**- نماذج الاتصال العمومي :**

باعتبار الاتصال العمومي هو اتصال الهيئات الإدارية الحكومية بكل مستوياتها مع المواطن في إطار روابط تبادل الخدمات العامة، ونقل المعلومات لإشراك المواطن في السياسات العامة وتحقيق فعالية الفعل العمومي من منطق المشاركة ، ظهر التنظيم الإداري لتبسيط إجراءات فعالية الاتصال العمومي وممارساته، "واتخذ هذا التنظيم أشكالا مختلفة في ظل الظروف الاقتصادية والسياسية التي عرفتها المجتمعات، تغيرت في ظلها ممارسات وطرق الاتصال والتعامل مع المعلومة واتجاه نشرها، وعليه ظهرت ثلاثة نماذج أساسية في التنظيم الإداري للمؤسسات العمومية تغيرت معها وظيفة الاتصال كأداة للسياسة العامة، وتتمثل في النموذج البيروقراطي، التسيير العمومي الجديد، ونموذج الحوكمة الديمقراطية الذي يمثل المظهر الحديث للاتصال العمومي الذي يتميز بإدراج معايير جديدة تتعلق بإلزام الإدارات بالشفافية والمسائلة وتشجيع المشاركة في النظام السياسي"

-1 **النموذج البيروقراطي:**

يعد هذا النموذج أحد أهم المراجع الأساسية في التسيير الإداري للمؤسسات العمومية، منذ نهاية القرن 19، وضعه الباحث الألماني ماكس فيبر، يوحي تحليلنا لأساسيات التنظيم الإداري من المنظور البيروقراطي أنه نموذج يقوم على مجموعة من الوظائف تعمل على تطبيق صارم لإجراءات ومعايير تضبطها ترسانة من القوانين والقواعد، لا يمنح في إطاره أولوية للأفراد المستخدمين، كما أنه لا يحتاج للاتصال عن المؤسسة العمومية ونشاطاتها. فخلال فترة معتبرة من القرن العشرين لم تكن الإدارات العمومية مضطرة لتبرير قرارتها والإجابة على تساؤلات وسائل الإعلام والمواطنين، ويتبع المهنيون الاتصاليون في السلم الهرمي البيروقراطي مباشرة لسلطة المسير أو القائد، لذا فهم لا يتمتعون بقدر كبير من الحرية في العمل وأخذ المبادرات والتشارك مع السلطة أو الإدارة العليا في اتخاذ القرارات، ومن أهم ممارسات النموذج البيروقراطي التوجه إلى غياب التعددية في مصادر معلومات المواطنين، وإلى العرض المبتذل، وحتى المضلل، للحقائق السياسية من قبل الحكومة القائمة، وبالتالي يحدث كل شيء كما لو أن تواصل الدولة وجد نفسه في ظل الديمقراطية. يخضع لمحظورين: احتكار مصادر معلومات المواطنين من جهة، ومن جهة أخرى، نشر معلومات جزئية تميل إلى إظهار، إن لم يكن إلى فرض، أهمية العمل الحكومي بدلاً من كشف جميع شروط الدولة، وقراراتها التي تهم المواطنين

**نموذج الإدارة العامة الجديدة أو التسيير العمومي الجديد: NMP**

على عكس التسيير العمومي التقليدي الذي يستمد مبادئه من العلوم الإدارية والقانونية، فإنّ أفكار ومعالم التسيير العمومي الجديد مستوحاة من العلوم الاقتصادية وهدفه هو تحسين ومعالجة الاختلالات التي ميزّت التسيير العمومي التقليدي، التي من بينها البيروقراطية، وكذا محاولة الارتقاء بالإدارة العامة إلى مستوى الكفاءة والفعالية

يمثل نموذجا جديدا للإدارة العامة يدعو إلى التحول من شكل المنظمات البيروقراطية " Bureaucratic organization ، إلى منظمات ما بعد البيروقراطية " post-Organization Bureaucratic من خلال التركيز على مجموعة من المبادئ، وهو أبرز نماذج إصلاح المنظمات العمومية، والتي لاقت نجاحا ملفتا نظرا لما توفره من مقاربات تهدف كلها لدحر البيروقراطية، وتبني طرق تسييرية تتماشى ومتطلبات عصر الرقمنة والتكنولوجيا، معتمدة في ذلك على محاكاة طرق التسيير في القطاع الخاص، ويعرف هذا النموذج بأنه مقاربة حديثة لإصلاح القطاع الحكومي من أجل النهوض بمستوى أدائه من أجل توفير خدمات ذات نوعية، تحت غطاء تحقيق الصالح العام، ظهر هذا النموذج لمعالجة وتحسين الاختلالات التي ميزت التسيير العمومي التقليدي لا سيما البيروقراطية، وصعوبة ممارسة سياسة قيادية حقيقية في تسيير المؤسسات العمومية، وهذا بهدف الارتقاء بالإدارة العامة إلى مستوى الكفاءة والفعالية

**وظيفة الاتصال العمومي الجديد(NCP)**

تعد وظيفة الاتصال العمومي الجديد (NCP) مركزية في نظام التسيير العمومي الجديد وتنقسم إلى ست مهن: "المديرون، ومديرو الاتصالات أو المطبوعات، ومصممو الجرافيك، ومديرو المشاريع السمعية والبصرية والوسائط المتعددة، والمصورون / مصورو الفيديو" هذا التصنيف وفق استطلاع، كاب كوم، 2011"

إجمالا شهدت وظيفة الاتصال تطورا ملحوظا في ظل براديغم التسيير العمومي الجديد، حيث أصبحت أحد أدوات المناجمت الأساسية المساهمة بشكل مباشر في تحسين مردودية وإنتاجية المؤسسات العمومية، التي شهدت تحولا في هيكلتها وتسييرها بفضل تحرير التجارة والأسواق من هيمنة الأنظمة المركزية التوجيهية التي أثبتت عدم جدواها في مناهج وتسيير آليات الاقتصاد العمومي البيروقراطي، وقد شجع هذا النموذج التسييري الجديد القائم على مبدأ التشاور والتنسيق والمشاركة بشكل كبير في توسيع نطاق الاهتمام بالوظيفة الاتصالية في التسيير العمومي الإداري، الصناعي الاقتصادي . وإضافة إلى دافع تحسين الأداء الإنتاجي والخدماتي للمؤسسات العمومية، في جو تنافسي لا يكاد يختلف عن منطق القطاع الخاص تم منح اعتبار وأهمية للاتصال حيث تم استحداث وظيفة التسويق والاتصال في تصنيف الأنشطة التي تدخل ضمن مجال التسيير العمومي الجديد، وتقوم هذه الوظيفة على تطوير وتنمية التسويق العام عن طريق المشاورات، التحقيقات واستطلاعات الرأي، وأيضا تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال من أجل تفعيل التواصل والاتصال بين المؤسسات العمومية والمواطنين، كما تدعم هذا الدور المتنامي للاتصال مع انتشار حركة اللامركزية وتفويض الصلاحيات للمؤسسات والإدارات المحلية والإقليمية في تسيير شؤون المواطنين، ومنحها قسطا معتبرا من الاستقلالية في التسيير، ويقوم أيضا على تكييف الأهداف الرامية إلى تحقيقها وفق خصوصيات وحاجيات المنطقة من التنمية على كل الأصعدة الاجتماعية، الاقتصادية، والثقافية... شجعت هذه الوضعية المؤسسات العمومية إلى السعي بالتعريف بخدماتها والمرافق الصحية والتعليمية والترفيهية وإنجازاتها الحالية والمشاريع المستقبلية، وتقديم المعلومات الضرورية حول التسهيلات والامتيازات التي يمنحها الإقليم (ولاية أو بلدية)، لصالح جمهور المتعاملين الاقتصاديين عن طريق توظيفه لمختلف وسائل الإعلام والاتصال

**مكانة الاتصال في نموذج الحكومة الديمقراطية:**

يتميز السياق الراهن بتعقيد نشاط المؤسسات العمومية، فالبعض منها أحرز استقلالية أكبر في التسيير، وأخرى أصبح بإمكانها إنشاء إطار الشراكة أو التعاون مع القطاع الخاص، ولا تقتصر هذه الشراكة على المستوى الوطني فقط، بل توسعت لدى البعض من المؤسسات العمومية إلى منظمات وهيئات إقليمية ودولية مثل الاتحاد الأوروبي، ومنظمة الصحة العالمية والتجارة على سبيل المثال، أما على المستوى المحلي فقد شجعت اللامركزية على تعزيز الشراكة والتنسيق بين مؤسسات الجماعات المحلية كالبلديات والولايات، ويقوم نموذج الحوكمة الديمقراطية على أربع (04) مبادئ أساسية

**أ ) مبدأ المساءلة** : يقصد بهذا المبدأ قدرة المؤسسة العمومية وفروعها (وزارة و المديريات التابعة لها مثلا)، على تقديم تبريرات تتعلق بالقرارات المتخذة، تقرير عن كيفية استعمال الموارد المالية، تقارير مفصلة عن وضعية الإنجازات المنطلقة، المتأخرة، المتوقفة، والمنتهية مع شرح الأسباب

**ب ) مبدأ الشفافية :** يسمح هذا المبدأ للمواطنين من طلب معلومات ووثائق بحوزة المؤسسات العمومية، دون الحاجة لتقديم أي تبرير لدوافع طلبهم إلا في حالات نادرة تتعلق بأمور خصوصية نص عليها القانون بشكل واضح، حيث تنص العديد من التشريعات الوطنية على قوانين الوصول إلى المعلومات" الوثائق العمومية"، وقد أطلق على هذا المبدأ أيضا تسمية الاتصال السلبي بفعل أنه يتوجب على المؤسسة العمومية الإجابة على طلبات الحصول على المعلومات

ج ) **مبدأ الحوكمة الشبكية la gouvernance réseau**: يقوم هذا المبدأ على التنسيق بين مستويات متماثلة أو متباينة للمؤسسات العمومية بغرض إنجاز مهام تخص الشأن العام والمصلحة العامة، فمثلا تستدعي عملية وضع الدراسة التقنية وكذا انجاز ومتابعة المخططات الولائية لتهيئة الإقليم، التنسيق بين عدة أطراف من مؤسسات الجماعات المحلية، كمديرية تهيئة الإقليم والسياحة و مديرية الفلاحة والأشغال العمومية.

**د ) مبدأ المشاركة في تحديد و انجاز السياسات العامة**: إذا كان النموذج الكلاسيكي يعتبر المواطن الشخص المستفيد من الخدمات ، واعتباره بمثابة زبون في نموذج التسيير العمومي الجديد، فإن نموذج الحوكمة الديمقراطية يقوم بإشراكه من بداية تحديد معالم السياسة العامة إلى غاية الانتهاء من وضعها، ويسمح هذا الشكل من التنظيم بتلبية حاجيات المواطنين بأخذ بعين الاعتبار السياق الاجتماعي والسياسي والمالي الذي يساعد أو قد يعرقل تحقيقها، بعبارة أخرى تعتبر الحوكمة الديمقراطية المواطن شريك اجتماعي واقتصادي، وطرف فاعل في العمل العمومي كغيره كباقي المؤسسات، وتعتبر الديمقراطية التشاركية نتاجا لحركية المجتمع الإنساني المعاصر والدور الكبير الذي أضحت تلعبه وسائط الإعلام الجديد، والإنترنت تحديدا في مراجعة العلاقات السياسية والاجتماعية، بحيث منحت المواطن دورا أكثر إيجابية في المشاركة في النقاش العام، وتركز هذه النظرية على تفكيك فعل المشاركة في حد ذاته، حيث يشير هنري جينكينز إلى أن الإنترنت غيرت الكثير في طرق تعامل الأفراد مع القضايا العامة، مقدما نموذجا تفكيكيا لما يسميه "الثقافة التشاركية" في المجتمعات المعاصرة.[[1]](#footnote-1)

وتكتسي الوظيفة الاتصالية مكانة استراتيجية وعملياتية في نموذج الحوكمة الديمقراطية، فالمؤسسة والإدارة العمومية لم تعد تمارس وظائفها وهي مغلقة على نفسها، بل تفتحت على البيئة الخارجية، التي نسجت من خلالها علاقات شبكية مع مؤسسات وهيئات تلعب دورا متكاملا معها لخدمة المصلحة العامة، وإنشاء المزيد من المؤسسات وخلق مناصب عمل **إستنتاج**: نستنتج من خلال التطرق إلى النماذج التنظيمية الأربعة، أن الاتصال كوظيفة تسييرية وأداة للعمل العمومي تزيد أهميته أو تضمحل حسب متغيرات المركزية أو اللامركزية في التسيير للمؤسسات العمومية، وطريقة تقييم أداء المؤسسات العمومية حسب النتائج والأهداف أم وفق استخدام الميزانية، بالإضافة إلى أن ممارسة المساءلة والشفافية وتوسيع مشاركة أكبر عدد من الأطراف المؤسساتية تعتبر مؤشرات أساسية لتجسيد الاتصال كوظيفة

1. - هميسي نور الدين : الاتصال العمومي كمدخل لتجاوز إخفاق سياسات الاتصال على مستوى أجهزة الإدارة العمومية الجزائرية مرجع سبق ذكره [↑](#footnote-ref-1)