

المحاضرة الرابعة: مستويات ممارسة الاتصال العمومي

تمهيد:

إن الاتصال العمومي هو الاتصال الذي تمارسه السلطات والهيئات العمومية منها: هيئة رئاسة الجمهورية، رئاسة الحكومة، البرلمان، الوزارات، الجماعات المحلية من الولاية والدائرة والبلدية والإدارات، السلطات العمومية التابعة للوزارات، المؤسسات العامة، والهيئات المشتركة، والشركات شبه الحكومية والشركات الوطنية، والجمعيات... إلخ).

حسب Pierre Zémor " فإنّ الاتصال العمومي يهدف إلى تحقيق المنفعة العامة، فالصالح العام هو هو خاصية تميّز طبيعة الاتصال العمومي"، ومنه فهو اتصال بعيد الأهداف، جمهوره المستهدف ليس المستهلك بل المواطن، إذ يستهدف أشخاصا يتمتعون بحقوق وعليهم واجبات.

ومن هذا المنطلق يجب أن نشير إلى مفهوم الديمقراطية والاتصال العمومي، حيث مع التقدم المتزايد من قبل المتخصصين الأكفاء، تأكد أنّ الاتصال العمومي يحث على مهام الخدمة العامة من خلال تعزيز المواطنة وأهداف خدمة المواطن، وأصبح هذا التواصل مرآة رافقت تطور العلاقة بين المواطنين والمؤسسات العمومية، وأصبح بذلك التفاعل بين هؤلاء وتلك، واحدة من العجلات الضرورية لسير الديمقراطية.

ومن هنا فإنّ Pierre Zémor، يرى أنّ الاتصال العمومي يجد شرعيته في المصلحة العامة، وهو نتيجة لحل توفيق بين مصالح الأفراد والجماعات في المجتمع. ويتم التحكيم فيه من خلال العقد الاجتماعي الذي تندرج تحته القوانين والقواعد والعادات، وينتهي إلى أنّ الاتصال العمومي هو الاتصال الرسمي الذي يرمي إلى تبادل وتقاسم المعلومات التي تفيد النفع العام ومن أجل صيانة العلاقات الاجتماعية، وتقع مسؤوليته على المؤسسات العامة.

1- الوظائف الأساسية للاتصال العمومي

- وتتمثل الوظيفة الرئيسية للاتصال العمومي في عملية إعلام ونشر المعلومة لفائدة المواطنين، وتتعلق هذه المعلومات بنتائج سياسات الحكومة المرتبطة بقراراتها السياسية، وتنقل ذلك عبر وسائل الاتصال الكبرى (كتقنية نشر كلاسيكية نمطية للاتصال العمومي)، ومنه نذكر بأن المهمة الأولى للاتصال العمومي هي تعريف المواطنين وإعلامهم بالسياسات العمومية الممارسة من طرف السلطات العمومية، حيث تنشر الرسالة أو المعلومة الحكومية في سياق يمتاز بالتعددية.

- الوظيفة الثانية للاتصال العمومي، فهي إحداث في تغييرات في سلوكات المواطنين إلى الإيجابية والحسنة، ويتعلق الأمر هنا بحملات التوعية والوقاية في العديد من المجالات منها المجال الصحي (الأمراض المتنقلة عبر المياه، مكافحة السرطان، التوعية ضد التسمّات الغذائية...)، أو ما تعلق بمجال السلامة والأمن مثل (الحوادث المنزلية، أمن الطرقات وحوادث المرور..)، أو تلك المرتبطة برهانات التنمية المستدامة (حملات التوعية البيئية، والحملات المتعلقة بقضايا التنمية الاجتماعية، التوعية بالحقوق والواجبات...).

- وحسب Michel Le Net فالالاتصال العمومي يهدف إلى تغيير كل ما هو سلبي من معارف وأراء وسلوكات الأفراد في مجالات متعددة كمحاربة الرشوة، والبيروقراطية، وتقدير وردّ الاعتبار للعمل المتقن...الخ، وأنّ هناك ارتباط وثيق بين الاتصال العمومي وإشراك المواطنين في صيرورة انجاز المشاريع التنموية بغية إضفاء الشفافية والتدعيم، وخاصة أنّه يقوم بدورٍ أساسي في إعطاء قدر من الاعتبار والأهمية لرأي وموقف سكان المنطقة أو إقليم معين اتجاه مشروع أو قرار معين.

2 - مستويات ممارسة الاتصال العمومي

نقصد بمستويات ممارسة الاتصال العمومي، بممارسة الاتصال الجغرافي من قبل الهيئات والسلطات على مستوى النطاقات الجغرافية، (مستويات الاتصال العموم

ويمكن تحديد مستويات الاتصال العمومي كما يلي:

أ - اتصال الجماعات المحلية أو الاتصال العمومي المحلي: هو الاتصال الذي تمارسه السلطات المحلية أي هو نوع الاتصال الذي يجري بين الهيئات والسلطات المحلية مع المواطنين، وهذا النوع من الاتصال يكتسي أهمية بالغة في كونه يسعى لتحقيق الخدمة العامة للمواطنين، والتعريف بالهياكل المؤسسية المحلية، وتنشيط الممارسة الديمقراطية من خلال إشراك المواطنين في صيرورة اتخاذ القرارات والاختيارات التي تهم الشأن العام.

وكمثال عن هذا النوع من الاتصال، تواصل مديريات بولاية من الولايات مع المواطنين للتوعية أو التحسيس... حول موضوع ما أو مشكل، على سبيل المثال مديرية الغابات من خلال الحصص الإذاعية والملصقات والأيام الدراسية والمحاضرات وتوزيع المطويات... لتحسيس حول حماية الغابات من الحرائق، وأيضا تكاثف جهود مصالح شركة سونلغاز ومديرية الحماية المدنية للتحسيس والتوعية حول خطر الاختناقات بغاز ثاني أكسيد الكربون في فصل الصيف، أو التحسيس من طرف المصالح البلدية بضرورة الحفاظ على نظافة الأحياء وعدم رمي النفايات في أماكن عشوائية.

ب - الاتصال العمومي الوطني: هو الاتصال الذي يصدر عن السلطات والمؤسسات والهيئات الرسمية الوطنية، مثل الوزارات، والهيئات العمومية الوطنية، وتتمثل المهمة الأولى لهذا المستوى من الاتصال في إحاطة المواطنين بالسياسة العامة التي تتبعها السلطة السياسية.

وكمثال عن هذا النوع من الاتصال تواصل وزارة الشؤون الدينية أو الديوان الوطني للحج والعمرة عبر وسائل الاتصال الجماهيرية المختلفة ومنها اصدار الملصقات الاعلامية وتوزيع المطويات وتنظيم الندوات والمحاضرات والأيام الدراسية، من أجل تحسيس الحجاج بإجراءات الحج وتقديم لهم التوجيهات والتوصيات حول السفر وأداء المناسك وغيرها، وكذا اعلامهم بجميع المستجدات من الوثائق المستخرجة، والتكاليف والحجز وشراء التذاكر ومواعيد التلقيحات وغيرها...

ومنه أيضا الاتصال الذي تمارسه وزارة الصحة والهيئات التابعة لها، لتحسيس حول الفيروسات والأوبئة والوقاية منها، وإطلاق برامج تلقيحات يخص فئات معينة...

أو الاتصال الذي تمارسه وزارة الداخلية عبر جميع وسائل الاتصال والوسائط الإلكترونية لتبليغ المواطنين بإجراءات جديدة خاصة تلك المتعلقة بتسهيلات حول استخراج الوثائق منها البيومترية كبطاقة التعريف وجواز السفر وإعلامهم بكل المستجدات حول هذه الاجراءات...

ج- الاتصال العمومي الدولي: هو الاتصال الصادر عن الهيئات والمؤسسات الدولية العالمية الرسمية، ويهدف الاتصال العمومي في هذا المستوى إلى الوصول إلى شرائح واسعة في العالم ويخاطب شعوب العالم ويزودهم بالمعلومات والأفكار والمستجدات والقوانين التي تتعلق بمصالحهم.

وكمثال عن الجهات التي تمارسه فنذكر الهيئات والمنظمات العمومية الدولية مثل المنظمات التابعة للأمم المتحدة (منظمة الأمم المتحدة للطفولة اليونيسيف UNICEF)، منظمة الأغذية والزراعة (FAO)، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (UNESCO)، منظمة العمل الدولية، منظمة الصحة العالمية، هذه الأخيرة على سبيل المثال تزود شعوب العالم بمختلف التقارير والمستجدات حول الأمراض والأوبئة والفيروسات ومختلف الانشغالات الصحية، منها على سبيل المثال تزويد الشعوب خلال فترة ظهور فيروس "كورونا" بالبيانات والتقارير عبر وسائل الاعلام ومواقعها الرسمية عبر الأنترنت، بهدف توعية المواطنين في جميع الدول للالتزام بالاجراءات الوقائية...

د - الاتصال العمومي الإقليمي: يتم هذا النوع من الاتصال على مستوى المؤسسات والهيئات الإقليمية التي تضم مجموعة من الدول المتجاورة جغرافيا، على سبيل المثال دول البحر الأبيض المتوسط، الدول الإفريقية، حيث تُنشط لمختلف هيئاتها مثل مفوضية الاتحاد الإفريقي أو منظمة الصحة الإفريقية، بمخاطبة شعوب المنطقة ومشاركتهم قرارات وسياسات الهيئة وإبلاغهم بمختلف التحديات أو المخاطر التي تواجه أقاليمهم مثل الجفاف، والأوبئة والفيروسات، والتصحر، حرائق الغابات، المجاعة، انتشار الأمية، وغيرها.

وعلى العموم فإن تأثير الاتصال العمومي يكون متجها نحو تغيير أو تعديل اتجاهات ومواقف وسلوكات نحو الأفضل ونحو مصلحة المجتمع كهدف أساسي له، فهو بذلك يستجيب للمصلحة العامة خاصة في مجال مكافحة الآفات الاجتماعية وترويج القيم الأساسية، وبذلك يحفز ويدعو كل فرد من المجتمع لأخذ نصيبه من المسؤولية لمصلحة المجتمع.