

## رقمنة الخدمات الإدارية عبر الموقع الإلكتروني كمقاربة إتصالية حديثة لتحسين الخدمة العمومية

### موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية نموذجاً

*Digitization of administrative services through the website as a modern communication approach to improve public service*

*The website of the Ministry of the Interior, Local Authorities and Urban Planning as a model*

حجاج حسان \*

جامعة صالح بونبندر قسنطينة 3 ( الجزائر)

[hacene.hadjadj@univ-constantine3.dz](mailto:hacene.hadjadj@univ-constantine3.dz)

تاريخ الاستلام: 08/02/2023 تاريخ القبول: 19/05/2023

#### ● الملخص:

تمحورت هذه الدراسة حول موضوع التحول الرقمي في الجزائر، من خلال فتح مواقع خاصة بالوزارات، عن طريق رقمنة العديد من الخدمات، كمقاربة استراتيجية إتصالية، من أجل تقريب الإدارة من المواطنين و تحسين الخدمة العمومية، حيث تكمن أهمية الموضوع في أن الجزائر تبنت سياسة رقمنة جميع القطاعات، من خلال تسهيل الحصول مختلف المعلومات و الوثائق و الخدمات إلكترونياً عبر المواقع المؤسساتية. حيث تهدف الدراسة إلى معرفة مدى أهمية رقمنة الخدمة العمومية، و كيف وظفت وزارة الداخلية الموقع الإلكتروني للتقارب مع المواطنين، و تعميم ثقافة الإتصال و التوثيق الإلكتروني. كما عبرت أهم النتائج على أن الإتصال الإلكتروني الجوّاري، جعل من المواطن راض بشكل عام عن خدمات وزارة الداخلية، أما أهم التوصيات فجاءت لتعبر على وجوب فتح أبواب المؤسسات الإدارية أمام المختصين في مجال الرقمنة لتقديم إقتراحاتهم و تبني مشاريعهم.

كلمات مفتاحية: رقمنة، خدمة عمومية، إدارة عمومية، موقع إلكتروني.

#### Abstract:

This study focused on the issue of digital transformation in Algeria, by opening websites for ministries through the digitization of many services as a strategic communication approach in order to bring administration closer to citizens and improve public service. Various information, documents and services electronically through institutional websites, where the study aims to know the importance of digitizing the public service and how the Ministry of the Interior used the website for rapprochement with citizens and the dissemination of a culture of communication and electronic documentation. The most important results expressed that the current electronic communication made the citizen satisfied in general with the services of interior Ministry.

**Keywords:** digitization, public service, public administration, website.

تعتبر المؤسسات الإدارية أو التنظيمات الحكومية حلقة مهمة في سلسلة الخدمات التي تسعى الدولة الجزائرية إلى إعادة تأهيلها، وفق منظور يتماشى مع متطلبات العصر، حيث تعتبر مؤسسات الدولة، وعلى رأسها الوزارات، إحدى أهم التنظيمات المركزية الإستراتيجية، خاصة الوزارات الحساسة كوزارة الداخلية مثلاً، لذلك فقد عمدت السلطات العليا في البلاد، في إطار تبني مقاربة إتصالية تتماشى مع متطلبات العصر التكنولوجي، إلى رقمة مختلف القطاعات. فبعد تطور التكنولوجيا وتعدد الوسائط الرقمية، وتزايد حاجة المواطنين للحصول على مختلف المعلومات والوثائق، كان لزاماً على القائمين على وزارة الداخلية والجماعات الإقليمية والتهيئة العمرانية، مواكبة هذه التحولات، حتى تسهل عملية تقديم عروضها، وتأمين خدمة عمومية ناجعة وتقريب الإدارة من المواطن، تنفيذاً لتصور استشاري واستراتيجي، يحمل في طياته أبعاداً لمقاربة إتصالية حديثة تتماشى مع التغيرات التي يشهدها العالم الرقمي. حيث وفرت وزارة الداخلية الجزائرية فضاءً رقمياً يتمثل في موقعها الإلكتروني، الذي يتيح لجميع المواطنين معرفة مخلف المعلومات التي تخص حياته اليومية، من أمور تخص النقل والتنقل، الحج، الوثائق الخاصة بالحالة المدنية إلى الحياة السياسية والجموعية، وهذه السياسة تندرج ضمن إدارة العلاقات الرقمية والإتصال الجوّاري الإلكتروني اللذان يسعيان إلى تقريب الفرد من إدارته وتسهيل الحصول على الوثائق رقمياً.

## 1. الإشكالية :

عمدت الجزائر منذ سنوات مضت نحو تحسين خدمات مختلف مرافقها العمومية، خدمة للمواطنين ولتقريبهم أكثر من الإدارة، وفعلاً مع تطور البنى التحتية الخاصة بأنظمة المعلوماتية والاتصالات، والقفزة النوعية في تدفق الإنترنت، أصبحت المؤسسات والإدارات العمومية، تفكر جلياً في إستثمار مختلف مؤهلاتها وإمكانياتها التقنية والمادية، من أجل فتح فضاءات رقمية لعرض مختلف خدماتها، وتوفير المعلومات والوثائق التي يحتاجها المواطن في حياته اليومية، بل توظيف الإتصال الرقمي الجوّاري كحتمية خاصة في ظل تبني لمقاربة إتصالية جديدة، لتقديم أحسن الخدمات العمومية عن بعد، تحت إطار ما يسمى بالحكومة الإلكترونية، وكنموذج للدراسة إرتأينا أن نقوم بتحليل موقع وزارة الداخلية، باعتبارها تنظيمياً مركزياً وهاماً، وأنه يعد بمثابة بوابة رئيسية لمختلف التنظيمات اللامركزية كالولاية و البلدية، و لكونها أيضاً من بين أكثر الإدارات تعاملًا مع المواطنين، خاصة فيما يخص الحصول على المعلومات أو الوثائق الإدارية، و لكي نقف على دور هذه الوزارة من خلال رقمنة عديد خدماتها، وكيف خدمت هذه المقاربة الإدارية الخدمة العمومية و حسنت من علاقة المواطن بالإدارة الجزائرية.

من أجل الإحاطة الشاملة بهذا الموضوع إرتأينا أن نطرح التساؤلات التالية :

- كيف ساهمت عملية الرقمنة كمقاربة إتصالية في وزارة الداخلية الجزائرية في تحسين خدماتها ؟
- هل ساهم الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية في عرض الخدمات الحكومية و تقريب الإدارة من المواطنين ؟
- كيف وظفت وزارة الداخلية إستراتيجيات الإتصال و العلاقات العامة في المجال الرقمي؟

## 2. مفاهيم الدراسة :

**1.2 الرقمنة :**

" الرقمنة هي "الوسائل التقنية لتحويل المعلومات، حيث تسمح العملية من الانتقال من الظاهرة بطريقة تماثلية إلى التعرف على الأشياء عدديًا باستخدام الأرقام في الوضع الثنائي 0 و 1"<sup>1</sup>

**2.2 الإدارة:**

" الإدارة هو اتخاذ قرارات مما يجب ان يتم بواسطة الأشخاص الآخرين، وكيف يتم، و متى يتم، و من يقوم بتنفيذ كل جزء من أجزاء العمل، ثم ارشاد الآخرين في تنفيذهم للأعمال ورفع روحهم المعنوية، والتأكد من أن الأعمال التي تمت أو تتم مطابقتها لما أريد اتمامه، ومعرفة أسباب الإنحرافات – إن كان هناك – والعمل على تصحيحها"<sup>2</sup>.

**3.2 الموقع الإلكتروني :**

" يشجع على تبادل المعلومات ومشاركتها إما داخليًا، بين الموظفين الذين يستخدمون الأنترنت والبريد الإلكتروني، أو خارجيًا مع العملاء و الموردين، باستخدام الإكسترات وأنظمة المؤتمرات الافتراضية"<sup>3</sup>

**4.2 الخدمة العمومية :**

" هي وظيفة منظمة و مضبوطة و مراقبة ضرورية للتحقيق التنمية و الترابط الإجتماعي، يقوم بها الحاكم عن طريق مختلف الهياكل المكونة للدولة، قد تكون إدارية، صناعية أو تجارية."<sup>4</sup>

**3. أهداف الدراسة :**

تهدف من خلال هذه الدراسة، التي تمحورت حول رقمنة الخدمات الإدارية كمقاربة إتصالية حديثة لتحسين الخدمة العمومية، إلى تحقيق ما يلي :

- مساهمة الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية في تحسين الخدمة العمومية، و تسهيل عملية الإتصال بالمواطنين.
- معرفة إذا كان للتصور الحديث لمفهوم الإتصال دور في تحقيق التقارب الافتراضي مع المواطنين.
- معرفة مدى إسهامات رقمنة الوثائق في تأمين خدمة عمومية ناجحة.

<sup>1</sup> - Mathilde Glénat Delphine Chareyron, (2012). culture sciences physique, Principe du passage de l'analogique au numérique École Normale Supérieure de Lyon Publie par Mathilde Glénat. <http://culturesciencesphysique.ens-lyon.fr/ressource/principe-numerisation.xml> consulté 29/06/2022.

<sup>2</sup> - عبد العزيز النجار-. الإدارة الذكية - المكتب العربي الحديث - الإسكندرية - 2007 - ص 07.

<sup>3</sup> Daniel, Elizabeth; Wilson, Hugh and Myers, Andrew, (2002). Adoption of e-commerce by SMEs in the UK: Towards a stage model. International Small Business Journal, 20(3) pp. 253-270. <http://isb.sagepub.com/cgi/content/abstract/20/3/253> consulté 27/06/2022

<sup>4</sup> - عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، أطروحة دكتوراه، علوم إقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، ص 55

- الكشف عن الآليات و الطرق الإتصالية، و العلائقية التي تنتجها وزارة الداخلية، عبر رقمة نشاطاتها من أجل عرض خدماتها، و تسهيل عمليات التواصل مع المواطنين.
- معرفة الفروقات الوظيفية بين الأسلوب التقليدي، الحضورى و الأسلوب الإلكتروني في ظل رقمة الإدارة.

#### 4. أهمية الدراسة :

تتجلى الأهمية المحورية لموضوع الرقمنة بشكل خاص و رقمنة الإدارة بشكل عام، في كون هذا المجال الذي أصبح مطلب عصري لمختلف الدول و الإدارات، و أن الكثير من الأبحاث و الدراسات أصبحت تهتم بالرهانات و الإسهامات التي أصبحت تقدمها الرقمة للأفراد و التنظيمات، على غرار وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، و تنفيذًا لتوصيات السلطات العليا و على رأسها رئيس الجمهورية، من خلال شعار الجزائر رقمية، و الذي يهدف إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الإتصال و مختلف الوسائط، في تحسين أداء الإدارة الجزائرية، و ترقية طرق الإتصال مع المواطنين، و فيما يلي بعض مظاهر تجلي هذه الأهمية :

- الحاجة المتزايدة للإدارة الجزائرية لمواكبة عصر الرقمنة و التكنولوجيا.
- الإهتمام و عزم الدولة على مسايرة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا و رقمنة مختلف إداراتها و مؤسساتها.
- تعميم رقمنة كل قطاعات و إدارات الدولة في السنوات القادمة.
- الفرص المتاحة التي أصبحت توفرها التكنولوجيا للتواصل مع الجماهير، و الإستثمار في تحسين الصورة عبر الرقمنة.
- الضغط الكبير الذي تتعرض له الإدارات التابعة لوزارة الداخلية، و حتمية إستعمال طرق كفيلة و ناجعة، لتحسين الخدمة العمومية.

#### 5. منهج و عينة الدراسة :

أعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات، و يعد المنهج الوصفي أكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الإجتماعي كسبيل لفهم ظواهره و الوقوف على سماته، و يأتي على مرحلتين:

الأولى تسمى مرحلة الإستكشاف و الصيانة، أما الثانية فهي مرحلة التشخيص و الوصف، وذلك بتحليل البيانات و المعلومات التي تم جمعها تحليلًا يؤدي إلى الوقوف على العلاقة بين المتغيرات، و تقديم تفسير منطقي و مناسب لها.

أما عينة الدراسة فتمثلت في موقع وزارة الداخلية نظرًا لكونه من بين أهم الإدارات تعاملًا مع المواطنين، إضافة إلى كون أغلب الوثائق و المعلومات يحتاجها المواطن يوميًا، إضافة لكونها إحدى الوزارات التي خطت خطوات كبيرة في رقمة إدارتها.<sup>5</sup>

## 6. الإنتقال من تقديم الخدمة الحضورية نحو الرقمنة و تفعيل الإتصال الجوّاري الإلكتروني:

سعت الدولة الجزائرية في السنوات الماضية، نحو تبني سياسة عصنة مختلف القطاعات الحكومية، من خلال تشجيع القائمين عليها على بذل المزيد من الجهود لرقمنة الخدمات، من أجل تنفيذ التصور المستقبلي الخاص بالحكومة الإلكترونية، كما كان للضغوطات الكبيرة التي أصبحت تعرفها مختلف الإدارات الجزائرية دور في محاولة الدولة تقديم الخدمات، خاصة التي يحتاجها المواطن في الملفات الإدارية. منذ سنوات بدأت الجزائر في تنظيم عملية الترشح للحج عن طريق موقع وزارة الداخلية، بعدما كان المواطنون يقومون بوضع ملفاتهم الورقية على مستوى الهيئات المكلفة بالعملية محليا، حيث استحسن المرشحون لقرعة الحج هذه الإجراءات، خاصة و أنها أصبحت تتم عن بعد، و تعطي الفرصة أكثر للذين لم يساعفهم الحظ في الذهاب خلال سنوات معينة، و هذا الإجراء ساهم في تكوين إنطباعات إيجابية عن الوزارة و مصالحها، لأنها مكنت شريحة معتبرة من المجتمع، خاصة فئة كبار السن من التسجيل و الترشح عن بعد، سواء الترشح عبر تكليف أحد أفراد العائلة، أو حتى مقهى أنترنت، حيث سمحت هذه الفرصة، التي لم تكن متاحة من قبل من تسهيل عرض الخدمة، مما مكن الدولة من تكوين قاعدة بيانات خاصة بالحجاج، خلال السنوات السابقة، و هذه إحدى إيجابيات عملية الرقمنة، و هي تسهيل عملية إنشاء و إدارة و تسيير قواعد البيانات و رقمنة الوثائق<sup>6</sup>، بعدما كانت في سنوات غير بعيدة أغلب المؤسسات تسعى إلى تحقيق سياسة الإتصال الجوّاري المباشر عبر الشبائيك التقليدية، و لكن بعد إنتشار مفهوم الفضاء الافتراضي و توظيف التكنولوجيا لعرض و تقديم الخدمات، أصبح البعد الجوّاري ينفذ إلكترونيا، و هو التواصل المستمر و المباشر مع المؤسسة لكن عن طريق الوسائط الرقمية، أي الإنتقال من الشكل التقليدي للتواصل، نحو إدراك جديد للمسافة و الزمن، و خلق علاقة بين الآلة و الفرد<sup>7</sup>، كما هو حال وزارة الداخلية، حيث يعتبر موقعها بمثابة مقر إحدى الإدارات، يحتوي على نوافذ و كأهم مكاتب مصالح حقيقية، حيث يعتبر هذا الفضاء عادم للبيروقراطية و سلاسل المواطنين و الأخطاء، مثلا مجرد الولوج لخدمات الحالة المدنية و مليء بعض البيانات و المعلومات الشخصية، و رقم التعريف الوطني، يمكن الحصول في نسخة إلكترونية على شهادة الميلاد، يبقى طبعها فقط ليتمكن المواطن من إستعمالها في أي ملف إداري، هذه العملية كانت تتطلب التنقل الحضورى، أي مصاريف تنقل و تخصيص وقت معين، و إحضار الدفتر العائلي، حتى و إن استلمتها ففي بعض الأحيان كان إخراجها يتطلب ساعات و قد تكون سليمة من الأخطاء أو لا، أما هذا الإجراء الرقمي فقد ساهم في جعل المواطن هو من يقوم بعملية إدخال المعلومات، و كأنه هو من يعمل في الإدارة، أي أنه في حالة تواصل مع البرنامج و الإدارة بشكل مباشر، عبر وسائط رقمية، و هذا في حد ذاته نجاح بالنسبة لإرادة الدولة في تخفيف الأعباء الإدارية والقضاء على البيروقراطية، و رقمنة الوثائق، لأن أنظمة التخزين في قواعد البيانات قدراتها هائلة مقارنة بالأسلوب التقليدي الذي كان يعتمد على الفرز و البحث.

<sup>6</sup> -Grégory Coste.Mis à jour le 21 mai 2019, publié initialement en février 2019.Appvizer Le média de ceux qui réinventent l'entreprise CRM Numérisation des données : définition, étapes et avantages pour l'entreprise .

<https://www.appvizer.fr/magazine/services-informatiques/capture-donnees/numerisation-donnees> consulté 27/06/2022

<sup>7</sup> -JULIE BASTIANUTTI , FRÉDÉRIC PETITBON , La proximité en entreprise à l'ère numérique, February 2016, université of lille nord de France, file:///C:/Users/pc/Downloads/2016.Societal.pdf p 1-15 consulté 28/05/2022

فنظام رقمة الخدمات العمومية و تقريب الإدارة من المواطنين، لم يكن ليتحقق لولا البنى التحتية الخاصة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال، و مختلف الوسائط الأخرى المساعدة، أو الداعمة، لتسهيل العمل الجماعي و المشت. <sup>8</sup>

بعض الخدمات المتاحة على موقع وزارة الداخلية :

- كل ما يخص الجماعات الإقليمية.
  - التنقلات و رخص السياقة و ترقيم المركبات.
  - الأحزاب السياسية الحياة الجموعية.
- أما الخدمات عبر الأنترنت فاحتوت على ما يلي :
- رخص إستثنائية و استمارات لمختلف تعاملات المواطنين.
  - طلبات التسجيل و التصاريح بتأسيس الجمعيات المحلية.
  - طلب شهادة الكفاءة لرخصة السياقة.
  - جواز السفر البيومتري.
  - بطاقة التعريف البيومترية.
  - شهادة الميلاد س 12.
  - عقود الزواج.

- فضاء المواطن، و ما يقدمه عبر النوافذ المتاحة لتسهيل الحصول على المعلومة، تقديم معلومات أو شكاوي و مقترحات.

إضافة إلى فتح شبك عن بعد لتلقي أي استفسارات و شكاوي من طرف المواطنين (<https://interieur.gov.dz>)، و أن أغلب الخدمات السالفة الذكر كانت تقدم حضوريا، و عبر تقديم حتى بعض الوثائق الأخرى الخاصة بالحالة العائلية و المدنية، أما بعد فتح هذا الفضاء الرقمي و تمكين المواطن من الحصول على وثائقه عن بعد، فقد خطت الإدارة الجزائرية خطوة حسنة نحو تقريب المواطن من الإدارة عبر الوسائط الرقمية، و بالتالي التحسين من جودة الخدمة العمومية.



صورة (01) : واجهة موقع وزارة الداخلية و الجماعات الإقليمية و التهيئة العمرانية

المصدر : (https://interieur.gov.dz/index.php/ar)

## 7. توظيف تقنيات و استراتيجيات الإتصال لإدارة الفضاءات الإدارية الافتراضية :

إن شعار وزارة الداخلية كما هو مبين في واجهة الموقع " إدارة في تواصل دائم معكم "، باللون الأزرق الفاتح و الأبيض، يوضح رمزيا المقاربة الإتصالية الحديثة التي تهتم بأبسط أبعاديات الإتصال، خاصة البصري الذي يمهد لعملية الدخول النفسي لأي فضاء ما، حيث كان لاختيار اللونين الأبيض و الأزرق، دلالة على سعة الفضاء المؤسساتي، و الثقة التي يجب أن تكون بين المواطن و الإدارة، حيث يرمز اللون الأزرق هو لون هادئ يمثل الذكاء والمسؤولية و أنه لون بارد بخصائص مهدئة. بينما الأزرق الداكن قد يثير العمق والقوة، أما الأبيض يمثل النقاء والبراءة، وهو اللون المفضل لإنشاء تصميم بسيط،<sup>9</sup> لذلك عمدت الوزارة إلى توظيف كل التقنيات الإقناعية و البصرية التي يمكن أن تساهم في إدارة علاقاتها مع المواطنين، تحت إطار مقارنة إتصالية شاملة، تعمل على تسهيل عملية دخول المواطن للبحث عن الخدمات المتاحة في موقع الوزارة، خاصة مع توفر أهم شروط الوسائل التكنولوجية التفاعلية و هي الأنية. فغياب العلانية و الإستفسار و التواصل عند الضرورة قد يؤدي إلى ظهور أزمة<sup>10</sup>، كالإشاعات و سوء الفهم و حالات الانزعاج و عدم الرضى، من السلوكيات التنظيمية التي تكون غامضة في محتواها، أو غير واضحة المعاني. و هذه ربما إحدى أسباب توجه الإدارة الجزائرية نحو تبني أساليب إدارية عصرية تأخذ بعين الإعتبار أهمية الإعلام و الإتصال و التواصل في التخطيط لأساليب إدارة علاقاتها مع الشركاء و خاصة المواطنين، و هذا ما تبلور في الإصلاحات السياسية والاقتصادية التي قدمت مجموعة من الإصلاحات الإدارية، مكرسة مظهرا جديدا من مظاهر علاقة المواطن بالإدارة<sup>11</sup>.

كما أن الطرق الإتصالية الحديثة للمؤسسات أصبحت تركز أكثر على سياسة الباب المفتوح، أو بعد المؤسسة المتواصلة مع المحيط، خاصة عبر فضاء الأنترنت، هذا الفضاء اللامتناهي، من حيث تعدد و فساحة مجالات الإتصال، و إنطلاقا من مبدأ تكافؤ الفرص و الحرص على تقديم المعلومات، فقد تبلورت هذه النظرة من خلال تبسيط الاليات الإدارية للحصول على الوثائق الإدارية وتقليصها بإلغاء الإجراءات الإدارية، وفتح دفاتر الشكاوى والاحتجاجات على مستوى الإدارات،<sup>12</sup> كمرحلة أولى، لتأتي بعدها مرحلة سياسة الباب المفتوح أو بعد المؤسسة المتصلة، عبر موقعها الإلكتروني الذي يتيح للجميع و دون استثناء البحث عن المعلومات التي يحتاجها و قضاء بعض حاجياته من الوثائق عن بعد، فوزارة الداخلية و الجماعات الإقليمية و تهيئة العمران، من خلال اعتمادها على بعض آليات الإدارة الإلكترونية، التي من شأنها أن تجعل إدارتها أكثر فعالية و تأهيلا لخدمة<sup>13</sup>. كما تعد عملية فتح الفضاءات التشاركية، و إتاحة الفرصة للباحثين عن الخدمات، بكل سهولة إحدى أدوات و وسائل إدارة العلاقات العامة الإلكترونية،

<sup>9</sup> Anna Lundberg99designs La signification des couleurs et comment s'en servir 2020  
https://99designs.fr/blog/conseils-design/signification-couleurs/ consulté 25/05/2022

<sup>10</sup> -فيليب هنسلو الترجمة باعتماد خالد العامري- فن إدارة العلاقات العامة - دار الفاروق للإستثمارات الثقافية- مصر- 2007، ص 14

<sup>11</sup> - سعيد بوالشعير- النظام السياسي الجزائري -دراسة تحليلية لطبيعة نظام الحكم في ضوء دستور 1989 -الجزء الثاني، الطبعة الثانية- ديوان المطبوعات الجامعية - 2013 ص 04

<sup>12</sup> - عقيد باش لخضر - اخلاقيات الوظيفة العامة في التشريعات الجزائرية - الفصل الثاني- مجلة الدرك الوطني - وحدة الروبية، الجزائر، العدد 02- 2003، ص 03

<sup>13</sup> - حسين طاهري -شرح وجزر للإجراءات المتبعة في المواد الإدارية - دار الخلدونية للنشر والتوزيع - الجزائر - 2005 - ص 113

ففساحة المجال، الألوان و طريقة الكتابة، و كيفية عرض المحتويات السمعية البصرية، هي إحدى طرق إدارة المحتويات الرقمية في عصر الرقمنة، أو الوسائل الرقمية الإجتماعية<sup>14</sup>.

إن الملاحظ من موقع وزارة الداخلية، يدرك جيداً أن هذا الفضاء الرقمي يقف من ورائه مجموعة من الخبراء في مجال المعلوماتية، و إدارة المحتويات الرقمية، حيث يتجلى ذلك من خلال سهولة إستعماله و مرئية جميع الخدمات، و سهولة إدراك نوافذ الخدمات التي تتيح الفرصة للزائر و لطالب الخدمة، من إستعماله وظيفياً بشكل مهني و بسيط. من المتعارف عليه في مجال الإتصال أن الإستراتيجيات الإتصالية تبني لتحقيق بعض الأهداف الخاصة بالجماهير المستهدفة، من طرف الإدارة، و أن وزارة الداخلية نجحت في تطبيقها، كالإستراتيجية الإعلامية التي تبلورت في عرض وافي لكل المعلومات و الإستفسارات التي يحتاجها المواطن، لتسهيل حياته اليومية و إستخراج وثائقه، أما الإستراتيجية الإتصالية، فتبلورت هي أيضاً في نوافذ الإتصال بالإدارة و طرح الإنشغالات و إبداء الرأي، و هذا يندرج ضمن سياسة التقارب الإلكتروني مع المواطنين، تنفيذاً لتعليمات السلطات العليا من خلال رقمة الإدارة و توظيف التكنولوجيا لتحسين الخدمة العمومية، و أخيراً، الإستراتيجية العلائقية التي برزت هي أيضاً في أن أغلب النوافذ، و هي فضاءات فرعية لمختلف شركاءها، سواء كانوا وسائل إعلام، أو جمعيات أو أحزاب و مواطنين، لأنه من أهم مميزات التكنولوجيا التي تتيح التفاعل، هو الوصول إلى أكبر قدر ممكن من العلاقات من، أجل تأمين ديمومتها و بالتالي تحسين صورتها في محيطها.

حسب الألوان المستعملة من الأبيض و الأخضر و الأزرق، و هي كلها ألوان تريح المتلقي و تضفي طابع الإتساع و الثقة و الهدوء، أما الأحمر فنلاحظه في النوافذ و الفضاءات الفرعية، الخاصة بالمواطن حتى تجلب الإنتباه بسرعة، كما كان لتوظيف الصور و المحتويات السمعية البصرية في الوسط، دلالة على البعد الإعلامي للموقع، و لتقديم معلومات من القائمين على شؤون الإدارة الجزائرية، كما جعلت نوافذ أخرى علائقية ضمن منظور إدارة المحتوى الشامل، و التي تحتوي على الشؤون الإجتماعية و حتى الترفيهية.

## 8. توظيف العلاقات العامة الرقمية في إدارة الوقت و اختصار المسافات:

تسعى وسائل و تكنولوجيا الإعلام الإتصال في الوقت الحالي، على رفع التحديات في العديد من المجالات التنظيمية، خاصة مع تعلق بتسيير الموارد البشرية، و الرفع من كفاءة الإدارة في المحيط، و من بين أهم تحديات الإدارة الجزائرية، **مثلةً** بمصالح وزارة الداخلية و عبر مختلف قنواتها الإلكترونية إدارة علاقاتها، لأن الهدف الأساسي لتوظيف التكنولوجيا و مختلف الشبكات الرقمية هو ربح الوقت، أو عامل التسيير الزمني الآني، فالعامل في المصالح التي تتعامل مع المواطنين، يجد نفسه في أريحية مقارنة بالسنوات الماضية، نظراً لنقص الضغط في شبابيك الخدمات، فال**مواطن** العامل أو الموظف الذي لا يستطيع الذهاب مباشرة لطلب وثيقة، ما يجد نفسه يستثمر وقت الذهاب للبلدية مثلاً لإنهاء واجباته المهنية، لأنه قام بكل الإجراءات إلكترونياً، التي تسمح له بالحصول على المعلومات و الوثائق التي

<sup>14</sup> Nadège Broustau - Chantal Francoeur Relations publiques et journalisme à l'ère numérique Dynamiques de collaboration, de conflit et de consentement canada Presses de l'Université du Québec 2017 p 34  
<https://flipbook.cantook.net/?d=%2F%2Fwww.entrepotnumerique.com%2Fflipbook%2Fpublications%2F59308.js&oid=7&c=&m=&l=fr&r=https://puq.ca&f=pdf> consulté 15/11/2022

يريد إستخراجها، و هذا في حد ذاته يعتبر تحولاً حتى في طريقة العمل أو ما يسمى أحد أنواع العمل الافتراضي،<sup>15</sup> مثلما أشار إلى ذلك (الجريسي) في تعريفه لإدارة الوقت على أنها: " لا تنطلق الى تغييره، ولا الى تعديله، بل الى كيفية إستثماره بشكل فعال، ومحاولة تقليل الوقت الضائع هدرأ، دون فائدة او إنتاج، وبالتالي رفع إنتاجية العاملين، خلال وقت عملهم المحدد." <sup>16</sup>

كما تجدر الإشارة إلى أن مفهوم العلاقات العامة تغير مع تطور التكنولوجيا، و ظهور الوسائط المتعددة للإتصال، حيث أشار حاتم علي الصالحي بأن العلاقات العامة هي: " إدارة الإتصال بين المنظمة و جمهورها، من خلال إستخدام تطبيقات الأنترنت، كالمواقع والألعاب الإلكترونية، وخدمات الرسائل الإلكترونية، التي تقدم المعلومات عبر الأنترنت، ودمج النصوص والجرافيك والصور ومقاطع الفيديو، و أنها تصنف إلى فئتين:

✓ العلاقات العامة التي توظف تطبيقات واحد نقطة صفر (1.0)، و التي تستخدم الموقع و البريد الإلكتروني.

✓ العلاقات العامة التي تستخدم تطبيقات اثنين نقطة صفر (2.0)، و التي تستخدم المدونات، شبكات التواصل الإجتماعي و اليوتوب و غيرها.<sup>17</sup>

إن المتصفح لموقع وزارة الداخلية الجزائرية، يقف عند النوافذ المتعددة التي تتيح لمختلف شركاء و جماهير المؤسسة من الحصول على كل ما يريدونه من خدمات، عن بعد عكس الأسلوب التقليدي لإدارة العلاقات العامة، الذي كان يعتمد على إرسال الرسائل والدعوات والإستقبال المباشر لتقديم المعلومات و التوضيحات. الحقيقة أن الإتصال الشخصي فعال في عملية التأثير والإقناع، إلا أن هناك عديد العوائق التي تحد من فعاليته كالمسافة مثلاً، ومع تطور البحوث في مجال العلاقات العامة الرقمية، ظهرت معها أساليب إقناعية توظيف في الفضاءات الرقمية، كالإختصار في المحتوى، الألوان، الصور و الفيديوهات، وهذه التقنيات تدرج ضمن ما يسمى بالذكاء الاصطناعي، الذي يتيح توظيف بعض البرمجيات، أو البرامج الخاصة التي تتمتع بقدرتها على الجمع بين المعلومة و التفاعل الفوري في إطار شبكة ما، خاصة و أن التكنولوجيا أصبحت توظف بشكل كبير في عمليات التواصل مع المحيط.<sup>18</sup>

كما تستخدم الإدارات الشركات في العديد من الصناعات المختلفة، و حول العالم العلاقات العامة الإستراتيجية، لتحقيق العديد من

الأهداف الهامة:

✓ إنشاء السمعة الطيبة والمحافظة عليها.

✓ نشر ثقافة الثقة و ولاء المواطنين .

<sup>15</sup> - Gérard Valenduc, Conférence IAE Toulouse - CNRS EcoInfo, LES TIC, TECHNOLOGIES DE GESTION DU TEMPS ET DE LA DISTANCE-Juin 2015- p 04 - [https://ecoinfo.cnrs.fr/wp-content/uploads/2015/05/iae-toulouse-tic\\_temps\\_distance\\_pour\\_web.pdf](https://ecoinfo.cnrs.fr/wp-content/uploads/2015/05/iae-toulouse-tic_temps_distance_pour_web.pdf) consulté 18/11/2022

<sup>16</sup> - اسعد صالح العقيلي و وليد ناجي الحيايلى - إدارة الوقت المعوقات المؤثرة في استخدام الأساليب العلمية فيها - مركز الكتاب الاكاديمي ، ط1 - عمان-2015 ص 25

<sup>17</sup> - حاتم علي حيدر الصالحي - كلية الإعلام جامعة صنعاء اليمن- العلاقات العامة الرقمية: مراجعة للمفاهيم و عوامل الظهور و التحديات، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية و الإتصالية - ص 53.

المجلد 09 العدد2-2021 ص ص 75/47

[https://www.researchgate.net/publication/353830240\\_allaqt\\_alamt\\_alrqmyt\\_mrajt\\_nzryt\\_llmfhwm\\_wwaml\\_alzhwr\\_walthdya\\_t\\_Digital\\_Public\\_Relations\\_A\\_theoretical\\_review\\_of\\_the\\_concept\\_emergence\\_factors\\_and\\_challenges](https://www.researchgate.net/publication/353830240_allaqt_alamt_alrqmyt_mrajt_nzryt_llmfhwm_wwaml_alzhwr_walthdya_t_Digital_Public_Relations_A_theoretical_review_of_the_concept_emergence_factors_and_challenges)

<sup>18</sup> - أبوبكر مصطفى محمود و عبد الله ابن أحمد البريدي- الإتصال الفعال : مدخل إستراتيجي سلوكي لجودة العلاقة في المجتمع و الإعلام - جامعة القصيم - الدار الجامعية للمملكة العربية السعودية -

✓ تحسين صورة المؤسسة.

✓ دعم وتقوية الحملات التسويقية.

✓ تعزيز العلاقات مع الشركاء.

✓ خلق جو من الثقة أثناء الأوقات الصعبة والأزمات غير المتوقعة<sup>19</sup>.

الملاحظ من العناصر السالفة الذكر، هو حرص وزارة الداخلية على توظيف كل ما من شأنه أن يعزز من علاقاتها بشركائها، و ترقية الحس العلائقي، من خلال الانتقال إلكترونيا لربط مهامها و إنشاء، و تسيير علاقات مع مختلف الجماهير، فعملية التخطيط الإستراتيجي لأي خطة في العلاقات العامة، لا بد و أن تضع في الحسبان خصوصيات الجماهير و تلبية إحتياجاتهم، خاصة و أن بعد المسافة بالمفهوم التقليدي قد ألعته الوسائط الرقمية، التي توظف في العلاقات العامة أثناء الفترات العصيبة، فقد ورد في بعض مراجع العلاقات العامة، العديد من المبادئ التي على المؤسسات مراعاتها وقت الأزمة، و أهمها ما أشار إليها "سميث"، وهي على النحو التالي:

✓ مبدأ العلاقات العامة الدائم: التواصل مع الجمهور.

✓ مبدأ النظر للوسائل على أنها حليف ومساند لك.

✓ مبدأ أولوية السمعة.

✓ مبدأ الإجابة السريعة.

✓ مبدأ الشفافية.

✓ مبدأ الصوت الواحد، وفي حالة وجود حاجة لأكثر من متحدث رسمي واحد، و يجب أن يكون هناك تنسيق

بينهم.

✓ المحافظة باستمرار على العلاقات الحسنة مع وسائل الإعلام ، وتحقيق درجة عالية من الثقة

والمصداقية.<sup>20</sup>

## 9. رهانات المسؤولية الاجتماعية و المواطنة من خلال الإدارة الرقمية :

بعد التحولات و التطورات الكبيرة التي عرفتها المؤسسات، عرف مجال الإدارة بدوره تطوراً ملحوظاً من حيث الطرق والأساليب، خاصة وأن ظهور وتطور وسائل الإتصال التفاعلية، غير كثيراً من مفاهيم إدارة العلاقات مع المحيط والجماهير، حيث يضم المحيط افتراضيا كل ما هو العناصر التي تكون خارج المؤسسة من (تكنولوجيتها) ومعناه المعرفة التي تستعملها<sup>21</sup>، وهذا حال وزارة الداخلية، حيث وفي إطار عصرنة أساليب عملها، كان لزاماً عليها معرفة والأخذ بعين الإعتبار مختلف متغيرات المحيط، خاصة التكنولوجيا التي يراها هنري منتزبارغ الأهم في الوقت الحالي، ولا بد من توظيفها لتحقيق أهداف التنظيم، فعرض المعلومات و تقديم الخدمات هو أسلوب لتكوين

<sup>19</sup> Joe Weller-6 février 2018 (mis à jour 2 août 2022, smartsheet - Stratégies de relations publiques : meilleures pratiques, conseils d'experts et astuces, <https://fr.smartsheet.com/public-relations-strategies> consulté le 12/10/2022

<sup>20</sup> - يوسف أحمد أبو فارة - إدارة الأزمات مدخل متكامل - الطبعة الأولى - انشاء للنشر و التوزيع - الأردن - 2009 - ص 250

<sup>21</sup> Henry MINTZBERG - Structure et dynamique des organisations - les éditions d'organisation- Paris- 1995- P 245

إنطباعات إيجابية، و نشر قيم مؤسسية. فهناك أهداف معنوية تسعى الإدارة لتحقيقها عبر نشر معلومات أو تنظيم نشاطات في أماكن معينة لتبرز للمواطن مدى إلتزامها إتجاه المجتمع، كما أن توفر الوسائط الرقمية للإتصال جعلها تستثمر في هذا الفضاء، من أجل نشر كل ما تعلق بخدماتها و أنها مؤسسة مواطنة، تحس بحاجات و رغبات المواطنين و أن السلوكيات المؤسسية الإدارية تندرج ضمن مهامها الأساسية، كالحق في المعلومة و الحصول على الوثائق الإدارية بطريقة محترمة و سريعة، كما أنه من بين توصيات إحدى اللجان المختصة لتحقيق التنمية المستدامة هو مشاركة المؤسسة في الحياة الإجتماعي بطريقة فعالة و عملية.<sup>22</sup>

كما كان لتبنيها استراتيجيات جديدة في ميدان الاتصال، خاصة عندما ظهرت نتائج البحوث والدراسات الاتصالية التي بينت دور المفاهيم ذات الأبعاد الإنسانية و الاجتماعية، كتوجهات بديلة عن النظرة النفعية المادية للمؤسسة والتي تحمل في طياتها رسائل، قيم إنسانية، ثقافية و رياضية تريد إيصالها إلى الجماهير، كمفاهيم التنمية المستدامة، النزعة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات سنوات السبعينات، كنوع من أنواع الإشهار المؤسسي، وتستعمل هذه الطريقة في الإتصال من أجل مساعدة المؤسسة على الإنخراط والتكيف مع محيطها من خلال المشاركة في النشاطات والحملات الاتصالية التي تبني القيم المجتمعية، لكي تبرز نفسها كمؤسسة مسؤولة أمام المواطنين، و إستغلال العلاقات العامة من أجل تقديم صورة إيجابية عن التنظيم.<sup>23</sup>

إن المحتوى المعروض عبر موقع وزارة الداخلية، يبرز بشكل جلي علاقة هذه المؤسسة بالمواطن و الجمعيات و لجان الأحيان، من خلال توفير فضاء لتسهيل أداء مهامهم، و نشاطاتهم في المجتمع، فمثلا هذه بعض المعلومات المتاحة في الموقع، و التي كانت تتطلب جهدا ووقتا للحصول عليها :

- ✓ ماهو مفهوم الجمعية ؟
- ✓ كيف يتم انشاء جمعية ؟
- ✓ كيف يتم تسيير الجمعية ؟
- ✓ الجمعيات الأجنبية.
- ✓ قائمة موضوعية للجمعيات الوطنية والمحلية المعتمدة.
- ✓ القانون التأسيسي للجمعيات.

هذا الأسلوب في التسيير يندرج ضمن حوكمة و عصنة الإدارة، عبر رقمنة مختلف أجهزة الوزارة، ربما تمهيدا لطرح و تعميم فكرة الحكومة الإلكترونية، التي تتيح استخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة، من أجل تحقيق الجودة و التميز والسرعة والسرية، والأمان واختصار عاملي الزمن و المكان.<sup>24</sup>

## 10. إستراتيجية تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية وتسويق الصورة الشاملة للإدارة الجزائرية :

<sup>22</sup> Alain Chauveau et Jean-Jacques Rosé - L'entreprise responsable- Éditions d'organisation - 2003 p 19

<sup>23</sup> Jacques Lendrevie- Le publicitor -paris – Dalloz -1993 -p 593

<sup>24</sup> - محمود القدوة - الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة - دار أسامة للنشر و التوزيع- الأردن- عمان، ط1- 2010 - ص 17.

إن المحتويات و الصور التي تبرز النشاطات و البرامج التي تقوم بها وزارة الداخلية عبر موقعها، تندرج ضمن السياسة الشاملة لإعادة الإعتبار لصورة الإدارة الجزائرية، خاصة بعدما تأثرت هذه الصورة نتيجة الممارسات الإدارية، خلال السنوات السابقة و انتشار البيروقراطية، لذلك كان عليها توظيف هذا الفضاء، الذي يسمح لها بتغذيته بكل ما من شأنه أن يسوق للأفكار و المشاريع و الإنطباعات الإيجابية، التي نتجت عن عصر الرقمة، و تحديث أساليب العمل و التعامل مع المواطنين، فوسائل الإتصال على العموم تستهدف فئة غير تجارية و ليست بالضرورة تستهلك منتجات المؤسسة بطريقة مباشرة كالسلطات العمومية مثلا، و هذا من أجل ترقية صورتها.<sup>25</sup>

كما أشرنا سابقا في كون هذا التصور هو يندرج ضمن مقارنة شاملة، من طرف الدولة لرقمنة الإدارة و تحسين أدائها، وفق إستراتيجية إتصالية مخطط لها بدقة، حيث تعبر الإستراتيجية نظريا، بأنها السياسة الإتصالية للمؤسسة، و التي تدور في مجملها حول هدف و وسيلة. كما أن هناك من يراها وثيقة مكتوبة تصادق عليها المديرية العامة، وهي نتاج تفكير مجموعة عمل ممثلة لمختلف حساسيات المؤسسة حول ماهية المرسل وأهدافه، الجمهور المستهدف و المنافسين المحتملين، و حول المعلومات و الرسائل التي بجوزة المؤسسة. فضيل<sup>26</sup>. أما ( دانيال دورافور) فيرى أن الإستراتيجية التسويقية هي من تحدد طبيعة النشاطات و مختلف الأفعال المتداخلة للإتصال التي يراد إنجازها و تخصيص الموارد المناسبة لها<sup>27</sup>. كما يقول أصحاب الفكر التسويقي أن روح المبيعات هو طرق الإتصال في التسويق، كذلك هو الحال بالنسبة لتسويق الصورة و الأفكار، لأن طبيعة المنتج تختلف فقط، لكن التكتيكات والتقنيات مبدأها واحد، و هي كيفية جعل الوسائل الإتصالية كدعامات لمحتويات ترويجية و إقناعية، من خلال الرسائل والصور، الإختلاف فقط تحويل التسويق إلى تسويق خدمة، و التي تعني حسب (Bitner) جميع الأعمال التي تقود إلى إنجاز شيء ذو طبيعة غير ملموسة<sup>28</sup>، فمن بين الأهداف الأساسية للإستراتيجية التسييرية، هو تنظيم الإتصال الحكومي، عن طرق تسويق صورة جديدة للإدارة الجزائرية عن طرق الإتصال الإلكتروني، فهو في الأصل عملية اجتماعية يتم فيها الاتصال من بعد بين أطراف عدة يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال نظم الاتصال الرقمي ووسائله لتحقيق أهداف معينة<sup>29</sup>.

## ● خاتمة:

بعدها تطرقنا في هذه الدراسة إلى بعض العناصر التي تخدم تحسين الخدمة العمومية عبر رقمنة الإدارة الجزائرية، وفق منظور إتصالي حديث، وبعدها تحليلنا للعديد من المحاور المعرفية في مجال الإدارة والرقمنة، خرجنا ببعض الاستنتاجات تمحورت في كون الدولة الجزائرية حريصة بشكل كبير على رقمنة الإدارة الجزائرية، وأنها وفرت من البنى التحتية التقنية والبشرية، ما يؤهلها لتحسين خدماتها العمومية عبر الرقمنة، كما أن التطور الهائل في مجال الإتصال دفع وزارة الداخلية كمثل استراتيجي للدولة نحو التوجه إلى تبني مقارنة جديدة، تهدف

<sup>25</sup> Catherine VIOT - L'essentiel sur le Marketing -Berti édition - Paris 2005-2006 - p 185

<sup>26</sup> - فضيل دليو- إتصال المؤسسة - دار الفجر للنشر و التوزيع - 2003 - ص 86.

<sup>27</sup> Daniel Durafour - Marketing et action commerciale - Dunod - Paris - 2006 - p 198

<sup>28</sup> - محمود جامع الصميدعي - ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، ط1 - دار المسيرة للنشر- 2010 - ص 24

<sup>29</sup> - ماهر عودة الشمالية وآخرون: الإعلام الرقمي الجديد، ط1، الإعصار للنشر والتوزيع، الأردن، 2015م، ص76

إلى تقريب الإدارة من المواطنين، عبر تسخير مختلف الوسائط الرقمية، و على رأسها المواقع حتى تكون طرق و أساليب عرضها لخدماتها تواكب تطور مجال تكنولوجيا، الإعلام و الإتصال، حيث تمحورت أهم النتائج في النقاط التالية :

- ✓ إدراج الوسائط الرقمية كوسائل إتصال يندرج ضمن سياسة الدولة لعصرنة الإدارة.
- ✓ عملية رقمنة خدمات وزارة الداخلية مكنت المواطن من الحصول على الوثائق المدنية عن بعد.
- ✓ أن وضع موقع إلكتروني قيد الخدمة يندرج ضمن سياسة المؤسسة الإتصالية لتقديم خدمة عمومية ناجعة.

✓ تأثرت الوزارة بالمتغيرات الجديدة من تكنولوجيا مما جعلها تتبنى إستراتيجية جديدة تهدف إلى التقارب مع المواطنين و المحيط.

✓ كان لتطور أنظمة التسيير دورا في محاولة تحسين صورة الإدارة الجزائرية عبر توظيف الأبعاد الإجتماعية و الوطنية في محتويات موقعها.

✓ عملت وزارة الداخلية على توظيف المعارف الإتصالية و البصرية في تحسين مرئية خدماتها الموجهة للمواطن.

- ✓ تهدف وزارة الداخلية لتحسين صورتها عن طريق عرض الخدمة العمومية رقمياً.
- ✓ وظفت وزارة الداخلية الرقمنة، لإدارة العلاقات العامة الرقمية مع شركائها و خاصة المواطنين.
- ✓ أن الفضاء الرقمي مكن وزارة الداخلية من معرفة حاجات و آراء المواطنين حول خدماتها.
- ✓ مكنت الرقمنة من تحسين الخدمة و القضاء على البيروقراطية.

أما أهم الإقتراحات فتبلورت في النقاط التالية :

- ✓ تشجيع الباحثين في المؤسسات الجامعية و التعليمية، على دراسة هذا النوع من المواضيع.
- ✓ فتح أبواب المؤسسات الإدارية أمام المختصين في مجال الرقمنة لتقديم إقتراحاتهم ومشاريعهم.
- ✓ التطرق إلى أنواع الوسائط الأكثر ملائمة لإدارة المحتويات الإلكترونية التي تستهدف المواطنين.
- ✓ تكوين العاملين في مجال الإدارة على إستعمال الوسائط لغرض التواصل الآني مع المواطنين.