

التدقيق الاتصالي ودوره في تشخيص الأزمات

في مجال الأمن المروري، الجزائر نموذجا

The communication and its role in the diagnosis of crises In the field of road safety, Algeria is a model

أ.د يامين بودهان

جامعة قطر، قسم الإعلام، yboudhane@qu.edu.qa

تاريخ القبول 2020/04/22

تاريخ الاستلام 2020/01/15

الملخص

ستستعرض المداخلة التالية أهم خطوات التدقيق الاتصالي في مجال الأمن المروري في الجزائر تحديدا، و سنتطرق لأهم الأسئلة الاستراتيجية التي تطرح حتى نفهم الوضعيات الاتصالية بشكل جيد قبل الشروع في تنفيذ أية حملة إعلامية مرورية ، إذ غالبا ما يتم تجاهل التدقيق الاتصالي في إدارة الاتصال المروري ، لذا كثيرا ما تفشل حملات التوعية الأمنية في تغيير اتجاهات وسلوكيات المواطنين إيجابا، وستحاول المداخلة التالية تقديم نموذج نظري لإعداد خطة تدقيقية تكون مناسبة للتنفيذ على مستوى إدارة التدقيق الاتصالي الأمني المروري.

الكلمات المفتاحية: تدقيق ، اتصال ، أزمة ، أمن ، مرور ، توعية

Abstract:

The following intervention will review the most important audit communication steps in the field of security congestion in Algeria in particular, and we will look for the most important strategic questions that arise even understand communication well before embarking on any media campaign traffic, as it is often ignored audit communication in the management of communication traffic, so often security awareness campaigns fail to change attitudes and behaviors of citizens positively, and the following intervention will try to provide a theoretical model to prepare a plan auditing be suitable for implementation at the level of communication security management audit congestion.

Keys Words: communication , crisis , security

مقدمة :

ستستعرض المداخلة التالية أهم خطوات التدقيق الاتصالي في مجال الأمن المروري في الجزائر تحديدا، و سنتطرق لأهم الأسئلة الاستراتيجية التي تطرح حتى نفهم الوضعيات الاتصالية بشكل جيد قبل الشروع في تنفيذ أية حملة إعلامية مرورية ، إذ غالبا ما يتم تجاهل التدقيق الاتصالي في إدارة الاتصال المروري ، لذا كثيرا ما تفشل حملات التوعية الأمنية في تغيير اتجاهات وسلوكيات المواطنين إيجابا، وستحاول المداخلة التالية تقديم نموذج نظري لإعداد خطة تدقيقية تكون مناسبة للتنفيذ على مستوى إدارة التدقيق الاتصالي الأمني المروري.

إشكالية الدراسة :

تتلخص إشكالية الدراسة في الحاجة لتقييم دور وظيفة التدقيق الاتصالي في تشخيص الأزمات في مجال الأمن المروري في الجزائر ، إذ كثيرا ما يعاني معدوا الحملات الإعلامية التوعوية على مستوى المؤسسات الأمنية المعنية " المركز الوطني للوقاية والأمن عبر الطرق ، ومديرية الأمن الوطني " من مشكلات جادة على مستوى نقص التفاعل الاتصالي مع الجماهير "مستخدموا وسائل النقل العمومي والخاص" .

ففي الغالب لا تحقق تلك الحملات الإعلامية المرورية الأثر المرجو ، بدليل التزايد الرهيب و المستمر لحوادث المرور، وتكاثر الشكاوى المستمر من عدم كفاية التوعية الأمنية المرورية ، وعدم تحقيقها لعنصر الإقناع ، ليس لعدم كثرتها و توفرها ، إذ تنظم دوريا وباستمرار التظاهرات والنشاطات التوعوية (كأسابيع التوعية المرورية ، الحصص الإذاعية والتلفزيونية المفتوحة ، المطويات والملصقات ، الندوات والمحاضرات ...) ، لكن ربما لوجود إشكال على مستوى إعداد وتصميم الرسائل الإقناعية الخاصة بهذه الحملات ، أو لوجود خلل على مستوى تحديد الجماهير المستهدفة من الحملات ، أو ربما أيضا لوجود مشكلات اتصالية أخرى غير ظاهرة ، لا تبرز إلا بإجراء تدقيق اتصالي منضبط يظهر مكنم الخلل في عدم تحقيق الحملات الإعلامية للكفاية الإقناعية .

وجود هذه الأزمة الاتصالية بين طرفي العملية التوعوية المرورية (المؤسسات الأمنية و الجمهور) يجعلنا نقف أمام تساؤلات هامة تتعلق بدور التدقيق الاتصالي في تشخيص الوضعيات الاتصالية وتحديد مكانم القوة ومكانم الضعف على مستوى الحملات الإعلامية المنظمة .

التدقيق الاتصالي و دوره في تشخيص الأزمات في مجال الأمن المروري ————— أ.د./ يامين بودهان

والسؤال الرئيسي للمشكلة يتمثل في : هل أن وظيفة التدقيق الاتصالي تقوم بالدور المنوط بها في ضبط الأداء الاتصالي للمؤسسات الأمنية في الجزائر " المركز الوطني للوقاية والأمن عبر الطرق ، ومديرية الأمن الوطني " ؟ و هل عملية التدقيق كفيلة بتشخيص المشكلات الاتصالية تشخيصا دقيقا وكافيا ؟
أهداف الدراسة :

- انطلاقاً من مشكلة هذه الدراسة يمكن تحديد أهدافها في:
- تقديم تصور واضح حول أهمية التشخيص كخطوة أساسية لتنظيم إعلام هادف يتكفل بتنظيم سريان جيد وصارم للمادة الإعلامية الصادرة عن المؤسسات الأمنية أمام الجمهور المستقبل لها .
- التعرف على دور التدقيق الاتصالي في تقييم وتقويم نظام الاتصال المروري الداخلي والخارجي ، وأهمية ذلك في ضبط جودة العملية الاتصالية .
- تقديم مقترحات وتوصيات فيما يخص موضوع الدراسة للمراقبين الاتصاليين ومدراء خلايا الاتصال بالمؤسسات المعنية.

منهجية الدراسة والتحليل:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك استنادا إلى الطبيعة الاجتماعية الإعلامية لموضوع الدراسة، حيث تم إجراء دراسة مكتبية تحليلية استعرض فيها الباحث أهم ما أمكن الحصول عليه من منشورات وتقارير و نصوص متضمنة في موقع خلية الإعلام والاتصال التابعة للمركز الوطني للوقاية والأمن عبر الطرق ، وكذا موقع ومديرية الأمن الوطني على شبكة الأنترنت ، حيث أجرى الباحث تحليلا لمضمون ما ورد في الموقعين وله علاقة بعمليات التدقيق الاتصالي ، ولو أن هذه العملية في الأساس تتكفل بها خلايا الاتصال و لا توجد أقسام مستقلة خاصة بالتدقيق الاتصالي ، بل توجد فقط أقسام متخصصة بالتدقيق والمراجعة الداخلية وهي وظيفة أخرى لا علاقة لها بعملية الاتصال ، لذا فمسئولوا الاتصال هم من يتكفل عادة بهذه العملية التدقيقية.

التدقيق الاتصالي ودوره في اضافة القيمة (Adding Value)

التدقيق الاتصالي و دوره في تشخيص الأزمات في مجال الأمن المروري ————— أ.د./ يامين بودهان

التدقيق أو التشخيص الاتصالي وفق الباحث "والتر ليندنمان" (Walter K. Lindenmann) هو تحليل نسقي مستمر يستهدف تقييم درجة فاعلية العملية الاتصالية داخل المؤسسة ، وخارجها ، أي مع من تتعامل معهم من جماهير و أفراد¹ ، نشاط التدقيق الاتصالي هو نشاط مستقل عن بقية نشاطات التسيير الأخرى ، يضمن الجودة كهدف رئيسي من خلال تطبيق أساليب آلية ومنضبطة من أجل تطوير وتقييم فعالية أنشطة إدارة المخاطر والضوابط والحاكمة المؤسسية. (تقرير السنوي الإقتصادي لبحث سبل الاقتصاد الفعال)².

يعد التدقيق الاتصالي أساس فهم الوضع الحقيقي لطبيعة سريان الاتصال بين المؤسسة وجماهيرها الداخلية والخارجية ، فهو يمكن من تشخيص الأسباب الجذرية حين تكون هناك حالات اتصال مرضية وغير عادية ، ويساعد في توفير الحلول الخلاقة للأوضاع السلبية ، ويبرز أيضا حالات الاتصال الإيجابية الموجودة سلفا ، ذلك ما يوفر للمدقق قدرة على السيطرة وإعداد أفضل للقرارات وتركيزا أحسن على الأهداف الواجب تحقيقها.³

وقد حدد كلا من كلامبيت وبيرك⁴ (Clampitt and Berk) خمسة سمات رئيسية تعد ركائز أساسية لعملية التدقيق الاتصالي وهي :

- أن يتوفر لدى فريق القيادة الالتزام الاستراتيجي نحو الاتصال الفعال .
- أن يحظى الموظفين على جميع المستويات بمهارات التواصل المناسبة .
- توفر بنية تحتية مناسبة من قنوات الاتصال لتحقيق الأهداف التنظيمية.
- وجود سياسات اتصال وإجراءات واضحة « Communication policies and procedures » لتحقيق الأهداف الاتصالية المرجوة.
- إدارة العملية الاتصالية لتتقاطع مع الأهداف التنظيمية الأخرى.

تتوقف إذن فاعلية التدقيق الاتصالي على خلق القيمة المضافة للمؤسسة⁵ ، الأمر الذي يتجسد اذا تحقق هدفين أساسيين هما :

- 1- التحقق من مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات الاتصالية المصرح بها في المستويات الإدارية المختلفة منذ البداية " أي أثناء إعداد استراتيجيات وخطط الاتصال".
- 2- التحقق من مدى كفاءة وفعالية أداء الإدارات والأقسام المختلفة اتصاليا " أي مدى توزع المعلومات وانتشارها داخل وخارج المؤسسة".

وقد سعت الجمعية الدولية للاتصال التدقيقي (L'ICA Communication Audit) لتوفير مقاييس موحدة لتحليل عدم كفاءة الأدوات التنظيمية لقياس الاتصالات الموجودة سلفا في المؤسسات ، و أعدت مراجعة تفصيلية لعناصر القياس معتمدة على خمسة أدوات منهجية : "

التدقيق الاتصالي و دوره في تشخيص الأزمات في مجال الأمن المروري ————— أ.د./ يامين بودهان
استجابات المسح، المقابلات ، الاتصالات ، تحليل الشبكة "sociometric" ، وتحليل الحوادث
الخطيرة.⁶

بناء على هذه الأدوات المنهجية السابقة يتم تشخيص حالات الاتصال ، ويصبح المدققون
على بينة من مشاكل الاتصالات الموجودة ، وبالتالي سيعملون على اتخاذ تدابير جديدة لتسيير
الأمر و معالجتها ، وحددت جمعية "ICA" سبعة أهداف إجرائية يعمل على تحقيقها المدققون
من خلال تنفيذ اجراءات التشخيص ، وهي :

1-تحديد كمية المعلومات التي ينبغي توزيعها مقارنة بالمواضيع المعالجة ، و مصادر الحصول
على هذه المعلومات.

2-تقييم نوعية الرسائل المرسله أو المستقبله من مختلف مصادر المعلومات.

3-تقدير نوعية العلاقات التواصلية من خلال قياس درجات عنصر الثقة الشخصية ، ودرجات
الدعم المتبادل من خلال استمرار سريان الاتصال .⁷

4-تحديد شبكات الاتصال غير الرسمية الموجودة ومقارنتها بالشبكات الرسمية.

5- تحديد الاختناقات التي تحصل أثناء تدفق المعلومات ، وتحديد أساليب انتقاء الرسائل
الاتصالية المعروضة.

6-وصف السلوكيات الاتصالية للأفراد و الجماعات فيما يتعلق بمدة ونوعية التفاعلات .

7- تقديم توصيات لتغيير المواقف والسلوكيات الاتصالية غير الايجابية.⁸

يعزى ظهور ممارسات التدقيق الاتصالي في المؤسسات للباحثين جاكبسون وسيشور
Seashor, Jacobson⁹ ، اللذين أجريا أول مراجعة و تشخيص لتلك التفاعلات الشخصية التي
تحدث في محيط نشاط المؤسسة ، إذ درسا العلاقة الارتباطية الموجودة بين الاتصال التنظيمي
التفاعلي لدى العمال والكفاءة الوظيفية المحققة لديهم ، وبحثوا عن الروابط بين سبل إقامة
العلاقات الهرمية للأدوار الوظيفية وتحقيق الإنتاجية¹⁰ ، و أكدوا على أن عامل قوة التواصل لدى
الموظفين في الواقع هو ما يحدد أهميتهم و أدوارهم في المؤسسة وليس هيكلهم التنظيمي ،
و العكس صحيح ، أي كلما ضعف التفاعل الاتصالي لديهم كلما فقدوا أدوارهم الوظيفية في
المؤسسة و تناقصت قيمتهم الإنتاجية .

لقد أبرز جاكبسون وسيشور أن إدارة المشاكل والنزاعات داخل المؤسسة مرهون أكثر
بتشخيص مشاكل الاتصال ، و من ثمة مراجعة أساليب سلوكيات الاتصال الاجتماعي قبل
التدقيق في المسائل التنظيمية المرتبطة بإدارة الحسابات أو التسويق أو التوزيع مثلا ،
فتشخيص المناخ الاتصالي و فهم الوضعيات الاتصالية ومراجعتها بدقة هو الكفيل بفهم

التدقيق الاتصالي و دوره في تشخيص الأزمات في مجال الأمن المروري ————— أ.د./ يامين بودهان
المشكل الاتصالي إن وجد ، وعملية التشخيص أو التدقيق كما يطلق عليها في الغالب ضرورية
جدا لفهم البيئة الاتصالية داخل المؤسسة - <http://www.buryconsult.com/audit-communication.htm> ،
و حين يتوفر التشخيص الجيد سيتم تحديد أهداف جيدة وبالضرورة تحقيق النتائج المنتظرة .

تعتبر إذن وظيفة التدقيق الاتصالي من الوظائف الهامة في المؤسسات لما لها من أثر في
تصميم وتطوير نظام الرقابة الداخلية وقياس وتقييم كفاءة استخدام الموارد المتاحة وتدعيم
ما يسمى بحوكمة المؤسسة¹¹ ، وكذلك المساهمة في تقييم وإدارة المخاطر المحتملة، مما يعزز
فرص هذه المؤسسات في الاستغلال الأمثل للموارد والوصول إلى الجودة الشاملة وبالتالي
الصمود في وجه المنافسة¹² .

تدقيق الاتصال أساس تحقيق الأمن المروري

بعد أن قدمنا توصيفا تحليليا لمفهوم التدقيق الاتصالي في الأجزاء السابقة من المقال ،
سنستعرض فيما يأتي آليات تطبيق إجراءات التدقيق في مجال تحقيق الأمن المروري ، وتحديد
سنولي العناية لتحليل أهمية هذا النوع من التشخيص في تحديد الأزمات الاتصالية على
مستوى المركز الوطني للوقاية والأمن عبر الطرق ، وكذا ومديرية الأمن الوطني في الجزائر ، و
سنقدم توصيات اجرائية تتوافق مع توصيات الجمعية الدولية للتدقيق الاتصالي و تتوافق كذلك
مع بعض التدابير المتخذة في بعض الدول العربية ، كالمغرب على سبيل المثال (. M. Himmi)
Afechkar¹³

تعد مشكلة تحقيق الأمن المروري من أكثر المشاكل تعقيدا في الجزائر بعد الإزدياد
الرهب لحوادث المرور المميتة يوما بعد يوم ، لذا أصبح الإعلام الأمني المروري أولوية قصوى
للسلطات الأمنية في الدولة من أجل توعية المواطنين وتزويدهم بالمعلومات الأمنية الضرورية
لضمان تفاعلهم الايجابي مع أجهزة الأمن¹⁴ .

و تعتبر التوعية الأمنية المرورية فعالة في مجال الوقاية من حوادث المرور، إذ تعد
الحملة الإعلامية التوعوية أدوات إقناعية فاعلة تخاطب العقل والضمير والعاطفة ، وقد أنشأت
السلطات الجزائرية مؤسسة وطنية بتاريخ "20 أفريل 1998" تعنى بنشر التوعية المرورية ،
وتتكفل بمهمة تثقيف المواطنين وإكسابهم اتجاهات وسلوكيات إيجابية لتجنيبهم من أخطار
الاصابات من حوادث المرور المميتة ، هذه الهيئة المستحدثة هي المركز الوطني للوقاية والأمن

التدقيق الاتصالي و دوره في تشخيص الأزمات في مجال الأمن المروري ————— أ.د/ يامين بودهان

عبر الطرق، يناط بها مهمة تنظيم عملية الوقاية والتنسيق بين مختلف المصالح المعنية كالشرطة ، الدرك الوطني ، وسائل الاعلام ، تنظيمات المجتمع المدني ... الخ وتتمثل إستراتيجية المركز في أربع محاور أساسية هي :

- 1- **الإنسان** : باعتباره العنصر العاقل في حلقة المرور، فيركز المركز عمله عليه.
 - 2- **المحيط**: وذلك بالتعاون مع وزارة الأشغال العمومية من خلال التركيز على النقاط السوداء، كما يشترك مع وزارة النقل في تركيز دراساته على المركبات وشروط إجراءات المراقبة التقنية للمركبات.
 - 3- **الدراسات والبحوث** :من خلال الملتقيات، الدراسات الميدانية، تشجيع بعض البحوث العلمية التي تقوم بها الجامعات ، وكذا اشراك واستشارة كل الأطراف المعنية بالمرور مثل مصالح الأمن والجمعيات التي تشتغل في الميدان .
 - 4- **التنظيم والتشريع** :حيث تمثل تشريعات المركز الوطني للوقاية و الأمن عبر الطرق جوهر استراتيجية هذا المركز الهادفة لتوعية المواطن بمتطلبات السلامة المرورية، و مختلف التشريعات المتعلقة بأمن الطرق و شروط الاستخدام السليم لها، إذ يشترك مع وزارة النقل في دورها التشريعي من أجل تحسين النصوص التشريعية تبعا للنتائج المحصل عليها من الميدان ومن الدراسات والبحوث التي أجريت¹⁵ .
- رغم الجهود الكبيرة التي يبذلها المركز الوطني للوقاية و الأمن عبر الطرق في مجال التوعية ونشر الأمن المروري بالتنسيق مع مؤسسات الأمن ومؤسسات الإعلام ، إلا أن الحوادث الخطيرة على مستوى كل الطرق الوطنية لا تزال تتزايد بنسب خطيرة ومخيفة ، الأمر الذي يستدعي التشخيص الدقيق و التدقيق الموضوعي بشكل منهجي في آليات إعداد وتنفيذ الحملات الإعلامية الإقناعية الموجهة للسائقين مستخدمي الطرق و للمواطنين عامة.
- أمام هذه الوضعية المقلقة يستلزم الأمر إدخال تدقيق الاتصال لتحقيق السلامة على الطرق ACSR كإجراء منهجي يرافق جميع مراحل تخطيط وتصميم وبناء حملات التوعية المرورية ، هذا الإجراء معمول به في كثير من الدول المتطورة ،وهو تقييم منهجي رسمي يمكن من بناء استراتيجيات اتصال متزنة فاهمة للواقع ، ويعد إجراء وقائيا يدرس ويحلل الوضعية الاتصالية التي هي عليه حملات التوعية المرورية المنفذة أصلا ، يقيمها ويثمنها ، يحلل نقاط القوة ونقاط الضعف فيها ، كما يبرز مكامن الاختناقات التي تعرفها عمليات الاتصال ، فإجراء عملية التدقيق في وقت مبكر تمكن من إنقاذ العديد من الأنفس البشرية ، وتجنب

التدقيق الاتصالي و دوره في تشخيص الأزمات في مجال الأمن المروري ————— أ.د./ يامين بودهان

السائقين الاصابات الخطيرة ، كما تقلص العملية اقتصاديا من نفقات إصلاح الأضرار المادية الناجمة عن حوادث المرور ، كتضرر المركبات ، تضرر الطرق جراء الحوادث الخطيرة الخ وعلى سبيل الاستشهاد فقد أجريت دراسات حول مردودية التدقيق ودوره في الحد من حوادث المرور في الدانمارك، فأظهرت إحدى الدراسات أن هذا الإجراء لا ينقص فقط من حوادث المرور بل يحقق عائدا ربحيا يساوي 146٪ من مجموع 13 مشروعا مسته الدراسة ، وقد أظهرت الدراسات التي أجريت في بريطانيا وستراليا ونيوزلندا ربحية التدقيق (ACSR) ، إذ حقق الآتي :

- ✓ منع الحوادث أو أضحت جد محدودة .
 - ✓ صيانة الأرواح البشرية ، وتجنب الإصابات الخطيرة .
 - ✓ انخفاض التكاليف على المدى الطويل.
 - ✓ تحسنت نوعية المشاريع والحملات الإعلامية بعد التدقيق
 - ✓ استخدام ASR باعتباره أداة منهجية مكن من تعزيز ثقافة السلامة على الطرق¹⁶.
- بناء على ما سلف نستخلص أن تنفيذ اجراءات التدقيق الاتصالي على مستوى حملات التوعية المرورية في بعض الدول المتقدمة وفر بيئة شفافة و صادقة لمنفذي استراتيجيات الاتصال ، بحيث مكنتهم من التعرف على مشكلات الاتصال الموجودة مع الجماهير ، وحددت لهم بدقة أهدافهم المستقبلية بصورة تتيح لهم فرصة القضاء على حوادث المرور أو التقليل منها قدر الإمكان ، وهذا ما يجب أن يحدث في الدول العربية ، والجزائر تحديدا ، إذ ينبغي إعطاء الأولوية لهذا الاجراء المنهجي الهام لإنجاح حملات التوعية الأمنية المرورية ، وحتى لا تضع جهود المؤسسات الأمنية سدى ، و لا تتبخر مساعيهم سدى ، إذ يمكنهم التدقيق الاتصالي بآلياته المختلفة من تشخيص وفهم الواقع ، وتحديد مكن المشكلة في عدم تحقيق الحملات التوعوية للفعالية المرجوة.

آليات التدقيق الاتصالي على مستوى الأمن المروري :

وضع استراتيجيات التدقيق الاتصالي يركز على توفير آليات عملية مهمة ، فعملية تشخيص الواقع الأمني المروري يتحقق بتنفيذ الإجراءات التالية :

1 -آلية التخطيط (Planning) : والذي يوجب على المدقق الاتصالي أن يقوم بإعداد خطة عمل للتدقيق ، مبنية على تحديد أولويات مواجهة المخاطر التي تواجهها مؤسسات التوعية المرورية وأن تتسق هذه الخطة مع أهدافها.

2 -التواصل مع الجهات العليا : كما يشمل هذا المعيار معيارا حول التواصل مع الإدارة العليا والحصول على موافقتها (Communication and Approval) ، والذي يتعلق بضرورة اتصال

التدقيق الاتصالي و دوره في تشخيص الأزمات في مجال الأمن المروري ————— أ.د/ يامين بودهان
المدقق بالإدارة العليا لإبلاغها بالخطط والتغييرات الجوهرية على الخطط والحصول على
الموافقة عليها.

3- **إدارة الموارد** : الذي يتعلق بأن من واجبات المدقق الاتصالي أن يتأكد دائما من توافر الموارد
البشرية والمادية اللازمة لتنفيذ خطة التدقيق .

4- **اتباع سياسات وإجراءات منهجية: (Policies and Procedures)** : إذ على المدقق الاتصالي
أن يقوم برسم السياسات ويضع الإجراءات المنهجية المناسبة التي تكفل قيامه بانجاز الخطة
الموضوعة.

5- **التنسيق : (Coordination)** والذي يوجب على المدقق الاتصالي التنسيق و الاتصال مع كل
الأطراف الداخلية والخارجية التي تقوم تتعامل مع المؤسسة ، المؤسسات الأمنية الأخرى ،
وسائل الإعلام ، الإدارات العمومية ، المؤسسات التربوية ، تنظيمات المجتمع المدني¹⁷....

6- **رفع التقرير إلى الإدارة العليا: (Reporting to the Senior Management)** :
على المدقق الاتصالي أن يرفع تقريراً دورياً للإدارة العليا يتضمن حالة العمل الذي قام به ،
ويوصي بتحديد الجهات المختصة لتنفيذه ، ويفصل في ذكر ما تم انجازه من خطة العمل ،
وكذلك يجب أن يشمل التقرير ذكر عوائق محتملة تواجه المؤسسة.

7- **إدارة المخاطر: (Risk Management)** .
يجب على المدقق الاتصالي أن يحدد المخاطر الاتصالية المتعلقة بإدارة السمعة و يقيّمها ، وأن
يساهم في إدارة هذه المخاطر والسيطرة عليها ، ومن ثمة الحفاظ على عامل السمعة أو إعادة
بنائها.

8- **الرقابة: (Control)**
أي ينبغي أن يساهم نشاط التدقيق الاتصالي في تعزيز عنصر الرقابة داخل المؤسسة من
خلال تقييم كفاءة وفعالية هذه النظم وبتقديم الاقتراحات الفعالة باتجاه تحقيق الجودة في
الأداء الاتصالي.

9- **آلية توصيل النتائج: (Communicating Results)**
أي على المدقق الاتصالي أن يوصل نتائج عمله إلى الجهات ذات العلاقة (الإدارة العليا
،مؤسسات الأمن، وسائل الاعلام ...) ، وتشتمل هذه الآلية أربعة معايير فرعية :
أ- معيار ومكونات الاتصال : (Criteria for Communicating) أي أن يتضمن التقرير كل
المعلومات المتعلقة بالأهداف ، والاستنتاجات ، والتوصيات، وآليات تنفيذ ملائمة للوصول إلى
تطبيق التوصيات.

التدقيق الاتصالي و دوره في تشخيص الأزمات في مجال الأمن المروري ————— أ.د./ يامين بودهان

ب- **جودة التقارير : (Quality of Communications)** أي يجب أن تكون التقارير دقيقة وموضوعية ومختصرة وبناءة وواضحة وفي الوقت المناسب.

-خاتمة

في ختام هذه البحث الذي حاولنا من خلاله التطرق بشيء من الوصف والتحليل لمسألة تشخيص الوضعيات الاتصالية لدى المؤسسات التي تعنى بنشر التوعية الأمنية المرورية ، رأينا مدى أهمية هذه الأداة الإجرائية المنهجية في فهم مشكلات التواصل مع الجماهير ، و قد استعرضنا كذلك أهميتها في تحليل مشكلات نقص أو ضعف الحملات الاعلامية في تحقيق الأثر المرجو منها ، وتوصلنا إلى أن التدقيق الاتصالي يمكننا من تحقيق جودة الحملات الإعلامية ويرسم لنا صورة موضوعية وحقيقية عن اتجاهات الجماهير نحو مختلف النشاطات الاتصالية التي توفرها المؤسسات الأمنية والإعلامية ، و توجهها للجماهير بغية توعيته بمخاطر عدم احترام قوانين السلامة المرورية ، وبفوائد اتباع ارشادات المرور عليه و على غيره من أفراد المجتمع .

ولتنفيذ إجراءات التدقيق الاتصالي بشكل منهجي وعلمي يجب على المؤسسات المعنية بالتوعية المرورية تكوين المكلفين بالاتصال في مجال التدقيق واكسابهم المهارات الكافية لإجراء التشخيص بأسلوب علمي دقيق ، كما يتوجب عليها تطوير دليل عملي للتدقيق يسمح بتنفيذ مراجعات تدقيقية دورية تسمح لهذه المؤسسات برؤية الواقع بشفافية وجودة كبيرة ، الأمر الذي يحقق الهدف الأسمى لهذه الحملات التوعوية المرورية ، وهو القضاء على ظاهرة حوادث المرور و تحقيق أمن مروري ، يمكن أفراد المجتمع من العيش في سلام وطمأنينة ورخاء

المراجع :

1 Lindenmann, W. K. (1997). Guidelines and Standards For Measuring and Evaluating PR; Effectiveness, Institute for Public Relations, Gainesville, FL.

2 Hon, L. C., & Grunig, J. E. (1999). Guidelines for measuring relationships in public relations. The Institute for PR. Available at: http://www.instituteforpr.org/research_single/guidelines_measuring_relationships.

3 Gilles ,Willett. (2004) . L'audit de communication : analyse critique, Communication et organization [En ligne], 5 | 1994, mis en ligne le 26 mars 2012, consulté le 08 septembre 2014. URL : <http://communicationorganisation.revues.org/1699>

4 Phillip G. Clampitt, Robert J. DeKoch and Thomas Cashman.(2000). A strategy for communicating about uncertainty. Academy of Management Perspectives VOL. 14, NO. 4.

5 الكاشف، محمود يوسف . (2000) . نحو إطار متكامل لتطوير فاعلية المراجعة الداخلية كمنشأ مضيف للقيمة " المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة-جامعة عين شمس، القاهرة.

6 Shannon M. Maki. (2006). International Communication Association Audit: An Exploratory Investigation into Trait or State. consulté le: http://www.uab.edu/Communicationstudies/humancommunication/120403_Maki.pdf

7 يوسف سعيد ،يوسف المدلل .(2007). دور وظيفة التدقيق الداخلي في ضبط الأداء المالي والإداري ، دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية ، رسالة غير منشورة ، الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين.

8 Willett. Ibid.

9 Eugene Jacobson Stanley E. Seashore.(1951). Communication Practices in Complex Organizations. (online). <https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1951.tb02238.x>

10 Willett. Ibid.

11 TOURISH, D. and HARGIE, O. (2004). Communication audits: building world class communication systems. In: S. OLIVER, ed. Handbook of corporate communication and public relations: pure and applied. Routledge. London.

12 جربوع، يوسف، والحلو. (2004) . دور المراجع الداخلي والمراجع الخارجي في قياس الكفاءة والفاعلية وتقييم الأداء في المشروعات الاقتصادية في فلسطين " مجلة جامعة بغداد ، العراق .

13 M. Himmi , M. Afechkar. (2012). Audit securite des infrastructures routieres : aspect organisationnel et technique.

14 جاسم خليل ، ميرزا. (2006). الاعلام الأمني بين النظرية و التطبيق، مركز الكتاب للنشر، الإمارات.

التدقيق الاتصالي و دوره في تشخيص الأزمات في مجال الأمن المروري ————— أ.د/ يامين بودهان

15 لهاشمي، بوطالبي. (2000). مهام المركز الوطني للوقاية و الأمن عبر الطرق و استراتيجيته في عملية الوقاية : مجلة الوقاية و السياقة، الجزائر.

16 M. Himmi , M. Afechkar. Ibid.

17 بن عباس فتيحة. (2012). دور الإعلام في التوعية و الوقاية من حوادث المرور في الجزائر: مقارنة بين المناطق الريفية و المناطق الحضرية: دراسة وصفية استطلاعية, (Doctoral dissertation, Université d'Alger3).