

الاتصال المؤسسي البلدي "خدمة عمومية بامتياز"

د. بوسجرة ليلى

أستاذة محاضرة، دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال
المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الاعلام

د. بودربالة عبد القادر

أستاذ محاضر، دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال
جامعة قاصدي مرباح ورقلة

بداية نترككم مع هذه الصور المأخوذة من محركات البحث وبعض
مواقع التواصل الاجتماعي
بخصوص مجموعة الاحداث التي واجهتها الهيئات العمومية مؤخرا

هذا هو سبب انتشار



#الكوليرا في الجزائر

الكوليرا في الجزائر



















رجل ح

الرابطة الجزائرية
للدفاع عن
حقوق الإنسان



الاتصال المؤسسي في السياق الجزائري

تبرز هذه الصور بشكل أو بآخر حجم الإرث الذي يتحمله كل رؤساء وأعضاء المجالس الشعبية البلدية والصورة النمطية للبلديات المرسومة لدى المواطن عموما، صورة تتميز غالبا بالسلبية، رغم الجهود الكبيرة المبذولة من طرف الدولة الجزائرية لتحسين أداء المرفق العام والخدمة العمومية، وهنا يبرز الاتصال كمدخل أساسي للمجالس الشعبية البلدية المنتخبة ورؤسائها من أجل تحسين صورة البلدية كمؤسسة خدمة عمومية وكذا تحسين أدائها الداخلي والخارجي.

- ▶ ينطلق تشريح وضعية الاتصال المؤسسي العمومي في الجزائر من خلال الدراسات الجامعية من النقاط الأساسية التالية:
- ▶ الاتصال كقيمة أساسية للسير الحسن لنشاط و ضمان مردودية فعلية للتفاعل البشري داخل المؤسسة وخارجها.
- ▶ مكانة قسم الاتصال في الهيكل التنظيمي للمؤسسة وإن وجد فهو غير مفعّل.
- ▶ القائم بالاتصال (المتخصص) في المؤسسة.
- ▶ اعتماد المخططات الاتصالية الفعالة على المناهج العلمية والأفكار المستحدثة.
- ▶ توافق وسائل الاتصال مع الأهداف أو الجمهور المستهدف، (غالبية الجمهور أصبح من الشباب، ويستخدم الوسائل الرقمية).
- ▶ تطبيق دراسات فاعلية المخططات الاتصالية وأثرها على الجمهور الداخلي والخارجي لكسر فكرة القطيعة بين المؤسسة الجامعية ومحيطها.





الاتصال كوظيفة استراتيجية، "أي وظيفة؟ وأي خدمة؟"

ماذا يمكن للاتصال أن يقدم كاستراتيجية تحسين صور البلدية في محيطها الداخلي والخارجي؟

✓ التواصل.

✓ توفير الأمن والاستقرار.

✓ المردودية الاقتصادية.

✓ الرفاهية الاجتماعية (تسهيل الحياة اليومية للمواطن).

✓ تفعيل الديمقراطية التشاركية.

✓ كسر العراقيل البيروقراطية.

اعادة بناء الثقة مع المواطن عن طريق بناء صورة ذهنية جديدة للبلدية في

ظل السياق الجزائري



كيف يمكن تحقيقه؟



استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لكن كيف؟



ماذا أقول؟ كيف أقول؟ لمن؟ وبأي وسيلة؟



التحدث في نفس السياق في نفس الوقت وبنفس الحامل

لكن بأسلوب مختلف وبموضوعية كبيرة

"فلكل مقام مقال"

الاتصال في ظل الأزمة

ضرورة الاتصال السريع مع الأطراف ذات العلاقة بالأزمة، أما الاتصال هنا فيعني قيام فريق الأزمات، على الأخص المتحدث الرسمي للفريق، وهو غالبا ما يكون أخصائي العلاقات العامة، بتوفير المعلومات المرتبطة بالأزمة أو المشكلة إلى الأطراف ذات الاهتمام، على الأخص توفيرها لوسائل الإعلام كالصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون ووكالات الأنباء، وكذا عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

حيث يمكن لأي تصريح أن يفسر على أنه استهتار من جانب المنظمة بالآخرين. وفي كل الأحوال يجب أن يعترف المتحدث الرسمي بأن الحقائق لم تكتمل بعد وأن المعلومات محدودة حتى يحصل على مصداقية ودرجة عالية من جانب الجمهور المهتم، وفيما يلي استراتيجية الاتصال في ظل وجود الأزمات، والتي تتكون مما يلي:

- 1- الجمهور.
- 2- الهدف.
- 3- الرسالة.
- 4- مصدر الاتصال.
- 5- مصادر المساندة والتأييد.
- 6- التعلم.

الاتصال الداخلي في السياق السياسي والاقتصادي والاجتماعي للبلديات في الجزائر

السياق الداخلي الخاص، أدوات لكسر الاشكال السلبية للاتصال الاتصال الجيد يخلق ثقافة المبادرة الجديدة ويفعل الشعور بالأمان والانتماء وروح العمل الجماعي والمسؤولية.

الاتصال الداخلي وسيلة ضرورية لتفعيل الأداء الوظيفي للعامل ذلك لأنه به يدرك ما الذي عليه فعله وكيف يمكن تحقيق الفعل ولماذا يفعل؟

من خلال الاتصال يمر المسؤول رسالة الشكر والتحفيز ويبعث رسالة التقويم والتوجيه ورسالة التكوين المستمر والتزويد بكل مستجد مهما كان نوع الرسالة.

الاحساس بالتواصل بالداخلي من شأنه أن يعزز الثقة بالنفس والثقة بين الموظف والمسؤول. ومن هنا تطفو ملكة الابداع والرغبة في كسب وتعزيز المكانة أمام المسؤول، وتنمو بذلك مشاعر المسؤولية في كل حركة يؤديها هذا الموظف، وبالتالي يعيش هذا التفاعل بكل أفكاره ومشاعره وسلوكاته.

الاتصال الخارجي في السياق السياسي والاقتصادي والاجتماعي للبلديات في الجزائر

▶ إن السياق الخارجي هو امتداد للسياق الداخلي وصورة عنه فقد يصبح الاتصال الخارجي غير فعال في غياب العمل الجماعي والشعور بالانتماء، سواء في اتجاه المنظمات الأخرى أو المواطن نفسه.

▶ إن البيئة التي تحيط بالبلديات حاليا تتصف بالتغير المستمر والسريع وهذا التغير يوجب على أي مؤسسة أن تتوفر لديها نظاما يمكن من خلاله توفير ما تحتاج إليه من بيانات التي تستمدتها من خلال الاتصال الخارجي الذي يعد العصب الرئيسي في صنع القرارات الرشيدة.

علاقة وسائل الاعلام والاتصال البلدي

- يجب على البلديات أن توظف الاعلام ضمن محور العلاقات العامة
- يجب على البلديات كسر الصورة السلبية التي ترسخت من خلال التغطيات الإعلامية
- توجيه التغطية الإعلامية لأشكال الاتصال الداخلي كنماذج إيجابية ونقل صور إنسانية للعمل داخل البلدية.
- تفعيل دور الاعلام كشريك في بناء صورة ذهنية جديدة للبلدية كمرفق عمومي.

علاقة الاعلام الاجتماعي والاتصال البلدي



مواجهة الاخبار الكاذبة (المفبركة)

إن نشاط البلدية عبر مواقع التواصل الاجتماعي آلية أساسية لتفادي الازمات المفتعلة.

تعدد مواقع التواصل المستخدمة يسمح باستهداف جمهور كبير

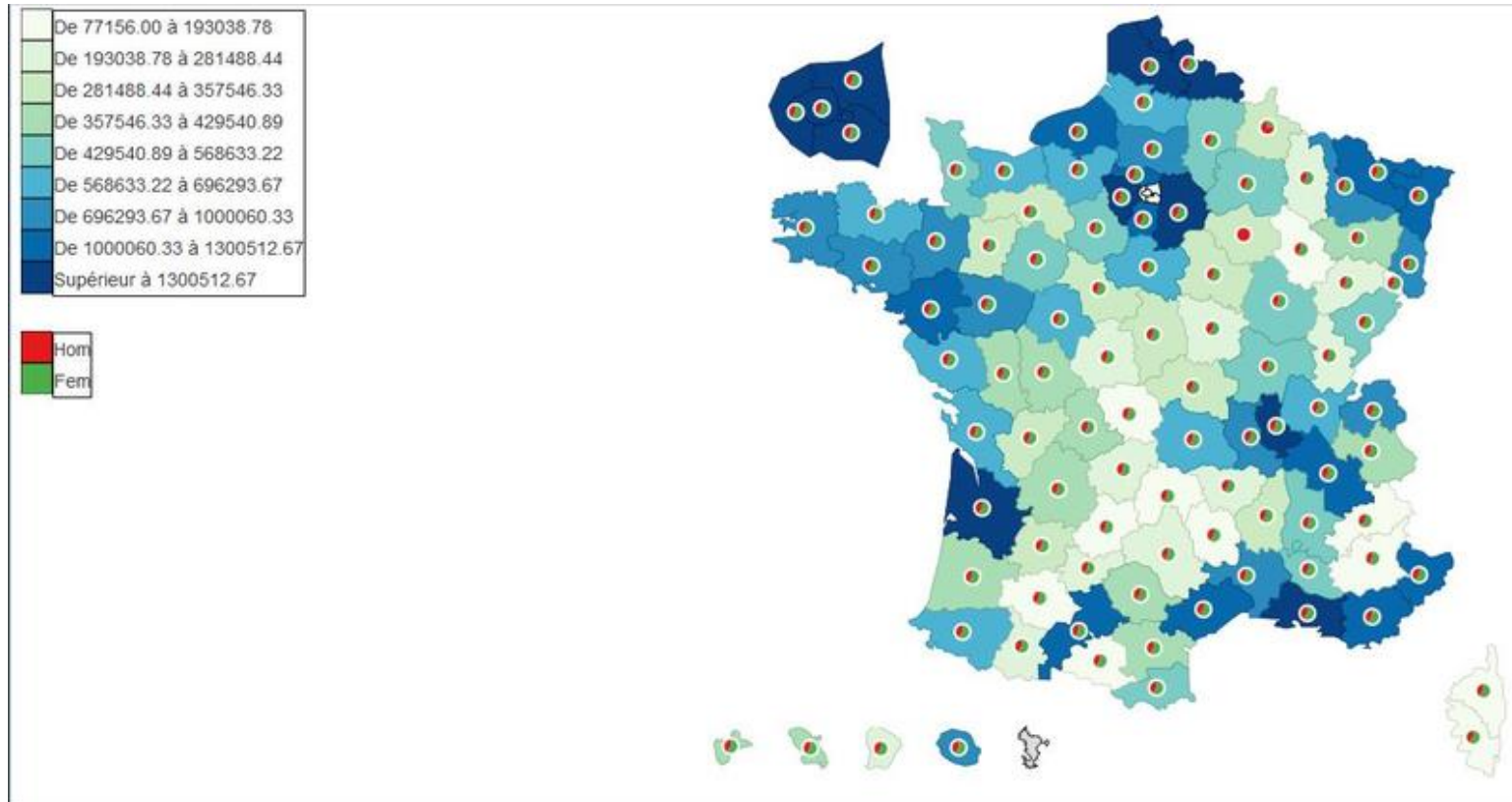
الرد على المواطن عبر الموقع الاجتماعي الأمثل له يؤدي إلى تفعيل شخصنة الاتصال وتوليد الشعور بالاهتمام.

بغض النظر عن صفحات الفايسبوك، فرض تويتر نفسه كموقع أساسي للاتصال المؤسسات وحتى الدبلوماسية.

توصيات

- ▶ اعتماد الوسائل التكنولوجية
- ▶ المخططات الاتصالية الأنسب.
- ▶ التكوين، الرسكلة.
- ▶ الهيكل التنظيمي (الاتصال، الافقي، العمودي، الصاعد والنازل)، الداخلي والخارجي.
- ▶ تقييم الحملات، دراسات التأثير.

نموذج التطبيقات وصحافة البيانات



Guadeloupe



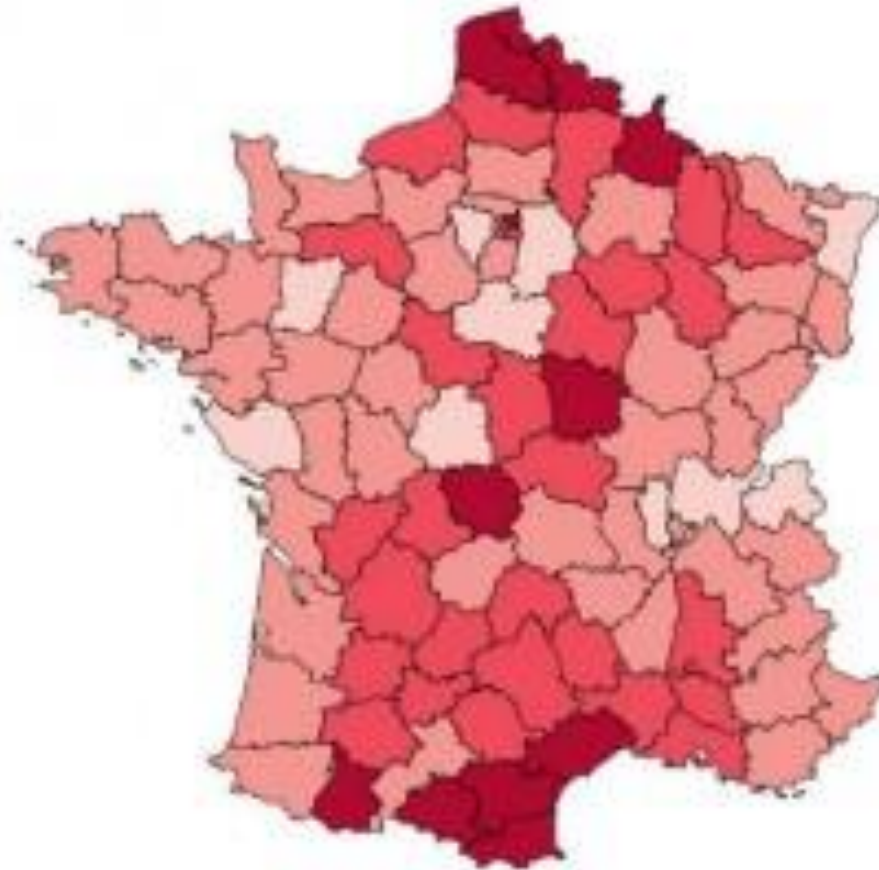
Martinique



Guyane

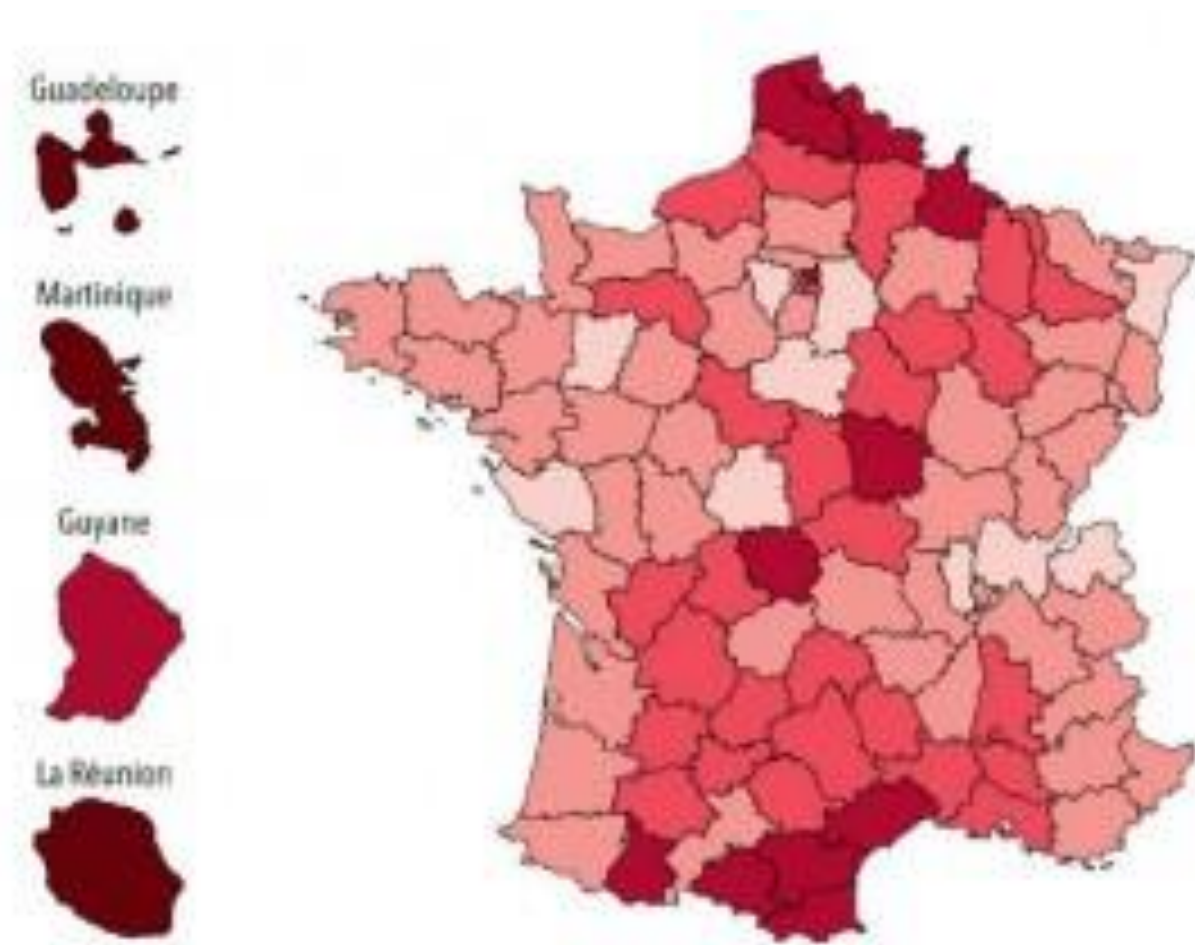


La Réunion



ETUDES & STATISTIQUES

Le poids du social dans les départements, la nouvelle preuve par les chiffres



FISCALITÉ

Taxe d'habitation : en carte et en chiffres, démêler le vrai du faux



شكرا على الاصغاء والمتابعة