



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 - قالمة -
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر
شعبة: علوم الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

واقع الاتصال الجوّاري في المؤسسات

الخدماتية العمومية الجزائرية

دراسة ميدانية ب: مديرية البيئة لولاية قالمة.

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

اشراف الاستاذ :

د. نايلي خالد

اعداد الطلبة:

- قلي أماني
- سعدان نور الهدى
- بوشملة أماني

أعضاء اللجنة

الجامعة	الصفة	الأستاذ
8ماي 1945-قالمة-	رئيسا	أ.نمامشة رابح
8ماي 1945-قالمة-	مشرفا ومقررا	أ.نايلي خالد
8ماي 1945-قالمة-	ممتحنا	أ.شطبي علي

السنة الجامعية: 2023/2022



شكر وعرهان

ربي اشرح لي صوري ويسر لي أمري واحلل عقدة من لساني يفقهوا قولي
إلهي لك الحمد والشكر على هدايتنا لإنجاز هذا العمل وماكنا لنهتدي لهذا
لولا إذ هديتنا

اللهم لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك وصلي
اللهم وسلم على خير خلقك محمد صلى الله عليه وسلم أما بعد..

نتقدم بجزيل الشكر للدكتور نايلي خالد لقبوله الاشراف على هذه المذكرة،
ولما قدمه لنا من نصائح قيمة وتوجيهاته الصائبة وهذا في جميع مراحل
عملنا هذا

فنسأل الله ان يجزيه خير الجزاء وأن يديم عليه نعمة الصحة والعافية
كما نشكر جميع من ساعدنا في إنجاز هذا العمل ويسر لنا طرق البحث
والدراسة من قريب او من بعيد

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وقضى ربك إلا تعبدوا إلا إياه والبولدين أحسانا، أما يبلغن عندك
الكبر أحدهما أو كلاهما فلا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا
كريما واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما
ربياني صغيرا.

صدق الله العظيم أهدي ثمرة جهدي الى منبع الحنان والأحلام، الى
التي تخرج من فمها عسل الكلام، الى التي تمننت لي أصدق الدعاء،
الى سندي في الحياة وروحي ونبض قلبي، أمي العزيزة الغالية
والحنونة أدامها الله ومنحها الصحة والعافية، الى منهاجي في
الحياة وقودتي في الزمان ومثالي الأعلى والذي مهما عملت وقدمت
لن أوفيه حقه، الى أغلى شخص في الوجود، أبي الغالي.
الى من قاسمت معهم حلو الحياة ومرها أخي نذير وأختي رميساء
ولن اتوانى عن ذكر صديقتي أمال التي كانت أختا ثانية لي
الى شمعة البيت تسنيم

الى كافة من ساعدني في عملي من قريب أو من بعيد وأخص
بالذكر: ابن عمي علاء

الى زميلاتي في العمل نور وأماني والى صديقتاتي: جيهان ووسام
وياسمين

أماني قلمي



الإهداء

اللهم انت ربي لا إله إلا أنت خلقتنا ونحن عبادك ونحن على عهدك ووعدك ما استطعنا نعوذ بك من شر ما صنعنا ونبوء لك بنعمتك علينا ونبوء بذنوبنا فأغفر لنا، فإنه لا يغفر الذنوب إلا أنت أما

بعد:

الشكر والحمد لله عز وجل الذي أعاننا على إكمال واتمام هذا العمل المتواضع لأنه لولاه لا يكون التوفيق.

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من قال فيها الله عز وجل " ووصينا الانسان بوالديه حملته أمه وهنأ على وهن وفصاله في عامين أن أشكر لي ولوالديك إلى المصير"

إلى التي كان دعاؤها سر نجاحي وبوجودها عرفت معنى الحياة إلى رمز الحب والحنان إلى من علمتني الاجتهاد والصدق ولم تبخل عليا في شئ وسهرت معي في أوقاتي الصعبة وتعبت معي وقدمت لي الكثير في صغري والآن بدون أي مقابل أُمي الغالية "سميرة" حفصها الله ورعاها وأطال في عمرها.

إلى من مهد لي طريق العلم واعطى فاجزل العطاء ولم يبخل عليا في أي شئ بدون أي مقابل ، إلى من علمني الاصرار وعدم الإستسلام لمواصلة الدرب و رباني على الفضيلة والاخلاق السامية وقدم لي الكثير في صغري والآن إلى من أحمل اسمه بكل فخر أبي الغالي "جمال الدين" حفصه الله ورعاها وأطال في عمره.

_مهما أتكلم عنكما وأشكركما لن أوفيكما حقكما أطال الله في عمركما يا أجمل وأغلى ما عندي،لأنه لولا تحفيزكما و دعائكما بعد رضاية الله لن أصل إلى هنا ولن أكون متفوقة في دراستي "أحبكم كثيرا".

أتمنى أن أكون فخر لكم دائما.

أهدي هذا العمل كذلك

إلى صديقتي ورفيقة دربي أختي حبيبتي "نرجس" التي كانت لي سند وتكرمت علي بتوجيهاتها ونصائحها دائما وكانت لي خير رفيق في حياتي ومشواري الدراسي.

إلى صديقي وسندي أخي الغالي "محمد الأمين عبد القادر" الذي لم يبخل علي بشئ وشجع خطواتي وقدم لي الكثير من الأمل والمحبة وساعدني في مشواري الدراسي وكان نعم السند إلى والدي الثانيين أجدادي وجداتي رحمهم الله عز وجل واسكنهم فسيح جناته: حدة ، محمد ،فاطمة ، زهوة، الطيب اللذين كانوا بركة البيت.

إلى أعمامي خاصة عمي حسان رحمه الله واسكنه فسيح جناته.

إلى عزيزتي فضيلة وأبناءها خاصة إبناها مينوش "مشماشة"

إلى رفيقاتي في العمل نور الهدى و أماني

بوشملة
أمانني

الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم

وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية

أتقدم بإهداء عملي المتواضع إلى:

الذره الوافي والكنز الباقي إلى من جعل العلم منبع اشتياقي لك

أقدم وسام الاستحقاق أنت أبي العزيز أطال الله عمرك.

إلى رمز العطاء والصدق الإيباء إلى ذروة العطف والوفاء

لكي أجمل حواء أنت أمي العزيزة الغالية أطال الله عمرك.

الذره الناذر واذخر العامر إخوتي:

يزيد _ أيمن إلى كل أخواتي العزيزات

رمز الصداقة وحسن العلاقة زملاء الدراسة

دفعة الاتصال والعلاقات العامة

إلى كل أساتذتي الكرام جزاهم الله كل خير

إلى أستاذ الفاضل نايلي خالد جزاه الله ألف خير

ساعدني بنصائحه القيمة

إلى من هم انطلاقة الماضي وعون الحاضر وسند المستقبل

صديقاتي قلي أمني _ بوشملة أمني

سعدان
نور
المهدي



فهرس
المحتويات



قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعران
	اهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة المراجع
	ملخص الدراسة
أ-ب	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري والمنهجي للدراسة	
4	أولا: الإشكالية
6	ثانيا: أهمية وأسباب اختيار الموضوع
7	ثالثا: أهداف الدراسة
7	رابعا: الدراسات السابقة
11	خامسا: براديعم الدراسة
14	سادسا: تحديد المفاهيم
17	سابعا: مجالات الدراسة
18	ثامنا: نوع الدراسة ومنهجها
18	تاسعا: مجتمع البحث وعينته
19	عاشرا: أدوات جمع البيانات
الفصل الثاني: خصوصيات الاتصال الجوي	
23	أولا: تطور الاتصال الجوي في الجزائر
27	ثانيا: المفاهيم المشابهة للاتصال الجوي
32	ثالثا: وسائل الاتصال المكونة لبناء العلاقات الجوية.
36	رابعا: أشكال الاتصال الجوي
36	خامسا: مهام وأهداف الاتصال الجوي

فهرس المحتويات

37	سادسا: الفاعلين في ترقية الاتصال الجوي
40	سابعا: خصائص الاتصال الجوي
40	ثامنا: مستويات ومؤشرات الاتصال الجوي
41	تاسعا: اليات التغيير بالاتصال الجوي
42	عاشرا: معوقات الاتصال الجوي
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة	
45	أولا: التقديم الوصفي للمؤسسة محل الدراسة
48	ثانيا: المعالجة الكمية للبيانات الميدانية
66	ثالثا: نتائج الدراسة
72	خاتمة
75	قائمة المراجع
79	الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس	48
2	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	48
3	يمثل طبيعة العمل في المؤسسة	49
4	يمثل توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	
5	يمثل ترتيب الإتصال في الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية قالمة.	49
6	يمثل الميزانية التي تخصصها مديرية البيئة لولاية قالمة لنشاطات الإتصال الجوازي.	49
7	يمثل تخصص فريق الإتصال في مديرية البيئة لولاية قالمة.	50
8	يمثل عدد فريق الإتصال في مديرية البيئة لولاية قالمة .	50
9	يمثل إعتاماد مديرية البيئة على نشر بعض الأنشطة في وسائل الإعلام.	51
10	يمثل الإتصالات الجوارية لمديرية البيئة مع المنتخبين المحليين .	51
11	يمثل مساهمات المجتمع المدني "جمعيات، منظمات.....الخ"	52
12	يمثل الطرق المناسبة للتواصل مع المواطنين من أجل تفعيل ما يعرف بالإتصال الجوازي	53
13	يمثل أشكال الإتصال الجوازي في مديرية البيئة لولاية قالمة.	54
14	يمثل مساهمة الحملات التحسيسية التي تقوم بها صفحة مديرية البيئة لولاية قالمة عبر فايسبوك في تشكيل الوعي	54
15	يمثل الوسائل التي تستخدمها مديرية البيئة لولاية قالمة للتواصل مع المواطن القالمي	55
16	يمثل إذا كان المواطن القالمي يقدم شكاوى وتظلمات وملاحظات للمديرية البيئة لولاية قالمة	56
17	يمثل الوسائل التي يستخدمها المواطن القالمي لتبليغ الملاحظات والشكاوى والتزامات للمديرية البيئة لولاية قالمة	56
18	يمثل الوسائل الشفوية التي تستخدمها مديرية البيئة لولاية قالمة للتواصل مع المواطن القالمي	57

19	يمثل إقتراحات حول إذا كانت مديرية البيئة لولاية قالمة تسمح للمواطن القالمي الممثل من طرف المجتمع المدني بالمشاركة في الإجتماعات التي تخص إتخاذ القرارات التي تتعلق بخدمة المصلحة العامة
20	يمثل الخدمات التي تقدمها مديرية البيئة للمواطن القالمي من خلال الأبواب المفتوحة.
21	يمثل إذا كانت المحلية لولاية قالمة تسعى إلى تنمية الوعي بالقضايا البيئة ومشكلاتها لدى المواطن القالمي.
22	يمثل أفضل الوسائل المكتوبة التي تستخدمها مديرية البيئة لولاية قالمة للتواصل مع المواطن القالمي
23	يمثل إقتراحات إذا كانت مديرية البيئة لولاية قالمة تسمح بتحسين المعلومات حول مديرية البيئة لولاية قالمة والعمال والنشاطات التي تقوم بها في الموقع الإلكتروني الخاص بها للمواطن القالمي
24	يمثل إذا كانت عملية تحسين المعلومات عن مديرية البيئة لولاية قالمة والعمال والنشاطات التي تقوم بها عبر الموقع الإلكتروني شيء ضروري من شأنه أن تسهل عملية الإتصال الجوازي في مديرية البيئة لولاية قالمة
25	يمثل معوقات الإتصال الجوازي في مديرية البيئة لولاية قالمة.
26	يمثل نوع العوائق.
27	يمثل العوائق المتعلقة بالموارد البشرية.
28	يمثل أهم العوائق المادية التي من الممكن أن تعرقل سير الإتصال الجوازي في مديرية البيئة لولاية قالمة.
29	يمثل إقتراحات لتحسين خدمات الإتصال الجوازي بمديرية البيئة لولاية قالمة.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الاتصال الجوّاري في المؤسسات الجزائرية "دراسة ميدانية على مديرية البيئة لولاية قالمة"، حيث تطرقنا فيها إلى الإشكالية و التي إحتوت على السؤال الرئيسي: ماهو واقع الاتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة؟

وهذا وتمثل منهج الدراسة في المنهج الوصفي على إعتبار أنه المنهج الملائم لدراستنا، واعتمدنا أسلوب المسح الشامل حيث تمثلت عينة الدراسة الحالية في موظفي قسم الاتصال لمديرية البيئة لولاية قالمة الذين يتكون عددهم من 7 موظفين، وقد إعتمدت الدراسة على المنظور المعرفي المتمثل في المقاربة التشاركية، وكذلك إعتمدنا على إستمارة الاستبيان والمقابلة نصف موجهة والملاحظة البسيطة كأدوات لجمع البيانات، إذ أننا توصلنا في الأخير إلى أنه الاتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة يمارس كعادة مؤسساتية تنتهجه هذه الأخيرة كنشاط بهدف تحقيق إستراتيجياتها وأهدافها. المتمثلة في توعية وتحسيس المواطنين بالثقافة البيئية هذا من جهة ومن جهة أخرى من خلال مساعدته في تحقيق سبل التنمية الشاملة وتقوية سمعة وصورة المديرية وكذا محاولة إبراز مسؤولياتها الاجتماعية في مجتمعها الجوّاري إتجاه المجتمع والمواطنين

الكلمات المفتاحية: واقع، الإتصال الجوّاري، المؤسسات الجزائرية.

Abstract:

Maiden communication in the Algerian institutions "a field study on the environment directorate of the state of Guelma", in which we touched on the problematic, which contained the main question: What is the reality of maiden communication in the environment directorate of the state of Guelma?

This is represented by the study approach in the descriptive approach, given that it is the appropriate approach for our study, and we adopted the comprehensive survey method, where the sample of the current study was the employees of the Communication Department of the Environment Directorate of the state of Guelma, whose number consists of 7 employees, and the study relied on the cognitive perspective represented in the participatory approach, as well as We relied on the questionnaire, the semi-directed interview, and the simple observation

As tools for data collection, since we finally concluded that neighborhood communication in the Environment Directorate of Guelma is practiced as an institutional habit that the latter pursues as an activity in order to achieve its strategies and goals. It is represented in educating and sensitizing citizens about this environmental culture on the one hand and on the other hand by helping it achieve ways of comprehensive development and strengthening the reputation and image of the Directorate as well as trying to highlight its social responsibilities in its neighborhood community towards society and citizens

Keywords: reality, neighborhood communication, Algerian institutions.



مقدمة



يشهد الوضع الراهن تغيرات إجتماعية واقتصادية ومبتكرات تكنولوجية وعلمية في مجال الإتصال والإدارة مما يساهم في تطور العديد من المؤسسات والإدارات الوطنية والمحلية في خدمة احتياجات الأفراد والجماعات، كل ذلك ولد حاجة ماسة إلى وجود جهاز إداري مختص تناط له مسؤولية تحقيق التفاهم مع الجمهور الداخلي، وهذا الجهاز يتمثل في أقسام وخلايا الإتصال الذي يعتبر نشاط إنساني له هدف معين وبما أننا نعيش في عصر الاتصالات والمعلومات بات محتوما علينا الإعتماد على عملية النقل والتبادل للمعلومات والخبرات من مكان لآخر بسرعة وفعالية كبيرة في العملية الاتصالية من أجل زيادة إنتاجية الأفراد والمؤسسات.

إذ أن الإتصال بالمؤسسة كفيل بفتح قنوات اتصالية دائمة بين تلك الإدارات والمؤسسات وبين جماهيرها الداخلية والخارجية من خلال التعريف بأهدافها وبرامجها وسياستها وتطلعاتها من جانب والتعرف على الاحتياجات المتغيرة والمشكلات المتزايدة من جانب آخر، كما تتبثق أهمية الإتصال بالمؤسسة في الإدارة العمومية من كونه وسيط يعمل على التنسيق بين مصالح الإدارة والموظفين وفي كسب ثقته ويعتبر الإتصال بالمؤسسة بمختلف أشكاله وظيفية علمية تعتمد عليها وحدات المؤسسة لزيادة درجة فعاليتها حتى تكون دائما سريعة في الحفاظ على العلاقات الطيبة مع موظفيها والإدارات والمؤسسات.

ونظرا لكثرة الوظائف والمهام الملقاة على عاتق الإدارة الجزائرية نجدها بحاجة ماسة للإتصال بالمؤسسة كجهاز مختص يساعدها في أداء وظائفها وتسيير شؤونها الإدارية وممارسة العمل الإداري بشكل أفضل وله أهمية قصوى حيث يضطلع جهاز الاتصال بمهمتي النشر والتفسير والتوجيه التسيير الذي يحقق الإستجابة، كما يعمل على دعم الثقة بين الإدارة والمواطنين وتحسين العلاقات الإنسانية داخل الوحدة المحلية والخارجية والبحث عن أنسب الطرق الكفيلة للحفاظ على هذه العلاقة وتكوين صورة إيجابية عن المؤسسة وبهذا كله أصبح العمل القائم على الإتصال مع الجوار المؤسساتي اليوم مرافقا لكل إدارة ناجحة.¹

وعليه فوجود الإتصال الجوّاري في المؤسسات العامة والمؤسسات الجزائرية بشكل خاص مهما كانت طبيعتها ومجال عملها له أهمية كبيرة ونظرا لهذه الأهمية البالغة التي يكتسبها استخدام الإتصال الجوّاري في

¹ميساء زرابي، دور الاتصال المؤسساتي في ترقية أداء المؤسسة العمومية، دراسة ميدانية بمديرية التجارة بولاية برج بوعرييج، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016، ص1-3.

المؤسسة الجزائرية جاءت هذه الدراسة لمعرفة واقع الإتصال الجوّاري في المؤسسات الجزائرية عامة ومديرية البيئة لولاية قالمة خاصة ميدانا للدراسة والبحث والتحليل.

لقد انطلقت هذه الدراسة من مجموعة من التساؤلات وحاولت تحقيق جملة من الأهداف خاصة في الكشف عن واقع وأهمية الإتصال الجوّاري في إنشاء مبدأ تقريب الإدارة من المواطن وتحسين صورة المؤسسات الجزائرية لدى جمهورها المحلي.

وقد تم اختيار مديرية البيئة لولاية قالمة هي هيئة عمومية مستقلة لها نظام خاص بها وميزانية مستقلة وجهاز من الأجهزة الإدارية بمستوى الولاية مكلفة بمهام و وظائف مضبوطة في كل من مجال البيئة والمحافظة عليها حسب المراسيم التنفيذية الواردة في الجريدة الرسمية ميدانا للدراسة، أما المجال الزمني قد انطلقنا فيه بعد القيام بالعديد من الزيارات الاستطلاعية للميدان أما العينة الدراسية فقد اعتمدنا على المسح الشامل من خلال العينة التجريبية ووجدنا أن موظفي قسم الاتصال هم المخولون بالإجابة على استمارة الاستبيان وقد بلغ عددهم سبعة موظفين إلى أنهم تم الإجابة من طرف ستة موظفين فقط وموظف لم يقدم لنا الإجابة.

ومن الصعوبات النظرية والميدانية التي واجهتنا عند القيام بهذه الدراسة والمتمثلة في نقص الدراسات الخاصة بالإتصال الجوّاري في المؤسسات بصفة مباشرة وذلك كونه الموضوع لا يزال يعد حديثا بالنسبة للمؤسسات الجزائرية والذي ترتب عنه قلة مصادر المعلومات والدراسات السابقة بالإضافة إلى استغراق وقت في توزيع الاستمارات بسبب عدم الجدية واللامبالاة من طرف عينة البحث وعند إجراء المقابلة نتيجة لكثرة انشغالات المسؤولين.

لتحقيق هدف الدراسة قدمنا خطة بحث تتكون من ثلاثة فصول أساسية:

الفصل الأول والمعنون بالإطار النظري والمنهجي للدراسة، وتناولنا فيه الإشكالية وأهمية وأسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، الدراسات السابقة وتحديد المفاهيم ومجالات الدراسة، نوع الدراسة ومنهجها، مجتمع البحث وعينته وأدوات جمع البيانات.

الفصل الثاني فكانت تطرق إلى بعض العناصر الخاصة بموضوع الإتصال الجوّاري وكل العناصر المتعلقة به، أما الفصل الثالث فتناولنا المعالجة الكمية للبيانات الميدانية وعرض النتائج النهائية للدراسة بما في ذلك النتائج العامة لنختم هذا الفصل بعرض توصيات الدراسة.



الفصل الأول
الإطار المفاهيمي
والمنهجي للدراسة



أولاً: الإشكالية:

يعد الاتصال أحد المواضيع التي تزال تستقطب اهتمامات الباحثين والدارسين في مجال العلوم الإنسانية وبصورة خاصة علوم الاعلام والاتصال لما له من أثر بالغ الأهمية في تحقيق الأهداف ضمن ما تصبوا المؤسسة، الى تحقيقه فالاتصال كونه وظيفة اجتماعية مهمة الهدف منها تنظيم وتوجيه المعاملات الإنسانية التي تحدث في المجتمع فإنه بات مهما أيضا في المؤسسة مهما كان النشاط مهما كان النشاط الذي تؤديه في المجتمع¹.

من منطلق أن المؤسسة هي وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة أفراد تجمعهم علاقات العمل والتي تتطلب تنظيمها وتوجيهها وفق ما يخدم نشاط المؤسسة وهذا لا يتحقق إلا باستخدام الاتصال في المؤسسة فلا يمكن تصور أي تنظيم دون اتصالات موجودة بداخله.

فالالاتصال في المؤسسة هو اتصال تقوم به المؤسسة بهدف تنظيم العلاقات الموجودة بين مختلف الأفراد والأقسام ويجعلها متكاملة ومنسجمة مما يخدم نشاط تلك المؤسسة مما تسعى من خلاله، الى تمرير رسائلها قصد توجيه سلوكات الموظفين².

ويحتوي هذا الأخير على العديد من أنواع الاتصالات داخل المؤسسة وأهمها الاتصال الجوّاري، حيث يحظى بأهمية بالغة في أوروبا وهل هو لديه نفس الأهمية في الجزائر خاصة في الآونة الأخيرة وذلك من قبل السلطات العمومية في سياق الجهود المبذولة لتحقيق التنمية على اعتبارها مرتبطة بمدى مشاركة المواطنين وباقي الفاعلين في تسيير واتخاذ القرارات المحلية نظرا للتطورات التي طرأت على المجتمعات البشرية خلال القرن الأخير التي أدت الى تغيرات مست العديد من الميادين ونواحي الحياة وشهدت الأثر والنظم التي يقوم عليها سير المجتمع³.

¹ مایسة زرابی، دور الاتصال المؤسساتي في ترقية أداة المؤسسة العمومية، دراسة ميدانية بمديرية التجارة بولاية برج بوعريريج، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضیاف المسيلة، جوان 2016، ص4.

² نفس المرجع، ص6.

³ مكي أم السعد، الاتصال الجوّاري وتطبيق المقاربة التشاركية، قراءة لتجربة جزائرية مغربية، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة باجي مختار، حوليات جامعة قالمة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 16، عنابة، جوان 2016، ص193.

الاتصال شهد كغيره تغير نوعي داخل المجتمعات والتركيبات السكانية الحديثة التي نشأت بفعل الزيادة الطبيعية للأفراد، ففي كل فترة هناك تغيرات جديدة وظهور تقنيات لم يسبق لها وجود وهو ما اتضح من خلال الطرق والأساليب الجديدة الطارئة على السياسة الاتصالية يحددها طبيعة النشاط والموقع المتواجدة فيه الذي أدى الى ظهور مجتمعات وفق تقسيم جديد مبدأه الجوارية والنزعة المحلية بغرض تقاسم نفس الاهتمام والاشترك في نفس الخصائص ومن أجل التقرب من المواطنين وحثهم على المشاركة في المبادرات المحلية المختلفة والمساعدة على المعرفة الجيدة بثقافة المحيط لضمان الارتقاء بنوعية الخدمات المقدمة واتخاذ كل السبل الهادفة لكسب ود المواطن باعتباره طرف مهم في الاتصال الجوازي ومن أجل تنمية علاقات جوارية عبر مختلف اللقاءات بحيث تقوم على الاتصال والتفاعل والإحتكاك القائمين على تنظيم الأحداث وكذلك الإجتماعات تهدف الى تكثيف الحدث مع المحيط الجوازي إضافة الى المحاضرات والملتقيات، أما الوسائل المكتوبة منها مجلة المؤسسة التي تلخص أهم الأحداث والنشاطات والثقافات المحلية والوطنية ذات البعد الجوازي أما الإعلانات تبرز محاور الأحداث والنشاطات التي تنظمها المؤسسة والأبواب المفتوحة، أما فيما يخص وسائل الإتصال الرقمية منها الموقع الرسمي والصفحات الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك حتى يكون في المتناول والاطلاع من قبل الجمهور المحلي الجوازي¹. تسعى هذه الدراسة الى البحث في واقع الإتصال الجوازي في المؤسسات الجزائرية عامة ومديرية البيئة لولاية قلمة خاصة والتي تعتبر هيئة عمومية مستقلة لها نظام خاص بها وميزانية مستقلة لها مهام ووظائف مضبوطة في كل مجال البيئة والمحافظة عليها وتسعى الى الإعتماد على الإتصال الجوازي من خلال الإعتماد على وسائل الإعلام بهدف التريبة والتوعية البيئية والإعتماد على المعارض والمقابلات والإتصال العمومي مع المواطنين من خلال الحملات التحسيسية حول البيئة منها بمناسبة اليوم العالمي للبيئة 5 جوان والقيام بحملات التنظيف وتقديم للمواطن (القالمي) كذلك الملصقات بهدف تقديم أهم الإرشادات حول كيفية رمي النفايات في البيت وما هي الطرق التي يعتمد عليها.

¹الطفي علي قشي، الإتصال الجوازي في المؤسسة التجارية العمومية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إعلام وإتصال، قسم علاقات عامة، كلية علوم الإعلام والإتصال والسمعي البصري، جامعة صالح بويندر، قسنطينة، 2017، ص2-3.

وتتظم كذلك الأبواب المفتوحة للمواطنين بهدف السماع لهم وبكل المشاكل الخاصة بهم من أجل حلها¹، وكل هذا من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي الآتي: ما هو واقع الإتصال الجوّاري لمديرية البيئة لولاية قالمة؟

ويتفرع عن التساؤل الرئيسي عدة أسئلة فرعية نبينها فيما يلي:

- ما هي مكانة الإتصال الجوّاري لمديرية البيئة في ولاية قالمة؟

- ما هي أشكال الإتصال الجوّاري لمديرية البيئة في ولاية قالمة؟

- فيما يتمثل الفاعلين في ترقية الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة؟

- ما هي الوسائل المستخدمة من طرف مديرية البيئة لولاية قالمة لبناء علاقات جوارية مع المواطن القالمي؟

- ما هي المعوقات التي تواجه الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة؟

ثانيا: أهمية وأسباب اختيار الموضوع:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته وهو واقع الإتصال الجوّاري في المؤسسات الجزائرية عامة ومديرية البيئة لولاية قالمة خاصة، بحيث يعتبر الركيزة الأساسية لتحقيق نشاطات المؤسسة وإشباع حاجات المواطنين والتقرب من إنشغالاتهم خاصة أن الجزائر في الآونة الأخيرة أصبحت تهتم بالإتصال الجوّاري.

كونها تتناول موضوع الإتصال الجوّاري الذي يعتبر عنصر فعال في خدمة المواطنين ومحاولة خلق علاقات جوارية في محيط المؤسسة مما يسمح في التعريف بنشاطاتها وهذه الدراسة تعطي صورة عن واقع الإتصال الجوّاري في المؤسسات الجزائرية عامة ومديرية البيئة لولاية قالمة خاصة.

أما بالنسبة لأسباب إختيار الموضوع فقد تمثلت في:

- الاهتمام الشخصي بموضوع واقع الإتصال الجوّاري في المؤسسات الجزائرية نظرا لأهميته على مستوى المؤسسات.

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.

- التقرب من المواطنين وحثهم على المشاركة والمبادرة المحلية المختلفة وتسوية مشاكلهم.

- الإتصال أصبح ركيزة في المؤسسة لأن له فوائد وإيجابيات.

¹أماني بوشملة وآخرون، دور الاتصال الخارجي في خلق ثقافة بيئية، في إطار إعداد تقرير تربية، تخصص إتصال، قسم علوم الإعلام والإتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، ص 3 - 5 بتصرف.

-فكل هذه الأسباب في مجملها تحفزنا على دراسة هذا الموضوع بأبعاده المختلفة.

ثالثا: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى إتخاذ العمل الجوّاري كوسيلة إتصال فعالة تضمن النجاح ورجع الصدى الإيجابي في العملية الإتصالية والإعتماد على هذه الوسيلة وجعلها ثقافة يومية من شأنها أن تجسد قواعد جديدة وخلق أسباب إستقرار مجتمعنا من خلال تقارب الأفراد في مابينهم من جهة وتقريب الإدارات والمؤسسات مع جماهيرها من جهة أخرى بما يضمن التحقيق السريع للتنمية، وعليه يمكننا تحديد الأهداف المحورية لهذه الدراسة على النحو التالي:

- 1- التعرف على مكانة الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة.
- 2- التعرف على إسهامات الفاعلين في ترقية الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة.
- 3- الكشف عن أهم الوسائل المستخدمة من قبل مديرية البيئة لولاية قالمة ومدى فعاليتها في بناء العلاقات الجوّارية.
- 4- معرفة مدى نجاح الإتصال الجوّاري في تحقيق أهداف مديرية البيئة لولاية قالمة وفي خدمة المواطنين والتقرب من إنشغالاتهم.
- 5- إكتشاف أشكال الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة.
- 6- التعرف على معوقات الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة.
- 7- التعرف على واقع الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة.

رابعا: الدراسات السابقة:

من شروط نجاح البحوث العلمية هو تعرض الباحث لقدر كبير من الدراسات السابقة والتي أجريت في نفس الموضوع والتي بدورها تمكنه من إختيار الأدوات البحثية المناسبة لجمع المعلومات والوصول إلى الهدف المراد تحقيقه، ومن بين الدراسات التي عالجت موضوع الإتصال الجوّاري نذكر منها مايلي:

- 1- الدراسة الأولى: من إعداد الطالبة إيناس رغبس بعنوان "الإتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية"

الإشكالية: طرحت التساؤل الرئيسي التالي: ما دور الإتصال العمومي الجوّاري في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الإقليمية الجزائرية؟

بحيث طرحت الباحثة مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- 1- هل تمكين المواطن من المعلومات التي تخص الصالح العام يساهم في تحسين مستوى الخدمة العمومية؟
 - 2- هل يتم إشراك المواطن في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية؟
 - 3- ما هي إسهامات وسائل الإعلام المحلية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين مستوى الخدمة العمومية المقدمة بالإدارة الإقليمية الجزائرية؟
- وللإجابة على الأسئلة اعتمدت الباحثة على مجموعة من الإجراءات المنهجية التالية:
- المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم لموضوع الدراسة.
- أما بالنسبة للأدوات المستخدمة في الدراسة، الملاحظة والمقابلة والإستمارة.
- وفي الأخير وصلت الى أهم النتائج:
- تمكين المواطن من مختلف المعلومات التي تتعلق بالشأن العام في تحسين الخدمات العمومية المقدمة بحيث توصلت الدراسة الى أن تمكين المواطن من مختلف المعلومات يساهم في تحسين الخدمة العمومية وهو الذي تؤكد إجابات المواطنين الذين كشفوا على حصولهم على معلومات الخدمات العمومية في شقها الإداري بشكل عام دائم وبطريقة كافية ومفهومة.
 - حول ما تؤدي وسائل الإعلام المحلية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دورا في تحسين مستوى المعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة: وهو حكم متفق عليه من المواطنين من جهة والمكلفين بالاتصال من جهة أخرى في المقابل لازالت تحتاج هذه الأدوات خاصة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال لإدارة سياسة حقيقية لنقل أدوارها الإستراتيجية وتحسين مشاركة المواطنين والجمعيات¹.
 - التعقيب على الدراسة: تتفق الدراسة الحالية مع دراستنا في المتغير التالي الإتصال العمومي الجوّاري -أوجه الإستفادة:
 - حيث اعتمدنا عليها في كيفية تقسيم البحث.
 - اعتمدناها كمرجع من المراجع.
 - اعتمدنا عليها في صياغة الإجراءات المنهجية منها وضبط الإشكالية.
 - وفي الأهمية والأهداف واختيار المنهج.
- نقاط الاختلاف:

¹ ايناس رغبس، الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، تخصص إشهار وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2019.

ركزت الدراسة على العملية الإتصالية ككل في البناء التنظيمي للبلدية على عكس دراستنا التي ركزنا فيها واقع الإتصال الجوّاري في المؤسسات الجزائرية "مديرية البيئة لولاية قالمة" ومعرفة ما هي الصورة التي يحملها الجمهور الداخلي وإستراتيجية الإدارة المتبعة ونقيس أثر ذلك على أداء المديرية.

2- الدراسة الثانية: من إعداد الطالبان ضيوفي محمد وبولداوي عائشة بعنوان الإتصال الجوّاري ودوره في التنمية البيئية".

الإشكالية:

طرحنا التساؤل الرئيسي التالي: هل تساهم إذاعة المدينة كإحدى أهم وسائل الإتصال الجوّاري في التنمية البيئية؟

وطرحنا تساؤلات فرعية تمثلت في: ما هي أنماط تعرض مستمعي إذاعة المدينة المحلية للبرامج البيئية؟

- ما هي الأساليب المنتهجة من طرف الإتصال الجوّاري المسموع لتدعيم التنمية البيئية لولاية المدينة؟

- إلى أي مدى تهتم إذاعة المدينة بالبرامج التي تساهم في التنمية البيئية بالولاية؟

وللإجابة على الأسئلة اعتمدوا على الإجراءات المنهجية التالية:

استخدام المنهج الوصفي باعتباره ومنهج يهتم بدراسة حاضر الأحداث والظواهر ورصدها ومتابعتها بطريقة كمية ونوعية في فترة معينة أو عدة فترات كما استخدموا الأدوات التالية: الإستبيان والمقابلة. وفي الأخير وصلوا إلى أهم النتائج: دور الإذاعة المحلية في نشر الثقافة البيئية إسهاماً منها في التنمية البيئية.

- التعرف على عادات وأنماط تعرض المستمعين للبرامج والأخبار البيئية التي تبث عبر إذاعة المدينة المحلية¹.

التعقيب على الدراسة: تتفق الدراسة الحالية مع دراستنا في تعزيز واقع الإتصال الجوّاري أوجه الإستفادة:

- حيث إعتدناها كمرجع من المراجع.

- وفي إختيار المنهج المناسب للدراسة.

¹ عائشة بولداوي ومحمد ضيوفي، الإتصال الجوّاري ودوره في التنمية البيئية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص سمعي بصري، قسم علوم الإعلام والإتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة يحي فارس، المدينة، 2021.

نقاط الاختلاف: ركزت هذه الدراسة على الاتصال الجوّاري المتمثلة في وسيلة الإذاعة المحلية على عكس دراستنا التي تم فيها الإعتماد على الإتصال الجوّاري بمختلف وسائله.

3- الدراسة الثالثة: من إعداد الباحث لطفي علي قشي بعنوان: "الاتصال الجوّاري في المؤسسة التجارية العمومية الجزائرية

الإشكالية بحيث قام بطرح التساؤل الرئيسي التالي " ماهي أهمية الإتصال الجوّاري في مؤسسة سونلغاز قسنطينة؟" وهل هناك إستراتيجيات تتبناها المؤسسة موضوع الدراسة في هذا المجال؟

-بحيث طرح تساؤلات فرعية تمثلت في:

-ما الأهمية التي توليها شركة (سونلغاز) توزيع الكهرباء والغاز للشرق للإتصال الجوّاري؟

-ما هي أهم الوسائل والأنشطة الإتصالية التي تستخدمها شركة توزيع الشرق علي منجلي، قسنطينة للإتصال بمحيطها الجوّاري وتحسين صورتها في أذهانهم؟

-وللإجابة على الأسئلة اعتمد على الإجراءات المنهجية التالية: بحيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي كونه يساعد على وصف الإتصال الجوّاري والوقوف على أهميته داخل مؤسسة سونالغاز بقسنطينة.

-كما أنه استخدم الأدوات التالية: الإستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات وأيضاً المقابلة المفتوحة.

وفي الأخير وصل الى أهم النتائج من بينها:

-أضحى استعمال الإتصال الجوّاري بمختلف وسائله ونشاطاته كعادة مؤسساتية من طرف المؤسسة موضوع الدراسة.

-من بين الوسائل الأكثر إستعمالاً في شركة توزيع الشرق علي منجلي: قسنطينة¹.

تبرز وسائل العلاقات العامة والإتصال الجوّاري التي تستعمل لتوجيه رسائل للجمهور الجوّاري وتقريبه من المؤسسة.

التعقيب على الدراسة:

تنفق الدراسة الحالية مع دراستنا في الكثير من النقاط والعناصر التي تخدم موضوعنا: ونذكر منها:

مفهوم الاتصال الجوّاري، إضافة إلى الإشارة في أحد فصولها إلى تطور الإتصال الجوّاري

أوجه الإستفادة:

حيث استفدنا منها في فصلنا الثاني من دراستنا والذي حمل عنوان: خصوصيات الإتصال الجوّاري.

¹لطفي علي قشي، الاتصال الجوّاري في المؤسسة التجارية العمومية الجزائرية، المرجع السابق.

أما من الناحية المنهجية فقد اعتمدناها في اختيار نفس منهج الدراسة واختيار نفس الأدوات.

نقاط الاختلاف: هناك اختلاف طفيف بين هذه الدراسة ودراستنا.

ركزت هذه الدراسة على الإتصال الجوّاري فقط على عكس دراستنا التي ركزنا فيها على واقع الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة.

خامسا: براديعم الدراسة:

يعتبر منظور الدراسة بمثابة البوصلة التي تحدد إتجاه البحث وتوجهه وفق إتجاه معين فيسير الباحث في إطاره حتى يتسنى له استلهاً بعض جوانب مشكلة البحث والمفاهيم المساعدة.¹

وفي دراستنا هذه سنتبنى منظور المقاربة التشاركية كمدخل للدراسة ونظراً لطبيعة البحث.

1-تعريف المقاربة التشاركية: Approche participative: تعرف (المقاربة) بأنها منهجية التعامل مع مجال جغرافي على مستوى تدبيره واستعماله بشكل يراعي الإنسجام والتفاعل بين مختلف مكوناته.

- وتمثل الية يؤخذ فيها برأي كل شخص معني بالتدخل سواء شخصياً أو بالتمثيل، وتعود جذورها إلى السبعينيات، وقد تأسست لتحقيق مشاركة فعالة في مجال التنمية المحلية.²

✓ فالمقاربة التشاركية لا تهمل رأي أي جهة وإنما تسعى لاستيعاب جميع الآراء والعمل على الأخذ بها دون الإنقاص من شأن أي فرد أو مؤسسة أو هيئة، فالكل مرحب به والكل يشارك في عملية التطوير والتنمية.

✓ يرى إبراهيم بايزو أن المقاربة التشاركية هي سيرورة إجتماعية تواصلية تقوم على تمكين السكان من سلطة المبادرة واتخاذ القرارات المتعلقة بتحديد وتنفيذ الأنشطة والبرامج التنموية التي تهم مصيرهم، إن هذا يعني أن دور المتدخلين الخارجين يجب أن ينحصر في تشجيع وتعبئة مختلف مجموعات السكان من أجل القيام بالأدوار المفروضة عليهم القيام بها من حيث أنهم المعنيون الأولون باتخاذ القرارات وإحداث التغييرات المطلوبة، أي باعتبارهم الشركاء الأساسيين في تحقيق التغيير المنشود وليس مجرد فئة مستهدفة أو مساعدين على تنفيذ قرارات وبرامج يتخذها غيرهم.

2-أهم مبادئ هذه النظرية:

¹ هدى غرسى، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014، ص20.

² أم السعد مكي، دور آلية المقاربة التشاركية في اتخاذ القرار المحلي، المرجع السابق، ص362.

- ينطلق تصور بايزو للمقاربة التشاركية من ثلاثة أفكار أساسية تفيد:

1- كل الأفراد والجماعات يتوفرون على الكفاءة اللازمة من أجل إحداث التغييرات الضرورية لضمان وصولهم الى مختلف الموارد ومراقبتها.

فالمقاربة التشاركية هي إذن منهجية تهدف لدعم المجموعات في سعيها لممارسة السلطة في القضايا التي تهمهم، إن هذه الفكرة تؤكد على أن استعمال المنهجيات التشاركية من شأنها أن تقوم بدور فعال في التنشيط الإجتماعي، وتحقيق التوافق على القضايا ذات الصيغة المشتركة والتنسيق والتكوين والتحسيس والتعبئة، واكتشاف الذات وإثباتها المسؤولية وكذلك التوعية.

- من شأن المشاركة الفعلية لمختلف مجموعات وأفراد المجتمع في بلورة المشاريع التنموية ذات الارتباط بمصير مجتمعهم أن تخلق لدى الجميع شعورا بالذات ينتج عنه التزام مسؤول، وهو الأمر الذي من شأنه دعم فرص النجاح في تحقيق النتائج المرجوة.

- إن الإنسان عندما يشارك مشاركة حقيقية في المشروع فإنه بذلك يكتسب القدرة على التحكم في ظروف الإنجاز¹.

3- تجربة الجزائر في تطبيق المقاربة التشاركية:

اعتبر الدستور 1989 (البلدية) إطار حقيقيا لمشاركة المواطن المحلي من خلال المنتخبين لتحقيق تنمية نابعة من احتياجاتهم ودعى الى تكريس التعددية منهجا وسياسة وخيار إقتصادي للقضاء على أخطاء المرحلة السابقة كأهم مطلب للامركزية، واتبع ذلك بصدور قانون البلدية 8-1990 بهدف:

- بناء إدارة محلية قوامها الإنتخاب، هدفها إشراك المواطن في القرار المحلي.

- إشراك جميع أطراف المجتمع في تنفيذ خطط وبرامج التنمية المحلية (سلطة المجتمع المدني).

- تكريس اللامركزية كوسيلة لتنمية المحلية وتوفير الوسائل لإدارتها كما عزز قانون البلدية لسنة 2011، وما جاء في دستور 1980 بكون:

- مشاركة المواطن حق الدستور، وإن تأخر تجسيدها ميدانيا راجع للسياق السياسي والأمني، والذي رتب المشاركة بعد تحقيق الاستقرار واستعادة الأمن، وفصل في كيفية تحقيقها وذلك بتمكين المواطن من الإدلاء بآراء وإقتراحات متعلقة بتسيير بلديته.

¹ إبراهيم بايزو، تنمية المشاركة في مقارنة المسألة التنموية من منظور تشاركي، إفريقيا الشرق، المغرب، 2015، ص15.

- كما دعى الباب الثالث من القانون "لتحفيزهم وحثهم على المشاركة في تسوية مشاكلهم، وتحسين ظروف معيشتهم¹.

إسقاط نظرية المقاربة التشاركية.

نسعى من خلال دراستنا هذه إلى معرفة واقع الاتصال الجوّاري في المؤسسات الجزائرية.

دراسة ميدانية على مديرية البيئة لولاية قلمة.

حيث اعتمدنا في دراستنا على نظرية المقاربة التشاركية كونها النظرية الملائمة لدراستنا ومدخل لها نتعرف على دورها وأهدافها في تنمية وزيادة فعالية التوعية بالقضايا البيئية.

هـ حيث أصبحت المقاربة التشاركية مؤخرًا مبدأ أساسيًا لجل المؤسسات خاصة منها المؤسسات الجزائرية ك مديرية البيئة لولاية قلمة دون والتي اعتمدت عليها في إطار السياسات الجديدة التي بدأت في الظهور من أجل تقليص نظام التمركز، إذ أن هذه المقاربة تهدف إلى تصحيح المنهجية المعتمدة في العمل العمومي لنشاطات الاتصال الجوّاري في المديرية والمتمثلة في الاعتماد على القطاع العام وخبراته في إنجاز المشاريع وبرامج التنمية البيئية كما أنها تعتبر أسلوب وسيلة تنمي المشاركة الفعالة التي تهدف إلى تأهيل الأشخاص والجماعات المحلية وجعلهم قادرين على تبني حلول من إقتراحهم ويتحملون المسؤولية في اختيارها وإنجازها، هذا من جهة ومن جهة أخرى تحمل هذه المقاربة في طياتها الضغط بمختلف الوسائل والاستراتيجيات على المؤسسة العمومية والخصوصية ومختلف المعنيين بالتنمية البيئية خاصة من أجل القيام بأدوارهم إتجاه الإنسان المواطن بما يكفل الكرامة الأدمية ويفتح له الآفاق لعمارة الأرض وتحقيق المهام.

وعليه فإن مبادئ المقاربة التشاركية تساهم في تحديد احتياجات السكنة المحليين المتعلقة بالشأن التنموي البيئي على الصعيد المحلي بحكم أن المواطن المحلي القالمي يمثل المعد للسياسات العمومية الجوّارية والمنفذ لها وهو الأمر الذي من شأنه أن يرسخ الديمقراطية وتدعيم المواطنة والتفاعل الاجتماعي والحس التشاركي، وبالتالي فإن أية سياسة أو قرار يتخذ يكون له وقع على المستوى المعيشي للمواطنين، فإذا كان القرار المتخذ من طرف المديرية يتم بصفة جماعية مشتركة بين كافة الفواعل المحلية، فإن ذلك حتما سينعكس على نجاح برامج التنمية البيئية المحلية، ويجعل من كافة المساهمين يتحملون مسؤولية أو تبعات الفعل القائم على التشارك مما يتمخض عنه زيادة درجة الرضى على المشاريع التنموية وهذا ما يؤدي إلى

¹ أم السعد مكي، دور الية المقاربة التشاركية في اتخاذ القرار المحلي، المرجع السابق، ص362.

تمكين الفئات المجتمعية المقصاة والمهمشة لأن تكون مدمجة في ترقيته وتطوير جهود العمل الجوّاري المشترك.

حيث أن كذلك إشراك المواطن والمجتمع المدني في تدبير الشأن التنموي البيئي يجعل من هؤلاء يمارسون حقهم في الرقابة والمتابعة وذلك من خلال تدعيم مبدأ المساءلة والشفافية وهو الذي بدوره يساهم في منع تفشي الفساد بأنواعه من البيروقراطية.

إذا يمكن القول ان الاتصال الجوّاري هو جزء أساسي من المقاربة التشاركية في مديرية البيئة لولاية قالمة، حيث بها يتم تشجيع التواصل المستمر بين المديرية والجمهور وتعزيز العلاقة بينهم، وكذا فتح فرص التفاعل من الأطراف الأخرى في المجتمع المدني والمنظمات وذلك عن طريق إعداد جلسات ورش عمل وحوارات تستهدف هذه الأطراف وتشجعهم على المشاركة في عملية صنع القرارات وتبادل الأفكار والآراء.

سادسا: مفاهيم الدراسة:

-تمثل المفاهيم العناصر الأساسية التي تتكون منها المعرفة العلمية أشكالها ومستوياتها المختلفة والمفهوم قد يكون عبارة عن فكرة تعبر عن أشياء في الواقع أو الذهن ولأن تقارب الدراسات خاصة فيما يتعلق بالعلوم الإنسانية والتي تظهر وكأنها تصب في قالب واحد غير أن ما يحدد خصوصيتها في المفاهيم التي انطلقت منها فتحدد المفاهيم يعد بمثابة المفتاح الأساسي لمعرفة طبيعة الدراسة ولذا وجب تحديدها لنتمكن من ضبط وتبرير إختياراتنا المنهجية نظريا¹.

1- مفهوم الواقع:

أ- لغة: واقع جمع وقع وقوع أمر واقع أي حاصل حقيقة عكسه خيال².

ب- اصطلاحا:

هو التجريد الذي بواسطته يتم تحديد الوجود الحقيقي والفعال للكائنات والأشياء وتحديد ما يحدث وكل شيء يسمى الواقع ما هو فعال وبعبارة أخرى لها قيمة بالمعنى العلمي وعكس ذلك سيكون الخيال الوهمي³.

4

¹ ايناس رغيص، الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، المرجع السابق، ص13.

² علي بن هادية، القاموس الجديد، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، 1979، ص1003.

³ معنى الواقع المفهوم والتعريف، تم الاطلاع عليه يوم: 16-02-2023، على الساعة 20:55 من الموقع الالكتروني:

<https://warbletoncouncil-org>

2- مفهوم الاتصال:

لغة: ويرجع أصل الكلمة في اللغة العربية إلى الفعل يتصل والإسم يعني المعلومات المبلغة أو الرسالة الشفوية أو تبادل الأفكار والآراء أو المعلومات عن طريق الكلام أو الإشارات.

اصطلاحاً: عملية نقل أو تبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة ومتأثرة، بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين ولذلك فهو عملية تكون على الأقل من مرسل واحد ومستقبل واحد.

-وفي منظور علماء الإعلام، يعني نقل المعلومات والآراء والاتجاهات من المصدر إلى المتلقي من أجل هدف ما يراد تحقيقه¹.

3- مفهوم الجوار:

أ- لغة: من الفعل جاور يجاور مجاورة أو تجاورا تقول جاور بمعنى ساكن ولاصقة والجوارية إسم مؤنث يجعل معنى القرب والزمان أو المكان الجوّاري يعني قريب ولكي يتحول القرب الجسدي أو الزماني الى قرب محسوس يجب أن يستكمل بعلاقة أخرى "أسرية، دينية، تنظيمية، مؤسسية".

ب- اصطلاحاً: هي وحدة إقليمية صغيرة تمثل عادة جزءاً فرعياً من مجتمع محلي أكبر منها ويسودها إحساس بالوحدة أو بالكيان المحلي، وتتميز الاتصالات في جماعة محلية بأنها مباشرة وأولية والجوار هو مفهوم يمكن تعريفه وتحديده بطريقة إجتماعية وفيزيقية فمن هذه الناحية يشير الى جزء من المدينة يتميز بحدود معينة مثل الطرق العامة أو أرضاً أو قنوات، أما من الناحية الإجتماعية فهو يشير الى التشابه الإجتماعي للسكان وبصفة خاصة تشابه الطائفة الإجتماعية والنموذج السكاني².

4- مفهوم الاتصال الجوّاري:

أ- اصطلاحاً: هو نشاط مركز حول المحلي للبحث عن علاقات وجهها لوجه وعن قيم المكان والبحث عن علاقات وجهها لوجه وعن قيم المكان والبحث عن الأصول والاتصال اللامركزي الذي يتجه بشكل أكبر نحو الجمهور وعن طريق قيمه يظهر اليوم كأنه الحقيقة الوحيدة العملية على المدى الطويل³.

¹سارة عباسيني، الزهرة عليم، أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي "فايسبوك" على العلاقات الأسرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2015، ص 31-32.

²لطفي علي قشي، تطور الاتصال الجوّاري في الجزائر، مجلة آفاق العلوم، جامعة قسنطينة، العدد الثامن، قسنطينة، 2017، ص 269-270.

³أم السعد مكي، الإتصال الجوّاري وتطبيق المقاربة التشاركية، ص 295.

ب- اجرائي: هو عملية تقنية تنظمها مديرية البيئة بهدف تنظيم المصلحة الخاصة وتقريب المؤسسة من المواطن القالمي.

5- مفهوم المؤسسة:

أ- لغة: مؤنث مؤسس وهو إسم مفعول من الفعل أسس يؤسس تأسيسا فهو مؤسس، والمفعول مؤسس والمؤسس من يكون الشيء من العدم أي من يضع أساس البناء التي يقام عليها وأصل كل شيء ومبدؤه¹.

ب- اصطلاحا: يعرفها ناصر داداي عدون، بأنها هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني وإجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو تبادل "إنتاج أو تبادل" بغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه تبعا لحجم ونوع نشاطه².

6- الخدمة العمومية:

اصطلاحا: يشير مفهوم الخدمة العمومية الى تلك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساس العلاقة التي تربطهم بها.

- ويقصد بالخدمة العمومية مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدول أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز حيث تقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين كما أنها عمل رسمي صادر عن المؤسسات والدولة ومختلف الوزارات والهيئات ومجالس البلدية ومراكز الشرطة والمحاكم وغيرها³.

7- المؤسسة العمومية:

اصطلاحا: يعرفها الأستاذ عمار عوابدي على أنها منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية وبالاستقلال المالي والإداري وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية الوصائية وهي تدار بشكل إداري لا مركزي لتحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني⁴.

¹ علي بن هادية، القاموس الجديد، المرجع السابق، ص1173.

² تعريف المؤسسة، مدخل حول ماهية المؤسسات، تم الإطلاع عليه يوم 25-1-2023 على الساعة 18:18 من الموقع الإلكتروني <https://elearning.univmoi.dz>

³ إلهام مصطفى غالم، الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الإداري، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، جامعة القليعة، الجزائر، العدد الثاني، 2018، ص222.

⁴ بوزيد غلابي، مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، تخصص قانون الإدارة العامة، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2011، ص24.

إجرائيا: هي هيئة عمومية مستقلة وجهاز من الأجهزة الإدارية على مستوى الولاية، لها نظام خاص بها مع الإستقلالية في الميزانية، المكلفة بأداء مهام ووظائف مضبوطة في كل من مجال البيئة والمحافظة عليها.

8-المواطنة:

لغة: مصدر الفعل واطن بمعنى شارك في المكان إقامة لأي فعل على وزن فاعل قال ابن فارس في منجم مقاييس اللغة الواو والطاء والنون كلمة صحيحة فالوطن محل الإنسان وأوطان القيم مرابطها وأوطنت الأرض اتخذتها وطنا.

اصطلاحا: التزامات متبادلة بين الأشخاص والدولة فالشخص يحصل على حقوقه المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية، نتيجة انتمائه لمجتمع معين وعليه فالوطن ذاته واجبات يتحقق عليه إدائها¹.

سابعاً: مجالات الدراسة:

يعتبر مجال الدراسة خطوة أساسية في الإطار المنهجي لأي دراسة علمية كونه سيساعد على قياس وتحقيق المعارف النظرية في الميدان وقد اتفق العديد من مستعملي منهج البحث العلمي، إن لكل دراسة ثلاث حدود رئيسية هي:

- المجال الجغرافي.
- المجال الزمني.
- المجال البشري².

المجال الجغرافي:

فتتمثل في مدينة قالمة التي تشكل الحدود المكانية لهذه الدراسة، وقد اعتمدنا على أداة توزيع الإستثمار في مديرية البيئة وبالتحديد في قسم التحسيس والتوعية والاتصال.

المجال الزمني:

تم الشروع في الدراسة الفعلية منذ سنة 2023، حيث انطلقنا في دراسة الجانب المنهجي والنظري بعد نهاية السداسي الأول مباشرة، أي تقريبا مع بداية شهر فيفري 2023، حيث قمنا بجمع مجموعة من

¹نورة العرش، نورة الهدى زايد، مفهوم المواطنة عند محمد عمارة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الفلسفة، تخصص فلسفة سياسية، قسم الفلسفة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2018، ص 11-12.

²نهاد بوزيد، فاطمة بن بوراس، الحملات الإعلامية عبر مواقع التواصل الاجتماعي للتحسيس بمخاطر جائحة كورونا بالجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة، قسم علوم إنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021 ص 21.

المراجع والكتب والمقالات من مصادر مختلفة، بتاريخ 2023/04/19 قمنا بتوزيع إستمارات الإستبيان لعينة الدراسة التي اخترناها والقيام بتفريغ البيانات وتحليلها وتفسيرها خلال شهر ماي.

المجال البشري:

ويشمل موظفي قسم التحسيس والتوعية والإتصال من جنسين ومن تخصصات مختلفة تتراوح بين تخصص إتصال وتسيير وإقتصاد، ومهندس دولة في السكن والعمران وتخصص علوم قانونية الإدارية وكذلك الاختلاف في سنوات الخبرة.

ثامنا: نوع الدراسة ومنهجها:

-تستدعي كل دراسة منهج ملازم لها يختلف باختلاف طبيعة الدراسة المراد إنجازها، إذ أن المنهج يعتبر هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة المعرفية في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة التي تهمين على سير العقل وتحدد عملياته حتى نصل إلى نتيجة معلومة¹.

-حيث تدرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التحليلية التي نسعى منها إلى تحليل ودراسة الظاهرة بطريقة كيفية من خلالها نتمكن من معرفة العلاقة التي تربط بين متغيرات الظاهرة المدروسة.

ونظرا لطبيعة التساؤلات التي تطرحها الدراسة والأهداف البحثية التي تسعى لتحقيقها كان لزاما علينا كباحثين اعتماد المنهج الوصفي باعتباره المنهج الملائم الذي يمكننا من الوصف الدقيق والموضوعي للواقع الذي يحتله الإتصال الجوّاري في المؤسسات الجزائرية عامة ومديرية البيئة خاصة والدور الذي يلعبه في خدمة المصلحة العامة للمواطنين وأهم الوسائل المستخدمة فيه والجهات المشاركة فيه بهدف تحسين مستوى الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، وكذا وصف أبرز المعوقات التي تقف في وجه الإتصال الجوّاري بالمديرية والتعبير عنها كميا عن طريق جمع البيانات الميدانية وتبويبها في جداول تكرارية لاستخلاص النتائج وتحليلها وتفسيرها وتعميمها .

تاسعا: مجتمع البحث وعينته:

-الباحث في دراسته المختلفة للظواهر المتنوعة يواجه الصعوبات في ضخامة مجتمع البحث وشاعته، لدرجة يصعب عليه القيام بدراسة على الوحدات المكونة له نظرا لارتباط هذا الإنجاز بآجال محددة لا بد من

¹ عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، ط2، وكالة المطبوعات، الكويت، 1997، ص5.

احترامها ولصعوبة القيام بهذا العمل الضخم بمفرده أو لمحدودية قدراته المادية على ذلك، لذا يلجأ للعينة حيث يقوم باختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث اختياراً عشوائياً، أو منتظماً¹.

حيث يتمثل مجتمع بحثنا في كل من الجمهور الداخلي بمديرية البيئة لولاية قالة والذي يتكون من

30 موظف.

لكن بما أن الضرورة البحثية تقتضي منا عدم تطبيق إستمارة الإستبيان على كل العاملين بهذه المديرية، فقد اكتفينا بتطبيقها على أولئك الذين يقدمون إضافات علمية لهذا البحث "واقع الإتصال الجوّاري في المؤسسات الجزائرية"، حيث أننا استخدمنا المسح الشامل من خلال العينة التجريبية ووجدنا أن موظفي قسم الاتصال هم المخولون للإجابة عن إستمارة الإستبيان الخاصة بدراستنا، والذي يتكون عددهم من 7موظفين.

عاشرا: أدوات جمع البيانات:

-يجمع الباحث المعلومات أو البيانات اللازمة للإجابة عن أسئلة البحث العلمي أو الدراسة أو لاختبار فرضياتها بطريقة أو أكثر من طرق لجمع البيانات كما يمكن للباحث أن يستخدم أداة أو أكثر من أداة للبحث العلمي المخصصة لأغراض جمع البيانات ضمن الطريقة الواحدة من طرف الباحث العلمي، وعلى الباحث أن يقرر بشكل مسبق الطريقة المناسبة للغرض من البحث الذي يقوم به أو أن يختار الأداة المناسبة لهذا الغرض².

-فيبناء على طبيعة الدراسة وتساؤلاتها اعتمدنا بصفة أساسية على استمارة الإستبيان والمقابلة كأداة داعمة لها والملاحظة البسيطة كأدوات بحثية للحصول على البيانات اللازمة لبحثنا.

أ-إستمارة الإستبيان: تعرف على أنها عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي تدور حول موضوع ما، يتم إرساله للمبحوثين بطريقة أو بأخرى ليجيبوا عن هذه الأسئلة ثم إعادتها إلى الهيئة المشرفة على البحث³.

¹ أحمد بن مرسي، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص282.

² مصطفى فؤاد عبيد، مهارات البحث العلمي، ط2، مركز البحوث والدراسات متعددة التخصصات، تركيا، 1987، ص201.

³ ثائر أحمد خيار، خالد محمد أبو شعيرة، مناهج البحث التربوي، مكتبة المجمع العربي، الأردن، ص251.

- حيث اعتمدنا على هذه الأداة في دراستنا واقع الإتصال الجوّاري في المؤسسات الجزائرية " دراسة ميدانية بمديرية البيئة ولاية قالمة" وذلك من أجل جمع والحصول على المعلومات والبيانات اللازمة التي تجيب على مشكلة البحث، حيث مرت إستمارة الإستبيان بهذه المراحل:

- المحور الأول: البيانات والمعلومات الشخصية لمفردات البحث.

- المحور الثاني: مكانة الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة.

- المحور الثالث: أشكال الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة.

- المحور الرابع: الفاعلين في ترقية الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة.

- المحور الخامس: الوسائل المستخدمة من طرف مديرية البيئة لولاية قالمة في العلاقات الجوّارية.

- المحور السادس: معوقات الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة.

ب-المقابلة نصف موجهة:

المقابلة لغة: مشتقة من الفعل قابل بمعنى واجه وهي تلك المواجهة أي مقابلة الشخص وجه لوجه من أجل التحدث إليه في شكل حوار يأخذ شكل طرح أسئلة من طرف الباحث وتقديم أجوبة من طرف المبحوث حيث تعرف المقابلة في اللغة الفرنسية بمصطلح L'entrevue recherche.

-المقابلة نصف موجهة Semi directive

هي المقابلة التي يقوم بها الباحث بتحديد مجموعة من الأسئلة بغرض طرحها على المبحوث مع احتفاظ الباحث بحقه في طرح أسئلة البحث من حين لآخر دون خروجه عن الموضوع¹.

- حيث أننا استخدمناها كأداة داعمة لإستمارة الإستبيان لأجل التقرب أكثر من مشكلة البحث وذلك بالتحدث مع الموظفين القائمين في مديرية البيئة لولاية قالمة وبذلك التعرف بشكل معمق على واقع الإتصال الجوّاري فيها.

ج-الملاحظة البسيطة:

أو ما يعرف بالملاحظة من دون مشاركة، ضمن الدراسة الإستطلاعية على اعتبار أن هذه الأخيرة يتم بواسطتها ملاحظة الظاهرة كما تحدث تلقائياً دون إخضاعها لأي نوع من الضبط العلمي، ولا يلجأ الباحث فيها لاستخدام الآلات وأدوات دقيقة للقياس، أو وسائل للتأكد من دقة الملاحظة وموضوعها².

¹نبيل حمدشة، المقابلة في البحث الاجتماعي، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 8، الجزائر، 2012، ص12.

²موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، ت ر، بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصب للنشر، الجزائر، 2004، ص151.

- حيث أن من خلال زيارتنا الميدانية لمديرية البيئة لولاية قالمة لاحظنا الكثير من الملاحظات التي وضحت لنا العديد من الأمور حول موضوع دراستنا وسنترك هذا الأمر الى تدعيم الجانب التطبيقي.



الفصل الثاني:
خصوصيات الاتصال
الجواري



أولاً: تطور الإتصال الجوي في الجزائر:

يمكن أن نصنف تطور الإتصال الجوي في الجزائر الى ثلاث مراحل كبرى:

1-المرحلة الأولى: "ما قبل التعددية 1962-1988":

في عهد الإتحادية الحزبية أي منذ الاستقلال الى غاية أكتوبر 1988 كانت السلطة في الجزائر تعتمد على المنظمات الجماهيرية كوسيلة من الوسائل الفعالة لربط إتصال وثيق بين القمة والقاع لكن بالإضافة الى ذلك كانت هناك أعمال تقاربية جوارية تقوم بها بعض مؤسسات الدولة وقطاعاتها على غرار المؤسسات السياسية، إقتصادية، إجتماعية، والأمنية...

على قلتها بأبعاد وأهداف إستراتيجية للحد من انحراف الشباب وخاصة فئة الأحداث، فكان مثلاً في بداية الثمانينات أن خطت وزارة الداخلية لاعتماد بعض الطرق والوسائل الجوارية في الإتصال التي تعفيها وتقيها من المضي في معافية الشباب المعرض للخطر والانحراف يومياً عن طريق إيجاد إطار وجو يعفي هذا الشباب في الوقوع في المحذور الذي يعاقب فيه القانون فكانت تلك هي البوادر الأولى للعمل الجوي المبني على الإتصال القريب والمباشر في المجتمع والتجربة الرائدة بمساعدة البلديات ووزارة الشباب والمنظمة الوطنية للشبيبة الجزائرية التي أثمرت من خلال عدد من النشاطات من بينها: الدورات الرياضية في كرة القدم ببعض أحياء العاصمة.

كما أن هناك أيضاً مثال آخر عن ظهور الإتصال الجوي في مؤسسات وقطاعات مختلفة من الوطن خلال هذه الفترة كقطاع الصحة حيث في سنوات السبعينات سعت الدولة الى تعريف وتقريب فكرة مدى فائدة التلقيح والتطعيم الصحي للأطفال الرضع من سن الشهرين الى غاية سن السادسة على النمو الصحي السليم للأطفال من خلال وضع البرنامج جوي للإتصال يقوم على طرق الأبواب والتقرب من الأسر في بيوتها¹.

لشرح فوائد التلقيح غير أن هذه الصور المتعددة للإتصال الجوي في بدايته وإن حدث حقا فإنها لن تعمر طويلاً بسبب غياب استراتيجية إتصالية مخططة لها بدقة من طرف الدولة.

-وعلى أي حال فإن العمل الجوي بوصفه وسيلة الإتصال في هذه المرحلة اتسم بمظهرين:

¹الطفي علي قشي، تطور الإتصال الجوي في الجزائر، المرجع السابق، ص273.

-المظهر الأول:

هو ارتباطه بالمنظمات الجماهيرية التي نشأت من أجل التعبئة الجماهيرية من جهة ولكي تشكل حلقة وصل بين السلطة والمجتمع من جهة أخرى بحيث عرفت التجمعات المختلفة لتطوع والكشافة والخرجات الترفيهية الشبانية أسس مظاهر التجنيد والاستعداد للمساهمة في حركة التنمية والتطور التي سمعت إليها الدولة في هذه المرحلة.

-المظهر الثاني:

وجاء على إنقراض التطورات التي حصلت في المجتمع حيث أصبحت المنظمات الجماهيرية غير قادرة على احتواء مختلف الشرائح في المجتمع لا سيما شريحة الشباب التي لم تعد مقتنعة بمجرد الخطابات والنشاطات المختلفة والمتنوعة دون ثمن " التطوع، التنزه، العطل الصيفية والتي لا يمكن أن تحل محل الوظيفة والعمل الدائم حيث قامت بعض مؤسسات الدولة وكذا السلطات المحلية على التعاون والتفكير في حلول انية تستقطب هؤلاء الشباب في أحيائهم وداخل محيطاتهم اليومية ورغم العمل الجوّاري الذي أقيم في هذه المرحلة الى أنه يبقى فاقد الاستراتيجية محكمة التخطيط بحيث لم يستطيع امتصاص بعض المشاكل كمشكل البطالة والتي لم تكن قادرة على مواجهة التغيرات الهامة التي عرفتتها الأسرة الجزائرية على المستوى الإجماعي والديمقراطي في هذه المرحلة¹.

2-المرحلة الثانية: مرحلة ميلاد وظهور الاتصال الجوّاري: "عهد التعددية 1988-1997":

حيث شهدت هذه المرحلة ميلادا حقيقيا للإتصال الجوّاري، لأنها مرحلة استخلصت الدروس من سابقتها التي لوحظ فيها غياب استراتيجية محكمة التخطيط للإتصال والعمل الجوّاري والتي تميزت بدايتها بظهور الإذاعات المحلية الجوّارية التي بدأت تكسر طابور المركزية والإملاءات الوطنية، وعرفت عدة تطورات حيث حاولت فيها الدولة تدارك ذلك الفراغ الفضيع في مجال الإتصال، ففي الوقت الذي تم تحرير قطاع الإتصال والسياسة من خلال مباشرة عهد التعددية بإنشاء الأحزاب والجمعيات والنقابات العمالية المستقلة وإعطاء الفرصة للقطاع الخاص خاصة في مجال الصحافة المكتوبة، حاولت أجهزة الدولة وعلى أعلى المستويات وضع برنامج عمل انطلاقا من الوضعية المعاشة نحو افاق مستقبلية ويمكن حصر أهم أهداف هذا البرنامج فيما يلي:²

¹المرجع نفسه، ص274.

²لطفي قشي، الإتصال الجوّاري في المؤسسة التجارية العمومية الجزائرية، المرجع السابق، ص121.

- تحسين ظروف مجالات الإتصال.
- إعادة تجديد الترتيبات التشريعية والقانونية الحالية، واقتراح نصوص قانونية جديدة تكون مطابقة للأوضاع السياسية والإقتصادية الإجتماعية الجديدة والسائدة في البلاد.
- تصفيه وإعادة تنظيم هيئات ومؤسسات الإتصال العمومية ومختلف النشاطات المتعلقة بالقطاع.
- وكان الهدف من تطبيق هذا البرنامج هو وضع القواعد الأساسية التي تسمح للمواطن من الحصول على إعلام متنوع، متعدد موضوع، مسؤول وجامع وهي الشروط الضرورية من أجل أحسن تحسين وأكثر تعبئة حول الأهداف المنشودة لما يسمى بالمرحلة الانتقالية.
- بحيث أخذ الإتصال الجوي في هذه المرحلة بالتنامي والظهور أكثر فأكثر، مما أضحي يشكل واقعا حضاريا وعصريا غاية في الأهمية كونه خاصية مميزة للإتصال الشخصي الذي يعد أكثر أنواع الإتصال فعالية وتأثيرا على الجمهور¹.
- بحيث ظهر في هذه المرحلة ما يعرف بالإعلام الجوي: بحيث أصبح يعد بمثابة أداة أساسية للوصول الى انشغالات المجتمع وذلك من خلال قيام المختصون في شؤون الإتصال والقائمون بإدراج على شؤون البلاد الإعلام والإتصال الجوي كحركة فعالة في تحقيق التقارب بين المؤسسة وجمهورها وبين الدولة ومؤسساتها والسعي بصفة عامة².
- ويبرز ذلك من خلال تفعيل نشاط الإعلام والإتصال في بلوغ الأهداف المسطرة والمرجو تحقيقها على غرار.
- توظيف الصحافة المكتوبة في العمل الجوي.
- إنشاء محطات جهوية للتلفزيون.
- خلق خلايا للإتصال الجوي عبر الولايات لتفعيل دور الإتصال المحلي عبر التأسيس لصحافة جوارية تزودها خلايا الإتصال.
- المحطات عرفت الجهوية للإذاعات المحلية.
- تقييم الإتصال الجوي في هذه المرحلة:

¹الطفي قشي، تطور الاتصال الجوي في الجزائر، المرجع السابق، ص274-275.

²عبد الرحمان جلولة، هاجر عبد الرسول، دور الإعلام الجوي في التنمية المحلية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في الإعلام والإتصال، تخصص صحافة مطبوعة والإلكترونية، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021، ص10، بتصرف.

إن كل نشاط يتعلق بالاتصال يجب أن يكون مهيكلاً ومخططاً ليكون فعالاً ويعود بذلك في المقابل بردود فعل ملموسة من قبل المواطنين لتحسين برامج العمل في هذا المجال على مستوى مختلف هياكل وإدارات البلد، لذا فإن هذه المرحلة اتسمت بشبه توجه نحو توفير شروط لإقامة الإتصال الجوي¹.

3- المرحلة الثالثة: مرحلة الإزدهار "1997 وحتى يومنا هذا":

وهي المرحلة الحالية التي لا زالت تعيشها الجزائر اليوم والتي بدأت منذ أواخر التسعينات واتسمت بشبه حركية نحو تفعيل جملة من النشاطات والإجراءات في مجال العمل والاتصال الجوي والتي يمكن إبرازها فيما يلي:

أ- الملتقى الوطني حول الإتصال والخلايا الجوية:

والذي انعقد بسببدي فرج يومي 13 و14 أكتوبر التي طوال هذا الملتقى، نجوزها فيما يلي:
- إنشاء شبكة لخلق ودعم وتطبيق النشاطات الجوية عبر المجتمع المدني خاصة عبر الحركة الجمهورية والقطاع الخاص.

- تحديد الكيفية التي يتم من خلالها تمويل برامج ومخططات الإتصال الجوي والخلايا الجوية وكيفية تقييم أعمالها².

ب- مشروع المرسوم التنفيذي الخاص بالإجراءات التطبيقية:

لإنشاء تنظيم وعمل الإتصال الجوي ممثلاً في الخلايا الجوية التي بدأت تعرف النور كمشروع واحد بداية من 05 أوت 1998 من طرف وزارة التضامن الوطني والعائلة وفي الوقت الذي لم يجلب المشروع أي تحفظ فيما يخص الحاجة الى إنشاء خلايا جوية، فإن وزارة المالية ووزارة الداخلية أبدت ملاحظات فيما يخص تمويل هذه الخلايا.

فمن بين الإجراءات المسطرة من طرف الدولة لتفعيل حركة الإتصال الجوي في المؤسسات خاصة مؤسسات الدولة منها:

- المصادفة على مرسوم التنفيذي رقم 37/2000 المؤرخ في 7 فيفري 2000 المحدد لإجراءات إنشاء، تنظيم، وسير الخلايا الجوية من بين أهم ما جاء في هذا المرسوم.

- المشاركة في تفعيل ومردودية الوسائل البشرية والمادية فيما يخص الحماية الإجتماعية والتضامن.

¹لظفي علي قشي، تطور الاتصال الجوي في الجزائر، المرجع السابق، ص276.

²لظفي علي قشي، الإتصال الجوي في المؤسسة التجارية العمومية الجزائرية، المرجع السابق، ص128.

-تقريب المواطنين اللذين لهم الحق في الخدمات العمومية من المصالح المعنية ومساعدتهم على قراءة وفهم القواعد والإجراءات المفعول بها¹.

ثانيا: المفاهيم المشابهة للإتصال الجوي:

المقصود به هو التداخل وفي بعض الأحيان التشابك مع مفاهيم أخرى فهناك من يسمي هذه الوضعية مفاهيم المشابهة وهناك من يسميها قريبة وعلى هذا الأساس يجتهد الباحثون والأكاديميون في تحديد المفاهيم وتبيان دلالتها بصرامة شديدة ودقة متناهية حتى لا تلتبس مع مفاهيم أخرى، وبها أن مفهوم الدراسة هو الإتصال الجوي فإنه يعتبر من أكثر المفاهيم التي يلتبس فيها ويتداخل معها بحكم قرب المجالات التي يشترك ويتنشط فيها على غرار الإتصال العمومي والإتصال السياسي والإتصال الإجتماعي وعليه سنحاول التركيز على الإتصال العمومي والإتصال السياسي والإتصال الإجتماعي عبر فك بعض خيوط الارتباط وتشابك ومحاولة تبيان الحدود الفاصلة بينها².

الإتصال الجوي والإتصال الإجتماعي:

الإتصال الإجتماعي:

يعرف على أنه علم نقل الأفكار الى طرف ثاني هدفه تقويم السلوكات الضارة بالفرد والمجتمع حيث يعتبر الركيزة الأساسية في يد السلطة وذلك من أجل تطوير المعارف ودفع الوعي الإجتماعي نحو الطريق السليم وتغيير وتعديل السلوك المغاير للطبيعية الإنسانية وتحويل مهمة الإقناع الى مهمة الغرض باستعماله لمجموعة من الوسائل.

وفقا لهذا المنظور فإن الإتصال الإجتماعي هو وسيلة التغير نحو الأفضل بالنسبة لسلوكيات الأفراد غير الملائمة بالاعتماد على قوة الإقناع الذي يتحول من خلال أساليبه الى وسيلة لفرض هذه السلوكيات بطريقة غير مباشرة³.

ومن هنا يمكن القول أن الإتصال الإجتماعي نشاط وتقنية إتصالية تستخدم لحل مشكلات المجتمع أو التخفيف من هذه الآفات الإجتماعية التي تزايدت وتفاقت بتطور المجتمعات من خلال نقل وتوصيل

¹الطفي قشي، تطور الإتصال الجوي في الجزائر، المرجع السابق، ص277.

²ايناس رغييس، الإتصال العمومي الجوي ودوره في تحسين الخدمة العمومية، المرجع السابق، ص24.

³نبيلة بوبخزة، الإتصال الإجتماعي الصحي في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص علوم الإعلام والإتصال، قسم العلوم الإنسانية والإجتماعية، الكلية علوم الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر، 1995، ص 49-51.

الأفكار والمعارف حول قضية معينة بالإعتماد على الإقناع الذي من شأنه أن يدمج طوعيا وهو ما أكسب الإتصال الإجتماعي الشرعية والاعتراف بقدراته في ضوء التحولات والتطورات الدولية.

وفقا لهذا المنطق فهو يعد بمثابة الية لتجاوز المظاهر الإجتماعية غير السوية حيث يكون الإتصال وسيلة لإشراك أفراد المجتمع في هكذا مشكلات لأجل حلها كما يهدف كذلك الى صياغة اتجاهات جديدة تساهم في التماسك الإجتماعي المبني على التعاون والتضامن ويمنح الإتصال الإجتماعي كمؤسسات المجتمع المدني بمكوناته إمكانية التعارف أكثر والتجاوز بينها وهي فرصة لكل مواطن أو مجموعة من المواطنين في إنشاء روابط إتصالية فيما بينهم في جو من القبول والاحترام المتبادل وبالتالي فهو ينشأ فضاء إتصالي تواصلية قصد تمتين الرابط الإجتماعي متصديا لأي إنحلال أو تفكك¹.

بناء على ما أوردناه حول ماهية الإتصال الإجتماعي فنجد بهذه الصيغة يلتقي مع الإتصال الجوّاري ويتقاسم مع بعض المساحات أو حتى الحدود حيث أن كلاهما يعتمد على الرسائل الرمزية الإقناعية للوصول الى الجمهور أو المواطنين كما أن كلا المفهومين يقوم على فكرة أساسية وجوهرية وهي خدمة المواطن من أجل تحقيق المصلحة العامة بالنسبة للإتصال الجوّاري وخدمة المجتمع بالنسبة للإتصال الإجتماعي حيث يجتمعان في يسمى بالفضاءات العمومية ومع ذلك فإن التمايز بين كلا المفهومين الإتصال، الجوّاري والإتصال الإجتماعي يبرز بصفة خاصة على مستوى² القائم بالإتصال بحكم أن المؤسسات والهيئات الممثلة للدولة الهيئات الجوّارية أي المحلية هي من تلك شرعية ممارسة الإتصال الجوّاري وأنها المصدر الأوحد لهذا النمط من الإتصال.

في حين الإتصال الإجتماعي يبقى من صلاحيات ومهام المؤسسات غير الرسمية على غرار الجمعيات والنوادي ذات الطابع الإجتماعي وكذا مؤسسات المجتمع المدني ومختلف النقابات الفاعلة. ومن هنا نجد أن مفهوم الإتصال الإجتماعي الأقرب إلى مفهوم الإتصال الجوّاري بمبرر المصلحة العامة بإعتبارها الغاية أو الهدف الذي يوحد³.

¹ هشام عكوش، ياسين فرناني، الإتصال العمومي مسائلة المفهوم، مداخلة مقدمة ضمن أشغال الملتقى الوطني الثاني لسياسات الإتصال العمومي في الجزائر يومي 4/ 5 ماي 2014، جامعة سطيف2.

² إيناس رغييس، الإتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، المرجع السابق، ص27-28.

³ هشام عكوش، ياسين فرناني، الإتصال العمومي مسائلة المفهوم، المرجع السابق.

الجدول رقم (1) يلخص الفروقات بين الإتصال الجوي والإتصال الإجتماعي:

الإتصال الإجتماعي	الإتصال الجوي	أوجه التشابه والإختلاف
	يشتركان في الغاية (خدمة الصالح العام)	أوجه التشابه
	الفرق على مستوى الفاعل الإتصالي (القائم بالإتصال)	أوجه الإختلاف
تقوم به المؤسسات غير الرسمية من الجمعيات ذات الطابع الإجتماعي، النوادي، النقابات، المؤسسات المجتمع المدني. -تغيير سلوكات وتقويم الإتجاهات.	تقوم به المؤسسات ذات الطابع الجوي (الهيئات المحلية، الحكومات) -تقديم المعلومات للمواطنين والتعريف بالسياسات العامة بصفة دائمة	

" المصدر من إعداد الطالبة "

الإتصال الجوي والإتصال السياسي:

-الإتصال السياسي: تتعدد التعاريف التي تقدم هذا الاختصاص العلمي وبالتالي صعوبة تقديم تعريف موحد له بالنظر الى تعدد المقاربات النظرية والمنطلقات الفكرية والأيدولوجية.

يعرف الإتصال السياسي على أنه مجموعة الرسائل التي يبيثها الحكام (السياسيون) بصفة عامة إلى الناخبين إستنادا إلى بعض الدعائم التي تكون عبارة عن خطابات عامة، مقابلات، رسائل، منشورات من جهة.

يعرف دومينيك فولتون (Dominique wolton) أن الإتصال السياسي على أنه الفضاء الذي يتم فيه تبادل الخطابات المتناقضة من الأطراف الفاعلين ذوي الشرعية وهم رجال السياسة الإعلاميين والرأي العام عن طريق استطلاعات الرأي¹.

وبناء على سبق يبدو أن هناك تداخل كبير بين المفهومين بين الإتصال الجوي والإتصال السياسي أفرز إتجاهين هناك من يرى أن فكرة الإتصال الجوي هو ركيزة السياسة العامة للجوار والهيئات المحلية

¹هوق كازناف، ت ر فايضة يخلف، الإتصال السياسي نماذج الإتصال السياسي، المجلة الجزائرية للإتصال، العدد 11 / 12، الجزائر، 1995، ص124.

والجماعات المحلية أما التوجه الآخر فيرى أن الإتصال الجوي هو إتصال سياسي يتجسد في خطابات وأنشطة مصدرها الإدارة السياسية.

هذا التميز بين المفهومين لا يمنع من تواجد مساحات مشتركة وهنا يكمن وجه التداخل فعندما تقوم الدولة ممثلة في هيئاتها باستنتاج خطابات فيمكن اعتبار ذلك مستقبلاً للإتصال السياسي وهو في نهاية إتصال جوي صادر عن الإدارة له علاقة بالشأن العام والجوار ويخدم المصلحة العامة في حين نجد أن الإتصال السياسي يرتبط بالمواعيد الإنتخابية والتموقعات السياسية والتنافس للوصول إلى الحكم أو البقاء فيه من خلال الرسائل التي تمرر عبر وسائل الإعلام¹.

جدول رقم (2) يلخص الفروقات بين الإتصال الجوي والإتصال السياسي:

الإتصال السياسي	الإتصال الجوي	أوجه التشابه والإختلاف
	يشتركان في هوية الفاعلين (الجوار والمواطن)	أوجه التشابه
	الغايات	أوجه الإختلاف
إتصال ذو طبيعة غائية	-خدمة الصالح العام	
إتصال ذو طبيعة أيديولوجية	-مرتبطة بتقديم الخدمة العمومية	
يهدف إلى خدمة الصالح الخاص		
مرتبط بالوعود السياسية والمواعيد الإنتخابية		

"المصدر من إعداد الطالبة"

¹ نفس المرجع، ص 127.

الإتصال الجوي والإتصال العمومي:

-تعريف الإتصال العمومي:

يرتبط الإتصال العمومي بالقضايا والاهتمامات المشتركة التي يفرزها الإنتماء الى الدولة.

-يرى ميشال بوشون: ورفاقه في هذا التعريف أن الإتصال العمومي هو مجموعة من الظواهر الخاصة

بإنتاج ومعالجة ونشر المعلومات التي تعكس ردود الفعل وخلق وتوجيه المناقشات حول الرهانات العامة.

-يستتبط من هذا التعريف الى أن ممارسة الإتصال العمومي لا تتوقف عند حدوث المؤسسة التي تمتلك

السلطة داخل المجتمع بل يتحول إلى نشاط اتصالي متعدد الأطراف.

من جهة يرى "بيارزيمور" " pierre Zémor " على أنه الاتصالات الرسمية التي تميل الى تبادل

واقتراس المعلومات ذات القيمة العمومية بهدف الحفاظ على الروابط الإجتماعية وقد أضفى زيمور في هذا

التعريف صفة الرسمية للمعلومات ذات المنفعة العمومية كما أسند مهمة الإتصال العمومي إلى الهيئات

والمؤسسات ذات الطابع العمومي¹.

وبناء على ما أوردناه حول أهمية الإتصال العمومي فنجد بهذه الصيغة يلتقي مع الإتصال الجوي

ويتقاسم مع بعض الحدود حيث أن كلاهما يسعى الى خدمة المواطن من أجل تحقيق المنفعة العامة، كما

يلتقي المفهومين من ناحية الجهة التي تقوم به المؤسسات ذات الطابع الرسمي العمومي ويختلفان من حيث

المواطن المستهدف في الإتصال، العمومي يستهدف الإقليم والإتصال الجوي يستهدف مواطني المنطقة

الجغرافية التي توجد بها المؤسسة أو الإدارة².

¹إيناس رغييس، الإتصال العمومي الجوي ودوره في تحسين الخدمة العمومية، المرجع السابق، ص16-17.

²المصدر من إعداد الطالبة.

جدول رقم (3) يلخص الفروقات بين الإتصال الجوي والإتصال العمومي:

أوجه التشابه والإختلاف	الإتصال الجوي	الإتصال العمومي
أوجه التشابه	-الهدف تحقيق المصلحة العامة -تقوم به المؤسسات ذات الطابع العمومي.	
أوجه الإختلاف	الفرق على مستوى المواطن الي يستهدفه	
	-يستهدف مواطني المنطقة الجغرافية التي توجد فيها المؤسسة أو الإدارة أي الجوار	-يستهدف مواطني الإقليم

"المصدر من إعداد الطالبة"

ثالثا: وسائل الإتصال المكونة لبناء العلاقات الجوية:

-الوسائل الشفوية:

1-الإجتماعات:

يتم على مستوى أي مؤسسة عقد إجتماعات تنسيقية الغرض منها إعداد وتنظيم الأحداث تمس كل من المؤسسة والجمعيات والشركاء الفاعلين وذلك بحضور مدير المؤسسة ومختلف المسؤولين عن الجمعيات والمؤسسات الثقافية تقدم من خلالها كل مؤسسة أو مصلحة أو قسم مقترحات العمل الحداثي والتي يراعي فيها الجانب الجوي (البيئة) بالإضافة الى دراسة الوضعية الجوية التي يجب تنظيم الحدث فيها حيث تقدم في هذه الإجتماعات تقارير مكتوبة أو شفوية مثلا في اجتماع تحضير لحدث علمي حول عقد متلقى وطني بخصوص اليوم العالمي للمتاحف الموافق ل18 من كل سنة ثم عقد اجتماع تنسيقي برئاسة مدير الثقافة ومدراء المؤسسات الثقافية على مستوى الولاية ويكمن الهدف من عقد هذا النوع من الإجتماعات في كيفية اشتراك المحيط في الأحداث والنظر في مدى قابلية للحضور والمشاركة¹.

¹أيوب رقاني، أثر الاتصال الحداثي على تفعيل العلاقات الجوية، فسنطينة، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، عدد 49، الجزائر، 2018، ص161.

2- المحاضرات والملتقيات:

وسيلة من وسائل الإتصال الشفوي التي عادة ما يعتمد عليها منظمة الأحداث من أجل وضع برنامج لتظاهرة معينة ذات أبعاد حديثة تفاعلية علمية وفنية تعمل فيها المؤسسة على إشراك بعض الفاعلين في محيطها الجوّاري (جمعيات، نوادي ثقافية، مؤسسات تعليم العالي، أسلاك الأمن، طلبة) وهذه الأحداث بالنسبة للمؤسسة عبارة عن لقاءات دورية أبت على تنظيمها مع الفاعلين الإجتماعيين وشكاء القطاع لتنسيق السياسات الحديثة وتوحيد وتكثيف الجهود من أجل إشراك أمثل المحيط الجوّاري للمؤسسة في فترة 2014 عقدت المؤسسة المتحفية عددا من المحاضرات العلمية التاريخية بمناسبة حدث أول نوفمبر و 5 جويلية ثم التطرف فيه الأبعاد الحضارية والتاريخية والإنسانية لهذه الأحداث وأهمية تحسيس أفراد المجتمع المحلي (الجوّاري) بضرورة إحيائها والمشاركة فيها من خلال تسجيل الحضور من طرف الزوار والاطلاع على المعارض واللوحات التي تخلد ذكرى أول نوفمبر وعيد الاستقلال والشباب.

3- المقابلات الشخصية:

وسيلة من وسائل الإتصال الشفوي داخل المؤسسة تقوم أساسا على إتصال وتفاعل وإحتكاك القائمين على تنظيم الأحداث والعارضين أي المشاركين والجمهور فيما بينهم وتعتبر هذه الوسيلة من أكثر الوسائل استخداما وشيوعا في المؤسسة.

4- وجبة الإعلام:

فهي تعتبر وسيلة من وسائل شرح وتبسيط المفاهيم لدى الأسرة الإعلامية الجوّارية غير أنها تقدم في بعض المناسبات والأعياد الوطنية دون غيرها.

- الوسائل المكتوبة:

1- مجلة المؤسسة:

وهي عبارة عن مجلة سنوية ملخصة لأهم الأحداث والنشاطات الثقافية المحلية ذات البعد الجوّاري والوطنية غير أنه يتم التركيز فيها حول الأحداث والتظاهرات التي تحتضن أو تنظم من طرف المؤسسة وهي مقسمة الى محاور أساسية أولا افتتاحية الى إطارات ومسؤولين على غرار وزيرة الثقافة والمحور الثاني الحقل الثقافي والمحور الثالث الحقل التراثي حفظ التراث والأوكيولوجيا وأخيرا الحقل السياسي والفني.

2- الإعلانات:

توفر المؤسسة على لوحات إعلامية أمام المدخل الرئيسي لها ليتم فيها إعلام الزوار قبل دخولهم الى المؤسسة بإبراز محاور الأحداث والنشاطات التي تنظمها المؤسسة أو تحتضنها والتي قد تكون غير

معروفة أو غير مسموعة من طرفهم إضافة إلى التسعيرات الدخول وأيضاً إحتوائها داخليا على لافتات إعلامية توجيهية أو إرشادية لمختلف أجنحة المؤسسة ويعتبر المحيط الجوّاري للمؤسسة أكثر العناصر قربا في الإطلاع على الإعلانات بحكم جواريته عن المؤسسة¹.

3- المطويات والملصقات:

المؤسسة توفر لأفراد محيطها الجوّاري ملصقات وكتيبات ومطويات تحتوي على مجموعة من أحداث برامجها وتعتبر عن مواضيع مختلفة حيث أنه أثناء الزيارات السياحية للجمهور تقدم المؤسسة مطويات تتضمن مجموعة من المعلومات حول المؤسسة وتوفر برامج هذا الحدث الإتصالي ومختلف النشاطات المدرجة فيه و تسعى إلى تذكير المجتمع الجوّاري بالتظاهرات الإتصالية الثقافية والفنية التي تحتضنها أو تنظمها أو تشارك فيها المؤسسة والتي كانت تعلق في المنازل والمحلات كوسيلة من وسائل الإعلان المكانية وهو ما يعرف عند المختصين بالإعلان داخل نطاق أو نقاط البيع.

-الوسائل موجهية:

1-المعارض:

وسيلة من وسائل الإتصال الجوّاري بالنسبة للمؤسسة حيث دأبت المؤسسة على استخدام هذا النوع مع الجمهور من أجل إنشاء علاقة تقاربية ورابطة إجتماعية تكفل للمؤسسة كسب الجمهور وخلق نوع من التردد على المعلم من طرف الزوار وهو ما يسمح في الأخير من ترسيخ صورة حسنة في أذهانهم وهي تكون جوارية بمشاركة الجمعيات المحلية و الوطنية تساهم فيها مؤسسات ومراكز ثقافية خارج نطاق الولاية ليتم في هذه المعارض تقديم منتج حديث للمشاهدة والتفاعل عبر طرح الأسئلة وبتبادل المعلومات التي تدخل في سياق الحدث وتعتبر المعارض على وجه العموم شكلا شائعا من أشكال الإتصال الجوّاري الحديث المباشر في المؤسسة².

2-المسابقات:

في أي مؤسسة لا يخلو الأمر من تنظيم الأحداث وتنظيم المسابقات والحملات يعود الى بعض الأهداف التي تندرج في سياقات إجتماعية توعوية وتحسيسية ثقافية التي تساهم بشكل فعال في خلق علاقات جوارية مع محيط المؤسسة وبيئتها الخارجية فمثلا تقوم المؤسسة المتخفية بمناسبة اليوم الوطني شهيد الذي

¹ نفس المرجع، ص 162-163.

² نفس المرجع، ص 163.

يصادف 18 أبريل من كل سنة بالتنسيق مع المكتبة العمومية بمسابقة إلكترونية بعنوان "إكتشف الشخصية التي في الصورة" وذلك من خلال إعطاء نبذة تاريخية عن شهيد وضعت صورته من طرف المؤسسة المتحفية وقد فتحت إدارة المؤسسة باب المشاركة في المسابقة عن طريق الصفحة الرسمية ضمن مواقع التواصل الإجتماعي الإتصالي فيسبوك من خلال إرسال الإجابة على الخاص (إسم الكامل للشهيد ألقابه الثورية، المنطقة التي ينحدر منها).

3-الحفلات:

تعودت المؤسسة على إحتضان العديد من الحفلات الغنائية والفنية في فضاءاتها المختلفة فمثلا قامت مؤسسة المتحفية أحمد باي سنة 2015 حيث احتضن المتحف فعاليات المهرجان الثقافي الوطني للموسيقى الأندلسية في طبعته الثامنة والذي نظم من طرف ولاية قسنطينة برعاية وزارة الثقافة.

4-الزيارات الموجهة:

تسمح هذه الزيارات الموجهة المنظمة في إطار إحياء الأحداث الترفيهية موجهة للجمهور الداخلي للمؤسسة العاملين والجمعيات الثقافية الناشطة على مستوى الولاية والتي عادة ما تكون بالتنسيق مع الديوان الوطني لتسيير وحماية الممتلكات الثقافية¹.

-الوسائل السمعية البصرية:

1-الإذاعة:

حيث تتواصل المؤسسة مع جمهورها من خلال الإذاعة عن طريق الإعلان عن أوقات وأماكن القيام بالمعارض أو تنظيم رحلات سياحية بحيث تكون غايتها الأولى غرس ثقافة بيئية.

-وسائل الإتصال الرقمية:

تسعى أي مؤسسة مهما كان مجال نشاطها إلى تسخير أجهزة وسائل الإعلام الحديثة كالأنترنت (الموقع الرسمي) و صفحة الرسمية على موقع التواصل الإجتماعي فيسبوك facebook حتى تكون في المتناول والاطلاع عليها من قبل الجمهور المحلي الجوّاري وبالتالي خلق نوع من التفاعلية والتشاركية من خلال تبادل المعلومات والآراء والتعليقات على طبيعة الحدث وطريقة تنظيمه ومدى نجاحه فمثلا المؤسسة

¹ نفس المرجع، ص164.

المتحفية أحمد باي تستعمل هذه الوسائل والشبكات في الإعلان والترويج لأحداث التي تنظمها ويحتضنها داخل قاعاته وأجنحته التي تم الإعلان عنها بخصوص من قبل الموقع الرسمي¹.

رابعاً: أشكال الإتصال الجوّاري:

-تظهر أشكاله في مفاهيم متداخلة تشكل نفس الوقت أدوات لتجسيد الجوّارية.

-العمل الجوّاري: يسعى لإحداث تقارب بين الإدارة والمواطن وفهم انشغالاته من خلال المرافق العمومية ووسائل الإعلام الجماهيري.

-إعلام المرفق العام: يحتوي على أنواع الخدمات العمومية ويلجأ إليه المواطن للضغط على الإدارة من أجل تحقيق مطالبه.

-تقريب الإدارة من المواطن: في كل ما يتعلق بالإدارات الإستشارية في جميع المجالات، بتحفيزها للتقارب بإنشاء فروع جوّارية².

خامساً: مهام وأهداف الإتصال الجوّاري:

1-المهام:

-يتطلب تجسيد الإتصال الجوّاري واقعياً أن يؤدي مجموعة من المهام منها:

-تحسين خدمات المرافق العمومية والإدارية بتخفيف الإجراءات أثناء تعاملها اليومي مع المواطنين، بتوظيف قائمين بالإتصال مؤهلين على خدمة الإستقبال، التحرر من أشكال البيروقراطية وكذا تقديم الحماية اللازمة للمواطن والإدارة من الضغوطات³.

2-أهداف الإتصال الجوّاري:

1-تغيير السلوكات.

2-التواصل والاستماع لمشاكل المواطنين.

3-خدمة المواطنين والتفاعل معهم.

أما "جاك جي" يرى أنه يمكن تقسيم أهداف الإتصال الجوّاري الرئيسية إلى أربع مجالات واسعة تتمثل في:
أ-استخدام جميع وسائل الإعلان (باستثناء الدعاية) لمساعدة الهيئات والهيكل الوزارية لتحقيق أهدافها.

¹نفس المرجع، ص165.

²مكي أم السعد، الإتصال الجوّاري وتطبيق المقاربة التشاركية، المرجع السابق، ص295.

³المرجع نفسه، ص296.

- ب- تقديم المساعدة بشأن أي موضوع يتناول العلاقات بين الوزارة والمواطنين.
- ج- تقديم المعلومات للإدارات حول ردود أفعال المواطنين حول السياسات المتبعة.
- د- ضمان المعلومة.
- ولقد جاء كذلك في دليل الإتصال الجوّاري الذي أعدته السلطات البلجيكية أنه يهدف الى:
- تلميع صورة المصالح العمومية.
- تطبيق الحكم الديمقراطي¹.

سادسا: الفاعلين في ترقية الاتصال الجوّاري:

أ- وسائل الإعلام:

بحيث تقوم وسائل الإعلام بالنيابة عن الشعب في متابعة وحراسة المؤسسات الإجتماعية، بالمساءلة المستمرة لأداء الحكومة والمجالس القضائية والتشريعية، وتعريف المواطن بطبيعة العمل والنشاط الذي تمارسه وفقا لمفهوم الإعلام المدني، وما طرحته نظرية المسؤولية الإجتماعية، حسب جونتانان " فهو يساهم في إثارة الرأي العام، وتعبئته من أجل صناعة الرأي العام قادر على الإستجابة التي تحدث التغيير، أي أنه يسعى للوصول للجمهور وإعطائه فرصا ليعبر عن آرائه واحتياجاته، وإجرائه في العمل الجماعي لتنمية وتطوير أداء المؤسسات الإجتماعية من حيث تعد المشاركة التفاوض، الإقناع وتحقيق التعاون أهم الوظائف لحل مشكلات المواطن².

- كما أنه يقدم الخدمة الفورية والسريعة لمواطن الإقليم والقيادة الشعبية والتنفيذية من أجل حل المشكلات ومواجهتها بجانب ما يقوم به هذا النمط من الإعلام في توعية الجماهير وحثهم على التمسك بحقوقهم، مما يعزز في المشاركة في المسؤولية الإجتماعية وهذا ما سمح بإدماجها في المؤسسات بزيادة "نكاء التنظيم لسرعة القرارات المتخذة وجودتها، وتمكين الأفراد من اتخاذ القرارات بصفة لا مركزية"³.

¹ عيدة معمري، ابتسام مناصرية، دور الإتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفايبيوك، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال تنظيمي، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي تبسي، تبسة، 2021، ص15.

² مكي أم السعد، الاتصال الجوّاري وتطبيق المقارنة التشاركية، المرجع السابق، ص296، بتصرف.

³ فاطمة رحمان ميلود، دور الإعلام المحلي في تعزيز الثقافة المحلية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص الإعلام والاتصال، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، الجامعة الإفريقية أحمد ورايا، أدرار، 2019، ص28، بتصرف.

ب- الأسرة:

تسهم في إيجاد حلول لمشاكل المجتمع، بتشكيلها التنظيمات والقبائل ويؤدي تنوع الأسر الى خلق معارف وسلوكات ينظمها الأداء بالحوار والمناقشة، والعمل على ترسيخ ذلك لدى أفرادها، ما يجعلها أداة جوارية يتعزز دورها كشريك حيوي عن طريق الية الحوار¹.

-بحيث يعد الحوار الأسري من أهم الأسس التي يجب الحرص عليها في الأسرة لأنها مفتاح العلاقات الطيبة².

ج- المنتخبون المحليون:

بالمجالس "البلدية، الولائية، البرلمان"، يمثلون الوسيط لنقل انشغالات منتخبهم للإدارة بحجة القانون الذي منحه سلطة التمثيل لمصلحة المواطن وصياغة القوانين³.

-بحيث جعل الدستور الجزائري المجلس الشعبي البلدي الإطار القانوني الذي يعبر فيه الشعب عن إرادته ويراقب عمل السلطات العمومية بحيث يمثل الإطار القانوني الأساسي للمجلس الشعبي البلدي في القانون 10-11 المتعلق بالبلدية⁴.

د- المجتمع المدني:

تقدم مؤسسات المجتمع المدني اسهامات في كافة المجالات بالمجتمع كالتعليم، الصحة، الرعاية الإجتماعية، البيئية... الخ، حيث أن المواطنين ينشرون هذه المنظمات في مجتمعاتهم انطلاقا من وعيهم بكونها الوسيلة المناسبة لمواجهة مشاكلهم وتلبية احتياجاتهم بضم جهودهم إلى الجهود الحكومية، فهذه التنظيمات تشكل حلقة وصل بين المواطنين والحكومة، وهذا الموقع الوسيط الذي تحتله يخولها ممارسة عدد من الأدوار الهامة في المجتمع، بحيث يعتمد على مجموعة من الوسائل المشروعة لممارسة هذه الأدوار من بينها.

¹ مكي أم السعد، الإتصال الجوّاري وتطبيق المقاربة التشاركية، المرجع السابق، ص 297.

² أهمية الحوار الأسري، تم الاطلاع عليه يوم 14-02-2023، على الساعة 23:02، من الموقع الإلكتروني: <https://mawdoo3.com>

³ مكي أم السعد، الإتصال الجوّاري وتطبيق المقاربة التشاركية، المرجع السابق، ص 297.

⁴ سميحة شمار، دور البلدية في تحقيق التنمية المحلية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019، ص 09.

-إستخدام وسائل الإعلام السمعية والبصرية كالصحف والإذاعة والتلفزيون وهي أدوات التأثير على الرأي العام.

-تنظيم الندوات والمحاضرات العامة وإصدار النشرات والمطبوعات الدورية لعرض وجهات النظر المختلفة، والبحث عن حل وسط يوفق بين المصالح الخاصة للأفراد والجماعات والمصلحة العامة للمجتمع¹.

-فالمجتمع المدني هو مجمل الجمعيات النشطة، المبادرة المستقلة والهادفة الى تحقيق الصالح العام في مجتمع معين أو عدد من المجتمعات، فهو مجموعة الأبنية السياسية، الإقتصادية، الإجتماعية، الثقافية، القانونية ، التي تعمل في ميادينها المختلفة في استغلال سلطة الدولة لتحقيق مصالح المجتمع ملتزمة بقيم معايير الإحترام ،والتأخي والتسامح والصراع السلمي الشريف مع توفير قيم ومبادئ العمل الإنساني كما تنتظم في إطارها شبكة معقدة من العلاقات والممارسات بين التكوينات الإجتماعية في المجتمع ويحدث ذلك بصورة ديناميكية ومستمرة من خلال مجموعة من المؤسسات التطوعية التي تنشأ وتعمل باستقلالية عن الدولة².

المواطن:

بحيث يعتبر فاعل أساسي تقوم عليه السياسة العامة المحلية فالمواطن كمستهلك هو نواة الجمعيات وهيئات المجتمع المدني القطاع الخاص، وبه تقوم السياسة العامة المركزية ثم المحلية وإشراكه في عملية صياغة السياسة العامة المحلية لإتاحة الفرص لمشاركة الطرف المتلقي للسياسة العامة الذي يسمح بالتشاور معه ومحاورته لتفادي الفشل التنموي والأخطاء التسييرية، فالمواطن حسب الجيل الثالث من المناظر الحقوقية المترابطة وغير قابلة للتجزئة عندما يحصل عليها المواطن يكون قادرا على تأدية واجباته من الخدمة العمومية³.

¹ جهيدة شاوش إخوان، واقع المجتمع المدني في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التنموية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2015، ص74، ص81.

² بسمة بن مشوي، المجتمع المدني كأداة لمكافحة الفقر في الجزائر، مذكرة تكميلية لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015، ص9، بتصرف.

³ إيناس رغبس، الإتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، المرجع السابق، ص222.

سابعاً: خصائص الإتصال الجوّاري:

-يملك الإتصال الجوّاري مزايا عديدة من المنظور التفاعلي، أي أنه يركز على الشخص ومفهوم التبادل، وبشكل أكثر دقة وتحديدًا على البيئة التي يتم تضمينه فيها، يغلب السياق المحلي على تقدير بناء ومصداقية التفاعل، ومنه فإن هذا الاهتمام بالمحلي الشيء الوحيد الذي يسمح بتعزيز التعامل بالمثل في العملية التبادلية، ولا يركز الإتصال فقط على الخلاص والتحرير، بل أيضا على مهارة الإستماع حيث يمكن تلخيص خصائص الإتصال الجوّاري فيما يلي:

- تواطىء الطرفين المستقبل والمرسل، أي تقاسم العملية الإتصالية ومحاولة الوصول لغاية مشتركة.
- تحقيق التفاعل الإيجابي بين طرفي العملية الإتصالية الجوّارية أو أطرافها العديدة.
- تشخيص الرسالة وتحديد المصطلحات والابتعاد عن العموميات والسياسات المركزية.
- تابع وموجه لمجتمع محلي واحد.
- عدم الخروج عن الخصائص والقيم الإجتماعية والثقافية المشتركة للمجتمع.
- محدودية النطاق الجغرافي والنسق العلاقي.
- التركيز على العلاقات الإنسانية والتبادل في مسار الاتصال.
- المساهمة في تنشيط الحياة الإجتماعية التي تحدث التماسك بين أفراد المجتمع المحلي¹.

ثامناً: مستويات ومؤشرات الإتصال الجوّاري:

المستويات:

يعد إحداث تغيير في مستويات الإتصال من أهم التغيرات التي تطرأ على المؤسسة كنتيجة لتبنيها نموذج الإتصال الجوّاري، بالاعتماد على الوسائط المختلفة، الإدارية، الإعلامية، التكنولوجية...وتصنف حسب الباحثين الى الإتصال الرسمي وغير الرسمي، أو حسب اتجاه الإتصال بين النازل، الصاعد والأفقي لأن العملية الإتصالية تقاس بوجود إتصال في مرحلة أولية، ثم اتجاهه رأسياً وأفقياً.

-كما يتميز الإتصال بانطلاقه من مستويات متعددة لتوصيل الرسائل، ويتم في حيز جغرافي صغير، ويتولى القائم بالإتصال "سلطات محلية" تبليغ المستقبلين "السكان المحليين" واعلامهم بمخططاتهم وسياساتها، وكيفية المساهمة في اتخاذ القرارات التي تهمهم، فيبدأ من المستوى النازل عبر نشر وتقديم، بث أو الحديث عن

¹مصطفى كمال لصطب، الاتصال الجوّاري واستراتيجية التغيير، المجلة الجزائرية للإتصال، جامعة الجزائر3، العدد 28، الجزائر، 2019، ص 104 - 105.

مشروع معين، وبوصول الرسالة للمستقبل يقومون بالاستجابة "رجع الصدى" في شكل إتصال "صاعد" ففتح لهم المشاركة عبر وسائل الإتصال، ويحدث نقاش عام، مع التركيز على عدم إقصاء أي طرف، باستخدام الإتصال الجوّاري عبر قنوات واليات تتيح المشاركة في الحياة العامة، كالحوار المباشر، الجلسات العامة، للمجالس البلدية والولائية، ومنتديات للنقاش توسع الإستشارة و المشاركين في التنمية المحلية.

مؤشرات الإتصال الجوّاري:

- بالنسبة للمواطنين: ظهور سلوكات جديدة: مبادرات فردية وجماعية الاستجابة لحمات التوعية.
- الحفاظ على الملك العام والعمل التطوعي.
- ظهور الإتصال الصاعد من المواطنين نحو المسؤولين، وكذا إتصال في اتجاه أفقي.
- المساهمة في تنفيذ المخططات العمومية، بتعزيز مفهوم المواطنة والمشاركة.
- بالنسبة للسلطات المحلية:

-وجود مخطط إتصالي للحوار والتشاور مع المواطن، وبرامج نقل اهتماماته وتشرح المنجزات¹.

-توفر برامج تخطيط يسمح بإشراك المواطن فيها.

-ظهور مفاهيم اللامركزية، الديمقراطية التشاركية، الشفافية، المراقبة، والحكم الراشد.

-تكيف السلطات المحلية للمشاريع مع حاجات السكان وتتمين المبادرات الفردية.

تاسعا: آليات التغيير بالإتصال الجوّاري:

-تعتمد استراتيجية الإتصال الجوّاري في عملية التغيير على الية التشاركية في تحليل الوضع وتحديد الهدف وتوجيه مسار التغيير، وللوصول الى هذه الغاية فإن هذه الاستراتيجية تعتمد بالأساس على خصائص الإتصال التي سبق ذكرها والتي تمثل اليات للتغيير خاصة إذا كان التغيير حضاريا أو ثقافيا أو إجتماعيا أو تنمويا، ويتجسد ذلك من خلال ما يلي:

-المكان:

فالبيئة الجوّارية والفضاء الجغرافي المشترك يحدد أطراف الإتصال ويفتح المجال للجميع في المشاركة في التغيير كما أن الحيز المحدد والمشارك يضم المجهودات ومساعي الجميع ويسهل عملية تحقيق التغيير دون أن تضيع سدا في فضاء كبير قد لا يمكن احتوائه مثلما هو الحال مع أنواع الإتصال الأوسع والأشمل.

¹ أم السعد مكي، الإتصال الجوّاري وتطبيق المقاربة التشاركية، المرجع السابق، ص 297-298.

-الزّمان:

يمثل الإتصال الجوّاري استراتيجية دائمة الممارسة، أي أنه ممتد لما قبل وأثناء وبعد الفترة المراد تجسيد التغيير فيها، فهو لا يكتفي بتغيير شيء ما والانصراف عنه، بل يدرسه قبل التغيير ويوجه مساره فيما بعد، وبما أن الإتصال الجوّاري عملية مستمرة بشكل يومي بين أفراد المجتمع المحلي ومؤسساته، فإن عملية التغيير تصبح سيرورة حياتية يومية.

-المضمون:

يتمثل في التركيز على احتياجات المجتمع الجوّاري والقيم الإجتماعية والثقافية المشتركة.

-الأسلوب:

تعتبر التفاعلية والمبادلة والعمق وتشخيص القضايا والحالات اليات فعالة لاستراتيجية الإتصال الجوّاري فبابتعادها عن العموميات وعن الإتصال العمودي يمكنها تحقيق التغيير فهي تعتمد على الخطاب التبادلي الأفقي المباشر¹.

-الوسائل:

علاوة على مشاركة الجميع من المعنيين بالتغيير تستخدم استراتيجية الإتصال الجوّاري وسائل جوارية مشتركة مثل اللغة المشتركة أي اللهجة المحلية أو الكلام والمفردات المتعارف عليها في إطار المجتمع المحلي وقيمه ووسائل الإعلام الجوّارية، كالأسرة والمسجد وأعيان المنظمة والمؤثرون فيها، والمنتخبون المحلية².

عاشرا: معوقات الإتصال الجوّاري:

1-معوقات تنظيمية:

- وتتمثل في عدم توفر البيانات لاتخاذ القرار الملائم.
- عدم تفعيل القواعد والأسس النظرية على الواقع العملي فيتبع عدم تطابقها.
- عدم التكامل في عناصر التنمية الإدارية، الى جانب التعقيد الإداري.

¹مصطفى كمال لصطب، الإتصال الجوّاري واستراتيجية التغيير، المرجع السابق، ص106.

²المرجع نفسه، ص106.

- عدم تبسيط الإجراءات الإدارية، فلا يمكن هناك مجالاً حيويًا في النظم الإدارية وفي التنمية بأغلب عناصرها، وإلى جانب عدم توفر نظام متميز وفعال يرى أداء الخدمات بطريقة متكيفة مع الظروف والواقع.

2- معوقات تتعلق بالموارد البشرية:

مما يؤدي إلى انعدام التنمية الشاملة، فإن عدم الإستخدام الأمثل للموارد البشرية يؤثر سلباً في فعالية وأداء النشاط الجوّاري ومن المعوقات المرتبطة بالموارد البشرية ما يلي:

-انتشار الفساد الإداري والأخلاقي.

-ضعف أنظمة الحوافز.

-نقص المدربين القادرين على النهوض بأعباء تنمية المرافق العمومية¹.

3- معوقات إجتماعية: تتمثل في:

-ضعف وعي المواطنين.

-عدم اكتراثهم في مصالحهم العامة، بل ربما تخريب المرافق التي ترعى ذلك والعبث بها بسوء.

4- معوقات مادية:

-شح الموارد المالية لتبني خطط تحسين الخدمات العمومية وامتلاك التكنولوجيا والتطوير وتدريب الموظفين وكذا الإستعانة بالخبرات².

¹ نصيرة رويبر، صورية بن فاضل ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات الجزائرية ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر، تخصص العلاقات العامة، قسم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات ،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ،جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022، ص55-56.

²المرجع نفسه، ص57.



الفصل الثالث
الإطار التطبيقي
للدراصة



أولاً: التقديم الوصفي للمؤسسة محل الدراسة:

تعريف مديرية البيئة لولاية قالمة: هي هيئة عمومية مستقلة لها نظام خاص بها وميزانية مستقلة وجهاز من الأجهزة الإدارية على مستوى الولاية، مكلفة بمهام ووظائف مطبوعة في كل من مجال البيئة والمحافظة عليها حسب المراسيم التنفيذية الواردة في الجزائر.

2_نشأة مديرية البيئة

أنشأت مديرية البيئة لولاية قالمة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-494 المؤرخ في 17 ديسمبر 2003 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 96/60 المؤرخ في 27 جانفي 1996 والمتضمن إحداث مفتشية البيئة في الولاية، وبموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 28 ماي 2007 المتضمن تنظيم مديريات البيئة في الولايات، فإن مديرية البيئة لولاية قالمة تتكون من المصالح التالية:

1-مصلحة الإدارة والوسائل

2-مصلحة التنظيم والتراخيص والتحسيس والإعلام والتربية البيئية

3-مصلحة البيئة الحضرية والصناعية.

4 مصلحة المحافظة على التنوع البيولوجي والأنظمة البيئية.

3 _ أهداف مديرية البيئة:

_حماية البيئة من المنشآت الصناعية.

_مرافق المؤسسات المختلفة بعملية التحسيس.

_بناء ثقافة بيئية بالمجتمع.

_ترقية النشاطات بجمع النفايات وماشابهها والجامدة وإسترجاعها ومعالجتها

_الإتصال والإعلام والتربية البيئية والتحسيس.

_تنفيذ الاحكام التنظيمية المتعلقة بالمنشآت المصنفة وإزالة التلوث في المجال الصناعي.

_جرد وتثمين مختلف الانظمة البيئية والمواقع الطبيعية.

4_ مهام مديرية البيئة

مهام مديرية البيئة للولاية:

ان مديرية البيئة للولاية هي الجهاز الرئيسي التابع للدولة في مجال مراقبة تطبيق القوانين والتنظيمات المتعلقة بحماية البيئة أو التي تتصل بها، وبهذه الصفة تكلف بما يلي:

تتخذ وتنفذ بالاتصال مع الأجهزة الأخرى في الدولة والولاية والبلدية، برنامجا لحماية البيئة في كامل تراب الولاية تسلم الرخص والتأثيرات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما في ميدان البيئة تتخذ التدابير الرامية إلى الوقاية من كل أشكال التدهور البيئي ومكافحته، لاسيما التلوث والأضرار والتصحر وانجراف التربة، الحفاظ على التنوع البيولوجي وتنميته، صيانة الثروات الطبيعية وترقية الساحات الخضراء عن طريق الاتصال بالأجهزة الأخرى في الدولة.

ترقي أعمال الإعلام والتربية والتوعية في مجال البيئة.

5_ بيئة المؤسسة المتعاملون مع مديرية البيئة لولاية قلمة :

ويقصد بها جميع المؤسسات التي تتعامل معها مديرية البيئة ونذكر منها:

مختلف الوزارات والقطاعات مثل قطاع التربية والتعليم من خلال: تنظيم مسابقات داخل المدارس

والتي تتمثل في نظافة "الأقسام" وذلك من خلال تكريم أفضل وأجمل قسم على مستوى الولاية من قبل مديرية البيئة .

الهيئات المركزية :

كالمجلس الأعلى للبيئة، وهذا يكون من الناحية القانونية، من خلال المراسيم والقوانين التي تضبط الاختيارات الكبرى لحماية البيئة والتنمية المستدامة.

الإذاعة: من خلال الإعلان عن حفلات أو معارض تخص البيئة أو الإعلان عن جولات سياحية .

مؤسسة جمع النفايات CET ودرمها.

البلديات: إن مسؤولية البلدية في مجال حماية البيئة تستمد من القوانين النافذة للدولة والصلاحيات الممنوحة لها، والتي تمارسها في إطار مبدأ الشرعية، لتنفيذ الاستراتيجية الوطنية لحماية البيئة مع التنسيق الدائم بينها وبين مديرية البيئة .

الجمعيات: من خلال مساعدتها في تنظيم النشاطات سواء كان من الناحية المادية أو المعنوية.

المساجد: يكون ذلك عن طريق الخطب التي يلقيها الأئمة في يوم الجمعة والتي تهدف إلى الحفاظ على البيئة بشتى الطرق الممكنة.

6_السياسة الداخلية نحو عمال مديرية البيئة :

تتميز السياسية الداخلية نحو العمال في مديرية البيئة بتطبيقها لما جاء في قانون الوظيف العمومي وهي المساواة والحقوق والواجبات منها :

المادة 26: حرية الرأي مضمونة للموظف في حدود إحترام واجب التحفظ المفروض عليه

المادة 17: كل موظف مهما كانت رتبته في السلم الإداري مسؤول عن تنفيذ المهام الموكلة له

المادة 191: للموظف الحق في أيام الراحة والعطل المدفوعة الأجر أيام الراحة القانونية

ثانيا: المعالجة الكمية للبيانات الميدانية.

المحور الأول: المعلومات والبيانات الشخصية لمفردات البحث:

الجدول رقم 01:

الاحتمالات	التكرار	النسب
ذكر	2	%33,33
أنثى	4	%66,67
المجموع	6	%100

تبين من خلال الجدول رقم 1 0 أن أغلبية العاملين في قسم الإتصال هن إناث %66,67 وتليها نسبة الذكور التي قدرت ب %33,33.

الجدول رقم 02: يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

الاحتمالات	التكرار	النسب
ابتدائي	/	/
متوسط	/	/
ثانوي	/	/
جامعي	6	%100
المجموع	6	%100

أما فيما يخص المستوى التعليمي للعينة التي تم اختيارها فقد بين الجدول أعلاه أن أكبر نسبة قدرت ب %100 عند ذوي المستوى الجامعي وهذا راجع إلى أن هذه المهنة تتطلب سوى حاملي الشهادات الجامعية.

الجدول رقم 03: طبيعة العمل في المؤسسة:

الاحتمالات	التكرار	النسب
إطار	6	%100
عامل تحكم	/	/
عامل تنفيذ	/	/
المجموع	6	%100

ومن خلال الجدول رقم (3) توضح لنا أن أكثر نوع من طبيعة العمل هو إطار وذلك من خلال إجابة المبحوثين على هذه الأخيرة بنسبة 100%.

وهذا ما يثبت الجانب النظري الذي ينص على أن وسائل الإعلام بمختلف أشكالها تساهم في إعطاء فرصة التعبير عن آراء واتجاهات المواطن القالمي فيما يتعلق بمديرية البيئة وهذا يعتبر أهم هدف يسعى إليه الإتصال الجوّاري¹.

الجدول رقم (4): يبين توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة:

الاحتمالات	التكرار	النسب
من سنة الى 10 سنوات	4	%66,67
من 10 سنوات الى 20 سنة	2	%33,33
من 20 سنة فما فوق	/	/
المجموع	6	%100

يتضح لنا من خلال رقم (4) الجدول أن الفئة التي تتراوح ما بين "سنة الى 10 سنوات" هي الأكبر بنسبة قدرت بـ 66,67% وتليها الفئة العمرية ما بين 10 سنوات الى 20 سنة بنسبة 33,33%.

¹عيدة معمري، إبتسام مناصرية، دور الإتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفايبيوك، المرجع السابق، ص15.

المحور الثاني: مكانة الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة:

الجدول رقم (5): يوضح ترتيب الإتصال في الهيكل التنظيمي لمدرسة البيئة لولاية قالمة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
في قمة الهرم	/	/
في وسط الهرم	6	%100
في قاعدة الهرم	/	/
المجموع	6	%100

يعبر الجدول رقم (5) عن ترتيب الإتصال في الهيكل التنظيمي بالنسبة لعينة من المؤسسات الجزائرية "مديرية البيئة لولاية قالمة"، حيث نرى أن نسبة 100% من أفراد العينة أجابوا بأن ترتيب الإتصال في المديرية في وسط الهرم.

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن ترتيب الإتصال في الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية قالمة يتمركز في وسط الهرم، وحسب التراث النظري وما اكتسبناه خلال مسيرتنا الجامعية تبين أن الإتصال لا بد أن يكون في قمة الهرم على أساس أن له أهمية كبيرة في المؤسسة لكن من خلال دراستنا الميدانية في المديرية تبين لنا أن هذه الأخيرة أعطت أهمية للإتصال لكن أهمية غير قصوى.

جدول رقم (6): يوضح الميزانية التي تخصصها مديرية البيئة لولاية قالمة لنشاطات الإتصال الجوّاري:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
كافية	/	/
غير كافية	6	%100
المجموع	6	%100

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (6) أن هناك توافق في إجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة التي تنص أن الميزانية التي تخصصها مديرية البيئة لولاية قالمة لنشاطات الإتصال الجوّاري غير كافية، حيث تراوحت إجاباتهم بنسبة بلغت 100% بغير كافية، مع العلم أن المديرية كانت من قبل تخصص مبلغ قليل

لهذه النشاطات إلا أن جائحة كورونا أثرت وبشكل سلبي على ميزانية المديرية بصفة عامة وأصبحت هذه الأخيرة تخصص هذا المبلغ للإجراءات الخاصة بكورونا وإستمر هذا الأمر لوقتنا الحالي¹.

جدول رقم (7) يوضح تخصص فريق الاتصال في مديرية البيئة لولاية قالمة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
إتصال	4	66,67%
علم الإجتماع	/	/
علم النفس	/	/
تسيير واقتصاد	1	16,66%
أخرى تذكر	1	16,66%
المجموع	6	100%

بيانات الجدول رقم (7) كانت متمثلة في شكل التخصصات التي من الممكن أن يكون من ضمن تخصص فريق الإتصال لمديرية البيئة لولاية قالمة، حيث نجد أن نسبة 66,67% من المبحوثين أجابوا أن تخصصهم هو الإتصال في حين أن نسبة 16,66% من أفراد العينة أجابوا بأن تخصصهم هو تسيير واقتصاد ونفس النسبة هناك بعض المبحوثين أجابوا بأخرى تذكر والتي تمثلت في تخصص علوم قانونية وإدارية ومهندس دولة في السكن والعمران.

ومن هنا نلاحظ أن أكثر تخصص خاصا بفريق الإتصال في مديرية البيئة لولاية قالمة هو تخصص "إتصال" وهذا راجع الى طبيعة ونوع العمل وما تتطلبه المهنة ألا وهي الإتصال.

جدول رقم (8): يوضح عدد فريق الإتصال في مديرية البيئة لولاية قالمة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
6	6	100%
المجموع	6	100%

تثبت الشواهد الإحصائية الميدانية أن هناك توافق في إجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة التي تنص على عدد فريق الإتصال في مديرية البيئة لولاية قالمة، حيث أجابت نسبة 100% من المبحوثين بوجود 6

¹ حسب المقابلة مع رئيسة مصلحة التحسيس والتنظيم والاتصال، بودرع زاهية، يوم 7 ماي 2023، على الساعة 11:00.

الفصل الثالث:

الاطار التطبيقي للدراسة

موظفين في قسم الإتصال، وهذا راجع إلى أن مديرية البيئة لولاية قالمة منشأة جديدة في طريق النمو والتطور¹.

ملاحظة: مع العلم أننا وزعنا 7 استمارات استبيان على موظفين قسم الإتصال إلا أنه تم استرجاع 6 استمارات فقط لأن واحدة منهم لم ترد.

المحور الثالث: الفاعلين في ترقية الإتصال الجوّاري

الجدول رقم 09: اعتماد مديرية البيئة على نشر بعض الأنشطة في وسائل الإعلام

الاحتمالات	التكرار	النسب
نعم	6	%100
لا	/	/
المجموع	6	%100

من خلال قرائتنا للجدول رقم 09 أعلاه اتضح لنا أن مديرية البيئة تعتمد على نشرها لبعض الأنشطة في وسائل الإعلام طبقا للعيبة بنسبة 100%.

وانطلاقا من ذلك نستنتج بأن المؤسسة ترغب في تنمية تواصلها مع المواطنين وذلك من خلال نشر بعض أنشطتها في وسائل الإعلام أي أن هذه الأخيرة تمكن المؤسسة من الوصول الى جمهورها وإعطائه فرصا ليعبر عن آرائه واحتياجاته وتكون بهذا قد خلقت قناة إتصالية دائمة وقوية بينها وبين جمهورها والتي تتمثل في مواقع التواصل الإجتماعية "الصفحة الرسمية" وأيضا الإذاعة.

الجدول رقم 10: الإتصالات الجوّارية مديرية البيئة مع المنتخبين المحليين

الاحتمالات	التكرار	النسب
نعم	5	%83,33
لا	1	%16,67
المجموع	6	%100

¹ حسب المقابلة مع رئيسة مصلحة التحسيس والتنظيم والاتصال، بودرع زاوية، يوم 07 ماي 2023، على الساعة 11:00.

بحيث أظهرت بيانات الجدول رقم 10 أن مديرية البيئة لها إتصالات جوارية مع المنتخبين المحليين لأن أكبر نسبة كانت عند التي أجابوا بنعم وقدرت بـ 83,33% وأصغر بنسبة عند التي أجابوا ب لا والتي قدرت بـ 16,67%.

ومن هذا نستنتج أن للمديرية إتصالات جوارية مع المنتخبين المحليين وخاصة المجالس الشعبية البلدية منهم، لأنه توجد مصلحة خاصة بها لجان مكلفون بالنشاطات التي تخص البيئة "أي النظافة، النقاوة... الخ" بحيث يعملون عمل المديرية، على مستوى البلدية، فعند قيام مديرية البيئة بإرسال رسالة للبلدية تقوم باستقبالها هذه المصلحة ومن بين مهام هذه الأخيرة تخصيصها أماكن مناسبة للقيام بحملات التحسيس الخاصة بالمجال الذي تعمل عليه مديرية البيئة وكذلك توفير لهم الأمن بالتنسيق مع مديرية الأمن الوطني¹.

الجدول رقم 11: مساهمات المجتمع المدني "المنظمات، الجمعيات... الخ":

الاحتمالات	التكرار	النسب
حملات التشجير التي تتوفر بها مديرية البيئة	2	33,33%
حملات التنظيف	1	16,67%
التوعية والتحسيس حول البيئة	3	50%
المجموع	6	100%

تبين لنا من خلال الجدول رقم 11 أعلاه بأن نسبة 50% من أفراد العينة أجابوا بأن المجتمع المدني يساهم في التوعية والتحسيس حول البيئة وتليها نسبة 33,33% من أفراد العينة الذين أجابوا بأن المجتمع المدني يساهم في حملات التشجير التي تقوم بها مديرية البيئة، بينما قدرت أصغر نسبة بـ 16,67% للذين أجابوا بأن المجتمع المدني يساهم في حملات التنظيف.

وعليه نستنتج بأن المجتمع المدني له اسهامات فيما يتعلق بالتوعية والتحسيس حول البيئة وذلك من خلال القيام ببعض المبادرات من طرف بعض الجمعيات الخيرية بحيث تقوم بإرسال مجموعة من الأفراد كمتطوعين للقيام معهم بعمليات التوعية والتحسيس حول البيئة وأيضا القيام بأعمال أخرى كإعداد

¹ حسب المقابلة مع رئيسة مصلحة التحسيس والتوعية والاتصال، بوردع زاوية، يوم 07 ماي 2023، على الساعة

بعض المطوريات التي تحتوي على مواضيع تخص حملة التوعية وتوزيعها على المواطنين وأيضا نفس الشيء بالنسبة لعمل المنظمات مثل الهلال الأحمر والكشافة الإسلامية¹.

الجدول رقم 12: الطرق المناسبة للتواصل مع المواطنين من أجل تفعيل ما يعرف بالإتصال الجوّاري:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
عن طريق المطويات	1	16,67%
إعلانات	1	16,67%
وسائط الالكترونية	4	66,66%
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 أن الطرق المناسبة التي تعتمد عليها مديرية البيئة للتواصل مع المواطنين تكون عن طريق الوسائط الالكترونية طبقا للعينة بنسبة قدرت بـ 66,66% يليها الإعلانات بنسبة 16,67% ثم بعدها المطويات بنسبة 16,67%.

ومن خلال هذا نستنتج أن الوسائط الالكترونية هي الطرق الأنسب للتواصل مع المواطنين بحيث تتمثل هذه الوسائط الالكترونية في الصفحة الرسمية الخاصة بالمؤسسة تعد الوسيلة الأنسب والأسهل لتوصيل الرسالة إلى كافة المواطنين وتعد كذلك من أكثر الوسائل الرائجة في وقتنا الحالي نظرا للتطورات الحاصلة في هذا العصر.

¹حسب المقابلة مع رئيسة مصلحة التحسيس والتوعية والاتصال، بوردع زاهية، يوم 07 ماي 2023، على الساعة

المحور الرابع: أشكال الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة

جدول رقم (13): يوضح كيفية استجابة المواطنين لحمات التنظيف التي تنظمها مديرية البيئة لولاية قالمة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
ضعيفة	4	66,67%
متوسطة	1	16,66%
جيدة	1	16,66%
منعدمة	/	/
المجموع	6	100%

من خلال نتائج الجدول (13) يتضح لنا أن نسبة 66,67% من أفراد العينة ترى أن استجابة المواطنين لحمات التنظيف التي تنظمها المديرية ضعيفة بينما ترى نسبة 16,66% بأن درجة الاستجابة متوسطة ونفس الشيء لدرجة جيدة هي أيضا بلغت نسبة 16,66%.

من هنا نستنتج أن درجة استجابة المواطنين لحمات التنظيف التي تنظمها مديرية البيئة لولاية قالمة ضعيفة وهذا راجع الى نقص الوعي وسوء التنشئة الإجتماعية حيث من خلال ما توصلنا له في الجانب النظري الذي ينص على أن من أشكال الإتصال الجوّاري تقريب الإدارة من المواطن في جميع المجالات وذلك بإنشاء فروع جوارية تسعى للإتصال من أجل زيادة الوعي والثقافة البيئية وهذا ما لم نجده في مديرية البيئة لولاية قالمة¹.

الجدول رقم (14): يوضح مساهمة الحملات التحسيسية التي تقوم بها مديرية البيئة لولاية قالمة عبر فايسبوك في تشكيل الوعي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	6	100%
لا	/	/
المجموع	6	100%

¹ أم السعد مكي، دور الية المقاربة التشاركية في اتخاذ القرار المحلي، المرجع السابق، ص 295.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن نسبة 100% من أفراد العينة قد أجابوا أن الحملات التحسيسية التي تقوم بها صفحة الفايسبوك الخاصة بالمديرية تشكل الوعي البيئي لدى المواطن القالمي، حيث يتمكن من خلالها من معرفة بعض المعلومات الخاصة بالمديرية ونشاطها و الخدمات التي تقدمها، حيث أن من خلال الجانب النظري تبين لنا أن العمل الجوارى يعد شكل من أشكال الإتصال الجوارى الذي يسعى إلى تقريب الإدارة من المواطن وفهم انشغالاته وهذا ما توصلنا إليه من خلال دراستنا الميدانية في مديرية البيئة وذلك من خلال الحملات التحسيسية التي تقوم بها بحيث تسعى من خلالها الى معرفة إنشغالات المواطن القالمي سواء بما يتعلق بمديرية البيئة والنشاطات التي تقوم بها وتسعى للتأثير فيه¹.

المحور الخامس: الوسائل المستخدمة من قبل مديرية البيئة لولاية قالمة في بناء/ العلاقات الجوارية:

الجدول رقم (15): يمثل الوسائل التي تستخدمها مديرية البيئة لولاية قالمة للتواصل مع المواطن القالمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الوسائل الشفوية	1	16,67%
الوسائل المسموعة	1	16,67%
الوسائل المكتوبة	1	16,67%
الوسائل الموجهية	1	16,67%
الوسائل السمعية البصرية	/	/
الوسائل الرقمية	2	33,32%
المجموع	6	100%

تشير بيانات الجدول رقم (15) أثر الوسائل التي تستخدمها مديرية البيئة لولاية قالمة للتواصل مع المواطن القالمي حيث كانت أكثر الوسائل إستخداما هي الوسائل الرقمية بنسبة 33,33% وذلك من أجل معرفة مشاكل المواطن القالمي وانشغالاته واحتياجاته حول البيئة وذلك من خلال الصفحة الرسمية للمديرية والمكتوبة والموجهية، بالنسبة 16,67% حيث تستخدم الوسائل الشفوية من خلال المقابلات الرسمية مع المسؤول الأول في المديرية وقد يكون الإتصال المباشر من خلال المساجد والموجهية من

¹المرجع نفسه، ص295.

خلال اللقاءات عند عمل تظاهرات والحملات تحسيسية والمسموعة من خلال الإذاعة قد تكون مرة في الأسبوع وأكثر المكتوبة من خلال المطويات واللافتات ومن هنا نلاحظ توصلنا اليه من خلال التراث النظري أن مديرية البيئة لا تولي أهمية إلا الوسائل الرقمية ولا تعطي أهمية للوسائل الأخرى قد يتعلق هذا بالميزانية غير الكافية للمديرية.

الجدول رقم (16): سبق أن قدمت ملاحظات وتظلمات وشكاوى من طرف المواطن القالمي للمديرية
البيئة لولاية قالمة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	6	%100
لا	/	/
المجموع	6	%100

توضح البيانات الواردة في الجدول رقم (16) حول ما إذا كان المواطن القالمي يقدم شكاوي وتظلمات وملاحظات للمديرية البيئة لولاية قالمة فكانت الإجابة بنعم أكبر نسبة حيث بلغت %100 بحيث قد تتعلق هذه الملاحظات والشكاوي والتظلمات بمديرية البيئة في حد ذاتها أو البيئة ومشكلاتها والنشاطات التي تقوم به بحيث قد يكون الإبلاغ عنها من خلال حضوره مباشرة أو الإتصال مع المسؤول الأول أو من خلال تظاهرات ومن خلال ما توصلنا إليه في التراث النظري تبين أن الهدف الأساسي للإتصال الجوازي هو معرفة مشكلات المواطن واحتياجاته والعمل على تلبيتها وهذا وقامت مديرية البيئة على تحقيقه من خلال تقديم ملاحظات وشكاوي وتظلمات من طرف المواطن القالمي.

الجدول رقم 17: يمثل الاقتراحات حول الوسائل التي يستخدمها المواطن القالمي لتبليغ هذه الملاحظات والشكاوى والتظلمات للمديرية البيئية لولاية قالمة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
سجل الشكاوى	3	%50
المقابلات الرسمية مع المسؤول	1	%16,67
الصفحة الرسمية	2	%33,33
المجموع	6	%100

تكشف الأرقام الواردة في الجدول (17) عن أهم الاقتراحات التي قدمها أفراد العينة حول الوسائل التي يستخدمها المواطن القالمي لتبليغ الملاحظات والشكاوي والتظلمات كانت أهم هذه الوسائل وأكثرها استخداماً هي سجل الشكاوي خاص بالمواطنين وذلك بالنسبة 50% وهذا راجع إلى أن مديرية البيئة تخصص سجل الشكاوي يخص المواطنين لمعرفة مشكلاتهم واحتياجاتهم سواء ما يتعلق بمديرية البيئة أو الخدمات والنشاطات التي تقوم بها بحيث تكون الشكاوي مكتوبة باليد ثم يتم وضعها في سجل الشكاوي ثم تليها مباشرة الصفحة الرسمية للمديرية البيئة بالنسبة 33,33% وقد يكون الإبلاغ من خلال التعليقات أو ترك رسائل¹، ثم تأتي أقل نسبة 16,67% التي تخص المقابلات الشخصية مع المسؤول الأول في مديرية البيئة والتي تقوم على أساس التفاعل والاحتكاك والإتصال المباشر مع المواطن القالمي ثم المسؤول الأول يقوم بالإتصال بكل مصلحة معينة بالشكاوي من أجل معالجة هذه الشكاوي.

الجدول رقم (18): يمثل الوسائل الشفوية التي تستخدمها مديرية البيئة لولاية قالمة للتواصل مع المواطن القالمي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الاجتماعات	1	16,67%
الأبواب المفتوحة	2	33,33%
المقابلات الشفهية مع المسؤول الأول	3	50%
أخرى تذكر	/	/
المجموع	6	100%

تكشف البيانات المستقاة من الجدول رقم (18) أن الوسائل الشفوية التي تستخدمها مديرية البيئة لولاية قالمة للتواصل مع المواطن القالمي حيث أبانت أن المقابلات الشخصية مع المسؤول الأول في مديرية البيئة وذلك بنسبة 50% بحيث يتمكن من خلالها من خلال إنشغالاته ومشكلاته وكل ما يتعلق بالمديرية البيئة ثم تليها مباشرة الأبواب المفتوحة بنسبة 33,33% على اعتبارها وسيلة جماعية للتعامل مع أكبر عدد ممكن من المواطنين، أقل نسبة مثلثتها الاجتماعات 16,67% بحيث يرجع هذا الى استخدامها

¹ حسب المقابلة مع رئيسة مصلحة التحسيس والتنظيم والاتصال، بوردع زاهية، يوم 7 ماي 2023، على الساعة 11:00.

إلا بنسبة قليلة وخاصة مع المواطن القالمي الممثل من طرق المجتمع المدني (بحيث تسعى مديرية البيئة الى استدعاء المواطن الممثل من طرف جمعيات والهيئات بالمشاركة في الاجتماعات وإبداء رؤيتهم وملاحظاتهم والمساهمة في الحملات التحسيسية كما أن هذه الاجتماعات تقوم بها مديرية البيئة إلا مع الإدارات التي لها نفس الخدمات المشتركة معها)¹ من خلال التراث النظري تبين أن الأبواب المفتوحة هي وسيلة مهمة بحيث تشمل أكبر عدد ممكن من المواطنين في حين أن من خلال الدراسة لانجد أن مديرية البيئة لا تولي أهمية كبيرة لها.

الجدول رقم 19 يوضح اقتراحات حول إذا كانت مديرية البيئة تسمح للمواطنين الممثلين من طرف المجتمع المدني بالمشاركة في الاجتماعات التي تنص عقد القرارات التي تتعلق بخدمة المصلحة العامة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	4	66,67%
لا	2	33,33%
المجموع	6	100%

تبين الأرقام الواردة في الجدول رقم 19 عن اقتراحات أفراد العينة حول إن كانت مديرية البيئة تسمح للمواطن القالمي الممثل من طرف المجتمع المدني بالمشاركة في الاجتماعات التي تتعلق بالقرارات التي تخص المصلحة العامة حيث أبانت الأرقام أن نسبة 66,67% من المبحوثين أفادوا أن مديرية البيئة تسمح للمواطن القالمي الممثل من طرف المجتمع المدني بالمشاركة في الاجتماعات التي تخص القرارات المتعلقة بخدمة المصلحة العامة وهذا راجع للدعم الذي يقدمه المجتمع المدني (جمعيات، هيئات، نقابات) للمديرية ونظرا لأنها أقرب طرف للمواطن القالمي تعرف إنشغالاته ومشكلاته في حين ترى نسبة 33,33% من المبحوثين يرون أن مديرية البيئة لا تسمح للمواطن القالمي بالمشاركة في الاجتماعات التي تتعلق بالقرارات التي تخص المصلحة العامة وهذا راجع الى القيام بالاجتماعات مع الإدارات التي تقوم بنفس خدمات مديرية البيئة وهذا ما توصلنا إليه من خلال الجانب النظري الذي أعطى أهمية بمشاركة المواطن في الاجتماعات التي تخص القرارات التي تتعلق بخدمة المصلحة العامة فهذا يعتبر أهم هدف يسعى إليه الإتصال الجوّاري بحيث تسعى الى تحسيسه بالمسؤولية اتجاه الجوار، وتقريبه من الإدارة وهذا ما توصلنا

¹ حسب المقابلة مع رئيسة مصلحة التحسيس والتنظيم والاتصال، بوردع زاهية، يوم 7 ماي 2023، على الساعة 11:00.

اليه من خلال الدراسة الميدانية حيث أولت مديرية البيئة أهمية لمشاركة المواطن القالمي في الاجتماعات التي تتعلق بالقرارات التي تخص الخدمة مصلحة العامة.

الجدول رقم (20) يمثل الخدمات التي تقدمها مديرية البيئة ل لمواطن القالمي من خلال الأبواب المفتوحة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
توعية وتحسيس حول البيئة	3	50%
معلومات حول مديرية البيئة والعمال والنشاطات التي تقوم بها	2	33,33%
تقدم الخدمات للمواطن القالمي تتعلق بالبيئة	1	16,67%
المجموع	6	100%

نشاهد من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (20) أن مديرية البيئة تقدم للمواطن القالمي خدمات من خلال الأبواب المفتوحة وهذا راجع الى طبيعة الأبواب المفتوحة وكانت أكبر نسبة 50% والتي مثلتها خدمة التوعية وتحسيس حول البيئة مثلا 5 جوان من كل عام اليوم العالمي للبيئة عند القيام بالمعرض تقوم بالتوعية والتحسيس حول البيئة منها أحداث راحت ضحيتها الغابات كالحرائق وقطع الأشجار والمحافظة على نظافة البيئة ثم تليها مباشرة معلومات حول مديرية البيئة والعمال بالنسبة 33,33% بحيث تقوم بالتعريف بكل مصلحة موجودة في المديرية، وحصيلة النشاطات التي تقوم بها كل مصلحة عند تنظيم الأبواب المفتوحة، تخص التنوع البيولوجي تقوم بالمشاركة مع مصلحة الغابات و فقط تقدم معلومات تتعلق بها فقط ثم تأتي خدمة تقديم خدمات للمواطن القالمي التي قد تتعلق بالبيئة حول كيفية المحافظة على نظافة البيئة وطريقة رمي النفايات واسترجاعها وإعادة استغلالها وذلك بالنسبة 16,67%.

الجدول (21): الإذاعة المحلية بولاية قالمة تسعى الى تنمية الوعي بقضايا البيئة ومشكلاتها لدى المواطن القالمي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	6	%100
لا	/	/
المجموع	6	%100

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه اقتراح أن الإذاعة المحلية بولاية قالمة تسعى الى تنمية الوعي بقضايا البيئة ومشكلاتها لدى المواطن فكانت نسبة 100% من أفراد العينة تجيب بنعم أن الإذاعة المحلية تساهم في تنمية الوعي لدى المواطن القالمي حول قضايا البيئة ومشكلاتها بحيث تعتبر أكثر وسيلة استخداما في مديرية البيئة بحيث تسعى إلى الإتصال المباشر مع المواطن قد تكون تخصص لفئة عمرية معينة فمثلا فئة الشيوخ والشباب في السيارات، وذلك من خلال تنظيم جلسات وحصص مع عدد من المواطنين ثم تقوم بطرح أسئلة عليهم فقد تتعلق بطبيعة المحافظة على نظافة البيئة ورمي النفايات وكيفية استرجاعها والمحافظة على الغابات وعدم حرقها وقطع الأشجار.

الجدول (22): يمثل أفضل الوسائل المكتوبة التي تستخدمها مديرية البيئة للتواصل مع المواطن القالمي:

الاحتمالات	التكرار	النسب
مجلة المؤسسة	/	/
الاعلانات	2	%33,33
المطويات والملصقات	1	%16,67
الجرائد	/	/
المجلات	/	/
اللافتات	3	%50
المجموع	6	%100

نشاهد من خلال الجدول رقم (22) أهم الوسائل المكتوبة التي تستخدمها مديرية البيئة للتواصل مع المواطن القالمي فكانت أهم هذه الوسائل هي اللافتات وذلك بنسبة 50% بحيث تقوم بإنجاز لافتات وتقدم فيها كل المعلومات المراد تقديمها مثلا عند القيام بمعارض تخص البيئة ثم تليها مباشرة الإعلانات بالنسبة 33,33% قد تكون تخص موظفي مديرية البيئة حول المهام والمسؤوليات الموكلة لهم أو تخصص للمواطن القالمي الخارجي وتتعلق بالمعلومات تخص البيئة أما في ما يخص المطويات والملصقات بنسبة 16,67% تستخدمها كذلك مديرية البيئة بحيث تقوم بوضع صور المناطق التي تزرع بها ولاية قالمة بالإضافة إلى صور تتعلق بالثقافة البيئية مثلا صور أطفال يرمون الأوساخ في أماكن مخصصة لرمي النفايات أو صور ممنوع رمي السجائر في الغابات لتجنب الحرائق من خلال ما توصلنا إليه من خلال الجانب النظري تبين أن هناك وسائل مكتوبة يقوم عليها الإتصال الجوّاري من أجل بناء علاقات جوارية وكانت أهم هذه الوسائل هي اللافتات والمطويات والملصقات ثم الإعلانات وهذا ما توصلنا إليه من خلال الدراسة الميدانية بحيث تعطي أهمية في استخدام هذه الوسائل للتواصل مع المواطن القالمي ومعرفة انشغالاته .

الجدول رقم (23): تحيين المعلومات حول مديرية البيئة والعمال والنشاطات التي تقوم بها عبر الموقع الإلكتروني للمديرية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	5	50%
لا	1	16,67%
المجموع	6	100%

تكشف البيانات الواردة في الجدول رقم (23) أعلاه تحيين المعلومات حول مديرية لولاية قالمة والعمال والنشاطات التي تقوم بها في الموقع الإلكتروني للمديرية البيئية حيث أجابت نسبة 83,33% من المبحوثين أجابوا بأنه يتم تحيين المعلومات حول مديرية البيئة والعمال والنشاطات التي تقوم بها عبر الموقع الإلكتروني للمديرية ومثلت نسبة 16,67% منهم قالوا أنه لا يتم تحيين المعلومات حول مديرية البيئة والعمال والنشاطات التي تقوم بها عبر الموقع الإلكتروني ومنه نلاحظ أن أكثر من نصف المبحوثين أجابوا أنه يتم تحيين المعلومات عبر الموقع الإلكتروني حتى تكون في المتناول والاطلاع عليها من قبل الجمهور المحلي الجوّاري وبالتالي خلق نوع من التفاعلية والتشاركية من خلال تبادل المعلومات والآراء والتعليق

بطبيعة الحدث وطريقة تنظيمه وكذلك من النشاطات التي تقوم بها من حملات التحسيس والتوعية حول البيئة وهذا ما توصلنا اليه من خلال الإطار النظري خلال دراستنا. وما توصلنا إليه كذلك، في الدراسة الميدانية، بحيث تولى أهمية قصوى في استخدام الموقع الالكتروني في تحيين المعلومات.

الجدول رقم (24) اقتراحات إذا كانت هذه العملية شيء ضروري من شأنه أن تسهل عملية الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	5	83,33%
لا	1	16,67%
المجموع	6	100%

توضح الأرقام الواردة في الجدول رقم (24) نسب اقتراحات إذا كانت هذه العملية شيء ضروري من شأنه أن تسهل عملية الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة حيث عبرت نسبة % 83,33 من المبحوثين على أن هذه العملية شيء ضروري من شأنه أن يسهل عملية الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة وهذا راجع للدور الذي يقوم الموقع الالكتروني في نشر المعلومات حول مديرية البيئة والنشاطات التي تقوم بها هذا يسهل عملية الإتصال الجوّاري مع المواطن القالمي في حين أن نسبة %16,67 اقترحوا أن هذه العملية شيء غير ضروري في تسهيل عملية الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة وهذا راجع الى استخدام وسائل الإتصال أخرى من أجل الإتصال على المواطن القالمي وتفعيل عملية الإتصال الجوّاري.

المحور السادس: معوقات الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة

جدول رقم (25): يوضح إذا كانت هناك عوائق تعرقل السير الحسن للإتصال الجوّاري بمديرية البيئة لولاية قالمة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	6	100%
لا	/	/
المجموع	6	100%

من خلال نتائج الجدول رقم (25) يتضح لنا أن نسبة 100% من أفراد العينة ترى بأن هناك عوائق تعرقل السير الحسن للإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمّة.

جدول رقم (26): يوضح نوع العوائق:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
متعلقة بالموارد البشرية	4	66,67%
مادية	2	33,33%
تنظيمية	/	/
المجموع	6	100%

من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ أن نسبة 66,67% من المبحوثين أجابوا بأن نوع العائق الذي يقف في وجه نشاطات الإتصال الجوّاري هو العائق البشري هذا من جهة ومن جهة أخرى أدلى بعض أفراد العينة بأن العائق المادي هو الذي يعرقل السير الحسن للإتصال الجوّاري حيث بلغت نسبتهم بـ 33,33%، ومن هنا نلاحظ أن أكثر نوع من العوائق الذي يهدد سير الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة هو المتعلق بالموارد البشرية وهذا راجع الى نقص عدد الموظفين من قسم الإتصال بالدرجة الأولى، حيث أن الإتصال الجوّاري يرتبط بشكل كبير بالموارد البشرية (الموظفين) ومن خلال مكتسباتنا القبلية يتبين لنا أن لا بد من إعطاء أهمية كبيرة للموارد البشرية وهذا ما لم نجده متوفر في مديرية البيئة لولاية قالمّة.

جدول رقم (27): يوضح العوائق المتعلقة بالموارد البشرية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
ضعف أنظمة الحوافز	4	66,67%
نقص المدربين الأكفاء القادرين على النهوض بأعباء تنمية المرافق	2	33,33%
انتشار الفساد الإداري والأخلاقي	/	/
أخرى تذكر	/	/
المجموع	6	100%

يبين الجدول رقم (27) أن أهم العوائق المتعلقة بالموارد البشرية حيث نلاحظ أن نسبة 66,67% من أفراد العينة أجابوا بأن ضعف أنظمة الحوافز هو السبب الذي يعرقل سير الإتصال الجوّاري في المديرية في حين أن نسبة 33,33 من المبحوثين أجابوا بأن نقص المدربين الأكفاء القادرين على النهوض بأعباء تنمية المرافق العمومية هو عائق العمل الجوّاري.

ومن هنا نلاحظ أن أهم عائق بشري للإتصال الجوّاري حسب أفراد العينة في المديرية هو ضعف أنظمة الحوافز وهذا راجع الى أنها مؤسسة عمومية مستقلة لها نظام خاص بها وميزانية محدودة.

جدول رقم (28): يبين أهم العوائق المادية التي من الممكن أن تعرقل سير الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نقص الإمكانيات والوسائل	6	%100
نقص جهات التمويل الممثلة من طرف المجتمع المدني	/	/
المجموع	6	%100

من خلال بيانات الجدول رقم (28) نلاحظ أن هناك توافق في إجابات المبحوثين حيث أن نسبة 100% منهم أدلوا بأن العائق المادي للإتصال الجوّاري هو نقص الإمكانيات والوسائل، ومن هنا نلاحظ أن وجود عائق نقص الإمكانيات والوسائل راجع الى عدم توفير المديرية لميزانية كافية للإتصال الجوّاري بما في ذلك نقص توفير وسائل النقل خاصة في حالة خروجهم لحملات التحسيس في أماكن بعيدة، ضف الى ذلك ضعف القدرة المالية على توفير الوسائل الخاصة بالطباعة للمطويات مثلا¹.

جدول رقم (29): يوضح اقتراحات لتحسين خدمات الإتصال الجوّاري لمديرية البيئة لولاية قالمة:

الاقتراحات	التكرار	النسبة
------------	---------	--------

¹حسب المقابلة مع رئيسة مصلحة التحسيس والتنظيم والاتصال، بوردع زاهية ، يوم 07 ماي 2023 ، على الساعة

توفير عدد كافي من الموظفين في قسم الاتصال	3	50%
إعداد مصلحة خاصة بالاتصال والاعلام عوض من مكتب	2	33,33%
توفير الإمكانيات المادية والبشرية وتخصيص ميزانية خاصة بشرط أن تكون كافية لتغطية العمل التحسيبي والإعلامي والجواري	1	16,67%
المجموع	6	100%

يعبر الجدول رقم (29) عن اقتراحات لتحسين خدمات الإتصال الجوّاري بمديرية البيئة لولاية قالمة، حيث نرى أن نسبة 50% من أفراد العينة قد اقترحوا بتوفير عدد كافي من الموظفين في قسم الإتصال الخاص بالمديرية على أساس أن هذه الأخيرة أكثر نشاط لا تقوم به هو التحسيس والذي يعتبر شرطه الإتصال، بينما نجد نسبة 33,33% من أفراد العينة قد اقترحوا بإعداد مصلحة خاصة بالاتصال والاعلام عوض عن مكتب في حين اقترحوا نسبة 16,67% من المبحوثين بأنه يجب توفير الإمكانيات المادية والبشرية وتخصيص ميزانية خاصة بشرط أن تكون كافية لتغطية العمل التحسيبي والإعلام وبالتالي تغطية نشاطات الإتصال الجوّاري.

ثالثا: نتائج الدراسة:

بعد إجراء الدراسة الميدانية بالإعتماد على الإستمارة والمقابلة وبعد عرض البيانات وتحليل النتائج لابد من مناقشتها في ضوء التساؤلات الفرعية وأهداف الدراسة.

1. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية:

1- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الأول والذي مفاده " ماهي مكانة الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة؟" حيث تشير نتائج الجداول إلى مايلي:

✚ أثبتت الدراسة ميدانية أن الترتيب الاتصال في الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية كارما يتمركز في وسط الهرم بنسبة 100% وهذا ما أوضحه الجدول رقم 05.

✚ تبين لنا أن مديرية البيئة لولاية جامو لم تخصص ميزانية كافية لنشاطات الاتصال الجوّاري، وذلك بنسبة 100% وهذا ما اتضح من خلال الجدول رقم 06.

تبين من خلال الدراسة ميدانية أن عدد فريق الاتصال في مديرية البيئة لولاية قالمة يتكون من سبعة موظفين فقط مع العلم أننا تحصلنا على الإجابة من ستة موظفين فقط وذلك بنسبة 100% وهذا ما يوضحه الجدول رقم 08.

2- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الثاني والذي مفاده " ماهي أشكال الإتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة؟" حيث تشير نتائج الجداول إلى مايلي:

تبين من خلال الدراسة الميدانية أن استجابة المواطنين لحمات التنظيف التي تنظمها مديرية البيئة لولاية قالمة ضعيفة وذلك بنسبة 66.67%، وهذا ما أثبتته الجدول رقم 13.

أثبتت الدراسة أن الحملات التحسيسية التي تقوم بها صفحة مديرية البيئة لولاية جامو عبر الفيسبوك تساهم في تشكيل الوعي البيئي وذلك بنسبة 100% وهذا ما أثبتته الجدول رقم 14.

3- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الثالث الذي مفاده " ماهي الوسائل المستخدمة من طرف مديرية البيئة لولاية قالمة لبناء العلاقات الجوّارية مع المواطن القالمي؟"

أثبتت الدراسة الميدانية أن أكثر الوسائل التي تستخدمها مديرية البيئة لولاية قالمة للتواصل مع المواطن القالمي هي الوسائل الرقمية وذلك بنسبة 33.33%، وهذا ما أوضحه الجدول رقم 15.

تبين أن المواطن القالمي يقدم الشكاوى وملاحظات م تظلمات لمديرية البيئة لولاية قالمة سواء تتعلق بالبيئة ومشكلاتها أو مديرية البيئة والنشاطات التي تقوم بها وذلك بنسبة 100% وهذا ما أوضحه الجدول رقم 16.

كشفت الدراسة أن أكثر الوسائل استخداما من طرف المواطن القالمي لتبليغ الملاحظات والشكاوى والتظلمات لمديرية البيئة هي سجل الشكاوى الخاص بالمواطنين حيث تكون الشكاوى مكتوبة ترافقها نتائج إن وجدت وذلك بنسبة 50% وهذا ما أوضحه جدول رقم 17.

تبين أن الوسائل الشفوية التي تستخدمها المديرية للتواصل مع المواطن القالمي هي المقابلات الشخصية مع المسؤول الأول في المديرية بهدف معرفة احتياجاته ومشكلاته والعمل على تلبيتها وذلك بنسبة 50% وهذا ما أوضحه الجدول رقم 18.

أبانت الدراسة الميدانية أن المديرية تسمح للمواطن القالمي الممثل من طرف المجتمع المدني بالمشاركة في الاجتماعات التي تتعلق بالقرارات التي تخص خدمة المصلحة العامة وهذا راجع للدور الذي يقوم به هذا الأخير ونظرا لأنه أقرب للمواطن من خلال إبداء رأيه وملاحظاته ومساهماته وذلك بنسبة 66.67% وهذا ما أوضحه الجدول رقم 19.

تبين أن مديرية البيئة تقدم للمواطن القالمي خدمات من خلال الأبواب المفتوحة وذلك حسب طبيعة هذه الأبواب وكانت أكثر خدمة هي خدمة التوعية والتحسيس حول البيئة على اعتباره أهم هدف تقوم عليه مديرية البيئة بنشاطاتها، وذلك بنسبة 50% وهذا ما أوضحه الجدول رقم 20.

أثبتت الدراسة الميدانية أن الإذاعة المحلية لولاية قالمة تسعى لتنمية الوعي بقضايا البيئة ومشكلاتها للمواطن القالمي، فهي تعتبر أكثر وسيلة استخداما وذلك من خلال تنظيم جلسات وحصص من عدد من المواطنين ثم تقوم بطرح الأسئلة عليهم، وذلك بنسبة 50% وهذا ما أوضحه الجدول رقم 21. تبين أهم الوسائل المكتوبة التي تستخدمها مديرية البيئة للتواصل مع المواطن القالمي هي اللافتات وذلك بنسبة 50% وهذا ما أوضحه الجدول رقم 22.

كشفت الدراسة الميدانية أن مديرية البيئة لولاية قالمة تسمح بتحيين ه المعلومات التي تتعلق بالبيئة والمديرية بحد ذاتها والعمال ونشاطاتها في الموقع الإلكتروني، وذلك بنسبة 83.33% وهذا ما أوضحه الجدول رقم 23، وبالتالي خلق نوع من التفاعلية والتشاركية من خلال تبادل المعلومات والآراء. تبين أن عملية تحيين المعلومات حول مديرية البيئة والعمال ونشاطاتها عبر الموقع الإلكتروني شيء ضروري من شأنه أن يسهل عملية الاتصال الجوّاري، وذلك بنسبة 83.33% وهذا ما أوضحه الجدول رقم 24.

4-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الرابع " فيما يتمثل الفاعلين في ترقية

"الاتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة؟

أثبتت الدراسة ميدانية أن مديرية البيئة تعتمد على نشر بعض أنشطتها في وسائل الإعلام بنسبة 100% وهذا ما وضعه جدول رقم 09، ومن بين هذه الوسائل الصفحة الرسمية والإذاعة تبين لنا أن لمديرية البيئة اتصالات جوّارية مع المنتجين المحليين المجالس الشعبية البلدية بنسبة 83.34% وهذا ما أوضحه الجدول رقم 10.

أبانت الدراسة الميدانية أن المجتمع المدني يساهم بشكل كبير في حملات التوعية والتحسيس حول البيئة التي تقوم بها المديرية بنسبة 50% وهذا ما أوضحه الجدول رقم 11.

تبين من خلال الدراسة الميدانية أن أفضل الطرق وأنسبها للتواصل مع المواطنين لتفعيل ما يعرف بالاتصال الجوّاري هي الوسائط الإلكترونية بالدرجة الأولى وذلك بنسبة 66.66% وهذا ما أوضحه الجدول رقم 12.

5- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الخامس " ماهي معوقات التي تواجه الإتصال

الجواري في مديرية البيئة لولاية قالمة؟" حيث تشير نتائج الجداول إلى مايلي:

أثبتت الدراسة الميدانية أن هناك عوائق تعرقل السير الحسن للاتصال الجواري ب مديرية البيئة لولاية قالمة وذلك بنسبة 100% وهذا ما أثبتته الجدول رقم 26.

تبين أن أكثر نوع من العوائق التي تهدد سير الاتصال الجواري في مديرية البيئة هي المتعلقة بالموارد البشرية وذلك بنسبة 66.67% وهذا ما أثبتته الجدول رقم 27.

أثبتت الدراسة الميدانية أن أهم عائق بشري يقف في وجه الاتصال الجواري هو ضعف أنظمة الحوافز للموظفين وذلك بنسبة 66.67% وهذا ما أثبتته الجدول رقم 28.

تبين من خلال الدراسة الميدانية أن أهم عائق مادي يعرقل سير الاتصال الجواري في مديرية البيئة لولاية قالمة هو نقص الإمكانيات والوسائل وذلك بنسبة 100% وهذا ما أثبتته الجدول رقم 29.

2. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء اهداف الدراسة:

تبين من خلال الدراسة الميدانية أن مديرية البيئة لولاية قالمة تهدف إلى تجسيد ما يعرف بالاتصال الجواري في المجتمع المحلي " ولاية قالمة" وذلك من خلال:

عملها على تطبيق الحكم الديمقراطي من خلال فتح فرصة مشاركة المواطن القالمي الممثل من طرف المجتمع المدني في المشاركة في الإجتماعات المتعلقة بالقرارات التي تخص خدمة المصلحة العامة.

تفاعلها الدائم مع المواطنين والاستماع لمشاكلهم من خلال سجل الشكاوي الخاص بالمديرية والسعي لحلها.

العمل على تغيير سلوكيات المواطنين خاصة في ما يخص جانب تنظيف البيئة والمحافظة عليها.

3. النتائج العامة للدراسة

بعد عرض النتائج في ضوء التساؤلات الفرعية وأهداف الدراسة اتضح لنا أن هناك مجهودات تبذل في هذا المجال من أجل الرقي بهذا الشكل من الإتصال إلى المستوى الذي يؤهل المؤسسة من أجل استعمال اوه في شكله الصحيح والذي يساعد مديرية البيئة لولاية قالمة في تحقيق أهدافها خاصة الخارجية منها التي تسعى إلى تحقيقها ك " تحسين سمعة وصورة المؤسسة " وأيضاً تحقيق أهداف مجتمعها الجوّاري " تقريب المؤسسة من المواطن والتكفل بحل انشغالاته "

وفيما يلي سنذكر أهم النتائج المتحصل عليها من هذه الدراسة :

أصبح إستعمال الإتصال الجوّاري بمختلف وسائله عادة مؤسساتية من طرف مديرية البيئة لولاية قالمة بحيث لم يعد مجرد أعمال ضرفية مناسبة تلجأ إليه المؤسسة في حالة الأزمات أو عند الحاجة.

تبين لنا من خلال الدراسة ان مديرية البيئة لولاية قالمة تسعى إلى خلق إستمرارية وديمومة الإتصال مع محيطها الجوّاري "جمهورها الخارجي" وذلك من خلال استعمال كافة الطرق المناسبة التي بدورها تساعد على تعزيز وترقية الإتصالات وكذلك مختلف الوسائل الاعلامية المحلية وهذا ما أوضحتها الجداول رقم 12- 15 - 21 - 23 - 24.

أثبتت الدراسة ان الإتصال الجوّاري يساهم في تشكيل الوعي البيئي لدى المواطن القالمي وذلك من خلال حملات التوعية والتحسيس حول البيئة سواء بطريقة مباشرة او غير مباشرة من خلال الصفحة الرسمية الخاصة بالمديرية وهذا ما أوضحه الجدول رقم 11 ورقم 14.

تعتبر وسائل إتصال العلاقات العامة أي وسائل الإتصال الجوّاري من بين الوسائل الأكثر استعمالا في مديرية البيئة لولاية قالمة والتي تستعمل لتوجيه رسائل للجمهور الجوّاري وتكون غالبا في شكل أبواب مفتوحة، إجتماعات ومعارض، أو نشاطات جوارية كحملات التوعية والتحسيس، طرق الأبواب، حملات النظافة والتشجير وهذا ما أوضحتها الجداول رقم 13- 19- 20.

الإتصال الجوّاري يساهم في تحسين الخدمة العمومية عبر تحسين تداول المعلومات المختلفة سواء فيما يتعلق بالمديرية البيئة أو عمالها والنشاطات التي تقوم بها وكذلك تحقيق مشاركة المواطنين والإستماع لأرائهم ومشاكلهم والعمل على حلها وهذا ما أوضحتها نتائج الجدول رقم 16.

توصلت نتائج الدراسة أيضا إلى غياب الوعي وسوء التنشأة الإجتماعية لدى المواطن القالمي من خلال عدم إستجابته للحملات التوعية والتحسيس التي تقوم بها مديرية البيئة عبر الصفحة الرسمية على رغم من إعتباره المستفيد الأول من هذه الخدمات هذا ما أثبتته بيانات الجدول رقم 13.

ومن بين ما أسفرت عنه نتائج الدراسة أيضا هو توعية المواطن القالمي بضرورة هيكلته بالجمعيات وأطر أي المجتمع المدني الذي يضمن له حقوق وفرص أحسن للمشاركة من خلال بلورة مطالب والإنتشغالات لتقديمها في شكل إقتراحات لتعرض على صانعي القرار من ثم تزايد قدرة الإستجابة لها هذا ما بينته نتائج الجدول رقم 19.



خاتمة



في ضوء النتائج المتحصل عليها والمستقاة من البحث الميداني توصلنا الى ان للاتصال الجوّاري أهمية كبيرة في المؤسسات الجزائرية وخاصة مديرية البيئة لولاية قالمة. فهو يعد من اهم الوسائل التي تساعد على توثيق الصلة بين المؤسسة وجمهورها المتعامل معها بداية بجمهورها الداخلي وذلك من خلال تهيئة الظروف المناسبة التي تشجع على القيام بالاعمال والنشاطات الجوّارية التي تقوم بها هذه المؤسسة من اجل الوصول الى الهدف المرجو تحقيقه وهو تحسين صورتها لدى أفراد محيطها الجوّاري وهذا راجع الى انطباع الجمهور الداخلي الذي ينعكس بصورة تلقائية وسريعة على التعامل مع الجمهور الخارجي اذ سيجد هذا الاخير حسن التعامل وخاصة اثناء حملات التوعية والتحسيس التي تقوم بها المديرية بحيث يكون التعامل مع الجمهور الخارجي بصفة مباشرة وايضا من خلال السرعة في اداء الخدمة والتكفل بالانشغالات الجمهور وتزويده بكل المعلومات والبيانات التي يريدها وذلك باستخدام هذه المؤسسة كافة الطرق المناسبة التي تمكنها من الوصول الى جمهورها الخارجي مما يساعد هذا على كسب ثقة المواطن المحلي القالمي وزيادة مشاركته في تسيير وحداتهم الجوّارية لاحتسابهم بالانتماء الدائم لها.

يمكننا وضع توصيات واقتراحات يمكن للمؤسسة قيد الدراسة أن تأخذها بعين الاعتبار وذلك من خلال النقاط التالية:

- ✚ ضرورة وعي المسؤولين بالمديرية بأهمية الإتصال الجوّاري في إدارة شؤون المديرية، وإعطائه أهمية في الهيكل التنظيمي.
- ✚ ضرورة توفير جميع الإمكانيات من كوادر بشرية فاصلة معدات تقنية واتصالية تكنولوجية حديثة وذلك لتحسين نشاطات حملات الاتصال الجوّاري وخلق إقبال وتفاعل من طرف المواطنين.
- ✚ تكثيف وتنويع الوسائل التحسيسية والتوعوية مع استغلال كل وسائل الإعلام التحسيسية والتوعوية مع المكتوبة والمسموعة والسمعية البصرية لرفع مستوى التطور الاتصالي بالمديرية.
- ✚ تقديم التكوين والتحفيز وإتاحة الفرصة لعدد أكبر من الموظفين في مجال الاتصال للاتحاق بدورات تكوينية من أجل تأهيلهم واكتسابهم الخبرة ورفع كفاءة الأداء.
- ✚ ضرورة إدراج قسم اتصال بدل من مكتب في الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية قالمة.
- ✚ توفير أغلفة مالية لازمة حتى يتمكن موظفي قسم الاتصال من أداء عملهم وتطبيق برامج الاتصال الجوّاري ونشاطاته على أحسن وجه، كما ينبغي بتخصيص مساعدين كثر متخصصين في مجال الاتصال.

- ✚ وجب على مديرية البيئة أن تعتمد على أكثر من وسيلة لتفعيل أنشطتها من خلالها بدل اعتمادها على الصفحة الرسمية والإذاعة فقد تستخدم أيضا انستغرام واليوتيوب اللذان يعدان من بين أكثر الوسائل الرائجة في وقتنا الحالي.
- ✚ على مديرية البيئة تفعيل التواصل مع كافة المنتخبين المحليين وليس مع المجالس الشعبية البلدية فقط بل حتى المجالس الشعبية الولائية وذلك لإتمام نشاطاتها ومهامها.
- ✚ تكثيف العمل مع تنظيمات المجتمع المدني لأنها تعد حلقة وصل بين المواطن والحكومة.
- ✚ تفعيل الدور الذي يقوم به المسؤول الأول في مديرية البيئة من خلال المقابلات الشخصية مع المواطن القالمي بحيث تحسسه أن له أهمية ومعرفة حاجاته ومشكلاته بالطريقة المباشرة.
- ✚ يجب على مديرية البيئة لولاية قالمة تكثيف مشاركة المواطن القالمي الممثل من طرف المجتمع المدني في الاجتماعات التي تتعلق بخدمة المصلحة العامة.
- ✚ يجب على المديرية زيادة التركيز على تقديم خدمات للمواطن القالمي التي تتعلق بالبيئة على اعتبارها ترتبط بخدمة المصلحة العامة.
- ✚ يجب على مديرية البيئة لولاية قالمة وتخصيص مجلة على أدبارها ملخصة لأهم الأحداث والنشاطات التي تقوم بها كما يجب التفريق بين مصطلح مجلة المؤسسة ولوحة الإعلانات.
- ✚ إنجاز دراسات ميدانية لموضوع الإتصال الجوّاري في المؤسسات البيئية والصحية خاصة بوصفها أكثر المؤسسات حاجة لهذا النوع من الإتصال خصوصا في مجالات التوعية والتحسيس والإعلام .
- ✚ إجراء دراسات حول تأثيرات مختلف جوانب الإتصال الجوّاري على سلوكيات الجمهور المحلي .
- ✚ دراسة دور التكنولوجيا الحديثة للإعلام والإتصال وعلى رأسها مواقع التواصل الإجتماعي في تقريب المؤسسة من الجمهور الجوّاري والمساهمة في التكفل بانشغالات



قائمة

المراجع



الكتب

1. بايزو إبراهيم، تنمية المشاركة في مقاربة المسألة التنموية من منظور تشاركي، إفريقيا الشرق، المغرب، 2015.
2. بدوي عبد الرحمان، مناهج البحث العلمي، ط2، وكالة المطبوعات، الكويت، 1997.
3. بن مرسيلى أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
4. ثائر أحمد خياري، خالد محمد أبو شعيرة، مناهج البحث التربوي، مكتبة المجمع العربي، الأردن د ن.
5. مرسللى أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
6. مصطفى فؤاد عبيد، مهارات البحث العلمي، ط2، مركز البحوث والدراسات متعددة التخصصات، تركيا، 1987.
7. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، ت ر، بوزيد صحراوي واخرون، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.

المذكرات

8. بن مشوي بسمة، المجتمع المدني كأداة لمكافحة الفقر في الجزائر، مذكرة تكميلية لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015.
9. نبيلة بوخبزة، الإتصال الإجتماعي الصحي في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص علوم الإعلام والاتصال، قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية، الكلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 1995.
10. بوزيد نهاد، بن بوراس فاطمة، الحملات الإعلامية عبر مواقع التواصل الاجتماعي للتحسيس بمخاطر جائحة كورونا بالجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة، قسم علوم إنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021.
11. بولبداوي عائشة وضيوفي محمد، الإتصال الجوارى ودوره في التنمية البيئية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص سمعي بصري، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية، جامعة يحي فارس، المدينة، 2021.

12. جلولة عبد الرحمان، عبد الرسول هاجر، دور الإعلام الجوارى في التنمية المحلية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال، تخصص صحافة مطبوعة والإلكترونية، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021.
13. رغبس ايناس، الإتصال العمومي الجوارى ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إشهار وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2019.
14. روبيير نصيرة، بن فاضل صورية، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات الجزائرية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر، تخصص العلاقات العامة، قسم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2021.
15. زرايبي مايسة، دور الاتصال المؤسسي في ترقية أداة المؤسسة العمومية، دراسة ميدانية بمديرية التجارة بولاية برج بوعرييج، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، جوان 2016.
16. شاوش إخوان جهيدة، واقع المجتمع المدني في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التتمية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2015.
17. شمار سميحة، دور البلدية في تحقيق التنمية المحلية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019.
18. عباسيني سارة، الزهرة عليم، أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي "فايسبوك" على العلاقات الأسرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2015.
19. العرش نورة ، زايدي نورة الهدى ، مفهوم المواطنة عند محمد عمارة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الفلسفة، تخصص فلسفة سياسية، قسم الفلسفة ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، 2018.
20. غرسى هدى، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2014

21. غلابي بوزيد، مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، تخصص قانون الإدارة العامة، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2011.
22. فاطمة رحمان ميلود، دور الإعلام المحلي في تعزيز الثقافة المحلية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص الإعلام والاتصال، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنساني والاجتماعية والعلوم الإسلامية، الجامعة الإفريقية أحمد ورايا، أدرار، 2019.
23. قشي لطفي علي، الإتصال الجوّاري في المؤسسة التجارية العمومية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إعلام واتصال، قسم علاقات عامة، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة صالح بويندر، قسنطينة، 2017.
24. معمري عيدة، مناصرة ابتسام، دور الإتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفايسبوك، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال تنظيمي، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي تبسي، تبسة، 2021.

المجلات

25. أم السعد مكي، الإتصال الجوّاري وتطبيق المقاربة التشاركية، قراءة لتجربة جزائرية مغربية، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة باجي مختار، حوليات جامعة قلمة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 16، عنابة، جوان 2016.
26. حمدشة نبيل، المقابلة في البحث الاجتماعي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 8، الجزائر، 2012.
27. رقاني أيوب، أثر الاتصال الحدّثي على تفعيل العلاقات الجوّارية، قسنطينة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد 49، الجزائر، 2018.
28. قشي لطفي علي، تطور الاتصال الجوّاري في الجزائر، مجلة افاق العلوم، جامعة قسنطينة، العدد الثامن، قسنطينة، 2017.
29. لصطب مصطفى كمال، الاتصال الجوّاري واستراتيجية التغيير، المجلة الجزائرية للإتصال، جامعة الجزائر 3، العدد 28، الجزائر، 2019.
30. مصطفى غالم إلهام، الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الإداري، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، جامعة القليعة، الجزائر، العدد الثاني، 2018.
31. هوق كازناف، ت ر يخلف فايزة، الإتصال السياسي نماذج الإتصال السياسي، المجلة الجزائرية للإتصال، العدد 11 / 12، الجزائر، 1995.

التقارير والملتقيات

32. أماني بوشملة وآخرون، دور الاتصال الخارجي في خلق ثقافة بيئية، في إطار إعداد تقرير تربص، تخصص إتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة 2021.
33. عكوش هشام، فرناني ياسين، الإتصال العمومي مسائلة المفهوم، مداخلة مقدمة ضمن أشغال الملتقى الوطني الثاني لسياسات الإتصال العمومي في الجزائر يومي 4 / 5 ماي 2014، جامعة سطيف 2.

القواميس

34. علي بن هادية، القاموس الجديد، الشركة الوطنية للنشر و التوزيع، الجزائر، 1979.

المقابلات

35. المقابلة مع رئيسة مصلحة التحسيس والتنظيم والاتصال، بودرع زاهية، يوم 7 ماي 2023، على الساعة 11:00.

المواقع الالكترونية

36. [https:// :mawdoo3.com](https://mawdoo3.com)
37. <https://warbletoncouncil-org>
38. <https://elearning.univmoi.dz>



الملاحق





جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات



التخصص: اتصال وعلاقات عامة
السنة: الثانية ماستر

"استمارة استبيان لدراسة بعنوان :

واقع الاتصال الجوّاري في المؤسسات الخدمية العمومية الجزائرية

دراسة ميدانية على مديرية البيئة لولاية قالمة _

إشراف:

د. نايلي خالد

إعداد:

- قلي أماني

- سعدان نور الهدى

- بوشملة امانى

في إطار اعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة بعنوان واقع الاتصال الجوّاري في المؤسسات الجزائرية -دراسة ميدانية بمديرية البيئة لولاية قالمة-. نرجو منكم الإجابة عن هذا الاستبيان بكل صدق وموضوعية وذلك بقراءة كل عبارة ثم الإجابة بوضع علامة X في الاحتمال المناسب.

كما نحيطكم علما أن المعلومات سوف تستخدم لأغراض علمية بحثية ويتم التعامل معها بسرية تامة. تقبلوا منا فائق الشكر والتقدير على تعاونكم معنا.

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: محور المعلومات والبيانات الشخصية لمفردات البحث.

(1) الجنس:

ذكر

أنثى

(2) المستوى التعليمي:

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

(3) طبيعة العمل في المؤسسة:

إطار

عمال تحكم

عمال تنفيذ

(4) عدد سنوات الخبرة:

من سنة إلى 10 سنوات

من 10 سنوات إلى 20 سنة

من 20 سنة فما فوق

المحور الثاني: مكانة الاتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة:

(5) ما هو ترتيب الاتصال في الهيكل التنظيمي لمديرية البيئة لولاية قالمة؟

في قمة الهرم

في وسط الهرم

في قاعدة الهرم

6) حسب رأيك هل الميزانية التي تخصصها مديرية البيئة لولاية قالمة لنشاطات الاتصال

الجواري؟

كافية

غير كافية

7) ما هو تخصص فريق الاتصال في مديرية البيئة لولاية قالمة؟

اتصال

علم الاجتماع

علم النفس

تسيير اقتصاد

أخرى تذكر

8) ما هو عدد فريق الاتصال في مديرية البيئة لولاية قالمة؟

.....

المحور الثالث: الفاعلين في ترقية الاتصال الجواري:

9) _ هل تعتمدون في مديرية البيئة على نشر بعض الانشطة في وسائل الاعلام؟

_ نعم

_ لا

10) _ هل لكم اتصالات جوارية مع المنتخبين المحليين لترقية الاتصال الجواري؟

_ نعم

_ لا

11) _ هل يساهم المجتمع المدني (نقابات , جمعيات) في؟

_ حملات التشجير التي تقوم بها مديرية البيئة

_ حملات التنظيف

التوعية والتحسيس حول البيئة □

12) _ ماهي الطرق المناسبة للتواصل مع المواطنين من أجل تفعيل ما يعرف بالاتصال الجوّاري؟

_ عن طريق المطويات □

_ إعلانات □

_ وسائل إلكترونية □

المحور الرابع: أشكال الاتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة

13) _ كيف تكون استجابة المواطنين لحمات التنظيف التي تنظمها مديرية البيئة لولاية قالمة؟

ضعيفة □

متوسطة □

جيدة □

منعدمة □

14) حسب رأيك هل تساهم الحملات التحسيسية التي تقوم بها مديرية البيئة لولاية قالمة عبر فيسبوك في تشكيل الوعي البيئي؟

نعم □

لا □

المحور الخامس: الوسائل المستخدمة من قبل مديرية البيئة لولاية قالمة في بناء العلاقات الجوّارية.

15) _ ماهي الوسائل التي تستخدمها مديرية البيئة لولاية قالمة للتواصل مع المواطن القالمي؟

_ الوسائل الشفوية □

_ الوسائل المسموعة □

_ الوسائل المكتوبة

_ الوسائل الموجهة

_ الوسائل السمعية البصرية

_ الوسائل الرقمية

16)_ هل سبق أن قدمت لكم ملاحظات وتظلمات وشكاوي من طرف المواطن القالمي؟

_ نعم

_ لا

17)_ حسب رؤيكم ماهي الوسائل التي يستخدمها المواطن القالمي لتبليغ هذه الملاحظات والشكاوي والتظلمات؟

18)_ ماهي الوسائل الشفوية التي تستخدمها مديرية البيئة لولاية قالة للتواصل مع المواطن القالمي؟

_ الاجتماعات

_ المقابلات الشخصية

_ الأبواب المفتوحة

_ أخرى تذكر

19)_ هل تسمح الاجتماعات للمواطن القالمي الممثل من طرف المجتمع المدني بالمشاركة في القرارات التي تتعلق بخدمة المصلحة العامة؟

_ نعم

_ لا

20)_ ماهي الخدمات التي تقدمها مديرية البيئة لولاية قالة للمواطن القالمي من خلال الأبواب المفتوحة؟

_ توعية وتحسيس حول البيئة

معلومات حول مديرية البيئة والعمال والنشاطات الي تقوم بها

تقدم خدمات للمواطن القالمي تتعلق بالبيئة

21) هل ترى بأن الإذاعة المحلية بولاية قالمة تسعى إلى تنمية الوعي بقضايا البيئة ومشكلاتها

لدى المواطن القالمي؟

نعم

لا

22) _ ماهي أفضل الوسائل المكتوبة التي تستخدمها مديرية البيئة لولاية قالمة للتواصل مع

المواطن القالمي لتحقيق المصلحة العامة؟

مجلة المؤسسة

الإعلانات

المطويات والملصقات

الجرائد

المجلات

اللافتات

أخرى تذكر

23) _ كيف يتم توزيع مجلة مديرية البيئة لولاية قالمة للمواطن القالمي؟

أسبوعية

نصف شهرية

شهرية

ثلاثية

نصف سنوية

سنوية

25) _ هل يتم تحيين المعلومات حول المديرية والعمال ونشاطات التي تقوم بها في الموقع الإلكتروني للمديرية؟

نعم

لا

26) _ هل ترى بأن هذه العملية شيء ضروري من شأنه أن يسهل عملية الاتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة؟

نعم

لا

المحور السادس: محور معوقات الاتصال الجوّاري في مديرية البيئة لولاية قالمة.

27) _ حسب رأيك هل هناك عوائق تعرقل السير الحسن للاتصال الجوّاري بمديرية البيئة لولاية قالمة؟

نعم لا

28) _ إذا كانت إجابتك بنعم، ما هو نوع هذه العوائق؟

متعلقة بالموارد البشرية مادية تنظيمية

29) إذا كانت عوائق متعلقة بالموارد البشرية هل تتمثل في؟

_ ضعف أنظمة الحوافز

_ نقص المدربين الأكفاء القادرين على النهوض بأعباء تنمية المرافق العامة

_ انتشار الفساد الأخلاقي والإداري

أخرى تذكر

30) _ إذا كانت عوائق مادية هل تتمثل في؟

نقص الإمكانيات

عدم وجود هيكل تنظيمي

31_ إذا كانت عوائق تنظيمية هل تتمثل في؟

عدم وجود هيكل تنظيمي

اختلاف نظم الإدارة

غياب التشريعات القانونية المناسبة

صعوبة تدفق المعلومات

_عدم تبسيط الإجراءات الإدارية

32_ ماذا تقترح كحلول لتحسين خدمات الاتصال الجوّاري بمديرية البيئة لولاية قالمة ؟

.....