الفصل التاسع

تقييم المعلومات

لا يكفى المندوب أن يجمع معلومات حسبما يسمح الوقت. لابد أن يستوثق من أن المعلومات التى جمعها تمثل الحقيقة، ويمكن للإنسان أن يؤكدها. وتسمى هذه العملية تقييم المعلومات، وهى من أهم أوجه عمل المندوب وأشدها تحدياً.

وأول ما يجب عليك هو أن تقيم المصدر؛ فلو أن ما تقوم بتغطيته حدث إخبارى، أعدته شخصية سياسية أو متحدث باسم جماعة.. وجب عليك أن تزن المعلومات التى تحصل عليها مقابل المصلحة الثابتة للمتحدث، أو قل مع خصم هذه المصلحة. وهذه المصلحة لا تعنى - بالضرورة - أن تكون المعلومات خاطئة أو محرفة. وإنما تعنى أنه يجب أن تنتبه إلى احتمال أن تكون المعلومات متحيزة، وأن المصدر يصبها فى ضوء باهر قدر استطاعته. ولهذا.. فإنه إذا أدلى العمدة ببيان يثنى فيه على إنجازاته.. فمن البديهى أن نتوقع أن يعزز بيانه بدليل قوى. ويأسى شاغلو المناصب العليا لحقيقة أن المندوبين يرفضون الثقة فى بياناتهم. ومن المؤكد أن عمل المندوب يصبح أسهل لو أنه صدق كل ما يقال له، ولكن التجربة علمت معظم الصحفيين أنه من المخاطرة وضع ثقة كاملة فى بيانات المسئولين السياسيين. ويحفل تاريخ الصحافة بقصص محزنة لمندوبين أفرطوا فى الثقة، كُذب عليهم أو زودوا بمعلومات متحيزة، أو أذاعوا ما تلقوه، دون تحريات مستقلة.

وإنى أقولها مرة أخرى إنه مما يليق تماماً بالصحفى أن يطلب من المسئول تقديم الدليل على صحة ما يقول .. ولابد أن يتم ذلك بهدوء واحترام دون عداء. ويستطيع المندوب أ ن

يطالب بالحقائق فى هدوء واصرار. وإذا بدا أن المسئول يتهرب.. فعليه أن يدفعه إلى الإجابة بأن يقول له «آسف يا سيدى، لا أعتقد أنك أجبت تماماً على سؤالى.»

وفى بعض الأحيان.. يقدم مصدر الأخبار معلومات متداخلة على نحو، تعلم أنه يصعب إجراء مونتاج له حتى يذاع فى التليفزيون. وعندئذ.. يحق لك تماماً أن تطلب إلى المصدر أن يعيد تقرير موقفه على نحو واضح مختصر: سيدى، هل يمكن أن تلخص ذلك فى ثلاثين ثانية؟ وغالباً ما يكون مثل هذا السؤال ضرورياً بالنسبة للتليفزيون؛ حيث يتعين أن تكون المادة صالحة للتصوير والمونتاج، والواقع أن هذا السؤال يمكن أن يلهم المصدر بلورة وجهات نظره، وإذا جاءت الإجابة الأولى مفككة بسبب بحث المصدر عن طريقة يشكل بها رده.. فإنه سيكون فى هذه المرة دقيقاً ومختصراً. وكما يبحث المندوب الصحفى عن فقرة جيدة فى حديث المصدر.. كذلك يفعل مندوب التليفزيون، ويفضل أن تكون قابلة للمونتاج.

ومن الأساليب المفيدة فى إختبار صحة البيانات هو أن يُواجَه المصدر بما يحتج به خصومه، ويطلب إليه الرد. ومرة أخرى أقول إنه من المهم أن تطرح هذه الأسئلة فى هدوء مع إيضاح أنك تسعى إلى المعلومات فقط ولا تنحاز لأى طرف.

وإلى جانب النظر فى نوعية المعلومات التى تتلقاها من المصدر.. قيِّم الملابسات الشخصية للمصدر: باسم من يتحدث؟ ومن هم الذين يمثلهم؟ وفى بعض الأحيان تواجه بمنظمة ذات اسم رنان، ومتحدث فصيح، واضح اللفظ والنطق، ولكنها لا تضم إلا حفنة من الأعضاء.

ومن المناسب، بل من الضرورى، أن يطلب المندوب من المتحدث باسم الآخرين أن يقيم الدليل على أنه يتحدث باسم مجموعة معينة من الناس. وأن توجه إليه مثل هذه الأسئلة: كم عضو فى المنظمة التى تتحدث باسمها؟ ما عدد الاعضاء العاملين؟ كيف تم اختيارك لقيادتهم؟ ما النسبة المئوية للمنتمين إلى المنظمة ممن تقول إنك تمثلهم؟ هل هناك وجهات نظر أخرى داخل المنظمة؟

وتفيد هذه الأسئلة خصوصاً إذا كنت تغطى منطقة قريبة أو جماعة يصعب تحديد مصالحها. وغالباً ما تجد أن أشد أفراد المجتمع تطرفاً، هم الذين ينظمون ويجاهرون بالقول، فى حين تظل الأصوات المعتدلة صامتة. ولابد أن تزن صحة البيانات التى يطلقها من

ينصبون أنفسهم قادة للجماعات، فلعل الحقيقة أنهم يعبرون عن القلة وليس الكثرة. وإذا كان من الضرورى إذاعة هذه البيانات؛ فلتوضع فى إطارها الأشمل، مع محاولة موازنة الموضوع بإفساح المجال لوجهات النظر المضادة.

ومن الإغراءات الشديدة، الانجذاب إلى الشخص الأبهى طلعة، والألمع شخصية على أنه المتحدث باسم الجماعة، وفى هذا ما فيه من التبسيط الشديد؛ حيث لا يعكس الحقيقة الكاملة، كما أنه يدل على فقر صحفى.

ولا يصح أن يكون ذلك سندا للقول بأن المندوبين يجب أن يعزفوا عن أى جهد، فى كشف ما يفكر فيه المواطن العادى، وما يشعر به؛ فهو مجرد دلالة على الصعوبات التى تعترض معرفة الآراء الصحيحة، ذات الوزن التى تعبر عن المجموع. ومن الضرورى الوصول إلى شئ من التعريف العملى «للقائد»، ولعل أفضل الطرق أمانة فى هذا الشأن أن نبين عدد من يتحدث هذا القائد باسمهم فعلاً، وليس من يزعم أنه يمثلهم. إن الحقيقة وليس المظهر هو مايجب تقريره.

ويقبل كثير من المندوبين بارتياح إلى المتحدث المعتمد؛ بسبب صعوبة تحديد من يتحدث باسم المواطن العادى. إن مسئول الإعلام أو العلاقات العامة الذى يسمى إعزازا "Flaks" ومعناها الصواريخ المضادة للطائرات، يمثل مجموعات ومنظمات يمكن تحديدها. وغالباً ما يكون تحت تصرفهم المطبوعات التى تضم المعلومات والبيانات، ولديهم القدرة على تقديم خدمات ممتازة لمندوبى الصحافة والتليفزيون. وهم يسهلون حركة التعاون بين الصحافة والحكومة، أو بين الصحافة والمؤسسات الكبيرة، وكثير من الصحفيين يرحبون بهذا التيسير. والمتحدث الذى يلبس رداء السلطة الذى منحته إياه مؤسسته التى يمثلها، يصدر بيانات قد يمكن الاعتماد عليها..

أو قل هل تستطيع الاعتماد عليها؟

هب أن المتحدث هو مسئول الإعلام أو العلاقات العامة فى مؤسسة كبيرة. فهل يطلعك على كل شئ، أم أنه يطلعك على ما سمح له به؟ وإلى أى مدى هو عليم؟ إن من اللائق أن

تسأل هذا المتحدث عن مصدر معلوماته، وأن يوضح هل استقاها مباشرة من رئيس مجلس الإدارة أو رئيس المؤسسة، وهل هو على علم بأسرار عملية اتخاذ القرار؟

ومن المألوف لدى كبار المسئولين فى الحكومة أو قطاع الأعمال أن يتجنبوا الاتصال المباشر مع المتحدث الصحفى، حتى يحتفظوا بفرصة الإنكار، بمعنى أنه لو اتضح - فيما بعد - أن المتحدث غالط الصحافة.. فإنهم يستطيعون نفى المسئولية، بحجة أنهم لم يخاطبوا هذا المتحدث مباشرة. وهى حيلة أنيقة يلجأ إليها قادة الحكومة ورؤساء الشركات، ورؤساء الجامعات والمؤسسات والاتحادات. وهذه الأساليب تجعل من الصعب على المندوب كشف الحقيقة، كما أنها تجعل من الصعب على الجمهور أن يميز بين ما يستحق التصديق وما هو هراء .. وهذا هو السبب فى أن المندوب الجيد يحاول أن يتحدث مع رئيس المؤسسة؛ لأنه يشعر بعدم الارتياح إزاء المعلومات، التى يلتقطها من المتحدثين باسمه أو موظفى الإعلام.

وفضلاً عن ذلك.. فإن الصوت الواحد الذى يُخوِّل الحديث عن مؤسسة أو وكالة كبيرة، يعطى انطباعاً بالرأى الواحد، وهو ما يخالف الحقيقة فى معظم الأحيان. ومن المؤكد أنك تتلقى وجهة النظر الرسمية، ثم تناقضها حيثما تشاء ووقتما تشاء، ولكن بشرط ألا تقنع بأن مجرد الرفض يكفى لاستجلاء الحقيقة. حاول أن تفحص المعلومة فحصاً دقيقاً داخل المؤسسة نفسها، وابحث عن دليل لرأى مخالف. حاول أن تكتشف المجادلات الداخلية التى حدثت قبل اتخاذ الموقف الرسمى.

وباختصار.. فإنه على المندوب أن يقدم للجمهور أكثر من مجرد الأصوات الرسمية، إن هدف الصحافة الجيدة هو الإيضاح والتفسير وإلقاء الضوء والتعمق والفراسة.

ويتضح من كل هذا أنه يجب أن تكون يقظاً، وأن تنظر دائماً فيما تصدق أو تكذب. والحقيقة السيكولوجية هى أن الناس يفضلون أن يصدقوا ما يحبون أن يصدقوا، ويصمون آذانهم عن المعلومات التى تناقض معتقداتهم الراسخة. ومادام الأمر كذلك.. فلابد أن تضاعف حرصك على ألا تستبعد المعلومات، التى لا تريدها، أو التى لا تتوقع أن تتلقاها.

ولابد أن يتجنب المندوب التعصبات الشخصية؛ فإذا كان ينتمى إلى الطبقة الوسطى. فهل هو أكثر ميلاً إلى الثقة بالمتحدث الذى يستخدم لغة هذه الطبقة، ويرتدى زيها، مما يجعل

المندوب يشعر بالارتياح؟ وإذا كان أسوداً، فهل هو أكثر ميلاً إلى تصديق مصدر أسود عن المصدر الأبيض؛ لأنه يشعر بالانجذاب والألفة معه؟. يجب على المندوب أن يفصل رؤيته الاجتماعية الخاصة عن مقتضيات المهنة فى النظر إلى الناس والأحداث والمعلومات، دون تحيز.

والمندوب الذى يفتقد الحذر قد يقع ضحية المظهر، فهو بشر، وعامل الجاذبية من أكبر الفخاخ؛ فالمندوب يحب مصدر أخبار معيناً؛ مما يؤثر على رؤيته لما يقوله هذا المصدر أو يفعله، وقد يكره آخر؛ مما يؤثر سلباً فى تغطيته لأنشطته.

وقد تشعر المندوبة بتعاطف أقوى مع الأقل شأناً عن أصحاب السلطان والثروة. ومن هنا قد تميل إلى محاباة شكاوى السكان، وتسقط من حسابها دفاع الملاك، حتى عندما تتضح القصة الحقيقية، وأن المسئولية مشتركة. إن المندوبة التى ترى نفسها تقود حملة عنيفة دفاعاً عن طرف فى قضية، قد تبتعد عن الحقيقة، وهى فى نهاية الأمر لا تخدم من تدافع عنهم، ولا تخدم الجمهور.

إن الأجدر بالمندوب هو السعى وراء الحقيقة إنصافاً وعدلاً، مهما يكن الطرف الذى تصيبه شظاياها. وقد يكون من المفيد توجيه أسئلة قوية إلى مسئول الرعاية الاجتماعية الحكومى أو المالك .. فليتم ذلك دون تردد. وجه الأسئلة، ولابد من استخدام الأسلوب نفسه الذى يحدوه الشك والتساؤل مع من يتلقون هذه الرعاية، مع السكان. وهذا يعنى تناول الجميع، بشئ من الشك، والإحساس بأن البيانات التى تلقى فى التليفزيون تميل إلى الإعلاء الذاتى، مهما يكن المصدر.

إن المستفيد من برامج الرعاية الذى يشكو من القصور فى خدمته، يجب أن يخضع لأسلوب التقييم المهنى تماماً كرئيس إدارة الرعاية. ومن المدهش أنك كلما تعمقت فى البحث وتمسكت بالإنصاف والعدل فى مقابلاتك التى تجريها وبحثك الذى تقوم به، بدت الأمور أكثر تعقيداً.

وعلى سبيل المثال... أذاع مندوب تليفزيون موضوعاً عن جماعة من الناس، يعيشون فى صناديق من الورق المقوى فى ظل مبنى الكابيتول فى واشنطون. وشكا هؤلاء الناس من أنهم

أصبحوا بلا مأوى، بعد أن عزمت سلطات المدينة على إزالة مساكنهم، وادعوا أنه ليس هناك من يعنى بهم، وأنحوا باللائمة على سلطات المدينة القاسية قلوبهم. لقد كان موضوعاً إنسانياً قوياً مؤثراً. وبمجرد أن أذيع.. تحركت سلطات المدينة لتقديم المساعدات العاجلة، وبدا عند ذلك أن أخبار التليفزيون حققت إنجازاً اجتماعياً جيداً.

ومع ذلك.. فبعد أيام قلائل، قررت المندوبة التى أعدت الموضوع وأذاعته أن تتابعه، وانزعجت عندما رأت أن هؤلاء الناس لايزالون يعيشون فى صناديقهم. لقد رفضوا كل عروض المساعدة وآثروا مزايا سكناهم المتنقلة دون إيجار. ومغزى هذه القصة، كما روته المندوبة، أن البشر يمكن أن يقبلوا بعكس ما يطالبون به، وفى بعض الأحيان يفضل الناس طريقتهم الخاصة فى الحياة، على المساعدة التى يمكن أن تقدم لهم.

وبالنسبة للمندوبة التى تتمتع بغريزة طبيعية فى تفسير كل المشكلات الإنسانية، بالمفاهيم الاجتماعية العلمية.. فإن هذا النوع من الحقيقة له قيمته التعليمية والتلقيفية.. والواقع أن هناك مناسبات يتضح فيها أن الناس هم المسئولون عما يعانون من أزمات.

والتغطية الجيدة لا تكتفى بالقول أن، هذا هو الوضع ثم الاستهجان والاستبشاع. إن التغطية الجيدة تحاول أن تمسك بالأسباب، ويفشل كثير من التغطيات المحلية بسبب قصور الجهد فى الإيضاح، ووضع القضايا والأحداث فى إطارها الأوسع.

ولكى نضرب لذلك مثلاً.. أسوق هذه القصة التى تصلح نموذجاً، وقد حدثت فى مدينة نيويورك: حل الشتاء، والمياه تتجمد فى المساكن المقامة حول المدينة بسبب ضعف التدفئة. وفى بعض هذه المساكن لا توجد تدفئة على الإطلاق. مندوبة التليفزيون تجرى مقابلة مع سيدة عجوز، تجلس على سريرها، تحاول التماسك وقد التحفت بالمعاطف والبطاطين. وهى تحاول أن تدفئ مسكنها بشعلة الغاز فى موقد بالمطبخ، والصورة توضح المرأة وهى ترتجف، وتحاول جاهدة أن تستدفئ، وقطرات الماء فى الحمام قد تجمدت، والكآبة بادية ترسم صورة سيئة لمعاناة الإنسان وإهماله. ويقول ملاحظ البناء إن الغلاية تحطمت، ولا يعلم متى يتم إصلاحها. وتنتقل الكاميرا إلى الدور تحت الأرضى، وتلتقط عدة صور للغلاية السوداء القديمة التى يبدو أنها ماتت بالشيخوخة. وفى ختام البرنامج.. تقف المندوبة لتقول إنها حاولت الوصول إلى المالك أو وكيله، ولكنهما رفضا الاستجابة.

لقد ترك هذا الختام انطباعاً لدى المشاهد بأن المالك وحش شرير، يحب تجميد العجائز بينما يجمع ثروة من الإيجارات. قد يكون ذلك صحيحاً، ولكن المندوبة لم تثبته، وهذا النوع من التغطية يمثل نوعاً من التعامل مع الحقيقة فى تبسيط شديد: طيبون فى مواجهة أشرار، ولابد أن يكون المالك هو الفتى الشرير لأنه هو الذى يملك المبنى: فهل هذا صحيح؟

ربما .. ولكن يبدو أن القصة الحقيقية أكثر تعقيداً. وربما يتكشف الوضع أكثر بالتنقيب فى سجلات الضرائب والأرباح الخاصة بالمالك، والاستفسار تليفونياً من سلطات الإسكان فى المدينة. ومندوبى المالك. وبدلاً من الصورة السطحية لساكنة ترتجف من البرودة، والمالك «الشرير» .. فقد يظفر المندوب بقصة أكثر إيجابية واستنارة، «مؤداها» أنه قد أصبح من الصعب على بعض الملاك أن يقوموا بإصلاح بيوتهم؛ بسبب قيود الإيجارات والتضخم، وعجز بعض السكان عن دفع الإيجار، وتعذر طردهم بحكم القانون. ومن الطبيعى أن القصة - على هذا النحو - ليست على قدر الإثارة فى قصة المالك الشرير، وهى لا تفيد فى حل عاجل لمشكلة الساكنة التى تتعرض للتجمد، ولكنها تقدم المعلومات التى تلقى الضوء على الموقف. والمتابعة المجدية هنا يجب أن تقوم على طرح مثل هذه الأسئلة: كيف يمكن حل هذه المشكلة؟ من الذى يعمل على وضع هذه الحلول؟ من الذى يجب أن يكون مسئولاً عن الموازنة بين الحقوق والحاجات لأطراف الموضوع؟ وقد تسفر هذه الأسئلة الأساسية الموجهة إلى عمدة المدينة أو أقسام الشئون المدنية فى جامعات المدينة، عن عمل صحفى تليفزيونى رائع عامر بالفكر.

ومن الواضح أن توجيه الأسئلة السديدة هو أحد مفاتيح الحصول على معلومات جيدة نافعة وتقييمها بذكاء، والأسئلة السديدة ليست سطحية أو تافهة. إن معظم الأخبار ليست قضية الخير ضد الشر، ولكنها مسألة حقوق متصارعة. ولا يقل التليفزيون عن الصحافة شأناً فى تناول هذه الأمور، إذا تجنبت الميل إلى التبسيط الشديد؛ حيث تكون الحقيقة فى واقع الأمر أكثر تعقيداً.

ومن الطبيعى أن التبسيط هو أحد الوسائل التى يعمد إليها كل الصحفيين فى تغطية الأخبار؛ فلابد أن تعمل كجسر بين الحقيقة المعقدة، والمواطن الذى يفتقر إلى الخلفية، والمادة والأساليب الضرورية لتبسيط هذه الحقيقة. وأمامك مهمة صعبة غالباً فى إبراز الحقيقة المهمة من بين الحقائق المتاحة، وأيها يتصل بالموضوع المطروح. وعليك أن تتناول هذه الحقائق

وتعرضها بطريقة سهلة الفهم، على أن تضمن - فى الوقت نفسه - سماع الحقائق والآراء ووجهات النظر الأخرى. وعليك أن تتجنب تبسيط القضية إلى حد تقليصها إلى طرفين، فى حين أنها تضم - فى الحقيقة - عدة أطراف. إن الهدف هو التبسيط ولكن دون إسراف، وهو فارق يتضح للمندوب الجديد بمضى الوقت، والاهتمام بمبادئ الإنصاف والتوازن فى مادة الخبر. وهذه مشكلة يواجهها كل المندوبين، إلا أن عبئها أشد فى التليفزيون بسبب الإيجاز فى أخباره.

ويمكن أن تكون مشكلة مصداقية المعلومات شاقة عند تغطية الكوارث. إنك تتوقع أن تكون رواية شاهد العيان موثوق بها، إلا أنه غالباً ما يكون الأمر غير ذلك؛ فالمواطنون العاديون يمكن أن يكونوا قد شهدوا الوقائع بالفعل وهم فى حالة من الانزعاج؛ لذلك.. فقد يتصورون أشياء لم تحدث، أو يبالغون فيها، أو يتظاهرون بأنهم رأوا أشياء، وهم فى الحقيقة لم يروا شيئاً، وذلك لمجرد رغبتهم أن يظهروا فى التليفزيون. وإياك - تحت أى ظرف - أن تقلل من شأن هذا الدافع؛ فالظهور فى التليفزيون - عند بعض الناس - هو وسيلة للتفاخر وازدياد الأهمية؛ فإذا كانوا قريباً من الكارثة فسوف يؤلفون ويتزيدون ويصلون إلى حد الكذب، عندما تتجه إليهم الكاميرا.

وتستطيع إلى حدما أن تحمى نفسك من هؤلاء المختلقين بالتحرى قليلاً، قبل أن تبدأ تسجيل المقابلة: اسأل «الشاهد» أين كان يقف عندما وقع الحادث.. اسأله أن يشرح بالتفصيل بدلاً من التعميمات الغامضة، وابحث عن الدقة فيما يصف. ومن الأسئلة التى تفيد كثيراً: ماهو أول ما سمعت أو رأيت؟ ماذا حدث بعد ذلك؟ ماذا رأيت بالضبط؟ وليس أفضل لحماية نفسك، من أن تجمع عدداً من شهود العيان، إذا أمكن ذلك، وترى الجمهور التناقضات إن وجدت. إن الفحص الدقيق للدليل أمر حيوى جداً فى الصحافة.

ويميل مندوبو التليفزيون - خصوصاً المحليون - إلى تجنب الموضوعات الإحصائية المعقدة؛ لأنه من الصعب تشكيلها بالصورة. ويشكل هذا نوعاً من الإهمال الجسيم؛ لأن الأخبار المهمة جداً تعتمد على التقارير والإحصاءات. كما أن هذا الإعراض يضع المندوب فى مهب تلاعب مصدر الأخبار، الذى يدع الأرقام تقول ما يريده.

ويستطيع المندوب - باسم المواطن الواعى - أن يطرح أسئلة مثل: ماذا تقيس هذه الخرائط؟ هل تركز الإحصاءات على المسائل الصحيحة أم أنه مجرد قياس لأمور تقليدية؟ هل يقيسون ما يسهل قياسه، مع استبعاد الحقائق التى تفيد فى الوعى العام؟

وعلى سبيل المثال.. ففى هذا الوقت الذى يناقش فيه الاقتصاديون علناً نظريات اقتصادية تقليدية.. فإنه من المناسب تماماً للمندوب أن يسأل: هل يقيس إجمالى الناتج القومى كل انتاجية الشعب بما فى ذلك الأعمال المتبادلة غير المدفوعة الأجر، واالمساعدة الذاتية، ومالى ذلك؟ ومن المناسب أن يسأل: هل يجب أن يقاس إنتاج الفرد بالساعة أم بالدولار (وحدة الأجر المدفوع)؟ ويجب أن يعرف المندوب الفرق بين المتوسط الإحصائى، والحد الأدنى. ولابد أن يعرف أن نتائج التقرير يمكن أن تنحرف طبقاً لأسلوب الحساب المختار. إن الإحصائيات يمكن أن تكذب، بل إنها تكذب، وسوف تكذب، طالما أن المندوبين يتقبلونها ويفشلون فى استخلاص المعلومات بعناية.

إن نقل التقارير والخرائط البيانية والإحصاءات إلى أخبار التليفزيون، تحتاج إلى مهارة كبيرة متعددة الجوانب. فلابد أن تستوعب تماماً المادة التى بين يديك، إذا أردت أن تحدد أبرزها، وأهم الفقرات التى تريد أن تلتقطها. ثم تبدأ العمل مع قسم الرسوم فى محطتك؛ لتصميم الموضوع؛ حتى يجمع بين الإفادة بالصورة والمعلومات الموضحة بشكل جيد.

ويمكن عرض المادة المطبوعة المختارة فى شكل فلاشات أو قراءتها، وهى تدور على الشاشة. ولابد أن يكون الخط واضحاً محدداً بدقة، والجمل مقسمة تقسيماً منطقياً. وإنه لفن رفيع أن تحول المادة الإحصائية الجافة إلى شئ، ينبض بالحياة على شاشة التليفزيون. ولما كان كثيرون جداً من أفراد الجمهور يلجأون الآن إلى التليفزيون، كمصدرهم الأساسى للأخبار.. فمن المهم تعريف الأخبار بأنها المعلومات، التى يحتاج الجمهور إلى معرفتها، حتى إذا كان من الصعب ترجمتها إلى صورمرئية.

ومن الواضح أن مندوب التكليفات العامة لايمكن أن يكون جيداً فى كل مجال، ولذلك.. فإنه من المهم أن تبنى مجموعة من الاتصالات، يمكن أن تلجأ إليها بسرعة؛ للمساعدة فى إيضاح المسائل المعقدة. ويمكن أن يكون هذا المصدر الخبير مندوباً آخر مخضرماً، وقد يكون أحد العاملين فى مجموعة مالية عامة، مع أن المجموعات المالية العامة تستطيع - فى بعض الأحيان - تحريف المعلومات كما يفعل بعض أعضاء المؤسسات. وسوف تحتاج إلى تطبيق المعايير النقدية على الأشخاص الذين تستخدمهم فى تفسير المواد المعقدة، ولكن عندما يظهر من يوثق به... فإنك تشعر بالأمان فى طلب مساعدته.

وفى مناسبات عديدة.. سيكون عليك أن تعد قائمة بالخبراء. ولكن أى خبراء؟ وكيف تعرف الخبير؟ وسواء كان فى مجال العلوم الطبيعية، أو علم النفس، أو الشئون الاقتصادية أو السياسية، أو التعليم.. فإن من يعد خبيراً فى نظر أحد الناس قد يكون دجالاً فى نظر آخر. وقد يستشهد بشخص معين طوال سنوات كخبير حتى يقال إنه حجة، ومع ذلك فإن أوراق اعتماده وحكمته لم تتعرض لفحص دقيق حديث، كما أنه لم يبذل جهد لاكتشاف أفراد آخرين، قد يكونون أكثر علماً، وأجدر منه فى الاستشهاد بهم.

وفى قصاصات الصحف وسيلة لتحديد الخبراء بوضع هذه الصفة قرين اسمهم مرة، أو مرتين. ويلجأ مندوبو التليفزيون الذين يزج بهم فى موضوع جديد إلى الاسم المطبوع، وهم يشعرون بالأمان للاستشهاد به كخبير؛ لأن الصحيفة المحلية تقول ذلك. وربما يكون قد فاز بهذه الشهرة المبكرة بفضل أصدقائه فى الصحيفة، أو أنه كان بارعاً فى تزكية نفسه. وفى بعض الأحيان.. تتأكد هذه الخبرة لمجرد التكرار، وبهذا تحبس خبرات عديدة أخرى بديلة.

ومن الطبيعى أن يفضل المواطن فى عالم معقد أن تصله المعلومات مبسطة، وعلى نحو يعتد به. وبالقطع يحاول المندوبون تزويد المواطنين بما يحتاجونه. ومن مهام المندوب أن يدخل شيئاً من النظام والترتيب، وأن يجد معنى فى الأحداث والقضايا، التى تتسم بالارتباك والفوضى. وها هو شارلى كاندور Charlie Candor بوجهه الأمين وصوته الواثق يقول للجمهور: كيف يكون ذلك؟ فمن كل المواد المتاحة يقتطف زهراتها ويصوغها فى موضوع كامل، ثم يأتى الخبير ذو الشعر الفضى دكتور دوجما Dogma يلقى تأكيداته : لماذا يذهب المندوب إلى أبعد مما يقوله الخبير، مادام ما يقوله مريح وجيد الصياغة؟

لماذا فعلاً؟ لأن الخبير غالباً ما يعارض، وحقيقته ليست أكثر قداسة أو كمالاً عن أى شخص آخر. ولو ادعى المندوبون غير ذلك.. فإنهم يسيئون خدمة الجمهور. إن هدف الأخبار هو إعلام الناس إعلاماً حقيقياً كاملاً بقدر الإمكان، وليس مجرد شذرات بسيطة. ولن يخلد المندوب الحريص إلى الأسرع والأسهل والسطحى، ولكنه سيسعى إلى أصوات أكثر، ويستطلع آراء أكثر لأنه يندر أن تكون الحقيقة خالصة وبسيطة، يكفى فيها قول خبير واحد.

وختاماً... نقول إن تقييم المعلومات يتطلب أن تكون ملماً بالأنماط الجديدة للمعلومات؛ فمثلاً من الواضح إن اثنين مضافاً إليهما اثنين يكونان أربعة، ولكن، هل هذا فى واقع الحياة

هو كل شئ؟ وعلى سبيل المثال : عندما تغطى حدثاً سياسياً، قد يختلف سياسى أو سياسيان اختلافاً شديداً مع زعيم حزبهما. فهل هما مشاغبان، أم أن موقفهما يمثل علامة مبكرة على تذمر أو تحول عام؟ هل تكتفى بالقول إن هناك سياسيين يقولان أشياء، تختلف عن الخط الرسمى للحزب؟ أم تنقب عن دليل ممكن يفيد أن هذا هو ما ظهر على السطح من محاولات أعمق للتغيير؟ وأيهما أفضل صحفياً .. إن اثنين + اثنين = أربعة، أم أنهما قد يشيران إلى تطورات على جانب أكبر من الأهمية، انشقاق فى هيمنة الحزب؟.

وبالرغم من أن تغطية أخبار التليفزيون تحتاج إلى جهد كثير من مندوبيها فى السيطرة على المعلومات المصورة، وتوجيه فرق التصوير، وتعبئة الموضوعات.. فإنه لايمكن إعفاؤهم من مسئوليتهم إزاء المستويات الصحفية الأعلى. ويستطيع المندوب الذى يبذل عناية كافية، أن يرفض الاكتفاء بالحقائق السطحية، بل ينقل إلى المشاهد إطار الحدث ومعناه وتفسيره وعمقه.