المجلة الدولية للإتصال الإجتماعي
ISSN : 2437 – 1181
EISSN : 2710 – 8139

جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم
المجلد : 12 / العدد : 3 (2025) ، ص 361 – ص 372

الاتصال العمومي الاجتماعي: سياقات التطور، الأدوار والتحولات

Social public communication: contexts of evolution, roles and transformations

دبيح يوسف * [1]

[1] جامعة ابن خلدون - تيارت (الجزائر)، youcef.debih@univ-tiaret.dz

تاريخ الاستلام: 2025/01/18 تاريخ القبول: 2025/09/26 تاريخ النشر: 2025/09/30

doi 10.53284/2120-012-003-022

ملخص:

تمثل هذه الورقة البحثية مساهمة نظرية وتحليلية لموضوع الاتصال العمومي الاجتماعي وأدواره، والذي يعد أحد الأنماط التواصلية الهامة التي تتخذها الحكومات وشركائها لتحقيق المصلحة العامة، وتعزيز فعالية وحضور الدولة ومؤسساتها، وقد تطور بشكل لافت للنظر بسبب العديد من التحولات الاقتصادية وتبعاتها الاجتماعية، ناهيك عن التطور التقني الذي وفر له سياقا خصبا للتفاعل والتواصل الاجتماعي مع المواطن والمجتمع المدني بمختلف أطيافه.

يتميز بتعدد أدواره التي تجعل منه حلقة الوصل بين الهياكل العمومية وجماهيرها، وتبرز أهميته كونه انتقل من النموذج التقليدي أحادي الاتجاه إلى النموذج التفاعلي متعدد الاتجاهات، وهذا ما يساعد المؤسسات الحكومية والاجتماعية على التكيف مع المتغيرات المتسارعة، ويُمكِنها من بناء علاقات قوية مع جماهيرها، كما يسهم في تعزيز وجودها وتحقيق الوعي وبناء التناغم الاجتماعي حول القضايا العامة وصنع القرار.

الكلمات المفتاحية: الاتصال العمومي الاجتماعي، المصلحة العامة، المواطن، المجتمع المدني.

Abstract: This paper represents a theoretical and analytical contribution to the topic of social public communication. which is one of the important communication patterns taken by Governments and their partners to achieve the public interest and enhance the effectiveness and presence of the State and its institutions, It has evolved remarkably due to many economic transformations and their social consequences, not to mention the technical development that has provided a fertile context for interaction and social communication with citizens and civil society across its spectrum.

It is characterized by its multiple roles that make it the link between public structures and their audiences. Its importance is highlighted by the fact that it has moved from a traditional one-way model to the multi-way interactive model, this helps government and social institutions adapt to accelerating changes and enables them to build strong relationships with their audiences that contribute to enhancing their presence, achieving awareness and building social harmony around public issues and decision-making.

Keywords: Public Social Communication, Public Interest, Citizen, Civil Society.

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

يعد الاتصال العمومي الاجتماعي أحد الحقول المعرفية الحديثة التي ظهرت وتطورت بشكل واسع في ميدان الإعلام والاتصال، حيث يمثل حلقة الوصل الأساسية بين المؤسسات وجماهيرها بمختلف أنواعها سواءً مواطنين، شركاء اجتماعيين أو عملاء، وتتضح أهميته في كونه يمثل أحد مرتكزات وآليات الحوكمة الراشدة التي تتبناها الدول في تحقيق التقارب مع المواطن، والسعي إلى تعزيز الثقة مع الجماهير وتحقيق الشفافية وإشراك الطرف الآخر في رسم خطط للتنمية.

يمثل الاتصال العمومي اليوم أداة استراتيجية لبناء الرأي العام وتشكيل الوعي المجتمعي، وقد اكتسب هذا المفهوم أهمية متزايدة كونه ارتبط بمراحل وتحولات اقتصادية واجتماعية وتكنولوجية، كما يشمل مختلف أنماط التواصل بداية من الأشكال البسيطة للتواصل المباشر، إلى استخدام وسائل الإعلام الجماهيرية، ووصولاً إلى العصر الرقمي وما أتاحه من وسائط جديدة ممثلة في الشبكات الاجتماعية ومختلف القنوات الاتصال المتعددة، وقد ظل يتكيف ويتطور ليلبي احتياجات المواطن والسلطات ومختلف الشركاء والفاعلين في المجتمع.

في ظل التحولات الكبرى التي تشهدها المؤسسات عبر انفتاحها على المجتمع ومؤسساته وبالتزامن مع التسارع المعلوماتي والتقني؛ فقد أصبح الاتصال العمومي الاجتماعي أكثر فعالية كونه يمثل عملية منظمة ومدروسة تشمل التنسيق بين مختلف المصالح والقطاعات بهدف إزالة تلك الفجوة بين السلطات والمواطنين، وبناء علاقات قوية مع جماهيرها وتعزيز المشاركة العامة في صنع القرار.

يعتمد على مجموعة من الاستراتيجيات والأدوات التي تضمن وصول الرسائل إلى الفئات المستهدفة بالشكل المناسب، فهو يجمع مختلف أدوات وآليات التواصل، خصوصا مع ظهور المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي التي أتاحت فرصاً جديدة ومتنوعة للتفاعل والمشاركة، وجعلت المؤسسات أكثر انفتاحا نحو جماهيرها بسبب إنشاء قنوات اتصال رقمية تعزز من تفاعلية الاتصال، وبذلك تتيح فرص لتحسين كفاءة وشفافية الخدمات الحكومية، وتأسيسا على ما سبق سنعالج الموضوع وفق العناصر التالية:

- مفهوم الاتصال العمومي الاجتماعي وأهم أدواره
- سياقات تطور الاتصال العمومي الاجتماعي
- قياس فعالية استراتيجيات الاتصال العمومي

2. مفهوم الاتصال العمومي الإجتماعي:

يعتبر الاتصال العمومي الاجتماعي من بين آليات الحوكمة الراشدة التي تتبناها الدولة في تحقيق التقارب مع المواطن، والسعي إلى تعزيز الثقة مع الجماهير وتحقيق الشفافية وإشراك الطرف الآخر في رسم خطط للتنمية ومعالجة كل ما هو سلبي وإعادة تقويمه وتعديله نحو الأفضل، "وكثيرا ما يشار إلى الاتصال العمومي على أنه تبادل المعلومات في إطار ذي هدف مسطر بل يتجاوز ذلك إلى الإقناع أي تغيير آراء وتعديل سلوك الآخرين اتجاه قضايا محددة أو تقويمها وإعادة صياغتها بالأسلوب الصحيح" **(عميرات.**

2014. ص 10)، ويتم اللجوء إليه كلما دعت الضرورة للبحث عن تغيير أو تعديل أمور معينة لمصلحة المجتمع ولنشر قيم إنسانية، وتصحيح كل ما هو خاطئ وغرس مفهوم المسؤولية الاجتماعية لخدمة المواطن والوطن.

كما يشار إليه 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" **(بن عيشة. 2016.ص 189)**، كما يمثل الممارسات والآليات التي تستخدمها المؤسسات العمومية (الحكومية) للتواصل مع الجمهور بهدف بناء الثقة بين المواطنين والسلطات العامة.

يعرفه 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 والعامة" **(بومشعل. 2023. ص 259)**.

كثيرا ما يتم ربط الاتصال العمومي بالاتصال السياسي ، وفي هذا الصدد نشير إلى أنهما لا يرتبطان ببعضهما البعض رغم أنهما يخاطبان المواطن بالدرجة الأولى، وفي هذا الصدد يؤكد "بيار زيمور" على ضرورة التمييز بينهما؛ فالاتصال السياسي في أدائه يرتبط بممارسات السلطة والتموقعات السياسية، بينما الاتصال العمومي من حيث المبدأ يختص بنشاط المؤسسات التي تبحث عن شرعيتها من منطلق تقديمها للحق في الخدمة العمومية، وليس الشرعية التي تأتي من الانتخابات، كما يرتبط بالمؤسسات العمومية المستقلة التي لا تتبع أي جهة سياسية، وذلك وهو في ذلك يبحث عن إحداث التناسق والتفاهم اللازم لتسيير الفعل العمومي والخدمة العمومية" **(رغيس. 2019. ص 94)**.

تطور المفهوم ليتنقل إلى الاتصال الاجتماعي ليستهدف إشراك المواطن ومختلف المؤسسات الاجتماعية لتطوير المعارف وتنميه الوعي الاجتماعي، وباتت مؤسسات الدولة تمارسه "بغية الوصول إلى الإقناع وتغيير المواقف والسلوكيات، وعندما يكون هذا التغيير لمصلحة الجماعة يصبح اتصالا اجتماعيا هدفه تصحيح الآراء والسلوكيات التي اعتبرت ولمدة طويلة غير سليمة" **(ثنيو. 2022. ص 239)**، فهو بذلك يحفز ويدعو كل فرد لأخذ نصيبه من المسؤولية، وبذلك يستجيب للمصلحة العامة، كما "يأخذ طابعا غير ربحي ويعمل من أجل رفع مستوى الوعي حول الموضوعات ذات المصلحة العامة، والاتصال الاجتماعي هنا يصبح أداة أساسية للدول لمواجهة وحل المشكلات الاجتماعية المعقدة، كما يعتبر من الأدوات الفعالة بيد السلطات العمومية للنهوض بالمجتمع أو التصدي لبعض المشكلات التي قد يعاني منها ذات المجتمع أو بعض فئاته" **(لواتي. 2023. ص 50)**.

إلى وقت قريب كانت السلطات العمومية المتمثلة أساسا في مختلف المصالح الإدارية هي من تمارس مفهوم الخدمة العمومية بصفة محتكرة، وباعتبارها المالك الأول لمختلف وسائل الإعلام ومختلف الفضاءات الإعلامية، غير أن الوضع تغير بفعل التحولات العلمية والتقنية والاتصالية وحتى الجيوسياسية، وهو ما أدى إلى انفتاح الدولة بمؤسساتها نحو الجمهور ولتفتح مصراعيها للشركاء الاجتماعيين نحو ممارسة الخدمة العمومية وخدمة الصالح العام بمختلف الوسائل، مما أزال أعباء كثيرة عن السلطات ورسم خطة جديدة للتواصل مع الجماهير في كل الظروف والأوقات بوتيرة متسارعة.

3. أهم أدوار الاتصال العمومي الاجتماعي:

يتميز الاتصال العمومي الاجتماعي بتعدد أدواره وتنوع وظائفه، وتمتد تأثيراته لتشمل عدة جوانب، والهدف منه ليس فقط تلقين الفرد قيما ومفاهيم أو تقديم خدمات عمومية أو حتى تعديل سلوكيات غير سوية؛ بل يتعداه إلى خلق نمط معيشي راق يتسم بالتشاركية وإكساب مهارات وتقاسم المسؤوليات كل وفق قدراته، ليستجيب لتطلعات المنفعة العامة في مجال مكافحة الآفات الاجتماعية، بناء معارف جديدة وضبط السلوك الاجتماعي.

يرتبط الاتصال العمومي بما يعرف بـ "الصالح العام"، تتجلى أهميته في "القدرة على توجيه الفعل العمومي لخدمة المصلحة العامة من خلال الإعلام والشرح للجماهير المستهدفة والمساعدة على التغيير والسعي للتحكم في التصورات الجماعية اتجاه المؤسسة والإقليم ومختلف الفاعلين" **(بوزيان. 2020. ص969).**

نشير إلى أن أهم الأسباب التي جعلت منه أساس الرابطة التي تجمع هياكل ومؤسسات الدولة مع الجماهير الخارجية هو مبدأ النفاذ للمعلومات "الذي يعتبر تكريس الديمقراطية في المجتمع، وتأكيد على شفافية وشرعية الهيئات العمومية بالنسبة للمواطن والرأي العام، فحصول المواطن على المعلومات يمكنه من الاطلاع على مجريات الأحداث وفهم مختلف حيثيات القضايا، وهو الأمر الذي يجعل للمواطن القدرة على اتخاذ القرارات وتشكيل الاتجاهات الصائبة التي تخدم المصلحة العامة للبلد" **(بومشعل. 2023. ص 260).**

هنالك الكثير من القضايا التي يعمل عليها الاتصال العمومي وتختلف حسب طبيعة الموضوع والمجتمع المطبق عليه، ومن بين القضايا التي يعالجها:

- العمل على الوقاية من الآفات الاجتماعية والمرضية.
- تصحيح بعض الممارسات الاستهلاكية الخاطئة.
- الترويج لنشاطات الدولة والمنظمات التي تحمل فائدة للصالح العام وتحقق الخدمة العمومية، ونشر البيانات الحكومية بشكل واضح وآني.
- ترسيخ القيم الاجتماعية وخلق الوعي والحس الاجتماعي لدى المواطن.
- تحقيق التعبئة العامة للجماهير اتجاه مواضيع تهم الصالح العام.
- نشر ثقافة المسؤولية المدنية والاجتماعية للمواطن اتجاه مجتمعه ودولته.
- تفسير وشرح القرارات والإجراءات العامة والبرامج الحكومية للمواطنين.
- تحقيق تسهيلات الجماهير والسعي نحو تحقيق الرفاهية الاجتماعية قدر الإمكان.
- السعي للقضاء على البيروقراطية ومختلف الممارسات السلبية في مجال التواصل مع المواطن ورفع الغبن عنه في الحصول على المعلومة.
- إشراك المواطن ومختلف المنظمات في صنع القرار والتخطيط في عملية الحكم الراشد والتسيير العقلاني لموارد الدولة.

- تعزيز حضور الدولة كمؤسسة، وبناء سمعة المؤسسات العامة وتعزيز شرعيتها في مختلف الفعاليات.
- تحقيق فعالية اتصالية عالية الجودة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والرقمنة في مجال التواصل مع المواطن.

مما سبق نجد أن الاتصال العمومي أصبح جزء مهم ضمن أجندة أجهزه الدولة ومنظماتها والشركاء الاجتماعيين مثل منظمات المجتمع المدني وهذا ما أكده بيير زيمور حيث يرى " أن الاتصالات التي تعمل على تبادل واقتسام المعلومات ذات القيمة العمومية تساهم في الحفاظ على الروابط الاجتماعية لتحقيق المصلحة العامة " **(رغيس. 2019. ص 17).**

تبزر أهميته أيضا في كونه يحمل عدة مؤشرات من شأنها ترقية الخدمة العمومية وتعزيز الحكم الراشد، ولعل من أهم هذه المؤشرات نجد ما قدمه الباحث الفرنسي "**Martial Pasquier**" بأنه "يسعى إلى توصيل وتبادل المعلومات بهدف عرض وشرح القرارات والانجازات المتعلقة بالفعل العمومي، كما يساهم في ترقية شرعيتها، والدفاع عن القيم المتعارف عليها والمساهمة في الحفاظ على استمرارية الترابط الاجتماعي بين مختلف مكونات المجتمع " **(رغيس. 2019. ص 18)**، كما يساهم في تحقيق المساءلة والشفافية في إدارة الشأن العام، إضافة إلى تسهيل وصول المعلومات والخدمات للمواطنين على نحو عام وواسع، ناهيك عن تحقيق القرب وازالة كل الفجوات بين المواطن ومختلف المؤسسات التي يتعامل معها بشكل دوري ويعزز مشاركة المواطنين في القضايا والسياسات المجتمعية.

نشير بالذكر إلى أن الاتصال العمومي الاجتماعي يتطلب توفر مجموعة من الضوابط لتحقيق الكفاية الاتصالية، بدءاً من فهم احتياجات الجمهور، ومروراً بمراعاة الخصائص الثقافية والاجتماعية وحتى الاقتصادية للمنطقة مما يجعله يخدمها بطريقة منظمة، زيادة على ضرورة التكامل مع الاتصال الرقمي خصوصا وأننا في عصر يشهد تسارع كبير للمعلومات، وهنا نقصد توظيف مختلف التطبيقات الاتصالية والشبكات الاجتماعية والمواقع الإلكترونية الرسمية للمؤسسات، ووصولا إلى إشراك كل طرف مهما كانت صفته من شأنه المساهمة في تحقيق بيئة توعوية اقناعية لنقل الأفراد من مستوى الاستهلاك إلى مستوى صناعة ومشاركة الوعي.

في هذا الصدد أيضا يقدم مجلس الدولة الفرنسي مجموعة من الشروط التي من شأنها أن تجعل منه ذو أهمية، وذلك من خلال ما يلي:

- **تصميم السياسة العامة بما يناسب الجماهير:** لأنها تساعد على إنتاج التأثيرات المرغوبة الاتصال فالتواصل هو بعد أساسي للعمل العام.
- **العلاقة الدائمة مع المؤسسة والجمهور:** لتمكين المؤسسات العمومية من ممارسة مهمتها بشكل جيد خدمة للمصلحة العامة.
- **المصداقية:** من خلال الاستماع إلى الجماهير، والوضوح وسهولة الوصول إلى المحتوى، وترابط الإجراءات.
- **التقييم المستمر للإجراءات:** من أجل الادارة الجيدة للمال العام" **(شويخي؛ جحنيط. 2021. ص 32).**

يمكن ممارسة نشاطاته عبر مختلف الأدوات والوسائط المتاحة لذلك، ناهيك عن مختلف الفضاءات والأطراف المساهمة مثل المؤسسات العمومية ومنظمات المجتمع المدني والنوادي والجمعيات، كذلك عبر توظيف الاتصال الشخصي والعلاقات الاجتماعية، إضافة إلى وسائل الإعلام الجماهيرية (الإذاعة، التلفزيون، الصحف)، والوسائط الجديدة مثل (مواقع الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي والبوابات الالكترونية)، ومختلف الوسائط التكنولوجية لتحقيق وتحسين الخدمة العمومية وتأطير المصلحة العامة.

يمارس هذا النوع من الاتصال من طرف عدة أطراف تسمح بدراسة وتمرير الرسالة لتلبية احتياجات المواطن فيما يخص الخدمة العمومية، وتتنوع هذه الجهات حسب طبيعة الرسالة ونوع الجهة الموجهة لها ونذكر هنا:

- مختلف الدوائر والمصالح الحكومية.
- المؤسسات الصحفية وكل وسائل الإعلام.
- جمعيات المجتمع المدني بصفتها شريك اجتماعي.
- المواطن لأنه المستهدف بالدرجة الأولى من هذه العملية، وبالتالي يمكنه حتى هو تمريرها لمختلف الأنساق الفرعية لمجتمعه.

4. سياقات تطور الاتصال العمومي الاجتماعي:

يوصف الاتصال العمومي بمفهومه الحالي على أنه حقل معرفي حديث نسبيا مقارنة بمختلف تخصصات ومتغيرات ميدان الاتصال، وهذا راجع لكونه ظهر في سياقات محددة وظروف خاصة يرجعها بعض المتخصصين إلى فترة السبعينيات من القرن الماضي، ولعل من بين تلك الظروف التي ساهمت في تطوره وبروزه نجد الأزمة الاقتصادية التي شهدها العالم سنة 1973، نتيجة لحظر النفط الذي فرضه أعضاء منظمة أوبك على الدول الغربية، مما أدى إلى ارتفاع كبير في أسعاره، وهو ما تسبب في ركود اقتصادي واسع في تلك البلدان ومنه إلى الدول النامية، مما أثر سلبا على الصناعات التحويلية، وزيادة معدلات البطالة، وتراجع النمو الاقتصادي الذي رافقه الكثير من الأزمات والمشاكل الاجتماعية، وقد "أدى عجز العديد من الحكومات والمجتمعات في التحكم في التطورات المتعلقة بالبطالة، التضخم، والفساد الإداري. إلخ إلى خلق نوع من ردود الأفعال والمواقف المختلفة من طرف المواطنين اتجاه الخطاب السياسي أو السياسات العامة" **(بوشاقور. 2018. ص 79).**

هذه الأزمة سمحت أيضا بانتشار الاشاعات وزيادة حالة القلق العام والفوضى، ناهيك عن فقدان الحكومات للسيطرة على شعوبها بسبب ارتفاع معدلات العنف والجريمة والبطالة، وهنا استدعت الضرورة إيجاد آليات لاحتواء الوضع، "ومع تعقد الحياة الاجتماعية وانتشار الأزمات والآفات سعت المؤسسات الرسمية إلى اعتماد استراتيجيات من شأنها إحاطة المواطنين وإعلامهم بالقضايا التي تمس مصالحهم وتوجههم نحو تبني المواقف والسلوكيات الإيجابية ودحض السلبية منها حفاظا على سلامة وأمن مجتمعهم" **(سليماني. 2024. ص 55)**، وكان هذا عبر استخدام السلطات للإعلام والتجمعات المباشرة كوسيلة لفرض النظام وابلاغ الجماهير بمستجدات الوضع والتقرب من جموع المواطنين ومواجهتهم، ناهيك عن تمرير رسائل بشكل آني ودوري لحصر تلك الممارسات العنيفة نتيجة الاحتجاجات التي انتشرت في جل الدول الغربية وحلفائها ومستعمراتها بسبب الأزمة النفطية آنذاك.

سمحت تداعيات تلك الأزمة بتنبيه السلطات بضرورة استخدام استراتيجيات الاتصال العمومي لتوصيل المعلومات الدقيقة للجمهور لضمان الشفافية والحد من القلق العام، وتحسين الشفافية عبر شرح وتوضيح مسببات الأزمة وتأثيراتها والحلول المقترحة لتجاوزها، كما ساهمت في توجيه الرسائل وتوحيدها من طرف وسائل الإعلام بشكل واضح حول السلوكيات المطلوب من المواطنين، مثل ترشيد الاستهلاك وتجنب الهلع في الأسواق والتعاون وتقديم الدعم لتجاوز الأزمة، مما ساعد في بناء الثقة بين الجمهور والسلطات.

نظرا لأن أغلب الدول في تلك الفترة عرفت تحولات ديمغرافية واقتصادية وحتى جيوسياسية خصوصا وأن بعضها خرج من دائرة الاستعمار أو تفكك دول نحو إعادة تشكيل حكومات جيدة بحدود جغرافية حديثة والتي استمرت لسنوات؛ فإن الوضع الاجتماعي لم يكن في مستوى مقبول مع تفشي الأمراض والآفات الاجتماعية والفقر والكثير من الممارسات البيروقراطية والاستهلاكية السلبية، وهنا كان من الصعب التحكم فيما يسمى بـ "الضبط الاجتماعي للأفراد" في كل رقعة جغرافية ضمن حدود الدولة، وذلك بسبب التوزيع السكاني غير المتوازن، بالإضافة إلى تركز الموارد المادية والاقتصادية والتعليم والصناعات في أماكن دون أخرى، وهنا واجهت الحكومات صعوبة في توجيه الرسائل بشكل فعال وفي وقت متزامن لكل المكونات السكانية، خصوصا في بعض المناطق التي يصعب الوصول إليها إعلاميا، كل هذا أدى إلى استحداث نمط شبيه ومكمل لنشاطات الاتصال العمومي يسمى بالاتصال الاجتماعي، الذي كان من خلاله الأفراد ومختلف الشركاء الاجتماعيين حلقة وصل بين المؤسسات العمومية وجموع المواطنين لتحقيق التقارب والمشاركة المجتمعية.

عرفت مرحلة ما بعد الأزمة التوجه إلى الاهتمام بالاتصال العمومي الاجتماعي من طرف الباحثين على غرار **Michel le net**، الذي أصدر سنة 1981 كتاب **"الدولة المعلنة"** الذي تطرق إلى كيفية معالجة الآفات الاجتماعية كالتدخين، الإدمان، وضرورة استعمال حزام الأمن وتفادي الأمراض وحوادث المرور عن طريق الاتصال الاجتماعي الذي تستعمله الدولة كوسيلة تواصل لخدمة المصلحة العامة، كما تناولت الدراسة تقنيات، نظريات مكونات ودعائم الاتصال الاجتماعي" **(بوخبزة. 2007. ص 60).**

بعدها توالت الاهتمامات الأكاديمية به واعطائه مكانة في مجال البحوث، وكان ذلك على يد "فريق بحث بجامعة لافال الكندية توج بإصدار كتاب جماعي تحت إشراف -**Michel Beauchamp** صدر سنة 1990 بعنوان "الاتصال العمومي والمجتمع: معالم للتفكير والفعل " منذ ذلك الحين. تمت مباشرة الكثير من البحوث التي سعت لتطوير هذا الحقل ومد دراساته للإفادة منها فيما يتجاوز بعده النظري إلى أبعاد عملية تقدم نتائج ملموسة في الواقع" **(رغيس.2019. ص 88)**، مما أضفى على الميدان صبغة علمية مدروسة ساهمت في تطوير وتبني الدول والمنظمات الفكرة وتحويلها إلى استراتيجية اتصالية ساهمت في تحقيق نوع من الوعي الاجتماعي لدى المواطن.

في فترة التسعينيات برز الاتصال الاجتماعي وفق دور محوري موازٍ ومكمل للاتصال العمومي، وذلك بفعل التحولات الجذرية في المشهد العالمي آنذاك، خاصة بعد انتهاء الحرب الباردة وبروز النظام العالمي الجديد، هذه التحولات أدت إلى انفتاح غير مسبوق في المجتمعات وظهور أطراف جديدة للعمل المدني والاجتماعي مثل المنظمات غير الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني والجمعيات والنوادي التي ساهمت في تنمية المشاركة المجتمعية.

هذا السياق شكل بيئة مناسبة لتطور أشكال وأدوات الاتصال الاجتماعي وحتى هياكل وآليات عمل تلك الأطراف التي انتقلت من مجرد جمعيات تقليدية إلى مؤسسات احترافية لها برامجها وخططها الاستراتيجية، كما تطورت أساليب الاتصال داخل هذه المنظمات لتصبح أكثر فعالية وتنظيماً بفعل التعاون المشترك فيما بينها وبين مؤسسات الدولة، وهذا ما أدى إلى "تعزيز مشروعية المؤسسة عن طريق التحالفات، وقد احتاج هذا الأسلوب دقة في اختيار الشركاء، مع ضرورة أن تكون قيم المؤسسة والشريك في توافق تام وأن يتم تجسيدها من خلال أفعال ملموسة على المدى الطويل" **(مهري. 2023. ص 291)**، كما ساهم هذا التعاون في تبادل الخبرات التي ساعدت في تطوير نماذج جديدة للاتصال الاجتماعي قائمة على التعاون إشراك الموطن في صنع القرار والترويج لمختلف الأنشطة التي تهم الصالح العام.

نقطة مهمة تضاف إلى تحولات الاتصال العمومي الاجتماعي وهي التكيف مع ما هو موجود في العصر الرقمي عبر توظيف عدة آليات مثل الشبكات الاجتماعية، لأنها الطريقة المثلى لتحقيق انتشار أكبر وبتكاليف أقل وتفاعلية معتبرة، "كونها تعد أدوات سريعة الانتشار، قوية التأثير، قليلة التكلفة وفعالة في التأثير على الأفراد، ما يجعل الحملات الالكترونية التي تنشر عبرها محل اهتمام كونها تعتبر ظاهرة حديثة مقترنة بفعاليتها وتأثيرها على الأفراد مقارنة بوسائل الإعلام الأخرى" **(قرة عبد الرؤوف. 2020. ص 114)**،

الفضاء الافتراضي يسمح للمؤسسات وشركائها بالتواصل مع الجمهور بشكل فعال وتعزيز الوعي والتفاعل، كما أن الشبكات الاجتماعية جعلت من "القائم بالاتصال يستمد رجع الصدى بشكل سريع ومباشر مما يؤدي إلى رفع مستوى الاتصال، وربما حتى تغيير استراتيجيته لو كانت غير مناسبة، من جهة أخرى قدمت هذه الشبكات خدمة أخرى تتمثل في أنها إنقاص التكاليف الخاصة بالنشر والطباعة والتصميم ورسوم الوسائل الإعلامية" **(لقلوق، قرناني. 2021. ص 350)**.

5. قياس فعالية استراتيجيات الاتصال العمومي الاجتماعي:

قبل الحديث عن طرق قياس فعالية الاتصال العمومي والأدوات التي تسمح لنا بذلك، وجب أولا التأكد من وجود علاقة نوعية تجمع المؤسسة بالمواطن أو الشريك الاجتماعي الذي من خلالها يتم توجيه تلك الرسائل إلى الأطراف المعنية، هذه الأخيرة مطالبة أيضا بممارسة الاتصال العمومي والمساهمة في الديمقراطية التشاركية، والتي تعد أحد الرهانات الهامة التي تعمل عليها الدولة، ويتحقق ذلك من خلال "دفع المواطنين إلى الخوض والمشاركة في الشأن العام ووضعه في قلب المناقشات العامة، خاصة وأن الغاية الأساسية لتلك المناقشات هي تحسين القرار العام، وبالتالي فإن النقاش العام يفضي إلى قرارات أحسن، وهنا لا ينحصر فعل المشاركة على المواطن فحسب؛ بل تقتضي الانفتاح على كل فواعل المجتمع بما فيها المجتمع المدني والقطاع الخاص" **(رغيس. 2019. ص95)**.

لتحقيق استراتيجية فعالة يتم توظيف مختلف الدعائم مثل وسائل الإعلام الجماهيرية، الملصقات، الحملات الإعلامية، الإشهار والتسويق، العلاقات الشخصية أو الاجتماعية، كما يتم الاعتماد والتوجه نحو الفضاءات الرقمية التي باتت حاليا أهم وأقوى وسيلة، نظرا لاستخداماتها الكبيرة وخاصة فئة الشباب، والتي تسمح بتمرير المعطيات لأكبر عدد من المستخدمين عن طريق خاصية المشاركة، وتتميز بالقدرة على تواجدها على أكثر من منصة ،خاصة شبكات التواصل الاجتماعي مثل "فايسبوك، اكس، تيك توك وغيرها"، والذين يعدون أكثر المنصات من حيث التأثير والتشاركية وانتشار المضامين في جل الصفحات والحسابات والمجموعات،

كما تتوفر فيهم خاصية جد مهمة تتمثل في الوسم الالكتروني (الهاشتاج) الذي يعد من الأدوات البارزة فيها، والذي له فعالية لدى المستخدمين ويتميز بقصر الرسالة وقوه التأثير والطرح وسرعة التناقل .

هناك عدة طرق وآليات يمكن استخدامها لقياس فعالية استراتيجيات الاتصال العمومي، ويمكن اعتماد مزيج متنوع من هذه الأساليب التقييمية لتطوير الممارسات الحكومية في هذا المجال، ونذكر منها:

1 . **تحليل مؤشرات الأداء الرئيسية:** تشير إلى مجموعة من المعايير التي من خلالها سيتم الكشف عن مدى فعاليته، وتشمل ما يلي:

- مدى تشجيع أفكار ومقترحات جديدة من قبل المواطنين، وكذا وضع الآليات التي تضمن دمج تلك المقترحات والآراء في عملية صنع السياسات" **(خنفي؛ بن زروق. 2022. ص 273).**
- عدد الاستفسارات والشكاوى المستلمة، ومدى ومعالجتها من طرف السلطات، ناهيك عن المدة الزمنية للرد على الموطنين.
- نسبة المواطنين الذين يعبرون عن رضاهم عن الخدمات العامة.

2. **مؤشرات الوصول الرقمي:** تشمل طرق قياس ورصد تفاعل المواطنين مع مضامين المؤسسة المنشورة على الصفحات الرسمية غبر مختلف الشبكات الاجتماعية والمواقع الإلكترونية للمؤسسة، وتتوزع على ما يلي:

- **مؤشر الوصول:** يتعلق بقياس مقدار شيوع المعرفة والوعي بصفحة المؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي، وكذا مقدار الاقبال عليها، والخاص أيضا بتحديد الأوقات الأكثر توافقا مع المتتبعين للقيام بعملية الاتصال، ويمكن قياس كفاءته عن طريق مؤشرات فرعية والمتمثلة في:
  - **نمط التفاعل:** تشمل عدد ونوعية التعليقات حول المنشورات على الشبكات الاجتماعية.
  - **الإعجاب والمشاركات:** تمثل عدد التفاعلات والمشاركات للمضامين المنشورة حول المؤسسة وأنشطتها.
- **مؤشر التفاعل مع المواطن:** تحتاج المؤسسات إلى حث المستخدمين على التفاعل والتجاوب والتحدث معهم بخصوص مدى رضاهم عن خدماتهم ومنتجاتهم، كما يتوجب عليها أيضا الرد على انشغالاتهم والإجابة عليها" **(معايش. 2017. ص 547).**

المؤشرات الرقمية لا تعني فقط عدد المتابعين على قنوات التواصل الرسمية عبر شبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الالكترونية للمؤسسات، بل "توفر أدوات تحليلية متقدمة تسمح بالقياس الأمثل عبر تتبع نسبة التفاعل من خلال عدد (الإعجابات، الردود والتعليقات، المشاركات، المشاهدات)، إضافة إلى أدوات لتحليل الانطباعات ورصد المشاركة الفعلية، وبالتالي تحديد مدى نجاح الاتصال وإجراء التحسينات اللازمة" **(دبيح. 2023. ص 20).**

3 .**استطلاعات الرأي الدورية:** تسمح للمؤسسة بالتأكد من معرفة أراء الجماهير اتجاه صورة وسمعة المؤسسة والتعرف على اقتراحات المواطنين وتشمل أيضا:

- استكشاف احتياجات ومشاكل المواطنين ومواقفهم عن قرب.
- قياس مؤشرات الثقة والرضا في المؤسسات الحكومية.

4 .**تحليل المحتوى الإعلامي والرقمي:**

- متابعة التغطية الإعلامية للمؤسسات الصحفية نحو القضايا العمومية.
- تحليل التفاعل والنقاش على منصات التواصل الاجتماعي عبر الصفحات الرسمية.
- قياس مستوى الوعي والمعرفة حول السياسات والخدمات الحكومية.

5 .**معايير الشفافية والمساءلة:** تمثل مجموعة من المؤشرات التي من خلالها يمكن التحقق من مدى صلاحية الرسائل والمعلومات المقدمة للجماهير، وتشمل ما يلي:

- الإفصاح المنتظم والواضح عن المعلومات والخدمات العامة.
- "توّفر مبدأ النشر والإعلان والحق في الإعلام، وكذا رفع السرية التي تخفي العلنية باعتبارها محرك النقاش وتداول المعلومات والقضايا التي ترتبط بالشأن العام " **(بن دبيلي؛ بن عيشة. 2021. ص 210).**
- توضيح السياسات والإجراءات الحكومية للمواطنين بلغة سهلة ومفهومة.
- توفير منصات تواصل متعددة تضمن وصول المعلومات لكافة شرائح المجتمع
- التحديث المستمر للمعلومات المقدمة، والاستجابة السريعة لاستفسارات المواطنين.
- وجود آليات فعالة لتلقي شكاوى واقتراحات المواطنين والرد عليها، مع ضمان حق المواطن في الوصول إلى المعلومات العامة.

6. خاتمة:

يمثل الاتصال العمومي الاجتماعي أحد أوجه الديمقراطية التشاركية التي تصبو الحكومات ومختلف مؤسسات الدولة إلى تعزيزها، والانفتاح على المواطن بالدرجة الأولى وتقريبه من هياكلها، كما يتعزز أهميته في إدارة الشأن العام والعلاقة بين الحكومات والمواطنين، وفي ظل التحولات الاجتماعية، الاقتصادية والتكنولوجية بات اليوم أمام واقع يقتضي الاندماج مع العصر الرقمي الذي غير من طريقة تعاطي الحكومات والمواطنين مع طبيعة القضايا والمشاركة فيها، وفي النقاشات الدائرة حولها، مما يستلزم التكيف مع متغيرات وأدوات النشر والمشاركة، وكذا الاستعانة بالفضاء العام الافتراضي الذي أصبح يعد البديل الرئيسي للنشر والتفاعل المادي التقليدي.

كما الانتقال نحو معادلة الجانب الاجتماعي جعلت منه أكثر مرونة وفعالية بسبب إشراك الشركاء الاجتماعيين في بناء وصنع القرار المناسب للصالح العام، والمشاركة في توسيع نطاقات التأثير وتعزيز من فرص المشاركة المجتمعية، وهو ما يعود بالفائدة على النسيج الاجتماعي بالدرجة الأولى.

7. قائمة المراجع:

- بن دبيلي، إسماعيل؛ بن عيشة، عبد الكريم. (2021). تجليات الاتصال العمومي في المواقع الإلكترونية الرسميةّ دراسة تحليلية على عينة من مواقع الهيئات الوزارية الجزائرية من منظور هابرماس. المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية. المجلد 05. العدد .02. ص ص 203-229.

- بن عيشة، عبد الكريم. (2016). العمل الإعلامي بين الخدمة العمومية والخدمة الحكومية "قراءة نقدية في تعدد الفضاءات ". مجلة الرواق. العدد 04. ص ص 187- 200.
- بوخبزة، نبيلة. (2007). تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة- دراسة نظرية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال. جامعة الجزائر.
- بوزيان، نصر الدين. (2020). الاتصال العمومي الجزائري خلال عدوان 'تيقنتورين' محاولة تلخيصية تحليلية لكيفية التعامل مع وسائل الإعلام. المجلة العربية في البحوث الإنسانية والاجتماعية. المجلد 12. العدد 1.ص ص 972- 983.
- بوشاقور، جمال. (2018). دور الاتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنموية-دراسة وصفية تحليلية لنموذج القطاع السياحي بولايات الهضاب العليا. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال. جامعة الجزائر 3.
- بومشعل يوسف. (2023). الاتصال العمومي ورهان التصدي للأخبار الزائفة عبر البيئة الرقمية: مساهمة نظرية. مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية. المجلد 07. العدد 03. ص ص 257- 271
- ثنيو، سمية. (2022). الاتصال الاجتماعي كآلية ممارستية للتسويق الاجتماعي. مجلة الإعلام والمجتمع. المجلد 06. العدد 02. ص ص 235 -248.
- خنفي، سامي؛ جمال بن زروق. (2021). الاتصال العمومي في الجزائر: قراءة في المفهوم والممارسات. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية. المجلد 06. العدد 03. ص ص 264- 286.
- دبيح يوسف. (2023). توظيف صناع المحتوى الرقمي والوسم الالكتروني في حملات الاتصال العمومي. دروس عبر الخط موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس علوم الإعلام والاتصال في مقياس حملات الاتصال العمومي. جامعة ابن خلدون- تيارت.
- رغيس، إيناس. (2019). الاتصال العمومي الجواري ودوره في تحسين الخدمة العمومية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال. جامعة سطيف 2.
- سليماني، ليلى. (2024). حملات الاتصال العمومي دراسة تاريخية تأصيلية في المفهوم والنشأة. مجلة دراسات تاريخية. المجلد 11. العدد 11. ص ص 532-544.
- شويخي، إلياس؛ جحنيط رضوان. (2021). دور الاتصال العمومي في تحسين صورة الهيئات العمومية - دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية سطيف. المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي. المجلد 08. العدد 02. ص ص 23 -47.
- عميرات، أمال. (2014). الاتصال الاجتماعي(العمومي). ط 1. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- قرة عبد الرؤوف، عائشة. (2020). حملات التوعية الاعلامية الالكترونية الصحية ودورها في ترسيخ الثقافة الصحية – دراسة سيميولوجية لحملة الوقاية من سرطان الثدي. مجلة مصداقية. المجلد: 02. العدد: 01. ص ص 112-130.
- لقلوق، رقية؛ قرناني، ياسين. (2021). دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز فعالية حملات الاتصال العمومي. المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات. المجلد: 04. العدد: 04. ص ص 343-352.

- لـواتي، ربيعـة. (2023). الاتصـال الاجتمـاعي عبر الميـديا الجديـدة " الفايسـبوك"- رؤيـة نظريـة في المفهـوم والأبعـاد. مجلـة الدراسات والبحوث الاجتماعية. المجلد 11. العدد 01. ص ص 48 -59.
- معايش، أميـرة. (2017). دور شبكات التواصل الاجتماعي في زيـادة كفاءة الاتصال التسـويقي–دراسة حالة مجموعـة من المؤسسات الاقتصادية في الجزائر. مجلة دراسات اقتصادية. المجلد 02. العدد 04. ص ص 539- 585.
- مهـري، شـفيقة. (2023). الاتصـال العمـومي والتنميـة المسـتدامة - مقاربـة نظريـة. المجلـة الجزائريـة لبحـوث الإعـلام والـرأي العام. المجلد 06. العدد 01. ص ص 276 - 293.