

"Public Communication: Navigating Between Theoretical Challenges and Practical Concerns"

Fatima Zohra Cheikh ¹, Bergane Mohamed ²

^{1,2} Ibn khaldoun university, Faculty of Law and Political Science, Department of Political Science, Tiaret, Algeria

Email: fatima-zohra.chiekh@univ-tiaret.dz , Berganemed72@gmail. Com

Received: 21/11/2024 ; Accepted : 22/03/2025 ; Published : 11/04/2025

Abstract

Public communication today is experiencing significant growth and expansion, with a strong will to engage with this new scientific field. Many governments around the world have embraced this practice, which in recent years has attracted considerable attention from researchers. These researchers have tried to focus, either implicitly or explicitly, on public communication as a field that is closer to practice than to academic studies. This approach has led to a French perspective, as Dominique Bessieres explained, stating that public communication is a practice before it is a theoretical concept. The differences in its classification in the political or public domain are due to theoretical fluctuations and the academic limitation of public communication, which is a scientific field based on multiple disciplines that validate it as a domain for research and practical application, as emphasized by the University of Laval, Canada. In this article, we aim to shed light on the historical development of public communication—if such a record can be made—between practice and the scientific domain, to provide a brief insight into the general framework of public communication as a communication that serves a governmental public dimension.

Keywords: Communication, Public Communication, Government Communication, Political Communication.

الاتصال العمومي بين إشكالية التنظيم وهجس الممارسة

الملخص

يعرف الاتصال العمومي اليوم ازدهارا و اتساعا هاما و ارادة في التعامل مع هذا الحقل العلمي الجديد و الممارسة عرفتها حكومات الكثير من الدول و اجتذب في السنوات الأخيرة اهتماما كبيرا من الباحثين الذين حاولوا التركيز بصفة ضمنية او واضحة على الاتصال العمومي بين كونه مجالا اقرب الى الممارسة منه الى

الدراسات الأكاديمية و التي تندفع الى المقاربة الفرنسية كما وضح ذلك دومنيك باسيار **Dominique Bessieres** بان الاتصال العمومي ممارسة قبل ان يكون مفهوما نظريا و أن الاختلاف في تصنيفه في المجال السياسي أو العمومي نتيجة التذبذب النظري و القصر الأكاديمي في الاتصال العمومي ، او حقل علمي الذي يركز على عدة تخصصات تقومه كمجال للبحث ثم الممارسة الفعالة و الذي ارتكزت عليه جامعة لافال الكندية ، و قد حاولنا في هذا المقال تسليط الضوء على تاريخية الاتصال العمومي – ان صح تدوين ذلك – بين الممارسة و المجال العلمي لتكون نقطة تضيئ ولو بشكل بسيط الاطار العام للاتصال العمومي كاتصال يصب في بعد عمومي حكومي

الكلمات المفتاحية : الاتصال ، الاتصال العمومي ، الاتصال الحكومي ، الاتصال السياسي.

المقدمة

لقد عرف الاتصال العمومي على أنه مفهوم معقد يعرف تشابكات كثيرة مع مفاهيم أخرى كالاتصال الحكومي – المنظمات- المؤسساتي و لم يهتم به كثيرا في أدبيات و أبحاث الاتصال و يرجع ذلك حسب **Bassieres** إلى نظرة الدولة كنظام سياسي إلى الاتصال العمومي¹ و لكن اتفق جميع المؤلفين الفرنسيين على حقيقة واحدة تتعلق بالاتصال العمومي هو أنه اتصال غير تسويقي لا يهدف إلى تحقيق الربح حيث يقول **دومنيك باسيارز Dominique Bassieres** "اليوم على نطاق واسع فإن الاتصال العمومي و انبثاقه يثير تساؤلات حول تعريف هذا النشاط التنظيمي، هذا السؤال الذي طرحه الباحثون فالالاتصال العام يولد و ينبثق تدريجيا إلا أن الغموض و عدم الوضوح يحيطان في تعريفه و تحديده"² ، حيث حصر على انه اتصال رسمي يميل إلى تبادل المعلومات ذات النفع العام و كذلك الحفاظ على الروابط الاجتماعية التنظيمية و التي تقع على عاتق المؤسسات و المرافق العمومية³.

1- تعريف الاتصال العمومي

فالالاتصال العمومي ظهر إلى التداول العلمي في نهاية الثمانينات و بداية التسعينات من القرن الماضي نتيجة الجهود الذي قام به فريق بحث بجامعة لافال **Lavale** الكندية تحت إشراف **ميشال بوشومب Michel Beauchamp** ، توج بصور كتاب عام 1990 بعنوان

¹ Dominique BASSIERES, **la definition de la communication Publique** des en jeux dixplinaires aux changements de paladigmes, revue, communication et organisation Repenser la communication dans les Organisation publique n°35,2009 P17

Ibid P18²

³ Pierre ZEMOR, **la communication Publique** 3 éme édition ? PUF paris 2005, P 128 .

الاتصال العمومي و المجتمع: معالم للتفكير و الفكر و الذي عرف الاتصال العمومي على أنه جميع عمليات إنتاج و معالجة و نشر المعلومات و التغذية الراجعة لها التي تعكس و تخلق و توجه المناقشات العامة و القضايا العمومية و الرهانات العامة، و الاتصال العمومي ليس فقط بممارسات و وسائل الإعلام إنما هو قضية خاصة بجميع الفاعلين من المؤسسات ،جمعيات ،منظمات و المجتمع المدني و المجموعات الناشطة في المجال العام 4.

و يعرف أيضا على أنه مجموعة من الرسائل الاتصالية المنقولة عبر وسائل اتصالية مختلفة الموجهة للعلاقات التي تربط المؤسسات الحكومية و الأفراد الذين يعتبرون كمواطنين، و لا يشمل هذا الاتصال قضايا الشؤون العامة و الحياة السياسية فقط بشكل عام، بل يشمل أيضا المشاكل التي تواجه المجتمع و تخضع للنقاش العام و تستنهض الرأي العام داخل الدولة و الإدارات العمومية حول مواضيع الاقتصاد العدالة ،التعليم ، الصحة و البيئة...إلخ.5

و يعرف **جان دو بونفيل Jean De Bonville** في كتابه التطور التاريخي للاتصال العمومي في الكيبك **Le développement historique de la commu publique au Québec** أن الاتصال العمومي يشير إلى جميع الرسائل المرسله عن طريق وسائل الاتصال و العلاقات التي تنشأ من خلال هذا الانتقال بين الأفراد الذين يعتبرون كمواطنين فهي لا تمس الشؤون العمومية و الحياة السياسية بل يتجاوزها إلى المشاكل التي تواجه المجتمع.6 و عرفها موسوعة الإدارة العمومية **le dictionnaire encyclopédique de l'administrateur** بأنه مجموعة النشاطات الخاصة بالمؤسسات و المنظمات العمومية تصب في نقل و تبادل المعلومات في إطار هدف أساسي متمثل في تقديم و شرح و تفسير القرارات أو الممارسات العمومية بتأصيل و ترقية شرعية الدفاع عن القيم المتعارف عليها و المساعدة في توطيد الرباط الاجتماعي. و أشار **D.Bassieres** **دومنيك باسبارز** و مؤكدا أن الاتصال العمومي هو تطبيق قبل أن يكون مجال نظري و هو نوع من الممارسة في اتجاهين أو تصنيفين العمومي (العام) و السياسي و لا يتوافر أساس نظري لتصنيف استخدامات و ممارسة هذا الاتصال الذي يشهد عدم اليقين النظري الذي يكتنفه و الذي لم يستقر إدراكه بشكل كلي على مستوى الغرض و النطاق العلمي7 و من جهة أخرى فعالية المؤسسات و المنظمات العامة في تكيفه و تحديد خصائصه حيث أن **باسبارز D.Bassieres** أشار إلى ضعف الإنتاج الأكاديمي في الاتصال العام من ناحية و على عدم قدرتها على تحديد معالمه كنشاط و لا بد من تجاوزها أو اختزالها في رؤية واحدة لأنه يدمج عدد كبيرا من المشكلات و التطبيقات و الممارسات تحت لافتة واحدة8

⁴ Michel Beauchamp, **La communication Publique et la Societ, Reperes pour la Reflexion** , édition Gaetam **Morin éditeur**, Baucher viue, Ouebec 1991 p05 .

⁵ François Demers ,la communication publique : un concepte pour repositionner le journalisme contemporain , les cahiers du journalisme , n 18, printemps, 2008 ,P206.

⁶ Ibid- P 210.

⁷Ibid ,p 208

⁸ François Demers ,op,cit , P207.

و عليه يمكن القول أن دومنيك باسيارز أعتبر الاتصال العمومي ممارسة مستمرة في المنظمات العمومية التي تصنع إطاره النظري.

أما إذا توجهنا إلى **ميقار Dominique MEGARD** فإنها ترى أن الاتصال العمومي يرافق تحقيق السلطة و قيادة السياسة العمومية في إطار عمل المنتخبين لتسيير و إدارة دولة أو مدينة أو إقليم فهي على نفس فكرة باسيارز **D.Bassieres** أن الاتصال العمومي غير معروف على رغم من تأثيراته المباشرة و غير المباشرة على أي شخص و هو بالمقام الأول نقل للمعلومات و إجابة على سؤال ماذا نفع؟ (المؤسسة أو المنظمة). فالالاتصال العمومي حسب **دومنيك ميغار Dominique MEGARD** يُظهر أفعال ما تقدمه المنظمات و المؤسسات العمومية باختلاف مهامها، إذ لا بد لها من الاتصال لتوضح قراراتها و نشاطها و كيف تنجز مهامها فالالاتصال لا بد أن يدخل في اهتمامات و اعتبار الفاعلين العموميين.

و لقد كان **بيار زيمور Pierre Zemor** من الأعمدة الذين حاولوا التنظير للاتصال العمومي و تحديد معالمه و نطاقه حيث عرف الاتصال العمومي على أنه اتصال رسمي يحرص على التنفيذ تكون المنفعة العامة هدفه الأساسي، فهو اتصال يتناسب مع المجال العمومي الخدماتي يأخذ بعين الاعتبار المعيار القانوني، مهام المرافق العامة و سيرانها و التعسف السلطوي فيها الذي يحرص هذا الاتصال على إزالته و إبادته من المجال العمومي.⁹

و يتحدد مجال الاتصال العمومي عند **بيار زمور Pierre Zemor** في المؤسسات العمومية الحكومة القضاء، المنظمات العمومية باختلاف أشكالها في إطار كونه - الاتصال العمومي- يضم كل النشاطات الرسمية سواء كانت مكتوبة أو لفظية بصرف النظر عن الحامل أو الوسيلة لإيصالها إلى شخص في اتصال شخصي، أو مجموعة من الأشخاص و الأفراد في الاتصال جماعي أو إلى عدد كبير غير محدود من الأفراد في اتصال جماهيري بمعنى أن طبيعة الوجهة تحدد الحامل أو الوسيلة، و أوضح **بيار زمور** أن للاتصال العمومي شقين اتصال العمومي فعال الذي عرفه على أنه مجموعة من المعلومات المقدمة بشكل منظم من طرف المنظمات و السلطات العمومية بشكل مخطط موجهة إلى جمهور معين و لأجل هدف محدد، أما الاتصال العمومي السلبي فهو الاتصال الذي يتوفر في كل منظمة أو مؤسسة أو هيئة عمومية من توفير المعلومات التي يحتاجها المواطنين و يطلبونها على أساس الحق في الحصول على المعلومة المصادق عليه في جميع الدول حيث تكون الإدارة ملزمة و مطالبة بالحرص على توفير ما يريده و يهتم به المواطن و الأخذ بعين الاعتبار طلباتهم و معالجتها بشكل جدي.

و يردف **بيار زيمور Zemor** بأن الاتصال العمومي له علاقة كبيرة بالإشراف على تطبيق القواعد و القوانين و متابعتها منطلقاً من فكرة **مونتسكيو** بأن المجتمع المنظم

⁹ Pierre Zemor, *la communication Publique*, op.cit. P 04-05.

بالقانون يؤسس للمساواة مستقبلا، و فعلية فإن الاتصال العمومي عند زيمور Zemor منطلقه من المنفعة العمومية و يستمد شرعيته منها.

و يعرف **مارسال باسكيار Marciel PASQUIER** أن الاتصال العمومي قد يأخذ عدة صفات تبعا للمؤسسات التي تنتمي إليها، حيث يكون تارة اتصال عمومي ينتمي إلى المؤسسات العمومية و تارة يكون اتصالا سياسيا من منظار سياسي حيث يخلق نوعا من الحوار بين المؤسسة الحكومية و المواطن بتفعيل الشرح و التفسير القرارات ، و يكون عمومي تحت إشراف حكومي أو وزارتي، فالإتصال العمومي مرتبط بالحقوق المدنية للمواطن في توفير المعلومات الضرورية له فهو متوجه إلى الجمهور الخارجي للإدارة.

و قد عُرف الاتصال العمومي من طرف بعض الباحثين على أنه اتصال متميز و مختلف عن الاتصال السياسي و هذا ما ذهب إلى تأكيد **برنارد مياج Bernard MIEG** (1998) على أنه اتصال يتميز عن الاتصال السياسي على الرغم من وجود تداخلات حتمية بالالتزام بسياسة تقودها الدولة ، حيث يقول "يجب علينا التمييز بين الاتصال العمومي و الاتصال السياسي و التي كثيرا ما دمجا معا" و يضيف ان الاتصال العمومي قد يتعدد حتى أن الآثار و الأهداف التي يصل إليها قد تتداخل مع الاتصال السياسي أكثر مما تعارضه¹⁰ و يعرف **برنارد مياج Bernard MIEG** بقوله لقد بات هذا الاتصال يعترف به بشكل كبير و يتضح من خلال تحسين معاملات الدولة التي تبحث عن طرق جيدة للاتصال الذي يؤدي إلى أساليب جديدة فالتنظيم العمومي و إفهام السياسة و متطلباتها، و نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين و تصميم و صياغة القرارات يحتم اتصال فعال يسمح بتلبية الحاجات الاجتماعية و تشخيص الحالات الصعبة و الحرجة لتحفيز التحولات و الانتقالات اللازمة التي تساهم في الاشتراك الجماعي في التعبير.¹¹

و قد عبر **دومنيك باسيارز D. BASSIERES** أن الاتصال العمومي هو اتصال منظماتي أو مؤسساتي ، يصنفه على أنه اتصال حكومي أو أنه علم ممارسات الاتصال العمومي أو المؤسسات العمومية¹² و قد عرف **DUPOIRIER** الاتصال العمومي بأنه اتصال يتعلق بالتأثير على الممثلين الاجتماعيين الذين لهم علاقة بصناعة القرارات و تطبيق الإجراءات العمومية كل هذا يحتم الاتصال و يظهر كعامل و عنصر لتفسير المصالح العمومية.¹³

¹⁰ Dominique BASSIERES, la definition de la communication Publique des en jeux dixplinaires aux changements de paladigmes, revue, communication et organisation Repenser la communication dans les Organisation publique n°35,2009 P17.

²KOUASSI Roymond KRA, La communication Publique dans les administration Publique Ivoirienne ; etat Des lieu-Revue Communication en question, Numero special Janvier P66 – 2004 sur le site www.Comenquestion.Com.

¹² Dominique BASSIERES ,op cit,PP17 – 18.

¹³ Kouassi Raymond KAR, , La communication Publique dans les administration Publique Ivoirienne op.cit, op .cit ,P66.

فكفاءة العلاقات المؤسساتية و المنظماتية العمومية مع المواطن لها أهمية قصوى إن لم نقل عظمى في الاتصال العمومي فهي تعد حجر أساسه.

و لقد حاول راييموند كواسي Raymond KOUASSI تعريف الاتصال العمومي مستندا على تعريف بيار زيمور حيث يكتب أن الاتصال العمومي هو اتصال رسمي مؤسس شرعيا يصب اهتمامه في شرعية المصلحة العامة و رسائله في الأساس منتجة من طرف المؤسسات العمومية بإسم الشعب حيث تكون المعلومة في مجال الاتصال العمومي ضامنة للصالح العام تحمل الوضوح و الشفافية. 14

و يمكن التأكيد عما سبق ذكره اختلاف وجهات النظر و الرؤى في تعريف الاتصال العمومي فنجد من ربطه بالاتصال السياسي، و منهم من فضل كليهما لكن بكثير من التعقل على اعتبار أنهما يتقاطعان في بعض المهام و الأهداف مثل ما أشار إلى ذلك برنارد مياج B.MIEGE و نجد ميشال لوني M.LENET يعتبر الاتصال الاجتماعي الذي صب جل اهتماماته الفكري و البحثي عليه، يعتبره اتصالا عموميا، فالتركيز عند ميشال لوني M.LENET في كيفية تغير السلوكات و الأفكار في المجتمع أو حتى بين الموظفين في المؤسسات الحكومية حيث يقول ميشال لوني M.LENET : " في فرنسا فإن السلطة صنع القرار لم تتقبل بعد أهمية الاتصال الاجتماعي الذي يظهر كوسيلة جديدة لم تتكمن منها بعد 15 و عليه فالالاتصال العمومي يظهر ما تقدمه المنظمات و المؤسسات العمومية باختلاف مهامها و ليس هدفه الربح بقدر ما يكون هدفه خلق و تقوية الروابط الاجتماعية بين المؤسسات العمومية و المواطن و في المجتمع بصفة عامة، و هكذا بات الاتصال العمومي عنصر مهم في الحكومة الناجحة و الراشدة، فالمواطن اليوم يطالب بالشفافية بمعرفة ما تقوم من أجله المؤسسات و المنظمات العمومية و الذي يخلق مناخا من الثقة من خلال تحقيق الأهداف المعرفية بتوفير المعلومات للمواطن.

2- ظهور الاتصال العمومي كممارسة

في تحرير لهذا العنصر كان لا بد لنا أن نبين أن الاتصال العام هو كل الاتصالات الصادرة عن الدولة للتعريف بخدماتها (الدولة) و رسالتها و الترويج لها فهو أي الاتصال العمومي يعني كل الاتصالات الصادرة عن الإدارات و السلطات المحلية و الهيئات العمومية و المؤسسات الحكومية¹⁶ و لا بد أن نقر من هذه النقطة إلى أن الاتصال

¹⁴Kouassi Raymond KAR, , La communication Publique dans les administration Publique Ivoirienne op.cit, op .cit P67.

¹⁵ Bernard Miege, Yvesdla Haye : De l'ère de la communication aux marchés de la communication, - Revue Communication. Information media théories N°213 , 1984, P 216.

¹⁶ د.محمد إبراهيم عابش، خيرت عياد، أحمد فاروق، سعد الربيعان –الاتصال الحكومي النظرية و التطبيق، المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة، المركز الدولي للاتصال الحكومي، قيم الدراسات و الأبحاث ، الشارقة، الإمارات العربية 2020 ص 14.

العمومي هو اتصال حكومي بالدرجة الأولى و تطور في شرنقة الاتصال الحكومي ليصل إلى حقل أكاديمي سمي بالاتصال العمومي.

و عليه يمكن رصد بدايات الاهتمام بالاتصال الحكومي كلبنة أساسية و أرض خصبة انبثق منها الاتصال العمومي مع نشر الحكومة البريطانية عام 1860 إعلانات في الصحف تهدف إلى إقناع العمال بتوفير جزء من رواتبهم بغرض الاستفادة منه بعد التقاعد حيث كانت البداية مرتبطة بالتوعية و تقديم النصائح و الإرشاد*17، لينتقل إلى مرحلة ثانية و هي البروبغوندا حيث استعملت بريطانيا حملات اتصالية عام 1914 .

مع بدايات الحرب العالمية الأولى لجذب متطوعين للقتال في الحرب حيث استمالت ما يقرب 2 مليون متطوع، بين عامين 1914 و 1915 و خلال هذه الحرب أنشأت بريطانيا وزارة للإعلام و هي الوزارة التي عملت على مواجهة المعارضة للوجود البريطاني في العديد من مستعمراتها من خلال شرح سياسات بريطانيا نحو مستعمراتها و دورها**18 و خلال الحرب العالمية الثانية عرفت أوروبا الكثير من الدعاية لأجل الحرب من فرنسا و ألمانيا و بريطانيا حيث قامت هذه الأخيرة بحملة اتصالية تهدف إلى التعرف على آراء المواطنين و هي مرحلة نقلت هذا الاتصال من مرحلة التوجيه و نقل القرارات المنظمات العمومية إلى مرحلة اكتشاف أفكار و آراء المواطنين بهدف تعزيز مشاركته من خلال الاعتماد على الاتصال الجماهيري.3 من الخطاب إلى المزيد من الحوار.

كما شهدت سنوات العشرينات من القرن الماضي تفعيل حملات اتصالية تقودها هيئات العمومية لتحقيق أهداف اقتصادية لتدعيم الاقتصاد البريطاني في مواجهة القوى الاقتصادية الحديثة تحت شعار "اشترى بريطاني" و التي نقدها ما يعرف بالمجلس التسويقي الإمبراطوري*** 19 the empire Marketing Booul .

* جاء هذا القرار نتيجة الحكومات الإصلاحية التي أجرت تغييرات كبيرة في مجالات مثل التعليم الخدمة المدنية، و الجيش و كان حد ابتكاراتها هو إنشاء بنك توفير البريد عام 1861 و ثم أحداثه لتشجيع الناس على الادخار من أجل تقديمهم في السن أو البطالة أو المرض و إبعادهم عن أماكن العمل حيث يضطر دافعوا الضرائب إلى دفع مقابل الاعتناء بهم.

¹⁷ Voir Government Communication service, celebrating 100 years of government communication past , present and future 2 Mars 2017 Government communication service.org.

** كانت الحرب العالمية الأولى هي كانت أول من فتح باب الاتصال الحكومي العمومي حيث أنشأت وزارة الخارجية بريطانيا قسم الأخبار فكان إنشاء جيش هو مهم خبراء الاتصال فكانت بريطانيا فريدة من نوعها بين الدول الأوروبية الكبرى في وجود جيش محترف بحوالي 100000 رجل يرتدون الزي العسكري و بعد أسابيع من اندلاع الحرب ظهرت إعلانات في إطار الاتصال الحكومي العمومي بعنوان اللورد تينتشنر فريديك و الذي أصبح إعلانا كلاسيكيا اعتمده الولايات المتحدة الأمريكية، روسيا الاتحادية.

³ Simon HOLDER, Acentury of government Communication .publier le 2 juin 2018 sur le site quarterly .blog-gov-uk .

¹⁹ Gouvernment Communication service, celebrating 100 years of gouvernment Communication past, present and future .op cit

*** كانت من أكثر الجهود الحكومية في استخدام الاتصال لتغيير سلوكيات و عادات يومية أطلقها مجلس التسويق الإمبراطوري ما بين عامين 1926-1933 لتشجيع المستهلكين على شراء البضائع من الإمبراطورية البريطانية و ليس من دول أخرى كالولايات المتحدة و اليابان و كانت لها ميزانية كبيرة يديرها السيد تالنتس Stephen TALLANT الذي اعتبر مؤسس الاتصال العام.

و اعتبر ستيفن تالانتس **stephen TALLANTS** أول من اعتمد عبارة صورة الأمة و **Nation Branding** والاستعانة بوسائل الاتصال خاصة الاتصال الجماهيري في نشر هذا المفهوم كما أنه كان أول من أكد في ثلاثينيات القرن الماضي على أهمية الاتصال في المنظمات و المؤسسات الحكومية بالتحفيز لإنتاج صورة للمنظمة.

و أوجد أول مجلة اتصالية ذات بعد مؤسسي حكومي المسماة ب **The post office Magazine** في ماي 1934 من أجل تعزيز العلاقات الجيدة مع المواطنين التي وصل توزيعها إلى 300000 نسخة شهريا. و بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية تم إنشاء المكتب المركزي للمعلومات بهدف إدارة عمليات نقل و تقديم السياسات الحكومية للشعب و تنفيذ حملات الاتصال العمومي و إنتاج الإعلانات و المطبوعات و الأفلام الحكومية و تفسير قراراتها و نشر أخبارها.²⁰

و في سنوات الخمسينيات من القرن الماضي اهتمت الحكومات في أوروبا مستفيدة من انتشار وسائل الاتصال الجماهيري خاصة التلفزيون بإنتاج حملات مرئية و أفلام من أجل التوعية في إطار النفع العام خاصة في مجال الصحة.

و وضع **جيمس كرومبك James CROMBIC** أول تصريف لمسؤوليات العاملين في مجال الاتصال الحكومي العمومي في تكوين رأي عام ، و استخدام وسائل النشر في تحقيق أهداف الإدارة الحكومية و المؤسسات العمومية²¹

2-1- بداية ممارسة الاتصال الحكومي العمومي في ألمانيا:

لقد مرت ألمانيا بعدة مراحل متوترة في تاريخها بما في ذلك مراحل ثورية و تغير مؤسسي و عرفت الاتصال الحكومي قبل الحرب العالمية الأولى²¹ حيث أنشأت الخدمة الموحدة لحكومة الدولة (الريخ) بعد الحرب العالمية الأولى تحت جناح جمهورية فايمار لامتناس غضب الثورين في ثورة التي قام بها

الاشتراكيون، و ظهر دستور فايمار الذي وصف على أنه دستور عادل لم يفرق بين أبناء الشعب الألماني²² و حاولت هذه الخدمة الاتصالية الحكومية تمثيل هذه الجمهورية و دستورها من خلال الدعاية و لقد أشار **نيكولاس هيوبي N.HUBE** أنه كان منذ عام 1925 لكل الوزارات الإستراتيجية الجيش، و الأراضي المحتلة و مكتب البريد متحدث رسمي و مكلف بالاتصال مع الشعب و الإعلام و بعد أزمة عام 1929 (أزمة الكساد

²⁰ Simon Holder, Acentury of government Communication , op.cit

² محمد إبراهيم عايش و آخرون ، المصدر السابق ، ص 16.

²¹ Niculas HUBE , une institutionnalisation sans professionnalisation ? l'espace interstituel de la communication Gouvernementale en RFA, Les enjeux de l'information et de la communication, le 13 juillet 2020,N°02 sur le site les enjeux-univ-grenoble-alpes .fr , P16

²²encyclopédie, MultiMedia de la shoah, la propagade nazie, sur le site <https://encycolopedia.UShmm.org> , consulte le 19/04/2021.

العالمي) أنشأت جميع الوزارات في ألمانيا الخدمة الاتصالية و الصحفية و تنظيم المؤتمرات و الحملات الاتصالية و التي استمرت في العاميين الأولين من النظام الاشتراكي الوطني.²³ لتأتي فترة بقيادة جوزيف جوبلز J.GOEBBELS عام 1933 بعد الاستيلاء الحزب النازي على الحكم و إنشاء وزارة الرايخ لتتوير الشعب و الدعاية خلال الفنون، الموسيقى، المسرح، الكتب، الأفلام، الإذاعة و المواد التعليمية و الصحافة و أثبت جوبلز استثنائيته في تصنيع العمل الدعائي و إتقان الخطاب العمومي²⁴ فقد ألقى جوبلز في 10 ماي عام 1933 خطابا في ميدان الأوبرا في برلين و ألقى خطابا عاما كنوع من الاتصال الحكومي العمومي لتحديد سياسة الحكومة الجديدة بنظامها الجديد و أشاد بالعرق الألماني و قوته و أدان جميع الأعمال التي كتبها اليهود و الليبراليون و اليساريين هي أعمال غير ألمانية تحت شعار تطهير الروح الألمانية²⁵ و قبلها في 04 نوفمبر 1933 تم افتتاح معرض برلين للتصوير لجذب اهتمام المصورين الفوتوغرافيين²⁶ فكانت هذه الفترة حسب ما وصفها كلير أصلانجول Claire Aslangul بأنها حقبة غير مسبوقة من التعبئة الشعبية بحشد موارد مالية هائلة للوصول إلى الشعب من الأطفال و البالغين، و قاموا بالفعالية بأداء مجموعة من الوظائف²⁷.

و بعد نهاية الحرب العالمية الثانية عبرت كريسيينا هولتز باشا C.Holtz BACHA أنه يمكن القول أن الاتصال الحكومي العمومي في ألمانيا بدأ يظهر كمارسة حتمية في سبتمبر بعد انتخاب كوندار أديناور Kondra ADNAUER تأسست المؤسسة المركزية للاتصالات الحكومية الأولى في ألمانيا الاتحادية بعد مرور خمس سنوات من نهاية الحرب العالمية الثانية . و الذي أطلق عليه الخدمة الفيدرالية للصحافة service fédéral de la presse bun des presseamt BPA و الذي كان نتاج 12 اثني عشر عاما من الاتصال الذي سيطرت عليه الدولة ، و طغى أيضا على هذه المؤسسة الاتصالية أو المكتب الجديد لسياسية المعلومات الحكومية²⁸ و أشار نيكولاس هوبي N.HUBE "إن حكومة أديناور Adinauer أسست ممارسة الاتصال و خدمة الاتصالات الحكومية الذي يعتبر جهاز الدولة تم بناؤه و توطيده منذ عام 1918 ، و التأسيس له كمارسة من خلال عملية طويلة مدفوعة بمبدأ استمرارية الخدمات الإدارية قبل الحرب، و القائم على مبدأ التفعيل ، و التفاعل السياسي، و الدعم بدفع المواطنين إلى تأييد سياسة الحكومة الألمانية و إن كان

²³ Niculas HUBE, une institutionnalisation sans professionnalisation ? l'espace interstituel de la communication Gouvernementale en RFA, op .cit , P16.

²⁴ Ibid., p16.

²⁵encyclopédie, MultiMedia de la shoah, la propagade nazie.op.cit

²⁶Charlatte DENOEL, la propagande Hitlerienne, histoire par l'image nouvelle echairage sur l'histoire, Publie le mars 2016 sur le site Histioire-image.org consulte le 18-04-2021.

²⁷ Claire Aslangul, les dessins animés de propagande des années 1933-1945 des sources méconnues Berlin problématique et pise de recherche Revue etudes germanique N°256 Le 4 .2009. P02.

²⁸ Karen Sander, Maria JOSE Ecanel, gouvernement communication :cases and challenges editeur Blommsbury academy, 2013- P48.

ذلك يظهر بشكل ديمقراطي, و لقد كانت هذه المؤسسة محفزة للصحفيين البرلمانيون إلى إرساء مؤتمر بمدينة **بون Bonn** الألمانية عرف بالمؤتمر الصحفي للصحافة الفيدرالية, حيث باتت الحكومة الممثلة في الناطق الرسمي باسم جميع الوزارات واجب عليها, تقديم تفسيرات و شروحات لسياسة الحكومة أمام الصحافة ثلاث مرات في الأسبوع من أجل التبادل و التفاوض بشأن السياسات و القرارات و تعديلها في إطار الأداء السليم للسياسة لتقديمها إلى الشعب²⁹ و قد أوضح **نيكولاس هيوبي** أن أغلب الموظفين الذين كانوا ينتمون إلى إدارة الاتصالات في القوات السابقة عملوا في الخدمات الاتصالات و إدارة الصحافة الاتحادية التي تم إنشاؤها عام 1949 و بعد التشريعات الثانية عام 1953 كانت كل الوزارات قد وجدت متحدثا رسميا باسمها لشرح قراراتها و سياستها و مسئولون عن الاتصال و الذي لا يزال مستمرا إلى³⁰ الوقت الحالي. و قد أشارت **كريستينا هولز باشا C.Holtz BACHA** أن هذه الإدارة بعد تأسيسها عام 1949 حاول **أديناير Adenauer** استعمالها في الانتخابات لكن القضاء أكد على استقلاليتها في فترة الانتخابات في ألمانيا بقولها "كلما كانت الانتخابات مقبلة بدأت الحكومات حملات تشير إلى إنجازاتها في الفترة الماضية مما دفعت الأحزاب المتنافسة إلى التضايق و طالبت بتكافؤ الفرص لتصل إلى المحكمة الدستورية الاتحادية و التي أقرت عام 1977 على حق الحكومة في الاتصال العمومي الحكومي و ضرورتها في معرفة سياسة الدولة و القرارات و التدابير التي تتخذها و شرحها إلى الشعب, لكنها أمرت بالامتناع عن الإعلان لأي جهة سياسية من الأطراف المتنافسة و أن الاتصال العمومي يصل حدوده حيث تبدأ الدعاية الانتخابية"³¹, وكانت بذلك ألمانيا الأولى إن صح التعبير في تحديد المهام الأساسية للاتصال العمومي الحكومي في شرح و تفسير قرارات الدولة إلى الشعب من خلال جهاز الصحافة و تتمثل المهام³² الأساسية لمكتب الصحافة و الإعلام التابع للحكومة الاتحادية التي توفر المعلومات حول أنشطة الدولة, و توفير المعلومات التي تساعد لعمل الحكومة الاتحادية حيث يقوم بإعلام المواطنين من ناحية و وسائل الإعلام بسياسة الحكومة الفيدرالية من ناحية ثانية و تحديدا بالقرارات, القوانين و الإستراتيجيات و أساسيات السياسة من أجل أن يكون الفرد الألماني قادرا على ممارسة حرية الرأي, الحكم, المساهمة و المشاركة كمواطن فاعل في صنع القرارات فلا بد له أن يكون (المواطن) على إطلاع و معرفة بالسياسة لصناعة موطن مشارك.

أما مهامه داخليا فيقوم هذا المكتب العام للاتصالات و الصحافة بإبلاغ الحكومة الفيدرالية بشأن الوضع في ألمانيا و حول العالم من خلال تزويدهم بالتقييمات.

2-2- الاتصالات المحلية الفرنسية كممارسة لتأسيس الاتصال العمومي:

²⁹ Nicolas HUBE, une institutionnalisation sans professionnalisation ? l'espace interstituel de la communication Gouvernementale en RFA, op.cit . P16

³⁰ ibid, P16

³¹ Karen sander, Mria jose ecanel , gouvernement communication :cases and challenges op.cit, P48.

³² Le gouvernement fedrale de 19490 nos jour, sur le site bandes Regierung.de/brag.Fr.

إن مؤسسة الاتصال العمومي في فرنسا تجلت في ظهور الديمقراطية الإدارية و الحق في المعلومات على مستوى إدارة الدولة المركزية في سنوات السبعينات في قانون سمي باسم الجيل الثالث لحقوق الإنسان *Troisième génération des droit de homme* في 17 جويلية 1976 لتحسين العلاقات بين الإدارة و مستخدمي الإدارة من المواطنين و تأكيد الأمين العام للحكومة على تقليل من القطيعة الحادة الحاصلة بين المواطنين و إدارتهم، خاصة في مصالح الخدمات العمومية التي تؤسس لنشر ما يسمى بالمعلومة العمومية *P'information publique*³³، فتعريف الدولة التسييرية حسب كارولين أوليفي يانيف *Caroline Olivier-YANIV* بتعين المناجمنت العمومي الجديد تتحدد من خلال ترشيد و عقلانية المعلومات العمومية لمستخدمي الإدارة من المواطنين من اجل زيادة جودة الخدمات المقدمة و فعالية الإدارة المنتجة لهذه الخدمات و كفاءتها من جعل القرارات مقبولة، و إتقان استخدام المعلومة و تقنياتها³⁴ و قد عرفت الاتصال العمومي تطورا منذ ظهور المتحدث الرسمي للحكومة الفرنسية قبل بداية الحرب العالمية الأولى فعرف بالاتصال الحكومي إلى مرحلة الدعاية الحربية ردا على الدعاية الألمانية و التي اعتبرت دعاية الدولة و اعتبر نظام فيشي *vichy* أن الدعاية تقوم أيضا في النظم الديمقراطية³⁵ إلى ظهور تسميات الاتصال الاجتماعي، أو الاتصال الإقليمي و المعلومات العامة و التي اعتبرت تخصصات وظيفية في المؤسسات الفرنسية الوطنية و المحلية و ظهور قانون عام 1978 الذي يرسى الحق العام في الحصول على المعلومات للمواطنين من خلال السماح للسكان بالوصول إلى الوثائق الإدارية الصادرة عن المجتمعات المحلية³⁶ و كانت أول خطوة لتأسيس الاتصال المحلي غير أنها وصفت بالمتواضعة و بميزانية ضعيفة و مع ظهور اللامركزية مطلع الثمانينات ظهرت مجتمعات محلية جديدة فظهرت الحاجة في هذه المجتمعات الجديد للتعريف عن نفسها و ذلك ببناء الشعور بالهوية و الانتماء و التعريف بأصول المناطق المحلية لتكون جزء من القرارات المركزية الحكومية بمراعاة خصوصيات و مميزات كل إقليم أو منطقة و إستعانة بذلك بموجة من الإعلانات و الغرض منها مساعدة المجتمع المحلي على الاعتراف به من قبل سكانه و خارجه على حد سواء.³⁷

فالالاتصال العمومي بصفة عامة قد مر بثلاث مراحل تبدأ من سنوات السبعينات و قد أكدها الكثير من الباحثين الفرنسيين مثل دومينيك ميغار *Yves de la haye, Dominique MIERG, Dominique MEGARD*

³³ Caroline olivier,-YANIV, la communication publique , publicationnaire, Dictionnaire encyclopédique et critique des public , mis en ligne le 31 mai 2021 sur le site publicationnaire-Huma-num.Fr .P02.

³⁴ Anne-marie Gigras « l'état communiquant de caroline Olivier, Revue politique et sociétés civile, n°2-3 volume 20,2001, [http:// doi.org P268](http://doi.org/P268).

³⁵ Caroline olivier,-YANIV, l'état communiquant, presse universitaire de France, 2000, p48.

³⁶Bernard Deljarrie, histoire de la communication publique locale : évolution et enjeux sur un demi siècle sur le site Cop-Com.org Avril 2014 P 1

³⁷Bernard Deljarrie, histoire de la communication publique locale : évolution et enjeux sur un demi siècle op .cit ,PP2-3

فالمرحلة الأولى بدأت في سنوات السبعينات من القرن العشرين و اعتمد فيها على النشر و الاعلام المواطنين فالسياسات و القرارات و توجيه المعلومات لهم بصورة مباشرة من خلال الاعتماد على وسائل الاتصال الجماهيري³⁸:

أما المرحلة الثانية فكانت في سنوات الثمانينات و بداية التسعينات فقد كانت فترة إشراك المواطن كفاعل و مشاركته في صنع القرار قيل اتخاذه و التي أصبحت مرتبطة به و بالتالي رفع درجة التزامه بالاستجابة و التنفيذ.

أما المرحلة الثالثة و كانت مع نهاية سنوات التسعينات و هي مرحلة إن أمكن قول ذلك هي مرحلة التفاوض مع المواطنين من خلال تشكيل منظمات المجتمع المدني و شبكات اجتماعية مكنت المواطن من التواصل مع المؤسسات العمومية و الهيئات الحكومية و إبداء مطالبه و التعبير عنها حيث ساهم في تطور هذه المرحلة تطور الاتصال الالكتروني الذي أوجد تفاعلا الكترونيا و ظهر دعم لمتخصصي الاتصال في مساعدة الجمهور على فهم رؤية الحكومة و أولوياتها و شرح متطلبات مثل قانون الضريبي، تشجيع الناس

على العيش حياة صحية ، توعية الناس بالخدمات العامة مما دفع إلى ظهور شهية كبيرة للحصول على المعلومات العمومية التي يحتاجها الناس ليس فقط من مصادر رسمية للحصول على إرشادات فورية أثناء

حالة طوارئ صحية عامة محتملة أو حادث إرهابي بل أيضا وجود معلومات واقعية تساعد الناس على اتخاذ خيارات حياتهم، أو معرفة التشريعات و التوعية بالمعاشات التقاعدية و طرق إنشائها لماذا؟ و كيف؟

3- انبثاق الاتصال العمومي كحفل أكاديمي:

يقول **دومنيك ديمرز DERMES** لقد تم الاستيلاء على هذه العبارة " الاتصال العمومي" من طرف باحثين من قسم الإعلام و لاتصال بجامعة لافال للعمل على العديد من التحديات الفكرية التي أثارها تطور الديمقراطيات الغربية منذ الثمانينات بعد ما كانت قد بدأت البحوث في الاتصال بصفة عامة و بصفة رسمية في جامعة لافال عام 1968 و في عام 1987 ظهرت تسمية و مفهوم الاتصال العمومي في كندا **بجامعة لافال في الكيبك** و جاء كتسمية لمشروع دراسات العليا³⁹ و لقد أكد **فرنسوا ديمرز François DERMES** أن أول تحدي واجه المكلفين بالمشروع هو إيجاد أرضية فكرية مشتركة تسمح لهم بالحصول على تفويض من السلطات الإدارية لإطلاق هذا البرنامج في ذلك الوقت،⁴⁰ و جمع هذا البرنامج تخصصات مهنية هي الصحافة – العلاقات العامة و

محمد إبراهيم عايش و اخرون ، نفس المرجع السابق ، نفس الصفحة 38

³⁹ François DERMES, Julien RUFF , « penser politiquement la communication publique, revue communication, Vol 35/1, 2018 sur le site www.openedition.org

⁴⁰ François DERMES, Julien RUFF , « penser politiquement la communication publique, revue communication, op cit,

الباحثون الجامعيون المرتبطون بالبحوث الإنسانية و الاجتماعية ليتم إضافة تخصص مهني آخر و هو الإشهار و الإعلان الاجتماعي الذي يركز على استراتيجيات الترويج الجماهيري الذي يتطلب طرق الإقناع العامة المسمى بالدعوة التوعوية **Plaidoyer** و التي تختلف عن الإشهار التجاري،⁴¹ لقد كانت سنوات الثمانينات من القرن الماضي في سياقها العام أرضا خصبة لجعل الاتصال مجالا أكاديميا ممنهجا، و حقا علميا شائعا في أمريكا الشمالية خاصة الاتصال العمومي بعد التأثير بأفكار مدرسة أمريكا الشمالية في الشؤون العامة **les affaires publique** من خلال إشراك كل الشركات و المؤسسات الرائدة في مجال الأعمال في النقاش العام و الاهتمام بواجب الإعلام و إطلاع الناس الذي تراجع بصفة تدريجية في المؤسسات العمومية و حتى الخاصة و اتسعت الفجوة بين الجماهير و هذه المؤسسات الأمر الذي يستدعي واجب اطلاعهم على ما يفعلون و يقررونه، أو يصنعون إذا كانت صناعية و ما يتاجرون به إذا كانت تجارية التي تصنع المواطن المشارك و المتعاون ، الواعي بمسؤولياته الاجتماعية و الذي يجعله فاعلا في النقاش العام⁴² لهذا بدت عبارة أو مفهوم الاتصال العمومي التسمية المناسبة التي اجتمع عليه الباحثون و المهنيون في **جامعة لافال** و توج بإنجاز أول عمل جماعي سمي بالاتصال العمومي في المجتمع. معايير التأمل و العمل **communication publique et société méditation et nomes d'action** 1991.

و الذي حدد الاتصال العمومي ب " ...مجال الاتصال العمومي ليس نتيجة لوسائل الإعلام Media و فقط بل هو نتيجة للمؤسسات، الشركات، الحركات و الجماعات التي تدخل في الساحة العامة،⁴³

و يضيف **جون بونفيل** أن الاتصال العمومي هو الذي يحدد العلاقة بين المواطنين فهو يتعلق بالشؤون العامة و ما يتعلق بالحياة السياسية و كل المشاكل المجتمع التي تدخل في ظل النقاش العام **Le débat publique** و التي تقع على عاتق الدول في جميع القطاعات كالإقتصاد، التعليم، الصحة، الأمن..و قد حاول باحثي **جامعة لافال** ربط مفهوم الاتصال العمومي مع مفهوم الهابرمارسي الفضاء العمومي لكن أجمع الباحثين على تعارض فكرة الفضاء العام و أهداف و غايات و أغراض الاتصال العمومي و اعتمادهم مفهوم الساحة العمومية **la place publique** و هي استعارة مكانية التي تساعد على التقريب بين الناس.⁴⁴ فالالاتصال العمومي ليس مرتبطا كليا بالصحافة و وسائل الإعلام كما وضح **فرانسوا ديرمز françois DERMES** و لكن هذين الميكانيزمين (وسائل الإعلام و الصحافة) يتفاعلان مع ميكانيزمين آخرين أكثر أهمية هما الساحة المؤسساتية حسب **Erick NEVEU** و التي يقصد بها عملاء الدولة المكرسين للمناقشات أو المؤسسات

⁴¹ Ibid

⁴² François DERMES « la communication publique, un concept pour repositionner le journalisme contemporain, op cit,P211.

⁴³ François DERMES, Julien RUFF, op. cit

⁴⁴ Ibid

الحكومية مثل البرلمان، مجالس الشيوخ، الأحزاب و الاجتماعات العامة التي ينظمها المسئولون المنتخبون و الأجهزة الحكومية أما الميكانيزم الثاني فهو يشير إلى الشارع كمكان مادي للتعبير المجموعات عن المصالح سواء كانت منظمة أو عفوية.

4- مهام الاتصال العمومي:

إن الاتصال العمومي حدد على أنه جميع أنشطة المؤسسات و المنظمات العامة التي تهدف إلى نقل المعلومات و تبادلها، بهدف رئيسي هو تقديم و شرح القرارات و الإجراءات العامة و تعزيز شرعيتها و الدفاع عن القيم المعترف بها و المساعدة في الحفاظ على الروابط الاجتماعية و يتعلق الاتصال العمومي في المقام الأول بكل المؤسسات العامة مثل الحكومة و المنظمات العامة التي يمكن أن تكون إشكالها شديدة التنوع بالإدارة، ثم باعتباره عملية منظمة فهو يجمع جميع الأنشطة الرسمية سواء كانت مكتوبة أو شفوية بغض النظر عن الوسيلة المستخدمة و التي قد تؤثر على شخص واحد إذا كان اتصال شخصي، أو على مجموعة إذا كان اتصال جماعي أو على عدد لا يحصى من الجماهير إذا كان اتصال جماهيري⁴⁵ و يكمن تحديد مهام الاتصال العمومي حسب منتدى Cop'com منتدى الاتصال العمومي الذي أسس عام 1988 من طرف جمعية الجماعات المحلية و الاتصال و التي تم تشكيلها عام 1981

46

المهمة الأولى و هي كون الاتصال العمومي هو اتصال حكومي يقوم بتوعية المواطنين بالسياسات العامة التي تمارسها السلطة السياسية في سياق تكون رسائل الدولة أو المعلومة في وسط متميز بالتعددية و في هذه المهمة فإن الفواصل بين الاتصال العمومي و الاتصال السياسي تكون غائبة مما يجعل من الاتصال العمومي يميل إلى الاتصال السياسي و هذا ما ذهب إلى توضيحه Kouassi.Raymond.KRA كرا رايوند كواسي من خلال مقاله *la communication publique dans les administration publique ivoiriennes ; Etat des lieux* و أثار جدلية اتصال المنظمات الحكومية خاصة مع المواطن معتمدا على وجهة نظر بيار زيمور P.ZEMOR في كون الاتصال العمومي هو اتصال رسمي يسمح بتوفير المعلومة الذي يؤدي إلى الأخذ و الرد و التفاعل الإيجابي بين المواطن و الحكومة بمعرفة احتياجات المواطنين حيث أكد كواسي كرا Kouassi.R.KRA "أن المصالح العمومية تعد اللجنة الأساسية للمؤسسات الحكومية كالوزارات من وجوب اعتمادها على الاتصال و السريان الدائم للمعلومة و يرى أن إدخال ثقافة الاتصال العمومي تكون بالاعتماد عليه في المؤسسات الحكومية الرسمية كالوزارات مثلا

⁴⁵ Marcel Pasquier, la communication des organisations publiques, presses de l'université du Ouebec, 2eme édition 2017. P75.

⁴⁶ www.Cop'Com.org/quest-ce- que la communication publique

باختلاف مجالاتها"⁴⁷، و عليه فإن فكرة الباحث تصب و إن كانت بشكل ضمني على أن الاتصال العمومي هو اتصال حكومي بالدرجة الأولى.

أما المهمة الثانية التي ترتبط بالإدارة و تغير السلوكيات المناسبة لتفادي أمراض المعدية أو على مستوى الأمن مثل أمن الطرقات و الوقاية من حوادث المرور أو على مستوى المجتمعات المحلية بأهمية التنمية المحلية و التمدين و هو ما حاولت جامعة لافال *laval* بكندا التركيز عليه بعد عشرين عاما من ظهور مفهوم الاتصال العمومي و أول برنامج أكاديمي يحمل تسمية الاتصال العمومي بضرورة التركيز على الممارسات المهنية بالصحافة و العلاقات العامة و الإشهار و أشكال أخرى من الاتصال ، كالاتصال السياسي و الاتصال الدعوي *la communication advicative* و هو اتصال يدعو إلى إجراء أو موقف أو سلوك أو مجموعة من المبادئ و الإقناع بها و الدعوة إليها، حيث اعتبرت وسائل الإعلام لها القدرة على التأثير بشكل كبير و يمكن أن تكون لها تأثيرات سلبية غير مرادة و عليه فإن مشروع لافال أعطى مكانة لوسائل الاتصال الجماهيري في الاتصال العمومي من خلال ممارسات الحملات الصحفية و الإعلانات التوعوية الدعوية بمظهر الاتصال الاجتماعي أو ما سمته جامعة لافال ب *l'intervention de la communication sociale* و هذا التدخل يكون من خلال نشاط وسائل الإعلام لتغيير الأفكار و الممارسات و السلوكيات حيث يجمع الاتصال الاجتماعي جميع النشاطات الاتصالية التي تهدف للضغط على القضايا الاجتماعية ، توضيحها و التوعية بها لأجل القضاء عليها.⁴⁸

و يضيف منتدى الاتصال العمومي *Cap'Com* المهمة الثالثة للاتصال العمومي التي تستهدف سريان المعلومات على مستوى المصالح الإدارية و المرافق العمومية و تميمها و يتعلق الأمر بالاتصال في المصالح الإدارية و توفير المعلومة التي يحتاجها و يريدتها المواطن و التي تساعد في حياته اليومية و هو ما أكد عليه بيار زيمور *P.Zemor* من خلال العنصر الذي تناوله في كتابه *الاتصال العمومي* من خلال محور علاقة المصالح العمومية بالمستخدمين لها. حيث يقول أن الحق الإعلام يولد واجب الاتصال التي تؤكد على ثلاث خطوات أساسية لا بد للمصالح و المرافق العامة إتباعها و هي الاستقبال، الاستماع، و الحوار و استغلال وسائل الإعلام لتكريس الحق في الإعلام بشكل جماهيري بالاستعانة بالإعلانات الجماهيرية.⁴⁹

أما *دومينيك ميغارد* *MEGARD.Dominique* فتحدد مهام الاتصال العمومي،⁵⁰

⁴⁷ Kouassi Raymond KRA, la communication publique dans les administration publique ivoiriennes ; Etat des lieux, op cit , pp 66-67.

⁴⁸ François DERMES, Julien Ruff, penser politiquement la communication publique, revue communication op,cit

⁴⁹ Pierre ZEMOR, la communication publique, op cit , P34.

⁵⁰ Dominique MEGARD, « sur les chemins de la communication publique » ,op.cit,pp 27-28

1- **تقديم المعلومات و تعريف المؤسسات الحكومية المواطنين بما تفعله و شرح لماذا؟ و كيف تفعله في إطار الدولة الديمقراطية و من أولويا وواجبات المؤسسات العامة المكلفة بالخدمات ذات المنفعة العامة** هو تأمين المعلومات للموطن و ضمان الولوج إليها بسرعة و بسهولة حيث أصبحت ثقافة المعلومات و الوصول إليها أكثر انتشارا من السنوات الماضية و معيارا حضريا وبات القانون يضمنه و يعتبره واجبا إداريا وحا للمواطنين حيث تقول **دومنيك ميغار** Dominique MEGARD "لا يوجد اليوم وزارة أو إدارة أو مرفقا عاما لا يسعى جاهدا إلى توفير المعلومة عن سير المؤسسات... فلا بد من إعلام الجمهور المناسب في الوقت المناسب هذا هو تحدي الاتصال العمومي من خلال تحديد مكان بث المعلومات، الوجهة و هدف هذه المعلومات وفقا لتطلعات الوجهة و احتياجاته مع استعمال اللغة و المفردات المتناسبة مع قدرة استيعاب هذه الوجهة أو الهدف، كما أن ضرورة الإعلام لا يكون مركزا على المواطنين بقدر ما يكون أيضا إلى الموظفين، و المسؤولين و الوكلاء العموميين الذين يعتبرون أول الفاعلين في العمل العمومي فأكدت **ميغار D.MEGARD** أن أسلوب الإعلام في الاتصال العمومي يكون من القمة إلى القاعدة حسب التسلسل السلمي.⁵¹

2- **صياغة و صناعة صورة ذهنية للمؤسسة العمومية و المنظمات الحكومية**⁵²

أن الاتصال العام لا يقتصر فقط على تقديم المعلومات بقدر ما يخلق و يعزز صورة المؤسسات العامة و المصالح العمومية بشكل مباشر أو من خلال الترويج للخدمات التي تقدمها الإدارة و المؤسسات العمومية مثل شعار الجمهورية الفرنسية "ماريان" المؤكد على الهوية و الذي يجسد فكرة العقل و الحرية و هو شعار حكومي رسمي يرمز إلى قوة الجمهورية بسلطة الدولة و تماسك و تناسق خدماتها و ترى **دومنيك ميغار D.MEGARD** أنه يمكن للخدمات و التوقيعات و الشعارات أن تخلق الهوية خاصة في المجتمعات المحلية بتوطيد الترابط الاجتماعي و دعم الشعور بالانتماء.

و من أهم الأساسيات التي لا بد أن تأخذ بعين الاعتبار في مهمة خلق الصورة و تعزيزها و تحسينها هو الاستقبال الذي تؤكد عليه **ميغار D.MEGARD** الذي قد يكون لفظيا، أو عبر اللافتات التوجيهية و المصالح الإدارية و هو بمثابة معيار مهم للصورة التي تقدم للمواطن عن هذه المؤسسات العمومية بصفة خاصة و الدولة بصفة عامة و هو ما أكد عليه **بيار زيمور P.ZEMOR** في تناوله للاتصال العمومي في المصالح العمومية و مع المواطن حيث يقول "حتى تكون هناك علاقة بين المصالح العمومية و مستخدمى هذه المصالح لا بد أن يستقبل و يوجه حيث أن مهام الاستقبال تبدأ من اللافتات داخل المدينة"⁵³ كما اعتبرت **ميغار D.MEGARD** "أن تكثيف الرسائل الصادرة من

⁵¹Dominique MEGARD, « sur les chemins de la communication publique », op.cit , p P28.

⁵² Ibid,PP28-29.

⁵³ Pierre ZEMOR , la communication publique,op.cit, P 35.

المصالح العمومية مع توافها مع جميع المستويات الفكرية و المعرفية و القدرات الاستيعابية للمواطنين و هي أهم الأساسيات المنتجة لصورة المؤسسات العمومية."

3. تعبير السلوك و المواقف: 54

تعتبر **دومنيك ميقاد D.MEGARD** أن للاتصال العمومي مهام اجتماعية تتمحور في التأثيرات الضرورية للتقدم الجماعي الموجه إلى المواطنين كأفراد مستقلين و مسؤولين عن سلوكياتهم الخاصة و توجيه المجتمع و التركيز على القضايا التي تفسد و تنهك المجتمع مثل تعزيز المواطنة ، الحفاظ على التراث فالحملات الكبرى التي تنشر في المجتمع ضد المخدرات و الأمراض المعدية و طرق استهلاك المواد الغذائية و المياه تعتبر من مهام الاتصال العمومي ذو مقاربة اجتماعية تستدعي تكاليف الفاعلين العموميين في تغيير السلوك.

4- الاتصال العمومي هو الاستماع: 55

الاتصال العمومي حسب **ميقدار D.MEGARD** لا يقتصر على إرسال المعلومات و الرسائل من المؤسسات العمومية إلى المواطن بقدر ما هو إنشاء للروابط الاجتماعية بالاستماع إلى المواطن والتعبير عن احتياجاته و هو الجانب الأكثر صعوبة في الاتصال، فالصدق و تعميق النقاش، الالتزام و تعزيز طرق الاستماع و القدرة على المناقشة و إفهام القرارات بشكل أفضل هي مطالب ملحة للمواطنين فالثقة و

التأييد و التوافق بين المواطن و المنظمات العمومية تأتي من الاتصال الجيد بالإفهام و النقاش و ليس بالإكراه و هذا بلا شك هو أكبر تحدي للاتصال العمومي أما **دومنيك باسيرز D.Bassiers**⁵⁶ فيرى بأن الاتصال العمومي الذي غالبا ما ينظر إليه من مقاربة أن الحاكم الذي يستغل رسائل الاتصال و من جهة المحكوم الذي لا يعبر عن إرادته إلا عفويا و ذلك من خلال الانتخابات و الاقتراع، يعبر أن أغراض الاتصال العمومي هي نفس أهداف و أغراض الهيئات و المؤسسات العامة و المتمثلة في التعريف و تقديم المعلومات و ترويج لخدمات المؤسسات العمومية و المساهمة في ضمان العلاقات الاجتماعية بتعزيز الشعور بالانتماء الجماعي و مراعاة المواطن كمثل و فاعل.

الخاتمة :

وفي الأخير لا يمكن الا ان نقل ان الاتصال يسعى الى تجسيد النقاش العام في القضايا التي تهم عامة الناس و الية لتكريس المواطنة و تحقيقها فهو مزيج بين المعرفة المهنية و الممارسة و الاكاديمية التي تحدد القطاع و الاطار المهني له و الذي يسمح

⁵⁴ Dominique MEGARD : « sur les chemins de la communication publique » ,op .cit ,P P 29-30.

⁵⁵Ibid., P30-31.

⁵⁶ Dominique BASSIERS. la definition de la communication Publique des en jeux dixplinaires aux changements de paradigmes,op.cit,p 18

باندماج و الانتقال من تخصص الاعلام و الاتصال الى العلوم السياسية و علوم
التسيير و الإدارة تحت رهان تطوير و تأهيل ممارسة منظمة و فعالة للاتصال
العمومي الحكومي الذي يعد رهان حكومي لإقامة علاقة متبادلة بين مختلف هياكل
الدولة باختلاف مهامها للحفاظ على الحوار بينها وبين مختلف طبقات المجتمع و
تسهيل تداول المعلومات و ضمان ترجمة واضحة للحكم الرشيد من خلال الشفافية
في واقع ملموس

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

1- محمد إبراهيم عايش، خيرت عياد، أحمد فاروق، سعد الربيعان –الاتصال الحكومي
النظرية و التطبيق، المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة، المركز الدولي للاتصال
الحكومي، قيم الدراسات و الأبحاث ، الشارقة، الإمارات العربية 2020.

المراجع باللغة الفرنسية :

- 1- Anne-marie Gigras « l'état communicant de caroline Olivier, Revue politique et sociétés civile, n°2-3 volume 20,2001, [http:// doi.org](http://doi.org) P268.
- 2- Bernard Deljarrie, histoire de la communication publique locale : évolution et enjeux sur un demi siècle sur le site Cop-Com.org Avril 2014 P Ibid. p1
- 3- Bernard Miege, Yvesdla Haye : De l'ère de la communication aux marchés de la communication, Revue Communication. Information media théories N°213 ,1984,
- 4- Caroline olivier,-YANIV, la communication publique , publicationnaire, Dictionnaire encyclopédique et critique des public , mis en ligne le 31 mai 2021 sur le site publicationnaire-Huma-num.Fr P02.
- 5- Caroline olivier,-YANIV, l'état communicant, presse universitaire de France, 2000, p48.
- 6- Charlatte DENOEL, la propagande Hitlerienne, histoire par l'image nouvelle echairage sur l'histoire, Publie le mars 2016 sur le site Histiore-image.org consulte le 18-04-2021.
- 7- Claire Aslangul, les dessins animés de propagande des années 1933-1945 des sources méconnues Berlin problématique et pisyse de recherche Revue etudes germanique N°256 Le 4 .2009. P02.
- 8- Dominique BASSIERES, la definition de la communication Publique des en jeux dixplinaires aux changements de paladigmes, revue, communication et organisation Repenser la communication dans les Organisation publique n°35,2009
- 9- François Demers , la communicaton publique : un concept pour repositionner le journalisme contemporaine , les cahiers du journalisme ,n 18 printemps , 2008
- 10- Government Communication service, celebrating 100 years of government communication past , present and future 2 Mars 2017 Government communication service.org
- 11- Karen Sander, Maria JOSE Ecanel, government communication :cases and challenges éditeur Blommsbury academy, 2013- P48.

- 12- Kouassi Raymond KRA, la communication publique dans les administration publique ivoiriennes ; Etat des lieux, Revue communication en question, numéro spéciale, janvier 2004,
- 13- Le gouvernement fédérale de 19490 nos jour, sur le site bandes Regierinnng.de/brag.Fr.
- 14- Marcel Pasquier, la communication des organisations publiques, presses de l'université du Québec, 2eme édition 2017
- 15- Michel Beauchamp, La communication Publique et la Societ, Reperes pour la Réflexion , édition Gaetam Morin éditeur, Baucher viue, Ouebec 1991
- 16- MultiMedia de la shan, encyclopédie, la propagadenazie, sur le site <https://encycolopedia.UShmm.org>
- 17- Niculas HUBE , une institutionnalisation sans professionnalisation ? l'espace interstitiel de la communication Gouvernementale en RFA, Les enjeux de l'information et de la communication, le 13 juillet 2020,N°02 sur le site les enjeux-univ-grenable-alpes .fr
- 18- Pierre ZEMOR, la communication publique, que suis-je ? 3 eme édition aout 2005 paris,
- 19- Simon Holder, Acentury of government Communication , publie le 2 juin 2018 sur le sit quarterly.blog-gov-UK
- 20- www.Cop'Com.org/quest-ce- que la communication publique,