جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

Naif Arab University For Security Sciences

الجودة النوعية لبرامج الإعلام الأمني العربي

د. إبراهيم بن أحمد الشمسي

٢٠٠٣م

الجودة النوعية
لبرامج الإعلام الأمني العربي

د. إبراهيم بن أحمد الشمسي

الجودة النوعية لبرامج الإعلام الأمني العربي

المقدمـــة

تواجه المنظمات والمؤسسات والإدارات في العصر الحديث بضغوط وتحديات تتمثل في الزيادة المستمرة للقوى الداخلية والخارجية المؤثرة في استقرارها واستمرارها ، ومنها المؤسسات والإدارات الأمنية والشرطية في عالمنا العربي ، فالحاجة إلى تحسين جودة أدائها وإنتاجيتها كلها أمور تتطلب تغييرات ديناميكية في جميع نواحي المؤسسة وإداراتها وأقسامها، وهذه التغييرات لا تعني تعديلات وتحسينات في البرامج والعمليات فقط، بل أهم من ذلك كله تعديل ورفع المستوى الثقافي لدى العاملين في المؤسسة .

ولقد أدرك كثير من المسؤولين في المؤسسات الأمنية أهمية هذه التغييرات فأخذوا يكيفون أنفسهم لمقابلتها والاستفادة منها ، وقد جاء التركيز في بحثنا هذا على تلك الإدارات والأقسام المعنية بالاتصال بـ(الإعلام) والعلاقات العامة، وذلك لإحساسنا وإحساسهم بأهمية وسائل الاتصال . . . (الإعلام) في أيامنا هذه، وأنها من أكثر الأجهزة التي يمتلكها الإنسان قدرة وقوة وخطورة من حيث التأثير في ثقافة الأفراد وتغيير اتجاهاتهم وتهيئتهم لتقبل الأفكار، وخاصة نحن نعيش فترة التحديات المتمثلة في ثورة التكنولوجيا والمعلومات والانطلاق نحو العالمية أو ما يُسمى بـ(العولمة)، لذا أصبح المطلوب السير بخطى سريعة وواثقة وبذل كل الجهود لمواجهة هذه التحديات .

وقد أحست معظم المؤسسات الأمنية في الدول العربية بأهمية الجودة ودورها في تحسين الأداء، فهبت لإعداد الدورات والندوات والمؤتمرات للاستفادة وتبادل الخبرات مع الغير ، لذا أصبحت الجودة الشغل الشاغل

لكل إدارات وأقسام المؤسسة الأمنية ، بل إنها غدت وظيفة وعمل كل فرد في المؤسسة بصرف النظر عن موقعه وطبيعة عمله ، بل أصبح ينظر إليها كجزء ملتحم ومرتبط بكل الأنشطة الإنتاجية .

والمتتبع لأوضاع مؤسساتنا العربية في مختلف مجالاتها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والصحية والأمنية و الاتصالية (الإعلامية) و . . . و . . . يلحظ أنها بدأت تواجه العديد من المشاكل التي أصبحت عائقاً نحو تقدمها ونموها ، وبالتالي قصورها في مواجهة المنافسات والخدمات الأجنبية والعالمية ، وخاصة بعد أن عملت القنوات الفضائية المختلفة على فتح العيون والآذان والعقول على الخدمات العالمية ، فلم يكن أمام الجمهور المستهلك إلاّ البحث عن تلك المنتجات وبتلك النوعية من الجودة ، لذا أصبحت إدارات العلاقات العامة و الاتصال (الإعلام) في المؤسسات الأمنية العربية أحوج ما تكون إلى الارتقاء بالأداء وتحسين الجودة في إنتاجها الاتصالي (الإعلامي) المتمثل في إصدار المجلات الأمنية ، وإنتاج برامج التوعية الأمنية في الإذاعة والتلفزيون ، والقيام بعمل مطويات ونشرات تعريفية بالمؤسسة ومناسباتها الأمنية ، بهدف تحسين صورة المؤسسة الأمنية في أعين الناس ، وتعريفهم بأنشطتها التي تقدمها خدمة للشعب .

وهذا ما يدعونا إلى الأخذ بما اصطلح عليه تسميته حديثاً بـ(إدارة الجودة الشاملة) (Total Quality Management) (TQM) وذلك عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة لدى جميع الأفراد بمعناها الشامل الذي يركز على أن الجودة الشاملة هي خلق وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل فرد في المؤسسة يَعْلَم أن الجودة في خدمة الجمهور تمثل الهدف الأساسي للمؤسسة ، وأن طرق العمل الجماعي من خلال تكوين فِرق العمل ، والتعامل مع المشاكل ، والتغيير يتحدد بما يدعم ويحافظ على تحقيق ذلك الهدف الرئيسي

للمؤسسة لقد بات واضحاً ضرورة تحديد وتحسين نمط الإدارة (Style of Management)، وتغيير ثقافة العاملين بالمؤسسة The Culture of Organizatios Personel من أجل وقف أسباب التخلف وتحويلها إلى عوامل نجاح وتقدم ، وهذا يتطلب الإحاطة الكاملة بمحتوى ومضمون هذا الأسلوب الإداري الحديث .

المفهوم الفكري والفلسفي للجودة

يرى البعض أن تعبير الجودة يشير إلى قدرة الإدارة على الإنتاج أو تقديم خدمة تكون قادرة على الوفاء بحاجات الجمهور ، وفي ذلك يقول جونسون Johnson في تعريفة للجودة « بأنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاءه التام عن السلعة أو الخدمة التي تُقدم إليه ، ويرى Ruch أن الجودة هي صفة المنتج مثل شكله أو تكوينه أو إلى أي مدى من الكفاءة سيؤدي ذلك المنتج المهمة التي صُمم من أجلها ، ومفهوم آخر جاءت به الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة مفاده أن الجودة هي سمات وخصائص الخدمة التي تطابق قدرتها الوفاء احتياجات الجمهور أو المستهلك ، ومن خلال استعراض المفاهيم السابقة - وغيرها كثير - نجد أن هناك تبايناً واضحاً بينها ، فبعضها يرى أن الجودة تكمن فيما يرضي عين المُشاهد ، أي بمعنى الأداء الأفضل ، وآخرون يرون أن الجودة تعني المطابقة للمعايير والمواصفات ، ونظرة ثالثة ترى أن الجودة تتمل في الخضوع للقياس الدقيق .

فمن هنا ظهر فكر فلسفي جديد أطلق عليه إدارة الجودة الشاملة (T Q M) Total Quality Management والذي يقوم على الإيمان بأن الجودة العالية للخدمة أو المنتج وما يرتبط بها رضا المستهلك أو الجمهور يمثل مفتاح النجاح

لأي مؤسسة ، لأن المنافسة العالمية الواسعة والشاملة بين المؤسسات تتطلب مجموعة من الخصائص نذكر منها ما يلي :

- فهم ماذا يريد الجمهور أو المستهلك وإشباع رغباته واحتياجاته وقت طلبها .
- الدراسة والتخطيط الشامل للمنتج أو الخدمة المراد طرحها للسوق .
- الحرص على الإمداد بالخدمات بجودة عالية وبشكل مستمر .
- ملاحقة آخر التطورات التكنولوجية المرتبطة بأي جانب من جوانب الخدمة أو المنتج .
- محاولة توقعات الجمهور المستهلك في الفترات الزمنية المستقبلية .
- الحرص على إيجاد خطة مصاحبة موازية للخطة الأصلية لمواجهة أي تطورات طارئة .

تجاه ذلك كله لا يمكن إلا الصمود والبقاء ، وأن أي منظمة أو مؤسسة أو إدارة أخذت تتلكأ وتتخلف عن وضع تلك الخصائص نصب عينيها وتحرص على تحقيقها فسوف يتعذر عليها مسايرة أو ملاحقة المنافسين والاستمرار في الخضم المتلاطم والتيار الجارف للسوق .

تعريف إدارة الجودة الشاملة TQM Definition

هناك العديد من المحاولات التي قدمت مجموعة من التعاريف التي تناولت إدارة الجودة الشاملة ، ولكن إلى الآن لم يصل أحد إلى تعريف موحد وشامل وعالمي مقبول لدى الجميع ، لأن الكل ينظر لها من زاويته الخاصة به التي قد لا تلقى قبولاً عند الآخرين ، إلا أن بعض التعاريف قد فرضت نفسها على الفكر الإداري ، لما بها من شمول نسبي وموضوعية

مقبولة ، ومنها هذا التعريف الذي اخترته لأنه أقرب إلى متطلبات الجودة في العمل الاتصالي (الإعلامي) وهو لـ Jablonski الذي يعرف فيه إدارة الجودة الشاملة فيقول « هي شكل تعاوني لأداء الأعمال ، وذلك بتحريك المواهب والقدرات لكل العاملين ومنهم الإدارة لتحسين الإنتاجية والجودة بشكل مستمر مستخدمة فِرق العمل (Jablonski,1991,p 4)

نلاحظ أن هذا التعريف يتضمن المقومات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة التي تكفل نجاحه وهي :

ـ إدارة تشاركية تطلب مشاركة الأفراد في الدراسة ووضع الخطط .

ـ التحسين المستمر في عمليات الإنتاج والخدمات .

ـ استخدام فِرق العمل .

نماذج ناجحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

لقد أثبتت مجموعة كبيرة من الشركات العالمية أنها عند تطبيقها لبرنامج إدارة الجودة الشاملة حققت نتائج وفوائد مشجعة ، ومن هذه الشركات مثلاً شركة زيروكس Xerox ، وشركة الخطوط الجوية البريطانية British Airways ، وشركة IBM ، ولقد تم رصد أهم الفوائد من تطبيق البرنامج ونذكر منها ما يلي :

انخفاض شكاوى الجمهور المستهلك من جودة السلعة أو الخدمة المقدمة إليهم .

ـ انخفاض شكاوى العاملين .

ـ انخفاض تكاليف الجودة .

ـ انخفاض عيوب الإنتاج .

- تحسين الاتصال والتعاون بين وحدات المؤسسة .
- تحسين العلاقات الإنسانية ورفع الروح المعنوية .
- زيادة الفاعلية وانخفاض الأخطاء .
- زيادة الابتكار والتحسين المستمر .
- زيادة الأرباح وزيادة الإنتاجية .
- زيادة نصيب السوق وانخفاض التكاليف .
- زيادة العائد على الاستثمار .

أهمية الجودة في وسائل الاتصال (الإعلام) العربية الأمنية

لم يعد الإنسان اليوم أسير بيئة اجتماعية محدودة تتمثل في الأسرة والمدرسة والمجتمع المحلي ، بل أصبح يعيش في خضم متصارع تتدفق من خلاله العديد من التيارات الفكرية والاجتماعية والاقتصادية المتنوعة في مصادرها ، والمتباينة في أهدافها وقيمها واتجاهاتها ، فكل ما يفرزه هذا العالم من تيارات إيجابية أو سلبية ، تتفق مع مفاهيم شعوبنا أو لا تتفق ، أصبحت في متناول يديه ، وذلك خلال ما تقدمه وتبثه وسائل الاتصال (الإعلام) الحديثة ، وهنا يكمن دور الجودة في وسائلنا الاتصالية (الإعلامية) الأمنية وغيرها :

- الجودة في الإعداد والبحث والدراسة والتخطيط السليم في مجال الاتصال (الإعلام) الأمني .
- الجودة في اختيار وإعداد الشخص الواعي اتصالياً (إعلامياً) وأمنياً .
- الجودة في اختيار مضمون المادة الاتصالية (الإعلامية) الأمنية المشوقة والبناءة .

ـ الجودة في إخراج المادة الاتصالية (الإعلامية) بطريقة جذابة ومثيرة وبعيدة عن الخلاعة والمجون .

كل ذلك في سبيل توجيه الشعب ومساعدته على تخطي مرحلة التقاذف والصراع النفسي التي يعيشها نتيجة تباين تلك القيم والأفكار التي يقرؤها أو يسمعها أو يشاهدها من حوله .

ولكي تصبح العملية الاتصالية (الإعلامية) الأمنية فعالة وذات جودة عالية ، وبحيث لا تشكل ضغطا نفسيا على الناس فانه يجب أن تكون مواد وسائل الاتصال (الإعلام) الأمنية نابعة من البيئة التي يعيش فيها الإنسان لتعبر من خلالها عن همومه ومشاكله وإنجازاته وطموحاته ، وذلك مصداقاً لتعريف (أوتوجرت) الألماني « الإعلام هو التعبير الموضوعي لعقلية وميول واتجاهات الجماهير » (عبد الوهاب كحيل ، ١٩٨٥م) ، وأن المواد والبرامج الاتصالية (الإعلامية) والتي تتضمن جوانب أمنية وتقدمها صحفنا ومجلاتنا وإذاعاتنا وتلفزيوناتنا وفضائياتنا العربية ، حينما تكون غريبة عن المجتمع ـ حتى لو كانت صادرة من وسيلة إتصالية (إعلامية) عربية ـ ولا تنبع من البيئة وتحمل معها قيما مختلفة – يُشم منها رائحة التبعية – قد تؤثر على التنمية والتوعية الأمنية لدى الشعب بتبنيه آراء ومواقف وأنماط سلوك أمنية غريبة عن المجتمع ولا تخدم أهدافه .

لقد أصبحت وسائل الاتصال (الإعلام) تحمل عبر أثيرها وبين سطورها معاني ومدلولات كبيرة وواسعة ، شملت كل أنواع التصرف البشري ، فالإشارة تعبر عن اتصال معين ، وكذلك البسمة والنظرة والزفرة ، بل أصبح لكل شيء في حياتنا اليومية معنىً اتصالي ، ولذلك فالصمت يخفي وراءه معلومة ، وهكذا النظر إلى الساعة ، وفي الصحيفة والمجلة أصبح وضع الخبر في الصفحة الأولى أو الصورة في المكان المعين وبحجم

معين ، كل ذلك يعني رسالة معينة ـ يقصدها ـ المرسل الصحفي ـ ويفهمها ـ المستقبل القارئ . (الرميحي ، ١٩٨٤)

ولذلك لابد أن تهتم المؤسسات الأمنية بإداراتها وأقسامها الإتصالية (الإعلامية) وما تنتجه من إصدارات ولن يتم ذلك إلا من خلال الاعتماد على برامج إدارة الجودة الشاملة ، حتى تضمن أن تكون إصداراتها الصحفية وبرامجها الإذاعية والتلفزيونية متميزة ومنافسة لغيرها ، يُقْبل عليها القارئ والمشاهد العربي ولا ينصرف لغيرها بحثاً عن الجودة المتمثَلة في جوانب مختلفة كجودة الإعداد والإخراج ، عند ذلك نضمن المحافظة على هوية و ثقافة مجتمعاتنا العربية ، بل نضمن أمنه وأمانه وسلامته ، لأن كل مجتمع يعمل جاهدا وبكل قوة ليحرص على هويته ويتمسك بثقافته ، إلى جانب ذلك يعمل على تجنيب أفراده شتى أنواع الانحرافات حتى يضمن له سبل الأمن والسلامة .

ومن الجودة أيضاً في برامجنا الاتصالية (الإعلامية)الأمنية هو أن نقوم بنقل بعض الأنماط الثقافية والسلوكية الأمنية المقبولة وبعض القيم الأمنية الأصيلة – من مختلف أنحاء العالم ـ ومساندتها ودعمها بكل ما هو جديد وغير مخالف ، من جيل إلى جيل ، وهذا مما يؤدي إلى أن يمتص أفراد مجتمعاتنا العربية هذه الثقافة المتمثلة في القيم والمعايير الاجتماعية والأمنية والأفكار البناءة والأساليب الحديثة ، فَتُبْنى بذلك شخصية أفراد هذا المجتمع ، وتتميز بين أجيال الحضارات الأخرى .

كيف نطبق متطلبات تطبيق الجودة على الاتصال (الإعلام) الأمني؟

من خلال الاطلاع على مجموعة الكتب التي تناولت الجودة أو إدارة الجودة الشاملة ومتطلباتها تبين أن بعض الكُتّاب حصروها في سبع عناصر

فقط ، وآخرون يرون بأنها عشر ة عناصر ، وفئة ثالثة ترى أنها تصل إلى اثني عشرعنصراً ، الاختلاف بينهم ينحصر في العدد لا في المحتوى ، فبعضهم توسع في تفصيل عناصرها ومنهم من دمج بعض العناصر مع بعضها الآخر ، ولكننا سنختار من هذه العناصر ما يمكن أن نطبقها في مجال الإعلام الأمني وهي تتمل في ما يلي :

أولاً : دعم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في أقسام الإعلام الأمني

يعتبر دعم الإدارة العليا في المؤسسة الأمنية لإدارة الاتصال (الإعلام) الأمني عند تطبيقها لبرنامج إدارة الجودة الشاملة واقتناعها وإيمانها بضرورة التطوير والتحسين المستمر من أهم العوامل التي تضمن النجاح لتلك الإدارة ، لذلك لا يُتوقع أن يتم اتخاذ هذا القرار ومتطلبات نجاحه دون أن ينبع من قناعة ويكون بدعم ومؤازرة كاملة من الإدارة العليا ، وهناك علاقة كاملة بين الإنجازات التي تحققها المؤسسة وبين مدى فهم ودعم ومؤازرة وتأييد الإدارة العليا ، لأنه من المتعارف عليه أن أفراد الإدارة العليا في أي منظمة أو مؤسسة هم عامل التغيير الداخلي الأساسي .

ثانياً : تعميق فكرة الجمهور يدير الإنتاج الإعلامي الأمني

من أهم محاور ومتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة العمل على تحقيق أعلى درجة ممكنة من إرضاء الجمهور الذي توجه إليه الرسالة الإتصالية (الإعلامية) الأمنية ، فهذا الجمهور هو محور كل المجهودات في إدارة الجودة الشاملة ، وهذا يتطلب أن تقوم الإدارة الاتصالية الأمنية المعنية بالجودة باتخاذ كل التدابير التي تمكنها من تقييم مدى رضا الجمهور عن منتجاتها المتمثلة في المجلة الأمنية أو برامج التوعية الأمنية الإذاعية

والتلفزيونية ، وهذه التدابير ربما تكون على شكل نظام معلوماتي يُمَكّن المؤسسة الأمنية من خلاله أن تتعرف على احتياجاتهم ومدى رضا الجمهور عن موادها الإتصالية الأمنية المكتوبة والمسموعة والمرئية ، ثم تحليل تلك المعلومات واحتياجات الجمهور وتوقعاته في سبيل تنمية العلاقات معه .

ثالثاً : تهيئة مناخ التفاعل الإعلامي وخلق ثقافة خاصة بالمؤسسة الأمنية

وهنا نقصد اهتمام الإدارة العليا في المؤسسة الأمنية ومنذ البداية في تهيئة وإعداد العاملين في إدارة أو قسم الاتصال (الإعلام) في المؤسسة الأمنية على مختلف مستوياتهم ، لأن ذلك من شأنه أن يُسهم في الحصول على تعاونهم والتزامهم ، ثم تبلور ذلك في نشر الوعي وتثقيف العاملين بالجودة ، وخلق شخصية الجودة لاقتلاع الشعور بالخوف من التأنيب ، وتنمية الإحساس بالمسؤولية لديهم .

كما أن نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة لثقافة المؤسسة الأمنية من جميع جوانبها ، والتي يُنظر إليها على أنها مجموعة المعتقدات الراسخة حول الكيفية التي يتم بها تنظيم العمل ، والأسلوب الذي يتم وفقاً له ممارسة الإدارة العليا في المؤسسة ، وأسلوب مكافأة العاملين إدارة أو قسم الاتصال (الإعلام)، وكيفية مراقبة أدائهم ، وإلى أي مدى تسير خططهم الاتصالية (الإعلامية)، وما هو مداها الزمني ، وتركيبة العاملين في تلك الإدارة أو القسم وكيف يُنظر إليهم من الامتثال والطاعة ، وحثهم على المبادأة والابتكار، وإلى أي مدى توجد قواعد وإجراءات للعمل ؟

ويرى كل من لاسيلز وديل Lascelles & Dale أن من واجب الإدارة العليا في المؤسسة تهيئة وخلق ثقافة المؤسسة بحيث تتصف بالسمات الآتية :

ـ تشجيع كافة الأفراد العاملين في الإدارات والأقسام المهتمة بالجوانب الاتصالية (الإعلامية) على

- المشاركة في مناقشة مشاكل العمل ، لأن تلك المناقشة تتيح حل المشاكل والقضاء عليها وعلى مسبباتها .
- أن تكون لدى هؤلاء الأفراد الاتصاليين (الإعلاميين) قناعة تامة بأنه لا توجد حالة مثالية أو أداء أمثل يتعين الوصول إليه ، بل لابد أن يُدركوا تماماً أن التحسين المستمر لتحقيق التميز هو أساس التقييم والتقدير .
- أن يعمل جميع هؤلاء الاتصاليين (الإعلاميين) على منع أي خطأ ينتقل إلى مرحلة تالية .
- تشجيع الإنتاج الاتصالي (الإعلامي) الجماعي من خلال تكوين فِرق العمل ، وحلقات الجودة .
- أن يشعر الجميع بأنهم ليسوا في وضعٍ تنافسي مع بعضهم البعض ، بل إنهم يعملون على دعم المركز التنافسي للمؤسسة الأمنية العربية بجودة إنتاجها الاتصالي (الإعلامي) في مواجهة الإنتاج الاتصالي (الإعلامي) للمؤسسات الأمنية الأجنبية ، وذلك بتحقيق التميز التنافسي عن طريق التحسين المستمر .
- أن يتم مواجهة أخطاء الإنتاج الاتصالي (الإعلامي) وقت وقوعها وفوراً ، وأن لا يتم الانشغال عنها بتوجيه الاتهامات والبحث عن المتسبب لتوقيع الجزاء والعقاب عليه ، بل ينبغي أن تسود قيمة أفضل وهي أن ينظر الاتصاليون (الإعلاميون) وهم فريق عمل للأخطاء على أنها فرصة ثمينة للتحسين ، « فكل خطأ يعتبر لؤلؤاً يستحق البحث عنه» .

رابعاً : قياس الأداء الاتصالي (الإعلامي) الأمني لتحسين الإنتاجية والجودة

ولكي نضمن لنظام القياس التشغيل والعمل الفعلي ، فمن الواجب على الإدارة العليا في المؤسسة الأمنية أن تُعد للاتصاليين (الإعلاميين) في

المؤسسة دورات تدريبية متخصصة في استخدام التحليلات الإحصائية البسيطة التي تساعدهم على جدولة أدائهم وإنتاجهم الاتصالي (الإعلامي) الأمني لفترات طويلة ، ثم تقوم المؤسسة بتحديد المدى الزمني والمتوسط الحسابي الذي يحتاجه الفرد لكل عملية ، وبهذا لأسلوب تستطيع الإدارة العليا السيطرة على الأداء الكلي للمؤسسة الأمنية والأداء الجزئي في إدارة الاتصال (الإعلام) ، ومن ثم الجودة والتحسن المستمر في إنتاج مواد وبرامج الاتصال (الإعلام) الأمني .

خامساً : المورد البشري الاتصالي (الإعلامي) الفعال

هذا المورد يُعتبر خير ضمان لاستمرار نجاح تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة ، الأمر الذي يستوجب أن يكون محل عناية واهتمام ، بدءاً من وضع نظام اختيار الإتصاليين (الإعلاميين) وتعيينهم ، وشغل الوظائف المناسبة لتخصصاتهم ، وتقييم أدائهم ، والبرامج التدريبية الاتصالية (الإعلامية) المخصصة لهم ، وأساليب الحوافز المستمرة ، وبناء فِرق العمل الاتصالية (الإعلامية) الذاتية ، والمشاركة والتعاون في إظهار المشاكل وتقديم الحلول المناسبة لها ، وانتهاءً بتحقيق الجودة والتحسين الاتصالي (الإعلامي) الأمني المستمر .

ويرى خبراء الجودة أن هناك الكثير من الممارسات الخاطئة والمرفوضة في إدارة الموارد البشرية كترتيب العاملين حسب الأداء ، أو القسم ، أو الإدارة التي يعملون بها ، كما يرون ضرورة التوقف عن تطبيق نظام المكافأة الذي يستند على الأداء الفردي لأنه يتعارض مع مبادئ الجودة الشاملة ، ولأن العمل والإنتاج الاتصالي (الإعلامي) قائم على العمل الجماعي المشترك ، ولذلك لابد من استبداله بنظام يقوم على فكرة الفريق الواحد ،

إلى جانب التدريب المستمر ، والمشاركة في وضع خطط التحسين المستمر ، ومكافأة الفريق الاتصالي (الإعلامي) المبدع .

سادساً : التعليم والتدريب الاتصالي (الإعلامي) المستمر

وهذا يتطلب أن يتم تأهيل كافة الاتصاليين (الإعلاميين) في المجال الأمني وخاصة كوادر الخط الأول ، من خلال وضع خطة للتدريب والتعليم في الأوقات الملائمة ، وذلك لضمان حصولهم على المعارف اللازمة في مجالاتهم المتنوعة ، والكيفية التي تمكنهم من وضع تلك المعارف الجديدة موضع التطبيق الفعلي .

سابعاً : تبني أنماط إدارية اتصالية (إعلامية) مناسبة

أفضل الأنماط الإدارية التي يحرص عليها برنامج إدارة الجودة الشاملة وتدعم العمل الاتصالي (الإعلامي) هو النمط الذي يعمل بروح الفريق الواحد ، مما يعمل على إيجاد مناخ يسوده الجو الأسري المتسق والذي يغرس القيم الإيجابية في العلاقات بين الإتصاليين (الإعلاميين) في المجال الأمني .

ثامناً : مشاركة جميع الاتصاليين (الإعلاميين) في الجهود المبذولة لتحسين الإنتاجية والجودة الأمنية

وهنا ينبغي إزالة كل الحواجز من أمام الجهود المبذولة لتحسين الجودة ، والتخلص من الخوف حتى يتمكن كل فرد من العمل لأجل المؤسسة الأمنية ، وهذا لن يتم إلا من خلال المشاركة والتعامل مع كل الأفراد ومنهم الاتصاليون (الإعلاميون) كفريق واحد ، الذي ستسود بينه رؤية مشتركة تُصبح توجهاً موحداً لكل أفراد المؤسسة ، فينشأ التنسيق ويتلاشى التكرار وتختفي التعارضات .

مجموعة من العناصر الرئيسية التي تصف ثقافة المؤسسة الأمنية والـتـي تُؤثر على الإنتاج الاتصالي (الإعلامي) الأمني فيها :

ـ الاتصال السائد في المؤسسة الأمنية

ـ مفهوم العمل الجماعي وفِرق العمل

ـ المهام المشتركة . . . بين الإيهام والإعلام

ـ التدريب (تدريب الكوادر البشرية . . . ارتقاء . . . أم ؟)

ـ التعليم (التعليم والتطوير الذاتي . . . استثمار بعيد المدى)

ـ استقرار الهدف (استقرار الهدف . . . استمرار الإنتاج)

ـ مراقبة التقدم (مراقبة التقدم . . . الوقاية خير من العلاج)

سيكون من المفيد أن نقوم بتحليل هذه العناصر للوقوف منها على سمات كل منها لوصف ثقافة المؤسسة للتعرف على مواطن الخلل والضعف في سبيل تطبيق تحسينات الجودة من خلال مفهوم إدارة الجودة الشاملة .

أ ـ الاتصال السائد في المؤسسة الأمنية

ويقيس هذا العنصر شكل الاتصال الذي يتم داخل المؤسسة أو المنظمة ومدى فاعليته وكفايته ، فإذا كانت الإدارة تنظر إلى الاتصال على أنه مجرد تعليمات صارمة وتأكيدات تصدر في صورة رسمية ، وأن عملية تبادل المعلومات بالمؤسسة الأمنية محدودة وإن وجدت فإنها تنساب من أعلى إلى أسفل ، ولا تحاول الإدارة العليا من جانبها الوقوف على ما يريده الأفراد في مختلف أقسامها لاعتقادها بأنها تعلم كل ما هو مطلوب ، ذلك التصور يجعل الاتصال ليس له أية فعالية ولكنه نظرة كلاسيكية للأمور .

ولكن حينما تدرك الإدارة العليا أهمية الاتصال من أعلى إلى أسفل والعكس ، وعندما تدعو الإدارة لعقد اجتماعات دورية ومستمرة لقسم الإنتاج الاتصالي (الإعلامي) لعرض آخر ماتم إنتاجه ومدى إقبال الجمهور عليه ، وتبادل المعلومات مع الأقسام الأخرى حتى تظل قنوات الاتصال مفتوحة ، هنا نقول أن الاتصال فعال وعنصر قوة للمؤسسة الأمنية ، وهذا بدوره سينعكس على كل أقسام المؤسسة ـ ومنها قسم الاتصال (الإعلام) الأمني ـ الذي سيتعامل فيه رئيس القسم مع أفراده الاتصاليين (الإعلاميين) .

ب ـ مفهوم العمل الجماعي وفِرق العمل

يعتبر العمل الجماعي من السمات المميزة لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث أن هذا المفهوم يسند أساساً إلى إجراء التحسينات على الإنتاجية والجودة من خلال العمل الجماعي وفرق العمل وحلقات الجودة، وكلما ساد المؤسسة الأمنية وخاصة أقسام الإنتاج الاتصالي (الإعلامي) مفهوم العمل الجماعي وكلما ساندته الإدارة العليا ، كلما دعم ذلك من ثقافة المؤسسة وهيأها بشكل تكون فيه أكثر تقبلاً لإدارة الجودة الشاملة ، فهناك بعض المؤسسات الأمنية في الدول العربية التي تحاول الإدارة العليا بها أن توجد نوعاً من التنافس والتصارع بين العاملين فيها سواء في الترقية أو العلاوات والمناصب وهذا مما يتولد عنه عداوة وحقد ، ويسود المؤسسة الأمنية الصراع والخوف والانغلاق ، وعلى العكس من ذلك نجد نمطاً آخر للإدارة وهو الأفضل في مجال الإنتاج الاتصالي (الإعلامي) ، هذا النمط يؤمن بأن فاعلية المجموع أعظم من مجموع فعاليات الأفراد كل على حدة، فالتعاون وروح الفريق أعظم أثراً لأنها تقوم على الانفتاح والاحترام المتبادل وشحذ المهم للتحسين والابتكار وخلق الانتماء وانصهار الفرد في المجموع، وهذا هو المناخ الذي تنشده إدارة الجودة الشاملة .

ج ـ المهام المشتركة ... بين الإيهام والإعلام

هناك العديد من المؤسسات في الوطن العربي التي ترى أنه من المصلحة الاستراتيجية أن تحتفظ باستراتيجياتها وخططها بشكل سري ولا تسمح بالإطلاع عليها وتداولها بين العاملين ، مما ينتج عنه جهل معظم العاملين بالطموح طويل المدى للمؤسسة ، أما خبراء الجودة فيرون أهمية وجود مهام مشتركة تعمل على ربط أجزاء المؤسسة ببعضها وإعلام الأفراد بخططها واستراتيجياتها ، الأمر الذي يزيد الطموح لديهم ويخلق فيهم الحماس والانتماء ، وذلك مما يُسهل عمل إدارات أو أقسام الإنتاج الاتصالي (الإعلامي) الأمني حينما تكون على علم بخطط واستراتيجية المؤسسة الأمنية حتى لا يقع أفرادها فيما هو محظور أمنياً .

إن التحديد الواضح للمهام المشتركة وإعلام أفرادها بها تصبح بعد ذلك مملوكة للجميع ومن ثم مؤيَّدة من كافة الأفراد العاملين ، كما أنها تمثل الإطار التي تنتظم فيه كافة أجزاء المؤسسة في مصفوفة متناغمة ، تلك السمات هي التي تؤازر وتؤيد بيئة مواتية لثقافة إدارة الجودة الشاملة .

د ـ تدريب الكوادر البشرية ...ارتقاء ... أم ؟

من المبادئ التي ترتكز عليها إدارة الجودة الشاملة أن البشر هم أهم مورد لتحقيق الجودة الشاملة ، ولذلك نجد من الشروط والمقومات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة هو تدريب العاملين بشكل مستمر ، وبقناعة من جانب الإدارة العليا بالمؤسسة بأهميته ، وأنه استثمار طويل الأجل ، وإضافة حقيقية لمهارة وخبرة العاملين ، حيث نجد أن هناك بعض المؤسسات في الدول العربية ومنها الأمنية لا ترى في التدريب هذا المستوى من الأهمية ، ولذلك يبخلون بالاعتمادات المالية ومن ثم تكون الميزانية المخصصة للتدريب محدودة جداً ،

وقد تعتمد على المنح والمساعدات التي ترصد لها من جهات خارجية ، ومن ثم لا تعطي الإدارة وفق هذا النمط أولوية لتطوير العاملين في الأجل الطويل بسبب هذا المعيار ، وبطبيعة الحال فإن مثل هذا النمط من الإدارة لا يمكن أن يكون مواتياً لتهيئة بيئة وثقافة المؤسسة لتقبل مفهوم إدارة الجودة ، إذ تتطلب إدارة الجودة الشاملة أن تتفهم الإدارة وتعرف تماماً أن تراكم مهارات العاملين يمثل قوة تنافسية متقدمة في الأجل الطويل وليست العبرة بالعائد قصير الأجل ، إذاً فللارتقاء بالإنتاج الاتصالي (الإعلامي) الأمني في دولنا العربية أن نولى المؤسسة الأمنية قضية تدريب الكوادر البشرية في هذا الجانب أهمية كبرى .

هـ ـ التعليم والتطوير الذاتي ... استثمار بعيد المدى

تشجيع العاملين لمواصلة تعليمهم وتطورهم الذاتي من الأمور التي يجب أن توليها المؤسسة الأمنية الكثير من اهتمام ، وخاصة في مجال الإنتاج الاتصالي (الإعلامي) ، لأن في ذلك استثماراً وتوظيفاً صحيحاً لمهارات وقدرات الموظفين ، ولأن هذا المجال في تطور دائم وسريع ، وأنه لابد أن نربط بين الاهتمام بالتعليم والتطوير الذاتي والاحتياجات التدريبية وبين احتياجات الاستراتيجية طويلة المدى من أجل العمل على تحسين ثقافة المؤسسة الأمنية وجعلها مواتية لتقبل تطبيق المفاهيم الحديثة لإدارة الجودة ، إذ يمكن القول أنه كلما أدركت المؤسسة الأمنية أهمية التعليم وعملت على تشجيعه واعترفت بأنه حق للجميع في إطار تحديد الاحتياجات كلما تمكنت المؤسسة من استغلال وتوظيف مهارات وقدرات الموظفين فيها إلى أقصى حد ممكن .

و ـ استقرار الهدف ... استمرار الإنتاج

ويُقصد به التزام المؤسسة الأمنية وفي مجالنا هنا نعني الالتزام بتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة وعلى كافة المستويات الإدارية وبقوة حتى تُصبح

جزءاً من حياتها وكيانها ، ويقاس هذا الالتزام بمدى تمسك المؤسسة الأمنية بما تبدأه من مبادرات جديدة ، وعدم تخليها عنها حتى تُنجزها وتصل إلى مداها المحدد ، فلا يفتر لها حماس ، ولا تكون عرضة للإهمال في منتصف الطريق ، طالما أن المؤشرات تدل على عدم وجود نواحي قصور أو فشل أو انحراف نحو تحقيق الهدف ، وهذا ما يمكن أن نطبقه على أقسام الاتصال (الإعلام) الأمني .

أما عدم استقرار الهدف فيعود إلى الحماس الشكلي الذي تتخذه كثير من المؤسسات والذي يكون من قبيل الشعارات التي تخْمُد أو تتغير بسرعة ، كما أن بعض المؤسسات تبدأ بأهداف وبرامج عديدة دون تحديد للأولويات مما يصعب عليها تنفيذها فلا تعلم من أين تبدأ ، فيتساقط معظمها على طول الطريق ، لذا فتغير وعدم استقرار الهدف وتركه للأزمات والمشاكل تتلاعب به وتتقاذفه فلن يكون هناك وحدة هدف بعيد المدى .

ز ـ مراقبة التقدم ... الوقاية خير من العلاج

من الأمور الأساسية عند التفكير في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، أن تقوم المؤسسة الأمنية بمراجعة التقدم تجاه ثقافة الجودة في المؤسسة بشكل مستمر وتبليغ ذلك لكافة العاملين ، وعليها أن تراجع بانتظام كل المبادرات التي يتم بها إحداث تغييرات كبرى من قِبل الأفراد العاملين في قسم الاتصال (الإعلام) الأمني كإصدار عدد من أعداد المجلة الأمنية أو تقديم برنامج إذاعي أو تلفزيوني أمني ، تعامل بعض أفراد الشرطة بلطف وود ومحبة مع بعض المخالفين للقوانين . . . ، وأن تتأكد المؤسسة من أن الخبرات الموجودة في أي إدارة من إداراتها قد شاركت بجهدها وفكرها .

المؤسسة الأمنية العصرية وإدارة الجودة الشاملة في أقسام الاتصال (الإعلام) الأمني

إن المؤسسة الأمنية لا تهدف أساساً إلى تحقيق ربح مادي ، إلا أنه يمكن اعتبارها أجهزة سيادية يتعين عليها أن تسعى إلى تحقيق ربح اجتماعي ، يتمثل في توفير الأمن والاستقرار وبسط الطمأنينة وتبديد الخوف وهو الأمر الذي يكون له انعكاسات إيجابية على كافة الأنشطة الإنسانية في المجتمع .

ولا شك أن الاستعانة بالفكر الإداري المتقدم المتمثل في مدرسة إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء الخدمات الأمنية وتطوير العمل في هذه الأجهزة ومنها الجهاز الاتصالي (الإعلامي) يعد أمراً جديراً بالدراسات والاهتمام ، خاصة وأن أسلوب إدارة الجودة قد حقق العديد من النجاحات الملموسة في مختلف القطاعات .

وفي السنوات الأخيرة تغير مفهوم الأمن بشكل كبير ، وقد ساعد على ذلك الثورة الهائلة في التكنولوجيا والمعلومات والانطلاق نحو العالمية أو ما يُسمى بـ(العولمة) ، واختفى تدريجياً ذلك المفهوم التقليدي الذي ظل سائداً ومحافظاً على أبعاده سنوات طويلة ، وحل تدريجياً مفهوم جديد للأمن ، فالمفهوم العصري للأمن العام لا يكاد يتسع ليشمل كافة المتغيرات التي تؤثر على حياة الإنسان ومستوى رفاهيته .

فالأمن لم يعد ذلك المفهوم الذي يقتصر على مجرد حماية الوطن من شرور الجريمة ومخاطرها من خلال العمل على منع وقوع الجرائم ومطاردة مرتكبيها في حالة وقوعها وتقديمه للمحاكمة ، بل أصبح الأمن بفضل أجهزة الاتصال (الإعلام) الأمني يعني تأمين مسيرة المجتمع نحو التحسين المستمر لرفاهية الغالبية العظمى من أفراده والعمل على الحفاظ على أفضل توازن

ممكن للمتغيرات المؤثرة في هذه الرفاهية ، فالأمن يمتزج امتزاجاً لا يمكن فصله عن كافة أنشطة المجتمع ، فالحرية بدون أمن تنقلب إلى غوغائية ، والديمقراطية دون أمن تصبح مجرد هتافات للمنافقين أو تصفيات جسدية للمعارضين ، فالأمن العام يمكن أن يطلق على ذلك الإحساس بالاستقرار الذي يشعر به أفراد المجتمع تجاه أنفسهم وأعراضهم وأموالهم ومستقبلهم ، وكذلك الشعور بالاستقرار والتحرر من كافة صور الاستغلال والقهر والخوف ، ورغم تعارض أساليب تحسين الجودة مع ظروف البيروقراطية الأمنية ، إلا أن النتائج الجيدة التي تحققت في هذا المجال دعمت الاتجاه الرامي إلى ضرورة أخذ المؤسسة الأمنية بنهج الإدارة الشاملة للجودة لمسايرة التطوير الإنساني في العصر الحديث .

مبررات تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة على أقسام الاتصال (الإعلام) في المؤسسة الأمنية .

تواجه إدارات وأقسام الإنتاج الاتصالي (الإعلامي) في المؤسسة الأمنية في العديد من دول العالم تحديات هائلة ، فرضتها ظروف العصر الراهن ، وهو الأمر الذي يستوجب تعظيم القدرات الأمنية لمواجهة هذه التحديات ، والتي يتمثل إبرازها فيما يلي :

الاتصال (الإعلام) يساعد على ترسيخ المفاهيم الديمقراطية وانتشار رياح التغيير

وقد عملت ثورة التكنولوجيا والمعلومات والانطلاق نحو العالمية خلال التسعينات على بلورة ملامح نظام عالمي جديد ، والذي من أهم سماته سقوط العديد من الأنظمة الشمولية ، وتزايد المطالبات بالإصلاحات

الديمقراطية وتدعيم الحريات الفردية ، وقد ساعد على ذلك تطور وسائل الاتصال (الإعلام) في كل مكان مما يستوجب على المؤسسة الأمنية إقامة العلاقات الإنسانية والعامة مع عامة الشعب ، والالتزام باحترام حقوق الأفراد ، والابتعاد عن الاستناد إلى أساليب القمع وأدوات القهر - كمرتكزات أساسية - لبسط الأمن وفرض النظام .

الدخول إلى عصر انتقال الأخبار بلا حدود

أدى التقدم الهائل ـ في تقنيات الاتصال الفضائية - إلى توفير إمكانيات التعرف الفوري على مجريات الأحداث في العالم ككل فور وقوعها ، إلى الحد الذي تقلصت معه سلطات الرقابة أو التعتيم حول نقل أو تلقي هذه الأخبار المسموعة أو المصورة . . . مما فتح آفاقاً جديدة لوسائل الاتصال (الإعلام) بمختلف مجالاته حتى الأمني منه في الإطلاع على حقيقة الأحداث الداخلية والخارجية ، وإجراء المقارنات والتعرف على آراء المحللين وتجارب الآخرين .

الطلب غير المحدود على الخدمة الأمنية والاتصالية (الإعلامية) الأمنية

وذلك لاتساع نطاق الخدمات الأمنية في شتى المستويات ، مما ترتب عليه تضخم حجم المدخلات الأمنية وتعقدها وصعوبة السيطرة عليها ، لذا كان من الأفضل إشراك الجماهير في تخفيف جزء من تلك الهموم عن طريق طرحها على شكل مواد وبرامج إتصالية (إعلامية) .

تخلف أنظمة التعليم والتثقيف والاتصال (الإعلام) الأمني

بالرغم من التقدم العلمي والتطور التقني الكبير ، إلا أن أنظمة التعليم والتثقيف الأمني تعاني من الجمود والقصور والعجز عن ملاحقة هذه

التطورات ، مما نتج عنه فقدان الإيمان بالتفكير المنطقي كمنهج أساسي لحل المشكلات العملية في مختلف المجالات الأمنية ، الأمر الذي يُحتم على الاتصال (الإعلام) الأمني المعتمد على منهج الإدارة الشاملة للجودة ، أن يقوم بتغطية هذا الجانب المفقود .

أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نهج الإدارة الشاملة للجودة في المؤسسة الأمنية بشكل عام ، وإداراتها الإتصالية (الإعلامية) .

- التسلسل الهرمي الصارم .
- عدم مرونة الاتصالات .
- البيروقراطية العسكرية الأمنية .
- الميل إلى تفادي المسؤولية والخوف من الفشل .
- الإحجام عن تفويض السلطة .

خطوات تنفيذ منهج الإدارة الشاملة للجودة في إدارات وأقسام الاتصال (الإعلام) في المؤسسة الأمنية

- رغبة وإصرار الإدارة العليا والتزامها بإنجاح هذا المنهج .
- وجود المنسق الاتصالي (الإعلامي) ، الذي يُشترط أن يكون من بين الموظفين ذوي الكفاءة
  والإخلاص والحماس ، يكرس وقته وجهده للعمل .
- توفير فريق متكامل من المتمرسين في العمل الاتصالي (الإعلامي) .
- إقامة أرشيف أونظام شامل للمعلومات الأمنية وغيرها .
- تقديم التدريب المناسب لكل من قادة وأعضاء قسم الاتصال (الإعلام) الأمني ، وعمل تعبئة معنوية للجميع .

- التعرف الدقيق على توقعات واحتياجات الجمهور (دراسات ، استبيانات ، مقابلات) .
- تحديد أهداف قابلة للقياس .
- تهيئة الجهاز والعاملين في قسم الاتصال (الإعلام) لإنجاز الأهداف المزمع تحقيقها .
- تقييم الأداء والإنتاج الاتصالي (الإعلامي) (مجلة ، برنامج إذاعي ، برنامج تلفزيوني ، خدمة علاقات عامة) .
- تقويم الانحرافات أوالإخفاقات الناتجة أثناء العمل والإنتاج الاتصالي (الإعلامي) .
- توثيق عمليات التحسين والجودة ، وتقديم الحوافز المادية والمعنوية .

طرق تأثير الرسالة الاتصالية (الإعلامية) الأمنية وجودتها

أن تأثير الرسالة الإعلامية وجودتها بشكل عام لا يتم بطريقة تلقائية ساذجة ، بل أن هناك عوامل ومتغيرات تتدخل هي أيضا كالبيئة ، والمحيط الاجتماعي ، وأمور أخرى نفسية وشخصية ، فمن خلال تطبيق برنامج الجودة الشاملة في أقسام الاتصال (الإعلام) الأمنية ، واختيار الكوادر الإعلامية المؤهلة وتدريبها وتشكيلها ضمن فريق عمل اتصالي (إعلامي يستطيع أن يعمل على تصميم وتوصيل الرسالة الاتصالية (الإعلامية) الأمنية ذات تأثير بَنّاء يربط المؤسسة الأمنية مع جماهير الشعب بمختلف مستوياتها الثقافية وطبقاتها الاجتماعية ، متبعة مجموعة من الأساليب نذكر منها ما يلي :

أولاً : تكرار وتنويع عرض الرسالة الاتصالية (الإعلامية)

يتأثر الإنسان بداهة بالمعلومات الرسائل الاتصالية (الإعلامية) من خلال عملية معروفة تتكون من أربع مراحل هي :

التعرف التفسير الحفظ الاسترجاع

فالفرد الذي (يتعرض) لمعلومة ما ، يسعى إلى التعرف عليها ، ثم تفسيرها من خلال مقارنتها بما لديه من خبرة سابقة ، ثم يحفظها في ذاكرته ، ثم يسترجعها حينما يحتاج إليها ، وهذه العملية التي تسمى (عملية اكتساب المعلومات) مرتبطة بسلوك إنساني آخر يسمى (الانتباه الاختياري) ، أي إن الفرد هو الذي يختار طواعية التعرض لمعلومة ما دون غيرها . هذا السلوك ، (الانتباه الاختياري) يؤثر فيه عوامل كثيرة منها (التكرار) ، أي إن تعرض الإنسان المستمر ، أو لعدة مرات لرسالة إعلامية (معلومات) تجعله (يختار) الانتباه إليها ، وبالتالي معالجتها واكتسابها كمعلومة ضمن المراحل السابقة ، ومن ثم التأثر بها . وسائل الاتصال (الإعلام) استغلت هذه الصفة لدى الإنسان في جانب مهم هو الإعلام ، لذلك نرى أن الإعلان الذي يتكرر ظهوره هو الأكثر تأثيرا وبقاء في الذاكرة .

فتكرار الرسالة الإعلامية مهما كان مضمونها يثير لدى المتلقي عناصر الانتباه ، ومتى ما استقرت في الذاكرة فإن التفاعل معها والتأثر بها سلبا أو إيجابا ـ يصبح أمرا تلقائيا ، و قد ثبت من خلال دراسات كثيرة أن الفرد يتأثر بما تعرضه وسائل الإعلام من خلال التعرض المنتظم لرسائل إعلامية معينة .

لذا يمكننا من خلال تطبيق برنامج الجودة الشاملة في أقسام الإتصال (الإعلام) الأمنية و بتشكيل فريق عمل إعلامي مبدع مع تنويع عرض الرسالة الاتصالية (الإعلامية) الأمنية المقروءة عبر وسائل الإعلام المقروءة

أو المسموعة أو المرئية من خلال البرامج الأمنية المختلفة في، الوصول إلى عقول وقلوب مختلف أبناء المجتمع ، وتوعيتهم بأمورهم الأمنية التي من الأفضل لهم أن يتبعوها ليعيشوا في أمن وسلام .

ثانياً : طريقة عرض الرسالة الاتصالية (الإعلامية) الأمنية

مع التطور الهائل لتقنيات وسائل الاتصال (الإعلام) ، ودخولها مجال التقنية المتقدمة جدا تضاعف مرات عديدة التأثير الذي تحدثه رسائل تلك الوسائل في الجماهير ، لم يعد الفرد يتعامل مع الرسالة الاتصالية (الإعلامية) مجردة وبشكل مباشر ، بل صارت تأتيه محفوفة بكثير من المؤثرات النفسية والسمعية والبصرية ، وصار الإخراج (طريقة العرض) فناً قائماً بذاته تبدي فيه العقول أعمالا خلاقة .

فعلى مستوى الإعلام المطبوع وُظِّفت الصورة والألوان وحجم الخط والخطوط والرسوم التوضيحية والخلفية المضللة ، ومكان النشر في الصحيفة أو المجلة لدعم عنصر التأثير في الرسالة الإعلامية . أما على المستوى الإعلام المرئي فقد خرجت عدسة التصوير التلفزيونية من الاستوديوهات إلى الفضاء الرحب ، فصارت تختلط بالناس في الشوارع وأماكن العمل وتطير معهم على متن الطائرات ، ولم تقف تقنية الإعلام المرئي عند هذا الحد بل أصبحت تحلق بأجنحة الخيال وتجعل من المستحيل ممكنا وهو ما يعرف بالخدع أو الحيل السينمائية ، حيث لم تعد الرسالة الإعلامية تأتي للفرد (بريئة) ومباشرة ، بل ضمن حشد ضخم من المؤثرات التي تستهدف عقله وسمعه وبصره وعواطفه فتحرك كوامن نفسه ، وتجعل الواقع الصعب قريب المنال وتصير المستحيل ممكنا .

وهنا يأتي دور أقسام الاتصال (الإعلام) الأمنية في الأخذ بتلك التقنيات وتدريب فريق العمل الإعلامي لِيُوَظِّف الصورة والألوان وحجم

الخط ويُحسِّن استخدام الخطوط والرسوم التوضيحية والخلفية المضللة ، ويُبدع في مكان النشر في مجلته الأمنية ليدعم عنصر التأثير في رسالته الاتصالية (الإعلامية) ، أما على المستوى الاتصال (الإعلام) الإذاعي والمرئي فلابد أن يخرج الميكرفون وعدسة التصوير التلفزيونية من الاستوديوهات إلى الفضاء الرحب والالتقاء بجماهير الشعب ، لمناقشة مشاكلهم الأمنية والاطلاع على آمالهم وطموحاتهم وتقديم ما يمكن لتحقيقها ، فالوصول إلى عقول وقلوب الناس ومعايشة همومهم من الأهداف الذي يدعو إليها برنامج إدارة الجودة الشاملة .

ثالثاً : صياغة الرسالة الاتصالية (الإعلامية) الأمنية

تمثل صياغة الرسالة الإعلامية عاملا آخر من العوامل التي تسهم في تأثير الرسالة الإعلامية في الجمهور . وإذا كان العامل السابق (طريقة عرض الرسالة الإعلامية) يتعامل مع الحس ، فإن هذا العامل – صياغة الرسالة – يخاطب العقل والفكر والخيال ، والصياغة هي القالب الذي تصاغ فيه أفكار الرسالة بطريقة منظمة من خلال الاستخدام الذكي للغة والترتيب المنطقي للوقائع والأحداث .

ففي الإعلام المطبوع تسمى بـ(الصياغة) أما في الإعلام السمعي والمرئي تسمى الصياغة بـ(السيناريو) . لذلك فبرنامج إدارة الجودة الشاملة في هذه الحالة يدعو إلى القيام بإعداد دورة متخصصة في « فن الصياغة الصحفية» و «فن كتابة السيناريو» بالإضافة إلى دورة أخرى في « فن التعامل مع الناس « للعاملين في مجال الإنتاج الاتصالي (الإعلامي) الأمني في جميع مجالاته .

والرسالة الإعلامية قد (تُعرض) بطريقة جذابة ومؤثرة ، لكن إذا كانت (صياغتها) رديئة فإن ذلك يضعف من تأثيرها .

هل من الأفضل أن تنشر وسائل الاتصال (الإعلام) أخبار الجريمة أم لا؟

تباينت الآراء حول هذا الموضوع ، هل من الأفضل نشر أخبار الجريمة في وسائل الاتصال (الإعلام) ، أم إغفالها نهائيا ؟ والكل أصبح فيها له رأي ، علماء النفس والاجتماع من جانب ، والإعلام من جانب آخر ، والقانون والإدارة من جانب ثالث ، حتى المجتمع بمختلف طبقاته بما فيه الآباء والأمهات لهم وجهة نظر أخرى ، ولذلك كان لابد أن تذكر شيئا من هذه الآراء .

الآراء المؤيدة للنشر

١ ـ وسائل الاتصال (الإعلام) الأمنيةهي مرآة المجتمع الأمنية التي تعكس كل ما يقع فيه من خير أو شر ، والجرائم أو العنف بشتى أشكاله ظواهر اجتماعية خطيرة يجب على وسائل الاتصال (الإعلام) الأمني أن تسجلها وتبثها ليعلم الناس حقيقة أضرارها التي تصيب المجتمع ، حتى لا يقع فرد من أفراده ضحية لتلك الجريمة أو العنف .

٢ ـ إن وسائل الاتصال (الإعلام) الأمني لابد وأن تمد الجمهور بحقيقة الجرائم أو العنف ، لكي يصبح الناس مستعدين لعمل شيء ما تجاهها واتخاذ إجراءات معينة تحول دون تكرارها .

٣ ـ إن نشر أخبار الجرائم والعنف يحول دون فعل الشر ، ويجعل من يفكر في ممارستهما مترددا خوفاً من الفضيحةالناجمة عن إذاعة اسمه مقرونا بارتكاب الجريمة أو العنف والتشهير به في المجتمع .

٤ ـ نشر وسائل الاتصال (الإعلام) الأمني لمواد العنف والإجرام ، يساعد على كشف خطط وأساليب وحيل المجرمين وأصحاب العنف في ارتكاب جرائمهم ، وبذلك يصبح أفراد المجتمع متيقظين لألاعيبهم وأساليبهم الإجرامية ، حتى لا يقعوا فريسة سهلة في حبالهم .

٥ ـ في نشر وسائل الاتصال (الإعلام) الأمني للجريمة إعانة لرجال الأمن في تعقب المجرمين والقبض عليهم ، وذلك لأن بعض المخبرين أو المندوبين أو المراسلين الإعلاميين الأمنيين يستطيعون أحيانا ـ متنكرين ـ الاختلاط بالمجرمين أو أهاليهم ومعايشتهم في بيئاتهم والوقوف على قدر كبير من حيلهم ومخططاتهم فيصارحهم هؤلاء المجرمون بأمور قد تخفى على رجال الأمن .

٦ ـ أن نشر الجريمة عن طريق وسائل الاتصال (الإعلام) الأمني ، يساعد الأطفال في التعرف على الخير والشر والتمييز بينهما قبل نزولهم إلى معترك الحياة .

٧ ـ عندما تنشر وسائل الاتصال (الإعلام) الأمني أخبار الجرائم ، فإنها بذلك تشبع في الناس رغبة التشفي من مرتكبي الجرائم ، وتطمئن المواطنين على حسن سير العدالة .

٨ ـ عند نشر أخبار جرائم الأحداث يجب الاتفاق على عدم نشر أسمائهم أو صورهم ، وذلك حتى لا يحتفظ الناس بالصورة القبيحة الإجرامية عنهم وهم لا يزالون في مقتبل العمر ، لأن الأمل كبير في إصلاحهم .

الآراء المعارضة للنشر

١ ـ إن بعض وسائل الاتصال (الإعلام) الأمني كثيرا ما تعرض لأخبار الجريمة بشكل يضر بالمجتمع ، حيث تقدم تلك الأخبار بصورة سطحية

مبالغ في وصفها ، تعظم وتضخم صورة المجرم وكأنه البطل الذي حير رجال الأمن، مما يغري الأطفال والشباب خاصة بتقليدهم، ومن هنا يأتي تأثير بعض وسائل الإعلام التي تجعل من نفسها ـ بنشر أخبار وقصص الجريمة يوميا ـ مدرسة لتعليم فن الإجرام وتخريج المجرمين .

ولنتساءل معا، ما هي الفائدة المرجوة من عرض أفلام ومسلسلات المطاردة الأمريكية للصوص والتي غالبا ما تنتهي بهروب المجرمين من أيدي رجال الأمن غير غرس روح التحدي لرجال الأمن وللشرطة، وهي بالطبع من صميم المحاكاة الضارة .

٢ ـ بنشر أخبار وقصص الجريمة في بعض وسائل الاتصال (الإعلام) الأمني تحدث بلبلة بين أفراد المجتمع ، وتتزعزع الثقة بالمثل والقيم والتقاليد الفاضلة في المجتمع .

٣ ـ قد تصدر بعض وسائل الاتصال (الإعلام) الأمني أحكاما ـ مقدما ـ غير عادلة على المجرمين ، وتطلق عليهم كلمات مثل « القاتل» ، «السفاح» . . . قبل صدور الحكم من قبل المحكمة المختصة ، مع أن القاعدة تقول أن المتهم بريء حتى تثبت إدانته .

٤ ـ يلاحظ أن بعض وسائل الاتصال (الإعلام) الأمني كثيرا ما تنشر قصص الجريمة بطريقة لا تطابق الواقع ، وإنما يميل بعض الاتصاليين (الإعلاميين) إلى تحوير الواقع وإعمال الخيال في وصف الجريمة ، حتى تكون كتاباتهم أكثر إثارة وجاذبية .

الخاتمـــة

لقد أصبح من المستحيل أن يهرب الإنسان من سماع أو مشاهدة أو قراءة أخبار الأحداث التي تتناقلها يوميا أجهزة الصحافة والإذاعة والتلفزة بما تحمل من مواد إعلامية جذابة ، تدسُ بين ثناياها قيماً غريبةً مسمومة تنفثها بين جموع الناس بمختلف مستوياتهم .

كما بات من البديهيات والتي يقر بها الجميع أن عصر وسائل الاتصال (الإعلام) والتكنولوجيا عاجز عن أداء رسالة التوعية للحفاظ على القيم والمبادئ الأصيلة ، والتي بدورها تحفظ المجتمع والشباب خاصة من الانحراف والانحدار والتردي نحو الهاوية ـ وهو مؤكدٌ وحادثٌ بالفعل ـ وذلك لضياع الهدف المنشود من وراء ما تبثه وسائل اتصالنا (إعلامنا) العربية من موادَ مكتوبةٍ كانت أم مسموعةٍ أم مشاهدة .

ولكنَّ العمل والإنتاج الإعلامي الأمني متى أخذ بمنهج إدارة الجودة الشاملة وبُني على تخطيطٍ واعٍ وأهدافٍ واضحة ومرسومة ومدروسة تراعي احتياجات شعوب المنطقةً العربية ، سيولِّد نموذجاً جديداً يمكن استثماره في مجالات الصحافة والإذاعة والتلفزة الموجهة لجموع الناس ، وخاصة ونحن مقبلون على فترة زمنية تفرض علينا تداخلاً أكبر وتفاعلاً أوسع مع الأحداث المحيطة حيث يُشكل فيها الانعزال عن العالم موقفاً في طريقه إلى الزوال ، بحكم القدرات الهائلة التي وفرتها التكنولوجيا الإعلامية الحديثة (الجابر ، ١٤٠٤ هـ) .

ولهذا فمن أجل الحفاظ على قيمنا الأصيلة ، والتي بدورها ستعمل على تحقيق الأهداف التربوية والاجتماعية والأمنية في الوطن العربي لابد أن يأتي

تصميم الرسالة الاتصالية (الإعلامية) الأمنية في مقدمة الواجبات التي يتحتم على وسائل الاتصال (الإعلام) الأمني النهوض بها ، و أن أهمية التصميم هذه تنبع من الإدراك بأن الإنسان « انتقائيٌ « بطبيعته ، وهو يتوجه إلى عدد محدود من الصور والأصوات المتوفرة في بيئته في وقت واحد ، وإنه من المحتمل إن ينصرف الناس من الجنسين إلى « انتقاء « ما هو أكثر تشويقا وإثارة وتسلية بما تعرضه وسائل الاتصال (الإعلام) المتوفرة في محيطه .

يتبين لنا أحيانا كثيرة إن الإعلام يلعب أدواراً سلبية ، يمكن أن نحمله وبشكل كبير ـ ضمن عدة متغيرات ـ مسئولية انتشار بعض السلوكيات الخاطئة في المجتمع ، وربما نُرجع ذلك إلى ما يلي : (الحمد ، ١٩٩٤)

١ ـ تتعمد وسائل الاتصال (الإعلام) بشكل عام وكذلك الأمني التقليد الأعمى أو المثالية في جو من التخبط والتخطيط العشوائي وتضارب القيم والمعايير .

٢ ـ التعامل مع الحقائق المحيطة تعامل النعامة ، مما يؤدي إلى عدم الثقة بوسائل الاتصال (الإعلام) الأمني .

٣ـ عدم التعامل السليم والمدروس ، من قبل وسائل الاتصال (الإعلام) للمشاكل الاجتماعية يؤدي إلى غياب الإرشاد ، ومن ثم عدم الانسجام الثقافي في المجتمع .

٤ ـ لكل تلك الأسباب ينصرف أفراد الشعوب العربية عن وسائل الاتصال (الإعلام) العربي ، ويستقون المعلومة والقيمة والمعيار من وسائل اتصال (إعلام) أخرى .

التوصيـــات

وفي نهاية المطاف نجد أن وسائل الاتصال (الإعلام) بشكل عام بقدر ما تُقدم للمجتمع من خدمات جليلة بقدر ما تتسرب منه مواد تعمل ـ بقصد أو بغير قصد ـ على زعزعة العقيدة والقيم والمبادئ والأخلاق في نفوس الأبناء والأسر في كل مجتمعاتنا الخليجية والعربية ، بل ويدغدغ الغرائز دغدغة من شأنها أن توقف عقل الإنسان عن التفكير في العواقب فَيَقْدُمْ على اقتراف أي نوع من أنواع الانحرافات والفساد تحت ذلك التأثير القوي ، فالكل يعرف إلى أي مدى وصلت بعض المواد الإعلامية كالمسلسلات المكسيكية والعربية بالإضافة إلى المجلات النسائية العربية في الهبوط بالذوق الإنساني ، وذلك من خلال ما تعرضه من صور ساقطة فاضحة تخدش حياء الناس . . . ومن ثم تُبهر القارئ الشاب وتدفعه إلى المحاكاة والتقليد .

ولكن لا يعني ذلك أن تقف وسائل الاتصال (الإعلام) الأمني مكتوفة الأيدي ، لذا فلتعمل بعد أن نخطط بوعي وإدراك لمستقبل أفضل إن شاء الله وخاصة عند اعتمادها برنامج إدارة الجودة الشاملة على توعية الناس بخطورة ذلك وتفادي تلك المواد والبرامج بعد التعاون معها على إنتاج برامج أفضل عطاءً وأشد جاذبية ، ولذلك نقترح بعض التوصيات علها تنفع في يوم من الأيام :

١ ـ التنسيق والتخطيط لا على مستوى إدارات وأقسام الإنتاج الاتصالي (الإعلامي) الأمني في وزارات الداخلية فقط ، بل التخطيط الشامل لكل المؤسسات الأمنية والتربوية والاجتماعية والإعلامية وغيرها في الدول العربية – ولا أعتقد أن هناك مؤسسة أو وزارة ليست ذات صلة بالمحافظة على أمن ومستقبل شعبها ووطنها وأمتها العربية – وأن يتم

ذلك بناءً على دراسة واعية ذات أهداف واضحة . . . واضعةً عادات وقيم وأخلاقيات المجتمع أساسا تنطلق منه .

٢ ـ اتخاذ خطوات عملية فاعلة ، وذلك بإنتاج أو انتقاء المواد أو البرامج الأمنية البناءة ، ذات الأبعاد التنموية الشاملة ، والتي تستقي مادتها ـ حتى ولو كانت ـ من الثقافات المختلفة الأخرى ، لكن بما لا يتعارض مع تراث هذه الأمة وحضارتها ، والتي ربما نعتبرها لونا من ألوان السيطرة الحضارية التي تأتي بقيم تختلف عما نشأت عليه مجتمعاتنا وأمتنا العربية .

٣ ـ ويبدو أنه لا مفر من الالتقاء مع وسائل الاتصال (الإعلام) الأمني من مختلف دول العالم ، ثم الابتكار والإبداع الذاتي الذي ليس هو بمعزل عن المجتمع العالمي ، بل تغذية الحضارة العربية الإسلامية العريقة بما ينسجم مع الواقع المحلي ، أو اقتباس وانتقاء كل ما هو نافع ومفيد من مختلف الثقافات العالمية ، مع تطويعه بما يتلاءم مع ثقافة وحضارة المجتمع ، والبعد عن التقليد الأعمى في كل المجالات ـ حتى ولو كان ذلك من صغائر الأمور – لكي تبقى شخصيتنا هي السائدة .

٤ ـ إحياء معاني التراث الأمني وكل ما يساعد على ترسيخ الذاتية الثقافية الأمنية للمجتمعات العربية ، وخاصة بعد ما اشتد التواصل مع العالم عن طريق الأقمار الصناعية والانتشار الواسع لشبكة « الإنترنت» وعدم التكافؤ بين صانع المادة الثقافية والإعلامية وبين مستقبيلها خاصة إذا تبين لنا أن ٨٠ ٪ من الأنباء التي تتوزع في العالم تأتي من البلاد الصناعية و ١٠ ٪ – ٣٠ ٪ فقط تتعلق بالبلدان النامية ، ومع ذلك فإن الطريق الصحيح يتمثل في دراسة الواقع المحلي وتكييفه مع معطيات التكنولوجيا الحديثة بشرط الحفاظ على قيم ومبادئ الأمة ثم تجاوز

الانغلاق إلى التفاعل الاتصالي (الإعلامي) الأمني العالمي ـ أخذاً وعطاءً ـ وصولاً إلى نمط متميز في الثقافة الأمنية والتفكير الإنساني .

٥ ـ فإن كان لابد أن ننشر أخباراً أمنية أو قصصاً أو أي موضوع أمني ، فليكن ذلك بصورة صحيحة ودقيقة وعميقة ، أو لإبراز ما فيها من مساوئ ومفاسد تعود على المجتمع بالخزي والعار ، ولْتَكُنْ دروساً ذات عبر رادعة لا تتكرر لاحقا .

٦ ـ تشديد الرقابة على دور السينما ، وتسجيلات الفيديو ، ليس لمنع المادة الدافعة للعنف أو الجريمة ، بل لمنع الخطوات الأولى نحو الجريمة ، وذلك بمنع تداول الأشرطة الجنسية أو ذات الإيحاءات الجنسية كالتي تشاهد على شاشة التلفاز العادي وفي المنزل .

المراجع

المراجـــع

أولاً: المراجع العربية:

الجابر ، زكي (١٤١٤)، من أجل دار للإعلام التربوي للأطفال والشباب في منطقة الخليج . . . الأهمية والفاعلية والاسلوب ، مؤتمر وزراء التربية والتعليم والمعارف والإعلام بدول الخليج العربية، الإمارات العربية المتحدة.

الجابر، زكي (١٩٨٣)، التلفزيون وإقبال المشاهدين . . . مسائل وحلول، الدورية المغربية لبحوث الإتصال. .

حسن ، حمدي (١٩٨٧) ، مقدمة في دراسة وسائل وأساليب الإتصال ، دار الفكر العربي.

الحضيف ، محمد بن عبدالرحمن (١٩٩٤)، كيف تؤثر وسائل الإعلام ، مكتبة العبيكان ، الرياض.

الحمد ، تركي (١٩٩٤)، «الإعلام والثقافة في منطقة الخليج : الكائن والممكن»، الملتقى الفكري الثاني لدول مجلس التعاون الخليجي، بعنوان (الثقافة والإعلام في دول مجلس التعاون الخليجي).

الرميحي، محمد (١٩٨٤)، « الإعلام . . والهوية الثقافية للمجتمع العربي في الخليج «الملتقى الفكري الثاني لدول مجلس التعاون الخليجي»، بعنوان (الثقافة والإعلام في دول مجلس التعاون الخليجي).

درة، عبدالباري (١٩٩٥)، « إدارة الجودة الشاملة في مدرسة إدارية معاصرة

ذات انعكاسات إيجابية على فعاليات المؤسسة الشرطية العربية»، مجلة الفكر الشرطي ، عدد ١٤ ، الشارقة .

دياب، فوزية (١٩٨٠)، القيم والعادات الاجتماعية مع بحث ميداني لبعض العادات الاجتماعية ، دار النهضة العربية ، طبعة ٢ ، مصر .

الشارد، عادل (١٩٩٥)، « قياس مدى جودة الخدمات ، دراسة ميدانية استكشافية لشرطة دبي، مجلة الأمن والقانون ، دبي .

محمود، دحان ولد أحمد (١٩٨٧)، دور الإعلام في دفع الفرد إلى الجريمة والسلوك العدواني ، دراسة قُدمت ضمن أبحاث الحلقة التاسعة والتي عقدت في المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض .

المحيا، مساعد بن عبد الله (١٤١٤)، القيم في المسلسلات التلفازية ، دار العاصمة، الرياض .

يماني ، محمد عبده (١٩٩٢)، الإعلام الإسلامي في عصر الفضاء، «ندوة: الإعلام الإسلامي بين تحديات الواقع وطموحات المستقبل»، مؤسسة اقرأ الخيرية ، القاهرة .

ثانياً: المراجعالأجنبية:

A. Butler : Developing Quality Assurance in Police Services , Public Money & Management , Vol. 12,No 1,1992.

B. Parasuraman: “ Servqual; A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality “, Journal of Retailing Vol. 64 .

Berkowitz , Leonard . Aggression : A Social Psychological Analysis (New York - McGraw-Hill , 1962) .

C. Armistead : Quality Assurance in the Uniform Branch of the Police Service ‘, International Journal of Quality and Reliability Management , Vol.3., 1994 .

John Ban: The Essence of Total Quality Management , (New York : Prentice - Hall , 1992).

Feherbach , Seymour . “ The Stimulating Vs. Catharatic Effects of aVicariou Aggressive Experienc ,” Journal of Abnormal and Social Psychology 63,1961.

Klapper , Joseph . The Effects of Mass communicatin (New York : Free Press , 1960) .