

ممارسات الاتصال العمومي عبر الفضاءات الرقمية للمؤسسات العمومية الجزائرية

Public communication practices across the digital spheres of Algerian institutions

أ.ز.عبد العزيز* (جامعة غليزان (الجزائر)، zahia.abdelaziz@univ-relizane.dz

تاريخ النشر: 2024/12/22

تاريخ القبول: 2024/11/29

تاريخ الاستلام: 2024/08/06

ملخص:

يعد الاتصال العمومي خلاصة لتطورات اجتماعية، سياسية مختلفة عبر العالم وارتبط ظهوره بظهور مفهوم الدولة Etat ؛ ولهذا فإن مختلف التعريفات والتوصيفات التي لقيها المصطلح تصب في إطار أنه يختص به جميع الفاعلين في المجتمع من مؤسسات، شركات، الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني والمجموعات الناشطة في المجال العام و يرتبط خاصة بالمؤسسات العمومية في إطار دولة ودستور معين؛ بحيث انه أوجد من أجل خدمة المجتمع ومصالح الأفراد فيه سواء ما تعلق بحقوقهم او التزاماتهم في إطار الدولة والنظام والدستور الذي يقيمون فيه؛ أو من أجل محاربة أفكار ما أو سلوكات و اتجاهات ليست في صالحهم؛ أو توعية المواطن بالحقوق والواجبات.

وعليه جاءت فكرة هذه الورقة البحثية التي تحاول أن تكشف عن بعض ممارسات الاتصال العمومي في ظل البيئة والفضاءات الاتصالية الرقمية التابعة للمؤسسات العمومية الجزائرية- مؤسسة بريد الجزائر كنموذج.

كلمات مفتاحية: الاتصال العمومي الرقمي، بريد الجزائر، المؤسسات العمومية، الحقوق، الواجبات، ممارسات الاتصال العمومي.

Abstract:

Public communication is a summary of various social and political developments, and its emergence was linked to the emergence of the concept of the state. Therefore, the various definitions and descriptions that the term has received fall within the framework that it pertains to all actors in society, including institutions, companies, associations, civil society organizations, and groups active in the public sphere, and is particularly linked to public institutions within the framework of a specific state and constitution. So that it was created

in order to serve society and the interests of individuals in it, whether related to their rights or obligations within the framework of the state, system, and constitution in which they reside; Or in order to fight certain ideas, behaviors and trends that are not in their favor; Or educating citizens about rights and duties.

Accordingly, the idea of this research paper came about, which attempts to reveal some public communication practices in light of the environment and digital communication spaces of Algerian public institutions - the Algerian Post Office as a model.

Keywords: Digital public communication, Algeria Post, public institutions, rights, duties, public communication practices.

*المؤلف المرسل

1. مقدمة:

يعد الاتصال العمومي أحد حقول البحث المستجدة في مجال دراسات الإعلام والاتصال، نظرا لأهميته الكبرى في المجال العام، ومدى مساهمته في الخدمة العمومية للمجتمع ونشر المعلومات والرسائل التي تخدم الصالح العام، و المصلحة العامة أو ما يصطلح عليه بالخدمة العمومية للمجتمع ككل.

ويجب أن لا يختصر الاتصال العمومي في ذلك الاتصال الذي تمارسه وسائل الإعلام وما تقدمه من رسائل فقط بل أن يحاول القائمون عليه وخاصة في المؤسسات العمومية عبر مختلف فضاءاتها من خلال مختلف الرسائل التي تهدف للتأثير في المواطنين من أجل تحقيق بعض الأهداف المجتمعية بالإضافة إلى أنه يجب أن يرتبط كذلك بتوعية المواطنين بحقوقهم وواجباتهم في إطار الدولة والدستور الذي يحكمهم.

وعليه جاءت فكرة هذه الورقة البحثية التي تحاول أن تكشف عن بعض ممارسات الاتصال العمومي في ظل البيئة والفضاءات الاتصالية الرقمية التابعة للمؤسسات العمومية الجزائرية- مؤسسة بريد الجزائر كنموذج؛ وذلك بمحاولة قراءة تحليلية لبعض من فضاءاتها الرقمية وبعض التطبيقات التي تستخدمها مؤسسة البريد للتواصل مع المواطنين الجزائريين من أجل تقديم خدماتها ومختلف المعطيات التي تخص تلك الخدمات؛ وجاء هذا الموضوع لمحاولة الإحاطة بواقع الاتصال العمومي بالمؤسسة الجزائرية عبر المنصّل والتطبيقات الإلكترونية التي تستخدمها المؤسسات ومحاولة الكشف عن مدى استغلالها لممارسة اتصال عمومي هادف يرقى لخدمة الافراد والمجتمع في ظل موجة الاتصال الرقمي التي أصبحت توجه الافراد والمؤسسات.

بحيث انطلقنا من الإشكالية التالية: ما هو واقع ممارسات الاتصال العمومي عبر الفضاءات الرقمية لمؤسسة بريد الجزائر؟ وكانت الاجابة عن الإشكالية في إطار قراءة

تحليلية كيفية لبعض الفضاءات والتطبيقات الرقمية للمؤسسة كالموقع الرسمي لمؤسسة بريد الجزائر، صفحة الفايسبوك الخاصة بها، وتطبيق بريدي موب.

2. الاتصال العمومي مدخل عام:

1.2 الإطار المفاهيمي للاتصال العمومي:

يرتبط الاتصال العمومي بالمؤسسات العمومية والفاعلة في المجتمع، كما يسهر على الخدمة العامة للأفراد في إطار إقليم الدولة التي يقيمون بها والدستور الذي يسيرهم. بحيث يجب ان يعمل على اشراك المواطن في الفعل العام، وترسيخ قيم المواطنة من حقوق وواجبات في إطار دولتهم والدستور الذي تنشط به المؤسسات العمومية التي تسهر على هذه الممارسات.

يتداخل الاتصال العمومي كثيرا مع الاتصال السياسي والمؤسساتي والاتصال الاجتماعي على حد تعبير الكثير من الباحثين أمثال الصادق لحمامي ويحيى اليحياوي؛ لكن تبقى الحدود والفواصل قائمة بكل نمط وشكل اتصالي خاصة به؛

فبينما يختص الاتصال السياسي بالتعريف بالشخصيات والبرامج السياسية والجهات السياسية بشكل عام، يهدف الاتصال الاجتماعي للترويج والتسويق لقضايا اجتماعية معينة تخص المجتمع كالطفولة، الأمراض المزمنة...الخ؛ أما الاتصال المؤسساتي فيعمل على الحفاظ على تكوين صورة المؤسسة وتحسين سمعتها لدى مختلف جماهيرها ومتعاملها، ترسيخ ونشر قيم وثقافة المؤسسة...الخ.

في حين ذلك يبقى الاتصال العمومي ذلك الاتصال الشامل والوافي لكل أشكال الاتصال الأخرى والسالفة الذكر؛ بحيث يمثل الأداة الإجرائية التي تمكن المواطن من مراقبة العمل الحكومي ومعرفة كيف ولفائدة من تتحدد القرارات العمومية وكيف تقصيمهم من المشاركة، الاقتراح او الاحتجاج عما يصدر من قرارات واجراءات عن الدولة او الحكومة...الخ، وهذا لن يحدث بطبيعة الحال كلما كان الشأن العام مغيبا عن المواطن، يحجب المعلومة ويتكتم عن

حقه في معرفة مجريات الأمور وهذا ما سيعرقل حتما سبل التنمية الاقتصادية والاجتماعية للوطن ككل.

ثم إن الاتصال العمومي يكون فعالا كلما كان يهدف للاستماع لتعليقات المواطن والفاعلين في المجتمع عبر مختلف الوسائط التقليدية او الرقمية من شبكات التواصل الاجتماعي ومختلف المنابر الافتراضية الخاصة بالمؤسسات، ويهدف لتوثيق العلاقات الاجتماعية في المجتمع بمختلف الطرق والوسائل والفضاءات الخاصة بالمؤسسات العمومية والفئات الفاعلة في المجتمع.

يعرفه بيار زيمور P.Zemor بأنه "يمثل تلك الاتصال الرسمية التي تهدف إلى تبادل واقتسام المعلومات ذات القيمة العمومية، وكذلك الحفاظ على الترابط الاجتماعي، وتعود المسؤولية فيه للمؤسسات العمومية أو للمنظمات المكفولة لها مهمات المصلحة الجماعية أو العامة" (آمال عميرات، ص 17، 2001-2002).

ويعرف الاتصال العمومي حسب ميشال بوشون Michel Beauchamp: بأنه: "مجموعة من الظواهر الخاصة بإنتاج ومعالجة ونشر المعلومات التي تعكس ردود الفعل، وخلق وتوجيه المناقشات حول الرهانات العامة، والاتصال العمومي ليس فقط نشاط اتصالي خاص بممارسات وسائل الإعلام إنما هو قضية خاصة بجميع الفاعلين (مؤسسات، شركات، الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني والمجموعات الناشطة في المجال العام)" (Michel Beauchamp, communication publique, p05).

إذن فهو مجموعة من السلوكات والإجراءات التي يرتبط بالفعل العام و تحقيق المنفعة العامة للمواطنين في المجتمع. و ذلك ما يرتبط ارتباطا وثيقا بتحقيق مفهوم الخدمة العمومية أو المصلحة العامة ولا يختصر في ذلك الاتصال الذي تمارسه وسائل الإعلام وما تقدمه من رسائل فقط بل هو يخص جميع الفاعلين في المجتمع أفرادا ومؤسسات ودول بحيث يحاول من خلال رسائل مختلفة التأثير في المواطنين من أجل تحقيق بعض الأهداف المجتمعية،

في حين يضيف الباحث بيار زيمور أن الاتصال العمومي يرتبط كذلك بالتوعية بالحقوق والواجبات للمواطن .

وترى د أمال عميرات في كتابها الخاص "الاتصال العمومي في الجزائر والكتاب المدرسي" أن الاتصال العمومي مفهومه أوسع وأشمل من الاتصال الاجتماعي، لأنه "أكثر حداثة يسمح بالتعبير عما أسفرت عنه البحوث الجديدة مكملًا بذلك الاتصال الاجتماعي...فهو لا يكتفي بالإعلام بل يحلل الوسائل الخاصة بالإقناع القادرة على تعديل المواقف، الشرح والتبرير، فهو يتجلى كوسيلة جديدة للحكومات تتحكم بها بفضل ما شهده هذا الاتصال من تطور في الانجاز" (ص 17 آمال عميرات، 2001-2002).

من خلال ما سبق نرى بأن الاتصال العمومي يتعدى أن يكون إعلاما تتناقله مؤسسات ورجال الإعلام ، بل يجب أن اتصلا يسعى القائمون من ورائه للتأثير على الأفراد وإقناعهم باستيعاب برامج وسياسات ما، بتبني قناعات وسلوكات معينة، أو الإقلاع عن أخرى من أجل تحقيق الفائدة العامة لهم وللمجتمع ككل خاصة في مجال مكافحة الآفات الاجتماعية، ترويج القيم الأساسية للمجتمع كالترابط والتكافل...الخ. بحيث يساعد هذا النوع من الاتصال على الوقاية من العديد من المشاكل والآفات والسلوكات غير المرغوبة و يمكن أن يمارس كنوع من اليقظة في المجتمع أو يؤدي إلى تعزيز سلوكات موجودة في الأصل.

2.2 نشأته:

نشأ هذا الشكل الاتصالي بفعل مجموعة أحداث وتطورات اجتماعية وسياسية مختلفة لكنه ارتبط بظهور مفهوم الدولة Etat ؛ كما أنه عرف عدة منعرجات هامة في تطوره أبرزها:

- توقيع معاهدة واست فاليا 1648 التي اهتمت بالتجمع البشري، مفهوم الدولة، الأمة بحيث تزامن الأمر أنداك بحركات الإصلاح الديني في المجتمع الغربي والقضاء على دور الكنيسة لإضفاء الشرعية على أي سلطة غير شرعية.

- ظهور النظام الديمقراطي في الولايات المتحدة الأمريكية بعد ما عرفته من حروب أهلية وما خلفته هذه الحروب، كالإعلان عن تأسيس دولة ذات طابع ديمقراطي يتساوى فيه الجميع في الحقوق والواجبات وظهور مفاهيم أخرى كالمواطنة، المواطن و ضرورة الاتصال بين الدولة والمواطن.

إلا أن الاتصال العمومي ارتبط ظهوره كنظرية وممارسة بداية من سنوات السبعينيات بين 1973 و 1977 في المجتمعات الغربية، بحيث جاء كأسلوب اتصالي اهتم بالوقاية من حوادث المرور واقتصاد الطاقة والتربية الصحية والمواضيع ذات الشأن العام عبر وسائل الإعلام؛ أين بدء الاهتمام بالتأثير على مواقف و سلوكات المستهلكين وضرورة كسب أكبر قدر ممكن من الجماهير لمحاربة الآفات الاجتماعية التي سادت بالمجتمع.

كما مثلت فترة نهاية الثمانينات وبداية التسعينيات من القرن العشرين (20) بداية انطلاق البحوث حول هذا النوع من الاتصال و تم تداوله في مجال بحوث الإعلام والاتصال خاصة بعد صدور كتاب جماعي من تأسيس فرقة بحث بالجامعة الكندية تحت إشراف الباحث **Michel Beauchamp** ميشال بوشون، سنة 1990 بعنوان "الاتصال العمومي والمجتمع، معالم للتفكير والفعل" (رغيس، ص 98).

في حين يرى ميشال لونات **M. Lonet** أنّ أولى بوادر هذا الشكل الاتصالي الاجتماعي العمومي المروّج للقيم الاجتماعية كانت قبل ذلك و أنه بدأ منذ 60 و 50 القرن الماضي، و نشأ إلى جانب باقي أشكال وأنماط الاتصال الأخرى كالدعاية، الإشهار، وذلك بفعل الاهتمام المتزايد لبعض الحكومات والدول (فرنسا، ثم أوروبا و أمريكا)، وانشغالهم بزيادة الاهتمام بفاعلية الإعلام وضرورة استعماله من أجل خدمة الفرد وكيفية استقبالهم للرسائل الخدمائية،

وهناك من يرى أنه يعود إلى ظهور الدراسات الإعلامية في أمريكا خاصة ما اختص منها بدراسات الجمهور؛ وتوسع مجال الاتصال العمومي من خدمة المصلحة العامة وتعديل السلوكات المضرة بالمجتمع إلى خدمة مجالات أخرى كالسياسة والصحة والإشهار ونرى ذلك

مع أبحاث الأمريكي ولبر شرام (50-60) التي تمثلت في حملات الاتصال العمومي أثناء الحرب الباردة آنذاك التي نادت بإقناع الأفراد بسلوكات معينة... (نبيلة بوخيزة، ص71).

ثم توسع مجال استخدامه في ميادين جديدة خاصة مع ازدهار الحياة الاقتصادية والآفات والمشاكل الاجتماعية التي تزامنت معها كالتلوث، المجاعة، مشاكل التكنولوجيا وغيرها، بحيث تفتنت السلطات العمومية إلى دور الاتصال العمومي في إقناع الفرد و جعله يقوم بالسلوك المراد الترويج له بمحض إرادته وبدون إجراءات إكراهية عبر ما يحمله هذا الشكل الاتصالي من تقنيات وآليات إقناعية وبلاغية واستغلالها في خدمة المجتمع.

3.2 مبادئ، ووظائف الاتصال العمومي:

أ- مبادئه:

بدأ الاتصال العمومي كغيره من المجالات والحقول سيرورته باحتشام لكن سرعان ما اتجه نحو الابتكار والتجديد خاصة مع الثورة التكنولوجية وبزوغ شبكة الانترنت؛ إلا أن له مجموعة من المبادئ والأساسيات التي انطلق منها منذ البداية والتي حددها الباحث بيار زيمور كالتالي (Pierre Zémor, 2008, pp 9-10):

- عدم اختزال المواطن إلى مستهلك: وذلك ما يميز المؤسسات العمومية التي تقدم الخدمات العمومية عن المؤسسات الربحية أو التجارية وبعد دراسة أجريت حول المؤسسات العمومية في فرنسا وجد أنه لا بد للاتصال العمومي من تكريس فكرة أنّ المواطن صاحب حق وملزم بواجبات معينة و تجاوز كل الأفكار المغايرة.
- الانفصال والتميز عن الاتصال السياسي من حيث الأداء لأنهما يختلفان من حيث المبدأ، فبينما يبحث الاتصال السياسي يرتبط بممارسات السلطة و التوقعات السياسية و يبحث في الشرعية المتأتية من الانتخابات، فالاتصال العمومي يختص بنشاط المؤسسات التي تبحث عن شرعيتها من منطلق الحق في تقديم الخدمة العمومية، والتي تكون مستقلة ولا تتصل بأي جهة سياسية .

- تقاسم الوظيفة الإعلامية مع وسائل الإعلام: فبينما تشغل وسائل الإعلام وظيفة الإعلام في المجال العمومي و ذلك يميل للبراديغم الصحفي، إلا أنّ تقديم المعلومات ذات الطابع العمومي وتوجيه النقاش الخاص فهو مخول قانونا للمؤسسات العمومية التي تمارس وتوجه الفعل العمومي .
- المراهنة على إشراك المواطن: يجب أن تكون للمعلومات المتقاسمة عبر الاتصال العمومي هي غاية الدفع بالمواطن للمشاركة والانخراط في الشأن العمومي ذلك يجسد مفهوم الديمقراطية التشاركية وليس التمثيلية، بحيث تبحث (التشاركية) عن إشراك المواطنين بصورة مباشرة من خلال ممثلهم في رسم السياسة العامة وصنع القرارات، ولها علاقة وطيدة بالمشاركة السياسية التي تحقق مبدأ العدالة الاجتماعية وتعزيز العلاقة والثقة بين الحاكم والمحكوم .
- التحكم في آليات الشبكة العنكبوتية(الانترنت) ذلك ما يمثل الوجه المعاصر للاتصال العمومي خاصة مع تطور مجال التواصل التفاعلي أو التشاركي وساهمت الانترنت في تكريس التفاعل عبر تبادل وتناقل المعلومات ودعم المشاركة الفاعلة وبالتالي تكريس نظام أو أسلوب ديمقراطي لتسيير الشؤون العامة للمجتمع؛ بحيث أفرز هذا المتغير واقعا جديدا أثر على ممارسة الاتصال العمومي خاصة ما ارتبط بمدى تحسين المعلومة والنقاش العمومي.

ب-وظائفه:

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

زيمور بالمهام التالية: (إناس رغييس، ص93، 2018-2019)

- (1) ضمان المعلومات وسيرها في اتجاهين بحيث يتم إعلام المواطنين بالسياسيات العامة والخدمات العمومية للجمهور، وقياس عمل مؤسسات المجتمع اتجاه قضايا الصالح العام.
 - (2) الاستماع لتطلعات المواطنين والفاعلين في المجتمع. ويتحقق ذلك من خلال مراعاة تطلعاتهم أثناء صياغة ونشر رسائل الاتصال العمومي التي تصاغ من أجلهم و الحملات العمومية الموجهة إليهم كالإعتماد على نشرها عبر الفضاءات الرقمية من المواقع الإلكترونية والصفحات الرسمية للمؤسسة مواكبة لما يفضله المستخدم العصري الذي بات يتصل عبر المنصات الإلكترونية أكثر من اتصاله المباشر بالمؤسسة عبر الفضاءات العمومية او عبر وسائل الإعلام الجماهيرية.
 - (3) العمل على توثيق العلاقات الاجتماعية وتغيير السلوكيات في المجتمع خاصة منها غير النافعة أو المضرة أو التي قد تتسبب دون العيش السليم في حياتهم وحياة غيرهم كالعمل على إعداد ونشر حملات التوعية والوقاية، الأمن المروري، مجال الصحة والأمراض المعدية، حماية البيئة والمحيط...الخ.
 - (4) الإعلام عن مختلف الخدمات العمومية التي تقدمها المؤسسات العمومية في الدولة بغض النظر عن قطاعاتها أو منتوجاتها وذلك سيحقق أهم مبدء يقوم عليه الاتصال العمومي والذي يتمثل في زيادة وعي المواطن بمجريات الامور و تحسين معرفته بالخدمات الاجتماعية وخدمات المؤسسات العمومية، بالإضافة إلى أن هذه الوظيفة تكفل وظيفة أخرى كامنة تتمثل في تحسين جودة المعلومات المتضمنة في سياسة الاتصال العمومي المعتمدة ويكون ذلك خاصة بتقديم احصائيات عن العمل، بيانات مالية ونقدية، معلومات عن الخدمات الموجهة للمواطن كجمع النفایات، العیادات الصحية، المكتبات، معلومات عن الأحزاب السياسية، برامج الحملات الانتخابية...الخ.
- وهناك من يصنف وظائف الاتصال العمومي إلى وظائف رئيسية او اخرى ثانوية (pasquier, Vincent, & pp, 2021)

تتعلق الأولى بأربع مهام تتلخص في : إعلام الجمهور، شرح مختلف القرارات والسياسات العامة، الدفاع عن القيم في المجتمع وخلق سلوكات مفيدة وفعالة وضمان الحوار أو التشاور بين المؤسسات العمومية والمواطن.

أما الثانوية فتكتسي أهميتها من أنها تمثل الوجه المعاصر للمؤسسة العمومية منها الاهتمام بقواعد استقبال المواطنين ويتعلق الأمر بتهيئة أماكن خاصة وأثاث ولغة خاصة...الخ، فن الاستماع للمواطن والذي يصب في الاهتمام بانتظارات وتوقعات المواطنين ويكون ذلك حسب كفاءة المؤسسة العمومية وعبر مختلف الطرق الممكنة (الاقتراحات، سجل الشكاوي، صبر الآراء...الخ)

3.قراءة للفضاءات الرقمية لمؤسسة بريد الجزائر:

وقد حاولنا في هذه الورقة البحثية تسليط الضوء على بعض ممارسات الاتصال العمومي بالمؤسسات الجزائرية عبر المنابر الافتراضية لها من الموقع الرسمي لها، صفحة الفيسبوك وبعض التطبيقات الرقمية (مؤسسة بريد الجزائر، مؤسسة الضمان الاجتماعية) ومدى تطابقها مع مفهوم وخصائص الفعل العمومي :

1.3.الفضاء الخاص بتطبيق Eccp¹:

الواجهة: تحمل الواجهة التي تميز تطبيق بريد الجزائر أهم الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر وكيفية الاستفادة منها مثلا: طلب كشف الرصيد، كشف الحساب، تجديد البطاقة الذهبية طلبات الإشعار عبر رسائل الهاتف الجوال، طلبات الصكوك البريدية، الطوابع البريدية...الخ. وقد تم مؤخرا إضافة دفع مستحقات الفواتير الخاصة ببعض

¹ تطبيق الكتروني يحمل على الهاتف النقال أو الألواح الذكية، يضع تحت تصرف الزبون الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر، وبالتالي فهو تساهم في تحسين الاستخدام الأكفأ للوقت، والتسيير الأحسن للحسابات البريدية الجارية وللمعاملات المالية في أي مكان وزمان.

الاستهلاكات التابعة للمؤسسات العمومية كمؤسسة سونلغاز، أو مؤسسة توزيع المياه، مستحقات الانترنت، مؤسسة الطبع والتشر؛ كما أضيف طلبات مستحقات تأمين السفر.

- ونلاحظ ان هذا التطبيق يغيب فيه حق المواطن في معرفة رسوم الإجراءات لكل الخدمات التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر ما عدا طلبات الرصيد والإشعار النصي، وهذا يتنافى مع مبادئ الاتصال العمومي التي تنص على اختزال المواطن لمستهلك بل مواطن له حقوق وواجبات.

- يغيب كذلك الاستماع لصوت المواطن بخصوص مختلف الخدمات والمعاملات التي يحملها التطبيق كفضاء رقمي ممثلا لمؤسسة بريد الجزائر بعدم احتوائه على صندوق رقمي يحمل شكاوى ومقترحات المواطن بخصوص مختلف مشاكل معاملات التطبيق التي يضافها المواطن مثلا، أو إضافات يرد أن يجدها عبر هذا الفضاء.

- يغيب في هذا التطبيق حملات التوعية و التحسيس بمخاطر الانتهاكات الرقمية التي قد تقع في حساب المواطن في حالة اختراق الحساب او تركه مفتوحا...الخ.

- يغيب في التطبيق قيم التكافل الاجتماعي الذي يتشكل من خلال الحث على التضامن الاجتماعي من خلال وضع فضاء خاص بالتبرعات أو الإعانات ما عدا صندوق الزكاة الذي يحمله التطبيق.

- يغيب في التطبيق كذلك التوعية بأهمية الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر وفائدتها للمواطن الجزائري مثلا كأن يقدم فيديو سمعي بصري يبرز أكثر مختلف الخدمات وكيفية الاستفادة منها مع مراعاة مختلف الخصائص الديمغرافية للمواطن الجزائري كغير المتعلم او المتخصص في الأجهزة الإلكترونية فيشرح له الفيديو كيفية إجراء مختلف المعاملات...الخ.

2.3. فضاء الموقع الرسمي لمؤسسة بريد الجزائر:²

يعرض هو الآخر جميع الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر والمتاحة عبر التطبيق لكن سجلنا بعض الملاحظات كالتالي:

- يستخدم الموقع اللغة الفرنسية في حين أنها ليست اللغة الرسمية للمواطن الجزائري؛ و هذا يتنافى مع مبادئ الاتصال العمومي الذي ينص على اشراك المواطن وإحاطته بكل المعلومات اللازمة فالمواطن البسيط قد لا يستطيع القراءة بلغة أخرى.

- يحتاج الموقع لتحديث مستمر فنجد على سبيل المثال خدمة سحب مبلغ كبير (200000) موجود على الموقع وهناك ايقونة خاصة بها في حين لم تفعل الخدمة بعد في الواقع.

- نجد ان الموقع مزود بخدمة السحب بدون طاقة الا ان هذه الخدمة لم تعد صالحة منذ مدة عبر المؤسسة.

- كما نجد ان الموقع يحمل رسائل توضيحية على شكل فيديو سمعي بصري تتحدث عن مختلف الخدمات التي يكفلها الموقع، كذلك في شكل روابط على منصات رقمية أخرى كالتيوتوب...لكن بدون تحيين للأسف.

- يغيب عن الموقع الذي يمثل واجهة الكترونية لممارسة احد أشكال الاتصال العمومي للمؤسسة ترك مساحة او فضاء لإشراك المواطن في ما سيستفيد منه تعقب رأيه و إشراكه بمقترحات او إضافات(شكاوي، مقترحات...الخ) يفضلها ان تكون عبر هذا الفضاء، او التساؤل عن بعض الخدمات التي لم يستطع الاستفادة منها رقميا.

² <https://www.poste.dz/>.

- يحمل الواقع تاريخ الجزائر وذاكرة الشعب الجزائري من خلال الطوابع البريدية وتاريخها منذ استقلال الجزائر، وهذا يحسب للمؤسسة العمومية للبريد من خلال إقدامها على تكريس مفهوم المواطنة من خلال هذا النمط الاتصالي بحيث يلخص ذاكرة البلد.

3.3 صفحة الفايسبوك لمؤسسة بريد الجزائر:³

- تحتاج لتحسين في النشر، فالصفحة لا تواكب مستجدات الأمور والتحديثات في مجال المعاملات البريدية التي تسهر مؤسسة بريد الجزائر على إتاحتها للمواطن الجزائري. مما لا يتيح ان يكون الفايسبوك فضاء يعوض الفضاء الواقعي للمؤسسة التي يلجئ إليها المواطن من أجل الاستعلام عن مختلف حاجياته التي توفرها له المؤسسة، وممارسة حقه في معرفة الخدمات التي يستفيد منها كونها مؤسسة عمومية.

- كما نجد أن صفحة الفايسبوك الخاصة بالمؤسسة تحمل محتويات في شكل رسائل نصية فقط توضح حق المواطن في الاستفادة من بعض الخدمات الجديدة كإرسال وائاق وطرود عبر مراكز البريد الجزائري لكن تحتاج لتوضيح أكثر عن معاملات وإجراءات مثل هذه الخدمات كأن تزود الصفحة بروابط توضيحية في شكل رسائل سمعي بصرية وايقونية حتى تعم الاستفادة ويتمكن المواطنون وعبر مختلف الشرائح الاجتماعية من التزود بهذه الخدمات.

- نلاحظ أنه يمكن التعليق عن فضاء الصفحة إلا أنها لا ترقى لجدية الاتصال العمومي الذي يجب ان يمارس عبر هذه المنصة الرقمية كونه لا يسمح للمواطن ان يكون فاعلا في هذا النمط الاتصالي عبر هذا المرفق العام الافتراضي يتيح له حقوقا ويلزمه بواجبات معينة.

³ <https://www.facebook.com/algerieposteofficiel>

4. خاتمة:

نختتم هذه الورقة البحثية بقولنا أن الاتصال العمومي بالمؤسسات العمومية الجزائرية ليس واضح المعالم بعد حتى عبر فضائها الواقعية فما بالك بالفضاءات الافتراضية للمؤسسة؛ ويبقى مجرد ممارسات غير ناضجة بعد تحتاج لمراجعة وتقويم وخاصة أن المؤسسات العمومية لا توظف الكوادر البشرية المؤهلة لتسيير هكذا أنشطة بالمؤسسة إذ نجد أن أغلبها يفتقر حتى لجهاز علاقات عامة أو خلية لاتصال وإذا كانت موجودة فهي لا تقوم بكل الصلاحيات الموكلة لها خاصة أن من يمثل هذا الجهاز وكما أوضحنا مجموعة من الدراسات الميدانية التي ندأوم على إجرائها مع طلبتنا عبر مختلف المؤسسات الجزائرية العمومية وحتى الخاصة لا تشتمل على مختصين في الاتصال؛ بل موظفون ذووا شهادات لا علاقة لها بالاتصال. وهذا حتما سينعكس حتما على سير النشاط الاتصال بالمؤسسة وليس فقط بمصلحة العلاقات العامة، وهذا تماما ما توصلنا إليه من خلال قراتنا البسيطة حول بعض ممارسات الاتصال العمومي بمؤسسة بريد الجزائر بحيث أنها مازالت تحتاج أكثر لجدية في طرح مختلف انشغالات المواطن الجزائري والاجابة عن مختلف متطلباته الخاصة بمعاملات البريد و ما يترتب عنها؛ ولا شك انه يمثل واقع حال مختلف المؤسسات الجزائرية العمومية الاخرى خاصة وأن الاتصال العمومي مجال ما زال في طور التحديث والتطوير ممارسة وأداء.

ويترتب عن مؤسساتنا العمومية الاهتمام أكثر بهذا الشكل الاتصالي الجديد الذي يندرج تحت طائلة تحقيق الخدمة العمومية التي يحتاجها المواطن من مختلف مؤسسات الدولة التي يقيم بها وينتمي لقطاعها ويخضع لقوانينها مختلف دساتيرها، وتوظيف أشخاص أكفاء ذووا كفاءة وينتمون لتخصص الاتصال حتى تتحقق الديمقراطية التشاركية كمفهوم أساسي ينبني عليه ممارسة الاتصال العمومي فيتم الإجابة عن مختلف انشغالات المواطنين وتكفل لهم مختلف المعلومات التي تلي حقوقهم وواجباتهم نحو مؤسساتهم ومرافقهم العمومية ومختلف الخدمات المفروض أن تقدم لهم في إطار ما يضمنه لهم الدستور الذي يحكمهم.

كما يجب التنويه إلى مسؤولية المؤسسات العمومية في أن تتحلى ممارسة الاتصال العمومي بها في غير شكلها التقليدي كما نراه شائعا عبر مختلف المؤسسات والمتمثل في نشر حملات التوعية والتحسيس المناسبة لبعض المشاكل والآفات الاجتماعية والانتقال من الدور النيابي لتجسيد مفهوم الديمقراطية للدور التشاركي الذي يكفل للمواطن حقه في تجسيد السياسات العامة والبرامج والخطط التنموية في المجتمع والأخذ بأرائه وتطلعاته إزاء مجريات الأمور ببلده.

5. قائمة المراجع:

- Michel Beauchamp, p. (s.d.). *communication Publique*.
pasquier, M., Vincent, m., & p. 3.-1. (2021, march 12). *la communication des organisations publiques*. Consulté le 06 2024, sur Researchgate: t:
<https://www.researchgate.net/publication/325319795>
Pierre Zémor, P. 0.-1. (2008). *la communication publique* . Paris: 4ed, PUF.
- أمال عميرات، ص17. (2001-2002). الاتصال العمومي في الجزائر والكتاب المدرسي. الجزائر، جامعة الجزائر3.
- رغيس، إ. (s.d.). إدارة الاتصال العمومي للفضاء العام. مجلة الآداب والعلوم الانسانية. ص98. (s.d.). ع. أ., (....ص
- الاتصال العمومي في الجزائر والكتاب المدرسي دراسة تحليلية، أطروحة. (2001-2002). ع. آ, ص17, 3. جامعة الجزائر 3. ماجستير
- ب. ن، ص. (2006-2007). 71, تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي في الحملات العمومية المتلفزة، أطروحة دكتوراه. جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام.
- إ.ر. (2018-2019). ص93. الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية. جامعة سطيف2، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.