تمهيد:

يسعى الاتصال العمومي لإقناع أفراد المجتمع إلى ضرورة الاستجابة الايجابية لمصلحتهم ومصلحة مجتمعهم الذي ينتمون إليه، وعندما يكون هذا التأثير متجها نحو تغيير أو تعديل اتجاهات ومواقف وسلوكات نحو الأفضل لصالح المجتمع ككل، فإن هذا النوع من الاتصال الهادف نحو "تحقيق المصلحة العامة" اصطلح عليه اسم "الاتصال العمومي"، فما هو الاتصال العمومي؟.

يشكل الاتصال العمومي في الوقت الحالي أحد أهم حقول البحث الجديد في ميدان بحوث الإعلام والاتصال، حيث يرتبط بمسعى الحكومات والهيئات العمومية لتوطين مفهوم شرعيتها عند كل الفواعل العموميين، وتحقيق المصلحة العامة وهي المبادئ نفسها التي يستمد منها الاتصال العمومي شرعيته لتأسيس خدمات أكثر قبولا ورشدا "الحكم الراشد".

مفهوم الاتصال العمومي:

- يعرف الاتصال العمومي بأنه مجموعة من الرسائل الاتصالية المنقولة عبر وسائل الإعلام والاتصال موجهة للعلاقات التي تربط المؤسسات الحكومات وبين المواطنين ويشمل كل القضايا التي تواجه المجتمع التي تستدعي نهوض الرأي العام داخل الدولة والإدارات العمومية حول مواضيع الاقتصاد الصحة التعليم العدالة وما إلى ذلك.
- يعتبر الاتصال العمومي أحد الأشكال الهامة في العمليات الاتصالية المختلفة، حيث لازال هذا المفهوم يرتبط بالدولة ومؤسساتها العمومية، أو بالأحرى تلك الوسائل الإعلامية العمومية كالصحف والإذاعة والتلفزيون التي يسمَيها البعض بالتقليدية مقارنة بالإعلام الجديد الذي يرتبط أساسا بظهور الإنترنت وما أنتجته من وسائط متعددة، وهذا ما يظهر في العالم العربي بشكل كبير، باعتبار أن هناك بعض النظريات الإعلامية والسياسية التقليدية التي لا تزال قائمة بذاتها. تسير العملية الاتصالية وتتحكم في الفضاء الإعلامي.
- يمكن تعريف الاتصال العمومي باعتباره مجموعة من النشاطات التي تقوم بها المؤسسات والمنظمات العمومية لنقل وتغيير المعلومات وفق هدفها الرئيسي، عن طريق تقديم وشرح القرارات والأفعال العمومية، وذلك لتعزيز الشرعية .للدفاع عن القيم المتعارف عليها، وكذا المساعدة للحفاظ على الرابط الاجتماعي والاتصال العمومي ليس بظاهرة جديدة، حيث أن مجال إدارة العلاقات بين المؤسسات العمومية والمواطن يبدأ من خلال تكريس الخدمة العمومية وتداول المعلومة في الخدمة الإدارية، من هنا أصبح الحق في المعلومة، ودمقرطة الإدارة مطلبين أساسيين في دور المؤسسات الإدارية للدولة، لذا تأسست شرعية توزيع المعلومة سواء تعلق الأمر بعلاقة الدولة مع المواطن، أو في علاقتها مع فروعها وأجزائها كالموظفين، الممثلين و السياسيين،
- يمكننا تعريفه حسب برنارد (BERNARD DELJOVRIE) أن "الاتصال العمومي هو اتصال المؤسسات العمومية (البرلمان، الحكومة، المؤسسات الوطنية

والأوروبية الجماعات المحلية والأقاليم المقاطعات والبلديات ... الخ فهو اتصال ينفذ من طرف المؤسسات التي تمثل حق الأفراد وتنوب عنهم بمنتخبين يمثلون المواطنين.

- تعرّفه الجمعية الفرنسية للاتصال العمومي ومؤسسها الباحث والمتخصص في الاتصال العمومي "بيار زيمور" "Pierre Zemor" أنه "اتصال مرتبط بمنطقة أو مؤسسة من مؤسسات القطاع العام مركزية أو محلية، يلعب دورا أساسيا في المجتمع من أجل تجسيد روح وثقافة المواطنة، النقاش الديمقراطي واستخرام المصالح العمومية".

كثيرا ما يشار إلى الاتصال العمومي على أنه تبادل للمعلومات، فالاتصال لا يعني الإعلام والاستعلام فقط وإنما يعني الإقناع، أي تغيير آراء و سلوك الآخرين وكثيرا ما يستعمل كمرادف للاتصال الاجتماعي، فالاتصال يصبح اجتماعيا عندما يبحث عن تغيير أو تعديل لصالح المجتمع برمته ويعرف 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 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، العدالة، التعليم، الصحة، البيئة وما إلى ذلك."

هو "الاتصال الذي يسجل في إطار برامج إعلام الخدمات العامة، حيث يحترم القواعد السارية سواء الأخلاقية أو القانونية ، بحيث يجب أن يمارس خارج ممارسات الدعاية وتزوير الحقائق من خلال احترام الشفافية في الإعلام حول المعلومات المتاحة سواء بالنسبة لصانعي السياسات أو المستخدمين".

وعلى العمومي يعرّف الاتصال العمومي على أنه "الاتصال الذي يتجاوز مجرد تبادل المعلومات بين طرفي الاتصال بل إنه أوسع من ذلك عندما يحاول التأثير على الآخرين بالإقناع من أجل تعديل المعارف والمواقف والآراء والسلوكات سعيا نحو مصلحة المجتمع كهدف أساسي له، فهو بذلك يستجيب للمصلحة العامة خاصة في مجال مكافحة الآفات الاجتماعية وترويج القيم الأساسية فهو بذلك يحفز ويدعو كل فرد من المجتمع لأخذ نصيبه من المسؤولية لمصلحة المجتمع .محاولة تطوير مشاركة الفرد داخل مجتمعه مشاركة ايجابية فعالة فالإنسان يعبر لكي يقنع ويعدل المعارف والآراء والمواقف الخاصة بالآخرين وعندما يكون هذا التعديل لصالح المجتمع ككل ويستجيب لتطلعات أفراده وفائدتهم يسمى اتصالا عموميا هدفه الأساسي تصحيح المواقف بالإقناع.

أهمية الاتصال العمومي

يعتبر الاتصال العمومي أداة إستراتيجية في الوساطة بين فاعلي الحكم والمؤسسات والإدارات، نحو تأسيس وتعزيز وتقوية الروابط الاجتماعية بين مختلف المساهمين في المجال العام والاتصال العمومي قبل كل شيء هو توزيع المعلومات النافعة والهامة للجمهور 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.