المبحث الثاني
عوامل تكوين الرأي العام

في ظل ما نشــهده اليوم من ثورة المعلومــات، وتقلص الدور الرقابي للحكومة على وسائل الإعلام وتوجيهها، فقد أصبح لهذه الوسائل أثراً كبيراً في التعبير عن رأي أفراد المجتمع كما هو، لا كما تريده الحكومة أو القوى الأخرى المؤثرة في المجتمع.

هنــاك عوامل معينة يجــب توافرها حتى يــؤدي الرأي العام وظائفه الحقيقية على الوجه الأكمل، ويعبر بصدق عن توجهات الرأي العام في المجتمع، ومن هذه العوامل ما يأتي:

١- حرية الرأي

مــن الصــعوبة بمكان أن ينشــأ حــوار سياســي أو اجتماعي موضــوعي وصــادق يقود إلى رأي عام ســليم يعبر عن مصالح

أفـراد المجتمع في ظل غياب التشـريعات والقوانين التي تكفل حرية الرأي والتعبير للمواطن. فالرأي العام وقاية للمجتمع من الظلم السياسـي والاجتماعي ومن الفساد المالي والإداري، وما ينتج عنه من مصادرة لحق المواطن في العيش الكريم.

ومـا لم تكن هنـاك قوانين تحمي حقوق الأفـراد في التعبير عن آرائهم دون خوف، فإن ذلك سـينعكس سلباً على المجتمع، بـل ربمـا يبلـغ الأمـر ذروة التأثيـر بقيام ثـورات ضـد النظم السياسـية التي صادرت حق المواطن في التعبير عن رأيه تجاه قضاياه الجوهرية وحاجاته الأساسية التي ينتظرها من الدولة ومؤسسـاتها. وما شـهده العالـم العربي من ثورات شـعبية في السـنوات القليلة الماضية إنما كان من أسبابه الرئيسة: الظلم غير المُعبر عنه، الذي وقع على الشعوب، فانتفضت.

وما ينبغي الإشـارة إليه أن هناك أنظمة سياسية نصت على ضمان حرية الرأي والتعبير في دساتيرها وقوانينها الإعلامية، لكنها غير مطبقة عمليًّا وواقعيًّا، وإنما هي مواد أو بنود شـكلية لا تحقق المقصود من حرية التعبير، وما ينتج عنها من تعددية منضبطة في الرأي تحقق مصالح الأمة والمجتمع.

حرية الـرأي والتعبير مهمة في تكوين الرأي العام السـليم، ولا تتحقق إلا إذا تمتع الإعلاميون والمؤسسات الإعلامية وقادة الرأي في المجتمع بمسـاحة كبيرة من هذه الحرية؛ وهي حرية لا تخضـع لضغوط الحكومة في فرض مسـار معين للرأي العام مـن جهة، أو الإقصـاء للـرأي المخالف من جهة أخـرى. وإذا نجحت وسـائل الإعلام وقـادة الرأي في ذلـك، فإنهم قادرون على مسـاعدة الجمهور في فهم القضـية موضوع النقاش، ومن ثـم تكويـن رأي عام موضـوعي يخـدم الدولـة والمواطن على حد سواء.

٢ - وجود الكفاءات التي تقود الرأي العام

وجود الإعلاميين الذين يؤمنـون بحاجة المجتمع لرأي عام تجاه قضاياه الأساسية التي يعيشها أو يواجهها، هو مطلب مهم، وعامل أسـاس من عوامل تكوين الـرأي العام الحقيقي والمعبر عن توجهات أفراد المجتمع ومصالحهم المادية والمعنوية.

ومـن الضـرورة بمـكان أن تكـون الكفـاءات الإعلامية التي تقـود الرأي العام ممثلة لثقافة المجتمـع في حاجاته المعنوية، وصـادقة ومخلصـة فـي تمثيلهـا للحاجـات الماديـة لأفـراد

المجتمع. أما الكفاءات التي تفتقد هاتين الصفتين الرئيستين فإنها كفاءات لا تمثل إلا نفسها، أو من تتحدث بالنيابة عنه من أصحاب المصالح الضيقة التي لا تخدم الوطن، ولا تحقق حاجات المواطن.

٣ - الموضوعية

من المهم أن يرتبط الطرح الإعلامي لمناقشة قضايا المجتمع بالموضوعية، بعيداً عن الدعاية للحكومة أو مصالح القوى النافذة أو المؤثرة في المجتمع. ذلك أن تغييب الحقائق أو تجاهل الوقائع أو التلاعب بنتائج استطلاعات الرأي العام من شأنه أن ينتج رأياً عامًّا لا يعكس توجه الأفراد أو مجموع المواطنين في القضية التي يدور حولها النقاش.

وعنصر الموضوعية في تكوين الرأي العام تناوله المتخصصون في دراساتهم وبحوثهم بالتأكيد عليه، وضرورة أن يكون من يوجه الرأي العام متحلياً بقدر كبير من الأمانة والموضوعية التي تقدم المصلحة العامة للمجتمع على مصالح الأفراد أو الجماعات، سواءً كانوا من الساسة وصناع القرار، أو من التجار، أو جماعات المصالح. ولذلك كتب كثير

مـن الباحثين[1] مشـككين فـي النتائـج التي تتوصـل لها كثير من اسـتطلاعات الـرأي العام التـي تقوم بها وسـائل الإعلام أو المؤسسـات السياسـية، والتـي يتـم فيهـا التلاعـب بنتائج الاستطلاعات لتخدم المصالح المادية أو الأيديولوجية لجهات معينـة في المجتمع، تكون نتيجتهـا أن يتبنى الرأي العام توجهاً مزيفاً، بحيث يُظَن أنه الحقيقة التي عبر عنها أفراد المجتمع.

٤- توافر المعلومات الكافية عن قضايا الرأي العام

المعلومـة هي الأسـاس الـذي يُبنى عليه الـرأي العام، وهي مادته ومضـمونه. وما لم يكـن الرأي العام مسـتوفياً للمعلومة المتعلقة بالقضـية أو القضايا التي يُناقشـها، فإنه سيؤدي إلى اتجاه ناقص أو غير ناضج.

ولا بـد من توافر شـرطين رئيسـين في المعلومـة التي يبني عليها الرأي العام موقفه السـليم من القضـية التي يدور حولها النقاش، وهما:

(١) **الكفايـة المعلوماتيـة:** بمعنـى أن تسـتوفي القضـية المعلومـات اللازمـة لاتخاذ موقف تجاههـا. فالكثافة

(1) Dooley , Patricia. (Spring , 2002). Constructing Public Opinion: How Political Elites Do What They Like And Why We Seem to Go With It. Journalism And Mass Communication Quarterly , 79 , (1) , p.221.

فـي المعلومة تسـاعد على فهم القضـية مـن جوانبها المختلفـة، ومن ثم يسـتطيع المواطـن أن يبني موقفه علـى وعـي معرفـي كامل يسـاعده علـى إبـداء الرأي السليم والناضج.

(٢) **مصداقية المعلومة**: إذ لا يصـح أن يُبنى الرأي العام على معلومات مُضـلِّلَة أو غير مُوَثقة عن القضـايا التي يناقشـها. وإذا كان هـذا الشـرط ضـروريًّا للمواطـن العـادي، فإنـه يتأكد فـي حـق المؤسسـات الإعلامية أو قـادة الـرأي المؤثرين فـي المجتمع، وبخاصـة في عصر تعدد منافذ المعلومة، وقدرة الكثيرين على نشر معلومـات دون التثبت من حقيقتها ومصـداقيتها، كما نراه واقعاً في بعض القضـايا التي يثيرها أفراد أو قادة رأي عبر وسائل الإعلام الجديد.

٥ - تفعيل مؤسسات المجتمع المدني:

وهي المؤسسات غير الحكومية التي تدافع عن حقوق المواطن، وتعبر عـن رأيه الحقيقي، ومنها المؤسسـات الإعلامية. ومفهوم مصـطلح المجتمـع المدني يشـير إلـى مجموعة واسـعة النطاق

مـن المنظمات غير الحكومية والمنظمـات غير الربحية التي لها وجـود في الحيـاة العامة، وتنهض بعبء التعبير عـن اهتمامات وقيم أعضائها أو الآخرين من المواطنين، استناداً إلى اعتبارات أخلاقيـة أو ثقافية أو سياسـية أو علمية أو دينيـة أو خيرية. ومن ثـم يشـير مصـطلح منظمـات المجتمع المدنـي إلـى مجموعة عريضـة من المنظمات، تضـم: الجماعـات المجتمعية المحلية، والمنظمـات غير الحكوميـة، والنقابـات العماليـة، والمنظمات الخيرية، والمنظمات الدينية، والنقابات المهنية [1].

٦ -وجود مراكز قياس الرأي العام:

وجـود مراكـز قياسـ الـرأي العام يُعـدّ ظاهرة صـحية في المجتمعات التي تقدر قيمة المواطن، وتأخذ رأيه في الحسـبان فـي القضـايا التـي يواجهها مجتمعه، وبخاصـة تلك القضـايا المتعلقة بحياته ومعاشـه، مثل التعليم، والصـحة، والإسـكان، وغيرها من القطاعات الخدمية.

إن رأي المواطن في مثل هذه القضـايا لـن يكون مؤثراً لدى صـانعي القـرار في مؤسسـات الدولـة المختلفة ما لـم تكن له

(١) انظر (موقع المجتمع المدني على شبكة الإنترنت).

مراكز متخصصة في قياسه، ومن ثم إعداد التقارير ذات العلاقة بحجمه وصدق تمثيله للعينة المدروسة ورفعها إلى الجهات ذات الاختصاص للاستفادة منه في صناعة القرار.

وعلى الرغم من اختلاف الباحثين[1] في أهمية قياس الرأي العام وتأثيره في صناعة القرار السياسي وجدلهم الكبير حول مصداقية نتائج استطلاعات الرأي، إلا أن وجود مراكز متخصصة في قياس الرأي العام بات عاملاً مهمًّا في المجتمعات الحديثة التي شهدت تطوراً كبيراً في تقنيات الاتصال ووسائله غير الخاضعة لرقابة الحكومة، وهي وسائل وجد فيها المواطن منفذاً للتعبير عن رأيه في قضايا مجتمعية، ولذلك فإن من الضرورة أن تدرك الحكومات أهمية تقنين صوت المواطن بإنشاء مراكز متخصصة لقياس الرأي العام، أخذاً في الحسبان أن رأي عينة مُمَثِّلة للمجتمع في قضية معينة يعكس إلى حد كبير المزاج العام لبقية أفراده.

إن وجود مراكز لقياس الرأي العام مؤسسة على منهجية تهتم بالطريقة العلمية لاختيار العينة، ثم المصداقية في كتابة

(١) انظر: صدقة محمد محمود ونجوان فاروق شيحة. دور استطلاعات الرأي العام في صنع السياسات العامة. بحث مقدم إلى (المؤتمر الدولي لاستطلاعات الرأي العام واتخاذ القرار: النظرية والتطبيق). القاهرة، فبراير ٢٠٠٧م.

تقرير عن نتائج الاستطلاعات التي تقوم بها[1] يُعدّ عاملاً مهمًّا من عوامل تكوين الرأي العام السليم في المجتمع، ومن ثم الاسترشاد بهذا الرأي عند صناعة القرارات المتعلقة بالشأن العام في المجتمع.

(1) Rebert W.Oldendick. (October, 2002). The Role of Public Opinion in Policy and Practice. USC Institute for Public Services and Policy Research, P.33.