديتي لتكريس اصلاح حقيقي للخدمة العمومية من خلال إعادة بناء علاقة الثقة مع المواطن أساسها التقدير والقبول والرغبة في استمرار هذه العلاقة.

ضمن هذا السياق، تصدرت مساعي ترقية الخدمات العمومية على المستوى المحلي قائمة انشغالات السلطات الجزائرية وأجهزتها المختلفة باعتبارها الرهان الأساسي، فالجماعات المحلية التي اتسعت دائرة اختصاصاتها وصلاحياتها، والتي أُسندت لها أدوار جديدة في الجانب الاقتصادي والاجتماعي، فهي كإدارة تسدي عديد الخدمات للمواطنين، وتتفاعل واحتكاك مباشر ومستمر بهم تواجه العديد من التحديات فرضت اللجوء للإدارة الإلكترونية لعصرنه مصالحتها ودوائرها والقضاء على معوقات الأداء الفعال في أجهزتها الإدارية، وهو ما سمح بإيجاد نظام الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى الولايات، الدوائر والبلديات، مما يتيح تقديم الخدمة العامة بشكل يوفر الوقت، الجهد واستيعاب الأعداد الهائلة من الجماهير طالبي الخدمة العمومية، وتحسين مستوى الاستجابة والفعالية وتعزيز النزاهة، الشفافية وتقليص البيروقراطية السلبية .

هذه المساعي الإصلاحية التي وإن حققت بعض التحسينات على مدار السنوات الأخيرة غير أنها لم تشفع بالظهور بالشكل المتوقع لها، كونها في غالبيتها ارتكزت على الإصلاحات الهيكلية- الجانب اللوجستيكي- ولم تنجح في إعادة الخدمة العمومية إلى سياقها الحقيقي ومسلكها الأصلي وهو "المصلحة العامة"، في ظل استمرار الانسداد المسيس للمعلومات العمومية المحلية والتفاف السلطة السياسية على كل هذه الإصلاحات وإفراغها من محتواها الحقيقي، لتكرس بذلك المدلول السياسي للخدمة العمومية، ناهيك عن عدم الاهتمام بالجوهر الأساسي لهذا الإصلاح وهو تقريب « الإدارة من المواطن » من خلال مراجعة سياسات وقنوات الاتصال.

* تم الغاء الوزارة التي تعنى بالخدمة العمومية بعد أقل من 6 أشهر، بعد أول تعديل حكومي (حسب المرسوم الرئاسي رقم 154-14 المؤرخ في 15 / 05 / 2014) المتضمن تعيين أعضاء الحكومة، الجريدة الرسمية، العدد 26. فهل هذا يعني أن الخدمة العمومية قد بلغت ذروتها؟ أم أن عملية تحسين الخدمة العمومية تحتاج لتحسين تتجدد له كافة القطاعات والوزارات حسب ما جاء في بيان مجلس الوزراء المنعقد يوم 07 ماي 2014.

ضمن هذا المنظور، يبرز الاتصال العمومي كرابط حيوي بين الدولة والمواطنين يجيب على حاجياتهم من المعلومات والاستفسارات والنتائج المحققة من الفعل العمومي، فهو يقترح تصورا للتنمية والخدمة العمومية ذا طابع أفقي يُفتح فيه المجال للتفاعل والتحاور مع كل الفواعل بدل التصورات العمودية التي تكون في شكل إملاءات من الجهات المركزية، حيث ينطلق الاتصال العمومي الجوّاري باتجاه منح الأولوية للنطاقات الجغرافية الضيقة، عبر تفتيت الاتصال العمومي على نطاقات إقليمية و جوارية يتسم فيه بمراعاة الخصوصيات المحلية لهاته الأقاليم.

بهذه الصيغة، فالاتصال العمومي الجوّاري من شأنه تقديم الخدمة العمومية وفقا لما تملّيه المصلحة العامة عبر توليفة من الأفكار والقيم التي يقدمها والتي تستمد شرعيتها من الحكم الراشد إنطلاقا من تكريس الجوّارية التي تتطلب نشر وتداول المعلومات بين الإدارة الإقليمية والمواطنين، حيث تضمن ديناميكية انتقالها وجود مسارات مستمرة ودائمة للمعلومات سواء ارتبطت هذه الأخيرة بالشروط التنظيمية في كيفية الحصول على الوثائق الإدارية أو تلك التي تتعلق بالشأن التنموي الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، فأداء الهيئات الإقليمية لنشاطاتها وتقديمها لخدماتها على خلفية من الشفافية ونشر المعلومات، من شأنها تثمين الخدمات العمومية وتثمين الجهود التي تبذل في هذا الإطار لتلقى الدعم والتفهم منهم، بحيث لا تتوقف العملية إلى حد إعلامهم وتقديم شروحات حول رهانات الفعل العمومي المحلي، بل تتعداها إلى فكرة توقع هذه القرارات وما تحوزه من شرعية وشكوك وجدل في أوساط المواطنين لتجاوز أي حالة انسداد أو نقص ثقة بين الطرفين.

كما أن حصول المواطن على المعلومات تنقله من موقع المتابع إلى موقع الشريك في ترقية الخدمات من خلال مرافقته لمشاريع الخدمات واستمالاته للنقاش العمومي عبر تفعيل آرائه ومقترحاته التي تمثل مصدرا ومدخلا رئيسيا لتطوير مدخلات الإدارة الإقليمية و كقيمة هامة للتغذية الراجعة، فإشراك المواطنين وفتح المجال لمؤسسات المجتمع المدني من جمعيات ولجان أحياء ووضعهم في قلب الرهان التنموي عبر إدماج آرائهم ومقترحاتهم لتحقيق التعاون من شأنه هو الأخر تقديم خدمات أكثر ملائمة لتوقعاتهم وتطلعاتهم وإضفاء الشرعية والقبول.

من جانب آخر، فالتغيرات الحاصلة في الممارسات الإعلامية التي أفرزتها تكنولوجيا الاعلام والاتصال وشبكات التواصل الاجتماعي التي أعطت سلطة جديدة للمواطنين تساعد على النقد وإمكانية المشاركة في النقاش العام من جهة، هذه التكنولوجيا التي أضحت لها دورا مهما في تأطير علاقة الاتصال بين الهيئات المحلية والمواطن وضمن الاتصال المنتظم والشفاف بحيث تمكنها من توفير كافة

المعلومات الصحيحة بخصوص مختلف المستجدات، كما أنها بالمقابل تسمح للمواطنين بتفعيل مشاركتهم بخصوص قضايا الفعل العمومي والخدمة العمومية¹.

وعليه تسعى هذه الدراسة البحث في تحسين الخدمة العمومية من منظور اتصالي من خلال توظيف الاتصال العمومي الجوّاري عبر نشر وتداول المعلومات العمومية، وإشراك الفواعل بالاستعانة بوسائل الاعلام المحلية وتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الإدارة الإقليمية الجزائرية من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي الآتي: ما دور الاتصال العمومي الجوّاري في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الإقليمية الجزائرية؟

ويتفرع عن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية الآتية:

1- هل تمكين المواطن من المعلومات التي تخص الصالح العام يساهم في تحسين مستوى الخدمة العمومية؟

2- هل يتم اشراك المواطن في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية ؟

3- ماهي إسهامات وسائل الاعلام المحلية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين مستوى الخدمة العمومية المقدمة بالإدارة الإقليمية الجزائرية ؟

2 - فرضيات الدراسة: بناء على التساؤلات السابقة، تم صياغة فرضيات الدراسة كمايلي:

1-2 الفرضية العامة: يؤدي الاتصال العمومي الجوّاري دورا إيجابيا في تحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين بالإدارة الإقليمية.

2-2 الفرضيات الفرعية:

- يؤدي تمكين المواطنين من مختلف المعلومات التي تتعلق بالشأن العام في تحسين الخدمات العمومية المقدمة.

المؤشرات: طرق ووسائل إيصال المعلومات والانشغالات، النفاذ للمعلومات، الاستقبال والتوجيه، الوساطة، الاتصال الشخصي، العلاقات الشخصية، الردود، الشفافية الإدارية، المصادقية، تثمين

¹ -Mirjana Drenovak Ivanovic :L'application des technologies de l'information et la protection de l'environnement ,Revue Internationale des Sciences Administratives, Vol 78,N° 04,2012 pp(743-744) .

الخدمات العمومية، الثقة، المواطنة، تمكين المواطن، المعلومات الإدارية، المعلومات المتعلقة بالشأن التنموي.

-يساهم إشراك المواطنين بأرائهم ومقترحاتهم في تحسين الخدمات العمومية على المستوى المحلي.

المؤشرات: الاستشارة، التشاور، المداولات، دفتر الملاحظات، الآراء والمقترحات، الشكاوى، الإصغاء، المجتمع المدني (الجمعيات الناشطة)، الجوارية، الشرعية، الرابط الاجتماعي، تفعيل الشكاوى.

-تؤدي وسائل الاعلام المحلية وتكنولوجيا الاعلام والاتصال دورا في تحسين تداول وانسياب المعلومات المتعلقة بالخدمة العمومية.

المؤشرات: وسائل الإعلام المحلية، مواقع التواصل الاجتماعي، الموقع الإلكتروني، الشاشات الإلكترونية، تفاعل الهيئات مع المواطنين عبر هذه الوسائل، قنوات الاتصال الرسمية، التحيين.

ثانيا: دوافع وأسباب اختيار الموضوع:

لعل اهتمام أي باحث ورغبته في تناول موضوع معين دون غيره هو في الحقيقة مبني على اعتبارات ذاتية ترتبط بشخص الباحث، وتوجه اهتماماته بحكم الميل نحو موضوعات معينة بحد ذاتها، واعتبارات أخرى موضوعية ترتبط بمواصفات موضوع الدراسة من حيث قيمته العملية وكذا قيمته العلمية وكذا حداثة الموضوع أو صلاحيته كل هذه العوامل في مجملها تشكل حافزا أساسيا لتقصي أبعاد الموضوع.

■ الدوافع الشخصية:

في تاريخ: الرابع والخامس من شهر ماي 2014، تم لأول مرة في قسم علوم الإعلام والاتصال -بجامعة محمد مين دباغين- سطياف 2 تم اقتراح موضوع سياسات الاتصال العمومي في الجزائر كأشغال أعمال ملتقى وطني، كانت أول مرة للباحثة أن تتعاطى مع هذا الموضوع - الحديث نسبيا - لطالبة كانت لازالت في مرحلة التدرج، ومعايشة تلك الأجواء التي أثارت في الباحثة فضول البحث فيه.

■ الدوافع الموضوعية:

- أهمية الموضوع في حد ذاته بحكم أنه موضوع الساعة بامتياز من خلال تمحوره حول الإجراءات الجديدة التي بادرت بها الحكومة الجزائرية في سبيل تحسين الخدمة العمومية وإعادة بناء علاقة الثقة التي اهتزت على إثر المشاكل التي سجلتها المنظومة الإدارية.
- تعدد الخطابات السياسية والبحوث الأكاديمية حول ضرورة تعزيز التوجه نحو مسعى تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، فرغم تبني إجراءات هيكلية وتحسينات كثيرة إلا أنها لم تقدم الإضافة المرجوة من خلال الاهتمام بتحليل مكانة الاتصال ضمن مساعي الإصلاح.
- تقريب موضوع الخدمة العمومية إلى علوم الإعلام والاتصال بتكليفه مع المقاربات الاتصالية، فهي تمثل أهم مخرجات المؤسسات ذات الطابع العمومي ومن ثمة فالهيئات العمومية تتواصل مع الجماهير من خلال الخدمات العمومية.

ثالثا: أهداف وأهمية الدراسة:

1-أهداف الدراسة: تعتبر دراسة الاتصال العمومي وربطه بموضوع أداء الإدارة العمومية والخدمة العمومية بصفة خاصة على مستوى الهيئات الإدارية الحكومية موضوع لم يحظى بالاهتمام الكافي على الصعيد الوطني على وجه الخصوص وعلى الصعيد العربي عموما، وعليه ستكون الدراسة كمحاولة في هذا الميدان من خلال :

- التعرف على إسهامات حصول المواطن على المعلومات الإدارية أو التنموية في تحسين مستوى الخدمة العمومية المقدمة بالإدارة الإقليمية.
- الوقوف عند أهمية مشاركة المواطن وإسهامات منظمات المجتمع المدني في تحسين الخدمة العمومية.
- التعرف على إسهامات وسائل الاعلام الجوارية في تحسين الخدمة العمومية.
- التعرف على أهم المبادرات المقترحة في سبيل تحسين الخدمة العمومية وآفاق ترقيتها في خضم حركية وتطور انتقال المعلومات وانتشار استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

2-أهمية الدراسة:

تتجسد الأهمية العلمية للدراسة كونها محاولة لتأصيل موضوع الاتصال العمومي، هذا الأخير الذي تتقاسمه مجالات مختلفة تسعى لاحتوائه، والاستعانة به كدعامة أساسية في الهيئات العمومية والفعل العمومي المحلي لتحسين مستوى الخدمات المقدمة وإضفاء الشرعية على الأنشطة العمومية.

أهمية موضوع تحسين الخدمة العمومية باعتباره ينصب ضمن أهم التحديات الكبرى بالنسبة للجزائر ضمن الألفية الجديدة، في ظل تعاظم التحديات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية التي تحيط بالإدارة الجزائرية لتحقيق الأهداف التنموية، وهو ما يفرض الاستعانة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال الذي فرضته العولمة تحت تأثير التوجهات الجديدة لمسألة حقوق الإنسان، حيث أصبح حق المواطن وبقية الفواعل للنفوذ للمعلومة والاطلاع على الوثائق الإدارية والمعلومات التي ترتبط بالشأن التنموي لتكريس مبدأ الشفافية من بين الحقوق التي تندرج ضمن الجيل الثالث لحقوق الانسان.

أما عن الأهمية العملية التي تتجسد في الوقوف عند أهمية توظيف الاتصال العمومي الجوّاري لا سيما فيما يتعلق بتكريس حق إشراك المواطنين وإسهام وسائل الإعلام الجوّارية في مساعي التحسين، وما يضيفي أيضا أهمية على الدراسة الراهنة، وهي أنها أجريت في سياقات إدارية واجتماعية وسياسية امتازت بإصلاحات كثيرة في القطاعات المقدمة للخدمات العمومية.

رابعا: مفاهيم الدراسة: تمثل المفاهيم العناصر الأساسية التي تتكون منها المعرفة العلمية أشكالها ومستوياتها المختلفة، والمفهوم قد يكون عبارة أو فكرة تعبر عن أشياء في الواقع أو الذهن¹، ولأن تقارب الدراسات خاصة فيما يتعلق بالعلوم الانسانية والتي تظهر وكأنها تصب في قالب واحد، غير أن ما يحدد خصوصيتها هي المفاهيم التي انطلقت منها، فتحديد المفاهيم يعد بمثابة المفتاح الأساسي لمعرفة طبيعة الدراسة، وعليه يصبح تحديد المفاهيم عملية منهجية تمكن الباحث من ضبط وتبرير اختياراته المنهجية نظريا وإمبريقيا.

¹-عثمان عمر بن عامر: مفاهيم أساسية في علم الاجتماع، ط1، دار الكتاب الوطنية بنغازي، 2002، ص(14).

1-الدور:

أ-لغة: من فعل دار دور، دوارا، أي تحرك في اتجاهات متعددة¹.

ب- اصطلاحا: يعتبر مفهوم الدور في معناه السوسيولوجي والذي ينسب إلى الأنثروبولوجي لينتون Linton رغم أن الكلمة المستعارة من المسرح تنسب إلى نيتش Nietzsche، حيث أن الفرد يمثل مجموعة من السلوكات على خشبة المسرح، وكأن التنظيم الاجتماعي مسرح حياة الجماعة، وأفرادها يملكون تلك الأدوار المتعددة والمختلفة حسب اختلاف مراكزهم².

فيتضمن إذن كل تنظيم مجموعة من الأدوار المتميزة تقريبا...، هذه الأدوار يمكن تعريفها بصفاتها أنظمة إلزامات معيارية يفترض بالفاعلين الذين يقومون بها الخضوع لها، وحقوق مرتبطة بهذه الإلزامات.

كما يمكن تعريف الدور على أنه "مجموعة خاصة من الأنشطة المترابطة التي يقوم بتنفيذها فرد معين"³، حيث يشير هذا التعريف إلى قيام فرد ما بجملة من الأنشطة المحددة والمنظمة لتحقيق أهداف محددة ومنظمة في تنظيم معين، مركزا على ترابط وانسجام هذه الأنشطة.

من جهته أورد "روبرستون" Roberston تعريفا للدور على أنه: "مجموعة من الأنماط السلوكية المتوقعة، والحقوق والواجبات المرتبطة بوظيفة اجتماعية معينة"⁴، حيث أشار هذا التعريف إلى اعتبار الدور نموذج للأفعال العقلانية والسلوكات السوية التي على الفرد أن يتبناها ويلتزم بها عند شغله لمركز اجتماعي، وهو ما يمكنه من معرفة حقوقه والتزاماته للإيفاء بها تجاه الأفراد الآخرين.

¹-عصمت عدلي: علم الاجتماع - الأمني - الأمن والمجتمع، د. ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص (14).

²- نفس المرجع، ص (14).

³-سالم بن بشير الضبعان الشراري: صراع الدور وعلاقته بالسلوك الإداري لمديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، أطروحة دكتوراة منشورة ، قسم الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية ، دون سنة ، ص(3)

⁴-كامل عمران: النموذج الاجتماعي: مشكلاته ومصادره، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد الثالث والرابع، 2011، ص (287).

يوصف أيضا على أنه: "مجموعة العلاقات والتفاعلات بين وظيفة العضو وبين مراكزه من ناحية وبين هذه الوظيفة والمركز وبين وظائف ومراكز غيره من الأعضاء معه في الوحدة أو الرابطة سواء كانت تلك الوحدة أسرة أو هيئة إدارية¹.

بناء على ما سبق، نستشف أنه ليس هناك اتفاق عام حول تحديد تعريف واحد وشامل للدور، فكل تعريف حاول أن يركز على جزئية معينة إلا أنها تصب في إطار واحد وهو ما يقوم به الفرد أو الهيئة من أنشطة ووظائف وعليه سيكون التعريف الإجرائي كالآتي:

ج- إجرائيا: هي جملة الأنشطة والوظائف الاتصالية التي تقوم بها هيئات الإدارة المحلية (الإقليمية) التي تتجسد في ضمان تقديم مختلف المعلومات للمواطنين وشفافيتها وإشراك كل الفواعل في سبيل تحسين الخدمة العمومية المقدمة بالاستعانة بوسائل الإعلام المحلية وتكنولوجيا الاعلام والاتصال.

فالهدف الأساسي من دراسة الدور في هذا البحث، هو التركيز على دور الاتصال العمومي الجوّاري والمحدد في كل من دور البلديات في تمكين المواطنين من مختلف المعلومات وضمن مشاركتهم وتفعيل آرائهم ومقترحاتهم، بالإضافة إلى دور وسائل الإعلام المحلية وتكنولوجيا الاعلام والاتصال وإسهاماتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات الجزائرية.

2-الاتصال العمومي: يعتبر من المفاهيم المثيرة للجدل والنقاش العلمي في الأوساط الأكاديمية، حيث تعثره الكثير من الضبابية، الغموض، الالتباس والتداخل مع مفاهيم أخرى على غرار الاتصال الاجتماعي والسياسي، لذا فقد تعددت التعاريف والمفاهيم التي حاولت توصيف ومساءلة مفهوم الاتصال العمومي، حيث أفرزت توصيفات متنوعة تعكس تباين الآراء والاتجاهات المحترمة لتباين السياقات الفكرية والتاريخية والاجتماعية والسياسية.

وعليه فالاتصال العمومي كظاهرة مجتمعية تتسم بطابعها المركب، والتي تتداخل فيها المستويات السياسية والإعلامية والمؤسسية، وحقل بحثي تتجاذبه عدة تخصصات علمية تفرض صعوبة وخطورة اختزال الظاهرة في أبعادها التقنية والمهنية والإجرائية الصرفة من خلال حصرها في المستوى الأداتي، وعلى ضوء هذا يمكن تقديم مجموعة من التعاريف بوصف الاتصال العمومي **Communication publique** ممارسة ضمن ما يسمى بالفضاء العام **Espace publique** بمعنى

¹- جاد عماد: معوقات الدور الإقليمي ومفاهيمه المتعددة، مركز الأهرام، للدراسات الاستراتيجية، القاهرة، 1995، ص(124).

أن الاتصال العمومي يرتبط بالقضايا والاهتمامات المشتركة التي يفرزها الانتماء إلى الدولة، بناء على هذا، عمدنا إلى أفراد حيز واسع بالعرض والتفصيل في الاتصال العمومي والمفاهيم ذات الصلة (الاتصال الاجتماعي والسياسي).

1-2 تعريف الاتصال العمومي:

- يشار إلى الاتصال العمومي على أنه تبادل للمعلومات، فالالاتصال لا يعني الإعلام والاستعلام فقط وإنما يعني الإقناع، أي تغيير آراء و سلوك الآخرين، وكثيرا ما يستعمل كمرادف للاتصال الاجتماعي، فالالاتصال العمومي يصبح اجتماعيا عندما يبحث عن تغيير أو تعديل لصالح المجتمع برمته، فالالاتصال العمومي هو علم نقل الأفكار الجديدة من طرف إلى طرف ثاني، وهو الركيزة الأولى للسلطة التي تستعمله من أجل تطوير المعارف ودفع الوعي الاجتماعي عن طريق المنظمات العمومية أو الجمعيات التي تخدم المجتمع بصفة عامة.¹
- فالحديث عن الاتصال العمومي يبقى أيضا مرتبطا إلى حد كبير بمعنى ودلالة ما هو عمومي، ففي فرنسا تقول **Marianne messenger** أنه لا يمكن الحديث عن اتصال دون الرجوع إلى أصول وتاريخ الحياة الجماعية، ومن ثمة التوجه إلى البحث عن اتصال متميز، فوجود الإعلام عن الحقوق والواجبات رافقه التمكين من الاطلاع على الوثائق الإدارية وتبرير القرارات وعرض نشاطات المؤسسات العمومية ونشر المعلومات اللازمة للحياة اليومية بالإضافة إلى المشاركة في الإجراءات الهامة للدولة.²

l'ensemble des phénomènes de production, de traitement, de diffusion et de rétroaction de l'information qui reflète, crée et oriente les débats et les enjeux publics ; la communication publique étant non seulement le fait des médias mais aussi des institutions, entreprises, mouvements et groupes qui interviennent sur la place publique³.

يرى " ميشال بوشون" (**Michel Beauchamp**) ورفاقه في هذا التعريف أن الاتصال العمومي هو مجموعة من الظواهر الخاصة بإنتاج ومعالجة ونشر المعلومات التي تعكس ردود الفعل، وخلق وتوجيه

¹-نبيلة بوخزة، تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة دولة، مذكرة منشورة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص (46).

²-Pierre Zémor, **La communication publique en pratique**, ed d'organisation, Paris, 1995, p.p (13-14).

³-Michel Beauchamp (ed). **Communication publique et société. Repères pour la réflexion l'action**, Boucherville, Quebec, 1991pp.(04-05)

المناقشات حول الرهانات العامة، والاتصال العمومي ليس فقط نشاط اتصالي خاص بممارسات وسائل الإعلام، إنما هو قضية خاصة بجميع الفاعلين "مؤسسات، شركات، الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني، والمجموعات الناشطة في المجال العام"، يستنبط من هذا التعريف إلى أن ممارسة الاتصال العمومي لا تتوقف عند حدود المؤسسة التي تمتلك السلطة داخل المجتمع، بل يتحول إلى نشاط اتصالي متعدد الأطراف، أي عملية مكتملة وعلى خلاف التصور الذي يميزه عن الاتصال السياسي، الدعائي والتجاري الذي يتميز بكونه عملية خطية بالأساس.

من جهته يرى "بيار زيمور" « Pierre zémor » على أنه "الاتصالات الرسمية التي تميل إلى تبادل واقتسام المعلومات ذات القيمة العمومية بهدف الحفاظ على الروابط الاجتماعية، وهذا من مسؤولية المؤسسات العامة، أو الهيئات المكفولة لأداء المهام ذات المصلحة الجماعية أو العامة".¹ أضفى زيمور في هذا التعريف صفة الرسمية للمعلومات ذات المنفعة العمومية، كما أسند مهمة الاتصال العمومي إلى الهيئات والمؤسسات ذات الطابع العمومي، حيث بناء على هذا تتحدد طبيعة المضامين والمحتويات الاتصالية التي يراد تقديمها.

فشرعية الاتصال العمومي حسب " زيمور" تتحدد على أساس المصلحة العامة، أي أن جوهر الاتصال العمومي هو " المصلحة العامة " أو ما يسمى بالمنفعة العامة، ويقصد بها ذلك النوع من التناسق والانسجام في المصالح بين الأفراد والمجتمع من جهة والدولة من جهة أخرى، ولا يمكن في رأيه الحديث عن الاتصال العمومي إلا ضمن نظام سياسي ديموقراطي يعترف بحقوق الأفراد ويحاول التوفيق بينها وبين التشريعات والنصوص القانونية المنظمة للمجتمع والدولة، بهذا الشكل يصبح الاتصال العمومي أقرب للتوعية بالحقوق والواجبات منه للدعاية التي تميز علاقة الاتصال بين الدولة ومواطنيها في المجتمعات غير الديمقراطية، ويضيف زيمور zémor أن الاتصال العمومي يرتبط بشكل وثيق بتقديم الخدمة العمومية من المؤسسات والهيئات العمومية إلى المواطن، والذي يختلف عن الزبون والمستهلك، فالفعل الاتصالي العمومي يتمثل في توفير المعلومات اللازمة والكافية بأعمال الإدارة التي تكون لها علاقة بالشؤون العامة وهي تستهدف المواطن، فنجد أن هذا المفهوم قد أقصى أطراف فاعلة في عملية الاتصال العمومي مؤكدا على طابعه الرسمي وخضوعه للتقنين.

¹ -Harmel Laurent. Pierre zémor .**la communication publique** .In :politiques et management public. vol .13 .N 02 .1995.50 N de cahier 1 .P .(152) .

فمفهوم الاتصال العمومي يرتبط إذن بما يسمى « الفعل العمومي » والتي يقصد بها الحركة المشتركة للأفراد، حيث يسعى لتحقيق الالتفاف بين الكثير من الفاعلين من أجل تحقيق الصالح العام **Le bien public** وهو بهذه الصيغة يتحول إلى عملية تفاوض تنشط في بيئة معقدة جدا، مستعيرا مفهوم التعقيد من أعمال الفيلسوف الفرنسي "ادغار موران".

أشار زيمور إلى خاصية التعقيد التي تميز الاتصال العمومي وهذا بالعودة إلى طبيعة الفعل العمومي في حد ذاته بالنظر لارتباطاته بفكرة الدولة (Etat)، فهو يرى بأن هذه الأخيرة تشكل نقطة التقاء مطالب العديد من الأطراف والفاعلين **Acteurs** ، وبهذه الصيغة يكون الفعل العمومي تبعا لذلك محصلة لتلك المطالب، لا نتيجة لغلبة طرف على حساب آخر، ومنه يصبح الصالح العام هو الغاية الأساسية للفعل العمومي¹، لذلك فالالاتصال العمومي قبل كل شيء هو توزيع المعلومات النافعة والهامة من المعطيات المشتركة للجمهور من أجل ممارسات أفضل في الحياة الجماعية للمواطن و تعزيز الروابط الاجتماعية، فرهان الاتصال العمومي هو إعطاء معنى للفعل العام لتحقيق المنفعة العامة للمواطن.

يعرف « **Martial Pasquier** » بأنه مجموع النشاطات التي تقوم بها المؤسسات والمنظمات العمومية الساعية إلى توصيل وتبادل المعلومات بهدف عرض وشرح القرارات والانجازات المتعلقة بالفعل العمومي، كما يساهم في ترقية شرعيتها، ويسعى الاتصال العمومي إلى الدفاع عن القيم المتعارف عليها والمساهمة في الحفاظ على استمرارية الترابط الاجتماعي بين مختلف مكونات المجتمع.

فالالاتصال العمومي هو عملية منظمة، بحيث يشتمل جميع الأنشطة الرسمية سواء كانت مكتوبة أو شفوية بغض النظر عن الوسيلة المستعملة، ويمكن أن تؤثر هذه الأنشطة الرسمية الخاصة بالاتصال العمومي على شخص واحد (**communication interpersonnelle**) أو على مجموعة من الناس (**communication de masse**)/**communication de groupe** حيث يؤثر حسب المجال الذي يمارس فيه، فيمكن أن يكون على النطاق المحلي، كما يمكن أن يتم على المستوى الوطني

¹ -Mohamed Gontara : **Nouveau paysage télévisuel et communication publique dans le monde arabe**, actes colloque de la communication publique approches évolutions et enjeux,tunise,12-13avril2007,p(165).

والدولي¹، بمعنى أن الاتصال نشاط يخضع لإطار من الرسمية حيث أن نطاقاته قد تتجاوز المستوى المحلي (الإقليمي) والوطني للمستوى الدولي.

لكن هذا لا ينفى إمكانية ممارسة المؤسسات الخاصة لسياسات الاتصال العمومي بالتكامل مع الهيئات العمومية لخدمة المصلحة العامة تحت الواجبات والمسؤولية الاجتماعية من منظور توفير المعلومات وتوجيه السلوكات وتعزيز الهوية والانتماء للجماهير.

يشار للاتصال العمومي أيضا على أنه: «التواصل المقنن الذي يهدف إلى تبادل واقتسام المعلومات ذات القيمة العمومية، وكذلك الحفاظ على الترابط الاجتماعي، وتعود المسؤولية فيه للمؤسسات العمومية، أو للمنظمات المكفولة لها مهمات المصلحة الجماعية أو العامة²، حيث أضفى هذا التعريف صفة التقنين للمعلومات العمومية.

يوصف على: "أنه مجموعة من الرسائل الاتصالية المنقولة عبر وسائل الإعلام والاتصال المختلفة الموجهة للعلاقات التي تربط المؤسسات الحكومات وبين الأفراد الذين يعتبرون كمواطنين، ولا يشمل هذا الاتصال قضايا الشؤون العامة فقط والحياة السياسية بشكل عام بل يشمل المشاكل التي تواجه المجتمع وتخضع للنقاش العام، وتستنهض الرأي العام داخل الدولة، والإدارات العمومية حول مواضيع "الاقتصاد، العدالة، التعليم، الصحة، البيئة..." وما إلى ذلك³.

أما عن بعض المبادرات كميثاق الاتصال العمومي فيعتبر الاتصال العمومي وفقا لما جاء في المادة رقم 2 "أنه الاتصال الذي يسجل في إطار برامج إعلام الخدمات العامة، حيث يحترم القواعد السارية سواء الأخلاقية أو القانونية، و يجب أن يمارس خارج ممارسات الدعاية وتزوير الحقائق من خلال احترام الشفافية في الإعلام حول المعلومات المتاحة سواء بالنسبة لصانعي السياسات أو المستخدمين".

¹ -Martial Pasquier: **la communication publique**, (la référence pour comprendre l'action publique) le dictionnaire encyclopédique de l'administration publique, p. p(1-2).

² - يحيى اليحياوي: **في معوقات التواصل العمومي**، ورقة مقدمة لأشغال الملتقى الدولي حول الاتصال العمومي: المقاربات والتحول والرهانات، معهد علوم الصحافة وعلوم الأخبار ومؤسسة كتراد اديناور، 12، 13 افريل 2007. ص(71).

³ - François Demers. **la communication publique, un concept pour repositionner la journalisme contemporain**, les cahiers du journalisme, N018-printemps 2008 ,p (206).

أما المادة رقم 6 فهي تشير لأهمية الاتصال العمومي حيث يعتبر أداة استراتيجية في الوساطة بين فاعلي الحكم والمؤسسات والإدارات، ونحو تأسيس وتعزيز وتقوية الروابط الاجتماعية بين مختلف المساهمين في المجال العام¹.

من جهته عرفه دومينيك باسيير **Dominique Bessieres** بأنه: «عبارة عن نمط اتصال ذو طابع إداري بيروقراطي خاضع للضبط»²، حيث ركز هذا التعريف على الضبط والمقصود به في هذا السياق هو الخلفية الأخلاقية المهنية التي يستند إليها الاتصال العمومي من خلال نضه على مبادئ أساسية لا يمكن ممارستها من دونه، وبالمقابل فإن هذه المبادئ تشكل جوهره الذي يميزه عن غيره من ممارسات الاتصال التي تفتقد لهذه الخلفيات الأخلاقية مثل الاتصال السياسي والاتصال التجاري (الإشهار) والتسويقي.

فالاتصال العمومي إذن تنتفي منه الصبغة التجارية والطابع الربحي، كعمليات الترويج التجاري للمنتجات والخدمات، لأجل الرفع من قيمة العروض وحث المستهلكين على فعل الشراء، وكذا تحسين صورتها أمام العملاء والمتعاملين، غير أن المبادئ الحاكمة للاتصال العمومي تختلف عن تلك التي تحكم الاتصال الإشهاري والسياسي باعتباره اتصال لا يخضع للمنطق التجاري، بل يهدف إلى ترقية فعل المواطنة، وحماية البيئة، وحملات التوعية الصحية العمومية، والخدمة العمومية، وغيرها من قضايا الصالح العام.

من جانب آخر أورد "الصادق الحمامي" تعريفاً للاتصال العمومي:

La communication publique est une pratique qui fait appel à des notions essentielles telles que l'intérêt général, la citoyenneté, l'État de droit l'obligation d'information et de publicité, la bonne gouvernance.... La communication publique est fondée d'autre part sur des valeurs politique et culturelles telles que la transparence, l'ouverture, la proximité, l'écoute et le dialogue³.

¹ - « ANCP **association national de communication publique**, charte déontologique de communication publique ,Marseille, »(2009)clup.cap.com.

² - Dominique Bessieres :**Op.Cit**, p(23).

³ -Sadok Hammami :**les chantiers de la recherche en communication publique dans le monde arabe**, actes colloque de la communication publique - approches évolutions - et enjeux,tunise,12-13avril2007,p(14).

يشير الباحث في هذا التعريف على أن الاتصال العمومي كمناسبة يقوم على مفاهيم أساسية وهي المصلحة العامة، المواطنة، دول القانون، الحق في نشر المعلومة، الحكم الرشيد، ومن جانب آخر يؤسس لقيم سياسية وثقافية على غرار الشفافية، الانفتاح، الجوارية، الإصغاء والحوار.

قدمت من جهتها شبكة الاتصال العمومي والاقليمي الفرنسية كاب كوم Cap'com تعريفا للاتصال العمومي من خلال التركيز على وظائفه وأدواره بالنظر لارتباطاته بمنطقة أو مؤسسة من مؤسسات القطاع العام مركزية كانت أو محلية، حيث يلعب دورا أساسيا في المجتمع والذي يتجسد روح وثقافة المواطنة، في النقاش الديمقراطي وفي استخدام المصالح العمومية، كما يساهم في التعريف بالعمل الذي تقوم به السلطات العمومية الوطنية أو المحلية، من حيث الجمهور المستهدف فهو يتوجه إلى السكان، المواطنين، المستخدمين، وأولئك الذين يدفعون الضرائب.

تعريف ميشال لوني (Michel le Net) هو نمط اتصالي يهدف إلى تغيير كل ما هو سلبي، معارف آراء في مجالات متعددة كمحاربة الرشوة، البيروقراطية حيث يعتبر "لوني" أن هناك ارتباط وثيق بين مفهوم الاتصال العمومي وإشراك المواطنين في سيرورة المشاريع التنموية بهدف إضفاء الشفافية وتدعيمها من خلال إعطاء الأهمية للآراء ومواقف سكان المنطقة أو الإقليم تجاه مشاريع وقرارات معينة¹.

وفي نفس السياق نحدد تعريفا آخر للاتصال العمومي من حيث يعتبر مجموعة رسائل من السلطات العامة والخدمات العامة والتي تهدف إلى تحسين المعرفة المدنية وتسهيل العمل العام وضمان الجدل السياسي.

تأسيسا لما سبق من توصيفات، نلاحظ تباين التصورات الضابطة للاتصال العمومي إن كانت على المستوى النظري أو على المستوى الممارساتي، هذه التصورات التي كانت محملة بالسياقات التاريخية، الفكرية، المعرفية والحضارية وحتى السياسية، فبالعودة مثلا للتصور الأوروبي (الفرنسي والايطالي والبلجيكي) الذي يمثله (زيمور /كاب كوم) الذي حصر الاتصال العمومي كمناسبة ترتبط بالهيئات العمومية (المركزية /غير المركزية) دون غيرها من المؤسسات المجتمعية بعيدا عن سمة التنافسية، في حين اقترح المنظور الكندي والأمريكي تصورا للاتصال العمومي باعتباره نتاج المؤسسات العمومية مع

¹ Michel le Net : **Communication publique Pratique des compagne d'information**, Edition les études de documentation Française, Paris, 1993,p(13)

إقحام كل الفاعلين العموميين (**Acteurs publics**) للقيام بما يسمى الفعل الاتصالي العمومي (**Action de la communication publique**) دون أن يحصرها في نطاق المؤسسات ذات الطابع العمومي، بما في ذلك مؤسسات القطاع الخاص، الحركات الجمعوية، وسائل الإعلام وكل من يندرج ضمن ما يسمى الفضاء العام.

فتبني دول أمريكا الشمالية (و. م. أ و كندا) لهذا التصور قد كان لظروف تاريخية معينة، فرضتها طبيعة الأنظمة السياسية والاقتصادية السائدة، بما فيها هيمنة الفكر الليبرالي على التسيير، أدت في نهاية الأمر إلى إقحام أطراف كثيرة باعتبارها عناصر فاعلة ومعنية بالقضايا ذات الطابع المشترك والصالح العام، انطلاقاً من فكرة تقديم المعلومة الصحيحة والمشاركة والمساهمة في توجيه السياسات العامة للدولة بما يخدم الجميع.

من منطلق ما تم تقديمه من تعاريف ومفاهيم ورؤى التي حاولت تحديد مفهوم الاتصال العمومي ومختلف التظاهرات التي استبغت به وتلخيص مدلولاته التي يحملها في طياته تم التوصل إلى ما يلي:

- أن الاتصال العمومي هو عملية اتصالية متكاملة العناصر من حيث الجهة المنتجة للرسالة، رسالة، قناة، وجهة مستقبلية(المرسل "الهيئات العمومية في التصور الفرنسي ، وتنوع الفاعلين في التصور الأمريكي، الرسالة" معلومات وحقائق ترتبط بالصالح العام، وسائل" وسائل الإعلام " ومستقبل " المواطنين".
- أن الاتصال العمومي صادر في كثير من الأحيان عن الهيئات العمومية التابعة للدولة.
- أن السمة الأساسية للاتصال العمومي هو الخصوصية الأخلاقية من خلال ارتباطاته القوية بقضايا الشأن العام أو القضايا ذات الاهتمام المشترك داخل الدولة الواحدة.
- يسعى الاتصال العمومي إلى تحقيق فكرة حق المواطنين في النفاذ لمختلف المعلومات التي ترتبط بالمصلحة العامة، وإشراكه في السياسات العامة التي تنتهجها.
- التأكيد على الطابع غير الربحي الاتصالي العمومي على خلاف الأنماط الاتصالية الأخرى باعتبار أنه يشتغل على قضايا الصالح العام.
- تعتبر وسائل الإعلام التقليدية والفضاء العام قنوات تصريف الرسائل الاتصالية العمومية.

الجدول رقم (01) يلخص خصائص التعريفات المتعلقة بالاتصال العمومي .

الهدف	الوظيفة	الجهة القائمة على الاتصال العمومي	الباحثين الذين عرفوا الاتصال العمومي
الحفاظ على الرابط الاجتماعي	تبادل واقتسام المعلومات ذات المنفعة العامة.	المؤسسات العمومية المركزية	Pierre zémor
إعلام ومشاركة المواطنين في الحياة السياسية والحركة التنموية والاقتصادية والاجتماعية. تقريب مصالح الخدمة العمومية من المواطنين. تثمين مؤهلات الاقليم وتنميته والمساهمة في المحافظة على قيم هويته.	-تجسيد روح وثقافة المواطنة. -التعريف بالعمل الذي تقوم به هذه المؤسسات.	المؤسسات المركزية واللامركزية	Cap' com Dominique Megard
-عرض وشرح القرارات والانجازات المتعلقة بالفعل العمومي. -الدفاع عن القيم المتعارف عليها -ترقية شرعية المؤسسات والمساهمة في الحفاظ على الترابط الاجتماعي.	تغيير الآراء والسلوك نحو الافضل	المؤسسات العمومية	Michel le net
فتح المجال لكل فئات المجتمع للنقاش والتشاور حول المسائل التي تهم المصلحة العامة.	انتاج ومعالجة ونشر ورجع الصدى للمعلومات التي تعكس وتوجه النقاش العام.	المؤسسات العمومية والخاصة وسائل الإعلام الحركات الجمعوية.	Michel Bouchamp

المصدر : جمال بوشاقور: دور الاتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنموية - دراسة وصفية تحليلية لنموذج

القطاع السياحي بولايات الهضاب العليا- ، أطروحة دكتوراة غير منشورة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر-

-3، 2018/2017، ص(32).

ولأن دراستنا، ستعتمد إلى دراسة الخدمة العمومية بالهيئات الإدارية المحلية، ولأن قضية مسعى الخدمة العمومية تدخل ضمن صميم قضايا الصالح العام تفترض إشراك كل الأطراف والفواعل، فنجد أن المنظور الكندي الأمريكي الأنسب لتبنيه إجرائيا خاصة فيما يتعلق على مستوى تنوع القائمين بالفعل الاتصالي العمومي وعليه سيكون التعريف الإجرائي كالاتي:

التعريف الإجرائي: يقصد بالاتصال العمومي في هذه الدراسة هو نشر وتبادل المعلومات ذات الطبيعة العمومية وبطريقة منظمة، التي ترتبط - بالمصلحة العامة- من أجل الدفع بكافة المواطنين والفاعلين العموميين في المشاركة بمقترحاتهم وآرائهم في قضايا الصالح العام بما فيها الخدمة العمومية عبر مختلف القنوات الاتصالية خاصة منها وسائل الإعلام المحلية و تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

2-2 الاتصال العمومي والمفاهيم المشابهة:

إن ما تعاني منه المفاهيم هو التداخل، وفي بعض الأحيان التشابك مع مفاهيم أخرى، فهناك من يسمي هذه الوضعية مفاهيم مشابهة، وهناك من يسميها قريبة، لكن بطبيعة الحال لا يمكن أن يكون لظاهرة واحدة مفهومين مختلفين يحملان نفس المعاني والدلالات.

على هذا الأساس، يجتهد الباحثون والأكاديميون في تحديد المفاهيم وتبيان دلالاتها بصرامة شديدة ودقة متناهية حتى لا تلتبس مع مفاهيم أخرى، ولا تتجاوز الحدود المتاحة لها، فتكون كافية للتعبير عن الظاهرة محل الدراسة، وبما أن مفهوم الدراسة هو الاتصال العمومي فإنه يعتبر من أكثر المفاهيم التي يلتبس فيها ويتشابك في كثير من الأحيان مع مفاهيم أخرى، ويتداخل معها بحكم القرب والمجالات التي يتحرك وينشط فيها على غرار الاتصال السياسي، الاتصال الاجتماعي، هاته المفاهيم التي تعتبر الأكثر اقترابا من الاتصال العمومي، على الرغم من وجود مفاهيم أخرى مشابهة كالاتصال المؤسسي والاتصال التنظيمي، وعليه سنحاول التركيز على الاتصال الاجتماعي والاتصال السياسي عبر فك بعض خيوط الارتباط والتشابك ومحاولة ترسيم وتبيان الحدود الفاصلة بينها من خلال تحديد مفاهيمها والقيام بإسقاطات بناء على ذلك مع الاتصال العمومي ثم مناقشتها على هذا الأساس.

1-2-2 الاتصال العمومي والاتصال الاجتماعي:

-الاتصال الاجتماعي: يعرف على أنه علم نقل الأفكار إلى طرف ثاني، هدفه تقويم السلوكيات الضارة بالفرد والمجتمع، حيث يعتبر الركيزة الأساسية في يد السلطة وذلك من أجل تطوير المعارف ودفع

الوعي الاجتماعي إلى الطريق السليم وتغيير وتعديل السلوك المغاير للطبيعة الإنسانية وتحويل مهمة الاقناع إلى مهمة الفرض باستعماله لمجموعة من الوسائل¹.

وفقا لهذا المنظور فإن الاتصال الاجتماعي هو وسيلة التغيير نحو الأفضل بالنسبة لسلوكيات الأفراد غير الملائمة بالاعتماد على قوة الاقناع الذي يتحول من خلال أساليبه الى وسيلة لفرض هذه السلوكيات بطريقة غير مباشرة .

بهذا يصبح الاتصال الاجتماعي هو التصحيح بفضل الإعلام والإقناع، تصحيح سلوكيات حكم عليها بأنها مضرّة بالصالح الفردي والصالح العام، لذا فإن الاتصال الاجتماعي يغطي حقلا كبيرا في مجال الوقاية من الأمراض والحوادث وفي مجال التطوير والمشاركة في اتخاذ القرارات العامة والخاصة²، لهذا يتم الركون إلى هذا النوع من الاتصال كلما دعت الضرورة إلى البحث عن التغيير لفائدة إصلاح المجتمع ككل وتلافي النقص، وقد يكون الأمر بالنسبة لمكافحة الأمراض الاجتماعية وتنمية القيم الأساسية، حيث يهدف إلى الوقاية من الأمراض، والحوادث والتربية الصحية وحماية المحيط وترسيخ القيم الاجتماعية والعائلية.

وفي نفس الاتجاه يرى كل من «عبد الحميد عطية» و«محمد محمود مهدي» بأنه من بين العلوم التي تعتمد عليها الدول لمواجهة الآفات والمشاكل، فهو يعمل على بث ونقل القيم والعادات والتقاليد وكل ما هو ذا قيمة في ثقافة أو حضارة البلد، ثم العمل على المحافظة على السلوك الجيد والحرص عليه ودعوة المجتمع إلى التمسك به كما يحافظ على هوية المجتمع وتحقيق الترابط بين أفرادها ونبذ السلوك السيء المضر بالمجتمع³، حيث أشار هذا التعريف أن الاتصال الاجتماعي هو وسيلة الدولة لمواجهة وتحدي المشكلات عبر محتويات إعلامية - الحملات- تتضمن كل ما هو إيجابي للمحافظة على هوية المجتمع والترابط الاجتماعي وانتقاد السلوكيات السلبية التي تعيق الترابط.

من منطلق ما تم تقديمه سابقا، أجمعت هذه التعاريف حول فكرة محورية وهي أن الاتصال الاجتماعي هو الاتصال الذي يهدف إلى المساهمة في مجابهة المشكلات والآفات الاجتماعية باعتبارها

¹ -Michel le Net : **la communisation social :pratique de compagne d'information** ,Édition la documentation Française ,Paris 1988.p.(03)

² -نبيلة بوخيزة: **الاتصال الاجتماعي -الصحي في الجزائر - دراسة نظرية ميدانية**. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 1995، ص(49).

³-عبد الحميد عطية، محمد محمود مهدي: **الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية**. المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2003، ص(54).

ظاهرة طبيعية ونتيجة حتمية للتغير الاجتماعي وسمة التعقيد التي أصبحت تميز المجتمعات التي ساهمت فيه العديد من المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وعليه فإن المشكلة لا تكمن في وجود هذه المشاكل والظواهر السلبية، بل الخلل يكمن في عدم مواجهتها، عندها يصبح الاتصال الاجتماعي البديل، ومن أهم المقاييس والمعايير التي أصبح يستدل من خلالها على تقدم وتطور المجتمعات.

هذه المشاكل تحتاج إلى حلول تنطلق أساسا من سلوكيات واتجاهات الأفراد التي يجب تعديلها أو تغييرها وذلك من خلال تعريض الأفراد لمضامين إعلامية اتصالية، لإقناعهم بضرورة التخلي عن السلوكيات الحالية، وتعويضها بتبني سلوكيات أخرى أكثر وعيا ومسؤولية، ومن هنا فإن الاتصال الاجتماعي يجسد فكرة المشاركة الاجتماعية للأفراد عبر مساهمتهم الفعالة في بناء وتطوير المجتمع من خلال إصلاح سلوكياتهم المعيقة لهذا التطور.

ضمن هذا السياق، يستعين الاتصال الاجتماعي لتحقيق أهدافه النبيلة بالعديد من التخصصات الأخرى هذا ما يضيف عليه سمة التعقيد والتشعب، فهو يستمد أسسه وقواعده من مختلف العلوم الإنسانية، ويستعين بأحدث التقنيات الاتصالية كعمليات سبر الآراء، التسويق الاجتماعي، الإعلان، العلاقات العامة.

من هنا يمكن القول أن الاتصال الاجتماعي نشاط أو تقنية اتصالية، تستخدم لحل مشكلات المجتمع أو التخفيف من حدة الآفات الاجتماعية التي تزايدت وتفاقت بتطور المجتمعات من خلال نقل وتوصيل الأفكار والمعارف حول قضية معينة، اعتمادا على الاقناع الذي من شأنه أن يدمج طواعيا، وهو ما أكسب - الاتصال الاجتماعي - الشرعية والاعتراف بقدراته في ضوء التحولات والتطورات الدولية .

إذن فإن الاتصال الاجتماعي هو مجموعة من السلوكيات الاتصالية التي تسعى فيها إلى تغيير تمثيلات اجتماعية، سلوكيات معينة متمركزة حول ثلاثة أهداف لهذا النمط الاتصالي وهي :

- إعلام الأفراد بالمشكلات الاجتماعية، من أجل زيادة وعيهم بها.
- غرس بعض القيم التي تكون أسسا ايجابية لتقوية الحس التضامني¹.

¹ -Hervé Collet, **de la communication sociale à l'alter communication**, Les dossiers du Colisée,n°26,2007, http://www.colisee.org/article.php?id_article=2280 ,p(2)

• تغيير الأفكار والسلوكيات لدى الفرد والجماعة بما يخدم المجتمع. وفقا لهذا المنطق، فهو يعد بمثابة آلية لتجاوز المظاهر الاجتماعية غير السوية حيث يكون الاتصال وسيلة لإشراك أفراد المجتمع في هكذا مشكلات لأجل حلها، كما يهدف كذلك إلى صياغة اتجاهات جديدة، تساهم في التماسك الاجتماعي المبني على التعاون والتضامن، وفقا لهذا المنظور هو فعل اتصالي يحمل إجابات في شكل رسائل اجتماعية لأسئلة مطروحة على المجتمع، وتعتبر الهيئات غير الرسمية في الغالب الأطراف الفاعلة في هذا النوع من الاتصال مثل: الجمعيات والنقابات ومختلف مؤسسات المجتمع المدني، وهي مجندة كلها لخدمة المجتمع أفرادا وجماعات، فهو لا يقف عند هذه الحدود، بل يسعى من أجل ترقية الإنسان فرديا وجماعيا، بمعنى وضع الأفراد والجماعات في علاقات بكل استقلالية ومسؤولية، ويمنح الاتصال الاجتماعي لمؤسسات المجتمع المدني بمكوناته إمكانية التعرف أكثر والتحاور بينها، وهي فرصة لكل مواطن أو مجموعة من المواطنين في إنشاء روابط اتصالية فيما بينهم في جو من القبول والاحترام المتبادل، وبالتالي فهو ينشأ فضاء اتصالي تواصلية قصد تمكين الرابط الاجتماعي، متصديا لأي انحلال أو تفكك محتمل¹.

بناء على ما أوردناه حول ماهية الاتصال الاجتماعي، فنجد بهذه الصيغة يلتقي مع الاتصال العمومي، ويتقاسم معه بعض المساحات أو حتى الحدود، حيث أن كلاهما يعتمد الرسائل الرمزية الاقناعية للوصول إلى الجمهور أو المواطنين.

كما أن كلا المفهومين يقوم على فكرة أساسية وجوهرية وهي خدمة المواطن من أجل تحقيق المصلحة العامة بالنسبة للاتصال العمومي، وخدمة المجتمع بالنسبة للاتصال الاجتماعي، حيث يجتمعان في ما يسمى بالفضاءات العمومية، حيث تتباين وتتضارب الآراء حول قضايا المجتمع و كفاءات التعامل معها، وفقا لقيم الحوار والمشاركة.

كما يلتقي المفهومين من ناحية الممارسة في الفضاء الإعلامي بشتى أنواعه وأجناسه لصناعة الرأي التوافقي استنادا للمواقف والتوجهات بالاعتماد على الحملات الإعلامية كأهم وسيلة من أجل التوجيه والتوعية.

¹-عكوباش هشام، قرناني ياسين: الاتصال العمومي، مساءلة المفهوم، مداخلة مقدمة ضمن أشغال الملتقى الوطني الثاني لسياسات الاتصال العمومي في الجزائر يومي 5/4 ماي 2014، جامعة سطيف-2-

ومع ذلك فإن التمايز بين كلا المفهومين -الاتصال العمومي والاجتماعي - يبرز بصفة خاصة على مستوى القائم بالاتصال بحكم أن المؤسسات والهيئات الممثلة للدولة- الهيئات العمومية- هي من تمتلك شرعية ممارسة الاتصال العمومي وأنها المصدر الأوحد لهذا النمط من الاتصال.

في حين أن الاتصال الاجتماعي يبقى من صلاحيات ومهام المؤسسات غير الرسمية (على غرار الجمعيات والنوادي ذات الطابع الاجتماعي، وكذا مؤسسات المجتمع المدني ومختلف النقابات الفاعلة) ومن هنا نجد أن مفهوم الاتصال الاجتماعي الأقرب إلى مفهوم الاتصال العمومي بمبرر-المصلحة العامة - باعتبارها الغاية أو الهدف الذي يوحدهما، لهذا يبقى التداخل بين الاتصال العمومي والاتصال الاجتماعي قائما وحاضرا، والحدود لتوصيفهما متغيرة وغير ثابتة بفعل الممارسات المستمرة في التبدل والتغير وبالنظر أيضا لإفرازات الواقع.

الجدول رقم (02): يلخص الفروقات بين الاتصال العمومي والاجتماعي:

الاتصال الاجتماعي	الاتصال العمومي	أوجه التشابه والاختلاف
	يشتركان في الغاية (خدمة الصالح العام)	أوجه التشابه
	الفرق على مستوى الفاعل الاتصالي (القائم بالاتصال)	أوجه الاختلاف
1-تقوم به مؤسسات غير الرسمية من الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي (الجمعيات، النوادي، النقابات ومؤسسات المجتمع المدني).	1- تقوم به مؤسسات ذات طابع عمومي(الهيئات العمومية، الحكومات.....) 2- تقديم المعلومات للمواطنين، والتعريف بالسياسات العامة بصفة دائمة.	
2-تغيير السلوكات وتقويم الاتجاهات.		

المصدر: من إعداد الباحثة.

2-2-2 الاتصال العمومي والاتصال السياسي:

الاتصال السياسي: تتعدد التعاريف التي تقدم هذا الاختصاص العلمي، وبالتالي صعوبة تقديم تعريف موحد له بالنظر لتعدد المقاربات النظرية والمنطلقات الفكرية والإيديولوجية، ما يجعل منه حقلا معرفيا متداخل الاختصاصات (L'interdisciplinarité) يجمع بين اختصاصات بحثية كثيرة وهي: الاتصال، العلوم السياسية، علم الاجتماع، علم النفس، القانون، الأنثروبولوجيا، الفلسفة، التاريخ.

يعتبر "جون- ماري كوتري" Jean-Marie Cotteret أن الاتصال جزء من السلطة إذ أن السياسة في مفهومها الأبسط هي علاقة "سلطة وطاعة" (autorité-obéissance) بين الحاكم والمحكومين ولكي يطيع المواطن عليه أن يعترف بشرعية الحاكم وحين يعلم لأي سبب عليه أن يطيع ووسيلة تحقيق ذلك هي الاتصال باعتباره رهانا كبيرا بالنسبة للذين يمارسون السلطة، فمن واجب الحكومة أن تكون منتبهة إلى منتظرات وتوقعات المواطنين وأن تشرح لهم أسباب قراراتها¹.

وإذا كان تبرير علاقة السلطة والطاعة يمر عبر خطوة شرعنة الحكم بواسطة الانتخابات والنظام التمثيلي المترتب عنها، فإن مسار الشرعية أصبح يمر اليوم أيضا عبر قدرة الحكومات على الاتصال، والنتيجة هي أن النظام السياسي الذي يضطلع بوظيفة تعديل النظام الاجتماعي يتوقف إلى حد كبير على وظيفة الاتصال بين الحاكم والمحكوم من أجل تحقيق التوافق بينهما فيصغي الحاكم إلى تطلعات المحكوم وطلباته ويقبل الطرف الثاني في معادلة "السلطة - الطاعة" بالقرارات الملزمة التي يتخذها الطرف الأول.

يعرف الاتصال السياسي على: "أنه مجموعة الرسائل التي يبثها الحكام (السياسيون) بصفة عامة إلى الناخبين استنادا إلى بعض الدعائم التي تكون عبارة عن خطابات عامة، مقابلات، رسائل، منشورات"²، حيث أشار هذا التعريف إلى منظومة العلاقات، التفاعلات وانتقال المعلومات بين مختلف الفاعلين في اللعبة السياسية وخاصة بين رجال السياسة، الصحفيين ومحترفي الاستشارة السياسية.

¹ Cotteret, Jean-Marie, Gouverner c'est paraitre, paris, P.U.F, 2002, p(185)

² هوق كازناف، ترجمة: فايزة يخلف، الاتصال السياسي - نماذج الاتصال السياسي - المجلة الجزائرية للاتصال، العدد 12/11 الجزائر، 1995، ص(124).

من جهته يعرف دومينيك فولتون (Dominique Wolton) أن الاتصال السياسي: "على أنه الفضاء الذي يتم فيه تبادل الخطابات المتناقضة من الأطراف الفاعلين ذوي الشرعية وهم رجال السياسة، الإعلاميين والرأي العام عن طريق استطلاعات الرأي"¹، حيث تتصارع الخطابات السياسية من أجل إعطاء قراءة للوضع السياسي حيث ركز هذا التعريف على فكرة تفاعل الخطابات المتعارضة للفاعلين من أجل المحافظة على استمرارية الديمقراطية التشاركية.

أجمعت معظم التعاريف المقدمة حول فكرة إنتاج الخطابات ذات الحمولة السياسية، وتسويقه في مختلف الفضاءات الممكنة والمتاحة، ويرجع سبب ذلك في وجود تنافس شديد بين الخطابات في سبيل كسب الرهانات السياسية بين الفاعلين السياسيين بإشراك وسائل الإعلام بالإضافة إلى الرأي العام الذي ماهو إلا نتاج لاستطلاعات الرأي، وهذا كله للتموقع على مستوى المشهد السياسي، والتموقع في الفضاءات السياسية.

فالاتصال السياسي إذن كحقل معرفي وبحثي حديث نسبيا ارتبطت نشأته بدراسة الظاهرة الانتخابية وتأثيرات الدعاية ووسائل الإعلام، تطورت على إثره ممارسات الاتصال السياسي، ونضج فيه المفهوم عبر مسيرته التاريخية وهو ما يقربه "دومينيك فولتون" حيث كان في البداية يعنى بدراسة اتصال الحكومة باتجاه جمهور الناخبين- الاتصال الحكومي- ثم أصبح يحمل تبادل الخطابات السياسية بين الأغلبية والمعارضة، ليتوسع فيما بعد إلى دراسة أدوار وسائل الإعلام في تشكيل الرأي العام، ثم إلى تأثير عمليات سبر الآراء في الحياة السياسية².

لهذا فإذا كانت بدايات الاتصال السياسي تعني دراسة الاتصال الحكومي في اتجاه الناخبين، وتبادل الخطب السياسية بين الغالبية والمعارضة، إلا أن مجال هذا الحقل اتسع أكثر ليشمل دراسة دور وسائل الإعلام في تشكيل الرأي العام ثم تأثير استطلاعات الرأي العام في الحياة السياسية، أما اليوم فقد أصبح هذا المجال يهتم بدور الاتصال في الحياة السياسية بشكل أوسع بإدراج وسائل الإعلام واستطلاعات الرأي والتسويق السياسي ضمن قائمة اهتمامات هذا الحقل المعرفي، مع تركيز

¹ - Wolton Dominique, **LA communication politique: construction d'un modèle**, p(30)

متوفر على الموقع :

http://documents.irevues.inist.fr/bitstream/handle/2042/15353/HERMES_1989_4_27.pdf,

² -Wolton Dominique, **Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux media** ,Paris ,Flammarion,1999,p (218-219).

خاص على الفترات والمواعيد الانتخابية، واهتمام أدق بمميزات الفعل السياسي والوساطة السياسية¹، فالاتصال السياسي إذن يتحدد عبر التفاعل الرمزي المشبع بالبعد السياسي في وسائل الاتصال بالجمهور، وإعلاء المنتج السياسي والترويج له باللجوء إلى التسويق والإشهار.

في حين أن هناك من الباحثين العرب من يميز بين الاتصال السياسي والتواصل السياسي ويعتبر أن السياسيين يتصلون ولا يتواصلون بمعنى أنهم لا يبحثون عن التفاعل ورجع الصدى.

تشير "دانيو" على أنه نمط اتصال إقناعي الذي يرافق السعي نحو السلطة أو البقاء فيه إذا كانت هي الحاكمة، بمعنى أنه من أهم مواصفاته أنه أيديولوجي بالأساس، أي أنه يسعى لأهداف لا ترتبط بترجمة الوقائع، بل بتحفيز الآراء نحو وجهات معينة، وفي سبيل ذلك لا يحتكم الاتصال السياسي إلى مبادئ، بل إلى غايات، لذا فهو اتصال غائي، ومن الصعب توقع ما قد ينتهي إليه².

بناء على ما سبق يبدو أن هناك تداخل كبير بين المفهومين، هذا التداخل بين الاتصال العمومي والاتصال السياسي أفرز اتجاهين أساسيين، فهناك من يرى أن فكرة الاتصال العمومي هو ركيزة للسياسة العامة للدولة والهيئات العمومية والجماعات المحلية....، أما التوجه الآخر فيرى أن الاتصال العمومي هو اتصال سياسي يتجسد في خطابات وأنشطة مصدرها الإرادة السياسية.

هذا التمايز بين المفهومين لا يمنع من تواجد تقاطعات ومساحات مشتركة، وهنا يكمن وجه التداخل فعندما تقوم الدولة ممثلة في هيئاتها بإنتاج خطابات فيمكن اعتبار ذلك من قبيل الاتصال السياسي وهو في النهاية اتصال عمومي صادر عن الإدارة له علاقة بالشأن العام ويخدم المصلحة العامة. في حين نجد أن الاتصال السياسي يرتبط بالمواعيد الانتخابية والتموقعات السياسية والتنافس للوصول إلى الحكم أو البقاء فيه من خلال الرسائل التي تمرر عبر وسائل الإعلام.

¹- شوقي العلوي: الاتصال السياسي - النظريات والنماذج الواسطة، مركز النشر الجامعي، تونس، 2017، ص(62).
²- Monique Dagnaud : l'âge médiatique de la démocratie, Esprit, Vol.3/4, N°.210, 1995, P(50).

جدول رقم (03): يلخص الفروقات بين الاتصال العمومي والاتصال السياسي:

أوجه والاختلاف	التشابه	الاتصال العمومي	الاتصال السياسي
التشابه	يشتركان في هوية الفاعلين (الدولة والمواطن)		
الاختلاف	الغايات		
	1- خدمة الصالح العام. 2- مرتبط بتقديم الخدمة العمومية.	-اتصال ذو طبيعة غائية. -اتصال ذو طبيعة إيديولوجية -يهدف إلى خدمة الصالح الخاص. مرتبط بالوعود السياسية والمواعيد الانتخابية.	

المصدر: من إعداد الطالبة.

3- الجوار:

أ- **لغة:** من الفعل جاور يجاور، مجاورة أو تجاورا، نقول بمعنى ساكن ولاصقه من المسكن وأعطاه ذمة يكون بها جاره¹.

الجوارية: اسم مؤنث يحمل معنى القرب في الزمان أو المكان الجوّاري، يعني قريب².

حاليا يستخدم المصطلح للإشارة أيضا للعلاقة الخاصة (اللغوية، الثقافية، الدينية، الإيديولوجية، التجارية...) التي نشعر بها ونعيشها، فالأفراد يطلقون على ما هو قريب منه أحكاما تميز بين ما هو بالنسبة لهم وما هو غير مهم، ولذلك فتصور العلاقة الجوّارية أو القريبة هو تصور تنظيمي يحيل إلى صلات اجتماعية وعلائقية ولذلك لا يمكن النظر إلى الجوّارية من زاوية واحدة، فالجوار لا يعني

¹- ابن منظور: لسان العرب، مكتبة النهضة العربية، بيروت، 2006، ص (210).

²- أحمد مختار عمر: معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2008، ص(322).

بالضرورة الشعور بالقرب، ولكي يتحول القرب الجسدي أو الزماني إلى قرب محسوس يجب أن يستكمل بعلاقة أخرى (أسرية ، دينية ،تنظيمية، مؤسساتية، ثقافية...إلخ).¹

ب اصطلاحاً: هي وحدة إقليمية مصغرة تمثل عادة جزءاً فرعياً من مجتمع محلي أكبر منها ويسودها إحساس بالوحدة أو بالكيان المحلي، وتتميز الاتصالات في جماعة محلية بأنها مباشرة وأولية ووثيقة ومستمرة نسبياً.

والجوار هو مفهوم يمكن تعريفه بطريقة فيزيقية واجتماعية، فمن الناحية الفيزيقية، يشير المصطلح إلى جزء من المدينة يتميز بحدود معينة مثل الطرق العامة أو خطوط السكة الحديدية أو الأنهار أو البحار أو القنوات أو الأرض أو الفضاء، ويسوده نوع من التشابه أو التماثل في النماذج السكانية الموجودة به، أما من الناحية الاجتماعية يشير المصطلح إلى التشابه الاجتماعي للسكان وبصفة خاصة تشابه الطائفة الاجتماعية والنموذج السكاني.

في هذا الإطار حاول بعض العاملين في مجالات الخدمة الاجتماعية وتخطيط المدن إدراكاً منهم لما بلغته المدن الحديثة من تعقيد اجتماعي وما يترتب على ذلك من سيطرة العلاقات الثانوية بين الأفراد وإيجاد مجتمعات محلية واعية من الناحية الاجتماعية بتطوير وحدة الجوار وتشمل في العادة على 5000 نسمة داخل المدن، ويعتبر كلارنس بيرى Clarence J. Berry أول من استخدم مصطلح الجوار سنة 1923م عندما أشار إلى قيمة الوحدة المحلية المخططة التي تتوفر فيها بعض المرافق والخدمات المناسبة، كما تقدم أنواع من الشوارع التي تتفق واحتياجات المنشأة ، ثم أضاف العاملون في مجال الخدمة الاجتماعية وتنسيق المجتمع بعد ذلك أفكاراً حول مراكز المجتمع المحلي كنقطة محورية تؤدي إلى التوازن والامتزاج الاجتماعي، ويمكن أن نجمع كل الطبقات الاجتماعية معا في كل واحدة.²

¹ - لظفي علي قشي، الطاهر أجغيم: تطور الاتصال الجوّاري في الجزائر، مجلة آفاق للعلوم، جامعة الجلفة، العدد الثامن، ج2، جوان 2017، ص(270).

² - نفس المرجع: (270).

4-الخدمة العمومية:

4- 1الخدمة :

أ-لغة: مصدر خدم... فخدمه قام بحاجته¹، ويقصد بها ما يقدم من مساعدة في القيام بعمل أو في قضاء حاجته.

ب-اصطلاحا: لقد أظهرت الأدبيات الحديثة العديد من التعاريف للخدمة والتي اجتهد في وضعها العديد من الكتاب والباحثين كل من وجهة نظره، وسيتم ذكر البعض منها بهدف الوصول إلى تعريف شامل ومحدد للخدمة.

عرفت على أنها النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل وهي ليست مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلطة مادية².

تعرف كذلك بأنها السلع الاستهلاكية أو الإنتاجية غير الملموسة التي غالبا تستهلك في نفس الوقت الذي تنتج فيه³، وتعرف أيضا "بأنها النشاط غير الملموس الذي يهدف أساسا إلى إشباع رغبات ومتطلبات العملاء، بحيث لا يرتبط هذا النشاط ببيع سلعة أو خدمة أخرى"⁴، حيث نجد أن هذا التعريف قد ركز على خاصية اللاملموسية التي تميز الخدمة.

عرف "Judd": الخدمة بأنها "عملية مبادلة تقوم بها المؤسسة، أين يكون موضوع التبادل لا يتعلق بنقل ملكية شيء مادي للطرف الأخر⁵.

أما "كوتلر" فقد عرف الخدمة بأنها نشاط أو انجاز منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية ، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون⁶.

¹-معجم اللغة العربية : المعجم الوسيط ، مكتبة الشروق الدولية ، ط4، مصر، 2005، ص (221).

²-ابن منظور: لسان العرب، المجلد4، دار صادر والفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، ط1، بيروت ، 1990، ص(481)

³-حميد الطائي، بشير العلاق: إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الأردن، 2009، ص(16).

⁴-عاطف زاهد عبد الرحيم: تسويق الخدمات ، دار الراية للنشر والتوزيع ، ط1، الاردن ، 2012، ص(39).

⁵ -Beatrice Brechignac- Roubaud. Le marketing des services Édition d'organisation. Septième tirage. France .2003.p(71).

⁶- هاني حامد الضمور: تسويق الخدمات، د اروائل للنشر، ط3، عمان، 2005، ص(18).

من خلال ما سبق نجد أن التعاريف المقدمة تعبر عن تطور مفهوم الخدمة من مرحلة تاريخية إلى أخرى تبعا لتطور المجتمعات، ومن خلال هذه التعاريف يمكن استقاء بعض خصائص الخدمة، فقد أشار Judd إلى أن شراء الخدمات لا يترتب عنه ملكية أو حيازة لشيء مادي.

بينما يشير تعريف كوتلر الذي كان الأكثر شمولاً والأقرب إلى الواقع من خلال إشارته إلى عدم ملموسيته، كما قد يتطلب إنتاجها الكامل مع منتجات مادية ملموسة، غير أنه بمقابل ذلك نحصل على فوائد ومنافع تتباين وتختلف حسب درجة مهارة مقدمها وطريقة ومكان وظروف تقديمها.

عرفت "الجمعية الأمريكية للتسويق" الخدمة: بأنها "منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستهلك، ولا يتم نقلها أو تخزينها، وهي تقريبا تفتى بسرعة، فالخدمات في الغالب يصعب تقديمها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت الذي يتم شراؤها واستهلاكها فيه، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة - يتعذر فصلها عن مقدمها- وغالبا تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة¹.

ج-إجرائيا: هي الأنشطة والإجراءات والعمليات لتلبية حاجيات المتعاملين عبر مختلف القنوات الاتصالية لتقديم الخدمة حيث تكون مبنية على التفاعل والتواصل بين مقدم الخدمة ومتلقيها.

4- 2 الخدمة العمومية: Service public

تعددت المفاهيم التي تناولت مفهوم الخدمة العمومية التي تراوحت بين الاجتماعي، الاقتصادي والقانوني، هذا التعدد الذي يعكس التعقيد المتواجد على مستوى هذا المفهوم، وعليه لابد من الإشارة إلى عدم وجود تعريف دقيقة ومحددة لمفهوم الخدمة العمومية، إذ أن أغلب التعاريف ترتبط "بالصالح العام" أو "السياسة الحكومية"، وعليه سنورد مجموعة من التعاريف:

عرفها القاموس الفرنسي (Encyclopédique): "أنها نشاط ذو فائدة عامة تمارسه المنظمات أو المؤسسات العمومية"²، بمعنى أن الخدمة العمومية هي تلك الأنشطة والإجراءات التي تسند للهيئات العمومية والمرافق العامة.

¹ نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد: التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص(226).

² - Dictionnaire Encyclopédique : édition Phillipe Auzou .Paris .2005.p(1450)

هي "ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة"¹.

توصف أيضا على أنها: " كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين"²، يستنبط من هذا التعريف أن تقديم الخدمة العمومية هو من مسؤولية إدارة الدولة في إطار المصلحة العامة والهدف هو تحقيق الفائدة العمومية وتحقيق الترابط الاجتماعي.

من جهتها ترى **Marianne messenger** أن الخدمة العمومية هي نشاط يهتم بالفائدة العامة، تقوم به السلطات العمومية إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، حسب الأنظمة السائدة في بلد وتقوم الخدمات العمومية بمجهود كبير في سبيل حل مشاكل المستخدمين، ومن أجل إعطاء معلومات للمستخدمين وتحفيزهم للقيام بأعمال تعود بالفائدة على المجتمع بصفة عامة³.

عرفته الموسوعة السياسية على أنها "مصطلح قانوني يطلق على الخدمات التي تقوم بها الدولة أو أي سلطة إدارية أخرى بقصد إشباع حاجة المواطنين مثل خدمات الأمن، التعليم، وتتميز كلها بإتباع حاجات جماعية للوطن، والمواطنين ذلك لأنها تتصل بالمصلحة العامة"⁴. ومن هنا فهي كل النشاطات التي تقوم بها السلطات العمومية من أجل خدمة الصالح العام.

يصف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية: "على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منحج توفيرها، على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى معيشة المواطنين"⁵.

¹-Didier Linotte, Raphael Romi: **Service public et droit Administratif et Economique**, 5eme, édition, Juris-Classeur, Paris, 2003, p (43).

²- برانيس عبد القادر: **تسويق الخدمات والخدمات العمومية**، مكتبة الوفاء القانونية، ط1، الاسكندرية، 2014، ص(56).

³ -Marianne messenger: **la communication publique en pratique** .les organisation. France .1995.p(29).

⁴-عبد الوهاب كيالي: **الموسوعة السياسية**، ج1، ط3، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، عمان، 1990، ص(68).

⁵- بوعمامة العربي، رقاد حليلة: **الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية**، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، الوادي، ص(40).

أما الخدمة العمومية بالنسبة لليون ديجي تمثل المعيار القانوني الموضوعي الذي يفرض نفسه على الحكومة¹، لذلك فالخدمة العمومية دور في توطيد العلاقات بين الأفراد وتساهم في زيادة الوعي الاجتماعي الشامل وكذا الاستقرار في المجتمع، وذلك بإقامة العدل الاجتماعي².

عرفها مستشار الدولة الفرنسي: المحافظ السابق لإصلاح الدولة : **Jean Ludovic siliconai**

"Il s'agit de l'ensemble des activités présentant un caractère essentiel et un intérêt général suffisant pour qu'elles soit accessible au plus grand ombre à un prix abordable, et dans des conditions similaires"³.

حيث جاء في هذا التعريف على أنها مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة، حيث تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة وفي ظروف مماثلة.

Le service public, ce sont les activités qui a une époque donnée sont au cœur de l'interdépendance sociale et pour cette raison doivent être organisées et contrôlées par la force gouvernante⁴.

ركز هذا التعريف على أن الخدمات العمومية هي مجموعة الأنشطة التي تحكمها فكرة التكافل-التعاقد- الاجتماعي التي تحكم الخدمة العمومية، وهو ما يفرض أن تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.

¹-نور الدين بوزقاو: التسيير المالي للمؤسسات السمعية البصرية العمومية، رسالة ماجستير منشورة في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر، 2011، ص(21).

²- نفس المرجع: ص(21).

³ -Jean-Ludovic silicani, **La situation du service public et de la fonction publique en France**, France, sans date .p(01).

⁴ -Jean Horgues – Debat, **service publique et au public : de quoi parle –t-on ?** Association pour le développement en réseau des territoires et des services .France .novembre .2007.p(3).

التعريف القانوني: لم يقدم المشرع الجزائري تعريف جامع للخدمة العمومية، بل اكتفى بالإشارة ضمناً في الكثير من النصوص القانونية واللوائح المتناثرة على أطراف المنظومة التشريعية، وعليه فإن "بلمهوب" يشير إلى أن مفهوم الخدمة العمومية في سياق المؤسسات الجزائرية يشمل المعاني التالية¹:

- المعنى المؤسسي: والذي يشير إلى العمل الذي تقوم به الإدارة.
- المعنى القانوني: والذي ينطوي على تطبيق القانون العام.
- المعنى الاجتماعي: والذي يشير إلى مفهوم التضامن والتماسك الاجتماعي.
- المعنى الاقتصادي: والذي ينطوي على إنتاج السلع العامة ونهجا لتخصيص الموارد وتقييم النتائج.

نص القانون رقم 04-14 المتعلق بالنشاط السمي البصري، حيث عرف الخدمة العمومية للسمعي البصري " بأنها نشاط للاتصال السمي البصري ذات المنفعة العامة التي يضمنها كل شخص معنوي يستغل خدمة للاتصال السمي البصري، وفي ظل احترام مبادئ المساواة والموضوعية والاستمرارية والتكيف"، كما نصت المادة 08 منه: على أنه " يتشكل القطاع العمومي السمي البصري من الهيئات والمؤسسات الأخرى التي تمتلك فيها الدولة كافة الأسهم، وتضطلع في إطار المنفعة العامة بمهام الخدمة العمومية².

وفقاً " للقانون الإداري الفرنسي" فإن الخدمة العمومية، هي التي تعد تقليدياً خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف للصالح العام³.

يوجي أيضاً مصطلح الخدمة العامة لتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، حيث ركز الباحث "عبد الرحمن إدريس" في تعريفه للخدمة العمومية على جانبين⁴:

¹ -Mohamed Chérif Belmihoub, Rapport sur les innovation dans l'administration et la gouvernance dans les pays méditerranéens, cas de l'Algérie, Algérie, Avril ;2004 ,p(05)

² - الجريدة الرسمية : القانون رقم 04-14 المؤرخ في 24.02.2014 المتعلق بالنشاط السمي البصري، العدد(16).

³ -بشير العلاق، حميد الطائي: الخدمات العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص(17).

⁴ -عبد الرحمن إدريس ثابت: المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية ، د. م. ن. د.س. ن. ص. ص (255-260).

- مفهوم الخدمة العمومية كعملية: (service as process):

ينطلق هذا المفهوم من حيث اعتبار الخدمة العمومية المقدمة من طرف المنظمات الحكومية هي بمثابة عمليات تتسم بالطابع التكاملي بين مختلف عناصرها (مدخلات - تحويل - مخرجات) وتحتوي المدخلات على ثلاثة أنواع تجري عليها عملية التحويل لإنتاج الخدمة المطلوبة:

أ-الأفراد: يمثل الأفراد طالبي الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة من خلال تأدية هذه العمليات على المواطن بذاته، ومثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته وهو ما ينطبق على بقية الخدمات العامة.

ب-الموارد: (Material's) حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، وهنا عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وتسمى بعمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات والخدمات العامة في خطوط السكك الحديدية.

ج-المعلومات: Information: تمثل أنواع المدخلات في عمليات الخدمات العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ويعكس هذا الجانب الحديث للخدمة العمومية كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل: خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

- مفهوم الخدمة العمومية كنظام: (services as a système)

ينطلق هذا المفهوم من مفهوم النظم، حيث ينظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل مايلي:

-نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة (service operation system)، وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

-نظام تسليم الخدمة (service deliveru): وفق لهذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة ويتضمن مفهوم العامة كنظام شكلين: خدمات مرئية لمستقبل الخدمة (المواطن)، أو خدمة عامة غير مرئية أو غير متطورة ويطلق عليها جوهر

الخدمة الفني (Technicad Care) غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية (Front Office) أو المتطورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلفي (Back office) بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المتطورة.

ج-إجرائيا: يقصد بالخدمات العمومية مجموعة النشاطات والإجراءات والعمليات التي تتفاعل فيها الهيئات المحلية (البلديات) مع المواطنين عبر قنوات تقديم هذه الخدمات، حيث لا تنحصر على الشروط التنظيمية بالوثائق الإدارية بل تتعداها للعمليات التي تمس الجانب التنموي الاقتصادي والاجتماعي والثقافي للمواطنين تحقيقا للمصلحة العامة للمواطنين، عبر توفير المعلومات بشكل مستمر مع ضمان شفافيتها حول شؤونهم واستقبال شكواهم واقتراحاتهم بالاعتماد على الإعلام الجوّاري والتقنيات الحديثة للإعلام والاتصال.

5-الإدارة المحلية(الإقليمية)*: (Administration Local)

الإدارة المحلية مفهوم مركب من كلمتين الإدارة والمحلية، أما الإدارة(Administration)، فهي عملية توجيه الجهود البشرية بشكل منتظم لتحقيق أهداف معينة¹، وهي أيضا عملية اجتماعية مستمرة تسعى إلى استثمار القوى البشرية والإمكانات المادية من أجل تحقيق أهداف مرسومة بدرجة عالية من الكفاءة².

أما المحلية فهي مشتقة من اللاتينية Localise أي خاص بمكان ما يمكن أن يكون إقليميا، ومحلي مرادفة في هذه الحالة لإقليمي بخلاف ما هو عام ووطني³، وعليه فالإقليم هو بقعة من الأرض ذات حدود معينة أو حد أدنى أو معيار معين تحدد بموجبه، إذ أن كثير من الوحدات حددت وفقا لاعتبارات

*- تم اعتماد مصطلح جديد للإدارة المحلية ألا وهو الإدارة الإقليمية بمقتضى قانوني الولاية والبلدية الجديدين (2011).

1- أحمد عبد الله الصباب: أصول الإدارة الحديثة، ط4، دار حافظ للنشر والتوزيع، جدة، السعودية، 2002، ص(19).

2-سعود النمر وآخرون: الإدارة العامة (الأسس والوظائف)، دار التوزيع للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2001، ص(04).

3- جبرار كورنو: معجم المصطلحات القانونية، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 1998، ص (1426).

تاريخية واقتصادية، كما تحدث بموجب قانون، وبالنسبة للجزائر حددت الأقاليم بموجب القانون رقم 09-84 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد¹.

والإدارة الإقليمية هو تعبير استخدام للدلالة على اللامركزية الإدارية الإقليمية كأسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة.

وهي أيضا أسلوب إداري يكفل توفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية فيما تباشره من اختصاصات محددة في مجال الوظيفة الادارية تضطلع بها السلطة المركزية في الدولة أساسا بهدف تنمية مجتمعاتها وإشباع حاجات أفرادها مع خضوع هذه الهيئات لقدر من الرقابة من السلطات المركزية²، ما ميز هذا التعريف أنه اشتمل على العناصر الأساسية للامركزية الإدارية والإقليمية لإبراز الهدف الحقيقي لنظام الإدارة المحلية والمتمثل في المجتمعات المحلية.

أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة تقوم على فكرة توزيع النشاطات والواجبات بين الأجهزة المركزية والمحلية لغرض أن تتفرغ الأولى لرسم السياسة العامة للدولة، إضافة إلى إدارة المرافق القومية في البلاد وأن تتمكن الأجهزة المحلية من تسيير مرافقها بكفاءة وتحقيق أغراضها المشروعة.

وفي تعريف آخر "جوهر الإدارة المحلية هو تسيير مجموع الحاجات المشتركة لعامة سكان الإقليم الجغرافي"³ هذا التعريف يؤكد على غاية وجود الإدارة المحلية والتي تتلخص في إشباع حاجات الإقليم الذي تتواجد فيه.

-البلدية: هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتبع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب قانون .

¹-القانون رقم 09-84 المؤرخ في 04 فيفري المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم 06 لسنة 1984.

²-خالد ممدوح: البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، (270).

³-Marie-Christine Rouault, Droit administratif – source et principe généraux (l'organisation administrative et le contrôle de l'administration), gualino éditeur, Paris, 2005, p (84).

- وهي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطارا لمشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية¹.

التعريف الإجرائي:

هي أول هيئة قاعدية (البلدية) يحتك بها المواطن ويتفاعل معها بشكل يومي باعتبارها النواة الأساسية في تقديم الخدمات العمومية عبر مختلف القنوات الاتصالية المختلفة، حيث يستوجب توفير معلومات دقيقة وواضحة وشاملة عن الخدمات التي تقدمها وتستلزم أخذ آرائهم ومقترحاتهم لتحسين الخدمات المقدمة.

خامسا: المقاربة النظرية للدراسة:

نظرا لطبيعة وتعقيد موضوع الاتصال العمومي كوظيفة وجزء لا يتجزأ من النشاط السياسي والفعل العمومي والخدمة العمومية، ارتأينا الاستناد للنموذج (الاقتراب) النسقي لديفيد إستون (David Easton).

النموذج النسقي (المنظوماتي): Systématique لديفيد إستون:

يعتبر اقتراب تحليل النظم أحد أهم الإقترابات المستحدثة في نطاق الدراسات السياسية التي بدأت في التبلور والظهور مع منتصف القرن العشرين، وإن كان إدخال مفهوم تحليل النظم إلى نطاق دراسة الظواهر السياسية قد جاء متأخرا، كما لم يكن ذلك بطريقة مباشرة، بل جاء من خلال علماء الاجتماع من أمثال تالكوت بارسونز Parsons"، و "هومانز" Hommans وغيرهم من الذين قاموا بتطوير مفهوم النظام الاجتماعي، ومن خلالهم تمكن عدد لا بأس به من علماء السياسة من أمثال "ديفيد إستون" و"جابريل أmond Gabriel Almond من تطوير واستخدام اقتراب النظم في الدراسات السياسية.

فنتيجة تطور العلاقة القائمة بين الإدارة والمجتمع خاصة بعد الصدى الذي حظي به النموذج النسقي، بحيث امتدت آثاره ليشمل مختلف الهيئات بما فيها الإدارة، على هذا الأساس يعتبر هذا النموذج أن الإدارة نظام (نسق) موجود في بيئة يتفاعل معها أخذا وعطاء عبر «المدخلات In Puts و«المخرجات Out puts»، فحسب هذا الاقتراب الذي يؤكد على فكرة النظام كإطار تحليلي، بما

¹- القانون 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية رقم 37 لسنة 2011.

تتضمنه من علاقات ومفاهيم نظرية لها دلالات تطبيقية، تمثل نقطة بداية حقيقية في تطوير الدراسات السياسية، هذا الإطار التحليلي في أبسط صوره كما يصوره "إيستون" لا يعدو أن يكون إلا دائرة متكاملة.

وعليه فالعملية الاتصالية هي دائرة متكاملة ذات طابع ديناميكي من التفاعلات السياسية الموجهة بصفة أساسية نحو التخصيص السلطوي للقيم الاجتماعية، حيث تبدأ هذه الدائرة الديناميكية بالمدخلات وتنتهي بالمخرجات، حيث تقوم عملية التغذية الاسترجاعية بالربط بين نقطتي البداية والنهاية أي بين المدخلات والمخرجات¹.

ضمن هذا السياق، نجد أن هذا الاقتراب الذي قدمه إستون في مؤلفه سنة 1965 الذي عنون ب « **a system analysis of Political life** » يقضي بوجود دورة "Circuit" متواصلة من المدخلات والمخرجات بين النظام والبيئة، فمن جهة المدخلات تتصل بالنظام في شكل مطالب ودعائم، ويجب النظام من خلال المخرجات وهو ما يفرض وجود تدفق غير متقطع للاتصال بين النظام والبيئة²، وهي تتكون من وحدات:

❖ **النظام (System):** يمثل النظام عند إيستون وحدة التحليل الرئيسية في اقتراب التحليل النظري، ويعرف النظام بصفة عامة بأنه مجموعة من العناصر المتفاعلة والمتراصة وظيفيا مع بعضه البعض بشكل منتظم، بما يعنيه ذلك من أن التغيير في أحد العناصر المكونة للنظام يؤثر في بقية العناصر، فالنظام يتمتع بنوع من الاعتماد المتبادل بين مكوناته وله حدود تفصله عن النظم الأخرى وله محيط أو بيئة يتحرك بها.

كما أن عملية التحليل التي تتم داخل النظام هي عملية تعريف وتقييم للأجزاء التي يتكون منها الكل بهدف إدراك هذه الأجزاء كمكونات لكل مركب مع محاولة معرفة الضوابط التي تربط علاقاتها ببعضها البعض من جهة أخرى.

❖ **البيئة: (Environnement)** وهي تعني كل ما هو خارج النظام السياسي ولا يدخل في مكوناته، غير أن كلا من النظام والبيئة يؤثر بعضهما ببعض، هذه البيئة يقسمها إلى بيئة داخلية وهي مرتبطة بالمجتمع

¹-يامين بودهان: قضايا في الاتصال السياسي، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص(39).

²- David Easton, Organizational decline –in the organization life cycle –San Francisco-Bass-,1980, p (374).

الذي ينتمي إليه وهي تشمل مجموعة السلوكيات والاتجاهات والأفكار، حيث تمثل محركات المجتمع ومجموعة أدواره، أما البيئة الخارجية للمجتمع فهي تتضمن كل الأنساق الواقعة خارج المجتمع المعني وتتمثل في الأنساق الدولية.

❖ **المدخلات: In puts:** تشمل المدخلات وفقا لاقتراب التحليل النظري كل ما يستقيه ويتلقاه هذا النظام من بيئاته الاجتماعية من مدخلات، وهي مطالب مصاغة ومصطفاة (**Filtres**) من قبل الأفراد أو مستقاة من طرف جماعات (أحزاب، جماعات مصالح، مواطنين ووسائل الإعلام) ويمكن تصنيفها إلى صنفان:

أولاً: **المطالب** التي تمثل حاجات الأفراد والمجتمع وتفضيلاتهم، حيث تتوجه إلى النظام في صورة مطالب تستدعي استجابة السلطات لها، حيث يمكن النظر لهذه المطالب كعامل أساسي، إذ بدونها يتوقع انهيار النسق وتفككه، ودون ورود المدخلات لا يمكن أن توجد المادة الأولية التي يشتغل عليها النظام ومن ثمة فلا يمكن أن يجري عمل تحويلي، وما يقوم به أي نظام لا يتم دون حوافز ومؤثرات، فكل القرارات والأفعال ينبغي الإعلان عنها بسبب ما، وهذا ما يتخذ شكل اقتراح أو دعوة أو اهتمام مؤثر ومثير يتم التعبير عنه من شخص بهدف قيام السلطات باتخاذ قرارات أو أفعال¹.

ثانياً: **التأييد:** وهي المدخلات الصادرة من المحكومين بهدف مساندة ودعم النظام.

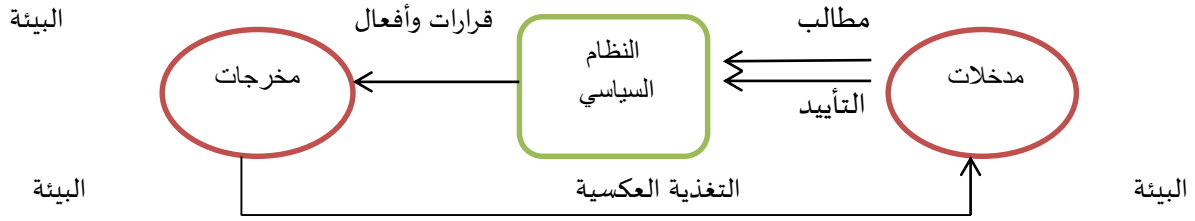
❖ **المخرجات: Out puts** والتي تتجسد في مجموعة القرارات والسياسات العامة فهي ردود أفعال النظام أو استجابة للمطالب الفعلية أو المتوقعة التي ترد إلى النظام من البيئة، فهي وسيلة تفاعل بين النسق وبيئته وتمثل المخرجات النقطة الختامية في العمليات المعقدة التي عبرها تتحول المطالب والتأييد إلى قرارات وأفعال.

❖ **التغذية العكسية:** والتي يقصد بها مجموعة ردود أفعال البيئة على مخرجات النظام السياسي وذلك في شكل طلبات واقتراحات جديدة، ومن خلال تدفق رجع الصدى يستعلم النظام عن موقف البيئة ويجيب على مطالبه، والغاية من عملية رجع الصدى تتمثل في إمكانية أن يعطى النظام فرصة ضبط (**ajuster**) سلوكه المستقبلي بناء على الخبرة السابقة²، كما هو موضح في الشكل الآتي:

¹- يامين بودهان: المرجع السابق ، ص (40).

²- نفس المرجع ، ص (41).

الشكل رقم 01: يوضح نموذج إستون المدسط للنظام السياسي.



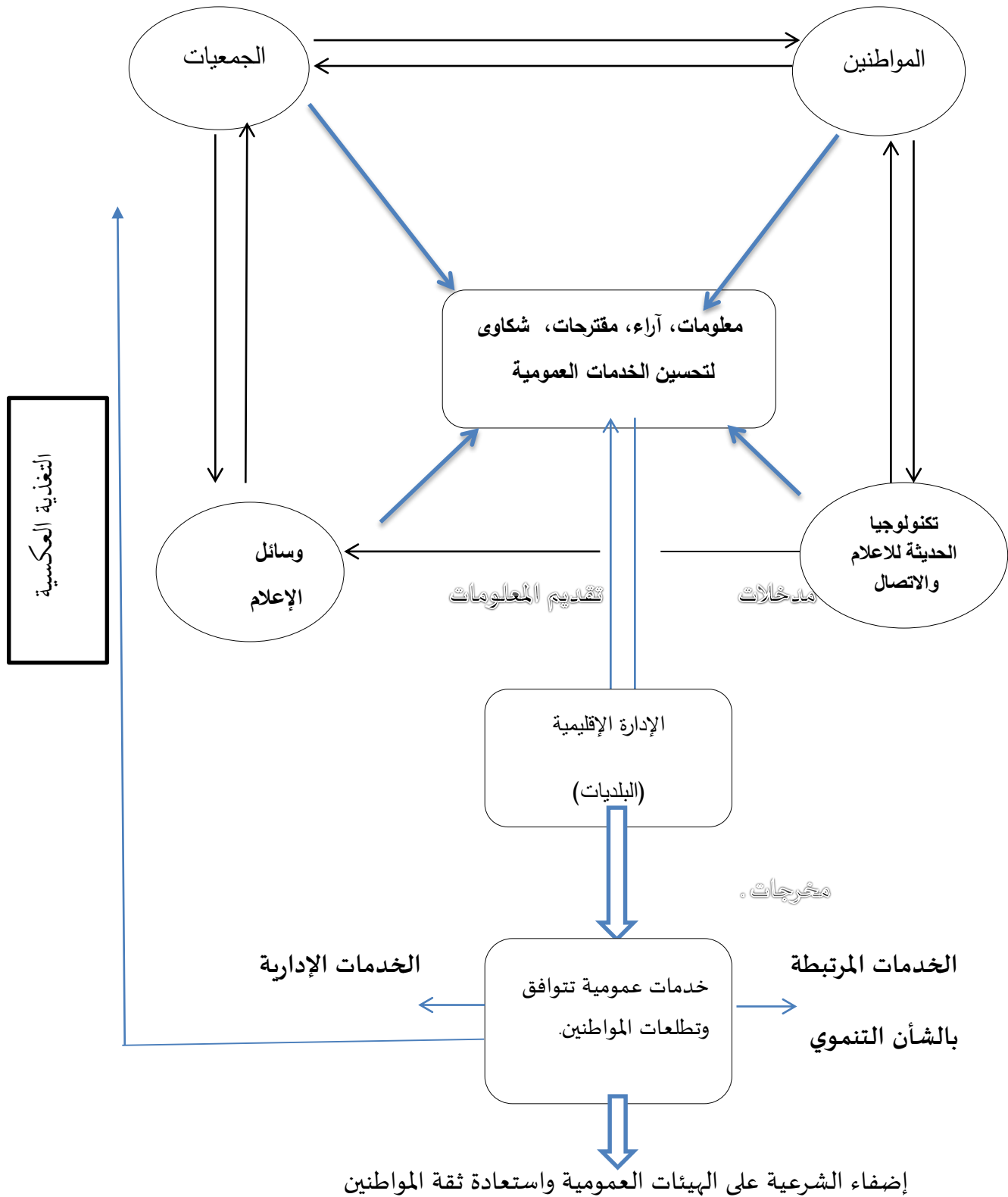
المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على يامين بودهان ، مرجع سابق، ص (39)

فالبليات كنسق إداري مفتوح على بيئة خارجية تتكون من مدخلات والتي تتمثل في المعلومات والآراء والمقترحات والشكاوى والاستفسارات التي يقدمها المواطنون والجمعيات الناشطة كجمعيات الأحياء، حيث يفترض أن ينظر لهذه المعلومات كضرورة لتحديد توقعاتهم ومنتظراتهم، هذه المعلومات هي ضرورية لتفاعل الهيئات المحلية (البليات) مع البيئة، كونها المحرك الأساسي لتحسين الخدمات وكونهم المتأثرين بالتعامل مع هذه الهيئات حيث يفترض تعزيز التفاعل معهم عبر تفعيل قنوات الاتصال معهم، هذه المعلومات تتيح لصناع القرار على مستوى هذه الهيئات اتخاذ القرارات، وعلى النقيض من ذلك فغياب المعلومات حول توقعاتهم واحتياجاتهم تجعل مهمة تقديم الخدمات وفق متطلبات المواطنين واحتياجاتهم أمرا في غاية الصعوبة والتعقيد ومعرضة أكثر لاحتمالات الخطأ.

وتنتهي في مجموعة القرارات والخدمات العمومية التي تمثل الشكل الذي تتواصل به الهيئات المحلية مع المواطنين حيث تكون الخدمات كاستجابة للمطالب والآراء والمقترحات ورصد للشكاوى التي تم تقديمها، حيث يستوجب أن تكون على تواصل من خلال تدفق دائم للمعلومات، مستمر غير متقطع مع المتعاملين من خلال توعيتهم بالخدمات أو التحديثات التي طرأت عليها أو المتطلبات أو مكان تقديم الخدمات وغيرها من المعلومات الضرورية التي يتوجب على الهيئات توفيرها بشكل مستمر.

كما أن دمج وسائل الاعلام الجوارية و تكنولوجيا الاعلام والاتصال كأداة تمكينية مهمة تساهم في تحسين الخدمات العمومية عبر تحسين الوصول للمعلومات التي ترتبط بالخدمة أو عبر تسهيل مشاركة المواطنين بمقترحاتهم وآرائهم لمراكز اتخاذ القرار.

الشكل رقم (02) يوضح نموذج الدراسة لأدوار الاتصال العمومي الجوّاري في تحسين الخدمة العمومية:



المصدر: من إعداد الباحثة.

سادسا: الدراسات السابقة: بما أن هذه الدراسة مجال بحثي حديث النشأة خاصة في مجال البحوث العربية، وبما أن دراستنا تتمحور حول دور الاتصال العمومي الجوّاري في تحسين الخدمة العمومية فإنها تجمع بين عناصر توطر مجالات بحثية على غرار الإدارة العمومية، والإدارة الإقليمية، الخدمة العمومية، الاتصال العمومي، الاتصال العمومي الإقليمي، كونها تقرب من بحثنا بتناولها جانب من جوانب الدراسة.

أ-الدراسات المحلية:

الدراسة الأولى: من إعداد الطالبة: عيوج عذراء بعنوان "واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية -دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة"¹

الإشكالية: انطلقت الباحثة من أهمية نظام الادارة المحلية كدعامة أساسية من دعائم المجتمعات الحديثة، من خلال أن الإدارة المحلية الديموقراطية التي تحرص على الحفاظ على علاقات طيبة سواء مع الجمهور الداخلي(الموظفين)، أو مع الجمهور الخارجي (المواطنين)، وبالنظر لكثرة الوظائف والمهام الملقاة على عاتق الإدارة المحلية، تظهر الحاجة إلى جهاز إداري مختص يساعدها في أداء وظائفها وتسيير شؤونها الإدارية وممارسة العمل الإداري بشكل أفضل والمتمثل في جهاز العلاقات العامة، فوجود مثل هذا الجهاز يحقق الاستجابة الايجابية سواء من الجمهور الداخلي أو الجمهور الخارجي .

وبالنظر لأهمية العلاقات العامة والمكانة المسندة لها والمأمولة لها ضمن الإدارة المحلية الجزائرية وكميكانيزم عمل من شأنه تفعيل الاتصال مع الجمهور كما أن غياب جهاز العلاقات العامة عامل مساعد على زعزعة الثقة والولاء ونقص التأييد من هذا المنطلق تساءلت الباحثة:

- ماهو واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية ؟
- هل تعمل الإدارة المحلية الجزائرية على تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي والخارجي ؟
- هل تعاني العلاقات العامة في الإدارة المحلية من مشاكل تضعف من مكانتها ودورها؟

وللإجابة على الأسئلة الباحثة قدمت مجموعة من الفرضيات تتمثل في:

¹-عيوج عذراء: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية - دراسة ميدانية بمدينة قسنطينة - رسالة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2008- 2009 .

الفرض 1: تظهر وظيفة العلاقات العامة مختص في الإدارة المحلية الجزائرية وظيفته الاهتمام المستمر بالموظفين (الجمهور الداخلي) وتحقيق الاتصال الدائم بالمواطنين (الجمهور الخارجي).

الفرض 2: تعمل الإدارة المحلية على تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي والخارجي من خلال ممارسة أنشطة اتصالية معينة.

الفرض 3: تواجه العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية مشكل تضعف من مكانتها ودورها.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لوصف العلاقات العامة، والوقوف على واقعها على مستوى الإدارة المحلية الجزائرية واختبار صحة الفرضيات المقترحة اعتمدت الباحثة على استمارة (موجهة للجمهور الداخلي/ للجمهور الخارجي) بالإضافة للمقابلة كأداة ثانوية قصد تدعيم البيانات الميدانية، كما اتخذت الباحثة من بلدية قسنطينة كمجال للدراسة بالاعتماد على العينة العشوائية التطبيقية مع الجمهور الخارجي، وعينة حصرية قدرت ب(100) مبحوث.

توصلت نتائج الدراسة إلى مايلي:

- حول وجود العلاقات العامة كجهاز إداري مختص في الإدارة المحلية الجزائرية وظيفته الاهتمام المستمر بالموظفين وتحقيق الاتصال الدائم بالمواطنين: أثبتت الباحثة نفي الفرضية حيث أن ظهور العلاقات العامة كمديرية في قسنطينة ما هو إلا ظهور شكلاي حيث أن دورها غير مفعّل على أرض الميدان، أما خلية الاتصال التابعة لبلدية قسنطينة فهي لا تعوض جهاز العلاقات العامة، حيث أنه لا يشرف عليها مختصون ومؤهلون من جهة ومن جهة أخرى خلية الاتصال لا تقوم بالوظائف الأساسية للعلاقات العامة، والتي تتمحور حول الاهتمام المستمر بالموظفين وتحقيق الاتصال الدائم بالمواطنين.
- حول مجهودات الإدارة المحلية الجزائرية في تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي من خلال ممارسة الأنشطة الاتصالية: خلصت الباحثة إلى أن الإدارة المحلية الجزائرية لم تستوعب بعد أهمية إيجاد الصورة الذهنية الجيدة عند الجمهور الداخلي والخارجي، حتى تقوم بمختلف الأنشطة الاتصالية المساعدة على تحقيق ذلك الغرض.
- حول المشاكل التي تعاني منها العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية والتي تضعف من مكانتها ودورها والتي من أهمها: إهمال العلاقات العامة نتيجة الفهم الخاطئ لهذه الوظيفة ومكانتها ودورها حيث لا تكتسي العلاقات العامة أهمية بالغة، ولم تحتل المكانة اللازمة التي تسمح لها من إدارة أدوارها ووظائفها على أكمل وجه، بالإضافة إلى مشكل غياب المختصين والمؤهلين في الاتصال في الإدارة المحلية

الجزائرية، وسيطرة الطابع البيروقراطي عليها، والذي يتجسد من خلال إهمال شؤون المواطن ونقص الاهتمام بمشاكل وشكاوي الموظفين والمواطنين على حد سواء، إضافة إلى ضعف استعمال الوسائل الاتصالية الحديثة في ميدان العلاقات العامة.

تعقيب: تلتقي الدراسة الحالية بالدراسة السابقة في جملة من النقاط سواء من الناحية المعرفية أو المنهجية، حيث ساهمت هذه الدراسة في تطعيم دراستنا من الناحية النظرية خاصة فيما يتعلق بضرورة الإدارة الجزائرية ومشكلاتها، أما من الناحية المنهجية فتلتقي كلتا الدراستين بالاستعانة بالاستمارة والمقابلة، كما اعتمدت كلتا الدراستين على المنهج الوصفي.

- التقت كلتا الدراستين في مجال الدراسة وهو البلديات.

كما تلتقي كلتا الدراستين في مجتمع البحث الذي شمل الجمهور الداخلي القائمين بالاتصال والخارجي (المواطنين).

نقاط الاختلاف: تتمايز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في نقاط كثيرة منها :

-الاختلاف الأول يكمن في متغيرات الدراسة، حيث ركزت الباحثة في الدراسة السابقة على متغير العلاقات العامة وتموقعها في جهاز الإدارة المحلية، في حين أن الدراسة الحالية كانت أشمل من خلال التركيز على الاتصال العمومي الجوّاري والتركيز على سيولة المعلومات العمومية وتبادلها والمشاركة.

ويكمن الاختلاف الثاني على مستوى العينة، حيث اعتمدت الباحثة في الدراسة السابقة على العينة العشوائية التطبيقية مع الجمهور الخارجي ، والعينة الحصصية مع الجمهور الداخلي، في حين اعتمدت الباحثة في الدراسة الحالية على العينة القصدية بالنسبة للبلديات(6بلديات) والعينة العرضية (الصدفة) بالنسبة للمواطنين.

الدراسة الثانية : للباحث "عشور عبد الكريم" الأطروحة كانت بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر".¹

الإشكالية: انطلق الباحث من أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية كتوجه عالمي، بادرت على إثره العديد من الحكومات لتبني نظام الخدمات العمومية الإلكترونية، توجت بالنجاح في العديد من

¹ - عشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010-2009.

الدول وفي المقابل عرفت تحديات وصعوبات في دول أخرى، ويفترض لقياس أي تجربة أو مبادرة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات، الوقوف عند ما تم تحقيقه من استعداد ومن واقع الجاهزية للتحويل نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن هنا جاءت هذه الدراسة بغرض تقديم تحليل تقييمي للإدارة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية بتناول النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية، وقد ركزت إشكالية الدراسة على سؤال جوهري وهو:

إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟

وتفرع عن هذا التساؤل المركزي أسئلة فرعية يمكن إجمالها كالاتي:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟
- ما هي توجهات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية؟ وكيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العامة؟
- ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر؟ وهل وصلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية؟

وقد ارتكزت هذه الدراسة على فرضيات مفادها:

الفرض 1: التحويل نحو الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل الإدارة التقليدية (الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية.

الفرض 2: تحسين مستوى الاستجابة والفعالية والنزاهة في الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية.

الفرض 3: نجاح الخدمة العامة الإلكترونية في النموذج الأمريكي يعود إلى توفر المتطلبات الإدارية والسياسية ووضوح الرؤية الاستراتيجية للإدارة العامة الإلكترونية.

الفرض 4: عرفت الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر تحديات كبيرة عرقلت ترشيد الخدمة العمومية بسبب ضعف مؤشرات الجاهزية الإلكترونية.

وللإجابة على إشكالية الدراسة وظف الباحث عدد من المناهج تمثلت في:

❖ **المنهج الوصفي التحليلي:** ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج من خلال سرد ووصف وتحليل أهم خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية وكذا التطرق لمفهوم الخدمة العامة واستراتيجية تطبيقاتها، كما تم استخدامه أثناء تناول أوجه تطبيقات الخدمات الإلكترونية في النموذج الأمريكي وتوضيح أنماط وأشكال الأعمال الإلكترونية المقدمة من طرف الأجهزة الحكومية وجمهور المواطنين في الجزائر.

❖ **منهج تحليل المضمون:** من خلال دراسة وتحليل مضامين القوانين والتشريعات والمواد القانونية المرتبطة بموضوع التحول للإدارة الإلكترونية الخاصة بنموذجي الدراسة.

❖ **منهج دراسة الحالة:** وتم توظيفه بهدف جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول النموذج الأمريكي لإدارة الحكومة الإلكترونية والبحث في آليات عمله وإنجازاته ومحاولة تقييمه، كما تم الاعتماد عليه عند التطرق إلى تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر، كما تم الاستعانة بالمنهج التاريخي في رصد أهم التطورات التي مرت بها تجربة التحول للإدارة الإلكترونية في البلدين.

كما استعان الباحث في هذه الدراسة بالملاحظة من خلال توظيفها في الاطلاع على البوابة الإلكترونية للحكومة الأمريكية ومعرفة ما تؤديه من خدمات إلكترونية ومدى تفاعلها في إطار ارتباطها بخدمة المواطن الأمريكي.

أفضت نتائج الدراسة إلى:

• أن الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة لتقدم بذلك حولا للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي، لذا فإنه من الضروري على كل الحكومات العمل بها باعتبارها أداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية وتساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين بعيدا عن التحديات البيروقراطية والمحاباة والرشوة والمحسوبية وتكريس الرقابة والشفافية.

• أن تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية ويحقق مقدار من المصدقية في عمل

الخدمة العمومية، الأمر الذي من شأنه أن يحقق رضا المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها، كما يقضي على عنصر الشك لدى المواطن ويقلل من حدة العلاقة الصراعية بينه وبين مؤسسات الخدمة العمومية.

• إن الامتيازات التي يضطلع بها مشروع الإدارة الالكترونية من شأنها إحداث تغيير سريع في نمط حياة المواطنين والتقليل من الصورة السلبية لمفهوم الخدمة العمومية الناجمة عن تعقيدات الهيكل الإداري، وتنقل المواطنين بين مكاتب الهرم الإداري للحصول على الخدمة وما ينجم عن ذلك من هدر للوقت وارتفاع في التكاليف.

• ساهمت الإدارة الالكترونية في النموذج الأمريكي في تحسين مستوى الخدمات، حيث أصبح بإمكان المواطنين طلب الحصول على الخدمة بشكل متواصل دون انتظار، انطلاقا من تركيزها على خدمة المواطن وفق مبدأ خدمة المواطن أولا مما جعلها تحظى بوعي جماهيري وبدعم كلي من القيادة السياسية في سبيل النهوض بالقطاع الخدمي الحكومي.

• عرفت الجزائر توجها نحو الخدمة العمومية الالكترونية في عدد من المنظمات العامة والمدن ذات الكثافة السكانية غير أن ضعف الجاهزية الالكترونية في الجزائر أدى إلى عرقلة الخدمات العامة الالكترونية.

• تعرف الجزائر ضعف في التجاوب مع مفهوم الخدمة الالكترونية بسبب نقص الوعي الجماهيري وقلة الثقافة الإلكترونية وانتشار الأمية الإلكترونية.

تعقيب: تلتقي الدراسة الحالية بالدراسة السابقة في العديد من الجزئيات خاصة ما ارتبط بالخدمة العمومية وترشيدها، حيث اتفقت كلتا الدراستين على أن تبني الإدارة الالكترونية من شأنه تفعيل أداء الأجهزة الحكومية وإضفاء المصداقية وتحسين الخدمة العمومية عبر تحسين علاقة المواطن بإدارته.

عمدت الدراسة السابقة على إجراء مقارنة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، في حين أن الدراسة الحالية سعت للتركيز بصفة عامة على الاتصال العمومي واختيار نموذج الإدارة الإقليمية الجزائرية (البلديات).

الدراسة الثالثة: من إعداد الطالبة أمير علي فاطمة الزهراء بعنوان " دراسة الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن "دراسة حالة الدائرة الإدارية للدرارية الجزائر"¹.

إشكالية الدراسة: جاءت هذه الدراسة لتحليل الوضعية الاتصالية التي تجمع بين المواطن والإدارة المحلية كطرفين فيها، محاولة وصفها وتناول بعض جوانبها بالفهم والتفسير من منظور علمي، حيث تمحور التساؤل الرئيسي: بماذا يتميز الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن؟

وقد عمدت الباحثة عبر هذه الدراسة إلى اختبار ثلاث فرضيات تم بناؤها انطلاقاً من الملاحظة بالمشاركة على مستوى الإدارة المحلية:

✓ الفرض 1: الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن غير تبادلي.

✓ الفرض 2: الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن يتميز برجع صدى سلبي.

✓ الفرض 3: الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن لا يؤسس للمواطنة.

وقد اعتمدت الباحثة على الاستمارة كأداة رئيسية، وتوزيعها على عينة قصدية مكونة من 160 مفردة، إضافة إلى أدوات أخرى كالمقابلة والملاحظة.

خلصت الباحثة إلى جملة من النتائج بناء على ثلاثة أبعاد:

❖ الخصائص والمميزات الاتصالية للدائرة الإدارية للدرارية:

غياب وظيفة الاتصال قد جعل العلاقة بين الإدارة والمواطن شبه مسألة أمنية في ظل غياب مصلحة أو موظفين يختصون بتقديم المعلومات للمواطن عندما يتوجه للإدارة كفرد، ضف إلى ذلك أن مهمة الاتصال تتم بطريقة غير منتظمة ويتقاسمها عدد غير محدد من الموظفين ويمكن اعتبارها عملية ظرفية ترتبط على العموم بأيام الاستقبال وتفتقر إلى المتابعة النظامية، حيث يتولى المواطن في الكثير من الحالات عملية التنسيق عندما يتعلق الأمر بشأن يخصه ويتطلب تدخل أكثر من جهة إدارية، ليجد نفسه في ما يشبه المتاهة أمام تعقيدات الإدارة.

¹ - أمير علي فاطمة الزهراء: الاتصال بين الإدارة المحلية و المواطن، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2010-2011.

❖ الخاصة بالتبادل الاتصالي:

كما توصلت إلى أن الاتصال بين المواطن والإدارة المحلية غالبا ما يكون في اتجاه واحد صاعد من المواطن إلى الإدارة، حيث تختلف الوسائل المستعملة في الإرسال وتنحصر في معظمها في الاتصال الشخصي.

-حصول المواطن على المعلومات من الإدارة نادر في الغالب، كما توضح الدراسة غياب أي آلية واضحة لمراقبة مدى تطبيق القوانين الخاصة بضمان حق المواطن في الاطلاع على المعلومات التي يحتاجها، وكل ما يتعلق بتفعيل حقه في المشاركة في تسيير شؤون الجماعة المحلية.

❖ الخاصة برفع الصدى:

رجع الصدى بين الإدارة المحلية والمواطن سلبي للغاية، ومؤشرات ذلك عدم اقتناع المواطن بردود الإدارة كما أن الحصول على الرد النهائي يتطلب الاتصال بالإدارة لأكثر من أربع مرات.

❖ الخاصة بالمواطنة:

كما خلصت الدراسة إلى أن الاتصال المدروس لا يؤسس للمواطنة، كما أنه في غياب الاتصال كوظيفة فإن العلاقات بين الإدارة والمواطن هي في الواقع علاقات بين المواطن والموظفين.

تعقيب: تعد هذه الدراسات أحد الدراسات الملمة بموضوع الاتصال في الجماعات المحلية، وعلى هذا الأساس فهي تمثل مرجعية مهمة، وقد تمت الاستفادة من هذه الدراسة من خلال ضبط وصياغة مؤشرات الدراسة خاصة فيما يتعلق بالاستمارة، كما تمايزت الدراسة الحالية عن نظيرتها السابقة من حيث مجال الدراسة الذي كان بالنسبة للدراسة الحالية البلديات، في حين ركزت الدراسة السابقة على (الدائرة) كمجال للدراسة.

الدراسة الرابعة: وهي الأطروحة التي قدمها الباحث "هميسي نور الدين" بعنوان: "صورة هيئات الإدارة العمومية لدى المواطن الجزائري في الجزائر - دراسة ميدانية بولاية سطيف"¹.

إشكالية الدراسة: انطلق الباحث من أهمية حصول المنشأة على الشرعية والتقبل العام الذي أضى مرهونا بمدى اكتساب الشرعية والاعتراف من قبل الأطراف الفاعلة، هذه الشرعية التي تعتبر رأس مال من نوع آخر للمنشآت لتحقيق أهدافها، أو ما يطلق عليه في العلاقات العامة برأس المال السمعة وأهميته للمنشآت الاقتصادية و الهيئات العمومية على حد سواء، تأسيسا على هذا سعى الباحث لرصد طبيعة هذه الصورة ذاتها التي لطالما كانت صورة سلبية سوداوية، نجمت عن فشل هذه الهيئات في تحقيق الأهداف الكبرى للتنمية التي أسندت إليها، و بناءا على ذلك فقد تمت مباشرة عدة محاولات لإصلاح شامل للجهاز، لم تتوقف عند تحسين الخدمة فقط، بل وتحسين العلاقة مع المواطن وفتح قنوات الاتصال معه، وسط هذه التراكمات التاريخية والمساعي الإصلاحية، تساءلت هذه الدراسة عن طبيعة الصورة التي يشكلها المواطن نحو هيئات الإدارة العمومية في الجزائر؟

حيث تفرعت عن التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- كيف يقيم المواطن صورة هيئات الإدارة العمومية الجزائرية؟
- كيف تساهم سياسات الاتصال التي تتبناها هيئات الإدارة العمومية بهدف بناء صورة إيجابية في تشكيل صورتها على نحو معين لدى المواطن؟
- ما طبيعة تأثير وسائل الإعلام المختلفة على صورة هيئات الإدارة العمومية لدى المواطن في الجزائر؟

من خلال اختبار ثلاث فرضيات أساسية:

الفرض 1: أن صورة هيئات الإدارة العمومية لدى المواطن في الجزائر هي صورة سلبية.

الفرض 2: أن طريقة « إدارة الاتصال » المستخدمة في هيئات الإدارة العمومية في الجزائر ساهمت في تشكيل صورة سلبية من قبل المواطن.

¹-هميسي نور الدين: صورة هيئات الإدارة العمومية لدى المواطن الجزائري -دراسة ميدانية بولاية سطيف - أطروحة دكتوراة غير منشورة في علوم الاعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي والبصري، جامعة قسنطينة، 2016-2017.

الفرض 3: أن وسائل الإعلام ساهمت في تشكيل صورة سلبية عن هيئات الإدارة العمومية لدى المواطن في الجزائر.

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتشكيله من أدوات جمع البيانات (استمارة الاستبيان، دليل المقابلة)، قام الباحث فيها باستفتاء 400 مفردة من جمهور مختلف هيئات الإدارة العمومية بولاية سطيف التي شكلت مجالاً للدراسة، كما تم إجراء العديد من المقابلات مع المكلفين بالاتصال على مستوى بعض الهيئات للتعرف على طرق الاتصال مع المواطن ومع وسائل الإعلام، وقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج الآتية :

❖ أن صورة هيئات الإدارة العمومية لدى المواطن في الجزائر هي على العموم صورة محايدة وغامضة ذات طابع مركب ومعقد، فهيئات الإدارة تشكل صورة ايجابية عن نفسها غير أنها مدعومة علمياً ضمن إدارتها بالاتصال، ولذلك فإنها تصطدم بالمخيل الاجتماعي الذي يكرس صور نمطية تزداد سلبية بفعل تجربة المواطن في اتصاله بالهيئة، وفي تعرضه لتأثير وسائل الإعلام.

❖ ساهمت طريقة إدارة الاتصال بهيئات الإدارة العمومية بشكل كبير في تكريس صورة سلبية عنها لدى المواطن، حيث تتسم هذه الطريقة بالعفوية، واللاعلمية والاعتماد القوي على المكتوب والاتصال الشخصي، رغم ضخامة حجم جمهور الهيئات الإدارية حيث أخفقت طريقة إدارة الاتصال بالجمهير الواسعة، وذلك بسبب تعارض ممارستها للعلاقات العامة مع الباراديغم الصحفي الذي يؤطر وسائل الإعلام.

❖ تساهم وسائل الإعلام بشكل سلبي في تطعيم الصورة السلبية لهيئات الإدارة العمومية لدى المواطن باعتبارها نظام اتصال مستقل عن إدارة الاتصال بالهيئة، ورفيقاً على ممارسات الهيئة، وبالنظر لطبيعة الباراديغم الصحفي الحاكم في وظيفة الصحفيين، فإن وسائل الإعلام لا تنخرط في أهداف العلاقات العامة التي تسطرها إدارة الاتصال بالهيئة وتصطدم في كثير من الحالات بها، حيث تنقل صورة سلبية عن أداء أجهزة الإدارة العمومية بما يخدم أهدافها.

تعقيب: تتقاطع الدراسة الحالية بالدراسة السابقة في العديد من الجزئيات، خاصة على المستوى النظري من خلال الرصد التاريخي لسيروية تطور الهيئات العمومية في الجزائر التي دخلت إلى مسار التنمية مقحمة ما أدى إلى فشل الجهاز في تحقيق الأهداف الكبرى للتنمية التي أسندت إليه، باشرت على إثرها عدة محاولات لإصلاح الجهاز وتحسين مستوى الخدمة العمومية.

كما تلتقي الدراسة الحالية بالدراسة السابقة على المستوى المنهجي، حيث تتشابه كلتا الدراستين في الاعتماد على المنهج الوصفي، وأدوات جمع البيانات وهي الملاحظة والاستمارة والمقابلة، كما مثلت الدراسة سندا مهما في تحديد وصياغة مؤشرات الاستمارة والمقابلة.

-تلتقي الدراستين أيضا من حيث المجال الجغرافي والمتمثل في ولاية سطيف، مما يعني معايشة نفس الظروف تقريبا.

-تتميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة بمايلي:

- يكمن الاختلاف الأول في متغيرات الموضوع حيث أن الباحثة في المتغير الأول ركزت على الاتصال العمومي وأبعاده الأساسية المتمثلة في تبادل المعلومات بين الهيئات العمومية(البلديات) ودوره في تحسين الخدمة العمومية، وإشراك الفاعلين في قضايا الخدمة العمومية وإدماجهم فيها، بالاستعانة بوسائل الاعلام الجوارية وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، في حين أن الدراسة السابقة سعت للكشف عن تقييم المواطن لصورة الهيئات العمومية الجزائرية بناء على مساعي الإصلاح، ورصد إسهام وسائل الاعلام الجزائرية في تشكيل صورة سلبية عن الهيئات الإدارية.

- يكمن الاختلاف الثاني في أن الدراسة السابقة كانت موسعة بالمقارنة مع الدراسة الحالية من خلال مفردات عينة هيئات الإدارة العمومية التي تنوعت بين الولاية والدوائر، البلديات، المديرية الولائية بمجموع (27) هيئة عمومية، في حين ركزت الدراسة الحالية على البلديات فقط.

الدراسة الخامسة: وهي الدراسة التي قدمتها الباحثة نسرين داودي بعنوان "الاتصال العمومي وقيم المواطنة" (السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية – نموذجاً - في ما قبل وما بعد دستور 1989).¹

إشكالية الدراسة: انطلقت الباحثة من استحالة استمرار النظام في ظل غياب التفاعل بين العناصر المكونة له حيث تتوافق ارتباطات هذه العناصر فيما بينها بناء على قوة الاتصال فيها، فوجود أي خلل في هذه العلاقات التبادلية داخل عناصر النظام يمكن أن يهدد استقراره واستمراره، وهو ما أشرت عليه الباحثة بثورات الربيع العربي كنتيجة لإهمال الحكومات لمواطنيها، أحوالهم وآرائهم.

¹ -نسرين داودي: الاتصال العمومي وقيم المواطنة- السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية – نموذجاً - في الفترة ما قبل وما بعد دستور 1989، أطروحة دكتوراة غير منشورة في علوم الاعلام والاتصال، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر-03 - 2016-2017.

فعلى المستوى الوطني، و الخلل الموجود في العلاقة الاتصالية بين الهيئات العمومية وبين المواطن انتهت باهتزاز ثقته فيما تقدمه من معلومات، هذا الخلل في السيرورة الاتصالية بين المواطن وحكومته يبرز على كل المستويات والهيئات، إنطلاقا من البلدية وصولا إلى رئاسة الجمهورية، حيث لا تُعطى أي أهمية للتواصل معه أو حتى إمداده بالمعلومات إلا في بعض الحالات، بناء على هذا صاغت الباحثة التساؤل الرئيسي كمايلي:

ما هي أسباب ضعف الاتصال العمومي في الجزائر؟ وماهي سبل تقويته لتحسين صورة المؤسسة العمومية وإعادة بناء علاقة الثقة بين الحاكم والمحكوم وتعزيز المواطنة؟

التساؤلات الفرعية:

- ماهي المراحل التي مرت بها السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية منذ الاستقلال؟
- هل تتماشى السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية مع المعايير الدولية للحكومة المنفتحة؟
- هل تكيف الحكومة الجزائرية سياستها الاتصالية مع المتغيرات والتطورات في تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- هل تحدد الثقافة السياسية وطبيعة النظام السياسي السائد السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية؟
- كيف يساهم مستوى الخدمة العمومية في التأثير على صورة الحكومة الجزائرية لدى المواطن؟
- كيف يمكن استغلال الفضاء العام الرقمي في تحسين العلاقة بين المواطن وحكومته؟

ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الباحثة على المنهج التاريخي من أجل الاستشهاد بتفاعلات الماضي واستعراض السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية عبر المراحل السياسية التي مرت بها الجزائر، والعمل على تفسير الظاهرة على أساس الماضي لفهم المشاكل المعاصرة، بالإضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي من خلال سرد ووصف وتحليل السياسة الاتصالية الحالية، للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية مستعينة في ذلك على الملاحظة بالمشاركة في جمع المعلومات عن المواطنين، والملاحظة بدون المشاركة في جمع المعلومات عن الطرف المرسل المتحكم في العملية الاتصالية.

كانت أهم نتائج الدراسة:

- السبب الرئيسي في ضعف الاتصال بين الحاكم والمحكوم يعود إلى طبيعة النظام بعد الاستقلال وإلى الذهنيات التي قادت الجزائر بعده، فالطابع العنيف المليء بالمؤتمرات التي قامت على إثره السلطة بالإضافة إلى الإيديولوجية الثورية التي تشبعت بها النخبة الحاكمة، والتي تقوم على مبدأ السرية والكتمان جعلت من هذا النظام يقصي المواطن من معادلة صنع القرار من البداية، فهو نظام له مخرجات ولكن لا يؤمن بالمدخلات.
- وُصفت العملية الاتصالية بين المواطن والحكومة منذ الاستقلال إلى حد الساعة بالمبتورة، فبالرغم من انتقال نظام الحكم من أحادي إلى تعددي "ديمقراطي" إثر دستور 1989، لكن يبدو أن التغيرات التي طرأت لم تكن سوى تغييرات سطحية وأغلبها حبر على ورق.
- يظهر تأثير طبيعة النظام الاستبدادية هذه أيضا على مستوى الخدمة العمومية، حيث هذه العلاقة التسلطية تقوي التنظيم البيروقراطي، رافقه استياء كبير من نوعية الخدمة السيئة المقدمة للمواطن التي يكون سببها التسبب الإداري والاستخفاف بالمواطن، وذلك راجع إلى غياب المراقبة والمحاسبة والصرامة من السلطات العليا المسؤولة، بالإضافة إلى توارث الذهنية الثورية لدى الموظف العمومي المشجعة على السرية وإخفاء المعلومة، حتى أصبح كل استفسار يطلبه المواطن هو سر من الأسرار الاستراتيجية للدولة.
- الاتصال العمومي في الجزائر لا يحقق قيم المواطنة، فهو لا يحقق حرية الرأي والتعبير، وحرية المشاركة في الشأن العام وصناعة القرارات المصيرية بالرغم ما يبدو من تنظيم انتخابات إلا أن انخفاض مستوى المشاركة فيها تمثل مؤشرا قويا.
- المشكل الأساسي للاتصال العمومي في الجزائر هو عجزه لمواكبة التحولات التي تشهدها المؤسسات وأساليب تسييرها في العديد من الدول، وعدم إعطاء أهمية لثقافة الاتصال والقائم بالاتصال، بالإضافة إلى غياب الشفافية في التعامل مع الموضوعات والقضايا المتعلقة بالدولة.
- غياب المعلومات وصعوبة الوصول إلى مصادرها وهو ما يشكل تعتيما لا يساعد نهائيا الحكومة على ربط علاقة أساسها الثقة أو التواصل مع المجتمع.
- عدم إجراء دراسات أو سبر آراء أو تحقيقات تسمح بمعرفة آراء الجمهور والتغيرات التي قد تمس الدولة خاصة إذا تعلق الأمر بسياسات معينة انتهجتها الحكومة إزاء مواقف أو وضعيات معينة.

تعقيب: تتقاطع كلتا الدراستين في العديد من النقاط والجزئيات خاصة منها على المستوى النظري لاسيما فيما يتعلق بالاتصال العمومي والفضاء العام.

كانت الدراسة السابقة موسعة بالشكل الذي ركزت فيه بصفة إجمالية على تحليل السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية عبر تحليل علاقة الحاكم بالمحكوم من الجانب السياسي، الاجتماعي، الاقتصادي.

منهجيا كانت الدراسة تحليلية، حيث استعانت الدراسة بالمنهج التاريخي لاستعراض السياسة الاتصالية منذ قيامها وعبر مختلف المراحل السياسية التي مرت بها بالاعتماد على تفسير الظاهرة على أساس الماضي لفهم المشكلات المعاصرة، بالإضافة للمنهج الوصفي التحليلي من خلال سرد ووصف وتحليل السياسة الاتصالية. في حين أن الدراسة الحالية ميدانية سعت للتركيز على علاقة الإدارة الإقليمية بالمواطنين من خلال الخدمة العمومية واسهام الاتصال العمومي في تحسينها عبر تكريس النفاذ للمعلومة ووضع المواطن في قلب الرهان التنموي.

الدراسة السادسة: وهي أطروحة مقدمة من طرف الباحث «بوشاقور جمال» جاءت بعنوان: دور الاتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنموية - دراسة وصفية تحليلية لنموذج القطاع السياحي بولايات الهضاب العليا -¹.

إشكالية الدراسة: انطلق الباحث من أهمية عنصر السياحة في الجزائر، هذه الأهمية التي تزايدت أكثر بالتراجع المحسوس في أسعار المحروقات بداية من سنة 2015، دفع بالحكومة الجزائرية بتركيز اهتماماتها على قطاعات بديلة للمحروقات كانت على رأسها السياحة، وبالرغم من الثراء الهائل في المؤهلات السياحية في الجزائر باعتبارها عناصر جذب سياحي، وتعدد الدراسات الأكاديمية التي تناولت موضوع السياحة في الجزائر، إلا أنه تم تسجيل ضعف الحركة السياحية الداخلية والخارجية الذي يعود إلى ضعف صورتها وغيابها كوجهة ومقصد سياحي عن تمثيلات السياح من جانب، ومن جانب آخر إغفال التطرق إلى معالجة إشكالية ارتباط التنمية السياحية بالفعل الاتصالي العمومي ودرجة المساهمة التي يمكن أن يؤديها الاتصال والفواعل العموميين في تجسيد المشاريع التنموية، بناء على هذا صاغ الباحث التساؤل الرئيسي كمايلي:

¹-جمال بوشاقور :مرجع سابق.

كيف وظف الاتصال العمومي في تنمية القطاع السياحي بولايات الهضاب العليا بالجزائر العاصمة في الفترة الممتدة من 2008 إلى غاية 2016؟

تفرع عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات النظرية الآتية:

- ماهي أهم السياقات التي تعنى بتوظيف الاتصال العمومي في تسيير المرافق العمومية ؟
- ماهي أسس ومبادئ الاتصال العمومي؟
- ماهي أهم الآليات الاتصالية التي تتناسب والتنمية السياحية الخاصة بولايات الهضاب العليا؟
- ماهي أهم الطرق التقييمية للفعل الاتصال العمومي؟
- ما مكانة الاتصال العمومي في مضمون المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2030؟

ومجموعة من التساؤلات التطبيقية:

- ماهي طبيعة العلاقة الاتصالية التي تجمع الفاعلين المحليين في التنمية السياحية بولايات الهضاب العليا؟
- كيف ينعكس النشاط الاتصالي للقائمين على القطاع السياحي بولايات الهضاب العليا عبر مضمون الصحافة المكتوبة؟
- كيف ينعكس النشاط الاتصالي العمومي عبر المواقع الالكترونية ؟
- هل توافق مضمون المواقع الالكترونية لمديريات السياحة والدواوين المحلية لولايات الهضاب العليا ومبادئ الاتصال العمومي في إطار التنمية السياحية ؟

أما عن فروض الدراسة:

الفرض 1: تؤثر طبيعة تنظيم القطاع السياحي بالجزائر على الوظيفة الاتصالية في إطار التنمية السياحية؟

الفرض 2: تؤثر الميزانية المخصصة للاتصال في المؤسسات السياحية في سيرورة التنمية السياحية بولايات الهضاب العليا.

الفرض 3: يساعد إدماج الاتصال العمومي على تكريس مبدأ الشفافية في نجاعة التنمية السياحية.

الفرض 4: محدودية استغلال الأنترنت في الإدارات العمومية السياحية يؤثر سلبا على سيرورة التنمية السياحية بولايات الهضاب العليا.

ولأن الدراسة هي وصفية تحليلية عمد الباحث من خلالها الكشف على سيرورة وإدماج وتوظيف السياسة السياحية للاتصال العمومي من خلال تقييم الفعل العمومي للفاعلين في القطاع السياحي عبر الفضاء الإعلامي للصحافة المكتوبة والفضاء الاتصالي الإلكتروني من خلال تقييم مواقع الويب للمؤسسات العمومية المشرفة على السياحة محليا معتمدا في ذلك على المنهج الوصفي.

توصلت نتائج الدراسة إلى مايلي:

- التحديث والتوسيع في مهام الوظائف الاتصالية في مختلف القوانين (قانون التنمية المستدامة...) لم يرافقه تحديث وتوسيع في بنية المصالح الخارجية المحلية لوزارة السياحة.
- أكدت نتائج المقابلات مع مدراء السياحة في 04 ولايات من الهضاب العليا على عدم ارتقاء الاتصال العمومي إلى وظيفة لها مشروعية من خلال عدم توفر 03 مديريات من مجموع 04 على مصلحة الاتصال.
- أبانت الدراسة أن الطابع المركزي في البنية التنظيمية للديوان الوطني للسياحة، تشكل عائقا في إضفاء الشرعية للوظيفة الاتصالية على المستوى المحلي كونه يعتبر الفاعل الأساسي والمرجع في ترقية السياحة.
- تأكيد السياسات العامة للقطاع السياحي على أهمية الوظيفة الاتصالية لا يمكن اعتباره مؤشرا أساسيا للتأسيس للوظيفة الاتصالية في ظل غياب لتكييف هذه المهام والوظائف مع أدوات وآليات الفعل العمومي التي من شأنها أن تضمن تجسيدها وتوظيفها ملموسا للاتصال العمومي من أجل ترقية السياحة وتنميتها.
- أظهرت الدراسة أن متغير الميزانية المخصصة للنشاطات الاتصالية يؤثر إلى حد كبير في تحديد طبيعة العلاقة بين الفاعلين في الاتصال العمومي في تنمية السياحة بولايات الهضاب العليا، حيث أثبتت نتائج المقابلات في 4 ولايات في الهضاب العليا لم ينجزوا أي حملة أو مخطط اتصالي خلال الفترة الممتدة من 2013-2016 بسبب غياب ميزانية موجهة للاتصال التي أثرت على أهم الفاعلين العموميين في القطاع السياحي على المستوى المحلي، حيث أوضحت نتائج تحليل مضمون صحيفتي

الشروق والوطن لسنة 2015، ظهور دواوين كفاعل اتصالي بمرة واحدة فقط في موضوع يتعلق بالتنمية السياحية، 03 مرات خلال سنة كاملة عبر الصحيفتين.

● الطريقة التي يوظف بها الاتصال العمومي في القطاع السياحي في الجزائر، وبخاصة في ولايات الهضاب العليا لا تسمح بتكريس مبدأ الشفافية وحق النفاذ للمعلومات، وهذا راجع إلى عدم حصول المراسلين الصحفيين على أي أرقام حول مداخيل السياحة لولايات الهضاب العليا، وغياب تام لعدد السياح المتوافدين على المواقع والمعالم الثقافية والسياحية، لا يساعد الرأي العام الجزائري في استيعاب ومعرفة مدى تطور أو تراجع مستوى التنمية السياحية.

● كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك توظيف جد محدود للأترنت من قبل الفاعلين العموميين بولايات الهضاب العليا، هذا رغم الاتجاه العالمي في الممارسة السياحية الذي يعتمد في الترقية وعرض الخدمات والمنتجات عبر الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأكثر تفاعلية وحركية، فمن مجموع 70 ديوان محلي للسياحة، 05 فقط يتوفرون على موقع ويب لكنها تفتقر إلى عامل الجاذبية والتفاعلية والتحيين.

● أدى ضعف تدخل الفاعلين العموميين المحليين في الفضاء الإعلامي حول موضوع التنمية السياحية بولايات الهضاب العليا إلى فسح المجال لأطراف فاعلة من تعزيز موقعها في هذا الفضاء، حيث أظهرت نتائج التحليل أهمية السكان المحليين بنسبة 42% من مجموع تكرارات وظهورهم كفاعلين أساسيين عبر مضامين الصحيفتين بالتنسيق مع العمل الخاص بالصحفيين الذي يعتبر أهم سياق للاتصال حول التنمية السياحية.

تعقيب: ساهمت هذه الدراسة في تطعيم دراستنا خاصة من الجانب النظري خاصة فيما يتعلق بالاتصال العمومي والاتصال الإقليمي، كما تتقاطع الدراسة الحالية مع نظيرتها السابقة في العديد من النقاط:

غياب الاتصال وشرعيته كوظيفة قائمة بحد ذاتها في الهيئات العمومية حالت دون تقديم المعلومات وتوفرها في ظل عدم تجسيد أو توظيف للاتصال العمومي داخل للهيئات العمومية وتكريس شفافية الفعل العمومي وترقيته، رغم تعدد الخطابات حول تبني تكنولوجيا الاعلام والاتصال، إلا أن الهيئات العمومية لا تستعين بها خاصة منها مواقع التواصل الاجتماعي للانفتاح على المواطنين والفاعلين العموميين.

على الرغم من أن كلتا الدراستين تصبان في إطار إدماج الاتصال ضمن السياسات التنموية تمايزت الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في متابعة وتقييم الفعل الاتصالي في القطاع السياحي عبر الفضاء الإعلامي للصحافة المكتوبة والفضاء الاتصالي الإلكتروني من خلال تقييم مواقع الويب للمؤسسات العمومية المشرفة على السياحة محليا، وركزت الدراسة الحالية على ترقية الخدمة العمومية.

الدراسة السابعة: للباحث "حجام العربي" بعنوان "دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية - آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية - دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف"¹.

إشكالية الدراسة: انطلق الباحث من التحديات التي تواجه الإدارة المعاصرة والإقليمية نتيجة الثورة التكنولوجية من جانب، وما نجم عنها من تعقد مهامها ومتطلبات أداؤها، ومن ثمة فإن الوسائل التقليدية المتمثلة في اعتماد الإدارة على الأساليب القديمة لم تعد قادرة على تحقيق أهداف المنظمات التي تستلزم قرارات سديدة في مجال التسيير الحسن استنادا على الاستثمار الأمثل للموارد البشرية، المادية التكنولوجية والمعلوماتية، ولا يمكن أن يتحقق إلا باتخاذ طرق حديثة وعلمية في تسيير واستعمال لنظام معلومات فعال يؤدي إلى السرعة في تحليل البيانات وتقديم الخدمات.

ومنه جاء تساؤل الدراسة: هل لنظام المعلومات دورا في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر موظفيها (من جانب السرعة والفعالية، الكفاءة وتطوير الأداء؟ وهل هي من آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية؟

تدرجت تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل لفعالية نظام المعلومات دور في ترقية الخدمة العمومية من وجهة نظر الباحثين؟
- ماهو أثر نظام المعلومات في أداء موظفي الإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر الباحثين؟
- هل كفاءة موظفي الإدارة الإقليمية أدت إلى ترقية الخدمة العمومية من وجهة نظر الباحثين؟

¹حجام العربي: دور نظام المعلومات في ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية - آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية - دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف، أطروحة دكتوراة غير منشورة في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف -2، 2018/2017.

- ماهي المعوقات التي تحول دون ترقية الخدمة العمومية ببلديات سطيف محل الدراسة من وجهة نظر المبحوثين؟
- هل توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة إزاء محاور الدراسة وفقا لاختلاف خصائصهم السوسيو-مهنية (النوع) التخصص الوظيفي، الحالة الوظيفية).

أما عن الإجراءات المنهجية للدراسة: فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، واستعان بالملاحظة والاستمارة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات والاعتماد على العينة القصدية.

نتائج الدراسة:

- هناك فعالية لنظام المعلومات في ترقية الخدمات العمومية بالبلديات محل الدراسة (بدرجة متوسطة) وفقا لوجهة نظر المبحوثين، وذلك راجع لمجموعة من العوامل والمعوقات التي تحول دون الترقية من الخدمات العمومية.
- هناك تأثير لنظام المعلومات في تطوير أداء موظفي الإدارة الإقليمية بدرجة متوسطة وفقا لوجهة نظر المبحوثين بنسبة 45.4% من استجابات أفراد العينة.
- أكدت النتائج أنه على الرغم من كفاءة بعض موظفي الإدارة الإقليمية ومستواهم الأكاديمي والتعليمي إلا أنه توجد بعض المعوقات تحد من ترقية الخدمات العمومية وهي تختلف من بلدية إلى أخرى، لذا بينت استجابات المبحوثين على أن 40.9% يؤكدون على ترقية الخدمات العمومية بدرجة متوسطة، في حين أكدت نسبة 35.3% من أفراد العينة بأن كفاءة موظفي بلديات محل الدراسة أدت إلى ترقية الخدمات العمومية بدرجة قوية وهو مؤشر إيجابي على أهمية ودور نظام المعلومات في العمل على ترقية الخدمات العمومية.
- أكدت نتائج الدراسة على أن هناك معوقات تحول دون الترقية من الخدمات العامة ولكنها تختلف باختلاف البلديات وموقعها وكذا كفاءة موظفي البلديات، إضافة إلى غياب التدريب وضيق المكاتب مع عدم تجديد الهيكلة الإدارية وغياب الشبكات الداخلية.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التصنيف الوظيفي لأفراد العينة وكفاءة موظفي الإدارة الإقليمية وعلاقتهم بترقيتهم للخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية، وهذه العلاقة هي علاقة ضعيفة مما يدل على أن هناك عدة معوقات.

➤ توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة الوظيفية وأثر نظام المعلومات في تطوير أداء موظفي الإدارة الإقليمية، ولكن علاقة بدرجة ضعيفة، وتفسيرا لكل ما جاء سابقا تؤكد نتائج الدراسة بأن هناك معوقات، ولكن تختلف درجة قوتها من بلدية إلى أخرى.

تعقيب: تتقاطع الدراسة الحالية مع السابقة في مجموعة من النقاط سواء على المستوى النظري أو المنهجي، كما ساهمت الدراسة في تدعيم دراستنا خاصة متغير الخدمة العمومية والإدارة الإقليمية في الجزائر، كما اعتمدت كلتا الدراستين على البلديات كإطار للدراسة.

أما نقاط الاختلاف: تمايزت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في جملة من النقاط نذكر منها:

يكنم الاختلاف الأول على مستوى متغيرات الدراسة بحيث نجد أن الباحث يقترح لترقية الخدمة العمومية والقضاء على البيروقراطية التركيز على السرعة، الفعالية، الكفاءة، في حين ركزت الباحثة في الدراسة الحالية على تحسين الخدمة العمومية من شق اتصالي عبر تبادل المعلومات ومشاركة المواطنين بإشراك وسائل الإعلام المحلية.

أما الاختلاف الثاني فيمكن على مستوى مجتمع البحث، فنجد أن الباحث يبحث في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية من وجهة نظر الموظفين والإطارات فقط، في حين تبحث الدراسة الحالية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر المواطنين والمكلفين بالاتصال بالإدارة الإقليمية.

ب- الدراسات العربية :

-الدراسة الثامنة: لعبد الله ولد سيد أحمد فال بعنوان " دور الإدارة المحلية في تسيير الخدمات العامة دراسة حالة التعليم في موريتانيا"¹.

إشكالية الدراسة: انطلق الباحث في دراسته من إشكالية تزايد وظائف الدولة واتساع نطاقها في مجال تقديم الخدمات العامة للمواطنين، أين أصبح الجهاز الإداري بتنظيمه الكلاسيكي عاجزا عن أداء وظائفه، حيث أصبح من الضروري إعادة تنظيم الأجهزة الإدارية وإصلاحها من أجل تسيير مؤسساتها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، فالجهاز الإداري الذي يقع على عاتقه توفير وتقديم الخدمات العامة للمواطنين في المكان المناسب وبالتكلفة والكمية المناسبة، ومن ثمة فالارتقاء

¹- عبد الله ولد سيد أحمد فال : دور الإدارة المحلية في تسيير الخدمات العامة دراسة حالة التعليم في موريتانيا، مذكرة ماجيستر غير منشورة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2006.

بالمواطنين يتطلب الارتقاء بالخدمة العامة التي تقدمها الدولة، وهو ما يفترض تحديث الجهاز الإداري والارتقاء به لأداء مهمة تقديم الخدمة العمومية، والذي لن تحقق إلا من خلال جهاز واع ومستنير، توفر له أسباب النهوض والتطور، والقدرة على فهم واستيعاب هذه الحاجات والراغبين في إشباعها، من هاته المنطلقات، صاغ الباحث التساؤل الرئيسي كمايلي: ماهو الدور الذي تلعبه الإدارات المحلية في تسيير الخدمات العامة، وخاصة خدمة التعليم في موريتانيا؟

وقد صاغ الباحث مجموعة من الفرضيات:

- الفرض1: أن الأخذ بنظام الإدارة المحلة يحسن من تقديم الخدمات العامة للمواطنين.
- الفرض2: أن مستوى الخدمة العامة يعكس مستوى التنمية الاقتصادية والإدارية والاجتماعية.
- الفرض3: أن الخدمات التعليمية في موريتانيا تقدم من طرف المنظمات العامة والخاصة.
- الفرض4: أن وجود الإدارة المحلية يساهم في إضعاف دور الإدارات الإقليمية في التنمية الاقتصادية وفي مجال الخدمات العامة.

بالاعتماد على طريقة وصفية وتحليلية ونقدية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى مايلي:

❖ أن التنمية الاقتصادية والاجتماعية تتطلب جهاز إداري يمكن المجتمع المحلي من متطلباته واحتياجاته ويقدم الخدمة للمجتمع، ويشير الواقع في كثير من البلدان النامية منها موريتانيا، أنه رغم الحاجات المحلية لمزيد من التنمية المحلية، ومن ثمة الحاجة إلى مزيد من تعبئة الموارد المالية المحلية، لكي تقدم الخدمة العامة للمواطنين وتنمية محلياتهم، فإن اعتمادها لا بد أن يقوم بدرجة كبيرة على الحكومة المركزية مما يؤدي إلى محدودية استقلال هذه الإدارات المحلية عن الإدارة المركزية.

❖ أن الإدارة المحلية في ما يتعلق بتسيير الخدمات المحلية لا يتم بالدرجة المطلوبة، وهو ما يحتاج إلى إعادة النظر.

❖ أن الإدارة المحلية تلعب دور المقدم والمشرف والمتابع والمقوم لتسيير الخدمات العامة التي يحتاجها المواطن، مما ينعكس إيجابا على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما أن الإدارات المحلية مسؤولة عن تقديم الخدمات المتعلقة بالتعليم الأساسي وكذا الإشراف على خدمات التعليم الثانوي.

❖ أن جل الخدمات العامة في الدول النامية وموريتانيا بصفة خاصة يقدمها القطاع العام مما يؤدي إلى محدودية دور القطاع الخاص في تقديم هذه الخدمات، كما أن غياب المنافسة في هذا المجال يؤدي إلى رداءة هذه الخدمات، بالإضافة إلى استغلال القطاع العام لجهل المواطنين بحقوقهم، مع أن قطاع التعليم في موريتانيا في السنوات الأخيرة، ساهم فيه القطاع الخاص ببعض الاستثمارات البناءة لكن مازالت بنسبة ضعيفة.

❖ أن تسيير البلديات في موريتانيا يتميز بغياب المشاركة الشعبية في جميع مراحل الإدارة من تخطيط، تنفيذ، تنظيم ورقابة على الرغم من أن نجاح إدارة البلدية وتنميتها مرتبط بالمشاركة الشعبية، ويرجع ذلك إلى عدم عقد لقاءات مع المواطنين لمعرفة آراء المواطنين ومقترحاتهم بخصوص مشاكل بلدياتهم وانفراد المسؤولين بتحديد الاستثمارات، كما يُلاحظ أيضا غياب التخطيط العمراني في جل البلديات الموريتانية، الأمر الذي يتعذر معه تحديد مواقع مشروعات البنية الأساسية للاقتصاد والخدمات العامة المختلفة.

التعقيب على الدراسة: تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في العديد من النقاط منها:

ساهمت الدراسة في تطعيم دراستنا على مستوى الإطار النظري خاصة متغيري الإدارة المحلية (الإقليمية) والخدمات العمومية.

تتفق الدراسة الحالية بنظيرتها السابقة على فكرة محورية وهي غياب المشاركة الشعبية في العملية التنموية وكذا في عملية التسيير المحلي للخدمة العمومية، وكذا غياب تفعيل آراء ومقترحات المواطنين بخصوص مشاكل بلدياتهم، كما تتفق كلتا الدراستين في مجال الدراسة المشترك وهو اعتماد كلاهما على البلديات كحقل للبحث الامبريقي.

أما على مستوى نقاط الاختلاف: فتتمايز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في مايلي:

تسعى الدراسة الحالية للكشف ومن منظور اتصالي عن دور الاتصال العمومي الجوّاري في تحسين الخدمة العمومية، بالتركيز على سريان المعلومات والمشاركة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ووسائل الإعلام المحلية، في حين سعت الدراسة السابقة لتقديم تصور اقتصادي لدور الإدارة المحلية في تسيير الخدمات العمومية المحلية في موريتانيا والتركيز بصفة خاصة على خدمة التعليم، في حين كانت الدراسة الحالية موسعة بالشكل الذي جعلها تتعرض لكل الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة الإقليمية الإدارية منها والإنمائية.

تباينت كلتا الدراستين من حيث السياق المكاني للدراسة، حيث كانت في مجالين مختلفين وهو الجزائر بالنسبة للدراسة الحالية، وموريتانيا بالنسبة للدراسة السابقة.

ج-الدراسات الأجنبية:

الدراسة التاسعة: بعنوان " منصات الخدمات الإلكترونية " أي رهانات تواجه مسؤولي الاتصالات الإقليمية"؟ للباحث "جون بابتدست لوكروف"¹.

انطلق الباحث في سياق دراسته حول الاستخدام الهائل لشبكة الويب أين تشهد العديد من المدن اهتماما متزايدا بمنصات الخدمات الرقمية الموجهة لفائدة الساكنة، فإذا كان استخدام هذه الآليات في بادئ الأمر من أجل عصنة أشكال الإدارة العامة المحلية، فإن سياسات الاتصالات الإقليمية تأثرت هي الأخرى بإدراج هذه المنصات، حيث تتيح هذه المبادرات للمدن التواصل مرة أخرى مع مفاهيم المشاركة والجوارية، أين يرتبط هذين المفهومين ارتباطا وثيقا خاصة عندما تعني المشاركة نقل السلطة إلى السكان في شكل شراكة منظمة للغاية، مما يسمح بإشراك المواطنين كمستخدمين بالإدارة إلى غاية الإنتاج المشترك للخدمات العمومية.

تعرض الباحث في مقاله لدراسة وضعية وجود المنصات الإلكترونية لتبادل الخدمات العمومية بين السكان ملحقة بمختلف مواقع الأنترنت، وهذا من خلاله التعرّيج على دراسة تسع مدن فرنسية، من خلال مقارنة منهجية تستهدف مراقبة وتحليل ممارسات مسؤولي الاتصالات بالمدن بقصد استيعاب كيفية تأثير هذه الأخيرة مع مسؤولي الاتصالات، وكذا تحليل مواقع البلديات التي أنشئت هذه الأرضية فضلا عن دراسة عينة من المقالات المتعلقة بالخدمات والصادرة في نشرات البلدية، مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل الآتية:

أولا : حجم المدينة : والذي (يقاس حسب عدد السكان) حيث يحدد الموارد البشرية والمالية المتاحة في الكثير من الأحيان لمصلحة الاتصالات في البلدية .

¹ -Jean-Baptiste Le Corf : Les plateformes électroniques de services 'Quels enjeux pour les responsables de communication territoriale ?, Communication et organisation, N°41, 1 juin 2012, <http://communicationorganisation.revues.org>.

ثانيا: تاريخ سياسة المدينة فيما يتعلق بتكنولوجيا الاعلام والاتصال، لذا تستخدم جميع المدن المدمجة في عينة الباحث نفس منصة تكنولوجيا الاعلام والاتصال التي تظهر كشبكة اجتماعية محلية، حيث يمكن للأشخاص على خريطة غوغل تبادل الخدمات حسب مراكز الاهتمام أو القرب الجغرافي، من خلال عرض توضيحي مبني على ثلاث خطوات تستهدف مايلي:

- 1- معرفة كيف تسعى الاتصالات الإقليمية إلى ضمان معلومات عن الخدمة الجديدة المقدمة؟
- 2- كيف يحتفظ هؤلاء المهنيين (القائمين بالاتصال) باستقلاليتهم المحدودة نسبيا تجاه الهيئة السياسية؟
- 3- وأخيرا موقعهم الاستراتيجي الجديد الناتج عن اعتماد هذه الأرضية مما أدى إلى هدف عملي أكثر للتواصل الإقليمي في مطالبتها بتعبئة الجهات الفاعلة في الإقليم لتحديث عرض الخدمات العامة للسكان.

وقد توصلت نتائج الدراسة:

أن تبني مدينة ما لمنصة خدمات رقمية يستلزم تجديد طبيعة مواضيع الاتصال الاقليمي، وتعديل الممارسات المهنية لمسؤولي الاتصالات في المجتمعات، وعلاقتهم مع المنتخبين المحليين، وبالتالي توسيع الروابط بين الاتصال العمومي والاتصال السياسي التي تم تأسيسها منذ قوانين اللامركزية سنة 1982، حيث يسمح هذا الإجراء بتجديد الأطر العامة لمشاركة المواطن كما يمكن أن يمثل نموذجا للتقارب والجوار، والذي تم تأسيسه بكونه يقوم على مجموعة من المعادلات المتجانسة التي لها تأثير رمزي قوي وهي: (الجوار= الاقحام = المشاركة =الفعالية =الشرعية).

كما أن مواجهة مختلف التحديات التي تواجه الخدمات العمومية، لا بد أن يتولى القائمون على الاتصال الإقليمي المهام التالية:

- أولا: تعبئة العناصر الفاعلة في الإقليم الذين من المفترض مشاركتهم بنشاط في - الإنتاج المشترك - أي في عملية إعداد الخدمات- لعرض الخدمة الجديدة للمدينة، نظرا لأنه وبدون نشاط لتحفيز للفاعلين، لن تتمكن منصات الابتكار المشترك من الظهور، وثانيا : للترويج لهذه الخدمات الجديدة - المتمحورة حول المستخدم -.

-لا تخلو الرؤية العملية للاتصالات الاقليمية المصاحبة لهذه الأجهزة من تكرار المبادرات الاقليمية الفرنسية العديدة التي ظهرت منذ عام 2010 حول حركة *البيانات المفتوحة* بما يتماشى أيضا مع

الادارة العامة الجديدة، في هذه المبادرات الأخيرة، حيث يحتل مسؤولو الاتصالات الإقليمية موقعا مركزيا في سياسة تحويل الخدمات العامة هذه، استنادا إلى المشاركة النشطة للأطراف الثالثة(المواطنين-المنتخبين المحليين، مسؤولي الاتصالات الإقليمية) الذين سيكونون مسؤولين بحق عن انشاء خدمات جديدة مرتبطة بالسياق للضرورة الأساسية التي تستجيب للاحتياجات الأولية والمحلية.

التعقيب على الدراسة:

-تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في العديد من المتغيرات خاصة متغيري الخدمات العمومية الإلكترونية، وكذا الاتصالات الإقليمية .

-كما اتفقت كلتا الدراستين في التركيز على النموذج الجوّاري والتشاركي الذي يدخل ضمن صميم توجهات الإدارة العامة الجديدة، والتي تضع المواطنين ومساهماتهم في قلب الرهان التنموي لتحسين فعالية الخدمات العمومية المقدمة، عبر تبني منطق إداري يمكن صياغته بواسطة منصات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا من خلال عمليات الاتصال الإقليمي لدفع المواطن لتقديم مساهماته.

نقاط الاختلاف: تتمايز الدراسة الحالية عن نظيرتها السابقة في مجموعة من النقاط:

-تباين السياق المكاني لإجراء كلتا الدراستين، حيث كان في الدراسة الحالية بالجزائر، وفي الدراسة السابقة التي كانت في فرنسا.

تمايزت الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية أنها كانت موسعة من حيث العينة باعتماد المنصات الإلكترونية بتسعة مدن فرنسية، في حين ركزت الدراسة الحالية على عينة من بلديات الجزائر.

سابعاً: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

1- منهج الدراسة: تندرج دراسة الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية في خانة الدراسات الوصفية التي تستهدف تقرير خصائص معينة لظاهرة ودراسة الظروف التي تحيط بها، أي الكشف عن الحقائق الراهنة المتعلقة بظاهرة، موقف، أو مجموعة أفراد، ويتوقف تحقيق

أهداف البحث على الاختيار السليم أو الأنسب للمنهج الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع، ويعرف المنهج بأنه: الطريق الذي يتبعه الباحث في دراسة مشاكله لاكتشاف الحقيقة¹.

ويعرفه غريب أحمد السيد بأنه: "نسق متكامل من القواعد الواضحة والإجراءات التي يستند عليها الباحث في سبيل وصوله إلى نتائج علمية"².

ومنه فالمنهج هو مرشد الباحث لأنه يقدم له نموذج معياري لخطوات جمع المعلومات والبيانات من المفردات البحثية المستهدفة، وعليه فالمنهج الأنسب للدراسة هو: المنهج الوصفي التحليلي وهو "أحد الأشكال الخاصة بجمع المعلومات عن حالة الأفراد وسلوكهم وإدراكهم ومشاعرهم واتجاهاتهم"³. ويكون الهدف من جمع هذه المعلومات هو البحث عن أكبر قدر من الانتظامات للظواهر من خلال وصف الظاهرة بطريقة كمية عن طريق جمع معلومات مقننة وتصوير الظاهرة وتصنيف عناصرها وتحليلها⁴.

ونظرا لطبيعة التساؤلات التي تطرحها الدراسة والأهداف البحثية التي تسعى لتحقيقها، كان لزاما على الباحث اعتماد المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم، الذي يمكنه من الوصف والدقيق والموضوعي للدور الذي يؤديه الاتصال العمومي الذي يتجسد في تبادل ونشر المعلومات بين الهيئات المحلية والمواطنين، وإشراكه جنبا إلى جنب مع الجمعيات عبر استخدام وسائل الإعلام الجوارية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين مستوى الخدمة المقدمة والتعبير عنها كميا وكيفيا عن طريق جمع البيانات الميدانية وتبويبها في جداول تكرارية لاستخراج النتائج وتحليلها وتفسيرها بهدف الوصول إلى تعميمات.

2- أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة:

لجمع البيانات على الباحث اعتماد أداة أو مجموعة الأدوات كالملاحظة والمقابلة والاستمارة وغيرها من الأدوات والتقنيات الأخرى المعتمدة، لكن اختيار الأداة المناسبة يتوقف على طبيعة الموضوع ومجتمع البحث والمنهج المستخدم باعتبارهم المحددات الرئيسية في اختيار الأداة أو الأدوات المناسبة، وهذا ما جعل الباحثة تعتمد على (الملاحظة، الاستمارة، المقابلة).

¹- تسيير صالح الرشيد: مناهج البحث التربوي، دار الكتاب الحديث، ط1، الكويت، 2000، ص (21).

²- غريب محمد أحمد: البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، د. ط، الإسكندرية، د س ن، ص (42).

³- محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2004، ص(158).

⁴-عمار عوابدي: تطبيقات المنهج العلمي في الدراسات الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، د.ت، ص(130).

- **الملاحظة:** هي المشاهدة الدقيقة والمنظمة الهادفة لظاهرة ما، مع الاستعانة باستخدام بعض الأدوات العلمية التي تخدم الملاحظة العلمية لظاهرة ما¹، لقد شكلت الملاحظة في هذه الدراسة أداة ثانوية، تم الاستعانة بها في مختلف مراحل الدراسة هدفت إلى محاولة الاستكشاف العام للبحث، كما تم الاستعانة بها في بلورة إشكالية البحث وفي ضبط التساؤلات الفرعية وفرضيات الدراسة وضبط مؤشرات الاستمارة والمقابلة، وفي تفسير النتائج وتحليلها.
- **استمارة الاستبيان:** تتلاءم أداة الاستبيان أكثر مع المنهج الوصفي، نظرا لفاعليتها الكبيرة في التعامل مع حقول الدراسة التي تتسم بكثرة المفردات الخاضعة للتحليل، وإذا كان المنهج الوصفي يغلب بشكل كبير في بحوث الاتصال، فإن الاستبيان يفرض نفسه كواحد من أكثر الأدوات استخداما تبعاً لهذا المنهج.

يعرف الاستبيان على أنه "أداة لجمع البيانات تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يُطلب من المبحوث الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث²، وهي أيضا طريقة لجمع البيانات عبر الاتصال بين الباحث و المبحوثين تتضمن مجموعة من الأسئلة التي تنتظر إجابات وتتعلق بفرضيات الدراسة وأبعادها ومؤشراتها³.

لقد تم بناء محاور الاستمارة تبعاً لفرضيات للدراسة، حيث حاولت الباحثة مراعاة الدقة والإيجاز في صياغة وتحرير أسئلتها وترتيبها ترتيباً منهجياً، اشتملت على أربعة محاور أساسية وهي المحور الأول ويتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين، المحور الثاني تمكين المواطنين من المعلومات التي ترتبط بالخدمة العمومية من مصالح البلديات، المحور الثالث يتعلق بمدى مشاركة المواطنين والجمعيات في تحسين الخدمات العمومية، المحور الرابع فيتعلق بدور وسائل الإعلام المحلية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين (الملحق رقم 03).

حيث تم تجريب الاستمارة على عينة مكونة من 10 مبحوثين قبل إخضاعها للتحكيم للتعرف على فهمهم واستجاباتهم لبندود وعبارات الاستمارة، وبعد إخضاع الاستمارة للمحكمين (الملحق رقم 05) وتعديلها وتجريبها مرة أخرى استقرت على 53 سؤالاً موزعين على المحاور الأربعة:

¹-رشيد زرواتي، مرجع سابق، ص (257).

²-جودت عزت عطوي : أساليب البحث العلمي (مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ، 2007، ص(99).

³-محمد علي محمد :علم الاجتماع والمنهج العلمي، دار المعارف الاجتماعية، الاسكندرية، 1980، ص(339).

-المحور الأول: (من 1 إلى 6) وتضمن هذا المحور أسئلة حول الجنس والسن، المستوى التعليمي، مكان الإقامة، حالة تردد المواطنين على البلديات.

-المحور الثاني: (من 7 إلى 24) تمحورت الأسئلة حول طرق إيصال المعلومات وتلقيها وطبيعة المعلومات المتحصل عليها.

-المحور الثالث: (من 25 إلى 44) تضمنت أسئلة عن مبادرة المواطن لطرح انشغالاته.

-المحور الرابع: (من 45 إلى 53) واحتوت أسئلة حول تفاعل المواطنين مع وسائل الإعلام المحلية والتكنولوجيا الجديدة.

■ **المقابلة:** تعتبر المقابلة من أكثر الأدوات استعمالاً في جمع البيانات، والمقابلة هي: « تفاعل لفظي منظم بين شخصين مكون من مجموعة الأسئلة اللفظية تم تطبيقه على عدد مختار من المبحوثين بغرض تحقيق دراسة متعمقة¹» وتعرف أيضاً على أنها: «تفاعل لفظي بين شخصين في موقف المواجهة حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث²» وهي أيضاً عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة أشخاص تطرح من خلالها أسئلة ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة³. تم بناء استمارة المقابلة حيث تم صياغة 23 سؤالاً مست الفرضيات الفرعية الثلاث، مثل ما هو موضح في (الملحق رقم 04).

ثامناً: مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ-مجتمع البحث: إن الباحث لا يمكن له أبداً الشروع في إنجاز الدراسة قبل التعرف بصورة جيدة على مجتمع بحثه حتى يقرر الطريقة التي يمكن اعتمادها لدراسة المفردات سواء كان ذلك من خلال دراسة كلية أو دراسة جزئية، ومجتمع البحث يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد

¹ محمد شفيق: البحث العلمي وخطواته المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1998، ص (121).

² هاني أبو جبارة: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط3، داروائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص (61).

³ منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص (96).

الدراسة¹، وعليه فإن مجتمع البحث هو مجموعة الأفراد أو العناصر أو الأجزاء التي يرغب الباحث بدراستها وتعميم نتائج البحث عليها، حيث يصنف مجتمع البحث إلى نوعين:

- ❖ المجتمع الأصلي: وهو المجتمع الحقيقي والذي يود الباحث بالفعل أن يعمم نتائجه عليه وهذا المجتمع لسوء الحظ نادرا ما يكون متاحا للباحث.
- ❖ وإما المجتمع الذي يكون الباحث قادرا على تعميم نتائجه عليه بالفعل فيسمى بالمجتمع المتاح، ويمثل الأول الاختيار النموذجي للباحث، والثاني اختياره الواقعي المتاح².

وبما دراستنا تنحصر على المواطنين الذين يقصدون الهيئات المحلية - البلدية - ويتعاملون مع الخدمات العمومية التي تقدمها، وبالنظر لكبر مجتمع البحث وامتداده فإنه يتعذر على الباحث إجراء الدراسة بطريقة الحصر الشامل لجميع المواطنين الجزائريين وهو ما يقتضي اعتماد أسلوب العينة.

ب- عينات الدراسة: يعتبر اختيار العينة من الخطوات التي تفرض نفسها في البحث العلمي نظرا للصعوبات التي تواجه الباحث من ضخامة مجتمع البحث وشساعته لدرجة يصعب عليه القيام بدراسة كل الوحدات المكونة له، ولأن طبيعة الموضوع تفرض منهجا معيناً فإنها تفرض نوع العينة مرة أخرى والعينة هي مجموعة من وحدات العينة تخضع للدراسة التحليلية أو الميدانية بحيث يجب أن تكون ممثلة تمثيلا صادقا وتكافئا مع المجتمع الأصلي بحيث يمكن تعميم نتائجها عليه³.

وتعرف العينة بأنها: "جزء أو نسبة من أفراد المجتمع الأصلي بواسطتها تعميم نتائج الدراسة على المجتمع الكلي، وهي الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق متعددة يمثل مجتمع البحث تمثيلا علميا سليما"⁴.

وتعتبر "نموذج يشمل جانبا أو جزء من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك الوحدات"⁵، حيث أن أفضل العينات تلك

¹ - ربيحي عليان مصطفى، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2000، ص (137).

² - صلاح مراد، فوزية هادي: طرائق البحث العلمي (تعميماتها وإجراءاتها)، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2002، ص. (112).

³ - سمير محمد حسين: دراسات في مناهج البحث العلمي (بحوث الإعلام)، عالم الكتب، القاهرة، 1995، ص(293)

⁴ - زياد عمر محمد: البحث العلمي - مناهجه وتقنياته، دار الشروق، ط1، جدة، 1983، ص (282).

⁵ - عامر قنديلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 1999، ص (137).

الممثلة لمجتمع البحث حيث تتوفر في عناصرها معظم خصائص مجتمع البحث من حيث السن والجنس والمستوى التعليمي، وما إلى ذلك من الخصائص التي تتميز بها، وذلك للتمكن من تعميم النتائج على جميع أفراد المجتمع.

ونظرا لموضوع الدراسة الذي يسعى لرصد دور الاتصال العمومي الجوّاري في تحسين الخدمة العمومية ببلديات ولاية سطيف، ومن جانب آخر انتقاء جمهور المواطنين، وعليه تم انتقاء العينة على مستويين:

❖ **المستوى الأول: العينة القصدية (البلديات):** ذلك النوع من العينات الذي يتم فيه اختيار نوعيات معينة من الوسط أي أن هناك تحيزا في الاختيار، فالباحث يختار هذه العينة لكونه يعرف أنها تمثل المجتمع تمثيلا سليما، بناء على معلومات إحصائية سابقة¹، كما تعرف على أنها: "ذلك النوع من العينات التي يتم انتقاء مفرداتها بشكل مقصود من قبل الباحث"².

تم اعتماد أسلوب العينة القصدية على المستوى الأول لاختيار البلديات الأكثر كثافة سكانية، مع الحرص على أن تمثل العينة أكبر عدد ممكن من ساكنة الولاية، بناء على هذا تم اختيار 6 بلديات وهي على التوالي: سطيف (370449 ن/كم²)، العلمة (218155 ن/كم²)، عين ولمان (98393 ن/كم²)، عين أزال (60809 ن/كم²)، عين أرناط (57778 ن/كم²)، عين الكبيرة (46760 ن/كم²)، لاعتبارات تتعلق بمايلي:

-بلديات ذات كثافة سكانية كبيرة، وهي تمثل عواصم الدوائر الكبرى في الولاية.
-قدم تاريخ تأسيس هذه البلديات، إضافة إلى التعداد السكاني بها بالمقارنة مع البلديات الأخرى وعدد الفروع التابعة لها.
-ضخامة القوة البشرية العاملة بهاته البلديات دليلا على اتساع جمهور المواطنين.

المستوى الثاني: العينة العرضية (عينة الصدفة): (بالنسبة للمواطنين)

¹ - مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، ط1، عمان، 2000، ص (163).

² - محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص (96).

تعرف العينة العرضية بأنه: "العينة التي في متناول اليد والتي تضم المفردات التي يستطيع الباحث الحصول عليها"¹، وفي هذا النوع من العينات يعطى لعناصر مجتمع الدراسة الأصلي الحرية في الاختيار في المشاركة في الدراسة، بحيث لا يكون هناك تحديد مسبق لمن تشملهم العينة بل يتم اختيار أفراد العينة من حيث أول مجموعة يقابلهم الباحث بحيث يوافق هؤلاء على المشاركة في الدراسة وذلك ضمن شروط تضمن تمثيلا معقولاً لمجتمع الدراسة².

فاعتماد العينة العرضية في اختيار جمهور المواطنين وتوزيع الاستمارة على المواطنين الذين تصادف وجودهم في مصالح البلديات محل الدراسة عن طريق الصدفة، فبمجرد موافقة المبحوث على المشاركة في الدراسة تقدم له استمارة الاستبيان، بهذه الطريقة تم توزيع 300 استمارة استبيان، تم مراعاة انتقاءها بطريقة الصدفة مع مراعاة تمثيل كل هيئة بالتناسب في مصالح البلديات.

تاسعا: مجالات الدراسة: مثل موضوع تحسين الخدمة العمومية كموضوع ديناميكي عرف تطورات كثيرة خاصة خلال السنوات الأخيرة، حيث مثلت سنوات 2007-2016 فترات انتعشت فيها مساعي الإصلاح من خلال تبني سياسات واجراءات كثيرة، وعليه مثلت مجالات الدراسة كمايلي:

أ-المجال المكاني (الجغرافي) : بموجب القانون 09/84 المؤرخ في 04 فيفري 1984 المتعلق بإعادة التنظيم الإقليمي للوطن، بموجبه تم تحديد المساحة وترسيم الحدود الإدارية للولاية حيث تبرع على مساحة 6.549,64 كم² بمجموع 20 دائرة و60 بلدية (الملحق رقم 02/01).

تقع ولاية سطيف شمال شرق الجزائر العاصمة، يحدها من الشمال ولايتي جيجل وبجاية ومن الشرق ولاية ميلة ومن الغرب ولاية برج بوعرييج، من الجنوب ولايات باتنة والمسيلة، حيث تمثل بهذه الصيغة مركز عبور تربط الشمال بالجنوب والشرق بالغرب، أهل سطيف لأن تكون قطبا اقتصاديا بامتياز، وقوة زراعية، اقتصادية، تجارية وخدماتية يجعل من ساكنة الولاية أكثر احتكاكا بهيئاتهم المحلية(البلديات) للحصول على مختلف الخدمات وتسوية وضعياتهم في ظل الأدوار الجديدة للبلديات التي أبانت عن اتساع الاختصاصات والصلاحيات التي تتمتع بها.

¹- فاطمة عوض صبر، ميرفت علي خفاجة: أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1، الإسكندرية، 2002، ص (195).

²-رجاء وحيد دويدري: البحث العلمي (أساسياته النظرية وممارسته العملية)، دار الفكر المعاصر، ط1، لبنان، 2000، ص (314).

ب-المجال الزمني: وهي الفترة أو المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة بجوانبها النظرية والميدانية، حيث كانت الانطلاقة الأولى للدراسة الاستكشافية لمعالم الموضوع في بداية سنة 2016، أين شرعت الباحثة في إجراء الاستكشافات والقراءات خاصة فيما يتعلق بالدراسات السابقة حول الموضوع، بالإضافة إلى الاستكشافات الميدانية من خلال الاحتكاك ببعض البلديات لجمع بعض المعلومات الأولية التي تتيح الاقتراب من الموضوع اقتراباً منهجياً، لكن الانطلاقة الفعلية للدراسة في بداية سنة 2017، أين حدد الباحث أهدافه وتوجهاته والمؤشرات التي سيخضعها للدراسة الميدانية، وبعد التحكيم والتعديل والتجريب النهائي لأدوات جمع البيانات، شرع الباحث في توزيعها على المواطنين، حيث استمرت العملية إلى غاية سبتمبر 2018.

ج-المجال البشري: يمثل المجال البشري محل الدراسة هم ساكنة ولاية سطيف حيث يبلغ تعداد الكثافة السكانية لولاية سطيف ب(1.866.485 نسمة) حسب آخر إحصاء (2017/12/31).

حيث تعد الولاية الثانية بعد العاصمة من حيث التعداد السكاني وهو ما يجعل منها مجالاً بشرياً خصباً للدراسة، حيث سجلت مدينة سطيف والعلمة معدل أكثر كثافة سكانية ب (2910) و(2940) نسمة في كم²، حيث تم التركيز في الدراسة على أكثر البلديات كثافة سكانية وهي على التوالي (سطيف، العلمة، عين ولمان، عين أزال، عين أرناط، عين الكبيرة). مست بذلك مختلف جهات الولاية من الشمال إلى الجنوب ومن الشرق إلى الغرب، وهو ما توضحه بيانات الجدول الموالي:

الجدول رقم (04) يمثل المجال الدشري للدراسة حسب إحصاء 2017

الترتيب	البلديات	مجموع السكان
01	سطيف	370449
02	العلمة	218155
03	عين ولمان	98393
04	عين أزال	60809
05	عين أرناط	57778
06	عين الكبيرة	46760

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على الحولية الإحصائية لمديرية البرمجة ومتابعة الميزانية - مصلحة الإحصائيات-

عاشرا: أساليب المعالجة الإحصائية: لتحقيق أهداف الدراسة والوصول للنتائج والتعميمات، قامت الباحثة بجمع البيانات وتفريغها وتبويبها في جداول تكرارية بالاستعانة ب:
-التكرارات: لتبيان تردد الإجابات داخل عينة من العينات.
-النسب المئوية: تحويل البيانات الخاصة بالمبحوثين إلى نسب ذات دلالات مئوية %
-الرسوم البيانية: لترجمة بعض المعطيات الجدولية.

الفصل الثاني: الاتصال العمومي وإدارة الفضاء العام

أولاً: في ماهية الاتصال العمومي.

- 1- الاتصال العمومي تطورات البحوث، وتحولات الممارسات المؤسساتية.
- 2- السيرورة التاريخية للاتصال العمومي.
- 3- الاتصال العمومي وعلاقته بالعلوم الأخرى.
- 4- الاتصال العمومي، مبررات ودوافع التبنى.
- 5- وظائف الاتصال العمومي.
- 6- الاتصال العمومي: المبادئ والأسس.
- 7- مستويات ونطاقات الاتصال العمومي.
- 8- تكاملية العلاقة بين الاتصال العمومي والتنمية.
- 9- الاتصال العمومي ومساعي البحث عن الشرعية الأخلاقية.

ثانياً: الاتصال العمومي كألية لإدارة الفضاء العام.

- 1-المقاربة الهابرماسية للفضاء العام.
- 2-الفضاء العام: كفضاء للتأثير السياسي والتجاري.
- 3-التواصل كألية لإدارة النقاش داخل الفضاء العام.
- 4-وسائط الإعلام الجديدة وتشكيل الفضاء العمومي الافتراضي.
- 5-الفضاء العمومي الافتراضي والديمقراطية الالكترونية.

تمهيد:

يمثل الاتصال العمومي أحد آليات التواصل التي تسعى لتجسيد الحكم الراشد (الصالح) الذي يبتغي مفهوم الدولة المتماسكة والمحافظة على كيانها ووحدتها والذي يستمد شرعيته من مبادئ الديمقراطية التشاركية التي تتيح التأسيس لسياسات أكثر رشدا وقبولا.

تأسيسا على هذا، يمثل الاتصال العمومي آلية أساسية لإدارة الفضاء العام الذي يتيح لأفراده فرصا للتحاور والتعايش والتشارك من أجل تحقيق الإجماع والتفاهم والاتفاق ضمن الفضاء العمومي الذي من المفترض أن يبني ويدار على أسس وقيم المشاركة، الشفافية، التداول، الشرعية، الحق في الحصول على المعلومة بين كافة أطراف هذا الفضاء، في الوقت الذي عرف هذا الأخير تحولات بنيوية جعلته ينحرف عن وظائفه النقدية التي تأسس من أجلها لصالح وظائف تخدم جماعات المصالح بعد أن كان يمثل دور الوسيط بين حاجات المجتمع- الدولة، سيطرت عليه أنماط اتصالية مؤدلجة تفتقد للخلفيات الأخلاقية على غرار الاتصال السياسي والاشهاري التي حولت هذا الفضاء إلى حلبة خاضعة لقوى المال والسلطة.

في هذا الإطار يمكن أن يمثل الاتصال العمومي مقاربة متكاملة المعالم تتيح بدائل للممارسات الاتصالية السابقة من خلال الشرعية الأخلاقية، وهو ما سنحاول الوقوف عليه من خلال الفصل بالعرض والتحليل.

أولاً: في ماهية الاتصال العمومي.

لا يمكن فهم الاتصال العمومي كظاهرة أو كمنشأ إداري إلا في ضوء سياق تاريخي واجتماعي وسياسي، ذلك أن الاتصال العمومي هو خلاصة تطورات اجتماعية وسياسية ترتبط بحقل من المفاهيم تشمل مفهوم الدولة، المواطنة، الخدمة العمومية، الحقوق المدنية والواجبات، المجتمع المدني، ثقافة المشاركة، الصالح العام، الحكم الراشد، القضايا العامة.

1- الاتصال العمومي تطورات البحوث، وتحولات الممارسة المؤسساتية:

كما أشرنا في السابق، أن مسألة الاتصال العمومي تتسم بطابعها المركب، كظاهرة مجتمعية تتداخل فيها المستويات السياسية والإعلامية والمؤسساتية والثقافية، وفي هذا الاتجاه يشير الباحث التونسي "الصادق الحمامي"^{1*}، أنه من المستحيل والخطير اختزال الظاهرة في أبعادها التقنية والأدواتية، فهذه المقاربة المهيمنة على الغالبية العظمى من الأدبيات العربية في هذا المجال على حساب المقاربة البحثية والمعرفية التي تنشأ إنتاج المعارف النظرية حول الاتصال العمومي، من خلال إنجاز المهام البحثية ذات الصلة بتوصيف الظاهرة ومسائله السياقية المجتمعية لظهورها وتشكلها وفهم الرهانات السياسية والاجتماعية والمؤسساتية التي تثيرها²، ومن هنا فحسب الباحث، ثمة مستويات عديدة تميز المقاربة البحثية التواصلية في مجال الاتصال العمومي:

1-1 على مستوى توصيف الاتصال العمومي:

يتعلق المستوى الأول: بمسألة توصيف الاتصال العمومي، ذلك أن الباحثين يستخدمون عدة تسميات كالالاتصال الاجتماعي، الاتصال المؤسساتي، في حين يفرد البعض من الباحثين الاتصال الذي تمارسه الهيئات والمؤسسات الحكومية بمصطلح الاتصال العمومي، يدمج البعض الآخر هذا النوع من الاتصال في صنف آخر كالالاتصال الاجتماعي، والاتصال المؤسساتي.

^{1*} هو أستاذ وباحث في معهد الصحافة وعلوم الإعلام بجامعة منوبة - تونس - وكلية الاتصال بجامعة الشارقة (الإمارات العربية المتحدة) هو مؤسس ورئيس تحرير البوابة العربية لعلوم الإعلام والاتصال متحصل على دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال Stendhal Université بفرنسا حاصل على شهادة التأهيل الجامعي في علوم الإعلام والاتصال بجامعة منوبة 2013، من أهم مؤلفاته: الميديا الجديدة الأبستمولوجيا السياقات والإشكاليات 2012.

² الصادق الحمامي: الاتصال العمومي منظورا إليه في سياقاته. أشغال الملتقى الدولي للاتصال العمومي - المقاربات والتحولات والرهانات، 12-13 أفريل 2007، تونس، ص (20).

- إذا كان الباحثون مختلفون في مستوى التسمية، فإنهم متفقون تقريبا في مستوى التوصيف، إذ أنهم يجمعون على أن خدمة المصلحة العامة، تمثل المقياس الأساسي لتحديد وضبط ماهية الاتصال العمومي.

- يؤكد الباحثون في هذا الاتجاه كذلك على حتمية وضرورة التمييز بين الاتصال العمومي والاتصال السياسي الذي يهدف إلى التسويق لفاعلين سياسيين، ولا مفر من الإشارة في هذا الصدد إلى أن الاتصال العمومي قد يتحول أحيانا إلى نوع من الاتصال السياسي المقنع، كاستخدام الموارد المالية العمومية لخدمة مصالح فئوية سياسية حزبية أو شخصية تحت مسمى أو غطاء "الصالح العام"¹.

- تهتم المقاربة البحثية التواصلية بمساءلة وظائف الاتصال العمومي، فالقول أن الاتصال العمومي يبحث عن خدمة القضايا ذات الصالح العام ليس سوى تعريفا تقنيا وعاما، ويرى البعض في هذا الاتجاه أن الاتصال العمومي يهدف إلى إحداث تغييرات مرغوبة على مستوى التمثلات الاجتماعية وإنتاج انخراط المواطنين في سياسات معينة.

2-1 الاتصال العمومي، ومسألة طغيان الاتصال:

تتعلق المسألة الثانية التي تهتم بها المقاربة البحثية في مجال الاتصال العمومي بالسياق التاريخي والمجتمعي والحضاري الذي تشكل داخله ممارسات الاتصال العمومي، ويؤكد الباحثون في هذا الصدد أن تعاظم الاتصال العمومي في المجتمعات الغربية، شديد الارتباط بما يسمى "طغيان الاتصال" **"Le triomphe de la communication"**، وتسرب ايديولوجيته والقيم التي يحملها إلى المؤسسات المجتمعية مهما كانت بما فيها المجتمعات العربية².

- حيث يحيل تعاظم الاهتمام بالممارسات الاتصالية إلى خضوع المؤسسات الإدارية بدورها إلى مبدأ الإغراء هذا الذي تحمله «إيديولوجيا الاتصال» والتي تدفع بهذه المؤسسات إلى محاكاة المؤسسات الاقتصادية التي تقوم سياساتها على الاستعمال المفرط لتقنيات الاتصال والتأثير، هذا يحيلنا للفهم

¹-الصادق الحمادي: مرجع السابق، ص(21).

²- نفس المرجع ص(21).

أن الاتصال أصبح قانونا لا مفر منه حسب تعبير برنارد مياج ، بحكم أنه يخضع مؤسسات المجتمع إلى ضوابطه¹.

ويرى بعض الباحثين في هذا الاتجاه أن تعاضم هذا النموذج التواصلي (Modèle communicationnel) يعكس تحولا حضاريا ومجتمعيا يؤدي إلى استبدال آليات الهيمنة التقليدية القائمة على الإكراه والإخضاع القسري، بآليات جديدة تعتمد على الاقناع والتأثير والإغراء²، وبالتالي ففهم السياق المجتمعي والثقافي والسياسي هو خطوة ضرورية لفهم الاتصال العمومي.

في حين نجد أن واقع المقاربة البحثية في الاتصال العمومي على مستوى المجتمعات العربية، يرتبط بإشكالات نظرية منها علاقته بتغيرات الدولة من جهة، وعلاقته من جهة أخرى بمسألة التحديث، حيث كانت الدولة تقود عملية التنمية في العالم من مقاربة فوقية وعمودية وسلطوية ما- شرعن- أي جعل من الإكراه وحتى العنف في الكثير من الأحيان نمطا مشروعًا لتحقيق أهداف التنمية المنشودة، وبالتالي لم تكن قيم الشفافية، المشاركة والانفتاح في هذا السياق ضرورية.

بهذه الصيغة ، فتبني المجتمعات العربية لهذه المقاربة الاتصالية الجديدة وقوامها الحصول على المعلومة، الانفتاح، الشفافية، وتعاضم الاهتمام به -الاتصال العمومي - هل هو نابع من قناعة بوجود تغير من حيث طبيعة الدولة وأدوارها، وتغيرا في رؤيتها للعلاقة المجتمع- الدولة التي من المفترض أن تُدار على أساس التكافؤ والتوازن، رؤية تحيل إلى المكانة الجديدة للاتصال العمومي لوجود ديناميكية تحول وتغير أصيل على مستوى قناعة الهيئات العمومية يتم فيها استبدال قيم العنف المشروع والإكراه والقوة بآليات اتصالية جديدة تستمد شرعيتها من قيم الحكم الراشد «Gouvernance»³، مشبعة بمفاهيم الاقناع، والتأثير والمواطنة والحوار وتعبئة كافة الفاعلين العموميين وتنسيق الجهود بينهم لتحقيق أهداف التنمية وعلى رأسها تحسين الخدمة العمومية.

يحيل الاتصال العمومي في هذا الاتجاه، إلى وجود تغير على مستوى تمثلات النخب الحاكمة في المجتمع، من حيث أن العلاقة بين الدولة - المجتمع أصبحت تقوم على علاقات التكافؤ والتوازن،

¹-Bernard Miège « **la société conquise par la communication** »Grenoble, ed ,pug ,1989.

نقلا عن الصادق الحمامي ، مرجع سابق، ص(22).

²-Daniel Bounoux ,**Dynamique de l'influence imaginaire et mécanisme immunitaires du rejet**, Actes du Colloque «la communication au service de l'action sur les comportement Sociaux » revue Tunisienne de communication n :15 /16 décembre 1989 ,p(89).

³ - نفس المرجع، ص(24).

مستبعدة كل أشكال الإخضاع والإكراه والقوة التي اتسمت بها دولة التنمية على مدار عقود من الزمن، أم أن الاتصال العمومي لا يعدو أن يكون سوى استجابة شكلية لإكراهات العولمة (Mondialisation) ومراوغة لضوابطها ولشروطها التي أصبحت تفرضها على من يريد الاندماج فيها، بحكم أن المؤسسات والمنظمات الدولية أصبحت تنظر للحكم الراشد من مقومات التنمية، حيث يقوم على مفاهيم المساءلة والتي تعني نشر المعلومات وتشجيع النقاش العام وتأمين كافة المعلومات الموثوقة عن أداء الحكومة، حتى وإذا اعتبرنا المكانة الجديدة للاتصال العمومي استجابة شكلية للعولمة، إذن يمثل الاتصال بهذا المعنى حيلة لتحسين صورة مؤسسات بقيت عتيقة رافضة لعملية التحديث خاضعة لنماذج وتمثيلات قديمة ولكنها تبحث عن صورة الحداثة من خلال الاتصال وآليات الإغراء والإقناع التي يتيحها ويوفرها الاتصال العمومي¹.

ومهما يكن لا يجب أن يفرغ الاتصال العمومي من محتواه الجوهرى كأسلوب جديد وبراغماتى متكامل لإدارة الفعل العمومي بالاعتماد على قوة الاتصال وفاعليته في تنسيق الجهود المشتركة للأفراد والمنظمات لتحقيق الرفاهية ومبادئ التنمية المستدامة، لذا فمن الخطأ أن يتحول الاتصال العمومي إلى موضوعة جديدة في تسيير وإدارة علاقة الهيئة العمومية بجماهيرها دون مراعاة الحاجة التي نشأ من أجلها ولا المبررات التي قام على إثرها أو حتى دون فهم طبيعة التحولات والسياقات التي واكبت مسيرته وظهوره والتي أوصلته إلى الاستقامة حالياً كأداة مبتكرة وحلا للكثير من الأزمات².

2- السيرة التاريخية للاتصال العمومي:

يعتبر مفهوم "الاتصال العمومي" كخلاصة لتطورات اجتماعية وسياسية ترتبط بظهور الدولة (Etat)، وعليه يمكن رصد أول منعرج تاريخي في تطور الاتصال العمومي لحظة توقيع معاهدة واست فاليا 1648، وهي المعاهدة التي انتقلت بأشكال التجمع البشري نحو أفق جديد هو مفهوم "الدولة"، "الأمة" وهو المفهوم الذي قدم شكلا جديدا للتنظيم السياسي للمجتمع والذي ترافق تاريخيا مع ظهور حركات الإصلاح الديني، التي قضت على دور الكنيسة في وصفها المصدر الرئيسي لإضفاء الشرعية على أي سلطة غير شرعية³.

¹-الصادق الحمادي، مرجع سابق، ص (24).

²-سامية عواج وآخرون: مرجع سابق، ص (75).

³-نفس المرجع، ص(19).

أما المنعرج الثاني لتطور الاتصال العمومي فيكمن في ظهور النظام الديموقراطي في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أدت الحروب الأهلية في أمريكا إلى سقوط عدد كبير من القتلى استدعى التفاف جهود كبار زعماء السياسة أمثال "توماس جيفرسون" و"جورج واشنطن"، من أجل الإعلان عن تأسيس دولة ذات طابع ديموقراطي يتساوى فيه الجميع في الحقوق والواجبات، هذا التطور فتح المجال لاكتشاف جديد هو مفهوم "المواطن" و"المواطنة"، وأن العلاقة الجيدة والحسنة بين الدولة والمواطن فيما يخص بعض الحقوق والواجبات هي المفتاح الرئيسي لضمان تسيير رشيد ومحكم لكل شؤون الدولة والاتصال الجيد بين الطرفين هو السبيل الأنسب لذلك لأن التسيير والإدارة هما عملية اتصال قبل كل شيء ، وعليه يمكن رصد أهم المراحل التي مر بها الاتصال العمومي في ست مراحل أساسية¹:

✓ المرحلة الأولى: الدعاية:

والتي استعملت للتأثير على الرأي العام، وفي هذا الإطار لا بد من التأكيد على التفريق بين الدعاية والديكتاتورية، فالدعاية تركز على استعمال تقنيات التلاعب بالحقيقة وتحريف الواقع وقولته بما يخدم جماعات المصالح وإقناع الرأي العام بهذه الحقائق المقبولة بما يعرف ب: "التلاعب بعقول الجماهير".

✓ المرحلة الثانية: الإعلام

اصطلح على هذه المرحلة بالمرحلة الإعلامية ، كان الهدف الأساسي منها هو تمرير المعلومات للرأي العام وما تحمله من معاني مخفية بين السطور، حيث ركزت هذه المرحلة على بث المعلومات فقط في إطار النموذج الخطي للاتصال خاصة نموذج شانون وويفر.

✓ المرحلة الثالثة: الإشهار:

خلال هذه المرحلة تم الاستعانة بتقنيات الإشهار وتكليف وكالات الاتصال بتنظيم النشاطات الاتصالية وما صاحب من تغيير في تسمية هذه النشاطات **L'évènementiel Les fêtes populaire**

¹-نسرين داودي: مرجع سابق، ص. ص(67-68).

✓ المرحلة الرابعة: التركيز على تكنولوجيا الاتصال:

بدأت مع سنوات التسعينات حيث عرفت سنواتها الذهبية وذروة تألقها مع ظهور الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي، ركزت هذه المرحلة على التكنولوجيا على حساب المضمون.

✓ المرحلة الخامسة: الآخر هو الهدف الأساسي للاتصال:

جاءت هذه المرحلة لتلغي تماما نظريات الاتصال الخطي، تقنيات الإشهار السياسي والانتقال من التركيز على الوسيلة الاتصالية (المرحلة الرابعة) إلى استخدامها، ومن هنا ضرورة التركيز على إدراك أهمية الأخر في الاتصال، فالأخر ليس مجرد تفصيل ثانوي، فالتجربة تؤكد على أن نجاح القائم بالاتصال تكمن في فهمه وتكيفه مع المتلقي.

المرحلة السادسة: اتصال تميز " لتلاحظ"

تمثل هذه المرحلة بداية استخدام تقنيات التسويق، حيث أصبحت توضح استراتيجيات اتصال تركز على بناء هوية وصورة المؤسسات العمومية والسياسة العامة¹.

أما على مستوى التأسيس الأكاديمي للاتصال العمومي فتعود البدايات الأولى لظهور مفهوم الاتصال العمومي في أعمال عالم الاتصال الأمريكي "ولبر شرام" سنوات الخمسينات والستينات، والتي تجسدت في شكل حملات واسعة سماها هو "بحملات الاتصال العمومي" تمت مباشرتها بهدف إقناع الناس بسلوكيات ما يمكن في النهاية قياسها عبر وسائل منهجية، ولكن هذه الحملات التي جاءت في أجواء مكهربية مرتبطة بالحرب الباردة، كانت السمة الغالبة عليها هي الدعاية، لذلك وجه برنارد مياج انتقادات للقول بأن شرام يعد المؤسس الفعلي للاتصال العمومي².

أما سنوات السبعينيات والثمانينات فيشار إليها على أنها السنوات التي تبلور فيه الاتصال العمومي كنظرية جديدة وكممارسة باعتباره -الاتصال العمومي- أحد أهم حقول البحث الجديدة في ميدان بحوث الإعلام والاتصال، فظهوره للتداول العلمي العام كان نتيجة المجهودات التي قام بها فريق بحث بجامعة لافال الكندية توج بإصدار كتاب جماعي تحت إشراف ميشال بوشون Michel Beauchamp

¹ -Mark Thebult, **Evolution historique de la communication publique**, les 6grand ?tapes ,publie le 14 février 2011,http : //thaulmarc.ex pertpublic.fr 2011/02/14 évolution –historique – de la communication publique les 6-grandes-etapes

²-سامية عواج وآخرون: **مرجع سابق**، ص(78).

صدر عام 1990 بعنوان "الاتصال العمومي والمجتمع : معالم للتفكير والفعل " منذ ذلك الحين، تمت مباشرة الكثير من البحوث التي سعت لتطوير هذا الحقل ومد دراساته للإفادة منها فيما يتجاوز بعده النظري إلى أبعاد عملية تقدم نتائج ملموسة في الواقع، وقد عمدت العديد من الجامعات والمعاهد في تدريس هذ التخصص الجديد، تم إسناد مهمة البحث فيه لوححدات ومخابر بحث^{1*}.

3- علاقة الاتصال العمومي بمختلف العلوم:

يعتبر مفهوم الاتصال العمومي متشعب وواسع بالنظر لكون هذا المفهوم ملتقى للعديد من العلوم التي أطعمته بالأفكار والمناهج ومن أبرز هذه العلوم نجد: الاتصال، الفلسفة، علم الاجتماع، علم النفس، القانون، علم السياسة، ويمكن تحديد علاقة الاتصال العمومي بهذه العلوم على هذا النحو كما يلي:

• علاقة الاتصال العمومي بعلوم الاتصال:

يستمد الاتصال العمومي من هذه العلوم تقنياتها وأساليبها في بناء الرسائل، وتحقيق الأثر ودراسة الجمهور وكذا الاستعانة بمختلف التراث النظري المفسر لأدوار وسائل الاعلام وقدراتها التأثيرية في التواصل مع الجماهير.

• علاقة الاتصال العمومي بالفلسفة:

يمكن تحديد هذه العلاقة على مستوى ما عرف في التراث الفلسفي بنظرية "العقد الاجتماعي" (جون جاك روسو، جون لوك) أي انتقال الفرد من حالة الطبيعة الى الحالة المدنية التي تحمي فيها الحقوق والواجبات عبر آليات الدولة وحاجاتها للاتصال العمومي للتواصل مع الجماهير.

• علاقة الاتصال العمومي بعلم النفس:

يقدم علم النفس للاتصال العمومي الكثير من الأفكار والرؤى حول التأثير على قناعات وسلوكات الناس وطبيعة النفس البشرية وحدود مقاومتها للتغيير.

^{1*} في هذا الصدد، أسس بيار زيمور سنة 1989 جمعية الاتصال العمومي، والفيدرالية الأوروبية للاتصال العمومي .cap' Com

• علاقة الاتصال العمومي بالسياسة:

يستمد الاتصال العمومي من السياسة تصوراتها لكيفية إدارة شؤون الدولة وعلاقة الدولة بمواطنيها (المواطنة) وكذا مفهوم الديمقراطية التشاركية من خلال مشاركة المواطن في تسيير شؤون العامة.

• علاقة الاتصال العمومي بالقانون:

تحدد هذه العلاقة على مستوى بعض المفاهيم القانونية على غرار الحقوق والواجبات، الحريات الشخصية أو العامة، الأنظمة القانونية، الدستور، تساهم هذه المفاهيم في بلورة مجال نشاط الاتصال العمومي بوصفه نشاط يتمحور حول الحقوق والواجبات تجاه الخدمة العمومية والشأن العام ضمن إطار دستوري واضح.

• علاقة الاتصال العمومي بعلم الاجتماع:

يستفيد الاتصال العمومي من الكثير من الأفكار التي قدمها علماء الاجتماع السياسي على وجه الخصوص، خاصة فيما يتعلق بفكرة الدولة والتنظيم الاجتماعي والتي تبرز في أطروحة ماكس فيبر حول التنظيم البيروقراطي.

4-الاتصال العمومي، مبررات ودوافع التبني:**4-1 الأزمات، والسعي إلى التأسيس لشرعية المؤسسات العمومية:**

ثمة خطاب يتم تداوله في الفضاءات العامة، وهذا الخطاب يتميز بملحين اثنين، الملمح الأول وهو التأكيد على وجود أزمة كونية متعددة الأبعاد تلازمت مع المجتمعات في العصر الحالي¹ (أزمات اقتصادية، أزمات شرعية للمؤسسات، أزمة أمنية ...) ، ناجمة بالأساس على أزمة ثقة والتي توجي بوجود خطر ناجم بالأساس عن ثغرة على مستوى معارف الأفراد وتغييب مساهماتهم في صياغة السياسات العامة والمشاركة، أما الملمح الثاني الذي يركز على ضرورة التشديد في إيجاد حلول سريعة

¹-جمال بوشاقور: مرجع سابق، ص(78).

إن كانت قطرية وبين قطرية ، وفي هذا الإطار لا يمكن الخوض في هذه الحلول من دون التحسيس بالخطر واستدعاء كل الجهود الممكنة (الفاعلين العموميين) دون إقصاء¹.

فقد أصبح لزاما على القطاع العمومي مواكبة التحكم في توظيف الاتصال العمومي من أجل مواجهة الأشكال المتعددة والمختلفة للأزمات العويصة، خاصة تلك التي ترتبط بالمؤسسات والهيئات العمومية، ارتبطت بعمق وجود المؤسسات العمومية والدولة في حد ذاتها نتيجة أزمة الشرعية التي يعاني منها النظام الديمقراطي، كان أبرز مظهر لفقدان الشرعية ناتج عن سنوات الحربين العالميتين الأولى والثانية، مثلت فيها الدعاية الشكل الاتصالي الأبرز بين الحكومة ومواطنيها، عمدت فيها المؤسسات الحكومية إلى فرض أيديولوجيتها الخاصة على المواطنين غير أن هذه السياسة لم تدم طويلا بعد تعرض الحكومات لشبهات تسببت لها في أزمة شرعية فادحة ، حيث يصور روبرت برنييه Robert Bernier هذا الواقع الجديد في كتابه « قرن من الدعاية، الاعلام، الاتصال والتسويق الحكومي »

.... سعى مسؤولو الإدارات العمومية إلى البحث عن شرعية لوجودهم والمحافظة على صورتهم العامة، وكان ذلك مثلما وضحه كل من ألتايد وجونسون عبر دعاية بيروقراطية تستهدف دعم أنظمتهم البيروقراطية، لكن هذه الدعاية ذات الطابع السوسيولوجي فشلت في تلبية احتياجات كل المواطنين، فهي لم تعد صالحة لمواكبة تدخل الحكومات في الكثير من القطاعات الاقتصادية، وهو ما خلق توترا سياسيا استدعى مراجعة براديجم الاتصال بالمؤسسات العمومية².

2-4 ظهور فواعل جدد كسلطة جديدة تنافس الدولة :

عرف النسق السياسي تغيرات هيكلية وبنوية عميقة من حيث نشأة فاعلين (Acteurs) جدد بإمكانهم منافسة الدولة والسوق كمركزين للسلطة داخل المجتمع وبمقدورهم التأثير على الفعل العمومي على نحو أو آخر، وهنا يمكن الإشارة إلى مفهوم المجتمع المدني الذي عاد إلى الواجهة

¹-سامية عواج وآخرون ، مرجع سابق، ص(05).

² -Robert Bernier : **Un siècle de propagande : Information , communication et marketing gouvernemental** , Presse de l'Université du Québec ,2001 ,p.p.(5-6)

باعتباره صيرورة فكرية وتاريخية نحو المواطنة والديموقراطية عبر مجموعة من التمهصلات والتمايزات في العلاقة بين الفرد والجماعة أو بين المجتمع والدولة¹.

فعلى المستوى العملي، فإن الدولة في الأنظمة الليبرالية تستحوذ فعليا على كامل السلطة في تحديد المصير الجماعي، يجد فيها المجتمع نفسه تابعا ومنفذا فقط لما يتحدد بناءا على إرادتهما، ولكن الوعي الذي يرتقي بالمجتمع ليشكل مجتمعا مدنيا فعالا من شأنه أن يعيد ضبط مجال تأثير كل فاعل من الفاعلين ويسمح بخلق مسارات يمكن للفعل العمومي أن يسلكها.

فالمجتمع المدني على حد تعبير عزمي بشارة لا يتجاهل قضية الدولة، بل يضعها في مركز عملية تشكل مجتمع مدني حقيقي، إنها عملية بناء المجال العام الذي يصنع التقاطع بين المجتمع والدولة².

يمثل تشكل المجتمع المدني في التجربة التاريخية الغربية هو مسار الديموقراطية أو عملية (الدمقرطة نفسها)، لذا فإن المجتمع المدني من دون سياسة وخارج سياق المعركة من أجل الديموقراطية هو عملية إجهاض لمعاني المجتمع المدني التاريخية وطاقته النقدية، فضلا عن نزع قدرته التفسيرية على فهم البنى الاجتماعية والسياسية³.

إذن هذه البيئة الجديدة التي تتسم بالتعقيد نتيجة تنوع فاعليها والتي تفترض من جانب آخر تراجعاً مهماً لتأثير الدولة والسوق على الفعل العمومي، فهي تفسح المجال للمزيد من الفاعلين لصناعة القرار الجماعي، كما أنها تقترض بالمقابل كثرة الفاعلين ومن هنا فهي تستدعي مستوى معيناً من التنسيق وهنا تظهر الحاجة للاتصال العمومي الذي يلعب دوراً مهماً في التقريب بين هؤلاء الفاعلين ضمن أجواء أكثر رشداً وانفتاحاً وشفافية تعمد فيها بالأساس إلى كسر سلطة الفضاءات الخاصة، ويتجه بدلاً من ذلك إلى دعم قوة الفضاء العام من خلال فتح قنوات الاتصال بين مختلف الفاعلين .

¹-عزمي بشارة : المجتمع المدني - دراسة نقدية - المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، ط7، لبنان، 2012، ص (05).

²- نفس المرجع، ص (07)

³- نفس المرجع، ص (08).

هذه البيئة الجديدة الناجمة عن تشقق عميق للنظام السياسي الذي يتسم بالريبة وعدم اليقين (**Incertitude**) خصوصا تجاه دور الدولة والمؤسسة ، حيث يشير الباحثان إيريك كوبو و فرانسوا لامبوت عن براديفم كلي جديد مشتق من فكر إدغار موران الذي ركز على فكرة التعقيد القائم على قوة الاتصال والمعرفة الذي من شأنه أن يفسح المجال للمواطنين وللمنظمات غير الحكومية لتمارس تأثيرا جديدا يمكنه أن يساهم في التصدي للمخاطر التي بات يشهدها العالم جراء تغول الدول والأسواق على غرار التدهور البيئي، تراجع ظروف الحياة، المشاكل الصحية¹.

5- وظائف الاتصال العمومي:

يوظف الاتصال العمومي بمهام ووظائف متباينة، التي تصب كلها في إطار تعريف المواطنين وإعلامهم بالسياسات العامة الممارسة من طرف السلطات السياسية، حيث تنشر الرسالة أو المعلومات العمومية في سياق يمتاز بالتعددية، والاتصال العمومي قبل كل شيء هو توزيع المعلومات النافعة للجمهور والهامة من المعطيات المشتركة للجمهور من أجل ممارسات أفضل في الحياة الجماعية للمواطن وتعزيز الروابط الاجتماعية، فهان الاتصال العمومي هو إعطاء معنى للفعل العام لتحقيق المنفعة العامة للمواطن، وترى دومينيك ميغار **Dominique Mégard** أن الاتصال العمومي في تصور بيار زيمور يجب أن يقوم بمجموعة مهام جوهرية وهي :

- ضمان المعلومات وسيرها في اتجاهين: والتي تتجسد في المستوى الأول في إعلام المواطنين من خلال توفير وتقديم المعلومات الضرورية واللازمة التي تتعلق أساسا بالسياسات العامة والخدمات العمومية وجعل الجمهور على علم بكل القرارات المتخذة².
- أما على مستوى ثاني حيث تساهم في قياس مستوى السياسات العمومية للمجتمعات التي تهدف إلى لتحسين عمل مؤسسات المجتمع تجاه قضايا الصالح العام وتفعيل المشاركة العمومية في كل مراحل بناء هذه السياسات والقرارات، وعلى مستوى ثاني تقديم صورة عن المؤسسات العمومية.
- الاستماع والإصغاء لتطلعات لمواطنين ومختلف الفواعل (مواطنين وجمعيات).

¹ -Eric Cobut et François Lambotte : **communication publique et incertitude**

Fondamentaux, mutations et perspective .EditionPro.Liege .2011.p.p (28-29).

² - Jeune Gecile, Guiaum Thomas ,**association communication publique** ,INALCO.CI.L.M.

2007,2008 on a voir le site en27/3/2016.a15.00

<http://www.communication.publique.fr/index.php>

➤ العمل على توثيق العلاقات الاجتماعية وتغيير السلوكيات: فانتشار السلوكيات السلبية التي تؤثر على المجتمع وعلى هويته وأفكاره وتوجهاته تتطلب ممارسة اتصال عمومي ذا طابع اجتماعي للحفاظ على الروابط الاجتماعية، ويتعلق الأمر بحملات التوعية والوقاية في المجالات المختلفة الأمن المروري، البيئة والصحة، الثقافية أو تلك المرتبطة برهانات التنمية المستدامة.

➤ الإعلام عن الخدمات العمومية: وذلك من خلال:

- زيادة الوعي لدى المواطن من خلال توفير التدابير المناسبة وتشجيع استخدامها "كالسكن، العمل، التكوين..."

- تحسين المعرفة والوعي حول صورة الخدمات العامة "الاستقبال، الخدمات الاجتماعية، خدمات المؤسسات العمومية.

- تحسين جودة المعلومات المتضمنة في سياسة الاتصال العمومي، الأنواع الأساسية من المعلومات التي تقدمها الهيئات العمومية، والإدارات العمومية إلى وسائل الإعلام والاتصال بصفة عامة ما يلي:

- بيانات إحصائية "قوة العمل، بيانات مالية نقدية، ضريبية...."

- معلومات عن الخدمات الموجهة للمواطن "جمع النفايات، العيادات الصحية، المكتبات،....الخ

- السياسات الحكومية "الضرائب، الإصلاح العسكري، والخصخصة".

- معلومات عن الأحزاب السياسية "قوائم المترشحين، البرامج، الحملات الانتخابية.

6-الاتصال العمومي المبادئ والأسس:

لقد عرف حقل الاتصال العمومي في السنوات الأخيرة تطورات هائلة سواء كحقل للممارسة المهنية أو كمجال للبحث العلمي، حيث أضحى أكثر نضجاً وتطوراً بعد أن استقر على مبادئ وأسس وصفت على أساس أنها منطلقات أولية منذ البدايات الأولى لهذا المجال، وفي هذا السياق يرى "بيار ماري فيدال" بأن الاتصال العمومي أصبح أكثر توجهها نحو الابتكار والتجديد خصوصاً في السنوات الأخيرة، بفعل انتشار الثورة التكنولوجية التي توجهها الشبكة العنكبوتية العالمية، ولكن رغم هذه

التطورات لم تمس بالمبادئ الأساسية التي انطلق منها الاتصال العمومي والتي تشكل جوهره في الأصل، لذلك فمهما تغيرت أشكال وممارسات الاتصال العمومي فإنها تبقى مستندة على الدوام إلى مبادئ تتجسد بالأساس حسب بيار زيمور في¹ :

■ **عدم اختزال المواطن إلى مستهلك** : حيث يرى بيار زيمور على المؤسسات العمومية التي تقدم الخدمة العمومية أن تتجنب نظرة المؤسسات الهادفة للربح -التجارية - للمواطن بوصفه مستهلك في مجال القضايا العامة .

وفي هذا الاتجاه يكشف زيمور في دراسة على أن هناك مشكلة كبيرة في نظرة المؤسسات العمومية للمواطن في فرنسا، كما كشفت نتائج هذه الدراسة أن 17% من المواطنين الخاضعين للدراسة أن المؤسسات العمومية تنظر إليهم كزبائن، و33% يعتبرون بأنها تنظر إليهم كمستخدمين يبحثون عن اشباع، فيما يرى 47% أن هذه الهيئات تنظر إليهم كمواطنين أو ناخبين أو دافعي ضرائب. ومن هنا فمهمة الاتصال العمومي هي تجاوز كل هذه الرؤى وتكريس وتعزيز فكرة المواطن بوصفه صاحب حق وملزم بواجبات معينة.

■ **التمييز عن الاتصال السياسي**: يؤكد في هذا الاتجاه على ضرورة تمييز الاتصال العمومي عن الاتصال السياسي في أداءه باعتبار هذا الأخير يرتبط بممارسات السلطة والتموقعات السياسية ، فالالاتصال العمومي من حيث المبدأ مختلف تماما عن الاتصال السياسي لأنه يختص بنشاط المؤسسات التي تبحث عن شرعيتها من منطلق تقديمها للحق في الخدمة العمومية، وليس الشرعية المتأتية من الانتخابات، بينما يرتبط الاتصال العمومي بالمؤسسات العمومية المستقلة التي لا تتبع أي جهة سياسية وهو في ذلك يبحث عن إحداث التناسق والتفاهم اللازم لتسيير الفعل العمومي والخدمة العمومية.

■ **تقاسم الوظيفة الإعلامية مع وسائل الإعلام**: تسيطر وسائل الإعلام على وظيفة الإعلام داخل الفضاءات العامة، ولكن يجب الإشارة إلى خصوصية دور وسائل الإعلام الذي لا يرتبط بتقديم الخدمة العمومية، ولكنه يميل أكثر لما يسمى « بالبراد يغم الصحفي » ، فإن المؤسسات العمومية مخولة أكثر من الناحية القانونية لتقديم المعلومات والبيانات ذات الطابع العمومي، وتوجيه النقاش العام نحو المواضيع الأكثر أهمية، ونحو شفافية إجراءات الفعل العمومي،

¹-عواج سامية: مرجع سابق، ص. ص (15-16).

والتقليل من الدور التقريبي لوسائل الاعلام¹، فمهمة إدارة الفضاء العام لا يجب أن يترك لوسائل الاعلام وحدها لأنها محكومة في كل الأحوال بغايات اقتصادية، وعليه فإن الاتصال العمومي يمثل بديلا من خلال تقديم المعلومة بكل شفافية وبما يتناسب والصالح العام.

■ المراهنة على إشراك المواطن : إن تقاسم المعلومات والبيانات عبر الاتصال العمومي يهدف إلى غاية نهائية هي الدفع بالمواطن نحو المشاركة والانخراط في الشأن العام بشكل مستمر ويومي من خلال ممارسة ديموقراطية تشاركية وليس ديموقراطية تمثيلية، ويشير مفهوم الديموقراطية التشاركية كمصطلح سياسي على "مشاركة المواطنين بصورة مباشرة لا من خلال ممثلهم في رسم السياسة العامة وصنع القرارات ، وقد أشارت ريان فوت Rian Voet في كتابها "النسوية والمواطنة " إلى أن الديموقراطية التشاركية الكاملة – كما وصفتها – تتطلب قدرا كبيرا من العمل التطوعي من كل مواطن عادي²، فالمواطن ليس بديلا للحكومة ، ولكن حتى يكون القرار ملائما ورشيدا ينبغي لصناع القرار استشارة الناس المعنيين بهذه السياسة، وتتطلب الديموقراطية التشاركية وجود المشاركة السياسية ، فالعلاقة بين المفهومين وثيقة ، تستلزم حسب الباحثين في مجال السياسة : تأكيد سياسة الشعب وسلطته ، التعدد التنظيمي المفتوح، تعميق مفهوم المواطنة وتحقيق العدالة الاجتماعية والتداول على السلطة.

إن كل هذه المتطلبات مجتمعة ، يمكنها تحقيق مفهوم الديموقراطية التشاركية في جوايجابي سواء كان من جهة الشعب الذي يمثلونه ، ذلك أن الهدف الأساسي لتكريس مبدأي العدالة الاجتماعية ، وتعميق مفهوم المواطنة خصوصا هو الضمان للضرورة الصحيحة للمسار الديموقراطي ، والحفاظ على مبدأ التداول على السلطة في شفافية ومشاركة سياسية فعالة في صنع القرار ، خاصة إذا ما تعلق الأمر بقضايا مصيرية. لذلك يمكن القول أن لا ديموقراطية تشاركية بدون مشاركة سياسية ولا مشاركة سياسية بدون ديموقراطية تشاركية ذلك لأن إحداها تضمن الأخرى وتعزز الثقة السياسية بين الحاكم والمحكوم.

¹ -Pierre zémor : **Ethique et déontologie de la communication publique** ,Legicom ,Vol 1 ,N 11,1996 ,p(.52).

² -أيمن بكر سمر الشيشكلي، مترجما، **النسوية والمواطنة**، القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، 2004 ص(195) نقل عن: زكرياء حريزي، **المشاركة السياسية للمرأة العربية ودورها في محاولة تكريس الديموقراطية التشاركية-الجزائر نموذجا**، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص سياسات عامة وحكومات مقارنة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2010-2011، ص(36).

■ التحكم في آلية الانترنت:

يشكل هذا المبدأ تحديدا الوجه المعاصر للاتصال العمومي، حيث ساهمت الانترنت في تكريس التفاعل في تناقل المعلومات، وفي دعم المشاركة الفاعلة في نشر المعرفة وفي إبداء الرأي وتنشيط الحوار بين مختلف أطراف العملية الاتصالية، وبذلك أصبحت الشبكة العنكبوتية مرحلة متطورة في مجال المشاركة في تبادل المعلومات، ويجسم الأسلوب الديمقراطي في تسيير الشؤون العامة من خلال تعزيز مبدأ الحق في الوصول إلى المعلومة، وإعطاء النقاش العمومي دفعة قوية من خلال التشجيع لمواطنة جديدة قائمة على الممارسة النقدية والاحتجاج وحرية الرأي العام، وإمكانية المشاركة في النقاش العام.

فظهر وسائل الإعلام الجديدة قد أفضى إلى إعادة تحديد أنماط مشاركة المواطنين في الشأن العام، فقد سمحت الأشكال التواصلية الجديدة للمواطنين بالانخراط في الفضاء العام واثارة النقاشات حول المسائل العمومية باستخدام أدوات جديدة كالشبكات الاجتماعية، المدونات، منتديات النقاش.....، هذا المتغير الذي أفرز واقعا جديدا من شأنه أن يؤثر على ممارسة الاتصال العمومي لأنه يدفع إلى تحسين المعلومة وتحسين النقاش العمومي على الدوام.

مبادئ الاتصال العمومي حسب مجلس الدولة الفرنسي:

حدد مجلس الدولة الفرنسي مبادئ الاتصال العمومي، فيما يسمى "بالقواعد العشر" الذهبية Les Dix Regles D'or وهي كالاتي¹:

- الوضوح تجاه الوظيفة: تتحدد وظيفة الاتصال العمومي بشكل واضح في سياق النصوص التشريعية والقانونية التي تبرز بدقة طبيعة الخدمة والمصلحة العامة والحقوق والواجبات.
- إحياء الهوية: يعمل الاتصال العمومي على تعزيز الانتماء بالنسبة لجمهور المواطنين وكذا بالنسبة لجمهور المؤسسة العمومية، لهذا يفترض على الاتصال العمومي أن يعزز أحاسيس الانتماء والانخراط والمشاركة بالنسبة لجمهور المواطنين.
- الاستثمار في المشاركة: فالهيئات العمومية لا تبحث عن هدف ربحي في خلق نظام قيم ومعايير تدفع نحو تنظيم الفعل العمومي والمشاركة في القضايا ذات الشأن العام والاهتمام المشترك.

¹-سامية عواج وآخرون: مرجع سابق، ص. ص (17-18).

- إشباع الحق في المعرفة وواجب الإعلام: على الاتصال العمومي أن يضمن للمواطن حقه في الحصول على المعلومات والبيانات العمومية التي ترتبط بالخدمة العمومية.
- ضبط تبادل المعلومات: يعمل الاتصال العمومي في اتجاهين ويمكن لطرفي العملية الاتصالية من الدخول في حوارات ونقاشات تسمح بتحقيق الانسجام والتفاهم.
- العمل على نيل شرعية وسائل الإعلام: لا يشمل واجبا تقديم المعلومة للمواطنين فقط وإنما وسائل الإعلام أيضا، حيث أن علاقة قوية ودائمة مع وسائل الإعلام تسمح بإقامة اعتراف وشعبية متبادلة بين المؤسسة العمومية ووسائل الإعلام ويفتح المجال أمام فرص كبيرة للتعاون.
- تطوير وتشجيع المؤسسة العمومية وخدماتها: يتسم الاتصال العمومي بنزعة تحفيزية -نزعة اشهارية - حملات ، رسائل اشهارية ، أفعال مستهدفة الخ، ويدخل كل هذا في إطار تشجيع المؤسسة العمومية على تطوير ذاتها وخدماتها وقدراتها على تحسين إدارة الفعل العمومي.
- احترام أخلاقيات المهنة: يتحمل المكلفون بالاتصال العمومي المسؤولية أمام رؤسائه في المؤسسة العمومية وأمام جمهور المواطنين، حيث أن مثل هذا الوضع يفرض على المكلف بالاتصال العمومي نوعا من المسؤولية البعيدة عن التأثيرات السياسية والحزبية ويفرض ممارسة الشفافية التي يتطلبها تسيير الفعل العمومي.
- دعم الرابط الاجتماعي: يعمل الاتصال العمومي على دعم وتوطيد الروابط الاجتماعية بداية بالرابط بين المؤسسة العمومية والمواطن، وفيما بين المواطنين في حد ذاتهم، حيث تتغذى هذه الروابط من الحاجة إلى الاتصال العمومي في تحقيق التناسق والتفاهم في السير الحسن للفعل العمومي.
- دعم المشاركة في النقاش العمومي:
يفتح الاتصال العمومي المجال أمام مشاركة مختلف الفاعلين في النقاش العمومي لفحص وتنسيق الاهتمامات العامة في تعقيدها وإصلاحها على نحو أفضل.
من جهته، يشير « Marc thebult » أن خليطا من القليل من ما تعلمه نظريا وعشرون سنة من الممارسة في هذا المجال، ساعده على وضع تسعة مبادئ للاتصال العمومي¹:

¹-نسرين داودي: مرجع سابق، ص. ص (69-70).

❖ المبدأ الأول: الحتمية:

لا يمكن ان لا تتصل **On ne peut pas ne pas communiquer** تسجل هذه المقولة حضورها وقوتها عندما يتعلق الأمر بالاتصال العمومي ، فمهمة القائم بالاتصال العمومي هنا تحرم عليه الصمت حتى وان استعمل السكوت أو عبارة " لا تعليق " كرد فهو فعل اتصالي في أي حال من الأحوال هو يقول شيئاً .

❖ المبدأ الثاني: الآخر:

فالاتصال هو الذهاب إلى الآخر، إذن فهو الاعتراف ثم تعلم التعرف عليه، وذلك لفهم طريقة تفكيره وإيجاد الوسيلة الأكثر فعالية للتواصل معه وتقول **Dominique Walton** في هذا الشأن " هناك دائما شيء من الخسارة، شيء محبط في الاتصال ، لكن هذه الحدود تمثل وسيلة لإدراك ان الاتصال يعني وجود الآخر، وأن الآخر يبقى بعيد المنال. « فالاتصال يحقق التقارب مع أخذ الحدود الحتمية التي لا يسمح بتجاوزها وإلغائها في كل تقارب بعين الاعتبار، لأن الأمر الأكثر تعقيدا في الاتصال هو الآخر، فيصبح الاتصال الذي يفترض به أن يقرب بين الأفراد سببا في ظهور ما يباعدهم.

❖ المبدأ الثالث: الشمولية:

يقول " **Pascale** " « من المستحيل معرفة الأجزاء دون معرفة الكل ولا يمكن أيضا معرفة الكل دون معرفة الأجزاء بشكل من الخصوصية» ، فالرسالة وحدها لا تمثل الاتصال، ولكن الاتصال هو مضمون، معنى، علاقة، وسياق ، فالمضمون هو المعلومة، والمعنى هو طريقة صياغة المعلومة، أما السياق فهو يجلب زوايا جديدة لرؤية إضافية لتأكيد أو نفي الرسالة.

❖ المبدأ الرابع: الملائمة (Pertinence)

هذا المبدأ هو نتيجة مباشرة لسابقه ، إذ لابد من وجود تناسق في عناصر العملية الاتصالية ومنه فتحقيق التناغم والتناسق يحقق التوافق في الاتصال وتظهر تلك الملائمة في السياق من حيث أهمية المعلومة وأسلوب صياغتها ، كما في العلاقة من حيث اختيار الوقت المناسب للاتصال .

❖ المبدأ الخامس: التوقيت (الزمن):

الاتصال مسألة مدة وتسلسل زمني والرغبة في التواصل هو رغبة بناء علاقة، وهذه الأخيرة تتطلب وقتا لبنائها، ويسمح الزمن ببناء هذه العلاقة لابد من إتباع عملية "Processus" ، وبما أن هدف الاتصال الجوهرى هو الذهاب إلى الأخرأى خلق علاقة والحفاظ عليها، فإن ذلك يتطلب عنصر الوقت.

❖ المبدأ السادس : النسقية:

حيث توجد عوامل تجعل الاتصال العمومي في قلب الوظيفة النسقية المعقدة ، انطلاقا من تعريف النسق باعتباره: « مجموعة عناصر متكاملة ومتفاعلة ومنظمة من أجل تحقيق هدف مشترك ». أولى تلك العوامل أن الاتصال العمومي يتواجد في قلب نسق مفتوح، وهو بطبيعته مفتوح على بيئته وفي حركة مستمرة، يبتغي الوصول إلى هدف.

ثانيا: فإن الاتصال كونه غالبا ما يحمل خطاب التغيير، سيصطدم مع مقاومة أولئك (الموجودين في النسق) الذين يبتغون بقاء الوضع على حاله، وأخيرا، فإن الاتصال العمومي على علاقة تبادلية تكاملية مع القطاعات الأخرى (الأنساق) في بيئته من مواطنين ومؤسسات المجتمع المدني.

❖ المبدأ السابع: التفاعل:

فالاعتقاد السائد بأن "الاتصال الناجح هو الاتصال هو الذي يصمت لأن الاتصال هو الذي يجلب رد الفعل (Feed-back)، فالاتصال في الواقع ما هو إلا سلسلة من الأفعال وردود الأفعال، قد تكون ذكية واضحة وبناءة، وأحيانا أخرى أقل ذكاء ، سلبية، وغير واضحة.

❖ المبدأ الثامن: المواجهة:

فالاتصال هو مكان رمزي لالتقاء مختلف وجهات النظر والأفكار لنفس الظاهرة، فهو يجسد منطق مواجهة الأنساق المختلفة، ومنه فهو ليس نفيًا لوجود الاختلاف في الرأي وإنما قبول لمواجهتها ومناقشتها.

❖ المبدأ التاسع: التوقع:

ردود الفعل أمر مفروغ منه، ولا يمكن تجاهلها في عملية الاتصال العمومي، ومنه فإن مهمة هذا الأخير لا تتوقف عند توصيل الرسالة إلى الجمهور فقط، بل تتعدى ذلك إلى توقع ردود الأفعال وتحضير الاستراتيجيات للإجابة عليها.

7- مستويات ونطاقات الاتصال العمومي:

يتمثل الاتصال العمومي إذن في مجهودات الاتصال التي ترافق إدارة الشأن العام والخدمة العمومية ضمن إطار سياسي اجتماعي هو الدولة والتي هي في الأصل كيان جغرافي مترامي الأطراف في شكل يختلف من دولة إلى أخرى ، ولكن مهما بلغت درجة التباين الجغرافي فإن الدولة تخضع على الدوام إلى تقسيم إداري يتأثر كثيرا بنموذج البيروقراطية الذي يقترحه "ماكس فيبر"، حيث يتم تقسيم العمل العمومي عبر أجهزة وآليات مركزية تمتد سلطتها إلى المستوى الوطني وآليات وأجهزة تشتغل على النطاقات المحلية والإقليمية، وفي بعض الأحيان يمتد الفعل العمومي للدولة إلى خارج حدودها الجغرافية ضمن علاقتها بالدول الأخرى وبالإنسانية عموما، برزت على إثرها مساعي حثيثة لاستيعاب المشكلات الحالية، بحيث اتخذت هذه المساعي أبعاد جغرافية متعددة وأشكال سياسية عديدة في شكل مبادرات دولية، سياسات قطرية، وخطط ذات طابع محلي وإقليمي، التفت كلها حول ضرورة مشاركة المواطنين في صناعة القرارات تفاديا لتولد أي احساس بالإقصاء واستهدافا لتحقيق مشاركة الجميع على كافة المستويات والنطاقات :

تبعاً لذلك فإن الاتصال العمومي يتنامى مع هذه الأبعاد وينقسم بدوره إلى « اتصال عمومي وطني » ، « اتصال عمومي محلي أو إقليمي » « واتصال عمومي دولي ».

7-1 الاتصال العمومي الوطني: La communication publique national

ترتبط ممارسة الاتصال العمومي في الأصل وعلى نحو وثيق بفكرة الدولة وتجري ممارسته على مستوى الأجهزة والمؤسسات الحكومية المركزية (الوزارات، الحكومات ...)

يهدف إلى تقديم الخدمة العمومية لمواطني الدولة ويمثل الاتصال العمومي في رأي غورين حونغرونند الشكل الرمزي للدولة La forme symbolique de d'état والذي تتجلى من خلاله معالم الإدارة السياسية والاقتصادية والاجتماعية للشأن العام ، ومن خلاله كذلك يتم التقبل الاجتماعي للدولة

وتضفي على نشاطاتها الشرعية حيث تكون وظيفة الاتصال العمومي على النطاق الوطني هو ضمان تقبل المواطنين للسياسات العامة للدولة والترحيب بها إن صح التعبير والانخراط فيها إذا تطلب الأمر المشاركة ، أما إيريك كابو وفرنسوا لومبرت فيحددان وظيفة الاتصال العمومي على النطاق الوطني في التصدي لما يسميانه بالريبة أو عدم اليقين *l'incertitude* والمبادرة في صفة المواطنة والانتماء حيث يقول الباحثان « إن إعادة الديناميكية للجماعة (الدولة) يمر بالضرورة عبر تجديد مستمر لأعضائها ومن ثمة يجب على الاتصال العمومي الوطني أن ينتج المعرفة بخصوص الشأن العام وينشرها ويعلم أفراد الجماعة أو الدولة باستمرار السلوكات الجديدة التي تعمق إحساس الفرد بالانتماء»¹.

من هذا المنطلق تبدو مهمة الاتصال العمومي الوطني جسيمة جدا، ورهانا صعبا بالنظر للنطاق الجغرافي الواسع للدولة وصعوبة مواجهة الريبة، تتحدد نتيجة مباشرة الفعل العمومي بشكل مركزي ومن ثمة اقترح الكثير من الباحثين بديلا آخر يمكن أن يكون أكثر فعالية وهو الاتصال العمومي الإقليمي.

2-7 الاتصال العمومي الإقليمي: *La communication publique territoriale*

يمثل الاتصال العمومي الإقليمي أو المحلي البديل المثالي والضروري للاتصال العمومي الوطني الذي يبقى طرحا مثاليا صعب التحقيق، ذلك أن الفعل العمومي الوطني سرعان ما يتفكك بالضرورة إلى فعل عمومي محلي.

إن الاتصال العمومي يمثل تجديدا لفعل المواطنة ومن خلاله يتم تسيير الشأن العام من قبل الجماعات الإقليمية والتي هي في الغالب هيئات منتخبة اختارها المواطنون لتسيير شؤونهم العامة ، ومن ثمة تقل نسبة الريبة (ريبة المواطن حول انتمائه) ويصبح محور اشتغال الاتصال العمومي (الإقليمي أو المحلي)، فكما تقول "مونيك فوردان": " هو العلاقة المباشرة بين المنتخب المحلي والمنتخبين ، ذلك أن الجماعة المحلية لا يمكنها أن تتخلى عن فعل الاتصال"، فنشاطها في تقديم الخدمة العمومية يوجد في احتكاك دائم مع المواطن، حيث يستمد الاتصال العمومي المحلي أو الإقليمي في شكله المعاصر الكثير من الأفكار والأساليب الحديثة من بعض التحولات الفكرية المهمة ولعل أبرزها فكرة فلوريدا حول تسويق الأقاليم أو تسويق الجماعات المحلية الإقليمية لترسم لنفسها

¹-Eric Cobut et François Lambotte ,**Communication publique et incertitude ,fondamentaux ,mutations et perspectives**, Editions Pro.2011,pp (28-29).

صورة ايجابية في أذهان المنتمين لها أو الراغبين في ذلك وتكون هذه الصورة بمثابة ميزة تنافسية تساعد على إدارة الفعل العمومي المحلي على نحو أكثر فاعلية وأبرز صور الجماعات الإقليمية تتمحور حول صفات مثل «متفوقة» «خدومة» ، «مريحة» ، «مواطنة» .

3-7 الاتصال العمومي العالمي أو الدولي: **Communication publique internationale** هناك تيارات جديدة في البحث في الاتصال العمومي حاولت توسيع نطاقات هذا المفهوم إلى أبعد من الحدود الجغرافية للدولة مع مراعاة فاعليتها الأساسية في تقديم الخدمة العمومية لأبعد من المواطن وهو «الإنسان» .

يتلاءم تصور الاتصال العمومي العالمي مع التحديات والرهانات (**Enjeux**) التي أضحت تفرضها الظروف المعاصرة ومختلف الظواهر التي تهدد حياة الإنسان في كل مكان من العالم: التصحر، الاحتباس الحراري، التغيرات المناخية، الطاقة النووية والطاقات البديلة، ومختلف السلوكيات المضرة بالبيئة، التنمية المستدامة.... الخ، فقد مثلت هذه التحديات التي أدت إلى اكتشاف جوانب مهمة يمكن أن يلعب فيها الاتصال العمومي الدور المحوري، حيث أصبح الدول بمختلف مؤسساتها الرسمية وغير الرسمية (الجمعيات، المنظمات غير الحكومية O.N.G) مطالبة بمد نشاطها إلى المستوى العالمي، لتكريس قيم جديدة من شأنها أن تضع مواطنا عالميا يراعي بيئته ويحافظ على وجوده، كان نتيجة ذلك انعقاد مؤتمر دولي بالبرازيل سنة 2014 و وضع الخطوط العامة لتطوير البحث في الاتصال العمومي مستقبلا وتنسيق الجهود في هذا الإطار.

8-تكاملية العلاقة بين الاتصال العمومي والتنمية:

كما تمت الإشارة في السابق، إلى أنه ومنذ نشأة بحوث الاتصال التفت الباحثون إلى قوة العلاقة الموجودة بين التنمية كظاهرة اجتماعية وسياسية واقتصادية، وبين الدور الذي يلعبه الاتصال – المعلومة – في حياة الناس فقد تمت المزاجية بين المبحثين على نحو وثيق خلص إلى أن التنمية والاتصال هما ظاهرتان متلازمتان، فلا تنمية من دون اتصال ولا نشأة بحوث الاتصال كحقل علمي مستقل كانت نتيجة لبروز وسائل الإعلام من جرائد وتلفزيون وإذاعات، فقد اتجهت البحوث الأولى التي اهتمت بالاتصال والتنمية إلى الكشف عن الدور يمكن أن تلعبه وسائل الاعلام كناشر للمعلومة

(Comme diffuseur d'information) في هذا السياق كتب "دانييل ليرنر" كتابه الشهير: «تجاوز المجتمع التقليدي» عام 1958¹.

مكنت هذه الرؤية النسقية من إقحام وسائل الإعلام كأحد مؤثرات التنمية التي تسعى لنقل المجتمعات من حالتها التقليدية إلى حالة التحديث، غير أن بعض العضلات المرتبطة بالخصوصيات الثقافية ، وبطبيعة الدور السياسي والإيديولوجي الذي تلعبه وسائل الإعلام استدعت إعادة النظر في هذا الأمر، حيث ظهرت بعض الأفكار النقدية التي طالبت بإعادة النظر الجذرية في المفاهيم التي تتناولها هذه العلاقة من مفهوم التنمية في حد ذاته وصولاً إلى تحديد المقصود بالاتصال وطبيعة دوره ، ذلك أن وسائل الإعلام لا تمثل بالضرورة شكلاً للاتصال بقدر ما هو شكل للإعلام .

وفي هذا الصدد يمكن الإشارة إلى أعمال لا تزال تمثل كلاسيكيات بالنسبة لعلم الاتصال على غرار أعمال والبرشرام التي اشرفنا عليها سابقاً وأعمال دانيال ليرنر التي اعتنت بكيفية الإفادة من تأثير وسائل الإعلام وتحديداً في تحقيق عملية التحديث.

يعد عمل ولبرشرام المعنون بـ «الاتصال الجماهيري والتنمية الوطنية» الصادر عن اليونسكو عام 1964 أحد أهم الأعمال المعروفة في التصورات والاستراتيجيات الكلاسيكية للتنمية، ضمن هذا المنظور يشير كوليين سباركس إلى أنه يمكن تمييز ثلاث مراحل أساسية مبرها تصور دور الاتصال في استراتيجية التنمية وهذه المراحل هي² :

❖ المرحلة الأولى : الباراديجم المهيمن The dominant paradigm

ظهرت في خضم ممارسات الدعاية غداة الحربين العالميتين ، حيث تم النظر حينها إلى وسائل الإعلام بوصفها أدوات لتغيير الاتجاهات والمعتقدات، كانت الأسئلة المطروحة تتمحور في كيفية الإفادة من دور وسائل الإعلام في بناء مواقف وسلوكيات حديثة ، ومن بين أهم الأفكار التي تمت مناقشتها في تلك المرحلة فكرة " التحديث " عند دانييل ليرنر، وكذا فكرة التغيير الاجتماعي التي لقيت حينها اهتماماً كبيراً من الباحثين في الاتصال أو من علماء الاجتماع والسياسة.

¹-فضيل دليو: المجتمع المدني والتنمية المحلية، ط1، منشورات فائز للنشر والطباعة والتوزيع ومخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة ، جامعة قسنطينة -03- ص(186).

²-نور الدين هميسي: الاتصال العمومي كباراديجم جديد لاستراتيجية التنمية: الأطر النظرية والعملية، ورقة علمية مقدمة إلى أشغال الملتقى الوطني حول "الاتصال والتنمية" 26أفريل 2017، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة صالح بوبنيدر -جامعة قسنطينة -3-.

❖ المرحلة الثانية : وهي مرحلة براديفم الامبريالية: The Imperial paradigm

اتسمت هذه المرحلة ببروز نزعة تقليدية حاولت تمييز الفروقات الناشئة بين الدول في مجال التنمية نتيجة للدور المتفاوت لوسائل الإعلام ، حيث تم توجيه أصابع الاتهام لهذه الأخيرة باعتبار أنها تقدم خطابات تخدم بالدرجة الأولى مصلحة القوى الكبرى ، فيما تضع مصالح القوى الصغرى والضعيفة، برزت في هذه المرحلة أطروحات عديدة على غرار الامبريالية الثقافية وإمبريالية وسائل الإعلام ، والفجوة الرقمية....

❖ المرحلة الثالثة: The participatory paradigm

ظهر في هذه المرحلة نوع جديد من التفكير كان بمثابة مراجعة للباراديفم المهيمن ، حيث سادت بعض الأفكار البعد حداثية التي ترى بأن استراتيجية التنمية خصائص تختلف من بلد إلى بلد آخر، وبأن الفاعل الأساسي في التنمية هو موضوع التنمية في حد ذاته ، أي أنه لا يمكن الخوض في مسعى للتنمية إلا بالاستعانة بمشاركة المجتمع المستهدف بالتنمية، ومن ثمة التراجع عن أحد التصورات الكلاسيكية من خلال اعتماد وسائل الإعلام كناشر وحيد للمعلومة .

بطبيعة الحال يقع الاتصال العمومي ضمن المرحلة الثالثة، فهو قائم على فكرة المشاركة ، لكن ينبغي قبل ذلك فهم طبيعة العوامل التي أدت إلى الانتقال من مرحلة تفكير إلى أخرى ، والملاحظ أولاً وقبل كل شيء هو التركيز على دور وسائل الإعلام في المرحلتين الأوليين والاعتقاد بأن نمط الاتصال الجماهيري باعتباره في ذلك الحين أسلوب الاتصال الأكثر بروزاً في ظل تطوره التقني يمكن أن يشكل أداة للتغيير الاجتماعي الأبرز في حين تقهقرت إشكالية المضامين إلى مرتبة ثانية.

9-الاتصال العمومي: الرهان الأخلاقي والبحث عن الشرعية:

لقد شكل الاتصال العمومي ضمن مسيرته التاريخية تجاوزاً لبقية الأنماط الاتصالية لا من الناحية التقنية بحكم أنه مازال يعتمد على نفس الأدوات والتصورات المعروفة في اتصالات المؤسسة على غرار العلاقات العامة ، الاتصال المؤسسي ، بل أن وجه الابتكار والجدة يتمثل في الرهان الأخلاقي باعتبار أن المبادئ الحاكمة للاتصال العمومي تختلف اختلافاً جوهرياً عن تلك التي نجدها في الإشهار والاتصال السياسي، باعتبارها أنماط اتصالية مؤدلجة -خاضعة لإيديولوجيا - لهذا فإن التجاوز الأخلاقي لهذه الأنماط الاتصالية هو المظهر الأبرز لهذا الاتصال خاصة وأن المفهوم ينشط في بيئة

معقدة ومرببة ، لهذا فإنه بفعل الدواعي الأخلاقية التي استدعت تغيير النظرة ، أو بالأحرى تغيير جذري لبراديغم الاتصال على مستوى الهيئات العمومية¹.

من الناحية التاريخية ، كان ظهور الاتصال العمومي في فترة انتعشت فيها المساعي للبحث عن تصورات جديدة من شأنها المساهمة في حل مشكلات وأزمات عويصة باتت تهدد الدول، ولعل أبرز مشكلة ارتبطت بعمق وجود المؤسسة العمومية في حد ذاتها -الدولة - نتيجة أزمة الشرعية التي أضحي يعاني منها النظام الديمقراطي، كانت ناتجة عن سنوات الحربين العالميتين، مثلت فيه الدعاية النمط الاتصالي الأبرز بين الحكومة ومواطنيها ، فرضت على إثرها الهيئات الحكومية إيديولوجيتها الخاصة -المصلحية - على المواطنين ، نجم عنها أزمة ثقة كبيرة بين الحاكم والمحكوم وتحسس بوجود خطر ناجم بالأساس عن ثغرة في معرفة الأفراد وقلة أو غياب مساهماتهم في صياغة السياسات العامة والمشاركة.

تعرضت على إثرها الحكومات لشبهات تسببت لها في أزمة شرعية فادحة، فبالعودة إلى ظروف الحرب، التي استدعت لجوء الكثير من الدول إلى الدعاية لرص صفوف الرأي العام خلف قضية واحدة.

إضافة إلى هذه المبررات التي وفرت أجواء مناسبة لازدهارها، بالإضافة إلى عنصر مهم له تأثير بالغ على علاقة الحكومة بمواطنيها وهو القوانين التي تفرضها اللعبة السياسية، فمع انتشار الديمقراطية في البلدان غير الشمولية ، تم الانتباه إلى ما يسمى بالاتصال السياسي باعتباره نمط اتصالي ذو طبيعة غائية إقناعية تتوافق والسعي إلى السلطة .

إذن تشكلت وفقا لهذا المنظور الدعاية وانتشار ممارسات الاتصال السياسي في الفضاء العام باعتبارهما ممارسات -غير أخلاقية - أبرز أهم محطتين سيحاول الاتصال العمومي على تجاوزهما من أجل التأسيس لاستقلاليتته عن بقية الأنماط الاتصالية من جهة وومن جهة أخرى إبراز تميزه ووجه الجدة فيه كبديل ممكن².

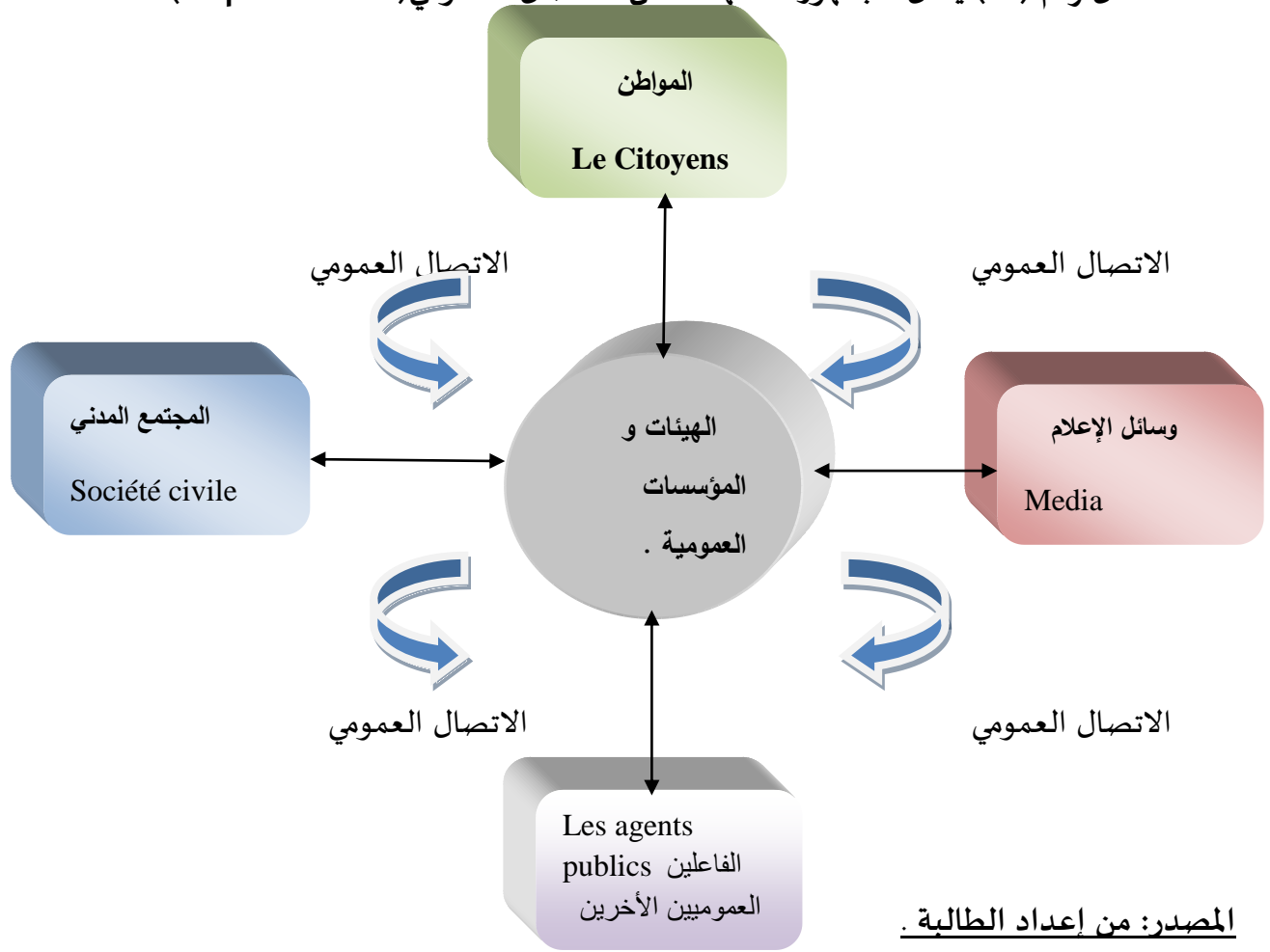
¹-سامية عواج وآخرون : **مرجع سابق**، ص(77).

²-**نفس المرجع**: ص (77-78)

حيث نجد أن الباحث "هميسي نور الدين" يشير إلى أن التجاوز الأخلاقي الذي مثله الاتصال العمومي سيكون عبر سن مبادئ أخلاقية موجهة للاتصال المتجه من المؤسسات العمومية والمواطنين والعكس كذلك¹.

هكذا إذن يصبح رهان الاتصال العمومي أخلاقيا بالأساس، جوهره التعامل مع الواقع بصدق وشفافية وللتدليل على أهمية هذا الرهان وفي علاقته بطبيعة دور وسائل الإعلام في سياق ممارسات الاتصال بالفضاءات العمومية، يتدخل بيار زيمور ليؤكد بأن الاتصال العمومي يستند إلى خلفية ثرية من الأخلاقيات المهنية (Une déontologie) تقلل من شأن الدور التقريبي لوسائل الإعلام، التي تبقى محكومة في كل الأحوال بغايات اقتصادية، في ظل غلبة الطابع الخاص حتى ولو احترمت قوانين العمل.

الشكل رقم (03) يمثل الجمهور المستهدف من الاتصال العمومي (les publics visée)



المصدر: من إعداد الطالبة .

¹-سامية عواج وآخرون : مرجع سابق، ص (76).

ثانيا: الاتصال العمومي كألية لإدارة الفضاء العام :

تمهيد:

لابد من الإشارة في البداية إلى العلاقة الوطيدة للاتصال العمومي بمفهوم الفضاء العام باعتبار أن الاتصال هو آلية أساسية لإدارة الفضاء العام، حيث يحظى هذا الأخير بأهمية نظرية كبرى لدراسة ظواهر الاتصال والإعلام وعلاقته بالتحويلات السياسية والثقافية، باعتباره الإطار الذي تتحقق من خلاله عملية التمثيل الاجتماعي للأحداث الاجتماعية والسياسية والثقافية، وهو مجال تواصلية تشكله وسائط الإعلام التي تبرز الآراء والأفكار والأحداث الاجتماعية، ولأن مسألة الاتصال العمومي تتسم بطابعها المركب كظاهرة مجتمعية معقدة تتجاوزها اتجاهات ومجالات مختلفة على المستويات السياسية والإعلامية والمؤسسية والثقافية، فإن مسألة السياق الاجتماعي لظهورها وتشكلها وفهم الرهانات السياسية والاجتماعية والإعلامية التي تثيرها يمثل أكثر من ضرورة.

من هذا المنطلق يتواجد مفهوم الفضاء العمومي في قلب العملية الاتصالية بدءا من وضعه المعياري لدى يورغن هابرماس ومرورا بأفكار باحثين من أمثال دومينيك والتون ، وبرنارد مياج، فهبرماس جعل سرنجاح واشتغال المفهوم مرتبطا بالعقل التواصلية، من خلال نظريته للفعل التواصلية، حيث قادت معيارية المفهوم لدى هابرماس برنارد مياج إلى وضعه في قلب علوم الإعلام والاتصال على غرار تواجده بكثافة في العلوم السياسية والفلسفة وعلم الاجتماع مؤكدا على طابعه الاتصالي باعتباره الوسيلة الأساسية لإدارة الفضاء العام.

1- الفضاء العمومي ... مقارنة مفاهيمية وتاريخية* :

تشير معظم كتابات الباحثين إلى أن ظهور مفهوم المجال العام أو الفضاء العام تعود إلى كتابات المفكر والفيلسوف الألماني يورغن هابرماس¹ Jürgen Habermas في ستينات القرن الماضي في كتابه الشهير "الفضاء العمومي، اركيولوجيا الدعاية باعتبارها مكون بنيوي للمجتمع البرجوازي « L'espace public, archéologie de la publicité comme dimension constitutive de la société bourgeois ».²

قام من خلالها بدراسة تحليلية سوسيولوجية للتغيرات الهيكلية ولبنية الفضاء العمومي البرجوازي la sphère publique bourgeoise ظهوره، وظيفته وخصائصه في كل حقبة تاريخية إلى يومنا هذا، مستندا في ذلك على معطيات وخلفيات سوسيولوجية وتاريخية.

حيث ظهرت خلال القرن الثامن عشر في أوروبا الغربية (فرنسا، بريطانيا، ألمانيا، إنجلترا) فضاءات عامة كالمقاهي، صالونات، مكتبات، نواد ثقافية، جمعيات فكرية.....، وفي هذا الصدد يذكر هابرماس أنه وموازا مع ميلاد الدولة الحديثة ظهرت طبقة اجتماعية جديدة هي البرجوازية تشكلت نواتها من موظفي الإدارة، القضاة، الأطباء القساوسة، الأساتذة، وغيرهم من أفراد النخبة المثقفة، شكلت هذه الطبقة فضاءا عاما برجوازيا يضم أشخاص خواص شكلوا جمهورا، هذا الأخير الذي يفترض أن يكون على قدر من التفكير والقدرة على النقد.

* في هذا الصدد سنركز على المقارنة الهابرماسية للفضاء العمومي مع العلم أنه ثمة مقاربات ومسالك أخرى لتفسير الفضاء العمومي على غرار مقاربة حنا أرنت Hannah-Aronde والمقاربة الجمالية الاستيقية لجون مارك فيري.

** هو فيلسوف ألماني يعتبر من رواد الفلسفة وعلم الاجتماع على المستوى العالمي، والوريث المعاصر من الجيل الثاني لمدرسة فرانكفورت النقدية، والمدافعين عن مشروع الحداثة (Modernité) ولد ب: (18-06-1929)، له أزيد من خمسين مؤلفا تتنوع بين الفلسفة والسوسيولوجيا والأخلاق أشهرها كتاب نظرية الفعل التواصلي والذي وصف على أنه أهم كتاب في مشروعه الفلسفي باعتبار أنه يتوج مجهوداته في فترة الستينات والسبعينات، ويجمع مرجعيات فلسفية وسوسيولوجية وعلمية ولغوية. وصل يورغن هابرماس إلى درجة من الشهرة والتأثير العالمي، لم ينجح الرعيل الأول من ممثلي النظرية النقدية الاجتماعية المعاصرة والمعروفة في حقل الفلسفة المعاصرة لمدرسة فرانكفورت في الوصول إليها، فعلى الرغم من الثقل العلمي لأفكار الجيل الأول من أمثال (هوركيمر، أدرنو، ماركوزه، اريك فورم...) إلا أن هابرماس هو الفيلسوف الوحيد الذي فرض نفسه على المشهد السياسي والثقافي والاجتماعي في ألمانيا وفي العالم، وعلى الرغم من أن هناك أفكار مشتركة واضحة بينه وبين أسلافه إلا أنه نحا بهذه المدرسة منحى مختلف، انظر:

أيان كريب: النظرية الاجتماعية من يارسونز إلى هابرماس، تر: محمد حسين غلوم، عالم المعرفة، الكويت، 1999، ص(349).
² جميلة حنفي: يورغن هابرماس من الحداثة إلى المعقولية التواصلية، إصدارات الجمعية الجزائرية للدراسات الفلسفية، الجزائر، 2016، ص(291).

إذن كان لهذا الفضاء العام وظيفة ثقافية تجسدت في المسارح والمعارض وقاعات الحفلات والنوادي ، حيث كان البرجوازيين يتبادلون فيها الرأي ويتناقشون في مسائل تتعلق بالفن والأدب كمرحلة أولى، ولكنها سرعان ما بدأ يؤدي وظيفة فعالة على المستوى السياسي وهذا في منعطف القرن السابع عشر في إنجلترا ، حيث أرادت بعض القوى الاجتماعية إضفاء الشرعية على بعض مطالبها من خلال التأثير في قرارات السلطة ، حيث كانت إنجلترا البلد الأوروبي الوحيد آنذاك الذي أشرك الجمهور في حل صراعاته ، أما في فرنسا فكانت قبل الثورة مؤسسات ضاغطة وفعالة كان على رأسها الصحافة ، وبالتالي فإن تسييس الحياة الاجتماعية بعد الثورة الفرنسية ساهم في تحول الفضاء العام البرجوازي إلى سلطة مضادة **un contre -pouvoir** لسلطة الدولة ، بفعل نمو صحافة الرأي والكفاح ضد الرقابة المفروضة من طرف الدولة على حرية التعبير.

تطورت هذه الفضاءات أكثر بالتوازي مع تنامي القراء وتبادل الكتب والمجلات والصحف أي بفعل تطور "وسائل الاتصال وصحافة الرأي" ، حيث اتسم النقاش والحجاج في هذه الفضاءات بالتكافؤ والعقلانية، وعلى هذا النحو فإن النقاش يبني على الحجاج العقلاني والنقدي -بروز سلطة العقل كوسيط أصيل لم يسبق له مثيل في التاريخ بين الأشخاص والخواص والسلطة - والذي يمثل الوسيلة التي يتشكل من خلالها الرأي العام باعتباره المعيار الذي اتفق حوله المتحاورون للجسم في مسائل تتعلق بالحياة العامة وليس تجميعا للآراء الفردية على حد تعبير الباحث الصادق الحمامي، بمعنى أن عملية النقاش تركز على الاستعمال العام للعقل والمنطق والنقاش الحر الذي كان لكل فرد يعطي رأيه بحرية في الأخبار التي كانت تتناقلها الصحف .

لهذا فإن الفضاء العام عبارة عن دائرة وسيطة تكونت بين المجتمع المدني والدولة ، فهو مجال متاح للجميع للتعبير عن آراءهم .

بناء على هذه المعطيات والضرورة التاريخية السابقة، صاغ هابرماس تعريفه للفضاء العام بأنه:" مجال للممارسات الفكرية المبنية على الاستعمال العام للعقل والمنطق من طرف أفراد خواص ، حيث قدراتهم النقدية غير مرتبطة بانتمائهم إلى جهاز رسمي أو إلى بلاط الملك ، ولكن يرتبط بنوعية

قراءاتهم ومشاهدتهم الذي جمعهم متعة الحوار التعايشي"¹.

إذن هو المجال الذي يتم فيه النقاش و الحوار الحريين مختلف الأفراد حول الشؤون العامة و المشتركة، وهو كذلك مجال لنقد السلوكات والمعتقدات اللا منطقية التي تأسست في المجال الخاص، ويعاد تشكيلها باستعمال المنطق والعقل².

2- الفضاء العام، فضاء للتأثير السياسي والتجاري وتكريس الهيمنة :

كان لانتشار التعليم وظهور دولة الرعاية في القرن العشرين وتطور الرأسمالية التي ارتبطت بظهور الفضاء العام البرجوازي، وظهور وسائط الإعلام الجماهيرية -ذات التوجه التجاري- كلها عوامل حسب إيف سانتوميير أدت إلى تدمير هذا الفضاء وتلاشيته وظهور ديموقراطية الحشود بسبب زيادة العمومية التجارية على حساب العمومية التواصلية و حلول الخطابية العامة المتلاعبة بالعقول محل الحوار المتعقل بين المواطنين التي أدت في النهاية إلى الانتقال من الثقافة المناقشة « Culture discutée » إلى الثقافة المستهلكة « Culture consommée ».

فالتحول من صحافة الرأي إلى الصحافة التجارية بفضل التقدم التقني الهائل في مجال نقل المعلومات ، كما أصبح محرورا الجرائد بعد عام 1870 أقل اهتماما بالمصلحة العامة مقابل دفاعهم عن المصالح الخاصة ذات الامتيازات بعد أن كان مفهوم المصلحة العامة أو المصلحة المشتركة الشغل الشاغل في الفضاء العمومي التقليدي³.

كل هذه العوامل مجتمعة والتي كان على رأسها التوجه التجاري لوسائل الإعلام جعلت الجماهير تتحول من طرف ايجابي ينتقد الثقافة ويناقش مضامينها وأساليبها إلى طرف سلبي متفرج يكتفي باستهلاكها ، وبذلك أنتجت هذه الثقافة فضاء وهميا وظيفته اشهارية ، وليس الإشهار **publicité**

¹ H. Janniere , V. Devillard : « **espace public ,communauté et voisinage** »In :Les espace publics modernes , collectif sous la direction de Picon Lefbrevre ,Moniteur ,Paris ,p(16) . ، نقلا عن إدريس نوري : استعمال المجال العام في المدينة الجزائرية دراسة ميدانية على حديقة لتسليية في مدينة سطيف ، وساحة طاووس عمروش في مدينة بجاية ، مذكرة ماجستير غير منشورة جامعة قسنطينة ، 2007 ، ، ص (50)

² - **نفس المرجع** ،ص(50).

³ -كوينتين دولافيكنتوار: **مفاهيم المواطنة والفضاء العمومي عند حنة أرنت وهايرماس** : استمرارية السياسي من العصور القديمة إلى الحداثة ،تر: نور الدين علوش ،مجلة إضافات ، لبنان ، العدد 12 ربيع 2013،ص (55).

سوى أداة للتلاعب بعقول الجماهير خاضعة لاستقلال السياسة والاقتصاد اللذين جعلها وسيلة للممارسة تأثيرهما¹.

ومن هنا تحولت الفضاءات العمومية إلى فضاء للتأثير السياسي والتسويق وللبحث على الهيمنة والولاء، فتحول الاتصال بذلك من وسيلة لتحقيق التفاهم والاتفاق والبحث المشترك عن الحقيقة إلى اتصال يسعى إلى تكريس هيمنة ومصالحة القائمين على الاتصال -الاتصال التجاري (الإشهار) والاتصال السياسي، تحولت على إثرها وسائل الإعلام إلى وسيلة للتأمين الولاء السياسي وإغراء الجمهور وحلبة خاضعة لقوى المال والاقتصاد والسلطة.

وبالتالي فالمجال العمومي باعتباره مجال رمزي وسيط بين الدولة والمجتمع هو ليس المجال السياسي أو مجال التنافس على السلطة أو المجتمع المدني، بل هو قوة مضادة تستطيع أن تنافس السلطة القائمة في اتخاذ القرارات والتموقع داخل هرم الدولة ووسيلة المواطن في الضغط على الدولة وإنقاذ الإرادة الشعبية من العنف والاستبداد والتلاعب بالرأي .

إذن جاءت وسائل الإعلام لتحتل هذا الفضاء وتشوّهه وتسيطر على مضمونه لتجعله دعامة للايديولوجيا والمصالح بعد أن كان الأداة التي يتمكن المجتمع من خلالها تدبير شؤونه وفض نزاعاته من خلال المشاركة العمومية ، فقد على إثرها الاتصال العمومي جوهره باعتباره وسيلة وألية لإدارة الفضاء العام.

وبهذا فان المجال العمومي حسب لهواري عدي : أنه يقع بين المجتمع المدني والدولة وله دلالة سياسية وقانونية ، لأنه عبارة عن طريقة تنتظم من خلالها العلاقة بين سلطة الحكام والمحكومين ، فهو إذن عبارة عن علاقة سلطة **une relation du pouvoir**².

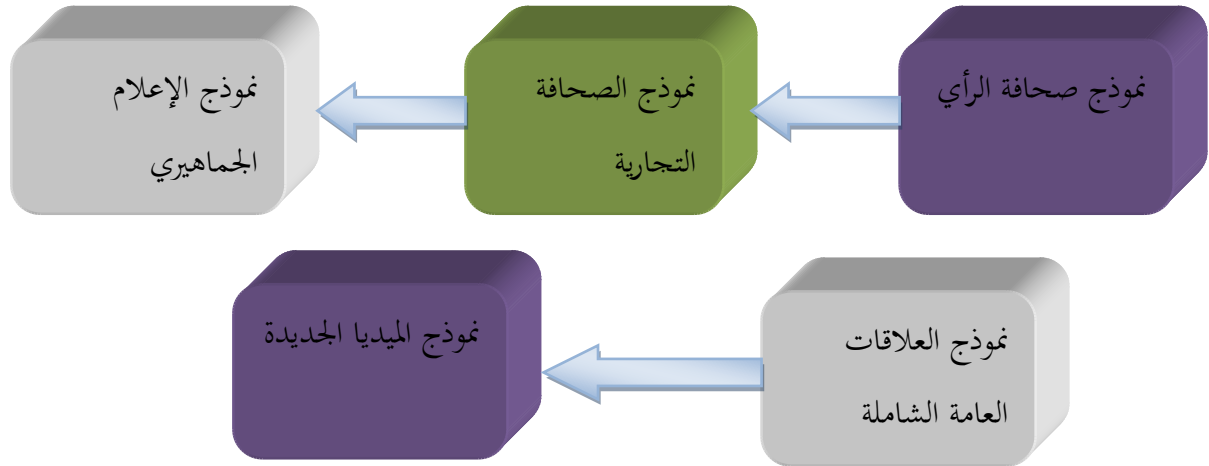
¹-الصادق الحمامي: مرجع سابق ،ص(16).

²-نوري إدريس : مرجع سابق ،ص(52)

وفقا للمسلك الهابرماسي يتم التعبير عن شروط التواصل التي يمكن بواسطتها أن يتحقق بشكل نقاشي للرأي والإرادة للمواطنين ، وهو لهذا الاعتبار مفتوح ومتاح للجميع أو على الأقل ما يقوله هابرماس*¹.

من هذا المنطلق ، وبحكم وجود الوسائط الإعلامية في خضم تطورات المجال العمومي باعتبار هذه الوسائط كمنظمة للعملية الاتصالية ، فإن برنارد مياج يقترح أن تنظيم الفضاء العمومي في المجتمعات الغربية، قد تطور وفق أربعة نماذج: وهو نموذج صحافة الرأي، ونموذج الصحافة التجارية، نموذج الإعلام الجماهيري (الإذاعة والتلفزيون) ونموذج العلاقات العامة الشاملة بالإضافة إلى النموذج الأخير والمرتبط بالميديا الجديدة يتسم بطابعه المجتمعي وبضعف بعده السياسي².

الشكل رقم : (04) تطورات المجال العام اعتمادا على الوسائط الإعلامية حسب برنارد مياج.



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الصادق الحمامي: الميديا الجديدة و المجال العمومي – الإحياء والانبعاث- ص(17).

¹- في المقابل نجد رأياً مخالفاً لدى مجموعة من الفلاسفة وعلماء الاجتماع الذين أبانوا عبر مختلف الدراسات التاريخية السوسيولوجية بأن الفضاء العمومي لم يكن أبداً في يوم ما مفتوح ومتاحاً للجميع من خلال إقصائه لفئات معينة من المجتمع (السود- النساء - الطبقة العاملة) (une sphère plébéienne) ، هؤلاء الذين بقوا مبعدين عن أي مشاركة فعالة داخل هذا الفضاء العمومي البرجوازي وهي الانتقادات التي وجهتها نانسي فريزر التي جعلت موضع تساؤل الفرضيات التي يبني عليها التصور الهابرماسي للفضاء العمومي من خلال انتقادها لهذا التصور يحيل على نموذج واحد هو النموذج البرجوازي وهو ما دفع هابرماس إلى إعادة النظر في التعريف الذي قدمه في مقدمة كتابه (الفضاء العمومي ثلاثون سنة فيما بعد) الذي يقر فيه بتعدد الفضاءات العمومية من جهة وبإهماله لطبقات أخرى من المجتمع وتركيزه على المجال العمومي البرجوازي .

²-الصادق الحمامي : الميديا الجديدة والمجال العمومي: الإحياء والانبعاث، مجلة الإذاعات العربية، العدد3، اتحاد إذاعات الدول العربية، 2011 ص (17).

كما يشير هابرماس إلى أن نجاح الفضاء العام يعتمد على¹:

- مدى الوصول والانتشار.

- درجة الحكم الذاتي المواطنون يكونوا أحرارا يتخلصون من السيطرة و الهيمنة.

- رفض الاستراتيجية أي بمعن كل فرد يشارك على قدم المساواة .

-الفهم والثقة والوضوح.

-وجود مناخ اجتماعي ملائم.

3-الميديا الجديدة وإعادة إحياء النموذج الأصيل للفضاء العمومي :

ارتبط ظهور الميديا الجديدة بعودة الحديث عن الفضاء العمومي في الأوساط الأكاديمية التي ترى في وسائل الإعلام الاجتماعي المبشر لتأسيس الساحة العامة (agora) لقدرتها على خلق فضاء متنوع الأبعاد تحتضن أنماط متعددة من التفاعل (ما بين ذاتية وجمعية) وأنماط من الكتابة الجديدة (التدوين) وأنماط من الاتصال ذات نماذج تقليدية رغم وجودها في الفضاء التقليدي كالإعلان والتسويق، وفي هذا المضمار ينشط عدة فاعلين، مؤسسات اقتصادية، وأحزاب².

من هذا المنطلق يعول الكثير من الباحثين على الميديا الجديدة في إعادة إحياء النموذج الأصيل للفضاء العمومي – وفق المقاربة الهابرماسية – فإذا كان هابرماس قد أشار إلى أنه ذلك المجال الذي يتم فيه التحاور والمناقشة وتبادل الآراء ، حول قضايا الشأن العام ،ومسائل المواطنين السياسية والاجتماعية ،والفضاء الذي يتيح للمواطن والسياسي إمكانية التواصل والتفاعل لمناقشة قضايا مجتمعهم المختلفة ،فان فضاءات الانترنت الاتصالية التي تعد تجسيدا فعليا للمقاربة المثالية لهابرماس ،خاصة فيما يتعلق بفضاءات التدوين التي انتعشت بالحوارات والنقاشات العديدة بين أطراف المجتمع بدءا من المواطن البسيط، الصحفي وصولا إلى السياسي، وهو ما يجعله وفقا لبعض الباحثين الفضاء الأمثل الذي يجسد الفضاء العمومي.

¹-حاتم سليم العلوانة: دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحفيز المواطنين الأردنيين على المشاركة في الحراك الجماهيري، ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي السابع عشر بعنوان "ثقافة التغيير". كلية الآداب / جامعة فيلادلفيا، عمان ، نوفمبر 2012، ص (26).

²-هوارى حمزة : مواقع التواصل الاجتماعي وإشكالية الفضاء العمومي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 20، سبتمبر 2015، ص(227).

فإحياء الميديا الجديدة يمكن ان يمثل مخرجا لازمة الديمقراطية وحلا للأمراضها في الدول العربية ، خاصة وأنها أحدثت تغييرات عميقة على المستوى البنائي والنسقي بهذه المجتمعات، واكتملت أكثر مع ولادة منصات الشبكات الاجتماعية التي وفرت مناخا مناسباً لتفاعل أكثر من نمط اتصالي فايسبوك ،تويتر، المدونات ،أسهمت في ابتداع فضاء تواصل جديد -افتراضي ، نجح فيه المواطن العربي في استثمار قدراته واستيعاب الفئات التي كانت عرضة للإقصاء والتهميش في الفضاء العمومي التقليدي ، ويتميز الفضاء العمومي الافتراضي بمجموعة من الخصائص عن الفضاء العمومي التقليدي وفق المستويات التالية¹:

➤ إعادة تشكيل الحدود بين العام والخاص : فمواقع التواصل الاجتماعي أصبحت تمثل فضاءات لبناء الهوية الفردية وللاستعراض الذات في المجال العمومي يطل من خلالها الناس على العوالم الذاتية للآخرين ،هذا التداخل بين العوالم الذاتية الخاصة والعوالم الخارجية يؤدي إلى إعادة تشكيل المعايير الثقافية التي تحدد الخصوصية والذاتية في المجتمعات .

➤ أشكال جديدة من الفعل الاجتماعي :

سمحت مواقع التواصل الاجتماعية للنخب السياسية المهمشة بتجاوز آليات تغييرها من المجال العمومي التقليدي الذي تسيطر عليه الدولة وشكلت فضاءات يحكمها الانسجام الفكري تنتج مضامين سياسية وثقافية .

➤ جماليات جديدة:

تتجلى في الفضاء العمومي الافتراضي العوالم الذاتية والآراء والأفكار ذات العلاقة بالشأن العام وتتجلى هذه الجماليات الجديدة في الطرق التعبيرية للمستخدمين من صور ونصوص وفيديوهات.

➤ المستخدم المبتكر:

تحول الجمهور في الفضاء العمومي الافتراضي إلى جمهور مبتكر للمضامين ولم يعد إنتاج الخطابات محتكر على نخبة معينة كما هو الشأن في الفضاء العمومي التقليدي، قد تكون هذه الإبداعات أصلية وقد تكون إعادة تدوين لمضامين وسائل الإعلام التقليدية.

➤ نخب جديدة:

¹- الصادق الحمادي، "الميديا الجديدة والمجال العمومي: الإحياء والانبعاث، ص(16).

أفرزت مواقع التواصل الاجتماعي نخبا جديدة تتكون من المدونين ومشرفي الصفحات على الفايسبوك يسيطرون على النقاش ويديرونها نظرا لشعبيتهم .

4- وسائط الإعلام الجديدة وتشكيل الفضاء العمومي الافتراضي:

لقد كان لظهور وسائط الإعلام الجديدة دفعا قويا للعملية الاتصالية منحت من خلالها امتدادات جديدة للفضاء العمومي وأفاقا واعدة ، فبعد ارتفاع أسهمها في المنظومة الاتصالية الحديثة باعتبارها وسيلة لاحتضان وتبني العديد من النقاشات حول العديد من الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي سيطر عليها الإعلام الكلاسيكي حققت على إثرها وسائل الإعلام الاجتماعي الكوجيتو التواصل " أنا أتواصل إذن أنا موجود " فنسخت بذلك الكوجيتو الديكارتي الذي بقي مهيمنا على تفسير الخطاظة الوجودية لبعض قرون بعد أن ربط الوجود الإنساني بممارسة عمليات الفكر والسجال الفلسفي¹ .

إذن تشكل الفضاء العمومي الافتراضي كان كنتيجة لظهور وسائط الإعلام الجديدة هذه الأخيرة التي تمتاز بالخصوصية المركبة بجمعها بين الجانب التكنولوجي والرقمي والأنساق والقيم الثقافية والاجتماعية ، لذا يقتضي فهم خصوصية هذا الفضاء الافتراضي رؤية مختلفة للميديا الجديدة رؤية تقطع مع التصور الأداتي على حد تعبير الصادق الحمامي هذا من جهة ومن جهة أخرى تقتضي الانتقال من إشكالية النقل والتوصيل والإبلاغ إلى إشكالية الوساطة² .

أضحت وسائل الإعلام الاجتماعي تنحدر من مرجعية عفوية ، منظمة وغير منظمة اتخذت من مبدأ حرية التعبير والنقاش الحركمبدأ لها والاستقلال نسبيا عن الالتزامات الإيديولوجية القائمة دون قيود، حيث تعتبر سمة التفاعلية أهم سمات هذه البيئة الاتصالية الجديدة والتي طرأت على المتلقي الذي أصبح أكثر ميلا إلى التفاعل والتفرد بالوسيلة ، تحولت العملية الاتصالية على إثرها إلى عملية

¹ حسن مظفر الرزو: فضاء التواصل الاجتماعي العربي -جماعاته المتخيلة وخطابه المعرفي ، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية ، 2016، لبنان ، ص 2016، ص(15).

² -الصادق الحمامي: الميديا الجديدة والمجال العمومي: الإحياء والانبعاث ، ص (20).

شبه مباشرة بين أطرافها (المرسل - المستقبل)، على حد تعبير فيدال Vedel "مجتمع بدون وسيط"، وهي محاولة لإعادة العملية الاتصالية إلى طبيعتها الأصلية والمباشرة¹.

من جانب آخر فإن العديد من الباحثين يعتبرون ان هذه الوسائط لا يمكن أن تغير بشكل أساسي الحياة السياسية، كما أنها لا تمثل بالضرورة فضاء عموميا بالمعنى الهابرماسي للكلمة، أي أن الفضاء الافتراضي يمكن أن يساهم في تشظي المجال العمومي الذي يتحول إلى فضاءات منغلقة لا تتفاعل مع بعضها البعض بحكم ان النقاشات على الانترنت تبقى نقاشات متخصصة وعدائية في معظم الأحيان، وتتعلم بمواضيع ضيقة لا تتصل دائما بالشأن العام ومنحصرة على جماعات منسجمة فكريا، كما أن المستخدمين يستهلكون المعلومات بشكل عشوائي وخارج سياق التواصل الاجتماعي، ومن جهة أخرى فان التخمّة المعلوماتية لا يمكن ان تكون منطلقا لتأسيس النقاش العام، ويبقى دورها في تجديد الفضاء السياسي على وجه التحديد مرتبطا بطبيعة النظام السياسي، إذ تعكس المنتديات السياسية في حالات كثيرة الثقافة السياسية السائدة.

كما أن العملية السياسية عملية معقدة جدا ولا يمكن اختزالها في أدوات، إذ هناك شروط عملية لا بد ان تتوفر لتحقيق الديمقراطية الالكترونية منها النفاذ الشامل والعاقل، كما يمكن للانترنت ان يفرق بين الأفراد لأن النقاش على مستوى الفضاء الافتراضي اذا كان عدائيا يمكن أن يكرس الانقطاع ويشيع الأفكار المتسارعة، كما ان المستخدمين يستهلكون المعلومات منعزلين وخارج سياق التواصل الاجتماعي، ما يحد من الفهم المشترك لهذه الأفكار.

وبذلك فإن الانترنت تمثل بالنسبة لأصحاب هذا الاتجاه أحد الفضاءات التي تشكل الفضاء العمومي، لكنها لا يمكن أن تكون مجالا عموميا بالمعنى الهابرماسي، فهي من جهة تساهم في ظهور فضاء عمومي جديد للنقاش ولكنها من جهة أخرى لا تمثل الآلية الوحيدة لتحقيق ذلك فإن التطبيقات التي تتيحها شبكة الانترنت دور في بناء المجال العمومي وتسمح للأفراد باستخدامها لإنشاء فضاءات جديدة للتعبير الفردي والجماعي لا يمكن أن تعيد تشكيل المجال العمومي الذي أشار إليه هابرماس².

¹ -Thierry Vedel : **l'idée de Démocratie électronique origine**, visions, Questions Paru dans le désenchantement démocratique, Perrineau, pascal (dir).la Tour d'Aigues ,Editions de l'Aube,2003 ,pp(243 ,266.)

² -الصادق الحمّامي: **الميديا الجديدة، الأستمولوجيا والإشكاليات والسياقات**، ص43.

ولتعزيز هذا الطرح، فإن النقاش العام الذي يتيح الفضاء العمومي يفترض وجود المساواة بين المناقشين، في حين أن النقاشات عبر الانترنت فتوحي بالتساوي الظاهري للمستخدمين في استخدام للمدونات أو منتديات الحوار، لأنه لا يشترط منهم الكشف عن هويتهم الحقيقية، فهي في الغالب هويات غامضة، فحتى تكون المواجهة بين الأفكار والآراء عليها أن تجري بين أشخاص معروفين سياسيا ومشخصين اجتماعيين، وغياب هذا الأمر يمكن أن يمثل عائقا في عملية بناء الأفكار حول الصالح العام ومن ثمة تشكيل الفضاء العمومي¹.

الجدول رقم (5): مقارنة بين الفضاء العمومي التقليدي والفضاء العمومي الافتراضي:

أنواع الفضاء العام	الايجابيات	السلبيات
الفضاء التقليدي	- تفاعلية مباشرة وجها لوجه. - يسمح لجميع عناصر التعبير في الإنسان بالظهور بتوظيف الإشارات اللفظية وغير اللفظية. - ظهور المكان والقدرة الفردية.	البعد: أي الفضاء العمومي التقليدي لا يسمح لأشخاص في مناطق بعيدة بالمشاركة في النقاش (تفاعلية ناقصة). -المشاركة تتطلب وقتا ويجب تواجده في ذلك المكان وفي ذلك دون سواه.
الفضاء الافتراضي	-غير محصورة جغرافيا، حيث يمكن للمشاركين التفاعل من أي مكان. كثيرة المعلومات: حيث توفر تكنولوجيا الإعلام والاتصال حجما هائلا من المضامين وبسرعة. ليس هناك وقت محدد للمشاركة: حيث يمكن للمستخدمين الدخول في أوقات مختلفة. تقلل من تكاليف الاتصال.	-الهوية غير معروفة: يمكن لهويات المستخدمين التي تكون مزيفة، ان تقلل من احتمالات أصالة وحقيقة الخطاب العام على الانترنت.

المصدر: رباب بن عياش: رمزية الفضاء العمومي الافتراضي في الجزائر-دراسة تحليلية سيميولوجية لعينة من المدونات وصفحات مواقع التواصل الاجتماعي -فايسبوك- مذكرة ماجستير منشورة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر (2014-2015) ص(137).

¹ نصر الدين لعياضي: **فضاء عمومي أم مخيال اجتماعي**؟ مقارنة نظرية لتمثل التلفزيون في المنطقة العربية، دراسة منشورة بحوليات الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، 2014، ص(47).

5- التواصل كآلية لإدارة النقاش داخل الفضاء العام :

يعول هابرماس على براديفم التواصل لاستكمال مشروع الحداثة باعتباره مشروع لم تكتمل خطوطه « **la modernité est un projet non achevé** » خاصة وأن خطاب الحداثة أصبح يطفو في الآونة الأخيرة على خطابات المفكرين والمثقفين والمهتمين بالشؤون الاجتماعية والسياسية مع كل أزمة تمر بها المجتمعات الإنسانية، خطاب يستعيد ذاته في كل مرة يوحي منه سبل تصحيح مساره أو سبل تغييره .

إذن أسس هابرماس براديفما جعل فيه التواصل محور عقلنه المجتمع وتحديثه -ردا على مختلف أطروحات التيار ما بعد الحداثي ومحاولة تحديثه في إطار مجال عمومي تتم فيه مداولة الشؤون العامة، يستند في ذلك إلى مبادئ معيارية لتسيير هذه المداولات وضبطها وفق قيم وأخلاقيات للنقاش¹ .

حيث ينظر هابرماس إلى الاتصال بوصفه أداة هامة لتحرير المواطنين ويقول " أن النموذج الأمثل من الموقف الخطابي يقوم على دعائم: الشمولية، الصدقية، الملائمة والإخلاص، حيث تتم مناقشة الادعاءات المختلفة بعقلانية والتوصل إلى توافق الآراء بشأنها، أما في الواقع فإن التوزيع غير المتساوي للقوة والموارد يؤدي إلى تشويه الاتصال² .

فالسطة الاتصالية لدى هابرماس تمكن من تكريس الإرادة الشعبية التي يعتبرها تصورا معياريا للفضاء العمومي³. فهو إذن يؤكد على الجانب الاتصالي لأفراد المجتمع فهي تقدم لنا تصورا ومعنى للوجود الاتصالي الاجتماعي للفرد داخل النسق الاجتماعي، لذلك فإن للفضاء العمومي دورا جوهريا لاتزان المجتمع اتصاليا⁴.

¹ مفيدة عباسي : المجال العمومي والاتصال الافتراضي -مقاربة هابر ماسية لدراسة المجموعات الافتراضية التونسية ،رسالة ماجستير ، معهد الصحافة وعلوم الأخبار ، جامعة منوبة ، تونس، 2010، ص(01)

² عبد الغاني عماد : الثقافة وتكنولوجيا الاتصال: التغيرات والتحويلات في عصر العولمة والربيع العربي، ط1، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2012، ص(39).

³ فلة بن غربية: سيرورة المنظومة الاتصالية والفضاء العمومي - دراسة مقارنة لأليات التشكل في المجتمعين الغربي والعربي الإسلامي -جامعة الجزائر -رسالة دكتوراه غير منشورة، 2009، ص (25).

⁴ - نفس المرجع ، ص(26).

وما سيطرة الاتصال ما هو إلا تكريس للإرادة الشعبية والتواصل حسب نظريته النقدية التواصلية هو الذي يؤدي عن طريق الحوار والنقاش العقلاني الحر إلى حقيقة مشتركة .

وبطبيعة الحال كلما توسع المجال العام الذي يحدث فيه التواصل ليشمل مجالات الحياة المختلفة (الاقتصادية، السياسية، الثقافية، الاجتماعية،) وكلما ازداد تماسك المجتمع وتكرست الممارسة الديمقراطية فيه أكثر على حد تعبير دومينيك والتون¹ D. Walton

فلسفة التواصل النقدية عند هابرماس تفهم الوعي الأخلاقي الحديث متحررا من أي مضمون قد يقصي مضامين أخرى، وتحرر من اسر الماورائيات والرؤى الميتافيزيقية وتتجنب قضايا الإيمان الديني أو المعتقدات الروحية الخاصة على أهميتها، فالأخلاقيات عنده ليست أوامر تصدر ولا نواه ولا حتى محرمات، بل جملة معايير تنظيم ممارسة التواصل في المجتمع، وتبلور قواعد تعمل على الوصل بين أعضائه².

وعليه يعتبر مفهوم الفضاء العمومي من المفاهيم التي احتكر استعماله لفترة طويلة على المجتمعات الغربية، وكثيرا ما يوصف استعماله لدراسة مجتمعات أخرى بأنه موضوع غير مشروع علميا ونظريا، خاصة وأن ارتباطات هذا المفهوم كان بالأساس مع تاريخ الحداثة في المجتمعات الغربية وبتاريخها السياسي، على هذا الأساس فإن استخدامات هذا المفهوم ليس عملية آمنة ابستمولوجيا.

فالمكانة الهامشية لمفهوم الفضاء العمومي، بالرغم من أهميته النظرية في بحوث الإعلام والاتصال الفرنكوفونية والأنجلوسكسونية على حد سواء، تبين أن الاشتغال بالمفاهيم لا يزال مسلكا بحثيا مهجورا لصالح المسالك البحثية التقليدية والأمنة أو على الأقل ذات المردودية السياسية والمنفعة العاجلة³.

فالكثير من النظريات والمفاهيم التي نشأت وتطورت في الغرب، لا يمكن أن تحظى بنفس القوة والأهمية العلمية لتحليل ودراسة مجتمعات العالم الثالث، لذلك يجب على كل استعمال لها أن يأخذ بعين الاعتبار الخصائص التي قد لا تصل إلى استيعابها هذه النظريات والمفاهيم، وهذه خصوصية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وفي هذه المجتمعات التي لازالت تعاني من معوقات سياسية

¹ -Walton Dominique .**Peser la communication** paris .Flammarion .collection champs Essais .p(31).

² -حسن مصدق :يورغن هابرماس ومدرسة فرانكفورت –النظرية النقدية التواصلية . ط1، المركز الثقافي العربي، المغرب .2005، ص(12).

³ -الصادق الحمادي : الميديا الجديدة والمجال العمومي: الإحياء والانبعاث، ص(15).

ابستمولوجية دون أن تسهم بالشكل الكافي في انتاج معارف عميقة لهذه المجتمعات واستيعاب التعقيدات التي تسودها، لهذا السبب سيكون من غير المشروع استيراده وإسقاط مفاهيم لم تعيش أو تمر على نفس السيرورة التي وجدت فيها هذه المفاهيم¹.

خلاصة الفصل:

يعتبر الفضاء العام مجالاً وميداناً للتعبير عن الرأي الفكري والنقدي، غير أن وسائل الإعلام جاءت لتحتله وتشوّهه، لتجعله دعامة للإيديولوجيا وإلى أدوات للهيمنة والسيطرة، وبات من الضروري اليوم مع تحول العلم والتكنولوجيا وتغير الأنساق الوظيفية والسياسية والاجتماعية مُساءلة الفضاء العام والتفكير في التواصل العمومي لإدارة هذا الفضاء وتشكيله من خلال تأسيس نظرية اجتماعية في التواصل تسمح بالشروع في تفكير عقلي ونقدي جديد ومستقل لقضايا العصر خاصة بالنسبة للمجتمعات العربية بناء على التواصل والتداول بدل الصراع والعنف خاصة وأن العالم يعيش اليوم رهانات وتحديات كبيرة تفرض تضافر الجهود لتحقيق التفاهم والانسجام بين مختلف الفاعلين العموميين ، وعلى رأس هذه الرهانات الخدمة العمومية، وهو ما يقترحه الاتصال العمومي من خلال مبادئه الأخلاقية .

¹ - نوري ادريس: مرجع سابق، ص(73).

الفصل الثالث: تطور الإدارة العمومية في الجزائر

أولاً: في ماهية الإدارة العمومية

- 1- مفاهيم الإدارة العمومية
- 2- مداخل الإدارة العمومية
- 3- وظائف الإدارة العمومية.
- 4- الإصلاح الإداري كمدخل للتغيير في الإدارة العمومية.

ثانياً: السيرة التاريخية للإدارة الجزائرية

- 1- الإدارة الجزائرية في العهد العثماني.
- 2- الإدارة الجزائرية في فترة الاحتلال (العهد الكولونيالي).
- 3- الإدارة الجزائرية بعد الاستقلال (الإدارة الفتية).

ثالثاً: واقع الإدارة العمومية الجزائرية بين المشكلات ومساعي الإصلاح

- 1- مشكلات الإدارة العمومية الجزائرية.
- 2- مساعي الإصلاح المقترحة في الإدارة الجزائرية.

تمهيد:

لقد أصبحت الإدارة العمومية بمختلف أجهزتها وأنواعها واختصاصاتها من أهم الموضوعات التي التفتت إليها معظم المقاربات الاجتماعية والاقتصادية والإدارية في التنظيمات المعاصرة خاصة في ظل التعقيدات الشديدة والتغيرات الكبيرة التي طالت بيئة الإدارة العمومية في مجالاتها وأجهزتها ووسائلها ومهامها الأساسية المتمثلة في تقديم الخدمات العمومية، وفقا لهذا المنظور لا يمكن رصد واقع الإدارة العمومية بمعزل عن المؤثرات التاريخية و السياسية والثقافية والاجتماعية التي لطالما ميزت سيرورة الهيئات العمومية الجزائرية، وتحديد مختلف مظهراتها والطابع الذي اتسمت به الإدارة في كل مرحلة تاريخية بدءا من الفترة العثمانية إلى غاية اليوم وتتبع مسار الإدارة الجزائرية مع الإشارة للمعوقات التي حالت دون تحقيق التنمية الإدارية المرجوة ومن ثمة تقديم خدمة عمومية وفق تطلعات المواطنين الجزائريين.

أولاً: في ماهية الإدارة العمومية:

1- مفاهيم الإدارة العمومية: تعددت تعاريف الإدارة العامة بتعدد المفكرين والباحثين المهتمين بهذا الشأن، حتى بات لكل واحد منهم تعريفه الخاص، ويمكن رصد هذه التعريفات في ثلاثة اتجاهات وهي:

1-1 الاتجاه الأول: الذي يؤكد على العلاقة بين الإدارة العامة والسياسة العامة، حيث يعد ودرو ولسون (Woodrow Wilson) الذي أصبح رئيساً للولايات المتحدة الأمريكية، أبرز ممثلي هذا الاتجاه، فهو يرى أن الإدارة العامة هي الهدف العملي الذي يتعلق بإنجاز المشروعات العامة بما يتفق مع رغبات الناس وحاجاتهم، فعن طريق الإدارة العامة توفر الحكومات حاجات المجتمع الذي يعجز النشاط الفردي عن الوفاء بها، أما عالم الإدارة العامة الأمريكي Leonard dupee white فقد عرف الإدارة العامة بأنها تتكون من العمليات التي تهدف إلى تنفيذ السياسة العامة. يلاحظ على هذا التعريف أنه تعريف شامل يعطي جميع العمليات التي تتولها الدولة في جميع المجالات (عسكرية، أمنية، فلا يخرج عن هذا التعريف أي نشاط تبذله الإدارة الحكومية في مجالات التربية والتعليم والصحة... وشؤون السلم والحرب والعلاقات الدبلوماسية وسواها).

كما يسجل على هذا التعريف أنه جاء مقتصرًا على وضع معيار دقيق للإدارة العامة يميزها عن الإدارة الخاصة، فإذا كانت الإدارة العامة أداة بيد الدولة لتحقيق السياسة العامة للحكومة، فإن الإدارة الخاصة تساهم من جانبها في تحقيق وتنفيذ السياسة من خلال التقيد بما ترسمه لها الحكومات من توجهات عامة في مختلف الميادين الاقتصادية، الثقافية، الصحية.

2-1 الاتجاه الثاني: اتجاه يركز على العلاقة بين الإدارة العامة والنشاط الإداري (Activité)

يرى هذا الاتجاه بأن الإدارة العامة هي النشاط الإداري الذي تقوم به تلك الإدارة، فقد عرفها الباحث Edgard Normani Gladden بأن الإدارة العامة تختص بالأنشطة الحكومية، وعرفها الباحث "هربرت سيمون" Herbert Simon "بتعايير مشابهة أن الإدارة العامة تعني النشاط الذي تقوم به الحكومة وإدارتها التنفيذية والمؤسسات العامة".

من خلال هذا التعريف، نجد أنه نقل موضوع تعريف الإدارة العامة إلى موضوع تعريف النشاط الإداري أي أنها حلت المشكلة المطروحة بمشكلة أخرى، أي تم تعليق فهم الإدارة العامة على فهم المقصود بالنشاط الإداري، مما جعل الأمر أشبه بحلقة مفرغة ومقفلة.

الاتجاه 3: يؤكد على العلاقة بين الإدارة العامة والأجهزة الإدارية: أنصار هذا الاتجاه يرون في الإدارة العامة الوسيلة المستخدمة لإدارة المرافق العامة، إلى جانب وسائل أخرى كالإدارة غير المباشرة، والإدارة المختلطة والإدارة بواسطة الامتيازات المعطاة لأشخاص القطاع الخاص.

من جانبه قدم " Charles Deddasch " تقسيما للإدارة العامة إلى قسمين : قسم متعلق بالمهام الخارجية للإدارة، وآخر بالمهام الداخلية، فالمهام الداخلية التي تضعها في اتصال مباشر مع المواطنين، وهي في العادة مهام سيادية ترتبط بالدفاع والأمن الداخلي والقضاء، ومهما اقتصادية ، ثقافية، اجتماعية، أما المهام الداخلية فهي التي تهدف إلى التنظيم الداخلي للإدارة بمختلف هيكلها الإدارية، وشروط التوظيف، الترقية، والنقل والتجهيزات المادية والتقنية فضلا عن الأموال لتأمين التمويل اللازم لأداء المهام المنوطة، مع إخضاعها للرقابة¹.

وعليه يشير مفهوم الإدارة العامة إلى مجموعة الآليات والسياسات والقواعد والإجراءات والأنظمة والهياكل التنظيمية والأفراد والتي تمويلها ميزانية الدولة، تتولى من خلالها تنظيم شؤون الحكومة وإدارتها، وعلاقتها مع أصحاب المصالح الآخرين في الدولة والمجتمع والبيئة الخارجية على المستوى الوطني والمحلي، كما تتولى تنفيذ القوانين واللوائح والقرارات الصادرة عن الحكومة وعمليات الإدارة المرتبطة بتقديم الخدمات العامة على المستويين الوطني والمحلي².

بناء على هذا التعريف، نجد أن العديد من المرجعيات تشير إلى أن منظومة الإدارة العامة تتكون من ثلاثة محاور أساسية:

- محور السياسات العامة.
- محور البنى المؤسسية والتي تشمل الهياكل المؤسسية، أنظمة المعلومات، المباني وتجهيزات العمل.
- محور الخدمة المدنية (الموارد البشرية).

¹-عبد اللطيف قطيش : الإدارة العامة - من النظرية إلى التطبيق - دراسة مقارنة- ، منشورات الحلبي الحقوقية ط2013،1، لبنان ، ص.ص(23 ، 25) .

²-خالد محسن الأكوغ : مبادئ السياسة العامة ، مركز تطوير الإدارة العامة ، جامعة صنعاء ، 2007 ، ص(09).

في حين يرى دوايت والدو أنه من الصعب تقديم تعريف مناسب للإدارة العامة، مقترحا تعريف الإدارة العمومية على أنها "عملية تنظيم وإدارة الأشخاص والموارد لتحقيق أغراض الحكومة"¹. أما فرانك ماريني فيشير إلى أن تقديم التعريف الأنسب للإدارة العمومية يدعو إلى التأكيد عليها كطرف فاعل في صنع السياسات العامة، وهو الأمر الذي يتطلب الانطلاق من اعتبارين اثنين:

❖ **الاعتبار الأول:** وهو أن الإدارة العامة هي تلك المؤسسة التي لها دخل مباشر أو غير مباشر في السياسات العامة التي تضعها الحكومة من خلال إسهامها في اتخاذ القرارات العامة، وفي هذا الصدد لا بد من استبعاد بعض المؤسسات ذات الطابع المستقل عن السياسة العامة مثل الأحزاب السياسية، المؤسسات القضائية (...)، وهي الجهات التي يفترض ويلزم عدم تدخل الإدارة العمومية في سيرها.

❖ **الاعتبار الثاني:** من الخطأ اعتبار الإدارة العامة أنها تلك المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي غير الهادفة للربح، وإنما أثبت التطورات الحديثة في هذا الميدان بأن الإدارة العمومية قد تأخذ في بعض الأحيان بعدا تجاريا، مضيفا بأن المقاربة التقليدية التي تميز الإدارة العامة عن المؤسسة الاقتصادية قد تجاوزها الزمن بحكم أن الإدارة العامة الحديثة قد احتكت واختلطت بمفاهيم فكر السوق، وأصبح بإمكانها أن تعمل من أجل أهداف الربح².

2-مداخل الإدارة العامة: لقد شهدت الإدارة العامة تطورا كبيرا تجلى في تعدد مناهج ومراحل دراسة هذه الإدارة، ومرد ذلك هو تراكم البحوث والدراسات التي قام بها العديد من الباحثين في مجالات دراسية مختلفة حيث ينتمون إلى مدارس فكرية متباينة، فكانت حصيلة المعرفة في ميدان الإدارة هي نتاج امتزاج عديد من ميادين المعرفة في العلوم الإنسانية مثل: نظرية التنظيم وعلم السياسة، القانون، علم الاجتماع وعلم النفس وفيما يلي عرض لمداخل دراسة الإدارة العامة:³

1-2 المدخل القانوني: يركز هذا المدخل على مهام الحكومة وواجباتها وما يرتبط بهذه المهام والواجبات من حقوق وسلطات وصلاحيات، ومن ثمة يدور هذا المدخل حول الجوانب الرسمية من إجراءات

¹-طلق عوض الله السواط وآخرون: الإدارة العامة: المفاهيم، الوظائف، الأنشطة، دار حافظ للنشر والتوزيع، جدة، 2007، ص(5).

²-Frank Marini: Public administration. In: Jay shafritz al, defining public administration .westview oress Oxford 2000 p(4).

³- بوبكر منصور: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسوء السلوك التنظيمي في الإدارة العمومية الجزائرية. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007، ص (118).

وضوابط وقواعد وعلاقات تنظمها النصوص القانونية كما يعتمد هذا المدخل على فلسفة الفصل بين السلطات وما يترتب عليها من أسس أهمها ما يلي:

- الفصل بين الإدارة والسياسة.
- الأجهزة الحكومية تختص بوضع السياسات.
- تنحصر مهمة الجهاز الإداري في تنفيذ السياسات الحكومية.
- الاهتمام بوضع معايير مساءلة المنظمات العامة عن تنفيذ السياسات.
- الاهتمام بصياغة العلاقة بين الموظف العام أو الحكومي من حيث التعيين والواجبات والمسؤوليات والمحاسبة والمساءلة في إطار القانون الرسي¹.

2-2 المدخل المقارن: حيث تعود أصول المدخل المقارن لدراسة الإدارة العامة إلى الدراسات المقارنة للأنظمة السياسية والحكومات، ويقوم هذا المدخل على مقارنة البناء السياسي والقانوني للحكومات المختلفة، وذلك بمقارنة النصوص الدستورية والقانونية للدول النامية بمثيلائها في الدول المتقدمة اقتصاديا²، كما يعتمد هذا المدخل على فلسفة أن هناك أسس ومبادئ عامة تحكم بناء وإدارة الجهاز الإداري في أي مجتمع وفي أي بيئة، ويترتب عن هذه الفلسفة ما يلي:

- ✓ هناك نماذج تم تأصيلها لوحدات الجهاز الإداري يمكن تطبيقها في العديد من البيئات التي أصبحت متماثلة أو على الأقل متشابهة.
- ✓ سرعة تبادل المعلومات وسرعة الاستجابة للتغيرات البيئية ساهم في تيسير نقل نماذج تطبيقية فعلية للأجهزة الحكومية ووحدات الجهاز الإداري للدولة.
- ✓ اتساع الاهتمام بالنماذج الناجحة للأجهزة الحكومية ووحدات الجهاز الإداري ساهم في تعميق الرغبة والاستعداد لنقل هذه النماذج أو تقليدها.
- ✓ افتقار العديد من الدول النامية أو المتخلفة لنماذج تطبيقية لديها للأنظمة الحكومية والجهاز الإداري، دفعها إلى المقارنة بين النماذج البديلة والاختيار من بينها.

¹ - مصطفى محمود أبو بكر: المرجع السابق ، ص (44).

² - العلي، محمد مهنا: الإدارة في الإسلام. ديوان المطبوعات الجامعية. ط1، الجزائر، 1991، ص (41).

✓ حرص العديد من المنظمات والهيئات الدولية ذات الإهتمام بقضايا التطوير التنظيمي على دعم بعض النماذج والترويج لها، بما يحفز الحكومات ومنتخذي القرارات في الدول النامية أو المتخلفة التسريع بنقل أو محاكاة أنظمة إدارية من بيئات أخرى.¹

2-3 المدخل السلوكي: إن مدخل العلوم السلوكية هو محور اهتمام مدرسة السلوك الإنساني، حيث تركز هذه المدرسة اهتمامها على الجانب الإنساني للإدارة على المبدأ الذي يكرس العبارة الآتية "حيث أن الناس يعملون مع بعضهم البعض كجماعات لغرض تحقيق أهداف الجماعة فمن الضروري أن يفهم الناس بعضهم البعض".²

فنجد أن هذا المدخل يركز على الجوانب النفسية والاجتماعية وتأثيرها على بناء الجهاز الإداري وتشكيل السلوك الوظيفي والتنظيمي في وحدات الأجهزة الحكومية، ومن ثم إعطاء وزن نسبي أكبر للتنظيمات والعلاقات غير الرسمية التي تتم خارج نطاق الإجراءات والقواعد الرسمية، ويعتمد هذا المدخل على فلسفة أن الجوانب غير الرسمية هي المحرك الرئيسي للمنظمات، وما يترتب عليها من أسس أهمها ما يأتي:

* كفاءة الجهاز الإداري تتحدد بدرجة أساسية على تفهم وضبط السلوك الإنساني في وحدات الجهاز الحكومي.

* الإدارة العامة تقوم في جوهرها على العلوم والمهارات السلوكية والتي يجب أن تعطى أهمية أكبر نسبيا عن غيرها من المهارات.

* أهمية دور العناصر القيادية في تحقيق التوازن بين الأهداف والمصالح داخل وخارج الجهاز الإداري.

* التعامل مع وحدات الجهاز الإداري باعتبارها مؤسسات اجتماعية تحكمها قيم اجتماعية معينة وتقع عليها مسؤوليات اجتماعية متنوعة، وتخضع لكم هائل من الضغوطات الاجتماعية الواردة في بيئة وحدات الجهاز الإداري.

¹ - مصطفى محمود أبو بكر: مرجع سابق، ص (49).

² - بشير العلاق: الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الأردن، 2008، ص (48).

* أهمية العنصر الإنساني الاجتماعي في عملية اتخاذ القرارات وإصدار التعليمات وفي المحاسبة عن الانجازات والمساءلة عنها.¹

4-2 المدخل الوظيفي: يعتبر هذا المدخل نتاجا لتأثير المناهج الخاصة بالدراسات التي تناولت الإدارة، حيث يفترض أن المنظمات العامة تستوجب القيام بعدد من العمليات الإدارية تتلخص في التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، وإدارة الأفراد، إدارة التمويل والميزانية وقد كان لهذا المدخل الفضل في ترشيد نشاط المؤسسات الحكومية رغم القصور في بعض الجوانب نذكر منها:

- التركيز على بعض العمليات الإدارية وإهمال مؤشرات البيئة، فالتركيز على الجانب الوظيفي لأجهزة الإدارة العامة يجعل وكأن هذه الإدارات هي نسق مغلق، وليس نسقا مفتوحا يتأثر ويؤثر في البيئة الخارجية التي يوجد فيها.
- يفترض هذا المدخل أن تصميم الجوانب المختلفة للعمل الإداري التنظيمي للمنظمات العامة انطلاقا من الضوابط، المبادئ والقواعد المنظمة في كل وظيفة سوف يكفل كفاءة الأداء الإداري والتنظيمي للجهاز الحكومي، وفي هذا إهمال لجانب الحركة في نشاط العنصر البشري وتفاعل مختلف الأجهزة مع بعضها البعض ومع البيئة الخارجية.
- يفترض في هذا المدخل أن للوظائف الإدارية طابع العمومية حيث تمارس في كل المنظمات، وعليه فإن أداء هذه الوظائف ينبغي أن يلتزم بمبادئ وقواعد عامة لضمان الكفاءة الإدارية والتنظيمية مما يوحي بأنه ليس هناك اختلاف في مستوى جهاز عن آخر.²

5-2 المدخل البيئي: يركز هذا المدخل على دور وتأثير الجهاز الإداري على الجوانب التنظيمية والإدارية لوحدات الجهاز الحكومي، ومن ثمة لابد من تحليل عناصر البيئة السياسية والثقافية والاجتماعية والقانونية وتحديد انعكاساتها على خصائص التنظيم الإداري لوحدات الجهاز الإداري،³ حيث يعتمد هذا المدخل على فلسفة أن لكل بيئة ما يلائمها من هياكل تنظيمية وأنظمة إدارية تختلف اختلافا جوهريا من بيئة إلى أخرى ويترتب على ذلك أسس وقواعد معينة تتلخص في:

¹ - مصطفى أبو بكر: مرجع سابق، ص (46).

² - بوبكر منصور: مرجع سابق، ص (122).

³ - نفس المرجع، ص (46).

- ليس من الرشد نقل هياكل تنظيمية وأنظمة إدارية من مجتمع لآخر ومن مؤسسة لأخرى، وما ينجح أنظمة وسياسات إدارية في بيئة معينة لا يعد دليلا على ملائمة هذه الأنظمة والسياسات وتوفر مقومات نجاحها بعد نقلها واستخدامها في بيئات أخرى.
- تتوقف استجابة المواطن واقتناعه وثقته في وحدات الجهاز الإداري على مستوى إدراكه أن خصائص التنظيم الإداري لهذه الوحدات تقتضي توفر مقومات التفاعل والانسجام بين وحدات الجهاز الإداري والمنظمات الحكومية مع خصائص بيئة هذه الوحدات.
- وجود آلية مهنية سليمة لرصد اتجاهات التغيير أو التطور في عناصر بيئة وحدات الجهاز الإداري وتحليلها واتخاذ إجراءات تطوير الجهاز الإداري بناء عليها.
- تمارس البيئة بما فيها من مؤسسات وأنظمة وجماعات دورا بارزا في تحديد أهداف وحدات الجهاز الإداري وخصائصه.
- لا يجوز تقييم سلوك وأداء وحدات الجهاز الإداري بمعزل عن خصائص واتجاهات متغيرات البيئة.¹

3- وظائف الإدارة العامة: إن أهداف الإدارة العمومية هي التي تحدد وظائفها والتي بدورها تترجم السياسة العامة وأهداف الدولة إلى إنجازات، ويمكن تصنيف وظائف الإدارة العمومية بشكل عام إلى أربعة مهام استنادا إلى تصنيف كورناي:

1-3 المهام السياسية (الوظائف السياسية): وتحتوي هذه المجموعة ثلاثة مهام أساسية:

- ❖ مهام سيادية خارجية (الدفاع عن الأمن القومي، والعلاقات الخارجية).
- ❖ مهام داخلية (كالشرطة التي تحفظ الأمن الداخلي، القضاء الذي يقوم بإقرار العدالة في المجتمع).
- ❖ مهام سياسية بالمعنى الدقيق (إدارة المؤسسات السياسية والانتخابات والمجالس النيابية، تنظيم العلاقات مع المؤسسات الدينية وإعلام الرأي العام بالأهداف السياسية).

2-3 المهام الاقتصادية: وتحتوي هذه المجموعة بدورها على ثلاثة أنواع من الوظائف:

- ❖ مهام متعلقة بإصدار النقود والعملية.

¹ - مصطفى محمود أبو بكر: مرجع سابق: ص. ص (47-48).

❖ مهام مرتبطة بمختلف المجالات الاقتصادية (الطاقة، المناجم، النقل، ووسائل الاتصالات) بالإضافة إلى معالجة مشكلات اقتصادية لمختلف قطاعات الدولة كالإنتاج والقوى العاملة والضرائب والتجارة الخارجية.

❖ مهام مرتبطة بالتنسيق العام للسياسات الاقتصادية والمالية المختلفة.¹

3-3 المهام الاجتماعية: وهي تتضمن بصفة أساسية ما يلي:

❖ مهام وأنشطة الإسكان و الصحة والتخطيط العمراني.

❖ مهام الدفاع عن حقوق ومصالح الفئات الاجتماعية والمهنية وخاصة الفئة العاملة.

❖ مهام خاصة بتوزيع الدخل لمصلحة الفئات ذات الدخل المنخفض.

❖ مهام خاصة بصيانة وحفظ التركيب الاجتماعي للأسرة.

*4-4 مهام تعليمية وثقافية: وتتضمن بصفة أساسية مايلي:

❖ مهام البحث العلمي.

❖ مهام تعليم الأطفال والشباب تعليما عاما أو مهنيا.

❖ مهام تطوير الأنشطة الفنية كالحفاظ على الثروة الفنية والتاريخية وتشجيع الإبداع والابتكار

ونشر الأعمال الفنية.²

4-4 الإصلاح الإداري كمدخل للتغيير في الإدارة العمومية: يعتبر التطوير والإصلاح الإداري والمؤسسي مجموعة من الإجراءات التي تستهدف تحسين وتطوير الأداء بأقل الإمكانيات المطلوبة، ويمكن من عملية التطوير إحداث تغييرات جوهرية تؤدي إلى تحسين البيئة الإدارية للمؤسسة، حيث عمدت العديد من دول العالم بإدخال إصلاحات على إدارتها رغبة منها في توفير إدارة عصرية تقدم خدمات تليق وتطلعات المواطنين وإحداث نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات العمومية.

1-4 تعريف الإصلاح الإداري:

الإصلاح الإداري هو " تلك الجهود ذات الإعداد الخاص التي تهدف إلى إدخال تغييرات أساسية في أنظمة الإدارة العامة من خلال إدخال إصلاحات على مستوى النظام كله أو على الأقل من خلال وضع

¹ - نعمة عباس الخفاجي: مرجع سابق ، ص.ص (37-38).

² - نفس المرجع، ص (39)

معايير لتحسين واحد أو أكثر من عناصره الرئيسية¹، بمعنى أن كل العمليات الهادفة إلى إعداد أجهزة الإدارة في الدولة، بما في ذلك الأفراد والمعدات والوسائل إعدادا علميا يجعل تحقيق الدور الاستراتيجي للجهاز ممكنا.

وهو يستهدف أساسا تنظيم الجهاز الإداري للدولة بشكل يسعى لتحقيق أهداف السياسة العامة للدولة بكفاءة وفعالية، ومن خلال التغيير الشامل في سلوكيات العاملين وفهمهم بشكل يؤكد مفهوم الوظيفة العامة كخدمة أولا ومن ثمة يمتد ليشمل الجوانب الهيكلية والتشريعية لإحداث التغييرات السلوكية وثبوتها، ويعطي الأهمية اللازمة للعوامل السياسية والاجتماعية والثقافية باعتبارها مقومات المناخ الضروري لنجاح تلك التغييرات².

وهو أيضا عملية تكييف دائمة ومستمرة للبنى الإدارية ومهامها مع مهام الدولة، فهو مواكبة دائمة لروح التجديد والتحديث التي يتطلبها النظام السياسي، وبالتالي المجتمع الديناميكي، وسواء كان إصلاحا شاملا أو جزئيا، فهو عملية تطهير الإدارة من مشاكلها وإيجاد الحلول المناسبة والمتلائمة مع روح التحديث ومع التطور العلمي والتكنولوجي بما يؤدي إلى إدخال واستخدام أفضل الطرق والأساليب العقلانية لتحقيق أهداف الإدارة القائمة على إشباع حاجات المواطنين بأكبر قدر من الكفاءة والفعالية³.

بناء على ما سبق من تعاريف، يتبين أن الإصلاح الإداري هو إخضاع لعملية تغيير تدريجي في ظل الظروف السياسية والاجتماعية الثقافية، بما يكفل تحسين أداء العملية الإدارية ورفع كفاءة الأجهزة الإدارية من خلال تغيير القيم والاتجاهات وقيم البيئة التنظيمية في المنظومة الإدارية بما يكفل لها مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديات السوق.

¹- المؤمن قيس وآخرون: التنمية الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص (30).

²- محمد الصيرفي: الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الالكترونية، دار الكتاب القانوني، مصر، ص (14)

³ سلوى تيشات: آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية (نيوزيلندا، فرنسا، والولايات المتحدة الأمريكية)، رسالة دكتوراة علوم منشورة في علوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2014-2015، ص (82).

2-4 خصائص عملية الإصلاح الإداري: ترتبط عملية الإصلاح الإداري بالخصائص الآتية¹:

- أن الإصلاح الإداري عملية شاملة وليست جزئية، وإذا كان هناك إصلاح جزئي يكون في الإطار الشامل للإصلاح الإداري.
- يعتبر الإصلاح الإداري عملية مستمرة مع استمرار العملية الإدارية من تخطيط وتوجيه ورقابة، حيث تكشف العملية الإدارية كثيرا من المشاكل قبل تراكمها أو بما لا يعوق عملية الإصلاح.
- أن الإصلاح الإداري عملية إدارية تحتاج إلى التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة كما يحتاج إلى الإعداد والتخطيط وتوفير المعلومات ومحاولة الاقناع والتنظيم والرقابة على التنفيذ.
- يرتبط الإصلاح الإداري بالبيئة حيث يتأثر بالعادات والتقاليد والقيم.
- أن الإصلاح الإداري يتأثر بالدرجة الأولى بالفرد، ولا تُقارن بعملية استيراد الحلول للمشاكل مثل استيراد التكنولوجيا.
- لا يتناول الإصلاح الإداري الجوانب الأخرى مثل الإصلاح في النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية، ويؤثر الإصلاح الإداري في هذه النواحي، ويتأثر كذلك بهذه النواحي التي يمكن أن تكون بمثابة معوقات للإصلاح الإداري*.
- أن الإصلاح الإداري مفهوم معياري قيمي ذو أبعاد أخلاقية متعددة ذات أهداف قيمة مختلفة تختلف معايير قياسها، كما يقوم هذا المفهوم على دلالة أن التنمية والتطوير يمكن ترجمته إلى برامج وأنشطة إدارية.
- الإصلاح ليس علاجاً فقط لسلبية الإدارة، بل إنه يمثل انعكاساً لمضامين سياسية واجتماعية.
- ارتباط الإصلاح بعملية «التحول» أي الانتقال من وضعية إلى أخرى.

3-4 مبررات وأسباب الإصلاح الإداري: إن عملية الإصلاح الإداري التي تبنتها العديد من الأجهزة الإدارية في مختلف الدول، لم تأت من فراغ بل تعددت وتداخلت الأسباب التي استدعت الإصلاح الإداري نذكر منها:

¹-ياسر العدوان: نماذج لمفاهيم الإصلاح الإداري في الوطن العربي، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1986، عمان، ص(788).

*- الإصلاح الإداري لا يمكن أن يتحقق بمجرد إحداث تغييرات قانونية أو دستورية حتى ولو كانت هذه التغييرات-القوانين- مهمة على المدى الطويل لكنها غير كافية، بل عادة ما تكون أداة لهروب السلطة نحو الأمام بما يسمح لها بتخفيف الضغوط عليها.

- الأسباب الاقتصادية: تتصل هذه العوامل بالندرة المتزايدة للموارد العامة، وزيادة الضغوط الاقتصادية على المواطنين والعاملين في الأجهزة الإدارية على حد سواء وقد ساهم في ذلك عدة عوامل منها التضخم في الأسعار، تزايد المنافسة في الأسواق الدولية، وظهور التكتلات الاقتصادية والتجارية القوية، كلها عوامل أدت إلى البحث عن وسائل لترشيد الإنفاق الحكومي من خلال تحسين آليات العمل، وزيادة كفاءة العاملين، والحد من تضخم الأجهزة الحكومية، والبحث عن وسائل تمكن المؤسسات العمومية من البقاء والتطور
- العجز الواضح للإدارة العامة عن تحقيق الأهداف الموضوعية لها: يسود شعور بحالة عدم الرضا عن عمل الأجهزة الحكومية، ويكثر الحديث كذلك عن الأخطاء والممارسات السلبية التي ترتكها الأجهزة الإدارية، ولم يعد هذا الحديث مقتصرًا على العامة من المواطنين، ووسائل الإعلام، بل أصبح أمرًا معترفًا به من طرف القيادات الإدارية والسلطات السياسية، فقد لا يكون هناك حكومات كثيرة في هذا العالم قادرة على الادعاء بأنها الأداة الأنسب لإدارة الخدمات التي تقدمها، كما كان الأمر في السابق، وقد انعكس هذا الوضع في العجز الذي تعاني منه كثير من الدول في موازنتها، وانخفاض معدلات النمو الاقتصادي فيها، وهو أمر محرج للحكومات ولا تستطيع الدفاع عن صحته لاسيما وأنها كانت المسؤولة عن إدارة الاقتصاد بشكل مباشر وغير مباشر.
- الأسباب الديموغرافية: تتصل هذه المبررات بالضغوطات المتزايدة على الموارد العامة بفعل الزيادة السكانية في العديد من الدول، بشكل يفوق الزيادة في معدلات النمو الاقتصادي وكذلك التزايد السكاني بفعل موجات الهجرة بفعل الحروب والكوارث، فقد شكلت هذه العوامل ضغوطًا على الخدمات العامة التي تقدمها الدول المختلفة من خلال الأجهزة الإدارية لمواطنيها، مما كشف عن عيوب وضعف في الرؤى المستقبلية للمسؤولين لإدارة هذه الأجهزة.
- الأسباب الدولية (الايدولوجية): تتميز الفترة الحالية بأنها فترة العولمة (كأحد سماتها) التي أزلت الحدود بين الدول وأصبحت العلاقة متداخلة بينها، ولم يعد سهلا الفصل بين ما حدث في أي دولة من العالم، ولذلك أضحت أي حدث في العالم تأثيرات مباشرة على معظم الدول ولعل أزمة انخفاض أسعار أسهم الشركات والتقنية المتطورة في الولايات المتحدة الأمريكية خلال سنة 2000 أوضح مثال على ذلك، فقد انعكس ذلك على اقتصاديات مختلف دول العالم وخسرت دول ومستثمرين جزءًا كبيرًا من الأموال والاستثمارات ولعل الديون الخارجية التي تتحملها دول كثيرة ذات أثر كبير على سياسات الإصلاح الإداري والاقتصادي في كثير من الدول، فقد أصبحت الديون

الدولية، وحتى الاستثمارات الخاصة مشروطة بإحداث إصلاحات إدارية واقتصادية كثيرة، تتناول الأنظمة الإدارية والتشريعات الضريبية، وأسواق رأس المال.

● **التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع:** تعتمد الإدارة على استخدام الوسائل العلمية والتكنولوجية في أعمالها واتخاذ القرارات الإدارية، وعلى التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لم تعد الوسائل الإدارية القديمة قادرة ولا مناسبة للتعامل مع المستجدات، ولذلك فقد أصبح من الضروري تطوير أساليب العمل وتطويرها للاستفادة من المبتكرات العلمية، حيث أضحى في متناول الإداريين مختلف أنواع المعلومات التي لا بد لهم من تطوير القدرة على فرزها وإدارتها واستعمال ما يلزمهم منها كأساس لاتخاذ قراراتهم وفقا لمعطياتها، بل لا بد أن يواكب ذلك تطوير في القدرات البشرية والإمكانات المادية المتاحة، وهي أمور تدخل في صلب الإصلاحات الإدارية المطلوبة.

● **التحولات الديمقراطية:** لقد أضحى الإقرار نظريا بحقوق الإنسان في الحرية والتعبير وفي التعددية الحزبية والمشاركة السياسية أمرا بديهيا، وقد أدى هذا الإقرار بالحرية الأساسية له إلى تحولات أساسية عند المواطنين كان من أهمها تفهمهم أكثر لحقوقهم في ممارسة الرقابة على الأجهزة الإدارية، وعلى نشاطات الحكومة المختلفة، وكذا الوعي بضرورة استجابة الأجهزة الإدارية بكفاءة وفعالية لمطالبهم، وقد استدعى ذلك بدوره من المسؤولين رفع شعارات أو ممارسات جهود الإصلاح الإداري بما يستجيب مع توقعات المواطنين.

● **ظهور أشكال مختلفة من الفساد الإداري في الأجهزة الحكومية وعلى مختلف المستويات:** أصبح مألوفا أن نسمع عبر مختلف وسائل الإعلام، عن ممارسات الفساد بكل أشكاله من رشوة، واختلاسات واستغلال للنفوذ، وأشكال مختلفة من التسبب الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية وعلى مختلف المستويات بدءا برؤساء دول وصولا إلى الموظف العادي، كما أنها لا تقتصر على دول معينة، بل تشمل معظم دول العالم، وقد أحدثت هذه الأشكال من ممارسات الفساد أزمة ثقة بين المواطن والأجهزة الإدارية وأثارت دعوات جادة لضرورة تصويبها.¹

¹-محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص(26).

4-4 المبادئ الأساسية والرؤية العامة للإصلاح المؤسسي¹: يفترض تحقيق الإصلاح المؤسسي وجود رؤية عامة ومجموعة من المبادئ الأساسية:

- كفاءة صياغة الأهداف **Goals Formulation** والتخطيط الاستراتيجي.
- تحقيق مفهوم الإدارة المتكاملة **Integrated Management**.
- مشاركة للمواطنين وأصحاب المصالح في اتخاذ القرارات.
- تطوير التشريعات والقوانين **Legal**.
- محاولة إيجاد موارد مالية جديدة ومصادر تمويل ذاتية.
- اللامركزية ونقل السلطات وصلاحيات اتخاذ القرارات.
- الشفافية وإتاحة المعلومات.
- التطور التقني والتكنولوجي.
- مشاركة القطاع الخاص.
- زيادة كفاءة تقديم الخدمات العامة.
- زيادة الوعي العام للمجتمع.
- مراعاة الحقوق العامة للمواطنين والعاملين بالمؤسسات العامة والحكومية.
- زيادة التعاون الدولي والتكامل العالمي والإقليمي مع المؤسسة.
- الرقابة وتقويم الأداء.
- تحقيق استمرارية **Sustainability** التطوير والإصلاح المؤسسي.

ثانيا: السيرة التاريخية للإدارة العمومية الجزائرية:

في البداية لابد من الإشارة أن دراسة الإدارة العمومية في الجزائر لا يمكن بأي حال من الأحوال أن ينحصر في مجالها الإداري، بمعزل عن مجموعة المؤثرات السياسية والاقتصادية والتاريخية التي عاشتها الجزائر من أجل إعطاء نظرة شاملة ومنسجمة حولها، حيث سنحاول الرجوع إلى تاريخ المنظومة الإدارية الجزائرية من أجل تتبع مسار نشوئها وهيكلتها عبر الأزمنة الحديثة، وذلك من خلال

¹-المصدر: تقارير الأمم المتحدة :

-أهداف الألفية الجديدة ، المنتدى العالمي للحق في المدينة 2002

-تقارير المشاركة الدولية في مؤتمر القمة العالمي الثاني حول التنمية المستدامة ريو والذي استهدف تحديد استراتيجيات وآليات لتنفيذ الأجندة الواحد والعشرين للمؤتمر، 2002.

-التوصيات والنتائج الصادرة عن مؤتمر قمة الأرض المنعقد بالعاصمة ريو دي جانيرو في البرازيل، 1992.

تفكيك الآليات والميكانيزمات وحتى الظروف التي حكمت سيرورة التطور والتغير خلال هذه الأزمنة والحقب المتتالية.

من الممكن اعتبار أن المؤسسة الإدارية والمؤسسات ذات الصلة بها، لها وجود يرجع إلى قرون خلت، يشير الباحث أحمد محيو أن وثيقة الميثاق الوطني لسنة 1976 تنص على أن ماسينيسا هو مؤسس أول دولة نوميدية، كما يعرف عنه ما قام به تنظير وتطوير للحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والعسكرية طيلة فترة الحكم على مدى القرن الثاني قبل الميلاد قام من خلالها بتوحيد وبناء الدولة النوميدية، كما أن الجزائر زمن الاحتلال الروماني عرف تنظيما إداريا تحت سلطة "القنصل" أو الحاكم الروماني، الذي كان يتكفل بتنظيم الأنشطة الاقتصادية والحياة الاجتماعية وقيام مصالح تتكلف بجمع الضرائب والخدمات العمومية كالنقل والبريد، إضافة إلى تسخير واستخدام بعض الفئات الاجتماعية كالجنود والعمال والموظفين في مختلف المجالات، وقد تطورت أوضاع هذه الفئات إلى درجة أصبح الموظفون يشكلون فئة اجتماعية متميزة قائمة بذاتها مثل باقي الفئات، هذا أعرق ما تسجله الذاكرة الإدارية الجزائرية، أما الإدارة العمومية فترجع أغلب الآراء أنها ترجع إلى زمن الحكم العثماني في الجزائر، وهو الحكم الذي قام مع بداية القرن السادس عشر الذي يعتبر من طرف بعض الباحثين مرحلة "البعث المؤسساتي والسياسي"¹.

1- الإدارة الجزائرية في العهد العثماني: من الممكن اعتبار أن الجزائر عرفت التنظيم الإداري الحديث والتوزيع الإقليمي مع قيام "تمثيلية" الدولة العثمانية في الجزائر، انطلاقا من سنة 1516، والسنين التي تلتها مباشرة، ذلك أن الجزائر قبل قدوم العثمانيين كانت تعيش فوضى عارمة، وتمزقا كبيرا من حيث أن العلاقات بين الدويلات الزيانية والحفصية والمرينية، جعلت المغرب الأوسط مسرحا لحروب متعددة ومتتالية أرست للأمن والاستقرار في مختلف مناطق البلاد، لذلك يمكن اعتبار المغرب الأوسط بشقيه الزياني والحفصي آنذاك أنه مر بفترة "لا حكم" ولا "نظام" ولا "إدارة"².

وغداة تدخل القائدين المسلمين عروج وخير الدين بدأت الأمور ترجع إلى نصابها وتأخذ منحى لم تكن تعرفه من قبل من خلال توحيد الأقطار، وإدماجها تحت سلطة واحدة وراية واحدة، ومن هنا تمت القطيعة الفعلية مع النموذج التقليدي لتسيير شؤون المجتمع الجزائري بوضع حد لحالة التسيب والفوضى والتمزق والانحلال، وتم الانطلاق في إرساء أركان الدولة الأمة الجزائرية الحديثة.

1- عبد الحميد قرفي: الإدارة الجزائرية مقارنة سوسبولوجية، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2008، ص(13).

²- نفس المرجع، ص(14)

- وفي هذا الصدد يعتبر بونتون "Bontemps" أن قدوم الأتراك للمغرب الأوسط قد أدى إلى القطيعة مع النظام القديم، ولهذا انتقل النظام الجزائري من نموذج الجماعة أو الطائفة *La communauté* إلى بناء دولتي مؤسس على المبدأ المزدوج للمسلم الهرمي والامتيازات¹.

أدى هذا التحديث *La modernisation* إلى قطيعة مع نظم المجتمعات التقليدية، وتغيير في طريقة معالجة والنظر إليها، والتخطيط للقضايا العمومية، وإدارة شؤون الدولة وتسيير العلاقات بين السلطة والسكان، وبالتالي فقد شكلت نقلة نوعية أدت إلى الاعتماد على عوامل جديدة وادراج قيم لا علاقة لها بالتنظيم ووضع المؤسسات، على صعيد آخر يشير العديد من الباحثين بأن الأتراك لم يستطيعوا أن يندمجوا بالسكان الأصليين وبالتالي بقيت مؤسسات الدولة المختلفة منفصلة عن الشعب، فعبد الرحمن بن اشمويرى بأن «الإدارة التركية كانت عبارة عن أداة لمليء أكياس الخزينة وجيوب الأقلية التركية الحاكمة المسيطرة»²، ونفس الحكم يراه الباحث مولود قايد الذي يعتبر «الأتراك أجنب وقد ظلوا أجنب طيلة القرون الثلاثة وذلك لعدم تمكنهم من الاتصال بالسكان الأصليين»³.

ومن هنا فإن مرحلة الحكم العثماني قد أبعدت المواطن من المساهمة في تقلد أي وظيفة إدارية، كما أنها اتسمت بالتنظيم البيروقراطي المغلق فقد كانت ترفض أي محاولة إصلاح أو تغيير في أنماط التسيير الإداري بالرغم من أن علاقتها الخارجية مع الدول الغربية كانت مفتوحة، ونتيجة العلاقة التنافرية بين الإدارة العثمانية والمواطنين الأصليين تولدت علاقة عداوة .

2- الإدارة الجزائرية في فترة الاحتلال (العهد الكولونيالي):

لو نعود إلى الصبغة التي أعطيت للمؤسسات والإدارات الجزائرية المتواجدة ماديا وليس شرعيا خلال الفترة الممتدة من (1830-1962)، فإنه لا يمكن اعتبارها فرنسية، فتحليل واقع هذه المؤسسات والإدارة يؤدي بنا إلى القول بأنها ليست فرنسية إلا في اللغة المستعملة والإرادة السامية

¹ -Claude Bontemps **Manuel des institutions Algériennes .de la Domination Turque a L'indépendance** . Édition Cujas .1976.p(25).(15) ص (15) مرجع سابق،

² -Benachnon Abderrahmane . **L'Etat Algérien en 1830**.Alger .S.E.N.E.D p(27.)

³ -محمد العربي سعودي: **المؤسسات المحلية في الجزائر**، الولاية، البلدية، 1962-1516، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص(12).

للدولة الفرنسية المتواجدة في فرنسا، تسير في دولة ذات سيادة تعمل لقواعد الشرعية والمساواة أمام القانون والموجهة لخدمة المواطن واحترام قانون الإنسان، المنبثقة من مبادئ الثورة الفرنسية.¹

هذا من جهة، ومن جهة أخرى لا يمكن اعتبار هذه المؤسسات الإدارية بالجزائرية أيضا بحكم أنها وليدة الاحتلال الأجنبي، وبالتالي فقد أوجدت في هذه الظروف لقصر الجزائريين وتجريدتهم من أملاكهم، طوال الحقبة الاستعمارية²، ومن هذا المنطلق وعلى حد توصيف الباحث "محمد العربي سعودي" يمكن القول بأن هذه الإدارات والمؤسسات التي تواجدت طوال الفترة السوداوية للاستعمار الفرنسي لم تكن بالفرنسية ولا بالجزائرية، ولا يمكن أن تكون إلا إدارات ومؤسسات كولونيالية³.

وبالتالي يذهب الكثير من المؤرخين إلى حد القول أن الاستعمار الفرنسي في بداية الأمر لم يغير كثيرا مما وجده من مؤسسات كانت قائمة زمن العهد العثماني، بل طور الأساليب وكيف المؤسسات العثمانية مع الأوضاع الجديدة⁴.

ويشير الباحث "قرفي عبد الحميد" أن المؤسسة العسكرية كانت المحور الأساسي والركيزة التي اعتمدها الاستعمار الفرنسي للتحكم في البلاد وتسيير شؤونها، وهذا عائد بالأساس إلى طبيعة المقاومة الجزائرية التي لاقتها، ويواصل في ظل الأوضاع التي كانت تعيشها الجزائر فرضت اختلاط الوظائف الإدارية بالعسكرية، فكان أول حاكم للجزائر في نفس الوقت القائد العسكري الأعلى لقوات الاحتلال في إفريقيا، هذه الازدواجية ولدت صراعات بين كل اتجاه (مدني-عسكري)، لذا تبين أن حكم الجزائر لا يمكن أن يتم وفقا للقواعد والأساليب الاعتيادية بمعنى الأساليب الفرنسية المطبقة في فرنسا، وعليه يمكن تقسيم تطور الإدارة في فترة الاحتلال إلى ثلاث مراحل:

1-2 المرحلة الأولى: حيث أهم ما ميز هذه المرحلة هو إنشاء وتأسيس إدارة مركزية تتولى زمام الأمور في الجزائر بعد إزاحة العثمانيين من السلطة، فعمدت السلطات الفرنسية إلى تعيين الحاكم العثماني وهو عسكري والذي يمثل السلطة الأولى يخضع لوصاية وزير الحربية يساعده مجلس من كبار الشخصيات المدنية والعسكرية.

¹ -A. Heymann .Les libertés publiques et la guerre d'Algérie .paris .L .GII.1972.p(72) .

² محمد العربي سعودي: المرجع السابق، ص(141).

³ نفس المرجع، ص(142).

⁴ عبد الحميد قرفي: مرجع سابق، ص(40).

بناء على هذا، عملت السلطات الاستعمارية على وضع مجالس محلية مزدوجة تفرق بين الأوروبيين و الساكنة الجزائريين، فكما كان سائدا في الاعتقاد بأن الفرنسية تخصص للمحتلين وبحكم أن الجزائر أرض فرنسية وجب إدماجها لكن دون إدماج السكان فتخصص لهم مؤسسات مؤقتة حيث صممت لهم إدارة استثنائية وخاصة بقوانين استثنائية وحكام لهم صلاحيات وسلطات لا متناهية، يجمعون بين السلطات العسكرية والمدنية.

في هذا السياق وصفت العديد من الأدبيات النظام المطبق آنذاك بما يسمى « نظام السيف » **le régime de sabre** "بحكم أنه يدل على هيمنة الجيش وتطبيق النظام العسكري، أو ما سنه الجنرال بيجو Bugeaud مبدأ "حكم الجزائريين بالجزائريين" **le gouvernement** «

« **des arabes par les arabes** أو " إدارة العرب بالعرب"¹ الذي لم يكن بعيدا عن الأسلوب المنتهج من طرف العثمانيين، تم على إثرها تقسيم القطر الجزائري إلى ثلاثة مناطق إدارية (مقاطعات) وهي²:

❖ **المناطق (المقاطعات الإدارية):** وهي مناطق يتمركز فيها الأوروبيون، يطبق فيها القانون الفرنسي ونظم الإدارة الفرنسية.

❖ **المقاطعات العسكرية:** وهي المناطق التي لا يسكنها سوى العنصر الوطني وهي تمثل الجزائر الكبرى وفي هذه المناطق أبقى الفرنسيون على أنظمة العهد العثماني يساعده في ذلك شيخ البلد.

❖ **المناطق المختلطة:** وهي مناطق يسكنها أغلبية أوروبية مقابل أقلية جزائرية يطبق فيها كل من النظام المدني على الفرنسي والعسكري على الجزائريين، وهي مقاطعات مرشحة لأن تكون في المستقبل مدنية مع تقدم الاحتلال فيها.

ومن أجل تسهيل وتفعيل الاتصال بين الجزائريين والسلطات الفرنسية أوجدت ما يصطلح عليه ب " المكاتب العربية " **Bureaux Arabes** بموجب القانون الذي أصدر في (1 فيفري 1844)، هذه المكاتب كانت متخصصة في تسيير مناطق الحكم العسكري حكمها ضباط مكلفون بالإدارة والاستخبارات وبحكم أنها مؤسسة في الإدارة المحلية للأهالي، فإن أهم و أكبر وظيفة لهذه المكاتب هو العمل على إدماج الجزائريين في سيرورة تطوير وتوسيع وكذا تدعيم المشروع الفرنسي، وتعزيز وجوده في الجزائر

¹-عبد الحميد قريفي: مرجع سابق، ص (42).

²- نفس المرجع، ص (43).

حيث كانت تلعب بالأساس دورا يتمثل في حفظ الأمن والقضاء واستيفاء الضرائب وإحصاء السكان والاستخبارات.

ومن هنا فإن "المكاتب العربية" التي قد قامت بإدماج فئة القادة من الجزائريين في التسيير الإداري والمشاركة في سلم الهرم وإرساء علاقات تنظيمية هرمية تعتمد على السلم الهرمي أكثر من أي شيء آخر حيث لم تترك مجالاً إلا ووسعت نشاطاتها فيها وتعددت لتشمل جميع جوانب الحياة اليومية للسكان فأصبحت تتدخل في كل صغيرة وكبيرة من ميدان القضاء إلى التعليم إلى الصحة والطرق والضرائب وغيرها وقد ورد عن بونتون Bontemps « المكاتب العربية اهتمت بكل شيء وتدخلت في كل شيء لكنها لم تصلح في أي شيء¹»، وهو ما يعني أنها تدخلت في جميع جوانب حياة الجزائريين من أجل إحداث التغييرات التي تسمح بترسيخ الكيان الفرنسي في الجزائر غير أنها لم تستطيع تحقيق أهدافها فهي لم تلقى القبول من الجزائريين كما يفسر فشلها هو اعتمادها على الارتجال، فهي لم تستند على أي مرجع تنظيمي يبين الأسس التي تعتمد عليها في وضع نماذجها التسييرية والإدارية بل أن ما عمدت عليه هو فرض السلطة العسكرية ونموذجها التنظيمي.

تميزت إدارة هذه المرحلة الحساسة والتي عبر عنها الباحث قرقي بالهجيننة واللامتجانسة وهذا راجع إلى مزجها بين الوظائف فمنها ما استعارته من إدارة الأمير عبد القادر ومنه ما مثل بقايا النظام التركي ومنه ما كان من إبداع السلطات الفرنسية، كما أن ازدواجية الموظفين والاختلاط بين الفرنسيين والجزائريين طريقة لينة تسعى إلى كسب الجزائريين وإدماجهم في تسيير شؤونهم الذي كانوا يعيشونه وهو ما تجسد في المكاتب العربية التي تمثلت مهمتهم الأساسية في الربط بين السلطة الاستدمارية والسكان الجزائريين لتكون جسرا بينهما وتجعل الجزائريين يتقبلون الاحتلال².

2-2 المرحلة الثانية: بداية هذه المرحلة كانت مع قيام الجمهورية الفرنسية الثانية وصدور قانون الضم الذي يجعل من الجزائر جزءا من الأراضي الفرنسية وتقسيم الجزائر إلى ثلاث ولايات (الجزائر، وهران، قسنطينة)، يرأس كل منها والي ومجلس بناء على النمط المتبع في فرنسا ونفس الاختصاص، تماشيا مع هذا شجعت حكومة نابليون الثالث أسلوب الإدارة غير المباشرة في المناطق العسكرية عقب زيارته للجزائر سنة 1861 خاصة وقد لوحظ أن الإدارة غير المباشرة قد انتهت إلى تقوية نظام القبيلة عند البربر لأنها عمدت إلى تنظيم مجلس القبيلة أو ما يعرف « Tadjem3at » أو Djemaa ، والتي

¹ نقلا عن قرقي عبد الحميد: مرجع سابق ، ص (50). (Bontemps, Opcit, p.(240) -1

² - نفس المرجع، ص (48).

تعتبر كهيئة تقليدية تم إعادة إحيائها مع تحريفها عن مهامها الأصلية في إطار التنظيم الجديد المحدث والذي كان يسعى الجيش من خلاله إلى تسخير الهياكل التقليدية لتحقيق مآربه.

بعدها تم تقسيم القبائل إلى دواوير سنة 1968 من أجل محو وجود القبيلة والنظام القبلي وإدراجه في التنظيم الإداري الشبيه بالتنظيم الفرنسي وهو ما أدى إلى تجزئة القبيلة الواحدة إلى عدة دواوير دون مراعاة المعطيات السوسيوولوجية، بل أن أهم شيء كانت السلطات الاستدمارية في تكوين الدواوير هو "الأرض"، ومن ثمة فقد تم تحويل القبيلة من وحدة سوسيوولوجية تتكون تقليديا من فرق وعائلات وتعرف بمكوناتها البشرية إلى وحدة إقليمية وإدارية تعرف مساحة الأرض التي تعيش فوقها.

وبما أن الدوار مكون من عدة فرق أو من عدة عائلات أصبحت تكون وحدة إدارية تسيرها الجماعة وفي سنة 1870 تم تقسيم 374 قبيلة إلى 656 دوار موزعة على 1057066 ساكن و6.833751 هكتار، ثم عندما تصبح الأراضي ملكية خاصة سواء منها الأراضي ملك أو حتى عرش فإن الدوار تنتهي مهمته وينحل من تلقاء نفسه ، فالدوار كوحدة إدارية هو إذا اللبنة الأساسية لخلق البلدية الجزائرية.¹

3-2 المرحلة الثالثة: خلال هذه الفترة تم تقسيم الولايات إلى قسمين، الشمال الذي أقيمت فيه المجالس تبعا لتوزيع لسكان الأوروبيين وتمارس المجالس في هذه المنطقة نفس الاختصاصات التي تمارسها في فرنسا، وقد وصفت هذه البلديات بأنها كاملة السلطة أو الصلاحيات (Commue des pleine exercice) حيث تعنى بالإشراف على الخدمات الاجتماعية والتعليمية.

حيث أحصي إنشاء 96 بلدية كاملة الصلاحية سنة 1869، ثم 176 سنة 1889، مما يدل على التوسع الذي عرفه الاحتلال في هذه الفترة بفضل هذا النمط من البلديات التي تهيأ كل الظروف لذلك، بحيث تنظم فيها الحياة المحلية بطريقة لا تسمح فيها إلا للفرنسيين بالمشاركة والاستفادة وخير دليل على هذا الأمر يكمن في توزيع المناصب في المجلس حيث كان عدد الأعضاء الفرنسيين يتراوح ما بين 10 إلى 36 بينما كان لا يمكن أن يتعدى عدد الجزائريين ربع عدد الفرنسيين وبذلك كانت الأقلية من الفرنسيين تحظى بتمثيل عالي وسط سيطرة تامة على جميع الأمور، بينما الأقلية الجزائرية من أعضاء الجماعات لا يتمتعون بأي سلطة تمكّنهم من المساهمة في القرار أو حتى التأثير عليه.

¹-عبد الحميد قرفي: مرجع سابق، ص(50).

3-2 البلديات المختلطة (Communes Mixtes): والتي اعتبرت كهيئة انتقالية من النمط التقليدي (المؤسسات التقليدية المتمثلة في القبيلة والدوار) اللتين قد ذابتا في التنظيم الجديد - ولو رسميا وشكليا- المتمثل في البلديات المختلطة¹.

حيث كانت هذه الأخيرة تحكمها لجنة بلدية يتولى تصريف شؤونها مدير مدني يتم تعيينه من قبل السلطات المركزية الفرنسية من طرف الحاكم العام، كما أن له دور مزدوج إداري وسياسي، فعلى المستوى الإداري فهو ممثل السلطات المركزية أما عن الدور السياسي، فهو يتمثل في كونه المتصرف الإداري، ويضمن توسع الاحتلال ويسهر على تطبيق القانون الاستثنائي المتمثل في قانون الأهالي (Code de l'indigénat) الخاص بالجزائريين، أين تمركزت هذه البلديات شمال الجزائر، حيث يتواجد المستوطنون.

إلى جانب هذا أقامت السلطات الفرنسية البلديات الأهلية Commune indigène التي وجدت في الجنوب، حيث أغلب السكان من الجزائريين أو في المناطق الشمالية، وكانت كلها تخضع للإدارة العسكرية ويتم إدارتها بواسطة موظف إداري أو مدني أو عسكري (Une fonction civile ou militaire)².

على العموم، وبناء على ما تم عرضه سابقا فإن هذه المؤسسات البلدية لم تكن سوى أداة لخدمة الإدارة الفرنسية وتلبية الأقلية الأوروبية، وهو ما انعكس على المجتمع الجزائري الذي لم يملك إمكانية الإهتمام بالشؤون المحلية، ولم يحظى بأي خدمة عمومية .

3- الإصلاحات الإدارية بعد اندلاع الثورة التحريرية: بعد الثورة التحريرية باشرت السلطات الفرنسية إصلاحات إدارية عديدة، كانت تهدف إلى الإدماج الحقيقي للجزائريين، إصلاحات في حقيقة الأمر كانت تهدف لامتناع غضب الجزائريين ومواجهة الثورة التحريرية.

هذه الإصلاحات التي مست المنظومة الإدارية الجزائرية اتسمت بالتسرع والطابع الاستعجالي والبعد عن خدمة الجزائريين، حيث كانت كتلة المحتلين المدنيين أكبر طرف مستفيد من الوضع، ولم يتم إقرار أي إصلاحات في خطوط المنظومة الإدارية إلا بعد أن تبين أنها السبيل الوحيد لفصل الجزائريين

¹ مياسة أودية: الفعالية الإدارية في الإدارة المحلية الجزائرية - دراسة حالة بلدية ورقلة (2006-2007)، مذكرة ماجيستر غير منشورة في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2008/2007، ص (104).

² نفس المرجع، ص (102).

عن ثورتهم بتحسين طريقة معاملاتهم وإشراكهم في الحياة المحلية وتحسين ظروفهم الاقتصادية، وكذا المناخ العام للعلاقات بين السلطات الاحتلالية والمجتمع الجزائري، كانت أولى هذه الإصلاحات القضاء على «البلديات المختلطة» التي وجدت منذ 1880، وتعميم البلديات كاملة الصلاحيات في جوان 1956، كما عملت السلطات الفرنسية على مضاعفة عدد البلديات، حيث أحصي 1468 بلدية ما بين سنتي (1956-1957)، ومحاولة مضاعفة عدد المنتخبين الجزائريين وإشراكهم في التسيير¹.

من جهة أخرى أسست الأقسام المختصة (S.A.S) والأقسام الإدارية الحضارية (S.A.U) حيث أعطيت لرؤساء هذه الأقسام من العسكريين صلاحيات واسعة، وجدير بالذكر أن عمل المجالس البلدية قد تعطل فيما بعد ليصبح عملها عسكريا لعزل الثورة عن الشعب التي واجهتها الجبهة لمنع الشعب الجزائري من المشاركة فيها، مما منع فرنسا من إعادة بعث القوة الثالثة (La Troisième force) التي كانت تخطط لجعلها بديلا لجبهة التحرير الوطني².

3- الإدارة الجزائرية بعد الاستقلال: (إدارة الجزائر الفتية):

مثلت فترة ما بعد الاستقلال مرحلة هامة في تطور الإدارة العمومية الجزائرية بحكم تزامن هذه الفترة مع المساعي المبذولة لبناء دولة جديدة على أنقاض تركة استعمارية دامت أكثر من 130 سنة، وبالنظر لصعوبة البداية فقد تراوحت محاولات تأسيس منظومة إدارية جديدة بين الإبقاء على "النمط الهيكلي والقانوني" المتوارث عن الاستعمار، ومحاولة إحداث "القطيعة" أو "الاستمرارية" بمؤسسات جزائرية محضة وليدة التغيرات التي ستعرفها الجزائر.

في هذا الصدد يرى الباحث «شعبان بن أقزوح» أنه ليس من باب الصدفة أن تكون الجزائر المستقلة قد اهتمت في أولى خطواتها وقراراتها "بالتنظيم الإداري والإقليمي" ذلك أنه من الضروري التكفل السريع بإعادة بعث حياة اجتماعية أساء إليها الاحتلال، ومن أجل ذلك تم اللجوء إلى تغيير فوضوي للهياكل والمؤسسات الموروثة، بل تم الاحتفاظ بها مع إدخال التعديلات التي كانت تفرضها الظروف السياسية الجديدة للجزائر المستقلة.

وقد أبدت الجزائر مثلها مثل سائر بلاد المغرب العربي في بداية فترة الاستقلال رغبة وإرادة قاصدة في الإبقاء على نموذج الإدارة الاستدمارية وهو ما يبرز من خلال قانون 31 ديسمبر 1962 الذي يقضي

¹-عبد الحميد قرفي : مرجع سابق، ص(63).

²-جعفر أنس قاسم: التنظيم الإداري والإدارة المحلية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1988، ص (44).

بضرورة العمل بالقوانين السارية المفعول قبل الاستقلال، ما لم تكن تتنافى ومبادئ السيادة الوطنية، ووفقا لما نصت عليه اتفاقيات " ايفيان " في إطار المساعدة التقنية التي نصت عليها الاتفاقيات في أحد بنودها بأن الوجود الفرنسي سيبقى من خلال الدعم بإطارات مؤهلة من خلال التعاون التقني والبعثات الدراسية والمعلومات العلمية والموظفين الذين ستستمر فرنسا في إرسالهم إلى الجزائر.

إذن الاستمرار في الأخذ بهذا الإرث «المؤسساتي» و حتى « القانوني »، يمكن أن يفسر بالرغبة في تجنب حالة الفراغ القانوني والتنظيمي، وغياب أطر قانونية تحتاجها الجزائر لتستأنف مرحلة جديدة، فإن الباحث "قرفي" يرجع بالاستدلال إلى تفسير ابن خلدون الذي يقضي بأن هذا السلوك يندرج لا محالة تحت الإعجاب الذي يخلقه الغالب عند المغلوب"، ولذلك فإن أصحاب القرار في الجزائر في ذلك الوقت لم يكن موقفهم سلبيا من الإدارة أكثر مما كان بالنسبة للمحتل، ومن هنا فخير الاستمرارية بالقوانين الفرنسية تم لأجل متطلبات موضوعية، تجسدت في:

▪ هدف الاستمرارية وتفادي الفراغ القانوني.

▪ وجود نخبة إدارية وموظفين في الإدارة.

للإشارة فإن النخبة الإدارية كانت مشغولة بالأساس من قبل الأوروبيين والجزائريين المواليين وهو ما مثل نسبة 70%¹، بالتالي لم يكن أمام السلطات الجزائرية من مفر سوى الاستفادة من هاته الخبرات (مثلما نصت عليها اتفاقيات ايفيان)، وبقدر ما اعتبره البعض موروثا هاما لا يستهان به لتسيير وإدارة التنظيمات الجزائرية، اعتبره البعض الآخر أحد أهم وسائل استمرار التواجد الفرنسي بالجزائر واستمرارا لتبعيتها لسلطة الاحتلال.

كما أن ظهور وزعامة الطبقة البيروقراطية على حساب الطبقة التقنوقراطية، التي لم تكن حاملة فقط لتقنيات التسيير الإداري التي لم يكن بمقدور جزائر الاستقلال الفتية الاستغناء عنها، بل كانت حاملة في تفكيرها للغة والثقافة الفرنسية، ونموذجها الحضاري الذي راح ينعكس على سلوكها وطرق عملها، مع مرور الوقت ترسخت مكانتها في المؤسسات الرسمية وراحت تعيد انتاج نفسها جيلا بعد

¹ - نور الدين هميسي: مرجع سابق ، ص(163).

جيل حتى أصبحت تبدو متلاحمة ومنسجمة فيما بينها باعتبارها جماعة مصلحة حاملة لنموذج ثقافي لن تتنازل عنه بسهولة لصالح نموذج آخر تحمله فئة أخرى.¹

1-3 الإدارة الجزائرية بين خيار الاستمرارية أو القطيعة :

رغم استمرار الجزائر الفتية الأخذ بهذا « الإرث المؤسسي » من ناحية القوانين الموضوعية والمطبقة من طرف الإدارة الكولونيالية في مجال تسيير الشؤون العامة، إلا أن ملامح الرغبة في القطيعة والتوجه نحو التغيير سرعان ما بدأت تتضح شيئا فشيئا لما كانت تتبلور السياسات في السنوات الأولى للاستقلال ويتجلى ذلك على وجه الخصوص من خلال بناء مؤسسات الدولة وتبني سياسة اللامركزية، وهو ما سنتطرق إليه في الفصول اللاحقة.

ثالثا: واقع الإدارة العمومية بين المشكلات ومساعي الإصلاح:

1-مشكلات الإدارة العمومية: بناء على هذه السيرورة وما أفرزته من تراكمات وخلفيات تاريخية أثرت بشكل أو بآخر على أداء المنظومة الإدارية العمومية في الجزائر، ويمكن التفصيل في هاته المشكلات عبر مستويات (المورد البشري، البيروقراطية، الفساد الإداري).

1-1 مشكلات ترتبط المورد البشري: ترتبط معظم مشاكل المنظومة الإدارية في الجزائر بالعنصر البشري، يقودنا لطرح سؤال كيف تسيير العلاقات داخل المنظومة الإدارية الجزائرية؟

أ-على مستوى التعيينات: حيث تتدخل كما أشرنا سابقا أن السلطة السياسية في الجهاز الإداري الجزائري خاصة في ما يرتبط بالتعيينات من خلال تدخل الجماعات الضاغطة في عملية التعيين والتوظيف التي من المفترض أن تكون على أساس الخبرة أو الشهادات والكفاءات.

حيث أشارت الدراسة التي قام بها الباحث «أحمد زردومي» أنه وفي ظل الأوضاع الراهنة التي تعيشها الجزائر قد أثرت بشدة على تعيين المسيرين، لأن الكثير من التعيينات لا تستند إلى مقاييس واضحة، وذلك في ظل غياب سياسات واضحة المعالم، ومن هنا فإن عملية التعيينات والتوظيف تتم على أساس عدة معايير ماعدا الخبرة والكفاءة والشهادة*²، بناء على هذا فإن التعيين يختلف

¹- ناصر قاسمي: الصراع داخل المنظمة وفعالية التسيير الإداري -دراسة نظرية وتطبيقية - ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2012، ص(307).

²-أحمد زردومي: التقنيات والإدارة العمومية في الجزائر- واقع وأفاق-، دار فائز للطباعة والنشر، قسنطينة، 2009، ص(105).

باختلاف الأهداف والأصول والمراكز الاجتماعية ونوعية إسناد المسؤوليات، حيث تتحكم فيه شبكة العلاقات الاجتماعية والاقتصادية، بل حتى أن الأسر الكبيرة قد تحولت إلى قوى ضاغطة بحكم شبكة علاقاتها وبحكم ثروتها مثلها مثل السلطة السياسية، وبحكم علاقات هذه الأسر بمختلف المسؤولين، تمكن البعض من هذه العائلات من تسلق مناصب قيادية في الإدارة وبحكم علاقات الثراء التي تربطهم مع أصحاب المصالح وهذا بحكم امتلاكها للريع، ومن أجل الحفاظ على مراكزهم وقوتهم فإنهم يساندون بعضهم البعض لتحقيق ما يسمى الزبونية*.

ناهيك على أن النظام العائلي القبائلي-العشائري- مازال قائما يسود ويهيمن على التعيينات في الإدارة الجزائرية، حيث هناك من يذهب إلى حد إشراك بعض الأسر القديمة ذات النفوذ في الحكم منذ أيام الاحتلال، فأبناء هذه الأسر المتعلمون والمتشبعون بالثقافة الفرنسية الذين يستولون على معظم المسؤوليات والذين يعتبرون أنفسهم ما هم إلا امتداد للحياة الإدارية، وللأسف حتى بعض المؤرخين سكتوا عن ماضي بعض العائلات التي كانت ضد الثورة وهي الآن ذات نفوذ واسع في الإدارة الجزائرية¹.

ضمن نفس السياق، يتم تعيين بعض الإطارات الثقيلة بأسمائها في ميادين خارج تخصصاتهم لتشيويه صورتهم وإثبات فشلهم، كما أنه كلما عين مسؤول جديد في وزارة، ولاية، أو مديرية إلا وتجد القلق وحالة الترقب تخيم على عدد من الإطارات بحكم الولاءات القديمة، فالمسؤول الجديد يقرب ويهمش من يريد، وهو ما ينجر عنه تشكل التكتلات في كل إدارة، كل هذه الممارسات تكشف وتبرهن على أن التعيينات في السنوات الأخيرة تأخذ مسلك الدولة التقليدية لا الدولة الحديثة².

*- يستخدم هذا المفهوم للإشارة إلى الولاء الشخصي بحكم المصلحة المتبادلة التي تجمع بين الطرفين، حيث يتحول الولاء لاحتواء كامل، استنادا إلى ضرورة الطاعة المطلقة بحثا عن مرتبة، ووجاهة جديدة، حيث تستند هذه العلاقة بالدرجة الأولى على مبدأ تبادل الامتيازات بين الطرفين من خلال تحالف عمودي بين أشخاص يمتلكون مكانة وسلطة غير متكافئة، تقوم على التقارب، التبادلية، اللاتكافؤ)، كما تقوم على مبدأ تبادل الامتيازات بين كلا الطرفين. بالإضافة إلى وجود عنصر ثالث وهو الأساس المشكل لطبيعة هذه العلاقة وهي الخدمة أو السلعة التي تقدم كل طرف للآخر (خدمة، سلعة رمزية، حماية، ولاء، حشد جماهيري.....) داخل شبكة توزيع سياسية واجتماعية يتم تبادل هذه الخدمات بين أطراف متموقعة سياسيا، وقد انتشر هذا المفهوم خاصة في أدبيات العلوم السياسية، وارتبط ظهوره مع مفهوم الدولة الربعية. للاستزادة يمكن العودة للباحث دريس نوري: الممارسات الربعية، الزبونية السياسية وإشكالية تشكل المجتمع المدني في الجزائر المعاصرة، مقاربة سوسولوجية للعلاقة الدولة - المجتمع، أطروحة دكتوراة في علم الاجتماع، جامعة سطيف 2-، 2015-2016.

¹- أحمد زردومي: مرجع سابق، ص(103).

²- نفس المرجع، ص(99).

ب- التهميشات والاقصاءات: هذا التهميش بسبب تدخل الجماعات الضاغطة، ومدروس بعناية من جهات عليا وهذا من خلال استبعاد بعض الإطارات نتيجة لتدخل الجهات الفوقية ومن مظاهر ذلك نجد¹:

- إبعاد الإطارات الشابة من حامي الشهادات وتهميشهم من طرف الكبار أو ما يسمى "بصراع الأجيال"، حيث تشير إحصائيات رئاسة الجمهورية أن هناك أزيد من 100 ألف من الكفاءات الوطنية تعاني التهميش والاقصاء، حيث أن هذه الإطارات مؤهلة من حيث الشهادات، ومن حيث التجربة والخبرة.
- إقصاء الإطارات التي ليس وراءها سند أو مجموعة ضغط وهذا ما يعطي الفرصة لبروز بعض الوصوليين، فكلما حلت زمرة بالوزارة إلا وعمدت على تصفية حساباتها من الزمرة السابقة.
- التخلص من المدافعين عن بعض المكاسب الذين لا يتنازلون عن مبادئهم الثابتة، حيث يهملون ويتمون بالارتباطات الحزبية.
- عنصرية بعض المسؤولين وطغيان الجوانب الذاتية على تقدير الأمور، بالإضافة إلى انتشار روح الحقد والحسد وروح العدوانية لدى البعض خاصة الذين لا يملكون الشهادات العلمية، فهم يتخوفون من الإطارات الكفاءة المتعلمة ويتمونهم بالتشويش على المستوى الأول، فقد يخلق لهم مناورات ويعرقل عملهم ومهامهم الفنية، كل هذا المناخ ساهم في جعل الأجواء مشحونة بفعل التهميش.
- البطالة التقنية التي يعيشها معظم الكفاءات طوال اليوم، بحكم سياسة التهميش التي تتعمدها بعض الجهات، فالمهام التي توكل إليهم لا تتطلب الجدية، أو أنها مسؤولية دون سلطة أفرزت ردود فعلية عدم العمل أو عدم إتقانه نتيجة القيام بأعمال روتينية، بالإضافة إلى هاته المشاكل يمكن رصد مشاكل أخرى للإطارات البشرية في المنظومة الإدارية الجزائرية نجد:
 - طبيعة التسيير القائم الذي يسوي بين الموظفين، أي بين الذي يعمل والذي لا يعمل، الأمر لا يتوقف هنا بل تمنح في الكثير من الأحيان بعض الامتيازات للمتعاونين مجانا، ما يؤدي إلى انخفاض معنويات المجدين العاملين.
 - غياب الصرامة، وغياب الرقابة الفعالة مما أفرز وجود عدد كبير من العمال ممن لا يهم سوى انتظار الراتب.

¹- أحمد زردومي: مرجع سابق ص(102-).

- ميل الموظف الجزائري إلى الكسل والخمول بفعل الترقية السريعة لبعض الموظفين بفعل المحاباة والجهوية.
- عدم القدرة على تغيير السلوك والقيم السلبية نتيجة وجود قوى تقاوم التغيير، الأمر الذي أدى إلى شيوع الفساد في الأوساط الإدارية وغلبة المصالح الشخصية على حساب المصالح العامة¹.
- تفشي البيروقراطية وبروز ظاهرة المحسوبية والواسطة وانتشار ظاهرة الرشوة².
- ازدواجية عمل الكثيرين من الموظفين بين القطاع العام والخاص، من خلال لجوء بعض الإطارات التي تتمتع بالكفاءة لتقديم خبرات واستشارات لبعض المؤسسات، وجعل منصب القطاع العام محطة لإتمام وضعيته عن طريق التقاعد والتأمين.
- شيوع ظاهرة الاتكالية نتيجة الهيمنة البالغة من الإرث الاشتراكي في بناء المنظومة الإدارية الجزائرية.
- عدم ملائمة الظروف الحالية للعمل ولا لإتقانه، فمعظم القرارات المصيرية تتخذ في الصالونات بعيدا عن الميدان، حيث تفرض عليهم بإرادة فوقية تملأها المصالح الخاصة على حساب المصالح العامة.
- غياب التخصص: فالكيميائي يعين في مكان المهندس المعماري، والقانوني في مكان الاقتصادي، ما أدى إلى بروز مسؤولين طفيليين يتكلمون على زملائهم أو التهرب من العمل، ومن الخدمة لانعدام الكفاءة، لدرجة وصل فيها بعض المسؤولين إلى عرقلة الأعمال الجادة ولو حساب القانون.
- القيود المفروضة من خلال النظام التشريعي الذي لا يسمح بالمبادرات، فالإداري الجزائري في السنوات الخبرة عليه قيود من كل جهة، فهو محاط من كل الجوانب، فأى تحرك يحسب له أو عليه.
- عدم وضوح الصلاحيات أو حتى غيابها في الكثير من الأحيان بالنسبة للمسؤول الأول.

¹-عبد القادر عبان: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة سوسولوجية ببلدية الكاليتوس. رسالة دكتوراة منشورة ، تخصص علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2015-2016، ص (66).

²-قاسم ميلود : علاقة الادارة والمواطن في الجزائر بين الازمة ومحاولات الاصلاح، مجلة دفاتر السياسة والقانون_جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2011/06/05، ص (69).

*ورد على لسان رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة في خطابه للأمم بتاريخ 29 ماي 1999 في توصيف وتشخيص لتلك المساوئ والأمراض في الإدارة الجزائرية "..... إن الدولة مريضة معتلة، إنها مريضة في إدارتها، مريضة بممارسة المحاباة، مريضة بالمحسوبية، والتعسف بالنفوذ والسلطة، وعدم جدوى الطعون والتظلمات، مريضة بالامتيازات التي لا رقيب لها ولا حسيب، مريضة بتبذير الموارد العامة ونهبها بلاناه ولا رادع ، كلها أعراض أضعفت الروح المدنية لدى الأفراد والجماعات، وأبعدت القدرات، وهجرت الكفاءات ونفرت أصحاب الضمائر الحية والاستقامة، وحالت بينهم وبين الإسهام في تدبير الشؤون العامة، وشوهت مفهوم الدولة وغاية الخدمة العمومية ما بعده تشويه....متوفر على الرابط الآتي:

<http://www.el-mouradia.dz/arabe/president/recherche/recherche.htm>

- غياب آليات الشفافية والمساءلة ما أدى إلى تفشي البيروقراطية والرشوة والمحسوبية والفساد قد ساهم بشكل مباشر في فقدان الثقة بين المواطن والإدارة وحتى في الدولة في حد ذاتها.*
- انتشار المظاهر السلبية نتيجة انحسار المد القيمي والوازع الأخلاقي وتحلل العاملين من القيم المهنية والوظيفية التي توجه سلوكهم وتحكم قراراتهم وتغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.
- التهرب من المسؤولية وغياب الالتزام والشعور بالمسؤولية لدى أغلبية القادة من جهة وبروز مشكلة عدم تطابق المسؤولية مع السلطة المخولة للموظفين من جهة أخرى، مما يصعب من عملية اتخاذ القرار.
- المركزية الشديدة حيث يميل القادة الإداريون إلى المركزية وعدم تفويض السلطة والمسؤولية لمن هم من دونهم للسيطرة على زمام الأمور بأنفسهم، ما ينتج عنه صعوبة بين الالتزام بالإجراءات المسطرة للاحتياجات الاجتماعية.
- هجرة الكفاءات من القطاع العام، حيث تعاني الإدارة العمومية الجزائرية من ظاهرة هجرة الإطارات الكفأة إلى القطاع الخاص أو إلى خارج البلاد أين يجدون الاعتبار المادي والمعنوي¹.
 - وجود عدد من التقنوقراطيين الذين صرحوا بوجود خبرات متخصصة وموجودة في القاعدة أكثر من القمة والتي لم تصل إلى مراكز القرار الفعلي للدلالة على وجود كفاءات غير مستغلة ومهمشة التي لطالما كان الخطاب السياسي الرسمي على استعمال القدرات الوطنية الكفأة، لكن في السنوات الأخيرة هناك من يتغنى بالظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تمر بها البلاد ليستبعد كل الطاقات التي تستحق أن تقود القطاعات والتي يشهد لها الجميع لا من حيث الشهادات فقط، وإنما من حيث الخبرة الطويلة والكفاءة.
 - زيادة التضخم التنظيمي والوظيفي للإدارة العمومية وتحوله إلى هيكل هش، بحيث اقترن هذا التضخم المؤسسي بتداخل وازدواج اختصاصات أجهزته، وتفاقم مشكلة التنسيق على مختلف المستويات دون أن يكون لهذا تأثير في مستوى تحسين الخدمة العمومية، تحولت على إثره الجزائر إلى رب العمل الأول في البلاد.
 - سيطرة الطابع السري على الأعمال الإدارية بمرر "سري مهني" حتى ولو كانت الإجراءات بسيطة.

¹ - فرطاس فتحة : عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين ، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد15، المجلد 2، 2016، ص (312).

- ضعف التكامل والانسجام بين البرامج الاقتصادية والإدارية، ويرى الكثير من الباحثين في هذا الصدد أن التنمية الاقتصادية إن لم ترافقها تنمية إدارية تؤدي إلى الفشل.
- سيطرة الطابع الروتيني على معظم الأعمال الإدارية، حيث تحول العمل الإداري إلى مجموعة من الأعمال المتكررة حالت دون الاجتهاد في حل الكثير من المشكلات الإدارية، مساهمة بذلك في قتل روح الإنتاج والإبداع.
- الإعتماد على الحلول المعدة مسبقا، وتقتل كل ما هو جديد دون مراجعة أو تجديد أو حتى مراعاة الاختلاف في الظروف والسياقات التي تفرضها البيئة الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية.
- تسييس موظفي الجهاز الإداري المحلي، الأمر الذي أدى إلى إضعاف قدراتهم وتنمية اهتماماتهم ومعارفهم الإدارية.
- بطئ حركة القوانين والتشريعات وغياب المعايير العالمية مقارنة بالتغيرات والتطورات المجتمعية والإدارة العالمية.
- التناقضات الكبيرة بين الخطابات الرسمية والأوضاع الحقيقية للإدارة الجزائرية، ويتجلى هذا بما يجب أن تكون عليه خلافا لما هو عليه الواقع، حيث يتم إخفاء هذه الفجوة بين التوقعات والحقائق عن طريق إصدار القوانين التي لا تم تطبيقها¹.

2-1 البيروقراطية الحلقة الجهنمية في الإدارة الجزائرية: وهو التوصيف الذي قدمه "ميشال كروزيه" Michel Crozier للبيروقراطية الذي يتصور أنها تتعارض مع الابتكار الإداري، فهو يتصور بأنها ظاهرة الروتين والتعقد وجمود المنظمات، كما تمثل تعبير عن صورة الموظف الحكومي الملتزم بالتطبيق النصي للقواعد واللوائح دون أي تصرف يقتضيه تباين الحالات، وتسببها في انعزال الأفراد عن بعضهم وشيوع المنافسة المقيتة بينهم وضعف العلاقات الاجتماعية، وتمسكها بالمركزية الشديدة وحرصها للصلاحيات في قمة الهرم وحرص المستويات من امتلاك المعلومات الهامة بسبب تعاملها مع الجمهور من المشاركة في اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى ضعف الإنتماء والولاء للمنظمات مما يسبب

¹-بومدين طاشمة: الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر، مجلة التواصل، العدد 26، جوان 2010، ص (41).

في تجاهل مستويات التنفيذ لأهداف المنظمة وأحيانا إفشالها وعدم الاكتراث بمصالحها وممتلكاتها،¹ فهي لم تبقى على الشكل الذي صورته مفكر علم الاجتماع (ماكس فيبر) بكونها نموذج مثالي يحقق الفعالية وحسن الأداء والشرعية والعقلانية والكفاءة المهنية والعلمية، حيث تقوم البيروقراطية على العلاقات السلطوية واحترام مجموعة من الإجراءات والقواعد الرسمية والتنظيمية التي تتحكم في العمل، ومراعاة السلم الإداري والأخذ بالتراتبية الإدارية من القمة إلى القاعدة ضمن نظام هرمي يكون الفرد تابعا لمجموعة من الرؤوسين، حيث تحدد صلاحيات وأدوار الرؤوسين بدقة ضمن لوائح، كما تتحكم في سلوك الجماعة البيروقراطية ضوابط مقننة جامدة²، وتظهر جملة الظواهر المرضية للبيروقراطية السلبية في الإدارة الجزائرية في مايلي³:

- تنميط النموذج البيروقراطي المركز القائم على تنميط التنظيمات والإجراءات، ومباشرة العملية الإدارية في صورة آلية متكررة بصرف النظر عن تعدد وتنوع المهام المطلوب إنجازها أو الشرائح الاجتماعية المطلوب خدمتها.
- التضخم الكبير في الأجهزة قياسا بحجم الوحدات الإدارية نتيجة لحدوث توسع أفقي في بناء التنظيم الإداري، كما يرافق ذلك تعدد مستوى بناء التنظيم، مما يعيق التوصل إلى أحكام عمليات الإشراف والتوجيه ويسبب تضاربا بين الأنشطة.
- نمو الأعراض المرضية للإدارة البيروقراطية من إفراط الرسمية والشككية والجمود ومقاومة التغيير والتفوق على الذاتي وتحويل الوسائل إلى غايات، إذ أصبحت الكثير من المنظمات الحكومية تعالج مشكلات الإدارة البيروقراطية فيها باستصدار المزيد من اللوائح والضوابط القانونية، وعض أن تحد من انتشار الأعراض المرضية للبيروقراطية، بل ساهمت في انتشارها، وهذا امتدت الحلقة الخبيثة التي أشار إليها ميشال كروزيه حتى إلى عمليات الإصلاح الإداري.

3-1 الفساد الإداري: لا يختلف اثنان أن ثمة ازدياد اهتمام عالمي بقضايا الفساد « Corruption »

على مستوى جميع نطاقاته وتفرعاته وإشكالياته لدرجة أضحت فيها الفساد إشكالية ظاهرة تطرح قضايا مثل: «هل ندير الفساد؟ أم نقضي عليه؟»

¹- مفتاح حرشاو: تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة، مذكرة ماجستير منشورة، كلة الحقوق والعلوم السياسية، ورقلة، 2016/2015، ص (29)

²- إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج: الإدارة حقائق تتجدد، المملكة العربية السعودية، 2014، ص (84).

³- بومدين طاشمة: التوسع البيروقراطي: الحلقة المنسية في عملية التنمية في الوطن العربي، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد 07، جوان، 2012، ص (06).

حيث يشكل الفساد ظاهرة عبروطنية **Transnational - phenomena** تتعدد أسبابها وتجلياتها لتأخذ أبعادا سياسية، اقتصادية واجتماعية لها انعكاسات على اقتصاديات المجتمعات واستقرارها، حيث عرف على أنه "الإساءة إلى استخدام السلطة من أجل الفائدة الشخصية وفق مقاربة شمولية تلتقي مع المفهوم المستقى من الاتفاقية الأممية لمكافحة الفساد¹.

وبالعودة لسيرورة ظاهرة الفساد الإداري في الجزائر والتي لم تكن وليدة اليوم، بل إن تاريخ الجزائر المستقلة يمثل تاريخا لتعطيل العمل بالمؤسسات والقوانين، أو في أحسن الأحوال تحييدها وإفراغها من جوهرها وصلاحياتها، تحولت بذلك المؤسسات السياسية والتنظيمات الإدارية الجزائرية إلى معبر وجسر نحو قلب الدولة لنهب المال العام أو الدولة الناهية المنهوبة على حد تعبير محمد حشماوي².

وتتمظهر ظاهرة الفساد على وجه الخصوص على مستوى الإدارة العمومية الجزائرية، حيث تنبع هذه الظاهرة وتبرز على مستوى المجالس المحلية المنتخبة (البلدية - الولاية) وصولا إلى الأجهزة الحكومية المشخصة للإدارة العامة، وبالنظر لتفشي الظاهرة بشكل رهيب ووجود العلاقة التلازمية بين الفساد المحلي **Local corruption** والفساد الوطني **National corruption** كظاهرة معقدة يصعب تفكيكها تبدأ من الأسفل لتتصعد نحو الأعلى، وفي نفس الإطار تشير إحصائيات المنظمة الدولية للشفافية **Transparency organisation** والتي تعلن سنويا عن الترتيب العالمي لأكثر الدول فسادا، ففي سنة 2010 انتقلت الجزائر من المرتبة 111 إلى 105 في حين احتفظت بنفس مؤشرات الفساد وانتشار الرشوة بالحصول على 2.9 من 10، هذه النقطة وضعها في ترتيب بعيد جدا حتى عن الجارتين تونس والمغرب، كما جاءت متأخرة في الترتيب العربي والإفريقي، استنادا على الأرقام عمدت الدولة على إنشاء بعض الهيئات والمؤسسات التي أوكلت إليها مكافحة الظاهرة على غرار المرصد الوطني لمكافحة الفساد والمجلس الوطني للمحاسبة .

وضمن نفس السياق دائما، يشير كل من "مبروك رايس"، "فريد مشري" و"أنفال نسيب" بأن قضية الفساد الإداري في الجزائر قد وصلت إلى مستويات عميقة، وقد تجذرت في أشكال عديدة بلغ مداها حتى المنظومة القضائية ومجال الصفقات العمومية، إضافة إلى العمولات مقابل الصفقات، الاختلاس، المحاباة، الغش، والإساءة المتعمدة في استخدام السلطة، هذه الوضعية التي أثرت على أداء الإدارة

¹- بوحنية قوي، الديمقراطية التشاركية في ظل الإصلاحات السياسية والإدارية في الدول المغاربية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص (85).

²- دريس نوري: مرجع سابق، ص(185).

لدرجة جعلت المستثمرين الأجانب باتوا يضعون الفساد ضمن الأعباء الإضافية التي يتحملونها في الجزائر، وهو ما يعني ضمنا بأن الفساد لم يعد داخل المنظومة الإدارية الجزائرية فحسب، بل وقد أصبح ذا صبغة دولية بمساهمة من بعض الشركات العالمية¹.

كما أن الفساد المستشري في كل المستويات الإدارية أصبح يهدد حتى النسيج الاجتماعي للمجتمع الجزائري، لأن الوضعية الحالية للمنظومة الإدارية قد أعادتها سنوات إلى الوراء لأنه أصبح ينظر إليها وكأنها نسخة معدلة تماما من الإدارة الكولونيالية التي لا طالما كرست التمييز والتفرقة بين المواطنين في تقديم الخدمة العمومية² وهو ما يمثل الوضعية الحالية للهيئات الإدارية في الجزائر.

ومن هنا فإن الفساد الإداري قد تكرر على مدار تاريخ المنظومة الإدارية الجزائرية، وفي هذا الصدد تحتفظ الذاكرة الجزائرية بالمقولة الشهيرة للرئيس الراحل "هواري بومدين" حينما أثرت قضية فساد بعض المسؤولين في الحزب - بحكم أن الحزب هو المسير الإداري - والإدارة والمؤسسات العمومية، بقوله «مكائش اللي يخدم فالعسل وما يلحسش صبعيه بمعنى أنه ليس هناك من يشتغل في تصفية العسل ولا يقوم بلحس أصابعه التي تلتصق في مادة العسل، حيث تعبر هذه المقولة عما يحدث بعمق داخل دهايز الجهاز البيروقراطي الإداري للدولة الجزائرية، وتعتبر في الآن نفسه عن موقف المسؤولين الجزائريين الكبار من ظاهرة الفساد المستشري في كافة المستويات الإدارية، فبالنسبة لبومدين المسؤول الأول، أصبحت قضية اختلاس المال العام هي أمر مباح بالنظر لصعوبة تمالك المسؤول لنفسه أمام الأموال التي يسيرها، ومن المشروع له أن يمد يده ليأخذ جزءا منها بطريقة غير قانونية، مادامت شرعية في نظره، فمن حق المسؤول الذي يقضي وقته في خدمة الشعب في الإدارة أن يأخذ جزءا من المال العام في شكل رشاوى، عمولات، نهب، اختلاسات...، فهناك فرق واضح بين القانونية والمشروعية، حتى وإن كان القانون يمنع هذه الممارسات، إلا أن منطق التسيير السياسي يجعل منها مشروعة في نظر فاعليها، فالمسيرون البسطاء في المستويات الدنيا من الإدارة يشرعون ممارساتهم النهيية عن طريق مقارنة أنفسهم بالمسؤولين في أعلى الهرم الإداري، مادام المسؤول المركزي الذي يتلقى أجره أعلى ينهب من المال العام بمختلف الأشكال، فمن حقه هو أيضا أن انهب ما

¹-مبروك رايس وآخرون: الحكومة المصرفية كآلية لمواجهة فساد الإدارة مع الإشارة لحالة الجزائر، ورقة مقدمة للملتقى

الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة بسكرة، 2012، ص (54).

²- نور الدين هميسي: مرجع سابق، ص (166).

استطعت إليه سبيلا ، لكن يبقى النهب في حدود عدم إثارة انتباه المجتمع حول هذه الثروة، أي حول الحدود التي يمكن أن تتسامح معها السلطات المركزية¹.

4-1 مآزق الاتصال على مستوى الهيئات العمومية:

يمثل الاتصال في المؤسسات العمومية عصب الحياة، والعمود الفقري الذي تستند إليه لتقديم خدماتها للمواطنين، خاصة وأن المنظمات العامة هي في جوهرها وتوجهاتها مؤسسات تعمل من أجل الصالح العام، وليس لفئة أو جهة معينة على حساب جهات أخرى، وبالتالي فإن أساس بقائها مرهون بقدرتها على الاتصال والتواصل مع الشرائح والقطاعات العريضة من الناس، الذين يجدون في خدمات هذه المؤسسات ملاذاً آمناً وعونا أكيدا بعيدا عن حالات الاستنزاف والهدر التي تنتج عن سلوك بعض منظمات الأعمال.

ضمن هذا المنظور، أصبح الاتصال يمثل من أبرز الانتقادات التي أصبحت توجه للهيئات الحكومية، بسبب ضعف حلقات الاتصال لديها وانغلاق نظمها بينها وبين الجمهور المستهدف سواء أكانوا أفراد أو منظمات، حيث أدركت في هذا الإطار الهيئات العمومية أن تكون في واد، وأن يكون جمهورها في واد آخر²، وعليه فقد أجمعت كل الدراسات النظرية على الأهمية المتزايدة للاتصال على مستوى الأجهزة الإدارية الجزائرية خاصة على مستوى الهيئات العمومية التي يذهب الخبراء إلى أن بقاءها وحتى ضمان شرعيتها مرهون بقدرتها على فتح قنوات الاتصال والتواصل مع شرائح المجتمع، وهو ما يستلزم وجود نظام اتصال فعال بينها وبين المواطنين، وبالعودة إلى واقع الاتصال على مستوى الأجهزة الإدارية الجزائرية فنجد أن معظم الدراسات قد التقت على مجموعة من الخصائص الاتصالية التي تميز علاقة المواطن بالإدارة تتمثل في:

- غياب رؤية شمولية للاستقبال والتوجيه، مع وجود بعض الإجراءات المتخذة بصفة انفرادية من طرف الموظفين مع وجود نظرة تقليدية للاستقبال، حيث يتم تخصيص مقر أو مكتب دون توفير للوسائل والكفاءات³.

¹- إدريس نوري: مرجع سابق، ص (170).

²- بشير العلاق: الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص(15).

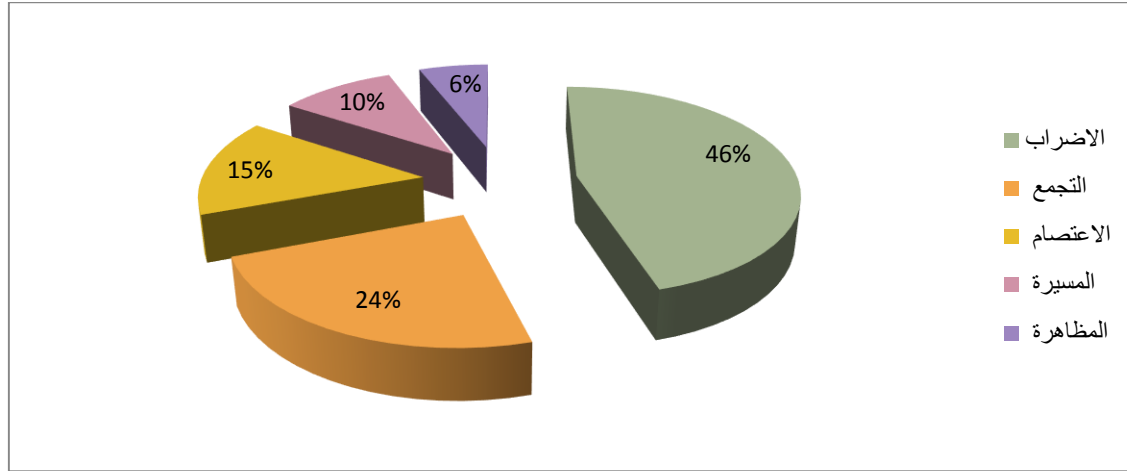
³- ملخص وزير الداخلية والجماعات المحلية حول محتوى المنشور رقم 2102 المؤرخ في 2012/11/04.

1-4-1 الاحتجاج كأسلوب للتواصل مع الهيئات العمومية:

بالنظر لانسداد قنوات الاتصال الرسمية بين المواطن والدولة ممثلة في هيئاتها الإدارية العمومية على وجه الخصوص يلجأ المواطن الجزائري إلى الاحتجاج الذي أضحي سمة مميزة في تواصله مع السلطة، حيث عرفت الجزائر 128 احتجاج خلال سنة 2003 حسب التغطية التي أوردتها يومية الخبر تم تصنيفها إلى 5 أشكال أساسية: الإضراب 46%، التجمع 23.43%، الاعتصام 14.1%، المسيرة 9.4%، المظاهرة 6.2% حيث مست هذه الأشكال الاحتجاجية المختلفة نصف ولايات التراب الوطني تقريبا موزعة على مختلف مناطق الجزائر أي 22 ولاية من مجموع 48 ولاية، احتلت الجزائر العاصمة لوحدها نصف هذه الأشكال الاحتجاجية تقريبا 43.75% تليها ولاية تيزي وزو، وما تبقى منها 23.43% يتوزع على باقي ولايات الوطن، حيث مثلت نسبة 87.49% من المشاكل المطروحة هي ذات علاقة بالمردود الخدمي والاجتماعي على المستوى المحلي، وبأمور الحياة كالسكن والبطالة والخدمات الصحية والتعليمية، مطالب على حسب الباحث "عبد الناصر جابي" تطرح بحدة مسألة أداء القطاع العمومي الذي لا يزال يسيطر على هذه القطاعات، وعدم قدرة المواطنين على التدخل لإصلاحه بطرق أخرى منظمة وهادئة قبل تلك التي لجئوا إليها على شكل لغة الاحتجاج، احتجاجات تحمل في طياتها عنف فيه الكثير من الرمزية وله علاقة مباشرة بأداء هذه المؤسسات التابعة للقطاعات العمومية، ففي 64.5% يحدث نتيجة الاحتجاجات المسجلة تخريب لأماكن عمومية ومختلف المؤسسات الإدارية، حيث يلجأ فيها المواطنون برشق قوات الأمن والدرك بالحجارة في نصف حالات الاحتجاج¹.

¹-عبد الناصر جابي: مرجع سابق، ص(20).

رسم بياني رقم (01): يبين نسب الاحتجاجات في الجزائر.



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على عبد الناصر جابي¹.

حيث تركزت تكرارية الاحتجاجات والتي تبين حالة التدمير العميقة التي يعيشها المجتمع الجزائري وقواه الشعبية العاجزة حتى الآن التعبير على مشكلاتها خارج إطار العنف والتخريب عندما يتعلق الأمر بالمطالبة بأموره الحياتية والمتمثلة في حرق المؤسسات والإدارات على رأسها مقرات البلدية بنسبة 13 % تعبيرا عن سخط المواطن تجاه أداءها.

2- مساعي الإصلاحات المقترحة على مستوى الإدارة الجزائرية:

في ظل المعطيات والمؤشرات التي توجي بالوضعية الكارثية التي أصبحت تنخر جسد المنظومة الإدارية الجزائرية، وفي ظل بعض الاكراهات -الحتميات- على المستوى الدولي الذي يمكن تشخيصها في الدور الجديد للدولة الذي يجب أن يقتصر حسب المفهوم السائد على المساعدة بدل التدخل المباشر في عملية الإنتاج وعلى التقنين بدل مباشرة التسيير بمعنى ضرورة تغيير الرؤية للدولة الضابطة المالكة والمنجزة .

فالدولة اليوم مدعوة إلى تنشيط المبادرة الخاصة دون خنقها وتقليصها، من خلال ظهور متطلبات جديدة تدعو إلى نوع جديد من التدبير العمومي إضافة إلى ضغوط المؤسسات الدولية الذي أصبحت تمارسه على دول العالم الثالث بضرورة تكييف منظومة الإدارة العمومية مع المعطيات الاقتصادية والسياسية الدولية، باشرت الدولة الجزائرية سلسلة الإصلاحات التي أفرزتها التغييرات العميقة على المستوى السوسولوجي للمجتمع الجزائري، بظهور مجتمع جديد يطالب بتحسين نمط الحياة،

¹- عبد الناصر جابي مرجع سابق، ص(20-21) .

والتغييرات الاقتصادية والتعددية السياسية والإعلامية التي عرفتها الجزائر عشية دستور فيفري 1989 للتحويل نحو مجتمع اقتصاد السوق ومن ثمة الحاجة إلى قطاع كفاء يتولى مهمة التنمية وتقديم خدمة عمومية تليق بتطلعات الجماهير الجزائرية ويقودها فضاء الإصلاح الإداري بداية من سنوات التسعينات حول ضرورة إجراء إصلاحات في المنظومة الإدارية بفعل التغييرات الهيكلية (قانون الإصلاح الهيكلي 1994) التي سبق ذكرها - التغيير في طبيعة النظام السياسي والاقتصادي ، لتستمر عملية الإصلاح في سنة 2000، توجت باستحداث وزارة سنة 2013 لتحسين الخدمة العمومية ، وإنشاء مرصد وطني لنفس الغرض تتمثل مهمته الأساسية في تقييم وتطور الخدمة العمومية بالنظر لحجم هذه الإصلاحات والإجراءات التي مست الإدارة الجزائرية التي كانت تشبه الإصلاحات في بقية القطاعات الاقتصادية والسياسية والتي كانت مجرد إصلاحات شكلانية بالنظر لالتفاف السلطة السياسية على كل الإصلاحات وإفراغها من محتواها الحقيقي المتمثل في تقديم الخدمة العمومية المنشودة، وهيمنة القطاع السياسي على كافة الجوانب بما فيها الإداري وتلون المنظومة الإدارية الجزائرية بالسياسة طوال مختلف الحقب التاريخية.

2-1 التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية كأداة لعصرنة الإدارة العمومية الجزائرية:

يعتبر إدماج الإدارة الإلكترونية هو إضافة حقيقية في الهيئات العمومية وما تتيحه من مرونة إدارية والانتقال من الإدارة المباشرة إلى إدارة عن بعد ومن إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي والانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.

- ❖ كما تتيح تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية لخلق الجو والظروف الملائمة لممارسة العمل الإداري وتسهيل عملية تخزين واسترجاع المعلومات.
- ❖ التقليل من التعقيدات الإدارية وتسريع إنجاز الأعمال والمهام الإدارية المختلفة.
- ❖ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والوساطة في إنهاء المعاملات الإدارية¹.
- ❖ إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكترونية مع ما تحمله من سهولة التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها.

¹ - فداء محمود محمد: الإدارة الإلكترونية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2012، ص (51).

- ❖ تعميق مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبية والبيروقراطية وكسب ثقة المواطنين.
- ❖ تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات وزيادة كفاءة أداء الجهاز الإداري.

1-1-2 تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العمومية:

لقد كان الهدف من برنامج الجزائر الإلكترونية هو تحديد رؤية مستقلة ومقاربة عملية لجعل مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي يؤثران في أداء الهيئات العمومية، إلا أن الجزائر لا تزال تعاني لحد الآن من تأخر في تجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث أن ملامحها بدأت تتجلى شيئا فشيئا، ومع ذلك يكشف العديد من الخبراء أن برنامج القرن (الجزائر الإلكترونية 2013) قد فشل في تحقيق أهدافه المسطرة خلال الخمس سنوات (2009-2013) بدليل مرور عدة سنوات على المصادقة عليه ورغم مختلف الإجراءات المتخذة والكم الهائل من المشاريع المسجلة لإطلاق هذا البرنامج إلا أنه لم يبلغ النتائج المرجوة، بسبب عدم مرافقة ومتابعة عملية تنفيذ المشاريع ميدانيا، الأمر الذي أدى إلى تدني ترتيب الجزائر في مجال إدماج الحلول التكنولوجية إلى المرتبة 131 عالميا ويعود هذا التأخر إلى عدم انتهاج استراتيجية واضحة ومنسجمة من شأنها تطبيق مشروع الجزائر بسبب ضعف استخدام الأنترنت وتكنولوجيا الإعلام والاتصال عبر كامل القطر الوطن، بالإضافة إلى تحديات أخرى نجد:

- ✓ مشكل الولوج للشبكة، وكيفية استخدامها، وصعوبة فهم المضمون، بسبب انتشار الأمية الإلكترونية.
- ✓ ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات، وارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة وارتفاع تكلفة الاتصالات، وكذا صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات.
- ✓ عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم عن التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية.
- ✓ غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

✓ التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية تخوفا من أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية، وفقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية كالتحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية¹.

¹-عبد القادر عبان: مرجع سابق، ص (81).

خلاصة الفصل:

كل التراكمات والإرهاصات التاريخية التي طبعت معالم الإدارة العمومية الجزائرية، فالإدارة التي تأسست لأجل خدمة القمع وتحقق أغراض المستعمر على مدى قرون لا يمكن أن تصبح إدارة خدمة عمومية تبني علاقات جادة مع المواطن، ومع ذلك استمر بعد الاستقلال العمل بنفس الموروث والمناهج القائمة، بالإضافة إلى الطابع السياسي الذي تلونت به أداء الهيئات العمومية وتلاشي الفروق تماما بين الوظيفة السياسية والإدارية في أداء مهامها جعلتها تنحرف عن هدفها الأساسي وهو تقديم الخدمة العمومية، لتكون الضريبة الفساد الإداري الذي نخر المنظومة الإدارية وتفشي الأمراض البيروقراطية وانسداد العلاقة بين الإدارة والمواطن.

في هذا الصدد مثلت الإدارة الإلكترونية أسلوبا ونقلة نوعية لتجسيد إدارة عمومية عصرية وشفافة من كل الإكراهات البيروقراطية التي التصقت بأداء الهيئات العمومية وتقديم خدمات نوعية ترقى لتطلعات وآمال المواطنين.

الفصل الرابع: الأطر النظرية والمعرفية للخدمة العمومية ومحدداتها.

تمهيد:

أولاً: الأطر النظرية والمعرفية للخدمة العمومية

- 1-الخدمة العمومية (الخصائص والأنواع).
- 2-المقاربات المفسرة للخدمة العمومية.
- 3-الخدمة العمومية المبادئ والمعايير.
- 4-الخدمة العمومية وأزمة البحث عن الشرعية المفتقدة.
- 5-السياقات الحديثة للخدمة العمومية: الحكم الراشد ونموذج الإدارة الحديثة (N.P.M).
- 6-آليات واستراتيجيات تحسين الخدمات العمومية (ميثاق المواطن).

ثانياً: الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية بين أزمة الأداء ومقتضيات الإصلاح

- 1-واقع الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية.
- 2-المرجعية القانونية المنظمة للخدمة العمومية.
- 3-الإجراءات المقترحة لتحسين الخدمة العمومية.
- 4-تحسين الخدمة العمومية في ظل الإصلاح الشامل.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر الخدمة العمومية عنصر جوهرى في تحقيق التنمية والرفاهية داخل المجتمعات المعاصرة، بناء على هذا لطالما مثلت أهم المواضيع التي استحوذت على أولويات واهتمامات صناع القرار، الأكاديميين والسياسيين بحكم إسناد أدوار تقديمها للدولة، حيث تطورت هذا الأدوار أكثر بتطور مفهوم الدولة ووظائفها، بداية بالدولة الحارسة إلى الدولة المتدخلة إلى دولة الخدمات في العصر الحديث، هذه التطورات فرضت جملة من التحديات أوقعت الخدمة العمومية في حالة أزمة حقيقية متعددة الأبعاد مست جميع الدول دون استثناء مؤثرة بذلك على حياة المواطنين.

ولأن مسألة شرعية الدولة مرهونة بقدرة وكفاءة (فعالية وجودة) وكذا سرعة توفير الخدمات وتقديمها للمواطنين فإن تحسين الخدمة العمومية ذو أهمية بالغة، كون أن نوعية الخدمة التي تقدمها المرافق العامة للدولة تعطي صورة وقراءة تعكس في حقيقتها علاقة الدولة بمواطنيها، و بالرجوع للجزائر التي لم تكن بمنأى عن هذه الأزمات، فرضت على الجزائر تبني جملة من الإصلاحات والإجراءات لتحسين منسوب وأداء الخدمات العمومية .

وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل بالعرض والتحليل التطرق في الشق الأول منه إلى:

المقاربات المفسرة للخدمة العمومية (الاقتصادية والاجتماعية) الخصائص والأنواع، المبادئ الضابطة للخدمة العمومية، والوقوف عند أزمة الشرعية التي طالت المرفق العام والخدمة العمومية والتطرق إلى السياقات الحديثة (الحكم الراشد) وأهم الآليات المقترحة لتحسين الخدمة العمومية.

أما في الشق الثاني سنحاول الوقوف عند الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية من خلال رصد الواقع والتحديات، المرجعية القانونية وكذا الإجراءات المقترحة في هذا الإطار، وتحسين الخدمة العمومية في ظل الإصلاح الشامل .

أولا: الأطر النظرية والمعرفية للخدمة العمومية:

1- الخدمة العمومية (الخصائص والأنواع):

1-1 خصائص الخدمة العمومية: تتميز الخدمة العمومية بمجموعة من الخصائص:

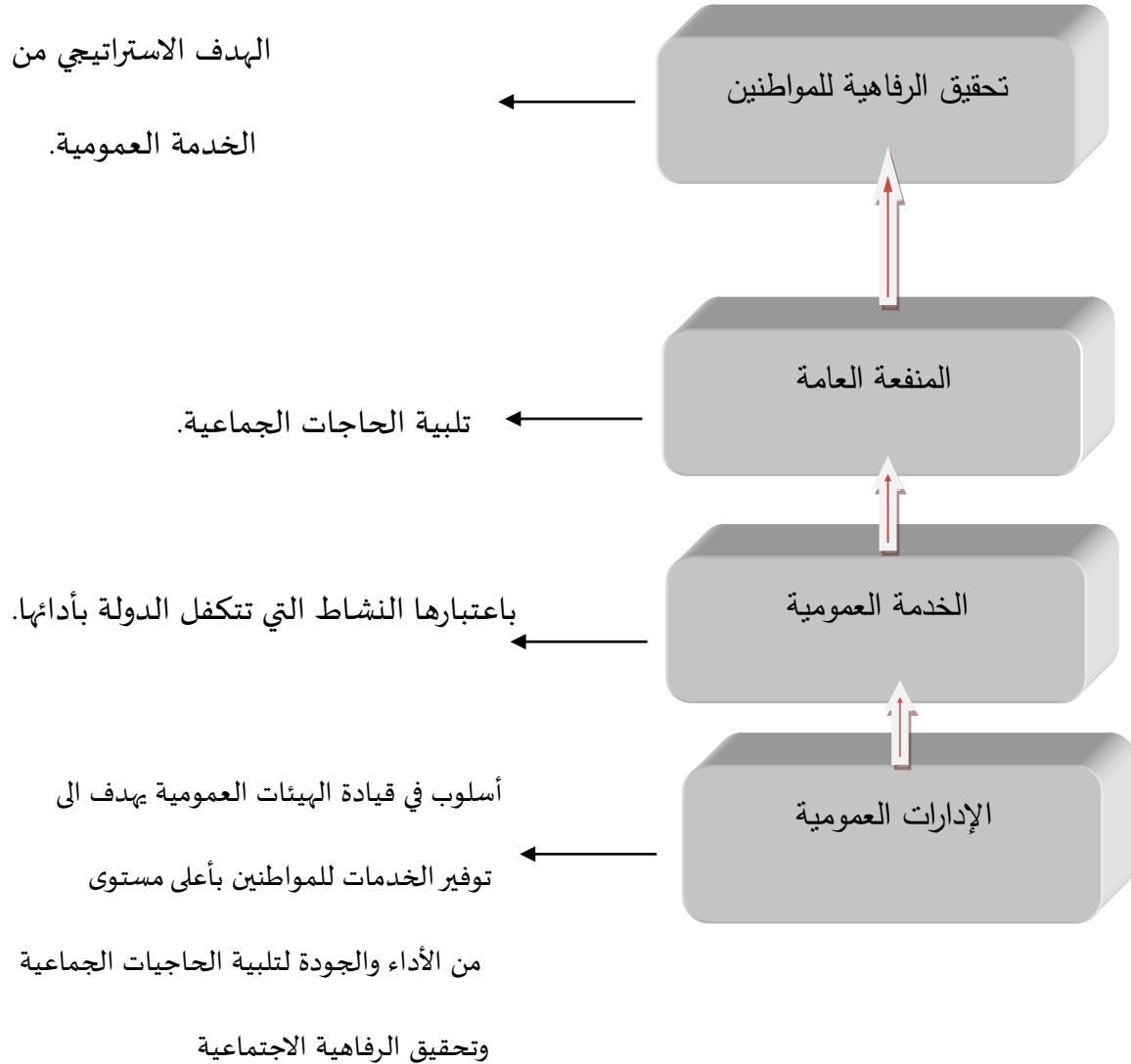
- الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية، فلولا هذه الأخيرة لما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعنى بإشباع حاجيات المرتفقين المختلفة.
- أن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان وصيانتته وكذا رفع مستوى معيشتته نتيجة التحسين المستمر لنوعية الخدمة المقدمة.
- يعتبر تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول لتقديم الخدمة العمومية، لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز وبالكيفية والإجراءات نفسها.¹
- تقديم الخدمة العمومية تضمنه هيئات عمومية أو من تفوضه بذلك.
- الخدمات العمومية كباقي الخدمات غير الملموسة، حيث لا يستطيع المستفيد تفحصها أو لمسها، وعليه يلجأ إلى استخدام طرق أخرى للحكم على جودتها كسؤال أصدقائه أو البحث في التجهيزات والأجهزة المستخدمة وأساليب الاتصال وطرق التعامل مع الجماهير... الخ
- الترابط بين الخدمة والاستفادة منها أي يجب أن يكون المستفيد من الخدمة حاضرا وقت إنتاجها كي يستفيد منها، وهنا تنشأ عملية الترابط والتلازم بين إنتاج الخدمة واستهلاكها.
- اختلاف جودة الخدمات وهذا مرتبط بعوامل نفسية أو أخرى بيئية ترتبط بظروف العمل.²

¹-عمار بوضياف : الوجيز في القانون الإداري، ط3، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص (399).

² مصطفى عبد القادر: تسويق السياسة والخدمات، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، لبنان، 2002، ص. ص (81-86).

- أغلب الخدمات العمومية موجودة في وضعية احتكارية أي أنها موجودة في سوق الاحتكار الكامل (عارض وحيد وطالبن متعددين) مثل احتكار الكهرباء والغاز في الجزائر من طرف Sonal gaz .
- الخدمات العمومية ليست متميزة بعلاقات مع زبائن النخبة فقط بل بعلاقات مع زبائن الكثرة.
- خدمات دائمة ومستمرة وغير منقطعة.
- خدمات تتناسب واحتياجات ورغبات الجمهور.
- ترتبط ارتباطا وثيقا بمستوى التقدم والتحضر في كل دولة.

الشكل رقم (05) مخطط يوضح موقع الخدمة العمومية وبعدها الاستراتيجي.



المصدر: من إعداد الباحثة .

2-1 أنواع الخدمة العمومية: تتباين التقسيمات المقترحة للخدمة المقترحة للخدمة العمومية، حيث تشترك في الكثير من المحاور:

أ- من حيث تجانس الخدمة¹:

✓ الخدمات الإدارية: وهي الخدمات التي تقدمها الإدارات، على سبيل المثال المديرات التنفيذية كالولايات والبلديات كخدمات الحالة المدنية.

✓ الخدمات الاجتماعية والثقافية: وهي تشمل الخدمات الصحية والتدريس المجاني والإلزامي...، وغيرها من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الدولة.

✓ الخدمات الصناعية والتجارية: وتعتبر ضرورية لجميع أفراد المجتمع بغض النظر عن مستوياتهم والقطاعات التي ينتمون إليها ولا يمكن الاستغناء عنها، وهي تُقدم من طرف المؤسسات ذات الطابع التجاري والصناعي كمؤسسة بريد الجزائر، ومؤسسة الكهرباء والغاز.

ب- وفقا لطريقة تحمل تكلفة الخدمة²: ونجد ثلاث أنواع من الخدمات:

✓ خدمات مجانية: والتي تقدم دون مقابل وتحملها الدولة مثل خدمات الأمن العمومي.

✓ خدمات بمقابل: والتي يتحمل المستفيد من الخدمات كامل التكاليف مثل خدمة الهاتف، خدمات الكهرباء والغاز.

✓ خدمات مدعمة: والتي يتحمل جزء منها المستفيد، أما الباقي فتتكفل به الدولة مثل السلع أكثر استهلاكاً (الحليب والخبز).

ج- وفقا لطبيعة الخدمة :

✓ من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: ونجد صنفان خدمات فردية أو خدمات جماعية.

✓ من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: ونجد صنفان، خدمة ذات استهلاك إجباري وخدمة ذات استهلاك اختياري.

¹- عبد المطلب عبد الحميد: التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص(62).

²- حجاج العربي: مرجع سابق، ص(110).

د- من حيث تسويق الخدمة:

✓ صنف الخدمات غير المسوقة المقدمة والمفروضة على الجميع (مواطنين ومقيمين)، والحصول عليها مجاني، وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية (كالأمن، الإنارة والنظافة العمومية...).

✓ صنف الخدمات المسوقة والمقدمة للأفراد بشكل اختياري: وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة (مثل حقوق الماء، رفع النفايات المنزلية...) أو تكون مدعمة جزئياً من الخزينة العمومية (كالنقل المدرسي، والأماكن العمومية...).

هـ- من حيث نظم الخدمة العمومية: وهي نوعان:

❖ النظام المفتوح للخدمة العمومية: ويمكن إجمال أهم الخصائص التي تتصف بها الخدمة العمومية في ظل النظام المفتوح بالآتي:

- تحدد المنظمة العامة المهام أو الأعمال الضرورية لتحقيق الأهداف العامة والتفصيلية للوظيفة العامة، ووضع المواصفات والمؤهلات التي يجب توافرها في الموظفين العموميين بعد إعداد وصف تفصيلي وتحليل عمل هذه الأعمال.

- تحديد طرائق وأساليب اختيار الأفراد لشغل هذه الوظائف من مقابلات شفوية واختبارات تحريرية ووثائق تثبت توافر الشروط المناسبة والملائمة لشغل الوظائف العامة المتنوعة، أي التأكد من أهلية وجدارة المتقدم لشغل الوظيفة العامة قبل تعيينه فيها.

- إن تعيين الموظف في وظيفة عامة لا يعني التزام المنظمة باستمرارية تعيينه أو عمله في هذه الوظيفة، ولا بترقيته إلى مرتبة أعلى، إذ تستطيع المنظمة أن تستغني عن خدماته عند انخفاض كفاءته أو جدارته أو تغير المؤهلات المطلوبة اللازمة للقيام بها بسبب تغير أساليب العمل والإنتاج ودخول تقنيات جديدة لا يمتلكها هذا الموظف، وفي المقابل يكون للموظف الحق نفسه إذ يحق له ترك العمل عند أول فرصة تتاح له للحصول على وظيفة تشبع حاجاته المادية وتلبي رغباته بشكل أفضل¹.

¹- عباس العميري وآخرون: إدارة الخدمة المدنية والوظيفة العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2015، ص. ص (68-69).

- لا وجود لنظام ترقيات أو علاوات، وإنما يستطيع الموظف في المنظمة العامة التقدم لشغل وظيفة أعلى من وظيفته الحالية في المنظمة نفسها التي ينتمي إليها وبالطريقة ذاتها التي يتقدم بها أي فرد من خارج المنظمة عند توافر الأهلية والجدارة فيه دون أي تمييز سواء في الكفاءة أو في انطباق المواصفات اللازمة.

- تعد كل وظيفة مستقلة عن الوظائف الأخرى في الهيكل التنظيمي لإدارة الوظائف العامة عموديا وأفقيا، ولكل منها راتبه الخاص ومكافأته، ولا يمكن نقل الموظف من وظيفة لأخرى إلا بناء على رغبته وطلبه والتأكد من جدارته.

- إن بقاء الموظف بوظيفته يتوقف على بقائها في الهيكل التنظيمي ويستغنى عن الموظف عند إلغاء تلك الوظيفة، كما يستغنى عنه أيضا عند انخفاض كفاءته أو زوال أهليته.¹

إيجابيات النظام المفتوح للخدمة العمومية:

إن أولى إيجابيات النظام المفتوح للخدمة العمومية تكمن في بساطته ولعل ما تستدعيه الإدارة في هذه الحالة ينحصر في إقامة عملية دقيقة لتحسين الوظائف وتقييمها والإبقاء على ذلك التقييم فاعلا على الدوام، كما لا يكون هناك أي جهد يتم بذله لدراسة الملاكات وأنظمة الترقية والترفيح ونظام التقاعد، كما لا يكون هناك أي عمل يذكر يقتضي تحقيقه في مجالات الإعداد والتدريب.

أما النقطة الإيجابية الثانية فتكمن في مرونة النظام، بما يتيح للإدارة من مجالات التحرك في إلغاء الوظائف وعدم الالتزام بالإبقاء على من يشغلها من موظفين أو نقلهم إلى وظائف أخرى.

أما الإيجابية الثالثة فتظهر في اقتصادية النظام من حيث ما يسمح به من تعيينات تطابق الحاجة الحقيقية ولا تزيد عنها، وما يأتي من هذه التعيينات من وجود العناصر المتخصصة ذات الخبرة والمهارات.²

سلبيات النظام المفتوح للخدمة العمومية: تكمن عيوب هذا النظام في أنه يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظام ما وذهنية خاصة ومهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة، إضافة إلى افتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات تقوم بإعداد موظفين مؤهلين،

¹ - عباس العميري وآخرون: مرجع سابق، ص (70)

² - حسن الحلبي: الخدمة المدنية في العالم، منشورات عويدات، ط1، بيروت، 1981، ص (33).

وتضمن توفيرهم للمنظمة العامة، وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور يتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع العام بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات.¹

❖ النظام المغلق للخدمة العمومية: يقوم هذا النظام على طرف النقيض بالنسبة للأول، مغلق على نفسه ويدل فيما يعنيه على وجود إدارة عامة متميزة بذاتها وخصائصها في إطار الأمة بما تضمنه من العناصر البشرية المتفرغة في إطار قانوني يؤمن استمرار وجودها وتقديمها ضمن حياة وظيفية منتظمة، ويركز هذا النظام على عنصرين أساسيين هما: قانون الموظفين والحياة الوظيفية.

أ* قانون الموظفين: وهي تلك القواعد الخاصة بالخدمة العمومية التي تميز الموظفين بأوضاعهم عن مستخدمي القطاع الخاص، وتفرق بين الأحكام التي تخضع لها كل فئة سواء من ناحية الحقوق المقررة أو من جهة الواجبات المفروضة.

ب* الحياة الوظيفية: فدخل الإدارة العامة لا يعني التعيين في وظيفة محددة وإنما هناك عامل في شغل عدد من الوظائف المنظمة المتسلسلة حتى نهاية الخدمة، ويتم ذلك في إطار من التنظيم الدقيق للترقية والترقية يؤمن انتقال الموظف من رتبة إلى رتبة ومن فئة إلى أخرى في السلك الذي ينتهي إليه، والانتقال من سلك لآخر حتى يصل الموظف إلى أعلى المراتب والوظائف المتاحة في خدمة الدولة، على أن تتوفر لديه الشروط والمؤهلات التي يفرضها القانون لشغل تلك الوظائف على اختلاف مستوياتها في سلم الإدارة.²

إيجابيات النظام المغلق للخدمة العمومية: يمكن إيجاز إيجابيات هذا النظام في الآتي:

- توفير نوع من الاستقرار للوظيفة العامة وموظفيها من خلال عدم السماح للموظف بترك وظيفته باختياره ورغبته ويمنع الإدارة من الاستغناء عن الموظف تعسفا وإنما يخضع ذلك لضوابط وإجراءات متعددة.

- قلة تكاليف الاختيار والتعيين لانخفاض معدل دوران العمل.

- الضمان النسبي والاطمئنان الذي يوفره هذا النظام للموظف يشعره بالاستقرار الوظيفي وما لذلك من انعكاسات إيجابية على أداء الإدارة (خدماتها).

¹ - عشور عبد الكريم: مرجع سابق، ص (43).

² - حسن الحلبي: مرجع سابق، ص. ص (26-27).

- التزام الإدارة بتنمية الكوادر البشرية العاملة في الوظيفة العامة والارتقاء بمستوياتها التعليمية والتدريبية والمهارية وعدم اعتماد الموظف على جهوده الذاتية كما هو الحال في النظام المفتوح.¹

سلبيات النظام المغلق للخدمة العمومية:

- صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات مما يضفي التعقيد في الهياكل الإدارية.

- إشكالات قياس حجم الإنتاجية ومقارنتها بين القطاعين العام والخاص.

- كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول، الانتكالية والقضاء على عنصر التجديد والابتكار مع إشكالات الرواتب، وإمكانية استقطابها للكفاءات والخبرات التي تحتاجه الإدارة.²

- تصنيف الخدمة العمومية من حيث طبيعة المعلومات: وهي تتضمن الخدمات المعلوماتية، الإجرائية، التفاعلية وهي موضحة في الجدول الآتي:

¹ - عباس العميري وآخرون: مرجع سابق ص (74).

² - عشور عبد الكريم: مرجع سابق، ص (44).

جدول رقم (6) يبين تصنيف الخدمة العمومية من حيث طبيعة المعلومات.

نوع الخدمة	التعريف	أمثلة
الخدمات المعلوماتية	تتعلق هذه الخدمات بنقل المعلومات من الحكومة إلى المتعاملين مثل حملات التوعية أو الاستفسارات. وهي أيضا الخدمات التي يجري عن طريقها تقديم المعلومات إلى المتعامل بناءا على طلبه ولا تتضمن اتخاذ أي إجراءات .	معلومات عن القوانين أو الأنظمة أو السياسات أو أي بيانات قيمة تتعلق بالعمل الجوهري للجهة. الاستفسار عن وضع طلب الحصول على منحة. استصدار تقارير دورية.
الخدمات الإجرائية	وهي الخدمات التي تتطلب تعبئة بيانات أو تقديم نماذج أو وثائق من قبل المتعاملين وتتطلب بدورها قيام الجهة الحكومية بإجراءات معينة أو اتخاذ قرارات لإضافة القيمة المطلوبة للمتعامل.	إصدار شهادة الميلاد، المصادقة على الوثائق. إصدار رخصة معينة. إصدار تراخيص تجارية.
الخدمات التفاعلية	وهي الخدمات التي تتيح للمتعاملين طرح الأسئلة أو الاستفسارات باستخدام نماذج معدة سلفا من الأسئلة، فيما تتولى الجهة الحكومية توفير الإجابات من دون التأثير في سجلات المتعامل أو سجلات الخدمة القائمة فيها وتتولى الجهات تقديم المعلومات إلى المتعاملين وهي مسؤولة عن تحديث المعلومات المقدمة إليهم بشكل متواصل.	مركز الاتصال: الاستفسار عن خدمة. نظام الشكاوى والمقترحات.

المصدر : دليل الخدمة الحكومية لحكومة عجمان، ص(08)

2-مقاربات الخدمة العمومية: تعددت مقاربات الخدمة العمومية وذلك حسب زاوية أو تيار وسنحاول تقديم هذه المقاربات في ما يلي:

1-2 المقاربة الاجتماعية للخدمة العمومية¹: تتميز هذه المقاربة بأنها ترتبط بطبيعة المعايير المميزة للخدمات العمومية وبطبيعة النشاط المنجز وبشكل أدق طبيعة الخدمة المقدمة للمجتمع، حيث يرتبط توفر السلع والخدمات ضمن الخدمة العمومية بتلبية « حاجيات محددة » .

فالخدمات المصنفة كضرورة لسير الحياة الاجتماعية، وهذا بالنظر للمستوى المعيشي أو مستوى الثروة، إضافة الى التطورات التكنولوجية، ثم الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تسند مهمة ذلك إلى الدولة، بالإضافة إلى الخدمات التي يفترض توفرها وفق قاعدة المساواة .

فنجد أن هذه المقاربة قد اشتغلت على فكرة أساسية وهي المساواة باعتبارها جوهر هذا التصور والتي يمكن أن تتجاوز إلى طلب المجانية، كما أن إجبارية الخدمة العمومية نابعة من صلب القانون، حيث تتحمل البلديات والولايات والهيئات العمومية القيام بها، وهنا يكون القانون قد سبق توقعات ومتطلبات المواطنين.

عموما ما يمكن فهمه أن هذه المقاربة ركزت على توفير الخدمة للمواطن مع التأكيد على القيم الاجتماعية كالمساواة في الحصول على الخدمة مع ضمان مجانيتهما في غالب الأحيان بحكم أن من يقوم بها هو الدولة.

2-2 المقاربة الاقتصادية للخدمة العمومية²:

تميزت هذه المقاربة بإضفاء الصبغة الاقتصادية على نشاط الخدمة العمومية، نتيجة بداية اهتمام الاقتصاديين بهذا القطاع، خاصة تلك الفترة بعد الثورة الصناعية التي انتعشت فيها النظريات الاقتصادية خلال فترات زمنية متلاحقة على غرار النظريات الماركنتيلية (1530-1596)، نظريات اقتصادية فيزيوقراطية والنظريات الليبرالية، حيث كان لهذه النظريات رؤى متباينة حول مسؤوليات وأدوار الدول في القطاع الاقتصادي.

¹ - رفاع شريفة : مرجع سابق ، ص(3-4)

² - نفس المرجع، ص(4-5) .

- الماركنتليون (1530-1596): وهو الاتجاه الذي عمل على إرساء ما يسمى بـ "الاقتصاد السياسي" كمنهج، الذي عمل على تطور قوى الدولة في تخصصات معينة، تزامن معه ظهور المؤسسات ذات الطابع العمومي وشبه العمومية بالإضافة إلى ظهور القانون الإداري.

- الفيزيوقراطيون (1694-1774): هذا الاتجاه الذي تبني مسار معاكس بخصوص تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية باعتباره مبرر غير شرعي من شأنه التأثير على قطاعات الزراعة والتجارة، وأن ازدهار الاقتصاد يكون بالتبادل الحر حيث يترك المجال للسوق والمنافسة، حيث تتحول هذه الأفكار إلى قواعد للفكر الاقتصادي لأدم سميث وتغذية النقاشات بخصوص مكانة الخدمة العمومية في المجتمع.

- الفكر الليبرالي (1772-1823): بقيادة "أدم سميث" الذي يفترض أن ازدهار الاقتصاد يكون عن طريق تشجيع التنافس والمنفعة الفردية من خلال قوانين السوق حيث يتم تحرير العرض والطلب و الذي من شأنه إحداث التوازن الاقتصادي، فأدم سميث لا يعترض على تدخل الدولة، بل يؤكد أنه كلما كانت المنفعة الخاصة غير قادرة على تحقيق المصلحة العامة، فتدخل الدولة هو ضروري لتحقيق النفع العام، وهو منيع فكرة الدولة الحارسة التي تفضي إلى حماية المجتمع ضد أنشطة الدولة، وحماية أفراد المجتمع ضد عدم تحقيق العدالة و القيام ببعض الأنشطة العمومية، من هنا وجدت الخدمة العمومية في هذه الحقبة الدعم الكافي والمقنع في الاقتصاد السياسي.

3-الخدمة العمومية المبادئ والمعايير: بناء على نتائج الأبحاث والدراسات في مجال الخدمة العمومية، تبين أن عملية تسيير الخدمة العمومية يفرض عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها وهي:

1-3 مبدأ مساواة الجميع إزاء الخدمة العمومية: (Le principe d'égalité):

يعتبر "مبدأ المساواة" مبدأ أساسي لتقديم الخدمة العمومية، كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، ومضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة

العمومية¹، كما أن هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها للجميع دون استثناء وبصورة عادلة²، دون التمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو المركز الاجتماعي.

ويتخذ هذا المبدأ بعدا أكثر حدة، و طابع القاعدة الملزمة إلا أنه لا يستند على أساس تشريعي، فلم يصدر بشأنه نص قانوني محدد ينظمه، إلا أنه مكرس في جميع دساتير العالم لاسيما الديباجة، ويستمد وجوده من نص ذو طابع سياسي ألا وهو "الإعلان العالمي لحقوق الإنسان" سنة 1789، من جهة أخرى كرس مبدأ المساواة في الحقوق والالتحاق بالوظيفة العمومية، بحيث أن المواطنين ليس لديهم جميعا حق الالتحاق بالوظيفة العمومية ولكن الجميع تتوفر لديهم نفس الشروط القانونية (المؤهلات، السن، القدرة البدنية والصحية.... الخ) فإنه لا ينبغي أن يخضعوا للتمييز مادام أنهم يستوفون كل الشروط المطلوبة.

2-3 مبدأ استمرارية الخدمة العمومية : (Le principe de continuité)

فالاستمرارية تحمل معنى الديمومة وهي السير والعمل المنتظم والمطرد للمرفق العام، باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، فيجب أن يكون استغلالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاع.

فإذا كانت الخدمة المؤداة حقيقة ذات مصلحة عامة فإنه من الضروري ضمان استمراريته وديمومتها، حتى إذا كانت المؤسسة عاجزة نظرا لأنه يوجد حاجة حقيقية تستوجب الإشباع، لذا لا يمكن للمصالح العمومية هضم حالة الانقطاعات في مسيرة الخدمة وهذا ما يفرض أن يتابع نشاط الخدمة العمومية بصفة دائمة ومستمرة، ومن هنا اعتبرت الاستمرارية من المعايير الأساسية للخدمة العمومية.

تأسيسا لما سبق، فإن مبدأ الاستمرارية هو مسؤولية مرتبطة بتواجد الدولة في حد ذاتها، فالسلطات الإدارية يجب أن تتخذ الإجراءات اللازمة لضمان العمل المستمر للخدمات العمومية، ولذلك يجب أن تضمن الخدمة العمومية احترام هذا المبدأ بأي ثمن، لا لإعتبرات تجارية وإنما

¹-جوال محمد السعيد: ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد (NPM)-دراسة نظرية تحليلية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 14، جامعة الشلف، 2016، ص (56).

²- يحيى عثمان: الخدمة العمومية -أبعادها السياسية والثقافية-رسالة ماجستير غير منشورة في الانثروبولوجيا، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2004، ص(44).

لإعتبرات مبدئية متعلقة بمبادئ الخدمة العمومية في حد ذاتها¹، فنجد أن هذا المبدأ مكرس بصفة مباشرة وغير مباشرة بمقتضى أحكام تشريعية وتنظيمية والتي استمد منها الفقه أحكامه، وفي قرار لمجلس الدولة الفرنسي المؤرخ في 07 أوت 1909 لخص محافظ الحكومة تراديو Tardieu الموقف بقوله «الاستمرارية هي سبب وجود المرفق العام»².

من جهة أخرى يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقى العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، وهذا ما يتعين على الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس، كما تستوجب حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي الالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء نشاطات الخدمة العمومية³، وعليه يقوم هذا المبدأ على خاصيتين أساسيتين:

❖ استمرارية الدولة وأشخاص القانون العام.

❖ الإشباع المستمر لحاجات الجمهور الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والأمنية.

حيث أن هذه الحاجات إنما ترتبط بمرتكزات سياسية تتصل بسياسة الدولة ووجودها، فبدون استمرارية بعض المرافق ليس هناك استمرارية للدولة وبدون استمرارية الدولة لا وجود لها.

3-3 مبدأ التكيف: (الملائمة): (Le Principe de mutabilité) :

هناك صلة وثيقة بين مبدأ الاستمرارية من جهة، ومبدأ قابلية المرفق العام للتطوير والتبدل، بل يدخل في صميم مبدأ الاستمرارية، حيث يعرف على أنه: "تأقلم نظام تقديم الخدمة العمومية في كل مرة مع تطور الحاجات العامة ومقتضيات المصلحة العامة وهو ما يتحتم إزالة العراقيل القانونية أو التنظيمية التي تحول دون تحقيق هذا التأقلم"⁴، ويقصد بمبدأ التكيف إذن قابلية الخدمة للتطور والتعديل أو التكيف من خلال تلاؤم المرفق العام مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية

¹-برانيس عبد القادر: تسويق الخدمات و الخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية، ص(111).

²-يحيى عثمانى: مرجع سابق، ص(45).

³-عدنان مريزق: التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، ص(19).

⁴-René chapus, Droit administratif générale, tom 1, 9eme édition, Montchrestien delta, Paris, 1996, p (537).

والتقنية التي تدخل في الإطار العام للبيئة التي ينشط فيها المرفق العام، والتي تفرضها ضرورات المصلحة العامة من جهة وتطور حاجات الجمهور من جهة ثانية.

فالخدمة العمومية يجب أن تؤدي في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات الجمهور، فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات فإن الخدمة يجب أن تتلاءم والمصلحة العمومية، ويجب أن تنسجم بتحسين نوعية وكمية أداؤها، لذلك اعتبر مبدأ الملائمة كأساس لمبدأ الاستمرارية وهنا تكمن صعوبة مسألة التعرف على حاجات الجمهور¹.

من هذا المنطلق يستمد مبدأ التكيف شرعيته من التغيرات الحاصلة، سواء بدافع المصلحة العامة التي تتغير في الزمان والمكان، أو بدافع التقنيات الحديثة التي على المرفق - مقدم الخدمة- أن يتكيف معها، كالانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة الالكترونية لمجاراة التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات.

استنادا إلى ما سبق، نخلص إلى أن لهذا المبدأ خصائص عملية ووظيفية تميزه عن المبادئ السالفة الذكر، فنجد أن مبدأ الاستمرارية نرى أنه على صلة بسيادة الدولة واستمراريتها، أما مبدأ المساواة فإنه يتمتع بصفة عادلة تجعل تطبيقاته غير محصورة في النشاط المرفقي - الخدمي- ، وذلك بعكس ما هو حال مبدأ التكيف (الملائمة) الذي وإن كان على صلة بمبدأ الاستمرارية، إلا أن ميزته تكمن في أنه يتصل بصورة خاصة بنشاطات ذات مصلحة عامة تستند إلى التبدل في الظروف²، ويضم هذا المبدأ أبعادا تتجسد في:

أ- البعد السياسي: تظهر الأهمية السياسية لمبدأ تكيف المرافق العامة والتي تضمن الحفاظ على الميثاق الاجتماعي (**Le maintien du pacte social**) وهو ما يمثل الهدف الأساسي من المرفق العام عند بعض الباحثين، فالربط بين مختلف الفاعلين (المرفق، المرتفقين، المنتخبين....) يسمح بإنشاء مرافق عامة معتبرة ومتكيفة مع تطور الحاجات العامة لجمهور المرتفقين.

واستجابة لمبدأ التكيف وجب على المرافق العامة الأخذ بعين الاعتبار بعض الأسس التي تضاف إلى الخدمات الواجب تقديمها للمرتفقين كضرورة توفير الخدمة للجميع، توفير نوعية معينة من الخدمة

¹-برانيس عبد القادر: المرجع السابق، ص(113)

² -Gilles J .Guglielmi –Genevieve Koubi –**droit du service public** ,édition Montchrestien Paris 2000.p427.

العمومية، لذلك فإننا نجد المشرع الجزائري يفرض على الإدارة الالتزام بهذه الأسس بموجب النص ولم يترك ذلك لمجال السلطة التقديرية للإدارة باعتبار أنها تشكل صورة السلطات العمومية المتصلة مباشرة مع المواطن¹.

ب- البعد الاقتصادي: يظهر البعد الاقتصادي المنشود من وراء أعمال مبدأ تكيف المرفق العام من خلال توظيف أحسن الطرق والتقنيات الحديثة والأخذ بعين الاعتبار مظاهر الاستثمار والأسعار بهدف ضمان الانتفاع من خدمات المرفق لجميع المرتفقين على السواء².

ج- البعد الاجتماعي: بما أن وجود وإنشاء المرافق العامة مرده الضرورة الاجتماعية في تلبية الاحتياجات العامة للمواطنين، المتجددة والمتغيرة باستمرار، فإن تحقيق ذات الضرورة يقتضي تجديد وتعديل طرائق عمل سير المرافق العامة تماشياً وتناغماً مع تلك التطورات لتحقيق البعد الاجتماعي لمبدأ تكيف المرفق العام³.

وعلى غرار هذه المبادئ نجد أن الخدمة العامة تجمع عنصرين أساسيين هما الطابع الخدمي والعمومي واللذان تحكمهما الميزات التالية :

- علاقة عدم البيع (المجانية النسبية): تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانبة عموماً أو بسعر يؤول فيه الربح إلى الصفر، فقد يدفع المرتفق - المستفيد من الخدمة - مبلغ رمزي في صورة رسم ضريبة في أغلب الأحيان، حيث يتم الحصول على الخدمة دون توفر خاصية التبادل المباشر الذي تتميز به النشاطات الاقتصادية.

- المنفعة العامة كهدف أساسي للخدمة العمومية: فالهدف الأصلي للنشاط الحكومي ومن ثمة المنظمات المقدمة للخدمة العمومية هو المنفعة العامة.

- الرقابة العامة: تخضع أنشطة الهيئات العمومية ومن ثمة الخدمة العمومية إلى رقابة متعددة الأطراف منها الوصايا المباشرة، هيئات الدولة فضلاً عن المجتمع المدني على اعتبار أنه الممول الأساسي

1- قنان نهاد: المفهوم الأوروبي للخدمة العامة وتأثيره على المرفق العمومي في الجزائر، مذكرة ماجيستر منشورة، جامعة قسنطينة 1، الجزائر، 2012-2013، ص(37).

2- نفس المرجع: ص (37).

3- محمد الصغير بعلي: القانون الإداري، دار العلوم للنشر، الجزائر، 2004، ص(235).

والفعلي لنشاط هذه المرافق، ومع تعدد هذه الأطراف التي تتميز أهدافها أحيانا بالتعارض، فإنه كثيرا ما تكون هذه الرقابة فعالة وأحيانا غير فعالة حسب الهدف منها وحسب مصلحة كل طرف¹.

4-3 مبدأ الشمولية: إنطلاقا من كون الخدمة العمومية خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية، ومن ثمة فإن الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدرات ومستويات معيشتهم².

حيث يقترب هذا المبدأ من مبدأ المساواة إلا أن يجد مرجعيته في مبدأ التخصيص أي لا يمكن تخصيص خدمة معينة لفئة معينة من المواطنين إلا وفق الشروط المحددة قانونا، أي كل من توفرت فيه الشروط ليستفيد من الخدمة دون تحديد مسبق لشخص بعينه أو فئة محددة.

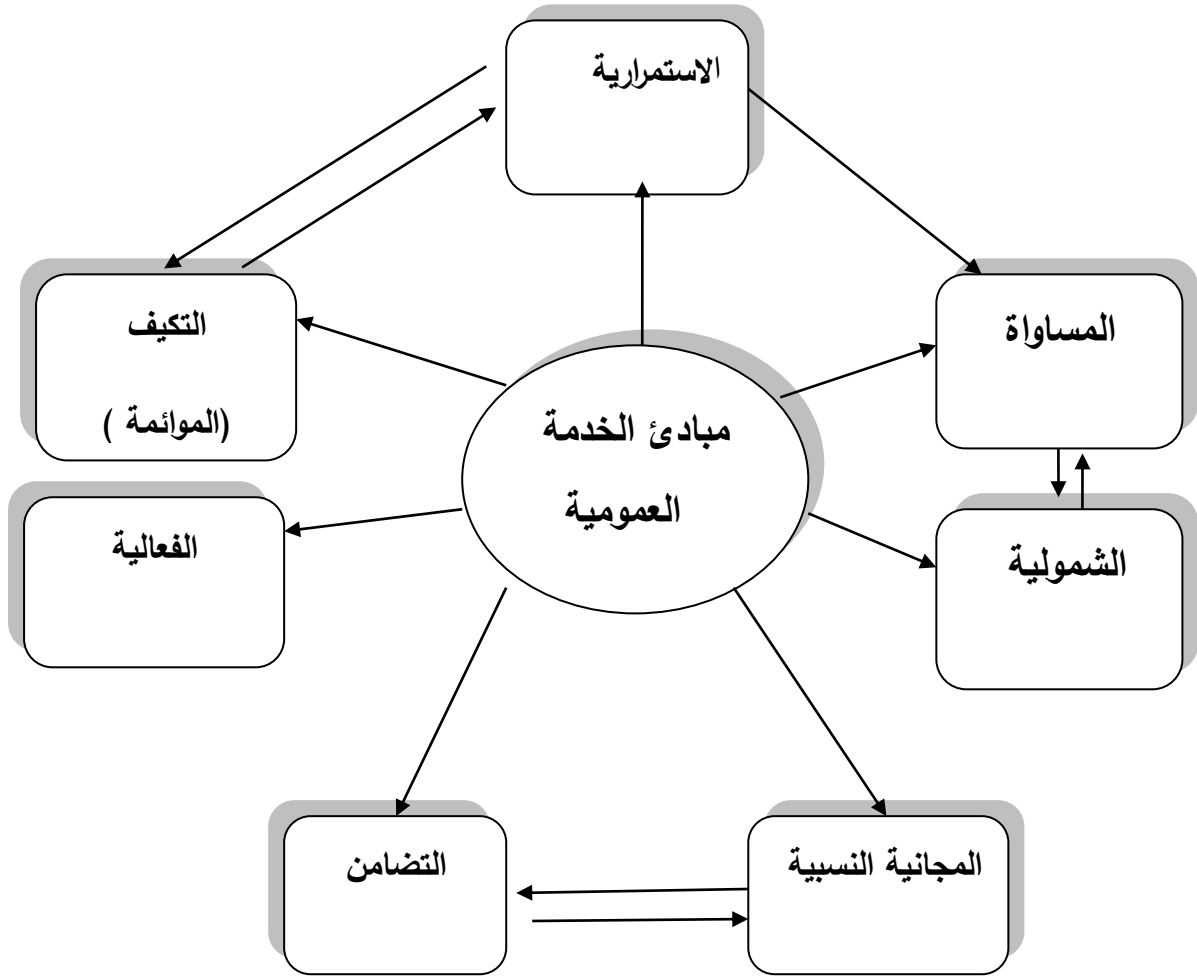
5-3 مبدأ الفعالية: فالخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن وشق الطرقات في المناطق ذات الكثافة السكانية، يكون محفز في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على استمرارية النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، من هذا المنطلق تكون الخدمة العمومية قد ساهمت في توجيه ونقل الفعالية بشكل عادل عبر كامل مناطق التراب الوطني.

6-4 مبدأ التضامن: ويتجسد هذا المبدأ في محاربة الفقر والحرمان من خلال مراعاة الفوارق بين المواطنين سواء كانت الفوارق معنوية أو مادية، وبالتالي خلق ما يسمى بالانسجام الاجتماعي وتشجيع الاستعمال الأمثل الفعال والعادل للموارد المشتركة.

¹-برانيس عبد القادر: مرجع سابق، ص(119).

²-مريزق عدمان: مرجع سابق، ص (19).

الشكل رقم (5) يمثل ارتباطات مبادئ الخدمة العمومية.



المصدر: من اعداد الباحثة.

4-الخدمة العمومية وأزمة البحث عن الشرعية المفتقدة: كما أشرنا في السابق أن عملية تقديم الخدمة العمومية تفرض الاستعانة بمبادئ ومعايير تعد بمثابة قواعد تستمد منها شرعيتها وهي المساواة، الاستمرارية، المجانية، هذه المسلمات تحولت في الأونة الأخيرة إلى نقاط محل جدل كبير تفرض إعادة النظر فيها.

فقطاع الخدمات هو قطاع « إدارة علاقات » ، بمعنى أن المنظمات تقدم خدمات علاقاتية مرتبطة بالثقة أكثر منها ببيع الخدمات، وهو ما يوحي بأن هدف التسيير في هذا النوع من الإدارة هو تسيير علاقة ثقة مع المستخدمين بخصوص الخدمات المقدمة، ومعرفة مدى تقبل الجمهور لها وهو ما يضمن لها شرعيتها، وهنا يبرز أهمية عنصر الثقة والشرعية باعتبارها الهدف الأساسي لها.

وعليه يتميز الواقع الحالي للخدمة العمومية بأزمة حقيقية، أزمة ترتبط بفقدان الأنشطة العمومية للشرعية، فالمرافق العمومية لم تعد قادرة على الالتزام باحترام المبادئ التي تأسست من أجلها، وقد أشارت الباحثة "رفاع شريفة" إلى مجموعة من المبررات والاعتبارات التي جعلت المرفق والخدمة العمومية في حالة أزمة وهي¹:

❖ المساواة بين المستخدمين التي تنادي بها الخدمات العامة هي مساواة وصفت بأنها مجردة وغامضة ومستعملة بين مستخدمين غير متجانسين، هؤلاء ليس لهم ظروف متشابهة، وبالتالي تطبيق مبدأ المساواة سوف يؤدي بالضرورة إلى انعدام العدالة في الميدان، الأمر الذي أدى إلى ارتفاع بعض الأصوات ضد هذه الممارسات، والمطالبة بأن تمول الخدمات العامة من طرف مستخدميها فقط.

❖ حرية اللجوء إلى الخدمة العمومية التي تنادي بها إدارة الخدمة العمومية هي حرية وهمية كونها خاضعة في معظم الأحيان إلى شروط تعجيزية.

❖ تعمل ميزة الاحتكار لمعظم الخدمات من طرف الإدارة العامة على الحد من حرية المستخدمين سواء من ناحية التفاوض أو من ناحية النقاش بخصوص شروط وظروف وأنماط تقديم هذه الخدمات.

❖ أما بالنسبة للاستمرارية، فالجميع يشهد مؤخرا أن استمرارية الخدمة العمومية متأثرة بالظروف السياسية والاقتصادية، مما يوحي بأن الإدارة العامة غير حيادية بشكل كامل.

إذن تحولت هذه النقاط - المبادئ - إلى أزمات على مستوى إدارة الخدمة العمومية بحكم أنه قطاع لا يهدف إلى الربح، حيث أن القرارات المتخذة على مستوى هذا القطاع الحساس أصبحت تفتقد بشكل تدريجي للشرعية المطلوبة، كونها لم تعد قادرة على احترام المبادئ التي أنشأت من أجلها.

1-4 الضغوطات التسييرية: بالإضافة إلى ذلك فالخدمات العمومية تتعرض إلى مجموعة من الضغوطات التسييرية التي تحد من كفاءتها وفعاليتها وهي تتنوع بين الضغوطات الداخلية والخارجية والتي تتجسد في²:

¹-رفاع شريفة : نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية ، مجلة الباحث، العدد 06، 2008، ص (106).

²-نفس المرجع، ص (107).

أ-إدارة تتبنى أهداف خارجية على المنظمة في شكل تحقيق "الصالح العام"، وتضع نصب أعينها تطبيق القوانين واللوائح لا غير.

ب-غياب مردودية رأس المال(غياب المردودية المالية) فإدارة الخدمات العامة ليست مجبرة على تحقيق مردودية مالية لمجمل تدخلاتها، ولا تعد القيمة المضافة لرأس المال المستثمر معيار لتحليل الأنشطة المنجزة، لهذا نجد أن معظم حسابات المنظمات العمومية ذات أرصدة سالبة.

ج-خضوع الإدارة العامة التام للسياسة: كنتيجة حتمية لدولة القانون، حيث تخضع أنشطة الإدارة العامة للقرارات السياسية، ويؤدي استعمال سيرورة البرامج إلى تحديد رزنامة من القرارات من الممكن أن لا تبت بصلة كبيرة مع الواقع المعاش، أي حل المشكلات يكون بشكل عمودي والغلق على الاستراتيجيات.

د- إنجاز الخدمات والمهام في إطار من منافسة معدومة أو غير واضحة المعالم: بفعل القوانين واللوائح التي غيبت المنافسة في تقديم الخدمة العمومية، وتحقيق الأنشطة العمومية ورسخت الاحتكارية وشبه الاحتكارية التي عملت بدورها على إلغاء الضبط عن طريق السوق.

2-4 الضغوطات الاقتصادية: على الصعيد الاقتصادي، فنجد أن الخزينة العمومية لم تعد قادرة على مواجهة تمويل الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، وارتفاع مستوى المديونية، أرصدة سالبة للخزينة، كما أن نمو القطاعات العامة على حساب الخاصة قد أحدث تدميرا في قواعد الضبط في السوق، وأنشأ تضخم وتدهور في الاقتصاد الطويل المدى، وفي هذا الصدد يشير الخبراء أن الحكومات اليوم أصبحت تتحمل أكثر مما تطيق أو أنها تحاول أن تعالج عددا من المشكلات التي تفوق قدرتها، كما أن الإفراط في الإنفاق والتوظيف الحكوميين على مستوى الإدارات العامة على حساب إمكانيات القطاع الخاص، وأن الدولة تتجه نحو الإفلاس كما توصف إدارة الخدمات العامة بضخامة التكاليف على مستواها بالمقارنة مع القطاع الخاص، وبشكل أعمق ما يزعم المستخدم أكثر من التكلفة هو كون ممتلكات الدولة ملك للجميع وفي الوقت نفسه لا يملكها أحد، الأمر الذي يجعل مسألة الحفاظ عليها، أو حتى حسن استخدامها، أو عدم تبذيرها مسألة في غاية الصعوبة¹.

فعلى الرغم من وجود حجج ومبررات قوية تشرعن تدخل الدولة المباشر في توفير الخدمات العمومية، غير أن الخبراء يؤكدون على ضرورة الأخذ بعين الاعتبار البعد الاقتصادي، باعتباره عامل

¹-رفاع شريفة : مرجع سابق، ص (107).

ضروري في ضمان استمرارية تقديم الخدمة العمومية وفق توقعات المرتفقين (الجودة، السرعة، الفعالية).

3-4 الضغوطات الهيكلية: تتميز الأجهزة البيروقراطية التي تقدم الخدمات العمومية بالحجم الكبير قصد الاكتفاء الذاتي، غير أن هذا الحجم الكبير عزز الحاجة إلى التوزيع الأفقي للعمل وإلى تزايد التسلسل الهرمي للصلاحيات، وكانت نتيجة ذلك تشكيل منظمات شديدة التعقيد، مع العلم أن الإصلاح القائم على الهيكلية يركز على تغيير الوضعيات والمناصب الخاصة بالأشخاص، إلا أنها لا تقوم بتغيير مميزات ولا تقوم بتغيير أهم عيوبه وهي عدم الوضوح وعدم تحمل المسؤولية الناجمتين على الإغلاق وسوء الاتصال، فسيرورة تصحيح الأنشطة بالشكل التقليدي المتواجدة بالنظام البيروقراطي تعمل بشكل سيء، فهو نظام لا يعرف كيف يصحح نفسه يحتوي على جهود المهام وعزل الشرائح المهنية والتي تؤدي إلى المشاكل التي بدورها تستغل من طرف العديد من الأشخاص للرفع من سلطتهم، حيث تعمل هذه الوضعية على وجود حالة عدم الرضا والضغوطات التي تؤدي إلى إصدار قواعد جديدة تعمل على تقوية مركزية التسيير.

من جانب آخر، نجد أن المواطنين لا يتقبلون التضخم في التوظيف ضمن إدارة الخدمات العامة خصوصا أن هذا التضخم لا يرافقه ارتفاع في نوعية الخدمات المقدمة، ففي الولايات المتحدة الأمريكية مثلا أحصي أكثر من 207 مليون موظف مدني، على الرغم من ذلك فقد تدهورت الخدمة العمومية من حيث الحجم أثناء النصف الثاني من القرن الماضي¹، بالإضافة إلى إشكالية أخرى ترتبط بغياب مؤشرات واضحة ومقبولة وموضوعية حول جودة الخدمة العمومية في حين أن تقييم أداء القطاع الخاص يكون بناء على الأرباح.

إذن مجموع هذه الضغوطات (تسييرية، اقتصادية، هيكلية) جعلت المرفق العام والخدمة العمومية في وضعية أزمة حقيقية، وضعية أدت بالهيئات العمومية ذات الطابع الخدمي إلى عدم القدرة على التأقلم والتكيف مع معطيات ومتغيرات داخلية وأخرى خارجية مفروضة من المحيط، ترسخت على إثرها آلية "الإدارة البيروقراطية" من جهة، وعدم قدرة هذه المنظمات على مواجهة التزاماتها الشرعية وتحقيق أفضل أداء من جهة أخرى، وكنتيجة بديهية لهذه الصعوبات أصبحت المرافق العمومية

¹- لورانس أوتول، كينيث ماثير: كتاب كامبردج في الإدارة العامة - المنظمات والحوكمة والأداء، تر: عبد الحكيم أحمد الخزامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة. 2013، ص(20).

المقدمة للخدمة العمومية (إدارة الخدمة العمومية) تتخبط بين عدة متناقضات، ضرورة الحفاظ على المصلحة العامة وتجسيدها مع عدم القدرة على ذلك بسبب ندرة الموارد، الأزمات المالية العمومية الخانقة، وضغوط العولمة.

5-السياقات الحديثة للخدمة العمومية: الحكم الراشد ونموذج الإدارة الحديثة (NPM): باعتبار الخدمة العمومية جزءا يكمل دور الدولة إن لم نقل أساس تواجدتها ومنبع شرعيتها، من المهم البحث في ما يحيط بالهياكل العمومية والدولة من تغييرات فاعلة ومؤثرة في العالم الحديث، وكذا تحديد التوجهات الحديثة المنتهجة لإصلاح وتطوير الخدمة العمومية بالشكل الذي يخلق الكفاءة والفعالية على رأس هاته التوجهات الحكم الراشد ونموذج الإدارة العامة الحديثة.

5-1 الخدمة العمومية والحكم الراشد:

5-1-1 الحكم الراشد: هناك توصيفات متعددة لهذا المصطلح، ويشير تباين هذه التعاريف حول طبيعة هذا المفهوم على النحو الذي دفع ببعض الباحثين إلى القول بأن الحديث عن المفهوم هو شبيه بالحديث عن الدين حيث أن المعتقدات قوية للغاية ولكن الأدلة والبراهين للقياس معقدة¹.

وفقا لهذا المنظور نجد أن المفهوم قد طرح في سياقات اقتصادية، سياسية وثقافية، حيث استخدم مفهوم الحكم الراشد (**La bonne Gouvernance**) منذ عقدين من الزمن من قبل مؤسسات الأمم المتحدة لإعطاء حكم قيمي على ممارسة السلطة السياسية لإدارة شؤون المجتمع².

تعريف البنك الدولي: هو الطريقة التي تباشر بها السلطة في إدارة موارد الدولة الاقتصادية والاجتماعية بهدف تحقيق التنمية³.

يعرف أيضا بأنه مجموع المؤسسات والعمليات والآليات الموجودة لممارسة السلطة في اقتصاد ما، أما الحكم الصالح: فيقصد به إنشاء مؤسسات سياسية وقائية وإدارية تؤدي عملها بكفاءة وتخضع للمساءلة، ويعد المواطنون مؤسسات شرعية يمكنها عن طريق المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر في

¹-زهير عبد الكريم، الحكمانية قضايا وتطبيقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص (07)

²-كريم حسين: مفهوم الحكم الصالح في الفساد والحكم الصالح في البلاد العربية، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية بيروت، 2006، ص(07)

³-حازم البيلاوي : النظام الاقتصادي الدولي المعاصر ،سلسلة عالم المعرفة، الكويت ،2000، ص (226-230).

حياتهم، كما يعدونها مؤسسات تعمل على تمكينهم، وينطوي الحكم الصالح أيضا على احترام حقوق الإنسان وسيادة القانون بصفة عامة.

تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: مجموع العلاقات بين الحكومة والمواطنين سواء كأفراد أو كجزء من المؤسسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية¹، حيث يؤكد هذا التعريف على أن مفهوم الحكم لا يركز فقط على فعالية المؤسسة، وإنما يشمل القيم التي تحتويها المؤسسات مثل المساءلة والرقابة.

تعرف الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية: وهي قدرة الحكومة على الحفاظ على السلام الاجتماعي، ضمان الأمن والنظام ودعم خلق الظروف لخدمة التنمية الإدارية، وتوفير حد أدنى من الأمن الاجتماعي أي قدرة الحكومة على تنمية إدارة عامة فعالة، ولكنها تؤثر في الوقت نفسه فهي لا تهتم بالمعنى الإداري الفني للمفهوم ولكن تركز على الحكم الديمقراطي أي الأبعاد السياسية للإدارة العامة.

2-1-5 مبررات الظهور: يعود بروز الحكم الراشد(الصالح) إلى عدة مبررات سواء من الناحية النظرية أو الواقعية، فهو إذن انعكاس لتطورات وتغيرات حديثة تجلت في التغيير الذي طرأ على طبيعة أدوار الدولة من جهة وكذا التعقيدات التي عرفتها الدولة في حد ذاتها، وعليه سنحاول رصد أهم المبررات التي أسهمت في ظهور هذا المفهوم:

أ-الدولة: **المسؤوليات الجديدة وإعادة توزيع الأدوار Nouvelle responsabilités et Redistribution des rôles** ارتبط ظهور مفهوم الحكم الراشد، في القرن العشرين باحتدام النقاشات حول أدوار الدولة التي لا يجب أن تحد من تدخلها بل يجب أن تكون مختلفة، مع ضرورة إحداث تغييرات هيكلية وبنوية في المجتمعات الغربية، فالدعوة إلى إعادة النظر في أدوار الدولة التي لعب فيها الليبراليون الدور المحوري خاصة في الجوانب السياسية والاقتصادية².

تمحورت معظم الانتقادات حول العلاقة بين الدولة - المجتمع المدني، فالدولة أصبحت عاجزة على تسيير الميدان الاجتماعي، كما أن النظرة التقليدية التي سيطرت لأمد طويل على المجتمعات و الفضاءات العامة بوصف الدولة كيان مستقل عن المجتمع، هذا الكيان الذي يعمل على تحديد

¹-عبد الرزاق مقوي، الحكم الصالح وآليات مكافحة الفساد، الجزائر، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2005، ص(38).

²-رفاع شريفة:، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية "نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة" أطروحة دكتوراه منشورة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008 ص(66).

وضمن الأهداف الثابتة والمستقرة التي من الصعب إعادة النظر فيها وإلا أعتبر مساسا بالمكتسبات الديمقراطية، فالدولة أعلى من الجميع غير أن الإطار الديمقراطي وما أتاحه من تساوي الفرص وتعزيز الحريات سمح بظهور فواعل آخرين والتموقع في المجال الاجتماعي، ما أضفى إلى تنشيط الحركة التعددية السياسية حيث أصبح هؤلاء الفاعلون قوة فاعلة تلزم الحكومات على الأخذ بأرائهم عند اتخاذ القرارات¹.

ب- هيمنة النزعة الفردية (L'individualisme) والتعددية الثقافية (Multiculturalism):

هذه النزعة التي أضفت إلى وجود مجتمعات غير متجانسة اجتماعيا وثقافيا واقتصاديا، قد أدى مشكل عدم التجانس إلى مشكلة الشرعية بسبب اخفاقها في تسيير المجتمع المدني بمختلف التعقيدات الموجودة فيه وعدم القدرة على تحقيق الشعارات التي كانت تنادي بها دولة الرفاهية من عدالة ومساواة واستقرار، بالإضافة الى وجود مجموعة من الأسباب الأخرى والتي تتمثل في:

ج- الأسباب السياسية:

- العولمة وما تضمنته من عمليات تتعلق أساسا ب:

- ❖ تزايد دور المنظمات غير الحكومية على المستويين الدولي والوطني.
- ❖ عولمة آليات وأفكار اقتصاد السوق، هذا ما أدى إلى تزايد دور القطاع الخاص.
- ❖ الانتشار الهائل للمعلومات على المستوى العالمي.
- ❖ زيادة معدلات التشابه بين الجماعات والمؤسسات والمجتمعات.
- ❖ التطور التقني الحاصل خاصة مع ظهور شبكات الأنترنت².

- تضخم الجهاز البيروقراطي وترهل الإدارة الحكومية نتيجة تكريس آليات البيروقراطية في الإدارة التقليدية، وفشل الأجهزة الحكومية في التكيف مع المتطلبات المتغيرة والمتسارعة للمجتمعات بالاستعانة بالتقنيات الحديثة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- ضعف البنية المؤسساتية السياسية والإدارية وغياب المحاسبة والشفافية.

¹-رفاع شريفة : المرجع السابق، (66).

²-قاسم حجاج : العولمة والعولمة: نحو عالمية تعددية وعولمة انسانية ، ط1، جمعية التراث للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص (304-313).

-استمرار ظاهرة الدولة الأمنية والتي تعتمد على استخدام الأساليب القمعية وتضييق مجال الحريات السياسية والإعلامية، فضلا على احتواء وابتلاع مؤسسات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية.

-عدم الاستقرار السياسي: نتيجة الصراعات الداخلية حيث تنتج هذه الصراعات عن أزمات اقتصادية وتدهور الوضعية الاجتماعية.

-ضعف مشاركة المرأة في الحياة السياسية والحياة العامة وانعدام مبدأ تكافؤ الفرص أمام القانون في ممارسة شؤون الدولة.

-فشل الدولة: والذي يتضح من خلال عجز الدولة على تلبية حاجيات مواطنيها، وفشلها في الوفاء بوعودها الخاصة بوصفها المحرك الرئيسي للتنمية، كما فشلت في تحقيق السلم والحفاظ على النظام العام وحماية الممتلكات العمومية، وهو ما أفضى إلى انعدام الثقة تجاه المؤسسات الوطنية.

د-الأسباب الاقتصادية: والتي تتجسد في:

-التغيرات الاقتصادية: التي شهدتها العالم تجاه السوق أدى إلى الإعتماد على القطاع الخاص في ظل بيئة عالمية عالية التنافس، تتميز بالتقدم التكنولوجي الهائل، حيث لعب القطاع الخاص دور أساسي في عملية التنمية، فالتغيرات الجوهرية الحاصلة في القواعد والأسس التي تحكم النظام العالمي أدت إلى اتساع أدوار القطاع الخاص.

-سيادة نمط الدولة الريعية أو شبه الريعية التي تعتمد على موارد أولية أو مصادرتأتي من الخارج أو تعتمد على السياحة وتحويلات العاملين بالخارج والقروض والاستثمارات الأجنبية، هذا ما أدى إلى أن تكون الدولة معنية أساسا بالتوزيع وإعادة التوزيع دون أن تكون معتمدة بالإنتاج من جهة، وبتحصيل الضرائب من جهة أخرى كحال العديد من الدول النفطية.

-فشل الدولة: وعجزها على أن تكون المحرك الرئيسي للتنمية حيث تتعايش حالة استثنائية من العجز التنموي والاختفاق الوطني قوميا وإنسانيا، خاصة مع تغلغل الفساد إلى المؤسسات التي يفترض أن تكون في واجهة القضاء عليها كان على رأسها القضاء¹.

¹ - حسين خلدون النقيب: الدولة التسلطية في المشرق العربي المعاصر، دراسة بنائية مقارنة، مركز دراسات الوحدة العربية، 1991، بيروت، ص. ص (188-189).

هـ- الأسباب الاجتماعية: ممثلة في:

- الانفجار السكاني وبروز الزيادات الضخمة في عدد السكان وما تفرضه هذه الزيادات ضرورة الموازنة في الحاجات والمتطلبات المختلفة والأخذ بأنماط جديدة من التخطيط الاقتصادي والاجتماعي.
- إهمال المشكلات التنموية الرئيسية كالفقر والبطالة وبالتالي ضعف مستوى التنمية البشرية.
- تدهور عدالة الدخل والثروة مما يقلل الكفاءة المجتمعية وتعطيل فرص التنمية، وتوطيد الفساد من خلال قيام علاقة بين السلطة السياسية والثروة بحيث تصبح غاية الحكم ضمان مصالح القلة المهيمنة على مقاليد السلطة والثروة وليس الصالح العام الأمر الذي ينعكس على تهميش الغالبية.
- أزمة البطالة التي تعترى الدول النامية دون إيجاد سبيل للتخفيف من حدتها في المناطق النائية، خاصة في ظل الخصخصة والتي شملت كافة المؤسسات والشركات الذي كان له أثر في تسريح العديد من العمال¹.

3-1-5 خصائص الحكم الراشد: تتباين خصائص الحكم الراشد بتباين المعايير السياسية الاقتصادية، الاجتماعية والإدارية وهي لا تشمل أداء الدول ومؤسساتها المركزية واللامركزية فحسب، بل تشمل الإدارة العامة مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص وحتى المواطنين أنفسهم بصفتهم فاعلين اجتماعيين، وقد حدد برنامج الأمم المتحدة الإنمائي دراسة شاملة تضمنت معايير تجسدت في مايلي²:

- **حكم القانون:** ويعني مرجعية القانون وسيادته على الجميع دون استثناء إنطلاقاً من حقوق الإنسان بشكل أساسي، كما أنه ينظم العلاقات بين مؤسسات الدولة، وتؤمن هذه القواعد الحقوقية ضمان العدالة والمساواة بين المواطنين، وهذا ما يتطلب وضوح القوانين وشفافيتها وانسجامها في التطبيق.
- **الشفافية:** والتي تتحقق من خلال توفير المعلومات الدقيقة وإفساح المجال أمام الجميع للإطلاع على المعلومات الضرورية والموثقة، بما يساعد في اتخاذ القرارات الصائبة، وتبرز أهمية توفير المعلومات الإحصائية عن السياسات المالية والنقدية والاقتصادية في تصويب السياسات

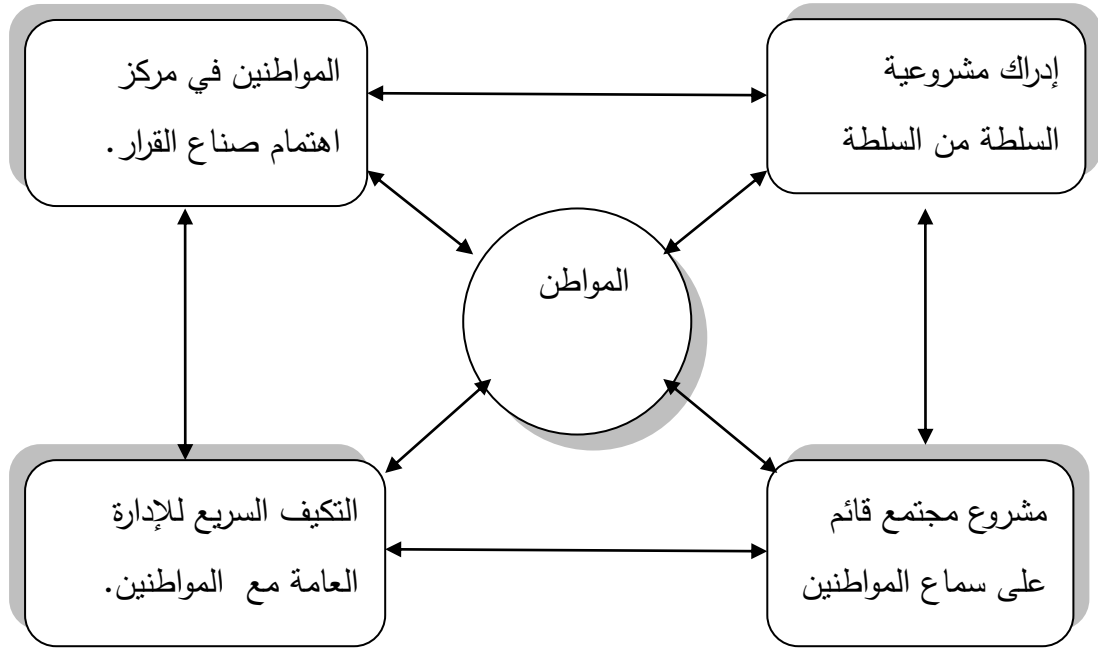
¹-بوحنية قوي: دور حركات المجتمع المدني في تعزيز الحكم الراشد، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول التحولات السياسية واشكالية التنمية في الجزائر (الواقع والتحديات)، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر، 16-17 ديسمبر، ص (02).

²- عماد الشيخ داود: الشفافية ومراقبة الفساد والحكم الصالح في البلاد العربية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2004، ص. ص (156-158).

الاقتصادية، وتعتبر الحكومة والمؤسسات الاقتصادية العامة والخاصة المصدر الرئيسي لهذه المعلومات، ويفترض أن تنشر بعلنية وبشكل دوري من أجل توسيع دائرة المشاركة والرقابة والمحاسبة من جهة والتخفيف من حدة الفساد من جهة أخرى.

- المشاركة: وتعني حق المرأة والرجل بالتصويت وإبداء الرأي مباشرة أو عبر مجالس التمثيلية المنتخبة، وتتطلب المشاركة توفير القوانين التي تضم حرية الجمعيات والأحزاب وحرية التعبير والانتخاب لضمان مشاركة المواطنين الفعالة وترسيخ الشرعية السياسية.
- حسن الاستجابة: فتعني قدرة المؤسسات والآليات على خدمة الجميع وتلبية الجميع دون استثناء و يشير التوافق إلى القدرة على التوسط والتحكم بين المصالح المتضاربة من أجل الوصول إلى إجماع واسع حول مصلحة الجميع.
- المساواة: التي تهدف إلى إعطاء الحق للجميع في الحصول على فرص متساوية في الارتقاء الاجتماعي من أجل تحسين أوضاعهم.
- الفعالية: التي تهدف إلى توفير القدرة على تنفيذ المشاريع بنتائج تستجيب إلى احتياجات المواطنين وتطالعاتهم على أساس إدارة راشدة للموارد.
- وجود نظام متكامل من المحاسبة والمساءلة السياسية الإدارية للمسؤولين في وظائفهم العامة ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص، وخصوصاً مبدأ الفصل الخاص عن العام من تعسف واستغلال السياسيين.
- الرؤية الاستراتيجية وهي الرؤية التي تنطلق من المعطيات الثقافية والاجتماعية الهادفة إلى تحسين شؤون الأفراد وتنمية القدرات البشرية.

الشكل رقم (6) يمثل مرتكزات الحكم الراشد(المواطن في قلب الإصلاح).



المصدر: من إعداد الباحثة.

يتضح من خلال الشكل السابق أن المواطن موجود في قلب إصلاحات الحكم الراشد.

4-1-5 ترشيد الخدمة العمومية: في ظل بروز سياقات عالمية جديدة كان لها تأثير على الخدمة العمومية خاصة الحكم الراشد التي تجلت مظاهره في ترشيد الخدمة العمومية كمفهوم يسعى لتكريس مشاركة المواطن ومؤسسات المجتمع المدني في الشأن العام، وفي وضع القرارات الخاصة بالقضايا التي تعنيهم، وتحقيق الشفافية التي تجسد حق المواطن في الوصول إلى المعلومات، الأخبار الصحيحة، القدرة على الاطلاع على الموازنات، مراقبة مسار تنفيذ المشاريع، البرامج، الخدمات ذات العلاقة بالصالح العام.

2-5 الإدارة العامة الجديدة (الحديثة) (New Public Management)

N.P.M كتعبير مختصر يستخدمه الباحثون للإشارة إلى موضوعات متميزة لأساليب وأنماط إدارة الخدمة العمومية والتي طفت خلال العقدين الماضيين في المملكة المتحدة، أستراليا، نيوزيلندا، حيث

سيتم استبدال النظام البيروقراطي بآليات السوق أو ثقافة المقابلة كأساس لإدارة الخدمات العمومية¹.

ويصطلح عليها كذلك بما بعد الديمقراطية، حيث تعتبر وليدة لقناعة أن إصلاح الخدمة العمومية، لا بد أن يستمد من خارج النموذج البيروقراطي (الفيبري)، أي بالاعتماد على آليات القطاع الخاص وآليات السوق بشكل يعمل على زيادة كفاءتها ونتاجها وفعالية الهيئات العمومية ومن مبررات تبنيها نجد:

✓ محاولات خلق التوازن بين الفعالية التي يتطلبها الاقتصاد الحر وبين العدالة الاجتماعية التي تسعى إلى تحقيقها نظرية الحكم الراشد.

✓ أن القيادة للدولة بمختلف مؤسساتها، لا يمكن أن تحقق النتائج المرجوة في ظل التعقيدات الموجودة سواء على المستوى الإقليمي أو الدولي.

✓ تبني الإدارة الرشيدة ليست وليدة تأثير إيديولوجية معينة، بل هو خاضع لتأثير منطق ومعايير تفرض ضرورة القيام بإصلاحات فورية، حيث يتم استقدام الكثير من الأفكار من القطاع الخاص الذي يستهدف الربح، وعليه يظهر التسيير العمومي الجديد كوعاء فكر إداري أو كنظام فكر إيديولوجي أساسه الأفكار المتولدة في القطاع الخاص التي تستهدف القطاع العام².

5-2-1 ملامح وآليات التغيير على مستوى الخدمة العمومية وفق الإدارة العامة الحديثة:

يقتضي المضمون العام للإدارة العامة الجديدة كبراديجم (Paradigme) لتسيير ومراقبة الإدارة العامة عن طريق المخرجات، أي أهمية عنصر النتائج، وفي هذا الصدد يعتبر إدخال الأساليب المستعملة في إدارة القطاع الخاص وآليات السوق والمنافسة (الاتجاه نحو آلية السوق) بمثابة حدوث تغييرات جوهرية في تشغيل وإدارة الخدمة العمومية، وقد حدد " كريستوفر هود" أهم السمات الأساسية التي يتطلبها نمط الإدارة العامة الحديثة وهي³:

¹-عشور طارق: مقارنة التسيير العمومي الجديد كآلية لتدعيم وتعزيز تنافسية وكفاءة المنظمات الحكومية ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 2012، 1، ص (112)

² - George A .Larbi, The New Public Management A pproche and Crisis States (Geneva: United Research Institute for Social Development-discussion paper n°1, 12 September, 1999,p(12).

³ - الإدارة الحديثة في إدارة منظمات الخدمة العامة ، أشغال ملتقى الإدارة الحديثة في إدارة منظمات الخدمة العامة بالقاهرة ، جمهورية مصر العربية ، ماي 2007، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، ص(103).

- ❖ وضع معايير واضحة ومحددة لقياس الأداء.
- ❖ التركيز على رقابة الأداء.
- ❖ تشجيع المنافسة.
- ❖ تجزئة فعاليات القطاع العام وتحويلها إلى هيئات عامة.
- ❖ تبني أساليب المنافسة.
- ❖ استخدام أساليب القطاع الخاص في الإدارة .
- ❖ التأكيد على الانضباط في استغلال الموارد.
- ❖ إطلاق حرية المديرين للإدارة (منح الصلاحيات و السلطات).

2-2-5 نظرية إعادة اختراع الحكومة: جاءت هذه النظرية لتكرس تغيير جوهري في الأدوار التي تقوم بها الحكومة، حيث تنسب هذه النظرية الى أوزبورن وغايبيلر (David Osborne et Ted Gaebler)، هذا التوجه الذي يعد رسم لطريقة جديدة بالأنشطة على مستوى القطاع العمومي¹، وهي عملية تغير تطوري في الولايات المتحدة الأمريكية، ونقله نوعية نحو نموذج قائم على إحداث تغييرات جوهريّة في أساليب تفاعل الإدارات العمومية مع طالبي خدماتها من خلال مبادئ العدالة، الإنصاف، الديمقراطية، الشفافية والمساءلة، بالإضافة إلى المشاركة في اتخاذ القرارات²، وقد أشار أوزبورن وغايبيلر في كتابهما «إعادة اختراع الحكومة» " Reinventing Government " على أنها حكومة تعمل بشكل أفضل وبأقل تكلفة، وقد قدما عشرة مبادئ لإصلاح الخدمة العمومية وهذه المبادئ هي³:

- حكومة متحفزة: التوجه بدلا من التجديف (ويقصد بها حكومة تمسك الدفة فقط وتترك المجذاف لغيرها طبقا للتوصيف الحديث الذي قدمه أوزبورن).
- حكومة مملوكة بواسطة المجتمع: التفويض بدلا الخدمة.
- حكومة تنافسية: إدخال المنافسة في إيصال الخدمة.
- حكومة توجهها مهماتها: التحول من قيادة المنظمات عن طريق القواعد.

¹-Osborne, David and Ted Gaebler, **reinventing government :How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector**, penguin, New york,1993,p(18)

²-بوراس زهرة، بوشارب أحمد: مدى نجاعة العمل الإداري في الجزائر باعتماد نظام الحكومة الالكترونية، المجلة الجزائرية للعملة والسياسات الاقتصادية، العدد 05، 2014، ص(19).

³- ديفيد أوزبورن، تيد غايبيلر: إعادة اختراع الحكومة كتحول روح المغامرة القطاع العام (من مبنى المدرسة إلى مقر الولاية ومن قاعة البلدية إلى البنتاغون) تر: محمد توفيق البجيرمي، العبيكان، د.س.ن ص(07).

- حكومة توجهها النتائج: تمويل المخرجات لا المدخلات.
- حكومة يوجهها الزبون: تلبية حاجيات الزبون.
- الحكومة الريادية المغامرة: التركيز على الكسب بدل الإنفاق.
- حكومة التوقعات (الاستشرافية): الوقاية بدلا من العلاج.
- الحكومة اللامركزية: من التسلسل الهرمي إلى المشاركة والعمل الجماعي.
- حكومة يوجهها السوق: تعزيز التغيير من خلال السوق.

3-2-5 نظرية إعادة هندسة الأعمال الإدارية (الهندرة): Business Process Reengineering

ظهر مفهوم إعادة هندسة الإجراءات الإدارية في عام 1992 عندما أطلق الكاتبان الأمريكان ميشال هامر و جامس هامبي (Michael Hammer et James Champy) في كتابهما (هندرة المنظمات) حيث عرفا الهندرة بأنها: "البدء من جديد أي من نقطة الصفر وليس إصلاح الوضع القائم، ومنذ ذلك الحين أحدثت ثورة حقيقية في عالم الإدارة الحديثة بما تحمله من أفكار غير تقليدية ودعوة صريحة إلى إعادة النظر وبشكل جذري في كافة الأنشطة والإجراءات والاستراتيجيات التي قامت عليها الكثير من المنظمات والشركات العالمية.

عرفها (Hammer Champy) بأنها: " إعادة التفكير الأساسي وإعادة التصميم الثوري (الجذري) للعمليات الأساسية الخاصة بالمنظمة من أجل التوصل إلى تحسين جوهرى في المقاييس المعاصرة للأداء مثل التكلفة والجودة والخدمة والسرعة"¹.

خصائص إعادة هندسة الإجراءات الإدارية : يتميز أسلوب إعادة هندسة الإجراءات الإدارية بخصائص وهي²:

-إعادة التفكير الأساسي (Fundamental) لإعادة هندسة الإجراءات تبدأ من دون أي افتراضات راسخة أو ثوابت مسبقة، كما أنها لا تعتمد على مفاهيم أو قواعد جازمة، بل تتجاهل ما هو كائن وتركز على ما ينبغي أن يكون.

¹ -Hammer. M and Champy, J, **Information Technology for management Re-engineering the corporation A Manifesta for business Revolution**, New York ,Ny: Harper, Buisness,1993,p(24).

²-إيناس سيف الدين الأموي: أ نموذج مقترح لإعادة هندسة الإجراءات الإدارية وتطبيق الأعمال الإلكترونية – دراسة تطبيقية في هيئة الاستثمار السورية، أطروحة دكتوراة منشورة، كلية الاقتصاد، سوريا، 2014/2015، ص(24).

-إعادة التفكير الجذري (Radical): هذا التعبير مستخلص من الكلمة اللاتينية "Radix" وتعني الجذور أي أن إعادة هندسة الإجراءات الإدارية تعني أن يتم التغيير من الجذور وليس من خلال إجراء تغييرات سطحية أو تجميلية ظاهرية للوضع القائم.

- فائقة (Dramatic): أي لا تقتصر إعادة هندسة الإجراءات الإدارية على التحسين والتطور النسبي في الأداء والذي غالبا ما يكون تدريجيا، بل تتطلع إلى تحقيق نتائج جوهرية وضخمة.

-العمليات (Processes): يتميز مبدأ إعادة هندسة الإجراءات بتركيزه على نظم العمل أو ما يعرف بالعمليات الرئيسة للشركات والمؤسسات وليس الإدارات أو الأشخاص.

-استباقي (Proactive): تعمل إعادة هندسة الإجراءات الإدارية على التفكير الاستقرائي والذي يتمثل في البحث عن فرص التطوير والتغير قبل بروز المشاكل، لا على التفكير الاستنتاجي والذي يتمثل في الانتظار حتى ظهور المشكلة ثم العمل على تحليلها والبحث عن حلول مناسبة لها.

6-الآليات والاستراتيجيات لتحسين الخدمة العمومية (ميثاق المواطن/الحكومة الإلكترونية):

في ظل توقعات المواطنين المتنامية، باتت خدمات القطاع العام التي تلبى احتياجاتهم بكفاءة وجودة، تتطلب تحسين وتعزيز كفاءة الخدمات العمومية اعتماد الهيئات الوصية منهجيات مبتكرة في عمليات تصميم الخدمات وتوفيرها وما من شأنه تحقيق ذلك تعزيز ثقافة التركيز على المواطن ووضعه في قلب محاور تحسين الخدمات العمومية، فالخدمات المصممة باستخدام مدخلات المتعاملين وملاحظاتهم هي خدمات أعلى جودة وأكثر ملائمة للاحتياجات بالإضافة إلى الخروج بحلول جديدة تلائم الظروف المحلية وتتصدى للتحديات التي تواجه الخدمات العامة ومن هذه الآليات نجد:

6-1 ميثاق المواطن: (Citizen charter): جاء هذا الميثاق بموجب مبادرات رئيس الوزراء البريطاني (John Major) سنة 1991، وهو وثيقة بسيطة ومتاحة للجهات المعنية (المواطنين)، جاء هذا الميثاق ليكرس المواطن فاعلا في تحسين جودة الخدمات العمومية، حيث يتم إعداده بناء على التشاور بشكل موسع مع المواطنين والإدارة العليا بالمؤسسات والمنظمات الحكومية بهدف إخبار وإعلام هذه الجهات عن مهام المؤسسات ذات الطابع العمومي وألوياتها نحو الخدمات المقدمة ومعاييرها، وحقوق وواجبات متلقي الخدمات وتكاليف الخدمة، وآلية تقديم الشكاوى ومعلومات أخرى تتعلق بالمؤسسات وخدماتها، من حيث جعل مقدمي الخدمة أكثر استجابة للاحتياجات ومتطلبات جمهور

الخدمة العمومية من خلال التشاور معهم هذا من جهة، وإعطاء الحكومة والمجتمع الحق في مساءلة ومحاسبة مقدمي الخدمة من خلال استخدام آليات مراقبة الأداء وقياسه من جهة أخرى¹.

1-1-6 مبادئ ميثاق المواطن: يحدد ميثاق المواطن مبادئ أساسية للخدمات العمومية منها:

- وضع ومراقبة ونشر معايير واضحة للخدمات التي يتوقعها متلقو الخدمة، ونشر الأداء الفعلي مقارنة بهذه المعايير وكذلك توفير المعلومات الدقيقة الواضحة حول أسلوب إدارة الخدمات العمومية وتكاليفها ومدى حسن أدائها، وتحديد المسؤوليات.
- الاختيار والمشاورة: حيث أنه متى كان ذلك ممكناً يجب أن يكون هناك تشاور مستمر ومنتظم مع مستخدمي الخدمة العمومية واتخاذ القرارات بشأن المعايير وأولويات التحسين والتطوير التي يحددها بعين الاعتبار.
- بموجب الميثاق، ينبغي أن يقدم الموظفون العاملون الخدمة بأعلى درجة من الاحترام وضرورة تقديم الخدمة لجميع مستحقيها دون أي تمييز أو محاباة، وفي حالة حدوث خطأ ما يتطلب تقديم اعتذار وتفسير كامل مع علاج سريع وفعال كما يجب وضع إجراءات بسيطة وميسرة وواسعة الانتشار للتقدم بالشكاوى ومراجعتها كلما أمكن ذلك.
- مراعاة تقديم الخدمات بشكل اقتصادي وفعال وضمن الموارد المتاحة والإعلان عن الأداء مقارنة بالمعايير.

2-1-6 مؤشرات ميثاق المواطن: تضمن الميثاق مجموعة من المؤشرات المستعملة وهي:

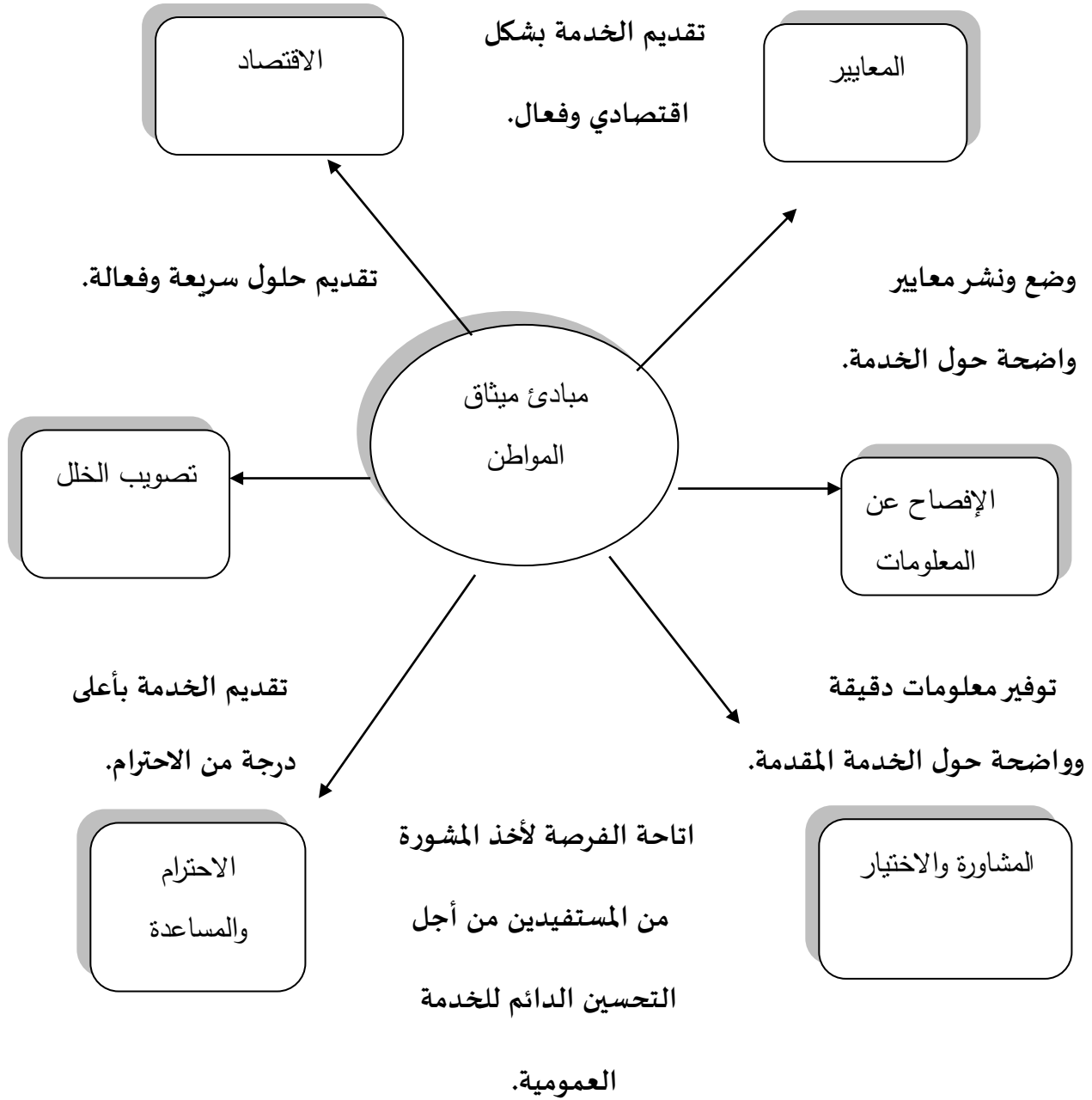
- مؤشرات الأداء: والتي تقيس الكفاءة والفعالية، لإعداد مؤشرات فعالية المنظمات الحكومية في أداء مهامها، كما يتضمن بعض التحذيرات لقصور بعض المؤشرات في إظهار الفعالية الحقيقية نظراً لتواجد عامل خارج عن طريق التنظيم المعني ومقدم الخدمة.
- مؤشرات التكلفة: وهي تهتم بتكليف تقديم الخدمة أو أداء النشاط وقيمتها بالنسبة للمستفيدين منها ومثال ذلك تكلفة التعليم في المراحل التعليمية المختلفة وتكلفة 1 طن من القمامة، ونظراً لأن قيمة الخدمة العمومية يقدرها من يتلقاها فإنه يزود بهذه المؤشرات لتقدير المنفعة المتحققة.

¹ -منى أبو المجد، عزة الرايسي: الدليل الإرشادي لأدوات تحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين، القاهرة ، ص (44)، متاح على الموقع:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.freezones.gov.jo/images/documents/Guide.doc_

- مؤشرات الجودة: وهي مؤشرات تهدف إلى مساعدة جمهور المتعاملين مع الهيئات الحكومية في الحكم على جودة الخدمات المقدمة بصورة دورية، وذلك من خلال مجموعة من القوائم الإرشادية التي تعرف الخدمة بشكل دقيق وتحديد الجوانب التي تغطيها مع إلزام الجهات الحكومية بالإعلان للجمهور عن التفاصيل الخاصة بمواصفات ما تقدمه من خدمات.
 - مؤشرات تقديم خلفية من المعلومات: التي تهدف إلى ربط مستوى الأداء بحجم الأعمال المطلوبة لتقديم الخدمات وتقديم معلومات عن مدى الاستفادة من خدمات الأجهزة الحكومية في المناطق المختلفة، ومدى مناسبة المستويات المستهدفة التي تم وضعها كما تفيد هذه المؤشرات في المقارنة بين مستويات أداء الأجهزة المختلفة، وتقييم الأرقام ونتائج تحليل المؤشرات وإعطائها مدلولات معينة، بالإضافة إلى ذلك فإن هذه المؤشرات تستخدم كدليل يتيح للعميل أو المستفيد (المواطن) من الخدمات المقدمة (الصحة، التعليم، النقل...) مجالاً واسعاً للاختيار من بين الخدمات المتاحة، اعتماداً على ما يتاح له من معلومات مقارنة بدلاً من أن يبني اختياره على الأقاويل والإشاعات لأي من الخيارات المتاحة.
- بناءً على الملامح التي سبقت الإشارة إليها حول ميثاق المواطن، يتضح أن أهمية هذا الميثاق من خلال نشر مؤشرات الأداء وتزويد المستفيدين بمعلومات تمكنهم من قياس الأداء لمختلف الأجهزة الحكومية والمقارنة فيما بينها، كما أن الميثاق يلعب دوراً مهماً في تحفيز الأجهزة الحكومية على تقديم خدماتها بشكل أفضل، وتعزيز الرقابة على أداء هذه الخدمات ورصد فعل المستفيدين منها حول مستوى جودتها وأساليب تقديمها وغير ذلك من الأمور التي تستهدف في مجملها الارتقاء بأداء الأجهزة الحكومية والتحسين المستمر في جودة ما تقدمه من خدمات.

الشكل رقم (7) يمثل المبادئ الأساسية لميثاق المواطن للخدمات العمومية.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدليل الإرشادي لأدوات تحسين الخدمات الحكومية المقدمة

للمواطنين¹.

¹-مضى أبوالمجد، عزة الرايسي، المرجع السابق ، ص(45)

2-6 الحكومة الإلكترونية: (الإدارة الإلكترونية): هي إدارة شاملة ينطوي عليها إجراء تغيير نوعي بهدف إعادة النظر في مفاهيم الإدارة العمومية ومضامين الخدمات التي تقدمها.¹

حيث ترتبط كمفهوم بتعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية المعهودة في أنظمة العمل الإداري التقليدية، وهي تتعلق أيضا بالاستخدام التكاملي الفعال لتكنولوجيات الاعلام والاتصال لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية بين مختلف المؤسسات الحكومية-حكومة (G-G) بينها وبين المواطنين (G-C) أو بينها وبين المؤسسات الاقتصادية حكومة - أعمال (G-B)².

وهو استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الإدارات العمومية بحيث يقترن بتغيير على مستوى التنظيم والقدرات الجديدة للمستخدمين، الهدف هو تحسين الخدمة العمومية، تقوية الممارسة الديمقراطية ودعم السياسات العمومية³، فهي إذن التحسين المستمر للخدمة المقدمة بتغيير شكل العلاقات الداخلية والخارجية بالاعتماد على تكنولوجيا الأنترنت ووسائل الاعلام الجديدة .

¹-عباس بدران: الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت ، ط1، 2004، ص (46).

²-محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004، ص (14).

³ -Christine Aidondis, Giorgio Pauletto, e-administration :Enjeux et facteurs clés de Succès (Genève, département des construction et des technologies de l'information CTI ,2007 p(07).

ثانيا: الخدمة العمومية في الجزائر بين الأزمة ومقتضيات الإصلاح:

وسط هذه التغييرات والأزمات العالمية التي طالت المرفق العام والتي لم تكن الجزائر بمنأى عنها، فرض تبني إجراءات ومساعي للتحسينات التي كانت في إطار الإصلاح الإداري، غير أن المساعي الحقيقية لتحسين الخدمة العمومية تقتضي معرفة الوضعية التي يتواجد سواء من ناحية الأداء أو من ناحية التأطير القانوني له، وبالتالي فتشخيص نقائصه تبقى عملية جوهرية ومرحلة مهمة لمعرفة الأطر الصحيحة الواجب اتخاذها لمجابهة هذه النقائص، بحيث يفترض هذا التأخر تجاوز الأساليب القديمة لمساعي التحسين وكذا تجاوز الطابع التجزيئي والظرفي في إطار إصلاحات شاملة، لأن النقاش يتجاوز أسوار الإدارة والمرفق العمومي ليرتبط بمسألة اصلاح الدولة في العمق وانخراط كل الفاعلين في سيرورة التحديث وهو ما يشكل تحديا حقيقيا أمام السلطات العمومية.

1 - تحديات ومشاكل الخدمة العمومية في الجزائر: تجمع كل الدراسات النظرية التي تناولت موضوع الخدمة العمومية في الجزائر على وجود أزمة حقيقية على مستوى المرفق العام، وبالتالي انعكست على الخدمة العمومية المقدمة، حيث أن هذه الأزمة لا تقتصر على رداءة الخدمة المقدمة -على مستوى الأداء- بل تتعداه حتى إلى المرجعية القانونية من خلال الفشل في تطبيق النصوص القانونية رغم كثرتها، وعليه يمكن رصد أهم التحديات والمشاكل التي تواجه الخدمة العمومية في مايلي:

- رداءة الخدمات المقدمة التي تبقى دون المستوى المطلوب ودون مستوى طموحات وتوقعات المواطنين وهو ما يوسع الهوة بين الدولة والمواطن لا سيما مع استفحال ظاهرة البيروقراطية.
- البطء في أداء الخدمة بسبب طول وتعقيد الإجراءات والعمليات البيروقراطية اللازمة لإنتاج وتقديم الخدمة¹.
- التميز في أداء الخدمة: وهي أحد الأسباب التي ساهمت في تعميق الفجوة بين المواطن والإدارة وفقدانه للثقة في الجهاز البيروقراطي، وكذا التمييز في تطبيق نفس الإجراءات بين المواطنين، فمن جهة يستفيد مواطن من خدمة معينة بكل سهولة وبدون تعقيد، نجد أن مواطن آخر تفرض عليه مجموعة من التعقيدات للحصول على نفس الخدمة، وهذا عائد إلى تفشي ظاهرة الوساطة والمحسوبية والرشوة، حتى وصل الأمر إلى ترسخ قناعات لدى عامة المواطنين بأن الحصول على الخدمة العمومية يحتم المرور على أحد الطرق المذكورة².

¹-حجام العربي، مرجع سابق ، ص (111).

²-عمار بوحوش: الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة ، ط2، دار البصائر، الجزائر، 2008، ص(214).

- ضخامة المنظومة التشريعية وتعدد اللوائح وتعارضها أحيانا فيما بينها والتسرع أحيانا في إصدارها وهذا ما يبرز من خلال كثرة التعديلات على النصوص القانونية، وعدم تنفيذ العديد من القواعد التشريعية بسبب عدم صدور النصوص التنظيمية التي تطبّعها.
 - التضخم التنظيمي والهيكلية: وهو يظهر على عدة مستويات، فعلى المستوى المركزي من خلال إحداث وزارات متعددة ومديرات وكتابات دولة ووزارات منتدبة، كما يظهر هذا المشكل من خلال التوسع في عمليات التوظيف دون أن ينعكس ذلك في مستوى تحسين الخدمة العمومية، حيث نلمس وجود عدد من الموظفين أكثر من حاجات الهيئات العمومية في إطار سياسة البطالة المقنعة المنتهجة من طرف العديد من دول العالم الثالث لشراء السلم الاجتماعي، من خلال توظيف الأفراد ومنحهم رواتب منتظمة دون مراعاة الفعالية أو النجاعة المالية.
 - الافتقار للابتكار والتطور الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات وإجراءات انتاج وتقديم الخدمة العمومية للمواطن¹.
 - عدم تفعيل النصوص القانونية.
 - ضعف أنظمة المراقبة والمتابعة.
 - نقص التأطير والتكوين.
 - غياب الاتصال بين منظمات الخدمة العمومية وبين طالبي الخدمة، مما خلق فجوة بين ما تقدمه هذه الهيئات وتطلعات المواطنين وتوقعاتهم.
- 2- مساعي الإصلاح المقترحة لتحسين الخدمة العمومية: بناء على هذه التراكمات، باشرت الحكومة الجزائرية مساعي التحسين بفتح ورشات إصلاحية وآليات جديدة في سبيل النهوض بأداء إدارتها وإشباع الحاجات المتزايدة للمواطنين، مع العلم أن هذه المساعي لم تكن وليدة اليوم، بل منذ الاستقلال كانت موضوعا لعدة معالجات حكومية متعددة، تم التطرق على إثرها في العديد من المناسبات، وأنشأت في سبيل ذلك العديد من الآليات والهيكل ويمكن رصد هذه المساعي في ثلاث مستويات (الهيكلية، التشريعية، الاتصالية).

¹- حجام العربي: مرجع سابق، ص (111).

1-2 على المستوى الهيكلي والتنظيمي: حيث عمدت على انشاء هياكل وهيئات تمثلت في :

➤ لجنة إصلاح هياكل الدولة*:

تتمثل مهام هذه اللجنة في دراسة وظائف وهياكل وسير الإدارات المركزية للدولة وآليات التنسيق والتشاور والتنظيم والمراقبة، كما أنها كلفت بدراسة الأوجه المتعلقة بتنظيم الجماعات الإقليمية ومهامها وسيرها والإدارة المحلية والخدمات المركزية للدولة، وطبيعة القوانين الأساسية لمجمل المؤسسات العمومية والأجهزة المسيرة للخدمة العمومية، وعلاقتها بالإدارات المركزية والخدمات اللامركزية، حيث أعدت هذه اللجنة المنصبة من طرف رئيس الجمهورية- أعدت تقريرا شاملا عن الإصلاحات التي يفترض القيام بها وسلمته لرئيس الجمهورية-، حيث يبقى مرجعا للإصلاحات التي تتم في مختلف القطاعات والهياكل، كما جاءت هذه اللجنة لتضع المواطن في عملية الإصلاح للإمام بكافة الجوانب البيروقراطية واقتراح كافة الإجراءات التي تحد منها بهدف إقامة علاقة جيدة بين الإدارة والمواطن¹.

➤ استحداث وزارة مكلفة بتحسين الخدمة العمومية:

بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 13-312 المؤرخ في 11 سبتمبر 2013، حيث مثل استحداث دائرة وزارية مكلفة بتحسين الخدمة العمومية ووضعها لدى الوزير الأول، لهو دليل على رغبة الدولة في تكريس إصلاح حقيقي للخدمة العمومية التي يتعين السمو بها إلى مستوى أنسب يسمح للاستجابة لتطلعات المواطنين، يتمثل الهدف الأول من تأسيس هذه الوزارة هو إنجاز سياسة الحكومة في هذا المجال على أكمل وجه، مع مراعاة القواعد اللازمة من ناحية القانون والشفافية، والعمل على إقامة إدارة تنموية، عادلة، شفافة، مهنية و فعالة تصغي للمواطنين وتخدمهم، إدارة قادرة على تقديم خدمات سريعة و جيدة إلى المواطنين وللإدارات العمومية.

إذن فاستحداث دائرة وزارية بهذا الحجم الهيكلي الذي لم يسبق لتاريخ الجزائر أن عرفتته، يعكس بعمق نية السلطات العمومية في التوجه نحو عصرنة الخدمة العمومية، بحيث يضع الدولة في الخط الأول للإجابة على انشغالات المواطنين والحكومة الجزائرية التي تريد الدخول في هذا المسار التحديثي

*- أنشئت هذه اللجنة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 372/2000 المؤرخ في 2000/11/12 المتضمن إحداث لجنة إصلاح

هياكل الدولة ، الجريدة الرسمية، 71 المؤرخة في 26-11-2000، ص (04).

1-فوزية سكران، ليلي حسيني: ترشيد أداء الحكم ، دراسة في الخبرة الجزائرية في ظل إصلاح الدولة ، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة ، العدد 03، سبتمبر 2014، ص (232).

لتكريس اصلاح حقيقي للخدمة العمومية من خلال إعادة علاقة الثقة مع المواطن أساسها التقدير والثقة والقبول والأهم هو الرغبة في استمرار هذه العلاقة.

➤ المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية:

في إطار الإصلاحات الهيكلية لتحسين الخدمة العمومية الرامية إلى تفعيل أداء المرفق العمومي، حيث تم استحداث المرصد الوطني الذي كان بمثابة إطار استشاري للتحليل والتقييم والاقتراح في مجال تنظيم وسير الخدمة العمومية، الذي كان من المفترض أن يضم كافة الفواعل والشركاء لا سيما الإدارات ومستعملي الخدمة العمومية والمجتمع المدني والخبراء والكفاءات التي تتوفر على الخبرة في مجال الخدمة العمومية.

غير أن التعديل الحكومي في 07 من شهر ماي 2014 عصف بهذه الآلية نتيجة إلغاء الوزارة لدى الوزير الأول بإصلاح الخدمة العمومية، ليتم إسنادها تحت وصاية وزير الداخلية والجماعات المحلية والتي تعهد إلى وزير الداخلية مكلف بإجراء دراسات وتقديم مقترحات لتدارك النقائص ونبد البيروقراطية وانعدام الفعالية والسلوكيات السلبية وفي إطار هذا الهدف يكلف ب:

- ❖ تقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها.
- ❖ اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين وتنظيم المرفق العام وسيره.
- ❖ اقتراح التدابير الرامية إلى ترقية حقوق مستعملي المرافق العامة.
- ❖ إعداد الدراسات والآراء والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام.
- ❖ اقتراح أعمال تنسيق والربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية من أجل ترقية الابتكار والنجاحة في مجال خدمات المرفق العام.
- ❖ دفع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني في تحسينات المرفق العمومي.
- ❖ المساهمة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها.
- ❖ اقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرفق العام.

- ❖ اقتراح تحفيزات لتطوير الإدارة الإلكترونية وتعميمها.
- ❖ وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام وتحسين حصول المستعملين على المعلومة وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم.

2-2 على مستوى علاقة المواطن بالإدارة (الاتصالي):

يعبر عن العلاقة بين الإدارة والمواطن بأنها علاقة سياسية وقانونية واجتماعية وإدارة مركبة، يتمتع الفرد فيها بمركز قانوني وإداري وسياسي واجتماعي أمام الهيئات العمومية، متمتعاً بحقوق وحرية مقابل واجبات والتزامات، وبالتالي فإن هذه العلاقة متبادلة وتتضمن التزامات الهيئات العمومية تجاه المواطن وواجبات وحقوق تجاه هذه الإدارة¹، أما من منظور اتصالي التي يمثل فيها المواطن والإدارة طرفاً العملية الاتصالية، حيث تمثل الإدارة كطرف في وضعية اتصالية تجمعها بطرف مستفيد من خدماتها وهو المواطن في علاقة تفاعلية من أجل تبادل المعاني وقضاء الحاجات وتقديم الخدمات العمومية للمواطنين، غير أن هذه العلاقة تعتبرها العديد من الاختلالات والحواجز، حيث تأزمت هذه العلاقة أكثر فأكثر مع مرور الوقت حالت بين - المواطن - وبين انتفاعه من خدماتها بالشكل الذي يخلق ارتياحاً من مستوى الخدمة المقدمة، ومن هذه الإجراءات التي تم استحداثها لتحسين علاقة المواطن بإدارته نجد:

✓ المرسوم 131-88:

الصادر في 4 يوليو 1988²، حيث وجدت الخدمة العمومية مرجعيتها القانونية في هذا المرسوم باعتباره خطوة إيجابية ساهمت في رسم معالم العلاقة الاتصالية التي تربط الإدارة بالمواطن الذي يضمن متانتها وتحسينها بالشكل المتوقع له من المواطن، كما أعتبر هذا المرسوم بمثابة خريطة طريق انفرد فيها عن بقية النصوص التنظيمية باهتمامه المباشر بتنظيم وتمتين العلاقة بين المواطن والإدارة اشتمل على 42 مادة موزعة على مجموعة محاور وهي:

¹-نزهة عمران: الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة: تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية، مجلة المفكر، العدد 12، ص (477).

²-المرسوم رقم 131-88، المؤرخ في 04-07-1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية، العدد 27، المؤرخة في 06 جويلية 1988، ص(1013).

- في مجال إعلام المواطنين: يتعين على الإدارة السهر على اطلاع المواطن على تلك التنظيمات والتدابير التي تسطرها خاصة منها تلك المتعلقة بتنظيمها أو بعلاقتها المباشرة بالمواطنين، ويكون ذلك بأي وسيلة من وسائل الاعلام (8-11 من المرسوم)، حيث ورد في المادة 08 من المرسوم " يتعين على الإدارة أن تطلع المواطنين على التنظيمات والتدابير التي تسطرها، وينبغي في هذا الإطار أن تستعمل وتطور أي سند مناسب للنشر والإعلام"، أما المادة التاسعة فقد ألزمت الإدارة العمومية بالنشر المنتظم للتعليمات والمناشير والمذكرات والآراء التي تهم علاقتها بالمواطنين، وذلك في الجريدة الرسمية أو في النشرة الرسمية للإدارة المعنية، في حين أوضحت المادتان العاشرة والحادية عشر المواد غير القابلة للنشر وأسباب المنع.
- في مجال استقبال المواطنين: ألزم المرسوم الإدارة بترتيب أمورها على النحو الذي يسمح لها باستقبال أحسن استقبال للمواطنين، وأورد أحكاما بأمكان الاستقبال والمكلفين بالاستقبال، وأكدت المادة الثالثة عشر على ضرورة أن تضمن هذه الأجهزة توجيهها وإعلاما صحيحين للمواطن.
- في مجال تحسين الخدمة العمومية: جعل المرسوم من تحسين نوعية الخدمة العمومية التزاما يقع على مسؤولية الإدارة، كما نص على الإجراءات الكفيلة بتحقيق ذلك بموجب قواعد آمرة.
- في مجال مشاركة المواطن: كما نص المرسوم على وجوبية مشاركة المواطن في تحسين الخدمة العمومية عن طريق الاقتراحات والملاحظات التي يبديها وفق الإجراءات المقررة لذلك (المادة 33 من المرسوم).

إذن بقدر إلمام هذا القانون بكل الجوانب الاتصالية في تقديم الخدمة العمومية، إلا أنه لم يعرف النور إلى يومنا هذا أو أنه تم تغييبه وإهماله، خاصة وأنه صدر في وقت عرفت انتشارا كبيرا للأمراض البيروقراطية، ضف إلى ذلك أن القانون لم يحترم من طرف الموظفين نظرا لفقدانه القوة القاهرة التي تمكنه من التجسيد على أرض الواقع هو ما أفقده الصفة الإلزامية في كثير من الأحيان نظرا لضعف الرقابة من طرف السلطات المركزية، وعدم جود هياكل وآليات لمتابعة تطبيق النصوص التشريعية، وتقاعس الهيئات على المستوى المحلي على الامتثال للقانون كلها عوامل أحدثت شرخا عميقا بإدارته واهترت ثقته في ظل حالة من انعدام المعلومة في الاتجاهين.

✓ استحداث مركز النداء لوزارة الداخلية:

في إطار تسهيل عملية الإصغاء للمواطنين من خلال الاستماع إلى انشغالاتهم وشكاويهم وكذا تزويدهم بالمعلومات الصحيحة حول الخدمة العمومية من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية

تم استحداث "مركز النداء" لوزارة الداخلية والجماعات المحلية من خلال الرقم الأخضر 1100 للرد على الاستفسارات والشكاوى وتزويدهم بالمعلومات المطلوبة.

حيث يتوفر هذا المركز على قدرة إصغاء تقدر ب 240 مكالمة في نفس الوقت من الساعة الثامنة ونصف صباحا إلى 7 مساء، في حين يتم الرد آليا 24/24 ساعة على المكالمات المتعلقة بطلب الحصول على معلومات وثائق تكوين الملفات الإدارية، حيث يسهر على ضمان العملية 200 عون (08 على المستوى المركزي و 192 على مستوى الولاية)، ومن مهامه:

- الرد على طلبات المعلومات الخاصة بتكوين الملفات الإدارية كبطاقة التعريف، جواز السفر...، وغير ذلك من الوثائق الإدارية.
- التكفل بشكاوى المواطنين حيث يتم تسجيل المكالمات ويكون الرد عليها من طرف الإدارة حيث يتم مراسلة الإدارة المعنية التي تكون ملزمة بالرد على شكاوى المواطنين، وإرسال نسخة من الرد لخلية المتابعة على مستوى الولاية.
- التكفل بمقترحات المواطنين لتشجيع ممارسة الديمقراطية التشاركية ومتابعة مسار المقترحات.

3- المرجعية القانونية المنظمة للخدمة العمومية : والتي تمثلت في :

- القانون 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 (المتعلق بالبلدية)¹: أدرج القانون رقم 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 في المادتين 11 و 12 مشاركة المواطنين في تسيير البلدية حول خيارات وألويات التهيئة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية من أجل تحقيق أهداف الديمقراطية المحلية والتسيير الجوّاري، كما أولت الحكومة الجزائرية اهتماما خاصا لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن أيضا من خلال:

• برنامج الحكومة لسنة 2007:

تضمن هذا البرنامج الدعوة إلى تعزيز دولة القانون من خلال حماية المواطن وإرساء علاقة ثقة حقيقية بين الإدارة والمواطن عن طريق تهذيب الحياة العمومية وتبسيط الإجراءات والتدابير الإدارية.

¹- القانون رقم 10-11 المؤرخ في 22-06-2011 يتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية، العدد 37، المؤرخة في 03 جويلية 2011، ص (04).

• برنامج عمل الحكومة لسنة 2014:

تضمن هذا البرنامج ضرورة ترقية الخدمة العمومية، الأمر الذي سيسمح باستعادة الثقة وتعزيزها بين المواطن والإدارة، وأن التدابير التي سيتم اتخاذها ستفضي إلى ما يجعل عمل السلطات العمومية متطابق مع متطلبات دولة القانون من أجل القضاء على كل أشكال التعسف والإجراءات التي تعد مصدرا للفساد وتغذي الشعور بالإقصاء والإجحاف والتمييز.

• التعليم رقم 298 الصادرة بتاريخ 2013/09/22:

حيث تضمنت هذه التعليم الخطوط العريضة لإصلاح الخدمة العمومية، والتي تهدف إلى الاستجابة إلى تطلعات المواطنين وانشغالاتهم والقضاء على النقاط السوداء التي تعتبر مصدرا لارتباب المواطن إزاء الدولة من خلال ما ورد في نص التعليم:

- الاستجابة لتطلعات المواطنين وانشغالاتهم.
- القضاء على النقاط السوداء التي تطبع تقديم الخدمة العمومية.
- القيام بكل الأعمال الرامية إلى تحسين الخدمة العمومية.
- مرونة الإجراءات وتخفيف الملفات الإدارية.
- معالجة الملفات والعرائض.
- حسن الاستقبال والإصغاء للمواطنين.
- القضاء على السلوكات البيروقراطية.

• التعليم رقم 321 المؤرخة في 20 أكتوبر 2013: جاءت هذه التعليم لتوضح كيفية تجسيد

أهداف الإصلاح والشروط التي يجب أن تتوفر لتحقيقها من خلال:

- ❖ ضرورة بعث ثقافة جديدة داخل مرافق الدولة وفروعها الإدارية والاقتصادية.
- ❖ المبادئ التي تقوم عليها سياسة الإصلاح هي: المساواة أمام القانون، الحياد، الاستمرارية، الشفافية، الفعالية.
- ❖ ضرورة أخلة العمل العمومي.

❖ وضع المواطن أو المرتفق في صميم مسارات التحسين.

كما شددت التعليمات على ضرورة شعور المرتفق من خلال الأعمال الملموسة التي يتم القيام بها أن هناك إرادة من الحكومة في تجديد الخدمة العمومية وتغيير أنماط تنظيمها وسيرها بشكل نوعي، ومن جملة التدابير التي أكدت عليها هذه التعليمات في هذا الإطار في ثلاث جوانب:

❖ تحسين استقبال المواطنين.

❖ تخفيف الإجراءات الإدارية

❖ التكفل الفعلي بشكاوي المواطنين .

• المنشور رقم 2102 بتاريخ 2012/11/14:

الصادر عن وزارة الداخلية المعنون «تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية» حيث تطرق إلى أهم الاختلالات التي تعاني منها العلاقة بين الإدارة والمواطن من خلال سرد نتائج التقييمات والمعاينات التي قامت بها مصالح وزارة الداخلية، تم وضع التدابير التي يجب القيام بها لإعادة تأهيل المرفق العمومي على المستوى المحلي وتحسين ظروف استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم ومحاربة كل مظاهر البيروقراطية والمحسوبية.

4- تحسين الخدمة العمومية في ظل الإصلاح الشامل:

استنادا على مساعي الإصلاح وحجم هذه الإجراءات التي مست المرفق العام والخدمة العمومية، وتبني مشروع الإدارة الالكترونية التي لقيت بعض النجاح، إلا أنه لم يشفع لها أن تظهر بالشكل المتوقع له كونه في غالبته يرتكز على الجانب اللوجستيكي (حتى أن هذا الأخير قد لقي بعض المعوقات وهذا راجع إلى ضعف البنية التحتية المرتبطة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال) ولم تهتم هاته الإصلاحات بالجواهر الأساسي لهذا الإصلاح وهو المواطن باعتباره الحلقة الأهم، والطرف الأساسي في معادلة تحسين الخدمة العمومية، وحتى عدم الاهتمام بالخدمة العمومية في حد ذاتها من خلال تكريس مبدأ (تقريب الإدارة من المواطن) عبر مراجعة قنوات وسياسات الاتصال المشوشة والمتذبذبة، وفي نفس الإطار يعتبر الباحث "عز الدين عبد النور" بأن عميات الإصلاح باءت بالفشل، ولم تنجح في إعطاء

الخدمة العمومية والمرفق العام الدفع اللازم من الكفاءة والفعالية والتي يفترض أن تتميز بهما ويرجع ذلك إلى سببين¹:

➤ أن من تولى عملية الإصلاح كانت السلطة السياسية، وهو الأمر الذي يفهم منه لماذا لم تكن هناك إرادة حقيقية للإصلاح لأن السياسي عرض نفسه على الإداري وجعله أداة طيعة يستخدمها للإبقاء على نفوذه.

➤ أن كل عمليات الإصلاح حاولت المساس بالجوانب الهيكلية والبنوية وأغفلت جانبا على قدر كبير من الأهمية، وهو الجانب الاجتماعي والثقافي حيث لم تستطع الإدارة العمومية الجزائرية أن تغير من سلوكياتها وتصرفاتها بما يتماشى مع أنظمة الإدارة الحديثة ويلبي طموحات المواطن الجزائري.

بالإضافة إلى وجود بعض المعوقات التي تحول دون تقديم خدمة عمومية في المستوى المطلوب وهي:

- انعدام الاستقرار السياسي ويمكن التذليل عليه من خلال كثرة التغير على مستوى قيادة الإصلاح، فكل حكومة تمتلك تصور خاص لعملية تحسين الخدمة العمومية والمرفق العام، هذه التصورات من أجل إعطاء مكاسب وحلول فورية وسريعة لطالبي الخدمة دون التفكير في وضع مخططات واستراتيجيات واضحة قادرة على تلبية الحاجيات الحالية والمستقبلية، فهي محاولات تفتقد في معظمها إلى نسق أو استراتيجية واضحة بحيث تكون النتائج المتوقعة الحصول عليها على المدى البعيد، أي إصلاحات تتميز بطابعها المستمر وليس مجرد إصلاحات ظرفية مناسبة ترتبط بمناسبات محددة.
- عوائق متعلقة بالهيئات الإدارية في حد ذاتها ومقاومتها لفكرة الإصلاح بسبب عدم اقتناعها بجدوى الإصلاح وبذلك عدم التجاوب معها، كون معظم المسؤولين يعتبرون أن الإصلاح يعبر عن عدم فعاليتهم ويمس مصالحهم وبالتالي هم يسعون إلى عدم تطبيقه ومحاربتة.
- على المستوى الاتصالي والذي يرتبط بضعف مستوى الشفافية بسبب ندرة المعلومات والبيانات الإحصائية حول مستويات أداء الخدمة العمومية، حيث لا تضمن الهيئات العمومية في معظم الأحيان الاطلاع على البيانات والمعلومات الحكومية والنفوذ إليها.

¹ Azzedine Abdenour, **Réforme administrative et gouvernance en Algérie :Défis et option** priorités in innovating Gouvernance and public administration in mediterranean région « Napoli ,2004.P.P(4-5)

- من جانب آخر، فالتحول الذي تعرفه الدولة في مجالاتها الاقتصادية، الاجتماعية والإيديولوجية أدى إلى تغيير مفهوم المصلحة العامة، يضاف إلى ذلك العوائق المرتبطة بالمجتمع المدني من خلال تخوفه من آثار الإصلاح، خاصة فيما يتعلق بتقليص مناصب العمل والذي سيؤدي إلى زيادة البطالة¹.

- إصلاحات كانت تشبه الإصلاحات في بقية القطاعات الأخرى، وصفت بأنها إصلاحات شكلية لم تنجح في إعادة الخدمة العمومية إلى سياقها الحقيقي ومسلكها الأصلي بالنظر لالتفاف السلطة السياسية على هذه الإصلاحات وإفراغها من محتواها الحقيقي وهو «المصلحة العامة».

- حتى أن هذه الإصلاحات ما هي إلا استنساخ لإصلاحات قديمة أعيد إحيائها من جديد، فيبقى الشكل الجوهرى للإصلاحات الجديدة ما هو إلا إعادة صياغة لمضامين لإصلاحات كانت قد تبنتها حكومات سابقة، فمعظم هذه الإصلاحات تمحورت في شكل التحول نحو المبادرات القطاعية (الجزئية) لإصلاح الخدمة العمومية، ولم تمثل سوى مجرد مساهمات بسيطة لم ترقى إلى الشكل المطلوب وهو ما جعلها تفتقد إلى النجاعة والمردودية.

كما أن الفكر الإصلاحي الذي يفترض أن تعتمد عليه الإدارة العامة هو أن الإصلاح الحقيقي للخدمة العمومية لا يعني مجرد استبدال أفراد بأخرين أو إجراءات بغيرها، وإنما يستدعي الأمر قبل ذلك أن يكون هناك فكر شامل لمشروع إصلاح مؤسسي ومؤسسي يراعي التطورات والمستجدات الحاصلة، ولا يقتصر فقط على تبني إجراءات تقنيات جديدة لا تسمح بإحداث التغييرات الجذرية المطلوبة.

فتحسين الخدمة العمومية في الجزائر لا يستلزم وصفا سحرية بل إن الأمر متعلق بالقدرة على التشخيص، التحليل واقتراح حلول لمشاكل الخدمة العمومية، هذه الحلول تكون نابعة من السياق الداخلي تتلاءم والسياق الثقافي والاجتماعي بعيدا عن استيراد الحلول الجاهزة وقولبتها على سياقات مختلفة، هذه الحلول يجب أن تكون وفق إطار مرجعي وهو "الحكم الرشيد"، فالمشكل مشكل تنفيذ على أرض الواقع، إذن فلا بد أن تؤثر الثقافة الاجتماعية السائدة في إجراءات التحسين خاصة في القطاع العام، وإلا ستبقى تدور في حلقة مفرغة ولن تلقى النجاح المنتظر.

¹- شرفي بن يوسف: مرجع سابق، ص. (32).

خلاصة الفصل:

بعد الأزمة التي عرفها القطاع العام التي أدت إلى فقدان الشرعية للأنشطة العمومية والتي فرضت التوجه نحو تبني إصلاحات وتحسينات لإعادة الاعتبار للخدمة العمومية توجت بتبني نموذج الإدارة الجديدة (NPM).

أما في الجزائر، فقد شكل مسعى تحسين الخدمة العمومية حيزا من الإهتمام في السنوات الأخيرة تجسد في سلسلة من الإجراءات والمساعي لتحسين منسوب وأداء الخدمة العمومية، غير أن تعدد الهيئات وكثرة الآليات و غزارة النصوص القانونية المؤطرة قابله تدني مستوى الخدمة العمومية وهو ما يستلزم وضع فلسفة لرؤية استراتيجية وواضحة للإصلاح الشامل وتحسين الخدمة العمومية، تراعي في اعتبارها التغيرات الدولية وتبني مبادئ الحكم الراشد التي لها سيكون لها أثر بالغ في أداء الخدمة العمومية مطالبة بالعمل في إطار يتسم بالشفافية والنفاز للمعلومة والتشارك العضوي للفاعلين للعموميين، فأصبح ينظر للخدمة العمومية على أنه مفهوم يكرس مشاركة المواطن والمجتمع المدني في الصالح العام، ويجسد حق المواطن في الوصول للمعلومة والاطلاع على الموازنات ومراقبة مسارتها تنفيذ المشاريع والبرامج والخدمات ذات العلاقة بالشأن العام عبر اللامركزية وهي المبادئ الأساسية التي تشرعن اللجوء للاتصال العمومي الإقليمي لتحسين الخدمة العمومية.

الفصل الخامس

دور الاتصال العمومي الإقليمي في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية.

تمهيد:

أولاً: الإدارة الإقليمية والخدمات العمومية.

1- مقومات وأركان اللامركزية.

2- أهداف وأهمية الإدارة الإقليمية.

3- أدوار الإدارة الإقليمية في تقديم الخدمات العمومية.

ثانياً: التأصيل العلمي والممارساتي للاتصال العمومي الإقليمي.

1- توصيف الاتصال العمومي الإقليمي.

2- رهانات الاتصال العمومي الإقليمي.

3- الاتصال العمومي الإقليمي والأطراف الفاعلة.

4- الاتصال العمومي الإقليمي تكريس لمبادئ الحكومة المفتوحة.

ثالثاً: الاتصال العمومي ورهان تحسين الخدمة العمومية

1- الاتصال وخصوصيته في سياق الإدارة الإقليمية والخدمة العمومية.

2- حق النفاذ للمعلومات كمدخل أساسي للاتصال العمومي الإقليمي.

3- الشفافية الإدارية وتكريس شفافية الفعل العمومي المحلي.

4- الاتصال العمومي الإقليمي وتفعيل المشاركة.

5- أدوات الاتصال الإقليمي لتحسين الخدمة العمومية.

6- مواقع التواصل الاجتماعي كمنفذ جديد للاتصال العمومي الإقليمي.

خلاصة الفصل

تمهيد:

أمام التوجه العالمي نحو تبني اللامركزية لتحقيق التنمية المحلية، وفي ظل تزايد مهام الدولة من جهة، وتكريس الديمقراطية المحلية التي تتوجه نحو مراعاة الخصوصيات المحلية وتنوع الفاعلين، الذي تعزز أكثر بظهور مقاربات جديدة على غرار نموذج الإدارة الحديثة والحكم الراشد والديمقراطية التشاركية كمقاربات تزيقي قيم الشفافية والمشاركة، ضمن هذا المنظور يبرز الاتصال العمومي المحلي، الذي يتوجه إلى تضيق النطاقات الجغرافية المحلية و المحدودة، والذي يؤمن بأنه كلما كانت هذه النطاقات أضيق كلما توفرت ظروف اتصال أفضل مع المواطنين للاقتراب منهم ومن مختلف الفاعلين ومن ثمة ظروف أفضل لتقديم الخدمات، غير أن الإشكال الحقيقي الذي تم تداوله هو كيف للاتصال العمومي الإقليمي أن يبرر شرعية الفعل العمومي المحلي وهو في حد ذاته لم يحظى بالشرعية الكاملة بالهيئات المحلية سواء إن كانت مالية أو تنظيمية أو بشرية، بحكم تداخله وتموقعه مع الاتصال السياسي إلى غاية سنوات 2000 التي مثلت فيها المرحلة التي تجسد التوجه الحقيقي نحو الاحترافية والمهنية والاستقرار على رهان تقديم الخدمة العمومية ومراعاة المصلحة العامة.

وفقا لهذا الإطار، يمثل تقديم الخدمة العمومية على رأس رهانات الاتصال العمومي المحلي عبر تجسيد النفاذ للمعلومات وشفافيتها وإشراك المواطنين بمقترحاتهم في تفعيل الفعل العمومي المحلي حيث الإعلام الجوّاري كهزمة وصل وشبكات التواصل الاجتماعي كمنفذ جديد للاتصال العمومي المحلي.

أولاً: الإدارة الإقليمية والخدمات العمومية:

كان ولا يزال نظام الجماعات المحلية أحد الأدوات المصاحبة لتقديم الخدمة العمومية ولتوسع وظائف الدولة، إذ يشكل امتداد لسلطة الدولة في الأقاليم المحلية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير شؤونهم العمومية، ليعبر عن تطور في التنظيم الإداري الممركز إلى غير الممركز، لأن نظام الجماعات المحلية هو في الأخير تطبيق لمبدأ إداري أصيل وهو اللامركزية، والجزائر على غرار دول العالم عملت على تبني هذا المبدأ من خلال المخرجات التنظيمية والتشريعية خاصة وما أبانته تجارب اعتماد هذا النظام الإداري، حيث أثبت حيويته وقدرته على التعبير عن الدولة سلطويا ووظيفيا ومفتاح للعلاقة الدولة – المجتمع.

1- مقومات وأركان اللامركزية الإدارية:

الإدارة الإقليمية كطريقة في التنظيم الإداري داخل الدولة، تتضمن توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة المركزية وبين هيئات محلية منتخبة حيث تمثل آلية لتطبيق التوزيع العمودي للسلطات الذي يمنح استقلالية في تدبير الشأن المحلي، هذا التوزيع الأفقي للسلطات الذي فصله "مونتيسكيو" الذي يهدف إلى التخفيف من أعباء الدولة والانتقال من المركز المهيمن والمغلق نحو فضاءات أرحب من التسيير الذي يتيح للفاعلين الاجتماعيين من المواطنين والمجتمع المدني والقطاع الخاص الانخراط وكذا المشاركة في عملية اتخاذ القرار بالمبادرة والمساهمة والمشاركة والتمويل – حيث يتيح الاتصال لهؤلاء الفاعلين الحصول على المعلومات وبناء الآراء لخلق تصورات ورؤى توافقية تجنب الجماعة المحلية الفشل التنموي وإعلاء قيمة المواطنة¹.

ومن هنا يقوم النظام اللامركزي على ثلاثة أركان فهو يعترف بوجود مصالح محلية متميزة ويعترف أيضا بوجود هيئات محلية مرفقة أو مستقلة ويربط هذه الأجهزة المستقلة بالسلطة المركزية بموجب فكرة الوصاية وتشمل هذه الأفكار مايلي:

¹ - عصام بن الشيخ، الأمين سويقات: إدماج مقارنة الديمقراطية التشاركية في تدبير الشأن المحلي – حالة الجزائر والمغرب - دور المواطن، المجتمع المدني والقطاع الخاص في صياغة المشروع التنموي المحلي، ص(05)، متوفر على الرابط الآتي:

<https://manifest.univouargla.dz/documents/Archive/Archive%20Faculte%20de%20Droit%20et%20des%20Sciences%20Politiques/Les-menaces-de-securite-dans-les-pays-du->

fevrier-2013/USSAM-BEN-CHIKH-Maghreb-a-la-lumiere-des-developpements-actuels-27-28

SSWIKAAAT.pdf

❖ الاعتراف بوجود مصالح محلية متميزة:

فإذا كان على الدولة ممثلة في جهازها الإداري أن تشرف على تسيير شؤون الدفاع والقضاء والأمن والمرافق الاستراتيجية ذات الطابع الوطني، فإنه من الأنسب أن تترك بعض المصالح والأعمال المحلية لتسيير محليا، وهذا عن طريق الاعتراف بوجود مصالح خاصة بالوحدات الإقليمية مستقلة عن المصالح الوطنية التي تقوم عليها الدولة، تستأهل إدارتها وتنظيمها وتسييرها على المستوى المحلي فتقوم بذلك إلى جانب المرافق الوطنية التي تخدم خدماتها سائر أقاليم الدولة مرافق محلية تشبع حاجات خاصة بهذا الإقليم أو ذلك¹.

إذن فيرجع سبب قيام اللامركزية إلى وجود مصالح أو شؤون محلية، تتمثل في ذلك التضامن الذي يعبر عن اهتمامات واحتياجات سكان الإقليم أو جهة معينة من الدولة تختلف عن الاحتياجات والشؤون العامة والمشاركة بين جميع مواطني الدولة².

فاعتراف القانون بتمايز المصالح الوطنية والمحلية، يشكل الركن الأساس في الإدارة المحلية من حيث تتمكن الإدارة المركزية بالتكفل بالمصالح الوطنية، والتخلي عن المصالح المحلية لهيئات محلية باعتبارها الأقدر على تلبية وإشباعها، وباعتبار أن أبناء المنطقة هم الأعم بشؤونهم وشؤون إقليمهم.

❖ الاعتراف بوجود هيئات محلية أو مصلحة مستقلة:

ويقصد بهذا الركن أن هذه الهيئات المحلية والمصلحة استقلت عن السلطة المركزية، وهذا الاستقلال يخولها الحق في اتخاذ القرار وتسيير شؤونها بيدها دون تدخل من الجهاز المركزي، ويقضي توافر هذا الركن الاعتراف للوحدة الإدارية المحلية بالشخصية المعنوية التي تضمن لها الاستقلال المالي والإداري، وأن يتم الأخذ بأسلوب الانتخاب بدلا من التعيين كطريقة لتشكيلها³.

¹- محمد فؤاد عبد الباسط: القانون الإداري، تنظيم الإدارة، نشاطها، ووسائلها، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، د.س. ن ص(36).

²- محمد الصغير بعلي: القانون الإداري، التنظيم الإداري، النشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2002، ص(63).

³- محمد علي الخيالية: الإدارة المحلية وتطبيقاتها في كل من الأردن وبريطانيا وفرنسا، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص(49).

*- يقصد بها مجموع السلطات التي يقررها القانون لسلطة عليا على أشخاص الهيئات اللامركزية وأعمالهم بقصد حماية المصلحة العامة، ومن هنا فإن نظام الوصاية أداة قانونية بموجبها يتم ضمان الدولة وذلك بإقامة علاقة قانونية دائمة ومستمرة بين الأجهزة المستقلة والسلطة المركزية بحيث يكفل للهيئات المستقلة حقها في اتخاذ القرار بالكيفية والحدود التي يرسمها القانون.

❖ خضوع الأجهزة المستقلة لرقابة السلطة المركزية: (La Tutelle):

بما أن اللامركزية الإدارية تمثل صورة من صور الإدارة الذاتية من خلال تمكين الإدارة المحلية من تسيير شؤون إقليمها بنفسها دون حاجة الرجوع للسلطة المركزية، وإذا كانت الجماعات المحلية تتمتع بصلاحيات تمارسها بعيدا عن السلطة المركزية، فإن هذا الاستقلال لا يصل إلى حد الانفصال المطلق وإلى إعدام كل علاقة بين هذه المجموعات والدولة، بل إن العلاقة تظل قائمة بين الهيئة المستقلة – نسبيا- والدولة (الجهاز الإداري) بموجب الوصاية الإدارية*. لذلك تجمع كل التشريعات على أنه حرصا على صيانة الوحدة القانونية والسياسية للدولة، لابد أن تكون الاستقلالية نسبية تمارسها في إطار الحدود المقررة لها في القانون وتحت رقابة الهيئات.

2- أهداف وأهمية الإدارة الإقليمية:

1-2 أهداف الإدارة الإقليمية¹: لما كانت الإدارة المحلية هي أسلوب في الإدارة يتم بمقتضاه تقسيم إقليم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي، يقوم على إدارة كل منها هيئة تعبر عن إرادة مواطني المنطقة، على نحو يتفق ومصالحهم المشتركة، فتمارس السلطات والاختصاصات المخولة لها بمقتضى الدستور والقانون، فضلا عن تقيدها بحدود واختصاصات إقليمية تتولى القيام بالخدمات المحلية، أي إدارة المرافق المحلية تحت رقابة السلطة المركزية.

تأسيسا على ذلك يمكن أن نتبين أن أهداف الإدارة المحلية مختلفة، فقد تكون أهدافا سياسية، أو إدارية، أو اقتصادية، أو اجتماعية يمكن إجمالها فيما يلي:

أ- الأهداف السياسية: يتفق نظام الإدارة المحلية مع النظام الديمقراطي، فكلاهما يهدف إلى إشراك المواطنين في شؤون إدارة الحكم، وفي الحكم المحلي حيث يسهمون في إدارة شؤون أنفسهم بأنفسهم، والحكومة الديمقراطية والإدارة المحلية تتعاونان في أن يتمتع المواطنون بحياة ديمقراطية حرة، حيث يسفر عن الأهداف السياسية للإدارة الإقليمية النتائج الآتية:

❖ توفير أسباب التربية السياسية للمواطنين: عن طريق تربيتهم على ممارسة الديمقراطية، وتعويدهم على حسن اختيار ممثليهم في المجالس المحلية كوسيلة لتنمية روح الإحساس بالمسؤولية والقدرة على اختيار ممثليهم.

¹ - منير إبراهيم شلبي: المرفق المحلي-دراسة مقارنة- ط1، دار الفكر العربي، 1977، ص.ص (23،24).

- ❖ تحقيق التنمية السياسية من خلال تقوية الفهم السياسي للمواطن، وتمكينه من التمييز بين الشعارات والبرامج الممكنة لاختيار الأفضل منها ومناقشة القضايا المهمة مثل إيرادات نفقات الميزانية المحلية والتخطيط المستقبلي.
- ❖ إبراز العناصر الصالحة للقيادة: وتنميتها وتدريبها على تحمل المسؤوليات، فالمجالس المحلية تعتبر مدرسة لتعليم الديمقراطية، حيث يتعلم الأعضاء الجدد من الأعضاء القدامى فتتسع قاعدة الكوادر السياسية التي تستطيع الاضطلاع بالأعباء المحلية والوطنية على حد سواء.
- ❖ تنظيم جهود القيادات المحلية في تحسس المشكلات الجماهيرية وإيجاد الحلول السليمة لها في إطار السياسة العامة للدولة وبطريقة ديمقراطية.
- ❖ تحقيق تعاون جهود المواطنين مع الجهود الحكومية في الوفاء بحاجات المواطنين، فتكامل جهود المواطنين ما تعجز الإمكانيات الحكومية المتاحة عن تنفيذه، ويشعر المواطنون بذاتيتهم، وتنمو لديهم روح الاعتماد على الذات في إشباع حاجاتهم.
- ❖ ربط مواطني الوحدات المحلية بكبار المسؤولين عن اتخاذ القرارات، والإشراف على تنفيذها.
- ب- الأهداف الإدارية والاقتصادية: تعتبر الإدارة المحلية مجالا خصبا لتجارب النظم الإدارية المختلفة، فإذا ما ثبت نجاح نظام اتبعه إقليم معين، أمكن تطبيقه في سائر الوحدات الإدارية الأخرى وقد تأخذ به دولة نفسها كنموذج يحتذى بها في إدارتها لبعض المرافق القومية، أما إذا فشلت التجربة، فإن الضرر لن يتعدى حدود الإقليم الذي وجد في نطاقه، أي أنه بدلا من أن تكون الدولة كلها ميدانا لاختبار نظام إداري معين، يمكن أن يكون ذلك على مستوى ضيق، ومن أهم هذه الأهداف نجد:

- تقريب الإدارة من المواطن وفقا للأهداف المتبناة من الدولة.
- التخفيف من أعباء الأجهزة الإدارية المركزية والحد من البيروقراطية والتضخم التي منيت بها تنظيمات الأجهزة الإدارية في ظل الأسلوب المركزي.
- إتاحة فرص تجريبية لنظم إدارية مختلفة على مستوى ضيق ومحدود لبحث مدى إمكانية تعميمها في ضوء النتائج في دائرة الدولة المتسعة.¹

كما نجد أيضا أن الإدارة الإقليمية تمثل حقلًا للتجارب الاقتصادية، فسياسة الدولة الحديثة تقوم على الاقتصاد إلى جانب الإدارة، ويمكن للوحدات المحلية أن تكون ميدانا للبحث والتجربة، فإذا

¹ - خالد ممدوح: البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2009، ص (280).

أثمرت المحاولات في نطاقها الضيق أمكن تعميمها بعد ذلك في دائرة الدولة المتسعة بعد التأكد من صلاحية السياسات، أما إذا فشلت هذه المحاولات، فإن نتائج الفشل تكون محدودة وبذلك تكون الوحدة المحلية بمثابة حقل تجارب ومعمل لاستخلاص النتائج.

وقيام نظام الإدارة المحلية على منح الوحدات الإدارية الاستقلال في إدارة المشروعات والمرافق المحلية المتصلة اتصال مباشرة بحاجاته المحلية يتيح الفرصة لتحقيق الإصلاح الجوهرى في الخدمات العمومية، كما يساعد على تبسيط الإجراءات، ويقضي على الروتين الإداري، ويقلل النفقات وإهدار الوقت، مما يسهم إلى حد كبير في سرعة الانجاز وحسن الأداء.

ج- الأهداف الاجتماعية: وتركز الأهداف الاجتماعية للإدارة الإقليمية في:

تعتبر الإدارة الإقليمية وسيلة للحصول الأفراد على احتياجاتهم، فإدارة المصالح المحلية التي تتفق وحاجات الجماعة المحلية، فتشبع رغبتهم وتحقق ميولهم التي تعتبر من أهم الأهداف التي تعززها اللامركزية الإدارية، فهي كما يقول Renard تعمل على تحقيق الإدارة الحسنة بطريقة سهلة وميسرة وعادلة، وبأسلوب عملي فعال، والنهوض والارتفاع بالمستوى الاقتصادي والاجتماعي فيها، كما أن اللامركزية تعهد للأفراد سبيل الحصول على احتياجاتهم وتوسيع نشاطهم.

2-2 أهمية الإدارة الإقليمية: يقول ألكس دي توكفيل Alexis de Tocqueville "...أن المجالس المحلية من أهل القرية أو المدينة هي التي تنمي قوة الشعوب الحرة واجتماعات هذه المجالس تؤدي لقضية الحرية ما تؤديه المدارس الابتدائية في قضية العلم فهي تديقهم طعم الحرية عن كتب وتدرجهم على التمتع بها ... وحسن استعمالها...¹».

من منطلق ما قاله "ألكس دي توكفيل" يتبين لنا أهمية الإدارة الإقليمية، فهي في العمق مدرسة لتعلم الديمقراطية والعمل المدني وممارستها، حيث يتعلمون كيف يخضعون لإرادتهم للإرادة العامة، وكيف يخضعوا جهودهم الخاصة للفعل المشترك، وبذلك يحق القول أن الجماعة المحلية تمثل الفضاء النموذجي للممارسة الديمقراطية المحلية بحكم قربها من المواطنين، فهي المادة الخام التي تغذي المجتمع وتنمي شعور الانتماء تجاه هذا المجتمع المحلي.

¹ - جعفر أنس قاسم : مرجع سابق، ص(07).

فبعد تغير وظائف الدولة، وظهور فواعل جدد أصبح من الضروري استيعابهم وتمكينهم من المساهمة في تدبير الشأن المحلي، وإعادة صياغة العلاقة بين مختلف الشركاء والفواعل الاجتماعيين والتنمويين على أساس التعاقد والتشارك وفق رؤية جديدة تربط الدولة بالمجتمع وتعيد دمج وتشارك المواطن في المشهد التنموي وكذا السياسي **Re- Associating Citizens to Political Scene**¹، ونظرا لاعتبار الجماعة المحلية أكثر الأجهزة إدراكا لحاجات المجتمع المحلي، فيعطي ساكنة كل إقليم حق تصريف شؤونهم بنفسهم باعتبارهم الأقدر من غيرهم على التعرف على مشاكلهم وما يحتاجون إليه، ما يؤدي لإشباع تلك الحاجات بصورة أفضل من الإدارة المركزية التي تقترح في العادة أنماط إدارية متشابهة على مختلف مناطق البلاد دون مراعاة الخصوصية التنموية في كل منطقة، فخصوصيات التنمية في المنطقة الزراعية تختلف عن تلك الموجودة في الصناعية أو التجارية، وبالتالي فستحقق أداء الخدمات وإشباع الحاجات بطريقة تتلاءم مع البيئة المحلية والجغرافية أو رغبات السكان المتزايدة، بحيث أنه كلما أخفقت تجربة نظام إداري معين فسيكون محدود النطاق، وينبه الجهات الأخرى إلى عدم الأخذ بهذا النظام بحكم فشله في التطبيق العملي، وبهذا تكون الأقاليم حقلًا للتجارب الإدارية المختلفة للنهوض بمستوى أداء الإدارة العامة وزيادة فاعليتها ورفع مستوى أفرادها، فالجماعة المحلية مدرسة لتعلم الديمقراطية وفضاء أنموذجي لممارستها، فالديمقراطية أصبحت ضرورة حتمية كمنهج تتبناه الدول والتي انتقلت من ديمقراطية المؤسسات السياسية إلى ديمقراطية المؤسسات الإدارية².

كما أن الأخذ بالمبادئ الديمقراطية يؤدي إلى تربية المواطنين تربية سياسية وتعريفهم على الحياة النيابية ومن هنا فهي مدرسة لتخريج أفضل الأعضاء للمجالس النيابية في الدولة.

وفي هذا السياق يشير **Harold Luski** «إننا لا نقدر أن نجعل الفرد العادي يدرك حقوقه بأي صورة إبداعية إذا كان كل ما يربطه بالحكومة لا يخرج عن التصويت مرة كل أربع أو خمس سنوات في انتخابات محلية أو قومية، إن صلتنا إظهارها بصورة أقوى لأنه كلما ركن المواطنون إلى الركود والتخاذل تزايد انتشار الفساد والامتيازات الضارة، فالحكومة المحلية مدرسة ولا سبيل لسواها للربط برباط وثيق بين جمهور المواطنين وبين الأشخاص المسؤولين عن إصدار القرارات»³.

3-أدوار البلدية في مجال تقديم الخدمات العمومية:

¹- جمال محمد غيطاس: الديمقراطية الرقمية، الهيئة المصرية للكتاب، مكتبة الأسرة، 2009، ص(111).

²-قوي بوحنية: مرجع سابق، ص(45).

³-جعفر أنس قاسم، مرجع سابق، ص (24).

تعتبر البلدية كفاعل أساسي في تفعيل الخدمات العمومية على المستوى المحلي بشكل مباشر وغير مباشر خاصة مع اتساع الاختصاصات التي تتمتع بها الهيئات المحلية متأثرة بالأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية، حيث تعهد لها الأدوار في المجالات الآتية:

أ-الميدان الاجتماعي: تمثل البلدية المحور الرئيسي للنشاط الاجتماعي، حيث تمتلك البلديات صلاحيات اتباع كل الإجراءات التي من شأنها تقديم الخدمات في الرعاية الاجتماعية على غرار مسائل السكن الاجتماعي،¹ كما تتولى مهام الرعاية الصحية.

▪ مهمة تكوين الفرد ونشر الثقافة والتعليم ومحو الأمية وتشجيع إنجاز المراكز والهيكل الثقافية وصيانة المساجد والمدارس، وإنشاء المكتبات وقاعات المطالعة.

ب-الميدان التعليمي والثقافي والفني: حيث تتولى الإدارة الإقليمية:

- حماية التراث العمراني والمواقع الطبيعية والتراث الأثري.
- تسيير وإدارة المرافق الخاصة بالسينما والقيام بالمهام الثقافية ذات الصالح العام.
- إنجاز مؤسسات التعليم الأساسي، وتشجيع كل إجراء من شأنه ترقية النقل المدرسي².

ج- الميدان الاقتصادي: تعمل البلدية على تشجيع كل مبادرة أو عمل من شأنه تطوير النشاط الاقتصادي وتنمية المجتمع حيث تمتلك حق المبادرة بإنشاء المشاريع والبحث عن تطوير النشاط الاقتصادي في المناطق الريفية، وتسيير المرافق العامة على مستوى البلدية وتنمية السياحة بتنمية المناطق وإبراز المؤهلات السياحية الخاصة بتلك الإقليم، وتشجيع المتعاملين الاقتصاديين.

د- في مجال حماية البيئة: تمتلك البلدية صلاحيات في مجال حماية البيئة، فتعتبر البلدية المؤسسة المحلية الرئيسية لتطبيق تدابير حماية البيئة³، حيث تسهر البلدية على حماية الوسط الطبيعي وخاصة احتياطات الماء من أي صرف أو روافد صناعية، كما تمتلك صلاحية رفض أي مشروع يؤثر على البيئة، وكذا انشاء وتوسيع وصيانة المساحات الخضراء، ومكافحة كل أشكال التلوث وتشجيع جمعيات حماية البيئة.

¹-المادة 22 من قانون البلدية 11/10 المؤرخ في 22 جوان 2011، الجريدة الرسمية ، العدد 37.

²-عبد النور ناجي : دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة تجربة البلديات الجزائرية ، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة ورقلة ، العدد 01، ماي، 2009، ص (157).

³- المادة 124 من قانون البلدية 11/10.

ثانيا: التأسيس العلمي والممارساتي للاتصال العمومي المحلي:

تداولت مختلف الأدبيات موضوع الاتصال الإقليمي بشكل موسع خاصة في البحوث الفرنكوفونية(فرنسا)، بالمقارنة مع حقول البحث في الدراسات الأنجلوسكسونية، حيث اتخذ مفهوم الاتصال الإقليمي صفة التناقض (Paradox) ، وذلك رغم النجاحات التي حققها في مختلف الأدبيات في إطار الوفرة الكمية، إلا أنه بقي يسجل ضعف وعدم الاستقرار في البنية النظرية للمفهوم نظرا للتجاذبات الكثيرة التي عرفها المفهوم وتداوله في مختلف العلوم كعلوم الاعلام والاتصال والعلوم السياسية، بالإضافة إلى بعض الرهانات التي طرأت على الفضاءات المحلية على غرار المواطنة، الشبكات الرقمية، وأزمات الهوية (Crisis identitaires)¹.

1-توصيف الاتصال الإقليمي: تعتبر قضية تصنيف هذا الشكل من الاتصال جدلا قائما من حيث المنظور الممارساتي والنظري حيث يتذبذب بين جانبيين أساسيين أحدهما عمومي والآخر سياسي:

عرف الباحث "أوليف ناي" Olivier Nay (1994) هذا الشكل من الاتصال بأنه سلسلة من الطرق والتقنيات التي تهدف بواسطة استخدام أشكال رمزية مثل الصور، الكلمات والمواقف التي تعكس وتمثل طبيعة النظام السياسي الذي يسعى إلى فرضها في الفضاء العام على المستوى المحلي²، حيث ركز هذا التعريف على البعد السياسي للعملية الاتصالية المحلية.

La communication publique territoriale comprendre l'ensemble des informations institutionnelles –d'intérêt Général diffusées à l'initiative des collectivités et des établissements publics territoriaux.

ويعتبر هذا التعريف الاتصال الإقليمي اتصالا عموميا، فهو مجموعة المعلومات ذات الطابع المؤسساتي والتي ترتبط بالمصلحة العامة والمنشورة كمبادرة من الجماعات والهيئات العمومية الإقليمية.

ويعتبر الاتصال المحلي مفهوم هجين hybride حسب دومينيك باسيير « Dominique Bessières » حيث يتم التركيز على مدى استخدامه في الإطار المؤسساتي من أجل تحقيق عدة أهداف تتعلق بترقية

¹ -Richard Awono, **La communication territorial : constructions d'un champ, communiquer**" revue de communication Sociale et publique"(en ligne), n°15 ,2015 [http://journals.openedition.org/communiquer/1686,p.p\(85-86\).](http://journals.openedition.org/communiquer/1686,p.p(85-86).)

² -Olivier Nay , **les enjeux Symbolique du développement locale**, l'exemple de la politique de communication de Montpellier politique et management public, Vol,12 ,n 04,decembre ,1994 ,p(51-69).

والتعريف بالهيكل المحلية المؤسساتية المحلية وكذا ترقية جاذبية الأقاليم المحلية لاستقطاب المستثمرين والسياح وتنشيط الممارسة الديمقراطية من خلال إشراك المواطنين في سيرورة اتخاذ القرارات والاختيارات التي تهم الشأن العام ومرافقة المشاريع والتعريف بها لدى مجموع المواطنين¹، حيث زاوج الباحث بين البعد السياسي والعمومي للمفهوم.

2-الشرعية المزدوجة لتأسيس الاتصال العمومي الإقليمي:

يشير الباحث « جمال بوشاقور » أن البحث في سيرورة الوظيفة الاتصالية على مستوى الجماعات المحلية واكتسابها الشرعية ضمن النموذج الإداري كمارسة مهنية أو حتى كأداة لتبرير شرعية الفعل العمومي، كان يحاول من خلالها تجاوز بعض التمثلات والسياقات الأكاديمية والاجتماعية وحتى السياسية بهدف فرض شرعيته، حيث أن الاشكال الأساسي الذي طرح في تلك السياقات هو كيف للاتصال أن يبرر شرعية الفعل العمومي المحلي، وهو نفسه لم يحض بعد بالشرعية الكاملة كمهنة ووظيفة يمكن أن تؤدي هذه الغاية²، وعليه كان الغرض الأساسي من تبني الاتصال العمومي هو إضفاء الشرعية على الفعل العمومي من الناحية السياسية والاجتماعية والممارساتية في فضاء محلي يشهد حركات مستمرة وتجديد دائم³.

حيث أن أهم إشكال واجه تأسيس الشرعية للاتصال المحلي كأداة للفعل العمومي في مراحل الأولى هو تداخله على المستوى النظري والممارساتي مع الحقل السياسي، وطغيان الطابع السياسي على تمثلاته وغاياته النبيلة المتمثلة في تجسيد الديمقراطية المحلية وتحقيق التنمية ليرتبط بغايات مشبوهة وضبابية ترتبط بالتمثلات والتوجهات التي يفرضها الطابع السياسي.

مع نهاية الثمانينات حتى بداية التسعينات، بدأ الإهتمام الفعلي بالاتصال المحلي(الإقليمي)، حيث أفاد من اللامركزية كأسلوب الجديد للتنمية، هذا الذي يشتغل في إطاره الاتصال الإقليمي من خلال فكرة كسر سلطة هذا المركز، وتجاوز التصور الذي يتخذ من التنمية عملية خطية تتخذ شكل إملاءات تأتي من مركز المجتمع المتمثل في السلطة السياسية.

فبروز اللامركزية كأسلوب تتفتت من خلاله السلطة من المركز إلى الأطراف، أصبح بالإمكان الاستجابة على نحو أفضل لحاجيات التنمية الخاصة بكل منطقة، بالإضافة إلى بروز فاعلين جدد

¹ -Dominique Bessière ,op .cit(14-28).

²-جمال بوشاقور: مرجع سابق ، ص. ص (103-104).

³-Dominique Bessieres, un retour du local instrumentalise,Quaderni,N°42,2000 ,p(05).

أصبحت لهم السلطة والقدرة على التدخل بقوة في الفضاءات المحلية والتأثير على الاتصال الخاص بالخدمة العمومية، وهو ما استدعى من "هولي غيبير" **Charles Edouard - Houllier-Guibert**

أن يقول في هذا الصدد: " منذ الثمانينات عملت السلطات المحلية لمدينة رين الفرنسية على توطيد ممارسة لنوع من الاتصال يستجيب للمجتمع المحلي على حساب المخططات والأفعال الكبرى¹، أين أصبح الاتصال يعيش حالة صراع مع الاتصال المركزي التقليدي (البيروقراطي) الذي يسعى لفرض نماذج تنمية موحدة بين الأقاليم، وهو ما شكل طفرة نوعية (نظريا وعمليا) بالمقارنة مع براديجم التحديث الذي اعترته عيوب نتيجة رهانه على التربية ببعده السياسي والإيديولوجي والوثوق المطلق في القرارات المركزية.

بالإضافة إلى ذلك تداخل عوامل مختلفة منها الحركية التي طرأت على التنظيم الداخلي للهيئات العمومية، فعلى المستوى العالمي ونتيجة لسياقات عالمية طرأت على مستوى التنظيمات في إطار مقارنة التسيير العمومي الجديد (NPM) التي سبق الإشارة لها ، وتأسيس جمعيات مهنية وأكاديمية ناشطة في إطار الاتصال العمومي على غرار جمعية **Cap Com** التي كانت لها اسهامات في محاولة ضبط الاتصال العمومي المحلي، وتنظيمها بشكل دوري للملتقيات وأيام اعلامية ودراسية تجمع بين مسؤولي الجماعات المحلية، الأساتذة والأكاديميين.

عامل آخر لا يقل أهمية والمتمثل في فتح تخصصات الاتصال العمومي المحلي عبر بعض الجامعات بداية من سنة 1991 كمؤشر قوي يوحى بالأهمية المتزايدة للاتصال العمومي المحلي ضمن الجماعات المحلية، التي من جهتها فرضت الحاجة إلى مرجعية قانونية للوظيفة الاتصالية في إطار الوظيفة العمومية وما صاحبه من تخصيص ميزانيات لتأدية الأنشطة الاتصالية، والتأكيد على عنصر التخصص في الاتصال والصحافة على مستوى الهيئات العمومية،² ففي فرنسا مثلا أقر القانون العام للجماعات المحلية وبالضبط المادة 1-2141 حق ساكنة البلدية في الحصول على المعلومات والقرارات التي تخص الصالح العام التي تعبر كمبدأ أساسي للديمقراطية المحلية³.

¹ -Charles Edouard Houllier-Guibert : **Evolution de la Communication territoriale, les limites de l'idéologie de la Proximité**, les Enjeux de l'information et de la communication,N°1,2009,p(46).

² -جمال بوشاقور، مرجع سابق، ص (105).

³ -la communication publique territoriale n01 ,Etude Sectorielle ,septembre2017.p(04).

مع بداية سنوات 2000، توجهت الممارسة الاتصالية للجماعات المحلية نحو المهنية والاحترافية، وفي هذا السياق شددت مونيك فوردان Monique Fourdin على أن أهم ما سعى إليه الاتصال العمومي الإقليمي (المحلي) على نحو دقيق هو نزع الطابع السياسي عن الاتصال¹، بناء على ما سبق، ستشهد السيرة الاتصالية ضمن الجماعات المحلية تموقعا واستقرار أكبر من خلال ابتعادها عن التموقع مع الحقل السياسي ليتلائم أكثر مع رهان تقديم الخدمة العمومية، حيث أصبح يحمل في تجلياته البعد المعلوماتي والتشاركي في العلاقة بين المواطنين والهيئات المحلية.

بناء على هذه المنطلقات، تم ترجمة هذه الشرعية المكتسبة للاتصال المحلي كأداة للفعل العمومي من خلال توظيفه من قبل المنتخبين المحليين واعلام المواطنين، وإشراكهم في إعداد السياسات العامة والمشاريع التنموية، وتبرير وشرح القرارات لإعطاء معنى للفعل العمومي².

إذن أصبح الاتصال الإقليمي (المحلي) أداة الاتصال التي تتناسب أكثر ونمط التنمية المحلية التي أضحت النموذج الجديد لتحقيق الفعل العمومي، حيث تحولت الوثوقية من المركز إلى الأطراف، ووجد كل إقليم ملزم بالتخطيط لتنميته الخاصة بشكل مستقل، خاصة وأن كل منطقة إمكانياتها التنموية الخاصة كما يطلق عليها فليب غارو "السجل الإقليمي" (Registre territorial)³، هذه الإمكانيات التي تتميز بالتباين والاختلاف بحسب المناطق والأقاليم، ما يفترض تباينا موازيا في طبيعة الاستجابة لحاجيات الإقليم التنموية، وفي نفس الإطار دائما ترى منى القايد و فنسون ماير: بأن المثال الأكثر وضوحا للتدليل على هذا هو التنمية السياحية، حيث يعتمد الإقليم على خصوصياته وتراثه الخاص لتحقيق أهدافه التنموية وهو ما ينطبق على الإمكانيات الفلاحية والصناعية وطبيعة الصناعات التقليدية⁴.

3- رهانات الاتصال العمومي الإقليمي: يرى "غاي بيست" Guy Bessette بأن رهان الاتصال الجديد يستدعي نمطا من التفكير يؤمن بأنه يجب الانطلاق من دراسة قبلية لحاجيات الاتصال

¹ -Monique Fourdin : **la Professionnalisation de la communication locale, un paradoxe ?** Réseaux, Vol12, n64, 1994 ,p(17)

² -Pinson G . **le projet urbain comme instrument d'action publique** »,Presse universitaire de science po ,2004 ,p(212-217).

³ -Monique Fourdin et Jean-Baptiste Poinclou :**le local au miroir de la communication intercommunale**,Hermes,N°26/27,2000,p(285).

⁴-Mouna EL Gaide et Vincent Meyer :**communication, tourisme et développement territorial :l'exemple des GSOURS du sud-est tunisien**, les enjeux de l'information et de la communication Vol.1,N°15,2014.p(07).

الخاصة بكل فاعل والعمل على جعل التنمية والخدمة العمومية مجرد استجابة لآمال ومطالب فاعلين ومتعددين¹، بناء على هذا يسعى الاتصال العمومي الإقليمي لمتابعة الأهداف والرهانات الآتية:

➤ التعريف بالسياسات الموضوعة والمتعلقة بالفعل العمومي والقرارات المتخذة من طرف الجماعات الإقليمية.

➤ يسعى الاتصال العمومي الإقليمي إلى إعلام وحث المواطنين للمشاركة ودفع المواطنين في الحركة التنموية وترقية الخدمة العمومية، التنشيط الديناميكي للإقليم بهدف تحقيق التنمية المحلية ومرافقة المشاريع واستمالة المواطنين للنقاشات العامة وكذا تثمين المصلحة العامة.

➤ اعلام المستفيدين من الخدمات (administre) عن مختلف الخدمات العمومية مع مبدأ النفاذ للمعلومات وتحقيق المساواة.

➤ تنشيط العلاقات في الإقليم حيث يعمل الاتصال المحلي على المصالحة بين المواطنين والمؤسسات ذات الطابع العمومي المحلي بهدف خلق الشعور والحس بالمواطنة وتعزيز الصلات والروابط الاجتماعية (liens sociales) بالإقليم، حيث أنه كلما زادت درجة افتخار المواطنين بانتسابهم إلى منطقة معينة كلما كانت جاذبيتها أحسن وبالتالي زادت فرص إنجاح عملية التنمية التشاركية بواسطة الاتصال المحلي.

❖ العمل على الاستفادة من تكنولوجيا الاعلام والاتصال، التي أتاحت البوابات الإلكترونية والأرضيات الرقمية التي تحوي على أنظمة المعلومات التي تتيح جمع المعلومات الخاصة بالمواطنين طالبي الخدمة العمومية ، وتبويبها وتصنيفها بالشكل الذي يسمح الاستفادة منها في إعادة صياغة معلومات الخدمات العمومية المحلية ووضعها تحت تصرف مختلف الفاعلين المحليين مواطنين، مستخدمي الخدمات، جمعيات ومنظمات.

4-الاتصال العمومي المحلي والأطراف الفاعلة: أشرنا في السابق إلى أن التأسيس لشرعية الاتصال في الجماعات المحلية كان بالدرجة الأولى لتكريس تبني اللامركزية كنظام إداري، وبروز الحوكمة المحلية التي تهدف بالدرجة الأولى لتوسيع مشاركة كل الفاعلين والأطراف لصياغة المشروع التنموي المحلي ومن أهم الفواعل نذكر:

¹ -Guy Bessette : **Involving the community** : A Guide to participatory Development communication International Development Research Centre ,Ottawa,2004,p(67)

1-4 المواطن (Citizen /Citoyen): يعتبر فاعل أساسي تقوم عليه السياسة العامة المحلية، فالمواطن كمستهلك، وهو نواة الجمعيات وهيئات المجتمع المدني القطاع الخاص، وبه تقوم السياسة العامة المركزية ثم المحلية، وإشراكه في عملية صياغة السياسة العامة المحلية ليس تجاوزا للخيارات التمثيلية، بل إتاحة الفرصة لمشاورة الطرف المتلقي للسياسة العامة الذي يسمح التشاور معه ومحاورته لتفادي الفشل التنموي والأخطاء التسييرية التي تضيع الفرص التنموية على الساكنة، فالمواطن حسب الجيل الثالث من المناظر الحقوقية مترابطة وغير قابلة للتجزئة، عندما يحصل عليها المواطن، يكون قادرا على تأدية واجباته من الخدمة العمومية.¹

2-4 المجتمع المدني: (société civile): في ظل تعاظم التشاركية كآلية نموذجية لتعدد الشركاء والفاعلات الاجتماعيين، مما عظم من دور المجتمع المدني كفاعل في تأطير ومأسسة السلوك الفردي للمواطنين في عملية المشاركة في صياغة الخطط التنموية وتحسين الخدمات العمومية.

فبالرغم مما لقيه مفهوم المجتمع المدني من رواج أكاديمي وعلمي، إلا أنه يتلقى صعوبة في تأصيل المفهوم وفي تحديد المؤسسات المكونة له، حيث عرف توسعا كبيرا في استخداماته بشكل غير مسبق خاصة في العقد الأخير من القرن العشرين، وذلك لما بات يحمله من دلالات وأبعاد مختلفة، حيث اختلفت من استعماله كنظير للمجتمع السياسي وتارة كمرادف للتشكيلات والمؤسسات الاجتماعية، وتارة أخرى كمرادف للبنى الفرعية التي تحمل دلالات دينية ومذهبية معينة²، وعليه سنورد بعض التعاريف والمفاهيم:

هو "مجلد الجمعيات النشطة، المبادرة المستقلة والهادفة إلى تحقيق الصالح العام في مجتمع معين أو عدد من المجتمعات"³، فهو مجموعة الأبنية السياسية الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والقانونية تنظم في إطارها شبكة معقدة من العلاقات والممارسات بين القوى والتكوينات الاجتماعية في المجتمع، ويحدث ذلك بصورة ديناميكية ومستمرة من خلال مجموعة من المؤسسات التطوعية التي تنشأ وتعمل باستقلالية عن الدولة.

¹-قوي بوحنية: مرجع سابق، ص (70-71).

²-علي عبد الصادق: مفهوم المجتمع المدني، قراءة أولية، الهيئة المصرية العام للكتاب، القاهرة، 2007، ص (07).

³-أحمد طيب: دور المعلومة في رسم السياسة العامة في الجزائر - دراسة حالة المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي - مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة الجزائر-3- 2006-2007، ص (13).

كما عرف على أنه: "التنظيمات الاجتماعية، الاقتصادية والسياسية التي ينظم إليها الفرد بصفة طوعية، أين تمارس مهام ووظائف نبيلة بوسائل وأساليب مختلفة وتعمل بصورة مستقلة في المجتمع لنشر الوعي والاهتمام بمختلف القضايا المطروحة والمساهمة في تقديم الحلول.

3-4 القطاع الخاص: The Private Sector

يعتبر القطاع الخاص شريكا أساسيا للدولة بحيث يستطيع توفير المال والخبرة والمعرفة لتجسيد مختلف العمليات التنموية والخدماتية بالشراكة مع المجتمع المدني أو أجهزة الدولة الرسمية في إطار التفاعل والحوار بين القطاع الخاص ومؤسسات الدولة، وتبرز أدوار الاتصال الإقليمي في الربط بين هؤلاء الفواعل على كل المستويات خاصة منها على المستوى المحلي:

- تسهيل انتقال المعلومات بين مختلف القطاعات ودخل القطاع الواحد.

-العناية بمشاركة المواطنين وتسهيل اتصالهم بالإدارة.

-تشجيع الشراكة بين المواطنين وتثمين اتصالهم بالإدارة .

-توفير الفرص لعرض الطاقات في مختلف الميادين.

5-الاتصال العمومي تكريس لمبادئ الحكومة المفتوحة: هناك حاجة ماسة إلى تبني استراتيجيات ومبادرات الحكومة المفتوحة (Open Government) أكثر من أي وقت مضى لاستعادة ثقة المواطنين في الحكومات وإضفاء الشرعية، وتقر الدول بشكل متزايد الحاجة للحكومة الرشيدة (النفاز للمعلومة، المشاركة، الشفافية، النزاهة والمساءلة) التي تؤدي إلى تغيير علاقة المواطنين بالحكومة ويشير مصطلح الحكومة المفتوحة: "بأحقية عامة الشعب في الاطلاع على وثائق دولتهم والإجراءات التي تقوم بها".

كما عرفتها "منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي" على أنها الشفافية في الأعمال الحكومية وإمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية والمعلومات المرتبطة بها ومدى استجابة الحكومة للأفكار الجديدة والمطالب والاحتياجات، حيث تفترض إعادة التفكير في كيف الحكم وإعادة التفكير في الطريقة التي ينبغي أن تكيف بها الإدارات إجراءاتها لتلبية متطلبات وحاجيات المواطنين، وهي بذلك تغيير ثقافي وتنظيمي وإجرائي وفي سلوك الموظفين وفي علاقتهم بالمواطنين.

فالمواطنون هنا لن يتمكنوا فقط من الاطلاع على معلومات ووثائق وإجراءات وقدرات الحكومة بل يشاركون أيضا في تشكيل هذه الإجراءات والقرارات، وهي تعني أيضا تحسين قدرات الاتصال بهدف إتاحة المشاركة، ضمن هذا المنظور يعتبر الاتصال العمومي الإقليمي الأسلوب الأمثل الذي يمثل تجسيدا لمبادئ الحكومة المفتوحة، من خلال إقراره بحق المواطنين في الحصول على المعلومات وإشراكهم في قرارات الصالح العام، كما أن تكنولوجيا الحديثة في الوصول للحشود والجماهير والتأسيس لثقافة الحوكمة التي تعزز مبادئ الشفافية والنزاهة والمساءلة ومشاركة الجهات المعنية دعما للديمقراطية والتنمية المستدامة.

العناصر الرئيسية لإستراتيجيات ومبادرات الحكومة المفتوحة: يفترض تطبيق استراتيجيات ومبادرات الحكومة المفتوحة توفر العناصر الآتية¹:

- ✓ توفير بيانات ومعلومات واضحة وكاملة عن القطاع العمومي في الوقت المناسب والموثوقة وذات الصلة والتي تكون من دون تكلفة وهي متوفرة بشكل مفتوح وحر يمكن قراءتها آليا ويسهل العثور عليها وفهمها واستخدامها وإعادة استخدامها بالاستعانة بالقنوات الاتصالية الضرورية.
- ✓ تعزيز التواصل بنشاط استراتيجيات ومبادرات الحكومة المفتوحة وكذلك بشأن مخرجاتها ونتائجها وتأثيراتها.
- ✓ منح جميع الجهات المعنية فرصا متساوية وعادلة ليتم إبلاغها واستشارتها وإشراكها بشكل نشط في جميع مراحل دورة السياسات العمومية وتصميم وتقديم الخدمات.
- ✓ استكشاف طرق مبتكرة لإشراك الجهات المعنية بشكل فعال من أجل تقديم الأفكار والمشاركة في إيجاد الحلول واغتنام الفرص التي توفرها أدوات الحكومة الرقمية.
- ✓ بلورة وتنفيذ استراتيجيات ومبادرات الحكومة المفتوحة بالتعاون مع الجهات المهنية وتعزيز التزام السياسيين وأعضاء البرلمان وكبار المدراء العاملين وموظفي الحكومة.
- ✓ ضمان وجود وتنفيذ الإطار القانوني والتنظيمي اللازم للحكومة المفتوحة مع إنشاء آليات رقابية كافية.
- ✓ التنسيق من خلال الآليات المؤسسية الضرورية بشأن استراتيجيات ومبادرات مستويات الحكومة لضمان توافقها مع جمع الأهداف الاجتماعية الاقتصادية والمساهمة فيها.

¹ توصيات مجلس منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بشأن الحكومة المفتوحة متاح على الرابط الآتي:

<http://oe.cd/opengov>

جدول رقم (7) يوضح معايير الانضمام لمبادرة شراكة الحكومة المفتوحة :

المعيار	الهدف	المعايير الفرعية
الشفافية المالية والجبائية	إرساء نظام جبائي مفتوح وشفاف مع توفير وسائل عملية لضمان المراقبة والمساءلة في المجال من خلال نشر عدد من الوثائق المالية والجبائية.	-إعداد ميزانية المواطن. -نشر عدد من الوثائق المالية والجبائية.
حق النفاذ إلى المعلومة.	إصدار نصوص قانونية تضمن وتكرس حق النفاذ إلى المعلومة.	وجود قانون خاص يكرس حق النفاذ إلى المعلومة. تكريس حق النفاذ إلى المعلومة ضمن الدستور.
التصريح بالمكاسب	التصريح بمكاسب المسؤولين والإطارات العليا بالإدارة بهدف مقاومة الفساد وإرساء حكومة مفتوحة ومسؤولة	وجود نص قانوني يلزم المسؤولين والإطارات العليا بالتصريح بمكاسبهم.
المشاركة وحماية الحريات	تشريك المواطن في بلورة السياسات والبرامج الحكومية وتمكينه من آليات عملية لتابعها وتقييمها والمساهمة في تنفيذها إلى جانب حماية حقوقه وحرياته المدنية	-التثبت من مدى احترام الحريات المدنية بالرجوع إلى مؤشر ETU Democracy Index

المصدر: توصيات مجلس منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بشأن الحكومة المفتوحة-متاح

على الرابط الآتي : <http://oe.cd/opengov>

ثالثا: الاتصال العمومي الإقليمي ورهان تحسين الخدمة العمومية:

1-الاتصال وخصوصيته في سياق الإدارة الإقليمية والخدمة العمومية: تختلف خصوصية ممارسة الاتصال على مستوى الإدارة الإقليمية والهيئات العمومية بصفة عامة عن ممارسة الاتصال المطبق في المنظمات والمؤسسات الاقتصادية والتجارية باعتبار أن العلاقة على مستوى الأول هي علاقة هيئة - مواطن، والثاني علاقة مؤسسة - زبون.

تأسيسا على هذا فهو اتصال بعيد عن الأهداف التجارية جمهوره المستهدف المواطن وليس المستهلك، والعلاقة بينهما هي علاقة نفعية لا تحتكم لمنطق السوق ولا لقوانين العرض والطلب التي تحكم المؤسسات الاقتصادية، بقدر ما تركز على إيجاد حالات الرضا والقناعة لدى طالبي الخدمة العمومية، فهو يستهدف مواطنين يتمتعون بحقوق وعلمهم واجبات، ومن أجل الوصول إلى تطبيق فعال وناجح للديمقراطية، كان لزاما على الحكومة التمكن من التواصل مع مواطنيها، فمن حقهم البقاء على إطلاع مستمر لمختلف القرارات الصادرة عن الهيئات الحكومية والمؤسسات الخدمية للدولة التي تستلزم توفير المعلومة الصادقة، الدقيقة عن أداؤها.

من جانب آخر، فخصوصية الاتصال بالإدارة الإقليمية كمنطق يرتبط بالأساس بجملته من السياقات الاجتماعية والسياسية والثقافية العميقة، ومن ثمة لا يجب النظر إلى الاتصال باعتباره وظيفة ميكانيكية تشمل نقل رسائل معزولة عن أي سياقات ثقافية وسياسية واقتصادية، بل أن خصوصية الاتصال عبر هيئات الإدارة العمومية ستكون مشبعة بهذه السياقات والخلفيات.¹

كما أن تفعيل اللامركزية والإدارة الإقليمية كهيئة رسمية تعمل على تسيير مجموع الحاجات والمتطلبات المشتركة لسكان الإقليم تراعي فيه تقديم الخدمات العمومية، فإن خصوصية الاتصال في هذا الإطار لا بد أن تراعي الاستجابة لحاجيات ومتطلبات الفاعلين المحليين، وهو ما يفترض بناء استراتيجية اتصالية دائمة تقوم على ديناميكية تضمن تدفق وانتقال المعلومات ووجود مسارات مستمرة لتبادل المعلومات بين المواطنين والهيئات المحلية.

كما أن تداخل الممارسات والصلاحيات السياسية والإدارية (المنتخبين والإداريين) في صيانة والمحافظة على حقوق ومصالح المواطنين، هو أمر يجعل من ممارسة الاتصال بالإدارة الإقليمية يخضع لضرورة

¹-نور الدين هميسي: مرجع سابق، ص (119).

تنسيق الجهود واثمين ما يمكن لكل فاعل تقديمه وتجاوز الصراعات بما يتيح تقديم خدمة عمومية تتوافق والصالح العام مادام أنها جوهر الهيئات المحلية.

2- حق النفاذ للمعلومات كمدخل أساسي للإتصال العمومي:

تعتبر المعلومات هي محور وجوهر تنظيم إدارات كل المؤسسات على اختلاف أنشطتها وتباينها ولأهميتها القصوى فقد عرفت على أنها مجموعة من الحقائق والمفاهيم التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الأفراد ويمكن أن تكون أماكن أو أشياء أو أناسا، والمعلومات يمكن الحصول عليها من خلال البحث، القراءة أو الاتصال أو ما شابه ذلك من خلال وسائل إكساب المعلومات والحصول عليها حيث يجب أن تحمل قيمة¹.

بناء على هذا يكتسي حق النفاذ للمعلومات أهمية دولية كأحد المعايير الأساسية لتحقيق دولة الحق والقانون، والتي هي كهدف تركز على العديد من الأطر السياسية والقانونية التي أساسها الفعل، فمن مكاسب الديمقراطية تثمين هذا الحق الذي يجسد سيادة القانون في الدولة.

فهي إذن المعطى الذي لا يمكن في غيابه للفرد أو الجماعة - في المجتمعات الديمقراطية على الأقل - ممارسة الحريات العامة كاملة والتي غالبا ما تكون مضمنة بالدساتير التأسيسية الكبرى².

فحق النفاذ للمعلومات يعني حق المواطن في الوصول للمعلومات أو الحصول عليها بكل الطرق المشروعة من حكومته، ويعتبر من موضوعات الساعة التي تعد دعامة أساسية للنهوض بالرأي العام ومراقبة العمل الحكومي، ومعرفة كيفية ولطريقة من تتخذ القرارات العمومية وتعطيهم القدرة والسلطة للمشاركة أو المساهمة بالاقتراح أو بالاحتجاج على ما صدر عن الدولة ومرافقها من تدبير وقوانين، قد لا يرضيها المواطنون أو يرون فيها مساسا بحرياتهم أو مستقبلهم.

لذا فمن ناحية فهو حق أساسي، ومن ناحية أخرى هو أداة كونه يوطر للعلاقة بين الدولة ومواطنيها، وبالتالي تتوقف ممارسته على الوعي السياسي والقانوني لمواطني الدولة بأهميته وأيضاً تطور البناء الديمقراطي في فكرة الدولة ومؤسساتها الذي يلعب دورا في فتح المجال لمواطنيها لممارسته.

¹-علاء السالمي : أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2006، ص (15).

²-يحيا يحياوي ، مرجع سابق ، ص (60)

وعلى النقيض من ذلك فإن تديير الشأن العام على خلفية من السرية والتكتم أو التخفي خلف القوانين القائمة لحجب المعلومات ذات القيمة العمومية من شأنه إعاقة التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتعطيل عملية النمو الاجتماعي والسياسي وهو حال العديد من دول العالم الثالث، حيث تستغل ظواهر الرشوة والتعسف باستخدام السلطة وسوء تسيير العديد من المرافق العمومية، وتغيب مبدأ المحسوبية دون إرساء قواعد العقلانية، وانسياب المعلومات وترجيح كفة المرونة في التدابير، وبالمحصلة غياب المقومات الأساسية للاتصال العمومي.

فتداول المعلومات ما هو إلا وسيلة لتوازن بين السلطات لأنه يعزز الرأي العام باتجاه الحكومة، وشرط هام للسير العادي لنظام السلطة كما يرى "Suleiman" فتداول المعلومات ما هو في الأخير إلا تداول وتقاسم للسلطة¹.

1-2 المعايير الخاصة بنشر المعلومات : هناك مجموعة من المعايير التي يجب على الهيئات المحلية مراعاتها عند نشر بياناتها وذلك لضمان نشر المعلومات الصحيحة وتناسقها في القنوات المختلفة، حيث أن تضارب المعلومات في القنوات المختلفة يؤدي إلى عدم استفادة المتعامل من المعلومات المقدمة، أو نشرها في الوقت غير المناسب وهذه المعايير هي²:

■ المعرفة: يتوجب على الجهات الحكومية نشر المعرفة في نطاق الجهة أولا قبل نشر أي معلومة عن الخدمات أو التغييرات التي طرأت عليها أو قيامها بأي فعالية خاصة بالخدمات، وعليه يجب على الجهة نشر المعلومات الخاصة بالخدمات على جميع الموظفين قبل تعميم نشرها وذلك بالطريقة التي تراها مناسبة (نشر المعلومات داخليا)، من خلال:

❖ ضمان معرفة جميع الموظفين بالخدمات، حيث أن الموظف يعتبر من أهم قنوات التواصل مع المواطنين.

❖ استلام التغذية العكسية من الموظفين بشأن الخدمات قبل نشرها للمتعاملين.

❖ إلمام الموظفين بقوانين الخدمات وإجراءاتها وذلك بهدف التميز بتقديم خدمات للمتعاملين.

❖ إلمام الموظفين باعتبارهم الصف الأمامي بالقنوات التي تتوفر فيها الخدمات وتحديثاتها ضمان تناسق المعلومات المقدمة للمتعاملين من قبل الموظفين.

¹ -Guy Scoffoni, **le droit à l'information administrative aux Etats-Unis**, préface de Jean – Claude Venezia ,imprime en France, Editions Economica ,Paris,1992,p (29)

²-دليل التواصل وتوعية المتعاملين، الإصدار الأول 2016، حكومة دبي، ص (16-20).

- الدقة: يتوجب على الجهات التدقيق على المحتويات قبل نشرها، والتأكد من مضمونها ومن صحة ودقة البيانات المنشورة بهدف المحافظة على سمعة الجهة الحكومية، والالتزام بمبدأ المصداقية أمام المواطنين، مع الاحتفاظ بأرشيف المواد التي تم نشرها.
- الجودة: على الهيئات العمومية أن تحرص على أن توفر معلومات تفوق توقعات المتعاملين من حيث الجودة وطريقة العرض وأن تواكب المعايير التالية:
 - ❖ فصاحة وسلامة اللغة المستخدمة.
 - ❖ سلامة المعلومات من الأخطاء اللغوية والإملائية.
 - ❖ اعتماد المعلومات وتوثيقها من قبل الجهة الحكومية.
 - ❖ العرض بطريقة تناسب فئات المتعاملين بأسلوب حديث يضمن إطلاع المتعاملين عليها في مواقع التواصل الاجتماعي.
 - ❖ استخدام صور واضحة ومعبرة عن المعلومات المعروضة.
 - ❖ الترجمة إلى لغات أخرى والتأكد من توافقها مع اللغة الأصلية.
 - ❖ استخدام اللغة السهلة مع جميع فئات المجتمع، والابتعاد عن الكلمات اللغوية المعقدة.
- التناسق: على الجهات والهيئات العمومية التأكد من تناسق المعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة وبياناتها المعروضة في مختلف القنوات الاتصالية الأخرى، وضمان عدم تضاربها من خلال ربط المعلومات بمصادرها وذلك باستخدام الروابط الإلكترونية حتى يتم تسهيل عملية التحديث بشكل ربع سنوي في جميع القنوات، مع ضرورة توضيح الأدوار والمسؤوليات الخاصة بالخدمات أو الشكاوى والمقترحات من خلال توضيح دور الجهة والجهات المشتركة في تقديم الخدمة.
- سهولة الحصول على المعلومات: على الهيئات العمومية التأكد من إمكانية حصول المواطنين على المعلومات في أي وقت، ومن أية قناة من القنوات التي يرغب في التعامل معها، وضمان سهولة الحصول على المعلومات في الموقع الإلكتروني للجهة، من خلال استخدام محركات البحث وغيرها من أدوات عرض المعلومات بالإضافة إلى سهولة استخدام الموقع الإلكتروني للحصول على المعلومات وتوفير كافة الخدمات وبياناتها المعتمدة من الجهة، على أن تطبق المعايير على جميع قنوات التواصل.
- الوقت: يتوجب على الجهات مراعاة الأوقات التي يتم فيها نشر المعلومات الخاصة بالخدمات وكمثال على ذلك:
 - ❖ نشر التحديثات الخاصة بالخدمات في الوقت المناسب، أي عدم نشرها قبل إجراء التحديثات بوقت طويل أو نشرها بعد إحداث التغييرات في الخدمة بوقت طويل.

- ❖ عدم نشر المعلومات الخاصة بطلب تحديث بيانات المتعاملين لدى بعض الجهات الحكومية للجميع في وقت واحد، وتجنب نشرها أيضا قبل الإجازات والعطل الرسمية.
- ❖ مراعاة نشر المعلومات، وخاصة على حسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة على أن يتم نشر المعلومات بأوقات تناسب جمهور المرتفقين وطبيعة المعلومات.
- ❖ نشر معلومات الخدمات الموسمية في وقتها المناسب.

■ **الاستمرارية:** لضمان استمرارية نشر المعلومات ومشاركة المواطنين من خلال قنوات التواصل، يجب على الجهات الحكومية إعداد خطة سنوية مشتركة بين جميع الإدارات المحلية مثلا، وذلك من خلال استخدام الوسائل المتاحة والإعلان عن الخدمات أو التحديثات التي طرأت عليها وتحديد المدة الزمنية اللازمة لنشر المعلومات لضمان استمرارية التواصل مع المتعاملين بشكل منتظم والتأكد من عدم الانقطاع لفترات طويلة أو عدم التواصل مع المتعاملين لتجنب فقدان ثقة المواطنين أو متابعتهم، كما أنه ومن الضروري مشاركة الخطط لنشر المعلومات عن طريق القنوات المختلفة منها وسائل التواصل الاجتماعي أو أي فعاليات جديدة أو حملات ترويجية تود الجهة نشرها، مع الجهات الأخرى ذات الاختصاص أو الجهات المشتركة في تقديم الخدمة.

■ **التحديث (التحيين):** وهي تعتبر من أهم المعلومات التي يجب إيصالها للمتعاملين، وأهميتها تكمن في عدم معرفة المتعاملين بها مسبقا، والمعلومات عبارة عن أي خدمات تم استحداثها في الجهة أو أي تغييرات طرأت على المستندات المطلوبة أو الإجراءات، أو أي تغييرات طرأت على أوقات تقديم الخدمات أو الرسوم أو عند نقل صلاحيات تقديم الخدمة إلى جهة أخرى، والتي يجب على الهيئات تحديثها بشكل دوري، بالإضافة إلى إبلاغ المواطنين بشكل رسمي عن التحديثات.

3- الشفافية الإدارية وتكريس شفافية الفعل العمومي المحلي.

1-3 الشفافية: تعد الشفافية من بين المفاهيم المعاصرة، والتي كانت محط اهتمام الكثير من المفكرين وحتى السياسيين نظرا لتطور وسائل الاعلام والاتصال التي ساهمت بشكل كبير في اتساع وبلورة هذا المفهوم.

حيث يوحي مفهوم الشفافية إلى قابلية الشيء لإظهار ما وراءه، وبالتالي فهي تعني القدرة على تبيان الأشياء الموضوعية خلف الشيء، ورؤية هذه الأشياء ومعرفة حقيقتها¹، وهي أيضا الشيء الذي لا يحجب ما وراءه وتعني الوضوح وهي عكس التعتيم والسرية².

استنادا إلى تعريف برنامج "الأمم المتحدة الإنمائي" على أنه إعلان أو تقاسم المعلومات بطريقة معلنة ومكشوفة فهي تسمح لمن لهم مصلحة في الحصول على المعلومات في هذا الشأن، حيث تلعب دورا محوريا في الكشف على المساوئ وحماية المصالح، أين تمتلك الأنظمة ذات الشفافية إجراءات واضحة لصنع القرار على المستوى العام، كما تمتلك قنوات اتصال مفتوحة بين أصحاب المصلحة والمسؤولية وتضع سلسلة واسعة من المعلومات في متناول المواطن³.

بناء على هذا فهي تشير إلى توافر المعلومات والوضوح حول القواعد الحكومية واللوائح والقرارات، فالشفافية تعزز حق المواطن في المعلومات المتعلقة بالقوانين، فالقطاع الخاص يحتاج إلى معلومات دقيقة حول السياسات، وإتاحة تدفق المعلومات وسهولة الحصول عليها لجميع الأطراف في المجتمع المحلي، ومن شأن ذلك توفير الفرص للحكم على فعالية الأجهزة المحلية، وكذا تعزيز قدرة المواطن المحلي على المشاركة، فعملية المساءلة مرهونة بقدر المعلومات المتاحة حول القوانين والإجراءات ونتائج الأعمال.

فالمفهوم الواسع للشفافية يعني التزام الإدارة بإشراك المواطنين في إدارة الشؤون العامة التي تمارسها لصالح المواطنين مع الالتزام باتخاذ جميع الإجراءات والتدابير التي تضمن تزويد المواطنين بالمعلومات الصادقة عن جميع أنشطتها وأعمالها ووظائفها، وإعلان الأسباب الواقعية والقانونية الدافعة لها وتقوم بإيضاح طرق وإجراءات مساءلة الإدارة عن جوانب القصور أو المخالفة وإقرار حق عام بالاطلاع والوصول غير المكلف والسهل للمعلومات ووثائق الإدارة، ونشر كل المعلومات من أجل توسيع دائرة المشاركة والرقابة والمساءلة ومجابهة الفساد.

¹-فارس بن علوش بن بادي السبيعي: دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية، أطروحة دكتوراة منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2010، ص(13).

²-لعمودي أيوب: دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري بالقطاعات الحكومية في الجزائر، مذكرة ماجيستر منشورة، جامعة ورقلة، 2013، ص(26).

³-نعيم محمد حرب: واقع الشفافية الإدارية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجيستر منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، ص (10).

3-2 نشأة الشفافية الإدارية:

يعتبر مصطلح الشفافية من المفاهيم الأساسية في النظم الغربية، حيث ومنذ زمن بعيد ظهرت مطالب لفتح المجال أمام تدفق المعلومات في كل من السياسة والاقتصاد بعد التوسعات التي عرفتها البيروقراطية الحكومية في الكثير من البلدان خصوصا بعد الحرب العالمية الثانية، ومع ظهور الشركات والمنظمات الحكومية الدولية الكبيرة التي سمحت بظهور تجمعات جديدة من القوة التي كانت قادرة على إخفاء المعلومات عن الأفراد مما أثر ذلك في حياتهم ومصالحهم، كما ساهمت الحرب الباردة في ارتفاع درجة تعقد السرية الذي أثر على الوضع التقليدي للشفافية للولايات المتحدة الأمريكية، وظهرت هناك متطلبات عديدة من المجتمع والمؤسسات وذلك من أجل الحد من هذه السرية، بالرغم من ذلك بقيت بعض الممارسات تتسم بالسرية لدى بعض الإدارات.

مع تسعينات القرن الماضي، ومع نهاية الحرب الباردة وانتشار المعايير الديمقراطية وزيادة القوة لمنظمات المجتمع المدني، بالإضافة لظهور وسائل الاعلام والتي أدت إلى تشديد الضغوط على الحكومات لكشف ونشر المعلومات لمواطنيها¹، ومع تأسيس منظمة الشفافية العالمية في 1993، بحيث بدأ المجتمع الدولي بوضع مجموعة من المعايير الإقليمية الدولية، تم تنظيم هذه المعايير في اتفاقيات ومعاهدات دولية على غرار اتفاقية البلدان الأمريكية لمكافحة الفساد 1996، اتفاقية منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لمكافحة الرشوة 1998، الاتفاقية الجنائية والمدنية لمجلس أوروبا، اتفاقية الاتحاد الإفريقي لمنع ومكافحة الفساد 2003، واتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد 2003، ولقد بدأت المؤسسات المالية الدولية في المطالبة بالبيانات الاقتصادية من الحكومات ونشر هذه البيانات على الأنترنت، أين واجهت الحكومات ضغوطات حادة من أجل فتح ملفاتها وتحليلاتها وعمليات صناعة القرارات وذلك للتدقيق والفحص من قبل الجمهور².

تأسيسا على ما سبق تتضح أهمية الشفافية الإدارية في الإدارة العامة من خلال تمكين المواطنين من أداء أدوارهم وتحمل الإدارة مسؤولياتها عن طريق نشر المعلومات الصحيحة والدقيقة عن إدارتها والخدمات العمومية التي تقدمها، بالإضافة إلى تقديم تفسيرات على ما تواجهه من صعوبات وعراقيل ومشاكل في أداءها، وتصحيح مسارتها عبر آليات الشكاوى الراجعة، وتوفير أكبر قدر من المعلومات

¹- أحمد فتحي أبو كريمة: الشفافية والقيادة في الإدارة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص(51).

²- فهد عبد الرحمن مسفر رمزي: الإدارة بالشفافية لدى مديري التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة من وجهة نظر المديرين والمشرفين، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية، 2003، ص. ص (13-14).

باتباع أساليب الاتصال والدعائم المتنوعة من خلال إتاحة المعلومات والبيانات المتعلقة بها وبأدائها، مما يعزز أواصر الثقة والمصداقية لدى المواطنين وتحقيق شفافية عالية.

وقد ربطت أدبيات البحث فعالية الاتصال بمستويات الشفافية، فالأدوات المنفتحة التي تستخدم قنوات الاتصال المناسبة التي من شأنها أن تنقل أكبر قدر من المعلومات، فالتطور الكبير الذي شهدته وسائل الاعلام والاتصال زاد في أهمية الشفافية واتساع مجالات تطبيقها، فبوجود الرقمنة أصبح العالم قرية صغيرة وأضحى من السهل الولوج لأي معلومة، وإذا كانت الدول الحالية على اختلاف أنظمتها السياسية تمر بمرحلة من المراجعة الشاملة لقوانين الإصلاح الإداري، فإنها تبذل أقصى جهدها من أجل الاتصال أكثر بالجمهور وتلبية حاجاته، ولا يكون ذلك إلا إذا كانت علاقة الإدارة بالمواطن على درجة من الوضوح والعلانية مما يقتضي تجسيد الشفافية في أرض الواقع كأحد أهم وسائل التنمية الإدارية ورفع معدلات أداء العمل الإداري إلى درجة أن مختلف الأجهزة صارت تعمل في بيوت من زجاج كل ما فيها مكشوف للمواطنين وللجمهور، لأن الزجاج هو تجسيد للشفافية بامتياز¹.

بهذه الصيغة تسمح للمواطنين من معرفة القرارات الإدارية بما يسهل في النهاية معرفة أخطاء الإدارة وتسجيل الملاحظات والسلوكيات السلبية بما يوسع في النهاية من دائرة الرقابة الشعبية على أعمال الإدارة وتصرفاتها.

4-الاتصال العمومي الإقليمي و تفعيل المشاركة: تعتبر المشاركة الإطار الذي يعبر فيه المواطن عن إرادته ويراقب من خلاله أداء الإدارة الإقليمية، حيث تتطلب المشاركة قدرا من الاستعداد لدى المواطن لممارستها، حيث يستوجب لتحقيق المشاركة توافر الشعور لدى الفرد بانتمائه إلى الجماعة ليشارك طواعية في كل ما يخدم الصالح العام.

1-4 المشاركة: (Participation): يشير المشاركة بمفهومها الواسع إلى العملية التي يلعب من خلالها الفرد دورا في الحياة السياسية والاجتماعية لمجتمعه وتكون له الفرصة لأن يشارك في وضع الأهداف العامة لذلك المجتمع وكذلك أفضل الوسائل لتحقيق إنجاز هذه الأهداف²، بمعنى المشاركة هي تلك

¹ -Philippe Junod, Nouvelles variations sur la transparence, Revue d'appareil, maison des science l'homme, n07, Paris nord, p(01).

²-محمد عبد الفتاح محمد: تنمية المجتمعات المحلية من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008، ص (105).

الأنشطة والأدوار التي يؤديها الفرد في المجتمع من أجل المساهمة في صياغة السياسات والخطط التنموية والمساهمة في تحقيق الأهداف المسطرة باعتماد أفضل الوسائل والطرق الممكنة.

كما يشير مفهوم المشاركة إلى اشتراك السكان جميعهم أو بعضهم في الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية بما في ذلك تحديد الأهداف العامة للدولة، وهي بذلك تمثل مستوى متقدما من الديمقراطية،¹ حيث يتضح من خلال كل المفاهيم السابقة أن المشاركة هي إسهام المواطنين بدرجة أو بأخرى في تصميم والإشراف على تنفيذ سياسات التنمية المحلية سواء بجهودهم الذاتية أو بالتعاون مع الأجهزة الحكومية المركزية والمحلية.

أما على المستوى المحلي، فتعرف على أنها "تهيئة السبل والآليات المناسبة للمواطنين المحليين كأفراد وجماعات من أجل المساهمة في عمليات صنع القرار، بطريقة مباشرة أو من خلال المجالس المنتخبة".²

2-4 أهداف المشاركة: لقد أضحت المشاركة مسألة حتمية خاصة في ظل ما يسمى بدولة الخدمات فهي تتيح العديد من المزايا:

- ❖ تسمح المشاركة بتنفيذ أسهل للقرارات، لأن المعنى بالخدمة العمومية (المواطن) قد ساهم في إنتاجها، الأمر الذي يجعل تقبلها أسهل حتى ولو كانت هذه القرارات سلبية، وبالتالي فهي تمثل شرط أساسي للسير الحسن للهيئات المحلية المقدمة للخدمات العمومية.
- ❖ تؤدي المشاركة إلى ترشيد وعقلنة الإدارة وتعديل السياسات والبرامج، بحيث تجعل الإدارة أحيانا تتخلى عن بعض الإجراءات التي تتبناها، ذلك أن مشاركة المواطنين قد تنبه الإدارة بأخطائها، إذا كان ذلك في المراحل الأولية للقرار وتعمل على تفادي تكرارها.
- ❖ تؤدي المشاركة إلى إحداث ثقة المواطنين بالإدارة، فإشراك الهيئات العمومية لمواطنيها من شأنها تعزيز أواصر الثقة، فالمشاركة هي الإطار الذي يعبر فيه المواطن عن إرادته يراقب من خلالها عمل الإدارة الإقليمية.

¹ فريد صبح القيق: دور المشاركة المجتمعية في تحقيق التنمية المستدامة: الخطط التنموية الاستراتيجية للمدن

الجزائرية الفلسطينية كحالة دراسية، مجلة فلسطين للأبحاث والدراسات، فبراير 2014، ص (04).

² عمار بوضياف: شرح قانون البلدية، ط1، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص (154).

3-4 مستويات المشاركة: تظهر أهمية المشاركة في العمل المحلي نظرا لتعدد أدوارها، من حيث تعزيزها للعلاقة بين الهيئة المحلية والمواطنين، ورغبتهم واستعدادهم للاندماج والمساهمة الفعالة في تحسين الخدمات العمومية خاصة المحلية منها، حيث توجد المشاركة بمبادرة من الهيئات المحلية أو متخذي القرار، أو نتيجة لنمو الوعي، وتظهر أهميتها من ناحية أخرى من خلال مستوياتها، وهو ما يظهره الجدول الموالي:

الجدول رقم (08) يوضح مستويات المشاركة في تحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي:

تمكين Autonomisation	تعاون Collaboration	إشراك Participe	استشارة Consultation	تقديم المعلومات Information	مستوى المشاركة Niveau de participation
وضع مهمة اتخاذ القرار في يد المجتمع المحلي	مع الشراكة مع الجمهور لتطوير وتحديد الحلول	العمل مباشرة مع المواطنين لفهم ومراعاة اهتماماتهم	الحصول على التغذية الراجعة من المواطنين حول البدائل والقرارات	تزويد المواطنين بالمعلومات تساعدهم على فهم المشكل ونقاش الحلول والبدائل	الغرض
تضع الهيئة المحلية اتخاذ القرار في يد المجتمع المحلي.	تتوجه إلى الجمهور المحلي للحصول على الآراء والمقترحات بصفة مباشرة، وللبحث عن حلول خلاقية، وتفعيلها في القرار المتخذ إلى أقصى حد ممكن	تقوم الهيئة بتزويد الجمهور بالمعلومات والاستماع إلى قضاياهم وتقديم تغذية راجعة حول تأثيره في القرار.	تقوم الهيئة بتزويد الجمهور بالمعلومات والاستماع إلى قضاياهم وتقديم تغذية راجعة حول تأثيره في القرار.	تحافظ الهيئة على إطلاع الجمهور وتزويدهم بالمعلومات	رسالة الهيئة للجمهور

المصدر: عرب عبد الغاني، مكي أم السعد: الاتصال الجوّاري وتطبيق المقاربة التشاركية "قراءة في التجربة الجزائرية - المغربية"، حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 16، جوان 2016، ص (309).

يمكن القول أن المشاركة في البلديات تحيل إلى عملية (التشاور) والتحاور مع المواطنين المكتملة للإدارة الحديثة ولتكريس مبادئ الحكم الرشيد، بحيث تقوم على التواصل بين الهيئة المحلية، وتعتمد على تبادل المعلومات بين الطرفين ، وتقديم مدخلات بشأن قضايا الخدمة العمومية، ووضع السياسات أو تحديد الاتجاهات لاتخاذ القرار، فتظهر أهمية التشاور إذن أكثر في اتخاذ القرارات والتخطيط العام، ووضع السياسات الخدمائية الإدارية والتنمية.

4-4 الديمقراطية التشاركية: (Démocratie participative)

تمثل مقارنة الديمقراطية التشاركية مرجعية مهمة يستمد الاتصال العمومي الإقليمي أسسه وشرعيته من خلال مراهنتها على المواطن، ومنحه دورا أكثر إيجابية في المشاركة في القضايا التي تتعلق به، وأداة من أدوات التمكين السياسي والاستراتيجي للمواطنين.

حيث يشير مفهوم الديمقراطية التشاركية على أنها شكل أو صورة جديدة للديمقراطية تتمثل في مشاركة المواطنين مباشرة في مناقشة الشؤون العمومية واتخاذ القرارات المتعلقة بهم....، كما تعرف أيضا بأنها " توسيع ممارسة السلطة إلى المواطنين عن طريق اشراكهم في الحوار والنقاش العمومي واتخاذ القرار السياسي المترتب عن ذلك"¹، وهي عرض مؤسساتي للمشاركة موجه للمواطنين، يركز على اشراكهم في مناقشة الاختيارات الجماعية تستهدف ضمان رقابة فعلية للمواطن وصيانة مشاركته في اتخاذ القرارات ضمن المجالات التي تعنية مباشرة وتمس حياته اليومية، عبر ترسانة من الإجراءات العملية².

فتنطلق مقارنة الديمقراطية التشاركية من قاعدة أساسية، وهي حق المواطن في الحصول على فرصة الاخبار والاستشارة والمشاركة في المجالس المنتخبة للجماعات المحلية، ومتابعة المشاريع المنجزة والمشاركة في تقييمها على المستوى المحلي، وتقتضي هذه العمليات من مجالس المنتخبين في الجماعات المحلية الارتقاء بثقافة الانصات والتفاعل واقتسام المسؤولية والمعرفة مع المواطن والانفتاح على فواعل المجتمع من هيئات المجتمع المدني والقطاع الخاص وإشراك كل ما يمكن إدماجه من ساكنة المدينة من جمعيات الأحياء والنوادي، وهي عمليات ترسي قيم التخلي السلطوي عن الاستئثار المركزي

¹- الأمين شريط: الديمقراطية التشاركية، الأسس والآفاق، مجلة الوسيط، العدد 06، الوزارة المكلفة بالعلاقات مع البرلمان، الجزائر، 2008، ص(46).

²-قوي بوحنية: مرجع سابق ، ص(55).

بعملية اتخاذ القرار¹، حيث أن مشاركة المواطنين في القرارات والسياسات التي لها تأثير مباشر على حياتهم بدل الاعتماد الكلي في هذه القضايا على الأعضاء المنتخبين وبالتالي فإن هذه المشاركة من جانب المواطنين تتسم بالتفاعل المباشر والنشط، وتتم في إطار مجتمعات صغيرة بحيث تكون فرص التواصل بين الجماهير أكبر.

كما تعتبر الديمقراطية التشاركية أرقى من الديمقراطية التمثيلية لأنها مبنية على المراهنة على المواطن ومنحه القيمة الفعلية الذاتية التشاركية جنبا إلى جنبا مع الهيئات العمومية، لأن الدولة وحدها لا تصنع التقدم دون المواطن، والمواطن دون دولة لا يصنع الحضارة وذلك يعني أن مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات التي تعنيهم هي جوهر الديمقراطية، وعليه تتفق معظم التعريفات للديمقراطية التشاركية حول العناصر الآتية:

- تقوم الديمقراطية التشاركية بإتاحة تعاون النخب السياسية فيما بينها، فالنخب التي يمكن أن تتباعد أو تتصارع فيما بينها من خلال التصويت العادي والآلي في الديمقراطية غير التشاركية، ولكن يمكنها عن طريق التشارك أن تتعاون وأن تتضافر من خلال هذا الأسلوب.
- احترام الشرعية، فالشرعية القائمة من خلال التشارك لا يشعر فيها بالإقصاء أو التهميش ولكن الجميع يرى مجهوداته الخاصة في البناء المجتمعي.
- تعتبر الديمقراطية التشاركية طريقة لصيانة النظام، لأن الكل سيشعر أنه جزء من هذا النظام ومن ثمة يبذل مجهودات خاصة لصيانة هذا التشارك، الذي يرى فيه الجميع ضمانا لتحقيق المصالح المشتركة.
- تتسم الديمقراطية التشاركية بالتفاعل المباشر والنشط بين المواطنين وممثلهم، وبين المواطنين ومشكلاتهم والسعي وراء إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل والصعوبات المطروحة محليا.
- تبني مفهوم الديمقراطية من الأسفل **La démocratie par le bas** أو ما يسمى بمقاربة السياسة من الأسفل.
- مكملة للديمقراطية التمثيلية وليست بديلا عنها.
- دور بارز للمحليات في إطار آليات تنفيذها.

¹ - عبد المجيد رمضان: الديمقراطية الرقمية كآلية لتفعيل الديمقراطية التشاركية (حالة الجزائر)، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد 06، جانفي، 2017، ص (76).

4-4 المشاركة الإلكترونية: أصبح انتشار القنوات المعلوماتية واستعمالها يسهل تجاوب المسؤولين الحكوميين والمجموعات الضاغطة، حيث كان الهدف منها هو تيسير عملية مشاركة المواطنين في مختلف قضايا الصالح العام إلا أن هذا التطبيق لا يزال في بداياته، إلا إذا استثنينا بعض الدول¹، حيث سعت الدول الأوروبية إلى الاستفادة من التقنيات المشاركة لاستقطاب مواطنين بالاعتماد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وفي هذا الإطار أكدت التجربة السويسرية أن مشاركة المواطنين يمكن أن تكون الحل، ولأجل ذلك أصبح القرار المحلي على مستوى الإدارة الإقليمية المرتبطة بقضايا الصالح العام والخدمة، لا يتخذ حتى يودع كمشروع على شبكة الأنترنت، ولا يتخذ القرار إلا بعد أن يكون قد تركت بشأنه مهلة معينة من أجل تدخل المستفيدين من الخدمة.

5-أدوات ووسائل الاتصال الإقليمي: أصبح الاتصال الإقليمي بشكل مباشر من أبرز الممارسات الاتصالية للهيئات المحلية لتحسين علاقاتها بالمواطنين وتحسين الخدمات العمومية من خلال سعيها لإبلاغ المعلومة والبيانات والتوجيه للمواطن ضمن معيار المصداقية والشفافية وضمن أهداف تحقيق المصلحة العامة، ولتحقيق ذلك يستعين الاتصال العمومي الإقليمي بالعديد من الأنشطة والأدوات نجد منها:

11-5 العلاقات العامة: Les relations publiques

تعد العلاقات العامة أحد الأدوات التي يستعين بها الاتصال المحلي خاصة لما يتعلق الأمر بتحسين الخدمة العمومية، حيث تعرف العلاقات العامة بأنها "الجهود الإدارية المخططة والمستمرة الهادفة والموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية قائمة على أساس التفاعل والإقناع والاتصال المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها لتحقيق أهداف مصالح الأطراف المعنية، ولتحقيق الانسجام الاجتماعي والبيئي بينهما عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع والنشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر الحقائق والمعلومات والأفكار وشرحها وتفسيرها، وتطبيق كافة الأساليب المؤدية لذلك بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطتها المختلفة².

¹- إدريس الكتاني، وبرنارد مولان: تكنولوجيا الحاسوب في خدمة الحكامة الجيدة والتنمية في البلدان النامية (دليل عملي من خلال مشروع فاس للإدارة الإلكترونية)، منشورات جامعة الأخوين، المركز الدولي لبحوث التنمية، المغرب، 2014، ص (40).

²- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، د.س ن، د.م ن، ص (364).

حيث حققت العلاقات العامة كمفهوم إداري وكوظيفة حيوية في الهيئات المحلية تطورا مبهرا خلال الثلاثين سنة الماضية، فحاجة الاتصال الإقليمي للعلاقات العامة كجهاز يقوم عن طريقه اعتماد تقديم المعلومات المبنية على الحقائق والبيانات الموضوعية بما تقوم به من مشاريع ومنجزات لخدمة المواطنين، وتعزيز الثقة المتبادلة وإضفاء الشرعية على الأنشطة المحلية، كما أن تعاضم المسؤوليات الملقاة على الإدارة الإقليمية في مجال تقديم الخدمات العمومية خاصة في ظل تزايد مطالب المواطنين في تحسين الخدمات المقدمة سواء كميا أو كيفيا.

بالإضافة إلى التعقيدات المتزايدة في العديد من السياسات والإجراءات مما يؤسس لحاجة المواطنين لشرح وتبرير القرارات ومختلف الآليات، كما أن التعقيدات في مجال تطبيقات التكنولوجيا الجديدة تفرض الاستعانة بجهاز العلاقات العامة.

فالالاتصال العمومي الإقليمي يقوم على المشاركة الفعالة من المجتمع المحلي وهو ما يستلزم التشاور مع الأطراف المؤثرة في توجهاتها وسياساتها وقراراتها بما فيها المواطنين والحركات الجمعوية، كما أن تزايد حجم المطالب والاحتياجات المتزايدة للمواطنين دون تقدير أو إدراك للتهديدات أو التحديات القانونية أو السياسية أو المالية التي تعترض تقديم الخدمات العمومية وفق تطلعاتهم.

فالحاجة لمعرفة ردود أفعال المواطنين بما تقدمه من خدمات الإدارة الإقليمية بما يسهم في تعديل الخطط والسياسات المتخذة على المستوى المحلي مع مراعاة التخصص الإقليمي بما يتلاءم والصفات والخصائص المتفردة لتلك المجتمعات المحلية، كما أن الحاجة لتمير المعلومات، تفرض وضع المعلومات تحت تصرفهم ومختلف الحقائق على نشاطاتها وخدماتها ومتابعة اتجاهات الرأي العام المحلي للتعرف على متطلباته وتوقعاته من الإدارة الإقليمية، كما تضطلع بمهمة الشرح والتفسير والإقناع، فهي تعمل على شرح سياسات تشغيل الخدمات والمرافق العامة للمواطنين ومتطلباتها وتثمين الجهود والتجاوب مع هذه الخدمات، وخلق أواصر التفاهم ومد جسور الثقة مع المواطن، والعمل على إيجاد مواطن واعي وراشد(مسؤول) عبر تنمية شعوره بالمسؤولية تجاه القضايا المحلية، وتحوله من مواطن سلبي إلى مواطن إيجابي يشارك إدارته الإقليمية، وتعريف المواطن بالآليات والوسائل التي تتيح له الإفصاح عن آرائه ومقترحاته وشكاويه بهدف إيصالها للمسؤولين المحليين والجهات المعنية، وتتخذ الاتصالات في العلاقات العامة مع جمهور المواطنين ثلاثة أشكال:

- الاستراتيجية الإعلامية: حيث يتم تزويد جمهور المواطنين بالمعلومات اللازمة بما يتيح لهم الفهم الصحيح وتشمل هذه البيانات معلومات عن مشاكل التي تواجه المجتمع المحلي والإمكانيات المتاحة، التعريف بالإجراءات المتبناة لتحسين الخدمات مع العلم أنها تتخذ البعد الأحادي الاتجاه.¹
- الاستراتيجية الإقناعية (التأثيرية): لا تكفي الاتصالات الإعلامية لإحداث التغيير المطلوب في اتجاهات وسلوكيات المواطنين، وإنما تستدعي الضرورة لإثارة اهتمامهم بالسلوكيات الجديدة وإقناعهم بممارستها عن طريق الاتصالات الإقناعية، حيث تكون المعلومات في ظل هذا النوع من الاتصالات ذات اتجاه أحادي يدفع المواطنين لتبنيها واعتمادها كأراء واسعة، خاصة لما يتعلق الأمر ببعض القضايا ذات الجدول الواسع وتستهدف هذه الاتصالات تحقيق التغيير اللازم في بعض المواقع لتسهيل عملية تقديم الخدمة العمومية بمشاركة المواطنين.
- استراتيجية بناء الإجماع: تختلف هذه الاستراتيجية من حيث سعيها لبناء علاقات قوية وطيبة بين الهيئة المحلية ومحيطها الخارجي خصوصا في بعض القضايا التي تتعارض فيها المصالح بينهما، الأمر الذي يتطلب إيجاد أرضية مشتركة بينهما لتحقيق الحد الأدنى من الإجماع اللازم لمباشرة المجهودات المشتركة في تقديم الخدمات العمومية.²

2-5 وسائل الإعلام المحلية: تتمتع وسائل الإعلام المحلية هي الأخرى بقدره كبيرة على الوصول إلى فئة واسعة من الجمهور، حيث تتميز باتساع نطاقها وتنوع جماهيرها وقدرتها على مراقبة النشاط السياسي والعمل العمومي والتأثير على الرأي العام كونها تعتبر المصدر الأساسي لإعلام المواطنين.³

ضمن هذا السياق، يمثل الإعلام المحلي مقاربة إعلامية حديثة تعنى بالمزيد من الانخراط في قضايا المجتمع الذي تنطلق منه الوسيلة الإعلامية، فهو يهدف إلى الاهتمام أكثر فأكثر بالمواطنين وتقريبهم من الإدارة والسلطة ونقل انشغالات المواطنين، فالإعلام الجوّاري يسعى لتقريب المعلومات من المواطن، وبالتالي نقل هذه المشكلات والانشغالات، فالإعلام المحلي هو مرآة لما يحدث داخل المجتمع المحلي فهو يعمل في اتجاهين، بين المواطن والهيئات المحلية كما أنه يمثل حلقة الوصل بينهم، فوسيلة الاعلام تقتصر على المجتمع المحلي، على هذا الأساس يتميز بعدة خصائص باعتباره اعلام محدود النطاق، وبوسائل تبث رسائلها في مناطق معينة تمثل طبقات محلية وكيانات صغيرة مقارنة بالمناطق التي

¹-عنداء عيواج، مرجع سابق، ص (175).

²-نور الدين هميسي : مرجع سابق ، ص (131).

³ -Martial Pasquier, opcit ,p(230)

تستهدف الوسائل الجماهيرية المركزية أو الإقليمية، كما هو انعكاس حقيقي للبيئة التي يبلغ منها فهو موجه إلى ساكنة الإقليم بقيمهم وعاداتهم وتراثهم وإلى الجمهور أيضا ومشاركتهم في وسائل الاعلام المحلية تجعل الاعلام المحلي يقترب من المفهوم التفاعلي للاتصال¹.

5-3 الحملات الاعلامية العمومية: يتميز الاتصال العمومي الإقليمي بكونه اتصال استراتيجيا خاضعا لتصورات علمية دقيقة بعيدة الأهداف وواعيا بطبيعة البيئة وتعقيدها التي يشتغل ضمنها، هذا الواقع يفرض على القائم بالاتصال العمومي القيام بمجموعة الأنشطة، وفي مقدمتها الحملات الإعلامية العمومية التي تقوم بنقل رسائل وتكتسي صفة المدنية التوافقية الاجتماعية وبطريقة مباشرة ومعلن عنها في خدمة المصالح العامة.

5-3-1 تعريف حملات الاتصال العمومي: هي أنشطة اتصالية تتضمن عمليات جدولة وتنسيق معقدة (خطوات، جدولة زمنية، مسؤوليات) ويقوم هيكل الخطة الإعلامية ويتطلب تحقيق حاجتها على تناسب الأهداف الإعلامية الخاصة لها مع الجمهور مع الرسالة ومع الوسيلة²، فالحملات الإعلامية تتطلب مراعاة النظام المحلي الذي تنتهي إليه بما يتوافق وطبيعة الجمهور المستهدف.

ويعرفها "هاربت سيمونز" (Herbert Simons) على أنها: "محاولات منظمة للتأثير في الجماعات أو الجماهير العريضة من خلال سلسلة من الرسائل"³، فالحملات نشاط منهجي يهدف إلى التغيير في سلوك الجمهور المستهدف، وتشتمل على نظام متكامل من الأنشطة الاتصالية، وتقوم حملات الاتصال العمومي على أسس دقيقة تراعي المعايير الاستراتيجية، من أجل بناء حملة للاتصال العمومي فإنه يجب المرور عبر المراحل الآتية:

● **التشخيص الدقيق لبيئة الاتصال العمومي الإقليمي:** من خلال إجراء تحليل معمق وتشخيص دقيق للبيئة التي يمارس فيها الاتصال العمومي، حيث تتضمن عملية التشخيص والتحليل مراعاة النقاط الآتية:

➤ **موضوع الاتصال والقضية التي سيتم التعرض لها ودراسة مختلف جوانبه النظرية أو الواقعية ومعلومات عن البيئة المحيطة مع مراعاة النطاق الزمني والمكاني للحملة كالخصوصيات المجتمعية**

¹ طارق السيد أحمد: الاعلام المحلي في عصر المعلومات ، ط1، دار النهضة العربية، لبنان، 2010، ص. ص (82-83).

² سمير محمد حسين: تخطط الحملات الإعلامية واتخاذ القرارات الإعلامية ، عالم الكتب 1992، ص (103)

³ فؤاده عبد المنعم البكري: التسويق الاجتماعي وتخطيط الحملات الاعلامية ،عالم الكتب القاهرة 2007، ص(64).

المتعلقة بالثقافة والهوية واللهجات والتوجهات المحلية ومراعاة حجم المجتمع المحلي، فحملات الاتصال العمومي تتطلب جمع معلومات محلية والاقتراب أكثر من ذلك الجمهور المحلي¹.

➤ وضعية المتصل العمومي والهيئة التي يمثلها.

➤ معرفة مختلف المعالم والسياقات الخاصة بالجمهور الذي ستوجه له الحملة كاتتماءاته، سلوكياته، ثقافته، تصوراته وتمثلاته تجاه الهيئات العمومية.

- التوقع: يعد التوقع أحد أهم صعوبات الاتصال العمومي لأنه ينشط في بيئة مزدحمة بالأفكار والقضايا وتكمن الصعوبة هنا في إيجاد نقطة الاختلاف المميزة التي سيتم التركيز عليها.
- تحديد الأهداف: وهي تحديد النتائج المحددة للوصول إليها من خلال إعداد الحملة، سواء ارتبطت حملات الاتصال العمومي بتغيير الأفكار والتصورات لدى المواطنين في علاقته بالدولة كإيضاح معلومات أو بيانات أو قوانين الإرشاد والخدمات العمومية، وزيادة معرفة الجمهور بالقضايا العامة، وترتبط الأهداف بأجال زمنية لتحقيقها وهو ما يظهر البعد الاستراتيجي للاتصال العمومي.
- بناء الرسائل واختيار الوسائل الاتصالية المناسبة: يتم بناء الرسالة العمومية والتي تمثل استجابة لأهداف الحملة، وبناء على الاستعانة بالاستمالات الاقناعية المناسبة، وفي ضوء طبيعة الرسائل يتم انتقاء الوسائل المناسبة بما يتيح نقل الرسالة العمومية بكفاءة، وبما يخدم الأهداف المتوخاة، فحملات الاتصال العمومي عبر وسائل الاعلام والتي تستهدف المجتمعات المحلية، تفرض اللجوء إلى الإذاعة المحلية كوسيط قريب جدا من الجمهور أو المجتمع المحلي وأيضا الصحف المحلية، ويمكن الاعتماد على أكثر من وسيلة².
- تنفيذ الحملة: خلال هذه المرحلة يتم مباشرة الجهود الذي جرى التخطيط له من خلال الالتزام بجدول الأعمال بدقة من أجل ضمان تحقيق الأهداف، وفي هذا الصدد يفضل أن يقف القائم بالاتصال العمومي بنفسه على متابعة تنفيذ الحملة.
- متابعة وتقييم أثر الحملة: تعتبر هذه الخطوة من أهم الخطوات الاستراتيجية من خلال متابعة أثر المحتويات المنقولة للمواطنين ويجب الالتزام قدر الإمكان بالمبادئ العلمية في تقييم أثر الحملة واعتماد الأدوات العلمية كالملاحظة، الاستبيانات، المقابلات، استطلاعات الرأي، وذلك لتحديد مدى تغيير قناعات وأفكار وسلوكيات المواطنين.

¹ - سامية عواج وآخرون: مرجع سابق، ص (41).

² - سامية عواج وآخرون: مرجع سابق، ص (41).

- بناء وتغذية نظام المعلومات الخاص بالاتصال العمومي: تجسد هذا المرحلة تجليات البعد الاستراتيجي أيضا للاتصال العمومي وحملاته، ونظام المعلومات هو مخزن بيانات (قواعد بيانات) متعلقة بمختلف الملاحظات منذ بدء الحملة إلى نهايتها من أجل الاستفادة منها في الحملات المقبلة، من خلال اعتبارها مادة أولية متضمنة في البيئة العامة للاتصال العمومي يمكن استخدامها في تغذية القرارات المقبلة وتحليل وضع الهيئات العمومية والمحلية في المستقبل.

6- مواقع التواصل الاجتماعي كمنفذ جديد للاتصال العمومي المحلي:

مكنت منصات التواصل الاجتماعي من معالجة مختلف القضايا عبر منتديات النقاش الإلكترونية الهادفة لتوسيع دائرة الحوار وإبداء الرأي في السياسات العمومية والخدمات المقدمة حيث أصبحت متنفسا لهم للتعبير عن آرائهم وأفكارهم وطروحاتهم الفكرية والاجتماعية والسياسية ومجال لتبادل الأفكار والمعلومات وفضاء للحوار والنقاش، وفي هذا السياق تقترح هذه المنصات تصورا مختلفا لعلاقة الهيئات المحلية والمواطنين، حيث يمكن أن تشكل فضاءات لاحتضان نقاشات حول قضايا الخدمة العمومية، والتعريف بالإجراءات الحديثة وإجراء استطلاعات الرأي حول تلبية الخدمات العمومية لتوقعات المواطنين ورفع السرية على الكثير من النشاطات والخدمات لخلق التوافقات والمشاركة المتزامنة لكل أطراف الجماعة المحلية لخلق إجماع حول الحاجيات المحلية وكيفيات الاستجابة لها على نحو أفضل حيث نشر المعلومات عبر مواقع التواصل الاجتماعي على النطاق المحلي، تسمح ببناء تحالفات جادة مع المواطنين من أجل تحسين الخدمات العمومية والتقرب من فئات واسعة من المواطنين.

خلاصة الفصل:

تأسيسا على ما سبق، يظهر الاتصال العمومي الإقليمي كسيرورة اتصالية تنطلق من الفعل العمومي، يؤمن بطرح جديد يتجاوز به ثقل ورتابة اتصالات النموذج البيروقراطي ويفترض إعادة النظر بشكل كلي في استراتيجيات التنمية وتقديم الخدمات العمومية على المستوى الإقليمي، من خلال تامين ممارسات اتصالية جديدة لتحقيق التقارب والجوارية، والتوجه إلى خطط معمقة ومنفتحة قائمة على أخذ الخصوصيات والفروقات المحلية بعين الاعتبار وتكثيف الخطاب العمومي الحامل للمعلومات والآراء والبيانات عن القرارات والخدمات المقدمة وشفافيتها وتبرير مختلف القرارات والانفتاح على الفواعل العموميين ووضع المواطن في قلب هذه التحسينات، وكشف الرهانات وتفعيل مشاركته وتثمين آرائه ومقترحاته وشكاويه كمدخلات أساسية في عملية تحسين الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية.

هذه الممارسات التي تعززت أكثر في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال التي كانت لها اسهامات مهمة سواء في تنفيذ الخدمات في حد ذاتها من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية أو في تقديم المعلومات المرتبطة بالخدمات العمومية في الوقت المناسب والوصول إلى حشود كبيرة من الجماهير المحلية، كما لا يمكن إغفال أدوار وسائل الاعلام المحلية كامتداد لأدوار البلديات ليس فقط في إطار تقديم معلومات الخدمات العمومية والتعريف بالإجراءات الجديدة، بل ودفعه للانخراط في الفعل العمومي المحلي، وهوما سنحاول الوقوف عليه ورصده إمبريقيا بالإدارة الإقليمية(البلديات) بولاية سطيف التي مثلت ميدانا للدراسة.

الفصل السادس

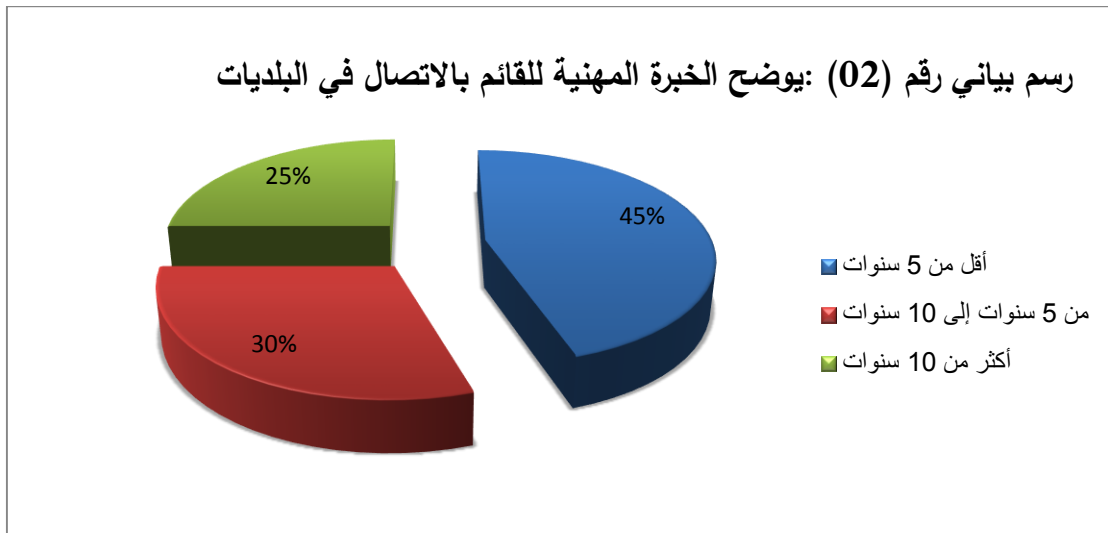
تفريغ وتحليل بيانات المقابلة

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل تفريغ وتبويب البيانات وتمثيلها جدوليا والمتحصل عليها من استمارة المقابلة والتي استهدفت القائمين بالاتصال في الإدارة الإقليمية محل الدراسات – البلديات- والتي مست 20 قائم بالاتصال وتحليل هذه البيانات، حاولت الإجابة عن الفرضيات الثلاث من خلال قياس مؤشرات كفاءات الاتصال وتوصيل المعلومات للمواطنين، مدى الاستجابة لشكاوي المواطنين وتفعيل مقترحاتهم بخصوص الخدمات العمومية على مستوى البلديات، الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي، واعتمادها على وسائل الإعلام المحلية.

الجدول رقم (09): يبين الخبرة المهنية للمكلفين بالاتصال:		
النسبة المئوية %	التكرارات	الخبرة المهنية
45	09	أقل من 5 سنوات
30	6	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
25	05	أكثر من 10 سنوات
100	20	المجموع

تشير بيانات المبحوثين إلى أن نسبة الخبرة المهنية للقا التي تقل عن خمسة سنوات قدرت بنسبة 45%، ونسبة 30% بالنسبة للمبحوثين الذين تتراوح خبرتهم المهنية بين 5 إلى 10 سنوات، ومثلت نسبة 25% المبحوثين الذين تتجاوز خبرتهم المهنية 10 سنوات.



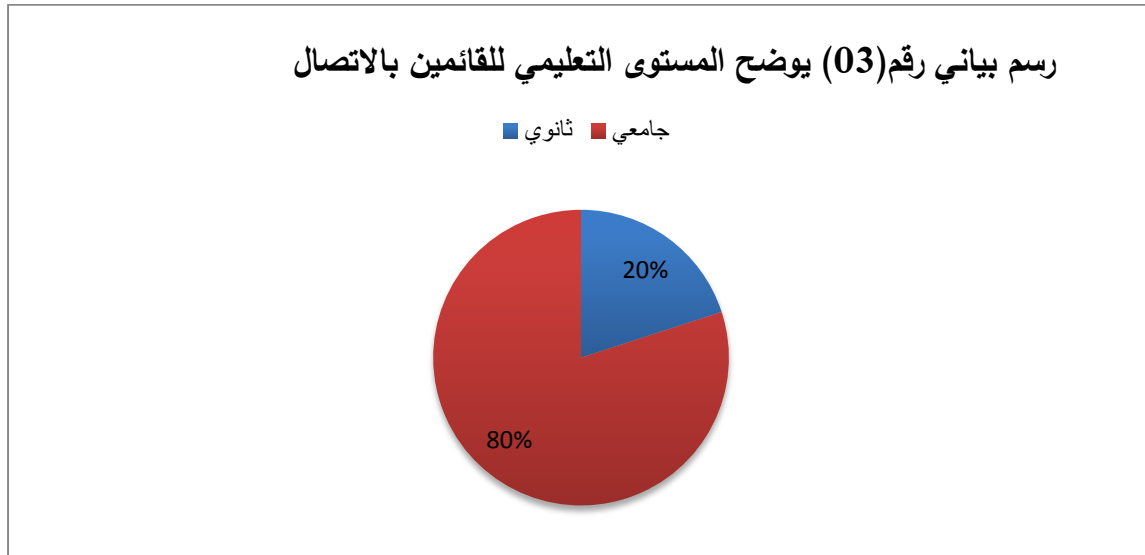
مما سبق تشير هيمنة فئة المكلفين بالاتصال الذين لم تتجاوز خبرتهم المهنية 5 سنوات، وتبرير هذه النتائج أنهم موظفون التحقوا بمناصبهم في إطار سياسات الإدماج المهني، معظمهم حديثي التخرج من مؤسسات التكوين والتمهين أو مؤسسات التعليم العالي الذين واجهتهم مشكلة البطالة بعد تخرجهم، هذا ما يجعلهم يتخذون من العمل في إطار عقود ما قبل التشغيل خيارا مهنيا يضمن لهم مدخول خاصة في ظل صعوبة الحصول على مناصب عمل قارة هذا من جانب، ومن جانب آخر لجوء السلطات الجزائرية لتغطية العجز الذي تعاني منه

الإدارة الجزائرية خاصة بعد الطلبات الكثيرة على الإحالة على التقاعد¹، واستخلاف هذه الفئة قبل أن يتم تجميد التوظيف في مختلف الإدارات.

أما عن الذين تزيد خبرتهم المهنية عن أكثر من 10 سنوات، فمعظمهم من الموظفين الذين يمتلكون خبرة مهنية طويلة نوعا ما نتيجة لممارستهم لوظائفهم في البلديات لسنوات ومعرفتهم الجيدة بدهاليز الإدارة الجزائرية.

الجدول رقم (10) المستوى التعليمي للقائم بالاتصال بالبلديات:		
النسبة المئوية %	التكرارات	المستوى التعليمي
20	4	ثانوي
80	16	جامعي
100	20	المجموع

تشير إجابات المستجوبين أن أكثر من 80% من المكلفين بالاتصال بالهيئات المحلية يحوزون على شهادات جامعية، ونسبة 20% لم يتعدى مستواهم التعليمي الثانوي.



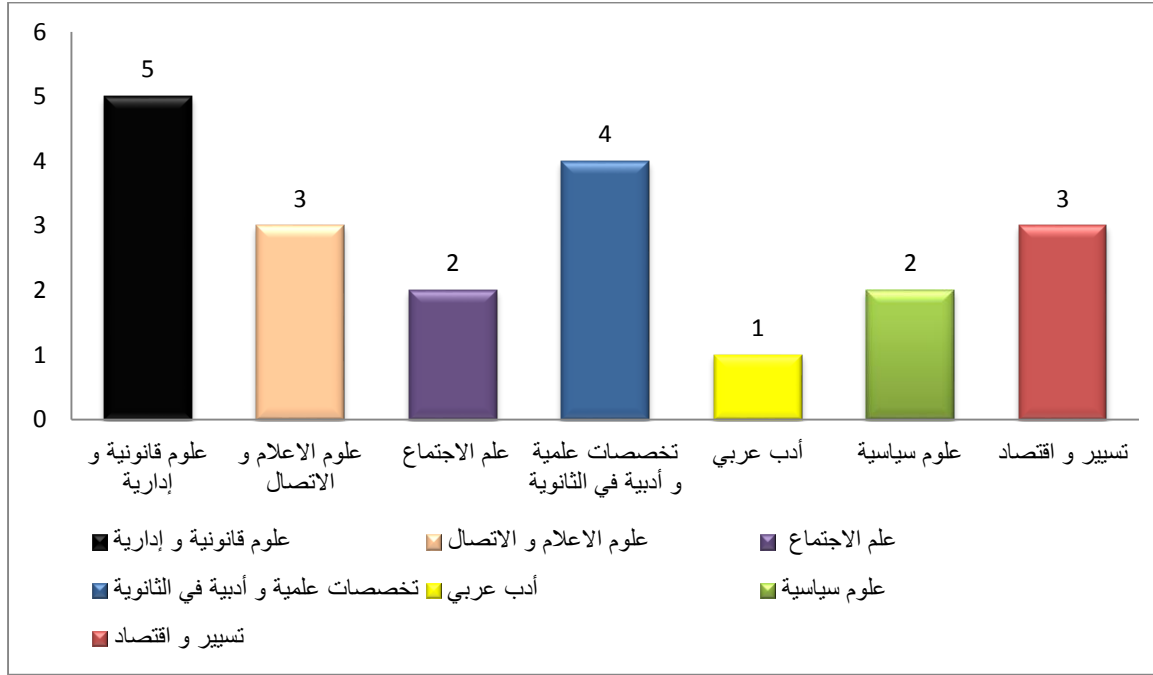
¹-المنشور الوزاري رقم 236-2013 المؤرخ في 27 جويلية 2013 بتنفيذ الأحكام المتعلقة بالإحالة على التقاعد.

هذه النتائج توحى بالتوجه الجديد للسلطات الجزائرية في فتح أبواب التوظيف أمام خريجي الجامعات ومؤسسات التعليم العالي خاصة بعد سنة 2011، حيث تعطي هذه النتائج قراءات بوجود طاقة جامعية تتيح إمكانية اندماجها بسهولة مع مساعي الإصلاح والتحسين التي تعول على الإدارة الإلكترونية، خاصة وأن مؤهلاتهم وكفاءتهم المهنية مكنتهم من الولوج للعمل في البلديات، ومنه إمكانية التعامل مع التكنولوجيات الجديدة والتعامل مع البيئة الرقمية وتحسين الخدمة العمومية من جهة أخرى.

الجدول رقم (11) طبيعة التخصص العلمي للقائمين بالاتصال بالبلديات:

النسبة المئوية %	التكرارات	طبيعة التخصص
25	05	علوم قانونية وإدارية
15	03	علوم الاعلام والاتصال
10	02	علم الاجتماع
20	04	تخصصات علمية وأدبية في الثانوية
05	01	أدب عربي
10	02	علوم سياسية
15	03	تسيير واقتصاد
100	20	المجموع

رسم بياني رقم (04) يوضح طبيعة التخصص لدى القائمين بالاتصال بالبلديات.



تفيد نتائج الجدول أن ما مجموعه 85% من المكلفين بالاتصال لم يكن تكوينهم الأصلي في علوم الإعلام والاتصال، بل تراوحت بين تخصصات متباينة في العلوم القانونية والإدارية، العلوم السياسية، علوم التسيير والاقتصاد، الأدب العربي، علم الاجتماع.

ولم تحتل نسبة الذين تلقوا تكوينا في الإعلام والاتصال سوى نسبة 15% وهي نسبة لها ما يبررها واقعيًا من خلال سياسة التشغيل التي تتبناها الجزائر، والتي تفتح أبواب التوظيف لجميع التخصصات الأخرى بدون استثناء، بالرغم من التواجد الكبير من الإطارات المتخرجة سنويا والمؤهلة للعمل بالإعلام والاتصال في الهيئات المحلية، إذن فاشتراط الخبرة في مجال علوم الإعلام والاتصال لم تكن من الشروط التي اعتمدها للعمل بها بل كانت مفتوحة فقط على أساس الخبرة السابقة فقط.

بالإضافة إلى عامل سوسيولوجي لا يقل أهمية هو الآخر، وهي الطريقة التي يتم بها التوظيف والتي تعتمد بشكل كبير على العلاقات الأسرية وعلاقات الصداقة التي تمتلك وقعا كبيرا في مجال التوظيف في الإدارة الجزائرية، فعملية التوظيف تقوم على إعطاء الأولوية للقريب من العائلة أو العشيرة وخدمة الأقارب قبل مراعاة الكفاءات والتخصص وتحديد الحاجيات الاتصالية للهيئات المحلية، بالإضافة التي يمكن تقديمها في تحسين علاقة التواصل بين

المواطن والهيئة والخدمة العمومية، وهو ما يؤدي إلى ظهور نظام قائم على الزبونية (clientélisme)¹، وفي هذا الإطار لا يسعى أن يكون الموظف إلا في خدمة من نصبه قبل أن يكون في خدمة المواطنين.

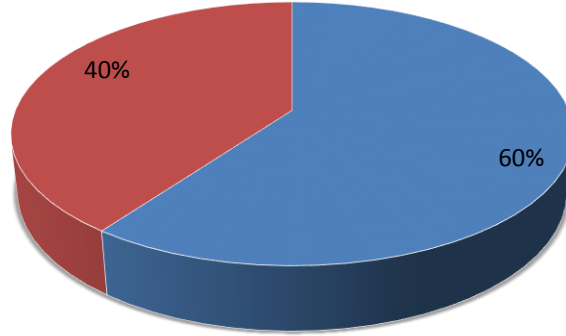
تأسيسا على هذا، فنجد غياب أي بعد علمي لدى الهيئات المحلية في إيجاد طريقة مثلى وفعالة لاختيار وانتقاء موارد بشرية متخصصة في الاتصال والتعامل مع المواطنين، خصوصا وأن هذه الموارد تعتبر الطاقة الحقيقية والضامن الكبير لمدى نجاح الهيئات العمومية المحلية في سياساتها الاتصالية مع المواطنين.

الجدول رقم(12) توزيع القائمين بالاتصال طبقا للحالة الوظيفية:		
النسبة المئوية %	التكرارات	الحالة الوظيفية
60	12	موظف دائم
40	08	موظف في إطار الإدماج المهني.
100	20	المجموع

¹-عبد الحميد قرني: مرجع سابق ، ص (99).

رسم بياني رقم (05) يوضح توزيع القائمين بالاتصال طبقا للحالة الوظيفية.

موظف في إطار الإدماج المهني ■ موظف دائم ■

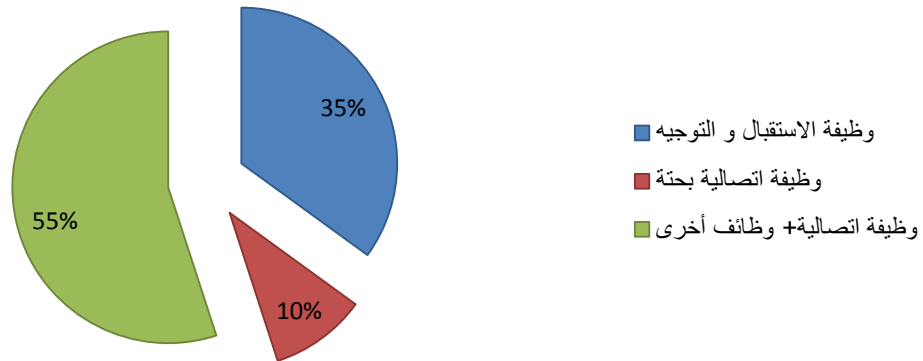


توضح بيانات الجدول أن نسبة القائمين بالاتصال على مستوى الهيئات المحلية الذين يشغلون في مناصب دائمة يمثلون بنسبة 60%، بينما نجد نسبة المكلفين بالاتصال في إطار الإدماج المهني بنسبة 40%.

بناء على النتائج السابقة نستنتج سيطرة فئة الموظفين الدائمين، الذين يشغلون مناصب ووظائف قارة، في المقابل توجد فئة مهمة من القائمين بالاتصال في إطار الإدماج المهني، لجأت إليهم الحكومة الجزائرية لامتناس البطالة خاصة بالنسبة لحاملي الشهادات الجامعية، ومن جانب آخر، فالتوسع في عملية التوظيف يوحي بوجود عدد الموظفين أكبر من الحاجة الحقيقية للبلديات في إطار ما يصطلح عليه "بالبطالة المقنعة" ونتيجة لبعض السياسات الاجتماعية التي تنتهجها الدول النامية ومنها الجزائر لشراء السلم الاجتماعي ومنحهم رواتب منتظمة دون مراعاة الفعالية أو النجاعة أو حتى الإضافة التي سيتم إحداثها.

الجدول رقم (13) يبين طبيعة وظيفة القائم بالاتصال:		
النسبة المئوية %	التكرارات	طبيعة وظيفة القائم بالاتصال
35	11	وظيفة الاستقبال والتوجيه
10	02	وظيفة اتصالية بحتة
<u>55</u>	07	وظيفة اتصالية + وظائف أخرى
100	20	المجموع

رسم بياني رقم (06): يوضح طبيعة وظيفة القائم بالاتصال بالبلديات



تشير بيانات الجدول أعلاه طبيعة وظيفة القائم بالاتصال في البلديات، أين يتم إقحام الوظيفة الاتصالية مع بقية الوظائف الإدارية الأخرى بنسبة 55%، ولم تتعدى عدد البلديات التي خصصت مكلفين بالاتصال سوى نسبة 10%، وحصرتها بقية البلديات في وظيفة الاستقبال والتوجيه بنسبة 35%.

يمكن تفسير هذه النتائج إلى غياب شرعية حقيقية للوظيفة الاتصالية، كما أن غياب أي هيكلية تنظيمية للوظيفة الاتصالية تمثل المنطلق الأساسي لتفسير القصور الذي يعتري وظيفة الاتصال وكل الوظائف الأخرى بالهيئات المحلية المقدمة للخدمة العمومية .

فالإجراءات التنظيمية لصالح الاتصال واستحداث خلايا للإصغاء والاستقبال بالهيئات المحلية إنما هو وليد للقرارات الإدارية المركزية وليس استجابة لحاجة حقيقية وقناعة داخلية بأهمية الاتصال الذي يكرس الشفافية والانفتاح على المواطن، أو أنه قائم على التشخيص العلمي والدقيق لواقع يفترض تدفق المعلومات وسيولتها ودقتها، وهو ما لا يعطي أي أهمية للاتصال سواء من حيث الموارد البشرية أو المادية في تحسين الخدمات العمومية، بناء على هذا، يتم تداول هذه الوظيفة مع كل موظفي البلدية بالتناوب بشكل عفوي عشوائي للتواصل مع المواطنين وما يمكن أن تطرحه من مشاكل خاصة على مستوى التنسيق بين المعلومات المقدمة، حيث يجد نفسه بين تمايز واختلاف المعلومات المقدمة بحسب الموظفين المقدمين لها والتي من المفترض أن يتم تقديمها من طرف مكلف بالاتصال ينفرد بهذه المهمة، ضمن هذا السياق، أظهرت إحدى الدراسات التي أجريت لاكتشاف سلبيات إدماج إدارة الاتصال* مع مديريات أخرى حيث أظهرت مايلي¹:

- قلة الاهتمام الذي يعطي للاتصال مقارنة بالمشاكل الأساسية التي يلحق بها.
- قلة الابتكار والإبداع في مجال الاتصال.
- غياب أرضية مستقلة ومجال خاص للاتصال والذي يخلق شيئاً من الضبابية ويؤدي بذلك إلى شلل العمل الاتصالي.

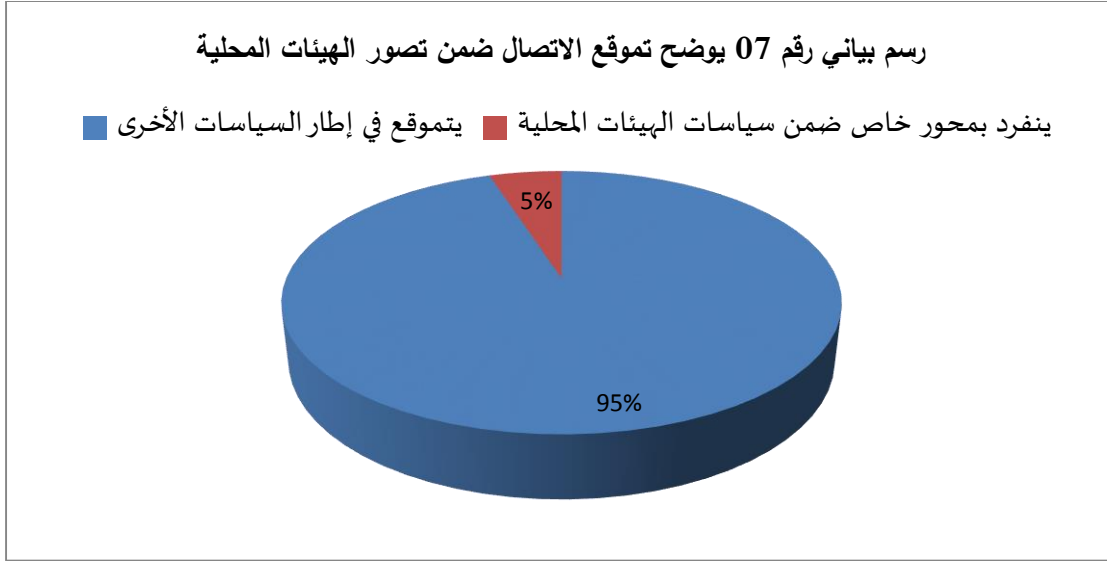
هذه النتائج تفسر أيضاً بطبيعة التفكير القائم على اعتبار الاتصال وظيفة ثانوية تنضوي في إطار الوظائف الأخرى، وتؤدي بديها عن طريق تأدية الوظائف الأخرى، ففي المقابل

*يعتبر الباحث هميسي نور الدين أن مفهوم إدارة الاتصال هو المفهوم الأنسب لتفادي الكثير من الضبابية التي تنجم عن استخدام بعض المفاهيم التقنية التي تنجم عن استخدام بعض المفاهيم التي تحاول وصف طرق تسيير وظيفة الاتصال بالمنظمات المختلفة، كالاستراتيجيات والسياسات، البرامج، حيث يسمح هذا المفهوم أن يكون مفهوم مظلة (**an umbrella concept**)، فهو من شأنه أن يستوعب مختلف أشكال وظيفة الاتصال التي تتبناها المنظمة من أجل تحقيق العلاقات العامة أو بقية الأدبيات الأخرى، للاستزادة يمكن العودة لهميسي نور الدين، مرجع سابق، ص(114).

¹ -François Bonen, **L'entreprise communicante, Démarches et méthode de communication**, Liaisons,1990 ,p (42) .

تحصلت وظيفة القائم بالاتصال في السنوات الأخيرة على شرعية واسعة وأصبحت كوظيفة متواجدة في الهيئات العمومية المحلية، فعلى سبيل المثال يوجد في فرنسا يوجد أكثر من 10700 مهنة اتصالية محلية les métiers de communication publique territoriale والعديد من المهنيين الذين يؤدون هذه الوظيفة، يقومون بمهامهم تحت تسميات وظيفية معينة كالمكلف بالإعلام أو الاتصال، مدير الاعلام أو الاتصال وغيرها من التسميات الوظيفية التي تعنى بإنتاج ونشر الرسالة الاتصالية بما يتلاءم وخصوصيات المجتمعات الإقليمية وتوجيهها للمواطنين، فالأمر في الوقت الراهن قد تغير نتيجة المتطلبات الجديدة التي أصبحت تستدعي أن يكون القائم بالاتصال على درجة كبيرة من الأهمية خاصة على مستوى الإدارة المحلية.

الجدول رقم : (14) تموقع الاتصال وتقديم المعلومات ضمن تصور البلديات:		
النسبة المئوية %	التكرارات	تموقع الاتصال وتقديم المعلومات ضمن تصور البلديات
95	19	يتموقع في إطار السياسات الأخرى
5	1	ينفرد بمحور خاص ضمن سياسات الهيئات المحلية
100	20	المجموع



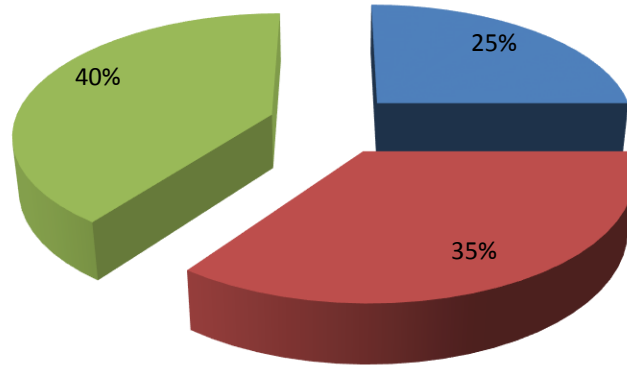
تكشف الأرقام الظاهرة في الجدول على أن 95% من إجابات المستجوبين أن الاتصال وتقديم المعلومات للمواطنين يتموقع مع السياسات الأخرى ، ولم تمثل نسبة المستجوبين الذين أبانوا عن تخصيص محور خاص له سوى نسبة 5%.

بناءً على ما سبق نستنتج أن تصور القائم بالاتصال باعتباره نشاط غير منتج وهومن الأنشطة غير الاستراتيجية، لأن مكانة الاتصال في الهيكل التنظيمي وفي السياسات هي المؤشر للدلالة على مدى اهتمام المؤسسة بوظيفة الاتصال ونشاطه وهذا الإهتمام هو الذي سيحدد حجم التسهيلات والإمكانيات الفعلية للمكلفين بالاتصال وتصوراتهم لتموقعه.

الجدول رقم: (15) يوضح إمكانية تقديم القائمين بالاتصال للمعلومات المختلفة		
النسبة المئوية %	التكرارات	إمكانية تقديم المعلومات
25	05	نعم
35	07	لا
<u>40</u>	08	حسب طبيعة المعلومات
100	20	المجموع

رسم بياني رقم (08) يوضح إمكانية تقديم المعلومات للمواطنين

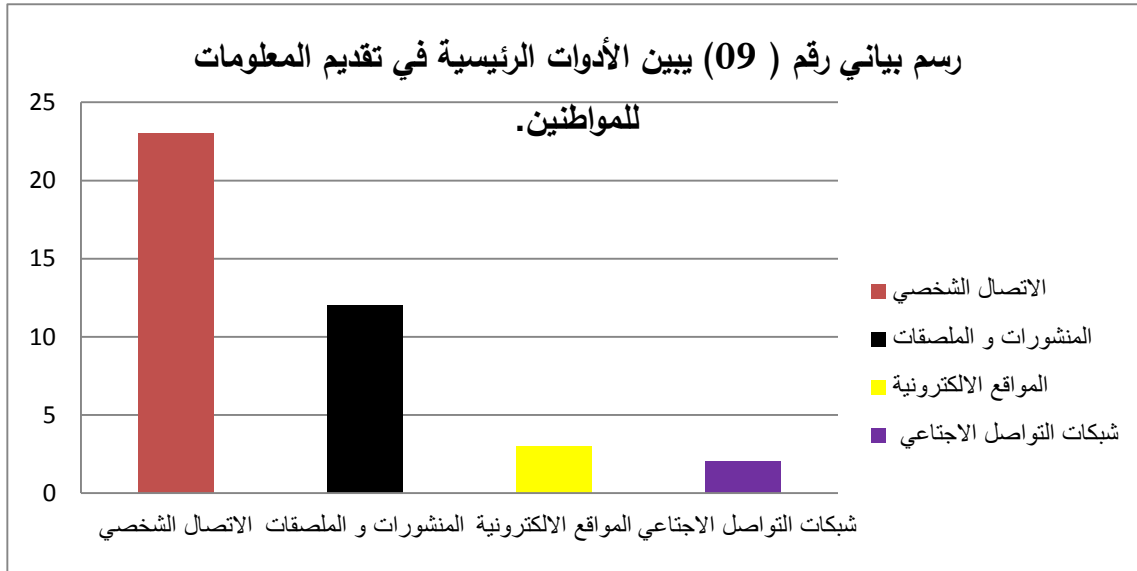
حسب طبيعة المعلومات ■ لا ■ نعم



تشير البيانات المستقاة من الجدول أن نسبة 40 % من المستجوبين تقرر أن طبيعة المعلومات هي التي تفرض إمكانية تقديمها من عدمها، و نسبة 35 % أقرت بعدم تقديمها للمعلومات، ومثلت نسبة 25 % الفئة التي أبانت عن تقديمها للمعلومات.

يمكن تبرير هذه النتائج إلى أن الهيئات ذات الطابع العمومي المحلي لا زالت مرتبطة بالنمط الاتصالي النازل، الذي تتبع فيه المعلومات الهرم التنظيمي، حيث لا يتحصل الموظفون في هذه الحالة إلا على المعلومات الضرورية لإنجاز مهامهم بما يتلاءم والتوجهات المحددة والمقررة مسبقا من قبل الإدارة المركزية، حيث تقتضي البيروقراطية السلبية مرور كافة القرارات حتى البسيطة منها على قمة الهرم الإداري وما تخلفه من انزعاج لدى طالبي الخدمة، من ناحية أخرى نجد أن ندرة المعلومات يؤدي إلى توليد نظام مواز من الاتصال غير الرسمي الذي يتخذ مجراه من العلاقات الشخصية، ويبقى التفسير الذي يمكن تقديمه في هذا الصدد أن المكلف بالاتصال يخضع لأوامر محددة ومطلوبة منه تنفيذها، فتقديم المعلومات هو الرأسمال الحقيقي لكسب علاقة الثقة بين الهيئات المحلية والمواطنين ولا يمكن أن يأتي من فراغ ، وإنما يتأسس على الالتزام بقول الحقيقة وتدفع المعلومات وفتح قنوات الاتصال والتفاعل، ونتيجة بدورها عن عمل متكامل ومنسق يكون من اختصاص إدارة الاتصال يمكنها من إعادة هندسة مخرجاتها من المعلومات والخدمات العمومية.

الجدول رقم(16): يوضح الأدوات الرئيسية في تقديم المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية للمواطنين:		
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
الاتصال الشخصي	23	<u>48,93</u>
المنشورات والملصقات	12	25,55
المواقع الإلكترونية	02	4,25
شبكات التواصل الاجتماعي	3	6,3
وسائل الإعلام المحلية	07	14,89
المجموع	47	100



تظهر نتائج الجدول أعلاه احتلال الاتصال الشخصي صدارة الوسائل المعتمدة من القائمين بالاتصال بالبلديات بنسبة قاربت 48,93%، في حين توزعت باقي النسب بين الوسائل الكتابية

الرسمية بنسبة 25,55%، وسائل الإعلام المتمثلة في الإذاعة المحلية على وجه الخصوص بـ 14,8% المواقع الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي (4,25% و6,38%).

مما سبق، يتضح أن الاتصال الشخصي المواجهي، يمثل الأسلوب الغالب الذي يعتمد عليه المكلفون بالاتصال في البلديات في توصيل مختلف معلومات الخدمات العمومية وهذا طبيعي، فهذه الأخيرة كمجموعة من الأنشطة والإجراءات والعمليات التي تكون مبنية على قوة التفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة والمواطن، ونظرا للاحتكاك اليومي فيصبح الاتصال الشخصي سيد الموقف.

أما عن الوسائل الكتابية والتي تتمثل في المنشورات والملصقات والتعليمات الرسمية والتي تنشر في العادة على مستوى مصالح الهيئات العمومية المحلية كنتائج المداولات البلدية.

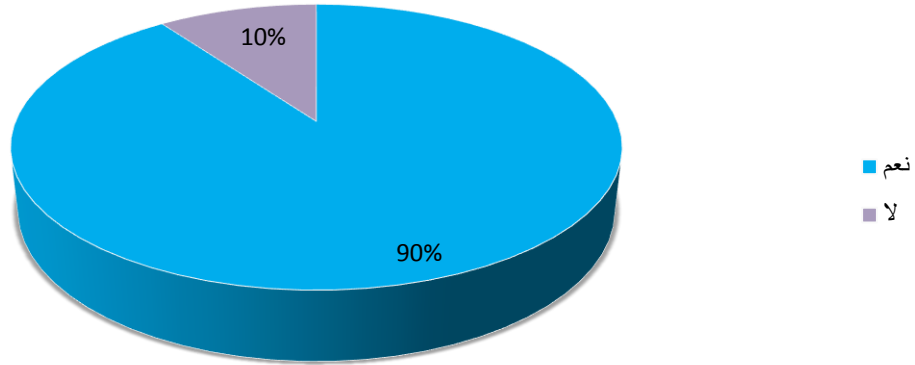
في المقابل نجد أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال (الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي)، قد أخذت بعدا مهما في تمرير المعلومات وتفعيل مشاركات المواطنين على المستوى العالمي، فبالرغم من الاقبال الكبير الذي تعرفه هاته التكنولوجيا من طرف الجماهير سواء على مستوى الأنترنت أو الهواتف الذكية، إلا أن الهيئات المحلية لم تحاول استغلال هذا التوافد والاقبال الكبير من المواطنين، فهذه التكنولوجيا التي من شأنها أن تختصر الطريق من خلال نشرها للمعلومات التي تتضمن آلية تقديم الخدمات والإجراءات المطلوبة من المواطنين لإنجاز الخدمات منذ الحصول على معلومات الخدمة والإجراءات التي تمر بها حتى لحظة إنجازها مع تحديد الوقت المستغرق للحصول على الخدمة بناء على مؤشرات الأداء الخاصة بالخدمة، وتوضيح الخطوات المتبعة للحصول على الخدمات. هذه النتائج لها ما يبرره بفعل تفضيل تجارب التفاعل والتواصل الشخصي بدل اللجوء إلى هذه المواقع التي لا يتم تفعيل أو تحيين محتوياتها أو حتى عرضها للمعلومات الضرورية للمواطنين خاصة منها معلومات التي ترتبط بالخدمات العمومية ذات الطابع الإنمائي.

ونظرا لأهمية هذه القنوات التواصلية في ربط الهيئات المحلية بمواطنيها بحكم أنها تلعب الدور الأساسي في تجربة التفاعل، يتوجب على الهيئات المحلية عرض المعلومات وبيانات الخدمات في قنوات التواصل المختلفة وضمان تفعيل جميع قنوات الاتصال مع المتعاملين وذلك بفسح المجال للمواطنين في اختيار القناة المفضلة للحصول على المعلومات والتواصل

مع الهيئات المحلية، بالإضافة إلى ضمان تناسق بيانات هذه الخدمات في جميع القنوات المختلفة والمتاحة.

الجدول رقم (17) يبين كفاية الأدوات و الوسائل من وجهة نظر المكلفين بالاتصال.		
النسبة المئوية %	التكرارات	كفاية الأدوات والوسائل
10	02	نعم
<u>90</u>	18	لا
100	20	المجموع

رسم بياني رقم (10) يوضح مدى كفاية الأدوات والوسائل في تقديم المعلومات للمواطنين من وجهة نظر المكلفين بالاتصال .



أبانت إجابات المبحوثين عن عدم كفاية الأدوات والوسائل المخصصة لتمرير المعلومات المتعلقة بالخدمة العمومية بنسبة 90%، في حين أقرت نسبة 10 % من المستجوبين بكفاية هذه الوسائل والأدوات.

تأسيسا على ما سبق، نجد أن الاتجاه العام للإجابات كان تصاعديا أكثر نحو عدم كفاية الوسائل، وهو ما يعبر عن عدم الرضا عن حجم وطبيعة الوسائل والأدوات الموضوعة تحت

تصرف القائمين بالاتصال في الهيئات المحلية، باعتبارها غير قادرة على الإيفاء بالمهام المسندة لهم نظرا لكثرة وتنوع وتعدد المهام الموكلة لهم خاصة في أيام الاستقبال أين تزداد حجم الضغوطات وتوافد المواطنين على مصالح البلديات.

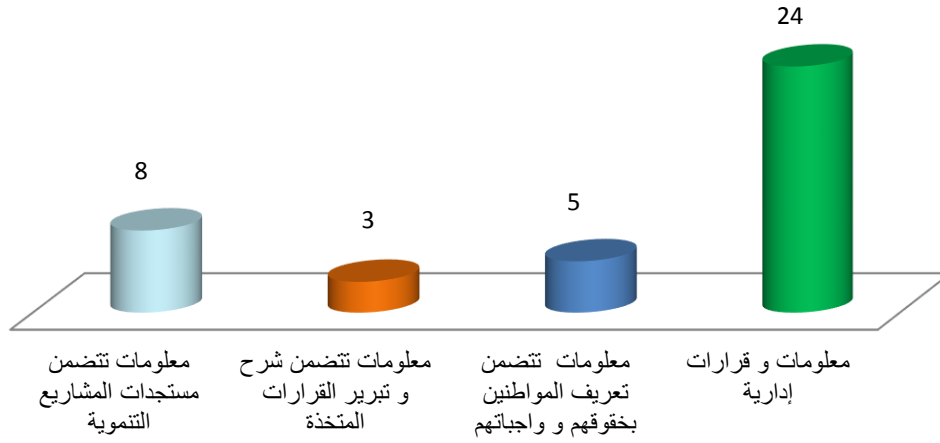
من جانب آخر ترى الفئة الأخرى من القائمين بالاتصال بكفاية الوسائل والأدوات الاتصالية لتمير معلومات الخدمات العمومية مادام أن المواطن يفضل وسيلة الاتصال الشخصي والتي تحوز على ثقة ومصداقية عالية عنده للحصول على مختلف المعلومات، حتى ولو توافرت وسائل أخرى.

جدول رقم (18) يبين طبيعة المعلومات التي يتم اعدادها من طرف القائمين بالاتصال للمواطنين:

النسبة المئوية %	التكرارات	طبيعة المعلومات
20	08	معلومات تتضمن مستجدات المشاريع التنموية
7,5	03	معلومات تتضمن شرح وتبرير القرارات المتخذة
12,5	05	معلومات تتضمن تعريف المواطنين بحقوقهم وواجباتهم.
<u>60</u>	24	معلومات عن قرارات إدارية مختلفة.
100	40	المجموع

رسم بياني رقم (11) يوضح طبيعة المعلومات التي يتم إعدادها للمواطنين.

- معلومات تتضمن شرح و تبرير القرارات المتخذة
- معلومات تتضمن مستجدات المشاريع التنموية
- معلومات و قرارات إدارية
- معلومات تتضمن تعريف المواطنين بحقوقهم و واجباتهم



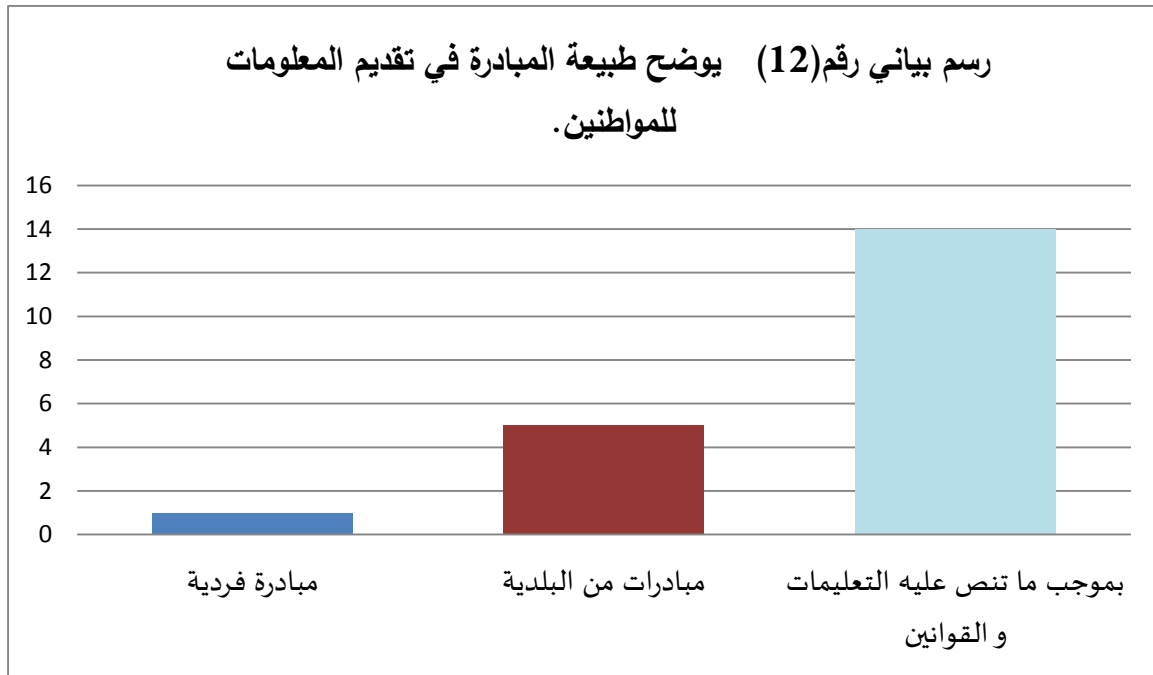
تبرز نتائج الجدول طبيعة المعلومات الموجهة نحو المواطنين، والتي تتمحور في معظمها حول المعلومات التي ترتبط بالإجراءات والقرارات الإدارية بنسبة 60%، في حين لم تتعدى المعلومات التي ترتبط بالمستجدات والمشاريع التنموية سوى نسبة 20%، أما عن المعلومات التي تتضمن تعريف المواطنين بحقوقهم وواجباتهم فلم تتجاوز نسبة 12,5%، ونسبة 7,5% معلومات تتضمن شرح وتبرير القرارات المتخذة بخصوص الشأن المحلي.

فطغيان المعلومات ذات الطابع الإداري لها ما يبررها واقعيًا من حيث الإجراءات المستحدثة في إطار تحسين الخدمات العمومية، فتظهر حاجات المواطنين وتطلعاتهم لمعرفة المعلومات حول الخدمات الإدارية الجديدة خاصة في ظل تقليص الوثائق الإدارية.

في المقابل، نجد أن المعلومات التي ترتبط بالمستجدات والمشاريع التنموية والمعلومات التي تتضمن تعريف المواطنين بحقوقهم وواجباتهم مثلت نسب ضعيفة جدًا، وعلى هذا الأساس فتوظيف الاتصال وفقًا لهذا المنظور لا يمكن أن يكرس لاتصال ذو أبعاد تنموية خدمتية، يسعى المكلفون بالاتصال بنقل أفكار ومخرجات السياسات العامة للمواطنين والجمعيات الناشطة، يجعل الوظيفة الاتصالية تحت الضغوطات والعراقيل البيروقراطية وهو ما يفترض أنها جاءت لتقضي عليها وتحورها من كل هذه الضغوطات.

جدول رقم(19) يوضح طبيعة المبادرة لتقديم المعلومات للمواطنين.		
النسبة المئوية %	التكرارات	طبيعة المبادرة
05	01	مبادرات فردية
25	05	مبادرات من البلديات
70	14	بموجب ما تنص عليه التعليمات والقوانين.
100	20	المجموع

توضح بيانات الجدول أعلاه أن سيرورة الاتصال مع المواطنين وعملية تقديم المعلومات تتم وفق التعليمات وما تحدده النصوص القانونية بنسبة 70%، ونسبة 25% بمبادرة من البلديات ، ونسبة 5% بمبادرات فردية.



يمكن إرجاع هذه البيانات إلى طبيعة النموذج البيروقراطي الذي يكرس مجموعة من الخصائص الهيكلية التي تقوم بالأساس على المركزية الشديدة، حيث تخضع فيه كل العمليات داخل التنظيمات الإدارية لقواعد التسيير البيروقراطي والتي تركز بدورها التمسك بحرفية القوانين "التربع على المكتب بجرة قلم"، وهو ما يقربه "ميشال كروزيه" فيما يطلق عليه بالحلقة الجهنمية للبيروقراطية والتي يربط فيها البيروقراطية بالروتين والجمود والتعقيد الناتج عن الالتزام بالإجراءات والقواعد الشكلية في تعاملها مع الجمهور الخارجي، إذن فحجم اللوائح والقوانين التي يقوم عليها التنظيم البيروقراطي انعكست بدورها على العملية الاتصالية المحلية، من جانب آخر تعززت المنظومة القانونية بالعديد من النصوص القانونية والتعليمات والمراسلات الرسمية التي تشدد بضرورة الانفتاح على المواطنين ومد سبل التواصل معه والإصغاء لانشغالات المواطنين.

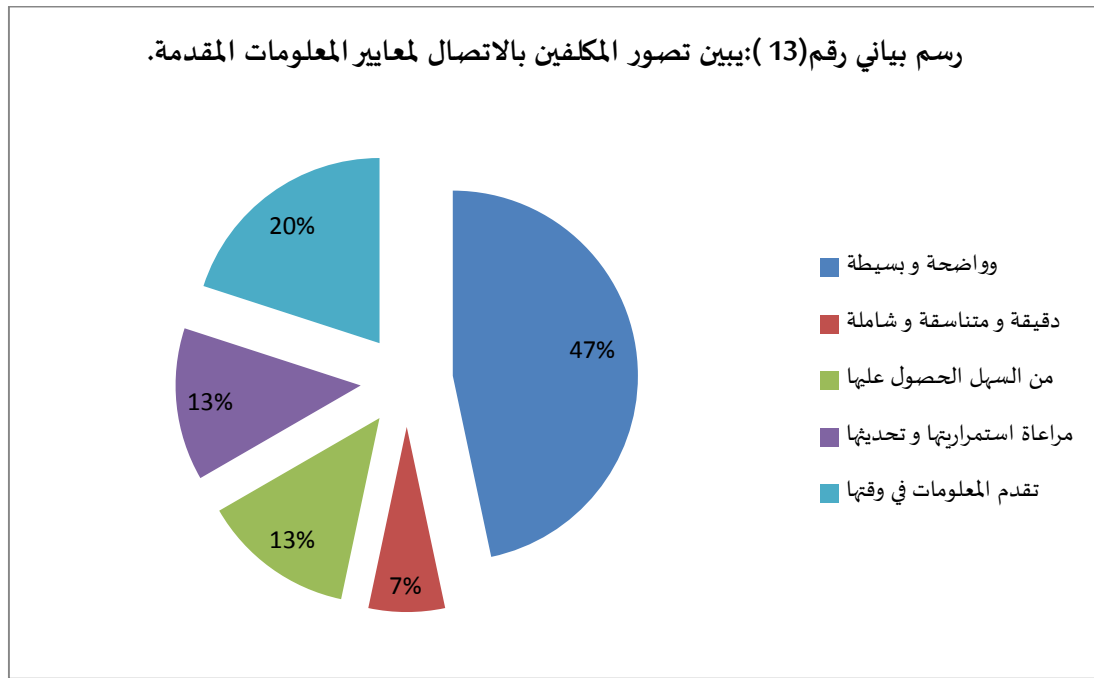
وبحكم أن الاتصال لا يخضع لأي هيكلية تنظيمية ولا لأي تحديد للأدوار وتوضيح للمهام، فنجد أن الموظفين المحليين يعملون بأوامر إدارية أكثر منها بمساهمات فردية للاتصال، كما أن المهام المسندة في تقديم المعلومات تبدو في غاية العمومية والاتساع لأن الأهداف غير مضبوطة.

على صعيد آخر يمكن تفسير غياب المبادرات الفردية لتنشيط العملية الاتصالية مع الفواعل العموميين لبعض الضغوطات التنظيمية التي يتعرض لها موظف الشبابيك، وهو ما يجعل من عملية المبادرة بالاتصال بالمواطنين عملية مضافة وليست أساسية بسبب غياب حس الاتصال (Sens de communication)، والعجز في ابتكار الأساليب الجديدة¹.

¹-هميسي نور الدين: مرجع سابق، ص (289).

جدول رقم(20): يبين تصور المكلفين بالاتصال لمعايير المعلومات المقدمة للمواطنين		
النسبة المئوية %	التكرارات	معايير المعلومات
<u>46,66</u>	07	وواضحة وبسيطة
6,66	1	دقيقة ومتناسقة وشاملة
13,33	2	من السهل الحصول عليها
13,33	2	مراعاة استمراريتهما وتحديثها.
20	3	تقديم المعلومات في وقتها
100	15	المجموع

امتنع خمسة أفراد من تقديم إجابات.



تبرز البيانات الظاهرة في الجدول معايير المعلومات حسب المكلفين بالاتصال التي تتميز بالبساطة والوضوح بنسبة 47%، ونسبة 20% من المستجوبين يعتقدون أنهم يقدمون المعلومات في وقتها، ونسبة 13,33% بالنسبة لسهولة الحصول على المعلومات، ونفس النسبة

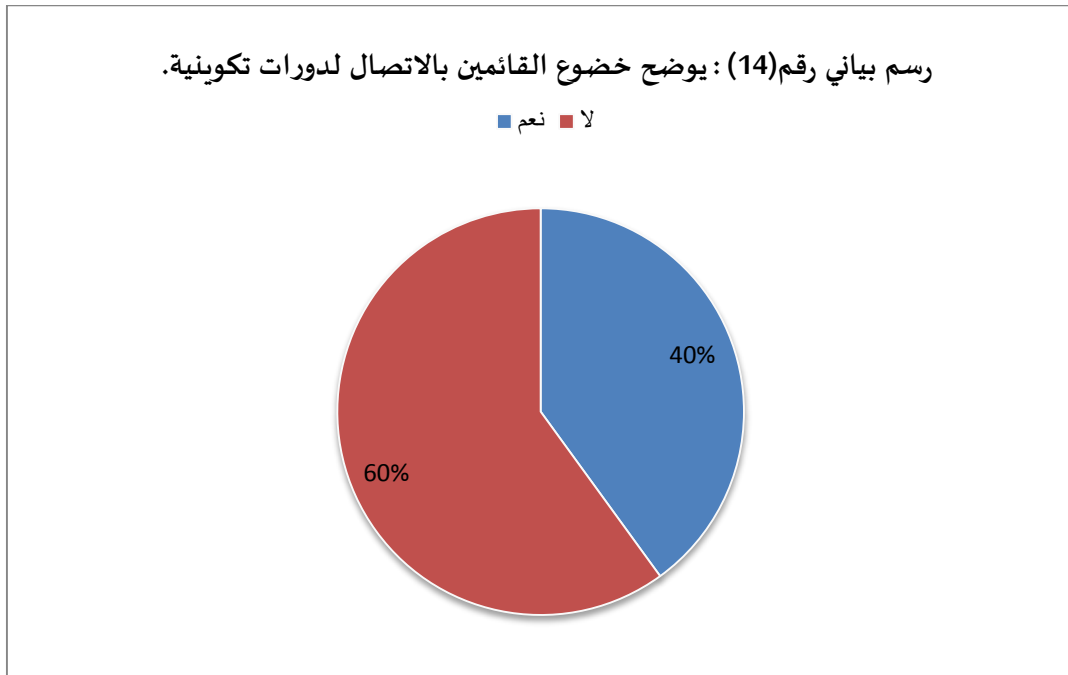
لمراعاة استمرارية تحديثها، ولم تمثل نسبة المستجوبين الذي أقرروا بدقة وتناسق المعلومات سوى نسبة 6,66%.

فهذه المعايير إذن تمثل ضرورة قصوى يستوجب على الهيئات المحلية (البلديات) مراعاتها عند نشر البيانات الخاصة بالخدمات العمومية للمواطنين وذلك لضمان نشر المعلومات الصحيحة وتناسقها سواء ارتبط الأمر بتلك التي ترتبط بالإجراءات المتبعة للحصول على الخدمات العمومية الإدارية، أو الخدمات المحلية الإنمائية، وعليه يمكن تبرير هذه النتائج إلى السياسات التي تبنتها الجزائر في إطار التعليم، التي ساهمت في ارتفاع المستوى التعليمي وتعميم استخدام اللغة العربية في الآونة الأخيرة مما يسهل فهمها وتبسيطها.

أما عن المستجوبين الذين أقرروا بتقديم المعلومات في وقتها كنشر معلومات الخدمات الموسمية كالإعلان عن قرعة الحج ونشر المعلومات التي ترتبط بالمواسم الانتخابية، وتجديد القوائم الانتخابية.

أما عن ضعف نسبة تقديم المعلومات بطريقة متناسقة وشاملة، وسهولة الحصول على المعلومات الضرورية واستمرارية تحديثها، فهذا راجع بالأساس إلى غياب فرد مؤهل مهمته الأساسية تقديم المعلومات بشكل مستمر ضمن نطاقات مراقبة مخرجات الهيئات المحلية من المعلومات، كما يتولى مهمة التنسيق بين مختلف المصالح لضمان عدم تضارب المعلومات مع في القنوات المختلفة الذي يؤدي في النهاية إلى التشويش على المواطنين والتشكيك في مصداقية ووثوقية معلوماتها، كما يضمن تدفق المعلومات بشكل منتظم وتحديثها بشكل دوري من خلال إحداث تعديلات أو حذف المعلومات.

الجدول رقم(21): يوضح خضوع القائمين بالاتصال لدورات تكوينية:		
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	08	40
لا	12	<u>60</u>
المجموع	20	100



تبين البيانات الواردة في الجدول على ما نسبته 60 % من المبحوثين لم يخضعوا لدورات تكوينية، في حين أبانت نسبة 40% من المستجوبين خضوعهم لدورات تكوينية.

هذه الأرقام تعطي قراءة ، بأنه على الرغم من أهمية البرامج التكوينية المستمرة التي تساعد الموظف على الاكتشاف والتطوير الدائم لمهارته وقدراته وتعليمه المعارف والكفاءات الضرورية، وتظهر الحاجة أكثر لبرامج التكوين، لما يتعلق الأمر بالتطبيقات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية التي تستلزم تكوين دائم ومستمر للتكيف مع هذه المستجدات، فالتكوين يبعث

على تجديد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع المتغيرات التي تفرضها البيئة الاتصالية، حيث تفرض التطورات الحديثة التكيف مع مختلف الوضعيات ومن ثمة تقديم الخدمة بأحسن جودة وبأقل وقت.

كما أن الاهتمام بتكوين الموظف يجب أن يكون منذ التحاقه بمنصبه حتى يتم الترسخ لديه ثقافة المرفق العام وثقافة الدولة، كما أن التكوين يسمح له باكتساب معارف وخبرات تسمح له بالتأقلم السريع مع مهامه الجديدة والمحيط المهني¹، كما أعطت الاهتمام لتكوين الإطارات كون أن هذه الفئة من الموظفين التي تشغل مناصب ووظائف عليا يلعبون دورا هاما في تنفيذ ونجاح الإصلاحات إذ تقع على عاتقهم مهمة وضع حيز التنفيذ سياسة الدولة الهادفة إلى تحسين وترقية الخدمة العمومية وعليه، فتكوين هذه الإطارات يعد محورا أساسيا ضمن استراتيجية تكوين القطاع، كما وضعت الوزارة خطة لتكوين مواردها البشرية في آفاق 2019، وفي مختلف تخصصات الإدارة سواء الاستقبال، وفي مجال الحالة المدنية وكذا مهندسي الإعلام الآلي، ويتم التكفل بهذا التكوين على مستوى المدارس العليا مثل المدرسة الوطنية للإدارة أو المدرسة العليا للإعلام الآلي ... الخ².

على المستوى الاتصالي فالاهتمام بالكادر البشري الذي يسير هذه المصالح عبر توفير مناخ عمل أكثر انفتاحا على الفواعل وإخراج هذا الكادر من العمل الروتيني اليومي من خلال الدورات التكوينية، يمكن أن يساهم في تعزيز العلاقات بين الإدارة ووسائل الاعلام والمواطنين عبر تسريع الحصول على البيانات وتوصيلها للمواطنين سواء عبر المواقع الإلكترونية أو في تعاملها مع وسائل الإعلام، وهو بدوره سينعكس على نوعية المعلومات ودقتها لتحقيق الشفافية، الديمومة، الاستمرارية والاستجابة السريعة. وحمل المكلفين بالاتصال على التفكير في إعداد وتصميم الأدوات والمضامين الاتصالية الملائمة، ويمكن أن تتضمن أيضا مواضيع حول كفيات إعداد المخططات الاتصالية وتنفيذها وتدقيقها، كما أن هذه الدورات من شأنها تفعيل تبادل الخبرات والتجارب حول الأساليب الاتصالية وطرق توصيل المعلومات في الأقاليم والبلديات الأخرى.

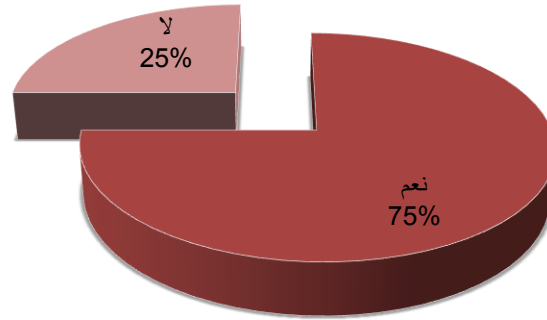
¹-أنظر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية: <http://www.interieur.gov.dz/>

²-حجام العربي، مرجع سابق، ص(243).

من جانب آخر، فنجد أن الهيئات المحلية توظف إطارات غير مكونة في الاتصال (رغم توفرها في سوق الشغل) وتعمل من جانب آخر على محاولة تدريب الإطارات الجديدة أو الموظفة بالاتصال حتى تحسن أداءها وتقديمها للخدمات، وهو الأمر الذي كان يمكن تفاديه بشكل نسبي لو أنها لجأت في بداية الأمر لإطارات وكفاءات مؤهلة ومكونة أساسا في الاتصال.

الجدول رقم (22) يوضح تلقي القائمين بالاتصال للشكاوي من المواطنين .		
النسبة المئوية %	التكرارات	تلقي الشكاوى
75	15	نعم
25	05	لا
100	20	المجموع

رسم بياني رقم (15): يوضح مدى تلقي الشكاوى من المواطنين



تظهر النتائج البارزة في الجدول على تلقي المكلفين بالاتصال 75% للشكاوي من المواطنين، أما نسبة 25% من إجابات المبحوثين كشفت عن عدم تلقيها للشكاوى.

فالشكاوى كوسيلة يقوم المواطن للتعبير عن عدم رضاه عن الخدمات العمومية، أو العمليات والإجراءات، أو أساليب تقديم الخدمات بالطريقة المتوقعة، إن كان شفويا أو كتابيا أو بإحدى طرق أو قنوات تقديم الشكاوى، فالهيئات المنفتحة اليوم تقوم على افتراض أساسي

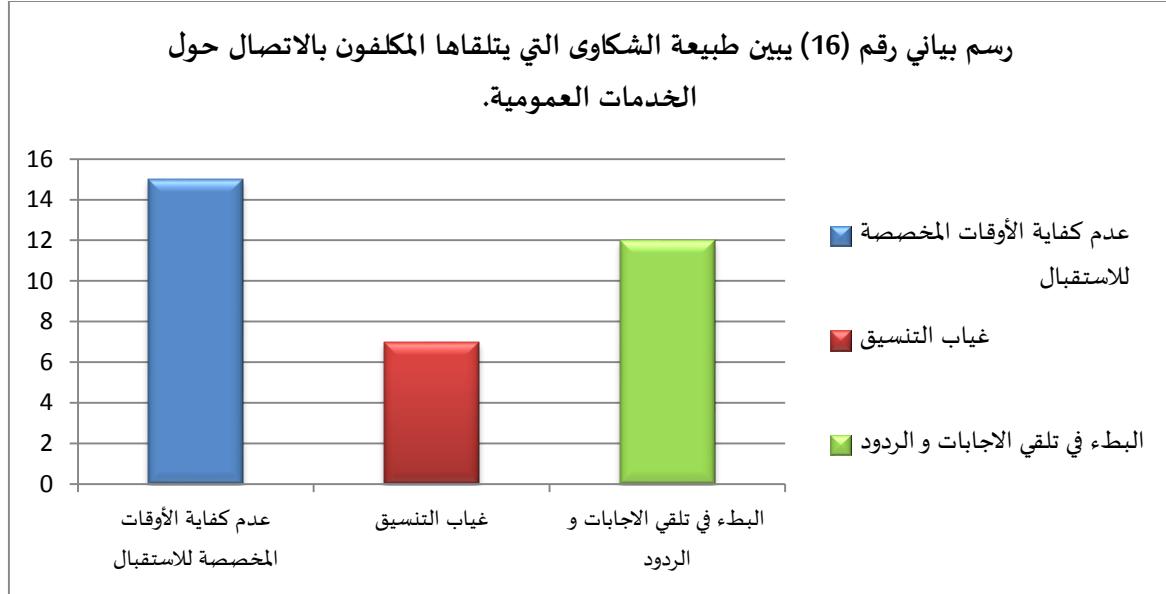
من منطلق أن الهيئات المحلية تنشط في نسق معقد، ولكي يعرف المسؤول أو المنتخب كل التفاصيل وتكون له إجابة لكل المشاكل، فإنه يتطلب منه أن يقدم ويستقبل المعلومات الضرورية بما فيها الشكاوى لتحسين مستوى الخدمات العمومية.

بناء على ما سبق يفترض التعامل مع هذه الشكاوى المقدمة كوسيلة لتحسين وتطوير الخدمات الخاصة بالهيئات العمومية، وآلية التعامل مع الشكاوى ليست متعلقة بعدد الشكاوى وحدها فقط ولكن بفرص التحسين المتوفرة من خلال الطلبات، فهي تتيح الفرصة للتصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات.

كما أن تعدد الشكاوى سواء ارتبط بطبيعة الخدمة العمومية في حد ذاتها التي تكون بسبب رداءة الخدمة، أو تعقيد الإجراءات للحصول عليها، أو عدم تلائم الخدمة المطلوبة وتوقعات المواطنين، أو أنها تُفسر بعدم فعالية الاتصال وقنواته كسوء التعامل عند تقديم الشكاوى، توفير المعلومات الخاطئة، أو التوجيه الخاطئ ونظرا للاعتقاد السائد بعدم جدوى الشكاوى، حيث يكون قد تقدم بشكاوى ولم يتم التعامل معها، أو حتى خوف المواطنين من التردد له عند تقديم الشكاوى، أو عدم توفر قنوات أو طرق لتسجيل وتقديم الشكاوى، أو أن إجراءات تقديم الشكاوى غير واضحة، بالإضافة إلى عدم الاهتمام بالشكاوى من الموظف.

الجدول رقم(23): يوضح طبيعة الشكاوى التي يتلقاها القائمون بالاتصال

النسبة المئوية %	التكرارات	طبيعة الشكاوى
44,12	15	عدم كفاية الأوقات المخصصة للاستقبال.
20,58	07	غياب التنسيق
35,30	12	البطء في تلقي الإجابات والردود.
100	34	المجموع



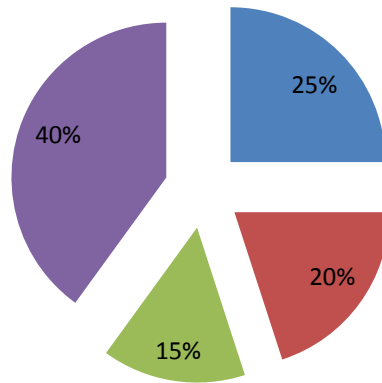
تبين البيانات الظاهرة في الجدول أعلاه، أن عدم كفاية الأوقات المخصصة لاستقبال المواطنين احتلت صدارة الشكاوى التي يتلقاها المبحوثون بنسبة 44,11%، تليها البطء في تلقي الإجابات ب 35.29% وغياب التنسيق ب 20,29%.

فأمام الأعداد الهائلة للمواطنين المتوافدين على مصالح البلديات الذي يلحون على الحضور خلال أيام الاستقبال لتوصيل انشغالاتهم وتظلماتهم بصفة شخصية، ومع أن القانون يلزم الهيئات المحلية بتخصيص يومين للاستقبال، فإن العدد قليل لاستقبال تظلماتهم للمسؤولين المحليين.

الجدول رقم (24) كيفية رصد القائمين بالاتصال لشكاوى المواطنين.		
النسبة المئوية %	التكرارات	رصد الشكاوى
25	05	تفاعل الموظفين والمنتخبين مع المواطنين
20	04	دفتر الملاحظات
15	03	مواقع التواصل الاجتماعي
40	08	تغطيات وسائل الإعلام المحلية .
100	20	المجموع

رسم بياني رقم (17) يوضح كيفيات وطرق رصد المكلفين بالاتصال لشكاوى المواطنين

- تفاعل الموظفين و المنتخبين مع المواطنين
- دفتر الملاحظات
- مواقع التواصل الاجتماعي
- تغطيات وسائل الاعلام المحلية



تكشف الأرقام الواردة في الجدول أن 40 % من المبحوثين أن تغطيات وسائل الإعلام المحلية تمثل الطريقة الأساسية التي يتم عبرها رصد شكاوى المواطنين وتظلماتهم، أما رصد

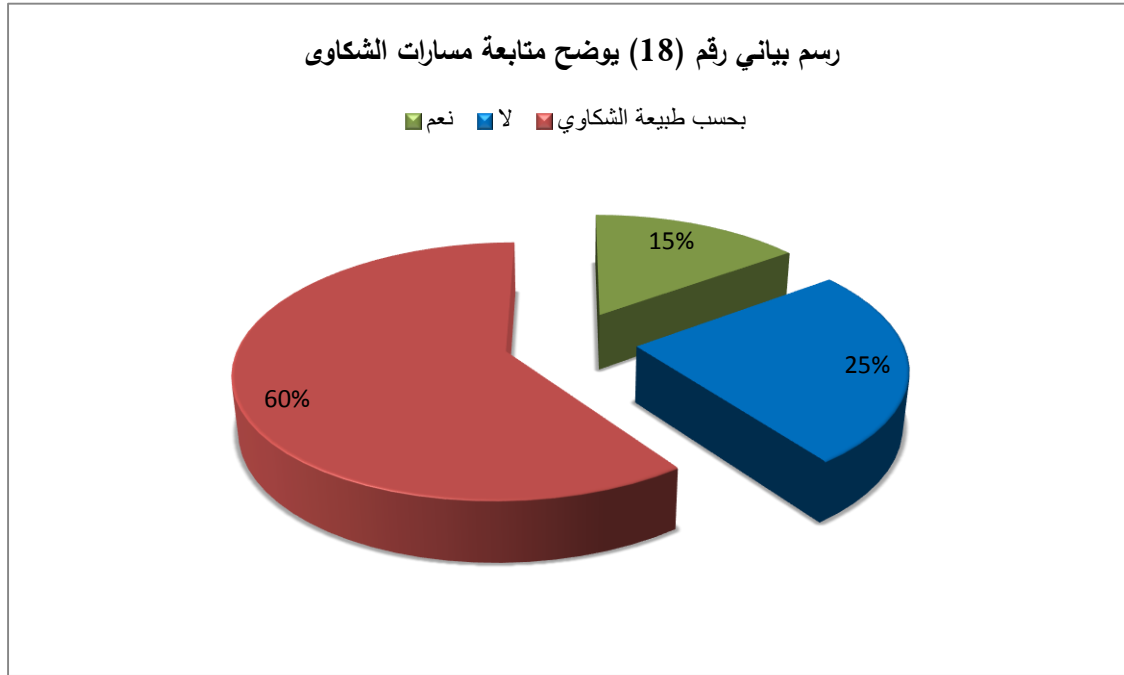
الشكاوى عن طريق التفاعل مع الموظفين والمنتخبين لم تمثل سوى نسبة 25% ثم دفتر الملاحظات والاقتراحات ب 20% والمواقع الإلكترونية ب 15%.

استقراء هذه النتائج يوحي بعزوف المواطنين عن تقديم شكواه للموظفين أو المنتخبين، تجعله يلجأ لوسائل الاعلام المحلية منها لنشر شكواه التي تتمحور حول تدهور الخدمات العمومية، خاصة في ظل الحالة شبه التامة من عدم الثقة والرضا عن المسؤولين والموظفين، والصورة الذهنية التي كرسست فكرة أساسية على أن الموظف أو المنتخب جاء لتحقيق مآربه الشخصية، هذه الصورة التي سرعان ما تتفاقم وتتعاظم في المخيال السوسيو سياسي للمواطن الجزائري لتصبح علاقة قوامها فقدان الثقة بين المواطن والمنتخب وضربتها فقدان الولاء والشرعية، وفي هذا الإطار كشفت الدراسة التي قام بها ستيفن وارتيك أن وسائل الاعلام تساهم بحوالي 30% من المعلومات التي تتشكل عبرها صورة الهيئات في قطاع الخدمات لدى جماهيرها¹، دون أن يمثل المنتخب القناة الأساسية في توصيل شكاويه للمستويات الإدارية.

الجدول رقم (25): يبين إمكانية متابعة مسار الشكاوى

النسبة المئوية %	التكرارات	مدى متابعة مسار الشكاوى
15	3	نعم
25	5	لا
<u>60</u>	12	بحسب طبيعة الشكاوى
100	20	المجموع

¹ -Steven Wartick : **The relationship between intense media exposure and change in corporate Business and Society** , Vol°33,1992,p (47).



تشير نتائج الجدول أن طبيعة الشكاوى هي التي تفرض إمكانية متابعة مسارتها من عدمها بنسبة 60%، أما نسبة 25% من المبحوثين أقرروا بعدم متابعة مسارتك الشكاوى، في حين أبان المبحوثون عن نسبة 15% من الشكاوى التي تم متابعة مسارتها.

فالشكاوى والتظلمات التي يتقدم بها المواطنون لمصالح الهيئات المحلية في الكثير من الأحيان تخرج عن نطاق صلاحيات ودائرة اختصاص البلديات كبعض القضايا التي تتعلق بالعدالة أو قضايا النزاعات الشخصية، كما أن البيروقراطية المفرطة التي تميز الهيئات المحلية التي لا تترك للموظف أو المكلف بالاتصال حيزاً ومساحة كبيرة للتحرك أو التكفل بشكواه تجعل من الاستجابة والتعامل الفوري مع الشكاوى والتظلمات أمراً في غاية الصعوبة، على هذا الأساس فالشكاوى هنا لا ينظر لها كقيمة للتغذية الراجعة، أو مدخلاً لتطوير مدخلاتها.

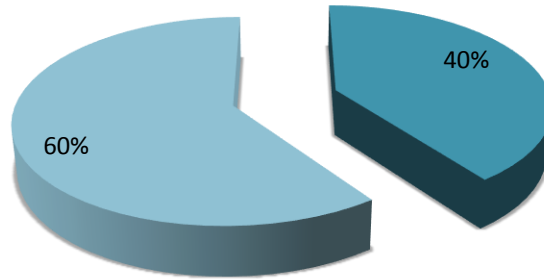
بالإضافة إلى أن الشكاوى لم تأخذ البعد الحقيقي لها بسبب انعدام وجود نظام يضمن سلامة تداول الشكاوى كوجود موظف أو مكلف مؤهل يتولى استلام وفحص الشكاوى ومعالجتها باحترافية من خلال المحافظة على سرية البيانات والمعلومات فيها وإعادة تقديم

الردود في إطار نظام من المدخلات والمخرجات سيؤدي دور الوسيط بين الهيئات المحلية والمواطنين.

الجدول رقم (26): تلقي المقترحات والآراء من المواطنين والجمعيات الناشطة بخصوص الخدمات العمومية المقدمة .		
النسبة المئوية %	التكرارات	تلقي الآراء والمقترحات
40	08	نعم
<u>60</u>	12	لا
100	20	المجموع

رسم بياني رقم (19) يوضح إمكانية تلقي الآراء والمقترحات من المواطنين والجمعيات بخصوص الخدمات العمومية المقدمة .

■ نعم ■ لا



تظهر نتائج الجدول أعلاه أن 60% من إجابات المبحوثين أقروا بعدم تلقي مقترحات وآراء من المواطنين والجمعيات الناشطة، في حين أقرت نسبة 40% مقترحات وآراء .

هذه المقترحات التي تعتبر مصدرا رئيسيا للتغذية العكسية على مستوى الخدمات المقدمة فهي تعكس مستوى رضاه عن طريقة ومستوى تقديم الخدمات، فالمقترحات والآراء التي

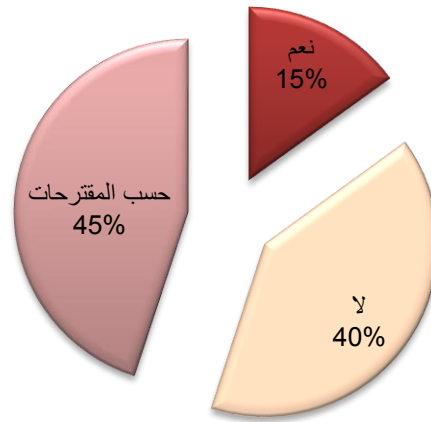
يتقدم به جمهور البلديات، تمثل فرصة لتطوير الخدمات وذلك لأن المقترحات تجسيدا لرغبة المتعامل في الحصول على أفضل الخدمات محليا.

بالعودة لنتائج الجدول، فيمكن تبريرها إلى غياب آليات واضحة لاستقبال والتعامل مع هذه المقترحات، وعدم تفعيل القنوات الاتصالية لاستقبال واستلام هذه المقترحات وغياب الشفافية في التعامل مع هذه المقترحات تؤدي إلى فقدان الثقة والمصداقية في المسارات التي ستؤول إليها هذه المقترحات والآراء، كلها عوامل تساهم في ضعف إقبال المواطنين على تقديم ملاحظاتهم ومقترحاتهم،

من جانب آخر، فسيطرة النظرة التقليدية للمسؤولين والمنتخبين المحليين في تصوراتهم لتقديم الآراء والمقترحات تدخلا في صلاحياتهم، فالمنتخبون المحليون لم يستوعبوا التطورات السياسية الحاصلة.

الجدول رقم (27): تفعيل الآراء والمقترحات لتحسين أداء الخدمات العمومية المحلية		
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	03	15
لا	07	40
حسب طبيعة المقترحات	09	<u>45</u>
المجموع	20	100

رسم بياني (20): يوضح مدى تفعيل الآراء والمقترحات لتحسين الخدمات العمومية .



تشير البيانات المبوبة في الجدول أعلاه أن نسبة 45% من إجابات المبحوثين أبانوا أن طبيعة المقترحات هي التي تفرض تفعيلها من عدمها، وأشارت نسبة 35% أجابت بعدم تفعيل المقترحات، ونسبة 15% تم تفعيل الآراء والمقترحات التي قدمها المواطنون وبعض الجمعيات.

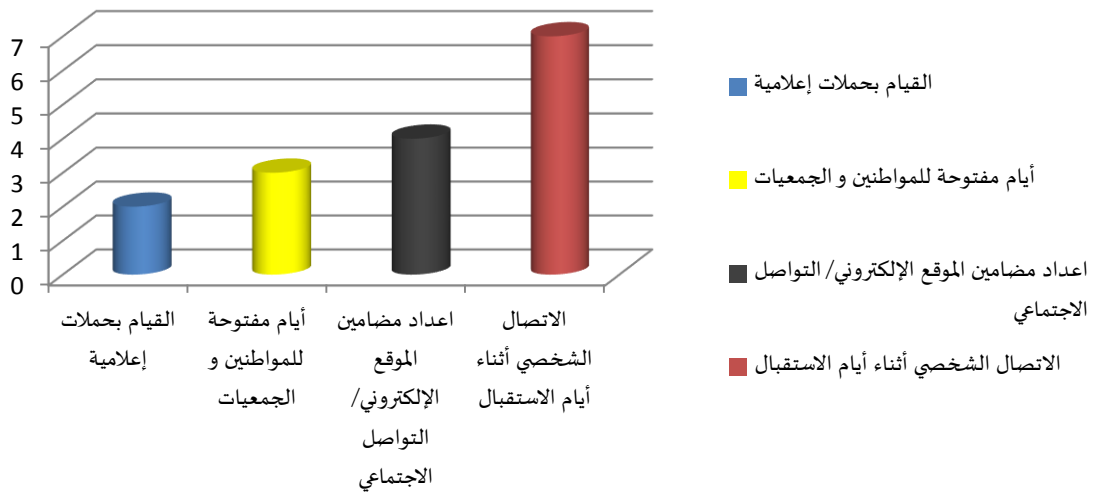
فجدوى المقترح وأثاره ومردوديته في تحسين الخدمة العمومية هي التي تفرض إمكانية تطبيق المقترحات والآراء، فبعض المقترحات لا تتطلب دراسات والتي يتطلب لتنفيذها القيام بإجراءات بسيطة، أو المقترحات التي تتطلب دراسات سريعة، وهناك بعض المقترحات التي تتطلب عرضها على جهات أخرى، خاصة في ظل محدودية صلاحية السلطات وتبعيتها المباشرة للسلطة المركزية، كما أن التخوف من مخاطر الانفتاح واحتمال تزايد سقف مطالب المواطنين بما يفوق إمكانيات البلدية.

بناء على ما سبق، فهيمنة المشاركة البراغماتية في تقديم الآراء والمقترحات يمكن أن تؤثر هي الأخرى، حيث يعبر كل مواطن عن مصالحه الذاتية تجاه موضوع أو إجراء من إجراءات الخدمة العمومية) لتطغى المصلحة الخاصة على حساب المصلحة العامة من خلال النقاشات حتى يتم تجاوز المصالح الخاصة للوصول إلى حالة من الوعي الجماعي كما أن المقترحات المتكررة حول نفس الخدمة خلال مدة زمنية محددة، تشير إلى وجود مشكلة فيتم التعامل معها على أنها شكوى، وتفعيل قنوات استلام المقترحات لضمان سهولة تقديمها.

جدول رقم (28): المهام الموكلة للمكلف بالاتصال لنقل المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية للمواطنين:

النسبة المئوية%	التكرارات	المهام الموكلة
7,15	2	القيام بحملات إعلامية
10,72	3	أيام مفتوحة للمواطنين والجمعيات.
14,28	04	إعداد مضامين المواقع الإلكترونية/التواصل الاجتماعي.
25	07	الاتصال الشخصي أثناء أيام الاستقبال.
<u>42,85</u>	12	إعداد منشورات إدارية مختلفة.
100	28	المجموع

رسم بياني رقم (21) يوضح طبيعة المهام التي يقوم بها المكلفون بالاتصال لنقل معلومات الخدمات العمومية .

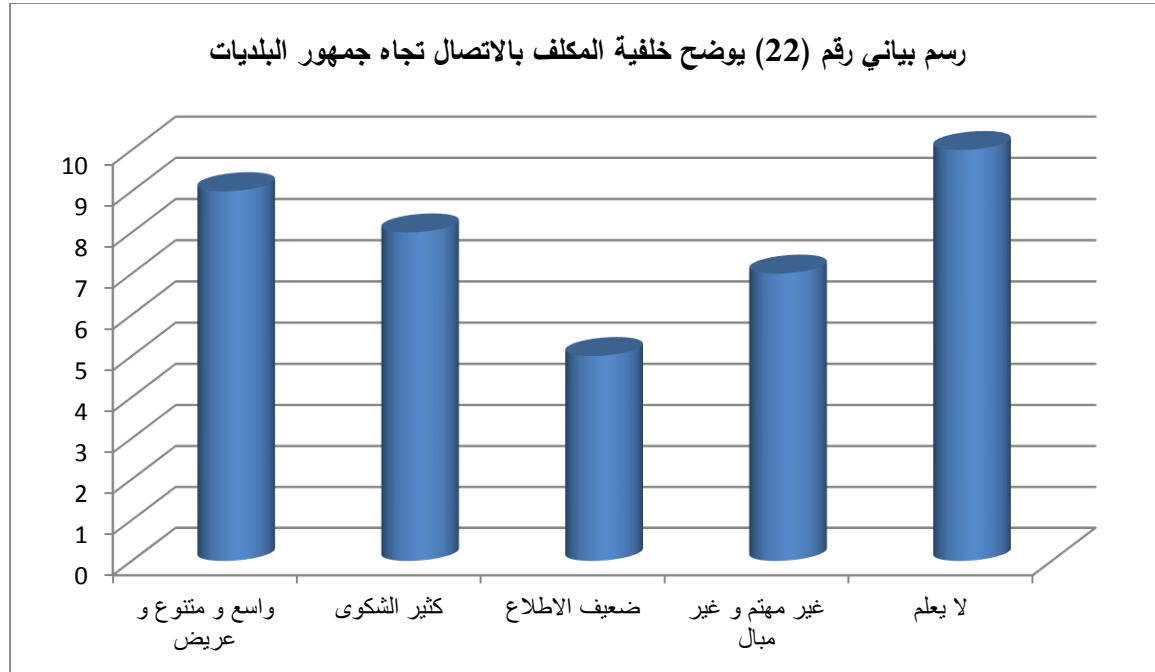


توضح إجابات المستجوبين أن نسبة 42,85% من المبحوثين تتولى مهام إعداد المنشورات الإدارية، ونسبة 25% تتولى مهام استقبال المواطنين ونسبة 14,28% تتولى إعداد مضامين صفحات التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني، ونسبة 10,72% تتولى مهام القيام بالأيام المفتوحة على المواطنين والجمعيات، ونسبة 7,15% من المبحوثين تتولى مهام القيام بإعداد الحملات الإعلامية.

تأسيسا على ما سبق، يتضح أن المهام الموكلة للقائمين بالاتصال على مستوى الهيئات المحلية لتقديم وتمير المعلومات الضرورية للمواطنين هي مهام كلاسيكية ترتبط بمقتضيات النموذج البيروقراطي كإعداد المنشورات الإدارية المختلفة والاتصال الشخصي، بالرغم من أهميتها كدعامات أساسية لتزويدهم بالمعلومات، ومرد ذلك إلى التصور الذي يحصر العملية الاتصالية بجمهور المواطنين على أنها وظيفة مكتبية روتينية مثلها مثل الوظائف الإدارية الأخرى لا تتجاوز إعداد المراسلات والمناشير واستقبال المواطنين.

في المقابل نجد أن الاهتمام بالحملات الإعلامية، والانفتاح على البيئة الخارجية كالمواطنين والجمعيات من خلال الأيام المفتوحة كمهام أساسية وضرورية للقائم بالاتصال لتمير المعلومات للمواطنين والتفاعل معهم وتعريفهم بالخدمات نجدها مغيبة تماما وهذا راجع إلى غياب استراتيجية اتصالية واضحة تراعي أهمية هذه المهام، وتنوع الوسائل في تقديم المعلومات للمواطنين، وغياب ثقافة اتصالية تراعي الانفتاح على المواطنين كفواعل أساسيين ضمن السياسات العامة.

الجدول رقم(29): خلفية المكلف بالاتصال تجاه جمهور البلديات.		
النسبة المئوية %	التكرارات	خلفية المكلف بالاتصال تجاه جمهور البلديات
23,08	09	واسع ومتنوع وعريض
20,52	08	كثير الشكوى
12,82	05	ضعيف الاطلاع
17,94	07	غير مهتم وغير مبال
<u>25,64</u>	10	لا يعلم
100	39	المجموع



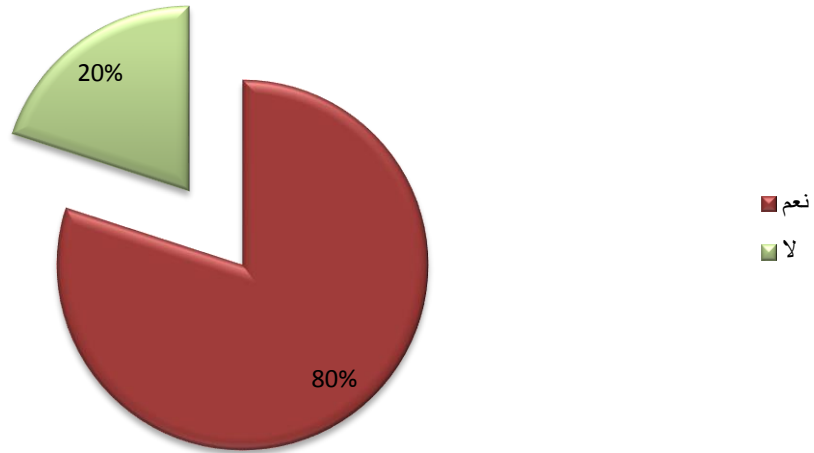
أبانت النتائج الظاهرة في الجدول عن عدم امتلاك المكلفين بالاتصال أي خلفية بالجمهور بنسبة 25,64% ونسبة 23,08% من المبحوثين أبانت على أنه جمهور واسع متنوع وعريض وأقرت نسبة 20,52% بأنه جمهور كثير الشكوى، في حين صرحت نسبة 17,94% بأنه غير مهتم وغير مبال ونسبة 12,82% صنفتها ضمن خانة الجمهور الضعيف الاطلاع.

بناء على ما سبق، يمكن تبرير عدم امتلاك المكلفين بالاتصال لأي خلفية حول هذا الجمهور تتم عن وجود أي اجتهادات تساعده على تكوين صورة حقيقية تساعده على التعامل معه وهو ناجم بالدرجة الأولى عن غياب خلفية معرفية قوية، تخلق الكثير من الضبابية حول توقعات هذا الجمهور وإلى شلل العمل الاتصالي والخدمة العمومية .

بالإضافة إلى انعدام الكفاءة الاتصالية لدى المكلفين بالاتصال حيث لا تسمح لهم بإدراك خصوصيات هذا الجمهور، ومن ثمة تنوع خصائص جمهور الهيئات المحلية، أما عن كون الجمهور واسع ومتنوع وعريض، وهذا طبيعي جدا نظرا لتنوع الفئات العمرية التي تتوافد على البلديات وتنوع طبيعة الخدمات المطلوبة، أما عن اعتبار جمهور البلديات هو جمهور كثير الشكاوى يمكن اعتباره إقرارا ضمنيا بضعف قنوات الاتصال وضعف الخدمة العمومية.

جدول رقم (30) يبين تعامل البلديات مع وسائل الإعلام المحلية:		
النسبة المئوية %	التكرارات	تعامل البلديات مع وسائل الإعلام المحلية
80	16	نعم
20	04	لا
100	20	المجموع

رسم بياني رقم (23) يوضح تعامل البلديات مع وسائل الاعلام المحلية



تكشف البيانات الظاهرة في الجدول عن تعامل القائمين بالاتصال مع وسائل الإعلام المحلية حيث أبانت نسبة 80% من المبحوثين عن تعاملها مع وسائل الإعلام المحلية، ولم تمثل نسبة المكلفين بالاتصال الذين لم يتعاملوا مع وسائل الإعلام المحلية سوى نسبة 20%.

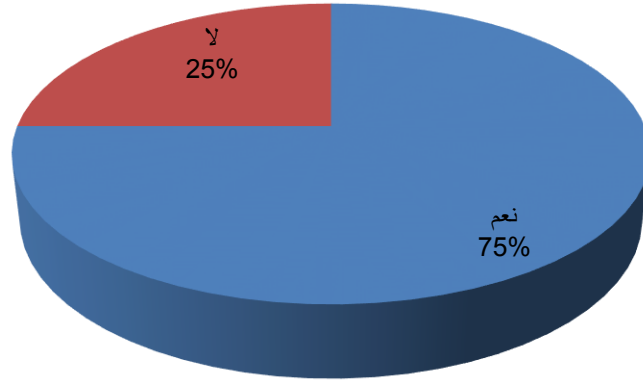
مما سبق يتضح تركيز البلديات في تنظيم نشاطاتها ونقل معلومات الخدمات العمومية على وسائل الإعلام المحلية، فهي تستهدف الأول من مختلف نشاطاتها الاتصالية، وبشكل عام يكاد يختزل النشاطات الاتصالية للبلديات في وسائل الإعلام المحلية، بالنظر إلى هيمنة النشاطات الموجهة لوسائل الإعلام وحتى إشراكها المستمر، خصوصاً لما يتعلق الأمر بتوجيه الدعوات لها قصد تغطية النشاطات التي تحتضنها البلديات، بما يتيح الممارسة الفعلية في تحسين الخدمة العمومية، كما أن وسائل الاعلام المحلية بإمكانها أن تعزز قدرات المواطنين بتزويدهم بالمعلومات وتيسير تدفق المضامين والمحتويات.

وفي هذا الإطار وبناء على المقابلة مع القائمين بالاتصال بالبلديات ، أبانوا أن لا وسيلة أقوى من وسائل الإعلام المحلية للتحسيس والتوعية وتقديم المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية ، وهو السبب وراء التركيز عليها بإشراكها ودعوتها كلما أتاحت الفرصة في المقابل، باستطاعة وسائل الإعلام المحلية أن تضفي أبعاداً أخرى على تقديم المعلومات والمشاركة وأن تنقل مختلف التجارب التي يمكن أن تتبناها بعض البلديات لبلديات أخرى على مستوى القطر

الوطني، ولذلك فإن تركيز جل البلديات على الحضور الإعلامي المحلي أكثر من الحضور الجماهيري خصوصا في ظل صعوبات حشد وضمان مشاركة جماهير المواطنين في مختلف المبادرات والنشاطات المنظمة من طرف البلديات، وهو طرح منطقي يجد سند ودعم نظري، ضمن هذا السياق فقد لعبت وسائل الإعلام المحلية دورا هاما في الترويج والتعريف بالإجراءات الجديدة في إطار تحسين الخدمة العمومية والترويج لمشروع الجزائر الإلكترونية (2008-2013) الرامي لعصرنة الإدارة وتقريبها من الإدارة حيث بادرت وسائل الإعلام بعرض مختلف المعلومات المتعلقة بهذه الإجراءات (بطاقة التعريف البيومترية، جواز السفر البيومتري....).

الجدول رقم(31): مساهمة وسائل الاعلام المحلية في نقل انشغالات المواطنين حول الخدمات المقدمة.		
النسبة المئوية %	التكرارات	مساهمة وسائل الاعلام المحلية في نقل انشغالات المواطنين
75	15	نعم
25	05	لا
100	20	المجموع

رسم بياني رقم (24) يوضح مساهمة وسائل الإعلام المحلية في نقل انشغالات المواطنين حول الخدمات العمومية للبلديات.



تكشف الأرقام الظاهرة أن نسبة 75% من المستجوبين يقرون بمساهمة وسائل الاعلام المحلية في نقل انشغالات المواطنين حول الخدمات العمومية التي تقدمها البلديات وكشفت نسبة 15 % من المبحوثين أن وسائل الإعلام المحلية لا تساهم في نقل انشغالات المواطنين حول الخدمات المقدمة.

تبرير هذه النتائج طبيعي لأن وسائل الإعلام المحلية هي همزة وصل ووسيط مهم لتداول وجهات النظر المتباينة بين مختلف الفواعل (المواطنين، الهيئات المحلية، الجمعيات)، كما يمكن أن تمثل الفضاء الأنسب لاحتواء مختلف انشغالاتهم من خلال تحسين إقامة حوارات ونقاشات شفافة وخلق بيئة قائمة على الشفافية بما يتيح الممارسة الفعلية في تحسين الخدمات العمومية المحلية وإكساب المواطنين على الصعيد المحلي حس المشاركة وروح الانتماء (nationalisme) ويمكن أن تتجاوز كل هذا إلى الزيارات الميدانية التي تقوم بها المؤسسات الإعلامية لمعرفة احتياجات المواطنين ونقل مقترحاتهم من الواقع مما يضيف المصداقية على مقترحاتهم، ويؤكد بعض المنظرين على ضرورة اضطلاع الصحافي بمهمة شد الإنتباه إلى المواضيع المهمة ولفت انتباه الفاعلين للقضايا الجوهرية والأساسية¹. وإشباع حاجاتهم من مختلف معلومات الخدمات العمومية.

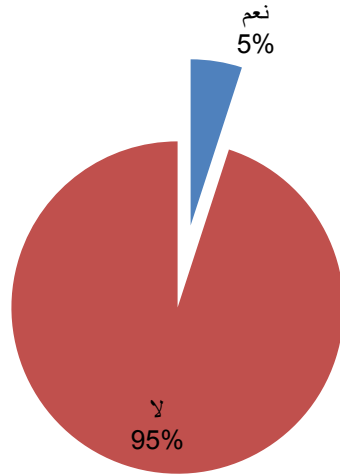
¹-نصر الدين بوزيان: الاتصال العمومي، وسائل الإعلام وجودة المعلومة البيئية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية : المجلد الأول ، العدد الأول والثاني ، جوان 2017، ص (71).

وهو ما تؤكدته «إليزابيث غارديير» في هذا الإطار أن التغيرات الحديثة في منظور الإدارة الحديثة أصبح يفرض على الهيئات الحكومية أدوار جديدة للقائمين بالاتصال على مستوى الهيئات العمومية أبرزها إتقان العلاقة مع وسائل الإعلام¹.

الجدول رقم(32) يبين القيام باستطلاعات الرأي حول الخدمات المقدمة ومدى تحقيقها لرضا المواطنين.

النسبة المئوية %	التكرارات	القيام باستطلاعات الرأي حول الخدمات
05	01	نعم
<u>95</u>	19	لا
100	20	المجموع

رسم بياني رقم (25) يوضح قيام المكلفين بالاتصال لاستطلاعات الرأي حول الخدمات العمومية ومدى تحقيقها للرضا لدى المواطنين



تكشف بيانات المستجوبين أن نسبة 95% أبانت عن عدم قيامها باستطلاعات الرأي، ونسبة 05% من المبحوثين القيام باستطلاعات الرأي.

¹ - Elizabeth Gardère , **Institution communicante et nouveau management public**, communication et organisation ,N°41 ,2012,p(28).

نستنج مما سبق أن الأغلبية الساحقة من الهيئات المحلية كشفت عن عدم القيام بأي نوع من استطلاعات الرأي حول الخدمات العمومية المقدمة، وهذا راجع إلى غياب تصور علمي أو بعد استراتيجي في إدراج الاتصال ضمن مساعي التحسين وتداول المعلومات المرتبطة بالخدمات العمومية.

فافتقاد مساعي تحسين الخدمات العمومية إلى نسق أو استراتيجية واضحة تسير عليها، وارتكازها على الطابع التجزيئي دون أن تكون إصلاحات شاملة ومعقدة ومبنية على أسس علمية، بحيث تكون النتائج المتوقعة الحصول عليها على المدى الطويل ووجود إصلاحات ظرفية ترتبط بمناسبات محددة¹، جعلت عملية تحسين الخدمات العمومية تنتفي منها الصبغة الاستراتيجية، من جانب آخر هذه الإصلاحات الجديدة ما هي إلا استنساخ لإصلاحات قديمة قد أعيد إحياؤها من جديد وبالتالي يبقى الشكل الجوهرى لهذه الإصلاحات ما هو إلا إعادة لمضامين إصلاحات قد تبنتها الحكومات السابقة، ومن ثمة فهي تبقى على وتيرة واحدة وهي تبني الأسلوب العامي وتغييب التصور العلمي وعدم إجراء أي دراسات علمية لمتابعة وتقييم وقياس رضا المواطنين على الخدمات العمومية المقدمة ومساعي التحسين الجديدة، بحكم أن أي برنامج لتحسين الخدمات يجب أن تكون مخرجاته خاضعة للتقييم من المستفيدين منها بالدرجة الأولى، كما يمكن تفسيره أيضا بغياب الوسائل والأدوات التي تسمح بالقياس الكمي والكمي كالتجارب والتحقيقات الميدانية...إلخ.

¹-شرفي بن يوسف: مرجع سابق، ص(156)

الفصل السابع

تحليل وتفريغ بيانات الاستمارة

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل تفريغ وتبويب البيانات المتحصل عليها من توزيع الاستمارة على عينة من المواطنين وتمثيلها جدوليا وبيانيا لقراءتها وتحليلها وتفسيرها بغرض مناقشتها في ضوء الفرضيات المطروحة للتأكد من صدقها والخروج بنتائج عامة للدراسة.

المحور الأول: البيانات السوسيو ديموغرافية:

من الضروري عند إجراء أي بحث، تحديد البيانات الشخصية (السوسيو ديموغرافية) التي سيركز الباحث على جمعها من المبحوثين التي ستفيده في مختلف مراحل البحث سواء في اختيار العينة أو في تحليل النتائج ، وعليه فإن اختيارنا للبيانات الشخصية لم يكن محض صدفة، وإنما لإعتبارات موضوعية: السن والجنس، الصفة، مؤشرات لسحب العينة، وكذا حالة التردد.

الجدول رقم (33) توزيع مفردات عينة المواطنين بحسب متغير الجنس:		
النسبة المئوية %	التكرارات	الجنس
50,67	152	ذكور
49,33	148	إناث
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تظهر النتائج الواردة في الجدول رقم (34) أن أغلبية مفردات العينة هي من الذكور بنسبة قدرت ب 50,67% من مجموع الوافدين ، ومثل حضور العنصر الأنثوي نسبة 49,33%.

بناء على ما سبق يتضح تقارب نسب الذكور والإناث الذين يقبلون على البلديات بتفوق بسيط لصالح العنصر الذكري ، ويمكن تفسيره من الناحية السوسولوجية بطغيان الهيمنة الذكورية في الفضاءات العامة في المجتمع الجزائري، باعتبار البلديات أحد الفضاءات العامة التي يلتقي فيها المواطنون، ومن جانب آخر نجد أن الأسرة الجزائرية هي أسرة أبوية تعتمد على الهيمنة الذكورية في تحمل المسؤوليات الخارجية، حتى وإن عدنا إلى الشبابيك المخصصة لتقديم الخدمات فنلاحظ أن الشبابيك المخصصة للذكور أكثر من تلك المخصصة للإناث.

في المقابل نجد أن حضور المرأة في الفضاءات المحلية خاصة منها البلديات قوي بالنظر للتغيرات والتحولات السوسولوجية والانفتاح الذي عرفه المجتمع الجزائري بعد سنة 1999

خاصة تلك المتعلقة بالعوامل السوسيوثقافية وخروج المرأة للعمل والدراسة وتحملها لمسؤوليات جديدة خارج إطار البيت، تستوجب الاحتكاك أكثر بالفضاءات الإدارية بما فيها البلدية.

الجدول رقم (34): توزيع مفردات العينة بحسب متغير السن:		
النسبة المئوية %	التكرارات	السن
4	12	أقل من 19 سنة
16	48	من {29-20} سنة
30	90	من {39-30} سنة
41.67	125	من {49-40} سنة
8.33	25	أكثر من 50 سنة
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تشير نتائج الجدول إلى أن نسبة 41.67 % من المبحوثين يتراوح سنهم بين {49-40} سنة ونسبة 30 % منهم تتراوح أعمارهم بين {39-30} سنة و 16 % من {29-20} سنة، ونسبة 8.33 % مثلت فئة الأكثر من 50 سنة، ونسبة 4 % أقل من 19 سنة.

بناء على ما سبق يمكن تفسير طغيان المرحلة العمرية من {49-40} سنة بحكم أن الأغلبية من هذه الفئة مدفوعين بالعديد من العوامل الاجتماعية باعتبارهم من المتزوجين الذين يتحملون المسؤوليات خاصة تلك المرتبطة بالزوجات والأبناء، كاستصدار مختلف وثائق الحالة المدنية كشهادات الميلاد وبطاقات التعريف الوطنية.

أما عن الفئات العمرية التي تتراوح {20- 29} سنة و {30- 39} سنة، فنجد أنها في معظمها طاقة شبابية تتوافد على مصالح البلديات لتفعيل عضويتها ولانتمائها لبلدياتها، من خلال اللجوء للبلديات للبحث في مستجدات وجديد القوانين والمشاريع، بالإضافة إلى تسوية وضعياتهم الإدارية تجاه الخدمة العسكرية، وهي بمثابة المرحلة الأولى التي تعطيهم صفة المواطن، ومن الناحية التنظيمية، يمكن اعتبار ذلك سلوكا تنظيميا، مادام هذا الأخير حسب "....ديفيز Davis .K مصطلح يطبق بشكل واسع على تفاعل العنصر البشري من خلال جميع أنواع المنظمات، وأينما يحل الأفراد مشاركين بعضهم البعض الآخر في شكل رسمي لتحقيق أهداف معينة¹، أما عن الفئة العمرية التي تتجاوز 50 سنة فنجد أن أغلبهم من الفئات المتقاعدة عن الشغل ومن ثمة إمكانية التفرغ للتنقل بشكل دائم وتواجدها في البلديات .

إذن نستنتج أن تعدد الانشغالات يكون بتعدد المراحل العمرية، هذه الانشغالات تستلزم احتكاك وتفاعل بشكل يومي بين الهيئات المحلية والمواطنين بمختلف الشرائح والفئات العمرية.

الجدول رقم (35) يبين توزيع مفردات العينة بحسب صفة المواطن		
الصفة	التكرارات	النسبة المئوية %
مواطن	291	<u>97</u>
مؤسسة /جمعية	09	03
المجموع	300	100

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

توضح البيانات الواردة في الجدول رقم (34) بأن ما نسبته 97 % من مفردات العينة هم من المواطنين، في حين لم تمثل نسبة المؤسسات والجمعيات التي تتعامل مع البلدية سوى نسبة 3%، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى الحضور القوي لهيئات البلدية في حياة

¹-أميرعلي فاطمة الزهراء: مرجع سابق، ص(174).

المواطن، باعتبارها قاعدة الإدارة الإقليمية الأولى المكفولة بتقديم الخدمة العمومية ، وأول جهاز يحتك به المواطن في تلبية حاجياته على مختلف الأصعدة.

فالقانون الحالي للبلدية الذي صدر في ظل التوجه نحو إعطاء بعد تنموي أكثر لنشاطات البلدية، بدل التركيز على التصور القائم على توفير الخدمات التقليدية، يفترض هذا الدور تحول البلدية إلى جهاز له دور فعال في المردودية الاقتصادية، يزيد من احتكاك المواطن بالبلدية، كما أن المهام والأدوار المسندة للبلديات بشقها الخدماتي والإنمائي تتواجد على كل المستويات، ففي المجال الاجتماعي تتولى البلديات مهام الرعاية الاجتماعية والتكفل بالفئات المحرومة اجتماعيا، ومسائل السكن الاجتماعي، والترقية العقارية، أما المستوى الثقافي من خلال تشجيع مبادرات الثقافة ومحو الأمية وتشجيع إنجاز المراكز والهياكل الثقافية، بالإضافة إلى تواجدها في مجال الرعاية الصحية، وتشجيع مبادرات القطاع الاقتصادي، وصلاحيات حماية البيئة ومهام حفظ النظام على مستوى البلديات، كل هذه الاختصاصات تجعل البلدية في قلب الحياة اليومية للمواطن، وتعكس الاتصال الدائم له مع الهيئات المحلية طلبا للخدمات العمومية.

من جانب آخر تعكس حجم الصلاحيات في الإدارة حرص السلطة السياسية على المحافظة المستمرة علة وحدة البناء الهيكلي وهو ما أنتج التصادم الواضح بين سياسة الحكومة في تحسين الخدمة العمومية مع الإجراءات المطلوبة .

أما بالنسبة للجمعيات، فبحكم خضوع الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني هي الأخرى للإدارة الإقليمية، يفرض اللجوء لها كخطوة أولى للحصول على التراخيص، لتقديم حصيلتها على نشاطاتها وتقديم اعتماداتها المالية، وهو ما يجعل البلدية محور الحياة الإدارية لكل الفواعل.

الجدول رقم (36) يبين توزيع مفردات العينة بحسب المستوى التعليمي:		
النسبة المئوية %	التكرارات	المستوى التعليمي
13.35	40	ابتدائي
25.66	77	متوسط
29,33	88	ثانوي
<u>31.66</u>	95	جامعي
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

توضح الأرقام الواردة في الجدول توزيع المبحوثين بحسب المستوى التعليمي، حيث أبانت نتائج الجدول أن نسبة 31,66% من المبحوثين ذوي مستوى تعليمي جامعي، ونسبة 29,33% ذوي مستوى تعليمي ثانوي، ونسبة 25,66% من المبحوثين ذوي مستوى تعليمي متوسط، ومثلت نسبة 13,33% من المبحوثين ذوي مستوى تعليمي ابتدائي.

هذه النتائج تشير إلى أن أزيد من نصف المواطنين الذين يتوافدون على مصالح البلديات هم من ذوي مستوى تعليمي مقبول يتراوح بين المستوى الجامعي والثانوي، وهي مؤشرات جيدة توحى بقدرتهم على إمكانية فهم المعطيات الخارجية، وكذا التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية على المستوى المحلي والوطني، كما أن مستواهم التعليمي يسمح لهم بمعرفة حقوقهم وواجباتهم، بالإضافة إلى أن سياسة التعليم التي اتخذتها الجزائر منذ الاستقلال الذي يقضي بمجانية التعليم في كافة المستويات التعليمية، قد ساهم في ارتفاع المستوى التعليمي.

الجدول رقم (37) يبين توزيع مفردات العينة بحسب مكان الإقامة.		
النسبة المئوية %	التكرارات	مكان الإقامة
<u>61</u>	183	منطقة حضرية
39	117	منطقة ريفية
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة .

قراءة الجدول:

تكشف بيانات الجدول أن نسبة 61% من المبحوثين هم من ساكنة المناطق الحضرية، ومثلت نسبة 39% من المبحوثين هم من ساكنة المناطق الريفية.

يمكن تبرير هذه النتائج إلى طبيعة العينة التي اعتمدها الباحثة، حيث تعمدت الباحثة اعتماد العينة القصدية للبلديات محل الدراسة، حيث رصدت البلديات المركزية أين تكون نسبة الكثافة السكانية كبيرة.

الجدول رقم (38) يبين توزيع مفردات العينة بحسب حالة التردد على البلديات		
النسبة المئوية %	التكرارات	حالة التردد على البلدية
<u>76.67</u>	230	مستمر
23.33	70	ظرفي
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة .

قراءة الجدول:

من خلال تفحص الأرقام الواردة في الجدول والتي تكشف حالة تردد المبحوثين على البلديات، حيث مثلت 76,67 % من المبحوثين يترددون بصفة دائمة على هيئات البلديات و23.33 % يترددون عليها بطريقة ظرفية.

بناء على هذه النتائج والتي توحى بأن الأغلبية المطلقة من المواطنين يترددون بشكل دائم ومستمر على البلديات والتي يمكن تبريرها بالحضور القوي للبلديات في حياة المواطنين واستمرارية الاتصال والتفاعل الدائم بينها وبين المواطنين، ومن الطبيعي جدا أن تختلف وتيرة الاتصال من فترة إلى أخرى حسب انشغالات كل مواطن ومتطلباتهم من الخدمة العمومية حيث تتزايد وتباین من فترة لأخرى، وعلى العموم فالمواطنين هم في حالة اتصال دائم بهيئات البلديات.

خلاصة جزئية:

من خلال ما سبق من نتائج، يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة تتوفر فيهم جملة من الخصائص الشخصية والديمغرافية (المؤهلات العلمية ، حالة التردد الدائم والمتواصل على البلديات...) كل هذا يجعلنا نتسم في العينة إمكانية مساهمتهم في تحسين الخدمات العمومية المقدمة بالبلديات، وذلك بتقديم آرائهم ومقترحاتهم وشكاويهم وانشغالاتهم بخصوص الخدمات العمومية.

المحور الثاني: تمكين المواطن من مختلف معلومات الخدمة العمومية.

تعتبر المعلومات الخاصة بالخدمات ضرورية سواء ارتبطت بالخدمات ذات الطابع الإنمائي أو الإداري، بحكم أن رضا المواطنين وتفاعلهم مع الهيئات مرهون بتوفير معلومات دقيقة وصحيحة وشفافية ومحينة عن الخدمات والأنشطة المرتبطة بالصالح العام، حيث أن ضمان تدفق المعلومات عبر مختلف الوسائل والقنوات وشفافيتها وتدفعها باستمرار هو مفتاح للعلاقة بين المواطن والإدارة الإقليمية، وعليه سنحاول من خلال هذا المحور الرصد الأمبريقي لطرق إيصال وتوصيل المعلومات المتعلقة، وطبيعة المعلومات وكفايتها للحصول على الخدمات العمومية بالبلديات محل الدراسة.

الجدول رقم (39) يبين أسباب تردد المواطنين على مصالح البلديات.

أسباب التردد.	التكرارات	النسبة المئوية %
استخراج الوثائق	150	50
تقديم المقترحات	20	6,66
الحصول على المعلومات	34	11.35
تقديم الشكاوى والتظلمات	87	28,99
المشاركة في اتخاذ القرارات	09	03
المجموع	300	100

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

يوضح الجدول أعلاه أسباب تردد المبحوثين على مصالح البلدية، حيث احتل استخراج الوثائق من مصالح الحالة المدنية صدارة الترتيب 50%، في حين جاءت نسبة المبحوثين الذين يترددون على البلدية لتقديم الشكاوى والتظلمات في الترتيب الثاني بنسبة 28.99% أما نسبة

المواطنين الذين يسعون للحصول على المعلومات من مصالح البلديات بنسبة 11.35%، في حين سجلنا نسبة 6.66% من المواطنين الذين يقصدون مصالح البلديات لتقديم المقترحات وهي نسبة ضئيلة، أما نسبة 3% وهي نسبة تمثل المواطنين الذين يتوافقون للمشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة المرتبطة بالمشاريع التنموية.

ومنه يمكن القول أن نصف المواطنين يتوجهون لمصالح البلديات لاستخراج الوثائق خاصة ما تعلق منها بالحالة المدنية كشهادات الميلاد، والوفاة والزواج، وبطاقات التعريف الوطنية وجواز السفر، وغيرها من الوثائق التي يسعى المواطنون من خلالها لتسوية وضعيتهم الإدارية، وربما يرجع ذلك إلى التصور التقليدي الذي كرس صورة في المخيال السوسيولوجي للمواطن الجزائري على أنها خلية إدارية فقط أو اختزالها لمجرد مصلحة لاستخراج الوثائق الشخصية.

أما عن تقديم الشكاوى والتظلمات التي تتعدد وتختلف حسب احتياجات المواطنين سواء منها الإدارية أو تلك التي ترتبط بالخدمة العمومية المحلية وأمور الحياة اليومية كخدمات توفير المياه والكهرباء، السكن، الإنارة العمومية.....، فيتوجه المواطن إلى أول خلية يحتك بها لتقديم شكاويه، حيث تمثل هذه الشكاوى وسيلة قيمة للتغذية الراجعة ومدخلا لتطوير خدماتها وتحسينها والاستفادة منها في إعادة صياغة الخدمات العمومية، كما أنها تسمح للتصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات.

الجدول رقم (40) يبين طريقة إيصال المواطنين لانشغالاتهم لمصالح البلديات.		
النسبة المئوية %	التكرارات	طرق إيصال المواطنين لانشغالاتهم
51	153	الاتصال الشخصي (أيام الاستقبال)
5	15	المشاركة في برامج الإذاعة
6.33	19	النشر في الصحف
1.35	04	الهاتف
10	30	منظمات المجتمع المدني (الجمعيات)
2	06	تدوين الملاحظات في سجل الاقتراحات
14.66	44	التحدث خارج البلدية مع الإداريين أو المنتخبين
1.66	05	اعتماد نظام الرسائل البريدية
8	24	الشكاوى و الاحتجاجات
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

من خلال تفحص الأرقام الواردة في الجدول أعلاه تكشف على مايلي:

تصدر الاتصال الشخصي الترتيب بنسبة 51%، التحدث خارج البلدية مع الإداريين والمنتخبين بنسبة 14.66 % حركات المجتمع المدني بنسبة 10% الشكاوى والاحتجاجات بنسبة 8 % أما عن النشر في الصحف بنسبة 6.33% والمشاركة في برامج الإذاعة بنسبة 5%، تدوين

الملاحظات في سجل الاقتراحات بنسبة 2% واعتماد نظام الرسائل البريدية بنسبة 1.66%، ومثل استعمال الهاتف بنسبة 1.35%.

عظفا على ما سبق يمكن القول أن أكثر من نصف المواطنين يعتمدون على الاتصال الشخصي (المواجهي) في توصيل انشغالاتهم لمصالح البلدية وهو ما يمكن تفسيره بسيطرة النمط الاتصالي الشفهي بالمقارنة مع الأنماط الاتصالية الأخرى.

كما مثلت الاحتجاجات كأسلوب يلجأ إليه المواطنون للتعبير عن انشغالاتهم اليومية في ميادين عدة خاصة تلك المرتبطة بالخدمة العمومية، حيث ينتج عن هذه الاحتجاجات في معظم الأحيان تخريب وحرق لمقرات البلدية التي يتعامل معها المواطن بشكل دائم، فالشعور الذي يتولد لدى المواطن الناجم بالأساس عن خلل في ميزان القوى، حيث يجد المواطن نفسه ضعيفا مكرها على طاعة القوي، وحيث يعمل القوي على إلغاء الضعيف والسيطرة عليه، وفقا لهذه المعادلة غير متكافئة يولد الصراع، ويصبح العنف والاحتجاج سلوك دفاعي للحصول على مطالبه، فتبني المواطن للعنف كمنهج ضروري لإعادة بناء هذه العلاقة من أجل تحقيق التوازن الذي يضمن له احترام حقوقه ويضمن له خدماته المشروعة، وهو ما يؤكد جولد بول سارتر أن العامل السياسي يمثل دورا مهما في تفشي العنف، فالمجتمع يسعى لاستخدام العنف ليحقق مآربه بطريقة سهلة وسريعة، ما لم يستطيع الفرد أو الجماعة من تحقيقه عن طريق الإقناع والحوار والتواصل والتفاوض. ضمن هذا السياق يشير "عبد الناصر جابي" إلى أنه ".... شهد السداسي الأول من سنة 2011 غليانا اجتماعيا غير مسبوق، قوبل هذا الغليان بإجراءات تهدئة الجبهة الشعبية الاجتماعية والسعي نحو إصلاحات سياسية واجتماعية وإدارية التفت حولها جميع أطراف المجتمع المدني وجمعيات وشخصيات وطنية"¹.

من الناحية السوسيولوجية، فهذه الحركة الاحتجاجية تنم عن عدم قدرة المواطنين على توصيل انشغالاته أو حتى التدخل لإصلاحه بطرق أخرى منظمة وهادئة قبل اللجوء إليها في شكل احتجاجات، وهو ما يمكن تفسيره أيضا بالغياب الواضح لقنوات الاتصال الشرعية،

¹ -عبد الرزاق منيش، دور النسق الاجتماعي في تنمية المسؤولية الاجتماعي لدى الشباب المقاومين - دراسة على عينة من الشباب المقاومين بولاية البويرة، أطروحة دكتوراة غير منشورة في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2-، 2018، ص (272).

بالإضافة إلى غياب الوسائط الجموعية، فغياب هذه القنوات أدت الى تكريس صورة في المخيال الاجتماعي الجزائري التي أصبحت متداولة في فضاءات الاتصال الاجتماعي للمواطنين، تفرض اللجوء إلى هذه الاحتجاجات لتحقيق مطالب معينة خاصة تلك المرتبطة بالخدمات العمومية، حتى ولو كانت هذه الخدمات بسيطة.

وفي هذا الإطار يرى الباحث "الطيب السعيد" أن الصحف أصبحت ممتلئة بما يسمى "الرسائل المفتوحة"* لكبار المسؤولين على سبيل رفع التظلمات والاحتجاجات، وهو ما يمكن قراءته كمؤشر قوي على عدم إيجاد المواطن الطريق الرسمي للتعبير عن شكواه هذا من جهة وعدم ثقته في شرعية الإدارة من جهة أخرى¹، حيث تحولت هذه الفضاءات الإعلامية المفتوحة للمواطن والتي هي في الغالب فضاءات اشهارية يشتريها المواطن ليعبر فيها عن انشغالاته على مرأى من الرأي العام عبر الإذاعة المحلية والصحافة المكتوبة، قد أصبحت بديلا لفضاءات أخرى كان من المفترض أن يجدها على مستوى الإدارة الإقليمية(البلديات).

أما عن استعمال الهاتف، فلم يمثل سوى نسبة ضئيلة، فعلى الرغم من تسخير وزارة الداخلية والجماعات المحلية "لمركز نداء" للرد على انشغالات واستفسارات المواطنين وتزويدهم بالمعلومات التي يطلبونها وذلك بهدف القضاء على البيروقراطية وتسهيل لوصول المواطن للمعلومة، الذي دخل حيز الخدمة سنة 2015* إلا أن الاقبال على استخدام هذا الخط محتشم للغاية، إذا ما تم مقارنته بالأدوات والوسائل الأخرى خاصة منها الحضور

* الرسائل المفتوحة : وهي تلك الرسائل المنشورة في الصحف، التي تتضمن مطالب وشكاوى ، وفي الغالب تكون عبارة عن تعبير عن معاناة ومشاكل المواطن ، وتعبير عن الفساد وسوء التسيير الذي يميز المسؤولين والإداريين...وهي تنشر في الجريدة وموجهة إلى مسؤول معين قد يكون رئيس الجمهورية، أو وزيراً أو والياً، أو رئيس البلدية وسميت بالمفتوحة لأنها تنشر في الصحف، ويمكن لأي شخص الاطلاع عليها، فسمتها الأساسية هي العلانية ، وسمتها الثانية هي الاستجداء أو الاستنجد بالمسؤول المراسل للتدخل بصفة شخصية للتكفل بمشكلة واهتمام المواطن الذي رفع رسالته، للاستزادة يمكن العودة للباحث : اليامين بودهان، مرجع سابق، ص.ص(107،106،108).

¹ - Essaid Taïb : La réforme de l'administration en Algérie ,Annuaire de l'Afrique du Nord

35,1996,p.(355).

* في آخر الإحصائيات التي قدمها ديوان ولاية سطيف، أين تم تسجيل آخر حصيلة لمركز النداء إلى غاية نوفمبر 2018 ب(562) (113) حالة تم التكفل بها و(325)مكالمة هاتفية تم تحويلها للجهات المحلية، وهو عدد ضئيل جدا بالمقارنة مع السنوات الأولى لدخول الرقم حيز الخدمة التي شهد فيها الخط إقبالا كبيرا ، حيث وصل عدد الاتصالات الواردة إلى 5518 مكالمة سنة (2015) و1653 مكالمة سنة (2016)، و848 مكالمة (2017) حيث توجي هذه الأرقام بتناقص بشكل ملحوظ في الاعتماد على هذه الوسيلة.

الشخصي، ويمكن تبرير هذا الضعف إلى عدم إعلام المواطنين بهذه الوسيلة، حيث أن وضع هذا الخط لم يصاحب بحملات إعلامية للتعريف بهذه الخط وبأهميته وجديته، كما أن الثقافة التي لا يزال يتميز بها المواطن الجزائري وهي تفضيل المقابلات الشخصية وعدم ثقته في وسائل الاتصال غير المباشرة، بالإضافة إلى المشكلات والأعطاب التي يتكرر حدوثها تجعل من التواصل عبر الخط عملية مستحيلة.

الجدول رقم(41): يوضح مصدر حصول المواطنين على معلومات الخدمة العمومية (الإرسال).		
النسبة المئوية %	التكرارات	مصدر حصول المواطنين على المعلومات
<u>42.66</u>	128	الاتصال الشخصي (أيام الاستقبال).
28.66	86	مواطنين آخرين
2,66	08	مداولات البلدية
15	45	الهاتف
2.33	07	منشورات إدارية وحكومية
1.33	04	موقع البلدية على الأنترنت
04	12	التحدث خارج البلدية مع الإداريين أو المنتخبين
3,36	10	الجمعيات
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة

قراءة الجدول:

تظهر بيانات الجدول مصدر حصول المواطن على المعلومات التي احتل الاتصال الشخصي صدارة الترتيب بنسبة 42.66%، والحصول على المعلومات من طرف مواطنين آخرين بنسبة 28.66%، ليليها استعمال الهاتف بنسبة 15% والتحدث مع الإداريين بنسبة 04% وجاء

الاعتماد على الجمعيات 3,36% ومداولات البلدية بنسبة 2.66% ومنشورات إدارية وحكومية بنسبة 2.33% أما عن موقع البلدية على الأنترنت فمثل نسبة 1,33%.

على العموم يمكن القول أن معظم المواطنين يفضلون الاتصال الشخصي الذي يفرض حضور للمواطنين لمصالح البلديات للحصول على المعلومات من خلال الحضور الفيزيائي لتحقيق التقارب في الفهم بينه وبين الموظف في البلدية ، ويلمها حصوله على المعلومات من طرف مواطنين آخرين قاطنين في نفس البلدية خاصة في يتعلق بالقضايا التنموية، نظرا لحصوله عليها بطرق غير رسمية، فالإدارة الجزائرية خاصة منها المحلية التي تسير بشبكة اجتماعية أفرزت سيطرة العلاقات شخصية، لتطور بذلك نموذج للعلاقات الزبونية وسيطرة العلاقات الخاصة بدل العلاقات العامة، وانتشار المعلومات غير الرسمية على حساب المعلومات الرسمية في ظل غياب مصدر رسمي يتولى تقديم معلومات الخدمات بطريقة رسمية، أدى ذلك إلى تشكيل نظام موازي للاتصال يقوم المواطنون ببنائه وتجسيده وتشاركه من خلال تبادل المعلومات العمومية المختلفة حول الخدمة العمومية وطرق تحصيلها وهو ناتج عن عجز نظام الاتصال المعتمد داخل البلديات للقيام بخلق فضاء رسمي ومنظم للإعلام وتقديم المعلومة بشكل رسمي والاتصال المباشر مع المحيط الخارجي والتعريف بمهامها ودورها في إدارة الشؤون المحلية للمواطنين.

أما عن استعمال الهاتف كوسيلة ذات شيوع واسع اليوم في مجتمعاتنا، فنلاحظ أنها قد غيرت النتائج بالمقارنة مع استعمالها من طرف المواطنين التي تكاد تكون منعدمة، فنجد أن استعانة البلديات بالهاتف كطريقة لتوصيل المعلومات للمواطنين، وهنا يرتبط الأمر بالمعلومات المرتبطة بالجوانب الإدارية خاصة فيما يرتبط بجاهزية جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية ، حيث يتم اللجوء لهاته الوسيلة لإبلاغ المواطنين بجاهزية وثائقهم الخاصة، عن طريق المكالمات الهاتفية، أو رسائل نصية تعلم المواطن بجاهزية وثائقه، حيث تزامن ذلك مع صدور تعليمة تفرض عدم بقاء وثائق المواطنين في مصالح الحالة المدنية.

الجدول رقم (42) يوضح طبيعة المعلومات المطلوبة من طرف المواطنين:		
النسبة المئوية %	التكرارات	طبيعة المعلومات
44	132	معلومات ترتبط بالإجراءات المتبعة للحصول على الوثائق الإدارية
12,66	38	معلومات ترتبط بالحقوق والواجبات
<u>43,33</u>	130	معلومات ترتبط بالشأن التنموي (الاقتصادي والاجتماعي والثقافي).
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

توضح الأرقام الواردة في الجدول طبيعة المعلومات المطلوبة من المواطنين حيث مثلت المعلومات المرتبطة بالإجراءات المتبعة للحصول على الوثائق الإدارية الأكثر طلبا بنسبة 44% بفارق بسيط مع المعلومات التي ترتبط بالشأن التنموي بنسبة 43.33% و 12,66% للمعلومات ذات العلاقة بالحقوق والواجبات.

مما سبق يمكن القول أن المواطنين يترددون لطلب معلومات متنوعة وهذا بديهي حيث اعتبر المؤسس الدستوري الجزائري البلدية الجماعة الإقليمية في التقسيم الإداري، وتأكيدا للأهمية التي تحوزها الجماعة الإقليمية فهي تتمتع بالعديد من الاختصاصات والوظائف الواسعة قياسا على نظام البلديات في النظم الإدارية المقارنة، فبتعدد اختصاصاتها تتعدد معلوماتها.

حيث مثلت المعلومات الإدارية أكثر طلبا من طرف المواطنين، وهذا راجع إلى أن مصلحة الحالة المدنية تعتبر من أنشط مصالح البلدية نظرا لمهامها المتعددة وهي تتعلق بصفة رئيسية بالحياة اليومية للمواطن، فنجد أن الولادات والوفيات تسجل على مستوى هذه المصلحة، كما يلجأ المواطن لمصلحة الحالة المدنية لاستخراج مختلف الوثائق وطلب المعلومات التي تهم

شؤونه، وفي هذا الإطار نص المرسوم 88-131 في مادته 21 على : "يجب على الإدارة أن تعمل على تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية، أن تسهر على تبسيط إجراءاتها وطرقها ودوائر تنظيم عملها على تخفيف ذلك، وقد حدد المرسوم الآليات المتبعة التي تلزم الإدارة إتباعها في سبيل حرصها على تحسين نوعية خدماتها من خلال الحرص على أن تقتصر الأوراق المطلوبة من المواطنين على الوثائق اللازمة، وتسليم الوثائق والعقود التي لا يتطلب تسليمها أجلاً معيناً بشكل فوري.

أما عن طلب المواطنين للمعلومات المتعلقة بالجانب التنموي جاءت في الترتيب الثاني من حيث المعلومات الأكثر طلباً من جماهير الهيئات المحلية فهذا راجع إلى اعتبار البلدية عجلة التنمية، حيث ورد في القانون رقم 10-11¹ على البلدية أن تساهم مع الدولة في الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه، فضلاً عن مساهمتها في إدارة وتهيئة الإقليم، وهو الأمر الذي يتأتى من خلال سهرها على التحسين الدائم لنوعية خدماتها المقدمة للجمهور. إشارة للأدوار الجديدة للبلدية في ظل تبني اللامركزية وهي أدوار تنموية (اجتماعية، ثقافية، اقتصادية...)، حيث يتوافد المواطنون لمصالح البلدية لمعرفة المستجدات بخصوص السكن الاجتماعي، الإنارة العمومية، الطرقات... إلخ.

الجدول رقم (43) يبين إمكانية حصول المواطن على المعلومات المرتبطة بالخدمات العمومية ذات الطابع الإداري		
النسبة المئوية %	التكرارات	حصول المواطن على المعلومات الإدارية
80	240	دائماً
14,33	43	أحياناً
5,66	17	نادراً
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

¹- القانون رقم 10-11 المؤرخ في 22-06-2011 المتعلق بالبلدية .

قراءة الجدول:

تشير بيانات الجدول أعلاه مدى حصول المواطنين على المعلومات الإدارية، حيث عبرت نسبة 80% من المبحوثين عن حصولها على المعلومات المرتبطة بالجانب الإداري والخدمات الإدارية واستحقاقها، أو الإجراءات الواجب اتباعها لإعداد الملفات الادارية أو آجال معالجة الملفات، وأبانت نسبة 14,33 % على أنها أحيانا ما تحصل على المعلومات الإدارية، وعبرت نسبة 5,66% عن حصولها للمعلومات الإدارية بصفة نادرة.

ومنه نجد أن الأغلبية من المواطنين الذي يقصدون مصالح البلديات يحصلون على المعلومات الإدارية بصفة دائمة، وهو ما يمكن تبريره بالإجراءات الجديدة المتبناة في إطار تحسين الخدمات العمومية، حيث شرعت السلطات المحلية في الآونة الأخيرة في تبني العديد من الإصلاحات والتحسينات اللازمة تحقيقا للكفاءة الإدارية، والتي من شأنها توفير أحسن الخدمات للمواطنين وبأيسر السبل ولأكبر عدد منهم ومن هذه التحسينات نجد: التقليل من عدد وثائق الحالة المدنية ، فبعد أن كان عدد الوثائق 36 وثيقة تم تقليصها سنة 2010 إلى 29 وثيقة ، ليتم إلغاء بعضها فيما بعد ليصبح عددها الإجمالي 14 وثيقة تستعمل 12 منها في البلديات وتستخرج من قبل المواطن، وكذا تمديد صلاحية بعض وثائق الحالة المدنية(شهادة الميلاد)، وكذا تخفيف الإجراءات الخاصة بتصحيح الأخطاء في وثائق الحالة المدنية، حيث تنوب البلدية عن المواطن في إيداع العرائض لمصالح المحكمة لإجراء التصحيحات اللازمة، بالإضافة إلى تبني المشروع البيومتری من خلال استصدار بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتری والبطاقة الرمادية، بالإضافة الى الصلاحيات الجديدة الممنوحة للبلدية، كل هذه الإجراءات تستلزم تقدم المواطن لمصالح الإدارة المحلية والاستعانة بمختلف القنوات الاتصالية لطلب استفسارات ومعلومات حول هذه الإجراءات الإدارية الجديدة.

الجدول رقم (44) يبين حصول المواطن على المعلومات المرتبطة بالخدمات العمومية ذات الطابع التنموي		
النسبة المئوية %	التكرارات	حصول المواطنين على المعلومات المرتبطة بالشق التنموي
25.37	76	دائما
33.66	101	أحيانا
41	123	نادرا
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

من خلال تفحص الأرقام الواردة في الجدول أعلاه يكشف عن إمكانية حصول المواطن /المؤسسة على المعلومات من مصالح البلدية، حيث عبرت نسبة 41% من المبحوثين على المعلومات بصفة قطعية، في حين عبرت نسبة 33.66% على حصولها على المعلومات أحيانا، أما عن الذين عبروا عن حصولهم على المعلومات بصفة دائمة مثلت نسبة 25.37%.

نستنتج أن أغلبية المواطنين لا يحصلون على المعلومات التي ترتبط بالخدمات التنموية فعلى الرغم من أهمية حصول المواطن عليها في كسب الثقة وتحقيق الانسجام البنائي بين البلدية والمواطن، نجد أن هذا الحق غير مجسد وهذا ما يكشف عن وجود خلل وظيفي، فعدم تخصيص المواطن بالإجابة اللازمة على مطالبه واستفساراته من المعلومات التنموية، أو الحصول في أحسن الأحوال على إجابات سطحية منمطة لا تتناسب وتطلعاته، ونشر المعلومات وتداولها والإفصاح عن النتائج المحققة حول مختلف المشاريع التنموية المحلية الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية والميزانيات، ونشر التقارير والنتائج المحققة، من هذا المنطلق يبدو أن مسعى الوصول إلى معلومات ذات جودة أمر مستبعد في ظل النقائص التي تطبع التواصل الحالي بين البلديات والمواطنين، حيث أن معلومات الخدمات العمومية ذات الطابع الإنمائي في معظمها سطحية في طرحها.

الجدول رقم (45) يوضح فهم المواطنين لمعلومات الخدمات العمومية		
النسبة المئوية %	التكرارات	فهم المواطنين للمعلومات
69	207	دائما
25	75	أحيانا
06	18	نادرا
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

من خلال تفحص الأرقام الواردة في الجدول أعلاه والتي تكشف فهم المواطن للمعلومات الواردة من مصالح البلدية حيث أبانت نسبة 69 % من المبحوثين عن فهمها للمعلومات بشكل دائم، ونسبة 25 % عن فهمها أحيانا للمعلومات، كما عبرت نسبة 6 % من المبحوثين عن فهمها للمعلومات بصفة نادرة.

بناء على ما سبق نجد أن أكثر من نصف المواطنين يفهمون المعلومات الواردة من مصالح البلديات، وهو ما يمكن أن يبرر بارتفاع المستوى التعليمي للجزائريين، أما عن الفئة التي عبرت عن عدم فهمها للمعلومات الإدارية التي يمكن ارجاعها لهيمنة وتعقيد اللغة القانونية على المعلومات التي يقدمها موظفو الشبابيك والموجودة في المنشورات الإدارية.

الجدول رقم(46) يوضح تلقي المواطنين للردود عن انشغالاتهم حول طلبهم لمعلومات الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري		
النسبة المئوية %	التكرارات	تلق المواطنين للردود
32,37	97	دائما
<u>38,66</u>	116	أحيانا
29	87	نادرا
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

توضح البيانات الواردة في الجدول أعلاه عن إمكانية تلقي المبحوثين لردود حول انشغالاتهم، حيث عبرت نسبة 38,66% من المبحوثين على أنها " أحيانا" ما تتلقى ردود عن انشغالاتهم، وعبرت نسبة 32,37% عن تلقيها ردود عن انشغالاتها الإدارية بصفة دائمة، وأبانت نسبة 29% على أنها "نادرا" ما تتلقى ردود من مصالح البلديات.

تأسيسا على ما سبق، يتضح أن المواطنين لا يتلقون ردودا حول انشغالاتهم حيث لا تحظى بالعناية اللازمة فتكون دون فعالية بسبب ضعف مستوى التنسيق ومتابعة التكفل بها، وغياب آليات واضحة للتعامل مع هذه الانشغالات، بالإضافة إلى عامل آخر لا يقل أهمية وأنه لا يتم التعامل مع هذه الانشغالات كقيمة مهمة للتغذية الراجعة (الخدمات العمومية) أو كمدخل مهم في تطوير وتحسين الخدمات.

في المقابل نجد أن نسبة معتبرة من المواطنين أبانت عن تلقيها لردود عن انشغالاتها الإدارية وهو ما يعكس بعض التحسينات التي أحدثتها إدماج الإدارة الإلكترونية في مساعي تحسين الخدمات العمومية بالبلديات وتقريب الإدارة من المواطن.

الجدول رقم(47) يوضح تلقي المواطنين للردود عن انشغالاتهم حول طلبهم للمعلومات المرتبطة بالخدمات ذات الطابع الإنمائي:		
النسبة المئوية%	التكرارات	تلقي المواطنين للردود حول انشغالاتهم من المعلومات.
19.67	59	دائما
34.33	103	أحيانا
<u>46</u>	138	نادرا
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تبرز الأرقام الظاهرة في الجدول أعلاه عن إمكانية تلقي المواطنين للردود حول انشغالاتهم حيث أبانت نسبة 46% عن عدم تلقيها لأي ردود حول انشغالاتها بالخدمات ذات الطابع الإنمائي، وما نسبته 34,33% أحيانا ما تتلقى ردود حول انشغالاتها حول طلبها للمعلومات المرتبطة بالخدمات ذات الطابع الإنمائي، ولم تمثل نسبة المبحوثين الذين أبانوا عن حصولهم على ردود حول انشغالاتها من المعلومات ذات الطابع الإنمائي سوى نسبة 19.67%.

مما سبق، نجد أن المعطيات قد تغيرت بالنسبة لتلقي المواطنين للردود حول انشغالاتهم من المعلومات التنموية بالمقارنة مع سابقاتها الإدارية، حيث أن أغلب المواطنين الذين يقصدون مصالح البلديات لم يتلقوا ردود حول انشغالاتهم من المعلومات ذات الطابع الإنمائي، ومرد ذلك إلى غياب ثقافة انفتاح البلديات على المواطنين واعتباره عنصروفاعل أساسي في عملية تحسين الخدمات، كما أن هذه النتائج تكشف على حقيقة جوهرية تقضي مواصلة العمل بالمرورث القائم بالأساس على ثقافة التكتّم وحجب المعلومات التنموية من قبل بعض المسؤولين عن البلديات الذين لم يستوعبوا التطورات الحاصلة في إطار الحوكمة المحلية.

الجدول رقم (48): يوضح كفاية الأوقات المخصصة للاستقبال		
النسبة المئوية %	التكرارات	كفاية الأوقات المخصصة للاستقبال
10,66	32	كافية
20.34	61	نوعا ما
<u>69</u>	207	غير كافية
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تظهر بيانات الجدول أن ما نسبته 69 % من المبحوثين عبروا عن عدم كفاية الأوقات المخصصة للاستقبال ونسبة 20.34% عبروا عن كفايتها نوعا ما، ومثلت 10.66 % نسبة المبحوثين الذين أبانوا عن كفاية الأوقات المخصصة للاستقبال.

تأسيسا لما سبق، نستنتج أن أكثر من نصف المواطنين الذي يتعاملون مع البلديات يقرون بعدم كفاية الأيام الخاصة بالاستقبال التي تحدد في العادة بيومين في الأسبوع، وهذه النتائج لها ما يبررها واقعا وهذا نظرا لتفضيلات المواطنين الحضور الشخصي وإثارة استعطف المسؤولين خصوصا لما يتعلق الأمر بالخدمات الاجتماعية، كما أن حجم الكثافة السكانية بالبلديات تجعل من الاتصال الشخصي مع كل الساكنة أمرا مستحيلا. ففي ظل غياب رؤية شمولية للاستقبال والارشاد بالإضافة إلى النظرة التقليدية للاستقبال من زاوية تقليدية حيث يتم تخصيص مقر دون توفير الوسائل والإطارات الكفأة.

الجدول رقم (49) يوضح الأماكن المخصصة لاستقبال المواطنين.		
النسبة المئوية%	التكرارات	أماكن الاستقبال
6.37	19	قاعات الاستقبال
15	45	مكتب المسؤول
46.66	140	في أروقة البلدية
32	96	خارج البلدية
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة.

قراءة الجدول:

من خلال تفحص الأرقام الواردة في الجدول أعلاه والتي تكشف أن ما نسبته 46,66% من المحوئين يتم استقبالهم في أروقة البلديات ، وخارج البلدية بنسبة 32% ، ومثلت ما نسبته 15 % من المستجوبين يتم استقبالهم في مكتب المسؤول، وما نسبته 6,37% بالقاعات المخصصة للاستقبال.

بناء على ما سبق نجد أن معظم المواطنين لا يتم استقبالهم في القاعات المخصصة للاستقبال، حيث تراوحت معظم إجابات المواطنين باستقبالهم في مكاتب المسؤولين وأروقة البلديات وحتى خارج البلديات، وهو ما يعطي قراءة على أن ممارسة الاستقبال والإرشاد لا يتعدى حدود العفوية والعشوائية، ويمكن تبرير ذلك إلى أن القاعات غير مهيأة وغير ملائمة لاستقبال المواطنين، ضمن هذا السياق نجد أن المرسوم 88-131 قد تطرق لهذه النقطة في القسم الثاني من الفصل الثاني والذي أوجب على الإدارة استقبال المواطنين وذلك بإقامة هياكل ملائمة لاستقبالهم من حيث تجهيزها وتزويدها بالوسائل المادية اللازمة حتى يتم التكفل بالمواطنين في أحسن الظروف، بما فيها أن تتضمن علامات اسمية وتوجيهية وتعميم لوحة الاعلام على مستوى كل البلديات، فوظيفة الاستقبال لا يجب أن تنحصر في مجرد الاستماع للمواطنين، بل تشمل أيضا تهيئة فضاء العمل من مكاتب وأروقة، ولوحات إرشادية حيث تتيح لها منح هوية مرئية وتجربة اتصالية قوية لدى المواطن.

جدول رقم (50) يبين الجهة التي تتولى الإجابة عن انشغالات المواطنين		
النسبة المئوية %	التكرارات	الجهة التي تتولى الإجابة على انشغالات المواطنين.
23	69	المكلف الاستقبال
73,66	221	موظف الشبابيك
3,33	10	رجال الأمن
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تشير البيانات الظاهرة في الجدول أعلاه أن نسبة 73,66% من المبحوثين يتولى موظف الشبابيك الإجابة على انشغالاتهم بخصوص مختلف معلومات الخدمات العمومية، وما نسبته 23% من المبحوثين يتولى المكلف بالاستقبال عملية الإجابة على انشغالات المبحوثين، أما نسبة 3,33% من المبحوثين يتولى رجال الأمن الإجابة على انشغالاتهم.

بناء على ما سبق، نجد أن الأغلبية من المواطنين الذين يقصدون مصالح البلديات يتولى موظف الشبابيك الإجابة عن انشغالاتهم، وتبرير هذه النتائج يعود لغياب فرد مسؤول أو سند تنظيمي لفرد مسؤول أو مكلف بالإجابة على انشغالات المواطنين التنموية والإدارية. حيث تتراجع الأهمية التنظيمية لوظيفة الاتصال من خلال عدم إسنادها لفرد معينه لتبقى وظيفة هامشية لا تتعدى حدود العفوية والهامشية، أو يتم اختزالها لمجرد وظيفة استقبال وتوجيه يتولاها رجال الأمن .

ضمن هذا السياق، نجد أن المرسوم 88-131 قد شدد على أولئك المكلفين بالشبابيك واستقبال المواطنين أن يكونوا معروفين ومعرفي الهوية بارتداء بذلة موحدة الزي أو يحمل شارة أو أية وسيلة أخرى مناسبة.¹

الجدول رقم (51) يوضح دخول المواطنين في صراعات مع موظفي البلديات:		
النسبة المئوية %	التكرارات	دخول المواطن في صراع
50,66	152	نعم
49,33	148	لا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

¹- أنظر المادة 26-27 من المرسوم 88-131.

قراءة الجدول:

توضح البيانات الواردة في الجدول تقارب نسب المبحوثين الذين يدخلون في صراعات مع موظفي الشبابيك حيث مثلت نسبة 50,66% من المبحوثين يلجؤون للصراع مع موظف الشبابيك، في حين أبانت نسبة 49,66% من المبحوثين لا يدخلون في صراع.

بناء على ما سبق، نستنتج أن نصف المواطنين يدخلون في صراعات مع موظف الشبابيك، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن حتمية الاتصال الناشئ بين الطرفين بفعل التفاعل اليومي وما ينجر عن هذا التفاعل من تبادل للرسائل تصل لحد لتلاسن والشجار.

من الناحية السوسيوولوجية، فقد ترسخت قناعات لدى المواطن الجزائري، وهي أن استخدام العنف هو الأسلوب الأنجع للتعبير عن ذاته ووجوده أمام موظفي البلديات، باعتبارهم أضعف حلقة اتصالية في هذا الإطار، وإن كانت رد فعله في هذا الإطار تستهدف السياسات العامة وهرم السلطة، هذا العنف الذي يمكن اعتباره كمؤشر قوي جدا على الرفض، وإشارة على أن حاجاته لم تلبى بشكل مناسب في الأخذ والرد وأن الخدمات لا تتلاءم وتطلعاته وحاجياته، فالخصوصية التاريخية التي عايش فيها المجتمع الجزائري حقبا من العنف الممارس في حقه، ما جعل من خاصية التراكم أن تجعل من ظاهرة العنف و التلاسن ظاهرة عامة وتلقائية ترتسم في صور يومية لمظاهر الصراع اليومي.

من جانب آخر، يتعرض موظفو الاستقبال وشبابيك الحالة المدنية لضغوط مستمرة وهي ضغوط مزدوجة من المواطنين والمستفيدين من الخدمات العمومية بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات العامة، وذلك بسبب تزايد عدد السكان ، وارتفاع المستوى المعيشي، والرغبة المستمرة في التحسين والترقية من نوعية الخدمة، والتسريع في إنجاز وتقديم الوثائق، والتخلص من الروتين والبيروقراطية¹.

¹-حجام العربي: مرجع سابق، ص(243).

الجدول رقم (52) يوضح أسباب صراع المواطن مع الموظف:		
النسبة المئوية %	التكرارات	أسباب صراع المواطن مع الموظفين
31,51	52	عدم التزويد بالمعلومات الصحيحة والدقيقة
5,45	09	غموض وعدم وضوح المعلومات
<u>36,38</u>	60	غياب التنسيق بين مصالح البلدية حول الانشغال المطروح
26,66	44	غياب الكفاءة الاتصالية في التعامل مع المواطنين
100	165	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تبرز الأرقام المبوبة في الجدول أعلاه أسباب صراع المواطنين مع موظف الشبابيك، حيث مثلت نسبة 36,38% من المبحوثين بسبب غياب التنسيق بين مصالح البلديات حول انشغالهم المطروحة، وما نسبته 31,51% بسبب عدم تزويد المبحوثين بالمعلومات الصحيحة والدقيقة و26,66% بسبب غياب الكفاءة الاتصالية في التعامل مع المواطنين، وعدم وضوح المعلومات بنسبة 5,45% من إجابات المبحوثين.

تأسيساً على ما سبق، نجد أن سبب لجوء المواطنين للصراع مع موظف الشبابيك راجع لغياب التنسيق بين مصالح البلدية حول انشغالهم، فتضارب الممارسات والصلاحيات السياسية والإدارية في صيانة والمحافظة على حقوق ومصالح المواطنين، فنجد أن النواب المنتخبون (السياسيون) يلجأون إلى إضفاء صفة الموظف على أنفسهم فيكلفون بالإشراف مثلاً على الخدمات ذات الطابع الحساس، كملفات السكن الاجتماعي بصفة تتطابق تماماً مع

صفة قسم أو مدير أو رئيس مصلحة السكن، وهو ما يوحي بوجود هيئتين متوازيتين حيث تقترب من الوصف الذي يطلقه بلدية الإدارة، وبلدية المنتخبين، أما باللغة التنظيمية، توجد هيكلتين متطابقتين من حيث الأعمال والمهام، مختلفتين من حيث الطبيعة والنشأة، بحكم أن الهيئة الأولى (الإدارية) معينة، أما الثانية (السياسية) منتخبة، فيؤدي هذا إلى غياب التنسيق وينعكس على مستوى المعلومات¹. فالإتصال ضروري لتنسيق الجهود وتثمين كل ما يمكن تقديمه وتجاوز الصراعات بما يتيح تحسين الخدمة العمومية.

فعلاقة المواطن الجزائري بموظفي الإدارة هي في الحقيقة علاقة صراع بين المواطن والإدارة الإقليمية وعلاقة قطيعة تتصف بجملة من المفارقات والاختلالات والتي تعكس بدورها التناقضات الكامنة في النسق ككل، ومن ثمة تنعكس على مستوى المعلومات المواطنين

فالبيروقراطية السلبية التي تفتقر للمرونة خاصة في تقديم المعلومات، قد نجحت في تحويل البيروقراطية من أداة ووسيلة إلى غاية وهدف وعلى هذا النحو تتم عملية استبدال الهدف، فيصير الشكل أهم من الجوهر، وبذلك تتحول عملية التنظيم البيروقراطي إلى غايات عميقة في حد ذاتها بدلا من أن تكون ناجحة للوصول إلى الأهداف المحددة وعندها تكون النتيجة الوقوع في ما لا نهاية من الأوراق والملفات والمعاملات والإجراءات وتتحول إلى روتين رهيب يعيق عمل الهيئات المحلية وطبيعة أدائها.

أما عن غياب الكفاءة الاتصالية في التعامل مع المواطنين، وهو راجع إلى غياب التكوين القاعدي أو حتى التكوين التحضيري والذي يفترض أن يكون منذ التحاقه بمنصبه حتى يتم ترسيخ ثقافة المرفق العام وثقافة الدولة، فالتكوين يسمح له باكتساب معارف وخبرات ومهارات اتصالية تسمح له بالتعامل مع المواطنين.

¹ -أمير علي فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص (145).

الجدول رقم (53) يوضح اهتمام المسؤول بالمواطنين لتزويدهم بالمعلومات الكافية للحصول على الخدمة		
النسبة المئوية %	التكرارات	اهتمام المسؤول بالمواطن
13,66	41	دائما
<u>55,66</u>	167	أحيانا
30,68	92	نادرا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة.

قراءة الجدول:

تبرز البيانات المبوبة في الجدول أعلاه اهتمام المسؤول بتزويد المواطنين للحصول على المعلومات الكافية للحصول على الخدمة، حيث أبانت نسبة 55,66% من المبحوثين أنه "أحيانا" ما يهتم بالمواطنين بتزويده بالمعلومات الكافية، وعبرت ما نسبته 30,68% أنها نادرا ما يهتم المسؤول الأول بالمواطن ونسبة 13,66% من المبحوثين كشفت أن المسؤول يهتم بالمبحوثين بصفة دائمة .

مما سبق، يتضح أن أكثر من نصف المواطنين يقرون أن المسؤول الأول أحيانا ما يهتم بتزويدهم بالمعلومات الكافية ، وتبرير هذه النتائج يعود لهيمنة البيروقراطية الإدارية السلبية التي تفرض رتبة كبيرة في تقديم المعلومات، وتكرس تقوقع المسؤولين على المعلومات ، حيث أن البيروقراطية السلبية يؤدي تحولها إلى نظام لسيطرة النخبة على الحياة السياسية والإدارية حيث تكون الهيمنة السياسية نتيجة حتمية لطبيعة النظام البيروقراطي ومتأصلة في بنية عمله وآليته، فتؤدي إلى تركيز السلطة في أيدي عدد قليل من الأفراد الذين يتمتعون بالسيطرة على الجهاز البيروقراطي والمعلومات، حيث يكون الهدف الأساسي لهؤلاء المسؤولين هو تعزيز موقعهم في السلطة على حساب الهيئات، فتقديم المعلومات ليس نشاط عشوائي لا

ينبع من فراغ ولا يتجه إلى فراغ بل هو عمل علمي استراتيجي، فعملية تقديم المعلومات بالبلديات الجزائرية لم تأخذ البعد الحقيقي والجدي لها من طرف المسؤولين.

الجدول رقم (54) يوضح أسباب عدم تقديم المعلومات بالكفاية المطلوبة		
النسبة المئوية%	التكرارات	أسباب الامتناع عن تقديم المعلومات
34,33	103	عدم مبالاة الموظف
11	33	تزامم المواطنين على الموظف
<u>36,66</u>	110	عدم امتلاك معرفة مسبقة بالموظف
18	54	غياب المسؤولين
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تشير الأرقام المستقاة من الجدول أعلاه أن ما نسبته 36,66% من المبحوثين يعتقدون أن السبب في عدم تقديم المعلومة يعود إلى عدم امتلاك معرفة مسبقة بالموظف، ونسبة 34,33% بسبب عدم مبالاة الموظف، ونسبة 18% من المبحوثين بسبب غياب المسؤولين ونسبة 11% يعود لتزامم المواطنين على الموظف.

مما سبق نجد أن عملية اهتمام المسؤول بالمواطنين وتقديمه للمعلومات تستند على خلفية غير رسمية، فالإدارة الجزائرية كما أسلفنا القول أنها تسير بشبكة اجتماعية حيث تساعد العلاقات الأسرية والجهوية، وعلاقات القرابة والصدقة في تحقيق مصالح المواطنين بما فيها عملية تقديم المعلومات فتكرس بذلك علاقات اجتماعية شخصية، بدلا أن تكون

علاقات مؤسساتية، فنجد أن المواطن يتجه إلى الموظف أو المسؤول الذي يعرفه معرفة جيدة لطلب المعلومات حتى و لو ارتبطت بمعلومات ادارية بسيطة. فهيمنة النظم التقليدية في الإدارة الإقليمية الجزائرية التي لم يتم استبدالها لتقوم على وجود قيم بيروقراطية وقيم اجتماعية تقليدية، حيث تطبق الإجراءات الرسمية لخدمة الأقارب والعشيرة وليس حقا لطالبي الخدمة العمومية .

من جانب آخر يمكن تبرير لامبالاة الموظف في تفسير المواطنين لعدم تقديم المعلومات فموظف البلدية يسعى بالدرجة الأولى لتحقيق فكرة العائد المادي فقط، وعدم الرغبة في أداء الوظيفة حسب متطلباتها والتفرغ في أداء الوظيفة حسب متطلباتها والتفرغ لخدمة المواطنين وتقديم المعلومات.

جدول رقم (55): يبين كفاية المعلومات المقدمة للمواطنين المرتبطة بالإجراءات الإدارية		
النسبة المئوية %	التكرارات	كفاية المعلومات المتعلقة بالإجراءات الإدارية
72,33	217	كافية
27,67	83	غير كافية
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة.

قراءة الجدول:

تبين الأرقام الظاهرة في الجدول رقم (54) أن نسبة 72,33% من المبحوثين يقرون بكفاية المعلومات المرتبطة بالخدمات العمومية في شقها الإداري، في حين أقرت نسبة 27,67% من المبحوثين بأننا بعدم كفاية المعلومات المرتبطة بالخدمات الإدارية.

بناء على ما سبق، يتضح أن الأغلبية من المواطنين يقرون بكفاية المعلومات الإدارية والتي يمكن تبريرها بالمساعي التي تنتهجها الوزارة الوصية في التعريف بمختلف الإجراءات الجديدة

التي طالت الخدمة العمومية بتسخير كل الوسائل الاتصالية بما فيها وسائل الإعلام المحلية التي تراهن عليها لإعطاء الديناميكية اللازمة لمساعي التحسين.

الجدول رقم (56) يوضح كفاية المعلومات المقدمة للمواطنين والمرتبطة بالشأن التنموي		
النسبة المئوية %	التكرارات	كفاية المعلومات المتعلقة بالشأن التنموي
20	60	كافية
<u>80</u>	240	غير كافية
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة

قراءة الجدول:

توضح البيانات الواردة في الجدول كفاية المعلومات المقدمة من طرف مصالح البلدية للمواطنين حول الشؤون التنموية، حيث عبرت نسبة 80% من المبحوثين عن عدم كفاية المعلومات المرتبطة بالشؤون التنموية، أما عن الذين عبروا عن رؤيتهم للمعلومات المرتبطة بالجانب التنموي كافية بنسبة 20%.

ومنه نستنتج أن الأغلبية الساحقة من المواطنين يقرون بعدم كفاية المعلومات المرتبطة بالخدمات التنموية، ويمكن إرجاع هذه النتائج إلى البيروقراطية المفرطة في البلديات الجزائرية، وغياب الإرادة الحقيقية من طرف المسؤولين المركزيين والمنتخبين المحليين في وضع المواطن في قلب هذه الإصلاحات من خلال إمداده بالمعلومات المتعلقة بالخدمات ذات الطابع الإنمائي والتي في حقيقة الأمر هي معلومات ذات جودة وقيمة حقيقية، والمنتظرة من طرف المواطنين.

الجدول رقم (57): يوضح الأطراف التي يتم اللجوء إليها لاستكمال المعلومات المتعلقة بالشؤون التنموية		
النسبة المئوية%	التكرارات	الأطراف التي تم اللجوء إليها لاستكمال المعلومات
<u>51.91</u>	139	الأقارب والجيران
13.33	32	المنتخبون
22.5	54	وسائل الإعلام المحلية
6.25	15	الجمعيات الناشطة
100	240	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة.

قراءة الجدول:

تكشف البيانات المبوبة في الجدول أعلاه، أن نسبة 51,91% من المبحوثين يلجأون للأقارب والجيران لاستكمال المعلومات المرتبطة بالخدمات في شقها التنموي، ونسبة 22,5% تلجأ لوسائل الإعلام في حين عبرت نسبة 13,33% عن لجوئها للمنتخبين، و مثلت نسبة 6,25% لجوء المبحوثين للجمعيات الناشطة.

بناء على ما سبق، يتضح أن أزيد من نصف المواطنين الذين أبانوا عن عدم حصولهم على المعلومات المتعلقة بالشأن التنموي، يفضلون التوجه للأقارب والجيران، الذين يمثلون مرجعية أساسية لتزويد بعضهم البعض بمختلف المعلومات خاصة منها التنموية، ويمكن إرجاع هذا إلى هيمنة العشائرية في تسيير العلاقات الإدارية وكذا سيطرة العلاقات الخاصة على حساب العلاقات العامة والتي تضمنها العائلة والعشيرة، على حساب العلاقات المؤسسية التي تضمن مختلف المعلومات للمواطنين بغض النظر عن أي اعتبار.

كما مثلت وسائل الإعلام المحلية مصدرا مهما في تزويد المواطنين بمعلومات الخدمات الإنمائية، في حين تقاربت نسب المنتخبين وكذا الجمعيات الناشطة كأطراف يتم اللجوء إليها لاستكمال المعلومات التنموية.

الجدول رقم (58) يوضح تفضيل المواطن لأن تكون له توصية في تعامله مع إدارة البلديات		
النسبة المئوية %	التكرارات	تفضيل المواطن لأن تكون له توصية
98.33	295	نعم
1.67	05	لا
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة.

قراءة الجدول:

من خلال تفحص الأرقام الواردة في الجدول أعلاه، تكشف على أن ما نسبته 98.33% يفضلون وجود توصية للحصول على الخدمة من مصالح البلدية، في حين عبرت نسبة 1.67% عن تفضيلها لعدم وجود توصية.

بناء على ما سبق، فالأغلبية الساحقة من المواطنين يفضلون وجود توصية في حصولهم على الخدمات العمومية، لصورة تكرست في المخيال الاجتماعي الجزائري وهي أنها أنجع وسيلة لحل مشكلة وأداء الخدمة، وهي المفتاح الأساسي لتحقيق احتياجاتهم وقضاء مصالحهم، فهذه العوامل التي لها دلالات وظيفية مهمة، فرضت على المواطن اللجوء إلى الجهة كقيمة مركزية في علاقة المواطن بالإدارة، وكل العلاقات التقليدية الأخرى كالعشائرية والقبلية والعلاقات العائلية، فما لا يستطيع الحصول عليه الفرد من خدمات كمواطن، يستطيع الحصول عليه كإبن جهة أو علاقة تقليدية أو عائلية، فتصدعت الروابط الوطنية الأوسع لتقوى على حسابها بين المواطنين، وفي علاقتهم بمؤسسات الخدمة العمومية أنواع من الروابط ما قبل الوطنية¹.

فالتردد المتواصل والمتكرر للمواطنين على مصالح الإدارة المحلية لطلب وثيقة معينة، والذي يواجه كل مرة بالأعدار المختلفة من طرف البلدية لتبرير تماطلها تجعل المواطن يلجأ إلى الانتظار أو البحث على المحسوبة والوساطة كأقصى تقدير.

¹- عبد الناصر جابي، مرجع سابق، ص (28)

كما أن تعقيد الاجراءات الادارية (البيروقراطية السلبية) في البلديات الجزائرية، تدفعهم لأن يكونوا في النهاية مجبرين لقضاء حاجياتهم ومصالحهم الإدارية، حتى ولو اقتضى الأمر استعمال أساليب لا أخلاقية، والتي يعتبرها المواطن نوعا من المساومة والتي تجبره على الرضوخ من أجل أن يمنحه الموظف حقه المشروع، هذه الوضعية التي تثير لدى المواطن شعورا بعدم الانتماء، وتوترا في علاقته مع البلدية.

الجدول رقم (59) يوضح الأطراف التي يتم اللجوء إليها من طرف التوصية (الوساطة):		
النسبة المئوية%	التكرارات	الأطراف التي تم اللجوء إليها من طرف التوصية
57,62	170	موظف البلدية
7.45	22	منتخب في البلدية
33.22	98	أطراف خارج الإدارة
1.69	5	الجمعيات
100	295	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

توضح بيانات الجدول أعلاه ترتيب الأطراف (الوسطاء) التي يتم اللجوء إليها من قبل الباحثين، حيث أقرت أن الطرف الذي يتم اللجوء إليه وهو موظف البلدية بنسبة 57,62%، ونسبة 33,22 % أطراف خارج الإدارة، و7,45% منتخبين في البلدية، أما عن الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني فقد مثلت نسبة 1,69 % من الباحثين.

بناء على ما سبق ، نجد أن أكثر من نصف المواطنين الذين اختاروا اللجوء للتوصية، أقروا أن موظف البلدية أكثر طرف يلجأون له لتسهيل الحصول على الخدمة ويمكن تبرير ذلك إلى احتكاك موظف البلديات بالعمل الإداري وخلفيته المعرفية بالإدارة والخدمات العمومية، خاصة تلك المرتبطة بالإجراءات الإدارية وكيفية الحصول على بعض الخدمات العمومية الإدارية ذات الطابع الإداري كوثائق الحالة الإدارية وكذا خبرته، حيث تزداد الحاجة

أكثر للجوء لموظف البلدية لما تزداد ضغوطات المواطنين والطوابير نتيجة توافدهم، أين يصبح الموظف في هذه الحالة بمثابة المنقذ لتسريع وتيرة الحصول على هذه الخدمات، وتفادي المكوث في طوابير الانتظار.

الجدول رقم (60) رغبة المواطنين في مقابلة المسؤول الأول:		
النسبة المئوية %	التكرارات	رغبة المواطن في مقابلة المسؤول الأول
<u>93,33</u>	280	نعم
6,66	20	لا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تبين البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين يرغبون في مقابلة المسؤول الأول بنسبة 93,33%، في حين لم تتعدى نسبة الذين لا يرغبون في مقابلة المسؤول الأول سوى 6,66% .

ويمكن تبرير هذه النتائج إلى عدم اقتناع المواطنين بالإجابات المقدمة أو حتى بالمعلومات المقدمة من طرف الموظفين الذي يكون مرده الإهمال أو تماطل الموظفين و سيطرة التسبب واللامبالاة عليهم خاصة في المستويات الإدارية الدنيا التي يحتك بها المواطنون بشكل مباشر، هذه الوضعية تفرض لجوء المواطنين إلى طلب لقاء المسؤول الأول على الهيئة الإدارية في صورة رؤساء المجالس الشعبية البلدية أو رئيس رؤساء الدوائر.

جدول رقم (61) يبين إمكانية لقاء المواطنين بالمسؤول الأول		
النسبة المئوية %	التكرارات	إمكانية لقاء المواطن بالمسؤول الأول
42,15	118	نعم
<u>57,85</u>	162	لا
100	280	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

توضح بيانات الجدول أن أكثر من نصف المبحوثين لا تكون لهم إمكانية مقابلة المسؤول الأول بنسبة 57,85%، أما عن نسبة الذين يقابلون المسؤول الأول فبلغت 42,15% وهي نسبة معتبرة.

ومنه نستنتج أن أكثر من نصف المواطنين لا تكون لهم إمكانية مقابلة المسؤول الأول الذي يكون في العادة في صورة رئيس المجلس الشعبي البلدي وذلك راجع إلى تملص المسؤولين المحليين من استقبال المواطنين، وفي حالات أخرى يقوم بتكليف المرؤوسين لاستقبال المواطنين، كما أنهم في معظمهم يفتقدون للمؤهلات والقدرات الاتصالية التي تسمح لهم بالاستقبال والمعالجة الملائمة لطلبات المواطنين والتكفل الصحيح بانشغالاتهم وتقديم خدمة عمومية تليق وتطالعاتهم .

من ناحية أخرى أبانت نسبة معتبرة من المواطنين إمكانية مقابلة المسؤول الأول لطلب معلومات وطرح انشغالاتهم بالخدمات العمومية في شقها التنموي وهو ما يبرره صدور التعليمات في 20 أكتوبر 2013 التي كانت واضحة، والتي تفرض على كل المسؤولين بما فيهم الولاة والولاة المنتدبون ورؤساء الدوائر ورؤساء المجالس الشعبية البلدية التحري والاستماع للمواطنين حيث يتم تحديد حجم ساعي مشترك لكل هيئات الولاية في يوم من أيام الاستقبال يتم تخصيصه لاستقبال المواطنين (يوم الثلاثاء) والمرتفقين وإعلامهم.

الجدول رقم (62) يوضح تقييم المواطنين لخدمة الاستقبال والتوجيه		
خدمة الاستقبال والتوجيه	التكرارات	النسبة المئوية %
جيدة	32	10,68
حسنة	146	48,66
ضعيفة	122	40,66
المجموع	300	100

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

توضح أرقام الجدول تقييم المواطن لخدمة الاستقبال والتوجيه على مستوى البلديات، حيث أبانت النتائج أن ما نسبته 48,66 % من المبحوثين يرون أن خدمة الاستقبال والتوجيه في البلديات المحلية حسنة، وأقرت نسبة 40,66% من المبحوثين أن خدمة الاستقبال والتوجيه أنها ضعيفة، ولم تمثل نسبة المبحوثين الذين أبانوا على أن خدمة الاستقبال والتوجيه جيدة سوى نسبة 10,68%.

وفقا لهذا الطرح نجد أن نسبة معتبرة تعتقد أن خدمات الاستقبال والتوجيه حسنة، ويمكن تفسير هذه النتائج لما لمسها المواطنون في بعض المؤشرات كتقليل الضغط على مصالح الحالة المدنية ومصالح السيارات واختفاء الطوابير وتقريب الإدارة من المواطن عن طريق إعفائه من تقديم العديد من وثائق الحالة المدنية دون الحاجة إلى التنقل إلى البلدية الأصلية والحصول على بطاقات التعريف وجواز السفر البيومتري في مدة وجيزة. وكذا صدور بعض التعليمات الصارمة التي تطالب فيها كافة المسؤولين المحليين باستقبال المواطنين وتقديم الشروحات الكافية والإصغاء لكافة تطلعاتهم.

في المقابل نجد فئة أخرى من المواطنين التي لازالت تعتبر أن خدمة الاستقبال والتوجيه على مستوى البلديات الجزائرية ضعيفة، وتحتاج لمزيد من الجهود لإعطاء خدمة الاستقبال

والتوجيه الوزن الحقيقي لها لتساهم في تزويد المواطنين بمختلف معلومات الخدمات العمومية (الإدارية والإنمائية).

المحور الثاني: مشاركة المواطن في تدبير قضايا الصالح العام لتحسين الخدمة العمومية

تتجه المقاربات الحديثة نحو تعزيز فعل المشاركة على المستوى المحلي تحسينا للخدمة العمومية، فارتباطاته بالأشكال الجديدة للفعل العمومي والتي تقتضي تمكين المواطن وبقيّة الفواعل في الرهان التنموي المحلي، التي من شأنها تشخيص حاجات الأفراد بطريقة منظمة ونقل رغبات وتطلعات المواطنين إنطلاقاً من القاعدة لإضفاء الشرعية على القرارات العمومية ومن ثمة تحسين الخدمة العمومية، باعتبار أن البلدية ما هي إلا هيكلية تنظيمية تعمل على تجسيد وتأطير مشاركة المواطنين في تسيير شؤونهم المحلية وتبني آرائهم ومقترحاتهم وتفعيلها وأخذ شكاويهم بعين الاعتبار.

الجدول رقم (63) يوضح تصور المواطنين لأهمية مساهماتهم في إدارة وتدبير شؤونهم المرتبطة بتحسين الخدمة العمومية:		
النسبة المئوية %	التكرارات	تصور المواطن لأهمية مساهمته في تحسين الخدمة العمومية
85	255	نعم
15	45	لا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تشير أرقام الجدول تصور المواطن لأهمية مساهمته في تحسين الخدمة العمومية، حيث عبرت نسبة 85 % من المبحوثين عن وعيها بأهمية مساهمتها، أما عن نسبة الذين عبروا عن تصورهم لعدم أهمية مساهماتهم في تحسين الخدمة العمومية بنسبة 15%.

بناء على هذه الأرقام، يمكن القول أن الأغلبية المطلقة من المواطنين مدركون لأهمية مساهماتهم في تحسين الخدمة العمومية، على المستوى المعرفي، فالمواطنون مدركون لحقيقة جوهرية مفادها أن المشاركة هي روح الإدارة الإقليمية وهي أيضا الإطار الطبيعي لمشاركة المواطنين في إدارة الشؤون العامة، وترجمة لشعار الدولة " بالشعب وللشعب" وتجسيدا لأحقية الشعب في ممارسة سلطته الشرعية في تسيير شؤونه وانخراطه في النقاش العمومي بغرض دعم واختيار البدائل العقلانية للقرارات الإدارية التي تتخذها مجالس الجماعات المحلية على الصعيد المحلي لتسيير شؤون البلدية وتحريك عجلة التنمية بما يتماشى ومطالب الساكنة.

الجدول رقم(64): يبين محاولة المواطن إيصال الآراء والمقترحات إلى مصالح البلديات		
النسبة المئوية%	التكرارات	محاولة إيصال المواطن لآرائه ومقترحاته لمصالح البلدية
27.33	82	دائما
33.37	118	أحيانا
<u>39,33</u>	100	نادرا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

من خلال تفحص معطيات هذا الجدول، والتي تظهر أن نسبة 39.33% من المبحوثين "نادرا" ما يحاولون إيصال آرائهم ومقترحاتهم بخصوص الخدمات العمومية لمصالح البلديات و نسبة 33.37 % "أحيانا" ما يحاولون إيصال آرائهم ومقترحاتهم، ونسبة 27.33 % من المبحوثين "دائما" ما يحاولون إيصال آرائهم ومقترحاتهم لمصالح البلدية.

إذن من خلال قراءة نتائج الجدول نلاحظ عزوفا للمواطنين عن أداء أدوارهم في تقديم آرائهم ومقترحاتهم للهيئات المنتخبة بالبلديات في مختلف الخدمات والفعاليات والمبادرات التنموية، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى فقدان المواطنين الثقة، وغياب قنوات التواصل بين المواطنين من جهة والبلديات من جهة أخرى، كما أن اضمحلال ثقة المواطنين في المسارات التي ستؤول إليها مقترحاته وآرائه تجعله يتردد في تقديم آرائه ومقترحاته للمسؤولين والمنتخبين.

على صعيد آخر نجد أن الإدارة الإقليمية تلجأ إلى إشراك المواطن في صنع القرارات الإدارية المرتبطة بالخدمة العمومية من خلال الآليات الإجرائية المتاحة التي تمكنه من ممارسة حقه في المشاركة، ولكن نية الإدارة من وراء هذه المشاركة هو تحقيق الاستقرار والأمن وشراء السلم الاجتماعي، كما أن الإدارة لا تأخذ بنتائج المشاركة، فهي دائما ما تفرض رأيها عند وضع القرارات أو إذا تعلق الأمر بمشاريع ذات مصلحة عامة، فهي لا تعتد بالرأي الذي يقدمه المواطنون، لأن غاية الإدارة من المشاركة هو تفادي معارضة المواطنين على القرارات المتخذة، لأن القرارات المتخذة بصفة منفردة دون إشراك المواطنين سيؤدي حتما إلى رفض هذا الأخير لتطبيق القرار الإداري، فهدف الإدارة من وراء إشراك المواطنين إغرائها لهم عن طريق تحويل مركزها إلى مركز السلطة جعلها تتفاوض مع المواطنين عند صنع القرارات حتى وإن كان هذا المركز غير حقيقي إلا أنه مقبول من أجل تحسين نوعية قراراتها وجعلها أكثر قبولا من المواطنين والتخفيف من معارضتهم للمشروعات المزمع إنجازها وإنهاء حالة الجمود التي من شأنها أن تحدث أثناء تنفيذ بعض المشاريع ويتجلى هذا من خلال قيام المواطنين بمظاهرات وحركات احتجاجية واسعة اعتراضا على بعض المشاريع.

فمشاركة المواطن بآرائه ومقترحاته تمارس في مرحلة متقدمة لعملية اتخاذ القرار كما أن هؤلاء المواطنين لا يمكنهم التصرف إلا إزاء اقتراحات تم الموافقة عليها مسبقا من طرف الإدارة الإقليمية، فعندما تطلب الأجهزة الرسمية رأي المواطنين حول قرارات الصالح العام، فهي تفعل ذلك بعد إقرارها للقرار، وبالتالي يظهر تمكين المواطنين من تقديم آرائهم وانتقاداتهم بعد توصل الموظفين الإداريين وأصحاب الاقتراحات إلى موافقة أولية، مما يجعل مساهمة المواطنين في هذا الإطار مساهمة رمزية عديمة التأثير على مضمون القرار النهائي الذي تتخذه

السلطات الإدارية التي ترفض في حقيقة الأمر إشراك المواطنين في أعمالها، أي لا تتعدى تجارب (الاستشارة الشكلية) أي بعد اتخاذ القرار وليس بعده.

الجدول رقم (65) يوضح طبيعة المساهمة التي يمكن أن يقدمها المواطن لتحسين الخدمة العمومية		
النسبة المئوية %	التكرارات	طبيعة المساهمة
26,66	68	التطوع
1,96	05	المساهمة في تنفيذ القرارات والمشاريع
<u>71,38</u>	182	تقديم الآراء والمقترحات
100	255	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة

قراءة الجدول:

توضح بيانات الجدول أعلاه طبيعة المساهمة التي يقدمها المواطن، حيث مثل تقديم الآراء والمقترحات المساهمة الرئيسية في نظر المواطن التي يفترض تقديمها لتحسين الخدمة العمومية بنسبة 71,38 % وهي نسبة تحمل دلالات قوية، يليها التطوع بنسبة 26,66% والمساهمة في تنفيذ القرارات والمشاريع بنسبة 1,96% من إجابات المبحوثين.

بناء على ما سبق، يمكن القول أن أكثر من نصف المواطنين عبروا عن طبيعة المساهمة يجب أن تكون في تقديم الآراء والمقترحات بخصوص الخدمات العمومية باعتباره الطرف المتلقي والمتأثر بالتعامل مع الهيئات المحلية للحصول على هذه الخدمات، فالمواطن هو محور وأساس تطوير الخدمات العمومية، ومقترحاته تمثل من المصادر المهمة لتحسين الخدمات العمومية والوصول بها إلى مستويات استثنائية، حيث أن هذه الاحتياجات تعتبر المحرك

الرئيسي لتطويرها، ومن أجل تعزيز تفاعل المتعاملين ومنحهم الفرصة لطرح الأفكار والمقترحات من خلال تحسين الخدمات أو الطرق الحصول على الخدمة ، وهو ما يتطلب من الجهات الحكومية (البلديات) المبادرة في تفعيل قنوات التواصل معهم لاستلام المقترحات وتوثيقها ودراستها من قبل الأقسام المختصة والاستفادة من المخرجات، وعلى هذا الأساس يمكن اعتبار المقترحات على أنها " تعبير مقدم المقترح عن أفكار جديدة أو تطويرية ذات نتائج إيجابية ملحوظة، تضيف قيمة معنوية، مادية أو تحسينية على الخدمات أو الجهات الحكومية¹.

أما عن تصور المواطنين للتطوع من خلال تجاوز تقديم الاقتراحات وفقط بل وتفعيلها للمشاركة في حملات التهيئة وتنظيف المحيط وإنجاز المشاريع ذات الصالح العام، وهنا لا يجب أن تتوقف عند تجارب المساهمة عند الاستشارة وفقط بل وتتعداه إلى متابعة تنفيذ هذه القرارات والمشاريع ومراقبتها وتقييمها.

في هذا الصدد ، يتم الحديث في الآونة الأخيرة على ما يصطلح تسميته بالميزانية التشاركية كآلية لتكريس مشاركة المواطنين في صنع القرارات، التي أصبحت عملية وأداة سياسية تتيح للمواطنين في تخصيص الميزانيات العامة، بما في ذلك آليات تدخل المواطن والمجتمع المدني في تحليل سياسات الإنفاق كمدخل للمشاركة في النقاشات العامة حول استخدام الموارد العامة والتي تكون على المستوى المحلي للحكومة، تحقيقا لنجاعة الخدمة العمومية، من خلال الاستجابة لاحتياجات المواطنين وتكريسا للشفافية حيث تتيح هذه الآلية مايلي²:

أولاً: تزيد الميزانية التشاركية من وصول المواطنين إلى أنشطة صنع السياسات والقرارات المختلفة، كما أن حضور المواطنين في الاجتماعات العامة وعمليات صنع القرار تتم بطريقة مباشرة، كما تضمن لهم تقديم الخدمات بطرق شفافة، والقضاء على المحسوبية في تقديم الخدمات، فالطبيعة العامة للاجتماعات تمكن بعض المواطنين من التحدث علانية وتقديم بدائل للسياسات خاصة إذا تمكن المواطنون من الربط المباشر بين جهود المشاركة ونتائج السياسات.

¹ - دليل الشكاوى والمقترحات والثناء، حكومة أبوظبي، الإصدار الأول سنة 2015، ص(32).

² عادل انزارن: الميزانية التشاركية كآلية لتكريس مشاركة المواطن في صنع السياسات العامة، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد1، المجلد06، 2019، ص(437).

ثانياً؛ من المهم للمواطنين الحصول على المعلومات، فالاجتماعات المحلية توفر للمواطنين فهماً أوسع للحكومات وصنع السياسات، فغالباً ما ينظر إلى الميزانيات العامة وحتى صنع السياسات على أنها "علب سوداء" تكون فيها المدخلات والمخرجات غير معروفة للجميع باستثناء القلة من المسؤولين الحكوميين، وبذلك توفر برامج الميزانية التشاركية إطار مهم للمواطنين للحصول على المعلومات اللازمة لتطوير فهم أفضل لبيئتهم السياسية والإدارية، وكذا الوصول إلى معلومات فنية حول مواضيع التي تهمهم بما فيها الخدمات العمومية .

أما الميزة الثالثة للموازنة القائمة على مشاركة المواطنين هي العلاقة المباشرة بين المشاركة ونوعية الخدمات المقدمة، فالمواطنون يختارون البرامج والمشاريع العامة بشكل مباشر، من خلال المشاركة في الخطط الفنية لهذه البرامج وكذا الإشراف ومراقبة تنفيذها، وهذا ما يساعد على ضمان توفير الخدمات بالصورة المنصوص عليها في البداية، وبالتالي تحسين الخدمات العمومية.

الجدول رقم (66) مبادرة المواطن لطرح انشغالاته:		
النسبة المئوية %	التكرارات	مبادرة المواطن لطرح انشغالاته
93.34	280	بصفة فردية
6.66	20	بصفة جماعية (في إطار جمعيات)
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تكشف الأرقام الواردة في الجدول أعلاه طريقة مبادرة المواطن لطرح انشغالاته بخصوص تحسين الخدمة العمومية، حيث فضلت نسبة 93.34% طرح انشغالاتها بصفة فردية، في حين سجلنا مبادرة المبحوثين لطرح انشغالاتهم حول الخدمات العمومية بصفة جماعية(في إطار جمعيات) قدرت بنسبة 6.66% .

تأسيسا لما سبق، يتضح أن الأغلبية المطلقة من المواطنين الذين يقصدون البلديات لطرح انشغالاتهم من الخدمات العمومية وآرائهم يفضلون طرحها بصفة فردية، فعلى الرغم من أهمية مشاركة المواطن المهيكّل في جمعيات ومنظمات المجتمع المدني والتي ستسمح له بالانتقال إلى موقع الشريك الطبيعي، من خلال مؤسسات قانونية مهيكّلة تحدد أطرا لهذا التشاور، إلا أننا نلاحظ عزوفا للمواطن للانضواء تحت أطر جمعوية تنظم مطالبه بخصوص تحسين الخدمة العمومية كتعبير جزئي عن عدم قدرة هذه الجمعيات للقيام بأدوار الوساطة، أو أنها تنم عن غياب هذه الوسائط الجمعوية للتعبير عن انشغالات المواطنين، فتفرض عليهم في النهاية اللجوء إلى التعبير المباشر دون الاستعانة بهذه الوسائط الغائبة، رغم التقديرات الهائلة لهذه الجمعيات ولجان الأحياء الذي وصل إلى حوالي 82000 ألف حسب إحصائيات 2012¹.

ضمن نفس السياق يكشف الباحث "عبد الناصر جابي" أن الحركة الجمعوية في الجزائر تعاني الكثير من المشاكل والتحديات التي تحد من ممارستها أدوارها بالرغم من مرور تجربة الحركات الجمعوية في الجزائر أكثر عقد ونصف من تأسيسها، هذه التجربة الطويلة لا تسمح لها بأداء الأدوار المنوطة التي تتجسد في الوساطة وإيصال الآراء والمقترحات للهيئات المحلية ومن هذه المشاكل سيطرة الطابع الموسمي على أنشطتها وغياب تحديد أهداف واضحة وضعف واضح على مستوى التأطير هذه المعوقات حالت دون أن تتوجه إلى المؤسسة والنضج في ممارسة أدوارها²، بالإضافة إلى صعوبات في علاقة هذه الجمعيات بالهيئات المحلية والسلطات الرسمية التي رصدها الباحث عبد الناصر جابي في النقاط الآتية³:

- ✓ العلاقات الرسمية بين الجهات الرسمية والجمعيات ليست شفافة بالقدر الكافي.
- ✓ أن الجمعيات غير معترف بها فعليا كمحاور وشريك من قبل المؤسسات والجهات الرسمية (السلطات المركزية).
- ✓ غياب الثقة المطلوبة بين الجمعيات والهيئات الرسمية.

¹- ناجي عبد النور ، لتييم فتيحة : جهود تطبيق الحوكمة لتحسين أداء الإدارة المحلية في الجزائر، -التشريعات وواقع الممارسات ، ورقة مقدمة لأعمال المنتدى الدولي الثالث حول الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة والمنتظرة ديسمبر) جامعة محمد لخضر حمة الوادي، (2015 2/1)، ص(94).

²-عبد الناصر جابي ، مرجع سابق، ص (34).

³-نفس المرجع، ص(35).

فإمكانية مساهمة المواطن في إبداء الآراء والمقترحات، وحتى إمكانية المساهمة في مختلف الاصلاحات المرتبطة بالخدمة العمومية ستكون عندما يقرر المواطن المهيكّل في جمعية، بالمقارنة مع المشاركة من دون هيكلية مؤسسية.

الجدول رقم (67) يوضح سبب اعتقاد المواطن بعدم أهمية مشاركته في قضايا الخدمة العمومية		
النسبة المئوية %	التكرارات	سبب اعتقاد المواطن بعدم أهمية مشاركته
20	09	لا يههم ذلك
26,66	12	لا يعرف كيف
13,33	06	هذا ليس من صلاحياته
40	18	رأيك لا يسترعي اهتمام البلدية
100	45	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تشير بيانات الجدول إلى أن 40% من المبحوثين الذين يقرون بعدم أهمية مشاركتهم يعود إلى أن آرائهم ومقترحاتهم لا تسترعي اهتمام البلديات، ومثلت نسبة المبحوثين الذين أقروا بجهلهم لكيفية توصيل انشغالاتهم نسبة 26,66%، ونسبة 20% لا يههمهم ذلك، وأقرت نسبة 13,33% أنه ليس من صلاحياتهم.

بناء على ما سبق، نستنتج أن المواطنين الذين يعتقدون أن مساهماتهم غير ضرورية يعود إلى أن آرائهم ومقترحاتهم لا تسترعي اهتمام البلدية وتشكيكهم في المسارات التي ستؤول إليها هذه المقترحات لا تتعدى حدود الاستماع الشفهي فقط دون تفعيلها على أرض الواقع، والاحساس بعدم جدوى المشاركة نتيجة وجود ديمقراطية شكلية وصوروية فقط.

أما عن عدم معرفة المواطنين لكيفية تقديم مقترحاتهم يمكن إرجاعه إلى عدم تفعيل قنوات استلام المقترحات لتمكين المواطنين من تقديم مقترحاتهم بسهولة، وغياب حملات إعلامية تحسيسية لتوعية المتعاملين لكيفية القيام بتقديم مقترحاتهم، والاعتماد على اللوحات الإرشادية، الإعلانات، المطبوعات، مواقع التواصل الاجتماعي أو حتى المواقع الإلكترونية.

من جانب آخر يشكل ضعف الثقافة لدى المواطنين عائقا كبيرا لمشاركتهم في تسيير شؤونهم كون أن المشاركة لا تمارس فقط عن طريق الاجراءات القانونية، وإنما تستوجب توفر معلومات ومؤهلات خاصة في المشاركين، بحيث أن غالبية الأفراد لا يملكون أدنى معرفة بالقواعد والقوانين السائدة في الجزائر¹، فكيف يمكن تصور ممارسة حق المشاركة من طرفهم؟ ومن أهم العوامل التي أدت إلى ضعف ثقافة المشاركة لدى المواطنين نجد أن إحساس بأن الفرد مهمش وليس له دور في المشاركة نظرا لعدم اهتمام الإدارة بانشغالاته² وفقدان الأفراد للثقة في المسؤولين عن المشاريع التنموية، وتعود الأفراد على الاتكالية على الدولة نتيجة الاحتكار السابق الذي حازت عليه الدولة في مختلف مراحل التنمية المحلية، ضمن نفس المنظور وتدليلا على ضعف مستويات المشاركة نجد أنه مثلا في مجال التهيئة والتعمير، حيث تم تقييم نوعية المشاركة التي يتقدم بها المواطنون خلال عرض مناقشة مشروع مخطط التهيئة والتعمير تبين أنه من بين 87 مخطط شغل الأراضي تم إنجازها منذ سنة 1996- إلى غاية 2004 لم تقدم أي ملاحظات أو اقتراحات أو حلول من طرف المواطنين³.

على الرغم من أن المرجعية القانونية كانت واضحة في هذا الصدد، حيث تخول المادة 13 لرئيس المجلس الشعبي البلدي إمكانية الاستعانة بصفة استشارية بكل شخصية محلية أو خبير أو ممثل جمعية معتمدة قادرة على عقلنة القرارات وتحسين الخيارات العمومية التي توضع من قبل الممثلين المنتخبين وهو ما يطلق عليه البعض بالمواطن الخبير (citoyen expert) أو المواطن النموذجي (citoyen panel).

¹-منصور مرقومة: المجتمع المدني والثقافة السياسية المحلية في الجزائر بين الواقع والنظرية، دفاثر السياسة والقانون، عدد خاص، جامعة الجزائر، 2001، ص (301).

²-لعجال أعجال محمد لين: اشكالية المشاركة السياسية وثقافة السلم، مجلة العلوم الانسانية، عدد 12، بسكرة، 2007، ص (246).

³-وناس يحيى: مرجع سابق، ص (173).

من الناحية القانونية فرغم وجود النصوص القانونية المجسدة لآليات المشاركة التي تعتمد عليها الإدارة في اتخاذ القرارات المرتبطة بالخدمة العمومية، إلا أن الإدارة في معظم الأحيان لا تأخذ في الحسبان ملاحظات وانتقادات ورغبات المواطنين، فهي تعتمد في معظم الأحيان إلى استغلال بعض الثغرات القانونية المتمثلة في عدم إلزامية الإدارة بالأخذ بنتائج المشاركة ، كما أنها ترفض فكرة ثنائية القرار وتفضل فرض وتطبيق قرارات الصالح العام بصفة انفرادية.

أما بالنسبة لآلية الاستشارة، فالبرغم من اعتبارها من أهم العمليات الحيوية في المجال الإداري لترشيد القرارات الادارية المتخذة، إلا أن عملية المشاركة تبقى نسبة كونها تظل مجرد طلب رأي لا تأخذ به الإدارة عند اتخاذ القرار النهائي المتعلق بإنجاز مشروع معين ، فمثلا لما يتعلق الأمر بإعداد ومصادقة ومراجعة أدوات التهيئة تطبق السلطات الوصية القرار الذي تريده فقط. مما يعني أن "الطلب فقط هو الإلزامي". تأسيسا لما سبق فالاستشارة هي شكل رمزي للمشاركة لا تؤدي إلى ولوج حقيقي للمواطنين في العمل الإداري فهم لا يساهمون فعليا في صنع القرارات العامة .

الجدول رقم (68) يبين تصور المواطنين لأهمية كتابة مقترحاتهم وشكاويهم في سجل الملاحظات لتحسين الخدمة بالبلديات		
النسبة المئوية %	التكرارات	كتابة المواطنين لمقترحاتهم وشكاويهم في دفتر الملاحظات
3.33	10	نعم
<u>96.66</u>	290	لا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

توضح البيانات الواردة في الجدول أعلاه تكشف على ما نسبته 96.66% من المبحوثين لا يسجلون مقترحاتهم في السجل المخصص لذلك، ولم تمثل نسبة المبحوثين الذين أبانوا على كتابة مقترحاتهم وحتى شكاويهم في هذا السجل سوى 3.33% .

من خلال ما سبق يتبين أن الأغلبية المطلقة من المواطنين الذين يقصدون مصالح البلديات محل الدراسة لا يسجلون ملاحظاتهم بالسجل الخاص بالملاحظات، وتعزو هذه النتيجة إلى غياب ثقة المواطنين في موثوقية هذه القناة في نقل مقترحاته وشكوايه، هذه الأداة التي أخذت بعدا احترافيا مهما في الدول الأخرى، حيث تقوم بتعيين موظف خصيصا لمراقبة دفتر الملاحظات، حيث يفصل الجدول الموالي أسباب عدم لجوء المواطنين لكتابة مقترحاتهم في سجل الاقتراحات.

الجدول رقم (69) يوضح أسباب عزوف المواطنين عن اللجوء للكتابة في سجل المقترحات.		
النسبة المئوية %	التكرارات	سبب عدم اللجوء للكتابة في سجل الاقتراحات
25.86	75	عدم وجود هذه السجلات
68.96	200	عدم أخذ الاقتراحات والشكاوى بعين الاعتبار
1.74	05	وجودها في أماكن بعيدة عن نظر المواطن
3.44	10	ضييق الوقت
100	290	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تكشف الأرقام الواردة في الجدول أعلاه عن أسباب عزوف المبحوثين عن الكتابة في سجل الاقتراحات، حيث سجلنا نسبة 68.96% من المبحوثين لا يسجلون ملاحظاتهم في سجل الملاحظات بسبب عدم الأخذ بهذه الاقتراحات والشكاوى بعين الاعتبار وعدم وجود هذه السجلات بنسبة 25.86%، ضيق الوقت بنسبة 3.44% ووجودها في أماكن بعيدة عن نظر المواطن بنسبة 1.72%.

مما سبق من نتائج، نستنتج أن أكثر من نصف المواطنين لا يلجؤون لكتابة مقترحاتهم وآرائهم وملاحظاتهم لتحسين الخدمات العمومية بسبب عدم أخذ هذه المقترحات والشكاوى بعين الاعتبار، هذه الوسيلة التي أخذت هي الأخرى بعدا احترافيا، حيث يمكن أن تؤدي وظيفة العلبة السوداء (Boite noire) أين يتم داخل هذا الهيكل التناوب بين حدوده في تناقل المعلومات، ليمارس بذلك سلطة التحرك والتفاعل باعتباره نظاما ديناميكيا، وهذا التناوب في تناقل وتبادل المعلومات يتطلب على الأقل أن يتم تخصيص موظف خاص يتكفل بمهمة مراقبة دفتر الملاحظات.

جدول رقم (70) يوضح معرفة المواطنين بحقوقهم وواجباتهم من الخدمة العمومية						
معرفة المواطن لحقوقه وواجباته	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
معرفة المواطن لحقوقه	116	38,67	184	61,33	300	100
معرفة المواطن لواجباته	42	14	258	86	300	100

المصدر: من اعداد الباحثة .

قراءة الجدول:

تكشف بيانات المستقاة من الجدول أعلاه معرفة المواطنين لحقوقهم وواجباتهم، حيث أبانت نسبة 38,67% من المبحوثين عن معرفتها لحقوقها وثلث نسبة 61,33% عن جهلها لحقوقها، أما عن الواجبات فكشفت نسبة 14% من المبحوثين عن معرفتها لواجباتها ونسبة 86% عن جهلها لواجباتها.

بناء على ما سبق من نتائج، سجلنا أن أكثر من نصف المواطنين غير مدركون لحقوقهم والأغلبية لواجباتهم وهو ما يمكن تبريره بغياب استراتيجية اتصالية رشيدة.

حيث تبقى في معظم الأحيان مفاهيم المواطنة مجرد شعارات موسمية تستلهم إلا من خلال النصوص التشريعية أو الخطابات الرسمية المناسبة دون اللجوء إلى تفعيلها أو توثيقها ولا يمكن أن يتحقق هذا خارج إطار التواصل والتفاعل الاجتماعي مع المواطنين ، مواطن حقوقه على الورق في الغالب رغم تكريسها في قوانين البلدية ، حيث تقلص هذه الحقوق أكثر فأكثر كلما نزلنا للواقع حيث يفقد من خلالها الكثير من الحقوق الممنوحة له نظريا لتختفي تماما عندما يدخل في علاقاته اليومية مع الإدارة والمرفق العام .

الجدول رقم(71) يوضح تمتع القرارات والمشاريع التي تقوم بها البلدية و المرتبطة بتحسين الخدمة العمومية بمصداقية:		
النسبة المئوية%	التكرارات	مصداقية القرارات ومشاريع الخدمة العمومية
10.66	32	دائما
33.66	101	أحيانا
<u>55.66</u>	167	نادرا
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تبين الأرقام الواردة في الجدول عن مصداقية القرارات والمشاريع المرتبطة بتحسين الخدمة العمومية عند المبحوثين، حيث أبانت الأرقام على أن نسبة 55,66% من المبحوثين أقروا أنه "نادرا" ما تتمتع بمصداقية لدى المبحوثين ، ونسبة 33,66% "أحيانا" ما تتمتع مختلف القرارات بمصداقية لدى المبحوثين، ومثلت نسبة 10,66% من المبحوثين الذين أقروا أنه "دائما" ما تتمتع بمصداقية لدى المبحوثين.

توحي هذه النتائج، أن أكثر من نصف المواطنين "نادرا" ما تتمتع القرارات والمشاريع ذات الصلة بالخدمات العمومية بمصداقية لديهم، وهو ما يمكن أن يبرر بغياب وظيفة اتصالية تراعي تقديم وتدفق المعلومات بكل مصداقية وشفافية في كل المسارات حيث تسمح بخلق فضاء للحوار والاتصال من أجل الوصول للمعرفة الحقيقية وإضفاء المصداقية.

على صعيد آخر، فالرؤية والصورة الذهنية السائدة في المخيال الاجتماعي للمواطنين وجماهير البلديات حول المسؤولين والمنتخبين المحليين التي كرست صورة مفادها أنهم جاءوا لتحقيق مآربهم الشخصية وتغليب مصالحهم الشخصية على حساب المصلحة العامة، فانعدام مصداقية هذه المشاريع والقرارات المتخذة في معظم الأحيان بصفة منفردة دون إشراك المواطنين تعود بالأساس لغياب الثقة والمصداقية في المسؤولين أصحاب هذه القرارات والمشاريع، حيث تعززت هذه الصورة السلبية أكثر مع ما يسمعه المواطنون وما تتناقله وسائل الإعلام المختلفة حول حالات الاختلاس وسوء التسيير وتعطيل مصالح الأفراد وعديد القضايا الأخرى التي شكلت صورة سوداوية عن الخدمة العمومية في الجزائر.

الجدول رقم (72) يوضح حضور المواطن لمداورات البلدية		
النسبة المئوية %	التكرارات	حضور المواطنين للمداورات
1.66	5	دائما
8.37	25	أحيانا
<u>90</u>	270	نادرا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

توضح الأرقام الواردة في الجدول أعلاه نسب حضور المواطن للمداورات التي يعقدها المجلس الشعبي البلدي، حيث عبرت نسبة 90% من المبحوثين عن عدم حضورها لجلسات

المداولات بصفة مطلقة، وعبرت نسبة 8.37% من المبحوثين عن حضورها "أحيانا"، في حين لم تمثل نسبة المبحوثين عن حضورها للمداولات بصفة دائمة سوى نسبة 1.66%.

تأسيسا على ما سبق، نستنتج أن الأغلبية المطلقة من المواطنين لا يتوافدون على حضور المداولات رغم إقرار القانون¹ بأن تكون المداولات علانية ومفتوحة لمواطني البلديات، إلا أن هناك عزوفا وهو ما يمكن تفسيره من عدة جوانب فمن جانب المواطنين نجد غياب ثقافة المشاركة لدى المواطنين وجهلهم لحقوقهم، أو من جانب الإدارة نجد أن مصالح البلديات المحلية لا تقوم بأي نشاطات اتصالية أو حملات إعلامية لإبلاغهم عن مواعيد المداولات وتواريخ انعقادها حتى يتسنى لهم الحضور، ويمكن تبريره أيضا ببعض الذهنيات التي لازالت سائدة في الإدارة الجزائرية خاصة منها البلديات، وهو رفض رؤساء المجالس الشعبية البلدية لحضور المواطنين أو ممثلي الجمعيات، حيث يرفضون ما يعتبرونه تدخلا في صلاحياتهم، كما أنهم يقومون بتقديم نفس المبررات والحجج لحرمان المواطنين من متابعة مصالحهم والمتمثلة في فحص الحالات التأديبية للمنتخبين ودراسة المسائل المرتبطة بالحفاظ على النظام العام وهو ما يتعارض مع مبدأ تأطير التشاور المحلي وتعزيز الديمقراطية المحلية وتقريب الإدارة من المواطن.

ويبقى الشكل الوحيد والمقنن هو الاطلاع على نتائج هذه المداولات، فالقانون رقم 08/90 المتعلق بالبلدية خاصة المادة رقم 22 التي تضمن الحق لكل شخص طبيعي أو معنوي الاطلاع على محاضر مداولات المجلس الشعبي البلدي والقرارات وأن يأخذ نسخة منها². كما أن البلدية لا تشترط أي شرط يتعلق بالشخص الطالب للمعلومات، فكل مواطن سواء مقيم في البلدية أم لا يعتبر صاحب حق في الحصول على معلومات محاضر المداولات وقرارات البلدية. يكفي فقط أن يتقدم بطلب كتابي لرئيس المجلس الشعب البلدي من غير أي تبرير أو تحديد لأسباب الاطلاع على الوثائق أو الحصول على نسخة كاملة أو جزئية منها، حيث يكون الاطلاع مجاني وبحضور موظف من البلدية، وداخل مقر البلدية وفي حالة طلب نسخة يتحمل المواطن تكلفة ذلك، وتحدد تكاليف النسخ لمداولة يصدرها المجلس الشعبي البلدي، ويمكن رفض تسليم نسخة من الوثائق إذا كان إعادة نسخ يتسبب في إتلافها، كما أتاح هذا المرسوم

¹-المادة 19 من قانون البلدية 1990

²-أنظر المادة 22 من قانون رقم 08/90 المؤرخ في 07 أفريل 1990 المتعلق بالبلدية.

للمواطن حق الطعن في حالة رفض طلبه وفق التشريع المعمول به، وتضمن المرسوم التدابير الرامية إلى ضمان النشر الواسع لقرارات المجلس الشعبي البلدي ، وذلك بفتح الإدارة على الاستغلال الأمثل للأنظمة المعلوماتية التي تضمن الأداء الشفاف وتسهيل الوصول لمختلف الوثائق والمعلومات وتتيح للمواطن إمكانية تحميلها دون تنقله إلى مقر البلدية.

الجدول رقم (73) يبين حضور المواطنين للنشاطات التي تنظمها البلدية		
النسبة المئوية %	التكرارات	حضور المواطن لنشاطات البلدية
17.33	52	دائما
23.33	70	أحيانا
59.37	178	نادرا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تكشف الأرقام الواردة في الجدول عن نسب حضور المواطنين للنشاطات المنظمة من طرف البلدية حيث عبرت نسبة 59.37% عن حضورها أحيانا لنشاطات البلدية، و23.33% عن عدم حضورها، ونسبة 17.33% حضورها بصفة دائمة لنشاطات البلدية.

وفقا لهذه النتائج، يتبين أن أكثر من نصف المواطنين مثل حضورهم للنشاطات التي تنظمها البلديات بصفة نادرة، ويمكن إرجاع ذلك لغياب حملات اعلامية إخبارية للمواطنين حول مختلف نشاطات البلدية. وهو ما وقفنا عليه في الجدول رقم(27) بالإضافة إلى كون معظم النشاطات المنظمة من طرف هذه الإدارات غالبا ما يطغى عليها البعد البروتوكولي ، ويغيب فيها التجديد والابتكار أو حتى تضمنها لمعلومات ذات جودة وقيمة حقيقية يستفيد منها المواطن وكذا وسائل الإعلام المحلية في تغطياتها الإعلامية، فأغلبية هذه النشاطات لا تخلق فرصا مناسبة وحقيقية للانفتاح على المواطنين ووسائل الإعلام وتكتفي بتصريحات

فضفاضة، نمطية وعامة في معظم الأحيان، يميزها التفاعل السلبي للمسؤولين مع المواطنين ووسائل الإعلام المحلية من خلال هذه النشاطات من خلال التقديم المثالي للواقع والتركيز على الإجابات والشروحات التي في الغالب لا تشد انتباه الإعلاميين ولا حتى المواطنين الراغبين في الحصول على إجابات عن تساؤلاتهم وانشغالاتهم حول الخدمات خاصة منها ذات الطابع الإنمائي، بطريقة صريحة ومباشرة دون تزيين أو مغالاة، خلافا للمسؤولين والمنتخبين المحليين الذين يفضلون عدم التعرض لجوانب القصور والباحثين عن تسويق إعلامي لنشاطهم وأفكارهم بالدرجة الأولى¹.

من جانب آخر، يسجل في بعض النشاطات المنظمة من البلديات حضور المواطنين ووسائل الإعلام المحلية على غرار بعض المبادرات ذات الصلة بتنظيف الأحياء والتي تشرف عليها البلديات أو حتى إدارات أخرى، أو حملات التشجير والتي تتزامن مع بعض المناسبات الوطنية أو الدولية (في إطار رزنامة محددة مسبقا)، ولكن الحضور والمشاركة في مختلف هذه النشاطات يبقىان محدودان ولا يرقيان للتطلعات.

الجدول رقم (74) يوضح محاولة البلدية رصد مشاكل المواطنين تجاه الخدمة العمومية المقدمة		
النسبة المئوية %	التكرارات	رصد البلدية لمشاكل المواطنين
15	45	دائما
31,66	160	أحيانا
<u>53.33</u>	95	نادرا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

¹-نصر الدين بوزيان: مرجع سابق، ص(75).

تظهر البيانات الواردة في الجدول أن 53,33% من المبحوثين يعتقدون أن البلدية "نادرا" ما تحاول رصد مشاكل المواطنين تجاه الخدمة المقدمة، في حين ترى نسبة 31,66% من المبحوثين يرون أنه "أحيانا" ما تحاول البلدية رصد مشاكل المواطنين، ونسبة 15% من المبحوثين يقرون أن البلدية تحاول رصد مشاكل المواطنين تجاه الخدمة المقدمة

تأسيسا لما سبق، أن أكثر من نصف المواطنين الذين يتفاعلون مع البلديات يقرون أن البلديات نادرا ما تحاول رصد مشاكل المواطنين تجاه الخدمات العمومية المقدمة

ففي المملكة المتحدة لا ينظر للشكوى كمجرد طلب وارد من مواطن، بل يتم تحليلها من عدة جوانب حيث تعطى أهمية كبيرة لميكانزمات معالجة الشكاوى، بل وجود وضع اجراءات سهلة لرفعها إلى الإدارة المعنية بحيث يمكن لصاحبها الوصول إلى نتيجة ، فاحتجاج مواطن ما على الضرائب مثلا قد يكون احتجاجا على قيمة الضرائب التي يتلقاها وهو ما يتطلب تحقيقا للنظر في الأمر ودراسة امكانية تخفيض الضريبة، كما قد يكون احتجاجا على أداء مصلحة الضرائب في حد ذاتها بمعنى اعتراض على قرار اتخذته في إطار تشريع معين والمسألة هنا تتطلب عرضها على النظام القانوني (المحكمة....)

وفي حالة أخرى قد يكون احتجاجا على السياسة الحكومية فيما سيتعلق بالضرائب وهنا لا بد من تحديد ما يشغل صاحب الشكوى بالضبط للتمكن من الرد على أي نوع من الاحتجاجات.¹

¹-أمير علي فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص (221).

الجدول رقم (75) يوضح تصور المواطنين لأدوار المسؤولين والمنتخبين		
النسبة المئوية %	التكرارات	تصور المواطنين لأدوار المسؤولين والمنتخبين
13,33	40	إقناع المواطنين بالقرارات المتخذة
9,66	29	إطلاع المواطنين بالحقائق والمعلومات بكل شفافية عن الخطط التنموية للبلدية
<u>44</u>	132	إطلاع المواطنين بالمشاكل والعراقيل التي تواجه المسؤولين في البلدية لإدارة الخطط التنموية
33	99	إقناع المواطنين بالجهود التي تبذل لتحسين مستوى الخدمة العمومية
%100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

من خلال تفحص الأرقام الواردة في الجدول أعلاه، والتي كشفت عن إجابات المبحوثين على أن نسبة 44% من المبحوثين على أن المسؤولين والمنتخبين يسعون لاطلاع المواطنين بالمشاكل والعراقيل التي تواجه المسؤولين في البلديات لإدارة الخطط التنموية الخاصة بالخدمة العمومية وإقناع المواطنين بالجهود التي تبذل لتحسين الخدمة العمومية بنسبة 33% ومثلت نسبة 13,33% إطلاع المواطنين بالقرارات المتخذة، وإعلام المواطنين بالحقائق والمعلومات بكل شفافية عن الخطط التنموية للبلدية بنسبة 9,66%.

بناء على ما سبق يتضح أن المواطنين يتصورون أن المسؤولين والمنتخبين على مستوى البلديات يسعون لإطلاع المواطنين بالمشاكل والعراقيل التي تواجههم لإدارة خطط الخدمة العمومية وهو ما يمكن قراءته بتبرير فشلهم في تسيير بعض المشاريع.

الجدول رقم (76): يوضح تصور المواطنين للأدوار الأساسية للبلدية:		
النسبة المئوية %	التكرارات	الأدوار الأساسية للبلدية
42.66	128	المحافظة على استقرار هيكل الدولة
19	57	تحقيق التنمية المحلية على مستوى البلدية
26.66	80	نقل انشغالات المواطنين الى السلطات المركزية
11.66	35	التكفل بمشاكل المواطنين وانشغالاتهم (السكن، التشغيل، المساعدات الاجتماعية).
100%	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تكشف بيانات الجدول رؤية المواطنين للأدوار الأساسية للبلدية حيث أبانت النتائج على أن المحافظة على استقرار هيكل الدولة جاءت في صدارة الترتيب بنسبة 42.66%، ثم نقل انشغالات المواطنين الى السلطات المركزية بنسبة 26.66 % يليها تحقيق التنمية المحلية على مستوى البلدية بنسبة 19% وأخيرا التكفل بمشاكل المواطنين وانشغالاتهم (السكن التشغيل المساعدات الاجتماعية) بنسبة 11.26%

تأسيسا على ما سبق، يتبين أن معظم المواطنين يعتقدون أن الأدوار الأساسية للبلدية هي المحافظة على استقرار هيكل الدول، حيث يعكس ذلك التضخم البيروقراطي في النظام

الإداري الجزائري، حرصا على المحافظة المستمرة على وحدة البناء الهيكلي الإداري، وهو ما أنتج التصادم الواضح بين سياسة الحكومة على حساب خدمة المواطنين، فعلى الرغم من أهمية الأجهزة البيروقراطية لضمان الاستقرار وتقديم مختلف الخدمات العمومية إلا أنها في المقابل تركز تمثلات نمطية لدى المواطن الجزائري على أنها تسعى للحفاظ على استقرار هياكل الدولة.

فالبديّة كحلقة وصل بين القاعدة والقمة، مطالبة بالعمل أكثر فأكثر على توطيد العلاقة بين المجتمع المحلي والسلطات المركزية وتعزيز الثقة بينهما تدعيما لروح الإنتماء للوطن وإشاعة لروح المواطنة بين الساكنة، ويفترض من جانب آخر تجاوز بعض رؤساء المجالس الشعبية البلدية لنظرتهم الضيقة لمفهوم التمثيل الشعبي، فهم يولون العناية كمنتخبين لدورهم كمثلين للدولة أكثر على حساب مهماتهم كمثلين للمواطنين مما أفضى في الكثير من الحالات إلى تناقضات وتأويلات وتضاربات تحصل في هذا الصدد.

على صعيد آخر، فتبعية الهيئات المحلية وخضوعها المطلق للجهاز السياسي وتلون الإدارة بالسياسة من خلالها تقديمها للخدمة العمومية وفقا لمفهومها الخاص وطغيان الجانب السياسي على حساب الجانب الإداري، حيث أدت عملية تسييس الخدمة العمومية والإدارة إلى إضعاف التجذر والتقبل الاجتماعي، بل ومست بمبدأ مهم وهو مبدأ حياد الإدارة ومهنية أعوانها وقلصت قدرات الإدارة على التأقلم والتكيف مع المتغيرات والمستجدات¹ فالإدارة تعكس النظام السياسي ولا تعكس خدمة المواطن ومد جسور الثقة والشفافية معه.

¹ -Azzedine Abdenour , Op cit, p(03).

الجدول رقم (77) : يبين تصورات المواطنين للبلدية		
النسبة المئوية %	التكرارات	التصورات التي يحملها المواطنون للبلدية
13.33	40	البلدية وسيط بين السلطة والمواطنين تسعى الى التقريب بين المواطن والسلطة
16	48	البلدية ممثل لفئات الشعب ينقل انشغالات ومشاكل المواطنين الى السلطات العليا
28.33	85	البلدية ممثل للسلطة يعمل على استقرار أدوار الدولة
<u>42.33</u>	127	البلدية جهاز إداري لسحب الوثائق المتعلقة بالأحوال الخاصة بالمواطنين
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة

قراءة الجدول:

تظهر البيانات الواردة في الجدول أعلاه إجابات المبحوثين على اعتبار البلدية جهاز إداري لسحب الوثائق المتعلقة بالأحوال الخاصة للمواطنين 42.33% ويلمها اعتبار البلدية ممثل للسلطة يعمل على استمرارية أدوار الدولة بنسبة 28.33% ومثلت نسبة 16% فئة المبحوثين التي تعتبر البلدية ممثل لفئات الشعب ينقل انشغالات ومشاكل المواطنين إلى السلطات العليا ونسبة 13.33% البلدية كوسيط بين السلطة و المواطنين تسعى إلى التقريب بين المواطن والسلطة.

بناء على ما سبق يتضح أن أغلب المواطنين يعتبرون البلدية جهاز إداري لسحب الوثائق الإدارية لصورة تكرست في المخيال الاجتماعي للجزائريين على أنها خلية إدارية على حساب الأدوار الأخرى.

الجدول رقم: (78) يوضح تصور المواطنين للقيم التي تتصف بها البلدية في اتصالها بهم		
النسبة المئوية %	التكرارات	القيم التي تتصف بها البلدية في اتصالها بالمواطن
5,66	17	الشفافية
9,33	28	المصداقية والنزاهة
14,66	44	احترام حقوق المواطن
32	96	خدمة المواطن
<u>38,35</u>	115	لا قيم لها
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تشير البيانات الظاهرة في الجدول القيم التي تتصف بها البلدية حيث احتلت فئة اعتبار البلدية لا قيم لها نسبة 38.35% من المبحوثين، وخدمة المواطن 32%، احترام حقوق المواطن بنسبة 14.66% المصداقية والنزاهة بنسبة 9.33%، الشفافية بنسبة 5,66% من المبحوثين.

بناء على ما سبق، يتضح أن أغلب المواطنين عبروا على أن البلدية لا تتصف بأي قيم في اتصالها بالمواطنين وفي تقديمها للخدمات العمومية، هذه النتائج التي توحى بضعف علاقة الهيئات الإدارية مع المواطنين.

من جانب آخر، تعتبر هذه النتائج منطقية جدا في ظل غياب رؤية استراتيجية لأنشطة اتصالية للانفتاح والتفاعل على البيئة الخارجية وتسريب المعلومات ذهابا وإيابا بين المواطنين والسعي لتقديم المعلومات الدقيقة والصحيحة، حيث ينظر المواطنون للبلديات باعتبارها هيئات تفتقد للبعد القيمي والاجتماعي أو الإنساني.

المحور الثالث: إسهام وسائل الاعلام المحلية وتكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمة العمومية.

تتصف تكنولوجيا الإعلام والاتصال بقيمة عالية في تحسين تداول المعلومة وتحسين الخدمة العمومية، حيث باتت بوابة جديدة يلتحق بها كل من أراد الحصول على المعلومات، كما أفرز ظهور الإدارة الإلكترونية وما أتاحتها من بوابات ومنصات إلكترونية في جودة الخدمة والدقة والسرعة في تقديم المعلومة الصحيحة والدقيقة المتعلقة بالخدمة العمومية، على صعيد آخر سيساهم استثمار التكنولوجيا الحديثة في تفعيل العمل الجوّاري وخلق آليات جديدة تسمح بإعادة المصدقية والثقة للهيئات الإدارية المحلية. كما يمكن أن تسمح وسائل الإعلام المحلية بلوغ نطاقات جغرافية محلية كونها تمتلك قوة هائلة لاختراق الفضاءات المحلية واستهدافها لجماهير المواطنين المحليين.

الجدول رقم(79) كفاية الوسائل الاتصالية المستعملة من طرف البلدية لنقل وتبادل المعلومات.		
النسبة المئوية %	التكرارات	كفاية الوسائل الاتصالية
45,66	137	نعم
54,33	163	لا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تبين نتائج الجدول أن نسبة 54,33 % من المبحوثين أبانوا عن عدم كفاية الوسائل الاتصالية، ونسبة 45,66% من المبحوثين عن كفاية الوسائل الاتصالية لتبادل المعلومات بين الهيئات المحلية والمواطنين.

نستنتج أن أكثر من نصف المواطنين في تواصلهم مع الهيئات المحلية يرون في عدم كفاية القنوات الاتصالية لنقل وتبادل المعلومات، وهو ناتج عن غياب استراتيجية اتصالية علمية

واضحة تضمن فعالية كل القنوات الاتصالية ، وتدرك خصوصية الإضافة التي يمكن أن تقدمها كل وسيلة مقارنة مع الوسائل الأخرى، فاستمرار الهيئات المحلية في التعاطي بنفس المناهج الاتصالية الموروثة عن الفترات السابقة والتي تصب في إطار البيروقراطية السلبية، والاعتماد على نفس الوسائل دون الوسائل الأخرى رغم الوفرة في القنوات الرقمية. فإتاحة العدد الأكبر من قنوات الاتصال يعكس اهتمام الجهات المحلية على تسليم واستلام المعلومات. أما المواطنين الذين أبانوا عن تصورهم لكفاية الوسائل والقنوات الاتصالية، يمكن تفسيره بأن أغلبية المواطنين يفضلون الاتصال الشخصي.

الجدول رقم (80) يوضح مساهمة وسائل الإعلام المحلية في نقل انشغالات المواطنين المتعلقة بالخدمة للمسؤولين		
النسبة المئوية%	التكرارات	مساهمة وسائل الإعلام المحلية في نقل انشغالات المواطنين
60,66	182	نعم
39,34	118	لا
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تشير الأرقام الظاهرة في الجدول أن نسبة 60,66 % من المبحوثين يرون أن وسائل الاعلام المحلية تساهم في نقل انشغالات المواطنين المتعلقة بالخدمة العمومية، في حين ترى نسبة 39,34 % من المبحوثين يرون أن وسائل الاعلام لا تساهم في نقل انشغالاتهم المتعلقة بالخدمة العمومية.

مما سبق من نتائج، يتضح أن أكثر من نصف المواطنين يحملون في تمثلاتهم أن وسائل الإعلام المحلية تساهم في تسهيل نقل انشغالاتهم ومشاكلهم الخاصة بالخدمة العمومية المحلية للمسؤولين المحليين وهو ما يمكن تفسيره بمسعى السلطات الجزائرية بإنشاء 48

إذاعة محلية بمعدل محطة إذاعية على مستوى كل ولاية، حيث تتولى تزويد المواطنين بمختلف المعلومات حول القضايا المحلية. حيث تأتي أدوار وسائل الاعلام المحلية في مرافقة هذه الإصلاحات بنشر المعرفة وبإثارة الحوارات والنقاشات حولها ، فوسائل الاعلام المحلية هي الوحيدة القادرة على وضع أجندة الجماهير وإعادة ترتيب أولويات المرحلة الراهنة من التحسينات والإصلاحات التي تحتاج إلى المزيد من تكاتف الفاعلين لتحسين الخدمة العمومية. فالإعلام المحلي كمقاربة اعلامية حديثة تعني المزيد من الانخراط في قضايا المجتمع الذي تنطلق منه تلك الوسيلة الاعلامية وهو يهدف إلى الاهتمام أكثر فأكثر بالمواطنين وتقريبهم من الإدارة ونقل الانشغالات الحقيقية للمواطنين.

الجدول رقم (81): يوضح توفير الشاشات الإلكترونية الموجودة بالبلديات للمعلومات الكافية لتحصل الخدمات العمومية		
النسبة المئوية %	التكرارات	توفير الشاشات الإلكترونية للمعلومات
37	111	نعم
<u>63</u>	189	لا
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة

قراءة الجدول:

تشير البيانات المبوبة في الجدول رقم (81) أن نسبة 63% من المبحوثين كشفوا أن الشاشات الإلكترونية لا توفر المعلومات الضرورية لتحصيل الخدمات، وأبانت نسبة 37% من المبحوثين أن الشاشات الإلكترونية توفر المعلومات اللازمة لتحصيل مختلف الخدمات.

مما سبق من نتائج نجد أن نصف المواطنين من المواطنين الذين يتوافدون على البلدية يقرون بعدم كفاية المعلومات اللازمة الخاصة بالخدمات العمومية، ويمكن الذهاب أبعد من هذا حيث تغيب عن بعض فروع البلدية وهو ما جعل المواطنون يقرون بعدم توفيرها للمعلومات، فنجد أن البلديات لازالت تعتمد على الوسائل التقليدية في تسيير عملية انسياب

المعلومات وهذا يكون إما جهلا منها بأهمية هاته الشاشات أو عدم وجودها ، كما أن استخدامها يكون على نطاق ضيق من خلال نشر معلومات الحصول على الإجراءات الإدارية دون أن يتم تحيين أو تحديث هاته الشاشات .

كما أن الانقطاعات المتقطعة للطاقة الكهربائية وشبكة الأنترنت التي تعتبر الموارد الأساسية لمعظم تكنولوجيات الاعلام والاتصال يؤدي إلى تأجيل عملية تقديم المعلومات والتشويش على الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين .

الجدول رقم (82): إطلاع المواطن على الموقع الإلكتروني الخاص بالبلديات.		
النسبة المئوية %	التكرارات	إطلاع المواطن على الموقع الإلكتروني
32,67	98	نعم
<u>67,33</u>	202	لا
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة .

قراءة الجدول:

تكشف البيانات المستقاة من الجدول أن نسبة 67,33 % من المبحوثين لا يطلعون على الموقع الإلكتروني الخاص بالبلديات، ومثلت نسبة المبحوثين الذين كشفوا عن الاطلاع على الموقع الإلكتروني سوى نسبة 32,67%.

من خلال ما ورد من نتائج يتضح أن أكثر من نصف المواطنين لا يطلعون على الموقع الإلكتروني الخاص بالبلديات، وهو ما يمكن تبريره من عدة جوانب، فمن جهة لازالت البلديات الجزائرية بعيدة عن انتهاج سياسة الانفتاح عبر المواقع الإلكترونية، رغم أهمية هذه الوسيلة في توفير الجهد والوقت والوصول إلى جماهير عريضة من المواطنين، حتى وإن توفرت فإنه لا يتم تحيين محتوياتها وتحديث معلوماتها .

الجدول رقم (83): يوضح توفير الموقع الإلكتروني للمعلومات اللازمة للحصول على الخدمة		
النسبة المئوية %	التكرارات	توفير الموقع الإلكتروني للمعلومات
3,06	3	دائماً
18,36	18	أحياناً
<u>78,58</u>	77	نادراً
100	98	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تكشف بيانات الظاهرة في الجدول أعلاه عن نسبة 78,58% من المبحوثين يعتبرون أن الموقع الإلكتروني نادراً ما يوفر المعلومات اللازمة للحصول على الخدمة، وما نسبته 18,36 % أحياناً ما يوفر المعلومات، ولم تمثل نسبة المبحوثين الذين كشفوا عن توفير الموقع الإلكتروني للمعلومات سوى نسبة 3,06%.

وعليه يمكن القول أن الأغلبية من المواطنين يقرون بأن المواقع الإلكترونية الخاصة بالبلديات توفر المعلومات بصفة نادرة، حيث في غالب الأحيان تكون المواقع الإلكترونية فارغة من أي مضمون، فالهيئات المحلية في نشرها للمعلومات يجب أن تخضع لمعايير ومن بين هذه المعايير التي ستلزم إتباعها: سهولة الوصول للموقع عن طريق البحث، وتصميم الموقع الإلكتروني بالشكل الذي يسهل تصفح المعلومات بالإضافة إلى سهولة الوصول للموقع.

احتواء الموقع الإلكتروني على شروط عرض أهم المعلومات وبيانات الخدمة التي طرأ عليها التغيير مثل أوقات تقديم الخدمة، كما أن هذه المواقع لا تتوفر على الروابط المهمة يطلع عليها المواطن بشكل مباشر دون الحاجة للبحث عنها كاحتوائه على قائمة الخدمات. تحديد خانة الخدمات بشكل واضح للوصول إلى قائمة هذه الأخيرة وبياناتها وإجراءاتها، وتحديث بيانات الخدمات بشكل دوري.

حيث يعود الموقع الإلكتروني على الهيئات المحلية والبلديات بصفة خاصة بالفائدة الكبيرة ، و ذلك من خلال توصيل الرسائل إلى الألاف المواطنين ، حيث يتيح لها أن تتعامل معهم بشكل محسوس و مباشر، وكل بلدية تسعى للوصول إلى قاعدة جماهيرية ، و قد يكون الموقع الإلكتروني أفضل وسيلة لتحقيق ذلك، و هو ما قد يسهل وصول العديد من المواطنين إلى موقع البلدية و الاطلاع على مضمونه، دون أن تبذل البلديات أي جهد للوصول إلى جماهير المواطنين، كما أن الموقع الإلكتروني هنا ينوب عن بعض وسائل الاتصال الجماهيري على غرار التلفزيون و الراديو، حيث أنه- و كما ذكرنا سابقا- يصل إلى ملايين الجماهير و يوصل المعلومات إليهم. كما أن العلاقات العامة تستفيد من هذا الموقع في تنفيذ حملاتها ، و ذلك بدون أي نفقات تحسب على المؤسسة، كما أن أهمية هذا الموقع تكمن في معرفة آراء الجمهور، من خلال التطلع على أهم ما كتب في وسائل الإعلام ، حيث أنه و بفضل هذه الآراء تستطيع البلدية أن تحسن من صورتها لدى المجتمع المحلي و إيضاها، حيث يلعب موقع الإلكتروني دورا مهما في هذا المجال ، فمهما كان حجم المؤسسة أو حجم النشاطات أو عدد العاملين فيها، فإنها تستطيع أن تؤثر في عدد هائل من جماهير المواطنين.

الجدول رقم(84) يوضح إطلاع المواطن على الصفحة الرسمية (الفايسبوك) للبلديات.		
النسبة المئوية %	التكرارات	إطلاع المواطن على الصفحة الرسمية للبلدية
26	78	دائما
39	117	أحيانا
35	105	نادرا
100%	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تكشف الأرقام الواردة في الجدول أن نسبة 39% من المبحوثين أبانوا على أنهم "أحياناً" ما يطلعون على صفحة الفايسبوك، ونسبة 39% كشفوا عن اطلاعهم بصفة نادرة على الصفحة الرسمية لبلدياتهم ، و26% أبانت عن اطلاعهم بصفة دائمة على صفحة الفايسبوك الخاصة ببلدياتهم.

بناء على ما سبق يتضح أن أكثر من ثلث المواطنين يطلعون على الصفحة الرسمية الخاص ببلدياتهم، لكن هذا لا يعني نسب استخدام المواطنين للصفحات الرسمية للبلديات هو أحسن بقليل من استخدامهم للموقع الإلكتروني، وهذا راجع إلى أن الشبكات الاجتماعية كمنصات يلجأ إليها المواطنون ويتفاعلون معها وتلقى استجابة جماهيرية كبيرة ، ولكنها تبقى غير كافية إذا ما تم مقارنتها بالعدد الحقيقي للمستخدمين، من جانب آخر نلاحظ التوجه الجديد للمسؤولين والمنتخبين على المستوى المحلي نحو مبادرة تؤسس لإنشاء بعض الصفحات وتداول المعلومات على المستوى المحلي ولكن رغم ذلك تبقى محدودة تحتاج إلى تفعيل أكثر، حيث أن الاستثمار في هاته المواقع لضمان تدفق المعلومات والاقتراب أكثر من جماهير المواطنين يمكن أن يسجل خطوة هامة في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.

الجدول رقم (85): يوضح كفاية المعلومات المتضمنة عبر الصفحة الرسمية للبلديات		
النسبة المئوية %	التكرارات	كفاية المعلومات عبر الصفحة
19,67	59	دائما
49,66	149	أحيانا
30,67	92	نادرا
%100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تكشف الأرقام الظاهرة في الجدول أعلاه أن نسبة 49,66% من المبحوثين أنه أحيانا ما تتضمن الصفحة الرسمية للمعلومات التي ترتبط بالخدمات العمومية والشؤون التنموية ، ونسبة 30,67% نادرا ما تتضمن المعلومات عبر هذه الصفحات، وكشفت نسبة 19,67% من المبحوثين من توفيرها للمعلومات الكافية عبر هذه الصفحات.

بناء على ما سبق ، يتبين أن ما يقارب الثلثين من المواطنين يقرون بعدم كفاية المعلومات المتضمنة عبر الصفحة الرسمية للبلدية وهي لا تتجاوز تقديم بعض المعلومات المتعلقة بتحصيل الخدمات الإدارية ورصد بعض الزيارات الميدانية للمسؤولين والمنتخبين المحليين على مستوى البلديات وعرض بعض برامج المداولات والنشاطات الممارسة على المستوى المحلي ، دون أن يتم تنشيط الصفحة بتوفير معلومات ذات قيمة حقيقية للمواطنين من خلال رصد المشاريع التنموية، وتوجيه الدعوات للمواطنين لحضور المداولات الدورية متميزة بطابعها الظرفي المناسب، دون أن تخضع للمتابعة والتقييم.

الجدول رقم (86): تفاعل المسؤولين مع المواطنين حول قضايا الخدمة العمومية عبرهاته المواقع		
النسبة المئوية %	التكرارات	تفاعل المسؤولين مع المواطنين
4	12	دائما
30,67	92	أحيانا
<u>65,33</u>	196	نادرا
100%	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

قراءة الجدول:

تظهر النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن نسبة 65,33% أنه "نادرا" ما يتفاعل المسؤولون والمنتخبون حول مختلف قضايا الخدمة العمومية ، وأبانت نسبة 30,67% من المبحوثين أنه "أحيانا" ما يتفاعلون مع المسؤولين، وأبانت نسبة 4% عن تفاعلها بصفة "دائمة" مع المسؤولين والمنتخبين حول الخدمات العمومية على المستوى المحلي.

تأسيسا على ما سبق يتضح أن الأغلبية من المواطنين كشفوا على أنه نادرا ما يتفاعل المسؤولون مع المواطنين بخصوص مختلف قضايا الخدمات العمومية، وهو ما يمكن تفسيره بغياب تصور لدى المسؤولين المحليين باعتبار أن الاستعانة بهذه الصفحات يمثل خيارا استراتيجيا حقيقيا للسلطات على المستوى المحلي إذا ما أرادت الارتقاء بعلاقتها مع المواطنين وشرح مختلف القرارات وتبريرها، ويختصر عليها أشواط من الوقت والجهد للوصول إلى جماهير المواطنين.

فقد أصبحت تكنولوجيا الاتصال- رغم الاستغلال الضعيف لها- تحتل مكانة كبيرة في البلديات، كما أن هذه التكنولوجيا الاتصالية تتقدم يوما بعد يوم ، حيث ظهرت وسائل تكنولوجيا عديدة و متعددة في الآونة الأخيرة تفيد الهيئات كثيرا في أداء وظائفها كوظيفة

تصميم الملفات وإرسالها وتخزينها واسترجاعها، ناهيك عن أداء بعض الوظائف الاستراتيجية على غرار التخطيط والتنظيم، فزيادة استخدام تكنولوجيا الاتصال في البلديات يعني احترافية أكثر وفعالية أكبر واتصالاً أوفرو وتحقيق أهداف كثيرة في وقت وجيز.

على العموم يبقى كسب ولاء جمهور المواطنين خارج عن دائرة اهتمامات البلدية ومسؤوليها ، ولم تأخذ على محمل الجد باعتبار أن هذه التكنولوجيا لم تأخذ البعد الحقيقي والاستراتيجي لها.

الفصل الثامن:

نتائج الدراسة الميدانية

نتائج الدراسة:

بعد إجراء الدراسة الامبريقية بالاعتماد على الاستمارة والمقابلة، وبعد عرض البيانات وتحليل النتائج لا بد من مناقشتها في ضوء نتائج الدراسة السابقة والتراث النظري .

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية:• استمارة المقابلة :

-أبان أكثر من نصف المكلفين بالاتصال بالبلديات محل الدراسة عن القيام بالوظائف الاتصالية في إطار الوظائف الأخرى، وبدرجة أقل تقوم بحصرها في وظيفة الاستقبال والتوجيه.

-أن الأغلبية المطلقة من المكلفين بالاتصال يقرون أن تموقع الاتصال وتقديم المعلومات في البلديات محل الدراسة يتموقع في إطار تأدية الوظائف و السياسات الأخرى.

-أن ما يقارب الثلثين من المكلفين بالاتصال بالبلديات يقرون أن عملية تقديم المعلومات المتعلقة بالخدمات العمومية تتعلق بحسب طبيعة المعلومات المطلوبة من المواطنين.

-أن ما يقارب الثلثين من المكلفين بالاتصال يقرون أن الاتصال الشخصي يمثل الأداة الرئيسية في تقديم المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية للمواطنين وبدرجة أقل المنشورات والملصقات، ثم تليها وسائل الإعلام المحلية، وبدرجة أقل (شبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية).

-أن الأغلبية المطلقة من المكلفين بالاتصال يقرون بعدم كفاية الوسائل الاتصالية لتوصيل معلومات الخدمات العمومية .

-أن الثلثي من المكلفين بالاتصال أبانوا على أن المعلومات التي يتم إعدادها لتمريرها للمواطنين هي معلومات عن مختلف القرارات الإدارية.

-أن الأغلبية المطلقة من المكلفين بالاتصال بالبلديات محل الدراسة يقدمون المعلومات للمواطنين وفقاً لما تنص عليه التعليمات والقوانين.

-أن ما يقارب الثلثين من المكلفين بالاتصال أبانوا على أن تقديمهم لمعلومات الخدمات العمومية للمواطنين يتم بطريقة واضحة وبسيطة.

- أبان ثلثي القائمين بالاتصال بالبلديات محل الدراسة لم يخضعوا لدورات تكوينية.
- أبانت الأغلبية من المكلفين بالاتصال بالبلديات عن تلقيهم للشكاوي من المواطنين.
- أبان ما يقارب الثلثين من المكلفين بالاتصال بالبلديات على محور الشكاوي حول عدم كفاية الأوقات المخصصة للاستقبال، وبدرجة أقل البطء في تلقي الإجابات والردود، وغياب التنسيق.
- ما يزيد عن الثلث من القائمين بالاتصال أبانت عن كيفية رصدها لشكاوي وانشغالات المواطنين يتم عن طريق تغطيات وسائل الإعلام المحلية، وبدرجة أقل تفاعل الموظفين والمنتخبين مع المواطنين، ودفتر الملاحظات ، ومواقع التواصل الاجتماعي.
- أبان ثلثي القائمين بالاتصال بالبلديات محل الدراسة أن طبيعة الشكاوي هي التي تفرض إمكانية متابعة مسارها من عدمها.
- أبان ثلثي القائمين بالاتصال بالبلديات محل الدراسة على عدم تلقيها لمقترحات وآراء المواطنين والجمعيات الناشطة بخصوص الخدمات العمومية.
- أبان أكثر من ثلث المكلفين بالاتصال أن طبيعة المقترحات هي التي تفرض إمكانية متابعة مسار تلك المقترحات من عدمها.
- أبان ما يقارب الثلثين من المكلفين بالاتصال أن المهام الأساسية التي يقومون بها لنقل المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية هي إعداد منشورات إدارية مختلفة، الاتصال الشخصي مع المواطنين أثناء أيام الاستقبال، وبدرجة أقل إعداد مضامين المواقع الإلكترونية وصفحات التواصل الاجتماعي.
- أبان ما يقارب من الثلث من المكلفين بالاتصال لا يمتلكون أي خلفية بجمهور البلديات، وبدرجة أقل جمهور واسع ومتنوع وعريض، وبدرجة أقل جمهور كثير الشكاوي، غير مهتم وغير مبال، وضعيف الاطلاع.
- أبانت الأغلبية من المكلفين بالاتصال عن تعاملها مع وسائل الإعلام المحلية.
- أبانت الأغلبية من المكلفين بالاتصال عن مساهمة وسائل الإعلام المحلية في نقل انشغالات المواطنين حول الخدمات المقدمة.

-أبانت الأغلبية الساحقة من المكلفين بالاتصال بالبلديات محل الدراسة عن عزوفها عن القيام باستطلاعات الرأي حول الخدمات المقدمة ومدى تحقيقها للرضا لدى المواطنين .

• استمارة الاستبيان:

1-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

1-1 مناقشة نتائج الدراسة الميدانية في ضوء الفرضية الفرعية الأولى والتي مفادها "يؤدي تمكين المواطنين من مختلف المعلومات التي تتعلق بالشأن العام في تحسين الخدمات العمومية المقدمة".

حيث تشير نتائج الجداول إلى مايلي:

- تصدر الاتصال الشخصي صدارة الترتيب في توصيل (الإرسال) المواطنين لمعلوماتهم وانشغالاتهم للبلديات وفي حصولهم على المعلومات.
- مثل الاتصال الشخصي الوسيلة الأساسية في توصيل معلومات الخدمات العمومية للمواطنين.
- مثلت معلومات الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري والإنمائي الأكثر طلبا من المواطنين.
- أبانت الأغلبية من المواطنين حصولها على معلومات الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري، في حين أبان ما يقارب نصف المواطنين على حصولهم على معلومات الخدمة العمومية بصفة نادرة.
- أكثر من نصف المواطنين يعتبرون أن المعلومات الواردة من البلديات مفهومة بصفة دائمة.
- أبان المواطنون أنهم "أحيانا" ما يتلقون ردود عن انشغالاتهم حول طلبهم للمعلومات الإدارية، في حين أبان معظم المواطنين على أنهم نادرا ما يتلقون ردود حول انشغالاتهم الخاصة بالخدمات العمومية ذات الطابع الإنمائي.
- أن أكثر من نصف المواطنين أبانوا أن موظف الشبائب يتولى تقديم الإجابات والاستفسارات، وبدرجة أقل المكلف بالاستقبال.
- أن غياب فرد يتولى مهمة تقديم المعلومات قد أفرز صراع دائم بين المواطن والقائم بالاتصال بسبب غياب التنسيق بين مصالح البلدية حول انشغالات المواطن المطروحة، وعدم تزويده بالمعلومات الصحيحة والدقيقة، وغياب الكفاءة الاتصالية في التعامل مع المواطنين .
- أن أكثر من نصف المواطنين أبانوا أن اهتمام المسؤول بتزويدهم بالمعلومات الكافية للحصول على الخدمات يكون بصورة نادرة.

- الأغلبية من المواطنين أبانوا على حصولهم على معلومات الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري بصفة كافية.
- أن الأغلبية من المواطنين أبانوا على حصولهم على معلومات الخدمات العمومية ذات الطابع التنموي بصورة غير كافية.
- أن نصف المواطنين يلجؤون للأقارب والجيران كأهم طرف لاستكمال معلومات الخدمة العمومية ذات الطابع الإنمائي وبدرجة أقل وسائل الإعلام المحلية، وكنتيجة لعدم حصولهم على المعلومات يلجؤون للتوصية كأقصى تقدير.

ومنه يمكن القول بأن الفرضية الأولى والتي مفادها يؤدي تمكين المواطنين من مختلف المعلومات التي تتعلق بالشأن العام في تحسين الخدمات العمومية المقدمة، قد تحققت بطريقة متوسطة وبالتالي قبولها، حيث توصلت الدراسة من خلال إجابات المواطنين والمكلفين بالاتصال على أن تمكين المواطن من مختلف المعلومات يساهم في تحسين الخدمة العمومية، وهو تؤكد إجابات المواطنين الذين كشفوا على حصولهم على معلومات الخدمات العمومية في شقها الإداري بشكل دائم، وبطريقة كافية ومفهومة، في المقابل يبقى مسعى الوصول إلى معلومات الخدمات العمومية في شقها التنموي يسجل ضعفا يحتاج إلى جهود أكبر.

2- مناقشة نتائج الدراسة الميدانية في ضوء الفرضية الفرعية الثانية والتي مفادها " تساهم مشاركة المواطنين بمقترحاتهم وآرائهم في تحسين الخدمات العمومية على المستوى المحلي"، حيث تشير نتائج الجداول إلى ما يلي:

- أن الأغلبية المطلقة من المواطنين مدركون لأهمية مساهماتهم في إدارة وتدير شؤونهم لتحسين الخدمة العمومية.
- أن ما يقارب ثلثي من المواطنين يقرون أنهم نادرا ما يحاولون إيصال آرائهم ومقترحاتهم للبلديات.
- أن الأغلبية المطلقة من المواطنين يبادرون بطرح انشغالاتهم وآرائهم بصفة فردية.
- أن الأغلبية المطلقة من المواطنين لا يلجؤون لكتابة آرائهم ومقترحاتهم في سجل الملاحظات والمقترحات بسبب عدم مراعاتها بعين الاعتبار، وبدرجة أقل وجود هذه السجلات.
- أن ما يزيد عن نصف المواطنين أبانوا على أنه نادرا ما تتمتع القرارات والمشاريع الخاصة بالخدمة العمومية بالثقة والمصداقية الكافية.
- أن الأغلبية المطلقة من المواطنين أقروا عن حضورهم لمداولات البلدية بصورة نادرة.

- أن ما يزيد عن نصف المواطنين أقرّوا عن حضورهم للنشاطات المنظمة من البلديات بصورة نادرة.
- أبان ما يزيد عن نصف المواطنين على أن المسؤولين بالبلديات نادرا ما تحاول رصد مشاكل المواطنين تجاه الخدمات العمومية المقدمة.
- أن ما يقارب نصف المواطنين أقرّوا أن المسؤولين والمنتخبين على مستوى البلديات يسعون لاطلاعهم بالمشاكل والعراقيل التي تواجههم لإدارة الخطط التنموية في البلديات، وبدرجة أقل إقناع المواطنين بالجهود التي تبذل لتحسين مستوى الخدمات العمومية.
- أن ما يقارب نصف المواطنين أبانوا على أن الأدوار الأساسية للبلديات هي المحافظة على استقرار هياكل الدولة.
- أن ما يقارب نصف المواطنين يحصرون أدوار البلدية في اعتبارها جهاز إداري لسحب الوثائق المتعلقة بالأحوال الخاصة.
- أن ما يقارب الثلث من المواطنين يقرون بأن البلديات لا تتصف بأي نوع قيم في اتصالها مع المواطنين.

ومنه يمكن القول أن الفرضية الفرعية الثانية والتي مفادها تساهم مشاركة المواطنين بمقترحاتهم وآرائهم في تحسين الخدمات العمومية على المستوى المحلي هي فرضية محققة، وهو حكم متفق عليه من طرف المواطنين من جهة بحكم إدراكهم لأهمية مساهماتهم تقديم آرائهم ومقترحاتهم في تحسين الخدمة ، والقائمين بالاتصال من جهة أخرى ، في المقابل نبقى نسجل ضعف على مستوى تفعيل هاتاه الآراء والمقترحات من طرف البلديات والسلطات المركزية ووجود إرادة حقيقية لإشراكه كفاعل .

مناقشة نتائج الدراسة الميدانية في ضوء الفرضية الفرعية الثالثة والتي مفادها: "تؤدي وسائل الاعلام المحلية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دورا في تحسين مستوى المعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة"

- أن أكثر من نصف المواطنين أبانوا عن عدم كفاية الوسائل الاتصالية .
- أكثر من نصف المواطنين يعتبرون أن وسائل الإعلام المحلية تساهم في نقل انشغالات المواطنين المتعلقة بالخدمة العمومية للمسؤولين.
- أن أزيد من نصف المواطنين يعتبرون أن الشاشات الإلكترونية الموجودة بالبلديات لا توفر المعلومات الكافية حول الخدمات العمومية بشقها التنموي والإداري.

- أن أزيد من نصف المواطنين يقرون بعدم اطلاعهم على الموقع الإلكتروني الخاص بالبلدية
- أن الأغلبية من المواطنين يعتبرون أن الموقع الإلكتروني الخاص بالبلدية لا يوفر المعلومات اللازمة لتحصيل الخدمة العمومية.
- أن أزيد من ثلث المواطنين يطلعون على الصفحة الرسمية (الفايسبوك) الخاص بالبلدية .
- أن ما يقارب الثلثين من المواطنين يعتبرون أن المعلومات المتضمنة عبر الصفحة الرسمية أحيانا ما تكون كافية.
- أن أزيد من نصف المواطنين يعتبرون أن تفاعل المسؤولين مع المواطنين حول قضايا الخدمة العمومية عبرهاته المواقع يكون بصفة نادرة.

ومنه يمكن القول أن الفرضية الفرعية الثالثة والتي مفادها تؤدي وسائل الاعلام المحلية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دورا في تحسين مستوى المعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة هي فرضية محققة بطريقة متوسطة ومن ثمة قبولها، وهو حكم متفق عليه من طرف المواطنين من جهة والمكلفين بالاتصال من جهة أخرى ، في المقابل لازالت تحتاج هذه الأدوات خاصة منها تكنولوجيا الاعلام والاتصال لإرادة سياسية حقيقية لتحقيق أدوارها الاستراتيجية في نقل المعلومات وتحسين مشاركة المواطنين والجمعيات.

2: تفسير نتائج الدراسة في ضوء منظور الدراسة (الاقترب النسقي):

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تقديم رؤية تصورية مفادها أن للاتصال العمومي الجوّاري دورا هاما ومؤثرا في تحسين مستوى الخدمة العمومية المقدمة من البلديات بتقديم تصور يتضمن تمكين المواطنين من مختلف معلومات الخدمات العمومية (الإدارة والإنمائية) على حد سواء ، وكذا إشراك المواطن في مساعي التحسين من خلال الأخذ بعين الاعتبار لآرائه وتفعيل مقترحاته في مساعي التحسين بإدماج وسائل الإعلام المحلية وتكنولوجيا الاعلام والاتصال كآليات محورية لتحسين تداول المعلومة من جهة ، وتسهيل مشاركته في قضاياها من جهة أخرى، وعليه فإن هاته الدراسة قد عالجت من الناحية النظرية، المنهجية والإمبريقية متغيرات الاتصال العمومي، الخدمة العمومية، الإدارة الإقليمية.

أما عن تموقع نتائج الدراسة في التراث النظري وبالتحديد مع النظرية النسقية (اقتراب إيستون) الذي يبسط فيه الحياة السياسية المعقدة والمركبة والنظر إليها على أساس تحليلي منطقي بحكم أنها مجموعة من التفاعلات التي تتم في إطار النظام السياسي، من ناحية وبين بيئته من ناحية أخرى.

حيث نجد أن هذه الديناميكية الدائرية تسمح لنا بتقديم قراءة مفادها أهمية عنصر المدخلات كنقطة محورية وهو ما أشارت إليه نتائج الدراسة التي تنظر لملاحظات وآراء ومقترحات وشكاوى المواطنين كمدخلات ومطالب أساسية والتي تكون بينها علاقة ترابطية مع النظام (النسق) System للوصول إلى مخرجات ألا وهي تقديم الخدمات وفق تطلعات المواطنين (التغذية العكسية).

بالعودة لنتائج الدراسة التي أبانت على الرغم من إدراك المواطنين لأهمية مساهماتهم في تحسين الخدمة إلا أنه يتم تسجيل عزوف المواطنين ولجان الأحياء الناشطة على مستوى البيئة الإقليمية للبلدية على تقديم الآراء والمقترحات خصوصا تلك التي ترتبط بأمور الحياة اليومية ، هذه الآراء وإن كانت تمثل مصدرا رئيسا لمدخلات البلدية، وفرصة لتطوير الخدمات وإضفاء الشرعية ، إلا أن هذه المقترحات لم تؤخذ على محل الجد من خلال غياب آليات وميكانيزمات لاستقبالها وغياب قنوات شرعية، وكنتيجة لذلك يتم اللجوء إلى الاحتجاجات في نهاية الأمر وتخريب مقرات البلدية كوسيلة أساسية للتواصل مع البلديات، من جانب آخر يتم اللجوء لقنوات غير شرعية للحصول على معلومات الخدمات العمومية التنموية كالتوصية مثلا، وهو ما يتطابق مع ما يصطلح عليه ديفيد إيستون وظيفة التعبير عن المصالح (Intersect Articulation) حيث تقوم جماعات المصالح المختلفة داخل النظام بالتعبير عن مصالحها ويفترض أن يتم ذلك من خلال القنوات الشرعية للتعبير عن المطالب إلا أنه كثيرا ما يتم التعبير عن هذه المصالح والمطالب من خلال القنوات غير الشرعية وغالبا ما يتم ذلك باستخدام العنف الأمر الذي يؤثر على استقلال نظام الخدمة.

من بين ما أسفرت عنه نتائج الدراسة أيضا توعية المواطن بضرورة هيكلته تحت جمعيات أو أطر (جمعيات ، لجان الأحياء) التي تضمن له حقوق وفرص أحسن للمشاركة أو في ما يطلق عليها إيستون وظيفة تجميع المصالح (Interest Aggregation) من خلال بلورة مطالب والمواصفة بينها لتقديمها في شكل مقترحات لتعرض على صانعي القرار، وبديهي أن وجود أبنية وهيكل مؤسسية تقوم بتجميع المصالح والمطالب كالجمعيات يخفف العبء على صانعي القرار، ومن ثمة تزايد القدرة الاستجابية.

3: تفسير نتائج الدراسة في الدراسات السابقة:

تعطي الدراسات السابقة إلماما كاملا وشاملا بالموضوع الذي يكون الباحث بصدده دراسته وتتصف الدراسات السابقة بميزة أساسية وهي التراكمية، لذا فالباحث يحاول البحث في جوانب النقص الذي لم تتناوله الدراسات السابقة من خلال نقاط الاختلاف والاتفاق.

أسهمت الدراسات السابقة بقدر كاف في فهم أبعاد متغيرات الاتصال العمومي من حيث دوره في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من تداول المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية ، وإشراك المواطنين بأرائهم ومقترحاتهم، حيث تقترب الدراسة الراهنة في أجزاء منها، مع نتائج دراسات أجريت في سياقات اجتماعية متباينة ، وتباين عنها في جوانب أخرى رغم وجود ارتباط وثيق بينها. مع الإشارة إلى أن أدبيات البحث لم تربط موضوع الاتصال العمومي بالخدمة العمومية ، وبالرجوع للتراث النظري وما تم التوصل إليه نجد مايلي:

تتفق الدراسة الراهنة مع معظم الدراسات السابقة حول نقص تقديم المعلومات خاصة التي تتعلق بالشق التنموي وهو ما نجده في :

دراسة أمير علي فاطمة الزهراء الموسومة ب : الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن التي تؤكد على أن حصول المواطن على المعلومات من الإدارة نادر في الغالب بسبب غياب مصلحة أو فرد مؤهل يتولى تقديمها له، كما أنها تتم بطريقة غير منظمة ويتقاسمها عدد غير محدد من الموظفين، وعملية ظرفية بأيام الاستقبال وتفتقر إلى المتابعة النظامية .

كما تعززت نتائج الدراسة بالتطابق مع دراسة نسرین داودي الموسومة ب "الاتصال العمومي وقيم المواطنة –السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية -نموذجا في الفترة ما قبل وما بعد دستور 1989 التي تؤكد على عدم إعطاء أي أهمية لثقافة الاتصال والقائم بالاتصال في الهيئات العمومية، وغياب الشفافية في التعامل مع موضوعات الصالح العام، نتيجة غياب المعلومات وصعوبة الوصول إلى مصادرها، وعدم إجراء أي دراسات أو سبر آراء أو استطلاعات تسمح بمعرفة آراء الجمهور تجاه مختلف السياسات المتبناة.

تعززت نتائج الدراسة بالتطابق أيضا مع دراسة الباحث يوشاقور جمال الموسومة ب: دور الاتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنموية –دراسة وصفية تحليلية لنموذج القطاع السياحي بولايات

الهضاب العليا، حيث أن الطريقة التي يتم بها توظيف الاتصال العمومي لا تسمح بتكريس مبدأ الشفافية وحق النفاذ للمعلومات التي تتيح معرفة واستيعاب مستويات التنمية المحلية.

تعززت أيضا مع نتيجة أنه على الرغم من الاتجاه العالمي في توظيف الأنترنت في عرض الخدمات عبر الوسائل التكنولوجية الاتصالية (المواقع الإلكترونية /مواقع التواصل الاجتماعي)، إلا أن الجزائر لم تأخذ هذه التكنولوجيا في الانفتاح على المواطن والجمعيات كفاعول عموميين، وضعف إشراك المواطن في قضايا الخدمة العمومية المحلية، وعدم فسح المجال للمشاركة بأرائه ومقترحاته.

كما أن غياب الاتصال وشرعيته كوظيفة قائمة بحد ذاتها في الهيئات العمومية حال دون تقديمها للمعلومات وتوفيرها في ظل عدم تجسيد للاتصال العمومي وتكريس لشفافية الفعل العمومي وترقيته.

تطابقت الدراسة الراهنة مع نتيجة الدراسة السابقة للباحث عبد الله ولد سيد أحمد فال الموسومة ب: دور الإدارة المحلية في تسيير الخدمات العامة دراسة حالة التعليم في موريتانيا ب غياب المشاركة الشعبية في جميع مراحل الإدارة من تخطيط، تنفيذ، تنظيم، رقابة على الرغم من أن نجاح إدارة البلدية وتنميتها مرتبط بالمشاركة الشعبية، وعدم لقاءات مع المواطنين ومقترحاتهم بخصوص مشاكل بلدياتهم.

ثانيا : الاستنتاجات العامة للدراسة: بعد عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء الفرضيات تم التوصل إلى ما يلي:

أن الاتصال العمومي يساهم في تحسين الخدمة العمومية عبر تحسين تداول المعلومات المختلفة وتحقيق مشاركة المواطنين غير أن الطريقة التي يتم بها توظيف الاتصال العمومي لا يكرس شفافية المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية وتدفعها باستمرار بسبب عدم التأسيس للوظيفة الاتصالية على مستوى البلديات.

ففي ظل غياب هيكله وظيفية وغياب شرعية حقيقية للفعل الاتصالي المحلي على مستوى البلديات الذي يمثل المنطلق الأساسي الذي يعتري تقديم المعلومات لطالبيها من المواطنين ومختلف الفاعلين، بالإضافة إلى أن عملية تقديم المعلومات تفتقد لرؤية أو صبغة استراتيجية علمية تراعي الدقة والموضوعية وباعتبارها حقا لطالبيها ، خاصة وأن خصوصية الاتصال داخل الجماعة المحلية يقتضي حيوية هذا القطاع وتجاوز فكرة اعتبار الوظيفة الاتصالية مجرد وظيفة إدارية أو مصلحة مكتبية لا تتعدى مجرد إعداد تقارير إدارية فقط، بل تقتضي البقاء في اتصال دائم مع المواطنين والجمعيات

النشطة وهو ما يتطلب استراتيجية اتصالية علمية دائمة بين المنتخب المحلي والمواطنين وتكثيف العمل الجوّاري والتوعوي ومراعاة الخصوصية المحلية لكل إقليم.

-ممارسة الارتجالية في الاتصال العمومي وهو ما يمكن التأشير في غياب المعلومات ذات الصلة بالخدمات العمومية ذات الطابع الإنمائي التي تتستر عليها المصادر الرسمية بما فيها الجماعات المحلية دون توفير المعلومات والشروحات الكافية وتعتمد التكتّم، كما تتجلى مؤشرات هذه الارتجالية والعفوية في عدم توحيد المعلومات للمواطنين، وافتقار معظم هذه البيانات والمعلومات للجدة والدقة والرسمية والتحديث، وانحصارها على معلومات الخدمات الإدارية دون غيرها من المعلومات الأخرى، وهو ما سمح بظهور بتشكيل حركة موازية غير من الفاعلين المؤثرين في المعلومات المرتبطة بالخدمات العمومية ذات الطابع التنموي.

أبانت الدراسة أيضا على أن الإجراء التنظيمي لصالح الاتصال على المستوى الإقليمي إنما هو وليد قرارات إدارية فوقية (مركزية) وليس استجابة لتشخيص علمي دقيق قائم على مراعاة تقديم المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية لمختلف الفواعل المحليين. وإشراك المواطن في صياغة قرارات الخدمة العمومية، وهو ما جعل توظيف الاتصال العمومي بالبلديات لا يحظى بأي شرعية حقيقية على المستوى التنظيمي أو المالي أو البشري.

فاعتراف الهيئات العمومية بتنظيم الاتصال العمومي الذي يكرس حق المواطن في الحصول على المعلومات الإدارية أو المعلومات ذات الطابع التنموي غير نابع وإلى حد كبير بقناعات حقيقية أو من سيرورة تطور طبيعي من واقعها، وإنما كاستجابة حتمية لواقع مفروض وهو ما يطرح عدة إشكالات في هذا الإطار، وهو ما يمكن تفسيره بعدم اكتمال الصورة لدى السياسيين حول ضرورة تقديم المعلومات وتدفقها بشكل دائم لضمان مشاركة المواطنين في مساعي التحسين والإصلاح التي طالت المرفق العام والخدمة العمومية، وهو في الحقيقة الواقع الذي ينبغي الإهتمام والأخذ به بعين الاعتبار من أجل التأسيس لواقع مهني نابع من الممارسة اليومية وتفرضه الحاجة لإشراك المواطن والتفاعل الدائم معه وليس مستوردا من التنظيمات الأخرى أو تكريس لموضه وطغيان الاتصال.

أما على المستوى السياسي، فنجد أن تجسيد الخطاب الرسمي الممثل للسياسات العامة في الجزائر في إطار مساعي تحسين الخدمة العمومية في الإدارة الإقليمية الجزائرية لا زالت تعترضه ثقافات وذهنيات مترسخة داخل هذه الإدارات وخارجها.

توصلت نتائج الدراسة أيضا إلى غياب ثقافة اتصالية تراعي نشر المعلومات والحقائق والإجابة عن استفسارات كل الفاعلين العموميين (les acteurs publics) بما يفهم المواطن بوصفه مستفيدا من هذه الخدمات.

كما كشفت الدراسة من جانب آخر أن عملية تقديم المعلومات لا يخضع لأي هيكلية تنظيمية ولا لأي تحديد الأدوار ولا توضيح للمهام، فالموظفون يعملون بأوامر إدارية أكثر منها بمساهمات فردية كما أن المهام المسندة في تقديم المعلومات تبدو في غاية العمومية والاتساع يتولاها أي موظف في البلدية.

ففي مقابل عدم ارتقاء الاتصال إلى سلم الإعراف الرسمي كوظيفة في البلديات، لازالت المعلومات مرتبطة بالنمط الاتصالي النازل الذي تتبع فيه المعلومات الهرم التنظيمي، حيث لا يتحصل الموظفون في هذه الحالة إلا على المعلومات الضرورية لإنجاز مهامهم بما يتلاءم والتوجهات المحددة من قبل الإدارة المركزية، وهو ما يؤدي إلى عدم تقديم للمواطنين من جهة وتوليد نظام مواز من الاتصال غير الرسمي الذي يتخذ مجراه من العلاقات الشخصية ويتغذى من الزبائنية كإطار عام لتقديم الخدمات العمومية.

على مستوى مشاركة المواطنين بأرائهم ومقترحاتهم في تحسين الخدمات العمومية

❖ الشكاوى: أبانت الدراسة على مايلي :

أن البلديات لا تتعامل مع الشكاوى كوسيلة لتحسين وتطوير الخدمات العمومية ولا حتى كقيمة للتغذية الراجعة أو مدخلا لتطوير مدخلاتها ، وعليه فإن الشكاوى لم تأخذ البعد الحقيقي لها وهو ما يمكن التأشير عليه من خلال انعدام نظام (System) يضمن سلامة تداول وتدقيق الشكاوى كوجود موظف مؤهل أو فرد مكلف يتولى مهام استلام، فحص وتمحيص هذه الشكاوى ومعالجتها باحترافية من خلال المحافظة على سرية البيانات والمعلومات، والتنسيق مع الجهات الأخرى وإعادة تقديم الردود (التغذية العكسية) على الشكاوى في إطار من المدخلات والمخرجات.

❖ الآراء والمقترحات:

أبانت الدراسة على أن هناك عزوف كبير للمواطنين وحتى الجمعيات الناشطة على المستوى المحلي (لجان الأحياء) على تقديم الآراء والمقترحات بخصوص قضايا الخدمة العمومية المحلية ، هذه الآراء وإن كانت هي الأخرى تمثل مصدرا رئيسيا للتغذية العكسية لمستوى الخدمة العمومية وفرصة

لتطوير الخدمات، لأن هذه المقترحات تمثل تجسيدا لرغبة المواطنين في الحصول على أفضل الخدمات العمومية على المستوى المحلي، إلا أن هذه المقترحات والآراء لم تؤخذ على محمل الجد من خلال غياب آليات وميكانيزمات لاستقبال مختلف الآراء والتعامل مع المقترحات، وعدم تفعيل القنوات الاتصالية (دفتر الملاحظات) لاستقبال هاته المقترحات، وغياب الشفافية في التعامل معها التي تؤدي في الأخير إلى فقدان الثقة والمصداقية في المسارات التي ستؤول إليها هذه المقترحات ومن ثمة فقدان مختلف مساعي تحسين الخدمة العمومية للمصداقية، كلها عوامل تؤدي في النهاية إلى عزوف المواطنين على المشاركة في تقديم ملاحظاتهم ومقترحاتهم.

وفي الحالات التي يتم إشراك المواطن في صنع القرارات الإدارية المتعلقة بالخدمات العمومية من خلال الإجراءات المتاحة (استشارة. تعاون) التي تمكن المواطن من ممارسة حقوقه في المشاركة، غير أن نية الإدارة من وراء هذه المشاركة هو تحقيق الاستقرار وشراء السلم الاجتماعي، فهي دائما ما تفرض رأيا عند وضع القرارات المتعلقة بالخدمة العمومية، كما أنها لا تعتد بالآراء والمقترحات التي يقدمها المواطنون، لأن الغاية الحقيقية لإشراك المواطنين هو تفادي معارضة المواطنين على القرارات المتخذة. مما يجعل عملية مشاركة المواطن بآرائه ومقترحاته تمارس في مرحلة متقدمة لعملية اتخاذ قرارات الخدمة العمومية، حيث لا يمكنهم التصرف إلا إزاء اقتراحات تم الموافقة عليها، من طرف الإدارة الإقليمية، ما جعل مساهمة المواطنين في هذا الإطار مساهمة رمزية عديمة التأثير على مضمون القرار النهائي الذي تتخذه السلطات الإدارية التي ترفض في حقيقة الأمر إشراك المواطنين في أعمالها، فهي لا تتعدى تجارب الاستشارة الشكلية.

ضعف التمثيل الجمعي للفاعلين وانحسار هوامش حركتها ومحدودية تأثيرها الذي انعكس على ديناميكية وحركية الحراك المطلي في الجزائر، وحتى على شرعنة المطالب لا سيما أمام خطاب إصلاحي رسمي نمطي مهيم ورافض للتباين والنقد والاقتراح من الفاعلين والمواطنين ومشاركاتهم، كلها هذه العوامل مجتمعة ساهمت في إعطاء البعد السياسي لمساعي التحسين وفشلها وكذا قصورها لمواكبة حركية وتوجهات المقاربات الجديدة.

تكنولوجيا الاعلام والاتصال: فعلى الرغم من أهمية هذه التقنيات التي أخذت بعدا مهما في تمرير المعلومات، وتفعيل مشاركة المواطنين، وبالرغم من الإقبال الكبير الذي تعرفه هاته التكنولوجيا من طرف المواطنين، إلا أن السلطات على المستوى المحلية (البلديات) لم تحاول استغلال هذا التوافد الكبير للمواطنين، وحتى وإن وُجدت لا يتم تفعيلها أو تحيينها أو تحديث محتوياتها أو حتى عرضها

للمعلومات ذات القيمة الحقيقية (جودة المعلومات) خاصة منها معلومات الخدمات ذات الطابع الإنمائي.

خاتمة

خاتمة:

تمثل الخدمة العمومية مسعى ورهانا لدى السلطات العمومية في الجزائر على مدار السنوات الأخيرة، استجابة للمطالب الشعبية المتزايدة الناتجة عن امتداد المرحلة التي عانى المواطن فيها من رداءة في مستوى الخدمة التي تقدمها هيئات القطاع العمومي لفترة طويلة حتى تطبعت الهيئات العمومية بكافة المظاهر البيروقراطية، واستجابة للتطورات والمستجدات العالمية خاصة تلك التي ترتبط بزيادة اهتمام منظمات المجتمع الدولي بترشيد أداء الحكم في مختلف الدول، وتصنيفها على أساس استجابتها وتجسيدها لمعايير الرشادة المسطرة دوليا.

تأسيسا لما سبق، فإن الاتصال العمومي الجوّاري يمكن أن يمثل في هذا الإطار تكريسا لمبادئ الحكم الراشد وعلاجاً لأزمة العلاقة بين الإدارة والمواطن، ومن ثمة إعادة الاعتبار للخدمة العمومية بناءً على خلفيته الأخلاقية القائمة أساساً على إشراك كل الفاعلين العموميين بما فيهم المواطن وتقديم وتداول كل المعلومات بشفافية حول أداء الخدمة العمومية، وإشراكه بأرائه ومقترحاته، وهذا لا يتسنى إلا بتحقيق شراكة حقيقية واستراتيجية مع وسائل الإعلام المحلية لإعلام المواطنين وإيقاض الحس التشاركي لديهم بخصوص قضايا الصالح العام، حيث تأتي أدوار وسائل الإعلام في مرافقة هذه الإصلاحات بنشر المعرفة بها وإثارة النقاشات، فوسائل الإعلام المحلية هي القادرة على وضع أجندة الجماهير وإعادة ترتيب أولويات هاته المرحلة الراهنة من مساعي التحسين التي تحتاج إلى المزيد من تكاثف وتعبئة المواطنين لترقية الخدمة العمومية.

وقد أكدت نتائج التي أجريت على عينة من بلديات ولاية سطيف إلى أن الاتصال العمومي الجوّاري يساهم في تحسين الخدمة العمومية عبر تحسين تداول المعلومات المختلفة وتحقيق مشاركة المواطنين، غير أن الطريقة التي يتم بها توظيف الاتصال العمومي لا تركز شفافياً المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية ذات الطابع الإنمائي، وتدفعها باستمرار بسبب عدم التأسيس للوظيفة الاتصالية على مستوى البلديات، ووجود معيقات ترتبط بمايلي:

- غياب هيكلية وظيفية وغياب شرعية حقيقية للفعل الاتصالي المحلي على مستوى البلديات الذي يمثل المنطلق الأساسي الذي يعترى تقديم المعلومات لطالبيها من المواطنين ومختلف الفاعلين، بالإضافة إلى أن عملية تقديم المعلومات تفتقد لرؤية أو صبغة استراتيجية علمية تراعي الدقة والموضوعية وباعتبارها حقاً لطالبيها، خاصة وأن خصوصية الاتصال داخل الجماعة المحلية يقتضي حيوية هذا

القطاع وتجاوز فكرة اعتبار الوظيفة الاتصالية مجرد وظيفة إدارية أو مصلحة مكتفية لا تتعدى مجرد إعداد تقارير إدارية و فقط، بل تقتضي البقاء في اتصال دائم مع المواطنين والجمعيات النشطة وهو ما يتطلب استراتيجية اتصالية علمية دائمة بين المنتخب المحلي والمواطنين، وتكثيف العمل الجوّاري والتوعوي ومراعاة الخصوصية المحلية لكل إقليم.

-ممارسة الارتجالية في الاتصال العمومي وهو ما يمكن التأشير عليه بغياب المعلومات ذات الصلة بالخدمات العمومية ذات الطابع الإنمائي التي تستر عليها المصادر الرسمية بما فيها الجماعات المحلية دون توفير المعلومات والشروحات الكافية وتعهد التكتّم، كما تتجلى مؤشرات هذه الارتجالية والعفوية في عدم توحيد المعلومات للمواطنين، وافتقار معظم هذه البيانات والمعلومات للجدة والدقة والرسمية والتحديث، وانحصارها على معلومات الخدمات الإدارية دون غيرها من المعلومات الأخرى، وهو ما سمح بظهور بتشكيل حركة موازية غير من الفاعلين المؤثرين في المعلومات المرتبطة بالخدمات العمومية ذات الطابع التنموي.

- كما كشفت الدراسة من جانب آخر أن عملية تقديم المعلومات لا يخضع لأي هيكلية تنظيمية ولا لتحديد الأدوار ولا توضيح للمهام، فالموظفون يعملون بأوامر إدارية أكثر منها بمبادرات فردية كما أن المهام المسندة في تقديم المعلومات تبدو في غاية العمومية والاتساع يؤديها كل الموظفين على مستوى البلديات

-على مستوى مشاركة المواطنين، فعزوف المواطنين عن أداء أدوارهم في تقديم آرائهم ومقترحاتهم للبلديات في مختلف الخدمات والفعاليات والمبادرات التنموية، راجع بالأساس إلى فقدان المواطنين الثقة، وغياب قنوات التواصل بين المواطنين من جهة والبلديات من جهة أخرى، كما أن اضمحلال ثقة المواطنين في المسارات التي ستؤول إليها مقترحاتهم وآرائهم تجعلهم يترددون في تقديمها للمسؤولين والمنتخبين، بالإضافة إلى مشاركة المواطن بآرائه ومقترحاته تمارس في مرحلة متقدمة لعملية اتخاذ القرار، حيث لا يمكنهم التصرف إلا إزاء اقتراحات تمت الموافقة عليها مسبقا من طرف الإدارة الإقليمية (الاستشارة الشكلية فقط).

فالدور الحيوي للاتصال العمومي الجوّاري بكل أبعاده وتجلياته، الذي سيكمل حتما الأدوار والمساعي الأخرى للتحسين والجهود الأخرى المعبئة والموجهة نحو تجسيد إقلاع حقيقي لإصلاح الخدمة العمومية، ولتكريس غد أفضل للعلاقة بين الإدارة الإقليمية والمواطن قوامها الشفافية والمشاركة، عبر

التأسيس لبعض التقاليد الاتصالية في الجماعات المحلية التي تكون نابعة من قناعات حقيقية و كاستجابة حتمية لواقع مفروض يقتضي ضرورة تقديم المعلومات وتدفعها بشكل دائم لضمان مشاركة المواطنين في مساعي التحسين والإصلاح التي طالت المرفق العام والخدمة العمومية، وهو في الحقيقة الواقع الذي ينبغي الإهتمام والأخذ به بعين الاعتبار من أجل التأسيس لواقع مهني نابع من الممارسة اليومية وتفرضه الحاجة لإشراك المواطن والتفاعل الدائم معه وليس مستوردا من التنظيمات الأخرى أو تكريس لموضة وطغيان الاتصال، أو تكريس الحلول الترقيعية الجزئية.

وفي هذا الإطار يمكن تقديم جملة من التوصيات التي تمت صياغتها بناء على النتائج المتحصل عليها ، ويمكن اقتراح مايلي:

❖ توعية المواطن بضرورة انضوائه تحت جمعيات أو أطر (جمعيات ، نقابات) تضمن له حقوق المشاركة والحصول على مختلف أنواع المعلومات.

❖ السعي الى تفعيل الأطر القانونية خاصة تلك التي تضمن مشاركة المواطن كأفراد أو جماعات في إبداء المقترحات والمشاركة في ترقية الخدمة العمومية حتى ولو لم يكونوا منظمين في أطر كما هو حال معظم المواطنين.

❖ السعي إلى تفعيل النصوص القانونية التي تضمن إطلاع المواطن على المعلومات (المرسوم 88-131)

❖ تشجيع حرية تقديم المقترحات من كل الفاعلين العموميين إزاء مختلف القرارات خاصة داخل الفضاءات الاعلامية وعلى رأسها وسائل الاعلام المحلية-الاذاعة- بما يضمن إمداد المواطن بالمعلومات الصحيحة والدقيقة وهوما يتيح له فعل المشاركة النوعية.

❖ ضرورة التكوين والتأهيل المستمر للموظفين والمنتخبين المحليين وتأطيرهم وكذا توعيتهم بأهمية اشراك الفاعلين الجدد خصوصا وما تقتضيه هذه المرحلة .

❖ ضرورة تنويع الأطراف والفاعلين (حركات جمعوية ، القطاع الخاص) وإعطائها الفرصة للتعبير عن تطلعاتها المحلية .

❖ تعبئة الفاعلين المحليين من خلال تعزيز آليات الشراكة والتعاون والحوار على أساس الثقة والشفافية وفكرة القبول بين كل هذه الأطراف.

- ❖ تفعيل الاتصال بين الحركات الجمعوية وبين الجماعات على المستوى المحلي والتعامل معها كشريك بصفة رسمية وليس اختيارية .
- ❖ تفعيل أدوار الرقابة الشعبية خاصة تلك التي يتولاها المجتمع المدني والتي ترتبط بالخدمة العمومية .
- ❖ إتاحة تدفق المعلومات لطالبيها من فاعلين على المستوى المحلي التي تتيح تحسين قدرات اتخاذ القرار .
- ❖ انشاء بنوك المعلومات (البيانات المفتوحة) على المستوى المحلي لتزويد الجمعيات بالمعلومات .
- ❖ تعميم تجارب الاستشارة التي تبنتها بعض المؤسسات الاقتصادية على غرار سونلغاز من خلال تعزيز مؤسسات سبر الآراء ، حيث لا يجب أن تنحصر على استشارته فقط بل التعرف على تقييمه للخدمة العمومية .
- ❖ الانفتاح على بعض التجارب الناجحة والرائدة في مجال المشاركة الشعبية على المستوى المحلي التي تتبناها بعض الدول على غرار كندا، فرنسا، تركيا...

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

أولاً: القواميس والموسوعات :

أ - باللغة العربية :

- 1-أحمد مختار عمر: معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب ، القاهرة ، ط1، 2008.
- 2- ابن منظور: لسان العرب، المجلد4، دار صادر والفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، بيروت ،1990.
- 3- ابن منظور : لسان العرب، مكتبة النهضة العربية ، بيروت ، 2006.
- 4-جيرار كورنو: معجم المصطلحات القانونية، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 1998.
- 5-عبد الوهاب كيالي :الموسوعة السياسية ، الجزء الاول، ط3، المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، عمان، 1990.
- 6-محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع ، د.س ن ، د. م ، ن.
- 7-معجم اللغة العربية : المعجم الوسيط ، مكتبة الشروق الدولية ، ط4، مصر، 2005.

ب- باللغة الأجنبية:

8- Dictionnaire Encyclopédique : édition Phillipe Auzou .Paris .2005-

9 -Martial Pasquier: **la communication publique** , (la référence pour comprendre l'action publique) le dictionnaire encyclopédique de l'administration publique.

ثانياً: الكتب:

أ-الكتب باللغة العربية:

- 10-أحمد عبد الله الصباب: أصول الإدارة الحديثة ، ط4، دار حافظ للنشر والتوزيع، السعودية، 2002.
- 11- أحمد محيو: محاضرات في المؤسسات الادارية، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 1996.

- 12- أحمد زردومي: التقنو قراطيون والإدارة العمومية في الجزائر-واقع وافاق-، دار فائز للطباعة والنشر، قسنطينة، 2009.
- 13- أحمد فتحي أبو كريمة : الشفافية والقيادة في الإدارة ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 14- ابراهيم بن عبد العزيز الدعيلج: الإدارة حقائق تتجدد، المملكة العربية السعودية ، 2014.
- 15- إدريس الكتاني، وبرنارد مولان: تكنولوجيا الحاسوب في خدمة الحكامة الجيدة والتنمية في البلدان النامية (دليل عملي من خلال مشروع فاس للإدارة الإلكترونية)، منشورات جامعة الأخوين، المركز الدولي لبحوث التنمية، المغرب، 2014.
- 16- بشير العلق: الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الأردن، 2009.
- 17- تيسير صالح الرشيدى: مناهج البحث التربوي، دار الكتاب الحديث، ط1، الكويت، 2000.
- 18- جعفر أنس قاسم : أسس التنظيم الإداري والإدارة المحلية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1978،.
- 19- جمال محمد غيطاس : الديموقراطية الرقمية ، الهيئة المصرية للكتاب، مكتبة الأسرة ، 2009
- 20- جميلة حنفي : يورغن هابرماس من الحداثة إلى المعقولية التواصلية ، إصدارات الجمعية الجزائرية للدراسات الفلسفية ، الجزائر، 2016.
- 21- جودت عزت عطوي : أساليب البحث العلمي (مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ، 2007.
- 22- حازم البيلاوي : النظام الاقتصادي الدولي المعاصر ، سلسلة عالم المعرفة، الكويت ، 2000.
- 23- حسن الحلبي: الخدمة المدنية في العالم، منشورات عويدات، ط1، بيروت، 1981.
- 24- حميد الطائي، بشير العلق : إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الأردن، 2009.

- 25- حسن مظفر الرزو: فضاء التواصل الاجتماعي العربي -جماعاته المتخيلة وخطابه المعرفي ، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، 2016، لبنان ،ص 2016.
- 26-حسين خلدون النقيب: الدولة التسلطية في المشرق العربي المعاصر، دراسة بنائية مقارنة، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 1991.
- 27-حسن مصدق: يورغن هابرماس ومدرسة فرانكفورت -النظرية النقدية التواصلية ، ط1، المركز الثقافي العربي، المغرب، 2005.
- 28-خالد ممدوح: البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009.
- 29-خالد محسن الأكوع : مبادئ السياسة العامة ، مركز تطوير الإدارة العامة ، جامعة صنعاء ، 2007.
- 30-ديفيد أوزبورن، تيد غايلر: إعادة اختراع الحكومة كف تحول روح المغامرة القطاع العام (من مبنى المدرسة إلى مقر الولاية ومن قاعة البلدية إلى البنتاغون)تر: محمد توفيق البجيرمي، العبيكان.
- 31- ربيعي عليان مصطفى، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2000.
- 32- رجاء وحيد دويدري: البحث العلمي (أساسياته النظرية وممارسته العملية)، دار الفكر المعاصر، ط1، لبنان، 2000.
- 33-زياد عمر محمد: البحث العلمي - مناهجه وتقنياته-، دار الشروق، ط1، جدة، 1983.
- 34- زهير عبد الكريم، الحكمانية قضايا وتطبيقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
- 35-سامية عواج، وآخرون: الاتصال العمومي - من النظرية إلى التطبيق - دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2018.
- 36-سعود النمر وآخرون: الإدارة العامة (الأسس والوظائف)، دار التوزيع للنشر، السعودية، 2001.

- 37- سمير محمد حسين: دراسات في مناهج البحث العلمي (بحوث الإعلام)، عالم الكتب ، القاهرة 1995.
- 38- سمير محمد حسين: تخطيط الحملات الإعلامية واتخاذ القرارات الإعلامية ، عالم الكتب 1992.
- 39- شوقي العلوي: الاتصال السياسي – النظريات والنماذج والوسائط – ط1، مركز النشر الجامعي تونس، 2017.
- 40- صلاح مراد، فوزية هادي: طرائق البحث العلمي (تعميماتها وإجراءاتها)، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2002.
- 41- طارق السيد أحمد: الإعلام المحلي في عصر المعلومات ، ط1، دار النهضة العربية، لبنان، 2010.
- 42- طلق عوض الله السواط وآخرون : الإدارة العامة : المفاهيم ، الوظائف ، الأنشطة ، دار حافظ للنشر والتوزيع ، جدة، 2007.
- 43- عادل البلواني: النظرية السياسية لهايرماس – الحداثة والديموقراطية - افريقيا الشرق ، 2014.
- 44- عاطف زاهد عبد الرحيم: تسويق الخدمات ، دار الياض للنشر والتوزيع ، ط1، الاردن ، 2012.
- 45- عامر قنديلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 1999.
- 46- عباس العميري وآخرون: إدارة الخدمة المدنية والوظيفة العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2015.
- 47- عباس بدران: الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت ، ط1، 2004.
- 48- عبد الحميد قرني: الإدارة الجزائرية مقارنة سوسيولوجية، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط1، القاهرة، 2008.

- 49- عبد الحميد عطية، محمد محمود مهدي: الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 2003.
- 50- عبد القادر برانيس: تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، ط1، الاسكندرية ، 2014.
- 51- عبد الرحمن إدريس ثابت: المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية ، د. م. ن. ، د. س. ن.
- 52- عبد الغاني عماد: الثقافة وتكنولوجيا الاتصال: التغيرات والتحولت في عصر العولمة والربيع العربي، ط1، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، 2012.
- 53- عبد المطلب عبد الحميد: التمويل المحلي، الدار الجامعية، الاسكندرية ، مصر، 2001.
- 54- عبد الرزاق مقوي: الحكم الصالح وآليات مكافحة الفساد، الجزائر، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2005.
- 55- عثمان عمر بن عامر: مفاهيم أساسية في علم الاجتماع، ط1، دار الكتاب الوطنية بنغازي، 2002.
- 56- عدنان مريزق: التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة ، ط1، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر.
- 57- عزمي بشارة: المجتمع المدني -دراسة نقدية -المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات ، ط7، لبنان، 2013.
- 58- عصمت عدلي: علم الاجتماع - الأمني - الأمن والمجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
- 59- عمار بوضياف: التنظيم الإداري في الجزائر - بين النظرية والتطبيق- ط1، جسر للنشر والتوزيع ، الجزائر، 2010.
- 60- عمار بوضياف: الوجيز في القانون الإداري، ط3، جسر للنشر والتوزيع ، الجزائر، 2013.
- 61- عمار بوضياف : شرح قانون البلدية ، ط1، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012.

- 62- عمار عوابدي: تطبيقات المنهج العلمي في الدراسات الاجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر د. ت. ن.
- 63- عماد جاد: معوقات الدور الإقليمي ومفاهيمه المتعددة، مركز الأهرام، للدراسات الاستراتيجية، القاهرة، 1995.
- 64- عماد الشيخ داود: الشفافية ومراقبة الفساد والحكم الصالح في البلاد العربية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت 2004.
- 65- عمار بوحوش: الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة ، ط2، دار البصائر ، الجزائر ، 2008.
- 66- علاء السالمي: أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2006.
- 67- علي عبد الصادق: مفهوم المجتمع المدني، قراءة أولية، الهيئة المصرية العام للكتاب، القاهرة، 2007.
- 68- فاطمة عوض صبر، ميرفت علي خفاجة: أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1، الإسكندرية، 2002.
- 69- فداء محمود محمد: الإدارة الإلكترونية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان ، 2012.
- 70- فضيل دليو: المجتمع المدني والتنمية المحلية، ط1، منشورات فائز للنشر والطباعة والتوزيع ومخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة قسنطينة -03.
- 71- فؤاده عبد المنعم البكري: التسويق الاجتماعي وتخطيط الحملات الاعلامية ،عالم الكتب القاهرة 2007.
- 72- قاسم حجاج : العالمية والوعولمة : نحو عالمية تعددية ووعولمة انسانية ، ط1، جمعية التراث للنشر والتوزيع، الجزائر ، 2003.
- 73- قوي بوحنية: الديموقراطية التشاركية في ظل الاصلاحات السياسية والادارية في الدول المغاربية دراسة حالة تونس ،الجزائر ،المغرب ، أنموذجا ، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع ،الأردن ،2015.

- 74- كريم حسين: مفهوم الحكم الصالح في الفساد والحكم الصالح في البلاد العربية، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية بيروت، 2006.
- 75- لورانس أوتول، كينيث ماثير: كتاب كامبردج في الادارة العامة – المنظمات والحوكمة والأداء- ترجمة: عبد الحكم أحمد الخزامى، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة، 2013.
- 76- محمد العربي سعودي: المؤسسات المحلية في الجزائر – الولاية – البلدية 1516-1962، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011 .
- 77- محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية عالم الكتب ، ط1، القاهرة، 2004.
- 78- محمد علي محمد: علم الاجتماع والمنهج العلمي، دار المعارف الاجتماعية، الاسكندرية، 1980.
- 79- محمد شفيق: البحث العلمي وخطواته المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1998.
- 80- محمد محمود الطعمانة ، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2004.
- 81- محمد عبد الفتاح محمد: تنمية المجتمعات المحلية من منظور الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008.
- 82- محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)، دار وائل للنشر، عمان، 1999.
- 83- محمد الصغير بعلي: القانون الاداري، دار العلوم للنشر، الجزائر، 2004.
- 84- محمد الصغير بعلي: القانون الإداري، التنظيم الإداري، النشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2002.
- 85- محمد فؤاد عبد الباسط: القانون الإداري، تنظيم الإدارة، نشاطها، ووسائلها، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية .
- 86- محمد مهنا العلي: الإدارة في الإسلام، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، الجزائر، 1991.

- 87- محمد أحمد غريب: البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، دط، الإسكندرية، د س ن.
- 88- محمد علي الخيالية: الإدارة المحلية وتطبيقاتها في كل من الأردن وبريطانيا وفرنسا، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 89- محمد الصبري: الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الالكترونية، دار الكتاب القانوني، د. س. ن مصر.
- 90- مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، ط1، عمان، 2000.
- 91- مصطفى عبد القادر: تسويق السياسة والخدمات، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، لبنان، 2002.
- 92- المؤمن قيس وآخرون: التنمية الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 93- منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 94- منير إبراهيم شلبي: المرفق المحلي-دراسة مقارنة- ط1، دار الفكر العربي، 1977.
- 95 - ناصر قاسمي: الصراع داخل المنظمة وفعالية التسيير الإداري – دراسة نظرية وتطبيقية -دار الكتاب الحديث، 2013.
- 96- نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد: التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
- 97- هاني حامد الضمور: تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، ط3، عمان، 2005.
- 98- هاني أبو جبارة: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- 99- يامين بودهان: قضايا في الاتصال السياسي، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
- 100- ياسر العدوان: نماذج لمفاهيم الإصلاح الإداري في الوطن العربي، المنظمة للعلوم الإدارية، عمان، 1986.

- 101 -Beatrice Brechignac- Roubaud : **Le marketing des services** Édition d'organisation. Septième tirage .France .2003.
- 102 -Cotteret, Jean-Marie, **Gouverner c'est paraître**, paris, P.U.F, 2002.
- 103 -David Easton, Organizational **decline –in the organization life cycle** –San Francisco- Bass-,1980.
- 104 -Dominique Bessieres, **un retour du local instrumentalise**, Quaderni,N°42,2000 .
- 105 -Didier Linotte, Raphael Romi : **Service public et droit Administratif et Economique** ,5eme, édition, Juris-Classeur ,Paris,2003.
- 106- François Bonen, **l'entreprise communicante, Démarches et méthode de communication**, Liaisons,1990.
- 107- Gilles J .Guglielmi –Genevieve Koubi –**droit du service public** .édition Montchrestien Paris 2000.
- 108- Hammer. M and Champy, J, **Information Technology for management Re-engineering the corporation A Manifesta for business Revolution**, New York ,Ny: Harper,Buisness,1993.
- 109 -Jean-Ludovic silicani. **La situation du service public et de la fonction publique en France**, France, sans dat.
- 110- Marianne messenger :**la communication publique en pratique** .les organisation .France .1995.
- 111 -Marie-Christine Rouault, **Droit administratif – source et principe généraux (l'organisation administrative et le contrôle de l'administration)**, gualino éditeur, Paris, 2005.
- 112 -Michel Beauchamp (ed).**Communication publique et société .Repères pour la réflexion l'action**, Boucherville ,Quebec.
- 113 -Michel le Net : **Communication publique Pratique des compagne d'information**, Edition les études de documentation Française, Paris, 1993.
- 114 -Michel le Net : **la communisation social :pratique de compagne d'information** ,Édition la documentation français ,Paris 1988.

115-Monique Dagnaud :l'âge médiatique de la démocratie, Esprit, Vol.3/4,N.210 ,1995.

116-Osborne, David and Ted Gaebler, reinventing government :How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector ,penguin, New york,1993.

117 -Pierre Zémor ,La communication publique en pratique, ed d'organisation ,Paris ,1995.

118 -René chapus, Droit administratif générale , 9eme édition, Montchrestien delta,Paris,1996.

119-Wolton Dominique, Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux media ,Paris ,Flammarion,1999.

ثانيا -الرسائل والأطروحات الجامعية:

• الدكتوراة:

120- بوخيزة نبيلة: تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة دولة ، مذكرة منشورة ، كلية علوم الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر، 2006-2007.

121- بوشاقور جمال: دور الاتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنموية – دراسة وصفية تحليلية لنموذج القطاع السياحي بولايات الهضاب العليا، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة في علوم الاعلام والاتصال، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر-3، 2017-2018.

122- بن غريبة فلة: سيرورة المنظومة الاتصالية والفضاء العمومي – دراسة مقارنة لآليات التشكل في المجتمعين الغربي والعربي الإسلامي –جامعة الجزائر –رسالة دكتوراة غير منشورة ،2009.

123- بن بشير الضبعان الشراري سالم: صراع الدور وعلاقته بالسلوك الاداري لمديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، أطروحة دكتوراة ، قسم الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية ، دون سنة .

124- بن علوش بن بادي السبيعي فارس: دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية ،أطروحة دكتوراة منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض،2010.

125- تيشات سلوى: آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية (نيوزيلندا، فرنسا، والولايات المتحدة الأمريكية)، رسالة دكتوراة علوم منشورة في علوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2014-2015.

126- حجاج العربي: دور نظام المعلومات في ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية – آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية –دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف، أطروحة دكتوراة غير منشورة في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف 2- 2017/2018.

127- داودي نسرين: الاتصال العمومي وقيم المواطنة –السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية – نموذجا – في الفترة ما قبل وما بعد دستور 1989، أطروحة دكتوراة غير منشورة في علوم الاعلام والاتصال، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر-03 - 2016-2017.

128- رفاع شريفة: نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية- نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الأداء العمومية الحديثة، أطروحة دكتوراة منشورة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008.

129- سيف الدين الأموي إيناس: أنموذج مقترح لإعادة هندسة الإجراءات الإدارية وتطبيق الأعمال الإلكترونية – دراسة تطبيقية في هيئة الاستثمار السورية، أطروحة دكتوراة منشورة، كلية الاقتصاد، سوريا 2014/2015.

130- عبان عبد القادر: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس، رسالة دكتوراة منشورة ، تخصص علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2015-2016.

131- منيش عبد الرزاق: دور النسق الاجتماعي في تنمية المسؤولية الاجتماعي لدى الشباب المقاولين – دراسة على عينة من الشباب المقاولين بولاية البويرة ، أطروحة دكتوراة غير منشورة في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف 2- ، 2018.

132 -نوري ادريس: الممارسات الربعية، الزبونية السياسية وإشكالية تشكل المجتمع المدني في الجزائر المعاصرة –مقاربة سوسيولوجية للعلاقة الدولة المجتمع ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة

دكتوراة غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع جامعة سطيف 2
2015-2016.

133-هميسي نور الدين :صورة هيئات الإدارة العمومية لدى المواطن الجزائري -دراسة ميدانية
بولاية سطيف - أطروحة دكتوراة غير منشورة في علوم الاعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام
والاتصال والسمعي والبصري، جامعة قسنطينة،2016-2017.

• رسائل الماجستير:

134-أمير علي فاطمة الزهراء: الاتصال بين الإدارة المحلية و المواطن، مذكرة مكملة لنيل شهادة
الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2010- 2011.

135- بوخزة نبيلة: الاتصال الاجتماعي -الصحى في الجزائر - دراسة نظرية ميدانية، رسالة
ماجستير غير منشورة ،كلية علوم الاعلام والاتصال ،جامعة الجزائر ، 1995.

136-بوزقاو نور الدين: التسيير المالي للمؤسسات السمعية البصرية العمومية ، رسالة ماجستير في
علوم الاعلام والاتصال ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة الجزائر ، 2011.

137- بن يوسف شرفي: إصلاح الخدمة العمومية ، مذكرة ماجستير منشورة ، كلية الحقوق، جامعة
الجزائر، 2014/2015.

138-بن عياش رباب: رمزية الفضاء العمومي الافتراضي في الجزائر-دراسة تحليلية سيميولوجية
لعينة من المدونات وصفحات مواقع التواصل الاجتماعي -فيسبوك- ،مذكرة ماجستير منشورة
،كلية علوم الإعلام والاتصال ،جامعة الجزائر(2014-2015).

139-حرشاو مفتاح: تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر-دراسة الإدارة
المحلية لولاية ورقلة، مذكرة ماجستير منشورة في العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،
2015-2016.

140-حريزي زكرياء: المشاركة السياسية للمرأة العربية ودورها في محاولة تكريس الديمقراطية
التشاركية-الجزائر نموذجا-، مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم السياسية، تخصص سياسات

عامة وحكومات مقارنة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2010-2011.

141- طيب أحمد : دور المعلومة في رسم السياسة العامة في الجزائر – دراسة حالة المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي – مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم السياسية ، جامعة الجزائر-3- 2006-2007.

142- عباسي مفيدة : المجال العمومي والاتصال الافتراضي – مقارنة هابر ماسية لدراسة المجموعات الافتراضية التونسية، رسالة ماجستير، معهد الصحافة وعلوم الأخبار، جامعة منوبة، تونس، 2010.

143- عثمانى يحيى: الخدمة العمومية -أبعادها السياسية والثقافية -رسالة ماجستير في الانثربولوجيا ،كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، 2004.

144- عشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010.

145- عيواج عذراء: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية –دراسة ميدانية بمدينة قسنطينة – كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، رسالة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال ، جامعة قسنطينة، 2008- 2009.

146- فهد عبد الرحمن مسفر رمزي: الإدارة بالشفافية لدى مديري التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة من وجهة نظر المديرين والمشرفين، مذكرة ماجستير منشورة ، جامعة أم القرى، السعودية، 2003.

147- قنان نهاد: المفهوم الأوروبي للخدمة العامة وتأثيره على المرفق العمومي في الجزائر ، مذكرة ماجستير منشورة ، جامعة قسنطينة 1، الجزائر ، 2012-2013.

148- لعمودي أيوب: دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري بالقطاعات الحكومية في الجزائر ، مذكرة ماجستير منشورة ، جامعة ورقلة، 2013.

149- منصور بوبكر: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بسوء السلوك التنظيمي في الإدارة العمومية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007.

150- نعيمة محمد حرب: واقع الشفافية الادارية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2011.

151- نوري إدريس: استعمال المجال العام في المدينة الجزائرية -دراسة ميدانية على حديقة لتسليية في مدينة سطيف، وساحة طاووس عمروش في مدينة بجاية ، مذكرة ماجستير ، جامعة قسنطينة ، 2006-2007.

152- ولد سيد أحمد فال عبد الله : دور الإدارة المحلية في تسيير الخدمات العامة دراسة حالة التعليم في موريتانيا، مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2006. -

ثالثا -المجلات والمدخلات العلمية:

أ- باللغة العربية :

153- انزارن عادل: الميزانية التشاركية كألية لتكريس مشاركة المواطن في صنع السياسات العامة، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد1، المجلد06، 2019،

154 - بوراس زهرة، بوشارب أحمد: مدى نجاعة العمل الاداري في الجزائر باعتماد نظام الحكومة الالكترونية ، المجلة الجزائرية للعمولة والسياسات الاقتصادية ، العدد 05، 2014.

155- بوزيان نصر الدين : الاتصال العمومي، وسائل الإعلام وجودة المعلومة البيئية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية : المجلد الأول، العدد الأول والثاني، جوان 2017.

156- بوعمامة العربي، رقاد حليلة: الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية ، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، العدد 09، الوادي.

- 157- بوحنية قوي: دور حركات المجتمع المدني في تعزيز الحكم الراشد، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول التحولات السياسية_واشكالية التنمية في الجزائر (الواقع والتحديات)، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الجزائر، 16-17 ديسمبر.
- 158- توهامي إبراهيم، يتيم ناجي: قراءة تحليلية في مضامين و أبعاد الفساد الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية ، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الأول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 06-07 ماي 2012.
- 159- جوال محمد السعيد: ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد (NPM)-دراسة نظرية تحليلية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد 14، جامعة الشلف، 2016.
- 160- حاتم العلونة سليم: دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحفيز المواطنين الأردنيين على المشاركة في الحراك الجماهيري، ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي السابع عشر بعنوان " ثقافة التغيير ".كلية الآداب، جامعة فيلادلفيا، عمان ، نوفمبر 2012
- 161- دولافيكيتوار كوينتين: مفاهيم المواطنة والفضاء العمومي عند حنة أرنت و هايرماس : استمرارية السياسي من العصور القديمة إلى الحداثة ، تر: نور الدين علوش ،مجلة إضافات ، لبنان ،العدد 12 ربيع 2013.
- 162- رايس مبروك وآخرون: الحوكمة المصرفية كآلية لمواجهة فساد الإدارة مع الإشارة لحالة الجزائر ، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري ،جامعة بسكرة ،2012.
- 163 - رفاع شريفة : نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية، مجلة الباحث جامعة ورقلة، العدد 06 ، 2008.
- 164- رمضان عبد المجيد: الديمقراطية الرقمية كآلية لتفعيل الديمقراطية التشاركية (حالة الجزائر)، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد 06، جانفي، 2017.
- 165- سكران فوزية، ليلي حسيني: ترشيد أداء الحكم، دراسة في الخبرة الجزائرية في ظل إصلاح الدولة ، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة ، العدد 03، سبتمبر 2014.

- 166 - شريط الأمين: الديمقراطية التشاركية، الأسس والآفاق، مجلة الوسيط، العدد 06، الوزارة المكلفة بالعلاقات مع البرلمان، الجزائر، 2008.
- 167 - صبح القيق فريد: دور المشاركة المجتمعية في تحقيق التنمية المستدامة : الخطط التنموية الاستراتيجية للمدن الفلسطينية كحالة دراسية ، مجلة فلسطين للأبحاث والدراسات ، فبراير 2014.
- 168 - طاشمة بومدين: الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر، مجلة التواصل ، العدد 26، جوان 2010.
- 169-طاشمة بومدين: التوسع البيروقراطي الحلقة المنسية في عملية التنمية في الوطن العربي، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد السابع، جوان 2012.
- 170- عراب عبد الغاني، مكي أم السعد: الاتصال الجوّاري وتطبيق المقاربة التشاركية "قراءة في التجربة الجزائرية -المغربية"، حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 16، جوان، 2016.
- 171- عشور طارق: مقاربة التسيير العمومي الجديد كآلية لتدعيم وتعزيز تنافسية وكفاءة المنظمات الحكومية ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 1، 2012.
- 172-عكوباش هشام، قرناني ياسين: الاتصال العمومي، مساءلة المفهوم، مداخلة مقدمة ضمن أشغال الملتقى الوطني الثاني لسياسات الاتصال العمومي في الجزائر يومي 4/5 ماي 2014، جامعة سطيف-2.
- 173-عمران كامل: النموذج الاجتماعي : مشكلاته ومصادره، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد الثالث والرابع، 2011.
- 174- عمران نزيهة: الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة: تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية، مجلة المفكر، العدد 12.
- 175-فرطاس فتيحة: عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين ، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 2، 2016.

- 176- قاسم ميلود :علاقة الإدارة والمواطن في الجزائر بين الأزمة ومحاولات الإصلاح ، مجلة دفاتر القانون والسياسة ، جامعة ورقلة العدد 5 – 2011 .
- 177 - قشي لطفي علي، الطاهر أجعيم: تطور الاتصال الجوّاري في الجزائر، مجلة آفاق للعلوم، جامعة الجلفة، العدد الثامن، ج2، جوان 2017.
- 178-الحمامي الصادق: "الميديا الجديدة والمجال العمومي: الإحياء والانبعاث، مجلة الإذاعات العربية، العدد3، اتحاد إذاعات الدول العربية، 2011.
- 179- لعجال أعجال محمد لمين: اشكالية المشاركة السياسية وثقافة السلم ، مجلة العلوم الانسانية، عدد 12، بسكرة، 2007.
- 180-لعياضي نصر الدين: فضاء عمومي أم مخيال اجتماعي ؟ مقارنة نظرية لتمثل التلفزيون في المنطقة العربية ، دراسة منشورة بحوليات الآداب والعلوم الاجتماعية ، جامعة الكويت ، 2014.
- 181- منصور مرقومة : المجتمع المدني والثقافة السياسية المحلية في الجزائر بين الواقع والنظرية، دفاتر السياسة والقانون ، عدد خاص ، جامعة الجزائر، 2001.
- 182-ناجي عبد النور: دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة تجربة البلديات الجزائرية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة ورقلة، العدد 01، ماي، 2009.
- 183- ناجي عبد النور ، ليتيم فتيحة : جهود تطبيق الحوكمة لتحسين أداء الإدارة المحلية في الجزائر، -التشريعات وواقع الممارسات ، ورقة مقدمة لأعمال الملتقى الدولي الثالث حول الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة والمنتظرة ديسمبر) جامعة محمد لخضر حمة الوادي، (2015 2/1)
- 184- هميسي نور الدين: الاتصال العمومي كبارادبغم جديد لاستراتيجية التنمية: الأطر النظرية والعملية، ورقة علمية مقدمة إلى أشغال الملتقى الوطني حول "الاتصال التنمية" 26أفريل 2017، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة صالح بوبنيدر-جامعة قسنطينة -3.
- 185-هوارى حمزة: مواقع التواصل الاجتماعي وإشكالية الفضاء العمومي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 20، سبتمبر، 2015.

186-هوق كازناف، ترجمة: فايزة يخلف، الاتصال السياسي - نماذج الاتصال السياسي - المجلة الجزائرية للاتصال، العدد 12/11 الجزائر، 1995.

ب- باللغة الأجنبية:

187-Azzedine Abdenour, Réforme administrative et gouvernance en Algérie :Défis et option priorités in innovating Governance and public administration in mediterranean région « Napoli ,2004

188-Charles Edouard Houllier-Guibert : Evolution de la Communication territoriale, les limites de l'idéologie de la Proximité, les Enjeux de l'information et de la communication,N°1,2009.

189 -Christine Aidondis, Giorgio Pauletto, e-administration :Enjeux et facteurs clés de Succès (Genève, département des construction et des technologies de l'information CTI ,2007

190- Elizabeth Gardère , Institution communicante et nouveau management public ,communication et organisation ,N°41 ,2012.

191 - Essaid Taïb :La réforme de l'administration en Algérie ,Annuaire de l'Afrique du Nord 35,1996.

192-François Demers. la communication publique ,un concept pour repositionner la journalisme contemporain, les cahiers du journalisme, N°018- printemps 2008.

193 -Guy Scoffoni, le droit à l'information administrative aux Etats-Unis, préface de Jean –Claude Venezia ,imprime en France, Editions Economica ,Paris,1992.

194 -George A .Larbi, The New Public Management A pproche and Crisis States (Geneva: United Research Institute for Social Development-discussion paper n°1, 12 September,1999.

195-Harmel Laurent. Pierre zémor .la communication publique .In :politiques et management public . vol .13 .N 02 .1995.N° de cahier50

196 -Hervé Collet, de la communication sociale à l'alter communication, Les dossiers du Colisée,n°26,2007,
http://www.colisee.org/article.php?id_article=2280

197- Jean-Baptiste Le Corf : **Les plateformes électroniques de services 'Quels enjeux pour les responsables de communication territoriale ?**, Communication et organisation, N°41, 1 juin 2012, <http://communicationorganisation.revues.org>.

198-Jean Horgues – Debat . **service publique et au public : de quoi parle –t-on ?** Association pour le développement en réseau des territoires et des services .France .novembre .2007.

199 -Mirjana Drenovak Ivanovic :**L'application des technologies de l'information et la protection de l'environnement** ,Revue Internationale des Sciences Administratives, Vol 78,N° 04,2012

200-Mohamed Gontara : **Nouveau paysage télévisuel et communication publique dans le monde arabe**, actes colloque de la communication .

201 -Mohamed Chérif Belmihoub : **Rapport sur les innovation dans l'administration et la gouvernance dans les pays méditerranéens, cas de l'Algérie** ,Algérie, Avril ;2004

202 -Monique Fourdin : **la Professionnalisation de la communication locale, un paradoxe ?** Réseaux, Vol12, n64, 1994 .

203 -Monique Fourdin et Jean-Baptiste Poinclou : **le local au miroir de la communication intercommunale**,Hermes,N°26/27,2000.

204-Mouna EL Gaide et Vincent Meyer :**communication, tourisme et développement territorial :l'exemple des GSOURS du sud-est tunisien**, les enjeux de l'information et de la communication Vol.1,N°15,2014.

205-Olivier Nay , **les enjeux Symbolique du développement locale**, l'exemple de la politique de communication de Montpellier politique et management public,Vol,12 ,n 04,decembre ,1994.

206 -Philippe Junod, **Nouvelles variations sur la transparence** ,Revue d'appareil, maison des science l'homme,n07 ,Paris nord.

207-Pinson G . **le projet urbain comme instrument d'action publique** »,Presse universitaire de science po ,2004 .

208 -Richard Awono, **La communication territorial : constructions d'un champ**, communiquer" revue de communication Sociale et publique"(en ligne), n°15 ,2015 <http://journals.openedition.org/communiquer/1686>

209-Sadok Hammami :les chantiers de la recherche en communication publique dans le monde arabe, actes colloque de la communication publique - approches évolutions- et enjeux,tunise,12-13avril 2007.

210- Steven Wartick : The relationship between intense media exposure and change in corporate Business and Society , Vol°33,1992.

رابعاً : المواقع الإلكترونية:

211- إحصائيات منظمة الشفافية على الموقع :

- Transparency International: Corruption perceptions index 2014.

www.transparency.org/whatwedo/publications.

212- خطاب رئيس الجمهورية على الموقع:

<http://www.el-mouradia.dz/arabe/president/recherche/recherche.htm>

213- عصام بن الشيخ، الأمين سويقات: إدماج مقاربة الديمقراطية التشاركية في تدبير الشأن المحلي – حالة الجزائر والمغرب - دور المواطن، المجتمع المدني والقطاع الخاص في صياغة المشروع التنموي المحلي، متوفر على الرابط الآتي:

<https://manifest.univouargla.dz/documents/Archive/Archive%20Faculte%20de%20Droit%20des%20Sciences%20Politiques/Les-menaces-de-securite-dans-les-pays-du-20e-fevrier-2013/USSAM-BEN-Maghreb-a-la-lumiere-des-developpements-actuels-27-28-CHIKH-SSWIKAAAT.pdf>

214- توصيات مجلس منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بشأن الحكومة المفتوحة على الرابط الآتي: <http://oe.cd/opengov>

215- دليل التواصل وتوعية المتعاملين، الإصدار الأول 2016، حكومة دبي.

216- دليل الشكاوى والمقترحات والثناء، حكومة أبوظبي، الإصدار الأول سنة 2015

خامسا : القوانين والمراسيم:

217- الجريدة الرسمية: القانون رقم 04-14 المؤرخ في 24.02.2014 المتعلق بالنشاط السمعي البصري، العدد(16).

218- القانون رقم 09-84 المؤرخ في 04 فيفري المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم 06 لسنة 1984.

219- القانون 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية رقم 37 لسنة 2011.

220- المرسوم الرئاسي رقم 372/2000 المؤرخ في 2000/11/12 المتضمن إحداث لجنة إصلاح هياكل الدولة ، الجريدة الرسمية، 71 المؤرخة في 26-11-2000.

221- المرسوم الرئاسي رقم 14-154 المؤرخ في 15 / 05 / 2014) المتضمن تعيين أعضاء الحكومة، الجريدة الرسمية، العدد 26.

222- المرسوم رقم 88-131، المؤرخ في 04-07-1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية، العدد 27، المؤرخة في 06 جويلية 1988.

223 -ملخص وزير الداخلية والجماعات المحلية حول محتوى المنشور رقم 2102 المؤرخ في 2012/11/04-

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد لمين دباغين الهضاب - سطيف 2 -

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الإشهار والعلاقات العامة

دليل المقابلة

الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية.

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث ل. م. د في علوم الإعلام والاتصال

إشراف الأستاذ :

بلوصيف الطيب

إعداد الطالبة :

إيناس رغييس

السنة الجامعية: 2017/2018

دليل المقابلة

- 1-الخبرة المهنية للقائمين بالاتصال
- 2- المستوى التعليمي للقائمين بالاتصال
- 3-طبيعة التخصص العلمي للقائمين بالاتصال
- 4 -توزيع (الحالة الوظيفية) للقائمين بالاتصال
- 5-طبيعة وظيفة القائم بالاتصال
- 6-تقديم المعلومات للمكلفين بالاتصال
- 7 -الأدوات الرئيسية لتمرير المعلومات
- 8 -كفاية الوسائل في توصيل المعلومات
- 9 -طبيعة المعلومات التي يتم تقديمها للمواطنين
- 10 -معايير المعلومات
- 11-طبيعة المبادرة في تقديم المعلومات
- 12-خضوع المكلفين بالاتصال للدورات التكوينية .
- 13 -تلقي شكاوى من المواطنين
- 14 -طبيعة الشكاوى المقدمة من المواطنين
- 15- كيفية رصد الشكاوى
- 16-متابعة مسارات الشكاوى
- 17 -تلقي الآراء والمقترحات
- 18 -تفعيل الآراء والمقترحات

- 19- المهام الموكلة لنقل معلومات الخدمة العمومية
- 20 -خلفية المكلف بالاتصال تجاه جمهور الهيئات المحلية
- 21-تعامل البلديات مع وسائل الاعلام المحلية
- 22 -مساهمة وسائل الاعلام المحلية في نقل الانشغالات
- 23 -القيام باستطلاعات الرأي حول الخدمات المقدمة للمواطنين

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد لمين دباغين الهضاب - سطيف 2 -

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الإشهار والعلاقات العامة

استمارة استبيان بعنوان:

الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية.

-دراسة ميدانية بولاية سطيف-

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة الطور الثالث ل. م. د في علوم الإعلام والاتصال

إشراف الدكتور:

بلوصيف الطيب

إعداد الطالبة:

رغيس إيناس

ملاحظة : إن المعلومات المطلوبة في إطار هذا البحث سرية موجهة لأغراض البحث العلمي

وعليه يتعهد الباحث بالحفاظ على سرية المعلومات المدلى بها، لذا نرجو منكم ملء الاستمارة بدقة

بالإجابة عن كل سؤال، بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

السنة الجامعية: 2017/2018

المحور الأول: البيانات السوسيو ديموغرافية :

• 1-الجنس:

ذكر أنثى

• 2-الصفة:

مواطن مؤسسة

• 3-المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

• 4- مكان الإقامة مدينة ريف

• 5-حالة التردد على الهيئات الإدارية :

مستمر ظرفي

المحور الثاني : حصول المواطن على المعلومات من الإدارة المحلية :

6-ما أسباب ترددك على مصالح بلديات سطيف ؟

استخراج الوثائق للحصول على معلومات

تقديم مقترحات لتقديم الشكاوي والتظلمات

المشاركة في اتخاذ قرارات الجماعات المحلية

أخرى تذكر

.....

.....

7- كيف تقوم بإيصال انشغالاتك لمصالح بلدية سطيف؟

الاتصال الشخصي (خلال أوقات الاستقبال)

النشر في الصحف

الهاتف

منظمات المجتمع المدني (الجمعيات)

تدوين الملاحظات في سجل الاقتراحات

التحدث خارج الإدارة مع الإداريين أو المنتخبين

اعتماد نظام الرسائل البريدية

المشاركة في برامج الإذاعة

الشكاوى والاحتجاجات

8- ماهو مصدر المعلومات (أي الجهة) التي تردك من مصالح بلديات سطيف: (الإرسال)

شفهي (الاتصال الشخصي) من خلال أوقات الاستقبال

مواطنين آخرين مداولات الإدارة المحلية (البلدية)

الهاتف موقع البلدية على الانترنت

منشورات لوحة الاعلانات منشورات إدارية وحكومية

9- هل تحصل دائما على المعلومات التي تحتاجها كمواطن؟

دائما أحيانا نادرا

10- ماهي المعلومات التي تطلبها؟

هل تفهم المعلومات التي ترد إليك؟

دائما أحيانا نادرا

11- هل تتلقى ردود عن انشغالاتك؟

نعم لا

في حالة الاجابة ب "نعم" ماهي طبيعة هذه الردود؟

في حالة الاجابة "لا" ماهي عدد المرات التي لم تتلقى فيها ردود؟

.....

12- هل تعتقد أن الأوقات المخصصة للاستقبال بالبلدية كافية لإبلاغ انشغالاتك؟

نعم لا

13- أين يتم استقبالك لطرح انشغالاتك؟

قاعات الاستقبال مكتب المسؤول في أروقة البلدية
أخرى تذكر

14- من يتولى استقبالك على مستوى بلديات سطيف؟

14- هل سبق وأن دخلت في صراع أو مشادات مع موظفي الإدارة؟

نعم لا

15- في حالة الإجابة ب: "نعم" ماهي أسباب ذلك؟

-عدم التزويد بالمعلومات الصحيحة والدقيقة

-غموض وعدم وضوح المعلومات.

-غياب التنسيق بين مصالح البلدية حول الانشغال المطروح

في حالة الإجابة ب "لا" كيف تبرر ذلك ؟

-هل ترى المعلومات التي تقدم لك من قبل مصالح بلدية سطيف ؟

غير كافية

كافية

17-إذا لم تكن غير كافية ، فلمن تلجأ لاستكمالها ؟

المنتخبين

الأقارب والجيران

الجمعيات الناشطة

وسائل الإعلام

أخرى تذكر

18-هل تكفي قراءة المعلومات التي تتضمنها الملصقات والمنشورات لفهم كيفية الحصول على الخدمة ؟

أبدا

أحيانا

دائما

19-هل يأخذ الموظف الوقت الكافي ليزودك بالمعلومات التي تحتاجها للحصول على الخدمة؟

أبدا

أحيانا

دائما

20- هل تفضل أن تكون لديك توصية (معرفة) في تعاملك مع إدارة بلدية سطيف للحصول على

الخدمة ؟

لا

نعم

21-في حالة اللجوء إلى التوصية (معرفة) من طرف ، فمن هو ؟

موظف البلدية طرف خارج الإدارة

منتخب في البلدية الجمعيات

أطراف أخرى أذكرها

.....
.....

22- هل تقابل المسؤول الأول ؟

نعم لا

23- إذا كانت المعلومات المقدمة حول الخدمة التي تريدها لا تقدم بسرعة، فهل هذا راجع إلى:

عدم مبالاة الموظف تزامم المواطنين على الموظف

عدم امتلاك معرفة مسبقة بالموظف غياب المسؤولين

أخرى

تذكر.....
.....

24- هل تعتقد أن خدمة الاستقبال والتوجيه على مستوى بلديات سطيف

جيدة حسنة ضعيفة

المحور الثالث: مشاركة المواطن في تدبير قضايا الصالح العام لتحسين الخدمة العمومية:

25- هل تحاول إيصال أرائك ومقترحاتك إلى مصالح البلدية لتحسين الخدمة العمومية ؟

دائماً أحياناً نادراً

26- هل ترى من الضروري مساهمة المواطن في إدارة وتدبير شؤونه في سبيل تحسين الخدمة

العمومية ؟

27- إذا كان من الضروري أن يساهم المواطن في إدارة شؤونه على مستوى بلديات سطيف، في رأيك ماهي طبيعة المساهمة التي يمكن أن يقدمها المواطن ؟

التطوع تقديم الآراء والمقترحات
المشاركة في تنفيذ القرارات

إذا كانت مساهمات أخرى أذكرها

28- إذا كنت ترى بأن مشاركتك ضرورية عندما يتعلق الأمر بتحسين الخدمة العمومية، هل يبادر بطرحها ؟

بصفة فردية بصفة جماعية (في إطار جمعيات)

29- إذا كنت تعتقد أن مشاركتك غير ضرورية، ما السبب في ذلك ؟

لا يهكم ذلك هذا من ليس صلاحياتك
لا تعرف كيف رأيك لا يستدعي اهتمام البلدية

أخرى تذكر

30- هل أنت مستعد لتقديم مساعدات للبلدية التي تقطن فيها ؟

دائماً أحياناً أبداً

31- هل تستعين في تقديمك اقتراحات تحسين الخدمة العمومية بسجل الاقتراحات ؟

نعم لا

32- إذا كنت لا تلجأ إليها، لماذا ؟

عدم جود هذه السجلات تزامم المواطنين على الكتابة فيها

عدم الأخذ بالاقتراحات بعين الاعتبار وجودها في أماكن بعيدة عن نظر المواطن

لا

نعم

33- هل تعرف حقوقك كمواطن؟

لا

نعم

34- هل تعرف واجباتك كمواطن؟

35- ماهي العوامل التي ترى بأنها تجعل المواطن يتعاون مع إدارته لتحسين

الخدمة؟

.....
.....

36- هل القرارات والمشاريع التي تقوم بها البلدية والمرتبطة بتحسين الخدمة تتمتع بمصداقية عندك؟

أبدا

أحيانا

دائما

37- هل تحرص على حضور المداولات التي تنظمها البلدية

أبدا

أحيانا

دائما

لماذا

.....
.....
.....

38- هل تحرص على حضور النشاطات التي تنظمها البلدية للمواطنين؟

أبدا

أحيانا

دائما

لماذا

.....
.....
.....

39- هل تحاول البلدية رصد مشاكل المواطن تجاه الخدمة المقدمة؟

أبدا

أحيانا

دائما

40- كيف يمكن أن تقيم اهتمام المسؤولين والمنتخبين بانشغالات المواطن؟

سيء

عادي

جيد

41- هل ترى أن المسؤولين والمنتخبين على مستوى البلدية يحرصون على :

-إقناع المواطنين بالقرارات المتخذة

-إطلاع المواطنين بالحقائق والمعلومات بكل شفافية عن الخطط التنموية للبلدية

-إطلاع المواطنين بالمشاكل والعراقيل التي تواجه المسؤولين في البلدية لإدارة الخطط التنموية

-إقناع المواطنين بالجهود التي تبذل لتحسين مستوى الخدمة العمومية

42- في رأيك ماهي الأدوار الأساسية للبلدية ؟

-المحافظة على استقرار الدولة والمحافظة على الأمن والنظام العام والصحة العمومية

-تحقيق التنمية المحلية على مستوى البلدية

-نقل انشغالات المواطنين إلى السلطات المركزية

-التكفل بمشاكل المواطنين وانشغالاتهم (السكن،التشغيل،المساعدات الاجتماعية.....)

43- في رأيك ،ماذا تمثل لك البلدية ؟

-البلدية وسيط بين السلطة والمواطنين تسعى إلى التقريب بين المواطن وهياكل الدولة

-البلدية ممثل لفئات الشعب ينقل انشغالات ومشاكل المواطنين إلى السلطات العليا

-البلدية ممثل للسلطة يعمل على استمرارية أدوار الدولة

-البلدية جهاز إداري لسحب الوثائق المتعلقة بالأحوال الخاصة للمواطنين

44- في رأيك ،ماهي القيم التي تتصف بها البلدية ؟

-الشفافية

-المصداقية و النزاهة

-احترام حقوق المواطن

- لا قيم لها

-خدمة المواطن

-أخرى تذكر

المحور الثالث : اسهام وسائل الاعلام وتكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الخدمة العمومية

46-هل تعتقد أن الوسائل الاتصالية المستعملة من طرف البلدية كافية لنقل وتبادل المعلومات بين المواطن والبلدية.

نعم لا

47-ماهي الوسائل التي تستخدمها ؟

التلفزيون الإذاعة المحلية الجرائد

48-هل ترى أن الإذاعة المحلية تساهم في نقل انشغالاتك حول الخدمة للمسؤولين؟

نعم لا

49-هل ترى أن الإذاعة المحلية تساهم في نقل المعلومات الهامة حول مختلف الخدمات للمواطنين ؟

نعم لا

50-هل توفر الشاشات الإلكترونية الموجودة على مستوى مصالح البلدية المعلومات اللازمة حول الخدمة

نعم لا

51-هل تطلع على الموقع الالكتروني لبلديتك ؟

نعم لا

52- هل الموقع الالكتروني لبلديتك يوفر معلومات اللازمة للحصول على الخدمة ؟

دائماً أحياناً أبداً

53- هل تطلع على الصفحة الرسمية (الفايسبوك) لبلديتك ؟

دائماً أحياناً أبداً

54- هل تعتقد أن المعلومات المتضمنة عبر الصفحة الرسمية لبلديتك هي كافية ؟

دائماً أحياناً أبداً

55- هل تتفاعل عبر هذه الصفحة مع المسؤولين وبقية المواطنين حول قضايا الصالح العام ؟

دائماً أحياناً أبداً

56- هل تتفاعل عبر هذه الصفحة مع الجمعيات الناشطة على مستوى بلديتك ؟

دائماً أحياناً أبداً

57- هل تتلقى ردود إذا طرحت انشغال معين حول الخدمة عبر الصفحة ؟

نعم لا

58- من يتولى الإجابة على انشغالاتك ؟

مواطنين آخرين ممثلين ومنتخبين محليين

الجمعيات الناشطة القائم على الصفحة

59- ماهي النفاص التي تراها في الخدمة العمومية المقدمة من طرف البلدية ؟

.....
.....

الملخص:

يحوز مفهوم الخدمة العمومية حيزا معرفيا هاما في سياق النقاشات الأكاديمية والسياسية، كونه يقترن بمسعى الحكومات والهيئات العمومية لتوطين مفهوم شرعيتها عند المواطنين، وأحد الأشكال التي تتواصل بها خاصة في ظل مقتضيات "الحكم الراشد" الذي يبتغي تقديم الخدمة العمومية وفقا معايير شفافية المعلومات وتدفعها، وإشراك كل الفواعل العموميين، وتحقيق المصلحة العامة وهي المبادئ نفسها التي يستمد منها الاتصال العمومي شرعيته لتأسيس خدمات أكثر قبولا ورشدا.

وعليه سعت هذه الدراسة، الكشف ومن منظور اتصالي في دور الاتصال العمومي الجوّاري في تحسين الخدمة العمومية، وتظهر الدراسة التي أجريت على عينة من بلديات ولاية سطيف، أن الاتصال العمومي يساهم في تحسين الخدمة العمومية عبر تحسين تداول المعلومات المختلفة وتفعيل مشاركة المواطنين، غير أن الطريقة التي يتم بها توظيف الاتصال العمومي على مستوى الإدارة الإقليمية لا يكرس شفافية المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية وانسيابها باستمرار بسبب عدم التأسيس للوظيفة الاتصالية على مستوى البلديات.

الكلمات المفتاحية: الدور، الاتصال العمومي الجوّاري، الخدمة العمومية، البلديات، المشاركة، المواطن.

Résumé :

Le concept de service public a un espace de connaissances important dans le contexte des discussions académiques et politiques, car il est associé aux efforts déployés par les gouvernements et les organismes publics pour définir le concept de légitimité parmi les citoyens, ainsi qu'une forme de communication, en particulier dans le cadre des dispositions de "bonne gouvernance" qui vise à fournir un service public conforme aux normes de transparence et de circulation des informations, impliquer tous les acteurs publics et réaliser l'intérêt public, qui sont les mêmes principes à partir desquels la communication publique tire sa légitimité pour établir des services plus acceptables et rationnels.

Ainsi, cette étude cherchait à révéler, dans une perspective communicative, le rôle de la communication publique à proximité dans l'amélioration du service public.

L'étude réalisée sur un échantillon des municipalités de la Wilaya de Sétif, montre que la communication publique contribue à améliorer le service public à travers l'amélioration de la diffusion des différentes informations et en activant la participation des citoyens. Toutefois, la manière dont la communication publique est utilisée au niveau de l'administration régionale ne consacre pas la transparence et la circulation de l'information sur les services publics en raison du manque d'établissement de la fonction communicationnelle au niveau municipal.

Mots-clés : le rôle, la communication publique à proximité , le service public, les municipalités, la participation, le citoyen.

Study Summary:

The concept of public service has an important cognitive space in the context of academic and political discussions, because it is coupled with the efforts of governments and public authorities in order to settle the concept of their legality among citizens, and it is considered as one of forms in which they communicate, particularly under the requirements of "good governance" that seeks to provide public service in accordance with the standards of transparency and flow of information , involvement of all the public activists and achieving the public interest which are the same principles from which the public communication derives its legitimacy to establish more acceptable and legitimate services.

Therefore, this study sought to reveal, from a communicative perspective, the role of global public communication in improving the public service. The study that conducted on a sample of the municipalities of Setif state shows that

Public communication contributes in improving the public service by improving the circulation of different information and activating the participation of citizens. However, the method in which public communication is employed at the level of regional administration does not devote the transparency and flow of information of the public services due to the lack of establishment of the communication function at the municipal level.

Keywords: role, global public communication, public service, municipalities, participation, citizen