

تجليات الاتصال العمومي في المواقع الإلكترونية الرسمية

دراسة تحليلية على عينة من مواقع

الهيئات الوزارية الجزائرية من منظور هابرماس Habermas

Public communication manifestations in formal electronic sites -analytic study on a sample of algerian ministries organisms sites from Habermas perspective

د. بن عيشة عبد الكريم جامعة عبد الرحمن ميرة -بجاية- abdelkrim.benaicha@univ-bejaia.dz	د. إسماعيل بن ديبلي* جامعة عبد الرحمن ميرة -بجاية- ismail.bendebili@univ-bejaia.dz
--	---

الملخص

تتعلق دراستنا من إشكالية مفادها البحث في تجليات الإتصال العمومي في المواقع الإلكترونية الرسمية للهيئات الوزارية الجزائرية، بحيث نحاول تسليط الضوء على مختلف الآليات والأساليب والإستراتيجيات الإتصالية شكلاً ومضموناً التي تستخدمها هذه الهيئات في تعاملها مع جمهور المواطنين، بتقديم مختلف الخدمات العمومية بهدف المصلحة العامة، حيث قمنا بإختيار تسعة مواقع إلكترونية لأهم الوزارات ذات الخصوصية في بعض ميزات مواقعها وهي (PM، MDN، MEN، MJ، MAE، MESRS، MI، MS، MC). وعلى هذا الأساس، تمّ إستخدام تحليل شبكي لمختلف هذه الأساليب، وذلك لمعرفة أهم رهانات الإتصال العمومي الإلكتروني في المؤسسات الرسمية الجزائرية وعلى رأسها الهيئات الوزارية. الكلمات المفتاحية: الإتصال العمومي؛ الخدمة العمومية؛ إستراتيجيات الإتصال؛ المواقع الإلكترونية الرسمية.

Abstract

This study revolves around examining the manifestations of public communication on the official websites of the Algerian ministerial bodies. It seeks to shedding light on the various mechanism, methods, and communication strategies in terms of form and content, which these bodies use in their dealing with citizens, by providing various public services for public interest purpose. To this respect, nine websites of the most important ministries with certain specificity in their websites have been selected (PM, MDN, MEN, MJ, MAE, MESRS, MI, MS, MC). A network analysis of various of this methods was used, in order to find out the most important challenges of electronic public communication in the Algerian official institutions and the ministerial bodies in particular.

* المؤلف المرسل: إسماعيل بن ديبلي، الإيميل: ismail.bendebili@gmail.com

Keywords: Public Communication, Public Service, Communication Strategies, Official Websites.

1. مقدمة:

يعتبر الاتصال العمومي إحدى الأشكال الهامة في العمليات الاجتماعية والانسانية عامة، حيث لايزال هذا المفهوم يرتبط بالدولة ومؤسساتها العمومية، أو بالأحرى تلك المؤسسات الاعلامية التي ظلت مرتبطة بالدولة خاصة ما تعلق بالإذاعة والتلفزيون، ولعلّ هذا ما يظهر في العالم العربي (كارين، 2005، ص:503، 504) بشكل كبير بإعتبار أن هناك بعض النظريات الإعلامية والسياسية التقليدية التي لا تزال قائمة بذاتها تُسير العملية الاتصالية وتتحكم في الفضاء الاعلامي بالمنطقة العربية، وذلك بمنطق الخدمة العمومية وتأطير المصلحة العامة. وظلّت ماهية الخدمة العمومية في نظر الدولة والمؤسسات مرتبطة -رفقاً- بوسائل الإعلام التقليدية خاصة الإذاعة والتلفزيون أو ما يعرف بالإعلام الوطني أو الرسمي، كونها الأداة الإعلامية التي تستغلها الدولة في تكريس أيديولوجياتها ونظامها السياسي (رايح، 2011)، ولا تزال هذه العملية سارية المفعول في كثير من الدول العربية (الحياوي، 2007، ص:57-71)، بإعتبار أن هذه الوسائل ملكاً للدولة، وبقي تمرير الخدمة العمومية يتراوح مكانه بمفهوم الدولة نفسها، وهذا بممارسة عمليات إتصالية عمومية مختلفة تقوم على المصلحة العامة وفق تسيير الدولة لهذه الأخيرة، ونجد هذا المنظور ينطبق مع منطق بعض النظريات والمبادئ الفلسفية التي سادت في أوروبا ما بين القرن 15م و16م، حينما تطرق كل من الفيلسوف أفلاطون إلى أنّ الفرد العادي لا يمتلك المؤهلات التي تسمح له بفهم التعقيدات وشؤون الحكم، وعليه فإنّ دوره في المشاركة في الحياة السياسية غير مطلوب، بل وغير مرغوب فيه، أمّا الفيلسوف ميكافيلي فيرى أنّه يمكن للحاكم أن يستعين برأي الرعية بما يخدم مصلحة الحكم، وما يتوافق مع أغراض الحاكم نفسه (عبد الرحمن)، ومن هنا بدأت تتعزز مبادئ النظرية السلطوية من خلال آليات الرقابة المسبقة والوصاية وغيرها.

ولعلّ الاتصال العمومي في مفهومه التداولي أو بالأحرى إستعمالاته بمنطق الدولة ظلّ حبيس المؤسسة العمومية ووظائفها التي لم تخرج عن نطاق الوظائف التقليدية المتاحة، بل وأكثر من ذلك "لا تزال المعلومة في المنطقة العربية مكمّن خشية، وإحتكارها كأداة هيمنة وتحكم وضبط إجتماعي، بدليل أنّه لم تصدر لحد الآن قوانين تنظم الحق في النفاذ إلى المعلومات، أو تضمن الحق في الإتصال والتواصل، أو ترفع السرية عن أرشيف الإدارات العمومية، أو تضع ذات الأرشيف في الفضاء العام، وبالمقابل فإنّ الفضاء العمومي في المجال السمعي البصري مثلاً، الذي من المفروض أن يكون أكثر حركية في ظلّ العولمة والانفتاح، بل على أساس

تعميق تحكم السلطات العمومية في أدوات الإعلام والاتصال، التي أضحت الأداة القاطعة في تمرير الخطاب الرسمي بكل حمولته الرمزية والمادية" (اليحياوي، مرجع سابق). وما يمكن ملاحظته خاصة بعد ظهور العولمة وما أحدثته من تطورات على مستوى تكنولوجيا الاعلام والاتصال، هي تلك التغيرات الطارئة على المجتمعات العربية، حيث تغيرت ملامح الجمهور لارتباطه بالتكنولوجيات الحديثة، خاصة مع ظهور الانترنت كفضاء إلكتروني وافتراضي في نفس الوقت.

2. الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة:

1.2 إشكالية الدراسة:

تنطلق دراستنا من إشكالية بحثية مفادها البحث في أهم رهانات الإتصال العمومي عبر المواقع الرسمية الالكترونية في الجزائر من خلال رصد تجلياته في الشكل والمضمون في تقديم الخدمات العمومية المختلفة، وذلك بناءً على مسألتين أساسيتين: الأولى تبدأ من التطورات التي تحدث على مستوى مؤسسات الدولة نفسها سواء على المستوى التكنولوجي أو الخدماتي، بحيث يعكس هذا المتغير مفهوم التغيرات الحاصلة تقنياً، أي التطور التقني بالنسبة للمواقع المعنية (على مستوى البنية والتصميم)، والثانية تتعلق بمسألة التحديث من خلال المواضيع المستحدثة بناءً على حاجيات ومتطلبات الجمهور، ومختلف الآليات والاستراتيجيات الجديدة في تحسين الخدمة العمومية وعلى رأسها الخدمة الإتصالية ومجالاتها الأساسية. إنطلاقاً من هذه المسائل يمكننا أشكلة الموضوع بناءً على ملامح الاتصال العمومي في الممارسة الإتصالية للخدمة العمومية من طرف الهيئات الرسمية عبر مواقعها الالكترونية باعتبارها فضاءً جديداً يتيح العديد من الخدمات.

وعليه، يمكننا أن نطرح الاشكال العام والأسئلة الفرعية للدراسة، وذلك بناءً على المتغيرات الثلاثة وهي: المتغير الأداتي التقني (مسألة التحديث التكنولوجي والتصميم)، المتغير العقلاني (الأساليب والإستراتيجيات الإتصالية)، والمتغير الخدماتي (مجالات الخدمة الإتصالية العمومية لإلكترونية). بحيث حاولنا في هذا الإطار تبني نموذج مقترح للدراسة وفقاً للأسئلة المطروحة والموضحة كالاتي:



الاتصال العمومي الالكتروني

وعليه يمكننا طرح التساؤل العام الآتي: ما مدى فعالية الاتصال العمومي في المواقع الرسمية الجزائرية؟.

حيث تفرّعت عن هذا الاشكال الأسئلة التالية:

- ما طبيعة الاتصال العمومي في المواقع الوزارية الالكترونية؟
- ما هي أهم آليات واستراتيجيات الاتصال العمومي المستحدثة في المواقع الوزارية الالكترونية؟.
- ماهية أهم مجالات الخدمة العمومية السياسية في المواقع الوزارية الإلكترونية؟.

2.2 تحديد المفاهيم الإجرائية:

1.2.2 الاتصال العمومي: يقصد به مجموع النشاطات الإتصالية التفاعلية التي تقوم بها الهيئات الوزارية الجزائرية عن طريق مواقعها الإلكترونية بإستخدام مجموعة من الأدوات الاتصالية في علاقتها بالجمهور (المواطنين الجزائريين)، وذلك من أجل تقديم خدمة عمومية في إطار المصلحة العامة.

2.2.2 الخدمة العمومية: تمثل جميع الخدمات التي تقوم بها الوزارة على موقعها الإلكتروني، والتي تنحصر في الخدمات السياسية من خلال المعلومات السياسية (قرارات، بيانات، خطابات سياسية، ...الخ)، أو في الخدمات الإعلامية (إعلانات، حصص إعلامية، إشهارات، فيديوهات، صور، الاتصال...الخ)، أو في الخدمات التفاعلية من خلال (منصات المشاركة، شبكات

التواصل الاجتماعي، المنصات المفتوحة، ...الخ)، بالإضافة إلى خدمات متعلقة بالجانب الإداري، والتي تدخل في إطار رقمنة الوثائق، تجديد الملفات، خدمات إلكترونية، ...الخ.

3.2.2 إستراتيجيات الاتصال: تمثل مجموع آليات وأساليب الاتصال العمومي التي تستخدمها الوزارة الرسمية في موقعها الإلكتروني سواء على مستوى الشكل من خلال تصميم الموقع في علاقته بمزايا الاتصال العمومي، أو على مستوى المضمون من خلال تنوع الخدمات الإتصالية العمومية، وذلك من أجل تحقيق المصلحة العامة.

4.2.2 المواقع الإلكترونية الرسمية: هي مجموع المواقع الإلكترونية المعتمدة رسميًا من طرف الهيئات الوزارية الجزائرية وتخضع لوصايتها المباشرة، بحيث تشكل هذه المواقع منصاتها الإلكترونية التي تغطي كل الأحداث والقضايا التي تخدم الشأن العام حسب طبيعة كل قطاع من القطاعات.

3.2 تحديد مجتمع البحث والعينة:

يتمثل مجتمع البحث في جميع المواقع الإلكترونية للهيئات الرسمية الجزائرية، ونظرًا لكثرة عدد هذه المواقع وصعوبة تحليلها مجتمعة، حاولنا أن نضيف متغيرًا آخر للتقليص من حجم عدد هذه المواقع، حيث قمنا بتصنيف هذه المواقع إنطلاقًا من توفرها على بعض الخدمات من جهة كالأرشفة، صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي، نوافذ الحوار والمشاركة والاتصال، خدمات RSS، خدمات التحميل، تعدد اللغات ...الخ، ومسألة تحديثها من جهة أخرى، حيث تشترك هذه المواقع عمومًا في بعض الخدمات، والتي تظهر في التعريف بالمؤسسة الوزارية ووظائفها وهياكلها، أو حتى بعض اللوائح القانونية مثلًا، بالإضافة إلى بعض المعلومات المستجدة حول القطاع أي الوزارة المعنية.

وفي إطار هذا الاشتراك من خلال تقديم البطاقة التقنية والفنية للمؤسسة الوزارية وبعض التنظيمات القانونية (لوائح، مراسيم، قوانين، مواد، بنود، بيانات ...الخ، بالإضافة إلى استخدام النص الفائق من صوت وصورة وكتابة (فيديوهات، صور، مقالات، ثم نشر إعلانات حول موضوعات معينة بمثابة أحداث مستجدة، ...الخ).

وعلى هذا الأساس، تم اختيار تلك المواقع من أجل معرفة مدى فاعليتها من خلال تداولها لمعطيات الاتصال العمومي داخل هذه الفضاءات الجديدة، ودور مضمونها بما يتوافق وأبجديات الاتصال العمومي وتكريس الخدمة العمومية للمواطن الجزائري، خاصة في ظلّ التغيرات الاجتماعية والسياسية والثقافية والتقنية.

وبناءً على التحديد الدقيق لمجتمع البحث، تمّ إختيار عيّنة نمطية قصدية ممثلة لأهم المواقع الوزارية، والتي تمثلت في تسع (09) مواقع: (موقع الوزارة الاولى، موقع وزارة الدفاع الوطني، وزارة الشؤون الخارجية، موقع وزارة التربية الوطنية، موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، موقع وزارة العدل، موقع وزارة الصحة، السكان وإصلاح المستشفيات، موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، وزارة الاتصال). وذلك بإعتبارها تخضع لعامل التحديث أولاً، ولعامل خضوعها لبعض مميزات المواقع الإلكترونية وفق لبعض المعايير التقنية المتعلقة بتصميم الموقع مثلاً، وكذا توفرها على أدنى الخدمات العمومية المطلوبة. هذا وبالإضافة إلى عامل إختيار المواقع الوزارية ذات الأولوية باعتبارها قطاعات حيوية ولها علاقة مباشرة مع الجمهور.

4.2 تحديد منهج البحث وأدواته:

تدرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التي تهتم بوصف الظاهرة من خلال عملية جمع وتلخيص وتصنيف المعلومات والحقائق المدروسة المرتبطة بها، وذلك لغرض تحليلها وتفسيرها وتقييم طبيعتها للتنبؤ بها وضبطها أو التحكم فيها. ولعلّ هذا ما ينطبق على دراستنا في عملية وصف طبيعة الاتصال العمومي من خلال مختلف تجلياته وتمظهراته على مستوى المواقع الإلكترونية الرسمية للهيئات الوزارية الجزائرية، وذلك عن طريق عملية البحث في شكل ومضمون هذه المواقع، سواء بالنسبة لوصف بناءه الشكلي والتصميمي، أو بناءه المضموني من خلال وصف مجموع الخدمات الاتصالية العمومية المقدّمة، بمعرفة طبيعتها وتصنيفاتها المختلفة. وعلى هذا الأساس، تمّ إستخدام المنهج المسحي باعتباره يتناسب وطبيعة الدراسات الوصفية من جهة، لذا فإنّ العديد من الباحثين يعتبرون "الدراسة الوصفية دراسة منهجية في أساسها" (عمر، 1983، ص:118). بالإضافة إلى طبيعة الموضوع نفسه الذي يتعامل مع تمظهرات الاتصال العمومي شكلاً ومضموناً في هذه المواقع، وذلك عن طريق مجموع الآليات والأساليب الاتصالية المستخدمة في تقديم الخدمة العمومية. وبناءً هذه المعطيات نقوم في هذه الدراسة بمسح مجموع المواقع الإلكترونية الرسمية التي تمثل الهيئات الوزارية الجزائرية، بحيث أنّ استخدام هذا المنهج في المجالات التطبيقية لدراسات الاتصال يظهر أيضاً في مجال مسح المضمون الاتصالي من خلال القيام بتحليل محتوى وسائل الاتصال من الجوانب المختلفة" (حسين، 1983، ص:126).

أما بالنسبة للتقنية فقد أعتدنا في هذه الدراسة على تقنية تحليل المحتوى، وبالأخص التحليل الموضوعاتي (Laurence, 1997, p:77,78) أو الفئوي، الذي يصنّف المحتوى إلى فئات بناءً على موضوعات تتشارك فيها نفس الخصوصيات، بحيث لم نعتد كلية على فئات تحليل

المحتوى المعروفة، وهذا راجع لطبيعة موضوعنا من جهة، وإشكاليته من جهة أخرى، حيث قمنا بنوع من تحليل المحتوى الذي يقتصر على تصنيف شبكي للخدمات الاتصالية العمومية شكلاً ومضموناً، وذلك من خلال شبكة من التحليل (Grille d'analyse)* كأداة تصنيف منهجية لفئات تلك الخدمات، ولعلّ هذا النوع من التحليل الكمي يساعدنا في بلوغ أهداف الدراسة، وذلك بما يتماشى ومعطيات التحليل لهذه المواقع.

5.2 الخلفية النظرية للدراسة:

تجدر الإشارة في المستهل، إلى أنّ الفكر الهابرماسي جدير بالطرح في مناقشة نتائج موضوع البحث من وجهة نظر نقدية تتماشى ومتطلبات هذا الفضاء الجديد، خاصة ما تعلق بمفهوم الفعل التواصلي داخل هذه المواقع الإلكترونية الرسمية للهيئات الوزارية في الجزائر، حيث تتطرق مختلف الاجتهادات في تعريف الفضاء العمومي وفقاً لما حدده الفيلسوف الألماني يورغن هابرماس Jurgен Habermas في مؤلفه: (الفضاء العام: أركيولوجية الإعلان كبعد تأسيسي للمجتمع البرجوازي) الذي قدّمه كأطروحة دكتوراه، حيث نشر كتاب سنة 1962، ويعرف الفضاء العمومي في هذا الإطار باعتباره فضاء للتوسط يقوم فيه الأشخاص الخواص بالاستخدام العمومي للعقل من أجل بناء توافق سياسي، أي أنّ الفضاء العام هو جملة من الأشخاص المجتمعين لمناقشة القضايا المرتبطة بالشأن العام، حيث تتشكّل هذا الفضاء العام في أوروبا بعد بروز "العقد الاجتماعي" كمنظم للحياة الاجتماعية، وكقوة موازية للحكم المطلق بهدف التوسط بين الدولة والمجتمع المدني.

وانطلاقاً من هذا التعريف يستخلص الباحث نصر الدين العياضي محدّداته التي يمكن ذكرها في النقاط الأساسية التالية:

- 1- المقصود بالعمومي والذي يشير بالمقابل إلى ما هو خاص، بالإضافة إلى كونه يعني الإعلان والنشر (rendre publique).
- 2- إنّ الوسيلة التي تتوسط المجتمع والدولة ليس الإطار في حدّ ذاته، وإنّما المحتوى المتداول داخل هذا الإطار وما يعكسه من الاستخدامات العامة للعقل من خلال الآليات والاستراتيجيات المستخدمة، خاصة ما تعلق بالفضاءات العمومية الجديدة وتطوّر تكنولوجية الإعلام والاتصال.
- 3- غائية النقاش، وتبني هذه الأخيرة انطلاقاً من وجود الحوار العقلاني ومبدأ النقاش الذي يتداول الشأن العام، على عكس المصلحة الخاصة ومنطق البراغماتية الخاص.
- 4- توفر شرط حرية التعبير والفكر، وحرية تبادل المعلومات والآراء المختلفة.

* - أنظر الملحق رقم 1.

- 5- توفّر مبدأ النشر والإعلان والحق في الإعلام، وكذا توفّر مبدأ الشفافية ورفع السرية التي تخفي العلنية باعتبارها محرك النقاش وتداول المعلومات والقضايا التي ترتبط بالشأن العام.
- 6- توفّر مبدأ المساواة وعدم الإقصاء بالمشاركة في النقاش العام، والذي يتطلب وجود الإرادة السياسية والكفاءات الذاتية المتعلقة بتجسيد الديمقراطية.
- 7- تشكيل الرأي العام كنتيجة عن النقاش الذي يعبر عن توافق الآراء حول الشأن العام .
- 8- يأخذ الفضاء العمومي صيغتين أساسيتين، يتمثل في الصيغة الفيزيائية و التواصلية، ومن هنا يمكن الفصل بين بعدين: البعد العملي والنظري الرمزي(أو المنتدى)، ولعلّ هذا الأخير يتشكّل من ثلاثة شروط أساسية وهي: التوسّط (Médiation)، والاتصال (Communication)، والمشاركة (Participation)، وهذا ما يمنحه امتدادًا إمبريقياً.

إذن من خلال إعتادنا على هذه المقاربة لمفهوم الفضاء العمومي وإشكالية الفعل التواصلية الذي يتوسط بين الدولة والمجتمع في إطار حوار عقلائي يسوده النقاش لتأسيس ديمقراطية ومشاركة سياسية في مجتمع حديثي، ولعلّ ما يمكننا إسقاطه على هذه الدراسة هي محاولة اختبار بحثنا في مجال عمومي جزائري يختلف عن سياق المجتمع الغربي الحديثي، لذا مقاربتنا ستكون من بعض الزوايا التي تخدم البحث، من حيث أنّ الوسيلة التي تتوسّط المجتمع والدولة ليس الإطار في حدّ ذاته فقط، وإنّما المحتوى المتداول داخل هذا الإطار وما يعكسه من الاستخدامات العامة للعقل من خلال مجموعة من الأساليب والاستراتيجيات والآليات المستخدمة في نشر المحتوى، ومن هنا يمكننا التركيز على الاتصال العمومي داخل الأوعية التكنولوجية، بالإضافة إلى مسألة الخدمة العمومية الإتصالية ومجالاتها الأساسية ومن هذه الزاوية، أعتمدنا في هذه الدراسة على مبدئين أساسيين:

- 1/مبدأ العقلنة:** ويخص هنا مدى فاعلية الإتصال (الآليات والإستراتيجيات)، قابلية الحوار(منتديات الحوار، الرأي والرأي الآخر، خدمات اتصالية أخرى)، منافذ الحصول على المعلومات للجمهور(الحق في الاعلام والاتصال)، مجالات المشاركة السياسية، منابر النقاش، منصات التفاعلية، نشر الوعي السياسي، عقلنة تصميم الموقع (التقانة)...الخ).
- 2/مبدأ السيطرة والهيمنة:** تكريس الايديولوجية، إعادة إنتاج نفس محتوى الوسائل التقليدية، اتصال مؤسساتي عمومي تقليدي (مركزي)، إعلام حكومي رسمي بروتوكولي، خدمات براغماتية، نوافذ مغلقة، معلومات سطحية أو مظلمة، إنعدام المعلومة واحتكارها، مصادر مغلقة، سلبية تصميم الموقع (إنعدام التقانة)...الخ.

3. المقاربة النظرية والتوثيقية للدراسة:

لقد أصبح الاتصال اليوم يتمتع بتقنيات وآليات وإستراتيجيات جديدة، ولعلّ هذا ما ساهم في غلبة الاتصال وطغيانه على حد قول دانيال بونيو (Daniel Bougnoux)، حيث يشير هنا إلى سيادة أيديولوجية الاتصال، وذلك وفقاً لمقولته "أننا نعيش عصر الاتصال ضدّ الاعلام" (العياضي، 1999، ص:35)، بحيث نجد الإتصال العمومي في هذا السياق لم يعد يختلف بمفهومه المعياري من خلال تعدّد أشكاله ومستوياته، خاصة وأنّ الجمهور الذي يعدّ عنصراً هاماً في العملية الإتصالية، أصبح هو الفيصل في تحديد أهداف الاتصال العمومي وإستراتيجياته، كما أنتج لنا هذا التعدّد والتجدّد في نفس الوقت خدمة عمومية إلكترونية تعمل على تكريس المصلحة العامة وفقاً لمتطلبات الجمهور وحاجياته المختلفة، لذا أصبح الفضاء الجديد مجالاً اتصالياً يقترب من هذا المفهوم، بإعتباره فضاء يتيح العديد من الخدمات، ولعلّ ما يمكننا الإشارة إليه هنا هو ليونة الاتصال العمومي وفق للتغيرات التقنية، الذي يجعلنا نفرّق بين المفهوم المعياري للاتصال العمومي من جهة، وهذا ما يظهر في المحاولات العديدة للبلدان المتقدّمة في هذا المجال، وبين دور تطوّر التقنية من خلال الأيديولوجيا الناعمة (الرب، مرجع سابق، ص:50-65) التي تمارسها، إنطلاقاً من مبدأ التكيّف، ونقصد هنا علاقة المضمون بوعائه، والتي كثيراً ما تظهر في المجتمعات التي تلقّب عادة بالنامية أو بمجتمعات العالم الثالث عموماً، ولعلّ المجتمعات المغاربية أحد هذه المجتمعات التي تستخدم التقنيات بموجب الأيديولوجيا المتبناة.

من هذا المنظور، يعدّ الاتصال السياسي فرع من فروع هذا الاتصال (أي العمومي) بإعتباره يبنّي على معطيات سياسية تجعله يولي إهتماماً إلى ما هو سياسي وتكريس المعلومة في هذا الحقل، حيث أنّ مجال إدارة العلاقات بين المؤسسات العمومية والمواطن يبدأ من خلال تكريس الخدمة العمومية وتداول المعلومة في الخدمة الإدارية، من هنا أصبح الحق في المعلومة، ودمقرطتها مطلبين أساسيين في دور المؤسسات الإدارية للدولة، لذا تأسست شرعية توزيع المعلومة سواء تعلق الأمر بعلاقة الدولة مع المواطن، أو في علاقتها مع فروعها وأجزائها (كالموظفين، الممثلين السياسيين، ... الخ). ولعلّ هناك بعض القوانين تكفل هذه الشرعية من خلال تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث تنصّ هذه المشاريع على المعلومة ودورها في الخدمة العمومية، والمسجّلة في إستراتيجية عامة لانفتاح الإدارة، بالإضافة إلى الإمكانيات المقدّمة لتوجيه الجمهور التي تستند على أسس مثل القرارات الأكثر قبولاً وتطبيقاً" (Olivesi, Op.Cit, p :97-111).

حيث يحدّد لنا برتراند كوملن (Bertrand Commelin) في تعريفه لمفهوم الاتصال العمومي بأنّه ظهر كاتصال حزبي أساساً مع تنفيذ الحكومة، وذلك إلى غاية بداية السبعينات، والذي يدمج مع الدعاية السياسية في مرحلته الأولى، فخلال هذا العقد بدأ الاتصال العمومي يتحرّر تدريجياً

مع غلبة دور الاتصال السياسي، حيث توسعت أهداف الاتصال العمومي في اتجاهه نحو المصلحة العامة، وكذا شرح القرارات العامة، وترويج الخدمات المعروضة، بالإضافة إلى نوعية العلاقة مع الجمهور وهوية الخدمات العامة كحق اتصالي (Commelin, Op.Cit, p :49-54) . كما يشير بيار زيمور (Pierre Zémor) إلى أنّ الاتصال العمومي هو ميداناً لشرعية المصلحة العامة، بل يمتد إلى أبعد من ذلك إلى ميدان الجمهور بالمعنى القانوني الدقيق، فإنّ صلاحيات السلطات العمومية (الحكومية)، ومجالات الخدمة العمومية، تندرج تحت الأحكام الدستورية القانونية التنظيمية الخاصة بدولة الحق (Zémor, Op.Cit).

ومن هنا فإنّ الاتصال العمومي يرافق بتطبيقات تنظيمية، ودورة سير الاجراءات، وتطوير القرارات، حيث يكون مبدأ الرسائل الاتصالية على أساس أنّها صادرة وناجحة، كما يعامل من قبل المؤسسات العمومية باسم الشعب كالتصويت على القوانين والأحكام الصادرة، وبالتالي هذا الاتصال هو الفعل اللازم بشأن الأماكن العمومية تحت مراقبة المواطن.

كما يعتبر بيار زيمور الاتصال العمومي اتصالاً رسمياً، الذي لا يهدف لاحتلال الحقل العام للاتصال الطبيعي، بحيث لا بدّ أن يعرف ذلك الاقليم والمجال، لأنه يركز على تنفيذ القواعد والقوانين التي تعطى أو بالأحرى تفرض، ولعلّ ما قاله مونتيسكيو: على " أنّ المجتمع ينظم بالقانون الذي يعمل على إعداد تقارير منصفة وعادلة مسبقاً "، ويجب أيضاً أن يكون في خدمة المصلحة العامة المحددة قانوناً".

ومن هذه المعطيات يتضح دور الخدمة العمومية وعلاقتها بالمصلحة العامة في إطار الاتصال العمومي الذي بدوره يمثل نوعاً اتصالياً ذو أهمية قصوى، وذلك من خلال "العمل الديناميكي وإدارة المصلحة العامة، والصورة العامة للجمهور (الهوية)، وجاهزية البنية السياسية من خلال المؤسسات والمنظمات، التي يبرز دورها في وضع مسائل الرقابة، والمسؤولية، والهبات أو التبرعات، والتي تبقى خطراً في قلب النقاش العام حول المصلحة العامة" (Meyer, Op.Cit, p :54-55-66).

ولعلّ الاتصال العمومي في الفضاءات الإلكترونية هو إحدى أشكال هذه العملية، حيث أضاف هذا النوع من الاتصال نمطاً جديداً من الممارسة سواء تعلق الأمر بالرسالة من خلال التتوّع في المضامين، أو على مستوى التتوّع في الوسيلة وتعدّد الوسائط، وذلك نتيجة ما أفرزته الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

حيث أنّ الرابط القوي بين الاتصال والعصرنة يسمح لنا بفهم ما أطلق عليه دومينيك فولتن (Dominique Wolton) بالحلزون المزدوج للاتصال (Wolton, 1997, p :32)، والذي يعني به ذلك الخليط المستمر بين القيم المعيارية والقيم المهنية. أمّا عن المصدرين الأساسيين

للبعد المعياري، فنجد من ناحية الاتصال أساس الثقافة الغربية، ويتحدث هنا عن قوة الربط بالآخر الذي له عناصر مركزية لتلك الثقافة، كونها تملك حرية القيم الفردية، وحرية التعبير، التي وُفرت حقيقة الاتصال للذاتية المشتركة.

وفي ذات السياق يشير دانيال بونيو حول مثال للديمقراطية وعلاقته بالاتصال العمومي، باعتبارها وثيقة الصلة بمبدأ الأشهار وحرية المعلومة، ويكشف هنا تلك التعقيدات التي تفرزها الديمقراطية، حيث لا بدّ من هذه الأخيرة أن تشجّع الجميع للتعبير وتطوير عالمنا الخاص، فإنّه يتطلب أيضًا من إنشاء عالم مشترك حول الفضاء العمومي في مواجهة الآراء المضادة، فحياة الديمقراطية مشهد أقل شيوعًا، وأكبر نجاحًا بالمشاركة الدائمة، ولعلّ التكنولوجيا الجديدة شجعت من الفردانية والديمقراطية في ظلّ ظهور الفضاءات العمومية الجديدة : (Bougnoux, 2007, p :47).

ولعلّ ما أسسه المنظر الألماني يورغن هابرماس (Jürgen Habermas) في قرائته النقدية للمجتمعات الغربية عن ما أطلق عليه بالفضاء العمومي (Habermas, 1997, p :07) في كتابه "الفضاء العام: أركيولوجية الإعلان كبعد تأسيسي للمجتمع البرجوازي" جدير بالذكر، خاصة عندما تحدث عن الفعل التواصلي كمحور لعقلنة المجتمع وتحديثه في المجال العمومي، الذي تتم فيه مداولة الشؤون العامة، حيث أستند فيه إلى مبادئ معيارية لتسيير هذه المداولات وضبطها وفق قيم وأخلاقيات النقاش، ويعتبر هذا الفضاء مجالًا للتوسط يقوم فيه الأشخاص الخواص بالاستخدام العمومي للعقل من أجل بناء توافق سياسي.

وعلى هذا الأساس، فإنّ نشاط الاتصال السياسي هو إحدى مكونات هذه العملية "يرتكز على فضاءات مكانية كالمؤسسات العمومية، ومنظمات المجتمع المدني، والنوادي، والبرلمانات، وحتى الأماكن العمومية كالمقاهي وغيرها، ووسائل أداتية تتمثل في جميع وسائل الاعلام كالصحف والإذاعة والتلفزيون، وقنوات فضائية، وشبكات الاتصال الرقمية والإلكترونية المختلفة، فإنّ تحديد العناصر المكوّنة لها والفاعلين فيها وفهم طبيعة النشاط الاتصالي الذي يمر عبرها، يعدّ أمرًا ضروريًا لكل من يهتم بالفعل الرمزي والأداء الاجتماعي الذي تساهم فيه" (Miège, 2007, p :109).

ولعلّ الجزائر كحالة يسند لها هذا النشاط بما توفره الدولة من خدمة عمومية بمعطيات اتصالية عمومية، وذلك من خلال جميع مؤسساتها ومنظماتها العمومية، وكذا الوسائل الاعلامية التقليدية كالإذاعة والتلفزيون العموميتين، خاصة وأنّ الخدمة العمومية تظهر في هذه الأخيرة كونها تخضع لمبدأ الدولة ومصالحها العامة، ولعلّ تغير مفهوم الاتصال السياسي مع ظهور

الفضاءات الجديدة أكتسى طابعاً جديداً، الذي أصبح يتلائم ومتطلبات الجمهور من جهة، وما قدّمته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة من جهة أخرى، ممّا أبرز تغييرات سواء على المستوى التكنولوجي أو المستوى الخدماتي وغيرها.

ولعلّ أيضاً التنوّع في الوسائل الاعلامية والاتصالية، والتطوّر في الأدوات والتقنيات والأساليب، وكذا ظهور الوسائط المتعدّدة، وما أتاحتها شبكة الانترنت بصفة عامة، جعل من الجزائر كدولة مؤسساتية تطوّر من أدواتها الاتصالية بدخولها عالم الانترنت، سواء على مستوى المؤسسات العمومية، وذلك ما يظهر في الإدارة الإلكترونية مثلاً، أو على مستوى وسائل الاعلام من صحافة إلكترونية، وكذا مواقع إلكترونية وغيرها، ويمكننا الحديث هنا عن المواقع الإلكترونية من خلال دور الدولة في تحديث أساليبها الادارية من جهة، وعلاقتها الاتصالية بالمواطنين من جهة أخرى، لذا نجد في هذا المجال دور المواقع الإلكترونية للهيئات الرسمية الجزائرية، ونخص بالذكر هنا المواقع الوزارية المختلفة، حيث أصبحت هذه الأخيرة كدعامة أساسية للمؤسسة الوزارية من خلال ممارستها الاتصالية العمومية على شبكة الانترنت بمميزات وخصائص يفرضها الفضاء الجديد.

ونظراً لغياب إستراتيجيات دقيقة في الاتصال العمومي السياسي الجزائري، على الرغم من لجوء السلطات العمومية من حكومة ومؤسسات عمومية وجماعات محلية وغيرها إلى آليات معاصرة في الاتصال والتواصل، خاصة مع إنتهاء الدور التقليدي للمؤسسة العمومية الرسمية في ظلّ التطوّر التكنولوجي والخدمي، ممّا جعلنا كباحثين نطرح إشكالاً حول دور هذه الأخيرة في ممارسة الاتصال العمومي وتجليّاته من خلال المضامين وما تحمله وتمرّره من آليات وإستراتيجيات، بالإضافة إلى دور وأهمية الأدوات والتقنيات المستخدمة وخصائص الاتصال الجديد داخل هذه الأوعية الإلكترونية، خاصة مع تعدّد حاجات ومتطلبات الجمهور وتنوّع إشباعاته. ومن هنا فبالرغم من أهمية شبكة الانترنت معلوماتياً وإعلامياً، إلّا أنّها تبقى رهينة بمدى توظيفها لخلق تواصل ناجع وفعال بين مختلف المستويات الإدارية أو الاقتصادية أو السياسية أو غيرها.

وعلى هذا الأساس، فإنّ التكنولوجيا لا تعطي المرء والجماعة إلا بالقدر الذي يعطيها. وهنا تظهر أهمية الاستفادة من التجارب الغربية لفهم معاني "تشبيك الدولة" أو "تشبيك المجتمع" وغيرها من المفاهيم المرتبطة بهذا الشأن" (الحيواوي، مرجع سابق).

4. الإطار التطبيقي للدراسة ونتائجها:

بناءً على معطيات تحليلنا لمختلف المواقع الإلكترونية الرسمية للهيئات الوزارية في الجزائر، والتي تمثل طبيعة ملامح الاتصال العمومي ومدى توظيف مختلف آلياته وإستراتيجياته من خلال تكريس الخدمة الاتصالية العمومية التي تتناسب وكل هيئة وزارية، حيث لوحظ بأنّ جلّ محتويات المواقع الإلكترونية لهذه الوزارات تتمحور أساسًا حول أخبار النشاطات، والقوانين والتشريعات، وإتاحة المعلومات حول المسؤول الأول على الهيئة المعنية، ومعلومات حول الهيئة نفسها، وذلك من خلال بعض التعريفات للهيئة وهياكلها وبعض وظائفها، وكذا نشر المستجدات المرتبة بالوزارة المعنية، من خلال مجموع الأحداث الوطنية، ولعلّ هذا ما يعكس عادة الخدمات الاعلانية، بالإضافة إلى بعض الخدمات الإلكترونية المحتشمة، كخدمات التفاعل مع شبكات التواصل الاجتماعي (الفيسبوك على وجه الخصوص، اليوتيوب، والإيميل (Gmail)، هذا بخلاف عدم إهتمامها بتطبيقات الإعلام الجديد (كخدمات RSS، تطبيقات الويب، خدمات RSN، خدمات SMS، خدمات Podcas، خدمات الإشتراك (Abonnement)، وتقويت فرصة إستغلالها لتواصل فعّال مع المواطنين من خلال مجموع الوسائط الرقمية المختلفة، وعلى رأسها شبكات التواصل الاجتماعي أو مختلف الخدمات الإلكترونية التي أصبحت ضرورة ملحة لمتطلبات جمهور المواطنين، ولعلّ هذا ما يجعلنا نشير إلى أنّ هذه وظائف لا تزال بعيدة عن إشباع حاجات جمهور المتصفّحين المختلفة، إنطلاقًا من عدم وجود نية جادة لفتح فضاء عمومي إفتراضي للنقاش وتبادل الآراء بحرية وشفافية ودون قيود.

وفي السنوات الأخيرة، وفي معظم البلدان المتقدمة، لوحظ العديد من المبادرات المتعلقة بتنفيذ الحكومة الإلكترونية وتطويرها، أو ما يصطلح عليه بـ "الحكومة على الانترنت" أو "الحكومة الإلكترونية"، والتي يتم استخدامها في سياقات مماثلة، وهذا ما أدى إلى إنشاء ديمقراطية على الانترنت، والتي يمكن تصنيفها تحت مفهوم أكثر شمولًا للحكومة على الانترنت، وهو مفهوم يشير إلى كل من الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية أو إلى الديمقراطية الإلكترونية. وبالتالي فإنّ في اللغة الإنجليزية يتم استخدام مفهوم "الحكومة الإلكترونية"، على عكس اللغة الفرنسية التي تميّز بين مفهوم "الإدارة" ومفهوم "الحكومة" (Benyekhlef, 2004, p: 267-277).

ومن هنا يظهر مبدأ المشاركة السياسية في جميع مراحلها أكثر قوة وفاعلية من حيث الممارسة داخل هذه الحكومة الإلكترونية لما تتميز به من طبيعة تفاعلية وخاصة لا تخرج عن إطار خصائص المجال الإلكتروني الذي يتيح الكثير من الخدمات قد يصعب تكريسها في الفضاءات العمومية التقليدية. وعلى هذا الأساس، فإنّ معطيات ما تشير إليه محتويات تلك المواقع الوزارية في إدارتها لهذا النوع من الاتصال مقارنة بأبجديات الحوار

المعقلان والنقاش العام وتكريس المشاركة السياسية والخدمات العمومية، وكذا متطلبات الجمهور المتنوعة، لا تزال تقليدية مقارنة بالتطورات الإلكترونية والتكنولوجية عمومًا، أو حتى مقارنة بمواقع حكومية إلكترونية أخرى على الأقل بدول عربية، ناهيك عن الدول الغربية التي شهدت تقدّمًا في هذا المجال.

والمتمعن في هذه المواقع يرى أنّ هناك عدم إهتمام بكل ما هو جديد سواء على مستوى المضامين من خلال تداول المعلومة، أو على مستوى الشكل في ظهور خدمات وتقنيات جديدة، هذه الرؤية تقتصر في حالة وجود الموقع فعليًا، بإعتبار أنّ هناك بعض المواقع الوزارية الإلكترونية التي تخرج عن الخدمة أحيانًا بسبب عطل أو صيانة. ولعلّ هذه المؤشرات توحى لنا بواقع الاتصال العمومي عبر هذه المواقع وداخل هذه الفضاءات، حيث يظهر جليًا لميزة هذه المواقع في أنّها لا تمتلك لأدنى شروط الاتصال العمومي، لإعتبار أنّ مفهوم الأدنى وقياسه هنا يتعلّق عادة بمؤشرات الاتصال العمومي في المؤسسات التقليدية التي لا تزال تتحكّم في طبيعة هذا الاتصال، الذي بدوره يخضع لأبجديات المؤسسة العمومية التقليدية بمنطق يختلف تمامًا عن ما تتطلبه طبيعة الموقع وعلاقته بالفضاء الإلكتروني، الذي يتماشى في الأخير ومتطلبات وحاجيات الجمهور الرقمي. هذا وبالإضافة إلى الحكومة الإلكترونية أو الديمقراطية الإلكترونية، أو منصات المشاركة السياسية، وأساليب التسويق السياسي، ومنابر الحوارات والنقاشات العقلانية ما بين المواطن والدولة، وكذا خدمات التحميل والتصفح وتحديث المعلومة السياسية ونشر الوعي السياسي من خلال التماشي مع كل ما هو جديد في هذا الحقل، وفتح مجالات الرأي والتعليقات التي تعد إستراتيجية هامة من خلال المشاركة الفعّالة في صناعة القرار السياسي. التي تبدوا في الأخير أنّها لا ترقى للمستوى المطلوب بإعتبارها مواقع في طور التجديد والمسيرة، ممّا يجعلها أقل تنافسًا مع نظيراتها من المواقع الرسمية في بلدان أخرى لها صدى لدى الجمهور كونها تشكّل حلقة تموسط هامة بحوكمة جادة، وبتقنية عالية.

ومن هنا يمكننا أيضًا أن نفسّر هذه الرؤية وفق معطيات أخرى تتعلق بمؤسسة الدولة ودورها تجاه هذه الخدمة باعتبارها هي المسؤول الأول لتكريس هذا النوع من الاتصال في علاقتها بالمواطن الذي أصبح يشارك في صناعة القرار السياسي من جهة، وبإعتباره عضوًا فعّالًا في هذه العملية، حيث تظهر هذه المسؤولية في مواكبة جميع التطوّرات الحاصلة في هذا المجال، بالإضافة إلى كونها أداة إيديولوجية في يد الحاكمين لتغليب وتظليل المواطنين والتعتميم على الأخبار والأحداث وممارسة الدعاية السياسية، ولعلّ هذه المواصفات نجدها في إعلام البلدان النامية عمومًا، وهذا ما يدفع بعض المهتمين بوصف هذا النوع من الاتصال بالاتصال الرسمي وليس العمومي، حيث لا تزال البلدان النامية وعلى رأسها الجزائر

مترددة وبعضها رافض في التخلي عن سيطرتها على قنوات الخدمة العمومية وعلى رأسها المجال السياسي، كونها تحتكر بالكامل اتصال الخدمة العامة، رغم اختلاف الكثير حول هذه التسمية، ولعلّ هذا ما يتساءل عليه البعض في هل هي خدمة حكومية أم خدمة عمومية؟، هذا وبالإضافة إلى مبدأ تكريس الهيمنة والسيطرة على كل ما هو سلطوي سياسي وإحتكار مجالات الاتصال من خلال عدم فتح مشاركة رأي الجمهور في صناعة القرار وبناء المعلومة. حيث لا تزال أيضا مثل هذه الدول تعاني الأمرين، كونها دول متخلفة لم تلتحق بالركب في تعاملها مع هذه الوسائل والتقنيات والتطورات الحاصلة في هذا المجال عموماً، ونظرتها التسلطية للاتصال والإعلام من جانب إحتكارها للمعلومة وسيطرتها على مصادرها وغلق منافذ الحوار مع المواطن في مشاركته السياسية في صنع القرار من خلال تلك المواقع المتاحة وغير المتاحة في نفس الوقت.

ولعلّ ما كشفته إحدى الدراسات حول مساهمة المنتديات الإلكترونية في تشكيل الرأي العام الطلابي الجزائري إزاء القضايا المختلفة، هو عدم إسهام هذه الأخيرة بنسبة 92% نظراً في أنّ الطلبة لا يتقنون في مصداقية المواد الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بالمسائل المصيرية، وذلك بنسبة 89% كالمجال السياسي مثلاً (سميشي، 2013، ص:180).

ومن هنا فإنّ النظرة السريعة إلى واقع البنى التحتية للمعلومات والاتصالات، تظهر بجلاء أنّ هناك فجوة واضحة في كثير من البلدان النامية في هذا القطاع، بحيث لا تتوافر بيئة تمكينية لدعم أنشطة مجتمع المعلومات والمعرفة وما يسوده من الأنشطة الإلكترونية، والدور الفاعل للحكومة الإلكترونية. ولعلّ ما يوضحه "تحليل سوت" (Sowt Analyses) في هذا الإطار حول أهم مواطن القوة (Strengths)، والضعف (Weaknesses)، والفرص (Opportunities)، والتهديدات (Threats)، التي تشخص أمام البلدان النامية في هذا المقام (الرزو، 2012، ص:45).

وفي ذات السياق، يقّم لنا الباحث يحيى اليحياوي ثلاثة ملاحظات أساسية (اليحياوي، مرجع سابق) يعتبرها مبدأ إستهلال في حديثه عن معوقات التواصل العمومي، ويركّز هنا عن التجربة المغربية في هذا المجال، حيث تكمن الملاحظة الأولى في مركزية معطى التواصل، والتي لا تخرج عن ثلاثة معطيات متداخلة فيما بينها تشمل كل من التواصل العمومي، والتواصل السياسي، والتواصل المؤسّساتي والاجتماعي، ثمّ الملاحظة الثانية والتي تشمل مبدأ التنوع في أدوات التواصل من خلال التنوّع في الطرق والآليات والاستراتيجيات، أمّا الملاحظة الثالثة فتتعلق بالبنية الرافعة من حيث توفر النص ووجود مصادر التواصل العمومي. كما يضيف

الباحث في هذا الإطار بعض جوانب القصور التي تطاول التواصل العمومي، والتي يمكن حصرها في:

- 1- دواعي ومسببات تقصير المؤسسات العمومية في التواصل.
- 2- مصب السياسات والاجراءات التي تنطوي خلفها هاته المؤسسات.
- 3- العوائق القانونية والتشريعية والإدارية التي تتحكم في التواصل العمومي.
- 4- ضعف عمل الدولة والمؤسسات التابعة لها.
- 5- مبدأ النفاذ للمعلومات وتقصير الترسانة القانونية.
- 6- مبدأ ممارسة الحريات العامة وتحقيق المشاركة.
- 7- الحق في الإعلام والاتصال.

ولعلّ ما قدّمه الباحث حول معوقات التواصل العمومي جدير بالاهتمام وخاصة وأنها تنطلق من تجربة حول دور الاتصال العمومي وآلياته المختلفة، والتي يمكن تلخيصها في بعض النقاط ذات الأهمية والتي نجدها في ما يلي (نفس المرجع):

- 1- سيادة ثقافة السرية والتعتيم.
- 2- التردّد في استصدار قانون الحق في المعلومة والحق في الإعلام والاتصال.
- 3- وجود العوائق القانونية، ويتضح ذلك من خلال منع تسريب المعطيات الرسمية، وعدم بلوغ بعض المعلومات السريّة خاصة في المؤسسات الأمنية والعسكرية، ومنع النفاذ إلى المعلومات ذات الطبيعة الخاصة أي المرتبطة بالحياة الخاصة للأفراد والجماعات.
- 4- عصرنة الإدارة كأداة للتواصل العمومي، وتظهر هذه العصرنة في عملية اللامركزية في البنى الإدارية، وإعادة تحديد وظائفها، ثم تقوية أخلاقيات المرفق العام وتخليق سلوكياته، ثمّ تحسين العلاقات بين الإدارة والمواطنين من خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، بالإضافة إلى إدخال طرق جديدة لتدبير الموارد البشرية مع الاعتماد على نظام جديد للتحفيز بالوظيفة العمومية.

وبناءً على هذه المعطيات يمكننا تأسيس نظرتنا حول دور الاتصال العمومي وأهميته، والذي لا يزال مطلباً أساسياً في المؤسسة في تقديمها للخدمة العمومية، بحيث أنّ مجمل التحدّيات تنحصر بين إشكالية المفهوم في حدّ ذاته في علاقته بالخدمة العمومية، بل بالمصلحة العامة التي تتخذ عادة تصوّرات عدّة بناءً على أساس الدولة (تصوّر الدولة للمفهوم)، وبين إشكالية وجود ترسانة قانونية وتنظيمية تتيح منظومة تشريعية تتماشى ومعطيات هذا النوع من الاتصال الذي يبنّي على طبيعة العلاقة بين المؤسسة بالمواطن، هذا وبالإضافة إلى إشكالية التحدّي الكبير الذي يظهر في الفضاءات الاتصالية الجديدة التي أفرزت الكثير

من التحوّلات على مستوى التكنولوجي والخدماتي وغيرها شكلاً ومضموناً، والتي غيرت بدورها من معطيات الاتصال العمومي واستراتيجياته وفق خصوصية تلك الفضاءات.

5- مناقشة نتائج الدراسة

بناءً على التحليل الشبكي للفئات الرئيسة المعتمدة كمؤشرات توصيفية قمنا بالتوصل إلى النتائج التالية ومناقشتها:

1- النتائج المتوصل إليها على مستوى الشكل.

أولاً: على مستوى تنظيم المواد الإعلامية.

لا تزال بنية تنظيم المادة الإعلامية بعيدة كل البعد عن رهانات الاتصال العمومي الالكتروني، ويظهر ذلك جلياً من خلال التبويب العشوائي لأساليب عرض المحتوى، فأغلب المحتويات تمظهرية ولا تخضع للتحديث ولا لفنيات التصميم والخراج، بإستثناء بعض المواقع الوزارية التي تسعى إلى مسايرة الرقمنة من خلال تطوير أنماط الاتصال الالكتروني الموجه للخدمة العمومية مثل موقع وزارة التعليم العالي، كما تشهد هذه المواقع ضعف في تبويب الايقونات أو قائمة المحتويات بل هناك غياب تام لبعض الايقونات الأساسية خاصة ما يتعلق بالاتصال التشاركي وبنوك المعلومات والأرشفة، فأغلبها يكتفي بالايقونات الاخبارية التي تخص نشر صور متربطة بنشاطات الوزارة كخرجات السيد الوزير والتدشينات....الخ، أو نشر إعلانات ومراسيم وتنظيمات قانونية، فمن الناحية التقنية تظهر هذه المواقع وكأنها ليست من أولويات الوزارات، من حيث التنظيم والتسير والإدارة، كما نشهده في البلدان المتقدمة التي تخصص ميزانيات وتقنيين وهيئات مختصة في تسير المواقع الرسمية الالكترونية، بإعتبارها منصات اتصالية رسمية تقضي على البيروقراطية، وتكرس الشفافية وحق المواطن في الحصول على المعلومة، فضلاً عن المشاركة في القرارات السياسية والقوانين التنظيمية بكل ديمقراطية.

ثانياً: على مستوى سهولة الاستخدام والتصفح.

بما أنه هناك إشكالات تقنية على مستوى فن التصميم والخراج في بناء المحتوى، ينعكس ذلك بصورة حتمية على سهولة الاستخدام والتصفح، فغالباً ما لا يجد المواطن الزائر ضالته من هذه المواقع خاصة فئة الباحثين، كما أنها لا تلبّي حاجيات المواطن في القضاء على البيروقراطية أو -صفر ورقة كما يروج له-، بحيث لا يستطيع المستخدم قضاء كل مصالحه الإدارية إلكترونياً، بإستثناء موقع وزارة التعليم العالي الذي شهد قفزة نوعية في القضاء على أنماط الاتصال التقليدية، بحيث يستطيع أعضاء الأسرة الجامعية قضاء شؤونهم

الإدارية عبر موقع الوزارة كتسجيل الطلبة إلكترونياً، وتنظيم المسابقات إلكترونياً وكذا التقدم إلى الترقيات المهنية إلكترونياً، وأيضاً موقع وزارة الداخلية والتهيئة العمرانية الذي يشهد حالياً تحسن طفيف في الخدمة العمومية من خلال تمكين المواطن من استخراج وثائق الحالة المدنية إلكترونياً والتسجيل الإلكتروني لفريضة الحج، لكن لازال يُعول على هذه الوزارة في تقديم الكثير من الخدمات العمومية عبر منصاتها الإلكترونية.

ثالثاً: على مستوى الوسائط المتعددة.

تستخدم المواقع في غالبها الصور والفيديوهات بطريقة عشوائية، وكأنها صور لهاوي أو مبتدأ لا يملك الخبرة، حيث أننا لم نلمس في الكثير من المواقع أن الصور والفيديوهات المقدمة يقوم بها مصورون محترفون متمكنون في تقنيات التصوير الصحفي والنشر الإلكتروني، وهذا ما يطرح كثيراً من التساؤلات من أهمها هل القائمون على هذه المواقع متخصصون في علوم الإعلام والاتصال؟ إن كانوا كذلك هل لديهم تكوين في تصميم المواقع الإلكترونية والتبويب الإلكتروني؟ إن لم يكونوا كذلك هل تقوم الهيئات الوزارية بالاستعانة بمتخصصين في الاتصال الرقمي من أجل إنشاء مواقع وفق المعايير والمواصفات العالمية التي تقود إلى ما يسمى بالحوكمة الإلكترونية؟.

رابعاً: على مستوى الروابط، وتنوع خيارات المحتوى.

تتمتع المواقع عينة الدراسة بروابط من أجل تحميل قوانين تنظيمية أو مراسيم أو روابط للإطلاع على شروط متعلقة بخدمة من الخدمات، ما يلاحظ في أن كثير من هذه الروابط غير محينة أو تعاني خلل تقني، بحيث أنه عند النقر عليها لا يمكن الدخول إلى الرابط، وكثيراً ما يبزر موظفي المؤسسات العمومية معوقات الاتصال إلى أن الخلل تقني خارج عن نطاقها بحجة عدم توفر الشبكة، وفي نظرنا يعتبر هذا التبرير سلوك بيروقراطي للتستر على فشل المؤسسة في التسيير وغياب ثقافة الخدمة العمومية، وأهمية تطور أنماط الاتصال العمومي.

أما ما يتعلق بتنوع الخيارات فيعد تضليلاً بمعنى المفهوم، بحيث نجد أن الكثير من المواقع تخصص أيقونات للبحث، لكن عندما تضع كلمات مفتاحية متعلقة بخدمات القطاع لا تكاد تجد شيئاً، وهذا ما يفقد رابط الثقة بين المستخدم (المواطن) والهيئة الوزارية، ولهذا فهي مجرد خيارات شكلية غير مأمسة على أهداف اتصالية واضحة المعالم، حيث تشعر أن القائمين على هذه المواقع يقومون بنسخ جملة من الأيقونات وتبويبها بطريقة عشوائية خالية المضمون ولا تقدم خدمة عمومية، كما لمسنا غياب تام في تنوع المحتوى كإدراج أفلام قصيرة عن الهيئة الوزارية،

أو فيديوهات تشرح خدماتها، كما أن هذه المواقع غير متقنة عن مختلف لغات العالم، كما نشهده في كثير من المواقع الرسمية الغربية، فهي تكتفي فقط باللغة العربية والفرنسية.

خامساً: على مستوى تصنيف المادة الإعلامية وتقنيات البحث.

يخضع تصنيف المادة الإعلامية للمواقع الوزارية قيد الدراسة غالباً للتصنيف الموضوعاتي، أي تصنيفها فئوياً حسب الموضوع الوارد، ولعلّ هذا ما يتلائم عادة مع تصميم المواقع، أو ما يعرف بقائمة المحتويات التي يتم تصنيفها على أساس أركان بمثابة نوافذ تمثل بدورها مواضيع رئيسية (سياسية، ثقافية، رياضية... الخ)، أو تأخذ شكل هيكلها التنظيمي (الإدارة المركزية، مديريات، مؤسسات، مراكز، معاهد... الخ)، هذا وبالإضافة إلى بعض النوافذ المشتركة التي تتعلق مثلاً: بالنصوص القانونية للوزارة، أهم خدماتها المقدمّة، روابط الاتصال، الأحداث والمستجدات.

ومن هنا يتضح بأنّ هذا النوع من التصنيف هو أحد التصنيفات الكلاسيكية، خاصة وأنّ نوافذ الجمهور قليلة مقارنة بالمادة الإتصالية المعروضة، بحيث أن مقارنة الاتصال العمومي في هذا الشأن تتسع للجمهور ومشاركاته المختلفة في صنع القرار السياسي، سواء تعلق الأمر بعملية البحث، أو المشاركة، أو التشاركية، أو التحديث للمعلومات وغيرها، هذا على غرار المقارنة التي توجّه الجمهور وفق ما تملّيه الوزارة حسب أجندتها الاتصالية والسياسية.

أمّا الحديث عن تقنيات البحث وإستخداماتها المختلفة، لا تخرج عن إطار نتائج البحث السابقة المتعلقة بقلّة توفير المعلومة وإتاحتها بشكل يتماشى وطبيعة الفضاء، بحيث تبدو مواطن البحث وتقنياته لا ترقى بمتطلبات الجمهور، خاصة وأنّ مجال البحث عن المعلومة والنفوذ إليها أصبح له تقنيات عديدة، تسهل للمواطن الوصول للمعلومة بأقل تكلفة، وبأسرع وقت ممكن، وبأقصى درجة للمعلومات، ولعلّ الأمر لم يقتصر عند هذا الحد بل هناك تقنيات بديلة تساعد المواطن في عملية البحث عن المعلومة خارج إطار تقنية إستخدام الكلمات المفتاحية أو البحث في الأرشيف، من خلال التعامل مع مجموعة من العروض المتاحة، كإستخدام الحقل المعجمي، وتقنية البوليانية (و، أو) بحيث الموقع هو الذي بدوره يقترح بعض الكلمات المفتاحية الشبيهة وغيرها.

2- النتائج المتوصل إليها على مستوى المضمون.

أولاً: على مستوى خدمات المعلومات.

من الملاحظ أن خدمات المعلومات بالنسبة للمواقع الوزارية تشهد تردي كبير تجاه المحتوى ولا تولي أهمية كبيرة في تطوير خدماتها نحو الزبائن، حيث تكتفي أغلبها بالتعريف بالهيئة

الوزارية، وأقسامها وهيكلها الإداري والتنظيمي، وإن كان لها محتوى فهو محتوى توجيهي وأيديولوجي يكرس المنظور السلطوي للدولة وغير منفتح على ميكانيزمات الاتصال السياسي الذي ينبني على التفاعلية والتشاركية بين الحاكم والمحكوم، فلا نكاد نجد مثلاً خدمة الأخبار المباشرة كمصدر رسمي للمعلومة الرسمية، ولا تجد تطبيقات خدماتية كما هو معمول به في بعض المواقع الأجنبية، فمثلاً لا نجد في موقع وزارة الصحة تطبيق إلكتروني يربط بين المواطن والصيدليات القريبة من مقر سكناه، حيث من خلالها يمكن أن يستفسر عن توفر الدواء من عدمه، معرفة ما إن كانت الصيدلية مفتوحة أم لا دون عناء التنقل من خلال الزر الأحمر والأخضر... الخ، نفس الشيء بالنسبة للمستشفيات والعيادات الخاصة وأسماء الأطباء المختصين وعياداتهم يمكن الاطلاع عليها من خلال تطبيق توفره وزارة الصحة، وفي ظل غياب هذا النوع من الخدمات لا يمكننا الحديث عن الاتصال العمومي بالمفهوم الصحيح.

تكتفي أغلب الوزارات في اتصالها العمومي بالرسائل القصيرة وأغلب مضمونها توعوي كالسلامة المرورية، والمحافظة على المحيط، أو حسن استغلال الموارد، أو إشعارات التسجيل كما تقوم به وزارة الدفاع كل سنة بدعوة المواطنين البالغين سن 18 أن يسجلوا أنفسهم لأداء واجب الخدمة الوطنية... الخ، فهي لا تشارك المواطن في إبداء الرأي أو المشاركة في القرارات السياسية، ولا تفتح فضاءات للتفاعل البناء، حتى إن وجدت فهي شكلية لا تأخذ بعين الاعتبار الآراء والاتجاهات، وهذا ما يكرس النظرية الشمولية للاتصال التي تتنافى والمبادئ الديمقراطية للاتصال العمومي، كالحق في الحصول على المعلومة وتبادلها، والحق في الرأي والتعبير وحق المشاركة في صناعة القرار والمواطنة... الخ. كما لاحظنا أن هناك غياب تام لخدمة الاشتراك كأن يسجل المواطن نفسه في الموقع من خلال الايميل أو رقم الهاتف حتى يصله إشعار بأي جديد يخص الخدمة العمومية في شكل بريد إلكتروني، أو رسالة نصية عبر الهاتف المحمول، في حين تكتفي بوضع إيميل الوزارة وأرقام هواتف من أجل الاتصال، أو وضع أيام الاستقبال على مستوى الوزارة.

ثانياً: على مستوى الخدمات التفاعلية.

لجأت مؤخراً العديد الهيئات الوزارية إلى إنشاء صفحات عبر شبكات التواصل الاجتماعي مثل موقع فايسبوك وتويتر، وهذا نظراً لزيادة عدد مستخدمي هذه المواقع في الجزائر مما يسمح بإقتحام الجمهور عبر هذه المنافذ الاتصالية مما يسهل في عملية نشر المعلومة، وتعد هذه الخطوة إيجابية من حيث مبدأ الاتصال في التكيف مع المستحدثات التكنولوجية، لكن ما يؤخذ عليها أن مضمون هذه الصفحات هو ترويجي أكثر منه خدماتي، كما أن هناك غياب إستراتيجية اتصالية تجعلك تميز بين صفحة الوزارة كهيئة رسمية والصفحات الأخرى،

بل تجد أن هناك صفحات لمواطنين أحسن بكثير من الصفحات الوزارية، من حيث المضمون وجودة الاتصال وفعاليتها كأن نجد مثلاً طبيباً مختصاً لديه صفحة في الفايسبوك يقدم فيها نصائح وإرشادات طبية، ويقوم بمحاضرات عبر تقنية اللايف بخصوص مرض معين ويقدم إستشارات طبية على المباشر، أو تجده يضع لك عناوين كل الأطباء المختصين في مجال اختصاصه عبر القطر الجزائري، قد تجد دكتوراً في التاريخ أو علم الاجتماع لديه صفحة وله متتبعين كثر يقدم دروساً وشروحات وتحليلات في مجال تخصصه، ويساعد الأفراد في التخلص من مشاكلهم بالطرق العلمية كالتخلص من الإدمان على الكحول أو المخدرات...، فالمؤسف أن الوصايات التي تملك الموارد المادية والبشرية عاجزة عن تسير صفحة الكترونية بصورة هادفة في تقديم خدمة عمومية عبر وسائط الاتصال، في حين نجد المواطنين بإمكانياتهم البسيطة يقدمون خدمات عمومية للصالح العام.

لا تولي مواقع الهيئات الوزارية أهمية قصوى بالنسبة لمننديات النقاش أو المدونات، وهذا ما يعكس السياسة الاتصالية للبلد، التي تبدوا شمولية تسلطية مثلها مثل باقي البلدان النامية، حيث أن نظرة الحاكم تجاه المحكوم لازالت لم ترتقي إلى الديمقراطية الحقة مثل ما نجده في البلدان المتقدمة، فالسياسة الاتصالية للدولة توحى بأنها لازالت تنظر للمواطن بنظرة أبوية وبمقاربة أفلاطونية، أي أنه غير راشد وجب توجيهه والتحكم فيه، وهذا ما يمكن أن يبرر غياب مننديات النقاش والمدونات التابعة للهيئات الوزارية، فمبادئ الحرية كحرية التعبير، والحق في الاتصال والإعلام هي التي تكرر إنشاء هذا النمط من الأيقونات، التي لا تختصر حرية التعبير والحق في الاتصال في الممارسة الصحفية، بل تتعداها إلى أن تشمل المواطن البسيط وهذا ما تكرسه الدساتير والمواثيق الدولية.

ولهذا، نجد أن هذه المواقع لا تجري إستطلاعات للرأي حول القضايا العامة المشتركة، من أجل التخطيط الاستراتيجي وتحسين نوعية الخدمات وإشراك المواطن في صنع القرار، بل نجدها تنشر قرارات ارتجالية ومراسيم تنظيمية دون إشراك المواطن، أو حتى موظف الوزارة ذاتها، وهذا يعكس هيمنة الطرق التقليدية في التواصل مع المواطنين والنظرة الدونية للحاكم تجاه المحكوم كما سبق وأن أشرنا إلى ذلك.

رابعاً: على مستوى الخدمات الإعلانية، والخدمات الإعلامية، خدمات الرقمنة، خدمات المتابعة والتحديث.

تشهد المواقع الوزارية خدمات إعلانية موجهة للصالح العام كالتسجيلات الدراسية (وزارة التربية والتعليم العالي)، أو التوظيف في مناصب شاغرة (وزارة الصحة، وزارة الداخلية)، والتجنيد

(وزارة الدفاع)، كما تشهد أيضاً خدمات إعلامية متواضعة كإجراء حملات تحسيسية على مواقعها مثل حملة التلقيح ضد فيروس كورونا (وزارة الصحة، أيضاً الوزارات الأخرى)، حملة التبرع بالدم (وزارة الصحة)، لكن ما يُعاب على هذه المواقع في الجانب الإعلامي أنها لا تخصص قناة على موقعها (قناة يوتوب مثلاً) تتواصل فيها مع المواطنين من خلال نشر جميع النشاطات الإعلامية عبر القناة وتنظيمها تنظيمياً محكماً، كما أنه لا توجد أيقونة خاصة بالإعلانات والمنشورات يجد فيها المواطن ضالته، حيث لازالت هذه المواقع تتواصل بالطرق التقليدية من اللوحة الجدارية إلى اللوحة الإلكترونية دون محاولة تطوير أنماط الاتصال بما يتلائم مع رهانات الاتصال العمومي في عصر تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

أما من ناحية الرقمنة، نلمس في المواقع أن هناك إرادة في رقمنة القطاع وتحسين الخدمة العمومية عبر تقنيات الاتصال الحديثة، مثلما تشهده وزارتي التربية والتعليم العالي، ووزارة الداخلية والجماعات المحلية، في حين أن باقي الوزارات رغم أهميتها لازالت بعيدة كل البعد عن خدمات الرقمنة، حيث لازال المواطن يحلم أن يقضي على البيروقراطية التي أنهكتته بشكل نهائي كأن يحجز موعداً للفحص الطبي عبر بوابة وزارة الصحة بكل شفافية. أما بالنسبة لخدمات الأرشيف فهي تكاد منعدمة تماماً ولا تكاد تجد أيقونة في كل موقع مخصصة لهذا الغرض، وهذا ما يطرح الكثير من التساؤلات خاصة لدى فئة الباحثين والصحفيين الذين يجدون معوقات في الوصول إلى بنوك المعلومات ووثائق الأرشيف بما تقتضيه متطلبات البحث أو الخدمة الصحفية.

تشهد الوزارات تطوراً ملحوظاً من ناحية خدمات المتابعة والتحديث، نتيجة للقرار السياسي الذي يقضي بإلغاء الكثير من أعباء الوثائق الورقية وتعويضها بدراسة الطلبات إلكترونياً، وهذا ما شهدناه في العديد من الوزارات التي أصبحت تقوم بدراسة الملفات وتحيينها إلكترونياً من من خلال بوابة مواقعها، كتسجيلات الترشح للوظائف، وتسجيلات الحج، وتسجيلات الدراسة وتسجيلات الترشح للترقية المهنية واستخراج وثائق الحالة المدنية.

خاتمة:

إنّ مسألة الاتصال العمومي في البلدان النامية وخصوصاً الجزائر مسألة معقدة تنتابها الكثير من الأشياء، بحيث لا يمكننا تشخيص عمليات الاتصال العمومي داخل الفضاءات الإلكترونية الجديدة بدون النظر إلى الواقع الشمولي والسلطوي للاتصال العمومي أو بالأحرى الاتصال الرسمي الممارس من طرف الدولة، ولعلّ مجال الخدمة العمومية هنا يقترن بكل ما هو أيديولوجي، وذلك نظراً لمعطيات إجتماعية وثقافية وسياسية وحتى إقتصادية وتاريخية ساهمت بشكل كبير في رسم تقاليد راسخة مبدأها الإحتكار والهيمنة والسيطرة والتعتيم.

ومن هنا يتضح أن مؤسسات الاتصال العمومي في المجتمعات ذات التقاليد الديمقراطية الراسخة التي شهدت ظواهر اتصالية جديدة لا تزال عتيقة وفاعلة تستند إلى مرجعيات تنظيمية واضحة، بل إن هذه المؤسسات أضحت واعية بدورها الرئيس في إدارة النقاش العام، وهي تقود الابتكار في العديد من المجالات. أما عن ممارسة الاتصال السياسي فمبدأ الفاعلية يجعلنا نقول بفتح جميع القنوات الاتصالية والمتاحة في أي وقت وفي أي زمان، مع توفير جميع الخدمات الالكترونية المتنوعة والمتعددة، بالإضافة إلى فتح مجالات المناقشة والحوار والمشاركة السياسية الفعالة، وذلك للاشتراك في صناعة وبناء القرار، ومن هنا تصبح العملية دائرية لا تقصي أي طرف.

إذن، فالحديث عن المواقع الالكترونية الوزارية في الجزائر لا يزال يعاني نقص التأطير والمزيد من الإمكانيات والتقنيات المتطورة، بالإضافة إلى رفع الستار عن المعلومة وتداولها بشكل يجعلها أكثر مرونة وإستقلالية وحرية، مع فتح منافذ المشاركة السياسية وفق أبجديات النقاش العام والحوار المعقلن تحت مبدأ الخدمة العامة والمصلحة العامة، وذلك بإتباع أساليب وإستراتيجيات تتماشى ومتطلبات الجمهور الجديدة والخدمات الإلكترونية الحديثة. ومن هنا تبدأ رهانات الاتصال العمومي الذي يخضع لأولويات الجمهور وإهتماماته الذي أضح مستخدماً لتلك المواقع عبر الفضاءات الالكترونية، ولعلّ هذا ما يطرح العديد من المستجدات التي تخص الجانب التكنولوجي، مما يستدعي تقانة عالية وكفاءات متخصصة ومحتوى حسب الطلب وإستراتيجيات فعالة تخدم المصلحة العامة.

قائمة المراجع:

المؤلفات

- أنتوني غدنر، بيرسال كارين. (2005). علم الاجتماع . (توزيع مركز دراسات الوحدة العربية، ط1، المحرر، و فايز الصياغ، المترجمون) بيروت، عمان: المنظمة العربية للترجمة، الترجمة العربية مؤسسة ترجمان.
- سمير محمد حسين. (1983). تحليل المضمون (الإصدار 1). القاهرة: عالم الكتب.
- محمد زيان عمر. (1983). ، البحث العلمي: مناهجه وتقنياته. جدة: دار الشرق.
- نصر الدين العياضي. (1999). وسائل الاتصال الجماهيري (أراء ورؤى). 35.
- يحيى اليحيوي. (2007). في معوقات التواصل العمومي بالمغرب. منشورات أشغال الملتقى الدولي حول "الاتصال العمومي (المقاربات والتحوّلات والرهانات)، سانباكت للطبع، معهد الصحافة وعلوم الأخبار، تونس. 57-71.

- Bardin Laurence .(1997) .Analyse De contenu, Presse universitaire de france Paris, 77-78.
- Bernard Miège .(2007) .La Société conquise par la communication .France: Presses universitaires de Grenoble.
- Bougnoux, D .(2007) .Acte du colloque (La communication publique, approches ,évolution, et enjeux .La communication publique entre représentation et participation) ,p .(47 .Université Tunis, konrad Adenauer Stiftung.
- Casoline Ollivier- yamiv .(2006) .La Communication Publique (communication d'intérêt général et exercice du pouvoir, Stéphone Olivesi (dir), Sciences de L'information et de La Communication (Objets, Savoirs, Discipline), Presses Universitaires de Grenoble) PUG, France, p97-111.
- Pierre Zémor .(1995) .La Communication Publique, , Paris, 1995 .France: Presse Universitaire de France.
- Habermas, J .(1997) .L'espace Public) .M. B. Launay, Trad (.Paris: Critique de la politique Payot.
- Wolton, D .(1997) .Penser La Communication . ,France: Champs Essais, Flammarion.

• المقالات

- حسن مظفر الرزو . (2012) . الجاهزية الإلكترونية للبلدان العربية وانعكاساتها المحتملة على فرص تفعيل بيئة اقتصاد المعرفة. مجلة المستقبل العربي، 396، 45.
- الصادق رابح. (2011) . مفهوم الخدمة العمومية في التلفزيون (بين المقارنة التجارية والمنظور النقدي). مجلة الاذاعات العربية، جامعة الدول العربية، 2011/02م، أنظر: www.asbu.net
- عزي عبد الرحمن. (بلا تاريخ). اللغة والاتصال، ص6. تم الاسترداد من www.ketabpedia.com
- محمد أبو الرب. (2012) . دور الخطاب الدعوي التقني في بروز المجتمعات الشخصية. مجلة المستقبل العربي، 397، 50-65.

- وداد، سميثي. (2013). منتديات الحوار الإلكترونية في الجزائر (تميز تقديم الخدمة العمومية وقدرة على استمالة جمهور الطلبة). مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، 25، 180.

-Vincent Meyer .(2007) .Actes du colloque (La communication publique, approches ,évolutions et enjeux .(De la communications publique aux communications d'action et d'utilité publique .(Université Tunis, konrad Adenauer Stiftung.

Commelin, B .(1992) .La communication publique .Cahiers français-49 ,258 , 54

Karim Benyekhlef .(2004) .L'administration Publique en Ligne au Canada : Précisions Terminologique et État de La Réflexion .Revue française d'administration publique.277-267 .

• مواقع إلكترونية:

- عزي عبد الرحمن، اللغة والاتصال، www.ketabpedia.com، يوم 2012/07/24، على الساعة: 10:00.

الملحق رقم 1: شبكة تحليل تجليات الإتصال العمومي في المواقع الإلكترونية الرسمية
للهيئات الوزارية الجزائرية

المواقع الوزارية الرسمية الجزائرية									المواقع الرسمية الفئات الفرعية	الفئات الرئيسية	مستوى التحليل
MC	MS	MI	MESRS	MAE	MJ	MEN	MDN	PM	أساليب عرض محتوى الموقع	تنظيم المواد الاعلامية	الشكل
									الايقونات أو قائمة المحتويات		
									البنية التقنية		
									المصعد (شريط التمرير)	السهولة في الاستخدام والتصفح	
									إمكانية العودة إلى الصفحة الرئيسية		
									سهولة التصفح عبر الموقع		
									التحميل	الوسائط المتعددة	
									الصور		
									وسائط سمعية بصرية		
									وجود "سمات وصفية" لجميع الصور ومقاطع الصوت والفيديو	واجهة الاستخدام	
									صفحة المساعدة		
									خريطة الموقع		
									موقع البحث	الروابط	
									مؤشر الرابط (اللون/التذييل)		
									صلة الروابط بالموضوع URL		
									صلة أو رابط الصفحة الرئيسية	تنوع خيارات المحتوى	
									النص المتشعب Hypertexte		
									المحتوى الصوتي		
									الفيديو	تنوع خيارات المحتوى	
									محركات البحث		
									تعدّد اللغات		
									خيارات التحكم في الشكل والمضمون ، أو ما يعرف بتخصيص الموقع	تصنيف المادة	
									موضوعي		
								228			

									جغرافي	الاعلامية		
									نوع المادة الاعلامية			
									بالكلمات المفتاحية	تقنيات البحث		
									البوليانية (و.أو)			
									الأرشيف (التاريخ)			
									خدمة الأخبار المباشرة	خدمات المعلومات	المضمون	
									RSS			
									خدمة RSN			
									خدمة الموبايل تطبيقات مثلا			
									خدمة الرسائل القصيرة			
									SMS			
									خدمة الاشتراك			
									(Abonnement)			
									خدمة			
									البودكاست (Podcast)			
									الاتصال بإدارة الموقع			
									منتديات الحوار	الخدمات التفاعلية		
									ربط الموقع بالمدونات			
									ربط الموقع بمواقع التواصل الاجتماعي			
									المساهمة بالمشاركة (الاتصال، المشاركة بالصور والفيديو)			
									استطلاعات الرأي، استفتاءات،... الخ			
									الإعلانات	الخدمات الإعلانية		
									قنوات تلفزيونية	الخدمات الإعلامية		
									إذاعات			
									صحف			
									التعريف بالمؤسسة وهياكلها	خدمات تعريفية		
									رقمنة الوثائق والملفات	خدمات الرقمنة		
									تحديد المعلومات	خدمات المتابعة		
									متابعة الطلبات	والتحديث		