

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي

الميدان: علوم اجتماعية

الفرع: علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع الاتصال

من اعداد الطالب: مسعودي عبد الباسط

العنوان:

طبيعة العلاقة الاتصالية ما بين المواطن والإدارة المحلية

دراسة ميدانية ببلدية ورقلة

نوقشت علنا بتاريخ: .../.../....

أعضاء اللجنة المناقشة:

- الأستاذة: فرج الله صورية (استاذة مساعدة أ- جامعة قاصدي مرياح ورقلة): رئيسا.
- الأستاذ: عريف عبد الرزاق (استاذ مساعد أ- جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مشرفا ومقرا.
- الأستاذ: عيساوي السامي (استاذ مساعد أ- جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2013/2014



شكر وتقدير

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده ، نشكر الله ونحمده على ان الهمنا الشجاعة والصبر، والثبات حتى اتممنا هذا العمل المتواضع.


بداية نتقدم بأحر معاني الشكر والتقدير للأستاذ المشرف:عريف عبدالرزاق على توجيهاته ومعلوماته القيمة التي افادنا بها طيلة انجاز هذه الدراسة.

كما نقدم بالشكر والتقدير الى الاساتذة الذين درسونا طيلة مشوارنا الدراسي وخاصة اساتذة علم الاجتماع الاتصال.

كما نتقدم بالشكر والتقدير الى كل من قدم لنا يد المساعدة من اصدقاء وزملاء لانجاز هذا العمل المتواضع.

كما نتقدم بالشكر والتقدير لكل المواطنين الذين تعاونوا وتفاعلوا معنا لإجابة على الأسئلة لاستمارة وكل من تجاوبوا معنا طيلة انجاز هذه الدراسة ونسال الله التوفيق والسداد والنجاح.





الإهداء

اهدي هذا العمل الى الوالدين الكريمين ، كما اهدي هذا
العمل الى زوجتي العزيزة ، وإخوتي والأصدقاء والزملاء



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الاهداء
-	الشكر والتقدير
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
أ- ب	مقدمة
04	الإطار النظري و المفاهيمي للدراسة
04	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة
05	1-الإشكالية
06	2-أسباب اختيار الموضوع
07	3-أهمية الدراسة
07	4-أهداف الدراسة
07	5-مفاهيم الدراسة
11	6-الدراسات السابقة
15	الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
15	أولا- مجالات الدراسة
16	ثانيا- المنهج المتبع في الدراسة
17	ثالثا- العينة
17	رابعا- أدوات الدراسة
18	خامسا- الأساليب الإحصائية
19	الاطار الميداني
19	الفصل الثالث: تحليل ومناقشة البيانات
20	أولا: تحليل النتائج
38	ثانيا :عرض ومناقشة نتائج الدراسة
39	1-1 نتائج التساؤل الأول
38	2-1 نتائج التساؤل الثاني
40	ثالثا: الاستخلاص العام
42	الخاتمة.
-	قائمة المراجع
-	الملاحق
-	ملخص الدراسة

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
20	جدول رقم (01): يوضح الجنس لمفردات العينة البحث	1
19	جدول رقم (02): يوضح السن لمفردات لعينة البحث:	2
21	جدول رقم (03): يوضح المستوى التعليمي لعينة البحث:	3
21	جدول رقم (04): يوضح الحالة الوظيفية للمبحوثين:	4
22	جدول رقم (05): يوضح سبب اتصال المواطن بالإدارة المحلية (البلدية)	5
22	جدول رقم (06): يوضح آخر مدة اتصل بها المواطن بالإدارة المحلية (البلدية):	6
23	جدول رقم (07): يوضح الحالات الأخرى لمدة الاتصال بالإدارة المحلية:	7
23	جدول رقم (08): يوضح الوسيلة التي يلجأ إليها المواطن للاتصال بالإدارة المحلية	8
23	جدول رقم (09): يوضح كيفية استقبال المواطن من طرف الإدارة المحلية	9
24	جدول رقم (10): يوضح ما إذا كان المواطن يزور الإدارة المحلية باستمرار:	10
24	جدول رقم (11): يوضح ما إذا كانت هناك صعوبات تواجه المواطن على مستوى الإدارة المحلية:	11
25	جدول رقم (12): يوضح الصعوبات التي واجهت المواطن خلال اتصاله بالإدارة المحلية:	12
25	جدول رقم (13): يوضح مدى استماع الإدارة المحلية للمواطن	13
25	جدول رقم (14): يوضح مدى تزويد الإدارة المحلية بالمعلومات الصحيحة في حالة الاستفسار على خدمة ما:	14
26	جدول رقم (15): يوضح مدى إقناع المسؤول بالمعلومات المقدمة عن الإجراءات الخاصة بالخدمة	15
26	جدول رقم (16): يوضح مدى اقتناع المواطن بالخدمات المقدمة من طرف الإدارة المحلية:	16
27	جدول رقم (17): يوضح مدى تقدم المواطن لشكاوى على مستوى الإدارة المحلية:	17
27	الجدول رقم (18) يوضح ما اذا كانت الشكاوى أخذت بعين الاعتبار.	18
28	الجدول رقم (19) يوضح اراء بعض المواطنين على الشكاوى التي لم تؤخذ بعين الاعتبار	19
28	جدول رقم (20): يوضح مدى تعرض المواطن للمعاملة غير لائقة من طرف الإدارة المحلية:	20
29	الجدول رقم (21) يوضح نوع المعاملة غير اللائقة التي تعرض لها المواطن من طرف الإدارة المحلية:	21
29	جدول رقم (22): جدول يوضح معاملات اخرى غير لائقة:	22
29	جدول رقم (23) يوضح ما اذا قام المواطنين بتصرفات خارجة عن الاداب العامة مع الإدارة المحلية	23
30	جدول رقم (24): يوضح انواع التصرفات التي يقوم بها المواطنين مع موظفي الادارة المحلية	24
30	جدول رقم (25) يوضح مدى مشاركة المواطنين في المظاهرات و الاحتجاجات ضد الإدارة المحلية	25

30	جدول رقم (26): يوضح الهدف من المشاركة في المظاهرات والاحتجاجات ضد الادارة المحلية	26
31	جدول رقم (27): يوضح أهداف أخرى للمشاركة في المظاهرات والاحتجاجات ضد الادارة المحلية	27
32	جدول رقم (28): يوضح تدخل الشرطة لوقف المظاهرات التي يقوم بها المواطن ضد الادارة المحلية	28
32	جدول رقم (29) يوضح مدى المظاهرات التي تثار بسبب تجاوزات الادارة المحلية	29
32	جدول رقم (30): يوضح سبب حدوث المظاهرات او الاحتجاجات ضد الادارة المحلية:	30
33	جدول رقم (31): يوضح مشاهدة عملية ضرب لموظف الادارة المحلية من طرف المواطنين	31
33	جدول رقم (32): يوضح كيفية التأثير بعملية ضرب لأحد موظفي الإدارة من طرف المواطن:	32
33	جدول رقم (33): يوضح حالات اخرى من حالات التأثير للمواطن اتجاه عملية الضرب لموظف الادارة المحلية:	33
34	جدول رقم (34): يوضح مدى اقتحام المواطن لمقر الادارة المحلية	34
34	جدول رقم (35): يوضح الاحتجاج من طرف الشرطة للمواطن في حالة المطالبة بخدمة ما بطريقة فوضوية:	35
35	جدول رقم (36): يوضح نسبة تعرض المواطن للضرب و الإهانة	36
35	جدول رقم (37): يوضح نسبة مشاهدة المواطن لعمليات التخريب والتكسير لبعض منشآت الإدارة المحلية:	37
36	جدول رقم (38): يوضح موقف المواطن من مشاهدات التخريب والتكسير لمنشآت الإدارة المحلية:	38
36	جدول رقم (39): يوضح نسبة مشاركة المواطنين في غلق الطريق العمومي احتجاجا عن الادارة المحلية	39
37	جدول رقم (40): يوضح نسبة موافقة المواطن على غلق الادارة المحلية في بعض الحالات:	40
37	جدول رقم (41): يوضح رأي المواطن لمستقبل الادارة المحلية في ظل الظروف الراهنة:	41

- مقدمة:

ان الادارة في تقديرنا لها الحظ الاوفر في ازدهار او تدهور اي مجتمع من المجتمعات الإنسانية كون ان الادارة بدأت مع ظهور الحياة الانسانية ،وتعتبر القبائل من اقدم نظم الحكم المحلي التي عرفتها البشرية وتقوم على اساس رابطة الدم غالبا او الجوار الجغرافي او المصالح الاقتصادية .

ويعد وجود ادارة محلية الى جوار ادارة مركزية ضروري ،ومن شأنه ان يفرز عن نتائج تتوسع فيها صلاحيات الادارة المركزية على حساب الادارة المحلية ، فالهدف من نظام الادارة المحلية هو ادارة مرفق محلي ذو نفع عام ، وتزداد اهميتها كلما اقتربت من المواطن كما تعتمد الادارة المحلية على اسس ومقومات تدعمها وتلهمها سبل التسيير الحسن .

اهتم الكثير من الباحثين كل حسب مجال تخصصه بالادارة المحلية اشد الاهتمام ، فعلماء الاجتماع اهتموا بها من منطلق انها تشكل صورة من صور التضامن الاجتماعي ، كما ان الادارة المحلية تقوم على فكرة تقسيم العمل وهو ما يجعلها موضع اهتمام هذه الفئة من الباحثين ،

و اذا كان العقد الاجتماعي بين الدولة والمواطن يتطلب تنازل هذا الاخير عن القليل من حريته لصالح الدولة مقابل توفيرها مجموعة من الخدمات العامة التي يستفيد منها المواطن، فان تزايد مطالب المواطنين ادئى الى انشاء ادارة محلية للتقرب اكثر من المواطن.

كما تسعى كثير من دول العالم بخطوات نشطة و متسارعة لتحقيق اكبر قدر ممكن من التنمية في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية ، وهذه التنمية لا يمكن تحقيقها الا من خلال جهاز اداري فعال وذو كفاءة عالية يعمل على تحقيق طموحات و احتياجات الافراد واهم ادواته هو الانسان ومؤسساته المحلية فالإنسان يشكل اداة التنمية وفي نفس الوقت يعد فيه الهدف من علاقة المواطن بالإدارة المحلية من خلال تحديد حاجيات السكان المتزايدة واتخاذ الوسائل اللازمة لتلبيتها ،ومن هذا تتحدد ايجابيات الادارة وصلاحيها من خلال مراعاة لمصالح المجتمع.

ومن هنا جاءت دراستنا بعنوان طبيعة العلاقة الاتصالية ما بين المواطن و الادارة المحلية حيث تحدد نوع الاتصال القائم ما بين المواطن و الادارة المحلية وما ينتج عن العملية الاتصالية في حالة حدوث خلل في عملية التواصل جراء التشويش والعوائق التي تحول دون فهم ما يصدر من الطرف الاخر بحيث يعجز عن خلق جو يسود فيه التفاهم والانسجام فيتحول الى عنف مادي ويكون على اشكال عديدة منها الاحتجاجات والمظاهرات الخ .

كما جاءت هذه الدراسة على ثلاثة فصول ، الفصل الاول : هو المدخل المنهجي:تم فيه التعرض الى الاشكالية ، و اسباب اختيار الموضوع ، و اهداف و اهمية الدراسة ومفاهيم الدراسة،والدراسات السابقة.

اما الفصل الثاني : جاء فيه مجالات الدراسة ،بالاضافة الى المنهج المتبع ،ومجتمع الدراسة والعينة،و ادوات الدراسة .

والفصل الثالث و الاخير : هو فصل تحليل ومناقشة البيانات ،جاء فيه تحليل البيانات ثم عرض ومناقشة نتائج الدراسة ثم الخاتمة.

الإطار النظري و المفاهيمي لدراسة

الفصل الاول : الاطار المفاهيمي لدراسة

1-الاشكالية

2-اسباب اختيار الموضوع

3-اهمية الدراسة

4-اهداف الدراسة

5-مفاهيم الدراسة

6-الدراسات السابقة

1 الإشكالية:

لعل أبرز سمات المجتمع العربي القبيلة كشكل من أشكال التنظيم وهذا التنظيم يهدف لضمان الاستقرار والأمن الاجتماعي وقد كانت الكيانات المحلية تمثل صورة مصغرة للحكومة والنواة الأساسية للمجالس البلدية او القروية بلغة العصر الحديث، ثم تطورت الحكومات الصغيرة الى قيام الدولة المدنية بمراحلها المختلفة، وبمجرد ظهور الدولة الحديثة توسعت نشاطاتها وخدماتها لدرجة أصبح امر توزيع الوظائف والمهام الإدارية مسألة ذات أولوية قصوى لزيادة، الفاعلية والكفاءة في تقديم الخدمات المحلية للمواطنين.

وتتميز الإدارة المحلية بأنها إدارة قريبة من المواطنين نابعة من صميم الشعب فهي وحدها التي تستطيع تأكيد وحدة المجتمع باستشارة الراي العام المحلي للاهتمام بالمشكلات الاجتماعية، وإشراك المواطن في الوصول الى حلول لها، فالمساهمة الجماعية هي روح الادارة المحلية والمحرك الذي تركز عليه.

وعندما نتكلم عن الادارة المحلية نتكلم هنا على علاقة بين مجتمع خارجي للمنظمة ومجتمع داخلي وهذا يجعلهما تحت تأثير البيئة الاجتماعية التي يعيشون فيها بحيث يكون لهذه الاخيرة تأثير على سلوكياتهم وتصرفاتهم في مختلف المجالات من خلال استجاباتهم للعادات والتقاليد والقيم السائدة والعلاقات التي تربطهم بانتماءاتهم الوظيفية والعرقية والدينية.

يتجه الكثير من العلماء الاجتماع الى وصف العمليات الاجتماعية في اطار الاتجاه نحو تشكيل المؤسسات التي تقوم بالوظائف الاجتماعية في المجتمع، والمؤسسة هي تنظيم يقوم بوظيفة اجتماعية، وهي بناءات لنشر الافكار العامة، وامتداد للحاجات الانسانية وهي عمل جماعي لافراد في المجتمع، ومهما اختلفت النظم فهي تنظيم اجتماعي يحول الفردية ويصهرها في اطار عام وتقوم على الاهداف الجماعية بالدرجة الاولى وليس على الاهداف الفردية.

ومفهوم المؤسسة يطرح العديد من القضايا حول الهدف من قيامها والتنظيم الداخلي للعاملين الذين يقومون بتحقيق هذا الهدف، باتجاه السيطرة والضبط والعلاقات الداخلية وتقسيم العمل وكل ما يؤثر على تحقيق اهدافه، وتطرح ايضا العديد حول العلاقات مع المؤسسات الاخرى التي تعمل في مجالها، والمؤسسات الاجتماعية التي تشكل بناء النظام الاجتماعي والقوى المؤثرة في المجتمع، وبصفة خاصة في علاقات التأثير التي تنعكس على صياغة السياسات وانجاز الاهداف، بالاضافة الى القضايا الخاصة بالعلاقات مع الجمهور المستفيد من الخدمة التي تقدمها المؤسسة.

وقد شغلت العملية الاتصالية حيزا معتبرا من اهتمام التنظير السوسيولوجي، حيث تشير البنائية الوظيفية في تفسير للعلاقة الاتصالية بين المؤسسة وجمهورها الى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر، والوظيفة تحدد الادوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم ككل، وتنظر الى هذه العلاقة الاتصالية من زاوية مساهمة الفرد في النشاط الاجتماعي الكلي ويتحقق الثبات والاتزان من خلال توزيع الادوار على العناصر في شكل متكامل وثابت.

واشارت نظرية الصراع الى ان محور العلاقات الاتصالية بين المؤسسة والجمهور هو الصراع، وتعتبر الآلية التي تخضع لها كافة الظواهر الاجتماعية لانها تتحكم في عملية التطور الاجتماعي، وتنظر الى المجتمع باعتباره يتألف من فئات وجماعات متميزة ومتباينة تسعى الى تحقيق اهدافها الخاصة، اي ان اختلاف الجماعات يترتب عنه اختلاف المصالح والاهداف مما يترتب عنه احتمال قيام الصراع بين المؤسسة والجمهور نتيجة الفئة المسيطرة على المصالح، على حساب الفئات المستضعفة في المجتمع.

الملاحظ من العلاقة الاتصالية ما بين المواطن والإدارة المحلية يمكن ان تتبلور في اهم نوع من انواع الاتصال ، وهو الاتصال الشخصي حيث يكون المواطن باتصال مباشر بالادارة واحد الوسائل او الطرق التي يمكن ان تحقق اهدافه بواسطتها ، كما ان الاتصال الشخصي الغالب على العملية الاتصالية ولا يمكن ان تتصورها بدونها، وهذا راجع لطبيعة الاهداف والواقع الذي يفرضه وجود المنظمة وما توفره من خدمات ، لان هذه الخدمات غالبا ما نتحصل عليها بواسطة الاتصال الشخصي ، رغم التطور التكنولوجي مزال يفرض وجوده وأهميته.

كما ان العملية الاتصالية دائما تتأثر بعدة عوامل التي تدخل في عنصر التشويش ، لما له من اثر على العناصر الاتصالية الاخرى ، مما يخلق اساليب اتصالية اخرى موازية للعملية الاتصالية الطبيعية ، وهو العنف المادي الذي يصاحب احيانا العلاقة الاتصالية ما بين المواطن والإدارة المحلية ، وذلك تعبيرا عن الاستياء والرفض والاحتقان الموجود بين المواطنين اتجاه الادارة.

من خلال ما سبق ذكره سوف نركز دراستنا على بعدين محوريين من خلالهما يمكن فهم وادراك طبيعة العلاقة الاتصالية ما بين المواطن والإدارة المحلية، وتستهدف شكل من اشكال الاتصال الرسمي آلا وهو الاتصال الشخصي الذي يرتبط بالاتصال المباشر وغير المباشر والذي يحقق اهداف وحاجات المواطن ، اما البعد الثاني فيتمثل في شكل من اشكال التعبير الذي يحدد العلاقة ما بين الاتصال والعنف المادي.

فقد كان الاتصال ولازال وسيلة الانسان في اشباع حاجاته وتحقيق اهدافه وطموحاته المباشرة قبل ان يكون له فكر يدخل في نطاقه الايديولوجيات ، وقبل ان يتعقد المجتمع على نحو يجعل ارادته تقوم على اساس تحقيق توازن في علاقة قوة او علاقات قوة.

ومن هنا جاءت التساؤلات كالأتي:

التساؤل الرئيسي:

- ما طبيعة العلاقة الاتصالية بين المواطن والادارة المحلية ؟

التساؤلات الفرعية:

1- كيف يستخدم المواطن الاتصال الشخصي من اجل تحقيق الاهداف المتعلقة بالحصول على خدمات ما ؟

2- لماذا يلجأ المواطن الى استخدام اساليب عنيفة في تعامله مع الادارة المحلية ؟

2. اسباب اختيار الموضوع:

2-1. الاسباب الذاتية :

. كثرة الاحتكاك بهذه الادارة والارتباط المباشر بها .

. قرب هذه الادارة من مكان الاقامة .

. وضوح ممارسات هذه الادارة وكذلك قطاعاتها او هيكلها الادارية .

2-2 . الاسباب الموضوعية:

- حدوث بعض الممارسات الإدارية التي تؤدي في بعض الأحيان الى ظهور الاحتجاجات والصراعات ما بين المواطن و الإدارة المحلية.

- . غموض في بعض جوانب هذه الإدارة وغموض في علاقتها بالمواطن .
- . تماثل في تأدية بعض المهام الإدارية المتعلقة بالمصالح العامة والخاصة .

3. أهمية الدراسة:

- . توضيح العلاقة ما بين المواطن والإدارة المحلية .
- . التعمق في بعض المشاكل التي تعاني منها الإدارة المحلية .
- . الإحاطة بواقع الإدارة المحلية وتحديات التي تواجهها .

4. أهداف الدراسة :

- . توضيح الدور الحقيقي للإدارة المحلية في توفير الخدمات للمواطن .
- . إبراز مدى اقبال المواطن على الإدارة المحلية .
- . إبراز أهمية الخدمات الإدارية المحلية على الوضع الاجتماعي للمواطن .

5. مفاهيم الدراسة:

الإدارة : لغة: ادار (إدارة) الشيء ، جعله يدور ،نظّم ،تعاطى، الأمر: احاط به، الإدارة: الجهاز الذي يدير امور الشركة او المؤسسة.

الإدارة: الإدارة في ابسط معانيها هي تلك العملية التي تختص بتوجيه الجهود المشتركة لتحقيق بعض الاهداف وتعد بمثابة مدخل لمعالجة المواقف والمشكلات الإدارية بالأسلوب العلمي الذي يستخدم وسائل التعريف والتحليل والقياس والتجربة والبرهان وهكذا يحل البحث العلمي في الإدارة محل عشوائية التصرف.

وهي نوعان : ادارة عامة و ادارة خاصة وتتنوع كل من الإدارتين تبعا لتنوع اوجه النشاط التي تتجاوز الحصر في الحالتين وينظم الإدارة العامة ويحكم روابطها ومنازعاتها القانون في حين تخضع الإدارة الخاصة للقوانين العادية كالأفراد.¹

الإدارة : عبارة عن تنسيق الموارد المختلفة من خلال عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وقصد الوصول الى هدف او اهداف مرسومة و الإدارة عبارة عن انجاز الاعمال بواسطة الاخرين.

الإدارة: عملية تنظيم وتخطيط وتنسيق وتوجيه عوامل الانتاج في مشروع اقتصادي ,وينطلق هذا المصطلح على المديرين ضمن التسلسل الهرمي باعتبارهم, المشرفين على تسيير الإدارة بمختلف هياكلها وتوزيع المهام والوظائف.²

ومنه نتبنى **التعريف الاجرائي للإدارة :** كممارسة هي الاستخدام الفعال والكفء , للموارد البشرية و المادية و المالية والمعلومات والأفكار والوقت من خلال العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بغرض تحقيق الاهداف.³

¹ - محمد منير حجاب ، المعجم الاعلامي ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط1، القاهرة ، 2004 ، ص20-24

² - جمال الدين عويصات ، مبادئ الإدارة ، دار هومة ، الامارات العربية ، 2003،ص11

-**تعريف الاتصال لغة:** مصطلح الاتصال في اللغة العربية، كما تشير المعاجم، يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه و الانتهاء إليه. أما كلمة communication الإنجليزية فمشتقة من الأصل اللاتيني communis و معناها عام أو شائع أو مألوف و تعني الكلمة المعلومة المرسله، الرسالة الشفوية أو الكتابية، شبكة الطرق و الاتصالات، كما تعني تبادل الأفكار و المعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز.

تعريف الاتصال اصطلاحاً: هو العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك. كذلك هو نقل المعلومات و الحاجات و المشاعر و المعرفة و التجارب بشكل شفوي أو باستخدام وسائل أخرى بغرض الإقناع أو التأثير على السلوك.

الاتصال: يعرف الاتصال بأنه عملية انتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص الى اخر بقصد التأثير فيه وأحداث استجابة .

ان الانسان بطبقة اجتماعي السلوك فلا يستطيع ان يعيش على هذه الدنيا دون مشاركة وتفاعل مع الاخرين , ومن هنا كانت عملية الاتصال امرا حتميا لازما على كل انسان يمارسه عشرات المرات كل يوم بجزء لا يتجزأ من حياتنا .

. وعملية اجتماعية تشكل احد المكونات الاساسية للجماعة ويمكن القول بأنه لايمكن تصور جماعة من دون اتصال .

وهو ايضا عملية ربط مقصودة بين طرفين احدهما مرسل والاخر مستقبل لتأدية وظيفة محددة في إطار النشاط الإنساني .

التعريف الاجرائي للاتصال هو عملية اجتماعية تهدف الى حصول الفرد والجماعة على المعلومات والمعارف والإلمام بتجارب الأفراد والجماعات الأخرى من جهة، وفي نفس الوقت إيصال آرائه وأفكاره وتجاربه، الى الآخرين بما يكفل خلق عملية تفاعلية اجتماعية ثنائية الطرف في جميع الأحوال.⁴

الاتصال الشخصي: هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والأخبار التي تتم بين الأشخاص دون عوامل او وسيطة، وفي هذه العملية يمثل أحد الشخصين دور المرسل بينما يمثل الأخر دور المستقبل يتم فيه استعمال الحواس ، ويحدث في العلاقات الاجتماعية (الصداقة، الزمالة، الرفقة) ويمكن للأفراد ان تتاح له فرصة التعارف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة .

وقد احتفظ الاتصال المباشر بمكان الصدارة بين الأخرى في قوة التأثير على مر العصور فرغم ظهور وسائل الاتصال الحديثة

كالراديو والتلفزيون والصحافة، ومصاحب ذلك من اتساع في دائرة انتشار الرسالة الإعلامية والتأثيرية بشكل هائل، إلا أن التقدم افتقد الى

اهم شيء يتمتع به الاتصال المباشر وهو القدرة على معرفة صدق الرسالة عند المستقبل، وتوجيه الاتصال على أساس هذا الصدى مما

يساعد على احداث التأثير المنشود، اذا ما توفرت مهارات الاتصال عند المرسل وتهيأت ظروف المستقبل لتلقي الرسالة.

فهذا نجد انه اكثر انواع الاتصال تأثيرا لأن المتلقي يستطيع ان يجري حوارا ويتلقى ردودا فوريا ومباشرة على استفسار قد يطرحه

على القائم بالاتصال، وان اهم ما يميزه عن غيره هو رجوع الصدى المباشر او التفاعل الأتي مع المستقبل

كذلك هو الذي يتم بين عدد من الأشخاص بشكل مباشر وبدون وسيط ، بحيث يكون التواصل عن طريق كلمات، اشارات او

حركات، مثل: محادثة بين مواطنين حول مشكل ما او موضوع .

³ - زيد منير عبيوي ، فن الادارة بالاتصال ، دار دجلة ، ط1، 2008، الاردن ، ص15-23

⁴ - وضاح زيتون ، المعجم السياسي ، دار اسامة والمشرق الثقافي ، ط1، الأردن 2006، ص56

يتسم الاتصال المباشر بالعفوية، كذلك لا يحتم وجود أداة تكنولوجية لإيصال او تبادل المعلومات بين لأفراد.⁵

التعريف الاجرائي للاتصال الشخصي هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والأخبار التي تتم بين الأشخاص دون عوامل او قنوات وسيطة ، وفي هذه العملية يمثل أحد الشخصين دور المرسل بينما يمثل الآخر دور المستقبل يتم فيه استعمال الحواس ، ويحدث في العلاقات الاجتماعية (الصداقة، الزمالة) ويمكن للأفراد ان تتاح له فرصة التعارف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة

المواطنة: يمكن تعريف المواطنة بأنها مكانة او علاقة اجتماعية تقوم بين شخص طبيعي وبين مجتمع سياسي (الدولة) ،ومن خلال هذه العلاقة يقدم الطرف الاول الولاء ،ويتولى الثاني مهمة الحماية وتحدد هذه العلاقة بين الشخص والدولة عن طريق القانون كما يحمها مبدأ المساواة كذلك تشير المواطنة في القانون الدولي الى فكرة القومية ، وذلك برغم ان المصطلح الاخير اوسع في معناه من الاول وطالما ان المواطنة تقتصر فقط على الاشخاص الذين تمنحهم الدولة حقوقا معينة ، فان المنظمات والشركات المساهمة لها قومية لا مواطنة، ولقد استخدم المصطلح في علم الاجتماع للإشارة الى الالتزامات متبادلة من جانب الاشخاص والدولة، فالشخص يحصل على بعض الحقوق السياسية والمدنية نتيجة انتمائه الى مجتمع سياسي معين ،لكن عليه في نفس الوقت ان يؤدي بعض الواجبات . ولقد ناقش مارشال تطور المواطنة في ضوء تغير مفهوم الحقوق والواجبات في القرن تسع عشر في بريطانيا حيث لاحظ ان هذا التغير كان يتمثل في تحول الحقوق القانونية الى حقوق سياسية ومن ممارسة الحقوق السياسية الى الحقوق الاجتماعية كذلك أكد بورجان ان فكرة المواطنة ذات جانبين

الاول الحقوق السياسية التي تمنحها الدولة للشخص حتى تستعين بأرائه في وضع تفيد السياسة ، والثاني التزامه بالاسهام الفعال ،وخضوعه لما يترتب على ذلك من نتائج.⁶

المواطنة: ان مفهوم المواطنة هو ما آلت اليه استخدامات المفردة بصيغة معان اصطلاحية كثيرة ومختلفة، الى ان ارسى على منظومة من معاني والدلالات تترايط في ما بينها في ما يمكن ان نسميه اطارا لمجموعة متداخلة من المعاني تفترض وتستدعي حضورها وتداخلها معا كما تكون قابلة للتجريد والتعميم ، فاذا افترضنا ان المواطنة هي مفهوم فان الافتراض بهذا المعنى يستدعي الى الذهن اسئلة تردنا الى بنيات وتاريخ تحولات في فقه اللغة والمصطلحات والى مآلات جديدة في الاستخدام خلال التجربة التاريخية . لقد اضحى مصطلح المواطنة جزءا من نظام سياسي يقوم على الدستور ،ودولة وطنية تقوم على السيادة الوطنية ، سيادة الشعب على ارض محددة ،وجزءا من حقوق وواجبات ينتظم فيها الفرد بموجب عقد اجتماعي يضحى الفرد فيه مواطنا في دولة . ان مفهوم المواطنة يحيل الى شرطين اساسيين

. الدولة الوطنية ، وما يستتبع ذلك من اقامة مجتمع قومي (وطني) يقوم على اختيار ارادة العيش المشترك بين ابناؤه

- النظام الديمقراطي و استدعاءاته الكثيرة على مستوى التوازن بين الحقوق والواجبات، بين الخاص والعام ،وبين الخصوصيات

والشمول.⁷

⁵ -محمد ابو سمرة ، الاتصال الاداري و الاعلامي ، دار اسامة للنشر ، الاردن ، 2009،ص43-54

⁶ -محمد عبد الرحمان ، علي الليبياري ، اسماعيل محمد علي ،ابراهيم المصري، المعجم الشامل 1، الاسكندرية ، 2013،ص81-82

⁷ - عدنان ابو مصلح ، معجم علم الاجتماع ،دار اسامة والمشرق الثقافي ،ط1،الاردن ،2006،ص466

- **المواطنة:** المواطنة ببساطة شديدة هي الدور الايجابي للفرد بصفته مواطناً، وأكد الفيلسوف روسو على مفهوم المواطنة معلناً انه يعتمد على دعامتين أساسيتين المشاركة الايجابية من جانب الفرد في عملية الحكم والمساواة والكاملة بين ابناء المجتمع الواحد كلهم.

8

التعريف الاجرائي للمواطنة : يمكن تعريف المواطنة بأنها مكانة او علاقة اجتماعية تقوم بين شخص طبيعي وبين مجتمع سياسي (الدولة) ،ومن خلال هذه العلاقة يقدم الطرف الاول الولاء ،ويتولى الثاني مهمة الحماية وتحدد هذه العلاقة بين الشخص والدولة عن طريق القانون.

الادارة المحلية: تعتبر من الفروع الرئيسة للادارة العامة فقد عرفت في بريطانيا كصورة من صور التنظيم الاداري اللامركزي اوائل القرن التاسع عشر.

- وعرفها جون شارك بأنها ذلك الجزء من الدولة الذي يختص بالمسائل التي تمه سكان منطقة معينة ،اطافة الى الامور التي يرى البرلمان انه من الملائم ان تديرها سلطات محلية منتخبة تكمل الحكومة المركزية.

- وعرفت ايضاً انها فرع من فروع الادارة العامة للدولة ،يهتم بالمشاركة في ادارة الشؤون العامة ،في كل اقليم بمعرفة ممثلين عن المجتمع المحلي⁹.

- المناطق المحددة التي يمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين تحت رقابة و اشراف الحكومة المركزية .
- كما هي مجموعة الوحدات و الاجهزة الادارية ايا كانت صورتها ، وعلى اختلاف مستوياتها الموجودة في الدولة والتي تكون في مستوى ادنى من الحكومة القومية في الدولة الموحدة ، ومن حكومة الولاية في الدولة الاتحادية

- لذلك فالحكم المحلي يوجد حيث تتوفر اجهزة ادارية محلية و وحدات ادارية محلية تتولى تصريف الشؤون المحلية في حدود السلطات المخولة لها من الحكومة وفي اطار الدستور.¹⁰

- **التعريف الإجرائي للإدارة المحلية :** وعرفت بأنها المناطق المحددة التي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المنتخبين ، تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية .

6-الدراسات السابقة :

الدراسة الاولى :

التنظيم في مؤسسات الادارة المحلية - دراسة ميدانية ببلدية العفرون - مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل من اعداد الطالب : عكوشي عبدالقادر - جامعة الجزائر 2004-2005

الاشكالية لخصها في اهم النقاط: ان تجربة الادارة المحلية الجزائرية وبعد مرور اكثر من اربعة عقود على الاستقلال لم تستقر بعد على نموذج اداري معين يوافق طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة وان غياب بعض المتطلبات الوظيفية الاساسية لعمل هذه المؤسسات وضعف بعض الميكانيزمات المعتمدة في ذلك كلها عوامل اسهمت من بعيد او قريب في خلق جو تنظيمي مضطرب يعاني من عدة اختلالات فعلى المستوى التنظيمي لهذه المؤسسات تسود علاقات اجتماعية مضطربة وتصور الباحث الاشكالية على ثلاثة محاور:

⁸ -اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي،معجم المصطلحات عصر العولمة ، 450

⁹ - ايمن عودة المعاني ، الادارة المحلية ، دار وائل للنشر ،ط1، عمان ،2010،ص17-18

¹⁰ - عبد الرزاق الشخيلي ، الادارة المحلية دراسة مقارنة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط1،الاردن ،2001،ص19-20

- فهل هناك علاقة بين غياب التحفيزات التنظيمية الضرورية وضعف التكامل التنظيمي؟
- ثم هل لتخلف التكيف مع البيئة التنظيمية والاجتماعية اسهام في اختلاف الكفاءة التنظيمية وتراجعها؟
- وهل لضعف فعالية الادارة كعنصر تنظيمي عالي الاهمية وتقصيرها علاقة بتراجع مستوى التنظيم و الاداء؟

بالنسبة للمنهج المتبع هو المنهج البحث الميداني وذلك لما له من خصائص .

اما فرضيات الدراسة كانت كالآتي :

- غياب التحفيزات التنظيمية الاساسية اسهام في ضعف التكامل التنظيمي
 - لتخلف عملية التكيف مع البيئة التنظيمية اسهام في اختلال الكفاءة التنظيمية
 - لضعف الفعالية الادارية اسهام في تراجع مستوى الاداء والانتظام داخل مؤسسات الادارة المحلية
- الادوات البحث كانت الاستمارة و الملاحظة و المقارنة الادوات الاحصائية.

بالنسبة للعينة كانت الحصصية اما بالنسبة للمفاهيم فهي كالآتي : البيئة، التنظيمية ، الادارة المحلية ، المتطلبات الوظيفية ، التحفيز ، فعالية التنظيمية للإدارة .

اهداف البحث هي محاولة ربط الدراسة أكثر بالاهتمامات الحالية للمجتمع وجعلها أكثر عملية من خلال ربطها بأحد اهم المشكلات التي يعاني منها النسق الاجتماعي ككل وخاصة في ظل الظروف التحولات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية التي يعرفها المجتمع الجزائري.

توصل الباحث ان اي تنظيم يبنى حقيقة على مجموعة مكاميزمات عملية متلائمة وموافقة لطبيعة الغايات ،اي تطابق وسائله مع اهدافه المحدد ،ان المشكلات التنظيمية الاساسية لمؤسسات الادارة المحلية هي نتيجة لضعف في كل هذه الجوانب وليس نتيجة لجانب معين دون اخر ،عندما يكون عناك تنظيم جيد للوسائل وتفاعل اجتماعي ايجابي للإفراد والجماعات وانسجامهم وتميزهم بروح المبادرة ،يمكن القول حينها انه بإمكان هذه المؤسسة ان تحتاز الظروف الصعبة التي قد تمر بها ،ومشكلة التكيف التنظيمي او صعوبة التكيف مع التطورات التي صار يعرفها المجتمع بشكل متواصل .

لكي تكون العملية الاتصالية ناجحة يجب ان تكون هذه العملية مبنية على اهداف وغايات اي ان طرفي العملية يستخدم استراتيجية قبل البدء في الاتصال وركزت الدراسة على الادارة المحلية كعنصر مهم في العملية الاتصالية وهي المسؤولية على مجريات وجوانب العملية الاتصالية.¹¹

الدراسة الثانية:

آليات تفعيل دور البلدية في ادارة التنمية المحلية - مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق من اعداد الطالب : عزيز محمد الطاهر

- جامعة قاصدي مرباح ورقلة- 2009- 2010

¹¹ - عكوشي عبدالقادر، التنظيم في مؤسسات الادارة المحلية-دراسة ميدانية ببلدية العفرون ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة

ترى هذه الدراسة ان قانون البلدية الحالي صدر في ظل التوجه نحو تفعيل المشاركة الشعبية واعطاء بعد تنموي أكثر لنشاط البلدية بدل التركيز على توفير الخدمات التقليدية وفي الوقت الذي تعددت فيه صلاحيات البلدية ومع عجزها عن ادارة التنمية المحلية ،حاولت الدراسة البحث عن الاسباب الحقيقية لعجز البلديات وذلك بطرح الاشكالية على النحو التالي:

- مامدى نجاعة الاليات القانونية التي حددها المشرع لتفعيل دور البلدية في ادارة التنمية المحلية ؟
 - اما التساؤلات الفرعية:
 - ماهي الضمانات القانونية والوسائل المادية التي منحتها الدولة المجالس المنتخبة حتى تتمكن من الاضطلاع بصلاحياتها ؟
 - وماهي اسباب عدم فعالية دور البلدية في ادارة التنمية المحلية ؟
 - وهل تهدف الاصلاحات الحالية الى تقليص دور الدولة في دعم البلدية ماليا ،وايجاد طرق بديلة تهدف الى تحقيق التمويل الذاتي للبلديات والتوازن بين النفقات و الايرادات وتدعم استقلال البلدية؟
 - هل ان الاهتمام بتوسيع صلاحيات المجالس المحلية هو احد نتائج تحول النظام السياسي الجزائري نحو الديمقراطية ؟
- كان ملخص الدراسة ان الاطار البشري هو الاخر يشكل ركيزة اساسية لإدارة فعالة للتنمية المحلية بل يعتبر وسيلة و اساس التنمية المحلية في آن واحد و هو ما يحتم على المشرع وضع قواعد لتنمية بما يسمح للعنصر التكفل بالحاجيات المحلية دون استعانة من السلطة المركزية.

وكانت الاصلاحات التي انتحتها الدولة لتحسين مستوى اداء البلديات قبل الدخول في مرحلة التعددية نابعة من ارادة السلطة السياسية وحدها ، لكن بعد التحول في النظام السياسي والاقتصادي فلم يعد موضوع بناء ادارة محلية ديمقراطية و تحقيق التنمية المحلية مشروع دولة فقط بل اصبح مطلب جميع افراد المجتمع في القاعدة .

اما صعوبات الدراسة كانت تتمثل في نقص المراجع المتخصصة في مجال نشاط البلدية ،ما عدا تلك الدراسات التي ركزت على بعض الجوانب المتعلقة نشاط البلدية وتأتي هذه الدراسة للتركيز على اهم نشاط للبلدية وهو ادارة التنمية المحلية .

جاءت هذه الدراسة لتفعيل العلاقة الاتصالية ما بين المواطن والإدارة المحلية وذلك بعدت اصلاحات قامت بها الدولة وذلك بتقليص دور الدولة وزيادة صلاحية الادارة المحلية وركزت على العنصر البشري لأنه العنصرالفعال في العملية الاتصالية كما ان هذه العملية تأثرت بعدت عوامل منها التحول في النظام السياسي والاقتصادي¹²

الدراسة الثالثة : الحوكمة ودورها في مكافحة الفساد في المجالس المحلية- دراسة حالة الجزائر - مذكرة لنيل شهادة الماجستير في

العلوم السياسية - من اعداد الطالب خروفي بلال - جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2011-2012

تطرقت هذا الدراسة الى الفساد في الادارة المحلية والتي تفتشت في الجزائر وعلى كل المستويات ،وتبنى مبادئ الحكم الراشد ،وترى هذه الدراسة ان موضوع الحوكمة المحلية والفساد في المجالس المحلية لم يحظى بالاهتمام واللازم من طرف الباحثين الجزائريين لكونه حديثا ، كما ان نموذج الحوكمة المحلية التي يشارك فيها المواطن في تسيير شؤونه في اطار يضمن شفافية اتخاذ القرارات وتنفيذها وفي ظل قدرة المواطن على مساءلة الهيئات المحلية حول قيامها بمهامها المتمثلة في تقديم الخدمات العامة وتحقيق التنمية المحلية ،وكانت الاشكالية تندرج تحت التساؤل الرئيسي:

¹² - عزيز محمد الطاهر ، **البيات تفعيل دور البلدية في ادارة التنمية** ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر ،2009-

- الى اي مدى يمكن للحكومة المحلية ان تكون اداة فعالة لمكافحة الفساد في المجالس المحلية المنتخبة في الجزائر؟
 - التساؤلات الفرعية :
 - 1- لماذا اخفقت السياسات التي اتبعتها الجزائر في الحد من تفشي ظاهرة الفساد؟
 - 2- ما هي الاستراتيجيات التي يمكن اتباعها لتعزيز آليات الديمقراطية المحلية التشاركية والتي من شأنها التصدي لظاهرة الفساد في المجالس المحلية المنتخبة؟
- حدود الدراسة : كانت على مستوى مجتمع بحث معين هو المجالس المحلية المنتخبة اي ان الحدود المكانية للدراسة تتمثل في البلديات والولايات الجزائرية.
- اما زمانيا فالدراسة تتناول آخر عهديتين انتخابيتين للمجالس البلدية والولاية اي منذ 2002 الى غاية ماي 2012 كما استخدم المنهج الوصفي ودراسة الحالة والمنهج الاحصائي .
- بالنسبة للأدوات كانت الملاحظة ،ومن اهم المفاهيم في الدراسة مفهوم الفساد و الحوكمة المحلية .
- اما بالنسبة الى الاستنتاجات الدراسة فكانت ان الاجراءات التي اتخذتها السلطات في الجزائر لم تستطع الحد من الانتشار الرهيب للفساد على المستوى الوطني وعلى مستوى المجالس المحلية المنتخبة وذلك يعود الى النصوص القانونية لأنها لا تراعي مبادئ الحوكمة من مساءلة ورقابة شعبية ومشاركة المجتمع المدني في اتخاذ القرارات المحلية وتنفيذها .
- تهدف الدراسة الى فهم اسباب انتشارها ظاهرة الفساد في المجالس المحلية المنتخبة بالجزائر واقتراح مداخل بديلة لمكافحة الفساد في المجالس المحلية المنتخبة عبر تعزيز قيم الحوكمة في الادارة المحلية الجزائرية .
- نرى العملية الاتصالية مابين المواطن والإدارة المحلية تعاني خلل وظيفي داخل احد عناصرها الاتصالية وهي الادارة وذلك لغياب النصوص القانونية التي تتحكم وتحدد العلاقة او شكل الواضح لنوع الرسالة الاتصالية وكيفيةها في تناول بعض القضايا وخاصة القضايا المشبوهة في العملية الاتصالية وهنا لا تتم العملية الاتصالية بطريقة سليمة وكاملة¹³

¹³ -خروفي بلال ، الحوكمة المحلية ودورها في مكافحة الفساد في المجالس المحلية - دراسة حالة الجزائر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،الجزائر ،2011-2012،ص أ- ل

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية لدراسة

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: المنهج المتبع في الدراسة

ثالثاً: العينة

رابعاً: أدوات الدراسة

خامساً: الأساليب الإحصائية

تمهيد: جاء هذا الفصل لتحديد المجال المكاني والزمني والبشري للدراسة، حيث اختير بلدية ورقلة كمكان لاختيار المواطنين الذين يمثلون عينة الدراسة، و اجريت في فترة زمنية معينة واستخدم المنهج الوصفي لمنهج للدراسة بالاضافة الى اختيار عينة الصدفة كعينة مناسبة للدراسة، و استعمل الملاحظة والمقابلة والاستمارة كادوات للدراسة التي نحن في صدد دراستها.

اولا : مجالات الدراسة :

تشمل مجالات الدراسة :المجال المكاني،والمجال البشري ،والمجال الزمني ،وتفصيل ذلك وفقا لما يأتي.

1 : المجال المكاني :

بلدية ورقلة هي احدى بلديات ولاية ورقلة التي تحتوي على 21 بلدية ويبلغ عدد سكان الولاية 602.000 ، ومساحتها الاجمالية 211,980 كلومتر مربع ، يحد بلدية ورقلة من الشمال بلدية انقوسة ومن الشرق بلدية عين البيضاء ومن الجنوب بلدية الرويسات ، يقع مقر البلدية من القرب من سوق لاجر للولاية

2: المجال الزمني:

لقد دامت الفترة المخصصة لإجراء الدراسة ثلاثة اشهر ابتداء من اواخر فيفري الى اواخر شهر ماي من سنة 2014 ، حيث نقوم بعدة زيارات لهذه الادارة و الاحتكاك بالمواطنين وتسجيل بعض الملاحظات التي تفيد الدراسة والتي نستعين بها للكشف على كافة العملية الاتصالية ما بين المواطن والادارة المحلية للولاية ورقلة .

3 : المجال البشري:

يشمل المجال البشري للدراسة على جميع المواطنين المتواجدين داخل الادارة المحلية بالخصوص بلدية ورقلة بدون تحديد اعمارهم او جنسهم .

ثانيا: المنهج المتبع في الدراسة:

تختلف المناهج المستخدمة في البحث العلمي باختلاف طبيعة كل دراسة ، اذا فطبيعة دراستنا تفرض علينا استخدام المنهج الوصفي ،حيث تعرف البحوث الوصفية بانها وصف للظاهرة التي يريد دراستها وجمع اوصاف ومعلومات دقيقة عنها ، وهو يعتمد على دراسة الواقع ،والظاهرة كما توجد في الواقع .

كما يعرف ايضا انه يبحث اساسا في الظروف او الظواهر او المواقف او العلاقات كما هي موجودة و الحصول على وصف دقيق لها.

وكان سبب اختيار المنهج الوصفي هو دراسة للظواهر و المواضيع المختلفة قصد وصف العلاقة بين متغيراتها ،ولان مجتمع الدراسة كبيرة اخترنا ان يكون المنهج الوصفي الاسلوب الانسب الذي نسير عليه للوصول الى نتائج المرجوة.

ثالثا: العينة:**- عينة الصدفة :**

- يختار الباحث أفراد هذه العينة بالصدفة، أي دون ترتيب سابق معهم. كأن يختار الباحث عدداً من المصلين عند خروجهم من المساجد، أو عدداً من الطلاب عند خروجهم من مدارسهم ويسألهم عن موقفهم حيال تأثير الفضائيات على التحصيل الدراسي للطلاب. ويعاب على هذا النوع من العينات أن أفرادها لا يمثلون مجتمع الدراسة بصورة دقيقة، وبالتالي فإنه من الصعب تعميم نتائج الدراسة على كل المجتمع الأصلي.

- ان اللجوء الى هذا الصنف من المعاينة يتم عندما لا يكون امامنا أي اختيار ، انما الحالة التي لا نستطيع فيها ان نحصى في البداية مجتمع البحث المستهدف ولا اختيار العناصر بطريقة عشوائية

1

اما نحن قمنا في دراستنا بتحديد المكان وكان ذلك هو بلدية ورقلة ، وحددنا اقصى حد لعينة البحث حوالي 100 مواطن الذين هم في حالة اتصال بالادارة المحلية ، وقمنا بتوزيع عليهم الاستمارات كانت هذه العملية حوالي اربعة ساعات ، لكن الاستمارات المسترجعة حوالي 98 استمارة ،

رابعا : ادوات الدراسة :

1- الاستمارة : اعتمدت الدراسة على "الاستمارة" كاداة اساسية في جمع البيانات تسلم الى المواطن الذي في حالة اتصال بالادارة المحلية ،الذي تم اختياره لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل استجاباتهم على الاسئلة الواردة فيها .

ولقد تم ضبط وتبويب الاستمارة بناء على خطة البحث التي شملت المحاور التالية :

المحور الاول : بيانات الشخصية خاصة بالمواطن المتصل بالادارة المحلية

المحور الثاني : الاتصال الشخصي وتحقيق اهداف المواطن .

المحور الثاني : الاتصال والعنف المادي .

ولما كانت الاستمارة المستخدمة لجمع البيانات عبارة عن صحيفة استبيان تسلم باليد الى المبحوثين (المواطن

الذي في حالة اتصال بالادارة المحلية) وجب مراعاة الجوانب التالية:

- المستوى التعليمي للمواطن ، لان في الاغلب ليس لهم مستوى عالي.

- دقة ووضوح الاسئلة ، تمت بطريقة مختصرة مباشرة.

- بعد الانتهاء من صياغة الاستمارة المبدئية عرضت على الاستاذ المشرف لمناقشة مدى وضوح الاسئلة و ملائمتها

للموضوع.

¹ موريس انجرس ،منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات عملية،(ترجمة :بوزيد صحراوي ،كمال بوشرف ، سعيد سبعون ،اشراف: مصطفى

ماضي)،الجزائر ،دار القصبية للنشر ،2004،ص311

- التحكم في عدد الاسئلة المطروحة ، والتي لم يتجاوز عددها 28 سؤالاً حتى لا تكون مملة ويستطيع المبحوث الاجابة عليها.

2-الملاحظة:

استخدمت الملاحظة في هذه الدراسة كأداة مكملية للاستبيان في جمع البيانات والمعلومات لتزويد و اثراء الموضوع البحث بمادة العلمية.وكذلك في التأكد من صحة بعض البيانات الواردة في الاستمارة والتي يمكن ملاحظتها ،

3- المقابلة :

لقد تم الاعتماد على المقابلة كأداة مكملية للاستمارة ،اذ لها وظيفة تحليلية وتفسيرية تعليلية للبيانات المجمعة عن طريق الاستمارة، حيث تمت هذه المقابلة داخل البلدية والدائرة ،مع العديد من المواطنين ، للاستطلاع على بعض الانشغالات والمشاكل التي يعاني منها، وكانت هذه المقابلة قبل توزيع الاستمارة ،وكانت تجرى هذه المقابلة بطريقة غير مباشرة ، بمعنى تكون على شكل حوار تتخلله اسئلة ، لكي تكون الاجابة عفوية وواضحة ،وتمت على فترات متفرقة من مدة الدراسة .

خامسا:الاساليب الاحصائية :

تم الاعتماد في هذه الدراسة على بعض الاساليب الاحصائية ، التي تم الاستعانة بها في عرض البيانات الكمية من اجل تحويلها الى بيانات كيفية ليتم بذلك تحليلها وتفسيرها، قصد تبسيط وتوضيح هذه البيانات الكمية .

- من بين هذه الاساليب :

- التكرارات : وهي عدد حالات تكرار الظاهرة في كل مرة .

- النسبة المئوية: وهي الوسيلة الاحصائية التي اعتمدنا عليها لعرض وتفسير البيانات المتحصل عليها : وتحسب بالطريقة التالية

:النسبة المئوية = التكرار × 100 / مجموع التكرارات

الإطار الميداني

الفصل الثالث : تحليل ومناقشة البيانات

اولا: تحليل البيانات

ثانيا: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1-1- نتائج التساؤل الاول

1-2- نتائج التساؤل الثاني

ثالثا: الاستخلاص العام

الخاتمة

اولا:تحليل النتائج :

1-1- تحليل وتفسير البيانات الشخصية لعينة البحث

- جدول رقم (01): يوضح الجنس لمفردات العينة البحث

النسبة المئوية	التكرار	جنس المبحوث	ن
92,9	91	ذكر	لا
7,14	7	انثى	ظ
100	98	المجموع	من

الجدول (01) ان المتصلين بالإدارة المحلية ذكور أكثر من الاناث حيث بلغت نسبة الذكور بـ 92,9% بينما الاناث لم تتجاوز بـ 7,14%، وذلك راجع الى طبيعة المجتمع الذكوري بالأساس ، كما ان الذكور أكثر التزاما بالإدارة المحلية لان الذكور عليهم العديد من الواجبات التي ليست على الاناث .

- جدول رقم (02): يوضح السن لمفردات لعينة البحث:

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
71,66	43	35-18
23,33	14	50-36
5	3	62-51
100	60	المجموع

نلاحظ من الجدول (02) ان الفئة العمرية الأكثر اتصالاً بالإدارة المحلية تنحصر ما بين 35-18 سنة اي ما يقدر بـ 71,66% ثم تليها الفئة العمرية من 50-36 سنة والتي تقدر بـ 23,33% ثم تليها الفئة العمرية من 62-51 سنة اي ما يقدر بـ 5%، وهذا التوزيع طبيعي ، لان اغلب المترددين على الادارات المحلية هم عادة من طالبي الشغل ، الذين يكونون بصدد تكوين ملفات ، او هم عمال بصدد تسوية بعض الملفات وخاصة المصادقة على الامضاء والذي هو اجراء مطلوب جدا في كل المعاملات

جدول رقم (03): يوضح المستوى التعليمي لعينة البحث:

النسبة المئوية	التكرار	المستوي التعليمي
3,1	3	بدون مستوى
6,1	6	ابتدائي
29,6	29	متوسط
28,6	28	ثانوي
29,6	29	جامعي
96,9	95	المجموع
3,1	3	القيم المفقودة
100	98	المجموع الكلي

نلاحظ من الجدول (03) ان ذوي المستوى الجامعي والمتوسط هم الاكثر الاتصال بالادارة المحلية حيث كانت نسبتهم متساوية والتي قدرت نسبة ب 29,6% ثم يليها ذوي المستوى الثانوي حيث قدرت النسبة ب 28,6% ثم يليها المستوى الابتدائي حيث قدرت النسبة ب 6,1% وكانت اضعف نسبة والتي قدرت ب 3,1% للذين بدون مستوى.

جدول رقم (04): يوضح الحالة الوظيفية للمبحوثين:

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الوظيفية
32,7	32	بطل
57,1	56	عامل
10,2	10	طالب
100	98	المجموع

نلاحظ من الجدول (04) ان الاكثر اتصال بالادارة المحلية هم فئة العمال حيث بلغت نسبتهم ب 57,1% ثم تليها فئة البطالين التي بلغت نسبتهم ب 32,7% وتاتي فئة الطلاب في المرتبة الاخيرة بنسبة 10,2%، وهذه البيانات تتوافق مع معطيات الجدول رقم 02

1-2- تفسير وتحليل نتائج الاتصال الشخصي وتحقيق اهداف المواطن .

جدول رقم (05): يوضح سبب اتصال المواطن بالادارة المحلية (البلدية)

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
لايداع ملف جديد	9	9,2
للاستفسار حول ملف قديم	20	20,4
لاستخراج وثائق	67	68,4
المجموع	96	98
القيم المفقودة	2	2
المجموع الكلي	98	100

نلاحظ من الجدول (05) ان الاكثر اتصال بالادارة المحلية من اجل استخراج وثائق حيث قدرت النسبة بـ 68,4% اما السبب الثاني فهو من اجل الاستفسار حول ملف قديم حيث قدرت النسبة بـ 20,4% اما السبب الاخير فهو من اجل ايداع ملف جديد والتي قدرت نسبته بـ 9%

جدول رقم (06): يوضح اخر مدة اتصل بها المواطن بالادارة المحلية (البلدية):

الاحتمالات	التكرار	والنسبة المئوية
منذ اسبوع	50	51
منذ شهر	18	18,4
منذ ستة اشهر	11	11,2
منذ سنة	9	9,2
المجموع	88	89,8
القيم المفقودة	10	10,2
المجموع الكلي	98	100

نلاحظ من الجدول (06) ان اكبر نسبة لآخر مدة اتصال المواطن بالادارة المحلية كانت منذ اسبوع حيث قدرت النسبة بـ 51% ثم يليها الاتصال منذ شهر حيث بلغت النسبة بـ 18,4% ثم يليها الاتصال منذ 6 اشهر كانت النسبة بـ 11,2% اما الاخير للمتصل منذ سنة وذلك بنسبة 9,2%، ونرى ان الفترات القصيرة كانت مرتفعة، وهذا راجع لدور واهمية الادارة المحلية في حياة المواطن ولا يمكن الاستغناء عنها لفترات طويلة، يمكن ان نقول انها ضرورية من اجل تحقيق لهداف المواطن.

- جدول رقم (07): يوضح الحالات الاخرى لمدة الاتصال بالادارة المحلية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
عدم الاجابة	94	95,9
اليوم	3	3,06
يوم واحد فقط	1	0,98
المجموع	98	100

نلاحظ من الجدول (07) ان الحالات الاخرى لآخر مدة اتصال بالادارة المحلية كانت في نفس اليوم بنسبة تقدر ب3,06% ويوم واحد بنسبة 0,98%

- جدول رقم (08): يوضح الوسيلة التي يلجأ اليها المواطن للاتصال بالادارة المحلية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الهاتف النقال	5	5,1
البريد الالكتروني	3	3,1
شخصيا	87	88,8
المجموع	95	96,9
القيم المفقودة	3	3,1
المجموع الكلي	98	100

نلاحظ من الجدول (08) ان الوسيلة الاكثر استعمال التي يستخدمها المواطن للاتصال بالادارة المحلية هي الاتصال الشخصي وذلك بنسبة 88,8% ثم تليها وسيلة الهاتف النقال بنسبة 5,1% واخير وسيلة البريد الالكتروني بنسبة 3,1% وهي نسبة ضعيفة جدا مقارنة بالاولى

- جدول رقم (09): يوضح كيفية استقبال المواطن من طرف الادارة المحلية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
باسلوب جيد	9	9,2
اسلوب حسن	43	43,9
باسلوب سيئ	36	36,7
لايستقبلونك نهائيا	7	7,1
المجموع	95	96,9
القيم المفقودة	3	3,1
المجموع الكلي	98	100

نلاحظ من الجدول (09) ان اكثر اسلوب استقبال للمواطن من طرف الادارة المحلية هو الاسلوب الحسن وذلك بنسبة 43,9 % ثم يليها الاسلوب السيئ بنسبة 36,7% ثم الاسلوب الجيد بنسبة 9,2 % واخيرا لا يستقبلونك نهائيا 7,1% ، اذا كان الاسلوب الحسن هو الاكبر نسبة فهذا امر طبيعي لان الادارة في حقيقتها ان تكون بتلك الصورة ، لكن في حالة الاسلوب السيئ فهذا امر معتل في العلاقة الاتصالية ما بين المواطن والادارة المحلية ، وكذلك في الاساليب الاخرى ، وهذا يكشف واقع اوجانب من هذه العلاقة

جدول رقم (10): يوضح ما اذا كان المواطن يزور الادارة المحلية باستمرار:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	40,8
لا	54	55,1
المجموع	94	95,9
القيم المفقودة	4	4,1
المجموع الكلي	98	100

نلاحظ من الجدول (10) ان نسبة زيارة المواطن للادارة المحلية كانت نسبة معتبرة تقدر بـ 40,8% ، اما نسبة الذين لا يزورونها باستمرار فوصلت نسبتهم الى 55,1% ، فالنسبة الاولى تبين مدى حاجة المواطن لهذه الادارة ، وما تقدمه له من خدمات ، اما النسبة الثانية تدل ان بعض المواطنين يكتفي باقل الخدمات من الادارة المحلية ، او يكون الاتصال بها في مناسبات اجتماعية معينة ، لكي يطلب خدمة ما في ظرف معين .

جدول رقم (11): يوضح ما اذا كانت هناك صعوبات تواجه المواطن على مستوى الادارة المحلية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	70	71,4
لا	27	27,6
المجموع	97	99
القيم المفقودة	1	1
المجموع الكلي	98	100

من خلال الجدول (11) نلاحظ ان المواطن يواجه صعوبات كثيرة على مستوى الادارة المحلية حيث بلغت النسبة بـ 71,4% ، و 27,6% لا تواجههم صعوبات ، نرى بروز الصعوبات بشكل واضح ومرتفع و نتائج لافته للنظر ، حيث تبين خلل كبير وواضح في العلاقة الاتصالية ما بين المواطن والادارة المحلية ، مما يجعلنا نتساءل على حجم ونوع المشاكل التي ادت الى هذا الوضع ، وهذا مؤشر خطير يعكس الجانب السيئ للادارة المحلية .

- جدول رقم (12): يوضح الصعوبات التي واجهت المواطن خلال اتصاله بالادارة المحلية:

الصعوبات	التكرار	النسبة المئوية
عدم الاجابة	59	60,2
صعوبة استخراج الوثائق	16	16,32
عدم المبالاة	2	2,04
البطء في الاجراءات الادارية	2	2,04
البيروقراطية	14	14,28
تاخر الموظفين	5	5,1
المجموع	98	100

نلاحظ من الجدول من (12) ان نسبة المواطنين الذين واجهتهم صعوبات على مستوى الادارة المحلية قدرت بـ 39,8% حيث تعددت الصعوبات واختلفت حيث كانت البيروقراطية وصعوبة استخراج الوثائق من ابرز المشاكل المتكررة للمواطن حينما اتصاله بالادارة المحلية كما يظهر بشكل عدم التزام موظف الادارة المحلية باوقات العمل .

جدول رقم (13): يوضح مدى استماع الادارة المحلية للمواطن :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	56	57,1
لا	40	40,8
المجموع	96	98
القيم المفقودة	2	2
المجموع الكلي	98	100

نلاحظ من الجدول (13) ان نسبة الاستماع للمواطن من طرف الادارة المحلية كانت نسبة عالية حيث قدرت بـ 57,1 %

وهذا مؤشر جيد في العملية الاتصال ما بين المواطن والادارة المحلية

الجدول (14) : يوضح مدى تزويد الإدارة المحلية بالمعلومات الصحيحة في حالة الاستفسار على خدمة ما

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	52	53.06
لا	42	42,85
المجموع	94	96.45
القيم المفقودة	4	4,08
المجموع الكلي	98	100

- نلاحظ من الجدول (14) أن الإدارة المحلية تزود المواطن بالمعلومات الصحيحة بنسبة 53.06 % وهي نسبة حد معتبرة و هذا يعطي صورة جيدة للإدارة المحلية و ما تقدمه من المعلومات، كما نلاحظ ان هذه النسبة تتناقض مع الجدول رقم 12 ، وهذا يبين رغم صحة المعلومات لكن الصعوبات بقيت تفرض نفسها على علاقة المواطنين بالادارة ، لان المعلومة الصحيحة غير كافية لحل مشاكل وانشغالات المواطنين ان لم تتخذ اجراءات من اجل تلبية حاجياتهم الادارية.

الجدول رقم 15 يوضح مدى اقتناع المسؤول للمعلومات المقدمة عن الإجراءات الخاصة بالخدمة الإدارية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	30.6
لا	61	62.2
المجموع	91	92.6
القيم المفقودة	7	7.1
المجموع الكلي	98	100

- نلاحظ من الجدول (15) أن اقتناع مسؤول الإدارة المحلية للمواطن عن الخدمات الإدارية ذو نسبة ضعيفة حيث تبلغ 30.6 % و هنا العملية الاتقاعية ضعيفة في العملية الاتصالية ما بين المواطن و الادارة المحلية .

الجدول رقم (16) يوضح مدى اقتناع المواطن بالخدمات المقدمة من طرف الإدارة المحلية .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	23.5
لا	74	75.5
المجموع	97	99
القيم المفقودة	1	1
المجموع الكلي	98	100

لاحظ من الجدول (16) أن اقناعة المواطن بالخدمات المقدمة من طرف الإدارة المحلية تصل إلى نسبة 23.5 % وهي نسبة ضعيفة . كما تصل نسبة عدم المقتنعين إلى نسبة 75,5 % وهذا راجع إلى الصعوبات ونوع الخدمات المقدمة للمواطنين لان هذا كله يعكس صورة الادارة السلبية في نظر المواطنين ، كما يعكس تقصير الادارة في بعض الخدمات اتجاه المواطن

الجدول رقم (17) يوضع مدى تقدم المواطن لشكوى على مستوى الإدارة المحلية .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	20.4
لا	54	55.1
احيانا	21	21.4
المجموع	95	96.9
القيم المفقودة	3	3.1
المجموع الكلي	98	100

- نلاحظ من الجدول (17) أن الشكوى المقدمة من طرف المواطن على مستوى الإدارة المحلية تصل إلى نسبة 20.4 % وهي نسبة معتبرة و هذا راجع إلى عدة أسباب أو تجاوزات داخل الإدارة المحلية، كما يدل على وعي المواطن بالاساليب الاجراءات الادارية من اجل الوصول الى حقوقي وتلبيت حاجاته ، اي استعماله لطرق السلمية من اجل لفت انتباه المسؤولين.

- الجدول رقم (18) يوضح ما اذا كانت الشكوى أخذت بعين الاعتبار.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	42
لا	29	58
المجموع	50	100

- نلاحظ من الجدول (18) أن نسبة الشكاوى التي أخذت بعين الإعتبار تصل إلى 21.4 كذلك تعتبر نسبة جد معتبر و هذا راجع للاهتمام الإدارة بهذه الشكاوى.

الجدول رقم (19) يوضح اراء بعض المواطنين على الشكاوى التي لم تؤخذ بعين الاعتبار .

الاراء	التكرار	النسبة المئوية
عدم الاجابة	85	86.7
الاهمال من طرف المسؤولين	3	3,06
البيروقراطية	5	5,1
التهرب من المسؤولية	2	2,04
المعرفة	1	1,02
انشغالات المواطن من اخر اهتمامات المسؤول	2	2,04
المجموع	98	100

- نلاحظ من الجدول (19) أن نسبة اراء المواطنين على الشكاوى التي لم تؤخذ بعين الاعتبار تصل إلى 13,3% بحيث جاءت هذه الراء بالحكم على الادارة بالبيروقراطية و آراء تدمر من الإدارة المحلية، وبعض الاحكام على المسؤولين بالاهمال وعدم المبالاة بانشغالهم ، وهذه كلها اسباب تجعل من المواطن بان يحتج باستعمال العنف ضد الادارة.

الجدول رقم (20) يوضح مدى تعرض المواطن للمعاملة غير لائقة من طرف الإدارة المحلية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	51
لا	46	46.9
المجموع	96	98
القيم المفقودة	2	2
المجموع الكلي	98	100

- نلاحظ من الجدول (20) : أن المواطنين الذين تعرضوا للمعاملة غير لائقة تصل نسبتهم إلى 51 % وهي نسبة عالية وهذا مؤشر على وجود خلل في العملية الاتصالية ما بين المواطن و الإدارة المحلية، كما تعتبر المعاملات السيئة هنا كأنها احد الاساليب التي تميز العلاقة الاتصالية ما بين المواطن والادارة المحلية.

الجدول رقم (21) يوضح نوع المعاملة غير لائقة التي تعرض لها المواطن من طرف الإدارة المحلية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الاحتقار	36	70,58
الشتم	6	11,76
الطرد	9	17,64
المجموع	51	100

- نلاحظ من الجدول (21) : أن نسبة الاحتقار وصلت إلى 70,58 % ونسبة الشتم وصلت إلى نسبة 11,76 % و الطرد إلى نسبة 17,64 % وهي نسب عالية تلفت النظر وهي تعكس صورة سلبية للإدارة المحلية ، كما ان العلاقة الاتصالية يشوبها العنف والتوتر ، وعدم الاستقرار ، ويعكس واقع مرير ، يصبح المواطن ضحية ممارسات سيئة جدا ، من الجدير ان تكون الادارة في المكانة التي وضعت من اجلها وهي راحة المواطن وليس العكس .

- الجدول رقم (22) : يوضح معاملات أخرى غير لائقة:

نوع المعاملة	التكرار	النسبة المئوية
عدم الاجابة	89	90.8
الاستهتار وعدم المبالاة	3	3,6
التهميش	2	2,04
العرقلة في استخراج الوثائق لطلب الرشوة	4	4,08
المجموع	98	100

- نلاحظ من الجدول (22) جاءت هذه المعاملات الغير لائقة كلها تدل على عدم المسؤولية و عدم المبالاة بالمواطن و عدم الإحساس بحاجياتهم و وصلت هذه المعاملات السيئة إلى نسبة 9,72 %، كما نرى تعدد الممارسات او الافعال السلبية بصورة متنوعة ومختلفة مما يدل على تعقد وغموض العلاقة الاتصالية ما بين المواطن والادارة المحلية .

- جدول رقم (23) يوضح ما اذا قام المواطنين بتصرفات خارجة عن الاداب العامة مع الإدارة المحلية :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	14.3
لا	82	83.7
المجموع	96	98
القيم المفقودة	2	2
المجموع الكلي	98	100

- نلاحظ من الجدول (23) أن نسبة المواطنين الذين يتصرفون بتصرفات خارجة عن الآداب العامة مع الإدارة المحلية تصل إلى 14.3% وهذه تغذية رجعية عن عملية اتصالية يشوبها اختلالات ما بين عناصرها. إلا أن الغالب فيهم لا يستعمل هذه التصرفات حيث وصلت نسبتهم إلى 83,7%، كما يدل هذا على وعي المواطن بمدى مسؤوليته اتجاه الإدارة رغم السلبيات والتصرفات الغير لائقة ضده، ومدى أهمية ودور الإدارة في حياته اليومية.

- جدول رقم (24) يوضح أنواع التصرفات التي يقوم بها المواطنين مع موظفي الإدارة المحلية :

النسبة المئوية	التكرار	تصرفات المواطنين
91.8	90	عدم الاجابة
2,04	2	السب والشتيم
6,12	6	السب والشم ومحاولة الاعتداء
100	98	المجموع

- نلاحظ من الجدول (24) أن نسبة أنواع التصرفات التي قام بها المواطنين تصل إلى نسبة 8,16% حيث كانت على شكل عنف معنوي وهو لعنف اللفظي وهي ردود افعال تعكس علاقة سيئة ما بين المواطن و الإدارة المحلية، كما نرى من هذا الجدول والجدول السابقة هناك عنف متبادل ما بين المواطن والإدارة المحلية حيث ذكرت من خلالها (الجدول) انواع العنف المادي والمعنوي.

3- تفسير و تحليل نتائج الاتصال والعنف المادي ما بين المواطن و الإدارة المحلية

- جدول رقم (25) يوضح مدى مشاركة المواطنين في المظاهرات و الاحتجاجات ضد الإدارة المحلية :

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
61.3	16	نعم
82.7	91	لا
99	97	المجموع
1	1	القيم المفقودة
100	98	المجموع الكلي

- نلاحظ من الجدول (25) أن نسبة المظاهرات و الاحتجاجات ضد الإدارة المحلية وصلت إلى نسبة 16.3% بحيث تبين أن مجموعة من المواطنين تقوم بردود أفعال على شكل مظاهرات واحتجاجات ضد الإدارة المحلية. وهي نسبة معتبرة على اعتبار أن التظاهر والاحتجاج هو قمة الافلاس والفشل والاختلال في العلاقة الاتصالية.

- جدول رقم (26) يوضح الهدف من المشاركة في المظاهرات و الاحتجاجات ضد الإدارة المحلية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
من اجل توفير خدمة ما	16	35,55
من اجل الاطاحة بمسؤول في الادارة	6	13,33
من اجل لفت الرأي المحلي على الخدمة المزرية للإدارة	23	51,11
المجموع	45	100

نلاحظ من الجدول (26) أن أكبر نسبة جاءت للفت الرأي المحلي على الخدمة المزرية للإدارة بنسبة 51,11% وبعدها من أجل توفير خدمة ما بنسبة 35,55% ومن أجل الاطاحة بمسؤول في الادارة بنسبة 13,33% وهذا يعكس واقع الخدمات المقدمة داخل الادارة المحلية وما تعانيه من مشاكل او عجز في توفير الخدمات للمواطن، وهذا ما نلاحظه تقريبا يتكرر في اغلب مطالب للمواطنين.

- جدول رقم (27) يوضح الاهداف الاخرى للمشاركة في المظاهرات و الاحتجاجات ضد الادارة المحلية:

الاهداف اخرى	التكرار	النسبة المئوية
عدم الاجابة	93	94.9
ادارة ضعيفة وتعسفية	1	1,02
سوء الاستقبال وعدم المبالاة	1	1,02
من اجل تلبية حاجيات المواطنين	3	3,06
المجموع	98	100

نلاحظ من الجدول (27) ان نسبة الاهداف الاخرى وصلت الى 5% وكان مجملها من أجل توفير خدمات ادارية و التقصير الاداري في بعض الجوانب

جدول رقم (28) يوضح مدى تدخل الشرطة لوقف المظاهرات التي يقوم بها المواطن ضد الادارة المحلية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	48	61,53
لا	30	38,46
المجموع	78	100

- تلاحظ من الجدول (28) ان تدخلات الشرطة ما بين المواطن والادارة المحلية وصلت الى نسبة 61,53% وهي نسبة يمكن ان تدل على شدة العنف وانتشاره وهي مؤشر على ضعف الادارة في التحكم في الاوضاع داخل الادارة المحلية.

جدول رقم (29) يوضح مدى المظاهرات التي تثار بسبب تجاوزات الادارة المحلية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	32.7
لا	45	45.9
المجموع	77	78.6
القيم المفقودة	21	21.4
المجموع الكلي	98	100

نلاحظ من رقم (29) ان نسبة المظاهرات التي تقام بسبب تجاوزات الادارة المحلية تصل الى نسبة 32.7% وتعطي التجاوزات نسبة المظاهرات كذلك لأن المظاهرات هي الشكل الظاهر للتجاوزات، ونرى من هذا ان المظاهرات ترتبط بأسباب داخل الادارة او بسبب الخلل الوظيفي فيها.

- جدول (30) يوضح سبب حدوث المظاهرات او الاحتجاجات ضد الادارة المحلية:

الاسباب	التكرار	النسبة المئوية
عدم الاجابة	81	82,65
الاستفزاز	7	7,14
البيروقراطية	7	7,14
التهرب من المسؤولية	3	3,06
المجموع	98	100

- نلاحظ من الجدول (30) ان اسباب المظاهرات وصلت الى نسبة 17.34% وهي اسباب كلها تدل على خلل وظيفي داخل الادارة المحلية وسوء التسيير ونقص في الخدمات.

- جدول رقم (31) يوضح مشاهدة عملية ضرب لموظف الإدارة المحلية من طرف المواطنين :

الاحتمالان	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	25.5
لا	68	69.4
المجموع	93	94.9
القيم المفقودة	5	5.1
المجموع الكلي	98	100

- نلاحظ من الجدول (31) إن نسبة مشاهدة عملية ضرب لموظف الإدارة المحلية من طرف المواطنين تصل إلى 25.5% وهي نسبة خطيرة لمستقبل الإدارة المحلية وهو سلوك يدل على الاحتقان وردود الأفعال العنيفة، كما يدل على سوء العلاقة الاتصالية ومدى رداءتها.

جدول (32) يوضح كيفية التأثر بعملية ضرب لأحد موظفي الإدارة من طرف المواطن :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تأسفت لذلك	20	52,63
خطر في بالك القيام بنفس العمل	18	47,36
المجموع	38	100

نلاحظ من الجدول (32) إن نسبة معتبرة من المواطنين تأسفت لعملية الضرب قدرت ب52,63% والذين خطر في بالهم القيام بنفس الفعل قدرت نسبتهم ب47,36% كما نلاحظ انقسام المواطنين ما بين مؤيد وغير مؤيد لعملية الضرب، كما ينذر هذا الى الارتفاع لنسبة العنف اتجاه الادارة المحلية، كمل يدل هذا على اختلاف الوعي لدى المواطن بمصلحته وكيفية الحصول عليها. او اختلاف طرق تحقيق اهدافه بواسطة الاتصال الشخصي .

- جدول رقم (33) يوضح حالات أخرى من حالات تأثر المواطن اتجاه عملية الضرب لموظف الإدارة المحلية

حالات اخرى	التكرار	النسبة المئوية
عدم الاجابة	96	98
شفي غليلي	1	1
كانت عادية ولم اتاثر	1	1
المجموع	98	100

. نلاحظ من الجدول (33) ان هذه الحالات كانت نسبتها ضعيفة او قليلة وصلت الى 2% حيث كانت بعبارة عادية او شوفي غليلي اي بمعنى مؤيد للعنف اتجاه الادارة المحلية .

- جدول رقم (34) يوضح مدى اقتحام المواطن لمقر الادارة المحلية :

الاحتمالات	والتكرار	النسبة المئوية
نعم	8	8.2
لا	81	82.6
المجموع	89	90.8
القيم المفقودة	9	9.2
المجموع الكلي	98	100

نلاحظ من الجدول رقم (34) ان نسبة اقتحام المواطن للإدارة المحلية كانت ضعيفة او قليلة حيث قدرت بنسبة 8.2% كما تدل على وجود عمليات اقتحام وعنف مادي على هذه الإدارة يمكن ان يدل هذا على تطور وتسلسل اعمال العنف ضد الادارة المحلية، وانسداد في قنوات التواصل، والوصول الى حالة عدم الانسجام احيانا.

- جدول رقم (35) يوضح الاحتجاز من طرف الشرطة للمواطن في حالة المطالبة بخدمة ما بطريقة فوضوية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	6	6.1
لا	85	86.7
المجموع	91	92.9
القيم المفقودة	7	7.1
المجموع الكلي	98	100

- نلاحظ من الجدول (35) أن نسبة الاحتجاز من طرف الشرطة للمواطنين الذين يقومون بالفوضى للحصول على خدمة ما تصل إلى 6,1% وهي نسبة تدل على عمليات احتجاز ولو كانت قليلة وهو مؤشر يدل على وضع غير طبيعي للإدارة المحلية يحتاج للعلاج أو الإصلاح وتعتبر احد انواع العلاقات الاتصالية ما بين المواطن والإدارة المحلية

- جدول رقم (36) يوضح نسبة تعرض المواطنين للضرب و الاهانة:

التعرض للاهانة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	11,36
لا	39	88,63
المجموع	44	100

- نلاحظ من الجدول (36) أن المتعرضون للضرب و الاهانة من المواطنين حينما اتصلهم بطريقة فوضوية بالإدارة تصل نسبتهم إلى 11,36% اما الذين لم يتعرضوا للضرب فنسبتهم حوالي 88,63%، رغم ان الذين تعرضوا للضرب نسبتهم قليلة إلا أنها مؤشر جد خطير على الإدارة المحلية، ويعكس جانب سيئ من واقع العلاقة الاتصالية ما بين المواطن والإدارة المحلية.

- جدول رقم (37) يوضح نسبة مشاهدة المواطن لعمليات التخريب و التكسير لبعض منشآت الإدارة المحلية :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	25.5
لا	65	66.3
المجموع	90	91.8
القيم المفقودة	8	8.2
المجموع الكلي	98	100

- نلاحظ من الجدول (37) أن نسبة المشاهدة لتكسير للمنشآت الإدارية المحلية من طرف المواطن و وصلت إلى 25.5% ، اما للذين لم يشاهدوا وصلت الى نسبة 66,3%، وهذا يدل على وجود عمليات عنف تصل حدتها إلى التكسير و هذا مؤشر خطير و تصاعد لردود الفعل للمواطن اتجاه الإدارة، كما يبرز لنا نوع اخر من العلاقات الاتصالية ما بين المواطن والإدارة المحلية.

جدول رقم (38) يوضح موقف المواطن من المشاهدات التخريب و التكسير لمنشآت الإدارة المحلية

مواقف المواطنين	التكرار	النسبة المئوية
عدم الاجابة	79	80.6
الرفض	6	6,12
التاسف	2	2,04
عادي جدا	2	2,04
عدم التدخل	2	2,04
مؤيد للفكرة	5	5,1
مشاهدة	2	2,04
المجموع	98	100

- نلاحظ من جدول (38) كانت المواقف متباينة حيث وصلت النسبة إلى 19,38% حيث كانت مواقف رافضة لعملية التخريب والتكسير بنسبة معتبرة كما تليها آراء مؤيد لعملية التخريب و التكسير و اكتفى البعض بالمشاهدة .ولكن كل هذا يدل على وجود عنف سواء كانت المواقف لديهم مؤيدة او رافضة لهذه الافعال المعتلة في العلاقة الاتصالية.

- جدول رقم (39) يوضح نسبة مشاركة المواطنين في غلق الطريق العمومي إحتجاجا عن الإدارة المحلية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	19.4
لا	70	71.4
المجموع	89	90.8
القيم المفقودة	9	9.2
المجموع الكلي	98	100

- نلاحظ من جدول (39) أن نسبة مشاركة المواطنين في غلق الطريق العمومي احتجاجا عن الإدارة المحلية وصلت إلى نسبة 19.4% ، ووصلت عدم المشاركين الى نسبة 71,4% ، رغم قلة نسبة المشاركة إلا انها نسبة معتبرة حيث تعطي صور أخرى من أشكال العنف ضد الإدارة المحلية ونوع اخر من انواع الاتصال بين المواطن والادارة المحلية،وهي تغذية رجعية محتملة في مثل هذه الحالات.

- جدول رقم (40) يوضح نسبة موافقة المواطن على غلق الإدارة المحلية :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	28.6
لا	61	62.2
المجموع	89	90.8
القيم المفقودة	9	9.2
المجموع الكلي	98	100

- نلاحظ من الجدول (40) أن نسبة الموافقة على غلق الإدارة المحلية وصلت إلى 28.6% ، ونسبة عدم الموافقة على غلق الإدارة وصلت إلى نسبة 62,2% ، نرى من نسبة الموافقة ان هناك من يرى غلق الادارة المحلية مصلحة او طريقة او اسلوب للوصول به الى تحقيق حاجياته و اهدافه ، كما يدل على الصورة السيئة للإدارة المحلية في ذهن المواطن و يمكن أن تتحول هذه الموافقة إلى سلوك يغذيه العنف .

- جدول رقم (41) يوضح رأي المواطن لمستقبل الإدارة المحلية في ظل الظروف الراهنة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تتجه نحو الاحسن	46	46.9
تتجه نحو الاسوء	43	43.9
المجموع	89	90.8
القيم المفقودة	9	9.2
المجموع الكلي	98	100

- نلاحظ من الجدول (41) أن أكثر الآراء كانت أن الإدارة تتجه نحو الأحسن وصلت النسبة إلى 46.9 % ونحو الأسوأ وصلت إلى 43.9 %، نرى ان هناك انقسام في الآراء و اختلاف في رؤيتهم لمستقبل الإدارة او نقول ان مقدار النصف تقريبا ترى مستقبل مظلما للإدارة المحلية ،

ثانيا: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1-1- نتائج التساؤل الاول :

الاتصال هو العملية التي تربط المواطن بالادارة المحلية،ومن دراستنا هذه يغلب على العملية هاته الذكور أكثر من الاناث ، لان مجتمعنا هو مجتمع ذكوري ،لذا جاءت نسبة الاناث نسبة ضئيلة ، وتميز فئة الذكور القائمة بالعملية الاتصالية كذلك ، انها يغلب عليها فئة الشباب ، وتتسم هذه الفئة بكونها من العمال والبطالين على حد سواء ، كذلك المستوى التعليمي لباس به حيث يغلب عليه الجامعيين ثم المستوى الثانوي والمتوسط ،وهذا راجع الى تراجع مستوى الامية في فئة الذكور وتحسن المستوى التعليمي لديهم، وهذا كله يدل على ان هذه الفئة بحاجة ماسة للإدارة المحلية، لان هذه الفترة من عمر الانسان تتميز بالنشاط والاقبال على الحياة ، كما تكثر في هذه الفترة العديد من الالتزامات ، كما يقوم الفرد في هذه الفترة بتوسيع علاقاته الاجتماعية ، بحيث تسعى هذه الفئة الشبانية الى تحقيق أكبر قدر من الانجازات والاهداف والتميز ما بين اقرانه ،لأنها تبرز فيها قدرات الفرد او الانسان ومدى طموحاته ، كما تعد الادارة المحلية من احد المؤسسات الاجتماعية التي تظهر فيها علاقة الفرد بمحيطه ، ويتبلور اتصاله بالادارة المحلية عن طريق الاتصال الشخصي ، الذي يظهر او يبدو في دراستنا الغالب على العملية الاتصالية ،رغم التطور التكنولوجي، الا ان الاتصال الشخصي مزال يفرض نفسه.

علاقة المواطن بالادارة المحلية هي علاقة مصلحة ، او علاقة منفعة ، حيث تظهر في استخراج الوثائق و ايداع ملفات او الاستفسار حولها.....الخ، وهذا كله راجع الى المقابل الذي يتوقع الحصول عليه عن طريق هذه العملية الاتصالية،سواء كانت خدمة او منفعة مادية ، كما تتميز العلاقة الاتصالية كذلك بانها مستمرة ومتكررة عبر الزمان والمكان ، بفترة زمنية لا تتعدى

الاسبوع في الغالب ، وفي بعض الحالات اقل من اسبوع ، كما يتضح من دراستنا هذه كذلك ، ان العلاقة الاتصالية تعاني او يتخللها العديد من الصعوبات والمشاكل التي كانت بشكل كبير و واسع ، حيث تبلور في العديد من اشكال العنف المادي والمعنوي ما بين موظفي الادارة المحلية والمواطنين ، سواء كان تكسير او اقتحام او مظاهرات او احتجاجات الخ ، اي اخذ كل صور العنف والتوتر ، وهو تبادل للرسائل بشكل افعال او تفاعل يغلب عليه الصراع، وتضارب الاراء و الافكار، وكثرة تماثلات المواطنين للادارة المحلية ، ومن هذه التماثلات يرى الادارة من المؤسسات التي تمارس عليه ضغوط وممارسات سلبية، كما تظهر بعض ، التناقضات في الدراسة ، ويبرز في تبرير المواطن ان هناك تزويد بالمعلومات الصحيحة والاستماع من طرف الادارة المحلية اليهم ، لكن الواقع يعكس غير ذلك ، يمكن ان نرجع هذا الى ان المشكل يكمن في عدم وضع، استراتيجيات عامة وشاملة لاقناع المواطنين بمدى صلاحية و امكانيات الادارة المحلية لاستيعاب حاجيات ومتطلبات المواطنين المتزايدة والمستمرة ، كما ترجع الى بعض الامور البيروقراطية و الافعال التي لا يمكن عزلها على المحيط الاجتماعي للموظفين لدى الادارة المحلية ، و الازمات او المشاكل التي مازالت تعاني منها الادارة الجزائرية منذ الاستعمار الى يومنا هذا ، وهنا يمكن القول ان قد اجبنا على التساؤل الاول ولو بشكل بسيط وواضح.

1-2- نتائج التساؤل الثاني:

كل عملية اتصالية لها تغذية رجعية محتملة ، سواء كانت بالاجاب او السلب ، لان لا يمكن ان نصف ان كل عملية تتصف بالكمال والتناسق التام ، كما لا نتصور أنها تكون في حالة اختلال واضطراب كلي، و إلا نقول ان هذه العملية فاشلة تماما ، وفي دراستنا هذه تبين إن العلاقة الاتصالية ما بين المواطن و الإدارة المحلية عرفت وتبينت فيها العديد من الاختلال والتوترات التي اتسمت بالعنف المادي ، وهي ردود أفعال محتملة من نتائج التساؤل الأول حيث يؤدي تراكم المشاكل والصعوبات وتبادل العنف ما بين المواطن والإدارة المحلية هو احد مؤشرات تصاعده وظهوره ، بإشكال أخرى ، حيث يعطي المواطن العديد من التبريرات من اجل قيامه بهذا الفعل ، مثل الخدمة المزرية او البيروقراطية و الإهمال الخ ، كما تبين في دراستنا هذه ان العنف يكون فردي وفي احيان اخرى جماعي ، بمعنى ان هناك اتفاق جماعي على الافعال السلبية والمعتلة ، والدال على ذلك المظاهرات والاحتجاجات ، وتبين كذلك ان هذه الجماعة القائمة بهذا الفعل ليس بمعزل عن المجتمع الكلي ، اي لها امتداد فكري وتصوري

مشترك، وارتباط بعضهم ببعض في العديد من التصورات والميول وفي دراستنا هذه تبين ان بعضهم لا يشارك في هذه الاعمال العنيفة لكن يؤيدها ويؤكددها بانها صورة طبيعية ويجب ان تكون ، من اجل تحقيق وتغيير واقعه والحصول على اهدافه وطموحاته .

كما تبين ان المواطن يمتلك المعلومات على التجاوزات التي تحدث داخل الادارة المحلية وهذا راجع الى العلاقات المتداخلة ما بين المواطن وموظفي الادارة المحلية ، حيث تتسرب بعض المعلومات التي تعكس بعض الافعال المعتلة داخل الادارة في حد ذاتها، وكذلك وعي المواطن بواقعه من حيث نوع الخدمة وجودتها وبحقوقه ، وهذا يجعل الادارة تحت كثرة المطالب وتزايدها ، كما تشهد هذه الادارة اقبال كبير ومتزايد من يوم الى اخر وهذا راجع الى ان كل المعاملات الادارية الاخرى في المؤسسات الاجتماعية يتطلب الرجوع الى الادارة المحلية للحصول على المصادقة او وثيقة معينة.....الخ، وهي عملية متكررة في حياة الفرد ، مما يجعله تحت ضغوط ومتطلبات تدفعه الى خلق علاقة مستمرة ومتكررة بالادارة المحلية، ويظهر هذا في احكامه على الخدمات المزرية التي كانت بنسبة كبيرة ، كما اصبحت للمواطن لغة اخرى يلفت بها الرأي المحلي وهي المظاهرات والاحتجاجات وهي احد الاساليب التي اصبحت منتشرة ومعروفة في المجتمع و رمافي كثير من المجتمعات الاخرى ، كما ان هذه الافعال العنيفة احيانا تخرج عن السيطرة الى ان تتحول الى اقتحامات وعمليات تكسير وتخريب يمكن ان تصل الى منشاءات اخرى عمومية ، وهذا يدل كله على الصورة المفلسة والمعتلة للعلاقة الاتصالية ، وفي الاخير نقول ان العلاقة الاتصالية شهدت او طبعت بالعديد من اشكال العنف المادي والمعنوي ، الذي كان من وراه او ارتبط بمسببات جعلته يظهر ويتطور الى الوضع المزري وغير حضري ، ولا يرقى ان يكون في المجتمعات المتقدمة والتي تراعى فيها راحة المواطن والمصلحة العامة للمجتمع والفرد معا .

ثالثا: الاستخلاص العام:

طبيعة العلاقة الاتصالية ما بين المواطن و الادارة المحلية ، في دراستنا ظهرت في محورين الاتصال الشخصي وتحقيق اهدافه ، والاتصال وارتباطه بالعنف كتغذية رجعية محتملة في اي علاقة اتصالية ، كما قمنا بالإحاطة بكل جوانب العملية الاتصالية ، حيث تبينت اسباب الاتصال بالادارة المحلية تركزت في استخراج الوثائق وهي عملية محورية وشكل واضح من جوانب العلاقة ، وتقوم على الاتصال المباشر او الشخصي ، بحيث يحدث بصورة مستمرة رغم الصعوبات والمشاكل التي تتخلل العلاقة ، كما يغيب على العلاقة استراتيجيات الاقتناع والافتناع بسياساتها العامة مع المواطن والتعامل مع الازمات و الاحداث الطارئة على مستوى الادارة المحلية، مما يبين عجز وضعف الادارة في مثل هذه الحالات ، وفي الواقع يكون هذا النوع من المؤسسات الاجتماعية متوقعة مثل

هذه الحالات ، وهذا كله يجعل الإدارة تتعامل مع العديد من الازمات بالعفوية وتصرفات فردية يمثلها احد موظفي الادارة ، مما يزيد من تعميق الاشكال ، وزيادة الخسائر وتعطيل المصالح العامة والخاصة للمواطنين.

كما ارتبط تحقيق الاهداف في حالاته الغير طبيعية بسلوك او افعال يغلب عليها العنف مثل المظاهرات والاحتجاجات وهي تبين انسداد قنوات التواصل وشل العملية الاتصالية ، بحيث يصبح المرسل والمستقبل يتلقى رسائل مشوهة ، او انقطاع التواصل احيانا فيصعب الوصول الى حلول مشتركة او التحكم في الخلل الوظيفي لديهم ، واعتماد الادارة المحلية على الاساليب التقليدية في حل بعض المشاكل يجعلها تتباطئ في تقديم العديد من الخدمات ، لان ادخال التكنولوجيا في الادارة المحلية ييسر العديد من العمليات ويخفف الضغط عليها ، كما يقلل من جهد موظفي الادارة المحلية ويعطي خدمة ذات جودة عالية وتتخلص من الطوابير الطويلة امام الشبايك ، ونعزل كل المسببات لحدوث التوترات و افعال معتلة يمكن ان تكون وخيمة على الموطن و الادارة معا.

الخاتمة :

شهدت السنوات الماضية اهتماما متزايد بموضوع الادارة المحلية ،وقد جاء هذا الاهتمام في اطار الاتجاه الى توسيع نطاق مشاركة المواطنين ودورهم في عملية الحكم وتقليص ادوار الدولة ، ومنح مؤسسات المجتمع المدني دورا اكبر في عملية التنمية ، ويتضح ان القاعدة الاساسية لنجاح التنمية المحلية تكون بالمشاركة فنجاح تجربة اي دولة في النمو يرجع الى اعتمادها على مواردها المحلية ، واثن هذه الموارد هو العنصر البشري و اذا ما تجاهلت الدولة هذا العنصر وركزت على عناصر اخرى ، فإنها ستخلق عبء مستمر على التنمية وهو وجود عنصر بشري يزداد عددا ويقل كفاءة دون ان يقدر على تقديم جهد متزايد لخدمة مستقبل الادارة المحلية.

و الادارة المحلية هي منظومة علاقات اتصالية ما بين الافراد ،سواء كانت هذه العلاقات داخلية او خارجية ، كما تعتبر مظهر من مظاهر تقدم اي مجتمع ، وذلك من خلال الخدمات التي تقدمها ومدى احترام المواطن لهذه الادارة و الاحساس بمسؤوليته اتجاهها كما تراعي هذه الادارة مصالحه و اهدافه وطموحاته المتعلقة بها، وهي حلقة من الحلقات التي يركز عليها استقرار المجتمع وتنظم حياته ، و تيسر له العديد من العمليات الاخرى ، وتعتبر كذلك ظاهرة اجتماعية حديثة في المجتمعات الحالية لان الفرد يثبت وجوده ودوره بكثرة الاحتكاك بهذه الادارة ، لأنها القاعدة الاساسية لإثبات اي معاملة ما بين المواطنين سواء تعلق الامر بالبيع او المشتريات من عقار او الحصول على منصب ما او منحة.....الخ ،كلها متربطة اولا بهذه الادارة .

كما نود في الختام ان نشير الى ان الادارة المحلية هي صورة من صور التضامن الاجتماعي ، وهي تقوم على على فكرة تقسيم العمل ، وكما تعتبر الادارة المحلية شبكة كبيرة من العلاقات الاجتماعية تنصهر فيها الفردية وذلك من اجل تحقيق اهداف عامة وتكامل وظيفي في المجتمع كله ، وذلك بضبط العلاقة وتحديدتها في اطار عام يخدم طموح المواطن ومستقبل الادارة المحلية في حد ذاتها.

قائمة المراجع:

- 1- الشيخلي عبد الرزاق ، الادارة المحلية دراسة مقارنة دار المسيرة للنشر والتوزيع ، والطباعة ، ط1، الاردن ، 2001
- 2- انجس موريس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات عملية، (ترجمة: بوزيد صحراوي ، كمال بوشرف سعيد سبعون ، اشراف: مصطفى ماضي)، الجزائر ، دار القصبه للنشر ، 2004
- 3- عودة المعاني أيمن الادارة المحلية ، دار وائل للنشر، ط1، عمان ، 2010،
- 4- منير عبودي زيد ، فن الادارة بالاتصال ، دار دجلة ، ط 1 ، 2008، الاردن

قائمة المعاجم

- 1- ابو سمرة محمد ، الاتصال الاداري و الاعلامي ، دار اسامة للنشر ، ط1، عمان الاردن ، 2009.
- 2- ابو مصلح عدنان، معجم علم الاجتماع دار اسامة والمشرق الثقافي، ط1، الاردن ، 2006
- 3- زيتون وضاح، المعجم السياسي ، دار اسامة والمشرق الثقافي ، ط1، الاردن 2006.
- 4- عبد الرحمان محمد ، علي البيباري ، اسماعيل محمود علي ، ابراهيم المصري ، المعجم الشامل ، دار الوفاء ، ط1، الاسكندرية، 2013.
- 5- عبد الفتاح عبدالكافي اسماعيل ، معجم مصطلحات عصر العولمة
- 6- مداس فاروق ، قاموس المصطلحات علم الاجتماع ، دار المدني
- 7- منير حجاب محمد ، المعجم الاعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط1، القاهرة.

المذكرات والبحوث:

- 1- خروفي بلال ، الحوكمة المحلية ودورها في مكافحة الفساد في المجالس المحلية - دراسة حالة الجزائر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، الجزائر ، 2011-2012
- 2- عزيز محمد الطاهر ، اليات تفعيل دور البلدية في ادارة التنمية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، الجزائر ، 2009-2010،
- 3- عكوشي عبدالقادر، التنظيم في مؤسسات الادارة المحلية-دراسة ميدانية ببلدية العفرون ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004-2005،

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع الاتصال

استمارة بحث موضوع:

طبيعة العلاقة الاتصالية ما بين المواطن و الإدارة المحلية

دراسة ميدانية ببلدية ورقلة

إشراف الاستاذ

عريف عبدالرزاق

من إعداد الطالب:

مسعودي عبد الباسط

إخواني أخواتي:

في إطار انجاز مذكرة تخرج مكتملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع الاتصال يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان و نرجوا منكم التكرم بالإجابة عن جميع الأسئلة المطروحة بوضع علامة (X) أمام العبارة الصحيحة المناسبة، علما أن المعلومات التي تدلي بها ستحظى بالسرية و الكتمان و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط و شكرا.

السنة الجامعية

2014/2013

البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن:
3. المستوى التعليمي:
بدون مستوى ابتدائي متوسط وحي ثانوي
- 4- الحالة الوظيفية :
بطل م

المحور الأول: الاتصال الشخصي و تحقيق أهداف المواطن

5. لماذا حضرت شخصيا إلى الادارة المحلية (البلدية)؟

- إيداع ملف جديد تفسير حول ملف قديم أراج وثائق

6. متى اتصلت بالادارة المحلية (البلدية)؟

- منذ اسبوع شهر 6 أشهر سنة

حالات خاصة :

7. ما هي الوسيلة التي تلجا إليها للاتصال بالادارة المحلية (البلدية)؟

- الهاتف النقال البريد الالكتروني شخصيا

8. كيف يتم استقبالك من طرف الادارة المحلية(البلدية) ؟

- بأسلوب جيد ب حسن ب سيئ لا قبلونك نهائيا

9. هل تزور الادارة المحلية(البلدية) باستمرار ؟ نعم لا

10. هل واجهتك صعوبات على مستوى الادارة المحلية (البلدية) ؟

- نعم لا

في حالة الإجابة ب (نعم) اذكرها :

11. هل تجد من يستمع إليك أثناء ذهابك إلى الإدارة المحلية (البلدية)؟

نعم لا

12. هل تزودك الإدارة المحلية (البلدية) بالمعلومات الصحيحة في حالة الاستفسار على خدمة ما؟

نعم لا

13. هل يفتنك المسؤول بـ معلومات المقدمة عن الإجراء الإداري الخاصة بالخدمة التي تريدها؟

نعم لا

14. هل أنت مقتنع بالخدمات المقدمة من طرف الإدارة المحلية (البلدية)؟

نعم لا

15. هل سبق و أن قدمت شكوى على مستوى الإدارة المحلية (البلدية)؟

نعم لا احيانا

في حالة الإجابة ب (نعم) هل أخذت بعين الاعتبار هذه الشكوى؟

- في حالة الإجابة (لا) في رأيك لماذا؟.....

16. هل تعرضت لمعاملة غير لائقة من طرف احد أعوان الإدارة المحلية (البلدية)؟

نعم لا

في حالة (نعم) مانوعها حددها: احتقار م وسب

أخرى:.....

17. هل قمت بتصرف خارج عن الآداب العامة مع احد موظفي الإدارة المحلية (البلدية)؟

نعم لا

في حالة نعم مانوع التصرف:.....

المحور الثاني: الاتصال و العنف المادي

18. هل شاركت في المظاهرات و الاحتجاجات ضد الادارة المحلية (البلدية) ؟

نعم لا

19. ما هو هدفك من المشاركة في المظاهرات او الاحتجاجات ضد الادارة المحلية ؟

من اجل توفير خدمة ما م الاطاحة بمسؤول في الادارة ل لفت الراي العام
المحلي على الخدمة المزرية للادارة

أخرى تذكر:.....

20. هل تتدخل الشرطة لوقف المظاهرات التي يقوم بها المواطنون ضد الادارة المحلية؟

نعم لا

21. هل تثار مظاهرات كلما تحدثت تجاوزات داخل الادارة المحلية (البلدية) ؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب(نعم) لماذا.....

22. هل شاهدت عملية ضرب لموظف الادارة المحلية من طرف المواطنين؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب(نعم) كيف تأثرت بها ؟

تأسفت لذلك في بالك القيام بنفس الفعل

أخرى تذكر:.....

23. هل سبق و أن اقتحمت مقر الادارة المحلية مع مجموعة من المواطنين؟

نعم لا

24. هل احتجرت من طرف الشرطة عند مطالبتك بخدمة ما من الادارة المحلية (البلدية)؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب(نعم) هل تعرضت للضرب أو الإهانة؟

نعم لا

25. هل كنت شاهدا على عملية تخريب و تكسير بعض المنشآت الادارة المحلية (البلدية)؟

نعم لا

في حالة (نعم) كيف كان موقفك:.....

26. هل شاركت مع المواطنين في غلق الطريق العمومي احتجاجا على الادارة المحلية؟

نعم لا

27. هل توافق على غلق الادارة المحلية (البلدية) في بعض الحالات؟

نعم لا

28- كيف ترى مستقبل الادارة المحلية (البلدية) في توفير الخدمات للمواطن في ظل الظروف الراهنة؟

تتجه نحو الاحسن تتجه نحو الاسوء

ملخص الدراسة :

عنوان الدراسة : طبيعة العلاقة الاتصالية ما بين المواطن والإدارة المحلية

جاءت دراستنا هاته لمعرفة طبيعة العلاقة الاتصالية ما بين المواطن و الإدارة المحلية ، حيث جاءت على شكل محورين رئيسيين وهما الاتصال الشخصي وتحقيق اهداف المواطن والثاني العنف المادي وارتباطه بالاتصال ، وتم إجراء هذه الدراسة داخل بلدية ورقلة ، حيث اخذت عينة عرضية من المواطنين المتواجدين داخلها ، و وزعت عليهم الاستمارات ، وقمنا بجمع معلومات تخدم جوانب العلاقة الاتصالية ، وبعد تحليل ومناقشة البيانات ، تبين إن الاتصال الشخصي او المباشر يمثل المحور الأساسي في العلاقة ، رغم الصعوبات التي تتخلل هذه العملية سواء كان من جانب الخدمات المقدمة ، أو طريقة المعاملة او من جانب الاقتناع والافتناع..... الخ ، كما كانت التغذية الرجعية لهذه العلاقة تتسم بالعنف المادي والمعنوي معا ، حيث برزت في المظاهرات والضرب والشتم والتكسير والافتحام لهذه الادارة المحلية ، و اخيرا يمكن ان نرى هذه العلاقة تتبلور في الاتصال الشخصي ودوره في تحيق طموحات المواطن ، وكما أن العلاقة طبعت بالتوتر والصراع ما بين المواطن والإدارة المحلية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة المحلية ، المواطن ، التغذية الرجعية ، العنف المادي ، الاتصال الشخصي ، العلاقة الاتصالية.

Résumé de l'étude

Titre de l'étude :

La nature de relation communicative entre le citoyen et l'administration locale.

- cette étude pour connaître la nature de relation communicative entre le citoyen et l'administration locale qui comporte deux formes essentielles sont : la communication personnelle et la réalisation des objectifs de citoyen, étensecond lieu est la violence matérielle et sa relation avec la communication , cette étude a effectué dans la commune de Ouargla on prend un échantillonnage accidentel des citoyens existant dans cette commune ou on distribue les questionnaires et on ressemble des information qui touchent le thème et après l'analyse et l'explication et la discussion de ces information , ontrouve que la communication personnelle ou directe représente l'axe principal , dans la relation malgré les difficultés qui menacent cette opération sois dans la part de services ou la part de relation ou le convaincu, aussi que le feed back de cette relation se caractérise par la violence matérielle et morale à la fois , elle s'envisage dans l'attaque et la casse et l'agression de ces citoyens contre l'administration locale.

- Enfin , on peut voir que la relation comporte la communication personnelle et son rôle pour réaliser les ambitions des citoyen , cette relation se caractérise par la violence et le conflit entre le citoyen et l'administration locale .

Les mots clés : l'administration locale , le citoyen , le feedback , la violence matérielle , la communication personnelle , la relation communicative

UNIVERSITE KASDI MERBAH OUARGLA

B.P.511.30 000. Ouargla Algérie