

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة
من إعداد الطالبتين: سالمة بولفحة مهدية بوعروة
الموضوع

الاتصال الخارجي ودوره في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة محافظة الغابات لولاية ورقلة

تحت إشراف :
د/ مسعودة بايوسف

لجنة المناقشة:
د/ قندوز عبد القادر
أ / صانع رابح

السنة الجامعية : 2021/2020

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم ﴾

[سورة البقرة -32-]

صدق الله العظيم

" إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك "

نحمد الله ونشكره أن هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله ونسأله أن يثبت قلوبنا وأقدامنا ويقوي حجتنا ويعيننا على طاعته ، و أشكر الله عز و جل الذي أنار طريقنا بمصباح العلم كما نتقدم بتشكراتنا إلى والدينا الأعمام .

و لا يسعنا في هذه اللحظة إلا أن نتوجه بحالص شكرنا لأستاذتنا الفاضلة الدكتورة **بايوسف مسعود** على نصحتها و توجيهاتها لإتمام هذا العمل فلها منا كل التقدير و الاحترام .

كما نتقدم بوافر الشكر و عظيم الامتنان إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل و نخص بالذكر الأساتذة المحكمين، و كل الموظفين البيداغوجيين بمحافضة الغابات لولاية ورقلة الذين خصصوا جزء من وقتهم للإجابة على الاستبيان خاصة السيد " **زروقي معمر** " .

الطالبتين

سالمة بولفعة

مهدية بوعروة





الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وجملنا بالعافية.
أتقدم بإهداء عملي المتواضع إلى بسملة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي إلى أمي الحبيبة
وإلأخي وأخوتي. إلى النور الذي ينير لي درب النجاح وسبب وجودي في الحياة ويا من أحمل اسمك
بكل فخر إلى أبي العزيز " بولفعة عبد القادر " حفظه الله و أطال في عمره .
إلى من كانوا ملاذي وملجئ إلى من تذوقت معهم أحمل اللحظات إلى من جعلهم الله إخوتي
في الله ومن أحببتهم بالله صديقاتي : مهديّة ، صباح ، جهاد ، كريمة .
إلى موطن الأنبياء والمرسلين إلى القدس الشريف إلى شهداء الأمة الإسلامية.

بولفعة سالمّة

الإهداء

اهدي ثمرة هذا العمل الى من كان له الفضل في وصولي إلى هذا اليوم الذي لا طال ما حلمت به و انتظره معي
وها هو يتحقق لي ولهم أبي حفظه الله ورعاه محمد لخضر بوعروة وهو الداعم طوال مسيرتي الدراسية والذي
كافحت من اجله لأصل لهذا اليوم وهذا المستوى والى التي حملتني ببطنها وكانت معي في كل خطوة و انتظرت
هذا اليوم بفارغ الصبر اطال الله في عمرها وجعلهم ذخرا لنا أمي الحبيبة أدام الله عليكم الصحة والعافية وإلى التي
مدتني بنصائح مهمة جدتي الغالية اطال الله في عمرها وحفظها من كل سوء والى جدي الحبيب وجدتي الثانية
حفظكم الله والى سندي بالحياة إخوتيوأخواتي الغاليات وعائلتي الحبيبة رعاكم الله بعينه التي لا تنام من كل
مكروه وابنة خالتي الحبيبة وابنة عمي العزيزة على قلبي.

وإلى رفيقة الدرب والمشوار الأخت العزيزة سالمة حفظها الله ورعاها سلمتي من كل مكروه أتمنى لكي كل التوفيق
والنجاح في حياتك والى صديقتي الغاليات حفظهم الله.

بوعروة مهدية



ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة الاتصال الخارجي ودوره في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة من خلال إجراء دراسة ميدانية على عمال المؤسسة ، ولبلوغ أهداف الدراسة قمنا بتصميم استمارة استبيان لجمع المعلومات اللازمة والإجابة على تساؤلات الدراسة التي احتوتها الاستمارة وفقا لما يلي:

الجزء الأول: يحتوي على البيانات الشخصية.

الجزء الثاني: يحتوي على 3 محاور، **المحور الأول:** طبيعة الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة، **المحور الثاني:** وسائل الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة، **المحور الثالث:** معوقات الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة .

كما اقتضت طبيعة الموضوع والمجال البشري للدراسة اللجوء إلى أسلوب المسح الشامل، ومنهج دراسة حالة، وبلغ عدد الاستبيانات الموزعة 20 استمارة استبيان وهم عمال المحافظة.

وتلخصت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي : للإتصال الخارجي فعالية كبيرة في زيادة العلاقة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي بنسبة 90%. وتبين ذلك من خلال أهميته والدور الذي يلعبه في تكوين صورة إيجابية عن المؤسسة وتقديم المعلومات التي يرغب الجمهور في معرفتها .

الكلمات المفتاحية : الإتصال الخارجي / الخدمة العمومية / محافظة الغابات لولاية ورقلة.

Résumé :

L'objectif de l'étude est d'apprendre le rôle de la communication externe avec la Fondation de la province forestière de l'État de Ouargla en menant une étude de terrain sur les travailleurs de la Fondation. Pour atteindre les objectifs de l'étude, nous avons conçu un formulaire de questionnaire pour recueillir les renseignements nécessaires et répondre aux questions de l'étude contenues dans le formulaire selon :

La partie I contient des données personnelles.

La deuxième partie comporte trois axes. La nature du contact externe avec la préfecture forestière de l'État de Ouargla.

Deuxième axe : moyens de communication externes avec la préfecture forestière de l'État de Ouargla, troisième axe:

La nature du sujet et la sphère humaine de l'étude exigeaient également l'utilisation d'une enquête complète et d'une méthodologie d'étude de cas, et le nombre de questionnaires distribués était de 20, à savoir les travailleurs de district. et les résultats obtenus à l'issue de cette étude sont : la communication externe a une grande importance et une efficacité considérable pour maintenir une bonne relation entre l'entreprise et sa clientèle (le pourcentage de réussite est de 90%). Elle a aussi un rôle important dans la publicité au profit de l'image de l'entreprise sur le marché en fournissant les informations adéquates à son public.

Le mots clés : la communication externe / service publique/ forestière de l'État de Ouargla.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	شكر وعرهان
ب	الإهداء
د ه	ملخص الدراسة الترجمة
ز و	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
01	مقدمة
02	الفصل الأول : الإطار المنهجي
05	الإشكالية
05	تساؤلات الدراسة
06	أسباب اختيار الموضوع
07	أهمية الدراسة
07	أهداف الدراسة
07	تحديد المصطلحات و المفاهيم
09	منهج البحث و أدواته
11	مجتمع البحث
12	التأصيل النظري للدراسة
13	الدراسات السابقة
14	حدود الدراسة
16	الفصل الثاني : الإطار التطبيقي
17	نبذة تاريخية
17	تقديم المؤسسة
17	مهام المؤسسة
18	الهيكل التنظيمي للمؤسسة
19	مخطط مصلحة الإدارة و الوسائل
20	التحليل الكمي و الكيفي لنتائج الدراسة

38	تحليل النتائج على ضوء تساؤلات الدراسة
39	نتائج الدراسة
42	الخاتمة
43	الملاحق
48 /47	قائمة المراجع

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
<u>20</u>	يوضح الجنس	01
<u>21</u>	يوضح السن	02
<u>22</u>	يوضح المستوى التعليمي	03
<u>23</u>	يوضح الحالة المهنية	04
<u>24</u>	يوضح الخبرة المهنية	05
<u>25</u>	يوضح معنى الاتصال الخارجي في المؤسسة	06
<u>27</u>	يوضح الأطراف الخارجية التي تواصل مع المؤسسة	07
<u>28</u>	يوضح فعالية الخارجي في زيادة العلاقة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي	08
<u>29</u>	يوضح تأثير الاتصال الخارجي في زيادة العلاقة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي	09
<u>30</u>	يوضح اهتمام الإدارة بإيصال المعلومات للمحيط الخارجي	10
<u>31</u>	يوضح الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة في الاتصال بجمهورها الخارجي	11
<u>32</u>	يوضح الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة في الإعلان عن نشاطاتها	12
<u>33</u>	يوضح الوسائل الحديثة المستعملة في الاتصال الخارجي بالمؤسسة	13
<u>34</u>	يوضح معيقات الاتصال بالمؤسسة	14
<u>35</u>	يوضح الصعوبات	15
<u>36</u>	يوضح رأي العينة في عدم إلمام المستخدمين لتقنيات الاتصال الحديثة	16
<u>37</u>	يوضح الصعوبات التي تواجه المحافظة في الاتصال بأفراد المجتمع	17

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
18	يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة	01
19	يوضح مخطط مصلحة الإدارة و الوسائل	02

المقدمة

المقدمة:

يعتبر الاتصال الركيزة الأساسية في المجتمع و أحد الدعامات التي تساهم في انسجامه وتماسكه فالاتصال أداة لتنمية وتطور معارفه وميزاته فالإنسان يتفاعل مع غيره من خلال وسائل الاتصال المختلفة للتعبير عن أبعاده التفاعلية الاجتماعية ، وعليه يعتبر الاتصال وسيلة لخلق حركة ديناميكية للجماعات على مستوى المجتمع أو حتى المؤسسات وهذه الأخيرة بمختلف أشكالها و أحجامها و أهدافها ، تهدف إلى تحقيق غايات و أهداف. كما تعد اتصالات المؤسسة همزة الوصل الرابطة بينها وبين العمال والعالم الخارجي، و هذا الأخير أصبح متخصص في إقامة وتدعيم العلاقات الجيدة بين المؤسسة و جماهيرها وذلك من خلال مهامها الساعية للتعريف بالمؤسسة المبنية على التفاهم المشترك بينها وبين جمهورها ، ويعد الاتصال الخارجي أحد مجالات الإدارة الحديثة نظرا لدوره الفعال في تحقيق تكيف المؤسسة مع بيئتها الخارجية .

وفي ظل التزايد المتسارع لوتيرة التنمية والتطور الهائل في المجال التكنولوجي أصبح لزاما التكيف معه وهو ما تحقق بالفعل بالجزائر و لو بشكل نسبي من خلال توجه السلطات العمومية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات العمومية بالرغم من الصعوبات والعراقيل المختلفة التي واجهت تطبيقها، وبالتالي ظهرت في الجزائر العديد من المبادرات لتحسين وتطوير الخدمة العمومية وخاصة من خلال الإصلاحات التي باشرتها في السنوات الأخيرة تماشيا مع التطور الاجتماعي و الاقتصادي والتقني و احتياجات المواطنين ، وذلك عن طريق عصرنة المؤسسات الإدارية لتحقيق تنمية مستدامة في كل المجالات المختلفة.

ولذلك ستناول هذه الدراسة دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية بمحافظة الغابات لولاية ورقلة للتعرف على دوره الفعال بمختلف وسائله و أساليبه التي يتم من خلالها تحسين الخدمة العمومية ، و قسمناها إلفصلين:

الفصل الأول: بعنوانالإطار المنهجي للدراسة تطرقنا فيه إلى : الإشكالية، تساؤلات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهداف و أهمية الدراسة ، منهج البحث و أدواته، مجتمع البحث، تحديد مفاهيم الدراسة، المدخل النظري للدراسة، الدراسات السابقة ، وأخيرا حدود الدراسة .

الفصل الثاني : بعنوان الجانب التطبيقي دراسة حالة محافظة الغابات لولاية ورقلة تناولنا فيه: التعريف بالمؤسسة و الهيكل التنظيمي لها و العرض الكمي والكيفي لنتائج الاستبيان و ملخص النتائج التي توصلنا إليها.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

1. تحديد الإشكالية
2. تساؤلات الدراسة
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. تحديد المصطلحات والمفاهيم
7. منهج البحث و أدواته
8. مجتمع البحث
9. المدخل النظري للدراسة
10. الدراسات السابقة
11. حدود الدراسة

الإطار المنهجي

1- الإشكالية :

الاتصال ظاهرة اجتماعية ترتبط بطبيعة الإنسان من منطلق كونه كائن اجتماعي لا يستطيع الحياة بمعزل عن الآخرين حيث أصبح الاتصال اليوم ضرورة حيوية في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات بمختلف أشكالها على حد سواء، إذا أصبحت العملية الاتصالية تشكل أحد الدعائم الأساسية والأنشطة الفاعلة التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني، فالإنسان بحاجة إليه في كل مجالات الحياة وبكل أشكاله ووسائله خاصة في المؤسسات بمختلف أنواعها هذه المؤسسات التي تعتمد عليه بدرجة كبيرة بنوعيه سواء الداخلي أو الخارجي. ومن أجل تسهيل العملية الاتصالية وتحقيقها بفاعلية تستخدم جملة من الوسائل حسب طبيعة الاتصال الذي يمليه علينا الموقف ومن هذه الوسائل نذكر منها الاتصال الخارجي.

حيث أصبحت أغلب المؤسسات بمختلف أنواعها خاصة العمومية منها تهتم بالاتصال الخارجي الذي يعتبر همزة وصل بين المؤسسات، وكوسيلة للربط بينها وبين جمهورها من خلال تحسين خدماتها العمومية وهذا لغرض الحفاظ على المؤسسة واستمرارها خاصة .

ومن هذا المنطلق حاولنا معرفة دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية بمحافظة الغابات لولاية ورقلة ومعرفة طبيعة الاتصال الخارجي بالمؤسسة ووسائل وأساليب الاتصال الخارجي المعتمدة في المؤسسة وأهم المعوقات التي تعرقل مختلف الاتصالات بالمؤسسة. ومن هذا المنطلق نطرح الإشكال الآتي :

ما هو الدور الذي يلعبه الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية بمحافظة الغابات لولاية ورقلة -

؟

الفصل الأول: الإطار المنهجي

2-التساؤلات:

- ما هي طبيعة الاتصال بمحافظة الغابات لولاية ورقلة ؟
- فيما تتمثل وسائل الاتصال الخارجي المعتمدة في محافظة الغابات لولاية ورقلة ؟
- ما هي معوقات الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة ؟

3- أسباب اختيار موضوع الدراسة:

إن مرحلة اختيار الموضوع من أهم المراحل التي يمر بها الباحث ومن الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا

الموضوع مايلي:

أ- الذاتية:

- الاهتمام الشخصي بالموضوع .
- صلة الموضوع بالتخصص وتناسبه مع القدرات المعرفية التي اكتسبناها.
- الأهمية الكبيرة التي يكتسبها الموضوع.
- إثراء معارفنا وتوسيعها وإشباع وإثراء البحث العلمي.

ب- الموضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.
- محاولة اكتشاف طبيعة الاتصال السائد داخل محافظة الغابات لولاية ورقلة وعلاقته بتحسين الخدمة العمومية.
- الحصول على معارف في هذا الخصوص.
- إدراك أهمية الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة.

4- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

تسعى هذه الدراسة إلى توضيح دور الاتصال الخارجي في تحسين صورة المؤسسة العمومية المتمثلة في محافظة الغابات لولاية ورقلة.

إبراز أهمية الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

جدية موضوع الخدمة العمومية والاتصال الخارجي.

محاولة معرفة معوقات الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة و العراقيل التي تواجه المؤسسة في عملية الاتصال.

5- أهداف الدراسة :

نسعى في دراستنا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي تكمن في مايلي:

معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية في محافظة الغابات لولاية ورقلة.

معرفة طبيعة الاتصال الخارجي في محافظة الغابات لولاية ورقلة.

معرفة أهم وسائل الاتصال الخارجي المعتمدة في محافظة الغابات لولاية ورقلة.

التعرف على جملة العراقيل التي تواجه محافظة الغابات لولاية ورقلة من ناحية الاتصال.

المساهمة في تنمية البحوث العلمية ومن ثم توفير مصادر إضافية في مكتبة علوم الإعلام و الاتصال.

6- تحديد المصطلحات والمفاهيم:

6-1 الاتصال:

أ- **التعريف اللغوي:** كلمة مشتقة من مصدر وصل الذي يحمل معنيين رئيسيين: أولاً الربط بين شخصين وذلك عكس الفصل والقطع، والثاني يعني البلوغ والانتهاء الى غاية ما، ويقال وصل الشيء أي بلغه ووصلني الخبر أي بلغني.¹

ب- **التعريف الاصطلاحي:** هناك عدة تعاريف نذكر منها:

تعرف جمعية الإدارة الأمريكية "الاتصال بأنه: أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات".²

يعرفه مصطفى محمود أبو بكر " على أنه إطلاق المعلومات و إصابة الهدف بها، وذلك بالتأكيد من أن تلك

المعلومات تم فهمها متخطية العوائق التي تقابلها لكي تحقق الرسالة هدفها، ويتم ذلك من خلال خطوات ثلاث

هي عملية الإرسال من المرسل و وسيلة الإرسال وعملية استقبال الرسالة من المستقبل."

¹ فضيل دليو: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص: 17.

² محمد رسلان الجبوسي، جميلة حاد الله: الإدارة علم وتطبيق، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دس، ص: 163.

ج- التعريف الإجرائي: هو عملية تفاعلية تتضمن تبادل المعلومات و الأفكار والرسائل بين طرفين أو أكثر.

6-2 الاتصال الخارجي :

جهود الإدارة خارج حدود المنشأة.¹

يعرفه مصطفى حجازي " على أنه حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها ففي كل مجتمع لابد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة قائمة على تحقيق غايات ووظائف معينة ولها صلات مع أفراد ذلك المجتمع فهذه المؤسسات لا تتمكن من القيام بأعمالها ما لم تكن ثقة متبادلة بينهما وبين جمهورها، هذه الثقة لا تأتي عن طريق الصدفة، ولكن يجب أن تبني على أساس متين وخطط مدروسة تضمن لها البقاء.²

و يعرف محمد سليمان الطماوي الاتصال الخارجي على أنه: "الاتصال الذي يتم بين المنظمة الإدارية الواحدة وبين غيرها من المنظمات الأخرى إدارية كانت أو غيرها، وكذلك بينها وبين جمهورها".³

التعريف الإجرائي: الاتصال الخارجي هو عملية تبادل المعلومات والأخبار والخدمات بين محافظة الغابات لولاية ورقلة وجمهورها الخارجي.

6-3 تعريف الخدمة العمومية:

التعريف اللغوي:

الخدمة عامة، العمل في نشاطات ذات منفعة عامة كالإدارة الحكومية.⁴

التعريف الاصطلاحي:

تعرف الخدم العمومية بأنها : جميع أنواع التي من الغير الممكن استغلالها إلا في أطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق وتحمل مسؤولية الدولة توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها .⁵

¹ أحمد محمد المصري: الإدارة الحديثة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2000، ص: 139.

² مصطفى حجازي: الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية والإدارية، دار الطبع، بيروت، لبنان، 1982، ص: 52.

³ سليمان محمد الطماوي: مبادئ علم الإدارة العامة، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1980، ص: 282.

⁴ عمر حسن: موسوعة المصطلحات الاقتصادية، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر، 1995، ص: 15.

⁵ ضالع بخالد: البات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر ، سعيد ، 2017/2018، ص : 10.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية بأنها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها على أن مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين".¹

7 - منهج البحث و أدواته:

المنهج :

إن اختيار المنهج في أي دراسة تتحكم فيه طبيعة المشكلة، فهو يعتمد في الدراسة على الواقع التي توجد بيه الظاهرة لدى لا بد من إتباع منهج علمي واحد.

يعرف المنهج على أنه : الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة للوصول إلى نتيجة معينة.²

ويعرف كذلك بأنه مجموعة القواعد التي وضعها الباحث بقصد الوصول إلى الحقيقة العلمية.³

ومنه فالمنهج المستخدم في دراستنا هو منهج دراسة حالة .

و دراسة حالة هي : دراسة الظواهر الإعلامية ذات علاقة بالحالات الفردية لأشخاص والمجتمعات والمؤسسات والتي تمكن في بحثها إلى التعرف على الخصائص الفردية لها والعوامل الخاصة المؤثرة فيها قصد الحصول على نتائج يمكن تعميمها على مجموعة الحالات المتشابهة لها أو المكونة للمجتمع العام الذي ينتمي إليه .⁴

الظروف التي يستخدم فيها منهج دراسة حالة:⁵

- حينما يريد الباحث أن يدرس الموافق المختلفة دراسة تفصيلية في مجالها الاجتماعي والثقافي والاقتصادي.
- حينما يريد الباحث أن يدرس التاريخ التطوري لشيء أو شخص أو موقف معين.
- حينما يريد الباحث أن يتوصل إلى معرفة الحياة المختلفة.
- حينما يرغب الباحث في الحصول على حقائق متعلقة بمجموعة الظروف المحيطة بموقف اجتماعي أو التوصل إلى معرفة العوامل المتشابهة التي يمكن استخدامها في وصف تحليل العمليات الاجتماعية التي تقوم بين الأفراد نتيجة لحدوث تفاعل بينهم كالتعاون والتنافس والتوافق والتكيف.

¹ العربي بوعامة: الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة، الوادي، العدد 9، ديسمبر 2004، ص: 40.

² عمار بوحوش: دليل الباحث من المنهجية وكتاب الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1990، ص: 28.

³ صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2003، ص: 90.

⁴ أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2001، ص: 288.

⁵ عبيدات واخرون : منجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، الجامعة الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم، الإدارية، 1999، ص: 44.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

باعتبار بأن مؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة مؤسسة عمومية يجب دراستها كحالة (دراسة جانب الاتصال الخارجي بها) لذا اخترنا منهج دراسة حالة باعتباره المنهج المناسب لجمع أكبر عدد من البيانات والمعلومات وكذلك الوصف والتعمق في لب الوحدة المدروسة رغبة في الحصول على معلومات متعلقة بالاتصال الخارجي في المؤسسة محل البحث مع التركيز على دراسة حالة العلاقات الاتصالية بين الجمهور الخارجي مع المؤسسة ودور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية.

أدوات جمع البيانات:

هناك عدد كبير من الأدوات المستخدمة في عملية جمع البيانات الخاصة بالبحث العلمي، ومن أكثر تلك الأدوات شيوعا واستخداما: الملاحظة، المقابلة، والاستمارة. ويتم اختيار هذه الأدوات وبنائها في ضوء أسس علمية وخطوات منهجية، ويمكن للباحث أن يستخدم هذه الأدوات منفردة أو مجتمعة، وذلك تبعا لطبيعة البحث و أهدافه.

ولذلك وبغرض جمع البيانات الخاصة بموضوع بحثنا استخدمنا أداة استمارة الاستبيان.

الاستبيان: يعتبر أداة أساسية نظرا لطبيعة الإطار التطبيقي، حيث يعرف على أنه تقنية مباشرة للتقصي العلمي إزاء الأفراد و يسمح باستجوابهم بطريقة موجهة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين.¹

و أيضا هو أداة جمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري ملأها من قبل المستجوب،

والاستبيان يتكون من استمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة يقوم المشارك بالإجابة عليها ومن أنواعه :

الأسئلة المغلقة: وفيها تكون الإجابة مقيدة حيث تحتوي على أسئلة تليها إجابات وما على المشارك إلا اختيار الإجابة بوضع إشارة عليها.

الأسئلة المفتوحة : تكون فيها الإجابة حرة وتحتوي على أسئلة يجيب فيها المشارك بطريقة ولغة خاصة كما هو

الحال في أسئلة المقابلة فهو يعطي فرصة المشاركة والتعبير عن رأيه.²

¹ فوزي العكش: البحث العلمي المناهج والإجراءات، مطبعة العينة الحديثة للنشر والتوزيع، العين، الإمارات العربية، 1986، ص: 210.

² أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 2005، ص: 286.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

وقبل التطبيق النهائي لاستمارة البحث تم عرضها على 2 من أساتذة من جامعة ورقلة قسم علوم الإعلام والاتصال كمحكمين أساسيين للاستمارة حيث قدموا لنا ملاحظات قيمة نوجز أهمها فيما يلي:¹
من حيث البيانات الشخصية: في السؤال 2 تم حذف بديل مستوى آخر أذكره وإضافة بديل مستوى ابتدائي.
في السؤال 4 تم تغيير سنوات الخبرة المهنية .
من حيث البيانات الموضوعاتية :

المحور الأول: المتعلق بطبيعة الاتصال الخارجي في المؤسسة تم تعديل السؤال رقم 7 من حيث البدائل
المحور الثاني : المتعلق بوسائل وأساليب الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة تم إضافة بديل أبدا الى
سؤال رقم 10 و تم تعديل السؤال رقم 13 من حيث البدائل.
وبناء على ذلك تم إعداد استمارة استبان وجهت إلى موظفي محافظة الغابات لولاية ورقلة المتمثلين في 20
عامل حيث وضع 16 سؤال حيث تحتوي الاستمارة على البيانات الشخصية إضافة إلى 3 محاور معنونة كالتالي:

1- المحور الأول: طبيعة الاتصال الخارجي بمؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة

2- المحور الثاني: وسائل الاتصال الخارجي بمؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة

3- المحور الثالث: معوقات الاتصال الخارجي بمؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة

تم توزيع الاستمارة في تاريخ 9 ماي إلى غاية 20 ماي 2021 وقد وزعت 20 استمارة .

8- مجتمع البحث :

مجتمع البحث:

هو المجموعة التي يهتم بها الباحث، والتي يريد أن يعمم عليها النتائج التي يصل إليها من العينة.²
ويعرف كذلك على أنه: مجموعة العناصر أو الأفراد التي يقع عليهم الاهتمام أثناء دراسة معينة، والتي يرغب
فيها أن تعمم النتائج التي جمعت من العينة.³

و مجتمعنا الكلي في دراستنا هو جميع موظفي محافظة الغابات لولاية ورقلة .

واستخدمنا المسح الشامل لكافة عمال المحافظة وعددهم 20 عاملا .

¹ أ : الزاوي محمد الطيب / د : قندوز عبد القادر

² صلاح الدين مراد: طرق البحث العلمي (تعميماتها وإجراءاتها)، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2002، ص: 111.

³ رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2002، ص: 119.

9- التأصيل النظري للدراسة:

المنظور البنائي الوظيفي إطار للعمل يشمل البنائية الوظيفية وينظر للمجتمع على أنه بناء معقد، كما لو كان تنظيمًا معقدًا، ففي حين تنظر للكل حتى تفهم الجزء ، ومن منظور البنائية الوظيفية فإن التنظيمات المعقدة ما هي إلا أنساق، والبناء التنظيمي ما هو إلا نتاج للوظيفة التي يحددها البناء، ونظرًا لأهمية ذلك المنظور فإنه يفيد في دراسة دور العلاقات العامة في البناء التنظيمي للمؤسسة وفي الاتصال الجماهيري بالخصوص.

أ- مفهوم النظرية البنائية الوظيفية :

البنائية الوظيفية هي من النظريات المهمة في علم اجتماع ، تستمد جذورها من آراء وأفكارها من آراء مجموعة كبيرة من علماء الاجتماع التقليديين أو المعاصرين، الذين ظهروا على وجه الخصوص في المجتمعات العربية الرأسمالية. وتعرف بأنها نسق من التعميمية ، وتفسير للجوانب المختلفة للواقع.¹

أ. الأسس التي تقوم عليها النظرية البنائية الوظيفية: يمكن تلخيصها في النقاط الآتية:²

- النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم نشاط هذه العناصر بشكل متكامل.
- وحدة التحليل بالنسبة للوظيفة هي الأنشطة أو النماذج المتكررة التي لا غنى عنها في استمرار وجود المجتمع، أي أن هناك متطلبات أساسية ، و وظيفة تلي الحاجات للنظام وبدونها لا يمكن لهذا النظام أن يعيش.
- الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لاستمرار وجوده، حيث أن هذا الإستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية حاجاته.

ب. تطور النظرية البنائية الوظيفية :

كانت الوظيفية تتمتع برواج في علم الاجتماع منذ الأربعينيات حتى منتصف ستينات القرن العشرين ، فقد ظلت لأكثر من ثلاثين عاما تحظى بأوسع انتشار بين النظريات الاجتماعية ، وربما تجسد المكانة التي احتلتها الوظيفية وما تعرض له منذ منتصف الستينات ، الفكرة القائلة أن العلوم الاجتماعية ذاتها تشكل جزءا من العالم الذي نعيش فيه ، فإن أي علم ومكانته ووظيفته الاجتماعية ترتبط ببعضها البعض ويؤثر كل منها في الآخر ، وقد برزت مكانة الوظيفية في أعقاب الأزمة التي كان يعانيها النظام الرأسمالي في الثلاثينيات حيث كان يجري البحث عن أساليب استقرار النظام و برز مع الوظيفية وساعد على بروزها " تالكوتبارسونز" أكثر المنظرين

¹ إبراهيم عبد الله المنف : الإدارة، المفاهيم، والأسس والمهام، دار العلوم للطباعة، بيروت، لبنان، 1983، ص: 152.

² حسن عماد مكاوي: الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط 1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1997، ص: 152.

الاجتماعيين انتشارا في مرحلة ما بعد المنظرين الكلاسيكيين، و كان بروزه مع كتابه بنية الفعل الاجتماعي " الذي سلط الدور الرئيسي ل "إيميل دوركايم" و "ماكس فيبر" في تشكيل علم الاجتماع الكلاسيكي. تعد قضية الاتصال من أهم القضايا التي استحوذت على اهتمام الباحثين في الاتجاه ووقفوا منها مواقف بنائية خاصة أن النظرية الوظيفية تسلم بأن الاتصال أساس الوجود وباعتبار المؤسسة كبناء فهي لها فاعلية في خدمة الجمهور فمن الملاحظ أن عدد كبيرة من الأفراد يقصدون محافظة الغابات لولاية ورقلة .

10 - الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: " واقع الاتصال الخارجي على أداء المؤسسة الاقتصادية العمومية " دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - قصر البخاري - ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة ، من إعداد رابح العشمي ، 2016/2015 ، المدينة ، الجزائر. تهدف هذه الدراسة إلى الإحاطة بمفهوم الاتصال الخارجي و إبراز أهميته في المؤسسة الاقتصادية من خلال دراسة تأثير الاتصال الخارجي على أداء المؤسسة الاقتصادية اتصالات الجزائر فرع قصر البخاري.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن هناك اتصال بين الزبائن والمشرفين في المؤسسة، و أيضا هناك تبادل المعلومات بين الزبائن في مؤسسة اتصالات الجزائر، وكذلك أن هناك اتصال خارجي في المؤسسة خاصة بين الزبائن والمصلحة الوصية.

الدراسة الثانية: "فعالية الاتصال الخارجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة " ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة ، من إعداد الطالبتين : الزهرة نويوة - الحناء شريفني ، المسيلة.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى فاعلية الاتصال الخارجي في المؤسسة الخدمانية اتصالات الجزائر. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن للاتصال الخارجي فعالية كبيرة في زيادة العلاقة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي بنسبة 83% ، وتبين ذلك من خلال أهميته والدور الذي يلعبه في تحقيق شهرة للمؤسسة وتكوين صورة إيجابية عنها ، وتقديم المعلومات التي يرغب الجمهور الخارجي في معرفتها.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

التعقيب عن الدراسات السابقة:

في ضوء الدراسات السابقة التي اطلعنا عليها اتضح لنا أ، أغلب الدراسات ركزت على أهمية ودور الاتصال الخارجي في المؤسسات سواء الخدماتية أو الاقتصادية ، وما ميز هذه الدراسات أنها أكدت على تأثير الاتصال الخارجي بوسائله و أهداف وتقنياته على تفعيل عملية الاتصال في المؤسسات .

11- حدود الدراسة:

1-المكانية: تمثلت الحدود المكانية لدراستنا في مؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة يجدها من الشرق دائرة

ورقلة ومن الغرب مديرية التجارة لولاية ورقلة ومن الشمال الناحية العسكرية ومن الجنوب مديرية الصيد البحري .

2-الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2021/2020 ، وتم تطبيق الجانب الميداني خلال

شهر أفريل وماي على مستوى محافظة الغابات لولاية ورقلة. من تاريخ 7 افريل الى 20 ماي 2021.

3-البشرية: أجرينا الدراسة على كافة عاملي محافظة الغابات لولاية ورقلة.

الإطار التطبيقي

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

بطاقة فنية عن مؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة

- ✓ نبذة تاريخية
- ✓ تقديم بالمؤسسة
- ✓ مهام المؤسسة
- ✓ الهيكل التنظيمي للمؤسسة
- ✓ مخطط مصلحة الإدارة والوسائل
- ✓ التحليل الكمي والكيفي للنتائج
- ✓ تحليل النتائج على ضوء تساؤلات الدراسة
- ✓ نتائج الدراسة

خاتمة

1. نبذة تاريخية :

تم إنشاء محافظة الغابات لولاية ورقلة بمقتضى المرسوم رقم : 95/333 المؤرخ في : 1995/10/25

المتضمن إنشاء محافظة ولائية للغابات ويحدد تنظيمها وعملها .

ونظرا لخصوصية الولاية من ناحية ما تحتويه من نباتات تتطلب الحماية وكذلك الحيوانات البرية المحمية والمناطق الرطبة بالإضافة إلى برامج التنمية الريفية المندمجة التي تتوزع تقريبا على كافة بلديات الولاية.

2. تقديم المؤسسة :

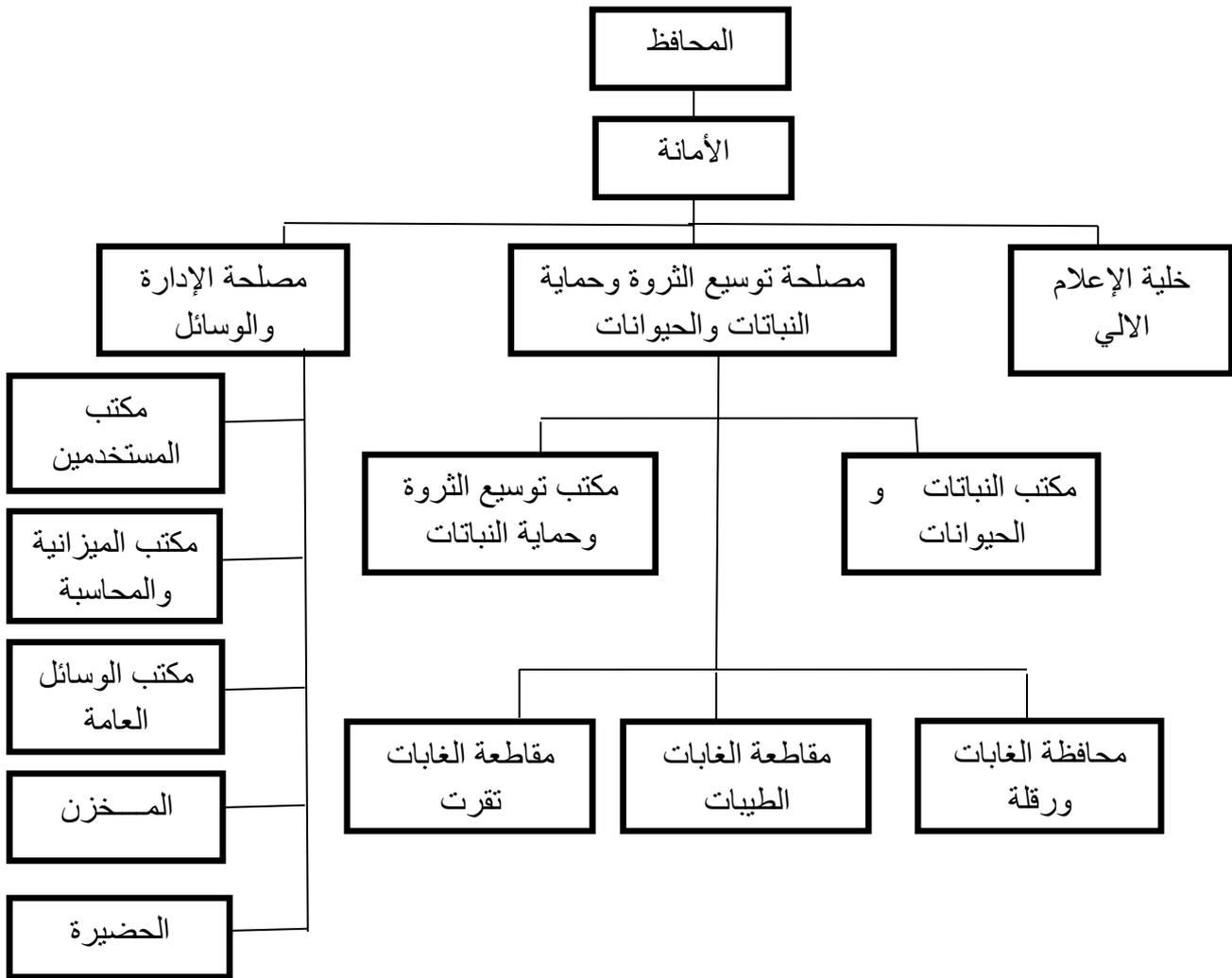
محافظة الغابات مؤسسة عمومية وهي واحدة من بين 48 محافظة تابعة للمديرية العامة للغابات وهذه الأخيرة فرع من وزارة الفلاحة والتنمية الريفية ، تقوم هذه المحافظة بحماية الثروة النباتية والحيوانية والمحافظة عليها حيث يوجد ممثل لمحافظة الغابات على مستوى بلديات الولاية يسهر على متابعة ومراقبة كل ما له علاقة بالتشجير والحيوانات المحمية وكذا توعية المواطنين وتحسيسهم بأهمية المحافظة على المساحات الخضراء والتشجير بصفة عامة.

3. مهامها:

- ✓ حماية الثروة النباتية الموجودة والعمل على توسيعها.
- ✓ حماية الثروة الحيوانية خاصة التي هي في طريق الانقراض.
- ✓ إنتاج الأشجار بالمشتلة ودعم التشجير.
- ✓ متابعة وحماية المناطق الرطبة و إحصاء الطيور التي تعيش فيها.
- ✓ متابعة المخالفات المتعلقة بالثروة النباتية والحيوانية.
- ✓ متابعة وتوسيع المساحات الخضراء عبر الولاية.
- ✓ التنمية الريفية.
- ✓ تنظيم حملات صيد لحيوان الخنزير.
- ✓ مكافحة الترمل.

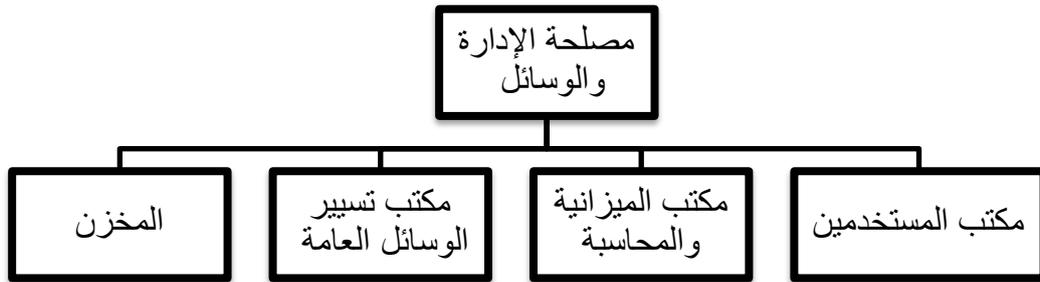
4. الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

الشكل رقم 1 : يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة .



5. مخطط مصلحة الإدارة و الوسائل :

الشكل رقم 2 يوضح مخطط إدارة الوسائل لمحافظة الغابات لولاية ورقلة .



الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

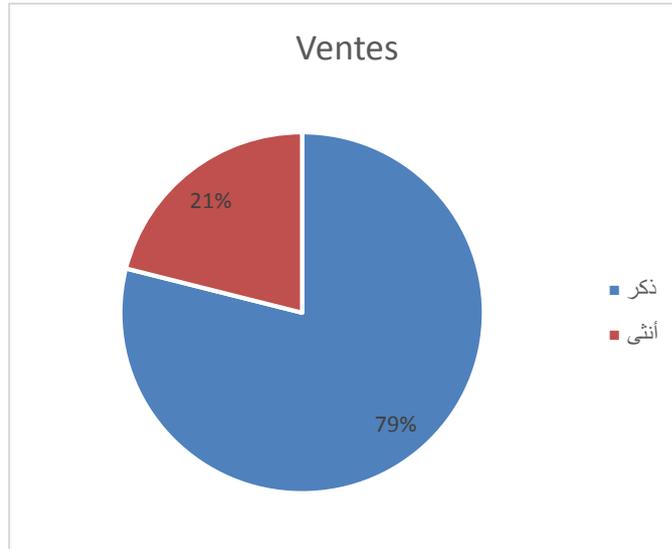
1. التحليل الكمي والكيفي للنتائج:

أولاً: البيانات الشخصية

1. الجنس :

الجدول رقم 1 يوضح الخصائص الديمغرافية للعينة : الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	العينة	الإجابة
60%	12	ذكر	
40%	8	أنثى	
100%	20	المجموع	



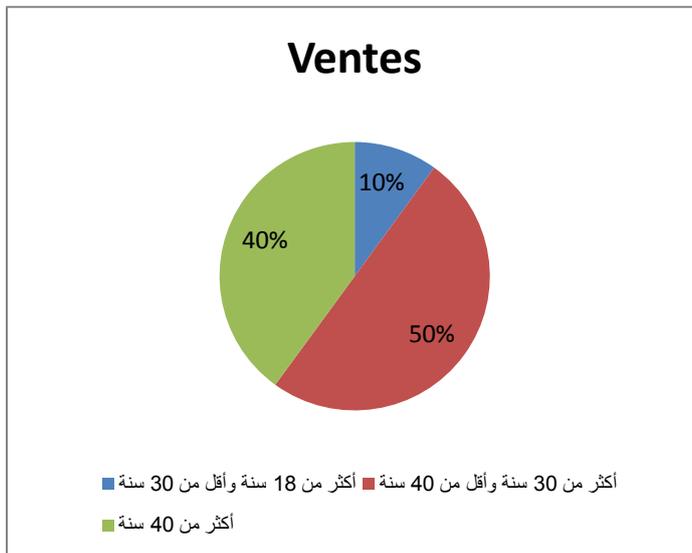
التعليق : الهدف من الجدول أعلاه هو معرفة نسبة العينة حسب متغير الجنس ، ومن خلال الإحصائيات المدرجة أعلاه يتضح أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث ، إذا بلغت نسبة الذكور 60 % بينما قدرت نسبة الإناث ب 40%، ومنه نستنتج أن فئة الذكور هي الفئة الغالبة في مؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

2. السن :

الجدول رقم 2 يوضح خصائص عينة السن .

النسبة المئوية	التكرار	العينة
10%	2	أكثر من 18 سنة وأقل من 30 سنة
50%	10	أكثر من 30 سنة وأقل من 40 سنة
40%	8	أكثر من 40 سنة
100%	20	المجموع

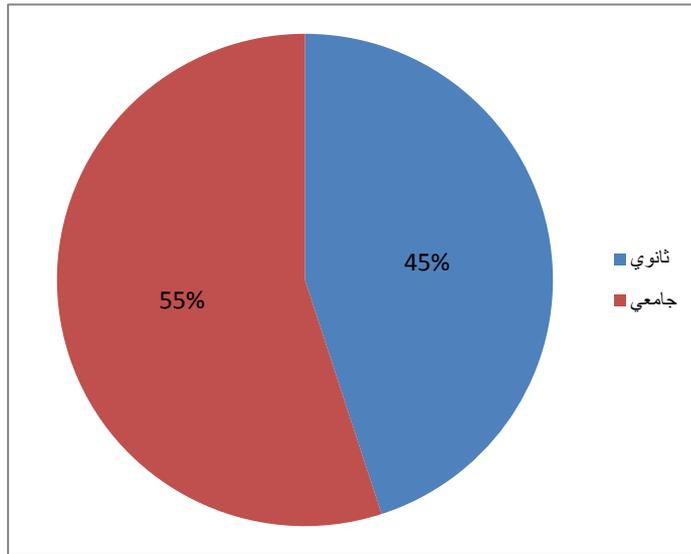


التعليق: نلاحظ من خلال الجدول رقم 2 أن الفئة العمرية التي أكثر من 18 سنة و أقل من 30 سنة تمثل نسبة 10% و أن فئة أكثر من 30 سنة و أقل من 40 سنة تمثل أعلى نسبة حيث تقدر بـ 50% وفئة أكثر من 40 سنة تمثل نسبة 40% ومن خلال النتائج المبينة أعلاه نستنتج أن المؤسسة تعتمد على فئة الشباب أكثر وذلك كي تستوعب العمل .

3. المستوى التعليمي :

الجدول رقم 3 يوضح خصائص المستوى التعليمي .

النسبة المئوية	التكرار	العينة	المستوى التعليمي
45%	9	ثانوي	
55%	11	جامعي	
100%	20	المجموع	



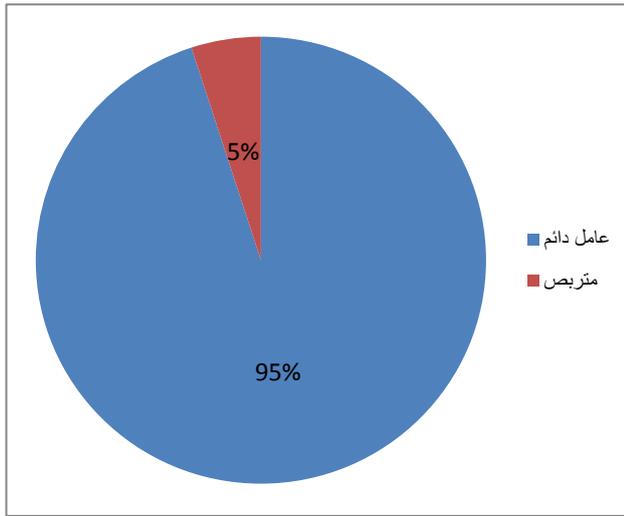
التعليق : نلاحظ من خلال النسب المبنية أعلاه أن مؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة تعتمد في مجال التوظيف على الكفاءة وهذا ما عبر عنه نسبته 55% من أصحاب الشهادات الجامعية ، في حين نجد أن المستوى الثانوي في المؤسسة يقدر ب 45% وذلك راجع إلى طبيعة العمل لأنه يتطلب مستوى عالي من التعليم ، في حين نجد انعدام المستوى المتوسط في المؤسسة ومنه نستنتج أن المؤسسة تولي اعتبارا للكفاءات في التوظيف ، وذلك لأن الأعمال تتطلب مجهودات فكرية .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

4. الحالة المهنية :

الجدول رقم 4 يوضح خصائص العينة حسب الحالة المهنية .

النسبة المئوية	التكرارات	العينة	الحالة المهنية
95%	19	عامل دائم	
5%	1	متربص	
100%	20	المجموع	



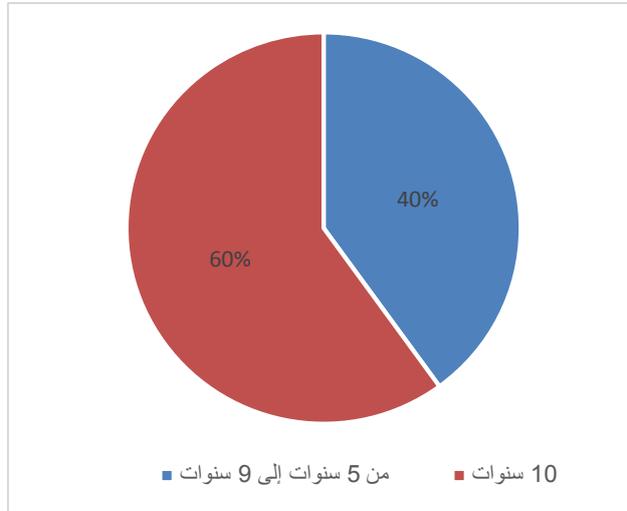
التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الغالبة في الحالة المهنية هي الموظفين الدائمين بنسبة 95%

تم يليه المتربصين بنسبة 5% ومنه نستنتج أن المؤسسة تعتمد على التوظيف بشكل رسمي و بصفة دائمة .

5. الخبرة المهنية :

الجدول رقم 5 يوضح خصائص العينة حسب الخبرة المهنية .

النسبة المئوية	التكرار	العينة	الخبرة المهنية
40%	8	من 5 سنوات إلى 9 سنوات	
60%	12	10 سنوات فما فوق	
100%	20	المجموع	



التعليق : من خلال الإحصائيات المبينة أعلاه نستنتج أن أعلى نسبة سجلت لدى العمال الذين لديهم أكثر من عشر سنوات خبرة بنسبة 60% ثم تليها من 5 سنوات إلى 9 سنوات وأخير من 1 إلى 4 سنوات منعدمة . ومنه نستنتج أن أغلب موظفي المؤسسة يمتلكون خبرة مهنية في مجال عملهم.

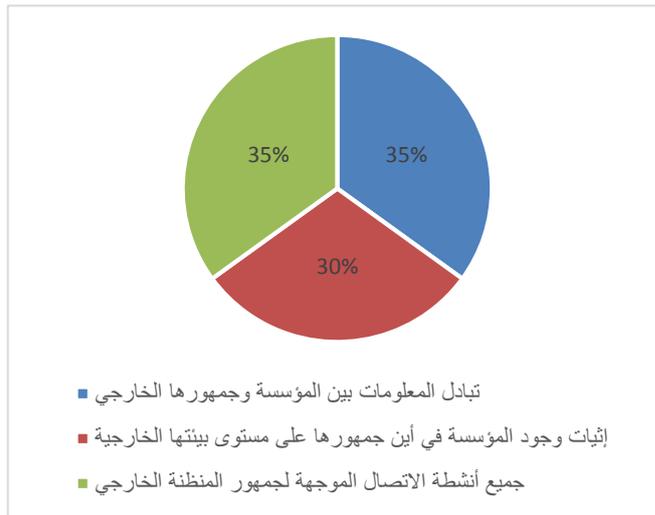
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

ثانيا : البيانات الموضوعاتية

المحور الأول : طبيعة الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة .

الجدول رقم 6 يمثل معنى الاتصال الخارجي في المؤسسة .

النسبة المئوية	التكرار	العينة	ماذا يعني لكم الاتصال الخارجي في مؤسساتكم نوع الاتصال
35%	7	تبادل المعلومات بين المؤسسة وجمهورها الخارجي	المجموع
30%	6	إثبات وجود المؤسسة في أبن جمهورها على مستوى بيئتها الخارجية	
35%	7	جميع أنشطة الاتصال الموجهة لجمهور المنظمة الخارجي	
100%	20		



التعليق : من خلال الجدول المتعلق بمعنى الاتصال الخارجي في المؤسسة يتبين لنا أن ما نسبته 35 % صرحوا أن

الاتصال الخارجي هو تبادل المعلومات بين المؤسسة وجمهورها الخارجي وكذلك جميع أنشطة الاتصال الموجهة

لجمهور المنظمة الخارجي بنفس النسبة 35 % , لأنه يعد حلقة وصل بين المؤسسة و المجتمع المحيط بها، في حين

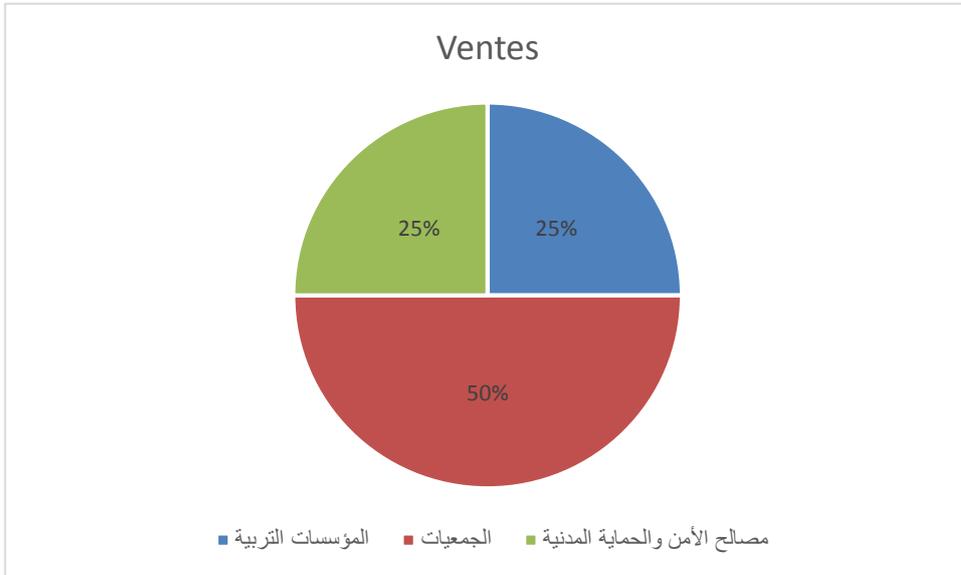
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

أن ما نسبته 30% من العمال يرون أن الاتصال الخارجي في مؤسستهم هو إثبات وجود المؤسسة في أعين جمهورها على مستوى بيئتها الخارجية ، ومنه يمكن القول أن الاتصال الخارجي وحسب أغلبية أفراد العينة هو تبادل المعلومات بين المؤسسة وجمهورها الخارجي إضافة إلى جميع أنشطة الاتصال الموجهة لجمهور المؤسسة الخارجي .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 7 يوضح الأطراف الخارجية التي تتواصل معها محافظة الغابات لولاية ورقلة

النسبة المئوية	التكرار	العينة
%25	5	المؤسسات التربوية
%50	10	الجمعيات
%25	5	مصالح الأمن والحماية المدنية
100.0	20	المجموع

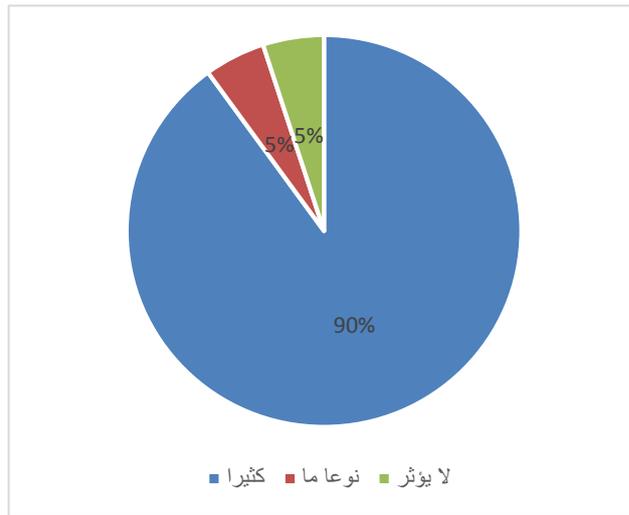


التعليق: من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح الأطراف الخارجية التي تتواصل معها محافظة الغابات لولاية ورقلة حيث أجمع أغلب أفراد العينة أن مصالح الأمن والحماية المدنية هي أكثر طرف تتواصل معه المحافظة بنسبة 50% نظرا للحرائق التي تحدث خاصة في فصل الصيف أما بالنسبة للمؤسسات التربوية وكذلك الجمعيات فتتمثل في نسبة 25%.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 8 فعالية الاتصال الخارجي في زيادة العلاقة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي .

هل الاتصال الخارجي يزيد من فعالية العلاقة بين المؤسسة والجمهور الخارجي	العينة	التكرار	النسبة المئوية
	كثيرا	18	90%
	نوعا ما	1	5%
	لا يؤثر	1	5%
	المجموع	20	100%

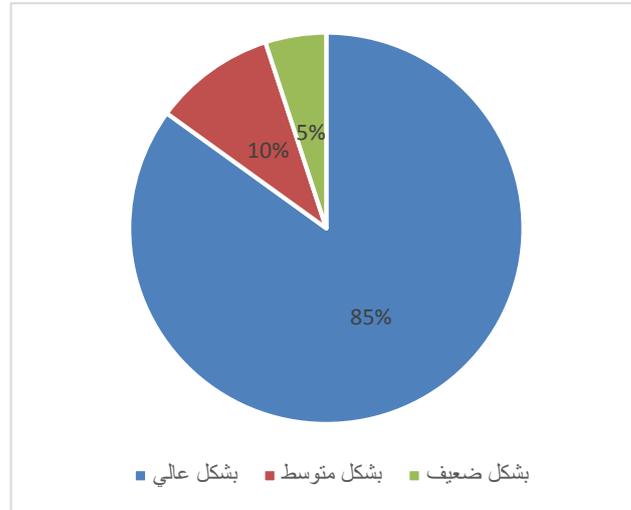


التعليق : من خلال الجدول أعلاه تبين لما أن ما نسبته 90 % من أفراد العينة أجابوا بكثيرا وهذا يعني أن عمال المؤسسة على دراية بدور الاتصال الخارجي نظرا لفاعليته العالية و تأثيره الكبير على علاقة المؤسسة بجمهورها الخارجي ، تم تليها 5 % نسبة الذين أجابوا ب نوعا ما إضافة إلى الذين أجابوا ب لا يؤثر بنسبة 5 % ومنه نستنتج أن الاتصال الخارجي يزيد من فاعلية العلاقة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي في مؤسسة محافظة الغابات .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 9 يمثل تأثير الاتصال الخارجي على تحقيق أهداف المؤسسة .

هل تعتقد أن الاتصال الخارجي في مؤسستكم يؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة	العينة	التكرار	النسبة المئوية
المجموع	بشكل عالي	17	85%
	بشكل متوسط	2	10%
	بشكل ضعيف	1	5%
	المجموع	20	100%



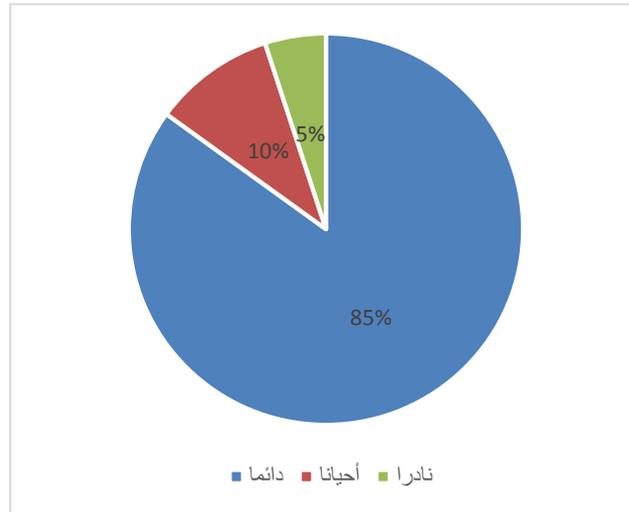
التعليق : من خلال الجدول أعلاه المتعلق بتأثير الاتصال الخارجي على تحقيق أهداف المؤسسة يتبين أن 85% بشكل كبير ، وهذا يدل أن للاتصال الخارجي له فعالية عالية على المؤسسة في توفير المعلومات ، و 10% نسبة بشكل متوسط في حين 5% كانت بشكل ضعيف ومنه نستنتج أن الاتصال الخارجي يؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة بشكل عالي .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

المحور الثاني: وسائل الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة .

الجدول رقم 10 يمثل اهتمام الإدارة بإيصال المعلومات للمحيط الخارجي .

النسبة المئوية	التكرار	العينة	هل تهتم إدارة محافظة الغابات لولاية ورقلة بإيصال المعلومات والقرارات لمحيطها الخارجي
85%	17	دائما	
10%	2	أحيانا	
5%	1	نادرا	
100%	20	المجموع	

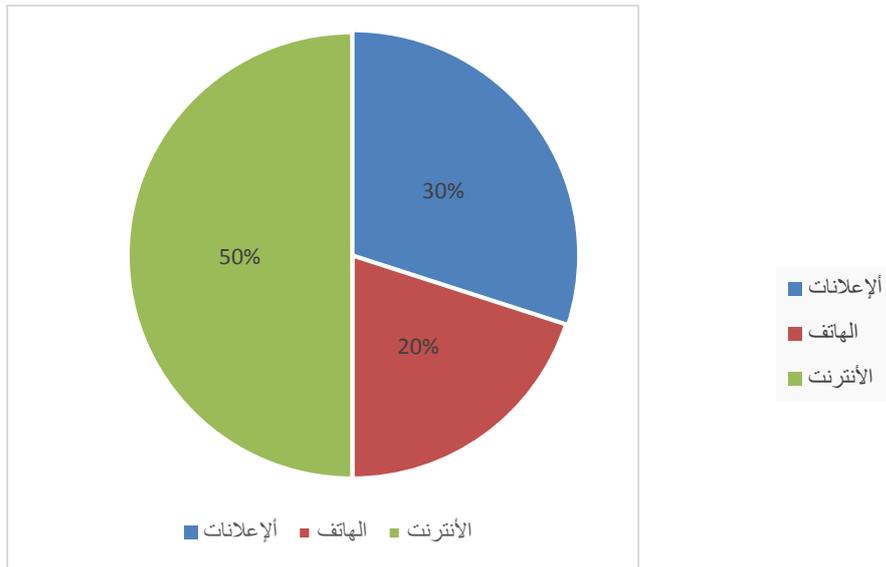


التعليق : من خلال الجدول أعلاه المتعلق باهتمام الإدارة بإيصال المعلومات للمحيط الخارجي نلاحظ أن نسبة 85% أجابوا بدائما ، وهو ما يفسر أن إدارة المؤسسة تولي إهتماما كبيرا بجمهورها ، في حين أن نسبة 10% أحيانا أما نادرا 5%ومنه نستنتج أن إدارة المؤسسة تهتم بإيصال المعلومات الخارجي دائما .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 11 يوضح الوسائل التي تعتمد عليها محافظة الغابات لولاية ورقلة للاتصال بجمهورها الخارجي .

العينة	التكرار	النسبة المئوية
الإعلانات	6	30%
الهاتف	4	20%
الانترنت	10	50%
المجموع	20	100%

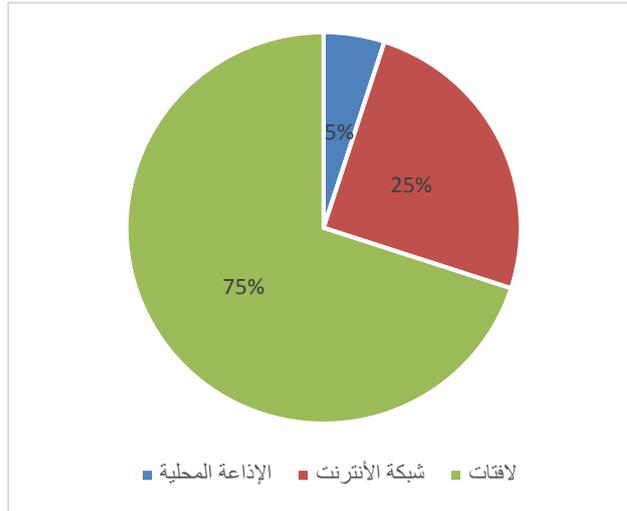


التعليق: من خلال الجدول أعلاه نجد أن ما نسبته 50% صرحوا أن المؤسسة تعتمد على الانترنت في إتصالها بجمهورها الخارجي باعتبارها الوسيلة الناجحة والشائعة للتعريف بالمؤسسة تم تليها الإعلانات بنسبة 30% بالإضافة إلى الهاتف بنسبة 20%

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 12 يوضع الوسائل التي تعتمد عليها محافظة الغابات لولاية ورقلة في الإعلان عن نشاطاتها .

العينة	التكرار	النسبة المئوية
الإذاعة المحلية	1	5%
شبكة الأنترنت	5	25%
لافتات	14	75%
المجموع	20	100%

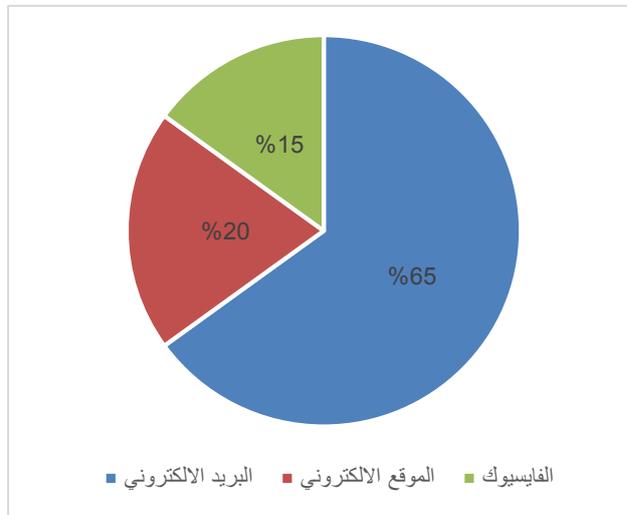


التعليق: من خلال الجدول المتعلق بالوسائل التي تعتمد عليها محافظة الغابات لولاية ورقلة في الإعلان عن نشاطاتها تبين لنا أنها تعتمد على اللافتات بنسبة 75% في حين تعتمد على شبكة الانترنت بنسبة 25% بينما الإذاعة المحلية تعتمد عليها بنسبة 5% ومن هنا نستنتج أن اللافتات هي من أكثر الوسائل المعتمدة من طرف مؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة في الإعلان عن نشاطاتها .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 13 يوضح الوسائل الحديثة المستعملة في الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة .

العينة	التكرار	النسبة المئوية
البريد الإلكتروني	13	65%
الموقع الإلكتروني	4	20%
الفايسبوك	3	15%
المجموع	20	100%



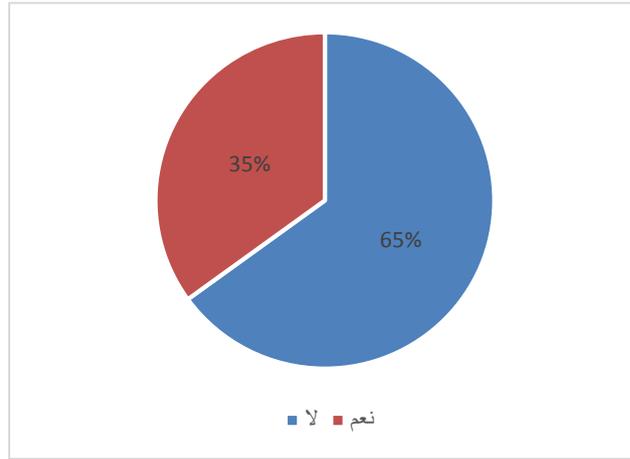
التعليق: من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن ما نسبته 65% من أفراد العينة يستخدمون البريد الإلكتروني كوسيلة من بين الوسائل الحديثة في الاتصال الخارجي بالمؤسسة ، باعتباره نظام للتراسل الإلكتروني ، بينما يستعملون الموقع الإلكتروني بنسبة 20 % وفي الأخير الفايسبوك نسبة 15 % . ومنه نستنتج أن البريد الإلكتروني هو من أحدث الوسائل الحديثة المستعملة في الاتصال الخارجي بالمؤسسة .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

المحور الثالث : معوقات الإتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة .

الجدول رقم 14 يوضح معوقات الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة .

النسبة المئوية	التكرار	العينة	هل توجد صعوبات تعيق الاتصال الخارجي بالمحافظة
65%	13	لا	
35%	7	نعم	
100%	20	المجموع	

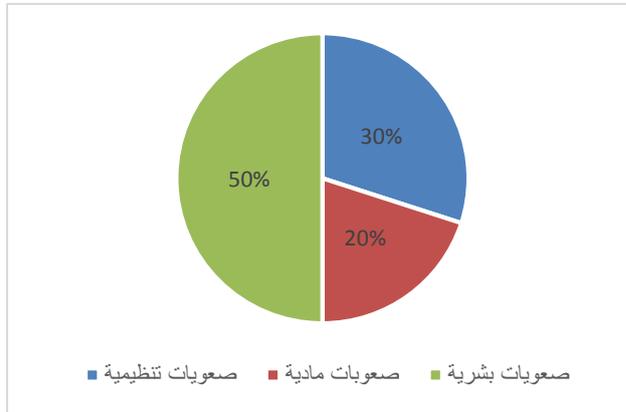


التعليق : من خلال الإحصائيات المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بنسبة 65% ب لا وهذا يعني بأن الصعوبات تتمثل بنسبة 35% .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 15 يوضح الصعوبات التي تواجه محافظة الغابات لولاية ورقلة .

العينة	التكرار	النسبة المئوية
صعوبات تنظيمية	3	30%
صعوبات مادية	2	20%
صعوبات بشرية	5	50%
المجموع	20	100%

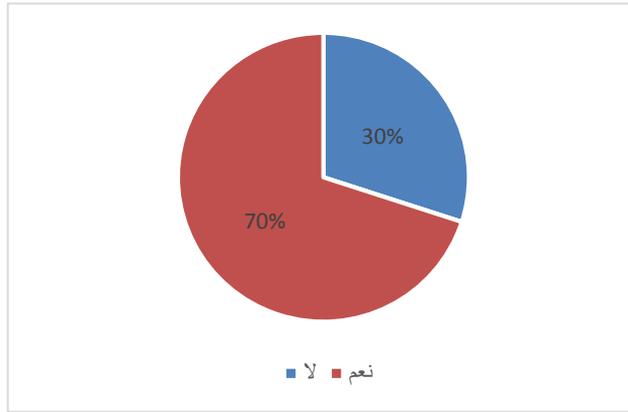


التعليق : نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل الصعوبات بأن أغلب أفراد العينة أجابوا بنسبة 50% على الصعوبات البشرية تليها الصعوبات التنظيمية بنسبة 30% و أخيرا الصعوبات المادية بنسبة 20% ومنه نستنتج بأن أكثر الصعوبات التي تعاني منها مؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة هي الصعوبات البشرية

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 16 يوضح رأي العينة في عدم إلمام المستخدمين بتقنيات الاتصال الحديثة عائقا أمام الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة .

هل تعتقد أن عدم إلمام بتقنيات الاتصال الحديثة يشكل عائقا أمام الاتصال الخارجي	العينة	التكرار	النسبة المئوية
	لا	6	30%
	نعم	14	70%
	المجموع	20	100%

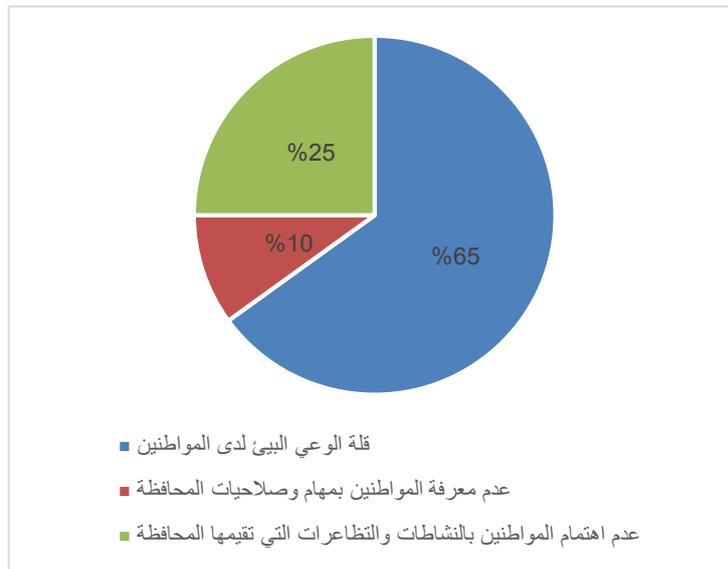


التعليق : من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن ما نسبته 70% من أفراد العينة أجابوا ب نعم بينما 30% أجابوا ب لا وعليه نستنتج أن عدم إلمام المستخدمين بتقنيات الاتصال الحديثة يشكل عائقا أمام الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

الجدول رقم 17 يوضح أبرز الصعوبات التي واجهتكم في الاتصال بأفراد المجتمع .

العينة	التكرار	النسبة المئوية
قلة الوعي البيئي لدى المواطنين	13	%65
عدم معرفة المواطنين بمهام وصلاحيات المحافظة	2	%10
عدم اهتمام المواطنين بالنشاطات والتظاهرات التي تقيمها المحافظة	5	%25
المجموع	20	100%



التعليق : من خلال الجدول أعلاه المتمثل في أبرز الصعوبات التي واجهت محافظة الغابات لولاية ورقلة في الاتصال بأفراد المجتمع تبين لنا %65 من نسبة أفراد العينة أجابوا بأن أغلب الصعوبات متمثلة في قلة الوعي البيئي لدى المواطنين تليها عدم إهتمام المواطنين بمهام وصلاحيات المحافظة بنسبة %25 وأخيرا عدم معرفة المواطنين بمهام وصلاحيات المحافظة بنسبة %10 ومنه نستنتج بأن أكثر الصعوبات التي واجهت المحافظة متمثلة في قلة الوعي البيئي لدى المواطنين .

1. تحليل النتائج على ضوء تساؤلات الدراسة :

لقد توصلنا من خلال دراستنا الميدانية التي تدور حول الاتصال الخارجي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في محافظة الغابات لولاية ورقلة إلى النتائج التي أجبنا فيها عن تساؤلات الدراسة :

المحور الأول : المتعلق ب طبيعة الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة يتضح لنا من خلال الجداول

رقم 6-7-8-9 بأن الاتصال الخارجي بمؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة هو تبادل المعلومات بين المؤسسة وجمهورها الخارجي و أيضا هو جميع أنشطة الاتصال الموجهة لجمهور المؤسسة الخارجي ، كما أن الفعالية الاتصالية في المؤسسة تساهم بشكل كبير في زيادة العلاقة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي وهذا حسب ما أدل به أفراد العينة . وما يوضح أيضا أهمية الاتصال الخارجي بالمؤسسة هو إجابة معظم أفراد العينة أنه يساهم في السير الحسن للمؤسسة ويخدم مصلحتها ، وبالتالي تحقيق أهدافها ، لذلك تسعى مؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة تفعيل اتصالاتها الخارجي ، ومنه أننا أجبنا على التساؤل الأول : **ما طبيعة الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة ؟**

المحور الثاني : المتعلق بوسائل الاتصال الخارجي بمؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة من خلال الجداول رقم 10-11-12-13 يتبين لنا بأن مؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة تهتم بإيصال المعلومات لمحيطها الخارجي ، وذلك من خلال تعدد وسائل الاتصال الخارجي ، وذلك من أجل توضيح العلاقة بين تنوع وسائل الإتصال الخارجي وفعاليتها في المؤسسة . وتمثل الوسائل المعتمدة من طرف المؤسسة في اتصالاتها الخارجي نجد الانترنت تم تليها الإعلانات والهاتف ، وعليه فإن مؤسسة محافظة الغابات تعمل على المزج بين مختلف الوسائل الاتصالية. وتمثل الوسائل التي تعتمد عليها مؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة في الإعلان عن نشاطاتها اللفتات وشبكة الانترنت ، إضافة إلى استخدام وسائل الاتصال الحديثة البريد الالكتروني ، الموقع الالكتروني ، و الفايبروبوك ... وبالتالي فهي من المؤسسات الرائدة في استخدام الوسائل التكنولوجية .

ومنه نستنتج أننا تمكنا من الإجابة عن التساؤل الثاني : **فيما تمثل وسائل الاتصال الخارجي في محافظة**

الغابات ؟

المحور الثالث : يتعلق بمعيقات الإتصال الخارجي بمؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة : من خلال الجداول 14-15-1- يتبين لنا أن محافظة الغابات لولاية ورقلة تعاني من بعض الصعوبات التي صرح بها أفراد العينة والمتمثلة في الصعوبات البشرية وتليها التنظيمية وأخيرا الصعوبات المادية . ونجد أيضا عائق عدم إلمام المستخدمين بتقنيات الاتصال الحديثة تشكل عائقا أمام الاتصال الخارجي ، بالإضافة إلى الصعوبات التي واجهت محافظة الغابات لولاية ورقلة في الاتصال بأفراد المجتمع قلة الوعي البيئي لدى المواطنين، عدم معرفة المواطنين بمهام وصلاحيات المحافظة و عدم اهتمام المواطنين بالنشاطات والتظاهرات التي تقيمها المحافظة. ومنه نستنتج أننا تمكنا من الإجابة عن التساؤل الثالث: **ما هي معوقات الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات**

لولاية ورقلة؟

2. نتائج الدراسة :

من خلال الدراسة الميدانية في مؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة وتحليل بيانات الاستبيان توصلنا إلى النتائج التالية :

1. الاتصال الخارجي في محافظة الغابات لولاية ورقلة هو عبارة عن تبادل المعلومات بين المؤسسة وجمهورها الخارجي إضافة إلى جميع أنشطة الاتصال الموجهة لجمهور المنظمة الخارجي .
2. الاتصال الخارجي يزيد من فعالية العلاقة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي في محافظة الغابات لولاية ورقلة، وذلك بنسبة 90 %.
3. يؤثر الاتصال الخارجي في محافظة الغابات لولاية ورقلة على تحقيق أهداف المؤسسة بشكل عالي إذ تهتم المؤسسة بإبصال المعلومات للمحيط الخارجي.
4. من أبرز الوسائل التي تعتمد عليها محافظة الغابات لولاية ورقلة في اتصالها بجمهورها الخارجي هي الانترنت .
5. تعد اللافتات من أبرز الوسائل المعتمدة في الإعلان عن نشاطات مؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة .
6. من أهم الوسائل الحديثة المستعملة في الاتصال الخارجي بمؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة هي البريد الإلكتروني .
7. تعاني مؤسسة محافظة الغابات لولاية ورقلة من بعض الصعوبات والمتمثلة في الصعوبات البشرية وتليها التنظيمية وأخيرا الصعوبات المادية .
8. من الصعوبات التي واجهت محافظة الغابات لولاية ورقلة في الاتصال بأفراد المجتمع قلة الوعي البيئي لدى المواطنين .

الخاتمة

الخاتمة

وفي نهاية بحثنا ومن خلال دراستنا للاتصال الخارجي و دوره في تحسين الخدمة العمومية في محافظة الغابات لولاية ورقلة اتضح لنا جليا أهمية هذا العنصر في حياة المؤسسة و استمراريتها وبقائها الذي هو مرهون بمدى استخدامها السليم والفعال له ، وذلك كون الاتصال يمثل همزة وصل بين المؤسسة والمحيط الخارجي ، إذ يلعب دورا مهما في زيادة تحقيق الكفاءة و الفاعلية الكبيرة من أجل إدراك أهداف المؤسسة .

ويعد عملية متجددة ومستمرة لا تقف عند وقت أو مرحلة معينة ، و هذا الأخير أصبح متخصص في إقامة وتدعيم العلاقات الجيدة بين المؤسسة و جماهيرها وذلك من خلال مهامها الساعية للتعريف بالمؤسسة المبنية على التفاهم المشترك بينها وبين جمهورها ، و يعد الاتصال الخارجي أحد مجالات الإدارة الحديثة نظرا لدوره الفعال في تحقيق تكيف المؤسسة مع بيئتها الخارجية .

و في الأخير نذكر بعض التوصيات والاقتراحات :

- استغلال الوسائل الاتصالية الحديثة المتوفرة في المؤسسة.
- إيصال المعلومات في وقتها و عدم التأخير عن إبلاغها.
- الحرص على فعالية الاتصال الخارجي بين المؤسسة و جمهورها من أجل تحسين صورتها.
- توفير أهم متطلبات العمل في المؤسسة لجعلها مهمة على الصعيد المحلي.
- القيام بندوات وملتقيات توعية لمختلف فئات المجتمع من أجل بيئة نظيفة .
- محاولة تجاوز بعض المعوقات التي تعرقل مختلف الاتصالات بالمؤسسة.

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة
استمارة بحث حول:

الاتصال الخارجي ودوره في تحسين الخدمة العمومية
دراسة حالة محافظة الغابات لولاية ورقلة

أخي العامل / أختي العاملة :

في إطار التحضير لشهادة الماستر نأمل منكم التفضل بالإجابة علي هذا الاستبيان والذي يهدف إلى التعرف على الاتصال الخارجي ودوره في تحسين الخدمة العمومية بمحافظة الغابات لولاية ورقلة ونشكركم مسبقا على مساعدتكم لنا ، كما نحيطكم علما بأن المعلومات التي نرغب في الحصول عليها غرضها علمي بحت .

تحت إشراف:

د: بايوسف مسعودة

من إعداد الطالبتين:

بولفعة سالمة ✓

بوعروة مهديّة ✓

السنة الجامعية: 2021/2020

أولاً: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن:
3. أكثر من 18 سنة وأقل من 30 سنة أكثر من 30 سنة وأقل من 40 سنة أكثر من 40 سنة
3. المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
4. الحالة المهنية: عامل دائم متعاقد متربص
5. الخبرة المهنية: من 1 إلى 4 سنوات من 5 سنوات إلى 9 سنوات 10 سنوات فما فوق

ثانياً: البيانات الموضوعاتية

- المحور الأول: طبيعة الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة
6. ماذا يعني لكم الاتصال الخارجي في مؤسستكم؟ تبادل المعلومات بين المؤسسة وجمهورها الخارجي إثبات وجود المؤسسة في أعين جمهورها على مستوى بيئتها الخارجية جميع أنشطة الاتصال الموجهة لجمهور المنظمة الخارجي أخرى أذكرها
7. ما هي الأطراف الخارجية التي تتواصل معها محافظة الغابات لولاية ورقلة؟ المؤسسات التربوية الجمعيات مصالح الأمن والحماية والمدنية أخرى أذكرها
8. هل الاتصال الخارجي يزيد من فاعلية العلاقة بين المؤسسة والجمهور الخارجي؟ كثيرا نوعا ما لا يؤثر
9. هل تعتقدون أن الاتصال الخارجي في مؤسستكم يؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة؟ بشكل عالي بشكل متوسط بشكل ضعيف

المحور الثاني : وسائل و أساليب الاتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة

10. هل تهتم إدارة محافظة الغابات لولاية ورقلة بإيصال المعلومات والقرارات لمحيطها الخارجي ؟
- دائما أحيانا نادرا أبدا
11. ما هي أكثر وسيلة تعتمد عليها محافظة الغابات لولاية ورقلة للاتصال بجمهورها الخارجي ؟
- الإعلانات الهاتف الانترنت
12. ما هي الوسيلة التي تعتمد عليها مؤسساتكم في الإعلان عن النشاطات ؟
- الإذاعة المحلية شبكة الانترنت لافتات
13. ما هي الوسائل الحديثة المستعملة في الاتصال الخارجي بمؤسساتكم ؟
- البريد الإلكتروني الموقع الإلكتروني الفيسبوك

المحور الثالث : معوقات الإتصال الخارجي بمحافظة الغابات لولاية ورقلة

14. هل توجد صعوبات تعيق الاتصال الخارجي بالمحافظة ؟
- نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم فما نوع هذه الصعوبات ؟
- صعوبات تنظيمية صعوبات مادية صعوبات بشرية
- أخرى أذكرها
15. هل تعتقدون أن عدم إلمام المستخدم بتقنيات الاتصال الحديثة يشكل عائقا أمام الاتصال الخارجي ؟
- نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم ما سبب ذلك ؟
- نوعية الجهاز الاتصال المستعمل
 - عدم الحاجة إلى استعمال هذه التقنيات
- أخرى أذكرها
16. ما هي أبرز الصعوبات التي واجهتكم في الاتصال بأفراد المجتمع ؟
- قلة الوعي البيئي لدى المواطنين
 - عدم معرفة المواطنين بمهام وصلاحيات المحافظة
 - عدم اهتمام المواطنين بالنشاطات والتظاهرات التي تقيمها المحافظة
- أخرى أذكرها

قائمة المراجع

الكتب:

1. عبد الرحمان : سعد الله أبو بكر: الاتصال الفعال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007.
2. الجيوسي محمد رسلان : الإدارة علم وتطبيق، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د.س.
3. الطماوي سليمان محمد: مبادئ علم الإدارة العامة، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1980.
4. العكش فوزي : البحث العلمي المناهج و الإجراءات، مطبعة العينة الحديثة للنشر والتوزيع، العين، الإمارات العربية ، 1986.
5. المصري أحمد محمد : الإدارة الحديثة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2000.
6. المنف إبراهيم عبد الله: الإدارة، المفاهيم، والأسس والمهام، دار العلوم للطباعة، بيروت، لبنان، 1983.
7. بن مرسللي أحمد : مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ، 2001.
8. بوحوش عمار: دليل الباحث من المنهجية وكتاب الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1990.
9. حجازي مصطفى: الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية والإدارية، دار الطبع، بيروت، لبنان، 1982.
10. دليو فضيل : مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
11. شروخ صلاح الدين : منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2003.
12. صلاح الدين مراد : طرق البحث العلمي (تعميماتها و إجراءاتها)، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2002.
13. مكايي حسن عماد : الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط 1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1997.

الرسائل الجامعية :

1. ضالع خالد : اليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر ، سعيد ، 2017/2018.
2. عبيدات واخرون : منجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، الجامعة الأردنية ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 1999.
3. زواتيرشيد: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2002.

المجلات:

1. بوعمامة العربي : الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة، الوادي، العدد 9، ديسمبر 2004.

الموسوعات :

1. حسن عمر: موسوعة المصطلحات الاقتصادية، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر، 1995.

الوثائق:

مكتب المستخدمين .