المجلة الجزائرية للاتصال المجلد17 العدد (28)، ص86 ــ 100
EISSN:2676-1793 ISSN:1111-536X

الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات: دراسة في تأثيرات البيئة الإعلامية الجديدة

Security Media and its Role in Crisis Management: A Study about effects of the new media environment

د/ وليدة حدادي[1]، د/الزهرة بريك[2]

[1] جامعة سطيف2، haddadiwalida@yahoo.fr (الجزائر).

[2] جامعة الجزائر3، brik.zhr5@yahoo.fr (الجزائر).

تاريخ الاستلام: 03/02 /2019؛ تاريخ المراجعة: 04/14 /2019؛ تاريخ القبول: 05/29 /2019

ملخص:

تزداد حاجة الأفراد إلى المعلومات في ظل ظروف عدم الاستقرار الاجتماعي والصراع والتهديد بأنواعه المختلفة، وخاصة في حالة الأزمات الأمنية، وتعتمد في ذلك على الوسائل الإعلامية المختلفة والمتنوعة، التي قد تدخل في تفاعلات الأزمة بشكل سلبي، خصوصا في ظل البيئة الإعلامية الجديدة التي أتاحت أشكال ووسائل وتطبيقات إعلامية جديدة مع ظهور وتطور تقنيات الويب .2، مما يستدعي ضرورة تفعيل دور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات، من خلال البحث في آليات التواصل مع الجمهور، عبر الوسائل التي أتاحتها هذه البيئة الإعلامية الجديدة لاحتواء الأزمة.

الكلمات المفتاحية: الإعلام الأمني؛ إدارة الأزمات؛ الأزمة؛ البيئة الإعلامية الجديدة.

Résumé

Face à une situation aigue, aux moments des troubles, en période de crise, en temps de crise de sécurité,... les individus cherchent l'information qui devient une nécessité pour eux. En cette période de crise, la communication devient système de défense et un outil important du dialogue, pour cela et

pour gérer la situation et éliminer les effets négatifs des informations venues de l'extérieur, l'entreprise -quelque soit son but- et à afin de gérer le fleu des informations, élabore une stratégie bien étudié et utilise les différents médias, en consacrant ainsi les nouveaux moyens de communication apparus avec le web2 (les réseaux sociaux) qui peuvent exercer -grâce à leurs caractéristiques- une influence sur la cible et aussi sur l'opinion publique et induire des résultats positives.
Keywords: Média de sécurité; La gestion des crises; La crise; Nouvel environnement médiatique.

1. مقدمة:

يقوم الإعلام الأمني في الوقت الحالي في ظل البيئة الإعلامية الجديدة بدور مهم وفعال في إدارة الأزمات الأمنية ومواجهتها، من خلال الاعتماد على أساليب حديثة وبرامج مسايرة لكل التغيرات الحاصلة، ما يضمن الاستجابة الفورية لمتطلبات الأزمة، "فقد تحول الاهتمام الذي كان مركزا حتى الستينات على المدخل القانوني في إدارة الأزمات، إلى الاهتمام بالاستراتيجيات الاتصالية التي تؤكد على حرية تدفق المعلومات من المؤسسة لجماهيرها الأساسية، وقد أدى تغير المناخ العام الذي تعمل فيه المؤسسات وتطور المعايير الاجتماعية وتحسن الوسائل الاتصالية إلى تحول المؤسسات إلى بيوت من الزجاج، يكون من الصعوبة إخفاء الحقائق، كل ذلك أدى إلى مدخل جديد لإدارة الأزمات يركز على ضرورة فهم الأزمة، وكيفية إدارتها وتحديد خطورتها على المؤسسة، خاصة على جماهيرها وظروفها" (راسم، 2005، ص.321)، بالاعتماد على مختلف وسائل الإعلام.

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودو مختار البناية الجديدة– بن عكنون– الجزائر العاصمة.
البريد الالكتروني: revuefsic@gmail.com

ذلك أن حاجة الأفراد إلى المعلومات تزداد في ظل ظروف عدم الاستقرار الاجتماعي والصراع والتهديد بأنواعه المختلفة، وخاصة في حالة الأزمات الأمنية، وتعتمد في ذلك على الوسائل الإعلامية المختلفة والمتنوعة، التي قد تدخل في تفاعلات الأزمة بشكل سلبي، خصوصا في ظل البيئة الإعلامية الجديدة التي أتاحت أشكال ووسائل وتطبيقات إعلامية جديدة مع ظهور وتطور تقنيات الويب .2، استطاعت أن تدعم قدرة أي فرد على إنتاج المضامين الإعلامية ونشر أفكاره وآرائه ومعلوماته وتشاركها مع الآخرين، ورصد الممارسات الأمنية والتعليق عليها متجاوزا الحدود الجغرافية والزمنية، بالاعتماد على النص والصوت والصورة والفيديو، بطريقة سهلة ومؤثرة في عدد لا محدود من المستخدمين.

ومنه تظهر أهمية اختيار الأساليب الاتصالية والوسائل الإعلامية المختلفة، خاصة الجديدة منها، والتي تعرف استخداما كبيرا من طرف مختلف شرائح المجتمع، مما يجعل التعامل مع الأزمات الأمنية بتوظيف الإعلام الجديد أمرا ضروريا لنشر الرسالة الأمنية، وتزويد الجمهور بالمعلومات الصادقة والمتكاملة والمستمرة، والاستفادة من أدواره الإيجابية وخدماته الاتصالية والإعلامية في صناعة المواقف والتوجهات، في سبيل تحقيق الاستقرار الاجتماعي والأمن الوطني، في إطار سياسة إعلامية واضحة قبل وأثناء وبعد الأزمة، واستراتيجيات دقيقة تساير التحولات التي يشهدها العصر الرقمي.

ومن هذا المنطلق يسعى هذا البحث للتعرف على تأثيرات البيئة الإعلامية الجديدة بما أتاحته من تطبيقات ووسائل وتقنيات على إدارة الأزمات الأمنية، والمتطلبات الضرورية لتفعيل دور الإعلام الأمني في ظل هذه التحديات.

2. الإعلام الأمني: الأهمية والمرتكزات

يكتسب الإعلام الأمني أهميته كذلك من جوهره المتمثل في الأمن والأهمية الحيوية لهذا الأخير في حياة الشعوب واستقرارها وقدرتها على الازدهار، واتساع نطاقه ليشمل كل جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ذلك لأن الشعور بالأمن يدفع الفرد إلى العطاء المثمر والإسهام في حركة البناء والتقدم، وتظهر أهمية وجود إعلام أمني في عجز أي جهاز أمني عن القيام بمفرده بمهمة توفير هذا الأمن وحمايته، وحاجة الأجهزة الأمنية إلى تعاون المواطنين معها، وضرورة تكامل جهود الأجهزة الأمنية مع المواطنين والمقيمين لتكون في خدمة أمن الفرد والمجتمع (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص.14).

كما تزداد أهمية الإعلام الأمني في ظل التنامي الواضح لمعدلات الجريمة والإرهاب التي تتعرض لها الوطن من الداخل والخارج معا، الأمر الذي يتطلب ربط المواطنين بهموم بلدهم اطلاعهم على الحقائق الكاملة حول سلامتهم وتوعيتهم بغرس المفاهيم الأمنية حيث تتجسد أهمية الإعلام الأمني في غرس تلك المفاهيم الأمنية لدى أفراد المجتمع بهدف حمايتهم من الخروج على السلوك الإيجابي من ناحية، وبث الطمأنينة والاستقرار من ناحية أخرى، فمع ازدياد خطورة الجرائم تظهر أهمية الإعلام الأمني في مهمته الوقائية باعتبار أن التوعية هي سبيل الوقاية من الجريمة والوعي الأمني يجنب المجتمع العديد من المآسي (عدلي، 2005، ص.250).

ويرتبط ذلك بتوافر مجموعة من المقومات والأسس، هي:

- متابعة أخبار الأزمة والتعريف بنتائج مواجهاتها والتطورات الحاصلة للأزمة، ويتم ذلك عن طريق نقل المعلومات إلى جمهور الأزمة بأمانة وسرعة ومصداقية، وإحاطتهم بما يحدث فعلا عن الأزمة (الخضري، ص.122).

- التوجيه وإثارة اهتمام المهتمين بالأزمة وتزويدهم بالأخبار والحقائق والمعلومات والبيانات التي يتم إعدادها بشكل معين بمحتوى ومضمون معين.
- أن يكون إعلام الأزمة مبنيا على الحقائق، وأن يكون دقيقا في نقلها حتى تكون له مصداقية لدى جمهور الأزمة (العربي، 1995).
- أن يكون الإعلام انعكاسا لمجتمع الأزمة وموجها له، لإحداث وحدة في الفكر العام للمجتمع، وتناسق فكري بين قياداته وأفراده (الخضري، ص.246).

كما يجب أن تتقيد وسائل الإعلام وقت الأزمات بمجموعة من المحددات والسمات، هي (Patterson, 1987, p.393-395):

- مراعاة الدقة، وإمداد الرأي العام بالحقائق التفصيلية.
- الاهتمام بالتصريحات السياسية والرسمية التي تساهم في تشكيل الرأي العام اتجاه الأزمة.
- الاعتراف بالخطأ الذي قد يحدث أثناء عمليات الإنذار والإغاثة خاصة في الأزمات الطبيعية.
- سرعة نشر الحقائق اللازمة، لخلق مناخ صحي يحتوي آثار الأزمة ويعمل على تخفيفها.

3. الإعلام الأمني وتأثيرات الإعلام الجديد وقت الأزمات:

يمكن النظر للإعلام الجديد وتأثيراته على الإعلام الأمني وأهدافه في مواجهة الأزمات الأمنية المختلفة من منظورين، يشير الأول إلى أهمية الإعلام الجديد في دعم برامج الإعلام الأمني وتعزيز الرسالة الأمنية، ويشير الثاني إلى دور الإعلام الجديد في زيادة تعقيد الأزمات لكونه فضاء إعلامي واسع لا يخضع للرقابة، ففيه تتعدد وجهات النظر بتعدد المصالح الخاصة لأصحابها، وتنشر

الشائعات بسهولة، مما يصعب على الجمهور التفرقة بين المعلومة الصادقة والمزيفة، خاصة في ظل غياب سياسات واضحة واستراتيجيات مدروسة من طرف المؤسسات الأمنية، مما يجعل تطوير الإعلام الأمني واستراتيجياته في إطار البيئة الإعلامية الجديدة من الأمور الأساسية.

حيث يتميز الإعلام الجديد في تفاعله مع الأزمات الأمنية بـ (صلاح، 2012، ص.4):

- تعدد مصادر المعلومات فضلا عن السرعة والفورية والتواتر في متابعة تطورات أحداث الأزمة.
- في الإعلام الجديد تكون ردة فعل الجمهور سريعة قوية وثرية بالأدوات التعبيرية مما يجعلها أكثر قدرة على النفاذ للرأي العام والتأثير فيه، فضلا عن أن ذلك يفيد في التعرف على ردود فعل الجمهور والتقاط بوادر الأزمة ومؤشراتها، ويظهر ذلك بوضوح في أوقات الأزمات خاصة في أعقاب التصريحات والبيانات الرسمية.
- الإعلام الجديد يسجل أدلة على الوقائع والأحداث ويقدمها للرأي العام صوت وصورة وربما في نفس لحظة وقوع الحدث.
- الإعلام الجديد يقدم الحدث الواحد بأكثر من توثيق.
- عرض الحدث برؤية من شاهده، وعلى نحو غالبا ما يحمل انتقائية في العرض بهدف التأثير.

وتتضح خصوصية علاقة الإعلام الجديد بالإعلام الأمني في تعامله وتفاعله مع الأزمات الأمنية في مجموعة من النقاط، هي:

1.3 اقتران المشهد الأمني بالمشهد الإعلامي:

في عصر الإعلام التقليدي ربما كان من الممكن بشكل أو آخر أن تكون هناك مساحة فاصلة بين المشهد الواقعي للممارسة والأداء الأمني وبين المشهد

الإعلامي الذي ينقل الحدث ويصوره للجمهور، وهذه المساحة الفاصلة قد تضيق أو تتسع تبعا لمدى ديمقراطية نظام الحكم في المجتمع، غير أنه في عصر الإعلام الرقمي أو الإعلام الجديد تلاشت تلك المساحة الفاصلة بين المشهدين الواقعي والإعلامي، ففي نفس لحظة وقوع الحدث يتم نشره وتداوله موثقا بالصور واللقطات الحية عبر شبكات التواصل الاجتماعي وغيرها من تطبيقات وأدوات الإعلام الجديد (صلاح، 2012، ص.10).

ولذا فإن من أهم وأبرز انعكاسات ذلك فيما يخص الأزمات الأمنية، أن تطبيقات الإعلام الاجتماعي تقوم بدور واضح في رصد الممارسات الأمنية في التعامل مع الجمهور، وبصفة خاصة الممارسات التي تحتوى على انتهاكات أو تجاوزات، ومنه ففي الإعلام الجديد إذن تسود فلسفة اللحظة والحدث على التناول الإعلامي للأحداث المختلفة، حيث يصبح كل فرد وكل مواطن قادرا على مراقبة أداء الأمن، وأكثر من ذلك نشره مصحوبا بوجهة نظره الخاصة، مما يجعله فضاء افتراضيا يتسع لكل ما يمكن أن يتشاركه الملايين ممن يستخدمون أدوات الإعلام الجديد من معارف وآراء وتصورات، وينقلونها متجاوزين كافة الحدود والحواجز المكانية والزمنية، وأيضا الثقافية والفكرية، وبالتالي ففي الإعلام الجديد لا يمكن حصر مصادر المعلومات كما لا يمكن حجبها أو تقييدها أو تجاهلها (صلاح، 2012، ص.11).

2.3 تحول في دور الإعلام الأمني:

أحدثت الثورة التكنولوجية والمعلوماتية تطورات هامة على مستوى وسائل الإعلام والاتصال، فعظمت من دورها وسيطرتها علي كافة مناحي الحياة، فباتت وسائل الإعلام أكثر سرعة ودقة في نقل الأحداث وأكثر تفاعلية بين مختلف الأفراد في كل مناطق العالم، "مما يفرض على أجهزة الأمن ضرورة مجاراة هذا التطور

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودو مختار البناية الجديدة– بن عكنون– الجزائر العاصمة.
البريد الالكتروني:revuefsic@gmail.com

الكبير، والاستعانة به في الوقاية من الأزمات الأمنية، ودعم جهود مواجهتها، فلم يعد يكفي في مجال الاتصال بالجماهير مجرد الاعتماد على أساليب الاتصال التقليدية من مؤتمرات ومحاضرات ولقاءات وغيرها، أو مجرد الاعتماد المقنن من خلال وسائل الإعلام الجماهيري (صحافة– إذاعة– تلفزيون)، بل لابد أن انفتاح الإعلام الأمني على كافة وسائل الإعلام الجديد، من أجل تطوير هياكل وأساليب وآليات الإعلام الأمني واعتماد معايير الجودة والتميز في العمل الأمني على وجه العموم، والإعلام الأمني بصورة خاصة، التي تبنى على وجود وعي لدى العاملين في مجال الإعلام الأمني بأن عصر الإعلام الجديد لم يعد يسير بالحروب أو بالطاقة أو بالجيوش فقط بل أيضا يسير بالمعلومات، والأقوى هو من يسيطر على المعلومات وأوعيتها وحاوياتها ومعداتها، وإذا كان دور الإعلام الأمني في السابق يقوم علي تحصين المجتمع ضد الجريمة بتركيزه على معالجة مهددات الأمن، فإنه في عصر الإعلام الجديد وعصر المعلومات قد تغير الواقع، فلم تعد مهددات الأمن داخلية مادية فقط بل خارجية وكونية، وهذا يتطلب تأهيل بمواصفات عالمية وفقا للتطور التكنولوجي الهائل، وذلك بنشر رسائل إعلامية توعوية بصورة إبداعية مبتكرة" (بدوي وصديق، 2004، ص. 19).

3.3 التعامل مع أجندات كثيرة ومتنوعة وغامضة:

في وسائل الإعلام التقليدية، قد يكون من الممكن التمييز بين الإعلام الذي تحكمه أجندة سياسية موجهة سواء كانت رسمية أو معارضة، أو حتى ذلك الإعلام الذي تحكمه أجندة المصالح الاقتصادية وأولوية تحقيق الربح، غير أنه في الإعلام الجديد فهو إعلام الفرد لا إعلام المؤسسة، فإن الأيديولوجيات التي يعكسها ذلك الإعلام تكون متنوعة ومتباينة، فإعلام الفرد متنوع الأيديولوجيات بتنوع الأفراد أنفسهم وبتنوع واختلاف خبراتهم الشخصية وقناعاتهم التي تنسحب

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودو مختار البناية الجديدة– بن عكنون– الجزائر العاصمة.
البريد الالكتروني: revuefsic@gmail.com

على قراءاتهم للأحداث، ولاسيما في أوقات الأزمات والأحداث المهمة مثل الأزمات الأمنية، فهو لا يرى الصورة كاملة وربما لا يعنيه أو لا يريد أن يرى الصورة الكاملة، ولكنه بانتقائية شخصية شديدة وبعفوية يلتقط منها ما يتسق وخبراته وميوله وآرائه وتوجهاته، وبهذه الانتقائية نفسها يعيد تقديم الحدث، ونقله للآخرين عبر قنوات الإعلام الاجتماعي، ينقله إذن مدعوما برؤيته الفردية التي تجعلنا في النهاية أمام المشهد الواقعي الواحد ولكن بوجهات نظر من رأوه ونقلوه (صلاح، 2012، ص.12).

ولذلك فإننا نجد أن الحدث الواحد معروض على شبكات التواصل الاجتماعي وغيرها من أدوات الإعلام الجديد برؤى متباينة مختلفة، وهو ما يسهم في كثير من الأحيان في إثارة البلبلة وإضفاء غموض أكثر على موقف الأزمة، وبالتالي تصاعد حدة خطورتها وصعوبة التنبؤ بتبعاتها، ولعل حالات الصدام العنيف التي تحدث على ساحات التواصل الاجتماعي بين المجموعات، والتي يتبنى أعضاؤها تيارات فكرية وقناعات متنافرة تجسد لنا نماذج من ذلك التباين في الأيديولوجيات التي تنقل المشهد الواقعي عبر الإعلام الجديد (صلاح، 2012، ص.13).

لذا فيمكن للإعلام الجديد في تفاعله مع الأزمات الأمنية المختلفة أن يعمل على تفاقم الأزمات فيما لو انحرف عن أهدافه الإيجابية، وبالمقابل قد يعمل على التخفيف من حدة الأزمات، وما ينتج عنها إذا أحسن القائمون على الإعلام الأمني إيصال الرسالة الإعلامية إلى الجمهور بطريقة علمية مدروسة، وبأساليب فنية مؤثرة، تنم عن وجود مؤهلات وخبرة لديهم، خاصة أن موضوع الأزمات يتسم بأنه حساس وواسع وشامل ودقيق وجذاب، وعلى صلة عميقة بالمجتمع وبكل مناحي الحياة، حيث أن استخدام الانترنت في حالة الأزمات والكوارث القائم على التخطيط الجيد يمكنه تحقيق الفعالية والسرعة في الاتصال ونقل المعلومات وتقديم كميات وفيرة منها، وضمان لتبادل الحوارات والاستجابة

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودو مختار البناية الجديدة– بن عكنون– الجزائر العاصمة.
البريد الالكتروني: revuefsic@gmail.com

المباشرة والسريعة لمصدر المعلومات ليكون المستخدم مرسل ومستقبل في وقت واحد خلال الأزمة (الجباوي، 2009).

4.3 فعالية التأثير في الرأي العام:

يزيد اقتناع فئات عريضة من الجمهور بأن الإعلام الجديد حيث إعلام الأفراد لا إعلام المؤسسات هو ذلك الإعلام غير المحكوم بأجندات ومصالح المؤسسات الإعلامية قد يكون أكثر منها احتكاكا بالواقع المعاش في نظر الجمهور، فضلا عن كونه بالفعل أكثر حرية وأكثر جرأة في طرح أحداث الواقع المختلفة بما فيها تلك المرتبطة بالمشهد الأمني، كما أنه أكثر اهتماما بنشر ما يتم إخفاؤه في وسائل الإعلام الأخرى، يضاف لذلك اعتقاد الجمهور في المقابل بأن تطبيقات الإعلام الاجتماعي تطرح واقعهم على نحو أكثر مصداقية، وما يزيد من تأثيرها أنها تطرح المضامين الإعلامية التي تنقل الأحداث مدعومة بالمؤثرات الحية والشواهد التي من شأنها تعزيز عملية الترويج لفكرة أو لموقف معين في صور إبداعية لا يمكن حصرها (صلاح، 2012، ص.13).

إضافة لما سبق فإن ردة الفعل في الإعلام الجديد تكون سريعة قوية وثرية بالأدوات التعبيرية، مما يجعلها أكثر قدرة على النفاذ للجمهور والتأثير في الرأي العام، حيث أظهرت ثورات الربيع العربي وما صاحبها من أزمات أمنية اعتماد وسائل الإعلام التقليدية من صحافة وتلفزيون على ما ينتجه أفراد الجمهور من مضامين وما ينشرونه على تطبيقات الإعلام الاجتماعي من معلومات، خاصة في ظل محاولات التضييق الأمني على المراسلين الإعلاميين، وبالتالي فالمضامين التي يتم طرحها على تطبيقات الإعلام الاجتماعي بما فيها من رؤى ومعلومات –بصرف النظر عن دقتها ومصداقيتها ومدى إيجابيتها – أصبحت تخرج من نطاق النشر والتداول بين مستخدمي الإنترنت وتطبيقات الإعلام

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودو مختار البناية الجديدة– بن عكنون– الجزائر العاصمة.
البريد الالكتروني: revuefsic@gmail.com

الجديد عليها إلى نطاقات أوسع تمتد لتشمل الجمهور العام العربي والعالمي أيضا (صلاح، 2012، ص.14).

وقد أكد الباحثون والممارسون في مجال الاتصال أهمية وفعالية الانترنت في إدارة الأزمات لقدرتها على تبادل المعلومات، وبث واستقبال رسائل عبر البريد الإلكتروني، إلى جانب إمكانية تبادل وجهات النظر والخبرات في أفضل الطرق والوسائل في إدارة الأزمة، وتوجيه الرأي العام وتغييره باتجاه ما تراه المؤسسة الأمنية، فضلا عن دورها في تحديد أبعاد الأزمة وتأثيراتها، وكذلك إمكانية عرض الخدمات والأنشطة التي تقوم بها المؤسسة في خدمة الجمهور، وبالتالي جذب انتباهه نحو دور المؤسسة والقضاء على الشائعات والأخبار المغرضة ضد المؤسسة التي تدير الأزمة والإبقاء على العلاقات الطيبة قبل الأزمة، إلى جانب بحث شكاوى المواطنين في الأوقات المختلفة (الجباوي، 2009).

5.3 إمكانية التعرف على توجهات الجمهور إزاء المؤسسات الأمنية:

يمكن أن تقدم المضامين مع حرية نشر الأفكار والتعبير عن الرأي عبر تطبيقات الإعلام الاجتماعي، وكذلك سهولة نشر وتداول المعلومات والأخبار مؤشرات مبدئية عن توجهات الجمهور إزاء رجل الأمن، ما لديهم من رصد لتجاوزات وكيف يرون الأداء الأمني، وهذا من شأنه أن يفيد في التقاط خيوط الأزمة قبل أن تتشابك وتتفاقم، خاصة لو تم التعامل مع المضامين المنشورة بجدية كافية، فعلى سبيل المثال طرح مستخدمو تطبيقات الإعلام الاجتماعي في مصر النقاش حول العلاقة بين الشرطة والشعب في ظل الأزمة الأمنية أثناء الثورة وأعقابها، ومدى وجود فرص فعلية للتسامح، وارتفعت حالة التفاعل بالتعليق ومناقشة الآراء بمعدلات عالية وملحوظة، وقدم الجمهور مقترحات وأفكار للتعامل مع الأزمات الأمنية، وكيف يمكن تطوير الأداء الأمني، وقدموا أمثلة محددة بحالات التجاوز والانتهاكات التي تعتري الممارسات الأمنية والتي

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودو مختار البناية الجديدة– بن عكنون– الجزائر العاصمة.
البريد الالكتروني: revuefsic@gmail.com

من شأنها تقوية الإحساس العام السلبي إزاء الجهاز الأمني (صلاح، 2012، ص.15).

4. الإعلام الأمني ومتطلبات التعامل مع الأزمات في ظل البيئة الرقمية:

يجب أن يستخدم رجل الأمن تطبيقات الإعلام الاجتماعي – وتحديدا عند التعامل مع الأزمات الأمنية – كقنوات لتمرير المعلومات الدقيقة والفعالة بسرعة، مستفيدا من أهم مزايا تطبيقات الإعلام الاجتماعي كآلية سريعة لنشر المعلومات الموثقة، وبالتالي فهي تتيح سرعة الاستجابة للأزمة، خاصة وأن غياب المعلومات الموثقة، واختلاط الرأي بالمعلومة فيما يتعلق بالتفسير والاستنتاج، في ظل وجود بيئة غير راضية عن الأداء الأمني ينتج في النهاية مناخا عاما ملائما لكثير من الأزمات الأمنية، وأفضل ما يمكن أن يقوم به الإعلام الجديد في هذه الحالة هو:

- تقديم المعلومات التي تقدم الحقائق حول الأحداث والوقائع المختلفة على نحو موثق.
- التقاط ردود أفعال الجمهور فيما يتعلق الأداء الأمني، وتحديدا التقاط المؤشرات الدالة على بوادر تشكل أزمة، فضلا عن الآراء والمقترحات التي يطرحها الجمهور بحرية حول تحسين الأداء الأمني والخروج من الأزمات الأمنية الموجودة.
- إن الغالبية العظمى من الأجهزة الأمنية تكافح الاستخدامات السلبية لشبكة الإنترنت في دعم أشكال الجرائم المستحدثة، ويظهر ذلك في وحدات مكافحة جرائم الإنترنت والجريمة الإليكترونية، غير أن الوعي بطبيعة الإنترنت كشبكة اتصال دولية يتخطى حدود ذلك، فمن المفيد أن تكون هناك أيضا وحدة متخصصة من الوحدات التابعة لإدارة العلاقات العامة والإعلام بوزارة الداخلية، تختص بالخدمات المعلوماتية وبالتواصل عبر

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودو مختار البناية الجديدة– بن عكنون– الجزائر العاصمة.
البريد الالكتروني: revuefsic@gmail.com

شبكة الإنترنت مع الجمهور وبالاستفادة من المعلومات والأفكار والمقترحات التي ترد من الجمهور على نحو فعلي (صلاح، 2012، ص.25).

- إعادة توجيه الإعلام الجديد لكي يستخدم في تعزيز الأمن الوطني من خلال إدراك المؤسسات الأمنية لمضامينه وغاياته وأهدافه، من أجل توظيفه والتفاعل مع مخرجاته، بهدف تهيئة الوعي لمواجهة الأزمات الأمنية ومخاطرها.

ويمكن الاعتماد على مجموعة من الاستراتيجيات للوصول إلى الجمهور من خلال تطبيقات الإعلام الجديد، هي (السبيعي، 2013، ص.79-83):

- **التفاعلية:** وتعد من أهم الاستراتيجيات التي يمكن للقائمين على الإعلام الأمني أن يعتمدوا عليها من أجل جذب المستخدمين والتأثير فيهم، من خلال البريد الإلكتروني وجماعات المناقشة والنشرات الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي، بحيث يصبح الاتصال شكلا مفتوحا للتبادل ثنائي الاتجاه.
- **المسؤولية الاجتماعية:** إن الحرية والمسؤولية في واقع الأمر عاملان أساسيان للحضارة، ويتضمن مفهوم المسؤولية الإعلامية كإستراتيجية احترام الذاتية لكل أمة، وحقها في الإعلام عن مصالحها، وأهدافها وقيمها الاجتماعية والثقافية، ومسؤولية المؤسسات الأمنية والإعلامية تجاه الرأي العام.
- **خصوصية الرأي العام:** وتراعي الإستراتيجية الإعلامية المرتبطة بخصوصية الرأي العام والجمهور نوعية الجمهور من مختلف النواحي الثقافية والاجتماعية والتعليمية، وكل المتغيرات التي تتدخل في تشكيل تفاعل الجمهور مع وسائل الإعلام الجديد.
- **إستراتيجية الالتزام بالأخلاقيات المهنية:** يعد الالتزام بالصدق والدقة والموضوعية في الإعلام الأمني من أهم عوامل كسب ثقة الجمهور

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودو مختار البناية الجديدة- بن عكنون- الجزائر العاصمة.
البريد الالكتروني: revuefsic@gmail.com

واستجابته، من خلال تحمل المسؤولية الإعلامية نجاه الرأي العام، بتقديم الحقائق والمعلومات الصحيحة عن موضوع الأزمة.

5. خلاصة: مما سبق نستنتج أن التطورات التكنولوجية الهامة أتاحت للقائمين على الإعلام الأمني أدوات وأساليب اتصالية جديدة للقيام بأدوارهم وتحقيق أهداف الإعلام الأمني في تقريب المسافات ما بين الإعلام والأمن وإيصال المعلومة الأمنية على نطاق واسع، وتزويد المتلقي بالمعارف الأمنية والمعلومات التي ظلت حكرا على الأجهزة الأمنية والأنظمة الحاكمة فترات طويلة من حياة المجتمعات، فكان الناس عرضه للإشاعات والتضليل الإعلامي، نتيجة حجب المعلومات وإخفائها، وفي المقابل فقد فرضت تحديات جديدة تستلزم تطوير الإعلام الأمني ببرامج واستراتيجيات تواكب التغيرات التكنولوجية في المرحلة الراهنة بإيجابياتها وسلبياتها، حيث أصبحت المؤسسات التي تدير الأزمة الأمنية سواء الإعلامية أو الأمنية تواجه أجندات وأيديولوجيات متنوعة وقراءات مختلفة لأحداث الأزمة عبر فضاءات الإعلام الجديد، مما يزيد من غموض الأزمة، وفي حالات كثيرة في تفاقم حدتها وخطورتها، مثلما حدث مؤخرا من أحداث في بعض الدول العربية، أين أصبح تداول التجاوزات الأمنية عبر الشبكات الاجتماعية والمدونات باستخدام الوسائط المتعددة، ومن منطلق رؤى لشواهد عيان، مما ساهم في تشكيل صور ذهنية سلبية عن المؤسسات الأمنية وأجهزتها، وفي تعقد الأزمات الأمنية أكثر، مما يفرض على المؤسسات الأمنية تفعيل دور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات، من خلال البحث في آليات التواصل مع الجمهور، عبر الوسائل التي أتاحتها البيئة الإعلامية الجديدة، بالاعتماد على أساليب واستراتيجيات علمية دقيقة وواضحة، تعتمد على المعلومات الدقيقة والفعالة، وتهدف إلى الحوار والنقاش البناء والاهتمام بآراء ومقترحات الجمهور لاحتواء الأزمة.

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودو مختار البناية الجديدة– بن عكنون– الجزائر العاصمة.
البريد الالكتروني: revuefsic@gmail.com

الإحالات والمراجع:

- الجباوي، إبراهيم فواز. (2009). الإعلام في الأزمات، العالمية جامعة سنت كليمنتوس، رسالة دكتوراه غير منشورة، سوريا، في: stclements.edu/grad/gradibra.pdf، بتاريخ: 21-3-2018.
- الجمال، راسم محمد وعياد، خيرت معوض. (2005). إدارة العلاقات العامة، المدخل الاستراتيجي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
- الخضري، محسن أحمد. (د.ت). إدارة الأزمات، مكتبة مدبولي، القاهرة.
- السبيعي، سعد بن عبيد. (2013). الإعلام الجديد ودوره في تعزيز الأمن الوطني في المملكة العربية السعودية (دراسة تطبيقية على بعض النخب السعودية في مدينة الرياض)، رسالة دكتوراه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- العربي، عثمان محمد. (1999). اتصالات الأزمة (مسح وتقييم للتطورات النظرية فيها)، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ع5.
- بدوي، عبد المحسن وصديق، محمد أحمد. (2004). مسيرة الإعلام الأمني بين الواقع والمأمول، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. (2004). العمل الإعلامي الأمني (المشكلات والحلول)، مركز الدراسات العربية، الرياض.
- صلاح، مها عبد المجيد (2012). الإعلام الجديد وإدارة الأزمات الأمنية، الملتقى العلمي "الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات"، عمان، في: www.amnfkri.com/articles.php?action=show&id=1617، بتاريخ: 20-3-2018.
- عدلي، عصمت. (2005). مدخل إلى التشريعات الإعلامية والإعلام الأمني، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- Patterson, Oscar (1987), an analysis of television coverage of the vitnanwar, jornnal of broadcasting, vol-40, no.4 autunn.

العنوان: كلية علوم الإعلام والاتصال، 11 طريق دودو مختار البناية الجديدة- بن عكنون- الجزائر العاصمة.
البريد الالكتروني: revuefsic@gmail.com