مبادئ الاتصال العمومي:

لقد عرف حقل الاتصال العمومي في السنوات الأخيرة تطورات هائلة سواء كحقل للممارسة المهنية أو كمجال للبحث العلمي، حيث أضحى أكثر نضجا وتطورا بعد أن استقر على مبادئ وأسس وصفت على أساس أنها منطلقات أولية منذ البدايات الأولى لهذا المجال، وفي هذا السياق **يرى بيار ماري** فيدال بأن الاتصال العمومي أصبح أكثر توجها نحو الابتكار والتجديد خصوصا في السنوات الأخيرة يفعل انتشار الثورة التكنولوجية التي توجتها الشبكة العنكبوتية العالمية، ولكن رغم هذه التطورات لم تمس بالمبادئ الأساسية التي انطلق منها الاتصال العمومي والتي تشكل جوهره في الأصل، لذلك فمهما تغيرت أشكال وممارسات الاتصال العمومي فإنها تبقى مستندة على الدوام إلى مبادئ تتجسد بالأساس حسب بيار زيمور في:

- **عدم اختزال المواطن إلى مستهلك:** حيث يرى بيار زيمور على أن المؤسسات العمومية التي تقدم الخدمة العمومية تجنب نظرة المؤسسات الهادفة للربح التجارية للمواطن بوصفه مستهلك في مجال القضايا العامة.

وفي هذا الاتجاه يكشف زيمور في دراسة على أن هناك مشكلة كبيرة في نظرة المؤسسات العمومية للمواطن في فرنسا، كما كشفت نتائج هذه الدراسة أن 17% أن المواطنين الخاضعين للدراسة ان المؤسسات العمومية تنظر إليهم كزبائن و 33% يعتبرون بأنها تنظر إليهم كمستخدمين يبحثون عن إشباعات، فيما يرى 47% أن هذه الهيئات تنظر إليهم كمواطنين أو ناخبين أو دافعي ضرائب. ومن هنا فمهمة الاتصال العمومي هي تجاوز كل هذه الرؤى وتكريس فكرة المواطن يوصفه صاحب حق وملزم بواجبات معينة.[1]

- **التميز عن الاتصال السياسي:** يؤكد في هذا الاتجاه على ضرورة تمييز الاتصال العمومي عن الاتصال السياسي في أداءه باعتبار هذا الأخير يرتبط بممارسات السلطة والتموقعات السياسية، فالاتصال العمومي من حيث المبدأ مختلف تماما عن الاتصال السياسي لأنه يختص بنشاط المؤسسات التي تبحث عن شرعيتها من منطلق تقديمها للحق في الخدمة العمومية، وليس الشرعية المتأتية من الانتخابات، بينما يرتبط الاتصال العمومي بالمؤسسات العمومية المستقلة التي لا تتبع أي جهة سياسية وهو في ذلك يبحث عن إحداث التناسق والتفاهم اللازم لتسيير الفعل العمومي والخدمة العمومية.

-تقاسم الوظيفة الإعلامية مع وسائل الإعلام:

[1] Pierre zémor: la communication publique, presse universitaire e France, paris, 2005, p.p 5-8.

تسيطر وسائل الإعلام على وظيفة الإعلام داخل الفضاء العام ولكن يجب الإشارة إلى خصوصية دور وسائل الإعلام الذي لا يرتبط بتقديم الخدمة العمومية ولكنه يميل أكثر لما يسمى بالبراد يغم الصحفي، فان المؤسسات العمومية مخولة أكثر من الناحية القانونية لتقديم المعلومات والبيانات ذات الطابع العمومي، وتوجيه النقاش العام نحو المواضيع الأكثر أهمية ونحو شفافية إجراءات الفعل العمومي.

- المراهنة على إشراك المواطن:

إن تقاسم المعلومات والبيانات عبر الاتصال العمومي يهدف إلى غاية نهائية هي الدفع بالمواطن نحو المشاركة والانخراط في الشأن العام بشكل مستمر ويومي من خلال ممارسة ديمقراطية تشاركية وليس ديمقراطية تمثيلية. ويشير مفهوم الديمقراطية التشاركية كمصطلح سياسي على مشاركة المواطنين بصورة مباشرة لا من خلال ممثليهم في رسم السياسة العامة في كتابها النسوية والمواطنة إلى أن Rian Voet وصنع القرارات، وقد أشارت ريان فوت الديمقراطية التشاركية الكاملة - كما وصفتها - تتطلب قدرا كبيرا جدا من العمل التطوعي من كل مواطن عادي، وليس بإمكانها أن تفسح مجالا لقرار سريع وفعال، بل إنها تذهب إلى المواطنين العاديين لا يملكون تقييما ذو كفاءة في كل المجالات، فالمواطن ليس بديلا للحكومة، ولكن حتى يكون القرار ملائما ورشيدا ينبغي لصناع القرار استشارة الناس المعنيين بهذه السياسة. وتتطلب الديمقراطية التشاركية وجود المشاركة السياسية، فالعلاقة بين المفهومين وثيقة، تستلزم حسب الباحثين في مجال السياسة : تأكيد سياسة الشعب وسلطته التعدد التنظيمي المفتوح، تعميق مفهوم المواطنة، تحقيق العدالة الاجتماعية والتداول على السلطة. إن كل هذه المتطلبات مجتمعة، يمكنها تحقيق مفهوم الديمقراطية التشاركية في جو ايجابي سواء كان من جهة الشعب الذي يمثلونه، ذلك أن الهدف الأساسي لتكريس مبدأي العدالة الاجتماعية، وتعميق مفهوم المواطنة خصوصا هو الضمان للصيرورة الصحيحة للمسار الديمقراطي، والحفاظ على مبدأ التداول على السلطة في شفافية ومشاركة سياسية فعالة في صنع القرار، خاصة إذا ما تعلق الأمر بقضايا مصيرية. لذلك يمكن القول أن لا ديمقراطية تشاركية بدون مشاركة سياسية ولا مشاركة سياسية بدون ديمقراطية تشاركية، ذلك لأن إحداهما تضمن الأخرى وتعزز الثقة السياسية بين الحاكم والمحكوم.

-التحكم في آلية الانترنيت:

يشكل هذا المبدأ تحديدا الوجه المعاصر للاتصال العمومي، حيث ساهمت الانترنيت في تكريس التفاعل في تناقل المعلومات وفي دعم المشاركة الفاعلة في نشر المعرفة وفي إبداء

الرأي وتنشيط الحوار بين مختلف أطراف العملية الاتصالية، وبذلك أصبحت الشبكة العنكبوتية مرحلة متطورة في مجال المشاركة في تبادل المعلومات، ويجسد الأسلوب الديمقراطي في تسيير الشؤون العامة من خلال تعزيز مبدأ الحق في الوصول إلى المعلومة، وإعطاء النقاش العمومي دفعة قوية من خلال تشجيع على مواطنة جديدة قائمة على الممارسة النقدية والاحتجاج وحرية الرأي العام والتعبير، هذا المتغير الذي أفرز واقعا جديدا من شأنه أن يؤثر على ممارسة الاتصال العمومي لأنه يدفع إلى تحسين المعلومة وتحسين النقاش العمومي على الدوام.

-مبادئ الاتصال العمومي حسب مجلس الدولة الفرنسي:[2]

حدد مجلس الدولة الفرنسي مبادئ الاتصال العمومي، فيما يسمى بالقواعد العشر الذهبية.

-الوضوح تجاه الوظيفة : تتحدد وظيفة الاتصال العمومي بشكل واضح في سياق النصوص التشريعية والقانونية التي تبرز بدقة طبيعة الخدمة والمصلحة العامة والحقوق والواجبات

- إحياء الهوية: يعمل الاتصال العمومي على تعزيز الانتماء بالنسبة لجمهور المواطنين وكذا بالنسبة لجمهور المؤسسة العمومية، لهذا يفترض على الاتصال العمومي أن يعزز أحاسيس الانتماء والانخراط والمشاركة بالنسبة لجمهور المواطنين.

- الاستثمار في المشاركة: فالهيئات العمومية لا تبحث عن هدف ربحي في خلق نظام قيم ومعايير تدفع نحو تنظيم الفعل العمومي والمشاركة في القضايا ذات الشأن العام والاهتمام المشترك.

- إشباع الحق في المعرفة وواجب الإعلام: على الاتصال العمومي أن يضمن للمواطن حقه في الحصول على المعلومات والبيانات العمومية التي ترتبط بالخدمة العمومية.

-ضبط تبادل المعلومات: يعمل الاتصال العمومي في اتجاهين ويمكن لطريفي العملية الاتصالية من الدخول في حوارات وتبادلات تسمح بتحقيق الانسجام والتفاهم.

-العمل على نيل شرعية وسائل الإعلام: لا يشمل واجبا تقديم المعلومة للمواطنين فقط وإنما وسائل الإعلام أيضا، حيث أن علاقة قوية ودائمة مع وسائل الإعلام تسمح بإقامة اعتراف وشعبية متبادلة بين المؤسسة العمومية ووسائل الإعلام ويفتح المجال أمام فرص كبيرة للتعاون.

---

[2] عواج سامية وأخرون،الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق،عمان:دار أسامة للنشر والتوزيع،2017، ص ص 17-18.

-تطوير وتشجيع المؤسسة العمومية وخدماتها : يتسم الاتصال العمومي بنزعة تحفيزية نزعة إشهارية - حملات رسائل إشهارية، أفعال مستهدفة. إلخ، ويدخل كل هذا في إطار تشجيع المؤسسة العمومية على تطوير ذاتها وخدماتها وقدراتها على تحسين إدارة الفعل العمومي.

-احترام أخلاقيات المهنة : يتحمل المكلفون بالاتصال العمومي المسؤولية أمام رؤسائه في المؤسسة العمومية وأما جمهور المواطنين، حيث أن مثل هذا الوضع يفرض على المكلف بالاتصال العمومي نوعا من المسؤولية البعيدة عن التأثيرات السياسية والحزبية ويفرض ممارسة الشفافية التي يتطلبها تسيير الفعل العمومي.

- **دعم الرابط الاجتماعي:** يعمل الاتصال العمومي على دعم وتوطيد الروابط الاجتماعية بداية بالرابط بين المؤسسة العمومية والمواطن، وفيما بين المواطنين في حد ذاتهم، حيث تتغذى هذه الروابط من الحاجة إلى الاتصال العمومي في تحقيق التناسق والتفاهم في السير الحسن للفعل العمومي.

دعم المشاركة في النقاش العمومي: يفتح الاتصال العمومي المجال أمام مشاركة مختلف الفاعلين في النقاش العمومي لفحص وتنسيق الاهتمامات العامة في تعقيداتها وإصلاحها على نحو أفضل.