

محاضرة: وظائف الاتصال العمومي:

✓ الوظيفة الإخبارية:

تعد هذه الوظيفة من أكثر وظائف الاتصال العمومي إذ تعتمد على النشر والبيت على نطاق واسع للأخبار والمعلومات، فهي تعكس حاجة الإنسان الفطرية في معرفة ما يحدث حوله من أحداث سياسية واقتصادية واجتماعية...الخ، وتهدف إلى نشر الأخبار والمعلومات المرتبطة بكل ما يتعلق بالشؤون الداخلية للمجتمع والتي تهم المواطن، بالإضافة إلى نشر البيانات والمؤتمرات والصور والوثائق والرسائل والتعليمات، من أجل فهم الظروف المجتمعية والقومية والدولية والتصرف وإزاءها عن علم ودراية وتعد الأخبار متحدثا رسميا باسم الحكومة في أي دولة من الدول وناقلا للمعلومات السياسية وما يتصل بالسياسات العامة للدولة والمصالح القومية العليا، فهي إلى جانب وظيفتها في إعلام الجمهور عن سياسات الدولة وإعطاء قراراتها الشرعية، تهدف إلى صنع وخلق قبول شعبي للحفاظ على قوة الدولة أو تعزيزها، وتؤدي وظيفة الأخبار دورا سياسيا مهما في تكوين الرأي العام المستنير وتطويره عن طريق الإمداد بالمعرفة العامة، وتنمية المجتمعات من خلال الأخبار الصادقة والمعلومات الدقيقة الكاملة والآراء الجديدة الهادفة.⁽¹⁾

ويشير بعض الباحثين إلى أن هناك نمطي استخدام مختلفين لهذه الوظيفة الإخبارية المعرفية بالنسبة للأفراد فالأول له علاقة بملاحقة الأحداث الجارية التي تقع ومعرفة ما تقوم به الحكومة، وفهم ما يحدث في العالم بالإضافة إلى معرفة ما يقوم به القادة، والثاني يتعلق باستخدام وسائل الاتصال العمومي للمعرفة العامة وزيادة الخبرات والمعلومات الشخصية، وبسبب تعود الفرد في المجتمع الحديث والتعرض لكم هائل من الأخبار والمعلومات أصبحت وسائل الاتصال ذات أهمية كبيرة في تحقيق هذه الوظيفة المتطورة والمتزايدة لديه وهذا ما جعل الكثير من

¹ سعد بن آل سعود: سعد بن سعود بن محمد: الاتصال السياسي في وسائل الإعلام وتأثيره في المجتمع السعودي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدعوة والإعلام، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية، 2006، ص 60.

الحكومات تستغل حاجة شعوبها إلى الأخبار والمعلومات الجديدة، فتنتقي من بينها ما يتفق مع سياساتها وأهدافها وتقدم المعالجة الإخبارية في نفس الإطار الذي يخدم تلك السياسة ويحقق هذه الأهداف، وهو ما ينأى بالإعلام عن دائرة التأثير الطبيعي التلقائي إلى دائرة التأثير المقصود وتقوم هذه الوظيفة بخدمة السياسيين من خلال التركيز على أخبارهم ونشاطاتهم، كما أن تراكم الأخبار والمعلومات حول إحدى الشخصيات السياسية العامة أو المنظمات الرسمية أو الشعبية يساهم في تكوين الصورة الذهنية عنها لدى الجماهير.⁽²⁾

كما يمكن القول أن تأدية الوظيفة الإخبارية بطريقة جيدة وفعالة يمكن من تحقيق الأمن الإعلامي بالنسبة للمواطن في مجال الأخبار، إذ أن النشر السريع والفوري والمستمر للأخبار من قبل مختلف الهيئات العمومية الفاعلة في المجال العام يغني المواطن عن الاعتماد على مصادر إعلامية واتصالية أخرى للحصول على المعلومات والأخبار خاصة ما تعلق بالقضايا والشؤون التي تهمه وتمس مصالحه، ففي ظل التداول الدولي للكم الهائل والكبير من المعلومات عبر مختلف المنابر والقنوات الاتصالية سواء تقليدية أو رقمية فيمكن أن يقع الفرد أو المواطن ضحية للأخبار الزائفة أو المضللة التي من شأنها زعزعة الأمن والاستقرار الاجتماعي والسياسي للمجتمع، وتتجلى أهمية الوظيفة الإخبارية في: خلق الوعي لدى الأفراد مما يسمح بتنشئة مواطن صالح وفاعل في المجتمع، تشكيل المواقف والاتجاهات الفردية والجماعية خاصة ما تعلق بالقضايا الهامة والحساسة التي تهم المجتمع، بلورة رأي عام واع ومستنير، تحقيق الأمن الإعلامي من خلال محاربة الشائعات وكل ممارسات التزييف والتضليل الإعلامي، ويتحقق الأمن الإعلامي من خلال: أولاً التنويع في مصادر وقنوات تقديم وبث المعلومات والأخبار، ثانياً: المصادقية والشفافية في الرسائل الموجهة للجماهير وللرأي العام، واجتناب الكذب أو التزييف أو التستر عن المعلومات والحقائق أو عدم التصريح بها خاصة ما تعلق بالقضايا التي تثار للنقاش لدى الرأي العام المحلي، وثالثاً: السرعة والآنبة في نشر الأخبار

² سعد بن آل سعود: المرجع السابق، ص 61.

والمعلومات، وعدم فسح المجال لقنوات اتصالية أخرى قد تزيّف الحقائق والأخبار وتقدم الأخبار الكاذبة للجماهير.

✓ الوظيفة التفسيرية والتوجيهية:

تقوم هذه الوظيفة على شرح وتفسير مختلف المبادرات التي تقوم بها المؤسسات العمومية وكذلك مختلف الإجراءات المتخذة من قبلها لتنظيم وتسيير شؤون العامة بما يخدم المصلحة العامة ومن ذلك شرح وتفسير طريقة إجراء الانتخابات أو الترشح لها من خلال تبيان مختلف المراحل التي يمر بها المترشح وذلك وفقا للوائح والقوانين المنظمة للعمل الانتخابي، توضيح إجراءات إنشاء الأحزاب والجمعيات... الخ، بالإضافة إلى ذلك فالهيئات العمومية تعتمد على الاتصال العمومي لشرح مختلف النصوص واللوائح القانونية التي تنظم العلاقات الاجتماعية والعلاقة ما بين المواطنين والحكومة، ومن ذلك مثلا تقديم شروحات حول قانون المرور للمواطنين والعقوبات المترتبة عن مخالفته، علاوة على ذلك فالاتصال العمومي يعمل على توجيه الرأي العام ولفت انتباهه إلى قضية أو مسألة معينة تخدم المصلحة العامة أو تتماشى مع مصلحة السلطة السياسية للبلاد، وذلك يتم من خلال اعتماد أجندة إعلامية محكمة وموجهة، فالرأي العام متغير هام وأساسي في إصدار القرارات والموافقة عليها في ظل النظم الديمقراطية. كما تستخدم الهيئات الحكومية الاتصال العمومي لتقديم مختلف التوجيهات والإرشادات العامة للجمهور الهادفة إلى تحقيق الاستقرار الاجتماعي والسياسي وزيادة التكافل والتضامن الاجتماعي، ويتم ذلك من خلال مختلف الحملات الإعلامية التي تباشرها تلك المؤسسات العمومية كحملات النظافة وحماية البيئة، الوقاية من حوادث المرور، وحملات التبرع بالدم... الخ.

✓ وظيفة الاستقبال والإصغاء:³

³ جمال بوشاقور، مرجع سابق، ص 89.

معنى ذلك أن تعكف المؤسسات العمومية على تخصيص فضاءات وقنوات اتصالية وأوقات استقبال المواطنين والإصغاء لانشغالاتهم ومشاكلهم ومقترحاتهم، قصد إيجاد حلول لها أو إيصالها للجهات المعنية أو السلطات العليا، وتتم أو تتحقق هذه الوظيفة من خلال مكاتب الإعلام والاتصال والاستقبال والتوجيه، سجل أو صندوق الاقتراحات، البريد العادي للمؤسسة، البريد الإلكتروني والرقم الأخضر.

إن هذه الوظيفة لا يجب أن تتوقف عند هذا الحد، بل يجب التكفل التام والجاد بمشاكل وانشغالات المواطنين بما يحقق المصلحة العامة، وبما يؤكد ويجسد لشرعية المؤسسات العمومية.

✓ وظيفة ترقية السلوك وضمان الحوار:

يعتبر الحوار أسلوب حضاري وهام وضروري لضمان ديمومة التواصل ما بين المؤسسات العمومية والمواطنين، وهو يعتبر تكريس لمبدأ المشاركة الديمقراطية، فعلى السلطات العمومية توفير وتفعيل القنوات المناسبة للحوار والعمل على تكريسه، ومن ذلك عقد لقاءات دورية مع المجتمع المدني لمناقشة مختلف القضايا الهامة، إجراء منتديات إعلامية مع مختلف الشرائح الاجتماعية... الخ.⁴

وفيما يتعلق بترقية السلوك فهذه الوظيفة تتجسد من خلال العمل على محاربة كل السلوكيات السلبية والسعي لتحويلها وترقيتها إلى سلوكيات ايجابية بما يحقق المصلحة العامة، بالإضافة إلى التأكيد على القيم الايجابية في المجتمع والدعوة للتحلي بها والعمل وفقها بما يحقق مصلحة الوطن والمواطن كالحث على قيمة التعاون والتكافل، واحترام الوقت... الخ.

⁴ جمال بوشاقور، مرجع سابق، ص 89.