

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
Larbi Tebessi University - Tébessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences



قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

**دور الاتصال العمومي في تقديم خدمات
عمومية للمواطن الجزائري عبر
الفيسبوك
من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال
في جامعة تبسة**

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذة:

أد. عابدي لدمية

إعداد الطالبتين:

1- معمري عبدة

2- مناصرية ابتسام

أعضاء لجنة المناقشة

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الصفة |
|------------------------|----------------------|--------------|
| رضوان بلخيري | أستاذ التعليم العالي | رئيسا |
| عابدي لدمية | أستاذ التعليم العالي | مشرفا ومقررا |
| أمير علي فاطمة الزهراء | أستاذ مساعد "أ" | عضوا مناقشا |

السنة الجامعية 2021 / 2022



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وعرفان

الحمد لله نحمده وهو المستحق للحمد والثناء، الحمد لله عدد ما في السموات والأرض، الحمد لله ما أحصى كتابه، الحمد لله عدد كل شيء وملئ كل شيء، فله سبحانه وتعالى كل الحمد والشكر الذي وفقنا لإتمام هذا العمل وله الحمد أن جمعنا مع الاساتذة.

نتقدم بالشكر والتقدير إلى كل من علمنا أن الخطأ طريق الناجحين والتي كانت سندا لنا في رحلتنا هذه بتوجيهاتها وتصالحها وأفادتنا تفكيراً وتذكيراً، الاستاذة المشرفة -عابدي لدمية- .
أساتذتنا الكرام بكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال.

الى كل من ساهم معنا و لو بالقليل في إنجاز هذه المذكرة.

الإهداء

اللهم انت ربي لا اله الا انت خلقتنا ونحن عبادك ونحن على عهدك ووعدك ما استطعنا نعوذ بك من شر ما صنعنا، ونبوء لك بنعمتك علينا ونبوء بذنوبنا فاغفر لنا . فانه لا يغفر الا انت اما بعد: بداية الغيث قطرة واولى قطراته انتاجنا الفكري الشكر لله عزوجل الذي اعاننا على اكمال هذا العمل المتواضع.

اهدي هذا الى احلى كلمتين يرددهما لساني الى اجمل كائنين عرفتهما عيوني الى والدي الكريمين رحمهما الله واسكنهما فسيح جناته الى منهم اغلى من أيامي إلى من اسمهم غالي وصورهم لا تفارق خيالي شقيقاتي :امينة ، سارة، نورة ، والى كتكوتة ابنة شقيقتي ميرال حورية .

إلى من قاسمتني اسطورة العمل عيدة الى اللواتي عشت معهن اجمل الذكريات في الحياة الجامعية" مسعودة، أميرة، آية، عيدة". وإلى كل من لم تخنهم ذاكرتي أهدي ثمرة جهدي .

إلى كل من ساهم معنا في إعداد المذكرة التي اردناها غذاء العقل وتقوية الطموح، فجزيل الشكر للأستاذة المشرفة: د- لدمية عابدي .على توجيهاتها القيمة وسماحة معاملتها معنا وخاصة على صبرها علينا شكر لكل دكاترة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

إبتسام

الإهداء

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات والسلام على الرحمة المهداة "محمد صلى الله عليه وسلم".

شيء جميل ان يسعى الإنسان إلى النجاح ولكن الأجل أن يتذكر من كان السبب في ذلك أهدي ثمرة هذا العمل:

إلى من كلله الله بالهبة والوقار وعلمي العطاء دون الانتظار، إلى الذي أحمل اسمه بكل افتخار، "والدي" حفظه الله
وادامه لي .

إلى التي على بساط الاوجاع ولدتني، و بيدي الآلام ربنتني، إلى من كان دعائها سر نجاحي "امي" حفظها الله لي.

إلى من يذكرهم القلب قبل أن يكتب القلم، إلى من قاسموني حلو الحياه و مرها تحت السقف الواحد "إخوتي واخواتي"
إلى الكتاكيت بنات اختي "منسة وميسون".

إلى "جدي الغالي" رحمه الله عليه .

إلى كل افراد العائلة.

إلى من عرفني بهم القدر أصدقاء الدراسة: "إبتسام، رانيا، سلاف، شروق، نوال، آية الرحمان، خولة، صبرين، رحاب،
منال، هالة، منال، لويزة، سميرة".

إلى من يدركهم قلبي أقول لهم بعدتم ولم يبعد القلب حبكم و أنتم في الفؤاد حضوره .

و أخيرا أهدي هذا العمل المتواضع إلى صديقتي و أختي صاحبة القلب الطيب "إبتسام" التي شاركتني في إنجاز هذه
المذكرة و كانت جزءا لا يتجزأ منها "وقفنا الله بإذنه و تعالى".

عيدة

فهرس

المحتويات



| الصفحة | العنوان |
|--|---------------------------------|
| | شكر وعران |
| | إهداء |
| I | فهرس المحتويات |
| IV | فهرس الجداول |
| VII | فهرس الأشكال |
| 2-1 | المقدمة |
| 3 | تمهيد |
| 4 | 1. الإشكالية |
| 4 | 2. أسباب اختيار الموضوع |
| 5 | 3. أهداف الدراسة |
| 5 | 4. أهمية الدراسة |
| الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة والمشابهة | |
| 7 | 1- الإطار النظري للدراسة |
| 7 | أولاً: الاتصال |
| 8 | ثانياً: الخدمة العمومية |
| 12 | ثالثاً: الاتصال العمومي |
| 17 | 2- الدراسات السابقة والمشابهة |
| 17 | أولاً: أطروحات الدكتوراه |
| 18 | ثانياً: المقالات |
| الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية والدراسة الميدانية | |
| 25 | 1- الإجراءات المنهجية للدراسة |
| 25 | 1.1 مجالات الدراسة |
| 25 | 2.1 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة |
| 27 | 3.1 منهج الدراسة |
| 27 | 4.1 أدوات جمع البيانات |

| | |
|----|--------------------------|
| 29 | 2- الدراسة الميدانية |
| 29 | 1.2 تحليل وتفسير النتائج |
| 56 | 2.2 نتائج الدراسة |
| 60 | الخاتمة |
| 62 | قائمة المراجع |
| 66 | قائمة الملاحق |
| | الملخص |

فهرس

الجداول



| الرقم | العنوان | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 01 | مجموع الطلبة في قسم علوم الإعلام والاتصال | 26 |
| 02 | يوضح متغير الجنس | 29 |
| 03 | يوضح متغير السن | 30 |
| 04 | يوضح مفهوم الإتصال العمومي بالنسبة لعينة الدراسة | 31 |
| 05 | يوضح الهدف الأساسي الذي يسعى الإتصال العمومي إلى تحقيقه للمواطن الجزائري | 32 |
| 06 | يوضح طبيعة الإتصال العمومي الذي يحتاجه المواطن الجزائري أكثر من غيره | 33 |
| 07 | يوضح مبادئ الإتصال العمومي لتحقيق المصلحة العامة للمواطنين. | 34 |
| 08 | يوضح تقييم عينة الدراسة لعلاقة المواطن الجزائري بمسؤولي المؤسسات العمومية | 35 |
| 09 | يوضح الوسائل الأكثر استخداما من طرف المواطن الجزائري للحصول على الخدمات العمومية التي يحتاجها | 36 |
| 10 | يوضح اهتمام المواطن الجزائري بما تنشره المؤسسات العمومية على صفحاتها الرسمية في الفيسبوك | 38 |
| 11 | يوضح مساهمة الفيسبوك في تحسين العلاقة بين المواطنين والقائمين على المرافق العمومية | 39 |
| 12 | يوضح في حالة الإجابة بنعم، كيف ذلك؟ | 40 |
| 13 | يوضح فوائد استخدام الفيسبوك في الحصول على الخدمات العمومية | 41 |
| 14 | يوضح درجة اهتمام المؤسسات العمومية بالفيسبوك كوسيلة لتقديم خدماتها العمومية للمواطنين | 42 |
| 15 | يوضح درجة اهتمام المواطن الجزائري بما تنشره المؤسسات العمومية عبر صفحاتها على الفيسبوك | 43 |
| 16 | يوضح الخدمات العمومية التي يهتم بها المواطن الجزائري أكثر من غيرها | 44 |
| 17 | يوضح طبيعة المعلومات التي يجب على المؤسسات العمومية نشرها على صفحاتها الرسمية في الفيسبوك | 45 |
| 18 | يوضح كيفية حصول المواطن الجزائري على الخدمات العمومية التي يحتاجها عبر الفيسبوك. | 46 |
| 19 | يوضح التعريف بالخدمات العمومية التي يحتاجها المواطن الجزائري عبر الفيسبوك | 47 |
| 20 | يوضح الشروط التي يجب أن تتوفر في الصفحات الرسمية للفيسبوك للمؤسسات العمومية حتى تجذب المواطن الجزائري | 48 |

| | | |
|----|--|----|
| 49 | يوضح شكل المعلومات الذي يفضله المواطن الجزائري أثناء تصفحه للصفحات الرسمية للمؤسسات العمومية | 21 |
| 50 | يوضح انشغالات المواطن الجزائري التي تحول دون تقديم خدمة عمومية راقية عبر الفيسبوك | 22 |
| 51 | يوضح أهم العوائق التي تحول دون تفاعل المواطن الجزائري مع ما تقدمه المؤسسات العمومية عبر الفيسبوك | 23 |
| 52 | يوضح درجة عدم ثقة المواطن الجزائري بما ينشر عبر الفيسبوك حول الخدمات العمومية | 24 |
| 54 | يوضح اعتقاد المبحوثين بما يجب فعله من قبل السلطات العمومية لتقديم خدمة عمومية راقية للمواطن عبر الفيسبوك | 25 |
| 55 | يوضح اقتراحات المبحوثين لتحسين الاتصال العمومي عبر الفيسبوك | 26 |

فهرس

الأشكال



| الرقم | العنوان | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 01 | يوضح متغير الجنس | 29 |
| 02 | يوضح متغير السن | 30 |
| 03 | يوضح مفهوم الإتصال العمومي بالنسبة لعينة الدراسة | 32 |
| 04 | يوضح الهدف الأساسي الذي يسعى الإتصال العمومي إلى تحقيقه للمواطن الجزائري | 33 |
| 05 | يوضح طبيعة الإتصال العمومي الذي يحتاجه المواطن الجزائري أكثر من غيره | 34 |
| 06 | يوضح مبادئ الإتصال العمومي لتحقيق المصلحة العامة للمواطنين. | 35 |
| 07 | يوضح تقييم عينة الدراسة لعلاقة المواطن الجزائري بمسؤولي المؤسسات العمومية | 36 |
| 08 | يوضح الوسائل الأكثر استخداما من طرف المواطن الجزائري للحصول على الخدمات العمومية التي يحتاجها | 37 |
| 09 | يوضح اهتمام المواطن الجزائري بما تنشره المؤسسات العمومية على صفحاتها الرسمية في الفيسبوك | 38 |
| 10 | يوضح مساهمة الفيسبوك في تحسين العلاقة بين المواطنين والقائمين على المرافق العمومية | 39 |
| 11 | يوضح في حالة الإجابة بنعم، كيف ذلك؟ | 40 |
| 12 | يوضح فوائد استخدام الفيسبوك في الحصول على الخدمات العمومية | 41 |
| 13 | يوضح درجة اهتمام المؤسسات العمومية بالفيسبوك كوسيلة لتقديم خدماتها العمومية للمواطنين | 42 |
| 14 | يوضح درجة اهتمام المواطن الجزائري بما تنشره المؤسسات العمومية عبر صفحاتها على الفيسبوك | 43 |
| 15 | يوضح الخدمات العمومية التي يهتم بها المواطن الجزائري أكثر من غيرها | 45 |
| 16 | يوضح طبيعة المعلومات التي يجب على المؤسسات العمومية نشرها على صفحاتها الرسمية في الفيسبوك | 46 |
| 17 | يوضح كيفية حصول المواطن الجزائري على الخدمات العمومية التي يحتاجها عبر الفيسبوك. | 47 |

| | | |
|----|--|----|
| 48 | يوضح التعريف بالخدمات العمومية التي يحتاجها المواطن الجزائري عبر الفيسبوك | 18 |
| 49 | يوضح الشروط التي يجب أن تتوفر في الصفحات الرسمية للفيسبوك للمؤسسات العمومية حتى تجذب المواطن الجزائري | 19 |
| 50 | يوضح شكل المعلومات الذي يفضلها المواطن الجزائري أثناء تصفحه للصفحات الرسمية للمؤسسات العمومية | 20 |
| 51 | يوضح انشغالات المواطن الجزائري التي تحول دون تقديم خدمة عمومية راقية عبر الفيسبوك | 21 |
| 52 | يوضح أهم العوائق التي تحول دون تفاعل المواطن الجزائري مع ما تقدمه المؤسسات العمومية عبر الفيسبوك | 22 |
| 53 | يوضح درجة عدم ثقة المواطن الجزائري بما ينشر عبر الفيسبوك حول الخدمات العمومية | 23 |
| 54 | يوضح اعتقاد المبحوثين بما يجب فعله من قبل السلطات العمومية لتقديم خدمة عمومية راقية للمواطن عبر الفيسبوك | 24 |



المقدمة



تمهيد

يعتبر الاتصال عملية اجتماعية بموجبها يتم تبادل المعلومات بين شخص او شخصين فأكثر، بهدف التأثير، كما هو ضرورة حتمية تملئها متطلبات حياة الإنسان الاجتماعية والمادية ومن الأمور التي لا يمكن الاستغناء عنها، ومن ثم هناك ما يعرف بالاتصال العمومي الذي يعد احد المهام البارزة التي تتكفل بها المؤسسات العمومية ومهمته الأسمى هي تعريف المواطن بالسياسات العامة للسلطات العامة وهو مجموعة من أنشطة المؤسسات والمنظمات العمومية في الحياة السياسية والتنمية والاجتماعية والاقتصادية وتقريب مصالح الخدمة العمومية للمواطن خاصة الخدمية منها التي تقدمها لجمهور واسع من شتى الخصائص والسمات، والغرض منها هو تحقيق الاهداف ويجب على المؤسسات تطوير علاقاتها بشكل ايجابي مع جماهير مختلفة، حيث تشمل هذه العلاقات مجموعة كبيرة من المهارات بشكل يكفل تقوية اسم أية مؤسسة وتحسين صورتها والرفع من سمعتها، فضلا عن تعزيز علاقاتها مع الجماهير مما يمكن تقديم خدمات نوعية من بينها نشر فاتورة الكهرباء والغاز، قائمة المستفيدين من السكن.

كما تعد الخدمة العمومية من الاهداف الرئيسية للمؤسسات، عن طريق توظيفها لمواقع التواصل الاجتماعي في بناء صورة جيدة وذات مصداقية واحترام على مدى سنوات طويلة، حافلة بالقرارات السليمة والخدمات الملبية لرغبات المواطن، ويعتبر الفيسبوك من بين انواع التواصل الاجتماعي الذي يساعد في بناء العلاقات بين الافراد، كما يوفر هذا الاخير العديد من المزايا والخصائص كالتفاعلية والانوية والتي تجتمع فيها الافراد لمشاركة الافكار، خالقا بذلك عالما افتراضيا يجمع كل المواطنين الجزائريين، لانها ولسبب واضح هو نشر محتويات مثيرة الاهتمام تعمل على اطلاع المستخدمين وتثقيفهم والتواصل فيما بينهم لتبادل تلك المعلومات مع غيرهم ويعودون بالمساهمة الفعالة، كما ان الفيسبوك زاد في جودة ونوعية الخدمات العمومية المقدمة للمواطن من طرف المؤسسات، الامر الذي يساعد في تحسين اداء المؤسسات كونها تعمل على مبدأ اشراك المواطن.

وعلى هذا الاساس الذي نلمسه من الارتباط الوثيق بين الفيسبوك والخدمات العمومية التي تقدمها المؤسسات قصد تحسين صورتها وتلبية حاجيات ورغبات الجماهير سننتطرق ضمن هذه الدراسة الى التعرف على دور الاتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك قسمنا دراستنا الى:

مقدمة: اشكالية الدراسة، اسباب اختيار الموضوع، اهمية الموضوع، اهداف الموضوع.

الفصل الاول: الاطار النظري والدراسات المشابهة.

1/الاطار النظري للدراسة:

- تطرقنا فيه الى تحديد مفهوم الاتصال.
- مفهوم الخدمة العمومية، بالإضافة الى انواعها، ومعاييرها.
- وكذلك تطرقنا الى الاتصال العمومي، مفهومه ومبادئه، اهدافه، والاتصال العمومي وتحسين العلاقة بين المواطن والمرافق العمومية.

2/الدراسات السابقة والمشابهة : حيث اعتمدنا على اطروحات الدكتوراه، ومقالات علمية لتدعيم

دراستنا.

الفصل الثاني: الاجراءات المنهجية والدراسة الميدانية.

تناولنا في هذا الفصل:

- 1- الاجراءات المنهجية للدراسة: في هذا العنصر الى:
- 1-1 مجتمع البحث وعينة الدراسة: قمنا بتحديد مفهوم كل من مجتمع البحث والعينة.
- 2-1 منهج الدراسة: قمنا بتحديد منهج الدراسة وتعريفه.
- 3-1 ادوات جمع البيانات: قمنا بالاعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات.
- 2- الدراسة الميدانية: وهو عبارة عن اطار تطبيقي للدراسة.
- 4-1 تحليل وتفسير النتائج.

الخاتمة.

قائمة المراجع.

الملاحق.

1. الإشكالية:

تسعى المؤسسات العمومية في ظل التطور الحاصل في تقنيات الاتصال لتقديم خدمات عمومية للمواطنين، وتعد هذه الأخيرة من أهم المؤشرات التنموية التي تحظى بأهمية بالغة، بحكم أن نوعية هذه الخدمات هي مخرجات للمؤسسات العمومية. تعطي قراءة وصورة تعكس حقيقة علاقتها بمواطنيها من جهة، وباعتبارها مسألة جوهرية وحيوية في حياة المواطنين تقتضي تلبية تطلعاتهم وحاجياتهم المتزايدة والاستفادة من الخدمات من جهة أخرى.¹

و تعتبر الخدمة العمومية من الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها، وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة، ففي الجزائر ظهرت العديد من المبادرات لتحسين وتطوير الخدمة العمومية بإصلاحات باشرت في السنوات الأخيرة تماشيا مع التطور الاقتصادي والاجتماعي واحتياجات المواطنين ، و ذلك عن طريق إنشاء الإدارة الالكترونية، التي تهتم بتقديم خدمة حقيقية وسريعة ذات جودة عالية بأقل التكاليف دائمة الإصغاء لمن يحيط بها مع محاولة القضاء على أشكال البيروقراطية مقربة بذلك الإدارة من المواطن وتقديم أحسن الخدمات له، وذلك باعتمادها على الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقيق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.²

و مما لا شك فيه أن التطور الناتج للإدارة الالكترونية بلغ درجة متقدمة حتى قلب الكثير من المفاهيم وأتاح العديد من الخدمات من خلال تنوع وسائلها والتي تأتي في مقدمتها مواقع التواصل الاجتماعي، التي تستخدمها هذه الأخيرة للتقرب والوصول إلى المواطن، ومن بين هذه المواقع الفيسبوك حيث حرصت غالبية المؤسسات العمومية على إنشاء صفحات على الفيسبوك لتوصيل الخدمات العمومية للمواطنين والربط بينهما ، وكذلك تجويد خدماتها وتحسين أدائها وأيضا تفعيل عنصر التفاعلية والتشاركية والآنية بحيث يقدم المواطن رأيه واقتراحاته وطلباته ويتحصل على المعلومات والأفكار التي يحتاجها بكل سهولة.

¹ إيناس رغيص: الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسن الخدمة العمومية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم الاعلام والاتصال، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2018، ص 06.

² فاطنة بلقرع، دلال العمري، هاجر قريشي: جاهزية الإدارة الالكترونية ودورها في إرساء الخدمة العمومية ، مجلة البديل الاقتصادي، الجزائر، ص 08.

وبناء على ما سبق طرحه، فقد أصبح الفيسبوك قطبا للاستخدام من طرف الأفراد وفي غالب الأحيان أصبح حتمية وضرورة مواكبة هذه المواقع لابد منها. ومن خلال دراستنا سنحاول التعرف على دور الاتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك.

ومن هنا نطرح التساؤل التالي: ما دور الاتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك من وجهة نظر طلبة قسم علوم الاعلام والاتصال؟

2. الأسئلة الفرعية

1. ما مكانة الاتصال العمومي في الحياة اليومية للمواطن الجزائري من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال؟

2. ما مكانة الفيسبوك عند المواطن الجزائري في الحصول على الخدمات العمومية من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال؟

3. ما طبيعة الخدمات العمومية التي يمكن المواطن الجزائري الحصول عليها عبر الفيسبوك من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال؟

4. ما هي العوائق التي تحول دون حصول المواطن الجزائري على خدمات عمومية عبر الفيسبوك من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال؟

3. أسباب اختيار الموضوع:

لم يكن اختيارنا للموضوع وليد للصدفة، بل كان مبني على أسباب شخصية وأخرى موضوعية تتمثل في:

1.3. أسباب شخصية:

- لفت الانتباه ولو بشكل متواضع إلى دور الاتصال العمومي في تقديم الخدمة للمواطن الجزائري في إطار الإدارة الإلكترونية.
- الرغبة وحب الاستطلاع للتعرف على الجديد واكتشاف كل ما يتعلق بموضوع دراستنا.
- ميولنا إلى المواضيع والقضايا والظواهر التي لها علاقة بالاتصال العمومي.

2.3. أسباب موضوعية:

- الموضوع حساس بالنسبة لنا وللباحثين الذين يعملون على تطوير معارفهم في هذا الميدان حتى يكونوا منسجمين مع المستجدات المستمرة والمتطورة خاصة فيما يتعلق بالاتصال العمومي ودوره.
- محاولة تشخيص دور الاتصال العمومي في تقديم خدمات عمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك

4. أهداف الدراسة:

سنحاول من خلال هذه الدراسة تحقيق جملة من الأهداف:

- التعرف على مكانة الاتصال العمومي في الحياة اليومية للمواطن الجزائري من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال
- كشف دور الاتصال العمومي في تقديم الخدمات العمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال.
- التعرف على مكانة الفيسبوك عند المواطن الجزائري في الحصول على الخدمات العمومية من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال.
- محاولة التعرف على طبيعة الخدمات العمومية التي يمكن للمواطن الجزائري للحصول عليها عبر الفيسبوك من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال.
- التعرف على العوائق التي تحول دون حصول المواطن الجزائري على خدمات عمومية عبر الفيسبوك من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال.

5. أهمية الموضوع:

يعتبر الاتصال العمومي عاملا حيويا في تقديم الخدمات العمومية حيث تعتبر من الحاجات الضرورية الواجب توفرها في المؤسسات العمومية عامة وللمواطن الجزائري خاصة وهذا من أجل تقريب المواطن من الإدارة و تقديم أحسن الخدمات له، وذلك بالاعتماد على الوسائل الحديثة التي تطور مهارات القائمين على تقديم الخدمة العمومية ومن بين هذه الوسائل نجد الفيسبوك حيث حرصت غالبية المؤسسات على إنشاء صفحات من خلاله لتوصيل الخدمات للمواطنين والربط بينهما ، كما تتجلى أهمية هذه الدراسة في الدور الذي يلعبه الاتصال العمومي في تفعيل وتقديم الخدمات العمومية للمواطن الجزائري.

الفصل الأول

الإطار النظري والدراسات السابقة

والمشابهة



1- الإطار النظري للدراسة

أولاً: الاتصال

ثانياً: الخدمة العمومية

ثالثاً: الاتصال العمومي

2- الدراسات السابقة والمثابفة

أولاً: أطروحات الدكتوراه

ثانياً: المقالات

1- الإطار النظري للدراسة

يعتبر تحديد المفاهيم مسألة جد مهمة في البحث العلمي باعتبارها تساهم في إزالة الغموض لدى القارئ وقد حددت مفاهيم الدراسة فيما يلي:

أولاً: الاتصال

1. مفهومه:

أ- لغة: Communicore أقدم هذه التعريفات هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي لكلمة اللاتينية، بمعنى أن تشيع أو يجعل الشيء شائعاً. وبالتالي فإن الاتصال يتحقق عندما تتوافر مشاركة عدد الأفراد في أمر ما. ونحن عندما نتصل فإننا نحاول أن نشترك في المعلومات والأفكار والاتجاهات¹.

ب- اصطلاحاً:

توجد تعريفات عديدة من بينها: تعريف "كارل هوفلاند": إن الاتصال هو العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة). ويعرف "محمد عبد الحميد" الاتصال بأنه: العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة، بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع، وبين الثقافات المختلفة، لتحقيق أهداف معينة.²

وبالتالي فهو عملية يتم فيها توصيل فكرة أو نقل معرفة محددة، أو مفهوم لمجموعة من الأفراد.

¹ محمد عبد الحميد: نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2004، ص22.

² مكاوي حسن عماد، السيد ليلي حسن: الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، الدار المصرية اللبنانية للنشر، القاهرة، 1998،

ثانيا: الخدمة العمومية:

1- : مفهوم الخدمة العمومية:

أ- إصطلاحا:

يعرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيتها والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين.¹

يوحي مصطلح الخدمة العمومية أو الخدمة المدنية الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين من خلال تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الإدارية والمنظمات العامة.²

مفهوم الخدمة العمومية كعملية: حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

أ- الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته، مثال ذلك عندما يدخل مريض المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة.

ب- الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأشخاص، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص سرير السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

ج- المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العمومية ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية كحvisيلة للتطور في تكنولوجيا

¹ بوعامة العربي، رقاد جميلة: الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص 40.

² عاشور عبد الكريم: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير تخصص العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2010، ص 40-41.

المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

1- مفهوم الخدمة العمومية كنظام: انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها

المنظمات العام كنظام تكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:¹

أ- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

ب- نظام تسليم الخدمة: ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

1- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة للمواطن.

2- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

ب- إجرائيا

هي أنواع الخدمات الجماعية التي يتحصل عليها المواطن الجزائري من طرف الدولة ومؤسساتها العمومية عن طريق عدة وسائل منها الفيسبوك الذي يوفر له كل المعلومات التي يحتاجها عن الخدمات العمومية المختلفة.

2- أنواع الخدمات العمومية

هناك تقسيمات عديدة نذكر منها:

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته: من المفترض ان تقدمها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها كالتعليم والصحة.
- خدمات ضرورية لأفراد المجتمع أي لا يمكن الاستغناء عنها غير أن هذا النوع لم يعد حكرا على الدولة بل يقدمه أيضا القطاع الخاص ويكون تجاري ربحي مثل: التزويد بالماء، الكهرباء والغاز، النقل...إلخ
- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية كالمنتزهات والمسارح والمكتبات، وهذا النوع يستفيد منه جميع أفراد المجتمع ولكن على حسب أهميتها لدى كل فرد.

¹ عاشور عبد الكريم: المرجع السابق، ص 41.

- خدمات ذات طبيعة اجتماعية، كان بإمكان الأفراد القيام بها بإمكانياتهم الخاصة إلا أن التقصير في تأديتها أدى بالدولة بالتدخل في هذا الشأن والقيام بها وتوفيرها ومن بينها: الإسكان.
- خدمات رأسمالية أي مكلفة ويتمتع بها الأجيال القادمة كالمدارس والمستشفيات والجامعات وغيرها.¹

3- معايير الخدمة العمومية

اتفق معظم الباحثين في ميدان الإدارة العمومية على مجموعة معايير تميز الخدمة العمومية، وهي في الحقيقة مستمدة من المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة، والتي تتلخص في المعايير الآتية:²

1- معيار المساواة:

ويعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي... الخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية.

2- معيار التطور أو التكيف:

هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل الانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية على الإدارة الالكترونية، مجارة التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات.

3- معيار المجانية النسبية:

امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة اختلاف وضعياتهم المادية، يتم اعتماد سلم يبين هذا الاختلاف في أعلاه تدرج الخدمات العمومية التي يكون الوصول لها مجانيا كالصحة والأمن، ثم ترتيب تنازلي حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين

¹ مريزق عثمان: التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص 16.

² نفسه، ص 19.

يقتضي معيار المساواة في التعامل، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة التجارية والصناعية.

4- معيار الشمولية:

انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل مواطن لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول أي لا يمكن تخصيص خدمة معينة لفئة معينة من المواطنين إلا وفق شروط محددة قانونياً، أي أن كل من توافرت فيه الشروط يستفيد من الخدمة دون تحديد مسبق لشخص بعينه أو فئة بعينها.

5- معيار 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 الجوارية في النقل أو الغاز أو الكهرباء... الخ في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل هيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

6/ معيار التضامن:

الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانياً، بالمساهمة بتقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية، ومحاربة الفقر والحرمان، لذا فإن الخدمة العمومية تصنف مهامها لاثنتان من المهام وفق معيار التضامن الاجتماعي وهي كالتالي:

- أ- مهام تهدف لجعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش.
- ب- مهام تهدف للمحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.

ثالثاً: الاتصال العمومي:

1- مفهومه:

أ- إصطلاحاً:

إن 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 عن الانخراط الاجتماعي للمجتمع وفق المبادئ المروج لها، وإن المصالح العمومية تستلزم الاتصال لمحاولة الجذب والإقناع وتقوية ما هو إيجابي مع الأفراد.¹

و يعرف أيضاً: على أنه اتصال حكومي (هيئة الرئاسة، هيئة الحكومة، الوزارات، المؤسسات العمومية الخ...)، الذي يمثل في عملية إعلام ونشر المعلومة لفائدة المواطنين. تتعلق هذه المعلومات بنتائج سياسات الحكومة المرتبطة بقراراتها السياسية، ويتم ذلك عبر وسائل الاتصال "الكبرى" كتقنية نشر كلاسيكية نمطية للاتصال العمومي.²

قد جاء في موسوعة الإدارة العامة الفرنسية على أنه مجموعة من أنشطة المؤسسات والمنظمات العمومية التي تهدف إلى نقل وتبادل المعلومات للغرض الرئيسي وهو تقديم وشرح القرارات والإجراءات العمومية وتعزيز الشرعية، للدفاع عن القيم المعترف بها وللمساعدة على الرابطة الاجتماعي، ويتعلق الاتصال العمومي بكل المؤسسات العمومية (الحكومات، المحاكم، وما إلى ذلك) والمنظمات العمومية التي يمكن أن تكون أشكالها متنوعة للغاية (الإدارات والمؤسسات المستقلة والوكالات وغيرها).³

الاتصال العمومي: كونه مرتبط بمنطقة أو مؤسسة Com cop وتعرف الجمعية الفرنسية من مؤسسات القطاع العام مركزية كانت أو محلية، يلعب دوراً أساسياً في المجتمع، في تجسيد روح وثقافة المواطنة، في النقاش الديمقراطي وفي استخدام المصالح العمومية.

¹ عميرات آمال: الاتصال الاجتماعي "العمومي" وأبعاده في منهج الدعوة المحمدية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن. عمان، 2014، ص11.

² داودي نسرين: الاتصال العمومي في الجزائر بين قناعات الديمقراطية وواقع الأبوية الاستبدادية، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، ص139.

³ جحنيط رضوان، شويخي إلياس: دور الاتصال العمومي في تحسين صورة الهيئات العمومية دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية سطيف، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد8، العدد2، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2001، ص26.

يساهم الاتصال العمومي في التعريف بالعمل الذي تقوم به السلطات العمومية أو المحلية من حيث الجمهور المستهدف، فهو يتوجه إلى السكان، المواطنين، المستخدمين، وأولئك الذين يدفعون الضرائب، ومن حيث الهدف يسعى الاتصال العمومي إلى إعلام ومشاركة المواطنين في الحياة السياسية والحركة التنموية الاقتصادية والاجتماعية، وتقريب مصالح الخدمة العمومية من المواطنين، خلق النشاط والديناميكية في إطار المحلية، مرافقة المشاريع واستمالة المواطنين النقاش العام، التعريف بالشؤون والقضايا ذات المصلحة العامة والتشجيع على السلوكات المسؤولة والمدنية، والمساهمة في الحفاظ وتنمية قيم الهوية لأي منطقة.¹

ب- إجرائيا:

هو إعلام ومشاركة المواطنين في الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية وتقريب مصالح الخدمة العمومية عن طريق مختلف الوسائل التكنولوجية منها الفيسبوك.

2- مبادئ الاتصال العمومي:

اختلفت رؤية الباحثين للمبادئ العامة المحددة للاتصال العمومي حيث ذكر بيار زيمور مجموعة من المبادئ كما حدد مجلس الدولة الفرنسي مجموعة من المبادئ غير أن هذه التصنيفات تفتقد للشمولية لذا حاولنا أن نختار تصنيف شامل لمبادئ الاتصال العمومي وهو تصنيف "مارك ثيبولت" حيث يركز على مجموعة من المبادئ الجوهرية تتمثل في:²

- 1- مبدأ الحتمية: لا يمكن أن يصل تسجيل هذه المقولة قوتها عندما يتعلق الأمر بالاتصال العمومي، فمهمة القائم بالاتصال العمومي هنا تحرم عليه الصمت، حتى وإن استعمل السكوت أو عبارة "لا تعليق" كرد: وأي حال من الأحوال هو يقول شيئا.
- 2- مبدأ الآخر: إن الاتصال هو الذهاب إلى الآخر، إذن هو الاعتراف به ثم تعلم التعرف عليه، وذلك لفهم طريقة تفكيره وإيجاد الوسيلة الأكثر فعالية للتواصل معه.

يقول "دومينيك ويلتون" في هذا الشأن هناك دائما شيء من الخسارة، شيء محيط في الاتصال، لكن هذه الحدود تمثل وسيلة لإدراك أن الاتصال يعني وجود الآخر، وأن الآخر يعيد المنال، فالاتصال يحقق التقارب مع أخذ الحدود الحتمية التي لا يسمح بتجاوزها وإغائها في كل تقارب بعين الاعتبار، لأن الأمر

¹ بوشاقور جمال: دور الاتصال العمومي المحلي في تنمية السياحة بالولايات الداخلية بالجزائر، دراسة لنموذج مواقع الواب المديرية والداواين المحلية للسياحة، مجلة الاتصال والصحافة، جامعة الجزائر، العدد 05، 2016، ص 123-124.

² داودي نسرين: مرجع سابق، ص 141-142-143.

الأكثر تعقيدا في الاتصال هو الآخر، فيصبح الاتصال، الذي يفرض به أن يقرب بين الأفراد، سببا في ظهور ما يباعدهم.

3- مبدأ 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، فالمضمون هو المعلومة، والمعنى هو طريقة صياغة المعلومة، أما السياق فهو يجلب زوايا جديدة لرؤية إضافية لتأكيد أو نفي الرسالة ككل.

4- مبدأ الملائمة: هذا المبدأ هو نتيجة مباشرة لسابقه، إذ لا بد 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 هو العلاقة من حيث اختيار الوقت المناسب للاتصال.

5- مبدأ التوقيت (الزمن): الاتصال مسألة مدة وتسلسل زمني والرغبة في التواصل هو رغبة في بناء علاقة، وهذه الأخيرة تتطلب وقتا لبنائها وليسمح الزمن ببناء هذه العلاقة لا، وبما أن هدف الاتصال الجوهرية هو الذهاب إلى "processus" بد من إتباع عملية الآخر، أي خلق علاقة والحفاظ عليها، فان ذلك يتطلب الوقت.

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

1. أولى تلك العوامل إن الاتصال العمومي يتواجد في قلب نسق مفتوح، وهو بطبيعته مفتوح على بيئته وفي حركة مستمرة، يبتغي الوصول إلى هدف.

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

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

7- مبدأ التفاعل: علينا أن نحكي الاعتقاد السائد بأن: الاتصال الناجح هو الاتصال الذي يصمت، لأن الاتصال هو الذي يجلب رد فعل، فالالاتصال في الواقع ما هو إلا سلسلة من الأفعال وردود الأفعال، قد تكون هذه الأخيرة ذكية، بناءة واضحة، وأحيانا أخرى أقل ذكاء، سلبية وغير واضحة.

8- مبدأ المواجهة: الاتصال العمومي هو مكان رمزي لالتقاء مختلف جهات النظر والأفكار لنفس الظاهرة، فهو يجسد منطق مواجهة الأنساق المختلفة، ومنه فهو ليس نفيًا لوجود الاختلاف في الرأي وإنما قبول لمواجهتها ومناقشتها.

9- مبدأ التوقع: ردود الفعل أمر مفروغ منه، ولا يمكن تجاهلها في عملية الاتصال العمومي، ومنه فإن مهمة هذا الأخير لا تتوقف عند توصيل الرسالة إلى الجمهور فقط، بل يتعدى ذلك إلى توقع ردود الأفعال وتحضير استراتيجيات للإجابة عليها.

3- أهداف الاتصال العمومي:

1. ضمان وصول المعلومات

2. إعطاء صورة إيجابية عن المؤسسات العمومية

3. تغيير السلوكات

4. التواصل والاستماع

أما "جاك جي" يرى أنه يمكن تقسيم أهدافه الرئيسية إلى أربع مجالات واسعة تتمثل في:

1. استخدام جميع وسائل الإعلان (باستثناء الدعاية) لمساعدة الهيئات والهيكل الوزاري لتحقيق أهدافها.

2. تقديم المساعدة بشأن أي موضوع يتناول العلاقات بين الوزارة والمواطنين

3. تقديم المعلومات للإدارات حول ردود أفعال المواطنين حول السياسات المتبعة.

4. ضمان المعلومة.

و لقد جاء في دليل الاتصال العمومي الذي أعدته السلطات البلجيكية أنه يهدف إلى:

1. إضفاء الشرعية على السلطات وسياساتهم.

2. تلميع صورة المصالح العمومية.

3. تطبيق الحكم الديمقراطي¹

4. تعمل السلطات العمومية على خدمة المواطنين، والتفاعل معهم.

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

¹ جحنيط رضوان، شويخي إلياس: دور الاتصال العمومي في تحسين صورة الهيئات العمومية، مرجع سابق، ص 31. 32

• العلاقة الدائمة مع المجتمع والجمهور: لتمكين المؤسسات العمومية من ممارسة مهمتها بشكل جيد خدمة للمصلحة العامة.

• الصدق: يقودها للاستماع إلى الجماهير، والوضوح وسهولة الوصول إلى المحتوى.

4- الاتصال العمومي وتحسين العلاقة بين المواطن والمرافق العمومية:

يجب تعزيز ثقة المواطنين في المرافق والإدارات العامة، من خلال عقد اجتماعات مثمرة مع القطاع العام، لكسب ثقة الجمهور، لا بد من أولاً من التوضيح والتعرف على توقعاتهم، ومن ثمة العمل على إرضائهم.

تزايدت في السنوات الأخيرة الأصوات التي تنادي بضرورة تحسن العلاقة بين المرافق العمومية والمواطنين، وهذا لعدد من الاعتبارات، تتمثل أساساً في كون المواطن قلب وجوهر العملية الديمقراطية، لأنها تتسم بعدد من الصفات والخصائص أهمها خدمة الشعب، إضافة إلى ذلك ظهرت في السنوات القليلة الأخيرة أشكال جديدة من التمثيل والمشاركة العامة، تتمثل أساساً في ظهور منظمات المجتمع المدني، وكذا، تحديث عدد من الإجراءات والأشكال التقليدية (جلسات الاستماع على سبيل المثال) وهذا بغية تعزيز فكرة الحكم من قبل الشعب، وكل هذه التطورات والتغيرات تزيد من مسؤوليات وفرص المواطنين للمشاركة والانخراط المباشر في المجال العام، وهذا ضمن الإطار العام للحكومة الديمقراطية، أين تستمر الهيئات والمرافق العمومية في لعب دور مركزي في إدارة الفضاء العام.

وعليه أضحت مسألة تحسين علاقة المرافق العمومية بجموع المواطنين قضية محورية وذلك من خلال:

- دمج المعلومات من الجمهور في عملية صنع القرارات وهذا بغية إرضاء المواطنين.
- معالجة وإيقاف تراجع ثقة الجمهور في المرافق العمومية
- يجب على المؤسسات العمومية الاستجابة لطلبات المواطنين بأوجه متعددة
- الاستشارة (التشاور): علاقة ثنائية الاتجاه، يقدم فيها المواطنون ردود فعل للإدارة بخصوص مجموع القضايا والمواضيع التي تهتم الرأي العام.¹

¹ خنقي سامي، بن زروق جمال: الاتصال العمومي في الجزائر: قراءة في المفهوم والممارسات، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد 6، العدد 2، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة 2021، ص 271. 272

2- الدراسات السابقة والمشابهة

أولاً: أطروحات دكتوراه:

1- الدراسات الأولى: لإيناس رغييس: تحت إشراف: بلوصيف الطيب: بعنوان: الاتصال العمومي

الجواري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه تخصص الإشهار والعلاقات العامة،

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، سنة 2018-2019.

إشكالية الدراسة: تسعى الخدمة العمومية من منظور اتصالي من خلال توظيف الاتصال العمومي

الجواري نشر وتداول المعلومات العمومية وإشراك الفواعل بالاستعانة بوسائل الإعلام المحلية وتكنولوجيا

الإعلام والاتصال في الإدارة الإقليمية الجزائرية.

التساؤل الرئيسي: ما دور الاتصال العمومي الجواري في تحسين الخدمة العمومية على مستوى

الإدارة الإقليمية الجزائرية؟¹

الأسئلة الفرعية:

1. هل تمكين المواطن من المعلومات التي تخص الصالح العام يساهم في تحسن الخدمة العمومية ؟

2. ما هي إسهامات وسائل الإعلام المحلية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسن الخدمة العمومية

المقدمة بالإدارة الإقليمية الجزائرية؟

3. هل يتم إشراك المواطن في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية ؟

الإجراءات المنهجية: تم الاعتماد على المنهج الوصفي لاستهداف تقارير خصائص معينة لظاهرة ودراسة

الظروف التي تحيط بها، وتم الاعتماد على العينة القصدية بالنسبة للبلدية والعينة العرضية بالنسبة

للمواطنين.

¹ رغييس إيناس: الاتصال العمومي الجواري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه تخصص إشهار وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف، 2018-2019، ص9.

نتائج الدراسة:

- أن الاتصال العمومي يساهم في تحسين الخدمة العمومية عبر تحسين تداول المعلومات المختلفة وتحقيق مشاركة المواطنين غير أن الطريقة التي يتم بها توظيف الاتصال العمومي لا يكرس شفافية المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية وتدفعها باستمرار بسبب عدم التأسيس للوظيفة الاتصالية على مستوى البلديات.
- غياب الثقافة الاتصالية تراعي نشر المعلومات والحقائق والإجابة عن 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 التتموي.

علاقة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة:

أوجه التشابه: نجد أن الدراستين السابقة والحالية حاولت التعرف على الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية.

أوجه الاختلاف: الدراسة السابقة حاولت التعرف على دور الاتصال العمومي الجوّاري في تحسين الخدمة العمومية ومدى الاستجابة لشكاوي المواطنين وتفعيل مقترحاتهم على مستوى البلديات، الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي، أما دراستنا حاولنا من خلالها التعرف على دور الاتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك.

نقاط الاستفادة: استفدنا من الدراسة السابقة معرفة أهمية مشاركة المواكن في تحسين الخدمة العمومية.

ثانيا: المقالات:

المقال الأول:

لسامية خبيزي، بعنوان: الإقناع كمدخل أساسي لتجسيد ممارسات الاتصال العمومي: الأطر والاستراتيجيات، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 12، العدد 02، أوت 2019.

الإشكالية: يرتبط الاتصال العمومي بأنشطة المؤسسات الحكومية والمنظمات العامة فهو يجمع بين الفاعلين من المؤسسات والمواطنين من خلال الروابط الاتصالية، والاتصال العمومي يصبح فعالا في حين

استمراره وتوفيره للمعلومات التي ترتبط بمختلف المجالات، بالإضافة إلى إقناعه لتغيير السلوكيات، فالإقناع أصبح مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بالاتصال العمومي.

التساؤل الرئيسي: هل يعد الإقناع كمدخل أساسي لتجسيد ممارسات الاتصال العمومي؟¹

الأسئلة الفرعية:

- ما مفهوم الاتصال العمومي؟
- ما مفهوم الإقناع؟
- فيما تتجلى أشكال الإقناع عبر الاتصال العمومي؟

أهداف الدراسة:

- التطرق إلى بعض المفاهيم المرتبطة بالاتصال العمومي وكذا الإقناع.
- التعريف بأشكال الإقناع عبر الاتصال العمومي.
- التعريف بمداخل واستراتيجيات الإقناع عبر الاتصال العمومي.

نتائج البحث:

- الاتصال العمومي هو اتصال صادر عن الهيئات العمومية وموجه إلى جميع شرائح البحث.
- يهدف الاتصال العمومي إلى خدمة الصالح العام من خلال إعلام ومشاركة المواطنين وكذا تقريبهم من المصالح العمومية، وتشجيعهم على تبني سلوكيات مسئولة من خلال الإقناع لمكافحة الآفات الاجتماعية.
- يتخذ الإقناع عبر الاتصال العمومي أشكالاً متعددة تبدأ بتشجيع الجمهور بتبني سلوكيات جديدة، ثم تبنيها، وصولاً إلى إقناعهم بممارسة سلوكيات بمستوى أفضل.

علاقة الدراسة السابقة بالدراسة الحالية:

أوجه التشابه: كلتا الدراستين حاولت التعرف على دور الاتصال العمومي.

¹ خبيزي سامية: الإقناع كمدخل أساسي لتجسيد ممارسات الاتصال العمومي، الأطر والاستراتيجيات، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، مجلد 12، العدد 02، أوت 2019، ص 73.

أوجه الاختلاف: الدراسة السابقة تم فيها التعرف على أن الإقناع يمثل شرط أساسي لنجاح ممارسات الاتصال العمومي، أما الدراسة الحالية فهدفتها كيفية مساهمة الاتصال العمومي في تحسين وتقديم الخدمة العمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك.

نقاط الاستفادة: تم الاستفادة من الدراسة فيما يخص الجانب العام للدراسة من مصطلحات ومفاهيم.

المقال الثاني:

لجنيط رضوان، إلياس شويخي، بعنوان: دور الاتصال العمومي في تحسين صورة الهيئات العمومية، جامعة سطيف 02، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 08، العدد 02، بتاريخ 2021/08/28.

الإشكالية: تمثلت في أن أحد أهم الجزئيات المتحركة في دورة حياة المؤسسات هي الصورة الذهنية المشكلة عنها لدى جماهيرها بالخصوص المؤسسات العمومية التي يعتبر رأس مالها ثقة المواطن ولا تتحقق إلا بالاتصال، ويتعلق الأمر هنا بالاتصال العمومي ودوره في تحسين صورة المؤسسات العمومية.

التساؤل الرئيسي: ما هو دور الاتصال العمومي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات العمومية؟¹

فرضيات الدراسة:

- يحمل المواطنون انطباعات سلبية عن المؤسسات العمومية.
- تعتمد الهيئات العمومية على طرائق ووسائل تقليدية في اتصالها بالمواطن.
- الشكل ووسائل الاتصال العمومي تأثير قوي على الصورة المشكلة لدى المواطن عن المؤسسات العمومية.

أهداف الدراسة:

- التعرف على دور الاتصال العمومي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات العمومية.
 - معرفة الانطباعات التي يحملها المواطنون حول المؤسسات العمومية.
 - التعرف على طرق وأشكال الاتصال العمومي من قبل المؤسسات العمومية.
- الإجراءات المنهجية:** تم الاعتماد على منهج المسح، وهذا لكون الدراسة تقوم على مسح مجموعة من العينات المتمثلة في مجموعة من بلديات سطيف.

¹ ججنيط رضوان، شويخي إلياس: دور الاتصال العمومي في تحسين صورة الهيئات العمومية، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 08، العدد 02، جامعة سطيف 02، 2021/08/28، ص 25.

نتائج الدراسة:

- معرفة الانطباعات التي يحملها المواطنين حول المؤسسة العمومية.
- إجراء العديد من المقابلات مع المسؤولين والمكلفين بالاتصال بهذه الهيئات، للتعرف على طرق وأشكال الاتصال العمومي الممارسة من قبل المؤسسات والهيئات العمومية.
- التعرف على مدى وكيفية تأثير شكل ووسائل الاتصال العمومي على الصورة المشكلة لدى المواطن حول المؤسسات والهيئات العمومية.

علاقة الدراسة السابقة بالدراسة الحالية:

أوجه التشابه: نجد أن الدراستين حاولت التعرف على دور الاتصال في تحسين صورة المؤسسات لدى المواطن.

أوجه الاختلاف: الدراسة السابقة هدفها معرفة كيفية تأثير وسائل الاتصال العمومي على الصورة المشكلة لدى المواطن حول المؤسسات، أما دراستنا فهدفها تحقيق المنفعة العامة للمواطن وذلك من خلال الخدمات العمومية بصفة دائمة دون انقطاع.

نقاط الاستفادة: الاستفادة من المعلومات المتعلقة بالمتغير المستقل الاتصال العمومي.

المقال الثالث:

لعائشة قرّة وإيناس رغييس: بعنوان: الخدمة العمومية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، مجلة الدراسات الإعلامية، العدد، 05، جامعة محمد لمين دباغين، الجزائر، نوفمبر 2018.

الإشكالية: أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي قطبا للاستخدام من طرف الأفراد والمؤسسات بأنواعها، وامتدت حتى إلى المؤسسات العمومية ودفعتها إلى إعادة النظر في نموذج الاتصال والتواصل مع جماهيرها، ما زاد في جودة نوعية الخدمة العمومية المقدمة للمواطن من طرف هذه المؤسسات، الأمر الذي ساعد في تحسين أداء المؤسسة العمومية، كونها تعمل على مبدأ اشتراك المواطن في عمليتي التسيير وصنع واتخاذ القرارات، كما خلقت سياسة الانفتاح على الجمهور الخارجي لتحقيق التشاركية والتفاعلية في الأداء.

التساؤل الرئيسي: ما مدى مساهمة موقع التواصل الاجتماعي . الفيسبوك في تحسين الخدمة العمومية على مستوى المؤسسات الأمنية الجزائرية؟¹

التساؤلات الفرعية:

- كيف عززت تقنيات الويب 2.0 فكرة الاتصال الدائم بين الأجهزة الأمنية والمواطن؟
- هل تساهم صفحة الفيسبوك لمديرية الأمن الوطني الجزائري في تجسيد فكرة الحق في المعلومة للمواطن؟

- هل حقق موقع الفيسبوك للجهاز الأمني مبدأ إشراك المواطن في عمل الجهاز الأمني؟

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى التطرق إلى العديد من النقاط الهامة قصد إثراء البحث العلمي في موضوع الاتصال العمومي والويب من خلال:

- الوقوف على إسهامات الموقع الإلكتروني للجهاز الأمني في الجزائر، ومدى تجسيده لفكرة حق المواطن في الوصول إلى المعلومة.
- السعي لرصد مشاركة المواطن في العمل الأمني من خلال الويب 2.0.
- إبراز التحديات التي تواجه العملية الاتصالية بين المؤسسات الأمنية والوطن.
- الكشف عن جهود الجهاز الأمني الجزائري في ترقية الخدمة العمومية وحرصها على الاهتمام بالمواطن.

الإجراءات المنهجية: تم استخدام أداة تحليل المحتوى الظاهري لما ينشر على صفحة الفيسبوك الخاصة لمديرية الأمن الوطني، كما تم استخدام منهج المسح الوصفي، إضافة إلى عينة الدراسة هي عينة قصدية غير احتمالية تتمثل في موقع الفيسبوك للجهاز الأمني، وقد تم اختياره كونه يسير من جهة رسمية تعني بشؤون المواطن، وتعزيز الروابط بينه وبين المؤسسات العمومية.

¹ قرّة عائشة، رغيث إيناس: الخدمة العمومية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، مجلة الدراسات الإعلامية، العدد 05، جامعة محمد لمين دباغين، الجزائر، نوفمبر، 2018، ص 168-169.

علاقة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة:

أوجه التشابه: أن الاتصال العمومي المعتمد يهدف إلى تقديم خدمة عمومية بغية الاستجابة لتطلعات المواطن، كما يعد منبرا هاما لخلق الحوار والتشاركية بين المؤسسات العمومية والمواطن.

أوجه الاختلاف: نجد الاختلاف في الفترة الزمنية التي تمت فيها الدراستين كما كان الاختلاف في الإجراءات المنهجية.

نقاط الاستفادة: تم الاستفادة من الدراسة السابقة فيما يتعلق بالجانب النظري بالتحديد الخدمة العمومية عبر الفيسبوك.

الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية والدراسة الميدانية



1- الإجراءات المنهجية للدراسة

1.1 مجالات الدراسة

2.1 مجتمع وعينة الدراسة

3.1 منهج الدراسة

4.1 أدوات جمع البيانات

2- الدراسة الميدانية

1.2 تحليل وتفسير النتائج

2.2 نتائج الدراسة

1- الإجراءات المنهجية للدراسة:

1-1 مجالات الدراسة

• المجال المكاني:

يقصد به الحيز الجغرافي الذي يجري فيه الجانب التطبيقي للدراسة وقد وقع الإختيار على جامعة تبسة وبالتحديد قسم علوم الإعلام والاتصال لسهولة الوصول إلى المبحوثين بسبب إنتمائنا الجامعي للقسم، مما يسهل توزيع الإستثمارات وإعادة أكبر عدد ممكن منها، إضافة إلى قرب الجامعة الجغرافي منا.

• المجال الزمني:

تم الشروع في الدراسة الفعلية منذ 2021/10/10 وامتدت إلى سنة 2022، حيث انطلقنا في دراسة الجانب المنهجي والنظري بعد نهاية السداسي الأول مباشرة، أي تقريبا مع بداية شهر نوفمبر 2021، حيث قمنا بجمع مجموعة من المراجع والكتب والمقالات من المكتبة، وبتاريخ: 2022/03/15 قمنا بتوزيع استمارات الإستبيان لعينة الدراسة التي إختارناها والقيام بتفريغ البيانات وتحليلها وتفسيرها خلال شهري مارس وأفريل.

2-1 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

أ- المجتمع الأصلي للدراسة:

لابد للباحث من تعريف وتحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديدا واضحا ودقيقا ، إذ لابد من تهيئة وإعداد قوائم إسمية لجميع الأفراد الموجودين في المجتمع الأصلي للدراسة ، لإعداد قوائم الأسماء المطلوبة من ضمنها والتي تعكس بشكل كاف وواف وحدات المجتمع الأصلي المراد دراسته¹.

ومن هنا فإن المجتمع الأصلي لدراستنا المتعلقة بدور الاتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال هو طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة تبسة.

¹ قندلجي عامر: البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2015/05/04 م، ص 139.

جدول رقم (01): مجموع الطلبة في قسم علوم الإعلام والاتصال

| إناث | ذكور | المجموع | المستوى الدراسي | قسم علوم الإعلام والإتصال |
|------|------|---------|------------------------------------|------------------------------|
| 148 | 85 | 233 | السنة الثانية (إتصال +إعلام) | |
| 140 | 51 | 197 | السنة الثالثة ليسانس إتصال | |
| 14 | 06 | 20 | السنة الثالثة ليسانس إعلام | |
| 10 | 07 | 17 | السنة الأولى ماستر (سمعي بصري) | |
| 17 | 05 | 22 | السنة الثانية ماستر (سمعي بصري) | |
| 128 | 79 | 207 | السنة الأولى ماستر (إتصال تنظيمي) | |
| 138 | 76 | 214 | السنة الثانية ماستر (إتصال تنظيمي) | |
| 595 | 315 | 910 | المجموع الكلي | |

المصدر: مصلحة التمدريس بقسم علوم الاعلام والاتصال

ب- عينة الدراسة:

عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم إختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها، ومن ثم إستخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة¹.

ونظرا للعدد الكبير لطلبة قسم علوم الإعلام والاتصال إختارنا توزيع إستمارة الإستبيان على عينة قصدية من طلبة الولي ماستر اتصال تنظيمي، وقد إختارنا العينة القصدية وهي نوع من العينات غير الاحتمالية يتم فيها الاختيار على أساس حر من قبل الباحث وحسب طبيعة البحث حيث يحقق هذا الاختيار أهداف الدراسة و يساعد على إستخلاص النتائج .

• حيث تم إختيار هذه العينة دون غيرها لعدة أسباب نذكر منها:

- إختصار الوقت والجهد المبذول للوصول إلى أفراد العينة.

- ولأن طلبة السنة الاولى ماستر اتصال تنظيمي درسوا في السداسي الاول مادة الاتصال والخدمة العمومية والتي لها علاقة مباشرة بموضوع دراستنا وسيكون الامر سهلا عليهم في فهم أسئلة استمارة الاستبيان.

• وقد وزعنا 100 إستمارة على العينة المختارة واسترجعت كلها.

¹ بدوي عبد الرحمن، مناهج البحث العلمي، ط 3 ، وكالة المطبوعات، الكويت، 2011/11/02 م، ص 84 .

بالتالي فحجم عينتنا 100 طالب من قسم علوم الإعلام والاتصال تخصص أولى ماستر اتصال تنظيمي.

3-1 منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لا بد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، بإتباع منهج يتناسب مع طبيعة الدراسة التي سنتطرق إليها كما أن معرفة المنهج المعتمد في الدراسة أكثر من مهم بالنسبة للباحث، وذلك حتى يكون على اقتناع تام بالنتائج المتوصل إليها.

ويقصد بالمنهج على أنه مجموعة من الخطوات العلمية الواضحة والدقيقة التي يسلكها الباحث في مناقشته أو معالجة ظاهرة اجتماعية أو سياسية أو إعلامية معينة.

ويعرف أيضا على أنه جملة القواعد والإرشادات التي يجب على الباحث إتباعها منذ بداية البحث إلى نهايته بغية الكشف عن العلاقات العامة والجوهرية الضرورية التي تخضع لها الظواهر موضوع الدراسة.¹

وبما أن دراستنا تبحث عن دور الاتصال في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك فهي تنتمي إلى الدراسات الوصفية والمنهج المناسب هو المنهج الوصفي.

- **المنهج الوصفي:** هو المنهج الذي يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسبابها والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج والتعميمات وذلك من أجل تجميع البيانات وتنظيمها وتحليلها.²

4-1 أدوات جمع البيانات:

تقرض طبيعة الدراسة استخدام مجموعة من الأدوات الملائمة:

¹ بوحوش عمار وآخرون: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، 2019، ص 14.

² المشهداني سعد سلمان: مناهج البحث الإعلامي، ط1، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية، الجمهورية اللبنانية، 2017، ص 162.

1.4.1 الاستبيان:

يعتبر الاستبيان أداة لفظية ومباشرة تهدف إلى التعرف على ملامح خبرات المفحوصين واتجاهاتهم نحو موضوع معين ومن خلال توجيه أسئلة قريبة من التقنيين في الترتيب والصيغة وما شابه ذلك.

ويعرف أيضا هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية، لتقدم إلى المبحوث، من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة، لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة.

وقد تكونت الاستمارة من 25 سؤال موزعة على المحاور التالية:

- المحور الأول خاص بالبيانات السوسيوديمغرافية

يتضمن سؤالين (الجنس، السن)

- المحور الثاني: بعنوان مكانة الاتصال العمومي في الحياة اليومية للمواطن الجزائري من وجهة نظر

طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال

و قد ضم هذا المحور 05 أسئلة.

- المحور الثالث: بعنوان مكانة الفيسبوك عند المواطن الجزائري في الحصول على الخدمات العمومية.

يضم هذا المحور 05 أسئلة.

- المحور الرابع: بعنوان طبيعة الخدمات العمومية التي يمكن للمواطن الجزائري الحصول عليها عبر

الفيسبوك.

يضم هذا المحور 05 أسئلة.

- المحور الخامس: بعنوان العوائق التي تحول دون حصول المواطن الجزائري على خدمة عمومية عبر

الفيسبوك.

يضم هذا المحور 05 أسئلة.

وبعد إنجاز أسئلة الاستمارة تم عرضها على الأستاذة المشرفة، وذلك بهدف تحكيمها وتصحيحها ومعرفة جوانب الصواب وجوانب النقص، وكذلك مدى مطابقتها لمتغيرات دراستنا وهل استوفت المنهجية.

2- الدراسة الميدانية

1.2 تحليل وتفسير النتائج

- تحليل البيانات

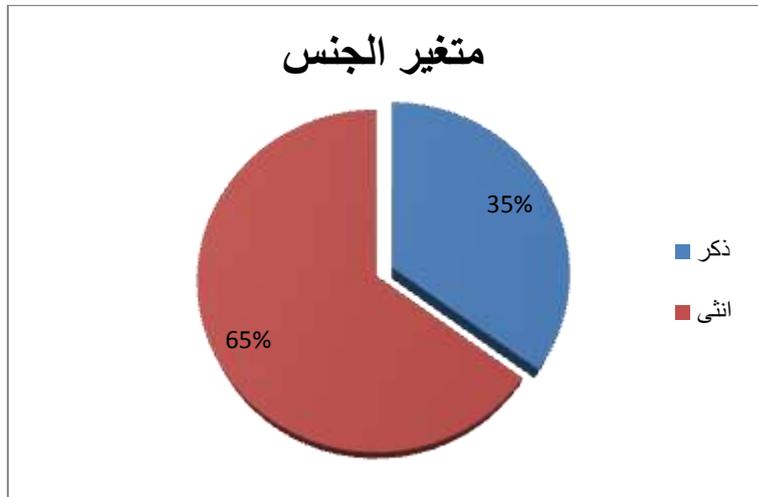
المحور الأول: البيانات السوسيوديمغرافية

جدول رقم (02): يوضح متغير الجنس

| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|----------|
| 35 | 35 | ذكر |
| 65 | 65 | انثى |
| 100 | 100 | المجموع |

يعبر الجدول رقم (02) عن متغير الجنس، ومن خلال نتائجه يتضح لنا أن نسبة أفراد العينة متفاوتة، نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور، حيث قدرت نسبة الإناث 65%، في حين قدرت نسبة الذكور بـ 35 %، وتعتبر نسبة منطقية ذلك لأن عدد الطلبة الجامعيين في تخصص اتصال تنظيمي طور أولى ماستر بقسم علوم الإعلام والاتصال بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية في جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة. الإناث أكبر من عدد الذكور، حيث قدر عدد الإناث بـ 128 طالبة وعدد الذكور بـ 79 طالب.

الشكل رقم (01): يوضح متغير الجنس

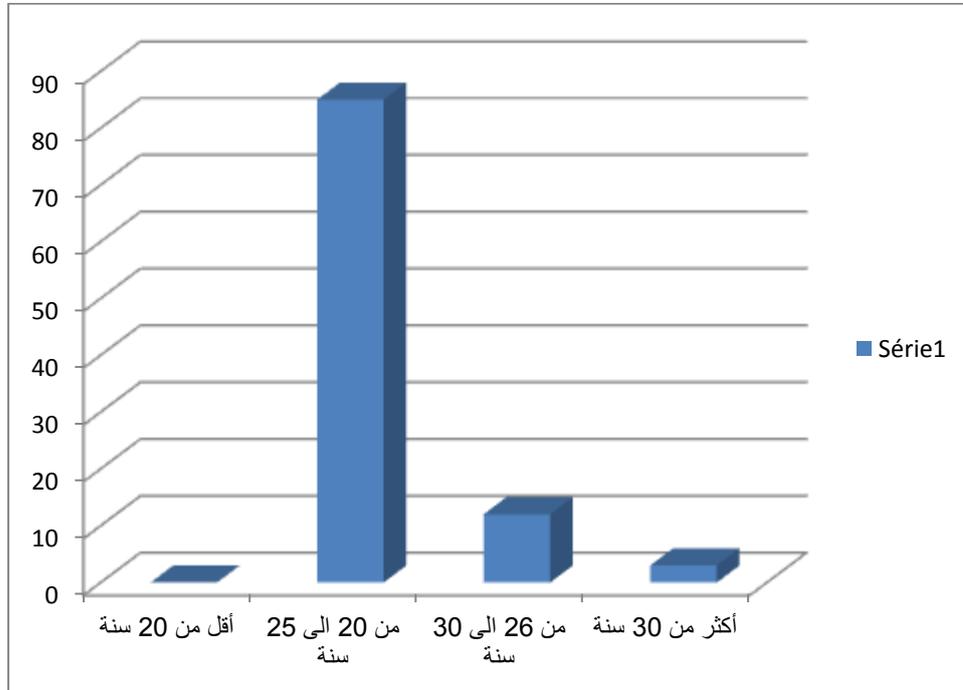


جدول رقم (03): يوضح متغير السن

| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|------------------|
| 0 | 0 | أقل من 20 سنة |
| 85 | 85 | من 20 الى 25 سنة |
| 12 | 12 | من 26 الى 30 سنة |
| 3 | 3 | أكثر من 30 سنة |
| %100 | 100 | المجموع |

يعبر الجدول رقم (03) أن الفئة العمرية من 20 إلى 25 سنة هي أكثر الفئات تكرارا حيث بلغت نسبتها 85%، في حين أن الفئة العمرية من 26 إلى 30 سنة بلغت نسبتها 12%، بينما نجد الفئة العمرية أكثر من 30 سنة بلغت 3%، أما أقل من 20 سنة بلغت نسبتها 0%، نلاحظ أن أغلب الفئات هم ما بين 20 إلى 25 سنة لأننا وزعنا استمارة الاستبيان على عينة من طلبة السنة أولى ماستر وهذا هو السن الطبيعي لهذه الفئة.

الشكل رقم (02): يوضح متغير السن



المحور الثاني: مكانة الاتصال العمومي في الحياة اليومية للمواطن الجزائري من وجهة نظر طلبة قسم علوم الاعلام والاتصال:

جدول رقم (04): يوضح مفهوم الإتصال العمومي بالنسبة لعينة الدراسة

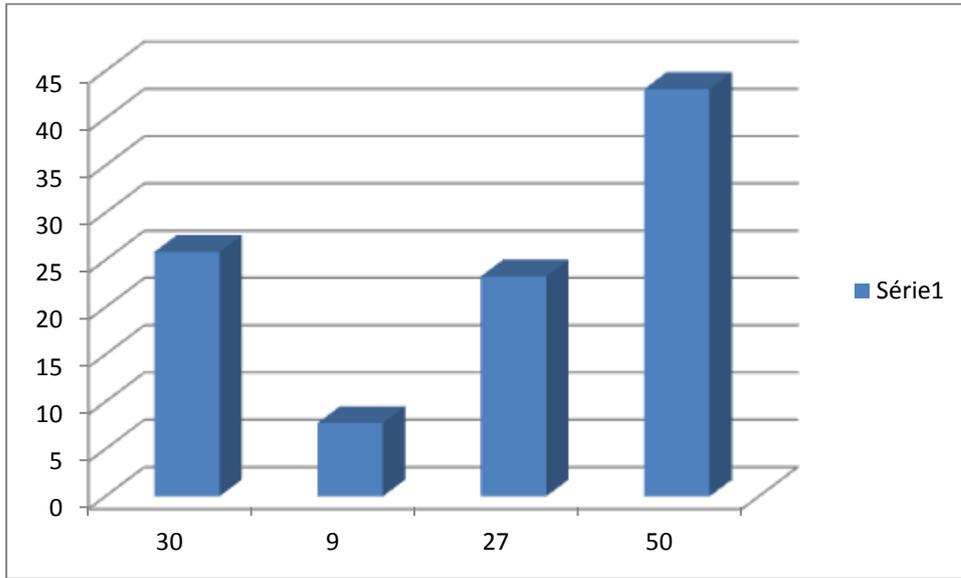
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|--|
| 25.9 | 30 | اتصال حول المصلحة العامة للمواطنين |
| 7.7 | 09 | شرح القرارات المتخذة من قبل المؤسسات العمومية |
| 23.3 | 27 | تقديم المعلومات اللازمة حول الخدمات العمومية |
| 43.1 | 50 | إقامة علاقات متبادلة بين المرافق العمومية والمواطنين |
| %100 | 116 | المجموع |

يعبر الجدول رقم (04) عن تعريف الاتصال العمومي بالنسبة لعينة من طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة تبسة، حيث نرى أن نسبة 43.1 % من أفراد العينة يرون أن الاتصال العمومي هو إقامة علاقات متبادلة بين المرافق العمومية والمواطنين، بينما آخرون يرون أن الاتصال العمومي هو اتصال حول المصلحة العامة للمواطنين وقدرت نسبتهم ب 25.9 %، أما نسبة 23.3 % كانت إجابتهم أن الاتصال العمومي هو تقديم المعلومات اللازمة حول الخدمات العمومية، في حين قدرت نسبة 7.7 % من أفراد العينة الذين قد أجابوا أن الاتصال العمومي هو شرح القرارات المتخذة من قبل المؤسسات.

ومن هنا نلاحظ أن الاتصال العمومي هو إقامة علاقات متبادلة بين المرافق العمومية والمواطنين.

ملاحظة: فاق مجموع التكرارات حجم عينة الدراسة (100 مفردة) لأن هناك من المبحوثين من أشروا على أكثر من احتمال واحد.

الشكل رقم (03): يوضح مفهوم الإتصال العمومي بالنسبة لعينة الدراسة



جدول رقم (05): يوضح الهدف الأساسي الذي يسعى الإتصال العمومي إلى تحقيقه للمواطن الجزائري

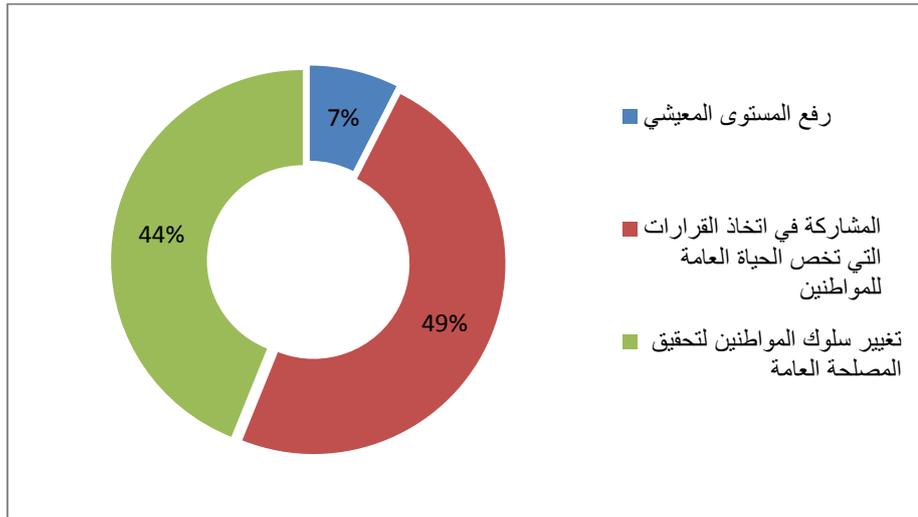
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|---|
| 7.5 | 8 | رفع المستوى المعيشي |
| 48.6 | 52 | المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص الحياة العامة للمواطنين |
| 43.9 | 47 | تغيير سلوك المواطنين لتحقيق المصلحة العامة |
| %100 | 107 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن نسبة 48.5% يرون أن الهدف الأساسي الذي يسعى الإتصال العمومي إلى تحقيقه للمواطن الجزائري هو المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص الحياة العامة للمواطنين، في حين أجابت نسبة 43.9% من أفراد العينة بتغيير سلوك المواطنين لتحقيق المصلحة العامة، ونسبة 7.5% أجابوا برفع المستوى المعيشي عن طريق الإتصال العمومي.

نلاحظ من هنا أن المشاركة في اتخاذ القرارات هي الهدف الأساسي الذي يسعى الإتصال العمومي إلى تحقيقه للمواطن الجزائري حسب رأي عينة الدراسة.

ملاحظة: فاق مجموع التكرارات حجم عينة الدراسة (100 مفردة) لأن هناك من المبحوثين من أشروا على أكثر من احتمال واحد.

الشكل رقم (04): يوضح الهدف الأساسي الذي يسعى الاتصال العمومي إلى تحقيقه للمواطن الجزائري



جدول رقم (06): يوضح طبيعة الاتصال العمومي الذي يحتاجه المواطن الجزائري أكثر من غيره

| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|--|
| 12.8 | 18 | الاعلام عن نشاطات وأعمال الحكومة |
| 39.7 | 56 | الاستماع الدوري لانشغالات المواطنين |
| 31.2 | 44 | الاتصالات المرتبطة بحقوق المواطنين والتزاماتهم |
| 16.3 | 23 | تنظيم حملات اتصال عما يحتاجه المواطن |
| %100 | 141 | المجموع |

يبين الجدول رقم (06) طبيعة الاتصال العمومي الذي يحتاجه المواطن الجزائري أكثر من غيره، حيث ترى نسبة 39.7% من عينة الدراسة أن الاستماع الدوري لانشغالات المواطنين هي ما يحتاجه المواطن الجزائري، في حين ترى نسبة 31.2% الاتصالات المرتبطة بحقوق المواطنين والتزاماتهم الأكثر اعتماداً، في حين نسبة 16.3% ترى أنه يجب تنظيم حملات اتصال عما يحتاجه المواطن، أما نسبة 12.8% ترى أنه يجب الإعلام عن نشاطات وأعمال الحكومة.

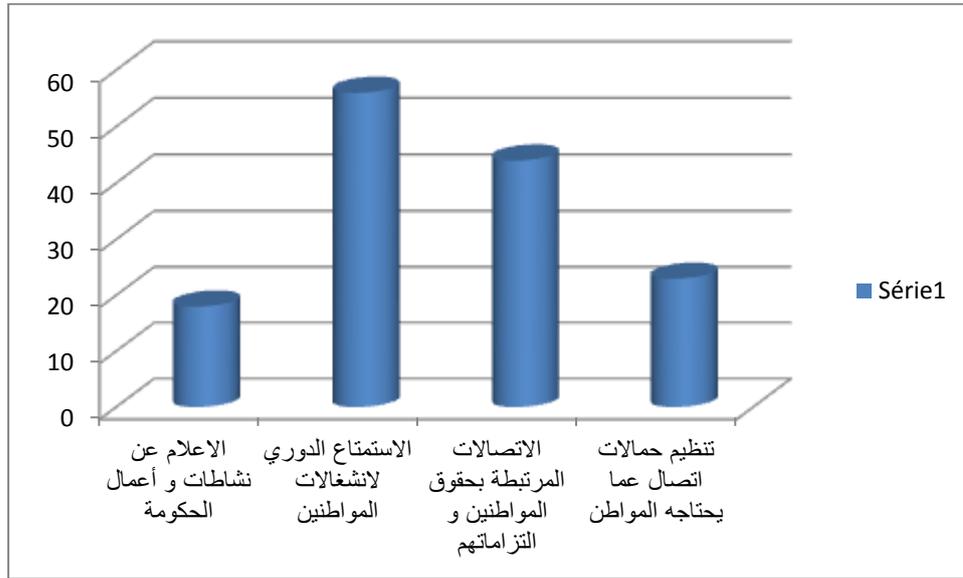
نلاحظ من هنا أن طبيعة الاتصال العمومي تحتاج إلى الاستماع لانشغالات المواطنين أكثر من أي

شيء.

ملاحظة: فاق مجموع التكرارات حجم عينة الدراسة (100 مفردة) لأن هناك من المبحوثين من أشروا

على أكثر من احتمال واحد.

الشكل رقم (05): يوضح طبيعة الاتصال العمومي الذي يحتاجه المواطن الجزائري أكثر من غيره



جدول رقم (07): يوضح مبادئ الاتصال العمومي لتحقيق المصلحة العامة للمواطنين.

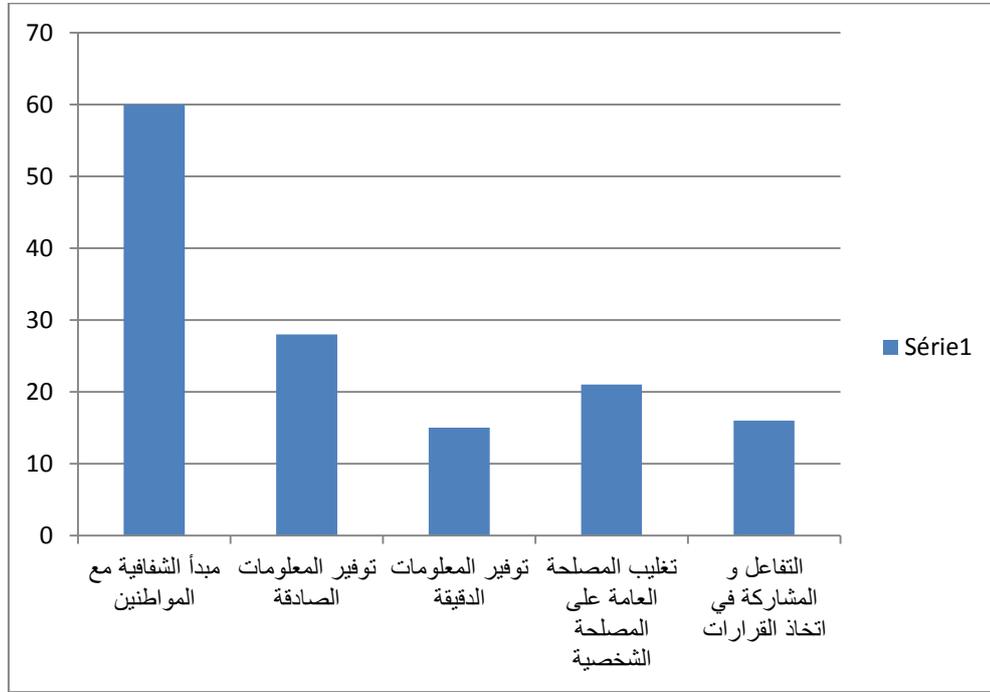
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|--|
| 42.9 | 60 | مبدأ الشفافية مع المواطنين |
| 20 | 28 | توفير المعلومات الصادقة |
| 10.7 | 15 | توفير المعلومات الدقيقة |
| 15 | 21 | تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية |
| 11.4 | 16 | التفاعل والمشاركة في اتخاذ القرارات |
| %100 | 140 | المجموع |

يوضح الجدول رقم (07) مبادئ الاتصال العمومي لتحقيق المصلحة العامة للمواطنين حيث ترى نسبة 42.9% من أفراد العينة أن الاتصال العمومي يقوم على مبدأ الشفافية مع المواطنين، في حين ترى نسبة 20% مبدأ توفير المعلومات الصادقة هو الأنسب، بينما ترى نسبة 15% من العينة أنه يجب الاعتماد على مبدأ تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية، ونسبة 11.4% ترى أن مبدأ التفاعل والمشاركة في اتخاذ القرارات هو المبدأ المعتمد في الاتصال العمومي، في حين نسبة 10.7% ترى بمبدأ توفير المعلومات الدقيقة.

نلاحظ من هنا أن الاتصال العمومي يقوم على عدة مبادئ ولكن المبدأ الأنسب لتحقيق المصلحة العامة للمواطنين هو مبدأ الشفافية مع المواطنين بصفة كبيرة.

ملاحظة: فاق مجموع التكرارات حجم عينة الدراسة (100 مفردة) لأن هناك من المبحوثين من أشروا على أكثر من احتمال واحد.

الشكل رقم (06): يوضح مبادئ الاتصال العمومي لتحقيق المصلحة العامة للمواطنين.



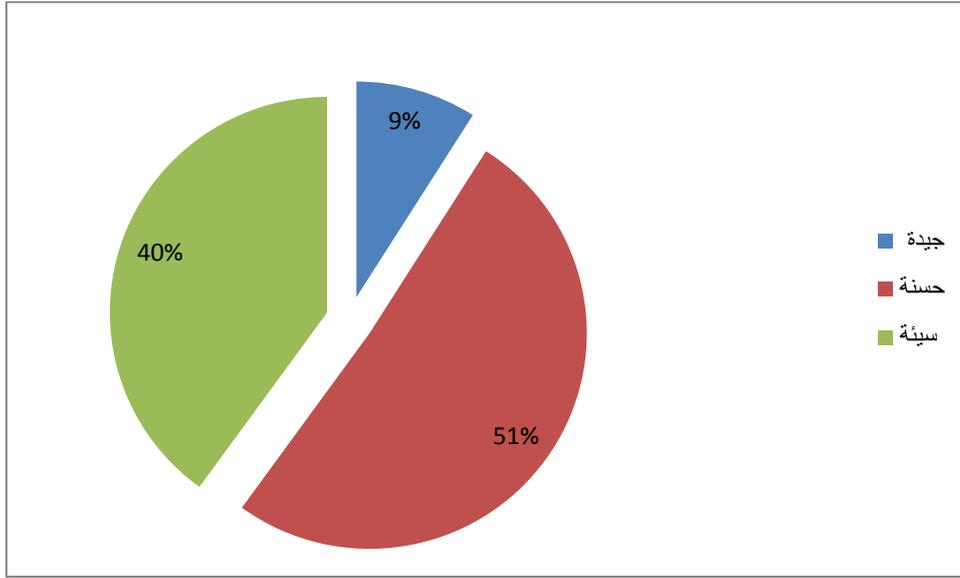
جدول رقم (08): يوضح تقييم عينة الدراسة لعلاقة المواطن الجزائري بمسؤولي المؤسسات العمومية

| العبارات | التكرارات | النسبة |
|----------|-----------|--------|
| جيدة | 9 | 9 |
| حسنة | 51 | 51 |
| سيئة | 40 | 40 |
| المجموع | 100 | %100 |

يوضح الجدول رقم (8) أن نسبة 51% من أفراد العينة ترى أن علاقة المواطن الجزائري بمسؤولي المؤسسات العمومية حسنة، بينما ترى نسبة 40% العلاقة سيئة، في حين أن نسبة 9% ترى أنها علاقة جيدة.

نلخص من هنا أن علاقة المواطن بمسؤولي المؤسسات العمومية علاقة حسنة وقابلة للتطور.

الشكل رقم (07): يوضح تقييم عينة الدراسة لعلاقة المواطن الجزائري بمسؤولي المؤسسات العمومية



جدول رقم (09): يوضح الوسائل الأكثر استخداما من طرف المواطن الجزائري للحصول على

الخدمات العمومية التي يحتاجها

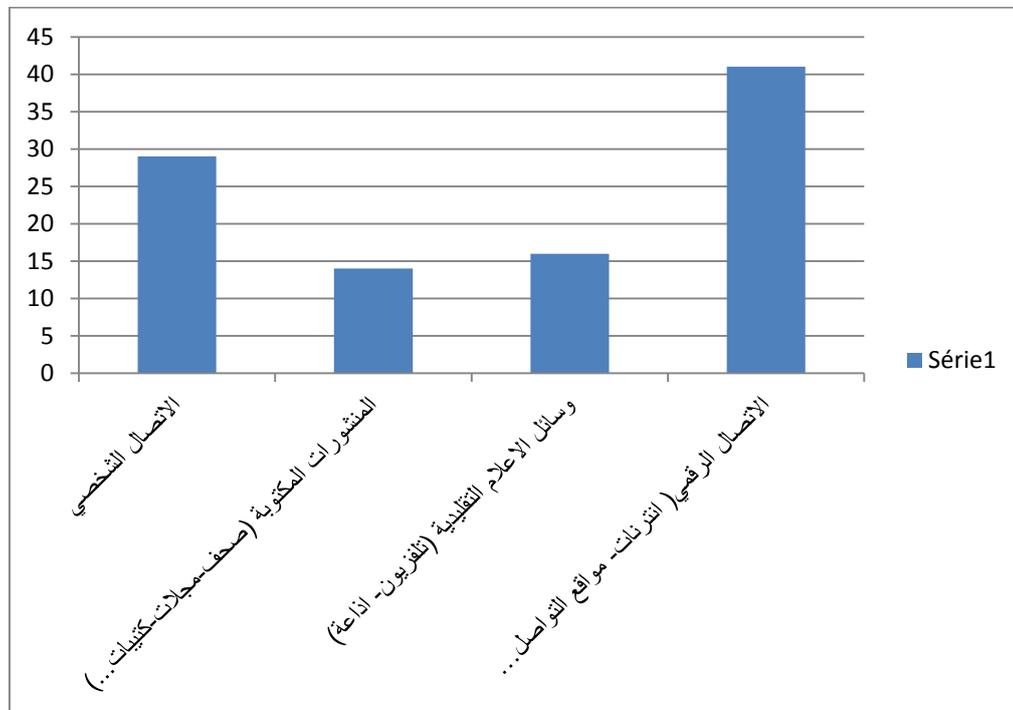
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|---|
| 29 | 29 | الاتصال الشخصي |
| 14 | 14 | المنشورات المكتوبة (صحف-مجلات-كتيبات...) |
| 16 | 16 | وسائل الاعلام التقليدية (تلفزيون- إذاعة) |
| 41 | 41 | الاتصال الرقمي (انترنات- مواقع التواصل الاجتماعي) |
| %100 | 140 | المجموع |

يوضح الجدول رقم (09) الوسائل الأكثر استخداما من طرف المواطن الجزائري للحصول على الخدمات العمومية التي يحتاجها، حيث ترى نسبة 41 % من عينة الدراسة بأنهم يعتمدون على الاتصال الرقمي (انترنيت. مواقع التواصل الاجتماعي) للحصول على الخدمات العمومية، في حين ترى نسبة 29 % أن المواطن الجزائري يستخدم الاتصال الشخصي للحصول على الخدمات العمومية التي يحتاجها، بينما ترى نسبة 16 % أن السبيل للحصول على الخدمات العمومية هي وسائل الإعلام التقليدية (تلفزيون. إذاعة)، في حين أن نسبة 14% ترى أن المنشورات المكتوبة (صحف. مجلات. كتيبات) هي الكيفية التي يتم من خلالها الحصول على الخدمات العمومية التي يحتاجها.

نلاحظ من هنا أن المواطن الجزائري يعتمد بكثرة على الاتصال الرقمي (انترنت). مواقع التواصل الاجتماعي (للحصول على خدماته التي يحتاجها، وهذا يرجع إلى طبيعة عينة الدراسة التي هي عبارة عن فئة الشباب الذين يميلون إلى استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال خاصة مواقع التواصل الاجتماعي أكثر من الوسائل الأخرى، حتى في الاطلاع على الخدمات العمومية.

ملاحظة: فاق مجموع التكرارات حجم عينة الدراسة (100 مفردة) لأن هناك من المبحوثين من أشروا على أكثر من احتمال واحد.

الشكل رقم (08): يوضح الوسائل الأكثر استخداما من طرف المواطن الجزائري للحصول على الخدمات العمومية التي يحتاجها



جدول رقم (10): يوضح اهتمام المواطن الجزائري بما تنشره المؤسسات العمومية على صفحاتها

الرسمية في الفيسبوك

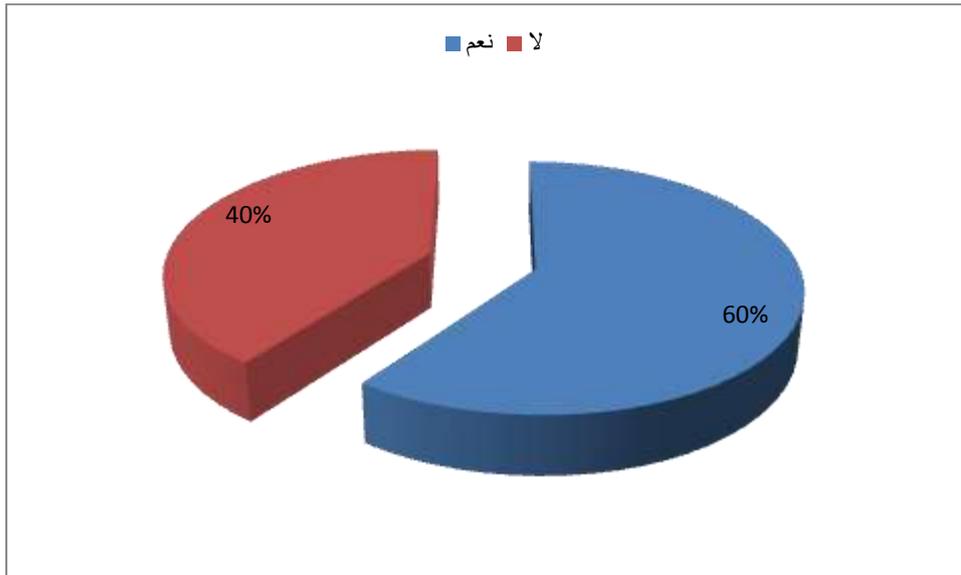
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|----------|
| 60 | 60 | نعم |
| 40 | 40 | لا |
| %100 | 100 | المجموع |

يعبر الجدول رقم (10) عن مدى اهتمام المواطن الجزائري بما تنشره المؤسسات العمومية على صفحاتها الرسمية في الفيسبوك، حيث قدرت نسبة من أجابوا أن المواطن يهتم بما تنشره المؤسسات العمومية على الفيسبوك ب 60 %، في حين قدرت نسبة 40 % من أفراد العينة الذي يرون أن المواطن لا يهتم بما تنشره المؤسسات العمومية على الفيسبوك.

نلاحظ من هنا اهتمام المواطن الجزائري بأخبار ومعلومات المؤسسات العمومية المنشورة عبر الصفحات في الفيسبوك بدرجة كبيرة وذلك لما يوفره من خدمات سهلة الاستعمال ولا يمكن إنكار الدور الذي يلعبه الفيسبوك في نشر الأخبار وتبادل المعلومات.

الكشل رقم (09): يوضح أن اهتمام المواطن الجزائري بما تنشره المؤسسات العمومية على

صفحاتها الرسمية في الفيسبوك



جدول رقم (11): يوضح مساهمة الفيسبوك في تحسين العلاقة بين المواطنين والقائمين على

المرافق العمومية

| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|----------|
| 54 | 54 | نعم |
| 46 | 46 | لا |
| 100 | 100 | المجموع |

يعبر الجدول رقم (11) عن مساهمة تحسين العلاقة بين المواطنين والقائمين على المرافق العمومية

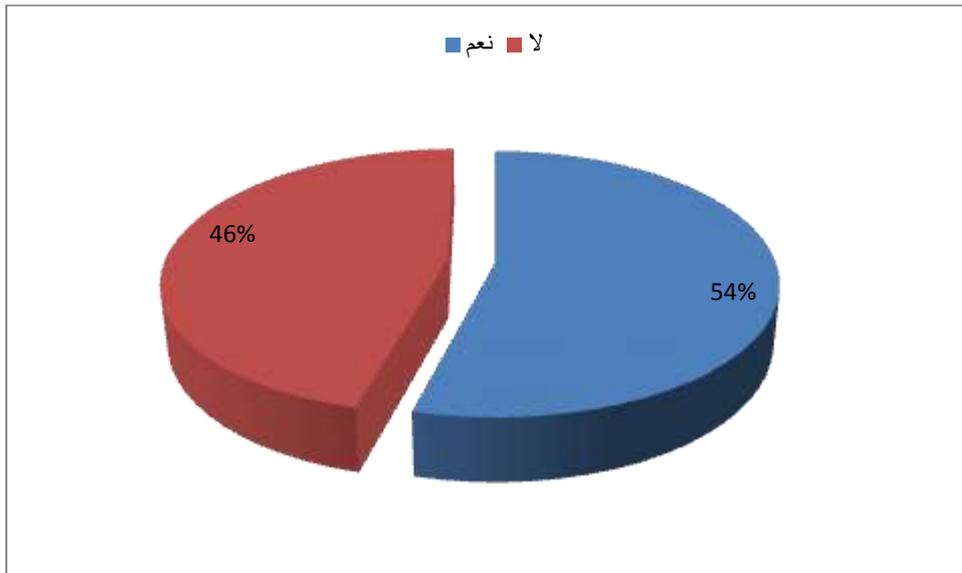
عبر الفيسبوك، حيث قدرت نسبة من أجابوا أن العلاقة في تحسن ب 54%، في حين قدرت نسبة 46 % من أفراد العينة الذين يرون أن العلاقة سيئة بين المواطنين والقائمين عبر الفيسبوك.

ومن هنا نلاحظ أن للفيسبوك دور وفضل كبير في تحسين العلاقة بين المواطنين والقائمين على

المرافق العمومية لأنها تعمل على عصرنة كل ما هو جديد من أجل التكفل باحتياجات المواطنين وبالتالي ضمان أكبر قدر من الانسجام الاجتماعي.

الشكل رقم (10): يوضح مساهمة الفيسبوك في تحسين العلاقة بين المواطنين والقائمين على

المرافق العمومية



جدول رقم (12): يوضح في حالة الإجابة بنعم، كيف ذلك؟

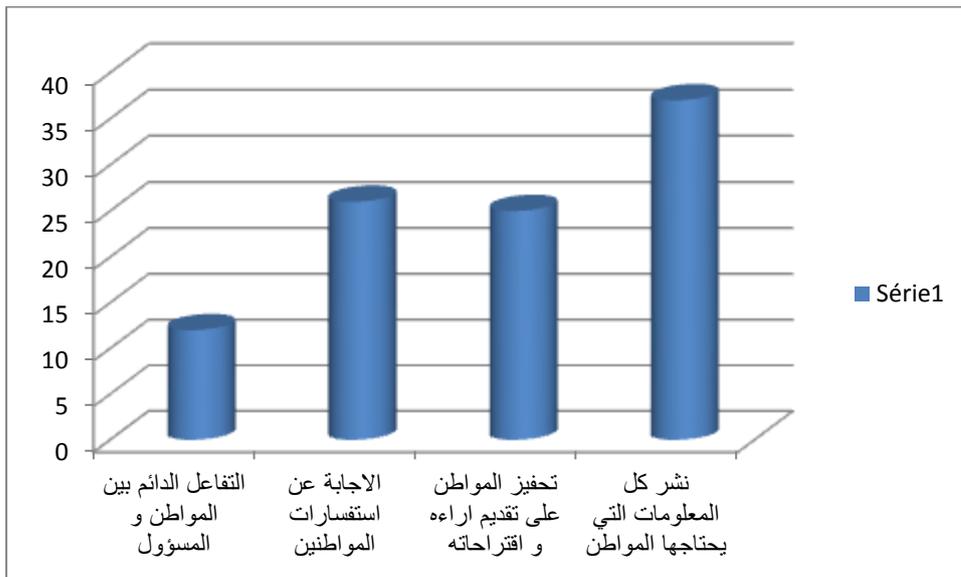
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|--|
| 12 | 12 | التفاعل الدائم بين المواطن والمسؤول |
| 26 | 26 | الإجابة عن استفسارات المواطنين |
| 25 | 25 | تحفيز المواطن على تقديم آراءه واقتراحاته |
| 37 | 37 | نشر كل المعلومات التي يحتاجها المواطن |
| 100 | 140 | المجموع |

الجدول رقم (12) في حالة الإجابة بنعم، ترى نسبة 37 % أنه يجب نشر كل المعلومات التي يحتاجها المواطن لتطور العلاقة بين المواطنين والقائمين، في حين ترى نسبة 26 % أنه يجب الإجابة عن استفسارات المواطنين، بينما نسبة 25 % ترى أنه يجب تحفيز المواطن على تقديم آراءه واقتراحاته، ونسبة 12 % ترى بالتفاعل الدائم بين المواطن والمسؤول

ومن هنا نلاحظ أنه لتحسين العلاقة بين المواطنين والقائمين على المرافق العمومية يجب نشر كل المعلومات التي يحتاجها المواطن الجزائري عبر الفيسبوك لأنه أصبح وسيلة ناجعة في نشر المعلومات والأخبار.

ملاحظة: فاق مجموع التكرارات مجموع الذين أجابوا بنعم 54 مفردة وليس 100

الشكل رقم (11): يوضح في حالة الإجابة بنعم، كيف ذلك؟



جدول رقم (13): يوضح فوائد استخدام الفيسبوك في الحصول على الخدمات العمومية

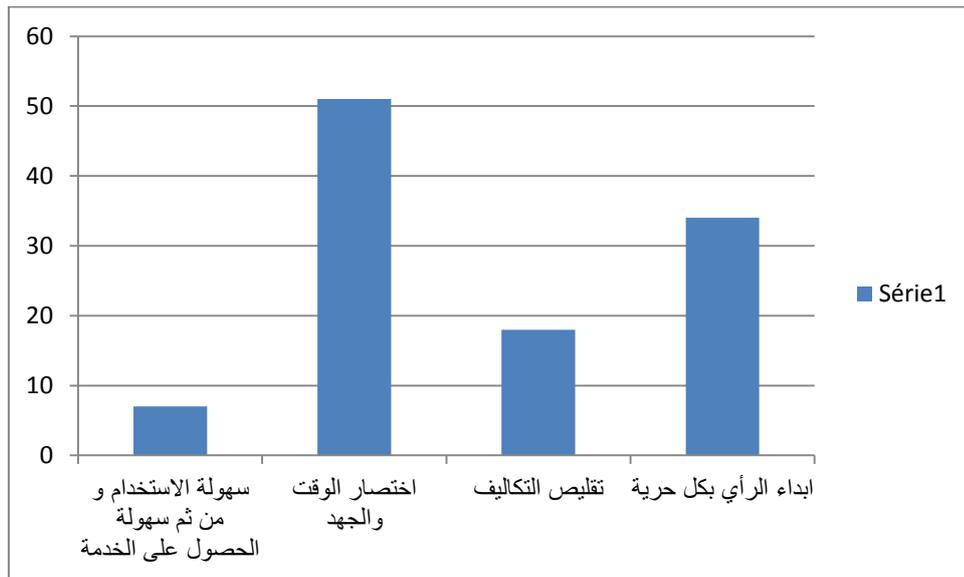
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|--|
| 6.4 | 7 | سهولة الاستخدام ومن ثم سهولة الحصول على الخدمة |
| 46.4 | 51 | اختصار الوقت والجهد |
| 16.3 | 18 | تقليل التكاليف |
| 30.9 | 34 | إبداء الرأي بكل حرية |
| 100 | 110 | المجموع |

يوضح الجدول (13) أن نسبة 46.4% من أفراد العينة ترى أن الفائدة من استخدام الفيسبوك في الحصول على الخدمات العمومية هو اختصار الوقت والجهد، بينما ترى نسبة 30.9% أن الفائدة هي إبداء الرأي بكل سهولة، فيحين ترى نسبة 16.3% أن الفائدة المرجوة لاستخدام الفيسبوك هي تقليل التكاليف، والنسبة 6.4% من أفراد العينة ترى بسهولة الاستخدام ومن ثمة سهولة الحصول على الخدمة.

ونلخص من هنا أن الفائدة من استخدام الفيسبوك في الحصول على الخدمات العمومية هي اختصار الوقت والجهد وهذا لأن الفيسبوك أداة فعالة لدى المواطن الجزائري.

ملاحظة: فاق مجموع التكرارات حجم عينة الدراسة (100 مفردة) لأن هناك من المبحوثين من أشروا على أكثر من احتمال واحد.

الشكل رقم (12): يوضح فوائد استخدام الفيسبوك في الحصول على الخدمات العمومية



جدول رقم (14): يوضح درجة اهتمام المؤسسات العمومية بالفيسبوك كوسيلة لتقديم خدماتها

العمومية للمواطنين

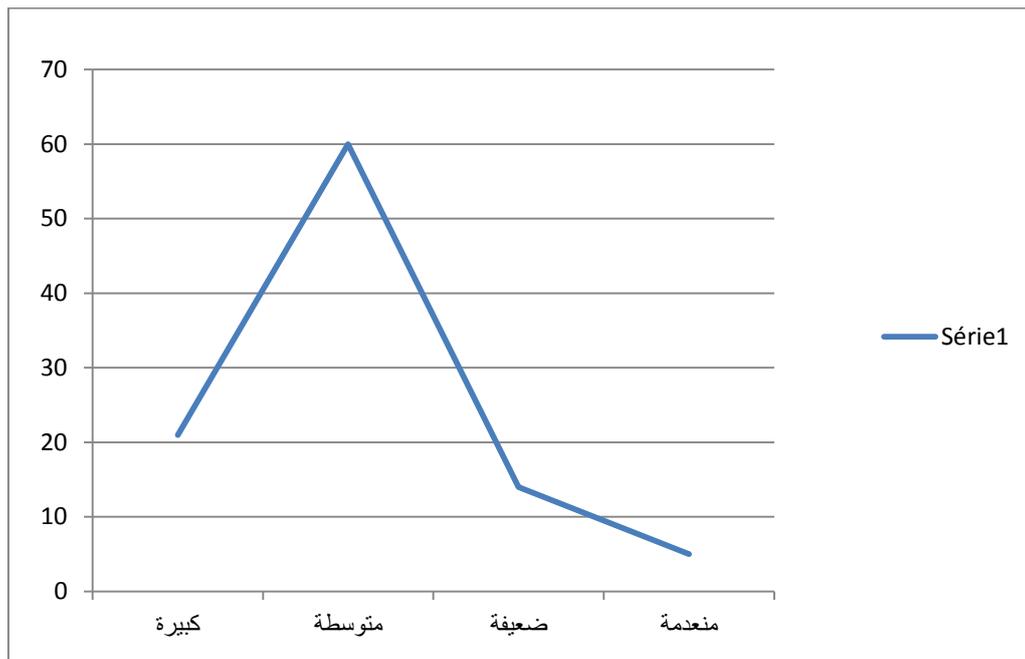
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|----------|
| 21 | 21 | كبيرة |
| 60 | 60 | متوسطة |
| 14 | 14 | ضعيفة |
| 5 | 5 | منعدمة |
| 100 | 100 | المجموع |

يوضح الجدول (14) أن نسبة 60% من أفراد العينة ترى أن درجة اهتمام المؤسسات العمومية بالفيسبوك كوسيلة لتقديم خدماتها العمومية للمواطنين متوسطة، بينما ترى نسبة 21% بأن درجة الاهتمام كبيرة، في حين نسبة 14% ترى بأنها ضعيفة، أما نسبة 05% فهي منعدمة.

إذن فمن هنا نلاحظ أن المؤسسات العمومية متوسطة الاهتمام ولا تستخدم الفيسبوك بكثرة لتقديم الخدمات العمومية الخاصة بها.

الشكل رقم (13): يوضح درجة اهتمام المؤسسات العمومية بالفيسبوك كوسيلة لتقديم خدماتها

العمومية للمواطنين



جدول رقم (15): يوضح درجة اهتمام المواطن الجزائري بما تنشره المؤسسات العمومية عبر

صفحاتها على الفيسبوك

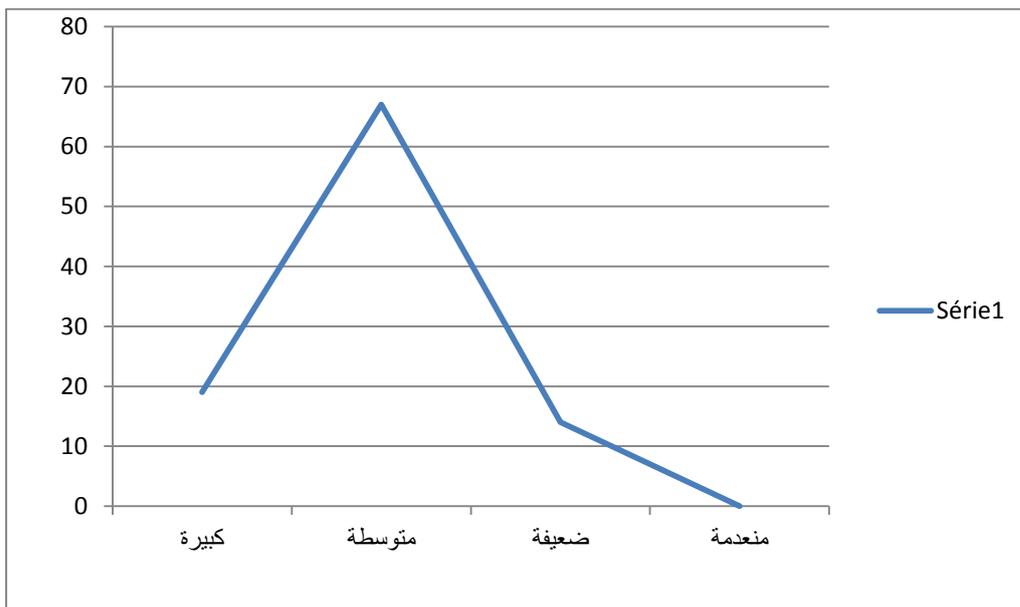
| العبارات | التكرارات | النسبة |
|----------|-----------|--------|
| كبيرة | 19 | 19 |
| متوسطة | 67 | 67 |
| ضعيفة | 14 | 14 |
| منعدمة | 00 | 00 |
| المجموع | 100 | 100 |

يوضح الجدول (15) أن نسبة 67 % من أفراد العينة ترى أن درجة اهتمام المواطن الجزائري بما تنشره المؤسسات العمومية عبر صفحاتها على الفيسبوك متوسطة، بينما ترى نسبة 19% بأن درجة الاهتمام كبيرة، في حين أن نسبة 14 % ترى بأنها ضعيفة، أما نسبة 0% تتفني اهتمام المواطن الجزائري بما تنشره المؤسسات العمومية عبر الصفحات على الفيسبوك.

نلخص من هنا أن المواطن الجزائري درجة اهتمامه بما تنشره المؤسسات العمومية عبر الفيسبوك متوسطة وقليل الاهتمام.

الشكل رقم (14): يوضح درجة اهتمام المواطن الجزائري بما تنشره المؤسسات العمومية عبر

صفحاتها على الفيسبوك



المحور الرابع: طبيعة الخدمات التي يمكن للمواطن الجزائري الحصول عليها عبر الفيسبوك:

جدول رقم (16): يوضح الخدمات العمومية التي يهتم بها المواطن الجزائري أكثر من غيرها

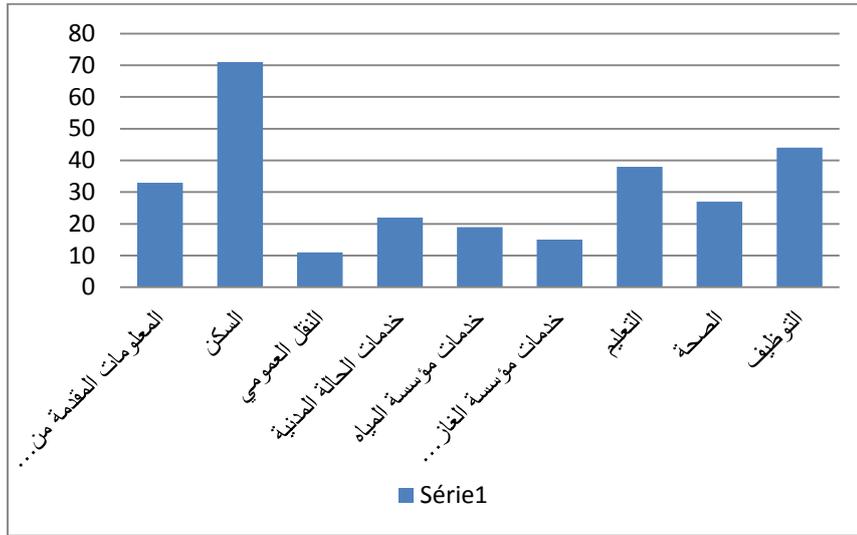
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|---|
| 11.8 | 33 | المعلومات المقدمة من طرف السلطات العمومية |
| 25.4 | 71 | السكن |
| 3.9 | 11 | النقل العمومي |
| 7.8 | 22 | خدمات الحالة المدنية |
| 6.8 | 19 | خدمات مؤسسة المياه |
| 5.4 | 15 | خدمات مؤسسة الغاز والكهرباء |
| 13.6 | 38 | التعليم |
| 9.6 | 27 | الصحة |
| 15.7 | 44 | التوظيف |
| 100 | 280 | المجموع |

يعبر الجدول رقم (16) عن أهم الخدمات العمومية التي يهتم بها المواطن الجزائري أكثر من غيرها، حيث تهتم نسبة 25.4 % بخدمة السكن ، في حين ترى نسبة 15.7 % من أفراد العينة أن خدمة التوظيف هي الأهم، بينما نسبة 13.6 % يهتمون بخدمة التعليم، أما نسبة 11.8 % فكانت خدمة المعلومات المقدمة من طرف المعلومات المقدمة من طرف السلطات العمومية، ونسبة 9.6 % بخدمة الصحة ، و 7.8 % فكانت خدمات الحالة المدنية، ونسبة 6.8 % خدمات مؤسسة المياه، أما نسبة 5.4 % فكان اهتمامهم بخدمات مؤسسة الغاز والكهرباء، في حين نسبة 3.9 % كانت تعبر عن خدمات النقل العمومي.

نلخص من هنا أن الخدمات العمومية كثيرة ومتنوعة التي يهتم بها المواطن الجزائري لكن الأكثر اهتماما كانت خدمة السكن.

ملاحظة: فاق مجموع التكرارات حجم عينة الدراسة (100 مفردة) لأن هناك من المبحوثين من أشروا على أكثر من احتمال واحد.

الشكل رقم (15): يوضح الخدمات العمومية التي يهتم بها المواطن الجزائري أكثر من غيرها



جدول رقم (17): يوضح طبيعة المعلومات التي يجب على المؤسسات العمومية نشرها على صفحاتها الرسمية في الفيسبوك

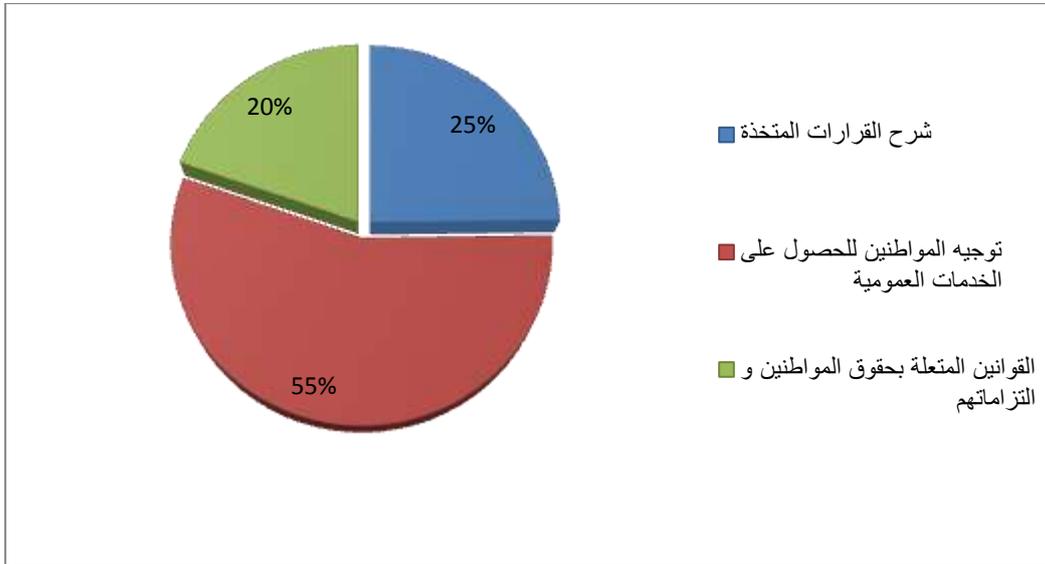
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|---|
| 24.8 | 29 | شرح القرارات المتخذة |
| 55.6 | 65 | توجيه المواطنين للحصول على الخدمات العمومية |
| 19.6 | 23 | القوانين المتعلقة بحقوق المواطنين والتزاماتهم |
| %100 | 117 | المجموع |

يوضح الجدول (17) أن نسبة 55.6% من أفراد العينة يرون أن طبيعة المعلومات التي يجب على المؤسسات نشرها على صفحاتها الرسمية في الفيسبوك توجيه المواطنين للحصول على الخدمات العمومية، في حين أجابت نسبة 24.8% من أفراد العينة بأن تكون طبيعة الخدمات بشرح القرارات المتخذة، بينما ترى نسبة 19.6% أنه يجب نشر القوانين المتعلقة بحقوق المواطنين والتزاماتهم.

نلاحظ من هنا أنه يجب على المؤسسات العمومية توجيه المواطنين للحصول على الخدمات العمومية ونشر كل ما يخص هذه المعلومات عبر الصفحات عبر الفيسبوك.

ملاحظة: فاق مجموع التكرارات حجم عينة الدراسة (100 مفردة) لأن هناك من المبحوثين من أشروا على أكثر من احتمال واحد.

الشكل رقم (16): يوضح طبيعة المعلومات التي يجب على المؤسسات العمومية نشرها على صفحاتها الرسمية في الفيسبوك



جدول رقم (18): يوضح كيفية حصول المواطن الجزائري على الخدمات العمومية التي يحتاجها عبر الفيسبوك.

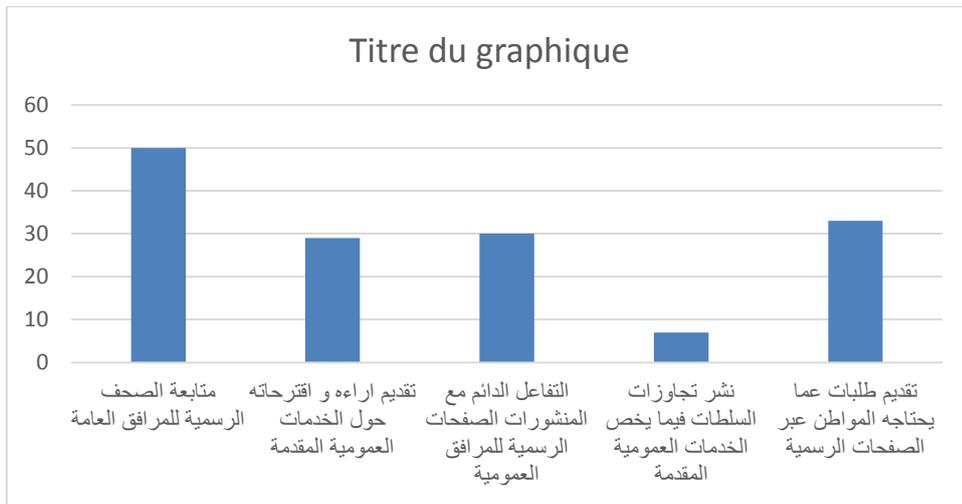
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|--|
| 33.6 | 50 | متابعة الصفحات الرسمية للمرافق العامة |
| 19.5 | 29 | تقديم اراءه واقتراحاته حول الخدمات العمومية المقدمة |
| 20.1 | 30 | التفاعل الدائم مع منشورات الصفحات الرسمية للمرافق العمومية |
| 4.7 | 7 | نشر تجاوزات السلطات فيما يخص الخدمات العمومية المقدمة |
| 22.1 | 33 | تقديم طلبات عما يحتاجه المواطن عبر الصفحات الرسمية |
| %100 | 149 | المجموع |

يعبر الجدول رقم (18) عن كيفية استخدام الفيسبوك للحصول على الخدمات العمومية، حيث عبرت نسبة 33.6 % أنه يجب متابعة الصفحات الرسمية للمرافق العامة، في حين كانت نسبة 22.1% حول تقديم طلبات عما يحتاجه المواطن عبر الصفحات الرسمية، أما نسبة 20.1 % أجابوا بالتفاعل الدائم مع منشورات الصفحات الرسمية للمرافق العمومية، بينما ترى نسبة 19.5% أنه يجب تقديم آراء واقتراحات حول الخدمة العمومية المقدمة، في حين نسبة 4.7 % أجابوا بأنه يجب نشر تجاوز السلطات المقدمة فيما يخص الخدمات العمومية المقدمة.

نلخص من هنا أنه يمكن للمواطن الجزائري أن يستخدم الفيسبوك في الحصول على الخدمات العمومية التي يحتاجها وذلك من خلال متابعة ومراقبة كل ما ينشر عبر الصفحات الرسمية للمرافق العامة.

ملاحظة: فاق مجموع التكرارات حجم عينة الدراسة (100 مفردة) لأن هناك من المبحوثين من أشروا على أكثر من احتمال واحد.

الشكل رقم (17): يوضح كيفية حصول المواطن الجزائري على الخدمات العمومية التي يحتاجها عبر الفيسبوك.



جدول رقم (19): يوضح التعريف بالخدمات العمومية التي يحتاجها المواطن الجزائري عبر

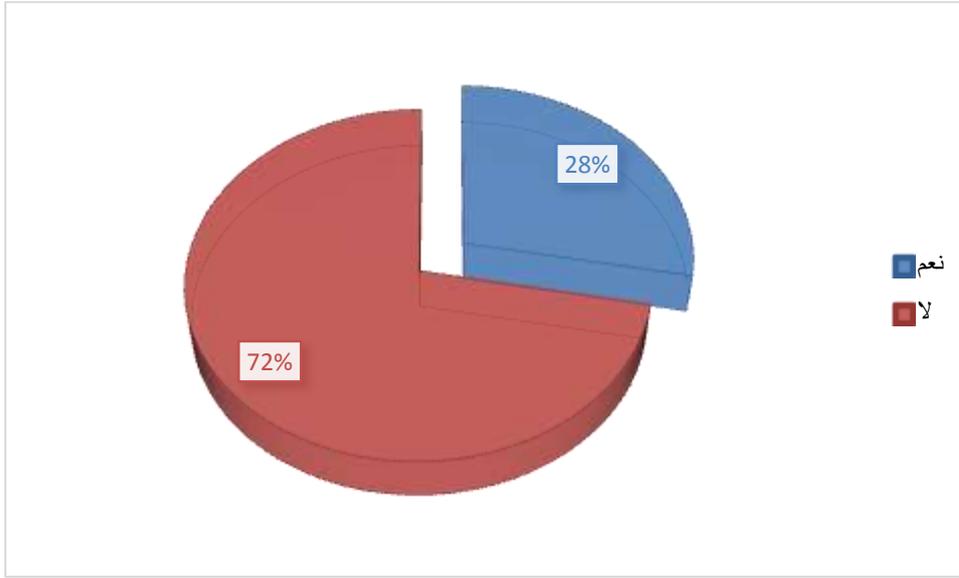
الفيسبوك

| العبارات | التكرارات | النسبة |
|----------|-----------|--------|
| نعم | 28 | 28 |
| لا | 72 | 72 |
| المجموع | 100 | %100 |

نلاحظ من خلال بيانات الجدول (19) أن نسبة 72 % من أفراد العينة قد أجابوا بأن الفيسبوك لا يمكنه التعريف بالخدمات العمومية التي يحتاجها المواطن الجزائري، في حين أن من أجابوا بأنه كاف للتعريف قدرت ب 28 %.

ومن هنا نلاحظ أن الفيسبوك بالنسبة للمواطنين غير كاف للتعريف بالخدمات العمومية لذا وجب على المؤسسات العمومية نشر كل ما يتعلق بمؤسساتهم وتشجيع المواطنين على الاطلاع بخدماتهم عبر الصفحات الرسمية على الفيسبوك.

الشكل رقم (18): يوضح التعريف بالخدمات العمومية التي يحتاجها المواطن الجزائري عبر الفيسبوك



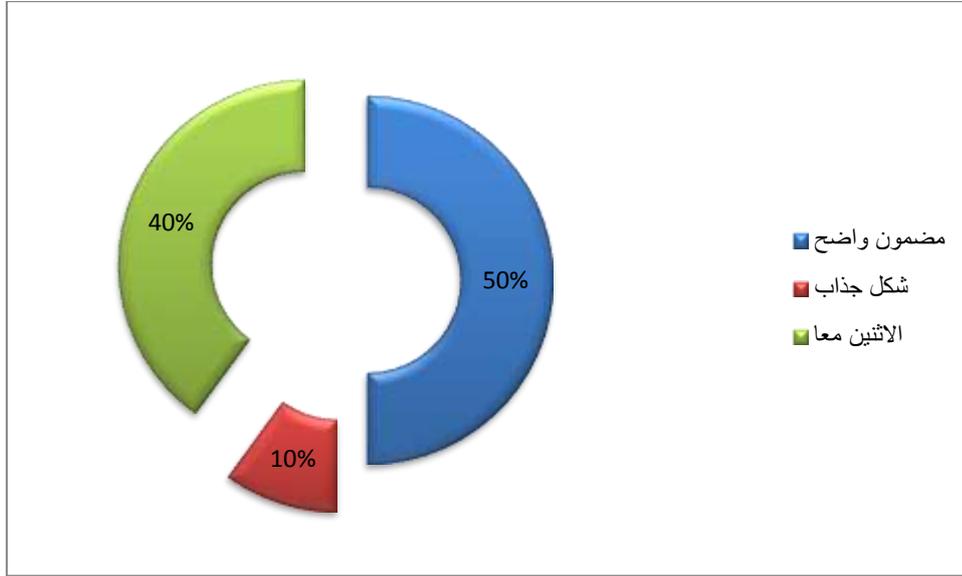
جدول رقم (20): يوضح الشروط التي يجب أن تتوفر في الصفحات الرسمية للفيسبوك للمؤسسات العمومية حتى تجذب المواطن الجزائري

| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|-------------|
| 50 | 50 | مضمون واضح |
| 10 | 10 | شكل جذاب |
| 40 | 40 | الاثنين معا |
| %100 | 100 | المجموع |

يوضح الجدول (20) الشروط التي يجب أن تتوفر في الصفحات الرسمية للمؤسسات العمومية حتى تجذب المواطن الجزائري، حيث نجد أن نسبة 50 % من أفراد العينة ترى بأنه يجب أن يكون مضمون واضح، في حين ترى نسبة 40 % أن يكونوا الاثنان معا (مضمون واضح. وشكل جذاب)، أما نسبة 10 % فأجابوا بأن يكون الشرط هو الشكل الجذاب.

إذن فمن شروط الصفحات الرسمية للفيسبوك أن يكون المضمون واضح ومفهوم خال من الغموض حتى يجذب المواطن الجزائري لها.

الشكل رقم (19): يوضح الشروط التي يجب أن تتوفر في الصفحات الرسمية للفيديو للمؤسسات العمومية حتى تجذب المواطن الجزائري



جدول رقم (21): يوضح شكل المعلومات الذي يفضلها المواطن الجزائري أثناء تصفحه للصفحات الرسمية للمؤسسات العمومية

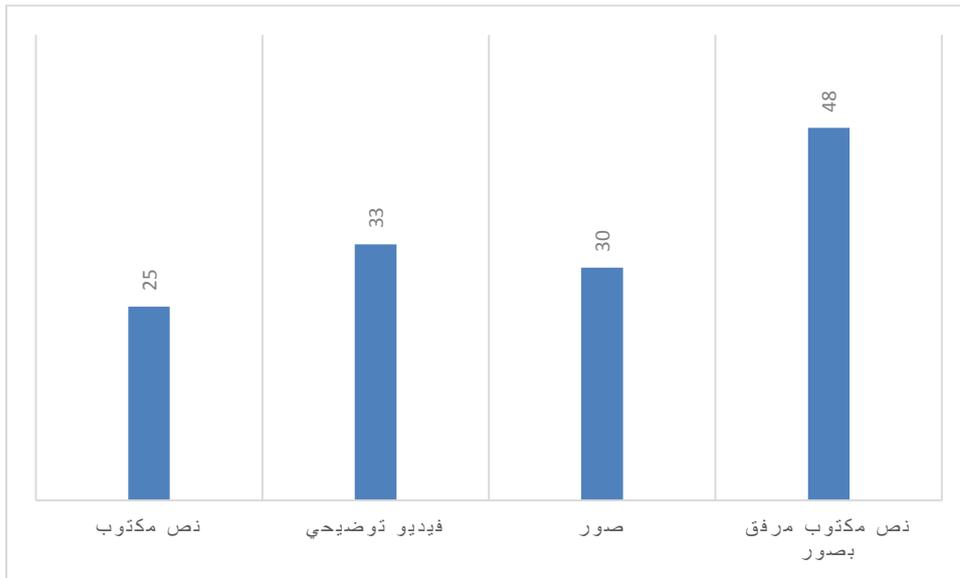
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|--------------------|
| 18.4 | 25 | نص مكتوب |
| 24.3 | 33 | فيديو توضيحي |
| 22.1 | 30 | صور |
| 35.2 | 48 | نص مكتوب مرفق بصور |
| %100 | 136 | المجموع |

بيانات الجدول رقم (22) كانت متمثلة في شكل المعلومات التي يفضلها المواطن الجزائري أثناء تصفحه لصفحات المؤسسات، حيث نجد أن نسبة 35.2 % قد أجابوا بأن يكون الشكل نص مكتوب مرفق بصور، في حين ترى نسبة 24.3 % أن يكون فيديو توضيحي، بينما نسبة 18.4 % أجابوا بنص مكتوب، ونسبة 22.1 % بصور.

ومن هنا نلاحظ أن الشكل الذي يفضلها المواطن الجزائري هو نص مكتوب مرفق بصور لأن هذا يساعده أكثر على فهم كل معلومات ومعطيات المؤسسات العمومية.

ملاحظة: فاق مجموع التكرارات حجم عينة الدراسة (100 مفردة) لأن هناك من المبحوثين من أشروا على أكثر من احتمال واحد.

الشكل رقم (20): يوضح شكل المعلومات الذي يفضله المواطن الجزائري أثناء تصفحه للصفحات الرسمية للمؤسسات العمومية



المحور الخامس: العوائق التي تحول دون حصول المواطن الجزائري على خدمات عمومية:

جدول رقم (22): يوضح انشغالات المواطن الجزائري التي تحول دون تقديم خدمة عمومية راقية عبر الفيسبوك

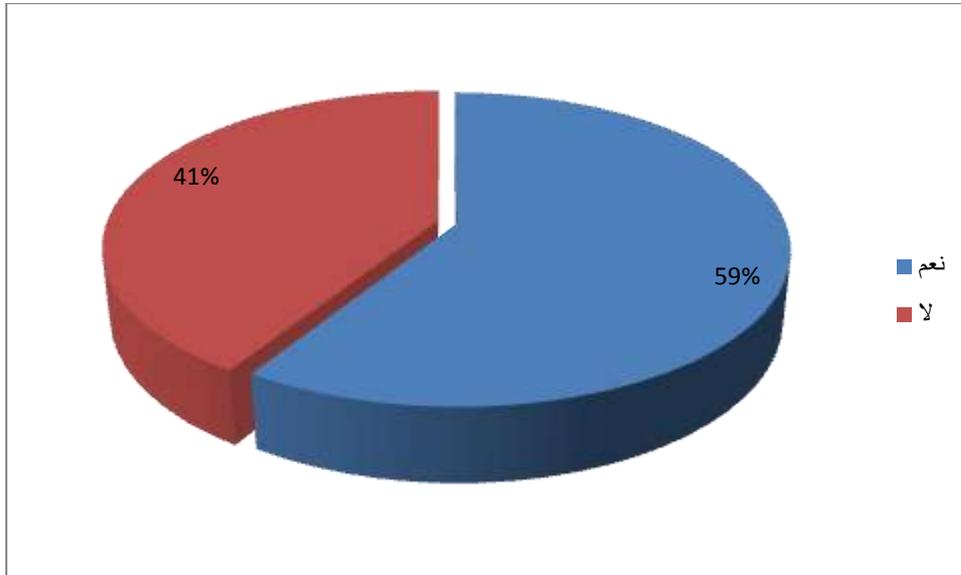
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|----------|
| 59 | 59 | نعم |
| 41 | 41 | لا |
| %100 | 100 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) أن نسبة 59% من أفراد العينة قد أجابوا أن كثرة انشغالات المواطن تحول دون تقديم خدمة عمومية راقية عبر الفيسبوك، في حين أجابت نسبة 41% أجابوا العكس أنه لا تحول.

نلاحظ من هنا أن انشغالات المواطنين تحول دون تقديم خدمة عمومية راقية عبر الفيسبوك.

الشكل رقم (21): يوضح انشغالات المواطن الجزائري تحول دون تقديم خدمة عمومية راقية عبر

الفيسبوك



جدول رقم (23): يوضح أهم العوائق التي تحول دون تفاعل المواطن الجزائري مع ما تقدمه

المؤسسات العمومية عبر الفيسبوك

| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|---|
| 38.9 | 67 | ضعف شبكة الانترنت |
| 14.5 | 25 | الأمية التكنولوجية |
| 13.9 | 24 | تدني المستوى المعيشي |
| 19.8 | 34 | عدم اهتمام السلطات العمومية بالتواصل مع المواطن عبر الفاييس بوك |
| 12.8 | 22 | قلة الوعي بأهمية الفيسبوك |
| %100 | 172 | المجموع |

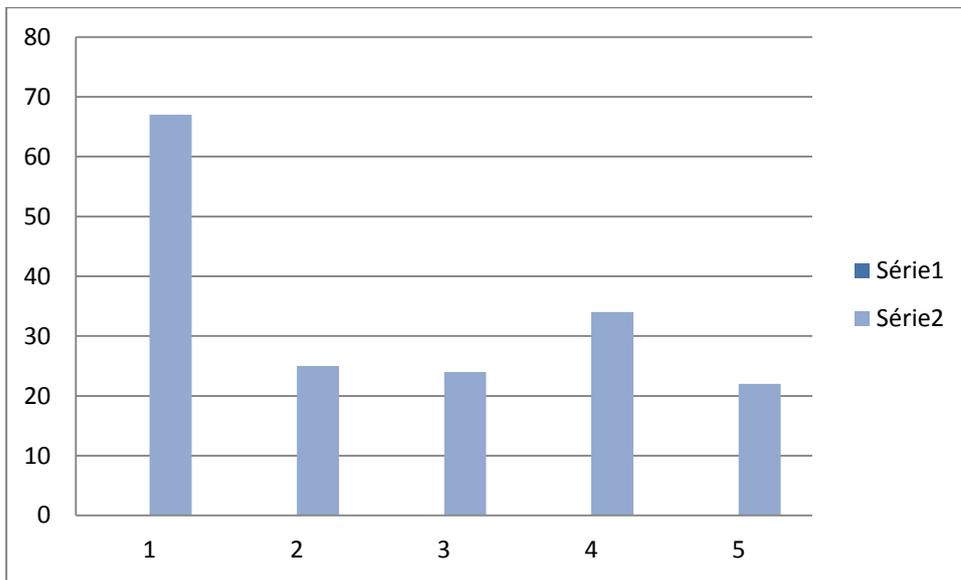
الجدول رقم (23) يبين أهم العوائق التي تحول دون تفاعل المواطن الجزائري مع ما تقدمه المؤسسات

العمومية عبر الفيسبوك، حيث نلاحظ أن نسبة 38.9 % أجابوا بضعف شبكة الانترنت، أما نسبة 19.8 % فكانت عدم اهتمام السلطات العمومية بالتواصل مع المواطن عبر الفيسبوك، في حين نسبة 14.5 % فأجابوا بأن أهم عائق هو الأمية التكنولوجية، ونسبة 13.9 % تدني المستوى المعيشي، أما 12.8 % فقد كانت إجاباتهم بقلة الوعي بأهمية الفيسبوك.

ومن هنا نلاحظ أن أهم عائق للمواطن الجزائري هو ضعف شبكة الانترنت ومن أسبابها زيادة الضغط على الشبكة وبالتالي تكون السرعة بطيئة وكذلك وجود أسباب تقنية في بعض الأحيان تؤدي إلى خلل كبير.

ملاحظة: فاق مجموع التكرارات حجم عينة الدراسة (100 مفردة) لأن هناك من المبحوثين من أشروا على أكثر من احتمال واحد.

الشكل رقم (22): يوضح أهم العوائق التي تحول دون تفاعل المواطن الجزائري مع ما تقدمه المؤسسات العمومية عبر الفيسبوك



جدول رقم (24): يوضح درجة عدم ثقة المواطن الجزائري بما ينشر عبر الفيسبوك حول الخدمات

العمومية

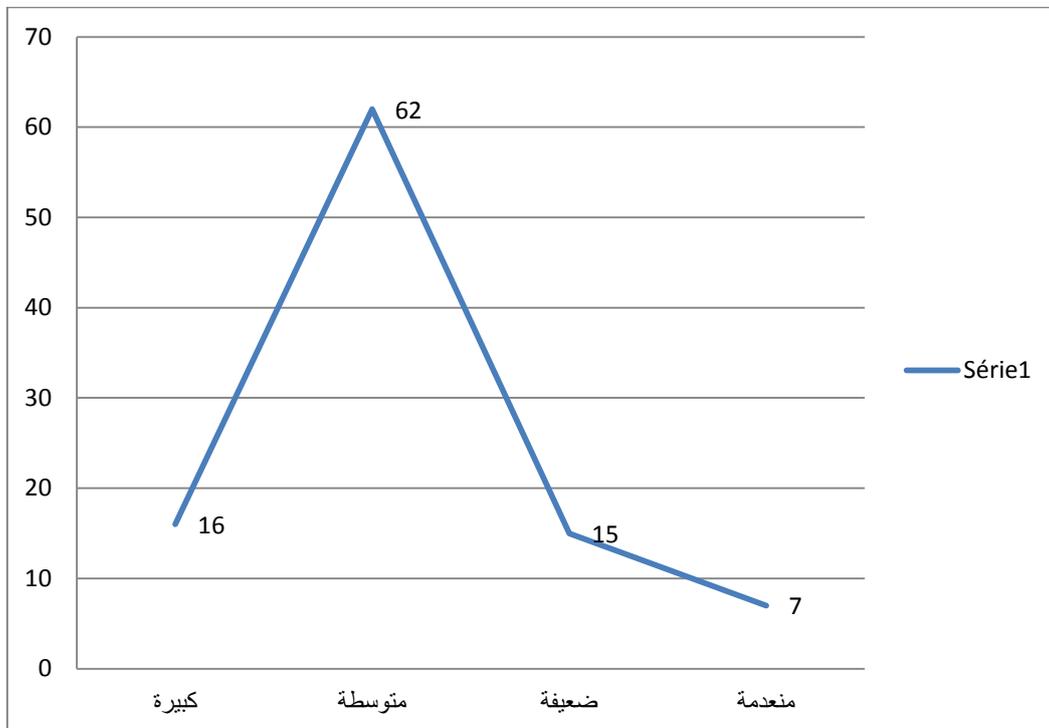
| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|----------|
| 16 | 16 | كبيرة |
| 62 | 62 | متوسطة |
| 15 | 15 | ضعيفة |
| 7 | 7 | منعدمة |
| %100 | 100 | المجموع |

يوضح الجدول رقم (24) أن نسبة 62 % من أفراد العينة ترى عدم ثقة المواطن الجزائري بما ينشر عبر الفيسبوك حول الخدمات العمومية متوسطة، بينما ترى نسبة 16 % بأن درجة عدم الثقة كبيرة، في حين نسبة 15 % ترى بأنها ضعيفة، أما نسبة 07 % فكانت إجاباتهم بمنعدمة.

ومن هنا نلاحظ أن المواطن الجزائري ثقته بما ينشر عبر الفيسبوك حول الخدمات العمومية متوسطة لذا يجب على المؤسسات العمومية العمل على كسب ثقة المواطنين وأن تستجيب لكل ملاحظاتهم ومتطلباتهم.

الشكل رقم (23): يوضح درجة عدم ثقة المواطن الجزائري بما ينشر عبر الفيسبوك حول الخدمات

العمومية

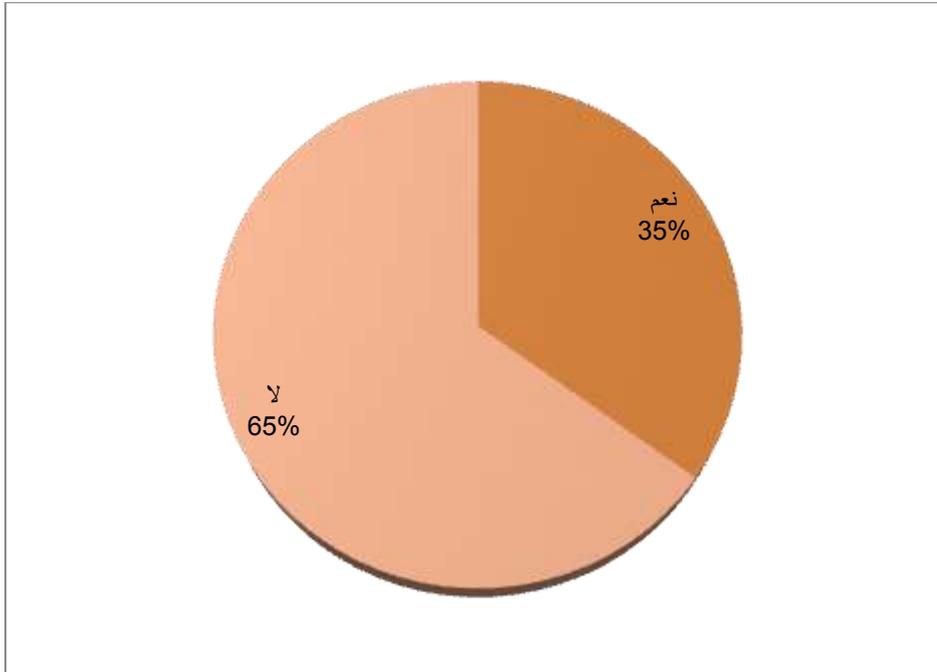


جدول رقم (25): يوضح اعتقاد المبحوثين بما يجب فعله من قبل السلطات العمومية لتقديم خدمة عمومية راقية للمواطن عبر الفايسبوك

| النسبة | التكرارات | العبارات |
|--------|-----------|----------|
| 35 | 35 | نعم |
| 65 | 65 | لا |
| %100 | 100 | المجموع |

أما الجدول (26) يوضح نسبة 65 % من أفراد العينة ترى أن السلطات العمومية لا تقوم بما يجب فعله لتقديم خدمة عمومية راقية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك، بينما ترى نسبة 35 % العكس وأن السلطات العمومية تقوم بتقديم خدمات راقية وكبيرة للمواطن الجزائري.

الشكل رقم (24): يوضح اعتقاد السلطات العمومية بما يجب فعله لتقديم خدمة عمومية راقية للمواطن عبر الفيسبوك



2.2 نتائج الدراسة:

نتائج متعلقة بالتساؤل الفرعي الأول: مكانة الاتصال العمومي في الحياة اليومية للمواطن الجزائري من وجهة نظر قسم علوم الإعلام والاتصال.

- نسبة 43.1% من أفراد العينة ترى ان الاتصال العمومي هو اقامة العلاقات المتبادلة بين المرافق العمومية والمواطنين.

- نسبة 48.6% من أفراد العينة نجد ان الهدف الاساسي الذي يسعى الاتصال العمومي الى تحقيقه للمواطن الجزائري هو المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص الحياة العامة للمواطنين.

- نسبة 39.7% من افراد العينة اجابت بان طبيعة الاتصال العمومي التي يحتاجها المواطن الجزائري هي الاستماع الدوري لانشغالات المواطنين.

- نسبة 42.9% من افراد العينة تجيب بان المبدأ الذي يقوم عليه الاتصال العمومي لتحقيق المصلحة العامة للمواطنين هو مبدأ الشفافية مع المواطنين.

- نسبة 51% من افراد العينة ترى بان علاقة المواطن الجزائري بمسؤولي المؤسسات العمومية علاقة حسنة.

النتيجة العامة: لقد اوضحت الدراسة بان الاتصال العمومي يسعى دائما الى تحقيق جملة من الاهداف الاساسية من بينها المشاركة في اتخاذ القرارات، كما اوضحت انه من الطبيعي الاستماع لانشغالات المواطنين التي يحتاجها اكثر من غيره.

كما اوضحت الدراسة بان الاتصال العمومي يتحقق بمبدأ الشفافية وضمن المساواة بين المواطنين.

نتائج متعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني: مكانة الفيسبوك عند المواطن الجزائري في الحصول على الخدمات العمومية.

- نسبة 41% من افراد العينة يرون ان الوسائل الاكثر استخداما من طرف المواطن الجزائري للحصول على الخدمات العمومية التي يحتاجها هي الاتصال الرقمي (الانترنت، مواقع التواصل الاجتماعي).

- نسبة 60% من المبحوثين يهتمون بما تنشره المؤسسات العمومية عبر صفحاتها على الفيسبوك.

- نسبة 54% من أفراد العينة يرون ان الفيسبوك يساهم في تحسين العلاقة بين المواطنين والقائمين على المرافق العامة.
- نسبة 37% من أفراد العينة اجابوا على ان الفيسبوك ينشر كل المعلومات التي يحتاجها المواطن وبالتالي فليديه مكانة.
- نسبة 46.4% الافراد العينة يرون ان من فوائد استخدام الفيسبوك في الحصول على خدمة عمومية هو اختصار الجهد والوقت.
- نسبة 60% من افراد العينة يرون ان درجة اهتمام المؤسسات العمومية بالفيسبوك كوسيلة لتقديم خدماتها العمومية للمواطن هي متوسطة.
- نسبة 67% من افراد العينة يرون ان درجة اهتمام المواطن الجزائري بما تنشره المؤسسات العمومية عبر صفحاتها على الفيسبوك هي متوسطة.
- النتيجة العامة:** لقد أوضحت الدراسة بأن المواطن الجزائري يحتاج إلى الاتصال الرقمي من انترنت و مواقع التواصل الاجتماعي للحصول على خدماته العمومية.
- كما أوضحت الدراسة بأن للفيسبوك دور مهم في تحقيق العلاقة بين المواطن الجزائري و القائمين على المرافق العمومية.
- نتائج متعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث:** طبيعة الخدمات التي يمكن للمواطن الجزائري الحصول عليها عبر فيسبوك.
- نسبة 25.4% تمثل الخدمات الأكثر اهتماما من قبل المواطن الجزائري للحصول عليها عبر الفيسبوك و تتمثل في خدمة السكن.
- نسبة 55.6% من المبحوثين اعتبروا أن طبيعة المعلومات التي يجب على المؤسسات العمومية نشرها على صفحاتها الرسمية في الفيسبوك هي توجيه المواطنين للحصول على الخدمات العمومية.
- نسبة 33.6% من افراد العينة يرون ان المواطن الجزائري يستخدم الفيسبوك في متابعة الصفحات الرسمية للمرافق العامة للحصول على الخدمات العمومية التي يحتاجها.
- نسبة 72% من المبحوثين اعتبروا أن الفيسبوك غير كاف للتعريف بالخدمات العمومية التي يحتاجها المواطن الجزائري.

- نسبة 50% من أفراد العينة يرون أن من الشروط الواجب أن تتوفر في الصفحات الرسمية للفيسبوك للمؤسسات العمومية حتى تجذب المواطن الجزائري هي المضمون الواضح.

- نسبة 35.2% من افراد العينة يرون ان شكل المعلومة الذي يفضله المواطن الجزائري اثناء تصفحه للصفحات الرسمية للمؤسسات العمومية هي نص مكتوب مرفق بصور.

النتيجة العامة: لقد أوضحت الدراسة بان طبيعة الخدمات التي يمكن للمواطن الجزائري الحصول عليها هي خدمة السكن وذلك عبر نشر المستخدمين منها عبر صفحات الرسمية للمؤسسات العمومية ، بشرط أن يكون هذا المضمون واضح.

نتائج متعلقة بالتساؤل الفرعي الرابع: العوائق التي تحول دون حصول المواطن الجزائري على خدمة عمومية عبر الفيسبوك.

- نسبة 59% من افراد العينة ترى ان كثرة انشغالات المواطن الجزائري تحول دون تقديم خدمة عمومية راقية عبر الفيسبوك.

- نسبة 38.9% من افراد العينة ترى ان ضعف شبكة الانترنت يحول دون تفاعل المواطن الجزائري مع ما تقدمه المؤسسات العمومية عبر الفيسبوك.

- نسبة 62% من افراد العينة ترى ان درجة عدم ثقة المواطن الجزائري بما ينشر عبر الفيسبوك حول الخدمة العمومية يحول دون حصول المواطن على خدمة عمومية عبر الفيسبوك.

- نسبة 65% من افراد العينة اجابت بان السلطات العمومية تقوم بما يجب فعله لتقديم خدمة عمومية راقية للمواطن عبر الفيسبوك.

- نسبة 25% من أفراد العينة اقترحت بتوفير معلومات دقيقة، صادقة وشفافة.

النتيجة العامة:

اوضحت الدراسة بأن ضعف شبكة الانترنت وكذلك، عدم ثقة المواطن الجزائري بما ينشر على الفيسبوك عوائق تحول دون حصول المواطن على خدمة عمومية للفيسبوك.



الخاتمة



وختاما لما سبقا فإن الخدمة العمومية تعد من أهم المؤشرات والقضايا التي تصنع صورة ذهنية للمؤسسات، كما يعد الاتصال ضرورة حتمية بالنسبة لهذه المؤسسات لانه يعتبر تقنية تواصلية مع المحيط سواء كان الداخلي أو الخارجي، كما يساهم في تحسين الخدمات المقدمة ورغبات المواطنين، ولنجاح هذه العملية لابد للمؤسسات وضع خطط شاملة تكون قادرة على تحقيق الحاجات، ولا يتأنى ذلك إلا بإستعمال العديد من الوسائل الاتصالية عبر مختلف القنوات، ولعل التطور التكنولوجي لهذه الوسائل فرض على المؤسسات مواكبة هذا التطور من خلال استعمال مواقع التواصل الاجتماعي كمنفذ مساعد في الخدمات العمومية لها باعتبارها موجهة لتشجيع المواطنين كما تعتمد بعض المؤسسات في تزويد مواطنيها بالمعلومات من خلال متابعة انشغالاتهم، خالقة بذلك عالما افتراضيا بين المؤسسة والافراد للمساهمة في تفاعليتهم وتشاركياتهم.

وعلى هذا الاساس قمنا بدراسة دور مواقع التواصل الاجتماعي وبوجه الخصوص الفيسبوك في تحسين الخدمة العمومية وذلك بربط تحسين الخدمة العمومية بالوسائل الاتصالية من اجل تحقيق المنفعة العامة والوصول الى الاهداف المسطرة، وهذا ما يدفعنا الى القول بان مجال الاتصال العمومي سيعرف تطورا كبيرا وسيكون من اولويات كل المؤسسات، وظهور تنوع الخدمات العمومية، باعتباره مجال الواسع وثروة من ثروات المؤسسات، وسيظل مجال الاتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك محل لأي دراسة في المستقبل.



قائمة المصادر والمراجع



أولاً: الكتب

1. بدوي عبد الرحمن، مناهج البحث العلمي ، ط4، وكالة المطبوعات، الكويت، 2011/11/2.
2. بن علي زياد، الجرجاوي محمود، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، مطبعة أبناء الجراح، غزة، 2010.
3. بن مرسللي احمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية، 2010.
4. بوحوش عمار واخرون، منهجيه البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين 2019.
5. دلشي كمال، منهجية البحث العلمي، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، 2016.
6. عباس خليل محمد واخرون، مدخل إلى مناهج التربية وعلم النفس، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007.
7. عبد الحميد محمد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير ، ط3، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2004.
8. عميرات آمال، الاتصال الاجتماعي "العمومي" وأبعاده ومنهج الدعوة المحمدية، ط1، دار أسامة النسر والتوزيع، الأردن، عمان، 2014.
9. قندلجي عامر، البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2015/05/04.
10. مريزق عدمان، التسيير بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط1 جسور للنشر والتوزيع الجزائر 2015.
11. المشهداني سعد سلمان، مناهج البحث الاعلامي، ط1، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية، الجمهورية اللبنانية، 2017.
12. المكاوي حسن عماد والسيد ليلي حسن، الاتصال ونظرياته المعاصرة ، ط1، الدار المصرية اللبنانية النسر، القاهرة، 1998.

ثانيا: المذكرات

1. رغيث ايناس، الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه تخصص اشهار وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة لمين دباغين، سطيف، 2019/2018.
2. عاشور عبد الكريم: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير تخصص العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2010.

ثالثا: المقالات

1. بلقرع فاطمة، العمري دلال، قريشي هاجر، جاهزية الادارة الالكترونية ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، الجزائر.
2. بوشاقور جمال، دور الاتصال العمومي المحلي في تنمية السياحة بالولايات الداخلية بالجزائر، دراسة لنموذج المواقع الواب بالمديريات والدواوين المحلية للسياحة، مجلة الاتصال والصحافة، جامعة الجزائر، العدد 05، 2016.
3. بوعمامة العربي، رقاد جميلة، الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، 2014.
4. جحنيط رضوان، الشويخي الياس، دور الاتصال العمومي في تحسين صورة الهيئات العمومية، دراسة ميدانية على عينة من بلدية ولاية سطيف، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 08، العدد 02، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2001.
5. خبيزي سامية، الاقناع كمدخل أساسي لتجسيد ممارسات الاتصال العمومي، الاطر والاستراتيجيات، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، مجلد 12 العدد 02، أوت 2019.
6. خنقي سامي، بن رزوق جمال، الاتصال العمومي في الجزائر: قراءة في المفهوم والممارسات، مجلة الرسالة للدراسة والبحوث الانسانية، المجلد 06، العدد 02، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2021.
7. داودي نسرين، الاتصال العمومي في الجزائر بين قناع الديمقراطية وواقع الابوية الاستبدادية، كلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر.

8. در محمد، أهم المناهج والعينات وأدوات البحث العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 09، جامعة عمار ثلجي، الاغواط، 2007.
9. قرة عائشة، رغييس ايناس، الخدمة العمومية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، مجلة الدراسات الاعلامية، العدد 05، جامعة محمد لمين دباغين، الجزائر، نوفمبر 2018.



قائمة الملاحق





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة-



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

السنة الثانية ماستر

استمارة استبيان لدراسة بعنوان

دور الاتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية

للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك

من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال في جامعة تبسة

تحية طيبة مباركة:

في اطار اعداد مذكرة لنيل الماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال تنظيمي بعنوان دور الاتصال العمومي في تقديم خدمة عمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك . من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال .

نرجو منكم الاجابة عن هذا الاستبيان بكل صدق و موضوعية و ذلك بقراءة كل عبارة ثم الاجابة بوضع علامة تحيطكم علما بأن المعلومات سوف تستخدم في أغراض علمية فقط و يتم التعامل معها بسرية تامة
تقبلوا منا فائق الشكر و التقدير على تعاونكم

إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبتين:

أ.د عابدي لدمية

معمرى عيدة

مناصريّة ابتسام

السنة الجامعية 2021/2022

المحور الأول: البيانات السوسيو ديمغرافية

1- الجنس

ذكر

أنثى

2- السن:

- أقل من 20 سنة

- من 20 إلى 25 سنة

- من 26 سنة إلى 30

- أكثر من 30 سنة

المحور الثاني: مكانة الاتصال العمومي في الحياة اليومية للمواطن الجزائري من وجهة نظر طلبة قسم علوم الاعلام و الاتصال :

3- ما هو الاتصال العمومي بالنسبة لك؟

- اتصال حول المصلحة العامة للمواطنين

- شرح القرارات المتخذة من قبل المؤسسات العمومية

- تقديم المعلومات اللازمة حول الخدمات العمومية

- إقامة علاقات متبادلة بين المرافق العمومية والمواطنين

4- حسب رأيك ما هو الهدف الأساسي الذي يسعى الاتصال العمومي إلى تحقيقه للمواطن الجزائري؟

- رفع المستوى المعيشي

- المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص الحياة العامة للمواطن

- تغيير سلوك المواطنين لتحقيق المصلحة العامة

أخرى أذكره.....

5- ما طبيعة الاتصال العمومي الذي يحتاجه المواطن الجزائري أكثر من غيره؟

- الإعلام عن نشاطات و أعمال الحكومة

- الاستماع الدوري لانشغالات المواطنين

- الاتصال المرتبط بحقوق المواطنين و التزاماتهم

- تنظيم حملات اتصال عمومي عما يحتاجه المواطن

أخرى أذكرها.....

6- يقوم الاتصال العمومي على تبني عدة مبادئ لتحقيق المصلحة العامة للمواطنين ، ما هي أهمها حسب رأيك؟

- مبدأ الشفافية مع المواطنين
- توفير المعلومات الصادقة
- توفير المعلومات الدقيقة
- تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية
- التفاعل و المشاركة في عملية اتخاذ القرارات

7 كيف تقيّم علاقة المواطن الجزائري بمسؤولي المؤسسات العمومية ؟

- جيدة
- حسنة
- سيئة

المحور الثالث: مكانة الفيس بوك عند المواطن الجزائري في الحصول على الخدمات العمومية:

8- حسب رأيك ، ما هي الوسائل الأكثر استخداما من طرف المواطن الجزائري للحصول على الخدمات العمومية التي يحتاجها؟

- الاتصال الشخصي
- المنشورات المكتوبة (صحف، مجلات، كتيبات...)
- وسائل الإعلام التقليدية (تلفزيون ، إذاعة)
- الاتصال الرقمي (أنترنت ، مواقع التواصل الاجتماعي)

أخرى أذكرها.....

9- هل تعتقد أن المواطن الجزائري يهتم بما تنشره المؤسسات العمومية على صفحاتها الرسمية في الفيسبوك؟

- نعم
- لا

10- هل تعتقد أن الفيس بوك يساهم في تحسين العلاقة بين المواطنين و القائمين على المرافق العمومية ؟

- نعم
- لا

في حالة الإجابة بنعم ، كيف ذلك؟

- التفاعل الدائم بين المواطن و المسؤول
- الإجابة عن استفسارات المواطنين

- تحفيز المواطن على تقديم آراءه و اقتراحاته
- نشر كل المعلومات التي يحتاجها المواطن
- 12- حسب رأيك، ما هي فوائد استخدام الفيس بوك في الحصول على الخدمات العمومية ؟
- سهولة الاستخدام و من ثمة سهولة الحصول على الخدمة
- اختصار الوقت و الجهد
- تقليص التكاليف
- إبداء الرأي بكل حرية
- أخرى أذكرها.....

13- حسب رأيك ، ما درجة اهتمام المؤسسات العمومية بالفيس بوك كوسيلة لتقديم خدماتها العمومية للمواطنين؟

- كبيرة - متوسطة - ضعيفة - منعدمة

14- ما درجة اهتمام المواطن الجزائري بما تنشره المؤسسات العمومية عبر صفحاتها على الفيسبوك؟

- كبيرة - متوسطة - ضعيفة - منعدمة

المحور الرابع: طبيعة الخدمات التي يمكن للمواطن الجزائري الحصول عليها عبر الفيسبوك:

15- من وجهة نظرك ، ما هي الخدمات العمومية التي يهتم بها المواطن الجزائري أكثر من غيرها ؟

- المعلومات المقدمة من قبل السلطات العمومية

- السكن

- النقل العمومي

- خدمات الحالة المدنية

- خدمات مؤسسة المياه

- خدمات مؤسسة الغاز و الكهرباء

- التعليم

- الصحة

- التوظيف

- أخرى أذكرها.....

16- ما طبيعة المعلومات التي يجب على المؤسسات العمومية نشرها على صفحاتها الرسمية في الفيسبوك؟

- شرح القرارات المتخذة

- توجيه المواطنين للحصول على الخدمات العمومية

- القوانين المتعلقة بحقوق المواطنين و التزاماتهم

أخرى أذكرها

17- حسب رأيك ، كيف يمكن للمواطن الجزائري أن يستخدم الفيس بوك في الحصول على الخدمات العمومية التي يحتاجها ؟

- متابعة الصفحات الرسمية للمرافق العامة

- تقديم آراءه و اقتراحاته حول الخدمات العمومية المقدمة

- التفاعل الدائم مع منشورات الصفحات الرسمية للمرافق العمومية

- نشر تجاوزات السلطات فيما يخص الخدمات العمومية المقدمة

- تقديم طلبات عما يحتاجه المواطن عبر الصفحات الرسمية

أخرى أذكرها:.....

18- من وجهة نظرك، هل الفيس بوك كاف للتعريف بالخدمات العمومية التي يحتاجها المواطن الجزائري؟

نعم - لا -

19- حسب رأيك، ما هي الشروط التي يجب أن تتوفر في الصفحات الرسمية للفيسبوك للمؤسسات العمومية حتى تجذب المواطن الجزائري ؟

- مضمون واضح

- شكل جذاب

- الاثنان معا

20- حسب رأيك ، ما هو شكل المعلومات الذي يفضلها المواطن الجزائري أثناء تصفحه للصفحات الرسمية للمؤسسات العمومية ؟

- نص مكتوب

- فيديو توضيحي

- صور

- نص مكتوب مرفق بصور

أخرى أذكرها

المحور الخامس: العوائق التي تحول دون حصول المواطن الجزائري على خدمات عمومية:

21- هل كثرة انشغالات المواطن الجزائري تحول دون تقديم خدمة عمومية راقية عبر الفيسبوك؟

- نعم - لا

22- حسب رأيك، ما هي أهم العوائق التي تحول دون تفاعل المواطن الجزائري مع ما تقدمه المؤسسات العمومية عبر الفيسبوك؟

- ضعف شبكة الانترنت

- الأمية التكنولوجية

- تدني المستوى المعيشي

- عدم اهتمام السلطات العمومية بالتواصل مع المواطن عبر الفيس بوك

- قلة الوعي بأهمية الفيس بوك

أخرى أذكرها

23- حسب رأيك ، ما درجة عدم ثقة المواطن الجزائري بما ينشر عبر الفيسبوك حول الخدمات العمومية ؟

- كبيرة - متوسطة - ضعيفة - منعدمة

24- هل تعتقد أن السلطات العمومية تقوم بما يجب فعله لتقديم خدمة عمومية راقية للمواطن عبر الفيسبوك؟

- نعم - لا

25- ما هي اقتراحاتك لتحسين الاتصال العمومي عبر الفيسبوك؟

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى بحث موضوع دور الاتصال العمومي في تقديم الخدمة العمومية للمواطن الجزائري عبر الفيسبوك - من وجهة نظر طلبة قسم علوم الاعلام والاتصال في جامعة تبسة-، حيث حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على مكانة الاتصال العمومي في الحياة اليومية للمواطن الجزائري من وجهة نظر طلبة قسم علوم الاعلام والاتصال، ثم تطرقنا الى مكانة الفيسبوك عند المواطن الجزائري في الحصول على الخدمات العمومية، وايضا تعرفنا على طبيعة الخدمات العمومية التي يمكن للمواطن الجزائري الحصول عليها عبر الفيسبوك، لنحاول في الاخير التعرف على العوائق التي تحول دون حصول المواطن الجزائري على خدمات عمومية عبر فيسبوك.

معتمدين في ذلك المنهج الوصفي بتطبيق الدراسة على عينة قدرت بـ 100 عينة، وقد كانت الأداة المستخدمة في الدراسة هي أداة الاستبيان.

وقد خلصت هذه الدراسة الى ان الاتصال العمومي هو اقامة العلاقات المتبادلة بين المرافق العمومية والمواطنين، كما خلصت الى ان للفيسبوك مكانة كبيرة عند المواطن الجزائري كما يساهم في تحسين العلاقة بينه وبين المرافق العامة، وأن غياب شبكة الانترنت وعدم ثقة المواطن الجزائري لما ينشر عبر الفيسبوك من اهم الصعوبات التي تحول دون حصوله على خدمة عمومية عبر الفيسبوك.

الكلمات المفتاحية: الإتصال العمومي، الخدمة العمومية، الفيسبوك.

Abstract

This study aims to discuss the role of public communication in providing public service to Algerian citizens via Facebook - from the point of view of students of the Department of Information and Communication Sciences at the University of Tébessa - where we tried through this study to identify the place of public communication in the daily life of the Algerian citizen from the point of view of students of the Department of Information and Communication Sciences, and then we touched on the position of Facebook in the citizen of Algeria in accessing public services, as well as we learned about the nature of public services that algerian citizens can Get it on Facebook, let's finally try to identify the barriers that prevent Algerian citizens from accessing public services via Facebook.

Using that descriptive approach by applying the study to an estimated sample of 100 samples, the tool used in the study was the questionnaire tool.

The study concluded that public communication is the establishment of mutual relations between public facilities and citizens, and concluded that Facebook has a great place among Algerian citizens and contributes to improving the relationship between it and public facilities, and that the absence of the Internet and the lack of confidence of algerian citizens for what is posted on Facebook is one of the most important difficulties preventing him from obtaining a public service via Facebook.

Keywords: Public Communication, Public Service, Facebook.