محاضرة: مدخل عام حول الاتصال العمومي:

أولا: مفهوم الاتصال العمومي:

قبل التفصيل في مفهوم الاتصال العمومي وجب الإشارة إلى أن هذا المفهوم يتألف من مفهومين جزئيين هما الاتصال و"العمومي" فبالنسبة **للاتصال** فهو ظاهرة إنسانية واجتماعية هامة تحدث نتيجة للتفاعل الاجتماعي بين الأفراد والجماعات، وهي تعكس رغبة الفرد في التواصل مع الآخر للتعبير عن أفكاره ومشاعره واتجاهاته وآرائه، فهو بذلك ممارسة اجتماعية وإنسانية لاغني عنها سواء للفرد أو الجماعة أو حتى للمؤسسات، فيشير الاتصال إلى تلك العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل الأفكار والمعارف والرؤى بين فردين أو أكثر عبر مجموعة من الوسائل الاتصالية المتنوعة سواء كانت شفهية أو كتابية أو غير لفظية أو سمعية بصرية، ويهدف هذا التبادل إلى تحقيق أهداف معينة وفي ظل سياق اجتماعي/ نفسي معين، وفي ذات السياق يعرف البعض الاتصال على أنه: " العملية أو الطّريقةُ الّتي يتمُّ عنْ طريقِها انتقالُ المعرفةِ منْ شخصٍ لآخرَ حتى تصبحَ مشاعاً بينهما وتؤدّي إلى الّتفاهُمِ بن هذينِ الشّخصينْ أو أكثر، وبذلك يصبحُ لهذه العمليةِ عناصرَ ومكوّناتٍ، ولها اتّجاهٌ تسرُ فيه، وهدفٌ تسعى لتحقيقه، ومجالٌ تعملُ فيه ويؤثّر فيها."[1]

أما مفهوم **العمومية**: فورد تعريف كلمة العمومي في القاموس الفرنسي لاروس[2]: كل ماهو متعلق بالجماعة وهو على عكس المصلحة الخاصة: المصلحة العامة، كذلك كل ماهو متعلق بالحكومة وإدارة البلد: فنقول الشؤون العامة بالإضافة إلى كل أمر مشترك ومتاح للاستخدام من قبل الجميع وفي متناول الجميع: فنقول مثلا حديقة عامة.

كما ترتبط كلمة العمومي بالموفق العمومي والتي تشير إلى كل الأماكن والمؤسسات التي تخضع لملكية وإدارة الدولة وفي هذا الإطار فالمرفق العام هو منظمة عامة من السلطات والاختصاصات التي تكفل القيام بخدمة معينة، وعليه فالمرفق العمومي جهاز مرتبط بالإدارة العامة ويتمتع بأساليب السلطة العامة. علاوة على ذلك فهو نشاط عام يستهدف تحقيق أهداف عامة لفائدة أفراد المجتمع[3].

أما **الاتصال العمومي** فيعرف "بيار زيمور" على أنه " الاتصال الرسمي الذي يهدف إلى تبادل واقتسام المعلومات ذات المنفعة والقيمة العمومية، وكذلك الحفاظ على الرابط الاجتماعي، حيث تتولى القيام به المؤسسات العمومية أو المنظمات المكفولة لأداء المهام ذات المصلحة الجماعية أو

---

[1] إبراهيم خليل الخضر: مهارات الاتصال الفعال، دار الجندي للنشر، رام الله، 2013، ص 14.

[2] https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/public/64954#definition, le 12/03/2025

[3] مير أحمد: دراسة آفاق التقارب بين مفهومي التسويق العمومي والمناجمنت العمومية، مجلة الاقتصاد والتنمية، ع4، 2018، ص178

العامة"[4]، إن ممارسة الاتصال العمومي ترتكز بالأساس على نشر المعلومات الصحيحة والصادقة ومكاشفتها وتقاسمها مع المواطنين بغية تدعيم الترابط الاجتماعي وتحقيق المنفعة العامة، وهو ذات الطرح الذي يؤيده "مارسيال باسكيه" الذي يؤكد على أن الاتصال العمومي يتمثل في " مجموع النشاطات التي تقوم بها المؤسسات والهيئات العمومية الرامية إلى توصيل وتبادل المعلومات بهدف تقديم وشرح القرارات والانجازات المتعلقة بالفعل العمومي، كما يساهم الاتصال العمومي في ترقية شرعيتها، ويسعى أيضا للدفاع عن القيم المتعارف عليها والمساهمة في الحفاظ على استمرارية الترابط الاجتماعي بين مختلف مكونات المجتمع"[5]

إن تحقق الشرعية بالنسبة للمؤسسات العمومية وضمان استمرارية الترابط الاجتماعي تلتزم مشاركة ايجابية وفعالة من طرف المواطنين في النقاشات العامة حول مختلف القضايا التي تهم الرأي العام وذلك استنادا على مبدأ الديمقراطية التشاركية، وفي هذا الصدد يؤكد François Demers أن الاتصال العمومي يعكس " مجموع الرسائل الاتصالية التي يتم نقلها عبر مختلف وسائل الإعلام والاتصال الموجهة لبناء العلاقات التي تربط المؤسسات والحكومات بالأفراد الذين يعتبرون كمواطنين، ولا يشمل هذا الاتصال قضايا الشؤون العامة فقط والحياة السياسية بشكل عام بل يشمل المشاكل التي يواجهها المجتمع وتخضع للمناقشات العامة، وتستثير الرأي العام داخل الدولة، والإدارات العمومية حول مواضيع الاقتصاد، العدالة التعليم، الصحة، البيئة... وما إلى ذلك"[6]، أما الباحث ميشال لوني Michel le Net فيرى أن ممارسة الاتصال العمومي في المجتمعات الديمقراطية دليل ومؤشر على مستوى معين من الحرية والتطور خاصة وأنه يستهدف تغيير القيم والسلوكيات والآراء السلبية وجعلها أكثر ايجابية وذلك على الصعيد المجتمعي والإداري أو المؤسساتي، الأمر الذي يسهم في تحقيق التنمية الاجتماعية، خاصة عند إشراك المواطنين في سيرورة انجاز هذه المشاريع من خلال المناقشات والمشاورات الايجابية التي تقود إلى تدعيم المواطنين لمؤسساتهم العمومية الرسمية، واكتساب هاته الأخيرة مزيدا من المصداقية والشفافية.[7]

---

[4] Pierre Zémor. (2005). public communication,3 Editions, Que sais-je, Paris.

[5] Martial Pasquier .(2011) .la communication publique .Bruxelles: De boeck.

[6] Francois Demers .(2008) .la communication publiue .les cahiers du journalisme.206 ،(18)

[7] Le Net Michel: **Communication Publique**: Pratique des campagnes d'Information ; Nancy, La Documentations Française, 1993.

وعلى عكس المنظمات الخاصة التي يتمثل هدفها الرئيسي في إقناع الناس بشراء السلع أو الخدمات (هدف تجاري)، غالبا ما يؤدي الاتصال العمومي وظائف مختلفة ومتعددة في نفس الوقت، حتى إذا كان من الصعب تحديد أولويات هذه الوظائف نظرا لحقيقة أنها يمكن أن تكون جميعها مهمة اعتمادا على نوع المنظمة أو مجال السياسة أو الوضع الملموس، فمن الممكن التمييز بين الوظائف المركزية والوظائف التكميلية على أساس المعيار القانوني[8]

- الوظائف المركزية: إعلام الجمهور، شرح القرارات ومرافقتها، الدفاع عن القيم وتعزيز السلوك المسؤول، الحوار بين المؤسسات والمواطنين.

- وظائف إضافية: الترحيب بالمواطنين والمقيمين، والاستماع إلى الاحتياجات ولا سيما من خلال الاستطلاعات وتعزيز شرعية المنظمات والإجراءات العامة ، والمساهمة في الحفاظ على الروابط الاجتماعية.

عموما يمكن القول أن الاتصال العمومي هو نشاط اتصالي تتولاه المؤسسات والهيئات الرسمية داخل المجتمع والذي تعمل من خلاله على نشر الأخبار والمعلومات والحقائق الهامة للمواطنين عبر مختلف الدعائم الاتصالية والإعلامية، وتسعى تلك الهيئات الحكومية من وراء الاتصال العمومي إلى تنوير الرأي العام وتقوية الروابط الاجتماعية وترقية القيم والسلوكيات الفردية والجماعية ومحاربة المشكلات الاجتماعية وكل ما من شانه تقويض أمن واستقرار الوطن والمواطن داخل المجتمع وخارجه، وكل ذلك يتم في إطار تحقيق المنفعة العامة.

ثانيا: خصائص الاتصال العمومي:

وعلى هذا الأساس فالاتصال العمومي يتميز بجملة الخصائص أولها: أنه يتسم بالرسمية لكونه صادر عن الجهات الحكومية المتمثلة في مختلف الهيئات والمؤسسات العمومية ثانيها: أنه متعدد المجالات والتطبيقات، إذ يتم الاعتماد عليه في المجال الاجتماعي، الصحي، التعليمي الثقافي...الخ، ثالثها: أنه اتصال غير ربحي فالغاية الأساسية للاتصال العمومي حسب اتفاق العديد من الباحثين هو الحفاظ على المصلحة العامة للمواطنين، رابعها: أنه يتسم بالشفافية والمصداقية في المعلومات والأخبار المقدمة للجماهير، كما أنه صادر عن جهات رسمية ومكلفة قانونا، كما أنه يقوم على مبدأ

[8] https://dictionnaire.enap.ca/dictionnaire/docs/definitions/defintions_francais/communication_publique.pdf/ le 15/03/2025.

المكاشفة والمجاهرة، خامسها: أن الاتصال العمومي يستهدف فئات اجتماعية متنوعة ومتعددة ومن مختلف الطبقات الاجتماعية دون تمييز، سادسها: أن ممارسة الاتصال العمومي في المجتمع تتطلب وجود مناخ ديمقراطي يقر أولا بمسئولية المؤسسات العمومية في أداء مهامها والقيام بواجباتها إزاء المواطن في إطار ما تنص عليه اللوائح القانونية، ويعترف ثانيا بحقوق المواطن وتطلعاته نحو ما تقوم بها المؤسسات الرسمية من واجبات وأنشطة في إطار ما تتطلبه المواطنة في المجتمع.