

التواصل العمومي كآلية لتحقيق التنمية

د. غزلان اليوسفي

باحثة في التواصل

المغرب

الملخص

يكتسي التواصل بشكل عام والتواصل العمومي بوجه خاص، مكانة مركزية وأساسية في مسار التنمية الشاملة والمستدامة، بكل أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وبشكل حجر الزاوية في مسلسل الانتقال الديمقراطي، وتعزيز البناء المؤسسي.

والتواصل العمومي حراك لا ينفصل عن التواصل السياسي والمؤسسي والاجتماعي والثقافي والاقتصادي، لذا فهو يلعب دورا بارزا في تقوية صلة الوصل بين المواطن والمؤسسات العمومية، وتكريس مبدأ الشفافية والمشاركة، لأنه يمكن المواطنين من الاطلاع على القرارات والتدابير والإجراءات التي تتخذها المؤسسات العمومية، مع تعزيز الخدمات المقدمة للمرتفقين ودعم مشاركتهم في الحياة العامة، وتمكينهم من تكريس مبدأ الانتقال من منطق التحكم وسرية العمل الإداري الى استخدام تلك المعلومات للانخراط بشكل افضل في الشأن العمومي.

من هنا يكتسي التواصل العمومي، أهمية تؤثر في جميع مراحل العمل والعناصر الإدارية من التخطيط إلى إعداد القرار والتنسيق ثم الرقابة، فهو الخيط الرابط للعلاقة ما بين القائمين على العمل العمومي ومجموع الأشخاص المتلقين للعمل العمومي من خلال تنوع الأدوات التواصلية لتمرير الخطابات والمشاريع وتكريس مبدأ الانتقال من منطق التحكم وسرية العمل الإداري الى منطق المكاشفة والشفافية والانفتاح بالقدر الذي يشرك الكل في العمل العمومي والسياسات العامة للبلاد.

ويقتضي التواصل العمومي مع المرتفقين اعتماد لغة تواصلية ذات مصداقية ونجاعة، وللتواصل العمومي عدة أوجه ومستويات فهو في الغالب تواصل بين الإدارات العمومية وعموم المواطنين، وفي المستوى الثاني قد يكون التواصل العمومي فيما بين إدارات ومؤسسات الدولة.

الكلمات المفتاحية:

التواصل العمومي- التنمية – المرفق العمومي- المرتفق – الإدارة العمومية.

الاستشهاد المرجعي بالدراسة:

اليوسفي، غزلان. (2025، يناير). التواصل العمومي كآلية لتحقيق التنمية. مجلة البحث في العلوم الإنسانية والمعرفية، العدد 1، المجلد 2، السنة 2، ص 204-212.

السياق العام

يكتسي التواصل العمومي في خدمة التنمية أهمية بالغة ، بحيث لا يمكن الحديث عن إدارة أو مرفق عمومي دون استحضار الغاية من وجوده ، ولأن هذه الغاية مرتبطة ارتباطا وثيقا بحاجة المحيط الى هذا المرفق ، وبالتالي فان عملية التواصل بين الطرفين تعد ضرورة حتمية لا يمكن الاستغناء عنها تحت أي ظرف كان وليس هذا فحسب بل هو احدى المقومات التي يمكن أن تقاس بها نجاعة الإدارة وفعالية وجودها ، وهذا ما يطلق عليه بالتواصل العمومي الذي يركز مفهومه على علاقة المرفق العام بالمواطنين من مختلف الفئات بمن فيهم الهيئات والجمعيات والمنظمات والأفراد في المجال الحضري والقروي ، وهي علاقة لا تقتصر على ما هو خدماتي بل يتعدى ذلك الى عملية وضع السياسات العمومية ، وإشراك المواطنين ومختلف الفاعلين في صنع القرار.

أهداف البحث

يحاول موضوع البحث الوصول إلى الأهداف التالية:

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم التواصل العمومي بما فيه التواصل الإداري، آلياته وأهم عناصره؛
- رصد العلاقة بين المرفق العام كأحد عناصر العملية التواصلية والمرتفق؛
- الوصول الى مدى نجاعة الإدارة العمومية كآلية لتحقيق التنمية المنشودة.

الإشكالية:

لأن الدولة اليوم من خلال الإدارة العامة لا تزال تتموقع في قلب فضاءات التنمية ومجالات التطور، فهي بالتأكد نقطة الانطلاق التي يجب أن يمر منها مسلسل التنمية، اعتبارا لمكانتها الواعدة في الحياة العامة لذا تعتبر الإدارة بمثابة القطب الروحي في النظام الإنتاجي والاقتصادي لاي مجتمع كيفما كانت درجة تقدمه، فإنها بقدر ما تساهم في الدفع بعملية التقدم نحو الأمام والدفع من درجات النمو حال تقدمها وتطورها بقدر ما تكرر التبعية والتخلف وتدني مستويات العيش حال تعثرها وفشلها.

مقدمة

يعتبر التواصل بين الإدارة والمواطن عنصراً ومؤشراً مهماً على مدى ديمقراطية المرفق العمومي وخدمته للمرتفق بكفاءة وفعالية، إذ يكمن دور الإدارة المنفتحة والمنصة لتطلعات مرتفقيها في ترسيخ الشفافية، وتعزيز ثقة المواطن في السياسات العمومية وحكومتها.

فأى تطوير أو تحديث داخل البلد يكون موضوعه ومحوره إصلاح وترشيد علاقة الفرد والمواطن بمؤسسات الدولة، وهذا ما ينشده التواصل العمومي الذي يهدف إلى إعادة النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن.

يشكل التواصل العمومي شرطاً أساسياً في تدبير الشأن العام، إذ يتيح للمواطنين الاطلاع على قرارات الإدارات العمومية وإنجازاتها، ويساهم أيضاً في تعزيز مشاركتهم في الحياة العامة.¹

بما أن طبيعة التنظيم الهرمي للمؤسسات الإدارية يجعلها في أمس الحاجة إلى التواصل بين جميع مكوناتها لضمان حسن سيرها، وإلا تعرضت لسوء التسيير واللامبالاة، فيكون مالها في النهاية الفشل والعقم في التسيير والمردودية، وبهذا لا يمكن تصور إدارة حديثة وطامحة إلى تحقيق التنمية.

من هنا فالتساؤل الذي يظل مطروحاً ما معنى التواصل الإداري؟ وما هي أهم عناصره؟

وبناء على هذه الأسئلة وغيرها ارتأيننا أن نتناول هذا الموضوع وفق المنهج التالي:

المبحث الأول: مفهوم التواصل الإداري وأنواعه؛

المبحث الثاني: وسائل التواصل الإداري ومبادئه.

المبحث الأول: مفهوم التواصل الإداري وأنواعه

المطلب الأول: مفهوم التواصل

أصبح التواصل اليوم علماً مستقلاً بذاته ومن أهم العلوم التي تدرس في المدارس والجامعات والمعاهد، لضبط قواعده، واكتساب مهارته، وإشاعة ثقافة التواصل، قصد تحقيق البناء المتكامل في كل مجال من مجالات الحياة.

¹ دليل التواصل العمومي، قطاع إصلاح الإدارة - وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، ص3.

لذا تعددت التعاريف التي تحاول الوصول الى المعنى الصائب للتواصل حيث ارجع ابن منظور التواصل إلى فعل "وصل"، وصلت الشيء بالشيء وصلًا وصلته والوصل ضد الهجران، وهو خلاف الفصل، والتواصل ضد التصادم¹.

أما في المعاجم الأجنبية وخاصة الفرنسية، فإن التواصل يعني التبادل اللفظي بين مرسل ينتج معطى موجه إلى متكلم آخر ومتلق يستقبل المسموع أو يجيب بكيفية جلية أو ضمنية تبعاً لنوع المعطى².

ويعرف جوزف دوفيتو التواصل بقوله: يحدث التواصل عندما نصدر أو نستقبل رسالة ما، أو نعطي دلالة معينة لإشارة أو إشارات منبعثة من شخص ما، والتواصل الإنساني دائماً معرض للتشويش من طرف المؤثرات الخارجية، حيث يتم إنتاجه داخل سياق معين، وله هدف محدد³.

ومن التعريفين نستنتج أن التواصل هو: عملية نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات والمشاعر عبر اللغة أو الكتابة أو التعبير الجسدي بين طرفين: المرسل والمستقبل. والتواصل له دواعي تفرضه في المجال الإداري لعل من أهمها:

1. تحديث وتطوير الإدارة.
2. تحقيق الانضباط والمحافظة على روح المسؤولية داخل الإدارة.
3. تطوير خطة العمل الإداري وضمان حسن سيره.
4. تحسين تجليات الإدارة وتنقيتها من شوائب سوء الظن والشك وتوتر العلاقات.
5. تقليص الاختلالات الإدارية.

المطلب الثاني: أنواع التواصل الإداري

تزاوّل الإدارة مجموعة من الممارسات اليومية، وتسير هذه الممارسات عن احتكاكات مختلفة بين العناصر البشرية سواء داخل الوحدة الإدارية أو خارجها فيما بين الوحدات الإدارية المختلفة.

وتتخذ هذه الممارسات صوراً عديدة من الاتصالات، وقد قسم الباحثون وعلماء التنظيم الاتصالات إلى أنواع متعددة يمكن إجمال أهمها أولاً: الاتصالات الرسمية وتتضمن الاتصالات الراسية النازلة والصاعدة

¹ ابن منظور، لسان العرب، مادة اللام فصل الواو، دار صادر للطباعة والنشر، بيروت، ط1، سنة 1990.

² جون دي بوا، معجم اللسانيات والعلوم واللسان لاروس، 1994، ط1، ص 94.

³ جوزيف دوفيتو، أسس التواصل الإنساني، دار كيتان موران، ص5.

والاتصالات الأفقية، والاتصالات الداخلية والاتصالات الخارجية، ثم ثانيا: الاتصالات الغير رسمية¹.

أولا: التواصل الرسمي

كل الاتصالات الرسمية تتم عبر خطوط السلطة الرسمية في إطار هيكل تنظيمي يحدد قنوات الاتصال ومصالحها.

والاتصالات الرسمية يمكن أن تكون اتصالات داخلية أي داخل التنظيم، رأسية صاعدة ونازلة، أو أفقية، أو تكون هذه الاتصالات خارجية أي بين وحدة إدارية وأخرى، أو بينها وبين الأفراد².

1- التواصل الداخلي: هو الذي يتم داخل المنظمة الإدارية سواء كان ذلك بين أقسامها أو فروعها أو بين العاملين بالمنظمة في جميع مستوياتهم. يحددها الهيكل التنظيمي للمؤسسات الإدارية وتأخذ عادة ثلاث اتجاهات رئيسية وهي:

تواصل رأسي نازل: وهي الاتصالات التي تبدأ من أعلى التنظيم متجهة إلى الأسفل، أي من القمة إلى القاعدة، أي من الرئيس إلى المرؤوس، غالبا ما يأخذ هذا النوع صيغة أوامر تعليمات أو استفسارات... إلخ.

تواصل رأسي صاعد: وهو الاتصالات التي تنطلق من الأسفل إلى الأعلى، أي من المرؤوس إلى الرئيس، وتأخذ شكل تقارير أو مذكرات أو اقتراحات أو التماسات... إلخ

تواصل أفقي: وهو التواصل الذي يتم بين الأفراد في المستوى التنظيمي الواحد سواء أكانوا موظفين أو مسؤولين... بعضهم مع بعض بهدف تنسيق الجهود فيما بينهم³.

2. التواصل الخارجي :

وهو الذي يتم بين الإدارة الواحدة وبين غيرها من الإدارات الأخرى، وكذا بينها وبين الجمهور.

ثانيا: التواصل غير الرسمي

ويتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم ولا يتطلبها، وإنما ينشأ نتيجة وجود وصلات شخصية وعلاقات اجتماعية بين العاملين في التنظيم، وتقوم بجوار التؤيلات الرسمية، وما يساعد على نشوء هذا النوع من التواصل وجود علاقات الصداقة التي تنمو بين الموظفين في التنظيم، ويسهل التواصل الغير رسمي عملية الحصول على

¹ إبراهيم عبد العزيز شيخا، الإدارة العمومية، ص 388 و 400.

² محمد باهي، المبادئ والأسس العملية للتحرير الإداري، طبعة 1997، الصفحة 153.

³ عرض من إنجاز د أحمد يد موسى منتدى قضائي إقليمي محكمة الاستئناف التجارية بنفاس في إطار التكوين المستمر الجهوي لموظفي العدل برسم سنة 2004، الصفحة 9.

المعلومات بسرعة، ويمكن عن طريقه الحصول على معلومات يصعب الحصول عليها إذا ما استعملت وسائل التواصل الرسمية¹.

ثالثاً: أشكال التواصل العمومي

1. التواصل عبر وسائل الإعلام: يعتبر الإعلام وسيلة للحصول على المعلومات، من هذا المنطلق يقوم بحشد الرأي العام بتعبئته وإقناعه، كما يعتبر الناقل الرئيسي للمعلومات للمواطنين، وقد اتسع المشهد الإعلامي ليشمل المدونين والمؤثرين ومستعملي الأنترنت.

2. التواصل عبر تنظيم التظاهرات: يهدف التواصل عبر تنظيم التظاهرات إلى حشد ثلة من الأطراف المعنية على المستوى الداخلي و/أو الخارجي. وقد يتخذ عدة أشكال منها تنظيم الندوات، أو المؤتمرات أو المعارض المهنية أو المناظرات.

3. التواصل الرقمي: يستخدم التواصل الرقمي القنوات الرقمية لدعم التواصل مع المواطنين حول السياسات أو الخدمات العمومية. ويشمل التواصل عبر المواقع الإلكترونية المؤسساتية ووسائل التواصل الاجتماعي

المبحث الثاني: وسائل التواصل الإداري ومبادئه

ينبغي التواصل على عدة وسائل:

المطلب الأول: وسائل التواصل الإداري

تتعدد وتختلف وسائل التواصل الإداري التي تستعمل في نقل الأوامر والأفكار والآراء وكذا الاتجاهات والبيانات والمعلومات بين مختلف المستويات في الإدارة، واستعمال أي واحدة منها يتوقف على الظروف المتوفرة وعلى نمط التعامل السائر بها ونوع المادة المراد نقلها، وكل ما كانت هناك إمكانية استعمال أكثر من حاسة في التواصل كلما كانت وسيلة التواصل أكثر فعالية².

التواصل الإداري الكتابي: إن التواصل الكتابي يعتمد على الكلمات والعبارات وكذا المصطلحات المكتوبة في نقل المعلومات موضوع التواصل، وإذا كان التواصل الشفهي هو المهيمن فهذا لا يعني قلة أهمية التواصل

¹ محمد باهي مرجع سابق الصفحة 160.

² الحسن سعد الله، دور التواصل الإداري الداخلي في اتخاذ القرارات الإدارية حالة الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين بسطات، رسالة لنيل دبلوم الماستر في القانون العام، 2014/2015، بسطات، الصفحة 29 و30.

الكتابي، حيث يستخدمه الموظفون على اختلاف مستوياتهم الإدارية والتنظيمية، إذ يقومون يوميا بكتابة الرسائل المذكرات، التقارير وتعبئة النماذج لتحقيق أهداف معينة لتسهيل القيام بأعمال إدارية.

التواصل الإداري الشفهي: يتميز هذا الأسلوب من التواصل بتبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفها، أو عن طريق الكلمة المنطوقة، وهذا الأسلوب يعتبر أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهولة ويسرا وصرحة، كما أنه يمثل الجزء الأكبر من وسائل التواصل بين مختلف الفاعلين داخل الإدارة.

التواصل الإداري الإلكتروني: تطورت تكنولوجيا التواصل والمعلومات بشكل كبير ونوعي، بحيث أصبحت الوسائل المستعملة أكثر فعالية وأكثر تأثيراً¹.

المطلب الثاني: مبادئ التواصل الإداري

لقد تزايد تدخل الإدارة وتنوع مهامها وهي ذات طابع تقني في أغلب الأحيان وقد ظهرت ضرورة توفر الإدارة على أسلوب للتواصل خاص بعد انتقالها من إدارة حافظة للأمن إلى إدارة متدخلة في جميع الميادين. انطلاقاً من هذا التصور الواضح للأسلوب الإداري في التواصل يمكننا الوقوف على سبع مبادئ أساسية تميزه وتضفي عليه طابعاً خاصاً وتمثل في²:

- **الدقة والوضوح:** من خلال هذا المبدأ في التواصل الإداري يجب أن تكون الرسالة بلغة يفهما الشخص الموجهة إليه، ومن ثم يجب تجنب استعمال العبارات والمصطلحات غير مألوفة بالنسبة لمستقبل الرسالة، وعلى ذلك لاحتلال وجود أكثر من معنى للكلمة أو التعبير الواحد يعوق الفهم المتبادل المضمون الرسالة، بالوضوح مبدأ من مبادئ التواصل الإداري حيث يعطيه انطباعاً حسناً لأنه يتوفر على مواصفات الجودة والدقة.

- **احترام التسلسل الإداري:** من أهم مبادئ التواصل الإداري ضرورة احترام التسلسل الإداري، حيث يركز تنظيم الإدارة على تدرج تسلسل مبني على قاعدة هرمية عريضة وينتهي إلى قمة الهرم الذي يمثل أعلى سلطة بالإدارة ويرتبط بعضهم البعض بعلاقة التبعية ويزتبط عن هذا التدرج التسلسلي عدة نتائج من بينها خضوع المرؤوس لرئيسه، وتلقي التعليمات والأوامر من الرئيس.

- **المسؤولية:** كل موظف كيف ما كانت رتبته في السلك الإداري مسؤول عن القيام بمهام التي عهد بها إليه، كما أن الموظف المكلف بتفسير مصلحة من المصالح مسؤول أمام رؤسائه عن السلطة المخولة له لهذا الغرض وعن تنفيذ الأوامر الصادرة عنه ولا يبرأ في شيء من المسؤوليات الملقاة على عاتقه.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة في التطبيق، دار جرير لنشر والتوزيع الطبعة الأولى، السنة 2005، الصفحة 147.

² عبد العزيز أشرفي، تقنيات التواصل والتحرير للإدارة العمومية، بدون دار النشر، الطبعة الأولى، 2000، الصفحة 21.

الموضوعية: تقتضي الموضوعية أسلوب مجرد في التعبير والكتابة يستند إلى إحداث حقيقة، بعيدا عن الذاتية والانحياز لرأي دون آخر والتوتر والانفعال والمبالغة في عرض الوقائع وهو أسلوب يتوارى عن الطابع الشخصي أو العاطفي للمحرر ومن خصائص الإدارة الالتزام بالحياد التام اتجاه كل من تتعامل معه¹.

- **الحذر:** يرتبط هذا المبدأ في التواصل الإداري ارتباطا وحيدا بمبادئ المسؤولية والموضوعية، حيث يجب أن تتصف التعابير الإدارية الدائمة بالحذر لأن التسرع في اتخاذ القرارات والوقوع في الأخطاء يؤديان إلى تأويل الإجراءات وسوء الفهم، وربما إلى التصادم والطعن أمام المحاكم الإدارية فكل خطأ أو إهمال أو تقصير هي مواقف تستلزم مسؤولية الإدارة بأكملها.

- **اللباقة والمجاملة:** يجب أن يتميز التواصل الإداري سواء كلماته أو جملة أو تعابيره بطابع التحذير واللباقة مع المرونة في إطار من العلاقات الإنسانية المحكمة الشاملة بين جميع العاملين في الفضاء الإداري رئيسهم ومرؤوسهم أو مع الغير.

إن ترسيخ هذه القاعدة في التواصل الإداري تعبر عن قمة في السمو، وفي نفس الوقت هي مرتبطة ارتباطا وثيقا بممارسة السلطة، ذلك أن التقيد بمبدأ المجاملة واللباقة ليس هو استبعاد للصرامة التي هي مظهر من مظاهر السلطة العمومية².

- **الشمولية:** إن مبدأ الشمولية في التواصل الإداري يتطلب من المحرر التصدي لمشكل موضوع التواصل ودراسته دراسة مستفيضة وخص جميع أوجهه، والنظر إلى كافة الحجج التي من الممكن أن يدلي بها قبل الإفصاح عن موقف الإدارة أو اتخاذ قرارها في الموضوع. ومن نتائج هذا المبدأ أن يكون الأسلوب المستعمل عاما وخاليا من الأغلاط اللغوية والنحوية والحشو³.

خاتمة

لقد سعت الدولة في مجموعة من المحطات والمراحل بالمساهمة وبشكل فعال أنا مع في الانتقال من الدولة "الحارس" التي تسهر على تحقيق الأمن والاستقرار للمواطنين والمواطنات إلى الدولة "المتدخلة أو المديرة"⁴ للشأن العام لتحقيق التنمية في جل القطاعات ولا سيما القطاع الإداري، الذي يعد، بمثابة لبنة وحجر أساس لبناء الدولة الحديثة، لتطور الإدارة دليل على تطور البلاد وفساد الإدارة دليل على فساد هاته الأخيرة،

¹ العبيدي جمال، دليلك إلى التحرير الإداري باللغة العربية، دار إسهامات في أدبيات المؤسسة، تونس 2005، الصفحة 38.

² عبد العزيز أشرف، تقنيات التواصل والتحرير للإدارة العمومية، بدون دار النشر، الطبعة الأولى، 2000، الصفحة 90 و91.

³ زكي محمود هاشم، أساسيات الإدارة، منشورات دار السلاسل، سنة 2001، الصفحة 345.

⁴ مصطفى المصباحي، القانون الإداري - التنظيم الإداري، طبعة 2019، الصفحة 5.

فالجانب الإداري هو الذي يسهم في اكتساب الهوية الوطنية من خلال احترام التشريعات الوطنية من دستور وقوانين تنظيمية وعادية، ذلك من أجل خلق مرفق فعال أنا مع هدفه الوحيد تحقيق العدالة الجمالية والاجتماعية وكسر الصورة التقليدية المنبثقة عن العلاقة الجامعة بين المواطن والإدارة، التي يجب أن تكون مبنية على أسس الاحترام والتقدير من الجانبين ، ولخدمة المواطن واسطة المواطن لأجل المواطن.

النتائج المستخلصة

بعدما كان يُنظر إلى العلاقة مع الإدارة من قبل المواطن باعتبارها علاقة قوى في غير صالحه، وينظر للخدمة المؤداة على أنها امتياز عوض أن تكون حقا فقد انتقلت الإدارة من شكل تقليدي مباشر يعتمد بصفة أساسية على الورق إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة المقدمة على مستوى المرفق العام.

لقد أحدث التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال و نظم المعلومات مساحة عريضة لتطور الأنظمة الإدارية و المالية في المؤسسات الحكومية، إذ أطلقت عدد من الدول مبادرات الإدارة الإلكترونية مما ساعدها على الانطلاق و الخروج من نطاقها الجغرافي وإمكانياتها البشرية المحدودة، والوصول بخدماتها للمواطنين والمستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة وبالتالي تقريب الإدارة من المواطن وتطوير الخدمة العمومية وترشيدها مما يترتب عليه فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني، لذلك لجأ المغرب للاعتماد على الإدارة الإلكترونية كآلية لتحديث المرافق العمومية وتحسين خدماتها من أجل تجاوز القصور والاختلالات التي تنتجها الإدارة التقليدية "الورقية"، فالإدارة الإلكترونية باعتبارها عملية الانتقال من تقديم الخدمات الإدارية بالطرق التقليدية اليدوية إلى طريقة الكترونية عن طريق استغلال ما تتيحه التكنولوجيا الحديثة من وسائل وأدوات تهدف لاستخدام أمثل للوقت و الجهد و المال.

رغم كل هذه الإنجازات فالتواصل العمومي يظل معطوبا في أساسه مرهونا في أبعدياته حيث مازالت الإدارة العمومية تعتبر المعلومات من مجال سيادتها وأنها غير مجبرة على اقتسامها مع عموم المرتفقين رغم وجود نصوص قانونية وقانون الصحافة وتبقى علاقة التواصل العمومي علاقة موسمية لها بعد إخباري من قبل الحملات التحسيسية وضرورة الاقتراع.