مفهوم الاتصال العمومي:

في حقيقة الأمر لا بد أن نشير إلى أن مسالة الاتصال العمومي تتسم بطابعها المركب كظاهرة مجتمعية تتداخل فيها المستويات السياسية والإعلامية والمؤسساتية والثقافية وفي هذا الاتجاه فانه من الصعوبة اختزال الظاهرة في أبعادها التقنية والمهنية والإجرائية الصرفة من خلال حصرها في المستوى الأداتي، ويمكن تقديم مجموعة من التعاريف بوصف الاتصال العمومي Communication publique ممارسة ضمن ما يسمى بـ الفضاء العام Espace public بعبارة أخرى أن الاتصال العمومي يرتبط بالقضايا والاهتمامات المشتركة التي يفرزها الانتماء للدولة. يشار إلى الاتصال العمومي على انه تبادل للمعلومات، فالاتصال لا يعني الإعلام والاستعلام فقط وإنما يعني الإقناع، أي تغيير آراء وسلوك الآخرين، وكثيرا ما يستعمل كمرادف للاتصال الاجتماعي ، فالاتصال العمومي يصبح اجتماعيا عندما يبحث عن تغيير أو تعديل لصالح المجتمع برمته ، فالاتصال العمومي (الاجتماعي) هو علم نقل الأفكار الجديدة من طرف إلى طرف ثاني، وأنه الركيزة الأولى للسلطة التي تستعمله من اجل تطوير المعارف ودفع الوعي الاجتماعي عن طريق المنظمات العمومية أو الجمعيات التي تخدم المجتمع بصفة عامة .

ويعرف ميشال بوشون ورفاقه الاتصال العمومي على أنه - مجموعة من الظواهر الخاصة بإنتاج ومعالجة ونشر المعلومات التي تعكس ردود الفعل، وخلق وتوجيه المناقشات حول الرهانات العامة والاتصال العمومي ليس فقط نشاط اتصالي خاص بممارسات وسائل الإعلام إنما هو قضية خاصة بجميع الفاعلين مؤسسات شركات الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني والمجموعات الناشطة في المجال العام ، [1]يستنبط من هذا التعريف الانتباه إلى أن ممارسة الاتصال العمومي لا تتوقف عند حدود المؤسسة التي تمتلك السلطة داخل المجتمع، بل يتحول إلى نشاط متعدد الأطراف أي عملية مكتملة وعلى خلاف التصور الذي يميزه عن الاتصال السياسي، الدعائي والتجاري الذي يتميز بكونه عملية خطية بالأساس. وهو مجموعة من الرسائل الاتصالية المنقولة عبر وسائل الإعلام والاتصال المختلفة الموجهة للعلاقات التي تربط المؤسسات الحكومات وبين الأفراد الذين يعتبرون كمواطنين، ولا يشمل هذا الاتصال قضايا الشؤون العامة فقط والحياة السياسية بشكل عام، بل يشمل المشاكل التي تواجه المجتمع وتخضع للنقاش العام، وتستنهض الرأي العام داخل الدولة، والإدارات العمومية حول مواضيع الاقتصاد،

[1] Michel Beauchamp (ed). Communication publique et société. Repères pour la réflexion l'action, Boucherville, Quebec, 1991.

العدالة التعليم الصحة البيئة، وما إلى ذلك .[2] كما يعرف على أنه 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. لذلك فالاتصال العمومي قبل كل شيء هو توزيع المعلومات النافعة للجمهور والهامة من المعطيات المشتركة للجمهور من أجل ممارسات أفضل في الحياة الجماعية للمواطن وتعزيز الروابط الاجتماعية، فرهان الاتصال العمومي هو إعطاء معنى للفعل العام لتحقيق المنفعة العامة للمواطن. أما عن بعض المبادرات كميثاق الاتصال العمومي فيعتبر الاتصال العمومي وفقا لما جاء في المادة رقم 2 أنه الاتصال الذي يسجل في إطار برامج إعلام الخدمات العامة، حيث يحترم القواعد السارية سواء الأخلاقية أو القانونية، ويجب أن يمارس خارج ممارسات الدعاية وتزوير الحقائق من خلال احترام الشفافية في الإعلام حول المعلومات المتاحة سواء بالنسبة لصانعي السياسات أو المستخدمين، أما المادة رقم 6 فهي تشير الأهمية الاتصال العمومي حيث يعتبر أداة إستراتيجية في الوساطة بين فاعلي الحكم والمؤسسات والإدارات. تأسيس وتعزيز وتقوية الروابط الاجتماعية بين مختلف المساهمين في المجال العام.[3]

وفي هذا الصدد يرى بيار زيمور بأن جوهر الاتصال العمومي هو المصلحة العامة أو ما يسمى بالمنفعة العامة، والمقصود بالمصلحة العامة هو نوع من التناسق والانسجام في المصالح بين الأفراد والمجتمع من جهة والمجتمع والدولة من جهة أخرى ولا يمكن في رأيه الحديث عن الاتصال العمومي إلا ضمن نظام سياسي ديمقراطي يعترف بحقوق الأفراد ويحاول التوفيق بينها وبين التشريعات والنصوص القانونية المنظمة للمجتمع والدولة بهذا الشكل يصبح الاتصال العمومي اقرب للتوعية بالحقوق والواجبات منه للدعاية التي تميز علاقة الاتصال بين الدولة ومواطنيها في المجتمعات غير الديموقراطية ويضيف زيمور mimor أن الاتصال العمومي يرتبط بشكل وثيق بتقديم الخدمة العمودية من المؤسسات والهيئات العمومية إلى المواطن والمواطن يختلف عن الزبون والمستهلك ويؤكد بيار زيمور بأن الاتصال العمومي في علاقته الوثيقة بما يسمى الفعل العمومي، أي الحركة المشتركة للأفراد، يسعى لتحقيق الانتصاف بين الكثير من الفاعلين من أجل تحقيق الصالح العام Te bien [4]publique وهو بذلك يتحول إلى عملية تفاوض تنشط في بيئة جد معقدة، مستعيرا مفهوم التعقيد من أعمال الفيلسوف الفرنسي إدغار

[2] François Demers, la communication publique, un concept pour repositionner la journalisme contemporain, les cahiers du journalisme. No.18-printemps 2008, p. 206.

[3] «ANCP» (2009) association national de communication publique, charte déontologique de communication publique, marseille, clup.cap.com.

[4] Pierre zémor: la communication publique, presse universitaire e France, paris, 2005, p. 5.

موران ويوضح زيمور طابع التعقيد هذا بالعودة إلى طبيعة الفعل العمومي في حد ذاته في ارتباطه بفكرة الدولة إذ يرى بأن هذه الأخيرة تشكل نقطة التقاء مطالب العديد من الأطراف، ويكون الفعل العمومي تبعا لذلك محصلة لتلك المطالب، لا نتيجة مطلب على حساب آخر، ومن هنا يصبح الصالح هو الغاية الأساسية للفعل العمومي، ما يستدعي نمطا خاصا من الاتصال بعيدة عن ممارسة الايدولوجيا.

وفقا لهذا التصور يصبح الاتصال العمومي كما يعرفه دومينيك باسيير عبارة عن نمط اتصال ذو طابع إداري بيروقراطي خاضع للضبط ، والمقصود بالضبط في هذا السياق هو الخلفية الأخلاقية المهنية التي يستند إليها الاتصال العمومي من خلال نفسه على مبادئ أساسية لا يمكن ممارسته من دونه، وبالمقابل فإن هذه الميادين تشكل جوهره الذي يميز عن غيره من ممارسات الاتصال، التي تفتقد له لهذه الخلفيات الأخلاقية الاتصال السياسي والتجاري والتسويقي هي أنماط اتصال مود لجنة ترتبط على نحو أو آخر بمصالح المكلف بالاتصال[5]. يظهر التميز الأخلاقي للاتصال العمومي من خلال طبيعة القضايا التي يشتغل عليها، ففكرة الصالح ترتبط بمجمل التفكير القائم على مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العمومية أن هذه الأخيرة وبعيدا عن الشوائب السياسية التي قد تختلط بوظيفتها مطالبة بالأساس بتصريف الخدمة العمومية، أي مجمل الخدمات التي تقدمها الدولة لمواطنيها يوصفها حقا منصوصا عليه بالقانون. ولكنها أيضا مطالبة بالمساهمة في مواجهة المشكلات والآفات الاجتماعية والنفسية الأساسية التي تواجه المواطنين في حياتهم اليومية (الاتصال الاجتماعي)، وفي ضوء هذا يقول بيار زيمور أن غايات المؤسسات العمومية في الإعلام والتوعية، والإصغاء التطلعات والانشغالات وما يدور من نقاشات والمساهمة في دعم العلاقات الاجتماعية وتعزيز الإحساس بالانتماء وتكريس دور المواطن متفاعل مهم ومواكبة التغير في السلوكات والتنظيم الاجتماعي، لذلك فان الاتصال العمومي ليس اتصالا تجاريا يهدف إلى تحقيق الأرباح، وإنما هو اتصال ذو غاية اجتماعية وتسيرية. ويراعى بالدرجة الأولى استفادة المواطن من حقه الناجم عن انتمائه للدولة قبل أي أهداف تجارية .

يتحول الاتصال العمومي بهذا الشكل إلى أكثر من كونه اتصالا مؤسساتيا وتنظيميا أي انه يتعد حدود أهداف المؤسسة إلى خدمة أهداف المجتمع بأكمله انه نموذج للاتصال المسؤول La communication responsable بالنسبة للمؤسسة العمومية، ومنفذها الأبرز للخروج مما قد يتسبب فيه الاتصال السياسي المواجهة العربي تحديدا من مشكلات تتعلق بمصالحها كامل قد يقية الفاعلين في القضاء العمومي، كما أن الصدام مع هؤلاء الفاعلين أحد أهم أعراض مشكلة الديمقراطية في المجتمع المعاصر.

[5] Dominique Bessières: la définition de la communication publique: des enjeux disciplinaires aux changement de paradigmes organisationnels, communication & organisation, N 35, 2009, p17.

وتلاقيا لهذه المشكلة برفع الاتصال العمومي شعاراته الأخلاقية ليصبح ممارسة أكثر نفعا للمجتمع، وفي هذا الشأن يرى فرنسوا ديمير بأن تطور بحوث القضايا العامة في مجال العلوم السياسية ساهم في تبلور الاتصال العمومي كبديل مناسب للمؤسسات العمومية، خصوصا من خلال استناده الدائم إلى القاعدة الأخلاقية التي أضحت مادة قانونية شائعة جدا، وهي قاعدة واجب الإعلام Le devoir d'informer"، والذي يصاحبه في الغالب شق آخر هو واجب "le devoir d'écouter الإصغاء تمثل هذه القاعدة أحد أهم الأدوات التي يعتمدها الاتصال العمومي ليبرر وجوده من خلال مفهوم مهم هو الشفافية la transparence وليضفي الشرعية la legitime على وجود المؤسسة العمومية وأنشطتها التنموية من جهة أخرى .

من خلال ما سبق يتبين أنه لا يمكن تقديم تعريف الماهية الاتصال العمومي بل يمكن الحديث. مجموعة من التعاريف ذلك أن المفهوم واسع ويفتد على مجموعة من العلوم كالاتصال علم الاجتماع السياسة الحقوق والقانون الفلسفة الإدارة وغيرها من العلوم ومن هذا المنطلق يتطلب فهم وتوصيف الاتصال العمومي مظاهرة تتسم بطابعها المركب والمعقد مسائلة السياق المجتمعي لظهوره وتشكله وهذا فهم الرهانات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإعلامية والمؤسساتية التي تثيره. وفي هذا الصدد يشير الصادق الحمامي إلى أنه ثمة مستويات عديدة تميز المقاربة التواصلية في مجال توصيف الاتصال العمومي.[6]

أولا: يتعلق المستوى الأول: بسالة توصيف الاتصال العمومي، ذلك أن الباحثين يستخدمون عدة تسميات الاتصال الاجتماعي الاتصال المؤسساتي والاتصال العمومي، في حين يفرد البعض الآخر من الباحثين الاتصال الذي تمارسه المؤسسات الحكومية بمصطلح الاتصال العمومي، يدمج البعض الآخر هذا النوع من الاتصال في صنف أوسع كالاتصال المؤسساتي والاتصال الاجتماعي لاسيما فيما يتعلق بالحملات الإعلامية الفعل في السلوك العام، لتحفيزه على اعتماد مبادئ للصالح العام.

ثانيا : إذا كان الباحثون مختلفون في مستوى التسمية، فإنهم متفقون تقريبا في مستوى التوصيف إذ إنهم يجمعون على أن خدمة المصلحة العامة يمثل المقياس الرئيس لتحديد ماهية الاتصال العمومي، والتي تمثل نوع من التناسق والانسجام في المصالح بين الأفراد والمجتمع من جهة والدولة من جهة أخرى، بل هناك من ذهب أبعد من ذلك باعتبار الاتصال العمومي وبحثه عن خدمة القضايا ذات المصلحة العامة ليس سوى

---

[6] الصادق الحمامي: أشغال الملتقى الدولي حول الاتصال العمومي: المقاربات. والتحولات والرهانات معهد علوم الصحافة وعلوم الأخبار ومؤسسة كنراد أديناور 2007 12 13 أفريل

تعريفا تقنيا وعاما، بل إن الاتصال العمومي يهدف إلى إحداث تغييرات مرغوبة في التمثلات الاجتماعية وإنتاج انخراط المواطنين في سياسات معينة وحتى استبعادهم.

ثالثا : التداخل الكبير بين مفهومي الاتصال العمومي والاتصال السياسي إذ يؤكد الباحثون في هذا الاتجاه على ضرورة التمييز بين كلا المفهومين باعتبار أن الاتصال السياسي يهدف إلى التسويق إلى فاعلين سياسيين، ولا مفر من الإشارة في هذا الصدد إلى أن الاتصال العمومي قد يتحول أحيانا إلى نوع من الاتصال السياسي المقنع من خلال استخدام الموارد المالية العمومية مثلا لخدمة مصالح فئوية سياسية حزبية أو شخصية تحت غطاء خدمة المصلحة العامة.