الاطار التطبيقي

الفصل الثالث التقديم العام للمؤسسة الخدماتية بلدية سيدي موسى بالجزائر العاصمة

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة الخدماتية بلدية سيدي موسى بالجزائر

المطلب الأول: تعريف ونشأة المؤسسة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الخدماتية

المطلب الثالث: الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة

تحليل البيانات.

نتائج الدراسة.

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة الخدماتية "بلدية سيدي موسى" بالجزائر

المطلب الأول: تعريف ونشأة المؤسسة

1- تعريف المؤسسة:

هي مدينة جزائرية تابعة لولاية الجزائر وبلدية تابعة لدائرة براقي، تقع في ضواحي جنوب غرب الجزائر العاصمة .

سيدي موسى هي بلدية في سهل متيجة، تقع على بعد حوالي 25 كيلومترا من جنوب العاصمة الجزائرية، واد الحراش هي حدودها الغربية، في حين روافده يتدفق واد جمعة بالقرب من وسط المدينة .

خلال التقسيم الإداري لعام 1984، شكلت بلدية سيدي موسى من الأحياء التالية:

- سيدي موسى (عاصمة البلدية)

- الرايس (مسرح مجزرة رايس التي راح ضحيتها 98 شخصا حسب الاحصائيات الرسمية 29 أغسطس عام 1997)

- الزواوي

- الدهيمات

- الهواورة

- ولاد علال

- قايد قاسم.

2- نشأة المؤسسة:

بلدية سيدي موسى هي بلدية عريقة تضرب جذورها في التاريخ المعاصر للجزائر،أنشئت بقرار من السلطات الاستعمارية في 10 جويلية 1852 وبدأت مهام مصلحة الحالة المدنية بها سنة 1862. بلدية سيدي موسى بعد الاستقلال مرت بثلاث مراحل بالنسبة للتقسيم الإداري، حيث كانت تابعة لولاية الجزائر

دائرة رويبة حتى سنة 1974 في التقسيم الإداري الجديد إذ أصبحت تابعة للبليدة ومنذ 1997 عادت لولاية الجزائر.

تبلغ مساحة البلدية ب3370 هكتار ونسبة الأراضي الفلاحية بها 75٪، فهي بلدية ذات طابع شبه حضري وميزانيتها تأثرت في سنوية العشرية السوداء حيث قضت على منطقتها الصناعية، حيث صارت تبلغ ميزانيتها الحالية 22 مليار سنتيم، تقاسم بين التسيير والتجهيز.

بلدية سيدي موسى يقطنها 45000 ساكن إذ أن هذه البلدية تعد واحدة من أكثر بلديات الجزائر تميزا وتنوعا.[1]

المطلب الثاني: تحليل الهيكل التنظيمي لبلدية سيدي موسى

البلدية مسيرة من طرف مجلس شعبي يتكون من 19 منتخبا والذي يترأسه رئيس المجلس الشعبي البلدي لسيدي موسى، يتفرع عنه عدة لجان هي:

- لجنة الإدارة والمالية.

- لجنة الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية.

- لجنة الصحة والنظافة.

- لجنة التعمير والسياحة والصناعات التقليدية.

تشمل إدارة البلدية على المصالح التالية:

1/ الأمانة العامة:

تضم مكتبين: – مكتب ديوان الرئيس، مكتب الأمانة العامة، تتكلف بما يلي:

* مراقبة البريد الموجه للأمين العام والرئيس.

* استلام البريد من مختلف الأجهزة والهيئات الرسمية وتوزيعها على مصالح البلدية.

[1] http://ar.wikipedia.org/wiki/سيدي_موسى

* ترتيب كافة المراسلات الصادرة والواردة.

* متابعة الملفات الصادرة عن الأمين العام لمختلف المصالح قصد التنفيذ.

* تقديم كافة المعلومات لمصالح البلدية والهيئة التنفيذية عند الطلب.

2/ مصلحة الحالة المدنية والانتخابات:

تضم أربع مكاتب: – مكتب عقود الحالة المدنية، مكتب حفظ السجلات والأرشيف، مكتب ضبط البطاقة وتطهير القوائم الانتخابية، مكتب الإحصاء، وتتكلف مصلحة الحالة المدنية والانتخابات بما يلي:

* تطبيق كافة النصوص والتنظيم الجاري بهما في العمل في ميدان الحالة المدنية سيما: الأمر رقم 24/70 المؤرخ في 70/02/13 المتعلق بالحالة المدنية والقانون رقم 84/07/09 المتضمن قانون الأسرة.

* مسك سجلات المواليد والوفيات وعقود الزواج.

* الإحصاء الشهري لعدد المواليد والوفيات وعقود الزواج.

* مسك السجلات الأصلية للتسجيل والشطب.

* تطهير القوائم الانتخابية.

* الإعداد المادي القوائم الانتخابية.

* متابعة عملية الإحصاء للخدمة الوطنية.

3/ مصلحة الوقاية الصحية والنظافة:

تضم مكتبين: – مكتب الوقاية الصحية، مكتب النظافة والتطهير، وتتكلف هذه المصلحة بما يلي:

* القيام بالتحاليل البكتروبيولوجية للماء الصالح للشرب.

* تفتيش المحلات ذات الطابع الغذائي لأخذ عينات إجراء التحاليل المخبرية.

* منح التراخيص وسحبها في حالة عدم الامتثال للشروط العينية.

*تنظيم حملات خاصة بعملية التطهير والتلقيح ضد الأمراض المعدية.

4/ مصلحة التنظيم والمنازعات:

تضم ثلاث مكاتب: – مكتب المنازعات، مكتب الأرشيف، مكتب الإعلام والتوجيه، تتكلف هذه المصلحة بما يلي:

* متابعة الشؤون والملفات المتعلقة بالمنازعات بالتنسيق مع المصالح المعنية.

* إرسال محاضر الجلسات ونسخ المداولات والاستدعاءات.

* القيام بالاستشارات القانونية.

* حفظ الأرشيف وتنظيمه وترتيبه.

* استقبال المواطنين والتكلف بتظلماتهم.

* الرد على انشغالات المواطنين عن طريق مختلف الوسائل والوسائط.

5/ مصلحة المستخدمين:

تضم مكتبين وهما: – مكتب الترتيبات والأجور، مكتب تسيير الحياة المهنية والتكوين والمستخدمين، وتتكلف مصلحة المستخدمين بما يلي:

* السهر على تطبيق النصوص التنظيمية والقانونية المتعلقة بتسيير المستخدمين.

* محافظة وتجديد الملفات الإدارية لكافة المستخدمين.

* العمل على إدماج وتعيين وتثبيت وتطوير الحياة المهنية الإدارية للمستخدمين.

* تطبيق النصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بالإحالة على التعاقد.

* إعداد وتنفيذ مخطط تسيير الموارد البشرية كل بداية سنة مالية.

* إعداد كشوف رواتب الموظفين وكذا استدراكات المستخدمين والنواب.

6/ مصلحة المالية والمحاسبة:

تتكون من ثلاث مكاتب: – مكتب إعداد وتنفيذ الميزانية، مكتب أملاك البلدية، مكتب الشؤون الاقتصادية، تتكلف هذه المصلحة بما يلي:

* إعداد الميزانية والحسابات والمداولات ذات الطابع المالي.

* إصدار حوالات الدفع الخاصة بتسديد الفواتير المعلقة بنفقات التسيير.

* تحويل إعانات البلدية للجمعيات.

* متابعة عمليات استهلاك القروض والاعتماد المفتوح.

* إعداد الجداول الشهرية الخاصة بالمشاريع من الناحية المالية.

* إعداد حسابات التسيير الخاصة بوكالة النفقات ومسك سجلاتها.

* مسك سجلات المهن والحرف مع الإحصاء العام للنشاط التجاري والحرفي.

* مسك سجلات ممتلكات البلدية ومتابعة حالة أملاك البلدية وصيانتها.

* قبض الرسوم وحقوق الأشغال الصغرى والطرق والأفراح وطاولات الأسواق.

* تقديم الجداول الشهرية الخاصة بالتغطية المالية لمصلحة المالية والمحاسبة.

* السهر على حسن سير أسواق البلدية.

7/ مصلحة الشؤون الاجتماعية والنشاطات الثقافية:

تضم أربعة مكاتب وهي كما يلي: – مكتب التكوين والشغل، مكتب الحماية الاجتماعية للمعوقين والمعوزين، مكتب السكن والإسكان، مكتب النشاطات الثقافية والرياضية، إذ تتكلف المصلحة بما يلي:

* مسك قوائم العجزة والمكفوفين والمعوقين والمسنين.

* المساعدات المالية الاجتماعية.

* إجراء التحقيقات الاجتماعية.

* تقديم شهادات الكفالة والاحتياج.

* إحصاء الفئات الاجتماعية المحرومة.

– إحصاء البطالين والبحث عن تشغيلهم بالتنسيق مع وكالة التشغيل المحلية.

– مسك ملفات وسجلات الحرفيين والممتهنين ومتابعتها.

– تأطير عمال وتلاميذ المدارس الابتدائية ومنحهم الجوائز والتكريمات.

– تحسين المطاعم المدرسية وتسيير مكتبات البلدية.

– تنظيم التظاهرات الثقافية ومرافقة الجمعيات الثقافية والرياضية.

– تنظيم دورات رياضية ما بين الأحياء.

– الخدمات المدرسية وإحصاء احتياجات المدارس.

– الإشراف على عملية قفة رمضان، وتنظيم عملية الحج.

8/ مصلحة الأشغال الجديدة والتجهيز والبرمجة:

تضم مكتبين: – مكتب الصفقات العمومية، مكتب التخطيط والتنمية والمتابعة، تتكلف هذه المصلحة بما يلي:

* إعداد صفقات دراسة الانجاز والمتابعة وفقا لقانون الصفقات العمومية.

* استقبال العروض وتقديمها للجنة الصفقات العمومية.

* الإشراف على أمانة لجنة الصفقات العمومية.

* السهر على التحكم في إنجاز مشاريع التجهيز المسجلة في برامج البلدية.

* إعداد التقديرات المتعلقة بالميزانية لتمويل المشاريع.

* السهر على احترام الآجال القانونية للنجار والمشاريع.

* المراقبة التقنية للمشاريع (مراقبة وضعية الأشغال) إعداد شهادات التسديد لوضعيات الأشغال.

9/ مصلحة التسيير والبناء:

تتكون من مكتبين: – مكتب رخص البناء والأشغال الصغرى، مكتب المراقبة الحضرية، وتتكلف بما يلي:

* اتخذ كل الإجراءات والتدابير المتعلقة بتهيئة النسيج العمراني.

* السهر على احترام التنظيم في مجال البناء والعمران مع المصالح المختصة.

* منح شهادة المطابقة والدفتر العقاري.

* القيام بالدراسات المعمارية والتحقيقات العمرانية.

* إحصاء المساكن المهددة بالانهيار.

* تسيير الأرشيف المتعلق بمجال العمران والبناء.

* إصدار أوامر التهديم للبناءات الفوضوية وغير القانونية.

* منح رخص البناء وأشغال التوسعة.

10/ مصلحة الوسائل العامة:

تتكون من خمسة مكاتب وهي :

– مكتب صيانة أملاك البلدية والطرقات.

– فرع التمويل والمخازن العامة.

– فرع حظيرة السيارات.

– فرع الحراس والمنظفات.

– فرع الحدائق والمساحات الخضراء.

تتكلف مصلحة الوسائل العامة بما يلي:

* القيام بعملية التزيين وتعليق الأعلام والرايات بمناسبة الأعياد الوطنية.

* القيام بالأشغال المتنوعة (البناء، النجارة، الترصيص، الدهن، الزجاج).

* السهر على نظافة وتطهير التطرق والمساحات العمومية والملاعب والحدائق والعمارات الخاصة والعامة منها.

* حماية المحيط والبيئة من النفايات والتلوث.

* اقتناء مختلف السلع والخدمات لفائدة المخزن البلدي والمؤسسات التربوية.

* القيام بعملية الجرد السنوي للعتاد.

* السهر على تأمين السيارات والشاحنات.

* السهر على تسيير المخزن ومتابعة دخول وخروج العتاد.

* مراقبة كشوفات وفاتورات كل من الكهرباء، الماء، الغاز، الهاتف، الانترنت.

* مسك سجل الجرد مع تسيير الميزانية المخصصة للمشروبات والحلويات.

* التصريح بالحوادث لوكالات التأمين.

* توفير قطع الغيار للعتاد المتحرك مع إعداد دفتر الجرد لهذا الشأن.

* الصيانة اليومية للسيارات والشاحنات مع القيام بالفحوصات المتنوعة.

* التسيير التقني والإداري لكافة السيارات والشاحنات.[1]

[1]. مقابلة مع السيد أمين جدي، رئيس مكتب الإعلام والتوجيه، أجريت 2017/03/26، على الساعة 10.30 بمكتبه.

الهيئات الرسمية التي تتعامل معها المصلحة:

* خزينة البلدية.

* المراقب المالي للدائرة الإدارية لبراقي.

* مكتب التنشيط المحلي بالدائرة الإدارية لبراقي.

* مفتشية التوظيف العمومي لولاية الجزائر.

* المديرية العامة للتوظيف العمومي.

* مديرية الموارد البشرية والتكوين لولاية الجزائر.

* الصندوق الوطني للتقاعد.

المبحث الثالث: الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة

1- الوسائل المستخدمة في العلاقات العام داخل المؤسسة:

الهاتف:

يعتبر الهاتف من أكثر الوسائل استخداما في المؤسسة وذلك لسرعة في إيصال المعلومات داخل و خارج المؤسسة، وتحتوي المؤسسة على شبكتين من الخطوط الهاتفية:

شبكة داخلية :

تخص ما بداخل المؤسسة وهي تربط بين مختلف المصالح و المكاتب وهي تساعد على اختصار الوقت والمسافات.

شبكة خارجية:

تربط المؤسسة بالعالم الخارجي من عملاء،.....الخ.

المقابلات:

تستخدم المؤسسة المقابلات الشخصية من خلال تعاملها مع مختلف العملاء، فهي تستقبل شخصيات متعددة مثل: ممثل الوالي للمجلس الشعبي الولائي، ممثل المجلس الشعبي البلدي، وممثلي جمعيات المستهلكين،ممثل التأمينات الاقتصادية وغيرهم، وتوفر المؤسسة الاستقبال الحسن ليهم كما إنها توفر الجو المناسب للمتربصين.

الاجتماعات:

تعتبر الاجتماعات من بين أكثر الوسائل المستخدمة في الاتصال الداخلي و يتم الإعداد للاجتماع بصياغة مخطط العمل الذي يتضمن أهم النقاط الرئيسية للموضوع، وهو غالبا ما يكون بين رؤساء ورؤساء المصالح و المراقبين و يجري تقريبا كل أسبوع، وهناك اجتماعات أخرى تقام على مستوى إدارة المؤسسة، وهي نادرة حيث تكون بين المدير ورؤساء المصالح والمراقبين إضافة إلى الاجتماعات الخاصة بالمدير ومختلف الشخصيات كممثل المجلس الولائي والبلدي وممثل التأمينات الاقتصادية وهي غالبا ما تكون حول ميزانية المؤسسة.

لوحة الإعلانات:

هذه الوسيلة لها أهميتها الخاصة و تعتبر من أكثر الوسائل شيوعا بعد الهاتف، حيث تتميز بجلب الانتباه ، وهذه اللوحات عادة ما توضع في الأماكن الإستراتيجية أين يمكن للجميع ملاحظتها، و هي موضوعة مصلحة من مصالح المؤسسة حيث وجدنا أثناء زيارتنا الميدانية لوحات إعلانية خاصة بالمعلومات المتعلقة بالموظفين ،بالإضافة إلى التعليمات و التوجيهات الخاصة بالسير الحسن للعمل،وقد تكون على شكل تشكرات أو تهاني.

التقارير:

التقرير هو عرض لمجموعة من المعلومات التي تتعلق بموضوع أو مشكل معين، بحيث يكون هذا العرض كتابيا بشيء من التفصيل بغرض شرح الموضوع للجهة المستقبلة للتقرير.

الفاكس:

وهو جهاز تحويل الرسائل الشفوية الى كتابية، سريعة جدا ومثله مثل الهاتف إلا انه يختلف عنه في كونه يتعامل بالرسائل الكتابية دون الصوتية. وتستخدمه المؤسسة في اتصالها الداخلي مع القطاعات التابعة لها.

الاستقبال:

يعد الاستقبال من وسائل الاتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسة، حيث لاحظنا وجود مكاتب خاصة باستقبال الجمهور في كل مصلحة لتزويدهم بالمعلومات و توجيههم بطريقة سهلة وواضحة و ذلك من اجل تحسين علاقة الإدارة مع الجمهور.

الحاسوب:

إن تطور الوسائل الخاصة بالأعمال المكتبية له تأثير حسن على سير الأعمال في المستشفي وخاصة للقائم بالعلاقات العامة، ومن بين الوسائل نجد الحاسوب الالكتروني حيث يعتمد في انجاز الأعمال في مختلف مكاتب الإدارة فكل مكتب يحتوي على حواسيب و هذا قصد تسريع وتيرة الأعمال وجودتها.

الطابعة:

يعمل هذا الجهاز على نسخ كافة الأوراق التي يتم انجازها داخل الحاسوب و ذلك قصد تسليمها لمختلف الموظفين أو إرسالها للمدير آو لإرسال الموظفين للوثائق فيما بينهم و هذا ما جعل لهذه الأداة أهمية كبرى حيث تتوفر في كافة مكاتب الإدارة.[1]

[1]. مقابلة مع السيد سواق الرشيد رئيس مصلحة الأشغال الجديدة، يوم 18 افريل 2017، على ساعة 14 مساءا.

تحليل الاستمارة الاستبيانية:

المحور الأول: البيانات الشخصية

اشتملت استمارة هذه الدراسة على محور خاص بالبيانات الشخصية ضم 4 أسئلة تتعلق بالجنس، السن، المستوى التعليمي، والخبرة.

الجدول رقم 01: يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	25	٪50
أنثى	25	٪50
المجموع	50	٪100

التحليل الكمي:

يتبين من خلال قراءة البيانات أعلاه أن نسبة الإناث متساوية مع نسبة الذكور في البلدية حيث بلغت نسبة الإناث 50٪، في حين بلغت نسبة الذكور 50٪ من مجموع أفراد العينة.

التحليل الكيفي:

من خلال قراءة البيانات لاحظنا أن هناك تساوي بين نسبة الإناث ونسبة الذكور في البلدية وهذا راجع للعينة المأخوذة، أي أننا تعمدنا أن تكون عينة البحث نصف إناث و النصف الثاني ذكور، من أجل إسقاط دراستنا على نسبة متساوية من إناث و ذكور لعكس الواقع داخل البلدية، وأيضا للوصول إلى نتائج مضبوطة بحيث تخدم دراستنا وتساعدنا على التحقق من الفرضية المطروحة.

الجدول رقم 02: يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة
من 20 سنة إلى 28 سنة	10	%20
من 28 سنة إلى 35 سنة	12	%24
من 35 سنة فما فوق	28	%56
المجموع	50	%100

التحليل الكمي:

من خلال قراءة البيانات في الجدول أعلاه نجد أن أكبر نسبة قدرت ب56% التي مثلت الفئة من 35 سنة فما فوق، بالإضافة إلى النسبة التي تليها والمقدرة ب 24% والتي مثلت فئة [28 – 35]، أما أقل نسبة 20% والتي مثلت الفئة العمرية [20– 28].

التحليل الكيفي:

يعد عامل السن من أهم البيانات الشخصية التي يستعين بها الباحث لقياس مركز ودور الفرد في الجوانب الاجتماعية والاقتصادية، ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها يمكن القول أن أغلبية أفراد العينة من [28– 35 فما فوق] يمتلكون معرفة في أنشطة البلدية، وهذا ما يزيد من درجة وعيهم، كما أنه يسمح للموظفين بإقامة علاقات مختلفة مع بعضهم البعض حتى مع رؤسائهم في العمل وهذا ما يسمح بتحسين علاقات العمل في البلدية، وتوسيع مجال العلاقات العامة.

أما الفئة الشبابية [20–28] فلهم مرونة في التعامل معها والتصرف بعقلانية في المعاملة وهذه كلها مؤشرات إيجابية بالنسبة للبلدية من أجل الاستفادة من كل طاقاتها البشرية، وتوسيع مجال العلاقات العامة داخل وخارج البلدية.

الجدول رقم 03: يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	9	%18
ثانوي + تكوين	16	%32
جامعي	25	%50
المجموع	50	%100

التحليل الكمي:

من خلال قراءة البيانات يمكن القول أن ما لاحظناه في المؤسسة توفر مناصب كبيرة لفئة الجامعيين والتي قدرت ب 50%، ونسبة التعليم الثانوي مثلت ب18% كأقل نسبة، في حين نجد أن نسبة التعليم الثانوي ومع التكوين كانت مقدرة ب32%،

التحليل الكيفي:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها يمكن القول أن أغلبية أفراد العينة من ذوي المستوى الجامعي، وهذا يمكنهم من تفعيل اتصال واع فيما بينهم ومن شأنه أن يساعد على إقامة علاقات جيدة داخل البلدية وخارجها، كما أنه يلعب دورا كبيرا في تحقيق ازدهار المؤسسة ونجاحها، وتحسين العلاقات العامة و توسيع مجال الاتصال و تبادل المعلومات بينهم ،وهي أداة فعالة في تبادل الأفكار و تكامل و التفاهم فيما بينهم.

الجدول رقم 04: يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة
من سنة إلى 5 سنوات	14	%28
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	16	%32
من 10 سنوات فما فوق	20	%40
المجموع	50	%100

التحليل الكمي:

من خلال قراءة البيانات في الجدول أعلاه أن النسبة المقدرة ب40% مثلت أصحاب الخبرة من 10 سنوات فما فوق ، في حين مثلت نسبة 32% إلى مجموع العاملين ذوي الخبرة من 5 سنوات إلى 10 سنوات بفارق بسيط ، ثم تليها نسبة 28% التي مثلت ذوي الخبرة من سنة إلى 5 سنوات.

التحليل الكيفي:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها توضح لنا أن النسب متقاربة، فقد حاولنا إسقاط الضوء على جميع الفئات وذلك من أجل معرفة خصائص مجتمع البحث لأنه يُمكن من دراسة فاعلية الاتصال داخل البلدية، ومرونة العلاقات بين جميع الفئات المعنية لأن الخبرة تؤثر على طبيعة وتكوين العلاقات، مما اتضح لنا أن الموظفين داخل البلدية متفاوتي الخبرة، هذا ما يساعد على التفعيل الجيد للعلاقات العامة بينهم، و يشير إلى أن هناك اتصال واعي و بناء، وعليه فإن الخبرة هي التي تعكس طبيعة وواقع العلاقات العامة داخل وخارج البلدية، وهذا يظهر من خلال الإعداد الجيد والواضح والصريح لمختلف الوظائف، وهذا ما يدل على أن البلدية قديمة النشأة لأن موظفيها ذوي خبرات عالية .

المحور الثاني: واقع العلاقات العامة في بلدية سيدي موسى

الجدول رقم 05: يوضح الهيئة المكلفة بالاتصال

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مكتب الاتصال	35	%70
السكرتارية	15	%30
المجموع	50	%100

التحليل الكمي:

من خلال تحليل النتائج في الجدول توضح لنا أن الهيئة المكلفة يوجد فيها مكتبين: مكتب الاتصال، السكرتارية بحيث نجد أن مكتب الاتصال كان أكبر نسبة قدرت ب 70%، ثم تليها اتصال بالسكرتارية بنسبة 30%.

التحليل الكيفي:

لاحظنا من الجدول أن الموظفين يتفاعلون أكثر مع مكتب الاتصال بدلا من مكتب السكرتارية، وهذا راجع لتنوع الخدمات التي يقدمها مكتب الاتصال أي أنه يفتح أبوابه من أجل تبادل المعلومات والتوجيهات والإرشادات، لأنه وجد من أجل تلبية احتياجات الموظفين والاستماع إلى شكاويهم واقتراحاتهم و يساعدهم على حل مشاكلهم، وكذلك يساهم في إيصال المعلومات إليهم، أما السكرتارية يستفيد من خدماتها عمال الإدارة العليا والرؤساء وهذا لطبيعة عملهم أو الوظائف التي يشغلونها.

الجدول رقم 06: يبين إذا كان هناك اتصال بين المبحوثين ومكتب الإعلام والاتصال

الاحتمالات		التكرار	النسبة
نعم	دائما	12	%24
	أحيانا	12	%24
	نادرا	2	%04
لا		09	%18
المجموع		35	%70
أخرى		15	%30
المجموع		50	%100

التحليل الكمي:

من الجدول نستنتج أن أغلبية إجابة "نعم" قدرت ب 70%، وكانت النسبة المقدر ب 24% لكل من الاتصال الدائم والاتصال أحيانا ،أما الاتصال نادرا كان أقل نسبة قدرت ب 04%، ونسبة "لا" قدرت ب 18% ،أما النسبة 30% فليس لها علاقة بمكتب الاتصال والإعلام.

التحليل الكيفي:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها توضح أن أغلبية أفراد العينة لهم تواصل مع مكتب الاتصال والإعلام، لاطلاعه على كل المستجدات وآخر الأوامر والتعليمات، مما يسهل التواصل بين مختلف الفئات كان لها الاتصال الدائم والاتصال أحيانا وهذا للخدمات المتعددة الذي يقدمها مكتب الاتصال والإعلام ومنه هناك اتصال دائم وحوار قائم مما يدل على وجود تجانس وتفاهم بين الموظفين والمكتب، أما الاتصال نادرا بمكتب الاتصال والإعلام كان بنسبة ضعيفة وهذا راجع لطبيعة الوظيفة، أما الفئة التي ليس لها علاقة أو اتصال بالمكتب هذا من أجل عدم معرفة الموظفين بالخدمات التي يقدمها مكتب الاتصال والإعلام ، أما الفئة المتبقية فكان لها اتصال بمكتب السكرتارية وهذا لطبيعة عملهم.

الجدول رقم07: يوضح كيفية إيصال المعلومة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
ندوات	04	%08
اجتماعات	13	%26
إعلانات	22	%44
تقارير	11	%22
المجموع	50	%100

التحليل الكمي:

الهدف من إدراج هذا الجدول هو معرفة كيفية إيصال المعلومة للمبحوثين (الموظفين) ومن خلالها تبين أن الإعلانات لها أكبر نسبة قدرت ب44% ، تليها الاجتماعات بنسبة قدرت ب 26%، أما التقارير قدرت بنسبة 22%، وفي الأخير الندوات قدرت ب 08%.

التحليل الكيفي:

وضحت النتائج في الجدول أعلاه كيفية إيصال المعلومة، حيث اعتمدوا لدرجة كبيرة على الإعلانات لأنها أسهل طريقة لوصول المعلومات إلى الموظفين، وتحقق أهدافها ويتم من خلالها إعلام موظفين والعمال بكافة الأوامر والتوجيهات والإرشادات والمستجدات اليومية وتجنب تضييع الوقت في إعلام كل موظف على حدى، تليها الاجتماعات التي تعتبر وسيلة مهمة وضرورية بحيث تنتج فرص التقاء بكافة المتعاملين برؤسائهم معرفة المشاكل المتعلقة بخدمات المؤسسة وإبقاء الاتصال والتفاعل القائم فيما بينهم، أما فيما يخص التقارير يستعمل من طرف الرؤساء من أجل التعريف بمستوى عمل الموظفين تحت إمرته، ندوات تعتبر ضمن الوسائل الأقل استعمالا ومع ذلك لم يتم الاستغناء عنها لأنها تستعمل في نقل المعلومات ذات أهمية كبيرة أي من وقت لأخر .

الجدول رقم 08: يوضح حرص الإدارة على تعزيز العلاقات بين الموظفين:

الاحتمالات		التكرار	النسبة
نعم	اجتماعات	20	%40
	ملصقات	10	%20
	لقاءات	07	%14
	ندوات	03	%06
المجموع		40	%80
لا		10	%20
المجموع		50	%100

التحليل الكمي:

الهدف من إدراج هذا الجدول هو معرفة حرص الإدارة على تعزيز العلاقات العامة بين الموظفين ،وهذا من خلال قراءة البيانات لاحظنا أن ما يمثل 80% صرحوا بأن الإدارة حريصة على تعزيز العلاقات بين الموظفين حيث سجلت نسبة 40%من أفراد العينة الذين صرحوا بنعم أن الاجتماعات هي الطريقة التي يتم بها تعزيز العلاقات بين موظفي البلدية، تليها الملصقات بنسبة 20% واللقاءات ب 14% وما يمثل 6% تعتمد على الندوات.ومثلت نسبة 20 % من أفراد العينة "لا" عدم حرص الإدارة على تعزيز العلاقات بين الموظفين .

التحليل الكيفي:

أظهرت النتائج أن الإدارة تحرص على تعزيز العلاقات بين الموظفين ويرجع ذلك إلى وجود مكتب خاص بالعلاقات العامة وهي تعطي اهتماما كافيا حتى تكون الإدارة فعالة وتساهم في صناعة القرار في المؤسسة، وتحرص على بقاء الاتصال القائم بين جميع الموظفين عن طريق الاجتماعات وهذا لأن الاتصال المباشر يعتبر صلة وصل تضمن استمرار التفاعل والتواصل داخل وخارج المؤسسة، وتساهم في إبقاء الرؤساء على الاطلاع بمشاكل واحتياجات موظفيه، والملصقات تعتبر الوسيلة الأسرع في إيصال المعلومات والأوامر والتوجيهات والإرشادات والمستجدات إلى الموظفين، فالإدارة تستعمل اللقاءات

من أجل تحسيس الموظفين باهتمامها بهم، أما الندوات فتستعمل في لنقل المعلومات التي تكون ذات أهمية كبيرة في فترات متباعدة لأنها لا تستطيع الاستغناء عنهم.

المحور الثالث: مهام ووظائف العلاقات العامة

الجدول رقم 09: يبين الوظائف التي يقوم بها مكتب الإعلام الاتصال

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الاتصال الداخلي	21	٪42
الاتصال الخارجي	16	٪32
بوسائل الإعلام	06	٪12
التغطية الإعلامية	07	٪14
المجموع	50	٪100

التحليل الكمي:

الهدف من إدراج هذا الجدول هو معرفة الوظائف التي يقوم بها مكتب الإعلام والاتصال من خلال قراءة البيانات نجد أن أغلبية أفراد العينة صرحوا بأن وظيفة المكتب تتمثل في الاتصال الداخلي وهي ما تمثله نسبة 42٪، أما ما يمثل 32٪ أن الوظيفة التي يقوم بها المكتب هي الاتصال الخارجي تليها نسبة 14٪ التغطية الإعلامية، تليها أصغر نسبة مقدرة ب 12٪ الذي صرحوا بأن وظيفة المكتب تتمثل بوسائل الإعلام.

التحليل الكيفي:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها نجد أن أغلب المبحوثين صرحوا بأن أهم نشاط يقوم به المكتب الاتصال والإعلام هو الاتصال الداخلي أي الاتصال و التفاعل و التكامل و تفاهم العاملين داخل المؤسسة وهذا بهدف تحقيق مبدأ التشاور والتعاون و تبادل الأفكار ، مما يؤدي للسير الحسن وتحقيق نجاعة في العمل و الأداء، تليها الفئة التي صرحت بأن وظيفة المكتب تتمثل في الاتصال الخارجي وهذا لطبيعة عمل البلدية،فهي وظيفة خدماتية، وهنا تظهر خبرة الموظفين في مجال الاتصال و التفاعل داخل البلدية و خارجها.

ثم تليها الفئة التي صرحت بالتغطية الإعلامية لنشاطات البلدية وهذا من أجل التعريف بالمؤسسة وهيكلها وخصائصها،أي توسيع مجال الإعلام عن البلدية ، أما وسائل الإعلام هي نسبة ضئيلة نوعا ما وهذا راجع لعدم اهتمام البلدية بهذا النوع من الإعلام.

الجدول رقم10: يوضح الأهداف التي يسعى المكتب لتحقيقها

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل	20	٪40
تبليغ الموظفين بمستجدات البلدية	18	٪36
تحقيق التقارب بين الإدارة والموظفين	12	٪24
المجموع	50	٪100

التحليل الكمي:

الهدف من إدراج هذا الجدول هو معرفة الأهداف التي يسعى مكتب الاتصال لتحقيقها من خلال قراءة البيانات في الجدول تبين لنا أن عدد كبير من أفراد العينة يمثل 40٪ صرحوا بأن الهدف الأساسي هو تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل، تليها بنسبة 36٪ تبليغ الموظفين بمستجدات البلدية وأقل نسبة قدرت ب 24٪ وهي تحقيق التقارب بين الإدارة والموظفين.

التحليل الكيفي:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها يمكن القول أن تصريحات المبحوثين لم تعبر عن الأهداف الحقيقية التي يسعى اليها مكتب الاتصال والإعلام داخل المؤسسة لتحقيقها، تبين لنا أن المبحوثين لا يدركون الأهداف الحقيقية للعلاقات العامة فبعد محادثاتنا التي حاولنا فيها توضيح الصورة أمام المبحوثين والتحدث عن حقيقة العلاقات العامة كانت هذه الإجابات، كما أنه تُجدر الإشارة هنا أن مكتب الاتصال والإعلام لا يسطر أهداف دقيقة معبرة عن أهداف العلاقات العامة، ولذا فقد أثر هذا على طبيعة الإجابات التي اتسمت لعدم الإحاطة بأهداف بغض النظر عن الاقتراحات المذكورة.

تركزت إجابات في على أن المكتب الاتصال و الإعلام يسعي إلى تحسين علاقات بين زملاء العمل وهذا لان الاتصال يمثل 75% من نشاط المؤسسة،ومن اجل إبقاء التفاعل و تواصل بين جميع الموظفين،ويتركز هدف المكتب في إيصال مختلف الأوامر و المستجدات و التعليمات و لإرشادات للموظفين،وكذا تسعي إلى تعزيز العلاقات بين الموظفين و الإدارة،ومن هنا نرى أن مكتب الاتصال و الإعلام يهدف إلى تعزيز العلاقات بين مختلف أطراف العملين في الميدان.

الجدول رقم 11: يبين الوسائل التي يعتمد عليها مكتب الإعلام والاتصال في أداء مهامه

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الهاتف	03	%06
إعلانات داخلية	07	%14
مراسلات إدارية	25	%50
البريد الإلكتروني	15	%30
المجموع	50	%100

التحليل الكمي:

الهدف من إدراج الجدول هو معرفة الوسائل التي يعتمدوا عليها مكتب الإعلام والاتصال في أداء مهامه ومنه تبين لنا أن النسبة الأكبر لأفراد العينة مثلت 50% أن المكتب يعتمد على المراسلات الإدارية بالدرجة الأولى في أداء مهامه أما النسبة المقدرة ب 30% صرحوا بأن الاتصال يتم عبر البريد الإلكتروني تليها نسبة 14% صرحوا المكتب يعتمد على الإعلانات الداخلية، أما أصغر نسبة قدرت ب 6%من مجموعة المبحوثين وهي نسبة ضئيلة لباقي النسب كانت من نصيب استعمال الهاتف.

التحليل الكيفي:

أكدت النتائج أن المكتب يعتمد بدرجة كبيرة على المراسلات الإدارية في أداء مهامه، لأنها تحقق جزء كبير من أهدافه ولذلك لابد من تضافر عدة وسائل أخرى كالاتصال الشخصي، لأنها تعتمد على لغة الحوار والمناقشة بالإضافة إلى الإعلانات الداخلية لأنها طريقة سهلة تقوم على الملصقات، ومن هنا

يمكن القول أن المكتب يعتمد في أداء مهامه في وسائل الاتصال محدودة ومحددة بشكل بارز في المراسلات الإدارية وهذا ليس من مبادئ العلاقات العامة كونها تعتمد على كل وسائل الاتصال الممكنة بصفة تسمح لها باستعمال وسائل مناسبة لمحتوى الرسالة مع أخذ الوقت المناسب بعين الاعتبار ويعود النقص في استعمال وسائل الاتصال لعدم وجود مكلف في الاتصالات داخل المؤسسة، كما أنه لم يتم بعد معرفة فائدة الاتصال والتقليص الهوة بين مختلف الموظفين وما له من جوانب إيجابية.

الجدول رقم 12: الوسائل التي يراها أفراد العينة مناسبة لإعلامهم بنشاطات البلدية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
إعلانات	27	٪54
ندوات	03	٪06
الاتصال الشخصي	10	٪20
اجتماعات	10	٪20
المجموع	50	٪100

التحليل الكمي:

الهدف من إدراج هذا الجدول هو معرفة الوسائل التي يراها أفراد العينة مناسبة لإعلامهم ومن خلاله نجد أن ما يمثل 54٪ من مجموع المبحوثين صرحوا بأن الإعلانات هي الوسيلة الملائمة لإعلامهم وما يمثل 20٪ لكل من اجتماعات والاتصال الشخصي هي أنسب وسيلة يستعملها المكتب في إعلام الأفراد لمختلف المستجدات والنشاطات في حين بلغت نسبة 6٪ من المبحوثين أن الندوات هي أقل نسبة يستعملها مكتب الإعلام والاتصال.

التحليل الكيفي:

أكدت النتائج أن أغلب المبحوثين صرحوا بأن أنسب وسيلة لإعلامهم بمختلف المستجدات والنشاطات هي الإعلانات ،وهذا لسهولة الفهم وسرعة إيصال المعلومات تليها الاجتماعات وهي تساعد في إبقاء الرؤساء على اطلاع بعمل موظفيهم، والاتصال الشخصي ويستعل في الأمور ذات أهمية وكذا في حالة توجيه الأوامر والتعليمات إلي موظف أو مجموع معينة من الموظفين في حالة إستعجالية،

بالإضافة إلى الندوات وهذا راجع إلى أن الموظفين بحاجة إلى وسائل الاتصال تعتمد على السرعة والدقة في إيصال المعلومات.

المحور الرابع: المشاكل والعراقيل

الجدول رقم 13:يبين توزيع أفراد العينة حسب طبيعة النقائص التي تواجه مكتب والاتصال والإعلام

الاحتمالات		التكرار	النسبة
مادية	نقص وسائل الاتصال	10	%20
	نقص قاعات الاجتماعات	10	%20
	ضعف الميزانية المخصصة لها	9	%18
المجموع		29	%58
معنوية	غياب الاحترام بين المسؤولين و الموظفين	03	% 06
	عدم المساواة في المعاملات	05	%10
	قلة النشاطات الترفيهية	05	%10
المجموع		13	%26
معا		08	%16
المجموع العام		50	%100

التحليل الكمي:

الهدف من إدراج هذا الجدول هو معرفة طبيعة النقائص التي يواجهها مكتب الإعلام والاتصال، ومن خلال قراءتنا للبيانات في الجدول نجد أن نسبة 58% من المبحوثين يرون أن النقائص في مكتب الإعلام والاتصال تكمن في الجانب المادي وبدوره ينقسم إلى ثلاث أسباب نقص وسائل الإعلام والاتصال بنسبة 20 ٪، ونقص قاعات الاجتماعات ب 20%، ثم تليها نسبة 18% قلة الميزانية المخصصة لها، أما النسبة المقدرة ب 26% يرون أن النقص في مكتب الإعلام في الجانب المعنوي وهو بدوره مقسم لثلاثة أسباب أوله عدم المساواة في المعاملة بنسبة 10% و قلة النشاطات الترفيهية قدرت نسبتها ب 10% ثم تليها أقل نسبة قدرت ب 6% من نصيب عدم الاحترام بين الرؤساء والموظفين، أما النسبة المتبقية فهي 16% صرحوا بأن النقص في مكتب الإعلام والاتصال في الجانب المادي والمعنوي معا.

التحليل الكيفي:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها في الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن مكتب الإعلام والاتصال يعاني من نقائص مادية تمثلت في نقص وسائل الاتصال، وقاعات الاجتماعات، وضعف الميزانية المخصصة لها،وهذا لان البلدية لا تعتمد سياسة التجديد المستمر و مواكبة التكنولوجيا، تليها فئة المصرحين بأن النقص في مكتب الإعلام والاتصال في الجانب المعنوي هذا راجع لعدة أسباب منها غياب الاحترام بين المسؤولين والموظفين وعدم مساواة في المعاملة بالإضافة إلى غياب النشاطات الترفيهية،وهذا لعدم اهتمام البلدية بالجانب الاجتماعي و النفسي للموظفين، وهناك فئة صرحت بوجود نقص في الجانبين المادي والمعنوي معا وهذا النقص يؤدي إلى خلل وظيفي يحول دون ممارسة العلاقات العامة بمفهومها الجوهري.

الجدول رقم 14: يبين توزيع أفراد العينة حسب مواجهتهم لصعوبات في تقديم شكاوي واقتراحات إلى إدارة البلدية

الاحتمالات		التكرار	النسبة
نعم	لعدم معرفتك بالجهة المعينة بمشكلتك	02	%04
	لعدم معرفتك بالوسيلة الممكنة لتبليغها	03	%06
	لعدم ثقتك في جدوى ذلك	05	%10
المجموع		10	%20
لا		40	%80
المجموع		50	%100

التحليل الكمي:

الهدف من إدراج هذا الجدول هو معرفة إذا كان أفراد العينة يجدون صعوبة في تقديم شكاويهم واقتراحاتهم من خلال الجدول أعلاه تبن لنا أن ما يمثل نسبة قدرها 80% لا يجدون صعوبة في تقديم الشكاوي، في حين نسبة 20% يجدون صعوبة في تقديم شكاويهم وهذا راجع إلى عدم الثقة بنسبة 10%، تليها عدم معرفة الوسيلة الممكنة لتبليغها بنسبة 6%، أما النسبة المتبقية قدرت ب 4% لعدم معرفة الجهة المعنية بالمشكلة.

التحليل الكيفي:

يبين الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة لا يجدون صعوبة في تقديم شكاويهم واقتراحاتهم لمكتب الإعلام والاتصال وهذا راجع إلى سهولة التواصل والتفاعل فيما بينهم، أما أفراد العينة الذين صرحوا بأن هناك صعوبات في تقديم شكاويهم هذا راجع إلى عدة أسباب منها عدم ثقتهم في جدوى ذلك أي أن

الإدارة لها قوانين صارمة لا تتغير، أو لعدم معرفتهم بالوسيلة الممكنة لتبليغ شكاويهم أي لجهل الموظفين بطرق إيصال الشكاوي و الاقتراحات ،أو عدم معرفتهم بالجهة المعنية للمشكلة أي أن الموظفين لا يدركون سبب المشكلة آو الجهة المسؤولة عمها.

الجدول رقم 15: يبين كيفية تعامل أفراد العينة مع المؤسسة أثناء مواجهتهم للمشاكل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الاتصال المباشر بمدير المؤسسة	37	% 74
الاتصال غير المباشر	00	% 00
الوساطة	04	% 08
مكتب الأعلام و الاتصال	08	% 12
المجموع	50	% 100

التحليل الكمي:

الهدف من هذا الجدول أعلاه هو معرفة كيفية التعامل أثناء مواجهة المشاكل تبين لنا أن أغلبية أفراد العينة اعتمدوا على الاتصال المباشر بمدير المؤسسة بنسبة قدرت 74% أما ما يمثل 12% هو مكتب الإعلام والاتصال وتليها نسبة 8% للوساطة، وكانت نسبة الاتصال غير المباشر.

التحليل الكيفي:

من خلال قراءة البيانات يمكن القول أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأنهم يلجؤون أثناء مواجهتهم للمشاكل إلى الاتصال المباشر بمدير المؤسسة لأنه يعتبر اللجوء إلى المسؤول المباشر أنفع وأجدى طريقة للاحتجاج كونها تختصر كل الوسائل الأخرى، وتحول دون تفاقم الوضع، بل إنها تحافظ أيضا على نفس درجات تحقيق المطلب. بينما كل الطرق الأخرى تعتبر وسائطية في نهايتها تصل إلى المسؤول المباشر كونه الوحيد المؤهل قانونا لإيجاد القرار، أما الذين صرحوا في أنهم يلجؤون لمكتب

الإعلام والاتصال يرجع ذلك لأنه المكتب الوحيد المسؤول عن الاتصال وحل المشاكل، بينما الاتصال غير المباشر كان معدوما لأن هناك اتصال واع ومستمر بين الإدارة والموظف.

الجدول رقم 16: يبين طريقة التلقي الرد من الإدارة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الاستدعاء بالحضور	35	%70
رد كتابي	15	%30
المجموع	50	%100

التحليل الكمي:

الهدف من إدراج هذا الجدول هو معرفة طريقة تلقي الرد على الشكاوي تبن لنا أن أكبر نسبة قدرت ب 70% من أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم يتلقون الرد على شكاويهم عن طريق استدعاء لمناقشة الشكاوي مع المسؤول المباشر، تليها نسبة 30% من أفراد العينة الذين صرحوا أنهم يتلقون رد على شكاويهم كتابيا.

التحليل الكيفي:

من خلال قراءتنا للبيانات الموضحة في الجدول يمكن القول أن أغلبية أفراد العينة صرحوا بأنهم يتلقون رد على شكاويهم عن طريق الاستدعاء بالحضور، والسبب في ذلك أنها أحسن وأنسب لنجاح هذا الأسلوب من جهة وكونه يعتمد على المواجهة والمقابلة الشخصية من جهة أخرى، أما الذين صرحوا بأنهم يتلقون الرد عن طريق الرد الكتابي فهذا يرجع لقلة أهمية الشكوى، فالإدارة تعتمد على الأسلوب المباشر في الشكاوي ذات أهمية والأسلوب الكتابي للشكاوي أقل أهمية، ومن هنا يمكن القول أن الإدارة تعتمد على سياسة الباب المفتوح وذلك بفتح المجال بمشاركة جميع أفراد المؤسسة بجميع المستويات الكل حسب قدرته في تقديم الاقتراحات للتسيير الأحسن .

الجدول رقم 17: يبين توزيع أفراد العينة اقتراحات لتحسين مستوى الاتصال بالبلدية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تحسين وسائل مكتب الأعلام والاتصال	22	% 44
تحسين وسائل نقل المعلومات إلى الموظفين	05	%10
المعامل العادلة بين العمال	11	%22
تكوين العمال المكتب في مجال الاتصال	07	%14
توسيع مجال الاتصال داخل المؤسسة	05	%10
المجموع	50	100

التحليل الكمي:

الهدف من إدراج الجدول هو معرفة اقتراحات المبحوثين لتفعيل الاتصال وتحسبن العلاقات داخل المؤسسة، ومنه يتبين أن النسبة الأكبر تركزت في تحسين وسائل مكتب الإعلام والاتصال قدرت ب 44%، ونسبة 22% المعاملة العادلة بين العمال، أما نسبة 14% فاقترحت تكوين عمال المكتب في مجال الاتصال، أما النسبة المتساوية كانت من نصيب تحسين وسائل نقل المعلومة إلى الموظفين وتوسيع مجال الاتصال داخل المؤسسة والتي قدرت ب 10%.

التحليل الكيفي:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها أن أغلبية المبحوثين اقترحوا تحسين وسائل مكتب الإعلام والاتصال، وهذا من اجل تحسين مستوى الخدمات المقدمة من طرف مكتب الإعلام والاتصال، والفئة التي تليها اقترحت معاملة عادلة بين العمال في طريقة إيصال المعلومات وهذا من أجل ضمان العدل والشفافية، أما الفئة التي تليها فاقترحت تكوين العمال في مجال الاتصال من اجل رفع كفاءة وفعالية المكتب، أما أفراد العينة المتبقية اقترحت تحسين وسائل النقل وهذا لضمان وصول المعلومة صحيحة وفي الوقت المناسب، واقترح أيضا توسيع مجال الاتصال داخل المؤسسة من أجل إلمام الموظفي بجميع المعلومات.

نتائج الدراسة:

بعد عرض النتائج وتحليل البيانات المتحصل عليها من خلال الجانب الميداني والتعليق عليها توصلنا إلى أن المؤسسة الخدماتية لبلدية سيدي موسى تهتم بالعلاقات العامة كإدارة فعالة لتحسين الاتصال ودعم النشاطات وهذا ما يوضح أن الفرضية المقترحة قد تحققت، كما توصلنا إلى أن المكتب الذي توكل إليه وظائف العلاقات العامة لديه أشخاص متخصصين، إلا أن هذا لم يمنع بوجود بعض السلبيات لأن المؤسسة لا تهتم بشكل كافي بالمكتب أي أنه يعاني نقص في وسائل الاتصال الحديثة وهذا ناتج عن ضعف الميزانية المخصص لها، وجدنا أن الجمهور الداخلي للمؤسسة يملك وعيا حول العلاقات العامة و يدرك أهميتها. ومن هذا يتضح لنا:

– حسب الهيكل التنظيمي للمؤسسة تبين أن الجهة المكلفة بالاتصال هو مكتب العلاقات العامة باعتباره مصلحة تهتم بشؤون الموظفين ويتصل بهم، ويمكن تفسير إمكانية الاعتماد على خدمات هذا المكتب نظرا لاحتلاله موقع بين الموظفين والجمهور وإدارة المؤسسة، وكذلك يساهم في إيصال المعلومات إليهم.

– التأثير الكبير للمستوى التعليمي راجع للتطور العلمي والتفتح على الجامعات مما يؤدي إلى وعي كبير للأفراد خاصة الشباب.

– المستوى التعليمي مهم في تحسين الأداء داخل المؤسسات خاصة منها المؤسسات التي تتعامل مباشرة مع أفراد المجتمع.

– التأثير الإيجابي حيث كلما كان الفرد واعي يستطيع تقبل الآراء والأفكار والتعامل معها بطريقة حضارية وهذا راجع لمستواهم التعليمي.

– تطور المؤسسة راجع لتبادل الأفكار وتدعيمها من أجل تغييرات أحسن وتطوير جيد للمؤسسة.

– أن أغلبية الموظفين لديهم اتصال بهذا المكتب وهذا لتوفر عدة خدمات وسهولة تقديمها، هذا ما ساعد على الاتصال فيما بينهم.

– توصلت الدراسة أن المسؤول على هذا المكتب يؤدي دوره كاملا وهذا واضح في إجابات الموظفين حيث يعتبرون أن هذا المكتب يقوم بعمله ودوره على أكمل وجه.

– بالنظر إلى طبيعة العلاقة بين الموظفين ومكتب العلاقات العامة توصلنا أن هناك علاقة جيدة وأيضا رسمية في إطار العمل.