

فعالية الاتصال العمومي بالفضاءات الافتراضية في تحقيق الخدمة العمومية دراسة ميدانية على عينة من متابعي صفحة وزارة الداخلية الجزائرية على فيسبوك

The effectiveness of public communication at virtual spaces for achieving public service- A field study on a sample of Algerians who follow the Facebook page of the Algerian Ministry of Interior

ط.د. نجوى جدي^{1*} ، د. غوتي زباني²

مخبر جودة البرامج والتربية الخاصة والتعليم المكثف

¹ جامعة قاصدي مرباح - ورقلة (الجزائر)، djeddi.nadjwa@univ-ouargla.dz

² جامعة قاصدي مرباح - ورقلة (الجزائر)، ziani.ghaouti@univ-ouargla.dz

تاريخ النشر: 30 / 11 / 2024

تاريخ القبول: 29 / 10 / 2024

تاريخ الاستلام: 13 / 05 / 2024

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية الاتصال العمومي بالفضاءات الافتراضية في تحقيق الخدمة العمومية، حيث تسعى الجزائر على غرار بقية الدول إلى ترقية خدماتها العمومية وذلك بالاستثمار في الأدوات التكنولوجية، مما يسمح للمواطنين بالمشاركة في إدارة الشؤون العامة عبر مواقع التواصل الاجتماعي ويفتح مجال للنقاش والحوار ما يعكس فضاء بديلا لما قدمه يورغن هابرماس في نظريته "الفضاء العمومي". توصلت الدراسة إلى أن ممارسات الاتصال العمومي أصبحت أكثر تطورا وفعالية، حيث ساهم في تعزيز العلاقة بين الوزارة والمواطنين، وتحسين جودة الخدمة العمومية، مع التأكيد على الدور الإيجابي للفضاءات الافتراضية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال العمومي؛ الفضاء الافتراضي؛ الخدمة العمومية؛ مواقع التواصل الاجتماعي.

Abstract:

This study aims to identify the effectiveness of public communication at virtual spaces in achieving public service. Algeria, like other, seeks to enhance its public services by investing in the tools of technology, Allows citizens to participate in the management of public affairs through social media, opening a space for discussion and dialogue, reflects an alternative space to what Jürgen Habermas proposed in his theory "public space".

The study concludes that public communication practices have become more advanced and effective, enhancing the ministry's relationship with citizens and improving public service quality, highlighting the positive role of virtual spaces.

Keywords: public communication; Virtual space; Public service; Social media.

* المؤلف المرسل: نجوى جدي

1. مقدمة

تتعاضد اليوم أهمية الاتصال إذ أصبح يلعب دورا محوريا في بناء الدول وتعزيز تماسكها الداخلي على مستوى علاقة هيئاتها ومؤسساتها الرسمية بالمواطنين، حيث يتم استخدامه كسبيل استراتيجي لتحقيق أهداف تنموية، وتعزيز التفاعل بين هيئات الدولة ومؤسساتها الرسمية والمواطنين، هذا الاتجاه يتماشى مع مبادرات الجزائر التي تسعى بدورها إلى استغلال أدوات وتقنيات الاتصال لتحقيق مخططاتها التنموية.

وتجاوبا مع متطلبات العصر الحالي تعمل الجزائر على تكييف سياستها الاتصالية مع المستجدات التي أحدثتها تكنولوجيا الرقمية في طرق التواصل بين الافراد والمؤسسات، حيث ظهرت الفضاءات الافتراضية كوسيلة جديدة، مما جعل الجزائر كمعظم الدول تراجع سياستها الاتصالية بالتركيز على توظيف الخصائص التي أتاحتها الفضاءات الافتراضية كبديل للفضاء العمومي الهابرماسي، وبناء على ذلك تسعى الجهات المسؤولة بالجزائر إلى الاستفادة منها كمجال خصب للنقاش الحر والمفتوح بينها وبين الأفراد الذين يشاركون أفكارهم وآرائهم حول القضايا العامة والراهنة.

وهو الذي أشارت إليه العديد من الدراسات التي اعتبرت أن مواقع التواصل الاجتماعي لديها المقدرة على إحياء النموذج الأصلي للفضاء العمومي وتجديده، بتسهيل نفاذ المشاركين فيه إلى النقاش العام، وبالنظر إلى المزايا التي جاءت بها والوضعية المتراجعة للخدمات العمومية ارتأت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بالجزائر اللجوء إلى هذا الفضاء الافتراضي عبر شبكة فايسبوك وتفعيل الاتصال العمومي مع المواطنين في سبيل تحقيق الخدمة العمومية من خلال رصد انشغالهم وفتح مجال للاستماع والرد وإمكانية الاستجابة إليها. ولهذا يحمل الاتصال العمومي رهانات قوية أهمها ضمان وضوح العمل والقرارات ودوافعها، فالمؤسسة التي لا تتواصل اليوم ولا تقول ما تفعله ولا لماذا وكيف تفعله تثير الشكوك وتؤدي إلى اللامبالاة وانعدام الثقة.

(Mégarde, Sur les chemins de la communication publique, 2005)

1. الإشكالية:

تشهد الهيئات والمؤسسات الرسمية العمومية بالجزائر نقلة نوعية في العبور من الاستخدامات التقليدية للاتصال إلى استخدامات أخرى تواكب العصر وتتماشى مع التطورات التكنولوجية، بقيادة وتوجيه من الشبكة العنكبوتية، فرغم تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية واستبعاد الأرشيف الورقي بآخر رقمي وطني، واستحداث مواقع إلكترونية تابعة لوزاراتها لزيادة جودة خدماتها العمومية، تعتبر وزارة الداخلية الجزائرية وهيئاتها التي تندرج تحتها أحد الأمثلة التي لازالت تعاني من بعض العراقيل التي تحول دون تحقيق خدمة عمومية بمقاييس عالية، أرجعها المختصين إلى سوء التنسيق وضعف الاتصال بين هيكلها وبين المواطنين،

هاهي اليوم تبحث عن تحسينات أكثر لتلك الخدمات بتدعيم رؤيتها ودخول مواقع التواصل الاجتماعي والاستفادة من فكرتها كفضاء مفتوح وتفعيل الاتصال العمومي لرصد انشغالات المواطنين وحتى فتح مجال للاستماع إلى شكواهم وهمومهم عبر تجسيد مبادئ الاتصال العمومي وإشراك المواطنين في تسيير شؤونهم العامة.

من هذا المنطلق تندرج إشكالية بحثية تسعى هذه الورقة العلمية للإجابة عنها مفادها ما يلي: ما مدى مساهمة الاتصال العمومي المطبق من قبل وزارة الداخلية الجزائرية عبر الفضاء الافتراضي فايسبوك في تحقيق الخدمة العمومية؟

تندرج عنها مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي:

- 1- ما مدى تسهيل وزارة الداخلية الجزائرية وصول المواطنين للمعلومات التي تخص السياسات والبرامج الموجهة عبر صفحتها على شبكة فايسبوك؟
 - 2- هل تتيح وزارة الداخلية الجزائرية عبر صفحتها على شبكة فايسبوك مجالا للتواصل والاستماع لانشغالات المواطنين؟
 - 3- إلى أي مدى يتم تجسيد انشغالات المواطنين ضمن برنامج وزارة الداخلية والجماعات المحلية والهيئة العمرانية؟
 - 4- ما مدى مساهمة الفضاء الافتراضي فايسبوك في تحقيق الخدمة العمومية التي يتطلع إليها المواطن من وزارة الداخلية والجماعات المحلية؟
- . أهداف الدراسة:

- 1- التعرف على مدى فاعلية الاتصال العمومي بالفضاءات الافتراضية في تحقيق الخدمة العمومية.
- 2- التعرف عن مدى إشراك المواطنين في الشؤون العامة عبر نشر جميع المعلومات التي تخص الأحداث الوطنية والسياسات والبرامج الحكومية.
- 3- إبراز مدى اهتمام الوزارة بانشغالات المواطنين عبر فتح قنوات للاستماع والرد على تلك الانشغالات من خلال صفحتها على شبكة فايسبوك.
- 4- معرفة مدى تجسيد تلك الانشغالات ضمن برنامج الوزارة.
- 5- التعرف على دور الفضاء الافتراضي فايسبوك في نقل وتبادل المعلومات بين وزارة الداخلية الجزائرية والمواطنين الجزائريين المتابعين لصفحتها.

أولاً: الجانب المفاهيمي للدراسة

1. الاتصال العمومي

يعرفه ميشال بوشون ورفاقه على أنه - مجموعة من الظواهر الخاصة بإنتاج ومعالجة ونشر المعلومات التي تعكس ردود الفعل، وخلق وتوجيه المناقشات حول الرهانات العامة، والاتصال

العمومي ليس فقط نشاط اتصالي خاص بممارسات وسائل الإعلام إنما هو قضية خاصة بجميع الفاعلين "مؤسسات، شركات، الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني، والمجموعات الناشطة في المجال العام. (عواج، بودهان، جنات، هميسي، رغييس، وكامل، 2018، صفحة 10)

يعرف كذلك بأنه: مجموعة من الرسائل الاتصالية المنقولة عبر وسائل الإعلام والاتصال المختلفة الموجهة للعلاقات التي تربط المؤسسات الحكومات وبين الأفراد الذين يعتبرون كمواطنين، ولا يشمل هذا الاتصال قضايا الشؤون العامة فقط والحياة السياسية بشكل عام، بل يشمل المشاكل التي تواجه المجتمع وتخضع للنقاش العام، وتستنهض الرأي العام داخل الدولة، والإدارات العمومية حول مواضيع "الاقتصاد، العدالة، التعليم، الصحة، البيئة... وما إلى ذلك". (عواج، بودهان، جنات، هميسي، رغييس، وكامل، 2018، صفحة 10)

وهذا الذي أشار إليه Dominique mégarde حيث ذكر أن الاتصال العمومي لا يقتصر على نشر المعلومات والرسائل التي تخص الشأن العام، بل الاستماع إلى المواطنين وتشجيعهم على التعبير عن أنفسهم، وهو يتجاوز فكرة تخصيص الوقت إلى توفير الوسائل اللازمة لذلك. (Mégarde, 2005)

ويعني ذلك أن الاتصال العمومي هو نشاط اتصالي يجمع بين المواطنين والحكومة بمختلف مؤسساتها، لمناقشة راهن القضايا العامة.

2. الفضاء الافتراضي

يعرف "ريديرك مايور" الفضاء العمومي الافتراضي أو السيراني بأنه بيئة إنسانية وتكنولوجية جديدة للتعبير والمعلومات والتبادل، وهو يتكون أساساً من دائرة وسطية تكونت تاريخياً بين المجتمع المدني والدولة، وهو متاح لجميع المواطنين للتعبير عن الرأي العام. (بن عيسى، 2020، صفحة 98)

ما يعني أنه فضاء مفتوح أمام نشر وتبادل المعلومات والآراء التي تعنى بالعلاقة القائمة بين الدولة وهيئاتها ومؤسساتها الرسمية التي تمثلها والمواطنين المستهدفين من قبلها.

3. شبكة فايسبوك

يركز Mark Zuckerberg على أنه "موقع ويب مجاني خاص- محدود المسؤولية كملكية خاصة لشركة Facebook، فالمستخدمون بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم، وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم. كذلك، يمكن للمستخدمين إضافة أصدقاء إلى قائمة أصدقائهم وإرسال الرسائل إليهم، وأيضاً تحديث ملفاتهم الشخصية وتعريف الأصدقاء بأنفسهم". (نبيح، 2019، صفحة 119)

إذن هو موقع يتيح العديد من المزايا والخصائص ويهدف إلى تعزيز التواصل بين الناس.

4. الخدمة العمومية

يعرفها القاموس السياسي بأنها: "الخدمة العمومية هي نشاط يتم ممارسته مباشرة من قبل السلطة العمومية (الدولة أو الجهة المحلية) أو تحت رقابتها، بهدف تلبية احتياج عام.

(TOUPECTIONNAIRE LE DICTIONNAIRE DE POLITIQUE)

وقد عرفتها Marianne messenger على أنها نشاط يهتم بالفائدة العامة تقوم به السلطات العمومية إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، حسب الأنظمة السائدة في بلد وتقوم الخدمات العمومية بمجهود كبير في سبيل حل مشاكل المستخدمين، ومن أجل إعطاء معلومات للمستخدمين وتحفيزهم للقيام بأعمال تعود بالفائدة على المجتمع بصفة عامة. (خبيزي و القول، 2020)

تعرف كذلك بأنها: "مهمة تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة تنفذ بواسطة الجهات الحكومية التي تمتلك صلاحيات حكومية وتكون خاضعة لنظام قانون استثنائي يتناسب مع احتياجات الخدمة.

(Sébastien, 2010)

إذن هي مهمة تختص بها المؤسسات العمومية وفق مبدأ الاهتمام بالمصلحة العامة سواء من حيث إتاحة المعلومات أو في ما يتعلق بتحقيق تلك الخدمة.

ثانياً: منهجية الدراسة

1. نوع الدراسة ومنهجها:

تندرج هذه الدراسة في خانة الدراسات الوصفية التحليلية، حيث تم الاعتماد المنهج المسحي بشقيه الوصفي والتحليلي، من خلال إجراء مسح لعينة من الجزائريين المتابعين لصفحة وزارة الداخلية الجزائرية على فايسبوك، بهدف الحصول على الوصف المناسب لفعالية الاتصال العمومي بالفضاءات الافتراضية في تحقيق الخدمة العمومية، وجاءت مبررات اختيار هذا المنهج كون مجتمع الدراسة ضخم يتطلب جمع معلومات عنه.

2. مجتمع البحث وعينته:

مجتمعنا البحثي لهذه الدراسة يضم جميع الجزائريين المستخدمين لمواقع التواصل الاجتماعي وبالنظر لأكبر حجمه اختارت الباحثة التركيز على فايسبوك وارتأت بأن تجربتها على مجتمع مستهدف يضم جميع متابعي صفحة وزارة الداخلية الجزائرية والمقدرين ب: 481 ألف متابع وهو مجتمع كبير أيضاً لذا استخدمنا أسلوب المسح بالعينة

وبالنسبة لأسلوب المعاينة، يواجه الباحث في الفضاء الافتراضي مجتمعات مرنة ومتغيرة ما يصعب عليه تطبيق أساليب العينات الاحتمالية.

وبالتالي تعتبر العينة القصدية غير الاحتمالية الأنسب لهذا الموضوع وهذا لما لها من قدرة على تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى مؤشرات علمية قيمة، حيث تم سحب عينة قصدية متكونة 110 مفردة تم الوصول إليهم من خلال تفاعلاتهم مع منشورات الصفحة خاصة تلك التي تعنى بانشغالات المواطنين.

3. مصادر البيانات:

1.3 أداة الملاحظة: قامت الباحثة بمتابعة صفحة الوزارة لفترة من الزمن والاطلاع على جل المحتويات والردود والتعليقات الواردة في الصفحة وذلك قصد اكتشاف نوعية الخدمات التي تهدف الوزارة لتقديمها من خلال الصفحة، حيث ساعدت الملاحظة في ذلك كثير أولاً، وجدت الباحثة أن الوزارة تخصص ركن يومي لانشغالات المواطنين فتقوم بعد رصدها بالرد عليها، وثانياً من جهة المواطنين الذين يقومون يومياً بطرح مطالبهم في مختلف منشورات الصفحة، وهكذا سهلت الملاحظة الوصول للمعنيين مباشرة وكسب الوقت.

1.4 أداة الاستمارة الإلكترونية: تم الاعتماد على أداة الاستبيان الإلكتروني من أجل الوصول لأفراد العينة، والحصول على ردودهم فيما يتعلق بدراسة علاقة متغيري الاتصال العمومي والخدمة العمومية، حيث تم صياغة 27 سؤال موزعة على 4 محاور.

المحور الأول: تم تخصيصه للبيانات الشخصية للمبحوثين احتوى على 6 أسئلة.

المحور الثاني: ركز على نشر المعلومات والبيانات التي تخص المصلحة العامة وإشراك الناس في إدارة شؤونهم العامة تضمن على 3 أسئلة.

المحور الثالث: تم تخصيصه لقياس مدى استماع الوزارة لإنشغالات المواطنين الجزائريين باستخدام صفحتها على فايسبوك احتوى 9 أسئلة.

المحور الرابع: فاعلية الفضاء الافتراضي فايسبوك في تحقيق الخدمة العمومية والذي تضمن على 8 أسئلة تضم أسئلة فرعية تستخدم للتدعيم التحليل.

1.1.4 الأساليب الإحصائية: من أجل تحليل البيانات ومعالجتها اعتمدنا على برنامج الحزمة الإحصائية spss، وقد استخدمنا الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ألفا كرونباخ استخدم للتأكد من ثبات الأداة.

ويقصد بالثبات أنه الحالة التي تكون فيها النتائج متماثلة عند تكرار التجربة، ويعرف بأنه المطابقة الكاملة بين النتائج في المرات المتعددة التي يطبق فيها على نفس الأفراد، حيث يتم تطبيق الاستمارة على مجموعة من الأفراد ثم إعادة تطبيقه على نفس المجموعة بعد مضي فترة من الزمن ثم تحسب الدرجة في كل مرة يطبق فيها ثم يتم حساب معامل الارتباط بين التطبيق للحصول على معامل الثبات. (أبو الحمايل و بن عبد الله البسام، 2023)

الموثوقية الاحصائية		
عدد البنود المدخلة في برنامج spss	معامل ألفا كرونباخ	الصدق
17	0.72	0.84

تم احتساب معامل الثبات الكلي للاستمارة بواسطة معادلة ألفا كرونباخ وجاءت النتيجة كما هي موضحة في الجدول، حيث يشير إلى أن الثبات الكلي لبنود الاستمارة يساوي ($0.72 = \alpha$) وهي قيمة دالة، مما يؤكد تمتع المقياس بمستوى مقبول من الثبات، أما بالنسبة لمقياس الصدق فهو يمثل الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ وقد بلغ 0.84.

المصدر: مخرجات برنامج Spss الإصدار رقم: 22.

ثالثاً: الجانب النظري للدراسة:

1. مبادئ الاتصال العمومي: ترافق الاتصال العمومي مجموعة من المبادئ التي تعد القاعدة الأساسية والموجه الرئيسي له حتى في ظل التطور التكنولوجي وهي كالتالي:
 - 1.1 عدم النظر إلى المواطن على أساس أنه زبون أو (مستهلك): وذلك بتسخير كافة الظروف والوسائل من أجل تحقيق اتصال متكافئ بين الدولة والمواطنين. (عواج، بودهان، جنات، هميسي، رغييس، وكامل، 2018)
 - 1.2 تقاسم الوظيفة الإعلامية مع وسائل الإعلام: من خلال توجيه النقاش العام ونشر إجراءات الحصول على الخدمة العمومية. (عواج، بودهان، جنات، هميسي، رغييس، وكامل، 2018)
 - 1.3 المراهنة على إشراك المواطن: تشجيع المواطنين على المشاركة والانخراط في الشأن العام. (عواج، بودهان، جنات، هميسي، رغييس، وكامل، 2018)
- إضافة إلى المبادئ التي تذكرها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الفرنسية (OCDE) والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

تفعيل الاتصال العمومي بما يخدم مصلحة الحكومة المفتوحة: التحديث والتطوير؛ ضمان الانتقال إلى اتصال أكثر توجيهاً وإماماً؛ استخدام التكنولوجيا الرقمية في سياق يعزز من الحوار والنقاش المفتوح والحر؛ الاستخدام الاستراتيجي للاتصال العمومي لمكافحة الأخبار الكاذبة ونشر المعلومات الكاذبة. (OCDE, 2021)
2. الخدمة العمومية: يتبلور الغرض الأساسي من وجود الخدمة العمومية في تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسهم بدورها في رفاهية المجتمع وهي كالتالي:
 - 1.2 الأهداف الإدارية والاقتصادية: ضمان التماسك والتضامن الاقتصادي والاجتماعي والإقليمي، وتعزيز المصلحة العامة لكل مجتمع، ومراعاة مصالح الأجيال القادمة. (Bauby, 2003)
 - 1.3 الأهداف السياسية: ضبط النظام العام للبلاد وتحقيق الاستقرار السياسي وحماية مصالح الأفراد والدفاع عنهم من أي اعتداءات دخيلة. (سالمي وقاسمية، 2015)
 - 1.4 الأهداف الاجتماعية والدينية: من خلال حماية النظام الاجتماعي ومتابعته عن كثب، بضبط السلوكيات العامة ونشر التعليم وتطويره، وتجنيد منظمات المجتمع المدني والمؤسسات الدينية من أجل الحفاظ على البناء الاجتماعي. (سالمي وقاسمية، 2015)

وعليه يتم تفعيل الاتصال العمومي كرؤية عصرية بالتوازي مع التقدم الهائل لاستخدامات الانترنت، من أجل تحسين مستويات الخدمات العمومية ومنه تحقيق الأهداف التنموية للبلاد في شتى المجالات الاقتصادية وسياسية واجتماعية دينية.

3. مواقع التواصل الاجتماعي كمنفذ جديد للاتصال العمومي :

أحدثت مواقع التواصل الاجتماعي تحول نوعي في حياة الأفراد وفي مجال الإعلام والاتصال، حيث أعادت تشكيل بنية العملية الاتصالية مما جعلها أكثر انفتاحا وتوجها نحو المستقبل. (عواج، بودهان، جنات، هميسي، رغييس، وكامل، 2018)، ووفقا لدومينيك ولتوون Dominique Wolton، فإن "الاتصال أكثر تعقيدا من مجرد نقل المعلومات، حيث يتطلب وجود المتلقين للرسالة لتحقيق مفهوم الحرية والمساواة" (Mégarde, Sur les chemins de la communication publique, 2005). وبما أن الاتصال العمومي يقوم على مبادئ المشاركة والتفاعل من أجل تحسين الخدمات العمومية فإن مواقع التواصل الاجتماعي تمثل الحليف الثمين والوسيلة التي تحقق ذلك. (Esse, 2022) وعليه استغلت الأدوات الالكترونية بفعالية في تلك المواقع، حيث تم منتديات النقاش بين مختلف الأطراف بما في ذلك المواطنين والحكومة، وبفضل ذلك أصبحت هذه المنصات مجالا مفتوحا لطرح الآراء ونقد السياسات العامة.

ومنه يمكن القول أن هذا الانفتاح التواصلي الذي نشهده في العصر الحالي يطرح مجددا فكرة الفضاء الافتراضي العمومي لصاحبها يورغن هابرماس ولكن في عالم افتراضي يتسع لأعداد غير محدودة من الناس والمؤسسات والهيئات والوزارات.

هناك يقوم الأفراد بإبداء آرائهم حول السياسات العمومية والخدمات، مع إمكانية نقد البرامج السياسية والاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى التعبير عن الآراء المختلفة بما يخدم الصالح العام. (عواج، بودهان، جنات، هميسي، رغييس، وكامل، 2018)

رابعا: الجانب التطبيقي للدراسة:

1. عرض وتحليل استمارة الاستبيان:

بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات باستخدام أداة الاستمارة الإلكترونية، قامت الباحثة بمراجعة الردود للتأكد منها، وهذا تمهيدا لعملية المعالجة الآلية وفق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية الذي يرمز له وفق اختصار (SPSS).

وقد تم استخدام عدد من أساليب المعالجة الإحصائية الآتية:

- 1- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية.
- 2- معامل ألفا كرونباخ لاختبار مدى ثبات أداة الدراسة.

قامت الباحثة بتفريغ وتحليل البيانات الواردة في الاستمارة الذي استهدف بالأساس المواطنين الجزائريين المتابعين والمعجبين بصفحة وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية الجزائرية، وللتذكير فقد احتوت الاستمارة على 23 سؤال موزعة على أربعة محاور رئيسية كما ذكر سابقا.

1.1 تفريغ وتحليل بيانات المحور الأول المتعلق بالبيانات السوسيوديمغرافية:

الجدول (02) يبين البيانات الشخصية لمفردات العينة محل الدراسة

العينة الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	98	89.1%
أنثى	12	10.9%
المجموع	110	100%
مكان الإقامة	التكرار	النسبة المئوية
الشرق الجزائري	33	30%
الغرب الجزائري	19	17.27%
الشمال الجزائري	29	26.36%
الجنوب الجزائري	29	26.36%
المجموع	110	100%
السن	التكرار	المجموع
من 18 سنة إلى 25 سنة	2	1.8%
من 26 سنة إلى 35 سنة	34	30.9%
من 36 سنة إلى 45 سنة	54	19.1%
من 46 سنة إلى 55 سنة	18	16.4%
56 سنة فما فوق	2	1.8%
المجموع	110	100%
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط أو أقل	14	12.7%
ثانوي	25	22.7%
جامعي	43	39.1%
دراسات عليا	28	25.5%
المجموع	110	100%
الوضعية المهنية	التكرار	النسبة المئوية

موظف(ة)	83	75.5%
بلا مهنة	22	20%
متمدرس(ة)	5	4.5%
المجموع	100	100%
الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب/عزباء	30	27.3%
متزوج(ة)	75	68.2%
مطلق(ة)	5	4.5%
المجموع	110	100%

إن نسبة تواجد الذكور في هذه الدراسة مرتفعة مقارنة بتواجد الإناث حيث قدرت نسبتهم 89.1% بينما الإناث 10.9%، وهذا التفاوت لعدة أسباب من بينها أسلوب العينة المتبع ورغم محاولة الوصول لإناث إلا أنه حضورهم يبقى ضعيف في الصفحة ككل وربما ذلك ناتج عن نوع الاهتمامات المختلف.

تبين الأرقام الواردة في الجدول أن نسبة مرتفعة نسبيا من أفراد الدراسة ينحدرون من الشرق الجزائري حيث قدرت ب: 30%، يليها في رتبة واحدة كل من الأفراد القاطنين بالشمال والجنوب الجزائري بنسبة قدرت ب: 26.36%، وأخيرا الأفراد القاطنين بالغرب الجزائري بنسبة 17.27%، الملاحظ هنا أن حضور منطقة الغرب قليل نسبيا مقارنة بالأقاليم الأخرى، بينما يأتي الحضور المتقارب للمقاطعات الأخرى لسببين أولهما هو طريقة عمل الخوارزميات التي تساهم في هذا النوع غير المتوازن من المتابعين، فمعلوم أنه بمجرد تفاعل شخص من منطقة كذا يصل المنشور بسببه إلى أكثر من شخصين من نفس المنطقة وهكذا، أما السبب الثاني والأكيد وهو الاحتياجات والمشاكل وضعف التنمية التي تعاني منها جل المناطق في الوطن.

تظهر بيانات الجدول أن هناك حضور قوي للأفراد أصحاب الفئة العمرية الممتدة من 26 سنة إلى 35 سنة بنسبة بلغت 30.9%، وهي النسبة التي تبررها الباحثة كون هذه الفئة في غالبيتهم شباب يبحثون عن وظائف أو إستقرار وظيفي لذلك نجدهم بكثرة على صفحة الوزارة، يليه مباشرة الأشخاص من 36 سنة إلى 45 سنة بنسبة تقدر ب: 30.9% وهم موظفون يسعون للحصول على مزيد من التحسينات المتعلقة بظروف عملهم، تأتي بعده الفئة العمرية من 46 سنة إلى 55 سنة بنسبة تقدر ب: 16.4% وتحيل الباحثة هذا السن إلى الفئة المقبلة على أو التي تندرج ضمن سن التقاعد، ويأتي حضورهم داخل الصفحة للمطالبة للالتفاف حولهم في عدة جوانب مثل التغطية الصحية.. إلخ، وأخيرا تأتي فئتين ضمن نفس الرتبة وهما فئة الشباب من 18 سنة إلى 25 سنة وفئة الكهول الأكثر من 56 سنة بنسبة متساوية تقدر ب 1.8%.

وتحليل الباحثة الحضور المتراجع لكليهما إلى بدأ وعي الأولى بنشاط الوزارة ومحاولة البقاء على اطلاع بالأخبار والأحداث لدى الفئة الأخيرة.

توضح بيانات الجدول تصدر المبحوثين من ذوي المستوى التعليمي الجامعي للمتابعين الأكثر حضورا على صفحة الوزارة، بنسبة تقدر ب: 39.1%، يليها أصحاب الدراسات العليا بنسبة تقدر ب: 25.5%، وهي نتيجة متوقعة بالعودة إلى سعي الجزائر الدائم والمستمر تعميم التعليم في كل ربوع الوطن.

بينما يأتي بعدها أصحاب المستوى الثانوي بنسبة تقدر ب: 22.7%، وأخيرا يأتي أصحاب المستوى المتوسط بنسبة تقدر ب: 12.7%، وعليه يمكن القول أن هذه النسب تمثل في الغالب الفئات العمرية الكبيرة من 36 سنة فما فوق، وهذا بالعودة إلى ظروف التعليم وقتها والتي لم يستفد منها جيلهم أو لم يكملوا تعليمهم، فيما يمكن تبرير الحضور القوي للمستويات التعليمية العليا إلى استفادة الأجيال الأقل من إجبارية ومجانية التعليم ومواكبتها لجميع التسهيلات التي طبقتها الحكومة، أي أن الظروف تحسنت عن ما كانت عليه.

تظهر نتائج الجدول الوضعية المهنية لأفراد البحث، حيث يأتي في الرتبة الأولى الموظفون بنسبة عالية تقدر ب: 75.5% وهذا بغض النظر عن نوعية الوظائف التي يشغلونها أو المؤسسات التي يشتغلون بها، يليه الأفراد الذين ليست لديهم أي مهنة بنسبة تقدر ب: 20%، وأخير المتدربين بنسبة 4.5%، نتيجة منطقية بالنظر إلى اهتمامات أو مطالب الموظفين سواء بالبرامج الوزارية أو بالقرارات التعديلية التي تسعى من خلالها إلى التحسين.

ونلاحظ من خلال هذه الأرقام أن تواجد المتزوجين بكثرة في الصفحة 68.2% وذلت نابع من تزايد الاحتياجات الاجتماعية المتعلقة بالأسرة من صحة وتعليم وسكن وهي مطلب كل أسرة جزائرية خاصة مع تزايد متطلبات الحياة وتعقدها عن ما كانت عليه في السابق. يليها العزاب بنسبة 27.3%، ثم المطلقين بنسبة 4.5%.

2.1 تفريغ وتحليل بيانات المحور الثاني المتعلق بمدى نشر المعلومات والبيانات التي تخص المصلحة العامة وإشراك الناس في إدارة شؤونهم العامة.

الجدول (03) يوضح الهدف من متابعة صفحة وزارة الداخلية الجزائرية

الهدف من متابعة صفحة الوزارة	التكرار	النسبة المئوية
معرفة المستجدات والأخبار	63	57.3%
الحصول على معلومات	10	9.1%
تقديم شكاوي	13	11.8%
طرح انشغالات	19	17.3%
تقديم اقتراحات	5	4.5%

المجموع	110	%100
يتبين أن الهدف الأول من متابعة صفحة وزارة الداخلية الجزائرية على فايسبوك هو معرفة المستجدات والأخبار عند نسبة كبيرة من مفردات البحث، الذين قدروا ب: 57.3%، فيما تبحث فئة أخرى عن مستمع لانشغالها بنسبة 17.3%، بينما تبحث مجموعة أخرى عن مستقبل لشكاويها بنسبة 11.8%، وتتابع مجموعة أخرى الصفحة في سبيل الحصول عن المعلومات بنسبة تقدر ب: 9.1%، وأخيرا اختارت فئة أخرى الصفحة من أجل دعم عملية التطوير التي تعمل عليها الوزارة، وذلك من خلال تقديم مختلف الاقتراحات حيث قدرت نسبتها ب: 4.5%، ورغم أنها ليست النتائج المرغوبة من الجهات الوصية التي تسعى بدورها إلى ربط أواصر التواصل مع المواطنين منذ مشروعها لرقمنة إداراتها ومؤسساتها العمومية سنتي 2011 و 2013، ثم ولوجها إلى مواقع التواصل الاجتماعي لتعزيز الاتصال معهم، إلا أنها تبقى طور التنفيذ في انتظار حصد المزيد من النتائج الإيجابية خلال السنوات المقبلة.		

الجدول رقم (04) يبين مدى مشاركة المواطن الجزائري لأرائه عبر صفحة وزارة الداخلية الجزائرية على فايسبوك

مدى المشاركة	التكرار	النسبة المئوية
دائما	30	%27.3
أحيانا	54	%49.1
نادرا	17	%15.5
أبدا	9	%8.2
المجموع	110	%100

تبين المعطيات المتحصل عليها بواسطة الجدول السابق أن نسبة متوسطة من العدد الإجمالي لعينة البحث يشاركون آرائهم أحيانا على الصفحة وبلغت نسبة ذلك ب: 49.1%، ويتبين كذلك أن نسبة ليست بالقليلة تشارك آراءها على الصفحة حيث قدرت ب: 27.3%، وهو الذي يعكس التطور والانفتاح في العلاقة التواصلية القائمة بين الوزارة والشعب، بينما اختارت نسبة أخرى أن تشارك آرائها نادرا فقط وقدرت ب: 15.5%، ويعود ذلك ربما إلى اهتمامات هذه الفئة وبقيّة الفئات، فيما اتضح أن هناك فئة تتواجد ضمن صفحة الوزارة كمتابعين فقط دون تفاعل أو مشاركة للآراء بشكل نهائي كأقلية صامتة وقدرت نسبتهم ب: 8.2%.

الجدول رقم (06) يبين الكيفية التي يشارك بها المبحوثين مع صفحة وزارة الداخلية

كيفية المشاركة	التكرار	النسبة المئوية
الردشة عبر رسائل الصفحة	33	%30
عبر الردود والتعليقات	63	%57.3
الاتصال على رقم الموجود في الصفحة	2	%1.8

التواصل عبر إيميل الوزارة	12	10.9%
المجموع	110	100%

تبين معطيات الجدول أن غالبية المتابعين للصفحة يفضلون مشاركة آراءهم عبر الردود والتعليقات بنسبة بلغت 57.3%، وهو الأمر الذي وقفت عليه الباحثة فكثيرا ما ينشر المبحوثين مطالبهم أو يرفعون شكاوتهم أو وضعياتهم عبر الردود والتعليقات بشكل مكرر.

يليه الأفراد الذين يفضلون التواصل عبر خاصية الرسائل المتاحة عبر الصفحة 30%، ويمكن إحالة ذلك إلى خصوصية المطلب أو اعتقادا منهم أن الصفحة تهتم بالرسائل أكثر من الأدوات الأخرى.

ثم يأتي بعدها الأفراد الذين اختاروا مشاركة آرائهم عبر إيميل الوزارة بنسبة 10.9%، وما يميز هذه الطريقة أنها رسمية وآمنة ومحمية وأكثر مهنية واحترافية من سابقتها.

وأخيرا يأتي الأفراد الذي اختاروا التواصل عبر رقم الوزارة المثبت أعلى الصفحة بنسبة 1.8%، ويعود ذلك إلى رغبتهم بسرعة الاستجابة ربما، تجدر الإشارة أن فئة ممن تحدثت إليهم الباحثة أثناء إرسال الاستمارة، أكدوا أن الرقم المثبت أعلى الصفحة لا يرد بتاتا على اتصالاتهم رغم تكرارها.

3.1 تفريغ وتحليل بيانات المحور الثالث المتعلق بمدى استماع الوزارة لانشغالات المواطنين الجزائريين باستخدام صفحتها على فايسبوك

الجدول رقم (07) يبين مدى رصد الوزارة لانشغالات المواطنين الجزائريين المتواجدين على صفحتها

النسبة المئوية	التكرار	رصد الوزارة للانشغالات
38.2%	42	دائما يتم ذلك بشكل دوري
44.5%	49	أحيانا حسب الانشغال المطروح
12.7%	14	نادرا ما تهتم الوزارة عبر صفحتها بالانشغالات المواطنين
4.5%	5	أبدا الوزارة لا تهتم بالانشغالات المواطنين
100%	110	المجموع

من خلال الأرقام والنسب المتحصل عليها عبر الجدول يتضح أن الوزارة تتبع خارطة مدروسة لتوجيه جميع الوسائل والأدوات في محاولة جادة منها من أجل التواصل مع المواطنين في مختلف ربوع الوطن للوقوف على احتياجاتهم وخاصة الضروريات التي تمس البنية التحتية لمناطقهم، حيث اختارت نسبة كبيرة من المتابعين أن الوزارة تهتم بالانشغالات المطروحة حسب نوعيتها بنسبة تقدر ب: 44.5%، وهو الذي يبرر ما لاحظته الباحثة من خلال منشورات الصفحة التي ترد فيها على المواطنين، ونوعية الخدمات التي تركز عليها بدرجة أكثر من غيرها نظرا لأهميتها الشديدة، كشبكة الكهرباء والغاز وشبكة الصرف الصحي... إلخ

يلمها الفئة التي تقول بأنها تهتم دائما وبشكل دوري بأشغال المواطنين بنسبة تقدر ب: 38.2%، غير أن مجموعة أخرى تؤكد على أنها نادرا ما تهتم بنسبة تقدر ب: 12.7%، في حين نفت المجموعة الأخيرة اهتمام الوزارة بالانشغالات المواطنين بشكل نهائي بنسبة 4.5%.

الملاحظ من خلال معطيات هذا الجدول أنها تعكس المحاولات الحالية لوزارة الداخلية الجزائرية لتعزيز الاتصال مع مواطنيها وأيضا تركيزها بدرجة أكبر على المناطق البعيدة والنائية من أجل ربطها بجميع متطلبات العيش الكريم.

الجدول رقم (08) يبين مدى تسامح الوزارة عبر صفحتها على فايسبوك بنقد سياستها العامة

النسبة المئوية	التكرار	التعامل مع النقد
39.1%	43	جميع أنواع النقد تبقى منشورة على الصفحة دو حذف
3.6%	4	تعكف الوزارة على حذف أي رد أو تعليق ينقد سياستها العامة
57.3%	63	لا أعلم
100%	110	المجموع

يظهر من خلال هذا الجدول أن المواطنين الجزائريين لازالوا لا يعلمون مدى قبول وتسامح السلطات العليا بنقدهم لسياستها العامة، خاصة وأن هذا النقد قد يأخذ أشكالا عديدة يجهل فيها الفاعل عواقبها، وعليه نلاحظ أن المستجوبين مترددين في التصريح بآرائهم تجاه أنشطة وزارة الداخلية، بالعودة إلى خياراتهم التي تصدرها عدم علمهم بكيفية تعامل الوزارة مع النقد بنسبة 57.3%، ورغم ذلك المجموعة التي تلمها قررت أن الوزارة تسمح بجميع أنواع النقد بدليل بقائها منشورة في الردود والتعليقات دون سحها، بنسبة تقدر ب: 39.1%، أما المجموعة الأخيرة فلها رأي مغاير حيث لاحظت أن الوزارة لا تقوم بفلتر ما ينشر على صفحتها بنسبة تقدر ب: 3.6%.

ما يحيلنا إلى استنتاج رئيسي مفاده أن العلاقة التواصلية القائمة بين الوزارة الوصية والمواطنين الجزائريين تأخذ مجرى الانفتاح رغم وجود بعض الظروف التي تبطئ من وتيرته.

الجدول رقم (09) يوضح رد فعل الوزارة تجاه الانشغالات التي يرفعها المواطنون على صفحتها

النسبة المئوية	التكرار	رد فعل الوزارة على الانشغالات
21.8%	24	التواصل مع الجهات المعنية والمصالح المكلفة
40%	44	نقل الانشغال إلى المصالح المختصة بكل منطقة

أحيانا تقوم الوزارة بالرد على تلك الانشغالات من خلال صفحتها	24	21.8%
تجاهل انشغالات المواطنين	18	16.4%
المجموع	110	100%

تساءلنا بعد نشر المتابعين الجزائريين لمطالبهم أو آرائهم أو احتجاجاتهم ما النتيجة بعد ذلك هل سيتم الأخذ بها، وكانت اختياراتهم كالتالي:

المجموعة الأولى أجابت بأن الانشغالات توجه إلى المصالح المختصة والمكلفة بكل منطقة، بنسبة تقدر ب: 40%، كرد فعل منها يحمل الإجراءات والحلول، تليها مجموعتين برتبة متساوية وهم المجموعة التي أكدت على تواصل الوزارة مع الجهات المعنية والمصالح المكلفة بنسبة تقدر ب: 21.8%، والمجموعة المعادلة لها وهم الذين اختاروا أن الوزارة أحيانا ما تقوم بالرد على تلك الانشغالات من خلال صفحتها بذات النسبة 21.8%.

وفي هذا السياق لاحظت الباحثة أن الوزارة تخصص من خلال صفحتها منشور يومي لانشغالات المواطنين فتتشر فيها الحلول المتخذة في حق مطالب معينة وتتلقى فيه الردود ومطالب أخرى جديدة، هذا إضافة إلى ردها أحيانا على بعض الردود التي يكرر أصحابها التعليقات ردا إيجابيا تطمئنهم فيه عن عزمها لاتخاذ التدابير المناسبة التي تخصه.

في حين ترى المجموعة الأخيرة بأن الوزارة تتجاهل انشغالات المواطنين بنسبة تقدر ب: 16.4% حيث يرجح أنهم الأشخاص أو الجهات أو المنظمات التي لم يتم الاستجابة لها لحد تلك اللحظة.

الجدول رقم (10) يبين مستوى حصول المواطن على المعلومات التي تخص الشأن العام

النسبة المئوية	التكرار	مستوى حصول المواطن على المعلومات التي تخص الشأن العام
49.1%	54	دائما
43.3%	48	أحيانا
7.3%	8	نادرا
100%	110	المجموع

ترى نسبة متوسطة من المستجيبين أن الوزارة من خلال صفحتها تتيح الوصول الدائم لجميع المعلومات التي تخص الشأن العام سواء برامج أو أنشطة أو خدمات عمومية، بنسبة تقدر ب: 49.1%، تليها المجموعة الثانية بنسبة متقاربة هي الأخرى، حيث اختارت أن الوزارة من خلال صفحتها أحيانا تتيح المعلومات التي تخص الشأن العام بنسبة تقدر ب: 43.6%، في حين رأت المجموعة الثالثة أن الصفحة كوسيط نادرا ما تتيح المعلومات التي تخص الشأن العام، بنسبة تقدر ب: 7.3%.

ويلاحظ من خلال هذه الأرقام أن هناك انفتاحا ملموسا في علاقة الوزارة بالمواطنين، حيث يتجسد لنا أحد أهم مبادئ الاتصال العمومي القائم على إشراك المواطن في إدارة الشأن العام، من خلال تقاسم المعلومات والبيانات، وذلك تجسيدا لديمقراطية تشاركية تهدف بالأساس إلى إشراك المواطن بصفة مباشرة وليس ديمقراطية تمثيلية تلغي مشاركة المواطن.

إضافة إلى المبدأ الذي أقره مجلس الدولة الفرنسي والذي يدعم المشاركة في النقاش العمومي بفتح مشاركة مختلف الفاعلين لفحص وتنسيق الاهتمامات العامة للمواطنين.

إذن هناك تقد ملحوظ في هذه العملية مع إمكانية التقدم أكثر مستقبلا.

الجدول رقم (11) يوضح مدى الأخذ بمقترحات وانشغالات المواطنين حسب ما تنشره الوزارة عبر صفحتها على

فايسبوك

مدى الأخذ بالمقترحات والانشغالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	43	39.1%
أحيانا	57	51.8%
نادرا	10	9.1%
المجموع	110	100%

تبين الأرقام المتوصل إليها من خلال هذا الجدول أن نسبة متوسطة من المستجيبين صوتت على أن الوزارة أحيانا ما تأخذ بالمقترحات والانشغالات التي يطرحها المواطنون على صفحتها، بنسبة بلغت 51.8%، تليها المجموعة الثانية من المستجوبين الذين صوت على أن الوزارة دائما ما تأخذ بتلك المقترحات بنسبة بلغت 39.1%، في حين صوتت المجموعة الثالثة والأخيرة على أن الوزارة نادارا ما تأخذ بتلك الاقتراحات بنسبة بلغت 9.1%، وهي نسبة منخفضة مقارنة بنظيراتها السابقة، ما يعكس اهتمام الوزارة من خلال صفحتها على فايسبوك بما يناقشه ويتداوله المواطنون فيما يخص الشأن العام.

الجدول رقم (12) يبين مدى اهتمام الوزارة بالأراء والنقد الذي ينشره المواطنون

إعطاء الوزارة الأهمية لأراء ونقد المواطنين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	87	79.1%
لا	23	20.9%
المجموع	110	110%

نسبة مرتفعة صوتت على أن الوزارة كثيرًا ما تهتم بالأراء والنقد الموجه إليها أو للمؤسسات والخدمات التي تدرج ضمن مسؤولياتها، حيث قدرت نسبة ذلك ب: 79.1%، في حين صوت البقية أن الوزارة لا زالت لا تأخذ بتلك الآراء بنسبة قدرت ب: 20.9%.

حيث يلاحظ من خلال المعطيات السابقة أن العديد من المواطنين خاضوا تجربة نقد السياسات العامة والخدمات التي تقف عليها وزارة الداخلية بمختلف مؤسساتها، سواء كانت آراء أو مقترحات، أو انشغالات أو شكاوي أو مطالب فإن الوزارة تهتم بما يطرحه المواطنون بشكل عام في سبيل الوصول إلى خدمة عمومية يتطلع إليها الجميع.

غير أن هذا لا يعني أنه تم تحقيق نتائج مثالية، بل أن هناك المزيد من الجهود التي ينبغي بذلها من أجل ذلك.

الجدول رقم (13) يوضح وقوف الوزارة على الانشغالات التي كانت تتداول ضمن صفحة الوزارة

النسبة المئوية	التكرار	الوقوف على الانشغالات
28.2%	31	دائما
56.4%	62	أحيانا
15.5%	17	نادرا
100%	110	المجموع

انطلاقا من البيانات المعروض على الجدول صوت جزء لا بأس به بأن الوزارة أحيانا تقف على الانشغالات التي يتم تداولها على صفحتها على فايسبوك، بنسبة بلغت 56.4%، تليها المجموعة التي ترى بأن الوزارة تقف دائما على الانشغالات المطروحة بنسبة بلغت 28.2%، تليها المجموعة التي ترى بأن الوزارة نادرا ما تقف على تلك الانشغالات بنسبة بلغت 15.5%.

يلاحظ من خلال هذه الأرقام أن هناك ارتباطا وثيقا بين معطيات هذا الجدول ومعطيات الجدول الذي يسبقه، حيث أن الجدول السابق بين أن الوزارة تهتم بجميع الانشغالات التي تطرح عبر صفحتها، في حين أن تجسيد تلك المطالب والانشغالات يكون وفق برنامج الوزارة وأهدافها، فالتصويت ب: (أحيانا ونادرا) جاء انطلاقا من مدى أهمية واستعجالية المطلب أو الانشغال هذا من ناحية، أما من ناحية ثانية فانطلاقا من مكانته ضمن أولويات الوزارة.

الجدول رقم (14) يبين نوع الانشغالات التي يطرحها المواطنون في صفحة الوزارة

النسبة المئوية	التكرار	نوع هذا الانشغال
24.5%	27	التزود بالمياه الصالحة للشرب
5.5%	6	صيانة الطرق
9.1%	10	طلبات خاصة بالمؤسسات التربوية
6.4%	7	مسابقات التوظيف
54.4%	60	أخرى
100%	110	المجموع

نسبة متوسطة من المستجيبين لم تحدد نوعية الانشغالات التي تهتم بها أو تطرحها وهذا يرجع ربما إلى تعددها وكثرتها بنسبة بلغت 54.4%، يلهمها المستجيبين الذين يركزون على مطلب التزود بالمياه الصالحة للشرب خاصة في المناطق الريفية والقرى المعزولة والتي يحتاج قاطنوها إلى وفرة المياه سواء للشرب أو للأعمال الزراعية، يلهمها المستجيبين المنتمين للقطاع التربوي ولديهم مطالب تخصهم بنسبة 9.1%، في حين تأخذ مسابقات التوظيف الاهتمام كذلك بنسبة 6.4%، وأخيرا يأتي المستجيبين الذين يطالبون بصيانة الطرق والمعايير والأکید أن هذا المطلب يمس الطرق الفرعية وغير المعبدة والرابطة بالمناطق الداخلية بنسبة 5.5%.

الجدول رقم (15) يوضح مدى فاعلية عملية نشر الانشغالات ضمن صفحة الوزارة ونجاح وصول صوت المواطن

مدى وصول صوت المواطن	التكرار	النسبة المئوية
نعم	86	78.2%
لا	24	21.8%
المجموع	110	100%

نسبة كبيرة من المستجيبين ترى بأن فكرة تواجد الوزارة في هذا الفضاء الافتراضي فاعلة في نشر انشغالات المواطنين ووصولها إلى الجهات المعنية والمختصة، حيث قدرت نسبتها ب: 78.2%، في حين يرى البقية أنها ليست بفاعلة بنسبة قدرت ب: 21.8%.

وعليه فإن ذلك يكرس فكرة الفضاء الافتراضي البديل أو الجديد الذي يسمح بتناقل أمور الشأن العام وتداوله بين جميع الأطراف ما يعتبر بداية ايجابية لترسيخ مفهومي المسائلة والشفافية رغم أنهما لا يزالان يتطلبان المزيد من المجهودات لتحقيق ديمقراطية شاملة.

الجدول رقم (16) يوضح رد فعل الوزارة تجاه الانشغالات المطروحة عبر صفحتها الفيسبوكية فيما يخص

التكفل بالأمر

رد فعل الوزارة تجاه الانشغالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم تكفلت به	78	70.9%
لا لم تهتم به	32	29.1%
المجموع	110	100

نسبة كبيرة من المستجيبين أجابت بأن الوزارة ومن خلال صفحتها الفيسبوكية دائما تكفلت بالعديد من الانشغالات بنسبة قدرت ب: 70.9%، بينما أجابت المجموعة المتبقية بأنها لم تهتم بالانشغالات المطروحة عبر صفحتها، وقد قدرت نسبة ذلك ب: 29.1%.

ويلاحظ من خلال النتائج أن الوزارة تعمل وبشكل مستمر على التكفل بانشغالات المواطنين وهو الهدف الرئيسي الذي وضعت من أجل الصفحة، فيما ينتظر تعميم ذلك التكفل ليشمل جميع الحالات والوضعيات مستقبلا.

4.1 تفريغ وتحليل بيانات المحور الرابع المتعلق بفاعلية الفضاء الافتراضي فايسبوك في تحقيق الخدمة العمومية

الجدول رقم (17) يوضح دور الصفحة كوسيط في تسهيل عملية التواصل بين الوزارة والمواطنين

النسبة المئوية	التكرار	تسهيل الصفحة لعملية التواصل
77.3%	85	نعم
22.7%	25	لا
100%	110	المجموع

بالعودة إلى أرقام الجدول فإن الغالبية العظمى ترى بأن الصفحة كوسيط يربط الوزارة بالمواطنين قد سهلت العملية التواصلية بينهم بنسبة بلغت 77.3%، بينما يرى البقية بأنهم لم تسهل الاتصال بنسبة بلغت 22.7%.

وعليه وبالرغم من الجهود الملموسة في هذا الجانب إلا أنه تبقى بعض النقائص تؤرق كاهل المواطنين، ربما خدمات لم تلبى أو مشاغل وهموم لم يتم الاستماع إليها، والتي ينبغي على الجهات المعنية بذل المزيد من الجهود والوقت من أجل ترقية لمستويات عليا.

الجدول رقم (18) يبين مساهمة الفايسبوك كفضاء افتراضي في تقريب الوزارة من المواطن

النسبة المئوية	التكرار	مساهمة الفايسبوك كفضاء افتراضي
81.8%	90	نعم
9.1%	10	لا
9.1%	10	لا أعلم
100%	110	المجموع

انطلاقا من معطيات الجدول يلاحظ أن المجموعة الأولى من المستجيبين أجابت بأن الفايسبوك ساهم كفضاء افتراضي في تقريب الوزارة من المواطن بنسبة قدرت ب: 81.8%، تلمها المجموعة الثانية التي أجابت بأنه لم يساهم بشيء بنسبة قدرت ب: 9.1%، وأخيرا المجموعة الثالثة التي أجابت بعد تأكدها من مساهمته من عدمها بنسبة قدرت ب: 9.1%.

وعليه فإن الفايسبوك كفضاء افتراضي فتح المجال أمام المواطنين لمناقشة قضايا الشأن العام، ولو أنه مبكرا لتعميم هذه الفكرة على جميع القضايا، ولكن في إطار الخدمة العمومية فإن هذا

الفضاء أصبح يستغل على أوسع نطاق وبعيدا عن وزارة الداخلية فحتى مؤسسات التعليم العالي تستغل هذا الفضاء للتواصل مع طلابها.

الجدول رقم (19) يوضح مدى مساهمة ولوج وزارة الداخلية للفضاء الافتراضي فايسبوك في إشراك الناس في أمورهم العامة

النسبة المئوية	التكرار	مساهمة ولوج وزارة الداخلية للفضاء الافتراضي فايسبوك في إشراك الناس في أمورهم العامة
76.4%	84	نعم
10.0%	11	لا
13.6%	15	لا أعلم
100%	110	المجموع

جاءت بيانات هذا الجدول لتعبر عن مدى نجاح فكرة انضمام وزارة الداخلية الجزائرية للفضاء الافتراضي فايسبوك، وربط ذلك بمشاركة المواطنين في مناقشة وتقرير أمورهم العامة، حيث أجابت المجموعة الأولى بأن الفكرة ناجحة في ذاتها بنسبة بلغت 76.4%، تليها المجموعة الثانية التي أجابت بأنها لا تعلم مدى نجاح الأمر بنسبة بلغت 13.6%، وأخيرا المجموعة الثالثة التي صوتت بالنفي أي أنها لم تضف شيئا بنسبة بلغت 10%.

وعليه وانطلاقا من نتائج الجداول الأخيرة التي أتت بمقاربة فإن فكرة تواجد الوزارة ضمن الفضاء لتسهيل وصول المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمة العمومية، وأيضا تسهيل ظروف الحصول عليها، وتدعيم احتياجات المواطنين في مختلف الجوانب الاجتماعية خاصة، جاءت غالبيتها ايجابية ما يدل على فعالية هذا الاتصال العمومي في هذا الحقل.

الجدول رقم (20) يبين مدى نجاح صفحة الوزارة في تحقيق خدمة عمومية ترقى إلى مستوى تطلعات المواطن

النسبة المئوية	التكرار	نجاح صفحة الوزارة في تحقيق الخدمة العمومية
67%	67	نعم
9.1%	10	لا
30%	33	ربما
100%	110	المجموع

تبين الأرقام أن نسبة فوق المتوسطة من المستجيبين أجابت بأن الصفحة تحقق الخدمة العمومية التي يتطلعون إليها بنسبة قدرت ب: 60.9%، يليهم المستجيبين الذين أجابوا بأنها لم تحقق ذلك المستوى من الخدمة، فيما يأتي أخيرا المستجيبين الذين لازالوا مترددين بشأن نوعية الخدمات التي تقدمها الصفحة بنسبة قدرت ب: 30%، وربما لأنهم يتطلعون إلى مستوى أفضل من الخدمات وإتاحة أخرى ليس متاحة حاليا.

2. نتائج الدراسة: بعد عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية وتطبيق كل من أداة الملاحظة والاستمارة الإلكترونية على عينة الدراسة، ومنه فإنه يمكن القول أنه تم التوصل إلى النتائج التالية:

1.2 إجابة على السؤال الأول: ما مدى تسهيل وزارة الداخلية الجزائرية وصول المواطنين إلى

المعلومات التي تخص السياسات والبرامج الموجهة لهم عبر صفحتها على شبكة فايسبوك؟

❖ فإنه يمكن القول أن الوزارة تعمل كل ما في وسعها من أجل خلق اتصال متكافئ وشفاف من خلال فتح المجال للحصول على المعلومات وبعده أشكال سواء ما تعلق بمعرفة المستجدات والأخبار أو طرح الانشغالات أو الحصول على معلومات وحتى تقديم شكاوي واقتراحات، وهذا الذي يؤثر بدوره إلى أحد أهم مبادئ الاتصال العمومي التي تم تناولها في الجانب النظري وهو مبدأ المشاركة، بمعنى إشراك المواطن في الحياة العامة وإدارة الشأن العام، وهو الذي تم الوصول إليه من خلال الدراسة حيث أنه أصبح هناك انفتاح في علاقة الجهات المسؤولة مع المواطنين وكان للفضاءات الافتراضية دور بارز في تعزيز وتطوير هذه العلاقة.

وعلى هذا الأساس نلاحظ أن هناك منطقتين يسيّران العلاقة القائمة بين وزارة الداخلية والمواطنين، المنطق الأول القائم على الخدمة العمومية التي تربطها بهم والمنطق الثاني القائم على التفاعل بإستخدام مؤسساتها ليست فقط لمواقعها على الويب ولكن أيضا الفضاءات الافتراضية مثل الفايسبوك. (omrane, 2006)

2.2 إجابة على السؤال الثاني: هل تتيح وزارة الداخلية الجزائرية عبر صفحتها على شبكة

فايسبوك مجالا للتواصل والاستماع لانشغالات المواطنين؟

❖ تشير مخرجات الدراسة الميدانية إلى أن الوزارة تسخر وتستغل جميع الوسائل الاتصالية المتاحة بما فيها التكنولوجيا لرصد انشغالات المواطنين والوقوف على احتياجاتهم وخاصة الضرورية التي تخص البنية التحتية مثل شبكة الغاز والكهرباء وشبكة الصرف الصحي والطرق، هذا الذي يعكس جهود الوزارة في تشجيع صوت المواطن ومحاولاتها في تغطية مناطق الظل والمناطق المغزولة النائية بهدف ربطهم بمتطلبات الحياة الكريمة.

هذا التعاون المتبادل ساهم في تطوير علاقة الوزارة الوصية بالمواطنين ورفع مستويات الثقة تجاهها، حيث أصبح هناك أخذ ورد ومتابعة لانشغالات المواطنين اليومية.

أما بخصوص قياس نقد السياسات العامة فإنها في تحسن هي الأخرى ما يثبت إحاطة الوزارة بجميع أمور العامة.

ويرجع هذا التحسن إلى الفضاءات الافتراضية التي ساهمت في ترسيخ معاني ذات رمزية اجتماعية مثل التعاون من الجانبين ويتم ترجمة ذلك من خلال الرسائل التي تنشرها الوزارة. (Omrane,

2011)

2.3 إجابة على السؤال الثالث: إلى أي مدى يتم تجسيد انشغالات المواطنين ضمن برنامج وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية؟

بعد تحليل بيانات المحور الثاني تم التوصل إلى أن عملية تجسيد مطالب وانشغالات المواطنين مرتبطة بالأساس بمدى إستعجاليتها، حيث أن هناك مطالب تستدعي الالتفاف حولها فوراً، كما أنها فكرة تجسيد تلك الانشغالات على أرض الواقع مرتبط كذلك بأولويات الوزارة حيث أن لها أهداف وبرنامج سداسي أو سنوي يستدعي إتمامه، فمطلب التزود بالمياه الشروب يحتاج إلى حل فوري مقابل مطلب برمجة مسابقة قطاع التربية مثلاً.

وانطلاقاً من ذلك نستنتج أن الوزارة تعتمد نهج يوجه أدوات الفضاءات الافتراضية من أجل جمع المعلومات من المجتمع ومن ثمة الإستجابة إلى مطالبهم. (ollivier-yaniv, 2013)

2.3 إجابة على السؤال الرابع: ما مدى مساهمة الفضاء الافتراضي فايسبوك في تحقيق

الخدمة العمومية التي يتطلع إليها المواطن من وزارة الداخلية والجماعات المحلية؟

❖ انطلاقاً من البيانات التي تم تحليلها إنه تم التوصل إلى أن شبكة فايسبوك فتحت المجال للقيام بتحسين مستويات الخدمات العمومية بالتوازي مع تقديمها المباشر في الهيئات والمؤسسات العمومية، وأسهم في تقريب الوزارة مع جميع المؤسسات التي تندرج تحتها من المواطنين. ورغم ذلك لا يمكن إنكار النقائص التي ينبغي على الجهات المعنية تداركها من أجل الوصول إلى مستويات عليا للخدمة العمومية، إذ أن الفضاءات الافتراضية مجرد أدوات مكمل للخدمات الأساسية بالمؤسسات العمومية.

خاتمة:

توصلت الدراسة الموسومة بـ "دور الاتصال العمومي بالفضاءات الافتراضية في تحقيق الخدمة العمومية، دراسة ميدانية على عينة من متابعي صفحة وزارة الداخلية الجزائرية" إلى النتائج التالية:

كإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة "ما مدى مساهمة الاتصال العمومي المطبق من قبل وزارة الداخلية الجزائرية عبر الفضاء الافتراضي فايسبوك في تحقيق الخدمة العمومية؟

أن استخدام الوزارة للفضاء الافتراضي فايسبوك في تقديم المعلومات وتوضيح السياسات العامة والبرامج الموجهة للمواطنين أسهم بدوره في تكملة الخدمة العمومية

الأساسية من خلال إتاحة المعلومة أمام المواطن وهو العنصر الذي كان يشهد نقصا أو غيابا في الهيئات والمؤسسات العمومية وهذا بالنظر إلى ظروف الخدمة فيها.

كما وتجلت مساهمته أيضا في عدة نواحي أخرى منها فتح المجال للاستماع ومعالجة مشاغل المواطنين بطريقة تفاعلية مبتكرة مختلفة عن نظيرتها التقليدية المتمثلة في دفتر الشكاوي أو تخصيص يوم في الأسبوع لاستقبال المواطنين.

يظهر أن استخدام وزارة الداخلية الجزائرية للفضاء الافتراضي فايسبوك من أجل تحسين الخدمة العمومية قد ساهم في تعزيز سبل الاتصال بين ذات الوزارة والمواطنين ما أسهم بدوره في تحسين الخدمة العمومية المقدمة من خلال تقديم التسهيلات العصرية اللازمة من أجل وصولها لجميع المواطنين بنفس الجودة دون استثناء، إلا أن فكرة الفضاء الافتراضي فايسبوك كمعيار وحيد لتحقيق الخدمة العمومية والحصول على رضا المواطنين غير واردة حاليا، حيث يجب أن تتكامل مع الخدمات الأساسية المباشرة المقدمة إليه كجزء من العملية، كما أن فكرة بقاء الوزارة على اطلاع باحتياجات المواطنين فكرة سديدة في زمن سيطرة الفضاءات الافتراضية.

قائمة المراجع:

- 1- أمينة نبيح. (2019). *الاتصال الرقمي والإعلام الجديد*. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- 2- رشيد سالم، و أسماء قاسمية. (11, 2015). ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. 1/3، 343-355. الجزائر.
- 3- سامية خبزي، و ريم القول. (12, 2020). آليات تحقيق الخدمة العمومية في الإذاعات المحلية الجزائرية دراسة وصفية تحليلية لأراء عينة من من إطارات عين الدفلة. 3/2، 343-362. الجزائر: المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام.
- 4- سامية عواج، يمين بودهان، رجم جنات، نور الدين هميسي، إيناس رغيث، و نجيب كامل. (2018). *الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق*. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 5- قواسم بن عيسى. (12, 2020). رهانات الفضاء العمومي الافتراضي شبكات التواصل الاجتماعي أنموذجاً. 3، 9، 89-117. مقدمات.
- 6- محمد بن سامي أبو الحمائل، و تميم بن عبد الله البسام. (3, 2023). دور الاتصال المؤسسي في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة بالتطبيق على شركة الخطوط الجوية العربية السعودية. 46/1. جامعة الدول العربية.
- 7- نادية جيتي. (2023). تحليل المحتوى في البيئة الرقمية. *الصعوبات والمشكلات المنهجية في بحوث الإعلام والاتصال رؤى نظرية وتجارب ميدانية*. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 8- Bauby, P. (2003, 7). Modernisation et libéralisation des services publics: l'utilisateur sujet ou objet? 61-74. France: Revue de Centre d'études et de recherches.
- 9- Esse, C. (2022, 01 06). La communication publique a l'ère des réseaux sociaux. 111-128. Fréquence Sud.
- 10- Mégarde, D. (2005, 3). Sur les chemins de la communication publique. (35), 26-30. LES CAHIERS DYNAMIQUE.
- 11- Mégarde, D. (2005, 3). Sur les chemins de la communication publique. (35), 26-30. France: LES CAHIERS DYNAMIQUE.
- 12- OCDE. (2021). *La communication publique contexte mondial et perspectives*. Paris: L'OCDE.
- 13- ollivier-yaniv, C. (2013, 2). Communication prévention et action publique: Le cas de la prévention du modèle intégratif et configurationnel. 176, 93-11. France: Communication et langages.
- 14- omrane, D. (2006). TIC et relation de service: vers un processus de communication intercompréhensive. France: université de Toulouse Le Mirail.
- 15- Omrane, D. (2011, 6 29). Communication des entreprises logiques d'interaction à l'ère du web social. 6, 39-48. France: Les Cahiers du numérique.
- 16- Sébastien, J. (2010). la nation de service public.
- 17- *TOUPICTIONNAIRE LE DICTIONNAIRE DE POLITIQUE*. (s.d.). Consulté le 10 10, 2023, sur Définition du service public: https://www.toupie.org/Dictionnaire/Service_public.htm