

الاتصال الخارجي في الإدارة المحلية وعلاقته بترقية الخدمة العمومية

كعوان عبد الرزاق،

بجامعة البليدة 2

abderrezak.kaouane@yahoo.com

ملخص:

سننتظر في هذه الورقة البحثية الى موضوع يشغل كثير من المواطنين ومسؤولي السلطات المحلية، لارتباطه بمتطلبات ومصالح المواطنين الضرورية للحياة اليومية المعاصرة بصفة مباشرة، وسنوضح من خلاله أهمية الاتصال الخارجي في الإدارة المحلية، ودوره في ترقية خدماتها، باعتبار واقع هذه الخدمات لا يرقى لتطلعات المواطنين، ولا يستجيب لأغلب حاجاتهم الضرورية، هذه الوضعية تتطلب إعادة النظر في طرق وأساليب التواصل والتعامل مع المواطنين، والاعتماد على مناهج وأنماط اتصال فعالة و متطورة، وتستجيب للتحويلات التي عرفتها المجتمعات، وتتوافق مع خصائص أنماط التسيير المعاصرة، التي تقوم على اشراك المواطنين في تسيير شؤونهم، وتعتبر العلاقات العامة من بين الأساليب الاتصالية الواعدة، لكونها تجمع بين الفن والعلم وتوازن بين مصالح المواطنين ومؤسسات الإدارة المحلية، ويمكنها ان تقدم حولا لعوائق العملية الاتصالية بين الادارة المحلية والمواطن.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الخارجي، الإدارة المحلية، الخدمة العمومية، العلاقات العامة.

Résumé :

A la lumière du climat d'évolution et de changement qu'ont connu les organisations contemporaines, l'institution communale comme communauté locale se trouve face à des pressions internes et externe pour s'adapter à la nouvelle situation, pourtant en tenant compte et la propagation de plusieurs phénomènes qui ont une incidence sur l'efficacité et le rendement, On a essayé de traiter dans cette feuille un thème qui présente plusieurs variable d'analyse, et qui attire l'attention des citoyens, les intermédiaires et les responsables des collectivités locale, car il ya un centre d'intérêt globale qui regroupe ces parties en vue d'accomplir les exigences de la vie quotidienne selon les normes des sociétés modernes.

Notre travail baisse sur l'éclaircissement de l'importance des communications externes qui est le neuf vitale dans l'administration locale et exposer son rôle dans l'amélioration des qualités de service public, l'écho de sondage de l'opinion publique selon certaine media précise que les citoyens affichent généralement un désagrément totale à l'envers du service public, de l'autre côté certaine spécialistes proposant la nécessité de lance les bases de redressement sur l'efficacité des relations publiques, cette dernière représente un lien bien garantie entre art et science pour assurer la cohabitation entre les intérêts des citoyens d'un côté et les intérêts des instance locaux de l'autre côté.

Les mots clés : communication externe, l'administration locale, service publique, relation public.

مقدمة:

تعمل مؤسسات الإدارة المحلية في الجزائر على تطوير أدائها، لمواكبة التغيرات التي تحدث في العالم، سواء كانت اجتماعية او تكنولوجية او في مجال الإدارة والتسيير، من اجل ترقية خدماتها والاستجابة الى الحاجات

والمطلوبات المتزايدة والمتنوعة للمواطن، والتي تتماشى أكثر مع ما تتطلبه الحياة المعاصرة، التي صارت في عصرنا هذا تتشابه وتتقاطع في كثير من الخصائص مع المجتمعات الأخرى، لذلك عمدت السلطات العمومية في السنوات القليلة الماضية، الى القيام ببعض الإجراءات التصحيحية الى جانب اعتمادها على بعض الوسائل والتقنيات التكنولوجية، بغية احداث تغييرات على مستوى التسيير والتخلي على الأنماط الكلاسيكية والاتجاه نحو الأنماط الحديثة، كالإدارة الالكترونية وعصرنة الوثائق الإدارية ورقمنتها، والاعتماد على الاتصال الالكتروني لتسهيل الاتصال بالمواطن وتحسين علاقتها به، وتشجيعه على المساهمة والمشاركة في تسيير شؤونه العامة، واعتباره طرفا مهما في إدارة الخدمة العمومية، للوصول الى تحقيق الجودة المطلوبة للخدمة العمومية، وتواجه مؤسسات الإدارة المحلية صعوبات وتحديات كثيرة تعيقها على تأدية مهامها، منها صعوبات اجتماعية ثقافية ومنها تنظيمية وتكنولوجية، وذلك لتواجدها في محيط معقد تتفاعل معه بشكل مستمر، بحكم موقعها المحوري الذي يؤهلها ويتيح لها الدخول في علاقات مباشرة مع المواطنين من جهة، ومع الإدارة المركزية من جهة أخرى، للقيام بوظائفها وادوارها، التي تتزايد باستمرار، نظرا للتغيرات الاجتماعية السريعة التي تحدث في المجتمع، وكذا تطور دور الدولة تجاه المواطنين، الذين صاروا يطالبون بخدمات عامة راقية توفر لهم حياة الرفاه، خصوصا بعد التحول الذي حصل في مفهوم الدولة وفلسفتها، وأصبحت تسمى دولة الخدمات بدل من الدولة الحارسة، ورغم التطور والتحول الذي حصل على وظائف الدولة، اضافة الى الجهود التي تبذلها لترقية خدماتها، الا انها لم تتمكن من تحقيق أهدافها بالشكل المطلوب، نظرا لاضطراب العلاقة بين مؤسساتها خاصة مؤسسات الإدارة المحلية والمواطن، والواقع يثبت ذلك حيث يشتكي المواطنون كثيرا من رداءة الخدمات العامة وسوء الاستقبال والمعاملة وعدم رضاهم عن هذه الخدمات التي لا ترقى لمستوى تطلعاتهم، مما يجعلها مضطرة لإعادة النظر في طرق تسييرها وكذا في أساليب اتصالها مع الجمهور الخارجي للمجتمع المحلي، والبحث عن آليات وفضاءات تواصلية فعالة لمعرفة النقائص والانشغالات والحاجات الضرورية، وجعلها قاعدة معلومات والاعتماد عليها في تجسيد المشاريع التنموية، وجعل المواطنين يلتفون حولها عن طريق الاتصال التشاركي.

مما سبق يتضح لنا مدى أهمية الاتصال الخارجي في الإدارة المحلية، من خلال الأدوار والوظائف التي يؤديها مع جمهور المجتمع المحلي، الذي ازداد حضوره في صناعة السياسات والاستراتيجيات التنموية، حسب المقاربات المعاصرة التي اعتمدتها كثير من البلدان الغربية، وتسمى بالاتصال التشاركي او الديمقراطية التشاركية، هذه المقاربة التي صارت تجربة ناجحة و رؤية ضرورية، تقتضي مشاركة جميع الفاعلين في المجتمع المحلي من اجل تنميته، وبالتالي تحسين الخدمة العمومية التي تنعكس فيما بعد على نوعية الحياة اليومية للمواطن، وهو ما يزيد من أهمية الاتصال الخارجي، ويؤكد علاقتة بالخدمة العمومية، مما يجعلنا نطرح التساؤل التالي: ما هو الدور الذي يلعبه الاتصال الخارجي في الإدارة المحلية لترقية الخدمة العمومية؟ وللاجابة على هذا التساؤل ارتأينا الى تقسيم البحث الى أربعة محاور هي:

1-الاتصال الفعال ودوره في تحسين الخدمة العمومية

2-واقع الاتصال في الإدارة المحلية الجزائرية

3- دور العلاقات العامة في مرافقة الإدارة المحلية

4- عوائق العملية الاتصالية في الإدارة المحلية

1-الاتصال الفعال ودوره في تحسين الخدمة العمومية: يختلف مفهوم الفعالية الاتصالية من مؤسسة الى أخرى، لاختلاف طبيعة النشاط والحجم ولمكانته ضمن سيرورة العمليات الإدارية المتعلقة بمخرجات المؤسسة، سواء كانت منتوجات مادية او خدمات، ومما لا شك فيه ان عملية قياس او تقييم مدى فعالية نظام اتصالي في مؤسسة خدمتية، معقد أكثر بالمقارنة بمؤسسات منتوجاتها مادية، وتزداد هذه العملية تعقيدا عندما يتعلق الامر بمؤسسات الإدارة المحلية، التي توفر خدمات عمومية مجانية، نظرا للخصائص التي تتميز بها هذه المؤسسات، التي تؤدي الى اعتماد متغيرات إضافية لمعرفة مدى فعالية العملية الاتصالية، مثل مجانية الخدمة العمومية واحتكارها، ويقصد بمصطلح الفعالية حسب مفهومه الشائع هو باختصار تحقيق اهداف المؤسسة بأقل التكاليف، ويعني أيضا " الغاية التي تحقق من خلالها الإدارة الأهداف او النتائج المطلوبة بأفضل الشروط"¹ اما الاتصال الفعال، فنقصد به فعالية النظام الاتصالي المتكامل الذي يضم شبكة اتصال داخلية وخارجية، وسائل الاتصال، القائمين بالاتصال، إضافة الى موضوع الاتصال، ففعالية شبكة الاتصال تعني انها شبكة ملائمة ومناسبة لحجم المؤسسة وطبيعة نشاطها، بحيث تسمح بانتقال وانسياب المعلومات او البيانات بشكل أسهل واسرع لتضمن تحقيق الانسجام والتنسيق بين مختلف الأطراف المعنية بموضوع الاتصال، وهو في هذه الحالة الخدمة العمومية، فاذا كانت مؤسسات الإدارة المحلية تعتمد على شبكات اتصال فعالة، فإنها ستسمح لها من معرفة كل النقائص والحاجات الضرورية للمواطنين، وتسمح لها كذلك بترتيبها حسب الأولوية، وتزداد فعالية هذه الشبكة عندما تتوافق مع الخصوصيات الاجتماعية والثقافية للمجتمع المحلي، الذي يتكون من فئات وشرائح تختلف في المستوى التعليمي، أي في مستوى الفهم والادراك للرسائل الاتصالية، وتختلف أيضا في تحديد الخدمات ذات الأولوية، بمعنى آخر اعتماد شبكة اتصال مرنة لتكييفها مع خصائص كل فئة، وبهذه الطريقة تجعل الإدارة المحلية كل عضو او جماعة تنتمي للمجتمع المحلي تشعر بأن لها مكانة واهتمام، فتزيد من تقوية وتعزيز الروابط بين أعضاء المجتمع المحلي والإدارة المحلية، فتهيء لشروط بناء علاقات تفاهم تقوم على الثقة والحوار، مما يجعل المواطنين في هذه الحالة يبادرون للاتصال بالإدارة المحلية، سواء لإفادتها بأفكار او اقتراحات من شأنها ان تحسن مستوى الخدمة العمومية، او تزودها بمعلومات تساعد على وضع خطط و برامج لخدمة التنمية المحلية، كما تمكنهم أيضا (المواطنين) من الانخراط والتفاعل مع المبادرات التي تطرحها مؤسسات الإدارة المحلية لفائدة المنفعة العامة، فتزيد من درجة ولائهم وانتمائهم للمجتمع المحلي، ويلتفون حول الإدارة المحلية باعتبارها تمثل آمالهم في تحقيق حياة الرفاه والارتقاء بمستوى الحياة في الوحدة المحلية، سواء من الناحية الصحية او الثقافية او الرياضية او الاجتماعية او الاقتصادية، كما تسمح كذلك الشبكة الاتصالية الفعالة بتحيين تدخلاتها بشكل دوري وذلك لمعرفة احتياجات المواطنين المتجددة، ولا تقتصر الفعالية على شبكة الاتصال الخارجي فقط، بل تشمل كذلك الشبكة الداخلية، التي تعتبر فعاليتها شرط أساسي وضروري لتحقيق فعالية الاتصال الخارجي، لان الاتصال الداخلي هو عنصر ضروري وحيوي لإنجاح العملية الإدارية، نظرا للأدوار والوظائف التي يؤديها، سواء من الناحية التنظيمية والذي يسمح بعملية التنسيق

بين الافراد والمستويات الإدارية المختلفة، ويساعد الإدارة العليا على اتخاذ القرارات وتقييم اعمال المؤسسة وإعادة النظر فيها من خلال عملية رجع الصدى، او من الناحية النفسية والاجتماعية بإسهامه في تعزيز الروابط الاجتماعية والتخفيف من الضغوط النفسية المتعلقة بالضرر ف المهنية، عن طريق الاتصال غير الرسمي،" وفي الواقع لا يوجد خلاف حول أهمية الاتصال الجيد بين الافراد سواء داخل المنظمات او خارجها، لن الاتصال الفعال يساعد على تنمية العلاقات الاجتماعية وروح الجماعة، كما يحس العاملون بأهميتهم ودوره في إنجاح كافة المشاريع، لان تجاهل العامل الإنساني من شأنه ان يؤدي الى الإحساس بالاستياء و الإحباط، مما ينعكس سلبا على المردود² ، الانعكاس السلبي على المردود يؤثر تأثيرا سلبيا على مستوى الخدمة العمومية، التي يمكن ان توفرها مؤسسات الإدارة المحلية، لذلك فمن الشروط الأساسية لتحقيق الفعالية الاتصالية أيضا هو ضرورة توفر المؤسسة على موارد بشرية متخصصة ومكونة في مجال الاتصال والعلاقات العامة، لذلك عليها ان تحسن انتقاء الموارد البشرية التي ترغب في توظيفها في مؤسساتها، وذلك بوضعها استراتيجية انتقاء محددة ودقيقة تستجيب للحاجات الفعلية للمؤسسة، و تتوافق مع خصائص نشاطات الإدارة المحلية، إضافة الى ذلك ينبغي على السلطات المحلية وضع برامج لتكوين وتدريب العاملين بالإدارة المحلية، خاصة في مجال الاتصال والعلاقات العامة، والتحكم في وسائل الاتصال الحديثة وتقنياتها المتطورة، للتكيف ومواكبة التطورات التي عرفتتها الإدارة الحديثة، واتجاهها نحو الإدارة الالكترونية التي صارت في عصنا اكثر من ضرورة، نظرا لما توفره وما تقدمه كحلول لمعالجة نقائص الإدارة الكلاسيكية، كقدرتها على توفير البيانات والمعلومات بصورة فورية، وتوزيعها على كل الفاعلين في زمن قياسي، تقليص المعوقات المتعلقة بعملية اتخاذ القرارات، وكذا قدرتها على خلق المعرفة وتوظيفها بصورة مستمرة لتحقيق أهداف المؤسسة، أي ان الإدارة الالكترونية لديها خاصية المرونة التي تسمح لها بالتكيف مع التغيرات الداخلية والخارجية للمؤسسة، وتمكنها أيضا من اختصار الإجراءات وريح كثير من الوقت والجهد، بمعنى ان عملية تفعيل الاتصال الخارجي تمر حتما بالاعتماد على الإدارة الالكترونية، والعمل على توسيع نطاقها لتشمل جل الخدمات التي توفرها الإدارة المحلية، وقد اثبتت التجارب التي مرت بها الدول المتقدمة مدى نجاعة نمط الاتصال الالكتروني الذي يعد أحد مقومات الإدارة الالكترونية.

2-واقع الاتصال في الإدارة المحلية: قبل التطرق الى واقع الاتصال في الإدارة المحلية، ينبغي ان نشير الى اننا اعتمدنا في هذا المحور على تقنية الملاحظة المباشرة والخبرات الشخصية، التي عشناها من خلال تعاملنا مع مؤسسة الإدارة المحلية ومصالحها المختلفة في تحليل واقع الاتصال في الإدارة المحلية، فمؤسسات الإدارة المحلية كغيرها من المؤسسات الجزائرية، تأثرت بالظروف والأوضاع التي عرفت الجزائر بعد الاستقلال، وكانت ظروف صعبة واستثنائية، تميزت بغياب الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على تسيير المؤسسات، فكانت عملية التسيير تخضع للاجتهادات الفردية، وتميزت أيضا بالعشوائية واللاعقلانية، وبعد اختيار الجزائر النظام الاشتراكي كخيار استراتيجي وايدولوجي لتسيير مؤسساتها، اختارت النمط الاتصالي الذي يتوافق و يناسب الخصائص التنظيمية لهذا الخيار، فاعتمدت على الاتصال الأحادي الاتجاه في تسيير مؤسساتها خاصة مؤسسات الإدارة المحلية، ويتم من الأعلى الى الأسفل في شكل أوامر او تعليمات او توجيهات، وهو نمط يدل على المركزية الشديدة التي تخضع لها

إدارة هذه المؤسسات، وهو ما اثر سلبا على العملية الاتصالية بكل وظائفها، فعملية انسياب المعلومات او البيانات تستغرق وقتا طويلا، لخضوعها الى الإجراءات الرسمية المعقدة، ومرورها بمستويات إدارية كثيرة، وكذا لاحتكارها من طرف بعض الموظفين، لأغراض شخصية او مصلحة، مما ينعكس سلبا على أداء المؤسسة ككل، ويمتد ذلك الى الخدمات العامة التي توفرها للمواطن، اضافة لانعكاساته السلبية على الموظفين، فباستثناء بعض الاطارات العليا فان باقي الموظفين يتعرضون لإكراهات نفسية، بسبب عدم الاستماع لمطالبهم وانشغالاتهم وعدم تقدير مجهوداتهم، لغياب ثقافة اتصالية تنظيمية تشجع على المشاركة في التسيير واتخاذ القرارات، مما يثبط عزيمتهم على تقديم مبادرات واقتراح حلول تعود بالفائدة على المؤسسة، اما فيما يخص الاتصال الخارجي فتأثر بدوره سلبا بهذا النمط، بسبب انغلاق مؤسسة الإدارة المحلية على نفسها، ولا تبادر لفتح قنوات اتصال مع مكونات المجتمع المحلي، رغم ان مبرر وجودها هو تنمية المجتمع المحلي، الا ان هذه العملية غالبا ما تخضع لإملاءات السلطات المركزية سواء من حيث التخطيط او القرار، ولا تعتمد على التنسيق الفعلي مع قوى المجتمع المحلي لمعرفة احتياجاته الفعلية وذات الأولوية، لذلك لم تعط أهمية للاتصال الخارجي، أي الذي يتم بين الإدارة المحلية وجمهور المجتمع المحلي، بمعنى آخر انه ليس من أولوياتها، لان عملية التنمية المسؤولة عليها الإدارة المحلية تخضع لاعتبارات أخرى، منها تاريخية وأخرى علائقية وتمثيلية أي تعتمد على الشخصيات النافذة في السلطة وتنتمي لمجتمع محلي معين فتعمل على خدمته والتأثير على صناع القرار لتبني مشاريع تنموية، اضافة الى ذلك لعبت العوامل السياسية دورا في تحديد أنماط تسيير مؤسسات الإدارة المحلية، وبالتالي تحديد نمط الاتصال بهذه المؤسسات، باعتبارها تجمع بين القوى السياسية الناشطة في المجتمع المحلي، والإدارة المركزية، وهو ما اثر سلبا على العملية الاتصالية، خصوصا في عهد الحزب الواحد، حيث تم تضيق الاتصال واحتكاره من طرف قلة تنتمي اغلبها الى العائلة الثورية معتمدين على الشرعية التاريخية، ومستغلين انتمائهم وولائهم لنظام الحكم، اضافة الى ذلك ساهم عامل الاحتكار في التأثير على العملية الاتصالية باعتبار ان الخدمات العامة اغلبها تحتكرها مؤسسات الإدارة المحلية، مما يجعلها في وضعية غير تنافسية فلا تهتم بتحسين خدماتها ولا بترقية علاقاتها مع المواطنين، لأنها غير محفزة، وتعني بالنسبة للمواطن عدم توفر البديل فيضطر للتعامل معها رغم سوء الاستقبال والمعاملة اللذان يشكو منهما في اغلب الأحيان، مما يولد الشعور بالاستياء وعدم الرضا ثم تتطور هذه الوضعية الى فقدان الثقة وما ينجر عنها فيما بعد، ليمس العلاقة بين الطرفين في عمقها مما يزيد في صعوبة تحقيق التوافق والتعاون، اللذان يعدان شرطان اساسيات لتحقيق تنمية محلية فعلية، ومن بين الملاحظات التي اتارت انتباهنا في مختلف مصالح وفروع الإدارة المحلية، هو غياب أعوان الاستقبال والتوجيه مما يجعل المواطن في حيرة من امره ويضطر للبحث عن المعلومة عند أعوان الامن او بعض الموظفين، وقد لا يجد المعلومات الكافية التي يحتاجها نظرا لغياب المختصين في ذلك، وهو ما يجعلنا نتسأل هل يعد الاتصال الخارجي من بين أولويات الإدارة المحلية؟ وكيف يمكنها تحقيق أهدافا المتعلقة بترقية الخدمة العمومية بإهمالها لهذه الوظيفة الحيوية؟ وتتضح مؤشرات هذا الإهمال اكثر من خلال السلوكيات والتصرفات الاتصالية الغير مقنعة والغير لائقة أحيانا، مما يدل على غياب التكوين في الاتصال والاعلام، فالقائمون بالاتصال في الإدارة المحلية يتواصلون مع المواطنين بطرق عشوائية تفتقد للضوابط و القواعد التنظيمية والأخلاقية التي تنظم هذه العملية، باعتبارها تتم في مؤسسة رسمية وجدت لخدمة المواطن، فكثير من العمليات الاتصالية التي تتم داخل

المؤسسة لا يوجد فرق بينها وبين الاتصال الذي يتم خارج المؤسسة وهي صورة تعكس قيمة الاتصال ومدى اهتمام مسؤولي الإدارة المحلية به، الذي لا يتعدى عملية كتابة اللوائح والتعليمات التي تحت الموظفين على حسن استقبال المواطنين، وتوزيعها على المصالح والفروع التابعة لها، والتي لا يمكنها ان تغير من افعالهم العفوية والغير تنظيمية وجعلها افعال تنظيمية، وهو ما يدل على ان هذه المؤسسات تفقد لثقافة تنظيمية تساعد على تطوير ادائها، كما يتضح لنا أيضا انها مؤسسات تفقد لاستراتيجية او خطة عمل تعمل على تنفيذها وتجسيدها ميدانيا سواء على المدى القصير او المتوسط او المدى الطويل، وغياب الاستراتيجية تعني غياب اهداف واضحة ودقيقة، وهو ما يعيق تنظيم العملية الاتصالية خاصة الخارجية التي تتم بين المؤسسة وجمهور المجتمع المحلي، لأنه من بين الشروط الأساسية لنجاح العملية الاتصالية هو وضوح الأهداف بدقة والتي تقودنا الى تحديد الاليات و الوسائل والانماط الاتصالية الضرورية والمناسبة للاستراتيجية المراد تحقيقها، مع اخضاعها للتقييم والتحيين بشكل دوري، والعمل على تصحيح الاختلالات التي تظهر، وعدم الاكتفاء بالإجراءات الشكلية و الترقيعية التي لا تخدم العملية الاتصالية ولا تتطرق لمعالجة الأسباب الحقيقية الظاهرة والخفية والتي تمس كل مكونات العملية الاتصالية، مع التأكيد على ضرورة اشراك المواطن بشكل فعال في تهيئة ظروف نجاح العملية الاتصالية، وفي الأخير يمكن القول ان العملية الاتصالية في الإدارة المحلية هي عملية معقدة تؤثر فيها عدة عوامل شخصية، تنظيمية، اجتماعية، ما جعلها تتميز بالعشوائية واللاعقلانية والتقليدية أحيانا.

3- دور العلاقات العامة في مرافقة الإدارة المحلية: نقصد بدور العلاقات العامة في مرافقة الإدارة أهم الإجراءات والنشاطات التي تقوم بها العلاقات العامة في هذه المؤسسات، من أجل مساعدتها للقيام بوظائفها ولا تقصد بذلك الأدوار التقليدية للعلاقات العامة كتكوين صورة إيجابية عن المؤسسة، فمؤسسات الإدارة المحلية لديها أدوار مهمة ورئيسية في المجتمع كت تحقيق التنمية المحلية، وترقية جودة الحياة من كل النواحي ولا نقول بناء علاقات إيجابية مع الجمهور لأن طبيعة العلاقة التي تبني مع الجمهور، تعتبر تحصيل حاصل للمجهودات والإنجازات التي تحققها في الواقع هذه المؤسسات إضافة إلى أسلوب ونمط الاتصال الذي تتبناه هذه المؤسسة مع المواطن، وبالنظر إلى واقعنا فإن مؤسسات الإدارة المحلية، لا يمكنها القيام بوظائفها عل أحسن ما يرام أو تحقيق أهدافها دون تعاون مع الطرف الآخر (المواطنين)، فكثيرا من المشاريع والمنجزات قامت بها مؤسسة الإدارة المحلية وتم تخريبها من قبل بعض المواطنين رغم انها أنجزت لصالحه، وهو ما يجعلنا نطرح التساؤل التالي هل المواطن مهياً ومستعد للتعاون مع الإدارة المحلية لتحسين خدماتها؟ ومن خلال السؤال تبرز لنا أهمية ودور العلاقات العامة في مرافقة الادارة المحلية والتي نوضحها فيما يلي:

- تقوم العلاقات العامة بتقديم كل المعلومات التي تتعلق بنشاط المؤسسة وسياساتها ومشاريعها والتعريف بخدماتها ومسؤولياتها اتجاه المواطن "وتظهر أهمية العلاقات العامة من حيث أنها تؤدي وظيفة هامة وحيوية للإدارة العامة، إذ أصبح من واجب الإداريين أن يخبروا الجماهير بسياساتهم ويجسوا نبض الرأي العام قبل هذه السياسات، ومن حقهم أيضا أن يردوا على النقد ويبرروا تصرفاتهم التي تشغل الرأي العام".³ فإعلام الجمهور بوظائف المنظمة تعني اطلاعه وإدراكه لحقوقه وواجباته وتزليل الكثير من الغموض حول المؤسس.

أن تعمل العلاقات العامة على إحداث التغيير في أفعال وتصرفات ومواقف المواطنين وثقافتهم عن طريق احتكاكها وتواصلها الدائم مع مختلف فئات المجتمع المحلي حسب الإمكانيات والآليات المتاحة، لأن عملية التغيير ليست عملية سهلة وبسيطة يمكن تحقيقها في وقت قصير بل هي عملية معقدة وتدخل في إطار التغيير الاجتماعي الذي يحدث في كل المجتمعات وقد أخذ هذا الموضوع (التغيير الاجتماعي) حيزاً كبيراً من اهتمام الباحثين في علم الاجتماع نظراً لاهتمامه بدراسة الحركات والأفعال الاجتماعية وفهمها وكذا دراسة التفاعلات والعمليات الاجتماعية التي تحدث على مستوى البناء الاجتماعي بشكل دائم ومستمر، وقد عرفه كثير من الباحثين ومن بين هذه التعاريف نذكر "التغيير الاجتماعي هو كل تغير يطرأ على البناء الاجتماعي في الوظائف والقيم والأدوار الاجتماعية خلال فترة محدودة من الزمن، وقد يكون هذا التغيير إيجابياً فهو تقدم أو سلبياً فهو تخلف فالتغيير إذاً ليس له اتجاه محدد".⁴ نقصد بالتغيير في موضوع دراستنا التغيير الإيجابي والذي يستهدف تغيير وتعديل السلوكات والاتجاهات السلبية لدى الجمهور إلى اتجاهات إيجابية وبناءة تجاه المؤسسة وخدماتها.

تعمل العلاقات العامة على تقديم المعلومات الضرورية لدى الإدارة العليا، والتي تتعلق بالجمهور الخارجي سواء كانت رغبات أو انشغالات أو اتجاهات ومواقف وذلك للاستجابة لها وأخذها بعين الاعتبار عن القيام بوضع استراتيجية أو برامج لتنمية الخدمة الاجتماعية، فكثير من البرامج التنموية لاقت معارضة أو لم تتفاعل معها الجماهير بسبب نقص المعلومات أو عدم توفرها التي تتعلق بالحاجات الحقيقية لأفراد المجتمع أو للتضارب في المصالح، وتعمل العلاقات العامة في هذه الحالة على التقريب والتوفيق بين مصالح الأطراف المعنية وتوضيح الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لهذه البرامج" إن مسؤولية العلاقات العامة أن تحدد للإدارة الأعمال والسياسات التي تؤثر على المجتمع وعليها أن تستبعد من هذه الأعمال والسياسات ما يتعارض مع مصلحة الجمهور أو تعديلها بما يتوافق بين مصلحة الفرد أو المنظمة ومصلحة الجماهير ولكي يتحقق ذلك على وجه الأكمل فلا بد أن يفهم رجال العلاقات العامة المبادئ الأساسية للعوامل الاجتماعية والسياسية والثقافية والاقتصادية التي تحرك المجتمع في الوقت الحاضر".⁵

4-عوائق العملية الاتصالية في الإدارة المحلية:

تعرض العملية الاتصالية عدة حواجز وصعوبات تحول دون الوصول إلى أهدافها وتحقيق فعاليتها، وتختلف هذه الحواجز من مؤسسة لأخرى وذلك لاختلاف طبيعة نشاطها وحجمها، ونقصد بالحواجز والصعوبات كل العوامل والأشياء التي تؤثر على العملية الاتصالية سواء تمنع من نقل وتبادل المعلومات بين طرفي الاتصال أو تؤخر من وصول الرسالة في الوقت المناسب أو تعمل على تحريف وتشويه محتوى الرسالة أي أنه كل عامل يمنع فهم الرسالة أو يؤخر وصولها في الوقت المناسب أو يحرف و يغير معناها يعد عائقاً اتصالياً، ونظراً لأهمية الاتصال التنظيمي في مؤسسات الإدارة المحلية والدور الذي يلعبه في ترقية خدماتها، فإن هذه المعوقات تعد من أكبر المشاكل التي تعاني منها هذه المؤسسات لذلك فمن الضروري أن تعمل هذه المؤسسات على التقليل منها قدر الإمكان، وتأخذ هذه المعوقات عدة أشكال وأبعاد فمنها ما يتعلق بطرفي الاتصال (المرسل والمرسل إليه) وأخرى بوسيلة الاتصال وأخرى

لها علاقة بالهيكل التنظيمي، أي أنها عوائق تنظيمية إضافة إلى العوامل الثقافية والاجتماعية التي قد تكون عوائق اتصالية.

4-1-العوائق التنظيمية: تعتبر العوائق التنظيمية عوامل خارجة عن إرادة الافراد، فالعوائق التنظيمية هي في الأصل قواعد وقوانين تنظيمية، وضعت من أجل تحقيق التسيير العقلاني للمؤسسات والتحكم في مجهود العاملين وإدارته لتحقيق أهداف المؤسسة، لكن واقع هذه المؤسسات أثبت أن هذه القواعد والضوابط التنظيمية بقدر ما هي متغيرات وآليات إيجابية للتنظيم فهي كذلك تعتبر معوقات تؤثر في العملية الاتصالية التنظيمية، وتتعدد أسباب المعوقات التنظيمية ولكن أغلبها يعود بالدرجة الأولى إلى الهيكل التنظيمي، حيث "يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة العلاقات القائمة بين الوظائف المختلفة وانسياب السلطة والمسؤولية وخطوط الاتصال بين العاملين فيها، ويبين مراكز اتخاذ القرارات والتخصصات المتوفرة، وطبيعة العمل، وطرق تقسيمه لذلك فوجود هيكل ضعيف يسبب عائقا كبيرا بالنسبة للعملية الاتصالية".⁶ ويمثل الهيكل التنظيمي قاعدة للتنظيم الرسمي، هذا التنظيم الذي يفرض على الأطراف المتصلة في المؤسسة اتباع قوانين وإجراءات تنظيمية تكون في الغالب عوائق للاتصال، خاصة المؤسسات التي تعتمد على النظام البيروقراطي كمؤسسات الإدارة المحلية في الجزائر، والذي يتميز بكثرة المستويات الإدارية وتعدد الاتصال الكتابي الذي تعتمده، وهي خصائص تؤثر بطريقة مباشرة على الاتصال خاصة الاتصال الصاعد الذي يتطلب المرور بعدة مستويات إدارية وكل مستوى إداري له صلاحيات اتخاذ القرار أو إعطاء رأي أو موقف اتجاه رسالة ما، مما يجعل العملية الاتصالية بطيئة وتأخذ وقتا طويلا ، كما يمكن أن يتسبب الهيكل التنظيمي في غموض في تحديد المسؤوليات وعملية الاشراف مما يؤدي إلى تضارب في الصلاحيات وتداخلها، يحدث هذا أكثر في المؤسسات التي تعتمد هيكل تنظيمي مسطح (أفقي) الذي نقل فيه المستويات الإدارية ويؤثر ذلك على الاتصال في غموض حول الجهة التي تتخذ القرارات أو أنها تصدر من جهات متعددة في نفس المستوى، فيعرقل عملية اتخاذ القرار التي هي في الأصل عملية اتصال، أما فيما يخص العوائق المتعلقة بشبكة الاتصال والتي تعتمد على الهيكل التنظيمي في تحديد شكلها، فإذا كانت هذه الشبكة تعتمد ضمن تنظيم مؤسساتي مركزي والذي يحصر العملية الاتصالية في فئة صغيرة تهيمن على قرارات المؤسسة وعادة ما تكون هذه الفئة من الإداريين والذين يحتكرون المعلومات ولا يمكن التصرف أو اتخاذ قرارات ما دون الرجوع إليها مستغلين الصلاحيات الممنوحة لهم، وهو ما يعقد سيرورة العملية الاتصالية ويحد من فعاليتها، أما إذا كانت شبكة الاتصال المعتمدة تدرج ضمن تنظيم مؤسساتي لا مركزي، فالعملية الاتصالية تكون ميسرة وأقل تعقيدا مقارنة بالعملية الاتصالية في التنظيم المركزي لأن التنظيم اللامركزي يفوض ويمنح كثيرا من الصلاحيات لأعضاء التنظيم وبالتالي يسمح بحرية اتخاذ القرار وحرية التصرف.

-ومن بين العوائق التنظيمية أيضا البعد المكاني بين المرسل والمرسل إليه فالمنظمات الكبيرة الحجم والتي تضم عدد كبير من الوظائف والوحدات والعمال تتأثر فيها العملية الاتصالية، نظرا للمسافة البعيدة بين المرسل والمستقبل فتصعب عملية الحصول على المعلومات المختلفة المتعلقة بعمل المنظمة وتأخذ وقتا طويلا رغم التقدم التكنولوجي

في وسائل الاتصال والذي يسهل العملية الاتصالية إلا أنه لا يمكنه من تعويض الاتصالات الشفوية المباشرة كالمقابلات الشخصية التي تكون أكثر فعالية.

-الجمود والثبات الذي يتميز به الهيكل التنظيمي لمؤسسات الإدارة المحلية، فهو لم يتغير منذ مدة طويلة رغم التحولات والتغيرات الكثيرة التي طرأت على محيط المؤسسة وهو يعني وجود تقصير في ربط المؤسسة بالبيئة الخارجية.

-عدم وجود استقرار تنظيمي بالمؤسسة خاصة مؤسسة البلدية التي جزء من أعضائها عمل 05 سنوات (كل 05 سنوات ينتخب مجلس شعبي جديد) مما يؤدي إلى إضعاف العلاقة بين العاملين وبالتالي تتأثر العملية الاتصالية.

4-2-العوائق الشخصية والنفسية: يختلف الافراد في تكوينهم وتنشئتهم من حيث الخبرة والمفاهيم، والقيم والتوقعات وعملية الادراك والثقافة والاتجاهات والعادات والتقاليد، ونتيجة لذلك يتفاوت إدراكهم وتفاعلهم مع الآخرين ويمتد ذلك إلى المؤسسة فتتأثر العملية الاتصالية التنظيمية بهذه المتغيرات و تعيقها وتحد من فعاليتها "إذ يبدو أن المتلقي يدرك فقط رسائل محدودة العدد من بين الكم الكبير م المضمون المعروض أمامه وما يدركه من رسائل لا بد أن يرتبط بمصالحه ويتسق مع اتجاهاته وينسجم مع قيمه ومعتقداته وبالتالي فاستجابة الفرد لما يمر أمامه يرتبط بالتكوين النفسي له".⁷ ويؤدي إلى صعوبة التفاعل بين أطراف الاتصال وتؤثر في درجة الاستيعاب والفهم لمضمون الرسالة، فالأفراد غالبا ما يميلون إلى اختيار ما يريدون سماعه أو معرفته أو تذكره ويعرضون على معلومات أخرى فلا يرغبون في إدراكها أو تذكرها، وعليه فإن كيفية تفسير العامل وفهمه لمضمون الرسالة يتوقف على طريقة تفكيره وكذا على الحالة النفسية والمزاجية والمعنوية التي يكون عليها، وتسمى بالمعوقات الادراكية وتعتبر عملية إدراك الرسالة من بين أهداف الاتصال التنظيمي وتؤثر هذه العوامل النفسية في المرسل والمرسل إليه، فالمرسل يتأثر بذلك وينعكس على الرسالة التي يريد إرسالها، وتتضح طبيعة وحجم المعلومات التي يرسلها إلى المستقبل والتي غالبا ما تكون تخدم مصالحه الشخصية وتتعرض للتحريف والتغيير خاصة إذا كان في حالة انفعال، أما فيما يخص المرسل إليه فدرجة تفاعله مع الرسالة تكون حسب الحالة النفسية التي يكون عليها "عدم ملائمة ظروف المستقبل لاستقبال المعلومات فقد يتأثر المستقبل بما يصله في الرسالة تبعا لحالته النفسية، فإذا كان يشعر بارتياح وارتفاع في حالته المعنوية فإنه يفسر مضمون الرسالة بكيفية تختلف عما إذا كان يشعر بالخوف أو الضيق أو القلق نتيجة انخفاض روحه المعنوية بدلا من النظر للأمر نظرة موضوعية مما يشكل عقبة كبرى إزاء عملية الاتصال"⁸، أما العوائق الثقافية والاجتماعية فهي عوامل خفية وتؤثر في القائمين بالاتصال في المؤسسة من دون شعورهم متأثرين بالخصائص الثقافية والاجتماعية للإدارة الجزائرية، والتي يطغى وتبرز فيها العلاقات الشخصية والمصلحة على حساب العلاقات الرسمية الوظيفية، وكأننا غير مؤهلين فكريا وثقافيا لإنشاء مؤسسات إدارية عصرية والعمل فيها حسب ما تتطلبه معطيات ومتغيرات مجتمع المؤسسات، بمعنى آخر أننا لم نتمكن من وضع قطيعة بين السلوكيات التقليدية اللاعقلانية والسلوكيات التنظيمية العقلانية فظهرت لنا مؤسسات تسير بمنطق مختلف عن منطق المؤسسات في الدول المتقدمة.

4-3-العوائق التقنية والفنية: وهي العوائق المتعلقة بأدوات الاتصال التي تستعملها مؤسسات الإدارة المحلية وهي كثيرة ومتنوعة خصوصا في عصرنا الحالي والذي يعرف تطورا كبيرا في تكنولوجيا الاتصال، والتي حققت طفرة نوعية في مجال الاتصال التنظيمي أو الاتصال المؤسسي وقد استغلت مؤسسات الإدارة المحلية هذا التطور التكنولوجي واستعملته لتطوير أدائها وتحسين خدماتها، وهي استراتيجية إيجابية لجأت إليها هذه المؤسسات لاستغلال الفرص المتاحة أمامها في البيئة الخارجية حتى تتمكن من التكيف مع الديناميكية التي تعرفها البيئة المحيطة بها ويرى Eric Trist هذا التغير والتطور حتمي بالنسبة للمؤسسة إذا أردت الاستمرار والبقاء، حيث يؤكد على أن "المؤسسة إن لم تتعلم كيف تتطور في معاملاتها فإنها لن تستطيع أن تسير وتواجه الحقائق البيئية"⁹ ويمكن أن نلخص أهم آثار التطور التكنولوجي في المؤسسة حسب Jean Marie Pretti فيما يلي:

"-التدريب (تدريب الافراد على التكنولوجيات الجديدة)

-شروط العمل (تطور نظام توقيف العمل وحسن تسير الزمن)

-تنظيم العمل (الاستغلال العقلاني والجيد للموارد البشرية)

-نسق الاتصال (تخلق التكنولوجيا حاجيات جديدة لتبادل المعلومات)¹⁰

إذا نظرنا إلى إيجابيات هذه الوسائل فنجدها من الناحية النظرية كثيرة ومفيدة، أما إذا قارنا ذلك بواقع مؤسسات الإدارة المحلية فنجدها تعاني من عراقيل كثيرة يمكن تلخيص أسبابها فيما يلي:

-عدم التحكم الجيد في أجهزة الاعلام الآلي وبرمجياتها وتطبيقاتها، خصوصا وأن هذه المؤسسات عمدت في الآونة الأخيرة إلى رقمنة كل البيانات والمعلومات الخاصة بالمواطنين وإدخالها في تطبيقات آلية لتسهيل الاطلاع عليها أو استخراجها، وقد واجهت عدة صعوبات بسبب قلة التكوين في هذا المجال والتسرع في اتخاذ القرارات دون التحضير الجيد لها.

-استخدام وسائل اتصال غير مناسبة لطبيعة الرسالة فالرسائل التي تتطلب نقلها وارسالها كتابيا لا يمكن أن نرسلها عن طريق الهاتف مثلا أو ضمن الفاكس لأنها تحتوي على علامات تدل على مصداقيتها ورسميتها مثل الختم والامضاء.

-عدم تقيد بعض العاملين واحترامهم للإجراءات الرسمية التي يتطلبها الاتصال الرسمي.

-تعطل الكثير من وسائل الاتصال الحديثة وعدم قدرة المؤسسة على إصلاحها وصيانتها لعدم توفر موارد بشرية مؤهلة لذلك.

-سوء استعمال وسائل الاتصال التي توفرها المؤسسة كاحتكاكها من قبل فئة مهنية أو استعمالها لأغراض شخصية وغير مهنية أو استعمالها من طرف أشخاص لا يتقنون قواعد الكتابة فيرسلون رسائل غير دقيقة مما يجعلها عرضة للتأويل والفهم الخاطئ.

-عدم اختيار التوقيت المناسب للاتصال.

خاتمة: مما سبق يمكن ان نستخلص مدى أهمية الاتصال في مؤسسات الإدارة المحلية، من خلال الأدوار والوظائف التي يؤديها، ليس فقط مع الجمهور الخارجي بل حتى داخل المؤسسة لان نجاح الاتصال الخارجي مرتبط بنجاح الاتصال الداخلي، فتفعيل العملية الاتصالية الداخلية يمكن المؤسسة من العمل في ظروف ملائمة لكل الأطراف فتعمل على تهيئتهم للعمل كفريق واحد وتشجيعهم على طرح المبادرات والاقتراحات، مما يعزز من ثقتهم ويزيد من درجة انتمائهم وولائهم للمؤسسة، مما يسهم في خلق الرضى الوظيفي او المهني لدى الجمهور الداخلي، كما يعمل على ادماج اهداف المؤسسة مع أهدافهم، بالإضافة الى الوظائف التنظيمية التي تقوم بها كالتنسيق بين مختلف المصالح والفروع والمستويات الإدارية، اما الاتصال الخارجي فله وظائف حيوية متعددة تشمل ترقية الخدمة العمومية وتحقيق التنمية المحلية، من خلال شبكاته المختلفة التي تعمل من خلالها على خلق فضاء تواصل دائم مع جمهور المجتمع المحلي من اجل التنسيق معه واشراكه في تسيير شؤونه المحلية حسب ادبيات التسيير المعاصر، وتعتبر العلاقات العامة كمنهج تواصل تتوفر فيه شروط هذا التسيير القائم على الاتصال التشاركي او الديمقراطية التشاركية، التي تتيح لجميع الفاعلين في المجتمع المحلي من المشاركة في التسيير وهو ما يتوافق مع خصائص المجتمعات المعاصرة التي ازداد تأثير الرأي العام في صناعة سياساتها التنموية.

قائمة المراجع:

1. عبد المعطي محمد عساف، الإدارة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، 1983، ص 17.
2. الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضى الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، مجلة دراسات اجتماعية عدد 14، افريل 2014، ص 102.
3. حسين عبد الحميد احمد رشوان، العلاقات العامة والاعلام، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ط6، 2014، ص 101.
4. دلال محسن استيتية، التغير الاجتماعي والثقافي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط3، 2010، ص 26.
5. علي عجوة، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب، القاهرة، 2001، ص 151.
6. كلفاح امينة، دور العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية، دكتوراه، كلية العلوم إنسانية والاجتماعية، جامعة وهران1، 2014/2015، ص 233.
7. محمد ناجي الجوهر، الاتصال التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، العين، الامارات العربية المتحدة، ط2، 2014، ص 120.

8. ابراهيم عبد العزيز شيجا، أصول الإدارة العامة، منشأة المعارف، الإسكندرية، بدون سنة نشر، ص.404

9. فؤاد القاضي، إدارة التغيير، المطبعة العثمانية، القاهرة، 1995، ص.17

10. حورية بولعويكات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2008/2007، ص 75.