

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 3



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

القسم: الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي: .....

مذكرة ماستر

الرمز: .....

التخصص: علوم الإعلام والاتصال / علاقات عامة

شعبة: العلوم الإنسانية

## الاتصال البيئي في المؤسسة الخدمائية

دراسة ميدانية بمديرية البيئة لولاية قسنطينة

تحت إشراف:

أ/ حسان حجاج

مقدمة من طرف الطلبة:

. بلعطار مروى

. بولعراس عايدة

السنة الجامعية: 2015/2014

الدورة: جوان

## فهرس المحتويات

1	مقدمة
<b>الجانب المنهجي</b>	
03	1.الإشكالية
05	2.أسباب اختيار الموضوع
06	3.أهداف الدراسة
06	4.أهمية الدراسة
07	5.تحديد المفاهيم
16	6.الدراسات المشابهة
21	7.فرضيات الدراسة
23	8.الأصول النظرية للدارسة
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول: الاتصال البيئي</b>	
31	1.1مدخل للاتصال البيئي
36	1. 2 أشكال الاتصال البيئي
42	1. 3 وظائف الاتصال البيئي
45	1. 4 الاتصال البيئي تحديا استراتيجيا للمؤسسة الخضراء
45	1. 4. 1 الأهداف التسويقية
46	1. 4. 1. 1التسويق الأخضر
50	1. 4. 1. 2 المزيج التسويقي الأخضر
52	1. 4. 1. 2 الأداء البيئي
54	5. شروط الاتصال البيئي الفعال
<b>الفصل الثاني: استراتيجيات الاتصال البيئي</b>	
61	1. 2 مدخل للاستراتيجيات الاتصال في المؤسسة
64	2. 2 مبادئ إستراتيجية الاتصال
66	3. 2تخطيط إستراتيجية الاتصال في المؤسسة
66	1. 3. 2 تحديد الخطة الاتصالية
69	2. 3. 2 متابعة و تقييم إستراتيجية الاتصال

## فهرس المحتويات

71	2. 3. 3 وضع المخطط الاتصالي
74	2. 4 أنواع استراتيجيات الاتصال
74	2. 4. 1 إستراتيجية الاتصال البيئي
77	2. 4. 2 إستراتيجية الإعلام البيئي
86	2. 4. 3 إستراتيجية التربية البيئية
98	2. 5 أهداف استراتيجيات الاتصال
<b>الفصل الثالث: وسائل الاتصال البيئي</b>	
101	3. 1 كيفية تحديد وسائل الإعلام و الاتصال
101	3. 1. 1 أهمية وسائل الإعلام والاتصال
102	3. 1. 2 خصائص وسائل الإعلام والاتصال
103	3. 2 وظائف وسائل الإعلام والاتصال
106	3. 3 تأثيرات وسائل الإعلام والاتصال
111	3. 4 دور وسائل الاتصال الجماهيرية في التوعية البيئية
111	3. 4. 1 التلفزيون
112	3. 4. 2 الإذاعة
114	3. 4. 3 الصحافة المكتوبة
114	3. 4. 4 المجالات العلمية
115	3. 4. 5 الاتصال الشخصي
116	3. 5 وسائل الاتصال البيئي داخل المؤسسة الخدمائية
116	3. 5. 1 صحف الحائط
117	3. 5. 2 مجلة المنشأة
118	3. 5. 3 المجلة الخارجية
119	3. 5. 4 الكتيبات
121	3. 5. 5 الملصقات
122	3. 5. 6 المعارض
124	3. 6 تحديد الجمهور المستهدف و تكييف الرسائل
124	3. 6. 1 تحديد الرسائل
124	3. 6. 2 تحديد الجمهور المستهدف

## فهرس المحتويات

الفصل الرابع: مجالات الدراسة	
130	1- المجال المكاني والزمني
130	1.1. المجال المكاني
137	1.2. المجال الزمني
144	2. المجال البشري
144	1.2. عينة الدراسة
145	2.2. منهج الدراسة
147	3. أدوات جمع البيانات
148	1.3. الملاحظة
148	2.3. المقابلة
150	3.3. الاستمارة
151	4.3. الوثائق والسجلات
الفصل الخامس: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية	
154	1. المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية
154	1.1. تفريغ البيانات العامة
160	2.1. المحور الأول : مكانة الاتصال البيئي في المؤسسة
172	3.1. المحور الثاني: استراتيجيات الاتصال البيئي في المؤسسة
179	4.1. المحور الثالث: وسائل الاتصال البيئي
191	2. نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
191	1.2. في ضوء الفرضية الرئيسية
191	2.2. في ضوء الفرضية الأولى
192	3.2. في ضوء الفرضية الثانية
192	4.2. في ضوء الفرضية الثالثة
193	3. النتائج في ضوء أهداف الدراسة
194	4. النتائج العامة

ان الدراسة الميدانية التي قمنا بها تناولت عرضا لواقع الاتصال البيئي، استراتيجياته، وسائله و جماهيره في مديرية البيئة لولاية قسنطينة ك نموذج وعينة دراسة، معتمدين على أدوات جمع البيانات، كالملاحظة، المقابلة، استمارة استبيان، تحليل الوثائق و السجلات .

وقد توصلنا من خلال مختلف هذه الأدوات إلى معرفة كل من مكانة الاتصال البيئي في مديرية البيئة، الإستراتيجية المعتمدة كخطة عمل مسطرة مسبقا، إضافة إلى طبيعة و نوع وسائل الاتصال و الإعلام المختلفة وصولا إلى الجماهير.

وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى جمع البيانات الكافية حول موضوع الدراسة و تحليلها بطريقة موضوعية، أما اعتمادنا على "النظرية النسقية" في الدراسة كان يتناسب و طبيعة الموضوع مما مكنا من الوصول إلى النتائج المحصلة وفق الفرضيات الموضوعية، هذا ما فرضه مجال الدراسة وميدان البيئة عامة الذي يعتمد أساسا على التنسيق بين مختلف القطاعات من أجل الحفاظ على البيئة .

كما تقوم مديرية البيئة بعدة أنشطة اتصالية تسعى من خلالها إلى تكوين الثقافة البيئية و خلق الحس و الوعي البيئي لدى المواطنين باعتبار البيئة مسؤولية الجميع و الكل معني بها، وبالحفاظ عليها للأجيال القادمة .

الكلمات المفتاحية: الاتصال البيئي- الاستراتيجية – التربية البيئية- الإعلام البيئي- المؤسسة العمومية

L'étude sur le terrain que nous avons fait une offre pour répondre à la réalité de la communication environnementale, les stratégies et les moyens et les fans de la Direction de l'environnement du mandat de Constantine comme un modèle et une étude de l'échantillon, en se fondant sur les outils de collecte de données comme l'observation ,entretien, questionnaire, analyse des documents et des dossiers.

Nous avons atteint grâce à ces différents outils pour tout savoir de l'état de la communication environnementale dans la direction de l'environnement, la stratégie adoptée à l'avance un plan d'action règle En plus de la nature et le type d'outils de communication et divers accès des médias au public.

Et Nous avons adopté l'approche descriptive, qui vise à la collecte de données insuffisantes sur le sujet de l'étude et analysé d'une manière objective, et notre dépendance sur "la théorie systémique» dans l'étude était la proportion et la nature du sujet, ce qui nous a permis d'accéder aux résultats recueillis en conformité avec les hypothèses énoncées, ceci est ce qui m'a imposé par domaine d'études et le champ générale de l'environnement, qui dépend principalement de la coordination entre les différents secteurs afin de préserver l'environnement.

La Direction de l'environnement que plusieurs activités de communication en vue de la formation de la culture environnementale, et de créer un sentiment de sensibilisation à l'environnement parmi les citoyens que l'environnement est de la responsabilité et toutes les personnes impliquées de tout le monde, et de la préserver pour les générations futures

**Les mot clés :la communication environnementale-la stratégie- éducation a l'environnement- l'information environnemental- institution publique**