المجلة المغاربية للدراسات التاريخية والاجتماعية – جامعة سيدي بلعباس
ISNN : 2170-0060 EISSN : 2602-523X
المجلد 08 -- العدد 01 -- جوان 2017 ص 116 - 129

الإعلام الأمني بين تحفّظ المصدر الأمني و"تهوّر" الفاعل "الميديائي"

The Security Media between the Reservation of the Security Source and the Recklessness of the Media Actor

د. محمد حمادي Dr. Mohamed Hammadi mohamedhammadi03@yahoo.fr	علوم الإعلام والاتصال	جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم - الجزائر

DOI :

ملخص

تدرس هذه الورقة البحثية التحديات التي تواجه الأجهزة الأمنية أثناء أدائها لواجبها في إحلال الأمن والسكينة بين المواطنين وحماية الممتلكات العامة والخاصة في ظل استفحال الإجرام، والاستخدام غير القانوني لمواقع التواصل الاجتماعي من طرف مواطنين لا يمتلكون ثقافة قانونية، حيث يصل بهم الأمر أحيانا إلى حدّ القيام بتصرفات "متهورة" تعرّض حياة أناس للخطر.

مثل هذه التصرفات غير المسؤولة الناجمة عن سوء استخدام مواقع التواصل وتوظيف التكنولوجيا لممارسة التشهير والابتزاز وغيرها من الجرائم الالكترونية الأخرى، خلقت تحديات جديدة للأجهزة الأمنية، التي غيرت من إستراتيجيتها في التعاطي مع أشكل وصنوف الإجرام.

سُنحاول من خلال هذه الورقة البحثية تبيان ماهية "الفاعل" الميديائي، وموقعه في خارطة الإعلام الأمني، وإستراتيجية الأجهزة الأمنية الجزائرية في مواجهة "تهور" مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي أثناء تعاطيهم مع المعلومة الأمنية.

الكلمات المفتاحية: الإعلام الأمني؛ الفاعل الميديائي؛ المصدر الأمني؛ التهوّر؛ مواقع التواصل

Abstract

This research paper examines the challenges facing the security services while performing their duty to establish security and tranquility among citizens and protect public and private property in light of the escalating crimes, and the illegal use of social media by citizens who do not have a legal culture, where they sometimes even go up to reckless behavior that puts people's lives at risk.

المؤلف المرسل: د. محمد حمادي بريد الإلكتروني mohamedhammadi03@yahoo.fr

Such irresponsible behavior resulting from misuse of social media, and the use of technology to practice defamation, extortion and other electronic crimes, has created new challenges for the security services that changed their strategy in dealing with criminality's forms.

Through this research paper, we will try to clarify what the media actor is, its location on the security media map, and the strategy of the Algerian security services in facing the recklessness of social media users while dealing with the security information.

Keywords: Security Media; Media Actor; Security Source; Recklessness; Social Media.

مقدمــة

تعاظمت التحديات التي تواجه الأجهزة الأمنية التي تتولى مهمة تأمين المواطنين في أنفسهم وممتلكاتهم، وإحلال السكينة والطمأنينة بينهم، وتقليص مشاعر الخوف لديهم، في ظل تنامي الأعمال الإجرامية، واستغلال محترفيها للتكنولوجيا لتنفيذها، ما يتطلب تحسين أداء المؤسسات الأمنية، وتكثيف مجهوداتها، وجعلها أكثر قدرة على مواجهة كافة الأخطار التي تتربص باستقرار المجتمع، ومن هذا المنطلق يمكن القول أن "الإعلام الأمني هو بث الشعور الصّادق وحق التوجه إلى وسائله وطرقه حتى يحس الإنسان بحق أنه آمن على حياته ودينه وعرضه وماله، وعلى سائر حقوقه الأساسية دون تهيُّب أو سطوة أو جور". (حامد، 2006، صفحة 27)

وأفرزت التطورات التكنولوجية تحولات جذرية في ميدان الإعلام والاتصال، وامتدت إلى المشهد الأمني، حيث رفعت من سقف التحديات التي تواجه الأجهزة الأمنية في الجزائر من فرط الاستخدام اللا مدروس لوسائل التواصل الاجتماعي من قبل مواطنين تنعدم لديهم الثقافة الأمنية.

لم تعد وسائل الإعلام التقليدية من صحف وقنوات إذاعية وتلفزية هي المصدر الوحيد الذي يتلقف منه الأفراد المعلومات والأخبار عن الأحداث والقضايا بما فيها الأمنية، التي تموج بها الساحتين الوطنية والدولية؛ فقد دخلت التكنولوجيا على الخط وباتت شبكة الإنترنيت وما تحويه من مواقع إعلامية، تبث معلومات حيّة ومرفوقة بصور وأشرطة فيديو، متيحة التفاعل لدى مرتادي الشبكة العنكبوتية. من هذا المنطلق فإنّ جمهور وسائل الإعلام الذي استفاد من الثورة التكنولوجية في ميدان

الإعلام والاتصال، أضحى هو الآخر صانعا للمعلومة، التي زحفت نحو المشهد الأمني، فبات "الفاعل الميديائي" الذي يحسن استخدام تكنولوجيا الاتصال، ينشر صورا ومقاطع فيديو على مواقع التواصل الاجتماعي، عن متهمين مفترضين وآخرون مشتبه بهم في قضايا إجرامية، غير مبالٍ بما قد ينجر عن ذلك من تبعات خطيرة، قد تهدد أمن وسلامة هؤلاء الذين لم تثب بعد التحقيقات ضلوعهم في هكذا قضايا.

تحاول هذه الورقة البحثية، الإجابة عن التساؤلات التالية: ما ذا نقصد بـ"الفاعل" المديائي؟ وما موقعه في خارطة الإعلام الأمني؟ ما هي استراتيجية الأجهزة الأمنية الجزائرية في مواجهة "تهور" مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في التعاطي مع المعلومة الأمنية؟ ما مدى تأثير منشوراتهم على الأمن والسكينة العامة في المجتمع وكيف تتعامل وسائل الإعلام مع هذه المنشورات؟ هل تتعامل معها بجدية وتعتبرها مصدرا للمعلومة الأمنية في حال أي تعتيم من قبل هذه الأجهزة أم أنّها تبقي دائما على خلية الإعلام والاتصال لدى مديريات الأمن كمصدر أول ورئيس في الأخبار الأمنية؟.

"الفاعل الميديائي" وسرية العمل الأمني

يرتبط الأمن بالدرجة الأولى بالمجتمع الذي تحرص مكوناته على اتباع آليات من شأنها أن تحل الاستقرار والسكينة فيه؛ وهنا يظهر دور مؤسسات التنشئة الاجتماعية؛ كالأسرة، المدرسة والمسجد، ناهيك عن القوانين والقيم والأعراف المجتمعية؛ فكل نشاط إنساني مرتبط ارتباطا وثيقا بالأمن، الذي يعد أساس التنمية الشاملة، لذلك لا بد من صناعة وعي أمني لدى أفراد المجتمع؛ فالوعي الأمني هو بمثابة تعظيم لهيبة الدولة، وتعميق الشعور الوطني، والولاء للقادة، والانتماء للوطن، وتعزيز الوحدة الوطنية، وغرس روح المشاركة وتحمل المسؤولية والمحافظة على استقرار النظام السياسي، كما أن الوعي الأمني يعني إيجاد آلية للرقابة الجماهيرية، والدستورية والقانونية التي تحفظ الاستقرار للنظام السياسي والعمل على ديمومته". (العمر، 2010، صفحة 38).

ومكنت التطورات التكنولوجية التي أحدثت ثورة في ميدان الإعلام والاتصال، من إلغاء السرية والكتمان في التعامل مع المعلومة الأمنية، حيث أضحت متاحة

للجميع، عبر الصحافة المكتوبة، المرئية و المسموعة، وحتى المواقع الإعلامية على شبكة الانترنيت، ومواقع التواصل الاجتماعي، ما يتطلب مؤسسات أمنية قوية لها القدرة على التكيف مع هذه السرعة الهائلة في نشر المعلومات وإعلام الجمهور. (البداينة، 2011، صفحة 08)

يعترف المسؤولون الأمنيون بخطورة الاستعمال غير الأمثل للتكنولوجيا، وتوظيفها في الأعمال الإجرامية، حيث يرى في هذا الصدد مراقب الشرطة، المفتش الجهوي لناحية الجنوب الشرقي للشرطة بورقلة، العلمي عبد السلام، أن تفشي أنواع الجرائم في الناحية الجنوبية الشرقية للجزائر المعروفة سابقا بهدوئها، أن ذلك واقع خطير ساهمت في تفشيه بشكل أكبر الوسائط التكنولوجية وسلبيات الحضارة الحالية المشجعة على العنف، حيث اعتبر التصدي لهذا الواقع من الإجرام بوجوب تقوية جهاز المناعة الوطني من خلال معادلة الأسرة والمدرسة والتربية الاجتماعية، موضحا في ذات الإطار أن جهاز الشرطة في مرحلة تحضير لتوسيع العمل الأمني الوقائي عن طريق كاميرات المراقبة الحضرية التي يمكنها جعل حضور رجال الأمن والتغطية الأمنية فيما يتعلق بتفكيك قضائيا الجرائم المرورية وغيرها تحت السيطرة مستقبلا. (ب.مراد، 2016، صفحة 04)

إنّ التحدي الكبير الذي يواجه مصالح الأمن ومعها وسائل الإعلام، هو أن الجمهور لم يعد متلقيا للمعلومة وفقط، بل أضحى هو الآخر ينتج مادة إعلامية وينشرها عبر الانترنيت من خلال مدونته أو حسابه على الفيسبوك أو مواقع الفيديو التشاركية كاليوتيب، وهو ما أطلق عليه بظاهرة "المواطن الصحفي"؛ فكل مواطن لديه هاتف نقال أو كاميرا تصوير يلتقط صورا ومقاطع فيديو لأحداث أو ظواهر معينة وينشرها عبر النت ويشارك الآخرين التعليق عليها. (زغلول، 2010، صفحة 319)

وتتميز المواد الإعلامية التي ينشرها "المواطن الصحفي" بأنها تتيح التفاعلية والفورية في نقل الأحداث، وتسمح بحرية الرأي والتعبير دون أي ضغوط رقابية؛ فهي تخضع لقيود معينة ولا تحتكم لمنطق حارس البوابة، الممثل في شخص رئيس التحرير، الذي يقرّر ما ينشر وما لا ينشر.

النظرة إلى جمهور وسائل الإعلام تغيّرت، فلم يعد مجرد متلقٍ سلبي للمضامين، بل غدا شريكا إيجابيا في إنتاج هذه المضامين، يختار منها ما يتوافق مع مستواه الثقافي وسنه ودوافعه. فالجمهور أصبح يؤثر في وسائل الإعلام التي أضحت تقدم موادا إعلامية تتماشى وفق ميولاته، وهو ما تطرقت له نظرية الاستخدامات والإشباعات من طرف إلياهو كاتز، وترى هذه النظرية أن "الجمهور شريك إيجابي ونشط وأنه مدفوع للتعرض للإعلام ومضامينه؛ لتحقيق حاجات يعيها ويدركها جيدا" (العادلي، 2004، صفحة 07). وعرفت بحوث الاستخدامات والإشباعات اهتماما كبيرا في الدراسات الإعلامية، فحاولت تفسير العلاقة بين وسائل الإعلام ومضامينها وعملية إشباع حاجاتهم ودوافعهم.

ترى نظرية الاعتماد على وسائل الاتصال أن التأثير يعتمد على العلاقات المتداخلة بين الوسائل والجمهور والمجتمع، فرغبة الفرد في الحصول على المعلومات هي المتغير الرئيسي، الذي يفسر التأثيرات المعرفية والنفسية لوسائل الاتصال. كما أن الاعتماد على الوسائل يقوى عندما يرى الفرد أن أهدافه تتحقق من خلال الإشباعات، فالتأثير الاتصالي من وجهة نظر العديد من الباحثين يحدث إما نتيجة الاعتماد على وسائل الاتصال في جلب المعلومات أو نتيجة لمجرد استخدامها.[7] (حمادة، 2008، صفحة 121)

وهناك عوامل فردية واجتماعية تؤدي إلى اختلاف دوافع الجمهور في التعرض لمحتويات وسائل الإعلام، كالسّن والجنس والمستوى التعليمي والثقافي والدخل...هذا يندرج ضمن ما يسمى بالدافعية Motivation التي تعرف بأنها:"الحث والتحريك أو الدفع الذي لا يقتصر فقط عل النواحي الجسمية بل يمتد إل النواحي النفسية والاجتماعية، فالدافع عبارة عن باعث أو محرك، يعطي الطاقة للفعل الإنساني خلال هدف إدراكي وسلوكي تجاه إشباع الإحتياجات، وليس ضروريا أن يدرك الدافع بوعي، إنه عبارة عن حالة من الإحساس". (العادلي، 2004، الصفحات 14-15)

وتنبع الدافعية من قوة داخلية كامنة في الفرد تهدف إلى إشباع حاجاته، حيث يتحرك السلوك وفقا لهذا المعطى؛ فهي غريزية توجه سلوكه سواء أكان حركيا أو ذهنيا أو اجتماعيا نحو هدف معين. كما تلعب البيئة الاجتماعية في تحريك الدوافع لدى

الفرد، لما تتوفر عليه من قيم مادية معينة يحدد من خلالها الفرد أهدافه. ويعد "ميكانيزم الدفاع عن النفس من المحددات الهامة للسلوك ويجب استغلاله الاستغلال الأمثل، وذلك بعدم خداع وتضليل القارئ وتصوير الوهم له على أنه حقائق، مما يؤدي إلى جنوح الدوافع والرغبات، وبالتالي الانعكاسات السلبية على القارئ والمجتمع". (العادلي، 2004، صفحة 31)

مستخدمو مواقع التواصل الاجتماعي في الجزائر: نماذج من "التهوّر" الميديائي ؟ !

لأننا نعيش في مجتمع المشهد، فإن هذا المجتمع هو مجتمع الصور، التي تغزو البيوت والعقول، عبر الشاشات والقنوات (حرب، 2005، صفحة 35)، تحمل بين طياتها رسائل تعكس ما تموج به الساحتين الوطنية والدولية من أحداث. وفي السياق يتفاعل كثير من مرتادي مواقع التواصل الاجتماعي في الجزائر مع القضايا الأمنية سواء بالسلب أو بالإيجاب، حيث ينشرون صورا ومقاطع فيديو وتعليقات، تحمل ردود فعل غاضبة وأحيانا متعاطفة مع مثل هذه القضايا. وواكب زائرو هذه المواقع ظاهرة اختطاف الأطفال التي شهدتها الجزائر في 2016 بنشر صور الضحايا وعائلاتهم وتصوير المسيرات الحاشدة المطالبة بالقصاص من القتلة، لكن حملت بعض نشاطاتهم على الانترنيت ممارسات خطيرة أثرت سلبا على عمل مصالح الأمن التي كانت تتحفظ على هوية المتهمين وبعض التفاصيل التي كانت تستند إليها ذات المصالح في تحقيقاتها.

من بين الأمثلة الشاهدة على تهوّر "الفاعل" الميديائي، هو نشر صور لشاب ينحدر من ولاية ميلة بالشرق الجزائري، على أنّه قاتل الطفلة "نهال" البالغة من العمر سنتين، التي عثر عليها جثة مشوهة بقرية مشرك في ولاية تيزي وزو، بعد 15 يوما من البحث عنها. (مختاري، 2016، صفحة 05) الجاني المفترض تم تداول صوره على نطاق أوسع ووصلت إلى وسائل الإعلام، ما جعل صاحب الصورة يكذّب ما جاء في هذه المواقع من معلومات مغلوطة كادت أن تكلفه حياته، بالنظر إلى درجة الاحتقان التي كانت تميّز الشارع الجزائري، الذي اهتز على وقع مسيرات حاشدة للمطالبة بتطبيق حكم الإعدام على قتلة الأطفال.

مثل هذه الممارسات تؤثر سلبا على أداء الأجهزة الأمنية، وكذا السكينة العامة، ويمكن تصنيفها في خانة "التهور"، بسبب غياب الوعي والثقافة الأمنيين، اللذان يتطلبان إطلاق حملات تحسيسية تشارك فيها المؤسسات الأمنية ووسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني، لتنمية الوعي الأمني وحس المواطنة لدى مكونات المجتمع.

وبالرّغم من هذه الممارسات إلا أنّ نشاطات الفاعل الميديائي على الشبكة العنكبوتية، أحيانا تصبح أداة تساعد الأجهزة الأمنية على تعقب أثار المجرمين، بما يوفره هذا الفاعل من معلومات وبيانات قد تقود إلى كشف المتورطين في الأعمال الإجرامية؛ ومثال ذلك مقطع الفيديو الذي نشره جزائري مغترب من بلجيكا وينحدر من مدينة وهران، حيث أثار ضجة في الجزائر وخارجها، حيث يظهر طفلا يبلغ من العمر سبع سنوات وشبانا يقومون بترويعه بواسطة كلب في حي تيريغو الشعبي بمدينة وهران. نشر هذا المقطع كان كفيلا بتدخل السلطات العليا في البلاد، التي أمرت النيابة العامة بمجلس قضاء وهران، بالتحرّك وتوقيف المتهمين في القضية، ويتعلق الأمر بأربعة شبان أوقفتهم مصالح الشرطة.

الصحفي والمصدر الأمني: علاقة تبعية أم تعاونية؟

تعمل المؤسسة الإعلامية على الحفاظ على القيم المهنية لدى المنتسبين إليها، وتحقيق الولاء لها والتحسين من أدائها، بما يضمن استمراريتها وريادتها، فكل مؤسسة لديها سياسة خبرية تجعلها متميزة عن نظيراتها في الساحة الإعلامية، من خلال طرائق معالجة الأخبار، والاعتماد على أنواع صحفية بعينها، وهنا يظهر الاتجاه السياسي، الذي يتعلمه الصحفي بمرور الوقت، وتدريجيا من خلال الممارسة الميدانية لمهنة الإعلام، وحتى من بعض الإجراءات التي تتخذ في حق المواضيع التي يحررها، كالتوبيخ أو حذف موضوعه وأحيانا تصل إلى حد الفصل.

وإذا كان هذا هو الحال مع المنابر الإعلامية، فإن المؤسسة الأمنية، أيضا تحكمها ضوابط صارمة، يخضع فيها المنتسبون إليها إلى جملة من القوانين، تحكم علاقتهم بالهيئات الرسمية وأفراد المجتمع، وكذا قواعد تنظيمية تسيّر علاقاتهم مع وسائل الإعلام، ومن هذا المنطلق، يمكن القول إنّ المصدر الأمني والصحفي، هما نشاطان

مختلفان يلتقيان في مقصد واحد هو إيصال المعلومة الأمنية للرأي العام، والمساهمة في استقرار المجتمع ومواجهة الجريمة بكافة أشكالها، لذلك ينبغي أن تكون العلاقة بينهما هي علاقة تعاونية وليست تبعية.

أثبتت التجارب الصحفية أنّ أي قطيعة في العلاقة ما بين المصدر الأمني والصحفي، ستدفع ثمنها الحقيقة، التي تصبح أكبر ضحية، فلا يمكن في هذا الوضع للصحفي الذي ينقطع فيه التواصل مع الطرفين، أن يحصل على معلومات دقيقة ومفصلة عن الأحداث الأمنية التي تشغل بال الرأي العام، و لا يمكن للمصدر الأمني أن يدلي بالمعلومات، ما يجعل الصحفي في ظل التنافسية التي تطبع المؤسسات الإعلامية، وكذا سعيه إلى الحصول على السّبق، إلى سلوك طرائق أخرى في الحصول على المعلومة، كأن يعتمد على مصادر أخرى غير رسمية وليس مخول ها الإدلاء بأي تصريحات، سواء أكانت هذه المصادر من داخل المؤسسة الأمنية في حدّ ذاتها ويتحفظ الصحفي على ذكرها أثناء معالجته لمواضيعهم الإخبارية، عبر الإشارة إليها، بعبارة "كشفت مصادر أمنية مؤكدة"، أو أطراف أخرى على علاقة بالحادثة كالمصادر القضائية وشهود العيان.

مثل هذه الممارسات قد تنتهي بأخطاء جسيمة تؤثر سلبا على سمعة المؤسسات الإعلامية وكذا الأجهزة الأمنية، فالأولى قد تنشر معلومات خاطئة بإمكانها أن تزعزع استقرار المجتمع، والثانية قد تمس المعلومات التي تداولتها وسائل الإعلام بمجريات التحقيق فيها. (حمادي)

مديرية العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية والإعلام الأمني

تعد مديرية العلاقات العامة داخل الأجهزة الأمنية قسما مهما في إدارة هذه الأجهزة والحفاظ على استقرارها وتحسين أدائها، ونقل صورة إيجابية عنها لدى أفراد المجتمع. و يعرف Hunt و Gruning العلاقات العامة بأنها :"إدارة الاتصال بين أي منظمة وجماهيرها، وفي قلب هذا التعريف توجد أسس العلاقات العامة، وهي الاتصال بين شخص ما أو منظمة ما والجماهير ذات العلاقة والصلة بها، ويعرفها Hay Wood بأنها:الجهود الهادفة لتحديد هوية المنظمة وتعريف الجمهور بها، وتضييق الفجوة بين ما تريده المنظمة لصورتها المستقبلية وبين صورتها الحالية عند الجمهور.

ويمكن تعريف العلاقات العامة على أنها:"وظيفة إدارية مستمرة، تعتمد على التخطيط، وتعمل بين طرفين هما المنظمة وجماهيرها عن طريق الاستخدام الملائم للاتصال ووسائل الإعلام بهدف تحقيق أهداف الطرفين بكفاءة وفاعلية"[13]. (حمدي، 2008، صفحة 15)

ويظهر من خلال هذا التعريف، أن العلاقات العامة تركز على الجمهور الداخلي، فتعمل على تحقيق الاتصال بين إدارة المؤسسة وجميع العاملين فيها، بان تنقل لهم قراراتها، وفي المقابل تنقل أيضا آراؤهم إلى الإدارة، وكذا الجمهور الخارجي الذي تعمل المؤسسة على كسب ثقته.

إن الخطة الاستراتيجية الأساسية للعلاقات العامة تقوم على استخدام قصة إخبارية في إحدى الصحف، ثم الارتقاء بها صعودا، بحيث تنشر في صحيفة أخرى، أو عبر وسيلة إعلامية (مطبوعة)، وبعدها تنتقل إلى وسائل إعلامية أخرى كالإذاعة والتلفزيون، كما يمكنك نشر القصة الإخبارية نزولا. (ريس، 2009، صفحة 305) ويرى الدكتور صالح خليل أبو أصبع، "أن العلاقات العامة هي فن الاتصال الإنساني الذي يسعى إلى صناعة علاقات متميزة بين المؤسسة أو أية منظمة وجمهورها، بحيث تقوم على الثقة والاحترام والتقدير والمصالح المتبادلة، وأصبحت العلاقات العامة مع مطلع القرن العشرين مهنة سماها البعض هندسة العلاقات الإنسانية، وبدأ الاهتمام بها في الوطن العربي متأخرا، ومنذ النصف الثاني من القرن العشرين اهتمت إدارة العديد من المؤسسات العربية بالعلاقات العامة باعتبارها نشاطا مكملا لها". (أصبع، 2009، صفحة 07)

وتعرف مجلة العلاقات العامة الأمريكية، العلاقات العامة على أنها وظيفة إدارية تتعلق بتقييم اتجاهات الجمهور وميله، وتحديد العلاقة بين أهداف وسياسات المنظمة أو الأفراد المعنيين ومصلحة الجمهور، ووضع وتنفيذ برنامج عملي للحصول على قبول الجمهور، ووضع وتنفيذ برنامج عملي للحصول على قبول الجمهور لهذه الأهداف والسياسات". (صالح، 2004، الصفحات 17-18)

ويتضح من هذا التعريف أن العلاقات العامة تستهدف الجمهور الخارجي للمنظمة، فتحاول التقرب منه لمعرفة ميولات، ومدى توافقها مع الأهداف المسطرة من المنظمة، وفي السياق نجد تعريفا آخرا للعلاقات العامة أورده "شارل متزلر" و "ألفونس هلبلنج" على أن العلاقات العامة "تعتبر إحدى وظائف الإدارة العليا، وهي تعمل على سبر غور الرأي العام، والتأكد من مسايرة سياسة المنظمة للصالح العام، ثم العمل على تنفيذ برنامج عمل مستمر متطور يوجه إلى جماهير المنظمة المعنية سعيا وراء خلق الثقة والتفاهم معهم، والتأثير فيهم، مع العمل على تنمية العلاقة بينهم واستمراريتها". (صالح، 2004، صفحة 18)

وفي ما ركزت التعريفات السالفة الذكر على المحيط الخارجي، فإن تعريفات أخرى ساقها باحثون ركزت على الجمهور الداخلي للمنظمة أو المؤسسة بغية خلق الانسجام والتوافق داخلها، وهنا يظهر التعريف الذي قدّمه "سيدال" بأن العلاقات العامة:"عملية مستمرة تقوم بها إدارة المؤسسة للفوز بثقة مستخدميها، ومستهلكي منتجاتها، أو المنتفعين منها وبثقة الجمهور عموما، مما يؤدي إلى تحقيق التفاهم والانسجام معهم، وتتم هذه العملية عن طريقين:الأول داخلي، على أساس تحقيق التفاعل والتفاهم الداخلي والنقد الذاتي اللازم لتطوير الأوضاع الداخلية وتصحيحها، والثاني خارجي يقوم بالترويج لأهداف المنظمة ونشاطاتها ومنتوجاتها بكافة الوسائل الممكنة لخلق قناعة وثقة عامة بها" (صالح، 2004، صفحة 19)

وبرز دور العلاقات العامة في الألفية الثالثة، حيث باتت كل منظمة سواء تجارية أو خدماتية، تعتمد عليها في كسب ثقة الجمهور وإحاطته بجميع المعلومات التي يريد الحصول عليها حول المنظمة، بالإضافة إلى العمل على خلق سمعة طيبة عنها لديهم.

تبقى العلاقات العامة فنّ لابد من ممارسه أن يتحلى بمجموعة من المهارات على غرار التمكن من تقنيات التواصل مع الآخرين، والقدرة الإبداع والابتكار، من أجل التأثير في الجماهير وإمدادهم بمعلومات كافية وخلق صورة ذهنية إيجابية لديهم عن المؤسسة. و"تلعب وحدات التوجيه المعنوي والإرشاد والعلاقات العامة والإعلام في المؤسسات الأمنية في شتى دول العالم أدوار مهمة في تطوير الرسائل الإعلامية للأجهزة الأمنية ونشرها على أوسع نطاق، ولذلك فهي معنية بصورة مباشرة بضرورة إدراك

القيم المهنية والأخلاقية المؤطرة للعمل الصحفي، خصوصا في ما يتعلّق بأخبار الجرائم والتحقيقات الصحفية الأمنية". (العزيز، 2010، صفحة 05)

تهدف العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية إلى خلق صورة إيجابية عن المؤسسة وتعد وسيلة اتصالية ناجعة في تعزيز تثبيت هذه الصورة الذهنية، وهي الصورة العقلانية التي تتكون في أذهان الناس عن المنظمات، وقد تتكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة، وقد تكون عقلية أو غير رشيدة، وقد تعتمد على الأدلة والوثائق أو على الإشاعات والأقوال غير الموثقة ولكنها في الأخير تمثل واقعا صادقا بالنسبة لمن يحملونها في رؤوسهم.

وتتأثر الصورة الذهنية لأي مؤسسة بالمستوى الثقافي والتعليمي وكذا القيم التي يحملها المتلقي، والبيئة الاجتماعية التي يعيش في كنفها، فهي تغير الصورة الذهنية التي يحملها عن أي منظمة. وتلعب العلاقات العامة دورا كبيرا في تكوين صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسات الأمنية، ومحاولة محو تلك الصورة السلبية التي يكون قد رسمها الجمهور عنها بسبب مواقف أو ممارسات معينة، بتزويدهم بشتى المعلومات التي تمكن من تعزيز الصورة الايجابية لديهم، عن طريق تقديم إنجازات، المؤسسة نجاحاتها.

من بين أنشطة العلاقات العامة داخل المؤسسات الأمنية، أيضا إصدار المطبوعات من مجلات ودوريات وكتيبات ومطويات، تنشر فيها معلومات إيجابية عن المؤسسة، وتلجأ أحيانا مديرية العلاقات العامة إلى إنتاج أشرطة سمعية بصرية تعرف بالمؤسسة.

مديرية العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية، باتت تعتمد كثيرا على الإعلام، فتختار الوسيلة الإعلامية المناسبة لنقل المعلومات والتعريف بالمؤسسة. وتتمثل مهمة وسائل الإعلام في إخبار الناس وتزويدهم بالمعلومات والحقائق إزاء القضايا التي تشكل الصالح العام، فهي أداة لصناعة الرأي العام وإثارة اهتمامه بالقضايا الجوهرية وأحيانا تصبح أداة لقولبته وصرف اهتمامه عنها، من خلال انتهاج أساليب تنطوي على الخداع والتضليل.

تستعين العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية بمجموعة من الأدوات لتحقق الأهداف المرجوة، تتقدمها وسائل الإعلام من جرائد وقنوات وإذاعة وتلفزيونية وحتى ومواقع الانترنيت الإخبارية، حيث يستعان بها للوصول إلى الجماهير العريضة. الرعاية أيضا أسلوب تستعين به العلاقات العامة للحفاظ على مكانة المؤسسة أو الرد على بعض الانتقادات إلى تعرضت لها من طرف هيئات أخرى، لذلك يستحسن أن ترعى المؤسسات الأمنية بعض النشاطات في المجتمع لأنها أداة اتصالية هامة، ومثال ذلك ما تقوم به مصالح الشرطة في الجزائر من نشاطات اجتماعية على غرار التبرع بالدم للمرضى، وزيارة دور العجزة والطفولة المسعفة، وكذا تقديم وجبات الإفطار للصائمين في شهر رمضان.

تنظم الأجهزة الأمنية في الجزائر، منتديات وتدعو إليها وزراء ومسؤولين وشخصيات رياضية وسياسية وفنية معروفة، من أجل مناقشة بعض القضايا التي تشكل الصالح العام وتكون حديث الساعة، ما يمكن من جلب انتباه الجماهير، على غرار تلك الندوات التاريخية التي تتزامن مع ذكرى أول نوفمبر أو عيد الاستقلال. كما تحوّلت الشبكة العنكبوتية إلى فضاء مهم تلجأ إليه المؤسسات الأمنية لاستقطاب مرتادي الشبكة، لإشراكهم في العملية الأمنية، وكذا تعريفهم بمختلف الأنشطة التي تقوم بها ومختلف الفروع التي تحتويها، من خلال تلك المواقع الالكترونية الرسمية التي تعرّف بالأجهزة الأمنية وتتيح التواصل بينها وبين مرتادي الشبكة العنكبوتية.

تلجأ الأجهزة الأمنية إلى المجلات والكتيبات والمطويات فهي تعرف بنشاطاتها وتعزّز من حضورها كطرف فاعل في المجتمع. كما تفتح أبوابها أمام الجمهور الخارجي من خلال زيارة الجمعيات وتلاميذ المدارس وطلاب الجامعات، حيث تمنحهم نبذة عنها وتعرفهم بطاقمها وطريقة العمل فيها. ولتنمية الوعي الأمني لدى المواطنين، استعانت مصالح الشرطة والدرك في الجزائر بلافتات في مداخل المدن وفي الأماكن العمومية ومفترق الطرق، تحمل أرقاما خضراء للإبلاغ عن الجرائم أو حوادث مرور ما يساهم في مشاركة أفراد المجتمع في مختلف النشاطات الأمنية.

خاتمـة

تأمين المواطنين في أنفسهم وممتلكاتهم يقتضي إشراك جميع الأطراف التي لها علاقة بالعملية من أجهزة أمنية ووسائل إعلام، هذه الأخيرة التي ينبغي لها أن تتحرى الصدق من المصادر الأمنية الرسمية في كل ما تنشره من معلومات حول القضايا الأمنية المهمة، ولا تسعى فقط إلى السّبق الصحفي على حساب المصلحة العامة، على أن تحرص الأجهزة الأمنية على تبني استرتيجية اتصالية ناجعة بينها وبين ممثلي المنابر الإعلامية، بتزويدهم بمختلف المعلومات عن الأحداث الأمنية، كي ينقلوا الحقائق إلى الرأي العام بدون تزييف أو تحريف.

إن نجاح الإعلام الأمني في تنمية حس المواطنة لدى أفراد المجتمع وجعلهم أكثر إيجابية في التعاون مع مصالح الأمن في نشر السكينة وتنمية الشعور بالأمان بينهم، يقتضي تنسيق الجهود بين وسائل الإعلام والمؤسسات الأمنية، لمضاعفة الوعي الأمني والتحسيس بمخاطر التعاطي غير العقلاني مع المعلومة الأمنية من طرف مرتادي مواقع التواصل الاجتماعي على شبكة الانترنيت.

وكي تنجح المؤسسات الأمنية في مهمتها في تنوير الرأي العام بالحقائق عليها الالتزام ببعض الأمور المهنية، كتقديم المعلومات والصور للصحفيين والمراسلين في التوقيت المناسب، وتجنب الإغراق بإرسال كم هائل من الأخبار وبتفاصيل كثيرة، بالإضافة إلى تفادي إرسال البيانات الصحفية المتعلقة بالنشاطات الأمنية إلى أكثر من صحفي في مؤسسة إعلامية، مع التركيز بالدرجة الأولى على العلاقات الشخصية مع الصحفيين التي تسهّل العمل بين المصدر الأمني والصحفي.

المصادر والمراجع

-آل ريس، لورا ريس (تر) هالة سنّو (2009): ***انهيار الإعلان وارتقاء العلاقات العامة***، بيروت، دار العلم للملايين.

- أبو أصبع، صالح خليل (2009): ***العلاقات العامة والاتصال الإنساني***، الطبعة الثانية مزيدة ومنقحة، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.

-بسيوني، إبراهيم حمادة (2008): ***دراسات في الإعلام وتكنولوجيا الاتصال والرأي العام***، ط1، القاهرة، عالم الكتب.

-ب.مراد: (21 أكتوبر 2016): *"سلبيات" التكنولوجيا ضاعفت الإجرام، الجزائر، جريدة الشروق اليومي*، العدد:5254.

-حرب، علي (2005) : *أزمنة الحداثة الفائقة: الإصلاح، الإرهاب، الشراكة*، ط1، الدار البيضاء ، المركز الثقافي العربي.

-حمادي، محمد: نتائج خلص إليها الباحث من خلال ممارسته لمهنة الصحافة لمدة عشر سنوات.

-حمدي، شعبان (2008): *وظيفة العلاقات العامة الأسس والمهارات*، القاهرة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.

-نعايم، سعد زغلول (2010): *الانترنيت كنافذة إعلامية جديدة –الواقع والمستقبل-*، ملتقى حول الصحافة الالكترونية - مستقبل وسائل الإعلام في العصر الرقمي-، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

-معن، خليل العمر (2010): *دور مؤسسات المجتمع المدني في التوعية الأمنية*، ط1، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

-مرزوق، عبد الحكم العادلي (2004): *الإعلانات الصحفية دراسة في الاستخدامات والإشباعات*، ط1، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.

-مختاري، رانية (5 أوت 2016): *نهال.. بأيّ ذنب قتلت*، جريدة الشروق اليومي، العدد:5171.

-عبد الرحيم، نور الدين حامد (2006): *الجودة النوعية لبرامج الإعلام الأمني العربي*، ط1، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

-عبد المعطي محمد عساف، محمد فالح صالح (2004): *أسس العلاقات العامة*، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع.

-ذياب، موسى البداينة (2011):**الأمن الوطني في عصر العولمة**، ط1، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

-ياسر محمود عبد العزيز (2010): *ضوابط التحقيقات الصحفية الأمنية*، ط1، الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية.