ISSN : 2543-3938 - EISSN : 2602-7771

الاتصال العمومي في الجزائر: قراءة في المفهوم والممارسات

Public Communication in Algeria : A Reading in the Concept and Practices

سامي خنفي [1*]، جمال بن زروق [2]

[1] طالب دكتوراه، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، مخبر البحوث والدراسات الاجتماعية، جامعة 20 أوت 1955- سكيكدة، s.khenfi@univ-skikda.dz

[2] أستاذ التعليم العالي، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، مخبر البحوث والدراسات الاجتماعية، جامعة 20 أوت 1955- سكيكدة، D.benzerouk @univ-skikda.dz

تاريخ الإستلام: 12/ 05 / 2021 **تاريخ القبول**: 20/ 09 / 2021 **تاريخ النشر**: 30/ 09 / 2021

ملخص:

تستهدف هذه الورقة البحثية التعرف على أحد الأشكال الاتصالية الحديثة المستخدمة من قبل الدولة العصرية ممثلة في المؤسسات والمرافق العمومية التابعة لها، حيث سعينا من وراء هذا المقال إلى التعرف على مفهوم الاتصال العمومي، وكذا أشكال ممارسته في الجزائر.

استخدمنا في مقالنا هذا المنهج الوصفي التحليلي في عرض مختلف التعريفات المقدمة من قبل المختصين للاتصال العمومي، وكذا تبيان أوجه التشابه والاختلاف بينه وبين الاتصال السياسي، إلى جانب التطرق إلى أهم السمات التي تميزه عن باقي الأشكال الاتصالية الأخرى، وكذا التطرق إلى وظائفه والأدوات المستخدمة في ذلك. زيادة على ذلك قمنا بتقديم قراءة نقدية لواقع ممارسة هذا النمط الاتصالي في الجزائر، من خلال تقديم عدد من النماذج لتلك الممارسات.

الكلمات المفتاحية: الاتصال العمومي؛ الشفافية؛ المرفق العام؛ المشاركة؛ المصلحة العامة.

***

Abstract:

This paper aims at identifying one of the modern forms of communication used by the modern State, represented by its public institutions and facilities. We have sought to identify the concept of public communication, as well as its forms of practice in Algeria.

In our article, we used this analytical descriptive approach to present the various definitions provided by public communication professionals, as well as showing the similarities and differences between it and political communication, in addition to addressing the most important features that distinguish it from other structural forms, as well as the functions and tools used to do so. Moreover, we have provided a critical reading of the reality of the practice in Algeria.

Keywords: *Participation, Public Communication; Public Facilit ; Public Interest ; Transparency*

* المؤلف المرسل

I. مقدمة

يعتبر موضوع الاتصال العمومي من الناحية الأكاديمية حديثا نسبيا؛ حيث ظهر كمجال بحثي مع نهاية الثمانينيات وبداية التسعينيات من القرن الماضي، غير أنه كممارسة قديم قدم الوجود الإنساني، فهو اتصال انساني بالدرجة الأولى، حيث لطالما ما كانت الدولة في شكلها القديم سواء في الفترة الرومانية أو اليونانية تعمل على إيصال القرارات والإجراءات التي يتم اتخاذها إلى عموم المواطنين، من خلال تلك الاجتماعات التي كانت تحدث بين الامبراطور والنبلاء وعامة الشعب في المسارح الكبرى، والتي كانت بمثابة فضاء عمومي يلتقي فيه هؤلاء من أجل سماع تلك القرارات ومناقشتها، كما كانت هناك فرق مختصة تعمل على تبليغ تلك القرارات إلى عامة المواطنين في الأماكن العمومية على مستوى الإمبراطورية، هذه الأنشطة والممارسات الاتصالية وعلى بساطتها تمثل اللبنة الأولى للاتصال العمومي، الذي كان يأخذ اتجاها واحدا، مقارنة بممارسات الاتصال العمومي في الوقت الراهن نتيجة التطور الكبير للدعائم والوسائل الاتصالية المستخدمة .

مع تطور مفهوم الدولة في الغرب على وجه الخصوص، والتوجه نحو تطبيق النموذج الديمقراطي في تسيير نظام الحكم ، أدى هذا المعطى إلى ظهور ما يسمى بالديمقراطية التشاركية، التي تم التوجه إليها كمقاربة لتسيير الشأن العام نتيجة لتعاظم مطالب المواطنين والمتعلقة بإشراكهم أكثر في عملية اتخاذ القرار ووضع السياسات التي تهمهم، وكان هذا التحول نتيجة مباشرة للمأزق الذي واجهته الديمقراطية النيابية ؛ إذ لم تعد كافية لإشباع حاجيات المواطن، والاستجابة لتوقعاته وتطلعاته، فكان على الدولة ومؤسساتها وتطبيقا لمبادئ الحوكمة الرشيدة في التسيير التي تقتضي التوجه نحو شفافية أكبر في تسيير الإدارات والمرافق العمومية التواصل أكبر مع المواطن واطلاعه على البرامج والسياسات المتخذة، وجعلها مقبولة لديه، ودفعه إلى المشاركة في تنفيذها، فالدولة الحديثة أضحت تواجه العديد من المشكلات التي ليس بمقدورها مواجهتها لوحدها، من هنا كان الرهان على الاتصال العمومي كأداة فعالة لتوعية المواطن وتحسيسه بتلك المشكلات على غرار مشكلة الحفاظ على البيئة، ترشيد استهلاك الموارد الطبيعية والطاقوية، التمييز العنصري، الأمراض المستحدثة، الجريمة...إلخ، وإشراكه في مكافحتها والحد منها من خلال تعديل وتغيير سلوكياته السلبية لتحقيق الصالح العام.

يعد الاتصال العمومي توجها حديثا في آليات التواصل بين الدولة والمواطن، وهذا من خلال تبني نهج الحوار بين الإدارة والمرافق العامة من جهة، والمرتفقين من جهة ثانية، وذلك من خلال الاستماع لانشغالات المواطن ومشاكله، وآرائه، والعمل على أخذها بعين الاعتبار عند عملية وضع السياسات العمومية، بهدف تجويد وتحسين الخدمة العمومية، ويكون ذلك من خلال إعلام المواطن بكافة المستجدات، والإجراءات المتخذة، والبرامج المسطرة وتسهيل وصوله إلى المعلومات.

في الجزائر يعتبر الاتصال أحد الإشكالات التي تعاني منها الدولة ممثلة في مرافقها وإداراتها العمومية، فلطالما كان موضوع تحسين ميكانيزمات التواصل بين الدولة والمواطن أحد الرهانات الرئيسية للمسؤولين العموميين، إذ إن عدم الكفاءة التواصلية هي السمة البارزة الملازمة لتلك الشخصيات العمومية، وهو ما أدى إلى فقدان ثقة المواطن في مؤسسات الدولة، ومن هنا كان لزاما وضع مقاربات جديدة يتم الاستعانة فيها بأدوات الاتصال العمومي لسد تلك الفجوة بين الطرفين، واستعادة تلك الثقة الضائعة، زيادة على ذلك الحاجة إلى تجاوز الممارسات الكلاسيكية للاتصال العمومي المطبقة من قبل الادارات والمؤسسات الجزائرية في مجال الاتصال العمومي، والمقتصرة على حملات التحسيس والتوعية ببعض القضايا والمشاكل، دون وضع خطط لتحسين التفاعل بين المواطن الجزائري والإدارة العمومية، بما يؤدي إلى جعله مشاركا فاعلا في تنفيذ البرامج التنموية والسياسات العمومية، تجسيدا لمفهوم المواطنة المرتبط بالديمقراطية التشاركية.

تبعا لماتقدم، نستهدف في هذه الورقة البحثية التعرف على مفهوم الاتصال العمومي، وعلاقته بالاتصال السياسي، وخصائصه، ووظائفه، وأدواته، وأشكال ممارسته في الجزائر. ومن ثمة، تتلخص إشكالية هذا المقال في التساؤلات الآتية: ما مفهوم الاتصال العمومي؟ وفيما يكمن الفرق بينه وبين الاتصال السياسي؟ ماهي أهم الخصائص التي تميزه وماهي الأدوات التي يستخدمها؟ وماهي الوظائف التي يؤديها؟ وما واقع ممارسة هذا النمط الاتصالي بالجزائر؟

أولا: الاتصال العمومي

1 مفهوم الاتصال العمومي

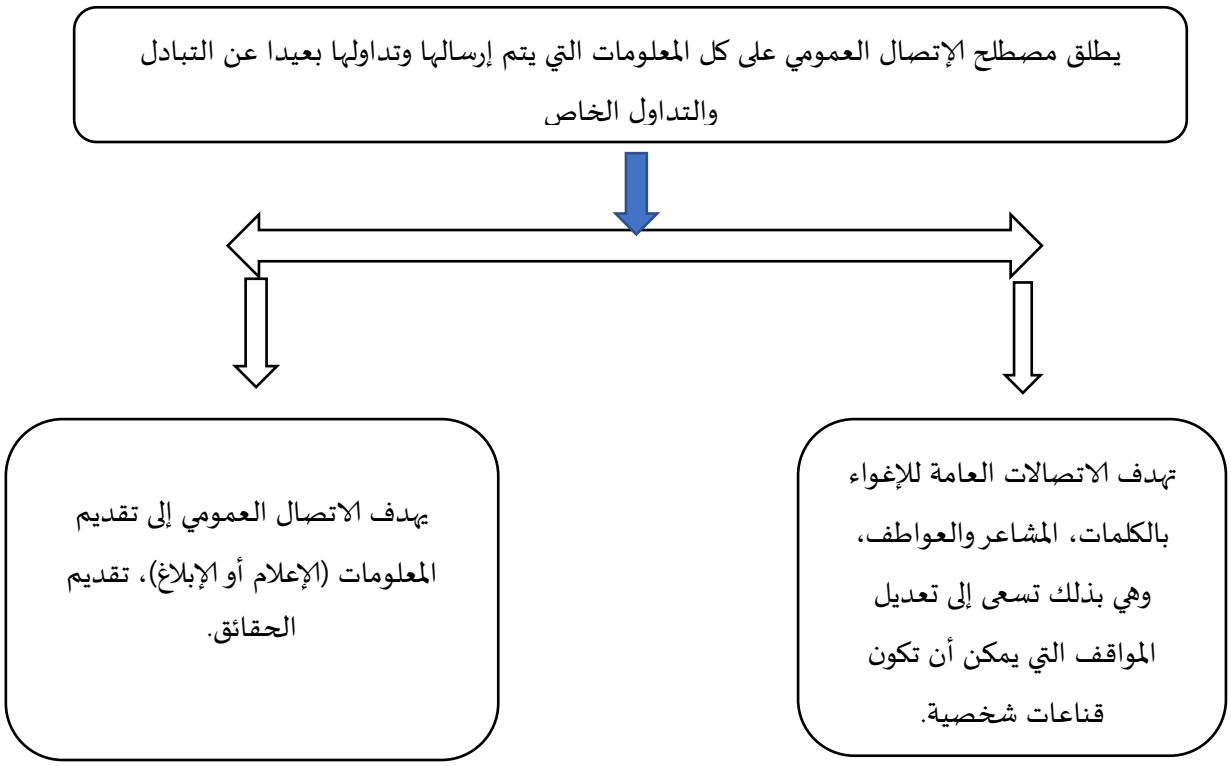
يرى "الصادق الحمامي" أن مسألة مفهوم الإتصال العمومي تتسم بطابعها المركب كظاهرة مجتمعية تتداخل فيها المستويات السياسية والإعلامية والمؤسساتية والثقافية، بحيث تعبر خدمة "المصلحة العامة"، المقياس الرئيس لتحديد ماهية الاتصال العمومي، وأن الباحثين وإن كانوا مختلفين في مستوى التسمية فإنهم متفقين على مستوى التوصيف. (الحمامي، 2007)

مصطلح الاتصال العمومي لم يتجذر بعد، كما أن معنى هذا المفهوم يختلف باختلاف المواقف التي يستخدم فيها، فهو يتكون من كلمتين لها ثلاثة أو أربعة معاني لكل منهما، يمكن ربطهما ببعضهما البعض بطرق مختلفة ومضاعفة تطبيقاتهما، خاصة إذا تم استبدالهما من المفرد إلى الجمع (الاتصالات العامة). (Dumas, 2007) ففي المفرد، يشير مصطلح الإتصال العمومي بالمعنى الدقيق للكلمة، إلى المعلومات الرسمية الصادرة والمنبعثة من السلطة (الفيديرالية، أو المقاطعة، أو البلدية) للإعلان عن مشروع، أو دعوة لتقديم (العطاءات مثلا) أو قرارات وقوانين ولوائح وتوجيهات. كما يعني مصطلح الاتصال العمومي في المفرد أيضا أي كلمة صادرة عن القطاع العام، أي كل خطاب صادر عن المؤسسات العامة، وعلى وجه الخصوص الحوار الذي تقوم به الحكومة مع المواطنين. (Dumas, 2007)

تبعا لذلك، يمكن إعتبار هذا النشاط من الاتصال بأنه نشاط علاقات عامة للمعلومات، بل إنه يتناول في الواقع إمكانية الحصول على المعلومات، وتعزيز الخدمات وصورة الحكومة، والتفاعل مع المواطنين في عملية صنع القرارات، بل وأيضا حتى تدخلات المترشحين أثناء الحملات الانتخابية، فالاتصال العمومي إذا يستجيب لنفس القوانين التي تستجيب لها أنشطة العلاقات العامة للشركات الخاصة، وبذلك امتد نطاق هذا المنظور لإستخدام الاتصال العمومي ليشير إلى "أي اتصال خارج نطاق الحياة الخاصة"، وبذلك يمكننا القول إذن: "التواصل في الأماكن العامة"، فعندما تكتب رسالة، عندما تتصل بالهاتف، عندما تدردش وتتحادث مع أحد معارفك على الكرسي الموجود في الحديقة، فإنك هنا تتواصل بشكل خاص، ولكن عندما تقيم مؤتمرا، وعندما ترسل توجيها إلى الموظفين، عندما تقوم بالتسجيل في مؤتمر عبر الهاتف أو منتدى عبر الأنترنيت، عندما تنشئ موقعا الكترونيا، نشر كتاب، عرض للوحات فنية، فإن كل ذلك يدخل في نطاق الاتصالات العامة. (Dumas, 2007)

يمكن تقسيم وتصنيف الاتصال، سواء كان عاما أم خاصا، إلى اتصال مرئي، أو شفهي أو مكتوب، وفي أعقاب هذا التقسيم، يحدث وأن يستخدم بعض الأفراد مصطلح الاتصالات الشفوية كنقيض للاتصالات المكتوبة، أين يتم التركيز على معنى محدد لكلمة الاتصال، كما في العبارة :" قام الباحثون المدعوون (الزائرون) بالاتصال"، لكن هذا التعريف يبدو وكأنه خاضع لسوء الفهم، ذلك أن تغيير النموذج أو الشكل (شفهي مقابل مكتوب) لا يؤثر على محتوى الرسالة، ولا على المتلقي، ولا على الهدف والقصد، ومن ثمة، فإن الطريقة الأسلم والأصح لتصنيف الاتصال هي القيام بذلك وفقا لمعيار الهدف المنشود، ذلك أنه يمكننا الاتصال بنية واحدة أو غرض واحد وهو (الإبلاغ) وبذلك يمكننا إعطاء هذا الصنف أو الفئة اسم " الاتصال العمومي"، غير

أنه يمكن أن يكون الغرض من الاتصال هو دفع المستمع أو القارئ إلى العمل أو التحرك، ومن ثمة فسوف نُحاول إذا "إقناعه" وليس فقط إعلامه وإبلاغه، وفي هذه الحالة سيطرح المصطلح بصيغة الجمع: " الاتصالات العامة". فالاتصالات العامة تهدف إلى الإقناع، ولذلك يتعين أن تكون الحجج قوية بما فيه الكفاية حتى يكون الاتصال العمومي ورسالته قادرة على تغيير المواقف الاتجاهات. (Dumas, 2007)



المصدر: (Dumas, Séduire par : les mots pour des communications publiques efficaces, 2007, p. 50)

مما تقدم يمكننا القول إن الاتصال العمومي هو نشاط يهدف من وراءه إلى تقديم المعلومات والبيانات والحقائق للرأي العام يكون مصدره السلطات والهيئات العمومية سواء كانت على الصعيد المحلي، الجهوي أو الوطني، غير أنه لا يتوقف عند عملية تقديم المعلومات، وإنما يتجاوز ذلك إلى محالة التأثير في سلوكيات الجمهور المستهدف وذلك عن طريق استخدام تقنيات الإغواء والإقناع.

الاتصال العمومي حسب Pierre Zémor "هو تلك الاتصالات 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". (Zémor، 1995)

من خلال هذا التعريف نجد بأن الاتصال العمومي هو ذلك التواصل المقنن الذي يهدف 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. (عواج و آخرون، 2017)

كما يعرف الاتصال العمومي بأنه "اتصال حول المصلحة، يمارس من قبل المؤسسات والهيئات الوطنية (البرلمان، الوزارات، الولايات، المؤسسات العامة...إلخ)، الهيئات العامة المحلية (الجامعات، المستشفيات، الجمعيات)، يعترف بها كخدمة عامة في حد ذاتها، فهي تكريس للتعبير عن المواطنة والمشاركة في النقاش

الديمقراطي، تشجيع الخدمة العامة، يضمن شرح المبادئ العامة، يساعد على فهم الحياة العامة، ويعتبر أداة إستراتيجية ومهمة لأداء العمل العام". (Bnnetain & Del Jarrie, 2014)

يتضح من خلال التعريف السابق بأن الاتصال العمومي مرتبط أساسا بالهيئات والجهات العمومية الرسمية، حيث تعمل هذه السلطات العمومية على تقديم كافة المعلومات والبيانات للمواطنين انطلاقا من حقهم في الإعلام، من خلال العمل على شرح مختلف المشاريع والسياسات العمومية، بهدف إشراك هؤلاء المواطنين في النقاش العام وعملية صنع واتخاذ القرارات في إطار ما يسمى بالدمقراطية التشاركية، وبذلك يعتبر الاتصال العمومي أحد الركاز الأساسية المشكلة للنظام الديمقراطي.

كما ترى "آمال عميرات" أن الحديث عن الاتصال العمومي "يقود إلى الحديث عن ذلك الاتصال الذي يستهدف المصلحة العامة انطلاقا من مسؤولية كل فرد في المجتمع، حيث يسعى من أجل توعية المستقبلين وتعليمهم وتربيتهم لإتخاذ المواقف الصحيحة ومن ثمة تبني السلوك الصحيح والإيجابي". (عميرات، 2014)

يركز هذا التعريف على الجانب التوعوي والتحسيسي والتربوي المرتبط بالاتصال العمومي، انطلاقا من كونه أداة بيد السلطات العمومية تستخدمه بهدف غرس قيم وسلوكيات إيجابية تخدم الصالح العام.

فتعبئة الأفراد الفاعلة هي حقيقة لا يمكن بأي حال من الأحوال تجنبها أو تجاهلها بهدف ضمان سلامة وتنمية مستدامة للمجتمع المحلي أو الوطني، لذلك تعمل المؤسسات إلى جانب المجتمع المدني وكذا المواطنين على تشخيص الإحتياجات وتحديد أهم العوائق بهدف معرفة المشكلات والعمل على التغلب عليها ومن هنا يعتبر الاتصال العمومي أحد أهم الإستراتيجيات التي تساعد على تحقيق تلك الأهداف. (Ben Slymen, 2016)

لذلك فالاتصال العمومي كما يرى **"Dominique Bessières "** هو في المقام الأول ممارسة قبل أن يكون مفهوما نظريا. (Bessières, 2009)

في حين يرى **"Beauchamp "** أن الاتصال العمومي هو "مجموعة من ظواهر الإنتاج، المعالجة، النشر، التغذية الرجعية من المعلومات التي تعكس، تخلق، وتوجه المناقشات العامة، الاتصال العمومي ليس فقط حقيقة وسائل الإعلام ولكن أيضا المؤسسات والشركات والحركات والجماعات التي تتدخل في الشأن العام. (pacheaux, 2016)

بينما يرى **"Bernard Miége"** في كتابه **"la société conquise par la communication "** أن وظيفة الاتصال العمومي تتعدى مجرد البحث عن خدمة القضايا ذات المصلحة العامة، وإنما الاتصال العمومي يهدف إلى احداث تغييرات مرغوبة في التمثلات الاجتماعية وانخراط المواطنين في سياسات معينة وحتى استبعادهم. (Demers, 2008)

يؤكد التعريف الذي قدمه "Bernard Miége" للاتصال العمومي على أهمية ونجاعة هذا النمط الاتصالي في عملية تغيير السلوكيات والاتجاهات من خلال العمل على اشراك المواطنين في القضايا والمسائل المرتبطة بالمصلحة العامة للمجتمع، واستخدامه لمحاربة كافة الظواهر والسلوكيات السلبية التي تهدد الصالح العام.

الاتصال يسعى إلى تحقيق هدف عام هو التأثير في المستقبل، وينصب هذا التأثير على أفكار المستقبل لتعديلها أو تغييرها أو على اتجاهاته أو على مهاراته، وعندما يكون هذا التأثير متجها نحو تغيير أو تعديل اتجاهات مواقف وسلوكيات نحو الأفضل لصالح المجتمع ككل، فإن هذا النوع من الاتصال الهادف نحو المصلحة العامة للمجتمع اصطلح على تسميته الإتصال العمومي. (Demers, 2008)

يشير مصطلح الاتصال العمومي وفقا لمقاربة الحوكمة للدلالة خاصة على نهج الشراكة المتعددة في العمل في المجال العام الإقليمي، أو في إطار المجتمع المحلي، أو حتى على الصعيد الوطني، ولكن ذلك يكون

بدرجة أقل، حيث يمكن من تجسيد ما يصطلح على تسميته بالإدارة التشاركية بين المؤسسات والمنظمات وكذا مختلف الفاعلين في المحيط الإجتماعي من خلال وضع مجموعة من القواعد والآليات التي تمكن السلطات من إشراك المواطن في عملية صنع القرار. (utard & autres, 2014)

يؤكد هذا التعريف أن الاتصال العمومي هو وسيلة فعالة لتطبيق متطلبات الحوكمة والتي تستلزم مشاركة المواطنين في عملية تسيير الشأن العام، والمشاركة في عملية صنع القرارات وتحيد السياسات والبرامج التنموية المرتبطة بالجهات المحلية على وجه الخصوص.

الاتصال العمومي هو " اتصال رسمي مؤسس قانونا، تتحد مجالاته واختصاصاته وفقا للمصلحة العامة، لذلك، فمن حيث المبدأ، فإن الرسائل تنتجها المؤسسات باسم أو نيابة عن الشعب" (Raymond, 2014)

يعمل الإتصال العمومي على بناء الفضاء أو المجال العام تحت أنظار ومراقبة المواطنين، وهذه المعلومات مع استثناءات قليلة، موجودة في المجال العام، كما أن ضمان المصلحة العامة يعني ضمنيا وضوح الرسائل وشفافية قواعد اللعبة. (Raymond, 2014)

نستطيع القول إن الإتصال العمومي يشكل " فضاء عام لإنتاج وتداول الرسائل التي تجمع اليوم بين المهن الصحفية، والعلاقات العامة، والإعلان". (Michel & autres, 2005)

فالاتصال العمومي هو طريقة دائمة لدعم العمل أو النشاط العام يقوم بوظيفة ودور: الإعلام، التعريف، الفهم، المساعدة في تغيير السلوك، الإستماع، اقامة العلاقات على المستوى الداخلي والخارجي، باستخدام مجموعة من الأدوات والدعامات والحوامل، ذلك أن فن وطرقة الاتصال لا تكون بشكل ارتجالي. (Mégard, 2005)

2 علاقة الاتصال العمومي بالاتصال السياسي

يُعد مفهوم الاتصال السياسي أحد أهم المفاهيم المشابهة لمفهوم الاتصال العمومي وكثيرا ما يستخدم هذا الأخير كمرادف لمفهوم الاتصال السياسي.

يعرف "سيكسون" الاتصال السياسي على أنه ((أية عملية نقل لرسالة يقصد بها التأثير على استخدام السلطة أو الترويج لها في المجتمع)). (علاوي ، 2014)

ومن ثمة فالاتصال السياسي حسب " سيكسون" هو تلك العملية التي تتكون من مجموعة من العناصر والتي تهدف إلى التأثير في الرأي العام، من خلال الترويج للسياسات والبرامج التي تتبناها السلطات السياسية، وجعلها مقبولة لدى عموم الأفراد.

والملاحظ في تعريف "سيكسون" للاتصال السياسي بهذا المعنى أنه مطابق لمعنى الاتصال العمومي ذلك أن هذا الأخير يهدف هو الآخر ويعمل على الترويج للبرامج والسياسات العمومية وجعلها مقبولة لدى عموم المواطنين من خلال محاولة التأثير عليهم وإقناعهم بما تحمله من فوائد تعود بالنفع على الصالح العام.

كما يؤكد "سيكسون" من خلال تعريفه على أن الاتصال السياسي يُعد وسيلة ناجعة وفعالة للوصول إلى السلطة، لذلك نجد أن المسؤولين السياسيين الذين يسطرون على مراكز صنع القرار داخل السلطة، يبذلون قصار جهدهم للسيطرة والاستحواذ على وسائل الإعلام، وكذا التحكم في عملية تدفق المعلومات تجاه المواطنين، وهذا مرتبط أساسا بالرغبة في البقاء في الحكم.

ويُعرف الاتصال السياسي أيضا بأنه: " الإدارة العقلانية لبعض الأدوات الموضوعة تحت تصرف زبون مرشح للانتخابات". (مقلد، 1983)

أي أن الاتصال السياسي هو تلك الأداة التي تخول للمترشح السياسي للانتخابات التعريف بنفسه وبالأفكار والبرنامج الذي يسعى لتطبيقه في حالة ما إذا نجح في الانتخابات وتمكن من الوصول إلى سدة

الحكم، وبذلك فالمقصود بالاتصال السياسي من خلال هذا التعريف الوسائل والأدوات التي يعمل المترشح السياسي على إدارتها وتسييرها بشكل فعال وناجع يمكنه من التسويق لنفسه وللبرامج والسياسات والأفكار التي يحملها.

في حين يعرف "ماكنير" **"Macnir"** الاتصال السياسي على أنه "اتصال هادف حول السياسة" ويشير إلى أن الاتصال السياسي يتضمن:

- كل أشكال الاتصال التي يقوم بها الفاعلون السياسيون لتحقيق أهداف معينة.
- الاتصال الذي يتناول الساسة وأنشطتهم كما تتضمنها التقارير الإخبارية والافتتاحيات والأشكال الأخرى من تناول وسائل الإعلام للسياسة.

ومن ثمة فالاتصال السياسي هو " تلك الأنشطة أو النشاط الذي يكون الهدف منه تجميع مؤيدين ومناصرين لحاكم أو زعيم سياسي، أو نشر أفكار حزبية بين الناس عبر وسائل الإتصال الجماهيرية، ومن خلالها يتم إيصال معظم الأفكار والمعتقدات والبرامج السياسية للجماهير". (عبد القادر، 2002)

يتضح من خلال هذا التعريف بأن الاتصال السياسي يستهدف التأثير في قناعات واتجاهات الأفراد بهدف إقناعهم بمرشح سياسي، أو نشر أفكار حزبية بين جموع المواطنين، وحشد التأييد لذلك المشرح وأفكاره، عبر استخدام وسائل الإتصال الجماهيرية.

من خلال ما سبق ذكره، يؤكد العديد من الباحثين والمفكرين في مجال الاتصال على ضرورة التمييز بين مفهومي الاتصال العمومي والاتصال السياسي، هذا الأخير الذي يستهدف ويسعى إلى التسويق إلى فاعلين سياسيين، مع ضرورة الأخذ بعين الإعتبار بأن الاتصال العمومي قد يتحول أحيانا إلى نوع من أنواع الاتصال السياسي المُقَنع، إذ هو استخدم الموارد المالية العمومية لخدمة مصالح فئوية سياسية، حزبية أو شخصية تحت غطاء المصالح العامة. (الحمامي، 2007)

لكن كيف لنا أن نفرق بين الإتصال السياسي والإتصال العمومي؟ أي متى يكون الإتصال العمومي اتصالا عموميا؟

يرى "ميشال لوني" بأن الاتصال السياسي يكون اتصالا عموميا عندما يجيب على النقاط التالية: (بوخبزة، 2014)

- عندما يشرح أسباب اختيارات المجتمع.
- عندما يبحث بطريقة ديمقراطية عن انخراط أكبر عدد ممكن من الأشخاص لتقييم المجتمع.
- لما يحاول تغيير السلوكيات ذات الأثر السلبي وهذا للصالح العام والخاص.

يمكن القول إن النقطة الرئيسية للتفريق بين الاتصال العمومي والاتصال السياسي تكمن في الهدف من الاتصال، حيث إن الاتصال العمومي يهدف إلى تحقيق ((الصالح العام)) من خلال الحملات التوعوية والتحسيسية ذات الطابع الوقائي والتي تتعلق بقضايا ومواضيع تهم الرأي العام، كالتحسيس حول حوادث المرور، الأمراض...إلخ. في حين أن الاتصال السياسي يتعلق محتواه بالقرارات السياسية وبرامج الحكومات والأحزاب، أين يسعى لبناء هوية سياسية لرجل أو حزب سياسي معين، وإقناع أغلبية الأفراد بضرورة تأييد الأفكار المروج لها. (بوخبزة، الإتصال العمومي أسس وتقنيات، 2014)

بينما يؤكد "يحي اليحياوي" على أن الاتصال يعتبر أحد أهم رهانات العمل العمومي، انطلاقا من كونه معطى ملازم للعمل السياسي، وإن كان هذا الأخير -العمل السياسي- تعرض لجملة من الإنتقادات أدت إلى تمييع السياسة، نتيجة الإكثار من التواصل، أو بطريقة أدق عمله على تسييس التواصل المحكوم بمبادئ المصلحة العامة. (اليحياوي، 2007)

ومن ثمة، فالاتصال العمومي يخدم السياسة في جزء لا يستهان به في الإستراتيجية الحكومية لأن العمل الاتصالي هو الوحيد الذي يرتكز على نفس المبادئ التي يعتمدها العمل السياسي. كما أن الاتصال الحكومي والذي يمثل أحد الأنماط التي يتناولها الاتصال السياسي يشمل أساسا الاتصال العمومي المؤسسي، حيث يعكس هذا الاتصال طبيعة الحكومة فهو تعبير عن الدولة الممثلة بالوزارات والمرافق العامة، إذ يمثل دليل للديمقراطية وفعاليتها. إلى جانب ذلك فالاتصال العمومي والاتصال السياسي يشتركان في كونهما يرتبطان بالرأي العام، حيث يرى "ميشال لوني" في أنهما يلتقيان عند الوسائل المستعملة، خاصة إذا ما تعلق الأمر بالنصيحة السياسية من خلال حملة إعلامية ما. (بوخبزة ، تطبيقات تقنيات الإتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة -دراسة نظرية- (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال)، 2007)

بينما يرى "برنارد ميج" أن الاتصال العمومي مختلف عن الاتصال السياسي، على الرغم من أنه يعترف بالتداخل الحتمي في البحث عن الإلتزام بسياسة تنتهجها الدولة من خلال حملة اتصال حيث يقول: " أنه من الضروري أولا أن يتم تمييز الاتصال العمومي عن الاتصالات السياسية". (Bessières, 2009)

كخلاصة لما تقدم، يمكن القول إنه من الصعوبة بما كان التفرقة بين مفهومي الاتصال العمومي والاتصال السياسي، وهذا يعود إلى جملة من الأسباب، في مقدمتها طبيعة العلاقة التي تجمع بينهما، ذلك أنها تتسم بالتداخل، غير أنه يمكننا التأكيد على أن الاتصال العمومي يرتبط على وجه الخصوص بعمل أو حملة تحسيسية منظمة تستهدف تعديل سلوكيات ومواقف سلبية خدمة للصالح العام، بينما الاتصال السياسي يستند أساسا على توضيح أفكار المترشح وتبيان مضامين برنامجه وسياساته للناخبين بهدف الحصول على القبول.

3 الاتصال العمومي وتحسين العلاقة بين المواطن والمرافق العمومية

"يجب تعزيز ثقة المواطنين في المرافق والإدارات العامة، من خلال عقد اجتماعات مثمرة مع القطاع العام، لكسب ثقة الجمهور، لا بد أولا من توضيح والتعرف على توقعاتهم، ومن ثمة العمل على ارضائهم". (OCDE, 2019)

تزايدت في السنوات الأخيرة الأصوات التي تنادي بضرورة تحسين العلاقة بين المرافق العمومية والمواطنين، وهذا لعدد من الاعتبارات، تتمثل أساسا في كون المواطن قلب وجوهر العملية الديمقراطية، وانطلاقا من كون هذه الأخيرة -الديمقراطية- شكلا ونظام حكم، فهي تستجيب بجدية لمرافقة المواطنين، فالديمقراطية التمثيلية تتسم بعدد من الصفات والخصائص تأتي في مقدمتها: احترام حقوق الإنسان، واجراء الانتخابات بطريقة حرة ونزيهة، إلى جانب ذلك، وجود أحزاب وجمعيات وكذا مجالس تمثيلية منتخبة، وإدارة عمومية محايدة، وأن الهدف الرئيس لعمل الحكومة ومختلف المرافق والإدارات العمومية يتمثل في ((خدمة الشعب)). بالإضافة إلى الديمقراطية التمثيلية ظهرت في السنوات القليلة الأخيرة أشكال جديدة من التمثيل والمشاركة العامة، تتمثل أساسا في ظهور منظمات المجتمع المدني، وكذا، تحديث عدد من الإجراءات والأشكل التقليدية (جلسات الإستماع على سبيل المثال)، وهذا بغية تعزيز فكرة الحكم من قبل الشعب، وكل هذه التطورات والتغييرات تزيد من مسؤوليات وفرص المواطنين للمشاركة والانخراط المباشر في المجال العام، وهذا ضمن الاطار العام للحكومة الديمقراطية، أين تستمر الهيئات والمرافق العمومية في لعب دور مركزي ومحوري في إدارة الفضاء العام. وتأتي تلك التغيرات في ظل سياق عام تتزايد فيه المطالبة بتبني نهج الشفافية في تدبير وإدارة الشأن العام، نتيجة لتعاظم مطالبات المساءلة والمشاركة، وهذا الأمر يعتبر جزءا من التغيرات العميقة على المستويات السياسية، الاقتصادية والاجتماعية التي حدثت بعد نهاية الحرب العالمية الثانية.

تبعا لذلك، أصبح المواطنون اليوم في عدد معتبر من دول العالم يتمتعون بمستويات أعلى من الدخل، وكذا، وجود فرص أفضل من ذي قبل، ويمكن تفسير هذا التغير النوعي بظهور عصر المعلومات، وفي نفس السياق كشفت العديد من الدراسات عن حدوث تغير عميق في القيم، ويرتبط هذا التحول بصوة أساسية في الانتقال من طرح الأسئلة المادية إلى الاهتمام بجودة الحياة (الاهتمام المتزايد بالبيئة على سبيل المثال)، إلى جانب ذلك هناك تراجع كبير يمكن تسجيله فيما يتعلق باحترام السلطات العمومية والتسلسل الهرمي. (OCDE, Des citoyennes porte maires information, consultation et participation a la formulation des politiques publiques, 2002) وفي نفس الوقت، يطالب المواطنون بأن تكون المرافق العمومية والإدارات أكثر شفافية، وخاضعة أكثر للمساءلة تجاههم، كما أنهم يدعون ويؤيدون الرفع من المشاركة العامة للمواطنين في وضع السياسات العامة التي تؤثر على حياتهم اليومية، ناهيك عن سعي المواطنين الذين يتمتعون بمستوى تعليمي جيد، ولديهم معرفة، بأن تأخذ المرافق والهيئات الإدارية العامة آراءهم ومعرفتهم في الاعتبار عند اتخاذ القرارات.

وعليه، أضحت مسألة تحسين علاقة المرافق العمومية بجموع المواطنين قضية محورية بالنسبة للدولة في إطار مسعاها لإصلاح وعصرنة هياكلها بغية مواكبة التغييرات والتطورات الراهنة وهذا من خلال العمل أساسا على: (OCDE, Des citoyennes porte maires information, consultation et participation a la formulation des politiques publiques, 2002)

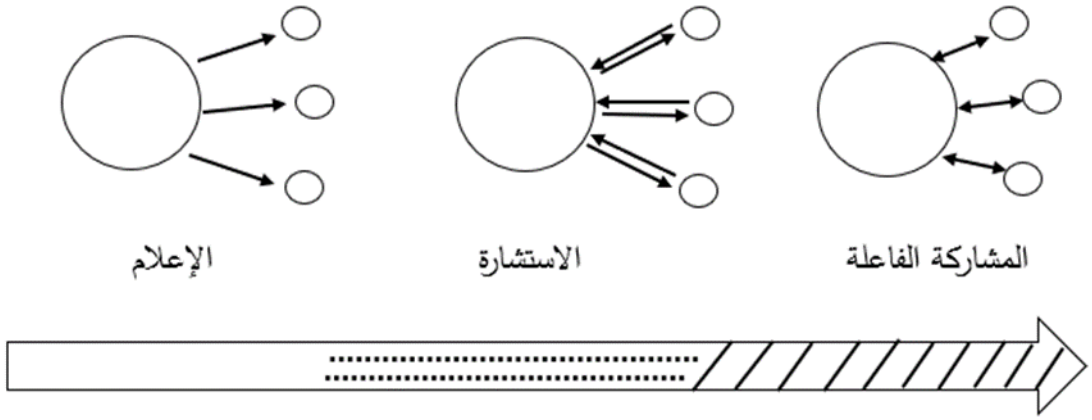
- تحسين جودة الخدمات العمومية: ويتأتى ذلك من خلال تمكين المرافق والإدارات من استغلال مصادر معلومات أكثر تنوعا، وكذا، وضع البيانات في منظورها الصحيح، زيادة على الإستفادة من الحلول المحتملة لمواجهة كافة التحديات المرتبطة بحقيقة أن السياسات يتم تطويرها في ظل ظروف التعقيد المتزايدة، وكذا ضغط الوقت.
- مواجهة تحديات مجتمع المعلومات الناشئ: وهذا قصد الإعداد والتحضير لتفاعلات أكبر وأسرع مع المواطنين، وكذا، تحسين إدارة المعرفة.
- دمج المعلومات من الجمهور في عملية صنع القرار والسياسات (l'intégrer les informations communiquées par le public au processus d'élaboration des politiques publique)، وهذا بغية إرضاء المواطنين، وذلك من خلال الأخذ بآراءهم عند وضع السياسات العامة.
- الاستجابة للنداءات والطلبات الداعية إلى زيادة الشفافية والمساءلة في المرافق العمومية.
- معالجة وإيقاف تراجع ثقة الجمهور في المرافق العمومية: وقد ظهر ذلك التدهور والتراجع المضطرد في نسبة اقبال الناخبين، كما أن نتائج استطلاعات الراي تكشف عن فقدان الثقة في المؤسسات والمرافق العامة الرئيسية.
- يجب على السلطات العمومية الاستجابة لطلبات وانتظارات المواطنين بأوجه متعددة: ومن هنا كان التوجه نحو اتباع وتطبيق نهج اللامركزية، سواء على الصعيد الوطني، الجهوي، أو المحلين وهذا الإجراء من شأنه أن يسهم في سد الفجوة بين المرافق العامة والمواطنين، زيادة على ذلك، عملت العديد من الدول والحكومات على ادخال وتبني أشكال جديدة من المشاورات العامة، بحيث تكون هذه الأخيرة مكملة للعملية الانتخابية والاستفتاءات، وتبعا لذلك، قامت بالاعتماد على أدوات جديدة تتمحور أساسا حول التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وهذا يؤكد حدوث تحولا كبيرا وعميقا في نظرة الدولة ومرافقها العمومية، حيث أدركت أنه لا يمكن النظر إلى المواطنين على أنهم كتل أو مجموعات متجانسة، وأن الاقتراحات التي تقدمها يمكن أن يكون مصيرها الرفض، إذا

ما تمت استشارة المواطنين في وقت متأخر من عملية صنع القرار، لذلك، لا بد من الأخذ في الحسبان أن المواطنين الذين يشاركون بفاعلية في المجال العام يطالبون المشاركة في الموارد والوقت.

من أجل كسب ثقة المواطنين في المرافق العامة يجب ضمان: (OCDE, Des citoyennes porte maires information, consultation et participation a la formulation des politiques publiques, 2002)

- المعلومات: بحيث يجب أن تكون كاملة، موضوعية، موثوقة، واضحة وسهل الوصول إليها.
- الاستشارة: وتتم بهدف محدد بوضوح ووفقا لمجموعة من القواعد لا لبس فيها، بحيث تشير بطريقة واضحة إلى حدود الممارسة، وكذا التزام الإدارة بمراعاة استخدام البيانات المقدمة من قبل المواطنين.
- المشاركة: إذ يجب أن تكون مستدامة ومرنة بما يكفي، وهذا قصد تشجيع ظهور أفكار ومقترحات جديدة من قبل المواطنين، وكذا وضع الآليات التي تضمن دمج تلك المقترحات والآراء في عملية صنع السياسات.

ويمكن تعريف هذه المفاهيم (المعلومات، الاستشارة، المشاركة الفعالة) وفقا لطبيعة واتجاه العلاقات القائمة بين المرافق العمومية والمواطن: (OCDE, OCDE : promesses et limités de la démocratie électronique les défis de la participation citoyenne, 2003)



المصدر: (OCDE, OCDE : promesses et limités de la démocratie électronique les défis de la participation citoyenne, 2003, p. 35)

- الاستشارة (التشاور): علاقة ثنائية الاتجاه، بقدم فيها المواطنون ردود فعل للإدارة بخصوص مجموع القضايا والمواضيع التي تهم الرأي العام، وتبعا لذلك، يتعين على المرافق والإدارات العمومية التحديد المسبق والتعريف بالموضوع الذي يُطلب رأي المواطن فيه، ولذلك، فإن الإدارة تعمد غالبا إلى تحديد مواضيع المشاورة، وتقوم بإبلاغ وإعلام المواطنين بذلك، أين تعمل على طرح عدد من الأسئلة، وكذا، تحديد العملية، في حين، أن المواطنين مدعوون للتعبير عن آراءهم وأفكارهم، مثل القيام باستطلاعات الرأي والتعليقات حول مشاريع القوانين.

- المشاركة الفعالة: علاقة تقوم على بناء شراكة مع المرافق والإدارات العامة، أين يشارك فيها المواطنون بفاعلية في عمليات صنع القرار ورسم السياسات، تؤكد هذه العلاقة بإمكانية قيام المواطنين باقتراح الخيارات، وكذا، القيام بحوار ومناقشة حول السياسات، وإن كانت مسألة مسؤولية اتخاذ القرار النهائي أو صياغة السياسات من مشموليات المرافق والسلطات العمومية، مثل: عقد اجتماعات، ومؤتمرات، وندوات مع الجمعيات، ومختلف الفاعلين في المجتمع المدني.

4 أدوات الاتصال العمومي

يستخدم القائمون على الاتصال العمومي بالمرافق والإدارات العمومية مجموعة من الأدوات والوسائل لإيصال الرسائل العمومية التي تعمل على اعدادها وتطويرها للجمهور المستهدف، والملاحظ أن هذه الوسائل والأدوات الإتصالية تتسم بالتنوع والتكامل، وهي تتمثل في:

- **المنشورات** "Les publications": الصحف، المجلات، الكتيبات، الدليل الإعلامي (Guide).
- **الاتصال الرقمي** "La communication numérique": المواقع الالكترونية، الشبكات الاجتماعية، التطبيقات، الإنترانت (intranet)، الفيديوهات.
- **التشاور والمشاركة** "La concertation et la participation": الاجتماعات العامة، سبر آراء المواطنين.، ورشات العمل والآليات التشاركية.
- **العلاقات المؤسساتية** " les relations institutionnelles ": العلاقات العامة.، العلاقات الدولية.، الشراكة والرعاية.
- **الحدث** "l'événementiel ": التظاهرات والأحداث الثقافية والرياضية.(cap'com, 2021)

5 مميزات الاتصال العمومي

يرى « **Dominique Mégard** » أن الاتصال العمومي يتسم بمجموعة من الخصائص والسمات تميزه عن غيره من الأنماط الاتصالية التجارية والصناعية، وهذا التميز ليس من حيث التكنولوجيا واللغة المستخدمة (من الإعلان إلى التسويق، من المكتوب إلى السمعي البصري، ووسائل الإعلام وخارج وسائل الإعلام "Hors médias" الرقمية بجميع أشكالها) التي تعرف استخداما على نطاق واسع، وإنما يتميز عنها من حيث أهدافه وتحدياته المتعلقة بالصالح العام، الخدمة العمومية، الحوكمة، التنمية المستدامة لإقليم أو مدينة، الصحة العامة، التخطيط الإقليمي (Mégard, 2005)، وتتمثل هذه الخصائص في:

- عدم النظر للمواطن على أساس أنه زبون (مستهلك). (بوخبزة ، تطبيقات تقنيات الإتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة -دراسة نظرية- (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال)، 2007، صفحة 77)إذ يتعين على الاتصال العمومي اليوم أن يكون اتصالا مواطنا "Citoyenne"، ولا يمكن اختزاله في بث الرسائل حتى لو كانت تخدم قضايا مهمة وكبيرة، وإنما لابد من الانتباه إلى صوت المواطن مثلما تقتضي الحوكمة ذلك، وهذا بتنظيم الطرق والوسائل التي تمكن الدولة والجماعات المحلية من الاصغاء إلى الآراء وفهمها. (Mégard, 2005)
- خدمة الصالح العام: شرح القرارات المتخذة، إقامة اتصالات متبادلة بين المرافق العمومية والمواطنين، خلق اتجاهات وسلوكيات إيجابية لدى المواطنين تتعلق بالقضايا الاجتماعية ذات المنفعة العامة.
- الاتصال العمومي ليس اتصالا دعائيا أو تسويقيا. (عواج و آخرون، 2017)

- يقتصر الاتصال العمومي على النشاطات الاتصالية التي تقوم بإعدادها وتنفيذها الحكومة ووزاراتها تجاه المواطنين. (Mégard, 2005)
- استخدام الاقناع كنهج واستراتيجية في ارسال الرسائل الاتصالية في ميدان الوقاية من الآفات الاجتماعية واحداث التغيير في السلوكيات السلبية. (بوخبزة ، تطبيقات تقنيات الإتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة -دراسة نظرية- (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال)، 2007)
- الاتصال العمومي متعدد الأبعاد، أهدافه منسجمة ومتناسقة، ولا مجال فيها للتنافس أو التناقض. (عواج و آخرون، 2017)
- الاتصال العمومي رهانه أخلاقي بالأساس، جوهره هو التعامل بصدق وشفافية مع الواقع. (عواج و آخرون، 2017)

6 أنماط الاتصال العمومي

هناك أشكال وأنواع متعددة لممارسة الاتصال العمومي، تتمثل في:

6.1 الاتصال الحكومي

لضمان الأداء الجيد للمؤسسات، الحكومة ملزمة دستوريا وقانونيا بإعلام المواطنين، وكذا، تعزيز الحوار وتقديم تقارير عن أنشطتها، ولذلك يُعد الاتصال أمرا ضروريا. تبعا لذلك، تم انشاء مصالح وهياكل تتولى القيام بهذه المهمة، إذ يقوم الاتصال الحكومي بتنفيذ أربع مهام رئيسية تختلف من دولة لأخرى. ويمكن تلخيص تلك المهام في: (Mégard, 2005)

- الإعلام عن أعمال ونشاطات الحكومة.
- الاستماع للجمهور.
- تنسيق أنشطة الاتصال.
- تقديم المشورة للمصالح الإدارية.

6.2 الاتصال المرتبط بحقوق المواطنين والتزاماتهم

يعد هذا النوع أحد القواعد الرئيسة التي تحكم عمل الاتصال العمومي، حيث تتضمن من ناحية الالتزام بتوفير وتقديم المعلومات لوسائل الإعلام والمواطنين، ومن ناحية ثانية، تذكير المواطنين بحقوقهم وواجباتهم، ودعوتهم للانخراط والمشاركة في الشأن العام والحياة السياسية، تعهد هذه المهمة في بعض الدول لمصالح ودوائر الاتصال الحكومي، في حين قد تخصص لها مصالح مستقلة في دول أخرى. (Pasquier, 2011)

6.3 الاتصال العمومي بوصفه أداة للسياسة العامة

انطلاقا من كون الاتصال أحد الأدوات المهمة التي ترافق عمليا جميع القرارات والإجراءات التي تتخذها الإدارات والمرافق العمومية، فهو بذلك أصبح أداة للسياسة العامة، أين يتم استخدامه لتحفيز الإجراءات والتدابير سواء لمنع وتغيير سلوكيات معينة (القيادة تحت تأثير الكحول مثلا)، لرفع مستوى الوعي بمختلف القضايا والمسائل (فرز النفايات مثلا) أو الدعوة للقيام بإجراءات معينة (التلقيح مثلا). (Pasquier, communication publique, 2011)

6.4 الاتصال المؤسساتي

حيث يخصص قسم كبير من الاتصال لترقية وتعزيز المؤسسات والمرافق العامة، إذ لا يتعلق الأمر بإبراز أنشطة هذه الإدارات، وإنما بالمرفق العام ذاته، وهناك ثلاث أسباب رئيسة تفسر هذه الظاهرة:

- إن انشاء مؤسسات وكيانات جيدة يتطلب التعريف به للجمهور، حتى تتمكن من القيام بمهامها بشكل صحيح.
- لتسهيل الوصول إلى خدمات المرافق والإدارات العمومية أو تعزيز شرعيتها، وفي هذا الصدد تعمل المرافق العمومية على وضع وتطوير العديد من الإجراءات والتدابير مثل: تنظيم الأبواب المفتوحة، إنتاج الكتيبات، تحفيز الصحفيين لكتابة التقارير عن المؤسسة وإجراء مقابلات معهم.
- حاجة المرافق العمومية إلى بناء صورة إيجابية تمكنها من تحقيق الأهداف المسطرة.

يتضمن هذا النوع من الاتصال تقديم جميع المعلومات المتعلقة بحياة المرفق العام، مثل: تعيين الأشخاص، التغييرات التنظيمية، وكذا التقارير المتعلقة بنشاطاتها، حيث يتعين عليها تقديمها بصورة مُنتظمة، بغية التعريف أكثر بها وزيادة نسبة الثقة فيها. (Pasquier, communication publique, 2011)

6.5 الاتصال الداخلي

لابد من الأخذ بعين الاعتبار هذا النوع من الاتصال العمومي، الذي يستهدف تقديم المعلومات والبيانات للموظفين، انطلاقا من كونهم المورد الرئيسي للمرفق العمومي، كما أنهم في كثير من الأحيان ما يكونون أولى وسائل الاتصال في المرفق العام. لهذا فإعلامهم بعد المواطنين أو في نفس الوقت أو بعد إعلام بعض الجهات الفاعلة، سيؤثر ذلك على قدرتهم في عملية تسهيل نقل الرسائل. (Pasquier, communication publique, 2011)

6.6 اتصال الأزمة

يُعد أحد الأنواع الهامة للاتصال العمومي، إذ إنه يمكن أن يتعلق بجميع مجالات الإدارة: مشكلة العلاقة مع المؤسسات السياسية، أزمة ثقة على المستوى التنظيمي، مشكلة خطيرة في مشروع كبير، خدمة خاطئة أو أزمة داخلية، وهذا من شأنه أن يؤثر على صورة المرفق العام وصورة خدماته، ذلك أن، الأزمات التي تمس المرافق العمومية غالبا ما تتخذ بُعدا سياسيا، إما من خلال تدخل الجهات السياسية العليا أو من خلال المناقشة السياسية للمشكلة المتسببة في حدوث الأزمة. (Pasquier, communication publique, 2011)

7 وظائف الاتصال العمومي

على عكس المنظمات والمؤسسات الخاصة، والتي تسعى وتعمل على إقناع الأفراد باقتناء السلع والخدمات التي تقدمها، يعمل الاتصال العمومي على القيام بالعديد من الوظائف المختلفة، وإن كان من الصعوبة بما كان تحديد أيُّ هذه الوظائف له الأولية، ذلك أن، هذه الوظائف جميعا مهمة، وهذا يتوقف بطبيعة الحال على طبيعة ونوع المنظمة، أو مجال السياسة العامة، أو الوضع الراهن للمؤسسة. تبعا لذلك، يمكن التمييز بين المهام أو الوظائف المركزية والمهام التكميلية، وفقا للمعيار القانوني، إذ نجد في الواقع بعض المهام مثل: إعلام المواطنين أو الدفاع عن القيم تشكل جزءا من المجموعة التشريعية وهي بذلك مكرسة في القوانين، في حين أن مهام أخرى مثل: تعزيز وترقية أنشطة المنظمة أو استقبال المواطنين، مقبولة ومعترف بها بشكل عام غير أنها تظهر بشكل غير مباشر في النصوص القانونية، تجدر الإشارة إلى أن نشاط الاتصال

العمومي يؤدي العديد من الوظائف في نفس الوقت، حيث يعتبر بمثابة الدعامة الرئيسية لتقديم المعلومات للمواطنين، كما أنه يمكن أن يساهم أيضا في الحفاظ على الروابط الاجتماعية، من خلال منح الجمعيات والجماعات المحلية على وجه الخصوص الفرصة لنقل وتبادل المعلومات (تواريخ الاحتفالات القادمة، البحث عن متطوعين...إلخ) (Pasquier, communication des organisations publiques, 2017)

يقدم **"Pasquier"** أربع وظائف مركزية يقوم بها الاتصال العمومي(Van lierde, 2017) ، حيث تستمد الوظائف المركزية من التزام قانوني يُنسب أو يُعزى إلى مؤسسة أو منظمة عامة (Pasquier, communication des organisations publiques, 2017)، تتمثل هذه الوظائف المركزية في النقاط التالية:

- إعلام الجمهور.
- شرح ودعم ومرافقة القرارات.
- الدفاع عن القيم وتعزيز السلوك المسؤول.
- الحوار بين المؤسسات والمواطنين.

زيادة على ما تقدم، يرى **"Pasquier"** أن هناك أربع وظائف تكميلية يؤديها الاتصال العمومي (Van lierde, 2017) إذ يرى أن هذه الوظائف يتم تميزها انطلاقا من كونها في كثير من الأحيان لا تستند إلى أسس قانونية صريحة، وليس لكونها أقل أهمية من حيث الاتصال، وهذه الوظائف التكميلية تُستمد من المفهوم الحديث للمرافق والمنظمات العمومية. (Pasquier, communication des organisations publiques, 2017)

- الاستقبال الجيد للمواطن.
- الاستماع لإنشغلات وتساؤلات المواطنين.
- تعزيز شرعية المنظمات والإجراءات العامة.
- المساعدة في الحفاظ على الروابط الاجتماعية.

في حين ترى الجمعية الفرنسية للاتصال العمومي **(club cap-com)** أن المهام والوظائف الرئيسية المنوطة بالاتصال العمومي تتمثل في: (cap'com, 2021)

- الاتصال المؤسساتي (la communication institutionnelle):
- المساهمة في فهم الرأي العام والمواطنين للمؤسسات، وكفاءاتها، وكيفية عملها.
- المساهمة في تفعيل وتنشيط الحياة الديمقراطية، وكذا خلق منتديات التشاور والمناقشة.
- توفير وضمان المعلومات الداخلية للموظفين، والمساهمة في عمل الإدارة.
- إعلام العمل العام (la communication de l'action publique):
- يساهم في وضع وتقرير السياسات العامة، قرارات المنتخبين، ومرافقة المشاريع.
- توضيح القضايا الاجتماعية الجماعية، والسعي لتغيير السلوك.
- الإبلاغ والاعلام عن الخدمات العامة والحقوق.
- تقديم المعلومات ذات الأهمية المحلية (الصالح العام المحلي) (l'information d'intérêt local):
- تحريك وتنشيط الحياة المحلية، والإعلام (الإبلاغ) عن الحياة والنشاطات النقابية، الثقافية، الرياضية، ودعم المبادرات المحلية.
- ترقية الأقاليم المحلية، والمساهمة في التنمية الاقتصادية والسياحية.

- تعزيز وتطوير الهوية المحلية، التاريخ، والتراث.

- انشاء صورة (إعطاء صورة ذاتية):

لا يتوقف الاتصال العمومي عند الاعلام وتقديم المعلومات، وانما يسمح أيضا بالترويج للمرفق العام، وهذا من خلال تشكيل صورة إيجابية، وكذا عن طريق تعزيز وتطوير الخدمات المقدمة. (Piron, 2002)

- تغيير السلوك:

تستخدم تقنيات ووسائل الاتصال العمومي لتغيير السلوكيات، فحسب "ميشال لوني" " Michel lenet " الاتصال الاجتماعي هو اتصال عمومي يركز على الآثار الضرورية للتقدم الفردي والجماعي، يستهدف المواطنين كأفراد مستقلين ومسؤولين عن سلوكهم.

ثانيا: ممارسات الاتصال العمومي في الجزائر

1 الهيكل التنظيمي للاتصال العمومي

1.1 على مستوى الرئاسة والحكومة

تلعب مصالح الاتصال دورا هاما على مستوى رئاسة الجمهورية، وكذا على مستوى الوزارة الأولى (رئاسة الحكومة)، وهذا في إطار مسعى تجسيد على أرض الواقع لمقاربة الاتصال العمومي الحكومي، كما هو معمول به في كبريات الدول الديمقراطية، أين تقوم بتنسيق الاتصال بين رئاسة الجمهورية والوزارة الأولى، وكذا التنسيق مع مختلف الوزارات، والمؤسسات، والإدارات والمرافق العامة، زيادة على الاتصال بين الوزارات، ووضع خطط الاتصال أثناء الأزمات.

يوجد على مستوى الرئاسة فريق كامل يعنى بالجانب الاتصالي، كما أن هناك منصب وزير مستشار لدى رئيس الجمهورية مكلف بالاتصال وهو يشغل أيضا منصب الناطق الرسمي للرئاسة، يقوم بعقد عدد من اللقاءات الصحفية وكذا مؤتمرات صحفية بصفة دورية، يوضح من خلالها آراء وتوجهات الرئاسة تجاه القضايا والمسائل الوطنية والدولية.

وفي إطار عملية تسهيل الوصول إلى المعلومة، وتكريسا لحق المواطن في الاتصال أكدت مديرية الاتصال والصحافة برئاسة الجمهورية "أن المعلومة الرسمية توزع عبر بيانات من رئاسة الجمهورية، تنشر عبر وكالة الأنباء الجزائرية، ودونها يصنف ضمن الدعاية والأخبار المغلوطة"، كما أكدت أيضا أن "المعلومات المنشورة عبر أي وسيلة إعلامية أو منصات الاتصال، بحجة السبق الصحفي أو لإيهام الرأي العام بالقرب من منبع المعلومات، دون الإلتزام بقوانين الجمهورية وأخلاقيات المهنة ستعرض أصحابها إلى طائلة قوانين الجمهورية"، وفي نفس السياق دائما أوضحت المديرية: "بتنظيم رئيس الجمهورية لقاءات صحفية دورية، لشرح الوضع العام"، كما أكدت على أنه " سيتم اعتماد صحفيين من مختلف وسائل الإعلام لتغطية الرئاسية، دون تمييز أو إقصاء".(Algerie presse service, 2021)

كما أنه يوجد على مستوى الحكومة، متحدث رسمي يتمثل في وزير الاتصال، يرتكز دوره أساسا في تقديم المعلومات، وتبيان المواقف، وتوضيح الإجراءات التي تتخذها الحكومة حول مختلف القضايا، وكذا تنوير الرأي العام وإعلام المواطنين بخصوص مخرجات اجتماعات الحكومة، في وقت تعمل خلية الاتصال على مستوى الرئاسة بتوضيح القرارات والإجراءات ومختلف مخرجات مجلس الوزراء. كما تعمل على تنظيم مؤتمرات ولقاءات صحفية دورية لرئيس الجمهورية مع وسائل الإعلام الوطنية.

وتبعا لذلك قام وزير الإتصال الناطق الرسمي للحكومة (عمار بلحيمر)، بعرض استراتيجية الاتصال العمومي الحكومي، خلال اجتماع للحكومة أنعقد بتاريخ 2020/02/20، حيث أوضح بيان لمصالح الوزير الأول: "أن هذا العرض الذي تناول الإشكالية من زوايا مختلفة، ركز على تحديد السياق والمبادئ والفاعلين وكذا الأدوات الواجب أخذها بعين الإعتبار في وضع إستراتيجية إتصال مدعوة لمرافقة تنفيذ مخطط عمل الحكومة". (ministerecommunication, 2021)

وبذلك تلعب كل من خلايا الإتصال على مستوى الرئاسة والحكومة دورا هاما في تفعيل مقاربة الإتصال العمومي من خلال تقديم مختلف المعلومات والمعطيات التي تتعلق بالشأن العام الوطني. حيث إن إستراتيجية الإتصال العمومي على مستوى الحكومة تسعى إلى:

- دعم أولويات ومستهدفات الأجندة الوطنية، في إطار مسعى التغيير والإصلاح الذي تنتهجه الدولة بعد حراك 22 فيفري 2019، وبعد الانتخابات الرئاسية 2019/12/12.
- تعزيز التنسيق الإتصالي بين الجهات الحكومية وكافة القطاعات.
- إدارة صورة الحكومة بشكل فعال على مختلف المنصات الإتصالية.
- ترسيخ القيم الوطنية في المجتمع.
- إدارة العلاقات مع وسائل الإعلام.

وتستهدف هذه الإستراتيجية:

- مختلف المؤسسات الحكومية.
- المواطنين.
- شركات القطاع الخاص.
- الهيئات والمنظمات المحلية، الإقليمية والدولية.
- وسائل الإعلام.

1.2 على مستوى المؤسسات والإدارات العمومية (المركزية)

هناك حاجة ماسة إلى وجود اتصال شامل من قبل المؤسسات والمرافق العامة الحكومية، يمكن القول إن هناك هيكل مختص للاتصال العمومي، بحيث يحظى هذا الهيكل بأولوية مقبولة في التنظيم الهرمي للمرافق والإدارات العمومية، غير أن، تنظيم الاتصال العمومي داخل المرافق العامة يختلف من مرفق لآخر، وتتمثل أساسا في الأنواع التالية: خلية، مكتب، مديرية داخل الإدارات والمرافق العامة.

وإن كان لابد من مواءمة هياكل الاتصال العمومي داخل المؤسسات والمرافق العامة وهذا بهدف إضفاء الطابع المهني على الاتصال، وتوضيح دوره في العمل الحكومي، وتبيان رؤية تلك المرافق مما يسمح للقائمين بالاتصال بلعب الدور المنوط بهم بفاعلية في تجسيد مسعى الخدمة العامة.

وتبعا لذلك، يستلزم تحديد طبيعة الهياكل المسؤولة عن الاتصال (مكتب، مصلحة، مديرية) ومكانتها بشكل أفضل في المخطط التنظيمي لكل إدارة أو مرفق عام، إلى جانب ذلك، تحديد المستويات الهرمية للاتصال على مستوى المرفق العام ككل، ذلك أن هذا التنسيق من شأنه أن يعطي قيمة أكبر للخطاب الرسمي، كما أنه سيمكن من توضيح المسؤوليات، وكذا تبيان الأهمية التي توليها المرافق والإدارات العامة للاتصال، وهذا بهدف ضمان حسن سير عملها، بالإضافة إلى ذلك، سيسمح هذا التوجه بإعطاء وإكساب الشرعية للقائمين على شؤون تسيير المرفق العام، وكذا القائمين بالاتصال أمام أصحاب المصلحة، لا سيما المواطنين والصحفيين على وجه الخصوص، مما يمكنهم من التعرف بشكل أفضل على من سيجيب عن أسئلتهم وطلباتهم.

إن الهياكل المسؤولة عن مسائل الاتصال، بجميع أنواعها، مرتبطة في معظم الأحيان مباشرة بالمسؤول الأول عن المرفق العام أو الإدارة كالوزير مثلا على مستوى الوزارة، حيث إنه يستلزم من الناحية النظرية تسهيل مهمة الوصول إلى أعلى مستوى في الوزارة وكذا تسهيل الوصول إلى المعلومات، غير أنه وفي ظل غياب مخطط تنظيمي واضح، ورؤية استراتيجية وموارد مستقرة يتم العمل في أحايين كثيرة على تخفيف إجراءات الاتصال.

فيما يتعلق بمهام هياكل الاتصال، فهي ترتكز بشكل أساس على مراقبة ومتابعة ما تقدمه وسائل الإعلام، وكذا استعراض ومراجعة ما تتناوله وسائل الإعلام حول المرافق العامة، وكذا العلاقة مع الصحفيين. حيث يكشف تحليل الوظائف والمهام المنوطة بهياكل الاتصال عن الحاجة إلى استخدام الاتصال وفق مقاربة أكثر استراتيجية، وهذا الأمر أكثر من ضروري، للسماح للاتصال العمومي بالتطور بشكل أفضل وتجاوز مسألة التعاطي والاستجابة اليومية لطلبات الصحفيين فقط، بل لابد من التوجه أكثر نحو التفاعلية بهدف المساهمة في بلورة وتطوير النقاش في المجال العام.

1.3 على الصعيد المحلي

تعتبر مسألة تداول المعلومات على المستوى المحلي أمر هام وضروري لنجاح وفعالية العمل الاتصالي العمومي، ذلك أن المناطق والأقاليم المحلية تعتبر بمثابة أرضية خصبة للإلتقاء بين المواطنين والعمل العام.

والواقع يشير إلى أن المواطنين على الصعيد المحلي أكثر تفاعلا وأكثر اتصالا بشكل مباشر مع الإدارات والمرافق العامة، كما أن احتياجات المواطنين تختلف اختلافا كبيرا من منطقة إلى أخرى، وهذا باختلاف الجانب التنموي، ومن ثمة يتوجه المواطنون ووسائل الإعلام خاصة خلال الأزمات إلى أقرب الممثلين المحليين للرد على تساؤلاتهم وانشغالاتهم وهو ما يستدعي إحداث تغييرات في أنماط وأشكال التفاعل بين الحكومة ووسائل الإعلام والمواطنين، وذلك من خلال العمل على تعزيز الحوار والوصول إلى المعلومات على المستوى المحلي خصوصا.

في فرنسا، تتولى مصلحة الإعلام للحكومة مهمة تقديم المعلومات ذات المصلحة العامة، في إطار خدمات الدولة اللامركزية، ويهدف الاتصال العمومي الإقليمي (المحلي) للدولة إلى: (OCDE, voix citoyenne en Tunisie : le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverte, 2019)

- ضمان تنفيذ حملات الإتصال والأنشطة الإتصالية الوطنية على الصعيد المحلي (مؤتمرات صحفية، تنفيذ حملات اتصالية على مواقع التواصل الاجتماعي...).
- تنشيط وتفعيل شبكة التواصل المحلي للدولة المحلية: كشك الإتصال المحلي، الندوات نصف السنوية.
- ضمان تنفيذ الإستراتيجية الرقمية للحكومة على الصعيد المحلي.
- تقديم المشورة والدعم لأعضاء الشبكة لتلبية احتياجاتهم: الدليل التوجيهي والأوراق العملية، التكوين والتدريب حول المسؤولية الاجتماعية، صنع الفيديو، الاستشارات الخاصة.

على الرغم من أن الإعلام والإتصال العمومي في الجزائر كما في عدد من الدول يتمركز أساسا على الصعيد الحكومي والوزاري، غير أن الدولة وفي سعيها للانفتاح أكثر على المواطن وضعت مجموعة من الآليات والإجراءات والتي من شأنها تعزيز الإتصال العمومي على الصعيد المحلي من خلال تفعيل خلايا الإتصال على مستوى الولايات، وكذا على مستوى مختلف الإدارات والمرافق العمومية المحلية، وهو ما من شأنه تمكين المواطنين من الحصول على المعلومات وتوضيح الإجراءات والتدابير المتخذة على مستوى الدوائر الحكومية المختلفة، إلى جانب ذلك التنسيق مع وسائل الإعلام المحلية، وكذا تنظيم فعاليات وأنشطة اتصالية وحملات

توعوية، وهو ما يسمح بالتأكيد من تعزيز التواصل مع المواطن، وتعميق التعاون بين المرافق العامة المحلية ومختلف الفعاليات المحلية من خلال الاستخدام الأمثل للشبكات ومنصات التواصل الاجتماعي ومختلف الوسائل الحديثة.

يتم تبادل المعلومات بين المرافق والإدارات المحلية والإدارة المركزية غالبا عبر الفاكس، أو البريد الإلكتروني، أو التقارير، كما أنه يمكن القول إنه ولحد الساعة لا توجد منصة أو أرضية رقمية لتبادل المعلومات (محلية أو مركزية) فيما يتعلق بالاتصال العمومي. كما أن المسؤولين المحليين كثيرا ما يعملون على إحالة طلب تقديم المعلومات للصحفيين على وجه الخصوص للإدارة المركزية، وهو ما يحول دون تقديم المعلومات بصورة سرية وموثوقة، وهذا ما يؤكد أن مرونة انسياب وتدفق المعلومات شبه منعدمة، وهو ما يجعل وسائل الإعلام والأطراف الأخرى من أصحاب المصلحة تجد صعوبة كبيرة في الوصول والحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل والقضايا المتعلقة بالشأن العام، سواء أكان ذلك على الصعيد المحلي أو الصعيد الوطني، وفي هذا الصدد، ولمعالجة هذا الخلل نجد مؤسسة الرئاسة والحكومة تقومان بالتأكيد دوريا على ضرورة أن تتواصل الإدارات والمرافق العمومية بشكل أكبر مع وسائل الإعلام والصحفيين بهدف تمكين المواطن من التعرف بشكل أوضح على مختلف الإجراءات والتدابير المتخذة من قبل الدولة إزاء مختلف القضايا التي تثير اهتمام المواطن، وهو ما من شأنه طمأنته وإشراكه أكثر في المشاريع والقرارات.

والمديريات المركزية والتنفيذية، تستهدف بشكل أساس ترسيخ وتطبيق متطلبات الشفافية، وكذا إستخدام كافة القنوات والدعائم والحوامل الإتصالية لضمان التواصل بين الدولة ممثلة في الرئاسة والحكومة ومختلف مرافقها العامة من جهة، والمواطنين من جهة ثانية، بما يسهم في تجسيد التفاعل الإيجابي بين الطرفين.

الملاحظ أيضا أن هناك قصور وخلل في العمل الاتصالي العمومي الممارس من قبل الهيئات والسلط العمومية على الصعد المركزي والمحلي وهذا باعتراف المسؤولين الرسميين، ففي خطاب له غداة اختتام لقاء الحكومة-الولاة في ديسمبر 2018 أكد الوزير الأسبق أحمد أويحي أن: «***الاتصال يبقى فجوة هامة في طريقة التسيير سواء على المستوى الوطني أو المحلي، وما فتئت هذه الفجوة تتسع مع تطور الشبكات الاجتماعية. يعد سدّ هذه الفجوة تحديا سنسهر على رفعه، حيث يمكّن بث المعلومة على المستوى المحلي من طرف الإدارة المعنية، من إبطال الإشاعات وأحيانا حتى المناورات التحريضية، وعدم ترك المجال لتغذيتها. أنتم مكلّفون إذا بضمان الاتصال، أنتم السيدات والسادة الولاة وأيضا معاونوكم بمن فيهم رؤساء الدوائر. استعملوا الإذاعات المحلية وتزوّدوا بمواقع على الشبكة الإلكترونية لتقديم معلومات حول مصالحكم***". (radioalgerie, 2021)

ولعل أحسن مثال يقدم على عدم تحكم السلط العمومية في الاتصال بصورة عامة والاتصال العمومي على وجه الخصوص هو الكيفية التي تسم من خلالها إدارة مسألة مرض الرئيس الجزائري السابق "عبد العزيز بوتفليقة"، حيث خلف التسيير الأمني لملف العديد من التساؤلات، والشكوك، والحيرة، والخوف لدى المواطنين في بعض الحالات، حيث أن تكتم الرئاسة عن مرض الرئيس، وعدم تقديم معلومات واضحة ودقيقة عن وضعيته الصحية، كان سببا مباشرا في انتشار الشائعات والأخبار المغلوطة، وصلت لحد نشر مواقع التواصل الاجتماعي لخبر وفاته غير مرة، استدركت الرئاسة هذا الأمر بعض الشيء، من خلال تقديم بيانات دورية تعلن من خلالها انتقال الرئيس إلى الخارج للقيام بالمراقبة الطبية الروتينية كما ورد في تلك البيانات، غير أن هذا الإجراء، لم يلغي حالة القلق والشك لدى المواطنين، وكذا الإعلام والطبقة السياسة، وهو ما جعل المواطن الجزائري لا يثق ولا يصدق ما تقوله مؤسسة الرئاسة بخصوص هذا الموضوع، كما أن

الخرجات الإعلامية على قلتها والتي تم من خلالها بث فيديوهات قصيرة تظهر الرئيس على أنه لا يزال على قيد الحياة، ويقوم بالوظائف المنوطة به بصورة عادية، ساهمت في زيادة منسوب الشك ولم تلغه.

في نفس السياق، نسجل عدم تحكم المسؤولين السياسيين والتنفيذيين في الاتصال، حيث كثيرا ما تؤدي تصريحات هؤلاء المسؤولين إلى غضب وسط جموع المواطنين، ذلك أن تلك التصريحات غير المدروسة والارتجالية تؤدي في أحايين كثير إلى إثارة الجدل والنقاش حولها لأنها كثيرا ما تسيئ إلى المواطن بالدرجة الأولى، وفي هذا الصدد، نذكر الجدل الكبير الذي خلفته تصريحات والي ولاية سطيف بعد استعماله لعبارة "اضربوا يعرف مضربو"، أثناء حديثه عن الصرامة في التعامل مع المواطنين المخالفين لإجراءات الوقاية، وكذا الجدل الواسع الذي أثاره تصريح وزير الشباب والرياضة سيد علي خالدي، عندما صرح بخصوص الاستفتاء على التعديل الدستوري "دسترنا بيان أول نوفمبر واللي ما عجبوش الحال يبدل البلاد (من لا يعجبه الوضع في الجزائر فليستبدلها ببلد آخر)"، بالإضافة إلى تداول رواد مواقع التواصل الاجتماعي فيديو لوالي ولاية وهران خلال تفقده لظروف الدخول المدرسي ببعض مدارس الولاية يظهر فيه سوء تعامل هذا المسؤول المحلي مع معلمة أثناء عرضها لعدد من الانشغالات والنقائص التي تعاني منها المؤسسة التربوية التي تنتمي إليها.

لذلك يتعين على الدولة مراجعة استراتيجيتها الاتصالية، فالأمر الذي يستدعي التساؤل حوله هنا أين دور القائمين بالاتصال على مستوى تلك الهيئات والإدارات في توجيه هؤلاء المسؤولين إلى السبل الصحيحة التي ينبغي انتهاجها لتفادي الوقوع في تلك الأخطاء الفادحة والتي تعزز من فقدان ثقة المواطن في الدولة ومؤسساتها، وفي هذا السياق نذكر بما شهدته مدينة عين صالح، وولاية تمنراست ، وعدد من مناطق الجنوب من تنفيذ عدد من الإضرابات العامة، وكذا تنظيم عدة تجمعات للمحتجين للتعبير عن رفضهم استغلال الغاز الصخري إثر بدء أعمال التنقيب سنة 2015، وهو ما يؤشر بعدم ثقة هؤلاء المحتجين على وجه الخصوص وكافة المواطنين بصفة عامة بالوعود التي قدمتها الحكومة، حيث أكدت خطابات المسؤولين على أن أعمال التنقيب لن تؤدي إلى تلويث المياه الجوفية، وأنه سيتم اتخاذ كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لتجنب حدوث أي تأثيرات جانبية على البيئة، على الرغم من تنقل عدد من الوزراء إلى المنطقة للاستماع للمحتجين ومناقشة المطالب المرفوعة.

هذا القصور أو الفشل الذريع في التعاطي مع هذا الموضوع اتصاليا، يكشف لنا حلة الخور والضعف التي تعاني منها المؤسسات العمومية من الناحية الاتصالية، ذلك أن تقديم المعلومات والبيانات والحقائق لسكان المنطقة وعموم المواطنين قبل الإعلان عن بداية أعمال التنقيب، كان سيكون له أثر كبير في استيعاب هؤلاء الأفراد لمختلف حيثيات القضية، وهو ما سيؤدي حتما على تقبلهم للمشروع وأن لا يقوموا برفضه والمطالبة بالكف عنه.

لمعالجة هذا الخلل في الاتصال، وفي لقاء الحكومة مع الولاة المنعقد في 12أوت 2020 طلب **الوزير الأول "عبد العزيز جراد "** من الولاة ضرورة فتح حوار مع المواطنين بكافة مناطق الوطن قبل فرض تصوراتهم في حل القضايا المطروحة ميدانيا، وضرورة تفهم مشاكل وانشغالات المواطنين مع أخذها بعين الاعتبار في ظل الديمقراطية التشاركية. وكذا، ضرورة التواصل خاصة مع مواطني مناطق الظل لمعرفة انشغالاتهم وأولوياتهم، بالإضافة إلى العمل على إقامة علاقة جديدة بين المواطن والدولة تقوم على مفهوم المسؤولية والمساءلة. (premier-ministre, 2021)

في نفس السياق، وعلى سبيل المثال: بعد فوزه في الانتخابات الرئاسية الجزائرية التي تم اجراؤها في 2019/12/12، قام "عبد المجيد تبون" بتنفيذ أحد وعوده الانتخابية، والمتمثل في إجراء تعديل عميق في الدستور الذي يحكم الجمهورية الجزائرية، وشكل لذلك لجنة خبراء، أُوكلت لها هذه المهمة، بعد طرح مُسودة

الدستور للنقاش من قبل الطبقة السياسية، المجتمع المدني، المتخصصون في القانون والقانون الدستوري، عملت الرئاسة على تقديم عروض مفصلة لأهم التعديلات التي تضمنتها المُسودة، من خلال، أولا: عرض التلفزيون العمومي لحصص موضوعاتية يتم من خلالها استضافة مختلف الفاعلين في المشهد السياسي لمناقشة مضامين هذه المُسودة، وابداء مواقفهم منها، من ناحية أخرى، تم بث برنامج خاص قبل النشرات الإخبارية تُعرض من خلاله أهم بنود الدستور، أين تقدم شروحات مبسطة للمواطنين، زيادة، على الخرجات الإعلامية لكل من المكلف بمهمة على مستوى رئاسة الجمهورية "محمد لعقاب"، ورئيس لجنة الخبراء المكلفة بإعداد مُسودة تعديل الدستور "محمد لعرابة"، وأعضاء آخرون باللجنة، الهدف من هذه الخرجات الإعلامية يتمحور حول توضيح وشرح أهم التعديلات القانونية، وذكر الأسباب والتعديلات التي تقف وراء التعديلات المقترحة، وكذا، إزالة الغموض والتساؤلات التي طُرحت بخصوصها، بالإضافة إلى ذلك، تبسيط المفاهيم القانونية والدستورية للمواطن، إذ إن الأغلبية منهم ليس لها دراية دقيقة بالقوانين، ومختلف مفاهيمها، ومجالات تطبيقها. وبذلك، كان الاتصال العمومي أحد الآليات الرئيسية التي تبنتها رئاسة الجمهورية لمرافقة هذا الإجراء (التعديل الدستوري)، قصد تقديم المعلومات الرسمية، الواضحة والدقيقة، بشكل بسيط للمواطن، بغية إقناعه بقبول هذا الدستور والتصويت ب "نعم" في الاستفتاء المزمع اجراؤه.

الملاحظ أيضا قلة استغلال بعض الهيئات والمؤسسات الحكومية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال وهو ما حال دون تحقيق الأهداف المرجوة في مجال عصرنة الخدمات العمومية التي تعكف الدولة لتقديمها للمواطن، فكيف نفسر عدم امتلاك الولايات والمديريات التنفيذية لمواقع الكترونية، وهو ما يستدعي إلزام جميع الهيئات والمؤسسات لاستحداث مواقع إلكترونية، وخلايا للاتصال، بهدف تمكين المواطن من الاطلاع على جميع المستجدات، والحصول على الوثائق والمعلومات في حينها والتفاعل معها، وهو ما من شأنه إضفاء طابع تشاركي يتفاعل من خلاله المواطن بشكل ايجابي بغية الوصول إلى تدعيم الثقة بين الإدارة والمواطن في مجال المرفق العمومي الجواري.

يبقى انعدام الثقة في مؤسسات الدولة السمة البارزة التي تطبع علاقة المواطن بتلك المؤسسات بغض النظر عن طبيعة نشاطها، فعلى سبيل المثال: فإن كثير من المواطنين لا يصدقون ما تقدمه السلطات العمومية الصحية من معلومات واحصائيات حول فيروس "كوفيد19"؛ حيث يذهب البعض إلى أن تلك الأرقام مبالغ فيها ومضخمة، بينما يرى جزء آخر عكس ذلك أنّ الدولة ووزارة الصحة لا تقدم الأرقام الحقيقية، وتتكتم حول الوضعية الوبائية. زيادة على ذلك، تشكيك المواطنين في نتائج الانتخابات (استفتاء الدستور الأخير كمثال على ذلك)، إذ ذهب عدد كبير من المواطنين إلى القول بكون نسبة المشاركة في الانتخابات المعلن عنها غير حقيقية، بالنظر إلى حملة المقاطعة الكبيرة التي شهدتها صناديق الاقتراع يوم الانتخابات؛ وهذا يعكس فشل الحملات الاتصالية التحسيسية التي أطلقتها الدولة للتعريف بمواد الدستور ومضامينه وما جاء فيه من مستجدات تخدم المواطن، وكذا إقناعه بضرورة الانتخاب والادلاء بصوته سواء بالموافقة أو الرفض.

أما فيما يتعلق بحملات الاتصال العمومي التي تقوم بها الهيئات والمؤسسات العمومية للتحسيس والتوعية بمختلف القضايا والمسائل والمشكلات الاجتماعية، والبيئية، والتنموية، والصحية، فيلاحظ بأن تلك الحملات لازالت تعد وتنفذ بطريقة كلاسيكية تقليدية، تتسم بالعشوائية في التصميم، بعيدة كل البعد عن التخطيط العلمي، بالإضافة إلى ذلك فهي تنفذ بصورة متقطعة وفي فترات محدودة، وهو ما يحول دون نجاعتها في تحقيق الأهداف المسطرة وعلى رأسها تغيير السلوكيات السلبية للمواطن، وإشراكه وتفعيل دوره في مواجهتها، ولعل الحملات التحسيسية التي تم تنفيذها من قبل تلك الهيئات فيما يتعلق بالتوعية بفيروس كورونا خير مثال يقدم في هذا الصدد، ذلك أن تلك الحملات وعلى كثرتها فإنها فشلت وإلى حد كبير في إقناع

عدد معتبر من المواطنين للالتزام بقواعد الوقاية وفي مقدمتها الالتزام بالحجر الصحي المنزلي، وكذا ارتداء الكمامة الواقية، ويمكن إرجاع ذلك إلى عدد من العوامل وعلى رأسها أن تلك الحملات لم تكن مدروسة، ولم تأخذ بعين الاعتبار طبيعة الفرد الجزائري، كما أن صياغة الرسائل لم يكن فعالا للتأثير في المتلقي.

II. خاتمة:

من كل ما تقدم نستنتج أن الاتصال العمومي يعتبر أداة هامة بيد السلط والهيئات العمومية المركزية والمحلية لإشراك المواطن في تسيير تلك المرافق العمومية وكذا المشاركة في عملية التنمية المسطرة، إذ إن إعلام المواطنين وتمكينهم من كافة المعلومات والمعطيات المتعلقة بالقضايا والمسائل التي تهمهم من شأنه المساهمة في إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهها الدولة هذا من جهة، ومن جهة ثانية جعل البرامج والسياسات والقرارات العمومية المتخذة من قبل الدولة ومختلف مرافقها تحظى بالقبول لدى المواطن.

إنّ الضعف وقلة الفعالية التي تميز النشاط الاتصالي العمومي في الجزائر يستدعي مراجعة المقاربة الاتصالية التي تنتهجها مختلف الهيئات والمؤسسات العمومية المركزية منها والمحلية، فالاتصال الرسمي لتلك الهيئات يميل الى الدعاية السياسية أكثر من كونه اتصالا عموميا يستهدف إعلام المواطن ومده بمختلف المعلومات والحيثيات المتعلقة بالشأن تكريسا لمبدأ الحق في الاتصال، هذا الأمر جعل مصداقية المسؤولين العموميين محل شك دائم وهو ما يتطلب بذل مجهودات مضاعفة لاستعادتها وإمداد جسور من الثقة بينها وبين المواطن، ويتأتى ذلك من خلال تبني استراتيجية اتصالية حوارية تفاعلية بعيدا عن البروبغندا السياسية التي تروج للأشخاص على حساب البرامج والمشاريع والرؤى والتي تصب في الصالح العام.

حاولت مؤسسة الرئاسة في الآونة الأخيرة تغيير الممارسات السابقة في التعاطي مع الشأن الاتصالي، من خلال برمجة لقاء دوري بين الرئيس والصحافة الوطنية بغية تنوير الرأي العام بمختلف المستجدات، وتقديم معلومات رسمية لوسائل الإعلام حول مختلف القضايا والمسائل تجنبا لانتشار الشائعات والاخبار المغلوطة ، إلى جانب استخدام منصات التواصل الاجتماعي كدعامة اتصالية لتقريب هذه المؤسسة أكثر من المواطن، وغن كان الأداء المسجل في هذا الجانب دون المستوى لحد الآن، نفس الأمر ينطبق على باقي المؤسسات والهيئات العمومية، والتي لم تستطع لحد اللحظة وضع مقاربة اتصالية ناجعة تمكنها من كسب ثقة المواطن الجزائري وتلبية مختلف احتياجاته الاتصالية من خلال الاستخدام الأمثل للحوامل الاتصالية في توفير المعلومات المتعلقة بقضايا الشأن العام.

الإحالات والمراجع

1. Ben Slymen, S, Acteurs Locaux : Quelles pratiques communicationnelles pour une valorisation territoriale. communiquer revue de communication sociale et publique, n°16, 2016, p. 15.
2. Dumas, J,Séduire par : les mots pour des communications publiques efficaces, presse de l'université de Montréal (Montréal: presse de l'université de Montréal, 2007), p48.

3. المرجع نفسه 48-49.
4. المرجع نفسه 50.

5. Michel, B., & autres, pratiques en communication publique : journalisme relation publique et publicité, presse de l'Université lavale, (Québec, presse de l'Université lavale, 2005),186.
6. pacheaux, E, du consentement a la délibération : une critique communicationnelle du marketing politique, communiquer revue de communication sociale et publique,2016,n° 16, p. 86.

7. Zémor, P.. La communication publique, politiques et mangement public, volume01, n°2, 1995, p. 152.
8. Algerie presse service, Récupéré sur https://www.aps.dz/ar/algerie/81722-2019-12-28-16-10-55, consulté le 25/01/2021
9. Bessières,D, la définition de la communication publique : des enjeux disciplinaires aux changements de paradigmes organisationnelles, revue communication et organisation, n°35, 2009, p. 15.

10. المرجع نفسه، ص17

11. Bnnetain , H., & Del Jarrie, B.. la communication Des collectivités Locales. le courrie des maires, 2014, Novembre, p 4.
12. cap'com, Récupéré sur https://www.cap-com.org/infographie-de-la-communication-publique, consulté le 03/01/2021
13. Demers, F, la communication publique un concept pour repositionnerie journalisme contemporain. les cahiers du journalisme, n°18, 2008, p211.
14. Mégard, D, sur les chemins de la communication publique, revue les cahiers dynamique,volume 3, n°35, 2005, p 27.
15. ministerecommunication. (2021). Consulté le 02 03, 2021, sur http://www.ministerecommunication.gov.dz/ar/node/8506
16. OCDE, Des citoyennes porte maires information, consultation et participation a la formulation des politiques publiques, OCDE (Paris, OCDE, 2002), p.19.

17. المرجع نفسه، ص19.
18. المرجع نفسه، ص21-22.
19. المرجع نفسه، ص23.

20. OCDE : promesses et limités de la démocratie électronique les défis de la participation citoyenne OCDE, (Paris, OCDE, 2003), p.p 23-24.

21. المرجع نفسه 35

22. OCDE, voix citoyenne au Maroc, le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverts, Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique, OCDE,(Paris, OCDE, 2019), 56
23. OCDE, voix citoyenne en Tunisie : le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverte, OCDE, (OCDE,Paris.,2019), p15

24. Pasquier, M, communication publique, 1er édition, deboek : université Bruxelles, (Bruxuelles: deboek : université Bruxelles 2011), 76-77.

25. المرجع نفسه 77-78.
26. المرجع نفسه 79-80.
27. المرجع نفسه 80.

28. Pasquier, M, communication des organisations publiques, de boeck université (Bruxuelles, de boeck université, 2017, 36.

29. المرجع نفسه ص36.
30. المرجع نفسه 37.
31. المرجع نفسه 40.

32. Piron, F, les défis et éthiques de la modernisation de l'administration publique. éthique publique-Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale,volume 04, n°01, 2002, p 1.
33. premier-ministre, Consulté le 03 18, 2021, sur http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/documents/discours.html
34. radioalgerie, Consulté le 1 29, 2021, sur radioalgerie: https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20181202/156387.html

35. Raymond, K., la communication publique dans les administrations publiques ivoiriennes état de lieuse, revue communication en question spécial, 2014, janvier, p65.
36. utard, J.-M., & autres,. les mondes de la communication publique, presses universitaires de rennes,(Rennes , presses universitaires de rennes,2014).
37. Van lierde, E, l'interaction entre communication publique et communication politique analyse de situation a la ville de Namur sous sociales législature actuelle (2012-2018), faculté des sciences économiques sociales, politiques et communication, Louvain: université catholique de Louvain, 2017, p02

38. الصادق الحمامي، الاتصال العمومي منظور إليه في سياقاته. الاتصال العمومي (مقاربات، تحولات، رهانات) تونس، معهد الصحافة وعلوم الإخبار جامعة منوبة، 2007، صفحة 19

39. المرجع نفسه، ص21.

40. آمال عميرات، الإتصال الاجتماعي العمومي وأبعاده في منهج الدعوة المحمدية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع (عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2014)، ص7.
41. بوخبزة ، ن، تطبيقات تقنيات الإتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة -دراسة نظرية- (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، الجزائر: جامعة الجزائر، 2007،الصفحة 71.

42. المرجع نفسه، ص77.
43. المرجع نفسه، ص 87.

44. حبار حسين علاوي ،الإتصال السياسي، دار أمجد للنشر والتوزيع، (عمان، دار أمجد للنشر والتوزيع، 2014)، ص161.
45. سامية عواج، و آخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق ، ط1، عمان،ار أسامة للنشر والتوزيع (الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2017)، ص10.

46. المرجع نفسه، 19.
47. المرجع نفسه 79.

48. علي مقلد،التسويق السياسي،ط 1، منشورات عويدات (بيروت، منشورات عويدات، 1983)، ص20.
49. مصطفى عبد القادر، تسويق السياسة والخدمات، ط1،(بيروت ، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2002).
50. نبيلة بوخبزة، الإتصال العمومي أسس وتقنيات، (الجزائر،دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، 2014)، ص38.
51. يحي اليحياوي، في معوقات التواصل العمومي بالمغرب، تونس،سانباكت للطبع ، معهد الصحافة وعلوم الإخبار، مؤسسة كونرادأديناور، 2007)،57-58.