

The reality of the communication culture in Algerian institutions A field study in the Algerian public facility

Dr. Abderrezzaq Said ¹, Dr. bouchra kermiche ², Dr. Omar Bendjeddah ³, Dr. Zakaria Tafiani ⁴,

Dr. Sadam Hocine kirad ⁵

Khemis Miliana University, Algeria, s.abderrezzaq@univ-dbkm.dz

Constantine 3 University, Algeria, kermiche.bouchra@univ-constantine3.dz

Mohamed khider Biskra University, Algeria, omar.bendjeddah@univ-biskra.dz

Khemis Miliana University, Algeria, z.tafiani@univ-dbkm.dz

Khemis Miliana University, Algeria, s.kirad@univ-dbkm.dz

Received: 15/07/2024, Published: 24/11/2024

Abstract:

This study aimed to shed light on the reality of communication culture in the Algerian public facility as an organisation that achieves public activity aimed at achieving public goals.

We adopted a field study in the municipal library of the municipality of Arib, Ain Defla, as a public facility, using the interview tool with those in charge of this facility.

The study concluded that the Municipal Library of Arib Municipality has a communication culture that relies on most of the basic indicators in building an organisation's communication culture, although it does not know and control all of these indicators.

Keywords:

communication, culture, communication culture, Institution, public facility.

واقع الثقافة الاتصالية بالمؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية بالمرفق العام الجزائري

د. عبد الرزاق سعيد ¹، د. بشري كرميش ²، د. عمرين جداه ³، د. زكريا طفياي ⁴، د. صدام حسين قيراد ⁵

جامعة خميس مليانة، الجزائر، s.abderrezzaq@univ-dbkm.dz

جامعة قسنطينة 3، الجزائر، kermiche.bouchra@univ-constantine3.dz

جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، omar.bendjeddah@univ-biskra.dz

جامعة خميس مليانة، الجزائر، z.tafiani@univ-dbkm.dz

جامعة خميس مليانة، الجزائر، s.kirad@univ-dbkm.dz

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الثقافة الاتصالية بالمرفق العام الجزائري باعتباره مؤسسة تحقق نشاط عام يستهدف تحقيق أهداف عامة.

وقد اعتمدنا على دراسة ميدانية بالمكتبة البلدية لبلدية عريب ولاية عين الدفلى كمرفق عام مستخدمين أداة المقابلة مع القائمين على هذا المرفق.

وقد خلصت الدراسة إلى أن للمكتبة البلدية لبلدية عريب ثقافة اتصالية تعتمد على أغلب المؤشرات الأساسية في بناء الثقافة الاتصالية للمنظمة بالرغم من عدم معرفتها وضبطها لجميع هذه المؤشرات.

الكلمات المفتاحية:

الاتصال، الثقافة، الثقافة الاتصالية، المؤسسة، المرفق العام.

مقدمة:

تسعى معظم المنظمات والمؤسسات على اختلافها إلى تبني مجموعة من القيم والثقافات الاتصالية المحددة وغير المحددة، وهذا قصد التأثير الجيد على سلوك الموظفين وإنتاجيتهم و المنظمة عموما، لهذا فهي تعمل على إدارة هذه الثقافة بالشكل الذي يحقق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة، من خلال تبني مجموعة من الآليات والقرارات واستخدام الاتصال بجميع وسائله وأنشطته وبناء ثقافة اتصالية تعمل من خلالها على ضمان السير الجيد للمنظمة ، ويعد المرفق العام من بين المنظمات العمومية التي تعمل على توفير خدمات معينة للمواطنين في إطار الخدمة العمومية التي تقدمها الدولة، وفي هذا الإطار سنسعى من خلال هذه الدراسة إلى معرفة واقع الثقافة الاتصالية بالمكتبة البلدية لبلدية عريب عين الدفلى كنموذج للمرفق العام الجزائري ، ومن أجل معرفة مدى اهتمام هذه الأخيرة بعامل الثقافة الاتصالية المتفق عليها مع موظفيها وآليات التعامل مع المواطنين بالبلدية ، نطرح التساؤل التالي : ما واقع الثقافة الاتصالية بالمكتبة البلدية لبلدية عريب؟ .

ومن أجل الإجابة عن التساؤل الرئيسي نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1/ماهي الوسائل والأنشطة الاتصالية التي تستخدمها المكتبة البلدية؟

2/ماهي المؤشرات التي تعتمد عليها المكتبة في بناء ثقافتها الاتصالية؟

3/ماهي آليات تقييم الثقافة الاتصالية بالمكتبة البلدية؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الوصول إلى مجموعة من الأهداف والمتمثلة في:

- معرفة طبيعة الوسائل والأنشطة الاتصالية المستخدمة في المكتبة.

- معرفة المؤشرات المعتمدة من طرف المكتبة في بناء ثقافتها الاتصالية.

- معرفة آليات تقييم الثقافة الاتصالية بالمكتبة البلدية.

- توصيف واقع الثقافة الاتصالية بالمرفق العام الجزائري.

منهجية وأدوات الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعتمد على وصف الظواهر والمشكلات الإنسانية المختلفة، والسعي للوصول إلى تفسيرات منطقية باستخدام البراهين والحجج المنطقية، وسنعمل من خلال هذه الدراسة إلى وصف لواقع الثقافة الاتصالية بالمرفق العام الجزائري.

مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في دراستنا هذه على جميع المرافق العمومية المحلية التابعة للبلدية والتي تسيروها البلدية وتخضع لقانون البلدية والقانون الإداري وقانون المرفق العام الجزائري.

عينة الدراسة:

تمثل عينة الدراسة في مجموعة من الأفراد العاملين بالمكتبة البلدية عريب، وقد اخترنا العينة القصدية، على اعتبار أنها العينة الوحيدة المتاحة وبالنظر إلى العدد المحدود لموظفي المكتبة البلدية.

أدوات الدراسة:

تتمثل في الأدوات المنهجية المستخدمة في الحصول على المعلومات، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الملاحظة من خلال ملاحظة طرق العمل والاتصال داخل المكتبة، وكذا الاعتماد على أداة المقابلة عبر إجراء مجموعة من المقابلات مع إطارات وعمال المكتبة البلدية بهدف الحصول على المعلومات فيما يتعلق بموضوع الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

الثقافة:

نعرفها إجرائياً على أنها: مجموعة من المعارف والمعتقدات والسلوكيات والقيم والأساليب والأنشطة والتصرفات التي يتبناها الفرد أو الجماعة أو المنظمات والمؤسسات داخل البيئة الاجتماعية والتنظيمية.

الاتصال:

نعرفه إجرائياً على أنه: عملية نقل وتبادل الأفكار والمعلومات والتوجهات بين أطراف المنظمة من أجل تسهيل عمل المنظمة وتحقيق أهدافها.

الثقافة الاتصالية:

تعرف الثقافة الاتصالية على أنها: "تلك الثقافة التي تساعد على نقل قيم المؤسسة بين العمال والاتفاق حول طريقة العمل، أيضا القيام بالتواصل الفعال فيما بينهم دون وجود قيود عليهم من طرف الإدارة العليا داخل المؤسسة أو المسؤولين المباشرين" (بوساحية وصحراوي، 2021، ص194).

كما تعرف على أنها: "مجموع السلوكيات الاتصالية الرسمية وغير الرسمية المنتهجة من طرف أفراد المؤسسة والتي تترجم في مجموعة من القيم والعادات التي يتم توارثها عبر أجيال الموظفين والعمال المتعاقبة فيها، من خلال مختلف الدعائم والقنوات الاتصالية والتي من شأنها بناء نظام معلوماتي واضح المعالم، والذي يترجم في السلوكيات الاتصالية لموظفيها بالمؤسسة. (بلمير وسعدي، 2021، ص43)

المرفق العام:

يقصد بالمرفق العام: الهيكل أو المؤسسة أو الهيئة أو التنظيم المتكون من مجموعة من الأشخاص والأموال الذي ينشأ ويؤسس لإنجاز مهمة عامة مثل المستشفى، الجامعة، المكتبة، وأجهزة ووحدات الإدارة العامة (بعلي، 2002، ص205).

كما يقصد به النشاط أو الوظيفة أو الخدمة التي تلي حاجات المواطنين مثل: التعليم، الرعاية الصحية، الترفيه، الثقافة، البريد والمواصلات... الخ، وذلك بغض النظر عن الهيئة أو الجهة القائمة به، بمعنى كل نشاط يمارسه شخص عام من أجل إشباع حاجة عامة. (بن منصور، 2016، ص171).

من التعاريف السابقة يتضح لنا أن هناك عنصرين يجب توفرهما حتى يكتسب المشروع صفة المرفق العام.

1-عنصر المنفعة العامة: وهو الغرض الأساسي من أجل إشباع حاجات المواطنين ورغباتهم.

2-عنصر السلطة العامة (الإدارة): ونقصد به ارتباط المشروع بالإدارة ورقابته على سير العمل والعمال.

المكتبة البلدية كمرفق ثقافي عام:

تقوم المكتبة بدور هام في تطوير وتكوين فكر المجتمع وثقافته، فهي تعمل على نشر الوعي المعلوماتي وتعتبر مرفقا من المرافق الثقافية التي تنشأ لتخدم نطاقا جغرافيا محددًا، فقياس تطور الأمم وتحضرها بضيق المساحة الجغرافية التي تقوم بخدمتها تلك المكتبات.

ورغم أن كثير المؤسسات ترصد نجاحها بالعائد المادي النهائي، إلا أن المكتبات العامة لا يمكن على الإطلاق قياس مدى نجاحها بمدخولها المالي، بل يحتسب بالأنشطة التي تمارسها والخدمات التي تقدمها، وتأثيرها على المجتمع المحيط، مثل عقد دورات تعليمية أو ثقافية أو محو الأمية... الخ. (شعيب، 2023، bit.ly/3W6uYbW)

أهداف المكتبة العامة: عند إنشاء أي مؤسسة يجب أن يكون لها هدفا واضحا ومحددا تسير عليه، وعلى غرار ذلك المكتبة العامة التي يجب أن تضع لها أهدافا واضحة ومهام مرتبطة بها وأنشطة محددة في فترة زمنية محددة، يقاس نجاحها بمدى الوصول إلى تلك الأهداف وكيفية تحقيقها ومن أهدافها:

- تشجيع التعليم الذاتي للكبار والصغار.
- تمكين الباحثين من الحصول على المراجع التي تفيدهم في بحوثهم العلمية مجانا.
- توسيع وتعزيز ثقافة الطلاب وحل المشكلات التي تواجههم في الدراسة.
- التشجيع على المطالعة لدى المواطنين عبر تقديم خدمات ترضي جميع الأذواق والأعمار... الخ.

التعريف بميدان الدراسة:

الموقع والنشأة:

تقع المكتبة البلدية الشهيد عبد القادر طيبوني عريب في الشمال الشرقي للبلدية وتبعد مسافة حوالي 1 كم عن مركز البلدية قبالة ثانوية الشهيد أحمد زهانة، حيث يعتبر موقع استراتيجي وذلك لقربه من المؤسسات التربوية وكذا المحيط العمراني مما يسهل الوصول إليها وتتكون من ثلاثة طوابق وترتفع على مساحة قدرها 850 م² منها 650 م² مبنية.

وقد حظيت بالتدشين من طرف السيد والي ولاية عين الدفلى بمناسبة الاحتفال بذكرى عيد الاستقلال والشباب التي صادفت يوم 05 جويلية 2009. (ناجي، وثائق حول المكتبة، 2023)

المكتبة موجهة لجميع شرائح وأفراد المجتمع بدون استثناء، تحتوي على 4396 كتاب في شتى التخصصات، وقاعة أنترنت وقاعات مخصصة للقراءة والمطالعة.

الدراسة الميدانية:

بغرض دراسة واقع الثقافة الاتصالية بالمرفق العام الجزائري، قمنا بإعداد دليل مقابلة يحوي ثلاث محاور، كل محور يضم مجموعة من الأسئلة، بالإضافة إلى توظيف أداة الملاحظة.

المحور الأول: الخبرة الاتصالية والتكوين

1/هل يمتلك القائمون على تسيير المكتبة البلدية خبرة في مجال الاتصال؟

طبعًا يمتلك القائمون على تسيير المكتبة خبرة اتصالية معتبرة، وذلك بفعل تخصصات بعض الموظفين التي لها علاقة بالاتصال، وعلى رأسهم مسير المكتبة الذي يملك شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال بالإضافة إلى عدة شهادات تكوين في مجال تسيير المكتبات، كما يسعى القائمون على تسيير المكتبة على تطوير دائم للقدرات الاتصالية والإعلامية

من أجل ربط علاقة طيبة مع المواطنين ومختلف الفاعلين في المجتمع من جمعيات ومنظمات ومؤسسات مختلفة. (طيبوني، 2023، مقابلة).

2/ما مدى اهتمام المكتبة البلدية بتكوين الموظفين في مجال الاتصال؟

يسعى القائمون على تسيير البلدية إلى ضمان تكوينات نوعية في الكثير من المجالات على غرار التكوين الإداري والتكوين في مجال تسيير المكتبات وكذا في مجال الاعلام والاتصال وذلك بغية تحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها المكتبة وربط علاقة جيدة مع الجمهور الداخلي والخارجي للمكتبة عبر بناء وتعزيز شراكات مع مختلف المؤسسات والشركاء والفاعلين في المجتمع. (طيبوني، 2023، مقابلة)

ومنه نستنتج أن القائمين على تسيير المكتبة البلدية يولون أهمية كبيرة للاتصال داخل المرفق العام وذلك نابع من تخصص المسؤول المباشر على المكتبة والمتمثل في علوم الاعلام والاتصال، كما أنهم يعتمدون على تطوير المهارات الاتصالية والإدارية عبر تلقي مجموعة من التكوينات الدورية المبرمجة داخليا وخارجيا.

المحور الثاني: الوسائل والأنشطة الاتصالية

1/ماهي الوسائل الاتصالية المستخدمة على المستوى الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة؟

تعتمد المكتبة على مجموعة من الوسائل والتقنيات الاتصالية المتنوعة في ضمان ربط كل مكوناتها الداخلية، ومن بين هذه الوسائل والتقنيات نذكر:

أ/الوسائل والتقنيات الاتصالية الكتابية:

الإعلانات والمذكرات الداخلية: يتم نشر وبشكل دوري حسب التغييرات والتعليمات الادارية مجموعة من الإعلانات والمذكرات الداخلية والهدف منها تزويد الموظفين ببعض المعلومات والإجراءات المتخذة بشأن مصلحة معينة من أجل ضمان سير جيد لهذه المصالح.

التعليمات الكتابية: وهي عبارة عن مجموعة من القرارات التي تم اتخاذها بشأن سير المكتبة بشكل عام أو مصلحة معينة من المصالح المختلفة والصادرة عن سلطة عليا متمثلة في مسير المكتبة أو رئيس المجلس الشعبي البلدي أو رئيس اللجنة الثقافية والرياضية بالبلدية.

المحاضر والتقارير: وهي من الوسائل الكتابية الإخبارية التي تهدف إلى إعلام رؤساء المصالح ومسير المكتبة بمختلف المعلومات حول سير هذه المصالح ومدى تطبيق التعليمات المتخذة سابقا.

ب/الوسائل والتقنيات الاتصالية الشفوية:

التعليمات الشفوية: وهي عبارة عن مجموعة من التوجيهات والنصائح والتوضيحات التي يقدمها القائم على تسيير المكتبة أو الصادرة عن رئيس المجلس الشعبي البلدي عبر الاتصال الشخصي المباشر في شكل كلمات شفوية منطوقة هدفها ضمان سير جيد للمكتبة.

الاجتماعات: يسعى القائمون على تسيير شؤون المكتبة البلدية على تنظيم اجتماعات دورية يتم من خلالها مناقشة جميع المسائل المتعلقة بسير العمل والمصالح وكذا اقتراح ومناقشة والمصادقة على مختلف البرامج والنشاطات التي تقوم بها المكتبة، كما تعتبر الاجتماعات الوسيلة الأكثر استخداما في المؤسسة وذلك من أجل إثراء النقاش وتبادل الأفكار والآراء حول جميع النشاطات والسير العام للمكتبة في جو تسوده حرية التعبير عن الأفكار وإبداء الرأي حول مختلف الأمور وبين مختلف الرتب الوظيفية دون إقصاء أو تهميش.

الهاتف: الهدف منه ربط مختلف المصالح والمكاتب من أجل تسهيل عملية الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة.
(طبيوني، 2023، مقابلة)

ومنه نستنتج أن المكتبة البلدية تعتمد على مجموعة متنوعة من وسائل الاتصال الداخلي، كما تركز على الاجتماعات الدورية التي تتيح فهما أكبر للتعليمات وتفتح مجالاً أوسع للنقاش وتبادل وجهات النظر وفضاء حر للتعبير عن الأفكار والأراء حول مختلف القضايا المهنية بين مختلف العاملين بالمكتبة بغض النظر عن رتبهم، من أجل ربط جميع مصالحتها ببعضها البعض بهدف إجراء وتأدية جميع المهام الموكلة إليهم بهدف تسهيل عملية الاتصال وضمان سلاسة تلقي وتبادل المعلومات داخليا بغرض تحقيق أهداف المكتبة.

كما تعتمد المكتبة على مجموعة من الوسائل والتقنيات الاتصالية المتنوعة في ضمان ربط علاقتها مع جمهورها الخارجي والممثل في المواطنين والشركاء كالجمعيات وفعاليات المجتمع المدني والمنظمات والمؤسسات المختلفة، ومن بين هذه الوسائل والتقنيات نذكر:

أ/الوسائل والتقنيات الاتصالية الكتابية:

الإعلانات: تعتمد المكتبة البلدية على نشر مجموعة من الإعلانات المكتوبة والتي تهدف إلى تزويد المترادين على المكتبة بمختلف المعلومات التي تساهم في تسهيل مهمتهم للاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة ويتم تعليقها غالباً في بهو مدخل المكتبة كالإعلانات العامة، أو اللافتات التوجيهية لمختلف قاعات المكتبة، والإعلانات الخاصة بكل مصلحة والتي تعلق داخل كل مصلحة كقاعة المطالعة أو قاعة الاعلام الآلي مثلاً.

الملصقات والمطويات: وهي عبارة عن وسائل كتابية ومصورة تعتمد المكتبة من أجل ربط علاقتها مع جمهورها الخارجي تستخدم في عرض أنشطة المكتبة وكذا التوعية بمختلف المخاطر والأفات الاجتماعية.

ب/الوسائل والتقنيات الاتصالية السمعية البصرية:

الاتصال الشخصي: تعتمد المكتبة البلدية على ربط علاقات بينها وبين المواطنين ومرتادي المكتبة البلدية، وبينها وبين مختلف الجمعيات والمنظمات الفاعلة في المجتمع بهدف تنظيم نشاطات مشتركة تهدف لتطوير الثقافة المحلية وتوعية المواطنين بمختلف الظواهر والمشكلات الاجتماعية، وذلك عبر التواصل الشخصي المباشر بين المسؤولين.

الإذاعة: يقوم القائمون على تسيير المكتبة بتدخلات عبر إذاعة عين الدفلى الجهوية من أجل عرض نشاطات المكتبة وتوضيح دور المكتبات البلدية في تطوير الشأن الثقافي المحلي.

الصور والفيديوهات: يعمل القائمون على المكتبة البلدية باعتماد الصور والفيديوهات من أجل تغطية مختلف النشاطات التي تنظمها البلدية أو التي تساهم في تنظيمها بالشراكة مع أطراف أخرى وذلك بهدف تزويد الجماهير بمختلف المعلومات حول هذه الأنشطة وما تتيحها المكتبة من خدمات متنوعة.

ج/الوسائل والتقنيات الاتصالية الالكترونية:

البريد الالكتروني: تعتمد المكتبة البلدية على استخدام البريد الالكتروني من أجل إرسال واستقبال الملفات ومختلف المعلومات فيما يتعلق باقتراح وتنظيم النشاطات المختلفة مع الشركاء والفاعلين في المجتمع.

صفحة المكتبة على الفيسبوك: تعتمد المكتبة البلدية على هذه الصفحة المسماة -المكتبة البلدية عريب- كمصدر رئيسي للاتصال الخارجي من أجل الوصول إلى الجماهير المختلفة، وتسعى من خلالها إلى عرض جميع الخدمات التي تقدمها المكتبة، وعرض جميع الأنشطة التي تنظمها والتي تساهم في تنظيمها مع مختلف الشركاء. (طبيوني، مقابلة)

ومنه نستنتج أن القائمين على المكتبة البلدية يعتمدون بدرجة أكبر على الاتصال الشخصي في تعاملهم مع جمهورهم الخارجي المتمثل في الزائرين أو المستفيدين من خدمات المكتبة، والشركاء الآخرين كالجمعيات والمنظمات المختلفة، كما تعتمد أيضا على صفحة المكتبة البلدية على فيسبوك من أجل عرض خدماتها وأنشطتها المختلفة، وهذا ما يتفق مع دراسة (عبادي، 2023، ص299) التي تؤكد على نوع وشكل الاتصال السائد بالمؤسسة وعلاقته ببناء الثقافة الاتصالية الإيجابية.

2/ ماهي الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها المكتبة؟

تقوم المكتبة بمجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تهدف لتعزيز العلاقة بين المكتبة ومحيطها الخارجي ومن ذلك نذكر ما يلي:

1/ أنشطة ثقافية متعلقة بالكتاب: وتكون في شكل معارض للكتب، ندوات ومحاضرات ولقاءات حول كتب وكتاب في مختلف المجالات والتخصصات.

2/ أنشطة تاريخية: تتمثل في المساهمة في تنظيم أو استضافة محاضرات تاريخية والمشاركة في تنظيم الاحتفالات المخلدة للثورة الجزائرية المجيدة وعيد الاستقلال الشباب ومختلف المواعيد التاريخية الوطنية.

3/ أنشطة توعوية: وهي عبارة عن أنشطة اتصالية الهدف منها توعية المواطنين بشكل عام والتلاميذ بشكل خاص بأهمية القراءة والمطالعة، ولا يقتصر مجال التوعية فقط على الكتاب والقراءة فقط وإنما تساهم المكتبة البلدية في التوعية بكافة المخاطر والأفات الاجتماعية التي تهدد حياة المواطن، مثلما فعلناه خلال جائحة كورونا من مبادرات توعوية، وكذا توعية الشباب بأهمية التكوين المهني وذلك بالشراكة مع مركز التكوين المهني والتمهين. (طيبوني، مقابلة)

ومنه نستنتج أن الأنشطة الاتصالية للمكتبة البلدية لا تقتصر فقط على محاولة دفع المواطنين من أجل الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة وإنما يتعدى ذلك إلى المساهمة في التوعية والتحسيس بالمخاطر والظواهر والمشكلات الاجتماعية المختلفة وكذا تطوير المشهد الثقافي محليا بشكل عام.

كما لاحظنا الاهتمام الكبير الذي توليه المكتبة البلدية للكتاب والدكاترة والأساتذة المتخصصين من أبناء المنطقة بهدف الاستفادة من تخصصاتهم عبر إلقاء محاضرات أو لقاءات ودورات تكوينية، والتعريف بإنجازاتهم واستقبال مساهماتهم في مجال الكتاب المتخصص، وكذا تكريمهم نظير مجهوداتهم في تطوير المشهد العلمي والثقافي بالبلدية، وهذا ما يقع في صلب أهداف المكتبة البلدية.

المحور الثالث: الثقافة الاتصالية للمرفق العام:

1/ ماهي المؤشرات التي تعتمد عليها المكتبة في بناء ثقافتها الاتصالية؟

تعتمد المكتبة البلدية على مجموعة من المؤشرات في بناء الثقافة الاتصالية الخاصة بها ومن أبرز المؤشرات نذكر: أ/ تطوير الاتصال الداخلي والخارجي: عبر التركيز على استخدام جميع أنشطة ووسائل الاعلام والاتصال المتاحة وضمان مرونة في انسياب وتبادل المعلومات داخل وخارج المكتبة، بالإضافة إلى ضمان تكوينات دورية لفائدة العمال في المجال الإداري والاتصالي والتخصصي.

ب/ المشاركة: ضمان مشاركة جميع العاملين بالمكتبة في عملية صنع القرار عبر حرية التعبير وإبداء الرأي فيما يتعلق بسير الأعمال والأنشطة كل حسب تخصصه.

ج/ الانفتاح: لا يقتصر عمل المكتبة على التعامل مع المواطنين بل يتعدى ذلك إلى الانفتاح على الجمعيات والمنظمات الأخرى. (طيبوني، مقابلة)

ومنه نستنتج أن الثقافة الاتصالية للمكتبة البلدية تبنى وفق عدد معتبر من المؤشرات الأساسية لبناء الثقافة الاتصالية، من حيث وسائل الاعلام والاتصال ومرونة وانسياب المعلومات داخل المنظمة، عملية التكوين، التشاركية في صنع القرار عبر حرية التعبير وإبداء الرأي، والانفتاح على الجمعيات والمنظمات المختلفة.

2/ ما مدى اعتماد المكتبة البلدية على هذه المؤشرات في بناء الثقافة الاتصالية؟

ارتأينا إلى إعداد مجموعة من المؤشرات المعروفة والأساسية لبناء الثقافة الاتصالية للمنظمات، وقياس مدى تطبيقها في المرفق العام الجزائري.

1-1/ التخصص: لضمان أداء جيد يتماشى مع طبيعة كل منصب داخل المنظمة.

أغلب المناصب التي يشغلها الموظفون بالمكتبة تتماشى مع تخصصاتهم العلمية. (طيبوني، مقابلة)

2-1/ التكوين: لضمان تطوير العنصر البشري ومساهمته في تحقيق أهداف المنظمة.

مثلا ذكرت سابقا أن المكتبة تعمل على ضمان تكوينات دورية في عديد المجالات كالإدارة والاعلام الآلي وعلم المكتبات والاعلام والاتصال من أجل تطوير أداء الموظفين. (طيبوني، مقابلة)

3-1/ التشاركية والشفافية والوضوح: لضمان فهم مختلف الأنشطة والأعمال وجب مشاركة المعلومات بكل شفافية ووضوح وإعطاء حرية في التعبير وإبداء الرأي في مختلف الأعمال الإدارية كل في تخصصه وذلك من أجل خلق وتعزيز الثقة لدى الموظفين.

تضمن المكتبة البلدية مشاركة جميع المعلومات المتعلقة بالأعمال والأنشطة المختلفة مع ضمان حرية في التعبير وإبداء وجهات النظر من أجل التوصل إلى حلول ناجعة للمشكلات وبناء أنشطة هادفة تخدم أهداف المكتبة. (ناجي، 2023، مقابلة)

4-1/ بيئة العمل: لضمان سير جيد لمهام ووظائف المنظمة وجب توفير بيئة عمل ملائمة مبنية على الوضوح والهدوء وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة.

تعمل المكتبة البلدية على توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية من أجل ضمان بيئة مناسبة لمزاولة كافة المهام والوظائف الموكلة للموظفين على أحسن وجه. (ناجي، مقابلة)

5-1/ الاهتمام والتقدير والتحفيز: لضمان أداء جيد ومردودية أفضل في مجال العمل وجب على المنظمة الاهتمام بالعنصر البشري وتقدير مجهوداته والعمل على تحفيزه ماديا ومعنويا.

تعمل المكتبة البلدية على الاهتمام بجميع العمال والموظفين، والعمل تقدير مجهوداتهم، خاصة بعد نجاح الأنشطة التي تنظمها المكتبة، وذلك عبر تحفيزهم ماديا ومعنويا من خلال عمليات توزيع هدايا وتكريمات دورية ومناسباتية أحيانا من أجل رفع معنوياتهم وتحفيزهم بذل المزيد من المجهودات في المستقبل. (ناجي، مقابلة)

6-1/ سلاسة ونجاعة الوسائل الاتصالية: لضمان انجاز جميع الأعمال على نحو جيد وجب توفير بيئة اتصالية مناسبة واختيار وسائل اتصالية لضمان سلاسة ونجاعة اتصالية.

تعمل المكتبة البلدية على توفير المناخ الاتصالي المناسب من أجل ضمان مرونة وانسيابية في تبادل المعلومات داخل وخارج المكتبة، وذلك عبر اختيار الوسائل الاتصالية السهلة والرسائل الواضحة والتي يفهمها الجميع من أجل تفادي أي غموض. (طيبوني، 2023، مقابلة)

وعليه نستنتج أن المكتبة البلدية تعتمد على أغلب المؤشرات الأساسية في بناء الثقافة الاتصالية للمنظمة بالرغم من عدم معرفتها لجميع هذه المؤشرات ولكن نجد أنها معظمها مطبقة في المنظمة.

3/هل ترون أن للمكتبة البلدية ثقافة اتصالية؟

نعم للمكتبة البلدية ثقافة اتصالية وتعمل على تطويرها وتعزيزها بشكل دائم.
من خلال تتبعنا مدى تطبيق وتفعيل كل مؤشرات الثقافة الاتصالية وملاحظاتنا لسير العمل والأنشطة داخل وخارج المكتبة، نستنتج أن للمكتبة البلدية ثقافة اتصالية. (طيبوني، مقابلة)

4/كيف تقيمون الثقافة الاتصالية للمكتبة كمرفق عام؟

تعمل المكتبة البلدية باعتبارها مرفق عام يقدم خدمة عمومية لأفراد المجتمع على مجموعة من المؤشرات لقياس وتقييم مدى تحقيق أهداف المنظمة بشكل عام، ومن بين هذه المؤشرات نذكر:

الاستبيانات: تعمل المكتبة البلدية على اعتماد مجموعة من الاستبيانات الدورية وتوزيعها على العمال والموظفين بهدف معرفة ظروف سير العمل والنقائص المسجلة ومدى الرضا الوظيفي المسجل على المستوى الداخلي، واستبيانات توزع على المنخرطين أو المستفيدين من خدمات المكتبة من أجل معرفة وتقييم الخدمات التي تقدمها المكتبة، وقد كانت نتائج أغلب هذه الاستبيانات جيدة، وعلى ضوء نتائجها قمنا بالكثير من التحسينات والإصلاحات في الخدمات.

سجل الاقتراحات: تتيح المكتبة البلدية سجلا لتدوين الملاحظات والاقتراحات وهو متاح لجميع زائري المكتبة من منخرطين أو شركاء أو مواطنين، وأغلب ما تم تدوينه عبارات شكر وتقدير للمجهودات وكذا بعض الاقتراحات من أجل تحسين خدمات المكتبة والتي نأخذها بعين الاعتبار.

الردود والتعليقات والرسائل عبر صفحة فيسبوك: نعتمد عليها كمؤشر لمدى الرضا عن الخدمات والأنشطة التي تقوم بها المكتبة والتي في الغالب تكون إيجابية.

الردود التي تأتينا عبر المشاركة في الأنشطة المختلفة: نأخذ بعين الاعتبار جميع الآراء التي تأتينا من خلال الشركاء كالجتماعيات والمنظمات المختلفة أو المواطنين عند مشاركة المكتبة في المعرض أو الأنشطة المجتمعية المختلفة وفي الغالب تكون إيجابية. (طيبوني، مقابلة)

ومنه نستنتج أن المكتبة البلدية تعتمد على مؤشرات مقبولة في عملية التقييم لأنها تأخذ بعين الاعتبار آراء واقتراحات جمهورها الداخلي والخارجي.

خاتمة:

يمكن القول أن هناك ثقافة اتصالية معتمدة بالمكتبة البلدية لبلدية عريب، باعتبار أن أغلب مؤشرات قياس الثقافة الاتصالية بالمنظمة موجودة ومطبقة على الرغم من عدم وضوحها وعدم ضبطها وقياسها بشكل جيد، وعليه نستنتج أن المرفق العام الجزائري يؤسس لثقافته الاتصالية انطلاقا من هدفه الرئيسي المتمثل في تقديم خدمة عمومية لأفراد المجتمع، ومن النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا نذكر ما يلي:

- يولي القائمون على تسيير المكتبة البلدية أهمية كبيرة للاتصال داخل المرفق العام.
- يعتمد المسيرين على تطوير المهارات الاتصالية والإدارية عبر تلقي مجموعة من التكوينات الدورية المبرمجة داخليا وخارجيا.

- تعتمد المكتبة البلدية على مجموعة متنوعة من وسائل الاتصال الداخلي، كما تركز على الاجتماعات.
- يعتمد القائمون على تسيير المكتبة البلدية على مجموعة معتبرة من وسائل الاتصال الخارجي وبدرجة أكبر على الاتصال الشخصي في تعاملهم مع جمهورهم الخارجي المتمثل في الزائرين أو المستفيدين من خدمات المكتبة، والشركاء الآخرين كالجمعيات والمنظمات المختلفة.
- تعتمد المكتبة بشكل أكبر أيضا على صفحة المكتبة البلدية على فيسبوك من أجل عرض خدماتها وأنشطتها المختلفة.
- لا تقتصر الأنشطة الاتصالية للمكتبة البلدية فقط على محاولة دفع المواطنين من أجل الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة وإنما يتعدى ذلك إلى المساهمة في التوعية والتحسيس بالمخاطر والظواهر والمشكلات الاجتماعية المختلفة وكذا تطوير المشهد الثقافي محليا بشكل عام.
- تولي المكتبة البلدية أهمية كبيرة للكتاب والدكاترة والأساتذة المتخصصين من أبناء المنطقة بهدف الاستفادة من تخصصاتهم عبر إلقاء محاضرات أو لقاءات ودورات تكوينية، والتعريف بإنجازاتهم واستقبال مساهماتهم في مجال الكتاب المتخصص، وكذا تكريمهم نظير مجهوداتهم في تطوير المشهد العلمي والثقافي بالبلدية، وهذا ما يقع في صلب أهداف المكتبة البلدية.
- تبني الثقافة الاتصالية للمكتبة البلدية وفق عدد معتبر من المؤشرات الأساسية لبناء الثقافة الاتصالية، من حيث وسائل الاعلام والاتصال ومرونة وانسياب المعلومات داخل المنظمة، عملية التكوين، التشاركية في صنع القرار عبر حرية التعبير وإبداء الرأي، والانفتاح على الجمعيات والمنظمات المختلفة.
- المكتبة البلدية تعتمد على أغلب المؤشرات الأساسية في بناء الثقافة الاتصالية للمنظمة بالرغم من عدم معرفتها لجميع هذه المؤشرات ولكن نجد أنها معظمها مطبقة في المنظمة.
- من خلال تتبعنا لمدى تطبيق وتفعيل كل مؤشرات الثقافة الاتصالية وملاحظتنا لسير العمل والأنشطة داخل وخارج المكتبة، نستنتج أن للمكتبة البلدية ثقافة اتصالية.
- المكتبة البلدية تعتمد على مؤشرات مقبولة في عملية التقييم لأنها تأخذ بعين الاعتبار آراء واقتراحات جمهورها الداخلي والخارجي.

ويمكن طرح مجموعة من التوصيات التي قد تساهم في بناء ثقافة اتصالية قوية داخل المرفق العام ومنها نذكر:

- ضرورة الالتزام بمؤشرات قياس الثقافة الاتصالية بالمؤسسة والتي حددها الباحثون في الثقافة الاتصالية.
- ضرورة أن يلتزم قادة المؤسسات والمرافق العامة باليات القيادة الايجابية المبنية على المعرفة والتشاركية بين مختلف الفاعلين في المؤسسة.

- ضرورة ضمان التكوين الدائم والمستمر للموارد البشرية في جميع الفنون الادارية والاتصالية من أجل ضمان التنفيذ الجيد والمحكم للأعباء الوظيفية.

قائمة المراجع:

- بعلي ،محمد الصغير،(2002). الوجيز في القانون الإداري، النشاط الإداري، الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع.
- بلخير ،سارة، سعدي، (2021). دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي-دراسة نظرية-، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، العدد 03، ص26-43.
- بن منصور، عبد لكريم،(2016). نظرة مفاهيمية للمرفق العام بالجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية، العدد 01، ص169-203.
- بوساحية، هشام، صحراوي،(2021). دور الثقافة الاتصالية في تفعيل الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية (دراسة ميدانية على موظفي بلدية الشريعة ولاية تبسة)، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، العدد 03، ص207-225.
- شعيب، مريم، المكتبات العامة مرفق ثقافي بين الماضي والحاضر مقال منشور على موقع <https://bit.ly/3W6uYbW> تم الاطلاع عليه في 2023/01/05 (19:33).
- طيبوني ، خالد، (2023/01/08). مقابلة مع مدير المكتبة البلدية عريب.
- عبادي، ايمان ، (2023). الثقافة الاتصالية في المؤسسة - قراءة في الأسس والمقومات،مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد08، العدد01، ص290-304.
- ناجي ، لحسن ، (2023). وثائق حول المكتبة غير منشورة.
- ناجي ، لحسن، (2023/01/08) ، مقابلة مع وكيل الإيرادات ومكلف بتسيير مصلحة الإعلام الآلي بالمكتبة البلدية.