



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
مذكرة بعنوان:



دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية ب مديرية المصالح الفلاحية لولاية توقيت

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة

من إعداد الطالبين:

بن طبة ربيع / كوس كوس مروان

لجنة المناقشة:

| الاسم واللقب | الرتبة | الجامعة | الصفة |
|--------------------|-------------|-------------------------|--------------|
| د. السعيد بن غنيمة | أستاذ محاضر | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | رئيسا |
| د. قندوز عبدالقادر | أستاذ محاضر | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | مشرفا ومقررا |
| د. نواصرية حميدة | أستاذ محاضر | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | مناقشا |

السنة الجامعية : 2022/2021

إهداء

إلى من أضاعت شمعة حياتي وعلمتني الصبر وتكبدت العناء
لأجلنا هي الحبيبة والغالية حفصك الله و أطال في عمرك إلى
الذي يستحق كل التقدير والاحترام والعرفان إلى من سخر لي كل
ما أبغي أبي العزيز رعاك الله وأطال في عمرك واسأل الله العظيم
أن ينير دربهما كما أنارا لي مستقبلي.

إلى من يخلوا الكلام بذكرهم وتفرح العين برؤيتهم إلى أخوتي
وأخواتي في الحياة إلى كل طلبة دفعة شهادة الماستر تخصص
اتصال جماهيري لسنة 2022 .

إلى الدماء الزكية التي تحت أرض الجزائر الطيبة
إلى كل من ساهم في إخراج هذا العمل من قريب أو
بعيد أهدي ثمرة جهدي .

شكر و عرفان

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله سيدنا و حبيبا محمد
وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد نشكر الله عز وجل الذي وفقنا
وأعانتنا على إنجاز هذا العمل المتواضع وأيضا وفاءا مني وتقدير
بالجميل أتقدم بجزيل الشكر للأستاذ القدير عبد القادر قندوز الذي
قام بتوجيهنا طيلة هذه الدراسة وأخيرا أتقدم بجزيل الشكر إلى كل
من قدم يد العون والمساعدة في إخراج هذه الدراسة على أكمل
وجه " .

ملخص الدراسة :

جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال دراستنا الميدانية بمديرية المصالح الفلاحية لولاية توفرت باعتبارها مؤسسة عمومية والإجابة على التساؤل الرئيسي ما هو دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية.

وقد تمحورت إشكالية دراستنا حول مدى قدرة الوسائل الاتصالية في تحسين الخدمات العمومية لمديرية المصالح الفلاحية واشتملت على المجال الزمني بالفترة الممتدة من فيفري إلى غاية شهر ماي وقد اعتمدنا على مجموعة من أدوات جمع البيانات أهمها الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة واعتمدنا الملاحظة كأدوات تكميلية واستخدمنا العينة العشوائية البسيطة لموظفي المؤسسة وفق المنهج الوصفي.

وقد استنتجنا عدة نتائج من دراستنا أهمها :

- يساهم الاتصال الخارجي في تحسين الخدمات العمومية عموماً.
- تنوع وسائل الاتصال التي تعتمد عليها المؤسسة في تحسين الخدمة (اتصال مباشر - إعلانات - مطويات)
- فاعلية الاتصال الخارجي التي أدت إلى رفع أداء وتحسين الخدمات الموجهة من المؤسسة إلى الجمهور الخارجي وحل المشاكل والعراقيل التي تواجه في تقديم الخدمات.
- ساهم الاتصال الخارجي في تصحيح المعلومات والمعرف وتقديم خدمات جيدة.

Résumé de l'étude :

Cette étude est venue éclairer le rôle de la communication externe dans l'amélioration du service public, à travers notre étude de terrain à la Direction des Intérêts Agricoles de la Wilayat de touggourt en tant qu'établissement public et répondant à la question principale quel est le rôle de la communication externe dans améliorer le service public. La problématique de notre étude tournait autour de l'étendue de la capacité des moyens de communication à améliorer les services publics de la Direction des Services Agricoles et incluait le domaine temporel de février à mai. Nous nous sommes appuyés sur un ensemble d'outils de collecte de données, dont les plus importants qui est le questionnaire comme outil principal de l'étude L'institution selon l'approche descriptive. Nous avons conclu plusieurs résultats de notre étude, dont les plus importants sont :

- La communication externe contribue à l'amélioration des services publics en général.
- Diversité des moyens de communication adoptés par l'établissement pour améliorer le service (communication directe - publicités - brochures)
- L'efficacité de la communication externe, qui a permis d'augmenter les performances et d'améliorer les services offerts par l'institution au public externe, et de résoudre les problèmes et les obstacles rencontrés dans la prestation de services.
- La communication externe a contribué à corriger les informations et l'identifiant et à fournir de bons services.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

| | |
|----|---|
| ب | مقدمة : |
| 3 | للإشكالية |
| 3 | التساؤلات الفرعية |
| 3 | أسباب اختيار الموضوع |
| 4 | أهمية وأهداف الدراسة |
| 4 | تحديد المفاهيم : |
| 8 | الدراسات السابقة |
| 13 | مجالات الدراسة |
| 10 | منهج البحث و ادواته |
| 12 | مجتمع البحث و عينة الدراسة |
| 13 | خلاصة |
| 14 | تمهيد |
| 15 | الإطار التطبيقي : دراسة ميدانية |
| 15 | نظرة عامة عن مديرية المصالح الفلاحية توقرت |
| 18 | نتائج الدراسة |
| 18 | فرز البيانات وجدولتها |
| 18 | المحور الأول: البيانات الأولية السوسيوديمغرافية |

| | |
|---------|---|
| 23..... | المحور الثاني: الخدمات العمومية للمؤسسة..... |
| 33..... | المحور الثالث: طبيعة الاتصال الخارجي..... |
| 40..... | المحور الرابع : أهمية الاتصال الخارجي في الخدمة العمومية..... |
| 46..... | الاستنتاجات العامة : |
| 46..... | خاتمة : |
| 49..... | قائمة المصادر والمراجع |
| 51..... | الملاحق: |

فهرس الجداول

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|---|-------|
| 18 | مكونات عينة الدراسة وتوزيعها حسب الجنس | .1 |
| 19 | مكونات عينة الدراسة وتوزيعها حسب الفئة العمرية | .2 |
| 20 | مكونات عينة الدراسة وتوزيعها حسب المستوى التعليمي | .3 |
| 20 | مكونات عينة الدراسة وتوزيعها حسب المجال التكويني | .4 |
| 21 | مكونات عينة الدراسة وتوزيعها حسب الأقدمية | .5 |
| 22 | مكونات عينة الدراسة وتوزيعها حسب التخصص | .6 |
| 24 | أبرز الخدمات التي تقدمها المؤسسة | .7 |
| 24 | مجال تقديم الخدمات بالمؤسسة | .8 |
| 25 | ما هي أبرز أوقات تقديم هذه الخدمات | .9 |
| 26 | يوضحان أبرز الأوقات في تقديم الخدمات من قبل مصالح المديرية | .10 |
| 27 | ما هي الجهات المعنية بخدمات المديرية | .11 |
| 28 | ما تقييمك للخدمات المقدمة؟ | .12 |
| 29 | أوزان المتوسط الحسابي المرجح حسب مقياس ليكارت الثلاثي | .13 |
| 29 | هل تسعى المديرية لتمييز خدماتها؟ | .14 |
| 30 | ما هي مختلف العوائق التي تواجههم مع الجمهور أثناء تقديم الخدمات العمومية؟ | .15 |
| 31 | ما هي المشاكل المهنية التي تعترض تقديمكم للخدمات العمومية؟ | .16 |
| 32 | ما أهمية الاتصال الخارجي في عملكم؟ | .17 |
| 33 | أهمية الاتصال الخارجي | .18 |
| 34 | لماذا يحظى الاتصال الخارجي بهذا المستوى من الأهمية | .19 |
| 35 | ما أهم الوسائل الاتصالية المستعملة من طرفكم | .20 |
| 36 | ما هي أبرز وظائف الاتصال الخارجي للمديرية | .21 |
| 37 | ما مدى فاعلية الاتصال الخارجي حسب رأيكم؟ | .22 |
| 37 | أبرز وظائف الاتصال الخارجي | .23 |
| 38 | ما هي أهم العوائق المؤثرة في اتصالكم الخارجي بمعامليكم | .24 |
| 39 | أهمية الاتصال الخارجي في الخدمة العمومية؟ | .25 |
| 39 | الوسائل الاتصالية الأكثر تأثيرا في تحسين الخدمة | .26 |
| 40 | تساهم هذه الوسائل فعليا في تحسين الخدمات المقدمة | .27 |
| 42 | هل تملك مؤسستكم متعاملا واعيا بأهمية الاتصال الخارجي في تحسين خدماتكم | .28 |
| 43 | هل يمارس الاتصال الخارجي بالمديرية بناءً على الخبرة، أو التكوين، أو الحاجة، أو أشياء أخرى | .29 |
| 44 | ما تقييمك لدور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمات العمومية للمديرية | .30 |

فهرس الأشكال

| الرقم | العنوان | العنوان |
|-------|---|---------|
| 01 | مكونات عينة الدراسة وتوزيعها حسب الجنس | 18 |
| 02 | مكونات عينة الدراسة وتوزيعها حسب الفئة العمرية | 19 |
| 03 | مكونات عينة الدراسة وتوزيعها حسب المستوى التعليمي | 20 |
| 04 | مكونات عينة الدراسة وتوزيعها حسب المجال التكويني | 21 |
| 05 | مكونات عينة الدراسة وتوزيعها حسب الأقدمية | 22 |
| 06 | مكونات عينة الدراسة وتوزيعها حسب التخصص | 23 |
| 07 | أبرز أوقات تقديم هذه الخدمات | 25 |
| 09 | يوضحان أبرز الأوقات في تقديم الخدمات من قبل مصالح المديرية | 26 |
| 10 | ما هي الجهات المعنية بخدمات المديرية | 27 |
| 11 | تقييمك للخدمات المقدمة؟ | 28 |
| 12 | تسعى المديرية لتمييز خدماتها؟ | 30 |
| 13 | مختلف العوائق التي تواجههم مع الجمهور أثناء تقديم الخدمات العمومية؟ | 31 |
| 14 | المشاكل المهنية التي تعترض تقديمكم للخدمات العمومية؟ | 32 |
| 15 | أهمية الاتصال الخارجي في عملكم؟ | 32 |
| 16 | أهمية الاتصال الخارجي | 34 |
| 17 | ما أهم الوسائل الاتصالية المستعملة من طرفكم | 35 |
| 18 | ما هي أبرز وطائف الاتصال الخارجي للمديرية | 36 |
| 19 | ما مدى فاعلية الاتصال الخارجي حسب رأيكم؟ | 37 |
| 20 | ما هي أهم العوائق المؤثرة في اتصالكم الخارجي بمعامليكم | 38 |
| 21 | أهمية الاتصال الخارجي في الخدمة العمومية؟ | 38 |
| 22 | الوسائل الاتصالية الأكثر تأثيرا في تحسين الخدمة | 40 |
| 23 | تساهم هذه الوسائل فعليا في تحسين الخدمات المقدمة | 41 |
| 24 | يمثل وعي المؤسسة بأهمية الاتصال الخارجي | 41 |
| 25 | يمثل ممارسة الاتصال الخارجي بالمديرية | 42 |
| 26 | تقييم دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمات | 43 |

مقدمه

مقدمة :

يعتبر الاتصال أحد الدعامات التي تساهم في انسجام المجتمع وتماسكه ، وهو الركيزة الأساسية في كل مجتمع ، فالإنسان مارس الاتصال منذ القدم كوسيلة لنقل واستقبال وتبادل المعلومات بل طوره بتطور وسائله المختلفة التي يستعملها وجهوده المستمرة التي يبذلها في إنشاء علاقات اتصالية سلمية مع غيره من أفراد المجتمع .

وعلى نفس المنوال تكاد لا تخلو أي مؤسسة مهما كان نشاطها واختصاصها من وصلات في العمل والمصالح والتعامل مع الآخرين والتي قد تتوسع وتتطور مع مرور الزمن في كافة المجالات ، ومن هنا بدأت الحاجة إلى ضرورة معرفة المؤسسات لما يدور في محيطها الخارجي لتمكن من حجز مكانة لها في المجتمع ومعرفة مؤلته ورغباته واحتياجاته ، بغية الاستفادة منها وتقديم خدمات ذات نوعية عالية لذا أصبح الاتصال من العناصر الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات بشكل عام والمؤسسات الخدمية بشكل خاص لتحسين خدماتها والتواصل مع جمهورها ، ويعد الاتصال الخارجي أحد مجالات الإدارة الحديثة وواجهة بالغة الأهمية تعتمد عليها المؤسسات الخدمية من أجل تحسين خدماتها ، وتحسين أدائها والتواصل مع محيطها الخارجي وذلك بالاعتماد على الوسائل الاتصالية في تقديم خدمات عمومية جيدة تتماشى مع رغبات وحاجات الجمهور الخارجي ، ولذلك سنتناول في هذه الدراسة دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية بمديرية المصالح الفلاحية لولاية تشرت للتعرف على دوره الفعال في مختلف وسائله وأشكاله التي يتم من خلالها تحسين الخدمات العمومية بهذه المؤسسة تحقيق لذلك فقد اعتمدنا على الخطة البحثية المرتبة كآتي :

مقدمة ، الإطار المنهجي ، الإطار التطبيقي ، كانت بمثابة حوصلة عامة لما دار حول البحث .

أما **الإطار المنهجي** : فقد أختص بطرح الإشكالية وتساؤلات الدراسة كما تطرق إلى أسباب اختبار الموضوع وأهميته وأهدافه وكذا مصطلحات المتداولة في البحث ، كما تطرقنا غلى نوع الدراسة ومنهجيتها ومجتمع البحث والعينة وأدوات جمع البيانات .

والإطار التطبيقي : والذي يمثل الدراسة الميدانية والتي تطرقنا فيه إلى نظرة عامة عن مديرية المصالح الفلاحية لولاية تشرت الذي تضمن التعريف بالمؤسسة ومصالحها وهيكلها التنظيمي ، والنتائج العامة للدراسة والإجابة على التساؤلات الفرعية وتأتي الخاتمة لتلخص أهم ما توصلت إليه الدراسة .

الفصل الأول

الاطار المنهجي للدراسة

للإشكالية

يعد الاتصال سلوك إنساني حيث لقي اهتماما كبيرا لدى الباحثين باعتباره نشاط دائما فمن خلاله يسعى الفرد إلى الاتصال سواء مع ذاته أو مع الآخرين قصد تبادل المعلومات وخبرات ومعتقدات و الآراء فالإتصال يلعب دورا كبيرا في التطور والتقدم الاجتماعي و الاقتصادي حيث أصبح ضرورة إنسانية بكل أشكاله ووسائله و حلقة وصل بين المؤسسات و جمهورها.

وعلى ضوء ذلك أصبحت أغلب المؤسسات بمختلف أنواعها خاصة العمومية منها تهتم بالاتصال الخارجي الذي يعتبر همزة وصل بين المؤسسات الخدمائية وكوسيلة ربط مع جمهورها وذلك لغرض الحفاظ على المؤسسة واستمراريتها خاصة أن للقطاع الخدماتي دورا وأهمية كبيره.

ونتيجة لتحسين مردود عمل مصالح المؤسسة العمومية أصبح هنالك وعي لدى الباحثين بدور والاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية باعتبار أن الخدمات لا تأتي من دون هدف بل من أجل تحقيق منفعة عامة.

وفي هذا الصدد أدى بالمؤسسات العمومية الى فتح مكاتب خاصة بالاتصال و إدراجه ضمن الهيكل التنظيمي وخاصة ما ارتبط منها بالخدمات الفلاحية ومن أهم المؤسسات مؤسسة مديرية المصالح الفلاحية لولاية تقرت التي تسهر على تنظيم قطاع الفلاحة حيث سطرت هذه المديرية العديد من الوسائل و التقنيات لترقية المجالات الفلاحية و تطوير الزراعة و الصناعة الغذائية و الثروة الحيوانية و يعود الدور الأهم في ذلك للاتصال الخارجي ومن هنا يمكن طرح التساؤل الرئيسي الآتي: ما دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية لمديرية المصالح الفلاحية تقرت.

التساؤلات الفرعية

- ما هي أبرز الخدمات العمومية التي تقدمها المؤسسة المدروسة
- ما طبيعة الاتصال الخارجي لمديرية المصالح الفلاحية
- ما أهمية الاتصال الخارجي في قطع لخدمات العمومية

أسباب اختيار الموضوع

- إيضاح قيمة وثقل الخدمة العمومية
- إيضاح قيمة ووزن الاتصال الخارجي في مجال الخدمات

- كون الاتصال الخارجي بالمؤسسة الفلاحية حلقة وصل بين الخدمة لعمومية و الجمهور الخارجي
- قلة الدراسات حول الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية
- إبراز أهمية قطاع الخدمات العمومية

أهمية وأهداف الدراسة

- توجيه القائمين على الاتصال الخارجي في المؤسسة الخدمائية إلى نقاط قوة وبناء استراتيجية فعالة خاصة بالمؤسسة وضرورة وجود مكلفين بالعملية الاتصالية على قدر كافي من الخبرة
- جدية موضوع لخدمة العمومية والاتصال الخارجي
- نقص الاهتمام بموضوع الاتصال الخارجي وعلاقته بالخدمة العمومية

أهداف

- معرفة مكانة ودور الذي يمارسه الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية
 - إيضاح مدى أهمية الاتصال الخارجي في المؤسسة الخدمية (الفلاحية)
 - إيضاح مكانة الاتصال الخارجي في النشاط العالم للمؤسسة
 - محاولة إثراء لبحث العلمي حول موضوع الخدمة العمومية
- يجب على كل باحث عند قيامه بدراسة ما تحديد المفاهيم الدراسة التي تعتمد عليها طوال مراحل بحثه وسنحاول تحديد المفاهيم المحورية للدراسة

تحديد المفاهيم :

- يجب على كل باحث عند قيامه بدراسة ما تحديد المفاهيم الدراسة التي يعتمد عليها طوال مراحل بحثه وسنحاول تحديد المفاهيم المحورية للدراسة

- مفهوم الدور :

لغة : هو مجموعة من الواجبات المرتبطة بمركز اجتماعي ، وهو السلوك و الاتجاهات و القيم الملزمة بإضافة إلى الحقوق المرتبطة بمكانته¹.

¹ - صالح مصلح أحمد : شامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، دار عالم الكتب، ط1 ،السعودية، 1999، ص462

دار الشيء إذا عاد من الموضوع الذي ابتداء منه¹.

اصطلاحاً : يعرف علماء الدور ، بأنه مجموعة من المعايير السلوك التي تحكم وصف معنا في البناء الاجتماعي و تتكون هذه المعايير من مجموعة من التوقعات التي يكونها الآخريين و التي لا تضم فقط كيف يؤدي الفرد الدور و إنما تضع كيف يجب أن يعامل الفرد الآخريين أثناء تأدية دوره².

الدور : هو مجموعة من الأنشطة و الممارسات و الأساليب التي يقوم بها القائم بعملية الاتصال الخارجي بمؤسسة الفلاحية ، وهذا من أجل تحقيق أهدافها المتمثلة في تحسين الخدمات العمومية .

الاتصال

أ- لغة : في اللغة العربية الاتصال مشتق من كلمة مصدر وصل الذي يحمل معنيين،صلة والبلوغ فالأولى تعني الربط بين شخصين وإيجاد علاقة معينة بين الطرفين، أما الثانية فهي الانتهاء إلى غاية ما.

وأصل كلمة اتصال مشتقة من الكلمة اللاتينية "communicar" التي تعني جعل الشيء عاما ومشاركا، ومعنى ذلك لفظ الاتصال في اللغة الإنجليزية "communication" يعني مقاسمة

المعنى وجعله ما بين شخصين أو مجموعة جماعات³

ب- اصطلاحاً: هو عملية تعني إنتاج البيانات والمعلومات وتبادلها وإذاعتها و الإعلام بها والتأثير في سلوك الأفراد والجماعات أو تعديل هذا السلوك⁴

-هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة، كائنات حية أو آلات في مضامين اجتماعية معينة، وفيها يتم نقل الأفكار ومعلومات بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية و الآراء⁵

الاتصال الخارجي :

يعرفه مصطفى حجازي " على أنه حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها ففي كل مجتمع لابد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة قائمة على تحقيق غايات ووظائف معينة ولها صلات مع أفراد ذلك المجتمع فهذه المؤسسات لا تتمكن من القيام بأعمالها ما لم تكن ثقة متبادلة بينهما وبين جمهورها، هذه الثقة لا تأتي عن طريق

¹ - محمد مرتدي الدبيدي : تاج العروس من جواهر القاموس ، منشورات مكتبة الحياة ، بيروت ، د ط ، 1982 ، ص315.

² - محمد الجوهري وآخرون : طرق البحث الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، د ط ، 1997 ص 111.

³ محمد عساف، 1983، ص16).

⁴ أحمد رشقي، 1990، ص25).

⁵ (جيهان أحمد،،1978،ص51)

الصدفة، ولكن يجب أن تبنى على أساس متين وخطط مدروسة تضمن لها البقاء. لذلك فالإتصال الخارجي هو ثقة الجمهور بالمؤسسة والمحافظة عليها (حجازي، 1982ص52).

-التعريف الإجرائي:

الإتصال الخارجي هو عملية تبادل المعلومات والأخبار والخدمات بين مؤسسة مدرية الفلاحة وزبائنها.

تعريف المؤسسة:

أ - لغة: ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل أس الأس والأسس والأساس كل شيء مبتدأ والأسس والأساس أصل البناء وأس الإنسان قلبه لأنه أول متكون في الرحم وأس البناء يؤسسه أسا وأسسها تأسيسا وأست دار أي بنيت حدودها ورفعت قواعدها¹

ب-المؤسسة اصطلاحا:

المؤسسة بصورة عامة هي التركيبة يستدعيها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع فالحب مثلا ظاهرة طبيعية أما الزواج فهو مؤسسة اجتماعية ويشمل مفهوم المؤسسة على كل التنظيمات القائمة فبالمجتمع كالأزواج والعائلة والملكية والمشروع الاقتصادي والهيئات السياسية.

- التحسين :

يعرف التحسين بأنه مختلف الإضافات و التعديلات الجزئية للاستجابة الأفضل للحاجات المختلفة مما يساهم في إيجاد وتحسين الميزة التنافسية².

- من خلال هذا التعريف نستنتج أن التحسين هو مجموعة من التغيرات أو التطورات التي تحدث للسير إلى الأحسن ، و التي تهدف من ورائها إلى تحسين الخدمة العمومية وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة .

- **التعريف الإجرائي :** التحسين هو إحداث مجموعة من التعديلات أو التغيرات وذلك من أجل التحسين بهدف الحصول على خدمات عمومية جيدة.

الخدمة

- لغة : خدمة ، خدم ، خدمات ، مصدر خدم ، مساعدة وأفضل ، هدية ، منحة ، عناية واهتمام ، ما يقدم من مساعدة في القيام بعمل أو قضاء حاجة³ (2).

¹ - مجمع اللغة العربية : المعجم الوسيط ، مكتبة الشروق الدولية ، مصر ، ط1 ، 2004 ، ص 225)

² - (2) خلف الله وآخرون ، 1998ص09)

³ - مصطفى كمال السيد طایل : معايير الجودة الشاملة ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2013 ص 285

- اصطلاحا :

عرفها kotler and Armstrong بأنها أي نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر ومن الضروري ، أنها غير مادية (غير ملموسة) ولا ينتج عنها ملكية أي شيء¹ .
 أما yvesle golran فيعرفها بأنها ، هي كل نشاط يحقق رضا المستفيد منها بدون تحويل الملكية² .
 ويعرف gronroos الخدمة بأنها عبارة عن أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معينة بشكل عام لتقديم الخدمات³ .

التعريف الإجرائي :

الخدمة هي مهنة إنسانية تقوم بها المؤسسة الخدمائية عن طريق مجموعة من النشاطات سواء كانت مدركة بالحواس ؟ أو معنوية ، وهذا ما يتفق مع احتياجاتهم ورغباتهم الخاصة .
 -الخدمة العمومية :

إن أشهر و أهم التعاريف المخصصة للخدمة العمومية هو ذلك الصادر من طرف مدرسة الخدمة العمومية، هي كل وظيفة يكون أداؤها مضموننا ومضبوط ومراقبا من قبل الحاكمين ، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي ، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين⁴ .

يعرف Duguit الخدمة العمومية بأنها : كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أدائه ومراقبته لأن أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من أجل القيام وتطوير التعااضد الاجتماعي و الذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة الحكومة⁵ .

يشير مفهوم الخدمة العمومية إلى تلك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية مثل مؤسسة مديرية المصالح الفلاحية ، من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساس العلاقة التي تربطهم بها ، وذلك بغرض تلبية حاجات ذات منفعة عامة .

¹ - محمد عبد الحافظ : تسويق الخدمات ،المكتب العربي للمعارف ، القاهرة ، ط1 ، 2009 ، ص 54)

² - معراج هوارى و آخرون : تسويق خدمات التأمين ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن

³ - معراج هوارى و آخرون : تسويق خدمات التأمين ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن

⁴ - شريف إسماعيل : أساسيات حول التسيير العمومي ، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، ط ، 2015 ، ص 182)

⁵ - رفاعة شريفة : نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية تحوي تسيير عمومي وفق نظرية الإدارة العمومية لديته ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة الجزائر الجزائر ، السنة الجامعية 2007-2008 ، ص6)

الدراسات السابقة

بالنسبة للدراسات السابقة المماثلة لدراساتنا فإنه لم يتم التطرق من قبل إلى هذا الموضوع، لكن هناك دراسات تناولت الموضوع من جوانب أخرى، فهي متشابهة له، حيث استفدنا منها في إنجاز هذه الدراسة :

الدراسة الأولى: نجد دراسة: يخو فاطمة الزهراء، بعنوان " تقييم الأداء التسويقي في مجال تسويق الخدمات العمومية" دراسة حالة الصالات الجزائرية جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان رسالة خرج لنيل شهادة الماجستير 2011-2012، والتي ركزت على الخدمات العمومية كمجال متخصص و على الهدف الرئيسي لتسويق الخدمات في ربط المؤسسة الخدمية ببيئتها الخارجية لتضمن لها البقاء وكذلك زيادة عدد عملائها ولتتم ذلك لا بد على المؤسسة الخدمية أن تنظم وتوسع مجال نشاطاتها لتحسين خدماتها القديمة، بناء على طبيعة الخدمة وخصائصها التي جعلت للنشاط التسويقي أهمية كبيرة في المؤسسة الخدمية، حيث تمحورت مشكلة البحث حول معرفة مدى تطبيق السياسات

التسويقية المتعلقة بتسويق الخدمات العمومية في الجزائر، معتمدة في ذلك على النهج الاستنباطي من خلال الأسلوب الوصفي.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية

- تسعى المؤسسة الخدمية من خلال علاقتها العامة إلى بناء سمعة حسنة.
- تسعى المؤسسة الخدمية إلى تحقيق اتصال شخصي تفاعل مع العملاء مما يساعد على تلبية حاجاتهم من خلال تقديم خدمات عمومية متنوعة
- استعمال الإشهار ساعد في بناء صورة علامة الخدمة ويزيد من شهرة المؤسسة وخدماتها
- حيث يجد أن هذه الدراسة تشابه ودراستنا في جانب متغير الخدمة العمومية وكذلك استعمال الأسلوب الوصفي في بعض أجزاء البحث، أما أوجه الاختلاف فتكمن في متغير الأداء التسويقي في حين دراستنا تشمل على الاتصال الخارجي، وكذلك عينة الدراسة ومجالها يختلفان عن عينة ومجال دراستنا

الدراسة الثانية : بعد دراسة رماش صبرنة: بعنوان الفاعلية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، من جامعة منتوري قسنطينة، مذكرة دكتوراه 2018-2019 التي ركزت على الكشف عن محددات فعالية اتصال المؤسسة من خلال قياس متغيرات القائمين بالاتصال و وسائل الاتصال

الشاملة التغيرات التنظيمية، الم التغيرات البنية و هذا ما تدور حوله إشكالية البحث، معتمدة في ذلك على المنهج التحليلي الوصفي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- التنسيق الجيد بين الوظائف داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها

- نقص المختصين في مجال الإعلام و الاتصال كثيرا ما يعيق تنفيذ الخطة الاتصالية في الوقت المحدد لها

- الاتصال هو الوسيلة الأساسية لربط النظام الاجتماعي للعمل بالبيئة المحيطة به والتحقق التوازن بين أجزائه وأفراده و باختلاف الظروف البيئية يمكن أن يختلف تمام وسائل الاتصال. - البناء السفلي للرسائل الاتصالية الموجهة للجمهور الداخلي و الخارجي أهم محدد لتحقيق الفاعلية الاتصالية في تأثير العوامل البيئية على الفعالية الاتصالية في المؤسسة.

وتجد أن هذه الدراسة تتشابه مع دراستنا في ما يخص بالاتصال الخارجي و اعتمادها على المنهج المسحي في حين تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في كل من المجال و العينة ومجتمع الدراسة

الدراسة الثالثة: بعد دراسة حليلة عادي: بعنوان "مدخل إدارة الجودة التي نعات المرافق العامة، دراسة حالة اتصالات الجزائر - ورقلة- جامعة قاصدي مرباح ورقلة رسالة خرج لنيل شهادة الماستر 2012-2013، وقد ركزت هذه الدراسة على إشكاليه قياس و تقيم جودة الخدمات التي تقدمها شركة اتصالات الجزائر من وجهة نظر الزبائن بهدف تحديد نقاط القوة والضعف فيها والعمل على تطويرها وتحسينها وفق احتياجات ورغبات الزبائن ومقابلة توقعاتهم الضمان الرئيسي لكسب رضا الزبائن وزيادة ولائهم وانطلاقا من المواقع المشار إليه تمحورت مشكلة الدراسة حول طبيعة إدارة الجودة ودرجة توفرها في خدمات الشركة، معتمدة في ذلك على المنهج الوصفي بعينة عشوائية تتكون من (50 زبون، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تتميز الخدمات المقدمة من قبل الشركة بجودة منخفضة

- ضعف السرعة في تقديم الخدمات ،

- الأغلبية يقرون بأن الأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة ليست حديثة ومتطورة .

- الأغلبية تقر بأن الشركة لا تولي اهتمام بزبائنها تجاه المشكل التي تواجههم¹.

¹ - (1) براينيس عبد القادر : تسويق الخدمات و الخدمات العمومية ، مكتبة الوفاء الإسكندرية، ط 1، 2014، ص 56

- مجالات الدراسة :

ويقصد بها المجال المكاني والزمني والبشري للدراسة المجال .

المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بمديرية الصالح الفلاحية لولاية تقرت وقد جاء اختيارنا لها كمجال

لدراسة الاعتبارات التالية

- قيام المديرية بنقل خدمات عمومية متنوعة

- كونها مؤسسة كبيرة

- التسهيلات المقدمة لإجراء الدراسة

- ارتباط المؤسسة بموضوع الدراسة.

المجال الزمني: امتدت هذه الدراسة من حيث وقت إنجازها من فيفري 2022 إلى غاية شهر ماي 2022،

وقد مرت هذه الدراسة بمرحلتين:

المرحلة الأولى امتدت من فيفري 2022 إلى غاية مارس 2022، ويشمل في الجانب المنهجي للدراسة، أما

المرحلة الثانية فقد امتدت من مارس إلى غاية شهر ماي 2022 والذي يتمثل في الجانب التطبيقي للدراسة.

المجال البشري: وهو المجال الذي يستقي منه الباحث أفراد العينة، ويتمثل مجال البحث في الجمهور الداخلي

للمؤسسة للموظفين"،

منهج البحث وأدواته: منهج الدراسة: ا يعني المنهج خطوة رئيسية في ترتيب وتنظيم أفكار الباحث للوصول إلى

نتائج منطقية وهو " مجموعة من الأسس والقواعد التي يتبناها الباحث، بغرض التوصل إلى نتائج معينة ويعتبر من

أهم الخطوات في إنجاز البحث

و انطلاقا من أننا نحاول التعرف على الدور الذي يلعبه الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية في

المؤسسة الخدمية دراسة مديرية المصالح الفلاحية تقرت، فقد استخدمنا النهج المسحي الذي يناسب دراسنا"

وصفية" وكفل لنا جميع أكبر قدر ممكن من المعلومات اللازمة، وذلك بالنزول إلى الميدان و دراسة الظاهرة على

حالتها الطبيعية، إذ بفضل يمكن الوقوف على الظروف المحيطة بالموضوع، فهو في مجمله أداة لتوضيح الطبيعة

الحقيقية للمشكلة.

- أدوات جمع البيانات:

تعتبر هذه الرحلة أهم مرحلة فهي تحتاج إلى عناية كلية من طرف الباحث لأن الأدوات التي يعتمد عليها في جمع المادة اللازمة لموضوع دراسته مهمة جدا، كما يمكنه الاعتماد في ذلك على أكثر من أداة في جمع المعلومات وذلك حسب ما يتطلبه موضوع الدراسة تشمل هذه الأدوات في: الاستمارة المقابلة، الملاحظة .

الاستمارة: وقد اعتمدنا عليها كأداة رئيسية وذلك من خلال توزيع استمارة الاستبيان على الموظفين بمديرية الصالح الفلاحية بولاية تقرت، لمعرفة دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمات المقدمة من قبل المديرية، والتي تشمل على مجموعة من الأسئلة المفتوحة والمغلقة، فالاستبيان يعرف على أنه " أسلوب بحث أو أداة لجمع المعلومات والبيانات عن طريق استمارة تشتمل على تساؤلات أو عبارات أو فقرات، تدور حول مشكلة بحث جديرة بالاهتمام كي توجه إلى عينة من المبحوثين ممن لهم صلة بالمشكلة المبحوثة ويطلب منهم الإجابة أو التأشير أو الاختبار، تحت إشراف الباحث أو من دونه وإعادتها إلى مصدرها لاستكمال بقية الإجراءات..

ومن بين أهم الأنواع الشائعة للاستمارة هي :

أ- الاستمارة المقننة. ب الاستمارة الغير مقننة

ج- الاستمارة المغلقة

د- الاستمارة المفتوحة المغلقة"

الملاحظة: تعد من الأدوات المستعملة لجمع البيانات في هذه الدراسة، من خلال مراقبة الموظفين بالمؤسسية لمعرفة طبيعة ممارسة الاتصال الخارجي، ويشير لفظ الملاحظة لغويا إلى النظر إلى الشيء الملاحظ مؤخر العينين دلالة على التدقيق، فهي المعاينة المباشرة للشيء أو مشاهدته على النحو الذي عليه، ويقال ذلك لاحظه أي رعاه وعلى ذلك تعني المشاهدة وهي إحدى الوسائل المهمة في جمع البيانات. | ويمكن تقسيم الملاحظة إلى قسمين :

أ- **الملاحظة البسيطة:** وهي التي تحدث تلقائيا وبدون أن تخضع لأي نوع من الضبط العلمي أي تعتمد على مواقف حية،

ب- **الملاحظة المنظمة:** وهي التي تخضع إلى أساليب الضبط العلمي، فهي تقوم على أسس منظمة ومركزة بعناية موجهة إلى غرض محدد بحيث ن حل اللاهقة بدقة كبيرة .

8- مجتمع البحث وعينه مجتمع الدراسة : يقوم الباحث من خلال بحثه باختيار عينة دراسة تتناسب و موضوع بحثه حتى يتمكن من الوصول إلى نتائج، لتقييمها وتطبيقها على المجتمع الأصلي ويتمثل مجتمع دراستنا في الجمهور الداخلي للمؤسسة ونقصد به الموظفين الموجودين بالمؤسسة.

عينة الدراسة : العينة هي الطريقة الشائعة في معظم البحوث العلمية كونها أيسر في التطبيق وقل في التكاليف من دراسة المجتمع الأصلي، فهي تمثل المجتمع الأصلي المأخوذة منه .

وتعرف كذلك على أنها "النماذج البشرية أو المادية التي تسحب من الكم أو المجتمع الكلي وفقا لشروط وضوابط علمية، على أن تحمل هذه النماذج مواصفات الكل وتمثله لذلك يلجأ الباحث إلى اختيار جزء معين من مفردات المجتمعات البحثية الكبيرة وإخضاعها للدراسة، قصد الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع الأصلي ككل، حيث أن اقتصار البحث على عدد محدود من المفردات، تمكن الباحث من استخدام طرق سليمة للقياس،

وباعتبار أن مجتمع دراستنا معروف ومحدد لأننا نستطيع معرفة عدد الموظفين بمدرية الصالح الفلاحية لولاية تقرت، وتمكننا من الحصول على قائمة بأسماء جميع الأفراد فان عينة دراستنا هي العينة العشوائية البسيطة" وهي نوع من أنواع العينات الاحتمالية التي يتم اختيار أفرادها على أساس إعطاء فرص متكافئة لكل فرد من أفراد المجتمع الأصلي.

ولقد قمنا باختيار أفراد العينة عن طريق عملية القرعة وذلك بوضع الكل فرد رقم خاص به ووضعها داخل علبة مع التحريك و أخذ ورقة وهكذا تواليا حتي يتم جمع العدد المطلوب لأفراد العينة والمتمثل في (50).

- صعوبات الدراسة:

- لا يخلو أي عمل نقوم به من أي صعوبات وعوائق، ومن بين هذه الصعوبات التي واجهتنا أثناء الدراسة
- قلة المراجع باللغة العربية الخاصة بالخدمة العمومية.
- صعوبة الدراسة الميدانية بسبب العراقيل الإدارية ،
- تحفظ المبحوثين على الإجابة عن بعض الأسئلة

خلاصة

من خلال هذا الفصل يمكننا القول بأننا تمكنا من خلاله من فك رموز ومعالم الموضوع والوقوف بدقة على مختلف حيثياته ومتغيراته، كما تمكنا بالإحاطة بما كان قد سبق من خوض هذا الموضوع والاستعانة به في باقي الخطوات اللاحقة من البحث، التي تمكنا من إتمام هذا الموضوع.

الإطار التطبيقي الجانب الميداني للدراسة

تمهيد :

في هذا الفصل التطبيقي سوف نتطرق إلى التعريف بمدرية المصالح الفلاحية لولاية توقيت وما تقدمه من خدمات عمومية بغية معرفة دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمات العمومية المقدمة بالمديرية وهذا من خلال تفرغ الأسئلة الاستمارة وتحليلها للخروج بنتائج عامة للدراسة.

الإطار التطبيقي : دراسة ميدانية

نظرة عامة عن مديرية المصالح الفلاحية توقرت

1) التعريف بالمؤسسة :

تعتبر مديرية المصالح الفلاحية أحد المديريات التابعة

لوزارة الفلاحة و التنمية الريفية والصيد البحري وهي

أقدم الهياكل الفلاحية.

إن تعتبر مديرية المصالح الفلاحية لولاية توقرت من

أهم المديريات والتي تترأسها حنان لبيض والتي تقوم

بالسهر على جميع البرامج والنشاطات الفلاحية في

مختلف تراب الولاية والتي تمثلت في الإشراف على

المستثمرات الفلاحية الفردية والجماعية وتقديم ومنح

الدعم الفلاحي للفلاحين وهذا التطوير الفلاحة والسهم

على المتابعة الميدانية قصد نجاح البرامج الفلاحية بفضل

بطاقة تقنية مديرية المصالح الفلاحية توقرت

الموقع : حي مسكن تبسبست ولاية توقرت

الفاكس : 029.67.72.72

الهاتف : 029.67.71.82

البريد الإلكتروني :

dsatouggourt@yahoo.com

اسم صفحة على الفيسبوك

مديرية المصالح الفلاحية توقرت

عدد الموظفين : 103 موظف 93 رسميين

تقنيين وإداريين 2 نظام جزئي 8 متعاقدين

الملاحظة : سيتم نقل المديرية إلى الحي

الإداري بحي المستقبل بلدية توقرت

الإطارات الفلاحية ، وكل هذا من أجل إنجاز وتطوير الفلاحة على مستوى الولاية

2) مصالح المديرية :

1) مصلحة الإدارة والوسائل :

2) مصلحة الإحصائيات الفلاحية و التحقيقات الاقتصادية

3) مصلحة تنظيم الإنتاج والدعم التقني

4) مصلحة التهيئة الريفية وترقية الاستثمارات

5) مصلحة المفتشيات البيطرية والصحة النيابة

مصلحة الإدارة والوسائل:

وهي المصلحة المسؤولة على إعداد الميزانية والإشراف على المستخدمين في المديرية وترقية الأعمال التنموية وتضم مكاتبين.

1- مكتب المستخدمين والتكوين.

2- مكتب تسيير الميزانيات والوسائل العامة.

1) مصلحة الإحصائيات والحسابات الاقتصادية :

وهي تهتم بجمع الإحصائيات الفلاحية وإعداد التقارير وتحضير المخططات السنوية وتضم مكاتبين.

1- مكتب الإحصائيات الفلاحية.

2- مكتب التحقيقات الاقتصادية

3- مصلحة تنظيم الإنتاج والدعم التقني :

وتهتم على وجه خاص بترقية أعمال التنمية وتكثيف الإنتاج الفلاحي وتحديث السلوكيات الزراعية وتربية

الحيوانات وضمان متابعة تنفيذها وتضم مكاتبين.

1- مكتب الإنتاج الفلاحي والمؤسسات الريفية.

2- مكتب التقييم والتنظيم.

4- مصلحة التهيئة الريفية وترقية الاستثمارات :

وهي مصلحة تعنى بالاستثمارات الفلاحية والمتابعة الميدانية لها والعمل على زيادة الأراضي وتكون من

مكاتبين.

1- مكتب الاستصلاح والتنظيم العقاري.

2- مكتب ترقية الاستثمارات ومتابعة المشاريع.

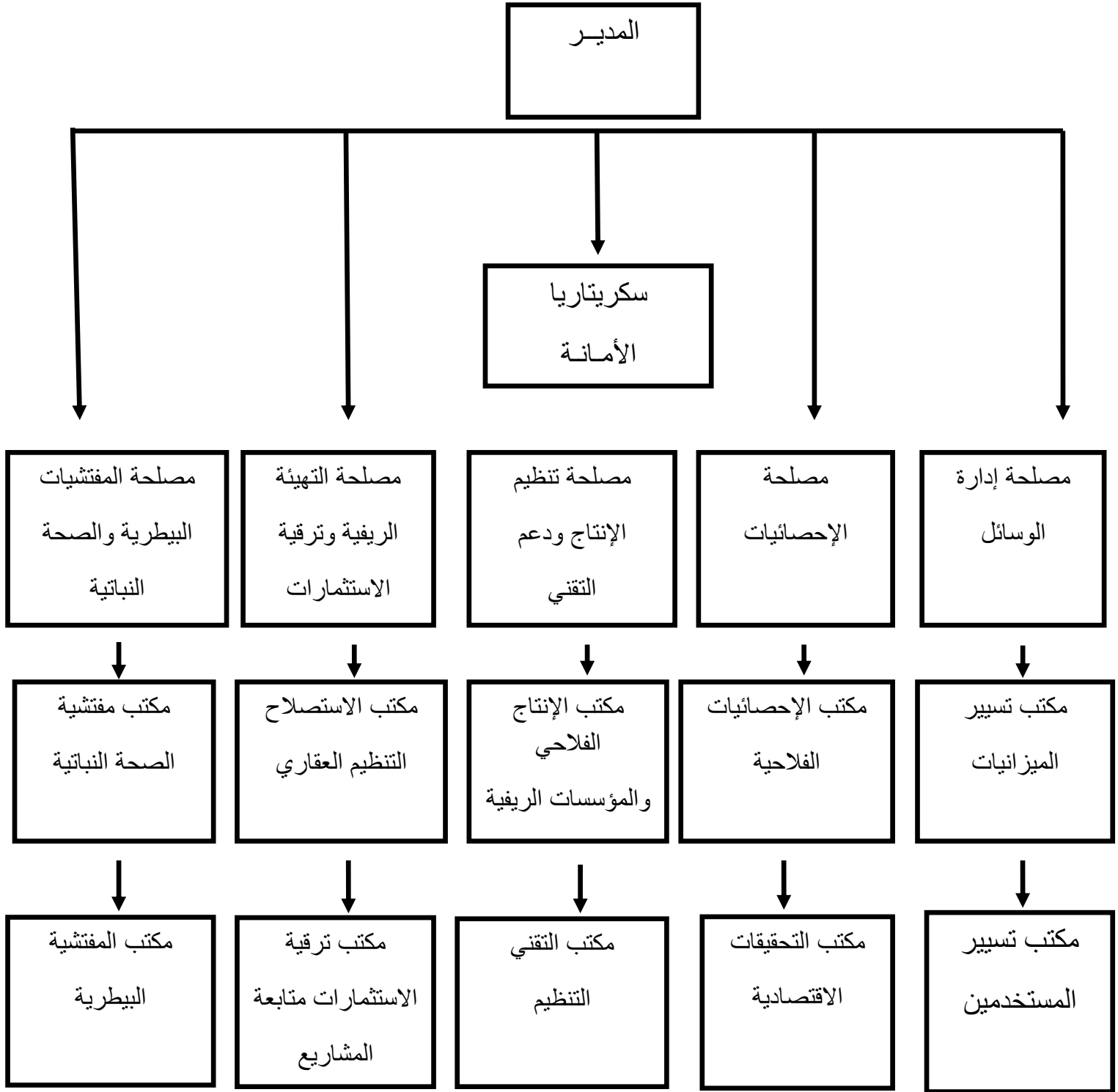
5- مصلحة المفشيات البيطرية والصحة النيابية :

وتعتبر من أهم المصالح بالمديرية نظرا للدور الذي تؤديه وهو السهر على تطبيق القوانين والنصوص التنظيمية

والمتعلقة بالصحة العمومية مراقبة تسويق المبيدات وتتكون هذه المصلحة من مكاتبين

1) مكتب المفشية البيطرية.

2) مكتب مفشية الصحة النباتية



المصدر : إدارة المؤسسة

نتائج الدراسة

1. فرز البيانات وجدولتها

المحور الأول: البيانات الأولية السوسيوديمغرافية

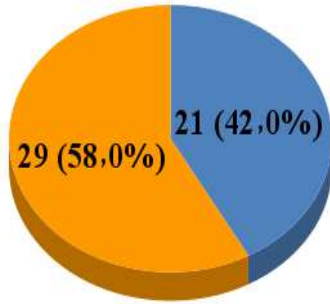
1- تحليل بيانات النوع الاجتماعي (الجنس)

جدول رقم 01 يمثل توزيع النوع الاجتماعي على عينة الدراسة

| النسبة % | التكرار | الجنس |
|----------|---------|------------|
| 42% | 21 | ذكر |
| 58% | 29 | أنثى |
| 100% | 50 | حجم العينة |

إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26

تمثيل بياني رقم 01 يمثل توزيع النوع الاجتماعي على عينة الدراسة
إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26



● أنثى ● ذكر

يتضح من الجدول رقم: 01 مكونات عينة الدراسة وتوزيعها، حيث أنها تتكون من 50 فرد حسب النوع الاجتماعي، ذكور وإناث، وكانت النسبة الأكبر للإناث بـ 58%، من حجم العينة والنسبة الأقل كانت للذكور بـ 42%.

وهذا يعني أنّ أكثر من نصف العينة إناث، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الفئة الأكبر في العينة البحثية للإناث.

و السبب في ذلك يرجع الى ارتفاع عددعاملات بالمديرية لذلك فإن فرص التوظيف في هذه المؤسسة

للإناث

2- تحليل البيانات توزيع الفئة العمرية

| جدول رقم 02 يمثل توزيع العمرية على عينة الدراسة | | |
|---|-----------|-------------------|
| النسبة % | التكرار | الفئة العمرية |
| 2% | 1 | 23 إلى 27 سنة |
| 34% | 17 | 28 إلى 32 سنة |
| 26% | 13 | 33 إلى 37 سنة |
| 38% | 19 | أكثر من 37 سنة |
| 100% | 50 | حجم العينة |
| إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26 | | |

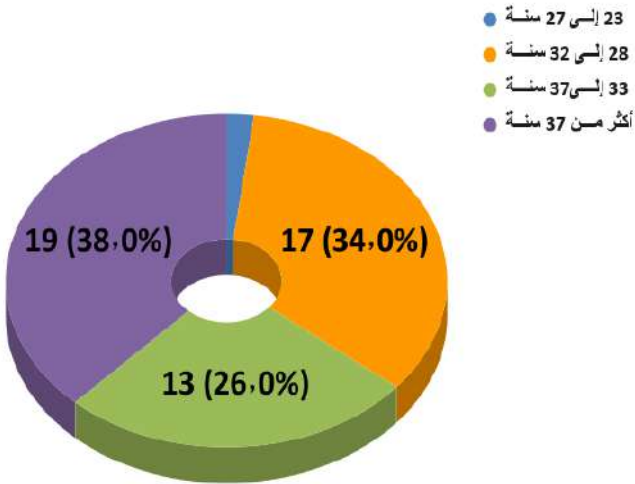
يتضح من الجدول رقم: 02، والتمثيل البياني

تمثيل بياني رقم 02 يمثل توزيع العمرية على عينة الدراسة
إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26

رقم 02 تظهر النتائج التالية حسب مخرجات البرنامج

الإحصائي SPSS V26 فقد كانت عينة الدراسة

تتكون من أربع (04) فئات عمرية:



الفئة الأولى 23 إلى 27 سنة

الفئة الثانية 28 إلى 32 سنة

الفئة الثالثة 33 إلى 37 سنة

الفئة الرابعة أكثر من 37 سنة

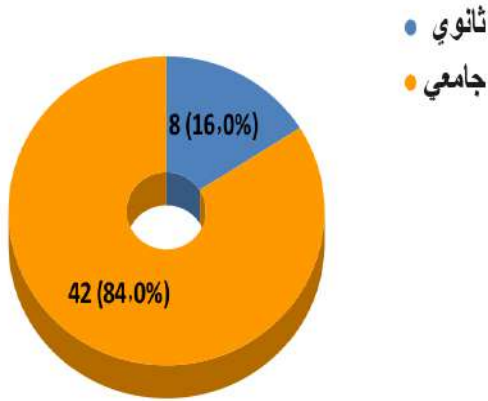
وقد كانت النتائج الإحصائية للفئة العمرية في الدراسة متباينة بين الفئة الأولى والفئة الرابعة، حيث كانت النسبة الأكبر للفئة الرابعة الأكثر من 37 سنة بنسبة مئوية قدرها 38%، من حجم العينة والنسبة الأقل كانت للفئة الأولى من 23 سنة إلى 27 سنة بنسبة مئوية قدرها 2%.

وإذا ما تم استبعاد الفئة العمرية الأولى، فإن النتائج الإحصائية للفئات العمرية المتبقية متقاربة فيما بينها حيث أظهرت النتائج أنّ الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 37 سنة) تأتي في المرتبة الأولى بنسبة 38% من حجم العينة، والفئة العمرية الثانية (28 إلى 32 سنة) بنسبة 34%، ثم الثالثة (33 إلى 37 سنة) بمعدل 26%.

3- تحليل البيانات المتعلقة بالمستوى التعليمي

| جدول رقم 03 يمثل توزيع فئات المستوى التعليمي على عينة الدراسة | | |
|---|-----------|-------------------|
| النسبة % | التكرار | المستوى التعليمي |
| 16% | 8 | ثانوي |
| 84% | 42 | جامعي |
| 100 | 50 | حجم العينة |
| إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26 | | |

تمثيل بياني رقم 03 توزيع فئات المستوى التعليمي على عينة الدراسة
إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26



يتضح من الجدول رقم: 03، والتمثيل البياني رقم 03 أنّ النتائج الإحصائية لمتغير المستوى التعليمي في عينة الدراسة كانت متباينة فيما بينها وهي مقسمة إلى فئتين:

الأولى المستوى الثانوي بنسبة مئوية 16% وهي النسبة الأقل في حجم العينة، والثانية المستوى الجامعي بنسبة مئوية 84% وهي الأكبر في حجم العينة. وهذا يدل إحصائياً على تباين أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي فأغلبهم جامعيين.

و بما ان للمستوى التعليمي دورا هاما في تحديد الادوار و الوظائف و هذا ما يدل على ان المستوى التعليمي له جانب كبير من الاهمية لدى المديرية

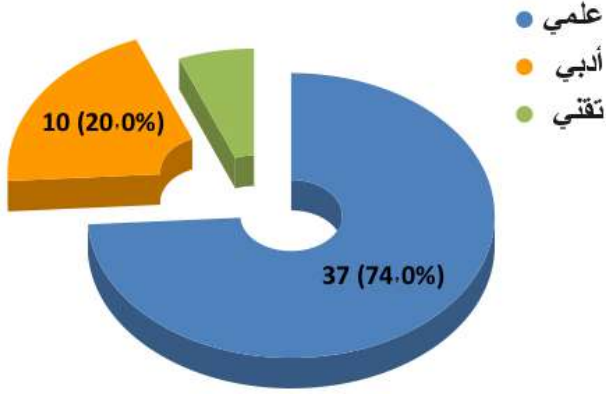
4- تحليل البيانات المتعلقة بالمجال التكويني

| جدول رقم 04 يمثل توزيع البيانات حسب المجال التكويني | | |
|---|-----------|-------------------|
| النسبة % | التكرار | التخصص |
| 74% | 37 | علمي |
| 20% | 10 | أدبي |
| 6% | 3 | تقني |
| 100% | 50 | حجم العينة |
| إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26 | | |

يتضح من خلال الجدول رقم 04، والتمثيل البياني رقم 04: أن العينة الدراسية تتكون من ثلاثة تخصصات: علمي، أدبي، تقني.

تمثيل بياني رقم 04 يمثل توزيع البيانات حسب المجال التكويني

إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26



وكانت النتائج الإحصائية متباينة فيما بينها. حيث أظهرت النتائج أن التخصص العلمي هو أعلى معدل توزيع في العينة إذ يمثل نسبة 74%، ثم التخصص الأدبي بنسبة مئوية قدرها 20%. والنسبة الأقل كانت للتخصص التقني حيث يمثل نسبة مئوية قدرها 6%. من حجم العينة. وعليه

فإن أغلب المبحوثين في العينة لديهم تخصصات علمية. مما يؤيد توجيه الإجابات فيما بعد.

5- تحليل البيانات المتعلقة بالأقدمية

جدول رقم 05 يمثل توزيع متغير الأقدمية على عينة الدراسة

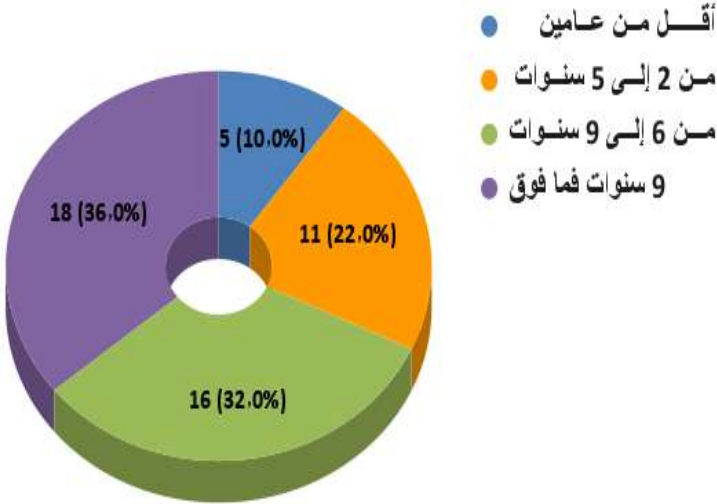
| النسبة % | التكرار | الأقدمية |
|----------|---------|------------------|
| 10% | 5 | أقل من عامين |
| 22% | 11 | من 2 إلى 5 سنوات |
| 32% | 16 | من 6 إلى 9 سنوات |
| 36% | 18 | 9 سنوات فما فوق |
| 100% | 50 | حجم العينة |

إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26

يتضح من خلال الجدول رقم 05 والتمثيل البياني رقم 05 أن عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية تتكون من أربع فئات:

تمثيل بياني رقم 05 يمثل توزيع متغير الأقدمية على عينة الدراسة

إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26



الأولى الأقدمية الأقل من عامين. الثانية من عامين إلى 5 سنوات. الثالثة من 6 سنوات إلى 9 سنوات. الرابعة من 9 سنوات فما فوق.

وقد أظهرت النتائج أن القيم الإحصائية متقاربة فيما بينها. حيث نجد أن الفئتين الأخيرتين تمثلان النسبة الأكبر في العينة وهي على التوالي: 32%، 36% تليهما الفئة الثانية من عامين إلى 05 سنوات

بنسبة مئوية 22%. أما الفئة الأولى فهي الأقل بنسبة 10%. وهذا يدل على وجود فروق إحصائية في العينة تعزى لمتغير الأقدمية. وباعتبار أن مؤشر الأقدمية من أهم المؤشرات لقياس مدى خبرة الباحثين في مجال مهامهم نجد أن أغلبية الباحثين لهم القدرة على التكيف مع محيط العمل والخدمات المقدمة ولهم قدرة على معالجة المشاكل التي يواجهونها وهذا يفيد في توظيف إجاباتهم لمعرفة الواقع الفعلي للاتصال بالمديرية ميدان البحث.

6- تحليل البيانات المتعلقة بالتخصص الوظيفي

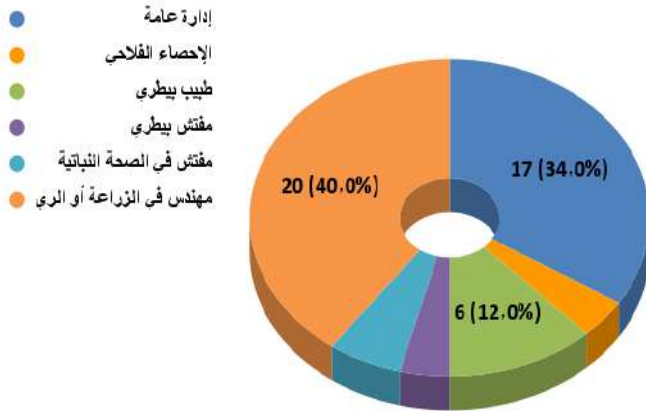
جدول رقم 06 يمثل توزيع البيانات حسب التخصص الوظيفي على عينة الدراسة

| النسبة % | التكرار | التخصص الوظيفي |
|----------|---------|--------------------------|
| 34% | 17 | إدارة عامة |
| 4% | 2 | الإحصاء الفلاحي |
| 12% | 6 | طبيب بيطري |
| 4% | 2 | مفتش بيطري |
| 6% | 3 | مفتش في الصحة النباتية |
| 40% | 20 | مهندس في الزراعة أو الري |
| 100% | 50 | حجم العينة |

إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26

تمثيل بياني رقم 06 يمثل توزيع البيانات حسب التخصص الوظيفي على عينة الدراسة

إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26



يتضح من خلال الجدول رقم 05 والتمثيل البياني رقم 06 أن عينة الدراسة حسب متغير التخصص الوظيفي تتكون من ست (06) فئات:

الأولى إدارة عامة، الثانية الإحصاء الفلاحي، الثالثة طبيب بيطري، الرابعة مفتش بيطري، الخامسة مفتش في الصحة النباتية، والفتة السادسة مهندس دولة أو مهندس دولة في الزراعة أو في الري.

وقد أظهرت النتائج أن القيم الإحصائية متقاربة فيما يخص الفئة الأولى والفئة الأخيرة حيث نجد أن النسبة الأكبر في الدراسة وهي على التوالي: 34% إدارة عامة، و40% مهندس دولة أو مهندس دولة في الزراعة أو في الري.

بينما تتباين النتائج في القيم الإحصائية لباقي التخصصات الوظيفية، حيث نجد أن وظيفة الطبيب البيطري في الفئة الثالثة تشكل نسبة 12%. وأتمفتش في الصحة النباتية يمثل نسبة 06%. وفي الأخير نجد الإحصاء الفلاحي والمفتش البيطري يشكلان نسبة 04% من حجم العينة. وهذا يدل على وجود فروق إحصائية في العينة تعزى للتخصص الوظيفي الإدارة العامة، ومهندس دولة في الزراعة.

المحور الثاني: الخدمات العمومية للمؤسسة

تحليل سؤال رقم 07: ما هي أبرز الخدمات التي تقدمها المؤسسة؟

وقد كانت إجابات الباحثين في العينة منحصرة في أربعة (04) خدمات: وهي خدمات تتعلق بالدعم الفلاحي، وخدمات تتعلق بالإرشاد الفلاحي، وخدمات تتعلق بمعالجة انشغالات الفلاحين، وأخرى تتعلق بالمحافظة على الصحة العمومية.

وكانت النتائج الإحصائية حسب مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS V26 مبينة في الجدول أدناه:

جدول رقم 07 تحليل بيانات السؤال السابع ما هي أبرز الخدمات التي تقدمها المؤسسة ؟

| النسبة المئوية | التكرار | أبرز الخدمات التي تقدمها المؤسسة |
|----------------|---------|----------------------------------|
| 31% | 26 | الدعم الفلاحي |
| 30% | 25 | الارشاد الفلاحي |
| 23% | 19 | معالجة انشغالات الفلاحين |
| 17% | 14 | المحافظة على الصحة العمومية |
| 100% | 84 | المجموع |

إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26

يتضح من خلال الجدول رقم:07 أنّ التكرارات متقاربة فيما بينها، على اختلاف متغيرات أفراد العينة، من حيث النوع والتخصص والأقدمية، فنتائجهم كانت: متقاربة، حيث أظهرت النتائج أنّ أبرز الخدمات التي تقدمها المؤسسة منحصرة في خدمات الدعم الفلاحي، وخدمات الإرشاد الفلاحي، وخدمات معالجة انشغالات الفلاحين، وخدمات المحافظة على الصحة العمومية.

وكانت النسبة الأكبر للإرشاد والدعم الفلاحي بمعدل 31%، ثم يليها معالجة انشغالات الفلاحين بمعدل 23%، ثم الصحة العمومية بمعدل 17%.

و هذا ما يعكس طابع المديرية العمومي و يؤكد على ان خدماتها عمومية و ضرورية و مهمة .

تحليل سؤال رقم 08: كيف يتم تقديم خدماتكم؟

يتم تقديم الخدمات بالمؤسسة من خلال الإدارة، والميدان وأشياء أخرى. وقد كانت المحصلة الإحصائية حسب البرنامج الإحصائي كما هو موضح في الجدول أدناه:

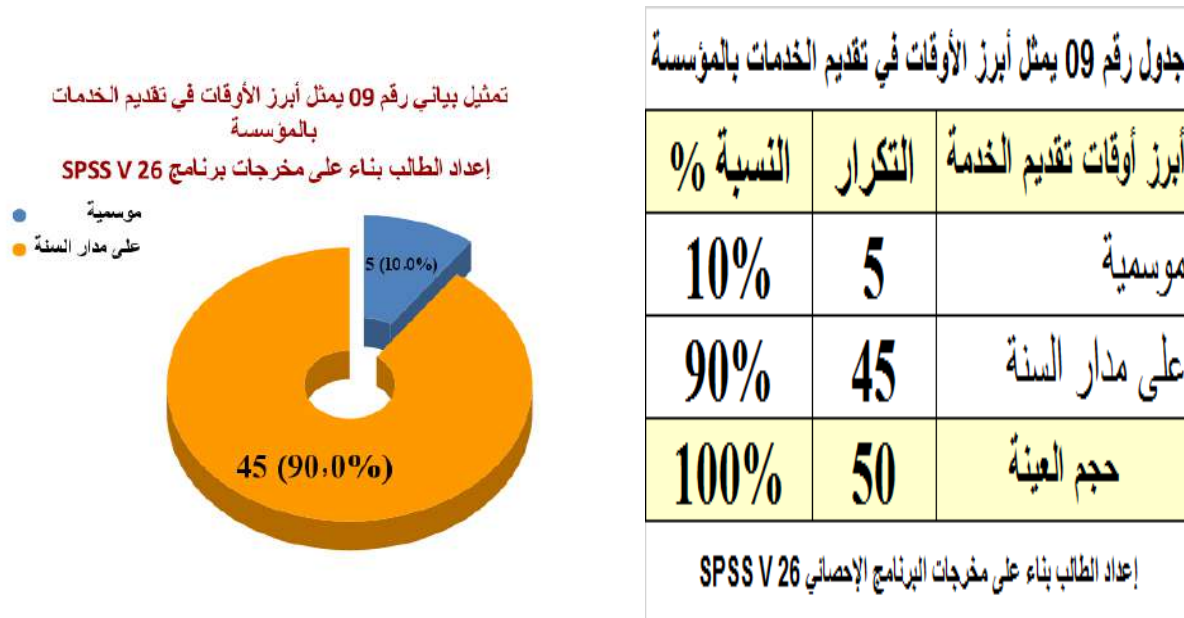
جدول رقم 08 يمثل مجالات تقديم الخدمات بالمؤسسة

| النسبة المئوية | التكرارات | مجالات تقديم الخدمات بالمؤسسة |
|----------------|-----------|-------------------------------|
| 44% | 40 | ميدانيا |
| 54% | 49 | إداريا |
| 2% | 2 | أخرى |
| 100% | 91 | المجموع |

إعداد الطالب بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS V 26

يتضح من خلال الجدول رقم:08 والتمثيل البياني رقم 08: أن التكرارات متقاربة فيما بينها، على اختلاف متغيرات أفراد العينة، من حيث النوع والتخصص والأقدمية، فنتائجهم كانت: متقاربة، حيث أظهرت النتائج أن النسبة الأكبر كانت للمجالات الإدارية بمعدل 54%، ثم يليها المجالات الميدانية بمعدل 44%، وهذان المجالان الإدارة والميدان تعتمد عليهما المؤسسة في تقديم خدماتها للفلاحين. ولا سبيل لمجالات أخرى حيث أظهرت النتائج أنها نسب ضعيفة لا تتجاوز 2%.

تحليل سؤال رقم 09 ما هي أبرز أوقات تقديم هذه الخدمات؟

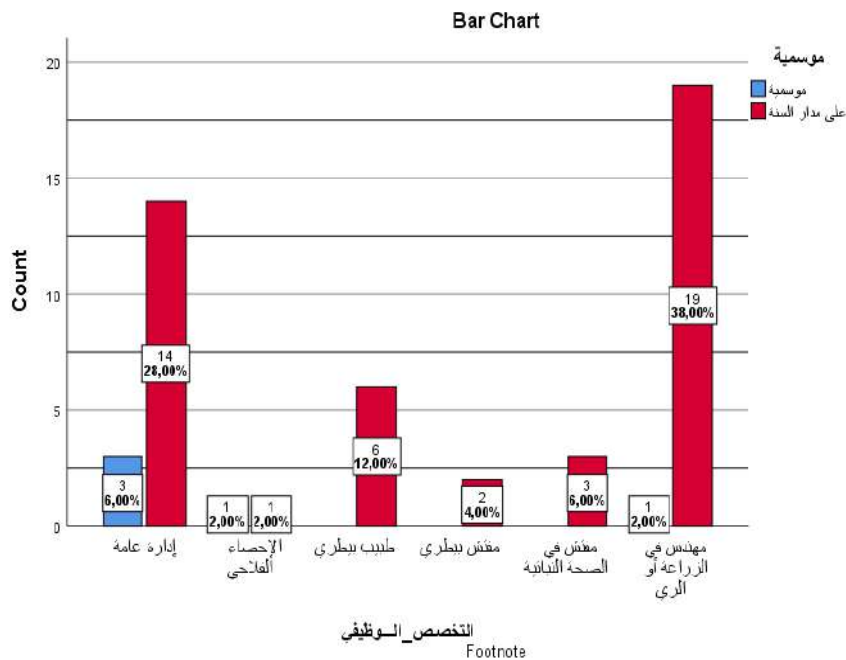


يتضح من خلال الجدول رقم 09، والتمثيل البياني رقم 09 أن أبرز الأوقات في تقديم الخدمات من طرف المديرية هي على مدار السنة وهي بنسبة مئوية عالية جداً 90%، بينما الأوقات الموسمية لا تمثل إلا 10% فقط. وهذا ما يدل على ان خدمات المديرية تقدم طوال السنة الا في الحالات القليلة حسب وضع كل خدمة .

جدول رقم 09-1 أبرز أوقات تقديم الخدمات التي تقدمها المديرية

| المجموع | أوقات تقديم الخدمات | | التخصص الوظيفي |
|---------|---------------------|--------|--------------------------|
| | على مدار السنة | موسمية | |
| 17 | 14 | 3 | إدارة عامة |
| 100% | 82% | 18% | التكرار النسبة المئوية |
| 2 | 1 | 1 | الإحصاء الفلاحي |
| 100% | 50% | 50% | التكرار النسبة المئوية |
| 6 | 6 | 0 | طبيب بيطري |
| 100% | 100% | 0% | التكرار النسبة المئوية |
| 2 | 2 | 0 | مفتش بيطري |
| 100% | 100% | 0% | التكرار النسبة المئوية |
| 3 | 3 | 0 | مفتش في الصحة النباتية |
| 100% | 100% | 0% | التكرار النسبة المئوية |
| 20 | 19 | 1 | مهندس في الزراعة أو الري |
| 100% | 95% | 5% | التكرار النسبة المئوية |
| 50 | 45 | 5 | المجموع |
| 100% | 90% | 10% | التكرار النسبة المئوية |

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26



من خلال الجدول رقم 09-1 والتمثيل البياني اللذان يوضحان أبرز الأوقات في تقديم الخدمات من قبل مصالح المديرية، وحسبما قمنا به من مقابلة السؤال التاسع (رقم 09) على التخصصات الوظيفية للمبحوثين في

عينة الدراسة تبين أنّ الأوقات الموسمية التي تشكل 10% من حجم العينة وهم 05 أفراد فقط، وهي موزعة حسب التخصص الوظيفي كما يلي:

- ✗ 03 أفراد من الإدارة العامة من جملة 17 فرد وهم يمثلون نسبة 18%، أنّ باقي أفراد العينة من الإدارة العامة يرون بأن الأوقات في تقديم الخدمات إنما هي على مدار السنة وهم يشكلون الأغلب بمعدل 82% من حجم العينة (17) فرد.
- ✗ فرد واحد في الإحصاء الفلاحي، ومهندس واحد في الزراعة والري.

أما بقية العينة فيمثلون 90% وعددهم 45 فردا من حجم العينة المكونة من 50 فرد موزعين حسب التخصص قد اختاروا أن الأوقات المناسبة في تقديم الخدمات كانت كما يلي:

- ✗ 14 فرد في الإدارة العامة بنسبة 82%
- ✗ كل الأطباء البيطريين وعددهم 06 أطباء وكل المفتشين البيطريين وعددهم 02 والمفتشين في الصحة النباتية وعددهم 03، وكل المهندسين الزراعيين أو في مجالات الموارد المائية والري وعددهم 46 مهندس عدا واحد فقط، كلهم يرون أن أبرز الأوقات في تقديم الخدمات هي على مدار السنة. مما يعكس الدور الفعال الذي تقوم به المديرية لصالح الفلاحين.

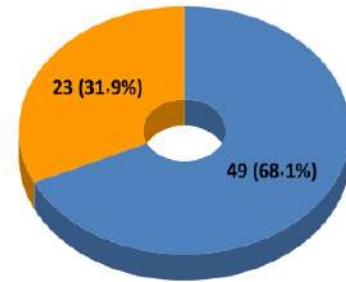
تحليل سؤال رقم 10 ما هي الجهات المعنية بخدمات المديرية؟

| جدول رقم 10 يمثل توزيع الجهات المعنية بخدمات المديرية | | |
|---|---------|--------------------------------|
| النسبة المئوية | التكرار | الجهات المعنية بخدمات المديرية |
| 68% | 49 | فلاحين |
| 32% | 23 | أخرى |
| 100% | 72 | المجموع |
| إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26 | | |

تمثيل بياني رقم 10 يمثل توزيع الجهات المعنية بخدمات المديرية

إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

- فلاحين
- أخرى



من خلال الجدول رقم 10 وتمثيله البياني يتضح أن النسبة الأعلى هي للجهات المعنية بخدمات المديرية هي للفلاحين بنسبة 68% من حجم العينة. وأن الجهات الأخرى تمثل 32% من خدمات المديرية.

و هذا راجع لطبيعة عمل المؤسسة و تواصلها الدائم مع الفلاحين في تقديم خدماتها.

تحليل سؤال رقم 11 ما تقييمك للخدمات المقدمة؟

جدول رقم 11 يمثل تقييم الخدمات المقدمة من طرف المديرية

| النسبة المئوية | التكرار | مستوى الخدمة المقدمة |
|----------------|---------|----------------------|
| 2% | 1 | ضعيفة |
| 50% | 25 | متوسطة |
| 48% | 24 | جيدة |
| 100% | 50 | المجموع |

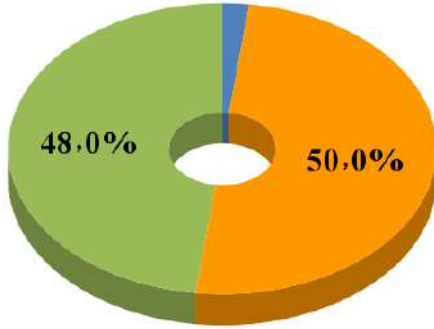
إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

من خلال الجدول رقم 11 وتمثيله البياني يتضح أن النسبة الأعلى كانت للمستوى المتوسط 50%. وقريب منها للمستوى الجيد 48%. وأن المستوى الضعيف مستبعد تمامًا.

تمثيل بياني رقم 11 يمثل تقييم الخدمات المقدمة من طرف المديرية

إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

- ضعيفة
- متوسطة
- جيدة



ومادامت أن المستويين المتوسطة والجيدة متقاربة النسبة ولا يمكننا إحصائيا أن نقول هي متوسطة وجيدة في نفس الوقت، لذلك فإننا بحاجة إلى توجيه إجابات المبحوثين من خلال احتسابنا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري. وما دام أن المستويات ثلاثة فقط فإنه يمكن توجيهها وفق مقياس ليكارت الثلاثي. وكانت

المحصلة كما يلي:

جدول 1-11 أوزان المتوسط الحسابي المرجح حسب مقياس ليكارت الثلاثي

| جدول رقم 2-11 يمثل توجيه استجابات المبحوثين حول تقييم الخدمات المقدمة من طرف المديرية | | | | | | |
|---|-------------------------|---------|----------------|-----------------|-------------------|----------------------|
| السؤال رقم 11 | المقياس الاحصائي ليكارت | التكرار | النسبة المئوية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | نسبة المتوسط الحسابي |
| ما تقييمك للخدمات المقدمة | ضعيفة | 1 | 2% | 2,46 | 0,542 | 82% |
| | متوسطة | 25 | 50% | | | |
| | جيدة | 24 | 48% | | | |
| إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26 | | | | | | |

من خلال الجدول رقم 11-2 يتضح لنا أن مستوى الخدمة المقدمة من طرف المديرية كان باتجاه مستوى الجيد بنسبة 82% من حجم العينة وهي نسبة عالية جداً، وهي بمتوسط حسابي عالٍ قدره 2.46 وانحراف معياري قدره 0.542 ووفقاً لمقياس ليكارت الثلاثي هي باتجاه المستوى الجيد.

تحليل سؤال رقم 12 هل تسعى المديرية لتمييز خدماتها؟

جدول رقم 12 يمثل تحليل بيانات السؤال رقم 12 هل تسعى المديرية لتمييز خدماتها

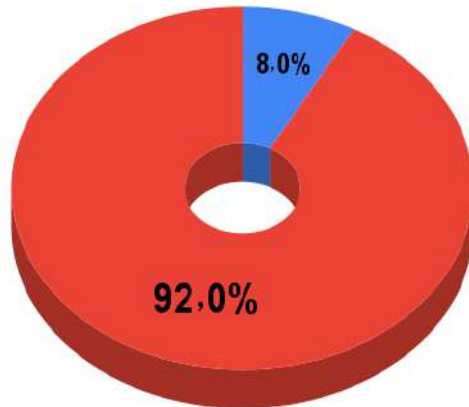
| هل تسعى المديرية لتمييز خدماتها؟ | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| نعم | 4 | 8% |
| لا | 46 | 92% |
| المجموع | 50 | 100% |

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

تمثيل بياني رقم 12 يمثل تحليل بيانات السؤال رقم 12 هل تسعى المديرية لتمييز خدماتها

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

- نعم
- لا



من خلال الجدول رقم 12 وتمثيله البياني يتضح حسب إجابات أفراد العينة على اختلاف خبراتهم وتخصصاتهم ومجالاتهم العلمية فجلهم قد اختاروا أن المديرية تسعى إلى تمييز خدماتها المقدمة للغير، بنسبة 92% من حجم العينة.

تحليل سؤال رقم 13 ما هي مختلف العوائق التي تواجههم مع الجمهور أثناء تقديم

الخدمات العمومية؟

| جدول رقم 13 يمثل أهم العوائق التي يمكن مواجهتها | | |
|---|-----------|----------------|
| العوائق | التكرار | النسبة المئوية |
| عدم الاستجابة | 25 | 27,5% |
| الظرف غير مناسب | 9 | 9,9% |
| عدم توفر الإمكانيات | 35 | 38,5% |
| أخرى | 22 | 24,2% |
| المجموع | 91 | 100,0% |

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

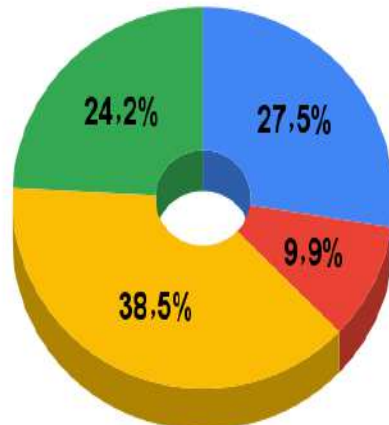
من خلال الجدول رقم 13 وتمثيله البياني يتضح أن أهم العوائق التي تواجه المديرية مع الجمهور أثناء تقديم الخدمات العمومية هي عدم توفر الإمكانيات وهي تمثل نسبة 38.5%. تليها عوائق عدم الاستجابة بنسبة 27.5%

ثم العوائق الأخرى التي لم يصرح لها وهي بنسبة 24.2%، ثم عوائق تتعلق بالظروف غير المناسبة وهي بنسبة 9.9%. من حجم العينة.

تمثيل بياني رقم 13 يمثل أهم العوائق التي يمكن مواجهتها

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

- عدم الاستجابة
- الظرف غير مناسب
- عدم توفر الإمكانيات
- أخرى

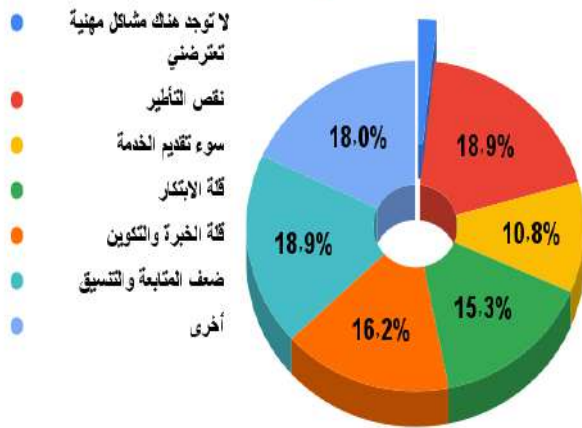


تحليل سؤال رقم 14 ما هي المشاكل المهنية التي تعترض تقديمكم للخدمات العمومية؟

| جدول رقم 14 يمثل أهم المشاكل المهنية التي تعترض المديرية عند تقديم الخدمة | | |
|---|---------|----------------------------------|
| النسبة المئوية | التكرار | البيان |
| 2% | 2 | لا توجد هناك مشاكل مهنية تعترضني |
| 19% | 21 | نقص التأطير |
| 11% | 12 | سوء تقديم الخدمة |
| 15% | 17 | قلة الابتكار |
| 16% | 18 | قلة الخبرة والتكوين |
| 19% | 21 | ضعف المتابعة والتنسيق |
| 18% | 20 | أخرى |
| 100% | 111 | المجموع |
| إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26 | | |

تمثيل بياني رقم 14 يمثل أهم المشاكل المهنية التي تعترض المديرية عند تقديم الخدمة

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26



من خلال الجدول رقم 14 وتمثيله البياني يتضح أن أغلب أفراد العينة على اختلاف تخصصاتهم الوظيفية والعلمية وخبراتهم المهنية يرون أنه يوجد مشاكل مهنية تعترض المديرية عند تقديم الخدمة العمومية للغير، وهي تشكل نسبة 98% موزعة على أهم المشاكل المهنية التي تم حصرها حسب آرائهم كما يلي:

المشاكل التي تتعلق بضعف المتابعة والتنسيق، ومشاكل نقص التأطير بمعدل 19% التوالي.

مشاكل أخرى غير مصرح بها وهي بمعدل 18%.

مشاكل قلة الخبرة والتكوين وقلة الابتكار بمعدل 16% و 15% على التوالي.

مشاكل تعود أسبابها إلى سوء تقديم الخدمة وهي بمعدل 11%.

المحور الثالث: طبيعة الاتصال الخارجي

تحليل سؤال رقم 15 ما أهمية الاتصال الخارجي في عملكم؟

| جدول رقم 1-15 يمثل أهمية الاتصال الخارجي | | |
|--|---------|----------------|
| مستوى الأهمية | التكرار | النسبة المئوية |
| ضعيفة | 6 | 12% |
| متوسطة | 19 | 38% |
| كبيرة | 25 | 50% |
| المجموع | 50 | 100% |

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

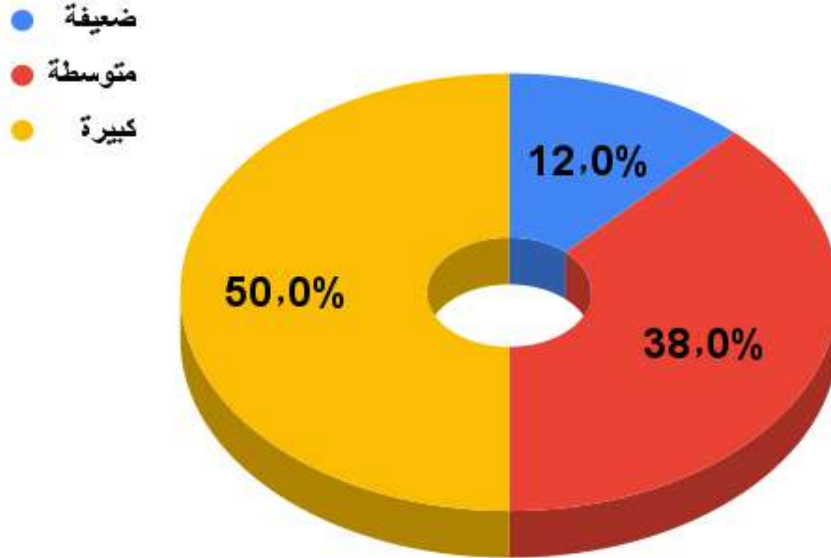
من خلال الجدول رقم 15 وتمثله البياني يتضح أن النسبة الأعلى كانت للمستوى الكبير 50%. ثم للمستوى متوسطة 38%. وأن المستوى الضعيف 12% و هذا راجع الى ان معظم الموظفين يرون ان الخدمات المقدمة جيدة و انها في المستوى المطلوب و توفر جميع احتياجات الجمهور الخارجي للمديرية .

ولمعرفة الدرجة النسبية للمتوسط لابد من توجيه إجابات الباحثين من خلال احتسابنا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري. وكانت المحصلة كما يلي:

| جدول رقم 2-15 يمثل توجيه استجابات الباحثين حول أهمية الاتصال الخارجي | | | | | | |
|--|------------------------|---------|----------------|-----------------|-------------------|----------------------|
| السؤال رقم 15 | المقياس الاحصائي ليكرت | التكرار | النسبة المئوية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | نسبة المتوسط الحسابي |
| ما أهمية الاتصال الخارجي في عملكم؟ | ضعيفة | 6 | 12% | 2,38 | 0,698 | 79% |
| | متوسطة | 19 | 38% | | | |
| | كبيرة | 25 | 50% | | | |

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

تمثيل بياني رقم 15 يمثل أهمية الاتصال الخارجي
إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26



من خلال الجدول رقم 15-2 يتضح لنا أن مستوى الأهمية للاتصال الخارجي لدى الموظفين في المديرية كان باتجاه مستوى كبير وعالٍ بنسبة 79% من حجم العينة وهي نسبة عالية جداً، وهي بمتوسط حسابي عالٍ قدره 2.38 وانحراف معياري قدره 0.698 ووفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي هي باتجاه المستوى الكبير.

تحليل السؤال رقم 16: لماذا يحظى الاتصال الخارجي بهذا المستوى من الأهمية؟

| جدول رقم 16 يمثل سبب إعطاء الموظفين الأهمية الكبيرة للاتصال الخارجي | | |
|---|---------|--|
| النسبة المئوية | التكرار | البيان |
| 25% | 28 | تسهيل المهام والمعلومة |
| 20% | 23 | تنسيق وحل الخلافات بين الإدارة والمتعامل |
| 10% | 11 | المعاينة الميدانية |
| 24% | 27 | تنمية القطاع الفلاحي |
| 22% | 25 | تنمية الوعي لدى الفلاح |
| 100% | 114 | المجموع |

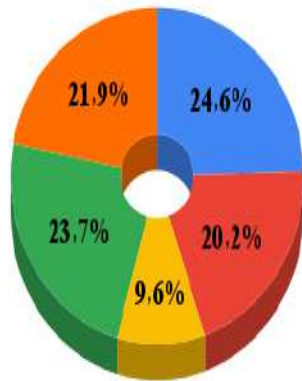
إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

تمثيل بياني رقم 16 يمثل سبب إعطاء الموظفين الأهمية الكبيرة للاتصال الخارجي

من خلال الجدول رقم 16 وتمثيله البياني يتضح لنا أن أغلب إجابات الباحثين في عينة الدراسة على اختلاف مناصبهم واختصاصاتهم ومستوياتهم وخبراتهم كانت منحصرة في بيان أهمية الاتصال الخارجي في خمسة (05) نقاط وهي:

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

- تسهيل المهام والمعلومة
- تنسيق وحل الخلافات بين الإدارة والمتعامل
- المعاينة الميدانية
- تنمية القطاع الفلاحي
- تنمية الوعي لدى الفلاح



- تسهيل المهام والمعلومة وكانت بمعدل 25% من حجم العينة.

- تنمية القطاع الفلاحي بمعدل 24%.

- تنمية الوعي لدى الفلاح بمعدل 22%.

- تنسيق وحل الخلافات بين الإدارة والمتعاملين معها بمعدل 20%.

- المعاينة الميدانية كانت بمعدل 10%.

تحليل السؤال رقم 17 ما أهم الوسائل الاتصالية المستعملة من طرفكم؟

| جدول رقم 17 يمثل أهم الوسائل المستعملة | | |
|--|---------|--------------------|
| النسبة المئوية | التكرار | البيان |
| 22% | 28 | وسائل الإعلام |
| 19% | 25 | الملصقات والمطويات |
| 26% | 34 | الإعلانات |
| 33% | 43 | الاتصال المباشر |
| 100% | 130 | |

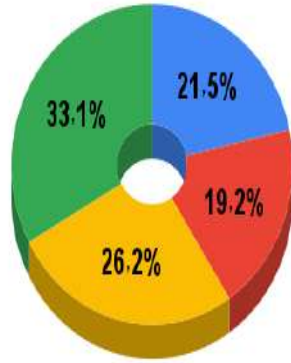
إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

من خلال الجدول رقم 17 وتمثيله البياني يتضح أن أهم الوسائل المستعملة لتقديم الخدمات بالمديرية هي:

تمثيل بياني رقم 17 يمثل أهم الوسائل المستعملة

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

- وسائل الإعلام
- الملصقات والمطويات
- الإعلانات
- الاتصال المباشر



- الاتصال المباشر مع الفلاحين وغيرهم وهي بمعدل 33%.
- الإعلانات بمعدل 26%.
- وسائل الإعلام بمعدل 22%
- الملصقات والمطويات بمعدل 19%.

و هذا راجع الى اهمية الاتصال المباشر في توصيل المعلومة و تأثيره الكبير على الجمهور و لإمكانيات المديرية المالية و هذا ما يدل على ان العملية الاتصالية بالمديرية مخططة و عملة.

تحليل سؤال رقم 18 ما هي أبرز وظائف الاتصال الخارجي للمديرية ؟

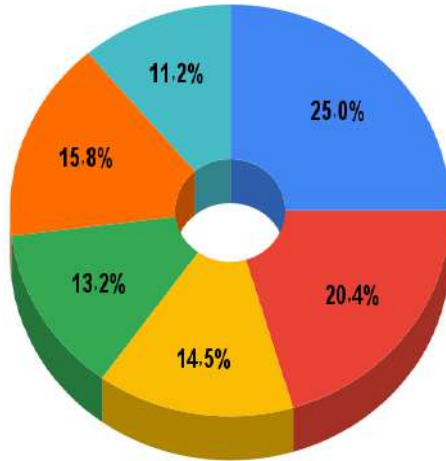
| جدول رقم 18 يمثل أبرز وظائف الاتصال الخارجي للمديرية | | |
|--|------------|----------------|
| وظائف الاتصال الخارجي | التكرار | النسبة المئوية |
| الإعلام بالخدمات؟ | 38 | 25% |
| التكوين | 31 | 20% |
| التحسين | 22 | 14% |
| جمع المعلومات | 20 | 13% |
| تصحيح المعلومات | 24 | 16% |
| أخرى | 17 | 11% |
| المجموع | 152 | 100% |

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

من خلال الجدول رقم 18 وتمثيله البياني بتضح لنا أن أبرز وأهم الوظائف التي تقوم بها المديرية للاتصالات الخارجية هي كالتالي:

تمثيل بياني رقم 18 يمثل أبرز وظائف الاتصال الخارجي للمديرية
إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

- الإعلام بالخدمات؟
- التكوين
- التحسين
- جمع المعلومات
- تصحيح المعلومات الشائعة
- أخرى



- الإعلام والخدمات بنسبة 25%.
- التكوين بنسبة 20%.
- تصحيح المعلومات 16%
- التحسين وجمع المعلومات على التوالي 14% و 13%
- واتصالا أخرى تقوم بها وهي تمثل نسبة 11% من حجم العينة.
- و هذا راجع لطبيعة خدمات المديرية المقدمة و اهدافها المسطرة .

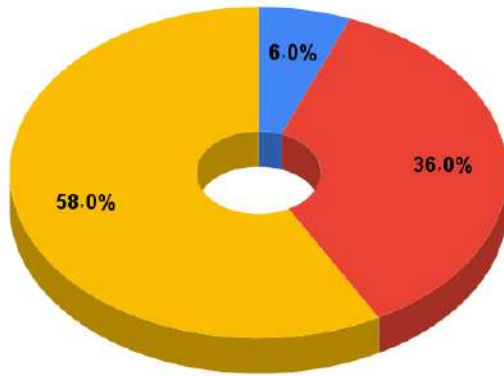
تحليل السؤال رقم 19 ما مدى فاعلية الاتصال الخارجي حسب رأيكم؟

| جدول رقم 1-19 مدى فاعلية الاتصال الخارجي | | |
|--|---------|----------------|
| النسبة المئوية | التكرار | مستوى الفاعلية |
| 6% | 3 | ضعيف |
| 36% | 18 | متوسط |
| 58% | 29 | جيد |
| 100% | 50 | المجموع |

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

تمثيل بياني رقم 19 يمثل مستوى مدى فاعلية الاتصال الخارجي إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

- ضعيف
- متوسط
- جيد



من خلال الجدول رقم 1-19 وتمثيله البياني يتضح أن النسبة الأعلى كانت للمستوى الجيد 58%. ثم للمستوى متوسط 36%. وأن المستوى الضعيف 6% و هذا راجع لتحقيق الاهداف المسطرة مسبقا و الوصول الى النتائج المرجوة و هذا ما يدل على نجاعة العملية الاتصالية .

ولمعرفة الدرجة النسبية للمتوسط لابد من توجيه إجابات الباحثين من خلال احتسابنا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري. وكانت المحصلة كما يلي:

| جدول رقم 2-19 يمثل توجيه استجابات الباحثين حول أبرز وظائف الاتصال الخارجي | | | | | | |
|---|------------------------|---------|----------------|-----------------|-------------------|----------------------|
| السؤال رقم 19 | المقياس الاحصائي ليكرت | التكرار | النسبة المئوية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | نسبة المتوسط الحسابي |
| ما مدى فاعلية الاتصال الخارجي حسب رأيكم؟ | ضعيف | 3 | 6% | 2,52 | 0,614 | 84% |
| | متوسط | 18 | 36% | | | |
| | جيد | 29 | 58% | | | |

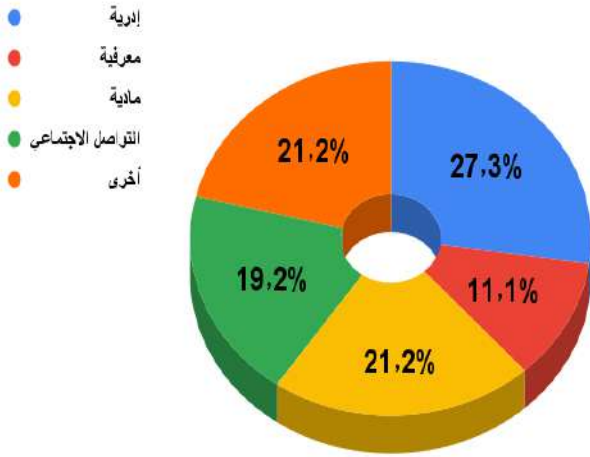
إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

من خلال الجدول رقم 19-2 يتضح لنا أن مستوى الأهمية للاتصال الخارجي لدى الموظفين في المديرية كان باتجاه مستوى كبير وعالٍ وهو فعال حسب رأي المبحوثين بنسبة 84% من حجم العينة وهي نسبة عالية جداً، وهي بمتوسط حسابي عالٍ قدره 2.52 وانحراف معياري قدره 0.614 ووفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي هي باتجاه المستوى الجيد العالي الفعّال.

تحليل السؤال رقم 20: ما هي أهم العوائق المؤثرة في اتصالكم الخارجي بمعاملتكم؟

تمثيل بياني رقم 20 أهم العوائق المؤثرة في اتصالكم الخارجي بمعاملتكم

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26



| جدول رقم 20 أهم العوائق المؤثرة في اتصالكم الخارجي بمعاملتكم | | |
|--|-----------|----------------|
| أهم العوائق المؤثرة | التكرار | النسبة المئوية |
| إدارية | 27 | 27% |
| معرفة | 11 | 11% |
| مادية | 21 | 21% |
| التواصل الاجتماعي | 19 | 19% |
| أخرى | 21 | 21% |
| المجموع | 99 | 62% |

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

من خلال الجدول رقم 20 وتمثيله البياني يتضح لنا أن أهم العوائق المؤثرة في الاتصال الخارجي كانت منحصرة في:

- عوائق إدارية بنسبة 27% من حجم العينة
 - عوائق مادية وعوائق أخرى غير مصرح بها بنسبة 21% على التوالي.
 - عوائق تتعلق بالتواصل الاجتماعي وهي تمثل نسبة 19%.
 - عوائق معرفية تمثل نسبة 11%.
- وفي هذا دلالة على أن الاتصال الخارجي يتأثر بهذه العوائق مع المتعاملين لذا يجب على مصالح المديرية مراعاة ذلك تسهيلاً للخدمة العمومية.

المحور الرابع : أهمية الاتصال الخارجي في الخدمة العمومية

جدول رقم 21 أهمية الاتصال الخارجي في الخدمة العمومية

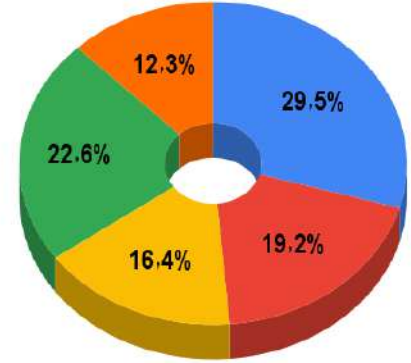
| أهمية الاتصال الخارجي | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------------|------------|----------------|
| توصيل المعلومات | 43 | 29% |
| تفعيل الخدمة | 28 | 19% |
| التكوين | 24 | 16% |
| الاقناع بالمستجدات | 33 | 23% |
| أخرى | 18 | 12% |
| المجموع | 146 | 100% |

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

تمثيل بياني رقم 21 أهمية الاتصال الخارجي في الخدمة العمومية

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

- توصيل المعلومات
- تفعيل الخدمة
- التكوين
- الإقناع بالمستجدات
- أخرى



تحليل سؤال رقم 21: ما أهمية الاتصال الخارجي في

الخدمة العمومية؟

من خلال الجدول رقم 21 وتمثيله البياني يتضح لنا أهمية الاتصال الخارجي في الخدمة العمومية حيث نجد أن أهميته تكمن حسب رأي الباحثين على اختلاف تخصصاتهم الوظيفية وخبراتهم المعرفية ومستوياتهم العلمية تكمن في:

- توصيل المعلومات بنسبة 29 % من حجم العينة.
- الإقناع بالمستجدات بنسبة 23 % من حجم العينة
- تفعيل الخدمة بنسبة 19 % من حجم العينة
- التكوين بنسبة 16 % من حجم العينة
- أخرى بنسبة 12 % من حجم العينة

و هذا ما يدل على ان المديرية تقدم خدمات متنوعة و متعددة و حسب كل خدمة يتم تدخل الاتصال الخارجي و ذلك من اجل توصيل المعلومات اللازمة و تفعيل مختلف الخدمات المقدمة .

تحليل السؤال رقم 22: ما هي الوسائل الاتصالية الأكثر تأثيرا في تحسين الخدمة؟

| جدول رقم 22 الوسائل الاتصالية الأكثر تأثيرا في تحسين الخدمة | | |
|---|---------|---------------------------------|
| النسبة المئوية | التكرار | الوسائل الاتصالية الأكثر تأثيرا |
| 22% | 28 | تلفزيون |
| 26% | 34 | إذاعة |
| 27% | 35 | الانترنت |
| 25% | 33 | المطبوعات |
| 100% | 130 | المجموع |

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

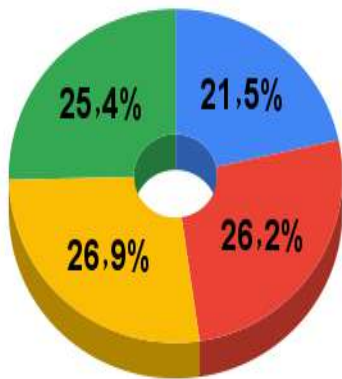
من خلال الجدول رقم 22 وتمثيله البياني يتضح أنّ الوسائل الاتصالية الأكثر تأثيرا حسب رأي المبحوثين على اختلاف تخصصاتهم الوظيفية ومستوياتهم العلمية وخبراتهم المعرفية أنّ الوسائل الأكثر تأثيرا في تقديم الخدمات وتحسينها هي كما يلي:

الإنترنت بنسبة 27% من حجم العينة، وتليها الإذاعة بنسبة 26%، وتليها المطبوعات بنسبة 25%، ثم التلفزيون بنسبة 22%.

تمثيل بياني رقم 22 الوسائل الاتصالية الأكثر تأثيرا في تحسين الخدمة

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

- تلفزيون
- إذاعة
- الانترنت
- المطبوعات



والملاحظ أن جميع هذه القيم الإحصائية متقاربة فيما بينها مما نستنتج منه أن جميع الوسائل الاتصالية مهمة وفعالة ومؤثرة في نفس الوقت وكل مؤداه واحد وهو تحسين تقديم الخدمات العمومية. فلا ينبغي إهمال وسيلة عن أخرى.

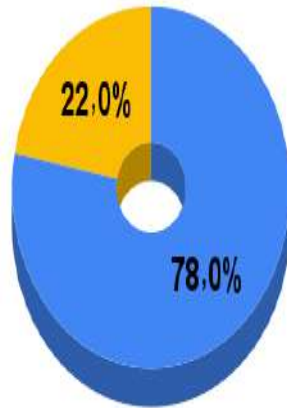
تحليل السؤال رقم 23 حسب رأيك هل تساهم هذه الوسائل فعليا في تحسين الخدمات المقدمة؟

| جدول رقم 1-23 حسب رأيك هل تساهم هذه الوسائل فعليا في تحسين الخدمات المقدمة؟ | | |
|---|---------|--|
| النسبة المئوية | التكرار | هل تساهم هذه الوسائل فعليا في تحسين الخدمات المقدمة؟ |
| 78% | 39 | نعم |
| 0% | 0 | لا |
| 22% | 11 | إلى حد ما |
| 100% | 50 | المجموع |

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

تمثيل بياني رقم 23 يمثل مساهمة وسائل الاتصال فعليا في تحسين
إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

نعم
إلى حد ما



يتضح من خلال الجدول رقم 23 وتمثيله البياني أن وسائل الاتصال فعلاً تساهم في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للفلاحين وغيرهم ونسبة هذه المساهمة هي 78% من حجم العينة. أما من يراها لا تساهم بفاعلية فهم يمثلون نسبة 22%.

و عليه يمكن القول ان الوسائل الاتصالية تساهم فعليا في تحسين الخدمات و لكن الاختلاف او التفاوت يكون حسب درجة و طبيعة الاستخدام و حسب كل خدمة

تحليل سؤال رقم 24 هل تملك مؤسستكم متعاملا واعيا بأهمية الاتصال الخارجي

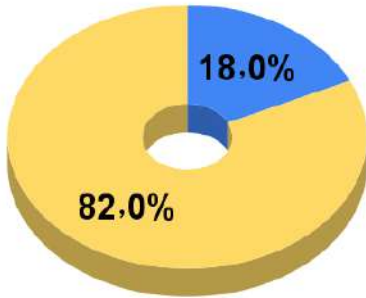
في تحسين خدماتكم؟

| جدول رقم 24 تحليل سؤال رقم 24 هل تملك مؤسستكم موظفين واعين بأهمية الاتصال الخارجي في تحسين خدماتكم؟ | | |
|---|---------|---|
| النسبة المئوية | التكرار | سؤال رقم 24 هل تملك مؤسستكم موظفين واعين بأهمية الاتصال الخارجي في تحسين خدماتكم؟ |
| 18% | 9 | نعم |
| 82% | 41 | لا |
| 100% | 50 | المجموع |
| إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26 | | |

تمثيل بياني رقم 24 تحليل سؤال رقم 24 هل تملك مؤسستكم موظفين واعين بأهمية الاتصال الخارجي في تحسين خدماتكم؟

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

- نعم
- لا



يتضح من خلال الجدول رقم 24 وتمثيله

البياني أن المديرية تمتلك متعاملين واعين بأهمية الاتصال الخارجي ويساهمون في تحسن تقديم الخدمات وهم يمثلون نسبة 82% من حجم العينة. والذين لا يرون ذلك إنما يشكلون 18% من حجم العينة.

تحليل سؤال 25 هل يمارس الاتصال الخارجي بالمديرية بناءً على الخبرة، أو التكوين، أو الحاجة، أو أشياء أخرى؟

جدول رقم 25 ممارسة الاتصال الخارجي بالمديرية

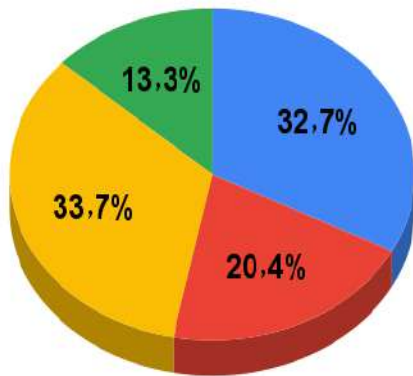
| النسبة المئوية | التكرار | ممارسة الاتصال الخارجي بالمديرية |
|----------------|---------|----------------------------------|
| 33% | 32 | الخبرة |
| 20% | 20 | التكوين |
| 34% | 33 | الحاجة |
| 13% | 13 | أخرى |
| 100% | 98 | المجموع |

يتضح من الجدول رقم 25 أن ممارسة الاتصال الخارجي بالمديرية إنما يكون حسب الحاجة إلى الاتصال الخارجي وكذا حسب الخبرة وهما أعلى نسبة

إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS V 26

تمثيل بياني رقم 25 يمثل ممارسة الاتصال الخارجي بالمديرية

إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS V 26



حسب رأي المبحوثين بمعدل 34% و33% على التوالي، ثم تليها حسب التكوين تتم ممارسة الاتصال الخارجي بشكل جيد، وهي تمثل نسبة 20%. وهناك أشياء أخرى تعتمد عليها الممارسة بنسبة 13% من حجم العينة.

و هذا ما يدل على انه لا يوجد قائم بالاتصال و بالمديرية و هذا راجع لعدم وجود متخصص بالاتصال و انه يمارس على اساس الحاجة لطبيعة الهدف المنشود و الخدمات العمومية التي تسعى المديرية لتقديمها .

تحليل السؤال رقم 26 ما تقييمك لدور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمات العمومية للمديرية؟

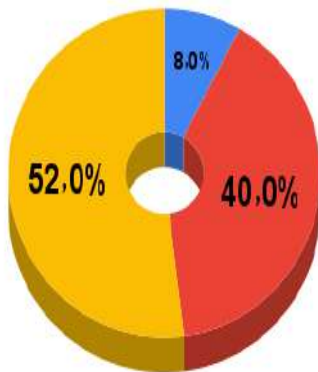
| جدول رقم 1-26 تقييم دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمات العمومية للمديرية | | |
|--|---------|---------------|
| النسبة المئوية | التكرار | مستوى التقييم |
| 8% | 4 | ضعيف |
| 40% | 20 | متوسط |
| 52% | 26 | جيد |
| 100% | 50 | المجموع |

إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

تمثيل بياني رقم 26 تقييم دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمات
إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26

من خلال الجدول رقم 1-26 وتمثيله البياني يتضح أن النسبة الأعلى كانت للمستوى الجيد 52%. ثم للمستوى متوسط 40%. وأن المستوى الضعيف يمثل 8%.

- ضعيف
- متوسط
- جيد



ولمعرفة الدرجة النسبية للمتوسط لا بد من توجيه

إجابات الباحثين من خلال احتسابنا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري. وكانت المحصلة كما يلي:

| جدول رقم 2-26 يمثل توجبه استجابات المبحوثين حول تقييم دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمات العمومية للمديرية | | | | | | |
|--|------------------------|---------|----------------|-----------------|-------------------|----------------------|
| السؤال رقم 26 | المقياس الاحصائي ليكرت | التكرار | النسبة المئوية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | نسبة المتوسط الحسابي |
| ما تقييمك لدور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمات العمومية للمديرية؟ | ضعيف | 4 | 8% | 2,44 | 0,644 | 81% |
| | متوسط | 20 | 40% | | | |
| | جيد | 26 | 52% | | | |
| إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS V 26 | | | | | | |

من خلال الجدول رقم 2-26 يتضح لنا أن درجة تقييم دور الاتصال في تحسين الخدمات العمومية كان باتجاه درجة كبيرة وعالية جداً وبمستوى جيد حسب رأي المبحوثين بنسبة 81% من حجم العينة وهي نسبة عالية جداً، وهي بمتوسط حسابي قدره 2.44 وانحراف معياري قدره 0.644 ووفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي هي باتجاه المستوى الجيد العالي.

و هذا راجع للأهمية البالغة للاتصال الخارجي من خلال من يحققه لها من اهداف من خلال تأثيره الكبير على تحسين خدماتها المقدمة و تسهيل الوصول للمتعاملين بسهولة و التعريف بالخدمات المقدمة و ماتسعى لتحقيقه و ذلك لخلق صورة و مكانة مرموقة لخدماتها عند عملائها .

الاستنتاجات العامة :

توصلت دراستنا إلى نتائج يمكن تلخيصها في ما يأتي:

- أغلبية أفراد العينة هم إناث ، حيث تراوحت أعمارهم من 37 سنة فأكثر ، وأغلبهم ذو مستوى جامعي .
- أبرز الخدمات التي تقدمها مديرية المصالح الفلاحية نذكر منها الدعم الفلاحي والإرشاد ومعالجة انشغالات الفلاحين والمحافظة على الصحة العمومية.

- تعد أغلب الخدمات التي تقدمها مديرية المصالح الفلاحية للفلاحين والتي تم تقييمها بجيد وفق مقياس ليكارت الثلاثي

- تسعى المديرية لتمييز خدماتها والإنفراد بها مع الجمهور إلا أنها تواجهها عوائق أغلبها عدم توفر الإمكانيات وعدم الاستجابة والظرف الغير مناسب .

- أهم المشاكل مهنية التي تعترض مديرية المصالح الفلاحية نقص التأطير وضعف المتابعة والتنسيق وقلة الابتكار
- يحدى الاتصال الخارجي بالمديرية بأهمية كبيرة نظرا لدوره في تسهيل المهام والمعلومة وتنمية القطاع الفلاحي والرعي لدى الفلاح ، معتمدة على الاتصال المباشر بدرجة أولى ثم الإعلانات ووسائل الإعلام.

- أبرز وظائف الاتصال الخارجي للمديرية الإعلام بالخدمات والتكوين وتصحيح المعلومات.
- يحدى الاتصال الخارجي بفعالية كبيرة مع وجود عوائق تؤثر على هذا الاتصال وهي عوائق إدارية ومادية.
- تكمن أهمية الاتصال الخارجي في توصيل المعلومات والإقناع بالمستجدات وتفعيل خدمة والتكوين في تحسين الأداء والخدمة العمومية.

- يعد كل من الإنترنت والإذاعة أهم وسائل الإعلام مساهمة بنسبة كبيرة في تحسين الخدمات العمومية المقدمة.
- أغلب الموظفين بالمديرية يرون إن الاتصال الخارجي له دور كبير في تحسين الخدمة العمومية ، باعتباره مساهمات في مختلف أنشطة المؤسسة ودور الفعال في تلبية حاجيات الجمهور من خلال تنمية معارفه وزيادة وعيه بالخدمات المقدمة.

- يساهم الإيصال الخارجي عبر وسائله المختلفة في تحسين الخدمة العمومية.

الإجابة على التساؤلات الفرعية :

- 1- تعتمد مديرية المصالح الفلاحية لولاية تقرت على الدعم الفلاحي والإرشاد الفلاحي ومعالجة انشغالات الفلاحين والمحافظة على الصحة العمومية.

- 2- تمكن طبيعة الاتصال الخارجي في تنوع الوسائل الاتصالية المستخدمة واختلاف الوظائف وتشمل الإعلام بالخدمات والتكوين وتصحيح المعلومات.
- 3- تبرز أهمية الاتصال الخارجي :
- تحسين الخدمة العمومية والرفع من الأداء الوظيفي.
 - التأثير الإيجابي على الجمهور من خلال وسائله المختلفة والمتنوعة
 - تحسين الخدمة العمومية من خلال فاعليته في توصيل المعلومة بما تحمله من معنى في المكان والزمان المحدد.
- ومن خلال هذه النتائج التي توصلنا لها من دراستنا الميدانية بمديرية المصالح الفلاحية لولاية تقرت اتضح لنا أن للاتصال الخارجي دور وفعال في تحسين الخدمة العمومية .

الخطمة

خاتمة :

وفي نهاية دراستنا لدور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية وكونه تقنية اتصالية تعتمد عليها المؤسسات في تحسين خدماتها المقدمة واستمراريتها وبقائها الذي هو مرهون بمدى استخدامها السليم والفعال له لأنه حلقة الربط بين المؤسسة والوسط الخارجي ، فهو عنصر مهم في زيادة تحقيق الكفاءة والفعالية الكبيرة من أجل إدراك أهداف المؤسسة وذلك لتلبية حاجيات ورغبات الفرد ويكون ذلك وفق خطة اتصالية متكاملة تكون قادرة على تحقيق تلك الرغبات وتحسين الخدمات المقدمة .

إن التفاعل الحاصل بين الفرد والمؤسسة وباستعمال مختلف الوسائل الاتصالية الخارجية يكمن هذا التفاعل في التبادل والتعاون بينهما لتحقيق المنفعة العامة والوصول إلى أهداف المسطرة وتحقيقها ورفع مستوى الخدمة العمومية.

وقد تمكنت هذه الدراسة من الإجابة على التساؤل الرئيسي للبحث حيث إن للاتصال الخارجي دور كبير وفعال في تحسين الخدمة العمومية وذلك لأهميته البالغة في المؤسسات عامة أو قطاع الخدمات خاصة إن التطور الحاصل للاتصال الخارجي يجب على المؤسسة مواكبة المستقبل بفتح مكاتب خاصة للاتصال الخارجي في المؤسسات أو تكوين إطارات ومختصين في هذا المجال ومع التنوع الحاصل للخدمات العمومية و إتساع مجاله وتطوره يجب على المؤسسات أيضا أن تراعي هذا بحكم أن الخدمات العمومية من ثروات القطاع لذ واجب الاهتمام به وتحسينه .

المراجع

قائمة المصادر والمراجع

- 1- براينيس عبد القادر : تسويق الخدمات والخدمات العمومية ، مكتبة الوفاء الإسكندرية ، ط1 2014.
- 2- براينيس عبد القادر : تسويق الخدمات والخدمات العمومية ، مكتبة الوفاء الإسكندرية ، ط1 2014.
- 3- رفاع شريفة : نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية نحوي
تسيير عمومي وفق نظرية الإدارة العمومية لدينة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه كلية
العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة الجزائر ، الجزائر ، السنة الجامعية 2007 - 2008.
- 4- شريف إسماعيل : أساسيات حول التسيير العمومي ، دار قرطية للنشر والتوزيع ،
الجزائر ، ط1، 2015.
- 1- صالح مصلح أحمد : الأمل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية ، دار علو الكتب ،
ط1 السعودية، 1999
- 1- مجمع اللغة العربية : المعجم الوسيط ، مكتبة الشروق الدولية ، مصر ط1 ، 2004 .
- 2- محمد الجوهري وآخرون : طرق البحث الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ،
دط 1997.
- 2- محمد عبد الحافظ : تسويق الخدمات ، المكتب العربي للمعارف، القاهرة ، ط1 2009.
- 3- محمد مرتدي الديبيدي : تاج العروس من جواهر القاموس ، منشورات مكتبة الحياة ،
بيروت ، دط، 1982.
- 3- مصطفى كمال السيد طايل : معايير الجودة الشاملة ، دار أسامة للنشر و التوزيع ،
عمان 2013.
- 4- معراج هوارى وآخرون : تسويق خدمات التأمين ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر
والتوزيع ، عمان ، الأردن.
- 5- معراج هوارى وآخرون : تسويق خدمات التأمين ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر
والتوزيع ، عمان ، الأردن.

الملاحق



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص : اتصال الجماهير ووسائل جديدة

استمارة استبيان : حول موضوع



دور الإتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية

دراسة ميدانية بمديرية المصالح لولاية توقرت

استاذة المشرف:

* د. عبدالقادر قندوز

من إعداد الطالبين:

➤ بن طبة ربيع
➤ كوس كوس مروان

المحور الأول : البيانات السوسيوديمغرافية

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن : أقل من 23 سنة

23 إلى 27 سنة

28 إلى 32 سنة

33 إلى 37 سنة

أكثر من 37 سنة

3 - المستوى التعليمي :

متوسط ثانوي جامعي أخرى

4- المجال التكويني :

علمي أدبي تقني

5- الأقدمية :

أقل من عامين

من 2 إلى 5 سنوات

من 6 إلى 9 سنوات

9 سنوات فأفوق

6 - التخصص الوظيفي :

.....

المحور الثاني: الخدمات العمومية للمؤسسة

7- ما هي أبرز الخدمات التي تقدمها المؤسسة؟

8- كيف يتم تقديم خدماتكم

ميدانيا إداريا أخرى

9- ما هي أبرز أوقات تقديم هذه الخدمات

موسمية طارئة مناسبات على مدار السنة

10- ما هي الجهات المعنية بخدمات المديرية

- فلاحين

- أخرى

11- ما تقييمك للخدمات المقدمة ؟

ضعيفة متوسطة جيدة

12- هل تسعى المديرية لتمييز خدماتها ؟

نعم لا

13- ما هي مختلف العوائق التي تواجههم مع الجمهور أثناء تقديم الخدمات العمومية ؟

- عدم الاستجابة

- الظرف غير مناسب

- عدم توفر الإمكانيات

- أخرى

14- ما هي المشاكل المهنية التي تعترض تقديمكم للخدمات العمومية؟

- نقص التأطير

- سوء تقديم الخدمة

- قلة الابتكار

- قلة الخبرة و التكوين

- ضعف المتابعة و التنسيق

- أخرى

المحور الثالث : طبيعة الاتصال الخارجي

15- ما أهمية الاتصال الخارجي في عملكم ؟

ضعيفة

متوسطة

كبيرة

16 - لماذا يحظى الاتصال الخارجي بهذا المستوى من الأهمية ؟

17- ما أهم الوسائل الاتصالية المستعملة من طرفكم ؟

- وسائل الإعلام

- الملصقات و المطويان

- الإعلانات

- الاتصال المباشر

18 - ما هي أبرز وظائف الاتصال الخارجي للمديرية ؟

- الإعلام بالخدمات

- التكوين

- التحسين

- جمع المعلومات

- تصحيح المعلومات الشائعة
- أخرى
- 19 - ما مدى فعالية الاتصال الخارجي حسب رأيكم؟
- جيد متوسط ضعيف

20- ما هي أهم العوائق المؤثرة في اتصالكم الخارجي بمعامليكم؟

- إدارية
- معرفية
- مادية
- التواصل الاجتماعي
- أخرى

المحور الرابع : أهمية الاتصال الخارجي في الخدمة العمومية؟

- توصيل المعلومات
- تفعيل الخدمة
- التكوين
- الإقناع بالمستجدات
- أخرى

22 - ما هي الوسائل الاتصالية الأكثر تأثير في تحسين الخدمة

- التلفزيون
- الإذاعة
- الإنترنت
- المطبوعات

23 - حسب رأيك هل تساهم هذه الوسائل فعليا في تحسين الخدمات المقدمة؟

نعم لا إلى حد ما

24- هل تملك مؤسستكم واعيا بأهمية الاتصال الخارجي في تحسين خدماتكم؟

نعم لا

25- هل يمارس الاتصال الخارجي بالمديرية بناء على؟

- الخبرة

- التكوين

- الحاجة

- أخرى

26- ما تقييمك لدور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمات العمومية للمديرية؟

جيد متوسط ضعيف

