

دور الاتصال العمومي في تحقيق الأمن المائي

دراسة حالة مؤسسة المياه والتطهير للجزائر سيال

The role of public communication in achieving water security
Case study of the Water and Sanitation Company of Algiers

Le rôle de la communication publique dans la réalisation de la sécurité de l'eau
Étude de cas de la Société des eaux et de l'Assainissement d'Alger

د / وردة قراينية¹*

تاريخ النشر: 2025/06/11

تاريخ القبول: 2025/04/28

تاريخ الإرسال: 2024/11/15

ملخص:

نهدف من خلال هذا المقال لدراسة دور الاتصال العمومي بشركة المياه والتطهير للجزائر العاصمة (سيال) في تحقيق الأمن المائي، باعتبارها مؤسسة وطنية عمومية، وتندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، اعتمدنا فيها على منهج دراسة الحالة واستخدمنا أدواتي الملاحظة بالمشاركة والمقابلة نصف المقننة، لتتوصل في الأخير لمجموعة نتائج أهمها: أنّ شركة سيال تعتمد على الاتصال العمومي بمختلف استراتيجياته ووسائله لتحقيق الأمن المائي في الجزائر باعتماد خطة مدروسة ومسطرة من قبل مديرية الاتصال بالمؤسسة،

لرفع مستوى التحسيس ونشر الوعي لدى المواطن بضرورة الاقتصاد في استعمال المياه وترشيد الاستهلاك.

الكلمات المفتاحية: الاتصال العمومي؛ الاتصال الجوّاري؛ الأمن المائي؛ الموارد المائية

Abstract :Through this article, we aim to study the role of public communication with SEAAAL (Water and Sanitation Company) in achieving water security, as a national public institution. This study falls within the analytical descriptive studies, in which we relied on the case study approach and used the tools of participatory observation and semi-structured interviews, to finally arrive at a set of results, the most important of which is: that SEAAAL Company relies on public communication with its various strategies and means to achieve water security in Algeria by adopting a plan studied and planned by the Corporation's Communications Directorate, to raise the level of awareness and spread awareness among citizens of the necessity of saving water and rationalizing consumption.

Keywords: public communication; local communication; water security; water resources

* وردة قراينية، جامعة الجزائر 3، كلية علوم الإعلام والاتصال، مخبر الاتصال والأمن الغذائي.

¹ Warda GRAINIA, University of Algiers 3, Faculty of information and Communication Sciences, Communication and Food Security Laboratory; Algeria; e-mail: grainiawarda@yahoo.fr

Résumé : À travers cet article, nous visons à étudier le rôle de la communication publique à la société des eaux et de l'assainissement d'Alger SEAAL dans la réalisation de la sécurité hydrique, en tant qu'institution publique nationale. Cette étude s'inscrit dans le cadre des études analytiques descriptives, dans lesquelles nous nous sommes appuyés sur l'approche des études de cas en utilisant les outils d'observation participative et d'entretiens semi-structurés, pour finalement arriver à un ensemble de résultats dont le plus important est : que La société SEAAL s'appuie sur la communication publique avec ses différentes stratégies et moyens pour parvenir à la sécurité hydrique en Algérie..

Mots clés : la communication publique ; la communication de proximité ; la sécurité hydrique ; les ressources hydriques.

مقدمة

تعد المياه العذبة موردا أساسيا لصحة الإنسان ووسيلة رئيسية لتحقيق الازدهار والامن، وبالتالي ضمان التنمية المستدامة، فالمياه العذبة ضرورية للقضاء على الفقر والمجاعة وتحقيق الأمن الغذائي والحفاظ على النظم البيئية، ومع ذلك يواجه العديد من السكان في جميع أنحاء العالم تحديات المياه العذبة الخطيرة، من ندرة المياه، وافتقار الجودة، وعدم وجود مرافق الصرف الصحي ذات الصلة بالمياه، ناهيك عن المشاكل الطبيعية والاختلافات المناخية التي تسبب في الكوارث مثل الفيضانات والجفاف؛ فالوصول إلى المياه الصالحة للشرب ذات النوعية والكمية الكافية يبقى همًا كبيرًا يؤرق كل دول العالم بما فيها الجزائر، التي أصبحت تعاني في السنوات الأخيرة من التغيرات المناخية والتي تسببت بدورها في شحّ وندرة في المياه الشروب وهذا ما قد يشكل خطرا على الأمن المائي الجزائري.

من جهة ثانية، برزت أهمية الاتصال العمومي في المجتمع عبر تجسيد روح وثقافة المواطنة في النقاش الديمقراطي وفي استخدام المصالح العمومية في مختلف المجالات: السياسية، الاجتماعية والبيئية، الخ. وعلى الرغم من استخدام الباحثين في العادة عدة تسميات في إشارتهم للاتصال العمومي كالاتصال الاجتماعي، أو الاتصال الحكومي، أو الاتصال السياسي، إلا أنه يوجد من يميزه بأنه الاتصال الذي تمارسه المؤسسات الحكومية ذات البعد الوطني والمركزي أو تلك المنتشرة عبر أقاليم الوطن من خلال أجهزة ومؤسسات الجماعات المحلية اللامركزية، وهو اتصال يهدف لنقل وتقاسم المعلومات ذات المنفعة العامة، وكذا الحفاظ على الروابط الاجتماعية وتتولى المؤسسات العمومية الإشراف عليه، وهو اتصال مرتبط بمنطقة أو مؤسسة من مؤسسات القطاع العام، يساهم في تحقيق المصالح العامة للمواطنين بما فيها تحقيق

الأمن المائي، بالحفاظ على المياه والتوعية بضرورة ترشيد استهلاكها في ظل الظروف البيئية والمناخية التي يمر بها الوطن.

وتعد شركة السيل واحدة من المؤسسات الوطنية التي تقدم خدمة عمومية حيوية تتمثل في السهر على تزويد المواطنين بالمياه الشروب، وهي لم تكتف بذلك بل لاحظنا ممارستها للاتصال العمومي في أكثر من مناسبة.

من هنا إذن، يمكننا أن نلخص جوهر إشكالتنا في السؤال التالي:

كيف يساهم الاتصال العمومي بشركة السيل في تحقيق الأمن المائي؟

ونهدف من خلال دراستنا هذه للإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم الاتصال العمومي؟ وما هي مجالاته؟

- ما هو واقع الأمن المائي في الجزائر؟

- ما هي الخطة الاتصالية المتبعة من قبل شركة السيل لتحقيق الأمن المائي؟ وما هي الوسائل الاتصالية المستخدمة لذلك؟

1- مدخل مفاهيمي للاتصال العمومي

يستخدم الباحثون في العادة عدة تسميات للإشارة للاتصال العمومي كالاتصال الاجتماعي، أو الاتصال الحكومي، أو الاتصال السياسي، في حين يميزه بعض الباحثين بأنه الاتصال الذي تمارسه المؤسسات الحكومية ذات البعد الوطني والمركزي أو تلك المنتشرة عبر أقاليم الوطن من خلال أجهزة ومؤسسات الجماعات المحلية اللامركزية.

سنحاول إذا فيما يلي، تقديم أهم تعريفات الاتصال العمومي وتحديد أهم مجالاته ومبادئه.

1-1 تعريف الاتصال العمومي:

يعرّف الاتصال العمومي بأنه اتصال يهدف لنقل وتقاسم المعلومات ذات المنفعة العامة، وكذا الحفاظ على الروابط الاجتماعية وتتولى المؤسسات العمومية الإشراف عليه. وهو اتصال مرتبط بمنطقة أو مؤسسة من مؤسسات القطاع العام، يلعب دورا أساسيا في المجتمع من خلال تجسيد روح وثقافة المواطنة في النقاش الديمقراطي وفي استخدام المصالح العمومية. (مفهوم الاتصال العمومي، 2023)

ويعرفه (بيار زيمور) على أنه: "اتصال يهدف لتبادل المعلومات ذات المنفعة العامة والحفاظ على الرابطة الاجتماعية التي تقع مسؤوليتها على المؤسسات والمنظمات العمومية ذات المهام المجتمعية". (رضوان و شويخي، 2021، الصفحات 23-47)، ويظهر لنا من خلال هذا التعريف ارتباط الاتصال العمومي بالمجتمع وبجميع أنساقه، وهو يتعلّق خاصة بالمؤسسات العمومية (الحكومات، المحاكم، البلديات، الإدارات)، حيث جاء في موسوعة الإدارة العامة الفرنسية انه: "مجموعة من أنشطة المؤسسات والمنظمات العمومية التي تهدف الى تبادل ونقل المعلومات بغرض إجراءات عمومية وتعزيز الشرعية الديمقراطية للدفاع عن القيم المعترف بها والحفاظ على الرابط الاجتماعي".

فهو يقدم او يهدف الى تقديم خدمة عمومية للفرد والجماعة من خلال مؤسساته المختلفة الإعلامية او الخدمائية في جميع مجالات الحياة من اجل ترقية وتسهيل حياة الفرد للأفضل، وذلك من خلال تقنيات واستراتيجيات اتصالية تساهم في تطوير أفكار العامة وتحسين سلوكياتهم. (بوزيد، 2011)

ويفهم مما سبق أنّ الاتصال العمومي ما هو إلّا نشاط اتصالي تقوم به السلطات والمؤسسات العمومية بهدف تقديم المعلومة والخدمة للمواطن وتحقيق المصلحة العامة والمنفعة بعيدا عن الدعاية او التجارة لأنه يستهدف مواطنين لديهم حقوق وعليهم واجبات. وقد تعدّدت مجالات الاتصال العمومي وتنوعت، وسنحاول فيما يلي استعراض أهمها.

1-2 مجالات الاتصال العمومي

للاتصال العمومي عدة مجالات تتمثل فيما يلي: (بوشاقور، 2018)

أ-المجال السياسي:

هو أحد نماذج علم الاتصال فهو يعتبر مجموعة من الرسائل المرسلّة من جهة الحكام الى الناخبين بالاعتماد على بعض الدعائم التي هي عبارة عن جوازات او خطابات... الخ

وهدفه هو الهيمنة والتحكم بسلوك الجماعات فهو يمثل ظاهرة صعبة التحليل بالنظر للغموض في مصطلحه ولتعددية المعاني التي يمكن ان ترتبط بشطري هذا المصطلح "اتصال، سياسة"، التي يصبح من خلالها الاتصال السياسي هو مجموع التقنيات المرتبطة بوسائل الاعلام من سبر اراء، دعاية، تسويق سياسي.

اما فيما يخص علاقته بالاتصال العمومي فنجد أنّ أغلب الاتصالات العمومية تقوم بها السلطات الحكومية والتي غالبا ما تكون لها توجهات سياسية هدفها تحقيق سيادة الدولة والمساهمة في ترقية وممارسة حق المواطنة من خلال الواجب

الانتخابي للحفاظ على المصلحة العامة بهدف تعزيز الثقة بين المواطن ومؤسسات الدولة وضمان مشاركته في الحكم لتجسيد مبادئ الديمقراطية، هذا من جهة، اما من جهة أخرى فقد يتحول الاتصال السياسي الى اتصال عمومي في حلقات وغرف البرلمان لعرض قضايا المصلحة العامة حسب التوجهات والتيارات السياسية التي تخدم الشعب وحتى لو كان الاتصال السياسي مغلق بمصالح شخصية الا ان شعاره هو خدمة الصالح العام في رسائله وذلك لتحقيق غاياته.

ب-المجال الاجتماعي:

ويمكن تسميته بالاتصال الاجتماعي، وهو يعتبر ذلك الاتصال الذي يهدف لتطوير المعارف ودفع الوعي الاجتماعي للطريق السليم وتغيير السلوك المعاكس للطبيعة الإنسانية السليمة ومحاولة التغيير من اجل الصالح العام والمجتمع ككل، وهو يعتبر كذلك من بين العلوم التي تعتمد عليها الدول لمواجهة الآفات الاجتماعية والمشاكل، فهو يعمل على بث ونقل القيم والعادات والتقاليد وكل ما هو ذو قيمة في ثقافة او حضارة البلد والعمل على المحافظة على السلوك الجيد والحرص على دعوة المجتمع للتمسك بما يحافظ على هوية المجتمع وتحقيق الترابط بين افراده ونبذ السلوك السيء المضر بالجميع. وكل ذلك يحتاج الى ركيزة أساسية وهي وجود مضامين اتصالية لإقناع الافراد بضرورة التخلي عن سلوكياتهم الحالية وتعويضها بسلوكيات أخرى أكثر وعيا.

اما فيما يخص علاقته بالاتصال العمومي فهما متشابهان الى حد ان هناك من يعتبرهما نفس الشيء، ويمكن القول ان الاتصال الاجتماعي يستخدم كمرادف للاتصال العمومي عندما يتعلق الامر بحملات التوعية العمومية وهو الوجه الحديث له، والذي أضاف مهام التغيير لأجل الصالح العام كمهمة من مهامه الأساسية، المتمثلة في عرض السياسات وتثمين الخدمات العمومية حيث يمكن اعتبار جميع اشكال الاتصال الاجتماعي الممارسة من قبل السلطة في مجال حملات التوعية الصحية والمرورية والبيئية والأمنية، اتصالا عموميا ذا طابع اجتماعي.

ج-المجال البيئي:

لقد تعددت تعاريف الاتصال البيئي ولكن اجمالا هو يعتبر الاستعمال الاستراتيجي للتقنيات الإعلامية من اجل تدعيم السياسات والمشاريع البيئية وترقيتها وأيضا هو نقل المعلومات المتعلقة بالبيئة من قبل الوكالات المتعلقة او المعنية والمنظمات غير الحكومية الى عامة المواطنين من اجل توسيع دائرة معارفهم والتأثير على آرائهم وسلوكهم اتجاه البيئة.

ويتضمن الاتصال البيئي عدة مستويات مختلفة منها: حقائق مادية (مثل الهواء، الماء، النبات، الحيوانات) او وقائع اجتماعية (مثل التنمية المستدامة والمواطنة البيئية والبيئة المعاشة) وما الى ذلك من خصائص.

وفيما يخص علاقته بالمجال او الاتصال العمومي فنستنتج ان أهمية المجال العمومي والفاعلين فيه في الممارسات الاتصالية التي تتم أصلا ضمن فضاء اتصالي عمومي هو انه يهتم بالمصلحة العامة للمجتمع لان البيئة اليوم تعتبر اهم قضية ذات شأن عام لدى مختلف الدول.

1-3 مبادئ الاتصال العمومي:

يرتكز الاتصال العمومي كغيره من المجالات على مجموعة من المبادئ اذ يقول "بيار زيمور" أن أهم مبادئ الاتصال العمومي تتمثل في: (سامية و يامين، 2018)

- عدم اختزال المواطن الى المستهلك: على المؤسسات العمومية ان تتجنب نظرة المؤسسات الهادفة للربح أي تجارية وعدم وصف المواطن بالمستهلك في مجال القضايا العامة.

- التميز عن الاتصال السياسي: لان الاتصال العمومي مختلف تماما عن الاتصال السياسي من حيث المبدأ، فهو يختص بنشاط المؤسسات التي تبحث عن شرعيتها من منطلق تقديمها للحق في الخدمة العمومية.

- تقاسم الوظيفة الإعلامية مع وسائل الإعلام: أي التقليل من الدور التقريبي لوسائل الإعلام، إدارة الفضاء العام لإدراك لوسائل الإعلام لوحدها أنها محكومة بكل الأحوال بغايات اقتصادية والاتصال العمومي يقدم المعلومة بكل شفافية وما يناسب الصالح العام.

-على إشراك المواطنين: أي حتى يكون القرار سليم ورشيد ينبغي لصناع القرار استشارة الناس المعنيين بهذا، وهذا ما يمثل الديمقراطية التشاركية في جو إيجابي خاصة من جهة الشعب.

- التحكم في آلية الانترنت: هذا المبدأ هو الوجه المعاصر للاتصال العمومي حيث ساهم في تكريس التفاعل في تناقل المعلومات ودعم المشاركة الفاعلة في نشر المعرفة وابداء الرأي وتنشيط الحوار بين مختلف أطراف العملية الاتصالية.

ويمكن استنتاج اهم المبادئ فيما يلي:

- مبدأ الحتمية: ونقصد به حتمية التواصل أي "لا يمكن ان لا نتصل".

- مبدأ الآخر: أي الذهاب للآخر والتعرف عليه لفهم طريقة تفكيره والتواصل معه.
- مبدأ الشمولية: يجب ان تتوفر الشمولية لأن الرسالة وحدها لا تكفي.
- مبدأ الملائمة: عن طريق وجود تناسق في عناصر العملية الاتصالية.
- مبدأ التوقيت: احترام الوقت والزمن لإلقاء الرسالة شيء مهم جدا.
- مبدأ النسقية: الاتصال هو مسق مفتوح وله هدف معين ويحمل خطاب التغيير.
- مبدأ التفاعل: أي يجب ان تكون درة فعل لأن الاتصال هو أفعال لنفس الظاهرة.
- مبدأ التوقع: يجب توقع ردود الأفعال وتحضيرات استراتيجيات للإجابة عليها.

1-4 أهداف الاتصال العمومي:

- يعتبر الاتصال العمومي لب العمل في المؤسسة العمومية وجوهرها لما له من دور كبير في حياة الافراد والمنظمات ونجد انه من بين الأهداف التي يسعى لتحقيقها ما يلي: (Mégard, 2005)
- ضمان وصول المعلومات واعطاءها صورة إيجابية عن المؤسسات العمومية.
 - محاولة تغيير السلوكيات التي تضر بالصالح العام.
 - انشاء رأي مستنير بالمواضيع التي يتناولها في كل هيئة ووزارة.
 - تقديم المساعدة والمشورة بشأن أي موضوع يتناول العلاقات بين الوزارة والمواطنين.
 - تلميح صورة الهيئات العمومية وتطبيق الحكم الديمقراطي.
 - تصميم السياسة العامة والعلاقات الدائمة مع المجتمع والجمهور.
 - معرفة وفهم المشاكل والمواقف والعمل على حلها.
 - إضفاء الشرعية على السلطات وسياستهم.

2-الأمن المائي ومشكلة ندرة المياه في الجزائر

تعيش الجزائر كغيرها من بلدان العالم تغيرات مناخية ولدت شحا وندرة في المياه، انعكست على مفهوم الأمن المائي، وسنحاول فيما يلي تسليط الضوء على مفهوم الأمن المائي، وتوضيح واقع الموارد المائية في الجزائر، لنتمكن من فهم أمنها المائي.

2- 1 مفهوم الأمن المائي

يعرّف الأمن المائي بأنه الكمية المتوفرة من الماء الجيد والكافي للصحة والإنتاج ومتطلبات الحياة، وهو مقرون بالمستوى الملائم من الخطر المتعلق بالماء، وتكمن أهميته فيما يعرف بالتنمية المستدامة، والتي لا يمكن تحقيقها بدون أمن مائي وغذائي في العالم، حيث يتكامل العالم الآمن مائياً مع القلق على قيمة الماء الجوهرية وبما يتعلق بأهميته لبقاء الإنسان وصحته. (الأمن المائي، 2023)

والأمن المائي هو: مصطلح يشير إلى قدرة المجتمع على الحصول على ما يكفي من المياه ذات الجودة الكافية للبقاء على قيد الحياة والقيام بأنشطة إنتاجية مختلفة. ولذلك، فإن المجتمع الذي يتمتع بالأمن المائي يكون في وضع يسمح له بالحد من الفقر وتحسين مستويات المعيشة. فالعالم الذي يتمتع بالأمن المائي "هو عالم يضمن فيه الأمن المائي لكل شخص بتكلفة معقولة ليعيش حياة صحية ومنتجة، حيث تتم حماية المجتمعات من الفيضانات، الجفاف والأمراض المنقولة بالمياه". علاوة على ذلك، يضيف التقرير أن "الأمن المائي يعزز حماية البيئة والعدالة الاجتماعية في حالة الصراعات والنزاعات التي قد تنشأ نتيجة لموارد المياه المشتركة". (WATER SECURITY: What is water security and how is it threatened by climate change, 2023)

إنّ ما يمكن استخلاصه من التعريف السابق، هو أنّ الأمن المائي جزء من الأمن القومي، فهو يضمن التنمية المستدامة للمجتمعات من خلال مساهمته في تحقيق الأمن الغذائي من جهة وضمان حياة صحية وبيئة سليمة من جهة ثانية. وعلى الرغم من تنوّع وتعّدّد تعاريف الأمن المائي، إلا أنّها تتفق في تعريف واحد وهو أنّ الأمن المائي هو الكفاية والضمان عبر الزّمان والمكان، ويعني تلبية الاحتياجات المائية المختلفة كمّا ونوعاً، مع ضمان استمرار هذه الكفاية دون تأثير، من خلال حماية وحسن استخدام المتاح من المياه وتطوير أدوات وأساليب هذا الاستخدام، علاوة على تنمية موارد المياه الحالية. والجزائر كغيرها من البلدان، تسعى لتحقيق أمنها المائي بشتى الطرق والاستراتيجيات، وقبل أن نتحدّث عن الأمن المائي في الجزائر وجب علينا تسليط الضوء على واقع مواردها المائية.

2- 2 واقع الموارد المائية في الجزائر:

يحظى موضوع الأمن المائي بأهمية بالغة، فكل الدول بما فيها الجزائر تسعى إلى تحقيق اكتفاءها الذاتي من الموارد المائية الموجهة للاستعمالات المختلفة، مع العمل على ترشيد استهلاكها، خاصة في ظل ندرتها الناجمة عن العديد من العوامل أهمّها التغيرات المناخية والبيئية، حيث تتعلق الموارد المائية في الجزائر بطبيعة نظام الأمطار المرتبط بطبيعة المناخ الذي يتراوح ما بين الجاف وشبه الجاف، ما يجعلها تعتمد على طرق تقليدية وأخرى غير تقليدية لتجميع المياه وتخزينها. ويطلق مصطلح الموارد المائية على أيّ مصدر للمياه الطبيعية الموجودة على سطح الأرض بغض النظر عن حالته الفيزيائية التي يتواجد بها. (نبيلة، 2017)

ويمكن تحديد مصادر الموارد المائية في الجزائر فيما يلي:

- **المياه السطحية:** وهي المياه المجمعة على سطح الأرض من الأمطار والينابيع، وتشمل السدود، والأنهار والمحاجر المائية (أحواض مائية)، وتعدّ من أهمّ مصادر إنتاج المياه في الجزائر حيث سجّلت الجزائر ما يفوق 600000 م³/اليوم سنة 2019 لتتخفّف في سنة 2023 إلى 173659 م³/اليوم (أنظر الجدول رقم 1).

- **المياه الجوفية:** يقصد بها المياه التي تتسرّب من خلال طبقات الأرض المكوّنة من الحصى، أو الرمل، أو الصّخور المكسّرة. وقد شكّلت هذه المياه ما يقارب 213000 م³/اليوم من مصادر إنتاج المياه في الجزائر سنة 2019، لتزداد في سنة 2023 أمام انخفاض نسبة المياه السطحية بسبب ندرة الأمطار إلى حوالي 290000 م³/اليوم (أنظر الجدول رقم 1).

- **تحلية المياه:** التي ينتج عنها المياه المحلّاة، ويقصد بها تحلية مياه البحر ومعالجتها لتصبح قابلة للاستخدام في الحياة العملية كالزراعة والشرب والصناعة. ومع التغيرات المناخية وندرة الأمطار التي عرفت الجزائر في السنوات الأخيرة، وتراجع نسبة الاعتماد على المياه السطحية زاد الاعتماد على هذا النوع من المصادر حيث وصل حجم المياه المحلّاة المنتجة في 2024 إلى 448057 م³/اليوم بعد أن كان 227896 م³/اليوم في سنة 2019. (أنظر الجدول رقم 1) وهذا راجع للاستراتيجية الوطنية للمياه (2021-2030)، والتي تهدف لتغطية العجز الذي سببته ندرة الأمطار في توفر المياه السطحية. وتهدف الاستراتيجية الوطنية للمياه أيضا إلى تلبية حاجة الجزائريين من ماء الشرب عن طريق تحلية مياه البحر بنسبة تصل إلى 60% في سنة 2030.

الجدول -1: التطور السنوي لإنتاج المياه في الجزائر وفقا لأنواع الموارد المائية

السنة	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
المياه السطحية (م ³ /اليوم)	545756	608863	603958	267836	214693	173659	174887
المياه الجوفية (م ³ /اليوم)	224031	212972	232808	268714	307982	287842	251683
المياه المحلاة (م ³ /اليوم)	237317	227896	237001	319097	324089	377182	448057
الإنتاج الكلي للعاصمة (م ³ /اليوم)	1007104	1049731	1073767	855647	846764	838683	874626

المصدر: وثائق رسمية من مؤسسة المياه والتطهير الجزائري

ويظهر لنا من خلال هذا الجدول تراجع منسوب المياه السطحية ابتداء من سنة 2019 لتسجل أقل نسبة سنة 2023، وهذا بسبب ندرة الأمطار والمشاكل المناخية التي تعاني منها الجزائر ومختلف بلدان العالم. في المقابل نلاحظ ارتفاعا وتزايدا في الاعتماد على المياه المحلاة بالعاصمة وكذلك المياه الجوفية لأنها استعملت كوسيلة لمواجهة مشكلة المياه الشروب في العاصمة خاصة، وذلك بعد أن وضعت الدولة مخططين استعجاليين لتأمين مصادر المياه الصالحة للشرب للمواطنين أحدهما قريب المدى والآخر على المستوى البعيد، من خلال برمجة عدة محطات تحلية على مستوى الشريط الساحلي للعاصمة:

محطات صغيرة: زرالدة ، شاطئ النخيل، عين البنيان، الباخرة المحطمة

ومحطات متوسطة : المرسى و قورصو

محطات كبيرة: فوكا 2 وكاب جنات 2

ولا يمكننا حصر استراتيجيات الدولة لتحقيق الأمن المائي بالجانب التقني فحسب، بل توجد استراتيجيات اتصالية من شأنها نشر الوعي وترشيد الاستهلاك وتوفير المياه للحفاظ على هذه الثروة الحيوية، وهنا تبرز أهمية الاتصال العمومي ودوره الفعّال في تحقيق الأمن المائي.

3 - الاتصال العمومي والأمن المائي (شركة السيل أنموذجا):

يعيش العالم بصفة عامة، والجزائر على وجه الخصوص تغيّرات مناخية وبيئية خلقت مشكلة ندرة المياه ما انعكس على الأمن المائي للبلاد، وهذا ما استدعى التدخّل السريع من قبل الهيئات الحكومية لتجنب الوقوع فيما يسمى اقتصاديا بالفقر المائي. ونظرا لأهمية الموضوع، بات الاهتمام والبحث عن الاستراتيجية الأنسب والتنفيذ الصارم لها أمرا ضروريا للحفاظ على هذه الثروة الطبيعية وحوكمتها آنيا ومستقبلا بهدف تحقيق الأمن المائي واستدامته. ويعتبر الاتصال العمومي من أهمّ الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لتوعية المواطنين بضرورة الحفاظ على هذه الثروة المائية وعدم تبذيرها عبر ترشيد استخداماتهم للمياه. ولما كانت مؤسسة سيال الجزائر من أهم المؤسسات الوطنية المسؤولة على معالجة وتحلية المياه الشروب والعمل على توزيعها وإيصالها للمواطنين، فقد حاولنا من خلال دراستنا التعرف على استراتيجيات الاتصال المتبعة من قبل هذه المؤسسة للحفاظ على الأمن المائي في الجزائر معتمدين في ذلك على منهج دراسة الحالة (حيث اخترنا المديرية العامة للسيال بالقبة كحالة للدراسة) ووظفنا كلا من أداتي الملاحظة بالمشاركة والمقابلة نصف المقتنة.

3-1 التعريف بشركة المياه والتطهير للجزائر SEAAL

تعتبر شركة المياه والتطهير للجزائر (السيال) مؤسسة جزائرية عمومية بموجب القانون الجزائري، تأسست عام 2006 بهدف تحديث الخدمة العمومية للمياه والتطهير، وفقا للمعايير الدولية. وهي شركة ذات أسهم تابعة للجزائرية للمياه بنسبة 70% وللدیوان الوطني للتطهير بنسبة 30%. وسعت سيال نطاق عملها منذ نشأتها، وتدخلها مرتين، في عام 2011 حين تولت مسؤولية الخدمة العمومية للمياه والتطهير على مستوى ولاية تيبازة وفي عام 2013 من خلال دمج محطة معالجة تاقصبت. وتضم المؤسسة ما يقارب 6700 عامل محترف، متخصصون في تسيير خدمات إنتاج وتوزيع الماء الشروب وكذا تطهير المياه المستعملة في ولايتي الجزائر العاصمة وتيبازة. وهي تقدّم خدماتها لأكثر من مليون عميل بما في ذلك المنازل والإدارات والشركات والقطاع الصناعي والقطاع الفلاحي والقطاع السياحي؛ حيث توفر مياه الشرب بشكل مباشر أو غير مباشر، لما يقارب 5 ملايين نسمة في ولايات: الجزائر العاصمة وتيبازة.

في سنة 2021، استعادت الكفاءات الجزائرية تسيير وإدارة الشركة بعد أن كانت الإدارة من قبل الأجانب (فرنسيين)، بقرار من السلطات العليا للبلاد، الذين وضعوا ثقتهم في شباب جزائريين أكفاء، ملتزمون بالتحسين المستمر للخدمة العمومية للمياه والتطهير. (السيال، 2023)

3-2 وسائل الاتصال العمومي في مؤسسة السيال

تعدّ مؤسسة السّيال من المؤسسات الوطنية التي تقدّم خدمات عمومية للمواطن كتزويده بالمياه الشروب والسعي لتحقيق الأمن المائي خاصة في ظل الظروف المناخية الحالية وندرة الأمطار؛ ولما كانت عملية الاتصال العمومي تتم بين المؤسسة العمومية وجماهيرها وبالتالي نقل مضمون الرسالة او المعلومات بين أحدهم للآخر عبر عدة وسائل اتصالية فإنّ مؤسسة السّيال تنتهج عدّة استراتيجيات اتصالية لتحقيق الأمن المائي في الجزائر، يتمثّل أبرزها في الاتصال المؤسّساتي مع الأطراف المعنية والاتصال الجماهيري مع الجمهور الخارجي المتمثّل أساسا في المواطنين، إضافة للاتصال الجوّاري الذي اعتمد كوسيلة فعّالة لوضع الشركة في محيطها والعمل على تحسين الخدمة من خلال إعلام لجان وجمعيات الأحياء وتحسيسهم عبر حملات عمومية حول ضرورة ترشيد الاستهلاك، سعيّا منها لتحقيق الأهداف التالية:

-الإعلام حول التغيّرات المناخية وآثارها.

-سهر الشركة على ترقية الخدمة العمومية للماء والتّطهير.

-التوعية والتحسيس حول ضرورة الاقتصاد في استعمال المياه وترشيد الاستهلاك. (بابو، 2023)

ولتحقيق هذه الأهداف تعتمد الشركة على وسائل اتصالية مختلفة لتحقيق الأمن المائي، نذكر منها:

أ- الاتصال الجوّاري: أصبح الاتصال الجوّاري استراتيجية للتغيير وحل الكثير من المشاكل وفي جميع القطاعات، كما أنه منتهج للتوعية والتحسيس لتجنب الوقوع في المشاكل والأزمات، ويبرز ذلك أكثر في تبنيه كاستراتيجية ليس فقط في وسائل الإعلام بل وفي جميع المجالات الأمنية والثقافية والرياضية، وحتى في الجانب السياسي خصوصا أثناء التعبئة السياسية والحملات الانتخابية. يملك الاتصال الجوّاري خصائص تجعل دوره فعّالا في التغيير الاجتماعي، وذلك بالتقرب من الأفراد مهما كانت فئاتهم وانشغالاتهم، ومهما اختلفت أعمارهم ومشاكلهم، فمن الصعب احتواء الأزمات خارج جواريتها بعيدا عن المجتمع المحلي بكل مقوماته وخصوصياته ومؤسّساته كالأُسرة والمدرسة والمسجد وغيرها، فالاتصال الجوّاري يبدأ من القاعدة ومعرفة تفاصيل الوضعية بالكامل. وقد أطلقت سِيال في مجال توعية المواطنين بأهميّة الماء وضرورة الحفاظ عليه وترشيد استهلاكه، عدّة حملات تحسيسية تمثّلت في لقاءات وخرجات ميدانية نُظّمت في الفترة الممتدة بين 2020 و2023 لفائدة أئمة المساجد والمرشدات، حيث تم العمل بالتنسيق مع وكالة التسيير المتكامل للموارد المائية l'AGIR من أجل الأئمة عبر مختلف مواقع التشغيل. إضافة لأطفال المدارس،

جمعيات، لجان أحياء، نواب البرلمان بغرفتيه، وقد نُظِّمت هذه الخرجات واللقاءات على مستوى ولايتي الجزائر وتيبازة. كما تمّ التّواصل بالزّبائن لتوعيتهم عبر رسائل شخصية تضمّنتها الإصدارات الجديدة للفتورة. (جمدان، 2023)

ب- وسائل الإعلام الجماهيرية: ويمكن تصنيفها إلى الوسائل التالية:

- الصحافة المكتوبة: من خلال المساهمة في تحضير روبرتاجات تشرح للمواطنين سيورة العمل في المؤسسة وأبرز التقنيات والتكنولوجيات المستخدمة في مختلف المواقع الخاصة بالشركة لضمان جودة المياه الشروب والسهر على توزيعها وإيصالها للزبون (المواطن).

- الإذاعة والتلفزيون: حيث نظّمت مؤسسة السّيال عدّة لقاءات لمسؤوليها على محطات إذاعية وطنية: كمحطة "البهجة" و"القناة الأولى" و "القناة الثالثة. وقنوات تلفزيونية: كالجزائرية الثالثة والأرضية و canal Algérie، وكانت في مجملها في فترات مناسبات خاصة حيث يزداد الطلب على الماء كشهر رمضان، العيد، الصيف؛ وقد تناولت معظم اللقاءات شرحا عاما لبرنامج توزيع المياه من قبل الشركة والمجهودات المبذولة من قبل كوارها ومن طرف الدولة الجزائرية لضمان تزويد المواطنين بالمياه الصالحة للشرب، مع الحرص على تمرير رسائل توعوية لترشيد الاستهلاك والحفاظ على هذه الثروة في ظل الظروف المناخية الصعبة التي تمرّ بها البلاد والعالم ككل (محمدي ج.، 2023)

ج - الوسائل الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي: تولي المؤسسة أهمية بالغة للوسائل الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي، فهي تعتمد على:

- الموقع الالكتروني: يتكون موقع المؤسسة من عدة منصات كمنصة خدماتي التي تسمح للزبون بطلب خدمات المؤسسة و هذه المنصة موجهة للحرفيين والخواص يتم فيها طلب الربط بشبكة الماء الشروب او التطهير او طلب صهاريج... بهذه المنصة تسع خدمات، و منصة المعلومات التي يلجأ إليها الزبون لمعرفة هل هناك اشغال بالبلدية التي يسكن فيها، ومنصة فاتورتي التي تسهل للزبائن دفع فواتيرهم عبر الانترنت باستخدام بطاقة الذهبية، وتوجد منصة البوابة الجغرافية التي تسهل للزبون معرفة برنامج توزيع المياه بدون ان يلجئ للاتصال بالرقم 1954 ودون تنقل الى الوكالات، فهذا البرنامج يقدم معلومات بصفة آنية، حيث يكلف قسم الاتصال الرقمي بتسيير وإدارة منصات الموقع الالكتروني الخاص بالشركة. ي من يقوم بتسيير منصات موقع الكتروني قسم الاتصال الرقمي.

- البريد الإلكتروني: لمؤسسة "سيال" بريدان الكترونيين: الأول هو service.client@seaal.dz خاص بخدمة الزبائن وبانشغالاتهم وطلباتهم، أما البريد الثاني فهو خاص بخدمات المؤسسة conact@seaal.dz.

- الصحافة الإلكترونية: تعتبر الصحافة الإلكترونية من أحدث وسائل الإعلام الصحفي التي أفرزتها التطورات التكنولوجية، من أجهزة الإعلام الآلي والهواتف الذكية واتساع شبكة الأنترنت. وقد مرّت الصحافة الإلكترونية بأربعة مراحل رئيسية بدء من اعتماد الفاكس في إرسال الصحف، ثم اعتماد المعلوماتية في إنتاج الصحف، فظهور شبكة الأنترنت والويب وصولاً إلى الرقمية والوسائل الإلكترونية الذكية. وتعتمد شركة السيال على الصحافة الإلكترونية لشرح طريقة العمل ونشر الوعي بضرورة ترشيد استهلاك المياه.

- شبكات التواصل الاجتماعي: تتيح الشبكات الاجتماعية بقاء الأشخاص على اتصال مع الأصدقاء، والعائلة، والاطلاع على كل جديد، بالإضافة إلى إمكانية استغلال هذه الشبكات للعثور على أشياء ممتعة ومثيرة للاهتمام عبر الإنترنت، كما يمكن مشاركة الاهتمامات مع الآخرين. وتعتمد شركة السيال شأنها شأن معظم المؤسسات الوطنية أو العالمية على مختلف شبكات التواصل الاجتماعي ك: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn، لتعريف المواطنين بنشاطات المؤسسة وأعمالها بشكل مستمر وتمير الرسائل التوعوية الهادفة في مواعيدها وأوقاتها المحددة، ونذكر فيما يلي أهم الشبكات التي تستعملها شركة السيال: (جمدان، 2023)

أ) فايسبوك : لمؤسسة "سيال" ثلاث صفحات "فايسبوك" ولكل صفحة استراتيجية خاصة بها، صفحة مؤسساتية و صفحتين جواريتين، فصفحة مؤسساتية رئيسة موثقة تحمل شعاراً أزرق ينشر فيها مستجدات المؤسسة والمعلومات التي تخصها وكل ما هو جديد ومختلف الخدمات التي تقدمها السيال (حملات تحسيسية، منشورات عن المسؤولية الاجتماعية، صور للزيارات البيداغوجية للتلاميذ والطلبة، و نشر نتائج تحاليل فصلية للماء لطمأنة جمهورها وتوضيح مكونات الماء الشروب). أما الصفحتين الجواريتين "جزائر العاصمة" و "تيزازة"، فيتم من خلالهما نشر معلومات واشعارات عن برامج اشغال أو انقطاع المياه او تغيرات في البرنامج، وفيديوهات اشغال وصيانة، كما توفر الصفحتين خدمة رسائل وتعليقات مفتوحة تمكّن الزبائن من طرح انشغالاتهم واستفساراتهم..

ب) انستغرام: محتواه نفس محتوى الصفحة المؤسساتية، وخدمة رسائل وتعليقات مفتوحة

ت) قناة تواصل مسنجر: حيث يمكن للزبائن التواصل مباشرة مع مؤسسة وكذلك تنشر مؤسسة فيها اشعارات عن اشغال وبرامج توزيع او انقطاع مياه.

ث) خدمة الرسائل القصيرة: طرحت مؤسسة "سيال" خدمة جديدة عبر رقم الهاتف فتصل رسالة قصيرة للزبون تحمل فاتورته قبل ان تصل له الفاتورة الورقية.

ج) يوتيوب: تنشر من خلالها فيديوهات الحصص التي تشارك فيها مؤسسة سيال وكذلك فيديوهات امضاء اتفاقيات وكيفية قراءة الفاتورة وطرق الدفع الالكتروني، ويتم استغلال منصة اليوتيوب لنشر منه فيديوهات لباقي المنصة كما لاحظنا ان تعليقاته مغلقة.

ح) تويتر: لا يختلف محتواها عن محتوى انستغرام وصفحة فايسبوك المؤسساتية.

خ) لينكدن: هي منصة محتواها مختلف عن منصة انستغرام والفايسبوك، فهي منصة محترفة تستخدمها المؤسسة في نشر عروض العمل.

د) منصة google alerts : تستخدمها مؤسسة "سيال" في مراقبة ما تم تداوله عبر المواقع الالكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي فيتم ربطه مع البريد الالكتروني الخاص بالمكلف بالعلاقات العامة وبرمجته من خلال كلمات مفتاحية مثل المياه، تطهير، الماء في الجزائر، سيال الجزائر فتصل اشعارات على البريد الالكتروني.

ذ) تطبيق "وكالاتي": عبر منصة google play، من خلاله يمكن للزبائن دفع ومراجعة فواتيرهم الكترونيا كما يمكنهم تقديم طلباتهم وطرح انشغالاتهم.

ومن خلال هذا العرض يظهر لنا أن المؤسسة محل الدراسة، تعتمد على مختلف الوسائل للتواصل مع المواطنين، وهذا ما يؤهلها لإمكانية تعريف المواطن بالوضعية الراهنة وكذا نشر الوعي بضرورة الحفاظ على الثروة المائية من أجل تحقيق أمن مائي في ظل ندرة المياه والتغيرات المناخية.

4-النتائج ومناقشتها

بعد العرض النظري لمفهوم الاتصال العمومي من جهة ومفهوم الأمن المائي من جهة ثانية، وبعد تعرفنا على وضع منسوب المياه في الجزائر العاصمة، وبعد احتكاكنا بمؤسسة المياه والتطهير، توصلنا لمجموعة من النتائج التي تجيب على تساؤلات إشكاليتنا:

- تم تسجيل تراجع منسوب المياه السطحية ابتداء من سنة 2021 لتسجل أقل نسبة سنة 2023، وهذا بسبب ندرة الأمطار والمشاكل المناخية التي تعاني منها الجزائر ومختلف بلدان العالم. في المقابل نلاحظ ارتفاعا وتزايدا في الاعتماد على المياه المحلاة بالعاصمة وكذلك المياه الجوفية لأنها استعملت كوسيلة لمواجهة مشكلة المياه الشروب في العاصمة خاصة.
- مع تراجع منسوب المياه السطحية بسبب مشكلة ندرة المياه، وضعت الدولة الجزائرية مخططين استعجاليين لتأمين مصادر المياه الصالحة للشرب للمواطنين، أحدهما قريب المدى والآخر على المستوى البعيد، من خلال برمجة عدة محطات تحلية على مستوى الشريط الساحلي للعاصمة: محطات صغيرة (زرالدة ، شاطئ النخيل، عين البنيان، الباخرة المحطمة)، ومحطات متوسطة (شاطئ المرسى و قورصو)، ومحطات كبيرة (فوكا 2 وكاب جنات2).
- تنتهج مؤسسة المياه والتطهير السبيل عدّة استراتيجيات اتصالية لتحقيق الأمن المائي في الجزائر، يتمثل أبرزها في الاتصال المؤسسي مع الأطراف المعنية والاتصال الجماهيري مع الجمهور الخارجي المتمثل أساسا في المواطنين، إضافة للاتصال الجوّاري الذي اعتمد كوسيلة فعّالة لوضع الشركة في محيطها والعمل على تحسين الخدمة من خلال إعلام لجان وجمعيات الأحياء وتحسيسهم عبر حملات عمومية حول ضرورة ترشيد الاستهلاك.
- تسهر الشركة على ترقية الخدمة العمومية للماء والتّطهير، وتهدف من خلال اعتمادها على الاتصال العمومي إلى الإعلام حول التغيّرات المناخية وآثارها من جهة، والتوعية والتحسيس حول ضرورة الاقتصاد في استعمال المياه وترشيد الاستهلاك من جهة ثانية.
- تمارس مؤسسة السبيل عدة نشاطات تدخل ضمن استراتيجية الاتصال العمومي الذي تمارسه، كالقيام ببعض الحملات التحسيسية، ونشر منشورات عن المسؤولية الاجتماعية، واستقبال الزيارات البيداغوجية للتلاميذ والطلبة، ونشر نتائج تحاليل فصلية للماء لطمأننة جمهورها وتوضيح مكّونات الماء الشروب، الخ.
- تعتمد مؤسسة السبيل لتحقيق أهداف الاتصال العمومي، على مختلف الوسائل الاتصالية التالية: الاتصال الجوّاري المواجهي، وسائل الاعلام الجماهيرية من صحافة مكتوبة وتلفزيون وإذاعة، إضافة للوسائل الالكترونية والتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، ومواقع التواصل الاجتماعي، الخ. وهي تحرص على التواجد عبر

مختلف هذع الوسائل خاصة في الفترات الحساسة: كبداية موسم الاصطياف، قبل شهر رمضان، عيد الأضحى، الخ، وهي الفترات التي يزداد خلالها استهلاك الماء من قبل المواطنين، فتسعى المؤسسة لطمأنتهم وتأكيد سهرها على توفير الحجم الكافي من الماء، دون أن تنسى في كل مرة التأكيد على ضرورة ترشيد الاستهلاك وعدم تبذير هذه النعمة.

خاتمة:

- تناولنا في دراستنا هذه دور الاتصال العمومي في تحقيق الأمن المائي في مؤسسة المياه والتطهير للجزائر العاصمة، وبعد احتكاكنا بالمؤسسة واجرائنا عدة مقابلات مع مجموعة من المسؤولين بها، توصلنا لمجموعة من النتائج أهمها أن المؤسسة تولي اهتماما واضحا بالاتصال العمومي، وتهدف من خلال اعتمادها على الاتصال العمومي إلى الإعلام حول التغيرات المناخية وآثارها من جهة، والتوعية والتحسيس حول ضرورة الاقتصاد في استعمال المياه وترشيد الاستهلاك من جهة ثانية. وهي تسعى باستعمال أدوات ووسائل تقليدية وحديثة (اتصال مواجهي، صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون، مواقع التواصل الاجتماعي)، لتحقيق الأمن المائي وترقية الخدمة العمومية للماء والتطهير ونشر الوعي لدى المواطنين بضرورة الحفاظ على هذه الثروة وترشيد الاستهلاك. إلا أن كل ذلك لا يعتبر كافيا، بل يجب أن تتكافل جهود مختلف مؤسسات وقطاعات الدولة للتحسيس ونشر الوعي لدى المواطنين بأهمية الثروة المائية وضرورة الحفاظ عليها، بخلق سلوكيات وعادات جديدة للاستهلاك نضمن من خلالها تحقيق الأمن المائي وهذا من خلال التركيز على الاتصال العمومي وتطوير وسائله واستراتيجياته.. واستغلال وتوظيف وسائل الإعلام بمختلف أنواعها (التقليدية منها والحديثة) ومواقع التواصل الاجتماعي في ذلك.

قائمة المراجع بالعربية

الكتب:

2) جمال بوشاقور. (2018). دور الاتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنموية، دراسة وصفية تحليلية لنموذج القطاع السياحي بولايات الهضاب. جامعة الجزائر 3.

3) عواج سامية، و بودهان يامين. (2018). الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار أسامة للنشر.

4) غلابي بوزيد. (2011). مفهوم المؤسسة العمومية. أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.

المجلات:

1) الحيتري نبيلة. (ديسمبر، 2017). أمن الموارد المائية في الجزائر: الواقع والمستقبل. (جامعة برج بوعرييج، المحرر) مجلة أبحاث ودراسات التنمية، 4(1)، الصفحات 159-172.

2) جحنيط رضوان، و الياس شويخي. (2021). دور الاتصال العمومي في تحسين صورة الهيئات العمومية. (جامعة عبد الحميد بن باديس، المحرر) المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، العدد 2، المجلد 8، مستغانم، 2021 ص(23-47)، 8(2)، الصفحات 23-47.

المواقع الالكترونية:

1) الأمن المائي. 8). (2023). اتم الاسترداد من. <https://ar.wikipedia.org/wiki>

2) السيلال، م. (2023). موقع المؤسسة.

setif2.dz/moodle/mod/page/view.php?id=37390.

المقابلات:

مدير الاتصال بشركة سيلال عادل بابو. (3 ديسمبر، 2023). مقابلة. (وردة قرآنية، المحاور)

نائب المدير العام لشركة سيلال الجزائر. أمين جمدان. (10 أوت، 2023). مقابلة.

نائب مدير التوزيع بشركة سيلال، جمال الدين محمدي، (8 أوت 2023) مقابلة

قائمة المراجع الأجنبية:

1) MEGARD, Dominique (2005, juillet), sur les chemins de la communication publique, 3(35), pp (26-30).

2) WATER SECURITY ; what is water security and how is it threatened by climate change,
Récupéré sur : <http://www.Iberdrola.com/water security> (7 aout2023).