كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

البرنامج السداسي لمقياس حملات الاتصال العمومي

السنة الثالثة اتصال

<u>محاور المقياس</u>

المحور الأول: مدخل مفاهيمي للاتصال العمومي والحملات الإعلامية

1ـ مفهوم الاتصال العمومي، مصادر الاتصال العمومي (الجهات التي تقوم به)، أهدافه ومجالات تطبيقه.

2ـ مستويات استخدام الاتصال العمومي (المحلية، الوطنية الدولية)

3ـ مفهوم الحملات الإعلامية

4ـ أسس ومبادئ حملات الاتصال العمومي

المحور الثاني: تنفيذ الحملات في الاتصال العمومي

1ـ تقنيات وأساليب حملات الاتصال العمومي (مضمون وشكل الرسالة)

2ـ أهمية وأهداف واستراتيجيات حملات الاتصال العمومي

3ـ مراحل بناء حملة الاتصال العمومي

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.

الفاعلين الأساسيين للاتصال العمومي "مصادر الاتصال العمومي أو الجهات التي تمارسه"

إن الاتصال العمومي عملية تربوية تستهدف التوعية والوقاية من السلوكيات التي يتسبب فيه الإنسان، فالاتصال العمومي له صفة الموضوعية والواقعية فهو حقيقة واقعة بين الأفراد والجماعات أو المجتمعات ويدور خلاله حديث قوي يسعى إلى تحقيق هدف وهو مواجهة المشكلات وإشباع الاحتياجات أو وضع برامج وخطط.

الاتصال العمومي اتصال إعلامي يتجه لأفراد المجتمع عن طريق وسائل الإعلام (الصحافة المكتوبة، التلفزيون والإذاعة) والانترنت بهدف ترجمة موضوعية للأحداث والحقائق الموجودة على ارض الواقع.

- الجهات التي تقوم به:

لعلَ نشاط الاتصال العمومي هو إحدى مكونات هذه العملية يرتكز على فضاءات مكانية ومؤسسات عمومية، ومنظمات المجتمع المدني، والنوادي، والبرلمانات، وحتى الأماكن العمومية كالمقاهي وغيرها، ووسائط أداتية تتمثل في جميع وسائل الإعلام كالصحف والإذاعة والتلفزيون، وقنوات فضائية، وشبكات الاتصال الرقمية وإلكترونية المختلفة، فإن تحديد العناصر المكوَنة لها والفاعلين فيها، وفهم طبيعة النشاط الاتصالي الذي يمر عبرها يعدَّ أمرا ضروريا لكل من يهتم بالفعل الرمزي والأداء الاجتماعي الذي تساهم فيه، ولعلَ الجزائر والعالم العربي عموما كوضعية يسند لها هذا النشاط بما توفره الدولة من خدمة عمومية بمعطيات اتصالية عمومية، وذلك من خلال جميع مؤسساتها العمومية، وكذا الوسائل التي تخضع لمبدأ الدولة من الإعلامية التقليدية بمختلف أنواعها، خاصة وأن الخدمة العمومية تظهر في هذه الأخيرة.

- ونجد في الاتصال العمومي عدة فاعلين، الجماعات المحلية، البلديات، القطاعات السياسية، المنظمات غير حكومية، جمعيات، النقابات والحركات المناهضة للعولمة.

أهداف الاتصال العمومي:

يتمثل الهدف الأساسي للاتصال العمومي في "تحقيق المنفعة العامة" ثم "غرس الحسّ المدني وتحقيق أساسيات المواطنة".

كما يسعى الاتصال العمومي إلى التوعية والتحسيس من مختلف المواضيع التي تهم المواطن وتشغل اهتمامه على غرار مواضيع التحسيس والتوعية من مختلف المخاطر البيئية كالفيضانات وتبذير المياه والجفاف وحرائق الغابات والحفاظ على البيئة، وفي مجالات الأمن والوقاية على غرار الاختناقات بالغاز وغيرها، وفي مجال الصحة كالتوعية والتحسيس بمختلف الأمراض وكذا الوقاية منها كحملات التطعيم ....Vaccination

كما يعمل ممارسو الاتصال العمومي عن طريق تقديم وشرح القرارات والأفعال العمومية، على تعزيز الشرعية للدفاع عن القيم المتعارف عليها، وكذا المساعدة للحفاظ على الرابط الاجتماعي.

والاتصال العمومي مسألة معقدة داخل مجتمع المعلومات، فجميع المنظمات سواء إن كانت اقتصادية أو اجتماعية تبحث لجعل نشاطاتها مرئية وترويجية لإنشاء علاقات متميزة مع شركائها، كما يستخدمون لهذا الغرض تقنيات الاتصال من خلال محاولة الأصالة وارتياد الإشهار، لاحتلال الحقل الإعلامي والرمزي، حيث تعتبر تلك التقنيات الإشهار عائقا أمام المنظمات العمومية، مع توفرها على ميزانيات محدودة المنافسة، مقارنة بالمنظمات التي تنتهج نفس هذه الأساليب، وهذا لو لوصول لنفس مستوى الكفاءة.

الاتصال العمومي يهدف إلى إحداث تغييرات مرغوبة في التمثلات الاجتماعية وإنتاج انخراط المواطنين في سياسات معينة وحتى استبعادهم.

- رفع مستوى الوعي (مثل مشاكل البيئة).
- إعادة إعطاء السلطة للأفراد تغيير الأفكار أو السلوكيات الخطيرة للأفراد والجماعات.
- يهدف أيضا إلى مواجهة المشكلات أو إشباع الاحتياجات أو وضع برامج وخطط.

تعتبر الاتصالات العامة جميع أنشطة مؤسسات الاتصال العمومية، السلطات المحلية، الهيئات الحكومية الخدمات العامة، والإدارات العمومية ويتم توجيه أهداف هذا الاتصال لخدمة المصلحة العامة من منطق الاتصال والتسويق السياسي، وعليه يسعى الاتصال العمومي لتحقيق جملة من الأهداف نحددها:

- تعزيز وترقية الخدمات العامة.
- ترويج الأجهزة القانونية الاستعانة بالأدوات المساعدة.
- تعزيز أسباب المصلحة العامة السلامة على الطرق.

- الترويج للأقاليم التسويق الإقليمي والاتصال الإقليمي.
-

مضمون الاتصال العمومي

يشير الاتصال العمومي كعملية اتصالية في رسائله إلى مضامين اتصالية معينة تتمحور حول 3 فئات من المواضيع:

– الحماية الاجتماعية للمواطن.

– معلومات حول مقاييس الحقوق الجديدة.

– الإعلام عن الخدمات العامة.

وكل محور من المحاور التالية يتضمن أهداف فرعية أخرى:

"كالوقاية في مجال الصحة، الأمن المروري، البيئة وتتحقق الوقاية من خلال الاتصال العمومي الموجه لتعديل السلوكيات –هو النشاط الذي يستخدمه الإنسان لتنظيم حياته ولاستقرارها أو لتغيير حياته الاجتماعية– لذلك فعملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام هو التأثير في المستقبل حتى تتحقق في الخبرة مع المرسل وينصب هذا التأثير على أفكار المستقبل لتعديلها أو تغييرها أو على اتجاهاته أو على مهاراته وعندما يكون هذا التأثير متجها نحو تغيير أو تعديل اتجاهات ومواقف وسلوكات نحو الأفضل لصالح المجتمع ككل, فان هذا النوع من الاتصال الهادف نحو المصلحة العامة للمجتمع اصطلح على تسميته بالاتصال العمومي.

وكذلك هدفه انجاز مهمة مشتركة ذات فائدة على المجتمع تجعل كل فرد يأخذ نصيبه من مسؤولية سعيا في تطوير المشاركة ذات المصلحة العامة. **الدور المحوري الذي يلعبه الاتصال العمومي في بناء الديمقراطية التشاركية** إذ عن طريقه يمكن تغيير المواقف وترويج القيم وتعديل السلوكات وهي بذلك دعائم قوية للاتصال العمومي عن طريقها يمكن مكافحة أو الوقاية من مختلف الأمراض والآفات الاجتماعية بتكريس القيم والأفكار اللازمة لذلك والعزوف عن الإجراءات الجبرية لتعديل المواقف والسلوكات بمنحى أكثر ديمقراطية. فكل قضاياه هي قضايا حضارية تسرد في محتواها المستقبل كما يجب أن يكون فهو بذلك اتصال يقوم على التخطيط من أجل استجابة ليست فقط سلوكية بل سيكولوجية أي

تغيير وجهة النظر عند الفرد أو المجتمع بمخاطبة العواطف والانفعالات والعقل على حد سواء.

دور الاتصال العمومي

يتضح دور الاتصال العمومي باعتباره يمثل الهوية المهنية والسياسية، ويمرر الخدمة العمومية.

الاتصال العمومي مسألة معقدة داخل مجتمع المعلومات، فجميع المنظمات سواء أن كانت اقتصادية أو اجتماعية تبحث لجعل نشاطاتها مرئية وترويجية لإنشاء علاقات متميزة مع شركائها، كما يستخدمون لهذا الغرض تقنيات الاتصال من خلال محاولة الأصالة ارتياد الإشهار، لاحتلال الحقل الإعلامي والرمزي، حيث تعتبر تلك التقنيات الإشهار عائقا أمام المنظمات العمومية، مع توفرها على ميزانيات محدودة المنافسة، مقارنة بالمنظمات التي تنتهج نفس هذه الأساليب، وهذا للوصول لنفس مستوى الكفاءة، ولعلَ تزايد نفقات الاتصال في هذا ضرورية حاليا المجال يعد عاملا أساسيا لجلب وسائل الإعلام من أجل متابعتها للمعلومة، أما عن التدابير الحكومية فإن .من خلال تعدد استراتيجياتها ومخططاتها الاتصالية للجمع بين مختلف وسائل الإعلام كما يشترك توصيف الكثير من الباحثين رغم اختلاف البعض حول مفهوم الاتصال العمومي في علاقته بخدمة المصلحة العامة.

نماذج تطبيقية عن الاتصال العمومي

1-أمثلة حول مواضيع إعلامية في إطار التوعية والتحسيس

معا لتوقيف العنف ضد الأطفال

حملات إعلامية تحسيسية خاصة بالتوعية المرورية

حملات إعلامية تحسيسية عن الاختناقات بغاز ثاني أكسيد الكاربون.

حملات إعلامية تحسيسية حول حماية البيئة.

حملات إعلامية للوقاية من فيروس كورونا.