جامعة يحي فارس –المدية–

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة

دراسة مسحية على عينة من مستخدمي الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية.

" mjustice.dz "

خلال الفترة الممتدة من 01 ماي إلى 10 جوان 2025

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتين:

مروة حماني

ندى حمزاوي

إشراف الأستاذة الدكتورة:

فندوشي ربيعة

الموسم الجامعي

2025/2024

جامعة يحي فارس –المدية–

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة

دراسة مسحية على عينة من مستخدمي الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية.

" mjustice.dz "

خلال الفترة الممتدة من 01 ماي إلى 10 جوان 2025

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتين:

مروة حماني

ندى حمزاوي

إشراف الأستاذة الدكتورة:

فندوشي ربيعة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الصفة	الرتبة	الجامعة
نادية بوخرص	رئيسا	أستاذ التعليم العالي	يحي فارس بالمدية
ربيعة فندوشي	مقررا	أستاذ التعليم العالي	يحي فارس بالمدية
بسام أحمد الشريف	مناقشا	أستاذ التعليم العالي	يحي فارس بالمدية

الموسم الجامعي

2025/2024


بسم الله الرحمن الرحيم



نشكر اللّه ونحمده حمدا كثيرا ومباركا على هذه النعمة الطيبة والنافعة نعمة العلم والبصيرة.

كما نتقدم بأسمى معاني الشكر والتقدير إلى أستاذتنا الفاضلة

" فندوشي ربيعة"

التي تفضلت بقبول الإشراف علينا ولما بذلته معنا

من جهد توجيه

فلها جزيل الشكر والامتنان والتقدير.

وإلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

لكم منا كل الاحترام والتقدير.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم (قُلْ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّهُ عَمَلَكَمْ وَرَسُولُه والمُؤْمِنُون) سورة التوبة: الآية105

أهدي هذا العمل أولا لنفسي التي اجتهدت وتحدّت الصعاب فكانت بذرة عزيمتها خبر بداية لكل نجاح.

إلى من كلّله اللّه بالهيبة والوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار... إلى من كان دعمه حافزا في كل خطوة...

أبي العزيز

إلى ملاكي في الحياة... إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي

إلى بسمة الحياة وسر الوجود

أمي الغالية

إلى إخوتي" **طاهر، محمد، عادل**"، وإلى أخواتي " **سعاد وفايزة وبحرية**"

كنتم دائما القوة التي أستند إليها، والدعم الذي لا يخيب، فلكم مني كل الشكر والامتنان

إلى صغيري العزيز أحمد

ابن أخي الذي ربيته قلبا وقالبا، أراك امتدادا لقلبي، ونقطة الضوء في أيامي

إلى من كان قربه خفيفا على القلب، وثقله كبير في المعنى والمواقف إلى من لا تكتب الأسماء احتراما لمكانتهم ولكن تخلد المواقف والذكريات

إلى روح جدي الطيبة-رحمه الله-

ما زلت حاضرا في قلبي رغم الغياب، أهديك هذا الإنجاز، لعلّه يصل إليك دعاءً ورحمة ونورا في قبرك.

مروة

إهداء

إلى من علم الإنسان مالم يعلم، إلى الله عز وجل أرفع أكف الشكر والحمد، أن منّ علي بفضله وتوفيقه حتى بلغت هذه المرحلة.

إلى الفتاة التي تعثرت، وقفت، وقاومت وهاهي اليوم تجني ثمرة صبرها وكفاحها، أنا فخورة بك.

إلى من علمتني أولى الحروف، مصدر قوتي وإلهامي، إلى التي كان دعاؤها سر نجاحي، داعمتي الأولى في هذه الحياة **أمي الغالية** أتوجك بهذا الإنجاز المتواضع الذي لايوفي حقك فهنيئا لك حصاد تعبك.

إلى من زاد اسمه على اسمي جمالا، إلى معلمي الذي أفتخر كوني تلميذته،

إلى الذي أعطاني دون مقابل **أبي العزيز** كل عبارات الشكر تقف عاجزة أمام ما قدمته لي.

وإلى من أشد الله بهم عضدي فكانوا خير معين إخوتي **فرح، إسراء ،عبد المؤمن** حفظكم الله ورعاكم، ووفقكم لما يحبه ويرضاه.

إلى كل أفراد عائلتي، كلٌ باسمه وجميل وسمه، شكرا لدعائكم الذي بفضله قد وصلت هنا.

إلى روح جدتي الطاهرة، رحمك الله

وأسكنك فسيح جناته، هذا العمل أهديه لذكراك الطيبة.

إلى صديقات الطفولة من شاركنني مشقة الطريق وأخص بالذكر **آية، شيماء ، سارة، إيمان، ريمة**، لكن كل الامتنان.



ملخص الدراسة:

تتمحور الدراسة حول الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة، والتي تهدف إلى التعرف على دوره في تحسين أداء الخدمة العمومية في ظل التوجه المتزايد نحو الرقمنة.

وقد تم الاعتماد على المنهج المسحي باعتباره الأنسب لها من أجل الحصول على معلومات معمقة ومفصلة، لتحليل الظاهرة المدروسة، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات المتعلقة بموضوعنا، واعتمدنا أيضا على العينة الطبقية القصدية.

وبناءً على المعلومات التي تم الوصول إليها من خلال الدراسة والتحليل، تبين أن الاتصال العمومي بتوظيفه الرقمنة يعتبر مهما فهو يسعى إلى تطوير العلاقة بين المؤسسات العمومية والمواطنين بتحسين الخدمات العمومية وتحقيق الصالح العام، بالرغم من أنه يواجه تحديات ونقائص في البنية التحتية الرقمية، إلاّ أنه أصبح أداة أساسية من قبل وزارة العدل الجزائرية في تعزيز التواصل مع المواطنين وتقديم خدمات بسرعة وبشفافية عبر موقعها الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية:

الاتصال العمومي، الخدمة العمومية، الرقمنة، موقع وزارة العدل الجزائرية.

STUDY SUMMARY:

This study focuses on public communication and its role in improving public service in the context of digitalization. It aims to explore how public communication contributes to enhancing the performance of public services amid.

the increasing shift toward digital transformation. We adopted the surveymethod as the most suitable approach for this study to obtain in-depth and detailed information to analyze the phenomenon under investigation.

The questionnaire was used as the primary tool for data collection, and a purposive stratified sample was selected. Based on the information gathered through thestudy and analysis, it was found that public communication, when integrated with digital tools, plays an important role in strengthening the relationship between public institutions and citizens by improving public services and serving the public interest. Despite the challenges and deficiencies in digitalinfrastructure, it has become a key tool used by the Algerian Ministry of Justice to enhance communication with citizens and provide services quickly and transparently through its official website.

Keywords :

Public communication, public service, digitalization, Algerian Ministry of Justice website.

خطة الدراسة:

- شكر وعرفان
- اهداء
- ملخص الدراسة
- مقدمة
- الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
- إشكالية الدراسة
- التساؤلات
- تحديد المفاهيم
- أسباب اختيار الموضوع
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- منهج الدراسة وأدواته
- مجتمع البحث والعينة
- حدود الدراسة
- الدراسات السابقة
- الفصل الثاني: مدخل إلى الاتصال العمومي
- المبحث الأول: ماهية الاتصال العمومي
- المطلب الأول: مفهوم الاتصال العمومي
- المطلب الثاني: السيرورة التاريخية للاتصال العمومي
- المطلب الثالث: مبادئ الاتصال العمومي
- المطلب الرابع: خصائص الاتصال العمومي
- المبحث الثاني: مرتكزات الاتصال العمومي
- المطلب الأول: الفاعلون في الاتصال العمومي

- المطلب الثاني: وسائل الاتصال العمومي
- المطلب الثالث: أنماط الاتصال العمومي
- المطلب الرابع: أسس الاتصال العمومي
- المبحث الثالث: معالم الاتصال العمومي
- المطلب الأول: مميزات الاتصال العمومي
- المطلب الثاني: وظائف الاتصال العمومي
- المطلب الثالث: علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصال الأخرى
- المطلب الرابع: أهمية وأهداف الاتصال العمومي
- الفصل الثالث: الخدمة العمومية في البيئة الرقمية
- المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية
- المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
- المطلب الثاني: أنواع ونظم الخدمة العمومية
- المطلب الثالث: خصائص الخدمة العمومية
- المطلب الرابع: مبادئ الخدمة العمومية
- المبحث الثاني: ماهية الرقمنة
- المطلب الأول: مفهوم الرقمنة
- المطلب الثاني: خصائص الرقمنة
- المطلب الثالث: أهداف وأهمية الرقمنة
- المطلب الرابع: متطلبات وتحديات الرقمنة
- المبحث الثالث: تحسين الخدمة العمومية من خلال الاتصال العمومي والرقمنة
- المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لتحسين الخدمة العمومية
- المطلب الثاني: الاتصال كفاعل لتحسين الخدمة العمومية
- المطلب الثالث: أثر الرقمنة على الخدمة العمومية
- المطلب الرابع: إسهامات الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

- الفصل الرابع: الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة بموقع وزارة العدل الجزائرية " mjustice.dz"
- المبحث الأول: بطاقة فنية عن وزارة العدل الجزائرية وموقعها الإلكتروني
- المطلب الأول: تعريف وزارة العدل الجزائرية
- المطلب الثاني: مهام وزارة العدل الجزائرية
- المطلب الثالث: تعريف الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية
- المطلب الرابع: الخدمات الإلكترونية المتاحة في موقع وزارة العدل الجزائرية
- المبحث الثاني: تحليل البيانات
- المطلب الأول: البيانات الشخصية
- المطلب الثاني: قنوات الاتصال العمومي الرقمي بموقع وزارة العدل الجزائرية
- المطلب الثالث: الخدمات العمومية الرقمية التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية لمستخدميه في إطار الاتصال العمومي.
- المطلب الرابع: تحديات الاستفادة من خدمات الموقع
- المطلب الخامس: تقييم المستخدمين لموقع وزارة العدل الجزائرية
- نتائج الدراسة
- الخاتمة
- قائمة المصادر والمراجع
- قائمة الملاحق
- فهرس الجداول
- فهرس المحتويات

مقدمة

يعتبر الاتصال العمومي في وقتنا الراهن من الركائز الأساسية التي تستند عليها المؤسسات العمومية في أداء مهامها وتقديم خدماتها للمواطنين، إذ لم يعد التواصل مجرد عملية إبلاغ، بل أصبح أداة استراتيجية تهدف إلى بناء علاقة تفاعلية بين المؤسسة والمجتمع. ومع تنامي تطلعات الأفراد نحو خدمات ذات جودة عالية، برزت الحاجة إلى تطوير أساليب الاتصال داخل المؤسسات، بما يسمح بتسهيل الوصول إلى المعلومة وتبسيط الإجراءات وتعزيز الثقة بين المواطن والمرفق العام. وفي هذا الإطار، يبرز الاتصال العمومي كآلية فعّالة لتحسين الخدمة العمومية وتلبية احتياجات المتعاملين بشكل يتماشى مع متطلبات العصر.

ومع التحولات التكنولوجية التي تعرفها المؤسسات العمومية، خاصة في ظل الرقمنة، تأثرت طبيعة الاتصال داخل هذه المؤسسات وهو ما ساهم في بروز أهمية متزايدة للاتصال العمومي، إذ أصبح من الضروري التكيّف مع متطلبات البيئة الرقمية وتبنّي آليات تواصل حديثة تتسم بالسرعة والشفافية والفعالية.

وفي هذا السياق، تسعى العديد من القطاعات العمومية إلى تحديث هياكلها وتطوير أساليب تسييرها بالاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وذلك من أجل تحسين الخدمة العمومية، سواء من حيث الكفاءة أو النوعية أو الزمن المستغرق لتقديمها، ومن بين هذه القطاعات التي استفادت من خدمات هذا النوع من الاتصال " قطاع العدالة في الجزائر"، والذي تتأثر جودة الخدمة فيه باهتمام كل فئات المجتمع لكونها أقرب الإدارات العمومية إليهم والأكثر إقبالا من طرفهم لطبيعة خدماتها المقدمة وأهميتها في حياتهم، أضحى من الضروري اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التسيير والتنظيم، واستحداث أساليب عمل جديدة تعتمد أساسا على الرقمنة لتحقيق الأداء الأمثل وتلبية تطلعات المواطنين، لذلك حرصت وزارة العدل الجزائرية على عصرنة وتحديث مصالحها بإنشائها

موقعا إلكترونيا يقدم خدمات عمومية ويحتوي على قنوات رقمية للاتصال العمومي مع مستخدميه والتي بدورها تسعى لتحسين هذه الخدمات.

جاءت من هنا هاته الدراسة لتعالج موضوع:" الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة" من خلال استطلاع رأي مستخدمي الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية"mjustice.dz".

وقد تم تقسيم الدراسة إلى الفصول التالية:

الفصل الأول: وكان بعنوان الإطار المنهجي حيث تضمن الإشكالية وتساؤلات الدراسة، مفاهيم الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، منهج الدراسة وأدواته، مجتمع البحث والعينة، حدود الدراسة، الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الذي كان بعنوان مدخل إلى الاتصال العمومي وتضمن ثلاث مباحث، المبحث الأول ماهية الاتصال العمومي، المبحث الثاني مرتكزات الاتصال العمومي، المبحث الثالث معالم الاتصال العمومي.

الفصل الثالث: تطرق هذا الفصل إلى الخدمة العمومية في البيئة الرقمية وتضمن ثلاث مباحث، المبحث الأول الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية، المبحث الثاني ماهية الرقمنة، المبحث الثالث تحسين الخدمة العمومية من خلال الاتصال العمومي والرقمنة.

الفصل الرابع: قد خصص الجانب الميداني للدراسة، حيث تضمن الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة بموقع وزارة العدل الجزائرية mjustice.dz" وقد ضم المباحث التالية، المبحث الأول بطاقة فنية عن وزارة العدل الجزائرية وموقعها الإلكتروني، والمبحث الثاني تضمن تحليل البيانات، ليتم الوصول في الأخير إلى النتائج والخاتمة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

الإشكالية:

يعد الاتصال العمومي عملية التواصل التي تقوم بها مختلف الهيئات الحكومية أو المؤسسات العامة مع المواطنين، بهدف توصيل المعلومات وتوضيح السياسات العامة، باستخدام جميع الوسائل الإعلامية المتاحة سواء التقليدية أو الرقمية. لذلك هو الركيزة الأساسية للسلطة التي تعتمد عليها في توجيه الأفراد وتلبية احتياجاتهم عبر ما تقدمه من خدمات، تتوافق مع متطلباتهم المتجددة مستفيدة من الإمكانيات التي أتاحتها الرقمنة، انطلاقا من ذلك يبرز دور الخدمة العمومية كامتداد عملي للاتصال العمومي من خلال الحرص على ضمان جودتها بما يستجيب لتطلعاتهم، حيث تعتبر الخدمة العمومية بأنها مجموعة الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الأفراد، بهدف رفع المعيشة للمواطن وضمان تلبية حاجة المصلحة العامة.

وبالتوازي مع التغييرات المتسارعة في مجال التكنولوجيا والرقمنة أصبح تطوير هذه الخدمات خيارا استراتيجيا لتحسين أداء المؤسسات العمومية ورفع كفاءتها، ما استدعى تبني التقنيات الحديثة للرقمنة، والتي يشار بأنها عملية تحويل مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى الرقمي بهدف توفير أكبر قدر من المعلومات للمستفيدين، بحيث يحقق استخدامها مزايا عديدة من خلال التكفل بانشغالات المواطنين وتقريبهم من المرفق العام بطرق أكثر فعالية.

تماشيا مع التوجه العام نحو تبني الرقمنة في مختلف المؤسسات، حرصت وزارة العدل الجزائرية على تطوير آليات عملها من خلال إدماج التكنولوجيا الحديثة في مزاولة نشاطها المتمثل في الاتصال العمومي وتقديم الخدمة العمومية، ومن أبرز خطواتها في هذا المجال إنشائها موقعا إلكترونيا متكاملا "mjustice.dz" والذي يستهدف فئات مختلفة من المستخدمين المتمثلين في المحامين، الموثقين، المحضرين القضائيين، والمواطنين، والذي يسعى إلى تقديم خدمات رقمية لفائدتهم من خلال تمكينهم من الاطلاع على المعطيات القانونية بسهولة، وممارسة أعمالهم وأشغالهم اليومية في وقت وجيز، وإلى جانب ذلك، يلعب

موقع وزارة العدل الجزائرية دورا محوريا في تعزيز الاتصال العمومي، مما يجعله أداة فعالة في تقريب العدالة من المواطن.

وفي إطار تجربة الموقع تظهر هذه الدراسة للوقوف على أهم الخدمات المقدمة في إطار تحسين الخدمة العمومية عبر الاتصال العمومي بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي، باستطلاع رأي مستخدمي الموقع المتمثلين في المحامين، الموثقين، المحضرين القضائيين، والمواطنين، لمعرفة أهمية هذا النوع من الاتصال في مواكبته الرقمنة، ولما له من دور في تحسين الخدمة العمومية، ومن هنا يمكن طرح سؤال الإشكالية على النحو التالي:

- **ما هو دور الاتصال العمومي في تحسين الخدمة العمومية في نظر مستخدمي الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية "mjustice.dz "؟**

يندرج ضمن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

2. تساؤلات الدراسة:

- فيما تتمثل أهم قنوات الاتصال العمومي الرقمي التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية لتحسين الخدمة العمومية للمستخدمين؟
- ماهي الخدمات العمومية الرقمية التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية لمستخدميه في إطار الاتصال العمومي؟
- فيما تكمن التحديات التي يواجهها المستخدمون في الاستفادة من خدمات الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية؟
- ما هو تقييم المستخدمين لموقع وزارة العدل الجزائرية؟

3.تحديد المفاهيم:

لقد ورد في هذه الدراسة عدة مفاهيم ومصطلحات والتي تستوجب توضيحها ورفع أي لبس قد يحيط بها من أجل الارتقاء بمستواها إلى المعايير العلمية والأكاديمية ومن أهمها:

1. الاتصال العمومي:

" الاتصال العمومي هو اتصال رسمي يهدف إلى تبادل وتقاسم المعلومات ذات المنفعة العامة والمساهمة في الحفاظ على الروابط الاجتماعية، وهو من مسؤوليات المؤسسات العمومية أو الهيئات المكلفة بمهام ذات مصلحة جماعية ".[1]

كما يعرف بأنه:" الاتصال الذي يهدف إلى تقديم خدمة عمومية للفرد والجماعة من خلال مؤسساته المختلفة الإعلامية أو الخدماتية في جميع مجالات الحياة من أجل ترقية الفرد إلى الأفضل والأحسن بتغير أو تطوير ظروف معيشته اليومية الضرورية والمهنية، أي تحقيق المنفعة والمصلحة العامة."[2]

ويعرفه برنارد Bernard Deljovrie: "بأنه اتصال المؤسسات العمومية (البرلمان، الحكومة، المؤسسات الوطنية والدولية...الجماعات المحلية الأقاليم، المقاطعات، البلديات...) المنظمات التي لها مهمة المصلحة العامة (المؤسسات العمومية، المنظمات العمومية المحلية، الجمعيات، النقابات...) ، فهو اتصال ينفذ من طرف المؤسسات التي تمثل حق الأفراد."[3]

التعريف الإجرائي للاتصال العمومي: هو مجموع الأنشطة الاتصالية التي تمارسها وزارة العدل الجزائرية، بهدف إعلام المواطنين، باستخدامه قنوات وتقنيات الاتصال الحديثة التي تضمن الوصول الفعال إلى الجمهور وتحقيق المصلحة العامة.

---

[1]– Mohamed hichem Ait abdel kader,¨ le rôle de la communication public(locale) dans l'essor des politiques de régionalisation¨, Revue Anthropologie, Algérie , V03, n06, 2017, p 160.161.

[2]- رضوان جحنيط، إلياس شويخي، "دور الاتصال العمومي في تحسين صورة الهيئات العمومية"، المجلة الدولية للاتصال الإجتماعي، العدد2، المجلد8، 2021، ص26.

[3]- عبد الرزاق غزال، خولة شادي، "الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية بالمنظمات"، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجية والتنمية الإدارية،الجزائر، المجلد 1، العدد 1، 2018، ص 24.

2.تعريف الخدمة:

هي مجموعة الأنشطة غير الملموسة التي يقدمها العاملون بالمؤسسة بطريقة معينة، وبجودة عالية قصد إشباع حاجة أو رغبة لدى العملاء بما لا يتعارض مع المصلحة العامة للمجتمع.[1]

أما كوتلر وآرمسترونغ فقد عرفا الخدمة بأنها:" نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة ولا يترتب عليها أي ملكية"[2].

3.العمومية:

أ. لغة: "العامُّ: الشامل وخلاف الخاص، والعامَّة من الناس خلاف الخاصة، ويقال جاء القوم عامَّة: أي جميعا."[3]

ب. اصطلاحا:" تستند إلى كل نشاط تقوم به الحكومة والذي يرجع مردوده إلى الناس عامة."[4]

4. الخدمة العمومية:

هي تلك الخدمة التي تقدمها الدولة بواسطة نشاطاتها المختلفة، انطلاقا من وجود حاجة يجب تلبيتها، بحيث تخضع هذه الخدمة المقدمة لمبادئ معينة.[5]

كما تعرف بأنها: ذلك النشاط الممارس بطرق مباشرة من قبل السلطة العمومية (الدولة أو الجماعات المحلية) أو تحت إشرافها بقصد إشباع حاجات المنفعة العامة، وبعض هذه

---

[1] _ مروى محمد، عيد إبراهيم، **استراتيجية التسويق لخدمات القطاع العام**، دط، المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، 2016، ص59.

[2] _ حميد الطائي وآخرون، **التسويق الحديث–مدخل شامل–**، دط، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010، ص212.

[3] _ المعجم الوسيط، ط4، جمهورية مصر العربية، مكتبة الشرق الدولية، 2004، ص629.

[4] _ إيناس رغيس، الطيب بلوصيف، "واقع تطبيق الخدمة العمومية في الإدارة العمومية –بلدية سطيف أنموذجا–"، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد11، العدد1 ،الجزائر،2020، ص167.

[1] _ كمال فار،" الخدمة العمومية: المقاربة النظرية والجذور التاريخية"، مجلة المفكر،الجزائر، المجلد4، العدد2 ،2020، ص187.

الأنشطة مرتبط بسيادة الدولة مثل الأمن، العدالة...وغرضها الأساسي هو تحقيق التضامن والترابط الاجتماعي، الثقافي والاقتصادي للمجتمع، بالسماح لكل فرد من الاستفادة منها.[1]

التعريف الإجرائي للخدمة العمومية: هي كل نشاط تمارسه وزارة العدل الجزائرية، سواء بشكل مباشر أو عن طريق هيئاتها المختلفة، وذلك لتلبية احتياجات المواطنين، في إطار تحقيق المصلحة العامة.

6.تحسين الخدمة العمومية:

هي الجهود المستمرة لتحسين الخدمات لضمان رفاهية الزبون، ويعد التحسين المستمر فلسفة إدارية من خلالها تحسين جميع العوامل المتعلقة بتطوير الخدمة من قبل طاقم المؤسسة، وبالتالي هو عملية واسعة مشتركة من الإبداعات المركزة والمستمرة بشكل متزايد.[2]

7. الرقمنة:

أ. لغة:" رقم. الرّقم والتّرقيم: تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب يَرْقُمُه رَقما، أعجمه وبيّنه. وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط. وقوله عزّ وجل :<كتاب مرقوم>، كتاب مكتوب."[3]

ب. اصطلاحا:

يعرفها تيري كاني" " Terry kuny " "على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها مثل الكتب، الدوريات، التسجيلات الصوتية، والصور الثابتة إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيتاتbit) ."[4]

كما تعرف بأنها عملية تحويل النصوص المطبوعة كالكتب والصور وغيرها من أشكالها التقليدية التي تقرأ بواسطة الإنسان إلى الأشكال التي تقرأ بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى

---

[2]_ علي زيان مند واعمر وآخرون، **معجم مصطلحات التسيير العمومي**، ط1، الأردن، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2018، ص60.

[3]_ ايناس رغيس، مرجع سبق ذكره، ص 167.

[4]_ ابن منظور، تحقيق عبد الله علي الكبير وآخرون، **لسان العرب**، ط1، مصر، دار المعارف، د س، ص 1709.

[1]_ أحمد فرج أحمد، "الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها –دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار–"، دراسات المعلومات، د ب، العدد4، 2009، ص11.

إشارات ثنائية عن طريق استخدام أجهزة المسح الضوئي، أو عن طريق الكاميرات الرقمية التي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب. [1]

التعريف الإجرائي: الرقمنة هي عملية تحويل البيانات والمعلومات التي تقوم بها وزارة العدل الجزائرية من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي يمكن معالجته وتخزينه ونقله باستخدام التقنيات الحديثة، مثل الحواسيب، الأنترنت، والبرمجيات.

4. أسباب اختيار الموضوع:

يكتسب الاتصال العمومي في ظل الرقمنة أهمية بالغة خاصة في المؤسسات العمومية باعتباره أداة استراتيجية تساهم في تحسين الخدمات المقدمة، وانطلاقا من هذا التصور تم اختيار هذا الموضوع بناء على أسباب ذاتية وموضوعية تتمثل فيما يلي:

1.الأسباب الذاتية:

- باعتبار هذا الموضوع يندرج ضمن تخصصنا العلمي والمهني.
- اهتمامنا بهذا الموضوع كونه يحمل عنصرا آنيا "الرقمنة" وكيفية مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية.
- التعرف عن مشاكل الرقمنة التي قد تواجه المستخدمين، والمساهمة في حلها.
- الرغبة في الاستفادة من هذا الموضوع لتحصيل معرفة أكبر حول الاتصال العمومي.
- الطموح الذاتي للإلمام بدراسة هذا الموضوع لأننا نعتمد عليه في حياتنا العملية.

2. الأسباب موضوعية:

- جدّة الموضوع على مستوى الطرح العلمي والأكاديمي ومحدودية الدراسة فيه.
- أهمية الخدمة العمومية الرقمية في تسهيل وتسيير متطلبات الحياة.
- تسليط الضوء على واقع الاتصال العمومي بموقع وزارة العدل الجزائرية.
- قابلية الدراسة والبحث منهجيا معرفيا.

[1] _نجلاء أحمد يس، **الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية**، ط1، مصر، العربي للنشر والتوزيع، 2013، ص20.

5. أهمية الدراسة:

- إبراز أهمية الاتصال العمومي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف وزارة العدل الجزائرية خاصة في ظل التحول الرقمي.
- تقديم مساهمة علمية لفهم واقع الاتصال العمومي الرقمي بوزارة العدل الجزائرية ومدى تأثيره على رضا المستخدمين لموقع الوزارة.
- تعزيز المعارف النظرية والميدانية حول موضوع الاتصال العمومي الرقمي خاصة في قطاع العدالة الجزائرية.

_ محاولة قياس فعالية المنصات الرقمية الرسمية في تحقيق أهداف الخدمة العمومية.

_ توضيح الدور الفعّال للمواقع الإلكترونية المستعملة في تيسير العلاقة بين المواطن ووزارة العدل الجزائرية.

6. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على مجموعة من النقاط أهمها:

- معرفة أهم القنوات التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية للاتصال العمومي مع المستخدمين.
- التعرف على مختلف الخدمات الرقمية التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية لمستخدميه.
- إبراز أهم التحديات التي تواجه موقع وزارة العدل الجزائرية.
- تقييم موقع وزارة العدل الجزائرية.

7.منهج الدراسة وأدواته

عند إجراء أي دراسة علمية، من الضروري اتباع خطوات فكرية منظمة ومنهجية عقلانية، تهدف إلى بلوغ نتائج محددة، وذلك من خلال اعتماد منهج يتلائم مع طبيعة الموضوع المدروس، باستعمال أداة من أدوات البحث العلمي.

أولا: منهج الدراسة

يعرف المنهج بأنه مجموعة من الخطوات والإجراءات العلمية الصارمة والمنضبطة والمنظمة التي يستخدمها الباحث في رحلته البحثية بغية فك الغموض الذي يحيط بالظواهر والمشكلات التي يقوم بدراستها وذلك بهدف الوصول إلى النتائج والاستنتاجات المتعلقة بها.[1]

تختلف المناهج حسب طبيعة المواضيع المدروسة وقد تم اعتماد المنهج المسحي، لما له من أهمية بالغة في دراسة وبحث الموضوعات.

ويتم بواسطة هذا النوع من البحوث استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، بهدف وصف الظاهرة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط دون أن يتجاوز ذلك دراسة العلاقة واستنتاج الأسباب.[2]

ويعود سبب اختيار المنهج المسحي في هذه الدراسة باعتباره من أكثر المناهج ملاءمة للدراسات التي تهدف إلى وصف الظواهر كما هي في الواقع، من خلال جمع بيانات مباشرة من أفراد يمثلون مجتمع الدراسة، ويستخدم هذا المنهج على نطاق واسع في البحوث الإنسانية والاجتماعية لقدرته على توفير معلومات دقيقة، ونتائج موضوعية وعلمية إذ يتحدد منهج البحث حسب طبيعة وخصائص المشكلة المعالجة، ونظرا لأن موضوع الدراسة هو الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة فإن المنهج المسحي هو الأنسب لها فهو يقوم بدراسة الظاهرة كما هي في الواقع دون تدخل من قبل الباحث للتأثير عليها وتساعد الباحث في الحصول على نتائج دقيقة.

ثانيا: أدوات جمع البيانات

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير عن اختيار أدوات جمع البيانات والمعلومات المناسبة والتي تتناسب مع طبيعة الموضوع، إمكانيات الباحث ومدى استجابة المبحوثين، نظرا لأهمية المبحوث في هذه العملية، للوصول إلى المعطيات التي تخدم أهداف الدراسة، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على:

---

[1] _ مسعود حسين التائب، **البحث العلمي: قواعده. اجراءاته. مناهجه**، ط1، مصر، المكتب العربي للمعارف ،2018، ص222.

[2] _ محمد سرحان علي المحمودي، **مناهج البحث العلمي**، ط3، الجمهورية اليمنية، دار الكتب،2019، ص52.

الاستبيان:

يعرف بأنه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة بعضها بالبعض الآخر، بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه، ويرسل عادة بالبريد أو أي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات الذين اختارها الباحث كعينة لبحثه، ومن المفروض الإجابة عنها وتعبئتها بالبيانات والمعلومات المطلوبة وإعادتها للباحث.[1]

أُختير الاستبيان نظرا لأهميته البالغة في بحوث العلوم الإنسانية والاجتماعية ولما له من خصائص حيث أنه يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما كانت منتشرة مما يعزز من فرص تعميم النتائج.

وقد تم إخضاعه إلى التحكيم من طرف أربعة محكمين(أنظر إلى الملحق رقم 02) لمعرفة تفاصيل أكثر، حيث تم إعادة صياغة بعض البنود وتعديلها وتصميمها في شكلها النهائي وفق المحاور التالية:

المحور الأول: البيانات الشخصية (الجنس، الصفة، الخبرة المهنية) .

المحور الثاني: قنوات الاتصال العمومي الرقمي التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية لتحسين الخدمة العمومية للمستخدمين(يحتوي على 04 أسئلة) .

المحور الثالث: الخدمات العمومية الرقمية التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية لمستخدميه في إطار الاتصال العمومي (يحتوي على 05 أسئلة) .

المحور الرابع: التحديات التي يواجهها المستخدمون في الاستفادة من خدمات الموقع (يحتوي على 05 أسئلة).

المحور الخامس: تقييم المستخدمين لموقع وزارة العدل (يحتوي على05 أسئلة).

8.مجتمع البحث والعينة:

[1] _عامر إبراهيم قنديلجي، **البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات**، ط1، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 1999، ص157.

تعد عملية اختيار مجتمع البحث والعينة من الخطوات الأساسية التي تساهم في إنجاح البحث العلمي، حيث يتعين على الباحث تحديد مجتمع البحث بشكل دقيق بما يتناسب مع موضوع دراسته، كما يجب اختيار عينة ممثلة لهذا المجتمع تكون قادرة على توفير البيانات اللازمة للإجابة على تساؤلات البحث وحل المشكلة المطروحة.

أولا: مجتمع البحث

يعرف بأنه" مجموعة عناصر لها خاصية أو عدّة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث والتقصي".[1]

بعد تقديم تعريف حول مجتمع البحث أصبح من الضروري اختيار مجتمع الدراسة وقد تم اختيار مستخدمي الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية "mjustice.dz "(مواطنين، محامين، موثقين ومحضرين قضائيين) كمجتمع للبحث نظرا لارتباطهم المباشر بالخدمات العمومية الرقمية، مما يتيح تقييما فعليا لدور الاتصال العمومي في تحسين الخدمة العمومية، كما أن قطاع العدالة يعد من القطاعات التي تتطلب فعالية في الاتصال وجودة في تقديم الخدمة، الأمر الذي يعكس مدى أهمية دراسة آراء هذه الفئة في ظل الرقمنة فضلا عن سهولة الوصول إليها عبر أدوات رقمية تتيح جمع البيانات بشكل أكثر دقة وموضوعية.

ثانيا: العينة

هي عبارة عن جزء من المجتمع، أي جزء من الكل، على أن يكون هذا الجزء ممثلا للكل، بمعنى أنه يجب أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المسحوبة منه تمثيلا صادقا أو بمعنى مغاير، يجب أن تكون خصائص المجتمع بما فيها من فروق واختلافات ظاهرة في العينة قدر الإمكان، فالعينة يتم اختيارها –عادة–بهدف تعميم النتائج التي يحصل عليها الباحث منها على المجتمع بأكمله، ولذا يجب أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المسحوبة منه تمثيلا

[1]– موريس أنجرس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ط2، الجزائر، دار القصبة للنشر،2004، ص298.

صادقا حتى يتسنى للباحث استخدام بيانات ونتائج العينة في تقدير معالم المجتمع بشكل جيّد. [1]

وللوصول إلى نتائج علمية تخدم البحث العلمي تم الاعتماد على:

العينة الطبقية وهي نوع من العينات يستعمل في الحالات التي يكون معروف فيها أن في المجتمع اختلافات منظمة، وفي هذا النوع من العينات يضع الباحث شروطا معينة لاختيار أفراد العينة، بحيث تمثل العينة جميع فئات المجتمع المدروس، وبنفس نسبة وجودها.[2]

تعتبر العينة الطبقية من أكثر الطرق شيوعا في الدراسات الإعلامية وبصفة خاصة جمهور الإعلام أو الرأي العام، ويستخدم هذا النوع من العينات بهدف الحصول على بيانات دقيقة، وهي عملية يتم فيها تقسيم مجتمع الدراسة إلى فئات متجانسة الخصائص ومنسجمة مع المتغيرات التي لها علاقة بالظاهرة المدروسة، ثم يأخذ الباحث من كل شريحة عددا من الأفراد، يتناسب مع العدد الكلي لأفراد تلك الفئة، وهي الطريقة التي تسمى بالعينة العشوائية الطبقية النسبية، وإذا اختار عددا متساويا من الأفراد من كل فئة من فئات مجتمع الدراسة، تسمى بالعينة العشوائية الطبقية غير النسبية.[3]

كما تم الاعتماد على العينة القصدية والتي تعتمد على نوع من الاختيار المقصود، حيث يتعمد الباحث أن تتكون العينة من وحدات معينة يعتقد أنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا.[4]

تم اللجوء إلى العينة الطبقية والعينة القصدية في هذه الدراسة نظرا لطبيعة المجتمع المستهدف، والذي يتكون من فئات مختلفة تتعامل بشكل مباشر مع الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية، وهي محامون ب 40 مفردة، محضرون قضائيون ب 13 مفردة، موثقون

---

[1] _ ناجي عبد النور، **منهجية البحث السياسي**، دط، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011،ص87.

[2] _ رجاء وحيد دويري، **البحث العلمي: اساسياته النظرية وممارسته العملية**، ط1، سوريا، دار الفكر، 2000، ص311.

[3] _عامر مصباح، **منهجية البحث في العلوم السياسية والاعلام**، ط2، دب، ديوان المطبوعات الجامعية ،2010، ص218.

[4] _محسن لطفي أحمد، **مقدمة في الإحصاء الاجتماعي**، دط، المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود للنشر العلمي والمطابع،2011، ص27.

ب 12مفردة ومواطنون ب 25مفردة. وقد تم تقسيم العينة إلى طبقات لضمان تمثيل كل فئة بالشكل الكافي، مما يسمح بقياس وتقييم الفروقات في استخدام الموقع ومدى الاستفادة من الخدمات الرقمية حسب اختصاص كل فئة.

كما تم اختيار الأفراد داخل كل طبقة بشكل قصدي، بناءً على كونهم مستخدمين فعليين للموقع وهو شرط أساسي في الدراسة ولكوننا لا نستطيع إجراء المسح الشامل على جميع المستخدمين على مستوى الوطن، قدر حجم العينة الكلي ب 90 مفردة.

9. حدود الدراسة:

أجريت الدراسة ضمن حدود زمانية ومكانية وهي كالآتي:

الحدود المكانية للدراسة: تم إجراء هذه الدراسة على مستوى الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية.

الحدود الزمانية للدراسة: بعد اختيار عنوان المذكرة والمصادقة عليه من قبل الإدارة، واختيار الأستاذ المشرف يمكن تقسيم الفترة الزمنية لهذه الدراسة حسب الآتي:

من بداية شهر فيفري إلى شهر ماي 2025 تم الشروع في الدراسة النظرية.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد حدد ما بين بداية 01 ماي2025 إلى غاية 10 جوان 2025.

10.الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

جاءت موسومة ب: الاتصال العمومي الجواري ودوره في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بولاية سطيف، بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الإشهار والعلاقات العامة، سنة 2018-2019 للباحثة إيناس رغيس، تحت إشراف د. الطيب بلوصيف، حيث طرحت الباحثة السؤال الرئيسي التالي: ما هو دور الاتصال العمومي الجواري في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الإقليمية الجزائرية؟

معتمدة على أسئلة فرعية تمثلت في:

- هل تمكين المواطن من المعلومات التي تخص الصالح العام يساهم في تحسين مستوى الخدمة العمومية؟
- هل يتم إشراك المواطن في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية؟
- ماهي إسهامات وسائل الإعلام المحلية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين مستوى الخدمة العمومية المقدمة بالإدارة الإقليمية الجزائرية؟

وصياغة الفرضية العامة التالية:

- يؤدي الاتصال العمومي الجواري دورا إيجابيا في تحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين بالإدارة الإقليمية.

بالإضافة إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- يؤدي تمكين المواطنين من مختلف المعلومات التي تتعلق بالشأن العام في تحسين الخدمات العمومية المقدمة.

فقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إسهامات حصول المواطنين على المعلومات الإدارية أو التنموية في تحسين مستوى الخدمة العمومية المقدمة بالإدارة العمومية، والوقوف عند أهمية مشاركة المواطن وإسهامات منظمات المجتمع المدني في تحسين الخدمة العمومية، والتعرف على إسهامات وسائل الإعلام الجوارية في تحسين الخدمة العمومية، والتعرف على أهم المبادرات المقترحة في سبل تحسين الخدمة العمومية وآفاق ترقيتها في خضم حركية وتطور انتقال المعلومات وانتشار استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي الذي يمكنه من الوصف الدقيق والموضوعي للبيانات الميدانية وتحليلها وتفسيرها والوصول إلى تعميمات. معتمدة على نوعين من العينات فدرست أولا البلديات وعددها 6 مفردات بأسلوب العينة القصدية، ثم ثانيا المواطنين بأسلوب العينة العرضية "الصدفة" وحجمها 300 مفردة، ومعتمدة على أداة الملاحظة، المقابلة والاستبيان. واستخلصت هذه الدراسة:

- أن الاتصال العمومي يساهم في تحسين الخدمة العمومية عبر تحسين تداول المعلومات المختلفة وتحقيق مشاركة المواطنين غير أن الطريقة التي يهتم بها توظيف الاتصال العمومي لا يكرس شفافية المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية وتدفقها باستمرار بسبب عدم التأسيس للوظيفة الاتصالية على مستوى البلديات.
- غياب الثقافة على الاتصالية تراعي نشر المعلومات والحقائق والإجابة على استفسارات كل الفاعلين العموميين بما فيهم المواطن بوصفه مستفيدا من هذه الخدمات.
- اعتراف الهيئات العمومية بتنظيم الاتصال العمومي الذي يكرس حق المواطن في الحصول على المعلومات الإدارية أو المعلومات ذات الطابع التنموي.

التعقيب على الدراسة:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة السابقة من حيث:

- كلاهما يعتمدان على العينة القصدية.
- كلاهما يعتمدان على أداة الاستبيان في الدراسة.

بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تتفق مع الدراسة الحالية في المتغيرين الاتصال العمومي والخدمة العمومية.

وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أنها حاولت التعرف على دور الاتصال العمومي الجواري في تحسين الخدمة العمومية ومدى الاستجابة لشكاوى المواطنين، وتفعيل مقترحاتهم على مستوى البلديات، أما الدراسة الحالية فقد سعت هذه الدراسة التعرف على دور الاتصال العمومي في تحسين الخدمة العمومية من منظور رقمي من خلال موقع وزارة العدل الجزائرية.

كما أنها تختلف في المنهج المعتمد وحجم العينة.

أما الاستفادة فقد أفادت هذه الدراسة في الكشف عن دور الاتصال العمومي في تحسين الخدمة العمومية إضافة إلى الجانب النظري والمنهجي.

الدراسة الثانية:

جاءت موسومة ب: دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة العمومية – دراسة حالة بلدية القلب الكبير–خلال الفترة الممتدة من شهر نوفمبر 2021إلى ماي2022، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، للباحثين طاجين محمد وسوماتي خالد بجامعة المدية سنة 2021–2022 بقسم علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة تحت اشراف د/بسام أحمد الشريف، حيث طرحا السؤال الرئيسي المتمثل في:

ما هو دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في الإدارة العمومية بلدية القلب الكبير بولاية المدية أنموذجا؟ وطرحا مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي متطلبات التحول الرقمي ببلدية القلب الكبير؟
- ماهي طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الخدمة العمومية ببلدية القلب الكبير؟
- ما أثر تجسيد التحول الرقمي على تحسين الخدمة العمومية ببلدية القلب الكبير؟
- ماهي معيقات عملية التحول الرقمي ببلدية القلب الكبير؟

هدفت هذه الدراسة السابق ذكرها إلى تسليط الضوء على التحول الرقمي وأهميته في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال التعرف على مفهومه ومتطلباته، والفوائد المترتبة عنه، ودوره في تقريب الإدارة من المواطن، كما تسعى إلى معرفة مدى تطبيقه خاصة على مستوى البلديات، والتحديات المصاحبة لتنفيذه، بما في ذلك معرفة واقع التحول الرقمي في البلدية، إبراز أهميته والتعرف على مختلف الأساليب الرقمية المستخدمة في المؤسسة من أجل الارتقاء بخدماتها.

ركزت دراستهما على منهج دراسة الحالة وهو المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية والمتعلقة بأي وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة، فهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة جميع المراحل التي مرت بها بقصد الوصول إلى تعميمات. مستخدمين في ذلك العينة القصدية في اقتناء مفردات العينة والتي بلغ عددها 99مفردة. كما استخدموا

ثلاث أنواع من أدوات جمع البيانات "الاستبيان، المقابلة النصف موجهة، والملاحظة بالمشاركة". وقد استنتجا أخيرا أن:

التحول الرقمي أسهم إسهاما كبيرا في تطور الخدمات الالكترونية للقضاء على الإدارة التقليدية وكذا البيروقراطية، بالإضافة لإعادة بناء العمليات الإدارية بشكل إلكتروني، بهدف تحقيق السرعة في المعاملات الإدارية والحفاظ على سرية وأمن المعلومات، وتكريس الشفافية، تبسيط الإجراءات، وتخفيف التكاليف من خلال تبني الأنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية، إضافة إلى كسب ثقة المواطن وتقريبه من الإدارة من خلال تقديم الخدمات المطلوبة بسهولة ويسر وبأسلوب راقي وحضاري.

التعقيب على الدراسة:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة:

- كلاهما يعتمدان على أداة الاستبيان.
- كلاهما يعتمدان على العينة القصدية.
- بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تتفق مع دراستنا في متغير الخدمة العمومية والرقمنة "التحول الرقمي".

وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أن هذه الدراسة هدفت إلى معرفة دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية، من خلال التمهيد التدريجي لعملية الرقمنة في البلدية، وتجسيد عملية التحول الرقمي، ومدى ملائمة البرامج المستخدمة لعملية التحول الرقمي ببلدية القلب الكبير، وهذا ما يمثل أحد نقاط الاختلاف عن الدراسة الحالية التي تناولت دور الاتصال العمومي من منظور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية عن طريق مستخدمي الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية.

وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المعتمد في الدراسة وعدد العينة أما الاستفادة فقد أفادت هذه الدراسة في الجانب النظري والتطبيقي للدراسة.

الدراسة الثالثة:

جاءت تحت عنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في المرفق العمومي–دراسة حالة بلدية عين الخضراء ولاية المسيلة–مذكرة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير، من إعداد الطالبين زروخي عمار، ومعوش محفوظ، سنة 2022–2023، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة مالية، تحت إشراف د/ نقموش عادل، فطرحا سؤالهما الرئيسي التالي: ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في المرفق العمومي ببلدية عين الخضراء؟

وتمثلت التساؤلات لهذه الدراسة في:

- هل تساهم أجهزة ومعدات الإعلام الآلي في تحسين الخدمة العمومية؟
- هل يساهم ربط المرفق العمومي بالشبكات المعلوماتية في تحسين الخدمة العمومية؟
- هل يساهم إدخال برمجيات وتطبيقات الإعلام الآلي المتخصصة في تحسين الخدمة العمومية؟
- هل توجد فروق تعزى للمعلومات العامة المتعلقة بمفردات العينة لتأثير الرقمنة على جودة الخدمات؟

وصياغة الفرضيات التالية:

- تساهم أجهزة ومعدات الإعلام الآلي في تحسين الخدمة العمومية.
- يساهم ربط المرفق العمومي بالشبكات المعلوماتية في تحسين الخدمة العمومية.
- يساهم إدخال برمجيات وتطبيقات الإعلام الآلي المتخصصة في تحسين الخدمة العمومية.
- توجد فروق تعزى للمعلومات العامة المتعلقة بمفردات العينة لتأثير الرقمنة على جودة الخدمات.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة توضيح المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع، وإعطاء فكرة عن أهمية الرقمنة في المرفق العمومي، ومعرفة مدى فعاليتها كآلية في تحسين

جودة الخدمات من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وسرعتها وتخفيف الأعباء والقيود على المواطن.

اعتمدا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على الوصف الدقيق لموضوع محدد للحصول على نتائج عملية دقيقة وبطريقة موضوعية، ومنهج دراسة الحالة الذي يهدف الى جمع المعطيات والبيانات حول الحالة المدروسة. مركزين على العينة العشوائية البسيطة المقدرة ب 120 مفردة. معتمدين على أداة الاستبيان في جمع المعلومات، فقد توصلت دراستهم الى مجموعة من النتائج المتمثلة في الآتي:

- تساهم أجهزة ومعدات الإعلام الآلي في تحسين الخدمة العمومية.
- يساهم ربط المرفق العمومي بالشبكات المعلوماتية في تحسين الخدمة العمومية.
- يساهم إدخال برمجيات وتطبيقات الإعلام الآلي المتخصصة في تحسين الخدمة العمومية.
- توجد فروق تعزى للمعلومات العامة المتعلقة بمفردات العينة لتأثير الرقمنة على جودة الخدمات.

التعقيب على الدراسة:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة:

- كلاهما يعتمدان على أداة الاستبيان.
- بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تتفق مع هذا البحث في المتغيرين الرقمنة والخدمة العمومية.

وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن هذه الدراسة هدفت إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المرفق العمومي المقدمة للمواطنين ببلدية عين الخضراء، أما هذه الدراسة فتهدف إلى معرفة دور الاتصال العمومي في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة المقدمة لمستخدمي موقع وزارة العدل الجزائرية.

وتختلف مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المعتمد في الدراسة، ونوع العينة وعددها.

أما الاستفادة فقد أفادت في الجانب النظري للدراسة.

الدراسة الرابعة:

وردت بعنوان دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية –دراسة حالة بالوحدة الولائية لبريد الجزائر–ورقلة–، بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، من إعداد الطالبتين رميصاء لكحل وقريدة شيماء، تحت إشراف د/ سلامي منيرة، بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، حيث طرحت الباحثتان السؤال الجوهري التالي: إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر–وحدة ورقلة؟

معتمدتين على الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي الخدمات المستحدثة في إطار تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر؟
- ما مدى جاهزية مؤسسة بريد الجزائر–وحدة ورقلة لتطبيق الرقمنة(الأجهزة والمعدات، البرمجيات، نظام الاتصالات، مستوى الأفراد)؟
- ما مستوى أداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر–ورقلة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب الرقمنة (أبعادها)على أداء الخدمات البريدية؟
- هل يوجد اختلاف في أداء الخدمات من طرف العمال يعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية؟

واقترحت الباحثتان الفرضيات التالية:

- هناك العديد من الخدمات المستحدثة في إطار تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر.
- هناك مستوى جيّد لجاهزية مؤسسة بريد الجزائر لتطبيق الرقمنة (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، نظام الاتصالات، مستوى الأفراد) .
- هناك مستوى جيّد لأداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب الرقمنة (أبعادها) على أداء الخدمات البريدية.
- لا يوجد اختلاف في أداء الخدمات من طرف العمال يعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية (المتغيرات الشخصية مثل الجنس والمستوى التعليمي، مستوى التكوين) .

وقد هدفت هذه الدراسة إلى محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بموضوع الرقمنة والخدمة العمومية، وإعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر من ناحية خدماتها المقدمة، وكذا اكتشاف مدى مساهمة تطبيق الرقمنة في بريد الجزائر من خلال المساهمة في تحسين خدماتها.

فاعتمدتا على المنهج الوصفي في عرض البيانات والمنهج التحليلي في اختبار فرضيات الموضوع، أما بالنسبة لأدوات الدراسة فقد اعتمدتا على الاستبيان والمقابلة، معتمدتين على أسلوب المسح الشامل على جميع مفردات العينة التي بلغ عددها 40 مفردة، وقد تم استرجاع 39 استبيان صالح للتحليل. واستخلصت هذه الدراسة أن:

- رقمنة الإدارات تسهل سيرورة المعاملات التي تقوم فيما بينها وبين المستفيد منها.
- الرقمنة تعمل على تقريب المكان وتخفيض عامل الزمن بين موظفي الإدارة والمواطن من خلال التفاعل بينهما.
- تتطلب الرقمنة توفير المقومات الضرورية التي تساهم في تنظيم ما خطط له.

التعقيب على الدراسة:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في:

كلاهما يعتمدان على أداة الاستبيان في الدراسة.

بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تتفق مع البحث الحالي في المتغيرين الرقمنة والخدمة العمومية.

وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أن هذه الدراسة تناولت موضوع دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية بينما الحالية فقد تناولت دور الاتصال العمومي في

تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة، إضافة إلى فرق التخصص فهذه الدراسة ضمن تخصص إدارة الأعمال، أما دراستنا فتندرج ضمن تخصص الاتصال والعلاقات العامة.

أما الاستفادة فقد أفادت هذه الدراسة في الجانب النظري.

الدراسة الخامسة:

جاءت تحت عنوان دور الاتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال في جامعة تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال تنظيمي، سنة 2021-2022، للطالبتين عيدة معمري ومناصرية ابتسام، تحت اشراف د/ عابدي لدمية، حيث طرحتا سؤال الإشكالية الآتي: ما دور الاتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال؟ واعتمدتا على صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مكانة الاتصال العمومي في الحياة اليومية للمواطن الجزائري من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال؟
- ما مكانة الفيسبوك عند المواطن الجزائري في الحصول على الخدمات العمومية من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال؟
- ما طبيعة الخدمات العمومية التي يمكن المواطن الجزائري الحصول عليها عبر الفيسبوك من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال؟
- ماهي العوائق التي تحول دون حصول المواطن الجزائري على خدمات عمومية عبر الفيسبوك من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال؟

هدفت الدراسة السابق ذكرها إلى التعرف على مكانة الاتصال العمومي في الحياة اليومية للمواطن الجزائري، وكشف دور الاتصال العمومي في تقديم الخدمات العمومية له، وكذا التعرف على مكانة الفيسبوك عند المواطن الجزائري في الحصول على الخدمات العمومية، إضافة إلى محاولة التعرف على طبيعة الخدمات العمومية التي يمكن للمواطن الجزائري

للحصول عليها عبر الفيسبوك، وأخيرا العوائق التي تحول دون حصول المواطن الجزائري على خدمات عمومية عبر الفيسبوك من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال.

ركزت دراستهما على المنهج الوصفي باعتبار أن الدراسة تنتمي إلى الدراسات الوصفية، مستخدمتين في ذلك على العينة القصدية المقدر عددها ب 100مفردة، معتمدتين على أداة الاستبيان في عملية جمع البيانات، وقد استنتجتا أخيرا أن:

- الاتصال العمومي يسعى دائما إلى تحقيق جملة من الأهداف الأساسية من بينها المشاركة في اتخاذ القرارات، وأنه من الطبيعي الاستماع لانشغالات المواطنين التي يحتاجها أكثر من غيره.
- المواطن الجزائري يحتاج إلى الاتصال الرقمي من أنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي للحصول على خدماته العمومية.
- طبيعة الخدمات التي يمكن للمواطن الجزائري الحصول عليها هي خدمة السكن وذلك عبر نشر المستفيدين منها عبر الصفحات الرسمية للمؤسسات العمومية، بشرط أن يكون هذا المضمون واضح.
- ضعف شبكة الأنترنت وكذلك عدم ثقة المواطن الجزائري بما ينشر على الفيسبوك عوائق تحول دون حصول المواطن على خدمة عمومية للفيسبوك.

التعقيب على الدراسة:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث:

- كلاهما يعتمدان على أداة الاستبيان.
- كلاهما يعتمدان على العينة القصدية.

كما تختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المستخدم وحجم العينة.

أما الاستفادة فقد أفادت هذه الدراسة في الجانب النظري. بالإضافة إلى أنهما تتفقان في المتغيرين الاتصال العمومي والخدمة العمومية.

تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث أن الدراسة السابقة تناولت التعرف على دور الاتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك من خلال وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال، في حين أن الدراسة الحالية تتناول دور الاتصال العمومي في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة من خلال مستخدمي الموقع الالكتروني لوزارة العدل الجزائرية.

الفصل الثاني:

مدخل إلى الاتصال العمومي

تمهيد:

يعد الاتصال العمومي أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات العمومية في تفعيل دورها في المجتمع، حيث يهدف إلى خلق تفاعل دائم بين الإدارة والمواطنين من خلال توفير المعلومات الضرورية وتعزيز الشفافية، مع التطور التكنولوجي وتزايد التحديات التي تواجه الحكومات والمؤسسات العمومية في تسيير شؤون المواطنين، أصبح الاتصال العمومي أداة حيوية لضمان الاستجابة لاحتياجات المجتمع وتحقيق التواصل الفعّال بين مختلف الأطراف المعينة.

وسيتناول هذا الفصل ماهية الاتصال العمومي، مرتكزات الاتصال العمومي، وأخيرا معالم الاتصال العمومي.

المبحث الأول: ماهية الاتصال العمومي

في ظل التغيرات الاجتماعية المتسارعة، أصبح الاتصال العمومي أداة ضرورية لتعزيز التواصل الفعال بين المؤسسات والجمهور ويتناول هذا المبحث أربع مطالب كالآتي:

المطلب الأول: مفهوم الاتصال العمومي

عادة ما يستخدم الباحثون عدة تسميات في الإشارة للاتصال العمومي كالاتصال الاجتماعي والاتصال الحكومي والاتصال السياسي. لكن أهم مؤشر تشترك فيه جميع التعريفات للاتصال العمومي هو اعتباره بالدرجة الأولى ممارسة ووظيفة تعنى بها المؤسسات والمصالح العمومية لتحقيق خدمة عمومية تهم المصلحة العامة.

يعرف ميشال بوشون الاتصال العمومي بأنه "مجموعة من الظواهر الخاصة بإنتاج ومعالجة ونشر المعلومات التي تعكس ردود الفعل، وخلق وتوجيه المناقشات حول الرهانات العامة، والاتصال العمومي ليس فقط نشاط اتصالي خاص بممارسات وسائل الإعلام إنما هو قضية خاصة بجميع الفاعلين (مؤسسات، الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني والمجموعات الناشطة في المجال العام).[1]

الاتصال العمومي هو تلك العملية التي يتم فيها القائم بعملية الاتصال بث وإرسال الرسائل المتعددة من خلال وسائل اتصال عمومية إلى عدد من الجماهير الموجودون في حيز جغرافي واسع يصعب معه التعرف على رجع الصدى أو الأثر الذي تتركه الرسالة إلى الجماهير الموجهة إليهم بشكل مباشر وفوري نظرا للحاجز الواسع أي الزماني والمكاني.[2]

الاتصال العمومي هو اتصال يستعمل من طرف الحكومة والوكالات العمومية، الإدارات، والجمعيات وهو يوجه لجمهور عريض حتى يأخذ وعي حول المشاكل أو تكييف المواطنين

---

[1]_ أز. عبد العزيز، "ممارسات الاتصال العمومي عبر الفضاءات الرقمية للمؤسسات العمومية الجزائرية "، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، 2024، ص754_769.

[2]_ عائشة الحدي، آمنة كيوص، "الاتصال العمومي ودوره في تشكيل الوعي الاجتماعي لدى المؤسسات الاستشفائية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة غرداية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علوم الاعلام والاتصال، 2020-2021، ص23.

مع سلوكيات أخرى فهدفه المنفعة العامة وهو ما يجعله يختلف عن الاتصال الإشهاري أو السياسي ويستعمل الاتصال العمومي كل الوسائل والوسائط الاتصالية المعروفة.[1]

الاتصال العمومي هو نفسه الاتصال الاجتماعي عندما يقع تحت معاني الصالح العام كحق الجمهور في المعلومات والبحث عن الحقيقة، فالعمل الاجتماعي والعمل في هذا المجال يبحث الانخراط الاجتماعي للمجتمع وفق المبادئ المروج لها، إن المصالح العمومية تستلزم الاتصال لمحاولة الجذب والإقناع وتقوية ما هو إيجابي مع الأفراد.[2]

المطلب الثاني: السيرورة التاريخية للاتصال العمومي

يعتبر مفهوم الاتصال العمومي كخلاصة للتطورات الاجتماعية والسياسية ترتبط بظهور الدولة، وعليه يمكن رصد أول منعرج تاريخي في تطور الاتصال العمومي لحظة توقيع معاهدة واست فاليا 1648، وهي المعاهدة التي انتقلت بأشكال التجمع البشري نحو أفق جديد هو مفهوم "الدولة"، "الأمة" وهو المفهوم الذي قدم شكلا جديدا للتنظيم السياسي للمجتمع والذي ترافق تاريخيا مع ظهور حركات الإصلاح الديني، التي قضت على دور الكنيسة في وصفها المصدر الرئيسي لإضفاء الشرعية على أي سلطة غير شرعية.[3]

أما المنعرج الثاني لتطور الاتصال العمومي فيمكن في ظهور النظام الديمقراطي في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أدت الحروب الأهلية في أمريكا إلى سقوط عدد كبير من القتلى استدعى التفات جهود كبار زعماء السياسة مثال "توماس جيفرسون" و"جورج واشنطن"، من أجل الإعلان عن تأسيس دولة ذات طابع ديمقراطي يتساوى فيه الجميع في الحقوق والواجبات، هذا التطور فتح المجال لاكتشاف جديد هو مفهوم "المواطن" و "المواطنة"، وأن العلاقة الجيدة والحسنة بين الدولة والمواطن فيما يخص بعض الحقوق

---

[1]_سليمة قاصدي، "اليقظة البيئية واستراتيجية الاتصال العمومي في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر03، كلية علوم الاعلام والاتصال، قسم الاتصال، 2017_2018، ص116.

[2]_ آمال عميرات، **الاتصال الاجتماعي العمومي**، ط1، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2014، ص11.

والواجبات هي المفتاح الرئيسي لضمان تسيير رشيد ومحكم لكل شؤون الدولة والاتصال الجيد بين الطرفين هو السبيل الأنسب لذلك لأن التسيير والإدارة هما عملية اتصال قبل كل شيء، وعليه يمكن رصد أهم المراحل التي مر بها الاتصال العمومي في ست مراحل أساسية:

المرحلة الأولى: الدعاية

والتي استعملت للتأثير على الرأي العام. وفي هذا الإطار لابد من التأكيد على التفريغ بين الدعاية والديكتاتورية، فالدعاية ترتكز على استعمال تقنيات التلاعب بالحقيقة وتخريف الواقع وقولبته بما يخدم جماعات المصالح وإقناع الرأي العام بهذه الحقائق المقولبة بما يعرف ب: "التلاعب بعقول الجماهير".

المرحلة الثانية: الإعلام

اصطلح على هذه المرحلة بالمرحلة الإعلامية، كان الهدف الأساسي منها هو تمرير المعلومات للرأي العام وما تحمله من معاني مخفية بين السطور، حيث ركزت هذه المرحلة على بث المعلومات فقط في إطار النموذج الخطي للاتصال خاصة نموذج شانون ووفير.

المرحلة الثالثة: الإشهار

خلال هذه المرحلة تم الاستعانة بتقنيات الإشهار وتكليف وكالات الاتصال بتنظيم النشاطات الاتصالية وما صاحب من تغيير في تسمية هذه النشاطات.

المرحلة الرابعة: التركيز على تكنولوجيا الاتصال

بدأت مع سنوات التسعينات حيث عرفت سنواتها الذهبية وذروة تألقها مع ظهور الأنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي، ركزت هذه المرحلة على التكنولوجيا على حساب المضمون.

المرحلة الخامسة: الآخر

هو الهدف الأساسي للاتصال جاءت هذه المرحلة لتلغي تماما نظريات الاتصال الخطي، تقنيات الإشهار السياسي والانتقال من التركيز على الوسيلة الاتصالية (المرحلة الرابعة) إلى مستخدمها، ومن هنا ضرورة التركيز على إدراك أهمية الآخر في الاتصال، فالآخر ليس

مجرد تفصيل ثانوي، فالتجربة تؤكد أن نجاح القائم بالاتصال تكمن في فهمه وتكيفه مع المتلقي.

المرحلة السادسة: اتصال تميز" لتلاحظ"

تمثل هذه المرحلة بداية استخدام تقنيات التسويق، حيث أصبحت توضح استراتيجيات اتصال تركز على بناء هوية وصورة المؤسسات العمومية والسياسة العامة.

أما على مستوى التأسيس الأكاديمي للاتصال العمومي فتعود البدايات الأولى لظهور مفهوم الاتصال العمومي في أعمال عالم الاتصال الأمريكي "ولبر شرام" سنوات الخمسينات والستينات، والتي تجسدت في شكل حملات واسعة سماها هو "بحملات الاتصال العمومي" تمت مباشرتها بهدف إقناع الناس بسلوكات ما يمكن في النهاية قياسها عبر وسائل منهجية. ولكن هذه الحملات التي جاءت في أجواء مكهربة مرتبطة بالحرب الباردة. كانت السمة الغالبة عليها هي الدعاية. لذلك وجه برنارد مياج انتقادات للقول بأن شرام يعد المؤسس الفعلي للاتصال العمومي.

أما سنوات السبعينيات والثمانينات فيشار إليها على أنها السنوات التي تبلور فيه الاتصال العمومي كنظرية جديدة وكممارسة باعتباره–الاتصال العمومي–أحد أهم حقول البحث الجديدة في ميدان بحوث الإعلام والاتصال، فظهوره للتداول العلمي العام كان نتيجة المجهودات التي قام بها فريق بحث بجامعة لافال الكندية توّج بإصدار كتاب جماعي تحت إشراف ميشال بوشون صدر عام 1990بعنوان "الاتصال العمومي والمجتمع: معالم للتفكير والفعل" منذ ذلك الحين، تمت مباشرة الكثير من البحوث التي سعت لتطوير هذا الحقل ومد دراساته للإفادة منها فيما يتجاوز بعده النظري إلى أبعاد عملية تقدم نتائج ملموسة في الواقع، وقد عمدت العديد من الجامعات والمعاهد في تدريس هذا التخصص الجديد. [1]

[1]_ ايناس رغيس، "الاتصال العمومي الجواري ودوره في تحسين الخدمة العمومية"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الاعلام والاتصال، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2018–2019، ص85_86_87.

المطلب الثالث: مبادئ الاتصال العمومي.

يرتكز الاتصال العمومي على مبادئ تهدف إلى ضمان الفعالية وجودة التواصل داخل الفضاء العام تتمثل في:

1_الحتمية:

لا يمكن ألا نتصل. تسجل هذه المقولة قوتها عندما يتعلق الأمر بالاتصال العمومي، فمهمة القائم بالاتصال العمومي هنا تحرم عليه الصمت، حتى وإن استعملت السكوت أو عبارة "لا تعليق" كرد، فهو فعل اتصالي، وأي حال من الأحوال هو يقول شيئا.[1]

2_الآخر:

الاتصال هو الذهاب إلى الآخر، إذن فهو الاعتراف به ثم تعلم التعرف عليه، وذلك لفهم طريقة تفكيره وإيجاد الوسيلة الأكثر فعالية للتواصل معه. وتقول"Dominique Wolton" في هذا الشأن هناك دائما شيء من الخسارة، شيء محبط في الاتصال، لكن هذه الحدود تمثل وسيلة لإدراك أن الاتصال يعني وجود الآخر، وأن الآخر يبقى بعيد المنال، فالاتصال يحقق التقارب مع أخذ الحدود الحتمية التي لا يسمح بتجاوزها وإلغائها في كل تقارب بعين الاعتبار، لأن الأمر الأكثر تعقيدا في الاتصال هو الآخر، فيصبح الاتصال الذي يفترض به أن يقرب بين الأفراد، سببا في ظهور ما يباعدهم.[2]

3_الشمولية :

يقول "باسكال من المستحيل معرفة الأجزاء دون معرفة الكل، ولا يمكن أيضا معرفة الكل دون معرفة الأجزاء بشكل من الخصوصية". فالرسالة وحدها لا تمثل الاتصال، ولكن الاتصال هو مضمون، معنى، علاقة وسياق.[3]

---

[1]_نسرين داودي، جمال بوعجيمي، "الاتصال العمومي في الجزائر بين قناع الديمقراطية وواقع الأبوية الاستبدادية"، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، الجزائر، المجلد5، العدد8، ص02.

[2]_حبيبة منصوري، "دور الاتصال العمومي في بناء ثقافة الأمن الغذائي لدى المستهلك الجزائري"، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة يحي فارس بالمدية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال،2021-2022، ص22.

[3]_ رضوان جحنيط، إلياس شويحي، مرجع سبق ذكره، ص30.

4_الملائمة:

هذا المبدأ هو نتيجة مباشرة لسابقه، إذ لابد من وجود تناسق في عناصر العملية الاتصالية، ومنه فتحقيق التناغم والتناسق يحقق التوافق في الاتصال، وتظهر تلك الملائمة في السياق من حيث أهمية المعلومة وأسلوب صياغتها، كما في العلاقة من حيث اختيار الوقت المناسب للاتصال.

5_التوقيت:

الاتصال مسألة مدة وتسلسل زمني والرغبة في التواصل هو رغبة في بناء علاقة، وهذه الأخيرة تتطلب وقتا لبنائها. وليسمح الزمن ببناء هذه العلاقة لابد اتباع عملية "Processus"، وبما أن هدف الاتصال الجوهري هو الذهاب إلى الآخر، أي خلق علاقة والحفاظ عليها، فإن ذلك يتطلب الوقت.

6_النسقية:

هناك ثلاث عوامل تجعل الاتصال العمومي في قلب الوظيفة النسقية المعقدة، ولفهم أكثر سننطلق من التعريف التالي للنسق:" هو مجموعة عناصر متكاملة ومتفاعلة ومنظمة من أجل تحقيق هدف مشترك".

أولا: تلك العوامل أن الاتصال العمومي يتواجد في قلب نسق مفتوح، وهو بطبيعته مفتوح على بيئته وفي حركة مستمرة، يبتغي الوصول إلى هدف.

ثانيا: إن الاتصال كونه غالبا ما يحمل خطاب التغيير، سيصطدم مع مقاومة أولئك (الموجودين في النسق)، الذين يبتغون بقاء الوضع على حاله.

وأخيرا، فإن الاتصال العمومي على علاقة تبادلية تكاملية مع القطاعات الأخرى (الأنساق)، في بيئته من مواطنين ومؤسسات المجتمع المدني.[1]

[1]_نسرين داودي، جمال بوعجيمي، مرجع سبق ذكره، ص02.

7_التفاعل:

علينا أن نحمي الاعتقاد السائد بأن: الاتصال الناجح هو الاتصال الصامت الذي يصمت، لأن الاتصال هو الذي يجلب رد الفعل، فالاتصال في الواقع ما هو إلا سلسلة من الأفعال وردود الأفعال.[1]

8_المواجهة:

الاتصال العمومي هو مكان رمزي لالتقاء مختلف وجهات النظر والأفكار لنفس الظاهرة، فهو يجسد منطق مواجهة الأنساق المختلفة، ومنه فهو ليس نفيا لوجود الاختلاف في الرأي وإنما قبول لمواجهتها ومناقشتها.[2]

9_التوقع:

ردود الفعل أمر مفروغ منه ولا يمكن تجاهله في عملية الاتصال العمومي، ومنه فإن مهمة هذا الأخير لا تتوقف عند توصيل الرسالة إلى الجمهور وفقط، بل تتعدى ذلك إلى توقع ردود الأفعال وتحضير استراتيجيات للإجابة عليها.

المطلب الرابع: خصائص الاتصال العمومي

يعتبر الاتصال العمومي من بين أهم الظواهر البشرية والاجتماعية التي اهتم بها مختلف العلماء بفعل أهميته الواضحة في بناء وتشكيل العلاقات الاجتماعية التي في غيابه لا يمكننا الحديث عنها فهناك مجموعة من الخصائص التي تميز الاتصال العمومي هي:

حيث تناول **تشارلز رايت** خصائص الاتصال العمومي فحددها كالتالي:

- الاتصال العمومي موجه صوب العامة والذي يكون كبير ومختلف الاتجاهات ومنها أن كاتب الرسائل الموجهة إلى أفراد متخصصين لا تعتبر في العادة اتصالا عموميا.
- يتميز الاتصال العمومي بملكية الوسائل التابعة للدولة.

[1] _ رضوان جحنيط، إلياس شويحي، مرجع سبق ذكره، ص31.
[2] _ حبيبة منصوري، مرجع سبق ذكره ص23.

- الاتصال العمومي منظمة، فصاحب الرسائل في الأجهزة العمومية يختلف عن الفنان أو الفرد أو الكاتب، من حيث أنه يعمل من خلال تنظيم معقد فيه مبدأ تقسيم العمل على نطاق كبير كما ينطوي في تقليل الكلفة.
- أن الجمهور المتلقي لرسائل الاتصال العمومي جمهور يتصف بضخامة حجمه، وعدم تجانس الأفراد في القدرات والمعارف والأعمار، واختلاف ميولهم وأذواقهم وتعدد اتجاهاتهم وأفكارهم.
- إن المرسل لا يرى هذا الجمهور مباشرة في غالب الأحيان ولا يسمع منه إلا القليل، ومنها نقل التغذية العكسية يغلب على طبيعة هذا الاتصال كونه أحادي الاتجاه، يطغى عليه سريان المعلومات في اتجاه واحد أي من المرسل إلى المتلقي.
- تتصف الرسائل المرسلة، بأنها عامة عليه وعليه تصل إلى جميع الناس والذين يرغبون بالتعرض لها في وقت واحد.
- هو عملية منظمة ومدروسة ومعدة وغير عشوائية، يقوم عليها عدد كبير من المختصين ويتطلب مخصصات مالية ضخمة، وتستخدم آليات الاتصال المعقدة وتعمل على تحقيق أهداف معينة.
- وحسب DOMONIQ MEGRAD أن الاتصال العمومي يتسم بمجموعة من السمات تميزه عن غيره من أنماط الاتصال وتخص بالذكر:
- خدمة الصالح العام من شرح القرارات المتخذة، إقامة اتصالات متبادلة بين المرافق العمومية والمواطنين، خلق اتجاهات وسلوكيات إيجابية لدى المواطنين تتعلق بالقضايا الاجتماعية ذات المنفعة العامة.
- يقتصر الاتصال العمومي على النشاطات الاتصالية التي يقوم بإعدادها وتنفيذها الحكومة ووزارتها اتجاه المواطنين.
- الاتصال العمومي متعدد الأبعاد، أهدافه منسجمة ومتناسقة ولا مجال فيها للتنافس أو التناقض.

- الاتصال العمومي رهانه أخلاقي بالأساس جوهره التعامل بصدق وشفافية من الواقع.[1]

المبحث الثاني: مرتكزات الاتصال العمومي

يعتبر الاتصال العمومي أداة أساسية تجمع بين الفاعلين المختلفين، حيث توظف وسائل متنوعة وأنماط متعددة لضمان تبادل المعلومات وتنظيم العلاقات بما يخدم الأهداف المجتمعية والمؤسسية.

المطلب الأول: الفاعلون في الاتصال العمومي

يمثل الفاعلون في الاتصال العمومي عناصر أساسية تساهم في بناء وتوجيه عملية التواصل، حيث يتفاعل كل منهم وفق أدوار وتوجيه عملية التواصل، حيث يتفاعل كل منهم وفق أدوار ومسؤوليات مختلفة تؤثر في نجاح الرسالة الاتصالية.

الاتصال العمومي هو نتيجة الخطابات أو الإجراءات الاتصالية التي يقوم بها العديد من الجهات الفاعلة فحسب ما جاء في الدليل الذي أعدته السلطات الفرنسية فان الجهات الفاعلة في مجال الاتصال العمومي هم كل من:

- رئيس الوزراء (رئيس الحكومة).
- الوزارات.
- الولاة.
- الإدارات الغير مركزية.
- الهيئات الخاضعة لإشراف الوزارات.[2]

[1]- حبيبة منصوري، مرجع سبق ذكره، ص14-15.

[2]_ رضوان جحنيط، مرجع سبق ذكره، ص32.

المطلب الثاني: وسائل الاتصال العمومي

إن وسائل الاتصال هي ما تؤدي به الرسالة الإعلامية أو القناة التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، ففي أي عملية اتصال يختار المرسل وسيلة لنقل رسالته اما شفويا أو بواسطة الاتصال الجماهيري (سمعية، بصرية، سمعية بصرية).[1]

1-قنوات الاتصال الغير اللفظية :

تشمل تعبيرات الوجه وهي أكثر قنوات الاتصال غير اللفظي لما تملكه من خاصية الصدق في معظم الأحيان، وتستخدم التعبيرات للتأكيد على مضمون الرسالة أو توضيح معناها وتغيير بعض أجزائها عن طريق الايماء والاشارة.[2]

حركة الجسم: وهي قناة اتصالية غير لفظية كحركة الرأس للتعبير عن الرفض أو الموافقة، حركة اليد للإشارة إلى التأكيد أو التهديد والتعبير عن بعض الكلمات.

التعبير بالأشياء المادية التي تحمل معنى متفق عليه بين المرسل والمستقبل مثل التنبيه للخطر.

الصور والرسوم: وهي أكثر إقناعا وتأثيرا من آلاف الكلمات، كما قد تكون دعامة أساسية لهذه الكلمة وبرهانا قويا يؤكد مضمون الرسالة اللفظية مثل: الإعلانات، الملصقات، الكتيبات، النشرات، اللوحات، الكاريكاتور، البيانات التوضيحية، القنوات التشكيلية والمجسمات.[3]

2-قنوات الاتصال اللفظية : وتشمل

أ- وسائل الاتصال الشخصي غير مباشرة الالكترونية:

الهاتف: يعتبر من الوسائل المهمة التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة والإدارات المختلفة بالمنشأة للاتصال بين مختلف الإدارات ومختلف العاملين داخل المنشأة وللاتصال بالمنشآت

---

[1] _ فضيل دليو، **الاتصال: مفاهيمه، نظرياته، وسائله**، ط1، مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص57.

[2] _ محمد صاحب سلطان، **العلاقات العامة ووسائل الاتصال**، ط2، الأردن، دار المسيرة، 2015، ص147-155.

[3] -سليمة قاصدي، مرجع سبق ذكره، ص142.

والجهات الأخرى خارج المنشأة، من أهم استخداماته تلقي شكاوى الجمهور أو المتكلمين مع المنشأة وكذلك تلقي الاقتراحات وتقديم بيانات عن المنشأة بمجرد طلبه.

التلغراف: هو وسيلة فورية للاتصال عن بعد ويحتاج إلى مترجم لتحويل الإشارات الى رموز لغوية أو تستخدم أجهزة آلية للإرسال والاستقبال تخول أليا الإشارات إلى حروف كتابية وتطبع مباشرة على الورق.

التيليكس: هو جهاز قريب الشبه بالآلة الكاتبة يمكنه الارسال أو الاستقبال وقبل كتابة الرسالة يقوم المرسل بإدارة رقم معين للحصول على خط اتصال فاذا ما أعطى إشارة السماح يبدأ في كتابة رسالته التي تستقبل أوتوماتيكيا على التيليكس المستقبل في الجهة المستقبلة للرسالة.[1]

الفاكسميلي: هذه الوسيلة تتفوق بقدرتها على إرسال الصور والوثائق والرسوم والمواد المطبوعة سواء عن طريق الهاتف أو الموجات اللاسلكية.

البريد الإلكتروني: هو أحد تطبيقات الحاسب ويستخدم لإرسال الخطابات والنصوص والمواد المصورة بين الأشخاص والأقسام داخل المؤسسات وبين أكثر من جهة خارجية.

دوائر التلفزيون المغلقة: هي عبارة عن إرسال خاص مستقل عن الإرسال المركزي توجه فيه الكاميرات إلى القائم بالاتصال وتوصل الكاميرات الى أجهزة الاستقبال التي توضع في صالات الاجتماعات أو عنابر المصنع وفي أي مكان آخر بشرط تواجد أجهزة استقبال.[2]

ب_ وسائل الاتصال الشخصي المباشر وتشمل:

الزيارات: تعتبر زيارة المؤسسات من وسائل توثيق الروابط بين المؤسسة وجهودها، وقد لجأت إليها إدارات العلاقات العامة منذ زمن بعيد، ويعتمد نجاح هذه الزيارات على التخطيط الناجح والإعداد الدقيق لها، وتعتمد أيضا على شخصية أخصائي العلاقات العامة المرافق

[1] _محمد معوض، عبد السلام إمام، **التسويق والاتصال**، ط1، دب، دار الكتاب الحديث، 2011، ص282.

[2] – محمد معوض، عبد السلام إمام، مرجع نفسه، ص283.

للزائرين وعلى برنامج الزيارة أو خطة السير التي تعد بإحكام بحيث تعطى الزائر فكرة واضحة ومستفيضة عن المؤسسة.[1]

الاجتماعات: تلعب الاجتماعات دورا هاما كوسيلة من وسائل الاتصال وقد يكون العدد اثنين أو أكثر وقد يصل العدد إلى المئات يجتمعون لمناقشة ودراسة موضع مشترك يهمهم جميعا للوصول إلى قرارات معينة، والاجتماعات لها فاعليتها وتأثيرها خاصة عندما تكون القرارات المراد اتخاذها صعبة ومعقدة، وتتطلب التوفيق بين وجهات النظر المتعددة وهذا يتيح الفرصة أمام جميع الأعضاء للاستماع إلى كل ما يقال فضلا عن أنها تتيح لنا الإفادة بأكبر عدد من الخبرات وتتيح التفكير والتعاون كما تعمل على تحقيق علاقات اجتماعية جديدة بين الأعضاء.[2]

المقابلات: المقابلة هي إحدى وسائل الاتصال الشخصية المباشرة المهمة التي تستخدمها إدارات العلاقات العامة في مختلف المنشآت وهي عبارة عن مواجهة بين اثنين أو أكثر يدور بينهما حديث أو نقاش حول موضوع أو مسألة معينة لتحقيق غرض محدد.[3]

المحادثات والمناقشات الرسمية وغير الرسمية: تلجأ بعض المؤسسات إلى عقد اجتماعات ودية لجمهورها الداخلي وأحيانا تدعو المجتمع الخارجي للقاءات مع قيادات المؤسسة من أجل التعرف على آراء الجمهور واتجاهاته إزاء المؤسسة وتصحيح المعلومات الخاطئة ومناقشة السياسات الجديدة، وتأتي المناقشات والمحادثات الرسمية وغير الرسمية في المرتبة الأولى بين وسائل الاتصال الشخصي المباشر لسهولتها وعفويتها وقدراتها الإقناعية العالية ولتميزها بالتجاوب والحيوية. فهي تتيح مناقشة مختلف المشاكل والوصول إلى علاجها، كما أنها تشعر العامل بأنه جزء من هذا التنظيم وهي تعنى أن القرار الجماعي الذي تم الوصول

---

[1]–حسين عبد الحميد أحمد رشوان، **العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع**، ط1، مصر، المكتب الجامعي الحديث، 2003، ص308–309.

[2]–محمد معوض، عبد السلام إمام، مرجع سبق ذكره، ص276.

إليه إنما هو خلاصة لأفكار جميع المشتركين في المناقشة فتمتنع بذلك القرارات الفردية التي تؤثر على فعالية التنظيم وتعوق نجاحه. [1]

ت_ قنوات الاتصال الشخصي غير الإلكترونية غير مباشرة:

التقارير: هو عرض للحقائق الخاصة بموضوع أو مشكلة أو أقوال معينة عرضا تحليليا بطريقة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تتماشى مع النتائج التي نتوصل إليها بالبحث والتحليل.[2]

الخطابات: للخطابات آثار عظيمة بالغة لا تكون موجهة للفرد فقط، وإنما يكون موجه إلى جماعة من الناس، ولكن معناه أن كل متسلم له ينبغي أن يدرك أن هذا الخطاب رسالة خاصة به هو، فلابد إذن من مراعاة الموضوعات التي تثير اهتمام الذين توجه إليهم، وكذلك مراعاة ثقافتهم وخصائصهم.[3]

لوحة الإعلانات: هذه تستخدم في مختلف المنشآت ولا تخلو أي منشأة منها حيث تعتمد عليها الإدارة في إخبار العاملين بها بالأوامر والتوجيهات والتعليمات والإرشادات اليومية الخاصة بالعمل، إخبار العاملين بنتائج اجتماعات مجالس الإدارة وأخبار الإدارة وأخبار الأنشطة الترفيهية الرياضية والثقافية والاجازات والمعاشات.... إلخ، وينشر أحيانا فيها بعض ما يصدر في الصحف والمجلات المختلفة والقوانين الخاصة بالعاملين بالدولة.[4]

3- قنوات الاتصال الجمعي :

صحف الحائط: تستخدم في كثير من المنشآت وهي تضم معلومات وأخبار وتوجيهات وموضوعات مصورة تهم العاملين بالمؤسسة، وتقسم الصفحة إلى أعمدة يفصل بينها فراغات لإراحة أنظار القراء، كذلك يترك فراغ أعلاه يتضمن بيانات خاصة بها مثل الاسم والشعار وتاريخ العدد ورقمه.[5]

---

[1]-محمد معوض، عبد السلام إمام، مرجع سبق ذكره، ص280-278.

[2]- مرجع نفسه، ص284.

[3]-حسين عبد الحميد أحمد رشوان، مرجع سبق ذكره، ص303.

[4]- محمد معوض، عبد السلام إمام، مرجع سبق ذكره، ص287.

[5]-محمد صاحب سلطان، مرجع سبق ذكره، ص189-190.

مجلة المنشأة: هي إحدى مطبوعاتها العديدة التي تصدرها في مناسبات معينة أو بصورة دورية قد تكون شهرية أو ربع سنوية أو سنوية للاتصال بفئات الجمهور وتزويدهم بالبيانات والمعلومات ومن أهم مميزاتها أنها يمكن الرجوع اليها وقت الحاجة.[1]

الكتيبات: تحتاج المؤسسات مهما كان حجمها أو طبيعة عملها إصدار كتيبات من وقت لآخر للجمهور الداخلي والخارجي وإن كانت الصيغة الغالبة على الكتيبات هي الموضوع التي تهم الجمهور الداخلي للمؤسسة وقد تزود بالصور.[2]

الندوات: تعد إحدى قنوات الاتصال الجمعي التي تستخدمها العلاقات العامة لتحقيق الاتصال بين القيادات الإدارية والخبراء وبين العاملين من أجل النقاش حول الموضوعات التي تطرح للبحث والدراسة وتحاول الوصول الى القرارات بشأنها.[3]

المحاضرات: تستخدم المحاضرات لنقل قدر كبير من المعلومات لأعداد كبيرة من الأفراد في وقت يمكن تحديده مقدما بدقة.[4]

المؤتمرات: هي الوسيلة التي يتم بها إقناع الجمهور بفكرة أو موضوع معين، أو نتائج عمل معين أو نتائج عمل معين لكسب تأييد الرأي العام أو تهيئة الجو الملائم للتبادل الفكري حول مشكلة أو مسألة معينة من عدد من المهتمين بتلك المشكلة أو المسألة وتهدف المؤتمرات إلى الوصول لتوصيات وقرارات ونتائج فيما يتعلق بموضوع انعقادها.[5]

المناظرات: هي عبارة عن مبارزة كلامية بين طرفين يمثلان فكرتين متعارضتين ومناقشتهما من كل الزوايا المختلفة مناقشة نقدية وصولا للرأي الأصوب وذلك أمام جمهور لا يعرف الحل الصحيح فيه ويسمح له بالاشتراك في المناقشة.[6]

---

[1]–محمد معوض، عبد السلام إمام، مرجع سبق ذكره، ص289.

[2]–حسين عبد الحميد أحمد رشوان، مرجع سبق ذكره، ص301.

[3]–محمد صاحب سلطان، مرجع سبق ذكره، ص196.

[4]– المرجع نفسه.

[5]–محمد محمود مهدلي، **الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية**، د ط، دب، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص116.

[6]–محمد معوض، عبد السلام إمام، مرجع سبق ذكره، ص302.

المعارض: تعد من قنوات الاتصال الجمعي المهمة التي تستخدم بشكل مؤثر فهو طريقة أو وسيلة لعرض الفكرة أو التعبير عنها، بترتيب الأجسام وفق خطة موضوعة يعكس صورة مجسمة عن نشاط المنظمة بترتيب وتعليم الجمهور بدون المنظمة والخدمات التي تؤديها.[1]

قنوات الاتصال الجماهيرية:

العلاقات العامة: عرف الدكتور حامد زهران العلاقات العامة بأنها الجهود المقصودة المستمرة، والمخططة التي تقوم بها إدارة المؤسسة، والتي تهدف إلى الوصول إلى تفاهم متبادل وثقة متبادلة، ومنفعة متبادلة، وتأييد متبادل، وتعاون متبادل، وعلاقات سليمة بين المؤسسة وبين الجماهير التي تتعامل معها في داخلها وخارجها عن طريق النشر والإعلام، والاتصال الشخصي بحيث يتحقق في النهاية التوافق بين المؤسسة وبين الجماهير.[2]

المسرح: هو شكل من أشكال الفن يترجم فيه الممثلون نصا مكتوبا إلى عرض مسرحي تمثيلي على خشبة المسرح ويقوم الممثلون عادة بمساعدة المخرج على ترجمة شخصيات ومواقف النص التي ابتدعها المؤلف.[3]

السينما: تعتبر وسيلة اتصال باهظة التكاليف، ولهذا نجد أن أفلام السينما لا يقدر على استخدامها سوى المنشآت الكبيرة، والتي تستفيد من إعداد هذه الأفلام فوائد كبيرة تفوق تلك النفقات التي تحملتها في إعداد الفيلم.[4]

الإعلان: هو الجهود غير الشخصية التي يدفع عنها مقابل بواسطة ممول معين لعرض الأفكار أو السلع أو الخدمات وترويجها.[5]

---

[1]–محمد صاحب سلطان، مرجع سبق ذكره، ص209.

[2]_حامد عبد السلام زهران، **علم النفس الاجتماعي**، ط5، مصر، دار عالم الكتب،1984، ص349.

[3]_جمال العيفة، **مؤسسات الاعلام والاتصال الوظائف، الهياكل، الأدوار**، د ط، دب، ديوان المطبوعات الجامعية،2010، ص 18.

[4]_ محمد محب عبد الحميد، **مدخل إلى العلاقات العامة**، ط1، ألمانيا، كتاب المركز الديمقراطي العربي، 2024، ص49.

[5]_ علي عجوة، **الأسس العلمية للعلاقات العامة**، ط 3، مصر، عالم الكتب، ص25.

المجلة: يعرفها فرانك لوثر موت بأنها مطبوع مغلف يصدر بشكل دوري طويل أو قصير ويحتوي على مادة مقروءة متنوعة.[1]

التلفزيون: يعتبر إحدى وسائل الاتصال وأقواها في العصر الحديث، بل إن أهمية دور وسائل الاتصال قد ازدادت وانتشرت انتشارا واسعا بظهوره فهو يجمع بين الكلمة المكتوبة المسموعة بصوت المصاحب لها والصورة إلى جانب تمتعه بالحركة كما يساعد على جذب انتباه الجمهور والتأثير فيه.[2]

الإذاعة: يعتبر الراديو وسيلة جماهيرية سمعية إلكترونية تم اختراعها على يد ماركوني "Guglielmo Marconi" سنة 1894، حيث تمكن من إرسال أول إشارة لاسلكية عبر المحيط الأطلسي من خلال جهاز اللاسلكي في سنة 1901.[3]

المطلب الثالث: أنماط الاتصال العمومي

هناك أشكال وأنواع متعددة لممارسة الاتصال العمومي، تتمثل في:

الاتصال الحكومي:

لضمان الأداء الجيد للمؤسسات، الحكومة ملزمة دستوريا وقانونيا بإعلام المواطنين، وكذا تعزيز الحوار وتقديم تقارير عن أنشطتها، ولذلك يعد الاتصال أمرا ضروريا، تبعا لذلك، تم إنشاء مصالح وهياكل تتولى القيام بهذه المهمة، إذ يقوم الاتصال الحكومي بتنفيذ أربع مهام رئيسية تختلف من دولة لأخرى، ويمكن تلخيص تلك المهام في:

- الإعلام عن أعمال ونشاطات الحكومة.
- الاستماع للجمهور.
- تنسيق أنشطة الاتصال.
- تقديم المشورة للمصالح الإدارية.

---

[1] _ غازي زين عوض الله، **الأسس الفنية للمجلة**، د ط، مصر، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1997، ص10.

[2] _ **فضيل دليو، مرجع سبق ذكره، ص85-86.**

[3] _جمال العيفة، مرجع سبق ذكره، ص108.

الاتصال المرتبط بحقوق المواطنين والتزاماتهم:

يعد هذا النوع أحد القواعد الرئيسية التي تحكم عمل الاتصال العمومي، حيث تتضمن من ناحية الالتزام بتوفير وتقديم المعلومات لوسائل الإعلام والمواطنين، ومن ناحية ثانية، تذكير المواطنين بحقوقهم وواجباتهم، ودعوتهم للانخراط والمشاركة في الشأن العام والحياة السياسية، تعهد هذه المهمة في بعض الدول لمصالح ودوائر الاتصال الحكومي، في حين قد تخصص لها مصالح مستقلة في دول أخرى.

الاتصال العمومي بوصفه أداة للسياسة العامة:

انطلاقا من كون الاتصال أحد الأدوات المهمة التي ترافق عمليا جميع القرارات والإجراءات التي تتخذها الإدارات والمرافق العمومية، فهو بذلك أصبح أداة للسياسة العامة، أين يتم استخدامه لتحفيز الإجراءات والتدابير سواء لمنع وتغيير سلوكيات معينة (القيادة تحت تأثير الكحول مثلا)، لرفع مستوى الوعي بمختلف القضايا والمسائل (فرز النفايات مثلا).

الاتصال المؤسساتي:

حيث يخصص قسم كبير من الاتصال لترقية وتعزيز المؤسسات والمرافق العامة، إذ لا يتعلق الأمر بإبراز أنشطة هذه الإدارات، وإنما بالمرفق العام ذاته، وهناك ثلاث أسباب رئيسية تفسر هذه الظاهرة:

- إن إنشاء مؤسسات وكيانات جيدة يتطلب التعريف به للجمهور، حتى تتمكن من القيام بمهامها بشكل صحيح.
- لتسهيل الوصول إلى خدمات المرافق والإدارات العمومية أو تعزيز شرعيتها، وفي هذا الصدد تعمل المرافق العمومية على وضع وتطوير العديد من الإجراءات والتدابير مثل: تنظيم الأبواب المفتوحة، إنتاج الكتيبات، تحفيز الصحفيين لكتابة التقارير عن المؤسسة واجراء مقابلات معهم.

- حاجة المرافق العمومية إلى بناء صورة إيجابية تمكنها من تحقيق الأهداف المسطرة.

يتضمن هذا النوع من الاتصال تقديم جميع المعلومات المتعلقة بحياة المرفق العام، مثل: تعيين الأشخاص، التغييرات التنظيمية، وكذا التقارير المتعلقة بنشاطاتها، حيث يتعين إعلام بعض الجهات الفاعلة، بغية التعريف أكثر بها وزيادة نسبة الثقة فيها.

الاتصال الداخلي:

لابد من الأخذ بعين الاعتبار هذا النوع من الاتصال العمومي، الذي يستهدف تقديم المعلومات والبيانات للموظفين، انطلاقا من كونهم المورد الرئيسي للمرفق العمومي، كما أنهم في كثير من الأحيان ما يكونون أولى وسائل الاتصال في المرفق العام، لهذا يعد فاعلا مهما بعد المواطنين أو في نفس الوقت أو بعد إعلام بعض الجهات الفاعلة، سيؤثر ذلك على قدرتهم في عملية تسهيل نقل الرسائل.

اتصال الأزمة:

يعد أحد الأنواع الهامة للاتصال العمومي، إذ أنه يمكن أن يتعلق بجميع مجالات الإدارة، مشكلة العلاقة مع المؤسسات السياسية، أزمة ثقة على المستوى التنظيمي، مشكلة خطيرة في مشروع كبير، خدمة خاطئة أو أزمة داخلية، وهذا من شأنه أن يؤثر على صورة المرفق العام وصورة خدماته، ذلك أن الأزمات التي تمس المرافق العمومية غالبا ما تخذ بعدا سياسيا، إما من خلال تدخل الجهات السياسية العليا أو من خلال المناقشة السياسية للمشكلة المتسببة في حدوث الأزمة.[1]

المطلب الرابع: أسس الاتصال العمومي

إن تجسيد الاتصال العمومي في الممارسة اليومية بين المؤسسات العمومية المركزية أو على مستوى الجماعات المحلية مع مختلف فئات الجمهور العريض، يقتضي توفر أسس ومبادئ يحددها إطار قانوني وسياسي وثقافي يضمن سيرورة عقلانية ومنظمة للعملية

[1] _سامي خنفي، جمال بن زروق،" الاتصال العمومي في الجزائر: قراءة في المفهوم والممارسات"، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، الجزائر، المجلد 06، العدد 03، سبتمبر 2021، ص275_276.

الاتصالية خدمة لتنمية اجتماعية، اقتصادية وسياسية يتشارك فيها جميع الفاعلون في الفضاء العمومي الديموقراطي، ولما كان النظام الديمقراطي هو أحد أهم العوامل التي ساعدت على التطور الذي عرفه الاتصال العمومي من ناحية الممارسة خاصة في إطار إنجاز السياسات العامة التي تعني المجتمع كوحدة معقدة ومتكاملة في آن واحد، سيكون من الضروري أن نحلل مفهوم الاتصال العمومي في سياق ديمقراطي من خلال بعض المؤشرات التي تمثل أيضا شرطا أساسيا فبوجود وفعالية الاتصال العمومي من عدمه أو عدم جدواه مثل توفر مبدأ النفاذ إلى المعلومات والشفافية.

الشفافية: تعد من بين المصطلحات التي يروج استعمالها بشكل اعتيادي في الخطابات والتصريحات، حاملة في طياتها مزايا النقاء والصفاء على خلاف ما هو سري ويسوده الغموض. ولعل أن الخطاب الذي افتتح به الرئيس الأمريكي أوباما عهدته الأولى في يناير 2009 جعل من الشفافية المبدأ الأساسي للعمل الحكومي:" إن إدارتنا مطالبة بإنشاء نظام متفتح في حكومتنا لم يسبق له مثيل، سنعمل سويا لنضمن ثقة شعبنا عن طريق العمل بشفافية آخذين بعين الاعتبار مشاركة المواطنين وأهمية التعاون معهم، ستقوم إدارتنا باتخاذ التدابير المناسبة بفضل القانون والسياسة، لوضع تحت تصرف المواطنين المعلومات التي يبحثون عنها ويستخدمونها.[1]

مبدأ حق النفاذ إلى المعلومات: يعتبر عموما والمعلومات العمومية بوجه خاص عنصر جوهري للحق في الإعلام والاتصال، وهو المعطى الذي لا يمكن في غيابه للفرد أو للجماعة في المجتمعات الديمقراطية على الأقل، ممارسة الحريات العامة كاملة، والتي غالبا ما تكون مضمنة بالدساتير وبالنصوص التأسيسية الكبرى، بالتالي فهو الأداة الأساسية من الناحية العملية والإجرائية التي تمكن المواطنين من مراقبة العمل الحكومي، ومعرفة كيفية

[1]–جمال بوشاقور، "دور الاتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنموية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، كلية علوم الاعلام والاتصال، قسم علوم الاتصال، 2017–2018، ص85–86.

وطريقة ولفائدة من تتخذ القرارات العمومية، وتعطيهم القدرة والسلطة للمشاركة أو المساهمة بالاقتراح، أو بالاحتجاج على ما يصدر عن الدولة ومرافقها من تدابير وقوانين قد لا يرتضيها المواطنون أو يرون فيها مساسا بحرياتهم أو بواقع حالهم أو مستقبلهم.

المبحث الثالث: معالم الاتصال العمومي

يعد الاتصال العمومي أداة استراتيجية لنقل المعلومات والتواصل مع الجمهور، حيث يتميز بوظائف ومميزات تساهم في تعزيز الفهم العام وبناء الثقة، وتبرز أهميته من خلال علاقته التكاملية مع أنواع الاتصال الأخرى مثل الاتصال السياسي، والاتصال الحكومي، والاتصال الاجتماعي، مما يجعله عنصرا محوريا في إدارة التواصل داخل المجتمعات والمؤسسات.

المطلب الأول: مميزات الاتصال العمومي

يعتمد الاتصال العمومي على مجموعة من المميزات التي تجعله أداة فعّالة في تنظيم العلاقة بين المؤسسات والجمهور.

يرى Dominique Mègard أن الاتصال العمومي يتسم بمجموعة من الخصائص والسمات تميزه عن غيره من الأنماط الاتصالية التجارية والصناعية، وهذا التميز ليس من حيث التكنولوجيا واللغة المستخدمة (من الإعلان إلى التسويق، من المكتوب إلى السمعي البصري، ووسائل الإعلام وخارج وسائل الإعلام الرقمية بجميع أشكالها)، التي تعرف استخداما على نطاق واسع، وإنما يتميز عنها من حيث أهدافه وتحدياته المتعلقة بالصالح العام، الخدمة العمومية، الحوكمة، التنمية المستدامة لإقليم أو مدينة، الصحة العامة، التخطيط الإقليمي، وتتمثل هذه المميزات في:

- عدم النظر للمواطن على أساس أنه زبون، إذ يتعين على الاتصال العمومي اليوم أن يكون اتصالا مواطنا، ولا يمكن اختزاله في بث الرسائل حتى لو كانت تخدم قضايا مهمة وكبيرة، وإنما لابد من الانتباه إلى صوت المواطن مثلما تقتضي الحوكمة ذلك،

وهذا بتنظيم الطرق والوسائل التي تمكن الدولة والجماعات المحلية من الإصغاء إلى الآراء وفهمها.

- خدمة الصالح العام بشرح القرارات المتخذة، إقامة اتصالات متبادلة بين المرافق العمومية والمواطنين، خلق اتجاهات وسلوكيات إيجابية لدى المواطنين تتعلق بالقضايا الاجتماعية ذات المنفعة العامة.
- الاتصال العمومي ليس اتصالا دعائيا أو تسويقيا.
- يقتصر الاتصال العمومي على النشاطات الاتصالية التي تقوم بإعدادها وتنفيذها الحكومة ووزارتها تجاه المواطنين.
- الاتصال العمومي رهانه أخلاقي بالأساس، جوهره هو التعامل بصدق وشفافية مع الواقع.
- الاتصال العمومي متعدد الأبعاد، أهدافه منسجمة ومتناسقة، ولا مجال فيها للتنافس أو التناقض.[1]

المطلب الثاني: وظائف الاتصال العمومي

تتعلق عموما وظائف الاتصال العمومي بخدمة المواطنين كافة في المجتمع، ويتحقق ذلك بتعريفهم واطلاعهم على البرامج والسياسات العامة الممارسة في دولتهم من طرف السلطات الهيئات التي تقف عليها، وهو ما يسمى بنشر المعلومات العمومية النافعة لهم والتي ستنتج حتما ممارسات أفضل في حياتهم وتعزز الروابط الاجتماعية لديهم، ويربطه بيار زيمور بالمهام التالية:

- ضمان المعلومات وسيرها في اتجاهين بحيث يتم إعلام المواطنين بالسياسات العامة والخدمات العمومية للجمهور، وقياس عمل مؤسسات المجتمع اتجاه قضايا الصالح العام.

[1]_سامي خنفي، جمال بن زروق، مرجع سبق ذكره، ص275-274.

- الاستماع لتطلعات المواطنين والفاعلين في المجتمع، ويتحقق ذلك من خلال مراعاة تطلعاتهم أثناء صياغة ونشر رسائل الاتصال العمومي التي تصاغ من أجلهم والحملات العمومية الموجهة إليهم كالاعتماد على نشرها عبر الفضاءات الرقمية من المواقع الإلكترونية والصفحات الرسمية للمؤسسة مواكبة لما يفضله المستخدم العصري الذي بات يتصل عبر المنصات الإلكترونية أكثر من اتصاله المباشر بالمؤسسة عبر الفضاءات العمومية أو عبر وسائل الإعلام الجماهيرية.
- العمل على توثيق العلاقات الاجتماعية وتغيير السلوكيات في المجتمع خاصة منها غير النافعة أو المضرة أو التي قد تتسبب دون العيش السليم في حياتهم وحياة غيرهم كالعمل على إعداد ونشر حملات التوعية والوقاية، الأمن المروري، مجال الصحة والأمراض المعدية، حماية البيئة والمحيط ...الخ.
- الإعلام عن مختلف الخدمات العمومية التي تقدمها المؤسسات العمومية في الدولة بغض النظر عن قطاعاتها أو منتوجاتها وذلك سيحقق أهم مبدأ يقوم عليه الاتصال العمومي والذي يتمثل في زيادة وعي المواطن بمجريات الأمور وتحسين معرفته بالخدمات الاجتماعية وخدمات المؤسسات العمومية، بالإضافة إلى أن هذه الوظيفة تكفل وظيفة أخرى كامنة تتمثل في تحسين جودة المعلومات المتضمنة في سياسة الاتصال العمومي المعتمدة ويكون ذلك خاصة بتقديم إحصائيات عن العمل، بيانات مالية ونقدية، معلومات عن الخدمات الموجهة للمواطن كجمع النفايات، العيادات الصحية، المكتبات، معلومات عن الأحزاب السياسية، برامج الحملات الانتخابية.... إلخ[1].

[1]–أز. عبد العزيز، مرجع سبق ذكره، ص762_763.

المطلب الثالث: علاقة الاتصال العمومي بأنواع بالاتصال الأخرى

يمثل الاتصال العمومي حلقة وصل حيوية مع الاتصال السياسي والحكومي والاجتماعي، حيث يتكامل معها لتنسيق وتأثير فعال في المجال العام.

- **الاتصال الاجتماعي والاتصال العمومي:** لكيلا نقع في الخلط بين المفهومين لابد من أن نوضح أهداف كل نمط من هذين النمطين.

الاتصال العمومي: قد تستعمل في كثير من الأحيان كمرادف للاتصال الاجتماعي بالمعنى الضيق له ويتعلق الأمر بنشاطات الاتصال التي تتكفل بها الحكومة، الوزارات، السلطات العمومية تجاه المواطنين (في خدمة المواطن).

الاتصال الاجتماعي: الاتصال الذي يهدف إلى خلق اتجاهات وسلوكيات إيجابية لدى المواطنين حول القضايا الاجتماعية ذات المنفعة العامة. أنهما يلتقيان في الهدف وهو خدمة المواطن من أجل تحقيق الصالح العام عن طريق المؤسسات العمومية إذا كان المصدر وزارة أو سلطة، أما إذا كانت خاصة بخلق اتجاهات إيجابية حول قضايا اجتماعية ذات منفعة عامة والمصدر مختلف فهنا نتحدث عن اتصال اجتماعي.

يعتني الاتصال العمومي الخاص بالسلطات العمومية والخدمات العامة ويهدف إلى تحقيق المنفعة العامة ويختلف عن الاتصال الإشهاري من حيث الهدف إذ يقتصر هدف هذا الاتصال الإشهاري على ترويج السلع المادية مستغلا سذاجة المستهلكين دون التفكير في مصلحتهم الخاصة.

إن ظهور الاتصال العمومي كاختصاص جديد في ميدان مكافحة بعض الآفات الاجتماعية أدى إلى إبراز الاتصال الاجتماعي كعلم يعمل على تكملة مهامه وأصبح بذلك المكون الأساسي للاتصال العمومي الذي يعتبر كمرادف له من حيث الاهتمامات ويضاف إلى الاتصال العمومي اتصال آخر يتمثل في الاتصال الحكومي الذي يحاول الوصول إلى تحقيق الشفافية لكل الأعمال التي تقوم بها الحكومة.

كما يرى commclin Bertand بأنه الاتصال الوحيد الذي يعمل على توضيح حدود كل الأعمال التي يقوم بها الاتصال العمومي.[1]

2_الاتصال العمومي والاتصال السياسي:

يؤكد الباحثون في هذا الاتجاه على ضرورة التمييز بين الاتصال العمومي والاتصال السياسي المقنع الذي يعرف عادة على أنه استخدام الموارد المالية العمومية لخدمة مصالح فئوية سياسية حزبية أو شخصية تحت غطاء خدمة المصلحة العامة. كما أن كلا من النوعيين من الاتصال يلجآن إلى شكلين مختلفين من طرق التوظيف، حيث عادة ما يتم التوظيف في الوظائف المتعلقة بالاتصال السياسي كالناطق باسم حزب أو المكلف بالاتصال للحزب على أساس الانتماء والنضال السياسي ومدى التوافق مع مبادئ الحزب، بينما يقوم التوظيف في الاتصال العمومي على مبدأ الكفاءة والمسابقات المهنية. ويرى Benard Miége أن التمييز بين الاتصال العمومي والاتصال السياسي لا يعني أنهما دوما في حالة تنافس وصراع بل هما يتكاملان غالبا من حيث الأهداف التي تسعى المؤسسات العمومية إلى تحقيقها.

ويعتبر ذلك أن مفهوم الاتصال العمومي يرتبط بوظائفه ومجالات ممارسته لأن هذا الاتصال لا يبحث فقط عن خدمة المصلحة العامة بل يتم توظيفه من أجل تحقيق انخراط المواطنين في تدعيم سياسات وقرارات معينة، بالإضافة إلى توظيفه في تحسين صورة الأقاليم والمدن.

ومما لا شك فيه أن مسألة توظيف الاتصال العمومي في السياسات العامة تحمل بدورها دلالة سياسية تتميز بها المؤسسات العمومية. فهذه الأخيرة يشرف عليها إما رجل سياسي (قد يكون وزير، منتخب، رئس بلدية، أو مسؤول عين بطريقة سياسية) وسينعكس الاتصال العمومي لهذه المؤسسات في إطار الرأي العام على صورة المؤسسة وعلى صورة المسؤول

[1]_نبيلة بوخبزة، **الاتصال العمومي أسس وتقنيات**، د ط، الجزائر، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، 2014، ص45-46.

الأول على القطاع أو المؤسسة. وبما أن العملية الاتصالية في هذه الحالة مرتبطة بفترة العهدة التي يتولاها المسؤول على مؤسسة أو قطاع معين، فهي أقرب إلى أن تكون اتصالا عموميا أكثر مما هي اتصال سياسي. ويؤيد العديد من الباحثين في اختصاص العلوم السياسية هذا الموقف من الاتصال على غرار جارستلي وكوراب اللّذان يعتبران بأن الاتصال العمومي هو فرع من الاتصال السياسي.

ويعرف كوتريه الاتصال السياسي على أنه تبادل للمعلومات بين الحكام والمحكومين عبر قنوات إعلامية واتصالية رسمية وغير رسمية، فالاتصال السياسي برأيه أشمل من الاتصال العمومي لعدة أسباب منها ما يتعلق بالمهام الرئيسية الموكلة له كتنظيم العلاقات الاجتماعية في فضاء يسوده نوعا من التفاهم والتعاون تارة، ونوع من الصراع تارة أخرى، يؤثر كلاهما على درجة الروابط الاجتماعية. والسبب الثاني يرتبط بتعدد القنوات والأشكال التي يستخدمها الاتصال السياسي (اتصال مؤسساتي البرلمان، الإدارات) اتصال منظماتي (أحزاب وحركات سياسية)، اتصال جماهيري (صحافة مكتوبة، راديو، تلفزيون...) واتصال شخصي.[1]

- **الاتصال العمومي والاتصال الحكومي:**

نجد فئة أخرى من الباحثين صنفت الاتصال العمومي على أساس أنه اتصال حكومي، حيث اعتبرت الباحثة الفرنسية كارولين أوليفيه يانيف في كتابها الاتصال العمومي، أنه يمثل حقيقة ملموسة وواسعة الانتشار في مختلف جوانب الحياة الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية لأي مجتمع وهذا يمكن الاستدلال به من خلال الميزانيات المعتبرة التي تخصصها الحكومات لهذه الوظيفة. وعموما يتم توزيعا ميزانية الاتصال الحكومي بين وسائل الإعلام الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون، ملصقات) وأعمال الاتصال الخاصة بالمؤسسات والأجهزة العمومية (ملتقيات أيام دراسية تحسيسية، إنشاء موقع وبوابات على الويب....) وتعرف كارولين أوليفيه يانيف الاتصال الحكومي على أنه مجموع الرسائل المنشورة عبر وسائل الاتصال الجماهيرية وهذا باسم المصلحة العامة، لأنه من واجب الدولة

[1]_جمال بوشاقور، مرجع سبق ذكره، ص74-75.

أن تضمن الحق في الإعلام للمواطنين من خلال كل الحملات الاتصالية الموجهة لهم بغرض الإعلام، التحسيس، تغيير السلوك مما يخدم الصالح العام.[1]

المطلب الرابع: أهمية وأهداف الاتصال العمومي

للاتصال العمومي أهمية بالغة كما له أهداف يسعى لتحقيقها وتتمثل في:

الفرع الأول: أهمية الاتصال العمومي

تتجلى أهمية الاتصال العمومي في القدرة على توجيه الفعل العمومي لخدمة المصلحة العامة، سيما من خلال الإعلام والشرح.

- تمكين الجماهير المستهدفة من الفهم، التثمين، المساعدة على التغيير، الإنصات للفاعلين والمواطنين، إنه اتصال يسعى أيضا للتحكم في التصورات الجماعية اتجاه المؤسسة والإقليم ومختلف الفاعلين.
- إن تراكم الآفات وتعاقد المجتمع وازدياد تخصصاته، أدى إلى الحاجة إلى الاتصال العمومي أكثر من أي وقت مضى، من أجل التوعية والشرح والتفسير، حيث لابد لهذا النوع من الاتصال، حتى يمكننا أن نطلق عليه صفة استراتيجية، أن يبدأ منذ الصغر، يربط الفرد بمجتمعه منذ الصغار، عن طريق تعليمه كل القيم والرموز والمعايير الاجتماعية، مهما كان نوعها (العائلة، الأصدقاء، الوطن...الخ).[2]فهي المسار الذي يحقق من خلاله انتماء الفرد إلى الجماعة، وبالتالي تكيّفه في المحيط الاجتماعي الذي يوجد فيه، حيث تعد العائلة المدرسة الأولى التي تعلم الطفل أنماط الحياة، ثم المدرسة، وهي المجال الاجتماعي الثاني الذي يحتك به الطفل بعد العائلة، يكتسب من خلالها أنماطا جديدة للتفكير والسلوك، حيث تستعمل المدرسة أهم وسيلة إعلامية وتعليمية، هي الكتاب المدرسي، يلقّن الطفل عبره قيما ومعايير ومفاهيم مجتمعه الذي ينتمي إليه، ويتعلم مجموعة من المبادئ تحدد دوره ونمط سلوكه اليومي، وبذلك فإن السلطات التي

[1]_نبيلة بوخبزة، مرجع سبق ذكره، ص75.

[2]_ نصر الدين بوزيان" الاتصال العمومي الجزائري خلال عدوان تقنتورين"، المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، المجلد12، العدد1، جانفي2020، ص969.

تكون على وعي بأهمية الاتصال العمومي ودوره ونمط تنشئة الطفل تنشئة اجتماعية صحيحة على قيم وسلوكات حضارية، تستغل المدرسة خاصة عبر الكتاب المدرسي، في إعلام وتعليم وتربية الطفل رجل الغد أحسن استغلال، للوقاية من الآفات والأمراض التي قد تصيبه مستقبلا، ولا تكلف شيئا، إذا أخذت أسباب الوقاية عبر استراتيجية الاتصال العمومي التي تبدأ من الطفولة.[1]

الفرع الثاني: أهداف الاتصال العمومي

- ضمان وصول المعلومات.
- إعطاء صورة إيجابية عن المؤسسات العمومية.
- تغيير السلوكيات.
- التواصل والاستماع.
- أما جاك جي يرى أنه يمكن تقسيم أهدافه الرئيسية إلى أربع مجالات واسعة:

1_ إنشاء رأي مستنير بالمواضع التي يتناولها كل هيئة أو وزارة.

2_استخدام جميع وسائل الإعلان–باستثناء الدعاية –للمساعدة الهيئات والهياكل الوزارية لتحقيق أهدافها.

3_تقديم المساعدة والمشورة بشأن أي موضوع يتناول العلاقات بين الوزارة والمواطنين.

4_تقديم المعلومات والمشورة للإدارات والحكومة حول ردود أفعال المواطنين حول السياسات المتبعة.

5_ضمان المعلومة.

وقد جاء دليل الاتصال العمومي الذي أعدته السلطات البلجيكية أن الاتصال العمومي بهدف ويساهم فيما يلي:

1_إضفاء الشرعية على السلطات وسياستهم.

2_تلميع صورة المصالح العمومية.

[1]_ أمال عميرات، مرجع سبق ذكره، ص23–24.

3_تطبيق الحكم الديمقراطي.

4_تعمل السلطات العمومية على خدمة المواطنين، والتفاعل معهم.

5_معرفة وفهم المواقف والمشاكل والعمل على حلها.

وليكون الاتصال العمومي مفيد وفعال ويحقق أهدافه أن يقوم على ما يلي:

- تصميم السياسة العامة: لأنها تساعد على إنتاج التأثيرات المرغوبة الاتصال فتواصل هو بعد أساسي للعمل العام.
- العلاقة الدائمة مع المجتمع والجمهور: لتمكين المؤسسات العمومية من ممارسة مهمتها بشكل جيد خدمة للمصلحة العامة.
- صدق: يقودها الاستماع إلى الجماهير، والوضوح وسهولة الوصول إلى المحتوى، وترابط الإجراءات.
- التقييم المستمر: للإجراءات من أجل الإدارة الجيدة للمال العام.[1]

[1]- رضوان جحنيط، إلياس شويحي، مرجع سبق ذكره، ص31-32.

خلاصة الفصل:

يعد الاتصال العمومي شكلا حديثا من أشكال الممارسة التواصلية التي تهدف إلى تنظيم العلاقة بين المؤسسات والمجتمع، من خلال ضمان تدفق منظم للمعلومات وتيسير الفهم المشترك للسياسات العمومية، ويأتي هذا النوع من الاتصال استجابة لحاجة متزايدة إلى الشفافية، والانفتاح، وتحسين جودة الخدمات العمومية، عبر تفعيل قنوات تواصل تضمن التفاعل المتبادل وتعزز الثقة بين الطرفين. وتبرز أهمية الاتصال العمومي في كونه وسيلة تساهم في توجيه الرأي العام، وتسهيل الوصول إلى المعلومة، وتحقيق الانسجام بين متطلبات المواطنين وأداء المؤسسات، ضمن منطق يقوم على الفعالية والمسؤولية في تدبير الشأن العام.

الفصل الثالث:

الخدمة العمومية في البيئة الرقمية

تمهيد

تعد الخدمة العمومية من بين الركائز الأساسية للدولة والتي تلبي من خلالها احتياجات مواطنيها بهدف تحقيق المصلحة العامة، ومع التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال الرقمنة، واكبت السلطات العمومية في الجزائر هذا التطور وجعلته من بين أولوياتها في العديد من القطاعات لتحسين خدماتها العمومية المقدمة للأفراد لتيسير حياتهم اليومية وكذا تأمين رفاهيتهم من خلال تبنيها اتصالا عموميا حديثا يعتمد على قنوات رقمية تسهل من عملية التواصل، وكذا اتخاذها عدة إجراءات بإنشائها آليات وهياكل متخصصة تعمل على تجسيد هذا التحسين الذي بات ضرورة ملحة لتقريب الخدمة من المواطن مما ساهم في رفع كفاءة المرافق العامة.

وعليه سيعالج هذا الفصل في الشق الأول منه:

الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية، أما في الشق الثاني ماهية الرقمنة، وأخيرا تحسين الخدمة العمومية من خلال الاتصال العمومي والرقمنة.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

يتضمن هذا المبحث أربعة مطالب موضحة على النحو التالي:

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

تتشكل عبارة الخدمة العمومية من شقين: الخدمة والعمومية بداية يتم تعريف الخدمة ثم الخدمة العمومية على النحو التالي:

1.الخدمة: هي مجموعة أنشطة أو فعاليات، تتضمن منافع غير ملموسة يؤديها مقدمها قصد إشباع الحاجة المتجددة للمستفيدين وإرضائهم، وهي حصيلة إدارة العاملين وإدارة العلاقات مع المستفيدين، وهي تقدم للأفراد أو المنظمات.[1]

كما تعرف على أنها: نشاط يرتبط ببعض العناصر غير الملموسة التي تنطوي على التفاعل مع الزبائن أو ممتلكاتهم، ولا ينتج عنها نقل للملكية، كما يمكن أن تكون عملية إنتاج الخدمة مرتبطة أو غير مرتبطة ارتباطا وثيقا بمنتج مادي.[2]

تتجسد وظيفة الدولة في الوقت الراهن في تقديم الخدمات للمواطنين وفي سياق ممارستها لهذه الوظيفة تقع عليها مسؤولية توفير الخدمات للمواطنين في أحسن الظروف دون استثناء ولا تمييز ضمن مناخ يسوده السعي وراء تحسين الإطار المعيشي للمواطنين وتحسين مستواهم والاستجابة إلى تطلعاتهم.[3]

---

[1]_ ميسون علي حسين الليلة، "الحكومات المحلية ودورها في تنفيذ السياسات العامة وتقديم الخدمات: دراسة حالة لمجلس محافظة بابل"، مجلة جامعة بابل،العراق، المجلد 24، العدد4، 2016، ص1072.

[2]_ Sihame gourida ," the impact of service quality on eustomer satisfaction-an empirieal study on banking services in djelfa", journal of economics and finance, algeria, v8, n1,2022 ,p298.

[3]_ أحمد طاجين، خالد سوماتي،" دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة العمومية دراسة حالة بلدية القلب الكبير خلال الفترة الممتدة من مشهر نوفمبر2021"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة يحي فارس، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علوم الاعلام والاتصال 2021-2022، ص 61.

2. الخدمة العمومية:

وفقا للقانون الفرنسي:" هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام."[1]

كما تعرف بأنها كل نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة تقع على مسؤولية الدولة عن طريق هيئاتها سواء الإدارية أو الاقتصادية أو الإعلامية، ويتم ذلك عبر تدخل الإدارة العامة لضمان تحقيق المنفعة العامة.[2] وفي هذا الإطار يشير بارثولي أن الخدمة العامة تغطي جميع أنشطة المصلحة العامة التي تنفذ بشكل مباشر أو غير مباشر تحت رعاية الدولة.[3]

وهي كل نشاط يتعين على الحكومة ضمان إنجازه وتنظيمه ومراقبته، نظرا لكون هذا النشاط يعد ضروريا لتحقيق وتطوير الترابط الاجتماعي، ولا يمكن إنجازه بشكل كامل إلاّ من خلال تدخل السلطة الحاكمة.[4]

وينظر للخدمة العمومية على أنها تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين بهدف تلبية الرغبات وإشباع حاجات الأفراد من طرف الجهات الإدارية والهيئات العامة، حيث يمكن اعتبار الخدمات المقدمة تمثل طابع تكاملي يعكس سيرورة تدفق المدخلات والمظاهر النهائية للمخرجات[5]، وبذلك يمكن تعريف الخدمة العمومية من جانبين:

---

[1]_ كلثوم عطاب، الدراجي مكي، "الخدمة العمومية المعاصرة: ضرورة التغيير وحتمية التطوير–دراسة مستأصلة في المفاهيم والمبادئ"، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، الجزائر، المجلد5، العدد2، 2021، ص290.

[2]_ ودان بو عبد الله، محمد البشير مركان، "البوابة الالكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية"، مجلة المالية والأسواق،الجزائر، المجلد2، العدد2، 2015، ص 99.

[3]_ Leila metali, le marketing des services public : fondements et spécificités, journal maaref, Algérie, v11,n21,2016,p 5 .

[4]_ Anne giraudon, la nation de service public, mémoire de fin d'étude pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques, école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques(ENSSIB), département DCB, 2010,p12.

[5]_عبد العزيز ضيافي، "أثر عصرنة الإدارة المحلية على ترقية الخدمة العمومية في الجزائر–دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية باتنة 2017–2022"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم السياسية والدولية، قسم التنظيم السياسي والإداري، 2023–2024، ص55

أ. الخدمة العامة كعملية: حيث يمكن أن الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تشمل مدخلات ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فهناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجرى عليها العمليات.

- **الأفراد:** بحيث يمثل المواطن صاحب الخدمة من المدخلات في عملية الخدمة العامة.

- **الموارد:** فيمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء من المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من طرف الهيئة العمومية.[1]

- **المعلومات:** وتسمى أيضا بعمليات تشغيل المعلومة، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية، نظرا لاعتباره كمحصلة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.[2]

ب. الخدمة العامة كنظام: انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: ووفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.[3]

- نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة وتسليمها وإيصالها للمواطن طالب الخدمة، ومنها يتضمن مفهوم الخدمة كنظام شكلين:

*خدمة عامة مرئية أو غير منظورة لمستقبل الخدمة وهو المواطن.

---

[1] _ وليد حسيني، "الإدارة الالكترونية وطبيعة خدمات المرفق العمومي–دراسة حالة بلدية المسيلة–"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، كلية علوم الاعلام والاتصال، قسم علوم الاتصال، 2019–2020، ص173.

[2] _ يوسف أزورال، ليلى لعجال، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر"، المجلة الاكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، الجزائر، المجلد 6، العدد1 ،2022، ص1520.

[3] _ باية بن عاشور، حسين قادري، "إدارة الموارد البشرية كمدخل في تفعيل جودة الخدمة العمومية"، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، الجزائر، المجلد6، العدد1، 2021، ص1080.

*خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة وتسمى بجوهر الخدمة الفني، غير أن بعض الدراسات تستخدم تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للإجراءات المرئية أو المنظورة في نظام الخدمة وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للإجراءات غير المرئية أو المنظورة.[1]

المطلب الثاني: أنواع ونظم الخدمة العمومية

للخدمة العمومية عدة أنواع، كما لها مجموعة من النظم التي تقوم عليها

الفرع الأول: أنواع الخدمة العمومية.

يمكن تحديد أنواع الخدمة العمومية اعتمادا على معيارين أساسيين:

1.حسب معيار خصائص الخدمات العمومية: والتي تنقسم إلى نوعين: الخدمات العمومية الاجتماعية، والخدمات العمومية الجديرة بالإشباع أو المستحقة.

أ. الخدمات العمومية الاجتماعية: هي تلك الخدمات التي تشبع الحاجات الاجتماعية من سلع وخدمات لا يمكن استبعادها وينتفع بها جميع الافراد دون مقابل، ولا يمكنهم حرمانهم منها حتى عند تلقيهم مقابل لهذا الانتفاع كإشباع الحاجة للدفاع والأمن وتنظيم القضاء، كما إن خضوع الخدمات العمومية الاجتماعية لعدم الاستبعاد يجعلها غير قابلة للتسعير وبالتالي يفشل نظام السوق في إشباعها، وهو يفرض على الحكومة التدخل لإنتاج هذه الخدمات وتقديمها مجانا والبحث عن وسائل مناسبة لتوفيرها.

ب. الخدمات العمومية الجديرة بالإشباع أو المستحقة: "وهي تلك الخدمات التي تشبع حاجات مستحقة أو الحاجات الجديرة بالإشباع، وهي تلك الحاجات التي يتم إشباعها عن طريق سلع أو الخدمات الذي يوفره نظام السوق، قد يعد من وجهة نظر المجتمع غير كاف".

2. حسب نوع النشاط الممارس من طرف الدولة: ويقسم الخدمات العمومية إلى نوعين: خدمات عمومية إدارية، وخدمات عمومية اقتصادية.

[1] _ميلود طبيش، فايزة مجدوب، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية: قراءة في المفهوم وآليات التطبيق"، مجلة التنمية وادارة الموارد البشرية، الجزائر، المجلد1، العدد3، 2015، ص429.

أ. خدمات عمومية إدارية: ارتبط هذا النوع بالوظيفة التقليدية، حيث كان نشاطها هي البداية يقتصر على تقديم خدمات إدارية صرفه كالأمن، العدالة...، وتهدف إلى الحفاظ وإدارة الدولة وتنظيم العلاقات بين الأفراد، بالإضافة إلى ذلك فهي تتكفل بتقديم خدمات أخرى تمس المجتمع مباشرة كالتعليم، الصحة، الإسكان، الخدمات الدينية، خدمات الحالة المدنية...، وغالبا ما تقدم دون مقابل أو بمبالغ رمزية لا تغطي رسوم الخدمة، وعادة ما تمول هذه الخدمات عن طريق إيرادات الدولة.[1]

ب. خدمات عمومية اقتصادية: " وهي جميع الخدمات العمومية ذات الطابع الاقتصادي، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق احتياجاته الأساسية، ومن أهمها نذكر ما يلي:

- ضبط وتنظيم الشؤون الاقتصادية والمالية.
- تسجيل المؤسسات وجباية الضرائب.
- تنظيم وإدارة المؤسسات المالية ومؤسسات الضمان الاجتماعي.
- تنظيم ومتابعة الاتفاقيات التجارية."[2]

[1]_كمال فار، "الاتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية: دراسة حالة ولاية برج بوعريريج"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، كلية علوم الاعلام والاتصال، قسم علوم الاتصال، 2017-2018، ص111-112-113.

[2]_عائشة أوماحي، مصطفى بوادي، "ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، الجزائر، المجلد10، العدد 1، 2023، ص 79.

تقسيم آخر:

1.من حيث تجانس الخدمة:[1]

أ. الخدمات الإدارية: هي الخدمات التي تتكفل بها الإدارات العمومية، أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المركزي أو المحلي، كخدمات مرفق الحالة المدنية، وغيرها من الخدمات المقدمة من قبل الإدارة العمومية، وهي الأكثر انتشارا.[2]

ب. الخدمات الاجتماعية والثقافية: والتي تضم الخدمات الصحية، التمدرس المجاني والإلزامي...إلخ، أي مجموعة الخدمات التي تقع على عاتق الدولة.[3]

2. من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة:

أ. خدمة مجانية: وهي التي تقدم بشكل مجاني تتكفل بها الدولة، مثل الأمن العمومي، إنارة الشوارع، حملات التلقيح... الخ.

ب. خدمة بالمقابل "الخدمات المدفوعة": تقع على عاتق المستفيد منها وبشكل مباشر، مثل: الهاتف العمومي كهرباء المنازل ...إلخ.

ج. خدمة مدعمة: وهي مزيج بين الصنفين السابقين أي يتحملها جزئيا المستفيد منها والجزء الآخر تتكفل به الدولة، مثل: النقل العمومي، السلع الاستهلاكية الأساسية.[4]

---

[1]_ إيناس رغيس، "الاتصال العمومي الجواري ودوره في تحسين الخدمة العمومية"، مرجع سبق ذكره، ص165.

[2]_ مصطفى باحمو، عبد القادر عزيزي، "المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2018-2019، ص27.

[3]_ العربي حجام، "دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية: آليات القضاء على المعيقات البيروقراطية دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة محمد لمين دباغين سطيف، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2018-2019، ص110.

[4]_عائشة قوادري، سارة شيروف، "دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية: دراسة ميدانية بمديرية المصالح الفلاحية لولاية قالمة"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة8 ماي1945 قالمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، 2016-2017، ص52.

3. من حيث الطبيعة الخدمة المقدمة: وتنقسم إلى قسمين:

أ. خدمات فردية: وهي الخدمات التي يحصل عليها الفرد دون أن ينتمي لجماعة، حيث يطالب بتوفيرها أو يعمل للحصول عليها، كالخدمة الصحية التي يحصل عليها بمفرده.

ب. خدمات جماعية: وهي التي يستفيد منها الفرد باعتباره جزءً من الجماعة، دون المطالبة بتوفيرها، مثل: توفير الإنارة العمومية.[1]

4. من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: وتضم

أ. خدمة ذات استهلاك إجباري: كالتعليم الأساسي إجباري.

ب. خدمة ذات استهلاك اختياري: كخدمات النقل بالسكك الحديدية. [2]

5. من حيث تسويق الخدمة: وتنقسم إلى

أ. الخدمات غير المسوقة: هي خدمات بدون مقابل ينتفع منها كل المواطنين أو المقيمين، تمول من قبل خزينة الدولة، ومثال ذلك خدمات البلدية، الدفاع، الأمن...إلخ.

ب. خدمات مسوقة: وهي خدمات يتم الاستفادة منها مقابل أجر، إما أن يغطي إجمالي تكلفة الخدمة الممنوحة أو جزء منها بالنسبة للخدمات، وتشمل: خدمات الكهرباء والغاز، والمياه...[3]

الفرع الثاني: أنواع نظم الخدمة العمومية.

وتنقسم إلى قسمين: النظام المفتوح والنظام المغلق:

1. **نظام الخدمة العمومية المفتوح:** يتم النظر فيه على أنه مثال لأي مهمة مجتمعية يعد الفرد لها ويتفرغ لممارستها طوال حياته العملية، وتقوم الهيئات العمومية في هذا النظام بضم

---

[1] _مصطفى باحمو، عبد القادر عزيزي، "المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية "، مرجع سبق ذكره، ص28.

[2] _إسماعيل سايحي، "استراتيجية التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر: دراسة في الأسباب والآليات"، مجلة مرافئ للدراسات السياسية والقانونية، الجزائر، المجلد1، العدد2، 2022، ص64.

[3] _سامي قسمية، "دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية: دراسة حالة المؤسسات العمومية الاستشفائية حكيم سعدان بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2019-2020، ص35.

عدد من العاملين بما يتناسب مع نوع الخدمة، ويتم تعيينهم وفقا للمتطلبات الحقيقية للعمل قصد تقديم خدمة محددة، في الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية[1]

مميزات النظام المفتوح للخدمة العمومية:

أ. البساطة: وذلك من خلال:

– لا تبذل الهيئات العمومية أي مجهود في إعداد العاملين، إذ عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات الإعداد.

– الإدارة غير مسؤولة عن تدريب الموظفين في العمل سواء كان الدورات التدريبية أو غيرها، بل العامل هو المسؤول عن تحسين مستواه بنفسه.

ب. مرونة النظام: تترجم حرية الإدارة في التخلي وإلغاء أي وظيفة لم تعد بحاجة لها، كما يقدم للعامل الحرية كي يبحث عن وظيفة أخرى تناسب ميوله.

ج. اقتصادية النظام: حيث يتم شغل الوظيفة بما يتناسب مع احتياجات العمل، إضافة الى الانفتاح على المجتمع وعدم تمييز الموظفين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.[2]

سلبيات النظام المفتوح للخدمة العمومية:

تكمن عيوب هذا النظام في أنه يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظام ما وذهنية خاصة ومهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة، إضافة إلى افتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات تقوم بإعداد موظفين مؤهلين، وتضمن توفيرهم للمنظمة العامة، وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور يتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع العام بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات.[3]

[1]_عمر سدي، أحمد برادي، "دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري"، مجلة آفاق علمية، الجزائر، المجلد11، العدد3، 2019، ص 174.

[2]_مفتاح حرشاو، "تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2015–2016، ص42.

[3]_ إيناس رغيس،" الاتصال العمومي الجواري ودوره في تحسين الخدمة العمومية"، مرجع سبق ذكره، ص168.

2. **نظام الخدمة العمومية المقفل:** وفق هذا النظام تقوم الإدارة بإعداد العاملين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل قصد رفع المستويات المهنية واكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات.[1]

ويركز هذا النظام على عنصرين أساسيين:

-**قانون الموظفين:** هو تلك القواعد القانونية المحددة لأوضاع الموظفين بالهيئات الحكومية، والتي تميزهم عن العاملين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد تتعلق بالتعيين، المعاملة المالية، الإنجازات، المنافع المادية والمعنوية، إضافة إلى أنه يحدد كل المستويات والواجبات العامة لكل عامل والإجراءات الجزائية المختلفة الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العامة.[2]

- **حياة وظيفية متميزة:** إذا كان الفرد يلتحق في النظام المفتوح للخدمة العمومية من أجل شغل وظيفة محددة، فإن التوظيف في النظام المقفل يتم بواسطة موافقة الإدارة على استخدام عامل محدد استنادا على اعتبارات ترتبط بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة. [3]

مميزات النظام المقفل للخدمة العمومية: يمكن تلخيص ايجابيات هذا النظام في الآتي

- توفير الاستقرار للوظيفة العامة وموظفيها من خلال عدم السماح للموظف بترك وظيفته باختياره ورغبته ويمنع الإدارة من الاستغناء عن الموظف تعسفا وإنما يخضع ذلك الضوابط وإجراءات متعددة.

- قلة تكاليف الاختيار والتعيين لانخفاض معدل دوران العمل.

---

[1]_وسيلة لشهب،" دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر: دراسة حالة بلدية الدار البيضاء 2010-2016"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، جامعة الجزائر3، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي والإداري، 2016-2017، ص35.

[2]_هاجرة ديدوش، عبد الغني حريري، "الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر"، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، الجزائر، العدد7، 2021، ص25.

[3]_خالد بتيل، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء: وكالة المدية نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة يحي فارس المدية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2022-2023، ص36.

– الضمان النسبي والاطمئنان الذي يوفره هذا النظام للموظف يشعره بالاستقرار الوظيفي وما لذلك من انعكاسات إيجابية على أداء الإدارة (خدماتها).

– التزام الإدارة بتنمية الكوادر البشرية العاملة في الوظيفة العامة والارتقاء بمستوياتها التعليمية والتدريبية والمهارية وعدم اعتماد الموظف على جهوده الذاتية كما هو الحال في النظام المفتوح.

سلبيات النظام المقفل للخدمة العمومية:

– صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات مما يضفي التعقيد في الهياكل الإدارية.

– إشكالات قياس حجم الإنتاجية ومقارنتها بين القطاعين العام والخاص.

– كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول الاتكالية والقضاء على عنصر التجديد والابتكار مع إشكالات الرواتب، وإمكانية استقطابها للكفاءات والخبرات التي تحتاجه الإدارة.[1]

المطلب الثالث: خصائص الخدمة العمومية

تتمتع الخدمة العمومية بمجموعة من الخصائص أهمها

1.**اللاملموسية:** تعد اللاملموسية الخاصية الأساسية التي تفرق الخدمات عن السلع، وإن الخصائص الأخرى للخدمات تنشأ جميعا من اللاملموسية فهي تعتبر الميزة المتمثلة في عدم القابلية بشكل فعلي على التخمين والتقييم من خلال استخدام التذوق، اللمس، السمع، النظر والشم، إلاّ أن المزيد من الخدمات درجة لمسها وتحسسها لا تسمح بالتقييم المادي بحيث أن مثل هذه الخدمات تختار على أساس السمعة والمشورة والتجربة أكثر منه على أساس الاختيار المادي فقط.[2]

[1] _ إيناس رغيس، "الاتصال العمومي الجواري ودوره في تحسين الخدمة العمومية"، مرجع سبق ذكره، ص168،169.

[2] _علي توفيق الحاج أحمد، سمير حسين محمود عودة، **تسويق الخدمات**، ط1، عمان، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2011، ص43.

وقد اقترح "ويلسون" إمكانية تقسيم مفهوم اللاملموسية إلى أبعد من ذلك، فهناك الخدمات التي تتميز بعدم الملموسية الكاملة كالأمن والحماية، وهناك الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للشيء الملموس كالتأمين، وهناك الخدمات التي تعمل على توفير شيء مادي ملموس كالخدمات المالية.[1]

2. **الشمولية:** انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل مواطن لكونها تعد أساسية، ومن تعريفات هذه الخدمة يجب أن تكون في متناول كل أفراد المجتمع، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط ملائمة لقدراتهم ومستويات معيشتهم.[2]

3. **التباين:** فالخدمة غالبا ما تكون متجانسة يصعب أو يستحيل تنميطها، ومن ثم فإن تقديم خدمات للزبائن على مستوى جودة واحدة أمر غير ممكن، وعلى سبيل المثال: نجد أن الخدمات العلاجية لنفس المريض تختلف من مريض للآخر ويترتب على هذه الخاصية صعوبة التنبؤ بجودة أداء الخدمة قبل تقديمها. لذا لمواجهة تلك المشكلات الخاصة بتنميط ناتج عن الخدمة يجب أن تعطي منظمات الخدمة اهتماما لمرحلة تخطيط منتجاتها في البرنامج التسويقي وعلى الإدارة أن تبذل جهودا أكبر لكي تضمن التناسق والجودة لكسب ثقة الزبائن.[3]

4. **تلاشي الخدمة "هلاكية الخدمة المقدمة"**: بما أن الخدمة تمثل فعلا أو تصرفا فإنها تتلاشى وتنتهي سواء أن تم الاستفادة منها وذلك لعدم إمكانية خزنها أو الاستفادة منها لحين الطلب عليها، وبالتالي سوف يثير مشكلة أمام المؤسسة، لذلك عليها أن تحدد أسباب عدم

[1]_هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات**، ط4، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008، ص22.

[2]_فتيحة جعيدر، "واقع تفعيل الخدمة العمومية في التلفزيون الجزائري: القناة الإخبارية الثالثة نموذجا–دراسة وصفية استكشافية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام، 2020–2021، ص121.

[3]_ زاهر عبد الرحيم عاطف، **تسويق الخدمات**، دط، الأردن، دار الراية للنشر والتوزيع، 2011، ص48.

الطلب على الخدمة المقدمة، كي تستطيع وضع المعالجات المناسبة، أما في حالة وجود طلب مستمر فإن هذه الخاصية لا تشكل مشكلة لمقدمها.[1]

5. **نقل الملكية:** لا يتوفر في بيع الخدمات عنصر نقل الملكية كما هو الحال عند بيع المنتجات الملموسة، فعند شراء المنتج الملموس كالسيارة مثلا، فلهم حرية المعاينة والمشاهدة فيمكنهم شرائه وبيعه عند انقضاء الحاجة أو عند الرغبة في التغيير، أي أن العملية تتم بالشراء ثم بالبيع لاحقا وهذا الأمر مختلف بالنسبة للخدمات،[2] ففي الخدمة الزبون قادر على الحصول عليها واستخدامها شخصيا لوقت محدد في كثير من الأحيان كتأجير غرف الفندق وأن ما يدفعه المستفيد لقاء المنفعة المباشرة التي يحصل عليها من الخدمة التي قدمت إليه.[3]

6. **المخزون "الهلامية والفناء"**: العديد من الخدمات ذات طبيعة هلامية غير قابلة للتخزين، فكلما زادت درجة اللاملموسية للخدمة قلت قابلية تخزينها، بصيغة أخرى إن درجة عدم الملموسية تزيد أو ترفع من درجة الفنائية كثيرا، فالخدمات ذات الخاصية الفنائية لا يمكن حفظها على شكل مخزون وهذا ما يجعل تكلفة التخزين والايداع منخفضة نسبيا أو بشكل كامل في المؤسسات الخدمية، وهذا يمكن النظر إليه كنتيجة إيجابية لهذه الخاصية.[4]

7. **الخدمات غير قابلة للتجزئة "التلازمية"**: فالخدمة لايمكن فصلها عن المصدر الذي يقدمها، وقابلية التجزئة تضطر العميل على الاتصال الشخصي المباشر أثناء تأدية الخدمة.[5]

8. **الخدمات لديها اتصال قوي وضعيف:** يمكن التمييز بين الخدمات العالية والمنخفضة فبعض الخدمات تتطلب تفاعلات مباشرة وقوية مع المستفيدين من الخدمة، في حين أن هناك خدمات أخرى تعمل وفق مبدأ الخدمة الذاتية أو التفاعل بين المستفيدين والواجهة

---

[1] _ محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، **تسويق الخدمات**، ط1، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2010، ص40.

[2] _ زكي خليل مساعد، **تسويق الخدمات وتطبيقاته**، ط2، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2015، ص49.

[3] _ محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص41.

[4] _ هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات**، مرجع سبق ذكره، ص29.

[5] _ محمد محمود مصطفى، **التسويق الاستراتيجي للخدمات**، دط، عمان، دار المناهج، 2008، ص65.

الالكترونية، مثل خدمات عبر الأنترنت، ومن الممكن أيضا أن تبدأ الخدمات بتفاعلات قوية مع الموظفين أثناء الاتصال في عمليات مختلفة كالبيع، التسجيل، إعداد الخدمة، متابعة التفاعلات.[1]

المطلب الرابع: مبادئ الخدمة العمومية

يتفق الغالبية على مبادئ أساسية تحكم سير المرافق العامة وهذا ارتباطا بمتطلبات الخدمة العمومية التي تسعى إلى استقرار النظام العام بالدرجة الأولى، وقد قام "لويس رولان" بتنظيم هذه المبادئ بصفة متناسقة في شكل 03 مبادئ أساسية تسمى بقوانين رولان وهي: مبدأ استمرارية المرفق العام، مبدأ المساواة أمام المرفق العام، ومبدأ التكييف الدائم للمرفق العام:[2]

1. مبدأ المساواة: يعتبر مبدأ المساواة من المبادئ الأساسية التي تثير انشغال المجتمعات المعاصرة كمبدأ الديمقراطية، العدالة أمام القانون والمصرح بها في المراسيم المتعلقة بحقوق الإنسان. ويعني هذا المبدأ أنه متى توافرت لدى الأفراد المستفيدين من الخدمات العمومية الشروط التي يحددها قانون إنشائها وجبت التسوية بينهم في المعاملة تحقيقا لمبدأ المساواة أمام القانون. ويرتبط هذا المبدأ بمبدأ حياد الخدمة أي توفير الخدمة العمومية بطريقة متماثلة دون اعتبار للاتجاهات السياسية والدينية والمصالح الخاصة. فمبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية يعني المساواة والعدالة في المعاملة ولا يعني إطلاقا مجانية تقديم الخدمة العمومية أو الحصول عليها وهو ما يظهر جليا في الخدمات العمومية الاقتصادية التي يتطلب الحصول عليها بتقديم مقابل[3]. كما يعتبر عاملا من عوامل الديمقراطية الإدارية، بحيث

[1] Abdel kader meziane, ¨l'impact de la qualité des services personnalises sure la fidélité : étude empirique sure l'offre d'assurance automobile-saida¨, thèse de doctorat en management international des entreprises, université Abou bakr belkaid de telemcen, faculté de science économique gestion et sciences comerciales, 2015/201, p 24.

[2] _ نادية ضريفي، "تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، جامعة بن يوسف بن خدة، كلية الحقوق، 2007-2008، ص22.

[3] _كمال فار، "الاتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية: دراسة حالة ولاية برج بوعريريج"، مرجع سبق ذكره، ص109.

ينبغي أن يحصل أفراد المجتمع على الخدمة العمومية وأن يتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلون على جميع ضمانات هذا المبدأ الذي يضمن ضرورة توفير الخدمة العامة دون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.[1]

2. مبدأ الاستمرارية: ذات منفعة عامة، ولأجل تحقيق هذا الهدف وجب عدم انقطاعها ولذلك فإن مبدأ الاستمرارية يعد مبدأ أساسيا لقيام الخدمة العمومية، فيجب أن يتسم تقديمها بالاستمرارية والانتظام وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلاّ في حالات يتعذر على هيئات تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها.

تقوم المرافق العامة بتوفير خدمات أساسية للمواطنين، وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم كالتزويد بالمياه، الغاز، النقل...، ونظرا أهمية هذه الخدمات ودوريتها وحاجة المنتفعين للتزويد بها، يجب أن يكون عمل المرافق العامة منتظما، مستمرا دون انقطاع، وأي توقف يشكل خللا ومساسا بفكرة الخدمة العمومية، فإن استمرارية الخدمة العمومية، مرتبط بصورة أساسية باستمرارية الدولة واستقرار سلطاتها المركزية وجماعاتها المحلية، ومختلف مؤسساتها وهيئاتها. [2]

3. مبدأ التكيف: تقوم الخدمات العمومية بتلبية حاجات عامة، ومن أبرز ما يميزها أنها متغيرة ومتطورة بتغير وتطور الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، إذا فالمنفعة العامة تتغير من زمن لآخر وبالتالي فالخدمات العمومية هي الأخرى وجب أن تتغير وفق هذه المتطلبات كي يتحقق الهدف منها، وبالتالي يجب على الدولة أو الهيئة المكلفة تقديم خدمة عمومية معينة أو تنظيمها وفق ما تراه مناسبا من تغيرات على هذه الأنشطة أو

---

[1] _ حمزة حاكمي،" اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة بلدية سعيدة"، مذكرة ضمن متطلبات شهادة الماستر في علوم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق والعلوم السياسية، 2015-2016، ص13.

[2] _ يمينة أم الجيلالي نور الدين، روان تيطاوين، " الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية: دراسة ميدانية استكشافية بمؤسسة اتصالات الجزائر-الاغواط"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة عمار ثليجي الأغواط، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، 2023-2024، ص41.

أسلوب إدارتها أو طريقة تقديمها بما يتوافق مع هذه الظروف أو المتغيرات المجتمعية، وحاجات الأفراد حتى تضمن إشباعها وتحقيق المنفعة العامة بكفاءة عالية وفعالية ممكنة.

فهذا المبدأ يضمن أن تؤدى الخدمة في إطار الانسجام مع رغبات الجمهور فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات، فإن الخدمة يجب أن تتلائم مع هذا التجديد بتحسين نوعية وكمية أدائها، وذلك استنادا إلى أن توقف الخدمات عند حال نشأتها في ظل التطور المستمر للاحتياجات العامة التي باتت لا تشبع ومن هذا المنطلق تلتزم الإدارة بضرورة التطوير المستمر للخدمات كي تتجنب انفصالها عن الاحتياجات العامة التي تسعى لتغطيتها.[1]

وهناك من يضيف مبدئين آخرين يتمثلان في:

4. مبدأ المجانية النسبية: امتدادا لمبدأ المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة "من حيث مستوى الدخل"، يتم إعداد سلم يوضح هذا التبيان بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع كخدمة الصحة، الأمن، ومن ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم في الحالات التي يقتضي فيها معيار المساواة في التعامل للحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلب الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية كالسكن، التأمين، السياحة، الترفيه، ويكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا.[2]

5. مبدأ التضامن: إن الخدمة العمومية هي سوى تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، من خلال المحافظة على الانسجام

[1] _ رزيقة يطو، "دور الخدمات العمومية في تحقيق التنمية البشرية في الجزائر: دراسة حالة قطاع التعليم العالي 2004 2014"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي والإداري، 2018-2019، ص37.

[2] _ ياسمين تمرابط،"دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر، جامعة العربي بن المهيدي أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2019-2020، ص32-33.

الاجتماعي، والشعور بالمواطنة، كما تسعى إلى جعل الخدمة العمومية من خلال تقديم المساعدة المادية والمعنوية، في متناول المواطنين المعوزين، أي تقليص الفوارق الاجتماعية بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية، لذا فالخدمة العمومية تصنف في مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق مبدأ التضامن الاجتماعي والمتمثلة في:

– مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش أي الفئات المعوزة.

– مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.

– مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.[1]

6. مبدأ الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن، فتوفير بعض الخدمات العمومية غي النقل أو الغاز أو الكهرباء...إلخ، في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.[2]

[1] _ سامي قريشي،" الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير،2023-2024، ص60.

[2] _ صالح بخالد،" آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر-سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، فسم العلوم السياسية، 2017-2018، ص14.

المبحث الثاني: ماهية الرقمنة

يحتوي هذا الفصل على أربعة مطالب موضحة على النحو التالي

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

تتعدد المفاهيم المعلقة بمصطلح الرقمنة، فتشير "شارلوت بيرسي" إلى "الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي."

ويقدم "دوج هودجز" مفهوما آخر ويعتبر فيه" أن الرقمنة هي عملية إجراء أو تحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزن فيزيائي تقليدي مثل مقالات، دوريات، الكتب، المخطوطات والخرائط... إلى شكل رقمي.[1]

تعد الرقمنة عملية يتم من خلالها استبدال البيانات المكتوبة بالطريقة اليدوية عل الأوراق وتحويلها إلى النظام الرقمي الإلكتروني عبر الأنترنت، فهي تعني التحول من الأساليب التقليدية المعهود بها إلى نظم الحفظ الإلكترونية لحل المشكلات المعاصرة، ويأتي على رأسها القضاء على الروتين الحكومي وتعقيد الإجراءات في ظل التوجه إلى الحكومات الإلكترونية، فضلا عن القضاء على مشاكل التكدس وصعوبة الاسترجاع.[2]

كما تعرف بأنها" وسيلة تقنية لتخزين المعلومات من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي بالاعتماد على مجموعة في صيغة النظام الثنائي وتحتوي كل صيغة على قيم مستقلة عن بعضها البعض، وتعمل الرقمنة على تحويل الملفات التقليدية إلى ملفات إلكترونية".[3]

وتعرف بأنها هي العملية التي يتم بموجبها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظام المعلومات للإشارة المطبوع أو

---

[1]_ مدحت أبو النصر، **الذكاء الاصطناعي في المنظمات الذكية**، ط1، مصر، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2020، ص176.

[2]_ حنان طرشان وآخرون، **حوسبة العلوم الاجتماعية في البيئة الرقمية**، دط، ألمانيا، كتاب المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2021، ص268.

[3]_أميرة سابق، **موضوعات في سوسيولوجيا المؤسسة الحديثة**، ط1، ألمانيا، كتاب المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2024، ص94.

الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي، يمكن عرضها على شاشة الحاسب.[1]

ويمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تشترك في أن عملية الرقمنة لا نعني بها الحصول على مجموعات النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق أساسا بتحويل مصدر المعلومات في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقمنا يمكن الاطلاع عليه بفضل الاستناد إلى تقنيات الحاسبات الآلية.[2]

المطلب الثاني: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بمجموعة من الخصائص التي جعلتها تتمتع بقدرة عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات ويمكن اختصارها فيما يلي

1. **تقليص الوقت:** حيث تكوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمعالجة المعلومات المختلفة وجعلها أكثر ترتيبا، فالمعالجة الآلية للعمليات تحقق نتائج في وقت سريع وقياسي مقارنة بالمعالجة اليدوية مما يؤدي إلى تقليص وقت معالجتها، والذي يترجم إلى مكاسب والقدرة على إنجاز مهمة معينة غير قابلة للتحقيق يدويا.[3]
2. **تقليص المكان:** "فالتكنولوجيا الرقمية تجعل كل الأماكن متجاورة وتمسح كل الحدود الجغرافية وتغيير لمفهوم الزمان والمكان.[4]

---

[1]_عماد عيسى، صالح محمد، **المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية**، ط1، مصر، الدار المصرية اللبنانية، 2006، ص219.

[2]_ مدحت أبو النصر، مرجع سبق ذكره، ص176.

[3]_ نبيلة لزرق، "أثر التكنولوجيا على النمو الاقتصادي: دراسة حالة الجزائر 2010-2020"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، 2024-2025، ص12.

[4]_محمد توفيق ومان، "تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية: دراسة في الأبعاد السوسيو-تقنية حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة"، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر-بسكرة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، فسم العلوم الاجتماعية، 2015-2016، ص97.

3. تقسيم المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص لتكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.[1]

4. تكوين شبكات الاتصال: حيث تتواجد مجموعة التجهيزات المستندة على التكنولوجيا والمعلومات لتشكيل شبكات الاتصال، مما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين مما يسمح بتبادل المعلومات مع النشاطات الأخرى. [2]

5. التفاعلية: "حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي الأدوار، ويطلق على القائمين بالاتصال مشاركين بدلا من مصادر، وتكون ممارسة الاتصال مع المتلقي ثنائية الاتجاه وتبادلية".[3]

6. اللاجماهيرية: ويقصد بها إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد واحد أو جماعة معينة، عوض توجيهها لجماهير ضخمة، وهذا يعني استطاعة التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المرسل إلى المتلقي.[4]

7. اللامركزية: وهي سمة تسمح باستغلال التكنولوجيا الرقمية، فالأنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت في العالم، أي

---

[1]_عبد الغني مقدم، عبد الفتاح مدلل، " الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: قطاع العدالة نموذجا"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة الوادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2016-2017، ص31.

[2]_الزهير بضياف، "دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية: الرهانات والتحديات-تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المالية"، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية،الجزائر، المجلد3، العدد3، 2021، ص71.

[3]_حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط1، مصر، الدار المصرية اللبنانية، 1998، ص107.

[4]_فاطمة الزهراء عيشوبي،" دور الرقمنة في تحسين استثمار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة يحي فارس-المدية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، 2023-2024، ص 6.

ليس هناك عقدة واحدة تتحكم فيها، فقد تتعطل عقدة واحدة أو أكثر دون انقطاع الأنترنت ودون أن تتوقف الاتصالات عبرها [1]

8. قابلية التحرك والحركية: ويقصد بها أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها في تنقلاته من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...إلخ.[2]

10. قابلية التحويل: حيث أتاحت إمكانية تحويل الإشارات المسموعة إلى رسائل مطبوعة أو مصورة والعكس.

11. الكونية: حيث أصبحت بيئة الاتصال بيئة عالمية تتخطى حواجز الزمان والمكان والرقابة.

12. اللاتزامنية: وتعني أنه يمكن للمستخدم أن يستعمل الرسالة في أي وقت يناسبه فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.[3]

المطلب الثالث: أهداف وأهمية الرقمنة

للرقمنة أهمية بالغة لما تملكه من مزايا، وتسعى من خلالها إلى مجموعة من الأهداف وهو ما سيوضح في هذا المطلب

الفرع الأول: أهداف الرقمنة

الرقمنة مبادرة أصبحت ذات قيمة متزايدة على مستوى المؤسسات وتتلخص أهدافها فيما يلي:

---

[1] _ سارة سالمي، "حتمية الرقمنة لتعزيز الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف- المدية"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2023-2024، ص 14.

[2] _ هشام بن دادي، عبد القادر معمر سعيدات، " رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2021-2022، ص14.

[3] _ محمد توفيق ومان، مرجع سبق ذكره، ص98.

- سهلت وأتاحت الوصول إلى المعلومات من جانب المستفيدين، أي أن المصدر الإلكتروني والرقمي يمكن الاطلاع عليه لأكثر من مستفيد في نفس الوقت عكس ما هو معروف للمصدر التقليدي.
- تتيح الرقمنة تيسير عمليات إجراء البحوث والاستعلام داخل النصوص الكاملة بمصادر المعلومات، والاستعانة بمجموعة الروابط الفائقة. [1]
- كما يتمثل الحفظ هدفا آخر لبعض أنظمة المعلومات خاصة التي يكون رصيدها من وثائق ذات أهمية كالأرشيف الذي يوجد به نسخ قليلة، بحيث تهدف خاصية الحفظ وصيانة النسخ الأصلية من التداول وذلك بتقديم النسخ المرقمنة كبديل للاطلاع، وكذلك إمكانية حفظ النسخ على شكل رقمي كنسخ إضافية للوثائق الهامة.[2]
- الاقتسام فمن خلال الشبكات وخصوصا شبكة الأنترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.
- التخزين حيث أن القرص المضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات.
- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام حيث أن النظم الرقمية تتميز بسرعة كبيرة في الاسترجاع فيمكن استرجاعها في ثوان.[3]

الفرع الثاني: أهمية الرقمنة

للرقمنة أهمية بالغة تتمثل فيما يلي:

- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعمقة بأصولها وفروعها.
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.

---

[1]_ محمد الفيتوري المبروك خلف الله، **تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية: الكفاءة والاستخدام**، ط1، مصر، دار حميثرا للنشر، د س، ص124.

[2]_ خديجة حماد، جميلة بداوي، "الرقمنة وتأثيرها على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: قطاع البلدية الأغواط قسم الإعلام والاتصال"، مذكرة لنيل شهادة الماستر إعلام واتصال، جامعة عمار ثليجي الأغواط، كلية العلوم الإنسانية والاسلامية والحضارة، قسم الاعلام والاتصال، 2022-2023، ص 26.

[3]_عمار زروخي، محفوظ معوش،"دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في المرفق العمومي: دراسة حالة بلدية عين الخضراء-ولاية المسيلة"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2022-2023، ص12.

– القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.

– الحصول على المعلومات بالصوت والصورة وبالألوان أيضا.

– نقص تكاليف الحصول على المعلومات.

– إمكانية وجود نقد المصادر والمواد المعلوماتية.

– إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى الصوت الصورة، الفيديو.

– كما تتميز عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بـ تقليص الوقت والمكان اقتسام المهام الفكرية مع الآلة .

– تكوين شبكات الاتصال التفاعلية اللاتزامنية اللامركزية، قابلية التوصيل، قابلية الحركية الجماهيرية، الشيوع الانتشار والعالمية[1].

المطلب الرابع: متطلبات وتحديات الرقمنة

الفرع الأول: متطلبات الرقمنة

تعد الرقمنة بمثابة تحول شامل في الأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم بها الإدارة التقليدية، فهي ليست خبرة يمكن نقلها أو تطبيقها فقط بل هي عملية معقدة تتطلب مجموعة من المتطلبات الأساسية وتتمثل هذه المتطلبات في:

1. المتطلبات الإدارية: يتطلب تطبيق الرقمنة العديد من المتطلبات الإدارية نذكر منها:

– وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: إن الانتقال إلى الرقمنة يعتمد على رؤية واضحة لما يمكن أن تساهم به هذه التقنية الجديدة في تحقيق أهداف المؤسسة خصوصا على المدى الطويل من خلال الحصول على المعلومات الخارجية أو الداخلية، مما يمكنها من تحديد الفرص والتهديدات، نقاط القوة والضعف، وصياغة أهدافها الاستراتيجية بكل وضوح، ورصد الموارد المادية والكفاءات البشرية اللازمة بدون جهد وبسرعة وبدقة.

[1]_ أميمة رشا حلاسي، وسام مبارك بوشعالة، "دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي: منصة بروغرس نموذجا"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة 8ماي1945 قالمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، 2022–2023، ص 23.

– القيادة والدعم الإداري: يعد دعم والتزام الإدارة العليا أمرا مهما وحيويا لنجاح الرقمنة في المؤسسات فالقيادة الإدارية القوية تساعد في تجاوز العقبات.

– الهيكل التنظيمي: لا تستطيع الإدارة الرقمية العمل في هيكل تنظيمي هرمي يستند لقواعد تقليدية وعمل يدوي، إذ أن المشاركة في صنع القرارات وتفويض الصلاحيات، هما من الجوانب المهمة في تطبيق أسلوب الإدارة الرقمية.

– التعليم، التدريب، التثقيف: بما أن التقنية علم وثقافة وأداة عمل جديدة ومغايرة لأدوات عمل الإدارة الرقمية بشكل كبير، فإنه لا يكفي تعليم العاملين وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة فحسب، بل يجب أيضا تثقيفهم بالتقنية حيث تؤثر الثقافة التنظيمية للعاملين بدرجة كبيرة في نجاح تطبيق الإدارة الرقمية، فكلما كانت ثقافة المؤسسة إيجابية في موقفها من التكنولوجيا الرقمية، ازداد رضا العاملين على أدوارهم في المؤسسة وبالتالي نقل مقاومتهم للتغيير. [1]

2. المتطلبات البشرية: تعتبر الطاقات البشرية المؤهلة، من أهم أسس وعوامل نجاح الرقمنة حيث تتطلب توفر إطارات بشرية مؤهلة وكافية من حيث العدد تقوم بمختلف عمليات الرقمنة ويختلف عددهم من مشروع لآخر، ومشاريع الرقمنة لا تتطلب عددا كبيرا من الموظفين بقدر ما تتطلب كفاءاتهم وقدراتهم العلمية والمهنية، بحيث أن هذه المشاريع بحاجة إلى متخصصين في الإعلام الآلي والشبكات بالدرجة الأولى.

3. المتطلبات المالية: تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد على تنفيذ المشروع وتشغيله، حيث ينبغي توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية

[1] _ رميصاء لكحل، شيماء قريدة، "دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية: دراسة حالة بالوحدة الولائية لبريد الجزائر –ورقلة"، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2022–2023، ص7،8.

وصيانة الأعطاب والمشكلات المحتملة، ولتسديد تكاليف المتعامل في حالة التعاقد مع متعامل خارجي.[1]

4. المتطلبات المادية: وهي تشمل جميع الوسائل والمعدات والأجهزة ومستلزمات برمجية، لتكون صورتها النهائية وتحقيق الهدف المرغوب الوصول إليه، وتتمثل هذه الاحتياجات لمشروع الرقمنة للمعدات الإلكترونية التالية:

– وسائل إدخال المعلومات كالماسحات الضوئية.

– أوعية تخزين عالية الكفاءة وذات جودة عالية تتماشى مع التطورات الحديثة كالأبراج الضوئية.

– وسائل أدوات بث المعلومات. [2]

5. المتطلبات القانونية: يقدم أسلوب الإدارة الرقمية تحديات جديدة للجهات التشريعية، والتي يجب أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير التشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الإدارة الرقمية مما يتطلب ضرورة إعطاء الصيغة القانونية لأعمال ومعاملات الإدارة الرقمية وتحديد النشاطات السلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصياته.

6.المتطلبات الأمنية: وتتثمل في ضمان وأمن المعلومات، هذه الأخيرة تعد ثروة ذات قيمة عالية وثمينة مما يجعلها عرضة للتهديد والتعدي والحرق من قبل العابثين والمتخصصين وقراصنة الحاسوب، ويقصد بأمن المعلومات مجموعة الإجراءات لحماية المصادر البيانية من التجاوزات والتدخلات الغير مشروعة.

ولحماية المعلومات من المخاطر التي تتعرض لها لابد من توفر مجموعة من العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار التوفير الحماية الكافية المعلومات والمتمثلة في:

---

[1] _ سهيلة مهري،" المكتبة الرقمية غي الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل"، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات، 2005–2006، ص104–105.

[2] _ محمد الفيتوري خلف الله، مرجع سبق ذكره، ص126.

– **السرية:** وتعني التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك.

– **التكامل وسلامة المحتوى:** ويقصد بها تكامل الرسائل المرسلة بين الأطراف وعبر الشبكات كشبكة الأنترنت وشبكة الاتصالات اللاسلكية حيث أنه لضمان التكامل بين الرسائل لابد من استلام الرسائل نفسها بدون أن يتم اعتراضها أو تغيير محتواها وعادة يتم ذلك بتقنيات بسيطة لمعرفة ما إذ تم تغيير محتوى الرسالة أم لا.[1]

– **استمرارية توفر المعلومات:** وهي تعني التأكد من استمرار عمل نظام المعلومات واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة لمواقع المعلومات، وضمان عدم تعرض مستخدمي تلك المعلومات إلى منع استخدامها.

– **عدم الإنكار:** وتعني عدم إنكار المرسل للرسالة التي أرسلها إلى أحد الأشخاص أو المؤسسات أي لابد من استخدام طريقة تثبيت من أن الذي أرسل هذه الرسالة شخص معروف وتحمل توقيعه، ولا يمكن لأحد ما أن يقوم بتزوير هذا التوقيع، وهناك العديد نظم تأمين وحماية المعاملات والتي تحقق البعد الأمني لأنظمتها ويتمثل أهمها في صفة أساسية فيما يلي:

التشفير الإلكتروني: لكي لا يمكن تغيير المعلومات بعد إرسالها من المرسل ولا قبل وصولها إلى المستقبل، والتي لا يمكن معاينتها إلاّ من طرف المستقبل لها.

التوقيع الإلكتروني: فهو يوفر درجة عالية من التأمين والحماية والخصوصية كما لا يمكن إعادة إنتاجه باستخدام عمليات النسخ واللصق.

التأمين والحماية ضد الفيروسات: باستخدام برامج خاصة للتأمين والحماية من الفيروسات المختلفة، وكذا التحسين والتطوير لهذه البرامج لضمان كفاءتها وفعاليتها عند استخدامها.

[1] _ رميصاء لكحل، شيما قريدة، مرجع سبق ذكره، ص8–9.

6. المتطلبات التقنية: يتطلب نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الرقمية وضرورة توفر بنية أساسية لشبكات المعلومات والاتصالات الإلكترونية وفيما يلي أبرز احتياجاتها:

-عتاد الحاسوب: وتتمثل في:

جهاز الحاسوب: فأنواع الحواسيب تختلف باختلاف النهام التي صممت من أجلها فعلى المؤسسات أن تختار ما يناسبها وفق طبيعة عملها وامكانياتها.

- **وحدات الإدخال:** وهي المسؤولة عن إدخال البيانات للحاسوب والتي سيتم تخزينها تمهيدا لإجراء عمليات المعالجة المطلوبة عليها ويرجع السبب في وجود العديد من وحدات الإدخال إلى اختلاف أنواع البيانات المطلوب إدخالها للحاسوب، مثل لوحة المفاتيح والفأرة الماسح الضوئي وغيرها.

- **وحدات الإخراج:** هي التي تقوم بعرض وإظهار البيانات بعد معالجتها من قبل الحاسوب وتشمل أنواع مختلفة منها: الطابعات أجهزة تكبير الصوت وغيرها.

-**وسائط الاتصال:** هي الوسيلة التي تنقل فيها المعلومات من جهاز إلى جهاز آخر عبر شبكة الاتصالات وتصنف إلى نوعين رئيسين هما:

-**الوسائط السلكية:** وهي التي تستخدم الأسلاك والكابلات في نقل المعلومات وتمثل في: الأسلاك المزدوجة المجدولة، الكابلات المحورية، كابلات الألياف الضوئية.

-**الوسائط اللاسلكية:** مثل الميكروويف، الأقمار الصناعية، خدمة البريد الالكتروني....[1]

الفرع الثاني: تحديات الرقمنة

على الرغم من تحقق الكثير من الإيجابيات للقيام بمشاريع الرقمنة إلا أن المؤسسات ما زالت تعاني من العديد من التحديات التي تتعلق بهذا الجانب والتي يمكن أن تشكل تحدياً أمام الرقمنة ومنها:

[1] _ رميصاء لكحل، شيماء قريدة ، المرجع نفسه، ص 8-9-10-11.

– أن يتم تحويل مصادر المعلومات إلى الصيغة الرقمية بحيث يتطلب أجهزة ومعدات من أجل إتاحتها للمستفيدين، والتغير والتطور التقني الطارئ سواء للأجهزة أو البرمجيات.

– قضية حقوق الملكية الفكرية حيث لا يوجد إلى الآن قوانين واضحة وقوية تتعلق بحقوق الملكية الفكرية لمصادر المعلومات الرقمية.

– التكاليف المالية لمشاريع الرقمنة باهظة نسبيا، حيث تحتاج مؤسسات إلى عرض مصادر المعلومات الرقمية وهذا مكلف نسبياً، ويحتاج إلى تمويل مالي كبير، وتقنيات الرقمنة سواء أجهزة الماسحات الضوئية، أو الحاسبات الآلية وبرمجيات التشغيل، وهذا قد لا يتوفر بالنسبة للكثير من المؤسسات، مما يعوق مشروع الرقمنة.

– البطء في عمليات التحويل الرقمي لمصادر المعلومات لأسباب كثيرة، كعدم وضوح الرؤية الكاملة لمشروع الرقمنة من قبل القائمين به وعليه، أو لعدم الدراية بكيفية التحويل من قبل موظفي المؤسسة القائمين بالتحويل، أو لقلة عددهم.

– التأخر في نشر وإتاحة مصادر المعلومات على شبكة الإنترنت بعد تحويلها إلى الشكل الرقمي.[1]

المبحث الثالث: تحسين الخدمة العمومية من خلال الاتصال العمومي والرقمنة

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لتحسين الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية من العوامل الأساسية لتحقيق التنمية والازدهار والتي سعت دول العالم من أجل تحسينها، والجزائر كبقية الدول سعت إلى عصرنة مختلف قطاعاتها وتحسين خدماتها المقدمة بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة للتسيير الفعال والحد من تعقيد الإجراءات الإدارية وغيرها من السلبيات

[1] _ نعيم عينة وآخرون،" دور الرقمنة في تعزيز الاتصال الداخلي: دراسة ميدانية ديوان الترقية والتسيير العقاريOPGI بالجلفة "، مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم المكتبات والاعلام والاتصال، 2023–2024، ص24–25.

1. التحسين لغة: جمع تحسينات أو تحاسين، ويعرف التحسين على أنه: اسم بني على تفعيل، وهو يحسن الشيء: أي يعده حسنا، وهو التغيير للأحسن.

2. اصطلاحا: بما أن المعنى الاصطلاحي الذي نود معالجته من خلال هذه الفقرة مرتبط بتحسين الخدمة العمومية، والتي تشكل محور هذه الدراسة، إذ أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي يعرف تحسين الخدمة العمومية بتوظيفه مرادفا لمصطلح تحسين وهو الإصلاح، بقوله إن إصلاح الخدمة العمومية يعني: بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية وقادر على خدمة حاجات الجماهير.[1]

كما يعرف بأنه عملية التحسين الإضافية التي تقوم بها المنظمة في إدارة عملها وجودتها بشكل كامل، قصد إزالة المشكلات والبحث عن فرص التي بإمكانها تحقيق وتنفيذ الأعمال بشكل صحيح وأفضل. [2]

تحسين الخدمة العمومية: هي الجهود المستمرة لتحسين الخدمات والعمليات لتوفر التميز والقيمة المضافة للزبون، ويعد التحسين فلسفة إدارية من خلالها تحسن جميع العوامل المتعلقة بتطوير الخدمة في إطار جماعي "طاقم المؤسسة"، وبذلك هو عملية واسعة ومشتركة من الابداعات المركزة والمستمرة بشكل متزايد.[3]

فتحسين الخدمة العمومية يتكون من تغييرات محدثة على مستوى الهيئات والمؤسسات القائمة على تقديم الخدمة، وكذا طرق عملها، قصد إدارتها على النحو الأفضل باستعمال آليات لتحسين الأداء الإداري بشكل عام، سواء فينا يخص وضع السياسات أو بناء هياكل

[1]_ أحمد طاجين، خالد سوماتي، مرجع سبق ذكره، ص59.

[2]_ مرام عبد الرحمان محمود أبو فضة، "علاقة التحسين المستمرة بأداء المؤسسات المصرفية في فلسطين"، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، برنامج إدارة الاعمال،2023، ص11.

[3]_ أحلام لعور، إسماعيل بوقنور، "جهود تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر من خلال تفعيل دور المؤسسات الناشئة"، مجلة الناقد للدراسات السياسية، الجزائر، المجلد8 ، العدد1، 2024، ص46.

مؤسساتية قوية، وتطبيق اللامركزية، أو توزيع الصلاحيات وإدارة الموارد البشرية، إضافة الى استعمال أنظمة الاتصالات والمعلومات. [1]

المطلب الثاني: الاتصال كفاعل لتحسين الخدمة العمومية

يتم اعتماد آليات تساهم في تحسين الخدمات العمومية التي تقدمها المؤسسات العمومية في الجزائر ومن بينها اعتماد اتصال عمومي فعال لتقريب طالب الخدمة.

يعتمد الاتصال العمومي على:

1.تدفق فعال للاتصال داخل المؤسسات العمومية:

إعلام الجمهور هو أساس عملية تحسين وتطوير العلاقة بين الإدارة والمواطن، لأنه يقترح وسائل فعالة وجيدة لتمرير المعلومات، فكل إدارة تربح كثيرا بوضعها في الميدان مخططا للاتصال يجهل وظيفة الاعلام مناسبة لأن الوقت الذي يضيعه الموظف في شرح أي إجراء للخدمة، يساوي تضييع الوقت مقارنة باستعمال قنوات اتصال عمومي فعال، وبتكلفة أقل، إضافة الى تبسيط تقديم المعلومات، ولأجل تبني سياسة اتصالية مفتوحة وآنية يجب التنسيق بين الجوانب الاتصالية التالية:

أ. تقديم إجابات للمواطن عن طريق الاتصال السريع الموجز والنمطي: من خلال تطوير الخدمات الاتصالية وجعل المواطن شريكا فعالا في تحسين الخدمات العمومية.

ب. تقديم معلومات للمواطن بشكل مفصل ومقنع، موسع ومفسر: لأن المواطن يرغب في الحصول على خدمات بشكل دائم، لذلك يعد اقتناع الفرد بجودة الخدمات أحد الأولويات المهمة.

ج. التفاعل والآنية أثناء تقديم الخدمات بين المؤسسة العمومية والمواطن: من خلال تفعيل قنوات الاتصال غير الرسمي، والاتصال الرسمي.

[1] _ أحمد طاجين، خالد سوماتي، مرجع سبق ذكره، ص59.

2. تحليل المعلومات الناتجة عن التغذية الراجعة:

إن المعلومات التي تتحصل عليها المؤسسات العمومية من شكاوى ومقترحات مكتوبة أو شفوية ذات أهمية كبيرة، لأنها تساهم في تغيير السياسات وطرق تقديم الخدمة وتكييفها بما يتوافق مع رغبات المواطن وتطلعاته وبتالي تحسين مستوى الخدمة العمومية.

4. تفعيل جهاز الرقابة:

قامت المؤسسات العمومية بتطوير جهاز الرقابة لتحقيق عدة أهداف على غرار أهداف المصلحة العامة، وتستهدف الرقابة محاربة الفساد والاستغلال، مع ضمان عدم خروج الأنشطة الإدارية عن هدف تحقيق المصلحة العامة، والتحقق من شرعية وسلامة نشاط الإداري من الناحية القانونية.[1]

المطلب الثالث: أثر الرقمنة على الخدمة العمومية

إن تفعيل الرقمنة في المؤسسات العمومية يؤدي الى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن، بتحسين الخدمات العمومية نفسها وتكييفها مع متطلبات تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ورقمنة الخدمات العامة تعني إنشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة، بحيث يمكن طباعتها وملؤها، وهي تعتمد على الأنترنت مع توفير بيئة قانونية وأمنية ومالية مناسبة إضافة إلى بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة متكاملة.

إن تطبيق استراتيجية الرقمنة يظهر الوجه الآخر للخدمات العمومية فهي تعمل على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية، وتربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية، مما يكفل سهولة ومرونة التعامل مع الإدارة العمومية، بالإضافة الى تبسيط الإجراءات، مما يخفض الأعباء على الموظفين والمواطنين على حد سواء.

عمدت الجزائر إلى تجسيد استراتيجية الرقمنة في المؤسسات العمومية إيمانا منها بأنه الحل الأمثل لعصرنة الخدمة العمومية، والرقي بها وبالتالي تحسين صورة المرفق العام، وهذا

[1]– فوزية صادقي، " دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر: دراسة تحليلية للجماعات المحلية"، مرجع سبق ذكره، ص100.

من خلال رقمنة الخدمات المقدمة، باعتماد التكنولوجيا الحديثة بما يكفل خدمة عمومية ذات جودة عالية، بعدما كانت علاقة المرافق العمومية الإدارية مع المواطن سيئة جدا مما تسبب في فقدان الثقة بسبب. عدم تلبية حاجيات المواطن وتفشي البيروقراطية وفشل الإصلاحات الإدارية المتتالية، مع بروز مفهوم جديد لحقوق وحريات المواطنين وانبعاث مجتمع واعي يطالب بتحسين نوعية الخدمات المقدمة إليه، ملزمة بتطبيق أسلوب الرقمنة سعيا لتحقيق النوعية والجودة وتلبية رغبات الأفراد.

إن رقمنة الخدمات العمومية هي أداة للتغيير الإداري، من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني الحديث وبالتالي فهي تمثل آخر ما وصلت إليه التكنولوجيا، حيث أدت إلى الانتقال من الخدمات العمومية الورقية الكلاسيكية إلى الخدمات العمومية الرقمية، وتقوم على مواكبة هذا التغيير عبر طرق عمل مختلفة.

لقد أثرت الرقمنة على تحسين أداء الإدارة العمومية، ورفع مستواها ومدى تحقيق أهدافها ، ويضم ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية، من حيث وفرتها، وتحسين أساليب تقديمها عبر طرق رقمية تمكن من الاطلاع على الخدمة وإكمال التبادل بين الإدارة العمومية والمستفيدين من خدماتها.[1]

ويركز تطبيق الرقمنة في مجال الخدمة العمومية على مجموعة من المعايير الأساسية وفق النموذج الأمريكي التي يمكن من خلالها الحكم على مدى تحسن الخدمات العمومية وهي كالتالي:

– **الدقة:** وتتمثل في إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، مما يؤدي إلى التقليل من الأخطاء الإدارية.

[1]_أحمد طاجين، خالد سوماتي، مرجع سبق ذكره، ص86-87.

– **تقليص تكاليف الخدمة:** من خلال اتصال المواطن مباشرة بالإدارة وحصوله على خدمته دون التنقل إلى مقر المنظمة المقدمة للخدمة، وهذا ما يتيح فرصة تخفيض التكاليف نتيجة التنقل عبر البوابات الإلكترونية للخدمة العمومية.

– **سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** وتكون عن طريق الاعتماد على تقنية الشباك الواحد للخدمات المتماثلة، وهذا لربح الوقت وتقديم الخدمة دون تأخير.

– **مردودية الخدمة العمومية:** تتمثل في مدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، وكسب رضا المواطن وثقته بالمؤسسات العامة.

– **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإدارية مما ينتج عنه إمكانية المحاسبة على كل جزيئات المهام من خلال النشر الإلكتروني لكل مرحلة من مراحل الخدمة العمومية إذ لا مجال لإخفاء المعاملات.[1]

المطلب الرابع: إسهامات الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

تعد الجزائر من بين الدول التي رأت في الرقمنة حلا استراتيجيا لتحسين خدماتها العمومية، لما لها من مزايا تنعكس إيجابا على المواطن بشكل عام، والإدارات العمومية بشكل خاص، وفيما يلي مجموعة من الأعمال التي قامت بها الجزائر سعيا منها لأجل تطبيق الرقمنة في مختلف مؤسساتها العمومية.

1. تسهيل عملية استخراج مختلف الوثائق الإدارية إلكترونيا.

2. تكريس عملية الإمضاء الإلكتروني ومحاولة تعميمه ليحل محل الإمضاء الخطي حيث يتمتع الإمضاء الإلكتروني بنفس قيمة الإمضاء الخطي.

3. إنشاء مواقع إلكترونية لمختلف الهيئات الحكومية تسمح للمواطنين بالحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية على الأنترنت.

4. الدفع الإلكتروني في بعض المؤسسات العمومية الاقتصادية مثل مؤسسة بريد الجزائر وشركة سونلغاز.

[1] _نسرين صالح، ليلى لراري، "مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز –قالمة "، مجلة أبعاد اقتصادية،الجزائر، المجلد 13، العدد 1، ص178.

5. التسجيلات الإلكترونية عن بعد المتخذة من طرف وزارة التربية الوطنية وكذا دفع الملفات الإدارية الخاصة بالسكن ورخص البناء وغيرها من الملفات عبر الشباك الإلكتروني لوزارة الداخلية.

6.التسجيلات الجامعية بالنسبة للطلبة وتلقي الإجابات الإلكترونية.

7. العصرنة الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي والذي أنتج بطاقة الشفاء إذ تعتبر الجزائر السباقة في العمل بها قاريا وعربيا، فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية.

8. استحداث شباك موحد للشكاوى والاقتراحات عبر موقع وزارة الداخلية.[1]

مشروع الجزائر الإلكترونية "E-Algérie" 2013: يعد مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بداية من عام 2009، في إطار تشاورات شملت مؤسسات وإدارات عمومية، ومن هذا المنطلق يرمي هذا البرنامج إلى الإسراع في تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة القطاعات، بما يساهم في عصرنة الإدارة العمومية ويجعلها تقدم خدماتها في شكل أفضل للمواطنين.

ويعتمد مشروع الجزائر الإلكترونية على 13 محورا رئيسيا وتتلخص في:

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناع تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع.

[1]_أحمد طاجين، خالد سوماتي، مرجع سبق ذكره، ص84.

– تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.

– تدعيم البحث، التطوير، والابتكار.

– تثمين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصالات.

– وضع آليات التقييم والمتابعة.

ولقد تمثلت أهداف المشروع في:

– ضمان الفعالية في تقديم الخدمات للمواطنين في مختلف مجالات الحياة.

– تقريب الإدارة من المواطن.

– تبسيط العمليات الإدارية ومكافحة البيروقراطية.[1]

[1] _ فتيحة فرطاس، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 2، العدد 15، 2016، ص316–317.

خلاصة الفصل:

على ضوء ما تم عرضه في هذا الفصل يتضح أن الرقمنة أحدثت تطورا نوعيا هائلا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ما ساهم بدوره في إحداث تطور جذري في الإجراءات التقليدية بغية تحسين الخدمة العمومية ورفع كفاءة وفعالية المؤسسات العمومية لتصبح مفهوما يجسد حق المواطن وأداة لتحقيق المنفعة العامة في إطار من الشفافية، السرعة وبأقل التكاليف، كما يلعب الاتصال العمومي دورا محوريا في هذا السياق عن طريق إيصال المعلومات واستقبال الملاحظات والانشغالات ويسهم في تعزيز العلاقة بين المواطن والمرفق العام ويحسن من خدماته المقدمة.

الفصل الرابع:

الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة بموقع وزارة العدل الجزائرية

" mjustice.dz "

تمهيد:

يعتبر الجانب التطبيقي للدراسة من أهم مراحل البحث العلمي التي ينتقل فيها الباحث من الدراسة النظرية إلى الميدانية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة من خلال جمع المعلومات والبيانات حول الموضوع المدروس وتحليلها، وفي هذا الفصل ستجرى الدراسة على عينة من مستخدمي الموقع الالكتروني لوزارة العدل الجزائرية " mjustice .dz" للتعرف على دور الاتصال العمومي في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة، حيث يتطرق هذا الفصل إلى مبحثين.

المبحث الأول: بطاقة فنية عن وزارة العدل الجزائرية وموقعها الإلكتروني

المبحث الثاني: تحليل البيانات واستخلاص نتائج الدراسة

المبحث الأول: بطاقة فنية عن وزارة العدل الجزائرية وموقعها الإلكتروني

يتضمن هذا المبحث أربعة مطالب وهي كما يلي:

المطلب الأول: نبذة عن وزارة العدل الجزائرية

تعد وزارة العدل من الوزارات السيادية في الجزائر، تأسست في وقت مبكر من عمر دولة الجزائر وذلك في عام 1962 لتكون الجهاز التنفيذي للجهاز القضائي حيث يتمثل دورها الرئيسي في ترسيخ دولة القانون والمؤسسات وتحقيق العدالة والمساواة وتعزيز مبادئ تكافؤ الفرص والشفافية وحماية الحقوق والحريات، كما تسهر على تنظيم وتطوير هيئات القضاء والأجهزة التابعة لها، وتوفير كل الخدمات والتجهيزات الفنية والمالية والإدارية لجميع أجهزة القضاء ومراقبة سير العمل فيها بما يحقق سلامة تطبيق القوانين وإرساء العدل بين الناس، وتمارس الوزارة نشاطها وتضع الخطط والبرامج اللازمة لإنجاز المهام المناطة بها استناداً إلى الدستور والقوانين وخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية الحكومية.[1]

المطلب الثاني: مهام وزارة العدل الجزائرية

- ضمان السير الحسن للجهاز القضائي الوطني وترقيته ووضعه والسهر على ذلك في ظل احترام واستقلال السلطة القضائية التي يضمنها الدستور.
- توفير الوسائل البشرية والمادية لضمان حسن سير الجهاز القضائي وضمان استقلال السلطة القضائية.
- السهر على حسن سير الجهات القضائية والشرطة القضائية، تنسيق الدعوى العمومية وتنشيطها وتنظيم مهن أعوان القضاء ومراقبة شروط ممارستها.
- إنجاز الهياكل الأساسية الموجهة لاحتضان وتحضير الأعمال القضائية وسيرها، وتهيئة هذه الهياكل وتجهيزها وعملها وتحقيق مبدأ تساوي الجميع أمام العدالة.

[1] _ متحصل عليه من موقع www.mjustice.dz بتاريخ 2025/04/24، على الساعة 15:00.

- إدخال المناهج الحديثة في تسيير الشؤون القضائية والمحافظة على الأرشيف القضائي وتعميم هذه المناهج.
- ضمان تنفيذ قرارات العدالة، في كل وقت وفي كل مكان وفي جميع الظروف.
- اقتراح وإعداد مشاريع النصوص التشريعية اللازمة لضبط وتحسين إجراءات التقاضي وتحقيق العدالة بين المواطنين.
- السهر على تطبيق العقوبات وعلى حسن سير المؤسسات العقابية والمراكز المتخصصة لإعادة تأهيل الأحداث واقتراح كل تدبير خاص لضمان إعادة تربية المسجونين وتكوينهم وإعادة إدماجهم اجتماعيا.
- تنمية الموارد البشرية اللازمة لسير قطاع العدالة.
- ضمان السير الحسن للهياكل المركزية وغير الممركزة والمؤسسات الموضوعة تحت الوصاية.
- المشاركة في دراسة مشاريع الاتفاقيات الدولية في الميدان القضائي والقانوني وإعدادها، كما تسهر على تطبيق الاتفاقيات والاتفاقات الدولية وتنفيذ التدابير المتعلقة بتجسيد الالتزامات التي تعهدت بها الجزائر في الميدان القضائي.
- تقدير حاجات القطاع من الموارد البشرية والوسائل المادية والمالية وتتخذ التدابير الملائمة لتلبيتها في إطار القوانين والتنظيمات المعمل بها.
- أية مهام أخرى تقتضيها طبيعة النشاط الوزارة أو تنص عليها القوانين والقرارات.[1]

المطلب الثالث: تعريف الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية

تم إنشاء هذه البوابة الإلكترونية، والتي هي موقع الكتروني لوزارة العدل في نوفمبر 2003، وهو موقع غني وشامل بكل المعلومات القانونية الخاصة بمرفق العدالة، كما يتضمن هذا الموقع معلومات متنوعة حول تنظيم القطاع ومهامه وبرامجه ونشاطاته

[1] _ متحصل عليه من الموقع www. mjustice. dz، بتاريخ 2025/04/24، على الساعة16:00.

والخدمات المقدمة للجمهور، وكذلك تخصيص فضاء لكل خدمة أو مستجدات جديدة، وكذلك كيفية الحصول على الخدمات المرفقية المقدمة للجمهور أو المنتفعين، وهو مقدم بلغتين العربية والفرنسية.

- استحدثت فضاءين بالموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة العدل بغرض تحسين نوعية خدمات مرفق العدالة "انشغالات"،" أقترح".
- إنشاء "بوابة القانون" ضمن هذا الموقع، موجهة للمحترفين من رجال القانون والقضاء، تهدف إلى تقديم معلومات قانونية، والتعريف بالتشريع والتنظيم والاجتهاد القضائي للمحكمة العليا ومجلس الدولة والاتفاقيات والمعاهدات الدولية على الصعيدين الوطني والدولي.
- استحداث مركز للنداء من خلال الرقم الأخضر (10-78).
- إنجاز مواقع خاصة بالمجالس القضائية.
- إنجاز مواقع "واب" للمؤسسات والهيئات القضائية التالية: المحكمة العليا، مجلس الدولة، الديوان الوطني لمكافحة المخدرات وإدمانها، مركز البحوث القانونية والقضائية.
- إنشاء أرضية تكوين عن بعد.
- إنشاء أرضية النيابة الإلكترونية.[1]

المطلب الرابع: الخدمات الإلكترونية المتاحة في موقع وزارة العدل الجزائرية

- تمكين المواطن من استخراج القسيمة رقم03 لصحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية ممضاتين إلكترونيا عبر الأنترنت.
- تمكين الجالية الجزائرية بالخارج من الحصول على شهادة الجنسية، ممضاة إلكترونيا.
- تمكين الجالية الجزائرية بالخارج والأجانب الذين سبق لهم الإقامة بالجزائر من الحصول على القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية، ممضاة إلكترونيا.

[1] نعمة بوعرقوب، أحلام سوداني" رقمنة الخدمة العمومية بقطاع العدالة في الجزائر المكاسب والتحديات"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية،الجزائر، المجلد11، العدد01، 2024، ص675-676.

- إتاحة الإمكانية للمحامين لسحب النسخة العادية من الأحكام والقرارات القضائية الموقعة الكترونيا، عبر الأنترنت.
- توفير خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية.
- استفادة المواطن من الخدمات القضائية عن بعد، وإتاحة خدمة المصادقة على صحة الوثائق القضائية، الموقعة إلكترونيا والمسحوبة عبر الأنترنت، بفتح عناوين إلكترونية.
- توفير إمكانية تتبع مآل القضايا، والاطلاع على منطوق الحكم عبر البوابة الإلكترونية لوزارة العدل.
- تمكين مختلف الإدارات والهيئات العمومية من الاطلاع وسحب صحيفة السوابق القضائية ممضاة إلكترونيا.[1]

المبحث الثاني: تحليل البيانات

يتناول هذا المبحث عملية جمع البيانات وتفريغها حيث تم تفريغ هذه البيانات بالاعتماد على الحساب اليدوي ومن ثم تحليل النتائج وتفسيرها.

المطلب الأول: البيانات الشخصية

في الاستبيان تم وضع البيانات الشخصية التالية: الجنس (ذكر، أنثى) والخبرة المهنية (أقل من 05 سنوات، من05 الى 10سنوات، أكثر من 10سنوات) وتم إلغاء هاته المتغيرات لأنه بعد الاطلاع على إجابات المبحوثين تبين أنها لم تؤثر على إجاباتهم ولم تحدث أي فارق.

[1]_ نعمة بوعرقوب، أحلام سويداني، مرجع سبق ذكره، ص 679.

الجدول 01: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الصفة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
مواطن	25	% 27,78
محامي	40	%44,44
موثق	12	%13,34
محضر قضائي	13	%14,44
المجموع	90	%100

تظهر المعطيات أن عدد المحامين هو 40 مفردة 44,44%وهي أعلى نسبة، تليها فئة المواطنين حيث نجد أن عدد المواطنين هو 25مفردة بنسبة 27,78%ثم تليها فئة المحضرين القضائيين ب 13 مفردة بنسبة14,44%، بينما نجد 12مفردة بنسبة 13,34% وهي أدنى نسبة من فئة الموثقين.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المحامين يعدون من بين أكثر الفئات استخداما للموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية كما أن معظم الخدمات التي يوفرها الموقع تخص المحامين بصفة أكثر، أما بالنسبة لفئة المواطنين نجد أنهم يستخدمون الموقع عند الحاجة مثل استخراجهم الوثائق أو الشهادات أو الاطلاع على القضايا، أما بخصوص فئة المحضرين القضائيين والموثقين فنجدهم أقل عدد وذلك راجع إلى استخدامهم المحدود للموقع في أداء مهامهم فضلا عن تواجدهم كنشاط قليل في هذا المجال في أنحاء الوطن.

المطلب الثاني: قنوات الاتصال العمومي الرقمي في موقع وزارة العدل الجزائرية

الجدول 02: يبين القنوات الرقمية التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية للتواصل مع المستخدمين

الاجابة / المتغير	البريد الالكتروني		خدمة الشكاوى الالكترونية		مركز النداء عبر الرقم الأخضر 1078		استمارة الاتصال الالكترونية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	4	%2,44	18	%10,98	2	%1,21	5	%3,05	29	%17,69
محامي	32	%19,52	36	%21,96	5	%3,05	14	%8,54	87	%53,04
موثق	10	%6,09	2	%1,21	0	%0	6	%3,66	18	%10,98
محضر قضائي	13	%7,93	3	%1,83	4	%2,44	10	%6,09	30	%18,29
المجموع	59	%35,98	59	%35,98	11	%6,7	35	%21,34	164	%100

- **تمت العملية بالقسمة على المجموع وليس عدد العينة للحصول على النسبة المئوية الملائمة.**

وردت النسب المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن 36مفردة بنسبة21,96% من فئة المحامين وهي أكبر نسبة من الذين أجابوا بخدمة الشكاوى الإلكترونية، و 32مفردة بنسبة 19,52%من الذين كانت إجابتهم البريد الإلكتروني، كما نجد 14مفردة بنسبة 8,54%من الذين قالوا استمارة الاتصال الإلكترونية، و5 مفردات بنسبة 3,05%من الذين أفادوا أن القناة التي يوفرها الموقع هو مركز النداء عبر الرقم الأخضر 1078وهي أدنى نسبة.

وبالنسبة لفئة المواطنين يتضح أن 18 مفردة بنسبة 10,98%من الذين أوضحوا أن القناة التي يوفرها الموقع هي خدمة الشكاوى الالكترونية وهي أعلى نسبة، و5 مفردات بنسبة 3,05% من الذين صرحوا باستمارة الاتصال الإلكترونية، تليها4 مفردات بنسبة2,44% من

الذين اختاروا البريد الالكتروني، ومفردتين بنسبة 1,21% وهي أدنى نسبة من الذين أجابوا بمركز النداء عبر الرقم الأخضر 1078.

أما بالنسبة لفئة المحضرين القضائيين فيلاحظ أن13 مفردة بنسبة7,93%وهي أعلى نسبة من الذين أفصحوا أن القناة التي يوفرها الموقع هي البريد الالكتروني، و10 مفردات بنسبة 6,09%من الذين قالوا استمارة الاتصال الالكترونية، و4مفردات بنسبة2,44% أجابوا بمركز النداء عبر الرقم الأخضر 1078، و3مفردات بنسبة 1,83%اختاروا خدمة الشكاوى الالكترونية وهي أدنى نسبة.

أما بخصوص فئة الموثقين يتضح أن 10مفردات بنسبة6,09%من الذين اختاروا البريد الالكتروني وهي أعلى نسبة، بينما نجد6 مفردات بنسبة3,66%من الذين أفصحوا عن أن القناة هي استمارة الاتصال الالكترونية، ومفردتين بنسبة 1,21%من الذين اختاروا خدمة الشكاوى الالكترونية، وبنسبة منعدمة لا نجد أي من الموثقين أجابوا بالرقم الأخضر.

يتضح مما سبق أن كلا من فئات (محامي، مواطن، محضر قضائي) يرون بأن موقع وزارة العدل الجزائرية يوفر خدمة الشكاوى الإلكترونية للاتصال كقناة تواصل تتيح تقديم الانشغالات والشكاوى بشكل مباشر وواضح يضمن المتابعة والمعالجة من قبل الجهات المختصة في الوقت المناسب ويساهم في تعزيز التواصل، وتليها في الدرجة الثانية الذين أجابوا بالبريد الإلكتروني كونه قناة ذات فعالية ورسمية والأسهل استخداما، تسرع من عملية التواصل، فضلا عن بروزه بشكل واضح في موقع الوزارة.

وبالنسبة للذين اختاروا استمارة الاتصال الإلكترونية كقناة يوفرها الموقع كونها تتيح للمستخدمين تقديم طلباتهم عبر ملأها، فهي تتميز بالبساطة مع إمكانية الوصول إليها دون الحاجة الى مهارات.

أما بخصوص فئات (المحامين، المواطنين، والمحضرين القضائيين) الذين فضلوا مركز الاتصال عبر الرقم الأخضر باعتباره قناة تواصل مباشرة وسريعة للتكفل بانشغالات

المستخدمين واستفساراتهم في المجال القضائي والقانوني[1]، وليساعد بصفة جوهرية في سير نظام المعلومات على مستوى الجهات القضائية[2] للتفاعل معها خاصة في الحالات الاستعجالية أو الاستفسارات الفورية دون الحاجة إلى وسيط، وفئة الموثقين الذين أظهرت بصفة منعدمة لديهم وهو ما يفسر طبيعة مهنتهم التي تتطلب توثيقا في التواصل.

الجدول 3: يكشف استخدام القنوات الرقمية التي توفرها وزارة العدل الجزائرية

الإجابة / المتغير	الاطلاع على مآل القضايا		الحصول على معلومات مساعدي العدالة		الاطلاع على المعلومات القانونية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	11	%5,11	8	%3,72	20	%9,30	39	%18,14
محامي	40	%18,60	32	%14,89	40	%18,60	112	%52,10
موثق	9	%4,19	10	%4,66	12	%5,59	31	%14,41
محضر قضائي	11	%5,11	9	%4,19	13	%6,04	33	%15,35
المجموع	71	%33,01	59	%27,46	85	%39,53	215	%100

- **تمت العملية بالقسمة على المجموع وليس عدد العينة للحصول على النسبة المئوية الملائمة.**

تمثلت الملاحظات أن 40 مفردة بنسبة18,60% وهي أعلى نسبة من فئة المحامين الذين قالوا أنهم يستخدمون قنوات الاتصال للاطلاع على مآل القضايا والاطلاع على المعلومات القانونية، و32 مفردة بنسبة 14,89% من الذين أجابوا بالحصول على معلومات المهنيين وهي أدنى نسبة.

وبالنسبة لفئة المواطنين يتضح أن 20مفردة بنسبة 9,30%وهي أعلى نسبة من الذين صرحوا للاطلاع على المعلومات القانونية، و11مفردة بنسبة 5,11%من الذين قالوا

[1] _ نورة لكحل، "الخدمات الالكترونية لقطاع العدالة –الجزائر نموذجا–"، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 3، 2023، ص85.

[2] _ فاتح مزيتي، مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين"، مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد4، ص29.

الاطلاع على مآل القضايا و8 مفردات بنسبة3.73% وهي أدنى نسبة من الذين أفصحوا بالحصول على معلومات المهنيين.

أما فيما يخص فئة المحضرين القضائيين نجد أن 13مفردة بنسبة 6,04% وهي أعلى نسبة من الذين قالوا الاطلاع على المعلومات القانونية، و11 مفردة بنسبة 5,11% من الذين أجابوا الاطلاع على مآل القضايا و9 مفردات بنسبة4,19% من الذين صرحوا الاطلاع على معلومات المهنيين وهي أدنى نسبة.

وبخصوص فئة الموثقين يتبين أن 12 مفردة بنسبة 5,59% وهي أعلى نسبة من الذين صرحوا بالاطلاع على المعلومات القانونية، و10 مفردات بنسبة 4,66% من الذين قالوا الاطلاع على معلومات المهنيين، و9 مفردات بنسبة4,19% من الذين أفصحوا بالاطلاع على مآل القضايا.

يظهر من خلال المعطيات أن كل فئات (المحامين، المواطنين، الموثقين، والمحضرين القضائيين) الذين أجابوا بالاطلاع على المعلومات القانونية وهو ما يؤكد مدى اعتماد المستخدمين على هذه القنوات في الوصول إلى محتوى قانوني موثوق ما يعكس دور الاتصال العمومي في تمكينهم من الوصول إلى المعرفة القانونية بطريقة مبسطة.

أما الذين أجابوا الاطلاع على مآل القضايا ما يدل على أهميتها في تتبع مسار الملفات بشكل مباشر ودون الحاجة إلى التنقل مع إمكانية الاطلاع عليها في أي وقت ومن أي مكان مما يعكس مدى فاعلية الاتصال العمومي في تسهيل الإجراءات.

أما بالنسبة للذين أفصحوا بالحصول على معلومات مساعدي العدالة، ذلك لأن الموقع يوفر قاعدة معطيات تجمع أهم المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء بمختلف الأصناف" خبراء، محضرين قضائيين، موثقين، محامين...، كما يسمح بالتحكم في التعينات وحركة التنقلات وأماكن ممارسة العمل.[1] كما وضحت فئة المحامين أنها تستخدمها أيضا من أجل التبليغ بالإجراءات القانونية المتخذة في الملفات المطروحة أمام العدالة، الاتصال

[1]_ فاتح مزيتي، المرجع نفسه، ص25.

بالمحبوسين، تسجيل الاستئنافات، سحب الأحكام والقرارات، أما بالنسبة لفئة المواطنين فيستخدمونها أيضا في الحصول على الوثائق، سحب النسخ العادية للقرارات، أما بخصوص الموثقين فيستعملونها هي الأخرى في البحوث والاستعلامات، معرفة نطاق اختصاص الجهات القضائية.

الجدول 04: يبين مدى كفاية القنوات للاتصال مع الوزارة على الموقع

الإجابة / المتغير	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	17	%18,89	8	%8,89	25	%27,78
محامي	37	%41,11	3	%3,33	40	%44,45
موثق	8	%8,89	4	%4,44	12	%13,33
محضر قضائي	8	%8,89	5	%5,56	13	%14,44
المجموع	70	%77,78	20	%22,22	90	%100

تظهر المعطيات أن هناك 37مفردة بنسبة 41,11%وهي أعلى نسبة من فئة المحامين الذين أجابوا بأن القنوات الرقمية كافية للتواصل مع الوزارة على الموقع، و3مفردات بنسبة3,33% من الذين أوضحوا بأن القنوات غير كافية وهي أدنى نسبة.

أما بالنسبة للمواطنين فيتضح أن17مفردة بنسبة 18,89% من اللذين أقرّوا على أن هذه القنوات كافية للتواصل وهي أعلى نسبة، بينما نجد 8 مفردات بنسبة 8,89%من الذين أجابوا أنها غير كافية وهي أدنى نسبة.

كما يتبين أن 8 مفردات بنسبة 8,89% وهي أعلى نسبة من فئة المحضرين القضائيين الذين يرون أن القنوات كافية في حين نجد 5مفردات بنسبة5,56% وهي أدنى نسبة من الذين أجابوا بلا.

أما بخصوص فئة الموثقين فيلاحظ أن 8 مفردات بنسبة 8,89% وهي أعلى نسبة من الذين أجابوا بنعم، في حين نجد 4 مفردات بنسبة 4,44% من الذين أقروا أن القنوات غير كافية للاتصال على الموقع وهي أدنى نسبة.

يتضح مما سبق بأن كلا من فئات (المحامين، المواطنين، الموثقين والمحضرين القضائيين) الذين أجابوا بنعم أنهم لا يحتاجون لقنوات أخرى للتواصل مع الوزارة وأن القنوات المعروضة على الموقع كافية مما يدل على أنها متنوعة وذات فعالية خصوصا أن المهنيين لديهم الأفضلية في تلبية احتياجاتهم من خلال قنوات بديلة، بعيدا عن المسار التقليدي المتبع من قبل المواطن العادي.

وتليها في الدرجة الثانية عند كل الفئات الذين أجابوا بلا فيرون أن القنوات التي توفرها الوزارة للاتصال على الموقع غير كافية ربما لأنها غير فعالة وبطيئة في معالجة الطلبات والانشغالات، كما اقترحوا ضرورة توفير تطبيق هاتفي يكون أكثر سهولة وسرعة في الاستخدام.

الجدول 5: يبرز القناة التي يفضل المستخدمون استخدامها للتواصل مع وزارة العدل

الإجابة / المتغير	البريد الالكتروني		استمارة الاتصال الالكترونية		خدمة الشكاوى الالكترونية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	4	%2,99	3	%2,23	22	%16,41	29	%21,64
محامي	37	%27,61	11	%8,20	25	%18,66	73	%54,48
موثق	10	%7,47	7	%5,22	0	%0	17	%12,69
محضر قضائي	13	%9,71	2	%1,50	0	%0	15	%11,19
المجموع	64	%47,78	23	%17,15	47	%35,07	134	%100

- **تمت العملية بالقسمة على المجموع وليس عدد العينة للحصول على النسبة المئوية الملائمة.**

وردت النسب المتحصل عليها في الجدول أن 37 مفردة بنسبة 27.61% وهي أكبر نسبة من فئة المحامين الذين قالوا البريد الالكتروني، تليها خدمة الشكاوى الإلكترونية بـ 25 مفردة

بنسبة 18.66%، ثم استمارة الاتصال الإلكترونية بـ 11 مفردة بنسبة 8.20%، وهي أدنى نسبة.

أما بالنسبة لفئة المواطنين فنرى أن 22مفردة بنسبة 16.41% وهي أعلى نسبة من الذين اختاروا خدمة الشكاوى الإلكترونية، تليها .4 مفردات بنسبة 2.99% من الذين اختاروا البريد الإلكتروني، ثم استمارة الاتصال الإلكترونية بـ 3 مفردات بنسبة 2.23%، وهي أدنى نسبة. وبالنسبة لفئة المحضرين القضائيين، فقد اختار 13 مفردة البريد الإلكتروني بنسبة 9.71% وهي أعلى نسبة، ومفردتين بنسبة 1.50% من الذين أجابوا بخدمة استمارة الاتصال الإلكترونية، في حين نجد أنه بنسبة منعدمة أي مبحوث أجاب بخدمة الشكاوى الإلكترونية.

أما فئة الموثقين، يتبين أن 10 مفردات بنسبة 7.47% من الذين قالوا البريد الإلكتروني وهي أعلى نسبة، تليه استمارة الاتصال الإلكترونية بـ 7 مفردات بنسبة 5.22%. ونجد بنسبة منعدمة من الذين قالوا خدمة الشكاوى الإلكترونية.

يتضح من خلال عرض المعطيات أعلاه أن كلا من فئة (المحامين، المحضرين القضائيين، والموثقين) الذين اختاروا البريد الإلكتروني لأنه يعد الوسيلة الرقمية الأكثر استخداما ذلك لطابعه الرسمي وقدرته على توثيق المراسلات بطريقة سهلة، مباشرة، وآمنة في التعاملات المهنية، وفي المقابل سجلت فئة المواطنين نسبة أقل في استخدام البريد الإلكتروني لتفضيلهم وسائل تواصل أبسط لطرح انشغالاته والتي لا تتطلب إنشاء حساب وذلك بسبب ضعف الثقافة الرقمية لديهم، أما بخصوص فئة (المحامين، والمواطنين) الذين قالوا خدمة الشكاوى الإلكترونية بحيث يعتمدونها كوسيلة رسمية للتبليغ عن الانشغالات كما تعتبر أداة سهلة ومباشرة للتعبير عن آرائهم وطرح شكاواهم دون التنقل. وفي المقابل سجل غياب لاستخدام هذه الخدمة من طرف الموثقين، والمحضرين القضائيين، وهو ما يفسر طبيعة عملهم الذي لا يستدعي غالبا استخدام مثل هذه القنوات.

الاستنتاجات:

- يوفر موقع وزارة العدل الجزائرية كلا من خدمة الشكاوى الإلكترونية للاتصال، البريد الإلكتروني، واستمارة الاتصال الإلكترونية للتواصل مع الوزارة.
- يعتمد جل المستخدمين هذا الموقع من أجل الاطلاع على المعلومات القانونية وكذا الاطلاع على مآل القضايا، بالإضافة إلى الحصول على معلومات مساعدي العدالة.
- أن القنوات المعروضة على مستوى موقع وزارة العدل تعد كافية للاتصال مع الوزارة على الموقع لا لتنوعها وفعاليتها في تلبية الاحتياجات. لكن مع ضرورة توفير تطبيق هاتفي لسرعة الاستخدام.
- يفضل المستخدمون استخدام البريد الإلكتروني للتواصل مع وزارة العدل الجزائرية نظرا لطابعه الرسمي، السهل والبسيط في إجراء عملية الاتصال.

المطلب الثالث: الخدمات العمومية الرقمية التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية لمستخدميه في إطار الاتصال العمومي.

يتضمن هذا المحور 05 أسئلة لإجابات المبحوثين التي تم تحليلها.

الجدول 6: يبين طبيعة الخدمات الرقمية التي يستخدمها المستخدمون على مستوى موقع وزارة العدل الجزائرية.

الإجابة / المتغير	الاطلاع على مآل قضيتك		متابعة القضايا عبر الأنترنت		استخراج الوثائق أو الشهادات		استمارة صندوق النفقة		بوابة القانون الجزائري		خدمة النيابة الالكترونية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	15	%5,33	12	%4,28	25	%8,89	6	%2,13	5	%1,78	0	%0	63	%22,42
محامي	40	%14,23	37	%13,17	23	%8,19	15	%5,33	27	%9,61	19	%6,77	161	%57,29
موثق	2	%0,71	2	%0,71	9	%3,20	0	% 0	11	%3,92	1	%0,36	25	%8,90
محضر قضائي	4	%1,42	3	%1,07	9	%3,20	0	%0	11	%3,92	5	%1,78	32	%11,39
المجموع	61	%21,69	54	%19,23	66	%23,48	21	%7,46	54	%19,23	25	%8,91	281	%100

- **تمت العملية بالقسمة على المجموع وليس عدد العينة للحصول على النسبة المئوية الملائمة.**

وردت النسب المتحصل عليها في الجدول أن 40 مفردة بنسبة 14,23 % من فئة المحامين وهي أكبر نسبة من الذين أجابوا أن طبيعة الخدمات العمومية الرقمية التي يستخدمونها على مستوى الموقع هي الاطلاع على مآل قضيتك، و 37 مفردة بنسبة13,17 % من الذين يستفيدون من خدمة متابعة القضايا عبر الأنترنت، و27 مفردة بنسبة 9,61 %من الذين أوضحوا أنهم يعتمدون على بوابة القانون الجزائري، ونجد 23 مفردة بنسبة8,19%فضلوا استخراج الوثائق أو الشهادات، و19 مفردة بنسبة6,77% يلجؤون إلى خدمة النيابة الإلكترونية، أخيرا نجد 15 مفردة بنسبة 5,33% اختاروا استمارة صندوق النفقة وهي أقل نسبة.

أما بالنسبة لفئة المواطنين نرى أن 25 مفردة بنسبة 8,89% يعتمدون على استخراج الوثائق أو الشهادات، تليها15مفردة بنسبة 5,33% يلجؤون إلى الاطلاع على مآل قضيتك، 12 مفردة بنسبة 4,28% يستخدمون متابعة القضايا عبر الأنترنت، و6 مفردات بنسبة2,13% يفضلون استمارة صندوق النفقة، وأدنى نسبة هي5 مفردات بنسبة % 1,78 يميلون إلى بوابة القانون الجزائري.

بالنسبة لفئة المحضرين القضائيين يتضح أن 11 مفردة بنسبة 3,92% يلجؤون إلى بوابة القانون الجزائري، ونجد9 مفردة بنسبة 3,20% يستخدمون استخراج الوثائق والشهادات، و5مفردات بنسبة1,78% يقولون خدمة النيابة الإلكترونية،4 مفردات بنسبة1,42% يفضلون الاطلاع على مآل قضيتك، أما3 مفردات بنسبة 1,07% يميلون إلى متابعة القضايا عبر الأنترنت وهي أدنى نسبة، أما بخصوص الذين أجابوا باستمارة صندوق النفقة فكانت منعدمة.

أما عند فئة الموثقين يتضح أن 11 مفردة بنسبة 3,92% أجابوا ببوابة القانون الجزائري وهي أعلى نسبة، تليها 9 مفردة بنسبة 3,20% اختاروا استخراج الوثائق والشهادات، ومفردتين بنسبة 0,71% يستعملون متابعة القضايا عبر الأنترنت، مفردتين أيضا بنسبة

0,71% يعتمدون على الاطلاع على مآل قضيتك، ومفردة بنسبة0,36% اختاروا خدمة النيابة الإلكترونية، وأخيرا فيما يخص استمارة صندوق النفقة فنرى انعدام النسبة.

يتضح مما سبق أن فئة (المحامين والمواطنين) يستخدمون استمارة الوثائق والشهادات لأن الحاجة إلى هذه الوثائق تكون مستعجلة سواء لأغراض قضائية أو إدارية، فقد أتاحت لهم هذه الخدمة الاستفادة منها عبر تقنية الأنترنت دون الانتقال إلى الجهات القضائية.[1] فيقلل من التكاليف، كما أنه يجنبّهم التعقيدات الإدارية أو التأخير الناتج عن الاعتماد على أطراف أخرى.

بالنسبة (للمحضرين القضائيين والموثقين) فكان اختيارهم قليل لاستخراج الوثائق والشهادات وهذا راجع إلى أن هذه المهام تعتبر خارج نطاق اختصاصهم الأساسي الذي يركز على الجوانب القانونية والتنفيذية، معتمدين على أن دورهم يقتصر على التوثيق أو تنفيذ الأحكام فقط.

كما نجد خدمة الاطلاع على مآل قضيتك التي تسمح بمتابعة الملف القضائي من طرف المتقاضين وحتى المحامين، بدءا من تسجيل القضية وتتبعها إلى غاية البث النهائي فيها عن بعد، من خلال البوابة المخصصة لذلك، عن طريق اختيار الجهة القضائية، وإدخال اسم المستخدم وإدخال كلمة المرور.[2] فيتبين أن فئة (المحامين والمواطنين) يعتمدون عليها لأنها تسهل الوصول إلى المعلومة وسرعة الحصول عليها دون الحاجة إلى التنقل إلى المحكمة، كما أنها تمكن المستخدم من متابعة تطورات قضيته في أي وقت ومن أي مكان، مما يوفر عليه الجهد والوقت، إذ أن المحامي لديه دراية بالقانون والإجراءات، أما المواطن فممكن أنه يخلط أو يسئ الفهم لكن المحامي يقدر ويشرح له الوضعية ويوجهه بالشكل الصحيح.

[1] _ أمال قادري، نظيرة إدريس خوجة،" جودة الخدمة القضائية ودورها في ارتقاء قطاع العدالة"، مجلة الدراسات الحقوقية، المجلد7، العدد 3، 2023، ص519.

[2] _ فطيمة زهرة عبد العزيز، حميدة كريمة فرحات، "التطبيقات العملية لعصرنة قطاع العدالة: الموقع الالكتروني لوزارة العدل أنموذجا"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 10، العدد3، 2023، ص346-347.

أما فئة (الموثقين والمحضرين القضائيين) فكانت بنسبة قليلة وذلك راجع إلى طبيعة مهامهم فالموثق يختص بالمعاملات التوثيقية والعقود وليس له دور مباشر في متابعة القضايا أمام المحكمة، أما المحضر القضائي فدوره يقتصر غالبا على التبليغ والتنفيذ، وليس متابعة مجريات القضية، لهذا يفضل أغلب الناس ترك هذه المهمة للمحامي باعتباره الجهة الأجدر قانونيا على فهم وتفسير مآل القضايا. أما بالنسبة لكل الفئات (المحامين، الموثقين، المحضرين قضائيين)، الذين قالوا خدمة بوابة القانون الجزائري والتي تم إنشائها ضمن الموقع الإلكتروني الخاص بوزارة العدل، الهدف منها تقديم معلومات قانونية والتعريف بالتشريع والتنظيم وبالاجتهاد القضائي،[1] وذلك يعود إلى أهمية هذه البوابة كمصدر رسمي وموثوق للوائح والقوانين، مما يعزز من كفاءتهم المهنية ويساعدهم على تقديم خدمات قانونية دقيقة وموثوقة. بينما فئة المواطن قد تكون أقل استخداما لبوابة القانون لأن المحتوى الموجود في البوابة غالبا ما يكون قانونيا تقنيا ومعقدا مما يصعب على غير المتخصصين فهمه بسهولة كما أن الكثير من المواطنين يفضلون اللجوء إلى المحامين أو الجهات المختصة للحصول على التوجيه القانوني بدلا من البحث المباشر في القوانين بأنفسهم. وفيما يخص فئة (المحامين والمواطنين) فنجد أنهم يستخدمون خدمة متابعة القضايا عبر الأنترنت، لأنها تتيح الاطلاع على مستجدات القضايا دون الحاجة للتنقل إلى مقر المحكمة، مما يوفر الوقت والجهد ويقلل من التكاليف ولتفادي الطوابير الطويلة، خاصة للمحامين الذين يتابعون عددا كبيرا من الملفات القضائية ويحتاجون إلى معرفة مواعيد الجلسات، القرارات، والتطورات بسرعة ودقة، وهو ما يعكس تطورا مهما في علاقة المستخدم بقطاع العدالة. كما أن استخدام المحضرين القضائيين والموثقين لخدمة متابعة القضايا عبر الأنترنت تبقى ضعيفة مقارنة بالفئات الأخرى يعود إلى طبيعة مهام كل فئة، فالمحضر القضائي يتعامل غالبا مع تنفيذ الأحكام وتبليغ الوثائق القضائية، وهي مهام تبدأ عادة بعد صدور الحكم، ما يجعل تتبع

[1] _ أمال قادري، نضيرة ادريس خوجة، مرجع سبق ذكره، ص516.

مراحل التقاضي عبر الأنترنت أمرا ثانويا بالنسبة له. أما بالنسبة للموثق فهو يشتغل في إطار التوثيق الرسمي للعقود والاتفاقيات مثل عقود البيع والإرث...، وبالتالي فإن الحاجة لاستخدام متابعة القضايا بالنسبة لهما تعتبر محدودة وهو ما يفسر ضعف الإقبال عليها.

أما بالنسبة لكل فئات (المحامين، المحضرين القضائيين ، والموثقين) الذين اختاروا استخدام خدمة النيابة الالكترونية التي أطلقتها وزارة العدل الجزائرية 2020 في إطار مواصلة وتحسين نوعية الخدمات المقدمة لهم بتقديم الشكاوى أو العرائض عن بعد ويتم إعلام المعني بمآلها والإجراءات المتخذة أو المطلوب اتخاذها وذلك عبر هذه الأرضية، وكذا رسالة نصية قصيرة SMS أو البريد الإلكتروني[1]، مما يسرع وتيرة العمل كما تساهم في تعزيز الشفافية، إلى جانب أنها تعكس التوجه نحو رقمنة العدالة وتحديث القطاع القضائي بما يواكب التحول الرقمي في المؤسسات العمومية. بينما فئة (المواطنين) كانت منعدمة فالكثير من المواطنين قد لا يكونون على دراية بوجود هذه المنصة أو لا يفهمون طبيعة الخدمات التي تقدمها، ما يجعلهم غير قادرين على التفاعل معها أو اختيار ما يناسبهم، كما أن تصميم الخدمة قد يكون موجها بشكل أكبر لفئات مهنية مثل المحامين أو موظفي القضاء، مما يشعر المواطن العادي بأنها لا تخصه أو لا تقدم له فائدة مباشرة.

أما بخصوص فئات (المحامين والمواطنين) الذين يستخدمون استمارة صندوق النفقة، لأنها ضمن دوافعهم حيث يستفيد منها كل من الطفل أو الأطفال المحضونون ممثلين من قبل المرأة الحاضنة (الأم، الجدة، الخالة، العمة، أو الأقربون درجة) وكذا المرأة المطلقة المحكوم لها بالنفقة[2]، وقد يكون اختيارهم غالبا لهذه الخدمة لوعيهم بأهميتها في ضمان الحقوق المالية للمستفيدين وسعيهم لتفادي الإجراءات التقليدية.

[1] _ نورة لكحل، مرجع سبق ذكره ص86.

[2] _ فطيمة زهرة عبد العزيز، حميدة كريمة فرحات، مرجع سبق ذكره، ص345.

أما فئة (المحضرين القضائيين والموثقين) فلا يلجؤون إليها لذلك تبقى منعدمة ذلك لأنهم لا يعتمدونها في عملهم اليومي ولا تعد من اختصاصهم المباشر وهو ما يفسر عدم اهتمامهم بها لغياب الحاجة العملية لاستخدامها ضمن نطاقهم المهني اليومي.

الجدول 7: يوضح مدى سهولة الوصول للخدمات الرقمية

الاجابة / المتغير	سهلة جدا		سهلة نوعا ما		صعبة		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	11	%12,22	5	%5,56	9	%10	25	%27,78
محامي	26	%28,89	11	%12,22	3	%3,33	40	%44,44
موثق	7	%7,78	4	%4,44	1	%1,11	12	%13,33
محضر قضائي	8	%8,89	5	%5,56	0	%0	13	%14,45
المجموع	52	%57,78	25	%27,78	13	%14,44	90	%100

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن هناك 26 مفردة بنسبة 28,89% وهي أعلى نسبة من فئة المحامين الذين أجابوا بسهلة جدا، و11 مفردة بنسبة 12,22% قالوا سهلة نوعا ما، بينما نجد 3مفردات بنسبة 3,33% صرحوا بلا وهي أقل نسبة.

بالنسبة لفئة المحضرين القضائيين فنرى 8 مفردة بنسبة 8,89% عبروا بسهلة جدا، و5 مفردات بنسبة 5,56% أجابوا بسهلة نوعا ما، الذين أجابوا بصعبة كانت النسبة مفقودة.

أما بالنسبة لفئة الموثقين يتضح أن 7مفردات بنسبة 7,78% أجابوا بسهلة جدا، بينما نجد 4 مفردة بنسبة 4,44% قالوا سهلة نوعا ما، وأخيرا مفردة واحدة أجابت بصعبة وهي أدنى نسبة.

يتضح مما سبق أن كلا من الفئات (المحاميين والمواطنين والموثقين والمحضرين القضائيين) الذين أجابوا بأن الوصول للخدمات سهلة جدا بفضل الرقمنة فبمجرد الولوج إلى الموقع يجدون الخدمات متاحة، مما يعزز من كفاءة العمل ويوفر تجربة استخدام مريحة،

فكلما كانت الواجهة بسيطة وسلسة كلما تمكن المستخدم من الوصول إلى الخدمة المطلوبة بسرعة ودون تعقيدات. أما بخصوص الذين أجابوا أن الوصول للخدمات سهلة نوعا ما هو انطباع يعكس تطورا تدريجيا في رقمنة العدالة، غير أن هذا التحسن يبقى جزئيا، بسبب وجود مشاكل تقنية وضعف الأنترنت، خصوصا عند فئة المواطنين غير المتمكنين من استعمال التكنولوجيا. كما أن الفئات المهنية مثل المحامين والموثقين، نظرا لخبرتهم ومعرفتهم المسبقة بالإجراءات القانونية، يجيدون في الموقع وسيلة عملية نسبية، لكن لا يزال يحتاج إلى تطوير ليكون أكثر شمولا وسهولة لجميع المستخدمين. أما بالنسبة لفئة (المحامين والموثقين) الذين أجابوا أن الوصول لهذه الخدمات صعبة عبر الموقع بسبب نقص التكوين الرقمي مما يحد من فعالية استفادتهم من هذه الخدمات، فيما نجد أن المواطنين يواجهون صعوبة في استخدام الموقع بسبب عدم إجادتهم في التعامل مع الخدمات الرقمية بشكل جيد، كما يعد ضعف الأنترنت سببا آخرا، أما فئة المحضرين القضائيين فنرى أن النسبة عندهم منعدمة وذلك راجع إلى امتلاكهم قدرات في مجال الرقمنة، مما يجعلهم أكثر قدرة على التكيف مع متطلبات الموقع دون عراقيل.

الجدول 8: يبين مدى تلبية الخدمات العمومية الرقمية المعروضة احتياجات المستخدم

الإجابة / المتغير	نعم		لا		نوعا ما		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
محامي	27	%30	5	%5,56	8	%8,89	40	%44,44
مواطن	11	%12,22	9	%10	5	%5,56	25	%27,78
موثق	8	%8,89	1	%1,11	3	%3,33	12	%13,33
محضر قضائي	9	%10	2	%2,22	2	%2,22	13	%14,45
المجموع	55	%61,11	17	%18,89	18	%20	90	%100

تمثلت الملاحظات من خلال الجدول أن 27 مفردة بنسبة 30% من فئة المحامين عبّروا بنعم، تليها 8 مفردة بنسبة 8,89% أجابوا بنوعا ما، بينما 5 مفردات بنسبة 5,56% قالوا لا وهي أقل نسبة.

أما فئة المواطنين فيتبين أن 11 مفردة بنسبة 12,22% ردّوا بنعم، و9 مفردات بنسبة 10% أجابوا بلا، و5 مفردات كانت بنسبة 5,56% قالوا نوعا ما وهي أدنى نسبة.

بالنسبة فئة المحضرين القضائيين يتضح أن 9 مفردات بنسبة 10% صرحوا بنعم، ومفردتين بنسبة 2,22% أجابوا بلا، كما نجد مفردتين بنسبة 2,22% ردّوا بنوعا ما وهي أقل نسبة.

أما بخصوص فئة الموثقين يتضح أن 8 مفردة بنسبة 8,89% أجابوا بنعم، بينما نجد 3 مفردة بنسبة 3,33% صرحوا بنوعا ما، ومفردة واحدة بنسبة 1,11% من أجابوا بلا وهي أدنى نسبة.

يتضح من خلال المعطيات السابقة أن كلا من فئة (المحامين، المواطنين، الموثقين، والمحضرين القضائيين) الذين أجابوا بنعم أنهم راضون عن الخدمات العمومية الرقمية المعروضة وذلك راجع لانعدام طوابير الانتظار والوساطة والبيروقراطية كما أنها وفرت عنهم عناء التنقل بسبب الأخطاء الإدارية، كما وفرت عليهم كثرة الوثائق في الملفات الإدارية، وصار بإمكان المواطن الاتصال بالإدارة الالكترونية وقضاء خدماته وممارسة أشغالهم دون تنقل[1]. أما فيما يخص الذين أجابوا بأن الخدمات الرقمية المعروضة تلبي احتياجاتهم كمستخدمين بنوعا ما، يرجع ذلك إلى رضاهم الجزئي عن سهولة استخدام هذه الخدمات، مع ذلك قد تواجههم بعض الصعوبات مثل نقص بعض الوظائف أو بطء في الأداء، بالإضافة إلى الحاجة لتحسين بعض الجوانب التقنية، كما أن الخدمات الرقمية لم تغط جميع متطلباتهم بشكل كامل، مما يجعل تقييمهم يشير إلى وجود مجالات تحتاج إلى تطوير،

[1] _أحمد طاجين، خالد سوماتي، مرجع سبق ذكره، ص137.

يعكس هذا الاختيار رغبتهم في تحسين الخدمات لتصبح أكثر تكاملا وسلاسة تلبي تطلعاتهم بشكل أفضل.

في حين الذين أجابوا بلا عبّروا عن عدم رضاهم لأن الخدمات العمومية الرقمية في تصورهم لم تحقق الأهداف المرجوة منها، (فالمحامين والمحضرين القضائيين والموثقين) قد يواجهون تعقيدات تقنية وإجرائية تعيق أداء مهامهم اليومية، بسبب غياب أدوات متقدمة، أما (المواطنين) فقد يجدون صعوبة في التعامل مع الواجهات الرقمية سواء بسبب ضعف التكوين أو تعقيد المصطلحات، إضافة إلى ذلك كثير من هذه المنصات تعاني من غياب الاستقرار التقني، ونقص التفاعل الفوري مع المستخدمين.

الجدول 9: يكشف مدى ضرورة توفير خدمات رقمية عبر موقع وزارة العدل لتحسين الخدمة العمومية

الإجابة / المتغير	نعم		لا		نوعا ما		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
محامي	34	%37,78	0	%0	6	%6,67	40	%44,44
مواطن	15	%16,67	1	%1,11	9	%10	25	%27,78
الموثق	8	%8,89	0	%0	4	%4,44	12	%13,33
محضر قضائي	11	%12,22	0	%0	2	%2,22	13	%14,45
المجموع	68	%75,56	1	11,%	21	%23,33	90	%100

يظهر من خلال الجدول أن 34 مفردة بنسبة 37,78% من فئة المحامين عبروا بنعم، و6 مفردات بنسبة 6,67% أجابوا بنوعا ما، أما فيما يخص الذين أجابوا بلا فكانت منعدمة.

بالنسبة لفئة المواطنين يتضح أن15 مفردة بنسبة 16,67% أجابوا بنعم، تليها 9 مفردة ردّوا بنوعا ما، أخيرا مفردة واحدة أجابت بلا وكانت أقل نسبة.

أما فئة المحضرين القضائيين فنرى أن 11 مفردة بنسبة 12,22% أجابوا بنعم، ومفردتين بنسبة 2,22% عبروا بنوعا ما، والذين أجابوا بلا فكانت النسبة منعدمة.

وبخصوص فئة الموثقين نجد8 مفردة بنسبة 8,89% صرحوا بنعم، تليها 4 مفردات بنسبة 4,44% أجابوا بنوعا ما، وفيما يخص الذين أجابوا بلا فكانت منعدمة.

يتبين من خلال المعطيات أعلاه أن كلا من فئات (المحامين والمواطنين والمحضرين القضائيين) الذين أجابوا بأن توفير خدمات رقمية عبر موقع وزارة العدل ضروري لتحسين الخدمة العمومية، لأن الاعتماد على الرقمنة حسّن من الخدمة العمومية وساهم في تكريس مبدأ تقريب العدالة من المواطن، وبالتالي تحسنت صورتها لدى طالب الخدمة، وذلك راجع إلى أن التحول الرقمي يحقق الرقابة على الأعمال والدقة والفعالية في إنجاز الخدمة العمومية.[1] أما الذين ردّوا بنوعا ما يقرون بأن للرقمنة عدة مزايا لكنها غير كافية بمفردها، إلاّ أنهم مازالوا متحفظين بشأن دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، لأن بعض النقائص كالأعطال التقنية تجعلهم غير مقتنعين تماما بفعاليته. أما بالنسبة لفئة (المواطنين) الذين أجابوا بلا راجع إلى أنهم يشعرون بأن التعاملات القضائية والعدلية تعتمد بشكل كبير على التفاعل المباشر والحضور الشخصي، خاصة في الإجراءات التي تتطلب توثيقا رسميا أو حضور جلسات، مما يجعل الخدمات الرقمية غير كافية أو غير ملائمة في بعض الحالات.

[1] _ أحمد طاجين، خالد سوماتي، مرجع سبق ذكره، ص138.

الجدول 10: يوضح مدى التزام موقع وزارة العدل بتحيين خدماته الرقمية

الإجابة / المتغير	نعم		لا		نوعا ما		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
محامي	14	%15,56	9	%10	2	%2,22	25	%27,78
مواطن	36	%40	0	%0	4	%4,45	40	%44,44
موثق	9	%10	0	%0	3	%3,33	12	%13,33
محضر قضائي	10	%11,11	0	%0	3	%3,33	13	%14,45
المجموع	69	%76,67	9	%10	12	%13,33	90	%100

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن 36 مفردة بنسبة 40% من فئة المحامين وهي أعلى نسبة من الذين يرون أن موقع الوزارة يلتزم بتحيين خدماته الرقمية، في حين نرى أن 4 مفردات بنسبة 4,45%من الذين أجابوا بنوعا ما، وبنسبة منعدمة الذين يرون أن الموقع غير ملتزم بالتحيين.

أما عند فئة المواطنين فنجد 14مفردة بنسبة 15,56% من الذين أوضحوا بأن الموقع ملتزم بتحيين خدماته. في حين نجد أن 9 مفردات بنسبة 10%أجابوا بلا، بينما مفردتين بنسبة2,22% وهي أدنى نسبة من الذين أجابوا بنوعا ما.

وبالنسبة لفئة المحضرين القضائيين نرى أن 10مفردات بنسبة11,11%وهي أعلى نسبة من الذين أجابوا بنعم، و3مفردات بنسبة3,33%من الذين قالوا نوعا ما، وبنسبة منعدمة الذين قالوا لا.

أما بخصوص فئة الموثقين، نرى أن 9مفردات بنسبة 10%وهي أعلى نسبة من الذين أقرّوا بنعم، و3مفردات بنسبة3,33%من الذين أجابوا بنوعا ما، في حين يتضح أن نسبة الذين أجابوا بلا كانت منعدمة.

يتجلى مما سبق بأن كلا من فئات (محامين، مواطنين، محضرين قضائيين، وموثقين) بأن موقع وزارة العدل يقوم بتحيين خدماته لأنهم على اطلاع دائم على الموقع حيث الذي يجذب انتباههم لوجود التحيين هو ظهور خدمة جديدة في أول قائمة الخدمات تظهر باللون الأحمر وبشكل متقطع كجذب بصري مقصود يهدف إلى لفت انتباه المستخدم. في حين نرى أن فئة المواطنين الذين أجابوا بلا راجع إلى محدودية استخدامهم للموقع فهم لا يلجؤون له بصفة دورية مما يجعلهم لا يلاحظون وجود خدمات جديدة، كما نرى انعدام النسبة عند الفئات الأخرى.أما بخصوص الفئات التي أجابت بنوعا ما، فهو راجع إلى قلة تحديثات الخدمات.

الاستنتاجات:

- طبيعة الخدمات العمومية الرقمية التي تستخدمها على مستوى موقع وزارة العدل الجزائرية هي استخراج الوثائق والشهادات لأن الأنترنت أتاحت الاستفادة من الخدمة دون التنقل إلى الجهات القضائية.
- وصول المستخدمين لهذه الخدمات الرقمية سهل جدا وهذا راجع إلى بساطة واجهاتها، وسرعة الوصول إلى المعلومات، وتوفير الوقت والجهد مقارنة بالطرق التقليدية.
- الخدمات العمومية الرقمية المعروضة تلبي احتياجات المستخدمين.
- توفير خدمات رقمية عبر موقع وزارة العدل ضروري لتحسين الخدمة العمومية.
- موقع وزارة العدل يلتزم بتحيين خدماته الرقمية.

المطلب الرابع: تحديات الاستفادة من خدمات الموقع

يتضمن هذا المحور 6جداول لإجابات المبحوثين تم تحليلها

الجدول 11: يوضح مدى وجود صعوبات أثناء استخدام موقع وزارة العدل الجزائرية

الإجابة / المتغير	نعم		لا		نوعا ما		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	12	%13,33	8	%8,89	5	%5,56	25	%27,78
محامي	5	%5,56	33	%36,67	2	%2,22	40	%44,44
موثق	3	%3,33	8	%8,89	1	%1,11	12	%13,33
محضر قضائي	2	%2,22	11	%12,22	0	%0	13	%14,45
المجموع	22	%24,44	60	%66,67	8	%8,89	90	%100

حسب الجدول أعلاه نجد أن 33مفردة بنسبة36,67% وهي أكبر نسبة من فئة المحامين الذين أجابوا بلا، و5 مفردات بنسبة5,56% قالوا نعم، ومفردتين بنسبة2,22%قالوا نوعا ما وهي أقل نسبة.

أما عند فئة المواطنين فنجد 12 مفردة بنسبة 13,33% وهي أعلى نسبة من الذين أفصحوا بنعم، و8 مفردات بنسبة 8,89% من الذين أجابوا بلا، بينما نجد 5مفردات بنسبة 5,56% من الذين اختاروا نوعا ما.

وبخصوص فئة المحضرين القضائيين فيتبين أن 11 مفردة بنسبة12,22% أجابوا بلا وهي أعلى نسبة، ومفردتين بنسبة2,22% قالوا نعم، وبنسبة منعدمة صرحوا بنوعا ما.

وفيما يخص فئة الموثقين نرى أن 8 مفردات بنسبة 8,89% من الذين صرحوا بلا وهي أعلى نسبة، و3مفردات بنسبة 3,33%أجابوا بنعم، ومفردة واحدة بنسبة1,11% أجابت بنوعا ما وهي أدنى نسبة.

يتضح مما سبق أن فئة (المحامين، المواطنين، المحضرين القضائيين والموثقين) الذين أجابوا بلا وهي أكبر نسبة راجع لسهولة وبساطة الوصول إلى المعلومات على الموقع إضافة إلى خبرة المستخدمين في مجال الرقمنة.

أما فيما يخص الذين أجابوا بنعم فنجد:

الجدول 12: يكشف الصعوبات التي واجهها المستخدمون

الإجابة / المتغير	تعقيد في طريقة استخدام الخدمات الرقمية		نقص في المعلومات أو عدم وضوحها		أخطاء تقنية أو أعطال		صعوبة في التصفح داخل الموقع		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	10	%15,38	9	%13,84	12	%18,47	12	%18,47	43	%66,16
محامي	4	%6,16	0	%0	5	%7,69	2	%3,08	11	%16,92
موثق	0	%0	1	%1,53	2	%3,08	1	%1,53	4	%9,23
محضر قضائي	2	%3,08	1	%1,53	2	%3,08	2	%3,08	7	%7,69
المجموع	16	%24,62	11	%16,9	21	%32,32	17	%26,16	65	%100

- **تمت العملية بالقسمة على المجموع وليس عدد العينة للحصول على النسبة المئوية الملائمة.**

تمثلت الملاحظات من خلال الجدول أعلاه أن 5 مفردات بنسبة 7,69%من الذين اختاروا أخطاء تقنية أو أعطال وهي أعلى نسبة و4 مفردات بنسبة 6,16% أجابوا تعقيد في طريقة استخدام الخدمات الرقمية، كما نجد مفردتين بنسبة3,08% صرحوا بصعوبة في التصفح داخل الموقع وهي أدنى نسبة، في حين نرى بنسبة منعدمة أيا من المبحوثين أجاب بنقص في المعلومات أو عدم وضوحها.

أما بخصوص فئة المواطنين فنجد 12مفردة بنسبة 18,47% قالوا أنهم واجهوا أخطاء تقنية أو أعطال، ونفس العدد قد واجه صعوبة في التصفح داخل الموقع وهما أعلى نسبة، و10 مفردات بنسبة15,38% من الذين قالوا تعقيد في طريقة استخدام الخدمات الرقمية،

و9 مفردات بنسبة18,84% اختاروا نقص في المعلومات أو عدم وضوحها وهي أدنى نسبة.

أما بالنسبة لفئة المحضرين القضائيين نجد مفردتين بنسبة 3,08% اختاروا أخطاء تقنية أو أعطال وتعقيد في طريقة استخدام الخدمات الرقمية وصعوبة في التصفح داخل الموقع وهي أعلى نسبة، ومفردة واحدة بنسبة1,53% اختاروا كل من نقص في المعلومات أو عدم وضوحها.

وبخصوص فئة الموثقين فنجد مفردتين بنسبة3,08% اختاروا أخطاء تقنية أو أعطال، وصعوبة في التصفح داخل الموقع، ومفردة واحدة بنسبة 1,53%أفصحت عن نقص في المعلومات أو عدم وضوحها وصعوبة في التصفح داخل الموقع، وبنسبة منعدمة لا نجد أي مبحوث اختار تعقيد في استخدام الخدمات الرقمية.

يتضح مما سبق أن كلا من فئات(المحامين، المواطنين، المحضرين القضائيين والموثقين) قد واجهوا أخطاء تقنية أو أعطال وهو راجع إلى ضعف البنية التحتية الرقمية أو الضغط على الخوادم. أما الذين اختاروا صعوبة في التصفح داخل الموقع راجع إلى تنظيم المحتوى وصعوبة الوصول إلى الخدمات المطلوبة بسرعة مما يصعب التصفح. وبخصوص الذين اختاروا تعقيد في طريقة استخدام الخدمات الرقمية راجع لعدم اكتسابهم المهارات المناسبة أثناء أداء المهام مع تشعب الإجراءات الإدارية وتعقيدها وهذا ما يسبب تأخير في الحصول على الخدمة في وقتها[1]. أما الذين اختاروا نقص في المعلومات وعدم وضوحها راجع إلى تقديم المحتوى بشكل مختصر مما يسبب نقص فهم الخدمة المطلوبة. أما بالنسبة للذين أجابوا بنوعا ما فنرى أنهم قد واجهوا تحديات محدودة لم تؤثر بشكل كبير في سير عملية الاستفادة من الخدمات.

[1] _ فوزية صادقي، مرجع سبق ذكره، ص215.

الجدول 13: يوضح مدى صعوبة إيجاد الخدمة في الموقع

الإجابة / المتغير	نعم		لا		نوعا ما		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	3	%3,33	20	%22,22	2	%2,22	25	%27,78
محامي	4	%4,45	36	%40	0	%0	40	%44,45
موثق	0	%0	10	%11,11	2	%2,22	12	%13,33
محضر قضائي	0	%0	13	%14,45	0	%0	13	%14,44
المجموع	7	%7,78	79	%87,78	4	%4,44	90	%100

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن 36مفردة بنسبة 40%وهي أعلى نسبة من فئة المحامين الذين أجابوا بلا، و4 مفردات بنسبة 4,45% أجابوا بنعم، وبنسبة منعدمة الذين أجابوا بنوعا ما.

أما عند فئة المواطنين فنجد 20مفردة بنسبة 22,22% وهي أعلى نسبة من الذين قالوا لا و3مفردات بنسبة 3,33%أجابوا بلا ومفردتين بنسبة 2,22% أوضحوا بنوعا ما وهي أدنى نسبة.

وعند فئة المحضرين القضائيين يتضح أن 13مفردة بنسبة 14,45%وهي أعلى نسبة من الذين أجابوا لا، وبنسبة منعدمة الذين أجابوا بنعم ونوعا ما.

وبخصوص الموثقين نرى 10مفردات بنسبة 11,11%وهي أعلى نسبة من الذين أجابوا بلا، ومفردتين بنسبة2,22% أفصحوا بنوعاما، وبنسبة منعدمة من الذين أجابوا بنعم.

من خلال عرض النتائج أعلاه يتضح أن فئة (المحامين، المواطنين، المحضرين القضائيين، الموثقين) الذين لم يواجهوا صعوبة في إيجاد الخدمة التي كانوا يبحثون عنها ويعكس هذا أن الخدمات العمومية المتوفرة في الموقع متاحة، واضحة وسهلة الوصول لها من خلال واجهة الاستخدام البسيطة والمنظمة حسب احتياجات كل صفة من الفئات المذكورة أعلاه. في حين نرى أن الفئات التي أجابت بنعم بإلغاء فئة الموثق والمحضر

القضائي التي انعدمت فيها النسبة. يتضح لنا مما سبق أن فئة المحامين الذين واجهتهم صعوبة في إيجاد خدمة الاطلاع على القضايا خارج مجلس متابعة المهام لوجود قيود وحماية للجلسات فهي لا تكون ضمن المهام المسندة إليهم رسميا وبالتالي يجدون صعوبة. أما المواطنين فهو راجع إلى نقص المهارات الرقمية لديهم.

الجدول 14: يوضح التحديات الأساسية التي تواجه الاتصال العمومي في الموقع

الإجابة / المتغير	ضعف التفاعل مع المستخدمين		تعقيد لغة المصطلحات القانونية		قلة التحديثات والمعلومات		ضعف البنية التحتية الرقمية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	9	%6,04	12	%8,06	5	%3,35	25	%16,77	51	%34,22
محامي	4	%2,69	0	%0	12	%8,06	40	%26,84	56	%37,59
موثق	2	%1,34	0	%0	4	%2,69	12	%8,06	18	%12,09
محضر قضائي	4	%2,69	0	%0	7	%4,69	13	%8,72	24	%16,10
المجموع	19	%12,76	12	%8,06	28	%18,79	90	%60,39	149	%100

- **تمت العملية بالقسمة على المجموع وليس عدد العينة للحصول على النسبة المئوية الملائمة.**

وردت النسب المتحصل عليها في الجدول أن 40 مفردة بنسبة 26,84% وهي أعلى نسبة من فئة المحامين الذين اختاروا ضعف البنية التحتية الرقمية و12 مفردة بنسبة 8,06% من الذين اختاروا قلة التحديثات والمعلومات و4 مفردات بنسبة 2,69%من الذين أجابوا بضعف التفاعل مع المستخدمين وبنسبة منعدمة لا نجد أي مبحوث اختار تعقيد لغة المصطلحات القانونية.

أما بالنسبة لفئة المواطنين يتضح أن 25 مفردة بنسبة 16,77%من الذين اختاروا ضعف البنية التحتية الرقمية وهي أعلى نسبة و12 مفردة بنسبة 8,06% من الذين قالوا تعقيد لغة المصطلحات القانونية و9 مفردات بنسبة 6,04% من الذين اختاروا ضعف التفاعل مع

المستخدمين و5 مفردات بنسبة 3,35% من الذين قالوا التحديثات والمعلومات وهي أدنى نسبة .

أما فيما يخص فئة المحضرين القضائيين فنجد 13 مفردة بنسبة 8,72% من الذين اختاروا ضعف البنية التحتية الرقمية وهي أعلى نسبة و7 مفردات بنسبة 4,69%اختاروا قلة التحديثات والمعلومات و4 مفردات بنسبة 2,69% قالوا ضعف التفاعل مع المستخدمين وبنسبة منعدمة تعقيد لغة المصطلحات القانونية .

وفيما يخص فئة الموثقين فنجد 12 مفردة بنسبة 8,06% وهي أعلى نسبة من الذين قالوا ضعف البنية التحتية الرقمية و4 مفردات بنسبة 2,69% الذين أفصحوا ب قلة التحديثات والمعلومات ومفردتين بنسبة 1,43% من الذين اختاروا ضعف التفاعل مع المستخدمين وبنسبة منعدمة تعقيد لغة المصطلحات القانونية.

يتضح مما سبق أن كل من فئة (المحامين، المواطنين، المحضرين القضائيين والموثقين) الذين اختاروا ضعف البنية التحتية الرقمية لأنه يؤثر على الوصول للقنوات الاتصالية عبر الموقع، وكذا الخدمات والتي تنعكس سلبا على جودة الموقع وخدماته المقدمة وسرعتها. أما بالنسبة للفئات التي اختارت قلة التحديثات والمعلومات هذا ما يفسر بالنقص في توفير معلومات مستجدة كالمتعلقة بالإجراءات المهنية مما يجعل الموقع غير قادر على تلبية احتياجات المستخدمين بالشكل المطلوب. وبخصوص الذين اختاروا ضعف التفاعل مع المستخدمين راجع ربما لغياب الردود الفورية لاستفساراتهم أو عند طلبهم خدمة معينة مما يضعف من قدرة الموقع على تكييف خدماته مع متطلبات مستخدميه. أما بالنسبة لفئة المواطنين الذين اختاروا تعقيد لغة المصطلحات القانونية راجع إلى أن لغة الموقع القانونية قد لا تكون مفهومة بالنسبة لغير المهنيين مما يحد من تفاعلهم واستفادتهم من الخدمات، أما للفئات الأخرى التي كانت النسبة انعدمت فيها راجع إلى أنهم أهل الاختصاص مما يجعلهم أكثر معرفة لهذه المصطلحات.

الجدول 15: يبين مدى ضعف الأنترنت على الاستفادة من خدمات الموقع

الإجابة / المتغير	نعم		لا		أحيانا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	25	%27,78	0	%0	0	%0	25	%27,78
محامي	40	%44,44	0	%0	0	%0	40	%44,44
موثق	12	%13,33	0	%0	0	%0	12	%13,33
محضر قضائي	13	%14,45	0	%0	0	%0	13	%14,45
المجموع	90	%100	0	%0	0	%0	90	%100

تمثلت الملاحظات في أن 40 مفردة بنسبة 44.44% وهي أعلى نسبة، من فئة المحامين صرّحوا بنعم، في حين لم نجد أي مبحوث أجاب ب لا أو أحيانًا .

أما بالنسبة لفئة المواطنين، فنجد 25 مفردة بنسبة 27.78 %قالوا نعم، في حين لم تسجل أي نسبة لمن اختاروا لا أو أحيانًا .

وبخصوص فئة المحضرين القضائيين، نرى 13 مفردة بنسبة 17.45% صرحوا بنعم، وبنسبة منعدمة الذين أجابوا بلا او أحيانا.

أما فئة الموثقين، نجد 12 مفردة بنسبة 13.33% قالوا نعم، وبنسبة منعدمة الذين أجابوا بلا أو أحيانا.

تظهر النتائج المعروضة أعلاه أن كلا من (فئات محامين، مواطنين، محضرين قضائيين وموثقين) أن ضعف الأنترنت يمثل عائقا ويؤثر على استفادتهم من خدمات الموقع لأنه يصعب الدخول إلى السيرفر الخاص بالموقع وانقطاعها يؤثر سلبا على سرعة التصفح والوصول للخدمات مما يقلل من فعالية الموقع. كما نرى انعدام الإجابة بلا وأحيانا يدل على إجماعهم على أن ضعف الأنترنت يؤثر على عمل الموقع بسلاسة وبالتالي لم نجد أي مبحوث أجاب بهما.

الجدول 16: يبرز مدى الحاجة إلى توجيهات وشروحات حول كيفية استخدام الموقع

الإجابة / المتغير	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	7	%7,78	18	%20	25	%27,78
محامي	4	%4,45	36	%40	40	%44,44
موثق	3	%3,33	9	%10	12	%13,33
محضر قضائي	2	%2,22	11	%12,22	13	%14,45
المجموع	16	%17,78	74	%82,22	90	%100

تمثلت الملاحظات من خلال الجدول أعلاه أن 36مفردة بنسبة 40% وهي أعلى نسبة من فئة المحامين الذين أجابوا بلا و4 مفردات بنسبة 4,45%من الذين صرحوا بنعم وهي أدنى نسبة.

أما بخصوص فئة المواطنين فنجد أن 18 مفردة بنسبة 20% وهي أعلى نسبة من الذين صرحوا بلا، و7مفردات بنسبة7,78% وهي أدنى نسبة من الذين أجابوا بنعم.

بينما نجد أن 11مفردة بنسبة 12,22% وهي أعلى نسبة من فئة المحضرين القضائيين الذين أجابوا بلا، ومفردتين بنسبة 2,22% وهي أدنى نسبة من الذين قالوا نعم.

وعند فئة الموثقين نجد أن 9 مفردات بنسبة 10% وهي أعلى نسبة من المبحوثين الذين قالوا لا، و3 مفردات بنسبة 3,33%وهي أدنى نسبة من الذين أفادوا بنعم.

وفقا للنتائج المعروضة يتضح أن كلا من فئة (المحامين، المواطنين، المحضرين القضائيين، والموثقين) الذين أجابوا بأنهم لا يحتاجون إلى توجيهات وشروحات حول كيفية استخدام الموقع لأن الموقع يتميز بواجهة مفهومة حيث يمكن التعامل مع خدماته بكل سلاسة وسهولة بمجرد الولوج إليه، كما تلعب المعرفة بالتكنولوجيا الحديثة دورا هاما في الاستفادة من الخدمات دون الحاجة لشروحات. أما فيما يخص الفئات التي أجابت بنعم تعود

إلى حداثة النظام وعدم المعرفة التامة بالتكنولوجيا يصعب من الاستفادة من خدمات الموقع، كما أن الأعطال التقنية التي تواجه الموقع سبب آخر، إضافة إلى المصطلحات القانونية غير المفهومة بالنسبة لفئة المواطنين مما يجعلهم بحاجة إلى شروحات لتسهيل عمليات الخدمات.

الاستنتاجات:

- لم يواجه المستخدمون صعوبات أثناء استخدام موقع وزارة العدل الجزائرية لبساطة الوصول إليها، في حين يواجه البعض الآخر أخطاء تقنية وأعطال وهو راجع إلى ضعف البنية التحتية الرقمية.
- لم يواجه أي من المستخدمين صعوبة في إيجاد الخدمة التي كانوا يبحثون عنها متاحة وسهلة الوصول لها.
- ضعف البنية التحتية الرقمية يعد من أبرز التحديات التي تواجه الاتصال العمومي في الموقع الإلكتروني.
- يعد ضعف الأنترنت من أهم العوامل التي تؤثر على الاستفادة من خدمات الموقع.
- لا يحتاج معظم المستخدمين إلى توجيهات وشروحات حول كيفية استخدام الموقع وذلك راجع إلى معرفتهم بمجال التكنولوجيا.

المطلب الخامس: تقييم المستخدمين لموقع وزارة العدل الجزائرية

يتضمن هذا المحور خمسة أسئلة لإجابة المبحوثين التي تم تحليلها

الجدول 17: يكشف عن تقييم سرعة تحميل الموقع واستجابته

الإجابة / المتغير	سريعة		متوسطة		بطيئة		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	11	%12,22	14	%15,56	0	%0	25	%27,78
محامي	18	%20	22	%24,44	0	%0	40	%44,44
موثق	4	%4,44	8	%8,89	0	%0	12	%13,33
محضر قضائي	5	%5,56	8	%8.89	0	%0	13	%14,45
المجموع	38	%42,22	52	%57,78	0	%0	90	%100

وردت النسب المتحصل عليها في الجدول أن 22 مفردة بنسبة 24,44% من فئة المحامين أجابوا بمتوسطة، ونجد 18مفردة بنسبة 20% قالوا سريعة، في حين تظهر أن نسبة الذين أجابوا ببطيئة منعدمة.

أما فئة المواطنين فيتضح بأن 14 مفردة بنسبة 15,56% أجابوا بمتوسطة، بينما نجد 11مفردة بنسبة 12,22% صرحوا بسريعة، أخيرا نسبة الذين أجابوا ببطيئة فكانت معدومة.

بالنسبة لفئة المحضرين القضائيين فنرى8 مفردات بنسبة 8,89% أجابوا بمتوسطة، و5 مفردات بنسبة 5,56% قالوا سريعة، في حين نجد نسبة منعدمة أجابت ببطيئة.

أما بالنسبة لفئة الموثقين فنجد8 مفردة بنسبة 8,89% أجابوا بمتوسطة، كما نجد4 مفردة بنسبة 4,44% أجابوا بسريعة، الذين أجابوا ببطيئة كانت النسبة منعدمة.

يتضح مما سبق أن كلا من فئة المحامين والمواطنين والمحضرين القضائيين والموثقين الذين أجابوا بمتوسطة لأنهم لاحظوا أن الموقع لا يعمل بسرعة كافية في جميع الأوقات، قد يكون هناك تأخير بسيط في تحميل الصفحات أو في تنفيذ بعض الخدمات الإلكترونية،

خاصة في أوقات الذروة أو عند ضعف الاتصال بالأنترنت، كما أن الأداء التقني قد لا يكون محسنا بشكل كاف، مما يؤدي إلى تجربة استخدام لا ترقى إلى مستوى السرعة والفعالية المطلوبة، لكنها في الوقت نفسه ليست سيئة، مما جعل التقييم يقع في المستوى المتوسط.

أما بالنسبة الذين أجابوا بأن تقييم سرعة تحميل الموقع واستجابته بسريعة هو أنهم وجدوا استجابة جيدة وسلسة أثناء استخدامهم للخدمات، دون تأخير ملحوظ، من الممكن أن يكونوا استخدموا الموقع في ظروف مناسبة، مثل توفر اتصال أنترنتٌ قوي، أو في أوقات كان فيها الضغط على الموقع منخفضا. وبنسبة منعدمة لا نجد أيا من المبحوثين أجابوا ببطيئة وذلك يدل أنهم لم يواجهوا مشاكل في سرعة الموقع مما يعكس أداءً تقنيا مقبولا وسلسا في التصفح.

الجدول 18: يدل على مدى استبدال الخدمات الرقمية بالخدمات العمومية التي كانت تقدمها الوزارة بشكل تقليدي

الإجابة / المتغير	نعم		لا		نوعا ما		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	10	%11,11	12	%13,33	3	%3,33	%25	%17,78
محامي	27	%30	5	%5,56	8	%8,89	%40	%44,44
موثق	8	%8,89	1	%1,11	3	%3,33	%12	%13,33
محضر قضائي	7	%7,78	2	%2,22	4	%4,45	%13	%14,45
المجموع	52	%57,78	20	%22,22	18	%20	%90	%100

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن فئة المحامين 27 مفردة بنسبة 30% أجابوا بنعم، و8 مفردات بنسبة 8,89% أجابوا بنوعا ما، بينما نجد 5 مفردة بنسبة 5,56% قالوا لا.

أما فئة المواطن فنجد 10 مفردة بنسبة 11,11% أجابوا بنعم، ثم تليها 12 مفردة بنسبة 13,33% قالوا لا، ومفردات بنسبة 3,33% أجابوا بنوعا ما وهي أقل نسبة.

وبخصوص فئة المحضرين القضائيين يتضح أن 7 مفردات بنسبة 7,78% أجابوا بنعم، بينما نجد 4 مفردة بنسبة 4,45% قالوا نوعا ما، كما نجد مفردتين بنسبة 2,22% أجابوا بلا وهي أقل نسبة.

وبالنسبة لفئة الموثقين يتبين أن 8 مفردات بنسبة 8,89% أجابوا بنعم، و3 مفردات بنسبة 3,33% قالوا نوعا ما، في حين نجد مفردة واحدة أجابت بلا وهي أدنى نسبة.

يظهر مما سبق أن كلا من (فئة المحامين والمواطنين والمحضرين القضائيين والموثقين) الذين أجابوا بنعم معتبرين أن الموقع يمثل بديلا للخدمات العمومية التقليدية، فالرقمنة ساهمت في تقريب العدالة من المستخدم وتسريع الحصول على الوثائق الإدارية وتمكينهم من متابعة الإجراءات والحصول على الخدمة عن بعد،[1]بعدما كانت تعتمد على الطرق التقليدية والإجراءات اليدوية في إصدار الوثائق وتقديم الخدمات للمواطن واستخدام الأساليب التقنية البسيطة، حيث كانت تتميز بكثرة الإجراءات الورقية في الأدوات المكتبية، وكثرة الطلبات والاكتظاظ والوقوف في طوابير والانتظار لساعات.[2]

أما بالنسبة الذين أجابوا بلا يرون أن الموقع لا يستطيع أن يحل بالكامل محل الخدمات العمومية التقليدية التي كانت تقدمها الوزارة، حيث أن هناك خدمات لا يمكن تنفيذها بشكل كامل أو دقيق عبر المنصة الالكترونية مثل تقديم وثائق أصلية أو توقيعات رسمية تحتاج إلى مصادقة مباشرة، خاصة في الحالات التي تتطلب توفير وثائق أصلية أو تحقيق قانوني مباشر، بالإضافة إلى وجود بعض التحديات التقنية أو قصور في التوعية الرقمية. أما الذين عبروا بنوعا ما فهم يرون أن الموقع يعد بديلا جزئيا للخدمات العمومية التقليدية، حيث يغطي بعض الخدمات الأساسية بشكل فعال ويوفر عليهم الوقت والجهد، لكنه لا يغطي

[1] _فوزية صادقي، المرجع نفسه، ص269.

[2] _ أحمد طاجين،خالد سوماتي، مرجع سبق ذكره، ص119.

جميع الجوانب أو لا يلبي جميع الاحتياجات بشكل كامل، قد تكون هناك خدمات تتطلب إجراءات إضافية أو تواقيع رسمية أو اتصالا شخصيا لا يمكن إتمامها إلكترونيا، مما يجعل الاعتماد الكامل على الموقع غير ممكن في الوقت الحالي، كما أن بعض المستخدمين قد يرون أن الموقع يحتاج إلى تحسينات أو تطويرات في البنية التحتية الرقمية أو واجهة الاستخدام لجعله أكثر شمولية وسهولة.

الجدول 19: يوضح المزايا التي وفرها الموقع

الإجابة / المتغير	توفير الوقت والجهد والتكاليف		تسريع الإجراءات القانونية والإدارية		تقليل الأخطاء البشرية		تسهيل عمليات التدقيق والرقابة		تعزيز الشفافية والموثوقية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	19	%8,52	6	%2,69	10	%4,49	8	%3,58	7	%3,13	50	%22,42
محامي	38	%17,04	31	%13,90	10	%4,49	7	%3,14	12	%5,38	98	%43,95
موثق	12	%5,39	9	%4,03	6	%2,69	3	%1,34	6	%2,69	36	%16,14
محضر قضائي	12	%5,39	10	%4,49	7	%3,14	4	%1,79	6	%2,69	39	%17,49
المجموع	81	%36,34	56	%25,11	33	%14,81	22	%9,85	31	%13,89	223	%100

- **تمت العملية بالقسمة على المجموع وليس عدد العينة للحصول على النسبة المئوية الملائمة.**

تمثلت الملاحظات من خلال الجدول أعلاه أن 38 مفردة بنسبة 17,04% من فئة المحامين وهي أكبر نسبة من الذين أجابوا أن الخاصية التي يوفرها الموقع ضمن مجال عمله هي توفير الوقت والجهد والتكاليف، بينما نجد أن 31مفردة بنسبة 13,30% من الذين فضلوا تسريع الإجراءات القانونية والإدارية، و12 مفردة بنسبة 5,38% اختاروا تعزيز الشفافية والموثوقية، و10 مفردات بنسبة 4,49% لجأوا إلى تقليل الأخطاء البشرية، وأخيرا 7 مفردات بنسبة 3,14% اختاروا تسهيل عمليات التدقيق والرقابة وهي أقل نسبة.

أما بالنسبة لفئة المواطنين نرى أن 19 مفردة بنسبة 8,52% اختاروا توفير الوقت والجهد والتكاليف، تليها 10 مفردات بنسبة 4,49% اختاروا تقليل الأخطاء البشرية، كما نجد 8

مفردات بنسبة 3,58% اختاروا تسهيل عمليات التدقيق والرقابة، و7 مفردات بنسبة 3,13% اختاروا تعزيز الشفافية والموثوقية، وأخيرا نجد 6 مفردات بنسبة 2,69% اختاروا تسريع الإجراءات القانونية والإدارية وهي أقل نسبة.

بخصوص فئة المحضرين القضائيين يظهر أن 12 مفردة بنسبة 5,39% اختاروا توفير الوقت والجهد والتكاليف، بينما نجد 10 مفردة بنسبة 4,49% فضلوا تسريع الإجراءات القانونية والإدارية، تليها 7 مفردات بنسبة 3,14% اختاروا تقليل الأخطاء البشرية، و6 مفردات بنسبة 2,69% اختاروا تعزيز الشفافية والموثوقية، و4 مفردات 1,79% اختاروا تسهيل عمليات التدقيق والرقابة وهي أقل نسبة.

بالنسبة لفئة الموثقين يتضح أن 12 مفردة بنسبة 5,39% اختاروا توفير الوقت والجهد والتكاليف، كما نجد9 مفردات بنسبة 4,03% اختاروا تسريع الإجراءات القانونية والإدارية، تليها 6 مفردات بنسبة 2,69% اختاروا تقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز الشفافية والموثوقية، وبأقل نسبة 3 مفردات بنسبة 1,34% اختاروا تسهيل عمليات التدقيق والرقابة وهي أقل نسبة.

يتضح مما أن كلا من الفئات (المحامين، المواطنين، المحضرين القضائيين، الموثقين) الذين اختاروا ميزة توفير الوقت والجهد والتكاليف، لأنها تمثل خاصية عملية تخدم احتياجاتهم اليومية في المجال القضائي، فقد قلل الموقع من الحاجة للتنقل والانتظار ووفر الوقت والجهد في إنجاز المعاملات القانونية كمتابعة القضايا عن بعد، مما خفف من الأعباء الإدارية ودون الحاجة إلى الحضور الشخصي. كما اختاروا خاصية تسريع الإجراءات القانونية والإدارية لأنها تمثل نقطة تحول حقيقية في طريقة إنجاز المعاملات داخل المنظومة القضائية والإدارية، في السابق كانت الإجراءات تمر عبر مسارات معقدة وبطيئة تتطلب مراجعة عدة جهات وانتظار طويل، لكن المنصة الرقمية ساهمت في تبسيط وتسريع هذه الإجراءات مثل رفع الدعاوى، إصدار التبليغات، أو توثيق العقود، حيث أصبح كل ذلك يتم بشكل فوري أو خلال وقت قصير مقارنة بالطريقة التقليدية. هذا التسريع مكّن

المستخدمين من إنهاء معاملاتهم بسرعة، وهو أمر بالغ الأهمية خاصة في القضايا المستعجلة أو التي ترتبط بمصالح قانونية حساسة، مما جعل هذه الخاصية من أولويات العديد من الفئات المستفيدة. كما فضّل بعض المستخدمين خاصية تقليل الأخطاء البشرية لأن الإجراءات اليدوية التقليدية غالبا ما كانت تتسبب في أخطاء تؤدي إلى تأخير المعاملات أو إدخال بيانات خاطئة، نسيان مرفقات، أو تأخير في تسجيل الطلبات. فقد ساعدت في الحد من هذه الأخطاء من خلال نماذج الكترونية منظمة، وتحقق تلقائي من المعلومات، وإشعارات تنبيه للمستخدمين الذين يتعاملون مع مستندات رسمية وأحكام قضائية لا تحتمل الخطأ، حيث أصبح العمل أكثر احترافية، وأكثر أمانا من الناحية القانونية.

فضل بعض المستخدمين خاصية تعزيز الشفافية والموثوقية بفضل الرقمنة التي أدت إلى تحقيق النزاهة والشفافية في مختلف التعاملات نتيجة اعتمادها على وسائل وأدوات الاتصال الحديثة في تقديم الخدمات،[1] كما تمكنهم من التعامل مع الإجراءات القضائية والإدارية بثقة ووضوح، بعيدا عن الغموض أو التلاعب. أما بخصوص الذين اختاروا خاصية تسهيل عمليات التدقيق والرقابة راجع إلى أن الرقمنة ساعدت في تنظيم البيانات والمعاملات بشكل أفضل، مما يسمح للمستخدمين بمراجعة ملفاتهم والتحقق منها في أي وقت وبسهولة، وهذا ما يقلل من الأخطاء ويمنع التلاعب، وتمكين كل فئة من مراقبة نشاطها بدقة.

[1]_أحمد طاجين، خالد سوماتي، المرجع نفسه، ص129.

الجدول 20: يوضح مدى رضى المستخدمين حول استجابة وتفاعل وزارة العدل مع الخدمات المطلوبة عبر الموقع

الإجابة / المتغير	نعم		لا		نوعا ما		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مواطن	16	%17,78	3	%3,33	6	%6,66	25	%27,78
محامي	36	%40	1	%1,11	3	%3,33	40	%44,44
موثق	7	%7,78	1	%1,11	4	%4,45	12	%13,33
محضر قضائي	11	%12,22	0	%0	2	%2,23	13	%14,45
المجموع	70	%77,78	5	%5,55	15	%16,67	90	%100

وردت النسب المتحصل عليها في الجدول أن هناك 36 مفردة بنسبة 40% من فئة المحامين الذين أجابوا بنعم وهي أعلى نسبة، ثم تليها 3 مفردة بنسبة 3,33% أجابوا بنوعا ما، بينما نجد مفردة واحدة بنسبة 1,11% من الذين أجابوا بلا وهي أقل نسبة.

أما بالنسبة لفئة المواطنين نجد 16 مفردة بنسبة 17,78% من الذين أجابوا بنعم وهي أعلى نسبة، بينما نجد 6 مفردة بنسبة6,66% من الذين أجابوا بنوعا ما، و3 مفردات بنسبة 3,33% أجابوا بلا وهي أقل نسبة.

أما بخصوص فئة المحضرين القضائيين فنجد 11 مفردة بنسبة 12,22% من الذين أجابوا بنعم، ومفردتين بنسبة 2,22% أجبن بنوعا ما، كما نجد الذين أجابوا بلا نسبة منعدمة.

بالنسبة لفئة الموثقين نجد 7 مفردة بنسبة 7,78% أجابوا بنعم، و4 مفردات بنسبة 4,45% من الذين قالوا نوعا ما، كما نجد مفردة واحدة أجابت بلا وهي أقل نسبة.

يتضح مما سبق بأن كلا من الفئات (المحامين والمواطنين والمحضرين القضائيين والموثقين) كانت إجابتهم بنعم وهذا يدل على أن الموقع يعكس تطورا إيجابيا في تقديم الخدمة العمومية رقميا، وهذا الرضا يدل على أنه يلبي احتياجاتهم بشكل مقبول سواءً من

حيث توفر المعلومات، سرعة الاستجابة أو فعالية الإجراءات.... كما يظهر أن الوزارة نجحت في تقريب العدالة من المواطن من خلال تسهيل التواصل وتبسيط المعاملات.

أما بخصوص الذين أجابوا بنوعا ما فقد لاحظوا تحسنا ملحوظا في بعض جوانب الخدمات الرقمية إلا أنهم واجهوا تحديات تقنية متقطعة مثل بطء تحميل الصفحات أو تعقيد في التنقل داخل المنصة، مما أثر على تجربتهم بشكل نسبي، خصوصا للمستخدمين الأقل خبرة بالتقنيات الحديثة، إذ يرون أن الموقع ما يزال في مرحلة انتقالية من النظام التقليدي إلى الرقمي، ويحتاج المزيد من التطوير لتلبية تلك الاحتياجات.

في حين الذين أجابوا بلا فهم يرون أن الوزارة تهتم بمسايرة التقدم التكنولوجي مفسرة ذلك بالتقنيات الاتصالية الحديثة، إلا أن الأساليب الرقمية تختص في بعض الخدمات فقط، حيث يرون بأنه لا يرقى إلى توقعاتهم من حيث الاستجابة والتفاعل مع الخدمات المقدمة عبره.[1]

الجدول 21: يبين اقتراحات لتطوير الاتصال العمومي والخدمات العمومية الرقمية عبر موقع وزارة العدل الجزائرية

الاقتراحات	التكرار	%
توفير شبكة أنترنت عالية التدفق	36	%40
وضع توجيهات وشروحات	15	%16,67
رقمنة الخدمات عبر تطبيق هاتفي	12	%13,33
استعمال الذكاء الاصطناعي	27	%30
المجموع	90	%100

تظهر المعطيات أن 36مفردة بنسبة 40% وهي أعلى نسبة من الفئات الذين قدموا اقتراح توفير شبكة أنترنت عالية التدفق، بينما نجد استعمال الذكاء الاصطناعي ب 27 مفردة بنسبة30%، و15 مفردة بنسبة16,67% من الذين اقترحوا وضع توجيهات وشروحات،

[1] _ أمال قادري، نضيرة ادريس خوجة، مرجع سبق ذكره، ص311.

بينما نجد بنسبة أقل اقتراح رقمنة الخدمات عبر تطبيق هاتفي ب 12 مفردة بنسبة 13,33%.

وفقا للمعطيات يتضح أن أكثر الاقتراحات عند المستخدمين حول توفير شبكة الأنترنت عالية التدفق فهذا الأخير بعد ضروريا لضمان الوصول السريع والسلس إلى الخدمات وكذا التواصل مع الوزارة خصوصا أن ضعف الأنترنت يعيق سير عملية الخدمات ويقلل جودتها. أما بالنسبة لاقتراح استعمال الذكاء الاصطناعي، حيث يمكن توظيفه في تحليل الطلبات وتوجيههم مباشرة نحو الخدمة المطلوبة وكذا ضمان استجابة فورية وسريعة على الاستفسارات. بينما اقترح وضع توجيهات وشروحات قصد تسهيل عملية التصفح، ليتمكن المستخدم غير المتمكن من التعامل مع الرقمنة فهم خطوات استخدام الخدمات بطريقة مبسطة. أما في الرتبة الأخيرة نجد رقمنة الخدمات عبر تطبيق هاتفي وهي أقل نسبة والذي يضمن للمستخدمين الاستفادة من الخدمات بمرونة من خلال واجهة مبسطة تتناسب مع مختلف الفئات خصوصا التي لا تملك حواسيب والمحدودة المستوى الرقمي، كما يمكن أن يتضمن التطبيق ميزات إضافة كالإشعارات الفورية دون اللجوء إلى sms مثلا، خدمة المحادثة الآلية chatbot، وتقييم الخدمة بعد كل استعمال.

الاستنتاجات:

- نجد أن سرعة تحميل الموقع واستجابته تعد متوسطة بسبب ضعف الاتصال بالأنترنت.
- يعتبر الموقع بديلا للخدمات العمومية التي كانت تقدمها الوزارة بشكل تقليدي لأن الرقمنة ساهمت في تقريب العدالة من المستخدم.
- المزايا التي وفرها الموقع هي توفير الوقت والجهد والتكاليف وتسريع الإجراءات القانونية والإدارية، تعزيز الشفافية والموثوقية.
- نرى أن المستخدمين راضون عن استجابة وتفاعل وزارة العدل مع الخدمات المطلوبة عبر الموقع لأنه يلبي احتياجاتهم.

نتائج الدراسة:

1-يوفر موقع وزارة العدل الجزائرية مجموعة من القنوات الرقمية التي تساعد في عملية التواصل مع المستخدمين، وتتمثل هذه القنوات فيما يلي:

- البريد الإلكتروني: لكونه قناة رسمية وذات فعالية وسهل الاستخدام ويسرع من عملية التواصل.
- خدمة الشكاوى الإلكترونية: لكونها قناة تواصل تتيح تقديم الانشغالات والشكاوى بشكل مباشر وواضح لضمان المتابعة والمعالجة في الوقت المناسب.
- استمارة الاتصال الإلكترونية: كونها تتيح تقديم الطلبات كما تتميز بالبساطة.
- مركز النداء عبر الرقم الأخضر 1078 باعتباره قناة تواصل تفاعلية مباشرة وسريعة للتكفل بالانشغالات خاصة الاستعجالية منها والفورية.
- إن هذه القنوات الرقمية تتيح التواصل مع الوزارة بسهولة وبشكل سريع، مما يجعل عملية الاتصال تمتاز بالمرونة والفعالية للاطلاع على مآل القضايا، الحصول على معلومات مساعدي العدالة، والاطلاع على المعلومات القانونية.
- يرى مستخدمو موقع وزارة العدل الجزائرية أن القنوات التي توفرها الوزارة كافية نظرا لتنوعها وفعاليتها في تلبية الحاجيات.

2-تتمثل الخدمات العمومية الرقمية التي يستخدمونها على مستوى موقع وزارة العدل الجزائرية في:

- الاطلاع على مآل القضايا فهذه الخدمة تتمتع بمتابعة الملف القضائي من قبل المحامين والمتقاضي، أولا بدءا من التسجيل إلى غاية البث النهائي فيها عن بعد فهي تسهل وتسرع الوصول إلى المعلومة، دون التنقل إلى المحكمة.
- بوابة القانون الجزائري: التي تقدم معلومات قانونية فهي تعتبر بمثابة مصدر رسمي وموثوق للقوانين.

- متابعة القضايا عبر الأنترنت: فهي تسهل وتسرع الوصول إلى المعلومة وتسرع دون التنقل إلى المحكمة.
- بوابة القانون الجزائري: التي تقدم معلومات قانونية فهي تعتبر بمثابة مصدر رسمي وموثوق للقوانين.
- متابعة القضايا عبر الأنترنت: فهي تتيح الاطلاع على مستجدات القضايا دون التنقل.
- خدمة النيابة الإلكترونية: والتي تسعى إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة عن طريق قنوات الاتصال العمومي مما تسرع وتيرة العمل وتعزز الشفافية.
- صندوق النفقة: والتي يستفيد منها الطفل أو الأطفال المحضونون، ممثلين من قبل المرأة الحاضنة أو المرأة المطلقة المحكوم لها بالنفقة لضمان حقوقهم المالية.
- يعد الوصول إلى الخدمات سهل جدا لأن الواجهة بسيطة تمكن المستخدم من الوصول إلى الخدمات بسرعة وبدون تعقيد.
- تلبي الخدمات العمومية المعروضة احتياجات المستخدمين لأنه صار بإمكان المستخدم الاتصال بالجهات المعينة، وقضاء أشغالهم بسرعة.
- إن توفير خدمات عمومية رقمية عبر موقع وزارة العدل الجزائرية ضروري لتحسين الخدمة العمومية لأن الرقمنة حسنت من هذه الخدمات وساهمت في تكريس مبدأ تقريب العدالة من المواطن.
- أن موقع وزارة العدل الجزائرية ملتزم بتحيين خدماته من خلال ظهور خدمة جديدة باللون الأحمر وبشكل متقطع لجذب الانتباه.

3-تتمثل التحديات التي يواجهها المستخدمون في الاستفادة من خدمات الموقع في:

- الأخطاء التقنية أو الأعطال لضعف البنية التحتية الرقمية وعند الضغط على الخوادم.
- صعوبة في التصفح داخل الموقع راجع إلى صعوبة الوصول إلى الخدمات والمحتوى غير المنظم.

- تعقيد في طريقة استخدام الخدمات الرقمية راجع لعدم اكتسابهم مهارات رقمية مع تشعب الإجراءات مما يسبب تأخير في الحصول على الخدمة.
- نقص المعلومات وعدم وضوحها وهو راجع إلى تقديم المحتوى بشكل مختصر مما يسبب نقص في فهم الخدمة المطلوبة.
- أما بالنسبة لتحديات الاتصال العمومي في الموقع:
- تمثل ضعف البنية التحتية الرقمية: من أهم التحديات التي تواجه الاتصال العمومي في موقع وزارة العدل الجزائرية لأنها تؤثر على الوصول للقنوات الاتصالية على الموقع وكذلك الخدمات مما تنعكس سلبا على جودة الموقع وخدماته وسرعتها.
- قلة التحديثات والمعلومات: لنقص توفير معلومات جديدة و محينة كالمتعلقة بالإجراءات المهنية غير القادر على تلبية احتياجات المستخدمين.

4-بالنسبة لتقييم المستخدمين لموقع وزارة العدل الجزائرية نجد أن:

- سرعة تحميل الموقع واستجابته تعد متوسطة بسبب ضعف الاتصال بالأنترنت خصوصا عند أوقات الذروة.
- يعتبر الموقع بديلا للخدمات العمومية التي كانت تقدمها الوزارة بشكل تقليدي لأن الرقمنة ساهمت بتقريب العدالة من المواطن عن بعد بعدما كانت تعتمد على الإجراءات اليدوية.
- يوفر موقع وزارة العدل عدة مزايا أهمها:
- توفير الوقت والجهد والتكاليف: فالموقع قلل من الحاجة إلى الانتظار وخفف الأعباء الإدارية دون الحاجة للحضور الشخصي.
- تسريع الإجراءات القانونية والإدارية: حيث أصبحت تقدم بشكل فوري وخلال وقت قصير.
- تقليل الأخطاء البشرية: لأن الإجراءات التقليدية اليدوية كانت تسبب في أخطاء تؤدي إلى تأخير المعلومات مثلا فأصبح العمل بها أكثر أمانا واحترافية.

- تعزيز الشفافية والموثوقية: فالرقمنة أدت إلى تحقيق النزاهة والشفافية في التعاملات باعتمادها على وسائل وأدوات اتصال حديثة.
- تسهيل عمليات التدقيق والرقابة: فقد ساعدت الرقمنة على تنظيم البيانات والمعاملات مما يسمح للمستخدمين بمراجعة ملفاتهم والتحقق منها في أي وقت وبسهولة.
- استطاع الاتصال العمومي الرقمي من تحسين الخدمات العمومية بنسبة قليلة، بسبب ضعف البنية التحتية الرقمية.

خاتمة

الخاتمة:

يعتبر موضوع الاتصال العمومي في ظل الرقمنة من المواضيع المهمة التي فرضتها التغيرات التكنولوجية المتسارعة، والتي أثرت بشكل مباشر على طريقة تسيير المؤسسات العمومية لتحسين خدماتها وضمان تلبية احتياجات المواطنين بجودة عالية، وبفعالية.

وفي هذا السياق اكتسب الاتصال العمومي الرقمي أهمية بالغة معتمدا على قنوات رقمية تتيح الوصول إلى المعلومة والخدمة في آن واحد لتنظيم وتسيير المعلومات وتسهيل التفاعل مع طالبي الخدمات خاصة من خلال المواقع الالكترونية الرسمية التي كانت بمثابة الكل في واحد.

وقد حاولنا في هذه الدراسة إبراز دور الاتصال العمومي في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة على مستوى موقع وزارة العدل الجزائرية، وقياس رضا مستخدميه، وانطلاقا من المعطيات الميدانية ونتائج هذه الدراسة تبين أن موقع وزارة العدل قد وفر عدة قنوات اتصالية أكثر مرونة وفعالية لتسهيل الإجراءات، كما تعتبر منصة مهمة لنشر المعلومات القانونية، وتمكين مختلف الفئات من الولوج إلى الخدمات دون تنقل وبأقل جهد وتكاليف بأسهل الطرق وأبسطها وبسرعة فائقة.

لكن في المقابل هناك جملة من التحديات خاصة ما يتعلق بالجوانب التقنية والبشرية على غرار ضعف البنية التحتية الرقمية وافتقار البعض من المستخدمين إلى المهارات الرقمية اللازمة وعدم وضوح بعض المحتويات القانونية بالنسبة للمستخدم المادي. يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات الرامية إلى تحسين الاتصال العمومي والخدمات العمومية الرقمية والمتمثلة في:

- ضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية.
- إنشاء فرق متخصصة في التفاعل مع المستخدمين وتلقي انشغالاتهم في الرد عليها بفعالية.
- توسيع قنوات الاتصال العمومي لتشمل تطبيقات الهاتف.

- تنظيم دورات تكوينية لفائدة المستخدم العادي خصوصا الذي يجهل المصطلحات القانونية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

المصادر:

1- القرآن الكريم.

مراجع باللغة العربية:

أولا الكتب العربية:

2- أبو النصر مدحت، **الذكاء الاصطناعي في المنظمات الذكية**، ط1، مصر، المجموعة العربية للتدريب والنشر والطباعة، 2010.

3- أحمد محسن لطفي، **مقدمة في الإحصاء الاجتماعي**، دط، المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود للنشر العلمي والمطابع، 2011.

4- أنجرس موريس، ترجمة صحراوي بوزيد وآخرون، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ط2، الجزائر، دار القصبة للنشر،2004.

5- إبراهيم مروى محمد عيد، **استراتيجية التسويق لخدمات القطاع العام**، دط، المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، 2016.

6- بوخبزة نبيلة، **الاتصال العمومي: أسس وتقنيات**، دط، الجزائر، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع،2014.

7- بوحوش عمار، عائشة عباس، **منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية**، ط1، برلين ألمانيا، كتاب المركز الديموقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية،2019.

8- التائب مسعود حسين، **البحث العلمي:قواعده، إجراءاته**، مناهجه،ط1، مصر، المكتب العربي للمعارف،2018.

9- الحاج أحمد علي توفيق، عودة سمير حسين محمود، **تسويق الخدمات**، ط1، عمان، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع،2011.

10- خلف الله محمد الفيتوري المبروك، **تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية: الكفاءة والاستخدام**، ط1، مصر، دار حميثرا للنشر،2020.

11-دليو فضيل، **الاتصال:مفاهيمه، نظرياته، وسائله**، ط1، مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003.

12-الدويري رجاء وحيد، **البحث العلمي:أساسياته النظرية وممارساته العملية**، ط1، سوريا، دار الفكر،2000.

13-رشوان حسين عبد الحميد أحمد، **العلاقات العامة والاعلام من منظور علم الاجتماع**، ط1، مصر، المكتب الجامعي الحديث، 2003.

14-زهران حامد عبد السلام، **علم النفس الاجتماعي**، ط5، مصر، دار عالم الكتب،1984.

15-سابق أميرة، **موضوعات في سوسيولوجيا المؤسسة الحديثة**، ط1،ألمانيا، كتاب المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية،2011.

16-سلطان محمد صاحب، **العلاقات العامة ووسائل الاتصال**، ط2، الأردن، دار المسيرة، 2015.

17-الصمعيدي محمود جاسم، يوسف ردينة عثمان، **تسويق الخدمات**، ط1، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،2010.

18-الضمور هاني أحمد، **تسويق الخدمات**، ط4، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.

19-الطائي حميد وآخرون، **التسويق الحديث: مدخل شامل**، دط، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010.

20-طرشان حنان وآخرون، **حوسبة العلوم الاجتماعية في البيئة الرقمية**، دط، ألمانيا، كتاب المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية،2021.

21-عاطف زاهر عبد الرحيم، **تسويق الخدمات**، دط، الأردن، دار الراية للنشر والتوزيع، 2011.

22-عبد الحميد محمد محب، **مدخل إلى العلاقات العامة**، ألمانيا، كتاب المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 2024.

23-عبد النور ناجي، **منهجية البحث السياسي**، دط، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011.

24-عجوة علي، **الأسس العلمية للعلاقات العامة**، ط3، مصر، عالم الكتب، دون سنة نشر.

25-عميرات أمال، **الاتصال الاجتماعي العمومي**، ط1، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2014.

26-عوض الله غازي زين، **الأسس الفنية للمجلة**، دط، مصر، الهيئة المصرية العامة للكتاب 1997.

27-عيسى عماد، محمد صالح، **المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية**، ط1، مصر، الدار المصرية اللبنانية، 2006.

28-العيفة جمال، **مؤسسات الإعلام والاتصال، الوظائف، الهياكل، الأدوار**، دط، ديوان المطبوعات الجامعية،2010.

29-قنديلجي عامر إبراهيم، **البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات**، ط1، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 1991.

30-المحمودي محمد سرحان علي، **مناهج البحث العلمي**، ط3، الجمهورية اليمنية، دار الكتب، 2019.

31-مساعد زكي خليل، **تسويق الخدمات وتطبيقاته**، ط2، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2015.

32-مصباح عامر، **منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام**، ط2، دون بلد نشر، ديوان المطبوعات الجامعية،2010.

33-مصطفى محمد محمود، **التسويق الاستراتيجي للخدمات**، دط، عمان، دار المناهج،2005.

34-معوض محمد، إمام عبد السلام، **التسويق والاتصال**، ط1، دار الكتاب الحديث،2011.

35-مهدلي محمد محمود، **الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية**، دط، دون بلد نشر، المكتب الجامعي الحديث،2005.

36-يس نجلاء أحمد، **الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية**، ط1، مصر، العربي للنشر والتوزيع، 2013.

ثانيا المعاجم:

37-ابن منظور، تحقيق عبد الله علي الكبير وآخرون، لسان العرب، ط1، مصر، دار المعارف، دون سنة نشر.

38-واحمد علي زيان مند، وآخرون، معجم مصطلحات التسيير العمومي، ط1، الأردن، الإعصار العلمي للنشر والتوزيع،2018.

39-المعجم الوسيط، ط4، جمهورية مصر العربية، مكتبة الشرق الدولية،2004.

ثالثا المجلات:

40-أحمد فرج أحمد، "الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها: دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار"، مجلة دراسات المعلومات،الجزائر، العدد4، 2009.

41-أز، عبد العزيز، "ممارسات الاتصال العمومي عبر الفضاءات الرقمية للمؤسسات العمومية الجزائرية"، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية،الجزائر، المجلد 10، العدد2، 2009.

42-أزورال يوسف، لعجال ليلى، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر"، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، الجزائر، المجلد6، العدد1، 2022.

43-أوماحي عائشة، بوادي مصطفى، "ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية ، الجزائر، المجلد 10، العدد1، 2023.

44-بضياف الزهير، "دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية: الرهانات والتحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المالية"، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، الجزائر، المجلد3، العدد3، 2021.

45-بن عاشور باية، قادري حسين، "إدارة الموارد البشرية كمدخل في تفعيل جودة الخدمة العمومية"، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، الجزائر، المجلد6، العدد1، 2021.

46-بوزيان نصر الدين،" الاتصال العمومي الجزائري خلال عدوان تقننورين"، المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، المجلد12، العدد1 ،2020.

47-بو عبد الله ودان، حركات محمد البشير، "البوابة الالكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية"، مجلة المالية والأسواق، الجزائر، المجلد2، العدد2، 2015.

48-بوعرقوب نعمة، سوداني أحلام، "رقمنة الخدمة العمومية بقطاع العدالة في الجزائر: المكاسب والتحديات"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، الجزائر، المجلد11، العدد1، 2024.

49-جحنيط رضوان، شويحي إلياس، "دور الاتصال العمومي في تحسين صورة الهيئات العمومية"، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، الجزائر، المجلد8، العدد2، 2021.

50-خنفي سامي، بن زروق جمال، "الاتصال العمومي في الجزائر: قراءة في المفهوم والممارسات"، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، الجزائر، العدد3، 2021.

51–دادوي نسرين، بوعجيمي جمال، "الاتصال العمومي في الجزائر بين قناع الديمقراطية وواقع الأبوية الاستبدادية"، مجلة الحوار الثقافي، الجزائر، المجلد5، العدد2، 2016.

52–ديدوش هاجرة، حريري عبد الغني، "الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر"، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، الجزائر، العدد7، 2021.

53–رغيس إيناس، بلوصيف الطيب، "واقع تطبيق الخدمة العمومية في الإدارة العمومية: بلدية سطيف أنموذجا"، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، الجزائر، المجلد11، العدد1، 2020.

54–سايحي إسماعيل، "استراتيجية التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر :دراسة في الأسباب والآليات"، مجلة مرافئ للدراسات السياسية والقانونية، الجزائر، المجلد1، العدد2، 2022.

55–سدي عمر، برداي أحمد، "دور الخدمات الإدارية الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري"، مجلة آفاق علمية، الجزائر، المجلد11، العدد3، 2019.

56–صالح نسرين، لراري ليلى، "مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة العمومية الوطنية للكهرباء والغاز قالمة"، مجلة أبعاد اقتصادية، الجزائر، المجلد13، العدد1،

57–طبيش ميلود، مجدوب فايزة، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، الجزائر، المجلد1، العدد3، 2015.

58–عبد العزيز فطيمة زهرة، فرحات حميدة كريمة، "التطبيقات العملية لعصرنة قطاع العدالة الموقع الإلكتروني لوزارة العدل أنموذجا"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، المجلد10، العدد3، 2023.

59–عطاب كلثوم، مكي الدراجي، "الخدمة العمومية المعاصرة: ضرورة التغيير وحتمية التطور –دراسة مستأصلة في المفاهيم والمبادئ"، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، الجزائر، المجلد5، العدد2، 2021.

60–غزال عبد الرزاق، شادي خولة، "الاتصال العمومي ودوره في تسين الخدمة العمومية بالمنظمات"، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجية والتنمية الإدارية، الجزائر، المجلد1، العدد1، 2018.

61–فار كمال، "الخدمة العمومية: المقاربة النظرية والجذور التاريخية"، مجلة المفكر، الجزائر، المجلد4، العدد2، 2020.

62–فرطاس فتيحة، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، المجلد2، العدد15، 2016.

63–قادري أمال، إدريس خوجة نضيرة، "جودة الخدمة القضائية ودورها في ارتقاء قطاع العدالة"، مجلة الدراسات الحقوقية، الجزائر، المجلد7، العدد3، 2023.

64–لعور أحلام، بوقنور إسماعيل، "جهود تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر من خلال تفعيل دور المؤسسات الناشئة"، مجلة الناقد للدراسات السياسية، الجزائر، المجلد8، العدد1، 2024.

65–لكحل نورة، "الخدمات الإلكترونية لقطاع العدالة الجزائر نموذجا"، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، المجد3، العدد3، 2023.

66_الليلة ميسون علي حسين، "الحكومات المحلية ودورها في تنفيذ السياسيات العامة وتقديم الخدمات دراسة حالة لمجلس بابل"، مجلة جامعة بابل، العراق، المجلد24، العدد4، 2016.

67–مزيتي فاتح، "مظاهر رقمنة العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين"، مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، الجزائر، المجلد1، العدد4، 2019.

رابعا: المذكرات

مذكرات الدكتوراه

68-بوشاقور جمال، "دور الاتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنموية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم الإعلام والاتصال"، جامعة الجزائر3، كلية علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الاتصال، 2017-2018

69-حجام العربي، "دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية: آليات القضاء على المعيقات البيروقراطية دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة محمد لمين دباغين سطيف، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2018-2019.

70-حسيني وليد، "الإدارة الإلكترونية وطبيعة خدمات المرفق العمومي: دراسة حالة بلدية المسيلة"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، كلية علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2019-2020.

71-رغيس إيناس، "الاتصال العمومي الجواري ودوره في تحسين الخدمة العمومية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد لمين دباغين سطيف، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،2019-2018.

72-صادقي فوزية، "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر دراسة تحليلية للجماعات المحلية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة قسنطينة3، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، قسم الاتصال والعلاقات العامة،2020-2021.

73-ضيافي عبد العزيز، "أثر عصرنة الإدارة المحلية على ترقية الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية باتنة2017 -2022"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية، جامعة الجزائر3، كلية العلوم السياسية والدولية، قسم التنظيم السياسي والإداري، 2023-2024.

74–فار كمال، "الاتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية: دراسة حالة ولاية برج بوعريريج"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر3، كلية علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الاتصال، 2017–2018.

75–قاصدي سليمة، "اليقظة البيئية واستراتيجية الاتصال العمومي في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الاتصال،2017–2018.

76–قريشي سامي،" الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر3، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2023–2024.

77–لزرق نبيلة، "أثر التكنولوجيا على النمو الاقتصادي: دراسة حالة الجزائر2010–2022"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، 2024–2025.

78–ومان محمد توفيق،" تنمية الموارد البشرية في ظل البنية الرقمية: دراسة في الأبعاد السوسيوتقنية حالة مديرية الامن لولاية بسكرة"، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، 2015–2016.

79–يطو رزيقة، "دور الخدمات العمومية في تحقيق التنمية البشرية في الجزائر: دراسة حالة قطاع التعليم العالي 2004–2014"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر3، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي والإداري، 2018–2019.

مذكرات الماجستير

80-جعيدر فتيحة، "واقع تفعيل الخدمة العمومية بالتلفزيون الجزائري: القناة الإخبارية الثالثة نموذجا-دراسة وصفية استكشافية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام، 2020-2021.

81-حرشاو مفتاح،" تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2015-2016.

82-ضريفي نادية، "تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، جامعة بن يوسف بن خدة، كلية الحقوق، 2007-2008.

83-عبد الرحمان مرام، أبو فضة محمود، "علاقة التحسين المستمر بأداء المؤسسات المصرفية في فلسطين"، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، برنامج إدارة الأعمال،2023.

84-لشهب وسيلة، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر: دراسة حالة بلدية الدار البيضاء2010-2016"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي والإداري 2016-2017.

85-مهري سهيلة، "المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات للمستقبل"، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجيستير في علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات،2005-2006.

مذكرات الماستر

86-باحمو مصطفى، عزيزي عبد القادر، "المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري"، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية لحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2018-2019.

87-بتيل خالد، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء: وكالة المدية نموذجا"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة يحي فارس المدية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال،2022-2023.

88-بخالد صالح، "آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية،2017-2018.

89-بن دادي هشام، سعيدات عبد القادر معمر،" رقمنة الخمة العمومية ومبدأ فاعلية المرفق العام للتكيف"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2021-2022.

90-تمرابط ياسمين،" دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر، جامعة العربي بن المهيدي أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2021-2022.

91-حاكمي حمزة، "إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة بلدية سعيدة"، مذكرة ضمن متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2015-2016.

92-حلاسي أميمة رشا، بوشعالة وسام مبارك، "دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي: منصة بروغرس نموذجا"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة 8ماي1945 قالمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، 2022-2023.

93-حماد خديجة، بداوي جميلة، "الرقمنة وتأثيرها على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر: قطاع بلدية الأغواط قسم الإعلام والاتصال"، مذكرة لنيل شهادة الماستر إعلام واتصال جامعة عمار ثليجي الأغواط، كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة، قسم الإعلام والاتصال،2022-2023.

94-زروخي عمار، معوش محفوظ، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في المرفق العمومي: دراسة حالة بلدية عين الخضراء ولاية المسيلة"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير،2022-2023.

95-سالمي سارة، "حتمية الرقمنة لتعزيز الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف المدية"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير،2023-2024.

96-طاجين أحمد، سوماتي خالد، "دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة العمومية: دراسة حالة بلدية القلب الكبير خلال الفترة الممتدة من شهر نوفمبر 2021 إلى شهر ماي 2022"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة يحي فارس المدية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علوم الإعلام والاتصال،2021-2022.

97-عيشوبي فاطمة الزهراء، "دور الرقمنة في تحسين استثمار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة يحي فارس المدية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية،2023-2024.

98-عينة نعيم وآخرون، "دور الرقمنة في تعزيز الاتصال الداخلي: دراسة ميدانية ديوان الترقية والتسيير العقاري OPGI بالجلفة"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة

الماستر، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم المكتبات والإعلام والاتصال، 2023-2024.

99-قسمية سامي،" دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية: دراسة حالة المؤسسات الاستشفائية حكيم سعدان بسكرة"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ،2019-2020,

100-قوادري عائشة، شيروف سارة،" دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية: دراسة ميدانية بمديرية المصالح الفلاحية لولاية قالمة"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،2016-2017.

101-كيوص عائشة، الحدي آمنة، "الاتصال العمومي ودوره في تشكيل الوعي الاجتماعي لدى المؤسسات الاستشفائية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة غرداية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2020-2021.

102-لكحل رميصاء، قريدة شيماء،" دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية: دراسة حالة بالولائية لبريد الجزائر ورقلة"، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2022-2023.

103-مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، "الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر-قطاع العدالة أنموذجا"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة الوادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2016-2017.

104-منصوري حبيبة، "دور الاتصال العمومي في بناء ثقافة الأمن الغذائي لدى المستهلك الجزائري"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة المدية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال 2021-2022.

المقالات باللغة الأجنبية:

105-AIT ABD EL KADER mohamed hichem,¨ le role de la communication public (locale) dans l'essor des politiques de régionalisations, revue Anthropologie ,Algérie ,v3, n6,2017.

106-GOURIDA siham,¨ the impact of service quality on eustomer satisfaction an emiriel study on banking services in djelfa¨, journal of economics and finance, Algeria,v8,n1,2022.

107-METALI Leila, ¨le marketing des service public fondements et spécificités¨, journal maaref, Algérie ,v11,n21,2016.

مذكرات الدكتوراه باللغة الأجنبية:

107-MEZIANE abdel kader,¨ l'impact de la qualité des services personnalises sur la fidélité : étude empirique sur l'offre d'assurance automobile saida¨, thèse de doctorat en management international de entreprise, université Abou bakr belkaid telemcen, faculté de science économique gestion et science commerciales, 2015/2016.

مذكرات الماستر باللغة الأجنبية:

108-GIRAUDON Anne, ¨la nation de service public¨, mémoire de fin d'étude pour l'obtention du diplôme de conservateur de bibliothèques, école nationale supérieure des science de l'information et des bibliothèques (ENSSIB), departement DCD, 2010.

المواقع الإلكترونية:

109- www.mjustice.dz/ar/, consulté le24/04/2025, de temps 15 :00_16 :00.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة استبيانية

جامعة يحي فارس المدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

استمارة إستبيانية حول موضوع:

الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة

دراسة مسحية على عينة من مستخدمي الموقع الالكتروني لوزارة العدل الجزائرية.
"mjustice.dz "

خلال الفترة الممتدة من 01 ماي إلى 10 جوان 2025

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

نتقدم الى سيادتكم بهذا الاستبيان حول موضوع الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة.

نرجو منكم الإجابة عن هذه الاستمارة بعناية وذلك بوضع علامة(X) في الخانة المناسبة وملأ الفراغات بالأجوبة علمًا أن المعلومات التي ستدلون بها لا تستعمل إلّا في إطار البحث العلمي وشكرا.

من إعداد الطالبتين: تحت إشراف الأستاذة الدكتورة:

مروة حماني فندوشي ربيعة

ندى حمزاوي

الموسم الجامعي: 2025/2024

ضع إشارة (X) في الخانة المناسبة:

البيانات الشخصية:

1.الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2.الصفة:

مواطن ☐ موثق ☐

محامي ☐ محضر قضائي ☐

أخرى أذكرها.....

3.الخبرة المهنية:

أقل من 05 سنوات ☐ من 05 الى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

المحور الأول: قنوات الاتصال العمومي الرقمي التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية لتحسين الخدمة العمومية للمستخدمين

4. ماهي القنوات الرقمية التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية للتواصل مع المستخدمين؟

(يمكن اختيار أكثر من إجابة)

البريد الإلكتروني ☐ مركز النداء عبر الرقم الأخضر 1078 ☐

خدمة الشكاوى الإلكترونية ☐ استمارة الاتصال الإلكترونية ☐

أخرى أذكرها: .....

5. فيما تستخدم القنوات الرقمية التي توفرها وزارة العدل في مجال اهتمامك؟

.....

6. هل ترى أن هذه القنوات كافية للاتصال مع الوزارة على الموقع؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة الإجابة ب" لا" ماذا تقترح لإضافة قنوات أخرى؟

.....

7. ماهي القناة التي تفضل استخدامها للتواصل مع وزارة العدل الجزائرية؟

.....

لماذا؟ .....

المحور الثاني: الخدمات العمومية الرقمية التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية لمستخدميه في إطار الاتصال العمومي:

8. ماهي طبيعة الخدمات العمومية الرقمية التي تستخدمها على مستوى موقع وزارة العدل الجزائرية؟(يمكن اختيار أكثر من إجابة)

الاطلاع على مآل قضيتك ☐ استمارة صندوق النفقة ☐

متابعة القضايا عبر الانترنت ☐ بوابة القانون الجزائري ☐

استخراج الوثائق أو الشهادات ☐ خدمة النيابة الالكترونية ☐

أخرى، أذكرها.....

9. ما مدى سهولة وصولك لهذه الخدمات الرقمية؟

سهلة جدا ☐ سهلة نوعا ما ☐ صعبة ☐

وضح في كل حالة.....

10. هل ترى أن الخدمات العمومية الرقمية المعروضة تلبي احتياجاتك كمستخدم؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

لماذا؟ .....

11. هل ترى أن توفير خدمات رقمية عبر موقع وزارة العدل ضروري لتحسين الخدمة العمومية؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

برر إجابتك؟ .....

12. هل ترى أن موقع وزارة العدل يلتزم بتحيين(تحديث) خدماته الرقمية؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

- ما الذي يجذب انتباهك لوجود تحيين في الموقع؟

.....

المحور الثالث: التحديات التي يواجهها المستخدمون في الاستفادة من خدمات الموقع:

13. هل واجهت صعوبات أثناء استخدام موقع وزارة العدل الجزائرية؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

- في حالة الإجابة بنعم، ما نوع الصعوبات التي واجهتها؟

(يمكنك اختيار أكثر من إجابة)

تعقيد في طريقة استخدام الخدمات الرقمية ☐ أخطاء تقنية أو أعطال ☐

نقص في المعلومات أو عدم وضوحها ☐ صعوبة في التصفح داخل الموقع ☐

أخرى أذكرها: .....

14. هل واجهت صعوبة في إيجاد الخدمة التي كنت تبحث عنها في الموقع؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

- في حالة الإجابة ب"نعم" ماهي أكثر خدمة عمومية رقمية وجدت صعوبة في استخدامها؟

.....

لماذا؟ .....

15. ماهي التحديات الأساسية التي تواجه الاتصال العمومي في موقع وزارة العدل؟

(يمكنك اختيار أكثر من إجابة)

ضعف التفاعل مع المستخدمين ☐ قلة التحديثات والمعلومات ☐

تعقيد لغة المصطلحات القانونية ☐ ضعف البنية التحتية الرقمية ☐

أخرى، أذكرها ....

16. هل تعتقد أن ضعف الأنترنت يؤثر على استفادتك من خدمات الموقع؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

وضح إجابتك .....

17. هل تعتقد أنك تحتاج الى توجيهات وشروحات حول كيفية استخدام الموقع؟

نعم ☐ لا ☐

لماذا؟ .....

المحور الرابع: تقييم المستخدمين لموقع وزارة العدل الجزائرية:

18. كيف تقيم سرعة تحميل الموقع واستجابته؟

سريعة ☐ متوسطة ☐ بطيئة ☐

19. هل يعتبر الموقع بديلا للخدمات العمومية التي كانت تقدمها الوزارة بشكل تقليدي؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

في رأيك لماذا؟ .....

20. ماهي المزايا التي وفرها لك الموقع ضمن مجال عملك؟

(يمكنك اختيار أكثر من إجابة)

توفير الوقت والجهد والتكاليف ☐ تسريع الإجراءات القانونية والإدارية ☐

تقليل الأخطاء البشرية ☐ تسهيل عمليات التدقيق والرقابة ☐

تعزيز الشفافية والموثوقية ☐

أخرى أذكرها .....

21. هل أنت راضٍ عن استجابة وتفاعل وزارة العدل مع الخدمات المطلوبة عبر الموقع؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

لماذا؟ .....

22. ما اقتراحاتك لتطوير الاتصال العمومي والخدمات العمومية الرقمية عبر موقع وزارة العدل الجزائرية؟

.....

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	التخصص	الجامعة
01	موسى العيدي	أستاذ محاضر (أ)	إعلام واتصال	جامعة يحي فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
02	إيدير معياش	أستاذ محاضر (أ)	علوم الإعلام والاتصال	جامعة يحي فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
03	نادية بوخرص	أستاذ	حقوق	جامعة يحي فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
04	سميرة لزار	أستاذة محاضرة قسم (أ)	الحقوق والعلوم السياسية	جامعة يحي فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

فهرس الجداول:

رقم الجدول	عنوانه	الصفحة
1	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الصفة 101	101
2	يبين القنوات الرقمية التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية للتواصل مع المستخدمين	102
3	يكشف استخدام القنوات الرقمية التي توفرها وزارة العدل الجزائرية	104
4	يبين مدى كفاية القنوات للاتصال مع الوزارة على الموقع	106
5	يبرز القناة التي يفضل المستخدمون استخدامها للتواصل مع وزارة العدل	107
6	يبين طبيعة الخدمات الرقمية التي يستخدمها المستخدمون على مستوى موقع وزارة العدل الجزائرية.	109
7	يوضح مدى سهولة الوصول للخدمات الرقمية	114
8	يبين مدى تلبية الخدمات العمومية الرقمية المعروضة احتياجات المستخدم	115
9	يكشف مدى ضرورة توفير خدمات رقمية عبر موقع وزارة العدل لتحسين الخدمة العمومية	117
10	يوضح مدى التزام موقع وزارة العدل بتحيين خدماته الرقمية	118
11	يوضح مدى وجود صعوبات أثناء استخدام موقع وزارة العدل الجزائرية	121
12	يكشف الصعوبات التي واجهها المستخدمون	122
13	يوضح مدى صعوبة إيجاد الخدمة في الموقع	124
14	يوضح التحديات الأساسية التي تواجه الاتصال العمومي في الموقع	125

15	يبين مدى ضعف الأنترنت على الاستفادة من خدمات الموقع	127
16	يبرز مدى الحاجة إلى توجيهات وشروحات حول كيفية استخدام الموقع	128
17	يكشف عن تقييم سرعة تحميل الموقع واستجابته	130
18	يدل على مدى استبدال الخدمات الرقمية بالخدمات العمومية التي كانت تقدمها الوزارة بشكل تقليدي	131
19	يوضح المزايا التي وفرها الموقع	133
20	يوضح مدى رضى المستخدمين حول استجابة وتفاعل وزارة العدل مع الخدمات المطلوبة عبر الموقع	136
21	يبين اقتراحات لتطوير الاتصال العمومي والخدمات العمومية الرقمية عبر موقع وزارة العدل الجزائرية	137

فهرس المحتويات:

المحتوى	الصفحة
شكر وعرفان	/
اهداء	/
ملخص الدراسة	/
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	4
إشكالية الدراسة	4
التساؤلات	5
تحديد المفاهيم	5
أسباب اختيار الموضوع	9
أهمية الدراسة	10
أهداف الدراسة	10
منهج الدراسة وأدواته	10
مجتمع البحث والعينة	13
حدود الدراسة	15
الدراسات السابقة	15
الفصل الثاني: مدخل إلى الاتصال العمومي	28
المبحث الأول: ماهية الاتصال العمومي	29
المطلب الأول: مفهوم الاتصال العمومي	29
المطلب الثاني: السيرورة التاريخية للاتصال العمومي	30
المطلب الثالث: مبادئ الاتصال العمومي	33

المطلب الرابع: خصائص الاتصال العمومي	35
المبحث الثاني: مرتكزات الاتصال العمومي	37
المطلب الأول: الفاعلون في الاتصال العمومي	37
المطلب الثاني: وسائل الاتصال العمومي	38
المطلب الثالث: أنماط الاتصال العمومي	44
المطلب الرابع: أسس الاتصال العمومي	46
المبحث الثالث: معالم الاتصال العمومي	48
المطلب الأول: مميزات الاتصال العمومي	48
المطلب الثاني: وظائف الاتصال العمومي	49
المطلب الثالث: علاقة الاتصال العمومي بأنواع الاتصال الأخرى	51
المطلب الرابع: أهمية وأهداف الاتصال العمومي	54
الفصل الثالث: الخدمة العمومية في البيئة الرقمية	59
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية	60
المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية	60
المطلب الثاني: أنواع ونظم الخدمة العمومية	63
المطلب الثالث: خصائص الخدمة العمومية	69
المطلب الرابع: مبادئ الخدمة العمومية	72
المبحث الثاني: ماهية الرقمنة	76
المطلب الأول: مفهوم الرقمنة	76
المطلب الثاني: خصائص الرقمنة	77
المطلب الثالث: أهداف وأهمية الرقمنة	79
المطلب الرابع: متطلبات وتحديات الرقمنة	81

المبحث الثالث: تحسين الخدمة العمومية من خلال الاتصال العمومي والرقمنة	86
المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لتحسين الخدمة العمومية	86
المطلب الثاني: الاتصال كفاعل لتحسين الخدمة العمومية	88
المطلب الثالث: أثر الرقمنة على الخدمة العمومية	89
المطلب الرابع: إسهامات الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر	91
الفصل الرابع: الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في ظل الرقمنة بموقع وزارة العدل الجزائرية " mjustice.dz"	96
المبحث الأول: بطاقة فنية عن وزارة العدل الجزائرية وموقعها الإلكتروني	97
المطلب الأول: تعريف وزارة العدل الجزائرية	97
المطلب الثاني: مهام وزارة العدل الجزائرية	97
المطلب الثالث: تعريف الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الجزائرية	98
المطلب الرابع: الخدمات الإلكترونية المتاحة في موقع وزارة العدل الجزائرية	99
المبحث الثاني: تحليل البيانات	100
المطلب الأول: البيانات الشخصية	100
المطلب الثاني: قنوات الاتصال العمومي الرقمي بموقع وزارة العدل الجزائرية	102
المطلب الثالث: الخدمات العمومية الرقمية التي يوفرها موقع وزارة العدل الجزائرية لمستخدميه في إطار الاتصال العمومي.	109
المطلب الرابع: تحديات الاستفادة من خدمات الموقع	121
المطلب الخامس: تقييم المستخدمين لموقع وزارة العدل الجزائرية	130
نتائج الدراسة	139
الخاتمة	144
قائمة المصادر والمراجع	147
قائمة الملاحق	162

فهرس الجداول	168
فهرس المحتويات	170