المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

قسم علم الاجتماع السياسي والعلاقات الدولية

الاتصـــــال في الإدارة المحليـــــة

دراســة حالة ولاية- تيــزي وزو

مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص اتصال، عولمة وضبط النزاعات.

إعداد الطالبة: **إشراف الأستاذ الدكتور:**

عيني عيسات **خليفة بوراس**

أعضاء لجنة المناقشة

أ.د.عبير بوضياف.....رئيسة

أ.د. منصور لخضاري.....عضو مناقش أول

أ.د. فاطمة زهراء فرشولي.....عضو مناقش ثاني

السنة الدراسية:2014/2013

كلمة شكر

أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل

من ساعدنا من قريب أو من بعيد لإتمام هذا العمل

المتواضع

ونخص بالذكر الأستاذ المشرف" خليفة بوراس " الذي لم

يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عونا لنا

في إنجاز هذه المذكرة

عيني

إهداء

اهدي هذا العمل المتواضع للوالدين الكريمين إلى أحبتي إخوتي و أخواتي، إلى أصدقائي رفقاء دربي إلى كل من كان عونا و سندا لي.

إلى كافة طلبة الدفعة الرابعة بالمدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

محتـــويـات البحـــث الصفحة

i. كلمة شكر.....

ii. الاهداء.....

iii. الملخص.....

مقدمة.....1

الفصل الأول:

مفاهيم، استراتيجيات و آليات الاتصال المحلي

المبحث الأول: مفهوم اتصال الإدارة المحلية.....13

1. تعريف الاتصال المحلي و المفاهيم الداخلة فيه.....13
2. أهداف و استراتيجيات الاتصال المحلي.....18
3. آليات الاتصال المحلي 23

المبحث الثاني: مفهوم الإدارة المحلية.....27

1. مفهوم الإدارة المحلية و المفاهيم الداخلة فيها.....27
2. أهمية الإدارة المحلية.....30

المبحث الثالث: المنظومة القانونية للاتصال المحلي و المشاركة المحلية.....33

1. المنظومة القانونية للاتصال المحلي.....33
2. المشاركة المحلية للمواطنين.....41

الفصل الثاني:

واقع استراتجيات و آليات الاتصال في ولاية تيزي وزو

المبحث الأول: واقع العملية الاتصالية لولاية تيزي وزو 50

1. التعريف بولاية تيزي وزو 50
2. الممارسة الاتصالية لولاية تيزي وزو.....52

المبحث الثاني: واقع آليات الاتصال الخارجي و مشاركة المواطنين في الحياة المحلية...52

1. واقع آليات و استراتجيات الاتصال الخارجي.....56
2. مشاركة المواطنين في الحياة المحلية.....72

_ نتائج الدراسة و الاقتراحات.....88

_ الخاتمة.....92

_ الملاحق.....95

_ قائمة المراجع.....103

قائمة الاشكال

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(01)	يبين الهيكل التنظيمي للولاية	48

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(01)	يبين أفراد العينة حسب متغير الجنس	53
(02)	يبين أفراد العين حسب متغير المستوى التعليمي	53
(03)	يبين المصالح التي يتصل المواطن لأجلها أكثر	54
(04)	يبيّن طريقة استقبال المواطنين في الإدارة	55
(05)	يبيّن تردد المواطنين إلى مقر الولاية قبل الحصول على الرد النهائي.	56
(06)	يبيّن مدى اعتماد المواطنين أن تكون لديهم وساطة	57
(07)	يبيّن مدى اقتناع المواطنين برد الإدارة.	58
(08)	يبيّن موقف المواطن من عدد الأيام المبرمجة للاستقبال	59
(09)	يبيّن الوسائل المستعملة للحصول على المعلومات من الإدارة.	61
(10)	يبيّن مدى حصول المواطنين على المعلومات التي يرغبون بها	62
(11)	يبيّن موقف المواطنين من سرية إدارة الولاية في بعض المعلومات الخاصة بهم	63
(12)	يبيّن رأي المواطنين في طبيعة نوع المعلومات التي تخفى من طرف إدارة الولاية	64
(13)	يبيّن مدى إقبال المواطنين على قراءة مجلة إدارة الولاية	66
(14)	يبيّن رأي المواطنين في المجلة	67
(15)	يبيّن شرح أسباب عدم اطلاع المواطنين لمجلة الولاية	68
(16)	يبيّن مدى وصول آراء المواطنين لإدارة الولاية	69
(17)	يبيّن معرفة المواطنين بوجود خلية استماع وخلية اتصال بالولاية	71
(18)	يبيّن انطباع المواطنين عن هذه الخلايا الاتصالية	72
(19)	يبيّن موقف المواطنين من مدى إيصال انشغالاته لإدارة الولاية	73
(20)	يبيّن رد فعل المواطنين في حالة عدم الرد	74
(21)	يبيّن مدى مشاركة المواطنين في نشاطات الولاية الموجهة له	75
(22)	يبيّن أسباب عدم مشاركتهم في هذه النشاطات	76
(23)	يبيّن معرفة المواطنين لحقهم في حضور مداولة	77

(24)	يبيّن حضور المواطنين للمداولات	78
(25)	يبيّن محاولة المواطنين إيصال مقترحاتهم للإدارة	79
(26)	يبيّن مدى نجاح التواصل بين المواطنين و إدارة الولاية لإيصال انشغالاته	80
(27)	يبيّن انطباع المواطنين عن اتصال في الإدارة المحلية	81
(28)	يبيّن اقتراحات المواطنين لتحسين الاتصال المحلي	82

مقدمـــــة

مقدمـــــة

مقـــــدمة:

مهما تكن الجماعة المحلية، فان هدف الولاية أو منتخبيها الذين نجحوا في الانتخابات هو إرضاء الإداريين العاملين بالمجموعة المحلية، ووضع مشروعهم الانتخابي السياسي محل التطبيق، والذي على أساسه انتخبهم أغلبية الشعب مع أمل البقاء في السلطة المحلية وإعادة ربح الانتخابات مرة أخرى.

هدف الاتصال دعم المبادرات، النشاطات والمنشآت لهؤلاء المنتخبون وكذلك تقييم ونقد الأخطاء، ووضع مخطط واستراتيجية وسياسة للعمل الإعلامي والاتصالي، أي تحديد الأهداف، تبويب الأولويات لمختلف المراحل، تحديد الأدوات والوسائل واستعمالها استعمالا لائقا.

شهدت الجزائر على غرار دول العالم اهتماما متزايدا بموضوع الاتصال، لما له من أهمية في التسيير المحلي، وتعزيز صلات التواصل بين المواطن والإدارة، في إطار توسيع مشاركته في الحكم المحلي. وعبرت الجزائر منذ التسعينات عن موضوع الاتصال، من خلال القوانين، واستحدثت عدة إصلاحات تبرز فيها ضرورة تعميق المسار الديمقراطي، وتمكين المواطنين من مساهمة أوسع في اتخاذ القرارات، والعمل على القضاء على الهوة الحاصلة بين الطرفين، والابتعاد عن البيروقراطية والمحسوبية.

إن تفعيل العملية الاتصالية أمر لابد منه إذ تعتبر همزة وصل بين المواطن و الإدارة، باستخدام عدة آليات سواء بالنسبة للاتصال الداخلي أو الخارجي، لكسب ثقة الجمهور ونشر الوعي والتأثير في الرأي العام المحلي وصيانته وخلق التفاهم و الانسجام في الآراء والاتجاهات وتحقيق التنمية.

الإشـكالـــــية:

تعمل الجماعات المحلية في إطار الخدمات التي توفرها، على تلبية حاجات المواطنوا إشباع رغباته، وخلق الشعور بالرضا تجاه النشاط الإداري، وتحقيق الديمقراطية انطلاقا من تفعيل مشاركته و التفاعل معه.

يعتبر تقريب الإدارة من المواطنين من المبادئ الأساسية والمفاهيم التي عرفت تداولا كبيرا، ورافقت معظم الإصلاحات الإدارية والخطابات السياسية. فنجاح الإدارة وتميزها مرتبط ليس فقط بتحقيق أهدافها الخاصة، وإنما بمدى اندماجها في محيطها وتفاعلها معه، وبمدى قدرتها على تحقيق تواصل فعال مع المواطن، باستخدام آليات واستراتجيات تشير إلىمدى دمقر طة المرفق العمومي وخدمته بكفاءة وفعالية.

لقد قامت الدولة الجزائرية بعدة مجهودات من خلال التشريعات التي تصب في السعي إلى تحقق اتصال فعال مع المحيط الخارجي و البيئة الداخلية للإدارة. لكن أسفر الواقع على ملتفحال الفساد و انتشار البيروقراطية، وتنامي احتجاجات المواطنين على أداء الإدارة المحلية في غياب الاتصال الفعال بين الطرفين.

و نظرا للأهمية التي يكتسبها الموضوع ارتأينا الخوض في خضمه في حدود **التساؤل** التالي: **ماهو واقع العملية الاتصالية ودور ها في تقريب الإدارة المحلية من المواطن وكيف يساهم في خلق علاقة ثقة وتفاهم بين الطرفين؟** و تندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي **تساؤلات فرعية** و هي كالتالي :

- ✓ ما هو واقع وخصوصية العملية الاتصالية في الإدارة المحلية؟
- ✓ ماهي آليات و استراتيجيات الاتصالو الإعلام المستخدمة في الإدارة المحلية؟

- ✓ كيفيتم تشجيع المبادرات الجماعية و هل تهتم الإدارة بمشاركة المواطن في التسيير المحلي؟

تتدرج تحت هذه التساؤلات **فرضيات** و هي كالتالي:

- ✓ تظهر وظيفة الاتصال كجهاز مختص في الإدارة المحلية ولكن بطريقة شكلية ومناسبتية فقط.
- ✓ نقص فعالية الخدماتالتي تقدم للمواطن و التي لا تعبر عن تطلعاته، وضعف آليات الاتصال الخارجي، ما يؤدي إلى الاحتجاجات العنيفة ومحاولة حل المشاكل عن طريق استعمال العنف.
- ✓وجود قانون البلدية و الولاية الذي يؤكد على مشاركة المواطن في إدارة شؤونه، ولكن ليس هناك أي تطابق مع الواقع.التناقض في التقنين و الممارسة يؤدي إلى الفساد.

و للقيام بهذه الدراسة تم اتخاذ **ولاية تيزي وزو كحالة**، نظرا لتذمر المواطنين المتزايد تجاه نشاطات الولاية، وتردي الخدمات المقدمة، ما أدى إلى تكون نظرة سلبية عن الإدارة المحلية وتزعزع صورتها لدى المواطن المحلي، في غياب اتصال محلي يساهم في تكوين صورة ايجابية عنها.

ما يهمنا في هذه الدراسة، هو إبراز واقع آليات واستراتيجيات الاتصال الخارجي، وما مدى مشاركة المواطن في الحكم المحلي. الغرض من ذلك هوالوصول إلى معرفة دور ه ومساهمتهفي خلق ثقافة حوارية بين الطرفين وإرساء الديمقراطية التشاركية التي تساهم في التنمية المحلية.

أهمـية الـدراســة:

تكمن **الأهمية** التي يكتسبها موضوع الاتصال في الإدارة المحلية، في الدور الذي تلعبه في حياة الأفراد والجماعات، الذي يسمح بفهم المحيط الخارجي الذي ينتمي إليه، فهي عبارة عن جسر تواصل بين الإدارةالمركزية و المواطن، الباحث بدوره عن الحلول لمشاكله الاجتماعية المتعددة. بالإضافة إلى مكانة الاتصال في خضم هذه العلاقة التي تربط المواطن بإدارته بتحقيق ديمقراطية تشاركية والتي لن تكون فعالة دون وجود اتصال فعال يساهم في إيصال الرسائل للأطراف المعنية دون أي معوقات، كما تبرز الأهمية الكبرى للموضوع في الدور الذي تلعبه كل من الإدارة و المواطن في التنمية المحلية بتجسيد العملية الاتصالية و السعي إلى تحقيقمشاركة شعبية تساهم في التقدم و التنمية.

أسباب اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيار الموضوع إلى أننا نلمس إهمال الاتصال بولاية تيزي وزو، أو بالأحرى عدم وجود متابعة لتفعل دور القوانين لتفادي الاحتجاجات الهدامة وتنامي الفجوة بين الإدارة و المواطن المحلي. مما يؤثر على الحياة اليومية للمواطن واستقراره وأمنه وتأخر تطبيق برامج التنمية.

إضافة إلى رغبة الطالبة في فهم واقع الاتصال في الإدارة المحلية الجزائرية، وتأخر برامج التنمية فيما يخص الولاية محل الدراسة، و النقائص الكبيرة في خدمة المواطن وإقناعه بالقرارات المتخذة في نفس الولاية.

أهــداف الـــــدراســة:

الهدف من الدراسة، يكمن في وجود هذه العلاقة المتردية بين المواطن والإدارة في ولاية تيزي وزو، و على المستوى الوطني و التي أكدتها السلطات العليا بما فيها رئيس الجمهورية، و الذي

عبر عن وجود تناقض بين ما تدعو إليه السلطة وقوانينها، وما هو معمول به في الواقع الإداري و هذا الفشل في المسار الاتصال الإداري، يستدعي دراسة و التفكير في كيفية تغييره، وتحديد الدور الذي يمكن أن يلعبه للخروج من هذا الواقع المتأزم، لتحرير مبادرات التنمية وتحقيق الديمقراطية التشاركية، بترقية خدمة المواطن وتقريب الإدارة من المواطن. كما تطمح هذه الدر اسة إلى المساهمة في إظهار دور الاتصال الذي لا يمكن تعويضه.

منـــــاهج الـــــدراســـــة:

المنهج المسحي: وهو المنهج المناسب للدراسات الميدانية، وبالتالي الأنسب لدراستنا **فهو محاولة جمع البيانات بطريقة منظمة سواء من جمهور معين أو عينة منه، وذلك عن طريق استخدام المقابلات أو أية أداة أخرى من أدوات البحث، وتكون الاستنتاجات صادقة من الوقائع الملاحظة، بل يفيد أكثر من ذلك في اختيار الفروض ومدى صدقها وعدمه وذلك من خلال البيانات الإحصائية**[1]

باستخدام هذا المنهج سنقوم باكتشاف واقع الاتصال في الإدارة المحلية لولاية تيزي وزو، وبالتحديد الاتصال الخارجي و الكشف عن حقيقةالعلاقة الموجودة بين الإدارة و المواطن في نفس الولاية.

أدوات جمع البيانـــــات:

المقابلة: و المقابلة أداة من أدوات المنهج المسحي، و التي تسمح بجمع المعلومات من أشخاص بطريقة مباشرة. وتعرف أنها ذلك القاعل اللفظي المنظم بين الباحث و المبحوث لتحقيق هدف معين.[2] بمعنى هو عملية تأكد من المعلومة وليس جمع المعلومات.

ولقد تم إجراء 6 مقابلات مع مسؤولي الولاية، من اجل التعرف على الاستراتيجية الاتصالية للولاية. حيث تم إجراء مقابلة مع مسؤول خلية الاتصال من اجل التعرف على دور الخلية، مقابلة مع ثلاث مكلفين في خلية الاستماع عن كيفية استقبالهم للشكاوي، وتم إجراء لقاء مع

[1] محمد شلبي،**" المنهجية في التحليل السياسي، المفاهيم، المناهج، الاقترابات و الادوات"**، الجزائر: د.د.ن، د.ط، 1997، ص99.
[2] المرجع نفسه ص211 ص213 .

المكلفة بالتحسيس في مديرية البيئة، للتعرف على طريقة التعامل مع المواطن وطبيعة العلاقة بينهم. مقابلة مع المكلفة بخلية الواب حول الخدمات التي تقدمها مصلحة الواب.

الملاحظة: سنستعين بالملاحظة، على مستوى ولاية تيزي وزو لمعرفة واقع العملية الاتصالية من خلال ملاحظة عمل المكلفين بالاتصال داخل الولاية وطريقة استقبال المواطنين ومعاملتهم. الملاحظة عبارة عن مخطط منظم و هادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات و التنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته.[1] و استعنا بالملاحظة، أثناء التربص الذي قمنا به من 28 أفريل إلى 28 مايو.

الاستمارة: سندعم بحثنا بأداة الاستبيان باعتباره تقنية تعطي الحرية للفرد للإجابة دون تردد كما هو الحال في المقابلة بالإضافة انه يعطي نتائج موضوعية. و هي الأنسب للعمل الميداني. و الاستمارة عبارة عن القائمة من الأسئلة يحضرها الباحث، في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار خطة الموضوع لتقدم للمبحوث من اجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة.

لقد اخترنا العينة القصدية والمتمثلة في اختيار أفراد بطريقة قصدية[2]. و تتكون من 100 فرد،نظرا لكبر حجم العينة و عدم توفر الإمكانيات و البيانات الكافية لإجراء معاينة احتمالية أو مسح كامل.

[1] محمد عبيدات و اخرون، **"منهجية البحث العلمي، القواعد و المراحل و التطبيقات"**، الجامعة الأردنية: كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية،1999، ص48.

[2] إبراهيم عبد الله المسلمين**"مناهج البحث في الدراسات الإعلامية**، القاهرة: دار الفكر العربي،د.ط، د.س.ن، ص124.

المقاربة النظرية:

تعـريـف النظريــة الوظيفيــة:بداية نقصد بالنظر ية" **مجموعة القوانين العلمية، و المبادئ والقضايا العامة المرتبطة ارتباطا منهجيا ومنطقيا، والتي تتناول بالتفسير والتحليل ظواهر وحقائق مترابطة ومتصلة بموضوع ما.**[1]

مفهوم الوظيفية وفقا للتحليل الوظيفي يهتم بتفسير الاتجاهات وأنشطة المؤسسات في ضوء حاجات المجتمع، ويفترض مسبقا أن الحاجات أساسا هي عملية مستمرة ومنظمة، ومتكاملة تتطلب دوافع وتوجيه وتكيف، وينظر إلى المجتمع باعتبار ه مجموعة من الأجزاء المرتبطة أو الأنساق الفرعية

تعد هذه النظرية المناسبة للإسقاط لدراستنا، حيث تهدف الدراسة إلى إبراز دور الاتصال في إطار توطيد العلاقة بين الإدارة ومجتمعها المحلي و اللذان يعتبران أساسيان للتنمية المحلية.

الـدراســـات الســـابقـــــة:

الدراسات السابقة و القريبة من موضوع بحثنا،و التي أمكن الاطلاع عليها تتمثل في دراسة "بلعيد حنان" و المعنونة ب "**واقع و أفاق اتصال الجماعات المحلية ولاية وهران نموذجا**" 2011_2012 و التي تطرح إشكالية لمدا الاهتمام بطرح مشكل التواصل و الاتصال المحلي على أعلى مستوى فيي الدولة الجزائرية و بإلحاح أثناء مسار الثورات العربية، بالرغم من طرح هذا الموضوع منذ 30 سنة دون إعارته أي اهتمام و متابعة.[2]

تركز هذه الدراسة على مفهوم الديمقراطية التشاركية، و التنمية المحلية و دور المواطن في تسيير الحياة المحلية ومساهمته في صنع القرار، باعتباره فاعل وشريك بتوفير له كل الإمكانيات و الآليات اللازمة.

[1] طه عبد العاطي نجم،**"الاتصال الجماهيري في المجتمع العربي الحديث"**،(الإسكندرية:دار المعرفة الجامعية، د.ط ،2004)ص58.
[2] بلعيد حنان، **"واقع و أفاق اتصال الجماعات المحلية"** ، مذكرة ماستر ، المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية، الجزائر ،2012.

بالرغم من أهمية الموضوع إلا انه تناول واقع الاتصال الداخلي و الخارجي في ولاية وهران. ونحن سنتطرق إلى واقع الاتصال المحلي في ولاية تيزي وزو.

من بين الدراسات التي تناولت اتصال في الجماعات المحلية نجد دراسة "**دومينيك ميغار**" (2009) تحت عنوان "**اتصال الجماعات المحلية**[1]" تطرقت الكاتبة إلى الاتصال الخارجي، الداخلي، التسويقي و الاتصال في وقت الانتخابات، وكلها تعالج الواقع الفرنسي. فحسب الكاتبة وبالرغم من التطور الحاصل في مجال الاتصال المحلي، إلا أنها تحاول دائما إيجاد السبل الناجعة لوضع إستراتجية اتصالية فعالة على مستوى الجماعات المحلية.

تم الاعتماد أيضا على كتاب "**الجماعات المحلية في مواجهة تحدي الاتصال**[2]" لكاتبه "**غاي لوران**" (2005) حاول الكاتب الإجابة على عدة تساؤلات متعلقة باتصال الجماعات المحلية، ظهوره والآليات اللازمة لتفعيله، كما تطرق الكاتب إلى تحديد المفاهيم التي يضمنها اتصال الجماعات المحلية و هي الاتصال السياسي والاتصال التسويقي.

بالإضافة إلى دراسة " **كريستوف بيرين**" في كتابه المعنون ب "**النجاح في مخططته الاتصالي**[3]" أين يظهر أهم الخطو ات التي يجب إتباعها من النجاح في العملية الاتصالية وتتمثل في ثلاث مراحل، الأولى توضع فيها المقاربات، الثانية ويتم فيها اختيار الآليات أما في المرحلة الثالثة ويكون فيها عرض الملفات وشرح المخططات والمنتجات المحققة.

بالرغم من أن هذا النوع من الدراسات حول الاتصال المحلي مهم جدا، إلا أنها اهتمت باتصال الجماعات المحلية في المجتمع الفرنسي، وهذا ما يجعل من الصعب تطبيقه كنموذج في المجتمع الجزائري ، بحكم اختلاف المجتمع، ظروفه و ثقافته.

---

[1] Mégard Dominique et Deljarri Bernard, « **La communication Des collectivités locales** » ,(Paris :L'Extenso Edition, 2ed,2009).

[2] Guy Lorant, « **les collectivités locales face aux défis de la communication** »(Paris :Edition L'Harmatton ;2005).

[3] Christophe Perrin, **« réussir son plan de communication** », (paris :éditions groupe territorial 2008) .

تحـــديد المصطلحـــــات و المفـــــاهيم:

الإتصال: و هو " **عملية نقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لأخر.**"[1]

يعرف أيضا: "**العملية أو الطريقة التي يتم بواسطتها انتقال المعرفة من شخص لأخر حتى تصبح مشاعا بينهما و تؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، و بذلك يصبح لهذه العملية عناصر و مكونات و لها اتجاه تسير فيه و يؤثر فيها، مما يخضعها للملاحظة والبحث والتجريب و الدراسة العملية بوجه عام.**"[2]

الإدارة المحلية: "**هي أسلوب من أساليب التنظيم المحلي، يتضمن توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة وهيئات محلية منتخبة ومستقلة وتمارس ما يناط إليها من اختصاصات تحت إشراف الحكومة المركزية**".[3] و الجزائر في تنظيمها للإدارةالمحلية تجمع بين المركزية و اللامركزية في اتخاذ القرارات، و تعطي للإدارةالمحلية بعض الصلاحيات و الصفة التنفيذية للقرارات.

المركزية الإدارية: هي "**تركيز ممارسة مظاهر السلطة العامة وتجميعها في يد الحكومة المركزية في العاصمة (مجلس الوزراء و الوزراء) في الدول البرلمانية وممثليها في الأقاليم دون مشاركة هيئات شعبية منتخبة... وهي الدولة التي تتولى فيها الحكومة المركزية إدارة جميع المرافق العامة، إذ تتولى إدارة جميع المرافق العامة بصورة كلية أو مطلقة وتحتكرها، فهي مصدر اتخاذ القرارات الإدارية و مركزها.**"[4]

---

[1] احمد محمد عليق و آخرون ،"**وسائل الاتصال و الخدمة الاجتماعية**" ، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2004،ص19

[2] معن محمود بني احمد و آخرون، "**القيادة و الرقابة و الاتصال الإداري**"،الأردن:دار الحامد للنشر و التوزيع،ط1،2008، ص162.

[3] ناجي عبد النور ،"**نحو تفعيل دور الادارة المحلية الجزائرية لتحقيق التنمية الشاملة**"،الجزائر : جامعة عنابة ،د.س.ن، ص45

[4] علي خطار شطناوي،"**الادارة المحلية**"،الأردن، دار وائل للنشر، ط1، 2002،ص13.

اللامركزية الإدارية: هي طريقة من طرق الإدارة، تقوم على أساس توزيع الوظيفة الإدارية في الدولة ما بن الحكومة المركزية في العاصمة و هيئات إقليمية أو مرفقية مستقلة نسبيا تعمل تحت إشراف و رقابة الحكومة المركزية".[1]

التنمية المحلية: ويعرفها **محي الدين صابر** الذي يعتبرها " **مفهوم حديث لأسلوب العمل الاجتماعي والاقتصادي في مناطق محددة يقوم على أسس وقواعد من مناهج العلوم الاجتماعية والاقتصادية، وهذا الأسلوب يقوم على إحداث تغيير حضاري في طريقة التفكير والعمل والحياة عن طريق إثارة وعي البيئة المحلية وأن يكون ذلك الوعي قائما على أساس المشاركة في التفكير والإعداد والتنفيذ من جانب أعضاء البيئة المحلية جميعا في كل المستويات عمليا إداريا**".[2] و هي السياسات والبرامج التي تتم وفق توجهات عامة لإحداث تغيير مرغوب فيه في المجتمعات المحلية بهدف رفع مستوى المعيشة وتحسين نظام توزيع الدخول، وهي عملية شاملة فهي وأن كانت تبدو عملية اقتصادية إلا أن هدفها في نهاية المطاف هدف اجتماعي، وبناء عليه يمكن تلخيص مفهوم التنمية المحلية في أربعة.

الاتصال في الإدارة المحلية: الممثل في الاتصال المحلي، ويعرفه "**هشام محمد محمد رضوان**" انه "**اتصال يكون مع السكان الذين يقطنون بجوار مصنع أومقر المؤسسة، و الذي ينجر من ورائه علاقة حميمة مع هؤلاء الأشخاص وإمكانية تحويلهم إلى زبائن أوفياء في المستقبل**".[3]و هو اتصال يتم على مستوى الإقليموهم يشمل السكان و علاقتهم بالإدارةالمحلية، و هذه العلاقة تقوم من خلال آليات تعتمدها هذه الأخيرة من اجل تعزيز الخدمة العمومية من جهة، ومن جهة أخرى السعي إلى إشراك المواطن في الحياة المحلية بغية تحقيق التنمية المحلية و الوصول إلى ديمقراطية تشاركية.

[1] محمد علي الخلالية،**"الادارة المحلية"**،عمان:دار الثقافة للنشر و التوزيع، د.ط، 2009، ص39

[2] كمال التابعي، **تغريب العالم الثالث (دراسة نقدية في علم الاجتماع)**، القاهرة: دار المعارف، 1993، ص 23.

[3]هشام محمد محمد رضوان،**"دراسة عن الاتصال التسويقي"**، الاكادمية العربية في الدنمارك، 2010، ص5.

الفصل الأول

مفاهيم، استراتيجيات، وآليات وممارسة الاتصال المحلي

المبحث الأول: مفهوم اتصال الإدارة المحلية

المطلب الأول: تعريف الاتصال المحلي و المفاهيم الداخلة فيه

1/ تعريف الاتصال المحلي:

يعرفه هشام محمد محمد رضوان في دراسته عن الاتصال التسويقي على انه: "**اتصال يكون مع السكان الذين يقطنون بجوار مصنع أو مقر المؤسسة،والذي ينجر من ورائه علاقة حميمة مع هؤلاء الأشخاص وإمكانية تحويلهم إلى زبائن أوفياء في المستقبل**".[1]

الاتصال المحلي هو اتصال يتم على مستوى الإقليم، يشمل السكان وعلاقتهم بالإدارة المحلية، تقوم من خلال آليات تعتمدها هذه الأخيرة من أجل تكوين صورة ايجابية عن المؤسسة وتعزيز الخدمة العمومية من جهة،والسعي إلى إشراك المواطن في الحياة المحلية بغية تحقيق التنمية المحلية والوصول إلى ديمقراطية تشاركية.ومن جهة أخرى وإجمالا يتضمن الاتصال المحلي " **أربع أشكال مختلفة والمتمثلة في : الاتصال السياسي وهو الاتصال الممارس من قبل الأعضاء المنتخبين على مستوى كل من المجلس الشعبي الولائي والمجلس الشعبي البلدي الاتصال مع المواطنين، الاتصال مع المحيط الخارجي والاتصال الداخلي مع موظفي والإطارات التي تعمل على مستوى الولاية والبلدية.**"[2]

الاتصال المحلي يشمل مختلف الاتصالات التي يمكن أن تخلق التواصل بين طرفين على المستوى محلي، لتعزيز ثقافة الحوار وتحقيق ثقة متبادلة بين الإدارةو المنتمين إليها من مواطنين وجماعات، فالإدارة المحلية توظف العديد من الاتصالات من اجل كسب ثقة المواطن وتحقيق رضاه إزاء الخدمات المقدمة له.وعليه يدخل في مفهوم الاتصال المحلي كل من:

[1] هشام محمد محمد رضوان، مرجع سابق، ص5.

[2] بلعيد حنان، مرجع سابق، ص14.

الاتصال الداخلي: ويعتبر ضرورة اجتماعية للتعامل مع الآخرين، فهو يعمل على تأصيل قيم التواصل و الترابط داخل المؤسسة و يتم ذلك بعدة طرق ووسائل لضمان التدفق السريع و الدقيق للمعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة.

يعرف **إبراهيم أبو عرقوب** الاتصال الداخلي على أنه:"**الاتصال المنطوق و المكتوب يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي و الجماعي، ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات بين الموظفين.**"[1]

ويعرفه **محمد منير حجاب** بأنه: "**نشر المعلومات بين الأفرادو الجماعة في إطار حدود معينة هي المنظمة من اجل تحقيق أهدافها**".[2]

من خلال هذان التعريفان فان الاتصال الداخلي يشمل كل أنواع الاتصال سواء الرسمية أوغير الرسمية الصاعدة أو النازلة و الأفقية، التي تلعب دور فعال في إقامة العلاقة بين مختلف مستويات الإدارةوا يصال المعلومات للتقدم في انجازها ولتحقيق أهدافها.

الاتصال الخارجي: "**هو حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها، ففي كل مجتمع لابد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة، قائمة لتحقيق غايات ووظائف معينة ولها صلات مع أفراد ذلك المجتمع، لا تتمكن هذه المؤسسات من القيام بأعمالها ما لم تكن ثقة متبادلة بينها وبين جماهيرها، هذه الثقة لا تأتي عن طريق الصدفة، لكن يجب إن تبنى على أسس متينة وخطط مدروسة تضمن لها البقاء، لذلك فالاتصال الخارجي هو بناء ثقة الجمهور بالمؤسسة و المحافظة عليه. يعني الاتصال الخارجي كلما يرمز للاتصال و العلاقات الخارجية لمؤسسة ما.**"[3]

الاتصال الخارجي يمثل جميع العمليات الاتصالية الموجهة نحو الجمهور الخارجي للمؤسسة من الممولين، الإداريين، العملاء، الجماعات المحلية، المنظمات الدولية، لتحقيق غايات

[1] إبراهيم أبو عرقوب ،" **الاتصال الإنساني و دوره في التفاعل الاجتماعي**"، دار محمد لاوي، د.ط، 1993، ص163.

[2] محمد منير حجاب، " **المعجم الإعلامي**"، القاهرة: دار الفجر للنشر و التوزيع، ط1، 2004، ص13.

[3] http//etudiantdz.net/VB/t7150.html/11/12/2009

معينة تتمثل في تبني علاقات ايجابية مع الفاعلين في هذا المحيط، عن طريق المعلومات و النشاطات التي ترسلها المؤسسة إلى المحيط الخارجي بالكمية و الكيفية التي تساهم في تحقيق أهدافها المسطرة. " **فالاتصال الخارجي تحدي خاص بالتواصل فهو يعطي أهمية و قيمة لأعمال الإدارة عن طريق الحوار مع المواطن**"[1]. هذا يدخل ضمن موضوع بحثنا الذي يركز على الاتصال الخارجي ومن خلاله تسعى الإدارة إلى إقامة ثقافة حوار تأثير وتأثر من اجل تعزيز العلاقة بينها والمحيط الخارجي، لكسب الرأي العام المحلي في إطار تحقيق التنمية المحلية.**(ماذا عن الاتصال الخارجي في ولاية تيزي وزو؟..ماذا عن نجاعته و فعاليته؟ هذا ما سنراه لاحقا)**

الاتصال التسويقي: "عملية تنمية وتنفيذ مجموعة من برامج الاتصالات المقنعة الخاصة بالمستهلكين ذلك عبر فترات زمنية محددة."[2]

يعرف Philip kotler ET Bernard Dubois الاتصال التسويقي أنه مجموعة الإرسالات المرسلة من طرف المؤسسة و الموجهة إلى متعامليها، بهدف إيصال معلومات قابلة لتغيير سلوكهم في الاتجاه المرجو."[3]

تهدف هذه الاتصالات للتأثير بشكل مباشر في سلوك مجموعة من الأفراد الموجهة إليهم. بدءا بالمستهلكين الحاليين، أو المحتملين ثم بعد ذلك تحديد ماهي أشكال وطرق وبرامج الاتصال المقنعة التي يمكن استخدامها للوصول إليهم. وإن كل المصادر الخاصة بالاتصالات مع العملاء بشأن المؤسسة أو منتجاتها، هي وسائل لتوصيل رسائل محددة لهؤلاء العملاء. وتستخدم في ذلك كافة أشكال الاتصال ذات العلاقة بالمستهلكين و التي يمكن أن يعيروها اهتماما. وإذا ما تم إسقاطه على الإدارة المحلية، فانه يعبر عن أهم المجهودات التي تقوم بها الإدارة المحلية، من اجل تكوين صورة ذهنية ايجابية عنها لدى

[1] Guy Lorant ,**op.cit**, p 17.

[2] هشام محمد محمد رضوان، مرجع سبق ذكره، ص6

[3] Philip Kotler et Bermard Dubois, « **marketing management** », 9eme edition, Paris, 1992, p559.

الجهور الخارجي، و جعله يسلك سلوك ايجابي من خلال مشاركته، والعمل على تحسيسه بالمسؤولية و مدى أهميته بالنسبة للإدارة، في إطار تحقيق التنمية المحلية والديمقراطية التشاركية. و بالتالي تحقيق علاقة ثقة متبادلة بين الإدارة و المواطن(**ماذا عن وسائل الاتصال المستخدمة في تيزي وزو، هذا ما سنتعرف عليه لاحقا**).

الاتصال السياسي: "هو ذلك الذي يدرس مجموعة الأنشطة و الفعاليات التي يزاولها القائمون بالعملية الاتصالية من اجل تحقيق أهداف سياسية تهمهم على المستوى الذاتي مثل الزعماء السياسيين والقادة الحزبيين والبرلمانيين، و ينصب جوهر الاتصال السياسي على إحداث التأثير و تغيير الآراءو القناعات لدى الجهور المستقبل باتجاه محدد هو ما يريده القائم بالعملية الاتصالية."[1]

الاتصال السياسي يتم من خلاله انسياب المعلومات، بهدف تكوين الآراء و الأفكار و الاتجاهات أو تغييرها، كما يساهم الاتصال السياسي في تعظيم أداء السلطات السياسية في أذهان الجمهور المحلي، و تحقيق الثقة المتبادلة من اجل تفعيل الحكم الراشد و الديمقراطية التشاركية.

الاتصال المؤسساتي: تعرفه جمعية التنمية والتربية في إفريقيا، والبنك العالمي: "**تقول عن اتصال انه مؤسساتي، كل اتصال تقوم به المؤسسة بشكل مباشر تجاه جمهورها الداخلي او الخارجي، تسعى للوصول إلى الأهداف الأساسية:صورتها، مهمتها، قيمها،نشاطاتها، سلعتها و انجازاتها...الخ.**"[2]

وعليه فان الاتصال المؤسساتي يهتم بتحسن العلاقات وتوطيدها سواء مع الجمهور الخارجي أوالداخلي، بغية تحقيق أهدافها، و الحفاظ على مكانتها من خلال تلك خلق صورة ذهنية لها لدى الجمهور العام.

[1] محمد حمدان المصالحة ، "**الاتصال السياسي الدولي** "، دار وائل للنشر، ط3، 2009، ص13.

[2]Association pour le Développement de L'éducation en Afrique(ADEA) Banque Mondiale, « **Technique et outils de la communication institutionnelle** », 2OOO, p3

الاتصال الإداري: تعرفه **رويم فائزة انه "عبارة عن الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي أو الجمعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، وهو اتصال رسمي(هابطا، صاعدا، أفقيا) أو غير رسمي، ومن أهم وسائله التقليدية، الوثائق المكتوبة، المذكرات، التعليمات الإدارية، لوحة الإعلانات، جريدة المؤسسة والاجتماعات المباشرة الدورية والطارئة. وأما وسائله الحديثة فتتمثل أساسا في الهاتف و التلكس، الفاكس، الاجتماعات بالحاسوب، المحاضرة عن بعد."**[1]

أي الاتصال الإداري هو عملية تبادل المعلومات بين العمال في المنظمة من اجل إيجاد فهم مشترك وثقة تجعل منهم وحدة عضوية لها درجة من التكامل، تسمح بقيامهم بنشاطاتهم في المنظمة بصورة تحقق أهدافها. وقد يحدث ذلك وفق التنظيم الرسمي أو وفق التنظيم غير الرسمي. بالتأكيد يكون تحقيق الأهداف بضمان العلاقة الجيدة مع الجمهور الخارجي، و الذي يعكس نجاح الإدارة أم لا.

[1] رويم فائزة، معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية و سبل المواجهة، "**مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية**"، العدد السابع جانفي ،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر ،2012،ص51

المطلب الثاني: أهداف و إستراتجية الاتصال المحلي:

أهمية الاتصال في الإدارة المحلية متعلقة بالأهداف التي تحققهاسواء الداخلية أو الخارجية، إلا أننا سنركز على هذه الأخيرة التي تخدم موضوع دراستنا.

1/ أهداف الاتصال الخارجي:

- مواجهة المشاكل المتعلقة بعدم شرح القوانين والشفافية في المعلومات، نشر القدرات، تبريرها و الاطلاع على الوثائق و غيرها من مشاطرة الآراءو الإقناع.[1]
- يستهدف الجمهور الخارجي من أجل تحسين صورة الإدارة المحلية.
- تلقي كافة الشكاوي العامة، واستقبال المواطنين و معاونتهم في الاستجابة لطلباتهم.
- السهر على إعداد اللافتات و اللوحات، وا إصدار وتوزيع النشرات و المطبوعات التي تبرز رسالة الإدارة المحلية.(**موجودة في ولاية تيزي وزو، و لكن في بدايتها فقط، سنبرز ذلك لاحقا)**
- العمل على عقد الندوات الاجتماعية و الالتحام المباشر بالمواطنين لنقاش مختلف القضايا التي تهمهم.
- تحسين الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية خاصة في المشاريع التي تخص المدينة بكاملها[2].
- تعبئة المواطن و تنمية الشعور بالمسؤولية في نفوس المواطنين، و تحويلهم من جمهور سلبي إلى جمهور ايجابي يشارك إدارته.

---

[1] Françoise Drey fus, "**l'intervention de la bureaucratie, Service l'été en France , en grande Bretagne et en état unis**", France :édition la découverte, , 2000, P154 .

[2] محمد أبو سمرة ،"**الاتصال الإداري و الإعلامي**"، دار أسامة للنشر و التوزيع ، ط1 ، 2009، ص59.

- إقامة علاقات طيبة مع الصحافة و الإذاعة المحلية أو الإعلام الجواري وإمداده بالمعلومات كونه حلقة وصل بين الإدارةالمحلية و المواطن.
- تقوية الصلة بين الإدارة المحلية و بين سائر الإدارات الأخرى.
- إبلاغ الجماهير المختلفة للإدارة بمعلومات مستمرة ومحددة عن السياسة العامة و الخطط والبرامج، المشاريع الجديدةلضمان تعاونها وتأييدها.

وعليه يمكن جمع هذه الأهداف في أن الإدارة تحاول التوفيق بين المطالب الجماهيرية والأهداف العامة للدولة، من خلال سياسة تشغيل الخدمات والمرافق العامة للمواطنين ومتطلباتهم، لتحقيق التنمية والرفاهية وخلق التفاهم المتبادل بين المواطن والسلطة المحلية، عن طريق توظيف الاتصال كوسيلة حيوية تساعد في تغيير السلوكات السلبية المتفشية في المجتمع المحلي.**(ما مدى تحقيق هذه الأهداف على مستوى ولاية تيزي وزو؟ سيتم التعرف على ذلك لاحقا في دراستنا)**.

هذه الأهداف لا يمكن أن تتحقق، بعيدا عن الرؤية الواضحة المبنية على أسس علمية ومدركة لكل العوامل التي تتحكم في عناصر العملية الاتصالية، من منطلق التقدم الكبير الحاصل على مستوى الأداء الاتصالي لذا وجب الاعتماد على بناء استراتجيات اتصالية مبنية على ركائز وأسس مدروسة.

2/ استراتيجيات الاتصال الخارجي:

إن استراتيجية الاتصال الخارجية هي عبارة عن برنامج متكامل و مسطر من حيث الأساليب ووسائل الاتصال "**يهدف الجمهور المستهدف بالمؤسسة ومنتجاتها ومحاولة التأثير على أرائهم لجعلهم يفضلونها على المؤسسات المنافسة** "[1]

[1] Francis Merlin, « **B2B Stratégie de communication** », France:2éme édition , Organisation, 2000, P27.

و هي "ذلك المخطط الذي يحتوي على مجموعة تدخلات من الاتصال قادرة على إحداث تغييرات ضرورية في المعارف، الآراء الاتجاهات، الاعتقادات و السلوكات على مستوى الجمهور المستهدف، وذلك لحل المشاكل وفق إطار زمني محدد مع الأخذ بعين الاعتبار الموارد المتاحة".[1]

الاستراتيجية الاتصالية تسعى للتأثير في المواطنين المحليين وكسبهم لطرفها من خلال مختلف الآليات التي تساعد في تغيير الاتجاهات والمواقف، لضمان المشاركة في انجاز المشاريع وتحقيق التنمية المحلية. وتنفذ الاستراتيجية عبر مراحل و هي:[2]

المرحلة الأولى:" تحليل البيئة الداخلية:

. نقاط القوة .

. نقاط الضعف.

المرحلة الثانية: صياغة استراتيجية:

. التخطيط الاستراتيجي .

. الأهداف المؤسسية.

المرحلة الثالثة: تنفيذ الاستراتيجية

. البرامج.

. الخطط التنفيذية.

لأنشطة و الإجراءات .

[1] www .manager-go.com/communication htm , consulté le 26/02/2014.

[2] بلعيد حنان، مرجع سابق، ص24

المرحلة الرابعة: متابعة وتقييم الخطة:

. قياس مؤشرات الأداء الاتصالي والمتابعة بين مختلف إدارات المؤسسة ."[1]

إن الاستراتيجية للاتصالية تقوم على الإجابة الأسئلة التالية :[2]

. ما هي أهداف الموجودة؟

. من هو الجمهور المستهدف؟

. ما هي العائق المحتملة بخصوص الميزانية و الوقت المستلزم؟

.ما هي الوسائل و التقنيات التي يجب الاعتماد عليها؟

. ما هي النشاطات أو الخطوات العلمية التي ينبغي إتباعها؟

. ما هي الاستجابة المرغوب بها ؟

. ما مدى نجاح العملية الاتصالية(تقييم)؟

و من خلال هذه الاستراتيجية يتم وضع مخططات اتصالية سنوية أو لعدة سنوات، حيث تطرح مخططات صغيرة و أخرى كبيرة. تتمثل الصغيرة في مخطط اتصال لحدث ثقافي، موسيقى صيفية مثلا خطبة قوية قبل الحفل. أما المخطط الكبير متعلق بسرد وقائع كبرى مثلا حول التنمية، البيئة، حملات لمحاربة الأمراض و غير ذلك.

[1] بلعيد حنان، مرجع سابق، ص24.

[2] يامين بودهان، هل توجد إستراتجية للعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية الخاصة،"**مجلة العلوم الانسانية**"، العدد29، جامعة بجاية،ص6 .

سنفصل أكثر في شرح كل خطوة من خطوات إعداد الاستراتيجية الفاعلة التي تحقق الأهداف المرجوة.

1 / تحديد الهدف: دعوة المواطن إلى المشاركة في المشاريع التنموية،و العمل على كسب تأييده وثقته، بتصحيح الأفكار الخاطئة و تحقيق الفهم المشترك.

2 / تعيين القائمين بالاتصال: وهم الأشخاص الذين يشرفون على الاتصال في الولاية، مكلفون بتنشيط عملية الاتصال، ولهم تكوين الجيد في هذا المجال.

3 / الجمهور المستهدف: جمهور خارجي والمتمثل في السكان(المواطنين).

4 / مضمون الرسالة : تحتوي على المشاريع المبرمجة من قبل الإدارة المحلية،و أهم المعلومات حول الأوضاع المعاشة والحلول التي تسعى تجسيدها على أرض الواقع.

5 / الميزانية: تحديد الإمكانيات المالية الحقيقية التي تملكها الإدارة،و طرق الإنفاق والتمويل على المشاريع.

6/ الوسائل المستعملة: وتتعدد الوسائل المستعملة في هذه العمليةو التي سنراها لاحقا.

نجاح الاستراتيجية يتوقف على تحديد الوقت المناسب لتنفيذها من اجل تحقيق الأهداف المرجوة مع تقييم درجة فعاليتها، عن طريق قياس الرأي العام.

المطلب الثالث: آليات الاتصال المحلي

1/ تحديد العامل البشري: "والذي يهتم بالصالح العام، من خلال تسيير الملفات والجرائد ومواقع الانترنت. باعتماد خطة الاتصال التي تستدعي مهارة اتصالية وقوة بشرية، و يُضمن بها التفاعل بين المواطن والمنتخبين، والجماعات المحلية في كل مكان و في كل مناسبة، وذلك وفق مختلفة الأساليب الممكنة،والتي تسمح بتوسيع نطاق التو اصل القائم على الاستماع ولغة الحوار."[1]

2/ الصحافةتلعب دور ا أساسيا في جميع مخططات الاتصال والاستراتيجية العامة للجماعة المحلية، ويظهر هذا الدور من خلال **مصلحة الصحافة**[2] التي تهتم بالتمثيل الجيد للجماعة المحلية، وذلك بالعمل على بناء رسالة قوية وو اضحة، بمختلف الآليات التي تعتمد عليها. **إعداد ملفات من جهة** تحتوي على قائمة أسماء الصحفيين، ودليل وسائل الإعلام، بالإضافة إلى وضع أجندات أعمال، وتوفير بنك معلومات مشترك لضمان نشر نفس المعلومات. كما يتم الاستعانة بالمجلات الصحفية التي تعكس نشاط الإدارة المحلية. بالإضافة إلى مطبوعات الولاية، نجد أيضا حضور الصحافة المكتوبة وضرورة ربط العلاقات معها.

و من جهة أخرى، تنويع أنماط العلاقات بإعداد بيانات وملفات صحفية والتي تجيب على الأسئلة الأساسية (من،ماذا، متى، أين، كيف ولماذا)،وإقامة مؤتمرات صحفية عندما يتعلق الأمر بمشكل معين ومحدد، بالإضافة إلى المقابلات،وإقامة مآدب الطعام في إطار غير رسمي من أجل توطيد العلاقات، إلى جانب إعداد تصورات تساعد على اختيار الوسيلة الإعلامية المناسبة.

3/ **الشركاء الإعلاميين:** يستدعون عند الحاجة إلى تغطية إعلامية كبيرة ومميزة لحدث هام، كالمهرجانات، التظاهرات الرياضية أو الثقافية وغيرها، حيث يدعم الشركاء الإعلاميون

---

[1] Christophe Perrin, op.cit, p 39.

[2] Ibid, p 40.

الصورة التي تريد الإدارة تمريرها للمواطن. كما تقوم بشراء مساحة في وسائل الإعلام، للإعلانات أو الريبورتاجات الإعلانية، حول موضوع معين يهم النطاق المحلي.

4/ النشر و تلعب المنشورات دور اجد مهم، حيث تسمح بالإعلان عن المشاريع و التعريف بها للمواطن. وهو عرض لسياسة ومبادئ و قيم، والرقي بعمل الجماعة. و الأخذ بعين الاعتبار الجوارية و الفعالية، فالمواطن يبحث دائما عن الأخبار التي تعنيه وتعني محيطه، لذا تعمد الإدارة في المنشور الخاص بها، إلى وضع خط افتتاحي يظهر سمات الجمهور المحدد، نوعية المنشور (مجلة، دليل، المطويات...الخ).كما يستعمل الواب، و الذي يتميز بقلة التكلفة و سهولة الاستعمال.[1]

5/ سرد الوقائع: هي عملية برمجة حدث معين أو عرضه، يهدف لصناعة صورة ديناميكية وتعزيز العلاقات القائمة مع الجمهور المحدد،(سواء المحلي أو السياح) في مختلف نشاطات قطاعات الإدارة المحلية، و هذا يعطي الشعور بالانتماء لدى المواطن.

6/الكفالات و الرعاية: هي الدعم أو الإسهام المقدم، سواء مادي أو معنوي للأحداث والتظاهرات، بهدف تحسين صورة المؤسسة، ومن خلاله يظهر توجه الإدارة، وأهدافها وجمهورها المستهدف.[2]

7/ العلاقات العامة: هي النشاط المخصص لجمهور الداخلي والخارجي للإدارة ، من اجل تكوين صورة جيدة لها في المحيط الخارجي، وهذا عبر خطط واستراتجيات اتصالية.

8/ الشبكات: تضمن آلية التفاعل الآني و تبادل المعلومات عبر شبكة الانترنت[1]وتقنيات الاتصال الحديثة، حيث تعطي بعدا جديدا للصوت والصورة، وبهذا تساهم في تطوير

[1] Christophe Perrin, opcit, p 75

[2] Marie héléne westphane , « **les pratique professionnel de la communication** »,édition riagle, paris, 1992, p 352.

العلاقات القائمة بين الإدارة و المواطن. من خلال ما تبثه من أخبار جديدة (الجرائد و المجلات الالكترونية)، وكذلك الخدمات ومختلف التبادلات، ذلك بتوظيف البريد الالكتروني، الدردشة، المدونات الالكترونية والانترانت، في الاستخدام الداخلي للإدارة.

9/ التلفزيون: خاصة مع ظهور التلفزيون المحلي، التلفزيون الالكتروني وكذا التلفزيون الخاص المتنقل، حيث تقدم خدمات مختلفة لتسهيل العملية الاتصالية وتقريب الإدارة من المواطن.

10/ الإذاعة: تعتبر من الوسائل الإعلانية الهامة التي ينتشر استخدامها، بالرغم من ظهور وسائل أكثر تقدما وتطورا، كالتلفزيون والفضائيات عبر الأقمار الصناعية، سواء كانت الإذاعة محلية أم إذاعات قومية ودولية وعالمية.[2]

10/ الهاتف: هو هاتف الاستعلامات[3]، أين يتم استقبال المكالمات الهاتفية وتحويلها للمسؤولين في حالة طلب ذلك، لهذا فمن المستحسن وضع موظفين أكفاء للإجابة على انشغالات المواطنين و تلبية حاجاتهم، بمتابعة هذه العملية خطوة بخطوة ، فهي تحتوي على عدة استخدامات يمكن من خلالها تمرير الرسائل عند حدوث كوارث طبيعية، وتستخدم في الاتصال الأزماتي. هذا بتوفير رقم مجاني يسمح للمواطن في أن يبقى على اتصال بإدارته و محيطه المحلي مثلا.

11/ الملصقات والبيانات الحضارية و هو من بين أهم العمليات الاتصالية، فالصورة ابلغ من ألف كلمة[4]، خاصة مع التطور التكنولوجي الحاصل والذي يسمح بتمرير عدة رسائل في

---

[1] محمد قيراط، "**الاعلام و المجتمع ، الرهانات و التحديات**"، الكويت: مكتبة الفلاح، 2001،ص45

[2] محمد أبو سمرة، مرجع سابق، ص 24

[3]Christophe Perrin, opcit, p 77.

عادل حسن، "**العلاقات العامة**"، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة و النشر، 1984، ص74.[4]

صورة واحدة، ولنجاح هذه العملية يجب اختيار أماكن التلصيق (البنايات، وسائل النقل، الأماكن المغلقة، العروض والإعلانات في الطرق).

12/ الصحف الضوئية[1]: تسمى أيضا، الصحف الإعلامية الالكترونية، و التي توضع في الخدمة جميع الشبكات، ما يساعدها على بث المعلومات في نفس الوقت عبر كل شبكات المدينة، وتستعمل هذه التقنية خاصة عند حدوث أزمة (مثل سوء الأحوال الجوية عن طريق بث رسالة وقائية).

- **إضافة لهذه الآليات نجد آليات اخرى** و المتمثلة في :
- اعتماد مبدأ سبورة الإعلانات والملصقات داخل الإدارة.
- تنظيم الزيارات والأبواب المفتوحة التي تسمح بتحسين صورة الإدارة لدى المواطن بالتفاعل المباشر، كما أنها تساهم في التوعية و الإرشاد.
- تعيين أشخاص على مستوى كل أحياء المدينة يقدمون الأخبار الضرورية للسكان ويجلبون في نفس الوقت اقتراحاتهم.**(موجود على مستوى ولاية تيزي وزو في شكل اجتماع مع لجان الأحياء)**
- تنظيم لقاءات تشاورية مع السكان الممثلين بلجان أحياء أو الجمعيات.
- وضع صندوق اقتراحات خاص بالمواطنين .**(لا توجد في ولاية تيزي وزو)**.
- اقتراح أيام الاستقبال لجميع المديريات، لاستقبال المواطنين.
- استطلاعات الرأي العام المحلي حول الخدمات المقدمة**(هذه الآلية غير موجودة في ولاية تيزي وزو)**

تعتبر هذه أهم الآليات التي يمكن استخدامها من أجل تفعيل الاتصال الخارجي ولكن تبقى فعاليتها محدودة في نطاق التفعيل وهذا ما سنراه من خلال دراستنا لاحقا.

[1]Christophe Perrin, Ibid, p85.

المبحث الثاني: مفهوم و أهمية الإدارة المحلية

المطلب الأول: تعريف الإدارة المحلية والمفاهيم الداخلة فيها

لقد اختلفت تعريفات الإدارة المحلية و تعددت تسمياتها طبقا لوجهات نظر الفقهاء والمفكرين، و هذا الاختلاف راجع إلى الاختصاص في العمل المناط إليها، وكذا تطبيقات الدول فهناك اتجاه يؤيد استقلال الإدارة المحلية في العمل دون الرجوع للإدارة المركزية، بينما يرى الأخر التزام الإدارة المحلية بالرجوع إلى الإدارة المركزية.

فيعرفها الاتجاه الإنجليزي بأنها "**مجلس منتخب تتركز فيه سلطات الوحدة المحلية أو يكون مسؤولا سياسيا أمام الناخبين المحليين ويعتبر مكملا لأجهزة الدولة**"[1]

يرى الاتجاه الفرنسي: "**عبارة عن هيئة محلية تقوم على إدارة نفسها بنفسها، وتطلع بتصريف شؤونها المحلية بشرط توفير عناصرها و عدم خضوع هذه الهيئات لرقابة صارمة من جانب السلطات المركزية.**"[2]

أمّا بالنسبة للتعاريف التي تلاءم التنظيم الجزائري " **هي أسلوب من أساليب التنظيم المحلي، يتضمن توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة المركزية وهيئات محلية منتخبة ومستقلة وتمارس ما يناط إليها من اختصاصات تحت إشراف الحكومة المركزية** ".[3]

أو كما يعرفها **الدكتور سليمان محمد الطماوي** على أنها "**توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية في العاصمة و بين هيئات مصلحية مستقلة، بحيث تكون هذه الهيئات في ممارستها لوظيفتها الإدارية تحت إشراف رقابة الحكومة المركزية.**"[4]

---

[1] محمد الدين موفي عبد العال ،"**الرقية السياسية و القضائية على أعمال الإدارة المحلية دراسة مقارنة**"، المنصورة: دار الفكر و القانون للنشر و التوزيع د.ط ، 2008 ، ص27

[2] المرجع نفسه ص27 .

[3] ناجي عبد النور، مرجع سابق.45

[4] محمد الصغير بعلي،" **القانون الإداري ، التنظيم الإداري و النشاط الإداري**"، دار العلوم للنشر و التوزيع ، 2004، ص61.

للإدارة المحلية استقلالية تخول لها صلاحيات القيام بالمشاريع التي توكل إليها من قبل المشرع، باعتبارها الهيئة الأقرب إلى المواطن وهي أدرى بانشغالاته، وتعبر عن أسلوب الإدارة التي تقوم على المشاركة الشعبية (الانتخاب) في الحياة المحلية.

لإزالة الغموض أكثر حول مفهوم الإدارة المحلية لابد من أن تعرج إلى **المفاهيم الداخلة** فيها، فلا يمكننا التحدث عن الإدارة المحلية دون ذكر:

1 1 : اللامركزية الإدارية: وهي" **طريقة من طرق الإدارة، تقوم على أساس توزيع الوظيفة الإدارية في الدولة ما بين الحكومة المركزية في العاصمة وهيئات إقليمية أو مرفقية مستقلة نسبيا تعمل تحت إشراف ورقابة الحكومة المركزية** ".[1]

اللامركزية الإدارية عبارة عن نشاط إداري لهيئة مستقلة عن الحكومة المركزية تعمل في إطار إقليم معين أو تتولى إدارة أحد المرافق العامة. وتظهر علاقتها بالإدارة المحلية كونهما يستقلان عن الحكومة المركزية.

ونجد أيضا ضمن اللامركزية الإدارية كلا من :

* **اللامركزية الإقليمية** : هي تنظيم الجهاز الإداري للدولة على أساس التخصص في شؤون كل إقليم من أقاليم الدول، وتعتبر بريطانيا مهد النظام اللامركزي حيث لم تعرف الخضوع للسلطة المركزية.

* **اللامركزية المرفقية** : تعني الاهتمام بأحد المرافق العامة و الرفع من كفاءته الإدارية من أجل تحقيق الرفاهية للمواطنين من خلال اهتمامها بمختلف المجلات، ولقد ظهرت هذه الصورة في بداية القرن العشرين.

1 2 المركزية الإدارية: يقصد بها:" **تركيز السلطة المركزية في يد الدولة وحدها وتباشر مباشرة من العاصمة، بواسطة وزرائها وإدارتها المركزية. ويستتبع ذلك أن المصالح والمرافق العامة ستدار كافة مركزيا من العاصمة، وأيا كان موقعها في الدولة، والمحليات لذا يكون لها أي تنظيم بمكن أن يتمتع بواسطته بأي قدر من الاستقلال والذاتية في اتخاذ القرار وإدارة مرافقها ومصالحها. وسيكون**

[1] محمد علي الخلايلة، "**الإدارة المحلية** "، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، د.ط ، 2009، ص39.

الوزير هو المهيمن في نطاق اختصاصات وزارته على كل شيء في سائر أنحاء البلاد، فيتولى تسيير الأمور في مختلف الأقاليم بواسطة ممثلين له، وهؤلاء الممثلين لن يكونوا بذلك سوى ممثلين للإدارة الوكزية وليسوا أعضاء بإدار ة محلية، ولن يكون لهم من ناحية أخرى أي استقلالية في تسيير الأمور، وإنما مجرد منفذين لتعليمات الوزير في العاصمة وإليه يتعين رجوعهم في كل صغيرة وكبيرة ".[1]

المركزية عكس الإدارة المحلية فهي تقوم على تنفيذ تعليمات الهيئات العليا للبلاد دون أي اقتراح من هيئة محلية و غياب المشاركة المحلية في الحكم المحلي ما يعنى لا وجود لديمقراطية تشاركية.

1 3 الحكم الراشد: وردت عدة تعريفات للحم الراشد من قبل مؤسسات دولية وسيتخذ هذا التعريف لا علي سبيل الحصر و إنما للذكر فقط:

"يشير الحكم الراشد في أدبيات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي إلى ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية و الإدارية في إدارة شؤون البلاد على جميع المستويات المتطورة التي يعبر المواطنون و الجماعات من خلالها عن مصالحهم وحاجاتهم، ويمارسون حقوقهم وواجباتهم القانونية، ويعتمد المفهوم على مشاركة والشفافية والمساءلة. ويؤدي من أفضل استخدام للموارد، ويضمن العدالة وتطبيق القانون."[2]

يصب المفهوم في ممارسة الحكم بالمشاركة الشعبية، التي تضمن الشفافية و الابتعاد عن البيروقراطية التي شاعت في الإدارات، والعمل على تقريب الإدارة من المواطن وكسب ثقته من خلال ثقافة الحوار وتفعيل العملية الاتصالية المستمرة معه.**(مدى تحقيق هذا في ولاية تيزي وزو؟ سيتضح من خلال دراستنا).**

1 4 الديمقراطية التشاركية : و **" شكل من أشكال توزيع مهام السلطة، تأسست على تعزيز مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات السياسية، ويمكن الحديث أيضا عن الديمقراطية التحرريةو التي تمثل النقطة التي تظهر فيها السياقات التي تسمح بمشاركة الجمهور في عملية إعداد القرارات.**

---

[1] محمد عبد الباسط ،" **القانون الإداري، تنظم الإدارة و نشاط الإدارة، وسائل الإدارة**"، الجامعة الجديدة للنشر، دط ، 2006، ص29

[2] شعبان فرج، "**الحكم الراشد كمدخل حديث لترشيد الإنفاق الحكومي**" **مجلة المعارف** –**العدد 11ديسمبر 2011**، الجزائر: جامعة أكلي محند أولحاج – البويرة ، ص 12

و الديمقراطية التشاركية يمكن أن تأخذ عدة أشكال حيث ظهرت في ميدان تهيئة الإقليم الحضري وبعدها امتدت إلى المحيط أين تلعب الجمعيات دور رئيسي كمتحدث للسلطات العمومية."[1]

الديمقراطية التشاركية تعني العمل على تعزيز المشاركة الشعبية في الحكم وخاصة المحلي والذي يعنى به المواطن، بتطوير وسائل الاتصال بالسلطات العمومية، كالجمعيات ولجان الأحياء و حتى الأحزاب السياسية في المجالس الشعبية المنتخبة الممثلة للمواطن المحلي، الذي يعتبر كمساهم في تهيئةالإقليم الحضري و التنمية المحلية.**(ماذا عن واقع المشاركة الشعبية في ولاية تيزي وزو؟ سنتطرق لها لاحقا).**

المطلب الثاني: أهمية الإدارة المحلية:

تبرز أهمية الإدارة المحلية من خلال تلك الخدمات التي توفرها للمواطن على جميع الأصعدة، و هذا بتضافر جميع الجهود لمختلف المجالات والتي تظهر فيما يلي:

1/ الأهمية السياسية"[2] فممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي يعني تطبيقها على المستوى الوطني، وتحقيق مجموعة من النتائج، يمكن إجمالها على النحو التالي:

- تربية الناخبين تربية سياسية وتدريبهم على ممارسة العملية الديمقراطية و انتخاب ممثليهم في البرلمان .
- تربية المرشحين وتدريبهم على تحمل المسؤولية على المستوى الوطني.
- اشتراك المواطنين من خلال تمكنهم من اختيار ممثلهم في المجالس المحلية وفي إدارة شؤون وحداتهم المحلية بما ينمي لديهم الشعور بتحمل المسؤولية.

---

[1] http://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9mocratie_participative ، تم الاطلاع عليه 15 مارس 2014

[2] محمد علي الخلالية، "**الإدارة المحلية و تطبيقاتها في كل من الأردن و بريطانيا و فرنسا و مصر (دراسة تحليلية مقارنة)**"، الأردن:دار الثقافة للنشر و التوزيع، د.ط، 2009، ص60.

- تضييق الفجوة بين المواطنين و الأنظمة الحاكمة، تلك الفجوة التي كان يشعر بها الأفراد في ظل النظام المركزي، فغالبية الأشخاص الذين يتولون إدارة الشؤون المحلية هم من أبناء الوحدة المحلية، ومنتخبون، لذا فإن قراراتهم وتصرفاتهم تلقى عادة القبول من المواطنين.
- تقوية البناء السياسي للدولة، وذلك بتوزيع الاختصاصات الإدارية و عدم تركيزها في العاصمة مما يسلهم في إمكانية مواجهة الأزمات و المصاعب المختلفة.

2/الأهمية الإدارية: تتلخص الأهمية الإدارية لنظام الإدارة المحلية فيما يلي:

- تبسيط الإجراءات الإدارية من خلال تقليل المراسلات وضرورة اخذ موافقة السلطات المركزية في العاصمة شان كل مسالة صغيرة وكبيرة.
- المرونة والتنوع في استخدام أساليب الإدارة، إذ يمكن لكل وحدة محلية إتباع أسلوب العمل الذي يتناسب مع واقعها وظروفها و حجمها و حاجات مواطنيها.
- نظام الإدارة المحلية يسهل عملية الإصلاح الإداري نظرا لبساطة ومحدودية الوحدات المحلية.
- يساهم نظام الإدارة المحلية في التخفيف من الأعباء الملقاة على السلطات المركزية حيث تتولى المجالس المحلية إدار ة الأنشطة المحلية، بما يتيح للسلطات المركزية التفرغ للمسائل ذات الأهمية القومية.
- يجسد النظام الإداري مبدأ التخصص وتقسيم العمل، والذي هو من سمات الإدارة الحديثة وتثبت فاعليته في رفع كفاءة الجهاز الإداري وتحسين قدراته لمواجهة مختلف المتغيرات والمستجدات.

- كما يساهم نظام الإدارة المحلية في تحقيق رؤية عالية من الفعالية الإدارية، نظرا لإلمام رجال الوحدة المحلية بالشؤون المحلية مما يجعل قرار تهم ملائمة للواقع المحلي أكثر من قرارات السلطة المركزية في العاصمة.[1]

3/الأهمية الاقتصادية: تتمثل في

- توفير مصادر التمويل للمحلي من خلال الضرائب والرسوم وإيرادات أملاك المجالس المحلية وممتلكاتها، مما يساهم في تخفيف العبء عن مصادر الدولة التقليدية وتخصيص تلك المصادر للمشروعات القومية.
- تأسيس مشروعات اقتصادية تلاءم احتياجات الوحدات المحلية وحاجات المواطنين فيها، فالمجالس المحلية اقدر عادة من السلطة المركزية على اقتراح أو إقرار المشروع الاقتصادي الذي تحتاجه الوحدة المحلية .
- تنشيط الاقتصاد الوطني، كنتيجة لتنشيط الاقتصاد على المستوى المحلي[2]

4/الأهمية الاجتماعية: تبرز الأهمية الاجتماعية لنظام الإدارة المحلية فيما يلي:

- إثارة اهتمام المواطنين، حفزهم للتعاون لإدارة شؤونهم المحلية لأن المواطن سيشعر بأنه يشارك من خلال ممثليه في المجلس المحلي، وفي إدارة مصالحه اليومية، وهذا من شانه أن يفجر الطاقات الفكرية والثقافية لدى السكان المحليين.
- يساهم نظام الإدارة المحلية إذا ما وصلت المجمعات المحلية من خلال الممارسة إلى درجة من الوعي الثقافي والسياسي، في تحول الولاء من ولاء للأسرة والعشيرة إلى ولاء للمواطن و للمصلحة العامة.
- خلق الشعور لدى المواطنين بعدالة الضرائب التي تفرض عليهم لمعرفتهم بأن حصيلتها ستدفع لإنشاء مشاريع محلية يتم الاستفادة منها بصورة مباشرة.

[1] المرجع نفسه، ص62

[2] محمد خلالية ، مرجع سابق ، ص63

- خلق الشعور بوجود نوع من العدالة الاجتماعية، إذ يكون للمواطنين في مختلف أرجاء الدولة نفس القدر تقريبا من المزايا و الخدمات.
- خلق نوع من التنافس لدى سكان الأقاليم المتجاورة في مجال التنمية والتصوير، وهذا من شأنه أن ينعكس إيجابا على المصلحة العامة للدولة.[1]

المبحث الثالث: المنظومة القانونية للاتصال المحلي و المشاركة المحلية.

المطلب الأول: المنظومة القانونية للاتصال المحلي

أولا: من خلال قانون الولاية:

قبل التطرق إلى الإطار القانوني للاتصال في الولاية، لابد أن نعرج أولا على مفهوم الولاية و التي تعد من مستويات الإدارة المحلية في الجزائر، ثم نتطرق إلى الإطار القانوني، ونخص بالذكر قانون 12_07 المؤرخ في 28 ربيع الأول الموافق ل 21 فبراير 2012.

تعريف الولاية: تعرف الولاية حسب قانون 12_07 على أنها: "الجماعة الإقليمية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة".[2]

فالولاية إذن هي وحدة إدارية من وحدات الدولة، وهي في ذات الوقت شخص من أشخاص القانون الإداري،يتمتع بشخصية معنوية و استقلال مالي. أي أن الولاية تشكل وحدة إدارية بالنسبة للسلطة المركزية من جهة، ومن جهة أخرى وحدة لامركزية بالنسبة للسلطة اللامركزية. و للولاية هيئتان تتمثل في الوالي و المجلس الشعبي الولائي.

[1] المرجع نفسه، ص63.

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،"**الجريدة الرسمية**"،العدد12 المتعلق بقانون الولاية، فيفري 2012،ص8.

1/الوالي: يعتبر سلطة سياسية و سلطة إدارية في نفس الوقت، و يستخلص من النصوص القانونية انه يشكل السلطة الأساسيةفي الولاية، و على هذا الأساس، فانه يتمتع بصلاحيات هامة جدا تتمثل في كونه من جهة ممثل للدولة ومن جهة أخرى ممثل للولاية.[1]

الوالي يمثل حلقة وصل بين السلطة المركزية و الولاية، فهو ممثل للحكومة، وممثل مباشر لجميع الوزراء ن ويمثل الولاية في جميع المناحي المدنية و الإدارية.

ـ صلاحيات الوالي: وحسب ما جاء في القانون رقم 12_07 المتعلق بالولاية من خلال المواد **102**إلى**121** فان صلاحيات الوالي تتمثل في كونه ممثلا للولاية فهو يعتبر هيئة تنفيذية، ينفذ القرارات التي تسفر عن مداولات المجلس الولائي ويقدم عن كل دورة عادية تقرير حول تنفيذ المداولات ومتابعة الاقتراحات والآراء، بالإضافة إلى الاطلاع على نشاط الدولة في الولاية، أما بالنسبة لكونه ممثل للدولة فهو ينفذ قرارات الحكومة،و التعليمات التي يتلقاها من الوزراء.

2/المجلس الشعبي الولائي: تحتل المجالس الولائية مكانة هامة في حياة المواطن و الدولة معا، فزيادة لكونها وجها من وجوه اللامركزية، تمثل أداة أساسية لممارسة السلطة الشعبية بمشاركتها المباشرة في إعداد المخططات التنموية ومتابعة تنفيذها، كما تعتبر حلقة وصل و أداة ربط بين الجهاز الإداري وسكان الولاية.

المجلس الشعبي هو "**الجهاز المنتخب الذي يمثل الإدارة الرئيسية بالولاية و يعد الأسلوب الأمثل للقيادة الجماعية، و هو الهيئة المداولة و المعبر الرئيسي على مطالب السكان.**"[2]

للمجلس دور فعال في جميع نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية و العمرانية، ينتخب أعضاء المجلس الشعبي الولائي من قوائم المترشحين الذين تقدمهم الأحزاب المعتمدة، أو من

[1] لباد ناصر،" **القانون الإداري ، التنظيم الإداري**"، الجزائر :منشورات دحلب،2001، ص118[1]

[2] حسين فريحة،"الرشادة الإدارية و دورها في تنمية الإدارة المحلية"، "**مجلة الاجتهاد القضائي**"، العدد 6، مسيلة، 2009، ص70.

قوائم المترشحين، لمدة خمس سنوات، ويتم تحديد أعضاء المجلس الشعبي الولائي تبعا لعدد سكان الولاية.

يعقد المجلس دورات عادية و أخرى استثنائية:

ـ **الدورات العادية:** يعقد المجلس أربع دورات عادية في السنة، مدة الواحدة خمس عشر يوما، ويمكن تمديدها إلى سبعة أيام.

ـ **الدورات الاستثنائية:"يمكن للمجلس عندما تقتضي الحاجة إلى ذلك أن يعقد دورات استثنائية(غير عادية) سواء بطلب من رئيس المجلس الشعبي الولائي، أو ثلث 3/1 من أعضاء المجلس أو الوالي."**[1]

ـ **صلاحيات المجلس:** يقوم المجلس بدراسة جميع الشؤون الخاصة المتعلقة بالولاية عن طريق المداولة، أو كل قضية ترفع إليه عن طريق ثلث أعضائه أو الرئيس أو الوالي.

كما يقوم بالإشراف على عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وتهيئة إقليم الولاية وحماية البيئة وترقية التراث والمحافظة على الآثار.[2]

من خلال القانون، في إطار البحث عن مواد تقنن الاتصال الخارجي، ومشاركة المواطن من الى تحقيق الديمقراطية التشاركية و التنمية المحلية، لم نجد اختلاف بين ما جاء به قانون 07/90 والقانون المعدل 07/12، حيث جاءت في هذا الأخير، مواد تحمل إشارة لمشاركة المواطن.

فجاء في **المادة 32** من هذا القانون: "**مع مراعاة الأحكام التشريعية و التنظيمية الملزمة باحترام الحياة الخاصة بالمواطن وبسرية الإعلام و النظام العام، يحق لكل شخص له مصلحة أن يطلع في عين**

[1] محمد الصغير بعلي،"**قانون الإدارة المحلية الجزائرية**"، عنابة :دار العلوم للنشر و التوزيع، 2004، ص118، ص120.

[2] حسين فريحة، مرجع سابق، ص75.

المكان على محاضر مداولات المجلس الشعبي و ان يحصل على نسخة كاملة أو جزئية منها على نفقته."[1]

هذه المادة توضح، أن مداولات المجلس تعتبر عمومية، علنية، ولأ للمو اطن الحق في الحضور كعضو ملاحظ، وله إمكانية الحصول على نسخة من المداولة فيما يسمح به القانون، بمعنى انه لا يحق لمن كان الحصول عليها إلا إذا كانت لغرض خدمة المواطن في حد ذاته. وإلا فلا مجال للحصول عليها

و جاء في الفرع السادس المتعلق بالنشاط الاجتماعي و الثقافي :

المادة 93:" **يشجع المجلس الشعبي الولائي أو يساهم في برامج ترقية التشغيل بالتشاور مع البلديات و المتعاملين الاقتصاديين و لاسيما تجاه الشباب أو المناطق المراد ترقيتها."[2]**

هذه المادة تلخص مجال اتصال الولاية بالإدارات الأخرى، والمتعاملين الاقتصاديين، في نطاق العمل الجماعي، لتحقيق التنمية المحلية. على ذكر الإدارات الأخرى، فالقانون يهتم بتحقيق علاقة اتصال متينة متواصلة بين أطراف العملية المحلية، بحيث تعتبر هذه الإدارات كوحدات اصغر من الولاية، وهي قريبة أكثر من المواطن، وأكثر تعبيرا عن انشغالاته، طلباته و احتياجاته. و يكون الاتصال في نطاق التشاور وتبادل الآراء، بغية ترقية الحياة المحلية للمواطن. و يكون العمل بالموازاة معالاقتصاديين و أصحاب المشاريع في الولاية.

وفي المادة 97:" **يساهم المجلس الشعبي الولائي في إنشاء الهياكل القاعدية الثقافية و الرياضية و الترفيهية و الخاصة بلشباب و حماية التراث التاريخي و الحفاظ عليه، بالتشاور مع البلديات وكل الهيئات الأخرى المكلفة بترقية هذه النشاطات أو الجمعيات التي تنشط في هذا الميدان.ويقدم مساعدته ومساهمته في برامج النشاطات الرياضية والثقافية و الخاصة بالشباب."[3]**

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، **الجريدة الرسمية**، مرجع سابق، ص11.

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، **الجريدة الرسمية**، مرجع سابق،ص18

[3] المرجع نفسه،ص18.

المادة 98: **يساهم المجلس الشعبي الولائي في حماية التر اث الثقافيو الفني و التاريخي و الحفاظ عليه بمساهمة المصالح التقنية المؤهلة و بالتنسيق مع البلديات و كل هيئة و جمعية معينة، و يطور كل عمل يرمي إلى ترقية التراث الثقافي و الفني و التاريخي بالاتصال مع المؤسسات و الجمعيات المعنية و يقترح كل التدابير الضرورية لتثمينه و الحفاظ عليه."**[1]

طبقا للمادتين أعلاه، فان المجلس الشعبي الولائي يساهم في ترقية النشاط الجمعوي، الذي تتمحور نشاطاته على مستوى جميع الميادين، التي تساهم في مساعدة البرامج والنشطات الشبابية، كما تعمل على حماية التراث التاريخي والثقافي الداخل ضمن التراث المحلي الذي نسعى للمحافظة عليه. يدخل هذا في مجال مشاركة الأفراد في الحياة المحلية، عن طريق تقديم اقتراحات لمشاكلهم، أو حتى عن طريق شكواهم.

و عليه تبرز أهمية الاتصال الخارجي لدى المشرع الجزائري، والدور الذي يلعبه الاتصال ككل، في تعزيز علاقة الإدارة بالمواطن، كوجه لتحقيق الديمقراطية التشاركية، وضمان أداء إدارة محلية في المستوى.

لكن يبقى السؤال الذي يطرحه نفسه. ما مدى تطبيق هذا في الواقع؟ أم هي مجرد تعليمات وكفى؟ ما مدى إدراك المواطن لدوره و صلاحياته.و هذا ما سنسعى للإجابة عليه فيما بعد من خلال دراستنا.

ثانيا: من خلال قانون البلدية:

قبل الشروع في طرح قراءتنا المواد نعرف أولا البلدية.

تعريف البلدية: " تعتبر مؤسسة يبنى عليها النظام الاجتماعي ككل، فهي من ناحية تمثل سياسة الدولة وسياسة الولاية، وتعبر عنهما وتتوسط مباشرة بينهما وبين المواطن على مستواها الإقليمي،

[1] الجريدة الرسمية ، المرجع نفسه،ص18.

فهي قاعدة التعبير السكاني عن طريق الانتخاب. و تعرف على أنها " تجمع سكاني وفضاء جغرافي محدد إقليميا، وبأنها وحدة إدارية".[1]

و للبلدية هيئتان هما: المجلس الشعبي البلدي كهيئة مداولة، رئيس المجلس الشعبي البلدي كهيئة تنفيذية.

1/ رئيس المجلس الشعبي البلدي: ينتخب من بين أعضاءه ويتمتع بالإزدواجية في الاختصاصات حيث يمثل البلدية بالشخصية المعنوية، حيث يكلف بممارسة الصلاحيات الأساسية التالية وهي:

التمثيل: يمثل رئيس البلدية في كل أعمال الإدارة،وكل التظاهرات الرسمية و أمام الجهات القضائية.

رئاسة المجلس: يتولى الرئيس إدارةاجتماعات و أشغال المجلس الشعبي البلدي، التحضير للدورات والدعوة لانعقاد وضبط وتسيير الجلسات، إدارة أموال البلدية و المحافظة على حقوقها. كما انه يمثل الدولة في عدة مجالات ويتولى المحافظة على النظام العام المتمثل في الحفاظ على الأمن، بالإضافة إلى تنفيذ القوانين و التنظيمات باعتباره ممثلا للدولة.

2/المجلس الشعبي البلدي: و هو الهيئة المنتخبة من طرف الناخبين بالبلدية.

من **اختصاصاته:** يمارس اختصاصات في مسائل كثيرة ومتشعبة، تتعلق بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية، ذلك فضلا عن المسائل المالية. يقوم بالبحث في كافة هذه الموضوعات وتتخذ فيها القرارات اللازمة بعد المداولات التي تجريها في هذا الشأن.سواء في:

[1]L'ahsen Seriak, «**l 'organisation et le fonctionnement de la commune** »,ENAG /editions ,Algerie ,1998, P 05 .

_التنمية و برامج التخطيط و التجهيز المحلي في جميع المجالات، الإسكان والنقل و السياحة.

_تسيير المالية التي توضح مصادر الدخلو أوجه الاتفاق.

_إنشاء المشروعات الاستثمارية.

_رعاية الشؤون الصحية و تنمية الروح الثقافية و الرياضية.

_استحداثتعار يف خاصة بالإنتاجو التسويق من أجل التنمية الفلاحية.

أما فيما يخص الاتصال، لابد من العودة إلى قانون 07/90، والذي نلاحظ فيه إهمال الجانب الاتصالي، ذلك بخلطه مع الإعلام، ما اوجد فراغات قانونية تسببت في تنامي الفجوة بين الإدارة و المواطن ، مما أدى بالدولة الجزائرية إلى استحداث إصلاحات و تمثلت في قانون البلدية رقم 11_10المؤرخ في 29 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو سنة 2011.كقانون و الديمقراطية التشاركية، فقد خصص الباب الثالث بمشاركة المواطنين في تسيير شؤون البلدية. جاءت المواد كالتالي:

المادة 11: "تشكل البلدية الإطار المؤسساتي لممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي و التسيير الجواري. يتخذ المجلس الشعبي البلدي كل التدابير لإعلام المواطنين بشؤونهم وانتشارهم حول خيارات و أولويات التهيئة و التنمية الاقتصادية والاجتماعية و الثقافية حسب الشروط المحددة في هذا القانون. ويمكن المجلس الشعبي البلدي تقديم عرض عن نشاطه السنوي أمام المواطنين."[1]

تؤكد المادة على ضرورة الإبقاء على الاتصال بين الإدارة و المواطن، وإعلامه بكل ما يمس شؤونه، و جعله يرتبط بحيثيات البيئة المحيطة به، واهم المستجدات فيما يخص التهيئة والتنمية المحلية. يكون هذا من خلال إيجاد الوسائل والسبل المثلى للوصول إلى المواطن وتسهيل الطريق له للحصول على المعلومة.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" **الجريدة الرسمية**"، العدد 37، المتعلق بقانون البلدية، جوان ،2011، ص8.

المادة 12: "قصد تحقيق أهداف الديمقراطية المحلية في إطار التسيير الجواري المذكور في المادة 11 أعلاه، يسهر المجلس الشعبي البلدي على وضع إطار ملائم للمبادرات المحلية التي تهدف إلى تحفيز المواطنين وحثهم على المشاركة في تسوية مشاكلهم وتحسين ظروف معيشتهم. يتم تنظيم هذا الإطارطبقا للتشريع و التنظيم المعمول بهما."[1]

المادة13: يمكن رئيس المجلس الشعبي، كلما اقتضت ذلك شؤون البلدية، أن يستعين بصفة استشارية، بكل شخصية محلية و كل خبير/أو كل ممثل جمعية محلية معتمدة قانونا، الذين من شانهم تقديم أي مساهمة مفيدة لأشغال المجلس أو لجانه بحكم مؤهلاتهم أو طبيعة نشاطاتهم.

تهدف المواد أعلاه إلى تحقيق الديمقراطية التشاركية، حيث تفتح المجال أمام مبادرات المواطنين للمشاركة في تحسين ظروف معيشتهم، خاصة عن طريق الأعمال التطوعية التي تقوم بها لجان الأحياء، فهذه الأخيرة معروف بكثرتها في ولاية تيزي وزو، فهي داخلة في الطابع التراثي للمنطقة. كما تهدف إلى تعزيز الاستعانة بالشخصيات خاصة في المجال الاقتصادي و الاستثماري التي تخدم الصالح العام و تسعى إلى ترقية النطاق المحلي.

المادة 14: "يمكن كل شخص الاطلاع على مستخرجات مداولات المجلس الشعبي البلدي وكذا القرارات البلدية، و يمكن كل شخص ذي مصلحة الحصول على نسخة منها كاملة أو جزئية على نفقته مع مراعاة أحكام المادة 56 أدناه."[2] (المادة 56 تأكد على أن مداولات المجلس الشعبي البلدي تصبح قابلة للتنفيذ بقوة القانون بعد واحد و عشرين يوما من تاريخ إيداعها بالولاية).

تمنح المادة الصلاحية لكل مواطن، الحصول على نسخة من المداولات، على أن يكون ذي مصلحة، كما هو المعمول به في قانون الولاية.

من خلال ما تم الاطلاع عليه، فان المنظومة القانونية الجزائرية، اهتمت بالجانب الاتصالي، من خلال تقنينه، وإظهار الدور الذي يلعبه الاتصال بالمساهمة في التنمية

[1] الجريدة الرسمية، المرجع نفسه، ص8.

[2] المرجع نفسه،ص8

المحلية، وتحقيق الرفاهية للمواطن، من خلال وصول الإدارة إلى أهدافها التنموية المسطرة، النابعة من اقتراحات المواطن المحلي عن طريق المشاركة، بمختلف الطرق التي يسمح بها القانون. إلا أن القانون لم يحدد طرق و أليات ممارسة العملية الاتصالية، و تبقى مجال مفتوح أمام القائمين بالعملية الاتصالية، و التي مازالت بحاجة إلى المزيد من التنظيمات والإجراءات لتتجسد في الواقع، بوجود متابعة من اجل التفعيل ، لعل هذا يعتبر تحدي للاتصال في الإدارة المحلية مستقبلا خاصة على مستوى البلديات.

المطلب الثاني: المشاركة المحلية للمواطنين

خلال الإصلاحات التي قامت بها الدولة في إطار التنمية المحلية وتقريب الإدارة من المواطن، لتحقيق تسيير محلي فعال. أدرج في قانون البلدية 2011، باب خاص للمشاركة الشعبية، حيث يساهم المواطنون بصفة مباشرة في تسيير شؤونهم ومراقبة ممثليهم لتفعيل الديمقراطية التشاركية.

فالمشاركة هي محصلة الجهود التي يقوم بها المواطنون لمساعدة السلطات الحكومية في تنفيذ ونجاح المشروعات والأنشطة المختلفة داخل مجتمعاتهم المحلية، سواء بالرأي أوبالعمل أوالتمويل أو المراقبة، و هذا من خلال حقه في الوصول إلى المعلومة، وكذا التشاور مع المواطن، فهو أدرى بمشاكله و الحلول اللازمة لها، وهذا من خلال حضور الاجتماعات. غير أن الفراغ القانوني لم يحدد بشكل دقيق كيفية المشاركة وتحقيق الديمقراطية التشاركية

أوما سماه "**جون لوك بوف**" و "**مانولا ماقنان**" "**Jean Luc boeuf et Manuela Magnan**" في كتابهما " **الجماعات الإقليمية و اللامركزية**" ب " **ديمقراطية التقارب**"[1]

المشاركة أيضا "**هي العملية التي تتيح لجميع أفراد المجتمع المحلي وجماعاته المؤهلة بموجب القوانين فرصا للتعبير عن أرائهم في اختبار ممثليهم و دورهم في إعداد الخطط والمشروعات المحلية وتنفيذها ومتابعتها والرقابة عليه، بشكل مباشر و غير مباشر، بهدف تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية و السياسية و تحسين نوعيةحياة السكان وإشباع حاجاتهم بعدالة دون الإضرار بالمصالح القومية.**"[2]

و تتمثل طرق مشاركة المواطن في الحياة المحلية في :

1/ الإعلام الجواري: يعتبر الإعلام الجواري عملية تقنية تنظم المصلحة العامة وتقرب الفهم بين المواطن و الإدارة. " **فإذا كان العمل الجواري يقصد به كل نشاط فكري أو مادي ملموس، كوجه من اجل التقرب من انشغالات المواطنين بلتعمال وسائل الإعلام المباشرة و غير المباشرة لحماية المجتمع. فان الإعلام الجواري هو نقل لذلكالعمل باستعمال وسائل الإعلام و الاتصال.**"[3]

الإعلام الجواري تتمثل مهمته في إحداث تقارب بين الإدارةو المواطن فهو إستراتجية إعلامية أو سياسة إعلامية مخطط لها، في إحداث تقارب وفهم انشغالات المواطنين الحقيقية باستعمال الوسائل الإعلامية الوسيطة.

---

[1] Jean luc bœuf et manuela magnan, « **les collectivité territoriales et la décentralisation** » (découverte de la vie publique), paris, 5eme édition, la documentation française, , 2009,p 85.

[2] خروفي بلال، "**الحوكمة المحلية و دورها في مكافحة الفساد في المجالس المحلي**"،مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2012، ص60.

[3] حمام محمد، "**الاتصال الجواري و اشكالية علاقة الادارة بالمواطن**"، مذكرة ماجيستير، في علوم الاعلام و الاتصال جامعة الجزائر،2003.ص29.

فبعد تزايد وسائل الإعلام المكتوبة وظهور الإذاعة الجوارية والتي تغطي بالتقريب جميع التراب الوطني، " **التي تقوم بتغطية الأحداث التي تربط بشكل مباشر بمواطني المنطقة الجغرافية التي تنشط فيها، فهي تتمتع بشفافية اجتماعية، فهي عبارة عن عروض إعلامية قريبة من الجماهير وتتطلب دقة كبيرة، إنها عبارة عن عروض إعلامية قريبة من الجماهير وتتطلب دقة كبيرة لان العديد منهم يكون قد شاهد مباشرة حيثيات الأخبار التي وردت لاحقا في وسائل الإعلام، وهي عرض يريده الجمهور حياديا ويضع مساحة بينه ومصادر المعلومات والسلطات المحلية، التي غالبا ما ترغب وتعمل على السيطرة على المعلومات**".[1]

تزايد عدد القنوات الإذاعية بالجزائر ووصل عددها سنة 2010 إلى 48 إذاعة. أي إذاعة واحدة لكل ولاية، والمتحدثة بمختلف اللهجات الوطنية، فهي وضعت كقناة اتصال بين المسؤولين والمواطنين المحليين، وتهدف إلى المساهمة في القضايا العالقة في المجتمع، والوصول إلى الفهم والاطلاع الجيد لأهم المشاكل المحلية. كما تساهم أيضا في ترقية المجتمع ونوعيته وجعله عنصر إيجابي ينشط التنمية المحلية والحفاظ على التراث.

وعليه فان الإعلام الجواري يعتبر همزة وصل بين الإدارة و المواطن، فهي المرآة العاكسة للواقع المعاش، إلا أنّه يواجه عدة معوقات تحول دون قيامه بمهامه على أتم وجه، وتتجلى هذه المعوقات في نقص الخبرة أو الكفاءة المهنية للقائمين بالاتصال، حيث نجدهم خارج التخصص و بالتالي فطريقة المعالجة لمختلف القضايا تكون سطحية. بالإضافة إلى طريقة توزيع الإذاعات على المستوى الوطني فإنها تتمركز في المدن كما أن معظم البرامج لا تفي بالغرض والاحتجاجات الفعلية.أما فيما يخص السمعي البصري فإنها عبارة عن قنوات وطنية، إضافة إلى بعض المحطات الجهوية و التي لا تغطي التراب الوطني.

أما بالنسبة لولاية تيزي وزو فبدأ نشاط الإذاعة الجهوية فيها منذ 2011، وهي تفتقد إلى الخبرة بالنسبة للناشطين فيها. إلا أنها تحاول دائما تغطية الأحداث وضمان تلك العلاقة بين

[1] بلعيد حنان، مرجع سابق،ص50.

الإدارة والمواطن عن طريق تمرير شكاوي واحتجاجات ونداءات المواطن إلى المصالح العمومية، كما تقوم بتمرير الرسائل الإعلامية والتوعوية للإدارة المحلية. أما بالنسبة للسمعي البصري فلا تتوفر ولاية تيزي وزو على قناة تلفزيونية جوارية، وعليه فالإعلام الجواري يبقى في نطاق محدود متعلق فقط بالإذاعة والصحافة المكتوبة.

2/ الجمعيات:" يعد العمل الجمعوي مفهوم للمشاركة الشعبية في التسيير المحلي، فهو مكون أساسي من مكونات التنمية البشرية. تعرّف الحركة الجمعوية على أنها "إحدى منهجيات العمل المرتبطة بتدبير الشأن المحلي والوطني ضمن مسلسل تواصلي، يمكن الأفراد والأطراف المعنية من تحديد احتياجاتهم وأهدافهم والتزاماتهم، ويؤدي إلى قرارات مركزة تأخذ في عين الاعتبار، حسب الإمكان آراء وتطلعات كل المجموعات والأطراف المعنية"[1]

وعليه فان عمل الجمعيات يرتكز في تحديد الاحتياجات الحقيقية للسكان وكذا المشاريع التي ينبغي الاهتمام بها، وتساعد في تفادي التصادم الذي ينجم عندما تتعارض مقترحات الجهات الرسمية مع طموحات وتطلعات السكان على المستوى المحلي.

تنشط الجمعيات في الجزائر في مختلف المجالات وخاصة الاجتماعية منها. حيث تساعد على ترسيخ القيم الاجتماعية الهادفة والجادة، وعلى رأسها تحمل المسؤولية، والدافع بتحرير الإبداعات وبالتالي التمهيد للديمقراطية التشاركية.

عرفت الجزائر بعد التعددية الحزبية، "**انفجار في عدد الجمعيات الذي يصل قرابة (100.000) مئة ألف جمعية حسب أرقام وزارة الداخلية إلى غاية جانفي 2012**"[2]. لكنها تبقى غير فاعلة واغلبها يختفي بعد عام من ظهورها، لنقص التأطير والوعي لدى أعضاء الجمعيات، وانعدام الآليات القانونية من اجل فرض رقابة في الجماعات المحلية. لقد تم تعديل القانون الخاص

[1] صالح زياتي،"**تفعيل العمل الجمعوي لمكافحة الفساد و إرساء الديمقراطية المشاركتية في الجزائر**"، مداخلة في جامعة باتنة، قسم العلوم السياسية، د.س، ص4.

[2] "**الحركة الجمعوية.من مدارس النخبة إلى التنديد و المساندة**"، شوهد يوم:04،2014/24، الساعة، 13:15.www.alfajr.com.

بالجمعيات من خلال القانون الإصلاحي رقم 12_06 المؤرخ في 18 صفر عام 1433 الموافق ل 12 يناير 2012، حيث وضع أحكام حول شروط و كيفية تأسيس الجمعية الوطنية والأجنبية، و منحت الدولة 60 يوما للفصل في كل طلب اعتماد يقدم لها.وتضمنت المادة الثالثة منه استثناء قانون الجمعيات الدينية التي ستخضع لقانون خاص.

كما يفصل هذا القانون في سلطة الأحزاب من خلال مواد تدعو إلى عدم استغلال الأحز اب السياسية للمنظمات لصالحها. و على العموم يتضمن هذا القانون تشديد سيطرة الحكومة على تشكيل الجمعيات وفرضت قيود تعسفية، إذ أنها تمنح السلطات صلاحية رفض تسجيل الجمعيات التي تخالف القيم والثوابت الوطنية و النظام العام. كما أنّها فرضت بموجب المادة 45 عقوبات الجمعيات غير المرخصة. كما تقدم بموجب المادة8 بقبول أو إصدار قسيمة التسجيل أو رفضها.ولقد لقي هذا القانون معارضة كبيرة من طرف المجتمع المدني.

ولا يختلف اثنان، أن العديد من الجمعيات عبر الوطن، لا تجد مبررا لوجودها غير استغلال الصفة من اجل المصالح الشخصية، وقد تحولت عن هدفها الحقيقي إلى عمليات النصب والاحتيال واختلاس أموال تم توفيرها للمواطنين، ومن خلال هذا التكريس الديمقراطي بدا المواطن يفقد الثقة في الجمعيات.فاحد أهم المعوقات التي تواجه الجمعيات، هي في البنية التحتية فضعف الميزانية التي تخصصها الدولة لهذا القطاع، وضعف القطاع الخاص في الجزائر، يزيد من معاناة نشاط الجمعيات حيث يعد من متطلبات قيامها بأدوارها المختلفة وإدارة علاقتها بالهيئات الرسمية للدولة وضمان استقلالها. وينبثق عن المشكل الأول تحدي أخر، وهو "**المتعلق بسعي العديد من الأطراف والمؤسسات، وعلى رأسها السلطة السياسية القائمة، احتواء جمعيات المجتمع المدني أو على الأقل منافستها أدوارها، وهو الأمر الذي ينعكس سلبا فيما يتعلق باحتفاظ الجمعية بشخصيتها والقيام بمهامها.**"[1]

[1] صالح زياتي، مرجع سابق،ص6.

إذا ما ربطتنا بين التحديين، نجد أن الجمعيات تظهر لجوء أصحاب السلطة والنفوذ وأصحاب المال من اجل الدعم المادي، وهذا ما جعلها تابعة لها، والانحراف على هدفها الأصلي وتصبح تخدم مصالح الجماعة وليس المجتمع المحلي للحفاظ على بقاءها وعدم انحلالها.

أما عن العمل الجمعوي في ولاية تيزي وزو، وصل عدد الجمعيات حسب وزارة الداخلية إلى 4809جمعية[1]، وتحتل المرتبة الثالثة على المستوى الوطني، بعد العاصمة وبجاية. لكن حسب الدراسات فان نسبة الانخراط في الجمعيات ضعيفة جدا ولا تتماشى والانفجار في الاعتمادات الممنوحة سنويا للجمعيات، فهي لا تتجاوز 3% إلى 4%، بالإضافة إلى نقص فعاليتها خاصة وأنها تختفي فجأة. وعليه فالخصائص التي ذكرت أعلاه كلها تنطبق على الجمعيات على مستوى ولاية تيزي وزو.

3/ الأحزاب السياسية: تمكنت الأحزاب السياسية من المشاركة في المؤسسات السياسية، لاسيما في المجالس المحلية، و يندرج هذا في إطار سعي الأحزاب لتمثيل المواطنين، والقيام بدور فعال في تقديم الخدمات. لقد شهدت الجزائر تحولات وتطورات سياسية، أمنية واقتصادية واجتماعية مختلفة، جعلت من مهمة الأحزاب السياسية صعبة، نظرا للمشاكل التي كانت تعاني منها البلاد في سنوات العشرية السوداء.

"فأما عن دور الأحزاب في المجالس المحلية في مجال تقديم الخدمات للمواطنين، يبقى محدود الفعالية لعدة عوامل منها، الحواجز القانونية والإدارية التي تقف في طريق المنتخبين بسبب منح سلطات واسعة للولاة، تصل إلى حد عزل رؤساء البلديات المنتخبين شعبيا، بالإضافة إلى نظام الدائرة الذي يعد كحاجز بيروقراطي أمام البلديات، إذ يشترط ضرورة مصادقة رؤساء الدوائر على مداولات المجالس الشعبية البلدية، قبل تقديمها إلى الولاية، بالإضافة إلى نقص تجربة المنتخبين.[2]

[1] سابق، مرجع.www.al-fadjr.com

[2] رابح كمال لعروسي،"**المشاركة السياسية و تجربة التعددية الحزبية في الجزائر**"،الجزائر :دار قرطبة،ط.1ن2007، ص105.

و بصفة عامة، فان دور الأحزاب السياسية في تقديم الخدمات للمواطنين، من خلال تواجدها في المؤسسات المنتخبة بقي محدود الفعالية، لطبيعة المشاكل المتراكمة من التطورات الحاصلة، فهناك من يرى أن المنتخبين يهتمون بالجوانب المادية على حساب مهامهم الأساسية، ولكن يبقى من مهام الأحزاب اغتنام الفرص لتقديم الاقتراحات والانتقادات.

لجان الأحياء: لجنة الحي هي وحدة اجتماعية مستقلة تحكمها القوانين، وتتكون من عدد من الأفراد تربط بينهم علاقات اجتماعية على أساس تعاقدي لغرض غير مربح، وقصد تحقيق أهداف مشتركة.يُكون عدد من الأشخاص جماعة، إذا حدث بينهم طراز محدد من الاندماج يمكن تحديد درجته،و هي" **تضع طريقة موجهة لتفضيل الحوار مع المواطنين، فالحلول المختارة كثيرا ما ترجع إلى الأسئلة التي تم طرحها في الحوار**[1]".

وفي هذا الإطار يذهب **حسن نافعة** إلى تعريفها انطلاقا من تعريفه لجماعة المصلحة الخاصة باعتبارها هي "**مجموعة من الأفراد تسعى للتأثير بوسائلها الخاصة على عملية صنع السياسات العامة لدفعها في الاتجاه الذي يحقق مصالح أعضائها المادية والمعنوية دون السعي للمشاركة في الحكم أو تحمل مسئوليته.**"[2]

"تناول المشرع الجزائري لجان الأحياء كذلك من خلال تطرقه للجمعيات بصفة عامة في القانون الخاص بها 90/ 31 ويحدد مفهوم الجمعية انطلاق امن كونها اتفاقية تخضع للقوانين المعمول بها ويجتمع في إطارها أشخاص طبيعيون أو معنويون على أساس تعاقدي ولغرض غير مربح."[3]

السمات المميزة للجان الأحياء، أهميتها الكبيرة للفرد المجتمع فهي تمنحه المقدرة على نموه الاجتماعي وتهذيب سلوكه وبناء اتجاهاته الاجتماعية، وتعزز فيه الشعور بالمسؤولية الاجتماعيةو واجباته بصفته عضوا فاعلا في المجتمع، وتعمق فيه أبعاد هذه المسؤوليةو هذه

---

[1] Guy Lorant ,opcit , p 125.

[2] حسن نافعة،"**مبادئ علم السياسة**"، لبنان:مكتبة الشروق الدولية، د.ط،2002 ، ص 325 .

[3]الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،**الجريدة الرسمية**،المتضمن لقانون الجمعيات 31/90، المؤرخ في 1990/12/04، ص02.

الواجبات فتضعه في مواجهة متطلبات الالتزام والعطاء المميز، و التمثيل الحقيقي لجماعته بشكل يعزز مكانته في المجتمع. فجماعات الأحياء تسعى لتوعية أفراد المجتمع وتلقينهم قيم ومقاييس معينة. وعلى العموم هدفها الإجمالي في شكلها الرسمي هو تكثيف التشاور بين الإدارة والمواطن، بصفتها همزة وصل. و كذا إثارة اهتمام المواطنين وتجنيدهم ومساعدتهم على النهوض بحيهم وسكانهم. وتظهر وظيفتها السياسية في إتاحة التحرك الاجتماعي من أسفل إلى أعلى وفتح مجال المشاركة، حيث تقوم ببلورة مطالب أعضاءه تجاه الجماعات المحلية كما تساعد على توعية الأفراد بحقوقهم وواجباتهم الخاصة و العامة.

يتميز نشاط لجان الأحياء في ولاية تيزي وزو بكثافته، وهذا يعود إلى التراث الثقافي والحضاري للمنطقة، فلجان الأحياء فيها كانت تسمى ب " ثاجمعت "، أين يُعين أشخاص تتوفر فيهم شروط معينة، يساهمون في تسيير شؤون الجماعة، فيما يخدم الصالح العام. ثم تطورت وأصبحت عبارة عن لجان رسمية. و يتجلى دورها في إيصال انشغالات المواطنين إلى الإدارة، وتمثيلهم من اجل تحقيق الصالح العام. خاصة في تلك المشاكل المتعلقة بالمحيط الحضري و عليه يبقى دور لجان الأحياء فعال جدا بالنسبة للإدارة، فهي تسهل عملية الاتصال بالمواطن، و يبقى المشكل المطروح، هل فعلا تعبر لجان الأحياء عن مشاكل كل المواطنين أم لا.

من خلال ما تم عرضه، فان مردودية الطرق المستعملة جد محدودة و ضيقة جدا، وجب تطويرها لتحسين أداء الإدارة المحلية، والذي لا يتحقق إلا بالمشاركة الشعبية في ظل الديمقراطية التي تقوم على الشفافية والمصداقية، والمحافظة على العلاقة مع المواطن. فمشاركة المواطن في التسيير المحلي يرتبط بمحددات، و التي تعيق توسع دوره الحقيقي والذي لا يتأتى إلا من خلال تكريس الاتصال الفعال، من خلال مختلف أدواته وطرقه الممكنة والمتاحة. انه يسعى إلى تشجيع المساهمة الفعلية للمواطنين في الحياة العامة، وذلك بالاستجابة لطلباته والاستماع لمشاكله وإشراكه في إيجاد الحلول لها في إطار عملية اتخاذ القرار. إضافة إلى السهر على إقامة وتشجيع العلاقات الجوارية الدائمة بين المواطن والدولة ومؤسساتها، من خلال استشارته في المسائل ذات المصلحة العامة.

الفصل الثانـي

واقع استراتيجيات وآليات ممارسة الاتصال المحلي في ولاية تيزي وزو

المبحث الأول: واقع العميلة الاتصالية لولاية تيزي وزو

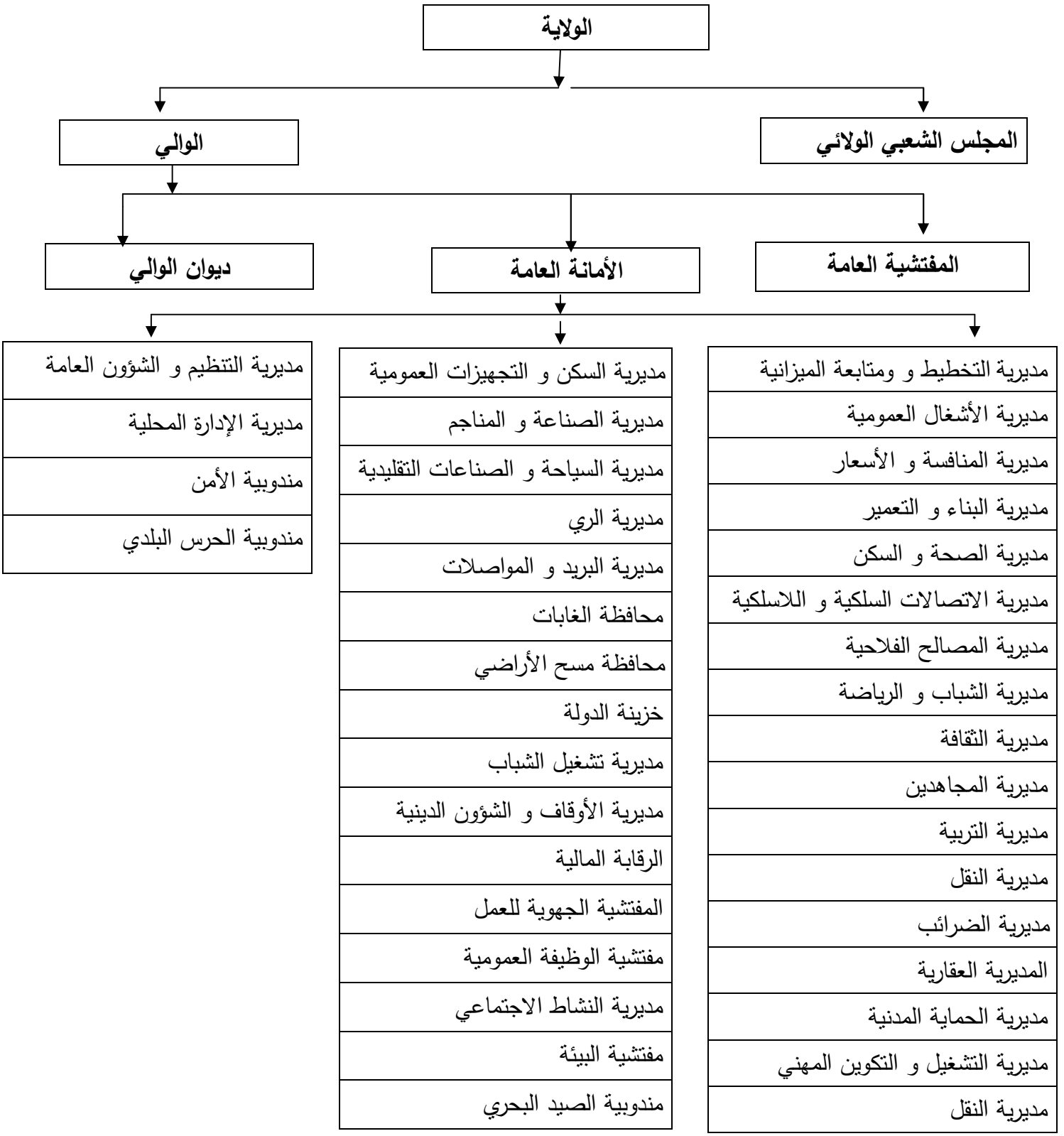
المطلب الأول: تعريف ولاية تيزي وزو

تأسست في 1957، تقدر مساحتها حوالي 300 كلم^2، و يقدر عدد السكان ب 1222334 حسب الإحصاء العام للسكان و السكن لعام 1998، و تقسم من الناحية الإدارية إلى 67 بلدية و 21 دائرة.

تمتاز الولاية بالموقع الاستراتيجي، إذ تطل على البحر الأبيض المتوسط من الجهة الشمالية و على طول الشريط الساحلي الذي يبلغ 70 كلم، و يحدها من الجنوب ولاية بويرة، من الشرق ولاية بجاية، و من الغرب ولاية بومرداس.

و تتكون الولاية من هيئات تقوم بتطبيق القوانين و تنفيذ التعليمات و قرارات الحكومة تطبيقا لمبدأ تقريب الإدارة من المواطن.

الهيكل التنظيمي للولاية:



المطلب الثاني: الممارسة الاتصالية في ولاية تيزي وزو

لتحقيق التواصل بين الإدارة المحلية والمواطن تم استحداث ما يعرف ب "خلية الاتصال" على مستوى الإدارات المحلية، على مستوى دواوين الولاة، منذ تاريخ 24 يناير 1995 بموجب منشور رقم 37_94 المؤرخ في 30 يوليو 1994 الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية. في إطار عملية الإصلاح الإداري وتقريب الإدارة من المواطن، وتم توسيع نطاق الاتصال والتواصل لإلغاء تلك الفجوة الحاصلة بين الإدارة المحلية والمواطن، والعمل على استعادة المواطن لثقته في إدارته. وتختلف مهام هذه الخلية من جماعة محلية إلى أخرى إلا أنها تهدف كلها إلى تحقيق غاية مشتركة وهي **التوعية و الإرشاد، الوقوف على رأي الجمهور في الخدمات العامة المقدمة، كسب رضا الرأي العام المحلي وتأييده تجاه القرارات الجديدة، الاهتمام بشكاوي الجمهور ومقترحاته.**

من خلال التربص الذي قمنا به في ولاية تيزي وزو فان **خلية الاتصال** فيها تتكون من مكلفين بالاتصال، تتمثل مهامها في متابعة النشاطات على مستوى الولاية. تتمثل في تحرير بلاغات وبيانات صحفية، تسيير **العلاقات مع وسائل الإعلام** وتحضير الندوات الصحفية والمقابلات، بالإضافة إلى تحضير زيارات الوزراء، وكذا اجتماعات الوالي والمداولات[1].إضافة إلى استقبال المواطنين و إيصال مقترحاتهم إلى الوالي.

إلى جانب خلية الاتصال، نجد **خلية الاستماع** والتي تعنى بالاستماع إلى المواطن ومكلفة بعدة نشاطات، كإصدار النشرات الدورية وعقد اللقاءات لتحقيق الاتصال فيما بين المجالس المحلية والسكان، وكذلك النقابات ومنظمات القطاع الخاص لضمان مبدأ التعاون والمشاركة الفعالة. وهي فرقة عمل تتكون من 5 موظفين، كل واحد مكلف بمجال معين، فنجد المكلف بالسياحة والثقافة، العلاقات العامة، مكلف بالمجال الاجتماعي(السكن مثلا)، المكلف بالمشاريع الحضرية. وكلهم ينشطون في نطاق التعامل والاتصال مع المواطن عن طريق

[1] مقابلة معالسيد**"سليمان عزاب "**،المكلف بالاتصال في ولاية تيزي وزو ،يوم 20 أفريل 2014، على الساعة 10.

آليات واستراتجيات يتم وضعها، بحسب الحاجة والرسالة الاتصالية التي يُوّد إيصالها. ويتم تصميم المخطط الاتصالي، بحسب الميزانية المقدمة والمتوفر ة لانجاز العمل.[1]

كما تقوم خلايا الاستماع بتنفيذ برامج توعوية للمواطنين، عبر وسائل الإعلام المناسبة لشرح مزايا المشاريع التي يقرر تنفيذها، والاستفادة من أراء المواطنين، مما يساعد على كسب تأييدهم لهذه المشروعات ومحافظتهم عليها فيما بعد. يعني هذا الجهاز أيضا بالوقوف على حاجات السكان واستطلاع الرأي واستقاؤه بأساليب متعددة، مثل لجان الأحياء، والتي تعتبر على حد قول السيد" قولي"، كمرجع نستطيع به التأكد من سير المشاريع ومتابعة تنفيذها، بالإضافة إلى أن الولاية تقوم بالتخطيط للمشاريع بمراعاة انشغالات المواطنين.[2]و العمل على الاستجابة لها. وقد أضاف نفس المصدر أن المشاريع تلقى نجاحا عند غياب معارضة المواطن المحلي.

تتعدد الممارسات بتعدد الأهداف، فيما يخص التوعية وتحسيس المواطن بأهمية الشيء أوخطورته، وجعله يحس بمسؤوليته أمام محيطه المحلي، تستعين الإدارة بالإستراتجية الاتصالية التي تعنى بالأبواب المفتوحة، ومختلف التظاهرات أين يتم توزيع المطويات، تعليق اللافتات والاستعانة بصبورة للصور وغير ذلك، ويتم تجنيد المشاركين من اجل استقطاب المواطن وجعله يفهم ما يحيط به. فمثلا شاركت مديرية البيئة في عدة تظاهرات المنظمة من طرف ولاية تيزي وزو أو برعاية المجلس الشعبي الولائي، نذكر منها اليوم العالمي للغابة أيام 19 إلى 21 مارس، في ساحة متحف ولاية تيزي وزو، تحت شعار"**الغابة منبع الماء النقي و الدائم**"[3]. كما تشهد الولاية حركة في النشاط السياحي والثقافي، حيث ينظم المتحف الولائي عدة تظاهرات، تساهم في ترسيخ هوية ثقافية للولاية، بالمساهمة مع مشاركة المواطنين في عرض أعمالهم وكذا التعريف بثقافة الولاية للزوار والأجانب.[4]و تم

[1] مقابلة معالسيد**" قولي"**، موظف في خلية الاستماع، مكلف بالمشاريع القطاعية، 10 ماي 2014، الساعة 14
[2] المقابلة نفسها.
[3] مقابلة مع السيدة **"بورحلى"**، موظفة في مديرية البيئة، مكلفة بمصلحة التحسيس البيئي، يوم 9 ماي 2014ن على الساعة 14.
[4] مقابلة مع السيدة **"نادية طالبي"**، موظفة في خلية الاستماع، مكلفة بالسياحة و الثقافة ن يوم 11 ماي 2014، على الساعة 10.

إعداد مطوية بمناسبة إحياء الذكرى الخمسون للاستقلال، تتحدث عن التراث الثقافي للمنطقة.

أما بالنسبة **للمنشورات** و**الكتب** الخاصة ببرامج الولاية ومختلف نشاطاتها، فانه تم إصدار الأعداد الأولى لهذه السنة، فيما يخص المجلات نجد مجلة "**نظرة على منطقة القبائل**" « **regard sur la Kabylie** »و هي مجلة شهرية تم نشر العدد الثامن لها في شهر مارس. وتدور مواضيعه حول ثقافة المنطقة، وما تزخر به من مناظر طبيعية خلابة ومناطق أثرية ذات قيمة حضرية، بالإضافة إلى منشور ة تحت عنوان" **تيزي وزو بالصورة**"« **tiziouzou par l'image** » نشر لها أول عدد سنة 2013 وهي منشورة سنوية، تبين فيهاأهم مشاريع و انجازات الولاية.

إلى جانب خلايا الاستماع نجد أيضا الاعتماد على **خدمات الواب**، عبر موقع الانترنت الخاص بالولاية، حيث يتم فيه نشر كل المعلومات الخاصة بمختلف المديريات والتي تعنى بالمواطن. ولكن تبقى فعاليتها في نطاق محدود، لأن عملية تجديد المعلومات من طرف المديريات تبقى ضيقة، لدرجة أن مديرية الصحة و النقل لم تقم بتجديد صفحتها منذ 2010[1] لعدم الاهتمام الكبير بخدمات الموقع ربما، أو لأن بعض المديريات مازالت تحتكر المعلومة[2].

ولقد تم مؤخرا استحداث **صفحة فيسبوك** خاص بالولاية، منذ ثمانية أشهر، للتقرب أكثر من المواطن، إلا أن فعاليتها تبقى محدودة جدا، فلا نلحظ أي نشاط فيها بالنسبة للمديريات، واغلب الموظفين لا يعرفون بوجودها. وعليه لا يمكن أن يحدث هناك تفاعل، فالملاحظ أن هناك غياب لثقافة الحوار والاتصال عبر التكنولوجيات الحديثة.

[1] مقابلة مع السيدة **"بن رابح كريمة"** موظفة في خلية الواب تابعة لخلية الاتصال يوم 18 ماي 2014 ،على 10:30

[2] مقابلة مع السيدة **"نادية طالبي"** مقابلة سابقة.

إلى جانب خلايا الاتصال، خلايا الاستماع و خلايا الواب، نجد أيضا "**مكاتب الاستقبال**" **أو الاستعلامات**، كآلية تقليدية للاتصال الخارجي، و التي تشرف على وظيفة الرد على استفسارات الجمهور الزائر أو طالب الخدمة، ولكن الملاحظ أن الإدارة المحلية كما تضع في هذه المكاتب موظفي محدودي المستوى التعليمي والثقافي. و لا تزيد معلوماتهم عن أماكن المكاتب والمصالح وتوزيعها في المبنى، وقد نجد البعض منهم يضلل الجمهور و لا يمكنه أن يقدم له المعلومات الصحيحة اللازمة.

بالرغم من الجهود المبذولة لترقية العملية الاتصالية في الولاية، إلا انه لا نلمس متابعة في الميدان، كما هو الحال بالنسبة للمواقع، المنشورات، نظرا لحداثتها وأنها لم ترق إلى المستوى المطلوب، فهي وإن وجدت، لم تصل إلى المواطن، بل بقيت في نطاق التجربة الأولى.

وعليه فان الاتصال في الهيكل التنظيمي للإدارة المحلية، ليس بالبساطة بما كان، فهو يواجه عدة عقبات ويطرح عدة إشكاليات متعلقة بالمعلومة ونشر القرارات وتبريرها وغيرها ذلك. "**فالاتصال المحلي هو معنى الديمقراطية، و التي تعطي للمواطن إمكانية اختيار ما يحيط به في حياته اليومية والذي يسطر به مستقبله.**"[1]

[1]Dominique Mégard, opcit , page 17.

المبحث الثاني: واقع آليات الاتصال الخارجي و مشاركة المواطنين في الحياة المحلية.

المطلب الأول: واقع آليات و استراتجيات الاتصال الخارجي

تفريغ الاستمارة.

الجدول (01): يبين أفراد العينة حسب متغير الجنس

المتغيرات	ت	%
ذكور	50	50
إناث	50	50

يبرز الجدول رقم واحد أعلاه متغير الجنس الذي مثلت فيه نسبة الذكور والإناث متساوية لأنّ العينة كانت قصدية.

الجدول (02): يبين أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغيرات	ذكور		اناث		المجموع	
مستوى التعليمي	ت	%	ت	%	ت	%
ابتدائي	5	5	5	5	10	10
متوسط	15	15	15	15	30	30
ثانوي	10	10	10	10	20	20
جامعي	20	20	20	20	40	40
المجموع	50	100	50	100	100	100

يبرز الجدول رقم 2 أعلاه المستوى التعليمي للمواطنين الذين تم استجوابهم، وكانت العينة قصدية وكانت من أدنى مستوى إلى أعلى مستوى، والنسب متساوية بين الجنسين. واختيار متغير المستوى التعليمي، لمعرفة مدى تأثيره على وعي المواطن بأهمية الاتصال ومعرفته بحقوقه في المشاركة في الحياة المحلية.

الجدول رقم 3: يبين المصالح التي يتصل المواطن لأجلها أكثر

متغيرات	ذكور								المجموع		إناث								المجموع		المجموع العام	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج					
خيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
استخراج الوثائق	2	4	5	10	/	/	10	20	17	34	/	/	6	12	8	16	12	24	26	52	43	43
المصالح الإدارية	3	6	10	20	10	20	10	20	33	66	5	10	9	18	2	4	8	16	24	48	57	57
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	100	100

من إعداد الطالبة.

الجدول رقم 4: يبيّن طريقة استقبال المواطنين في الإدارة

المتغيرات	ذكور								المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
جيد	/	/	/	/	2	4	3	6	5	10	/	/	/	/	3	6	2	4	5	10	10	20
نوعا ما	2	4	6	12	6	12	10	20	24	48	3	6	8	16	2	4	10	20	23	46	47	47
سيئة	3	6	9	18	2	4	7	14	21	42	2	4	7	14	5	10	8	16	22	44	43	43
المجموع	5	10	15	20	10	20	20	40	50	100	5	10	15	20	10	20	20	40	50	100	100	100

من اعداد الطالبة

الجدول رقم 5: يبيّن تردد المواطنين إلى مقر الولاية قبل الحصول على الرد النهائي..

المتغيرات	ذكور										المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج						إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
مرة واحدة	/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
مرتين	1	2	3	6	/	/	/	/			4	8	2	4	/	/	/	/	5	10	7	14	11	11
مرتين او اكثر	4	8	12	24	10	20	20	20			46	92	3	6	15	30	10	20	15	30	43	86	89	89
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	20			50	100	5	10	15	30	10	20	20	40		100	100	100

من إعداد الطالبة

الجدول رقم 6: يبيّن مدى اعتماد المواطنين أن تكون لديهم وساطة

المتغيرات	ذكور										إناث										المجموع		المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج									
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	ت	%
نعم	5	10	15	30	10	20	20	40			5	10	15	30	10	20	20	40			50	100	50	100	100	100
لا	/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/	/
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40			5	10	15	30	10	20	20	40			50	100	50	100	100	100

من إعداد الطالبة

الجدول رقم 7: يبيّن مدى اقتناع المواطنين برد الإدارة.

المتغيرات	ذكور										إناث										المجموع		المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج									
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	ت	%
نعم	4	8	7	14	3	6	5	10			3	6	2	4	3	6	4	8			19	38	31	31	12	24
لا	1	2	8	16	7	12	15	30			2	4	13	26	7	14	16	32			31	62	69	69	38	76
المجموع	5	10	15	30	10	18	20	40			5	10	15	20	10	20	20	40			50	100	100	100	50	100

من إعداد الطالبة

الجدول رقم 8: يبيّن موقف المواطن من عدد الأيام المبرمجة للاستقبال

المتغيرات	ذكور								المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	/	/	5	10	4	8	8	16	17	34	/	/	2	4	4	8	6	12	12	24	29	29
لا	5	10	10	20	6	12	12	24	33	66	5	10	8	16	11	22	14	24	38	76	71	71
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	5	10	10	20	15	30	20	36	50	100	100	100

من إعداد الطالبة

حسب بيانات الجداول أعلاه من رقم 3 إلى رقم 8 التي تبرز سيرورة اتصال المواطن بالإدارة، سواء لاستخراج الوثائق أو لإغراض في المصالح الإدارية الأخرى. حيث عبرت الأرقام على أن المواطن يرى أن طريقة الاستقبال متذبذبة، بين السيئ و الجيد،(بتعبير نوعا ما منسبة47%) حيث لا ترقى إلى خدمت المواطن و إرضائه ، ما يجعله يتردد إلى المصلحة أكثر من مرة(89%)، أو يلجأ للبحث عن وساطة (بنسبة 100%) تمكنه من قضاء أشغاله في الإدارة، لأن المواطن لا يرضى لا يقتنع دائما بقرارها النهائي. إضافة أن المواطن يرى أيام الاستقبال قليلة جدا (يوم واحد في ولاية

تيزي وزو). هذا يدل على فشل الإستراتجية الاتصالية في دعم العملية الاتصالية، حيث نجد الدول الغربية تسعى إلى تحسين طرق استقبال المواطن، وتخفيف الإجراءات الإدارية والاعتماد على الانترنت لربح الوقت والجهد، وكذا تحقيق العدل و المساواة والابتعاد عن المحسوبية. وجعل المواطن اقرب لإدارته لكسبثقته وإقناعه بقرارها النهائي، و هو الأمر الغائب في تيزي وزو،و المجهودات و إن وجدت فهي شكلية.

الجدول رقم 9: يبيّن الوسائل المستعملة للحصول على المعلومات من الإدارة **من اعداد الطالبة**

المتغيرات	ذكور										المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج						إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
إعلانات	/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	2	4	/	/	4	8	6	12	6	6
الاستقبال	/	/	5	10	2	4	5	10			12	24	/	/	/	/	2	4	6	12	8	16	20	20
ندوات	/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
انترنت	/	/	/	/	5	10	8	16			13	26	/	/	5	10	2	4	6	12	13	26	26	26
نشريات	/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
الهاتف	/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/	/	4	8	/	/	4	8	4	4
الإذاعة	/	/	/	/	/	/	2	4			2	4	/	/	8	16	/	/	2	4	10	20	12	12
الملصقات	/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
مواطنين	5	10	10	20	3	6	5	10			23	46	5	10			2	4	2	4	9	18	32	32
المجموع	5	10	10	20	3	6	5	10			50	100	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	100	100

الجدول رقم 10: يبيّن مدى حصول المواطنين على المعلومات التي يرغبون بها

المتغيرات	ذكور								المجموع		إناث						المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج			
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	/	/	/	/	/	/	4	8	4	8	/	/	3	6	/	/	5	10	8	16	12	12
غالبا	2	4	10	20	4	8	10	20	26	52	/	/	10	20	8	16	10	20	28	56	54	54
نادرا	3	6	5	10	6	12	6	12	20	40	5	10	2	4	2	4	5	10	14	28	34	34
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	100	100

من إعداد الطالبة

الجدول رقم 11 يبيّن موقف المواطنين من سرية إدارة الو لاية في بعض المعلومات الخاصة به

المتغيرات	ذكور								المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	5	10	10	20	8	16	16	32	39	78	5	10	11	22	8	16	17	34	41	82	80	80
لا	/	/	5	10	2	4	4	8	11	22	/	/	4	8	2	4	3	6	9	18	20	20
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	100	100

من اعداد الطالبة

الجدول رقم 12: يبيّن رأي المواطنين في طبيعة نوع المعلومات التي تخفى من طرف إدارة الولاية

المتغيرات	ذكور								المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
الميزانية	/	/	/	/	/	/	6	12	6	12	/	/	/	/	3	6	8	16	11	22	17	17
التوظيف	5	10	9	18	8	16	10	20	32	64	5	10	15	30	7	14	12	24	39	78	71	71
المشاريع	/	/	6	12	2	4	4	8	12	24	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12	12
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	5	10	15	30	10	20	20	30	50	100	100	100

من اعداد الطالبة

من خلال البيانات التي توضحها الجداول أعلاه من رقم9 إلى رقم 12، تبين أن وسائل اتصال الإدارة ضعيفة جدا، وفعاليتها محدودة جدا، حيث نجد أن اغلب المستجوبين يتحصلون على معلوماتهم من طرف المواطنين، هذا يدل على غياب أدوات تسمح بتفعيل ليونة تواصلية بين الإدارة ومواطنيها، ذلك أن توفير الوسائل والآليات الاتصالية ضروري لتحقيق الاتصال والتواصل بين الطرفين، وهذا ما جاء في الدراسات الغربية، و التي

تعتمد على آليات متعددة ومتطورة للاتصال، وكذا البحث عن سبل لإشراك المواطن في الحكم المحلي. في حين تبقى هذه الوسائل و ان وجدت في ولاية تيزي وزو في بدايتها لا تؤدي الغرض المطلوب منها.

لهذا، ومع تنامي الفجوة و الفراغ الاتصالي، فان المواطن يرى أن الإدارة تخفي بعض المعلومات الخاصة به، فنسبة 71 % من المستجوبين، يرون أن المعلومات تخص التوظيف، ما يفسر أن مصطلح البيروقراطية والمحسوبية أصبح مرادف للإدارة بالنسبة للمواطنين. ذلك أن احتكار المعلومة وحسب ما تشير إليه الدراسات التي أقيمت حول علاقة الإدارة بالمواطن، أن هذه السلوكيات تم إكسابها منذ العهد العثماني والاستعماري الذي يقوم على احتكار المعلومة، التعسف و البيروقراطية. و هذا ما نجده في ولاية تيزي وزو في ما يخص بعض المعلومات (التوظيف، الميزانية، المشاريع) و هذا ما أكدته السيدة "كريمة بن رابح" أن بعض المديريات لا تنشر في الواب مسابقات التوظيف إلا بعد فوات الأجل لإيداع الملفات، وبهذا فانه لا جدوى من نشره[1].

[1] المقابلة السابقة مع السيدة **" كريمة بن رابح"**

الجدول رقم 13: يبيّن مدى إقبال المواطنين على قراءة مجلة إدارة الولاية

المتغيرات	ذكور								المجموع		إناث						المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج			
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	/	/	/	/	/	/	1	2	1	2	/	/	/		2	4	3	6	5	10	6	6
لا	5	10	15	30	10	20	19	38	49	98	5	10	15	30	8	16	17	34	45	90	94	94
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	100	100

من إعداد الطالبة

الجدول رقم 14: يبيّن رأي المواطنين في المجلة

المتغيرات	ذكور										المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج						إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
مقبولة	/	/	/	/	/	/	1	100	1	100	1	100	/	/	/	/	2	40	/	/	2	40	3	50
جيدة	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3	60	3	60	3	50
المجموع	/	/	/	/	/	/	1	100	1	100	1	100	/	/	/	/	2	40	3	60	5	100	6	100

من إعداد الطالبة

الجدول رقم 15: يبيّن شرح أسباب عدم اطلاع المواطنين لمجلة الولاية

المتغيرات	ذكور								المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
لم تتاح لنا الفرصة	5	10,2	15	30,6	10	20,4	19	38,77	49	100	5	11,11	15	33,33	8	17,77	17	37,77	45	100	94	100
المجموع	5	10,2	15	30,6	10	20,4	19	38,77	49	100	**5**	11,11	15	33,33	8	17,77	17	37,77	45	100	94	100

من إعداد الطالبة

من خلال البيانات أعلاه في الجداول من رقم13الى 15 والتي تبرز حظوظ المواطن في قراءة مجلة خاصة بالولاية، أين تعبر نسبة 94 % عن المواطنين الذين لم تتح لهم الفرصة في تصفح هذه المجلة، وهذا راجع حسب السيدة " **نادية طالبي**[1]" كمية النشر المحدودة بسبب ضعف الميزانية المخصصة لها، لذا فهي ليست في متناول الجميع. في حين تعبر نسبة 6% عن الموطنين الذين تصفحوا المجلة و يعتقدون أنها مقبولة و جيدة. هذا يشير إلى فشل الإستراتجية الاتصالية، و ضعف الاليات المستخدمة في الولاية، فبالرغم من المجهودات المبذولة من طرف الإدارة لتحسين طرق الاتصال إلا أنها تبقى في نطاق محدود.

[1] المقابلة السابقة مع **"نادية طالبي"**

المطلب الثاني : مشاركة المواطنين في الحياة المحلية:

الجدول رقم 16: يبيّن مدى وصول آراء المواطنين لإدارة الولاية **من إعداد الطالبة**

المتغيرات	ذكور										المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج						إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%
أيام الاستقبال	2	4	5	10	6	12	8	16			21	42			5	10	3	6	9	18	17"	34	38	38
لجان الإحياء	3	6	8	16	4	8	6	12			21	42	5	10	8	16	4	8	6	12	23	46	44	44
الإذاعة	/	/	2	4	/	/	/	/			2	4	/	/	2	4	/	/	/	/	2	4	4	4
الجمعيات	/	/	/	/	/	/	6	12			6	12	/	/	/	/	3	6	1	2	4	8	10	10
الهاتف	/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
البريد	/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/	/	/	/	4	8	4	8	4	4
النشر في الصحف	/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
الانترنت	/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
المجموع	6	10	15	30	10	20	30	60			50	100	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	100	100

يبين الجدول أعلاه طرق اتصال المواطن بالإدارة، والوسائل التي يستعين بها لإيصال آراءه ومقترحاته ، حيث تظهر المعطيات أن المواطن يلجأ إلى الطرق التقليدية، كأيام الاستقبال والبريد، إضافة إلى اعتماده على لجان الأحياء والجمعيات، ذلك للنشاط الكثيف للحركة الجمعوية في الولاية كما سبق و أن ذكرنا. وغالبا ما يعتمد على الإذاعة، ويكون خاصة في حالة الكوارث الطبيعية لتوجيه نداء للسلطات الخاصة للتدخل، في حين نجده لا يستخدم الانترنت إطلاقا في إيصاله لمقترحاته. ولعل لجوء المواطن للجان الأحياء بالدرجة الأولى بنسبة(44%) إنما يدل على عدم الثقة في الطرق الأخرى، فهذه الأخيرة تبحث عن الصالح العام. وهذا ما أكده "**السيد عكلوات**" أن نشاط لجان الأحياء يوفر الطمأنينة للمواطن ويجعله يقتنع أكثر بقرارات الإدارة، لان اللجان تبحث عن الصالح العام.[1] و من خلال الجدول فانه يثبت مشاركة المواطنين والمساهمة الفعالة في صنع القرارات، ووضع المشاريع، خاصة منها الحضرية، فهي تخص الصالح العام. و لكن المواطن بذاته يتسبب في تعطيل سير المشاريع عن طريق المعارضة.

[1] مقابلة مع السيد**" محمد عكلوات"** موظف في خلية الاستماع، مكلف بالعلاقات العامة، تمت يوم 15 ماي 2014 : الساعة 14:30.

الجدول رقم17: يبيّن معرفة المواطنين بوجود خلية استماع وخلية اتصال بالولاية

المتغيرات	ذكور								المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	1	2	7	14	7	14	20	40	35	70	/	/	3	6	6	12	16	32	25	50	60	60
لا	4	8	8	16	3	16	/	/	15	30	5	10	12	26	4	8	4	8	25	50	40	40
المجموع	5	10	15	30	10	30	20	40	50	100	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	100	100

من إعداد الطالبة

الجدول رقم 18: يبيّن انطباع المواطنين عن هذه الخلايا الاتصالية

المتغيرات	ذكور										المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج						إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%
شكلي	1	2,8	4	11,4	2	5,7	16	45,7			23	65,8	/	/	/	/	4	16	10	40	14	56	37	61,7
جيد	/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
ضعيف	/	/	3	8,5	5	14,2	4	11,4			12	34,2	/	/	3	12	2	8	6	24	11	44	23	38,3
المجموع	1	2,4	7	19,9	7	19,9	20	57,1			35	100	/	/	3	12	2	8	6	24	11	44	60	100

من إعداد الطالبة

حسب ما جاء في الجداول أعلاه من رقم 17 إلى 18 والمتعلقين بمعرفة المواطن بوجود خلية الاتصال والاستماع في الولاية، و تعاملهم معهما.حيث أسفرت البيانات أن 60%من المستجوبين يعرفون بوجود الخليتان، ولكن يعتقدون أنها شكلية ولا تفي بالغرض الذي وضعت من اجله، وهذا يترجم أن من خلال اغلب الموظفين في هاتين الخليتين ليسوا لهم علاقة مع الاتصال، فهم إداريين تم تحويلهم إلى هذه المناصب من اجل تخفيف الضغط واستقبال المواطنين، ومهمتهم الأساسية هي إيصال قضايا المواطن في شكل نقاط صحفية للوالي، للنظر فيها.

الجدول رقم 19: يبيّن موقف المواطنين من مدى إيصال انشغالاته لإدارة الولاية

المتغيرات	ذكور										المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج						إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	/	/	6	12	2	4	9	18			17	34	/	/	6	12	4	8	2	10	20	40	37	37
أحيانا	3	6	6	12	6	12	6	12			21	42	/	/	4	8	4	8	4	8	12	24	33	33
لا أبدا	2	4	3	6	2	4	5	10			12	24	5	10	5	10	2	4	6	12	18	36	30	30
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40			50	100	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	100	100

من اعداد الطالبة

الجدول رقم 20: يبيّن رد فعل المواطنين في حالة عدم الرد

المتغيرات	ذكور										المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج						إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
انفعالات عنيفة	/	/	6	12	6	12	6	12			18	36	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	18	18
مظاهرات	5	10	6	12	/	/	3	6			14	28	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	14	14
وسائل أخرى للاحتجاج			3	6	4	8	5	10			12	24			8	16	5	10	12	24	25	50	37	37
دون أي رد فعل	/	/	/	/	/	/	6	12			6	12	5	10	7	14	5	10	8	16	25	50	31	31
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40			50	100	5	10	7	14	5	10	8	16	50	100	100	100

من إعداد الطالبة

تشير البيانات في الجداول أعلاه من جدول رقم 19 إلى 20، المتعلقة بإيصال انشغالات المواطن للإدارة ، و ردت فعله في حالة عدم الرد عنها، على أن اغلب المواطنين يرون انه فعلا يتم إيصال الانشغالات إلى الإدارة العليا، ولكن تبقى الاستجابة للرغبات أمر نسبي، ففي حالة عدم الرد فإن

للمستجوبون يردون بانفعالات عنيفة وإضرابات بالنسبة للذكور، بينما عند الإناث، فتلجأ إلى طرق أخرى أو دون ردة فعل تذكر، ولعل هذا ما يفسر كثرة الاحتجاجات في ولاية تيزي وزو، إضافة إلى لجوء المستجوبين إلى طرق أخرى يمكن أن يفسر بالوساطة والتي سبق و أن ذكرت في الجداول السابقة.

الجدول رقم 21: يبيّن مدى مشاركة المواطنين في نشاطات الولاية الموجهة له

المتغيرات	**ذكور**										**المجموع**		**إناث**								**المجموع**		**المجموع**	
	إ		م		ث		ج						إ		م		ث		ج					
الخيارات	**ت**	**%**	**ت**	**%**	**ت**	**%**	**ت**	**%**	**ت**	**%**	**ت**	**%**	**ت**	**%**	**ت**	**%**	**ت**	**%**	**ت**	**%**	**ت**	**%**	**ت**	**%**
نعم	/	/	5	10	3	6	12	24	20	40	20	40	/	/	/	/	/	/	16	32	8	16	24	48	44	44
لا	5	10	10	20	7	14	8	16	30	60	30	60	5	10	15	30	2	4	4	8	26	52	56	56
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	50	100	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	100	100

من إعداد الطالبة

الجدول رقم22: يبيّن أسباب عدم مشاركتهم في هذه النشاطات

المتغيرات	ذكور								المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
عدم سماعكم بها	/	/	4	13.3	5	16,6	3	10	12	40	/	/	10	38,4	2	7,6	3	11,5	15	57,6	27	48,3
لا يهمكم	5	16,6	6	20	2	6,6	5	16,6	18	60	5	19,2	5	19,2	/	/	1	3,9	11	42,4	29	51,7
المجموع	**5**	**16,6**	10	33,3	7	23,2	8	26,6	30	100	5	19,2	15	57,6	2	7,6	4	15,3	26	100	56	**100**

من إعداد الطالبة

من خلال الجدولين أعلاه من رقم 21 إلى رقم 22، يظهر أن اغلب المستجوبين لا يشاركون في النشاطات التي تقوم بها الولاية، لأنه الأمر لا يهمهم. هذا يفسر أن المواطن أيضا لا يملك ثقافة الاتصال، من اجل تحقيق التنمية المحلية عن طريق التواصل الدائم مع الإدارة، ومعرفة ما يدور في المحيط المحلي. ذلك أن المواطن داخل في العملية الاتصالية وفي الإسهام في تفعيلها، ومحاولة تحقيق علاقة ثقة بين المواطن وإدارته. هذا ما

أكدته السيدة " **نادية طالبي**"، حتى المواطن يعتبر شريك في نجاح العملية الاتصالية، والتحدي الذي يواجه الاتصال المحلي، هو عدم ترسيخ الثقافة الاتصالية في أذهان بعض المواطنين والإداريين، و الإبقاء على الأفكار القديمة التي لم تعد تجدي نفعا[1].

الجدول رقم 23: يبيّن معرفة المواطنين لحقهم في حضور مداولة

المتغيرات	ذكور								المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	/	/	/	/	4	8	16	32	20	40	/	/	/	/	6	12	8	16	24	48	44	44
لا	5	10	15	30	6	12	4	8	30	60	5	10	15	30	4	8	2	4	26	52	56	56
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	100	100

من إعداد الطالبة

[1] المقابلة السابقة مع السيدة **"نادية طالبي"**

الجدول رقم 24: يبيّن حضور المواطنين للمداولات

المتغيرات	ذكور								المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	/	/	/	/	4	8	16	32	20	40	/	/	/	/	6	4	2	4	8	16	28	28
لا	5	10	15	30	6	12	4	8	30	60	5	10	15	30	4	12	18	36	42	84	72	72
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	100	100

من إعداد الطالبة

حسب بيانات الجداول أعلاه من جدول رقم 23 إلى رقم24 والمتعلقة بحضور المواطن للمداولات، فإن النسب متقاربة، إذ يمكن القول أن نصف المستجوبين على دراية بحقهم في حضور مداولة. يبقى الحضور الفعلي غير موجود ف 72% من المواطنين الذين يدركون أن لهم حق الحضور، يغيبون عن المداولة. وهذا يعكس تفشي الصورة السيئة عن الإدارة، وفقدان الثقة وعدم الاهتمام بكل ما يأتي منها. في حين تسعى الدول الغربية إلى تعزيز العلاقة بين الإدارة والمواطن، ومحاولة إيجاد آليات جديدة لاستحداث روابط متينة من اجل تحقيق التنمية المحلية، من خلال الحكم الراشد والديمقراطية التشاركية. و هذا ما نجده غائب في ولاية تيزي وزو.

الجدول رقم25 : يبيّن محاولة المواطنين إيصال مقترحاتهم للإدارة

المتغيرات	ذكور								المجموع		إناث						المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج			
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	4	8	10	20	4	8	16	32	34	68	/	/	/	/	4	8	14	24	18	36	52	52
لا	1	2	5	10	6	12	4	8	16	32	5	10	15	30	6	12	6	12	32	64	48	48
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	100	100

من إعداد الطالبة

الجدول رقم 26: يبيّن مدى نجاح التواصل بين المواطنين و إدارة الولاية لإيصال انشغالاته

المتغيرات	ذكور										المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج						إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%
الجمعيات	/	/	2	5,8	2	5,8	6	17,6			10	29,4	/	/	/	/	4	22,2	4	22,2	8	44,4	18	34,6
المجالس المنتخبة	/	/	2	5,8	/	/	4	5,8			6	17,6	/	/	/	/	/	/	2	11,1	2	11,1	8	15,4
لجان احياء	4	11,7	6	17,6	2	5,8	6	17,6			18	52,9	/	/	/	/	/	/	8	44,5	8	44,5	26	50
المجموع	4	11,7	10	29,2	4	11,6	16	47			30	100	/	/	/	/	4	22,2	14	77,8	18	100	52	100

من إعداد الطالبة

من خلال الجداول أعلاه من جدول رقم 25 إلى 26 والمتعلقة بإيصال المواطن لاقتراحات للإدارة و الوسائل التي يلجأ إليها لإتمام هذه العملية. جاءت هذه البيانات لتؤكد النتائج المتوصل إليها أعلاه البيانات أعلاه، و التي تخص إيصال المقترحات للإدارة. بالفعل فان المواطن يلجأ في أغلب

الأحيان إلى لجان الأحياء من اجل، طرح مقترحاته. يثبت هذا أيضا مشاركة المواطنين في التسيير المحلي، في طرح مشاكله، من خلال إبداء الرأي و تقديم الاقتراحات و التي ستبنى عليها المشاريع و الخطط الإستراتجية من اجل تحقيق التنمية المحلية.

الجدول رقم 27: يبيّن اقتراحات المواطنين لتحسين الاتصال المحلي

المتغيرات	ذكور										إناث										المجموع		المجموع		المجموع
	إ		م		ث		ج				إ		م		ث		ج								
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	%
جيد	/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/	/	/	/			/	/	/	/	/
نوعا ما	/	/	5	10	4	8	5	10			/	/	8	16	4	8	8	16			14	28	34	40	34
شكلي	5	10	10	20	6	12	15	30			5	10	7	14	6	12	12	24			36	72	66	60	66
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40			5	10	15	30	10	20	20	40			50	100	100	100	100

من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن بالرغم من وجود خلية اتصال، إلا أنها في نظر المستجوبين تبقى شكلية لا تقدم الخدمات المنوطة إليها، فالمواطن يحس دائما بالفراغ الاتصالي بينه و إدارته. في حين تسعى الدول الغربية إلى تعزيز العلاقة، بتوفير العامل البشري أولا ثم تحديد الآليات ثانيا، وهذا ما نجده غائبا في ولاية تيزي وزو.

الجدول رقم 28: يبيّن انطباع المواطنين عن اتصال في الإدارة المحلية

المتغيرات	ذكور										المجموع		إناث								المجموع		المجموع	
	إ		م		ث		ج						إ		م		ث		ج					
الخيارات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			ت	%
1	/	/	/	/	6	12	5	10			11	22	/	/	/	/	/	/	4	8	4	8	15	15
2	2	4	/	/	/	/	3	6			5	10	/	/	/	/	4	8	6	12	10	20	15	15
3	/	/	10	20	/	/	2	4			12	24	/	/	/	/	3	6	/	/	3	6	15	15
4	/	/	/	/	4	8	5	10			9	18	/	/	/	/	3	3	6	12	9	18	18	18
5	3	6	5	10	/	/	5	10			13	26	5	10	15	30	/	/	4	8	24	48	37	37
المجموع	5	10	15	30	10	20	20	40			50	100	5	10	15	30	10	20	20	40	50	100	100	100

من إعداد الطالبة

يوضح هذا الجدول اقتراحات المواطنين من اجل تحسين العملية الاتصالية، والتي كانت في البحث عن آليات جديدة للاتصال،و التي تسهل للمواطن الحصول على المعلومة، وتقديم اقتراحاته، والسعي إلى أخذها بعين الاعتبار، من اجل تحقيق التنمية المحلية والديمقراطية التشاركية

الاستنتاج:

بعد تفريغ الاستمارة الخاصة بالمواطنين، يمكن القول بان اتصال المواطن مع ولاية تيزي وزو يتميز بالضعف، سواء من حيث الإستراتجية الإعلامية، و من حيث الاليات. ذلك نظرا لعدم الاعتماد على كفاءات و بعث نفس جديد للعملية التواصل بين الإدارة و المواطن. لعل ابرز دليل على ذلك نقص آليت المتوفرة على مستوى الولاية، و المتمثلة فقط في خلايا الاستماع، أيام الاستقبال، لجان الأحياء والجمعيات وغيرها، والتي تبقى محدودة الفعالية. لوجود العديد من المعوقات المتعلقة بالإدارة نفسها، بتجاهلها لأهمية العملية الاتصالية، الإضافة إلى ضعف الميزانية المخصصة لممارسة العملية الاتصالية. إلى جانب المعوقات الخاصة بالمواطن و أبرزها، أنهم لا يدركون حقوقهم وواجباتهم المحلية، و دورهم في التنمية عن طريق المشاركة في النشاطات المختلفة للولاية، فقدان الثقة التامة بالإدارة لأسباب اجتماعية سياسية خاصة بالمنطقة، ما خلق الشعور دلى المواطن انه غريب عن إدارته و لا يلجأ إليها إلا للشكوى وفقط.

الخاتمـــــة

يبقى الاتصال، الوسيلة العملية والعلمية التي تستخدمها وحدات الإدارة المحلية لزيادة فاعليتها و لإيجاد الصورة الذهنية الجيدة لها عند جمهورها الخارجي. لهذا تلجأ المجموعة المنتخبة في الإدارة المحلية إلى توظيف الاتصال كآلية لتنفيذ إستراتجيتها و برنامجها الانتخابي. لما للاتصال من فعالية في الإقناع و الوصول إلى المواطن و جعله يسلك سلوك ايجابي يساهم في التنمية المحلية. كما أن وجود هذا الأخير يساعد في تنمية الشعور بالمسؤولية نحو المجتمع المحلي، و إشراكه بقضاياه و مشاكله، و تجعله متجاوبا مع المشاريع التنموية و المشاركة في تنفيذها.

كما يعد الاتصال وسيلة ترد ما يثار من انتقادات سواء داخلية أو خارجية، ويساهم في شرح سياسة الإدارة المحلية وتحسين علاقتها مع مواطنيها، بالاهتمام بمشاكلهم وشكاويهم، وكذا تزويدهم بالمعلومات و البيانات التي يريدونها عبر مختلف اليات الاتصال الخارجي. ما يساعد في كسب ثقة المواطن و جعله يشارك في تسيير وحدته المحلية، لاحساسه الدائم بالانتماء.

لقد افرز الواقع حقيقة فشل العملية الاتصالية على المستوى المحلي، لان الإدارة الجزائرية لم تستوعب بعد وظيفة الاتصال و أهميته في إنجاح العمل الإداري. إضافة إلى أن السلطات الجزائرية لا تهتم بتفعيل العمل الاتصالي على المستوى المحلي، وذلك في الفراغ القانوني الذي لا يحدد كيفية الممارسة الاتصالية في الجماعات المحلية، و الذي يساهم في تحقيق استقرارها و انسجام بنائها سواء الداخلي أو الخارجيكما أن هناك نقص في حرص الإدار ة الجزائرية على كسب ثقة الجمهور الخارجي ومرد ذلك، مشاكل البيروقراطية في التسيير و المشاكل الداخلية الأخرى.

عموما يمكن القول أن واقع و مشكل الاتصال و التواصل في الإدارة المحلية الجزائرية، مرتبط بمدى رغبة النظام السياسي بوضع مخطط اتصالي تتوفر فيه جميع الصلاحيات و النصوص القانونية التي تدعم العملية الاتصالية مع الحرص على تنفيذها، للقضاء على

الهوة و ترسيخ ثقافة المشاركة لدى المواطن و خلق ثقة متبادلة بينه و الإدارة، لتحقيق التنمية المحلية في ظل حكم راشد و ديـــــمقراطيـــة تشـــــــاركيـــــة.

نتائج الدراسة والاقتراحات

نتـــــــــائج الدراســـــــــة

إن أهم النتائج التي تم التوصل إليها بعد دراسة مشكل الاتصال و علاقة الإدارة بالمواطن هي كالتالي:

1/ لا يتم الاهتمام بالاتصال و التواصل إلا بطريقة شكلية بين الإدارةو المواطنين، في ظل غياب تفعيل عمل خلايا الاتصال على مستوى المؤسسات المحلية.

2/ غياب القوة البشرية المتخصصة، لتطوير خططو استراتجيات الاتصال، ما يؤدي إلى نقص الفعالية في تقديم الخدمة.

3/ احتكار المعلومات من طرف الادارة، و غياب ترسيخ ثقافة التعامل مع المواطنين بشفافية و مصداقية اكثر

4/ غياب متابعة وتفعيل الجهود المبذولة من اجل تحسين سيرورة العملية الاتصالية، فيما يخص استحداث الآليات وتخصيص ميزانية اكبر لها. كاستطلاعات الرأيو غيرها.

5/ احتكار العملالإعلامي و الصحفي.

6/ بروز دور لجان الأحياء في إيصال شكاوي المواطنين للإدارة، ولكن غياب عنصر المتابعة و الرقابة للإعمال مع التماطل الإداري في التنفيذ.

7/ غياب ثقافة المشاركة لدى المواطنين مع نقص التنشئة السياسية لخلق نوع من الثقة بين الإدارة و المواطن.

8/ وجود ثغرات قانونية تحدد العملية الاتصالية في قانون البلدية و الولاية.

هذه النتائج، تعتبر بمثابة قاعدة تمكن من إظهار نقائص وعيوب الاتصال الحاصلة على المستوى المحلي في ولاية تيزي وزو، و التي تؤدي إلى تراجع التنمية المحلية، وكذا تنامي

الاحتجاجات لدى المواطنين بالرغم من إعادة النظر في الإستراتجية الاتصالية، واستحداث آليات جديدة للاتصال، إلا أنها تبقى مبتدئة، ونأمل تطورها في السنوات اللاحقة.

الاقتراحـــــــــات

1/ إعادة النظر في القوانين وجعلها أكثر تدقيق لتفعيل العملية الاتصالية.

2/ وضع إستراتجية اتصالية فعالة و الحرص على تنفيذها، بتوفير جميع الإمكانيات والآليات، كما هو الحال بالنسبة للدول الغربية، والتي لها تجربة في هذا المجال.

3/ تحديد القوة البشرية المتخصصة كما هو الحال بالنسبة للدول الغربية من اجل التخطيط الجيد للاتصال.

4/ العمل على تحقيق علاقة ثقة قائمة على التفاهم و الشفافية في تبادل المعلومات بين المواطن وإدارته من خلال إيصال المعلومات إلى أدنى مستوى، حتى يتسنى للمواطن فهمها.

5/ تنمية ثقافة المشاركة والمساهمة في الحياة المحلية لدى المواطن، وتعزيز إشراكه في مختلف النشاطات، لتحقيق نوع من التقارب و الانسجام مع إدارته من خلال التكثيف في الندوات و الاجتماعات مع المواطن، تنظيم الأبواب المفتوحة و غيرها من الآليات الممارسة في الدول الغربية كما سبق و أن ذكرنا.

6/خلق صورة ايجابية للإدارة لدى المواطن، والقضاء على الهوة من خلال تكثيف العمل الإعلامي مع الصحف و وسائل الاتصال الأخرى خاصة الانترنت.

على العموم فانه نقترح نموذج لاتصال الجماعات المحلية يطبق على جميع التراب الوطني، بحيث تحدد آلياته، مهامه و أهدافه. يكون مستمد من نماذج الدول الأجنبية الناجحة في هذا المجال، مع وجود متابعة للتنفيذ، وضمان استمرار يته.

قائمة المراجع

قـــــائمة المراجـــــع

1) المعاجم

1. حجاب محمد منير ، " **المعجم الإعلامي**"، القاهرة : دار الفجر للنشر و التوزيع ، ط، 2004

2) الوثائق الحكومية

1. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "**الجريدة الرسمية**"، العدد 37، المتعلق بقانون البلدية، جوان ،2011.
2. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "**الجريدة الرسمية**"، العدد12 المتعلق بقانون الولاية.
3. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "**الجريدة الرسمية**"، المتضمن قانون الجمعيات 31/90، صدر في 1990/12/04.

3) الكتب باللغة العربية

1. ابراهيم ابو عرقوب ، " **الاتصال الانساني و دوره في التفاعل الاجتماعي**" ، دار محمد لاوي، د.ط ، 1993.
2. إبراهيم عبد الله المسلمين، "**مناهج البحث في الدراسات الإعلامية**"، القاهرة: دار الفكر العربي، د.ط، د.س.ن.
3. أبو سمرة محمد ، "**الاتصال الإداري و الإعلامي** "، دار أسامة للنشر و التوزيع ، ط1 ، 2009.
4. بعلي محمد الصغير ،"**قانون الإدارة المحلية الجزائرية**"، عنابة: دار العلوم للنشر و التوزيع، 2004.
5. بعلي محمد الصغير: " **القانون الإداري، التنظيم الإداري و النشاط الإداري**"، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2004.
6. التابعي كمال ، " **تغريب العالم الثالث (دراسة نقدية في علم الاجتماع)**"، القاهرة: دار المعارف، 1993.
7. حسن نافعة، "**مبادئ علم السياسة**"، لبنان:مكتبة الشروق الدولية، د.ط، 2002.
8. الخلالية محمد علي ، "**الإدارة المحلية و تطبيقاتها في كل من الأردن وبريطانيا و فرنسا ومصر(دراسة تحليلية مقارنة)**"، الأردن:دار الثقافة للنشر والتوزيع، د.ط، 2009.
9. الخلالية محمد علي ، "**الإدارة المحلية**"، عمان: دار الثقافة للنشر و التوزيع، د.ط، 2009.
10. الخلايلة محمد علي ، "**الإدارة المحلية** "، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، د.ط ، 2009.
11. شطناوي علي خطار ، "**الادارة المحلية**"، الاردن، دار وائل للنشر، ط1، 2002.

12. شلبي،محمد "**المنهجية في التحليل السياسي، المفاهيم، المناهج، الاقترابات والأدوات**"، الجزائر: د.د.ن، د.ط، 1997.

13. عادل حسن، "**العلاقات العامة**"، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة و النشر، 1984.

14. عبد العاطي نجم طه ، " **الاتصال الجماهيري في المجتمع العربي الحديث**"، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، د.ط ،2004).

15. عبيدات محمد واخرون، "**منهجية البحث العلمي، القواعد و المراحل والتطبيقات**"، الجامعة الأردنية: كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية،1999 .

16. عليق احمد محمد و آخرون ، "**وسائل الاتصال و الخدمة الاجتماعية**"، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2004.

17. قيراط محمد ، "**الإعلام و المجتمع، الرهانات و التحديات**"، الكويت: مكتبة الفلاح، 2001.

18. لباد ناصر، "**القانون الإداري، التنظيم الإداري**"، الجزائر :منشورات دحلب،2001 .

19. لعروسي رابح كمال ، "**المشاركة السياسية وتجربة التعددية الحزبية في الجزائر**"، الجزائر: دار قرطبة، ط 1، 2007).

20. محمد عبد الباسط، " **القانون الإداري، تنظم الإدارة و نشاط الإدارة، وسائل الإدارة** "، الجامعة الجديدة للنشر، دط، 2006.

21. المصالحة محمد حمدان ، "**الاتصال السياسي الدولي** "، دار وائل للنشر، ط3، 2009.

22. معن محمود بني احمد و آخرون، "**القيادة والرقابة والاتصال الإداري**"، الأردن:دار الحامد للنشر و التوزيع، دط،2008.

23. موفي عبد العال محمد الدين ، "**الرقية السياسية و القضائية على أعمال الإدارة المحلية دراسة مقارنة**"، المنصورة: دار الفكر و القانون للنشر و التوزيع، دط، 2008.

4) الكتب باللغات الأجنبية

1. Association pour le Développement de L'éducation en Afrique(ADEA) Banque Mondiale, « **Technique et outils de la communication institutionnelle** », 2OOO.
2. Christophe Perrin, « **réussir son plan de communication** », paris : éditions groupe territorial 2008.
3. Francis Merlin, « **B2B Stratégie de communication** », France:2éme édition, Organisation, 2000

4. Françoise Drey fus, "**l'intervention de la bureaucratie, Service l'été en France, en grande Bretagne et en état unis**", France : édition la découverte, 2000.
5. Guy Lorant, « **les collectivités locales face aux défis de la communication**», Paris :Edition L'Harmatton, 2005.
6. Jean luc bœuf et manuele magnan, « **les collectivités territoriales et la décentralisation** » (découverte de la vie publique), paris, 5eme édition, la documentation française, 2009.
7. L'ahsen Seriak, «**l 'organisation et le fonctionnement de la commune**" ,ENAG/editions,Algerie,1998 .
8. Marie héléne westphane , « **les pratique professionnel de la communication** » ,édition riagle, paris.
9. Mégard Dominique et Deljarri Bernard, « **La communication Des collectivités locales** », Paris :L'Extenso Edition, 2ed,2009.
10. Philip Kotler et Bermard Dubois, « **marketingmanagement** » 9eme édition, paris,1992.

5) المجلات و الدوريات

1.بودهان يامين ، هل توجد إستراتجية للعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية الخاصة، "**مجلة العلوم الانسانية**"، العدد29، جامعة بجاية.
2.رويم فائزة، معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية و سبل المواجهة، "**مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية**"، العدد السابع جانفي ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر،2012.
3.شعبان فرج، "**الحكم الراشد كمدخل حديث لترشيد الإنفاق الحكومي (مجلة المعارف العدد 11ديسمبر 2011)**، الجزائر: جامعة أكلي محند أولحاج – البويرة.
4.فريحة حسين ، "الرشادة الإدارية و دورها في تنمية الإدارة المحلية"، "**مجلة الاجتهاد القضائي**"، العدد 6، مسيلة، 2009.

6) المنتديات و اللقاءات العلمية

1. زياتي صالح ، "**تفعيل العمل الجمعوي لمكافحة الفساد و إرساء الديمقراطية المشاركتية في الجزائر**"، مداخلة في جامعة باتنة، قسم العلوم السياسية، د.س.
2. ناجي عبد النور، "**نحو تفعيل دور الادارة المحلية الجزائرية لتحقيق التنمية الشاملة**"، الجزائر : جامعة عنابة ، د.س.ن.

7) المذكرات و الدراسات الجامعية:

1. بلعيد حنان، "**واقع و أفاق اتصال الجماعات المحلية**" ، مذكرة ماستر ، المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية، الجزائر ،2012.
2. حمام محمد، "**الاتصال الجواري و اشكالية علاقة الادارة بالمواطن**"، مذكرة ماجيستير، جامعة الجزائر،2003.
3. خروفي بلال، "**الحوكمة المحلية و دورها في مكافحة الفساد في المجالس المحلية**"، ماجستير في العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2012 .
4. هشام محمد محمد رضوان، "**دراسة عن الاتصال التسويقي**"، الاكادمية العربية في الدنمارك، 2010.

8) المقابلات

1. مقابلة مع "سليمان عزاب "، المكلف بالاتصال في ولاية تيزي وزو ، يوم 20 أفريل 2014، الساعة 10.
2. مقابلة مع السيد" قولي"، موظف في خلية الاستماع، مكلف بالمشاريع الإقطاعية، 10 ماي 2014، الساعة 14:00
3. مقابلة مع السيدة "بورحلى"، موظفة في مديرية البيئة، مكلفة بمصلحة التحسيس البيئي، يوم 9 ماي 2014، على الساعة 14:00.
4. مقابلة مع السيدة "نادية طالبي"، موظفة في خلية الاستماع، مكلفة بالسياحة و الثقافة، يوم 11 ماي 2014، على الساعة 10:00
5. مقابلة مع السيدة بن رابح كريمة موظفة في خلية الواب تابعة لخلية الاتصال يوم 18 ماي 2014، على الساعة 10:30 .

6. مقابلة مع السيد" محمد عكلوات"، موظف في خلية الاستماع، مكلف بالعلاقات العامة، تمت يوم 15 ماي 2014 : الساعة 14:30

9) المواقع الإلكترونية

1. http//etudiantdz .net /VB/t7150.html/11/12/2009.
2. http://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9mocratie_participative
3. www.alfajr.com .
4. www .manager-go.com/communication.htm.

الملاحق

الملحق رقم (01):

استمارة معلومات خاصة بمعرفة واقع الاتصال الخارجي لولاية تيزي وزو

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

قسم علم الاجتماع السياسي و العلاقات الدولية

تخصص اتصال، عولمة و ضبط النزاعات

إعداد الطالبة **إشراف الأستاذ**

***عيسات عيني** *** بوراس خليفة**

أختي المواطنة أخي المواطن.

يشرفني كطالبة في المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية، أن أضع بين أيديكم الاستمارة الملحقة، بغرض جمع بيانات و أراء لانجاز عمل علمي أكاديمي يهدف إلى معرفة واقع الاتصال الخارجي لولاية تيزي وزو، و هذا من أجل إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر علوم سياسية، تخصص: اتصال، عولمة و ضبط النزاعات.

الرجاء الإجابة على الأسئلة المطروحة في الاستمارة بكل دقة و موضوعية، لأنه تترب عنها صحة النتائج. و نؤكد أنّ إجاباتكم، ستستخدم لغرض انجاز بحث علمي.

تقبلوا منّا فائق الاحترام و التقدير

ملاحظة : ضع علامة x في الخانة المناسبة.

2014 2013

البيانات الشخصية:

- **السن: 18_ 30** ☐ **30_40** ☐ **40 فما فوق** ☐
- **المستوى التعليمي: دون المستوى** ☐ **ابتدائي** ☐ **متوسط (إكمالي)** ☐

ثانوي ☐ **جامعي** ☐

I. واقع آليات و استراتجيات الاتصال

1_ ما هي المصالح التي تتصلون بها أكثر في الإدارة؟

استخراج الوثائق(شبابيك أو مكاتب) ☐ **المصالح الإدارية** ☐

2_ كيف تكون طريقة الاستقبال؟

جيدة ☐ **نوعا ما** ☐ **سيئة** ☐

3_ كم مرة تترددون إلى الولاية قبل الحصول على الرد النهائي لانشغالاتكم؟

مرة واحدة ☐ **مرتين** ☐ **مرتين أو أكثر** ☐

4_ هل تفضلون أن يكون لديكم وساطة؟

نعم ☐ **لا** ☐

5_ عند الحصول على الرد هل يقنعكم؟

نعم ☐ **لا** ☐

6_هل ترون أن أيام الاستقبال كافية؟

نعم ☐ **لا** ☐

7_كيف تحصل على المعلومات من ولايتكم:

إعلانات	☐	**انترنت**	☐
أيام الاستقبال	☐	**نشريات**	☐
ندوات	☐	**متابعة الإذاعة**	☐
الهاتف	☐	**من مواطنين آخرين**	☐
الملصقات	☐		

8_ هل تحصل على المعلومات التي تحتاجها كمواطن؟

نعم ☐ **غابا** ☐ **نادرا** ☐

9_ هل ترى أن الولاية تخفي بعض المعلومات الخاصة بالمواطن؟

نعم ☐ **لا** ☐

10_إذا كانت الإجابة بنعم فما هي نوع هذه المعلومات؟ اذكرها:

.....

.....

11_ هل سبق أن قرأت مجلة أو كتيب خاصة بالولاية؟

نعم ☐ **لا** ☐

12_إذا كانت الإجابة بنعم فما رأيك؟.

.....

.....

13_إذا كانت الاجابة ب "لا"، فلماذا؟

.....

II. واقع مشاركة المواطنين في الحياة العامة:

14_ كيف يتم توصيل أرائك للولاية؟

أيام الاستقبال ☐ **لجان الأحياء** ☐

الإذاعة ☐ **الجمعيات** ☐

الهاتف ☐ **البريد** ☐

النشر في الصحف ☐

15_ هل تعلم بوجود خلية استماع و خلية اتصال بالولاية؟

نعم ☐ **لا** ☐

16_ هل ترون أن هذه الأطراف تقوم بدورها الحقيقي؟

نعم ☐ **لا** ☐

17_ هل يتم توصيل انشغالاتكم للإدارة؟

نعم ☐ **أحيانا** ☐ **لا أبدا** ☐

18_ إذا لم يتم الرد عن انشغالاتكم، كيف تردون؟

انفعالات عنيفة ☐ **مظاهرات** ☐ **وسائل أخرى للاحتجاج** ☐ **دون أي رد فعل** ☐

19_ هل سبق أن حضرتم نشاطات الولاية الموجهة للمواطنين؟

نعم ☐ **لا** ☐

20_ إذا كانت إجابتك ب لا فهل هذا:

لعدم سماعك بها ☐ **أو لا يهمك** ☐

21_ هل تعلم بان لك الحق في حضور مداولات المجلس الشعبي الولائي و البلدي؟

نعم ☐ لا ☐

22_ اذا كانت اجابكتم بنعم فهل سبق ان حضرتم؟

نعم ☐ لا ☐

23_ هل حاولت إيصال مقترحاتكم إلى الإدارة؟

نعم ☐ لا ☐

24_ إذا كانت إجابتكم بنعم عن طريق ماذا؟

الجمعيات ☐ المجالس المنتخبة ☐ لجان الأحياء ☐

25_ ما هو انطباعك عن الاتصال في الإدارة المحلية؟

جيد ☐ نوعا ما ☐ سيء ☐

26_ ماذا تقترحون من اجل تحسين الاتصال مع الإدارة المحلية؟

_تحسين تمثيل الحركات الجمعوية ☐

_إنشاء صندوق اقتراحات المواطنين و الاهتمام بما يرد فيه ☐

_الاعتماد على موظفين ذوي كفاءة علمية ☐

_فتح مجال أكثر لمشاركة المواطنين ☐

_ إيجاد آليات أخرى للإعلام و الاتصال ☐ _وسائل أخرى ☐

اذكرها؟:.....

الملحق رقم (02)

دليل المقابلة / حول واقع الاتصال المحلي في ولاية تيزي وزو ، مع مجموعة من الموظفين و المسؤولين في إدارة ولاية تيزي وزو

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية. الجزائر

التحضير لشهادة ماستر علوم سياسية، جوان 2014.

الأستاذ المشرف:د. بوراس خليفة

الطالبة: عيني عيسات

الحديث عن الاتصال في الإدارة المحلية يعتبر من بين المواضيع الجديدة التي شكّلت اهتماما كبيرا في السنوات الأخيرة، وظهرت العديد من الدراسات التي اهتمت به و بدراسة طبيعته و آفاقه، و سعيا منّا لدراسة هذا الموضوع و إثراءه من خلال تسليط الضوء على ولاية تيزي وزو كنموذج للإدارة في الجزائر، و بحكم منصبكم الذي يعتبر نقطة التقاء بين الإدارة الولائية و بين المواطنين ، نتشرف بإجراء هذه المقابلة معكم، من أجل تبادل الآراء و المعلومات فيما يتعلق بهذا الموضوع.

الأسئلة:

السؤال1: كيف ترون أهمية العملية الاتصالية في أداء مهامكم الإدارية التي ترتبط بخدمة المواطنين ؟

السؤال2: بماذا تفسرون تأخر المشاريع التنموية في ولاية تيزي وزو؟

السؤال3: ما هي الاستراتيجيات الاتصالية التي تتبعونها في إدارة الولاية؟

السؤال4: فيما تتمثل آليات الاتصال الخارجي التي تعتمدون عليها و ما مدى فعاليتها؟- إلى أي مدى يمكن القول عنها أنّها ناجحة؟

السؤال5: كيف ترون اعتماد الإدارة في ولاية تيزي وزو على الانترنيت و المواقع لاجتماعية كجزء للاتصال الحديث بالمواطنين؟

السؤال6: ما هو تقييمكم لعمل لجان الأحياء و الجمعيات ؟

السؤال7: بما ذا تفسرون الاحتجاجات الدائمة للمواطنين، و التذمر من خدمات الإدارة المحلية؟

في الأخير شكرا جزيلا لكم على تعاونكم و مساهمتكم في إثراء و توضيح واقع الاتصال في ولاية تيزي وزو ، و نؤكد لكم أننا سنوظف هذه المعلومات في استكمال موضوعنا .

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الاتصال في تقريب الإدارة من المواطن في الجزائر بصفة عامة، وفي ولاية تيزي وزو على وجه الخصوص. كما تسعى إلى إبراز أهم الاليات و الاستراتجيات التي تلجا إليها المجموعة المحلية من اجل تحقيق برامجها و الوصول إلى أهدافها. حيث عمدت الجزائر إلى استحداث إصلاحات إدارية لتعزيز سبل التواصل والاتصال مع المواطن، بسبب تردي العلاقة بينه وإدارته و العمل على القضاء على الهوة الفاصلة بين الطرفين. الملاحظ، وجود فراغ قانوني يحدد ممارسة العملية الاتصالية. حيث خلصت الدراسة إلى حقيقة فشل استراتجيات الاتصال المطبقة.

مما يستدعي ضرورة إعادة النظر في النصوص و القوانين في مجال الاتصال والتواصل، والبحث عن كيفيات وأساليب أخرى يمكن من خلالها تطبيق سياسة اتصالية ناجعة والحرص على تطبيقها.

Le Résumé :

Cette étude a pour but de projeter la lumière sur le rôle important de la communication, pour effectuer une efficacité administrative a fin de renforcer une relation positive entre les administrations et les citoyens en Algérie en général, et à wilaya de Tizi Ouzou en particulier, mais aussi à mettre en évidence les mécanismes les plus importants et les stratégies utilisées par le groupe local, afin de réaliser leur programme et atteindre leur buts, d'où l'Algérie a procédé des reformulations administratives, pour promouvoir des moyens de communication, et de contact avec le citoyen, en raison de la détérioration des relations entre le citoyen et son administration , d'une façon à éliminer l'écart entre ces deux parties .

Notamment, l'existence d'un vide juridique qui définit la pratique de processus de communication. Dont, on a constaté dans cette étude l'échec des stratégies de communication appliquée.

Ce qui nécessite de revoir les textes et les lois dans le domaine de la communication, et chercher d'autres modes et méthodes qui permettent de pratiquer une efficace politique de communication et assurer son application.

Summary of the study:

The objective of this study is to shed light on the role of communication in bring the gap between administration and citizen in Algeria in general, and in Tizi Ouzou, in particular. It also seeks to highlight the most important mechanisms and strategies employed by a local group in order to achieve access to the programs and objectives. In this context, Algeria has introduced the administrative reforms, so that to promote ways of communication and connection with the citizen. In fact, this reform were adopted because of the deteriorating relationship between citizen and his administration, and work to eliminate the gap between the two parties .Indeed, the existence of a legal vacuum defines the practice of communication process. As the failure of communication strategies applied.

Wich requires, to reconsider the texts and laws in the field of communication, and the search for other modes and methods to apply the policy of effective communication and a careful application.