

## محاضرة: وظائف الاتصال العمومي:

### ✓ الوظيفة الإخبارية:

تعد هذه الوظيفة من أكثر وظائف الاتصال العمومي إذ تعتمد على النشر والبث 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 ودرأة وتعد الأخبار متحدثاً رسمياً باسم الحكومة في أي دولة من الدول ونافقاً 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 لحفظ على قوة الدولة أو تعزيزها، وتؤدي وظيفة الإخبار دوراً سياسياً مهماً في تكوين الرأي العام المستثير وتطويره عن طريق الإمداد بالمعرفة العامة، وتنمية المجتمعات من خلال الأخبار الصادقة والمعلومات الدقيقة الكاملة والأراء الجديدة الهدافة.<sup>(1)</sup>

ويشير بعض الباحثين إلى أن هناك نمطي استخدام مختلفين لهذه الوظيفة الإخبارية المعرفية بالنسبة للأفراد فال الأول له علاقة بملحقة 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 والposure لكم هائلاً من الأخبار والمعلومات أصبحت وسائل الاتصال ذات أهمية كبيرة في تحقيق هذه الوظيفة المتغيرة والمترابطة لديه وهذا ما جعل الكثير من

<sup>1</sup> سعد بن آل سعود: سعد بن سعود بن محمد: الاتصال السياسي في وسائل الإعلام وتأثيره في المجتمع السعودي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدعاة 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.<sup>(2)</sup>

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 يغنى 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 لكم الهائل والكبير من المعلومات عبر مختلف المنابر والقنوات الاتصالية سواء تقليدية أو رقمية قيمكن أن يقع الفرد أو المواطن ضحية للأخبار الزائفة أو المضللة التي من شأنها زعزعة الأمن والاستقرار الاجتماعي والسياسي للمجتمع، وتنتجي 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 التزيف والتضليل الإعلامي، ويتحقق الأمن الإعلامي من خلال: أولاً التنويع في مصادر وقنوات تقديم وبث المعلومات والأخبار، ثانياً: المصداقية والشفافية في الرسائل الموجهة للجماهير ولرأي العام، واجتناب الكذب أو التزيف أو التستر عن المعلومات والحقائق أو عدم التصريح بها خاصة ما تعلق بالقضايا التي تثار للنقاش لدى الرأي العام المحلي، وثالثاً: السرعة والأنانية في نشر الأخبار

<sup>2</sup> سعد بن آل سعود: المرجع السابق، ص 61.

والمعلومات، وعدم فسح المجال لقنوات اتصالية أخرى قد تزيّف الحقائق والأخبار وتقديم 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 وتسخير 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 وفقاً 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 مابين المواطنين والحكومة، ومن ذلك مثلاً تقديم شروحات حول قانون المرور للمواطنين والعقوبات المترتبة عن مخالفته، علاوة على ذلك فالاتصال العمومي يعمل على توجيه الرأي العام ولفت انتباذه إلى قضية أو مسألة معينة تخدم المصلحة العامة أو تتماشى مع مصلحة السلطة السياسية للبلاد، وذلك يتم من خلال اعتماد أجندـة 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 الهدافة إلى تحقيق الاستقرار الاجتماعي السياسي وزيادة التكافل والتضامن الاجتماعي، ويتم ذلك من خلال مختلف الحملات الإعلامية التي تبادرها تلك المؤسسات العمومية كحملات النظافة وحماية البيئة، الوقاية من حوادث المرور، وحملات التبرع بالدم...الخ.

#### ✓ وظيفة الاستقبال والإصغاء:<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> جمال بوشاقور، مرجع سابق، ص 89.

معنى ذلك أن تعكف المؤسسات العمومية على تخصيص فضاءات وقنوات اتصالية وأوقات استقبال المواطنين والإصغاء لانشغالاتهم ومشاكلهم ومقترناتهم، 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 يؤكّد 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.<sup>4</sup>

وفيما يتعلق بترقية السلوك بهذه الوظيفة تتجسد من خلال العمل على محاربة كل السلوكيات السلبية والسعى 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.

---

<sup>4</sup> جمال بوشاقور، مرجع سابق، ص 89.