



جامعة سطيف 2  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال  
الملتقى الوطني الثاني  
حول :



**سياسات الاتصال  
العمومي في الجزائر**  
يومي 04-05 ماي 2014

## ملخصات المداخلات

اليوم الأول: 4 ماي 2014

الافتتاح

كلمة رئيس الملتقى

كلمة عميد الكلية

كلمة رئيس الجامعة

" عرض فيلم تعريفى قصير بالملتقى "

## الجلسة الأولى ( 11.15-10.00 )

### رئيس الجلسة : الدكتور نوبصر بلقاسم

- د، عميرات آمال ،شروط فعالية الرسائل الاقناعية الخاصة بالاتصال العمومي ، جامعة الجزائر 3
- د، جمال بن زروق بضياف سهيلة، تحديات الخدمة العمومية في ظل واقع الإدارة الإلكترونية بالجزائر ، جامعة سكيكدة
- هشام عكوباش ياسين قرناي ، الاتصال العمومي مساءلة المفهوم ، جامعة سطيف 2
- د، نبيلة بوخيزة د، كريم بلقاسي ، فعالية تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية لسونلغاز: دراسة ميدانية بالجزائر العاصمة ، جامعة الجزائر 3
- د،عواج سامية ،رحم جنات ،الاتصال الاجتماعي وتصميم الحملات الاعلامية ، جامعة سطيف 2

## الجلسة الثانية ( 12.45-11.15 )

### رئيس الجلسة : الدكتور بومدين طاشمة

- د،بوعمامة العربي ، رقاد حليلة ، الإدارة الالكترونية ،الثورة الرقمية و ترشيد الخدمة العمومية الإمكانيات والرهانات، جامعة مستغانم.
- د، منير موسى سعيد أبو رحمة ، د، أحمد الفقيه ،دور الإعلام الجديد على الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية في الجزائر ،جامعة تلمسان.
- د،بوزيان نصر الدين ،الاتصال العمومي المحلي في القطاع البيئي بالجزائر: مديرية البيئة بقسنطينة أنموذجا ، جامعة قسنطينة .
- بن بوزيد محمود ، التزامات البلدية في مجال تقديم الخدمة العمومية ، جامعة برج بوعرييج .
- عجال آسيا ، غليليش حمادة ،تجربة مؤسسة التلفزيون الجزائري في ممارسة الاتصال العمومي و إشكالية عزوفه عن تبني مواقع التواصل الاجتماعي ضمن سياسته الاتصالية دراسة ميدانية تحليلية من منظور يورغن هابرماس للمجال العام. جامعة الجزائر 3

## الجلسة الثالثة ( 15.30-14.00 )

### رئيس الجلسة : الدكتور بن زروق جمال

- د، بومدين طاشمة ، أحمد قروش ،دور وسائل الإعلام في مكافحة الفساد وبناء الحكم الرشيد ، جامعة تلمسان.
- د. عبدلي أحمد ،تفاعل المواطن مع الإذاعة المحلية في الجزائر إذاعة سطيف نموذجا قسنطينة ،الأمير جامعة الأمير قسنطينة،
- Moules Hafsa ,Achtouah Tinhinan, **La communication publique comme une stratégie de défense de l'environnement et d'éducation civique Cas de la direction de l'environnement de la Wilaya de Bèjaïa**, Université de Béjaïa.

-غوري منية ، تحسين الخدمة العمومية واستراتيجيات الاتصال العمومي في الجزائر ، دراسة حالة وزارة الداخلية و الجماعات الداخلية ، خلية الاتصال بولاية عنابة أنموذجا ، مسؤولة خلية الاتصال ، ولاية عنابة  
-لحسن رزاق، د، الطيب بلوصيف، المجال العمومي الجزائري: الاحتكام إلى العنف، جامعة سطيف2

**اليوم الثاني : 05 ماي 2014**  
**الجلسة الأولى ( قاعة المحاضرات)**  
**( 9.00-11.30) رئيس الجلسة: د. يامين بودهان**

-بوغازي فتيحة، البعد الاتصالي العمومي في المؤسسة الجزائرية عبر الويب ، " دراسة حالة جامعة الجزائر "، جامعة الجزائر  
3

-مبني نور الدين ،نصير لعرباوي ،دور الإعلام البيئي الجوّاري في تحقيق التنمية المستدامة - الإذاعة نموذجا ، جامعة سطيف2

-د،غراف نصر الدين كتاف الرزقي ،تجسّدات تقنية الاتصال الإلكتروني في الإدارات الجزائرية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، جامعة سطيف 2

-Feroudj Kahina, **La place de la communication externe d'un établissement public de santé en Algérie : cas de l'EPH d'Akbou**, Université de Bejaia.

باديس لونيس ، واقع استخدام الحكومة الجزائرية للإعلام الجديد، دراسة تحليلية لعينة من المواقع الإلكترونية ، جامعة باتنة.

**الورشنة الأولى : القاعة 75**  
**( 9.00-11.30)**

-د، جمال العيفة ، أ، رمضان الخامسة، الشبكات الاجتماعية كفضاء للتفاعل بين الشباب، جامعة عنابة  
-حدادي وليدة، الخدمة العمومية في الإذاعات المحلية ، جامعة سطيف 2.

-عيسات وسيلة ، الفعل التواصلي و الاتصال العمومي في الجزائر ،دراسة ميدانية للاتصال و الصراع القيمي بولاية تلمسان ، جامعة تلمسان.

-خليل هدنة ، تجربة مؤسسة سونلغاز في ممارسة الاتصال العمومي، مدير الاتصال "سونلغاز"، سطيف  
-مهري شفيقة ، قرشوش أسماء ، سياسة الاتصال العمومي ورهان التنمية المستدامة لدى المؤسسة العمومية الصناعية تجاه جماهيرها، دراسة تطبيقية حول تجربة شركة إسمنت عين لكبيرة بسطيف، جامعة سطيف 2.

-عبد الله ملوكي ، أ،فتيحة كيجل ، التسويق الافتراضي و أيكولوجيا الميديا الجديدة: بين الفعالية الإعلامية والضوابط الاتصالية في الفضاء الرقمي، جامعة سطيف 2.

## الورشة الثانية : القاعة 76

( 9.00-11.30 )

- بوعون أحمد ، جعفر عدالة ، الاتصال العمومي الصحي في الجزائر ، جامعة سطيف2
- دحمار نور الدين ، غزالي محمد ، أبعاد الخدمة العمومية لوسائل الإعلام في التشريعات الجزائرية ، دراسة تحليلية وصفية، جامعة سطيف2.
- د،قارش محمد ، جلولي مختار ، دور الإعلام المحلي في التنمية الاقتصادية (دراسة ميدانية لبرنامج محطات وانجازات إذاعة سعيدة الجهوية، جامعة باتنة.
- حاسي مليكة ، البنوك الجزائرية والمواقع الاجتماعية "دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA حول الفيسبوك، جامعة مستغانم
- هنوز زنده ، دهار فريدة ، دور إذاعة سطيف كإعلام جوارى في تغطية انشغالات و مشاكل المواطنين في المناطق النائية، دراسة تحليلية للبرنامج الإذاعي "أعماق الهضاب" 2014/2013، جامعة سطيف2.
- هميسي نور الدين ، نوارى نصر الدين ، الاتصال العمومي كمدخل لتجاوز إخفاق سياسات الاتصال، على مستوى أجهزة الإدارة العمومية الجزائرية ، جامعة سطيف 2.
- صابر لامية ، بن برغوث ليلي ، إشكالية الخدمة العمومية عبر القنوات الفضائية الجزائرية الخاصة بين تصاعد الهدف الربحي واتجاه المسؤولية نحو خدمة التنمية المجتمعية، جامعة سطيف 2.
- بن كاري فوزي، تجربة مؤسسة الرياض في ممارسة الاتصال العمومي، مدير الاتصال ، مؤسسة الرياض ، سطيف.

## ملخصات المداخلات :

### 1-الشبكات الاجتماعية كفضاء للتفاعل بين الشباب

إعداد :د،جمال العيفة، رمضان الخامسة

الملخص

ظلت الإنترنت وسيلة للقاء الناس بعضهم ببعض، ولقد كان ظهور الشبكات الاجتماعية تلبية لحاجات الأفراد في التواصل والتفاعل فهي تمثل أداة مثلى تتيح تجمع عدد كبير من المستخدمين الذين يشتركون في نفس الاهتمامات، وتسهل بذلك التفاعل فيما بينهم .

كما أحدثت هذه المواقع ثورة على مستوى المضامين الاتصالية مما أدى إلى تغيير شكل السلوك الاتصالي لأفراد المجتمع، والأنماط الاتصالية السائدة فيه، كما أدى تشكيل مفهوم الواقع الافتراضي إلى تعميق البعد الاجتماعي للشبكة، وظهور نمط جديد من الاتصال يختلف عن ذلك الذي كان سائدا في عصر وسائل الاتصال التقليدية، فهو من جهة يوفر إمكانية الاتصال الشخصي من خلال المحادثات الشخصية المباشرة بالصوت والصورة، وما يتيح ذلك من تفاعل ورجع صدى بين طرفي العملية الاتصالية، ومن جهة أخرى يحمل الكثير من خصائص الاتصال الجماهيري من حيث كبر حجم الجماهير التي يتوجه إليها، وعدم تجانسهم من حيث السمات

السوسيولوجية والجغرافية، وعلى الرغم من أن الفضاء الافتراضي الذي وفره هذا النمط الاتصالي الجديد يتيح مجالاً أكبر للكذب والتريف والابتعاد عن الواقع، إلا أنه أصبح يمثل أداة رئيسية في التفاعل بين مختلف فئات المجتمع لاسيما الشباب، لذلك تمحورت مداخلتنا حول طبيعة التفاعل الذي يتم من خلال الشبكات الاجتماعية. وهي الاشكاليات التي تناولناها في مداخلتنا في شكل تساؤلات:

- 1- ما المقصود بالشبكات الاجتماعية وبما تتميز عن الشبكات الاجتماعية التقليدية؟
- 2- كيف أثرت الشبكات الاجتماعية على التفاعل الاجتماعي؟
- 3- ما دور الهوية الافتراضية في التفاعل على مواقع الشبكات الاجتماعية؟
- 4- ما طبيعة الرموز التي يستخدمها الشباب في التفاعل عبر الشبكات الاجتماعية؟

## 2- الفعل التواصلي و الاتصال العمومي في الجزائر- دراسة ميدانية للاتصال و الصراع القيمي بولاية تلمسان-

أ، عيسات وسيلة

الملخص

سنتطرق في هذه الدراسة الى الكشف عن مفهوم الاتصال او الفعل التواصلي و ابعاده المختلفة، و تحليل بعض المظاهر المرتبطة به و ابرازه اهميته، و ما ينعكس عنه نتيجة لمختلف التحولات و التغيرات الاجتماعية و الحراك الذي تشهده المجتمعات في مختلف الميادين، من اجل الوصول الى معنى حقيقي للفعل التواصلي في خضم هذه المفارقة الحاصلة مع الثورة العظمى في تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و التي جعلت الافراد اقل تواعلا و اكثر اغترابا بالرغم من هذه الثورة الاعلامية العظمى و ما تأثير ذلك على الاتصال في الفضاء العمومي... و ما علاقة وسائل الاعلام و الاتصال بالاتصال العمومي...؟ اي نوع من الاتصال هو هذا الاتصال العمومي...؟ سوف نتطرق الى الفعل التواصلي من خلال ثلاث مقاربات اساسية: المقاربة السوسيولوجية، المقاربة الأنثروبولوجية، و المقاربة الهابرماسية ( نسبة الى الفيلسوف الالماني يورغن هابرماس ).

## 3- تجربة مؤسسة التلفزيون الجزائري في ممارسة الاتصال العمومي و إشكالية عزوفه عن تبني مواقع التواصل الاجتماعي ضمن سياسته الاتصالية ، دراسة ميدانية تحليلية من منظور يورغن هابرماس للمجال العام

إعداد : عليلش حمامة ، عجال آسية

الملخص:

انطلاقاً من فكرة أن الاتصال العمومي هو أحد المهام البارزة التي تتكفل بها المؤسسات العمومية والتي يعتبر الاتصال بالنسبة لنشاطها قيمة مضافة تعتمد عليه، و تمنح له مكانة استراتيجية في التنظيم، كما تخصص له كل الموارد لغرض تحقيق أهدافها باعتباره أداة لتحقيق الاستراتيجية العامة للمؤسسة، هذا بالنظر إلى ما يجب أن يكون خاصة في الوقت الحالي الذي أصبحت فيه مواقع التواصل الاجتماعي أداة فاعلة في تجسيد هذه الأهداف لذلك نلاحظ أن الجزائر من بين البلدان الأكثر تشدداً في توجيه الإعلام التلفزيوني لأغراض التعبئة السياسية، و

مواجهة التحديات التي تعترض نظامها السياسي فضلا عن التنشئة السياسية، و تعميق الولاء السياسي لدى مواطنيها حيث تعطي لنفسها الحق في فرض الرقابة السياسية على مضماني الإعلام وفق بعد شرعي أملتة قوانين، و موثيق دولية وهذا ما يترتب عنه إهمال التخطيط للسياسة الاتصالية بطريقة عفوية، أو مقصودة ومنه تضيق الخناق على المجال العام عبر وسائل الإعلام العمومية، وهو ما يمكن تحليله بالمنظور الهابرماسي في المجال العام باعتبارة إقصاء لحق المواطن بالانخراط في الفضاء العام بفعل العزوف عن إدماج هذه المواقع ضمن السياسة الاتصالية لمؤسسة التلفزيون الجزائري كنموذج للدراسة.

#### 4- واقع استخدام الحكومة الجزائرية للإعلام الجديد ، دراسة تحليلية لعينة من المواقع الإلكترونية.

إعداد : باديس لونيس

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على واقع المحتوى الإلكتروني للمواقع التابعة لمجموعة من الهيئات الرسمية المكونة للحكومة الجزائرية، وذلك للوقوف على مدى الأهمية التي توليها الحكومة لهذا النوع من التواصل، والتعرف على مدى جديتها لتحقيق ما يسمى بالحكومة الإلكترونية.

ولتحقيق هذا الهدف استعنت بمنهج المسح الوصفي من خلال أداة تحليل المحتوى لتحليل عينة عشوائية بسيطة مقدارها 13 موقعا الكترونيا.

وقد توصلت الى مجموعة من النتائج أهمها:

- تمحور محتويات المواقع المدروسة أساسا حول: اخبار النشاطات، والقوانين والتشريعات، وإتاحة المعلومات حول المسؤول الأول على الهيئة المعنية، ومعلومات حول الهيئة نفسها.
- عدم الاهتمام بتطبيقات الإعلام الجديد، وتفويت فرصة استغلالها لتواصل فعال مع المواطنين.
- إن وظائف المواقع الإلكترونية للحكومة الجزائرية لا تزال بعيدة عن اشباع حاجات جمهور المتصفحين المختلفة، انطلاقا من عدم وجود نية جادة لفتح فضاء عمومي افتراضي للنقاش وتبادل الآراء بحرية وشفافية ودون قيود.

#### 5- التزامات البلدية في مجال تقديم الخدمة العمومية.

إعداد : بن محمود بوزيد

ملخص المداخلة :

تتصدر عملية إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية وإصلاح الخدمة العمومية في السنوات الأخيرة قائمة انشغالات السلطات الجزائرية وأجهزتها المختلفة سواء المركزية منها أو اللامركزية.

ويعد موضوع إصلاح الخدمة العمومية منهاجا هاما لتطوير البلدية وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن باعتبارها القاعدة الإقليمية للمركزية، وهي مطالبة بتكثيف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطن.

وقد انطلقت هذه المداخلة من سؤال حول الالتزامات القانونية والتنظيمية التي تقع على عاتق البلدية من أجل تقديم خدمة عمومية جيدة، وخلصت إلى مجموعة من الملاحظات والتوصيات.

## 6- الإدارة الالكترونية ، الثورة الرقمية و ترشيد الخدمة العمومية .

إعداد : د،بوعمامة العربي ، رقاد حليمة

الملخص :

جاءت هذه الورقة البحثية للتعريف بالإدارة الالكترونية كأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة لترشيد الخدمة العمومية و تقريب المواطن أكثر من الإدارة، و ما أفرزه التحول نحو هذا المشروع من تحولات على مستوى مفهوم الخدمة العمومية ، و هل حقا أننا نتجه نحو مقولة نهاية الإدارة التقليدية ، خاصة و أن نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح ، والوضوح والدقة ، في تقديم الخدمات ، وإنجاز المعاملات ، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ، ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية. سنحاول إذا تقدم خصائص هذه الخدمة الجديدة وأهدافها ، ثم عرض شروط و متطلبات قيامها، و التركيز على الإمكانيات التي تتيحها للمؤسسات العمومية وحتى الخاصة من حيث سرعة انتشار المعلومات وتحسين عملية الاتصال مع المواطنين، إضافة إلى إبراز أهم المعوقات التي يمكن أن تعترض فكرة تطبيقها في الجزائر بصفة خاصة.

الكلمات المفتاحية : الإدارة الالكترونية ، الخدمة العمومية ، الإدارة التقليدية .

## 7- البعد الاتصالي العمومي في المؤسسة الجزائرية عبر الويب،"دراسة حالة جامعة الجزائر 1"

إعداد: بوغازي فتيحة

الملخص:

تركز الدراسة التي نحن بصددتها على نوع جد مهم من أنواع الاعلام الحديث ألا وهو الاعلام عبر الانترنت أو عبر الويب، هذا النوع من الاعلام الذي استطاع وفي فترة وجيزة من كسب اهتمام كبار الباحثين لما له من أثر قوي على الساحة الاعلامية والاتصالية، وما اعتماد المؤسسات باختلاف أنواعها العمومية والخاصة على هذا النوع من الاعلام الالفاعليته وخصائصه ومميزاته التي وقرت على القائمين بالاتصال الجهد والوقت وعلى المؤسسات المال الى حد كبير، لقد كان همنا الوحيد في هذه الدراسة هو تسليط الضوء على هذا النوع من الاعلام من الناحية النظرية، اما من الناحية التطبيقية فأردنا معرفة واقعه في الجزائر، وذلك من خلال دراسته على مستوى الجامعة الجزائرية كمؤسسة عمومية، وقد اخترنا جامعة الجزائر 1 باعتبارها السبّاقة في هذا المجال مقارنة مع باقي الجامعات على مستوى العاصمة، مركزين على اشكالية دور الاعلام عبر الويب في تفعيل الاتصال المؤسّساتي (العمومي)، وقد حاولنا الانطلاق من فرضية أن الاعلام الجديد عبر الويب يسمح بإعطاء صورة أكثر وضوحا عن المؤسسة، وأن تسليم مهمة تسيير خلايا الاتصال في المؤسسة لغير المختصين يعرقل عملية نمو وتطور الاعلام المؤسّساتي عبر الويب، وان العوامل الذاتية للمبّحوثين (العينة محل الدراسة) تؤثر على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة وبالتالي على الاتصال عبر الويب، كما انطلقنا أيضا من فرضية أن الاعلام الجديد حسن مستوى الأداء الاتصالي للمؤسسة.

## 8- الاتصال العمومي الصحي في الجزائر .

إعداد : بوعون أحمد ، عدالة جعفر .

ملخص المداخلة :

لقد أصبح الاتصال حاجة ملحة لا يمكن تجاهلها ، هذا ما أكدته الدراسات العلمية التي تناولت هذا الموضوع بمختلف جوانبه لتثبت بذلك مدى أهميته وفعاليته في المجتمع نظرا للأدوار المختلفة التي يلعبها في كافة مجالات الحياة ، خاصة في الميدان الاجتماعي الذي أصبح فيه الاتصال ضرورة ملحة لا يمكن إنكارها لحركية المجتمع وتنميته لاسيما بعد المشاغل المرتبطة به وظهور مشاكل اجتماعية واقتصادية وصحية ... الخ واستفحالها في المجتمع وتهديدها لقيمه وسلامة سيره وتوازنه .

هذا الأمر الذي دفع بالمختصين إلى الاهتمام بهذا الموضوع ومحاولة تطوير أساليبه ووسائله لتتوج جهودهم بظهور علم جديد هو الاتصال الاجتماعي ، هذا الأخير الذي يندرج ضمن الاتصالات الاقناعية لخدمة المجتمع عن طريق إعلامه والتأثير عليه بتتبع السلوك الأفضل في مختلف الجوانب الاجتماعية والتي نجد على رأسها الجانب الصحي الذي يعمل في إطار تحقيق الوقاية والتربية الصحية عن طريق الاتصال بوسائله المختلفة للوصول إلى مجتمع سليم صحيا متطورا اجتماعيا واقتصاديا وهذا لا يتم إلا بتوفير التوعية الصحية اللازمة والمدروسة والملائمة لمختلف الفئات .

والاتصال الاجتماعي الصحي لا يتجسد في مؤسسة اجتماعية واحدة بل يتجلى في الوسائل الاعلامية بمختلف دعائمها ، إضافة إلى الجهود الاتصالية التي تقوم بها مؤسسات أخرى كالمستشفيات ، المؤسسات الخيرية كالهلال الأحمر الجزائري وغيرها . وانطلاقا مما سبق قمنا بطرح السؤال التالي : إلى أي مدى نجحت سياسة الاتصال الاجتماعي الصحي في الجزائر في توعية سلوكه الصحي ؟

## 9- دور إذاعة سطيف كإعلام جوارى في تغطية انشغالات و مشاكل المواطنين في المناطق النائية. دراسة تحليلية للبرنامج الإذاعي "أعماق الهضاب" 2014/2013.

إعداد : دهار فريدة ، هنوز رندة

الملخص:

يتعذر على وسائل الإعلام بمختلف أجهزتها التطرق لجميع ما يهيم الأفراد لاسيما إذا كانت هذه الوسائل تتواجد و تخاطب بلدا يغلب عليه طابع التنوع و الاختلاف من حيث اللهجات و الثقافات...مثل الجزائر، و كما يرى الباحث Robert Escarpit أن الأفراد في كل المجتمعات لا يتعرضون و لا يقبلون على وسيلة إعلامية إلا إذا كانت تعبر عن اهتماماتهم و تمس انشغالاتهم و مشاكلهم مباشرة، كان لابد من توفير وسائل إعلامية لها القدرة على تمثيل الإعلام الجوارى مثل الإذاعات المحلية التي تخاطب الجماعات الفرعية الجزائرية كالمجتمع المحلي السطايفي و توفر من البرامج و الحصص فرصة للمواطن لإيصال صوته من خلالها إلى المسؤولين المعنيين بمشاكله، حيث يعد برنامج "أعماق الهضاب" أهم تلك البرامج الإذاعية التي تركز على المناطق النائية لولاية سطيف قصد الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الأفراد المحليين و تسهيل نقل انشغالاتهم للمسؤولين المكلفين بحلها، و هنا نطرح سؤال رئيسي: كيف يتطرق برنامج أعماق الهضاب لانشغالات و مشاكل المواطنين في المناطق النائية لولاية سطيف.؟



## 10- أبعاد الخدمة العمومية لوسائل الإعلام في التشريعات الجزائرية ، دراسة تحليلية وصفية

إعداد : دحمار نورالدين ، غزالي محمد

الملخص:

لقد شكلت وسائل الإعلام ووظائفها في المجتمعات حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية ، مما نتج عنه تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمات التي يقدمها الإعلام للمواطنين ، في مرحلة اتسمت بتشكيل معالم ومنطلقات مغايرة توحى بنهاية التعقيدات ، والمعوقات التي تعترض الخدمات العمومية في المجتمع. ويكتسي الإعلام في المجتمعات الحديثة أهمية بالغة ، حيث يقوم بوظائف عدة أهمها التربية؛التثقيف؛ التوعية ، التنمية والتحديث؛ إضافة إلى إخبار الأفراد وإعلامهم بما يحدث حولهم وتفسيرها لهم. إن إدخال مفهوم الخدمة العمومية لوسائل الإعلام كآلية من الآليات المتعددة لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات، بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف مؤسسات الإعلام المختلفة الحكومية والخاصة.

وعرفت الجزائر تطورا عبر مراحل مختلفة لوسائل الإعلام والمؤسسات الإعلامية كانت الخاصة أو الحكومية ، كما عرفت تنظيما قانونيا إعلاميا عبر مراحل مختلفة أيضا بالنسبة للمؤسسة الإعلامية، وتبحث هذه الدراسة في مكانة الخدمة العمومية في القوانين المنظمة لقطاع الإعلام الجزائري؛ من خلال طرح التساؤل الرئيسي للموضوع: كيف أبرز المشرع الجزائري مفهوم الخدمة العمومية في مختلف قوانين الإعلام التي أصدرها؟ وما هي أبعاد الخدمة العمومية لوسائل الإعلام الجزائرية في هذه النصوص القانونية؟

## 11- دور الإعلام المحلي في التنمية الاقتصادية ، دراسة ميدانية لبرنامج محطات وانجازات بإذاعة

سعيدة الجهوية.

إعداد : د، قارش محمد ، جلولي مختار

الملخص :

تلعب وسائل الإعلام المحلية دورا كبيرا في عملية التنمية من خلال إشراك المواطن في مختلف العمليات والبرامج وحثه على ذلك وتقديم المعلومات الضرورية فهي همزة الوصل بين المواطنين ومسؤوليهم ، كما تقوم بدور الرقيب من خلال كشف الأخطاء والتجاوزات والتنبيه لها من أجل تداركها، فقد أشارت اليونسكو إلى أن وسائل الإعلام المركزية قد تهمل المجتمعات المحلية وأن وسائل الإعلام المحلية تستطيع أن تعالج الخلل الإعلامي داخل الدولة والنتائج عن تركز الإعلام في العواصم والمدن الكبرى ، كما تستطيع أن تطور نمطا اتصاليا يقدم على نطاق أفقي يمكن الجماهير من المشاركة وهو ما يهدف إليه هذا المقال من خلال الكشف عن الدور التنموي الذي تقوم به وسائل الإعلام المحلية ممثلة في إذاعة سعيدة الجهوية .

## 12- تفاعل المواطن مع الإذاعة المحلية في الجزائر ،إذاعة سطيف نموذجا.

د، أحمد عبدلي

الملخص:

تلعب الإذاعات المحلية دورا محوريا في إعلام المواطن بمختلف القضايا والموضوعات التي تهم محيطه القريب، وتكمن أهمية دراسة الإذاعة المحلية في طابعها الجماهيري الجوّاري، الذي يعمل على تقريب المسافة بينه وبين متخلف الأطراف الفاعلة في المحيط الاجتماعي والثقافي والاجتماعي والسياسي والاقتصادي، ومرافقة عملية التنمية المحلية، كما أنّها تعد منبرا للتعبير عن الانشغالات المختلفة للمواطنين، وفضاء للتعبير عن الرأي.

وقد اختار الباحث دراسة جمهور إذاعة سطيف الجهوية، بهدف التعرف على أنماط تفاعله مع هذه الإذاعة، وكذا البرامج والحصص المفضلة لديهم وأسباب تفضيلها، إضافة إلى التعرف على آراءهم إزاء هذه المضامين وطريقة تقديمها، وأخيرا الاقتراحات التي يرونهم مناسبة لتطوير أداء هذه القناة الإذاعية.

## 13- شروط فعالية الرسائل الاقناعية الخاصة بالاتصال العمومي

إعداد : د، عميرات آمال

الملخص :

إذا كان الاتصال عبارة عن نوع من التفاعل الاجتماعي من خلال الرسائل المرسله ومجموعة من العمليات تؤدي إلى زيادة الشبوع و المشاركة والعمومية ، فهو الشيء المشترك بين المشاركين في هذه العملية ، لأن الاتصال نشاط يستهدف العمومية أو الشبوع والانتشار لفكرة أو موضوع أو قضية عن طريق انتقال المعلومات والأفكار والآراء والاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو مجموعات باستخدام الرموز ذات المعاني المحددة و المفهومة لنفس الدرجة لدى كل من الطرفين ، و بهذا فالالاتصال هو كل أساس تفاعل إعلامي ثقافي حيث ينتج عنه نقل المعارف و المعلومات ، ييسر التفاهم بين الأفراد و الجماعات ، فهو النشاط الذي يستخدمه الإنسان لتنظيم حياته ولاستقرارها أو لتغيير حياته الاجتماعية، لذلك فعلمية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام هو التأثير في المستقبل حتى تتحقق في الخبرة مع المرسل وينصب هذا التأثير على أفكار المستقبل لتعديلها أو تغييرها ، أو على اتجاهاته أو عل مهاراته وهو ماينطبق ايضا على العملية الادارية التي لا يستثنىها هدف الاتصال العمومي الرامي لاقتناع افراد المنظمة على ضرورة الاستجابة الايجابية لمصلحتهم ومصلحة منظمته التي ينتمون اليها (1) وعندما يكون هذا التأثير متجها نحو تغيير أو تعديل اتجاهات ومواقف وسلوكات نحو الأفضل لصالح المنظمة اوالمجتمع ككل ، فإن هذا النوع من الاتصال الهادف نحو المصلحة العامة للمنظمة وللمجتمع اصطلاح على تسميته بالاتصال العمومي الذي يعرف على أنه يتجاوز مجرد تبادل المعلومات بين طرفي الاتصال بل أنه أوسع من ذلك عندما يحاول التأثير على الآخرين بالإقناع من أجل تعديل المعارف و المواقف و الآراء و السلوكات سعيا نحو مصلحة المنظمة والمجتمع كهدف أساسي له ، فهو بذلك يستجيب للمصلحة العامة بترويج القيم الأساسية ، فهو بذلك يحفز ويدعو كل فرد من المنظمة او المجتمع بصفة عامة لأخذ نصيبه من المسؤولية لمصلحة منظمته او مجتمعه (2)

فماهي اهم الشروط العلمية التي تجعل من الاتصال العمومي مقنعا بالتالي فعلا داخل المنظمة ؟

## 14- تحديات الخدمة العمومية في ظل واقع الإدارة الإلكترونية بالجزائر.

إعداد: د، جمال بن زروق ، بضيف سهيلة

الملخص :

يعد التطور المتواصل في استخدام التكنولوجيات الحديثة والتوسع الهائل في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم العوامل المساعدة على ترقية مستوى الخدمة العمومية إذ أصبحت مساهمة استخدام التكنولوجيا في إدارة المؤسسات وربط العلاقة الجيدة مع المواطن من أهم تحديات الإدارة الحديثة التي تعمل على تحسين علاقاتها بالمحيط الخارجي من خلال تقديم الخدمة العمومية بشكل أسهل مما كان عليه من قبل، وعليه ظهرت الإدارة الإلكترونية التي تستخدم الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال، وتقدم الخدمات للزبائن بطريقة إلكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات الإدارية وتعد الجزائر من الدول التي تعمل على الانتقال تدريجياً نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال بعض المشاريع القطاعية التي ينتظر منها المواطن خدمات كبيرة لكن تبقى البنى التحتية وعوامل أخرى تقف عائقاً في توسيع العمل بها مما يحد من الخدمة العمومية وهو ما سنتطرق إليه ونحلله من خلال تحليل الإشكالية التالية ما هو واقع الخدمة العمومية في ظل ظروف تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟ والذي سنحلله من خلال الخطة التالية:

- تحديد المفاهيم

- خصائص الإدارة الإلكترونية و أثرها على الخدمة العمومية

-دواعي التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر

-معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

## 15- فعالية تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية لسونلغاز: دراسة ميدانية بالجزائر

العاصمة

إعداد: د، نبيلة بوخبزة و د، كريم بلقاسي

الملخص :

إن إشكالية هذه المداخلة تدور حول: ما مدى فعالية الاتصال العمومي في الجزائر؟ كيف تتم تطبيقاته في ميدان الوقاية من الحوادث المنزلية الناجمة عن تسرب الغاز والتكهرب، وأثر الرسالة الإعلامية التحسيسية التي تعدها مؤسسة سونلغاز على جملة من الأفراد القاطنين بالجزائر العاصمة، الذين يتميزون بخصائص اجتماعية وثقافية متنوعة. كيف يكون سلوكهم عند تلقي الرسالة الإعلامية العمومية؟ و كيف يتأثر هذا الفرد بالتلفزيون والرسالة الإعلامية الوقائية التحسيسية؟

وتسعى هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الرسالة الإعلامية ذات المنفعة العامة الهادفة إلى الحد أو التقليل من الحوادث التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية بصفة عامة، وأبرزها الحوادث الناجمة عن التكهرب والغاز في الجزائر، وعلاقتها بالمواطن وكذا تثقيفه بمختلف الأمور اللازمة لتفادي مثل هذه الحوادث التي بدأت تعرف منحى خطيراً بسبب غياب ثقافة الإرشاد حول استعمال هذه المادة التي قد تتحول من مادة تمد بالطاقة إلى مادة مدمرة. و أخذت سونلغاز على عاتقها وكذا السلطات العمومية الجزائرية (وزارة الطاقة والمناجم) مهمة إعداد برامج لمكافحة هذه الحوادث. و من خلال الشروع في تخطيط استراتيجيات تعمل على تحرير المواطن الجزائري من

ميكانيزمات المقاومة على المستوى الفكري والاجتماعي والثقافي، التي يفترض فيها أنها تشكل حاجزا أمام عملية إقناعه للالتزام ببعض التوجيهات التي تقدمها الرسالة الإعلامية الوقائية، كما كشفت عن ذلك الكثير من الأدبيات التي عالجت مشاكل الاتصال الاجتماعي وبصفة خاصة في البلدان الانتقالية.

## 16- الاتصال العمومي المحلي في القطاع البيئي بالجزائر: مديرية البيئة بقسنطينة أنموذجا

إعداد : د، نصر الدين بوزيان.

الملخص:

تعنى هذه الورقة البحثية بعرض وتحليل نتائج دراسة ميدانية تحليلية اهتمت بدراسة مدى نجاعة الاتصال العمومي المحلي في المجال البيئي بأحد أكبر الولايات الجزائرية من حيث التعداد السكاني وأحد أبرز الولايات التي تضررت بيئيا خصوصا بسبب التوسع الحضري وما أعقبه من مشاكل تستدعي اتصالا عموميا محليا فعالا يكفل الإعلام والتوعية والمشاركة، ويتعلق الأمر بولاية قسنطينة. وتتكون هذه الورقة البحثية من ثلاث عناصر أساسية؛ "يتلمس" أولها موضوع الدراسة، فيما يوضح ثانيها منهجية الدراسة بشكل مختصر، أما آخرها فيستعرض أهم النتائج المتوصل إليها.

## 17- تجسيدات تقنية الاتصال الالكتروني في الإدارات الجزائرية و دورها في تحسين الخدمة العمومية

إعداد : د، نصر الدين غراف ، كتاف الرزقي

الملخص:

شهدت المجتمعات العالمية خلال العشرية الراهنة تحولات و تطورات شملت مختلف جوانب الحياة الاجتماعية، الاقتصادية و الثقافية؛ و لعل أهم حدث تبوأ مكانه في هذا التحول الكبير مجال الاتصالات الذي كان للتقدم التكنولوجي و العلمي دور فعال فيه من خلال تطويره وفق وسائل حديثة كشبكة الاتصالات الالكترونية، الإنترنت...

و نظرا لهذا التطور الكبير في مجال الاتصالات الإلكترونية، فقد أحدثت قفزة نوعية من ناحية انسيابية الاتصالات و اختزال المسافات، إذ أثر على العديد من الأنساق النظامية المجتمعية كطبيعة و عمل النظم الإدارية، فتراجعت أشكال الخدمة العمومية التقليدية، و برزت أنماط جديدة اعتمدت على ركائز و أبعاد إلكترونية و معلوماتية ساهمت إلى حد بعيد في بلورة و تفعيل الخدمة العمومية و إكسابها صياغة جديدة أثرت حتى على السمات التعريفية كمفهوم الخدمة العمومية في حد ذاتها.

و طالما أن هذه التقنية الاتصالية ذات أبعاد اجتماعية إيجابية، فإن الدولة الجزائرية انتهجت إستراتيجية لأجل استغلالها في تحسين و ترشيد الخدمة العمومية في مختلف الإدارات الجزائرية. و بالتالي، تقلصت الخدمة العامة بشكل يوفر الوقت و الجهد و استيعاب الأعداد الهائلة من الجماهير طالبي الخدمة العمومية.

## 18- دور الإعلام الجديد على الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية في الجزائر

د. منير أبو رحمة ، د. أحمد الفقيه

الملخص:

أسهمت شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية وتعزيز الحوار الإيجابي في المجتمع، مما انعكس على تنمية الإنسان، فأهمية إدراك الدور الفعال لشبكات التواصل الاجتماعي في التنمية الإدارية، خاصة من بعض المسؤولين الذين ما زالوا غير مقتنعين بمصداقية وموضوعية مواقع ومنتديات التواصل الاجتماعي الإلكتروني، نقول لا يقتصر دور شبكات التواصل الاجتماعي على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية تدعيم التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة، لذلك اهتمت الجزائر بالتنمية المحلية منذ الاستقلال إلى يومنا هذا وأخذتها بأبعادها المختلفة، حيث تستقر معظم الدراسات الاقتصادية والقانونية والأكاديمية عند تناول موضوع التنمية المحلية، فتمتاز هذه الأخيرة ببعدها الزمني الذي يرتبط بصفة دائمة ومستمرة بحياة الإنسان عبر مختلف مراحل تطوره.

فتعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي، إذ أنه باستطاعة شبكات التواصل الاجتماعي، مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، فهي تقدم فرصا لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات مؤسسات الأعمال بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن.

## 19- تحسين الخدمة العمومية، واستراتيجيات الاتصال العمومي في الجزائر، دراسة حالة وزارة الداخلية و الجماعات الداخلية خلية الاتصال بولاية عنابة انموذجا-

إعداد : غوري منية

الملخص :

إن الجماعات المحلية كإدارة تسدي عدة خدمات للمواطن سيما على المستوى المحلي، نجدها اليوم عرضة لعدة تحديات تقابلها في العصر الذي بلغت فيه تكنولوجيات الإعلام والاتصال أوجها في التطور، وبالتالي أصبح من الأهمية بمكان تبني استراتيجيات اتصال عمومي محكمة تهدف أساسا إلى تحسين الخدمة العمومية و تقريب الإدارة من المواطن و ذلك ضمن المسعى الهادف إلى عصرنة الإدارة و إعادة الإعتبار إليها من خلال إعادة تأهيل المرافق العمومية التابعة لقطاع الداخلية و الجماعات المحلية.

## 20- البنوك الجزائرية والمواقع الاجتماعية "دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA حول الفايبيوك "

إعداد : حاسي مليكة

ملخص المداخلة :

تتمحور هذه الدراسة حول ثقافة البنوك الجزائرية للمواقع الالكترونية الاجتماعية حيث ركزت على موقع الفايبيوك الذي يعد الأكثر استعمالا والأكثر شيوعا بين العام والخاص وتعد المؤسسات الاقتصادية من بينهم. تمت الدراسة على بنك الجزائر الخارجي الذي يعد من بين أهم البنوك الوطنية والإفريقية وهذا للمهام العديدة التي يقوم بها، تندرج الدراسة ضمن دراسات الحالة وذلك بتطبيق أداة المقابلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة من طرف موظفي بنك الجزائر الخارجي تحديدا بمديرية التكوين وهذا لان مديرية الاتصال والتسويق تم فصلهما من البنك، تمثلت عينة الدراسة في 11 مفردة وهي : المدير المركزي، نائب المدير، مسؤول قسم الدراسات الخارجية، مسؤولة قسم الإعلام والاتصال وموظفة بالقسم، مسؤولة قسم الإعلام الآلي وموظفتين من نفس القسم، موظفين من قسم الممولين، و مسؤول العلاقات الدولية، حيث وجدنا أن هذه العينة تتلاءم وموضوع دراستنا، وبعد جمع المعلومات والبيانات وتحليلها توصلنا لعدة نتائج تم من خلالها الإجابة على الإشكالية المطروحة، حيث وجدنا أن بنك الجزائر الخارجي يرى أن موقع الفايبيوك له أهمية كبيرة في المجال الاقتصادي والتجاري لأنه يساعد في عملية التسويق و استقطاب أكبر عدد من الزبائن والعملاء ، لكن بالنسبة للبنك يرى انه لا يفيد أعماله، و يرجع عدم وجود صفحة رسمية للبنك لمجموعة من الأسباب متمثلة في نقص المختصين في مجال العلاقات العامة و في مجال التكنولوجيا، و سبب آخر يتمثل في عدم اهتمام مسؤولي التخطيط بمثل هذه الآليات.

## 21- الاتصال العمومي كمدخل لتجاوز إخفاق سياسات الاتصال على مستوى أجهزة الإدارة العمومية الجزائرية

إعداد : هميسي نور الدين ، نصر الدين نواري

الملخص

ستقدم هذه الورقة البحثية مراجعة علمية لسياسات الاتصال المتبناة من قبل أجهزة الإدارة العمومية في الجزائر، حيث سنسعى لتقديم قراءة في منجزات هذه السياسات وجوانب الإخفاق التي اعترتها منذ الاستقلال وإلى يومنا هذا. وعلى العموم، تبدو جوانب الإخفاق بارزة بوضوح في هذه السياسات مثلما تتفق عليه أغلب الدراسات التي سنستعين بها، وبناء على ذلك، سنحاول أن نبرز كيف أن الاتصال العمومي كتصور نظري حديث يبدو جد فعال على مستوى المؤسسات الحكومية، ويصلح لأن يكون آلية كفيلة بتجاوز كل إخفاقات الاتصال التي تعانيها الإدارة العمومية الجزائرية، والتي كانت سببا رئيسيا في تردّي علاقتها بالمواطن وانحرافها عن وضعها المأمول.

## 22- دور الإعلام البيئي الجوّاري في تحقيق التنمية المستدامة - الإذاعة نموذجاً-

إعداد : ميني نور الدين ، لعرباوي نصير

الملخص :

تعد العملية الإعلامية الاتصالية عنصراً أساسياً لنجاح التنمية المستدامة، حيث تساعد على إحداث التغييرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية، وتساعد على تحسين الإنتاجية في مختلف المجالات والأمن وسبل المعيشة غير أنه لا بد من نقل المعارف والمعلومات بصورة فعالة إلى الناس لكي تحقق الفائدة منها، ويكون ذلك من خلال الاتصالات، حيث تشمل الاتصالات من أجل التنمية الكثير من الوسائط مثل الإذاعة الموجهة للتنمية المجتمعية والوسائط المتعددة وشبكة الإنترنت للربط بين الباحثين ورجال التعليم والمرشدين ومجموعات المنتجين وبمصادر المعلومات العالمية. وفي الحقيقة أن الحديث عن البيئة في الجزائر يعد لدى الكثيرين نوعاً من الترف الاجتماعي لأنها ببساطة تبقى في مؤخرة سلسلة اهتمامات المواطن وينسحب الأمر نفسه على اهتمامات صاحب القرار سواء كان في السلطة التشريعية أو التنفيذية. وهذا ما سنحاول معالجته في هذه الورقة البحثية.

## 23- سياسة الاتصال العمومي ورهان التنمية المستدامة لدى المؤسسة العمومية الصناعية تجاه جماهير -

دراسة تطبيقية حول تجربة شركة إسمنت عين لكبيرة بسطيف-

إعداد : مهري شفيقة ، قرشوش أسماء

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على ممارسات الاتصال العمومي الداخلية والخارجية للمؤسسة العمومية للإسمنت بعين الكبيرة بولاية سطيف، وكيف واجهت التحديات والضغوطات لأنها كانت مؤسسة ملوثة وغير مسؤولة أثرت على المجتمع المحلي وعمال المؤسسة بمنطقة عين لكبيرة هذا قبل سنة 2006، لكن بعد هذه الفترة بدأت معالم إستراتيجية اتصالية عمومية موجهة لتحمل تكلفة الآثار الصحية والبيئية التي أحدثتها المؤسسة في ظل تنامي رهان التنمية المستدامة، بتعزيز حملات الاتصال الاجتماعي داخل المؤسسة تجاه العمال بترقية الصحة الأمن والسلامة المهنية، والحملات الاتصالية خارج المؤسسة تجاه المواطنين "الجماهير الخارجية"، بتوضيح سياساتها فيما يتعلق بالبيئة والتنمية المستدامة للمواطن من منطلق الشفافية وتحسين صورة المؤسسة المواطنة في إطار إستراتيجية اتصالية عمومية واضحة المعالم تكشف عنها ثانياً هذه الورقة البحثية .

الكلمات الدالة: الاتصال العمومي، إستراتيجية الاتصال، التنمية المستدامة

## 24- التسويق الافتراضي و أيكولوجيا الميديا الجديدة: بين الفعالية الإعلامية والضوابط الاتصالية في الفضاء الرقمي.

إعداد: عبد الله ملوكي. فتيحة كيجل.

الملخص :

نحاول في هذه الدراسة الوصفية التحليلية التطرق إلى تأثيرات الفضاء الرقمي عبر شبكات التواصل الاجتماعي وانعكاساتها على العملية التسويقية، وذلك بغية إبراز مقومات وخصائص السياسات التسويقية عبر الفضاءات الافتراضية ، إلى جانب استجلاء أهم أوجه الاستفادة منها بما يساهم في دعم المؤسسات المختلفة، وتوسيع نشاطاتها ودعم تواجدها وتوسيع دائرة عملائها، كما سنحاول من خلال هذه الورقة العلمية محاولة الكشف عن مختلف الخصائص الإيجابية التي يمكن أن تضيفها مواقع التواصل الاجتماعي على العملية التسويقية، كما تساهم كذلك هذه الورقة قفي محاولة الكشف عن مختلف الضوابط المهنية الواجب مراعاتها أثناء التسويق لمختلف الأفكار والمنتجات من قبل الأفراد والمؤسسات عبر العالم الافتراضي .

## 25 -La communication publique comme une stratégie de défense de l'environnement et d'éducation civique, Cas de la direction de l'environnement de la Wilaya de Bèjaïa.

*Mouales Hafsa et Adjtoutah Tinhinan*

Résumé :

Depuis la récente montée des préoccupations écologiques La communication publique s'est vu assigner une nouvelle responsabilité et un nouvel objet pour le moins des plus importants et des plus actuels, il s'agit de la communication environnementale. En effet la communication publique depuis ces dernières années à embrasser cette cause à tel point qu'elle en est devenue le porte parole .

À l'instar des autres pays, le Gouvernement Algérien s'est engagé, dans le cadre du premier Rapport National sur l'État et l'Avenir de l'Environnement (RNE 2000) , à élaborer une Stratégie Nationale de l'Environnement et un Plan National d'actions pour l'environnement et le développement durable (PNAE-DD). Pour notre part nous nous focaliserons essentiellement sur la communication publique environnementale de la Direction de l'Environnement de la Wilaya de Bèjaïa. Étant donné que cette communication est fraîchement initiée et qu'un service de communication et de sensibilisation du public à la cause environnementale vient d'être installé, nous sommes en légitimité de nous interroger sur la stratégie de communication publique de la direction de l'environnement de la Wilaya de Bejaia. En d'autres termes quels sont les critères qui tablent la stratégie de communication



publique environnementale de la direction de l'environnementale et qui influencent ses décisions communicationnelles?

## 26- الاتصال الاجتماعي وتصميم الحملات الاعلامية

إعداد : عواج سامية , الاستاذة : رجم جنات

الملخص:

ان الاتصال العمومي هو الاتصال الخاص بالسلطات العمومية والخدمات العامة يهدف الى تحقيق المصلحة العامة, ويعد الاتصال الاجتماعي احد فروعها يهدف الى مكافحة الافات الاجتماعية من خلال تصحيح السلوكيات والاتجاهات التي حكم عليها انها مضرّة بالمصلحة العامة, و لذلك يعد الاتصال الاجتماعي ارقى اشكال الاتصال لانه يتكفل بحاجات وانشغالات ومشاكل الافراد والجماعات خاصة اذا سلمنا بان المشكلات الاجتماعية والفردية هي ظواهر انسانية مرتبطة بتعدد المجتمعات المعاصرة وتطورها وتغيرها المتسارع. وفي الجزائر ظهر الاتصال الاجتماعي منذ الاستقلال الى يومنا هذا وارتبط بالعديد من القضايا والمشكلات التي افرزتها الحقبة الاستعمارية ثم مشكلات التحضر التي ظهرت لاحقا.

ومن اهم الوسائل المساعدة في تحقيق اهداف الاتصال الاجتماعي نجد الحملة الاعلامية كنشاط اتصالي توعوي تهدف الى اقناع الجمهور بتغيير سلوكياته واتجاهاته بالاعتماد على كل تقنيات الاتصال ووسائله ومختلف الاساليب الاعلامية في اطار استراتيجية مخططة تراعي كافة المتغيرات المرتبطة بالظاهرة او المشكلة المعنية ومنه فان نجاح الحملة الاعلامية في تحقيق اهدافها ليس عملية سهلة ذلك ان الاتصال يعتبر نظاما متكاملا ينطوي على مجموعة من المكونات والنظم الفرعية المتفاعلة لذلك تتوقف فاعليته على مدى كفاءة كل جزء من مكوناته على حدى وعلى مدى التفاعل والترابط بين هذه الجزئيات بما يؤدي في النهاية الى تحقيق الهدف بدرجة عالية من الكفاءة كما ان الموقف الاتصالي بما فيه من عناصر له ابعاد نفسية اجتماعية و ثقافية .

## 27-La place de la communication externe d'un établissement public de santé en Algérie : cas de l'EPH d'Akbou .

*Feroudj Kahina*

Résumé :

La communication est un lien organique qui permet d'échanger les informations entre les individus d'où son enjeu majeur dans le management stratégique d'un établissement. Mais le problème de communication au sein des organisations est posé à l'échelle mondiale, il est à l'origine de plusieurs dysfonctionnements qui peuvent freiner leurs performances .

En fait, les décideurs dans les différentes organisations (entreprises économiques, organismes à caractère administratif, genre « hôpital » ...etc.), s'ils ont longtemps cru pouvoir gérer sans

associer les «acteurs», et en réduisant la communication à sa plus simple expression, celle d'ordres à donner, de consignes à diffuser ou à répercuter. Ils s'aperçoivent, maintenant, qu'il est important de promouvoir la place de la communication dans le fonctionnement de l'établissement .

Par ailleurs, l'hôpital est une organisation complexe où interfèrent de multiples acteurs qui communiquent en interne, auprès de ses salariés mais aussi en externe, vers ses patients, ses futurs patients, et divers autres publics. Pour cela, l'hôpital doit communiquer sur ses prestations ou ses produits c'est-à-dire expliqué en quoi consiste son offre car selon MEDROUH A. «Un hôpital qui communique est une unité vivante ».

## 28- المجال العمومي الجزائري: الاحتكام إلى العنف.

إعداد : رزاق لحسن ، الطيب بلوصيف

الملخص :

يخضع المجال العمومي استنادا إلى الخلفية النظرية التي تتحكم في مفاصله المفاهيمية إلى الظروف الزمكانية التي تجعله متقلبا و متغيرا عبر التاريخ ، و ذلك تبعا لمجموعة المحددات الأساسية التي تتدخل على نحو مباشر لترسم ملامح هذا المجال ، و تصبح بالتالي الماكينات المسؤولة عن إنتاج و إعادة إنتاج هذا المجال من حيث هو مجال رمزي و توسطي و كذلك وسائطي ، تتجلى من خلاله مختلف صور الفعل الإنساني المحكومة عادة بجملة المعطيات السوسيوثقافية المرتبطة بكل أشكال العمران البشري ، التي تنبؤ ولو على سبيل الإضمار بإرادة تواصلية يشكل الفعل الإنساني تمظهرها النهائي .

إن مباحثة التمظهر النهائي للإرادة التواصلية الإنسانية ضمن الأطر و القنوات التي تتجلى من خلالها وتنساب فيها ، يشكل تحديا علميا جديرا بالتنقيب المنهجي و التقليب الفكري ، وهو عينه ما يصطلح على تسميته بالمجال العمومي الذي يشكل في الأساس حقلا خصبا لممارسة شتى أشكال الاتصال المفضية في النهاية إلى إدارة المجتمع بأكمله مما يفترض أنه يضمن استمرارته واندفاعه نحو تحقيق الاستقرار و الرفاه. وهذا الاتصال- تبعا لتعدد ارتباطاته - اختلف في تسمياته ، فيسمى تارة بالاتصال الاجتماعي و أخرى بالاتصال المؤسسي ، وضمن أدبيات أخرى يصطلح على تسميته بالاتصال العمومي ، وهو ما نرى - في حدود هذه الورقة البحثية - صدقيته التوصيفية و شموليته الإجرائية ، بما يعبر عن رغبتنا في استبعاد كل مقارنة قد تضيق بمفهوم الاتصال العمومي و يضيق بها هو أيضا ، حتى و إن كان هناك شبه إجماع علمي على محور مفهومنا محل المناقشة حول مؤشر الخدمة العمومية ، فإنه لا يمكن أن نحصر المسألة في هياكل الدولة المختلفة، ونجعل بذلك من الاتصال العمومي شكلا مموها للاتصال الرسمي ، "فالحقيقة أن مسألة الاتصال العمومي تتسم بطابعها المركب كظاهرة مجتمعية تتداخل فيها المستويات السياسية و الإعلامية و المؤسساتية و الثقافية، و في هذا الاتجاه فإنه من المستحيل و الخطير اختزال الظاهرة في أبعادها التقنية و الإجرائية الصرفة من خلال حصرها في المستوى الأدواتي " .

## 29- الخدمة العمومية في الإذاعات المحلية.

إعداد: حدادي وليدة

الملخص :

إن للإعلام مكانة هامة في أي مجتمع من المجتمعات، لما له من دور فعال في تشكيل وتفعيل مظاهر الحياة المختلفة، وربط قنوات الاتصال بين الأفراد و الشعوب والأمم، ومعالجة القضايا المتعلقة بالإنسان الاقتصادية والسياسية والثقافية والاجتماعية، حيث لا يمكن حاليا إنجاز مخططات التنمية وتجاوز الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية وحتى الثقافية الصعبة دون العناية بمجالات الاتصال المختلفة من خلال تحديث إمكانياتها وتحسين أدائها، من أجل دعم خطط التنمية، وتوعية المواطنين بالأخطار والأمراض، وتعليمهم المهارات الجديدة، وتهيئتهم لقبول الأفكار المستحدثة وتكوين الاتجاهات التي تستلزمها عملية التحديث وبناء الدولة العصرية.

## 30- دور الإعلام في مكافحة الفساد و بناء الحكم الراشد

إعداد : د،بومدين طاشمة ، محمد قروش

الملخص:

يعتبر الحق في الإعلام هو من بين حقوق الإنسان الأساسية التي حظيت بعناية العديد من المواثيق والمعاهدات الدولية، فمن حق المواطن أن يطلع على تفاصيل الأخبار المتعلقة بتسيير الشأن العام، حتى يتسنى له اتخاذ قراره بشأنه وممارسة حقه في الاختيار الحر ما بين مختلف البرامج المعروضة والسياسات. حيث نصت المادة ال19 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الذي اعتمده الجمعية العامة المتحدة في 10 ديسمبر 1948 التي نصت على ما يلي: " لكل شخص الحق في حرية الرأي والتعبير، ويجب أن يشمل هذا الحق حرية الحصول وتلقي ونقل المعلومات والأفكار أيا كانت دون عراقيل تتصدهاها1. ان الحق في الإعلام قد أدرج في المادتين 11 و15 من الإعلان الفرنسي لحقوق الإنسان والمواطن لعام 1789. ولم تكن العناية بهذا المبدأ شأنا خاصا بالمنظومة الفكرية والقيمية للغرب فحسب بل عنيت به النصوص ومواثيق صدرت في مناطق أخرى على غرار الميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان والشعوب. " إن عرقلة هذا الحق يشكل خطرا على حقوق الأساسية للمواطنين، خاصة اختياراتهم الانتخابية والسياسية، وتؤدي إلى جو حذر بين القاعدة والقمة، إن الحق في الإعلام مرتبط بشكل لا ينفصم مع مسؤولية الحكومة التي هي في قلب النظام السياسي الديمقراطي، ومن المستحيل تحديد قدرة على الحصول على المعلومات من طرف المواطنين، ومن الصحافة وكذا من البرلمان، إذا كانت نشاطات الحكومة ومسار اتخاذ القرار بعيدة عن أنظار الجمهور"

### 31- الاتصال العمومي مساءلة المفهوم

إعداد : هشام عكوباش ، قرناي ياسين

الملخص :

سعت هذه الورقة البحثية إلى مساءلة مفهوم الاتصال العمومي, من خلال الوقوف عند بنيتة اللغوية والاصطلاحية ومختلف الدلالات والمعاني التي يحملها, كما حددها الباحثون انطلاقا من السياقات الفكرية والسياسية والاجتماعية والتاريخية المتحكمة لزاما في مقارباتهم وزوايا نظرهم؛ وهذا ما وُلد توصيفات عدة خاصة بالاتصال العمومي, أوردنا بعضها في هذه الدراسة النظرية, كما أفردناها بالنقاش والتحليل, كما تعرضنا لبعض نقاط مسيرة مفهوم الاتصال العمومي في المعلم التاريخي, من النشأة إلى مراحل النضج والتشكل, مع محاولة تبيان الحدود الفاصلة بين مفهوم الاتصال العمومي ومفاهيم أخرى تتقاسم معه بعض مساحات التوصيف, مبرزين في ذات الوقت التباينات الموجودة بين هذه المفاهيم.