

3 أنواع الاتصال العمومي:

تعتبر مسألة تصنيف الاتصال العمومي إلى أشكال مهمة صعبة من الناحية المنهجية، حيث تتداخل في تحديدها ثلاثة متغيرات أساسية هي طبيعة المؤسسات العمومية، الجمهور المستهدف وأهداف الاتصال العمومي يتخذ الاتصال العمومي عدة أشكال مختلفة ترتبط بمهام المؤسسات العمومية لإتاحة المعلومات للجمهور، وإقامة علاقات وحوار لتقديم الخدمات المنتظرة والمحددة، ولعرض الخدمات التي تقدمها الإدارة، الجماعات الإقليمية والسلطات العامة للتعريف بنفسها

الاتصال الحكومي

تعرف كارولين أوليفيه يانيف الاتصال الحكومي على "أنه مجموع الرسائل المنشورة عبر وسائل الاتصال الجماهيرية وهذا باسم المصلحة العامة، لأنه من واجب الدولة أن تضمن الحق في الإعلام للمواطنين من خلال كل الحملات الاتصالية الموجهة لهم بغرض الإعلام، التحسيس، وتغيير السلوك مما يخدم الصالح العام.¹

حيث أن أغلب الحكومات اليوم لديها هياكل للتواصل حول الإجراءات الحكومية، توضع عادة تحت مسؤولية رؤساء الحكومات أو الوزراء، وهذه الهياكل هي المسؤولة عن تفسير قرارات الحكومات، لعرض أعمالها والمساهمة في النقاش حول قيم الحكومة وأهدافها، اعتماداً على البلد والمهام الموكلة لهذه الهياكل، تكون أنشطة الاتصال أحياناً ذات طبيعة سياسية وأحياناً عامة، ومن ثم تتولى الإدارة مهمة الاتصال فيما يتعلق بالحقوق المدنية للمواطنين، وقد تتم دعوته إلى دعوة المواطنين إلى الاستفادة من حقوقهم وتحديدها

ولضمان الأداء الجيد للمؤسسات الحكومية ملزمة دستوريا وقانونياً بإعلام المواطنين، وكذا تعزيز الحوار وتقديم تقارير عن أنشطتها، ولذلك يعد الاتصال ضرورياً تبعاً لذلك تم انشاء مصالح وهياكل تتولى القيام بهذه المهمة، ويقوم الاتصال الحكومي بتنفيذ أربع مهام رئيسية تختلف من دولة إلى دولة أخرى تتمثل في:

¹ -جمال بوشاقور: مرجع سبق ذكره، ص75

➤ الإعلام عن أعمال ونشاطات الحكومة

➤ الاستماع للجمهور

➤ تنسيق أنشطة الاتصال

➤ تقديم المشورة للمصالح الإدارية

أشكال وممارسات الاتصال الحكومي : ويشمل الاتصال الحكومي على الممارسات الاتصالية

التالية:

اتصال يربط بين حقوق المواطنين وواجباتهم:

توجه اتصالي مرتبط بتقديم المعلومات المرتبطة بحقوق المواطنين والتزاماتهم، وتذكيرهم

بحقوقهم وواجباتهم وتحفيزهم للمشاركة في الشأن العام والحياة السياسية

الاتصال العمومي أداة للسياسة العامة:

الاتصال هو وسيلة ترتبط على الخصوص بكل القرارات والنشاطات المؤسساتية والإدارية،

وأصبح أيضا أداة للسياسة العامة في جزئها الداخلي لقياس التحسيس والردع القانوني سواء

لمكافحة بعض السلوكيات، والتحسيس بتعدد المواقف وأيضا الدعوى لنشاطات حقيقية وذلك

بإنشاء مواقع الأنترنت، الجرائد، الحملات الإعلانية المنشورة على الحوامل الأساسية مثل

التلفزيون والإعلانات الحائطية وتنظيم المسابقات...، وتستعمل الإدارة الوسائل الاتصالية

للوصول إلى أهداف محددة في إطار السياسات العمومية .

الاتصال العمومي اتصال الخدمات والمشاريع :

وهو اتصال مرتبط بتقديم الخدمات وهدفه هو الإعلام حول الخدمات المقدمة من طرف

الإدارات، فهو يعنى بتقديم معلومات واضحة حول الخدمات وشروط المنح والإجراءات المتبعة

فيما يتعلق بالوثائق المقدمة، والمدة الأساسية للحصول على الإجابات أو القرارات وهو يسهل

حياة المواطنين²

المؤسسات المكلفة بالاتصال العمومي الحكومي :

على المستوى الوطني يعرف الاتصال العمومي العديد من المرسلين والتي يمكن تقسيمهم إلى ثلاث أنواع كبرى تتمثل في: الحكومة والوزارات، الجماعات المحلية، المجال العام .

-اتصال الحكومة و الوزارات:

الحكومة: la gouvernement هي تنظيم مكلف بتطبيق الاختيارات السياسية للبلد وتمارس مسؤوليتها تحت سلطة الرئيس (النظام الرئاسي، الرئاسة) ، أو الوزير الأول (النظام البرلماني) أو كل الفاعلين في النظام السلطوي.

مفهوم الوزارة la ministères : يشير مصطلح الوزارة إلى مجموعة مصالح الدولة الموضوعة تحت مسؤولية الوزير، وتشغل قطاع أو عدة قطاعات هذه المصالح مقسمة بين الإدارة المركزية والمصالح اللامركزية للولاية، إن اتصال الحكومة هو اتصال يعكس طبيعة الدولة والحكومة، وتعبير الدولة المتجسد في الوزارات، مؤشر لتخصيص الديمقراطية وشرح لماذا القرارات وحساب نتائجها³.

اتصال الجماعات المحلية: وهي الأخرى مكلفة بالاتصال العمومي من خلال هيئاتها المتمثلة في:

البلدية la commune :إن البلدية هي أول وحدة لامركزية في الدولة، وهي تتمتع بالشخصية المعنوية ولا يؤثر حل المجلس الشعبي في هذه الشخصية المقررة للبلدية ؛ ويعرفها قانون 08-90 بأنها الجماعات الإقليمية الأساسية، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والبلدية اسم لمركز إقليم، وتمارس البلدية الاتصال العمومي الجوّاري في علاقتها بالمواطن ، ونجاح الجماعات المحلية في ممارسة الاتصال العمومي يتطلب وجود عنصرين أساسيين، وهما نشر المعلومات والاتصال بالمواطن ومشاركته في اتخاذ القرارات التي تهم حياته الحاضرة والمستقبلية،

³ سليمة قاصدي : مرجع سبق ذكره ،ص 125

المجال العام: بعد الدولة والجماعات المحلية نجد على المستوى الوطني، ما نسميه المؤسسات الكبرى التي تمارس الاتصال العمومي وتتمثل في : "المؤسسات البرلمانية ؛ المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي؛ السلطات التنظيمية" كالمجلس الوطني للإعلام والحرية أو الدفاع على الحقوق"؛ مساهمين الدولة؛ المسرح، المساجد، مدارس الفنون والهندسة ؛ الجامعات ؛ المؤسسات العالمية مثل المنظمات غير الحكومية ؛ منظمة الأمم المتحدة من أجل التربية والثقافة والعلوم؛ المنظمات الاجتماعية والجمعيات ؛ المستشفيات العمومية الكبيرة والمحلية ومؤسسات الصحة العمومية؛ التنظيمات الاستشارية ، (غرفة التجارة والصناعة غرفة الموارد وغرفة الزراعة) النقابات؛ المؤسسات العمومية والخاصة⁴

-الاتصال المؤسساتي:

وتمثل المؤسسة الحكومية المصدر الوحيد المحتكر لممارسات الاتصال العمومي، حيث يستخدم الاتصال المؤسساتي للترويج للمنظمة الحكومية، فبالإضافة إلى الأنشطة التقليدية لاتصال المؤسسة، والذي يشمل إعداد التقارير عن حياة المنظمات (التغييرات في المنظمة والموظفين، تقرير النشاط، وما إلى ذلك)، فإن هذه الأنشطة تدفع المؤسسة الحكومية في كثير من الأحيان إلى تطوير الاتصال، الذي يهدف إلى إنشاء أو تعزيز صورة وسمعة المنظمة، وهذا العمل الموضوعي في الاتصال يتطلب توضيح القيم المراد نقلها والتي ترسم هوية المؤسسة، حيث يتم دمجها في جميع أنشطة الاتصال والتدابير المناسبة ومن الخصائص الأخرى للقطاع العام وجود مشاريع مهمة تتطلب الاتصال حولها، وعلى الرغم من أن هذه المشاريع يتم تمويلها أو تنفيذها بشكل عام من قبل المنظمات العامة التقليدية، إلا أنه يجب النظر إليها بطريقة خاصة بقدر ما تشكل تنظيمًا وبنية تحتية للفوائد المستقبلية لها، بالإضافة إلى ذلك على عكس المنظمات التقليدية، فإن هذه المشاريع لديها بداية ونهاية تتطلب اتصالاً دقيقاً، بالإضافة إلى الاتصالات الموجهة إلى الجهات الخارجية للإدارة، فمن الضروري أيضاً ذكر الاتصالات المخصصة للموظفين، على الرغم من أن هذا واضح إلا أنه موجود لسوء الحظ، غالبًا ما يكون هناك ميل لنسيان أن الموظفين الذين هم الناقلون الأولون للاتصال بين

⁴ – Dominique Mégarde ;op ,cit ,p 62

المنظمة ومع ذلك، غالبًا ما يتم إعلامهم في نفس الوقت الذي يتم فيه إعلام عامة الناس أو بعض الجهات الفاعلة، وهو ما يؤثر على دورهم في التعاون كمسيرين في نقل الرسائل.⁵

اتصال الأزمات :

يجب على الإدارة الحكومية في الدولة الاهتمام باتصال الأزمات نظرًا لأهميته البالغة في الحفاظ على استقرار الدولة وعلاقتها مع محيطها، فهو اتصال فريد من نوعه لأنه يمكن أن يتعلق بجميع مجالات الإدارة العمومية، وقد يكون مشكلة علاقات مع المؤسسات السياسية، أو أزمة ثقة على المستوى التنظيمي، أو مشكلة خطيرة في مشروع كبير، أو خدمة خاطئة أو أزمة داخلية، علاوة على ذلك فإن الأزمة تتعلق بالمنظمة بأكملها، حيث أن عامة الناس بشكل عام غير قادرين على التمييز بوضوح بين الخدمة التي تقدمها المنظمة وصورتها العامة، علاوة على ذلك فإن التواصل في الأزمات يتجاوز الحالة الصارمة للإدارة للوصول إلى السلطات والأحزاب السياسية، لأنه اعتمادًا على نوع الأزمة، من المحتمل جدًا أن تساهم في التواصل من خلال أسئلتها وطرحها للمواضيع.⁶

⁵-Pasquier, M. « Communication publique », op , cit .pp 2-3

⁶-Pasquier, M. (2012). Op ,cit ,p 3