

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية أصول الدين

جامعة الأمير عبد القادر

قسم: الدعوة والإعلام والاتصال.

للعلوم الإسلامية-قسنطينة-

## الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري من خلال العلاقات العامة -دراسة تحليلية وميدانية-

أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه العلوم في تخصص علوم الإعلام

إشراف: الأستاذ الدكتور

فضيل دليو

إعداد الطالبة:

ياسمينه بونعارة

رئيسا	جامعة الأمير عبد القادر	أستاذ	أ.د. عمر لعويوة
مشرفا ومقررا	جامعة قسنطينة 3	أستاذ	أ.د. فضيل دليو
عضوا	جامعة أم البواقي	أستاذ	أ.د. صالح بن نوار
عضوا	جامعة الأمير عبد القادر	أستاذ محاضر. أ.	د. أحمد عبدلي
عضوا	جامعة المسيلة	أستاذ محاضر. أ.	د. سلامي اسعيداني
عضوا	جامعة الأمير عبد القادر	أستاذ محاضر. أ.	د. محمد البشير بن طبة

السنة الجامعية: 1437هـ - 1438هـ / 2016-2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة الأميرة الأميرة  
مركز الدراسات والبحوث  
للعلوم الإسلامية

قال الله تعالى:

﴿وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ هَذَا بَلَدًا آمِنًا وَارْزُقْ أَهْلَهُ مِنْ

الشَّجَرَاتِ مِنْ أَمْنٍ مِنْهُمْ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ﴾

البقرة الآية (126)

# شكر وتقدير

الحمد لله الذي أمانني ووفقني لإتمام هذه الدراسة  
ومصادقا لقول النبي صلى الله عليه وسلم: (لا يَشْكُرُ اللَّهُ مَنْ لا يَشْكُرُ النَّاسَ)  
أتقدم بشكري الجزيل وتقديري العميق لكل من قدم لي يد المساعدة والنصح  
والتوجيه سائلة المولى العلي القدير أن يجزيهم عنى خير الجزاء، وأخص بالشكر  
أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور "فضيل دليو" الذي تفضل بإكمال مسيرة  
الإشراف على هذه الدراسة وتشرفني صاحبها بهذا الفضل.  
كما أتوجه بالشكر الخالص إلى أستاذي الفاضل المشرف السابق الأستاذ  
الدكتور "عبد الله بوجلال" الذي بدأ مسيرة الإشراف على هذه الدراسة ونصح  
ووجه وصوب وصحح.

والشكر موصول إلى أ.د. محمد قيراط على دراساته القيمة التي زودني بها في  
خطواتي الأولى في هذه الدراسة

كما لا أنسى أن أوجه شكري للمشرفين على مركز الإعلام والتوثيق للأمن  
الوطني بالعاصمة على حسن الاستقبال والمساعدة

شكري الجزيل إلى أساتذتي الأفاضل لجنة المناقشة الموقرة على قبولهم قراءة  
هذا العمل وتقييمه

وشكري الخالص لكل من ساعد في توزيع استمارات هذه الدراسة من الزملاء  
والزميلات، إلى كل من ساهم

من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.

# إهداء

إلى من أمر الله ببرهما وخفض جناح الذل لهما

إلى أمي.....

ثم أمي.....

ثم أمي.....

أدامها الله تاجاً فوق رأسي

إلى أبي رعاه الله وعافاه

إلى أختي إخوتي

إلى زوجي وسندي في المسيرة الطويلة لهذا البحث

إلى قرة عيني ابني وابنتي

إلى كل من تذكرني بدعاء

إلى كل المخلصين في هذا الوطن الغالي

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع

# مقدمة

جامعة الأمير عبد العزيز  
العلوم الإسلامية

يعد الاتصال من أكثر النشاطات أهمية في حياة البشرية، باعتباره جوهر العلاقات الإنسانية، وتتزايد أهميته باستمرار بين الأفراد وفي المؤسسات بمختلف نشاطاتها التجارية والخدماتية.

ويمكن اعتبار العلاقات العامة مظهرا من مظاهره وحلقة الوصل الحيوية التي تصل بين المنظمة والمجتمع، فالعلاقات العامة في جوهرها نشاط اتصالي يهدف إلى كسب ثقة الجمهور وتأييده لأهداف وسياسات المنظمة، وإبراز صورة إيجابية عنها أمام جمهورها والمجتمع المحيط بها.

ويُعتقد أن نجاح المؤسسات بمختلف أنواعها في العصر الحالي مرتبط بقدرتها على الاتصال بالجمهور، وتشكيل صورة ذهنية إيجابية لنفسها وتحسين سمعتها، والتأثير على الرأي العام.

وتعتبر الصورة الذهنية من الموضوعات التي شغلت حيزا كبيرا من الاهتمام والعناية في الأبحاث الاتصالية والإعلامية الحديثة، نظرا للدور الذي تلعبه في حياة الشعوب والأفراد والمؤسسات، هذه الأخيرة التي أصبحت تدرس وتخطط لإدارة صورتها لدى المتعاملين معها، ولدى جماهيرها المختلفة في المجتمع، على المستويين الداخلي والخارجي.

وإذا كانت الصورة الذهنية مهمة في المؤسسات الربحية، فهي أكثر أهمية في المؤسسات الخدماتية، خاصة منها منظمات الدولة وعلى رأسها الأجهزة الأمنية، التي تتمثل مهامها الأساسية في خدمة المواطن والمحافظة على استقرار المجتمع، وبذلك فهي أكثر حاجة إلى أن تكون لها صورة طيبة لدى المواطن من مختلف شرائح المجتمع، حتى تنال ثقته ورضاه، ويؤدي وظيفته في دعمها ومؤازرتها؛ لأداء واجب الحماية للأفراد والممتلكات وتحقيق الاستقرار والطمأنينة في المجتمع.

ولأهمية مكانة الصورة الذهنية للمؤسسات الأمنية، فقد أوكلت إدارتها ومتابعتها إلى العلاقات العامة، التي تعتمد على مختلف الوسائل والنشاطات لتكوين أو تدعيم أو تحسين هذه الصورة، لأنها جوهر وظيفة العلاقات العامة في هذه المؤسسات؛ نظرا لكونها منظمات دولة تحكمها تشريعات وقوانين خاصة، كما أن طبيعة المهام المسندة إليها تجعلها في احتكاك يومي بالمواطنين ومعاشتها ليومياتهم ومشاكلهم، فهي في حاجة إلى أن تبدو مهابة ومحترمة في المجتمع، وبالمقابل تحظى بدعم أفراد هذا المجتمع لأداء المهام الموكولة إليها على أحسن وجه، ويكون أفرادها راضون عن هذا الأداء.

وتستخدم العلاقات العامة في الشرطة الجزائرية للقيام بمهامها كل ما أتيج لها من وسائل مباشرة وغير مباشرة، كإصدارات المديرية العامة للأمن الوطني، والفعاليات التي تنظمها كالأبواب المفتوحة على

الشرطة، والندوات والمحاضرات، والاستفادة من التطورات الإعلامية والاتصالية الجديدة؛ كمواقع التواصل الاجتماعي والموقع الرسمي للمؤسسة على الانترنت، إضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية التي تعتبر شريكا مهما في العملية الأمنية، للتعريف بمجهودات المؤسسة ونشاطاتها، ودورها في حفظ النظام العام داخل المجتمع، وحمايته من أشكال الجريمة والانحراف.

وقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري من خلال أنشطة العلاقات العامة للشرطة الجزائرية، عن طريق تحليل مجلة الشرطة الجزائرية، ورصد آراء المواطنين حول صورة رجل الأمن من خلال النشاطات التي تشرف عليها إدارة العلاقات العامة، وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذه الدراسة إلى خمسة فصول نعرضها كالآتي:

تناول الفصل الأول تحديد موضوع الدراسة بالتطرق إلى إشكالياتها، وأهمية موضوعها وأسباب اختياره... الخ، وتناول الفصل الثاني الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني وقسم إلى مبحثين تطرق الأول منهما إلى الصورة الذهنية، والثاني للعلاقات العامة بالأجهزة الأمنية.

أما الفصل الثالث فقد خصص للحديث عن العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري، وقسم هو الآخر إلى مبحثين تناول الأول منهما رجل الأمن وعلاقته بالمجتمع، وتطرق الثاني للعلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري.

أما الفصل الرابع فاحتوى الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة الجزائرية، وقسم كذلك إلى مبحثين عرض الأول منهما: الإجراءات المنهجية للدراسة التحليلية، واحتوى الثاني التحليل الكمي والكيفي لمجلة الشرطة.

أما الفصل الخامس فخصص للدراسة الميدانية، والذي قسم بدوره إلى مبحثين، احتوى الأول منهما الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، أما الثاني فقد تطرق إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية، بداية بالكشف عن مدى وعي الجمهور بنشاط العلاقات العامة: أي التعرف على الدور الإعلامي والاتصالي لجهاز الشرطة، ثم التعرف على العلاقة بين الشرطة والجمهور، ثم استكشاف السمات العامة التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن، والعوامل التي تساهم في تشكيل هذه الصورة لدى المبحوثين.

وقد تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على العديد من المراجع والمصادر والدراسات السابقة، والتي تمت الاستفادة منها حسب حاجة كل عنصر من عناصر الموضوع.

وقد واجهت الطالبة العديد من العراقيل أثناء القيام بهذه الدراسة، أهمها عدم تعاون المؤسسة



الأمنية، ورفضها الاستمارة الموجهة لأفراد الشرطة العاملين في العلاقات العامة بحجة أن الشرطي لا يكون عينة للبحث، مما اضطر الطالبة إلى تعديل عنوان الدراسة أكثر من مرة، وتغيير منحها إلى دراسة تحليلية وميدانية بعد أن كانت دراسة كمية ونوعية، إضافة إلى رفض الجهات المعنية إجراء مقابلات مع أي فرد من أفراد الشرطة العاملين في العلاقات العامة، أو مع المسؤول الأول عن جهاز العلاقات العامة في المديرية العامة للأمن الوطني بالعاصمة أو في قسنطينة رغم محاولات الطالبة.

إضافة إلى عدم القدرة على الحصول على مجلات الشرطة المطبوعة، وعدم توفر الأرشيف الكافي من المجلات في الموقع الرسمي للشرطة على شبكة الانترنت، مما اضطر الطالبة للاكتفاء بالأعداد المتاحة. هذا وإن أصبنا فمن الله -جل وعلا- وإن أخطأنا فمن أنفسنا ومن الشيطان، والله من وراء القصد وهو يهدي السبيل.

# الفصل الأول

## تحرير موضوع الدراسة

- أولاً: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- ثانياً: أهداف الدراسة
- ثالثاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة
- رابعاً: أهمية موضوع الدراسة
- خامساً: الإِسْناء النظري لموضوع الدراسة
- سادساً: الدراسات السابقة
- سابعاً: تحرير مفاهيم الدراسة

يتضمن تحديد موضوع الدراسة الخطوات التي من خلالها يتم التعرض لإشكالياتها، وتساؤلاتها، ثم أهدافها وأسباب اختيار موضوع الدراسة، إلى جانب التطرق إلى أهميته، والإسناد النظري الذي تركز عليه هذه الدراسة، مع محاولة حصر الدراسات السابقة في موضوع الدراسة، وتحديد أهم مفاهيمها.

## أولاً: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

### 1- إشكالية الدراسة

تتطور العلاقات العامة بتطور المجتمعات البشرية نتيجة الاحتكاك الاجتماعي والتواصل بين أفرادها ومنظماتها وهيئاتها، ولا شك أن تعقد الحياة داخل المجتمع وتشابك العلاقات الإنسانية وتشعبها في مختلف الميادين جعل الناس يستشعرون أهمية هذه العلاقات، ويدركون أنها جديرة بالاستقصاء والبحث والدراسة.

فقد درجت المجتمعات بغيثاتها ومؤسساتها عبر مراحل تطورها إلى حل مشكلاتها بطرق ارتجالية مرة واجتهادية مرة أخرى فتخطيء حيناً وتصيب أحياناً، إلى أن وصلت هذه العلاقات إلى مستوى عالٍ من التعقيد في المجتمعات الحديثة، وتجسيدا لمقولة أن: "الأزمة تلد المهمة"<sup>(1)</sup> سعت المجتمعات البشرية إلى تطوير طرق معالجتها لمشكلاتها وفقاً لما وصلت إليه من تعقيد.

وإن المهمة الكبرى للعلاقات العامة هي التوفيق بين عناصر المجتمع وهيئاته ومؤسساته والتنسيق بين مصالحه المختلفة خاصة في أوقات الأزمات والكوارث، وإذا كان دور العلاقات العامة في مختلف نشاطات المنظمة في الأوضاع العادية مهماً فإن دورها في الأحداث غير العادية يكاد يكون رئيسياً، وذلك أن نشأة الكثير من إدارات العلاقات العامة في المنظمات لم تتحقق إلا بعد ظهور أحداث طارئة أو أزمات أو كوارث.

وتعد الأجهزة الأمنية من أهم مؤسسات الدولة، إذ يوكل إلى وزارة الداخلية ومؤسساتها مهمة حفظ الأمن والنظام والتوازن داخل المجتمع، وحماية الدولة وسيادتها وكيانها، ومهمة العلاقات العامة كجهاز إعلامي واتصالي داخل هذه المؤسسة تتمثل في تشكيل قاعدة صلبة من الوعي الوقائي من أجل اتخاذ التدابير اللازمة لحماية الأرواح والممتلكات، وذلك تحسباً للطوارئ، كالأزمات والكوارث الطبيعية وغيرها والاستعداد لها قبل وقوعها، وذلك بوضع الخطط واللوائح والنظم والاستفادة من الدراسات والبحوث العلمية، والحملات الإعلامية وغيرها من الوسائل التي تستعملها.

(1) -المقولة للمفكر المسلم المصلح: جمال الدين الأفغاني.

## الفصل الأول ..... تحرير موضوع الدراسة

كما تعمل على إعطاء الحقائق الرسمية والتعامل الصريح مع وسائل الإعلام ومتابعة ما تبثه وتبيان رأي الأجهزة الأمنية فيه، ورفع المعنويات وتحسين صورة المؤسسة أمام جمهورها الداخلي والخارجي، وتكون الحاجة إلى هذه المهمة أكبر أثناء وبعد وقوع الأزمات أو الكوارث.

ونظراً لأهمية إدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية؛ ولكون الدولة المعاصرة في المجتمع الحالي الموسوم بالمعلومات هي دولة خدمات، فلا بد أن تستند وتعتمد على تعاون فئات الشعب المختلفة، فكيف ستحقق هذا الهدف إذا كان الشعب لم يُحط علماً بتلك الأنشطة التي تمارسها هذه المؤسسة؟، وحتى تتمكن الإدارات العامة للدولة ولأي مؤسسة أخرى من تجسيد هذا التعاون، ينبغي لها أن تتعرف باستمرار على وجهة نظر الجمهور وآرائه فيما تقدمه من نشاطات لتدرك بذلك نقائصها، وتطور من أساليبها وتعديل من برامجها لتظفر بتأييد الرأي العام لها في كل الظروف والأوقات.

وقد تزايد اليوم الاهتمام بموضوع الصورة الذهنية وأهميتها بالنسبة للأفراد أو المؤسسات، نظراً لما تقوم به هذه الصورة من دور محوري في تكوين الآراء واتخاذ القرارات والمواقف وتشكيل الاتجاهات والسلوك، وقد أصبح تكوين الصورة الإيجابية هدفاً أساسياً، ومطلباً مرغوباً تسعى لتحقيقه كل المنظمات بمختلف أنواعها، وفي أي مجال من مجالات النشاط من خلال الأداء الجيد الذي يتوافق واحتياجات الجماهير المؤثرة في سياسة الفرد أو المنظمة والمتأثرة بهما.

وإن النجاح الحقيقي لرجل الأمن يكمن في سعيه الدؤوب نحو الرقي بأدائه في خدمة المواطن، وربط علاقات المودة والتواصل الفعال معه، ذلك الذي يساهم في تطوير الصورة الذهنية التي يحملها عنه الجمهور، خاصة وحسب ما تؤكد نظرية المعرفة الإدراكية أن "الفرد يدرك ما يريد أن يدركه"، ومن ثم تملّي الضرورة على رجل الأمن، الذي يتصل عمله اتصالاً وثيقاً بالقاعدة الجماهيرية العريضة، أن ينطلق في أدائه لمهامه من وعيه ومعرفته بخصائص من يتعامل معهم، تحقيقاً لأعلى نسب الانسجام والتفاعل.

فالصورة الذهنية لدى المواطن عن رجل الأمن ليست وليدة الصدفة أو نتاج الحاضر فقط، إنما تشكل الخبرات المكتسبة حجر الأساس في تكوينها وتدعيمها، بل الوصول بها أحياناً إلى مرحلة التنميط والجمود، بحيث يصعب تعديلها أو تغييرها.

فاستجابة الأفراد لمثيرات معينة تكون بناءً على الصور الذهنية والأفكار السابقة، التي تكونت لديهم تجاه الأشخاص أو الشعوب أو المؤسسات، فالمواطن الذي سبق له التعرض لبعض المواقف السلبية مع رجال الشرطة، قد يلجأ من منطلق التعميم الخاطيء إلى إسقاط رؤيته بعين السخط والتشويه على كافة الرموز والعناصر المرتبطة برجال الأمن، متغافلاً أن السلوكات المنعزلة للبعض لا يمكن تعميمها.

وفي هذا السياق تقوم العلاقات العامة بجملة من الوظائف التي تعتمد على الإعلام، وتستهدف الاتصال بالمواطن، وتزويده بالمعلومات الكافية التي تشكل القاعدة الأساسية في تكوينه لرأي صائب تجاه الأجهزة الأمنية، والقائمين عليها من رجال الأمن وتحسين صورتها الذهنية لديه، وتولي العلاقات العامة أهمية كبيرة للرأي العام وتؤمن بقدرته الفاعلة في التأثير على الجماهير، وهو ما يتطلب فهم الاتجاهات والآراء التي يعبر عنها بمختلف الطرق المشروعة، والعمل على الارتقاء بالعلاقة التي تربط رجل الأمن بالمواطن وتخطيط البرامج، وتنظيم النشاطات لبناء الصورة الذهنية الطيبة له لدى الجمهور بمختلف فئاته، مستعينة في ذلك بكل ما أتيح لها من الوسائط الاتصالية المباشرة، التقليدية والحديثة، المطبوعة منها والسمعية البصرية والإلكترونية التفاعلية.

والجزائر كغيرها من دول العالم عامة والدول العربية خاصة، بدأت تدرك أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية، وضرورة إشراك المواطن في اتخاذ القرارات، وأهمية أخذ رأيه في القضايا التي تنعكس نتائجها عليه سلبا أو إيجابا، لذلك بدأ الاهتمام بالعلاقات العامة لأنها القناة التي تصل بين الهيئات والإدارات الحكومية وغير الحكومية وجماهيرها المختلفة، ومن ثم فإن دراسة موضوع إدارة العلاقات العامة ودورها في المؤسسات الأمنية ذو أهمية لا سيما أنه - في اعتقادي - موضوع جديد يستحق الدراسة.

من أجل هذا تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤل المحوري الآتي:

كيف تم عرض الصورة الذهنية لرجل الأمن في مجلة الشرطة الجزائرية، وكيف ينظر المواطن الجزائري لدور العلاقات العامة "الأمنية" في تكوين هذه الصورة؟

## 2- تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي السابق الذي يمكن تفريعه إلى سؤالين فرعيين أساسيين أحدهما خاص بالدراسة التحليلية والثاني خاص بالدراسة الميدانية، وتندرج تحت كل منهما أسئلة "فرعية" أخرى على مستوى الدراستين التحليلية والميدانية كالآتي:

أ- السؤال الفرعي على مستوى الدراسة التحليلية

كيف تم عرض الصورة الذهنية لرجل الأمن (من حيث المضمون والشكل) في مجلة الشرطة الجزائرية؟

- من حيث المضمون

■ ما هي المواضيع الأكثر حضورا في مجلة الشرطة الجزائرية؟

## الفصل الأول ..... تحرير موضوع الدراسة

- ما هي السمات الذاتية لرجل الأمن التي تعكسها مجلة الشرطة الجزائرية ؟
- ما هي السمات الثقافية والاجتماعية لرجل الأمن التي تعكسها مجلة الشرطة الجزائرية ؟
- ما هي السمات المهنية لرجل الأمن التي تعكسها مجلة الشرطة الجزائرية ؟
- ما هي السمات التنظيمية والإقليمية لرجل الأمن التي تعكسها مجلة الشرطة الجزائرية ؟
- من حيث الشكل
- ما هي أنواع الصور الموظفة في مجلة الشرطة الجزائرية ؟
- ما هي أبرز الصور الشخصية التي عرضتها مجلة الشرطة الجزائرية ؟
- ب- السؤال الفرعي على مستوى الدراسة الميدانية
- كيف ينظر المواطن الجزائري إلى دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري (الشرطي)؟
- والذي يتفرع بدوره إلى الأسئلة الآتية:
- ما مدى وعي المواطن بنشاط العلاقات العامة في الشرطة الجزائرية؟ وذلك من خلال:
- إدراك المواطن أن للشرطة مهام أخرى غير المهام الأمنية.
- مدى علم المواطن بنشاط العلاقات العامة في الشرطة.
- حاجة الشرطة للعلاقات العامة من وجهة نظر المواطن.
- تفاعل المواطن مع النشاطات التوعوية والاجتماعية التي تقوم بها الشرطة.
- تقييم دور العلاقات العامة في التعريف بالمؤسسة الأمنية.
- ما طبيعة العلاقة بين الشرطة والمواطن عينة الدراسة؟ وذلك من خلال:
- مهمة الشرطة من وجهة نظر المواطن.
- مدى تعاون المواطن مع الشرطي.
- مدى رغبة المواطن في الانتماء إلى سلك الشرطة.
- مقترحات المواطن لتوثيق العلاقة مع الشرطة.

## الفصل الأول ..... تحرير موضوع الدراسة

- ما هي السمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية من وجهة نظر المواطن؟ وذلك من خلال:
- الأهمية النسبية للسمات الإيجابية التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن من وجهة نظر المواطن.
- الأهمية النسبية للسمات السلبية التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن من وجهة نظر المواطن.
- ما هي العوامل التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن، لدى المواطن؟ وذلك من خلال:
- دور وسائل الإعلام كوسيلة من وسائل العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن من وجهة نظر المواطن.
- دور البيئة الاجتماعية - كنقطة التقاء بين المواطن والشرطي - في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن من وجهة نظر المواطن.
- ما مدى رضا المواطن المبحوث عن أداء رجل الأمن الجزائري وسلوكه؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حول الصورة الذهنية لرجل الأمن وفقا للمتغيرات الديموغرافية؟.

### ثانيا: أهداف الدراسة

ينحصر الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على الصورة الذهنية لرجل الأمن وكيف تم عرضها في مجلة الشرطة الجزائرية، وكيف ينظر المواطن الجزائري لدور العلاقات العامة في تكوين هذه الصورة، وتندرج تحته ثلاثة أهداف فرعية كالتالي:

1- التعرف على الصورة الذهنية التي حاولت مجلة الشرطة، باعتبارها لسان حال المؤسسة الأمنية الجزائرية أن تنقلها عن رجل الأمن، ومدى نجاح العلاقات العامة في نقل هذه الصورة إلى المواطن المبحوث.

2- الكشف عن الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري كما يدركها المواطن المبحوث، ومدى مساهمة أنشطة العلاقات العامة ذات الطابع الاجتماعي، ووسائل الإعلام والبيئة في تكوين هذه الصورة.

3- لفت الانتباه إلى ضرورة العناية بمسألة التواصل بين المواطن والشرطة، وأبعاد نجاح هذه العلاقة، على

## الفصل الأول ..... تحديد موضوع الدراسة

المستوى الفردي (نظرة المواطن لرجل الأمن خاصة)، وعلى المستوى الجمعي (نظرة المواطن لجهاز الشرطة عموماً).

### ثالثاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة

تم اختيار موضوع هذه الدراسة بناء على أسباب ذاتية وأخرى موضوعية:

#### 1- الأسباب الذاتية:

- أ- الرغبة الذاتية في دراسة موضوع جديد غير مطروق بشكل بارز في الجزائر- حسب معلومات الطالبة-
- ب- الرغبة في الكشف عن الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى المواطن الجزائري، والتي تعتبر غير واضحة المعالم- إلى حد ما-
- ج- الاقتراب من عمل جهاز العلاقات العامة، في المؤسسة الأمنية وما يميزه عن غيره في المؤسسات الأخرى ذات الطبيعة الاقتصادية أو الاجتماعية... الخ.

#### 2- الأسباب الموضوعية:

- أ- نقص الدراسات الأمنية في الجزائر- حسب معلومات الطالبة- مع العلم أن الدراسات القليلة المتوفرة تركز على الإعلام والأمن المروري بشكل خاص.
- ب- إدراك المؤسسات الأمنية الجزائرية لأهمية جهاز العلاقات العامة في إدارتها، وهذا ما يفسر سعيها في السنوات الأخيرة إلى تعريف المواطن بطبيعة عملها، وذلك بالإعلان عن نشاطاتها وربط علاقات التعاون والثقة بينها وبينه، وإعطاء صورة حسنة عن العنصر الرئيسي في العمل الأمني وهو "رجل الأمن"، وهذه تجربة تحتاج للتقييم.

### رابعاً: أهمية موضوع الدراسة

تكتسي هذه الدراسة أهميتها استناداً للعوامل الآتية:

- 1- أهمية موضوع العلاقات العامة في المجتمع الحديث، ودورها في تشكيل الصورة الذهنية للأفراد، والمؤسسات، والبلدان.
- 2- ضرورة نشر الوعي بين الرؤساء والعاملين في إدارات العلاقات العامة بأهمية هذا الجهاز ودوره في تنظيم اتصالاتهم وتعاملهم مع الجمهور.
- 3- أهمية مجال الدراسة وهو الأجهزة الأمنية والاقتراب من واقع أنشطة العلاقات العامة فيها، ونقل



صورة واقعية عن أدوارها باعتبارها مؤسسات تعنى بتوفير الأمن للمواطن، والإصلاح والتوعية والتوجيه في المجتمع.

4- إعطاء انطبعا-ربما يكون إيجابيا- عن الشرطة قد يساهم في استقطاب الشباب الباحثين عن العمل لاختيارها كمهنة مستقبلية، وتشجيع المنخرطين فيها على العطاء والاستمرارية.

5- يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة من قبل مقرري السياسات الإعلامية الأمنية في الجزائر، لأجل إعداد الخطط العملية، والارتقاء بعمل جهاز العلاقات العامة لتحسين الأداء، وبالتالي تكوين صورة ذهنية طيبة عن رجل الأمن والمؤسسة الأمنية عموما.

### خامسا: الإسناد النظري لموضوع الدراسة

#### 1- النظرية البنائية الوظيفية

يشير مصطلح "وظيفة" Fonction إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار وتوازن المجتمع.

ويهتم مفهوم الوظيفية Fonctionnalisme بتحليل العلاقة بين النظام ككل والوحدات المكونة لهذا النظام، وترجع جذور هذا المصطلح إلى العلوم البيولوجية والاجتماعية والسلوكية، ففي علم البيولوجيا مثلا، يعتبر جسم الإنسان نظاما كليا يحتوي على مجموعة من الأعضاء، ويقوم كل عضو بدور مهم في حياة النظام ككل، ويرتبط كل عضو أيضا بالأعضاء الآخرين داخل النظام، ويتضمن مفهوم الوظيفية في النظام الاجتماعي مجموعة من الوحدات، والوحدة يمكن أن تكون الفرد أو المؤسسة الاجتماعية أو الثقافية، وتتمارس هذه الوحدات مجموعة من الأنشطة مثل: الاستهلاك، نقل الأخبار، الترفيه..سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات أو المجتمع العام، تتمارس داخل بناء مثل النظام الليبرالي أو الشمولي، وينتج عن ممارسة هذه الأنشطة مجموعة من الوظائف، أو آثارا مرغوبة، وبالمقابل يشير مصطلح الاختلال الوظيفي إلى الآثار غير المرغوبة.<sup>(1)</sup>

ويعد البراديجم الوظيفي خلفية لكثير من النظريات المتعلقة بالسير العام للمجتمع، ومسلّمته الأساسية هي النظر إلى المجتمع على أنه كل تنظيمي، تفسر مختلف عناصره بالوظيفة التي تؤديها فيه، يهتم هذا البراديجم بالطريقة التي تؤثر بها بعض الظواهر في سير النظام الاجتماعي، ويشكل الاتصال الجماهيري

(1) -حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 1998، ص ص

إحدى الظواهر الملائمة للتحليل الوظيفي.<sup>(1)</sup>

ويتمثل المذهب الوظيفي في مقارنة المجتمع (هنا المؤسسة) ككل عضوي تفهم مختلف عناصره تبعا للوظيفة التي يؤديها.<sup>(2)</sup>

كما تركز هذه النظرية بصورة عامة على أهمية تحليل البناءات والنظم الاجتماعية ومعرفة دورها الوظيفي، وتوجهها من أجل الحفاظ على النظام العام واستمرارية تطوره وتحديثه في نفس الوقت، وهو ما تجسد في أفكار رواد علم الاجتماع الغربيين من أمثال "أوجست كونت"، "إيميل دوركايم"، "هربرت سبنسر"، وأيضا آراء العديد من علماء الاجتماع الأمريكيين المعاصرين مثل: "بارسونز"، و"روبرت ميتيرون" وغيرهم.<sup>(3)</sup>

فالبناية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر، والوظيفية تحدد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي، ومدى مساهمة هذا العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي، ويتفق الباحثون على عدد من المسلمات الخاصة بهذه النظرية وهي:

- النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة، وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل.
- يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك، بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن، فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.
- كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.
- الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لاستمرار وجوده، وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية لحاجاته.
- وتقوم العلاقة بين هذه العناصر وباقي العناصر والنظم الأخرى في المجتمع على أساس من الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر والأنشطة لضمان استقرار المجتمع وتوازنه.<sup>(4)</sup>

(1) -ألان.لارامي، برنار.فالي: البحث في الاتصال-عناصر منهجية- ت: فضيل دليو وآخرون، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، قسنطينة، 2009، ص 96.

(2) -المرجع نفسه، ص 70 .

(3) -عبد الله محمد عبد الرحمن: سوسيولوجيا الاتصال والإعلام-النشأة التطورية والاتجاهات الحديثة والدراسات الميدانية، دار المعرفة الجامعية، ص 14.

(4) -محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 1997، ص ص 191، 193.

## - دراسة العلاقات العامة من المنظور الوظيفي

تأتي أهمية النظرية الوظيفية في دراسة العلاقات العامة من منطلق التعرف على الدور الوظيفي الذي تؤديه هذه الهيئة، خاصة بعد المكانة التي أصبحت تحتلها هذه الإدارة، والاهتمام المتزايد بوجودها في كل المؤسسات مهما كانت طبيعة نشاطها، كما أن المجتمعات الحديثة تمتاز بالتعقيد، وتحتاج مؤسساتها إلى مثل هذا الجهاز الإداري الفاعل لتسهيل عملية تواصلها بمتعاملاتها وجماعياتها الداخلية والخارجية.

ومن ثم فمن الأهمية بمكان أن يلج الباحثون هذا المجال بالبحث والتحليل للتعرف على الدور المنوط بها في المنشأة، من حيث التنظيم، والوظائف، والعلاقات المتبادلة بين أفراد وأقسام المؤسسة والتي تساهم في تقدمها وتطورها، ويمكن تحديد مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة بالنظر إلى فاعليتها في أداء الدور الموكل إليها على المستويين الداخلي والخارجي، والخدمات النوعية التي تقدمها للمؤسسة.

ويجد الباحثون في ميدان العلاقات العامة الحاجة لدراسة العلاقات العامة ودورها في المؤسسة، والذي يمثل فائدة بنائية وظيفية تساهم في فهم بناء المؤسسة، والدور الذي يقوم به الاتصال والعلاقات العامة في التنظيم كنتاج لوضعهم داخل البناء التنظيمي للمؤسسة.

وعليه يمكن تفسير العلاقات العامة بالوظيفة التي تؤديها في المجتمع ككل، وهذا من المنظور الوظيفي الذي يهتم بالطريقة التي تؤديها بعض الظواهر في سير النظام الاجتماعي.<sup>(1)</sup>

وتتمثل الوظيفة التي تقوم بها العلاقات العامة والمحددة في هذه الدراسة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري لدى المواطن، من خلال المجلة التي تصدرها وبعض النشاطات الاتصالية التي تقوم بها في المجتمع، واتصالها المباشر بالمواطن من خلالها.

### 2- نظرية المعرفة الإدراكية

يرى أصحاب هذه النظرية أن الفرد يتأثر في سلوكه بالنظام الإدراكي والمعرفي الذي كونه عن العالم المحيط به، والأفراد ينظمون إدراكهم ومعتقداتهم وأفكارهم في أشكال ذات معنى أو مغزى معين، ويدركون ويفسرون العالم الخارجي في إطار هذا المعنى أو المغزى، ويأتي بالتالي سلوكهم متأثرا بهذه المعاني التي يكونها الفرد عن الأشياء المحيطة به.

(1) - صالح خليل أبو إصبع: الاتصال الجماهيري، دار الشروق، عمان، ط1، 1999، ص 279 .

وهذا ما يوضح عدم تطابق التفسير بين كل الأفراد بالنسبة للرسالة الواحدة لتباين المعرفة الإدراكية ونظام عملها بين كل فرد وآخر بتأثير التنشئة الاجتماعية، والتفاعل الاجتماعي الذي يختلف من فرد لآخر، وكما يتغير النظام الإدراكي بين فرد وآخر فإنه يتغير أيضا بالنسبة للفرد بتغير المواقع والأدوار، وتغير الخصائص والسمات العامة والاجتماعية للفرد نفسه.

ويركز أصحاب هذه النظرية على مفاهيم التوازن أو التآلف والتباين المعرفي التي تهتم بالأساليب التي نلجأ إليها لإعادة ترتيب معارفنا حتى تصبح متألّفة أو متسقة<sup>(1)</sup>.

وهذه النظرية تفيد الدراسة في تفسير اختلاف الصورة الذهنية وأحكام الجمهور عن شخصية رجل الأمن، نظرا لتباين المعرفة الإدراكية من فرد لآخر، وتأثير التنشئة الاجتماعية ووسائل الإعلام وغيرها من العوامل في بناء الصورة الذهنية للمؤسسات الأمنية وأفرادها بشكل عام، وتحقيق التفاعل الإيجابي بين رجل الأمن والجمهور.

#### سادسا: الدراسات السابقة

إن الدراسات السابقة هي تلك الدراسات التي تدخل ضمن التراث النظري، أو أدبيات الموضوع من أوجه كثيرة، وعادة ما تشمل الدراسات السابقة كل المساهمات العلمية التي لها صلة بالموضوع المراد ببحثه، وتم تقديمها لدوائر علمية بهدف الحصول على درجة علمية ماجستير أو دكتوراه أو على مقابل مادي أو لمجرد المساهمة العلمية (مشاريع بحث).

وتعتبر عملية استعراض الدراسات السابقة في البحث العلمي ذات أهمية، فهي تؤدي مهام كثيرة للباحث أثناء تنفيذه لهذه العملية، وللقارئ عند قراءته لما كتبه الباحث حول هذه الدراسات، والأهم في الأمر أن الدراسات السابقة تزود الباحث بالمعايير والمقاييس والمفاهيم الإجرائية التي يحتاجها... وهكذا يستفيد من إيجابيات مناهجها ويتجنب سلبياتها<sup>(2)</sup>.

ويجب عرض الدراسات السابقة وفق تصنيف معين يختاره الباحث، وقد تم تقسيم الدراسات السابقة وفق ما يتناسب وأهداف هذه الدراسة وذلك بالتركيز على دراسات "العلاقات العامة والصورة الذهنية لرجل الأمن"، مع مراعاة الترتيب الزمني التصاعدي، وكذلك الحال بالنسبة لعرض الدراسات غير العربية، والتي تعذر الحصول على دراسات عن "العلاقات العامة والصورة الذهنية"، والاكتفاء بهذه الدراسات

(1) - محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، مرجع سابق، ص 245 ، 247.

(2) - فضيل دليو وعلي غربي: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة منتوري قسنطينة، 2012، ص 106-107.

والتي تمحورت مواضيعها حول الصورة الذهنية لرجل الأمن عند بعض فئات الجمهور، وهي مشابحة لموضوع هذه الدراسة.

## 1- الدراسات العربية

### الدراسة الأولى: العلاقات العامة والصورة الذهنية لأجهزة المخابرات- مع دراسة تطبيقية<sup>(1)</sup>

تناول الباحث في هذه الدراسة الصورة الذهنية لأجهزة المخابرات عامة وفي مصر بصفه خاصة، وتعتبر دراسة استكشافية وصفية تهدف إلى معرفة العوامل المؤثرة في تكوينها وأبعادها والمراحل التي مرت بها، وخصائص كل مرحلة منها ومدى تناول الصحافة المصرية لها، وغرضها من خلال المادة الإعلامية المنشورة، والأشكال والمساحات والجوانب الإخراجية المساعدة وتقييم الجهود الإعلامية المبذولة خلال فترة البحث وما كان يجب أن يقوم به الجهاز من جهود في مجال الإعلام والعلاقات العامة، حتى يصحح الصورة الذهنية الخاطئة التي ارتسمت له في أذهان الجماهير، وذلك كله بهدف تحديد أبعاد الدور الذي يمكن أن تقوم به العلاقات العامة بالجهاز بعد ذلك.

وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- لا تتناسب درجه تقبل الجماهير وتعاونها مع أجهزة المخابرات مع أهمية هذه المنظمات والدور الهام الذي تقوم به في خدمة البلاد.
- أصبحت الصورة الذهنية وإعلاء شأن المنظمات من أهم أهداف العلاقات العامة في العصر الحالي.
- الصورة الذهنية لأجهزة المخابرات بصفه عامة هي صورة غامضة ومشوهة، وذلك لما يكتنف طبيعة العمل من غموض وسريه.
- ساهمت بعض الأحداث والعوامل السياسية الثقافية والنفسية في تشكيل الصورة الذهنية للمخابرات العامة في أذهان ووجدان الشعب المصري.

(1)- صلاح الدين محمد كامل أحمد صادق: "العلاقات العامة والصورة الذهنية لأجهزة المخابرات- مع دراسة تطبيقية" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 1979.

الدراسة الثانية: دور العلاقات العامة في تغيير الصورة الذهنية المنطبعة عن قطاع الشرطة في مصر<sup>(1)</sup>

قام الباحث في هذه الدراسة بالتركيز على تحليل وتقييم دور إدارات وأقسام ووحدات العلاقات العامة في وزارة الداخلية وفروعها المختلفة في تغيير الصورة الذهنية المنطبعة عن قطاع الشرطة في مصر. حيث أن هذه الأجهزة تقع عليها مسؤوليه كبيرة في خلق وتدعيم صورة طيبة للشرطة في أذهان الجماهير، لأن مدى النجاح الذي يمكن أن تحققه أي هيئة تعمل على الاتصال بالجماهير يتوقف كثيرا على مدى فهم الجمهور وإدراكه للأهداف التي تحاول الهيئة تبنيها والطرق والوسائل التي تستعملها ومستوى الأداء الذي يتصف به عملها، وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي في دراسته.

وقد حاول الباحث الإجابة على التساؤلات الآتية:

- ما هو شكل التنظيم الإداري لنشاط العلاقات العامة في أجهزة الشرطة المختلفة؟
- ما هي أساليب ممارسة العلاقات العامة؟
- ما هي الصورة الذهنية المنطبعة في أذهان الجماهير نحو الشرطة؟
- ما مدى إلمام ضباط العلاقات العامة في المراكز والأقسام بمفهوم العلاقات العامة؟
- ما هي مشكلات تجربة العلاقات العامة بكل قسم أو مركز من حيث مدى العمل وفق خطة محددة؟

وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة تتمثل في:

- نجاح وظيفة الشرطة في المجتمع يعتمد بالدرجة الأولى على نوعية علاقتها بالجماهير، وهي علاقة تحكم جذورها التاريخية بعض الشوائب التي تؤثر في صورة الشرطة في أذهان الجماهير.
- إدارات وأقسام ووحدات العلاقات العامة في أجهزة الشرطة تقع عليها المسؤولية المباشرة في التأثير في هذه العلاقة في الاتجاه الإيجابي للشرطة سواء عن طريق تأثيرها في سلوك العاملين في الشرطة أو عن طريق اتصالها بجماهيرها الخارجية من المواطنين والأجهزة المختلفة.
- يجب أن تكون إدارات وأقسام العلاقات العامة منظمة تنظيميا علميا جيدا وتعمل وفق تخطيط

(1) -حمدي محمد شعبان: "دور العلاقات العامة في تغيير الصورة الذهنية المنطبعة عن قطاع الشرطة في مصر"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 1986.

وبرامج علمية محددة حتى يتسنى لها القيام بهذا الدور.

- التركيز على بيان دور أجهزة العلاقات العامة في قطاعات الشرطة المختلفة في خلق وتدعيم الصورة الذهنية الطيبة للشرطة في أذهان الجماهير.

### الدراسة الثالثة: العلاقات العامة والصورة الذهنية لجهاز الشرطة في شمال الأردن<sup>(1)</sup>

استهدفت الدراسة معرفة الصورة الذهنية لجهاز الشرطة في المجتمع الأردني، ودور العلاقات العامة في تعديل هذه الصورة أو تدعيمها، حيث اعتمد الباحث منهج المسح بالعينة، وتمثل مجتمع الدراسة في سكان محافظة إربد، وبلغ حجم العينة (381) مفردة، واستخدم استمارة الاستبيان أداة رئيسية لجمع البيانات، تم تطبيقها على عينة عرضية من المبحوثين.

وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها:

- التعامل الشخصي المباشر مع جهاز الشرطة، يعد من أهم المصادر التي تساعد على تكوين صورة ذهنية عن هذا الجهاز، يليه التلفزيون في المرتبة الثانية.
- اتضح أن درجة القربة أو الجيرة، والتفرقة في المعاملة بين المواطنين، وعدم إنجاز خدمة المواطن في الوقت المناسب، وتميز رجل الشرطة، كل ذلك يؤثر في صورة جهاز الأمن بشكل إيجابي أحياناً، وبشكل سلبي أحياناً أخرى.
- أن العلاقة القائمة بين رجل الشرطة والجمهور هي علاقة جيدة من خلال اعتقاد بعض الفئات من الجمهور بأن رجل الشرطة يتمتع بصفة الصداقة بنسبة تزيد على 50%، ويمكن أن يضحى من أجلهم، ويمكن إنجادهم فوراً إذا تعرضوا لمشكلة ما.
- أن الصورة الذهنية لجهاز الشرطة هي صورة فقيرة وسلبية في معظم الأحيان.
- أن نصف العينة 50% لا تعرف أن هناك علاقات عامة في أجهزة الشرطة، ولا تعرف الخدمات التي تقدمها لهم.

(1) -تحسين منصور: "العلاقات العامة والصورة الذهنية لجهاز الشرطة في شمال الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة

اليرموك، كلية الآداب، قسم الصحافة والإعلام، 1997.

### الدراسة الرابعة: العلاقات العامة وأثرها في علاقة الشرطة بالمجتمع<sup>(1)</sup>

تهدف الدراسة إلى معرفة دور وأهمية العلاقات العامة في الشرطة السودانية وإبراز ما يمكن أن تقوم به العلاقات العامة في بناء العلاقة بين الشرطة والجمهور.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم نتائجها:

- تقوم العلاقات العامة بدور إرشادي وتنويري للمواطنين عبر خدمات وأنشطة الشرطة.
- تقوم بدور توعوي أمني للمواطنين عبر تعريفهم بالجريمة ومسبباتها وكيفية التعامل مع المحتالين.
- تعمل على عكس البعد الاجتماعي للعمل الشرطي وتنمية العلاقات بين الشرطة والجمهور وكسب ثقته.
- تقوم بدور سياسي توعوي في إطار دعوة المواطنين للمشاركة الإيجابية في برامج الدولة لتحقيق الاستقرار.
- تعمل على تنمية وتعميق الوعي والحس الأمني للمواطن في جميع المجالات.

### الدراسة الخامسة: فاعلية العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للسودان- دراسة تحليلية لأنشطة مجلس الإعلام الخارجي في الفترة من يناير 2003-ديسمبر 2005<sup>(2)</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع العلاقات العامة بمجلس الإعلام الخارجي، واستكشاف الوسائل والأساليب والأنشطة التي تستخدمها العلاقات العامة، ومدى مساهمتها في بناء الصورة الطيبة، والخروج بتوصيات عليها تساهم في إيجاد حل لمشكلة البحث.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم منهج الدراسات المسحية الذي يتضمن عددا من الأساليب، اختار الباحث منها أسلوب مسح أساليب الممارسة، مستهدفا التعرف على الأساليب والآراء والأفكار والاتجاهات والانطباعات والتأثيرات المختلفة علي مجتمع البحث.

(1)-عطا عبد الحميد:"العلاقات العامة وأثرها في علاقة الشرطة بالمجتمع"، بحث مقدم لنيل درجة زمالة أكاديمية الشرطة العليا، الخرطوم 1998.

(2)-نصر الدين عبد القادر قروني: "فاعلية العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للسودان-دراسة تحليلية لأنشطة مجلس الإعلام الخارجي في الفترة من 2003-2005"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2005.



واعتمد الباحث على أدوات: المقابلة-الملاحظة-الاستبيان، وضم مجتمع البحث خمسين مفردة عن طريق الحصر الشامل لجميع العاملين في مجلس الإعلام الخارجي.

وتوصل الباحث إلى جملة من النتائج أهمها:

- اعتماد مجلس الإعلام الخارجي على الأنشطة السياسية، وهو الغرض الذي من أجله أنشئ مجلس الإعلام الخارجي، ثم الأنشطة الاجتماعية، تليها الثقافية فالاقتصادية.
- 98% من المجتمع ذكروا بأن هناك جهات تقوم بنفس نشاط مجلس الإعلام الخارجي، وتأتي وزارة الخارجية أولى الوزارات التي تقوم بهذا النشاط تليها وزارة التعاون الدولي.
- اعتماد مجلس الإعلام الخارجي على الإعلام المطبوع، من حيث الكتيبات بنسبة 98%، النشرات والتقارير بنسبة 84%.
- هناك عوائق تعترض تنفيذ أنشطة وبرامج مجلس الإعلام الخارجي، مع ضعف استخدام وسائل الإعلام الأجنبية الدولية.
- أنشطة مجلس الإعلام الخارجي أسهمت إلى حد ما في بناء صورة السودان، وذلك لقلّة الموارد المالية المخصصة، وضخامة الحملات المعادية للسودان، وعدم التخطيط والاتصال الجيد للبرامج.

الدراسة السادسة: دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الإلكترونية-دراسة حالة على إمارة دبي<sup>(1)</sup>

قامت الباحثة في هذه الدراسة بدراسة الخدمة الإلكترونية المستخدمة ببلدية دبي عبر موقعها على شبكة الإنترنت، للتعرف على الصورة الذهنية المتكونة لدى جمهور تلك المؤسسة بعد استخدامه لهذا النمط الاتصالي الجديد، ومدى قدرة هذه الوسيلة الاتصالية الجديدة في تحقيق اتصال متناسق بين المؤسسة وجمهورها، إلى جانب معرفة مدى الصلاحيات الممنوحة لجهاز العلاقات العامة في بلدية دبي لممارسة مهامه ووظائفه عبر موقع المؤسسة على الشبكة، ولخصت الباحثة إشكالية دراستها في: تحديد ماهية الخدمة الإلكترونية على موقع بلدية دبي في تشكيل صورة ذهنية عن البلدية لدى الشركات المتعاملة معها، ومدى تحقيق الموقع لاتصال فعال بين الطرفين.

<sup>(1)</sup> -شريفة رحمة الله سليمان: "دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الإلكترونية"، دراسة حالة على إمارة دبي-رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2006، ص ص 123، 146.

وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تستهدف وصف الظاهرة في ظل الظروف التي تتواجد عليها، وهي عبارة أيضا عن دراسة حالة تطبيقية تعتمد على العديد من المصادر والأدلة لدراسة الظاهرة في حالتها الطبيعية التي تتواجد فيها، واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي للكشف عن مدى استخدام الاتصال الإلكتروني وفائدته وأهميته في تحقيق توازن اتصالي بين المنظمة والجمهور.

وأهم النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة تتمثل في:

- أوضحت النتائج اهتمام المؤسسات الحكومية في إمارة دبي بتطوير خاصية التفاعل بينها وبين جمهورها على ضوء مفهوم الحكومة الإلكترونية، عن طريق إضافة الاتصال الإلكتروني ليعزز الاتصال التقليدي، ومن ثم تغيير أسلوب تفاعل الجمهور مع المؤسسة الحكومية.
- اتجهت بلدية دبي إلى إتباع الأسلوب التدريجي في تشجيع الجمهور على استخدام الموقع الإلكتروني، وتجزئة المسائل المعقدة إلى مكونات سهلة الفهم عند تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في المؤسسة.
- وجدت الباحثة من خلال تحليل مضمون مواقع المؤسسات الحكومية عينة الدراسة، توافر مؤشرات التفاعل داخل الموقع، التي تتميز بالتغذية العكسية، كما أن بعض تلك المواقع خصصت موقعا فرعيا لتلقي آراء واستفسارات وشكاوى ومقترحات الجمهور.
- الدور الذي يقوم به ممارسو العلاقات العامة يقتصر على تزويد الموقع بأخبار وأنشطة المؤسسة، لذا لم تكن جهود العلاقات العامة ذات طابع متناسق مع جهود المؤسسة، وبالتالي لم تلب الأهداف الأساسية للجمهور.

الدراسة السابعة: دور الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن المصري<sup>(1)</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى رصد الصورة الذهنية الحالية التي يحملها المواطن المصري لرجل الشرطة، والتي يحملها رجل الشرطة للمواطن، ومعرفة مصادر تكوين الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن المصري، بالإضافة إلى تتبع العوامل الديموغرافية بالصورة الذهنية لرجل الشرطة، والتعرف على المواقف الإيجابية والسلبية التي تعرض لها المواطنون من خلال تعاملهم مع رجال الشرطة، حيث صنفت هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية، حيث استخدم الباحث المنهج المسحي، كما وشملت عينة الدراسة الميدانية على 400 مفردة من المواطنين المصريين تم اختيارها عشوائيا، واعتمدت العينة التحليلية على

<sup>(1)</sup> -عبد الحكيم عامر سيد عامر: "دور الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن المصري"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية الآداب، قسم علوم الاتصال والإعلام، يناير 2009، ص ص 36، 38.

الإصدارات الورقية المطبوعة، والبرامج الإذاعية والتلفزيونية المسجلة والمتاحة في وزارة الداخلية عن نشاطات الشرطة المختلفة.

وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- الصورة الذهنية العامة لدى المواطن عن رجل الشرطة هي صورة سلبية، كلما انخفض المستوى الوظيفي للجمهور، بسبب عدم قدرة جهاز العلاقات العامة على الوصول إلى تلك الشرائح المنخفضة اجتماعيا.
- هناك صعوبة تواجه المواطنين عند التعامل مع رجال الشرطة، وأنهم يعانون من التعامل السيئ من قبل رجال الشرطة نتيجة استغلال رجال الشرطة لمناصبهم.
- تساهم وسائل الإعلام المقروءة والمرئية والمسموعة بدور كبير في التأثير على قيم وآراء ومعتقدات الأفراد، مما ينعكس على الصور الذهنية التي تمثل بدورها الاتجاهات الخاصة بالأفراد.
- يوجد تكامل فرعي بين الإعلام وعلم النفس في تشكيل الصورة الذهنية لما له من دور جوهري في دراسة الأساليب التي يمكن من خلالها رسم الصور الذهنية وتحليلها وإضفاء المنظورات التفسيرية لها.

## 2- الدراسات غير العربية

الدراسة الأولى: لـ "نايك هوبكينز" Nick Hopkins، "ميلز هيوستون" Miles Hewstone و"أليكساندرا هونتزي" Alexandra Hontzi "الشرطة- اتصال المدارس وصورة الشرطة عند الشباب -تقييم التدخل- (1)

هذا البحث يقيم الاتصال بين الشرطة والمدارس مركزا على تصرفات وآراء تلاميذ المدارس عن الشرطة والجرائم، والانتباه كان منصبا على التغيرات الممكنة الحدوث في الصورة التي يدركونها عن الشرطة، والإقرار بالمدى الواسع لهذا التقييم المستقل ودوره الاجتماعي، حيث تقارن وجهة النظر عن الشرطة في المدارس الثانوية المستهدفة، وبدون رقابة للوقت الكامل.

فلسفة الاتصال تضع تركيزها على تحسين صورة الشرطة، والعلاقة بينها وبين الشباب، وقد يقدم

(1)- Nick Hopkins and authers: "Police-Schools Liaison and Young People's image of the Police: An intervention évaluation", British Journal of Psychology (1992), 83, pp (203, 223.)

هذا الاتصال كوسيلة لمحاربة تدهور العلاقات بين الشباب والشرطة، التقييم يركز على نجاح تدخل الشرطة في تغيير تصرفات الشباب تجاهها.

اعتمد البحث المنهج الوصفي باستمارة أسئلة للتقييم ومقارنة تصرفات التلاميذ تجاه الشرطة، وإدراكهم لمختلف الاعتداءات في المدارس، التلاميذ يملئون هذه الاستمارة والدراسة تسير تطور تصرفات وإدراكات التلاميذ خلال فترة سنة كاملة، لأن برنامج الاتصال في تدخلها يهدف إلى تطوير إدراكات أكثر إيجابية عن الشرطة، وتوجيه أكثر مسؤولية تجاه المعتدين، وتم اختبار فرضية أن "التلاميذ المستهدفون يمكن أن يظهر التغيير بشكل أكثر إيجابية على تصرفاتهم، أفضل مما هو عند التلاميذ المراقبين".

وقد أسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

أ- الاحتكاك بالشرطة: التأثير الأكثر أهمية هو خاص بالزمن، أين يوجد وقت مدرسي أكبر للتواصل مع الشرطة، وهنا يجب ذكر نقطتين، الأولى هو غياب أي فروق بين المدرسة المستهدفة والمراقبة في فترة الاحتكاك بالشرطة، والثانية المستوى الإجمالي للاتصال مثلما هو نطاق المراتب من ثلاث 3 (لا يوجد اتصال إطلاقاً) إلى 21 (اتصال عالي)، نطاق النتائج بين 5 و6 هي بصفة قصوى ضعيفة، التلاميذ يمكنهم أيضاً أن يكونوا قد جربوا مع الشرطة عبر نشاطات إضافية (نوادي الشباب، العطلة الصيفية، وفي برنامج الشباب والشرطة)، وبالنسبة للاتصال عبر نوادي الشباب كان هناك تأثير معتبر، وهام على جنس التلاميذ مشيراً إلى أن الذكور أحبوا باحتكاكهم مع الشرطة أكثر من الإناث، وفيما يخص الاتصال خلال العطلة كان هناك تأثير هام حسب نوع المدرسة، فكان تلاميذ المدارس المستهدفة أكثر اتصالاً من المدارس المراقبة.

ب- المعطيات السلوكية: التصرفات العامة اتجاه الشرطة لهذا النطاق لكل التأثيرات الثلاثة كانت مهمة، فتلاميذ المدارس المستهدفة يملكون تصرفات أقل إيجابية من تلاميذ المدارس المراقبة، والذكور أيضاً يملكون سلوكيات أقل إيجابية من الإناث خلال الوقت الأول، ولم تكن هناك أي تجاذبات، ونفس النتائج برزت بالنسبة للنمطية العامة للشرطة، فكانت أقل إيجابية للمدارس المستهدفة وللذكور منها عند الإناث، وفي الوقت الأول أيضاً النمطية كانت أقل إيجابية.

ج- تفضيل الشرطة عموماً: حسب مقياس النمط الفردي للتلاميذ، المدارس المستهدفة أقل ميلاً من أولئك بالمدارس المراقبة، ومن طرف الذكور أكثر منه عند الإناث، ولا يوجد أي تأثير فيما يخص الوقت، وقد أشارت النتائج في مدرسة صغيرة إلى أن هناك اختلافاً بين الذكور والإناث في الانجذاب للشرطة

أكبر بكثير في المدارس المستهدفة.

د- إدراكات الاعتداء: إدراك حسامة الجريمة، كان التأثير في هذا النطاق عند جنس التلاميذ يشير إلى أن الإناث ترى الجرائم بأنها أكثر حسامة مما هو عند تقدير الذكور، وهناك أيضا تأثير الوقت بصفة هامة مشيرة إلى أن في الزمن الثاني تقدير الجرائم أقل خطورة من الزمن الأول.

الدراسة الثانية: لـ "كلوديا لونيتا روسا Claudia Lenuta Rusa ، لوسيا راتيو Lucia Ratiua ، غبريال فوناسة Gabriela Vonasa ، أندريانا بيانا Adriana Babana : " الصورة التنظيمية وأداء الشرطة: نظرة المواطنين<sup>(1)</sup>

هذه الدراسة تحقق في الصورة التنظيمية وأداء قوات الشرطة الرومانية من وجهة نظر 50 مواطنا.

أولا: ملامح الصورة التنظيمية نواتها وصفاتها الجانبية المعروفة من خلال 21 قائمة اختبار، وأصناف من أسئلة متنوعة.

ثانيا: المقاربات بين ثلاث مجالات من الهوية التنظيمية لرجال الشرطة، وأربعة أبعاد للأداء التنظيمي، قد تم فحصها بتحليل 1026 من قوائم تعبر عن "الحماية" كصفة مركزية متميزة للصورة التنظيمية للشرطة، في حين "الزي الموحد" كان ينظر إليه كآخر صفة مميزة إجمالاً، انطلاقاً من منظور المواطن مقترنة بتعريف تنظيمي كبير مشترك للمستويات العالية للأداء التنظيمي.

تمثلت عينة المشاركين في 50 فرداً من عامة الشعب الروماني، أعمارهم تتراوح بين 20 و60 سنة، وهم متطوعون في هذه الدراسة.

وقد أسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- إحدى الخصائص الدنيا للصفة-مثلما اعتمدها المواطنون- هي "الزي الموحد" (-248)، متبوعة بـ "القواعد" (-182)، و"الاهتمام" (-130)، ومن جهة أخرى "السلامة" وهي من أهم الخصائص (2.33)، متبوعة بـ "الحماية" (2.00)، "الاحترام" (1.89)، "المسؤولية" (1.50)، "تعزيز القانون" (1.43)، "الرشوة" (1.32)، "الاحترافية" (1.17)، و"المراقبة" (1.15)، أيضاً البيانات المتناقضة معرفة مثل "المسؤول" عكس "عديم المسؤولية"، وهذا يمكن المواطنين من الحصول على صور مقنعة مختلفة حول قوات الشرطة.

(1)- Claudia Lenuta Rusa and authers: **Police Organizational Image and Performance: the Citizens' View**, aBabe -Bolyai University, Department of Psychology, 37 Republicii, Cluj-Napoca 400015, Romania, Available online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com) .

- عدة مؤشرات لنظرة المواطنين إلى فعالية الشرطة، العدالة، إطلاق النار، شرعية وقبول بعض أفعال الشرطة، والإجراءات المقدمة من طرف المواطنين، والعوامل الضمنية مثل: السن، العرق، الحالة الاجتماعية-الاقتصادية، والوسط الجوّاري، الرضا والخبرة السابقة عن الشرطة.

فهذه الدراسة حققت في المشاركة العقلية للمواطنين بالنظر إلى صورة الشرطة وليس لدلالاتها، أو كيف بنيت هذه الصورة، أيضا هذه الصورة المتوقعة يمكن أن تكون نتيجة لإحساس وضعه المواطنون بذاتهم، أو تأثير عن طريق منظمة الشرطة قد وضعت صورة لها وبرمجتها، وتفسير آخر محتمل لهذه الصورة المشكلة من طرف المواطنين هو تأثير الآخرين من أصحاب المصلحة مع الشرطة مثل: وسائل الإعلام وأخبارها عن نشاط الشرطة.

هذه النتائج تقترح بأن منظمات الشرطة يجب أن تهتم بصورتها عند أصحاب المصلحة، وقوات الشرطة تحتاج الاهتمام لصور منظماتها الناتجة عن عملية التعريف التنظيمي، وانطباعات المواطنين، وعلى الدراسات المستقبلية أن تركز على استراتيجيات رجال الشرطة المستعملة في حالة التناقضات بين الهوية التنظيمية وصورتها.

الدراسة الثالثة: لـ "يونغيول ييما" Youngyol Yima و"بريان د. تشافرب" Bryan D. Schaferb "الشرطة والصورة الانطباعية: كيف يؤثر المجتمع على رضا ضباط الشرطة؟"<sup>(1)</sup>

استطلاعات الرأي العام تكشف عن انطباع الجمهور عن أداء الشرطة، لكن هم أيضا في الواقع يقيّمون فاعلية اتصالهم مع الشعب، وهذه الدراسة تفحص كيف تعتقد الشرطة حول انطباع الناس عنها، وكيف تؤثر صورة الانطباع على رضا ضباط الشرطة.

تهدف هذه الدراسة للإجابة عما يلي:

- ماذا يعتقد المجتمع كانطباع عن الشرطة؟.
- هل هذه الانطباعات من وجهة نظر المجتمع حولهم تؤثر على رضاهم الوظيفي؟
- هل المتغيرات السكانية والاجتماعية لهؤلاء الضباط تؤثر على رضاهم الوظيفي وانطباعهم؟.

<sup>(1)</sup>- Youngyol Yima and Bryan D. Schaferb: **Police and their perceived image: how community influence officers' job satisfaction**, Police Practice and Research, Vol. 10, No. 1, February 2009, pp (17,29).

## الفصل الأول ..... تحرير موضوع الدراسة

من أجل بلوغ هدف هذه الدراسة شارك 78 ضابط شرطة محلف من دائرة قسم للشرطة في الغرب الأوسط للو.م.أ، هذا القسم الخاص بالشرطة قد اختير من أجل الدراسة لأنه يحتوي على أكبر عدد من الضباط حوالي (1000) بما فيهم المحلفين والمدنيين الموظفين.

وقد أسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- ضباط الشرطة يعتقدون أنهم-بصفة عامة- لهم أفضلية أقل لدى أفراد المجتمع.
- إدراكهم بأن الانطباعات الإيجابية عنهم تؤثر على الرضا الوظيفي في حالات عدم النفاذ.
- من بين المتغيرات الديموغرافية والاجتماعية لضباط الشرطة فإن المكانة وسنوات الخدمة هي مرتبطة - بصفة عامة- بقناعات الضباط.

ويُعتقد أن وكالات الشرطة تتحصل على صورة إيجابية من الرأي العام عند احتفاظها بعلاقة وطيدة مع الشعب، وبالتالي للحصول على انطباعات إيجابية على ضباط الشرطة أداء أدوارهم بفعالية كموفرين للخدمة الأمنية بمحاربة الجريمة، وإرساء القانون وإحلال الأمن لهذه الشريحة والمجتمع بكامله.

الدراسة الرابعة: ل"سيرجي كورابلاف" "Sergei Korablev" كيف يمكننا صياغة صورة إيجابية لموظفي الشرطة؟<sup>(1)</sup>

الدراسة عبارة عن استطلاع للرأي العام في مدينة "قوروناز" "Voronezh" الروسية، قد أسفر على أن رجل الشرطة الجوارية المثالي هو الشخصية المعروفة، والذي يتصرف فعليا بواسطة قدراته الاتصالية، مبادئه الأخلاقية، وتمكنه الاحترافي.

فالعمل الفعال للشرطة هو الثقة العليا للجمهور بها، والصورة الإيجابية لرجال الشرطة كعامل مستقل، والنطاق النفسي كحل لهذه المشاكل يتطلب:

- دراسة المادة الخاصة بالصورة الاجتماعية لموظفي الشرطة.
- عملية التحقيق في إيصال هذه الصورة للجمهور.
- مشكل تطوير الكفاءة الاتصالية لموظفي الشرطة (القدرة القصوى لتطوير مهارة استعمال وسائل

<sup>(1)</sup>- Sergei Korablev: "How Can Form a Positive Image of the Police Employee? ," Statutes and Decisions, vol. 47, nos. 5-6, September-October/November-December, 2012, pp (143, 149).

الاتصال بهدف ممارسة تأثير رقابي على وعي وسلوك المواطنين، من أجل إيجاد علاقة تعاون).

ومن المهم الحصول على نقاط مرجعية يمكنها قيادتنا لتكوين الصورة الاجتماعية المقبولة لموظف الشرطة بواسطة توضيح آراء المواطنين حول رجال الشرطة الحوارية، الذين يشكلون صنفاً من موظفي الشرطة الذين يتكون بصفة كثيفة غالباً مع الجمهور، ويمارسون بصفة فعلية كل مهام الشرطة في حدود نوع من نقاط السكن، حوارات رئيسية قد استعملت لتحليل آراء المواطنين، وقد أسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- أغلبية المستجوبين (بنسبة 83%) يظنون أن رجل الشرطة الحوارية الأكثر احترافية بنجاح هو أحد الذين -فوق كل شيء- ملم بالأحداث والمشاكل في وسطه الحوارية، يستطيع بصفة سريعة وفعالة في التأثير على مجريات الأحداث (في تقديم الدعم للمواطنين بمعنى هو المشاركة في فصل النزاع وتجنب الجريمة).

- معايير أخرى حول النجاح الاحترافي للشرطة الحوارية في رأي المستجوبين هي معرفتهم للقوانين وكيفية تطبيقها (بنسبة 67%)، والقدرة على تبادل الحوار البناء مع الناس المحيطين بهم في المواقف الحساسة (بنسبة 61%)، الإشراف على القانون والنظام في كل مجالات الحياة داخل حيز الخدمة (بنسبة 78%)، يجب أن يقدر على ممارسة تأثير تصحيحي على الأشخاص ذوي السلوك العدواني أخذاً بعين الاعتبار خصوصيات: السن، الجنس، العرق، الانتماء الاجتماعي والمهني، الذهنيات، طريقة العيش، الحماسة وكل الإنجازات الاجتماعية.

مؤشرات ثابتة عن الاحترافية لرجل الشرطة الحوارية هي: الصرامة في الغاية (بنسبة 50%)، الاستقرار العاطفي (بنسبة 38%)، القوة (بنسبة 29%)، الإصرار (بنسبة 27%)، والعناد (بنسبة 25%).

وبالتحليل لخصائص رجال الشرطة الحوارية الذين يؤدون مهامهم في المقاطعة التي يسكن فيها المستجوبون، لاحظوا أن معظمهم لهم قدرة التواصل والولوج في العالم الداخلي، ومحيط الناس، متميزون بانفتاحهم الخارجي (بنسبة 75%)، ومزاج عالي (بنسبة 75%)، وقراراتهم الصائبة (بنسبة 50%)، وكذا تعاطفهم الوجداني مع أفراد المجتمع.

الجمهور يدرك الصفات التواصلية لرجل الشرطة الحوارية الذي له تحكم ذاتي ومزاج عالي (بنسبة 35%)، القيادة والمراقبة الذاتية (بنسبة 23%)، أيضاً التربية والانتباه الذاتي والصبر.



من بين أهم الخصائص في تفكيرهم -مثلما الجمهور مقتنع- هو أنهم منطقيون وجيدون في أفكارهم (بنسبة 39%)، ولهم صفات فردية خاصة مثل: الحيوية، المرونة، وخفة الدم (بنسبة 27%).

### 3- نظرة تحليلية حول الدراسات السابقة

#### أ- من حيث أغراض الدراسة وأهدافها

ارتكز الهدف الأساسي للدراسات العربية على التعرف على دور العلاقات العامة في توثيق العلاقة بين الشرطة والمجتمع؛ مثل دراسة "عطا عبد الحميد"، وبعضها الآخر هدفت إلى التعرف على دور العلاقات العامة في تكوين أو تعديل أو تحسين أو تغيير الصورة الذهنية لرجل الأمن مثل دراسة "عبد الحكيم عامر سيد عامر".

ومن هنا ما كان هدفها تكوين أو تعديل أو تحسين أو تغيير الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية أو الجهاز الأمني عموماً؛ مثل دراسة "حمدي محمد شعبان" ودراسة "تحسين منصور" ودراسة "صلاح الدين محمد كامل أحمد صادق" ودراسة "شريفة رحمة الله"، ودراسة "نصر الدين عبد القادر قروني".

أما بالنسبة للدراسات الأجنبية فقد تراوحت أهدافها بين التعرف على صورة الشرطة لدى فئة معينة من فئات المجتمع؛ مثل دراسة "هوبكينز"، و"ميلز" و"أليكساندرا"، ومنها ما هدفت إلى التعرف على صورة الشرطة لدى الجمهور انطلاقاً من نظرهم إلى الأداء الشرطي؛ مثل دراسة "كلوديا لونيستا روسا وآخرون"، ومنها ما هدفت إلى معرفة الصورة الذهنية للشرطي عند الجمهور وأثرها على الأداء الشرطي، مثل دراسة "يونقويول ييما" و"بريان د. تشافرب"، وأخرى هدفت إلى كيفية تكوين صورة ذهنية إيجابية للشرطة لدى المجتمع؛ مثل دراسة "سيرجي كورابلاف".

نلاحظ اختلاف الإشكاليات المدروسة في البحوث العربية والأجنبية، ولكنها تلتقي -تقريباً- في معظم أهدافها والرامية إما للتعرف أو لتشكيل أو تحسين أو تغيير الصورة الذهنية للشرطة أو الجهاز الشرطي، أو التعرف على الصورة الذهنية للشرطة لدى الجمهور أو المجتمع عموماً، وتداعيات هذه الصورة على الأداء الشرطي، والرضا الوظيفي للشرطة.

#### أ- من حيث المنهج المستخدم في الدراسة

اتفقت معظم هذه الدراسات العربية والأجنبية في استخدامها المنهج الوصفي مثل دراسة "صلاح الدين محمد كامل أحمد صادق"، و"عطا عبد الحميد" ودراسة "نصر الدين عبد القادر قروني"

## الفصل الأول ..... تحرير موضوع الدراسة

وغيرها، أو منهج المسح بالعينة مثل دراسة "تحسين منصور" ودراسة "عبد الحكيم عامر سيد عامر"، دراسة "سيرجي كورابلاف"، ودراسة "يونقويول ييما" و"بريان د. تشافرب"، باعتباره المنهج الأنسب للدراسات الميدانية واستطلاعات الرأي العام.

### ب- من حيث أداة الدراسة

اتفقت بعض الدراسات العربية والأجنبية من حيث استخدامها الاستبيان كأداة للدراسة، مثل دراسة "صلاح الدين محمد كامل أحمد صادق"، التي استهدفت التعرف على الأساليب والآراء والأفكار والاتجاهات والانطباعات... عن طريق الحصر الشامل لجميع العاملين في مجلس الإعلام الخارجي، ودراسة الباحث سيرجي كورابلاف وآخرون.

والبعض الآخر استخدم استمارة تحليل المحتوى كدراسة "عبد الحكيم عامر سيد عامر"، والتي اعتمدت على استمارة تحليلية للإصدارات الورقية المطبوعة، والبرامج الإذاعية والتلفزيونية المسجلة والمتاحة في وزارة الداخلية عن نشاطات الشرطة المختلفة، ودراسة كلوديا لونيستا روسا وآخرون.

### ج- من حيث مجتمع الدراسة

تباين مجتمع الدراسة بالنسبة للدراسات السابقة، فمنها ما اعتمدت على جمهور خاص؛ مثل الباحث المصري "حمدي محمد شعبان"، الذي اعتمد على فئتي: مديرو العلاقات العامة، ورؤساء وحدات العلاقات العامة في مراكز وأقسام الشرطة، ودراسة "هويكينز"، و"ميلز" و"أليكساندرا" عن فئة الشباب وتلاميذ المدارس الثانوية... الخ، ودراسة يونقويول ييما وآخرون عن ضباط الشرطة، أما الباحث عبد الحكيم عامر سيد عامر فقد اعتمد على عينة عشوائية من الجمهور العام، وكذلك بالنسبة لدراسة الباحث "تحسين منصور" الذي اعتمد على عينة عرضية من الجمهور العام.

### د- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

تلتقي هذه الدراسات المعروضة مع دراسة الطالبة في جوانب عديدة من التأطير النظري وفي المنهج المتبع، ولهذا فقد تمت الاستفادة منها جميعا ولكن بشكل متفاوت، فقد استغلت الطالبة دراسة الباحث المصري "حمدي محمد شعبان" في ضبط إشكالية الموضوع، والتوجه العام في التصور الإجمالي للبحث، باعتبارها أول دراسة تم الحصول عليها، وقربها كثيرا من موضوع الدراسة، واستفادت الباحثة كثيرا من

دراسة الباحث "خلف لافي الحلبا الحماد"<sup>(1)</sup> - رغم أنها لم تكن ضمن الدراسات السابقة- إلا أنها ترصد الصورة الذهنية للشرطة لدى الرأي العام الأردني، وتفيد الدراسة الحالية خاصة على مستوى استمارة الدراسة الميدانية، وعلى مستوى الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات والإسناد النظري للبحث، كما استفادت بصفة كبيرة أيضا من دراسة الباحث "عبد الحكيم عامر سيد عامر" على مستوى التأطير المنهجي للبحث، خاصة ضبط الإشكالية وتحديد المفاهيم التي لها علاقة مباشرة بالموضوع، بما أنها الأكثر قربا من موضوع البحث، كما أن صاحبها أيضا قام بدراسة ميدانية ودراسة تحليلية لإصدارات العلاقات العامة، وتمت الاستفادة كذلك من دراسات أخرى لها علاقة بالبحث، ولكنها غير مشابهة له، كدراسة الباحثة "أمينة حمراي"<sup>(2)</sup>، التي ساعدتني كثيرا في تصميم بعض محاور استمارة الدراسة الميدانية، ودراسة الباحثة "صليحة العابد"<sup>(3)</sup> التي وجهتني في إعداد استمارة الدراسة التحليلية، ودراسة الباحث "تيقان بوبكر"<sup>(4)</sup> التي استفدت منها كثيرا في تدعيم نتائج الدراسة الميدانية خاصة وأنها آخر دراسة تحصلت عليها، أما الدراسات الأخرى عربية وأجنبية، فقد استغلت في تدعيم نتائج البحث على المستوى التحليلي والميداني.

#### هـ - أوجه التميز للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بتناولها موضوع الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري من خلال العلاقات العامة، وهو موضوع جديد في الجزائر حسب -حدود علم الطالبة- لأن كل الدراسات التي تم الحصول عليها تناولت الإعلام الأمني ودوره في تحسين الأداء الشرطي، وجهود العلاقات العامة في تحسين الوعي المروري.

- تتميز هذه الدراسة في اختيارها لمجتمع البحث المتمثل في زوار أبرز نشاط اجتماعي إعلامي اتصالي

(1) -خلف لافي الحلبا الحماد : "الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني -دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البترا، كلية الآداب والعلوم، قسم الصحافة والإعلام، 2014.

(2) -أمينة حمراي: "الإعلام الأمني في الجزائر ودور العلاقات العامة في تطويره"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة باتنة، كلية الحقوق، قسم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2009-2010 .

(3) -صليحة العابد: "الصورة النمطية للمرأة في الصحافة النسوية الجزائرية-دراسة تحليلية لمجلتي هدى وأنوثة في الفترة ما بين أكتوبر 1999-أكتوبر 2001"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، كلية أصول الدين، قسم الدعوة والإعلام والاتصال، 2002-2003.

(4) -تيقان بوبكر: "الإعلام الأمني وعلاقته بتحسين أداء جهاز الشرطة الجزائري"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2015.

## الفصل الأول ..... تقرير موضوع الدراسة

خاص بالعلاقات العامة في الأمن الجزائري، وهو الأبواب المفتوحة على جهاز الأمن الوطني.

-الدراسة الحالية استخدمت ثلاث أدوات بحثية تمثلت في الملاحظة، الاستبيان واستمارة تحليل مضمون مجلة المؤسسة الأمنية، التي تصدرها إدارة العلاقات العامة.

-جمعت هذه الدراسة بين التحليل الكمي والتحليل الكيفي.

### و- الفجوة البحثية في الدراسات السابقة

#### جدول رقم (01) يوضح الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الرقم	الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
1	العلاقات العامة والصورة الذهنية لأجهزة المخابرات- مع دراسة تطبيقية	-دراسة تحليلية على عينة من الصحف	-دراسة تحليلية لمجلة المؤسسة الأمنية
2	دور العلاقات العامة في تغيير الصورة الذهنية المطبوعة عن قطاع الشرطة في مصر	-دراسة ميدانية فقط -عينة الدراسة الميدانية من أفراد الشرطة	-دراسة تحليلية وميدانية -عينة الدراسة الميدانية من جمهور زائر
3	العلاقات العامة والصورة الذهنية لجهاز الشرطة في شمال الأردن	- دور العلاقات العامة في تعديل هذه الصورة أو تدعيمها	- دور العلاقات العامة في تكوين هذه الصورة
4	العلاقات العامة وأثرها في علاقة الشرطة بالمجتمع	-دراسة ميدانية فقط	-دراسة تحليلية وميدانية
5	فاعلية العلاقات العامة في بناء الصورة للسودان-دراسة تحليلية لأنشطة مجلس الإعلام الخارجي..	-مسح أساليب الممارسة -المسح الشامل للعاملين -صورة بلد (السودان)	-تحليل مجلة المؤسسة -دراسة جمهور أبرز نشاط للعلاقات العامة -صورة الشرطي
6	دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الإلكترونية-دراسة حالة على إمارة دبي	-منهج دراسة الحالة -اعتمدت على المقابلة -الصورة الذهنية لمؤسسة حكومية	-المنهج الوصفي التحليلي -اعتمدت على الاستبيان -الصورة الذهنية للشرطي كفرد في مؤسسة حكومية
7	دور الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن المصري	-عينة الدراسة من الموظفين فقط - الدراسة الميدانية محدودة جدا (ثلاث تساؤلات فقط) - الدراسة التحليلية كمية فقط	-عينة الدراسة من زوار نشاط خاص بالعلاقات العامة - الدراسة الميدانية أجابت عن تساؤلات عديدة - الدراسة التحليلية كمية وكيفية.

8	دراسة "نايك هوبكينز" وآخرون	- عينة البحث من فئة الشباب الثانوي - دراسة الصورة في مدة زمنية طويلة	- عينة الدراسة من زوار نشاط خاص بالعلاقات العامة - دراسة الصورة الذهنية الحالية في فترة إجراء البحث
9	دراسة "كلوديا لونيتاراس" وآخرون	- عينة البحث صغيرة الحجم (50) مفردة من عامة الشعب - تركز على أداء الشرطة	- عينة البحث أكبر ب6 أضعاف، وعينة خاصة - شملت الأداء والسماوات وغيرها
10	دراسة: يونغبول ييما و بريان د. تشافرب	- عينة البحث من ضباط الشرطة - تركز على انطباع الجمهور ودوره في أداء الشرطة	- عينة الدراسة من زوار نشاط خاص بالعلاقات العامة - تناولت انطباع الجمهور ودوره في تكوين الصورة
11	دراسة: سيرجي كورابلاف	- استطلاع رأي للشرطة والجمهور - شمل صورة الشرطة الجوارية فقط	- دراسة ميدانية وتحليلية - المقصود صورة الشرطة عامة

المصدر: جرد شخصي بناءً على الدراسات السابقة.

### سابعاً: تحديد مفاهيم الدراسة

تعد عملية ضبط مفاهيم الدراسة من أهم الخطوات المنهجية، لذلك يتعين تحديدها بدقة، والمفاهيم التي ينبغي ضبطها في هذه الدراسة تتمثل في:

مفهوم الصورة الذهنية - مفهوم العلاقات العامة - المفاهيم المشابهة للعلاقات العامة - مفهوم رجل الأمن - مفهوم الشرطة.

#### 1- مفهوم الصورة الذهنية

##### أ- الصورة الذهنية لغة

في اللغة العربية ينقسم مفهوم الصورة الذهنية إلى مفردتين: الصورة والذهنية.

ويذكر معجم النفايس الوسيط أن الصورة هي: "الوجه والشكل وكل ما يصور مشبهًا بخلق الله من ذوات الأرواح وغيرها" (1).

(1) - أحمد أوحافة وجماعة من المختصين: معجم النفايس الوسيط، دار النفايس، دت، دط، ص 705.

وورد في المعجم العربي الأساسي أن: "صورة ج: صور: كل ما يصور (صورة وردة-صورة شمسية-شكل أو تمثال مجسم) "فبي أي صورة ما شاء وكبك"، نوع هذا الأمر على ثلاث صور:

-صفة "قدم الموضوع بصورة واضحة.

-نسخة من الشيء "سلم الوثيقة من صورتين"

-وصورة الشيء: خياله في الذهن أو العقل"<sup>(1)</sup>.

أما مفردة "الذهنية" فإنها تشير إلى الذهن، والذهن هو العقل<sup>(2)</sup>، كذلك هي "الفتنة والحفظ" كما ورد في مختار الصحاح<sup>(3)</sup>.

وبهذا فإن الذهن يطلق على الإدراك والتفكير الاستدلالي عن طريق إنشاء العلاقات<sup>(4)</sup>.

وبالجمع بين المفردتين "الصورة" و"الذهنية" يكون مدلول المصطلح المركب "الصورة الذهنية" لغة هو: صورة الشيء وتصوره في حقيقته وظاهره وهيبته، يكونها الذهن البشري على ضوء إدراكه واستدلاله على الأشياء.

أما في اللغة الإنجليزية فإن مصطلح "الصورة الذهنية" تقابله مفردة "Image" والتي تعني في قاموس "أوكسفورد" Oxford: "تصور عقلي أو فكرة عن موضوع أو شيء كما أنها الانطباع العام عن شخص أو منظمة يتكون لدى الجمهور، أو هي صورة أو وصف يظهر في كتاب أو فيلم أو رسم"<sup>(5)</sup>.

ويعرف قاموس وبستر في طبعته الثالثة الصورة الذهنية بأنها: "مفهوم عقلي شائع بين أفراد جماعة معينه، ويشير إلى اتجاه هذه الجماعة الأساسي نحو شخص معين أو نظام معين أو طبعة بعينها أو جنس بعينه أو فلسفه سياسية أو قومية معينة أو أي شيء آخر"<sup>(6)</sup>.

وهو نفس المعنى الذي يشير إليه قاموس "المورد" في تعريفه للصورة الذهنية من الجانب اللغوي وهو: "صورة أو انطباع ذهنية، وصف يعكس الصورة"<sup>(7)</sup>.

(1)- المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم: المعجم العربي الأساسي، 1988، دط، ص 756.

(2)-لويس شيخوخا: المنجد، دار المشرق، بيروت-لبنان، ط2، 1957، ص 440.

(3)-محمد بن أبي بكر الرازي: مختار الصحاح، دار الرسالة، الكويت، 1982، باب الصاد، ص 373.

(4)-جميل صليبا: المعجم الفلسفي، دار الكتاب اللبناني، بيروت-لبنان، 1971، ج1، ص 740.

(5)-The Oxford universal dictionary, the clarendon press, Oxford, 1964, p 378

(6)-Webster New collegiate Dictionary, mass M G.and Merrian Co, spring field, 1977, S.V.image , p493.

(7)-منير بعلبكي: قاموس المورد، دار العلم للملايين، بيروت-لبنان، ط11، 1977، ص 449.

## ب- مفهوم الصورة الذهنية اصطلاحاً

تتعدد التعريفات وتباين التوجهات بالنظر إلى المداخل المختلفة والمرتبطة بميادين العلوم الإنسانية، وهذا ما زاد من غموض مفهوم الصورة الذهنية أكثر مما ساهم في توضيح معالمه، وهذا التعدد والتنوع لا يقتصر على التعريفات وإنما يمتد إلى أنواع الصور الذهنية التي نستخدمها، إذ أننا لا نستخدم نوعاً واحداً من الصور الذهنية، بل أنواعاً متعددة منها.

فكل فرد يكون صوراً ذهنية نتيجة لتفاعله مع البيئة الحقيقية، وبالتالي تختلف الصور الذهنية من شخص إلى آخر لأن خبرة كل فرد لا يمكن أن تتشابه مع خبرة الآخرين، ومن ثم فإن كل فرد يشرح ويفسر خبرته في ضوء تجاربه وخبراته التي يظل يكتسبها طوال حياته<sup>(1)</sup>.

فالصورة الذهنية تعني: "قدرة الفرد على استحضاره للمظاهر المشخصة لشيء أو حادث ما أو على تأمله في معطيات تمكنه من التنبؤ بالتحويلات التي ستلحق بذلك الشيء أو الحادث، ولا يتوقف الأمر عند هذا الحد بل إن الاستحضار يمكن الفرد من تقديم وصف دقيق على شكل رسم أو تعبير شفوي للوحة البصرية الحاضرة في ذهنه<sup>(2)</sup>."

وقد كثرت المناهج الفكرية والبحثية التي تناولت دراسة الصورة **Image** حيث أولى علماء الاجتماع وعلماء النفس المعرفي، بالإضافة إلى علماء السياسة والإعلام اهتمامهم برسم الصورة الذهنية، وقد اهتم كل فريق بدراسة الصورة من زاوية اهتمامهم المعرفي وتخصصهم العلمي، فعلماء النفس ركزوا على الصورة التي ترسم من خلال المدخل النفسي الذي بدوره يركز على العمليات النفسية الخاصة بالانتباه والإدراك وتذكر الصورة، بينما اهتم علماء الاجتماع في دراساتهم على الصورة باعتبار أنها تتكون لدى الفرد من خلال عملية التنشئة الاجتماعية وذلك خلال فترة الخمسينيات والستينيات من القرن المنصرم.

ومن جهة ثانية ساد المدخل المعرفي لدراسة الصورة منذ 1969- تقريباً- والذي بدوره يركز على تكوين وتشكيل الصورة من المنظور المعرفي، وقد أكد هذا الاتجاه على أهمية الخبرة المباشرة ووسائل الاتصال الجماهيري والاتصال الشخصي، في حين اهتم علماء السياسة بالصورة السياسية المتمثلة في

(1) - عاطف عدلي العبد: صورة المعلم في وسائل الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، ط2، 2001، ص 19.

(2) - علي افرار: علم نفس الصورة، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، ط1، 1997، ص 44.

صورة دولة أو حزب أو مرشح<sup>(1)</sup>.

ويمكن أن نعرف الصورة الذهنية من منظورات مختلفة أهمها: المنظور الإداري، المنظور الاجتماعي، والمنظور الإعلامي، بما يتناسب مع موضوع هذه الدراسة.

### ج- الصورة الذهنية من المنظور الإداري

يرجع اهتمام علوم الإدارة الحديثة باستخدام مصطلح الصورة الذهنية للمنشآت التجارية إلى بداية النصف الثاني من القرن الماضي، حيث ظهر الاهتمام برسم الصورة الذهنية الطيبة للشركات والمؤسسات والمنظمات الكبرى عن طريق التعرف على احتياجات الجماهير وميولهم واتجاهاتهم، وفي نفس الوقت إعدادهم بالمعلومات والحقائق عن ماهية أعمال هذه المؤسسات والمنظمات وسياستها أهدافها ودورها في المجتمع، مما يساعد على تشكيل شخصياتها في أذهان الجماهير وكيفية تذكرهم ووصفهم لها وهو ما يطلق عليه عادة "الصورة الذهنية".

ويعرف قاموس الإدارة هذه الصورة بأنها "الانطباع العام الذي يكونه ويحفظه عن الشركة موظفوها والعاملون فيها وأفراد الجمهور بصفة عامة، والتي تتكون على أساس الطريقة التي تعرض وتقدم بها أعمال الشركة والسمعة التي تتمتع بها منتجاتها"<sup>(2)</sup>.

ومن هنا تكون الصورة الذهنية لرجل الأمن من خلال المعلومات والخدمات التي يقدمها للمواطن الجزائري مما يسهم بشكل كبير في ترسيخ هذا الانطباع العام وحفظه بصورة طيبة في أذهان الجماهير بعد تلبية احتياجاتهم.

### د- الصورة الذهنية من المنظور الاجتماعي

أما المنظور الاجتماعي فله مفهومه في الصورة الذهنية حيث يعرفها قاموس علم الاجتماع على أنها "التمثيل العقلي لموضوع أو فئة معينة من الموضوعات" ويرى هذا المنظور أن الصورة الذهنية لا تمثل انعكاسات بسيطة، والمقصود بذلك أنه في بعض الأحيان يتم التركيز على جوانب معينة من مدركات

(1) - عبد الرحمان المطيري: صورة المملكة العربية السعودية في الصحف الإماراتية-صحيفة الاتحاد نموذجاً-، المنتدى الإعلامي السنوي الثاني، ص ص 9، 16.

(2) - عبد الحكيم عامر: "دور الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن المصري"، مرجع سابق، ص 45.



العقل واستبعاد أو نسيان جوانب أخرى وإعادة وتفسير جوانب ثالثة عند تنظيم الصورة الذهنية، وليس من الضروري أن تقوم الصورة على الإدراك المباشر للموضوع وإنما يمكن أن تعتمد على المصادر غير المباشرة للمعلومات مع تأثرها بالخيال، كما أنه قد تكون مسموعة أو مرئية أو ملموسة أو لفظية أو جامعة لأكثر من جانب من هذه الجوانب<sup>(1)</sup>.

فالصورة الذهنية من المنظور الاجتماعي تعني أن إدراكها للآخرين لا يقوم على معرفة حقيقتهم في الواقع وإنما ما تحمله من أفكار وتصورات وتمثيلات ذهنية تنتج عنها عمليات استنتاج لا شعورية تمكنها من تشكيل انطباعات عن الآخرين، بناء على أدلة (صورة ذهنية) محددة المعالم<sup>(2)</sup>.

من هنا تتضح أهمية الصورة الذهنية لرجل الأمن ودوره في تقديم أوجه الرعاية الاجتماعية للمواطن الجزائري من خلال دور العلاقات الإنسانية في كافة أوجه الخدمات والتي تعكس الانطباع الطيب عن جهاز الشرطة بصفة عامة، وعن رجل الأمن بصفة خاصة.

#### هـ - الصورة الذهنية من المنظور الإعلامي

أما عن المنظور الإعلامي فقد تعددت تعريفات العلماء والباحثين للصورة الذهنية، وإن كانت لا تختلف إلا في التفاصيل، ففي عام 1923 وصف الراحل "إدوارد برنايز" وظيفة عمله الاستشاري في العلاقات العامة بأنها الوظيفة التي تعطي "معلومات معينة إلى الجمهور وإقناع موجه للجمهور لتعديل المواقف والأعمال والجمهور لدمج المواقف والأعمال الخاصة بمؤسسة معينة مع جمهورها ومع جمهور المؤسسة ذاتها"<sup>(3)</sup>.

ويعرف علي عجوة الصورة الذهنية بأنها "النتائج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عن الأفراد أو الجماعات إزاء شخصية معينة أو نظام معين أو شعب أو جنس معين أو منشأة أو مؤسسة أو منظمة محلية أو دولية أو مهنية، أو أي شيء آخر يمكن أن يكون له تأثير على حياة الإنسان، وتتكون هذه الانطباعات من التجارب المباشرة وغير المباشرة وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم بغض النظر عن صحة أو عدم صحة المعلومات التي تتضمنها هذه التجارب فهي تمثل

(1) - عبد الحكيم عامر: مرجع سابق، ص 46.

(2) - حامد مجيد الشطري: الإعلان التلفزيوني ودوره في تكوين الصورة الذهنية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013، ص115.

(3) - فريزر بي سيتل: ممارسة العلاقات العامة، ت: سعد الحسيني، دار الكتاب الجامعي، غزة، فلسطين، ط1، 2007، ص27.

بالنسبة لأصحابها واقعاً صادقاً ينظرون من خلاله إلى ما حولهم ويفهمونه"<sup>(1)</sup>.

### التعريف الإجرائي للصورة الذهنية

نخلص من استعراض التعريفات السابقة إلى تعريف الصورة الذهنية في إطار أهداف الدراسة كما يأتي:

يقصد بها الانطباعات والتصورات الذهنية لدى المواطن الجزائري تجاه رجل الأمن من خلال نشاطات وخدمات العلاقات العامة، كعلاقتها بوسائل الإعلام والاتصال المختلفة وما تعرضه عن رجال الأمن وعن نشاطاتهم وخدماتهم، بالإضافة إلى خبرة الاتصال المباشر بين المواطن الجزائري ورجال الأمن.

ويمكن ضبط محددات الصورة في هذه الدراسة من خلال المعايير الرئيسية الآتية:

- مدى وعي المواطن المبحوث بنشاط العلاقات العامة في الشرطة الجزائرية.
- طبيعة العلاقة بين الشرطة والمواطن المبحوث.
- السمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية من وجهة نظر المواطن المبحوث.
- العوامل التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري من وجهة نظر المواطن المبحوث.
- مدى رضا المواطن المبحوث عن أداء رجل الأمن الجزائري وسلوكه.

### 2- مفهوم العلاقات العامة

يعرفها قاموس المصطلحات الإعلامية بأنها:

"فلسفة أو اتجاه أو فن أو علم تدار بمقتضاه المنظمة أو المؤسسة أو الهيئة أو الوزارة... الخ، بحيث تتمكن من القيام بمسئولياتها الاجتماعية، فتحلل رغبات وحاجات كل الأطراف والجماعات المعنية بالأمر كي تستجيب لاهتماماتها"<sup>(2)</sup>.

ويعرفها معجم مصطلحات العلاقات العامة بأنها:

"الواجهة التي تتوسط ما بين المؤسسة والجمهور الذي تخدمه المؤسسة، فهي من ناحية تعتبر المرأة التي تعكس عليها المؤسسة كل ما تريد أن تظهره للجمهور من سياسات وبرامج وخدمات و سلع، بأسلوب

(1) - علي عوجة: العلاقات العامة والصورة الذهنية، مرجع سابق، ص 10.

(2) - محمد فريد محمود عزت: قاموس المصطلحات الإعلامية، دار الشروق، جدة، ط1، 1984، ص 272 .

## الفصل الأول ..... تحرير موضوع الدراسة

يستهووي الأنظار، ويزرع الاطمئنان والرضا، ويؤدي في النهاية إلى كسب الجمهور ماديا أو معنويا...ومن ناحية أخرى تستقبل إدارة العلاقات العامة ردود فعل الجماهير تجاه إجراءات وتدابير المؤسسة، وتعكسها ثانيا إلى صانعي السياسة والقرارات فيها"<sup>(1)</sup>.

ويعد أبرز تعريف لمفهوم العلاقات العامة ذلك الذي وضعه المعهد البريطاني للعلاقات العامة في عام 1948، وظل الكثير من الكتاب يتداولونه في كتاباتهم، جاء فيه أن مفهوم العلاقات العامة هو: "الترويج لإيجاد نوع من الصلات القوية بين الشخص والشركة أو المؤسسة والأشخاص الآخرين أو المجتمع بصفة عامة من خلال الاتصالات المستمرة، وتغيير الأحداث والتفاعل بين الأفراد والجماعات، ثم تقييم ردود الفعل الناتجة عن هذا الاتصال والتفاعل"<sup>(2)</sup>.

وانتهى اللقاء العالمي الأول لجمعيات العلاقات العامة والذي عقد في الو.م.أ عام 1978 إلى تعريف العلاقات العامة بأنها: "فن تحليل الاتجاهات وتوقع نتائجها، ونصح قيادات المنظمة، وتنفيذ برامج مخططة تخدم كلا من مصالح المنظمة والصالح العام"<sup>(3)</sup>.

ويرى "إيفي لي Ivy Lee" -أبو العلاقات العامة- أن جهاز العلاقات العامة يقوم بالتعريف بأهداف المنظمة، وبشأنها تعريفا صحيحا عن طريق تقديم المعلومات الصحيحة ثم العمل على تكييف اتجاهات المنظمة وأعمالها مع مختلف الجماعات، وتحاول كسب التأييد المستمر لهذه الأهداف أو لهذا النشاط بمختلف طرق الإقناع"<sup>(4)</sup>.

أما التعريف الوارد في الشريعة المهنية لمستشاري العلاقات العامة فيقول أن:

"العلاقات العامة هي الجهود التي يبذلها فريق ما لإقامة علاقات الثقة واستمرارها بين أعضائه، وبين الفريق والجماهير المختلفة التي تنتفع بصورة مباشرة أو غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المؤسسة".

في حين أن التعريف الموجز لها ما عبر عنه "ميلتون" بقوله:

(1) -بسام عبد الرحمن المشاقبة: معجم مصطلحات العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2014، ص

. 50

(2) -أحمد محمد المصري: العلاقات العامة، مؤسسة شباب الجامع للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، دط، 1995، ص 2.

(3) -طاهر مرسي عطية: فن وعلم العلاقات العامة، دار النهضة العربية، مصر، دط، 1994، ص 17.

(4) -المرجع نفسه، ص 272 .

"العلاقات العامة هي الأداء الصادق والإعلان عنه"<sup>(1)</sup>.

أما التعريفات العربية فنجد أحمد كمال أحمد يعرفها بأنها: "عملية استخدام أدوات التأثير في اتجاهات الرأي العام استخداما علميا، يوجه نحوها جماهير المؤسسات والهيئات الاجتماعية بهدف إيجاد التفاهم والتكيف بين المؤسسات وجماهيرها حتى تتحقق الفائدة للجميع"<sup>(2)</sup>.

وعرفها محمود محمد الجوهري بأنها: "مسؤوليات وأنشطة الأجهزة المختلفة للحصول على ثقة وتأييد جمهورها الداخلي أو الخارجي، وذلك بالإخبار الصادق والأداء النافع الناجح وفقا للتخطيط العملي السليم حتى يصبح عملها مرشدا وهادفا"<sup>(3)</sup>.

وعرف عبد اللطيف حمزة العلاقات العامة بكونها: "فن الاتصال بالجماهير التي تتعامل معها المؤسسات الهامة في المجتمع سواء كانت هذه المؤسسات أو المنشآت أهلية أم حكومية"<sup>(4)</sup>.

من الملاحظ أن أكثر تعريفات العلاقات العامة تتسم بالعمومية حيناً وبالغموض أحيانا، وتستخدم بعض المصطلحات التي تحتاج بدورها إلى تفسير، كما تعتمد في الغالب على تعريفها إما بوظائفها أو بأهدافها أو بمواصفات العاملين فيها، أو بالتركيز على أهمية العملية الاتصالية، أو قياس الرأي العام ومدى تأثيره على المنظمة أو المؤسسة. ويمكن الاستنتاج أن:

- العلاقات العامة نشاط اتصالي حيوي تفاعلي، يسير في اتجاهين بحيث ينقل سياسات المؤسسة للجمهور، كما ينقل اتجاهات الجمهور نحو هذه المؤسسة.
- العاملين في العلاقات العامة شخصيات متميزة، من ذوي الثقافة الواسعة والتكوين المتخصص، والمهارات الاتصالية العالية.
- نجاح العلاقات العامة في أي مؤسسة يرتبط بالرأي العام، وعلاقة الثقة المتبادلة بينه وبين هذه المؤسسة.
- العلاقات العامة نشاط علمي مدروس منظم ومخطط، تعتمد في تحقيق أهدافها على الأسلوب العلمي البعيد عن العشوائية والصدفة.

<sup>(1)</sup> -أحمد الطراونة: "العلاقات العامة" صناعة القرن، مركز الإعلام الأمني [www.policemc.gov.bh/report](http://www.policemc.gov.bh/report) (2011/07/12).

<sup>(2)</sup> -غريب عبد السميع غريب: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، دار شباب الجامعة، الإسكندرية، ط1، 2004، ص48.

<sup>(3)</sup> -عاطف عدلي العبد: الاتصال والرأي العام، دار الفكر، القاهرة، 1993، ص25.

<sup>(4)</sup> - عبد اللطيف حمزة، الإعلام والدعاية، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 1984، ص13.

## الفصل الأول ..... تحرير موضوع الدراسة

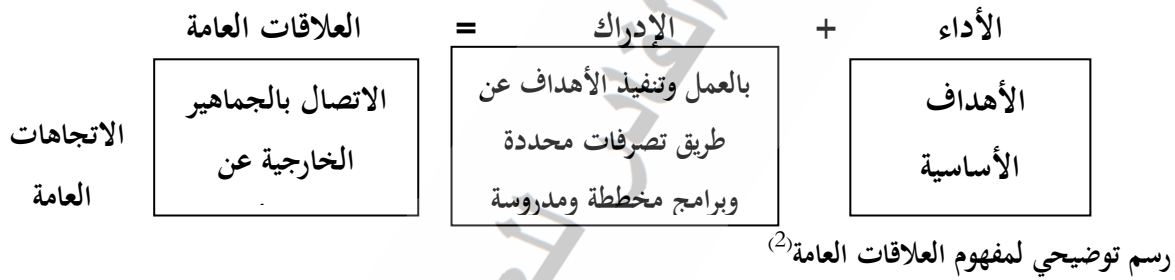
العلاقات العامة لا تخص نوعا معينا من المؤسسات، إنما تشمل جميع أنواع المنظمات سواء كانت حكومية أو خاصة، على اختلاف نشاطاتها وتنوعها.

يقول "بول جاريت": "إن العلاقات العامة ليست وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو في صورة مخالفة لصورتها الحقيقية، وإنما هي الجهود المستمرة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التي تحظى باحترامه"<sup>(1)</sup>.

### التعريف الإجرائي للعلاقات العامة

وعليه يمكن القول بأن العلاقات العامة: هي ذلك النشاط الإداري المخطط والمنظم للتعريف بالمؤسسة ونشاطاتها، وربط اتصال متبادل وفعال بينها وبين جمهورها، باستخدام مختلف وسائل الاتصال المتاحة، والمحافظة على صورتها الحسنة في كل الظروف العادية والطارئة.

ويمكن تلخيص التصور العام لمفهوم العلاقات العامة في الشكل التالي:



بالنسبة لهذه الدراسة فإن الممارسة الإدارية والميدانية لنشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية الجزائرية موجودة، ولكنها تحت مسمى "خلية الاتصال والصحافة"، وبالتالي فنشاطات هذه الهيئة هي المقصودة بمصطلح "العلاقات العامة" في هذه الدراسة.

### 3- العلاقات العامة وبعض المفاهيم المشابهة

يخلط الكثير من الناس بين مفهوم العلاقات العامة وبعض المفاهيم الأخرى التي تشبهها أو تتقارب معها على بعض المستويات ومن بينها:

(1) - علي عجوة: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2000، ص ص 15 - 16.

(2) - أحمد محمد المصري، العلاقات العامة، دار شباب الجامعة، الإسكندرية، ط1، 1985، ص2.

## أ- العلاقات الإنسانية

تنشأ العلاقات الإنسانية بين العاملين من خلال القيام بالأعمال والأنشطة الرسمية، وغير الرسمية داخل مكان العمل وخارجه، وتظهر بين الأفراد بصورة عفوية وغير منظمة، كنتيجة للصلات الشخصية والتفاعل فيما بينهم بسبب تواجدهم داخل بيئة عمل واحدة يؤدون أعمالاً متنوعة، ولهم ميول وعادات وأهداف ومشكلات مشتركة<sup>(1)</sup>.

والهدف من العلاقات العامة هو رعاية العلاقات الإنسانية في المجتمع وكسب ود الجماهير، وضمان التفاهم بين المؤسسات الاقتصادية من جهة والجماهير من جهة أخرى، فالعلاقات العامة تهتم بالكشف عن الأسس والمبادئ التي تساعد على إقامة علاقات إنسانية ودية سليمة بين فئات الشعب، المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة، وهذا يسمى بالتكيف الاجتماعي أو الانسجام بين الأفراد والمجتمعات، وهو أسمى أهداف العلاقات العامة<sup>(2)</sup>.

وتطلق على تلك الروابط القائمة بين الناس أفراداً وجماعات، سواء كان ذلك على مستوى الأسرة كالعلاقة بين الزوجين، والعلاقة بين الآباء والأبناء، أو على مستوى المجتمع على اتساعه، أو على مستوى الاتصال الإنساني والتفاهم البشري بشكل عام في كافة جوانب الحياة ومجالاتها<sup>(3)</sup>.

## - أهمية العلاقات الإنسانية في بيئة العمل

اهتم الفكر الإسلامي اهتماماً بالغاً بالعلاقات الإنسانية، لأنه ينظر إلى هذا الإنسان نظرة كرامة واحترام كما تبينه الآية الكريمة في قوله تعالى: ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾<sup>(4)</sup>.

فالدين الإسلامي يدعو إلى الترابط والمحبة وتحسين العلاقات الإنسانية من خلال المعاملة الطيبة بين الناس، فيجب على رجل الأمن أن لا يغفل عن ذلك، لأنه يدل على كمال إيمانه وإنسانيته، ولأن المواطن يحكم عليه انطلاقاً من تعامله معه، فرجل الأمن من أكثر الناس اتصالاً واحتكاكاً بالجمهور،

(1) - سعيد بن صالح العمري: "العلاقات الإنسانية في المنظمات الأمنية وغير الأمنية" - تطبيق دائرة كيسلر في مجال الإدارة - رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية، ص 10.

(2) - إبراهيم إمام: العلاقات العامة والمجتمع، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ط 4، 1981، ص 18.

(3) - مبارك بن مخلد الذيايي: "مهارات تعامل رجل الأمن مع الجمهور ودورها في تفعيل الخدمة الأمنية" - دراسة تطبيقية على دوريات الأمن بمحافظة جدة -، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007، ص 49.

(4) - سورة الإسراء، الآية 70.

فلا بد أن يعي تماما أهمية مبدأ العلاقات الإنسانية، فهو الذي يفتح أمامه الأسرار التي تدعم مهاراته في التعامل مع الناس وتحسين صورته في أذهانهم.

### - أهداف العلاقات الإنسانية

يمكن تحديد أهداف العلاقات الإنسانية في النقاط الآتية:

- أنها تركز على الأفراد أكثر من التركيز على الجوانب المادية في الأداء.
- إثارة دوافع الأفراد هو العامل الأساسي في العلاقات الإنسانية.
- تهدف العلاقات الإنسانية إلى الإنتاج والتنظيم في جو يسوده التفاهم.
- تسعى العلاقات الإنسانية من خلال التعاون والتفاهم إلى إشباع حاجات وتحقيق الأهداف التنظيمية.
- من خلال العلاقات الإنسانية تتوافق أهداف المنظمة مع أهداف العاملين بها.

وتجدر الإشارة إلى أن العلاقات الإنسانية وحدها لا تكفي لنجاح الإدارة، فهناك جوانب أخرى في الإدارة يجب الاهتمام بها مثل: النظرة التحليلية، والقيم العلمية للإدارة، وبالإضافة إلى ذلك فإننا نؤكد أن توافر العلاقات الإنسانية لا ينفي وجود النظم واللوائح المنظمة للعمل، فالإدارة الناجحة هي التي تتوافق أو تتقارب التنظيمات الرسمية فيها مع التنظيمات غير الرسمية، وبهما معا تتحقق أهداف المنظمة، والاتجاهات الحديثة الآن للعلاقات الإنسانية الفعالة لكي تحقق أهدافها هي زيادة مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات، والتوجه إلى الإنتاجية والتحصيل بدلا من التركيز على سعادة الأفراد، والقائد السيئ يمكن أن يدمر المؤسسة<sup>(1)</sup>.

### - الفرق بين العلاقات الإنسانية والعلاقات العامة

في الحقيقة لا يمكن الفصل بين العلاقات الإنسانية والعلاقات العامة، حيث أن مجال الاثنين هو تحقيق العلاقات الرشيدة والسوية بين أفراد المجتمع وإقامة التعامل مع الناس بعضهم البعض على أسس جيدة، وتفاهم متبادل وتعاطف وتراحم وتعاون إيجابي لصالح الفرد والمجتمع، والعلاقات العامة كعلم تهتم بدراسة سلوك الأفراد والجماعات على أسس علمية سليمة، والهدف من العلاقات العامة هو رعاية العلاقات الإنسانية وكسب ود الجمهور فيما يسمى "بالتكيف الجماعي"، وتمتاز العلاقات الإنسانية بالعمومية، أما

(1) -خالد بن حمدي الحميدي الحربي: "أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية"-دراسة على العاملين بإدارة جوازات منطقة الرياض والمنطقة الشرقية-، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،

العلاقات العامة فهي جزء من كل، وتهتم العلاقات الإنسانية بالجمهير على المستوى الداخلي والخارجي بينما تهتم العلاقات العامة في المقام الأول بالجمهور الداخلي على اختلاف مستوياته وفتاته.<sup>(1)</sup>

### ب- العلاقات الاجتماعية

يقصد بالعلاقات الاجتماعية الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد في المجتمع، وتنشأ من طبيعة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم، واحتكاك بعضهم ببعض الآخر، ومن تفاعلهم في المجتمع، وتهتم العلاقات الاجتماعية بالسلوك الاجتماعي الذي يكشف عنه التفاعل بين أعضاء الجماعات بهدف تفهم طبيعة العلاقات الاجتماعية وهو ما يطلق عليه: "أسلوب عمل الجماعة" وتعتبر الفئة الاجتماعية أصغر وحدة يحدث فيها التفاعل بين الفرد والآخرين، وتهتم العلاقات العامة بالسلوك الاجتماعي بهدف تفهم العلاقات الاجتماعية وتوضح أهميتها إذا ما نظر إلى أي جماعة على أنها كل حركي له صفات خاصة به، وذلك يعني أن الفئة الاجتماعية شيء أكثر من أفرادها الذين يسلك كل منهم سبيله الخاص ومن ثم توجد الفئة الاجتماعية عندما يتقاسم الأفراد قيما مشتركة، وعندما تتشابك أدوارهم الاجتماعية تشابكا شديدا<sup>(2)</sup>.

### ج- الإعلام

يعرف سمير محمد حسين الإعلام بأنه: "كافة أوجه النشاط الاتصالية التي تستهدف تزويد الجمهور بكافة الحقائق والأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة عن القضايا والموضوعات والمشكلات ومجريات الأمور بطريقة موضوعية وبدون تحريف، بما يؤدي إلى خلق أكبر درجة ممكنة من المعرفة والوعي والإدراك والإحاطة الشاملة لدى فئات جمهور المتلقين للمادة الإعلامية بكافة الحقائق والمعلومات الموضوعية الصحيحة عن هذه القضايا والموضوعات، وبما يساهم في تنوير الرأي العام وتكوين الرأي الصائب لدى الجمهور في الوقائع والموضوعات والمشكلات المثارة والمطروحة"<sup>(3)</sup>.

فرق بيرنيز (Bernays) بين العلاقات العامة والإعلام، إذ يرى أن العلاقات العامة قد تستخدم الإعلام أحيانا، على أن العلاقات العامة تعتبر طريقا ذا اتجاهين على حين أن الإعلام طريق ذو اتجاه واحد<sup>(4)</sup>.

(1)- شدوان علي شبية: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة، مصر، ط1، 2005، ص37.

(2)- المرجع نفسه، ص39.

(3)- سمير محمد حسين: الإعلام والاتصال بالجمهير و الرأي العام، عالم الكتب، القاهرة، 1984، ص 22-23.

(4)- المرجع نفسه، ص53.

(\*) هذا في السابق أما اليوم في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة، وخاصة ظهور شبكة الانترنت وانتشارها، ومع وجود الإعلام التفاعلي، لم يعد الإعلام يتدفق في اتجاه واحد بل في اتجاهين عن طريق ردود جماهير القراء والمشاهدين والمستمعين عبر مواقع الصحف الإلكترونية، وهواتف القنوات الفضائية، ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها.



يقول مارفن م. بلاك (Marvin Black): "إن العلاقات العامة أكثر بكثير من الإعلام... إنها موضوع من موضوعات السياسة ونمط من أنماط النشاط"<sup>(1)</sup>.

ويعتبر الإعلام أداة فعالة من أدوات العلاقات العامة للاتصال بالجمهور، وإذا كان الإعلام وظيفة مهمة من وظائف العلاقات العامة فإنها ليست الوظيفة الأولى، ولكنها تأتي غالباً في نهاية البرنامج لأن الإعلام ليس هدفاً في ذاته ولكنه وسيلة لتحقيق أهداف العلاقات العامة<sup>(2)</sup>.

#### د- التسويق

يعرف المعهد البريطاني للتسويق بأنه يمثل عملية إدارية، تكون مسؤولة عن تحديد وتحقيق رغبات العملاء وإرضائهم، عن طريق تقديم النفع لهم في ضوء متطلباتهم، ومن خلال هذا التعريف يتضح أن إدارة التسويق تجعل نفسها مسؤولة عن دراسة احتياجات السوق بهدف إرضاء متطلبات العملاء، وذلك عن طريق توظيف تكتيكات التسويق [بهدف إرضاء متطلبات العملاء] الحديثة، ويحتاج التسويق إلى مجهودات العلاقات العامة من أجل خلق ما يعرف بعلاقات الوئام "good will" فبدون الدور الذي تقوم به إدارة العلاقات العامة في خلق الثقة لن يقبل العملاء على شراء منتجات المؤسسة<sup>(3)</sup>.

#### هـ- الإشهار (الإعلان)

الهدف الأول للعلاقات العامة هو الإقناع وإيجاد علاقات ودية بين المنظمة والجمهور الداخلية والخارجية للمنظمة وآخر هدف يمكن أن تحققه هو تسويق السلع، في حين غرض الإشهار ترويج السلع وعرض المواد الصناعية والخدمات ككل عكس العلاقات العامة.

وللإعلان وظيفة تسويقية (Marketing Function)، بينما للعلاقات العامة وظيفة إدارية (Management Function)، والإعلان يرتبط ببيع السلع أو الخدمات، بينما العلاقات العامة ترتبط ببيع الأفكار، وكلاهما يستخدم أساليب الإقناع<sup>(4)</sup>.

والذين يعدون الإعلان لهم سيطرة أكبر على الرسالة التي يوجهونها، أما الذين يعدون رسالة العلاقات العامة فإنهم يواجهون ما يجد من سيطرتهم عليها، كذلك فإن الإعلان مدفوع بينما جهود العلاقات العامة تبحث عن وقت ومجال مجاني، ونلاحظ هنا أن بعض الإعلانات ينظر إليها بوصفها إعلانات

(1)-غازي إسماعيل رابعة، الرأي العام والعلاقات العامة، دار البشير، عمان الأردن، 1998، ص53.

(2)-محمد منير حجاب وسحر محمد وهي: المداخل الأساسية للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 1995، ص84.

(3)-شدوان علي شيبية، مرجع سابق، ص42.

(4)-أحمد محمد المصري، مرجع سابق، ص20.

علاقات عامة وهذا يسبب بعض اللبس.

#### 4- مفهوم رجل الأمن

رجل الأمن مصطلح مركب من كلمتين رجل والأمن.

##### أ- مفهوم الرجل

لغة: الرجل بضم الجيم هو الذكر من نوع الإنسان كما قال تعالى: ﴿وَلَوْ جَعَلْنَاهُ مَلَكًا لَجَعَلْنَاهُ رَجُلًا وَلَلَبَسْنَا عَلَيْهِمْ مَا يَلْبِسُونَ﴾<sup>(1)</sup>.

وجاء في المعجم الأساسي أن الرجل: ج. رجال: ذكر بالغ من بني آدم، كامل الرجولية، رجل البوليس الشرطي<sup>(2)</sup>.

##### ب- مفهوم الأمن

الأمن: أمن، بمعنى الأمان والأمانة، وقد أمنت، فأنا آمن، وأمنت غيري، من الأمن والأمان.

الأمن: نقيض الخوف، أمن فلان، يأمن، أماناً، وأمناء، وأمنةً، وأماناً، فهو آمن، والأمنة: الأمن، ومنه: أمنة نعاسا ﴿إِذْ يَغْشِيكُمْ النُّعَاسَ أَمَنَةً مِّنْهُ﴾<sup>(3)</sup>، نصب أمنة لأنه مفعول به كقولك: فعلت ذلك حذر الشر، قال ذلك الزجاج، وفي حديث نزول المسيح على نبينا وعليه الصلاة والسلام: وتقع الأمنة في الأرض، أي الأمن، يريد أن الأرض تمتلئ بالأمن، فلا يخاف أحد من الناس والحيوان<sup>(4)</sup>.

وقد وردت كلمة "الأمن" كثيرا في القرآن الكريم، وكان الأمن مطلباً فطرياً عبر عنه سيدنا إبراهيم (عليه السلام) في دعوته، إذ قال الله تعالى: ﴿وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ هَذَا الْبَلَدَ آمِنًا وَاجْنُبْنِي وَبَنِيَّ أَنْ نَعْبُدَ الْأَصْنَامَ﴾<sup>(5)</sup>.

وقد بين الله تعالى أن الأمن نعمة أنعم الله بها على البشر، فالأمن يعدل في أهميته للإنسان الطعام

(1)-سورة الأنعام، الآية 09.

(2)-أحمد العابد وآخرون: المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1988، ص ص 508-509.

(3)-سورة الأنفال، الآية 11.

(4)-جمال الدين أبي الفضل محمد بن مكرم ابن منظور: لسان العرب، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، ط1، 2005، مج 7، مادة

"أمن" العمود الثاني، ص 620.

(5)-سورة إبراهيم الآية 37 .

والشراب، والصحة والكساء، وبغيابه تصبح حياة الإنسان مهددة بالقلق والخوف والزوال.

### ج- مفهوم رجل الأمن الجزائري

جاء في المادة الثانية (2) من القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن الوطني أن موظفي الأمن الوطني يتشكلون من موظفي الشرطة الخاضعين لأحكام هذا القانون الأساسي الخاص بالمكلفين بمهام أمن الأشخاص والممتلكات، وحفظ النظام العام، وبصفة عامة أداء جميع المهام المسندة للأمن الوطني، كما هي محددة في التشريع والتنظيم المعمول بهما<sup>(1)</sup>.

### التعريف الإجرائي لرجل الأمن

هو كل فرد من أفراد المؤسسة الأمنية الجزائرية (الشرطة الجزائرية)، مكلف رسمياً بمهمة المحافظة على الأمن وحفظ النظام والاستقرار داخل المجتمع، ويتواصل مع أفراد من خلاله الأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة بالدرجة الأولى، ومن خلال الحياة اليومية بشكل عام.

وسيتعمد الأمن بمعنى الشرطة في هذه الدراسة، أي أن المقصود برجل الأمن هو الشرطي أو جهاز الأمن هو جهاز الشرطة، بمعنى أن لا فرق بينهما من حيث الاستخدام، نظراً لشهرة مصطلح الشرطة أكثر من مصطلح الأمن في الجزائر.

### 5- مفهوم الشرطة

#### أ- لغة

جاء في لسان العرب: والشرطة في السلطان: من العلامة والإعداد، ورجل شُرْطِي وشُرْطِي: منسوب إلى الشرطة، والجمع شُرْطٌ، سموا بذلك، لأنهم أعدوا لذلك وأعلموا أنفسهم بعلامات، وقيل: هم أول كتيبة تشهد الحرب وتنتهي للموت<sup>(2)</sup>.

#### ب- اصطلاحاً

تعني الشرطة في مفهومها الحديث، الهيئة التي تعمل على توفير الأمن. والشرطة بمعناها الواسع، إنما تعني صيانة النظام العام، وحماية الأرواح والأموال من أخطار الحوادث

(1) -الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 78، المرسوم التنفيذي رقم 10-322، مؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق ل 22 ديسمبر 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن، المادة 02، ص 04.

(2) -لسان العرب، مصدر سابق، حرف الشين-مادة "شرط"، العمود الأول، ص 746.

العامة، ومن ارتكاب أعمال غير قانونية، وهي تعني بالتحديد هيئة العاملين والموظفين المعهود إليهم حماية النظام والأمن العامين، وتنفيذ قوانين الدولة بما في ذلك الكشف عن الجريمة وقمعها (دائرة المعارف البريطانية مادة police)<sup>(1)</sup>.

ويمكن تعريف الشرطة في عصرنا هذا بأنها عبارة عن: "مجموعة من الأفراد المؤهلين تأهيلاً خاصاً، يعتمد عليهم رئيس الدولة أو وزير الداخلية في تحقيق الأمن، وحفظ النظام، وتسيير الأعمال بما يحقق الأمن والاستقرار والطمأنينة لأفراد الشعب"<sup>(2)</sup>.

### ت- الفرق بين الأمن والشرطة

مع أن مصطلح الشرطة أو (البوليس) أصبح مصطلحاً قديماً ارتبط تاريخه بمفاهيم سلبية، فسميت الدولة المتسلطة بالدولة البوليسية (Police State)، الأمر الذي يفضل معه ضرورة الابتعاد عن الألفاظ التي تولد انطباعات سلبية، واللجوء بدلاً منها إلى لفظ (الأمن)، الذي هو أقرب للنفس وأقرب إلى التعبير عن الصورة الحقيقية والحديثة للعمل الأمني المحترف، القائم على تحقيق الطمأنينة للأفراد في المجتمع؛ وإلى نشر الأمان وحماية حقوق الأفراد لا انتهاكها؛ وخدمة المواطنين والجمهور لا التسلط عليهم والتحكم فيهم، ولا تنتظر وقوع الجريمة للتعامل معها، وإنما تستبقيها بالمساهمة في تهئية الظروف الحديثة، التي يمكن من خلالها قيام أفراد ومجتمع بلا دوافع للانحراف، وبلا ظروف تساهم في هذا الانحراف أو في وقوعهم ضحايا سهلي المنال من قبل من أراد بهم شراً<sup>(3)</sup>.

وما من شك في أن الأمن كان مطلباً أساسياً للجماعة منذ نشأة الدولة كظاهرة اجتماعية وسياسية، كما أنه حاجة إنسانية تظهر استجابة لمطالب عديدة تطورت على امتداد التجربة الإنسانية، وللأسف التي تعتنقها الدولة والإيديولوجية التي تدين لها دور في تحديد مفهوم الأمن لديها، ويتوقف مفهوم الأمن ومداه وما ينضوي تحته وفاء لمتطلباته، على عدد من المتغيرات التي تحدد فلسفته والفكر الذي تصدر عنه ممارساته، وتتفاوت هذه المتغيرات من دولة إلى أخرى، ومن عصر إلى آخر، كما تتفاوت في الدولة ذاتها من حين إلى آخر، ومع ذلك فإن ثمة إجماع على أن الأمن يعد حاجة إنسانية

(1) - محمد ياسر الأيوبي: النظرية العامة للأمن - نحو علم اجتماع أمني - المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، ط1، 2008، ص247.

(2) - محمد سعيد الرملاوي: الشرطة ما لها وما عليها - دراسة فقهية تطبيقية معاصرة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط2، 2013، ص ص 18-19.

(3) - يوسف شمس الدين سابغ: "الإدارة الأمنية الحديثة"، إصدارات مركز بحوث شرطة الشارقة، 2006، ص17. متاح على الموقع: [www.shjpolice.gov.ae/ar/securitylab.aspx](http://www.shjpolice.gov.ae/ar/securitylab.aspx) ، (2016/07/20).

واجتماعية وتنظيمية، ومطلبا أساسيا لا قيام للدولة بدونه<sup>(1)</sup>.

وقد اقتصر مفهوم الأمن في بداياته على الإجراءات التي تهدف إلى مقاومة الجريمة وملاحقة مرتكبيها، ومع التطور الإنساني تطور الفكر التقليدي للأمن جذريا، بحيث أصبحت مؤسسة الأمن تستجيب إلى دواعي الفكر الحديث وتتفاعل معه، وتعد الشرطة الجهة التي تقع عليها مسؤولية تحقيق أمن المجتمع واستقراره، وكفالة النظام والشرعية والحفاظ على الحريات والحقوق والمكتسبات والحيلولة دون وقوع كل ما من شأنه أن يعكس صفو الحياة الطبيعية، وهذا لا يعني بأن الفهم المعاصر لدور رجل الأمن يلغي الدور التقليدي له، إذ أن مقاومة الجريمة لا تزال هاجس الشرطة وأحد اهتماماتها، غير أن هذا الدور أصبح يوظف لخدمة الفكر الحديث الذي يرى في الوظيفة الشرطية ميدانا رحبا فسيحا لحماية الفرد والفكر والمجتمع والمؤسسة من كافة الظواهر الشاذة<sup>(2)</sup>.

<sup>(1)</sup> - شادية أحمد التل: "دور المنظمات النسائية في التوعية الأمنية"، مقال في كتاب: دور مؤسسات المجتمع المدني في التوعية

الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2010، ص ص 202 - 203.

<sup>(2)</sup> - المرجع نفسه، ص 204.

## الفصل الثاني

# الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

تمهيد

المبحث الأول: الصورة الذهنية

أولاً: الصورة الذهنية والصورة النمطية

ثانياً: أهمية الصورة الذهنية وأبعادها

ثالثاً: أنواع الصورة الذهنية وخصائصها

رابعاً: الصورة الذهنية (وظائفها - ومصادرها)

خامساً: عوامل تكوين الصورة الذهنية

سادساً: الصورة الذهنية في العلاقات العامة

سابعاً: الصورة الذهنية في مجال الأمن

المبحث الثاني: العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

أولاً: مفهوم العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

ثانياً: أهمية العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

ثالثاً: أهداف العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

رابعاً: وظائف العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

خامساً: تنظيم إدارة العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

سادساً: العلاقات العامة والإعلام الأمني

سابعاً: مشكلات العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

### تمهيد

تلعب الصورة الذهنية دورا هاما ومحوريا في تكوين الآراء واتخاذ القرارات وتشكيل وتغيير سلوكيات الأفراد، كما تؤثر في تصرفاتهم ومواقفهم تجاه الأشخاص والجماعات والمنظمات والمؤسسات والقطاعات المختلفة، فهي تعكس الواقع وتحمل مواصفاته إلى عقل الإنسان، الذي لا يواجه الواقع مباشرة وإنما يواجهه بشكل غير مباشر اعتمادا على الوصف.

لذلك أدركت الشركات والمؤسسات والقيادات السياسية المختلفة أهمية دراسة صورتها السائدة في أذهان الجماهير وضرورة اتخاذ السياسات الملائمة، ورسم الخطط الكفيلة بتكوين هذه الصورة أو تغييرها على النحو الذي ترضاه هذه المؤسسات أو تلك القيادات واستخدام ذلك في تواصلها مع جماهيرها ودعم أنشطتها وتطويرها، وإذا كانت صورتها مضطربة عملت على وضع الاستراتيجيات المحكمة لتحسينها وتأكيدا، وأصبح تكوين الصورة الذهنية الإيجابية هدفا أساسيا تسعى إلى تحقيقه كل الشركات أو المنظمات من خلال الأداء الطيب الذي يتفق مع احتياجات الجماهير.

وقد بدأ استخدام مصطلح الصورة الذهنية (Image) عندما أصبح لمهنة العلاقات العامة تأثيرا كبيرا على الحياة الأمريكية مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين، وقد كان لظهور كتاب (تطوير صورة المنشأة) للكاتب الأمريكي لي بريستول (Lee Bristol) في عام 1960 أثرا كبيرا في نشر مفهوم صورة المنشأة بين رجال الأعمال، وما لبث أن تزايد استخدام هذا المصطلح في المجالات التجارية والسياسية والإعلامية والمهنية، ومجال العلاقات الدولية<sup>(1)</sup>.

(1) - علي عجمو: العلاقات العامة والصورة الذهنية، عالم الكتب، القاهرة، ط3، 1999، ص 03.

المبحث الأول: الصورة الذهنية

أولاً: الصورة الذهنية والصورة النمطية

### 1- مفهوم الصورة النمطية

تقوم وسائل الإعلام بمختلف أشكالها بوظائف كثيرة في المجتمع، ومن أهمها التعبير عن الواقع وصياغة الأحداث والأشخاص والوقائع التي تدور فيه، وتتم هذه الصياغة وفق سياسات معينة وخدمة لأغراض مسطرة، قد تستدعي-أحياناً-تقديم صورة مزيفة ولا تعبر عن حقيقة الواقع، وهو ما تمارسه وسائل الإعلام في صناعتها للصورة النمطية لشعوب معينة أو أشخاص أو فئات أو بلدان، حيث تعمل على صناعة صورة غير حقيقية عن طريق اختلاق بعض السمات، وتلفيق بعض الصفات والقيم التي لا تعكس حقيقة هذه الشعوب أو الفئات أو الأشخاص-المستهدفون بالتميط- ولكن يتم إلصاقها بهم لاختراع صورة أخرى يتم على أساسها التعامل معهم، وإطلاق الأحكام عليهم، دون النظر إلى اعتبارات أخرى.

وعرفت الصورة النمطية بعدة تعريفات تناولها الكتاب في مقالاتهم ومؤلفاتهم حول الموضوع:

فقد عرفها المعجم الإعلامي على أنها: "استخدام الأنماط الفكرية السائدة أو الصور الذهنية السائدة عن فرد أو جماعة أو شعب وإلصاق مبادئ ونظم وأفكار بشكل يسهل قبولها لدى عامة الناس، فكلمة شيوعي تعني أحمر، وامبريالي تعني أمريكي، ويهودي تعني خبيث وجشع ومخادع، والهدف الرئيسي من تسليط الأضواء على هذه الصورة النمطية الجامدة السلبية هو إثارة الضغائن والأحقاد والكراهية ضد صاحبها"<sup>(1)</sup>.

وعرفها "ويلتر ليمان"-وهو أول من استعمل مصطلح الصورة النمطية- بأنها:

"عملية منظمة ومختزلة تشير إلى العالم وتعتبر عن قيمنا ومعتقداتنا".

وعرفها "جورهام" على أنها: "عملية تستخدم فيها الخرافات العرقية حيث يتم تحويلها إلى واقع اجتماعي، كما يتم تحويلها إلى معتقدات عن أعضاء جماعات عرقية أخرى"<sup>(2)</sup>.

وتعرفها موسوعة ويكيبيديا بأنها: "الحكم الصادر لوجود فكرة مسبقة في شيوع فكرة معينة عن فئة

(1) - محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص 212.

(2) - علي خليل شقرة: الإعلام والصورة النمطية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2015، ص 11.



## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

معينة، فيقوم المدعي بإلباسها صفة العمومية أو فكرة مسبقة تلقي صفات معينة على كل أفراد طبقة أو مجموعة<sup>(1)</sup>.

استخلاصاً من هذه التعريفات يمكن الوصول إلى تعريف الصورة النمطية على أنها:

التصور الذي يتبادر إلى الذهن بمجرد ذكر شخص أو فئة أو شعب أو بلد أو موضوع ما، نتيجة التراكمات المعرفية المترسبة في الذاكرة والمقتزنة بهم، والتي ساهمت في إصدار أحكام مسبقة عنهم دون مراعاة لأي اعتبارات فردية أو ثقافية أو دينية بين الأفراد والفئات والمجتمعات.

### 2- الفرق بين الصورة الذهنية والصورة النمطية

يعد مفهوم الصورة "Image" بشكل عام من المفاهيم التي اختلف الباحثون حول أبعاده وجوانبه، فاجتهدوا في تقديم تقسيمات مختلفة لهذا المصطلح، فمنهم من قسم هذا المفهوم إلى صورة ذهنية، وصورة نمطية، وصورة قومية، وصورة إعلامية، واضعاً بذلك تعريفات خاصة بكل مفهوم، ومنهم من اكتفى باستخدام مفهوم الصورة الذهنية بشكل عام ليدل على كل هذه الصور، معتبراً أن كلا منها مرتبطاً بالآخر، أو يؤدي إليه.<sup>(2)</sup>\*

وإذا ما تناولنا (Stereotype) فإنها فضلاً عن معناها الطباعي وبكونها صفيحة القالب الذي تُصَف فيها حروف الطباعة، فإنها تعني: تصوراً ثابتاً أصبح تقليدياً، بمعنى غير متغير<sup>(3)</sup>.

وفي المعاجم العربية يقدم أحمد زكي بدوي في معجم مصطلحات الإعلام تعريف (Stereotype) فقط ويسميه القالب الجامد أو الأفكار النمطية الثابتة، التي يراها مجموعة من التعليمات المتحيزة والمبالغ فيها في موضوع ما، ويأخذ ذلك فكرة ثابتة يصعب تعديلها حتى وإن توافرت الأدلة على خطئها، ويستمد الفرد معتقداته النمطية من الجماعة المرجعية التي ينتمي إليها<sup>(4)</sup>.

وهناك من يرى أن المفهوم متجانس مع مفهوم الأحكام المسبقة بناءً على تعريف الباحث الألماني

(1) - ar.wikipedia.org/wiki/صورة\_نمطية.

(2) - نجوان عبد المعبود محمد الأشول: "الصورة الذهنية: التشكل والتغير-دراسة ميدانية عن صورة أوروبا عند المثقف المصري"- جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 2010، ص 05.

\* يمكن أن يرجع تعقد مفهوم الصورة الذهنية إلى أنها نتاج منظومة معقدة تتشابك فيها عوامل متعددة كاللتنشئة الاجتماعية، الخبرة الإنسانية، الموروث الثقافي، الانتماء الإيديولوجي والفكري، وأيضاً الدور المحوري لوسائل الإعلام خاصة السمعية البصرية منها.

(3) - إرادة زيدان الجبوري: "مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة"، مجلة الباحث الإعلامي، ع 9-10، جوان-سبتمبر 2010، ص 161، 176. www.comc.uobaghdad.edu.iq (2013/10/22).

(4) - أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات الإعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1985، ص 154.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

"إيريل ديفيس" للأحكام المسبقة التي يعرفها ب: "مواقف سلبية أو رافضة تُتخذ تجاه شخص أو جماعة من الأشخاص، حيث تحصل هذه الجماعة بسبب المواقف المقبولة على صفات سائدة أصلاً يمكن جدا تصنيفها، بسبب الجمود والصفات الانفعالية حتى لو تم التعايش مع تجربة مناهضة للحكم المسبق<sup>(1)</sup>.

ومن ناحية أخرى ناقش الكثير من علماء الاجتماع الكثير من التعريفات التي طُرحت حول القوالب النمطية، والتي جعلت من هذا المفهوم على الدوام مفهوما ضارا وازدراثيا، ووجدوا أن القوالب النمطية في ماهيتها قد تكون سلبية أو إيجابية، فعلى سبيل المثال القوالب النمطية للعاملين في مجال الطب أو لمهنة الطب على أنهم يعملون بجد، وأن هذه المهنة تشير إلى التفاني لصالح الغير، هذه القوالب النمطية بشكل كبير ينتج عنها صورة إيجابية وبالتالي ليست ضارة، فيمكن القول بأن عملية التمييز المقبول ليست غير رشيدة في كل الأحوال<sup>(2)</sup>.

ولا تقوم الصورة النمطية بوظيفة إخبارية بل بوظيفة توجيهية، إذ تُوجهنا إلى تصنيف الناس أو الأشياء أو الأحداث موضوع المناقشة عبر إفشاء غير مقصود لكي نشعر أو نتحرك بالطرق المقترحة عبر مصطلحات التصنيف وما تحمله هذه المصطلحات من معان، والتصنيف من أكثر خدع العقل البشري شيوعاً وهناك أسس طبيعية ينطلق منها، فالإنسان محكوم بالزمان والمكان الثقافي والحضاري، وبالتالي فهو يُصنّف ثم يرى، لأن استيعاب البيئة المحيطة وتفسير ما يدور حوله من ظواهر بشكل صحيح وكلي عملية مستحيلة<sup>(3)</sup>.

وغني عن القول أن ميزة الصورة النمطية هي أن تجنبك التفكير، يمكنك تجنب معرفة الآخر بعيدا عن قراءة الواقع، والصورة النمطية هي تغيير للواقع، تشريح التعميم... الصورة النمطية من نتائجها الانغلاق على الذات والتصنيف، يتقرر بوضوح أنها خاضعة لطبيعة الأشخاص<sup>(4)</sup>.

والملاحظ في الدراسات العربية أن الكثير يخلط بين مفهوم الصورة الذهنية والصورة النمطية، وهناك من يعتبرهما مفهوما واحدا، لكن الحقيقة أن هناك نقاطا يشترك فيها المفهومان ونقاطا أخرى يختلفان

(1) - إرادة زيدان الجبوري: مرجع سابق، ص 164.

(2) - نجوان عبد المعبود محمد الأشول: مرجع سابق، ص 17-18.

(3) - انتصار إبراهيم عبد الرزاق وصفد حسام الساموك: الإعلام الجديد-تطور الأداء والوسيلة والوظيفة، الدار الجامعية للطباعة والنشر والترجمة، بغداد، العراق، ط1، 2011، ص 70.

(4) - Christianne Benatti Rochebois : **De l'image au stéréotype: une introduction à l'histoire des systèmes de représentations de l'Autre dans la littérature et l'iconographie aux XIX et XXème siècles**, Dotoranda: Université de Franche-Comté (França) / Universidade Federal de Viçosa, p 15.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

فيها وفقا للحقل المعرفي الذي انطلق منه كل مفهوم.

إن مفهوم الصورة الذهنية هو المفهوم المركزي الذي يستند إليه "كينيث بولدينغ" في بناء ما يسمى بـ "النظرية العضوية في المعرفة"، إذ يعد من أبرز من أسسوا وأصلوا للمفهوم، ذلك أن السلوك لديه؛ استجابة لصورة ذهنية وليست استجابة لمحفز وبغير فهم الصورة الذهنية لا يمكن فهم السلوك، ويجد "سكوت" \* أن الصورة الذهنية تختلف عن النمطية في أنها يمكن أن لا تتحول إلى نمط إذا ما تمت الإضافة إليها وصححت المعلومات، ومن ثم فإن كون الصورة ذهنية أم نمطية يعتمد على مسألة أساسية وهي كونها ذات تركيبة مفتوحة أو مغلقة (1).

وتحدد الدراسات الفرق بين الصورة الذهنية والصورة النمطية في نقطتين مهمتين هما:

**الأولى:** أن الصورة الذهنية يمكن تغييرها إذ أنها تتسم بالثبات النسبي، أما الصورة النمطية فهي تقاوم التغيير فمن الصعب تغييرها.

**الثانية:** غالبا ما تكون الصورة النمطية متحيزة، فهي في الغالب سلبية عكس الصورة الذهنية التي تكون أحيانا إيجابية، وفي ظروف أخرى سلبية (2).

وبعبارة أخرى فإن الصورة الذهنية أوسع وأشمل من الصورة النمطية، وهي بمثابة الكل للجزء، كما أنها تعتبر المرحلة التي تسبق الصورة النمطية استنادا إلى بنائها المغلق أو المفتوح.

**ثانيا: أهمية الصورة الذهنية وأبعادها**

### **1- أهمية الصورة الذهنية**

نظرا لأن إدراك الإنسان محدود بشكل عام للعالم من حوله بما فيه من دول وحكومات وشركات ومؤسسات وأفراد، فإنه يستعين على هذا القصور للمدركات الحسية بصورة ذهنية عن العالم الخارجي بما يتضمنه من العديد من المؤسسات والأفراد والأشياء، ويعتمد على هذه الصورة في تشكيل مدركاته ومعارفه وتوقعاته وسلوكياته وردود أفعاله تجاه القضايا المهمة، بل وعلى حياته بشكل عام (3).

\* سكوت كتلب: من أبرز مؤرخي العلاقات العامة في العالم.

(1) - إرادة زيدان الجبوري: مرجع سابق، ص 166.

(2) - حامد مجيد الشطري: الإعلان التلفزيوني ودوره في تكوين الصورة الذهنية، مرجع سابق، ص، 116.

(3) - ساير مصلح حامد المطيري: "الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي-دراسة ميدانية في مدينة الرياض"، مرجع سابق، ص 29، (2013/05/23)www.nauss.edu.sa).

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

وركز "بولدينغ" على مسألة كيفية إنشاء صورة وتغييرها، ويقترح أن الصورة قد تتغير أو تتحول من خلال "رسائل"، لقاءات مع المعلومات، والرموز، والخبرات، وغيرها من المدخلات، وهذا يتوقف على طبيعة هذه الرسائل وصورة المتلقي الحالية، فمن المحتمل تحويل الرسائل للصورة الذاتية وتعديل السلوك في المستقبل<sup>(1)</sup>.

فالصورة الذهنية بمثابة المرشح، فهي تؤثر على إدراكنا لما حولنا من التجارب الحاضرة والمستقبلية، كما تؤثر على توقعاتنا واستنتاجاتنا عن الآخرين<sup>(2)</sup>.

إذ تتشكل الصورة الذهنية في المخيلة الفردية والجمعية عبر عملية معقدة ومتشابكة وممتدة في الزمن، وبالرغم من أن مكونات هذه العملية قد لا تكون دقيقة أو واقعية، فإنها تؤثر بشكل فاعل في اتجاهات وسلوكيات الفرد والجماعة<sup>(3)</sup>، وينظر الكثير إلى الصورة الذهنية على أنها واحدة من الأصول الإستراتيجية التي تقود إلى إيجاد ميزة تنافسية وظروف مشجعة للبقاء والتطور للمنظمة<sup>(4)</sup>.

ويذهب "ليمان" (Lipman) إلى أن أهمية الصورة الذهنية تنبع من أن الفرد مخلوق محدود الإدراك، فهو لا يستطيع أن يفهم العالم أو يتصوره بمجرد النظر إليه، وإنما يأتي هذا الفهم أو التصور من خلال توالي مراحل التصور، ومن خلال توالي مراحل التطور والنضج، فالعالم الخارجي الذي نتعامل معه سياسياً واجتماعياً يقع خارج نطاق إحساساتنا، أو خارج حدود بصرنا وعقليتنا، وإن الاختلافات أو كثير من القضايا العامة التي تهمنا غالباً ما يحكم عليها الأفراد نتيجة لتصورات خاصة في أذهانهم عن أنفسهم وعن الآخرين<sup>(5)</sup>.

ومن هنا جاء اهتمام الدول بالدور الذي تلعبه وسائل الاتصال في تحقيق الصورة المرجوة، من خلال تحديد واختيار أصح الصور الإعلامية وبثها وإقناع الآخرين بصحة هذه الصورة سواء كانت حقيقة أو

(1) - Tony Jenkins : **Reflections on Kenneth E. Boulding's The Image: Glimpsing the Roots of Peace Education Pedagogy**, In Factis Pax

.Volume 7 Number 1 ,2013. [http://www.infactispax.org/journal/\(22/07/2013\)](http://www.infactispax.org/journal/(22/07/2013))

(2) - جيهان أحمد رشتي: الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1975، ص 96.

(3) - أديب حضور: إشكالية العلاقة بين الأجهزة الأمنية والإعلامية العربية، المكتبة الإعلامية، دمشق، 2008، ص 24.

(4) - خلف السكارنة: "أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال"، جامعة الإسراء، الأردن، 2012، ص 12. [www.iasj.net/iasj](http://www.iasj.net/iasj) (2015/01/04).

(5) - كمال لخم: "صورة المجتمع الجزائري في 1856-1962 - la Revue Africaine"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري-قسنطينة-كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2011، ص 78.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

زائفة، مما جعل الكثيرين يؤكدون أن الصورة المرجوة لها أهمية تتساوى مع القوة العسكرية والاقتصادية وتفوقها<sup>(1)</sup>.

والصورة الذهنية لها دور كبير في التعبير عن آرائنا واتجاهاتنا وقيمنا وردود أفعالنا تجاه الأفكار والأحداث والأشخاص والدول، كما لا ننسى أهميتها القصوى في العلاقات الدولية، لهذا نجد البلدان الواعية بهذا الدور تحرص في كل الظروف والأوقات على أن تكون صورتها دائما طيبة لدى الآخرين، بحيث تخدم أهدافها ومصالحها وتبدل في سبيل ذلك كل الجهد والوقت والمال، وتسخر قدرات أشهر خبراء العلاقات العامة.

وترجع أهمية الصورة الذهنية في إطار هدف هذه الدراسة والمتكونة لدى المواطن الجزائري عن رجل الأمن، إلى أن هذه الصورة كلما كانت إيجابية وواضحة كلما عبرت عن صورة الجزائر كدولة قانون تنعم بالاستقرار والأمن والأمان، وأن أجهزة العلاقات العامة في مؤسساتها الأمنية تقدم خدمات أمنية للمواطن الجزائري، وتسهم بشكل كبير في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى هذا المواطن، مما يكون له بالغ الأثر في تحسين العلاقة بين الطرفين وتحقيق الاستقرار والتوازن داخل المجتمع.

### 2- أبعاد الصورة الذهنية

هناك إجماع بين معظم الباحثين على أن الصورة الذهنية تشتمل على ثلاثة أبعاد أساسية تتمثل فيما يأتي:

#### أ- البعد المعرفي cognitive component

ويقصد بهذا البعد المعلومات التي يدرك من خلالها الفرد موضوعا أو قضية أو شخصا ما، وتعتبر هذه المعلومات هي الأساس الذي تبنى عليه الصورة الذهنية، التي يكونها الفرد عن الآخرين وعن الموضوعات والقضايا المختلفة، وبناء على دقة المعلومات والمعارف التي نحصل عليها عن الآخرين تكون دقة الصور الذهنية التي نكوها عنهم، ووفقا للبعد المعرفي فإن الأخطاء المتكونة في الصورة لدى الأفراد هي أخطاء ناتجة أساسا عن المعلومات والمعارف الخاطئة التي حصل عليها هؤلاء الأفراد<sup>(2)</sup>.

إذا فكلما زادت معلوماتنا عن ثقافة الأفراد أو الجماعات أو الدول كلما ساهم ذلك في دقة

(1) - عبد الحكيم عامر: مرجع سابق، ص 49.

(2) - صالح الشيخ: "تكوين الصورة الذهنية للشركات ودور العلاقات العامة فيها"، بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة، الأكاديمية السورية الدولية sia، 2009، ص 08، (2012/05/22).

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

الصور التي نكوها عنهم، وكلما كانت معارفنا قليلة أو ناقصة أدى ذلك إلى عدم دقة الصور الذهنية التي نرسمها لهم وربما الخطأ في الحكم عليهم.

### ب- البعد الوجداني Affective Component

يقصد بالبعد الوجداني الميل بالإيجاب أو السلب تجاه موضوع أو قضية أو شخص أو شعب أو دولة ما في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكوها الأفراد، ويتشكل الجانب الوجداني مع الجانب المعرفي، ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف التي كوها الأفراد وتبقى الجوانب الوجدانية التي تمثل اتجاهات الأفراد نحو الأشخاص والقضايا والموضوعات المختلفة، ويتدرج البعد الوجداني بين الإيجابية والسلبية، ويؤثر على ذلك مجموعة من العوامل أهمها حدود توافر مصادر المعرفة، كما يؤثر في بناء البعد الوجداني خصائص الشعوب من حيث اللون والجنس واللغة، فاختلاف هذه الخصائص من الأمور التي تسهم في بناء الاتجاهات السلبية، والتجانس في هذه الخصائص يسهم في بناء الاتجاهات الإيجابية.

وهناك ارتباط وثيق بين البعد المعرفي والبعد النفسي، وقد يتشكلان جنبا إلى جنب، لأن البعد النفسي يتحدد بناء على مدركات الفرد عن المواضيع أو الأشخاص أو الشعوب، ومع مرور الزمن يتلاشى البعد المعرفي وينسى ويبقى البعد النفسي هو الذي يتحكم في الصور الذهنية التي نرسمها للآخرين.

### ج- البعد السلوكي behavioral component

يعكس سلوك الفرد طبيعة الصورة الذهنية المشكلة لديه في مختلف شؤون الحياة، حيث ترجع أهمية الصورة الذهنية في أحد أبعادها إلى أنها تمكن من التنبؤ بسلوكيات الأفراد يفترض منطقيا أنها تعكس اتجاهاتهم في الحياة<sup>(1)</sup>.

### د- البعد الاجتماعي social component

إن المعرفة بعضوية الفرد في مجتمعه بالإضافة إلى معرفة الجماعات التي ينتمي إليها يسمح لنا بالتنبؤ بردود أفعال هذا الشخص والتي تؤثر فيما بعد على الصور المتكونة عنه، إلا أن التنبؤ بالسلوك باستخدام البعد الاجتماعي قد يكون خطأ بسبب أن الأفراد قد ينتمون كأعضاء لأكثر من جماعة، بحيث لا نستطيع تحديد أي الجماعات تؤثر على سلوكهم وبأي درجة، فالسلوك يؤثر على طريقة

(1) - صالح الشيخ: مرجع سابق، ص 09.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

تكوين الصور أو توضيحها، كما أن الصورة الذهنية ذات علاقة بالديناميكية الاجتماعية، حيث إنه كلما حدث تغيير اجتماعي كلما أدى ذلك إلى تعديل أو تغيير الصورة الذهنية السائدة في المجتمع<sup>(1)</sup>.

ولكن كل الأبعاد السابقة للصورة الذهنية ليست منفصلة في الواقع، بل هي متداخلة مع بعضها البعض وتشكل بنية الصورة الذهنية ويصعب الفصل بينها.

### ثالثاً: أنواع الصورة الذهنية وخصائصها

#### 1- أنواع الصورة الذهنية

تتراكم الصور الذهنية لتكون مخزوناً خاصاً بها يسمى أحياناً اللاشعور، ويتم تصنيف وتجميع هذه الصور في مجموعات ترتب وفق تصنيف التضمين والاحتواء في الذهن إلى ثلاثة اتجاهات رئيسية:

أ- الصور بوصفها نسخاً ذهنية للأحاسيس: ( الرؤية، السمع، الرائحة، الغرائز، القدرات الطبيعية، الروحية، ويضم أيضاً متخيل اللاوعي).

ب- المتخيل الذهني بوصفه يتوسط المثير من العالم الخارجي من جهة والاستجابة من جهة أخرى: وهنا تكون الصورة الذهنية تركيباً افتراضياً ينجم عن حقيقة أن المدخلات السيكلوجية (المثيرات) تختلف عن المخرجات (الاستجابات).

ج- المتخيل الذهني بوصفه مشاعر: (سلوك وأحاسيس مستثارة) أي: بمعنى تلك التي تحدث في غياب أي مؤثر عدا الصورة الذهنية.

وعلى وفق ذلك فإن الصورة الذهنية تتولد في الذهن وتصنف إلى تصنيفات وأنواع متعددة تختلف تبعاً لمصادر تكوينها وتبعاً لسماتها وخصائصها التي بنيت عليها<sup>(2)</sup>.

ويشير فيليب موريل إلى أربعة أنواع للصور الذهنية:

- الصورة المؤسسية: وتكون على المستوى الوطني.
- الصورة المهنية: وترتبط بطبيعة نشاط المؤسسة.
- الصورة العلائقية: وترتبط في ضوء التواصل مع الجمهور.

(1) - عبد الحكيم عامر: مرجع سابق، ص 53.

(2) - باقر موسى: الصورة الذهنية في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص 59.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

- الصورة العاطفية: التي تقوم على أساس الود والتعاطف بين المؤسسة والجمهور<sup>(1)</sup>.

ويمكن تحديد الصور الذهنية التي تدخل في مجال العلاقات العامة بما يأتي:

### ❖ الصورة النمطية

إن مجاميع الصور الذهنية هي التي تقود إلى تكوين أو تشكيل الصورة الذهنية النمطية التي تمتاز بالثبات، وبهذا فإن الصورة النمطية هي مجموعة من الصور الذهنية تحوي تجمعا من الأنماط والسمات المستخدمة لتعريف شخص أو جماعة أو ظاهرة دون الإشارة إلى فروق أو مزايا أو سمات خاصة أو فردية وتبنى هذه الصورة على أساس التجربة المحدودة، والأفكار البسيطة العامة والثابتة والمشوهة، والمتحيزة أو المحايدة في بعض الأحيان، والمستخلصة من مصادر معرفية تاريخية وراهنة، وهي بمجملها تراكمية<sup>(2)</sup>.

### ❖ الصورة الذهنية القومية

يعرف مفهوم الصورة الذهنية القومية بأنه: "منظومة من الانطباعات والأفكار والاتجاهات التي تكون تمثيلا عاما أو سائدا، فهي عبارة عن وصف موجز أو تصور موحد لشعب دولة ما أو حكومته"<sup>(3)</sup>. ويرتبط مفهوم الصورة الذهنية القومية بشكل خاص بدراسات الاتصال الثقافي التي تمثل ميدانا واسعا لدراسات الصورة المتكونة لدى شعب ما عن شعوب وجماعات أخرى<sup>(4)</sup>.

ونظرا لأهمية أنشطة العلاقات العامة في بناء الصورة القومية فقد حرصت معظم الدول على إيجاد هيئة أو أكثر تكون مسئولة عن نشاط العلاقات العامة الهادف إلى إبراز الصورة الحسنة لها في الداخل والخارج، ومن أبرز الدول في هذا المجال الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تمارس فيها العلاقات العامة من خلال مستويين محلي وخارجي، إذ يقوم المكتب الصحفي في البيت الأبيض فضلا عن أقسام العلاقات العامة في الوزارات والمؤسسات الحكومية، بعملية نقل وتوضيح وتفسير خطط وسياسات

(1) - فضيل دليو: اتصال المؤسسة: إشهار- علاقات العامة-علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2003، ص 53.

(2) - أديب حضور: العرب في الإعلام الغربي، المكتبة الإعلامية، دمشق، ط1، 2002، ص 53.

(3) - عبد القادر طاش: الصورة النمطية للإسلام والعرب في مرآة الإعلام الغربي، شركة الدائرة للإعلام المحدودة، الرياض، 1989، ص 14.

(4) - عبد الرحمن بن عبد الله بن محمد العبد القادر: "الصورة الذهنية المتبادلة بين السعوديين والمقيمين وإسهام قنوات الاتصال في بنائها-دراسة وصفية تحليلية"، ملخص رسالة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في الإعلام، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية الدعوة والإعلام، قسم الإعلام، ص 6.



## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

الحكومة للمواطنين وجماعات الضغط والقوى السياسية الأخرى داخل المجتمع الأمريكي، أما على الصعيد الخارجي فقد أنشأت الو م أ في عام 1946، مكتب الإعلام والشؤون الثقافية، وفي عام 1948 أعيد تنظيم المكتب تحت اسم جديد هو "مكتب الإعلام والتبادل الثقافي"<sup>(1)</sup>.

وقد دلت الدراسات الاجتماعية على أن الصورة الذهنية القومية تتكون بفعل إحدى الافتراضات الآتية:

- معظم الشعوب تتسم بخاصية التمرکز حول السلالة منها خاصة الإعجاب بالذفس، التعنصر، العداء لبعض الجماعات.
- السلوك المجتمعي لشعب ما يرتبط وظيفيا بنوعية النظام الاجتماعي السائد، ومن ثم يبي له صورة ذهنية قومية.
- انتقال التراكمات المعرفية وفق التفاعل الاجتماعي من جيل إلى جيل، حيث يكتسب كل فرد صورته الذهنية، واتجاهاته في ضوء عملية التنشئة الاجتماعية ونمو الشخصية<sup>(2)</sup>.
- والصورة الذهنية القومية هي انعكاس للأوضاع الاجتماعية والسياسية، والاقتصادية والثقافية التي تسود أي مجتمع في وقت معين.
- ويتصدى نشاط العلاقات العامة في تصحيح أو معالجة أو بناء الصورة الذهنية القومية داخليا(في مجتمع المصدر)، أو خارجيا (في المجتمعات الخارجية الأخرى)، كحملات العلاقات العامة نحو تحسين صورة شعب تجاه شعب أو أمة تجاه أمة<sup>(3)</sup>.

### ❖ الصورة الذهنية المقولبة

وهي تعني الأحكام والصفات والتفديرات العامة الإيجابية أو السلبية النابعة من الانطباعات الذاتية والمستندة إلى خلفية الإرث الثقافي، والبعد الإيديولوجي والتراكم المعرفي، والتي تطلقها جماعة بشرية على جماعة أخرى أو كيان جماعي تكرارا نتيجة الأحكام المسبقة التي تحملها حولها<sup>(4)</sup>.

وتتحدد خصائص الصورة الذهنية المقولبة بما يأتي:

(1) - علي جبار الشمري: الأساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2011، ص 88.  
(2) - Herbert Kelman: social-psychological analysis-international behavior, New York, Holt, rinehar, 1965, p 43.

(3) - باقر موسى: الصورة الذهنية في العلاقات العامة، مرجع سابق، ص 66.

(4) - إبراهيم الداوقى: صورة الأتراك لدى العرب، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت-لبنان، 2001، ص 67.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

- غالبا ما تتصف الصورة الذهنية المقولبة بأنها نمطية، وذلك لخضوعها لعوامل تكوين الصورة الذهنية النمطية ذاتها، إلا أنها تختلف عنها في ناحية بنائها المعرفي، وذلك في إطار مدلولاتها الثقافية والإيديولوجية.
- تتسم الصورة الذهنية المقولبة بكونها ذات اتجاهات وميول عاطفية كبيرة.
- تعتمد الصورة الذهنية المقولبة في بنائها على العامل الزمني بشكل أساسي إذ يعد أبرز خصائصها.
- غالبا ما تكون الصورة الذهنية المقولبة أساسا لبناء المعتقدات والقيم<sup>(1)</sup>.

### ❖ الصورة الذهنية المتخيلة

- ويقصد بها العمليات العقلية التي يقوم بها عقل الإنسان حينما يتعرض إلى استشارة الوحدات المعرفية، كالمواقف والانطباعات والحقائق والأفكار المتعلقة برموز تلك الاستشارة، وما يصاحب تلك العمليات من تذكر وتفكير بدون إطلاق للأحكام<sup>(2)</sup>.
- وتتسم الصورة الذهنية المتخيلة بالخصائص الآتية:
- أن الصورة الذهنية المتخيلة غير نمطية.
  - تتسم بأنها مستترة لا تظهر كاستجابات سلوكية.
  - لا تحتاج الصورة الذهنية المتخيلة إلى منبه خارجي، وإن وجد فإنه غير محسوس من الناحية المادية.
  - غالبا ما تكون الصورة الذهنية المتخيلة إيجابية للفرد.
  - تمتاز الصورة الذهنية المتخيلة بالقدرة على التشكيل والتلاعب في الذهن<sup>(3)</sup>.

### ❖ الصورة الذهنية الوافدة

- هي مجموعة من المعلومات والمدخلات الجديدة التي تصل إلى الذهن، ومن ثم إلى الصورة الذهنية المخزونة والتي يمكن أن تؤثر فيها.
- والصورة الذهنية الوافدة هي إحدى أنواع الصور الذهنية تتولد في ضوءها وعلى أساسها صور جديدة،

(1) - باقر موسى: مرجع سابق، ص 67.

(2) - عبد الرحمن عزي: دراسات في نظرية الاتصال-نحو فكر إعلامي متميز، مركز دراسات الوحدة العربية-سلسلة كتب المستقبل العربي، بيروت-لبنان، ط1، 2003، ص48.

(3) - باقر موسى: الصورة الذهنية في العلاقات العامة، مرجع سابق، ص 68.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

أو تصحح صوراً قديمة أو مستحدثة أو تحذف صوراً بشكل نهائي لتحل محلها، وقد تحمل الصور الذهنية الوافدة ذاتها لعدم تلاؤمها أو لتكرارها في الذهن دون الفائدة منها، وهي ليس لها خزين محدد بل هي لا تتعدى أن تكون صورة يتعرض لها الفرد قد ينتج عنها استحابة أو لا ينتج<sup>(1)</sup>.

ومن أبرز خصائص الصورة الذهنية الوافدة ما يأتي:

- تمتاز الصورة الذهنية الوافدة بأنها كثيرة جداً ومتنوعة ومتباينة.
- لا تشكل الصور الذهنية الوافدة بمجموعها صوراً ذهنية قابلة للتخزين.
- من الممكن أن تتلاءم الصورة الذهنية الوافدة مع الصور المخزونة أو قد لا تتلاءم معها، وهذا ما يعطيها خاصية المرونة في التفاعل مع الذهن.
- تمتاز بكونها غير مصنفة وغير مفروزة، لذلك فهي لا تعد واقعا صادقا يبنى عليه الفرد أحكامه وقراراته<sup>(2)</sup>.

### ❖ الصورة الذهنية التذكيرية

وتعني استرجاع الصور الذهنية المخزونة للمعلومات والبيانات الحسية حينما يتعرض الفرد إلى مثير يتمثل في صور ذهنية مشابهة أو الصور الذهنية المخزونة ذاتها، إذ يعاود الفرد استذكارها مرة أخرى في ضوء مقارنة هذه الصور وموائمتها وتطابقها مع الصور المسترجعة.

أما خصائص الصورة الذهنية التذكيرية فهي:

- الصورة الذهنية التذكيرية في الغالب ذات مدد زمنية طويلة الأمد.
- لا تشكل في العادة الصورة الذهنية التذكيرية تأثيرات أو تغييرات كبيرة.
- تتمثل في فاعليتها باستعادة صور قديمة.
- إذا ما تكررت الصورة الذهنية التذكيرية لمرة عدة دون أن تحمل فإنها تكتسب خاصية النمطية أي أنها تتحول وتتغير إلى صورة ذهنية تذكيرية نمطية.
- لا بد للصورة التذكيرية أن يكون لها ما يشابهها من صور ذهنية مخزونة في الذهن<sup>(3)</sup>.

(1) - سهير بركات: الإعلام وظاهرة الصورة المنطبعة، مجلة العلوم، العدد الأول، الكويت، 1980، ص 106.

(2) - باقر موسى: مرجع سابق، ص 70.

(3) - المرجع نفسه، ص 71.

❖ الصورة الذهنية المكونة للاتجاه

يعرف الاتجاه بأنه: "ميل نفسي مكتسب يتميز بالثبات النسبي، يوجه مشاعر الفرد وسلوكه نحو المثيرات من حوله من أشياء أو أفراد أو موضوعات تستدعي الاستجابة، ويعبر عنها بالحب أو الكراهية أو الرفض أو القبول، فهي تحمل طابعا إيجابيا أو سلبيا تجاه الأشياء أو الأفراد أو الموضوعات المختلفة<sup>(1)</sup>."

وتؤثر الصورة الذهنية للفرد نحو ذاته تأثيرا كبيرا، فإذا كانت طبيعة رؤية الذات لنفسها إيجابية فإن ذلك سينعكس عليها في الاتجاه أولا ثم السلوك، وقد أكدت الدورات والبحوث الإعلامية أن الفرد شديد التأثر بالتصور الذي يكونه عن ذاته، سواء كانت متعلقة بالجوانب النفسية أو البيولوجية أو العاطفية، ولهذا يكره البعض الحياة ويشعر بضيق وتعقيد شديدين نتيجة لانعكاس الصورة الذهنية التي يحملها عن ذاته<sup>(2)</sup>.

فإذا كان الأفراد لا يولدون بحب أو كره أشياء معينة، مما يؤكد أن الاتجاهات مكتسبة من البيئة التي يعيش فيها الفرد، بمعنى آخر أن الفرد يكتسب اتجاهاته أو يتعلمها من خلال المواقف أو الخبرات التي يتعرض لها في حياته خلال عملية التنشئة الاجتماعية، ومن خلال العديد من مؤسسات المجتمع والقنوات المتعددة التي تسهم فيها.

وعلى هذا الأساس فإن الصورة الذهنية التي يمتلكها الفرد عن العالم المحيط به، هي التي تحدد الإطار المرجعي للتفاعل مع مكونات الاتجاه، وقد أشار جملة من الباحثين النفسانيين إلى أن مكونات الاتجاه تقترب - إلى حد كبير - من مكونات الصورة الذهنية، ومن ثم فإن محددات ومرجعيات الاتجاه تتضمن وتحتوي مرجعيات ومصادر تكوين الصورة الذهنية<sup>(3)</sup>.

وفي هذا السياق فإن التعميمات التي تدخل ضمن إطار الصورة الذهنية المكونة للاتجاه تتحدد في نوعين رئيسيين:

(1) - سهام إبراهيم كامل محمد: مفهوم الاتجاه، [www.gulfkids.com/pdf/Eteghah\\_S.pdf](http://www.gulfkids.com/pdf/Eteghah_S.pdf)، (2014/12/26).

(2) - بسيوني إبراهيم حمادة: دور وسائل الاتصال في صنع القرارات في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 1993، ص127.

(3) - باقر موسى: الصورة الذهنية في العلاقات العامة، مرجع سابق، ص 71.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

### النوع الأول: الصورة الذهنية السياسية

تعد من أحدث أنواع الصور الذهنية من حيث التعامل مع الجمهور، ومن حيث خضوعها للبحوث والدراسات الاجتماعية والنفسية، وإذا كانت العلاقات العامة تؤدي دوراً مهماً في بناء الصورة الذهنية للمنظمات والهيئات المختلفة فهي تقوم بالدور نفسه بالنسبة للأحزاب والشخصيات السياسية في المجتمعات المختلفة<sup>(1)</sup>.

فقد عرف "بولدينغ" Boulding صورة المرشح بأنها مجموعة الانطباعات الذاتية عن القيم السياسية للمرشح أو عن شخصيته أو قدراته القيادية، وتقوم وسائل الإعلام هنا بتكوين الكثير من تلك الانطباعات التي لها أهمية في صناعة القرارات<sup>(2)</sup>.

وخير دليل على أهمية بناء أو تحسين الصورة الذهنية السياسية حملات العلاقات العامة في الانتخابات السياسية، التي تنفق عليها مبالغ ضخمة وتسخر لها إمكانيات كبيرة.

ومن أهم خصائص الصورة الذهنية السياسية ما يأتي:

■ تؤثر الصورة الذهنية السياسية في دفع سلوك الجمهور إلى تأييد ومساندة المرشح السياسي أو الحزب وتساهم في تكوين الرأي العام.

(1) - علي إبراهيم عوجة: العلاقات العامة والصورة الذهنية، مرجع سابق، ص 113.

\* فنساعة الرؤساء - على سبيل المثال - فن وعلم يقف وراءها خبراء في رسم الصورة الذهنية، وصناعة الرئيس الأمريكي السابق "بيل كلينتون" اعتمدت على الكاريزما، و"نيكسون" على الأناقة و"ريغان" على تنامي الشعور الديني، و"أيزنهاور" لم يعرف نفسه عندما نظر في المرآة، ويطلق على خبراء صناعة الرئيس "صانعي النجوم"، وهم خبراء متخصصون في إخراج الصورة الذهنية، وهي مهنة متقدمة جداً في الغرب لها أصولها وقواعدها وبرامجها ومخططاتها، ولها محترفوها وهواتها أو عشاقها أيضاً، وهم من يقومون بصناعة صور المرشحين للرئاسة، ثم يستمررون في رسم صور الرؤساء أنفسهم طوال فترة حكمهم.

وصناعة الرؤساء أو النجوم بشكل عام، هي في الواقع فن من فنون التسويق، والتسويق فن من فنون التجميل، وهناك دائماً شعرة صغيرة بين التجميل والكذب، ويقوم صانعو النجوم بتخطيط وتحديد صورة الرؤساء في كل ملمح وخطوة، كما يساهم في رسمهما أيضاً المقربون منهم، خصوصاً أفراد أسرهم، على رأسهم زوجاتهم، كما يدخل في هذه الصناعة مؤسسات مهمة لكل منها دور لا يمكن الاستغناء عنه، ويمثل الإعلام والمال السياسي، سلاحين قويين يستخدمهما خبراء صناعة الرئيس، فالإعلام يمثل نصف معركة الرئاسة، بل يرى البعض أن من يريح الإعلام في صفه، يريح المعركة بأكملها، كما يأتي المال السياسي بمثابة "الحبل السري" لتغذية الصورة المراد رسمها للرئيس.

للمزيد أنظر: محمد عيسى ووفاء فراج: (يقف وراءها خبراء في رسم الصورة الذهنية "صناعة الرئيس" فن وعلم. وكذب أيضاً!)

الأهرام الرقمي ليوم 2012/06/14، [digital.ahram.org.eg/articles](http://digital.ahram.org.eg/articles).

(2) - عبد الرحمن المطيري: "صورة المملكة العربية السعودية في الصحف الإماراتية- صحيفة الاتحاد نموذجاً"، مرجع سابق، ص

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

- تتصف الصورة الذهنية السياسية إذا ما تكونت عن مرشح أو حزب أو نظام ما بصعوبة التغيير، أي بمعنى أنها تتحول إلى صورة ذهنية نمطية سياسية.
- غالباً ما تعتمد الصورة الذهنية السياسية في صيرورتها على وسائل الاتصال الجماهيري فضلاً عن الاتصال المباشر.
- لا تتصف عادة بالميل العاطفي، بل تتكون وفق الدلالات المرجعية للفرد(الثقافية-الاجتماعية-الاقتصادية).<sup>(1)</sup>

### النوع الثاني: الصورة الذهنية الدينية

- يحدد الدين القوانين والقواعد والأنظمة التي تحدد سير الاتجاه، وتعمل الصورة الذهنية الدينية كاتجاهات تقود إلى الإيمان واتباع تعاليم الدين<sup>(2)</sup>.
- وعلى هذا الأساس فإن الصورة الذهنية الدينية ترسم للفرد اتجاهاته وأنماط سلوكه الاجتماعي إذا ما امتلك صوراً ذهنية دينية كونها لنفسه في إطار مكونه المعرفي أو العاطفي أو المكتسب، وفي هذا المجال فإن خصائص الصورة الذهنية الدينية هي:
- الصورة الذهنية الدينية صورة نمطية دائماً مع وجود بعض الاستثناءات، والتي لا تشكل معياراً عاماً.
  - الصورة الذهنية الدينية كإطار مرجعي للاتجاه الديني يحدد على أساسها الفرد الأحكام والقرارات العقائدية.
  - تتسم الصورة الذهنية الدينية بأنها انتقل للتراكمات المعرفية وفق التفاعل الاجتماعي(تنتقل من جيل إلى جيل).

(1) - محمود يوسف: دراسات في العلاقات العامة المعاصرة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2003، ص ص 34-35.

\* مما لا شك فيه أن الصورة الذهنية باتت عاملاً مؤثراً في الترويج السياسي ولها أصولها العلمية والتقنية التي تحدد توجهات المجتمعات الأكثر تقدماً، فالصورة الذهنية كإحدى الآليات الهامة المعتمدة في حملات العلاقات العامة قد ساهمت كثيراً في رفع أشخاص إلى أعلى المناصب (وصول أوباما كأول رئيس أمريكي ملون إلى منصب الرئاسة الأمريكية)، أو الحفاظ عليه في منصبه (بقاء كلينتون في منصبه رغم فضيحة مونيكا لوينيسكي)، أو هدم شخصية من الوزن الثقيل (إسقاط الرئيس الأمريكي السابق نيكسون عقب فضيحة ووتر جيت)، لكن بالنظر إلى مجتمعاتنا العربية لم تول اهتماماً كبيراً بهذا العلم الحديث، وحتى من اهتموا به قصروا الاهتمام على الصورة الذهنية للمنتجات التجارية الاستهلاكية باعتبارها المنشأ الأول لهذا العلم، ومن اهتم به قليلاً لا يتعدى بعض التيارات السياسية والمنظمات المحسوبة على المجتمع المدني التي استغلته للتسويق لأهدافها وتحقيق مآرب شخصية ضيقة.

للمزيد أنظر: أحمد ناجي قمحة: (السياسي الصورة الذهنية العامل الحاسم) الأهرام الرقمي ليوم 2014/03/29.

(2) - أحمد محمد مبارك الكندري: علم النفس الاجتماعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 1992، ص 87.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

- تتصف الصورة الذهنية الدينية بأنها ثابتة مستقرة صعبة التغيير<sup>(1)</sup>.
- ويجدها عاطف عدلي العبد في خمسة أنواع هي:
  - الصورة المرآة: وهي الصورة التي ترى المنشأة نفسها من خلالها.
  - الصورة الحالية: التي يرى بها الآخرون المؤسسة.
  - الصورة المرغوبة: هي التي تود المنشأة تكوينها لنفسها في أذهان الجماهير.
  - الصورة المثلى: وهي أمثل صورة يمكن أن تتحقق إذا أخذنا في الاعتبار منافسة المنشآت الأخرى، وجهودها في التأثير على الجماهير، ويطلق عليها البعض الصورة المتوقعة.
- الصورة المتعددة: وتحدث عندما يتعرض الأفراد لممثلين مختلفين للمنشأة، يعطي كل منهم انطباعاً مختلفاً عنها<sup>(2)</sup>.

مما سبق يتبين لنا التنوع والاختلاف الذي تتصف به أنواع الصورة الذهنية، وتميز كل نوع منها بخصائص وسمات تفرقه عن غيره من الأنواع، مما يوحي بضرورة اختلاف طرق ممارسة أنشطة العلاقات العامة، في بنائها للصورة الذهنية المستهدفة أو تحسينها، كما تجدر الإشارة إلى وجود أنواع أخرى من الصورة الذهنية متضمنة في بعض هذه الأنواع السابقة.

### 2- خصائص الصورة الذهنية

هناك العديد من السمات والخصائص التي تتسم بها الصورة الذهنية، نذكر من بينها ما يلي:

أ- **عدم الدقة** : ذهب كثير من الباحثين إلى أن الصورة الذهنية لا تتسم بالدقة، ولعل مرجع ذلك أساساً هو أن الصورة الذهنية مجرد انطباعات لا تصاغ بالضرورة على أساس علمي موضوعي، بل تعد تبسيطاً للواقع، كما أن الصورة الذهنية لا تعبر بالضرورة عن الواقع الكلي، ولكنها تعبر في معظم الأحيان عن جزئية من الواقع الكلي، لاسيما وأن الأفراد عادة يلجئون إلى تكوين فكرة شاملة عن الآخرين من خلال معلومات قليلة يحصلون عليها لعدم القدرة على جمع المعلومات الكاملة<sup>(3)</sup>.

ب- **المقاومة للتغيير**: فالصورة الذهنية تميل إلى الثبات ومقاومة التغيير، وتتعدد العوامل التي تحدد

(1) - باقر موسى: مرجع سابق، ص ص 73-74.

(2) - عاطف عدلي العبد ونهى عاطف العبد: نظريات الإعلام وتطبيقاتها العربية، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 2008، ص 230.

(3) - أحمد الدسوقي: الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري، ورقة مقدمة إلى إحدى دورات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي-مشروع دعم القدرات في مجال حقوق الإنسان، ص5، site.iugaza.edu.ps (2013/40/12).

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

وتؤثر في كم وكيف التغيير المحتمل في الصورة الذهنية، وبعض هذه المتغيرات يتعلق بالصورة ذاتها، وبعضها الآخر يتعلق بالرسائل الواردة من خلالها.

**ج- التعميم وتجاهل الفروق الفردية:** تقوم الصورة الذهنية على التعميم المبالغ فيه، ونظرا لذلك فالأفراد يفترضون بطريقة آلية أن كل فرد من أفراد الجماعة موضوع الصورة تنطبق عليه صورة الجماعة ككل على الرغم من وجود اختلافات وفروق فردية، والأفراد يستسهلون في إصدار الحكم على الأفراد من خلال تصنيفهم ضمن جماعات أخرى، ويترتب على ذلك أن الفئات والجماعات والمهن المختلفة يُكون عنها الجمهور صور ذهنية تتسم بالتعميم وتجاهل الفروق والاختلافات التي قد تكون في بعض الأحيان جوهرية وأساسية<sup>(1)</sup>.

**د- تؤدي إلى الإدراك المتحيز:** تؤدي الصور الذهنية إلى تكوين إدراكات متحيزة لدى الأفراد، فالصور الذهنية تبنى أساسا على درجة من درجات التعصب، لذا فإنها تؤدي إلى إصدار أحكام متعصبة ومتحيزة، فمن خلال الصور الذهنية يرى الأفراد جوانب من الحقيقة، ويهملون جوانب أخرى لأنها لا تتماشى مع معتقداتهم، ولا تتسق مع اتجاهاتهم.

**هـ- التنبؤ بالمستقبل:** تسهم الصور الذهنية في التنبؤ بالسلوك والتصرفات المستقبلية للجمهور تجاه المواقف والقضايا والأزمات المختلفة، فالصورة الذهنية المنطبعة لدى الأفراد باعتبارها انطباعات واتجاهات لدى الأفراد حول الموضوعات والقضايا والأشخاص يمكن أن تنبئ بالسلوكيات التي قد تصدر عن الجماهير مستقبلا.

**و- تخطي حدود الزمان والمكان:** تتسم الصورة الذهنية بتخطيها لحدود الزمان والمكان، فالفرد لا يقف في تكوينه لصوره الذهنية عند حدود معينة بل يتخطاها ليكون صورا عن بلده ثم العالم الذي يعيش فيه، بل وتمتد الصور التي يكونها إلى ما وراء البحرة التي يسكنها، وعلى مستوى الزمان، فالإنسان يكون صورا ذهنية عن الماضي، ويكون صورا ذهنية عن الحاضر، إضافة إلى المستقبل، وبذلك يتضح أن الإنسان يكون صورا ذهنية عن الأزمنة والأماكن المختلفة، وفقا لمعارفه ومدركاته ومشاهداته إضافة إلى قدرته على التخيل والاستنتاج<sup>(2)</sup>.

كما يمكن لنا في هذا السياق أن نلمح عدة سمات وخصائص أخرى للصورة الذهنية وذلك على

(1) أحمد الدسوقي: المرجع السابق، ص 5.

(2) فالج عبد القادر الحوري وآخرون: إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية- "دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية"، ص 13-14، [www.kantakji.com](http://www.kantakji.com) (2015/06/29).



## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

النحو التالي:

- تتسم الصورة الذهنية بأن لها إطارا زمنيا سابقا، بمعنى أن الصورة الذهنية قديمة التكوين، أي أننا لا نطلق على معرفة حالية صورة ذهنية.
- تتسم الصورة الذهنية بأن لها إطارا ذاتيا حسيا، بمعنى أن الصورة الذهنية تتبع من مقدرة الإنسان الحسية، أي قدرة الإنسان على استيعاب المثير أو التعرض له (ما يمتلكه الفرد من قدرات حسية).
- تتسم الصورة الذهنية بالعاطفة، على الرغم من أن ذلك لا يعد شرطا أساسيا في الصورة الذهنية، وليست العاطفة في جميع الأحيان مقياسا للصورة الذهنية (سلبية-إيجابية).
- الصورة الذهنية مكونة للاتجاه، بمعنى أنها أحد مصادر بناء وتكوين الاتجاه.
- الصورة الذهنية ديناميكية، بمعنى أنها متغيرة غير ثابتة سواء أكان التغيير بطيئا أم سريعا، وهذا التغيير ناتج عن تفاعلها مع مثير جديد.
- تباين الصورة الذهنية، بمعنى أن الصورة الذهنية تختلف من فرد إلى آخر ومن جماعة إلى أخرى، ومن مجتمع إلى آخر إلا أنها قد تتقارب في أذهان الأفراد مكونة صورة ذهنية متماثلة لجماعة أو مجتمع ما، وهذا التباين يرجع إلى القدرات الحسية المتباينة للأفراد<sup>(1)</sup>.
- وعلية فان تكوين عناصر الصورة لدى الإنسان تجاه شخص أو شعب معين تنطلق من ثلاثة عناصر هي:

- ❖ مجموعة الصفات المعرفية التي يستطيع أن يدرك بها ذلك الشخص أو الشعب بطريقة عقلانية.
  - ❖ العنصر العاطفي المتعلق بالميل لذلك الشخص أو الشعب أو النفور منه.
  - ❖ السلوك المتمثل يساعد في ترسيخ أو مقاومة الصورة السالبة كنموذج الصراع الفلسطيني/ الإسرائيلي مثلاً.
- إن الصورة بهذه الخصائص المؤثرة سلاح لا يمكن الوقوف معه أو ضده إلا بتحرير العقل من كافة المؤثرات السالبة وإعلاء قيم المصادقية والشفافية في المجتمع والآخر<sup>(2)</sup>.

(1) باقر موسى: مرجع سابق، ص 57.

(2) عادل ضيف الله: "دور الصورة في تعزيز السلم الاجتماعي"، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الموسيقى والدراما، ص03. (2014/12/31) sustech.edu/files/.doc.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

رابعاً: الصورة الذهنية (وظائفها - ومصادرها)

### 1- وظائف الصورة الذهنية

حدد الباحثون مجموعة من الوظائف للصورة الذهنية، وتمثل هذه الوظائف فيما يأتي:

أ- تؤدي الصورة الذهنية إلى تيسير عملية تصنيف المنبهات الواردة إلى الإنسان من العالم الخارجي، مما يوفر له حالة من اقتصاد الجهد، حيث يقدم هذا التصنيف أطراً عامة تكفل للفرد التفاعل مع المواقف المختلفة وفق المعرفة المسبقة عنها، ويقلل هذا التصنيف من نطاق الجهل في التعامل مع الأحداث.

ب- تؤدي الصورة الذهنية إلى تيسير التواصل بين الناس، حيث إن تبسيط الظواهر في صورة رموز يجعل التفاعل بين الناس ممكناً على أساس هذه الرموز، ويلجأ العقل الإنساني إلى تكوين الرموز كعملية حتمية لتنظيم التجارب الإنسانية في شكل مبسط حتى يسهل عليه ترتيبها واختزلها وتذكرها.

ج- تقدم الصورة الذهنية للفرد معياراً تقييمياً للحكم على صحة ما يصل إليه من معلومات.

د- تستخدم الصورة الذهنية كأداة للدفاع عن الذات، إذ تشير بعض الدراسات في هذا المجال إلى أن الصور تتيح للفرد فرصة تبرير كثير من أفعاله.

هـ- تزيد الصورة الذهنية من تقدير الذات نتيجة عضوية الفرد في جماعة معينة، فالصورة الإيجابية عن الجماعة التي ينتمي إليها الفرد قد تزيد من تقديره لذاته ومن شعوره بالرضا عن نفسه، ذلك أن الصورة الإيجابية للفرد أو الجماعة توفر رجوع صدى إيجابي لدى الإنسان مما يمنحه شعوراً بالرضا والاطمئنان، كما تؤدي الصورة الإيجابية إلى إضفاء الشرعية على إيديولوجية الجماعة وتبرر توجهاتها وممارساتها وتدافع عنها، وتؤكد على هويتها الاجتماعية، كما تؤكد الشعور بالتفوق لدى أعضائها<sup>(1)</sup>.

وبالنسبة لوظيفة بناء وتدعيم الصورة الذهنية في مجال العلاقات العامة، فقد برزت وظيفة تخصصية ضمن وظائف المشتغلين بالعلاقات العامة هي وظيفة "صانع الصورة" image maker، وهي الوظيفة التي يقوم شاغلها بتحديد عناصر الصورة المرغوبة للمؤسسة والتي ينبغي بذل الجهد من أجل تكوينها، والاستفادة من كافة الظروف التي تساعد على تحقيقها ودراسة الأوضاع المعاكسة لتفادي

(1) - علي عجوة ومحمود يوسف: إدارة وتخطيط العلاقات العامة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2005، ص 162.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

آثارها السلبية على صورة المؤسسة، أو إضعافها إلى أدنى حد ممكن<sup>(1)</sup>.

### 2- مصادر تكوين الصورة الذهنية

تتكون الصورة الذهنية من خلال الخبرة المباشرة أو الخبرة غير المباشرة كالآتي:

أ- **الخبرة المباشرة:** إن احتكاك الفرد اليومي بغيره من الأفراد والمؤسسات والأنظمة والقوانين، يعد مصدرا مباشرا ومؤثرا لتكوين الانطباعات الذاتية عن شخص أو منظمة أو فكرة أو دولة، وهذه الخبرة المباشرة قوية في تأثيرها على عقلية الفرد وعواطفه، إذا أحسن توظيفها، الأمر الذي يعتبر مهمة القائمين على التعامل المباشر مثل العلاقات العامة، حيث يقدم موظفو العلاقات العامة ومقدمي الخدمات في الوزارات والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية دورا مهما في تكوين هذه الانطباعات التي تشكل الصورة الذهنية لدى الآخرين.

ب- **الخبرة غير المباشرة:** إن ما يتعرض له الفرد من رسائل شخصية يسمعها من أصدقاء، أو عبر وسائل الإعلام عن مؤسسات وأحداث وأشخاص ودول لم يرههم ولم يسمع منهم مباشرة تعد خبرة منقولة، وفي هذا النوع من الخبرة تلعب وسائل الإعلام المسموعة والمرئية دورا أساسيا في تكوين الانطباعات التي يشكل الناتج النهائي لها الصورة الذهنية<sup>(2)</sup>.

فالصورة العقلية أو الذهنية التي تتكون في أذهان الناس عن المنظمة تتكون من التجربة المباشرة وغير المباشرة، وقد تكون منطقية أو غير منطقية، وقد تعتمد على الحقائق والوثائق، أو الإشاعات والأقوال غير المرسل، ولكنها- في حقيقة الأمر- تمثل واقعا صادقا بالنسبة لمن يحملونها<sup>(3)</sup>.

### خامسا: عوامل تكوين الصورة الذهنية

إن وسيلة تكوين الصورة الذهنية قائمة في أساسها على الإدراك الحسي، وهو مصطلح يطلق على العملية العقلية التي نعرف بواسطتها العالم الخارجي، وذلك عن طريق المثيرات الحسية المختلفة من العالم الخارجي الذي يحيط بنا، فالإدراك في جوهره استجابة لمثيرات حسية معينة، لا من حيث كون

(1) -علي عجوة ومحمود يوسف: المرجع السابق، ص 162.

(2) -خبراء الإدارة الإستراتيجية والتخطيط: "الصورة الذهنية لوزارة الحكم المحلي لدى المواطنين الفلسطينيين ومدى رضاهم عن أداء الوزارة"، وزارة الحكم المحلي الفلسطيني، العلاقات العامة، جانفي 2012.

(3) -محمد يوسف محمد الأبيهي: [www.molg.pna.ps/studies/2012.pdf](http://www.molg.pna.ps/studies/2012.pdf) (2015/01/05).

(3) -محمد يوسف محمد الأبيهي: [www.molg.pna.ps/studies/2012.pdf](http://www.molg.pna.ps/studies/2012.pdf) (2015/01/05)، دار النهضة العربية، القاهرة، ط1،

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

هذه المثيرات أشكالا حسية فحسب، ولكن من حيث معناها أيضا أو من حيث أنها رموز لها دلالتها لدينا، وحواسنا مهما كانت خشونتها تقدم إلينا صورة للعالم لا نستطيع أن نرفضها رفضا قاطعا في سلوكنا العملي، وإلا أدى ذلك إلى إلحاق أبلغ الأضرار بحياتنا ذاتها<sup>(1)</sup>.

وتسهم عوامل عديدة في بناء الصورة الراهنة لدى الإنسان أبرزها: الأسرة-المؤسسات التربوية والتعليمية-الإنتاج المعرفي والثقافي، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التي تقوم بدور فاعل في نقل الصور والآراء والأفكار وتدعيمها في أذهان الناس، وقد أوضحت الدراسات والبحوث أن 70% من الصور التي يكونها الفرد عن عالمه مستمدة من وسائل الإعلام التي يتعامل معها، وترتفع هذه النسبة وتنخفض حسب طبيعة المجتمع ودرجة تقدمه.

وأثبتت الدراسات النفسية والاجتماعية أن تكوين الصورة الذهنية من العمليات المعقدة التي تخضع لتفاعل العديد من العوامل النفسية والاجتماعية، كما أثبتت الدراسات العديدة التي أجريت في مجال علوم الاتصال أن تأثير الاتصال في تكوين أو تعديل الصورة الذهنية لا ينفصل عن الأوضاع النفسية والاجتماعية التي يعمل في ظلها هذا الاتصال، وأخيرا فقد ثبت من الواقع العملي والدراسات العديدة في مجال العلاقات العامة، أن الممارسات السليمة والسلوك المستقيم، والأفعال الطيبة التي تتدعم ويتسع نطاقها بين الجماهير من خلال قادة الرأي والجماعات التي ينتمي إليها الفرد وتؤثر عليه تأثيرا قويا، وأيضا من خلال وسائل الاتصال الجماهيرية<sup>(2)</sup>.

وقد أشار (Naiman Dan) إلى أن معظم عمليات تكوين الصورة الذهنية وتطويرها ترتبط بالبيئة التي يعيش فيها الفرد، وموقعه من العالم الخارجي وطبيعة العلاقات الشخصية والأسرية، وعلاقات الصداقة والسلوكيات السائدة في المجتمع ونوعية المشاعر والأحاسيس والانفعالات<sup>(3)</sup>.

والحقيقة أن هناك صورا ذهنية يمكن تكوينها عن طريق مجرد عبارات محددة تخلقها العلاقات العامة، أو من يمارس وظيفتها بشكل أو بآخر بما في ذلك الأفراد باعتبار أن كل شخص في ذاته يعتبر جهاز علاقات عامة متنقلة تمشي على الأرض، فهو يقوم بتسويق نفسه، وتجميل صورته أو صورة بيئته،

(1)- سمير أحمد معلوف: "الصورة الذهنية (دراسة في تصور المعنى)"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الأول+الثاني، 2010، ص ص 146-147.

(2)- محمد محفوظ الزهري: "العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية لممارس العلاقات العامة -دراسة ميدانية على عينة من المنشآت السياحية بمدينتي الأقصر والغردقة"، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، جامعة القاهرة، مج 8، ع 1، يناير/ مارس 2007، ص ص 533-534.

(3)- Dan Nimman : **Bipolarity In Politics**, Michigan, O. P. Ed., 1999, p 74.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

ومن حوله، بلده، والمؤسسة التي يعمل بها... وقد يقوم بعكس كل ذلك، فيقوم بتقديم أسوأ صورة ذهنية عن نفسه وعن بيئته، وعن مؤسسته.

وهكذا يتبين لنا أن الكلمة، مجرد الكلمة هي الأساس الفاعل لكافة عمليات الاتصال الإعلامي في العلاقات العامة ومن ثم هي أساس تكوين الصورة الذهنية التي هي عماد عمل العلاقات العامة، بل وعمل مختلف وسائل الاتصال<sup>(1)</sup>.

فبرامج الصورة الذهنية تحتاج إلى أنشطة وسياسات طويلة المدى تعتمد على تراكم العناصر الإيجابية ومواجهة المؤثرات المضادة، هذا بالإضافة إلى تأثير الصورة بالتغيرات السياسية والاقتصادية والتقنية والتطورات التي تطرأ عليها، فالصورة الحسنة في وقت معين قد تبدو عكس ذلك في وقت آخر لتغير الأوضاع، وهذا يؤكد أهمية مراجعة عناصر الصورة المرغوبة في ضوء الظروف الجديدة وتحديد ما يحتاج إلى تعديل أو إبراز ما يحتاج إلى تأكيد أو التخلي عن العناصر التي تتفق مع المتغيرات الجديدة<sup>(2)</sup>.

ولما كانت الصورة الذهنية، كمفهوم وعملية مشبعة بالتحيز، فإن التحري عن العوامل التي من شأنها أن تؤثر في تشكيل هذه الصورة يعد أمراً هاماً، ينطلق من رؤية نقدية للمقولات السائدة حول دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية، وتتلخص هذه الرؤية في أن المكون الإعلامي ليس العامل الوحيد الفاعل في تشكيل الصورة الذهنية، كما تذهب كثير من الدراسات، إذ أن ثمة عوامل أخرى قد تكون أكثر أهمية، منها على سبيل المثال: المكون الديني، التنشئة الاجتماعية، الخبرة الشخصية، السمات النفسية والاجتماعية (القابلية للانخداع، الكسل العقلي، الجهل.. إلخ)<sup>(3)</sup>.

وهناك عدة عوامل تؤثر في تكوين الصورة الذهنية وهي:

### 1- العوامل الخارجية وتشمل:

أ- الأحداث

(1) - عبد المجيد شكري: فنون العلاقات العامة الحديثة وقواعد الإتيكيت والبروتوكول، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 2013، ص 76-77.

(2) - ليلي بولكعيات: "صورة السلطة خلال رئاسيات 2009 في الصحافة الجزائرية-دراسة مقارنة بين يوميّتي "الخبر" و"الشروق"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري - قسنطينة- كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام و الاتصال، ص70.

(3) - علاء الشامي: "وسائل الإعلام وتشكيل الصورة الذهنية...قراءة في إشكالية التحيز الإعلامي"، المركز السوداني للبحث العلمي، omerhago.blogspot.com (2013/10/25).

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

ب- وسائل الإعلام

❖ العوامل الداخلية: المتعلقة بالفرد.

❖ الاتصال الشخصي "المباشر"

1- العوامل الخارجية

أ- الأحداث: ويمكن تقسيمها إلى ما يلي:

### ➤ الأحداث المثيرة Spectacular Events

مثل الحروب والأزمات والمشكلات الاقتصادية والثورات والاكتشافات العلمية والفضائح المتعلقة بالحكم واغتيال الزعماء، ومثل هذه الأحداث تؤثر تأثيراً كبيراً في تكوين الرأي العام وبالتالي تكوين الصورة الذهنية للدول والشعوب.

وهذه الأحداث تثير الانتباه والاهتمام لأهميتها أو لغرابتها أو لكونها غير عادية فيكون لها تأثير وقدره على تكوين أو تغيير الصورة الذهنية<sup>(1)</sup>.

### ➤ الأحداث التراكمية Cumulative Events

وهي الأحداث التي يستغرق حدوثها فترة طويلة من الزمن، وتتكون من عدد كبير من الأحداث الصغيرة واليومية، ولا يظهر تأثيرها إلا عندما تكتمل أو تقترب من الاكتمال، ومثل هذه الأحداث من شأنها التأثير على الصورة الذهنية مثل: الصراع العربي الإسرائيلي وتأثيره على صورة العرب والإسرائيليين.

### ➤ الأحداث الطبيعية المؤقتة: Normal Events

وهي الأحداث التي لا دخل للإنسان في حدوثها مثل الزلازل والبراكين والفيضانات وغيرها من الكوارث الطبيعية.

### ➤ الأحداث الخاصة: Spécial Events

وهي الأحداث التي تغزو خبراتنا بصورة غير عفوية، بل نتيجة عملية مخططة وإعداد مسبق من أجل تحقيق أهداف معروفة ومحددة مسبقاً.

ويمكن القول أن الأحداث الخاصة إذا أحسن إعدادها والتخطيط لها بعناية تلعب دوراً هاماً في تحسين

(1) - عبد الحكيم عامر: مرجع سابق، ص 54.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

صورة المنظمة الراعية لها عند جماهيرها، حيث أنها تستطيع من خلال ما تتضمنه من عناصر الجذب والتشويق أن تثير اهتمام الأفراد وتشغل تفكيرهم، كما أن هذه الأحداث تظل عالقة في الأذهان لفترة طويلة (1).

ومثال ذلك أيام الأبواب المفتوحة على مؤسسة الشرطة للتعريف بالجهاز ونشاطاته للجمهور، كما تهدف إلى تفعيل عملية الاتصال بالمواطن والتأكيد على أدوارها الاجتماعية والأمنية، بهدف تحقيق السمعة الطيبة.

ويعد دور الأحداث الخاصة في تكوين الصورة الذهنية هو أهم هدف تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقه، بالتعرف على دور أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري لدى الجمهور.

### ب- وسائل الإعلام

الصورة في ثقافتنا هي ذات الصلة بوسائل الإعلام، التصوير الفوتوغرافي، التصميم الجرافيكي، والأفلام والفيديو وذات الصلة في النهاية بوسائل الاتصال - ويضاف عموماً، "الاتصال الجماهيري" - مثل الصحافة، والإعلانات، السينما والتلفزيون (2).

ويجدر القول هنا أن معظم الأفراد يعتمدون على وسائل الإعلام في تلقي المعلومات والمعارف المختلفة، ما زاد من تأثيرها في سلوك الأفراد وتشكيل الآراء والمواقف، لذلك توظف المؤسسات الكبيرة هذه الوسائل في رسم صورة إيجابية عنها لدى الأفراد (3).

وترى الكثير من الدراسات التي تناولت تأثيرات وسائل الإعلام، وخاصة المتعلقة بقدرتها على تشكيل الصورة الذهنية أو تعديلها على أن وسائل الإعلام أصبحت تصدر الأدوار الخاصة بنشر المعلومات أو توزيع المعرفة، وتعاضم دورها في مجال عرض الحقائق، لذا فإن الأفراد في المجتمع يعتمدون عليها في رسم الصور الذهنية لهذه الحقائق، ومع تأثير التراكم في النشر والإذاعة ومرور الوقت، فإن هذه الحقائق التي تنشرها وسائل الإعلام تتحول إلى حقائق اجتماعية يجتمع حولها الأفراد في المجتمع،

(1) - عبد الحكيم عامر: مرجع سابق، ص 55.

(2) - Jean Davallon: " L'Image médiatisée de l'approche sémiotique des images- a l'archéologie de l'image comme production symbolique", thèse de doctorat d'état ès lettres et sciences Humaines, école des hautes études en sciences sociales, Version 2, 2006, p 259.

(3) - عبد الرزاق محمد الدليمي: العلاقات العامة والعلامة، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 70.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

ويتفقون على رموزها ومعانيها<sup>(1)</sup>.

والصورة الإعلامية تجعل هناك اختلافاً بين الواقع الفعلي والواقع الرمزي الذي تقدمه وسائل الإعلام، ويشير ذلك إلى إمكانية تشكيل الإعلام لعقول المواطنين من خلال ما تطرحه من تصورات حول دول وشعوب أخرى وقضايا ذات صلة بتلك الدول، إذ تركز هذه التصورات على مفاهيم معينة مرتبطة بهذه الشعوب ويسعى الإعلام لنشرها وإبرازها وترويجها على نطاق جماهيري وربط هذه الجماهير بتصوير معين تجاه قضايا هذه الشعوب<sup>(2)</sup>.

وبصفة عامة لا يقف دور وسائل الإعلام عند وضع الصورة والأنماط لدى جماهيرها فقط، بل تقوم بتنظيم هذه الصورة، وطبعها في أذهان الجماهير بقوة كما لو كان المتلقي قد التقى فعلاً بالأفراد الذين تناولتهم وسائل الإعلام، وأدت ثورة المعلومات التي نعيشها اليوم إلى زيادة هائلة في كم ونوع المعلومات، فيساعد الأفراد على تغيير وتجديد الصور المخزنة في ضوء المستوى المعرفي المتاح في المجتمع. وعلى هذا فإن وسائل الإعلام يمكن أن تؤدي دوراً مهماً في عملية تكوين الصورة الذهنية كما يرى "كلابر" Kleper على النحو التالي:

■ تكوين صورة جديدة لم تكن موجودة.

■ العمل على تقوية وترسيخ تصورات موجودة من قبل.

■ تبديل وتحويل تصورات موجودة إلى تصورات أخرى<sup>(3)</sup>.

فقد أشارت الدراسات إلى أن وسائل الإعلام تنجح في تكوين انطباعات وصور ذهنية إيجابية أو سلبية في ظروف معينة ومحددة وخاصة في الأحوال التي لا تكون لدينا فيها معلومات مسبقة عن الموضوع، فوسائل الإعلام تعمل بنظام يشبه النظام العصبي في العقل البشري، فما إن ترسخ مجموعة من الكلمات أو الصفات في هذه الوسائل، حتى تصبح عملية تغييرها صعبة للغاية، واقتناعاً بما عملية سهلة وتخضع لعاملي التكرار والزمن.

ويزداد الاعتماد على وسائل الإعلام في الحصول على المعلومات إذا كانت صورة الأمر غير مكتملة في أذهاننا أو لم تكن لدينا المعلومات الكافية والمسبقة عنه، عندها يصبح تأثير وسائل الإعلام أكبر في

(1) - محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، مرجع سابق، ص 254.

(2) - عبد الرحمن المطيري: "صورة المملكة العربية السعودية في الصحف الإماراتية-صحيفة الاتحاد نموذجاً"، المنتدى الإعلامي

السنوي الثاني، مرجع سابق، ص 9، 16.

(3) - همت حسين عبد المجيد: دراسات في الإعلام الدبلوماسي والعلاقات العامة، مصر العربية للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص 253.



## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

بناء أو استكمال بناء الصورة الذهنية عن الموضوع.

فقد نكّون صوراً معقولة أو غير منطقية، وقد نعلم في تكوينها على الأدلة الصادقة والبراهين الدامغة أو على الإشاعات المغرضة، والأقوال غير الموثوقة، ولكنها في نهاية الأمر تمثل واقعاً صادقاً بالنسبة لنا عن الأفراد أو المؤسسات أو الشعوب التي نحملها عنهم.

وعندما يحاول الإعلام مساعدة شركة أو شخص معين فإن المكافآت يمكن أن تكون كبيرة، من ناحية أخرى عندما يستهدف الإعلام شخصاً معيناً أو مؤسسة فإن النتائج يمكن أن تكون مهلكة، والتاريخ الأمريكي الحديث مليء بأمثلة عن أناس وشركات كان نفوذها وقوتها مختصراً بسبب الاهتمام الإعلامي الواسع والمهم<sup>(1)</sup>.

ففي دراسة أعدها كلا من الدكتور "صفد الساموك" والدكتورة "انتصار إبراهيم" أكدوا فيها أن وسائل الإعلام هي من أهم القنوات التي تسهم في تشكيل الصور الذهنية في أذهان الناس وتكوينها، وتكتسب هذه الوسائل أهمية كبرى في تكوين الصور الذهنية في حياتنا المعاصرة بسبب انتشارها الواسع، والإعلام لم يعد أداة لنقل المعلومات فقط، بل أصبح أداة لتوجيه الأفراد والجماعات وتكوين مواقفهم الفكرية والاجتماعية، ولذا فإن دوره لا يقف في صنع الصورة فقط، بل بتنظيم هذه الصورة وطبعها في أذهان الجماهير.

وتمارس وسائل الإعلام ثلاثة أدوار في خلق الصورة، وهذه الأدوار هي:

- أن تكون ساحة أو طرفاً أو أداة لطرح التصورات، إذ تلجأ الحكومات والقوى السياسية

(1) - فريزر بي سيتل: مستقبل العلاقات العامة، ت: سعد الحسني، دار الكتاب الجامعي، غزة، فلسطين، ط1، 2007، ص21.  
\* إن أضخم جهاز إعلامي ودعائي اليوم على الإطلاق وبلا منازع هو الجهاز الإعلامي الأمريكي، لأسباب تتعلق بالاقتصاد الكبير الذي تتمتع به الولايات المتحدة الأمريكية، وللميزات الضخمة التي ترصد لوسائل الإعلام الأمريكية وللدور السياسي الذي تضطلع به واشنطن وسوق الأخبار الهائل في كل من واشنطن ونيويورك بوصف الأخيرة مركزاً للقرارات السياسية الدولية في الأمم المتحدة، ومجلس الأمن الدولي ومقرها في نيويورك، والدليل على حجم هذه الماكنة هو الميزانية المالية السنوية لمؤسسة إعلامية واحدة، هي صحيفة واشنطن بوست، التي تبلغ ما ينيف عن مليار دولار سنوياً، في وقت هي أكثر من ميزانيات جميع وسائل الإعلام العربية مجتمعة التي تبلغ مليار و(400) مليون دولار للعام 2002، وتعد الحكومة الأمريكية والأحزاب السياسية، والجماعات السياسية المحلية، والأسر ذات النفوذ المصدر الأساس لتمويل البنيات التحتية الإعلامية، لكن الشركات التجارية والصناعية والمؤسسات الخاصة عامة، تشكل مركز النقل الفعلي في هذا المجال، من خلال امتلاكها لأغلبية الأسهم في المجالس الإدارية لكبرى المؤسسات الإعلامية.

للمزيد أنظر: سلام علي أحمد المشهداني: صنع القرار السياسي في الولايات المتحدة الأمريكية، دراسة مقدمة إلى مجلس كلية القانون والسياسة في الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم السياسية، الأكاديمية العربية المفتوحة، في الدنمارك كلية القانون والسياسة.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

المختلفة لاستخدام وسائل الإعلام كمساحة تطرح فيها تصوراتها.

- وقد تكون فاعلا له مفاهيمه وتصوراتها.
- وقد تتداخل الحالات الثلاث وتتفاعل لتصبح وسائل الإعلام ساحة وأداة وطرفا في الوقت ذاته<sup>(1)</sup>.

أما الأساليب التي تستعملها وسائل الإعلام في صنع الصورة الذهنية فهي:

### ➤ انتقاء الأحداث والمعلومات:

إن توجيه القائمين على وسائل الإعلام للمعلومات هي إحدى الطرق المؤثرة في تكوين الصور في عقول الآخرين، وهؤلاء القائمون هم الحكومة والنخب الحاكمة في وسائل الإعلام، الذين يختارون من بحر المعلومات الواردة ما يناسب اهتماماتهم ويخفون ما لا يريدون نشره وتوزيعه، وعملية اختيار المعلومات لتكوين الصور عن أمة، هي عملية مهمة لأن هذه المعلومات يختارها القائمون وفقاً لما تمليه عليهم اتجاهاتهم السياسية، الأمر الذي يزيد من ترسيخ الصور الذهنية السابقة عن تلك الأمم<sup>(2)</sup>.

ويساعد الإعلام في تركيز الإدراك وبلورة المعنى وبلورة المعنى وخاصة في الأخبار التلفزيونية، إذ يستخدم الأسلوب والتعبير المجازي الذي قد يختلف بين محطة تلفزيونية وأخرى، ومع أن الإيجاز يشكل أحد الخصائص الرئيسة للخبر التلفزيوني، فقد استغل هذا النوع من الإعلام لإغراق الجمهور في دوامة من الأحداث والتدفق والإغراق لخلق حالة من الوعي المبرمج والمعد مسبقا باتجاه واحد مرسوم، وتجسد ذلك في التركيز على صور متكررة ومعدة بشكل جيد لخلق صور ذهنية نمطية عن أشخاص ودول كما هو الحال مع مفردة "طالبان" في أفغانستان وصدام حسين في العراق<sup>(3)</sup>.

### ➤ تلوين الحقائق وتحريفها

لا تكتفي المؤسسات الإعلامية بانتقاء الأخبار التي تصب في مصلحتها وتتجاهل حقائق أخرى، بل تلجأ إلى تلوين الحدث نفسه وتحريفه من أجل أن يعرض ويفسر لمصلحة الوضع القائم، وتلوين الخبر هو تعمد إبراز وجه خاص منه وإخفاء وجهه، ويؤدي هذا التلوين بدوره إلى تكوين صور ذهنية خاطئة

(1) -الإعلام وتشكل الوعي والصورة الذهنية [www.kenanaonline.com](http://www.kenanaonline.com) (2012/04/25).

(2) -انتصار إبراهيم عبد الرزاق وصفد حسام الساموك، مرجع سابق، ص 81.

(3) -فارس حسن شكر المهداوي: "أخبار العراق في الفضائيات العربية-تحليل مضمون لأخبار العراق في قناتي "الجزيرة" و"العربية"، الفضائيتين، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمرك، كلية الآداب والتربية، قسم الإعلام والاتصال، [www.ao-academy.org](http://www.ao-academy.org) (2015/01/05).

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

عن الأحداث في أذهان المتلقين، وهناك الكثير من الأحداث التي تقع في العالم تتحمل تفسيرات عديدة ووجهات نظر مختلفة، فعندما قامت الطائرات الأمريكية بضرب مدينتي طرابلس وبنغازي في ليبيا عام 1986، نرى بوضوح أن وسائل الإعلام في دول أوروبا الشرقية والاتحاد السوفيتي (سابقاً) وصفت الغارة بأنها حرق كيني للقانون الدولي من جانب قوة عظمى<sup>(1)</sup>.

### ➤ استخدام عبارات ومصطلحات خاصة

تقدم وسائل الإعلام للمتلقين عالماً معيناً مصنوعاً من الكلمات، وتراهن على عادات المتلقين في الاعتقاد بأنه حيث توجد الكلمات، هناك وقائع تقابلها... وهكذا تطلق وسائل الدعاية الإسرائيلية تسمية (حرب الاستقلال) حسب الرواية الإسرائيلية على الحرب العربية الإسرائيلية الأولى عام 1948، عندما تتحدث عن استحوادها على فلسطين، إن استخدام هذه الكلمات والعبارات يوحي بالكثير من المعاني والصور الذهنية<sup>(2)</sup>.

ويضرب "فيليب تايلور" philip taylor مثلاً عن الرئيس الأمريكي الراحل "جون كينيدي" الذي كان بارعاً في استخدام الوسيط التلفزيوني فيقول: "إنه ذو قدرة فائقة في العثور على عبارات موجزة ونافذة أمام آلات التصوير"<sup>(3)</sup>.

### ➤ التركيز على أحداث معينة

يؤمن عدد كبير من علماء الاتصال بأن تكرار الرسالة من العوامل التي تساعد على الإقناع، وينعكس هذا الإيمان في الحملات التي تعتمد على تكرار الرسائل الإعلانية. وتؤكد الدراسات التي أجراها "بارتليت" أن التكرار بتنوع يقوم بتذكير المتلقي باستمرار بالهدف من الرسالة، ويثير في نفس الوقت احتياجاته ورغباته<sup>(4)</sup>.

ولكي لا يمل الناس من هذا التكرار فإنها تلجأ إلى تنوع المضمون نفسه بأشكال مختلفة، وقد اتبعت إسرائيل إستراتيجية واضحة المعالم ترمي إلى تشويه صورة العرب وهي تقوم بدعم هذه الصور السلبية باستمرار.

(1) -فارس حسن شكر المهداوي: المرجع السابق، ص ص 81-82.

(2) -انتصار إبراهيم عبد الرزاق وصفد حسام الساموك: مرجع سابق، ص 82.

(3) -فيليب تايلور: قصف العقول (الدعاية للحرب منذ العالم القديم حتى العصر النووي)، ت: سامي خشبة، عالم المعرفة، أبريل 2000، ص 376.

(4) -جهان أحمد رشدي: الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، دط، 1978، ص ص 495، 501.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

إن سلبية تلك القولية لا علاقة لها بتوافر المعلومات أو نقصها حول العرب والمسلمين، ذلك أن هذه المعلومات متوافرة لدى دوائر البحث والجامعات ومراكز الدراسات في أمريكا على نحو لا يوجد له مثيل في البلاد العربية نفسها، فنحن لسنا في علاقتنا مع الإعلام الغربي إزاء جهل أو تجاهل أو نقص في المعلومات، وإنما نحن نواجه حملات منظمة تقف وراءها دوافع سياسية.

وتعد الوظيفة الإخبارية من بين أهم الوظائف التي تؤديها وسائل الإعلام مباشرة وبكفاءة في كل المجتمعات، حيث أصبح الإنسان شديد الاهتمام بما يجري حوله، ومعلوم أن الأخبار تنطوي على كثير من الحقائق التي تؤثر على حياتنا ونبي عليها القرارات التي يتعين علينا اتخاذها درءاً لأخطار أو تجنباً لكوارث<sup>(1)</sup>.

وإن قصر التركيز على دور المواد الإخبارية في تكوين الصور ونقلها لا يعني التقليل من أهمية المواد والمضامين الإعلامية الأخرى، فالدراما بكافة أشكالها (مسلسلات، أفلام، مسرحيات...) تعتبر مصدراً فعالاً للتكوين والنقل، ولعل صورة الو.م.أ المتكونة لدى كثير من شعوب الدول الأخرى ترجع إلى الدراما الأمريكية، التي يتم إذاعتها وبتها في هذه الدول أكثر من المواد الإخبارية، وهو ما تشير إليه كثير من الدراسات<sup>(2)</sup>.

والملاحظ على معظم الدراسات الإعلامية في مجال الصورة أنها ذات رؤية أحادية الجانب للموضوع، ولم تناقش معظمها الجانب الآخر من القضية، فمع اتفاقنا على أهمية وسائل الإعلام في تشكيل بعض الصور فإن دورها الأكبر - من وجهة نظرنا - يكمن في نقل الصور، فهي وسيلة لنقل صور موجودة أصلاً في المجتمع، أو هي مرآة عاكسة لهذه الصور، فالمجتمع ينتج الصور ووسائل الإعلام تعكسها، وإذا كان البعض يزعم أن المسألة أشبه بجدلية أيهما أسبق "البيضة أم الدجاجة؟"، فإننا نرى أن وجود الصور قبل ظهور وسائل الإعلام، واستمرارها معها يرجح الوجهة الأولى، وهي أن مهمة وسائل الإعلام الأساسية هي عكس الصور لا إنتاجها، ونقلها لا صنعها<sup>(3)</sup>.

(1) -انتصار إبراهيم عبد الرزاق وصفد حسام الساموك: مرجع سابق، ص 82.

(2) -أيمن منصور ندا: الصور الذهنية والإعلامية: عوامل التشكيل واستراتيجيات التغيير، كيف يرانا الغرب؟، المدينة برس، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2004، ص 122.

\*وكذلك الأمر بالنسبة للدراما السورية والتركية -خاصة- التي شكلت ظاهرة اجتماعية محسوسة في السنوات الأخيرة جعلتها موضوعاً للعديد من الدراسات الإعلامية، إذ أن هذه الدراما نجحت في نقل صورة ذهنية عن عقائدها وبلداتها وشعوبها وحكامها وعاداتها وتقاليدها وتاريخها وثقافتها ومجتمعها وسياساتها واقتصادها وأساليب حياتها... إلى المجتمعات الأخرى خاصة العربية منها.

(3) -أيمن منصور ندا: مرجع سابق، ص ص 120-121.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

وإنه مع اقتناعنا بكون وسائل الإعلام أداة لنقل الصور، فإن ذلك لا يمنع أن تكون صناعة لبعضها، ولكن في حالات محددة ومحدودة وهي:

- أن يكون الشيء موضوع الصورة جديدا لا علم للمجتمع به من قبل، أو لا عهد له به، فوسائل الإعلام وهي تنقل هذا الشيء تصنع له صورة عند الجمهور.
- أن يكون موضوع الصورة غير متعارض في أسسه أو متناقض في تكوينه مع الصور القديمة الموجودة لدى المجتمع.
- أن تكون خصائص الشيء موضوع الصورة من الوضوح والبروز بحيث يمكن نقلها بسهولة إلى الجمهور وغرسها في تفكيره<sup>(1)</sup>.

إذا يمكن القول أن وسائل الإعلام بخصائصها المتميزة في هذا العصر، وخصائص المجتمعات التي تتعامل معها حاليا، تحتل الصدارة في صناعة الصور الذهنية للأفراد والمؤسسات والأفكار والموضوعات، والبلدان، وغيرها، فهي تساهم في تشكيل الصور الذهنية لدى الأفراد والجماعات، وفي نقلها إليهم أيضا، باستخدامها لطرق وأساليب متنوعة حتى تنجح في تحقيق الكثير من أهدافها، خاصة مع توفر التكنولوجيا الحديثة، أين كثرت تقنيات الجذب والإثارة، والتأثير، والإبهار.

وتتضح هنا أهمية دور الإعلام في مساعدة رجل الشرطة على كسب محبة وثقة المواطن، من خلال تعزيز المكانة الاجتماعية لرجال الشرطة، ودعم السلوك الشخصي الإيجابي في تعاملهم مع المواطنين، وتحسين صورة رجل الشرطة بضرورة البعد عن إبرازه بصورة سلبية، وعدم التغاضي عن تجاوزات بعضهم، وتناولها بموضوعية، وتنظيم لقاءات وحوارات في المناسبات الاجتماعية والوطنية، فضلا عن تنظيم أنشطة وبرامج بمشاركة رجال الشرطة والجماهير بكافة شرائحهم.

### 2- العوامل الداخلية المتعلقة بالفرد.

في بدايات القرن العشرين بدأت المناقشات تركز على مسألة مصادر التغيير أو التفرد في الشخصية الإنسانية، وقد وجدوا أن شخصية كل كائن حي مختلفة مثل بصمات الأصابع، فمع أنهم يشتركون جميعا في أنماط السلوك الخاصة بثقافتهم، إلا أن كل فرد له بنية (تركيبية) إدراكية مختلفة من حيث الاحتياجات، والعادات الإدراكية والمعتقدات والقيم والاتجاهات والمهارات وهكذا...<sup>(2)</sup>.

(1) - أيمن منصور ندا: مرجع سابق، ص 124.

(2) - ميلفين ديفلير وساندرا بول روكيتش: نظريات وسائل الإعلام، ت: كمال عبد الرؤوف، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 1992، ص 246.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

فلا أحد ينكر أننا كثيرا ما نرى الأشياء من منظورنا الخاص، أو أننا نفهمها وندركها بما يتفق مع مصالحنا، ومعتقداتنا، وقيمنا في أحيان كثيرة، ولقد افترضت طائفة من الباحثين في مجال علم النفس الاجتماعي، أن التوجيه القيمي للفرد يدفعه ويستحثه إلى بعض المنبهات الخارجية، أي التي توجد في العالم المحيط به أو في بيئته، وأضافت هذه الطائفة إلى افتراضها هذا قائلة إنه عندما يكون المنبه متطابقا مع التوجيه القيمي للموضوع (الفرد)، في الوقت نفسه الذي تبرز فيه قابلية الموضوع للتجاوب مع المنبه، فإن هذه العملية تسمى بعملية (الصدى الإدراكي)، وأما الحالة العكسية، وهي التي يكون التوجيه القيمي فيها بمثابة معوق يمنع الفرد من إدراك بعض جوانب بيئته، فإنها تسمى (الدفاع الإدراكي)، فهذه الدراسات أوضحت أن عملية الإدراك ليست عملية فوتوغرافية خالصة تقوم بتصوير الواقع كما هو، بل إن العالم المحيط بنا يفهم ويدرك من منظور الشخص المدرك ذاته، من خلال نسق كلي للقيم والمعاني الكثيرة<sup>(1)</sup>.

وعلى الرغم من اختلاف وعدم تجانس المجتمع الحديث، فإن الذين يحتلون موقعا متشابها في البناء الاجتماعي، تكون لديهم طرق تفكير وسلوكيات متشابهة<sup>(2)</sup>.

ومما لا شك فيه أن الأفراد تتباين في السمات الشخصية والنفسية، كما أنها تختلف أيضا في عضوية الجماعات داخل المجتمع الواحد، ومعرفة السمات النفسية والشخصية للفرد تجعلنا نتصور ردود أفعاله تجاه المواقف المختلفة، وبالتالي الصورة المتكونة عنه لدى الآخرين، وكذلك يعتبر سلوك الشخص دليلا عن الصورة الذهنية المتكونة لديه عن الآخرين، والأشياء الأخرى بما يعرف بعملية الإسقاط النفسي<sup>(3)</sup>.

### 3- الاتصال الشخصي "المباشر"

يقوي هذا النوع من الاتصال العلاقات الاجتماعية، ويبني جسورا من الثقة والألفة بين الطرفين، ويتيح للمشاركين تحديد أهدافهم، وتعديل رسائلهم الاتصالية، واكتشاف معلومات جديدة، ويتميز هذا النمط من الاتصال بالمرونة، وهو أكثر أنواع الاتصال إقناعا، يعتمد على مشاركة اجتماعية إيجابية بين المشتركين في الاتصال مثل: الحفلات، الندوات، الزيارات وغير ذلك<sup>(4)</sup>.

(1)- محمد يوسف محمد الأبهسي: بناء الاتصال الشخصي والجماهيري في الإعلام الأمني، مطابع الشرطة، مصر، 2012، ص 17.

(2)- حسن عماد مكايو ولبلى حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، مرجع سابق، ص 239.

(3)- عبد الحكيم عامر سيد عامر: "دور الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن المصري"، مرجع سابق، ص 60.

(4)- تيسير مشاركة: مبادئ في الاتصال، دار أسامة، عمان، الأردن، ط1، 2013، ص ص 32-33.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

وتتأسس العلاقات بين الأفراد من خلال التفاعل الشخصي، لذا فإن للاتصال دور هام في بناء العلاقات التي تعتبر نظاما للتفاعل، الذي يحدث بين طرفين أو أكثر من خلال الاتصال، ويؤكد "روسو" Russo على قيمة الاتصال الشخصي المباشر، ودوره في دعم فاعلية العمل الجماعي، وتعزيز علاقات العمل وتحسين مخرجاته ونتائجه، وهو يركز على أن الاتصال محور عملية التفاعل المهني والشخصي، لأننا كمخلوقات بشرية اجتماعية نقضي من 80-90% من وقتنا في التفاعل مع الآخرين، وفي الاتصال الشخصي يؤثر الأفراد في الآخرين، كما يؤثر الآخرون فيهم بنفس الدرجة، فالاتصال الشخصي هو عبارة عن دائرة مفرغة من تبادل المعاني والانفعالات، ويتفاعل الأفراد في النظام المؤسسي من خلال الاتصال، وهؤلاء المتصلون يتأثرون بالسلوك اللفظي، وغير اللفظي لكل منهم أثناء تفاعلهم مع بعضهم البعض، فالرسائل اللفظية تنقل المحتوى بينما الرسائل غير اللفظية تدل على الحالة العاطفية والمشاعر الشخصية<sup>(1)</sup>.

وتشير بعض الدراسات إلى أن المجموعات وثيقة الصلة بالأجانب تبني الكثير من صورها عن طريق التجارب المباشرة، أما المجموعات ضعيفة الاتصال بالأجانب فتبني صورها عن طريق التجارب الثانوية. ولقد اتسمت الصورة المتكونة لدى المجموعات وثيقة الاتصال بالأجانب بالاجابية، بينما كانت مجموعات الاتصال الضعيف هي صاحبة أكثر الاتجاهات سلبية نحو الأجانب وهكذا كلما زادت مجموعات الاتصال المباشر بين الشعوب زادت الصورة الذهنية إيجابية، في حين أن قلة الاتصال المباشر بين الشعوب يؤدي إلى ميل الصورة إلى السلبية<sup>(2)</sup>.

### سادسا: الصورة الذهنية في العلاقات العامة

إن تصاعد وتنامي أهمية الرأي العام في المجتمع وكذلك انتشار الديمقراطية ونضج المجتمع المدني وانتشار تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كلها عوامل تفرض حاجة المنظمة المتنامية للعلاقات العامة وكذلك الحاجة إلى الاهتمام بالجمهور والرأي العام وهذا ما يؤدي إلى نمو وتطور العلاقات العامة وانتشارها والحاجة الماسة إليها في مختلف أنواع المنظمات (حكومية، خاصة، تجارية، سياسية، خدمية... الخ).

من جهة أخرى نلاحظ توجه المنظمة الحديثة إلى الإدارة بالأهداف، التي تؤمن بالدراسة

(1) - كريمان محمد فريد: الاتصالات المؤسسية وتحديات التغيير، دار النهضة العربية، القاهرة، ط1، 2012، ص ص 38-39.

(2) - عبد الحكيم عامر سيد عامر: "دور الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن المصري"، مرجع سابق، ص 69.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

والتخطيط الاستراتيجي وبالبيانات والمعطيات العلمية لصناعة القرار، حيث ضرورة التوجه نحو الإبداع والابتكار والاحترافية والتميز في التعامل مع المشاكل التنظيمية والإدارية وقضايا الجماهير المختلفة؛ فالقرن الذي نعيش فيه يفرض عوامة العلاقات العامة التي تقوم أساسا على الاحترافية والقيادة والتميز والأخلاق<sup>(1)</sup>.

كما أن العلاقات العامة كعلم وفن ومهنة تحتاج إلى مهارات عديدة ومتنوعة، قد تمس عدة تخصصات ومجالات وعلوم وليس علم واحد، فهي كعلم تقوم أساسا على الاتصال كما تحتاج إلى علم الإدارة، وعلم إدارة الأعمال والتسويق، وهي في كل هذا وظيفة تهدف إلى بلورة الرأي العام لخدمة المنظمة وجماهيرها والمجتمع ككل<sup>(2)</sup>، وتعتبر العلاقات مع الجماهير الإستراتيجية أفضل الممارسات في العلاقات العامة<sup>(3)</sup>.

ومن هنا تبرز أهمية "الصورة الذهنية" التي يحملها الجمهور تجاه المنظمة، حيث تعكس "هوية المنظمة" كما يراها الجمهور، وينبغي الإشارة هنا إلى الفرق بين المفهومين، فمصطلح "الهوية" يشير إلى ما تحاول المنظمة نشره والتعبير عنه - سواء كان بقصد أم بدون قصد - عبر طرق وأساليب متعددة يتم من خلالها التعبير عن هوية المنظمة، بينما "الصورة الذهنية" تعكس الطريقة التي يرى بها الجمهور المنظمة، فهي التصور الذي يدركه الفرد، وتتواجد فقط داخل ذهن متلقيها<sup>(4)</sup>.

وتعد الصورة الذهنية الموضوع الأساسي في علم العلاقات العامة، فهي التي تعكس الواقع وتحمل المعلومات عنه إلى العقل الإنساني، الذي لا يواجه الواقع مباشرة، وإنما يواجهه بطريق غير مباشر هو الوصف، والعلاقات العامة تقوم بجزء كبير من وظيفتها من خلال التقديم غير المباشر للواقع<sup>(5)</sup>.

وتهتم العلاقات العامة في المؤسسات بموضوع صناعة الصورة الذهنية بشكل كبير، ويعدها العديد من المتخصصين في مجال العلاقات العامة أحد أهم الوظائف التي على العلاقات العامة في مختلف

(1) - محمد قيراط: "متابع العلاقات العامة في الوطن العربي"، بوابة الشرق [www.al-sharq.com](http://www.al-sharq.com) (2014/04/20).

(2) - محمد قيراط: "صناعة العلاقات العامة و برامج تدريسيها: تجربة الإمارات العربية المتحدة"، المنتدى الإعلامي السنوي الثالث للجمعية السعودية للإعلام والاتصال، "التعليم والتدريب في الوطن العربي"، الرياض 26-28 نوفمبر 2005، ص 3، دراسة تحصلت عليها الباحثة من طرف (د.محمد قيراط) عبر البريد الإلكتروني.

(3) -James E. Grunig: **Furnishing the Edifice: Ongoing Research on Public Relations**, As a Strategic Management Function, journal of Public Relations Research, 18(2),copyright © 2006, Lawrence Elbaum, Associates inc, p 151-176.

(4) -المركز الفلسطيني للاتصال والسياسات التنموية: **المرشد في العلاقات العامة**، فلسطين، الخليل، نوفمبر، 2011، ص 23.

(5) - علي عجوة: **الأسس العلمية للعلاقات العامة**، عالم الكتب، القاهرة، ط3، ص 163.



## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

القطاعات تأديتها، وقد تحولت العلاقات العامة من وظيفة إدارية إلى تخصص علمي يدرس في الجامعات، وتعد العلاقات العامة من المجالات التي استطاع الجانب التطبيقي أن يؤسس لمجالها النظري والأكاديمي<sup>(1)</sup>.

إن القوة الإيجابية للعلاقات العامة تكمن في تعزيز التفاهم والعمل باتجاه التوافق والبحث عن مكاسب متبادلة، وذوي الاختصاص والعاملين في حقل العلاقات العامة لديهم القوة والنفوذ لتحسين البرامج الاجتماعية ومساعدة الزبائن على تحقيق أهدافهم<sup>(2)</sup>.

وتهدف العلاقات العامة في محاولات تحسين الصورة الذهنية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- تحقيق السمعة الطيبة للمنظمة، وتدعيم صورتها الذهنية لدى جمهورها.
- تحقيق السمعة الطيبة للمنظمة، والمكانة المتميزة بين باقي المنظمات.
- تبديد الشكوك حول المنظمة.
- كسب تأييد الجمهور الداخلي لها، أي المستهلكين، والموردين، والعملاء، وباقي المتعاملين معها.
- الترويج للمبيعات في المؤسسات التجارية، أو الترويج لمخطط سياسي في المؤسسات الحكومية، أو الترويج لخطة عسكرية في المؤسسات العسكرية.

ويقوم منظمو برامج العلاقات العامة باستخدام وسائل الإعلام لتنفيذ حملاتهم، لذلك تعتبر العلاقات العامة عملاً إعلامياً مبرمجاً ومخططاً له، ولكنه غير دائم وغير مستمر، فهو ينفذ في مناسبة معينة، وفي بعض الأوقات المنتقاة، وهو يستهدف تغيير قناعات الناس، أو تغيير الرأي العام بما يخدم أفكار المنظمة، واتجاهاتها وأهدافها، أي أن العلاقات العامة تهدف إلى كسب توجهات الرأي العام، فأساس العلاقات العامة هو التركيز على مفاتيح محترمة في المجتمع، معروفة وذات مصداقية، قادرة على إيجاد رأي عام مؤيد أو داعم أو نصير<sup>(3)</sup>.

فإذا كان الواقع سيئاً أو تشوبه بعض الشوائب فينبغي تنقية هذا الواقع وتدارك ما به من أخطاء

(1) - صفية بنت إبراهيم بن محمد العبد الكريم: "جهود العلاقات العامة في بناء وتحسين الصورة الذهنية عن الشركات السعودية المساهمة-دراسة تحليلية وصفية"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية الدعوة والإعلام، قسم الإعلام، 2008-2009، ص 163.

(2) - آل ريس ولورا ريس: انهيار الإعلان وارتقاء العلاقات العامة، ت: هالة سنو، دار العلم للملايين، لبنان، ط1، 2009، ص 334.

(3) - عايد فضل الشعراوي: الإعلان والعلاقات العامة في ظل المفاهيم الإسلامية، دار البشائر الإسلامية، بيروت، لبنان، ط1، 2006، ص ص 218 - 219.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأجنبي

بدلاً من محاولة إخفائها أو تزييفها بكلمات معسولة سرعان ما يزول أثرها وينكشف زيفها كما ينبغي أن تسهم العلاقات العامة في مواجهة المشكلات التي تؤثر على الجمهور من خلال الأعمال البناءة والجهود الحقيقية الهادفة إلى تحقيق الرخاء والرفاهية للمجتمع<sup>(1)</sup>.

وقد كان هذا المبدأ أحد المبادئ الرئيسية التي أرساها أبو العلاقات العامة الحديثة "إيفي لي" حينما أخذ على عاتقه تغيير الصورة السيئة التي تكونت عن رجل الأعمال الأمريكي "روكفلر"، الذي كان هو وابنه أكثر أغنياء أمريكا تعرضاً للنقد واتهاماً بالرشع، فقد كان "روكفلر" سخياً في تبرعاته للجمعيات الخيرية وللكنائس ولأطفال المدارس، ولكنه كان جافاً في تعامله مع الصحفيين ولا يبالي بحملات النقد التي توجه إليه.

فكانت نصيحة "إيفي لي" الأساسية أن يتخلى هذا الرجل عن غلظته وأن يحسن معاملة الصحفيين ويتودد إليهم، كما أوضح الجانب الإنساني الذي لم يكن غريباً على "روكفلر" ولكنه لم يكن معلناً للجمهور، وهذا هو المبدأ الذي أرساه "إيفي لي" وهو أنه:

"لا يكفي أن تفعل الخير وإنما لا بد أن يعلم الناس ما تفعله من خير"، كما أن الصورة الذهنية الإنسانية لأي فرد لا تتحقق إلا من خلال مشاركته الاجتماعية مع من حوله، ونجح "إيفي لي" في أن يغير صورة روكفلر بهذه الطريقة، وقرر أن يجعل العاملين لديه يعتقدون أنه إنسان يفعل الخير دائماً<sup>(2)</sup>.

وهكذا رأينا يقدم "روكفلر" وهو يتردد على الكنائس، ويتبرع لها، ويصوره يحنو على الأطفال، ويقدم معونات بسخاء للمحتاجين، بل وقدمه كإنسان عادي مثل غيره من الأمريكيين، يمارس الرياضة خاصة لعبة الجولف، وما إن قام "إيفي لي" بتقديم "روكفلر" على هذه الصورة في كبريات الصحف، وأكثرها انتشاراً، حتى تغيرت صورة الرجل مثلما تغيرت نظرة عماله والمتعاملين مع مؤسساته<sup>(3)</sup>.

ولم يكن "إيفي لي" بهذه الطريقة يتجاوز حقيقة "روكفلر" أو يضيء عليه ما ليس من خصاله وإنما ينقل الصورة الحقيقية إلى الجمهور بدلاً من الصورة الزائفة التي لم تكن تعبر عن واقع الرجل وسلوكه وهذا ما التزم به "إيفي لي" طوال حياته وهو نقل الصورة الحقيقية الصادقة لأي فرد أو منظمة إلى الجمهور، وشتان ما بين هذا المبدأ وبين ما يسعى إليه بعض الدخلاء على مهنة العلاقات العامة من محاولات

(1) - علي عجوة: العلاقات العامة والصورة الذهنية، مرجع سابق، ص 13 - 14.

(2) - زكريا خنجي: "دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للمؤسسات"،

، (2015/06/29). [www.akhbar-alkhaleej.com/](http://www.akhbar-alkhaleej.com/)

(3) - عبد المجيد شكري: فنون العلاقات العامة الحديثة وقواعد الإتيكيت والبروتوكول، مرجع سابق، ص 17.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

لخلق صورة مشرقة لفرد معين أو منشأة ما، بغض النظر عن واقع ذلك الفرد أو تلك المنظمة وهو ما يتنافى مع قيم العلاقات العامة وأخلاقياتها وقد أعلنها فولتير صريحة مدوية حين قال: (إن الطريقة الوحيدة التي تجعل بها الناس يتحدثون عنك بصورة حسنة هي أن تتصرف بطريقة طيبة) (1).

فلسفة العلاقات العامة إذن تكمن في أن أي منظمة تقوم أساساً على وجود جمهور، وسبب نجاح المنظمة يرتبط بخدمة وتلبية رغبات هذا الجمهور فحتمية بقائها ووجودها واستمرارها مرهون بقدرة تواصلها وتفاهمها مع هذا الجمهور، ونجاح المنظمة يقترن بوجود برامج وسياسات تخدم مصلحة الجمهور وتضمن موافقته ورضاه. فالوسيلة المثلى للنجاح في بناء جسور وعلاقات تفاهم بين المنظمة ومختلف جماهيرها تتمثل في إخبار وإبلاغ الجمهور والتواصل معه بمهنية واحترافية وموضوعية وشفافية (2).

### سابعاً: الصورة الذهنية في مجال الأمن

يعد موضوع الصورة الذهنية أحد المجالات الأساسية التي يجب أن توليها البحوث والدراسات الشرطية اهتماماً واضحاً، خاصة مع تنامي إدراك الأثر الواضح الذي تلعبه الصورة الذهنية المنطبعة لدى الجمهور عن أجهزة الشرطة في دعم الشرطة للقيام بأداء وظائفها المتعددة في خدمة أمن الوطن والمواطن، كما تأتي أهمية ذلك بالنسبة لجهاز الشرطة في ضوء ما تواجهه الشرطة من مقاومة الأفراد والجماعات لها - في كافة أنحاء العالم - بحكم أنها الجهاز المسئول عن ضبط السلوك الاجتماعي بين الأفراد، وبالنظر إلى أن وظيفة رجل الشرطة من الوظائف ذات التأثير النفسي على الأفراد والجماهير، والتي تترك انطباعات مباشرة ومتراكمة عليهم (3).

وإذا كانت الصورة الذهنية قد حظيت بمزيد من الاهتمام في الدراسات الإعلامية نظراً لما تقوم به من دور مهم في تكوين الآراء، وتشكيل سلوك الفرد حيال الأشياء أو الأشخاص والمنظمات التي يتعامل معها في الواقع الاجتماعي المحيط به، ويتأثر بنشاطها، وكذلك الاهتمام الذي حظيت به وسائل الإعلام الجماهيرية؛ باعتبارها من أهم القنوات التي تسهم في تكوين الصور الذهنية لدى الأفراد بحكم ما تمتلكه من قدرات وإمكانات متطورة، فإن من الأجدر أن تحظى الصورة الذهنية ووسائل الإعلام بقدر أكبر من الاهتمام من قبل الأجهزة الأمنية، نظراً لأن الصورة الذهنية التي يحملها أفراد المجتمع عن

(1) - زكريا خنجي: مرجع سابق.

(2) - محمد قيراط: "ممارسة العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة: المعوقات التنظيمية، المشاكل الهيكلية وآفاق المستقبل"، ص 4، دراسة تحصلت عليها الباحثة من طرف (د. محمد قيراط) عبر البريد الإلكتروني.

(3) - أحمد الدسوقي: "الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري"، مرجع سابق، ص 2، [site.iugaza.edu.ps](http://site.iugaza.edu.ps)

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

أجهزة الأمن بصفة عامة، وعن رجل الأمن بصفة خاصة تؤثر بشكل فعال في تعاملهم وتعاونهم مع رجال الأمن وأجهزة الأمن، وكذلك في توجيه سلوكهم تجاه القضايا الأمنية في المجتمع، كما أن نجاح رجال الأمن والمؤسسات الأمنية في تحقيق الأمن بمفهومه الشامل، يعتمد إلى حد كبير على وعي أفراد المجتمع وتفهمهم لدور رجال الأمن، والمؤسسة الأمنية في حياتهم، وإدراكهم لضرورة التعاون معها من أجل بلوغ هذه الغاية السامية<sup>(1)</sup>.

وإذا كانت الصورة الصحيحة للشخصية الشرطية هي العمل المتواصل لتحقيق الأمن والاستقرار في المجتمع، ومساعدة أفراد والأخذ بأيديهم لتجاوز مشكلاتهم، فإن الواقع يبدو غير ذلك، فقد اختلقت المفاهيم منذ القدم وأصبحت صورة الشرطة تقدم على غير وجهها الصحيح، والمتمثل بحماية الفرد من أشكال الظلم والجريمة وما ينتج عنهما من آثار سلبية، وارتبطت -مع شديد الأسف- بصورة ذهنية وانطباعات غير مغرية، وهي القمع والتضييق من الحريات<sup>(2)</sup>.

فالعلاقة بين رجال الأمن والجمهور من أبرز وأهم القضايا الأمنية التي تطرح في الآونة الأخيرة بصورة ملحّة، نظراً لتطور مفهوم الأمن الذي لم يعد ذلك المفهوم الضيق الذي يقتصر على تطبيق القانون وحماية المجتمع من الجريمة ومخاطرها، والتي تجعل منه حكراً على السلطة العامة، وبالتحديد جهاز الشرطة إلى مفهوم أوسع وأشمل يجعل منه مسؤولية وطنية يشارك فيها كل أفراد المجتمع، فالنظرة الحديثة للأمن تنطلق من مفهوم الأمن الشامل الذي تساهم في تجسيده كل أجهزة الدولة وكافة قطاعات الجمهور والتنظيمات الاجتماعية<sup>(3)</sup>.

(1) - ساير مصلح حامد المطيري: "الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي -دراسة ميدانية في مدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الاجتماعية، 2012، ص ص 56-57.

(2) - المنصف الشنوفي: "تصور استراتيجي عربي موحد للتوعية الأمنية"، الندوة العلمية الثالثة والأربعون عن تعميق الوعي الأمني لدى المواطن العربي، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1997، ص 153. [www.nauss.edu.sa](http://www.nauss.edu.sa) (2009/07/28).

(3) - أديب حضور: إشكالية العلاقة بين الأجهزة الأمنية والإعلامية العربية، مرجع سابق، ص ص 24.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

المبحث الثاني: العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

أولاً: مفهوم العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

تحتل إدارة العلاقات العامة موقعا مميزا في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الحكومية وتختلف أهمية هذه الإدارة من مؤسسة لأخرى تبعا لأهداف المؤسسة وعلاقتها بالجمهور، وطبيعة الخدمات التي تقدمها وما تهيئه المؤسسة لهذه الإدارة من كوادر بشرية وإمكانات مادية وصلاحيات، فالوزارات التي تقدم الخدمات إلى مجتمعاتها تحرص على إيضاح رسالتها ونوعية الخدمات التي تقدمها، كما أنها تتجاوب مع حاجات الجمهور في حدود ما يسمح به القانون وما تيسره الإمكانيات، وتحرص على تجويد الخدمة في إطار التحديث والتطوير لمواكبة المستجدات والمتغيرات التي تتطلب الدقة والسرعة في الأداء، كما لا ينحصر اهتمام العلاقات العامة على توثيق العلاقة مع الفئات المستهدفة أو المتعاملة خارج إطار المؤسسة؛ بل لها اهتمام بالعلاقات داخل هياكل المؤسسة ومنتسبيها، لإيجاد حالة من الانسجام والتنسيق والتكامل بين أجهزة المؤسسة لتحقيق أهداف المؤسسة ورسالتها<sup>(1)</sup>.

والعلاقات العامة في الأجهزة الأمنية هي فن إبراز الجهود الصادقة التي تؤديها هذه الأجهزة للمجتمع لإقناع الجماهير بمدى أهمية هذه الجهود لحمايتهم وأمنهم، ولكسب ثقتهم وتعاونهم، وتأييدهم رجال الأمن، وفي الوقت نفسه تعمل على إعداد ودعم جهاز الأمن علميا وثقافيا ومعنويا واجتماعيا لينهض برسائله على الوجه الأكمل<sup>(2)</sup>.

إن أهمية العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية لم تعد موضوع جدل أو نقاش في عالم حديث يترابط مع بعضه بالعلاقات المتداخلة والاتصالات السريعة.

وإذا أخذنا في الاعتبار أن قوة الصورة الذهنية أو ضعفها عند الأفراد تتأثر بعدة عوامل من بينها مدى اهتمام الأفراد بمؤسسة ما وتأثرهم بنشاطها، فإنه يمكن القول: إن جهاز الشرطة في أي مجتمع له أهمية خاصة بحكم أنه منوط به تقديم الخدمة الأمنية التي تحفظ على الناس حياتهم وتصون لهم الأرواح والممتلكات والأغراض، هذا إلى جانب تقديم الجهاز لخدمات اجتماعية أو مدنية كثيرة كاستخراج البطاقات الشخصية والعائلية، وجوازات السفر ورخص القيادة وغيرها، وبحكم هذا نجد أنه ليس

(1) - حمدي شعبان: "العلاقات العامة والإنسانية-الأسس والتطبيق-دراسة تطبيقية في التجمعات العسكرية والشرطية، أكاديمية الشرطة"، 1992، ص 61.

(2) - محمد بن عوض القحطاني: "البعد الإنساني في ممارسة السلطة عند رجل الأمن"، دراسة تطبيقية على العاملين بحرس الحدود بالرياض، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، 1994، ص 34.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

هناك من أجهزة الحكومة أكثر اتصالاً بالجماهير من جهاز الشرطة<sup>(1)</sup>.

كما أن العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية لا تقوم على فرض مبادئ وأساليب خاصة في التعامل، وإنما تهدف إلى احترام الرأي العام ومسايرته، ومعرفة جميع السبل لتبصير الجمهور وتوضيح الحقائق له، فيتحقق بذلك الترابط بين طرفي العلاقة، وتتم عملية التنسيق والتفاهم في الأجهزة الأمنية عن طريقين:

1- النشاط الداخلي للعلاقات العامة القائم على تصحيح الأخطاء.

2- النشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل التعبير والنشر الممكنة.

ومن التعريفات المعاصرة للعلاقات العامة في الأجهزة الأمنية أنها:

"نشاط مزدوج يتضمن إسداء النصيحة لإدارة المؤسسة الأمنية بعد استقصاء اتجاهات الرأي العام، كما يتضمن إعلام الجماهير بما تحققة الأجهزة الأمنية من أعمال، وذلك عن طريق الإعلام الصادق والهادف"<sup>(2)</sup>.

ويتحدد تعريف العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية من معنى الكلمتين اللتين تتكون منهما:

علاقة: وتعني رابطة أو صلة.

عامة: وتعني أنها غير محددة أي شاملة.

ومن هنا فإن تعريف العلاقات العامة هو أنها: صلة ورابطة بين طرفين أحد هذين الطرفين غير محدد ومعروف للآخر على وجه التحديد، لكن كل طرف منهما يرتبط بالطرف الآخر بوجود مصلحة متبادلة بينهما.

وانطلاقاً من هذا التعريف نستطيع أن نقول بأن العلاقات العامة في الشرطة هي صلة بين جهاز الشرطة والمواطنين أساسها المصلحة المتبادلة بينهما<sup>(3)</sup>.

(1) - علي عجمو ومحمود يوسف: إدارة وتخطيط العلاقات العامة، مرجع سابق، ص 164.

(2) - عبد المحسن بدوي محمد أحمد: العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، مرجع سابق، ص ص 119-120.

(3) - محافظ الشرطة ناشي صايني: "العلاقات العامة"، مجلة المستقبل، ع 20، د ت، مجلة أمنية ثقافية تصدرها مدرسة الشرطة طيبي العربي بسيدي بلعباس، ص 10.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

ثانيا: أهمية العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

المؤسسات الحديثة أيا كانت طبيعتها: اقتصادية، سياسية، ثقافية، حكومية... لا تستطيع الاستغناء عن العلاقات العامة كدعامة ووظيفة أساسية، فهي التي تعمل على أنسنة المؤسسة على حد تعبير الأستاذ "ميلر دو هارفارد" Miller de Harvard إذ يقول:

" العلاقات العامة هي مثل نظام دفاع للمؤسسة الحرة في النظام الرأسمالي، فهي ترمي إلى أنسنة المؤسسات، أي تعمل على تحريكها وتفعيلها ليس فقط كوحدات مجهولة بل ككائن إنساني... " (1).

وقد أولت وزارات الداخلية العربية اهتماماً كبيراً وملحوظاً بإدارات العلاقات العامة في المجال الأمني، للتواصل مع الجمهور الداخلي، وكذلك التواصل مع الجمهور الخارجي، حتى يكون هناك شراكة مجتمعية لتحقيق رسالة الأمن في المجتمع (2).

ويمكن أن نستشف أهمية ودور العلاقات العامة بالشرطة بناء على التعريف الذي أدرجه الدكتور "جاسم خليل ميرزا" للعلاقات العامة بالشرطة في قوله: "العلاقات العامة في الشرطة بمدلولها الوظيفي تعبير عن الأسلوب العلمي الأمثل والمخطط سلفاً، المتبع للاتصال بال جماهير الواسعة بغرض توعيتهم وإرشادهم وإقناعهم بما تؤديه الشرطة من خدمات، لتحقيق أمنهم واستقرارهم والعمل على كسب ثقتهم وتأييدهم لرجال الشرطة في تحقيق رسالتها ورفع مستوى الأداء في جهازها" (3).

وتقدم الصورة الذهنية الإيجابية الحقيقية عن الدور الحيوي الذي يقوم به رجال الأمة في حماية أمن الوطن ومكتسباته هو من الأمور التي تستدعي تطبيق برامج التربية الأمنية في مجال الخدمات التربوية، وتشير كثير من الدراسات إلى أهمية تكوين صورة إيجابية عن رجال الأمن ودورهم الحيوي في مراحل الطفولة المبكرة، مما يساعد في ترسيخ هذه الصورة واستمراريتها في أذهان الأفراد في مراحلهم العمرية المختلفة (4).

(1) - يامين بودهان: "هل توجد إستراتيجية للعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية؟"، مجلة العلوم الإنسانية، ص 03، [www.ulum.nl](http://www.ulum.nl) (2009/09/14).

(2) - عادل عبد الجواد محمد الكردوسي: "إعداد كوادرات العلاقات العامة للشرطة بين التعليم والتدريب: نماذج تطبيقية"، ورقة عمل مقدمة للحلقة العلمية "رفع كفاءة العاملين في إدارات العلاقات العامة والإعلام في الأجهزة الأمنية، من تنظيم جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية؛ بالتعاون مع شرطة أبو ظبي، خلال الفترة من 23-27/11/2008، ص 38.

(3) - محمد قيراط، وائل إسماعيل عبد الباري: "وقائع مؤتمر العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة، الواقع الحالي وآفاق المستقبل"، جامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 2006، ص 46.

(4) - فهد بن سلطان السلطان: "التربية الأمنية ودورها في تحقيق الأمن الوطني"، بحث مقدم إلى الندوة العلمية: "الأمن مسؤولية الجميع"، الأمن العام، الرياض، 2008، ص 12.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

ثالثاً: أهداف العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

تهدف العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية إلى:

### 1- رفع الروح المعنوية لرجال الأمن

يقضي المبدأ الأساسي بأن العلاقات العامة لا بد أن تبدأ من الداخل، ومن ثم فلا بد من تخطيط وتنفيذ برنامج متكامل لرفع الروح المعنوية بين العاملين في الأجهزة الأمنية بجميع مستوياتهم، مع مراعاة أهمية تحسين المستوى المادي والثقافي لرجال الأمن.

### 2- تنمية الوعي الأمني لدى المواطنين

لما كان من الضروري تعاون المواطنين مع رجال الأمن في تنفيذ القوانين ومنع وقوع الجرائم، أو الإبلاغ عنها فور وقوعها، أو التقدم بأية معلومات يمكن أن تفيد في التحقيقات عن الجرائم، فإنه من الضروري إثارة وعي المواطنين إلى أهمية المشاركة في حفظ الأمن، وتوضيح أساليب هذه المشاركة بالوسائل الإعلامية المتاحة كافة<sup>(1)</sup>.

### 3- تنمية الثقة بين رجال الأمن والجمهور

في الواقع أن هناك صوراً متناقضة في أذهان الناس لرجل الشرطة، وتعتمد الصورة وما إذا كانت طيبة أو غير طيبة، على مواقف واجهت الشخص في علاقته مع الشرطة، ففي موقف ما ووقت ما تكون صورة رجل الشرطة هي صورة الحارس الساهر على أمن الفرد، وفي موقف آخر قد تكون له صورة الإنسان القاسي، أو ذو الميول السادية أو المتجهم المتعالي، فإذا ما جاء الليل مرة أخرى وأحس الإنسان بحاجة للأمن، ظهر رجل الشرطة في محيطة الأفراد مرة أخرى في صورة الحارس الأمين، الذي لولاه ما استطعنا أن نغلق أجفاننا لننعم بنوم هنيء، فالصورة إذا تختلف حسب درجة استجابة رجل الشرطة لنداء استغاثة صدر منا، أو حسب موقفه معنا إذا تجاوزنا السرعة أو خالفنا القانون.

من هنا تظهر أهمية العلاقات العامة فيما يتعلق بتوثيق العلاقة وزرع الثقة بين المواطنين وبين الشرطة، والأهمية الاجتماعية للعلاقات العامة في هذا المجال، وعندما يؤدي رجل الشرطة عمله بشكل جيد ينظر المجتمع إلى ذلك بأنه يؤدي واجبه، ومن ثم لا تقدير، أما إذا أساء رجل الشرطة فالأمر يختلف<sup>(2)</sup>.

(1) - محمد بن عوض القحطاني: البعد الإنساني في ممارسة السلطة عند رجل الأمن، مرجع سابق، ص 35-36.

(2) - طاهر مرسي عطية: فن وعلم العلاقات العامة، مرجع سابق، ص 264.



## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

فالعلاقة بين الشرطة والمواطن قائمة على المصالح المتبادلة فالشرطة تبذل الجهود لتحقيق الأمن والاستقرار للمواطن، والمواطن يحتاج إلى التعاون مع الشرطة لتحقيق الأمن لأنه المناخ الملائم ليعيش حياة آمنة مطمئنة، ويمارس مختلف نشاطات حياته.

### 4- رعاية العلاقات العامة لوسائل الإعلام

من أجل تحسين العلاقة بين الأمن والإعلام يجب على الأجهزة الأمنية تنمية الثقة مع وسائل الإعلام عن طريق تقديم معلومات صادقة، وفي أوقاتها المناسبة مع ضرورة توفير قنوات التواصل التي تمكن الإعلام من الاتصال الفوري والمباشر مع الأجهزة الأمنية.

ولكن اختلاف مفهوم "الحرية الإعلامية" بين الأجهزة الأمنية والإعلامية يمكن أن يقف عائقاً في العلاقة بينهما، خاصة عندما يلخص الإعلام تلك الحرية في مهاجمة الحكومة ومؤسساتها، كما أن عدم وجود كادر بشري إعلامي قادر على أن يقيم علاقات قوية مع الجهاز الأمني وفي الوقت نفسه يمتلك ثقافة أمنية واسعة من العوائق في التواصل بين الإعلام والأمن، خاصة في الدول العربية، بأنظمتها المختلفة.

و"يعد مفهوم العلاقات الإعلامية من المفاهيم الأساسية في مجال العلاقات العامة، وقد حل هذا المفهوم بدل مفهوم قديم هو العلاقات الصحفية، ليعكس بذلك الأهمية المتزايدة لجميع وسائل الاتصال، سواء كانت صحفية مقروءة أو إذاعية أو تلفزيونية أو إنترنت، وتأتي أهمية العلاقات الإعلامية لسببين هما:

**الأول:** في أغلب الحالات تعتبر وسائل الإعلام بمثابة جمهور مستهدف من قبل أجهزة العلاقات العامة.

**الثاني:** تعد وسائل الإعلام وسيطاً مؤثراً في نقل الرسالة الإعلامية إلى الجمهور المستهدف"<sup>(1)</sup>.

ووسائل الإعلام هي من أهم الوسائل الاتصالية التي يتعامل معها أخصائيو العلاقات العامة، وخاصة إذا كان أخصائيو العلاقات العامة يرغب في الوصول إلى الجماهير، ولذا فإن التعامل مع وسائل الإعلام يحتاج إلى فهم لأساليبها وخصائص كل وسيلة منها<sup>(2)</sup>.

ونظراً لأهمية أنشطة العلاقات في بناء الصورة القومية فقد حرصت معظم الدول على إيجاد هيئة أو

(1) -صلاح عبد الرزاق: مقدمة في العلاقات العامة والإعلام الإسلامي، منتدى المعارف، بيروت، ط1، 2010، ص 89.

(2) -محمد علي أبو العلا: العلاقات العامة في ضوء الإعلان وتكنولوجيا الاتصال، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، دسوق، مصر،

ط1، 2013، ص 90.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

أكثر تكون مسئولة عن نشاط العلاقات العامة الهادف إلى إبراز الصورة الحسنة لها في الداخل والخارج، ومن أبرز الدول في هذا المجال الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تمارس فيها العلاقات العامة من خلال مستويين محلي وخارجي، إذ يقوم المكتب الصحفي في البيت الأبيض فضلا عن أقسام العلاقات العامة في الوزارات والمؤسسات الحكومية بعملية نقل وتوضيح وتفسير خطط وسياسات الحكومة للمواطنين وجماعات الضغط والقوى السياسية الأخرى داخل المجتمع الأمريكي، أما على الصعيد الخارجي فقد أنشأت الو.م.أ في عام 1946، مكتب الإعلام والشؤون الثقافية، وفي عام 1948 أعيد تنظيم المكتب تحت اسم جديد هو "مكتب الإعلام والتبادل الثقافي"<sup>(1)</sup>.

### 5- متابعة وتحليل الرأي العام

وذلك بمتابعة ودراسة وتحليل اتجاهات الرأي العام حول كل ما يتصل بعلاقتهم بجهاز الشرطة، سواء على مستوى السياسات أو الإجراءات أو الخدمات أو أساليب التعامل وتقييمها لتحديد جوانب الصواب أو الخطأ في نظرة الرأي العام إليها، وإعلام هذا الأخير وتوعيته بسياسة الشرطة وإجراءاتها وخدماتها والجهود المبذولة لصالحه وهذا لكسب ثقته وتقديره ومساندته<sup>(2)</sup>.

### رابعاً: وظائف العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

1- تختص العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية بتوعية الجمهور الداخلي، بما يهيئ نوعاً من الانتماء الصادق لهيئة الشرطة ككل، ويحقق الارتباط الوثيق بالمنظمة من خلال التعريف الواضح الشامل بنشاطها وجمهورها.

2- توعية الجمهور الداخلي والذي يتمثل في جميع العاملين، ومواقع الشرطة الأخرى في دائرة المكان الجغرافي بأساليب العمل المتبعة، وتوضيح الهدف من الجهود والأنشطة الأمنية المبذولة، بما يؤدي إلى تقوية أواصر وصلات الولاء والانتماء بين هذا الجمهور ومواقع عمله.

3- تحقيق الاتصالات الهادفة مع الأجهزة السياسية والتنفيذية والشعبية المتصلة بموقع العمل، لتحقيق مصالح الجمهور الداخلي لدى هذه الجهات<sup>(3)</sup>.

ويمكن عرض مجموعة من الوظائف والتي يمكن أن تكون نشاطاً مميزاً لضباط العلاقات العامة في الأجهزة

(1) - علي جبار الشمري: الأساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2011، ص 88.

(2) - محافظ الشرطة ناشي صافي: "العلاقات العامة"، مرجع سابق، ص 11.

(3) - حمدي شعبان: "العلاقات العامة والإنسانية-الأسس والتطبيق-دراسة تطبيقية في التجمعات الشرطة"، مرجع سابق، ص

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

الأمنية نوجزها فيما يلي:

- أ- يمثل الصورة المشرفة للأجهزة الأمنية لدى الجهات الأخرى على اختلاف مواقعها.
- ب- يتولى الإعلام عن أداء الأجهزة الأمنية وجهودها في جميع المجالات بما يحقق تعريفا دقيقا وواضحا وشاملا لأنشطتها لدى الجهات الأخرى عامة، وعلى وجه الخصوص تلك التي تربطها بها صلات تعاون لا يمس بسرية العمل.
- ج- مسؤول عن إنشاء قنوات اتصال بين الأجهزة الأمنية والجهات التي تتعامل معها، وعامة كل الجهات التي تتبع نفس الإقليم، وله أن يتخذ في سبيل ذلك من الوسائل المتاحة ما يكفل تحقيق هذا الغرض.
- د- يتولى توعية الجمهور الداخلي الذي يتمثل في جميع العاملين بالأجهزة الأمنية بأساليب العمل التبعية، وبالجهد المبذولة، والأغراض المستهدفة تطبيقا للخطة الموضوعية، وبما يؤدي إلى تقوية أواصر الصلات الانتمائية بين هذا الجمهور ومواقع عمله.
- هـ- يتولى إعداد ميزانية تقديرية للأنشطة الاجتماعية والصحية والترفيهية، بما يحقق الهدف من رعاية العاملين عامة والمجندين خاصة في هذا المجال، وذلك بالتنسيق مع المسؤولين عن وضع خطط الرعاية في هذه المجالات، ويتولى عرضها على رئيس الوحدة الأمنية لاعتمادها بعد الدراسة والمناقشة تمهيدا للارتباط بالمبالغ اللازمة لذلك.
- و- يمثل حلقة الاتصال بين الأجهزة الأمنية والإدارة من جهة، وبينها وبين الإدارة المركزية بالوزارة.
- ي- يعد تقريرا مرحليا (شهري- ربع سنوي- نصف سنوي- سنوي) عن نشاط الوحدة التي يرأسها وجهوده خلال المرحلة<sup>(1)</sup>.
- والعلاقات العامة في الأجهزة الأمنية- كأحد أجهزة الدولة- لا يختلف كثيرا عن أي جهاز آخر إلا بقدر اختلاف المهام الخاصة لكل جهاز، وإن كانت ظروف الأجهزة الأمنية وطبيعة الأعمال الموكلة إليها تعطي العلاقات العامة بعدا مهما وخصائص مميزة، فالدور الأساسي لهذه الأجهزة الأمنية هو تطبيق الأنظمة والقوانين والتي يمكن النظر إليها كقيود على الحرية الشخصية، وإن كانت هذه القيود هي في صالح الأفراد ووضعت غالبا برضاهم.

إلا أن الأفراد في أي مجتمع لا يقبلون ما تقوم به الأجهزة الأمنية بترحيب وارتياح، لذا فإن

(1) -حمدي شعبان: المرجع السابق، ص ص 84، 86.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

اكتساب ثقة المواطن وتعاونه يبدو أكثر صعوبة ومشقة أمام الأجهزة الأمنية عنها عن غيرها من أجهزة الدولة، حيث أن الاحترام أساسه الحب والارتياح وهو الأمر الذي يلقي أعباء إضافية على كاهل إدارات العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية لتحقيقه، وبصفة عامة فإن أهداف العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية هي:

- التوعية والإرشاد والإعلام: أي إعلام المواطن بأوجه النشاط الحكومي بغرض خلق المواطن الواعي والمشارك والمساهم برأيه ورضاه عن نشاط حكومته.
- كسب رضا الجمهور وتأييد سياسته: وهذا يحتاج إلى حملات إعلامية توضيحية للشرح والاستئناس بأراء الجمهور قبل إقرار الخطة أو السياسة والتي تساهم في قبولها عند وضعها.
- معرفة الرأي العام: فيما يختص بتقييمه لمستوى الأداء العام للخدمات والعمل على تلبية طلباته قدر الإمكان على أن لا تتعارض تلك الطلبات مع المصالح العامة للدولة.
- دحض الشائعات والحملات المغرضة: بإبراز الحقائق والمكاشفة.
- الاهتمام بشئون موظفيها: وتهيئة الظروف المناسبة والصحية للعمل، ومراعاة العلاقات الإنسانية والاجتماعية (1).

وإذا كانت أجهزة الشرطة التي تحتفظ بصورة ذهنية طيبة في أذهان جماهيرها في حاجة إلى العلاقات العامة لتدعيم تلك الصورة وتأكيد ملامحها والحفاظ عليها، من خلال حسن التعامل مع العوامل المسئولة عن تشكيل تلك الصورة، فإن أجهزة الشرطة أو الأمن التي تكونت عنها صورة ذهنية غير طيبة- ولو في أذهان جمهور قليل من جماهيرها- هي أشد حاجة إلى دور العلاقات العامة لدراسة ملامح هذه الصورة السلبية وأبعادها، ومحاولة إقناع الإدارة العليا بضرورة تغيير السياسات والأفعال التي تعد مسؤولة عن تلك الصورة إلى أداء أفضل من قبل أفراد جهاز الشرطة جمعهم، وتستطيع العلاقات العامة بعد ذلك باعتبارها مرآة المنظمة أن تعكس أنشطة جهاز الشرطة وجهوده (2).

### خامسا: تنظيم إدارة العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

إن العلاقات العامة لها العديد من الهياكل الإدارية شأنها شأن أي إدارة داخل المنظمة، ولكن هذا

(1) - محمد عبد الله علي المنشاوي: العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بين النظرية والتطبيق، [www.minshawi.com](http://www.minshawi.com)، (2009/09/12).

(2) - علي عجوة ومحمود يوسف: إدارة وتخطيط العلاقات العامة، مرجع سابق، ص 164.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

الجهاز أكثر خطورة من غيره من حيث الدور الذي يلعبه في التحكم في العمليات الاتصالية التي تتم بين المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا، وكذلك تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة بالنسبة للجمهورين الداخلي والخارجي، وهناك بعض المؤسسات ترى ضرورة وضع العلاقات العامة في الإدارة الوسطى نظراً لما يمكن أن تلعبه مثل هذه الإدارة في تكوين اتصال ناجح بين الإدارة العليا والإدارة الدنيا<sup>(1)</sup>.

والتنظيم الداخلي هو عبارة عن التقسيمات الداخلية لإدارة العلاقات العامة التي تتألف من الوحدات التي تقوم بمجموعها بالأنشطة الداخلية للعلاقات العامة بين جمهور العاملين في المؤسسة، ورغم أنه لا توجد تقسيمات ثابتة لدائرة العلاقات العامة الداخلية إلا أن أغلب المؤسسات الكبرى تشكل وحدات متخصصة في المجالات التالية لتغطي بها وظيفة العلاقات العامة الداخلية وهي:

-الإعلام الداخلي، الإعلانات، المعارض... (وهذه تفيد في إطلاع العاملين على منجزات المؤسسة التي ما تحققت إلا بجهود العاملين فيها)، وذلك بهدف رفع معنوياتهم وتعميق شعورهم بالانتماء والفخر بمؤسستهم.

-وحدات النشاط الاجتماعي (الترفيهي والثقافي)، وذلك لزيادة معلومات وتخصيص العاملين وزيادة النشاط الرياضي<sup>(2)</sup>.

ومن أهم أهداف الوظيفة التنظيمية للعلاقات العامة في الأجهزة الأمنية، تحقيق التكامل والتنسيق بين الطاقات البشرية العاملة في الأجهزة الأمنية، ووحدات هذه الأجهزة بالإضافة إلى تنسيق الجهود بالاعتماد على تحديد المسؤوليات، وتفويض الصلاحيات في إطار المستويات الإدارية المختلفة، وعلى هذا الأساس تنقسم وظائف الإدارة إلى سبع وظائف أساسية هي:

- التخطيط الإداري للأجهزة الأمنية

- التمويل والإدارة المالية

- التوظيف

- التوجيه والإشراف

- التنسيق

- التسجيل

(1) - الموسوعة الحرة ويكيبيديا: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)، (2014/04/20).

(2) - أحمد السيد كردي: تنظيم إدارة العلاقات العامة، [www.kenanaonline.com](http://www.kenanaonline.com)، (2014/07/14).

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

- اتخاذ القرار<sup>(1)</sup>.

### سادسا: العلاقات العامة والإعلام الأمني

يعد مفهوم العلاقات الإعلامية من المفاهيم الأساسية في مجال العلاقات العامة، وقد حل هذا المفهوم بدل مفهوم قديم هو العلاقات الصحفية، ليعكس بذلك الأهمية المتزايدة لجميع وسائل الاتصال، سواء كانت صحفية مقروءة أو إذاعية أو تلفزيونية أو إلكترونية، إن أهمية العلاقات الإعلامية تأتي لسببين هما:

**الأول:** في الغالب تعتبر وسائل الإعلام بمثابة جمهور مستهدف من قبل أجهزة العلاقات العامة.

**الثاني:** تعد وسائل الإعلام وسيطا مؤثرا في نقل الرسالة الإعلامية إلى الجمهور المستهدف<sup>(2)</sup>.

نظرا للإمكانيات الهائلة لوسائل الإعلام في التوعية الأمنية سواء كان ذلك بشكل مباشر من خلال عرض ما يجري من أحداث وتفسيره والتعليق عليه، أو بشكل غير مباشر من خلال الأعمال الدرامية التي تستهدف تقديم الخبرات والتجارب إلى أفراد المجتمع، وتجسيدها في صور تكاد تكون واقعية لتسهيل عملية التخيل والتذكر عندهم<sup>(3)</sup>.

ووسائل الإعلام هي من أهم الوسائل الاتصالية التي يتعامل معها أخصائيو العلاقات العامة، وخاصة إذا كان أخصائيو العلاقات العامة يرغب في الوصول إلى الجماهير، ولذا فإن التعامل مع وسائل الإعلام يحتاج إلى فهم لأساليبها وخصائص كل وسيلة منها<sup>(4)</sup>.

وإن الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها التخطيط الإعلامي في جهاز الأمن هي المعلومات والبحوث، التي يمكن معها تحديد الأهداف، ثم يأتي دور الخطة العامة، أو المنهج أو الإستراتيجية لبلوغ هذه الأهداف، ومن الطبيعي أن تترجم الخطة العامة إلى برامج تنفيذية، وتكتيكات عملية للاتصال بالجماهير، وأخيرا يأتي دور التقييم لمعرفة مدى النجاح أو القصور في تنفيذ الخطة، وتحقيق الأهداف

(1) - عبد المحسن بدوي أحمد: العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، مرجع سابق، ص 122، 124 .

(2) - صلاح عبد الرزاق: مقدمة في العلاقات العامة والإعلام الإسلامي، منتدى المعارف، بيروت، ط1، 2010، ص 89.

(3) - علي عجوة: الإعلام الأمني والعلاقات العامة في مجال الشرطة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص 158.

(4) - محمد علي أبو العلا: العلاقات العامة في ضوء الإعلان وتكنولوجيا الاتصال، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، دسوق، مصر، ط1، 2013، ص 90.

والقيام بحملات لتحسين الصورة، هذه الحملات التي تستهدف تغيير الانطباع الذهني القائم لدى أفراد المجتمع عن المنظمة وأفرادها، أو أي أمر من الأمور، فهي حملات يراد منها تغيير الاتجاهات والسلوك، وكثيراً ما تلجأ الدولة والأجهزة المعنية لهذا النوع من الحملات بغرض تقديمها في صورة مشرفة، وإبراز إنجازاتها وخدماتها وجهودها في خدمة المجتمع، عن طريق الصحف والمجلات والقنوات التلفزيونية<sup>(2)</sup>.

وعلى الرغم من أن (الميثاق الإذاعي العربي، وميثاق شرف الهيئات الإدارية والتلفزيونية العربية)، قد أشار بلغة واضحة إلى آليات التعامل الإعلامي مع المسائل الأمنية، وطرق تناوله للجريمة والمجرمين، إلا أن بعض المختصين يرون أن أجهزة الإعلام ما زالت تعمل على إظهار المجرم على أنه بطل، في حين تصنع وسائل إعلام أخرى نجوماً من المجرمين، بالإضافة إلى أن بعض الصحف تلجأ إلى التصرف في المادة الأمنية فتجعلها زاخرة بأخبار الجرائم بأسلوب مثير، حيث أصبح التعرض لأخبار العنف والجريمة والانحراف يأخذ شكلاً شبيهاً بالإدمان، وهكذا تحول الإعلام إلى إعلام الإثارة والجريمة والجنس من خلال تقديم الأخبار المثيرة والصارخة، وهذا أدى بدوره إلى التوتر في العلاقة بين وسائل الإعلام العام وأجهزة الإعلام الأمني، وبالتالي أدى إلى ضعف التكامل الإعلامي العربي العام والأمني<sup>(3)</sup>.

إن المؤسسات الإعلامية تعمل في ظل تنافسية عالية، وكل مؤسسة تحرص على التميز والتفرد في تغطيتها كما أن دورية العمل الإعلامي تفرض على المؤسسات الإعلامية العمل وفق دورية زمنية قاسية، قد لا يساعدها في أحيان كثيرة الانتظار حتى تتكشف الحقائق في موقف الأزمة، لذلك قد تستعجل نشر أحداث في طور التطور<sup>(4)</sup>.

ووسائل الإعلام التقليدية تعمل الآن في ظل واقع إعلامي جديد، فرضته تقنيات الاتصال الحديث التي لا تخضع للرقابة المجتمعية مثل مواقع الانترنت، التصوير بالتلفون الجوال وغيرها، هذه المحددات قد

(1) -يوسف محمد: سلسلة بناء الاتصال-الكتاب(2): النظريات النفسية والاجتماعية في وسائل الاتصال المعاصرة والإلكترونية، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط2، 2015، ص 12.

(2) -عبد الله بن سعود بن محمد السراي: "دور الإعلام الأمني في الوقاية من الجريمة"، دراسة مقدمة في إطار ندوة بعنوان "برامج الإعلام الأمني بين الواقع والتطلعات"، في الفترة من 11-13/07/2011، بيروت-لبنان، ص 12.

(3) -عماد داود حجازين: "الإعلام والأمن-الثقة المتبادلة"-، مجلة الأمن والحياة، ع 312، السنة 27، يونيو 2008، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص 26، 31.

(4) -حمزة بيت المال: "الإعلام الأمني والأزمات"، الندوة العلمية ببرامج الإعلام الأمني بين الواقع والتطلعات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 11-13/7/2011، ص 15.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

تبدو متعارضة مع طبيعة عمل المؤسسات الأمنية، لأن لها أيضا محددات خاصة بطبيعة عملها، ومن أبرز هذه المحددات السرية، وعدم الرغبة في الإفصاح عن تفاصيل الموقف، والخوف من نشر بعض ممارساتها التي قد تبدو غير احترافية من منظور وسائل الإعلام، بسبب طبيعة مواقف الأزمات الأمنية وتطور الأحداث، كما أن هناك رغبة من المؤسسات الأمنية في أن تعمل وسائل الإعلام أثناء الأزمات الأمنية كذراع إعلامي لإدارة العلاقات العامة بالمؤسسة الأمنية.

لكن المؤسسات الأمنية-غالباً في دول العالم الثالث- تعمل في ظل صورة نمطية سلبية عنها، وهذا مما يصعب تعاملها مع وسائل الإعلام، كما أن المؤسسات الأمنية تتخوف من نقد وسائل الإعلام لأدائها، وتعادي وسائل الإعلام.

وعادة ما تحرص المؤسسات الأمنية التي تواجه أزمة للتواصل فقط مع وسائل الإعلام التقليدية (الصحف، والإذاعة والتلفزيون)، والإجابة على الاستفسارات المباشرة من المعنيين بالحدث، وتعمل التواصل مع الجماهير المستخدمة للانترنت واللذين هم في ازدياد بشكل مستمر، فعلى رجل العلاقات العامة الآن ليس فقط متابعة النشر على وسائل الإعلام التقليدية، ولكن عليه أيضاً متابعة النشر على المواقع الالكترونية (الفيسبوك، والتويتر، والمدونات، واليوتيوب)<sup>(1)</sup>.

ومما لا شك فيه أن النظريات التقليدية التي حكمت الإعلام حيناً من الزمن، قد انهارت واستبدلت بنظريات جديدة تستوعب المتغيرات والمستجدات التي أحدثتها الإعلام الجديد، فما عاد الحديث فاعلاً عن نظريات الرصاصة السحرية، وتدفع الإعلام على مرحلتين وقادة الرأي وترتيب الأجندة وحراسة البوابة وغيرها، فالحديث الآن عن نظريات فجوة المعرفة، وانتشار المبتكرات، والغرس الثقافي وغيرها، بل تغيرت كذلك العديد من المفاهيم والرؤى الإعلامية مثل: الحياد الإعلامي، والرأي العام، وقد أصبحت الوسيلة هي الرسالة والمستقبل هو المرسل وتحولت القرية الكونية إلى العالم عند أصابع يديك، وعليه فقد تجددت الأساليب والفنون الإقناعية في سوق العولمة والمنافسة العالمية<sup>(2)</sup>.

إن هناك ضرورة إلى إنشاء مواقع إعلامية تابعة للمؤسسات الأمنية تديرها العلاقات العامة وفق استراتيجيات وخطط واضحة تهدف إلى تحسين الصورة، ومثل هذه المواقع يجب أن توفر -وبشكل سريع- الأخبار والصور والأفلام عن الأحداث الهامة، كما تبرز فعاليات وأنشطة المؤسسات الأمنية، مع

(1) -حمزة بيت المال: المرجع السابق، ص ص 15-16.

(2) -بدر الدين أحمد إبراهيم: الإعلام الجديد : تأثيره ودوره في التوعية الأمنية ، مؤتمر التوعية الأمنية، مركز التنوير المعرفي والأكاديمية العسكرية العليا بالتعاون مع جامعة نايف للعلوم الأمنية، ص 10.



## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

الاهتمام بتوفير منتديات للحوار وللتفاعل غير الرسمي بين الجمهور الداخلي والخارجي وقيادات الأمن بحيث تكون ساحات حقيقية للحوار وإزالة المفاهيم الخاطئة والصور المغلوطة، بل أن هذه المواقع يجب أن تطرح استطلاعات مبسطة للرأي العام حول بعض الأحداث والخدمات الأمنية.

فمثل هذه الاستطلاعات رغم عدم دقتها قد توفر مؤشرات مهمة تساعد في عملية تقييم خطط وبرامج تحسين الصورة، لاسيما وأن كثيرا من الدول العربية لا تسمح بإجراء استطلاعات ومسوح للرأي العام، وحتى لو سمح بها فإن حساسية الموضوعات الأمنية قد تدفع المواطنين لتقديم إجابات مراوغة أو غير صحيحة وذلك نتيجة الخوف وعدم رسوخ حق ممارسة حرية الرأي والتعبير، لذلك فإن استطلاعات الرأي الالكترونية - رغم كل عيوبها - تسمح لبعض شرائح المجتمع بالتعبير الحر عن آرائها تجاه المؤسسات الأمنية ورجالها<sup>(1)</sup>.

### سابعا: مشكلات العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية

إن المتتبع لأداء العلاقات العامة، يلاحظ بونا شاسعا بين المفاهيم السائدة في الدول النامية، والمفاهيم المطلوبة في وقتنا الحاضر، وهذا الأمر ألقى بضلاله على عمل العلاقات العامة في الدول النامية، من بينها النظرة التقليدية لممارس العلاقات العامة، كونه رجلا يتقن لغة أجنبية ولا عمل له سوى الاستقبال والتوديع للوفود الأجنبية، فضلا عن القيام ببعض المراسلات بين الحين والآخر، وهو ما يقع في خانة البطالة المقنعة في معظم الأحيان، وهذا الانطباع المتولد والذي أخذ مساحته المشاعة يعود لعوامل اقتصادية، وسياسية، وضعف قنوات الاتصال الجماهيري، والافتقار للكفاءات البشرية القادرة على العمل المؤثر، الممنهج، والمخطط المدروس، إضافة إلى الثقافة العامة، والعادات المتوارثة، التي تقاوم التغيير<sup>(2)</sup>.

وهناك العديد من المعوقات التي تعوق عمل العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية نذكر منها:

- **الإدارة الفردية:** وتظهر عندما تقوم وتتمحور إدارة العلاقات العامة على فرد واحد يحدد لوحده طريقة العمل فتتجمع لديه العديد من الاختصاصات، وتتمركز معه الكثير من السلطات فإذا نقل هذا الفرد إلى جهة أخرى، أو غاب لأي سبب من الأسباب، وهن بنيان العلاقات العامة، وتفككت جوانبها وتأخرت مسيرتها.

(1) - محمد علي شومان: دور الإعلام الأمني في تصحيح المفاهيم الخاطئة، إصدارات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ص 20-21.

(2) - محمد صاحب سلطان: العلاقات العامة ووسائل الاتصال، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط1، 2011، ص ص 73-74.

## الفصل الثاني ..... الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني

- التفكير المرحلي: يعتمد وجود عائق التفكير المرحلي على تحقيق النجاح على المدى القصير، وليس المحافظة على استمرارية النجاح مع تغيير الظروف على المدى الطويل، ونجاح اليوم ليس بالضرورة سببا كافيا لتحقيق النجاح في الغد.
- ضعف الثقافة بعمل العلاقات العامة: وهذا ما يضعف ثقافة الجهاز الأمني نفسه، وبالتالي يضعف الأداء، ما يفقد المنظمة الخصوصية الإدارية.
- التفكير المحلي: ينبغي أن لا يكون التفكير في عمل العلاقات العامة على المستوى المحلي فقط، بل على مستويات أعلى، وينبغي أن يكون التفكير في التوسع في عمل العلاقات العامة، وتنسيقها على المستوى المحلي ثم الإقليمي فالعالمي.
- غياب وصفة النجاح: نعتد في العالم العربي كثيرا على استيراد وصفات للنجاح من الخارج، مما يضعف آلية البحث والتطوير داخل أجهزتنا الأمنية، وبالتالي لا يتم اكتشاف وصفة النجاح الذاتية في مجال العلاقات العامة، ولا يتم التطور في ضوء التجربة العملية التي يمر بها عمل العلاقات العامة<sup>(1)</sup>.

(1) - عبد المحسن بدوي محمد أحمد: العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، مرجع سابق، ص ص

### خلاصة

تعد الصورة الذهنية اليوم من أبرز الأهداف التي تسعى المؤسسات بمختلف أنواعها ومجالاتها، لتكوينها أو تدعيمها أو تحسينها لدى الرأي العام، وتصنف وسائل الإعلام ضمن أهم عوامل تكوينها، باعتبارها وسيطا مؤثرا في نقل الرسالة الإعلامية إلى الجمهور المستهدف، وقد سعت الأجهزة الأمنية كغيرها من المنشآت إلى الاهتمام بصورتها الذهنية عبر إدارة العلاقات العامة، المنوطة بهذا الدور، والتي تعتبر من أهم المصالح داخل المؤسسة الأمنية، تهدف إلى المحافظة على الجمهور الداخلي والخارجي لهذا الجهاز، وتحسين صورة رجل الأمن لديهما، لها تنظيم خاص، وأهداف محددة وبرامج مخططة، تعتمد في تحقيقها على الإعلام كوسيط فعال، نظرا لأهمية دوره في مساعدة رجل الأمن على كسب ثقة المواطن، من خلال تعزيز المكانة الاجتماعية لرجال الشرطة ودعم السلوكات الإيجابية التي يظهرونها في تعاملهم مع المواطنين.

## الفصل الثالث

# رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

تمهيد

المبحث الأول: رجل الأمن وعلاقته بالمجتمع

أولاً: مكانة جهاز الأمن في المجتمع

ثانياً: رجل الأمن (معايير ومسؤولياته)

ثالثاً: وظائف رجل الأمن

رابعاً: العلاقة بين رجل الأمن والمواطن

خامساً: اتجاهات العلاقة بين رجل الأمن والمواطن

سادساً: الدور الإنساني لرجل الأمن في المجتمع

سابعاً: العوامل المؤثرة على صورة رجل الأمن في المجتمع

المبحث الثاني: العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري

أولاً: لمحة تاريخية عن نشأة جهاز الأمن وتطوره في الجزائر

ثانياً: نشأة العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري

ثالثاً: أهداف العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري

رابعاً: وظائف العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري

خامساً: تنظيم إدارة العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري

سادساً: وسائل العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري

سابعاً: كيفية تدعيم الصورة الذهنية لرجل الأمن في المجتمع الجزائري

### تمهيد

يعتبر بناء الصورة الذهنية من أهم ما تسعى إدارة العلاقات العامة إلى تحقيقه للمنشأة أو أفرادها داخل المجتمع، ولهذا جاء هذا الفصل ليتطرق إلى رجل الأمن وعلاقاته داخل المجتمع، وذلك من خلال التعرض إلى المعايير التي يجب أن تتوفر فيه، والوظائف الموكولة إليه، والمكانة التي يحتلها داخل المجتمع، والعلاقة التي تربطه بالمواطنين من أفراد المجتمع، والدور الإنساني لهذا الرجل، والعوامل التي تؤثر على علاقته بهذا المجتمع.

وتعد الصورة الذهنية من أهم أهداف العلاقات العامة في أي مؤسسة مهما كان نشاطها، والمؤسسات الأمنية أكثر اهتماما بهذا الموضوع، وتجعله من أولوياتها عند تخطيط أهدافها، ويعد جهاز العلاقات العامة من أهم الإدارات في المؤسسة الأمنية الجزائرية، نظرا للدور الكبير المنوط به على المستوى الداخلي والخارجي، فسنتقف في هذا الفصل على لمحة تاريخية عن جهاز الأمن الجزائري، وإنشاء هذا الجهاز الإداري والمسمى بـ"خلية الاتصال والصحافة" في المؤسسة الأمنية الجزائرية، والوظائف الموكولة إليه، والأهداف التي أنشئت من أجلها، وتنظيم هذا الجهاز الإداري، والوسائل الاتصالية التي يستخدمها، وكيفية تدعيمه لصورة رجل الأمن في المجتمع الجزائري.

## المبحث الأول: رجل الأمن وعلاقته بالمجتمع

### أولاً: مكانة جهاز الأمن في المجتمع

يعد وجود الأجهزة الأمنية ضرورة حتمية لأي دولة سواء في القدم أو الحديث، تنبع ضرورة وجودها من ضرورة الأمن نفسه، الذي لا غنى عنه في أي وقت سواء للفرد أو المجتمع، ويستحيل أن يمارس الناس نشاطهم وحركتهم اليومية إلا مع تحقيق الأمن، إلا أن الكثير من الناس، والباحثين في مجال العلوم الإنسانية، لا يعطون البعد الأمني دوره في الدراسة والتحليل، أو ينظرون إلى الأجهزة الأمنية على أنها علامة على التخلف، أو أن بناءها يكون على حساب الرخاء الاقتصادي والتنمية، أو يهملون العلاقة بين البعد الأمني والبعد الاجتماعي<sup>(1)</sup>.

وتعتبر الشرطة إحدى المؤسسات الرسمية المعنية بالمحافظة على الأمن في أي مجتمع، ونظراً لتطور المجتمعات الحديثة، وحراكها الدائم فإن مهام أجهزة الشرطة قد تشعبت، وصار من أهدافها توفير الأمن بمفهومه الشامل، الذي يعني إلى جانب تنفيذ قوانين الدولة، أيضاً تقديم الخدمات الاجتماعية، كما أن تعقد المجتمعات الحديثة وتنوعها السكاني والثقافي، أدى إلى إفراس أشكال مختلفة من الجريمة، والذي يعني أن طبيعة المشكلات الأمنية قد تغيرت، الأمر الذي ينعكس على عمل ومهام وأهداف أجهزة الشرطة، والتي بدأت تتصف بالديناميكية، وصارت إدارات الشرطة بمفهومها الحديث تحوي تخصصات مختلفة، نظراً لتعاملها مع متغيرات مجتمعية متنوعة ومتلاحقة<sup>(2)</sup>.

وتتأثر علاقة الشرطة بالمجتمع بشكل كبير بنموذج القيادة المطبق في المؤسسة الشرطية، حيث يعيق نموذج عسكرية مؤسسات الشرطة القدرة على مواكبة التغيير، وزيادة الهوة بين الشرطة والجمهور بسبب المركزية والبيروقراطية، إن هيمنة الفكر العسكري على العمل الشرطي المبني على التشدد المطلق والصرامة في التعامل مع الجمهور، يحول دون الوصول إلى المعادلة المناسبة بين تطبيق القانون وتقوية العلاقة مع أفراد المجتمع، وهيمنة الفكر العسكري على العمل الشرطي لها جذورها التاريخية المرتبطة بالمفهوم التقليدي للعمل الشرطي، والذي لم يكن ينظر إليه كمهنة تحتاج إلى مؤهلات علمية ومهارات محددة باعتبارها كانت- وإلى عهد قريب- تتطلب إظهار القوة واستخدامها عند الضرورة لردع المجرمين، والخارجين عن القانون وبسط النظام وتحقيق الاستقرار<sup>(3)</sup>.

(1) - عزام محمد على الجويلي: العلاقات الدولية، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، ط1، 2015، ص ص 243-244.

(2) - عبد الرحمان بن سليمان النملة: "العوامل النفسية المؤثرة في العلاقة بين المواطن ورجل الشرطة"، ص 06.

[www.nauss.edu.sa](http://www.nauss.edu.sa). (2013/12/21)

(3) - هاشم عبد الله سرحان: "الأدوار المتبادلة بين الشرطة وأفراد المجتمع لتحقيق الأمن الشامل"، مرجع سابق، ص 06.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

ومن أجل دعم أمن المجتمع لا بد أن تخرج المؤسسات الأمنية عن نطاقها التقليدي، والانخراط مع المجتمع، وتقديم خدمات اجتماعية له، وحتى يكتسب الجهاز الأمني حب وتقدير كافة أفراد المجتمع، لا بد من وجود نظرة مستقبلية لتفعيل الجمهور من قبل المؤسسات الأمنية، لتقدم دورها الاجتماعي، وإظهاره بين أفراد المجتمع حتى يقدمون دعمهم للأجهزة الأمنية؛ لتحقيق مفهوم الأمن الشامل<sup>(1)</sup>.

ومن سلبيات الحياة الاجتماعية الحديثة تقلص دور المؤسسات الاجتماعية غير الرسمية في عملية الضبط الاجتماعي، وبالتالي تحولت المسؤولية كاملة على أجهزة الدولة الرسمية، ويقع العبء الأكبر في تلك المسؤولية على كاهل رجال الأمن، ومن هنا لا بد لهم أن يساهموا في تلك المسؤولية بأمانة وإخلاص وأن يبدؤوا بإصلاح أنفسهم قبل محاولة إصلاح الآخرين، ويجب على الأجهزة الأمنية الممثلة في رجالها المخلصين، عدم الانتظار حتى يقع الانحراف أو الجريمة من أحد أفراد المجتمع لتقوم بمهمتها؛ لأن رسالتها تبدأ قبل الانحراف أو الجريمة وذلك بالمساهمة في الجوانب الوقائية وفي توعية أفراد المجتمع وفي اتخاذ الاحتياطات اللازمة؛ حتى لا يترك مجالاً لوقوع العمل الإجرامي، لأن أهم إجراء يمكن أن تتخذه الأجهزة الأمنية في هذا المجال، هو في اختيار العناصر الاجتماعية المؤهلة للقيام بهذا الدور الهام، وتسليحها بالعلم حتى تتمكن من أداء رسالتها على الوجه المطلوب<sup>(2)</sup>.

### ثانياً: رجل الأمن (معاييره ومسؤولياته)

عملت القيادات الحديثة للشرطة في جميع البلدان العربية بكثير من الأناة والتروي لمحو آثار الماضي من أذهان الشعب عن طريق العمل الجاد والتفاني في خدمة أبناء الشعب، وشعرت الشرطة بأنها إنما وجدت لخدمة المجتمع الذي تعيش فيه<sup>(3)</sup>.

وقد أكدت جميع الدراسات النفسية التي أجريت بشأن العلاقة بين خصائص المهنة والسمات المطلوب توافرها في أي قائم بها على وجود العديد من المتغيرات ذات التأثير، والعلاقة الوثيقة بين المهنة وسمات الشخصية، ومن أهم تلك المتغيرات المتفق عليها وجود سمات شخصية خاصة بطبيعة كل مهنة يتطلبها العمل بها، وأن هناك ارتباطاً وثيقاً بين المهنة وسمات الشخصية، فالمهنة تختار الفرد الذي يناسب متطلباتها، والفرد عادة ما يختار المهنة التي يعتقد أنها تلي له متطلباته وحاجاته الشخصية، وتتناسب مع

(1) - عزام محمد على الجويلي: العلاقات الدولية، مرجع سابق، ص 244.

(2) - الوحدة: "المسؤولية الاجتماعية لرجل الأمن"، يومية سياسية تصدر عن مؤسسة الوحدة للصحافة والطباعة والنشر والتوزيع - اللاذقية، العدد 6118 - الثلاثاء، 09 أوت 2005.

(3) - عباس أبو شامة: المعايير النموذجية المطلوبة لرجل الأمن، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، 1992، ص 24.

سماته وقيمه واتجاهاته<sup>(1)</sup>.

وتواجه المجتمعات العربية في الوقت الحاضر تحديات أمنية كبيرة، وستواجه في المستقبل مزيدا من هذه التحديات، الأمر الذي يتطلب من أجهزتها الأمنية وهيئاتها التطوعية التخطيط والاستعداد التام لمواجهة أية حوادث وظواهر أمنية قد تشكل في مجملها تحديا حقيقيا لقدرات هذه الأجهزة، وتحدد شرعية وجودها، وتضع القائمين على إدارتها في مواجهة اختبار مستمر لكفاءتهم، وفحص دائم لقدراتهم على مواجهة الأزمات والتصدي لنتائجها، والسيطرة على آثارها الضارة بالمجتمع، وهيبة الدول التي تمثلها<sup>(2)</sup>.

إن التحديات الأمنية الراهنة والمستقبلية للمجتمع العربي في حاجة إلى ضابط أمن جديد، مسلح بأسلحة غير الأسلحة التقليدية التي ألفناها كالعصا، والأسلحة النارية الخفيفة، لذا فإن الحاجة ماسة لضابط أمن يستوعب مفهوم الأمن الشامل، الضابط الجامع لقدر من المعارف والمهارات، والملم بالشرائع والأنظمة والقوانين، واللغات والثقافات الأجنبية.

فمن الضروري أن يكون رجل الأمن المطلوب ذو مدارك واسعة في العلوم الإنسانية والتطبيقية، وتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة، ويجب أن يكون واعيا بحسابات الأمن والسياسة، والاقتصاد والبيئة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، في عالم أصبحت فيه المصالح متداخلة ومتشابكة، والقدرة على الاتصال والتواصل مع العالم الخارجي من الضروريات الأمنية، والتي تمكن رجل الأمن من متابعة مصالح الوطن والمواطنين خارج الحدود، وتتبع المخاطر الأمنية الموجهة ضد الدولة خارج الحدود والتعامل معها بأسلوب علمي<sup>(3)</sup>.

وفي كل قسم شرطة يجب تعيين شخص موظف معلومات باسم الشرطة العامة، هذا الشخص هو ممثل قسم الشرطة في (المكتب الإعلامي)، يتعامل مع وسائل الإعلام، وينبغي أن يتفوق في الكتابة والخطابة، والقانون، وسياسات الشرطة، ولديه مهارات اجتماعية ممتازة، يمكن أن يعمل تحت أي واحد من مختلف المسميات الوظيفية والحصول على أي عدد من الواجبات بالإضافة لمسؤوليات الصحفي،

(1) - إيهاب محمد مليحة: السمات النفسية لضباط الشرطة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ط1، 2010، ص ص 08-09.

(2) - أحمد صالح العميرات: التحديات الأمنية للمجتمعات العربية، مجلة الأمن والحياة، ع 317، السنة 28، أكتوبر/نوفمبر 2008، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص ص 86.

(3) - محمد الأمين بشرى وذباب البدانية: المناهج الدراسية في الكليات الأمنية العربية: أنموذج تصوري للمناهج الدراسية في الكليات الأمنية لتلبية الاحتياجات الأمنية في القرن الحادي والعشرين، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 1999، ص 34.



## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

وقد يكون شرطيا أو ضابطا برتبة نقيب... (1).

ومن أهم المعايير المطلوبة لرجل الأمن في عمله وسلوكياته وأخلاقه ما يأتي:

### 1- الشخصية

شخصية رجل الأمن لها دور السحر في نفسية الجمهور، وفي مدى تقبلهم لأداء عمله وتنفيذه للقانون، فالشخصية القوية المهابة بغير تعنت ولا خوف هي التي تليق برجل الأمن، ثم إن الشخصية الحازمة غير المترددة في المواقف والتي لا تعكس ضعفاً أو انكساراً، ولا تضعف أمام الإغراءات، ولا تستجيب للسقط من الأمور، هي الشخصية التي يجب أن يكون عليها رجل الأمن، ولا ننسى أن ضبط النفس، وعدم الاندفاع، من المكونات المهمة لشخصية رجل الأمن (2).

### 2- الحس الأمني

نقصد به الفراسة والحس الصائب، فلا بد أن يكون رجل الأمن على قدر كبير من قوة الملاحظة، والتدقيق في الأمور، والحكم عليها والربط بين الأحداث، ومعرفة الأشياء الشاذة والملفتة للنظر وتحليلها، لأن جمع المعلومات وتثبيتها وتصنيفها وإيصالها للجهات المسؤولة في الوقت المناسب من أهم العمليات اللازمة لضمان نجاح أي خطة عمل، مهما كانت أهدافها (3).

### 3- حفظ السر والكتمان

من أهم وأبرز مرتكزات العمل الأمني الاستخباراتي، حفظ الأسرار وكتمانها، والخطورة تأتي دائما من تسرب المعلومات للعدو، لذا يجب أن يتحلى رجل الأمن المسلم بالكتمان وحفظ ما لديه من أسرار ومعلومات، وعدم الثرثرة بها لأنه قد أوّمن عليها (4).

ويعد من الصفات الأساسية التي يجب أن يتميز بها موظف الشرطة لتأدية واجب الخدمة العمومية الكتمان والحفاظ على أسرار المهنة وعدم إفشاء المعلومات المتعلقة بالمهام المخولة له طيلة مسيرته المهنية، والتي ترتكز على أولى أحكام القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن

(1)-Bellew, Steven S: **Media Influence on Executive Police Decision-Making: A Case Study of Police and Media Interaction During the Oklahoma City Bombing**, Investigation and Trials. Master of Science (Criminal Justice), May 2001, p18.

(2) - خلف لاني الحلبي الحماد: مرجع سابق، ص 69.

(3) - مبارك بن مخلد الدياتي: "مهارات تعامل رجل الأمن مع الجمهور ودورها في تفعيل الخدمة الأمنية"-دراسة تطبيقية على دوريات

الأمن بمحافظة جدة-، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007، ص 71.

(4) -المرجع نفسه، ص 71.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

الوطني المندرجة في مضمون مواده التنظيمية رقم 16،17،18 من المرسوم التنفيذي رقم 10-322 المؤرخ في 16 محرم 1432 هـ الموافق ل 22 ديسمبر 2010<sup>(1)</sup>.

### 4- تفاعل رجل الأمن مع الجمهور

إن أهمية الاحتفاظ بعلاقات جيدة ومتطورة مع الجمهور من شأنه أن يضمن علاقة طيبة بين رجل الأمن من جهة والجمهور من جهة أخرى، فرجل الأمن عليه التفاعل مع كل قضايا الجمهور بحيث يؤثر في ذلك الجمهور ويتأثر به، ويكون بذلك جزءاً لا يتجزأ من المجتمع المحيط به<sup>(2)</sup>.

### 5- الصفات العامة

بحكم عمل رجل الأمن ولزوم التصاقه بالجمهور، فإن ذلك يتطلب منه أن يتحلى بمجموعة من الصفات العامة، ومنها أن يكون حليماً وصبوراً، وواسع الصدر، ومتفتح الذهن لأي شكوى أو تظلم، رحيماً بالضعفاء والمساكين والمظلومين، شديداً قوياً مع عتاة المجرمين والمتمردين، كتوماً لما يصله من معلومات، فلا يبوح بها إلا في مجال العمل الرسمي، وبما أن واجبه حماية المواطنين وأعراضهم وممتلكاتهم، فعليه عدم الإفشاء بمعلومات تسيء إلى أعراض من مكنته مهنته من الإلمام بها، كما يجب أن يكون عادلاً ومحايداً في تعامله، بعيداً عن مواطن الشبهات<sup>(3)</sup>.

### 6- العصرية والإلمام بالتطورات العلمية

إن عمل رجل الأمن يدخل في صميم كل اختصاص، ولا يعني ذلك أن يكون طبيباً ومهندساً ومحامياً ومحاسباً وقاضياً، إلا أن طبيعة عمله تتطلب منه الإلمام ببعض المعلومات عن الكثير من الأمور التي تدخل في صميم عمله، كما أن تحرياته عن بعض الجرائم لسبر غورها، وكشفها تتطلب منه السعي الدؤوب للإلمام بمعلومات عن بعض المعارف والعلوم، والتطورات العلمية المتجددة كالحاسوب، الذي يتم نقل المعلومات الأمنية والجنائية عن طريقه، فقد غدت الجريمة متطورة ومستحدثة، والطرق لارتكابها متجددة ومتطورة<sup>(4)</sup>.

فعلى قائد الشرطة أن يخلق ويدعم ويحتدي بالثقافة التي تعزز الانفتاح، وتضمن العدالة الداخلية

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "تفعيل دور خلايا الإعلام"، مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 97، أكتوبر 2011، ص 30.

(2) -معر بن عبد الرحمن مسعود: نحو استراتيجية أمنية للارتقاء بصورة رجل الأمن، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص 139.

(3) - خلف لافي الحلبي الحماد: مرجع سابق، ص 69.

(4) - المرجع نفسه، ص 70.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

والخارجية، وتعزز وتكافئ السلوك الأخلاقي، وتضع الأساس الذي يدعو إلى تكليف الخدمات عالية الجودة للعامة، وتحقيق ذلك، سيعزز القائد من السلوك المرغوب فيه في جميع أنحاء الدائرة الشرطة، بما يتفق مع القيم الأساسية والمبادئ التوجيهية<sup>(1)</sup>.

### ثالثاً: وظائف رجل الأمن

إن وظيفة الشرطة في أي دولة من أهم الوظائف التي تديرها، وتعد من أقدم الوظائف التي اتفقت الجماعة الإنسانية على ضرورة وجودها لضبط حركتها، وتوفير الأمن والأمان والسلام في المجتمع، فإذا غاب الشعور بالأمان والسلام تعطلت حركة الحياة، وعمت الفوضى وتحلل المجتمع<sup>(2)</sup>، وترى الكثير من المفاهيم العصرية أن لرجل الأمن مهاماً متعددة ومتجددة بقدر ما يحدث في المجتمعات البشرية من جرائم مستحدثة<sup>(3)</sup>.

إن الأمن يضمن الاستقرار لكل المشاريع التنموية، ولعل الوظائف الأساسية لأجهزة الأمن تقوم إجمالاً على وظيفتين أساسيتين تتلخصان في حماية المؤسسات التنموية وحماية الاقتصاد الوطني. وتمثل الوظيفة الأولى: في اختيار الأفراد الأكفاء للقيام بعملية مراقبة المشاريع التنموية وحمايتها من السرقة، والنهب والتخريب والتدمير.

أما الوظيفة الثانية: فإنها تتعلق خاصة بمكافحة الجرائم الاقتصادية، ومحاربة الظلم والاستغلال والتوزيع غير العادل للثروات في المجتمع<sup>(4)</sup>.

وبصورة عامة، يحكم تنظيم هيكل وعمل جهاز الشرطة نوعين من التشريعات، فهناك التشريعات التي تحكم التنظيم الهيكلي لجهاز الشرطة، الإدارة، الحقوق والالتزامات، والإجراءات التأديبية التي يمكن فرضها بحق أفراد جهاز الشرطة، وهناك تشريعات أو أحكام تشريعية تحدد طبيعة المهام والصلاحيات

(1) - ممدوح عبد الحميد عبد المطلب: استراتيجية بناء الثقة بين الشرطة والمجتمع، مركز بحوث شرطة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، ط1، 2013، ص 32.

(2) - محمد إبراهيم الطراونة: اتجاهات المواطن العربي نحو رجل الأمن - دراسة تطبيقية على المجتمع الأردني -، مرجع سابق، ص 23.

(3) - سعود بن تركي بن محيا: "تقويم أساليب اختيار الأفراد في الأمن العام - دراسة تطبيقية على مدينة تدريب الأمن العام بالرياض" -، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، 2005، ص 27.

(4) - معز بن عبد الرحمن مسعود: مرجع سابق، ص 126.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

المنوطة بهذا الجهاز، وكيفية ممارستها<sup>(1)</sup>.

وتنقسم المهام المنوطة بجهاز الشرطة إلى قسمين أساسيين:

**الأول:** المهام المتعلقة بجهاز الشرطة كسلطة ضبط إداري، وهي التي يقوم بها أفراد الجهاز لوقاية الإنسان مما قد يتهدهده من جرائم (الوقاية من الجريمة قبل وقوعها).

**القسم الثاني:** هو المهام المتعلقة بجهاز الشرطة كسلطة ضبط قضائي، وهي الأعمال التي يقوم بها جهاز الشرطة لملاحقة المجرمين، القبض عليهم، والبحث عن أدلة الجريمة (التعامل مع الجريمة بعد وقوعها)<sup>(2)</sup>.

وتعد أهم الواجبات الوظيفية للشرطة هي تحقيق الأمن والاستقرار لأفراد المجتمع، ولكي تؤدي المؤسسات الأمنية هذه الواجبات لا بد أن تكون مقبولة لدى المجتمع حتى تستطيع أن تطلب مساعدته، ويؤكد الخبراء أهمية توطيد الدور الاجتماعي للشرطة، وبناء جسور الثقة والتعاون بينها وبين الجمهور فلا تستطيع الشرطة وحدها- وإن كانت هي الجهاز المتصل اتصالاً مباشراً بأنواع السلوك المنحرف- أن تقي المجتمع من الجريمة، وتحقق له الأمن بدون تلك الثقة للمشاركة في تحمل المسؤولية<sup>(3)</sup>.

وتعتبر مهام رجل الأمن من المهام الاجتماعية التي تتعلق بمناحي الحياة وبكل ما تحتويه من أحداث مفرحة أو محزنة، وترتبط بمشاعر الناس وانفعالهم وتصرفاتهم، فالأعمال والمهام الأمنية هي ذات طبيعة وسطية ومشتركة بين مفاهيم عسكرية وقانونية حازمة وشديدة، ومفاهيم اجتماعية إنسانية ترتبط وتتعامل مع المواطنين في حياتهم اليومية، وتعمل من خلال قيم المجتمع وأعرافه، لكون ظاهرة الأمن أصلاً من الظواهر الاجتماعية، فإن الطابع الاجتماعي يغلب على مهام الأجهزة الأمنية، وهي بذلك أجهزة اجتماعية خدمية يتم تقويم كفاءتها بمدى رضا المجتمع عن خدماتها، هذا هو المفهوم الحديث لأجهزة الأمن وهو ما يسمى بالشرطة المجتمعية، والتي تعتمد على العلاقات الإنسانية والاجتماعية، وعلى المهارات السلوكية للعاملين فيها، لتحقيق أهدافهم، ولتحقيق هذا المفهوم الحديث وتكوين رجل أمن يتفاعل مع المجتمع، ويقدم خدمات اجتماعية تنطلق من دوافع ذاتية وإنسانية، قبل أن تكون وظيفة تغدو بذلك خدمة اجتماعية تتمثل بالمساعدة والإنقاذ، وحفظ الحقوق وحل المشكلات، وضبط

(1) -معن إدعيس: صلاحيات جهاز الشرطة، الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن، رام الله، أكتوبر، 2004، ص 6.

(2) -خالد خليل الظاهر: القانون الإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 1997، ص ص68، 72.

(3) -عبد الكريم عبد الله المجيدلي الحربي: "الدور المجتمعي للمؤسسات الأمنية"، ورقة عمل مقدمة لندوة المجتمع والأمن المنعقدة بكلية الملك فهد الأمنية بالرياض من 2/21 حتى 2/24 من عام 1425هـ/2004م، ص ص 9-10.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

- الخارجين عن النظام لمصلحة الآخرين، وغيرها من الأعمال التي تحقق الأمن وتعكس رضا المجتمع<sup>(1)</sup>.
- لذلك قدمت المؤسسات الأمنية بعض الخدمات الاجتماعية التي ترتبط بالمجتمع ارتباطاً وثيقاً، ومنها:
- 1- أعمال النجدة: وهي الأعمال التي تقوم بها المؤسسات الأمنية استجابة لنداء أفراد المجتمع في أي طارئ على مدار أربعة وعشرين ساعة.
  - 2- الرعاية اللاحقة للسجون: وهذا دور اجتماعي تقوم به إدارة السجون، بوصفها إحدى المؤسسات الأمنية ممثلاً في الرعاية الاجتماعية لتأمين العمل الشريف بعد قضاء مدة في السجن... الخ.
  - 3- المشاركة في حماية الآداب العامة: حيث تقوم الشرطة بوصفها المؤسسات الأمنية بحماية الآداب حتى قبل وقوع أي جريمة، إضافة إلى التبصير بمواقع الزلل الأخلاقي.
  - 4- حماية الأحداث من الانحراف: وذلك بالتدخل في بعض الحالات التي تسبب انزلاق الحدث نحو الجريمة<sup>(2)</sup>.

إضافة إلى خدمات اجتماعية وإنسانية متعددة، فهناك المجالات الخيرية (كالتبرع بالدم، زيارة المرضى والمسنين...)، والتدخل في حالات الكوارث والتكبات ليس بالمساعدة فقط، ولكن حتى بالإسعاف وتقديم المساعدة.

وقد واجهت الشرطة العربية في الفترة الأخيرة العديد من التحديات، وظهرت هذه التحديات واضحة في ظل التطور التقني الحالي، وانفجار المعلومات والاتصالات وكذلك التحديات في مجال حقوق الإنسان، وحقوق المتهم وهو بين يدي الشرطة... الخ<sup>(3)</sup>.

وتسعى الشرطة إلى تحقيق أهدافها من خلال تنفيذ وظائف ومهام على مستويات متعددة يمكن تصنيفها بالوقائية والإنمائية وكذلك العلاجية، فمن مهمة منع وقوع الجريمة وحماية الأرواح والممتلكات وكذا تأمين الحقوق الضرورية للمواطنين، إلى تنفيذ القانون ومعاينة الجرمين والخارجين على النظام وكذلك خدمة المجتمع<sup>(4)</sup>.

(1) -خالد سعود البشر: "رجل الأمن والعمل الاجتماعي"، مجلة الأمن والحياة، ع 307، ذو الحجة 1428، ص 62.

(2) -عبد الكريم عبد الله المجيدلي الحربي: "الدور المجتمعي للمؤسسات الأمنية"، مرجع سابق، ص 09.

(3) -عباس أبو شامة: العلاقة بين الشرطة والنيابة في الدول العربية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ص 9.

(4) -عبد الرحمن بن سليمان النملة: معلومات شرطية، عضو هيئة التدريس بقسم علم النفس والمرشد الأكاديمي بكلية العلوم الاجتماعية بالرياض، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، [www.imamu.edu.sa](http://www.imamu.edu.sa) ، (2012/06/12).

#### رابعاً: العلاقة بين رجل الأمن والمواطن

يؤكد جميع الباحثين العرب الذين درسوا علاقة الشرطة بالمجتمع في البلدان العربية وجود صورة ذهنية سلبية متبادلة، بمعنى أن الجمهور يحمل صورة ذهنية سلبية عن الأجهزة الأمنية، والأجهزة الأمنية تحمل صورة ذهنية سلبية عن الجمهور، في حين أن في بعض الدول الأوروبية مثل فرنسا-على سبيل المثال- نجد أن الجمهور يحمل صورة إيجابية عن الأجهزة الأمنية في حين هذه الأخيرة لديها صورة سلبية عن الجمهور<sup>(1)</sup>.

فثمة فجوة قائمة بين الأجهزة الأمنية والمجتمع في مختلف الدول العربية يمكن أن يختلف اتساع هذه الفجوة وعمقها من مجتمع عربي إلى آخر، ولكنها بالتأكيد موجودة في جميع مجتمعات العربية، ويمكن أن يثار جدل حول أسباب وجود هذه الفجوة، وحول السبل الكفيلة بدمها وتجاوزها، وكذلك حول خطورة هذه الفجوة، ولكن يجب ألا يكون الاعتراف بوجودها موضع خلاف لأي اعتبار من الاعتبارات<sup>(2)</sup>.

فالعلاقة بين الشرطة والمواطنين تتسم أحيانا كثيرة بالجفاء وبوجود فجوة كبيرة بين الشرطة ومؤسسات المجتمع المدني، هذه الأخيرة ترتبط كثيرا بطبيعة العلاقة بين الشرطة والمواطن بشكل عام، والتي تتسم بعدم الثقة والناجحة عن جملة من العوامل:

1. عوامل ترتبط بالشرطة
2. عوامل ترتبط بالجمهور
3. عوامل ترتبط بالمجني عليهم
4. عوامل ترتبط بالإطار العام للمجتمع<sup>(3)</sup>.

(1) - أديب حضور: إشكالية العلاقة بين الأجهزة الأمنية والإعلامية العربية، مرجع سابق، ص ص 24 - 25.

(2) - أديب حضور: "دور الهيئات التوعوية في تعزيز التعاون بين رجال الأمن والمواطنين"، ندوة الأساليب الحديثة في تقييم الأداء الشرطي في التعامل مع المواطنين، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006، ص 05. [www.nauss.edu.sa](http://www.nauss.edu.sa) (2009/11/12).

(3) - هاشم عبد الله السرحان: "الأدوار المتبادلة بين الشرطة وأفراد المجتمع لتحقيق الأمن الشامل"، ورقة عمل مقدمة لندوة "الأساليب الحديثة في تقييم الأداء الشرطي في مجال التعامل مع المواطنين" 2006/12/10، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات والبحوث، ص 09، (2010/08/12).

## 1. العوامل المرتبطة بالشرطة

يذهب الكثير من الباحثين إلى أن الشرطة قد يكون لها دور كبير في تدهور علاقتها مع الجمهور، والواقع أن ذلك لا يمكن تفسيره بمتغير واحد، فهناك العديد من المتغيرات التي أسهمت وما زالت تسهم بشكل مباشر وغير مباشر في ذلك.

### أ- الأسباب التاريخية (رواسب الماضي)

كانت الشرطة منذ زمن بعيد، ولاسيما في عصور الاستعمار، تستخدم كوسيلة لإرهاب أفراد الشعب والضغط على حرياته العامة، حيث كان رجل الشرطة أداة قمع وإرهاب بيد المستعمرين خدمة لمصالحهم، ومن هنا نشأ الخوف من رجال الشرطة، وأصبح المواطنون يكرهونهم لما يتوقعون منهم من تعذيب وإهانة وظلم، ونمت هذه الحالة بين مختلف أفراد الشعب لدرجة أن رجل الشرطة أصبح يولد لدى الآخرين شعورا بالعداء والتحدي نحوه<sup>(1)</sup>.

ويبرز باحث عربي البعد التاريخي للظاهرة بقوله: "ارتبطت صورة الشرطي في ذهنية المواطن العربي في بعض الفترات التاريخية بصورة الرجل المستبد الذي ينفذ أوامر السلطة الحاكمة في كبت الحريات وإرهاب الناس...وعليه، فبدلاً من أن ينظر إلى رجل الشرطة على أنه الشخص الذي يحافظ على سلامة وأمن المواطن، ينظر إليه كمهدد لهذه السلامة وذلك الأمن"<sup>(2)</sup>.

ويشير الباحث إلى أن هذه الصورة السلبية موجودة حتى في أذهان الأطفال\*، ولكنها تتركز عندهم على الشرطي الفرد الذي يتعامل مع الجمهور، إذ يلاحظ أن الأطفال الذين يلعبون في الشارع يستمرون في اللعب حتى لو مر وزير الداخلية من قربهم، أما حين يقترب شرطي منهم فسرعان ما يهربون، الأمر الذي يوضح أن التعامل الشخصي مع رجل الشرطة هو أهم المصادر في تكوين الصورة الذهنية السلبية عنهم<sup>(3)</sup>.

(1) - عديل أحمد الشerman: الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن العربي، مرجع سابق، ص 86.

(2) - عبد العزيز الخزاعلة: الشرطة المجتمعية-المفهوم والأبعاد، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1998، ص 48.

\* ربما لا يقتصر الأمر على رجل الأمن فقط وإنما يتعداه إلى الطبيب والممرض والمعلم وغيرهم من الأشخاص الذين لهم علاقة مباشرة بالطفل في النسيج الاجتماعي، نتيجة لأسلوب الترهيب والتخويف الذي تعتمده بعض الأسر في تربية وتعليم أبنائهم، بدل إعطائهم الصورة الحقيقية لهاته الشخصيات، حتى لا ينشأ الطفل مثقلاً بالأحكام المسبقة عن بعض الأشخاص والموضوعات التي ربما يكتشف عكسها في الواقع ويقع في التناقض، فكيف نخيفه من الشرطي ونقول له إنه يحميك، ونخيفه من الطبيب ونأخذه ليعالج عنده؟.

(3) - المرجع نفسه، ص 56.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

ومن الملاحظ أنه في الدول التي عرفت الاستعمار في صورته التقليدية، كان الذي يتقلد الوظائف الرئيسية في القطاع الحكومي، ومنه قطاع الشرطة بصفة خاصة أفراد من الدول المستعمرة، وهؤلاء كانوا ينظرون إلى أفراد الشعب نظرة الكبرياء ونظرة السادة للعبيد، وبعد أن رحل الاستعمار ظهر بعض المواطنين ممن عاشوا تلك الفترة وورثوا عنهم بعض الصفات، حيث نشأ اعتقاد بينهم بأن الوظيفة تشريف وليست تكليف، وهذا مما ساعد على استمرار الصورة السلبية لرجل الشرطة في الأذهان<sup>(1)</sup>.

إن معادلة الأمن في المجتمع تقوم على ركيزتين أساسيتين، الأولى هي الشرطة كأجهزة معنية بتحقيق الأمن في المجتمع، والثانية هي الجمهور كمستفيد من هذه العملية، وبما أن العلاقة بينهما لم تكن كما ينبغي نتيجة لعدة أسباب كان من بينها روااسب الماضي، والتي لعبت دوراً في تشويه صورة رجل الشرطة لدى الجماهير، من هنا كان لا بد من البدء بإزالة هذه الرواسب من خلال بناء جسور الثقة والاحترام المتبادل بين طرفي العملية الأمنية (الشرطة والجمهور)، والعمل على تهيئة الظروف الملائمة لقيام علاقة متوازنة بين الطرفين تسمح بأداء الجمهور للدور المطلوب منه ومساعدة الشرطة على أداء دورها بشكل أفضل<sup>(2)</sup>.

### ب- الأسباب النفسية

إن أجهزة الشرطة في أي مجتمع من المجتمعات هي أجهزة تصادية بطبعها، وأن طبيعة العمل المناط بها والمتمثل في تنفيذ القانون، ومراقبة وضبط الخارجين عليه من أفراد المجتمع يخلق بأسلوب تلقائي وبصورة غير مباشرة عناصر النفور والصد والكراهية لدى الأفراد، ذلك لأن الفرد مجبول دائماً على التمرد على كل ما يقيد حريته ويمنع ويحد من نزواته<sup>(3)</sup>.

فالطفل ينشأ ولديه الرغبة في التمتع بأكبر قدر من الحرية، إلا أن حريته المنشودة تصطدم بمعارضة من القائمين على تربيته، فتتحرك مشاعر الكراهية نحو هذه السلطة التي تحرمه من الأفعال المحببة، إلا أن هذه الكراهية يقابلها عطف وحنان ورعاية، مما يخلق حالة من التوازن لدى الطفل في نظرته إلى القائمين على تربيته، وإذا ما كبر الطفل وخرج إلى الحياة فإنه يتطلع إلى مزيد من الحرية والتحرر من قيود الأسرة، فيجد سلطة أخرى تحد من حريته ( الشرطة ) فتتحرك مشاعر الكراهية نحو هذه السلطة الجديدة، وبما

(1) - عديل أحمد الشerman: الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن العربي، مرجع سابق، ص 87.

(2) - المرجع نفسه، ص 88.

(3) - حمدي شعبان: "مفهوم العلاقات العامة كوظيفة وسلوك وأثره في تطوير علاقة الشرطة بالجماهير"، مجلة مركز بحوث الشرطة، ع 13، يناير 1998، ص 293.



## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

أن السلطة الجديدة لا تغمره بالحب والحنان والرعاية كما هو في الحالة السابقة، نجد أن مشاعر الكراهية تستمر وتبقى كامنة في النفس إلى أن تتدخل مثيرات وعوامل أخرى تحد من هذه المشاعر وتعمل على تغييرها<sup>(1)</sup>.

فهناك تعارض مصالح لبعض المواطنين مع مقتضيات الواجب للشرطة، فرجل الشرطة يمثل حاجزاً نفسياً أمام رغبات بعض المواطنين، والتي قد تتعارض مع مصالح المجتمع، لذلك يجد المواطن أن الشرطة تقف سداً ضد تحقيق رغباته غير المشروعة، وهذا يشكل حاجزاً نفسياً بينه وبين الشرطة، وإن طبيعة الشرطة في الدول المتقدمة منع الجريمة والوقاية منها، أما في الدول النامية فهي أداة للتغيير الاجتماعي والتنمية، وهذا يجعل مجالات الاحتكاك أكثر، وبالتالي تزيد تعثر العلاقات مع المواطنين<sup>(2)</sup>.

### ج- طبيعة الوظيفة الشرطية

تعتبر الشرطة هي الجهاز المناط به فرض هيبة الدولة وحفظ الأمن والاستقرار والحفاظ على المجتمع من أية أخطار داخلية تهدده وذلك من خلال تطبيق القانون وتنفيذ النظم وتفعيلها، وبدون شك من الصعب تصور تحقيق ذلك دون وجود سلطة يمكن من خلالها اتخاذ كافة الإجراءات في هذا الصدد.

والواقع أن منح هذه السلطات لجهاز الشرطة جعل هناك تلازماً بين السلطات والاختصاصات الممنوحة لرجال الشرطة التي تمكنهم من القبض على المجرمين وتتبع الجناة من ناحية وسوء استغلال هذه الاختصاصات والسلطات في بعض الأحيان من ناحية أخرى، وهذا بطبيعة الحال يواجه باستهجان ورفض من قبل الجمهور مما يخلق حاجزاً ونفوراً بينه وبين رجل الشرطة.

لذا يقتضي الأمر عدم الإسراف في منح السلطات لرجل الشرطة إلا طبقاً لما تتطلبه مقتضيات الوظيفة والمواقف، بالإضافة إلى توعية رجل الشرطة بصورة دائمة بحدود استخدام السلطات الممنوحة له، وفي نفس الوقت خلق وعي لدى المواطنين بأن الأمن العام هو خدمة لهم وليس سلطة عليهم وأن السلطات الممنوحة لرجل الأمن إنما تستهدف بالدرجة الأولى حماية أمن المواطن وتحقيق سلامة المجتمع<sup>(3)</sup>.

(1) - عديل أحمد الشerman: الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن العربي، مرجع سابق، ص 89.

(2) - عبد الكريم عبد الله المجيدلي الحربي: "الدور الاجتماعي للمؤسسات الأمنية-ورقة مقدمة لندوة "المجتمع والأمن"، المنعقدة بكلية الملك فهد الأمنية، الرياض، 02/21 إلى 02/24، 2004، ص 13.

(3) - ناجي محمد هلال: "واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة-دراسة اجتماعية"، مركز بحوث شرطة الشارقة، ص 28.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

ولاشك أن هناك كثيرا من الضغوط التي تقع على رجل الشرطة حتى في مجتمع متقدم كالمجتمع الأمريكي، فالتقارير تشير إلى انتحار (12) شرطيا في مدينة نيويورك في العام (1994)، وبالطبع لنا أن نتخيل مقدار ما يقع عليهم من ضغوط وهم في المحل الأول بشر كغيرهم، وليس لديهم حصانة أو مناعة ضد الشعور بالقلق والضغط والصراع أو التوتر والضييق، فالعمل الشرطي له حساسية خاصة<sup>(1)</sup>.

أما في الجزائر فقد كشف السيد "بوعلام كشاشة" رئيس المكتب المركزي للمتابعة النفسية في الأمن الوطني عن تسجيل 38 حالة انتحار في صفوف الأمن الوطني منذ سنة 2005، إلى غاية نهاية 2008، كما أوضح أن ظاهرة الانتحار في سلك الشرطة في تقلص ملحوظ، مثلا في سنة 1997 كان معدل الانتحار تقريبا بين 10 و15 شرطي سنويا من بين 60 ألف شرطي، وفي سنة 2007 سجلنا 11 حالة بين 140 ألف شرطي، وهذا يعني أن الظاهرة في تناقص عند مقارنة الأرقام بالعدد الإجمالي الذي يتزايد، فقد ارتفع عددنا من 60 ألف إلى أكثر من 140 ألف، وهذا يعني أنه إذا قارنا بين أرقام 1997 وأرقام 2008، فلا توجد ظاهرة اسمها الانتحار في صفوف الأمن الوطني<sup>(2)</sup>.

### د- اتساع ميدان العمل الشرطي

مع أن الهدف الرئيسي لوظيفة رجل الأمن لم يتغير، إلا أن دوره في الوقت الحاضر يختلف عن دوره في الماضي، لقد ساعدت الاختراعات الحديثة والتغيرات الاجتماعية على إيجاد تحديات جديدة لرجل الأمن، فبعد أن كان دوره في الماضي محصورا في مكافحة الجريمة والمجرمين، وحماية الأرواح والأخلاق والأموال، مع أن هذه المهمة ليست بالسهلة إلا أنها ازدادت صعوبة وتعقيدا في الوقت الحاضر، مما جعل دور رجل الأمن يزداد أهمية أمام تحديات جديدة مثل ازدياد معدلات الجريمة، حماية الأشخاص، فض المظاهرات والاعتصامات، مكافحة العصابات... كما أن مهمته في الوقت الحاضر لا تقتصر على المحافظة على الأمن في مجتمعه فحسب بل يمتد نشاطه إلى المجال الدولي<sup>(3)</sup>.

إن ميدان عمل الشرطة لم يعد مقصورا أساسا على الجماعة الصغيرة بل ألقيت على عاتقهم اتصالات يومية وثيقة الصلة بجميع المواطنين، فكلما زاد التطور الحضاري ونفذت خطط التنمية أدى

(1) - عبد الرحمان محمد العيسوي: علم النفس الشرطي - علم النفس في يد رجل الشرطة الحديث - منشأة المعارف، الإسكندرية، ط1، 2005، ص 19.

(2) - جريدة النهار الجديد: "انتحار 38 شرطيا"، يوم (2009/02/03)، [www.ennaharonline.com](http://www.ennaharonline.com)

(3) - سليمان محمد الشدوخي: الصيغة النموذجية لإعداد رجل الأمن، دراسة في كتاب: آراء في الإعداد النموذجي لرجل الأمن، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض، ص 67.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

ذلك إلى زيادة الأعباء الملقاة على جهاز الشرطة واتسع ميدان عملها، فثمة علاقة طردية بين تزايد وتنوع الجريمة وبين تكوين المجتمعات الصناعية.

كل هذه التطورات في مجملها أدت إلى اتساع ميدان عمل الشرطة وصاحبه في ذلك تعامل الجماهير اليومي مع الشرطة، وينشأ من ذلك بعض الأخطاء التي يتضمنها الرأي العام، وهذا الموقف يزيد من عبء إدارة العلاقات العامة بالشرطة، فإتساع ميدان العمل في كافة نواحيه سواء كانت ذات طبيعة إجرامية أو غيره، الأمر الذي يؤدي إلى وضع لوائح وتنظيمات من إدارة الشرطة تفرض مزيداً من القيود حينما لا تكون الأمور عادية، مما يزيد ذلك من سخط المواطنين على الشرطة<sup>(1)</sup>.

### هـ - سلوكيات رجل الشرطة

جهاز الشرطة هيئة نظامية مدنية يغلب على أدائها الطابع العسكري ضمانا لتحقيق أهداف الجهاز في حفظ الأمن والاستقرار، ومن هنا ينبغي على القيادات الأمنية أن تكون نموذجاً يحتذى وقدوة يتأسى بها من قبل بقية أفراد الجهاز من جهة، ومن أفراد المجتمع من جهة أخرى، ولذا فإن احترام قوانين وقواعد وأعراف المجتمع من ناحية وقوانين وقواعد الجهاز من ناحية أخرى يبدو حتمياً، يجب أن تترجمه سلوكيات هذه القيادات من حيث الحفاظ على مظهر رجل الشرطة وكرامته واحترامه وهيبته بين الجماهير، فتتسم الشخصية بالحزم في غير بطش أو عنف، واللين في غير ضعف<sup>(2)</sup>.

وجهاز الشرطة شأنه شأن أي جهاز آخر في الدولة، فهو بقدر ما يضم عناصر متميزة في أدائها وسلوكها بقدر ما ينطوي أيضا على عناصر قد تسلك سلوكا سيئا أو منافيا لأداب المهنة، والواقع أن رجل الشرطة إذا ما أخطأ أو سلك مسلكاً معيباً، غالباً ما يؤدي ذلك إلى انعكاسات سلبية على علاقته مع الجمهور، أو يترك في نفس المواطن أثراً سيئاً يواجهه بالاستياء الشديد، وفي هذا الصدد يمكن التفرقة بين نوعين من الأخطاء:

■ الأخطاء العادية التي تصدر عن رجل الشرطة سهواً أو نتيجة لفهم خاطئ مدعاة إلى الإقدام على إتيان تصرف غير سوي.

■ الأخطاء التي يرتكبها رجل الشرطة وتنطوي على انحراف مسلكي صارخ ومثل هذه التصرفات تثير هزات عنيفة في الرأي العام، خاصة إذا ما نشرت في وسائل الإعلام وقد تؤدي بالتالي إلى

(1) - عبد الكريم عبد الله المجيدلي الحري: "الدور الاجتماعي للمؤسسات الأمنية"، مرجع سابق، ص 19.

(2) - محمود يوسف مصطفى عبده: "دور القيادات الأمنية في تكوين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة-دراسة تطبيقية على جهاز الشرطة المصري"، مجلة بحوث الاتصال، ع 8، ديسمبر 1992، جامعة القاهرة، ص 228.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

خلخلة علاقة الشرطة بالمجتمع، إذا لم تتم مواجهتها بحسم أو ردعها بالكيفية التي تتناسب مع خطورتها<sup>(1)</sup>.

فرغم الإعداد والتأهيل والتدريب الجيد الذي يتلقاه رجل الأمن سواء كان ضابطاً أو ضابط صف أو شرطي، والذي يشمل العلوم القانونية والعلوم الأمنية والعلوم المساعدة الأخرى والتي تضم أخلاقيات الوظيفة العامة، وأخلاقيات الوظيفة الأمنية، ومدونة سلوك رجال إنفاذ القانون، والتعريف بحقوق الإنسان من خلال التشريعات والقوانين واللوائح والأوامر المنظمة للعمل الأمني ووجود إشراف ومتابعة جادة ومسئولة على عمل رجال الشرطة من قبل رؤسائهم المباشرين وقادتهم في المستوى الأعلى، واعتماد ميثاق شرف لرجل الشرطة... إلا أنه إلى حد الآن لازلنا نسمع ونشاهد ونلمس على أرض الواقع جملة من المعطيات السلبية لعل من أهمها:

- عدم استيعاب رجال الشرطة لمهامهم الوظيفية وفقاً لأصولها وأساليبها وسياقاتها الأمنية الصحيحة.
- عدم الإلمام بكافة القوانين والنظم التي تجيز لهم التدخل وتضع لهم الحدود لهذا التدخل.
- طبيعة الوظيفة الشرطية ذاتها وما تمنحه من قوة لأعضاء الشرطة تتمثل في الإمكانيات المتاحة من قيافة وسلاح وسيارات وعدد.
- وضعية مجتمعاتنا العربية وما تتيحه من فرص تتجاوز نتيجة القهر السائد وانعدام النظم الديمقراطية وضعف التطبيقات المتواضعة الموجودة.
- الرأي العام السائد المساند للأداء الأمني القوي القادر على حفظ الأمن وردع المجرمين ولو أدى ذلك إلى التجاوز بعض الشيء.

لكل ما تقدم فإن المطلع الفاحص للشكاوي التي تقدم من المواطنين وتقارير التفتيش ومتابعات الصحافة والبحوث والدراسات التي أجريت جميعها تجزم بأن هناك ممارسات لا مسؤولة تقع بل وتحدث يومياً وفي كل مكان تخرج عن نطاق العمل الأمني وتسيء إليه وإلى العاملين فيه بل وإلى الدولة والمجتمع الذي تمارس فيه هذه التجاوزات<sup>(2)</sup>.

### 2. عوامل ترتبط بالجمهور

إن الخرافة التاريخية حول الشرطة هي أن قوات الشرطة الأشداء واليقظين يمنعون حصول الجرائم

(1) - ناجي محمد هلال: "واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة-دراسة اجتماعية"، مرجع سابق، ص ص 29-30.

(2) - بدون مؤلف: "واقع تعامل الشرطة مع المواطنين"، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص 13.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

رغم عدم اكتراث أو عداء الناس لهم، تلاشت هذه الفكرة الخاطئة في وجه نتائج الأبحاث التي أظهرت أنه يمكن حل معظم الجرائم والحصول على إدانات عندما يتصل الناس العاديون في الوقت المناسب، وعندما يخدمون كشهود، وعندما لا يتحيزون ضد شهادة الشرطة عندما يعملون في هيئات المحلفين<sup>(1)</sup>. وقد أكدت العديد من الدراسات الأمنية الحديثة أن أهمية الشراكة بين الشرطة والمجتمع ازدادت بعد إدراك أهمية العلاقة العضوية بين الشرطة كنظام أمني والبناء الاجتماعي، مذكرة أن الشرطة تقوم على العديد من الأسس ولعل أبرزها هو مشاركة جميع أفراد المجتمع في مهامها الأمنية، معتبرة أن أداء الشرطة يقاس بمقدار حجم مشاركة الجمهور ومقدار خفض الخوف من الجريمة وعدد ضحاياها وكذلك بتحسين ظروف الحياة وانخفاض المشكلات الاجتماعية مشيرة إلى أنها تقوم على الاتصال الدائم بالجمهور، وتهدف إلى حل المشكلات بالمجتمع وتحسين العلاقة كما أن التغيير الوظيفي الذي تقوم به الشرطة اليوم يعتبر تغيرا بناء وصادقا وعادة ما يكون مجال تأثيرها مباشرة على المشاركين في الميدان وتكون الاستجابة لأعمالهم سريعة<sup>(2)</sup>.

كما أثبتت تحاليل استطلاع رأي الجمهور في مدينة Pittsburgh أن مفاهيم الجمهور عن الأساليب التي تفاعل بها الضباط معهم شخصيا في مقابلات سابقة كانت العامل الأكثر أهمية لموقفهم العام تجاه الشرطة، ففي هذه الدراسة كانت مفاهيم الجمهور عن مواقف سابقة مع الشرطة هي الوسيلة الأقوى للتنبؤ بموقفهم العامة من بين كافة المتغيرات الاجتماعية الاقتصادية الأخرى شاملة الانتماء العرقي<sup>(3)</sup>.

والواقع أن تحديد مقومات وملامح العلاقة المثالية بين الشرطة والجمهور يمكن أن يتم من خلال نقطتين هما:

### النقطة الأولى: تتعلق بالشرطة

وهي أن يكون لديها قناعة تامة بأنها تؤدي عملا اجتماعيا ساميا ونبيل لا غنى عنه بحكم ضرورته الاجتماعية، وبحكم أنه عنصر وشرط جوهري في قيام واستواء واستمرارية أي مجتمع، وفي

(1) - جوزيف دي ماكسمارا: "ضبط الأمن في المجتمعات الأهلية المتنوعة"، ejournal USA ، وزارة الخارجية الأمريكية، المجلد 15، العدد 10، أبريل 2011، ص 05.

(2) - جمال رواب: "الشرطة كنظام أمني ضمن البناء الاجتماعي"، [www.arabsi.org](http://www.arabsi.org)، (08/2010/11).

(3) - ممدوح عبد الحميد عبد المطلب: "الخوف من الشرطة - اتجاهات الجمهور نحو الشرطة" - دراسة ميدانية مقارنة بين مدينة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة ومدينة Huntsville بالولايات المتحدة الأمريكية، إصدارات مركز بحوث شرطة الشارقة، [www.shjpolice.gov](http://www.shjpolice.gov) ، ص 36.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

نفس الوقت إدراكها التام بأن المهمة الموكولة إليها وما لديها من صلاحيات وسلطات للاضطلاع بها، ما هو إلا تكليف من المجتمع وتشريف لها يقتضي منها أن ترقى إلى مستوى الثقة والشرف معاً.

### النقطة الثانية: تتعلق بالجمهور

وتتمثل في أن يكون لدى الجمهور القناعة التامة بأن الشرطة ما هي إلا خادمة له، ترعى مصالحه وحقوق أفرادهم وواجباتهم تجاهه، بتفويض منه ومن ثم يقتضي هذا منه أن يتوفر لديه إحساس راسخ بأن الأمن مسؤولية مشتركة بينه وبين الأجهزة الأمنية وأنه لا يمكن للأجهزة المخصصة للأمن وحدها أن تحقق الأمن المنشود دون مساندته<sup>(1)</sup>.

وبناء على نظرية أن منع الجريمة والتطبيق الفعال للقانون لا يمكن تحقيقهما بدون مساندة وتعاون فعال من قبل الجمهور، قامت إدارات الشرطة في كثير من بلدان العالم بمحاولة تشجيع هذا التعاون عن طريق برامج متنوعة بمجال العلاقات الاجتماعية، وقد اعتمدت في ذلك عدة أسس ومراكز أبرزها:

- أن علاقة الشرطة بالجمهور هي العلاقة بين أعضاء قوة الشرطة وبين الجمهور ككل، وتشمل علاقات إنسانية وعنصرية وصحفية وعامة، ويعتمد كون هذه العلاقات سيئة أو تتميز بعدم المبالاة أو جيدة على اتجاهات وأفعال وسلوك كل عضو من قوة الشرطة على المستوى الفردي أو الجماعي.

- أن العلاقة بين الشرطة والجمهور هي المحصلة الإجمالية لأساليب عديدة ومتنوعة يمكن من خلالها تأكيد أن رجل الشرطة هو جزء من المجتمعات التي يقوم على خدمتها وليس منعزلاً عنها<sup>(2)</sup>.

### **3. عوامل ترتبط بالمجني عليهم**

قد يساهم المجني عليهم في خلق حالة من عدم الود والارتياح بينهم وبين الشرطة، وعادة ما تدور المساهمة في عدم تعاونهم معها أو التصرف غير الودي تجاه أفرادها، ففيما يتعلق بعدم تعاون المجني عليهم مع الشرطة، فيتمثل في عدم الاعتصام بكل ما من شأنه أن يجنبهم الوقوع في تلك الحالة، وذلك من خلال تهيئة الفرصة الكاملة لوقوع الجريمة أو بعث فكرتها في ذهن الجاني، كما يتمثل عدم تعاون المجني عليهم في عدم قيامهم بإبلاغ الشرطة بالشواهد التي تؤيد مخاوفهم من أنهم

(1) - ناجي محمد هلال: "واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة-دراسة اجتماعية"، مرجع سابق، ص 25 .

(2) - محمد خليفة المعلا: "مسألة العلاقة بين الشرطة والجمهور بدولة الإمارات العربية المتحدة"، شرطة الشارقة، مركز البحوث والدراسات، ص 6، 7. www.shjpolice.gov.ae (2014/07/20).

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائي

أكثر عرضة للوقوع ضحية للجريمة، لكي تتخذ الشرطة الإجراءات الأولية لمنع الجريمة قبل وقوعها. ولا شك أن عدم التعاون في هذا الخصوص يخلق شعورا طبيعيا عند رجال الشرطة بالضيق وعدم التعاطف، ويستند رجال الشرطة في تبرير ذلك إلى أن إهمال الإنسان في مثل هذه الحالات يصعب على رجال الشرطة كشف غموض الجريمة، فضلا عن أنه يلقي على الشرطة تبعات إضافية، كما يتمثل عدم تعاون الجاني عليهم مع الشرطة في عدم الإدلاء بالمعلومات أو البيانات الكافية عن الجريمة أو الجناة أو ترددهم في مجرد الإبلاغ أو حتى الإدلاء بالأقوال أو العدول عنها بعد إبدائها، الأمر الذي يدعم مركز الجاني ويصعب في نفس الوقت مهمة الشرطة<sup>(1)</sup>.

ومن جهة أخرى قد يلجأ بعض الجاني عليهم إلى المبالغة في تصوير الأحداث التي وقعت عليهم بهدف حث الشرطة على إعطاء أولوية للاهتمام بها، أو بغرض النكاية بالجاني والكيد له أو تشويه مركزه، هذا كله من شأنه أن يصعب من مهمة الشرطة في معرفة الحقيقة ويبدد جهودها، وبالتالي يمكن القول إن مثل هذه التصرفات وغيرها غير اللائقة وغير المقبولة اجتماعيا من جانب الجاني عليهم تؤدي إلى افتقاد جانب الود مع الشرطة ويخلق في ذات الوقت مناخا مشحونا بكل عوامل الاستفزاز والتوتر<sup>(2)</sup>.

### 4. عوامل ترتبط بالإطار العام للمجتمع

تتمثل هذه العوامل في أمور خاصة بالمجتمع، وتلعب هذه العوامل أو المتغيرات حول درجة شرعية النظام السياسي، ودرجة تماسكه ودرجة الضغوط والتوترات الداخلية والخارجية، وتلعب دورا أيضا حول درجة رشد السياسات الاقتصادية ومدى تحريكها للبعد الاجتماعي، أضف إلى ذلك الوضع الاجتماعي والثقافي السائد في الدولة فضلا عن درجة ومستوى السياسات القضائية والتشريعية ودقتها ونزاهتها ومستوى أداء المنظمات الإدارية.

وذلك لأن سوء السياسات بمختلف مصادرها وجوانبها وانخفاض مستوى أداء المؤسسة الرسمية وغير الرسمية يزيد الأعباء الملقاة على عاتق الشرطة، ومن ثم يساهم ذلك في خلق بؤر التوتر والخروج على الشرعية ونمو الحركات المعادية للنظام، فكل هذه الأمور تلعب دورا مهما لظهور التوترات، وخلق نوع من الشعور بالضيق الفردي والتفاف الأفراد حول ذواتهم فيضيع الهدف القومي، الأمر الذي يحمل على الاعتقاد بعجز السلطات واليأس من إمكانية الإصلاح وتزداد تبعات ذلك حالات

(1) - ناجي محمد هلال: "واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة-دراسة اجتماعية"، مرجع سابق، ص 32-33.

(2) - المرجع نفسه، ص 33.

الخروج على النظام.

والشرطة كرمز للنظام عليها أن تواجه هذا الخلل وتحمل نتائجه، ولا شك أن المعادلة صعبة، فبينما من واجبها حماية الناس من جور بعضهم على بعض أو جور النظام ككل، نجدها مطالبة قانونيا بحماية الأخير من سخط الأفراد واندفاعهم، الأمر الذي يؤدي إلى ظهور حالة من عدم الارتياح بين الشرطة والجمهور<sup>(1)</sup>.

يقول الماوردي أن القاعدة الرابعة من قواعد صلاح المجتمع هي: "أمن عام تطمئن إليه النفوس وتيسر فيه المهمم، ويسكن فيه البريء ويأنس به الضعيف، فليس لخائف راحة ولا لحاذر طمأنينة، وقد قال بعض الحكماء: الأمن أننا نعيش والعدل أقوى جيش، لأن الخوف يقبض الناس عن مصالحهم، ويحجزهم عن تصرفهم، ويكفهم عن أسباب المواد التي بها قوام أودهم، وانتظام جملتهم..."<sup>(2)</sup>.

وجهاز الشرطة التقليدي لا يستطيع تنفيذ كل المهام الموكلة إليه بطريقة ناجحة وفعالة إلا بتعاون أبناء المجتمع معه، وإن هذا التعاون يتطلب عملا خلاقا ينصب على إقامة نوع من العلاقة الوطيدة بين جهاز الأمن وبين المواطنين، بالإضافة إلى ضرورة إزالة الصورة العالقة عن ذلك الجهاز في أذهان الأفراد، وهذا لن يحدث إلا بتحسين الأداء، ومراعاة تطبيق القوانين تطبيقا عادلا وسليما<sup>(3)</sup>.

ولا يمكن لضابط شرطة أو أحد من الأفراد التخلي طواعية وبسرعة عن فكرة كونه رجل أمن، تدرب على فنون وأساليب الربط والضبط لا يمكنه ولو من الناحية النفسية التنازل عن هذا المكسب الذي يحقق له وضع اجتماعيا مميّزا، ولهذا فان تدريب رجل الشرطة على تقبل الدور أو الأدوار الجديدة يحتاج إلى برامج تدريبية خاصة في مجال مهارات الاتصال وعلم النفس والتربية وعلم الاجتماع، مع التأكيد على الجانب الإنساني والأخلاقي والقيمي في تعامل رجل الشرطة مع الجمهور<sup>(4)</sup>.

فعادة ما يرفع جهاز الأمن شعار أنه: "في خدمة الشعب"، وتطبيق هذا الشعار يتمثل في الحرص على حقوق المواطنين والبعد عن التجاوز في استعمال السلطات، ومساعدة الجمهور متى ما طلب

(1) - ناجي محمد هلال: مرجع سابق، ص 34.

(2) - أبو الحسن الماوردي: أدب الدنيا والدين، دار إقرأ، بيروت، لبنان، ط4، 1985، ص 157.

(3) - عادل حسن علي السيد: نظام الشرطة المجتمعية ودور العمل التطوعي في تحقيقه، دراسة في كتاب بعنوان: مفهوم الشرطة المجتمعية، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006، ص 129.

(4) - علي قاسم عبد الله الشعبي: العلاقة التكاملية بين الشرطة النظامية (التقليدية) والشرطة المجتمعية، مركز الدراسات والبحوث، قسم الندوات واللقاءات العلمية، repository.nauss.edu.sa، ص12، (2012/06/12).



## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

ذلك، وهناك قناعة بأن جهاز الأمن لن يستطيع تنفيذ المهام الموكولة إليه إلا بتعاون الجمهور معه ومساعدته، وهذا يتطلب تشييد جسور من الثقة بين جهاز الأمن والشعب، وكذلك العمل على إزالة الصورة المظلمة عن جهاز الأمن في أذهان الجمهور، لذلك كان من المهم أن يلم المواطن إماما كافيا بطبيعة مهمة رجال الأمن ونشاطاتهم.

هذا الفهم يعكس أثرا إيجابيا على علاقة أجهزة الأمن بالجمهور، ولتحقيق هذه الغاية فإنه يتطلب من جهاز الأمن المعني أن يولي عناية للتواصل مع مؤسسات الدولة والمنظمات الجماهيرية، والمهنية والتربوية وغيرها، وهذا يعمق من ذلك الدور في التعاطف والتعاون معها<sup>(1)</sup>.

### خامسا: اتجاهات العلاقة بين رجل الأمن والمواطن

إن للجمهور أثرا واضحا ودورا بارزا في نجاح أي منظمة تتعامل معه، متى ما تحقق له الرضا جراء ذلك التعامل، مما يستدعي المنظمة السعي الحثيث وإتباع أفضل السبل الممكنة، التي تكفل لأفرادها حسن التعامل مع الجمهور، وبالتالي كسب رضا ذلك الجمهور.

وإن رجل الأمن الذي يزاول عمله ميدانيا، ومن خلال الجمهور يواجه مسؤولية في غاية الحساسية والصعوبة، تتمثل في تعامله مع مجموعات من البشر مختلفين في الأنماط والاتجاهات والعادات وكذلك الأجناس، ويتعامل معهم في موضوع في غاية الخصوصية والدقة، يتمثل في تحقيق الخدمة الأمنية لهم بشكل فعال، وذلك لن يتحقق ما لم يتعاون معه ذلك الجمهور<sup>(2)</sup>.

إن الانطباع العام عن الشرطة له عدة مظاهر، فمنهم من ينظر للشرطة بصورة عامة والتي تعتمد على درجة الاعتماد على الشرطة، ودرجة رضا الجمهور، ودرجة الثقة والاحترام التي يحملها الناس للشرطة، وأداء العمل الشرطي بشكل عام، ومنهم من يكون انطباعه من خلال النظر إلى المخرجات والمحصلات الناتجة من عمل الشرطة مثل: درجة تخفيض الجريمة ومهددات الأمن، والقدرة على حل مشكلات المجتمع والظروف المعيشية للناس، والقدرة على تخفيض الخوف من الجريمة والمساهمة في تطوير تماسك المجتمع، ويختلف انطباع الناس عن الشرطة باختلاف درجة تعاملهم واحتكاكهم بالشرطة ودرجة وعيهم بحقوقهم وواجباتهم، ووضعهم الاجتماعي والاقتصادي<sup>(3)</sup>.

(1) - عباس أبو شامة: المعايير النموذجية المطلوبة لرجل الأمن، مرجع سابق، ص 56، 58.

(2) - مبارك بن مخلد الذبياني: "مهارات تعامل رجل الأمن مع الجمهور ودورها في تفعيل الخدمة الأمنية"، مرجع سابق، ص 23، 26.

(3) - هاشم عبد الله السرحان: الأدوار المتبادلة بين الشرطة وأفراد المجتمع لتحقيق الأمن الشامل، مرجع سابق، ص 13.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأردن (الجزء الثاني)

وإن سلوكيات رجل الأمن أثناء تأديته لواجبه تؤثر في اتجاهات المواطنين نحوه، لذا يجب على رجل الأمن أن يقوم بإتباع أفضل الطرق في إيصال الصورة الحسنة عنه<sup>(1)</sup>.

وتؤكد الدراسات العلمية والحقائق العملية بما لا يدع مجالاً للشك، وجود علاقة إيجابية بين مدى تصديق رجل الأمن ومدى زيادة فرص التغيير في اتجاهات الرأي العام، حيث أن درجة الثقة في رجل الأمن يترتب عليها-ضمن مجموعة من العوامل الأخرى-مدى نجاحه في التأثير على الرأي العام<sup>(2)</sup>.

وترتسم الصورة النمطية للشرطة عادة أثناء ممارستها لعملها والتعامل مع الضحية والجاني، والمتهم والشاهد والسجين ومع الإنسان العادي، حيث أن اللطف والتعامل الحضاري والمصادقية والاستجابة والكفاءة في العمل والعدالة والمساواة ترسم صورة نمطية إيجابية للشرطة لدى المواطنين، مما يعزز الثقة والشراكة بين الجانبين، أما تجاوز القانون واستخدام الأساليب غير الشرعية في التحقيق والاعتقال والتفتيش، واستعمال القوة وإساءة معاملة المواطنين فإنها ترسم صورة نمطية سلبية للشرطة<sup>(3)</sup>.

وفي ضوء الاحتكاك المباشر بين أجهزة الشرطة والأمن والجماهير، تتولد اتجاهات وانطباعات الجمهور نحو أجهزة الأمن، ويمكن تصنيف هذه الاتجاهات إلى الآتي:

**1- الاتجاه الإيجابي:** ويعني تكوين انطباعات واتجاهات إيجابية لدى الجمهور عن أجهزة الشرطة وعن أفرادها، ويتمثل ذلك في وجود صورة ذهنية إيجابية لدى الجمهور عن الشرطة وأفرادها، وينعكس ذلك في شكل تعاون من جانب الجماهير مع أجهزة الأمن لأداء المهام المنوطة بها، ويحدث ذلك عندما تصدر السلوكيات الإيجابية من جانب أفراد الشرطة في التعامل مع الجماهير.

**2- الاتجاه المحايد:** ويتمثل في اتخاذ موقف حيادي من الشرطة لا يرتفع إلى درجة إيجابية ولا يهبط لدرجة عدائية، ويتمثل ذلك في حالة اللامبالاة وعدم الاكتراث من جانب بعض الأفراد في مجال التعاون مع الشرطة.

**ج- الاتجاه العدائي:** وذلك باتخاذ الجمهور لمواقف المعارضة دائماً، وأحياناً يتخذ مواقف هدامة من جهود الشرطة، أو وضع العراقيل أمامها، ويتمثل ذلك في التستر على جريمة أو تضليل الشرطة بمعلومات

(1) - محمد إبراهيم الطراونة: اتجاهات المواطن العربي نحو رجل الأمن - دراسة تطبيقية على المجتمع الأردني، مرجع سابق، ص 50.

(2) - محمد يوسف محمد الأبيشي: بناء الاتصال الشخصي والجماهيري في الإعلام الأمني، مرجع سابق، ص 704.

(3) - المرجع نفسه، ص 13.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

مضللة أو غير حقيقية، إلى غير ذلك من التصرفات والسلوكيات التي تعكس اتجاهات عدائية لدى الجمهور نحو أجهزة الشرطة<sup>(1)</sup>.

### سادسا: الدور الإنساني لرجل الأمن في المجتمع

#### 1- البعد التقليدي في ممارسة السلطة عند رجل الأمن

إذا نظرنا إلى رجل الأمن كما يتصوره الناس في ممارسة مهامه منذ القدم، فهو يد السلطة وعينها، فلا بد أن تكون اليد التي تبطش بالجرمين، وتأخذ حق المظلومين، والعين التي ترى الحق والصواب وتحصر على تطبيقهما، وهذا لا يتأتى إلا إذا كسب صاحبها ثقة الناس وتعاون المخلصين والشرفاء منهم، وبقدر حرص رجل الأمن على تعميق هذه المعاني الإنسانية الرفيعة، عن طريق أخلاقه وسلوكه ومعاملاته كلما زادت ثقة الناس به وتعاونهم معه.

فالبعد الإنساني هو الذي يتمثل فيما تقدمه أجهزة الأمن من خدمات مهمة للمواطنين، تلبية لاحتياجاتهم في عدد من المجالات أو المرافق المهمة في الدولة، وهذا البعد لوظيفة رجل الأمن يستلزم بالضرورة أداءه لعمله بكفاءة عالية، والتعامل مع المواطن بإنسانية واحترام.

ورجل الأمن مواطن، وإنسان تتأثر علاقاته بالمواطنين في المجتمع وفق إطار ديني أخلاقي واجتماعي، تنعكس فيها مصلحة الجماعة، ومن هذا المنطلق فإن رجل الأمن يدرك أنه في خدمة الشعب وأن واجبه هو توفير الأمن والحماية للمواطنين جميعا، أما إذا نسي دوره الإنساني ورأى نفسه مكانا فوق الناس وجافاهم بخلقه وطغى عليهم بمعاملته وقسوته، أصبح في عيون الناس سوط عذاب عليهم، وأداة نقمة وظلم وتنكيل، وأحجموا عن التعامل معه وفقدوا الثقة به<sup>(2)</sup>.

#### 2- العوامل المشككة للبعد الإنساني لدى رجل الأمن

تمثل مشكلة الانتماء لجهاز الشرطة جانبا هاما وخطيرا وحيويا في تدعيم قدرة الشرط لتظل على الوفاء بالتزاماتها نحو المجتمع، فضعف الانتماء يجعل الفرد بالضرورة لا يعطي كل ما عنده للخدمة العامة إحساسا منه بالغبين أو الظلم، أو أنه لا ينال حقه بالكامل بينما ينال غيره أكثر مما يستحق، ويمكن القول إن العلاج الأمثل لهذه المشككة يكمن في توفير جميع أشكال الرعاية الصحية والاجتماعية

(1) - محمد يوسف محمد الأبشهي: مرجع سابق، ص ص 705-706.

(2) - محمد بن عوض القحطاني: البعد الإنساني في ممارسة السلطة عند رجل الأمن - دراسة تطبيقية على العاملين بحرس الحدود بالرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض، قسم العلوم الشرعية، ص 58.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

والنفسية والاقتصادية، للفرد داخل الجهاز لتعميق مفهوم الانتماء لديه، بكل ما تحمله هذه الرعاية من أشكال ومعان<sup>(1)</sup>.

ومن الأسباب التي تؤدي إلى عدم وضوح البعد الإنساني لدى رجل الأمن ما يأتي:

أ- طبيعة وظيفة رجل الأمن: إذ تركز مسؤوليته أساسا في حفظ الأمن وتنفيذ القانون، ومن الناس من يرى في هذا العمل تقييدا لحرية أو سيطرة على مقدراته، كما أن رجل الأمن عندما يقوم بتطبيق القوانين يصطدم كثيرا بعدم تقبل الجمهور لها أو عدم إلمامهم بهذه القوانين أو سوء فهمهم للهدف من صدورهما، والنظر إلى رجل الأمن على أنه متعسف أو مستبد، ومن هنا يبدأ الصراع أو التنافر بينه وبين بعض المواطنين الذين لا يفهمون حقيقة الدور الذي يقوم به لحمايتهم<sup>(2)</sup>.

### ب- دور القيم والعلاقات الاجتماعية في بناء المهارات الإنسانية لرجل الأمن

إن العمل الأمني يهدف إلى تحقيق غاية المجتمع في الحفاظ على ممتلكاتهم وعلى أرواحهم، وبث الطمأنينة بينهم، ولذلك فهو يسير وفق آداب وسلوك وقواعد وقيم يجب على رجل الأمن التحلي بها، وبالذات رجال الأمن الذين يحتم عليهم عملهم الاحتكاك بالجمهور الذين هم في أمس الحاجة إلى ثقته ليتعاون معهم.

وتعد العلاقات الإنسانية عاملا مهما في علاقة رجل الأمن بالجمهور فهي التي تحدد قدرة رجل الأمن على العمل والتعامل مع الجمهور بطريقة إنسانية، وبسمات مهارية تميز شخصيته، وتجعل الجمهور متعاون معه، ومقبلا عليه، مما يصب أخيرا في المصلحة العامة، وتحقيق الهدف المطلوب من تقديم الخدمة الأمنية<sup>(3)</sup>.

ورجل الأمن الذي يتجرد من القيم والأخلاقيات يكون وبالا على جهاز الأمن، ولا يزيده إلا خبالا وضعفا، وربما يكون أثره في المجتمع أبعد من الجرائم المروعة، لأن المجتمع هو الذي يدفع وحده الثمن إذا كان بعض رجال الأمن غير أمناء في سلوكهم، أو غير أمناء في تعاملهم أو كانوا غلاظ

(1) - محمد عبد الحليم موسى: الأسباب المؤدية إلى إخلال النظام الأمني والعوامل الواقية منها : دراسة في كتاب: الأمن العام وأثره في بناء الحضارة، أبحاث الندوة العلمية السابعة عشرة والتي قدمت بمقر المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض، ط1، 1990، ص 70.

(2) - محمد بن عوض القحطاني: مرجع سابق، ص 64.

(3) - مبارك بن مخلد الدياتي: مهارات تعامل رجل الأمن مع الجمهور ودورها في تفعيل الخدمة الأمنية، مرجع سابق 2007، ص

القلوب<sup>(1)</sup>.

وتتمثل أخلاق الجهاز الأمني في جانبين أساسيين:

الأول: أخلاق عامة يشترك فيها الناس جميعا لاسيما المؤتمنون، ومنها الصبر والحلم وسعة الصدر والنزاهة واستقامة السلوك والأمانة، وتجنب الشبهات، وكل ما يوقع في استغلال السلطة أو سوء استعمالها في التشفي والانتقام والسيطرة والاستبداد وغير ذلك مما يحط من قيمة المسؤول في نظر الناس، ولا تجعل له عندهم مكانا للثقة والاحترام.

الثاني: أخلاق يجب أن يتصف بها مسؤول الأمن خاصة في الوقاية من الجريمة ومقاومتها ودعم الأمن والاستقرار، والالتزام بحماية الشرعية وسيادة القانون<sup>(2)</sup>.

### ج- دور الإعلام الأمني في تعميق البعد الإنساني لرجل الأمن

اختلفت النظريات التي تناولت تأثير وسائل الإعلام على سلوكيات واتجاهات الأفراد وتعددت النماذج التي درست التأثير التقليدي لوسائل الاتصال الجماهيرية<sup>(3)</sup>، ومن هذا المنطلق نجد أن الأمانة الإعلامية تقوم بمن هو المسؤول على هذه الأجهزة الإعلامية فمتى رغب في تمرير رسالة سالبة كان له ذلك ومتى أرادها ايجابية تحقق أيضاً له ذلك، والإعلام في هذه المسألة يشابه المياه التي يستخدمها الإنسان في الشرب، فهو لا يتابع منبعها ولكنه يستخدمها حين تصل إليه عبر قنواتها ودون أن يعلم ما بها حتى لو كان سماً<sup>(4)</sup>.

وتقوم وسائل الإعلام سواء المسموعة أو المقروءة أو المرئية منها، بتوضيح الدور الإنساني لسلطة رجل الأمن، ومهمته التي تتجلى في تقديم الخدمات للجمهور بجميع أشكالها وأنواعها، والعون والمساعدة وحماية الأرواح والممتلكات، واستتباب الأمن من خلال البرامج البناءة التي يحاول معدوها جاهدين إبراز الدور الإنساني لرجل الأمن، وأنه ليس بالمتسلط أو المستبد، وإنما هو فرد من أفراد المجتمع

(1) - حسين محمود إراهيم: "ميثاق الشرف والقسم وضوابط الالتزام المهني بالقيم لرجل الأمن": دراسة في كتاب: القيم الأخلاقية المرتبطة بعمل رجل الأمن، أبحاث الندوة العلمية الأولى والتي قدمت بمقر المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض، ط1، 1988، ص 18.

(2) - التهامي نقره: القيم الأخلاقية لجهاز الأمن وتطبيقاتها في مجالات العمل الأمني : دراسة في كتاب: القيم الأخلاقية المرتبطة بعمل رجل الأمن، مرجع سابق، ص ص 170-171.

(3)-Armand et Michèle Matilart: Histoire des théories de la communication, édition, la découverte, Paris 2002, P87.

(4) -حسن التيجاني أحمد: "واقع الأمن العربي (البعد الفكري والتقني)"، ورقة علمية مقدمة في الملتقى العلمي حول: (الأمن الشامل: الواقع والمأمول) المنعقد في عمان في الفترة من 12 إلى 14/7/2010، ص 18.

يتأثر بهم ويؤثر فيهم ويألم لألمهم ويفرح لفرحهم<sup>(1)</sup>.

#### د- مؤشرات البعد الإنساني لدور رجل الأمن في المجتمع

يتحمل رجل الأمن مسؤولية كبيرة في المجتمع بين الناس وإطفاء نار العداوة، وإزالة أسباب الخصومة حتى لا تمتد آثارها، وتشتعل أحقادها، ورجل الأمن قادر على تطويق الخصومة من البداية بحزمه وحكمته. ولكل قضية خصوصيتها ولكل بيئة خصائصها ومشكلاتها، فالأهل البداوة مشكلاتهم، ولأهل الفلاحة والزراعة، وللمجتمعات العشائرية، ولأهل المدينة، وللعمال، وأصحاب الصناعات، وكلما اتسعت ثقافة رجل الأمن وخبرته كان أقدر على الإصلاح<sup>(2)</sup>.

وجدير برجل الأمن أن يرى في الناس أباه وأخاه وابنه، ليروا فيه الابن والأخ والوالد، فتتصل القاعدة بالقيادة بأوثق الأسباب، ويتماسك المجتمع ويقوى في ظل الأمن والثقة والعدالة ويتصل بأسباب تقدمه الاجتماعي والاقتصادي، والعلمي والعمري، والعسكري، ومن ثم فرجل الأمن مطالب بأن يتبع الأسلوب الإنساني في أداء عمله والذي من أهم مؤشرات:

➤ عدم استعمال الشدة أثناء التحقيق مع المتهمين بقدر الإمكان، والاعتماد على الأساليب الحديثة في التحقيق.

➤ عدم استخدام العنف والتعسف في عمليات التفتيش.

➤ إعطاء الفرصة للمقبوض عليهم لاستكمال حاجاتهم مثل أخذ الدواء، أو لبس ملابس الخروج، أو الاتصال بالأهل<sup>(3)</sup>.

وقيام رجل الأمن بمثل هذه الخدمات تبرزه بصورة مقبولة أمام المواطنين، فعندما يقدم المساعدة لطفل أو رجل مستغيث، أو يقوم بدرء الخطر عن المواطنين، فإن هذه التصرفات تعطي انطباعا بعيد الأثر عن طبيعة الدور الاجتماعي الذي تمارسه الهيئة التي يعمل بها، وهذا مما يزيد من درجة التفاعل بين المواطنين ورجال الأمن<sup>(4)</sup>.

(1) - محمد بن عوض القحطاني: مرجع سابق، ص 101.

(2) - إبراهيم زيد الكيلاني: القيم الأخلاقية لرجل الأمن بين حقوق الفرد ومصصلحة المجتمع، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1988، ص 150.

(3) - محمد بن عوض القحطاني: البعد الإنساني في ممارسة السلطة عند رجل الأمن، مرجع سابق، ص 60.

(4) - إبراهيم عبد الرحمن الطخيس: العلاقات الإنسانية والعلاقات العامة، مطابع الشرق الأوسط، الرياض، ط1، 1984، ص

### سابعاً: العوامل المؤثرة على صورة رجل الأمن في المجتمع

تري الباحثة " جيهان أحمد رشتي " أن تكوين الصورة هي عملية نفسية، يصعب تجنبها، فهي تتأثر بالثقافة والموروث الاجتماعي، كما تتأثر بشدة بالجماعة، التي ينتمي إليها الفرد، فهي لا تتكون على أساس فردي عقلائي، وإنما هي نتاج نشاط جماعي<sup>(1)</sup>.

وتتعدد العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية لأي مؤسسة، وبالنسبة لأجهزة الشرطة والمؤسسات الأمنية فتمتد تلك العوامل من الجمهور الداخلي، الذي يراه البعض المحدد الرئيسي في هذا الاتجاه، كما تشمل تلك العوامل وسائل الإعلام، والدور الذي يؤديه جهاز الشرطة وعلى أية حال يمكن استعراض تلك العوامل على النحو الآتي:

العامل الأول: الجمهور الداخلي

العامل الثاني: وسائل الإعلام

العامل الثالث: الدور الذي يؤديه جهاز الشرطة في مكافحة الجريمة وأداء الخدمات الأمنية.

العامل الرابع: القيادات الأمنية

العامل الخامس: المسؤولية الاجتماعية لجهاز الشرطة<sup>(2)</sup>.

العامل الأول: الجمهور الداخلي ودوره في تكوين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة

تشكل العلاقات المؤسسية على المستويين الداخلي والخارجي مظهراً من مظاهر القوة المؤسسية، لأنها تحقق نوعاً من العلاقات التكاملية بين الطرفين المتفاعلين، فالعلاقات التقليدية بين المدير والموظف، تعد تكاملية، حيث أن الأول يوجه الموظف لعمل محدد، والثاني ينفذ هذا العمل، فالعلاقات التكاملية تحدث عندما يمزج القائمون بالاتصال بين سلوكين متباينين، فهناك شخص في هذه العلاقة يتحدث ويتحكم في الاتصال، والآخر يستمع وينفذ، وعادة ما يتعامل الموظفون الأدنى درجة مع الأعلى درجة باحترام، ويستخدمون أسلوباً يتفق مع الدرجة الوظيفية، وحتى السن في حالة تساوي المركز الوظيفي، فالموظف يقدر بدرجة أكبر زميله الذي في نفس الدرجة، ولكنه أكبر سناً<sup>(3)</sup>.

(1) - جيهان أحمد رشتي: "الإعلام العربي وقضايا المرأة"، مجلة البحوث والدراسات العربية، ع 36، ديسمبر 2002، ص ص

31-30.

(2) - علي عجوة ومحمود يوسف: إدارة وتخطيط العلاقات العامة، مرجع سابق، ص 165.

(3) - كريم محمد فريد: الاتصالات المؤسسية وتحديات التغيير، مرجع سابق، ص 39.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

"والاتصالات الداخلية تشمل الاتصال في المجموعات الصغيرة وفي المؤسسة ككل، لكن الاتصال في المؤسسة الكبيرة يجب أن يكون مخططاً، ومنظماً بطريقة عقلانية وممنهجة، لانبعاث أفضل للرسالة، واستقبال أفضل لها"<sup>(1)</sup>.

والجمهور الداخلي بالنسبة لجهاز الشرطة هو أحد الجماهير النوعية الهامة لهذا الجهاز، وهو يعني كل العاملين في هذا الجهاز من ضباط، وضباط صف، وجنود ومدنيين يكوّنون معاً جهاز الشرطة الذي يقدم الخدمة الأمنية للمواطنين.

ولما كانت العلاقات العامة - في تصوري - تعكس واقعاً؛ بمعنى أنها لا تستطيع أن تحول المعادن الرخيصة إلى ذهب، كما أنها لا تمسك بعصا سحرية تجعل الأشياء تبدو بصورة مخالفة لواقعها، فإنه يمكن القول: إن رسم الصورة الذهنية لجهاز الشرطة لا يصبح مسؤولية مطلقة للعلاقات العامة، وإنما هي بالدرجة الأولى مسؤولية رجال الشرطة أنفسهم.

ومعلوم أن الحقائق والأفعال تتحدث بصورة أعلى من رنين الكلمات، وإذا كانت هذه القضية مهمة بالنسبة للعلاقات العامة في أي منشأة أو منظمة، فإنها تكتسب أهمية خاصة في جهاز الشرطة؛ بحكم أنه من أكثر الأجهزة الحكومية اتصالاً بالجمهور، ولذا فإن أفراد هذا الجهاز بوسعهم أن يرسّمو الصورة الذهنية التي يريدونها عن أنفسهم لدى الجماهير<sup>(2)</sup>.

وحتى تضمن أية مؤسسة نجاحها لا بد أن تعمل على مبدأ التفاهم والتعاون المتبادل بين المؤسسة والأفراد الذين يعملون فيها، فينبغي على المؤسسة أن تحسن علاقتها بالجمهور الخارجي، وتترك جمهورها الداخلي على أحسن حال، وعليه يجب خلق روح الجماعة والتعاون بين أفراد المؤسسة، ليبدأ بعد ذلك توطيد العلاقات الحسنة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي، فالصورة التي تنطبق في أذهان الجمهور الخارجي عن أي مؤسسة كانت، هي التي يراها في موظفيها وعمالها وطريقة معاملتهم للناس، وأداءهم لواجباتهم، وفي ذلك ما يبرر أن العلاقات العامة تبدأ من المؤسسة، فلا يمكننا أن نتصور مؤسسة تسعى إلى كسب الجمهور الخارجي وتهمّل الجمهور الداخلي من جهة، ومن جهة أخرى فإن العاملين بأي مؤسسة هم بمثابة مرآة عاكسة لصورة مؤسستهم سواء كانت حسنة أو سيئة<sup>(3)</sup>.

(1)- Bouhafs Abdelkrim: La Communication de l'Entreprise: Comment dire aux uns et aux autres, 2007, p 94.

(2) - علي عحوة ومحمود يوسف: إدارة وتخطيط العلاقات العامة، مرجع سابق، ص 166.

(3) - عمري توفيق: "الدور الاستراتيجي للعلاقات العامة في إدارة الأزمات-دراسة حالة-مديرية الأرصاد الجوية-قسنطينة"، مذكرة

ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم الإعلام والاتصال، ص 25.



### العامل الثاني: وسائل الإعلام

علينا أن نسلم بداية بوجود أسباب وعوامل تاريخية واجتماعية وثقافية تفاعلت مع كثير من الأحداث والتجارب السياسية العربية، لتشكل مكونات سلبية أضرت وما تزال بحقيقة صور المؤسسات الأمنية، ورجال الأمن، لكن المفارقة أن تفاعل مجمل تلك الأسباب ونتائجها حدث في ظل ضعف أو غياب استراتيجيات وخطط الإعلام الأمني لتحسين الصورة أو على الأقل تقديم صورة حقيقية عن المؤسسات الأمنية ووظائفها ومسئولياتها، وحدود أدوارها وطبيعة المسؤوليات والمخاطر الملقاة على رجال الأمن، لقد أدى هذا الغياب وبصراحة إلى تنامي تلك العناصر السلبية في صور رجال الأمن ومؤسساته، وانتشرت على نطاق واسع بين أوساط الرأي العام، اتجاهات وصور عن الامتيازات التي يحصل عليها رجال الأمن، والتجاوزات التي يرتكبوها<sup>(1)</sup>.

ويلعب الإعلام دورا بارزا ويؤثر بفعالية في دعم عمل الأجهزة الأمنية، كما أنه يمكن أنه يؤثر سلباً في تأجيج العلاقة بين الأمن والجماهير، وقد يتخطى دوره إلى تحريض الجماهير ضد الأمن.. وهذا يعد منعطفاً خطيراً يجب الانتباه إليه.. لذا أصبحت ضرورة توثيق العلاقة بين الأمن والإعلام حقيقة لا لبس فيها، فهما جناحا الأمن والاستقرار في المجتمع<sup>(2)</sup>.

وإذا أردنا الحكم على واقع العلاقة بين الشرطة والجمهور وحقيقة الصورة الذهنية لجهاز الشرطة، ينبغي مراعاة دور أجهزة الإعلام في إضفاء صورة سلبية عن الشرطة في أذهان الجماهير، من خلال تناول الإعلامي المقصود وغير المقصود أحيانا أخرى لسلبات الشرطة ومحاولة تضخيمها، أو نقدها نقدا لاذعا يترك ملامح غائرة بصورة سيئة عن الشرطة في أذهان الجماهير<sup>(3)</sup>، حيث تبين نتيجة لإحدى الدراسات أن المسلسلات العربية التلفزيونية أظهرت رجل الشرطة من خلال مجموعة من السمات السلبية، كالتعالي على الآخرين، والقسوة والميل إلى الشر.. إلخ، كما أظهرت نفس الدراسة أن المسلسلات العربية التلفزيونية قدمت صورة سلبية لرجل الشرطة في معاملة الجمهور، وقد شغلت هذه الصورة السلبية نسبة تزيد عن 63%، من جملة المواقف التي يتعامل فيها رجل الشرطة مع الجمهور<sup>(4)</sup>.

كما أظهرت نتائج دراسة الباحثة "حنان محمد إسماعيل" عن "صورة رجل الشرطة في الأفلام

(1) - محمد علي شومان: الإعلام الأمني ودوره في تصحيح المفاهيم الخاطئة، مرجع سابق، ص 07.

(2) - أحمد محمد توفيق: التعاون بين المؤسسات الأمنية والإعلامية من أجل إستراتيجية إعلامية عربية للتصدي للإرهاب، ص repository.nauss.edu.sa.03 ، (2016/07/25).

(3) - عدلي أحمد الشerman: مرجع سابق، ص 80.

(4) - عدلي سيد رضا: صورة رجل الشرطة في الدراما التلفزيونية، دار الفكر العربي، القاهرة، 1984، ص ص 84-85.

## الفصل الثالث..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

السينمائية المصرية"، بعض الملامح السلبية لشخصية رجل الشرطة تمثلت في الآتي:

- بعض الأفلام أبرزت ظاهرة تجاوز بعض ضباط الشرطة حقوق المتهمين، والمعاملة العنيفة لهم.
- أظهرت الأفلام التعامل السيئ والسلبى داخل أقسام الشرطة عند الرغبة في تحرير محضر، وعدم الوصول إلى نتيجة محددة قد تصل إلى حد التنازل عن تحرير المحضر.
- طرحت التعامل القاسي والإساءة للمتهمين بصورة كوميدية، عندما كان البطل يتدرب كيف يصبح رجل شرطة في أحد الأفلام<sup>(1)</sup>.

فقد نجد في المسلسلات التلفزيونية والأفلام نماذج مختلفة من رجال الشرطة والأمن، بعضها إيجابي، ولكن معظمها سلبى حين تتعامل مع المواطن بفوقية وعدم اهتمام كاف بقضيته، بل لا تتورع في كثير من المسلسلات عن استخدامه لأغراض خاصة بها، ومجافية للقانون وحقوق الإنسان بصفة عامة، حين تصور بعض رجال الأمن وهم يتورطون في قضايا خارجة عن القانون كالرشوة والفساد، وحين تجمع المظاهرات بقسوة... الخ.

فيلم "هروب" -مثلا- للمخرج المصري "عاطف الطيب" يقدم جهاز الشرطة مصورا كيف يمارس الإرهاب ليس فقط على الجمهور، بل أيضا داخل جهاز الشرطة نفسه، من خلال نموذجين من رجال الشرطة أحدهما فاسد والآخر حسن الأخلاق، ويصور الفيلم مشاركة الإعلام في تضليل الرأي العام، وتقديم صورة عن السلطات الأمنية التي يفترض بها مكافحة الجريمة على أنها ضالعة فيها، وأنها ليست دوما الجهاز الأمني النبيل الذي يحقق الأمن<sup>(2)</sup>.

وتعتبر وسائل الإعلام النافذة التي تطل الجماهير من خلالها على القضايا والأحداث المختلفة، لذا فإن لها دورا مهما وكبيرا في تشكيل الصورة الذهنية، ومن خلالها يتكون رأي عام وانطباعات، كما أنها تلعب في بعض البلدان دورا مؤثرا في تكوين صورة ذهنية سلبية للشرطة بتقديمها النموذج السيئ لرجال الشرطة، فقد تبرزهم في صورة القساة المتعجرفين، الذين لا يعرفون إلا استخدام القيود الحديدية، وفن الطرق على الأبواب لتفتيش المنازل وسوق المتهمين لوضعهم خلف القضبان، وكأن دورهم محصور في هذا الجانب من جوانب العمل، في حين لا تعطي وسائل الإعلام الأدوار الأخرى لرجل الشرطة الأهمية

(1) - حنان محمد إسماعيل: "صورة رجل الشرطة في الأفلام السينمائية المصرية"، الأمانة العامة لمجلس وزراء الداخلية العرب، المكتب العربي للإعلام الأمني، جوان 2008، ص 31.

(2) - سمير إبراهيم حسن: "الصورة النمطية للأجهزة الأمنية في وعي المواطن العربي"، مجلة جامعة دمشق، مج 30، ع 3+4، 2014، ص 327-328.

والوقت الكافيين ضمن برامجها<sup>(1)</sup>.

وقد أشار الدكتور "خالد بن عبد العزيز الحرفش"، مدير إدارة العلاقات العامة بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، إلى الممارسات السلبية الخاطئة في التعامل مع رجل الأمن، ما تقوم به بعض الوسائل الإعلامية، وبخاصة التلفزيون، ومن بعده الإذاعة، هناك من يستخدم الفن وسيلة للإساءة إلى رجل الأمن، سواء كانت هذه الإساءة مقصودة، أو غير مقصودة، قد يصورون رجل الأمن بأنه الرجل الخنوع، الذي لا يقوى على مجابهة أية أخطاء أو جريمة، أو فرد منحرف، علما أن رجل الأمن الذي تنطبق عليه هذه الموصفات ما كان له أن يجد مكانا في العمل الأمني، لأن رجل الأمن هو المسؤول عن مواجهة أي خطأ أو جريمة، أو أي نوع من الانحراف، لكن بعض وسائل الإعلام وخصوصا المرئية منها، لا تبالي بهذا المشهد أو ذلك، طالما أنه من وجهة نظر القائمين على هذا العمل الإعلامي، أنه سوف يشري العمل الفني، غير مبالين بالانعكاسات السلبية، والعواقب المترتبة على عرض مشهد يسيء إلى هذا الرجل، الذي يؤدي رسالة نبيلة عنوانها خدمة المواطن، والسهر على راحته وحمايته من أي خطر<sup>(2)</sup>.

وإذا كان لوسائل الإعلام دورا تؤول فيه في تعزيز صورة عامة معينة عن أجهزة الشرطة وتأثيرها على المفاهيم العامة فيما يتعلق بمستويات الجريمة، والخوف من الجريمة، فقد أظهرت الدراسات أن القصص المتعلقة بالجريمة تحصل على قدر غير متناسب من التغطية الإعلامية مقارنة مع غيرها القضايا الاجتماعية، وعلاوة على ذلك، التركيز على مثل هذه القصص لا يعكس أنماط الجريمة الفعلية<sup>(3)</sup>.

فمهم جدا أن تهتم إدارة العلاقات العامة "كيف يُصور قسم الشرطة من قبل مسرحيات وسائل الإعلام؟ وكيف تُعامل الشرطة وسائل الإعلام؟ لأنها تلعب دورا رئيسيا في تشكيل الرأي العام، لا بد من سياسة تدعم الانفتاح والصدق مع وسائل الإعلام، هذا يشجع جميع الموظفين للحفاظ على علاقات الصداقة والتعاون مع الصحفيين، ومع ذلك ثقافة الخوف استمرت عند التعامل مع وسائل

(1) - عديل أحمد الشerman: مرجع سابق، ص ص 81 - 82.

(2) - خلية الاتصال والصحافة: "قيادات أمنية عربية تشيد بيوم الشرطة العربية"، مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 113، جانفي 2013، ص ص 53-55.

(3) -Cooke. L. and Sturges. P: **Police and media relations in an era of Freedom of Information**, This is an electronic version of an article published in the journal, Police and Society: [www.informaworld.com](http://www.informaworld.com), 2009, p 06.

باعتبارها في عصر المعلومات، والمجتمع الرقمي، والذاكرة الاجتماعية، تؤدي دورا استراتيجيا في تحديد الوعي الاجتماعي، كما أنها تشكل الواقع كما تراه، وليس كما هو، والذي يحدد في نهاية المطاف إلى جانب متغيرات أخرى، السلوك الاجتماعي في أي مجتمع<sup>(2)</sup>.

### العامل الثالث: الدور الذي يؤديه جهاز الشرطة في مكافحة الجريمة وأداء الخدمات الأمنية

لا ريب أن جهاز الشرطة في أمس الحاجة إلى تأييد الجماهير لجهوده، فهذا التأييد ييسر عمل الشرطة ويقلل الصعوبات التي تواجهها، ويضمن مساعدة الجماهير وتعاونهم مع أفراد الجهاز<sup>(3)</sup>، فلم تعد المؤسسات الأمنية تستطيع أن تبقى بمعزل عن المجتمع ومؤسساته، وأفرادها يجب عليهم أن ينخرطوا مع جميع فئات المجتمع، حتى يتمكنوا من الاستفادة منهم بالمشاركة الأمنية، والمساعدة عند الطوارئ، ولا شك في أن انعزالها عن مجال العمل المستمر والتعاون مع المؤسسات الاجتماعية في كل مراحل الجريمة؛ يفقد الإجراءات التي تتخذ في هذا السبيل النتائج المرجوة، وكلما زاد التعاون والاختلاط ومشاركة الأجهزة الأمنية، كلما اقترب المجتمع من تحقيق أمله في القضاء على عوامل الجريمة<sup>(4)</sup>.

ذلك أن جهاز الشرطة كلما أدى دوراً فعالاً في مكافحة الجريمة، وقدم خدماته الأمنية الأخرى على الوجه الأكمل، ساهم ذلك الأداء في تكوين الصورة الذهنية الطيبة لدى الجماهير، وفي الواقع توجد مجموعة من العناصر المتعلقة بهذه النقطة تساهم في تكوين الصورة الطيبة لجهاز الشرطة نشير إليها على النحو التالي:

■ إعلام الجماهير بدور الجهاز في مكافحة الجريمة وقدرته على تحقيق الأمن.

الإعلام عن الخدمات الأمنية التي يقدمها الجهاز.

➤ الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.

(1)-Castro. C. Daniel: **The impact of police and media relations on a crisis**,

Monterey, California. Naval Postgraduate School, 2006 , p19.

www.nps.edu.Library .(2014/11/24)

(2) -محمد قيراط: "الآثار السلبية للجريمة والعنف والانحراف في وسائل الإعلام"، دراسة في كتاب: الإعلام والأمن، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ط1، ص 142.

(3) - محمود يوسف مصطفى عبده: "دور قادة الرأي في تكوين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة-دراسة تطبيقية على جهاز

الشرطة المصري"- مجلة بحوث الاتصال، ع 9، يوليو 1993، جامعة القاهرة، ص 200.

(4) - عزام محمد على الجويلي: العلاقات الدولية، مرجع سابق، ص ص 245-246.

- امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
- مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية.
- كيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير.
- تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها<sup>(1)</sup>.

#### العامل الرابع: القيادات الأمنية

القائد الأمني هو أهم عنصر من العناصر البشرية في جهاز الشرطة، حيث أن الفرق بين النجاح والفشل في أي نشاط جماعي أو في أي تنظيم مهما كان نوعه وهدفه، سواء في مجال العمل الخاص أو العام، أو حتى في الحياة الأسرية، يرجع أساساً إلى القيادة الصالحة والرشيدة، التي توجه هذه النشاطات بكفاءة، وذلك بإصدارها القرارات الفعالة والمتزنة التي يتقبلها الأفراد والجماعات، طوعاً واختياراً ويعملون على تنفيذها عن رغبة واقتناع، فواء كل عمل أو جهد إداري أو اقتصادي، أو سياسي ناجح شخص أو أشخاص يديرون دفته ويوجهونه إلى بر الأمان وطريق النجاح<sup>(2)</sup>.

والقيادات الأمنية جزء من الجمهور الداخلي الذي سبق الحديث عنه، وإن كان جزءاً يتولى القيادة والزعامة وإعطاء الأوامر والتعليمات لتنفيذ الخطط التي يضعونها، والتي تترجم سياسة جهاز الشرطة وأهدافه، وهذه القيادات قد لا تمارس الاتصال المباشر بالجماهير بنفس الدرجة التي يمارسه بها بقية أفراد من جنود، وأمناء شرطة ومدنيين وضباط عاديين، فهؤلاء أكثر احتكاكاً بالجماهير لتوصيل الخدمات الأمنية المختلفة، وعلى الرغم من هذا فهم مسئولون عن تكوين الصورة الذهنية لدى الجماهير، فهم أحد مصادرها، فهذه القيادات، وعلى رأسها السيد الوزير ومديري الأمن في المحافظات ومديري التخصصات والفروع الأمنية المختلفة، كمدير مكافحة المخدرات، ومدير الأدلة الجنائية، ومدير مكافحة جرائم التزوير، وخلافه، ومن يليهم من قيادات أمنية، هؤلاء يطبعون بأقوالهم وأفعالهم صورة ذهنية معينة عن جهاز الشرطة من خلال:

- تواجدهم بصورة أو بأخرى عبر وسائل الإعلام.
- اتصالمهم - وإن كان قليلاً - بفئات الجمهور المتردد على الشرطة طلباً للخدمة الأمنية أثناء فترات

(1) - علي عجوة ومحمود يوسف: إدارة وتخطيط العلاقات العامة، مرجع سابق، ص ص 187، 192.

(2) - بندر علي موسى دوش: "دور المهارات الأمنية في رفع مستوى الأداء-دراسة مسحية لمديري مراكز شرطة العاصمة المقدسة"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية، تخصص القيادة الأمنية، 2006، ص 61.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

العمل الرسمية.

■ حركتهم العادية في المجتمع: سيراً في الشارع، شراء من الأسواق-أداء لمجاملة اجتماعية في أحزان وأفراح.

ويمكن أن نصوغ بعض النقاط ونشير إلى بعض الأساليب التي تجعل القيادات الأمنية مصدراً لتكوين الصورة الذهنية الطيبة عن جهاز الشرطة، نشير إليها على النحو التالي:

- القدوة الطيبة
- روح الأسرة الواحدة
- تطبيق مفهوم الاتصال ذي الاتجاهين مع الجمهور الداخلي
- المشاركة الاجتماعية
- استخدام لغة مهذبة للتخاطب
- احترام رموز المجتمع وقياداته
- المعاملة الطيبة مع الإعلاميين
- الزيارات المتبادلة مع المؤسسات التربوية والتعليمية

وهذا كله من شأنه أن يطبع صورة طيبة عن هذه القيادات الأمنية وعن الجهاز الذي ينتمون إليه لدى جمهور<sup>(1)</sup>.

### العامل الخامس: المسؤولية الاجتماعية لجهاز الشرطة

لا يمكن فصل العمل الأمني عن الأحداث الاجتماعية أو السياسية للمجتمع، ومن ثم فإن رجل الأمن ينبغي أن يكون على دراية بما يدور حوله في المجتمع، ويتوقع مردود كل حدث على الموقف الأمني، ويكون مستعداً لمواجهة آخذاً في اعتباره الأبعاد المختلفة لما قد يطرأ على الساحة، ومتوقفاً لردود الأفعال لدى الجماهير، على أن يكون لديه روية متكاملة لما ينبغي عمله لمواجهة أي موقف أمني بسرعة وشجاعة وحكمة<sup>(2)</sup>.

ويعنى مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالنسبة لجهاز الشرطة، أن تمتد أيادي الجهاز لحياة المجتمع ليس فقط من خلال حسن قيامه على تحقيق الأمن، وإنما من خلال التواجد الفعلي في حياة الجماهير،

(1) - علي عجوة ومحمود يوسف: إدارة وتخطيط العلاقات العامة، مرجع سابق، ص ص 178، 183.

(2) - بندر علي موسى دوش: "دور المهارات الأمنية في رفع مستوى الأداء-دراسة مسحية لمديري مراكز شرطة العاصمة المقدسة"، مرجع سابق، ص 73.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

والمساهمة في رقى المجتمع وتطوره بـصـور شتى، كمشاركة الجهاز للمجتمع ومؤسساته وأفراده في المناسبات المختلفة، والمساهمة في نظافة البيئة وتجميلها، والمشاركة في حل المشكلات بتفاعل هيئات الشرطة العلمية، بإمكانات أفرادها البحثية مع قضايا المجتمع، ووضع نتائج الدراسات التي تجربها الأكاديميات والمعاهد التابعة لجهاز الشرطة أمام الجهات المسؤولة.

كما يمكن للجهاز تقديم المساعدة والرعاية للمؤسسات الاجتماعية المختلفة، كـرعاية المسنين والطفولة وغيرها، كما أنه من الضروري التعاون مع الأجهزة الإعلامية، لإنتاج المواد والمضامين الإعلامية المناهضة للمخدرات والتدخين وكافة صور الانحراف، ومما لا شك فيه أن مثل هذه المشاركات التي يساهم بها الجهاز، بالإضافة إلى عمله الرئيسي في تحقيق الأمن، تؤدي إلى إبراز جهاز الشرطة بصورة العضو النافع للمجتمع كله بأفراده ومؤسساته، مما يؤدي إلى إيجاد مناخ أفضل يستطيع أفراد الجهاز تأدية أدوارهم فيه بنجاح وكفاءة عالية<sup>(1)</sup>.

هذا فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية لجهاز الشرطة تجاه المجتمع، أما عن التواجد على الساحة الدولية، فيمكن القول إن العلاقة الوثيقة التي تربط أي جهاز شرطة بأجهزة الشرطة في مجتمعات أخرى، وكذا العلاقة الطيبة مع المنظمات الدولية والإفريقية والآسيوية والعربية ذات الصلة بمكافحة الجرائم كالإرهاب والمخدرات، وكذا العلاقة مع الأكاديميات والمعاهد الأمنية المختلفة، هذا كله من شأنه أن يؤدي إلى تكوين الصورة الطيبة عن جهاز الشرطة<sup>(2)</sup>.

والواقع أن تكوين صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسات الأمنية ورجال الأمن لا يتأتى إلا في ظل إزالة العوائق أمام القائمين على إدارة تلك الصورة، مع العمل على التصدي للإشكاليات والمفاهيم الخاطئة التي ترتبط بإدارة الصورة الذهنية والفاعلين عليها، وهنا أهمية الارتقاء بمستوى الجهاز المعني بالاتصالات داخل المؤسسات الأمنية، وهو العلاقات العامة إلى جانب نشر ثقافة الاتصال والعلاقات العامة داخل المؤسسة الأمنية وخارجها<sup>(3)</sup>.

(1) - علي عمجوة ومحمود يوسف: إدارة وتخطيط العلاقات العامة، مرجع سابق، ص 210.

(2) - المرجع نفسه، ص 211.

(3) - محمد علي شومان: الإعلام الأمني ودوره في تصحيح المفاهيم الخاطئة، مرجع سابق، ص 08.

المبحث الثاني: العلاقات العامة والصورة الذهنية في جهاز الأمن الجزائري

أولاً: لمحة تاريخية عن نشأة جهاز الأمن وتطوره في الجزائر

### 1- الشرطة الجزائرية في القرون الوسطى

عرف إنشاء جهاز الشرطة الجزائرية العديد من المحطات التاريخية، إلى أن وصل إلى هذه الصورة الحضارية التي هو عليها في وقتنا الحاضر نلخصها في المراحل الآتية:

#### أ- الشرطة الرستمية 776-908م

شهدت الجزائر ظهور أول نموذج للشرطة الوطنية خلال القرون الوسطى بمدينة "تبهرت" عاصمة الدولة الرستمية، وكان ذلك في سنة (160هـ - 776م)، على يد الإمام والقاضي العادل عبد الرحمان بن رستم مؤسس أول دولة وطنية تظهر على الأراضي الجزائرية بعد الفتح العربي الإسلامي لمنطقة شمال إفريقيا سنة 670 م، تاريخ تكريسه بشكل نهائي من طرف الصحابي الجليل "عقبة بن نافع"، وقد أعزى عبد الرحمان بن رستم مهمة القيام بهذه المهنة النبيلة إلى نفر من فحول قبيلة نفوسة لما كانوا يتحلون به من استقامة، ونزاهة، وصرامة تجاه كل من تسول له نفسه إيذاء غيره، وانتهاك حرمت حدود الشرع الإسلامي الحنيف<sup>(1)</sup>.

#### ب- الشرطة الحمادية 1007-1152 م

عرفت الشرطة الجزائرية قفزة نوعية عملاقة في الدولة الحمادية 1007 - 1152م، وهي ثاني دولة جزائرية خلال القرون الوسطى، حيث توسعت مهامها إلى حراسة الأسواق، والأحياء، وشوارع المدن، وأبواب العاصمة وتأمين الطرقات الموصلة إليها، ومراقبة الموانئ، والسهر على راحة التجار، والمسافرين الأجانب، وتوفير لهم الأمن والطمأنينة على أرواحهم ومتاعهم بداخل الفنادق التي يحلون بها، كما كانوا ينظمون دورياتهم الاستطلاعية ليلاً مصحوبين بأسراب الكلاب لتحديد أماكن المتسكعين والمتسللين المشبوهين، عقب الإعلان عن توقيف التجول بواسطة "البراح"، ونالت الشرطة الحمادية مكانة مرموقة في هرم النظام الإداري للدولة وعاد صاحب الشرطة بداخل العاصمة يخضع إلى سلطة أمير الدولة مباشرة، فيما أصبح خلفاؤه على المدن والمقاطعات يخضعون بدورهم إلى سلطة حاكم المدينة

(1) - موسى لقبال: الجزائر في التاريخ، العهد الإسلامي من الفتح إلى بداية العهد العثماني، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر،



## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

أو حاكم المقاطعة من غير وساطة إدارية أخرى تربط بينهما<sup>(1)</sup>.

### ج- الشرطة الزيانية 1235-1554 م

اتخذت الدولة الزيانية، ثالث وآخر دولة جزائرية خلال القرون الوسطى، شرطة خاصة بها على غرار الدولتين الخليليتين السابقتين، وقد كان يسمى قائدها عندهم بالحاكم بدل صاحب الشرطة، كما كان متعارفاً عليه من قبل، وكان الحاكم يقوم بالحفاظ على الأمن داخل المدينة، ويراقب سلوكيات الناس، وقد كان له أعوان يتجولون في المدينة لزجر الناس عن الفجور، وشرب الخمر والسرقعة، وغيرها من الجرائم، ويقومون بدوريات ليلية، ويلقون القبض على السكارى واللصوص والمتشردين<sup>(2)</sup>.

### د- الشرطة الجزائرية في الفترة العثمانية (1519 - 1830م)

إنّ أهم ما كان يميّز التواجد العثماني بالجزائر هو الأمن والاستقرار، بحيث أجمع المعاصرون من الأوروبيين أن المواطن الجزائري عرف نوعاً من الأمن وقرته له الشرطة العاملة بمختلف بايليك الجزائر والجدير بالإشارة أن الشرطة كانت مقسمة إلى فرعين: شرطة خاصة بالأتراك والكراغلة، وشرطة خاصة بالأهالي، ولتشدّد وصرامة الشرطة العثمانية بالجزائر، أصبحت بعض الجرائم كجريمة القتل مثلاً شبه منعدمة، وعلى العموم فإن الشواش كانوا غير مسلحين ويستعملون القوة البدنية في القبض على المجرمين، وخير دليل على شدة الجهاز وشمول رقابة الشرطة شهادة القنصل الأمريكي بالجزائر وليام تشالز (1816/1824) الذي كتب في مذكراته "...أنا أعتقد أنه لا توجد مدينة أخرى في العالم ييدي فيها البوليس نشاطاً أكبر مما تبديه الشرطة الجزائرية التي لا تكاد تفلت من رقابتها جريمة، كما أنه لا يوجد بلد آخر يتمتع فيه المواطن وممتلكاته بأمن أكبر"، و هذه الشهادة خير دليل لما عرفته الأيالة في تلك الفترة من أمن إلى درجة أنها وصفت "بالبلد الأمين"<sup>(3)</sup>.

### 2- الشرطة الجزائرية في عهد الاستعمار الفرنسي

#### أ- شرطة دولة الأمير عبد القادر (1230 - 1247هـ / 1830-1847م):

تمّت مبايعة الأمير عبد القادر (1808-1883م)، مؤسس الدولة الجزائرية الحديثة من طرف مشايخ وأعيان قبائل البلاد في 13 رجب 1284 هـ، الموافق ليوم 28 نوفمبر 1832 م، و تلقّب منذ ذلك الحين

(1) - رشيد بورويبة: الدولة الحمادية تاريخها وحضارتها، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1977، ص 123.

(2) - موسى لقبال: الجزائر في التاريخ، العهد الإسلامي من الفتح إلى بداية العهد العثماني، مرجع سابق، ص 112.

(3) - الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية: [www.dgsn.dz/ar/musee.php](http://www.dgsn.dz/ar/musee.php)

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

بأمير المؤمنين، وشرع في إرساء دعائم حكومة دولته الفتية على نمط نُظْمِ الدّول الغربية المعاصرة له. حيث أنشأ على الصّعيد المركزي هيئة تنفيذية، قوامها سبْعُ نِظَارَاتٍ، أو وزارات بتعبيرنا الحالي، كان من جملتها نِظَارَةٌ، أو وزارة الدّاخلية، وهيئة استشارية سامية، سمّاها "بالمجلس الشوري الأميري العالي"، قوامها أحد عشر عضوًا من كبار العلماء وأخلص أعيان البلاد.

أما على الصّعيد المحلّي فقد عمد إلى تقسيم التّراب الوطني إلى جملة من المقاطعات الإدارية، سمّاها كما هو الحال عليه اليوم بالولايات، حيث كان يحكمها نيابة عنه، حاكم بلقب "ال خليفة"، أي خليفة الأمير في تدبّر مختلف شؤون الإقليم بما فيها حفظ النظام العام، وتوفير الأمن والطمأنينة للرّعية وأملآكها، والحقيقة لم يقتصر دور الأمير في مجال حفظ النظام العام، و توفير الأمن لمواطنيه عند هذا الحدّ فحسب، وإمّا تعدّاه إلى تشكيل شرطة خاصّة موزّعة على مختلف شوارع وأحياء المدن، بل وحتى معسكرات جيشه المتنقّلة، حيث كان يسمّى أفرادها بالشّواش، وقد كان سلاحهم العصيّ لا غير، يستخدمونها متى استدعت الحاجة إلى تأديب المنحرفين، وتصويّب سلوكات المخطئين والمجنّحين في حق الآخرين، أو المخلّين بضوابط النظام العام<sup>(1)</sup>.

### ب- الشرطة الجزائرية أثناء الثورة التحريرية (1954 - 1962)م

عقب الإعلان عن الكفاح المسلح في الفاتح من نوفمبر 1954، برز من أولويات المنظمة ضمان أمن السكان وكذلك أمن جبهة التحرير الوطني وجيش التحرير الوطني، وقد أوكلت هذه المهمة لفرع من المنظمة الثورية، من مهامه جمع المعلومات وكذا متابعة تحركات العدو.

وقد تمخض عن انعقاد مؤتمر الصومام في 20/08/1956، تقسيم الإقليم إلى ولايات التي قسمت بدورها إلى مناطق وجهات وقطاعات، مما سمح للثورة بالتكفل جديدًا بالجوانب الإدارية، وعموما فالدور الأساسي لرجال الشرطة في هذه الفترة هو ضمان السير الحسن للثورة التحريرية<sup>(2)</sup>.

### 3- المراحل الكبرى للشرطة الجزائرية بعد الاستقلال

#### أ- الفترة ما بين 1962-1965

تأسست المديرية العامة للأمن الوطني، بمرسوم في الثاني والعشرين جويلية من سنة 1962،

(1) -الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية: [www.dgsn.dz/ar/musee.php](http://www.dgsn.dz/ar/musee.php) ، مرجع سابق.

(2) -عيسى قاسمي: الشرطة الجزائرية مؤسسة ليست كالمؤسسات الأخرى [www.dgsn.dz/ar/l'istorique.php](http://www.dgsn.dz/ar/l'istorique.php).

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

وسلمت المهام لأول مدير عام للأمن الوطني من طرف مندوب النظام العمومي في الهيئة المؤقتة، المنشأة وفقا لاتفاقيات إفيان والمنصبة غداة وقف إطلاق النار في 19 مارس 1962 بالمنطقة المسماة بالصخرة السوداء ( بيومرداس)، ومن أولويات المهام المنوطة بالمديرية الجديدة، هي ملء الفراغ المتروك عقب الرحيل الجماعي لجميع موظفي الشرطة الفرنسية، الذين كانوا يمثلون الأغلبية الساحقة المكونة للشرطة آنذاك، وقد شكلت العناصر الجزائرية المتبقية من هذه الشرطة النواة الأولى للشرطة الجزائرية، بعد أن انضم إليهم في تلك الفترة إطارات قدموا من تونس و المغرب وكان عددهم لا يتجاوز المئة، كما التحقت بهم مجموعة أخرى من الشبان برتبة محافظ شرطة عددهم ثلاثين بعثت بهم جبهة التحرير الوطني إلى أكاديمية الشرطة بالقاهرة خلال السنتين الأخيرتين للثورة التحريرية، وكانت مساهمتهم حاسمة في التكوين آنذاك.

وفي هذا الصدد تم تدشين العديد من مدارس الشرطة كمدرسة حسين داي لتكوين الإطارات سنة 1962، ومدرستي قسنطينة وتلمسان سنة 1963 وكذا مدرسة سيدي بلعباس في سنة 1964، وكانت المديرية العامة للأمن الوطني آنذاك تابعة لوزارة الداخلية متخذة مقرها بقصر الحكومة، وترأس المديرية العامة للأمن الوطني، خلال هذه الفترة المحامي محمد مجاد، ليتوالى على رئاستها بعد ذلك كل من السادة: يوسف محمد، طايبي محمد العربي ويادي محمد، وفي 1 جوان 1965، تم استخلاف السيد محمد يادي بالسيد أحمد دراية الذي كان يشغل منصب قائد الهيئة الوطنية للأمن التي تأسست عام 1963.

### ب- الفترة ما بين 1965 و 1970

اتخذت الهيئة الوطنية للأمن التي كان يقودها السيد أحمد دراية، من المدرسة العليا بشاطوناف الحالية مقرا لها، وكانت تتبعها مدارس للتكوين خاصة بها في كل من: وهران، بودواو، واد السمار وحسين داي كذلك، وفي أوت من سنة 1965، انضمت هذه الهيئة إلى الأمن الوطني وأصبحت كاحتياطي لحفظ النظام العمومي، علاوة على مهامها المتمثلة في حماية المرافق العمومية والنقاط الحساسة والبعثات الدبلوماسية والمواكبة الرسمية، وخلال هذه الفترة دائما انطلقت عدة عمليات توظيف و تكوين، واتسمت هذه الأخيرة بإنجاز العديد من المنشآت الأمنية على مستوى التراب الوطني، وفي هذا السياق، عرفت عملية التوظيف تطورا كميًا خاصة مع فتح المدرسة التطبيقية بالصومعة بالبلدية في الفاتح أوت من سنة 1969.<sup>(1)</sup>

وفي محاولة لتحسين مردود الجهاز الأمني و تقوية التماسك بين مختلف مصالح الشرطة (الشرطة

(1) - عميد الشرطة عبد الباقي سكران: "الشرطة الجزائرية عبر التاريخ"، مجلة الشرطة الجزائرية، ع 2، سنة 1985، ص 08.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

القضائية، الأمن العمومي والاستعلامات العامة)، تم تعديل النظام المعمول به، والذي نتج عنه إنشاء أمن الولايات عام 1971 بموجب المرسوم رقم 71 - 150 المؤرخ في 03 جوان 1971 الذي تم فيه تجميع مختلف المصالح كالأمن العمومي، الشرطة القضائية والاستعلامات العامة<sup>(1)</sup>.

### ج- الفترة ما بين 1970 - 1988

تميزت هذه المرحلة بسياسة عصرنة أعطت أهمية لتقوية جهاز التكوين، ورسكلة واسعة للإطارات العاملة المقبولين في المدرسة العليا للشرطة، لإجراء تربصات مطولة وكذا باقتناء الأجهزة اللازمة، أما في سنة 1973، فقد تم إدماج العنصر النسوي في صفوف الأمن الوطني، المتمثل في دفعتين متتاليتين متكونتين من خمسين مفتشة أجرت تربصها مدة عامين لكل دفعة في المدرسة العليا للشرطة، وفي سنة 1974 تم إيفاد فريق من المتربصات إلى فرنسا لإجراء تربص ليشكلوا الأسس الأولى لوحداث التدخل السريع.

عرفت هذه الفترة أيضا إنشاء مدرسة أشبال الشرطة بالصومعة عام 1974 تخرج منها مئات الإطارات إلى أن أغلقت سنة 1988، كما عرفت الشرطة العلمية هي الأخرى في تلك الفترة انطلاقا ككبيرة تميزت بإنشاء مخبر علمي والطب الشرعي بالمدرسة العليا للشرطة، يتبعه ملحقان إقليميان بوهران وقسنطينة .

وفي نفس الامتداد، تميزت هذه المرحلة بوضع النواة الأولى المكلفة بتطوير التقنيات المعلوماتية الخاصة بمختلف ميادين الشرطة، وفي سنة 1977 عين السيد "الهادي خديري" مديرا عاما للأمن الوطني خلفا للسيد "محمد درايا"، واتبع "السيد الهادي خديري" سياسة تقارب جديدة بين المؤسسة والمواطنين تجسدت في إنشاء مصلحة الرياضات الجوارية، ومصلحة العلاقات العامة، كما اتخذت عمليات شراكة مع الدول الإفريقية تجسدت في تكوين آلاف الإطارات الأجنبية. 1982، وفي هذه الفترة مرت مصالح الشرطة بمحنة قاسية جراء الهجوم الذي استهدف مدرسة الشرطة بالصومعة من قبل مجموعة إرهابية في 27/08/1985، وتم القضاء على هذه المجموعة بعد ثمانية أشهر<sup>(2)</sup>.

### د- الفترة الممتدة من 1988 إلى يومنا هذا

بعد أحداث أكتوبر 1988، اتبعت خطة جديدة لاستخلاص العبر الممتثلة في مجموعة التدابير التالية:

(1) -الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية: [www.dgsn.dz/ar/musee.php](http://www.dgsn.dz/ar/musee.php) ، مرجع سابق.

(2) -عميد أول للشرطة رشيد خالدي: "تاريخ الشرطة الجزائرية"، مجلة الشرطة، ع 13، 1994، ص 12.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

-إعادة تنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للأمن الوطني، كي تصبح أكثر مرونة وفعالية.

-تخصيص مصالح الشرطة.

-إصلاح منظومة التكوين.

-تخطيط علمي وتحضير الحاجيات التقديرية من إمكانيات مادية وبشرية.

-استعمال عقلاني للوسائل.

-تعزيز الوسائل التقنية والعلمية.

-إدخال طرق تقديرية وتقييمية جديدة لموظفي الأمن الوطني.

وفي سنة 1990 تزامن تطبيق برنامج العمل الجديد، باستخلاف المدير العام للأمن الوطني عبد "المجيد بوزيد" بالعقيد المتقاعد "بشير لحرش" الملقب بكمال، ليستخلف هو الآخر بعد مرور سنة على رأس المديرية، بالرئيس السابق لأمن ولاية الجزائر وقنصل عام سابق للجزائر في ليون بفرنسا محمد طولبة، وخلال هذه الفترة، دخلت الجزائر في مرحلة اضطرابات وعنف إرهابي لم يسبق وأن شاهدهه الجزائري من قبل.

وفي تلك الفترة، لم تكن مصالح الشرطة محضرة على المستوى المادي والبشري لمواجهة هذه الظاهرة، لذلك بات من الضروري إشراك الجيش الوطني الشعبي في عمليات مكافحة الإرهاب مع إقامة حالة الطوارئ .

وفي ماي 1994 أين وصلت الأعمال الإرهابية الوحشية إلى ذروتها، استخلف السيد "أحمد طولبة"، بالعميد الأول للشرطة السيد "محمد واضح"، الذي أدخل بعض التغييرات على بعض الهياكل وقام بإجراء حركة بين الإطارات، وعلاوة على ذلك شرع في إجراءات تطويرية لظروف العمل وتقوية التضامن والتماسك داخل المؤسسة، وفي 20 مارس 95 عين العقيد "علي تونسي" على رأس المديرية العامة، الذي قام بعدة عمليات ترجمت من خلال الاحترافية والتفتح على العالم التقني والعلمي، والتقارب بين الشرطة والمواطنين، وتجسدت هذه الأعمال في المبادئ الرئيسية التالية: التكوين، التنظيم، التفتيشات، والجزاءات الإيجابية والسلبية وبعد اغتيال التونسي تم تنصيب اللواء عبد الغني هامل في 2010<sup>(1)</sup>.

من خلال هذا العرض التاريخي لمسيرة المؤسسة الأمنية الجزائرية نلاحظ عراقا هذه المؤسسة التي

(1) -الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية: [www.dgsn.dz/ar/musee.php](http://www.dgsn.dz/ar/musee.php) ، مرجع سابق.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

أنشئت منذ العصور الوسطى، وصلابتها أمام الصعوبات والمحن التي مرت بها البلاد انطلاقاً من الاستعمار الفرنسي إلى الاضطرابات الأمنية والاجتماعية المختلفة، وصولاً إلى مرحلة الإرهاب الخطيرة، التي وقفت أمامها صامدة رفقة أحواتها من مؤسسات الدولة، كما نلمس كذلك مواكبتها للعصر، وتطلعها للتغيير والتطور، واستفادتها من التجارب والخبرات التي اكتسبتها في كل المراحل التي قطعتها.

### ثانياً: نشأة العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري

تم إنشاء هذه الخلية في نهاية جانفي 1998، والتي أسندت لها مهمة تحسين صورة الشرطي وعلاقته بالمواطن، على الصعيد الداخلي، أما على الصعيد الدولي فمهمتها تتمحور حول تقييم نشاطات الأمن الوطني في مواجهة الآفات والجرائم العابرة للحدود، واحترام حقوق الإنسان. نشاطات هذه الخلية ليست جديدة على الأمن الوطني، فقد كانت هذه النشاطات موكلة إلى مصلحة العلاقات الخارجية، بجهاز المديرية العامة للأمن الوطني، لكن نظراً للحاجة الملحة لإيجاد خلية مستقلة تقوم بهذه النشاطات بصفة فعالة، فقد تقرر إنشاؤها واستقلالها عن ما يسمى بمصلحة الخارجية، التي بقيت تقوم بنشاطاتها العادية إلى اليوم.

نشاطات هذه الخلية ليست جديدة على الأمن الوطني، فقد كانت هذه النشاطات موكلة إلى مصلحة العلاقات الخارجية، بجهاز المديرية العامة للأمن الوطني، لكن نظراً للحاجة الملحة لإيجاد خلية مستقلة تقوم بهذه النشاطات بصفة فعالة، فقد تقرر إنشاؤها واستقلالها عن ما يسمى بمصلحة الخارجية، التي بقيت تقوم بنشاطاتها العادية<sup>(1)</sup>.

### ثالثاً: أهداف العلاقات العامة بالأمن الوطني

إن الأهداف التي تسعى العلاقات العامة بالشرطة إلى تحقيقها تتمثل فيما يلي:

#### 1- على المستوى الوطني

##### أ- تحسين صورة الشرطي في نظر الرأي العام

وتتمثل بالخصوص في إعطاء الصورة المثلى للشرطي من خلال النشاطات المختلفة لجهاز الأمن الوطني، مثل حماية الأشخاص والممتلكات، وقمع المساس بالنظام والأمن العام، كما تعمل على تمكين المواطن من ملاحظة وإنصاف عمل الشرطي، الذي يصب بالأساس في المصلحة العامة.

(1) - محافظ الشرطة أحمد سعودة: "علاقة الشرطي بالمواطن وآثارها على الرأي العام"، مذكرة دراسات عليا اختصاصية، وزارة الدفاع الوطني، دائرة الاستعلام والأمن، المعهد العالي للدراسات في الأمن الوطني، دورة مارس 2000، ص 36.

ب- الاتصال مع وسائل الإعلام

تقوم هذه الخلية بالاتصال مع وسائل الإعلام المختلفة، بهدف الرد على الانشغالات التي تملئها ضرورة المرحلة بكل شفافية، لتوضيح الأمور التي قد تصورها أجهزة الإعلام بعيدة عن الحقيقة، ولتحقيق هذا الهدف تستعمل هذه الخلية وسائل نشر ومنشورات مختلفة، وذلك لكشف الحقيقة كما هي بدون لبس أو غموض (1).

ج- تحقيق الثقة المشتركة والتفاهم المتبادل بين الشرطة والمواطنين

وذلك بإبراز المفهوم الحديث للشرطة، الذي يجعل سلطتها مستمدة من الشعب وهي في خدمته، والقيام بتوضيح هذا المفهوم للمواطنين ورجال الشرطة على حد سواء، ومن ثم تمكين المواطنين من فهم وتقدير الدور الذي تقوم به الشرطة لحمايتهم، وحماية ممتلكاتهم، وفي نفس الوقت قيام رجال الشرطة بعملهم عن اقتناع بأن خدمته المواطنين هي الغاية لكل ما يبذلونه من جهود.

د- متابعة ودراسة وتحليل اتجاهات الرأي العام

وذلك حول كل ما يتصل بعلاقتهم بجهاز الشرطة، سواء على مستوى السياسات أو الإجراءات أو الخدمات أو أساليب التعامل وتقييمها لتحديد جوانب الصواب أو الخطأ في نظرة الرأي العام إليها.

هـ- إعلام الرأي العام وتوعيته بسياسة الشرطة

وذلك بتعريف بإجراءاتها وخدماتها، والجهود المبذولة لصالحه، وهذا لكسب ثقته وتقديره ومساندته (2).

2- على المستوى الدولي

أ- المؤتمرات والندوات

منذ نهاية الثمانينات تنتهج المديرية العامة للأمن الوطني، بالتعاون مع الممثلين الدبلوماسيين الجزائريين، سياسة عقد المؤتمرات والندوات، والهدف منها إبراز الحالة الأمنية للبلاد بالصورة الحقيقية لها، وتجنيب الدول الأخرى والرأي العام الدولي للالتفاف حول مواقفها تجاه المشاكل الأمنية، التي تعرفها دول العالم مثل الإرهاب، الجرائم العابرة للحدود، مكافحة المخدرات وغير ذلك (3).

(1) - محافظ الشرطة أحمد سعودة: مرجع سابق، ص 37.

(2) - محافظ الشرطة ناشي صافي: "العلاقات العامة"، مجلة المستقبل، مجلة أمنية ثقافية إعلامية تصدرها مدرسة الشرطة طيب العربي بسيدي بلعباس، ص 11.

(3) - محافظ الشرطة أحمد سعودة: مرجع سابق، ص 37.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

ونفس السياسة تنتهج تجاه الدول العربية، حيث أن الجزائر عضو في منظمة الشرطة العربية، واستضافت المؤتمر العشرين لقادة الشرطة والأمن العرب، الذي انعقد من 14 إلى 16 أكتوبر 1996، والهدف من انعقاد هذا المؤتمر، وما سبقه من مؤتمرات في عدد من العواصم العربية الأخرى لم تشمل الأسرة الأمنية العربية على وجه الخصوص، وتحسيسها بما سوف ينجز عن تلك الجرائم، ومكافحتها بمختلف أشكالها، والوقاية منها، ووضع خطة أمنية موحدة تهدف إلى الوقوف أمام كل ما من شأنه أن يمس بأمن واستقرار المجتمعات العربية من الداخل والخارج.

وتعتبر هذه المؤتمرات واللقاءات بمثابة السبيل الوحيد لتطوير وتدعيم أواصر التعاون وتبادل الخبرات بين أجهزة الشرطة والأمن العرب، فهي إذا ضرورة فرضتها الظروف التي تعيشها الأمة العربية (1).

### ب- الاتفاقيات والإرساليات

تعتبر الجزائر عضوا في منظمة الإنتربول "Interpol"، وتشارك في جميع المؤتمرات والندوات التي تعقدها هذه المنظمة الأمنية الدولية، وأثناء مشاركتها في هذه المؤتمرات تحرص على توعية المجتمع الدولي بأخطار اللاأمن في العالم، وضرورة تكاثف وتعاون جميع الدول لمحاربة الجريمة بجميع أشكالها، وهي بذلك تحاول ترميز منظورها للأمن في العالم وإقناع المجتمع الدولي بهذا المنظور، للالتزام به ومساندته، وقد احتضنت الجزائر الندوة الجهوية الإفريقية الرابعة عشر للإنتربول المنعقدة بالجزائر من 07 إلى 10 أوت 1997، وهذا لنفس الغرض المذكور (2).

### رابعاً: وظائف العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري

تتمثل وظيفة العلاقات العامة في:

1. جمع الحقائق عن الرأي العام أو عن المؤسسة أو الهيئة وإعلامها، إلى كل من الطرفين بأمانة وصدق، بحيث يكون كل منهما على بينة من أمر الآخر.
2. إقناع المنظمة أو الهيئة بالتعديل من سياستها العليا بما يتفق والصالح العام، ومحاولته التأثير على الرأي العام وإقناعه بوجود المصلحة المشتركة بينه وبين المنظمة أو الهيئة المعنية، وتعديل سلوكه وتكييفه بما يتفق وهذه المصلحة (3).

(1) -محافظ الشرطة أحمد سعودة: مرجع سابق، ص ص 37-38.

(2) -المرجع نفسه، ص 38.

(3) - محافظ الشرطة ناشي صافي: "العلاقات العامة"، مجلة المستقبل، مرجع سابق، ص 11.



### الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

3. ولا يقتصر نشاط إدارة العلاقات العامة على إقامة العلاقات الطيبة مع أفراد الجمهور، بل تقوم أيضا باتصالات مستمرة بالمنظمات الحكومية وغيرها ممن تتعاون معها في القيام بواجباتها، وذلك تنسيقا للجهود المبذولة واكتسابا لتأييد وتعاون المنظمات، ففي حقل الأبحاث الاجتماعية يقوم قسم البحوث بإدارة العلاقات العامة، بتبادل المعلومات والإحصاءات والأبحاث مع الوزارات، والهيئات التي تعمل في النشاط والرعاية الاجتماعية، استفادة بجزئتها في هذا المجال وتخصصها في دراسة الظواهر الاجتماعية، والسلوك المنحرف والتعاون مع تلك الأجهزة في وضع المخططات الإعلامية، والتنفيذية اللازمة، وتقييمها.

4. كما تقوم إدارة العلاقات العامة بتقوية الروابط والصلات بينها وبين المؤسسات الإعلامية، كالمؤسسات الصحفية، والإذاعية والتلفزيونية، لتسهيل نشر وإذاعة البيانات والتعليمات الموجهة إلى الجمهور، وكذا الندوات والمحاضرات التي تقيمها الإدارة، لمناقشة المشاكل التي يلاقيها أفراد الشعب في تعاملهم مع الشرطة، ولشرح التعليمات أو اللوائح الجديدة، التي تمس الجمهور أو مطلوب تعاونه لتنفيذها.

5. تقوم إدارة العلاقات العامة بتزويد المؤسسات الإعلامية بما تصدره من نشرات، ومجلات وكتيبات، كما تقوم بتوجيه الدعوات إلى قياداتها لزيارة هيئات الشرطة، والاطلاع على مختلف أوجه نشاطها، ومقابلة المسؤولين فيها.

6. وقد تبين من استعراض نشاط العلاقات العامة لاكتساب تأييد الجمهور وتعاونه مع أجهزة الشرطة، أن الوازع الديني يلعب دورا كبيرا في التأثير على أفراد الشعب، سواء من ناحية القضاء على السلوك المنحرف وتقوية القيم الأخلاقية، أو من ناحية حث المواطن على عدم كتم الشهادة، ومراعاة الحق في المعاملة، لذلك فإن إدارة العلاقات العامة تعتمد اعتمادا كبيرا على الهيئات والجمعيات الدينية، للمساعدة في تقوية الوازع لدى الجماهير، والدعوة للتعاون مع أفراد الشرطة، في القيام بواجباتهم، لحماية الشعب، وتقوم الإدارة بعقد صلات قوية مع تلك الهيئات، وتزويدها بالمشكلات التي تتطلب الحصول على معاونتها فيها، وكذا العمل على إشراك ممثلها في البرامج الدعائية من محاضرات، وندوات، وإعداد نشرات<sup>(1)</sup>.

إن مهمة العلاقات العامة ليست فقط مجرد شرح سياسة جهاز الشرطة للجماهير، وتبرير مواقفه المختلفة، ولكنها في نفس الوقت مسؤولة عن نقل رغبات الجماهير إلى قيادات جهاز الشرطة، لوضع

(1) - سعيد كانوني: "العلاقات العامة في الشرطة"، مجلة الشرطة، ع 58، سبتمبر 1999، ص 53.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

السياسات المناسبة، لتحقيق هذه الرغبات، أو تعديل السياسات القائمة بهدف الوفاء بها<sup>(1)</sup>.

### خامسا: تنظيم العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري

تلجأ المنظمات المعاصرة إلى وضع تنظيم إداري فعال، ويعد هذا من التحديات الهامة التي تواجه المديرين في الوقت الحاضر، حيث أن ذلك يؤدي إلى إيجاد مناخ تنظيمي صحي يمكن الأفراد من أداء مهامهم باستمتاع، ويحفز قدراتهم على الإبداع والابتكار، الذي يحقق للمنظمة التجديد والنمو المستمر، وسلوك الأفراد في المنظمة بما فيهم القادة، لديه تأثير كبير على أداء المنظمات، ويمثل عنصرا مهما في ثقافة المنظمة<sup>(2)</sup>.

والعلاقات العامة لها العديد من الهياكل الإدارية شأنها شأن أي إدارة داخل المنظمة، ولكن هذا الجهاز أكثر خطورة من غيره، من حيث الدور الذي يلعبه في التحكم في العمليات الاتصالية التي تتم بين المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا، وكذلك تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة بالنسبة للجمهور الداخلي والخارجي، وهناك بعض المؤسسات ترى ضرورة وضع العلاقات العامة في الإدارة الوسطى، نظرا لما يمكن أن تلعبه مثل هذه الإدارة في تكوين اتصال ناجح بين الإدارة العليا والإدارة الدنيا، ووضع العلاقات العامة في الهيكل الإداري يمكن أن يأخذ وضعه الصحيح حسب اقتناع الإدارة العليا بأهمية هذا الجهاز.

فهناك بعض الإدارات التي تعتبر العلاقات العامة ليست أكثر من إدارة للدفاع عن المؤسسة في أوقات الأزمات، ومادامت لا تتعرض المؤسسة لأزمات فجهاز العلاقات العامة ليس له أهمية، وهناك إدارات أخرى تعتبرها إدارة تنفيذية تقع في آخر الجهاز التنفيذي ولا داعي لوضعها في محل مشاركة في إدارات اتخاذ القرارات، فهي إدارة اتصالية، وهناك آخرون لا يعترفون أساسا بهذه الإدارة، ولا يملكون أدنى علم بالدور الذي يمكن أن تقوم به هذه الإدارة في النهوض بالمؤسسة<sup>(3)</sup>.

وجهاز الأمن الوطني إدارة منظمة ومهيكله هرميا، بأحكام ومؤسسة تحكمها ضوابط عمل صارمة، رجالها يخضعون لقواعد تسيير دقيقة، ويؤدون مهام ينظمها القانون، يتصفون وينفردون بقواعد انضباط وأخلاقيات معينة، تميز المهنة عن غيرها من المهن، ورجل الأمن مدعو لمراعاة مجموعة من الضوابط تحد

(1) - سعيد كانوني: مرجع سابق، ص 54.

(2) - قوي بوحنية: الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، مرجع سابق، ص 16، 20.

(3) - جمعة عبد الفتاح أبو العينين: "العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية"، ص 10. Site.iugaza.edu.ps (2014/01/06).

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

من حرته الشخصية، إذ يعتبر السلوك السيئ، وتجاوز الصلاحيات، والتعسف من طرف رجل الأمن أسوأ وأخطر خلل يمكن أن يصيب الانضباط العام في المؤسسة، بل ويضر سمعتها، ويمس بهيئتها واحترام الناس لها<sup>(1)</sup>.

### سادسا: وسائل العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري

يعتبر موضوع التخطيط الإعلامي من الموضوعات الحديثة في العالم، التي تحظى باهتمام علماء الاتصال، بالإضافة إلى المنظمات ذات العلاقة بالإعلام وتدفع المعلومات، وكنتيحة لثورة الاتصالات التي تميزت بالتحول الكبير في نمط الاتصال والإعلام، وما أصبح يشكله من تأثيرات مباشرة على النشاط الاجتماعي، وأصبح هذا الموضوع يفرض نفسه كضرورة لموضوعات مرشدة للعملية الإعلامية في حقول اتصالية رئيسية ومركزية، وتحول إلى أداة قياس لمعرفة مدى نجاح أو فشل الإعلام<sup>(2)</sup>.

ويتطلب عمل العلاقات العامة خدمات معلوماتية سريعة وحديثة، ومتجددة، لهذا تولي العلاقات العامة في الدول المتحضرة اهتماما بالغاً لأقنية الاتصال، ونظم المعلومات، لما تلعبه من دور هام وحيوي في بناء وتطوير المؤسسات والهيئات التي تعمل فيها، وتشكل هذه الأقنية الاتصالية جزءاً هاماً من الطريقة العصرية، التي يتم بها الحصول على المعلومات أو نشرها لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها العلاقات العامة<sup>(3)</sup>.

ولأن سمعة أي مؤسسة هي وديعة غالية بين أيدي العاملين في إدارة العلاقات العامة، الذين يقع على عاتقهم تنمية هذه العلاقات والمحافظة عليها، والعمل على تبيد كل ما يلحق بها من شوائب فإن هؤلاء العاملين يسهرون من خلال اتصاليهم بالجماهير الخارجية للمؤسسة، على إعطاء صورة ذهنية طيبة عنها، ومن أجل تحقيق أهدافها تستخدم إدارة العلاقات العامة أشكالاً مختلفة من الاتصال كالإعلام، الإعلان، الدعاية والنشر إضافة إلى أشكال اتصالية أخرى خاصة بالمؤسسة<sup>(4)</sup>.

كما تلجأ بعض الأجهزة الأمنية إلى القيام ببعض الأنشطة الاتصالية من خلال وسائلها الخاصة، بالإضافة إلى الاستعانة ببعض الوسائل الجماهيرية، وتشتمل على المطبوعات، بالإضافة إلى ما تنتجه من

(1) - محافظ الشرطة أحمد سعودة: المرجع نفسه، ص 55.

(2) - قوي بوحنية: الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، دط، 2010، ص 120.

(3) - محمد معوض وآخرون: دراسات إعلامية، دار الكتاب الحديث، الكويت، ط1، ج3، 2000، ص 317.

(4) - جوزي صليحة: رئيسة تحرير مجلة الشرطة، "إدارة العلاقات العامة من أجل رفع مستوى الأداء المهني وتدعيم العلاقات مع المجتمع"، مجلة الشرطة، ع 115، مارس 2013، ص ص 54-55.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

مواد إذاعية وتلفزيونية، وكذلك إقامة المعارض وتنظيم الزيارات واستقبال قادة الرأي وتدعيم الصلة مع المجتمع المحلي، بالإضافة إلى تنظيم المسابقات الفنية والرياضية والثقافية والأعياد السنوية الخاصة<sup>(1)</sup>.

ويقسم "عادل حسن" وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة بغض النظر عن نوعية الجمهور إلى ثلاثة أنواع هي:

**النوع الأول:** الاتصال الشخصي: كالتليفون، والرسالة الشخصية والاجتماعات الدورية.

**النوع الثاني:** وسائل الاتصال الخاصة: وهي تلك التي يمكن لرجل العلاقات العامة التحكم فيها منذ البداية، وهي تتكون من المراسلات، ومجلة الجدار، الكتيبات، الملصقات، لوحة الإعلانات، الاجتماعات والمؤتمرات، الأفلام السينمائية والمعارض.

**النوع الثالث:** وسائل الاتصال العامة: وهي تلك الوسائل التي ليس لرجل العلاقات العامة أدنى تحكم فيها، وعليه أن يقبل الشروط التي يملئها عليه أصحاب الوسائل الإعلامية المستعملة، وأن يتنافس مع غيره للحصول على أحسن مكان، أو أنسب وقت، وهي تتكون من الإعلانات المدفوعة، الجرائد، المجلات، الراديو، والتلفزيون<sup>(2)</sup>.

وتقسم "كريم محمد فريد" وسائل الاتصال في العلاقات العامة إلى وسائل خاصة بالاتصال بالجمهور الداخلي، ووسائل خاصة بالاتصال بالجمهور الخارجي.

### 1- وسائل الاتصال بالجمهور الداخلي

أ- مجلة المؤسسة الداخلية: مجلة توزع داخل المنظمة وتتضمن أخبارها، وشرحا لبعض القضايا المعقدة، وتنقل معلومات عن الأوضاع والتطورات الهامة في المنظمة، كما تتضمن بعض القصص الاجتماعية والإنسانية.

ب- صحيفة المؤسسة: تنقل معلومات حديثة تتضمن الأخبار الجارية والحقائق الأساسية، وتمد العاملين ببعض الأخبار الاجتماعية القصيرة، وغالبا ما تكون بحجم التابلويد<sup>(3)</sup>.

ج- البيانات الصحفية: تكون عبر نصوص مكتوبة أو إلكترونية عبر شبكة الاتصال الداخلية للمنظمة،

(1) - عبد المحسن بدوي محمد أحمد: العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، مرجع سابق، ص

(2) - عادل حسن: العلاقات العامة، دار النهضة العربية، ط3، 1984، ص 209.

(3) - كريم محمد فريد: الاتصالات المؤسسية وتحديات التغيير، دار النهضة العربية، القاهرة، ط1، 2012، ص 51.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

لتقدم حقائق وتعليقات أو قرارات محددة.

د- مجالات الحائط: غالبا ما تكون يومية وتتضمن معلومات حول موضوعات حالية أو مستقبلية تخص العمل.

هـ- العروض التقديمية: تستخدم فيها معدات مرئية مسموعة لمعالجة موضوعات تتضمن تفاصيل أكبر في عرض تفصيلي.

و- شرائط الفيديو: تتناول موضوعات متنوعة مثل التعليمات الخاصة بموضوع ما مثل: الأمن الصناعي أو تقديم نصائح وإرشادات، وقد تتضمن موضوعات لتحفيز العاملين.

ي- الدوائر التلفزيونية المغلقة: وسيلة للوصول السريع إلى كل مواقع العمل في المنظمة، وبشكل أكثر شيوعا وجمهورية.

### 2- وسائل الاتصال بالجمهور الخارجي

وتنقسم إلى وسائل مباشرة وأخرى غير مباشرة.

**الوسائل المباشرة**: حيث يتم الاتصال مباشرة بين المواطن ورجال الشرطة سواء كانوا من المنتمين إلى جهاز العلاقات العامة أو من غيرهم، لأن كل رجل يمثل المؤسسة الأمنية ويعطي صورة عنها، ومن بين هذه الوسائل:

- **المتحدث الرسمي**: وهذا النظام يقضي بأن يكون أحد الأشخاص هو المتحدث الرسمي عن إدارة الشرطة، فإن وجد بالجهاز خبراء في العلاقات العامة، كان الخبير بالعلاقات العامة بالشرطة هو المتحدث الرسمي، وإن لم يوجد فالرئيس هو المتحدث الرسمي مع ضرورة توفر جملة من الخصائص في هذا المتحدث الرسمي، كصفات القيادة، وأن يكون ملما بالأعمال ومدربا على الخطابة ليتمكن من إقناع الجمهور<sup>(1)</sup>.

وتقوم إدارة العلاقات العامة بالأمن الوطني (خلية الاتصال والصحافة)، باعتبارها لسان حال المؤسسة والناطق الرسمي لها، وبالتنسيق مع مختلف مصالح الأمن الوطني بوضع الخطة السنوية للأنشطة الإعلامية مع إعداد وتنفيذ البرامج الإعلامية المرئية والمسموعة<sup>(2)</sup>.

(1) - كرمين محمد فريد: مرجع سابق، ص 52.

(2) - جوزي صليحة: "إدارة العلاقات العامة من أجل رفع مستوى الأداء المهني وتدعيم العلاقات مع المجتمع"، مرجع سابق، ص 55.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

وتستخدم المديرية العامة للأمن الوطني وسائل اتصال متنوعة في نشاطاتها المختلفة:

أ- الصحافة: وتمتلك الصحيفة القدرة على بث الأفكار والإقناع بها، لأنها تعتمد على الكلمة المطبوعة، التي تمتلكها من تحقيق تكرار العرض، مع التنوع في الشكل، كما تمكنها من استشارة الانفعالات لدى قرائها، من خلال تغطية كافة مجالات الحياة، وتظهر أهمية الصحافة المكتوبة كذلك من خلال اتساعها في العديد من الأحيان في تناول بعض القضايا والمواضيع التي تعترضها، فتقوم بتناولها من زوايا مختلفة وبأنواع صحفية متعددة، فهي بذلك تقوم ببعض المهام التي قد لا تقوم بها وسيلة أخرى<sup>(1)</sup>.

والمديرية العامة للأمن الوطني تولي الإعلام الأمني اهتماما خاصا وعناية تامة، تهدف إلى إبلاغ الرأي العام بكل ما تقوم به مصالح الشرطة من أنشطة إعلامية، وتوعية بهدف المحافظة على أمن الوطن ومكتسباته وعلى حماية المواطن في نفسه وممتلكاته، كما تسهر على إمداده المتواصل بالحقائق والمعلومات الأمنية، لتمكينه من صياغتها في الشكل الإعلامي المناسب، لإيصالها بكل أمانة للرأي العام<sup>(2)</sup>.

ب- بالإذاعة: إن الإذاعة كوسيلة إعلامية يمكن أن يكون لها دورها الكبير في بث ونشر رسائل التوعية الأمنية، كما يمكن أن تسهم في إبلاغ رسالة الأمن العام، وإبراز ما يقومون به من أجل إرساء دعائم الأمن والاستقرار في المجتمع، إن ما يمكن أن تقدمه الإذاعة في سبيل نشر التوعية الأمنية لا يمكن حصره، ولكن يمكن الوقوف على بعض المجالات التي يمكن أن تسهم فيها الإذاعة في هذا الجانب: كالتعريف بدور الأجهزة الأمنية، والأمن الجنائي ومكافحة الجريمة، والأمن الاقتصادي، والأمن السياسي، والأمن الاجتماعي، والأمن المروري، والأمن العقائدي والفكري، والأمن البيئي، والأمن الصحي والغذائي، وتغطية الأخبار والأحداث الأمنية، وإعلام الأزمات... وغيرها<sup>(3)</sup>.

وفي كلمة ألقاها باسم المدير العام للأمن الوطني اللواء عبد الغني هامل، أكد مدير الاتصال والعلاقات العامة بالمديرية العامة للأمن الوطني، أن مشروع إذاعة خاصة بالأمن الوطني يرمي إلى إعطاء صورة حسنة للعمل التوعوي والوقائي، وترمي إلى خلق إعلام تخصصي يتم من خلاله تبليغ رسالة قوية

(1) - جمال العيفة: مؤسسات الإعلام والاتصال - الوظائف، الهياكل، الأدوار، ديوان المطبوعات الجامعية، دط، 2010، ص 93.

(2) - رسالة السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني الموجهة للإعلاميين بمناسبة اليوم الوطني للصحافة، [www.dgsn.dz](http://www.dgsn.dz)، (2016/10/22).

(3) - إسماعيل سلمان أبو جلال: الإذاعة ودورها في الوعي الأمني، مرجع سابق، ص 151، 165.

للمواطن مفادها أن الأمن هو قضية الجميع<sup>(1)</sup>.

ت- التلفزيون: ويعتبر التلفزيون من أهم الاكتشافات في القرن العشرين في ميدان الاتصال، وذلك للمزايا الشكلية التي يتفوق بها على وسائل الاتصال الأخرى، حيث يجمع بين الصوت والصورة، خاصة بعدما أصبحت ملونة، واستطاع أن يحقق انتشارا في أنحاء العالم، ومما زاد من الإقبال عليه أنه وسيلة للقطات المقربة، تصلح للكشف عن الشخصية وملاحظتها أكثر منها لنقل الأحداث<sup>(2)</sup>.

وترمي سياسية المديرية العامة للأمن الوطني إلى تشجيع وتقدير كل الفاعلين في الميدان، لضمان حق المواطن في الاطلاع على مجهودات شرطته خاصة فيما يتعلق بضمان أمنه وسلامة ممتلكاته، ومن أجل تحقيق هذا الهدف فإن القيادة تعتبر وسائل الإعلام بكل أنواعها (المكتوبة، المرئية، والمسموعة) شريكا أساسيا ومحوريا في عمل الشرطة، إلى جانب الشركاء الآخرين، وهي بذلك تسعى جاهدة إلى توطيد هذه الشراكة، من خلال فتح قنوات الاتصال مع مختلف وسائل الإعلام، ودعوتها كلما أتاحت الفرصة<sup>(3)</sup>.

ث- منتدى الأمن الوطني: ساهمت المديرية العامة للأمن الوطني في خلق فضاء إعلامي جديد؛ يتمثل في إطلاق "منتدى الأمن الوطني"، والذي خصص طبعته الأولى بتاريخ 18 فيفري 2013 للاحتفاء بذكرى اليوم الوطني للشهيد<sup>(4)</sup>.

منتدى الأمن الوطني صرح إعلامي أممي متميز، كرست نشأته تعزيز آليات التواصل مع مختلف شرائح المجتمع، كما يبرز بوضوح النظرة الإستشرافية للقيادة العليا للأمن الوطني، وحرصها الدائم على تحقيق مفهوم الأمن الشامل، الذي يركز على الاتصال والتواصل مع مختلف شرائح المجتمع، بالنظر للآليات المختلفة التي تدعمت بها المديرية العامة للأمن الوطني، على غرار شبكة التواصل الاجتماعي، وإذاعة الأمن الوطني، وترجمتها لخدمات فاعلة يلمسها المواطن على أرض الواقع<sup>(5)</sup>.

(1) -إطلاق أولى البرامج المشتركة بين الإذاعة الجزائرية والأمن الوطني، موقع الإذاعة الوطنية القناة الأولى، على الساعة 08:48 بتاريخ: 2014 /10/21 ، [www.radioalgerie.dz](http://www.radioalgerie.dz).

(2) -جمال العيفة: مؤسسات الإعلام والاتصال-الوظائف، الهياكل، الأدوار، مرجع سابق، ص 115.

(3) -خلية الاتصال: "شرطة عين الدفلى تكرم الأسرة الإعلامية المحلية بمناسبة اليوم العالمي لحرية الصحافة"، مجلة الشرطة، ع 117، ماي 2013، ص 25.

(4) -خلية الاتصال: "في رسالة بمناسبة اليوم العالمي لحرية الصحافة: السيد اللواء يشيد بالعمل المتميز لأجهزة الإعلام الوطنية-بصمات كبيرة في مسيرة تشييد الإعلام الوطني"، المرجع نفسه، ص 16-17.

(5) -خلية الاتصال: "في الذكرى الثالثة لإنشاء منتدى الأمن الوطني-جهود متواصلة لتحقيق مفهوم الأمن الشامل"، مجلة الشرطة، ع 130، مارس 2016، ص 133.

### ج- الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية على شبكة الانترنت

في إطار تفعيل مبدأ الشرطة الحوارية وضرورة تقرب الشرطة من المواطنين بمختلف شرائحهم، اعتمدت المديرية العامة للأمن الوطني من خلال خلية الصحافة موقع إلكتروني رسمي على شبكة الانترنت للمديرية العامة للأمن الوطني بالعنوان الأول: ([www.algeriepolice.dz](http://www.algeriepolice.dz)) ، مواكبة للتطورات التكنولوجية والاتصالية، ورغبة في استقطاب فئة الشباب، وتفعيل الجهود والنشاطات والتعريف بالمؤسسة الأمنية والأدوار التي تؤديها داخل المجتمع، كما تم تحديث هذا الموقع وحتى العنوان الذي أصبح ([www.dgsn.dz](http://www.dgsn.dz)).

### ح- صفحة المديرية العامة للأمن الوطني على الفيسبوك

أطلقت مديرية الاتصال بالمديرية العامة للأمن الوطني صفحة خاصة بجهاز الشرطة على موقع التواصل الاجتماعي "فيسبوك" يوم 22 جويلية 2013، وذلك تزامنا مع اليوم الوطني للشرطة، وهذا للاقترب أكثر من المواطن وتسهيل العمليات التحسيسية، وجعلها أكثر نجاعة وتتضمن الصفحة العديد من الأركان التي يقوم بها الجهاز وعناصره، ويشرف على تسييرها فريق مكون من مختصين في الأنفوغرافيا ومترجمين 24 على 24 ساعة<sup>(1)</sup>.

### خ- صفحة المديرية العامة للأمن الوطني على تويتر

أطلقت المديرية العامة للأمن الوطني حسابا جديدا على موقع التواصل الاجتماعي "تويتر" بمناسبة الاحتفال بالذكرى الـ 52 لتأسيس الشرطة الجزائرية، المصادف لـ 22 جويلية من كل سنة، والذي سيسمح بتعزيز سبل التواصل والتفاعل الرقمي بين جهاز الشرطة وشرائح عريضة من المجتمع، خاصة فئة الشباب، هذه الصفحة التي يشرف عليها فريق مختص يسهر على تسييرها، تهدف في أساسها إلى التعريف بمختلف المهام والنشاطات الحوارية التي تقوم بها المصالح العملياتية، كما تندرج أيضا في إطار تعزيز المبادرات التي تم إطلاقها سنتي 2012 و 2013 والمتعلقة بالطبعة الجديدة للموقع الإلكتروني وصفحة الفيسبوك للأمن الوطني، حيث تم تسجيل في وقت قياسي، قرابة 800.000، بين زائر لمختلف أركان الموقع ومُعجب بصفحة الفيسبوك، وللإشارة أن صفحة تويتر للأمن الوطني هي

(1) - "الأمن الوطني يطلق صفحة خاصة بجهاز الشرطة على الفيسبوك"، النهار الجديد، يوم 2013/07/25.



@algeriepolicedz<sup>(1)</sup>.

وأصبحت صفحات المؤسسات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي تحظى باهتمام كبير من قبل المتصفح خاصة فئة الشباب، فقد اتضح من دراسة الدكتورة "سلوى سليمان الجندي" عن دور صفحات الجيش والشرطة في إدارة الأزمة، أن النسبة الأكبر من المبحوثين يستخدمون الفيسبوك بمعدلات مرتفعة، وذلك بنسبة 71.7% من المبحوثين عينة الدراسة.

وجاء في المركز الأول من حيث ترتيب المبحوثين لصفحات الجيش والشرطة التي يتعرضون لها على الفيسبوك، "الصفحة الرسمية للمجلس الأعلى للقوات المسلحة"، وهي بالفعل صفحة رسمية، وجاء في الترتيب الثاني صفحة "الشرطة المصرية"، وهي صفحة غير رسمية تم تأسيسها في 13 فبراير 2011، وتتكون إدارة الصفحة من ضباط شرطة عاملين<sup>(2)</sup>.

هذه الدعامات الإعلامية المتطورة كالصفحة الرسمية للمديرية العامة للأمن الوطني عبر شبكة التواصل الاجتماعي فايسبوك، وتويتر، والموقع الإلكتروني للأمن الوطني، ومنتدى الأمن الوطني، بالإضافة إلى مجلة الشرطة تشكل جميعها آليات حديثة تساهم في نشر الوعي الأمني بين المواطنين والوقاية من كل الآفات الاجتماعية، وتعزز العلاقات الطيبة بين المواطن وشرطته مما يجعله شريكا هاما في العملية الأمنية، والجدير بالذكر في هذا السياق أن جهاز الشرطة تلقى إشادة واعتراف دولي وإقليمي، بفضل النتائج الميدانية المحققة وما استحدثه من وسائل تكنولوجية وعلمية رائدة في العمل الأمني، بؤاه مراتب عليا وأصبح مرجعا ومثالا يحتذى به، على غرار حصول المديرية العامة للأمن الوطني للمرة الثانية على التوالي على المرتبة الأولى لأحسن الأفلام التوعوية العربية ولقب الشرطي العربي المتميز أثناء المؤتمر الـ 36 لقادة الشرطة والأمن العرب الذي انعقد بالجزائر يومي 09 و10 ديسمبر 2012<sup>(3)</sup>.

#### د- الأرقام الهاتفية الخضراء

وفقا لنتائج دراسة مسحية أجريت على عينة من المواطنين شملت فئات متنوعة من المجتمع والتي تبين من خلالها أن معظم المواطنين يلجؤون إلى الاتصال بالرقم الأخضر للشرطة قصد التبليغ عن

(1) -رياض.ب: "المديرية العامة للأمن الوطني تفتح حسابا في "تويتر"، الشروق أون لاين، ع 2700، في يوم 21-07-2014، [www.echoroukonline.com](http://www.echoroukonline.com).

(2) -شريف درويش اللبان: "الشبكات الاجتماعية وإدارة الأزمات: دور صفحات الجيش والشرطة في إدارة أزمة ما بعد 30 يونيو 2013"، الخميس 20/نوفمبر/2014، المركز العربي للبحوث والدراسات [www.acrseg.org](http://www.acrseg.org).

(3) -رئيسة التحرير جوزي صليحة: "السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني في حوار مع مجلة "الشرطة" بمناسبة إحياءها للذكرى الـ 38 لإنشائها"، مجلة الشرطة، العدد 120، أكتوبر 2013، ص

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

الجرائم، الاسترشاد وطلب الاستشارة، أكد رئيس خلية الاتصال والصحافة، عميد الشرطة "اعمر لعروم" أن أغلبية المواطنين على دراية بالرقم الأخضر للشرطة 1548.

وأضاف أن فاعلية الرقم الأخضر ما هي إلا نتيجة لتجاوب مصالح الشرطة مع البلاغات التي تستقبلها، موضحا في نفس الوقت أن الكثير من العمليات الإجرامية أحبطت بفضل اتصالات وردت عن طريق الرقم الأخضر، كما أن المكالمات لا تقتصر فقط على التبليغ عن الجرائم، بل تشمل أيضا مختلف الانشغالات التي يصادفها المواطن في يومياته، وتدرج في صلاحيات جهاز الشرطة<sup>(1)</sup>.

ولكن هذه الوسائل لا تكفي لوحدها ما لم يفعل الاتصال الشخصي، ففي دراسة ل"مي الحاجة" عن تنظيم وإدارة العلاقات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة، كشفت النتائج أن الوسائل المطبوعة بالإضافة إلى المرئية لا تعتبر الوسائل الرئيسية للاتصال بالجمهور... وإنما تعتبر وسائل اتصالية مساعدة ومكملة لتأثير الاتصال الشخصي، تقوي الأثر الذي أحدثته هذه الوسائل، وتستكمل الأهداف الإعلامية والاتصالية لبرامج العلاقات العامة<sup>(2)</sup>.

### سابعاً: كيفية تدعيم الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى المواطن في المجتمع الجزائري

تفيدنا دراسات علماء الاجتماع وتحليلاتهم، أنه في جو الأمن تترسخ حالة الاستقرار، فتتفتح إمكانيات الديمقراطية في جو من السلم الاجتماعي؛ مما يؤدي إلى تعزيز التماسك الاجتماعي والسياسي، فتتقوى قدرات الجماعة والمجتمع والدولة، وتثري إمكانيات الناس وتتكامل، وتتفتح قدرات الفرد على الإبداع والمبادرة، وتزداد قدرة المجتمع على الإنتاج، ويرتفع مستوى الاقتراب من تأمين حقوق الإنسان، وتخف حدة الصراعات الاجتماعية ومعدلات الجنوح والجريمة في المجتمع<sup>(3)</sup>.

ونظراً لما تتطلبه الأوضاع الأمنية الدقيقة من بناء علاقة ثقة بين رجال الأمن والمواطنين لردم الهوة التي باتت قائمة في أذهان بعض الناس من الجانبين، متجاوزاً ما يجب أن يكون عليه وعي المجتمع بنبل رسالة رجل الأمن، وضرورتها وما يجب أن تتحمله أجهزة الإعلام المختلفة في جلاء صورة رجل الأمن ومواجهة النزعة إلى تعميم الأحكام بسبب ممارسات فردية شاذة، لا ترقى إلى درجة القاعدة، مع الالتزام

(1) -الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية: [www.dgsn.dz/ar/musee.php](http://www.dgsn.dz/ar/musee.php)

(2) -غادة فاروق عبد الفتاح: "مطبوعات العلاقات العامة الاستخدامات والإشباع-دراسة ميدانية على الجمهور الداخلي في عينة من إدارات العلاقات العامة في مصر"، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2000، ص ص 11-12.

(3) -سمير إبراهيم حسن: "الصورة النمطية للأجهزة الأمنية في وعي المواطن العربي"، مجلة جامعة دمشق، مج 30، ع 3+4، 2014، ص 310.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

بما يجب أن تقوم به أجهزة الأمن لتبديد المخاوف التي باتت في نفوس بعض المواطنين بشأن أداء هذه الأجهزة وسلوكها<sup>(1)</sup>.

وإن من حق الجمهور ومن واجبه في نفس الوقت مشاركة الأجهزة الأمنية، ويقوم هذا الحق وهذا الواجب على أساس الشعور بالمسؤولية، ويتمتع المواطنون بقوة كبرى يجب الاستفادة منها في تنمية مجتمعاتهم، وتنبع هذه القوة وتنطلق إذا أحسوا بمشكلات مجتمعاتهم، فمشاركة المواطنين للشرطة تشيع في نفوسهم احترام القانون، والمشاركة المطلوبة هي تلك التي تقوم على أساس الشعور بالمسؤولية، وهو شعور عقلائي وأخلاقي ووجداني، وتنطلق مشاركة الجمهور من إدراكه لحقيقة أن أمنه وسلامته مرتهنان بسلامة وأمن المجتمع الذي يعتمد بدوره على كفاءة رجل الشرطة وهيبته.

فالسبب الرئيس في استقرار الأمن أو اختلاله في بلد أو آخر لا يرجع في حقيقة الأمر إلى فارق كبير في كفاءة رجل الشرطة أو إلى دقة النظم القضائية، بقدر ما يرجع إلى يقظة الرأي العام وإلى مدى استنكاره للجريمة والمعونة التي يقدمها إلى رجل الأمن<sup>(2)</sup>.

كانت علاقة الشرطي بالمواطن الجزائري قبل 1991 علاقة يشوبها عدم التعاون، نتيجة فجوات عديدة، ولكن بعد ظهور آفة الإرهاب، ومنذ بداية تفاقمها في بلادنا من 1993-1995، لجأ المواطن إلى الشرطي وبالتالي تم إصلاح العلاقة بينهما تدريجيا، نظرا للتضحيات الجسام التي قدمها جهاز الشرطة، وتصدره الطليعة لمكافحة مخططات الإرهابيين، وزاد في تلاحم هذه العلاقة، انتقال هذه الآفة إلى ضرب جميع فئات الشعب، مما أدى إلى ظهور عناصر جديدة لم تكن موجودة في الميدان مثل:

- ظهور ما يسمى بفرق الدفاع الذاتي (G.L.D)، والوطنيين (Patriotes).

- إنشاء مفرزات الحرس البلدي.

- قيام المواطنين بالتبليغ عن أماكن وجود العناصر الإرهابية، والمشاركة في الكثير من الأحيان في عملية مكافحة الإرهاب.

- ميلاد جو من الثقة والتعاون بين المواطن، ورجل الشرطة، طبع عمل مصالح الشرطة، وأدى إلى الوصول إلى نتائج مرضية في مكافحة الإرهاب، والوقاية منه.

(1) - محمد بن علي كومان: الأمين العام لمجلس وزراء الداخلية العرب، المؤتمر السابع لرؤساء مؤسسات التدريب والتأهيل الأمني، 29-

2011/06/30، ص 02.

(2) - أديب حضور: إشكالية العلاقة بين الأجهزة الأمنية والإعلامية العربية، مرجع سابق، ص 164.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

- قيام مصالح الأمن بإنشاء خط أخضر لإعطاء الفرصة لكل مواطن يريد المساهمة في مكافحة الجريمة، وهذا الخط أعطى نتائج إيجابية كبيرة في الميدان<sup>(1)</sup>.

كما شهدت علاقة الشرطة الجزائرية بالمواطنين الكثير من التشنجات، خصوصاً خلال الانتفاضات الشعبية الكبرى مثل: أحداث أكتوبر 1988 الناتجة عن تردي الوضع المعيشي والبطالة المستشرية والاقتصاد المنهار والإقصاء والحرمان والبيروقراطية، أو احتجاجات 2011 التي قامت ضد رفع الأسعار وتدني الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية، أو خلال تدخلاتها من أجل حماية الأشخاص والممتلكات من المناصرين الغاضبين عقب المباريات الرياضية أو المحتجين عموماً، وقد عمل آخر مديرين عامين للأمن الوطني خلال عهدتهما على تلميع صورة الشرطة وتقريبها من المواطن، وذلك من خلال التنازل عن استلام منحة تأمين وتسيير وتنظيم اللقاءات الرياضية للمباريات لصالح أعوان الملاعب، وحدد تدخل قوات الشرطة فقط في حال الإخلال بالنظام العام والمساس بالممتلكات، وذلك نظراً لما تكبدته الشرطة من خسائر مادية وبشرية لتأمين هذه المناسبات الرياضية، وكذا المشاركة في جميع المناسبات الوطنية وتنظيم الأيام المفتوحة لمصالح الشرطة، ليتمكن المواطن من التعرف عنها عن قرب، وكذا تنظيم زيارات للأطفال والتلاميذ لمراكز الأمن، أو من خلال تنظيم الأيام التحسيسية، بالإضافة إلى توجيه تعليمات مركزية صارمة لحسن التعامل مع المواطنين وحسن الخدمة<sup>(2)</sup>.

والاتصال أضحي أمراً جوهرياً لما له من أهمية كبيرة في بناء العلاقات الجيدة والهادفة مع مختلف الشرائح الاجتماعية، ورجل الشرطة مطالب اليوم أن يكون على دراية بمهارات التعامل والاتصال في سياق تعامله اليومي مع مختلف الشرائح الاجتماعية.

وقد أكد المدير العام للأمن الوطني في مناسبات سابقة أن محور الاتصال في تقديره هو مفتاح النجاح، وهو رسالة نبيلة وفن لا بد من تحصيله، لأنه يسمح بأداء واجب التوعية الأمنية وتحسيس المواطن ببعض المظاهر السلبية التي لا بد من محاربتها مثل المخدرات، العنف المدرسي، العنف في الملاعب، التشرذم وغيرها من الآفات الاجتماعية الأخرى، وفي هذا السياق جدد حرصه الشديد على ضرورة مضاعفة عمليات التنسيق مع كل الجهات التي لها صلة مباشرة مع التوعية والتحسيس، كالجسميات الناشطة في المجال الوقائي ووسائل الإعلام.

وذكر بأن العلاقة التي تربط جهاز الأمن الوطني بالأسرة الإعلامية هي علاقة تكاملية، مبنية على

(1) - محافظ الشرطة أحمد سعودة: مرجع سابق، ص ص 51-52.

(2) - موسوعة ويكيبيديا: علاقة الشرطة بالمواطنين، شرطة\_الجزائر/wiki <https://ar.wikipedia.org/wiki>

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

الثقة المتبادلة والمهنية التي تهدف إلى خدمة المواطن، وقد نشأت هذه العلاقة المتميزة بفضل المخطط الاتصالي الخارجي الذي أشرف على إطلاقه، وتم الاعتماد في تحقيق أهدافه على إدارة الصحافة والعلاقات العامة التي تم تدعيمها بفريق شاب ومختص في الاتصال، يعمل بروح الفريق الواحد مدعومة بكل الوسائل الضرورية لأداء مهامها بكل احترافية، كما أسديت إليها توجيهات بضرورة تكثيف التعاون مع وسائل الإعلام، من خلال تسهيل مهامها ومددها بالمعلومات بكل مصداقية وشفافية، من أجل تنوير المواطن وتحسيسه بأن الأمن شراكة بينه وبين جهاز الشرطة<sup>(1)</sup>.

كما اتخذت المديرية العامة للأمن الوطني-على غرار بعض المؤسسات في الجزائر- سياسة حكيمة متمثلة في الانفتاح على المواطن في إطار العلاقات العامة، والشرطة الجوية، ومثل هذا الانفتاح ليس متاحا لمؤسسات كثيرة حتى وإن كانت اقتصادية أو تجارية، وذلك بفضل التكوين المستمر والجيد لإطاراتها وأعوانها، والسعي المتواصل من طرف قيادتها إلى المحافظة على السمعة العالمية التي اكتسبتها وتتمتع بها، وذلك بشهادة دول عملاقة<sup>(2)</sup>.

وأعلنت المديرية العامة للأمن الوطني عن إصدار ميثاق القواعد والسلوك الأخلاقي لعمل الشرطي لأول مرة، يضم عدة بنود منبثقة من القانون الوظيفي الخاص بمستخدمي القطاع، وسيتم تعميمه على كافة مصالح الشرطة، لاسيما ما تعلق بواجب تقديم الخدمة العمومية.

كما شدد المدير العام للأمن الوطني على أن مدونة واجبات رجل الشرطة تعتبر ميثاق شرف مهني وأخلاقي لرجل الشرطة، مشيرا إلى أنها تتمثل في واجب تقديم الخدمة العمومية وبما يضمن رضا المواطن على مدار 24/24 ساعة وضمن حسن الاستقبال والمعاملة، مؤكدا على أن المديرية العامة للأمن الوطني جهاز أمني مكلف بمهام أمن الأشخاص والممتلكات وحفظ النظام العام في ظل احترام قوانين الجمهورية ومبادئ حقوق الإنسان.

وحدد الميثاق عدة بنود ومحاور وهي كالتالي:

- ضمان حسن الاستقبال والمعاملة.
- السهر على تقديم الخدمة بشكل احترافي بما يضمن رضا المواطن على مدار 24/24 ساعة.
- العمل على بناء علاقات جوارية مع كافة شرائح المجتمع.

(1) -رئيسة التحرير جوزي صليحة: "السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني في حوار مع مجلة "الشرطة" بمناسبة إحياءها للذكرى الـ38 لإنشائها"، مجلة الشرطة، العدد 120، مرجع سابق، ص 31.

(2) - فريحة محمد (ضابط شرطة-رئيس خلية الاتصال والصحافة-أمن ولاية ميلة): "العلاقات العامة في جهاز الشرطة"، مجلة الشرطة، ع 97، أبريل 2011، ص ص 41، 43.

## الفصل الثالث ..... رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري

- السعي إلى توفير البيئة المناسبة والصحية داخل مقرات الشرطة وفقا للقانون ومبادئ حقوق الإنسان.  
- الأخذ بعين الاعتبار آراء واقتراحات المواطنين كمرجعية تساهم في تسهيل أداء رجال الشرطة لمهامهم.

كما تعهد الميثاق بالحفاظ على أمن المواطن وحماية الممتلكات مع الالتزام بمكافحة الجريمة وتقديم مرتكبيها للعدالة، فضلا عن ضمان السلامة والوقاية المرورية، إضافة إلى التكفل بالرد على الطلبات والبلاغات في الآجال القانونية، مع الحرص على ضرورة تنوير الرأي العام بالمعلومات في الوقت المناسب<sup>(1)</sup>.

هذا إضافة إلى استخدام التقنيات الحديثة لإنجاح مهمة الإعلام الأمني، والعمل على المتابعة والاستغلال الأمثل للإعلام الإلكتروني، المتجسد في الموقع الإلكتروني الرسمي للمديرية العامة للأمن الوطني، والفايسبوك، والتويتر، بهدف تحسين صورة رجل الشرطة، من خلال إدراج معطيات حول مختلف الأنشطة، والمهام التي يقوم بها بشكل جذاب<sup>(2)</sup>.

والحرص الشديد على تطبيق عناصر الشرطة للتعليمات، التي تسدى لهم باستمرار من أجل حثهم على التحلي بالرزانة، وبالأخلاق العالية مع المواطنين، وعلى اعتماد أسلوب حضاري في الحوار والابتعاد عن النرفة، والرد على الاستفزازات، وعلى التطبيق الصارم لقوانين الجمهورية، مع الاحترام التام لحقوق الإنسان<sup>(3)</sup>.

(1) -نورة باشوش: المديرية العامة للأمن الوطني تُصدر "ميثاق" السلوك الأخلاقي للشرطي - 10 التزامات للشرطة لفرض الأمن ومحاربة "الحفرة"، الشروق اليومي، العدد 41810، يوم الأحد 2014/10/26.

(2) - محمد بوحنة (العميد أول للشرطة): "تطوير أداء الإعلام الأمني العربي وإظهار الصورة الإيجابية لرجل الأمن العربي في وسائل الإعلام"، مجلة الشرطة، ع 121، نوفمبر/ديسمبر 2013، ص 50.

(3) - جوزي صليحة (رئيسة تحرير مجلة الشرطة): "اليوم العربي لحقوق الإنسان، نحو عالم عربي خال من التمييز"، مجلة الشرطة، ع 123، ماي 2014، ص 32.

### خلاصة

تعتبر الشرطة من أهم المؤسسات الرسمية للدولة، تعنى بالمحافظة على الأمن داخل المجتمع، ونظرا للتطورات التي عرفها النسيج الاجتماعي، فإن مهام أجهزة الشرطة أيضا تشعبت، ولم يعد من أهدافها توفير الحماية للأشخاص والممتلكات فحسب، وإنما أصبحت تسعى لتحقيق الأمن بمفهومه الشامل، الذي يعني إلى جانب تنفيذ قوانين الدولة، تقديم الخدمات الاجتماعية لأفراد المجتمع، ورجل الأمن المطلوب للقيام بهذا الدور الجديد، لا بد أن يكون ذو مدارك واسعة في العلوم الإنسانية والتطبيقية، وتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة، وغيرها من الصفات التي تعينه على أداء واجباته وكسب ثقة المواطنين.

والعلاقة بين الشرطة والمواطنين تتسم في الكثير من الأحيان بالجفاء وبوجود فجوة كبيرة بين الشرطة ومؤسسات المجتمع المدني، ترجع لأسباب متعددة منها التاريخية والمهنية والاجتماعية وغيرها، وتتأثر الصورة الذهنية لأجهزة الشرطة والمؤسسات الأمنية بصفة عامة بالعديد من العوامل، منها الجمهور الداخلي للمنظمة، الذي يراه البعض العنصر الرئيسي في تكوين هذه الصورة، والدور المحوري لوسائل الإعلام، كما تشمل تلك العوامل الدور الذي يؤديه جهاز الشرطة في مكافحة الجريمة، ومسؤوليتها الاجتماعية إضافة إلى القيادات الأمنية والسلوكات التي تظهر بها أمام الجماهير.

وقد عرف إنشاء جهاز الشرطة الجزائرية العديد من المحطات التاريخية، إلى أن وصل إلى هذه الصورة الحضارية التي هو عليها في وقتنا الحالي، وتم إنشاء الخلية المكلفة بالاتصال والصحافة في الشرطة الجزائرية في نهاية جانفي 1998، وأسندت إليها مهمة تحسين صورة الشرطي وعلاقته بالمواطن على الصعيد الداخلي، أما على الصعيد الدولي فمهمتها تتمحور حول تقييم نشاطات الأمن الوطني في مواجهة الجرائم العابرة للحدود، واحترام حقوق الإنسان، وتهدف إلى تحسين صورة الشرطي الجزائري في نظر الرأي العام، وتحقيق الثقة بين الشرطة والمواطنين، مستخدمة وسائل الإعلام التقليدية والجديدة، للتواصل المتفاعل مع مختلف الفئات والشرائح الاجتماعية، وقد اتخذت المديرية العامة للأمن الوطني سياسة حكيمة متمثلة في الانفتاح على المواطن في إطار العلاقات العامة، والشرطة الحوارية.

## الفصل الرابع

### الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

تمهيد

المبحث الأول: تحديد عينة الدراسة وتشخيصها

أولاً: مجتمع الدراسة وعينتها

ثانياً: تحديد فئات التحليل

ثالثاً: منهج الدراسة التحليلية وأدوات جمع البيانات

المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي لمجلة الشرطة

أولاً: فئات ماذا قيل؟...

ثانياً: فئات كيف قيل؟...

ثالثاً: نتائج الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة



## تمهيد

يتناول هذا الفصل تحليل مجلة الشرطة، والمتمثل في عرض نتائج الفئات التحليلية الخاصة بالمضمون والشكل.

وتعد المجلة من الوسائل الإعلامية والصحفية الهامة لأنها تأخذ عن الكتاب عمقه، ومن الصحيفة تنوع مادة التحرير فيها، ومجارة هذه المادة لتنوع الأنشطة الإنسانية، وملاحقتها لتسجيلها، وتحليلها والتعليق عليها، بالشرح والتعليل.

أما فيما يتصل بالوظيفة الإعلامية للمجلة، فقد أشار "وليام ريفرز" إلى أن الإيضاح والشرح ووضع الحقائق في سياق مفهوم، هو السبب الرئيسي الذي يستدعي وجود آلاف المجالات، كما أنها ليست سريعة الزوال كالإذاعة، ولا يسرع بإهمالها كالصحيفة، وتتوافر في كثير من المجالات الشروط الدقيقة التي تتطلبها وسائل التعليم والتفسير<sup>(1)</sup>.

وإدارة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني أدركت هذه الخصائص التي تميز المجلة، فاتخذت منها لسان حال المؤسسة، تعبر عن الرسالة الأساسية للجهاز، وتنقل صورة عن العنصر الفعال فيها (رجل الأمن)، وتصاحب كل ما يقوم به من نشاطات، وتكوين، وفعاليات على جميع المستويات. وقد عرضت الطالبة هذا الفصل في مبحثين:

الأول منهما تطرقت فيه إلى تحديد عينة الدراسة وتشخيصها، وذلك بالتطرق أولاً إلى مجتمع الدراسة وعينتها، ثم تحديد فئات التحليل وثالثاً منهج الدراسة التحليلية وأدواتها.

أما فيما يتعلق بالمبحث الثاني فقد تناول فئات التحليل الخاصة بالمضمون (فئات ماذا قيل؟...) والمتمثلة في فئتين هما فئتي: الموضوع والسمات، ثم فئات التحليل الخاصة بالشكل (فئات كيف قيل؟...)، وهما فئتي: استخدام الصور والرسوم، وفئة الصور الشخصية البارزة في المضمون.

<sup>(1)</sup>- تيسير أبو عرجة: دراسات في الصحافة والإعلام، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2000، ص 103،

المبحث الأول: تحديد عينة الدراسة وتشخيصها

أولاً: مجتمع الدراسة وعينتها

### 1- مجتمع الدراسة

يتكون المجتمع في تحليل المحتوى من جميع الأعداد التي صدرت من الصحيفة أو مجموعة الصحف التي يتم اختيارها خلال فترة الدراسة، أو جميع البرامج الإذاعية أو التلفزيونية أو جميع الأفلام أو المسرحيات التي أذيعت أو عرضت خلال فترة التحليل<sup>(1)</sup>.

ويتمثل مجتمع الدراسة في هذا البحث في كل أعداد مجلة الشرطة الصادرة منذ 1975 (تاريخ بداية صدور المجلة)، وإلى غاية 2015 (ومازال صدور المجلة متواصلاً).

### 2- تحديد إطار العينة

إطار العينة هي القائمة التي تشمل على مفردات مجتمع الدراسة، والتي يتم سحب العينة منها، ولكن عادة لا تشمل تلك القائمة على جميع مفردات المجتمع الفعلي، بل تشمل على ما يمكن الوصول إليهم فعلياً، وهذا الاختلاف بين تعريف المجتمع وإطار العينة هو أول الأسباب المؤدية إلى حدوث الأخطاء المرتبطة بالعينات<sup>(2)</sup>.

ويمثل إطار العينة في دراستنا هذه كل أعداد مجلة الشرطة المتاحة على الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية والمتمثلة في ثلاثين عدداً (30 عدداً)-وهي التي كانت متوفرة أثناء فترة إجراء الدراسة-بداية من العدد (96) سنة 2011، إلى العدد (129) سنة 2015، مع استبعاد العددين الخاصين (العدد 110 والعدد 119).

### 3- عينة الدراسة

تعرف العينة على أنها: "مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة، وإجراء الدراسة عليها، ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي، فالعينة تمثل جزءاً من مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات، ويتم اللجوء إليها عندما تغني الباحث عن دراسة كافة وحدات المجتمع"<sup>(3)</sup>.

<sup>(1)</sup>-عاطف عدلي العبد وزكي أحمد عزمي: الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأي العام والإعلام، مرجع سابق، ص 156.

<sup>(2)</sup>-منال هلال المزاهرة: مناهج البحث الإعلامي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2014، ص 117.

<sup>(3)</sup>-المرجع نفسه، ص 112.

ويعتبر اختيار العينات من الخطوات والمراحل الهامة للبحوث، ذلك أن الباحث يبدأ في التفكير في عينة البحث خلال فترة تحديد مشكلة البحث وأهدافه، لأن طبيعة البحث هي التي تتحكم في نوع العينة والأدوات المناسبة للقيام بالبحث، كما أن طرق وأساليب اختيار عينة البحث تختلف باختلاف أسلوب البحث المتبع، وما إذا كان البحث يعتمد على التحليل الكمي أو التحليل الكيفي، حيث يجد الباحث أحيانا صعوبة في تحديد عدد أفراد العينة، كما أن طرق اختيار العينات تعتمد على نوع المنهج المتبع<sup>(1)</sup>.

وتتمثل عينة هذه الدراسة في خمسة عشر عددا (15 عددا) من مجلة الشرطة المتاحة على الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية، وتم الاختيار عن طريق أخذ نصف الأعداد المتاحة (50%)، وذلك بأخذ عينة عشوائية لإتاحة الفرصة لاحتمال ظهور كل الأعداد، وهكذا أجريت العملية حتى تم الحصول على عينة الدراسة بعد استبعاد عددين خاصين (العدد 110 والعدد 119) لتخضع باقي الأعداد للاختيار حتى إتمام العدد المطلوب من العينة، وقد تم تحديد حجم العينة بأخذ نصفها نظرا لأن عدد صفحات المجلة يتراوح بين (50-192) ص، مما يصعب من إجراء المسح الشامل لكل أعداد المجلة المتاحة على الموقع، كما أن الأمر يستدعي مدة زمنية معتبرة، والتي لا تسمح بها ظروف الدراسة، التي تغير منحاهها بعد التسجيل الخامس من مسيرة البحث.

### ث- لماذا مجلة الشرطة؟

عندما يشرع أغلب الباحثين في المرحلة الأولى من البحث تكون لديهم تصورات ونظرات مختلفة لبحوثهم، ولديهم الرغبة والإصرار في الوصول إلى نتائج مفيدة يمكن استثمارها في التحسين أو في التغيير أو حتى في ابتكار الجديد، ولكنهم بمجرد ما يصطدمون بالواقع يبدؤون في التنازل عن تلك التصورات شيئا فشيئا، فبعد أن كانت الطالبة ستعتمد على عينة ممثلة لعدد من النشاطات التي تقوم بها العلاقات العامة، كالحصص الإذاعية والتلفزيونية، والمطويات والتقارير، إلا أن صعوبة التعامل مع المؤسسة الأمنية نظرا لخصوصيتها، دفعها إلى الاكتفاء بما هو متاح ويمكن الوصول إليه؛ وهو مجلة الشرطة للسان الناطق باسم المؤسسة الأمنية الجزائرية ومجموعة من أعدادها المتوفرة على الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية على شبكة الانترنت.

والمجلة كما هو معلن عنها تصدر كل شهرين، ولكنها غير منتظمة الصدور فأحيانا كل شهرين، وأحيانا كل ثلاثة أشهر أو أكثر، ويرتبط صدورها بمناسبات وطنية أحيانا أخرى.

(1) منال هلال المزهرة: مرجع سابق، ص 111.

وأعداد العينة المختارة ممثلة في الجدول الآتي:

جدول (02) يوضح أعداد مجلة الشرطة عينة الدراسة ابتداء من شهر أبريل 2011 إلى شهر ديسمبر 2015 .

الرقم	التاريخ	العدد	عدد الصفحات
1	أفريل 2011	97	106
2	أكتوبر 2011	99	50
3	مارس 2012	103	62
4	ماي 2012	105	66
5	جويلية 2012	107	62
6	سبتمبر 2012	109	74
7	جانفي 2013	113	94
8	مارس 2013	115	106
9	ماي 2013	117	94
10	جوان 2013	118	114
11	ديسمبر 2013	121	98
12	ماي 2014	123	122
13	جويلية 2014	125	116
14	أفريل 2015	127	192
15	ديسمبر 2015	129	180

#### ثانيا: تحديد فئات التحليل

ترتبط عملية التصنيف وتحديد الفئات بمفهوم التجزئة، أي تحويل الكل إلى أجزاء ذات خصائص أو مواصفات أو أوزان مشتركة، بناء على محددات يتم وصفها والاتفاق عليها مسبقا...ومن خلال الإطار النظري لمشكلة البحث، يبدأ الباحث في هذه المرحلة بصياغة معايير التصنيف، حتى لا تصبح الفئات المختارة مجرد مسميات أو عناوين دون دلالات تصنيفية، وتيسر على الباحث عملية التصنيف وتحديد الفئات.

ويمكن تحديد معايير التصنيف من خلال المعارف الآتية أو أحدها:

الإطار النظري لمشكلة البحث، حدود ما يثيره البحث من تساؤلات أو فروض علمية، وإطار النتائج

المستهدفة من البحث<sup>(1)</sup>.

وتتطلب عملية التصنيف وتحديد الفئات توافر عدة شروط، حتى يتحقق لهذه الفئات الصدق المنهجي، وهذه الشروط هي:

-تحقيق استقلال الفئات: وهذا لا يعني ألا تقبل المادة التي تم تصنيفها في إطار فئة معينة، التصنيف في إطار فئة أخرى.

-أن يكون نظام الفئات شاملاً: ويعني تحديد الفئات بحيث نجد لكل مادة في المحتوى محل التحليل فئة تصنف في إطارها.

-ويضاف للشروط السابقة: كفاية أو ملائمة نظام الفئات لأهداف الدراسة، بحيث يمكن أن تجيب عن تساؤلاتها<sup>(2)</sup>.

يبدأ التحليل بتقطيع النص إلى وحدات تحليلية، ووحدة التحليل عبارة عن مظهر معنوي للنص (مثال: مقاطع جمل، كلمات)، يحدد تبعاً للهدف من التحليل، والذي يشكل المفهوم المشترك لكل المقاطع النصية لمادة التحليل.

وتتمثل المرحلة الموالية في تكميم المواضيع من خلال حساب عدد المقاطع المنتمية لكل موضوع، أي تكرارات ظهورها التي ترجح لاحقاً، وتتضمن مرحلة التكميم توجيه المواضيع.

أما المرحلة الأخيرة فتتمثل في وصف النتائج، ويتعلق الأمر بالعرض الوافي لخصائص النص، ويمكن وصف النتائج بطريقة كمية (النسب المئوية لظهور المواضيع الفرعية)، نبرز بعض الحالات والمعانيات بذكر أمثلة، ثم نناقش المواضيع المبهمة، والنقاط التي بقيت غامضة<sup>(3)</sup>.

وعليه فقد تم تحديد فئات التحليل لهذه المجلة كالاتي:

## 1- فئات ماذا قيل...؟ و تحتوي على:

أ- فئة الموضوع: تعتبر هذه الفئة أكثر فئات تحليل المحتوى انتشاراً وتجب على سؤال أساسي: **علام تدور مادة الاتصال؟** ويخلق الباحث فئات الموضوع الرئيسية والفرعية، فلا توجد فئات جاهزة، وكل

(1) محمد عبد الحميد: تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2010، ص 112-113.

(2) محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2000، ص 229.

(3) - ألان لارامي وبرنار فالي: البحث في الاتصال-عناصر منهجية، ت:ميلود سفاري وآخرون، مراجعة وتدقيق: فضيل دليو، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، ط1، 2009، ص 93.

بحث ينحت فئاته... (1).

وقد استخدمت هذه الفئة في هذه الدراسة بالتصنيف الكلاسيكي لمحتوياتها إلى:

موضوعات سياسية، موضوعات أمنية، موضوعات اقتصادية، موضوعات اجتماعية، موضوعات ثقافية، موضوعات إعلامية، موضوعات تاريخية، موضوعات الصحة والبيئة، موضوعات علمية وفكرية، موضوعات رياضية، وموضوعات أخرى، وكل من هذه الفئات الرئيسية تحتوي على فئات فرعية.

**ب- فئة السمات:** تستخدم هذه الفئة لتحديد السمات الشخصية مثل السمات الأولية كالجنس والسن والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي، وكذلك السمات الأخرى التي تحدد معالم الشخصيات في المحتوى، والتي تظهر في النصوص الدرامية، والروايات والأساطير وما إلى ذلك (2).

#### -أنواع السمات

يقسم "جيلفورد" السمات إلى ثلاثة أنواع هي: السمات السلوكية والفيزيولوجية والمورفولوجية (الخاصة بالشكل العام الخارجي للجسم)، وهو يركز في مجال الشخصية على السمات السلوكية. ويقسمها "كاتل" إلى:

-السمات المعرفية: وهي القدرات وطريقة الاستجابة للمواقف.

-السمات الدينامية: وتتصل بإصدار الأفعال السلوكية، وهي التي تختص بالاتجاهات العقلية، أو بالدافعية والميول، كقولنا شخص طموح، أو شغوف بالرياضة، أو له اتجاه ضد السلطة... وهكذا.

-السمات المزاجية: وتختص بالإيقاع والشكل والمثابرة، وغيرها، فقد يسم الفرد مزاجيا بالبطء أو المرح أو التهيج أو الجراءة وغير ذلك (3).

وقد استخدمت هذه الفئة في هذه الدراسة، بالاسترشاد بالتصنيف الذي استخدمته الباحثة "صليحة العابد" في دراستها ل"الصورة النمطية للمرأة في الصحافة النسوية الجزائرية" (4) على مستوى فئة السمات بالتصنيف الآتي:

(1) عاطف عدلي العبد وزكي أحمد عزمي: الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأي العام والإعلام، مرجع سابق، ص 211.

(2) ريتشارد بن وآخرون: تحليل مضمون الإعلام-المنهج والتطبيقات العربية، ت: محمد ناجي جوهر، قدسية للنشر، إربد، ط1، 1992، ص 127.

(3) -أحمد محمد عبد الخالق: الأبعاد الأساسية للشخصية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ط4، 1987، ص ص 68-69.

(4) صليحة العابد: "الصورة النمطية للمرأة في الصحافة النسوية الجزائرية-دراسة تحليلية مجلتي هدى وأنوثة في الفترة ما بين أكتوبر 1999-أكتوبر 2001"، مرجع سابق، ص 212.

السمات الشخصية، وتحتوي على فئات فرعية هي: السمات النفسية، العقلية، السلوكية، والجسدية، وهي بدورها تنقسم إلى فئات تحت فرعية، إضافة إلى السمات الثقافية، السمات الاجتماعية، السمات المهنية، السمات التنظيمية، والسمات الإقليمية.

## 2- فئات كيف قيل...؟

بينما تهتم الفئات السابقة بالمادة الإعلامية، فإن فئات الشكل "form" أو التي تجيب على السؤال: كيف قيل...؟ تهتم بالقوالب والأنماط التي قُدمت من خلالها المادة الإعلامية<sup>(1)</sup>.

وقد استخدمت هذه الفئة في هذه الدراسة بالاعتماد على فئتين هما:

أ- فئة استخدام الصور والرسوم.

ب- فئة الصور الشخصية البارزة في محتوى المجلة.

باعتبار أن الدراسة تبحث في الصورة الذهنية لرجل الأمن في المجلة، وعلى هذا الأساس تم اقتصار الطالبة على الفئات التي رأت أنها هي المعنية أساسا بإبراز الصورة الذهنية لرجل الأمن دون غيرها من الفئات، وهي فئة السمات بالدرجة الأولى بالنسبة لفئات المضمون، وفئة الصور الشخصية بالنسبة لفئات الشكل.

## 3- تحديد وحدات التحليل

سبق القول بأن الوصف الكمي من خصائص تحليل المحتوى، وللتوصل إلى التقدير الكمي لظواهر التحليل لا بد من وجود وحدات يستند إليها الباحث في عد هذه الظواهر<sup>(2)</sup>.

ولذلك يمكن تحديد وحدات التحليل كالآتي:

أ- **وحدات اللغة:** وتشمل الكلمة التي تعتبر أصغر وحدات التحليل وأسهلها استخداما في عملية الترميز، وعادة ما يوفر استخدامها عنصر الثبات في النتائج نتيجة الاتفاق على محددات الكلمة وتعريفها، ثم الجملة التي تضم عددا من الكلمات، والفقرة التي تضم عددا من الجمل.

ب- **وحدات الفكرة:** وهي أكثر شيوعا في تحليل المحتوى لأن تناولها يفيد في تحديد أكثر الفئات

(1)- محمد عبد الحميد: تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، مرجع سابق، ص 131.

(2)- رشدي طعيمة: تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية، دار الفكر العربي، القاهرة، دط، 1987، ص 102.

استخداما في الكشف عما يقوله المحتوى<sup>(1)</sup>.

### ج- وحدة الشخصية:

إن دراسات الشخصية تمس اهتمامات الباحثين في الإعلام، والعلوم السياسية، والمهتمين بدراسات الشخصية في علم النفس، ويقصد بها الحصر الكمي لخصائص وسمات تحدد ملامح شخصية معينة تعلق الأمر بشخص بعينه، أو بفتة من الناس، أو مجتمع من المجتمعات، بقصد تحقيق أغراض ومقاصد معينة...<sup>(2)</sup>.

ولأن السمة الشخصية في النهاية وحدة من وحدات اللغة (كلمة أو جملة تعبر عن الصفة أو الصفات)، فإن رسم الصورة الذهنية في هذه الحالة من خلال تكرار السمات يقترب كثيرا من استخدام هذه الوحدات كوحدة تحليل، ويتم إجراء العد والقياس عليها بنفس الأسلوب وهو أسلوب التكرار.<sup>(3)</sup>

وقد تم الاعتماد في هذا البحث على الوحدات الآتية:

- وحدة التسجيل هي: الكلمة والفكرة.

- وحدة السياق هي الجملة والفقرة أو الفقرات والموضوع.

وذلك لكثرة الفئات وتنوع المادة الإعلامية، وقصر الموضوعات أحيانا وطولها أحيانا أخرى، فيتم البدء في التحليل باستعمال أصغر وحدة في التسجيل والسياق وهي الكلمة والجملة، وقد تم تطبيق وحدة الفكرة خاصة في فئة الموضوع، في حين تم الاعتماد على وحدتي الفكرة والكلمة في فئة السمات، نظرا لأن بعض السمات تعبر عنها كلمة، والبعض الآخر يعبر عنها بفكرة قد تطول أو تقصر.

### ج- أسلوب العد والقياس

المقصود بأسلوب العد والقياس: هز نظام التسجيل الكمي لوحدات المحتوى وفتاته ومتغيراته الخارجية بطريقة منتظمة تعيد بناء المحتوى في شكل أرقام وأعداد، يمكن من خلال المعالجة الإحصائية لها الوصول إلى النتائج الكمية التي تسهم في التفسير والاستدلال وتحقيق أهداف الدراسة.

وهناك أربع طرق للعد في تحليل المحتوى:

الأولى: والأسهل هي اكتشاف ما إذا كانت الفئات أو الوحدات موجودة أو غير موجودة في المحتوى.

<sup>(1)</sup> محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، مرجع سابق، ص 233.

<sup>(2)</sup> منال هلال المزاهرة: مناهج البحث الإعلامي، مرجع سابق، ص 391.

<sup>(3)</sup> محمد عبد الحميد: تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، مرجع سابق، ص 144، 146.



والثانية: التكرار الذي تظهر به الفئات أو الوحدات.

والثالثة هي كمية أو مساحة الفئات أو الوحدات المختارة.

والرابعة قياس درجة الشدة التي تظهر بها الفئات والوحدات في المحتوى<sup>(1)</sup>.

وقد تم الاعتماد على الطريقة الثانية في تحليل محتوى مجلة الشرطة الجزائرية وذلك برصد التكرار الذي تظهر به الفئات أو الوحدات في المحتوى.

#### د- تشخيص مجلة الشرطة

مجلة الشرطة الجزائرية مجلة شهرية تصدرها المديرية العامة للشرطة الجزائرية باللغة العربية، تتناول العديد من المواضيع المتصلة بنشاط الشرطة الجزائرية، ثقافيا، واجتماعيا، وإخباريا، عن تخرج الدفعات من مدارس الشرطة، ونشاطات الشرطة العلمية والقضائية، بلغ عدد المجلات الصادرة في آخر سنة 2015، (129) عددا<sup>(2)</sup>.

عنوان المجلة: الشرطة تحمل شعار الأمن الوطني الجزائري بعد حرف الشين.

طبيعة المجلة: ورد تحت اسم المجلة "مجلة أمنية إعلامية"، وكانت في الأعداد السابقة (من بينها العدد 97 من العينة المدروسة)، مجلة دورية أمنية-ثقافية، وأحيانا نجد على الغلاف مجلة أمنية إعلامية، وفي أسفل الصفحات الداخلية "مجلة شهرية أمنية ثقافية"؟؟، كما كان الأمر في العددين (125-129).

دورية المجلة: تصدر كل شهرين- كما أعلن عنه في بعض أعدادها- ولكنها غير منتظمة الصدور، فمرة كل شهرين أو ثلاث، وربما يكون صدورها خاضعا لطبيعة الأحداث والفعاليات التي تعتبر المصدر الأول لمضمونها.

تاريخ العدد الأول: تأسست في شهر فيفري 1975، وصدر العدد الأول منها في نفس الشهر.

الشكل: تصدر المجلة بحجم 20/30 سم.

عدد الصفحات: حسب الأعداد المدروسة يتراوح عدد الصفحات بين 64 (وكان في عدد واحد فقط)، و192 صفحة كالعدد 127.

مسؤول النشر: عميد الشرطة جيلالي بودالية، مدير الدراسات رئيس خلية الاتصال والصحافة، وبداية

(1) محمد عبد الحميد: تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، مرجع سابق، ص ص 180-181.

(2) الموسوعة العالمية ويكيبيديا: مجلة الشرطة الجزائرية. ar.wikipedia.org/wiki، تاريخ الزيارة (2016/08/22).

من العدد 127 من العينة المدروسة أصبح المسؤول عن النشر عميد الشرطة اعمر لعروم رئيس خلية الاتصال والصحافة، بعد ترقية المسؤول الأول.

رئيسة التحرير: محافظ الشرطة جوزي فاروق، والسيدة جوزي صليحة.

الإنجاز الفني: المؤسسة الوطنية للاتصال والنشر والإشهار- فرع اتصال وإشارات.

الطباعة: وحدة الطباعة-الروبية

إنجاز الصفحات الإشهارية: صاحي مصطفى

موقع المجلة على شبكة الإنترنت: [www.algeriepolicedz](http://www.algeriepolicedz)

صفحتها على الفايسبوك: [www.facebook.com/algeriepolice](http://www.facebook.com/algeriepolice)

صفحتها على التويتر: [www.twitter.com/algeriepolice](http://www.twitter.com/algeriepolice)

#### -التعريف بالمجلة وأركانها

الغلاف: يحتوي على عنوان المجلة يحمل رمز الشرطة الجزائرية بعد حرف الشين في أعلى الغلاف، باللون الأزرق على أرضية بيضاء (وهي الألوان المميزة للشرطة الجزائرية)، تقابله إما عن اليمين أو على الشمال صورة لأهم حدث، أو لأهم الفاعلين فيه كرئيس الجمهورية أو رئيس الحكومة أو وزير الداخلية... الخ، إضافة إلى صور من أهم القضايا المطروحة في العدد على مستوى باقي مساحة الغلاف.

كلمات ومعاني: وكان في أعداد سابقة يسمى "كلمة الرئيس"، تعرض فيه المجلة مقتطفات من رسائل أو خطابات الرئيس في مناسبات مختلفة.

الافتتاحية: أحيانا تكون بتوقيع أحد رئيسي التحرير المذكورين سابقا، وأحيانا أخرى تكون بدون إمضاء.

فهرس المجلة: ويحتوي على أبرز النشاطات والقضايا ويكون في اغلب الأحيان مزود بصور الأحداث والنشاطات البارزة.

الحدث: ويكون خاصا بأبرز حدث خلال الفترة التي سبقت نشر العدد (خلال شهرين أو أكثر)، وغالبا ما يهتم بالأحداث الوطنية (سياسية، رياضية، تاريخية...)، وتخصص له أكبر نسبة من مساحة المجلة.

استقبالات: وهو ركن يعنى بالاستقبالات الدبلوماسية التي يقوم بها المدير العام للأمن الوطني.

## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

زيارات: وهو ركن يقوم بتغطية الزيارات الداخلية والخارجية التي يقوم بها المدير العام للأمن الوطني، أو التي تقوم بها شخصيات مختلفة للمديرية العام للأمن الوطني.

ملتقيات: ويعنى بالملتقيات التي ينظمها الأمن الوطني أو يشارك فيها.

حوار: وهو ركن يعنى بنشر الحوارات التي يقوم بها المدير العام للأمن الوطني للإعلام الوطني والعربي والدولي، أو الحوارات التي تجريها المجلة مع شخصيات ومسؤولين من داخل وخارج الوطن.

ندوات صحفية: وتعرض فيه المجلة نشاطات الأمن الوطني، بحضور الأسرة الإعلامية وبعض الفاعلين الاجتماعيين.

معارض: وتغطي فيه المجلة نشاطات المعارض المختلفة، التي تشارك فيها المديرية العامة للأمن الوطني.

تدشينات: وفيه تعالج المجلة التدشينات التي يقوم بها المدير العام للأمن الوطني، أو من ينوب عنه لمراقب جديدة تدخل الخدمة لفائدة منتسبي الشرطة.

نشاطات أمنية: وهو ركن مخصص للنشاطات الأمنية التي يقوم بها الأمن الوطني، مثل تخرج الدفعات الجديدة من مختلف مدارس الشرطة، أو الزيارات التفقدية والتفتيشية التي يقوم بها مدير الأمن الوطني لمختلف مديريات الأمن عبر التراب الوطني.

اتصال وعلاقات عامة: وهو ركن مخصص للنشاطات التحسيسية والتوعوية، التي يقوم بها الأمن الوطني، واتصاله بالجمهور.

قضايا معالجة: ويعرض بعض القضايا التي عالجتها الشرطة، كقضايا المخدرات والتفريب والعصابات الإجرامية... الخ.

التكوين: وهو ركن تخصصه المجلة للتعريف بالدورات التكوينية التي ينظمها الأمن الوطني لفائدة أعوانه وطلبته المتربصين.

بالمناسبة: وهو ركن تعرض فيه المجلة النشاطات التي تنظمها مصالح الأمن الوطن يفي مناسبات مختلفة، وطنية، وعالمية.

الشرطة عبر الأثير: تعزيزا للعمل الاتصالي، يعرض هذا الركن مشاركة أفراد الأمن الوطني عبر الإذاعات المختلفة في التوعية والتحسيس، ونشر الثقافة والحس الأمني لدى المواطن.

دراسات: وهو فضاء مخصص لنشر دراسات مختلفة، قانونية، تاريخية، فكرية... الخ.

تقاعد: هذا الركن جسر للتواصل مع الأجيال السابقة للأمن الوطني، يهتم بتكريم المتقاعدين من هذا السلك.

شخصيات تاريخية: ويعنى بالحديث عن الشخصيات التاريخية، في مختلف المجالات، العلمية والتاريخية والشهداء والأبطال الجزائريين.

رسائل: ويحتوي على رسائل الشكر والتشجيع التي تحظى بها المديرية العامة للأمن الوطني، وعلى رأسها المدير العام للأمن الوطني.

الرياضة: وفيه تعرض المجلة مختلف النشاطات والتظاهرات والبطولات الجهوية، الوطنية، والدولية التي شاركت ففيها المديرية العامة للأمن الوطني.

إصدارات: وهو فضاء لإعلان المجلة عن الإصدارات الجديدة، كالكتب أو المجلات، أو تنتقي فيه بعض المقالات من مجلات أمنية عربية أخرى، وتنشرها ربما لأهمية الموضوع أو لأجل التواصل العربي، أو إعطاء صورة للقارئ عن مجلات أمنية عربية أخرى.

مساهمات: وهو ركن تدعو فيه المجلة الأساتذة والباحثين للمساهمة في إثراء مضمونها بمواضيع مختلفة، كل حسب تخصصه، طالما أن المجلة أمنية إعلامية.

ملف: وتخصصه المجلة لقضية من القضايا التي تمم الرأي العام الوطني لتقوم بطرحها على فئات مختلفة من المحللين والمربين والأطباء والمختصين... الخ، للتعرف على تأثيراتها وتداعياتها على الفرد وعلى المجتمع.

بأقلام شرطية: وهو فضاء مخصص لمساهمات المتممين إلى سلك الأمن الوطني عبر الوطن، في مضمون المجلة بمواضيع مختلفة.

ريبورتاج: ويخصص لمواضيع أمنية مختلفة تمس مختلف الفروع والتخصصات الأمنية، للتعريف بها وبنشاطها.

ندوة: وتغطي فيه المجلة الندوات التي تشارك فيها الشرطة الجزائرية.

منتدى: هذا الركن يهتم بتغطية النشاطات التي يقوم بها منتدى الأمن الوطني والضيوف الذين يحضرون فيه لمعالجة مواضيع مختلفة تمم الرأي العام الوطني.

ملفات شرطية: وفيه تعرض المجلة بعض القضايا الإجرامية التي حققت فيها الشرطة.

متفرقات: وتنشر فيه المجلة بعض الأخبار الخفيفة عن الاختراعات والاكتشافات، والنصائح والتوجيهات

الصحية والرياضية والمرورية.

كلمة أخيرة: وغالبا ما تكون عبارة عن نص شعري أو نثري بأقلام شرطية، من مختلف مديريات الأمن الوطني عبر الوطن، أو نص قصير يحمل الكثير من المعاني والقيم.

#### ملاحظات عن المجلة

من خلال تشخيص مجلة "الشرطة"، توصلت الباحثة إلى أن المجلة من الناحية الشكلية مقبولة، وإخراجها جذاب وتناسق ألوانه مع ألوان المؤسسة التي يعبر عنها، وهي جهاز الشرطة الجزائرية، أما من حيث الأركان السابقة الذكر فقد يجتمع الكثير منها في بعض الأعداد، وقد تنشر بالتناوب، ومنها ما هي أركان قارة نجدها في كل عدد، ومنها ما يغير موقعه أو اسمه في كل مرة.

أما من حيث المضمون فنجد أن المواضيع المنشورة في أعداد المجلة التي خضعت للتحليل، لا تخرج عن إطار أربعة ميادين كما حددها الباحثان في مجال صحافة المؤسسة: "إيف أغناس" و"ميشال دوري" Yves Agnès, Michel Durier في كتابهما: صحيفة المؤسسة الداخلية: L'entreprise sous .press

1- المواضيع المتعلقة بحياة المؤسسة: شرح إستراتيجيتها، مشروعها، وتسيط الضوء على مؤسسيها.

2- المواضيع المتعلقة بنشاط المؤسسة: كالتعريف بمختلف أقسامها ونشاط كل قسم.

3- المواضيع التي تمس التغييرات والتجديدات الطارئة على المؤسسة: وذلك سواء كانت مادية، كالتهيزات، الجديدة التي تفتنيها المؤسسة أو بشرية كالأشخاص والترقيات.

4- المواضيع المتعلقة بأفراد المؤسسة: وذلك بالتعرض إلى حياة كل الأطراف الفاعلة في المؤسسة، ثقافتهم، وهواياتهم.

وهذا ما ينطبق على مجلة الشرطة، التي لم تخرج موضوعاتها عن إطار ما يدور في المؤسسة الأمنية، وما هو مخططها وطموحاتها، ونشاط كل فرع من فروعها أو تخصص من تخصصاتها على مستوى المؤسسة وداخل المجتمع ومؤسساته الأخرى، إضافة إلى المواضيع التي ترصد التغيرات المادية والبشرية فيها، والمواضيع التي تعنى بالعنصر البشري من أفراد هذه المؤسسة، والعناية بجوانب حياتهم الاجتماعية، النفسية، والرياضية.

ثالثا: منهج الدراسة التحليلية وأدوات جمع البيانات

### 1- منهج الدراسة التحليلية

تنتمي بحوث الصحافة في معظم الأحوال إلى الدراسات الوصفية descriptive studies التي تستهدف وصف الأحداث والأشخاص والمعتقدات، والاتجاهات والقيم والأهداف، والتفضيل والاهتمام، وكذلك أنماط السلوك المختلفة<sup>(1)</sup>.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على منهج مسح مضمون وسائل الإعلام، الذي يهدف إلى تصنيف البيانات والحقائق وتفسيرها، وتحليلها تحليلا شاملا لاستخلاص نتائج ودلالات معينة.

### 2- أداة الدراسة التحليلية

تم الاعتماد في الجانب التحليلي من البحث على أسلوب تحليل المضمون "content analysis"، والذي يمكن تطبيقه على وسائل الاتصال الجماهيري كالجرائد، والمجلات... "لأنه أكثر الأدوات نفعا في مجال الإجابة على تساؤلات الباحثين التي تدور حول السلوك المرتبط بالرسائل الاتصالية وهو أسلوب منظم لتحليل ومعالجة مضمون الرسائل الإعلامية"<sup>(2)</sup>.

وتعتبر الصفة الكمية أحد المحددات الأساسية لتحليل المحتوى في التطبيقات المعاصرة، بحيث لم تعد هناك حاجة لمزيد من التحديد والفرقة بينه وبين التحليل الكيفي<sup>(3)</sup>.

وعلى الرغم من أهمية استخدام الطرق الإحصائية والكمية في عرض النتائج وأثرها في تحقيق درجة كبيرة من التقدم في ميادين التخصص المختلفة، فإن من الضروري أن يستخدم الباحث الأساليب الوصفية جنبا إلى جنب مع الأساليب الكمية<sup>(4)</sup>.

ويقصد بأداة التحليل الاستمارة التي يصممها الباحث لجمع البيانات، ورصد معدلات تكرار الظواهر في المواد التي يحلل محتواها<sup>(5)</sup>.

وقد مرت هذه الاستمارة بعدة مراحل قبل أن تصل إلى صورتها النهائية، تمثلت في:

(1)- محمد عبد الحميد: بحوث الصحافة، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 1992، ص 76.

(2)- ريتشارد بن وآخرون: تحليل مضمون الإعلام، مرجع سابق، ص10.

(3)- محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، مرجع سابق، ص221.

(4)- سمير محمد حسين: بحوث الإعلام، عالم الكتب، القاهرة، ط2، 1995، ص 125.

(4)- رشدي طعيمة: تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية، مرجع سابق، ص 112.

#### أ- اختبار الصدق لاستمارة التحليل

إن صدق التحليل، الذي يقابله في اللغة الفرنسية مصطلح: "validité" وفق تعريف الباحثين - هو دراسة، أو اختبار مدى ملائمة أدوات وطرق القياس المستخدمة في التحليل الكمي للظاهرة موضوع البحث، ودرجة صلاحيتها لتوفير المعلومات المطلوبة، والمحققة لأهداف الدراسة<sup>(1)</sup>.

إن إنجاز اختبار صدق التحليل وفق التعريف السابق يبدأ أولا بتحديد فئات التحليل، طبقا للقواعد المنهجية المعروفة في هذا المجال، وللأهداف النهائية للتحليل، ثم القيام بتعريف فئات التحليل وعناصرها الأساسية والفرعية، ووحدات التحليل تعريفا دقيقا، وهذا قبل عرضها على أساتذة محكمين، يتراوح عددهم بين ثلاثة إلى خمسة، لهم خبرة في هذا المجال الدراسي لإعطاء رأيهم في مدى نجاح الباحث في تصميم الاستمارة، من حيث وضعه لفئاتها ولعناصرها التحليلية<sup>(2)</sup>.

وعليه فقد تم إعداد استمارة التحليل بعد القراءة الأولية لمضمون أعداد المجلة عينة الدراسة، ثم تصميم الفئات المناسبة للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، ثم عرضها على أساتذة محكمين للتقويم والتصويب بعد أن اطلع عليها الأستاذ المشرف<sup>(\*)</sup>.

بعدها أجرت الباحثة التعديلات المطلوبة من الأساتذة المحكمين، وموافقة الأستاذ المشرف، لتصبح الاستمارة جاهزة للتطبيق في صورتها النهائية، كما هي مبينة في ملاحق البحث<sup>(\*\*)</sup>.

#### ب- اختبار الثبات لاستمارة التحليل

إن ثبات التحليل، الذي يقابله في اللغة الفرنسية مصطلح: "fiabilité"، هو قياس مدى استقلالية المعلومات المتوصل إليها في التحليل عن أدوات وطرق القياس، بمعنى أن ثبات التحليل هو الحصول على نسبة اتفاق عالية في النتائج لعدد من الباحثين، الذين يستخدمون نفس الأسس والأساليب في تحليل نفس المادة الإعلامية<sup>(3)</sup>.

ويرى العديد من المتخصصين في مجال المنهج العلمي أن تحليل المضمون أسلوب ملائم للكشف

(1) - أحمد بن مرسل: مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص ص 113 - 114.

(2) - المرجع نفسه، ص 114.

(\*) - أنظر قائمة الأساتذة المحكمين لاستمارة التحليل في الملحق رقم (4)، ص 454.

(\*\*) - أنظر استمارة التحليل في الملحق رقم (2)، ص 439.

(3) - أحمد بن مرسل: مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، مرجع سابق، ص 114.

الاستطلاعي... ولكنه يجب أن يستكمل بضوابط واستحكامات أخرى نظرا لأن النتائج التي يتوصل إليها البحث مشكوك في صحتها... ومن هذه الضوابط:

### ج- المقارنة المنهجية

والمقصود بها مقارنة ذات المادة قيد التحليل في حقبتين زمنيتين مختلفتين (لضمان ثبات التحليل)، وتسمى هذه الخطوة (الاتساق عبر الزمن)، أو إسناد بعض عينة التحليل إلى محكمين خارجيين أو أكثر بشرط استعمال ذات الأداة التي استعملها الباحث، ويتم استخراج معامل الاتفاق عن طريق معدلات إحصائية، كمعادلة "سكوت" أو "هولستي" <sup>(1)</sup>، وأن الأخيرة هي الأبسط والأكثر شيوعا في الاستخدام <sup>(1)</sup>.

وعلى هذا الأساس، ونظرا لصعوبة إسناد التحليل من أجل المقارنة المنهجية إلى محكمين خارجيين، نظرا لكثرة انشغال الكثير منهم بأعمالهم العلمية وبحوثهم، لجأت الباحثة نفسها إلى القيام بهذا الإجراء المنهجي كما يأتي:

بعد القيام بتحديد فئات التحليل الرئيسية والفرعية، وتعريفها إجرائيا وبالطريقة التي ستطبق بها في البحث، تُركت هذه الفئات لمدة شهرين متتاليين (من أول أبريل 2016 إلى 31 من ماي 2016، وتم تطبيق قانون "هولستي" لاستخراج معامل الثبات بين التحليلين.

معامل الثبات =  $2ت / ن1 + ن2$

حيث ت = عدد الحالات التي اتفق عليها المرزمان

ن1 = عدد الحالات التي رمزها الباحث الأول

ن2 = عدد الحالات التي رمزها الباحث الثاني <sup>(2)</sup>.

وياسقاط القانون على معطيات اختبار الثبات في هذه الدراسة نجد:

معامل الثبات =  $2ت / ن1 + ن2$

حيث ت = عدد الحالات التي توافقت فيها الترميز الأول مع الترميز الثاني

والمقصود بالحالات هنا هو عدد الفئات الرئيسية والفرعية التي اعتمدت في التحليل، فعدد الحالات

<sup>(1)</sup> منال هلال المزاهرة: مناهج البحث الإعلامي، مرجع سابق، ص 375.

<sup>(2)</sup> المرجع نفسه، ص 375.



الكلي 192، وعدد الحالات التي اتفق فيها التحليل الأول مع التحليل الثاني 183.

ن1= عدد الحالات التي رمزتها الباحثة في المرة الأولى

ن2= عدد الحالات التي رمزتها الباحثة في المرة الثانية

وعددتها في هذا البحث: ن1= 192 ، ن2= 183

وبتطبيق القانون السابق للثبات نجد:

معامل الثبات =  $2 \text{ ن} / \text{ن} + 1$

$$0.976 = 375/366 = 183+192/183 \times 2$$

معامل الثبات = 97 %، وهذه نسبة مرتفعة تدل على ثبات عملية التحليل.

ودامت مدة التفريغ يدويا حوالي 25 يوما بداية من (2016/06/03 إلى 2016/06/27)،

لتبدأ بعدها عملية التحليل والتفسير، والتي استمرت إلى منتصف شهر جويلية 2016، وقد تمت

الاستعانة ببرنامج "excel" في عرض نتائج الدراسة المجدولة في شكل رسومات بيانية، وذلك بنقل

الجداول للبرنامج.

### المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي لمجلة الشرطة

التحليل الكمي ويتم بموجبه تفكيك النص أو عينة النصوص وترجمة الأفكار، والاصطلاحات، والرموز التي ترد فيها مدلولات ومؤشرات رقمية يمكن تحليلها، والتوصل من خلالها إلى نتائج موضوعية دقيقة<sup>(1)</sup>، وإن وصف الملاحظات بالأرقام يعتبر أدق من وصفها بالكلمات لأن الأعداد هي اللغة الخاصة بالكم، لأجل ذلك تم تطبيق الأسلوب الكمي في تحليل مضامين عينة الدراسة، وطالما موضوعنا يبحث في الصورة الذهنية التي تعرضها مجلة الشرطة، باعتبارها لسان حال المؤسسة الشرطة، المعبر عن رجل الأمن؛ ذلك الشرطي بمختلف رتبته ومناصبه، وقد شمل التحليل كل مضمون المجلة كونها أمنية متخصصة، وتم استبعاد بعض الصفحات من التحليل، مثل الصفحات الإعلانية التي في الغالب تبين أساليب التواصل مع المؤسسة، وانطباعات الشخصيات المكرمة في محافل الشرطة.

وتم الحصول على النتائج الآتية:

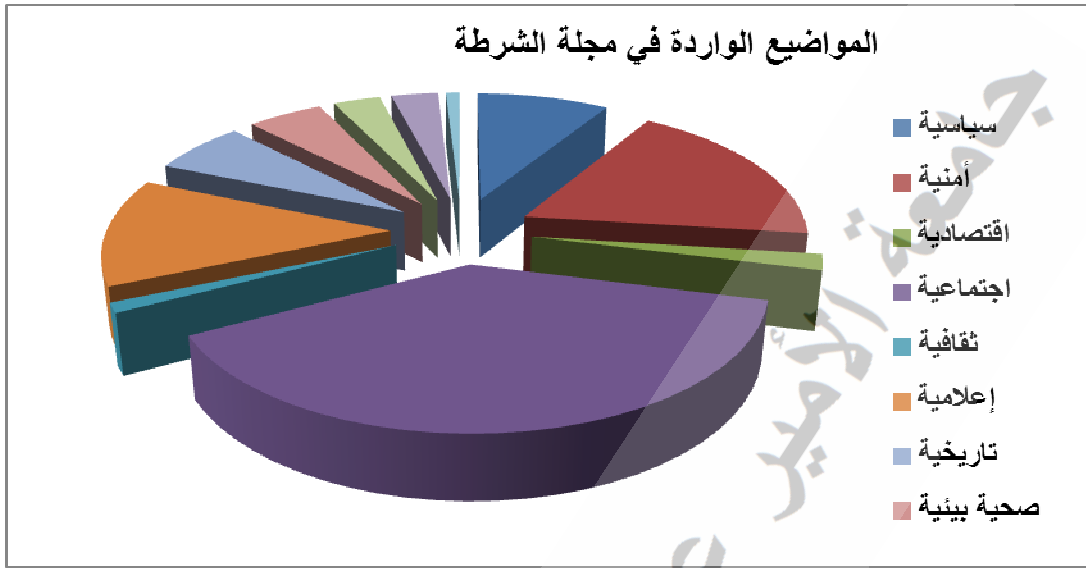
أولاً- فئات ماذا قيل...؟

#### 1- فئة الموضوع

جدول رقم (03) يمثل طبيعة المواضيع الواردة في مضمون مجلة الشرطة

الموضوع		الفئة
النسبة المئوية	التكرار	عناصرها
08.86	182	سياسية
18.15	373	أمنية
01.89	39	اقتصادية
38.36	788	اجتماعية
01.16	24	ثقافية
12.90	265	إعلامية
06.32	130	تاريخية
05.06	104	صحية وبيئية
03.16	65	علمية وقانونية
03.16	65	رياضية
0.92	19	مواضيع أخرى
%100	2054	المجموع

(1)- منال هلال المزاهرة: مناهج البحث الإعلامي، مرجع سابق، ص 383.



توضح بيانات الجدول السابق أن نوعية الموضوعات المنشورة في مجلة الشرطة عينة الدراسة تمثلت في الموضوعات الاجتماعية في المرتبة الأولى بـ 788 تكرارا من ضمن 2054 تكرارا كليا وبنسبة تقدر بـ 38.36%، ويرجع الأمر لأن المجلة تغطي كل النشاطات والفعاليات الاجتماعية التي تقوم بها الشرطة، وتهتم بالجانب الاجتماعي بغرض التقرب من الجماهير، لتوعيتهم وتحسيسهم بمختلف الآفات الاجتماعية والقضايا الأمنية لكسب ثقتهم، والاهتمام بمختلف الشرائح الممثلة لهذا الشعب، من أطفال ومسنين وشباب وحتى من الأجانب والجنسيات الأخرى.

تلتها الموضوعات الأمنية بـ 373 تكرارا وبنسبة تقدر بـ 18.15%، نظرا لطبيعة المجلة التي تشير في عناونها الثانوي بأنها (أمنية إعلامية)، لذلك تعتبر الموضوعات الأمنية من أهم الشؤون التي تعنى بها المجلة، فقد تنوعت موضوعاتها الأمنية بين ما هو وطني وما هو دولي وعالمي، فقد عاجلت النشاطات والفعاليات الأمنية الوطنية مثل تخرج الدفعات من الأعدان المتربصين في نهاية تكوينهم، وتغطية حفلات التخرج والترقيات الرتبوية في القطاع، كما تناولت التعزيزات والهياكل الأمنية التي دعمت القطاع إما للخدمة الأمنية، أو الاجتماعية أو الرياضية لصالح المنتسبين للشرطة، كما قامت بالتغطية الإعلامية للاتفاقيات الوطنية والدولية التي تقوم بها الشرطة، إضافة إلى انفتاحها على القضايا العالمية والتطرق إليها وإلى سبل التعاون العالمي لأجل القضاء عليها أو الوقاية منها، كالإرهاب، والجريمة بمختلف أنواعها.

ثم الموضوعات الإعلامية بـ 265 تكرارا وبنسبة 12.90%، فالمجلة تبرز من خلال معالجتها للعلاقة بين الإعلام والأمن، أنها علاقة شراكة جيدة لا يشوبها أي خلل، فكلما المجالين في خدمة الوطن

## الفصل الرابع.....(الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة)

والمواطن، ففي كل مناسبة وطنية أو عالمية لها علاقة بالإعلام والإعلاميين إلا وتقوم المديرية العامة للأمن الوطني، بتوجيه التهاني وتقديم التكريمات للإعلاميين في مختلف وسائل الإعلام الوطنية، وتنتشر مساهمات الصحفيين على صفحاتها.

ويؤكد السيد اللواء "عبد الغاني هامل" المدير العام للأمن الوطني إيمانه القوي بالدور الكبير الذي يلعبه الإعلام الوطني لا سيما أولئك المتخصصون في الإعلام الأمني، من أجل تعبئة الرأي العام الوطني، سعياً لإشراكه في الوقاية من الآفات الاجتماعية، التي تمس بالصحة العامة، على رأسها المخدرات، ويغرس في شخصية الفرد مقومات ثقافة التسامح، ونبذ العنف، والمساهمة في مكافحة الجريمة بكل أشكالها، مما يجعل الرسالة الإعلامية سامية الأهداف، ومنبثقة من الروح الوطنية، والقيم الإنسانية<sup>(1)</sup>.

فالموضوعات السياسية بتكرار قدر ب182 وبنسبة 08.86%، فلم تكن الموضوعات السياسية ذات أهمية كبيرة في المجلة، فلم تتجاوز بعض الخطابات والرسائل أو الزيارات الرسمية لبعض الشخصيات السياسية والحكومية.

تلتها الموضوعات التاريخية ب 130 تكراراً ونسبة قدرت ب 06.32%، والتي عرضتها المجلة في شكل ذكريات ومناسبات وطنية وعربية ودولية، كأول نوفمبر والخامس جويلية، وعيد الطالب، ومظاهرات 11 ديسمبر، يوم العلم، ويوم الشرطة العربية، واليوم العالمي للمرأة... الخ.

كما تطرقت كذلك للعديد من الأبطال والشخصيات التاريخية، الثورية والعلمية والرياضية، كالشيخ العلامة "عبد الحميد بن باديس"، فريق "العواصين الجزائريين" إبان الثورة الجزائرية، الشهيد "زيغود يوسف"، "ديدوش مراد" الشهيدة "حسيبة بن بوعلي" وغيرها.

فالموضوعات الصحية والبيئية ب 104 تكراراً وبنسبة 05.06%، فهناك فرقة شرطية تتكفل بكل ما يسيء للبيئة ومن المهام المنوطة بعناصر فرقة العمران وحماية البيئة التكفل بحماية البيئة والمحيط، والإطار المعيشي للسكان، كالحفاظ على النظافة والصحة العمومية، ومحاربة النفايات المنزلية أو المهامدة، والمساحات الخضراء، وعليه فإن عمل هذه الوحدات يتمثل أساساً في محاربة كل المظاهر التي تشكل مساساً بالبيئة<sup>(2)</sup>.

ثم الموضوعات العلمية والقانونية والموضوعات الرياضية بنفس التكرار والمقدر ب65 تكراراً وبنفس

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "السيد اللواء عبد الغاني هامل المدير العام للأمن الوطني يشيد بجهود الإعلام الأمني"، مجلة الشرطة، ع127، جويلية 2015، ص 33.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "البيئة- تلك النعمة التي نحن بصدد تبديدها"، مجلة الشرطة، ع97، أبريل 2011، ص 47.

## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

النسبة والتي قدرت بـ 03.16%، وقد تطرقت المجلة للمواضيع العلمية والقانونية في شكل دراسات وأبحاث قانونية، وبعض الملفات الشرطة المنقولة عن ملفات القضايا والجرائم التي مرت على المحاكم وحققت فيها الشرطة.

تلتها الموضوعات الاقتصادية بـ 39 تكرارا ونسبة قدرت بـ 01.89%، وعالجت فيها عدة قضايا اقتصادية، مثل التنمية الوطنية، نهب الثروات الاقتصادية، محاربة الفساد، حماية الاقتصاد الوطني، وذلك من خلال تصدي الشرطة لهذه التهديدات التي تترصد بالاقتصاد الوطني.

أما فئة المواضيع "الثقافية" فقد نالت 24 تكرارا ونسبة قدرت بـ 01.16%، وتمثلت هذه الفئة في التظاهرات الثقافية الجهوية منها والوطنية والعربية والدولية، وكذلك انعكست في معالجة مواضيع عن الفن والفنانين، والإصدارات الثقافية.

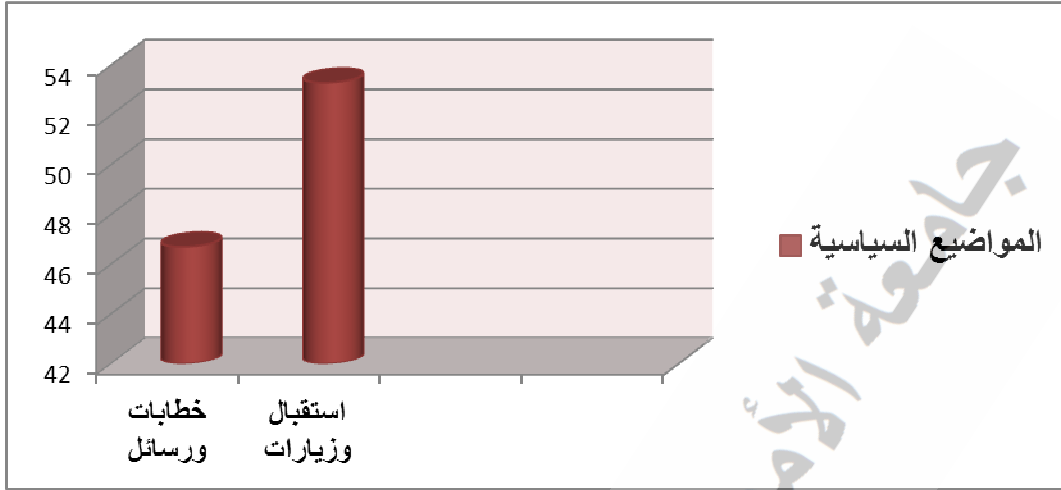
في حين حققت فئة "مواضيع أخرى"، -وهي المضامين التي يصعب تصنيفها في الفئات السابقة- أضعف تكرار والذي قدر بـ 19 مرة، وبنسبة 0.92%.

وتعكس البيانات السابقة اهتمام المجلة بتنوع الموضوعات المنشورة على صفحاتها، وإعلام قرائها بأحدث ما يدور من قضايا، والتركيز على الموضوعات الاجتماعية والأمنية والإعلامية بشكل أكبر، نظرا لطبيعة المجلة فهي أمنية إعلامية.

### أ- الموضوعات السياسية

جدول رقم (04) يمثل نوعية المواضيع السياسية المثارة في مجلة الشرطة

سياسية		الفئة
النسبة المئوية%	التكرار	عناصرها
46.70	85	خطابات ورسائل
53.30	97	استقبال وزيارات
100%	182	المجموع



تبين النتائج السابقة أن فئة استقبال وزيارات حققت أعلى تكرارا والمقدر بـ 97 مرة من ضمن مجموع تكرارات الموضوعات السياسية والمقدر بـ 182 تكرارا ونسبة تقدر بـ 53.30%، فقد زارت العديد من الشخصيات الوطنية والعربية والدولية؛ مديرية الأمن الوطني لأغراض سياسية أمنية في أغلب الأحوال، واستقبلت من طرف المدير العام للأمن الوطني.

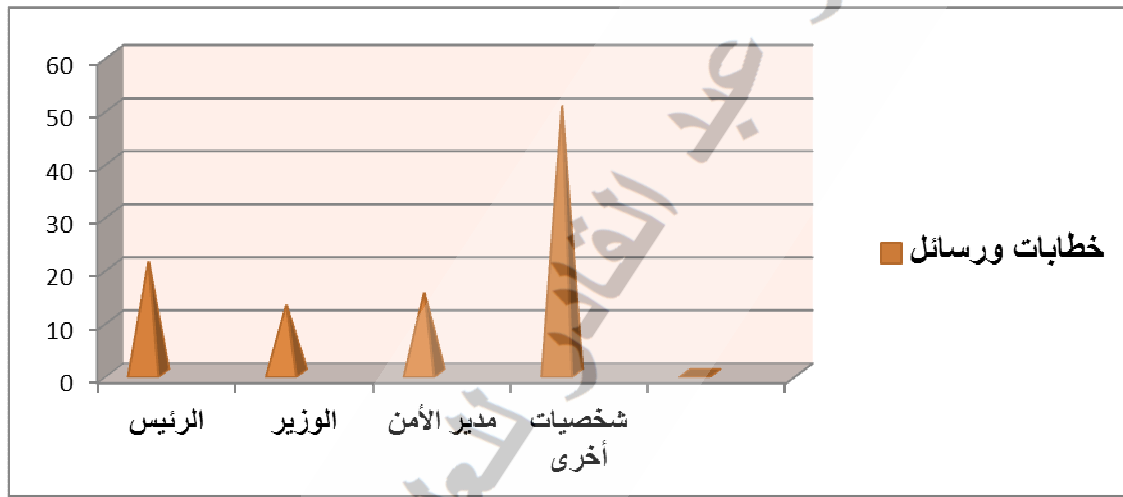
تليها الفئة الثانية، خطابات ورسائل بـ 85 تكرارا ونسبة قدرت بـ 46.70%، وقد نشرت المجلة عددا لا بأس به من الرسائل لشخصيات مختلفة موجهة إما إلى المدير العام للأمن، أو منه إلى أفراد متميزين من الشرطة يشجعهم على الاستمرارية والتواصل، ومنها ما هو وارد من خارج القطاع الأمني، ونشرت المجلة في العدد 103 قائمة من بأسماء أصحاب رسائل الشكر للمديرية العامة للأمن الوطني منها: الأمين العام للمحافظة السامية للأمازيغية السيد "يوسف مراحي"، السيد "محمود دياقو غاقا" المدير العام لشرطة جمهورية مالي، قنصل الجمهورية التونسية بولاية تبسة، مدير الشركة الإيطالية "ALSTADI"، وغيرهم من المرسلين<sup>(1)</sup>.

نلاحظ اهتمام المجلة بالموضوعات السياسية عموما، وبالاستقبالات والزيارات التي تقوم بها شخصيات مختلفة لمديرية الأمن الوطني بالدرجة الأولى، كما اهتمت كذلك بالخطابات والرسائل الموجهة من وإلى المسؤولين والمنتتمين إلى جهاز الأمن الوطني.

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "كتابات الشكر الواردة للمديرية العامة للأمن الوطني"، مجلة الشرطة، ع103، مارس 2012، ص 60.

جدول رقم (05) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "خطابات ورسائل"

خطابات ورسائل		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
21.17	18	الرئيس
12.94	11	الوزير
15.29	13	مدير الأمن
50.58	43	شخصيات أخرى
% 100	85	المجموع



النتائج المبينة في جدول الفئة الفرعية "خطابات ورسائل" تظهر أن خطابات ورسائل الشخصيات الأخرى حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 43 مرة من ضمن مجموع التكرارات والمقدر بـ 85 تكرارا ونسبة أكثر من النصف 50.58%، فقد احتوى العدد 107 من المجلة لوحده أربعة عشر رسالة لشخصيات أخرى خارج مجال الشرطة، تشكر فيها المدير العام للأمن الوطني كالسفارات، والولاية، ورؤساء البلديات، والمنظمات، والمواطنين العاديين، فقد ورد على سبيل المثال: "تفضل السيد نور الدين خالدي؛ مدير التربية لولاية تيزي وزو بإرسال كتاب شكر وعرفان إلى مصالح شرطة تيزي وزو على الجهود التي بذلتها للتنظيم المحكم؛ لحسن سير الامتحانات المدرسية وإنجاح تظاهرات الخمسينية، مشيرا في ذات السياق أن دعم وتواجد مصالح الشرطة كان سببا في الإنجاز الرائع الذي رفع الولاية عاليا، نظرا للنتائج المشرفة التي حققتها في امتحانات نهاية السنة"<sup>(1)</sup>.

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "رسائل تقدير"، مجلة الشرطة، ع107، جويلية 2012، ص 70.

"تلقى السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني رسالة شكر وعرفان من قبل ممثلين عن المجتمع المدني بمدينة بوفاريك (البليدة)، الذين أشادوا بالجهودات التي تبذلها مصالح الشرطة في خدمة المواطن، وهذا بفضل عناية السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني"<sup>(1)</sup>.

تليها الفئة الثانية، خطابات الرئيس بـ18 تكرارا ونسبة قدرت بـ21.17%، فلا يخلو أي عدد من أعداد مجلة الشرطة من مقتطفات من خطابات أو رسائل الرئيس؛ الموجهة إلى فئات مختلفة من الشعب كالنساء والعمال...؛ أو إلى كافة الشعب في مناسبات مختلفة.

بمناسبة عيد المرأة نشرت المجلة مقتطفا من الرسالة التي وجهها رئيس الجمهورية للمرأة بالمناسبة يقول فيها: "...إن عدد الإناث المتزايد في مختلف ميادين النشاط، يؤكد لنا الأثر الإيجابي لسياسات التكوين والتشغيل والحماية الاجتماعية، التي استفادت منها المرأة، كما سمحت لها هذه السياسات بالمساهمة في الحياة الاقتصادية بشكل واسع..."<sup>(2)</sup>.

نشرت المجلة كذلك مقتطفا من رسالة بمناسبة الذكرى السابعة والستين لجازر الثامن ماي 1945 جاء فيها "إننا نعيش اليوم مرحلة مفصلية في تاريخ البلاد، تتطلب تضافر الجهود لتحقيق وثبة نوعية في مسيرة التنمية والتجدد بعد نصف قرن من استرجاع السيادة الوطنية...إنها مرحلة حساسة مفتوحة على إفرزات عولمة كاسحة..."<sup>(3)</sup>.

كما حازت رسائل مدير الأمن على 13 تكرارا ونسبة 15.29%، فقد بعث رسالة تهنئة بمناسبة عيد الشرطة العربية إلى جميع منتسبي سلك الأمن الوطني، من إطارات وأعوان الشرطة، والأعوان الشبهيين، وكافة أسرهم، تقدم إليهم من خلالها بأحر التهاني وأصدق الأمانى؛ سائلا المولى العلي القدير أن يعيد عليهم المناسبة والمؤسسة كلها ازدهار وتقدم"<sup>(4)</sup>.

تذيلت الترتيب فئة رسائل الوزير بـ11 تكرارا ونسبة قدرت بـ12.94%، تمثلت هذه الفئة إما في رسائل وزير الداخلية، أو الوزير الأول، أو وزراء آخرين.

وقد بعث معالي وزير الداخلية والجماعات المحلية (في تلك الفترة) السيد دحو ولد قابلية برسالة إلى السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني جاء فيها: "تبعاً لنجاح الانتخابات التشريعية، التي جرت يوم 10

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "رسائل تقدير-شكر وعرفان"، مجلة الشرطة، ع109، سبتمبر 2012، ص 70.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "كلمة الرئيس"، مجلة الشرطة، ع103، مرجع سابق، ص 0.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "كلمة الرئيس"، مجلة الشرطة، ع105، ماي 2012، ص 0.

(4) -خلية الاتصال والصحافة: "السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني"، مجلة الشرطة، ع107، مرجع سابق، ص 03.

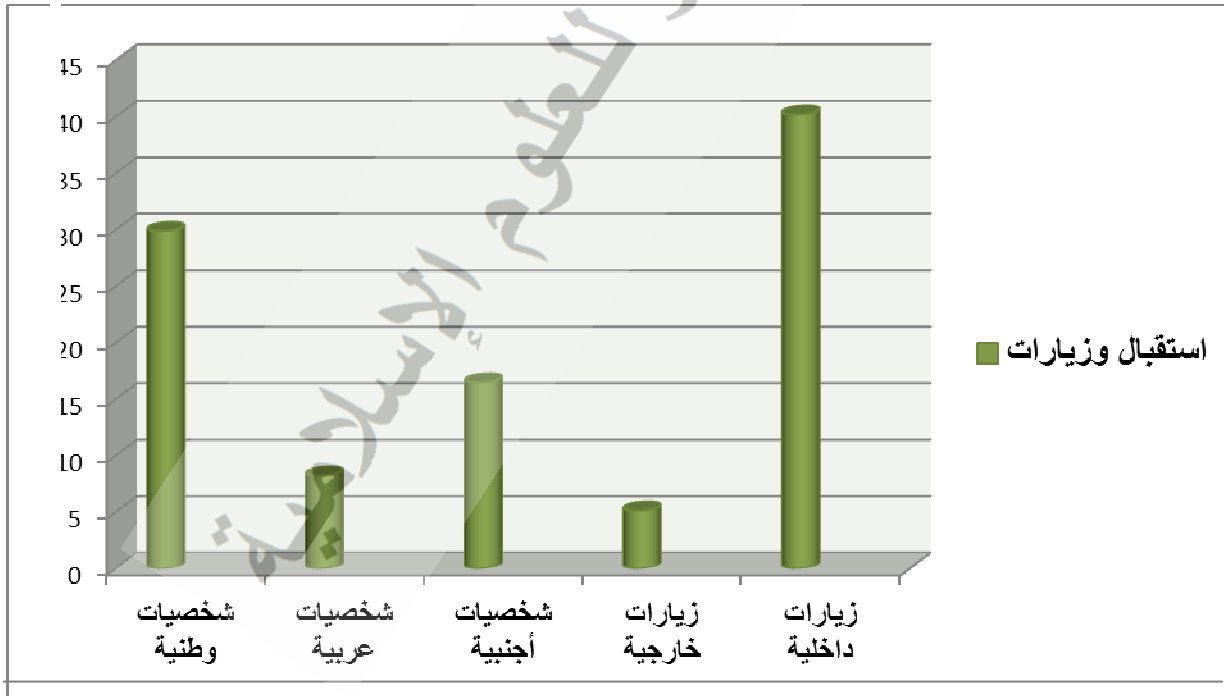


## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

ماي، 2012 في جو سادس الهدوء والسكينة، واتسم بتنظيم وتسيير محكمين، وبأداء مهني... فإنه لا يسعني إلا أن أعبر لكم ومن خلالكم إلى جميع الضباط، والأعوان العاملين تحت قيادتكم عن أخلص تماني وعرفاني للمجهودات الجبارة التي بذلتموها، والتي سمحت للشعب الجزائري من التعبير عن إرادته السيدة بكل حرية ووضوح...<sup>(1)</sup>.

جدول رقم (06) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "استقبال زيارات"

استقبال زيارات		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
29.89	29	شخصيات وطنية
08.24	08	شخصيات عربية
16.49	16	شخصيات أجنبية
05.15	05	زيارات خارجية
40.20	39	زيارات داخلية
% 100	97	المجموع



(1) - خلية الاتصال والصحافة: "معالي وزير الداخلية والجماعات المحلية ينوه بمجهودات الشرطة خلال الانتخابات التشريعية"، مجلة الشرطة، ع105، مرجع سابق، ص 06.

تبين نتائج جدول الفئة الفرعية "استقبال زيارات" أن الزيارات الداخلية حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 39 تكرارا من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 97 تكرارا وبنسبة قدرت بـ 40.20%، تمثل هذه الفئة الزيارات التي يقوم بها المدير العام للأمن الوطني إلى مختلف ولايات الوطن لمتابعة الإنجازات المخصصة للقطاع، أو للتفتيش والإشراف على تخرج الدفعات وافتتاح الأيام الإعلامية والأبواب المفتوحة، فقد ورد في العدد 118 من مجلة الشرطة "شرع اللواء "هامل عبد الغني" المدير العام للأمن الوطني، ابتداء من 08 جويلية 2013 في زيارة عمل وتفتيش لبعض أمن ولايات الشرق الجزائري، التي شملت كل من قلمة، أم البواقي مرفوقا بإطارات من المديرية العامة للأمن الوطني" (1)، وأشرف اللواء المدير العام للأمن الوطني على مراسيم افتتاح الأيام الإعلامية حول شرطة الحدود في مطار هواري بومدين الدولي، يوم الأحد 23 جوان 2013، بحضور شخصيات رسمية من الأمن والدرك الوطني، والجمارك، والحماية المدنية (2).

وقام بزيارة عمل وتفقد إلى ولايتي تلمسان وسيدي بلعباس، في 29 من شهر مارس 2011، أين أشرف على تدشين عدة مرافق مهنية واجتماعية (3).

تليها فئة الشخصيات الوطنية بـ 29 تكرارا ونسبة قدرت بـ 29.89%، حيث قامت شخصيات وطنية عديدة بزيارة الشرطة في مختلف الولايات، إذ يجزينا العدد 105 بزيارة المخرج السينمائي "أحمد راشدي" لخلية الاتصال والصحافة بمقر المديرية العامة للأمن الوطني؛ لتحضير إنتاج أفلام تاريخية جديدة؛ ستساهم في توثيق تاريخ الجزائر، ويكون بذلك لمصالح الأمن الوطني شرف المشاركة في هذه الإنجازات السينمائية (4).

وجاءت "الشخصيات الأجنبية" الثالثة في الترتيب بـ 16 تكرارا ونسبة قدرت بـ 16.49%، وقد استقبل المدير العام للأمن الوطني العديد من الشخصيات الأجنبية، كاستقبال السفير الياباني "كوادا تسوكاسا" Kawada Tsukasa في مقر المديرية العامة للأمن الوطني، وحضر اللقاء السيدين رئيس خلية الاتصال والصحافة، ورئيس مكتب التعاون الدولي، وتم فيه استعراض واقع التعاون

(1) - خلية الاتصال والصحافة: "السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني يشرف على تدشين مقرات أمنية جديدة بأبواب الوافي ويسلم شهادات استفادة من سكنات اجتماعية لأفراد الشرطة بقلمة"، مجلة الشرطة، ع118، جوان 2013، ص 10.

(2) - خلية الاتصال والصحافة: الأيام الإعلامية حول شرطة الحدود - مهم وخدمات جوارية متميزة -، المرجع نفسه، ص 18.

(3) - خلية الاتصال والصحافة: "السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني في تلمسان وسيدي بلعباس"، ع97، مرجع سابق، ص 06.

(4) - خلية الاتصال والصحافة: "زيارة المخرج الجزائري أحمد راشدي للمديرية العامة للأمن الوطني - مصالح الأمن تساهم في توثيق تاريخ الجزائر -"، مجلة الشرطة، ع105، مرجع سابق، ص 50.

بين البلدين، وبصورة خاصة بين جهازَي الشرطة، بهدف تبادل الخبرات<sup>(1)</sup>.

كما استقبل المدير العام للأمن الوطني وفدا عن الشرطة المالية يوم 13 مارس 2012 بمقر المديرية العامة للأمن الوطني، خلال هذا اللقاء تناولت المحادثات بين الطرفين سبل تجسيد أسس التعاون بين أجهزة الشرطة في البلدين، وكذا تمكين الشرطة المالية من الاستفادة من الخبرة المتميزة التي تزخر بها الشرطة الجزائرية، وخاصة في مجال التكوين، التسيير ومكافحة كل أشكال الجريمة<sup>(2)</sup>، واستقبل سفير كوريا الجنوبية السيد "شوا سونغ جو" "Choi Sung Joo" في مكتبه في مقر المديرية العامة للأمن الوطني، يوم 11 أبريل 2011<sup>(3)</sup>.

وتقاربت نسبي الفئتين "شخصيات عربية" و"زيارات خارجية" حيث كانت تكرارتهما 05 و08 ونسبتهما 08.24% و 05.15% على التوالي، بالنسبة لفئة الشخصيات العربية التي استقبلها المدير العام للأمن الوطني، جاءت تعادل نصف استقبالات وزيارات الشخصيات الأجنبية، ففي العدد 121 أوردت المجلة خبر استقبال اللواء المدير العام للأمن الوطني، وفدا من الشرطة السودانية بتاريخ الأربعاء 30 أكتوبر 2013، بمقر المديرية العامة للأمن الوطني، برئاسة الفريق الدكتور حامد منان محمد<sup>(4)</sup>.

أما فيما يخص الزيارات الخارجية فتتمثل في الزيارات التي قام بها المدير العام للأمن الوطني خارج أرض الوطن، وهي محدودة كانت واحدة منها زيارة العمل التي قادته إلى فرنسا بدعوة من نظيره الفرنسي "فريدريك بيشنار" وتمحورت المحادثات بين الطرفين حول واقع التعاون بين شرطة البلدين، والطرق الكفيلة بتعزيزه وتطويره، كما تناولت الطرق الحديثة لحفظ النظام، وذلك بالتسيير الديمقراطي للحشود خلال المظاهرات<sup>(5)</sup>.

زيارة أخرى إلى المملكة العربية السعودية كما ورد في العدد 118 من المجلة: "استقبل سمو الأمير محمد بن نايف بن عبد العزيز" وزير الداخلية السعودي، والرئيس الفخري لمجلس وزراء الداخلية العرب

(1) - "السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني يستقبل السفير الياباني في الجزائر"، المرجع نفسه، ص 07.

(2) - خلية الاتصال والصحافة: "السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني يستقبل وفدا عن الشرطة المالية"، مجلة الشرطة، ع 103، مرجع سابق، ص 18.

(3) - خلية الاتصال والصحافة: "السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني يستقبل سفير كوريا الجنوبية"، مجلة الشرطة، ع 97، مرجع سابق، ص 08.

(4) - خلية الاتصال والصحافة: "السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني يستقبل وفدا من الشرطة السودانية"، مجلة الشرطة، ع 121، ديسمبر 2013، ص 24.

(5) - خلية الاتصال والصحافة: "بدعوة من نظيره الفرنسي: السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني في زيارة عمل إلى فرنسا"، مجلة الشرطة، ع 103، مرجع سابق، ص 20.

يوم الثلاثاء 04 جوان 2013، سيادة اللواء "عبد الغني هامل" المدير العام للأمن الوطني، في إطار الزيارة التي قام بها عنايته إلى الرياض بالمملكة العربية السعودية، وجرى اللقاء بمقر جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية في جو أخوي خص أساسا تعزيز العلاقات المتميزة بين الجزائر والمملكة العربية السعودية...<sup>(1)</sup>.

وأخرى إلى فرنسا في إطار المشاركة في "الصالون الدولي للأمن" يوم الثلاثاء 19 نوفمبر 2013، والذي عرف مشاركة مختلف المؤسسات الأمنية من كل الجنسيات<sup>(2)</sup>.

وشارك في أشغال الدورة الـ 82 للجمعية العامة للأنتربول بقرطاجنة- كولومبيا، وذلك من 21 إلى 24 أكتوبر 2013، بمشاركة 190 دولة، تحت شعار "نظرة من أجل عالم أكثر أمنا"<sup>(3)</sup>.

### ب-الموضوعات الأمنية

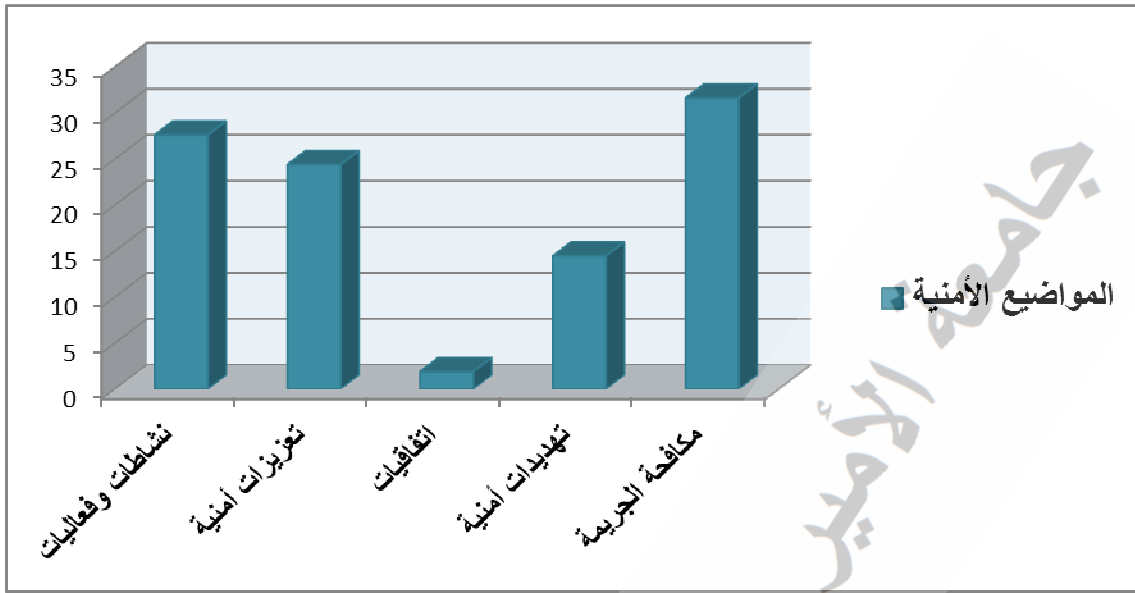
جدول رقم (07) يمثل نوعية المواضيع الأمنية المثارة في مجلة الشرطة

أمنية		الفتة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
27.61	103	نشاطات وفعاليات
24.39	91	تعزيزات أمنية
01.90	07	اتفاقيات
14.47	54	تهديدات أمنية
31.63	118	مكافحة الجريمة
% 100	373	المجموع

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "سمو وزير الداخلية السعودي يلتقي السيد اللواء عبد الغاني هامل"، مجلة الشرطة، ع118، مرجع سابق، ص 26.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني يشارك في فعاليات الصالون الدولي للأمن الداخلي (ميليول) بباريس" مجلة الشرطة، ع121، مرجع سابق، ص 06.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني يشارك في أشغال الدورة الـ 82 للجمعية العامة للأنتربول بقرطاجنة- كولومبيا- "مرجع سابق، ص 12.



تبين النتائج السابقة أن فئة "مكافحة الجريمة" حققت أعلى تكرارا والمقدر بـ 118 من ضمن مجموع تكرارات الموضوعات الأمنية والمقدر بـ 373 تكرارا ونسبة تقدر بـ 31.63%، ف "الجريمة من الظواهر الاجتماعية التي لم يخل منها مجتمع بشري منذ بداية حياة الإنسان، وقد تطورت الجريمة من حيث الكم والكيف بدرجة واضحة في كل دول العالم، ولم يعد لأي مجتمع خيار غير مكافحة الجريمة والوقاية منها باستعمال أساليب وخطط علمية تركز بالخصوص على الجانب الوقائي؛ الذي أصبح من الخيارات الإستراتيجية الناجحة للحد من الجريمة"<sup>(1)</sup>.

تليها الفئة الثانية "نشاطات وفعاليات" بـ 103 تكرارا ونسبة قدرت بـ 27.61%، وتمثل هذه الفئة في الإشراف على دفعات التخرج، وترقية بعض الضباط والأعوان إلى رتب عليا، والاجتماعات والدورات التكوينية التي يخضع لها ضباط الشرطة والأعوان سواء داخل أو خارج الوطن، إضافة إلى المعارض والصالونات التي تؤمنها مصالح الأمن كما تشارك فيها أيضا.

ثم فئة "تعزيزات أمنية" بـ 91 تكرارا ونسبة 24.39%، تلتها في الترتيب فئة "تهديدات أمنية" بـ 54 تكرارا ونسبة مئوية قدرت بـ 14.47%، وتنقسم هذه التهديدات إلى تهديدات خارجية، والمتمثلة في خطر منطقة الساحل، خاصة في مالي، والحركات الإسلامية المتطرفة، وتداعيات الربيع العربي خاصة في دول الجوار (تونس وليبيا)، بالإضافة إلى التهديدات الداخلية والمتمثلة في بقايا الخلايا

(1) - خلية الاتصال والصحافة: "المدرسة العليا للشرطة" علي تونسي: الدكتور أحسن مبارك طالب يحاضر حول الوقاية من الجريمة"، مجلة الشرطة، ع118، مرجع سابق، ص 36.

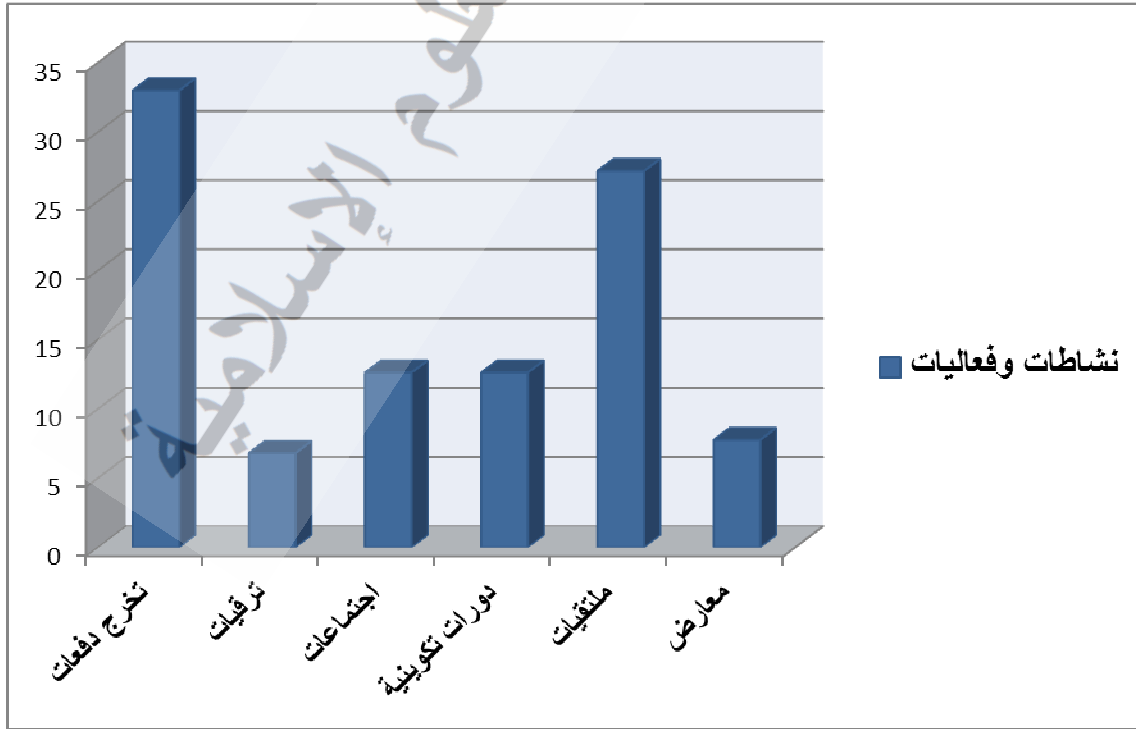
## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لجملة الشرطة

الإرهابية، ويؤثر التوتر التي ما فتئت تطفو على السطح من حين إلى آخر (مثل أحداث غرداية)، ومشاكل البطالة والمخدرات وغيرها من الآفات التي تهدد الأمن الوطني القومي.

في حين جاءت فئة "اتفاقيات" في مؤخرة الترتيب ب 07 تكرارات وبنسبة 01.90%، شملت هذه الفئة اتفاقيات وطنية ودولية في مجالات مختلفة (الأمن، التكوين، التكفل المهني والاجتماعي...)، لكنها في مجملها تصب في مجال تحسين الظروف المهنية لمنتسبي قطاع الأمن الوطني، والتي تنعكس على الأداء الأمني بالضرورة.

جدول رقم (08) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "نشاطات وفعاليات"

نشاطات وفعاليات		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
33	34	تخرج دفعات
06.80	07	ترقيات
12.62	13	اجتماعات
12.62	13	دورات تكوينية
27.18	28	ملتقيات
07.76	08	معارض
% 100	103	المجموع



يبين الجدول أعلاه الممثل للفئة الفرعية" نشاطات وفعاليات" أن "تخرج الدفعات" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 34 تكرارا من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 103 تكرارا ونسبة قدرت بـ 33%، نظرا للعدد المعبر من المكونين والأعوان المتربصين الذين يتخرجون من مدارس الشرطة المنتشرة عبر الوطن، فعلى سبيل المثال "أشرف السيد "دحو ولد قابلية" وزير الداخلية والجماعات المحلية (في تلك الفترة)، رفقة السيد اللواء "عبد الغني هامل" المدير العام للأمن الوطني يوم 2011/03/10 بالمدرسة العليا للشرطة؛ على تخرج الدفعة الثالثة عشر لعمداء الشرطة، تضم الدفعة في تعدادها 227 متخرجا<sup>(1)</sup>.

تليها فئة "الملتقيات" بـ 28 تكرارا ونسبة قدرت بـ 27.18%، اختلفت الملتقيات بين الجهوية والوطنية والدولية، فقد نشرت المجلة موضوعا تحت عنوان: "الأمن يعرض خبرته في مجال الاتصال والعلاقات العامة" تفاصيل الملتقى الذي نظمته وزارة الداخلية والجماعات المحلية يوم الأربعاء 14 ماي 2014 بملحق قصر الحكومة بالجزائر العاصمة تحت عنوان "الاتصال في خدمة التنمية المحلية، والخدمة العمومية" شارك فيه المكلفون بالاتصال بـ 48 ولاية عبر الوطن<sup>(2)</sup>.

كما "أشرف السيد اللواء "عبد الغني هامل" المدير العام للأمن الوطني يوم الثلاثاء 23 سبتمبر 2014 بالمدرسة التطبيقية للأمن الوطني (البلدية)، على افتتاح فعاليات الملتقى الجهوي حول «العنف في الملاعب...»<sup>(3)</sup>.

وجاءت فئة "الاجتماعات" و"دورات تكوينية" في نفس المرتبة بـ 13 تكرارا ونسبة قدرت بـ 12.62% لكل منهما.

أما الدورات التكوينية فقد اختلفت مجالاتها وتنوعت ففي العدد 123 إشارة إلى أيام تكوينية "أشرف، السيد اللواء "عبد الغني هامل" المدير العام للأمن الوطني يوم 14 ماي 2014 بمركز التكوين التقني المتواصل بجريدة على مراسيم افتتاح الأيام الثامنة للتكوين الطبي المتواصل، التي دامت يومين، وذلك بحضور معالي وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات السيد "عبد المالك بوضياف" السيد اللواء

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "تخرج الدفعة الثالثة عشر لعمداء الشرطة"، مجلة الشرطة، ع97، مرجع سابق، ص 04.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "في ملتقى بوزارة الداخلية والجماعات المحلية- الأمن يعرض خبرته في مجال الاتصال والعلاقات العامة"، مجلة الشرطة، ع123، ماي 2014، ص 35.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "الرياضة أخلاق"، مجلة الشرطة، ع125، نوفمبر 2014، ص 42.

المدير المركزي لمصالح الصحة العسكرية، المدير العام للحماية المدنية السيد "مصطفى لهبيري"،...<sup>(1)</sup>.

وتحت عنوان «السنوات القادمة ستكون سنوات التدريب المتخصص» نشرت المجلة تفاصيل اليوم الدراسي حول التكوين في صفوف الأمن والذي أشرف عليه السيد اللواء «المدير العام للأمن الوطني بتاريخ 15 سبتمبر 2014 بمدرسة الشرطة «الهادي لخديري» بعناية أكد فيها على الأهمية التي توليها قيادة الأمن الوطني، لمنظومة التكوين، لما لها من فعالية في مواجهة التحديات والمستجدات الأمنية المستقبلية<sup>(2)</sup>.

وسعيًا منها لتطوير الأداء في مجال القيادة وتعزيز القدرات العلمية، وبهدف تطوير مهارات عناصر الشرطة... تم إعداد برامج ثرية تتضمن تقديم محاضرات حول حقوق الإنسان؛ يتم عرضها من طرف ضباط الاتصال، وفق رزنامة مسطرة على مدار سنة كاملة، نشطت محاضرات عبر أمن 48 ولاية حول حقوق الإنسان منذ إعلانها إلى تحديد محاورها الرئيسية<sup>(3)</sup>.

وترأس السيد اللواء عبد الغني هامل المدير العام للأمن الوطني اجتماعًا حضره مدراء ورؤساء المصالح المركزية، والمفتشون الجهويون للشرطة، ورؤساء أمن الولايات حيث شدد على إلزامية السهر على أمن المواطن وحماية ممتلكاته، كما ألح على ضرورة وضع مصلحة الوطن والمواطن فوق كل اعتبار<sup>(4)</sup>. وتقاربت نسبي الفئتين "معارض" و"ترقيات" حيث كانت تكرارهما 07 و08 ونسبتهما 07.76% و06.80%، على التوالي.

بالنسبة للمعارض فهي إما معارض أمنية صرفة، أو معارض أخرى اقتصادية ثقافية، تشارك الشرطة في تأمينها، ففي العدد 123 موضوع عن تنظيم "معرض التكنولوجيات الحديثة للأمن الوطني من 31 مارس إلى 02 أبريل 2014، بقصر المعارض-السنوبر البحري-الجزائر، تم خلاله عرض أهم التكنولوجيات الجديدة المستعملة من طرف مصالح الشرطة، والتي توظفها في إطار حماية الأشخاص

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "الأيام الإعلامية الـ 08 حول التكوين الطبي المتواصل للأمن الوطني-فضاء لتبادل التجارب والخبرات"، مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 12.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "السنوات القادمة ستكون سنوات التدريب التخصصي"، مجلة الشرطة، ع125، مرجع سابق، ص40

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "حقوق الإنسان موضوع دورات تكوينية بمصالح الأمن الوطني"، مجلة الشرطة، ع109، مرجع سابق، ص52.

(4) -خلية الاتصال والصحافة: "السيد اللواء عبد الغني هامل المدير العام للأمن الوطني يترأس اجتماعًا مع إدارات الأمن الوطني"، مجلة الشرطة، ع127، مرجع سابق، ص15.



والممتلكات، والقضاء على الجريمة بمختلف أنواعها<sup>(1)</sup>.

"وشاركت المديرية العامة للأمن الوطني في فعاليات الصالون الدولي الـ15 للسيارات؛ التي جرت خلال الفترة من 15 إلى 25 مارس 2012، بقصر المعارض بالصنوبر البحري (الجزائر)، وذلك بإقامة جناح للعرض سمح للمواطنين الذين توافدوا بأعداد كبيرة على المعرض، بالاطلاع على الجهود التي تقوم بها الشرطة الجزائرية في سبيل أمن وسلامة مستعملي الطريق راكبين أو سائقين"<sup>(2)</sup>.

أما بالنسبة للترقيات فقد جاءت في العدد 99 تغطية لحدث ترقية المفتش العام للأمن الوطني "محمد حوالف" إلى رتبة "مراقب شرطة" بمناسبة الذكرى الـ49 لاندلاع الثورة<sup>(3)</sup>.

وأشرف معالي وزير الداخلية والجماعات المحلية (في تلك الفترة) السيد "دحو ولد قابلية" رفقة السيد اللواء "عبد الغني هامل" المدير العام للأمن الوطني بمقر التكوين المتواصل بجيدرة، بحضور إدارات سامية... على مراسيم ترقية ثلاثة عمداء أوائل للشرطة إلى رتبة مراقب شرطة<sup>(4)</sup>.

فقد أجمعت حصيلة التجارب والبحوث العلمية على أن الترقية باعتبارها حافزا معنويا، ماديا، تدفع الأفراد العاملين داخل المنظمات إلى بذل الكثير من الجهد لتحقيق فرص الترقية، والحوافز المادية غير كافية وحدها ما لم تساندها أنواع أخرى من الحوافز، وتعتبر الترقية دعامة أساسية في المسار المهني للموظف، وحدثا هاما في حياته المهنية<sup>(5)</sup>.

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "معالي وزير الداخلية والجماعات المحلية يشرف على صالون التكنولوجيات الجديدة للأمن الوطني"، مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 08.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "المديرية العامة للأمن الوطني في الصالون الدولي الـ15 للسيارات"، مجلة الشرطة، ع103، مرجع سابق، ص 30.

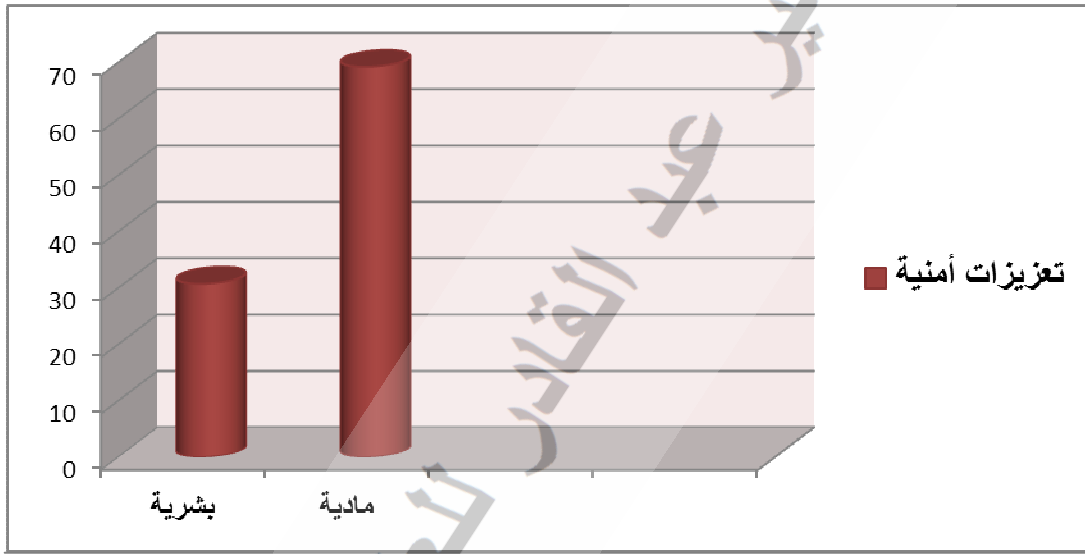
(3) -خلية الاتصال والصحافة: "المفتش العام للأمن الوطني يقلد رتبة مراقب شرطة"، مجلة الشرطة، ع99، أكتوبر 2011، ص 14.

(4) -خلية الاتصال والصحافة: "معالي وزير الداخلية والجماعات المحلية يشرف على ترقية ثلاثة عمداء أوائل إلى رتبة مراقب"، مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 08.

(5) -"زاوي فاطمة الزهراء: "الترقية في جهاز الأمن الوطني-دراسة ميدانية لموظفي الشرطة" مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص: تنظيم وعمل، 2009-2010، ص 52.

جدول رقم (09) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "تعزيزات أمنية"

تعزيزات أمنية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
30.76	28	بشرية
69.24	63	مادية
% 100	91	المجموع



يظهر الجدول السابق الممثل للفئة الفرعية "تعزيزات أمنية" أن التعزيزات "المادية" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 63 تكرارا من ضمن مجموع التكرارات والمقدر بـ 91 تكرارا وبنسبة قدرت بـ 69.24%، فقد تعززت ولاية المدية-على سبيل المثال-بمرفق أمنية جديدة؛ من شأنها أن تضمن تغطية أمنية واسعة عبر كامل الولاية، تطبيقا للبرنامج الحماسي للتغطية الأمنية لكافة التراب الوطني، وكذا بهدف تقريب مصالح الشرطة من المواطن<sup>(1)</sup>.

وجاء في العدد 127 تحت عنوان "مصالح طبية جديدة بمستشفى الأمن الوطني": "دخلت مصلحة الإنعاش الطبي، ومبنى الاستعجالات الجراحية حيز الخدمة بمستشفى "ليقليسين" الكائن مقره بالجزائر العاصمة؛ حيث أشرف على افتتاحها السيد اللواء عبد الغني هامل المدير العام للأمن الوطني"<sup>(2)</sup>.

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "مرفق أمنية جديدة تدخل الخدمة في ولاية المدية"، مجلة الشرطة، ع103، مرجع سابق، ص 32.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "مصالح طبية جديدة بمستشفى الأمن الوطني"، مجلة الشرطة، ع127، مرجع سابق، ص 25.

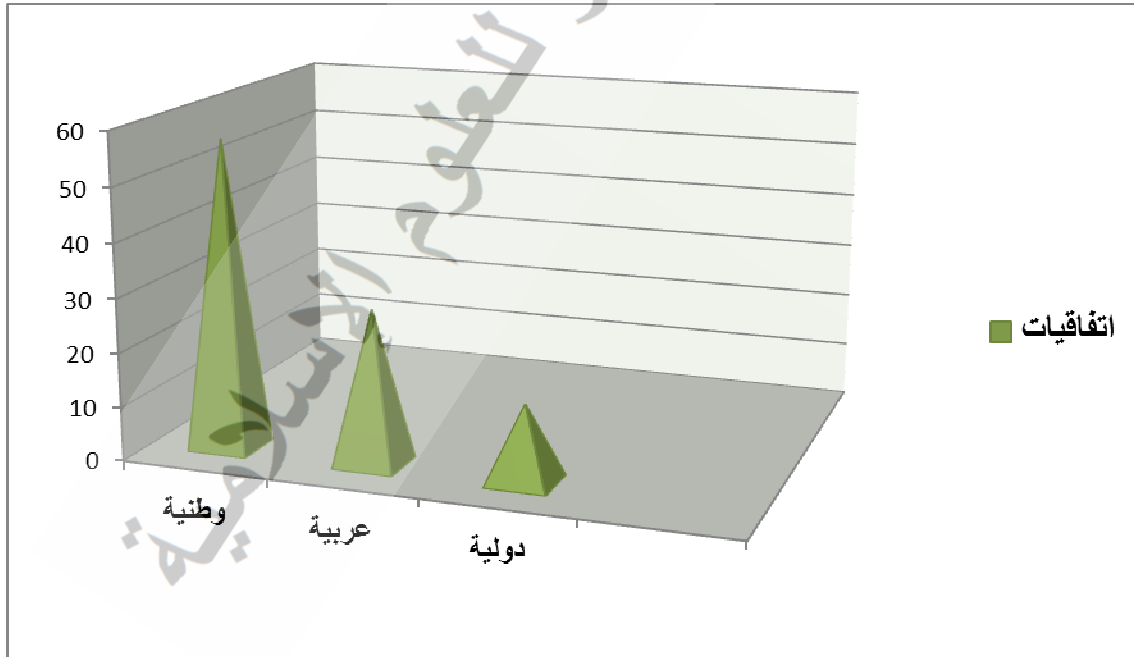
## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

تليها التعزيزات "البشرية" بـ 28 تكرارا ونسبة قدرت بـ 30.76%، فقد تعززت صفوف الأمن الوطني بأكثر من 30.000 شرطيا خلال الخمس سنوات الأخيرة، موزعين على دفعات احتضنتها مختلف مدارس الشرطة، ومراكز التدريب المتواجدة عبر التراب الوطني<sup>(1)</sup>.

وتخرج من مدرسة الشرطة الطيبي العربي بولاية سيدي بلعباس 1409 مفتشا للشرطة قضوا 12 شهرا في مجال التدريب، شمل المعارف المهنية، التقنية، التكميلية، وكذا الرياضية، بالإضافة إلى مادة التدريب على تقنيات استعمال الأسلحة<sup>(2)</sup>.

جدول رقم (10) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "اتفاقيات"

اتفاقيات		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
57.14	04	وطنية
28.57	02	عربية
14.28	01	دولية
% 100	07	المجموع



(1) -خلية الاتصال والصحافة: " أكثر من 30.000 شرطي يعززون صفوف الأمن الوطني"، مجلة الشرطة، ع127، مرجع سابق،

ص 16-17.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "مصالح الأمن الوطني تعزز بـ 1409 مفتشا للشرطة"، مجلة الشرطة، ع99، مرجع سابق، ص 28 .

تبين نتائج الجدول الممثل للفئة الفرعية "اتفاقيات" أن الاتفاقيات "الوطنية" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 04 تكرارا من مجموع 07 تكرارات ونسبة قدرت بـ 57.14%، تليها فئة الاتفاقيات "العربية" بتكرارين اثنين، ونسبة قدرت بـ 28.57%، على المستوى الوطني أشرف السيد اللواء "عبد الغني هامل" المدير العام للأمن الوطني، على حفل توقيع اتفاقية مع المدير العام لمجمع "اتصالات الجزائر" يوم 26 جويلية 2011، بمقر المديرية العامة للأمن الوطني، يستفيد بموجبها موظفو الشرطة، والمنتجون إلى الأسلاك الأمنية من التخفيض في قيمة الاشتراك في خدمات الانترنت، وتدخل هذه الاتفاقية في إطار الإستراتيجية المنتهجة من قبل مديرية الأمن الوطني الهادفة إلى تفعيل وتدعيم الخدمات الاجتماعية<sup>(1)</sup>.

وفي إطار التكفل بالجانب الاجتماعي لمنتسبي الشرطة، وتحسين ظروفهم المعيشية، بغية تقديم خدمة متميزة تمكن من الارتقاء بالجانب المهني للشرطي، أشرف المدير العام للأمن الوطني رفقة المدير العام للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوم الخميس 03 ديسمبر 2015، بالمركز العائلي بن عكنون على توقيع اتفاقية إطار بين المؤسستين، هذه الاتفاقية التي تندرج في إطار التكفل الاجتماعي والصحي بمنتسبي الأمن الوطني، الذي يعتبر من أولويات القيادة العليا، وذلك من أجل تأدية مهامهم في أحسن الظروف<sup>(2)</sup>.

أما على المستوى العربي فقد وقع معالي وزير الداخلية والجماعات المحلية (في تلك الفترة) السيد "دحو ولد قابلية"، والفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان، نائب رئيس مجلس الوزراء يوم الثلاثاء 12 مارس 2013، بمقر القيادة العامة لشرطة أبو ظبي، اتفاقية تعاون أمني بين دولة الإمارات العربية المتحدة والجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وتناولت الاتفاقية التعاون بين البلدين في مجالات مكافحة كافة أشكال الجرائم، وتبادل المعلومات والخبرات، خصوصا تلك المتعلقة بمكافحة جرائم الاتجار بالبشر، والمخدرات والاتجار بالأسلحة والذخائر غير المشروعة<sup>(3)</sup>.

وجاءت فئة الاتفاقيات "الدولية" في المرتبة الأخيرة بتكرار واحدا ونسبة قدرت بـ 14.28%.

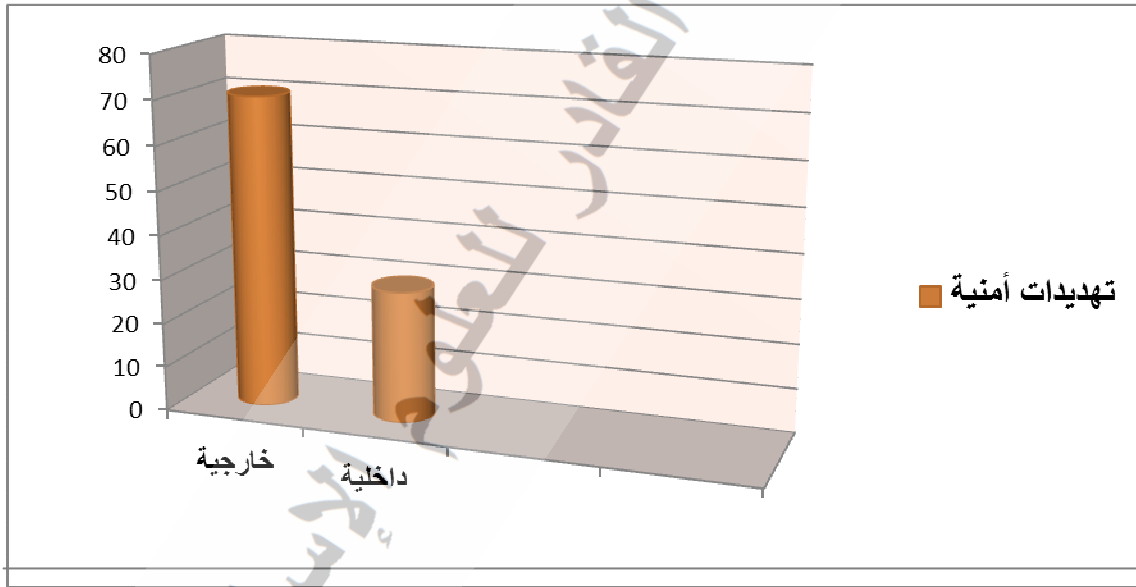
أما الاتفاقيات الدولية فتمثلت في اتفاقية واحدة وردت في العدد 127 من المجلة حيث:

(1) - خلية الاتصال والصحافة: "اتفاقية شراكة بين المديرية العامة للأمن الوطني وشركة اتصالات الجزائر"، المرجع نفسه، ص 16.  
(2) - خلية الاتصال والصحافة: "المديرية العام للأمن الوطني توقع على اتفاقية إطار مع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء"، مجلة الشرطة، ع129، ديسمبر 2015، ص 80.  
(3) - خلية الاتصال والصحافة: "معالي وزير الداخلية والجماعات المحلية السيد "دحو ولد قابلية يوقع اتفاقية تعاون أمني مع دولة الإمارات العربية المتحدة"، مجلة الشرطة، ع115، مارس 2013، ص 18.

"وقع السيد اللواء عبد الغني هامل المدير العام للأمن الوطني يوم الأحد 10 ماي 2015 مع السيد "سيريل سكوت Cyrille Schott"، المدير العام للمعهد الفرنسي للدراسات العليا الخاصة بالأمن والعدالة، على اتفاق شراكة وتبادل الخبرات بحضور إطارات من الهيئتين، وذلك بمقر المديرية العامة للأمن الوطني<sup>(1)</sup>.

جدول رقم (11) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "تهديدات أمنية"

تهديدات أمنية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
70.37	38	تهديدات خارجية
29.63	16	تهديدات داخلية
% 100	54	المجموع



تظهر نتائج الجدول أعلاه الممثل للفئة الفرعية "تهديدات أمنية" أن التهديدات "الخارجية" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 38 تكرارا من ضمن مجموع التكرارات والمقدر بـ 54 تكرارا وبنسبة غالبية قدرت بـ 70.37%، التهديدات الخارجية المتمثلة في تداعيات الربيع العربي، ومشاكل بعض الدول الإفريقية ومالي على وجه الخصوص، وكل ما يتعلق ببؤر التوتر الحدودية، والعربية، وبمناسبة

(1) - خلية الاتصال والصحافة: "اتفاق شراكة بين المديرية العامة للأمن الوطني والمعهد الفرنسي للدراسات العليا للأمن والعدالة"، مجلة الشرطة، ع127، مرجع سابق، ص 44.

عيد الشرطة العربية صرح وزير الداخلية والجماعات المحلية السيد "نور الدين بدوي" أن: "تعاظم تهديدات الجماعات الإرهابية بمختلف توجهاتها وتسمياتها، التي لا تحيد جميعها عن الدموية والهمجية، وتزايد النشاط الإجرامي في بعض المناطق العربية؛ يقتضي الوصول بأجهزتنا الشرطية العربية إلى أقصى مستويات التنسيق؛ لاسيما في مجالات تبادل الخبرات والمعلومات الأمنية، والعمل كذلك على استحداث كل الآليات والأطر العربية التي من شأنها أن تقف أمام المشاريع الإجرامية، والإرهابية الهدامة"<sup>(1)</sup>.

إضافة إلى استخدام الفضاء الإلكتروني لنشر الشائعات، وإثارة البلبلة لزعزعة النظام السياسي... الخ، "ففي ظل عدم التمكن التكنولوجي واستيعاب دسائسه، يمكن القول أن هذا الفضاء يشكل مصدرا للتهديدات الأمنية؛ التي تترصد بمستعملي هذا الفضاء على اختلاف مراكزهم (دول، منظمات، هيئات، شركات، أشخاص... الخ)... في السياق ذاته، فإن هذا الفضاء الذي يشكل مسرحا تخاض فيه هجمات وأفعال تخريب وتدمير وعرقلة، بل جرائم وحتى حروب فعلية، بالرغم من كونه افتراضيا..."<sup>(2)</sup>.

تليها التهديدات "الداخلية" بـ 16 تكرارا ونسبة قدرت بـ 29.63%، تتمثل التهديدات الداخلية في الاضطرابات والاحتجاجات الاجتماعية، وبعض بؤر التوتر في جهات مختلفة من الوطن، وبقايا الخلايا الإرهابية، "فمكافحة التطرف العنيف والإرهاب لا يمكن أن يتحقق في ظل وجود دولة فاشلة، أو غياب للسلطة وانتشار الفوضى، والتفكك الأمني لأن هذه الأوضاع تشجع استقطاب المجموعات الإرهابية، ونشر دعايتها وتحقيق مآربها، يضاعف التهديدات التي تحدد بالأمن الجهوي والدولي... ومن المهم... الحفاظ على المرجعية الدينية، ومحاربة الأفكار الهدامة مثلما قامت به الجزائر، بتكوين الأئمة والمرشدين الدينيين، وانتهاج الصرامة العلمية في اختيار الأئمة، وتكوينهم، وتعبئة الجامعة الإسلامية الجزائرية لنشر قيم الإسلام الوسطي المتسامح"<sup>(3)</sup>.

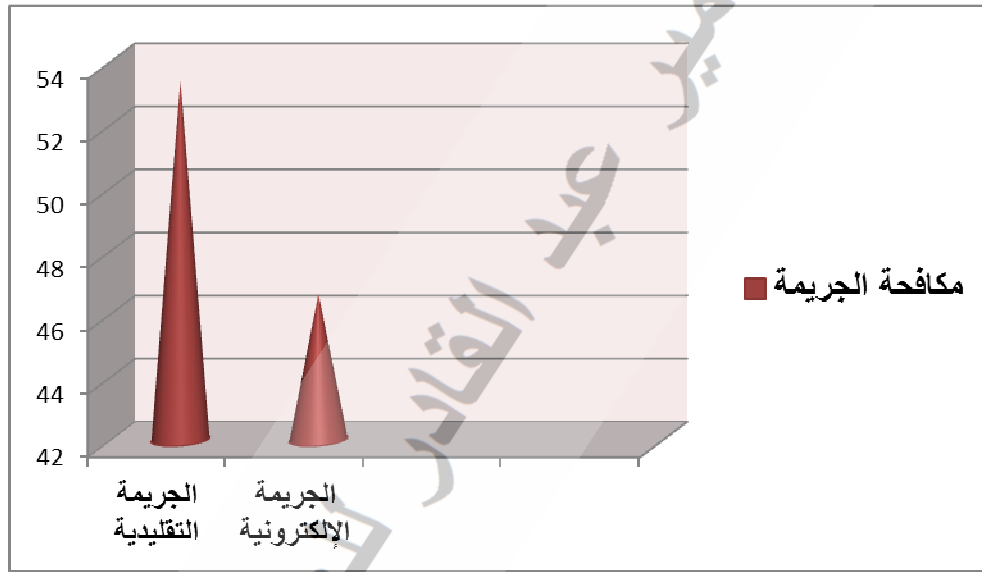
(1) -خلية الاتصال والصحافة: "دولنا العربية مدعوة لرص صفوفها للوقوف أمام التهديدات المتزايدة التي تواجهها"، مجلة الشرطة، ع129، مرجع سابق، ص 09.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "التهديدات الأمنية في الفضاء السيبراني"، المرجع نفسه، ص 136، 138.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "ضرورة التمييز بين الإسلام والتطرف"، مجلة الشرطة، ع129، مرجع سابق، ص 11.

جدول رقم (12) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "مكافحة الجريمة"

مكافحة الجريمة		الفئة
النسبة المئوية %	التكرار	عناصرها
53.38	63	الجريمة التقليدية
46.62	55	الجريمة الإلكترونية
% 100	118	المجموع



تبين نتائج الجدول الممثل للفئة الفرعية "مكافحة الجريمة" أن الجريمة "التقليدية" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 63 تكرارا من مجموع التكرارات والمقدر بـ 118 وبنسبة قدرت بـ 53.38%، فقد "أشرف السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني يوم 16 نوفمبر 2014، بمركز تحضير الفرق الوطنية "سيدي موسى" (الجزائر)، على مراسيم الإطلاق الرسمي للحملة التي بادرت بها منظمة الإنتربول؛ بالتنسيق مع الاتحادية الجزائرية لكرة القدم، ولاعي المنتخب الوطني، وهي حملة عالمية لمحاربة الجريمة بكل أنواعها، تقودها الإنتربول وتساهم فيها الجزائر من خلال المديرية العامة للأمن الوطني، تحت شعار "معا يمكننا التصدي للجريمة"<sup>(1)</sup>.

وقامت مصالح أمن ولاية النعامة يوم 26 مارس 2012، على الساعة الثالثة صباحا بإلقاء القبض على شخص في عقده الخامس، بتهمة ترويج المخدرات، بعد القبض عليه متلبسا في الطرق الرابط بين

(1) - خلية الاتصال والصحافة: "معالي وزير الداخلية والجماعات المحلية السيد"دحو ولد قابلية"-توثيق أواصر التعاون وتعزيز العمل الأمني المشترك كفيل بضمان الأمن والاستقرار"، مجلة الشرطة، ع113، جانفي 2013، ص 19.

مشرية والنعامة<sup>(1)</sup>.

فالهدف الرئيسي لأي مؤسسة أمنية هو حماية الأشخاص والممتلكات ومكافحة الجريمة بكل أنواعها على المستوى الوطني والدولي ولهذا الغرض، كان لا بد من تطوير جهاز الشرطة حتى يستطيع مواكبة تطور الجريمة، على المستوى الوطني والدولي، وفي سؤال له عن أسباب حرصه على عصرنه الجهاز قال السيد اللواء مدير الأمن الوطني: "فكرنا في العصرنه نظرا لتطور المجتمع، وتطور الجريمة، فكان لا بد من تطوير منهجية العمل لأداء المهام على أحسن وجه... بالنسبة للجريمة لا بد أن نعرف ما يحدث في الميدان، ونقوم بالتنظيم على مستوى الوطن"<sup>(2)</sup>.

"وقد أشار السيد اللواء أن التغطية الأمنية بلغت 80% على المستوى الوطني، وأنه يطمح للوصول إلى التغطية الكاملة 100%، ولكن المديرية سطرت برنامجا طموحا يمكن -على الأقل- بلوغ أكثر من 95%، على جميع المستويات في أقرب الآجال..."<sup>(3)</sup>.

تليها فئة الجريمة "الإلكترونية" ب 55 تكرارا، ونسبة قدرت ب 46.62%، فضلا عن الجرائم التقليدية التي أصبحت تشكل هاجسا لجميع الدول، أشار معالي وزير الداخلية والجماعات المحلية "دحو ولد قابلية" أن الجرائم الإلكترونية أضحت اليوم إحدى التحديات التي يجب إيلاؤها الأهمية اللازمة، ومواجهتها بكل حزم... وعليه قال الوزير يتطلب الأمر الإسراع في اعتماد إجراءات وآليات فعالة لمكافحة هذا الشكل الجديد من الإجرام"<sup>(4)</sup>.

ولمخاربة هذا النوع من الجرائم، قامت القيادة العليا للأمن الوطني بإنشاء فصائل على مستوى 48 أمن ولاية سنة 2013، مهمتها الأساسية تتمثل في محاربة الجرائم الناتجة عن استعمال الوسائل التقنية أو بواسطتها، وتتكون هذه الفصائل من عناصر شرطة مؤهلة، تلقوا تكويننا على مستوى معهد الشرطة بالسحاولة؛ حيث باشروا مهامهم مباشرة بعد نهاية التبرص، كما تم تزويدهم بالوسائل التقنية اللازمة لذلك، ودورها يتمحور في مراقبة ورصد مواقع التواصل الاجتماعي، والتكفل ببلاغات وشكاوى

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "أمن ولاية النعامة يحبط عملية تهريب 40 قطارا من القنب الهندي"، مجلة الشرطة، ع103، مرجع سابق، ص 44.

(2) -حوار مع السيد اللواء "عبد الغاني هامل" مدير الأمن الوطني في القناة الإذاعية الوطنية الأولى بمناسبة العيد الوطني للشرطة الجزائرية، في برنامج "ضيف الأخبار"، ليوم الخميس 2016/07/21، على الساعة الواحدة والنصف زوالا.

(3) -المرجع نفسه: (الحوار الإذاعي).

(4) -خلية الاتصال والصحافة: "محققوا الشرطة يسهرون على حماية المواطن في العالم الافتراضي"، مجلة الشرطة، ع129، مرجع سابق، ص 149.



## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

المواطنين ومباشرة التحقيقات في القضايا التي تكون في متناولهم، أو يرأسوا المصلحة المركزية للمساعدة التقنية<sup>(1)</sup>.

و"بمناسبة انعقاد المؤتمر الـ 37 لقادة الشرطة والأمن العرب؛ تسلم السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني؛ جائزة أحسن فيلم توعوي لسنة 2013 بعنوان "مكافحة الجريمة الإلكترونية"، ويعتبر هذا النجاح بمثابة تأكيد على العمل المتميز<sup>(2)</sup>.

كما نشرت المجلة في نفس العدد (129) ريبورتاجا مطولا من 08 صفحات، تحت عنوان "الجريمة الإلكترونية مشكلة عالمية" تطرق إلى التعريف بالجريمة الإلكترونية والجهود التي تبذلها الشرطة الجزائرية، لمكافحتها والوقاية منها، بالتنسيق مع الأجهزة الأمنية المختلفة على المستوى الوطني والدولي.

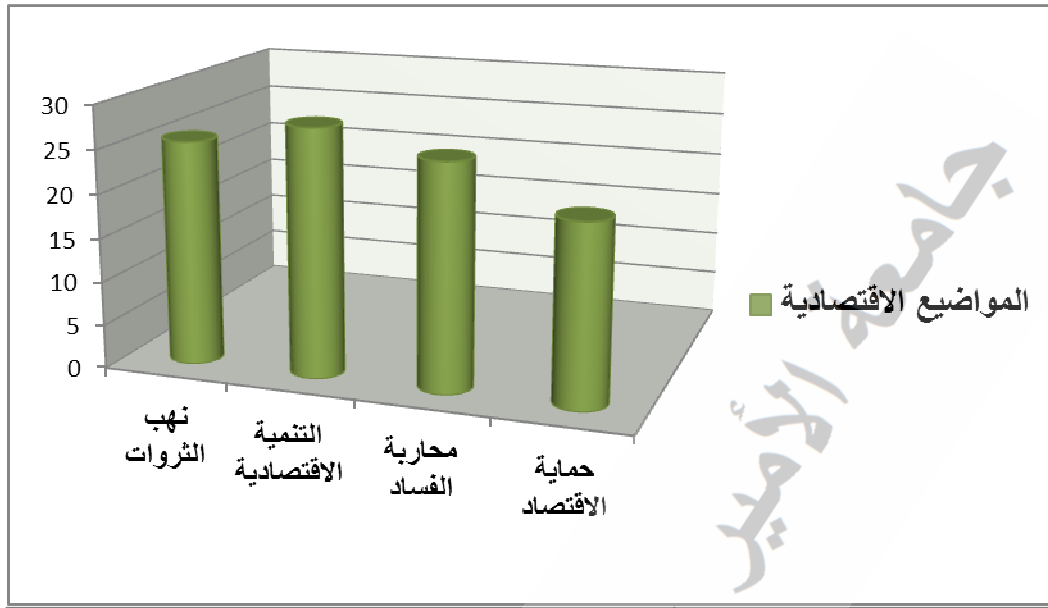
### ت- الموضوعات الاقتصادية

جدول رقم (13) يمثل نوعية المواضيع الاقتصادية المثارة في مجلة الشرطة

اقتصادية		الفئة
النسبة المئوية %	التكرار	عناصرها
25.64	10	نهب الثروات الاقتصادية
28.20	11	التنمية الاقتصادية
25.64	10	مكافحة الفساد
20.52	08	حماية الاقتصاد الوطني
% 100	39	المجموع

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "المديرية العامة للأمن الوطني تطلق حملتها ضد الجريمة-تأكيد على دور الشباب في تنمية ثقافة السلم والتواصل"، مجلة الشرطة، ع125، نوفمبر 2014، ص 35.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "الشرطة الجزائرية تحوز على جائزة أحسن فيلم توعوي في مجال مكافحة الجريمة الإلكترونية" مجلة الشرطة، ع129، مرجع سابق، ص 148.



تبين النتائج المعروضة في الجدول السابق تقريبا كبيرا في تكرارات الفئات الممثلة للموضوعات الاقتصادية، حيث حققت فئة "التنمية الاقتصادية" 11 تكرارا من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 39 تكرارا ونسبة تقدر بـ 28.20%، فقد تطرقت المجلة من خلال عرضها لمقتطف من خطاب الرئيس في أحد أعدادها إلى ضرورة تحقيق التنمية الاقتصادية حيث جاء فيه:

" نحن حريصون اليوم أكثر من أي وقت مضى بفضل ما يشعر به المواطن من أمن واستقرار، وبفضل مداخليل البلاد من الطاقة على إحداث تنمية شاملة ومتنوعة، يكون فيها الإنسان المحرك الأساس والمرهن عليه في ترشيد المال الخاص والعام، وخلق الثروة المبنية على الجهد والاستثمار والبناء؛ لتجاوز ما عرف بالريع النفطي... " (1).

وتساوت تكرارات الفئتين "نهب الثروات الاقتصادية" و"محاربة الفساد" ونسبتيهما المئوية، فكانت 10 تكرارات لكل منهما، ونسبة قدرت بـ 25.64%، حيث تعاني دول المغرب العربي من ظاهرة التهريب كما وضحه الموضوع الوارد في أحد أعداد المجلة المدروسة، فقد ركزت المديرية العامة للأمن الوطني في مخططها للتصدي لهذه الظاهرة، على محاور رئيسية منها التخصص الميداني وهو حتمية واقعية فرضها الميدان، قصد الارتقاء إلى الاحترافية في الأداء، والتفرغ لمجابهة أنواع معينة من الإجرام، نظرا لطبيعته وخصوصيته وخطورته على الدولة، المجتمع، ورجل الأمن المكلف بالمحاربة، لذا من الضروري

(1) - خلية الاتصال والصحافة: "مقتطف من كلمة رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة، بمناسبة عيد النصر 19 مارس 2011" مجلة الشرطة، ع97، مرجع سابق، ص 0.

## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

تحضير وتأهيل المورد البشري المرشح للقيام بمهام محاربة التهريب<sup>(1)</sup>.

وأوردت موضوعا آخر عن تهريب المرجان جاء فيه: "بناء على معلومات مؤكدة مفادها وجود مجموعة من البحارين يقومون باستخراج مادة المرجان وتجميعه على مستوى منطقة البطاح-بلدية الشط دائرة بن مهدي؛ لغرض تهريبه، قامت مصالح الشرطة بنصب كمائن متتالية بالأحراش المحاذية لوادي مفرغ-البطاح-في ساعات متأخرة من الليل؛ كللت بالنجاح حيث أفضت إلى توقيف 4 أشخاص ومجوزتهم كمية معتبرة من المرجان الخام وزنها مبللة 10 كغ"<sup>(2)</sup>.

في حين ظهرت فئة "حماية الاقتصاد الوطني بأقل تكرار والمقدر ب08، وأضعف نسبة والمقدرة ب20.52%، ففي إطار مكافحة الجريمة المنظمة؛ التي تمس بالاقتصاد الوطني تمكنت عناصر فرقة البحث والتحري التابعة للمصلحة الولائية للشرطة القضائية، مؤخرا من توقيف مروج الأوراق النقدية المزورة بمدينة عين تيموشنت... وبعد كمين بحكم من طرف مصالحنا؛ تم توقيفه في حالة تلبس، وضبط مجوزته كمية من الأوراق النقدية المزورة، 70 ورقة نقدية من قيمة 1000 دينار، و113 ورقة نقدية من فئة 2000 دج..."<sup>(3)</sup>.

### ث- الموضوعات الاجتماعية

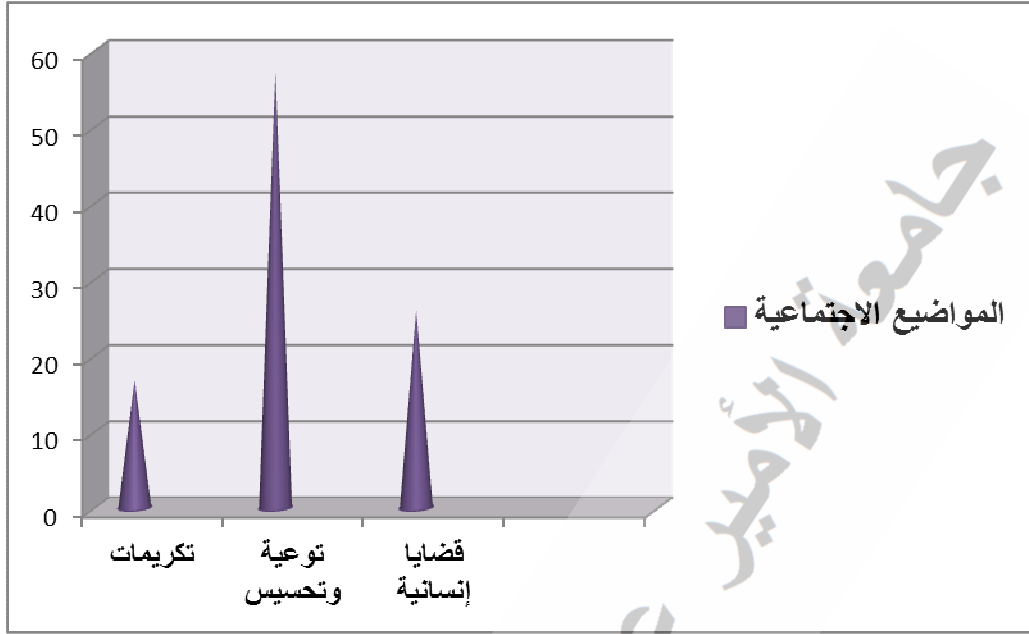
جدول رقم (14) يمثل نوعية المواضيع الاجتماعية الواردة في مجلة الشرطة

الاجتماعية		الفئة	عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار		
16.74	113	تكريمات	
57.33	387	توعية وتحسيس	
25.93	175	قضايا إنسانية	
%100	675	المجموع	

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "ظاهرة التهريب في المغرب العربي بين القانون والواقع"، مجلة الشرطة، ع125، مرجع سابق، ص 103-102.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "شبكة مختصة في تخريب الثروة البحرية وتهريب مادة المرجان الخام في قبضة الشرطة"، مجلة الشرطة، ع113، مرجع سابق، ص 78.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "شرطة عين تيموشنت توقف مزور الأوراق النقدية"، مجلة الشرطة، ع113، مرجع سابق، ص 79.



تبين النتائج السابقة أن فئة "توعية وتحسيس" حققت أعلى تكرارا والمقدر بـ 387 مرة من ضمن مجموع تكرارات الموضوعات الاجتماعية والمقدر بـ 675 تكرارا ونسبة تقدر بـ 57.33%، باعتبار التوعية من ضمن المهام الاجتماعية الأساسية التي تقوم بها الشرطة، فهي تشمل جميع مجالات الحياة اليومية للمواطن، كالتوعية بمخاطر حوادث المرور والآفات الاجتماعية المخدرات والتدخين... وغيرها، فمن خلال إلقاء الضوء على الدور المأمول من البرامج التوعوية، وهو تغيير السلوك كأساس للسلامة المرورية-مثلا-أكد العقيد "عديل الشerman" مدير إذاعة الأمن "FM" الأردنية، على كون الرسائل الإعلامية التي تخاطب مشاعر الناس هي أكثر تأثيرا من تلك التي تخاطب عقولهم، لتأتي بعد ذلك طريقة تقديمها التي يجب أن تكون وجيزة ودقيقة، متناولا بالشرح بعض نماذج الحملات الإعلامية التي وصفت بالفاشلة<sup>(1)</sup>.

فلا بد من التخطيط لبرامج التوعية الأمنية، والذي يعني أساسا بضرورة وأهمية وضع تصور مسبق وكامل، وهو في الوقت نفسه يعمل ضمن آليات متكاملة لتحقيق الأهداف المرجوة من التوعية الأمنية، على أن توضع تلك التصورات والأفكار على شكل سياسات عمل تفصيلية تجري على مدى زمني قريب أو بعيد وبأشكال فنية مختلفة تلبي حاجات الجمهور، وتأخذ بعين الاعتبار الاختلاف بين الفئات والطبقات الاجتماعية<sup>(2)</sup>.

(1) -خليفة الاتصال والصحافة: "سعادة العقيد عديل الشerman، مدير إذاعة الأمن FM، بالمملكة الأردنية الهاشمية: أثر التوعية الإعلامية في تحسين السلوك المروري"، المرجع نفسه، ص 60.

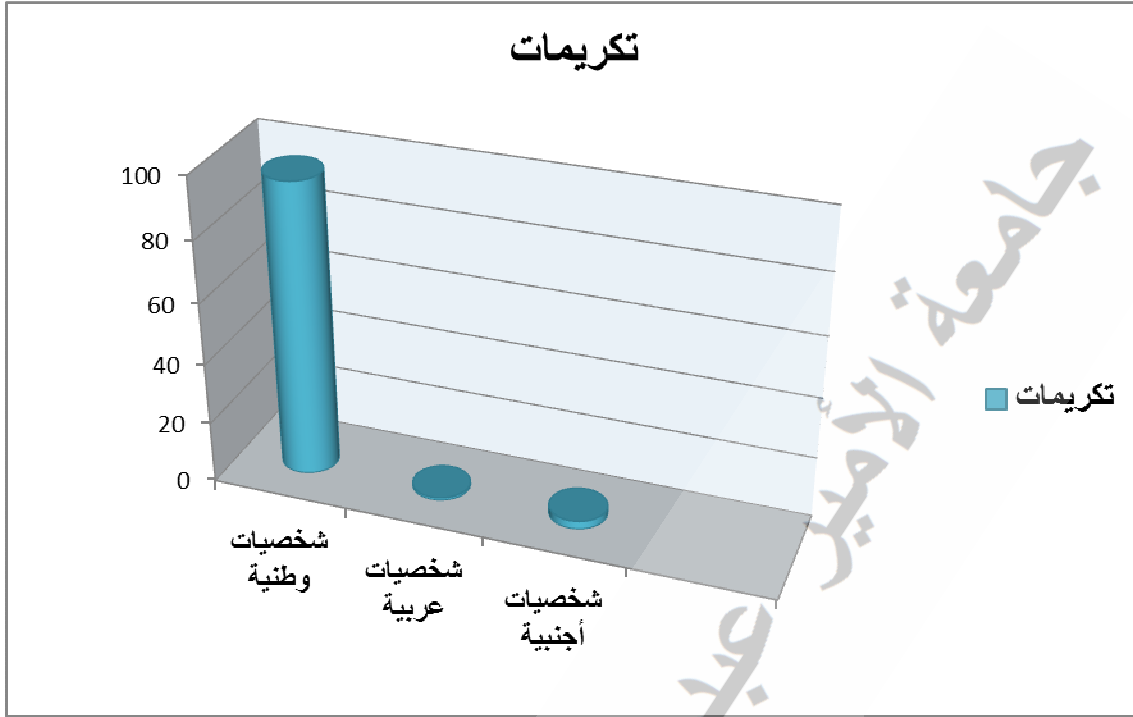
(2) -عمر خالد المسفري: الاتصال الجماهيري والإعلام الأمني، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013، ص 112-113.

تليها الفئة الثانية، "قضايا إنسانية" ب 175 تكرارا ونسبة قدرت ب 25.93%، فالجانب الإنساني يعد من أهم الجوانب في تكوين الشرطة الحديثة، التي تحرص على تقديم الخدمة للمواطن بالمودة والاحترام، ولارتباطها بالدرجة الأولى بالطرقا وحوادثها، وبالكوارث الطبيعية وما ينجر عنها، إضافة إلى استحداث الشرطة الجوارية أو (المجتمعية) التي تعمل على التقرب من المواطن؛ ومراعاة الجوانب الإنسانية كمساعدة المسنين، وزيارة المرضى والمصابين، والاهتمام بالمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة... الخ.

وجاءت فئة "تكريمات" في المرتبة الثالثة والأخيرة ب 113 تكرارا، ونسبة قدرت ب 16.74%، فقد انتهجت الشرطة الجزائرية تقليدا جميلا، تهدف من خلاله الانفتاح على كل مؤسسات وشرائح المجتمع، لكسب ثقتها ودعمها، وذلك بتكريم شخصيات مختلفة، وطنية وأجنبية، تاريخية، سياسية، علمية، إعلامية، رياضية وفنية، تنتمي إلى سلك الشرطة أو من خارجه.

جدول رقم (15) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية " تكريمات "

تكريمات		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
96.46	109	شخصيات وطنية
0.88	01	شخصيات عربية
02.66	03	شخصيات أجنبية
%100	113	المجموع



تظهر نتائج الجدول أعلاه الممثل للفئة الفرعية "تكريمات" أن الشخصيات "الوطنية" المكرمة حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 109 تكرارا من ضمن مجموع التكرارات والمقدر بـ 113 تكرارا وبنسبة ساحقة قدرت بـ 96.46%، وهذا راجع لسعي المديرية العامة للأمن الوطني على الانفتاح على كل مؤسسات المجتمع المدني، والفرق الرياضية، والمنظمات والجمعيات، وكافة شرائح المجتمع رجالا ونساء، شبابا وأطفالا بمختلف وضعياتهم وظروفهم.

فنجدها كرمت رئيس الجمهورية بمناسبة الاحتفال بالذكرى الستين لاندلاع الثورة التحريرية في العدد 125 الذي جاء فيه: "بمناسبة هذه الذكرى التاريخية العظيمة، كرمت المديرية العامة للأمن الوطني المجاهد الفذ فخامة رئيس الجمهورية، السيد عبد العزيز بوتفليقة بمهدية رمزية تسلمها عنه معالي وزير المجاهدين السيد الطيب زيتوني، في حفل أقيم بالمدرسة العليا للشرطة "علي تونسي" في 30 أكتوبر 2014<sup>(1)</sup>.

ومرة تكرم الإعلاميات في اليوم العالمي للمرأة، كما أوردته المجلة تحت عنوان "الشرطة تكرم النساء الإعلاميات"، وفي سابقة هي الأولى من نوعها، وفي جو بعيد عن كل الرسميات، استضافت المديرية

(1) - خلية الاتصال والصحافة: "بمناسبة الذكرى الـ 60 لاندلاع الثورة التحريرية المجيدة-المديرية العامة للأمن الوطني تكرم فخامة رئيس الجمهورية المجاهد عبد العزيز بوتفليقة"، مجلة الشرطة، ع125، مرجع سابق، ص 14.

## الفصل الرابع.....(الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة)

العامة للأمن الوطني، بمقر مدرسة الشرطة بعين البنيان؛ عددا كبيرا من الإعلاميات/ من مختلف وسائل الإعلام المكتوبة والرقمية، والسمعية البصرية، احتفالا بالعيد العالمي للمرأة المصادف للثامن من مارس من كل سنة<sup>(1)</sup>.

ومرة تكرم فريقا لكرة القدم كما كان الحظ مع فريق مولودية الجزائر حيث " أشرف السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني يوم الخميس 08 ماي 2014 بمقر الوحدات الجمهورية للأمن بالحميز(الجزائر) على حفل تكريمي أقيم على شرف فريق مولودية الجزائر، الحائز على كأس الجمهورية لسنة 2014، بحضور معالي وزير الرياضة، ومسؤولي ومسيري ولاعبي الفريق المتوج بالكأس،...والصحافة الوطنية"<sup>(2)</sup>.

بالإضافة إلى تكريم شخصيات مختلفة كالمجاهدين مثل الوزيرين السابقين"لمين بشيشي" و"زهور ونيسي" والعلماء الجزائريين "كالشيخ الطاهر آيت علجت"، والفنانين، والتلاميذ الناجحين...الخ.

تليها الشخصيات "الأجنبية" ب03 تكرارات ونسبة قدرت ب 02.66%، حيث كرم اللواء المدير العام للأمن الوطني الأدميرال"جون ديفورك" على مساهمته القيمة في إثراء معارف الحاضرين بكل من المدرسة التطبيقية للأمن الوطني، بالصومعة، المدرسة العليا للشرطة علي تونسي، ومدرسة طيبي العربي بسيدي بلعباس<sup>(3)</sup>.

وحققت فئة "شخصيات عربية" تكرارا واحدا وأضعف نسبة والتي قدرت ب 0.88%، وتمثل ذلك في تكريم معالي الدكتور"محمد بن علي كومان"، الأمين العام لمجلس وزراء الداخلية العرب، والذي كان ضيف شرف"الأفريبول"، حيث عرضت المجلة هذا التكريم بالصور فقط تحت عنوان"تكريمات بالمناسبة"أي مناسبة اختتام أشغال الأفريبول<sup>(4)</sup>.

(1) -خلية الاتصال والصحافة:"الشرطة تكرم النساء الإعلاميات"، مجلة الشرطة، ع97، مرجع سابق، ص 10.

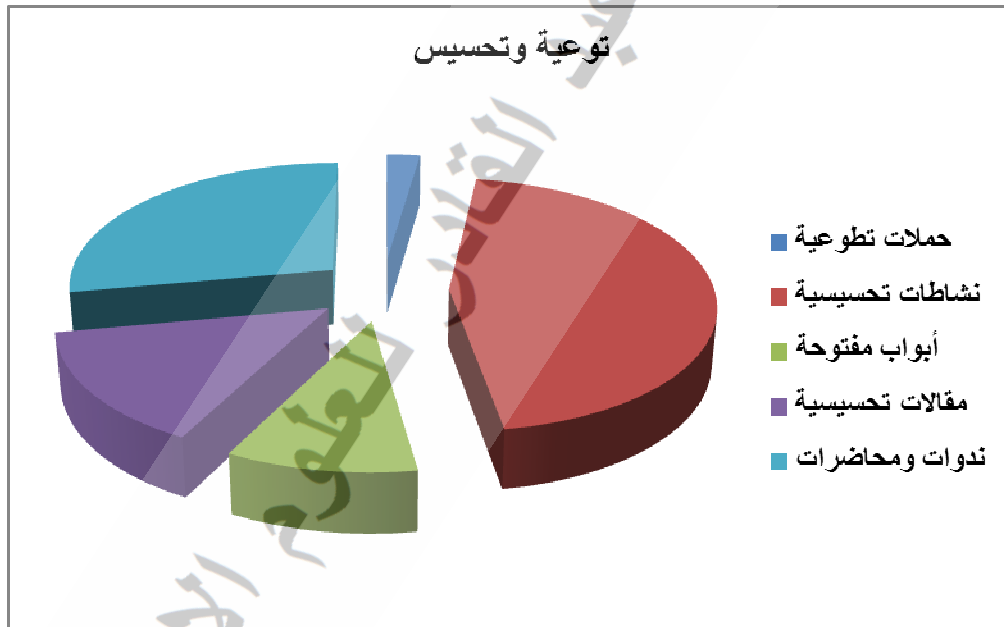
(2) -خلية الاتصال والصحافة:"السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني يكرم فريق مولودية الجزائر"، مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 114.

(3) -خلية الاتصال والصحافة:"الأدميرال"جون ديفورك" يحاضر بمنتدى الأمن الوطني ويشيد بالدور الأساسي للجزائر في الحفاظ على الاستقرار في شمال إفريقيا ومنطقة الساحل"، مجلة الشرطة، ع129، مرجع سابق، ص 87-88.

(4) -أنظر : مجلة الشرطة، ع 129، مرجع سابق، ص 32.

جدول رقم (16) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "توعية وتحسيس"

توعية وتحسيس		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
02.32	09	حملات تطوعية
45.21	175	نشاطات تحسيسية
10.07	39	أبواب مفتوحة
14.50	56	مقالات تحسيسية
27.90	108	ندوات ومحاضرات
%100	387	المجموع



تبين نتائج الجدول الممثل للفئة الفرعية "توعية وتحسيس" أن "النشاطات التحسيسية" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 175 تكرارا من مجموع 387 تكرارا ونسبة قدرت بـ 45.21%، وهناك العديد من أهداف التوعية الأمنية نورد البعض منها:

1- خلق صورة ذهنية إيجابية لدى المواطنين عن الشرطة ووظائفها ومهامها باعتبارها وُجدت لتحقيق الصالح العام المشترك لكافة أبناء المجتمع.

2- تفعيل سبل الاتصال بين الأجهزة الأمنية من جانب والجمهور من جانب آخر.



3- تنمية روح المشاركة والارتباط بين الأجهزة الأمنية وأبناء المجتمع على أساس أن تحقيق الأمن يمثل ضرورة أساسية لكل أبناء المجتمع وهذا يتطلب تكاثف جهود الجميع.

4- إعداد البيانات والأخبار الإعلامية المتعلقة بالقضايا الأمنية، والتغطية الإعلامية لكافة الأحداث المتعلقة بالجوانب الأمنية.

وقد أصبحت التوعية الأمنية ضرورة ملحة للوصول إلى إعلام أمني متخصص يتعامل مع جميع القضايا الأمنية بحذر ومصداقية وشمولية، كما أن نجاح التوعية الأمنية يتوقف على مدى قناعة المؤسسات الأمنية بأهمية دور الإعلام الأمني في تحصين أمن المجتمع وبناء علاقة تشاركية مع المواطن<sup>(1)</sup>.

وتعكس المجلة اهتمام الشرطة بالعمل التحسيسية، إذ يعتبر أساسيا في عملها؛ إذ لا يخلو أي عدد من أعداد المجلة من نشاطات تحسيسية على جميع المستويات (الأطفال-الشباب-المجتمع)، فقد نظم أمن ولاية قسنطينة-على سبيل المثال-يوما تحسيسيا حول مخاطر المخدرات تجسيدا لسياسة المديرية العامة للأمن الوطني في مجال النشاطات الوقائية من مختلف الآفات الاجتماعية؛ سيما تعاطي المخدرات في الوسط المدرسي، حيث نظم أمن الولاية هذا اليوم التحسيسية في إكمالية"معزوزي إبراهيم"، شارك فيها إلى جانب ممثل الأمن الولائي، أخصائية نفسانية، وممثل عن مديرية الشؤون الدينية وشخصيات أخرى<sup>(2)</sup>.

"فالجانب التحسيسية لم يعد يكفي، بل هناك ضرورة تفرضها الرؤية الجديدة للمديرية العامة للأمن الوطني، حيث أصبح من الضروري على المنظومة التربوية أن تفتح المدرسة على الأمن بإعداد برامج من طرف الوزارة لتكثيف الأحداث الطارئة، والاستعداد لرد الفعل لأية ظاهرة قد تحدث مستقبلا، لأن المدرسة هي الرهان الحقيقي للمستقبل"<sup>(3)</sup>.

تليها فئة"ندوات ومحاضرات"ب108 تكرارا ونسبة قدرت ب 27.90%، تعتبر الندوات والمحاضرات من بين الوسائل الفعالة في التوعية، لهذا احتلت هذه المرتبة المتقدمة في الترتيب كون الشرطة تعتمد كثيرا على هذا النوع من أساليب التوعية، فبمناسبة اليوم العالمي لمكافحة التدخين، الذي

(1) -ماهر مخامرة: "نماذج من تجارب بعض الدول العربية في مجال الإعلام الأمني-التجربة الأردنية"، الدورة التدريبية: تنمية مهارات العاملين في أجهزة الإعلام الأمني، من 09 إلى 12/02/2014، الرياض، ص ص 12-13.

(2) -خلية الاتصال والصحافة:"أمن ولاية قسنطينة: يوم تحسيسية حول مخاطر المخدرات"، مجلة الشرطة، ع103، مرجع سابق، ص 40.

(3) -خلية الاتصال والصحافة:"العميد الأول دهيمي لخضر، مدير الوحدات الجمهورية للأمن"أهمية الأمن والتوعية في المنظومة التربوية"، مجلة الشرطة، ع113، مرجع سابق، ص 61.

## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

يصادف تاريخ الواحد والثلاثين من شهر ماي من كل سنة، أشرف العميد الأول للشرطة لخضر الدهيمي-مدير الوحدات الجمهورية للأمن يوم 2012/05/31 على افتتاح أشغال الندوة التوعوية... بالتنسيق مع المنظمة الوطنية لرعاية الشباب، بحضور عناصر الشرطة من مختلف التخصصات، أطباء، أخصائيين، المتربصين الأجانب، والأسرة الإعلامية<sup>(1)</sup>.

وجاءت فئة "مقالات تحسيسية" في المرتبة الثالثة بـ 56 تكرارا ونسبة قدرت بـ 14.50%، فقد أوردت المجلة في أحد الأعداد مقالا يحذر من خطر استخدام الهاتف النقال أثناء القيادة جاء فيه: "سجلت مصالح المديرية العامة للأمن الوطني (خلال الأشهر الثمانية الأخيرة من السنة الجارية) ، في سياق أعمال الوقاية من حوادث المرور 522 حادث مرور بسبب استعمال الهاتف النقال من مجموع 12625 حادث مروري وقع في الوسط الحضري، كما رفعت مصالح الأمن الوطني في ذات الشأن 9747 مخالفة تتعلق باستعمال الهاتف النقال أثناء القيادة"<sup>(2)</sup>.

تلتها فئة "أبواب مفتوحة" بـ 39 تكرارا ونسبة مقدارها 10.07%، أصبحت هذه الأبواب المفتوحة على مصالح الأمن تقليدا سنويا، في عدة ولايات تحدها المديرية العامة للأمن الوطني، ويعتبر فرصة للمواطن يتقرب فيها من العمل الشرطي.

فقد احتضنت مصالح أمن ولاية عين الدفلى تظاهرة الطبعة الـ 53 للأيام الإعلامية للأمن الوطني (أو الأبواب المفتوحة كما تسمى أيضا)، والتي جرت فعاليتها على مستوى المركب الرياضي الشهيد"بن حمدود عبد القادر"، جدير بالذكر أن هذه التظاهرة الإعلامية التي تعتبر الأولى في تاريخ الولاية، ومحطة من محطات التواصل مع مختلف شرائح المجتمع، عرفت إقبالا كبيرا من قبل مواطني الولاية من مختلف الأعمار، والجنس، حيث قدر عددهم بـ 12000 زائر طيلة هذا النشاط الجوّاري، الذي خلف صدى إيجابيا لديهم، كما استحسنوا مبادرة جهاز الأمن الوطني<sup>(3)</sup>.

في حين نالت المرتبة الأخيرة فئة "حملات تطوعية" بأقل تكرار وأضعف نسبة، 09 تكرارات و02.32%، فعلى سبيل المثال عرضت المجلة خبرا عن حملة للتبرع بالدم تقول فيه:

(1) -خلية الاتصال والصحافة:"المديرية العامة للأمن الوطني تزرع البسمة في وجوه الأطفال"، مجلة الشرطة، ع105، مرجع سابق، ص 17.

(2) -خلية الاتصال والصحافة:"خطر الهواتف النقالة على السلامة المرورية"، مجلة الشرطة، ع99، مرجع سابق، ص 29.

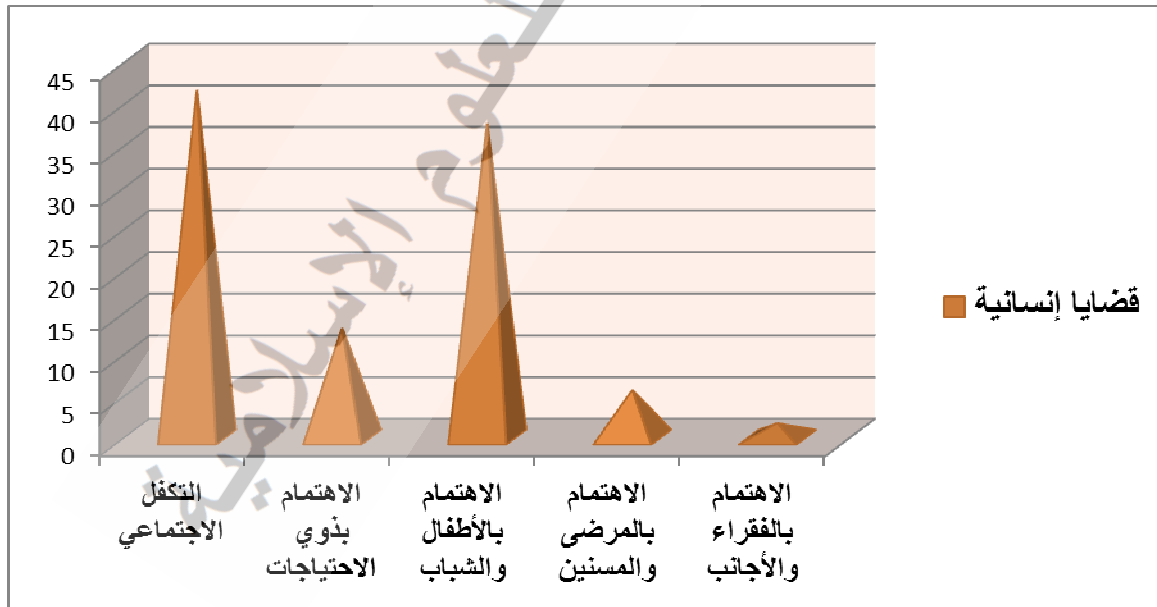
(3) -خلية الاتصال والصحافة:"ولاية عين الدفلى تحتضن الطبعة الـ 53 لتظاهرة الأيام الإعلامية حول مصالح الأمن"، مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 44، 46.

## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

"إيماننا منها بأن كل قطرة من الدم يمكنها أن تنقذ روح، ولأن أعوان الشرطة غالبا ما يكونون أول من يصل إلى أماكن الحوادث المرورية، ولأهمية توفر الدم في مثل هذه الحالات، لبت المديرية العامة للأمن الوطني النداء الذي وجهته الفيدرالية الجزائرية للمتبرعين بالدم في الصحافة الوطنية، وذلك بتنظيم حملة تبرع مست مختلف مصالح الشرطة، على المستوى الوطني من 24 إلى 30 مارس 2011، تحت شعار "من أجل إنقاذ الحياة... لتتبرع بدمنا"<sup>(1)</sup>.

### جدول رقم (17) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية " قضايا إنسانية "

قضايا إنسانية		الفئة
النسبة المئوية %	التكرار	
41.71	73	التكفل الاجتماعي والمهني بمنتسبي الشرطة
13.14	23	الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة
37.71	66	الاهتمام بالأطفال والشباب
05.71	10	الاهتمام بالمرضى والمسنين
01.71	03	الاهتمام بالفقراء والأجانب والمتشردين
% 100	175	المجموع



(1) -خلية الاتصال والصحافة: "المديرية العامة للأمن الوطني تستجيب لنداء الفيدرالية الجزائرية للمتبرعين بالدم..."، مجلة الشرطة، ع97، مرجع سابق، ص 17.

يبين الجدول أعلاه الممثل للفئة الفرعية "قضايا إنسانية" أن فئة "التكفل الاجتماعي والمهني" بمنتسبي الشرطة حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 73 تكراراً من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 175 تكراراً ونسبة قدرت بـ 41.71%، وعياً منها بمساهمة الاستقرار الاجتماعي في تحسين الأداء المهني، تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على تحسين الظروف الاجتماعية والمهنية لموظفيها، إذ نقرأ تحت عنوان: "من أجل تكفل أمثال بموظفي الشرطة"

"فيما يتعلق بالسكن فقد توجت الجهود الجبارة التي بدلت في هذا المجال من طرف السيد اللواء مدير الأمن الوطني، من تسجيل برنامج لإنجاز 25534 وحدة سكنية موزعة عبر 48 ولاية... هذا علاوة على المشاريع السابقة... إضافة إلى هذه البرامج، فإن المديرية العامة للأمن الوطني تسعى إلى تجسيد برنامج آخر يتعلق بصيغة السكن الترقوي العمومي، لفائدة المستخدمين... علاوة على هذه الجهود... تم تخصيص مساعدة مالية مستمدة من صندوق الخدمات الاجتماعية... قدر بـ 1500 دج، التي تقرر رفعها إلى 25.000 ابتداء من 01 جانفي 2014<sup>(1)</sup>.

تليها فئة "الاهتمام بالأطفال والشباب" بـ 66 تكراراً ونسبة قدرت بـ 37.71%، فقد تضمن العدد 103 دورة تكوينية حول حماية الطفولة، حيث شاركت المديرية العامة للأمن الوطني ممثلة في عميد الشرطة "مسعودان خيرة" رئيسة مكتب حماية الطفولة، التابع لمديرية الشرطة القضائية في دورة تكوينية حول حماية الطفولة من 19 إلى 21 فيفري 2012، تحت إشراف اللجنة الدولية لتنمية الشعوب (C.I.S.R)، تمحور برنامج هذه الندوة حول تقييم وحوصلة مختلف السياسات المنتهجة من طرف مختلف الجهات الرسمية، والحركة الجهوية العاملة في مجال التكفل بالطفولة المنحرفة على المستوى الوطني<sup>(2)</sup>.

وفي جو ملؤه المودة والاحترام، وبمناسبة عيد الطفولة الموافق للأول من جوان من كل سنة، نظمت المديرية العامة للأمن الوطني فعاليات احتضنت فيها الأطفال، حيث رسمت ابتسامة عريضة على وجوه كل الحاضرين، من الأطفال، وأهاليهم، عناصر الشرطة؛ الذين نجحوا في إظهار الصورة الحقيقية لهذا الجهاز<sup>(3)</sup>.

كما تعتمد المديرية العامة للأمن الوطني سياسة اتصالية جيدة مع شريحة الأطفال فهي تزور المدارس

(1) - خلية الاتصال والصحافة: "من أجل تكفل أمثال بموظفي الشرطة"، مجلة الشرطة، ع125، مرجع سابق، ص 72.

(2) - خلية الاتصال والصحافة: "دورة تكوينية حول حماية الطفولة"، مجلة الشرطة، ع103، مرجع سابق، ص 46.

(3) - خلية الاتصال والصحافة: "أمن ولاية قسنطينة: يوم تحسيسي حول مخاطر المخدرات"، المرجع نفسه، ص 40.

من حين لآخر خاصة في المناسبات والحملات التحسيسية، كما تسمح بزيارات الأطفال المنظمة لمقرات الشرطة، كما هو الحال في مقر شرطة عين البنيان حيث استقبلت مدرسة الشرطة تلاميذ متوسطة بوشاوي (الشراقة)، رفقة السيدة مديرة المدرسة، وأعضاء من هيئة التدريس، وكانت هذه الزيارة في إطار تقرب مصالح الشرطة، خاصة شريحة الأطفال، وتلاميذ المؤسسات التربوية، كونها سانحة لهم لكي يطلعوا عن قرب على مهنة ومهام رجال الشرطة<sup>(1)</sup>.

كما تسجل مصالح الشرطة كذلك التوافد الكبير للأطفال والشباب على مختلف المنافسات الرياضية والجوارية التي تنظمها، وقد خصصت المجلة في العدد 123 ملفا كاملا عن السياسة التشريعية في مواجهة العنف ضد الأطفال، وجاءت فئة "الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة" في المرتبة الثالثة ب 23 تكرارا ونسبة قدرت ب 13.14%، فقد أشرف السيد رئيس المصلحة المركزية للصحة، النشاط الاجتماعي والرياضات ممثل السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني، مرفوقا بالسيد رئيس خلية الاتصال والصحافة على مراسيم الاحتفال باليوم الوطني لذوي الاحتياجات الخاصة المصادف ل 14 مارس 2012 من كل سنة، على مستوى مركز الاستراحة العائلي ببنام، حيث حضر الحفل إدارات من المديرية العامة للأمن الوطني، رؤساء وأعضاء الجمعيات النشطة في الميدان، أطفال ذوي الاحتياجات الخاصة والأسرة الإعلامية<sup>(2)</sup>.

وسجلت فئة "الاهتمام بالمرضى والمسنين" 10 تكرارات ونسبة قدرت ب 05.71%، تزامنا مع اليوم الوطني للوقاية من حوادث المرور، المصادف ل 26 مارس 2012، قام فريق من عناصر الشرطة لأمن ولاية تيارت بزيارة مستشفى "يوسف دمرجي" بتيارت، وحرصا منهم على التخفيف من آثار الصدمة، قدم الوفد الزائر هدايا رمزية وورود للمصابين متمنين لهم الشفاء العاجل والعودة السريعة لأهاليهم<sup>(3)</sup>.

كما ظهرت فئة "الاهتمام بالفقراء والأجانب والمتشردين" ب 03 تكرارات ونسبة قدرت ب 01.71%، و"في إطار المبادرات الإنسانية التي تقوم بها المديرية العامة للأمن الوطني الرامية إلى تجسيد مبادئ الشرطة الجوارية"<sup>(\*)</sup>، وتعزيز أواصر التضامن مع المواطن، سواء مع المواطن الجزائري، أو

(1) - خلية الاتصال والصحافة: "تلاميذ بلدية الشراقة في ضيافة مدرسة الشرطة"، مجلة الشرطة، ع 125، مرجع سابق، ص 98.

(2) - "خلية الاتصال والصحافة: الشرطة تصغي لكم"، مجلة الشرطة، ع 103، مرجع سابق، ص 49.

(3) - خلية الاتصال والصحافة: "الشرطة على كل الجبهات"، المرجع نفسه، ص 41.

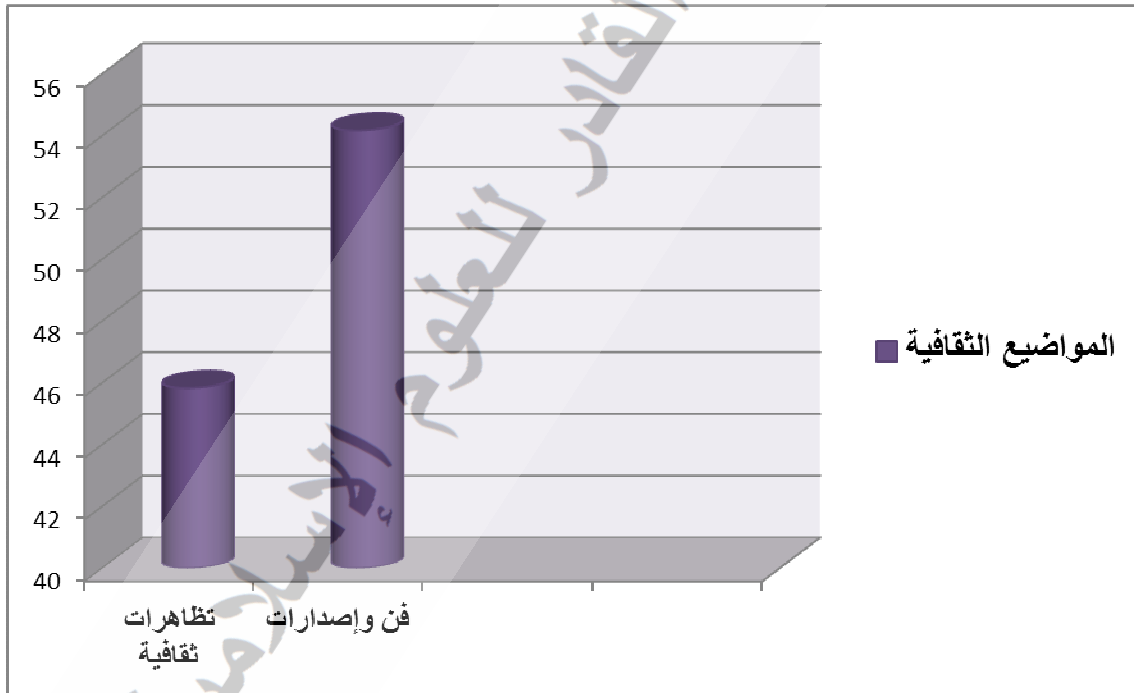
(\*) - مصطلح "الشرطة الجوارية" في الجزائر، يعرف في بلدان عربية أخرى مثل بلدان الخليج العربي ب"الشرطة المجتمعية": وهي عبارة عن استراتيجية أو توجه جديد في العمل الشرطي، يعتمد على إشراك المواطن في تحقيق الأمن في المجتمع المحلي ومعالجة المشكلات

المقيم الأجنبي، دون النظر إلى العرق والديانة، نظمت مصالح أمن تمارست نشاطا جواريا بالتنسيق مع مديرية النشاط الاجتماعي، ومصالح الهلال الأحمر الجزائري؛ لفائدة الأطفال المتشردين، وأبناء الرعايا الأفارقة رفقة أوليائهم، الذي بلغ عددهم 70 فردا (أطفال-رجال- نساء)<sup>(1)</sup>.

### ج- الموضوعات الثقافية

جدول رقم (18) يمثل نوعية المواضيع الثقافية الواردة في مجلة الشرطة

الثقافية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
45.83	11	تظاهرات ثقافية
54.17	13	فن وإصدارات
% 100	24	المجموع



والآفات الاجتماعية، ومكافحة الجريمة والوقاية منها.

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "شرطة تمارست تنظم مبادرة إنسانية لفائدة الأطفال المتشردين، وأبناء الرعايا الأفارقة"، مجلة الشرطة، ع129، مرجع سابق، ص 171.

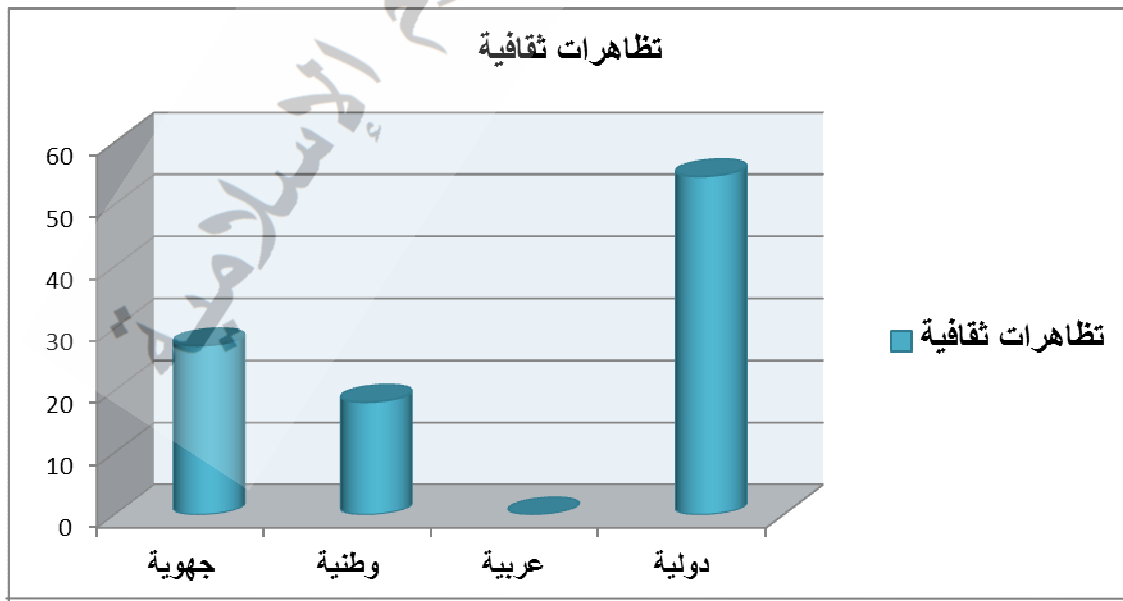
## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

يبين الجدول السابق الممثل لفئة المواضيع الثقافية تقارب نتائج الفئتين حيث حققت فئة "فن وإصدارات" تكرارا قدر بـ 13 مرة من ضمن مجموع التكرارات الكلي والمقدر بـ 24 تكرارا ونسبة تقدر بـ 54.17%، حيث تطرقت المجلة إلى أخبار بعض الفنانين الجزائريين، الذين فقدتهم الساحة الفنية، كما زارت أحد الفنانين من مدينة وهران والذي كان مريضا في المستشفى، كما عرضت المجلة بعض الإصدارات الجديدة خاصة المتعلقة منها بالسلك الأمني.

تليها الفئة الثانية "تظاهرات ثقافية" بـ 11 تكرارا ونسبة قدرت بـ 45.83%، حيث لا تنجح هذه التظاهرات إلا بالتغطية الأمنية الكافية من قبل الشرطة، فهي من يؤمن الطرق والقاعات والأماكن التي تكون مسرحا لهذه التظاهرات.

جدول رقم (19) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "تظاهرات ثقافية"

تظاهرات ثقافية		الفئة
النسبة المئوية %	التكرار	عناصرها
27.27	03	جهوية
18.18	02	وطنية
00	00	عربية
54.55	06	دولية
%100	11	المجموع



## الفصل الرابع ..... (الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة)

تبين نتائج الجدول الممثل للفئة الفرعية "تظاهرات ثقافية" أن "التظاهرات الدولية" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 06 من مجموع 11 تكرارا ونسبة قدرت بـ 54.55%، وذلك بتأمين هذه التظاهرات من قبل الشرطة الجزائرية، ف"بإشراف شخصي من السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني، تم عقد جلسة عمل بمقر أمن ولاية تلمسان، حضرتها إدارات سامية من المديرية العامة للأمن الوطني، من أجل تعزيز كافة الإجراءات الأمنية المتعلقة بتأمين تظاهرة تلمسان عاصمة الثقافة الإسلامية 2011، بحيث كانت ساحة لإدماج كل الإمكانيات اللوجستية، من أجل إنجاح هذا الحدث الذي تحتضنه جوهرة المغرب العربي على مدار سنة 2011..."<sup>(1)</sup>.

تليها التظاهرات "الجهوية" بـ 03 تكرارات ونسبة قدرت بـ 27.27%، وجاءت فئة التظاهرات "الوطنية" في المرتبة الثالثة بتكرارين اثنين ونسبة قدرت بـ 18.18%، ولعل مشاركة الشرطة في الصالون الوطني للكتاب المنظم بولاية بسكرة بامتياز، هي إحدى اللبانات الموثقة للتقارب الحاصل بين مختلف فئات المجتمع والشرطة، والمؤكد لبناء صرح الشراكة الهادفة.

في نفس السياق نظمت شرطة بسكرة طمبولا موجهة للزوار تقضي بالإجابة على الأسئلة التي تطرحها مصالح الأمن العمومي حول كل ما يتعلق بالأمن المروري، ويحصل الفائزون على جوائز متمثلة في دراجات هوائية جميلة، مشجعة للمشاركة في هذه المسابقة<sup>(2)</sup>.  
في حين انعدم ظهور التظاهرات الثقافية العربية.

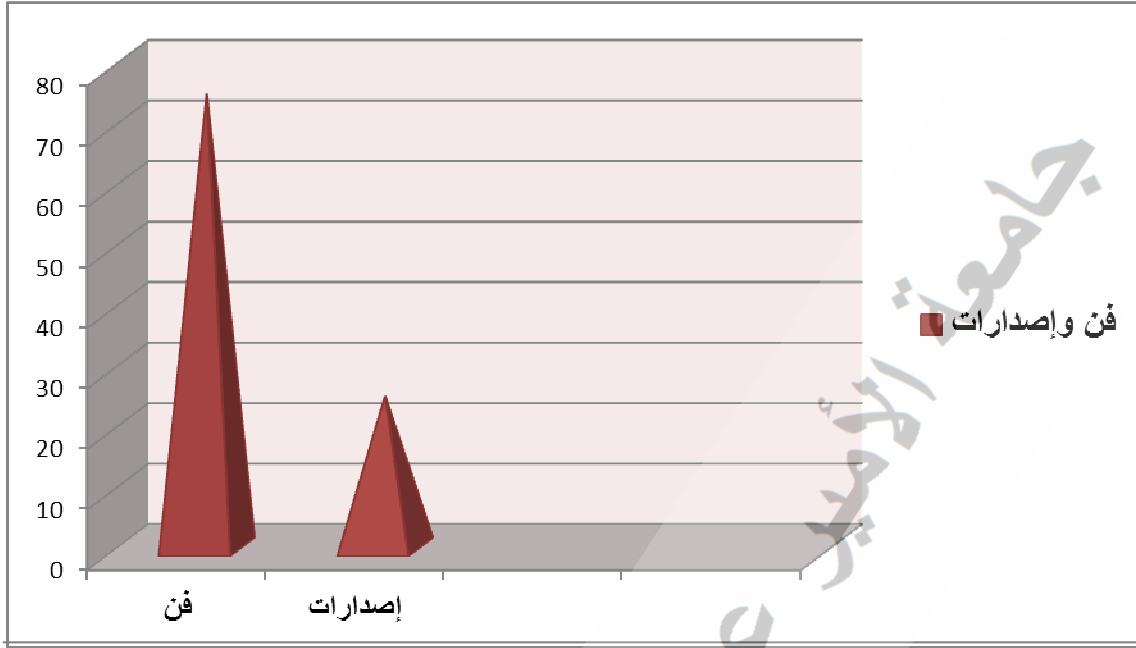
جدول رقم (20) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "فن وإصدارات"

فن وإصدارات		الفئة
النسبة المئوية %	التكرار	عناصرها
75	03	فن
25	01	إصدارات
100%	04	المجموع

(1) - خلية الاتصال والصحافة: "التغطية الأمنية لتلمسان بمناسبة التظاهرة"، مجلة الشرطة، ع97، مرجع سابق، ص 27.

(2) - خلية الاتصال والصحافة: "شرطة بسكرة في الصالون الوطني للكتاب"، مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 90.





تبين نتائج الجدول أعلاه والممثل للفئة الفرعية "فنانون وإصدارات" أن فئة المضامين الفنية "فن" حازت على ثلاثة أرباع التكرارات والمقدر بـ 03 من مجموع التكرارات والمقدر بـ 04 وبنسبة غالبية قدرت بـ 75%، فقد "كرم الاتحاد العام للكتاب الجزائريين (فرع تيبازة) بمناسبة اليوم الوطني للفنان، العميد الأول للشرطة "سليم جاي جاي" رئيس أمن ولاية تيبازة تقديرا لمجهودات مصالح الأمن الوطني في توفير الأمن للمواطن وحماية ممتلكاته، وكانت المناسبة أيضا سانحة لتكريم بعض الوجوه في المجال الفني على غرار... رابع درياسة، الفنان عبد الحميد شكري، والفنان النحات جلول بن كريمة<sup>(1)</sup>.

تليها فئة "إصدارات" بـ تكرار واحد ونسبة قدرت بـ 25%، حيث أعلنت المجلة عن ميلاد إصدار جديد لعميد الشرطة المتقاعد "عيسى قاسمي" تحت عنوان "ذاكرة فرد تاريخ أمة"، عن "دار الأمة للنشر والتوزيع"، وهو إصدار تاريخي؛ شهادة حية ونبراس منير للأجيال، لما حملته سطوره من ذكريات، تارة مؤلمة، وتارة جميلة ومتناغمة لمواطن جزائري، سرد من خلاله تاريخ نضاله المشرف إبان ثورة التحرير المجيدة، ونضال أبناء قريته، مستذكرا عبر محطات رموز مجدنا وعزتنا لبناء صرح هذا الوطن العزيز بعد الاستقلال<sup>(2)</sup>.

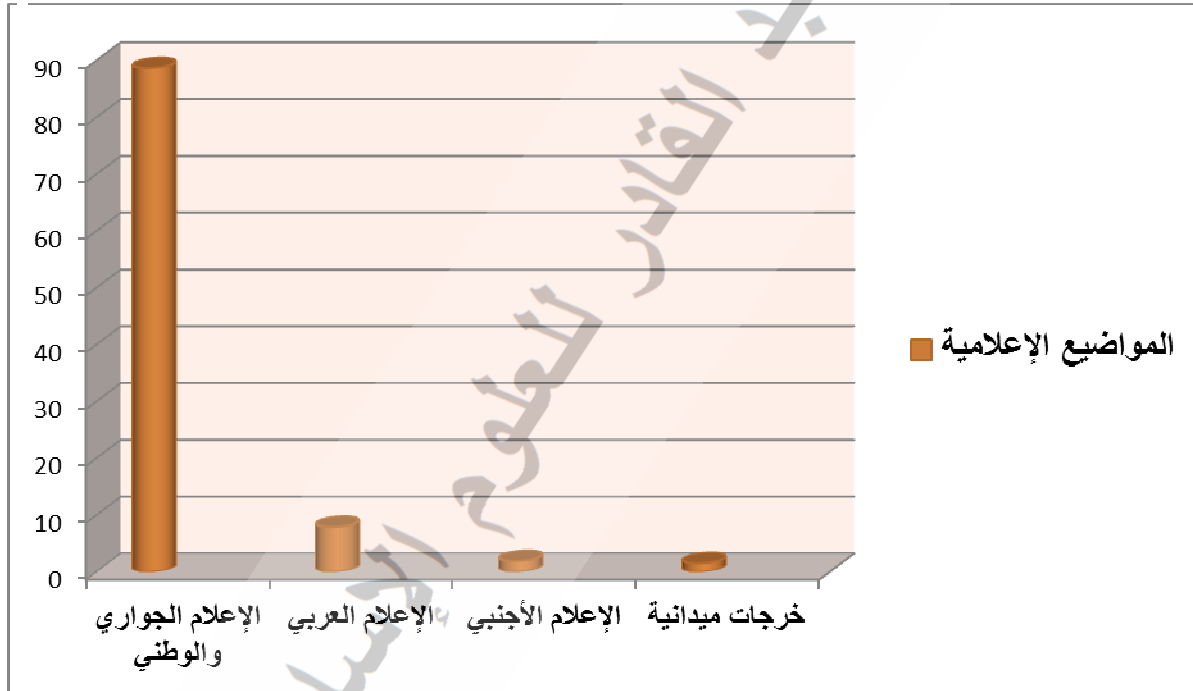
(1) -خلية الاتصال والصحافة: "بمناسبة اليوم الوطني للفنان-اتحاد الكتاب الجزائريين بتيبازة يقلد الدرع الثقافي لرئيس أمن الولاية"، مجلة الشرطة، ع118، مرجع سابق، ص 65.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "عميد الشرطة المتقاعد عيسى قاسمي يصدر كتابه الجديد" ذاكرة فرد تاريخ أمة"، مجلة الشرطة، ع129، مرجع سابق، ص 98.

ح- الموضوعات الإعلامية

جدول رقم (21) يمثل نوعية المواضيع الإعلامية الواردة في مجلة الشرطة

إعلامية		الفئة
النسبة المئوية %	التكرار	
88.67	235	الإعلام الجوّاري والوطني
07.92	21	الإعلام العربي
01.90	05	الإعلام الأجنبي
01.51	04	خرجات ميدانية
%100	265	المجموع



تبين النتائج السابقة أن فئة "الإعلام الجوّاري والوطني" حازت على أكثر من ثلاثة أرباع التكرارات والمقدر بـ 235 من ضمن مجموع تكرارات الموضوعات الإعلامية والمقدر بـ 265 تكرارا ونسبة عالية تقدر بـ 88.67%، إذ "يتضمن المجال الداخلي في دراسة أي نظام أو علاقة أو جماعة اجتماعية، الوظائف التي يمكن أن يؤديها، والواجبات التي من المفروض أن يقوم بها، ومدى القيام بهذا الأداء سلبا

أو إيجابا، وأثر ذلك على المجتمع الذي يدخل في نطاقه هذا النظام أو تلك العلاقة أو الجماعة، ويمكن إجمال وظائف الإعلام باعتباره تنظيما اجتماعيا في عدة أبعاد أبرزها:

-التحديات الأخلاقية والمعايير والقيم

-توفير الأمن والاستقرار للجماعة

-التثقيف

-مساعدة النظام القائم

-تدعيم الوحدة الاجتماعية

-الإسهام في التفاعل الاجتماعي

-الإسهام في تحقيق عمليات الضبط الاجتماعي<sup>(1)</sup>.

وتبرز أهمية العلاقة بين الإعلام والأمن لحاجة كل منهما للآخر، وتأثر كل منهما بالآخر، حتى ظهر مصطلحي، "الإعلام الأمني" و"الأمن الإعلامي"، والذين يجمعان بين الإعلام والأمن، هذا الأخير الذي يعني في مفهومه المعاصر:

"توفير الحماية المسبقة للثقافة والإعلام الوطني والقومي، ولكل مكونات الدولة والمجتمع لكي يصبح الإعلام عنصرا مؤثرا في البناء الأمني الوطني الشامل، ولتتمكن الإعلام من المشاركة في صناعة القرار الوطني والسياسي، ولقيادة الرأي العام إلى بر الأمان، أي أن الأمن الإعلامي ينطلق من تحصين الرأي العام، وقبل ذلك يجب أن يكون الإعلام محصنا كأني موقع استراتيجي آخر<sup>(\*)</sup> لكي يقوم بمهمته الوطنية بعيدا عن العقل العسكري، أو الشرطي الكلاسيكي، لأن روح الإعلام الحرة، وحصن الحرية هو الأمن"<sup>(2)</sup>.

ولقد تبوء الإعلام الأمني في العصر الحديث مكانة بارزة وأهمية خاصة في تحقيق أهداف الأمن العام في أي مجتمع كان، من خلال ما يسهم به في ثقافة وتوعية المواطنين بالقضايا الأمنية، التي تتعلق

(1) -أديب محمد حضور: علم الاجتماع الإعلامي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2015، ص ص 89-90.

(\*) - لهذا نجد في حالة الانقلابات السياسية أول ما تتم السيطرة عليه هي وسائل الإعلام الرسمية خاصة التلفزيون، لوعي الانقلابين بأهمية وتأثير الخطاب الإعلامي الرسمي الموجه للجمهور عبر وسائل الإعلام، والاتصال (نموذج الانقلاب التركي الفاشل ليلة 2016/07/15).

(2) -بسام عبد الرحمن المشاقبة: الأمن الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2012، ص 152.

بجياتهم ودورهم في مساعدة رجال الشرطة في تحقيق أهداف الأمن الشامل بالمفهوم المعاصر؛ خاصة وأن العلاقة القائمة حالياً بين رجال الأمن والمواطنين يشوبها شيء من عدم الثقة المتبادلة، مما يؤدي بها لتصبح علاقة سلبية أو متضاربة، إضافة لذلك فإن أفراد المجتمع من خلال متابعتهم لوسائل الإعلام، وبما تنشره من الأنشطة المختلفة؛ التي تهدف إلى ترسيخ الأمن والاستقرار، فإن العائد من وراء ذلك يقوي العلاقة بين أفراد المجتمع والأجهزة الأمنية<sup>(1)</sup>.

ويمكن التأكيد بأن اتجاهات المواطنين حول الصورة الذهنية لرجال الشرطة تكونت نتيجة خبرات المواطنين السابقة عن طبيعة الوظيفة الشرطة وأهدافها في الماضي، وأن تاريخ الشرطة وارتباطها بنظام الحكم مازال يؤثر على الصورة الذهنية للشرطة لدى الجمهور<sup>(2)</sup>.

وعلى أهمية الإعلام الوطني سواء العام منه والخاص، فإن الإعلام الجوّاري-الإذاعة- أيضاً يؤدي دوراً محورياً في تحقيق الأمن في المجتمع، خاصة في مجال التوعية والتحسيس بالقضايا المرورية والمخاطر والآفات التي تهدد المجتمع.

وتعمل الإذاعة كوسيلة إعلامية على بث ونشر رسائل التوعية الأمنية، كما يمكن أن تسهم في إبلاغ رسالة الأمن العام، وإبراز ما يقومون به من أجل إرساء دعائم الأمن والاستقرار في المجتمع، ورفع درجة الحس الأمني لدى الجمهور لأخذ الحيطة والحذر، والتعامل بفهم ووعي في حالة حدوث التداعيات والمشكلات الأمنية، وإجراء التدابير الوقائية اللازمة التي تقي الفرد ومجتمعه من عواقب الجريمة، كما تعمل الإذاعة وبرامجها الأمنية على ترسيخ مفهوم الأمن الشامل في كل مناحي الحياة، وتعريف الجمهور بأساسيات الوقاية وأنظمة السلامة العامة، وكيفية استخدامها والاستفادة منها<sup>(3)</sup>.

وسعيها منها لتعزيز العمل الاتصالي للأمن الوطني الجزائري، خصصت المجلة ركناً قاراً-تقريباً- في المجلة يرصد مشاركات العديد من الإطارات الأمنية في الحصص الإذاعية والتلفزيونية عبر مختلف المحطات الإذاعية الوطنية والمحلية، لأجل التوعية والتوجيه تحت عنوان "الشرطة عبر الأثير"، فقد ورد في العدد 103 أن الشرطة شاركت في حصة "همزة وصل" التي تبثها القناة الإذاعية الوطنية الأولى ودار موضوع الحصة حول المخالفات المرورية، كما شارك أيضاً ممثل المديرية العامة للأمن الوطني في حصة "رادار" التي

(1) -محمد يوسف محمد الأبشيهي: "بناء الاتصال الشخصي والجماهيري في الإعلام الأمني"، مرجع سابق، ص 716.

(2) -المرجع نفسه، ص 716.

(3) -إسماعيل سلمان أبو جلال: الإذاعة ودورها في الوعي الأمني، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2012، ص 151.

تبثها القناة الوطنية الأرضية للتلفزيون<sup>(1)</sup>.

وقد أرست الشرطة الجزائرية دعائم اتصالية متنوعة (مجلة للشرطة، الفضاء الإذاعي، موقع إلكتروني للشرطة، منتدى الأمن الوطني، صفحة على مواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك وتويتر)، ولكن تبقى هذه الوسائط عاجزة عن تحقيق الهدف المنشود وتعزيز الثقة بين الشرطي والمواطن، فقد بين السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني أنه: "كان هناك عجز كبير في المجال الاتصالي، ولهذا خططنا على المستوى الداخلي والخارجي، أما على المستوى الداخلي فهذه الدعائم حققت أهدافها، ولكن على المستوى الخارجي مازال هناك نقص كبير، والمجهودات المبذولة من القيادة والشرطة وكذلك المواطن ستحقق الأهداف المنشودة إن شاء الله"<sup>(2)</sup>.

وتولي المديرية العامة للأمن الوطني أهمية خاصة للإعلام الأمني، بالنظر إلى دوره الكبير في دعم وتعزيز الاتصال، وتوعية وتحسيس المواطن بأهمية وضرة الأمن لتطوير وتقديم المجتمع، والمقولة الشهيرة "لا تنمية بلا أمن ولا أمن بلا تنمية" تؤكد ذلك، وكذا في إبراز جهود وتضحيات رجال الشرطة، لضمان أمن المواطن واستقرار الوطن، ومجلة الشرطة ذاتها تخصص أركاناً قارة تتناول العمل الأمني والدور الإيجابي لرجال الشرطة، من بينها ركن "الاتصال والعلاقات العامة"؛ الذي تتناول موضوعاته كل الأنشطة الاتصالية، والأنشطة التوعوية والوقائية، وكذا ركن "قضايا" المتعلق بإعلام قراء المجلة بأهم القضايا المعالجة من طرف مصالح الشرطة عامة، وتلك المنجزة عن طريق الخبرة العلمية والتقنية<sup>(3)</sup>.

في حين تقاسمت الثلاثين تكرارا المتبقية الفئات الأخرى، فجاءت فئة "الإعلام العربي" ب 21 تكرارا ونسبة قدرت ب 07.92%، فلا نجد حضورا بارزا للإعلام العربي في المجلة إلا عندما تعيد نصوص الحوارات التي يجريها المدير العام للأمن الوطني مع بعض المجلات العربية مثل مجلة "الأمن والحياة" السعودية، التي نشرت المجلة نص الحوار الذي أجرته معه في ركن "حوار" في أربع صفحات كاملة<sup>(4)</sup>، أو في حضور الإعلام العربي للملتقيات والمؤتمرات التي تقام في الجزائر، كما حدث بمناسبة انعقاد فعاليات

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "الحملة التحسيسية بالصورة والصوت"، مجلة الشرطة، ع103، مرجع سابق، ص 52.

(2) -حوار مع السيد اللواء "عبد الغاني هامل" مدير الأمن الوطني في القناة الإذاعية الوطنية الأولى بمناسبة العيد الوطني للشرطة الجزائرية، مرجع سابق.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "تطوير أداء الإعلام الأمني العربي وإظهار الصورة الإيجابية لرجل الأمن العربي في وسائل الإعلام-التجربة الجزائرية"، مجلة الشرطة، ع 121، مرجع سابق، ص 50-51.

(4) -خلية الاتصال والصحافة: "سيادة اللواء المدير العام للأمن الوطني في حديث لمجلة الأمن والحياة"، مجلة الشرطة، ع103، مارس 2012، ص 24، 27.

اجتماع السادة المدراء والمفتشون العامون الأفارقة للشرطة؛ حول تفعيل آلية التعاون الشرطي "أفريبول"، حيث حضر الإعلام الوطني والعربي والأجنبي، ووجه لهم السيد اللواء مدير الأمن الوطني تشكراته بعد نهاية جلسات الاجتماع<sup>(1)</sup>.

وكذلك الأمر في المؤتمر السادس والثلاثون لقادة الشرطة والأمن العرب الذي كان الموضوع الحدث في العدد 113 من المجلة، إذ حضرته وسائل الإعلام من مختلف الدول العربية المشاركة، ونشرت المجلة تفاعل مجلة "الأمن والحياة" مع الحدث، حيث تطرقت إلى المؤتمر وأهم محاوره، كما أجرت حواراً مع سفير الجزائر في المملكة العربية السعودية<sup>(2)</sup>.

ونشرت مجلة الشرطة الجزائرية في أحد أعدادها مقالا عن مجلة "الأمن والحياة" السعودية في عدد 365 لشهر سبتمبر 2012 مقالا للدكتورة "أميرة أنور أحمد أمين" -من جامعة الخرطوم تحت عنوان: دور المرأة التربوي<sup>(3)</sup>، ومقالا آخر لنفس المجلة تحت عنوان "الجرائم البيئية خطر جدي وتهديد حقيقي للأمن والاستقرار الدوليين"<sup>(4)</sup>، كما نشرت المجلة مقالات أخرى لشخصيات عربية مختلفة.

وتقاربت تكرارات الفئتين "الإعلام الأجنبي" و"خريجات ميدانية" ب 05 تكرارات للأولى و 04 تكرارات للثانية، ونسبة مئوية قدرت ب 01.90% للأولى و 01.51% للثانية.

فالإعلام الأجنبي أيضا كان حاضرا في المؤتمرين السابقين الذكر، رفقة الإعلام العربي والوطني، وسجل حضورا ضعيفا مقارنة بالإعلام الوطني والعربي، وهذا أمر منطقي نظرا لكون الحدث الأول إفريقي والحدث الثاني عربي، وهما أكثر أهمية بالنسبة للإعلام الوطني والعربي.

أما الخريجات الميدانية فجاءت في مؤخرة الترتيب محدودة في نشاطات القوات الأمنية، فهي أحيانا تستدعي الصحفيين الممثلين للصحافة والإعلام السمعي البصري الوطنية والمحلية، لمرافقتها في خريجاتها الميدانية، كما هو الحال في العدد 115 الذي ضم ثلاث خريجات ميدانية للإعلاميين مع الشرطة في أداء مهامها في محاربة الجريمة وحماية المواطنين، وكان ذلك في ثلاث ولايات (برج بوعرييج-سطيف-وجيجل).

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "تقدير وعرفان للأسرة الإعلامية الوطنية والأجنبية"، مجلة الشرطة، ع129، مرجع سابق، ص 45.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "مجلة الأمن والحياة تسلط الضوء على المؤتمر السادس والثلاثين لقادة الشرطة والأمن العرب"، مجلة الشرطة، ع113، مرجع سابق، ص 52.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "دور المرأة التربوي"، مجلة الشرطة، ع115، مرجع سابق، ص ص 82-83.

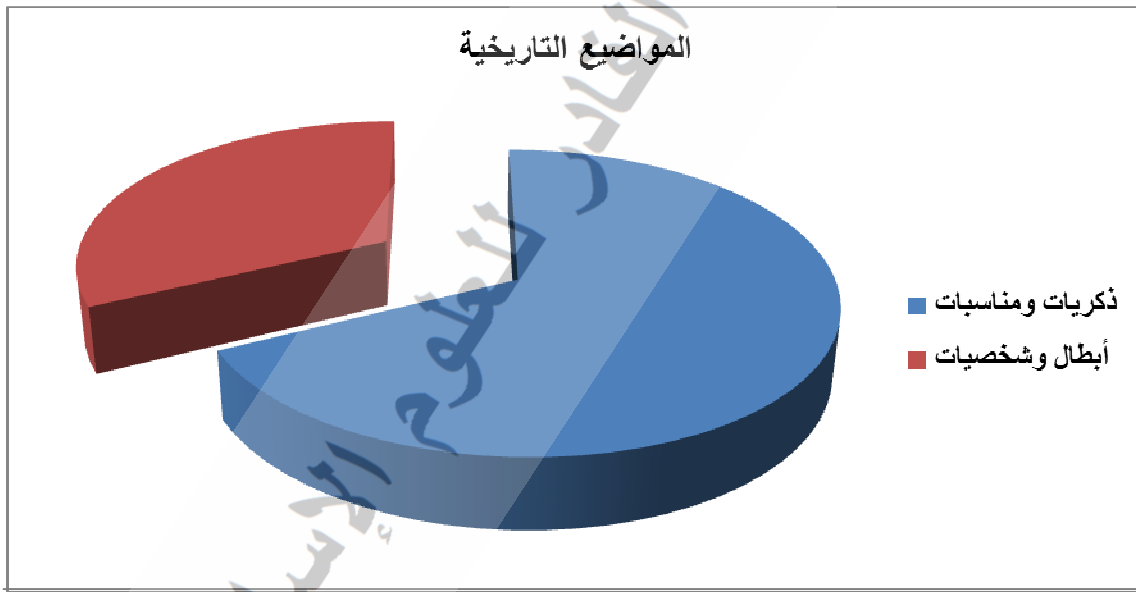
(4) -خلية الاتصال والصحافة: "الجرائم البيئية خطر جدي وتهديد حقيقي للأمن والاستقرار الدوليين"، مجلة الشرطة، ع121، مرجع سابق، ص ص 88-89.

وتكريسا لمبدأ الشراكة بين الإعلام والشرطة في تحقيق المعادلة الأمنية، قامت مصالح أمن ولاية برج بوعريريج، وتحت التغطية الإعلامية لممثلين عن الإذاعة الجهوية لبرج بوعريريج، والصحف الوطنية بلغ عددهم 16 مراسلا صحفيا، بعملية مدهامة ميدانية واسعة لأوكار الجريمة بمختلف أحياء المدينة...<sup>(1)</sup>.

### خ-الموضوعات التاريخية

جدول رقم (22) يمثل نوعية المواضيع التاريخية الواردة في مجلة الشرطة

تاريخية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
67.69	88	ذكريات ومناسبات
32.31	42	أبطال وشخصيات
%100	130	المجموع



يظهر الجدول السابق أن فئة "ذكريات ومناسبات" حققت أكثر من ضعف تكرارات فئة "أبطال وشخصيات" والمقدرة بـ 88 مرة من ضمن مجموع تكرارات الموضوعات التاريخية والمقدرة بـ 130 تكرارا ونسبة كبيرة تقدر بـ 67.69%، تليها الفئة الثانية "أبطال وشخصيات" بـ 42 تكرارا ونسبة قدرت بـ 32.31%.

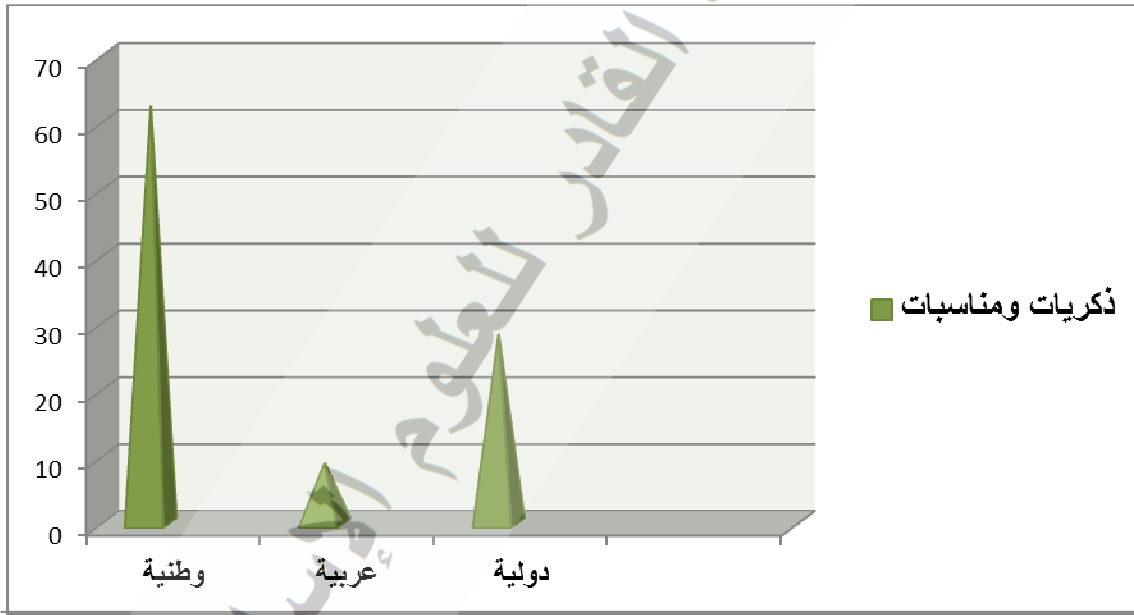
(1) -خلية الاتصال والصحافة: "الشرطة على كل الجبهات"، مجلة الشرطة، ع105، مرجع سابق، ص 18.

## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

نلاحظ اهتمام المجلة بالموضوعات التاريخية عموما، وبالذكريات والمناسبات الوطنية منها على وجه الخصوص، والمتعلقة بفئات وأحداث مختلفة (اندلاع الثورة، عيد الاستقلال، عيد الشرطة العربية، عيد الشرطة الجزائرية، اليوم العالمي لحرية التعبير... الخ).

جدول رقم (23) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية " ذكريات ومناسبات "

ذكريات ومناسبات		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
62.51	55	وطنية
09.09	08	عربية
28.40	25	دولية
%100	88	المجموع



تبرز نتائج الجدول الممثل للفئة الفرعية "ذكريات ومناسبات" أن "الوطنية" منها حازت على أكثر من نصف عدد التكرارات والمقدر بـ 55 من مجموع 88 تكرارا ونسبة قدرت بـ 62.51%، وتخليدا لليوم الوطني للطلاب المتزامن والـ 19 ماي من كل سنة، وحتى لا تموت الذاكرة في أوساط الجيل الجديد من أبنائها، شاركت مختلف مصالح الأمن الوطني في برنامج تميز بالتنوع والثراء والشمولية، حيث تضمن تنظيم عدة نشاطات وتظاهرات فكرية، رياضية، ثقافية، وتاريخية بالتنسيق مع مختلف الهيئات والمؤسسات من المجتمع المدني بالتعاون مع منظمات الأسرة الثورية والتاريخية<sup>(1)</sup>.

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "الأمن الوطني يحيي الذكرى الـ 56 ليوم الطالب"، مجلة الشرطة، ع105، مرجع سابق، ص 49.



## الفصل الرابع.....(الدراسة التحليلية لجملة الشرطة)

تليها الذكريات والمناسبات "الدولية" بـ 25 تكرارا ونسبة قدرت بـ 28.40%، حيث لم تفوت المجلة تغطية النشاطات التي تقوم بها مصالح الأمن والمرتبطة بمناسبات عالمية (كالיום العالمي لذوي الاحتياجات الخاصة، اليوم العالمي لحقوق الإنسان، اليوم العالمي للمتاحف، اليوم العالمي لمكافحة التدخين... الخ).

ف"بمناسبة اليوم العالمي للمتاحف الذي يصادف الثامن عشر ماي من كل سنة نظم مكتب الاتصال والعلاقات العامة لشرطة قالمة زيارة لفائدة قوات الشرطة التابعة لأمن الولاية بمختلف رتبهم، ومصالحهم إلى متحف المجاهد بالمدينة، وجاءت هذه الزيارة تعبيرا عن اهتمام المؤسسة الشرطية بكل التظاهرات الاجتماعية والاقتصادية والعلمية والثقافية<sup>(1)</sup>.

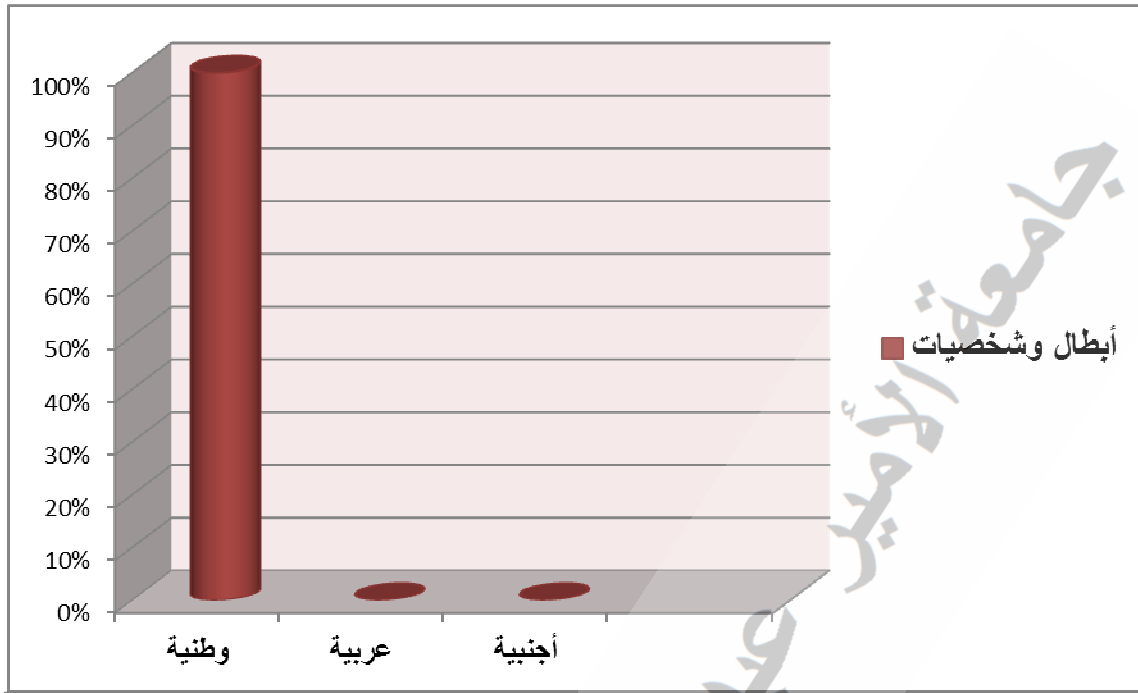
وجاءت فئة الذكريات والمناسبات "العربية" في المرتبة الثالثة بأقل التكرارات 08 وأضعف النسب، والتي قدرت بـ 09.09%، ومن أشهر هذه المناسبات عيد الشرطة العربية إذ "تقرر الاحتفال بهذا اليوم الرمز في كافة الدول العربية خلال المؤتمر الـ 9 لقادة الشرطة والأمن العرب، الذي تم عقده في العاصمة التونسية خلال شهر أكتوبر 1984، وذلك تخليدا لانعقاد أول مؤتمر جمعهم في مدينة العين بدولة الإمارات العربية المتحدة من 18 إلى 21 ديسمبر 1972، حيث ناقشوا جملة من المحاور والمواضيع ذات الاهتمام العربي المشترك؛ من بينها تطوير سبل التعاون بين أجهزة الشرطة العربية<sup>(2)</sup>.

جدول رقم (24) يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية " أبطال وشخصيات "

أبطال وشخصيات		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
100	42	وطنية
00	00	عربية
00	00	أجنبية
%100	42	المجموع

(1) - خلية الاتصال والصحافة: "شرطة قالمة تحتفل باليوم العالمي للمتاحف"، مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 103.

(2) - خلية الاتصال والصحافة: "عيد الشرطة العربية: العمل الأمني العربي المشترك في صلب اهتمامات السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني"، مجلة الشرطة، ع121، مرجع سابق، ص 44.



تبين نتائج الجدول أعلاه والممثل للفئة الفرعية "أبطال وشخصيات" أن الأبطال والشخصيات "الوطنية" حازت على مجموع تكرارات الفئة كليا والمقدر بـ 42 تكرارا ونسبة 100%، وانعدم ظهور الفئات الممثلة للأبطال والشخصيات العربية والأجنبية.

فقد تطرقت المجلة للعديد من الشخصيات التاريخية والعلمية، كشخصية الشيخ "عبد الحميد بن باديس" -رحمه الله- الذي تناولت الحديث عنه في موضوع بمناسبة يوم العلم 16 أبريل 2011، حيث عرضت مسيرة حياته منذ ميلاده إلى وفاته في محطات مختصرة مذكورة بدوره في النهضة الجزائرية وتعليم المرأة، والحفاظ على الهوية الإسلامية العربية للشعب الجزائري<sup>(1)</sup>.

وتناولت في العدد 99 حوارا مع شخصية عمي "أحمد بوصوف" شرطي الملاعب المشهور جاء فيه: "يعتبر عمي أحمد من بين أولئك الذين أعطوا الكثير للأمن الوطني، فمشواره مليء بالذكريات، فبعد عدة سنوات من التقاعد ارتأت مجلة الشرطة أن تعود بقراءها إلى أحد الرجال الذين قدموا خدمات جليلة لجهاز الأمن الوطني، وفي حوار مشوق تمنيت لو لم ينته، رد عمي أحمد على كل الأسئلة بدون حرج ولا تحفظ<sup>(2)</sup>.

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "الاحتفال السنوي بالسادس عشر أبريل -اعتراف بالعباء، إحياء للتراث الإسلامي، وإبراز لمكانة العلم، مجلة الشرطة، ع97، مرجع سابق، ص 58.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "عمي أحمد بوصوف" شرطي الملاعب الشهير"، مجلة الشرطة، ع99، مرجع سابق، ص 35.

## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

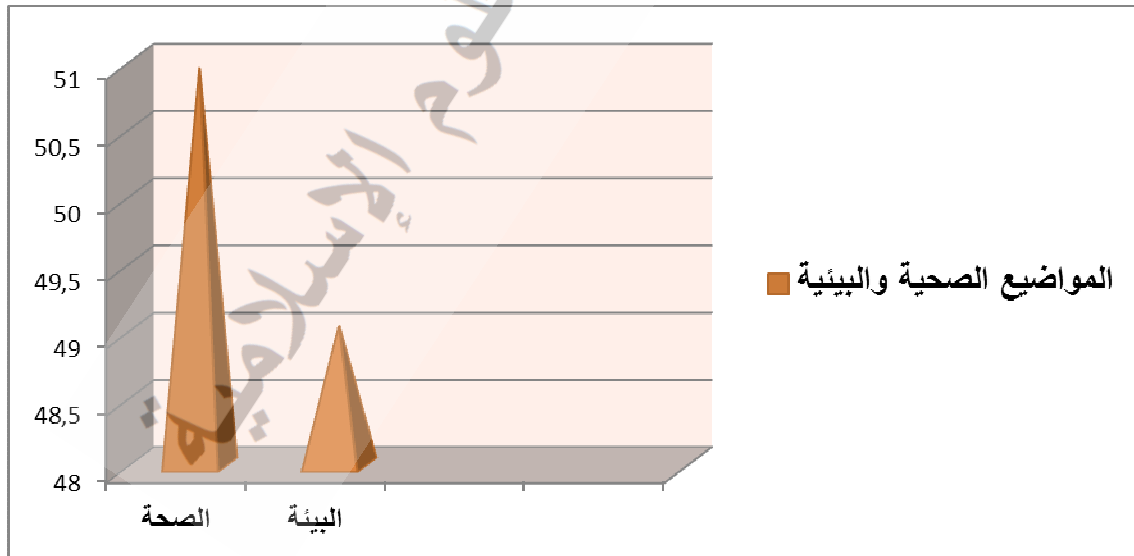
وعرضت في العدد 105 موضوعا عن الشهيد البطل "بوزيد سعال" جاء فيه: "قلة هم أولئك الذين نستطيع أن نجد لهم المكانة المحترمة في الذاكرة الفردية للإنسان، والجماعية للمجتمع، فلا تزول مآثرهم، ولا تختفي صورهم من المخيلة، لعظيم تضحياتهم، وجسيم أعمالهم تجاه شعوبهم وأوطانهم، ومن هؤلاء الشهيد البطل "سعال بوزيد" أول شهداء مجازر الثامن ماي 1945<sup>(1)</sup>.

وانعدم ظهور الفئات الممثلة للأبطال والشخصيات العربية والأجنبية في المضمون نظرا لطبيعة المجلة، التي تعنى بجهاز الأمن الوطني الجزائري، وبالتالي هي مجلة وطنية تحرص على إبراز الشخصيات الأمنية والوطنية بالدرجة الأولى.

### د- الموضوعات الصحية والبيئية

جدول رقم (25) يمثل نوعية المواضيع الصحية والبيئية المثارة في مجلة الشرطة

صحية وبيئية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
50.96	53	الصحة
49.04	51	البيئة
%100	104	المجموع



(1) - خلية الاتصال والصحافة: "الشهيد" سعال بوزيد" أول شهداء أحداث 08 ماي 1945"، مجلة الشرطة، ع105، مرجع سابق،

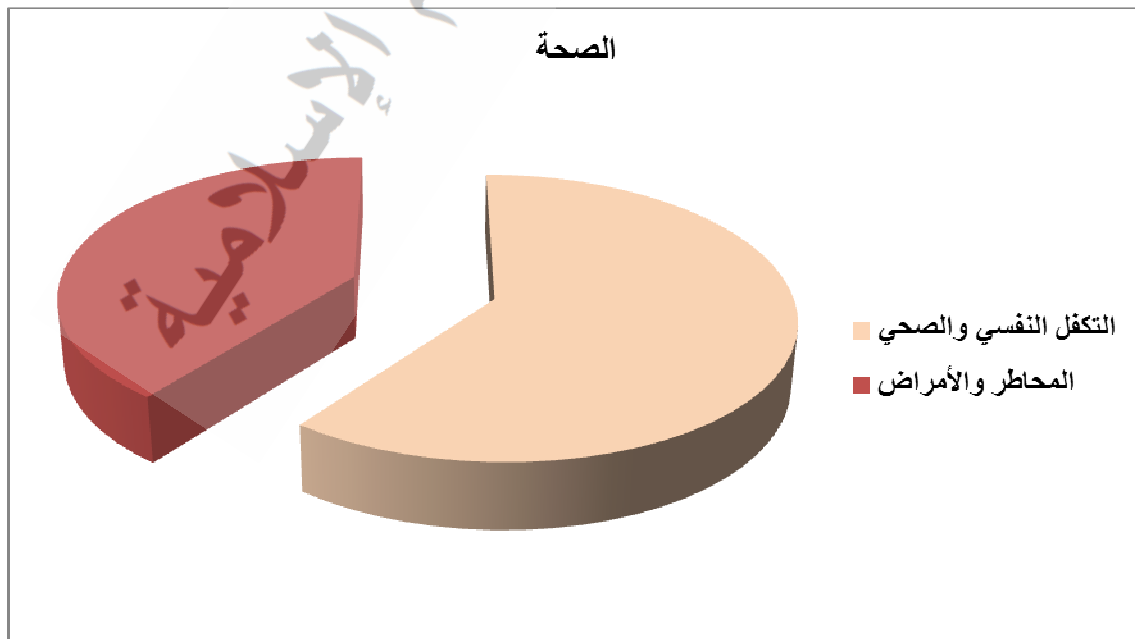
## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

تبين النتائج المعروضة في الجدول السابق تقاربا واضحا في تكرارات الفئتين الممثلتين للموضوعات الصحية والبيئية، حيث حققت فئة "الصحة" 53 تكرارا من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 104 تكرارا ونسبة تقدر بـ 50.96%، فالمجلة أولت الاهتمام بالمواضيع الصحية سواء المتعلقة منها بسلك الأمن، أو بالصحة عموما.

ونالت فئة "البيئة" 51 تكرارا ونسبة قدرت بـ 49.04%، فالمواضيع البيئية أيضا كانت من ضمن اهتمامات مصالح الأمن الوطني خاصة بعد إنشاء الشرطة البيئية (فرقة متخصصة في حماية البيئة)، حيث تعرضت المجلة إلى ضرورة الاهتمام بالبيئة وحمايتها، كما أشارت إلى بعض المناطق السياحية الجميلة من مختلف أرجاء الوطن، وإلى أن المحافظة على البيئة أيضا من ضمن مهام الأمن الوطني.

### جدول رقم (26) يمثل نوعية المواضيع في الفئة الفرعية "الصحة"

الصحة		الفئة	عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار		
60.37	32	التكفل النفسي والصحي بمنتسبي القطاع	
39.63	21	المخاطر والأمراض	
%100	53	المجموع	



## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

تظهر نتائج الجدول أعلاه الممثل للفئة الفرعية "الصحة" أن فئة" التكفل النفسي والصحي بمنتسبي القطاع" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر ب32 تكرارا من ضمن مجموع التكرارات والمقدر ب53 تكرارا وبنسبة قدرت ب 60.37%، ففي المجال الطبي تمكنت المديرية العامة للأمن الوطني من تعميم التكفل الطبي لصالح الشرطي وعائلته، من خلال التوزيع العقلاني للأطباء وإنجاز الهياكل الطبية اللازمة، لتشمل جميع مصالح الشرطة حيث تعد نسبة التغطية الحالية ب95% على مستوى أمن الولايات، وبنسبة 100% على مستوى مدارس الشرطة، وعلاوة على التكفل الطبي الذي تضمنه الهياكل الطبية التابعة للمديرية العامة للأمن الوطني، تم إبرام 169 اتفاقية عبر التراب الوطني مع العديد من العيادات الخاصة؛ قصد تحسين هذه الخدمة<sup>(1)</sup>.

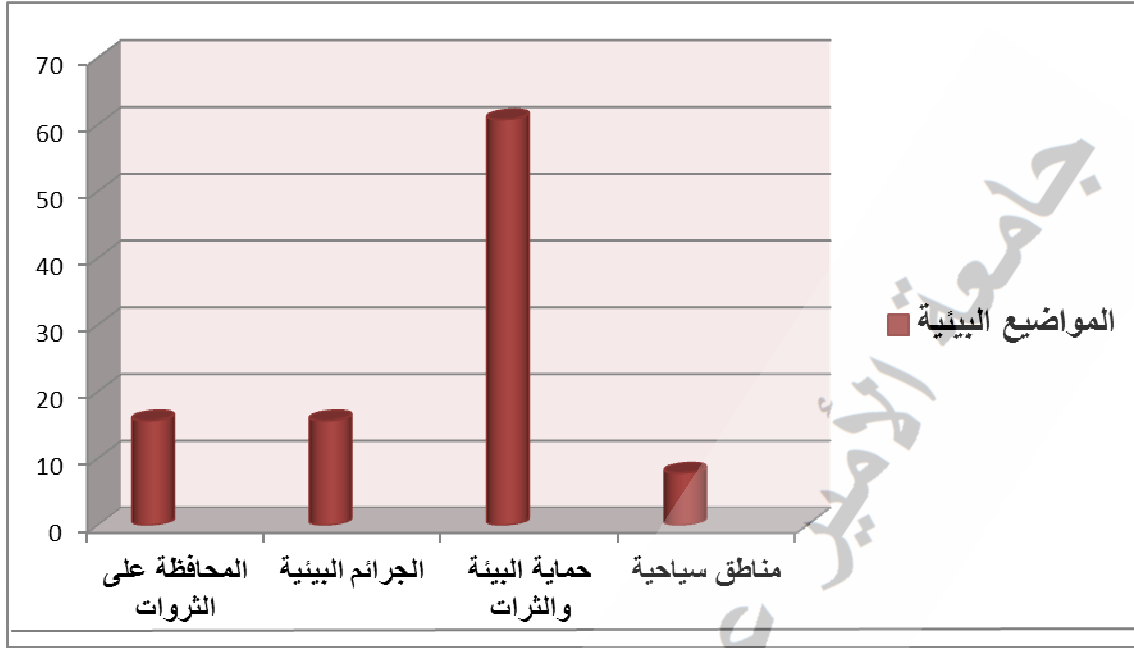
تليها فئة" المخاطر والأمراض" ب21 تكرارا وبنسبة قدرت ب 39.63%، فقد برمجت المصلحة الولائية للصحة والنشاط الاجتماعي والرياضات مع المركز الطبي الاجتماعي بأمن ولاية غليزان حملة تحسيسية حول ظاهرة التدخين بين منتسبي الشرطة، وذلك بتنظيم خرجات ميدانية شملت مقرات أمن الدوائر، أمن الحواضر، الغرف المتنقلة للشرطة القضائية، الوحدة الجمهورية ال11 للأمن، ومقرات أمن الولاية، حيث ألقى عدد من المحاضرات حول التدخين وأضراره<sup>(2)</sup>.

### جدول رقم (27) يمثل نوعية المواضيع في الفئة الفرعية "البيئة"

البيئة		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
15.68	08	المحافظة على الثروات الطبيعية
15.68	08	الجرائم البيئية
60.80	30	حماية البيئة والتراث الحضاري
07.84	04	مناطق سياحية
100%	51	المجموع

(1) -خلية الاتصال والصحافة:"الشرطة الجزائرية إنجازات ومكاسب-الاهتمام بالكادر البشري"، مجلة الشرطة، ع125، مرجع سابق، ص71.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "شرطة غليزان تشرح الآثار الوخيمة للتدخين"، مجلة الشرطة، ع117، ماي 2013، ص 71.



تبين النتائج المعروضة في الجدول السابق أن فئة "حماية البيئة والتراث الحضاري" نالت أكثر من نصف مجموع تكرارات الفئات الممثلة للموضوعات البيئية، حيث حققت 31 تكرارا من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 51 تكرارا ونسبة تقدر بـ 60.80%، فقد ساهمت الشرطة في استرجاع قطعة أثرية كما ورد في المجلة تقول فيه: "استرجعت الجزائر في 13 أبريل 2014؛ ممتلكا ثقافيا ذي قيمة كبيرة يتمثل في قناع "الغرغون"؛ الذي يزن ثلاثة قناطر، وتمت سرقة من معلم ثقافي في ولاية عنابة سنة 1996، ليتم العثور عليه في تونس بعد الثورة التي شهدتها في بداية 2011<sup>(1)</sup>.

وتساوت تكرارات الفئتين "المحافظة على الثروات الطبيعية" و"الجرائم البيئية" ونسبتهما المتوية، فكانت 08 تكرارات لكل منهما، ونسبة قدرت بـ 15.68%، فقد "أوضح معهد الأمم المتحدة الإقليمي لأبحاث الجريمة والعدالة؛ أن الجريمة البيئية أصبحت خطرا جديا وتهديدا حقيقيا متزايدا للأمن والاستقرار الدوليين، ففي دراسة قام بها الانتربول بالتعاون مع الأمم المتحدة عام 2006، لتحديد العلاقة بين الجرائم البيئية، والجرائم المنظمة؛ تبث أن العلاقة بينهما مترابطة ومتشعبة، إذ غالبا ما تستخدم لتهريب الأصناف البرية، والنقل غير المشروع للنفايات السامة عبر البلدان والقارات نفس المسالك المستخدمة لتهريب الأسلحة والمخدرات والبشر، وبالتالي كثيرا ما ترتكب مع الجرائم البيئية جرائم أخرى، مثل: تزوير جوازات السفر، الفساد، وغسل الأموال، والقتل، وتنمو ظاهرة تجارة ونقل

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "احترافية الشرطة ساهمت في استرجاع قناع "الغرغون"، مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 37-38.

النفائات الخطرة، وخاصة الإلكترونية منها<sup>(1)</sup>.

في حين ظهرت فئة "مناطق سياحية" بأقل تكرار والمقدر بـ 04، وأضعف نسبة والمقدرة بـ 07.84%، فقد ورد في المجلة موضوع عن مدينة تيارت، تطرق فيه كاتبه إلى المواصفات الجغرافية والاجتماعية والتاريخية للمنطقة، من حيث المساحة، التسمية، المناخ، العادات والتقاليد والحرف والصناعات الموجودة فيها، وذكر المناطق الأثرية التي تحتويها كقلعة "بني سلامة" التي تقع في منطقة تاغزوت؛ وهي عبارة عن بقايا آثار لقرية قديمة فوق قمة صخرية، وهي بمثابة درع واق من إغارة المعتدين، وتوجد بها الخلوة التي أقام بها العلامة ابن خلدون طوال فترة كتابته لمقدمته الشهيرة<sup>(2)</sup>.

ولأن قطاع السياحة الحيوي يعتمد على ركيزة أساسية ألا وهي الأمن، الذي من دونه لن يعرف هذا القطاع الازدهار والتطور، وانطلاقاً من هذا المبدأ اتجهت نشاطات الشرطة الجزائرية لقطاع السياحة تبعاً للتوصيات التي أقرتها المنظمة العالمية للسياحة، إضافة إلى التوصيات التي انبثقت عن المؤتمر العربي الأول لرؤساء الأمن السياحي في تونس عام 2004، وعليه عملت السلطات الجزائرية على إنشاء هيئة خاصة على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني، مكلفة بالأمن السياحي، تعتبر حلقة وصل تجمع الشرطة بوزارة السياحة، والتي من شأنها فتح طريق التعاون المتبادل بين الطرفين<sup>(3)</sup>.

#### ذ- الموضوعات العلمية والقانونية

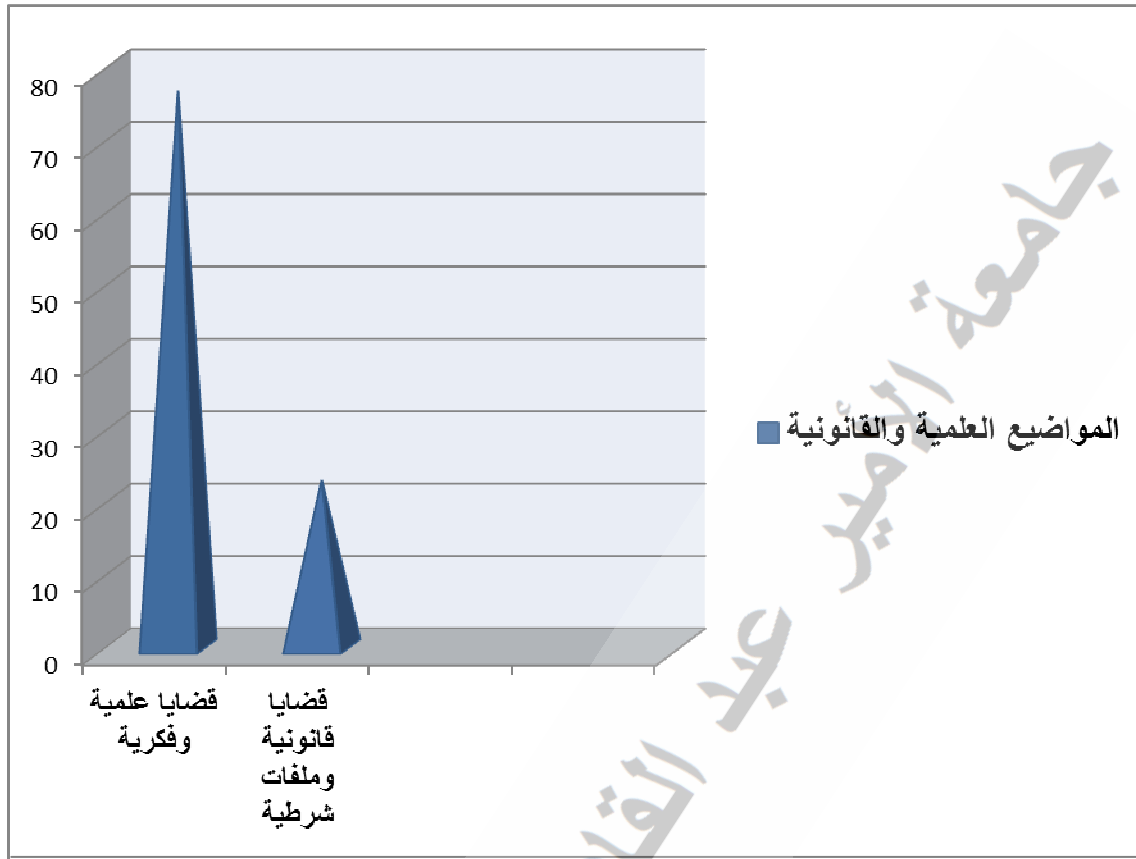
جدول رقم (28) يمثل نوعية المواضيع العلمية والقانونية المثارة في مجلة الشرطة

علمية وقانونية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
76.92	50	قضايا علمية وفكرية
23.08	15	قضايا قانونية وملفات شرطية
100%	65	المجموع

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "الجرائم البيئية خطر جدي وتهديد حقيقي للأمن والاستقرار الدوليين"، مجلة الشرطة، ع121، مرجع سابق، ص ص 88-89.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "تيارت...تاريخ وأصالة"، مجلة الشرطة، ع99، مرجع سابق، ص ص 41، 44.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "الأمن السياحي في الجزائر"، مجلة الشرطة، ع117، مرجع سابق، ص ص 55، 57.



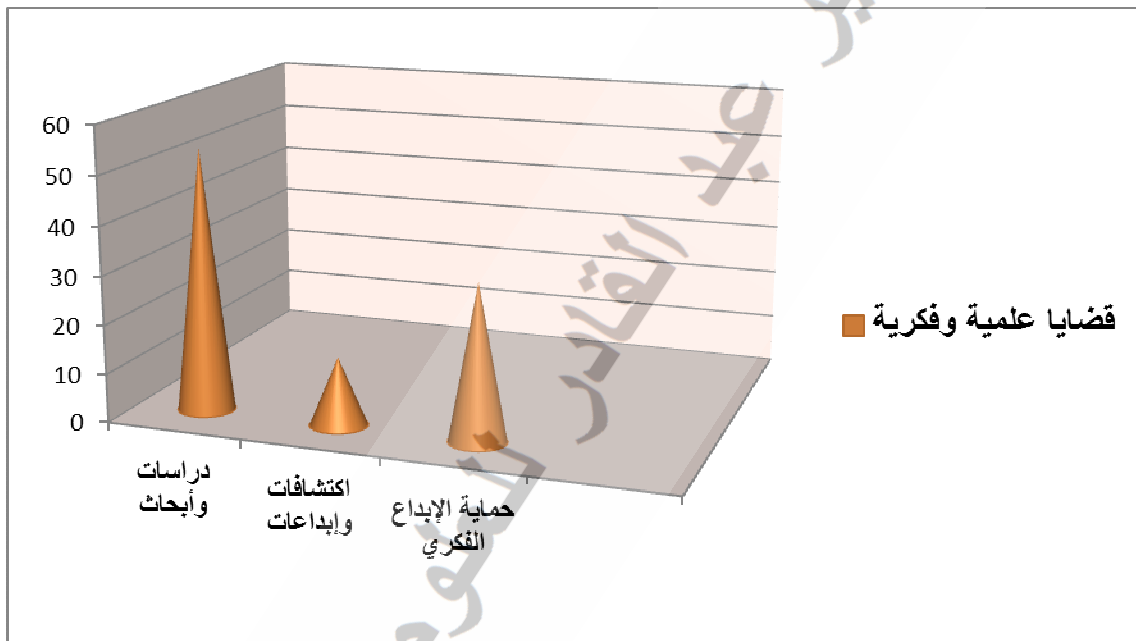
تبين النتائج المعروضة في الجدول السابق والممثل لفئة الموضوعات العلمية والقانونية، أن فئة "قضايا علمية وفكرية" حققت أكثر من أربعة أضعاف الفئة الأخرى بـ 50 تكراراً من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 65 تكراراً ونسبة عالية تقدر بـ 76.92%، فالمجلة تولى أهمية كبيرة لبعض القضايا العلمية، خاصة المتعلقة بالمجال الأمني كمجال الشرطة العلمية، وبعض القضايا والدراسات الفكرية التي تخدم داما المجال الأمني أو ترتبط به في محطة من المحطات، أو في تخصص من التخصصات الشرطية.

مقابل 15 تكراراً ونسبة قدرت بـ 23.08% لفئة "قضايا قانونية وملفات شرطية"، وذلك من خلال تناول مجموعة من القضايا من جوانبها القانونية كالحصانة البرلمانية، والانتخابات والتشريعات الدولية في حقوق الإنسان وغيرها، إضافة إلى ملف القضايا التي حققت فيها الشرطة؛ وهي عبارة عن أحداث حقيقية من واقع الحياة اليومية وما ارتكب فيها من جرائم واعتداءات، تمس شرائح مختلفة من المجتمع.



جدول رقم (29) يمثل نوعية المواضيع في الفئة الفرعية "قضايا علمية وفكرية"

قضايا علمية وفكرية		الفئة
النسبة المئوية %	التكرار	
54	27	دراسات وأبحاث
14	07	اكتشافات وإبداعات
32	16	حماية الإبداع الفكري
%100	50	المجموع



يبين الجدول أعلاه الممثل للفئة الفرعية "قضايا علمية وفكرية" أن فئة "دراسات وأبحاث" حازت على أكثر من نصف التكرارات والمقدر بـ 27 تكرارا من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 50 تكرارا وبنسبة قدرت بـ 54%، فقد عرضت الشرطة في أحد الأعداد المدروسة عن أهمية البصمة الوراثية في العمل الشرطي (الشرطة العلمية تحديدا) تبين فيه كيف ساهمت في اكتشاف مقترف جريمة قتل... بعد اكتشاف الجثة، فتحت مصالح الشرطة القضائية لأمن ولاية الجزائر تحقيقا لاكتشاف الجناة، حيث تم توقيف ثلاثة أشخاص اشتبه في ضلوعهم في هذه القضية، وتدعيما لمجريات التحقيق تم تكليف المصالح المختصة التابعة لمخبر الشرطة العلمية والتقنية؛ لإجراء التحاليل اللازمة بعد معاينة دقيقة وشاملة لكل ما وجد بمسرح الجريمة من أدوات ومعدات؛ تم تركها من قبل الفاعلين... تم التأكد من تورط شخصين من

بين الثلاثة المشتبه فيهم... وذلك بواسطة التحاليل الخاصة بالبصمة الوراثية<sup>(1)</sup>.

و"كشفت دراسة يابانية حديثة أنه يمكن تفادي 80% من وفيات المقاعد الأمامية في السيارات التي تتعرض لحوادث تصادم عنيفة، إذا ما وضع ركاب المقاعد الخلفية أحزمة الأمان، وقد أكدت الدراسة التي نشرتها مجلة (زي لانست) الطبية البريطانية أن ركاب المقاعد الخلفية الذين لا يضعون أحزمة الأمان يمكن أن يصطدموا بعنف بركاب المقاعد الأمامية، مما يزيد من فرصة إصابتهم... وتبين من هذه الدراسة أن هناك شخص واحد على الأقل يصاب من الأشخاص الذين يجلسون في المقاعد الخلفية، ولا يستخدمون أحزمة الأمان<sup>(2)</sup>.

تليها فئة "حماية الإبداع الفكري" بـ 16 تكرارا ونسبة قدرت بـ 32%، فالجزائر تعاني على غرار باقي دول العالم من آثار التقليد الفكري سواء في المجال الصناعي أو الأدبي، وقد اتخذت لمواجهة هذه الظاهرة وحماية الإبداع الفكري، تدابير قانونية تسمح بتمكين مصالح المكافحة من معاينة هذه الجرائم، وضبط مقترفيها مع إحالتهم أمام الجهات القضائية المختصة، وفي هذا الإطار عززت مديرية الأمن الوطني قدراتها العملية، عن طريق إنشاء فرق متخصصة على مستوى أمن الولايات، حققت نتائج جيدة ولا زالت تواصل تحسين الكفاءات المهنية للمحققين المختصين في هذا المجال<sup>(3)</sup>.

وجاءت فئة "اكتشافات وإبداعات" في المرتبة الثالثة بـ 07 تكرارات ونسبة قدرت بـ 14%، فقد كتبت إحدى الصحف الأوروبية عن اختراع فريد من نوعه يتمثل في دراجة نارية قريبة الشبه بالسكوتور، والقابلة للطي، والتي يمكنك أن تضعها في حقيبة دون أن تحتاج إلى ركنها في مرآب، ويبلغ سعرها نحو ألفي جنيه استرليني، وتصل سرعتها القصوى إلى نحو 28 كم/سا، وتعمل بالبطاريات الكهربائية، ويصل وزنها نحو 25 كيلوغرام<sup>(4)</sup>.

كما أوردت المجلة خبرا عن اختراع طائرة صديقة للبيئة جاء فيه: "هي طائرة خفيفة تجريبية؛ من صنع "بيرتراند بيكار" و"أندريه بورشبيرج" السويسريين، وهي تعمل بالطاقة الشمسية، وقامت الطائرة برحلتها

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "تحاليل البصمة الوراثية (ADN) تكشف عن مقترف جريمة قتل"، مجلة الشرطة، ع103 مرجع سابق، ص 45.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "استخدام أحزمة الأمان لركاب المقاعد الخلفية يقلل من وفيات ركاب المقاعد الأمامية"، مجلة الشرطة، ع113، مرجع سابق، ص 85.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "دور الشرطة في ميدان مكافحة المساس بحقوق الملكية الفكرية الأدبية والفنية"، مجلة الشرطة، ع105، مرجع سابق، ص 36-37.

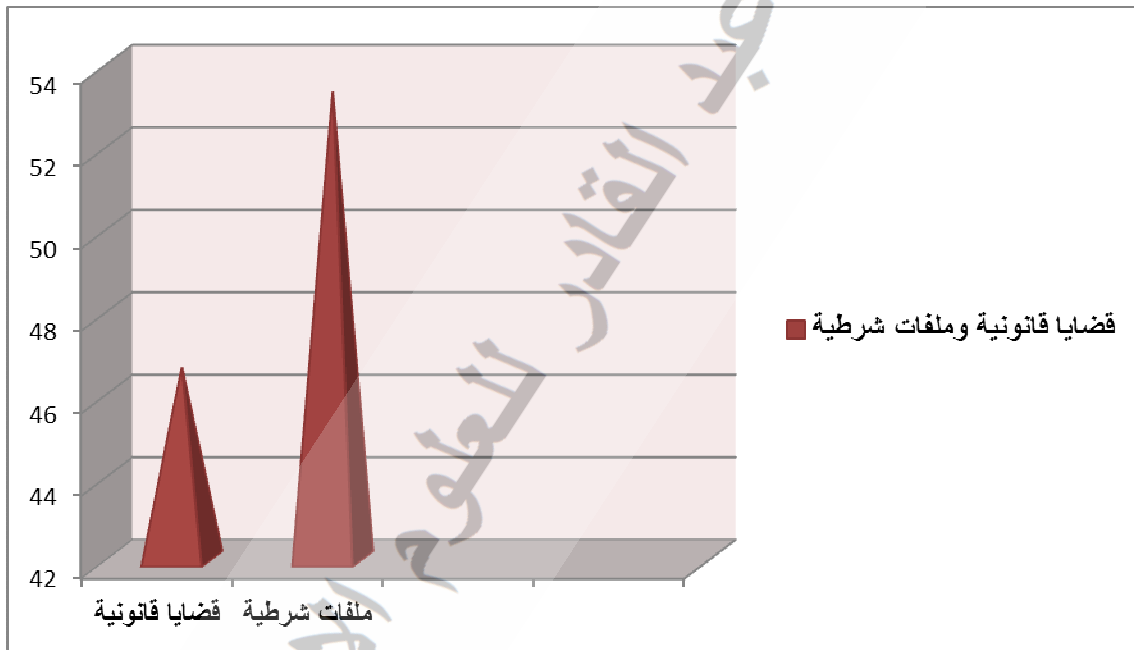
(4) -خلية الاتصال والصحافة: "اختراع فريد من نوعه"، مجلة الشرطة، ع117، مرجع سابق، ص 83.

## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

يوم 05 يونيو 2012، لمدة 19 ساعة متواصلة عبر مسافة 830 كم، ويعتبر الاختراع محاولة للتوصل إلى نظام جديد للطيران يكون محافظا على البيئة، واقتصاديا في نفس الوقت<sup>(1)</sup>.

جدول رقم (30) يمثل نوعية المواضيع في الفئة الفرعية "قضايا قانونية وملفات شرطية"

قضايا قانونية وملفات شرطية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
46.66	07	قضايا قانونية
53.34	08	ملفات شرطية
%100	15	المجموع



تبين النتائج المعروضة في الجدول السابق والممثل للفئة الفرعية "قضايا قانونية وملفات شرطية"، تقاربا واضحا في تكرارات الفئتين تحت الفرعيتين الممثلتين لهذه الفئة، حيث حققت فئة "قضايا قانونية" 07 تكرارات من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 15 تكرارا ونسبة تقدر بـ 46.66%، حيث تمثلت هذه الفئة في بعض المواضيع التي تهتم ببعض القضايا القانونية كما ورد في المجلة موضوع "حقوق الإنسان ما بين الطبيعة والاكْتساب" حيث تطرق صاحب الموضوع إلى عدة مفاهيم منها (حقوق الإنسان، الحرية والحق...)، كما عرض تاريخ الحقوق، الإسلام وحقوق الإنسان، الأمن وحقوق

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "طائرة صديقة للبيئة تعمل بالطاقة الشمسية"، مرجع سابق، ص 186.

الإنسان.. الخ<sup>(1)</sup>.

كما ورد في أحد أعداد المجلة موضوع تطرق إلى "الحصانة البرلمانية في ظل المقتضيات الإجرائية- دراسة فقهية مقارنة- تطرق صاحبها إلى مفهوم الحصانة البرلمانية وتطورها في فرنسا، ومحاضرة أخرى في نفس العدد تحت عنوان "الجزائر والاتفاقيات الدولية للقانون الإنساني، السلم هو الأصل والحرب هي الاستثناء"، عرض صاحبها مختلف الاتفاقيات التي صادقت عليها أو وقعت عليها الجزائر، في مجال التشريع، الإعلام، في مجال تدريس القانون الدولي في الجامعات... الخ<sup>(2)</sup>.

ونالت فئة "ملفات شرطية" 08 تكرارات ونسبة قدرت ب 53.34%، ففي كل عدد تقريبا تعرض المجلة ملفا من ملفات القضايا والجرائم التي حققت فيها الشرطة وكيفية وصولها إلى الحقيقية، وحول الهدف من وراء نشر هذه القضايا تقول هيئة التحرير:

"تعود مجلة الشرطة ابتداء من هذا العدد لإدراج قضايا مستوحاة من الواقع، عاجلتها مصالح الشرطة القضائية، وكان لها الأثر البالغ في أوساط المجتمع، ولعل أكثر ما يدفعنا لإعادة فتح هذه الملفات هو محاولة لفت انتباه قراء مجلتنا خاصة الأولياء منهم إلى بعض الظواهر السلبية التي انتشرت في مجتمعنا، والتي تنجر عنها مشاكل وحوادث وجرائم، كان بالإمكان تفاديها وحماية أبنائنا من الوقوع فيها سواء كمرتكبين لها أو كضحايا، ونستسمح قراءنا الأفاضل في ذكر تفاصيل بعض القضايا التي تقشع لها الأبدان وتدمى لها القلوب"<sup>(3)</sup>.

#### ر- الموضوعات الرياضية

جدول رقم (31) يمثل الموضوعات الرياضية في مجلة الشرطة

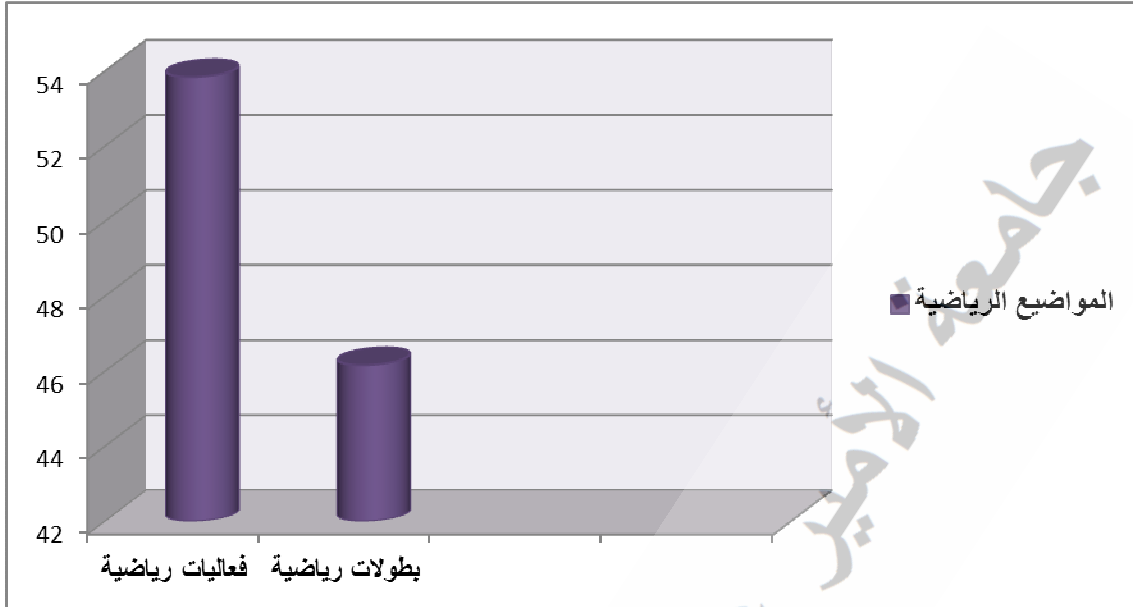
رياضية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
53.84	35	فعاليات رياضية
46.16	30	بطولات رياضية
% 100	65	المجموع

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "حقوق الإنسان ما بين الطبيعة والاكْتساب"، مجلة الشرطة، ع103، مرجع سابق، ص ص54، 56.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "الحصانة البرلمانية في ظل المقتضيات الإجرائية-دراسة فقهية مقارنة"، مجلة الشرطة، ع97،

مرجع سابق، ص ص28، 35.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "من ملفات الشرطة"، مجلة الشرطة، ع115، مرجع سابق، ص 94.

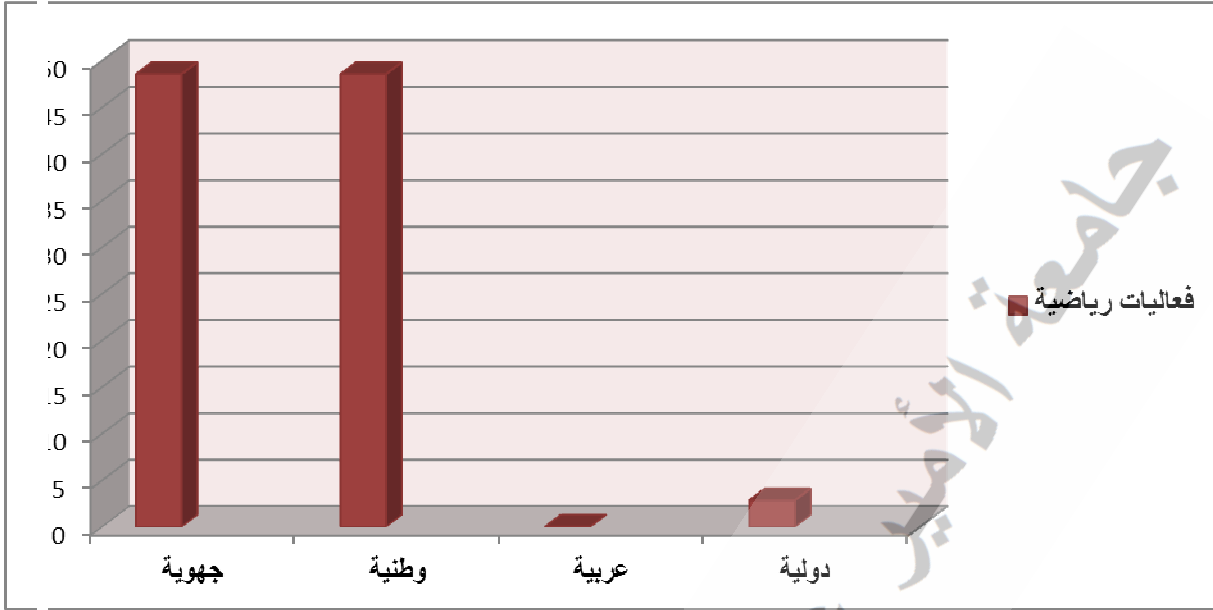


سجل الجدول السابق والممثل لفئة الموضوعات الرياضية، فارق خمس (05) تكرارات فقط بين الفئتين الفرعيتين "فاعليات رياضية" و"بطولات رياضية"، حيث حققت الأولى 35 تكرارا ونسبة مئوية قدرت بـ 54.84%، وظهرت الثانية بـ 30 تكرارا من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 65 تكرارا ونسبة قدرت بـ 46.16%، "في المجال الرياضي لا يخفى على أحد منا الإرادة القوية والعزيمة الثابتة، والرغبة الملحة لدى السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني، لإضفاء ديناميكية متنامية، ومنهجية واعية، قصد تطوير الحركة الرياضية؛ بما يحقق كسب وتحسين وتثمين القدرات والمهارات<sup>(1)</sup>.

جدول رقم (32) يمثل نوعية المواضيع في الفئة الفرعية "فاعليات رياضية"

فاعليات رياضية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
48.57	17	جهوية
48.57	17	وطنية
00	00	عربية
02.86	01	دولية
100%	35	المجموع

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "دعم كبير للرياضة في الأمن الوطني"، مجلة الشرطة، ع125، مرجع سابق، ص 70.



تبين نتائج الجدول الممثل للفئة الفرعية "فاعليات رياضية" تساوي تكرارات الفعاليات الرياضية "الجهوية" و"الوطنية"، واللتين ظهرتتا ب 17 تكرارا لكل منهما ونسبة قدرت ب 48.57%، "ففي إطار تطبيق البرنامج الرياضي 2011-2012، المسطر من قبل المصلحة المركزية للصحة النشاط الاجتماعي والرياضات، احتضنت ولاية بسكرة بتاريخ 2012/03/21، وبقاعة الرماية المتواجدة بالأمن الحضري الرابع، فعاليات البطولة الجهوية للرمي بالسلاح الفردي، ما بين مصالح الشرطة التابعة لولايات الجنوب الشرقي، وذلك بمشاركة 42، رياضيا ورياضية؛ يمثلون ستة ولايات"<sup>(1)</sup>.

كما عاشت مدينة غليزان يوم 10 مارس 2012 حدثا رياضيا مميزا؛ يتمثل في تنظيم الطبعة الـ 11 لسباق نصف المارطون الوطني، وذلك تخليدا لذكرى استشهاد البطل "عدة بن عودة" المدعو "سي زغلول"، وذلك بحضور السلطات المدنية والعسكرية للولاية، وقد عرف السباق مشاركة 280 عداء وعداءة، يمثلون 15 ولاية، بالإضافة إلى تسجيل مشاركة مجموعة من عناصر الشرطة التابعين لأمن ولايتي غليزان ومستغانم"<sup>(2)</sup>.

تليها التظاهرات "الدولية" بتكرار واحد من المجموع الكلي والمقدر ب 35 تكرارا ونسبة ضئيلة قدرت ب 02.86%، وكان ذلك بمشاركة رياضيي الأمن الوطني في فعاليات المسابقة الدولية للصدافة

(1) - خلية الاتصال والصحافة: "بسكرة تحتضن البطولة الجهوية للرماية"، مجلة الشرطة، ع103، مرجع سابق، ص 63.

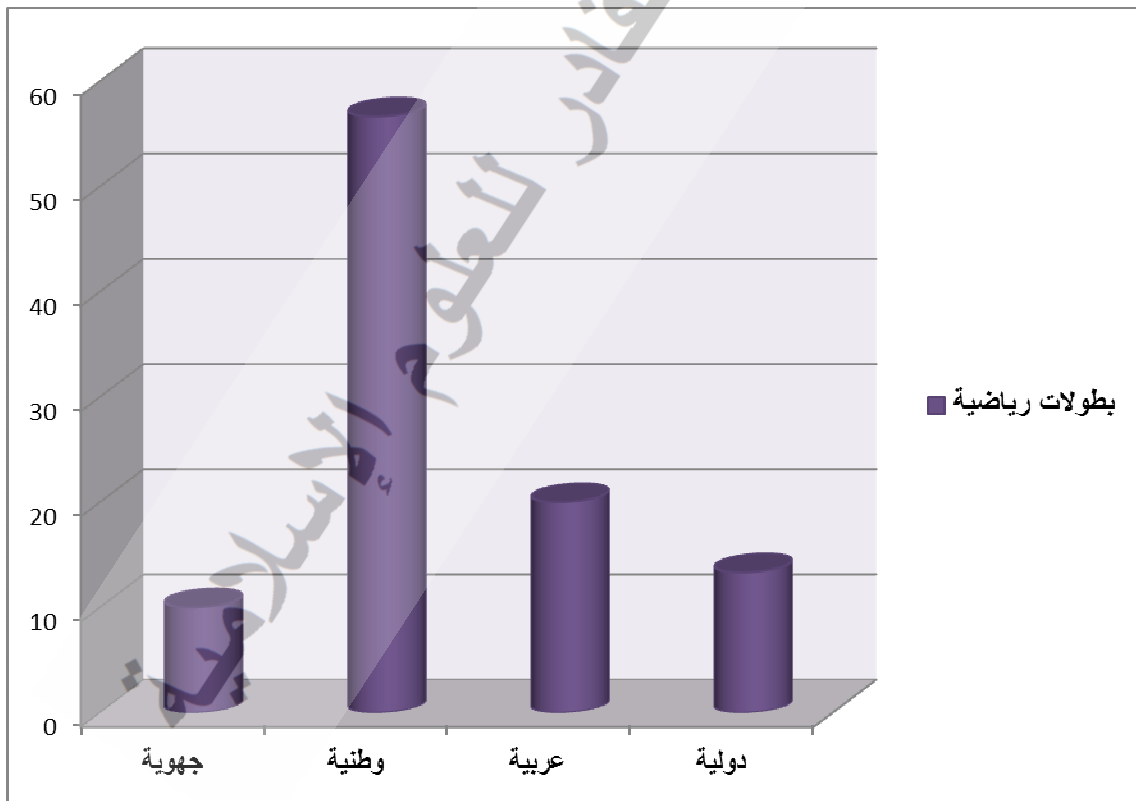
(2) - خلية الاتصال والصحافة: "غليزان تحتضن الطبعة الـ 3 لماراطون الشهيد" عدة بن عودة"، المرجع نفسه، ص 63.

## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

الخاصة بالقفز على الحواجز، والتي احتضنتها ولاية مستغانم أيام 13،14،15 جوان 2013، وعرفت تنافس 70 فارسا يمثلون سبع 07 دول هي: الجزائر، تونس، المغرب، الأردن، فرنسا، بلجيكا وإيرلندا<sup>(1)</sup>، وانعدمت تكرارات فئة الفعاليات الرياضية "العربية" في المضمون المدروس.

جدول رقم (33) يمثل نوعية المواضيع في الفئة الفرعية " بطولات رياضية "

بطولات رياضية		الفئة
النسبة المئوية %	التكرار	عناصرها
10	03	جهوية
56.66	17	وطنية
20	06	عربية
13.34	04	دولية
%100	30	المجموع



(1) -خلية الاتصال والصحافة: "رياضيو الأمن الوطني يدون المراتب الأولى في مختلف البطولات الوطنية والدولية لسنة 2013" مجلة الشرطة، ع118، مرجع سابق، ص105.

## الفصل الرابع ..... (الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة)

تظهر نتائج الجدول أعلاه الممثل للفئة الفرعية "بطولات رياضية" أن فئة البطولات "الوطنية" حازت على أكثر من نصف عدد التكرارات الكلي والمقدر بـ 17 تكرارا من ضمن مجموع التكرارات المقدر بـ 30 تكرارا وبنسبة قدرت بـ 56.66%، ففي إطار الدعم اللا محدود للقيادة العليا للأمن الوطني بالرياضة ونشجيع الرياضيين، بهدف تطوير العمل الشرطي وتحقيق المراكز المتقدمة، والتألق الدائم في مختلف البطولات، والمنافسات الرياضية، شهد المعهد الوطني للفندقة بالكرمة، بولاية بومرداس فعاليات البطولة الأولى للشطرنج ما بين مصالح الشرطة، في الفترة ما بين 19 و 22 ماي 2013، بمشاركة 46 متنافسا، بينهم 08 منافسات يمثلون 05 نواحي وهي: البليدة، قسنطينة، وهران، ورقلة وبشار<sup>(1)</sup>.

في حين تقاربت تكرارات باقي الفئات حيث سجلت فئة البطولات الرياضية العربية 06 تكرارات، و"الدولية" 04 تكرارات، و"الجهوية" 03 تكرارات، ونسب قدرت بـ 20% للأولى، و13.34% للثانية، و10% للثالثة على التوالي.

ففي إطار النشاطات الرياضية المبرمجة من قبل الاتحاد الرياضي العربي للشرطة في مختلف الاختصاصات، نظم الاتحاد الرياضي لشرطة الإمارات العربية المتحدة من 20 إلى 30 أبريل 2012؛ بطولة الشرطة العربية للرمية الأولمبية التي جرت وقائعها بنادي العين للفروسية والرمية، وشارك في هذه المنافسة العربية 215 متنافس من بينهم 147 رام، و68 رامية من 15 دولة عربية<sup>(2)</sup>.

أما البطولات الجهوية فقد "نظمت مصالح أمن ولاية باتنة البطولة الجهوية للشطرنج ما بين مصالح الشرطة لناحية الشرق بتاريخ 24 و 25/02/2013، تحت إشراف المصلحة الجهوية للصحة، النشاط الاجتماعي، والرياضات لقسنطينة، وشارك في المنافسات رياضيين من أمن الولايات الثلاثة عشر (قسنطينة-عنابة-الطارف-قالمة-تبسة-سوق اهراس-سكيكدة-جيجل-سطيف-أم البواقي-خنشلة-ميلة-باتنة)، بمجموع 71 موظفا لاعبا (68 ذكور و30 إناث)، وتمت البطولة في ظروف حسنة، حيث تأهل للبطولة الوطنية من المجموعة المشاركة 05 موظفين ذكور و03 موظفات إناث<sup>(3)</sup>.

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "البطولة الوطنية الأولى للشطرنج"، مرجع سابق، ص 102.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "البطولات الجهوية للشطرنج ما بين مصالح الشرطة"، مجلة الشرطة، ع115، مرجع سابق، ص 102.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "فريق الأمن الوطني يشارك في بطولة الشرطة العربية للرمية الأولمبية بالإمارات العربية المتحدة"، مجلة الشرطة، ع105، مرجع سابق، ص 56.



ز- موضوعات أخرى

جدول رقم (34) يمثل توزيع فئة مواضيع أخرى

موضوعات أخرى		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
0.92	19	موضوعات أخرى
%100	2054	المجموع

سجلت فئة "موضوعات أخرى" والمبينة في الجدول 19 تكرارا من مجموع الموضوعات الواردة في مضمون المجلة عينة الدراسة، حيث تمثلت في مجموعة من المواضيع، التي لا يمكن تصنيفها ضمن الفئات السابقة، وقد ورد منها عدة مواضيع، فعلى سبيل المثال عرضت المجلة في العدد 127 موضوعا مطولا عن التقاعد وتداعياته النفسية والاجتماعية بالنسبة للمرأة، منطلقة من تساؤل مفاده "هل مرحلة التقاعد هي نهاية الحياة أم بداية حياة أخرى؟"، وكان في شكل استطلاع للرأي لعينة من المتقاعدات من قطاعات مختلفة، وما هي نظرتهم للتقاعد؟ وهل خططن لما بعد التقاعد؟، وكان الموضوع مدعما بآراء نماذج نساء متقاعدات من مهن ووظائف مختلفة، لتصل المجلة في النهاية إلى خلاصة جاء فيها: "كل فترة من حياتك تضعك أمام علامات استفهام وتحد خاص، المهم هو إيجاد مكانتك وإثبات ذاتك، وفق حاجياتك الأساسية، لذا تعتبر فترة التقاعد كمرحلة من الحياة، ولا كنهاية للحياة"<sup>(1)</sup>.

(1) - خلية الاتصال والصحافة: "نساء متقاعدات: هل هي النهاية أم بداية حياة جديدة؟"، مجلة الشرطة، ع127، مرجع سابق، ص 159، 163.

جدول رقم (35) يمثل التعريف بفئة السمات كما ظهرت في مضمون مجلة الشرطة

معناها	السمة
-السمات النفسية: هي مجموعة الخصائص المتعلقة بالصفات النفسية للشرطي	السمات الذاتية
-السمات العقلية: هي مجموعة الخصائص المتعلقة بالقدرات العقلية للشرطي	
-السمات السلوكية: هي مجموعة الخصائص المتعلقة بتصرفات الشرطي ومعاملاته	
-السمات الجسدية: هي مجموعة الخصائص المتعلقة بالقدرات البدنية والجسدية للشرطي	
هي مجموعة الخصائص المتعلقة بالميزات الثقافية للشرطي	السمات الثقافية
هي مجموعة الخصائص المتعلقة بالقدرات الاجتماعية للشرطي في التواصل مع المجتمع	السمات الاجتماعية
هي مجموعة الخصائص المتعلقة بالأداء المهني للشرطي	السمات المهنية
هي مجموعة الخصائص المتعلقة بالرتب الشرطية التي وردت في عينة البحث	السمات التنظيمية
هي مجموعة الخصائص المتعلقة بالانتماء الجغرافي للشرطي الوارد في عينة البحث	السمات الإقليمية
-الثقة بالنفس: هي شعور الشرطي بعلو شأنه عند الآخرين فيتصرف دون خوف من ردود أفعالهم	السمات النفسية
-الهدوء: سكينه النفس لدى الشرطي ويُعدها عن الإثارة والاضطراب	
-مسالم: عكس العدواني، أي عدم مبادرة الشرطي بالإساءة، أي أنه يسالم الآخرين	
-العزيمة والإصرار: الإرادة القوية والمثابرة لوصول الشرطي إلى الأهداف المسطرة	
-الانضباط والتحكم في الذات: التزام الشرطي وقدرته على ضبط النفس وعدم الانفعال السلبي	
-الذكاء والتفوق: سرعة البديهة لدى الشرطي وقدرته على التفكير والنجاح في حل المشكلات	السمات العقلية
-الحكمة والرزانة: هي رجاحة العقل وحسن تدبير الشرطي للأمر بتؤدة وأناة دون تسرع	
-اليقظة: قدرة الشرطي على الحفاظ على الانتباه والفتنة على مدى فترات طويلة من الزمن	
-التركيز والإدراك: قدرة الشرطي على تركيز الاهتمام في الأمور المهمة، والقدرة على التحليل	
-الطموح: رغبة الشرطي في تحسين وضعه الحالي والارتقاء بذاته باستمرار	
-البحث والتحري: قدرة الشرطي على تقصي الوقائع وتتبعها حتى يصل إلى الحقائق	السمات السلوكية
-الشجاعة: مواجهة الشرطي لصعوبات الحياة ومخاطرها بجرأة وصلابة، وبدون مخاوف	
-الأمانة: احترام الشرطي لحقوق الآخرين وممتلكاتهم وعهودهم وعدم خيانتهم، ولا خيانة مؤسسته ووطنه	
-الصدق: عدم إخفاء الشرطي للحقائق، وتجنب الكذب وقول الزور	
-الإخلاص: بذل الشرطي لكل جهوده وإمكانياته العقلية والجسدية في سبيل أداء واجبه وخدمة وطنه	
- الحذر والاحتياط: احتراس الشرطي من كل ما يسيء إلى شخصه أو مؤسسته أو وطنه ماديا كان أو معنويا	
- الصبر: قدرة الشرطي على تحمل مصاعب الحياة بما فيها المهنية	
- التواضع: عكس الاستعلاء، وهو لين الجانب وعدم التفاخر والتكبر على الآخرين	
- النزاهة: العفاف، والابتعاد عن المكروه والفساد والانحطاط	

## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لجملة الشرطة

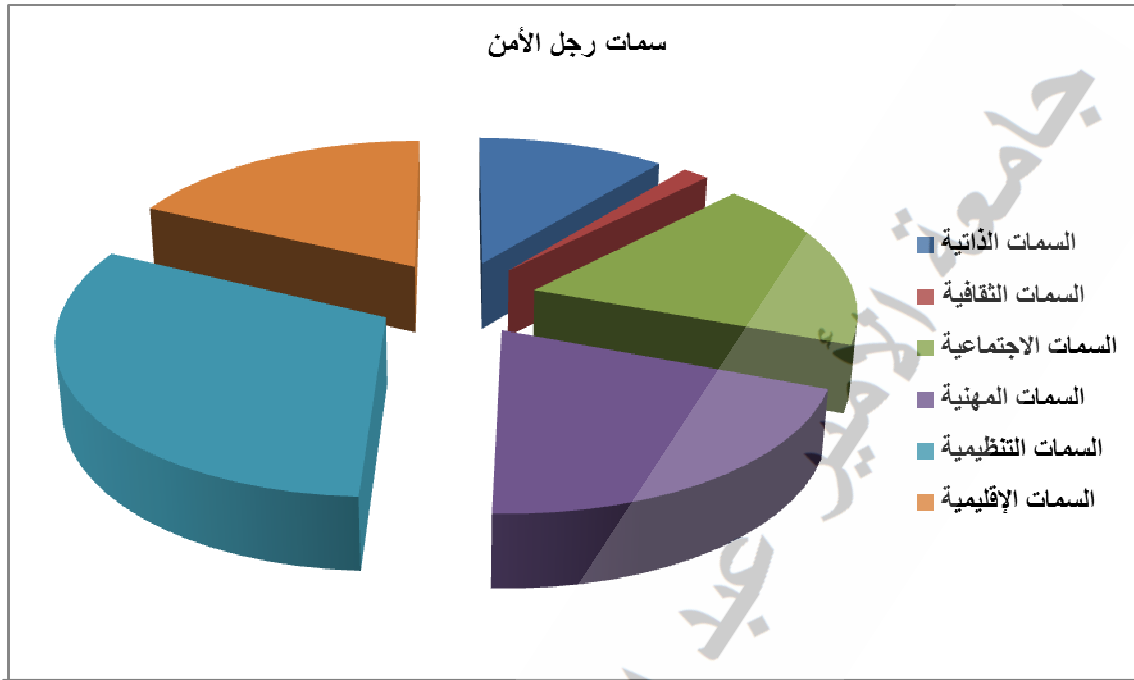
- الوفاء: أداء الشرطي للعهود والوعود في مواعيدها المحددة مهما كانت الظروف، لمؤسسته ووطنه	
- الحزم والصرامة: قدرة الشرطي على حسم الأمور بالحلول المناسبة، وإنفاذ سلطة القانون على الجميع	
- الانتماء والولاء: حب الشرطي لمهنته وانتمائه إلى سلك الشرطة، وولائه لقطاعه ووطنه	
- الافتخار والاعتزاز: إباء الشرطي وترفعه عن الصغائر واحترام الذات، وافتخار الجمهور به واعتزازه بإنجازاته	
- القوة: اللياقة البدنية الجيدة لدى الشرطي	
- الشباب: المرحلة المثالية للإقدام وأداء الواجبات التي تناط بها الشرطة	السمات الجسدية
- الحيوي والنشاط: توجه الشرطي نحو المشاركة في النشاط البدني الذي يقوم على الحركة باستمرار	
- الصحة الجيدة: سلامة الجسدية والحسية للشرطي	
- يدعم الفعل الثقافي ويقدر أهله: يساند الفعل الثقافي أمتيا ويحترم أهل الثقافة والفنون	
- يكافح القرصنة الثقافية: يقف بالمرصاد لكل السرقات والاعتداءات على الملكية الثقافية للأفراد والمؤسسات	السمات الثقافية
- طالب متربص: الشرطي في وضعية التكوين والتربص في مدارس الشرطة	
- يقدر العلم والتعليم: يحترم العلم وكل ما يرتبط بمهنة التعليم	
- يحافظ على ذاكرة الأمة: يصون التراث التاريخي والثقافي والحضاري للأمة	
- متعاون: مشاركة الشرطي الفعالة في أعمال بناءة، ومشاريع هادفة مع الأفراد والمؤسسات داخل وخارج الوطن	
- إنساني: إحساس الشرطي بالأمم الآخرين، وتقدير مشاعرهم والشعور بمعاناتهم	
- يجلل الآخرين ويقدر جهودهم: الإحسان للآخرين، وتقدير مشاعرهم ومجهوداتهم	
- يحترم حقوق الإنسان: يتقيد بحقوق الإنسان الواردة في المواثيق الوطنية والدولية	السمات الاجتماعية
- يخدم المواطن: يحرص الشرطي على تقديم الخدمة للمواطن عند اللجوء إليه ويتكفل بانشغالاته	
- يسعى لكسب ثقة المواطن: يعمل على ربط علاقات حسنة مع المواطن ومشاركته في نشاطاته الاجتماعية الرياضية والأمنية لكسب ثقته	
- يحمي البيئة: محافظة الشرطي على البيئة وتكوين نظرة إيجابية تجاهها، ونبذ كل ما يشوه حسن مظهرها	
- لديه الحس الأمني: معرفة الأمور الشاذة والملفتة للنظر و المثيرة للانتباه وتحليلها ومتابعتها	
- يحفظ السر المهني: يتحلى بالكتمان والتحفظ على كل ما له علاقة بعمله	
- يحترم أخلاقيات المهنة: يطبق كل البنود الواردة في ميثاق أخلاقيات المهنة الشرطية	
- يحترم القوانين ويطبقها: يحترم القانون الوطني والدولي ويحرص على تطبيقه في كل الظروف والأحوال	
- يحب وطنه ويضحى لأجله: بذل الشرطي للنفس والمال والجهد من أجل الوطن	
- يؤدي واجبه بكل مسؤولية: الميل إلى الالتزام بأداء الواجبات في أوقاتها، وتحمل كل تبعاتها	السمات المهنية
- احترافي في أدائه: يؤدي عمله بمستوى راق، وبكل مهنية واحترافية، دون إخلال أو تقصير	
- يحسن التصرف مع رؤسائه ومرؤوسيه: يتعامل بلباقة واحترام مع زملائه، ورؤسائه ومن هم تحت إمرته	
- يحمي الأشخاص والممتلكات: يحرص على سلامة المواطنين في ذواتهم وممتلكاتهم	
- مؤهل تقنيا: إتقان الشرطي للتعامل مع التكنولوجيات الحديثة عموما، والمستخدمات في عمله على وجه الخصوص	

الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

-يجوز على الخبرة والكفاءة: حصول الشرطي على الخبرات والتجارب والكفاءة من خلال ممارسته للمهنة		
-يحفظ الأمن والنظام العام: يعمل الشرطي على استتباب الأمن والاستقرار والنظام داخل المجتمع		
-خاضع للتأهيل العلمي والمهني المستمر: استفادة الشرطي من التكوين العلمي والمهني المتواصل، للاستفادة من التقنيات الجديدة ومواكبة التطور في المجال الشرطي بجميع تخصصاته.		
-لواء	السيد مدير الأمن الوطني	السمات التنظيمية
-عقيد	رتبة عقيد في الشرطة	
-مراقب شرطة	مراقبو الشرطة	
-عميد أول	محافظو الشرطة	
-عميد شرطة		
-محافظ شرطة		
-ملازم أول للشرطة	ضباط الشرطة	
-مفتش جهوي	مفتشو الشرطة	
-مفتش رئيسي		
-مفتش شرطة		
-حافظ أول	حافظ الشرطة	
-حافظ شرطة		
-عون شرطة	أعوان الشرطة	
-جزائري: وهي الجنسية الجزائرية للشرطي		السمات الإقليمية
-عربي: وهي الجنسيات العربية المختلفة للشرطي العربي		
غير عربي: كل شرطي ليس جزائريا وليس عربيا		

جدول رقم (36) يمثل طبيعة سمات رجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة

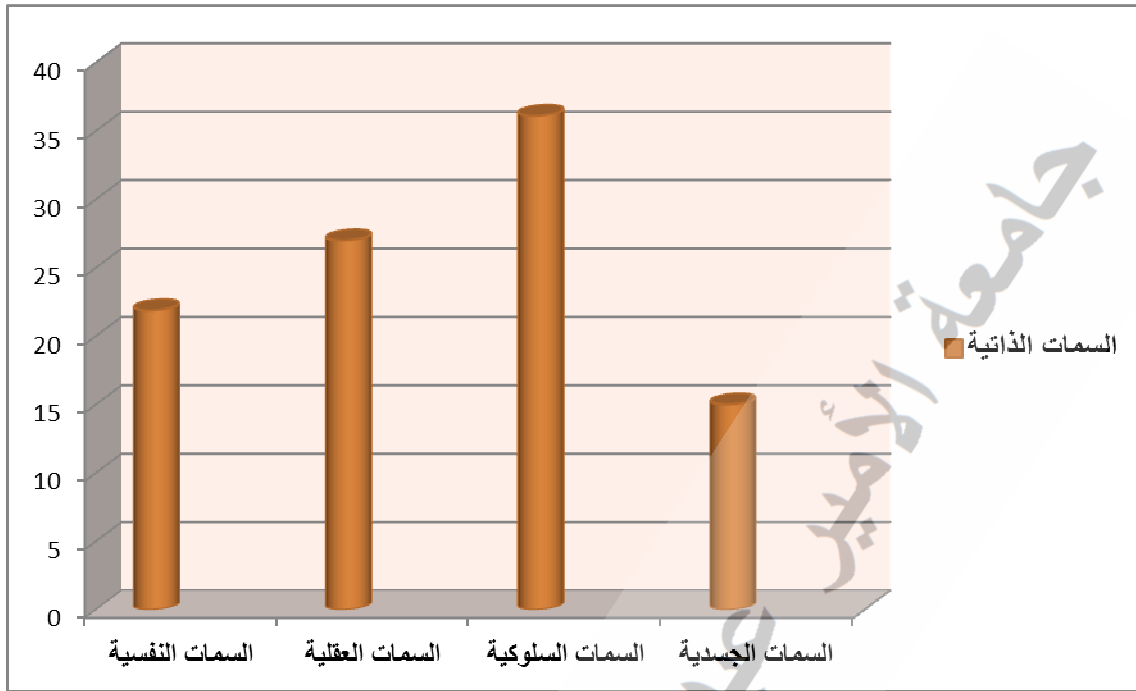
سمات رجل الأمن		الفتنة	عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار		
10.89	626	السمات الذاتية	فتنة السمات
01.56	90	السمات الثقافية	
18.31	1052	السمات الاجتماعية	
19.94	1146	السمات المهنية	
31.45	1805	السمات التنظيمية	
17.85	1026	السمات الإقليمية	
%100	5745	المجموع	



تبين النتائج المعروضة في الجدول أعلاه أن "السمات التنظيمية" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 1805 من ضمن مجموع تكرارات فئة "السمات" والمقدر بـ 5745 تكرارا ونسبة تقدر بـ 31.45%، في حين جاءت فئة "السمات المهنية" في المرتبة الثانية بـ 1146 تكرارا ونسبة قدرت بـ 19.94%، وجاءت في المرتبة الثالثة فئة "السمات الاجتماعية" بـ 1052 تكرارا ونسبة مئوية قدرت بـ 18.31%، واحتلت فئة "السمات الإقليمية" المرتبة الرابعة بنسبة قدرت بـ 17.85%، وعادت المرتبة الخامسة في الترتيب لفئة "السمات الذاتية" بنسبة قدرت بـ 10.89% والمرتبة الأخيرة عادت لفئة "السمات الثقافية" بنسبة قدرت بـ 01.56%.

جدول رقم (37) يمثل أنواع السمات الذاتية لرجل الأمن في مجلة الشرطة

السمات الذاتية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
21.88	137	السمات النفسية
27	169	السمات العقلية
36.11	226	السمات السلوكية
15.01	94	السمات الجسدية
100%	626	المجموع



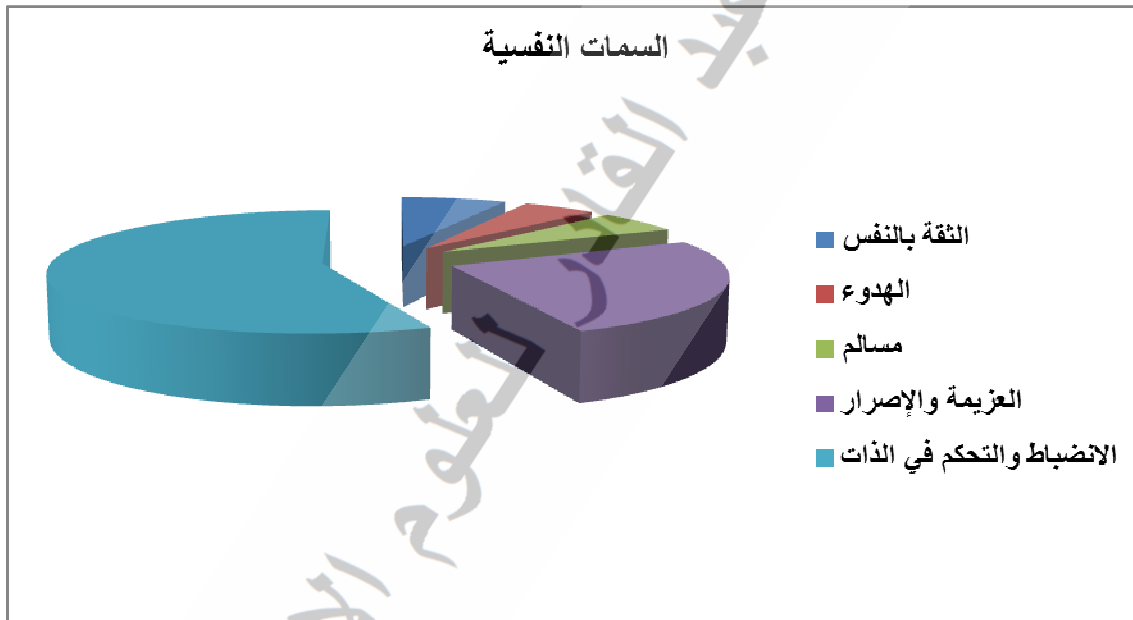
تبين النتائج السابقة أن فئة "السمات السلوكية" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 226 من ضمن مجموع تكرارات "السمات الذاتية" والمقدر بـ 626 تكرارا ونسبة تقدر بـ 36.11%، إذ أن المهارات السلوكية تعد من أهم المهارات التي يتوجب على رجل الأمن التحلي بها، فهي ذات أثر كبير في جعله قادرا على التعامل الجيد مع الجمهور، فيما يتعلق بعمله، وينطوي ضمن هذه المهارات ما يتصل بالمقدرة على الانسجام في العلاقات الإنسانية مع الجمهور<sup>(1)</sup>.

في حين جاءت فئة "السمات العقلية" في المرتبة الثانية بـ 169 تكرارا ونسبة قدرت بـ 27%، وجاءت في المرتبة الثالثة فئة "السمات النفسية" بـ 137 تكرارا ونسبة مئوية قدرت بـ 21.88%، واحتلت فئة "السمات الجسدية" المرتبة الرابعة والأخيرة بـ 94 تكرارا ونسبة قدرت بـ 15.01%.

(1) -مبارك مخلد الذيابي: "مهارات تعامل رجل الأمن مع الجمهور ودورها في تفعيل الخدمة الأمنية-دراسة تطبيقية على دوريات الأمن بمحافظة جدة"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، 2008، ص 15-16.

جدول رقم (38) يمثل أنواع السمات النفسية لرجل الأمن في مجلة الشرطة

السمات النفسية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
07.31	10	الثقة بالنفس
05.11	07	الهدوء
05.83	08	مسالم
25.54	35	العزيمة والإصرار
56.21	77	الانضباط والتحكم في الذات
%100	137	المجموع



يبين الجدول أعلاه الممثل للفئة الفرعية «السمات النفسية» أن سمة " الانضباط والتحكم في الذات " حازت على أكثر من نصف عدد التكرارات والمقدر بـ 77 تكرارا من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 137 تكرارا وبنسبة قدرت بـ 56.21%، ورد في "مدونة قواعد سلوك رجل الأمن العربي «في المادة الثانية: "يلتزم رجال الأمن بأعلى مستويات الانضباط المهني والوظيفي والاجتماعي والأخلاقي، لزيادة قوة ومهابة وكفاءة جهاز الأمن الذين ينتسبون إليه، وتعزيز قناعة الجمهور بقدرته على النهوض بأعباء المهمة الجسيمة المسندة إليه"<sup>(1)</sup>.

(1) -محمد يوسف محمد الأبشيهي: بناء الاتصال الشخصي والجماهيري في الإعلام الأمني، مرجع سابق، ص 511.

يقابله في القانون الجزائري الخاص بأسلاك الأمن المادة 61 والتي جاء فيها تحت عنوان "الانضباط": يلزم موظفو لشرطة مهما كانت وضعيتهم القانونية الأساسية بالامتناع عن كل فعل يتنافى مع طبيعة وظائفهم ويتعين عليهم أن يتسموا في كل الأحوال بسلوك لائق ومحترم.

المادة 62: يشكل كل تخل عن الواجبات المهنية أو مساس بالانضباط، وكل خطأ أو مخالفة يرتكبها موظف الشرطة، أثناء تأدية مهامه أو بمناسبة، خطأ مهنيا ويعرض مرتكبه لعقوبة تأديبية دون الإخلال عند الاقتضاء بالمتابعات الجزائية<sup>(1)</sup>.

ويعتبر الإحساس بالذات الذي ينعكس على ثقة الفرد بنفسه وتقديره لذاته، محصلة أو نتيجة لقدرة الفرد بالأمن بأشكاله وصوره المتعددة، والذي ينتقل بالفرد إلى مناطق القدرة على التعبير والمشاركة في صنع القرار<sup>(2)</sup>.

تليها سمة "العزيمة والإصرار" بـ 35 تكرارا ونسبة قدرت بـ 25.54%، وجاءت السمات الأخرى متقاربة الظهور حيث سجلت سمة "الثقة بالنفس" نسبة قدرت بـ 07.31%، وجاءت بعدها سمة "مسالم" بنسبة قدرت بـ 05.83%، ففي حوار له مع جريدة البلاد حول احتجاجات الجنوب، صرح السيد اللواء "عبد الغني هامل" أنه لا بد من الإشارة إلى أن هذا التعامل مع الحشود ميزته الثقة بالنفس لدى أفرادنا في الميدان، الذين تعاملوا مع المسيرات والاعتصامات بطريقة حضارية، فلم يتأذ أحد من المحتجين، بل كانت الإصابات عديدة، وكثيرة في صفوف رجل الشرطة...<sup>(3)</sup>.

وجاءت سمة "الهدوء" في المرتبة الأخيرة بـ 07 تكرارات ونسبة قدرت بـ 05.11%، وهذا لا يعني أبدا عدم أهمية هذه الصفة في السلوك الشرطي، بل هي من صميم السلوكات المساعدة على الأداء المهني والاحترافي، "وكأي شخص آخر يتأثر الشرطي نفسيا أو عاطفيا ببعض الحالات (جمع أشلاء جثة، إشعار عائلة بنياً حزين... الخ)، أو قد يكون عرضة لأعمال استفزازية تثير حفيظته (الإهانة، السب، والشتم... الخ)، وبإدراكه لطبيعة مهامه وتحكمه في سلوكه، يستطيع الشرطي التخفيف من توتره

(1) -الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 78، المرسوم التنفيذي رقم 10-322، مؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق لـ 22 ديسمبر 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المتمين للأسلاك الخاصة بالأمن، المادتين 61-62، ص 09.

(2) -الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 78، المرسوم التنفيذي رقم 10-322، مؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق لـ 22 ديسمبر 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المتمين للأسلاك الخاصة بالأمن، المادتين 61-62، ص 09.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "اللواء هامل في حوار للبلاد: تعامل الشرطة مع احتجاجات الجنوب كان حضاريا"، مجلة الشرطة، ع 118، مرجع سابق، ص 34، 41.



وتهدئة أعصابه، والجمهور بدوره سيقدر لا محالة هدوءه واتزان، ودمائة أخلاقه<sup>(1)</sup>.

فغالبا ما يجد الشرطي نفسه في المواقف التي تستدعي تدخله، وسط الاضطراب والانفعال والعصبية، مما يستدعي منه التحلي بالصبر والثبات والهدوء وعدم الانفعال، ولذلك لا بد أن يحوز على شخصية سوية، تنبئ عن قدراته على أداء المهام الموكلة إليه في المستقبل.

وقد أنشأت الوحدة المتخصصة في الطب النفسي العيادي للأمن الوطني سنة 1996 ؛ للعناية حينها ب 45 ألف موظف شرطة بمعدل طبيب نفساني لكل 3750 موظف، ارتفع عدد الأطباء النفسانيين إلى 282؛ وذلك تباعاً مع ارتفاع عدد أفراد جهاز الشرطة الذين بلغوا حوالي 209 آلاف موظف مطلع 2015، وذلك بمعدل طبيب نفساني لكل 740 موظف شرطة، وهذا يدل على تقدم كبير في مستوى الرعاية النفسية مقارنة بعام 1996<sup>(2)</sup>.

وردت الشرطة، على تقرير صادر عن الرابطة الجزائرية للدفاع عن حقوق الإنسان، والذي انتقد ظروف العمل داخل المؤسسة الأمنية، ونتيجته بحسب المنظمة الحقوقية تسجيل 10 حالات انتحار سنويا داخل الجهاز، وأفادت خلية الإعلام بالمديرية العامة للأمن الوطني في بيان لها أنها: "تجدد وحدتها المتخصصة في الطب النفسي العيادي والمشكلة من 282 طبيب نفساني وخبير، موزعين عبر مصالحها المنتشرة عبر التراب الوطني، للتكفل أساسا بالإصغاء والدعم البسيكولوجي النوعي لأفراد الشرطة المكلفين بمهام حفظ النظام".

وقد تمت مرافقة حالات أعوان الشرطة ضحايا الحوادث المهنية بتعداد 3840 حالة، لتمكينهم من العودة إلى مناصب عملهم وممارسة حياتهم الاجتماعية بصفة عادية في ظل تكفل دائم، ومرافقة ذوي الحقوق وأسر أفراد ومتقاعدي الشرطة في الحالات الاجتماعية الخاصة، واجتياز مختلف الامتحانات الوطنية، زيادة على الاستقبال والإصغاء كإجراء وقائي لكل عنصر شرطة قد يلاحظ عليه من رؤسائه السلميين تغيرا في سلوكه العادي، في غالب الأحيان ما يكون لأسباب ترتبط بالبيئة الاجتماعية، ما يعني بحسب إفادات جهاز الشرطة، أنه لا ضغوط مفروضة على أعوانها وإنما تغير السلوكيات مرده إلى المحيط المعيشي.

وقد تمكنت هذه الوحدة، في الفترة الممتدة بين سنة 2012 والثلاثي الأول من سنة 2015، من

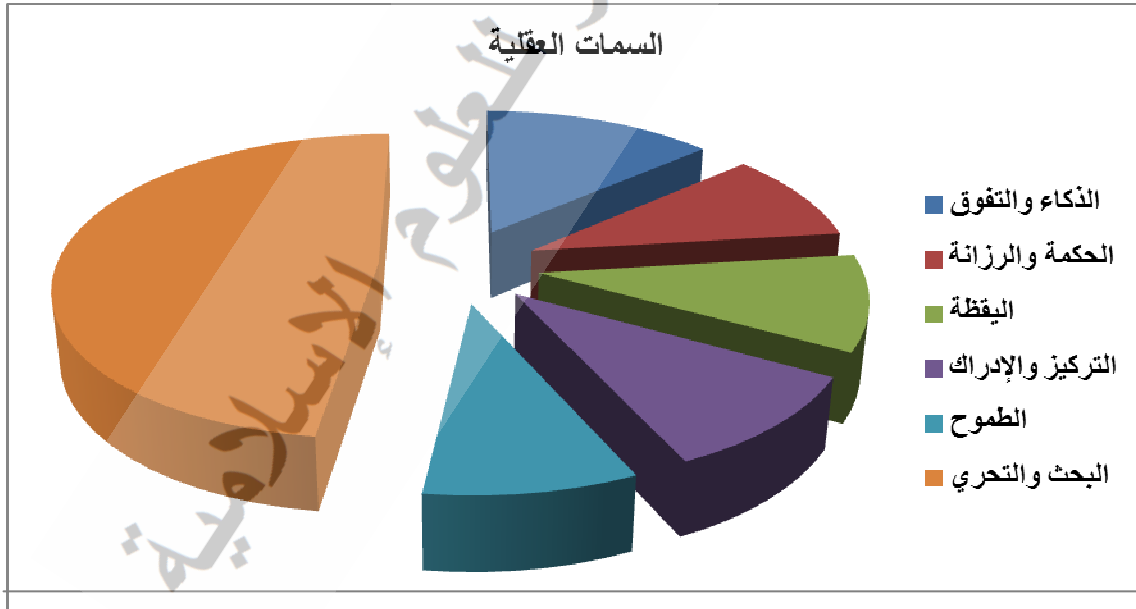
(1) -الشرطة المغربية: "أخلاقيات المهنة الشرطية في العلاقة مع الجمهور"، مجلة الشرطة، ع14، مارس 2006، ص 55.

(2) -"شرطة الجزائر" الموسوعة العالمية ويكيبيديا، شرطة\_الجزائر/ www.wikipedia.org/wiki، تاريخ الزيارة (2016/08/19).

تقييم الحالة النفسية لـ 77499 عنصر شرطة بمختلف رتبهم، حيث استفاد 2004 منهم من إجراءات تغيير منصب العمل أو تقرب وتحويل إلى ولايات إقامتهم، لتوفير الجو الملائم للعمل لهم<sup>(1)</sup>.

جدول رقم (39) يمثل أنواع السمات العقلية لرجل الأمن في مجلة الشرطة

السمات العقلية		الفتة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
13.61	23	الذكاء والتفوق
09.46	16	الحكمة والرزانة
10.05	17	اليقظة
10.05	17	التركيز والإدراك
08.91	15	الطموح
47.92	81	البحث والتحري
%100	169	المجموع



تبين النتائج المعروضة في الجدول السابق والممثل "للسمات العقلية" أن سمة "البحث والتحري"

(1) - "في رد على تقرير رابطة حقوق الإنسان: 77499 شرطي خضعوا للتقييم النفسي في 3 سنوات"، الشروق أون لاين الجزائرية

نالت أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 81 من المجموع الكلي المقدر بـ 169 تكراراً<sup>(\*)</sup>، "وفي هذا الصدد تعتبر فرقة البحث والتحري نموذجاً لشرطة فعالة، وقوة ضاربة للإجرام والجرمين، وهذه السمعة الحسنة موجودة لدى المواطن البسيط، فلقد أكسبت احترافية هذه الفرقة مع مرور الزمن احترام ومصداقية في المجتمع، ولعل الحصيلة التي حققتها منذ نشأتها في إطار محاربة جريمة الشبكات لاسيما الإرهاب خير دليل على ذلك"<sup>(1)</sup>.

ثم جاءت سمة "الذكاء والتفوق" بـ 23 تكراراً ونسبة تقدر بـ 13.61%، وتساوت نسبي السمتين "اليقظة" و"التركيز والإدراك" والمقدرة بـ 10.05%، في حين تقاربت تكرارات السمتين الآخرين "الحكمة والرزانة" و"الطموح" حيث ظهرت الأولى بنسبة قدرت بـ 09.46%، وسجلت الثانية نسبة قدرت بـ 08.91%، "ويمكن المحافظة على صفات الوقار والرزانة في أعين الجمهور بـ:

-الاعتناء بالهندام والمظهر الخارجي

-إتباع سلوك قويم بصورة مستمرة

-نبذ اللغو في الحديث والمزاح والحركات غير اللائقة

-إعطاء القدوة في التحفظ في الأفعال والأقوال.

وهذه الخصال تبدو أكثر إلحاحاً عندما يتدخل موظف الشرطة مرتدياً لزيه النظامي؛ الذي هو تعبير خارجي واضح عن صفته كشرطي<sup>(2)</sup>.

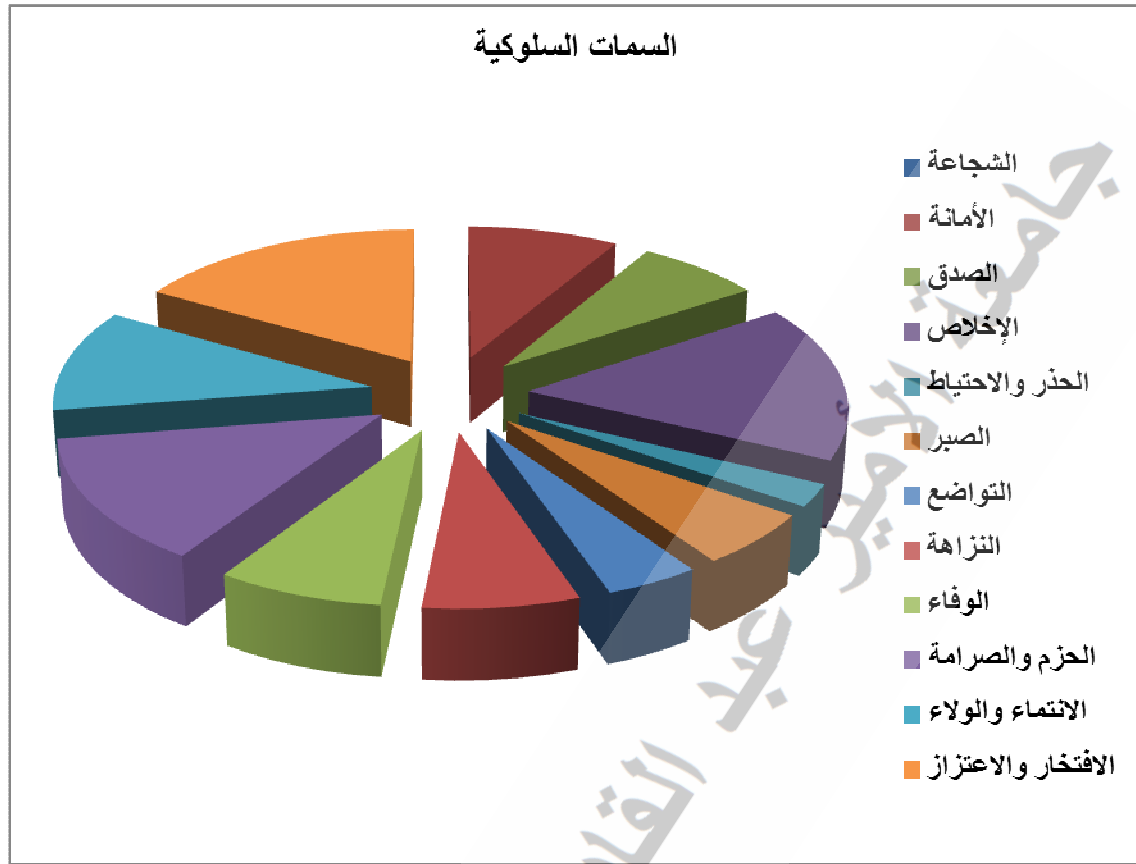
<sup>(\*)</sup> وهذا يدعم ما لاحظته الباحثة من خلال زيارتها المتكررة للأبواب المفتوحة على الشرطة، حيث كان إقبال الزوار -خاصة الشباب منهم- كبيراً على جناح الشرطة العلمية، للتعرف على أحدث الأساليب والوسائل لفك ألغاز الكثير من الجرائم.

<sup>(1)</sup> -خلية الاتصال والصحافة: "فرقة البحث والتحري (بومرداس) دعم مستمر لمواكبة مستجدات ومتطلبات العمل الشرطي"، مجلة الشرطة، ع 127، مرجع سابق، ص 87، 93.

<sup>(2)</sup> -الشرطة المغربية: "أخلاقيات المهنة الشرطية في العلاقة مع الجمهور"، مرجع سابق، ص 54.

جدول رقم (40) يمثل أنواع السمات السلوكية لرجل الأمن في مجلة الشرطة

السمات السلوكية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
06.63	15	الشجاعة
08	18	الأمانة
06.63	15	الصدق
15.48	35	الإخلاص
02.23	05	الحذر والاحتياط
05.30	12	الصبر
04	09	التواضع
06.63	15	النزاهة
07.07	16	الوفاء
12.38	28	الحزم والصرامة
10.17	23	الانتماء والولاء
15.48	35	الافتخار والاعتزاز
%100	226	المجموع



تبين النتائج السابقة الممثلة "للسمات السلوكية" أن سميتي "الإخلاص" و"الافتخار والاعتزاز" حازتا على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 35 من ضمن مجموع تكرارات "السمات السلوكية" والمقدر بـ 226 تكرارا ونسبة تقدر بـ 15.48%، وجاءت سمة "الحزم والصرامة" في المرتبة الثانية بنسبة 12.38%، تلتها سمة "الانتماء والولاء" بنسبة 10.17%، بعدها تقاربت تكرارات السمتين "الأمانة" و"الوفاء" بنسبة 8% للأولى، ونسبة 7.07% للثانية.

في حين تساوت تكرارات سمات "النزاهة" و"الشجاعة" و"الصدق" بـ 15 تكرارا لكل منهما ونسبة 6.63%، فيجب الخروج هنا بالمعنى الحقيقي لهذه المفاهيم (النزاهة-الشجاعة-الصدق)؛ لما هو أكبر من كونها مجرد مصطلحات اتفق البعض على إطلاقها في كل مناسبة، لتشمل وعي القائد بأهمية المحافظة على وعوده والتزاماته في المساعدة على دعم الجماعة وإسناد آرائها في التطور والتقدم<sup>(1)</sup>.

تلتها سمة "الصبر" بنسبة 10.17%، فبحكم عمل رجل الأمن ولزوم التصاقه بالجمهور، فإن

(1) -ناصر بن علي الصامل: "تنمية المهارات القيادية للعاملين وعلاقتها بالأداء الوظيفي في مجلس الشورى السعودي"، مذكرة ماجستير غير منشورة كلية الدراسات العليا، العلوم الإدارية، الرياض، 2011، ص 28.

## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

ذلك يتطلب منه أن يتحلى بمجموعة من الصفات العامة، ومنها أن يكون حليماً وصبوراً، وواسع الصدر، ومتفتح الذهن لأي شكوى أو تظلم... (1).

وظهرت سميتي "التواضع" و"الحذر والاحتياط" بأضعف التكرارات والنسب المئوية، حيث حازت الأولى على 09 تكرارات ونسبة قدرت ب04%، ونالت الأخرى 05 تكرارات ونسبة مئوية قدرت ب02.23%.

إن التفاني في العمل والإخلاص والتضحية من أهم مميزات الشرطي المثالي، وهذه المميزات تخدم فرضية وجوب تسويق صورة جد إيجابية في المجتمعات العربية (2).

فالتواضع ظهر في موضوع تنويع مراقب الشرطة "جيلالي بودالية" بجائزة "رجل الأمن المتميز لسنة 2015، حيث يعتبر هذا التكريم مفخرة للشرطة الجزائرية، ووساما يزين كتف كل شرطي، كيف لا والجميع يشهد بالإخلاص اللامتناهي لهذا الرجل للمديرية العامة للأمن الوطني، وللجزائر والرعاية الدائمة للموهوبين، وتواضعه الذي زاده رفعة وتألقا (3).

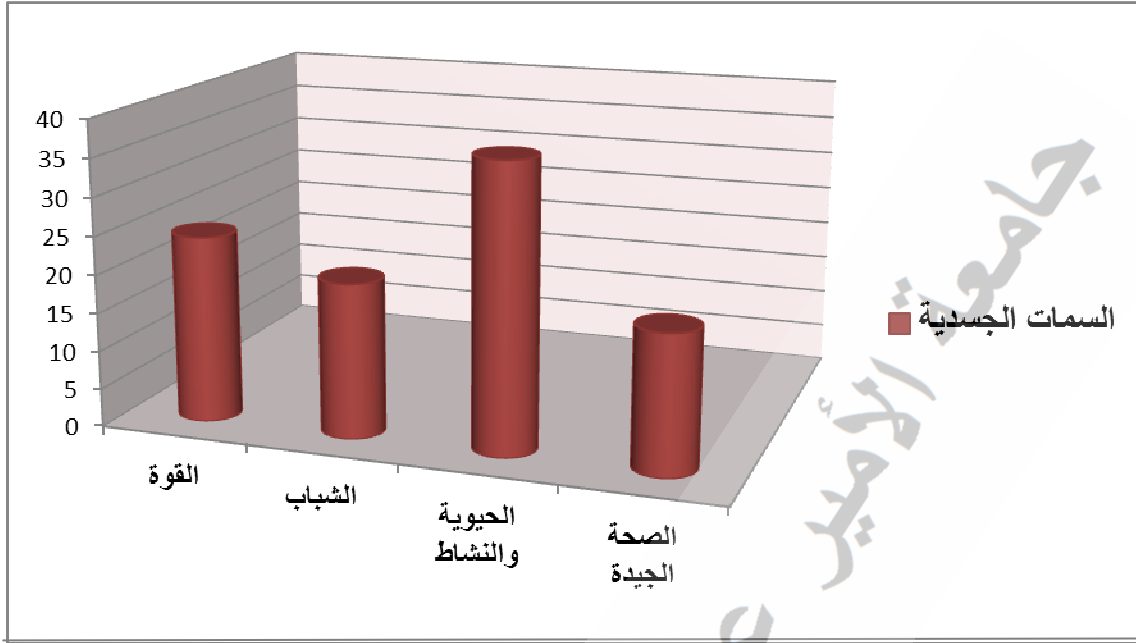
### جدول رقم (41) يمثل أنواع السمات الجسدية لرجل الأمن في مجلة الشرطة

السمات الجسدية		الفترة
النسبة المئوية %	التكرار	عناصرها
24.46	23	القوة
20.23	19	الشباب
37.23	35	الحيوية والنشاط
18.08	17	الصحة الجيدة
%100	94	المجموع

(1) -خلف لافي الحلبا الحماد: مرجع سابق، ص 69.

(2) -معز بن عبد الرحمن مسعود: نحو إستراتيجية أمنية للارتقاء بصورة رجل الأمن، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص 13.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "رجال أهدوا التميز"، مجلة الشرطة، ع129، مرجع سابق، ص 70.



يبين الجدول أعلاه الممثل للفتحة الفرعية "السمات الجسدية" أن سمة "الحيوية والنشاط" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 35 تكرارا من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 94 تكرارا ونسبة قدرت بـ 37.23%، وترجع أهمية النشاط البدني لارتباطها الوثيق بالرياضة، فهذه الأخيرة هي السلوك الحضاري، الذي ينمي قدرة لشرطي على حفظ النظام، كونه يعتمد كثيرا على اللياقة البدنية، التي تساعده على تأدية واجبه لحفظ الأمن، وإشعار الناس بالطمأنينة.

كما أن للنشاط البدني الرياضي دور في تحسين الظروف المهنية والنفسية لهذه الشريحة، فالرياضة في الشرطة تؤدي إلى خلق النشاط والفعالية في التكوين للشرطي الصالح في المستقبل، وحتى يتمكن الشرطي العامل بوحدات التدخل العملياتية من أداء مهنته أداء متميزا، عليه أن يكون متصفا بالروح الرياضية خاصة في أداء الوظائف الاجتماعية<sup>(1)</sup>.

تليها سمة "القوة" بـ 23 تكرارا ونسبة قدرت بـ 24.46%، "فلا بد أن يكون رجل الأمن قوي الشخصية خاليا من العجز الحسي والمعنوي"<sup>(2)</sup>.

(1) -راجحي محمد: "أثر النشاط البدني الرياضي الترويحي والترفيهي في التقليل من الضغوطات النفسية لدى قوات الفرق المتنقلة للشرطة القضائية لولاية بومرداس"، مذكرة ماجستير غير منشورة، معهد التربية البدنية والرياضية، نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، تخصص: النشاط البدني الرياضي التربوي، 2010-2011، ص ص 54-55.

(2) -إبراهيم علي محمد أحمد: رجل الأمن في الإسلام (شروطه-وصفاته-وآدابه، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2002، ص 13.

واللياقة البدنية شرط مهم كذلك، لأن مهمة الشرطي مهمة متعبة تتطلب درجة عالية من اللياقة، وتستلزم قوة التحمل، مما يساعد الفرد على القيام بالتدريبات المطلوبة منه قبل التعيين، وكذا المسؤوليات الملقاة على عاتقه بعد تعيينه<sup>(1)</sup>.

وجاءت السمتين الأخريين متقاربة الظهر حيث سجلت سمة "الشباب" نسبة قدرت بـ20.23%، وجاءت بعدها سمة "الصحة الجيدة" بنسبة قدرت بـ18.08%، إذ أن الاتحادات العربية تحرص على رفع مستوى اللياقة البدنية لرجال الشرطة، وتوفير جميع الإمكانيات لتحقيق هذا الهدف، حتى يكون رجل الشرطة العربي، مواظبا على الرياضة، محافظا على صحته، معافى في بدنه<sup>(2)</sup>.

والوضع الصحي للشرطي تحدده الجهات الطبية القائمة على اختيار الأفراد، وهي تُختصر بصفة عامة في السلامة من الأمراض الخطيرة، كمرض القلب، ومرض السكري، وضيق التنفس، والصرع، وأن لا يكون ذا عاهة معيقة سواء في أعضاء الحركة أو في العينين، أو الأذنين، حيث تُشترط قوة إبصار عالية دون تصحيح، ودون استعمال النظارات الطبية.

كما يشترط في الشرطي أن يكون ذا جسم متناسق، لأن قلة الوزن أو زيادته تعيق الفرد عن أداء مهامه، والوزن المعتدل يمنح الفرد لياقة بدنية يستطيع من خلالها مواجهة المواقف الطارئة؛ أين يضطر إلى القفز أو الجري، ويحدد الوزن المثالي من طرف الطبيب المختص، بعد معاينته للطول، ومدى تجانسه مع الوزن، وما من شك أن طول القامة يعطي للشرطي مظهرا عاما مكتملا، حتى يكون مصدر قوة من الناحية الجسمية<sup>(3)</sup>.

(1) - بديعة بوعلي: "تقويم تكوين أعوان الأمن للنظام العمومي"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري-قسنطينة، كلية العلوم

الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، ص 41.

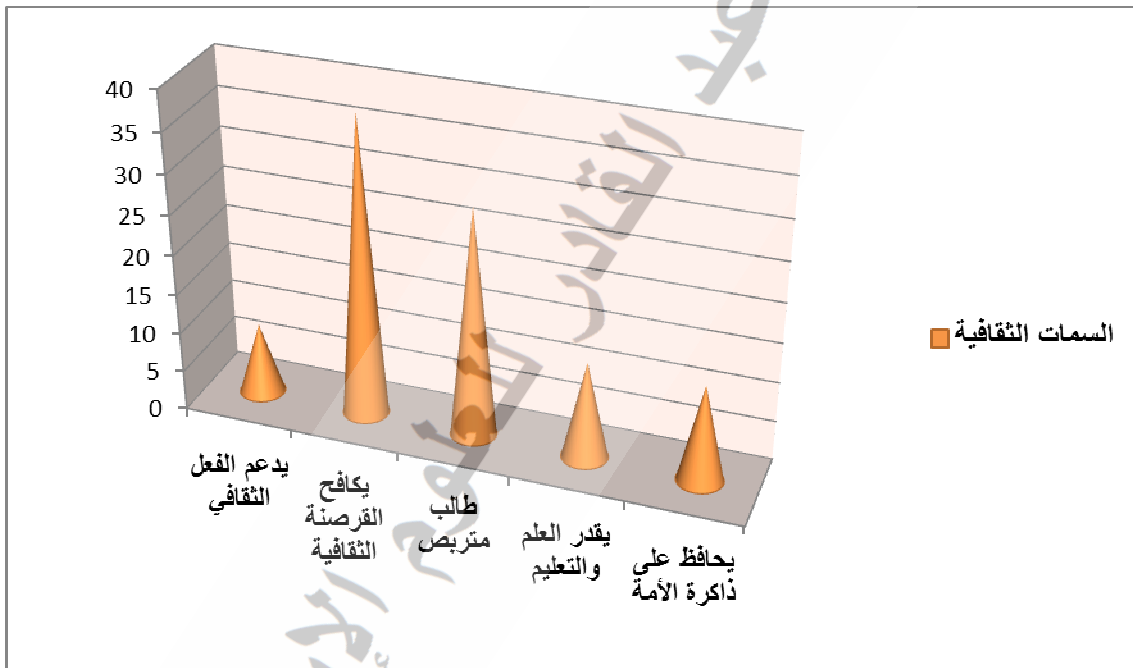
(2) - خلية الاتصال والصحافة: "تبادل الخبرات والتجارب في المجال الرياضي"، مجلة الشرطة، ع125، مرجع سابق، ص 86.

(3) - بديعة بوعلي: "تقويم تكوين أعوان الأمن للنظام العمومي"، مرجع سابق، ص 41-42.



جدول رقم (42) يمثل أنواع السمات الثقافية لرجل الأمن في مجلة الشرطة

السمات الثقافية		الفئة
النسبة المئوية %	التكرار	
08.89	08	يدعم الفعل الثقافي ويقدر أهله
37.77	34	يكافح القرصنة الثقافية
28.90	26	طالب متربص
12.22	11	يقدر العلم والتعليم
12.22	11	يحافظ على ذاكرة الأمة
%100	90	المجموع



تبين النتائج السابقة الممثلة "للسمات الثقافية" أن سمة "مكافحة القرصنة الثقافية" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 34 من ضمن مجموع تكرارات "السمات الثقافية" والمقدر بـ 90 تكرارا ونسبة تقدر بـ 37.77%، فقد أوردت المجلة في أحد أعداد العينة المدروسة، وتحت عنوان: "في إطار مكافحة المساس بالإرث الثقافي الوطني مصالح الأمن توقف أربعة أشخاص بباتنة"، يقول الخبر أن مصالح أمن ولاية باتنة في أواخر شهر سبتمبر 2011، وبناء على معلومات مؤكدة، أوقفت أربعة أشخاص قاموا بتهرب 28 قطعة أثرية مختلفة، على شكل تماثيل رومانية، مصنوعة من النحاس، الفولاذ

والطين، إضافة إلى أدوات فضية، وأواني فخارية<sup>(1)</sup>.

و"في نفس السياق أعرب المدير العام للديوان الوطني لحقوق المؤلف عن شكره وتقديره للقيادة العليا لجهاز الأمن الوطني، مثنيا الشراكة النوعية القائمة بين المديرية العامة للأمن الوطني، والديون الوطني لحقوق المؤلف، التي وصفها بالآلية المهمة جدا في مجال حماية الملكية الفكرية، ومؤكدا على الدور البارز لمصالح الشرطة في تحقيق نتائج نوعية في مجال الحد من ظاهرة تقليد المصنفات والدعائم الفنية على اختلاف أشكالها<sup>(2)</sup>.

وجاءت سمة "طالب متربص" في المرتبة الثانية بـ 26 تكرارا ونسبة 28.90%، ففي إطار تنفيذ برنامج الزيارات الميدانية لفائدة الطلبة أعوان الشرطة المتربصين إلى الهيئات والإدارات الخارجية، نظم مكتب التكوين المتواصل لأمن ولاية سكيكدة زيارة ميدانية لفائدة 44 طالب متربص، متواجد على مستوى مختلف مصالح أمن الولاية.

هذه الزيارة التي أطرها مدربون ميدانيون، مكنت الطلبة المتربصين من الاطلاع على مختلف مهام وحدة الحماية المدنية في إطار التفاعل والتعاون والتنسيق والتكامل بين مصالح الشرطة والحماية المدنية<sup>(3)</sup>.

تلتها سمي "تقدير العلم والتعليم" و"المحافظة على ذاكرة الأمة" بتكرارات متساوية قدرت بـ 11 تكرارا ونسبة 12.22% لكل منهما، والعلم هو معرفة الشيء على ما هو به، أو إدراك الشيء بحقيقته، ولما كانت وظيفة رجل الأمن الإسلامي متعلقة بالرقابة، والاطلاع على أسرار وخفايا العباد وتصرفاتهم، وجب عليه أن يعلم بالأحكام المتعلقة بمهنته، وعمله كمعرفة حكم التجسس وحدوده، وحكم التهديد والتعذيب، والقتل والحبس والتخريب ونحو ذلك مما هو من متطلبات العمل الأمني، حتى يتمكن من القيام بعمله على هدى وبصيرة<sup>(4)</sup>.

وفي كل عام يحتفي الأمن الوطني عبر كامل مصالح الشرطة بيوم العلم المصادف لـ 16 من أبريل، تقديرا لقيمة العلم وأهله، وأهميته في رقي المجتمع، وسعادة أفراد، وبهذه المناسبة استضاف منتدى الأمن

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "أعوان الشرطة المتربصين يزورون مقر وحدة الحماية المدنية بسكيكدة" مجلة الشرطة، ع127، مرجع سابق، ص 155.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "المدير العام للديوان الوطني لحقوق المؤلف يثمن المساهمة الفعالة للأمن الوطني في مجال حماية الملكية الفكرية"، مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 58.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "اللواء هامل في حوار للبلاد: تعامل الشرطة مع احتجاجات الجنوب كان حضاريا"، مجلة الشرطة، ع118، مرجع سابق، ص ص 34، 41.

(4) -إبراهيم علي محمد أحمد: رجل الأمن في الإسلام (شروطه-وصفاته-وآدابه، مرجع سابق، ص 11.

## الفصل الرابع..... (الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة)

الوطني الدكتور "لحسن زغيدي"، الذي ألقى محاضرة حول "دور جمعية العلماء المسلمين في نشر الوعي والعلم خلال المرحلة الاستعمارية"، وفي هذا السياق نوه الدكتور بالاهتمام الذي توليه المديرية العامة للأمن الوطني للعلم، وحرصها الأكيد لإيصال رسالة السلف لجيل اليوم، وأن يستلهم منه الدروس والعبر التي تكون له سندا في الدفاع عن هذا الوطن الغالي<sup>(1)</sup>.

فلا غرابة من اهتمام مصالح الأمن الوطني بالعلم وشعاراتها: "تعلم جيدا حتى تحسن الخدمة"، و"العلم في خدمة الشرطة والشرطة في خدمة الشعب"....

و"خلال الحفل الذي نظمته المديرية العامة للأمن الوطني إحياء للذكرى الـ60 لاندلاع ثورة التحرير المجيدة... اغتتم كل من معالي الوزيرة السابقة والمجاهدة السيدة "زهور ونيسي"، ومعالي الوزير الأسبق المجاهد "لمين بشيشي" السانحة للإشادة بالمجهودات التي تبذلها المديرية العامة للأمن الوطني في سبيل الحفاظ على ذاكرة الأمة؛ من خلال تسجيل وقفاتها عند كل مناسبة وطنية؛ وكذلك المواضيع التاريخية التي تطرحها للمناقشة في منتدياتها المختلفة"<sup>(2)</sup>.

أما عن إسهام المديرية العامة للأمن الوطني، في الحفاظ على ذاكرة الأمة؛ فذلك من خلال البرامج المسطرة التابعة لها على مدار السنة (ندوات-زيارات ميدانية-معارض للصور-تكريمات، أبواب مفتوحة... الخ)، وغيرها من الفعاليات، أو من خلال مرافقتها كقطاع في إحياء مختلف التظاهرات الوطنية والتاريخية<sup>(3)</sup>.

وسجلت سمة "دعم الفعل الثقافي وتقدير أهله" أضعف التكرارات والنسب المثوية، حيث حازت على 08 تكرارات ونسبة قدرت 08.88%، فقد ظهر اهتمام المديرية العامة للأمن الوطني بهذه الفئة من المبدعين في الحقل الثقافي، إذ نجدها تؤدي واجب عيادة الفنان المريض "محمد حزيم" بمناسبة اليوم الوطني للفنان المصادف لـ08 جوان 2015، بادرت شرطة سيدي بلعباس بزيارة الفنان الفكاهي "حزيم محمد"، وهي مبادرة أثلجت صدر أحد مبدعي الحصة الفكاهية "بلا حدود"، وأدخلت عليه الشعور بالسعادة والفخر، والذي لم يفاجأ برؤية أصحاب البدلة الزرقاء يهتفون بهذه المناسبة، ويرفعوا إليه أسمى عبارات التقدير لما قدمه ويقدمه للمجال الفني، اعتبارا أن الشرطة الجزائرية دأبت على مثل

(1) - محمد حسن زغيدي: "الشرطة تولي اهتماما متميزا بالعلم"، مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 57.

(2) - خلية الاتصال والصحافة: "إشادة واسعة بمجهودات الشرطة في الحفاظ على ذاكرة الأمة" مجلة الشرطة، ع125، نوفمبر 2014، ص 20.

(3) - خلية الاتصال والصحافة: "الذكرى الـ60 لعيد الثورة التحريرية المجيدة، محطة فارقة في المسيرة التاريخية للشعب الجزائري" مجلة الشرطة، ع125، المرجع نفسه، ص 24، 28.

هذه المبادرات القيمة والمهادفة<sup>(1)</sup>.

وخصصت صفحة كاملة لأداء واجب العزاء للأسرة الفنية، جمعت فيها كل أسماء الفنانين والمبدعين الذي فقدتهم الساحة الفنية خلال سنة 2015، عبرت فيها المديرية العامة للأمن الوطني ببالغ الحزن والأسى تلقيها نبأ وفاة المخرج السينمائي المرحوم "بن عمر بختي" يوم 03 جوان 2015، تاركا وراءه إرثا سينمائيا ثقافيا وتاريخيا مهما.

وقدمت تعازيها الحارة للأسرة الفنية على فقدان المجاهد والمخرج السينمائي القدير "عمار العسكري" يوم 01 ماي 2015، وكذلك عزتها في فقدان الممثل القدير "سيد علي كويرات" يوم 05 أبريل 2015، والكاتب المسرحي والناقد "صالح لمباركية" يوم 03 أبريل 2015، وختمت تعازيها بنعي الفنانة "فتيحة بربار" التي وافاها الأجل يوم 16 جانفي 2015.

هؤلاء وآخرون من أبناء الجزائر كان لهم مع المديرية العامة للأمن الوطني، علاقات شراكة وتعاون مباشرة أو غير مباشرة، هدفها خدمة المصلحة الوطنية<sup>(2)</sup>.

فعلى قائد الشرطة أن يخلق ويدعم ويحتدي بالثقافة التي تعزز الانفتاح، وتضمن العدالة الداخلية والخارجية، وتعزز وتكافئ السلوك الأخلاقي، وتضع الأساس الذي يدعو إلى تكليف الخدمات عالية الجودة للعامة، وتحقيق ذلك، سيعزز القائد من السلوك المرغوب فيه في جميع أنحاء الدائرة الشرطة، بما يتفق مع القيم الأساسية والمبادئ التوجيهية<sup>(3)</sup>.

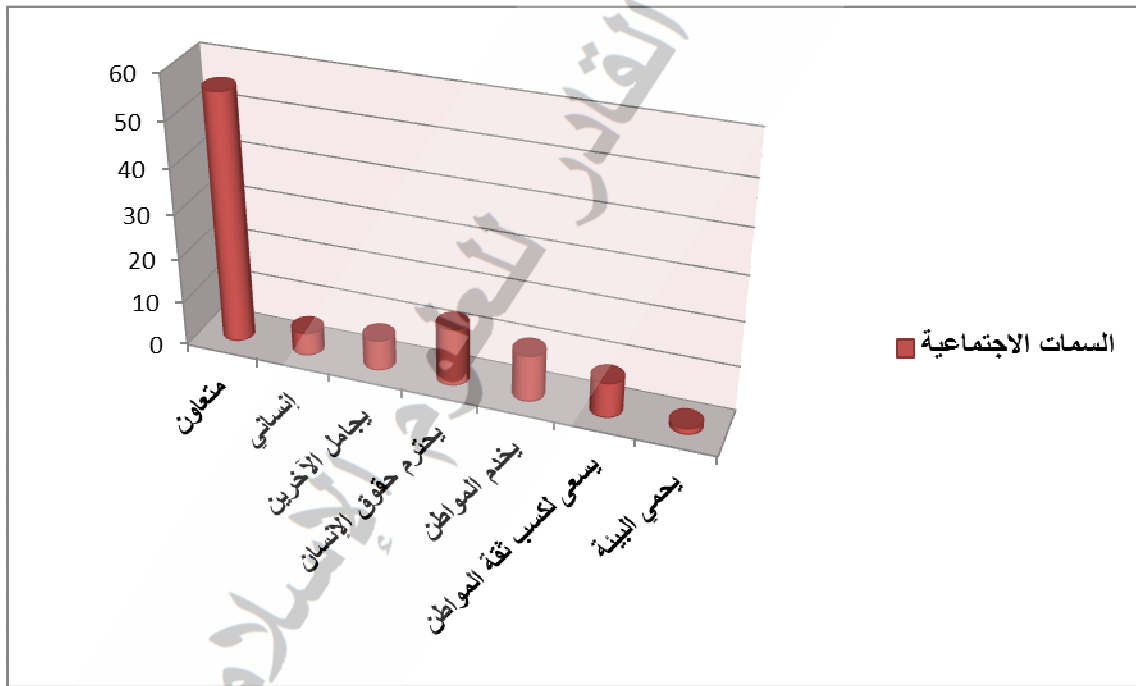
(1) -خلية الاتصال والصحافة: "بمناسبة اليوم الوطني للفنان 08 جوان 2015-شرطة سيدي بلعباس تزور الفنان الفكاهي محمد حزييم"، مجلة الشرطة، ع127، مرجع سابق، ص 156.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "المديرية العامة للأمن الوطني تعزي الأسرة الفنية"، مجلة الشرطة، ع127، مرجع سابق، ص 158.

(3) -مدوح عبد الحميد عبد المطلب: إستراتيجية بناء الثقة بين الشرطة والمجتمع، مرجع سابق، ص 32.

جدول رقم (43) يمثل أنواع السمات الاجتماعية لرجل الأمن في مجلة الشرطة

السمات الاجتماعية		الفئة
النسبة المئوية %	التكرار	
55.62	585	متعاون
05.13	54	إنساني
06.84	72	يجامل الآخرين ويقدر جهودهم
12.92	136	يحترم حقوق الإنسان
10.36	109	يخدم المواطن ويتكفل بانشغالاته
07.80	82	يسعى لكسب ثقة المواطن
01.33	14	يحمي البيئة
%100	1052	المجموع



يبين الجدول أعلاه الممثل لفئة "السمات الاجتماعية" أن سمة "متعاون" حازت على أكثر من نصف عدد التكرارات والمقدر بـ 585 تكرارا من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 1052 تكرارا وبنسبة قدرت بـ 55.62%، نجد سمة "التعاون" واردة بصفة مكثفة في مضمون الأعداد التي أخضعت للتحليل، وذلك بعرضها لرجل الأمن الجزائري على اختلاف صفته ورتبته أنه متعاون مع المؤسسات والهيئات والأشخاص على المستوى الوطني والإقليمي والدولي، يدعمه -على المستوى الدولي- تصريح السيد "كلود بالان" المدير العام للشرطة الفرنسية الذي أكد أن التعاون بين شرطة البلدين تميزه الثقة،

ويحقق تقدما جوهريا في كل مناسبة؛ مؤكدا أن الشرطة الفرنسية تتعاون مع الشرطة الجزائرية بشكل فعال، منوها بالدور الذي يقوم به السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني في دفع مجال تعزيز وتطوير التعاون بين شرطة البلدين<sup>(1)</sup>.

كما أكد السيد اللواء "عبد الغني هامل" المدير العام للأمن الوطني في لقائه مع وفد ممثل للشرطة الرواندية أن هذا اللقاء يعتبر فرصة لتعزيز مجالات التعاون بين أجهزة الشرطة في بلدان القارة الإفريقية، وذلك تجسيدا للتوصيات والقرارات التي انبثقت عن فعاليات الدورة الـ 22 للندوة الإفريقية للمنظمة الدولية للشرطة الجنائية "انتربول" التي احتضنتها مدينة وهران في شهر سبتمبر 2013<sup>(2)</sup>.

و"جدد السيد اللواء "عبد الغني هامل" في رسالة لمصالح الشرطة؛ تأكيده على ضرورة تعزيز التعاون العربي، ومضاعفة الجهود وإشراك كل الفعاليات في مكافحتها، بدءا بالمواطن والمجتمع المدني والإعلام... ذلك لا يتأتى إلا بمد جسور التعاون بين الشرطي والمواطن وبترسخ الثقة بينهما، واحترام حقوق الإنسان وكرامته خلال ممارسة العمل الشرطي وتنفيذ القانون<sup>(3)</sup>.

ففي مجال مكافحة الجريمة-على سبيل المثال- فإن للمواطنين أدوارا غاية في الأهمية وتدخل هذه الأدوار ضمن إطار التنسيق وتقديم يد العون لمساعدة أجهزة الشرطة، وأجهزة التحقيق والادعاء والقضاء، إذ يقع عبء اكتشاف نسبة كبيرة من الجرائم على عاتق المواطن، وتعد مسؤولية وواجب المواطن الإبلاغ عن الجريمة؛ من الأدوار التي عادة ما يترك أمر القيام بها لشعور الفرد بالمسؤولية الاجتماعية وواجب المواطنة<sup>(4)</sup>.

مع أن الشرطة من جانب آخر تشكو من أن الكثير من المواطنين لديهم بعض التحفظات تجاه الشرطة، أو يعتقدون أن حفظ الأمن هو مسؤولية جهاز الشرطة وحده، لذلك تشير إلى نوع من العزوف والإحجام عن المساعدة من قبل الجمهور.

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "السيد كلود بالان المدير العام للشرطة الفرنسية: "التعاون بين شرطة البلدين تميزه الثقة ويحقق تقدما جوهريا"، مجلة الشرطة، ع121، مرجع سابق، ص 10.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "وفد من الشرطة الرواندية يزور المديرية العامة للأمن الوطني" "مجلة الشرطة، ع121، مرجع سابق، ص 25.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "السيد اللواء عبد الغني هامل يجدد التأكيد: المديرية العامة للأمن الوطني ستبدل ما في وسعها لتفعيل التعاون العربي في الميدان" "مجلة الشرطة، ع121، المرجع نفسه، ص 45.

(4) -مصطفى عبد الحميد كاره: التنسيق بين جهود المواطنين باختلاف مهنتهم في مجال مكافحة الجريمة والوقاية منها، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 1993، ص 156.

ولكن أيا كان الأمر فإن التعاون بين الشرطة والجمهور أمر يفرض نفسه لحسن استتباب الأمن واطمئنان المواطن، ولا يمكن للشرطة أن تستغني عن التعاون مع الجمهور بأي شكل من أشكال التعاون، لذلك عليها أن تسعى لخلق علاقة إيجابية مع المواطنين؛ لتحقيق الأهداف الأمنية؛ وأن تنطلق من مفهوم أنها مهما أوتيت من إمكانيات فلن تستطيع القيام بواجبها بدون التعاون مع الجمهور<sup>(1)</sup>.

إضافة إلى التعاون المنشود دائما مع المؤسسات الإعلامية، لأن المجالات التي يتم فيها التعاون بين أجهزة الأمن وأجهزة الإعلام عديدة يصعب حصرها، بل ليس من المصلحة التفكير في وضع إطار محدد لها؛ لأن عدم التحديد يساعد على المرونة، وعلى استيعاب كل المجالات التي يمكن أن تستجد أو تطرأ، ولكن المهم هو إقرار مبدأ التعاون والتنسيق؛ الذي تحكمه المصلحة العليا للوطن، وليس عيبا أن يقال بأن أجهزة الإعلام تتعاون مع أجهزة الأمن، ولم يعد مقبولا أن يكون التعاون مع الأمن في سبيل تحقيق المصلحة العليا للوطن وأمنه واستقراره؛ أمرا مستنكرا بل إنه أمر واجب<sup>(2)</sup>.

تليها سمة "يحترم حقوق الإنسان" ب136 تكرارا ونسبة قدرت ب 12.92%، إن ارتباط الشرطة بحقوق الإنسان هو ارتباط ضمير ودين وقانون، ذلك أن الشرطة هي حلقة الاتصال المباشر بين السلطة التنفيذية والإنسان، حيث توضع حقوقه الإنسانية موضع الاختبار، فإما احترام وإما إهدار، ومن هنا كانت أهمية تفهم رجل الشرطة لحقوق الإنسان ومعرفة بها، إذ هو مدخل السلطة في احترام هذه الحقوق أو إهدارها، عندما يكون الإنسان وديعة لديه أثناء ممارسة عمله في التوقيف والقبض والاحتجاز والسجن، وما يتخلل ذلك كله من أسلوب المعاملة الإنسانية أو اللاإنسانية، التي يسأل عنها رجل الشرطة بصفة مباشرة، ثم تسأل عنها الدولة مسؤولة المتبوع عن التابع<sup>(3)</sup>.

فأول اتصال لأفراد الجمهور بالشرطة يتم عادة عبر قاعة الاستقبال؛ التي تشكل نقطة العبور اللازمة لكل صاحب حاجة أو مُراجع، ومن ثم فإن دورها حاسم في رسم الصورة التي تعطيها مصالح الشرطة عن نفسها، والاتصال الرفيع بين موظف الشرطة والجمهور يتوقف إلى حد كبير على مدى مراعاة المبادئ الأساسية للباقة والأدب (نبذ الكلام المستهلك-عدم التعجرف في المحاطبة...الخ)، ويمكن

(1) -عباس أبو شامة: أساليب العمل الشرطي المجتمعي، أعمال الندوة العلمية "الشرطة المجتمعية"، دمشق 24-25 أبريل 2000، ط1، 2001، ص 10.

(2) -علي محمد شمو: "مجالات التعاون بين الأجهزة الأمنية والإعلامية في مكافحة الجريمة والانحراف"، دراسة في كتاب: الإعلام والأمن، مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2006، ص 69.

(3) -الشافعي محمد أحمد بشير: "دور الشرطة وحقوق الإنسان في ضوء الاتفاقيات الدولية (الإقليمية والعالمية)"، دراسة في كتاب: الشرطة وحقوق الإنسان، مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2001، ص 105.

إبداء الاحترام للجمهور ب:

- معاملته بتأدب ولباقة وتقدير، في جميع الأحوال
- أخذ موقف الحياد وعدم محاباة أي طرف في النزاعات الخاصة
- الالتزام على الدوام بالهدوء والاتزان وضبط النفس
- نبذ كل سلوك أو موقف مناوئ مستفز أو ممقوت<sup>(1)</sup>.

وجاء في "مدونة قواعد سلوك رجل الأمن العربي" في المادة 09 وتحت عنوان احترام حقوق الإنسان: "يحترم رجال الأمن أثناء قيامهم بواجباتهم، الكرامة الإنسانية ويحفظونها، ويحافظون على حقوق الإنسان لكل الأشخاص، ويوطدونها وفقا لما هو منصوص عليه في الشريعة الإسلامية، وفي الدستور والأنظمة الأساسية والقوانين الوطنية لكل الدول الأعضاء، وكذلك الاتفاقيات ذات الصلة بحقوق الإنسان، والعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، وإعلان حماية جميع الأشخاص من التعرض للتعذيب وغيره من ضروب وأشكال المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة، وإعلان الأمم المتحدة للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري والمعاقبة عليها، واتفاقية منع جريمة إبادة الأجناس وقمعها، والقواعد النموذجية الدنيا لمعاملة السجناء واتفاقية فيينا للعلاقات القنصلية<sup>(2)</sup>.

وبين عميد الشرطة "غادي بغداد" من مدرسة الشرطة بسيدي بلعباس أن ارتباط الشرطة بحقوق الإنسان هو ارتباط ضمير ودين وقانون، ذلك أن الشرطة هي حلقة الاتصال المباشر بين السلطة التنفيذية والإنسان، حيث توضع حقوقه الإنسانية موضع الاختبار، فإما احترامها أو إهدارها، عندما يكون الإنسان وديعة لديه أثناء ممارسة عمله في التوقيف، والقبض والاحتجاز، وما يتخلل ذلك كله من أسلوب المعاملة الإنسانية واللاإنسانية، التي يسأل عنها رجل الأمن كما تسأل عنها الدولة، ومن أجل ذلك كان ارتباط الشرطة بحقوق الإنسان ارتباط ضمير أولا قبل كل شيء إذ يسأل رجل الشرطة عن تصرفه أمام ضمير كإنسان، ثم أمام الله سبحانه وتعالى، إن كان مؤمنا بأوامره عن تكريم الإنسان ومعاملته بالعدل والإنصاف ثم أمام القانون، على تفصيل بين القانون الوطني والقانون الدولي لحقوق الإنسان<sup>(3)</sup>.

وجاءت بعدها سمة "يخدم المواطن ويتكفل بانشغالاته" حيث سجلت 109 تكرارا ونسبة قدرت

(1) - مجلة الشرطة المغربية: "أخلاقيات المهنة الشرطة في العلاقة مع الجمهور"، مجلة الشرطة، ع14، مارس 2006، ص 55.

(2) - خلية الاتصال والصحافة: "قراءة في مدونة قواعد سلوك رجل الأمن العربي"، مجلة الشرطة، ع93، ديسمبر 2009، ص 18.

(3) - خلية الاتصال والصحافة: "قراءة في مدونة قواعد سلوك رجل الأمن العربي"، مجلة الشرطة، ع93، (المرجع نفسه) ص 18.



ب10.36%، إذ تعتبر مهام رجل الأمن من المهام الاجتماعية التي تتعلق بمناحي الحياة وبكل ما يحتويه من أحداث مفرحة أو محزنة، وترتبط بمشاعر الناس وانفعالاتهم وتصرفاتهم، فالأعمال والمهام الأمنية هي ذات طبيعة وسطية ومشتركة بين مفاهيم عسكرية وقانونية حازمة وشديدة ومفاهيم اجتماعية إنسانية، ترتبط وتتعامل مع المواطنين في حياتهم اليومية وتعمل من خلال قيم المجتمع وأعرافه، لكون ظاهرة الأمن أصلاً من الظواهر الاجتماعية فإن الطابع الاجتماعي يغلب على مهام الأجهزة الأمنية، وهي بذلك أجهزة اجتماعية خدمية يتم تقويم كفاءتها بمدى رضا المجتمع عن خدماتها، وهذا هو المفهوم الحديث لأجهزة الأمن وهو ما يسمى " بالشرطة المجتمعية" والتي تعتمد على العلاقات الإنسانية والاجتماعية، وعلى المهارات السلوكية للعاملين فيها لتحقيق أهدافهم ولتحقيق هذا المفهوم الحديث (1).

فقد أدركت الشرطة أنها لن تكون مقبولة كلياً وهي تنفذ القوانين والأنظمة؛ التي تتعارض مع بعض مصالح المواطنين، ولكن الصورة تتغير إذا دخلت الشرطة ساحات أخرى عبر الساحة التقليدية التي تؤدي فيها واجبها، لذلك رأت الشرطة أن تلج ساحات اجتماعية تقربها من الجمهور الذي تعمل على أمنه وطمأنينته، فأصبحت تقدم بعض الخدمات الاجتماعية التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالجمهور، وتعطي انطباعاً طيباً عن عملها في الوسط الاجتماعي مثل: أعمال النجدة، حماية الآداب، حماية الأحداث من الانحراف، وأعمال إنسانية أخرى (2).

وعلى مستوى آخر فإن الجمهور سيقدر لا محالة بعض الأعمال البسيطة التي يقوم بها الشرطي خلال ممارسته لمهامه اليومية (مساعدة شخص متقدم في السن أو شخص ضريب أو طفل صغير لعبور الطريق... الخ، ويمكن إظهار الاستعداد لخدمة الجمهور بتقديم المساعدة أو التدخل في أي وقت، داخل ساعات العمل أو خارجها، في حالة المساس بالأشخاص والأموال، أو بصورة عامة كلما كان الفرد في وضعية صعبة، والإصغاء إلى أقوال الناس والاستعداد لخدمتهم، وذلك بتقديم الحلول وإعطاء الأجوبة اللازمة، وأعباء العمل قد تؤثر على مدى استعداد موظفي الشرطة للتفرغ لخدمة الجمهور، ويتعذر التدخل أو الاستجابة الفورية لبعض الطلبات، في هذه الحالة يجب إعلام المراجعين بسبب تأخرهم عن التدخل السريع (3).

(1) -خالد سعود البشر: "رجل الأمن والعمل الاجتماعي"، مجلة الأمن والحياة، السنة 27، ع 307، ص 62.

(2) -عباس أبو شامة: شرطة المجتمع، مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 1999، ص

13-14.

(3) -المجلة المغربية: مرجع سابق، ص 55.

وتلتها سمة "يسعى لكسب ثقة المواطن" بـ 82 تكرارا ونسبة قدرت بـ 07.80%، فمهما بلغت إمكانيات أي جهاز أمني على الصعيدين المادي والبشري، ومهما بلغت القدرات الذهنية لدى القائمين عليه، سوف يلقى صعوبات في أن ينهض بأعباء الرسالة الملقاة على عاتقه، بالشكل الأمثل دون أن تربطه علاقة وطيدة بالجمهور، وفي الواقع العملي أثبتت التجارب اليومية أن المواطن الواعي يستطيع أن يسهم في تحقيق أهداف الشرطة، ويساعدها على توفير كثير من الجهود والنفقات في مجال العمل الأمني<sup>(1)</sup>.

وجاء في مدونة قواعد سلوك رجل الأمن العربي في المادة 70 والمتعلقة بالعلاقة مع الجمهور ما يأتي: "يقيم رجال الأمن أفضل العلاقات مع الجمهور ومؤسسات المجتمع المدني، لكسب الثقة بهم والتعاون معهم في أداء واجباتهم بأعلى مستوى من الفاعلية"<sup>(2)</sup>.

ورجل الأمن مواطن وإنسان تتأثر علاقته بالمواطنين في المجتمع وفق إطار أخلاقي واجتماعي تنعكس فيها مصلحة الجماعة، ومن هذا المنطلق فإن رجل الأمن يدرك أنه في خدمة الشعب، وأن واجبه هو توفير الأمن والحماية للمواطنين جميعا، أما إذا نسي رجل الأمن دوره الإنساني، ورأى لنفسه مكانا فوق الناس وجفاهم بخلقه، وطغى عليهم بمعاملته وقسوته، أصبح في عيون الناس سوط عذاب وأداة نقمة وظلم وتنكيل، وأحجموا عن التعامل معه وفقدوا الثقة به<sup>(3)</sup>.

وقد شدد السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني أمام إطارات أمن ولاية قسنطينة؛ على وجوب التصدي لكافة أشكال الإجرام والسهر على ترقية الخدمات الأمنية، والجوارية التي من شأنها توطيد أواصر الثقة والشراكة بين المواطن وشرطته<sup>(4)</sup>.

وجاءت سمة "يجامل الآخرين ويقدر جهودهم" في المرتبة الموالية بـ 72 تكرارا ونسبة قدرت بـ 06.84%، فبناء على نظرية أن منع الجريمة، والتطبيق الفعال للقانون لا يمكن تحقيقهما بدون

(1) -محمد يوسف محمد الأبشيهي: "بناء الاتصال الشخصي والجماهيري في الإعلام الأمني"، مرجع سابق، ص 717.

(2) -المديرية العامة للأمن العام اللبنانية: "قواعد سلوك رجل الأمن العربي"، مجلة الأمن، نوفمبر 2008، السنة 17، ع 202، مرجع سابق، ص 74.

(3) -محمد بن عوض القحطاني: "البعد الإنساني في ممارسة السلطة عند رجل الأمن" -دراسة تطبيقية على العاملين بحرس الحدود بالرياض، ماجستير غير منشورة، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، المعهد العالي للعلوم الأمنية، قسم العلوم الشرطية، الرياض، 1994، ص 58.

(4) -خلية الاتصال والصحافة: "حسن معاملة المواطن وحقوق الإنسان خط أحمر لا يمكن تجاوزه"، مجلة الشرطة، ع 118، مرجع سابق، ص 12.

مساندة وتعاون فعال من قبل الجمهور، قامت إدارات الشرطة في كثير من بلدان العالم بمحاولة تشجيع هذا التعاون عن طريق برامج متنوعة بمجال العلاقات الاجتماعية، وقد اعتمدت في ذلك على عدة أسس ومراكز من أبرزها:

- أن علاقة الشرطة بالجمهور هي العلاقة بين أعضاء قوة الشرطة وبين الجمهور ككل وتشمل علاقات إنسانية، وصحفية وعامة، ويعتمد كون هذه العلاقات سيئة أو تتميز بعدم المبالاة أو جيدة على اتجاهات وأفعال وسلوك كل عضو من قوة الشرطة على المستوى الفردي أو الجماعي.

- إن العلاقة بين الشرطة والجمهور هي المحصلة الإجمالية لأساليب عديدة ومتنوعة يمكن من خلالها تأكيد أن رجل الشرطة هو جزء من المجتمعات التي يقوم على خدمتها وليس منعزلاً عنها<sup>(1)</sup>.

فالمديرية العامة للأمن الوطني دأبت في كل عام على تقدير جهود الكثير من القطاعات والأفراد، والذين يحضون بالتكريم والتشجيع من طرف القيادات العليا للأمن الوطني، كالإعلاميين، والرياضيين والفنانين، الطلبة المتفوقين من أبناء أعضاء السلك الأمني.

ثم ظهرت سمة "إنساني" بـ 54 تكراراً ونسبة قدرت بـ 05.13%، ف"هنالك مجال واسع للخدمات الاجتماعية والإنسانية التي يمكن أن تقوم بها الشرطة خدمة للمواطنين، كما يمكن أن يكون لها دور في المجالات الخيرية المتعددة، ويمكن كذلك تدخلها في حالة الكوارث والنكبات، ليس بالمواساة فقط، ولكن بالإسعاف وتقديم الخدمات والعون"<sup>(2)</sup>.

وقد بين السيد اللواء عبد الغني هامل قائلاً: "أعطينا أوامر صارمة لقوات الأمن الوطني بتغيير عقيدة التعامل مع مختلف الاحتجاجات بنظرة أكثر حضارية وإنسانية؛ حفاظاً على كرامة المواطنين والتفكير بكل النصوص القانونية..."<sup>(3)</sup>.

ونظمت المديرية العامة للأمن الوطني بداية من 30 مارس 2014، حملة للتبرع بالدم بالتعاون مع وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، والفدرالية الوطنية للتبرع بالدم، وذلك في مقرات الشرطة على مستوى القطر الوطني، وشهدت الحملة إقبالا كبيرا من قبل أفراد الشرطة؛ الذين دأبوا سنويا على

(1) - محمد خليفة المعلا: "مسألة العلاقة بين الشرطة والجمهور بدولة الإمارات العربية المتحدة"، شرطة الشارقة، مركز البحوث والدراسات، سلسلة إصدارات المركز، ع 56، 1999، ص ص 6-7.

(2) - عباس أبو شامة: شرطة المجتمع، مرجع سابق، ص 15.

(3) - خلية الاتصال والصحافة: "اللواء هامل في حوار للبلاد: تعامل الشرطة مع احتجاجات الجنوب كان حضارياً"، مجلة الشرطة، ع 118، مرجع سابق، ص 34، 41.

المشاركة في مثل هذه الفعاليات الإنسانية.

وفي بيان لوسائل الإعلام الوطنية؛ أكد العميد أول للشرطة "جيلالي بودالية"، مدير الإعلام والعلاقات، العامة بالمديرية العامة للأمن الوطني أن المساهمة في هذه الحملة التي دامت أسبوعاً كاملاً؛ تعتبر واجباً إنسانياً ووطنياً، يجب أن تقوم به كل شرائح المجتمع في سبيل إنقاذ، وتلبية نداء المحتاجين للدم<sup>(1)</sup>.

ومن السمات الحميدة لدى قوات الشرطة فضلاً عن مهامها النبيلة، هي مساعدة المواطن والوقوف إلى جنبه وقت الشدة والمحن، من هذا المنطلق نظمت شرطة الشلف وقفة تضامنية بالتنسيق مع مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن، لفائدة عائلات معوزة ببلدية "بني بوعتاب" الواقعة بالجنوب الغربي للولاية، كما استفاد تلاميذ المؤسسات التربوية في الطورين الابتدائي والمتوسط، من مآزر ومحافظ وألبسة، علاوة على ذلك رافق القافلة طاقم طبي مكون من طبيب عام، وطبيبة نفسانية لتقديم المساعدة الطبية الضرورية<sup>(2)</sup>.

وسجلت سمة "يحمي البيئة" أضعف تكرار ونسبة مئوية والمقدرة بـ 14 تكرار ونسبة 01.33%، فبمناسبة اليوم العالمي للشجرة المتزامن وتاريخ الـ 21 مارس من كل سنة، وفي إطار تجسيد أمن ولاية تيزي وزو لسياسة المديرية العامة للأمن الوطني إزاء حماية البيئة، من أجل أمن وسلامة المواطن، وتكريسها منها لشعار "الأمن الوطني صديق البيئة" تم تنظيم حملة تشجير واسعة وفرت لها كل الدعائم والوسائل البشرية والمادية لإنجاحها<sup>(3)</sup>.

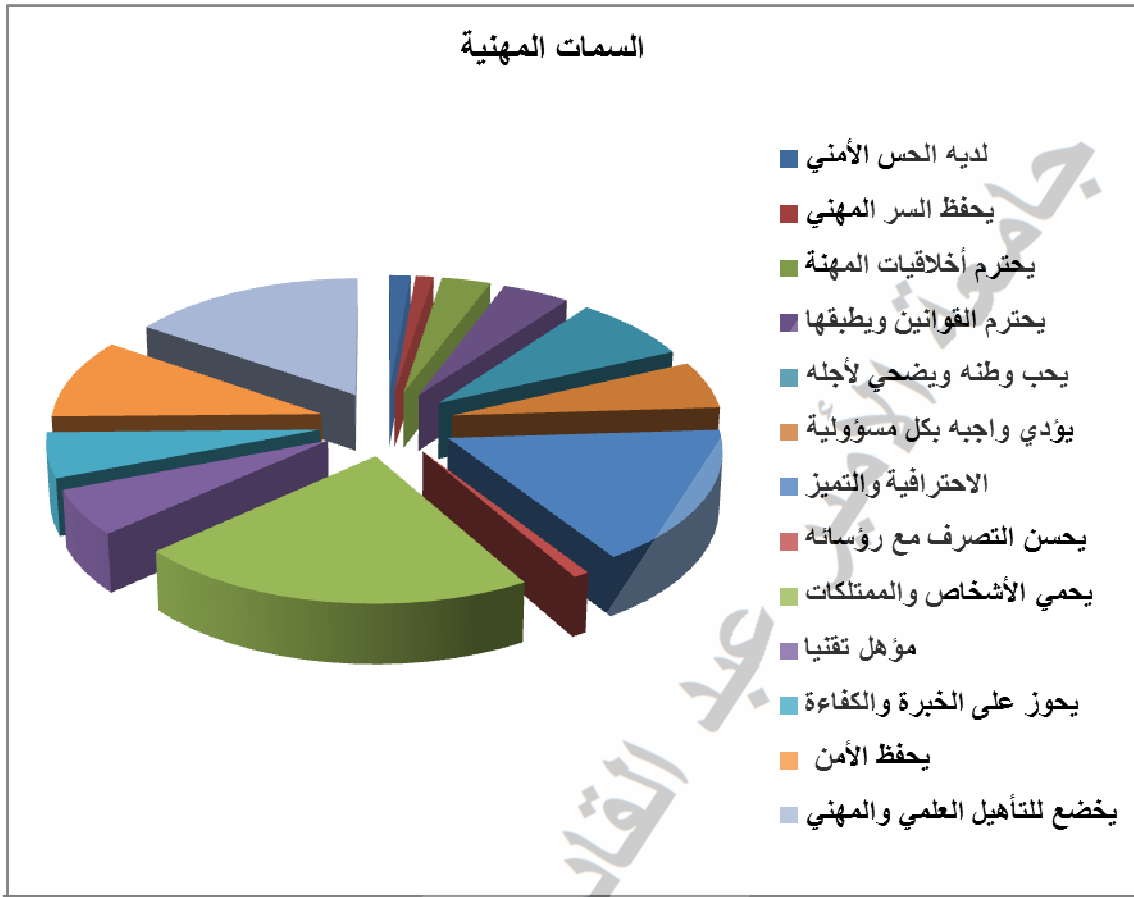
(1) -خلية الاتصال والصحافة: "المديرية العامة للأمن الوطني تنظم حملة للتبرع بالدم عبر كافة مقرات الشرطة"، مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 97.

(2) -خلية الاتصال والصحافة: "شرطة الشلف في وقفة تضامنية إنسانية" مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 98.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "اليوم العالمي للشجرة: شرطة تيزي وزو تغرس 2000 شجرة"، مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 58.

جدول رقم (44) يمثل أنواع السمات المهنية لرجل الأمن في مجلة الشرطة

السمات المهنية		الفئة	عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار		
01.39	16	لديه الحس الأمني	
01.16	13	يحفظ السر المهني	
03.22	37	يحترم أخلاقيات المهنة	
04.45	51	يحترم القوانين ويطبقها	
07.94	91	يحب وطنه ويضحي لأجله	
05.84	67	يؤدي واجبه بكل مسؤولية	
16.75	192	الاحترافية والتميز	
0.87	10	يحسن التصرف مع رؤسائه ومرؤوسيه	
21.83	250	يحمي الأشخاص والممتلكات	
05.67	65	مؤهل تقنيا	
05.58	64	يحوز على الخبرة والكفاءة	
09.86	113	يحفظ الأمن والنظام العام	
15.44	177	ينخضع للتأهيل العلمي والمهني المستمر	
%100	1146	المجموع	



تبين نتائج الجدول السابق الممثلة "للسمات المهنية" لرجل الأمن أن سمة "يحمي الأشخاص والممتلكات" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 250 من ضمن مجموع التكرارات الكلي والمقدر بـ 1146 تكرارا ونسبة تقدر بـ 21.83%، وذلك لأن جهاز الأمن في المجتمع هدفه الأول هو حماية الأشخاص والممتلكات كما بينه "ميثاق خدمة المواطن" الذي يبين أن المديرية العامة للأمن الوطني؛ جهاز مكلف بمهام أمن الأشخاص والممتلكات، وحفظ النظام العام في ظل احترام قوانين الجمهورية، ومبادئ حقوق الإنسان، ومن بين واجبات الشرطي التي يحددها هذا الميثاق:

-تعهد بالحفاظ على أمن المواطن وحماية الممتلكات<sup>(1)</sup>.

وجاءت سمة "الاحترافية والتميز" في المرتبة الثانية بـ 192 تكرارا ونسبة 16.75%، حيث نظمت مصالح أمن ولاية تمنراست، بجاية، تلمسان، جيجل، برامج إعلامية ثرية بالتنسيق مع المتحف المركزي للشرطة... كما كانت سائحة للزوار للتعرف عن قرب على مراحل تطور الشرطة الجزائرية، حيث أبدوا ارتياحهم وإعجابهم بالمستوى الذي بلغته الشرطة الجزائرية، بعدما وقفوا على

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "ميثاق خدمة المواطن" مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 22.

الوسائل الحديثة المستعملة من طرف قوات الشرطة خاصة في مجال الشرطة العلمية، والسلامة المرورية، بحيث أصبحت نموذجاً يقتدى به في العمل الشرطي الاحترافي<sup>(1)</sup>.

كما حاز مراقب الشرطة "جيلالي بودالية" على جائزة "رجل الأمن المتميز": "في ضوء انعقاد المؤتمر الـ 39 لقادة الشرطة والأمن العرب بتونس يوم 09 و10 ديسمبر 2015، تقلد مراقب الشرطة "جيلالي بودالية" جائزة رجل الأمن المتميز سنة 2015 حيث تم اختياره من طرف الأمانة العامة لمجلس وزراء الداخلية العرب، وذلك تقديراً لجهوده المتميزة في المجال الأمني... كما يضاف هذا الإنجاز إلى قائمة الإنجازات العملاقة؛ التي أصبحت تزخر بها الشرطة الجزائرية على المستويات كافة مرسخة بذلك مفهوم الجودة والتميز<sup>(2)</sup>.

وثنى معالي وزير الدولة وزير الداخلية والجماعات المحلية "الطيب بلعيز" احترافية أسلاك الأمن قائلا: "إن أسلاك الأمن بجميع صفاتها، وأفرادها تعاملت بصفة عالية من الاحترافية المهنية مع جميع أعمال الشعب والمظاهرات أو المسيرات التي شهدتها بعض المدن"<sup>(3)</sup>.

تلته سمة "الخضوع للتأهيل العلمي والمهني المستمر" بـ 177 تكرارا ونسبة 15.44%، فالقيادة العامة للأمن الوطني "تولي عناية بالغة الأهمية للتدريب والتكوين المتواصل، وهو النهج الذي يضمن نجاح تأهيل المورد البشري، ويعدده أحسن إعداد لأداء واجبه الوطني"<sup>(4)</sup>.

هذا الأمر الخاص بالتكوين تضبطه المواد التنظيمية 55، 56، 57 من المرسوم التنفيذي رقم 10-322، المؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق لـ 22 ديسمبر 2010، حيث جاءت المواد كالتالي:

المادة 55 : تنظم إدارة الأمن الوطني بصفة مستمرة لفائدة موظفي الشرطة دورات التكوين، وتحسين المستوى، وتجديد المعلومات بغرض تحيين معارفهم وتحسين مهاراتهم وترقيتهم المهنية، وتأهيلهم لمهام جديدة.

يتعين على موظفي الشرطة المشاركة بمتابعة في دورات التكوين التي عينوا من أجلها.

المادة 56 : يتم تكوين موظفي الشرطة:

- (1) - خلية الاتصال والصحافة: "الشرطة الجزائرية مثال يحتذى به في الاحترافية" مجلة الشرطة، ع129، مرجع سابق، ص 164.
- (2) - خلية الاتصال والصحافة: "رجال أهدوا التميز للشرطة الجزائرية" مجلة الشرطة، ع129، المرجع نفسه، ص ص 70-71.
- (3) - خلية الاتصال والصحافة: "رجال الشرطة التزام بالقانون واحترافية في الأداء" مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 07.
- (4) - خلية الاتصال والصحافة: "مصالح الأمن تتعزز بـ 1409 مفتشا للشرطة" مجلة الشرطة، ع99، أكتوبر 2011، ص 28.

- إما بمبادرة من الإدارة.

- وإما بطلب من موظف الشرطة، بعد التأكد من توافق ذلك مع حاجة المصلحة.

المادة 57 : تتكفل مؤسسات التكوين التابعة للأمن الوطني، أو أية مؤسسة أخرى مؤهلة لذلك بدورات التكوين المذكورة في المادة 55 أعلاه<sup>(1)</sup>.

بعدها جاءت سمة "يحفظ الأمن والنظام العام" بـ 113 تكرارا ونسبة 09.86%، فالشرطة الجزائرية تقوم بمهمة حفظ الأمن والنظام العام بالمدن الجزائرية الكبرى والمناطق الحضرية، بالإضافة إلى ضمان حماية الأشخاص والممتلكات وكذا التحقيق في الجرائم والقبض على الجناة، كما تؤدي مهام الشرطة الروتينية الأخرى كمرقبة حركة المرور، وقد تم تصنيف الشرطة الجزائرية في المرتبة الخامسة عالمياً من قبل الأنتربول كأحسن شرطة، والسادسة عالمياً من حيث عدد الأفراد مقارنة بعدد السكان من قبل وكالة "بلومبرغ" الأمريكية<sup>(2)</sup>.

ثم سجلت سمة "يحب وطنه ويضحى لأجله"، 91 تكرارا ونسبة قدرت بـ 07.94%،

ففي إطار اهتمام قيادة الأمن الوطني، وتقديرها لروح التضحية ونكران الذات التي يتحلى بها عناصر الشرطة خلال أدائهم لمهامهم النبيلة، زار وفد من المديرية العامة للأمن الوطني عون الشرطة بلفاضل عمر المتماثل للشفاء بمصلحة طب العيون بالمستشفى الجامعي مصطفى باشا، الذي تعرض إلى إصابة خلال أداء مهامه بولاية غرداية<sup>(3)</sup>.

وتقاربت تكرارات السمات " يؤدي واجبه بكل مسؤولية " و"مؤهل تقنيا" و"يجوز على الخبرة والكفاءة" بـ 67 تكرارا ونسبة 05.84% للأولى، و 65 تكرارا ونسبة 05.67% للثانية، و 64 تكرارا ونسبة 05.58% للثالثة.

فقد ثمن السيد اللواء مدير الأمن الوطني العمل الدؤوب، وروح المسؤولية التي تحلى بها رجال الشرطة، بانسجامهم دون خلل مع الرؤية الجديدة للقيادة في سياق مهام حفظ واستعادة النظام، وتحمل فريضة الواجب مهما كانت جسيمة، وأن التفاني في العمل سيكون السلوك الحاسم في تثبيت سلطة

(1) -الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 78، المرسوم التنفيذي رقم 10-322، مؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق ل 22 ديسمبر 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المتمين للأسلاك الخاصة بالأمن، المواد 55، 56، 57، ص 08.

(2) -الموسوعة العالمية ويكيبيديا: "شرطة الجزائر"، شرطة\_الجزائر/ www.wikipedia.org/wiki، مرجع سابق.

(3) -خلفية الاتصال والصحافة: "وفد من الأمن الوطني يزور موظف شرطة بالمستشفى الجامعي مصطفى باشا" مجلة الشرطة، ع 123، مرجع سابق، ص 97.



القانون<sup>(1)</sup>.

"ومسؤولية رجل الأمن تفرض عليه أن لا يحتجب عن الناس، وأن يكون عند سمعهم وبصرهم، يجب استغاثتهم، ويسمع شكواهم، ويبصر همومهم، ويطلع على معاناتهم، فهو أذن خير، وعين رحمة، ويد أمانة، ترى فيهم الدولة قضايا الناس، ويرى الناس بهم رعاية الدولة، واستقامتها وحرصها عليهم"<sup>(2)</sup>.

ذلك أن أهم صفات ضابط الشرطة والقائد الناجح؛ أن يكون قادراً على تحمل مسؤوليات عمله بما تتضمنه من مشكلات وعوائق يومية؛ تنتظر الحل وتنتظر القرار المناسب، وبالتالي لا يمكن لمن يستنجد به الآخرون، ومن ينظر إليه المرؤوسون على أنه المسئول عنهم، وأنه قائدهم المتميز أن يتنصل من مسؤولياته تاركاً المركب بلا ريتان<sup>(3)</sup>.

مع أن هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار، إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقة وموجودة بالفعل، ومن العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر على الأداء الوظيفي، الظروف المادية، درجة الحرارة، الدوريات، (خاصة بالنسبة لشرطة المرور) ... الخ<sup>(4)</sup>.

"فالشعور بالمسؤولية عميق الجذور في النفس الإنسانية، وأن الإنسان ميسر لهذه المسؤولية، سهل عليه ممارستها، ويسعد في إتقانها، وقد طرح الإسلام نظرية أخلاقية فريدة هي أصل الطبيعة الإنسانية، ليفتح باب المغفرة أمام الإنسان، تقوم على افتراض-الضعف-أساساً للطبيعة الإنسانية، ومن تقرير الضعف أساساً للسلوك الإنساني، ولكي لا ينصبّ الناس أنفسهم حججاً بعضهم على بعض، شرع الإسلام مبدأ أخلاقياً عالياً آخر هو حصر المسؤولية الأخلاقية في الفرد نفسه، ليحملها طوعاً واختياراً بعد أن تبين له الحق"<sup>(5)</sup>.

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "استعراض مسيرة سنة من العمل-تحية خاصة لرجل الميدان" مجلة الشرطة، ع99، مرجع سابق، ص 11.

(2) -إبراهيم زيد الكيلاني: القيم الأخلاقية لرجل الأمن بين حقوق الفرد ومصالح المجتمع، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 1988، ص 139.

(3) -هشام طه محمود سليم: "القيادة الناجحة وكيفية اتخاذ القرار في مجال العمل الشرطي"، مركز الإعلام الأمني، مملكة البحرين، 2012، ص 04.

(4) -ناصر بن علي الصامل: "تنمية المهارات القيادية للعاملين وعلاقتها بالأداء الوظيفي في مجلس الشورى السعودي"، مرجع سابق، ص 53.

(5) -عبد الهادي محمود الزبيدي: المسؤولية الإعلامية، دار الفرائس للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015، ص 53.

أما بالنسبة للتأهيل التقني فقد أشاد به المراقب العام-مفتش جهوي للشرطة-مصطفى بن عيني قائلا: "...عمل كبير أنجز، ومكاسب كثيرة تحققت لهذا القطاع، فعلى مستوى التكوين أصبح عالي المستوى، كما أنه تكوين متواصل بجميع التخصصات، الشرطة العلمية، الشرطة القضائية... وأصبحت شرطتنا ذات تجربة في جميع المجالات الشرطية...والشرطة مجهزة بأحدث الوسائل التقنية الحديثة التي تستخدم في العمل الأمني..." (1).

فلا بد من ضرورة استمرار التوسع في استخدام التطبيقات الإلكترونية في مجال التعليم والتدريب، وتشجيع البحث العلمي والتطوير في هذا المجال، وينبغي أن يتاح لكل شخص فرصة لاكتساب المهارات والمعارف اللازمة للاندماج في مجتمع المعلومات والاستفادة منه، وتتطلب هذه العملية تضافر جهود الحكومات، ومنظمات المجتمع المدني، لتدريب الموارد البشرية وتأهيلها، مع أهمية استمراريتها (2).

في حين حازت سمة "يحترم القوانين ويطبقها" على 51 تكرارا ونسبة 04.45%، جاء في المادة الخامسة من مدونة قواعد سلوك رجل الأمن العربي: "يعمل رجال الأمن على تنفيذ القانون وسيادة أحكام التشريعات والأنظمة، وقيمون من أنفسهم مثلا في الانقياد له لحمل الناس على احترامه والامتثال لأحكامه" (3).

وقد عبر عن توفر هذه السمة في رجال الأمن الوطني معالي وزير الدولة وزير الداخلية والجماعات المحلية "الطيب بلعيز" حين قال بأن الدولة قامت بدورها ومصالح الأمن مقيدة بالالتزام بالقانون لأن رجل الأمن هو أول من يجب أن يحترم القانون ويحافظ على كرامة المواطنين (4).

أما الخبرة والكفاءة فتجسد في شخص أحد العمداء الأوائل المتقاعدين الذين أفنوا أعمارهم في مجال الوقاية المرورية، والذي أجرت معه الشرطة حوارا مقتضبا، يمكن أن نلخص مضمونه في ما يأتي:

هو رجل أفنى ربيع عمره في خدمة الوطن والمواطن، وبذل الغالي والنفيس للحفاظ على أمن وسلامة المواطنين، كيف لا، وقد ارتبط اسمه بالسلامة المرورية، التي جعل منها قضيته؛ وناضل من أجلها طيلة

(1) - حوار مع السيد مراقب عام-مفتش جهوي للشرطة-مصطفى بن عيني، في القناة الإذاعية الجزائرية من قسنطينة، بمناسبة العيد الوطني للشرطة الجزائرية، في برنامج "ضيف الصباح"، ليوم الخميس 21/07/2016، على الساعة 08.20 الثامنة وعشرون دقيقة صباحا.

(2) - السعيد مبروك إبراهيم: الاتصال وتداول المعلومات في العالم الرقمي، إمدكو للطباعة والنشر، كفر الشيخ، مصر، ط1، 2012، ص 266 .

(3) - خلية الاتصال والصحافة: "قراءة في مدونة قواعد سلوك رجل الأمن العربي"، مجلة الشرطة، ع93، مرجع سابق، ص 16.

(4) - "رجال الشرطة النزاهة والقانون واحترافية في الأداء" مجلة الشرطة، ع123، مرجع سابق، ص 07.

20 سنة في سبيل دهر إرهاب الطرقات بكل الطرق والوسائل، هذا ما أكسبه خبرة من خلال العمل الميداني وزيارته لـ 48 ولاية، حيث ألقى محاضرات ببعض الولايات في مجال الوقاية المرورية لفائدة إطارات ورتباء وأعاون، وشارك في أغلب الأسابيع الإعلامية التي أقرتها المديرية العامة للأمن الوطني، بتنشيط محاضرات وندوات، وتابع تكويننا في نفس المجال تحت إشراف إطارات فرنسية وألمانية، مما جعله دائم الاحتكاك بموضوع الوقاية المرورية<sup>(1)</sup>.

وسمة "يحترم أخلاقيات المهنة" ظهرت بـ 37 تكرارا ونسبة 03.22%، إذ يعتبر جهاز الشرطة من بين أجهزة الدولة الأكثر أهمية نظرا للمهام الموكلة إليه، والصلاحيات المخولة له في إطارها القانوني، والرامية إلى بسط الأمن والسكينة والطمأنينة بين أفراد المجتمع، حيث أن القيام بهذا العمل يتطلب احترام مبادئ "أخلاقيات المهنة" المتمثلة في حسن السلوك والمعاملة، والعلاقات الاجتماعية والإنسانية، وهي مبادئ رئيسية بالنسبة لمنتسبي الشرطة، لتمكينهم من تأدية مهامهم على أحسن وجه، في إطار الاحترام التام لقوانين الجمهورية<sup>(2)</sup>.

وفي هذا الصدد ألقى محاضرة بعنوان "قواعد الانضباط وأخلاقيات المهنة" من طرف المفتش الجهوي للشرطة بالشرق قسنطينة، أكد فيها على ضرورة تنمية وعي الشرطي بإعطاء أولوية لأمن الأشخاص الذي يعتبر أساس العملية الأمنية، مع ضرورة ترسيخ روح المسؤولية في أذهان أفراد الشرطة مهما كان حجمها ومستوياتها.

كما ألح على ضرورة استدراك بعض الأخطاء الشائعة لبعض أفراد الشرطة أثناء تأدية مهامهم، والتي من شأنها أن تسيء لصورة الشرطي المشرفة، وحث الجميع على الالتزام بتعليمات القيادة العليا للأمن الوطني، المتعلقة باحترام حريات الأفراد، ملحا على ضرورة العمل بطريقة احترافية في ظل احترام حقوق الإنسان للحفاظ على الصورة المشرفة لجهاز الشرطة<sup>(3)</sup>.

ثم ظهرت سمة "لديه الحس الأمني" بـ 16 تكرارا ونسبة قدرت بـ 01.39%، ويعرف "الحس الأمني" بأنه صفة من الصفات التي تمكن مالكها من التعرف على الأشياء، والأحداث وتفسيرها، وبذا يتمكن من توقع الخطر أو الاستشعار به، ومعرفة مصادره، واتخاذ الإجراءات اللازمة لمواجهته، وهو وإن كان مهارة من المهارات التي ينبغي أن يمتلكها رجل الأمن انطلاقا من مسؤوليته واعتمادا على ما

(1) - "خبرة وتجربة في مجال الوقاية المرورية" مجلة الشرطة، ع125، مرجع سابق، صص 105-106.

(2) - "تفعيل دور خلايا الإعلام والاتصال"، مجلة الشرطة، ع99، مرجع سابق، ص 30.

(3) - خلية الاتصال والصحافة: "قواعد الانضباط وأخلاقيات المهنة" مجلة الشرطة، ع117، مرجع سابق، ص 73.

يكتسبه من خلال التعلم والتدريب والمسؤولية الوظيفية، فإنه إحساس ينبغي أن يتحلى به كل مواطن، انطلاقاً من مسؤولية الجميع نحو الاستشعار بكل الأخطار التي تهدد أمن الوطن والمواطن<sup>(1)</sup>.

فلا بد أن يكون رجل الأمن على قدر كبير من قوة الملاحظة، والتدقيق في الأمور، والحكم عليها والربط بين الأحداث، ومعرفة الأشياء الشاذة والملفتة للنظر وتحليلها، لأن جميع المعلومات وتثبيتها وتصنيفها وإيصالها للجهات المسؤولة في الوقت المناسب من أهم العمليات اللازمة لضمان نجاح أي خطة عمل، مهما كانت أهدافها<sup>(2)</sup>.

ونالت سمة "يحفظ السر المهني" 13 تكراراً ونسبة 1.16%، فمن الصفات الأساسية التي يجب أن يتميز بها موظف الشرطة لتأدية واجب الخدمة العمومية، الكتمان والحفاظ على أسرار المهنة، وعدم إفشاء المعلومات المتعلقة بالمهام المخولة له طيلة مسيرته المهنية، والتي تركز على أولى أحكام القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن الوطني<sup>(3)</sup>.

هذا الأمر الذي تضبطه المواد التنظيمية 16، 17، 18 من المرسوم التنفيذي رقم 10-322، المؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق ل 22 ديسمبر 2010، حيث جاءت المواد كالتالي:

المادة 16: دون الإخلال بأحكام قانون العقوبات يتعين على موظفي الشرطة الالتزام بالسر المهني، سواء تعلق الأمر بالوقائع أو بالمعلومات أو بالوثائق، التي اطلعوا عليها أثناء تأدية مهامهم أو بمناسبة، يستمر التزام موظفي الشرطة بهذا الواجب حتى بعد إنهاء الخدمة.

المادة 17: على موظفي الشرطة أن يسهروا على حماية وثائق المصلحة وأمنها، أيا كانت الدعائم المستخدمة.

يمنع كل إخفاء أو تحويل أو إتلاف ملفات أو مستندات أو وثائق أو دعائم ويعرض مرتكبها إلى عقوبات تأديبية دون المساس بالتبعات الجزائية.

المادة 18: يلزم موظفو الشرطة بواجب التحفظ في أي مكان ومهما كانت الظروف، ويجب عليهم الامتناع عن القيام بأي فعل أو سلوك من شأنه أن يشوه شرف أو كرامة مهنتهم أو المساس بسلطة

(1) -محمود شاكر سعيد وآخرون: مفاهيم أمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2010، ص 21.

(2) -مبارك بن مخلد الذيايي: "مهارات تعامل رجل الأمن مع الجمهور ودورها في تفعيل الخدمة الأمنية"-دراسة تطبيقية على دوريات الأمن بمحافظة جدة-، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007، ص 71.

(3) -"تفعيل دور خلايا الإعلام والاتصال"، مجلة الشرطة، ع99، مرجع سابق، ص 30.

الأمن الوطني وسمعته<sup>(1)</sup>.

وسجلت سمّة "يحسن التصرف مع رؤسائه ومرؤوسيه أضعف تكرار ونسبة مئوية والمقدرة ب10 تكرارات ونسبة 0.87%، فقد ورد في "مدونة قواعد سلوك رجل الأمن العربي" في المادة الرابعة: معاملة المرؤوسين.

-يعامل الرؤساء في جهاز الأمن مرؤوسيهم بالاحترام والتقدير اللائقين، ويعملون على تأهيلهم ومساعدتهم على تنمية مواهبهم وكفاءتهم؛ مع ترسيخ فكرة الاعتزاز بالجهاز الذي ينتمون إليه، وبسمو المهمة المنوطة بعهدتهم، وإفهامهم أهمية مهنتهم وعظيم دورها، وتأثيرها المباشر في المجتمع، ويقوم الرؤساء بالاستيثاق من إمام مرؤوسيهم بالقوانين واللوائح، والتشريعات المنظمة للعمل الشرطي، وتوجيههم بالتحلي بالقيم الفاضلة والتصرف السليم<sup>(2)</sup>.

وبالمقابل على المرؤوسين واجب الطاعة لرؤسائهم لأن "الطاعة هي أساس الانضباط الأمني، والطاعة التامة لتنفيذ الأوامر هي دعامة نجاح عمل الأمن والاستخبارات، وذلك تبعاً لاختلاف وخطورة المهام الموكلة لرجل المخابرات، والإسلام أمرنا بالطاعة ونادى بها قال تعالى: "يا أيها الذين آمنوا أطيعوا الله وأطيعوا الرسول وأولي الأمر منكم" (النساء 59)<sup>(3)</sup>.

وقد يغفل بعض القادة عن مراعاة الحالة النفسية للمرؤوسين من خلال متابعة ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية، والتداخل معهم بشأنها، ومواساتهم ومجاملتهم في أحزانهم وأفراحهم، على الرغم من أن مراعاة تلك الأمور هي من أهم عناصر القيادة الناجحة، من حيث أثرها الفعال في رفع الروح المعنوية للمرؤوسين، ودفعهم إلى بذل المزيد من الجهد.

فما أجمل أن ينادي القائد مرؤوسيه بأسمائهم التي يحرص على حفظها في ذاكرته، وأن يسألهم باستمرار عن أخبارهم الأسرية والصحية، فنحن لا نتعامل مع آلات تنفذ الأوامر، وإنما نتعامل مع بشر لهم من الظروف المتغيرة ما يؤثر على مستوى أدائهم، وفي النهاية نحن مطالبون بإنجاز العمل كفريق واحد يحتل كل واحد من أعضائه مكاناً من الصعب أن يملأه غيره<sup>(4)</sup>.

(1) -الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 78، المرسوم التنفيذي رقم 10-322، مؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق ل 22

ديسمبر 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن، المواد 16، 17، 18، ص 05.

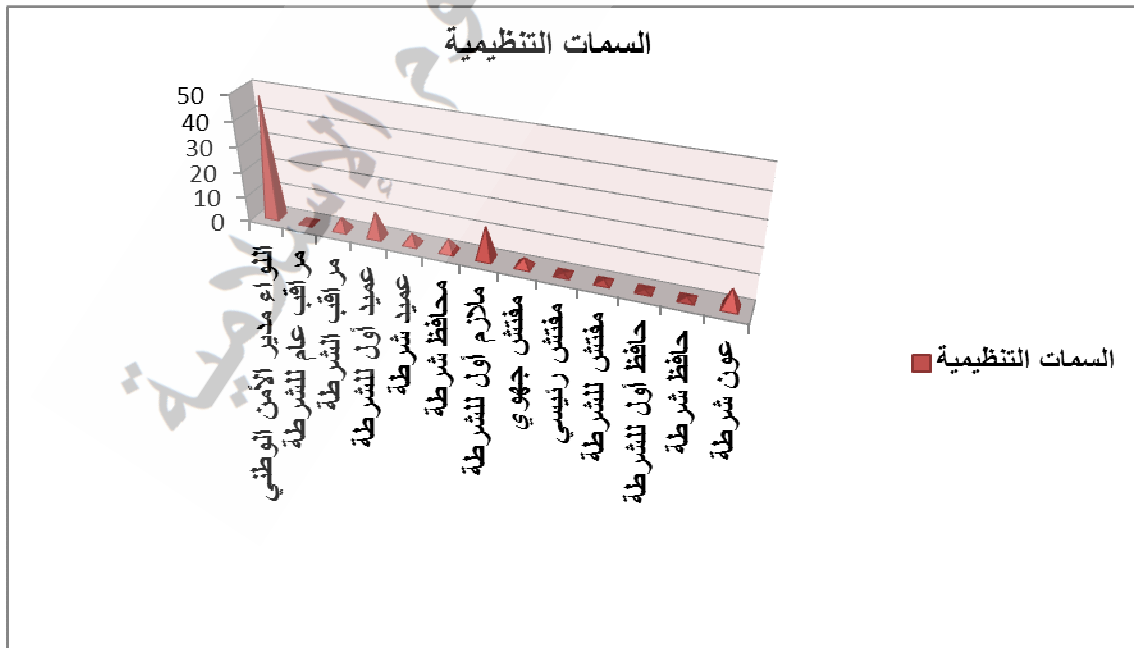
(2) -خلية الاتصال والصحافة: "قراءة في مدونة قواعد سلوك رجل الأمن العربي"، مجلة الشرطة، ع 93، مرجع سابق، ص 16.

(3) -إبراهيم علي محمد أحمد: رجل الأمن في الإسلام (شروطه-وصفاته-وآدابه)، مرجع سابق، ص 19.

(4) -هشام طه محمود سليم: "القيادة الناجحة وكيفية اتخاذ القرار في مجال العمل الشرطي"، مرجع سابق، ص ص 06-07.

جدول رقم (45) يمثل أنواع السمات التنظيمية لرجل الأمن في مجلة الشرطة

السمات التنظيمية		الفئة
النسبة المئوية %	التكرار	
48.08	868	اللواء مدير الأمن الوطني
0.24	04	مراقب عام للشرطة
05.09	92	مراقب الشرطة
10.80	195	عميد أول للشرطة
04.16	75	عميد شرطة
04.90	88	محافظ شرطة
12.85	232	ملازم أول للشرطة-ضابط شرطة
03.43	62	مفتش جهوي
0.49	09	مفتش رئيسي
1.05	19	مفتش للشرطة
0.44	08	حافظ أول للشرطة
0.94	17	حافظ شرطة
07.53	136	عون شرطة
%100	1805	المجموع



## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

تبين النتائج المعروضة في الجدول أعلاه الممثلة "للسمات التنظيمية" لرجل الأمن أن رتبة "اللواء مدير الأمن الوطني" حازت على أكثر من أربعة أضعاف عدد التكرارات المسجلة في الرتب الأخرى والمقدر بـ 868 من ضمن مجموع التكرارات الكلي والمقدر بـ 1805 تكرارا ونسبة تقدر بـ 48.08%، وذلك لوجوده في كل أعداد المجلة المدروسة، والتي تقوم بتغطية إعلامية شاملة لكل نشاطاته وتحركاته، وقراراته، ومشاركاته على المستوى الجهوي، الوطني والدولي.

وتساوى ظهور الرتبتين "عميد أول للشرطة" و"ملازم أول للشرطة" بـ 232 تكرارا ونسبة قدرت بـ 12.85% لكل منهما، وهاتين الرتبتين غالبا ما تكون الأولى منهما "عميد أول للشرطة" رئيس لجهاز العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية، والثانية "ملازم أول للشرطة" من العاملين في العلاقات العامة ومن بينها هيئة تحرير المجلة (عينة الدراسة)، وهم من يقومون بإجراء الحوارات وتغطية النشاطات الأمنية على المستوى المركزي (العاصمة)، والجهوي (عن طريق المراسلات الجهوية) من مختلف مكاتب العلاقات العامة لتغطية الزيارات والنشاطات الأمنية الجهوية.

وجاءت رتبة "عون شرطة" في المرتبة الثالثة بـ 136 تكرارا ونسبة 07.53%، تتمثل هذه الرتبة خاصة في الأعوان المتربصين من السلك الأمني.

وفي المرتبة الرابعة حلت رتبة "مراقب شرطة" بـ 92 تكرارا ونسبة قدرت بـ 05.09%، تلتها رتبة "محافظ شرطة" بـ 88 تكرارا ونسبة 04.90%، بعدها جاءت رتبة "عميد شرطة" بـ 75 تكرارا ونسبة 04.16%، ثم سجلت رتبة "مفتش جهوي" بـ 62 تكرارا ونسبة قدرت بـ 03.43%، وتقاربت تكرارات الرتبتين "مفتش للشرطة" و"حافظ للشرطة" بـ 19 تكرارا ونسبة 01.05% للأولى، و17 تكرارا ونسبة 0.94% للثانية، في حين تساوى ظهور الرتبتين "مفتش رئيسي" و"حافظ أول للشرطة" وذلك بـ 09 تكرارات ونسبة 0.49%، لكل منهما، وسجلت رتبة "عقيد أضعف التكرارات والنسبة المئوية، حيث حازت على 04 تكرارات ونسبة قدرت بـ 0.24%.

فقد ورد في القانون الجزائري الخاص بأسلاك الأمن المادة 05 فيما يتعلق بـ "بالأسلاك الخاصة بالأمن الوطني": تعد أسلاكها خاصة بالأمن الوطني الأسلاك الآتية:

سلك أعوان الشرطة

المادة **71** : يضم سلك أعوان الشرطة رتبة وحيدة: رتبة عون الشرطة.

سلك حفاظ الشرطة

المادة **75** : يضم سلك حفاظ الشرطة رتبتين (2):

- رتبة حافظ شرطة.

- رتبة حافظ أول للشرطة.

سلك مفتشي الشرطة

المادة **83** : يضم سلك مفتشي الشرطة رتبتين (2) :

- رتبة مفتش شرطة.

- رتبة مفتش رئيسي للشرطة.

سلك محافظي الشرطة

المادة **94** : يضم سلك محافظي الشرطة ثلاث (3) رتب:

- رتبة محافظ شرطة.

- رتبة عميد شرطة.

- رتبة عميد أول للشرطة.

سلك مراقبي الشرطة

المادة **104** : يضم سلك مراقبي الشرطة

رتبتين (2) :

- رتبة مراقب شرطة.

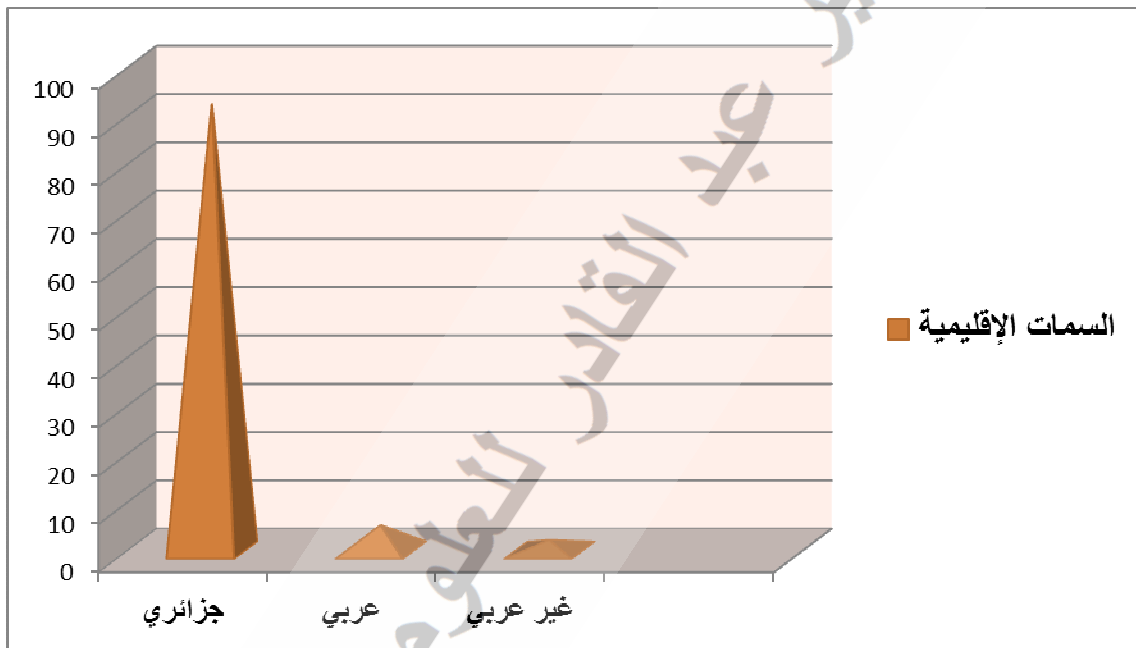
- رتبة مراقب عام للشرطة<sup>(1)</sup>.

(1) -الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 78، المرسوم التنفيذي رقم 10-322، مؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق ل 22 ديسمبر 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن، المواد 71، 75، 83، 94، 104، ص ص 10، 14.



جدول رقم (46) يمثل أنواع السمات الإقليمية لرجل الأمن في مجلة الشرطة

السمات الإقليمية		الفئة
النسبة المئوية %	التكرار	
92.59	950	جزائري
05.26	54	عربي
02.15	22	غير عربي
%100	1026	المجموع



تبين النتائج السابقة أن سمة "الجزائري" حازت تقريبا على كل التكرارات والمقدر بـ 950 من ضمن مجموع تكرارات "السمات الإقليمية" والمقدر بـ 1026 تكرارا ونسبة كاسحة تقدر بـ 92.59%، في حين تقاسمت التكرارات المتبقية سمة "عربي" بـ 54 تكرارا ونسبة قدرت بـ 05.26% في المرتبة الثانية، وجاءت في المرتبة الثالثة سمة "غير عربي" بـ 22 تكرارا ونسبة مئوية قدرت بـ 02.15%، ولا غرابة في هذه النتائج طالما أن المجلة تعنى برجل الأمن الجزائري، بجميع رتبه ومستوياته، وتغطي كل ما يتعلق بتحركاته ونشاطاته، على مستوى الهيئات الرسمية أو في المجتمع، فأحيانا في عدد كامل لا نجد أثرا يذكر عن أي رجل أمن آخر غير الجزائري، كالأعداد: (97-99-105...).

## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

وتذكر المجلة رجل الأمن من جنسيات أخرى عربية أو أجنبية في إطار الملتقيات أو الندوات أو الاتفاقيات في مجال التعاون الأمني المشترك، أو في إطار الاحتفال ببعض المناسبات المشتركة، كعيد الشرطة العربية، والأسبوع العربي للمرور... الخ.

ثانيا: فئات كيف قيل...؟

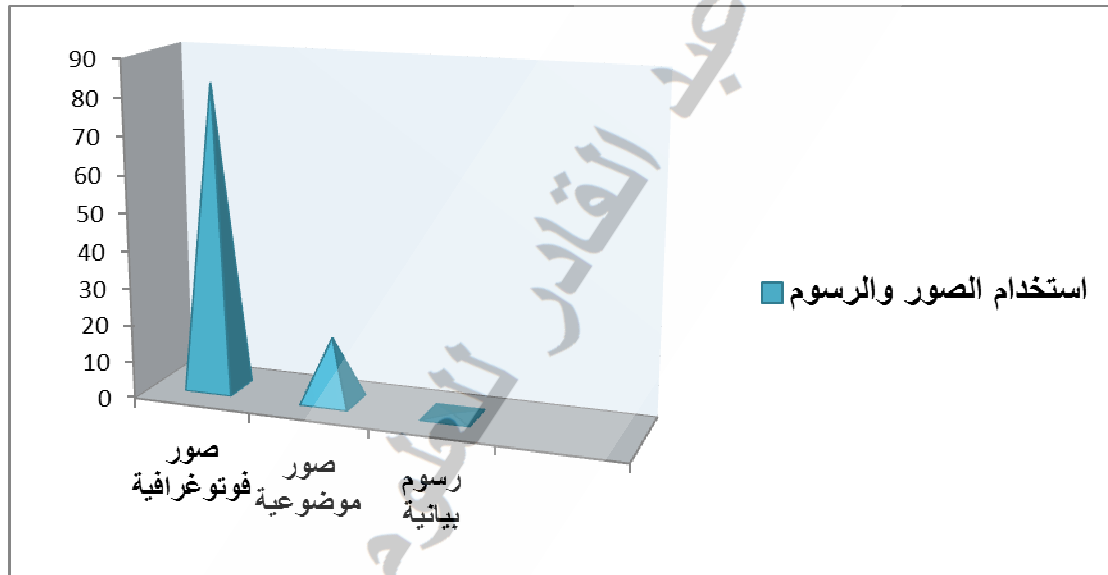
جدول رقم (47) يمثل التعريف بفئات الشكل في مضمون مجلة الشرطة

معناها	الفئة
صور فوتوغرافية: الصور الشخصية للشرطي بمختلف رتبه وتخصصه	1- استخدام الصور والرسوم
صور موضوعية: الصور التي ترافق مواضيع معينة في المجلة	
رسوم بيانية: الرسوم والبيانات الشارحة أو الملخصة أو الموضحة لموضوع ما ورد في المجلة	
-مدير الأمن: الصور الشخصية لمدير الأمن الوطني سواء كان منفردا أو مع أشخاص آخرين	2- الصور الشخصية الواردة في المضمون
-شرطي بزي رسمي: الشرطي بمختلف أزيائه الرسمية سواء كان منفردا أو مع أشخاص آخرين	
-شرطية بزي رسمي: الشرطية بمختلف أزيائها الرسمية سواء كانت منفردة أو مع أشخاص آخرين	
-شرطي بزي مدني: الشرطي بدون أزيائه الرسمية سواء كان منفردا أو مع أشخاص آخرين	
-شرطية بزي مدني: الشرطية بدون أزيائها الرسمية سواء كانت منفردة أو مع أشخاص آخرين	
-شرطي بلباس رياضي: الشرطي بلباس رياضي سواء كان منفردا أو مع أشخاص آخرين	
-شرطية بلباس رياضي: الشرطية بلباس رياضي سواء كانت منفردة أو مع أشخاص آخرين	

أ- فئة استخدام الصور والرسوم

جدول رقم (48) يمثل توزيع فئة "استخدام الصور والرسوم" الواردة في مجلة الشرطة

المعالجة الفنية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
82.38	1473	صور فوتوغرافية
17.17	307	صور موضوعية
0.45	08	رسوم بيانية
%100	1788	المجموع



تبين النتائج السابقة الممثلة لفئة "استخدام الصور والرسوم" أن "الصور الفوتوغرافية" حازت على أكبر عدد من التكرارات والمقدر بـ 1473 من ضمن المجموع الكلي للصور، والمقدر بـ 1788 صورة ونسبة عالية قدرت بـ 82.38%، وجاءت "الصور الموضوعية" في المرتبة الثانية بـ 307 تكرارا ونسبة قدرت بـ 17.17%، تلتها "الرسوم البيانية" بـ 08 تكرارات ونسبة قدرت بـ 0.45%.

ويرتبط الشكل ارتباطاً عضوياً بالمضمون، ويشكّل الشكل والمضمون، - كما يقال - وجهان لورقة واحدة، وفي هذه العلاقة يعتبر المضمون هو العامل الحاسم والمحدد، فالمضمون هو الذي يبحث عن شكله المناسب ويحدده، ولهذا يعتبر الإخراج الصحفي أو الإذاعي أو التلفزيوني، عملية إبداعية لا تقل أهميتها عن كتابة النص أو تحرير المادة الإعلامية، إن الطابع المثير والجذاب للحدث الأمني أو للظاهرة

## الفصل الرابع ..... الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

الأمنية عموماً قد يدفع الصحفي، إلى استغلال هذه الخاصية إلى الحد الأقصى من أجل توفير عناصر الحيوية وشد الانتباه، وإثارة الانفعالات والعواطف وربما الغرائز، والخاصية ذاتها قد تدفع المخرج الصحفي أو الإذاعي أو التلفزيوني لاستشارة الشرائح الواسعة من الجمهور، وجذبها إلى مادته ودفعها للاهتمام والمتابعة<sup>(1)</sup>.

وتلعب الصورة الصحفية دوراً رئيسياً في حياة المجلة، وتحقق الصورة للمجلة عدداً من الأغراض منها:

- العمل على زيادة قيمة النص المطبوع، الذي تصحبه الصورة، وجعل معانيه أكثر وضوحاً في ذهن القارئ.
- تقوم الصورة بتقديم معلومات إضافية للقارئ، مما تشرحه الصور والأشكال الفنية المرسومة، التي تنشرها المجلة.
- تساهم الصور بإيجاد الحالة النفسية المناسبة للجو العام للحدث بآثاره السلبية أو الإيجابية، التي تتفاوت بين الحزن والفرح.
- تقوم الصور بإضفاء الجمال والبهجة على الصفحة، وتقديمها في حلة قشبية تثير إعجاب القارئ وتدفعه لقراءة الفقرة الأولى من الموضوع الذي تصاحبه الصورة-على الأقل<sup>(2)</sup>.

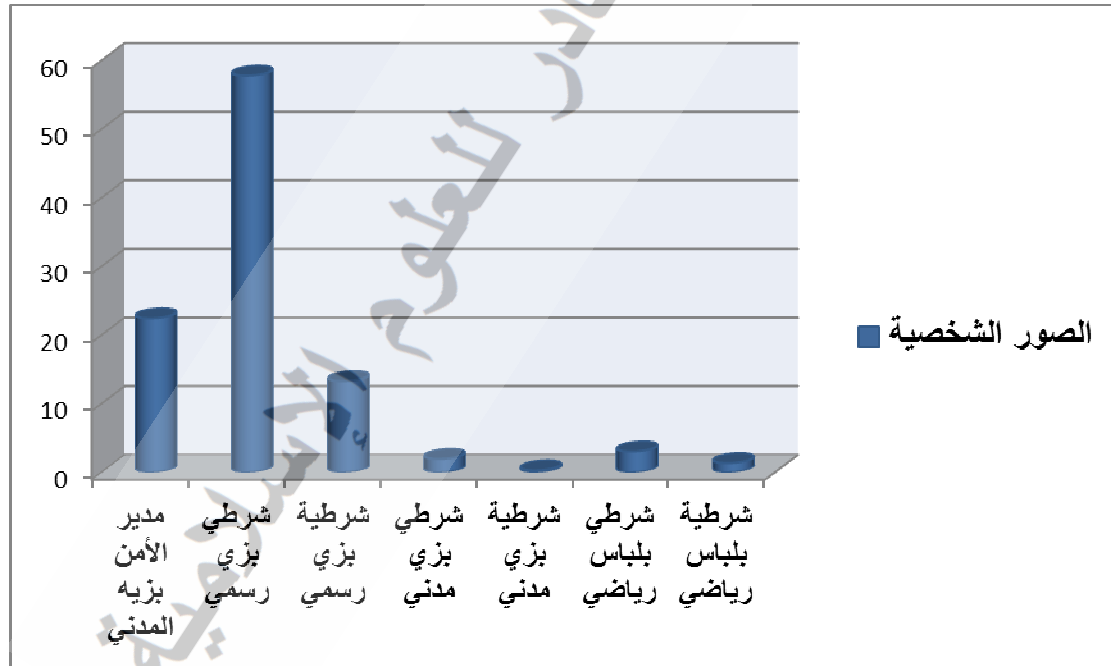
(1) -أديب محمد حضور: "خصائص الإعلام الأمني وانعكاساتها على تحرير المواد الإعلامية الأمنية"، الندوة العلمية "الإعلام والأمن" الخرطوم 11-13/04/2005، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص 16.

(2) -تيسير أبو عرجة: دراسات في الصحافة والإعلام، مرجع سابق، ص 105.

ب- فئة الصور الشخصية

جدول رقم (49) يمثل الصور الشخصية الواردة في مجلة الشرطة

الصور الشخصية		الفئة عناصرها
النسبة المئوية %	التكرار	
22.42	338	مدير الأمن بزيه المدني
57.79	871	شرطي بزي رسمي
13.27	200	شرطية بزي رسمي
01.93	29	شرطي بزي مدني
0.27	04	شرطية بزي مدني
03	45	شرطي بلباس رياضي
01.32	20	شرطية بلباس رياضي
%100	1507	المجموع



يبين الجدول أعلاه الممثل لفئة "الصور الشخصية" أن "الشرطي بزيه الرسمي" حاز على أكبر نصيب من التكرارات والمقدر بـ 871 تكرارا من ضمن المجموع الكلي والمقدر بـ 1507 تكرارا وبنسبة قدرت بـ 57.79%، فالزي النظامي يضيفي على الشرطي الهيبة والوقار، كما يعتبر من لوازم المهنة المساعدة على القيام بتأديتها، وإساءة استغلالها يؤدي إلى التقليل من شأنه، ويمس بمجده المظاهر ويحط من قدر

## الفصل الرابع.....(الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة)

حامله، كما أن حضور موظفي الشرطة بالزبي النظامي في بعض الأماكن (محلات بيع المشروبات الكحولية، المتاجر...الخ)؛ خارج الإطار المهني، قد يكون لدى الجمهور انطباعات سلبية حول الجهاز، فالشرطي سواء كان من ذوي الزي النظامي أو المدني يعد ممثلا عن النظام وصورة عنه، وهو مطالب بالتصرف بطريقة مثالية، سيما باحترامه للأئظمة (عدم توقيف سيارة المصلحة في بعض الأماكن المعرّقة للسير في غير حالات الاستعجال...الخ)، وبعدم استعماله لبعض الصلاحيات بدون مبرر كاستعمال منبه الأولوية في غير محله<sup>(1)</sup>.

كما ورد في القانون الجزائري الخاص بأسلاك الأمن المادة 13 فيما يتعلق ب"الزي الرسمي": يتعين على موظفي الشرطة ارتداء الزي الرسمي أثناء ممارسة مهامهم إلا بإعفاء صريح من السلطة السلمية.

ويخصون لهذا الغرض حسب رتبهم ووظائفهم بكل الرموز التي تثبت صفتهم وتوهم الصلاحيات القانونية كمثل للسلطة والقوة العمومية، تحدد خصائص ورموز الزي الرسمي طبقا للتنظيم المعمول به<sup>(2)</sup>.

تليها صور "مدير الأمن بزيبه المدني" ب338 تكرارا ونسبة قدرت ب 22.42%، وجاءت بعدها صور"الشرطية بزيب رسمي" حيث سجلت 200 تكرارا ونسبة قدرت ب 13.27%، بعدها نزلت قيمة ظهور الفئات الأخرى من التكرارات المئوية إلى التكرارات العشرية أين نجد صور"الشرطي بلباس رياضي" ب45 تكرارا ونسبة قدرت ب 03%، يتجسد ذلك في الفعاليات الرياضية التي ينظمها أو يشارك فيها رياضيو الأمن الوطني.

وجاءت صور"الشرطي بزيب مدني" في المرتبة الموالية ب29 تكرارا ونسبة قدرت ب 01.93%، لم يظهر الشرطي بالزيب المدني في المجلة إلا في مواضع قليلة؛ منها الصورة التي جمعت أعضاء الوفد الممثل لمديرية الأمن الوطني المشارك في معرض الصالون الدولي للأمن الداخلي (ميليبول) بفرنسا (باريس من 19 إلى 22 نوفمبر 2013)<sup>(3)</sup>.

(1) -مجلة الشرطة المغربية: "أخلاقيات المهنة الشرطية في العلاقة مع الجمهور"، مرجع سابق، ص54.

(2) -الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 78، المرسوم التنفيذي رقم 10-322، مؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق ل 22 ديسمبر 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتميين للأسلاك الخاصة بالأمن، المادة 13، ص05.

(3) -خلية الاتصال والصحافة: "السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني يشارك في فعاليات الأمن الداخلي(ميليبول) بباريس"، مجلة الشرطة، ع 121، نوفمبر/ديسمبر 2013، ص ص 6، 8.

وظهور الشرطي الشهير "أحمد بوصوف" في مدرسة الشرطة بعين البنيان يوم 27 مارس 2012، حيث نشط العميد الأول للشرطة المتقاعد السيد "أحمد بوصوف" محاضرة تحت عنوان "التغطية الأمنية للعمليات الانتخابية، حضرها حوالي 300 شرطي متربص، وتهدف هذه المحاضرة إلى تلقين وتدريب الشرطيين المتربصين؛ تجربة التغطية الأمنية خلال فترة الانتخابات<sup>(1)</sup>.

ثم ظهرت صور "الشرطية بلباس رياضي" بـ 20 تكرارا ونسبة قدرت بـ 01.32%، وسجلت صور "الشرطية بزي مدني" أضعف تكرار ونسبة مئوية والمقدرة بـ 04 تكرار ونسبة 0.27%، وكان ذلك أثناء تكريم بعض المتقاعداً من سلك الأمن.

ثم قاعدة ذهبية وشهيرة في الصحافة تقول: "صورة واحدة خير من ألف كلمة"، ذلك أن الصورة الحيوية، الملائمة تترك أثرا للرسالة الإعلامية أعمق بكثير من الأثر الذي تتركه الرسالة بالكلمات، من هنا فإن الصور الإخبارية لا تقاس بتعبيرها الجمالي، بل بقوتها الإعلامية<sup>(2)</sup>.

فظهور الشرطي بلباسه الرسمي يضيف عليه هيبه واعتزازا، وظهوره باللباس الرياضي يجعله يبدو ذا قوة وصلابة، وسلامة جسدية تؤهله لأداء واجباته المهنية على أحسن صورة.

كما أن ظهوره باللباس المدني-على ندرته- فيه نوع من الألفة والتواضع والقرب من المواطن، كما يبرز وجهه الإنساني كشخص عادي، دون رتب أو نياشين، يجعل المواطن يتذكر أنه فرد عادي من أفراد المجتمع، يمارس حياته اليومية كباقي المواطنين.

(1) -خلية الاتصال والصحافة: "السيد أحمد بوصوف يحاضر بمدرسة الشرطة بعين البنيان"، مجلة الشرطة، ع103، مرجع سابق، ص 40.

(2) -نبيل حداد: فن الكتابة الصحفية (السمات-المهارات-الأشكال-القضايا)، دار الكندي للنشر والتوزيع، من إصدارات اللجنة الوطنية العليا لإعلان عمان عاصمة للثقافة العربية 2002، ص80.

### ثالثا: نتائج الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة

بعد تحليل مضمون صفحات أعداد مجلة الشرطة- عينة البحث- خلصنا إلى النتائج الآتية:

أولا- على مستوى فئات: ماذا قيل...؟

#### 1- فئة الموضوع:

أ- حققت الموضوعات الرئيسية الاجتماعية، الأمنية، والإعلامية أكبر التكرارات والنسب المئوية، على الترتيب، وحققت الموضوعات السياسية، التاريخية والصحية البيئية نسبا مقبولة إلى حد ما في حين، جاءت الموضوعات الاقتصادية، العلمية القانونية، الرياضية، الثقافية أضعف التكرارات والنسب، خاصة بالنسبة للموضوعات الثقافية لأن المجلة في بعض من أعدادها -ومن بينها ما هو موجود في عينة البحث- تعلن أن طبيعة المجلة أمنية ثقافية.

ب- ظهرت الفئة الفرعية استقبال زيارات بأعلى النسب المئوية في الموضوعات السياسية، وكانت الزيارات الداخلية هي التي حققت النسبة العليا، وفي هذا إشارة إلى أن رجل الأمن، وبصفة خاصة "مدير الأمن" مهتم بالشؤون الداخلية لمنتسبي القطاع في جمع أرجاء الوطن، كما يحمل دلالة أخرى أنه "رجل ميدان" وراع مسؤول عن شؤون رعيته.

ت- أما على مستوى الموضوعات الأمنية فقد برزت فئة مكافحة الجريمة بأعلى التكرارات والنسبة، وهذا أمر منطقي طالما أن الوظيفة الأساسية لرجل الأمن هي مكافحة الجرائم بأنواعها، وحماية الأشخاص والممتلكات، فقد أبان التحليل عن نسب متقاربة قليلا لمكافحة الجريمة التقليدية والجريمة الإلكترونية، والتهديدات الأمنية الخارجية ظهرت بأعلى النسب، في حين جاءت التهديدات الداخلية ضعيفة، وفي ذلك إشارة من المجلة للتحكم في الأوضاع الأمنية الداخلية، وإلى الدور الذي تلعبه الشرطة مساهمة في ذلك.

ث- جاءت نسب الفئات الفرعية للموضوعات الاقتصادية متقاربة، وحققت التنمية الاقتصادية أعلاها، نظرا للارتباط الوثيق بين الأمن والتنمية فلا تنمية بدون أمن.

ج- ظهرت الموضوعات الاجتماعية بأعلى التكرارات والنسب، خاصة في مجال التوعية والتحسيس والتكريمات، وهذا يشير إلى الدور الذي تبدله العلاقات العامة في الشرطة في تنظيم الأيام التحسيسية، والنشاطات والفعاليات التوعوية في مناسبات متنوعة لفئات وشرائح مختلفة من المجتمع، إضافة إلى تكريمها للشخصيات الوطنية التي برزت بنسبة ساحقة، وهذا يعكس حرص المؤسسة الأمنية على كسب



الدعم والتأييد الاجتماعي.

ح- بروز القضايا الإنسانية، خاصة منها التكفل الاجتماعي والمهني بمنتسبي القطاع، والاهتمام بفئتي الأطفال والشباب، وفيه إشارة إلى الاهتمام بالعنصر البشري كونه اللبنة الأساسية في بناء التطور المؤسساتي والاجتماعي عموماً.

خ- حققت فئة "فن وإصدارات" أعلى النسب في الموضوعات الثقافية، وخاصة فئة الفن التي تعكس اهتمام رجل الأمن بالفن والفنانين، لأنهم كثيراً ما أتاحت لهم فرصة تصوير بعض المشاهد في الأفلام التي تحضر فيها الشرطة، لإضافة إلى أنهم يشكلون فئة من فئات المجتمع.

د- ظهر الإعلام الجوّاري والوطني بنسبة كبيرة في الموضوعات الإعلامية، نظراً لعلاقة الأمن بالإعلام وعلاقة الإعلام بالأمن، فلا يستطيع الأمن أن يؤدي وظيفته في غياب الإعلام، ولا يستطيع الإعلام أن يؤدي وظيفته بدون تعاون الأمن، خاصة الإعلام الجوّاري والمتمثل في الإذاعة بوجه خاص، ودورها في التوعية الأمنية والمرورية.

ذ- حققت الذكريات والمناسبات الوطنية حضوراً كبيراً في المحتوى، وكانت كل شخصيات فئة "أبطال وشخصيات" جزائرية، ولم يسجل ظهور أي شخصية عربية أو أجنبية.

ر- ظهرت فئة التكفل النفسي والصحي بمنتسبي القطاع في المرتبة الأولى ضمن الموضوعات الصحية، وهذا يبين مدى الاهتمام بالعنصر البشري وتحسين ظروفه الصحية والمهنية التي تنعكس على رضاه الوظيفي.

ز- جاءت فئة "حماية البيئة والتراث الحضارية" في مقدمة الفئات الممثلة للموضوعات البيئية، وحققت الموضوعات العلمية والفكرية أعلى النسب في محتوى المجلة، خاصة موضوع "الدراسات والأبحاث"، وبعده موضوع حماية الإبداع الفكري، وهذا ما يعكس اهتمام المجلة بالعلم والعلماء، والبحث العلمي، وبالتطورات العلمية الحديثة وضرورة التصدي لمخاطرها.

س- برزت الفعاليات الرياضية والبطولات الرياضية بنسب متقاربة ضمن الموضوعات الرياضية، فكثيراً ما أكدت المجلة على العناية الفائقة التي توليها القيادة العليا لمصالح الأمن للنشاط الرياضي، وانعكاس ذلك على اللياقة البدنية لرجل الأمن.

## 2- فئة السمات

أ- حققت السمات التنظيمية، السمات المهنية، السمات الاجتماعية، السمات الإقليمية، أعلى التكرارات والنسب المثوية، في حين ظهرت السمات الشخصية بنسبة متوسطة، أما السمات الثقافية فكانت نسبتها ضعيفة جدا مقارنة بالسمات الأخرى.

ب- تقاربت نسبة ظهور السمات السلوكية والعقلية من جهة، والنفسية والجسدية من جهة أخرى.

ت- أبان التحليل لفئة السمات في مضمون المجلة أن الانضباط والتحكم في الذات حققت أعلى التكرارات والنسب المثوية، باعتبارها من أهم السمات التي يجب أن يتصف بها رجل الأمن، لأن مهمته في حفظ الأمن ومحاربة الجريمة، وتيسير حركة المرور تجعله في مواجهة المواطن، وضبط النفس والتحكم في الأعصاب يساعده على أداء مهامه دون الوقوع في أي أمر قد يسيء لشخصه وللمؤسسة التي ينتمي إليها.

ث- حققت سمة "العزيمة والإصرار" حوالي نصف ما حققته السمة السابقة، فالعزيمة هي الإصرار على تجاوز كل العقبات والتحديات والعراقيل والصعوبات لتحقيق الأهداف المنشودة، وهي من أهم الصفات التي يحتاجها رجل الأمن، وحققت سمات الهدوء، المسالمة، الثقة بالنفس، نسبا ضعيفة رغم أهميتها، إلا أنها لم تظهر بشكل كبير في المحتوى المدروس، وهذه النتيجة تقارب نتيجة دراسة الباحثة "كلوديا لونيتراس وآخرون"، حيث وجدوا أن أهم السمات التي تكوّن صورة رجل الأمن لدى المواطنين هي "السلامة"، متبوعة ب"الحماية"، ثم "الاحترام"، "المسؤولية"، ثم "تعزير القانون"، "الرشوة" و"الاحترافية"، و"المراقبة".<sup>(1)</sup>

ج- أظهر التحليل سمة البحث والتحري كأبرز السمات العقلية، التي تعتبر من صميم مميزات العمل الشرطي، على اختلاف مجالاته، تلتها سمة الذكاء والتفوق، وتقاربت نسب اليقظة، التركيز والإدراك، الحكمة والرزانة، والطموح.

ح- أظهر التحليل أن الإخلاص، الافتخار والاعتزاز حققت أعلى النسب، تلتها سميتي الحزم والصرامة والانتماء والولاء، ثم الأمانة، بعدها جاءت سميت الوفاء، وتساوت نسبة الشجاعة والصدق والنزاهة، وكل هذه السمات مهم جدا توفرها في شخصية رجل الأمن، فالإخلاص لله وللوطن، ولمهنته النبيلة التي

(1)- Claudia Lenuta Rusa and authors: **Police Organizational Image and Performance: the Citizens' View**, ibid.

يؤديها بكل فخر واعتزاز، بانتمائه إلى هذا السلك وهذا البلد.

خ- أبرزت المجلة الشرطي حيويًا نشطًا، شابًا قويًا ذو صحة جيدة، حيث أبان التحليل عن تقارب نسب السمات الجسدية للشرطي.

د- نالت مكافحة القرصنة الثقافية أعلى النسب في السمات الثقافية، تلتها سمة التبرص، في حين تساوت سميتي يقدر العلم والتعليم، ويحافظ على ذاكرة الأمة.

ذ- ظهرت سمة التعاون في مقدمة السمات الاجتماعية، تليها سمة احترام حقوق الإنسان ثم خدمة المواطن، وهذه من أهم وأحسن السمات التي يمكن أن تتوفر في شخصية الشرطي في عمله الاجتماعي واتصاله المباشر بالمواطن.

ر- أظهر التحليل تفوق السمات: يحمي الأشخاص والممتلكات، الاحترافية والتميز، يخضع للتأهيل العلمي والمهني المستمر، ويحفظ الأمن والنظام العام، وتقاربت نسب السمات: يجب وطنه ويضحى من أجله، يؤدي واجبه بكل مسؤولية، مؤهل تقنيا، في حين سجلت السمات: لديه الحس الأمني، يحفظ السر المهني، ويحسن التصرف-على أهميتها-أضعف النسب.

ز- سجلت السمات التنظيمية: اللواء مدير الأمن الوطني، ملازم أول، عميد أول، عون شرطة أعلى التكرارات والنسب المئوية، وظهرت السمات: مراقب شرطة، محافظ شرطة، عميد شرطة، مفتش جهوي، نسبا متوسطة، وحققت السمات: مفتش شرطة، حافظ شرطة نسبا ضعيفة، أما باقي الرتب فكل نسبها أقل من واحد.

س- أما بالنسبة للسمات الإقليمية، فقد سيطرت سمة "جزائري" بنسبة ساحقة، وذلك لكون المجلة لسان حال رجل الأمن الجزائري.

ثانيا: على مستوى فئات كيف قيل...؟

أ- فئة استخدام الصور والرسوم

- عرفت هذه الفئة سيطرة شبه كلية للصور الفوتوغرافية، فالمجلة تخصص أكثر من نصف مساحتها للصور، وأحيانا كثيرة تغطي الحدث بألبوم من الصور، وهذا من طبيعة موضوعات المجالات التي تعتمد بنسبة كبيرة على الصور، أما الصور الموضوعية -على قلتها- إلا أنها موجودة وصاحبت بعض المواضيع العلمية أو التحسيسية التوعوية.

## ب- فئة الصور الشخصية

-حققت صور الشرطي بزّي رسمي أعلى التكرارات والنسب المئوية، تلتها صور المدير العام للأمن الوطني بزّي المدني، ثم حلت صور الشرطة بزّي رسمي، ثم وردت صور الشرطي بلباس رياضي، ثم صور الشرطي بزّي مدني، وبعدها حلت صور الشرطة بلباس رياضي، وحققت صور الشرطة بلباس مدني أضعف التكرارات والنسب.

ويمكن أن نجمل النتائج السابقة في الآتي:

### أولاً: من حيث المضمون

1. توصلت الدراسة إلى أن الموضوعات الاجتماعية، الأمنية، والإعلامية حازت على أكبر عدد من التكرارات والنسب المئوية، وظهرت الموضوعات السياسية، التاريخية والصحية البيئية بنسب مقبولة، وجاءت الموضوعات الاقتصادية، العلمية القانونية، الرياضية، الثقافية في آخر الترتيب بنسب ضعيفة.

2. أظهر التحليل أن السمات الشخصية كانت نسبتها متوسطة في المضمون، وأن أبرز السمات الشخصية التي تميز الشرطي هي: الانضباط والتحكم في الذات في الصدارة، ثم سمة "العزيمة والإصرار"، والبحث والتحري كأبرز السمات العقلية، وسمة الذكاء والتفوق، واليقظة، التركيز والإدراك، الحكمة والرزانة، والطموح.

كما أظهر التحليل أن الإخلاص، الافتخار والاعتزاز من أكثر السمات الشخصية حضو المحتوى، تلتها سمي الحزم والصرامة والانتماء والولاء، إضافة إلى الأمانة والوفاء، ثم جاءت الشجاعة والصدق والنزاهة، وظهر الشرطي في المجلة حيويًا نشطًا، شابًا قويًا ذو صحة جيدة.

3. تميز رجل الأمن في المجلة المدروسة بسمات ثقافية واجتماعية مختلفة على رأسها؛ مكافحة القرصنة الثقافية بأعلى النسب في السمات الثقافية، تلتها سمة التبرص، في حين تساوت سمي يقدر العلم والتعليم، ويحافظ على ذاكرة الأمة.

أما بالنسبة للسمات الاجتماعية فقد كانت سمة التعاون في المقدمة، تليها سمة احترام حقوق الإنسان ثم خدمة المواطن والتكفل بانشغالاته.

4. ظهرت سمات: يحمي الأشخاص والممتلكات، الاحترافية والتميز، يخضع للتأهيل العلمي والمهني المستمر، ويحفظ الأمن والنظام العام بنسب عالية، وتقاربت النسب الممثلة للسمات: يجب وطنه

ويضحى من أجله، يؤدي واجبه بكل مسؤولية، مؤهل تقنيا، في حين سجلت السمات: لديه الحس الأمني، يحفظ السر المهني، ويحسن التصرف-على أهميتها-أضعف النسب.

5. ظهرت السمات التنظيمية: اللواء مدير الأمن الوطني، ملازم أول، عميد أول، عون شرطة أعلى التكرارات والنسب المثوية، والسمات: مراقب شرطة، محافظ شرطة، عميد شرطة، مفتش جهوي، بنسب متوسطة، وحققت السمات: مفتش شرطة، حافظ شرطة نسبا ضعيفة، أما باقي الرتب فكل نسبها أقل من واحد.

6. أما فيما يخص السمات الإقليمية، فقد استحوذت سمة "جزائري" على نسبة كاسحة قدرت ب 92.59%، وذلك لكون المجلة لسان حال مؤسسة أمنية جزائرية و-بطبيعة الحال- ستعبر عن شؤون رجل الأمن الجزائري.

#### ثانيا: من حيث الشكل

1. سيطرت الصور الفوتوغرافية على نسبة كبيرة جدا من مساحة المجلة، وهذا من خصائص المجالات التي تعتمد بنسبة كبيرة على الصور، أما الصور الموضوعية -على قلتها- إلا أنها موجودة وصاحبت بعض المواضيع العلمية أو التحسيسية التوعوية.

2. نالت صور الشرطي بزّي رسمي أعلى النسب المثوية، تلتها صور المدير العام للأمن الوطني بزّي المدني، ثم حلت صور الشرطة بزّي رسمي، بعدها جاءت صور الشرطي بلباس رياضي، ثم صور الشرطي بزّي مدني، وبعدها حلت صور الشرطة بلباس رياضي، وحققت صور الشرطة بلباس مدني أضعف النسب.

### خلاصة

بعد عرض نتائج تحليل فئات المضمون وفئات الشكل يمكن القول أن مجلة الشرطة-لسان حال- مصالح الأمن الوطني الجزائري، والوسيلة الإعلامية الأساسية بالنسبة لخلية العلاقات العامة والصحافة، قدمت صورة رجل الأمن الجزائري كما يلي:

- عرضت رجل الأمن على أنه يتميز بقدرته على الانضباط والتحكم في الذات، منضبط، لديه العزيمة والإصرار على تحقيق أهدافه، لديه قدرة على البحث والتحري، ذكي ومتفوق، مخلص يعتز بانتمائه لسلك الشرطة بلباسه الرسمي، حيويًا نشطًا، ذو صحة جيدة، يحمي الأشخاص والممتلكات، احترافي متميز في أدائه، مؤهل علميًا، ويحفظ الأمن والنظام العام، ويجب وطنه ويضحى من أجله، ويحترم المواطنين ويخدمهم.

- ركزت في مضامينها على شخص اللواء المدير العام للأمن الوطني، رتب العمداء والضباط، ولم تركز على باقي الرتب.

- الشرطي الرجل كان الأكثر حضورًا، ويكاد يغطي على مضمون المجلة من حضور المرأة الشرطية. وبذلك تكون قد نقلت صورة إيجابية - إلى حد كبير - عن رجل الأمن الجزائري.

## الفصل الخامس

### تحليل بيانات الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أولاً: مجالات الدراسة الميدانية وعينتها

ثانياً: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية

أولاً: مدى وعي المواطن بنشاط العلاقات العامة: (الدور الإعلامي والاتصالي لجهاز الشرطة)

ثانياً: العلاقة بين المواطن والشرطة

ثالثاً: تحليل البيانات المتعلقة بالسمات العامة التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن.

رابعاً: تحليل البيانات المتعلقة بالعوامل التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن

1- مصادر تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن

2- دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن

3- دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن

4- مدى رضا المواطن عن أداء رجل الأمن وسلوكه

5- اختبار الفروق وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

### تمهيد

إن البحث العلمي يشبه البناء، كلما وضعت فيه لبنة يتجه نحو الاكتمال، وهذا ما يجعل الباحث في كل خطوة يحرص على أن تكون متصلة بالخطوة التي سبقتها، فبعد تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، وتوظيف الرصيد المعرفي المتعلق بموضوع الدراسة في جانبه النظري، تصل الطالبة إلى الجزء الميداني للإجابة على تساؤلات الدراسة التي حددتها في البداية، ويتأتى لها ذلك بتحليل البيانات التي جمعتها بالأدوات المناسبة لطبيعة موضوع البحث، وتقوم بعرضها وجدولتها ومعاملتها بالأساليب الإحصائية المناسبة، ومن ثم تحليلها وتفسيرها، لتصل في النهاية إلى الإجابة عن إشكالية البحث في شقه الميداني.



المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أولاً: مجالات الدراسة الميدانية وعينتها

### 1- مجالات الدراسة الميدانية

#### أ- المجال الزمني

تم تطبيق هذه الدراسة بداية من العام 2015 وإلى غاية 2016، واستغرق التوزيع مدة طويلة - نوعاً ما- دامت قرابة الخمسة أشهر بداية من 10 جانفي 2016 إلى غاية ماي 2016 نظراً لطبيعة العينة، كما تم الاعتماد في التوزيع على ما يشبه طريقة عينة الكرة الثلجية، بحيث إذا وجدنا مبحوثاً من الذين تتوفر فيهم شروط عينة البحث؛ سألناه إن كان يعرف بعضاً من زملائه أو معارفه ممن يرتادون الأبواب المفتوحة على الشرطة الجزائرية، لإضافته إلى قائمة المعنيين بالإجابة على الاستبيان.

كما تم التوزيع أيضاً عن طريق الزميلات في بيوتهن وبيوت الأقارب والجيران ممن تتوفر فيهم شروط البحث، كما تم تركيز التوزيع في جامعات قسنطينة الثلاث: (منتوري 2 و3، وجامعة الأمير عبد القادر)، إضافة إلى الأحياء القريبة من المكان المعتاد-غالباً- لإقامة هذه الأبواب المفتوحة (قصر الثقافة مالك حداد)، مثل حي المحاربين، وحي فضيلة سعدان، حي قدور بومدوس، التي اعتاد الكثير من سكانها زيارتها، وقد ساهم هذا الإجراء في استرجاع أغلب الاستثمارات الموزعة-خاصة التي وزعت في المنازل-، وما ضاع منها إلا حوالي 15 استمارة أخذها الطلبة دون إرجاعها.

وقد تم توزيع الاستمارة التجريبية البالغ عددها 25 مفردة في جامعة قسنطينة 2، وجامعة الأمير عبد القادر، في نهاية شهر جوان 2015 أين كان الموسم الدراسي على وشك الانتهاء، وتم توزيعها على ما أتيح من الطلبة وبعض الإداريين في الجامعتين الذين تتوفر فيهم الخصائص المطلوبة في عينة البحث.

#### ب- المجال الجغرافي

تم إجراء هذه الدراسة على عينة من سكان مدينة قسنطينة والمقيمين فيها، وتم اختيار هذه المنطقة بالذات نظراً لأن الطالبة تسكن في هذه المدينة، كما أنها تحتوي على عدة جامعات مما سهل عملية الاتصال بأكبر نسبة من أفراد العينة وهم الطلبة، باعتبار الكثير منهم من رواد الأبواب المفتوحة على الشرطة.

لماذا الأبواب المفتوحة؟: لأنها أبرز نشاط للعلاقات العامة له اتصال مباشر بالجمهور في المدينة، خاصة وأنه يقام في مكان يتوسط عدة أحياء وعلى بعد أمتار من وسط المدينة، ويحظى بإقبال من مختلف فئات المجتمع، كما أنه يتكرر دوريا مما يجعل الجمهور يرتبط به- إلى حد ما-.

### ج- المجال البشري

يتمثل الحد البشري للدراسة في عينة من زوار الأبواب المفتوحة على الشرطة، من سكان مدينة قسنطينة، والمقيمين فيها بحكم العمل أو الدراسة.

### 2- عينة الدراسة الميدانية

#### أ- تحديد مجتمع الدراسة الميدانية

إن المجتمع هو جميع الوحدات التي يرغب الباحث في دراستها، وقد يكون مجموعة من البشر... وقد يكون سكان مدينة ما أو قرية ما<sup>(1)</sup>.

ويتمثل مجتمع دراستنا هذه في كل سكان مدينة قسنطينة، وكل المقيمين فيها بحكم العمل أو الدراسة من الأساتذة والطلبة والموظفين.

#### ب- تحديد إطار عينة الدراسة الميدانية

نظرا لأن مجتمع البحث هو مجرد مفهوم يتطلب تعريفه من خلال إطار مكاني أو زماني أو بشري... وإطار العينة يمثل المصدر الذي يختار منه الباحث مفردات العينة اختيارا محددًا، وبذلك يمثل حدود مجتمع البحث من حيث البدايات والنهايات، وبعض الخصائص أو السمات<sup>(2)</sup>.

ويتمثل إطار عينة الدراسة الميدانية في زوار الأبواب المفتوحة على الشرطة ولو مرة واحدة على الأقل، والذين كانت زيارتهم لها إما أثناء تنظيمها في قسنطينة أو في إقاماتهم في ولاياتهم الأصلية.

#### ج- تحديد عينة الدراسة الميدانية

يشير لفظ المعاينة "sampling" في الإحصاء إلى تقنية اختيار العينة من مجتمع الدراسة، ولقد أصبح استخدامها شائعا في البحوث الكمية لاستكشاف ووصف وتفسير خصائص المجتمع مصدر

<sup>(1)</sup> عاطف عدلي العبد وزكي أحمد عزمي: الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأي العام والإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 1993، ص 157.

<sup>(2)</sup> محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2000، ص 132.

العينة<sup>(1)</sup>.

#### د- تحديد نوع العينة

العينة القصدية هي: "العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها، بطريقة تحكمية لا مجال فيها للصدفة، بل يقوم هو شخصيا باقتناء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات، وهذا لإدراكه المسبق ومعرفته الجيدة لمجتمع البحث ولعناصره الهامة، التي تمثله تمثيلا صحيحا، وبالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة<sup>(2)</sup>."

ويتوقف اختيار نوع العينة على عدة عوامل أهمها الهدف الرئيسي من وراء إجراء الدراسة، مدى توافر الكم المعرفي والعلمي الكافي لإجراء البحث، والوقت والميزانية المتاحة لإتمام الدراسة.

وعليه وقع الاختيار على العينة القصدية، الأنسب لتحقيق الإجابة على تساؤلات هذا البحث، فليس كل مجتمع مدينة قسنطينة يعرف ما معنى "علاقات عامة"؟، أو يدري عن نشاطها شيئا؟

ونظرا لتعذر الاعتماد على العينة العرضية التي كان من المفروض أن توزع على الزوار أثناء إقامة الأبواب المفتوحة على الشرطة، لأن هذا النشاط لم يُقم في المدينة منذ سنة 2014، في حين زمن الدراسة الميدانية بدأ متأخرا عن هذه السنة، وبالتالي ارتأت الطالبة اللجوء إلى العينة القصدية، لأنها تتوفر فيها الشروط المطلوبة لتحقيق أهداف الدراسة، فلزوار الأبواب المفتوحة على الشرطة اتصال -ولو كان عابرا- مع الشرطة وبشكل مباشر، إضافة إلى كون الكثير من هؤلاء الأفراد على اتصال يومي مع الشرطة خاصة "شرطة المرور"، في تنقلاتهم داخل وخارج المدينة.

لماذا هذه العينة؟: لمعرفة سابقة من الطالبة بعد زيارات متعددة للأبواب المفتوحة على الشرطة، وما لاحظته من اهتمام للزوار بمختلف فئاتهم وتخصصاتهم، حيث كانت أكبر نسبة من الزوار:

- بالدرجة الأولى من الشباب، وخاصة طلبة الجامعات.

- عامة الناس من ذوي مستويات مختلفة.

- بعض المثقفين والأساتذة من مختلف المستويات والتخصصات.

ولهذا حاولت الطالبة أن تمثل في هذه العينة كل الفئات البارزة الحضور في هذا النشاط، لاعتقادها بأنهم

(1) فضيل دليو: "أنواع المعاينة في العلوم الاجتماعية"، دراسة في كتاب: فضيل دليو وعلي غربي: أسس المنهجية في العلوم

الاجتماعية، مخر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة منتوري قسنطينة، ط2، 2012، ص153.

(2) أحمد بن مرسل: مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، مرجع سابق، ص197.

الفئات الأقرب إلى معرفة الدور الذي تقوم به العلاقات العامة لتكوين صورة رجل الأمن في أذهان المواطنين.

ولذلك تعين على الطالبة تقييد نتائج بحثها بالعينة المدروسة فقط، دون إسقاط تلك النتائج على المجتمع الواسع، "فكلما كانت العينة قصدية (وهي السائدة في غياب قواعد البيانات والتدريب الكافي في علم الإحصاء)، كانت النتائج محصورة"<sup>(1)</sup>.

#### هـ- تحديد حجم العينة

عند اختيار عينة الدراسة من المهم تحديد حجم العينة التي يحتاجها الباحث، وهناك قاعدة عامة وهي اختيار أكبر حجم ممكن للعينة من المجتمع، ذلك أنه كلما زاد حجم العينة، زاد الاحتمال بأن تكون العينة ممثلة للمجتمع<sup>(2)</sup>.

عندما يقوم الباحث بدراسة العديد من المتغيرات، ففي هذه الحال يحتاج إلى عينة كبيرة، وقد وضع الإحصائيون بعض القواعد الخاصة بالدراسات التي تتعدد فيها المتغيرات التي تشملها الدراسة كما يلي<sup>(3)</sup>:

جدول رقم (50) يبين حجم العينة المناسب حسب الأخصائيين:

التقويم	حجم العينة
سيء جدا وغير ممثل للمجتمع نهائيا	50
سيء	100
معقول	200
جيد	300
جيد جدا	500
ممتاز	1000

وعليه فقد تم تحديد حجم عينة هذه الدراسة بـ 300 مفردة، نظرا لاختبار عدة متغيرات، ونظرا للإمكانيات والزمن المخصص للدراسة، وزعت بطريقة قصدية حيث يسأل المبحوث إذا كان سبق له

<sup>(1)</sup> عبد الرحمن عزي: منهجية الحتمية القيمة في الإعلام، لدار المتوسطة للنشر، تونس، ط1، 2013، ص 126.

<sup>(2)</sup> رجاء محمود أبو علام: مناهج البحث الكمي والنوعي والمختلط، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط1، 2013، ص 153.

<sup>(3)</sup> منال هلال المزهرة: مناهج البحث الإعلامي، مرجع سابق، ص 130.

زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة، ولو مرة واحدة وتسلم له الاستمارة للإجابة عنها في حالة الإيجاب، وقد راعت الطالبة ضرورة المحافظة-على الأقل- على حجم العينة المحدد مسبقا بـ300 مفردة، وذلك بإعداد عدد أكبر بقليل من الاستمارات (360 استمارة) لاحتمال القيام بالتعويض التدريجي للاستمارات المفقودة وغير المكتملة أو التي قد تحتوي على إجابات غير قابلة للتحليل.

### ثانيا: منهج وأدوات الدراسة الميدانية

#### 1- منهج الدراسة الميدانية

يتم اللجوء إلى منهج البحث الميداني عادة لدراسة ظواهر موجودة في الوقت الراهن، يطبق غالبا على مجموعات كبيرة من السكان، يستطيع الباحث أن يأخذ منها بالتقريب كل ما يريد أن يكشف عنه، إنه يسمح بدراسة طرق العمل والتفكير والإحساس لدى المجموعات انطلاقا من تنوع الاهتمامات<sup>(1)</sup>.

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، حيث اعتمدت في الدراسة الميدانية على منهج المسح بالعينة، الذي يهدف إلى دراسة واقع الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى المواطن الجزائري، من خلال العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية.

#### 2- أدوات الدراسة الميدانية

##### أ- الملاحظة

يمكن تعريف الملاحظة بأنها: "عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف؛ بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته"<sup>(2)</sup>.

وقد استخدمت الطالبة أداة الملاحظة عند زيارتها المتكررة للأبواب المفتوحة على الشرطة كلما أقيمت (قبل توقفها عام 2014)، وذلك بملاحظة سلوكيات الزائرين وفتاتهم، وأهم الأجنحة التي يقبلون

<sup>(1)</sup> -موريس أنجرس: منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ت: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر، الجزائر العاصمة، 2004 ، ص106.

<sup>(2)</sup> -محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي-القواعد والمراحل والتطبيقات، آر وائل للطباعة والنشر، الأردن، ط2، 1999، ص73.

عليها وتثير اهتمامهم، وطبيعة الأسئلة التي يطرحونها على أفراد الشرطة المتواجدين بالتظاهرة، وكيفية الاتصال بين الطرفين.

### ب- الاستبيان

الاستقصاء أو الاستبيان أو الاستفتاء: هو أسلوب جمع البيانات الذي يستهدف استشارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية، ومقننة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة، في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها، دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات، وكما يعتبر الاستقصاء من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا واستخداما في منهج المسح، فإنه يعتبر أيضا أكثر ملائمة لدراسة جمهور المتلقين<sup>(1)</sup>.

واستخدمت استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، خاصة وأنه تعذر استخدام أداة المقابلة لجمع المعلومات الخاصة بالبحث من القائمين على إدارة العلاقات العامة بالمديرية العامة للأمن الوطني في قسنطينة، ولا حتى إجراء مقابلة مع المسؤول الأول عن جهاز العلاقات العامة في المديرية العامة للأمن الوطني السيد " اعمر لعروم " في العاصمة، وحتى مع المسؤول عن هذه الإدارة في قسنطينة.

### - اختبار الصدق لاستمارة الدراسة الميدانية

يقصد بصدق الاستمارة أو الاستمارة؛ أن تقيس أسئلة الاستمارة ما وُضعت لقياسه، ولأجل ذلك قامت الباحثة بعرض الاستمارة على أساتذة محكمين، من ذوي الخبرة والاختصاص من جامعات مختلفة، بعد عرضها على الأستاذ المشرف وتعديلها حسب توجيهاته\*.

وذلك بهدف الوقوف على الأخطاء وأنواع الخلل الموجودة فيها لتناسب مع أهداف الدراسة والعينة المستهدفة، حيث تم الحكم على أسئلة الاستمارة، وبناء على هذا الحكم تم إجراء التعديلات المطلوبة من طرف الأساتذة المحكمين، وأصبحت الاستمارة جاهزة في صورتها النهائية\*\*.

(1) - محمد عبد الحميد: مرجع سابق، ص ص 353-354.

\*- أنظر قائمة الأساتذة المحكمين في الملحق رقم(4)، ص 454.

\*\* - أنظر استمارة الدراسة الميدانية في الملحق رقم(3)، ص 446.

- اختبار الثبات لاستمارة الدراسة الميدانية

يقصد بثبات الاستمارة أن تعطي هذه الأداة النتيجة نفسها لو تم إعادة توزيعها مرة أخرى في نفس الظروف، بمعنى الاستقرار في نتائج الاستمارة، وعدم تغييرها بشكل كبير لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات في فترات زمنية مختلفة.

وهناك معاملات إحصائية عديدة للتأكد من ثبات أداة الاستبيان من بينها معامل الثبات "ألفا كرونباخ"، الذي تم الاعتماد عليه في هذا البحث لقياس ثبات أداة جمع بيانات البحث الميداني، المبين كما يأتي:

جدول رقم (51) يمثل اختبار معامل ألفا كرونباخ الكلي

عدد العناصر	قيمة معامل ألفا كرونباخ
144	0.877

ويشير الإحصائيون إلى أن قيمة ألفا كرونباخ إذا كانت تساوي 75%، فهذا يعبر عن ثبات أداة التحليل، وكلما زادت قيمته كلما دل أكثر على ثبات أداة التحليل، وألفا كرونباخ لاستمارة هذه الدراسة 87%، أي أنه يقارب 90%، وهي نسبة مرتفعة تشير إلى ثبات محاور الاستمارة.

جدول رقم (52) يمثل اختبار معامل ألفا كرونباخ حسب المحاور

المحاور	قيمة معامل ألفا كرونباخ
مدى وعي الجمهور بنشاط العلاقات العامة	0.877
العلاقة بين الشرطة والجمهور	0.873
السمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	0.873
دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	0.872
دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	0.875
مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه	0.876
كل المحاور	0.877

### 3- المقاييس الإحصائية المستعملة في البحث

#### أ- مقاييس النزعة المركزية

تعتبر هذه المقاييس من أهم أدوات التحليل الإحصائي الاجتماعي، وتسمى هذه المقاييس بالمتوسطات، ووظيفتها معرفة المتوسط الذي تتركز حوله قيم العينة، ومن المتوسطات الشائعة الاستخدام: الوسط الحسابي، الوسيط والمنوال.

الوسط الحسابي: يعرف على أنه مجموع القيم على عددها.

#### ب- مقاييس التشتت

يقصد بالتشتت درجة تباعد قيم المجموعة موضوع البحث كل منها عن الآخر، فإذا كان التباعد بين قيم المجموعة واسعاً اعتبر أن التشتت كبير، وإذا كان التباعد بين القيم ضيقاً اعتبر أن التشتت قليل ومحدود<sup>(1)</sup>.

#### ج- الانحراف المعياري

أفضل مقاييس التشتت الانحراف المعياري والتباين لأنهما يستخدمان جميع درجات التوزيع، وليس اثنتين فقط منها، ويمكن حساب الانحراف المعياري، إذا أخذنا الفرق بين كل درجة والمتوسط... ولكي نحصل على فكرة عن تشتت الدرجات فمن المنطقي أن نحسب متوسط المربعات، فإذا كانت "ن" هي عدد القيم في التوزيع، فإن قسمة مجموع مربعات الانحرافات على "ن" يعطينا قيمة يطلق عليها تباين درجات التوزيع، والجذر التربيعي للتباين هو الانحراف المعياري، وهو القيمة التي تعبر عن التشتت في مجموعة من الدرجات<sup>(2)</sup>.

#### د- الأساليب الإحصائية المعتمدة في البحث

- التكرارات والنسب المئوية لمعرفة تكرار فئات متغير ما.
- المتوسطات الحسابية لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد العينة المبحوثة عن المحاور الرئيسية لاستمارة البحث.

<sup>(1)</sup> رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، ط3، 2008، ص ص 228-229.

<sup>(2)</sup> رجاء محمود أبو علام: منهج البحث الكمي والنوعي والمختلط، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013،



• الانحراف المعياري لفقرات الاستبيان، لمعرفة مدى تشتت الاستجابات عن المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لكل محور من المحاور الرئيسية للاستمارة عن متوسطها الحسابي العام، فكلما اقتربت قيمة الانحراف المعياري من الصفر؛ كلما قل التشتت وزاد تجانس أفراد العينة حول استجاباتهم واتفاقهم على قيمة المتوسط الحسابي.

إضافة إلى أهمية الانحراف المعياري في ترتيب المتوسطات في حالة تساوي بعضها، وذلك بمنح الرتبة الأفضل للفقرة التي انحرافها المعياري أقل.

• الأهمية النسبية من خلال حساب النسبة المئوية للمتوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات محاور الاستبيان، وذلك وفق الطريقة الآتية:

معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت

المعيار = درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا / عدد فئات الاستجابة

$$\text{المعيار} = 5 - 1/5 = 0.8$$

وبناءً عليه تكون فئات الدرجات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وما يقابلها من فئات الأهمية النسبية، كما يوضح الجدول الآتي: <sup>(1)</sup>

جدول رقم (53): معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفق مقياس ليكرت

المجال (مقياس ليكرت)	درجة الموافقة	مجالات الأهمية النسبية
1-1.8	درجة منخفضة جداً	20% - 36%
1.81-2.60	درجة منخفضة	36.2% - 52%
2.61-3.40	درجة متوسطة	52.2% - 68%
3.41-4.20	درجة عالية	68.2% - 84%
4.21-5	درجة عالية جداً	84.2% - 100%

<sup>(1)</sup> لطيف زيود وآخرون: "تحديد مستوى حوكمة تكنولوجيا المعلومات المطبق في المصرف التجاري السوري باللاذقية وفق إطار عمل (COBIT)"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (36)، العدد (2)، 2014، ص ص 189، 210.

- استخدام اختبار  $\chi^2$  للتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد عينة البحث نحو محاور الاستمارة، باختلاف سماتهم الديموغرافية: متغير النوع، السن، المستوى التعليمي، طبيعة العمل، مكان الإقامة، والحالة الاجتماعية.

الطريقة العامة لحساب  $\chi^2$

$$\chi^2 = \frac{(T_o - T_e)^2}{T_e}$$

حيث  $\chi^2 =$   $\frac{T_o - T_e}{T_e}$

$T_o$ : هو التكرار الواقعي الذي يحدث بالفعل والموجود بالجدول.

$T_e$ : هو التكرار المتوقع حدوثه ويختلف حسابه باختلاف نوع الجدول المطلوب حساب  $\chi^2$  منه.

تحديد مدى دلالة  $\chi^2$  من عدمه

في جميع الحالات نخرج من الحسابات بقيمة  $\chi^2$  المحسوبة نقارنها بقيمة  $\chi^2$  الجدولية كالتالي :

- إذا كانت  $\chi^2$  المحسوبة  $<$   $\chi^2$  الجدولية فان  $\chi^2$  تكون دالة إحصائية.
- إذا كانت  $\chi^2$  المحسوبة  $>$   $\chi^2$  الجدولية فان  $\chi^2$  ليست دالة إحصائية<sup>(1)</sup>.

فمثلاً إذا كان المقياس المستخدم هو مقياس ليكرت الخماسي لدرجة الموافقة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) - كما هو الحال في هذه الدراسة -، فإن هذا الاختبار يختبر ما إذا كانت إجابات أفراد مجتمع الدراسة تتوزع بالتساوي (أو بالتماثل) على هذه الدرجات الخمس أي أن الفرض الصفري لهذا الاختبار هو أن هناك تجانسا أو تماثلا أو تساوي في آراء أفراد المجتمع حول درجات الموافقة الخمسة، فإذا تم رفض هذا الفرض الصفري فإن هذا يعني اختلاف أو عدم تماثل، أو وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد المجتمع حول درجات الموافقة ويجب أن يكون ذلك بمستوى دلالة محدد<sup>(2)</sup>.

وقد تم اختيار مستوى الدلالة في هذه الدراسة: ألفا = 0.05

<sup>(1)</sup> -مهدي محمد القصاص: مبادئ الإحصاء والقياس الاجتماعي، كلية الآداب - جامعة المنصورة، 2007، ص ص 271-272.

<sup>(2)</sup> -أحمد عوده عبد المجيد عودة: "مشكلات استخدام الإحصاء في تحليل البيانات للرسائل العلمية والأطروحات"، ص ص 09-08، nauss.edu.sa/Ar/CollegesAndCenters/HighEducationCollege، (2016/03/15).

• معامل الارتباط سبيرمان

ويُقاس الارتباط بين متغيرين بمقياس إحصائي يسمى "معامل الارتباط" ويعكس هذا المقياس درجة أو قوة العلاقة بين المتغيرين واتجاه هذه العلاقة. وتنحصر قيمة معامل الارتباط بين (+1) و (-1)، فإذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي (+1) فمعنى ذلك أن الارتباط بين المتغيرين طردي تام، وهو أقوى أنواع الارتباط الطردي بين متغيرين، وإذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي (-1) فمعنى ذلك أن الارتباط بين المتغيرين عكسي تام، وهو أقوى أنواع الارتباط العكسي بين متغيرين، وإذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي صفر، فمعنى ذلك أنه لا يوجد ارتباط بين المتغيرين، وكلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من (+1) أو (-1) كلما كان الارتباط قوياً، وكلما اقترب من الصفر كلما كان الارتباط ضعيفاً<sup>(1)</sup>.

جدول رقم (54) يمثل قيمة معامل الارتباط ونوعه<sup>(2)</sup>

نوع الارتباط	قيمة معامل الارتباط
درجة ارتباط عالية وقوية	من +0.7 إلى + أو -1
درجة ارتباط متوسطة	من + أو -0.4 إلى + أو -0.7
درجة ارتباط منخفضة وضعيفة	من + أو -0.2 إلى + أو -0.4
درجة ارتباط ضعيفة للغاية أو منعدمة	من 0 أقل من + أو -2

• وللإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها تم الاعتماد على برنامج ال SPSS أو (sciences Statistical package for social) ، "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية"، في تفرغ وجدولة بيانات الدراسة الميدانية، وفق مقياس (ليكرت) الخماسي الترتيبي، والذي يعتبر من أكثر المقاييس استخداماً في البحوث العلمية نظراً لوضوحه وسهولة فهمه، وتوازن درجاته، خاصة إذا طبقت بطريقة صحيحة (لأن الكثير من الباحثين يستخدمون المقياس بتعويض الحياد بعبارات أخرى لا تؤدي نفس المعنى، أو الاستغناء عنها كلياً)، وطبق المقياس في هذا البحث وفق ما هو

<sup>(1)</sup> مهدي محمد القصاص: مرجع سابق، ص 295.

<sup>(2)</sup> غريب سيد أحمد: الإحصاء في البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، دط، 1995، ص 221.

موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (55) يمثل كيفية استخدام مقياس ليكرت في الدراسة الميدانية

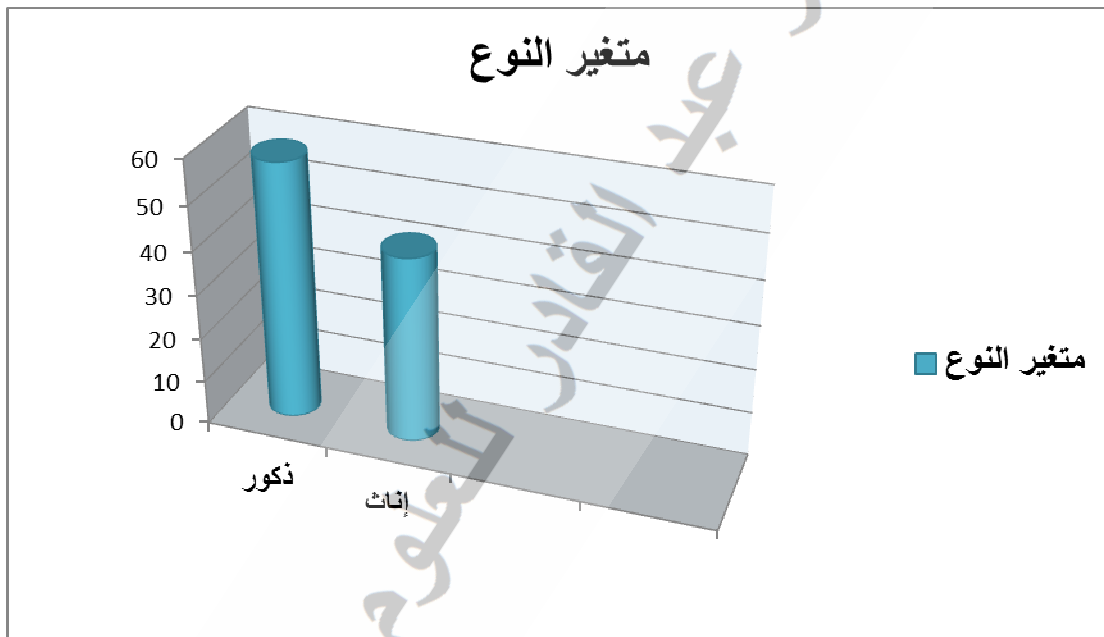
المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
عبارة إيجابية	5 درجات	4 درجات	3 درجات	درجتين	درجة واحدة
عبارة سلبية	درجة واحدة	درجتين	3 درجات	4 درجات	5 درجات

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية

أولاً: تشخيص عينة الدراسة الميدانية

جدول رقم (56): توزيع العينة حسب متغير النوع

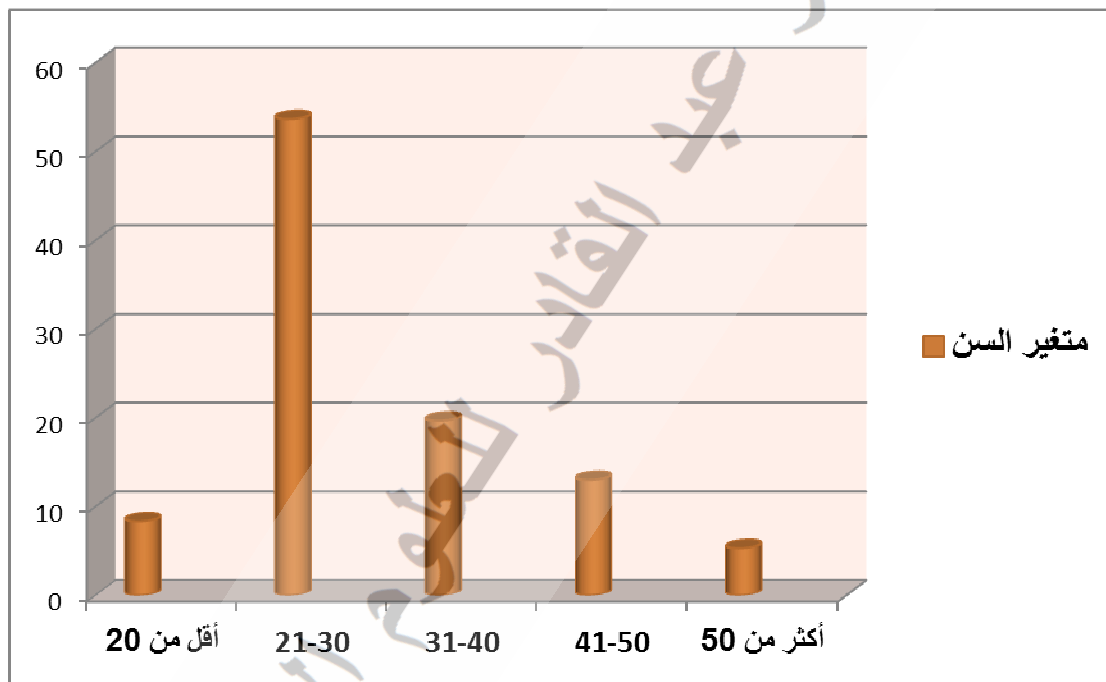
النوع	التكرار	النسبة المئوية %
ذكور	174	58
إناث	126	42
المجموع	300	%100



يبين الجدول السابق توزيع مفردات العينة حسب متغير النوع، حيث سجل الذكور نسبة قدرت بـ 58%، في حين نجد نسبة الإناث تعادل 42%، حيث لا يبدو فارقاً كبيراً بين الجنسين، لأن أغلب أعداد الاستمارة وزعت في الجامعة، وعادة نجد عدد الإناث أكثر من عدد الذكور في المؤسسات التعليمية.

جدول رقم (57): توزيع العينة حسب متغير السن

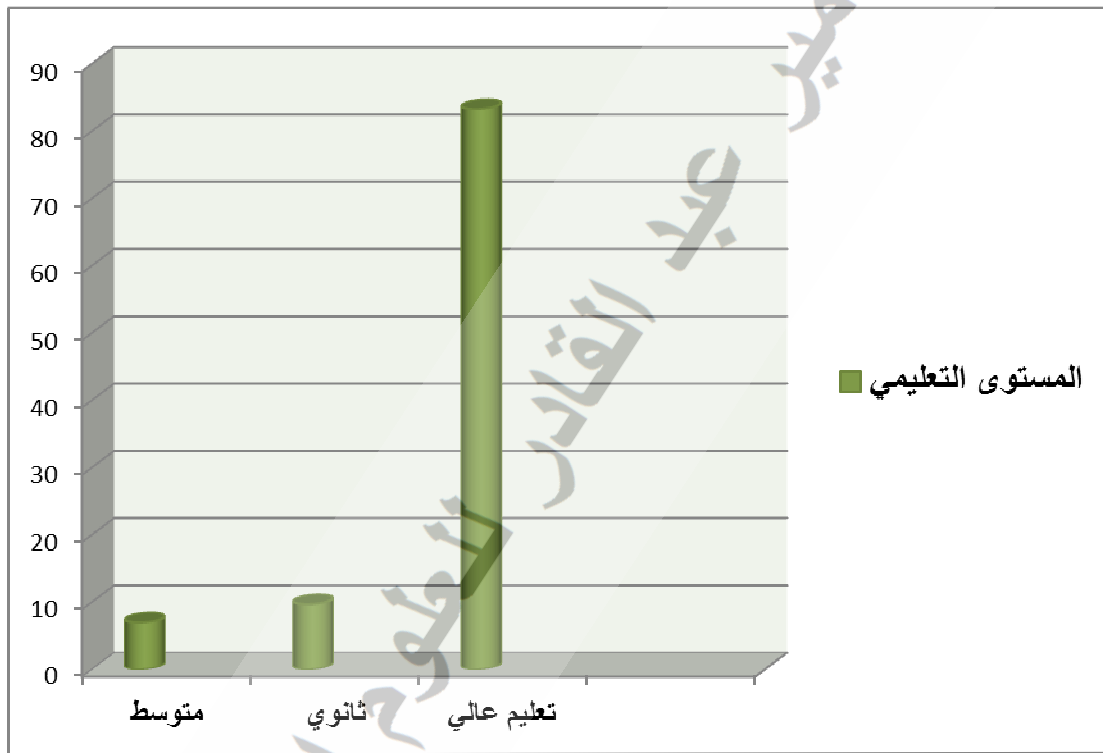
النسبة المئوية %	التكرار	الفئة العمرية
08	24	أقل من 20
53.7	161	30-21
19.7	59	40-31
13.3	40	50-41
05.3	16	أكثر من 50
%100	300	المجموع



توضح بيانات الجدول أعلاه أن النسبة الكبيرة من المبحوثين تنتمي إلى الفئة العمرية (21-30) لكون أغلب المبحوثين من الطلبة الجامعيين، تليها الفئة العمرية (31-40) سنة، وأغلب أفرادها من الأساتذة والموظفين، بعدها جاءت فئة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين (41-50) سنة، أما الأقل من 20 سنة فلم تتجاوز نسبتهم 08 %، أما الفئة (أكبر من 50 سنة)، فتمثل أضعف نسبة والمقدرة بـ 05.3 %، مما يجعل عينة البحث شابة إلى حد كبير.

جدول رقم (58): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

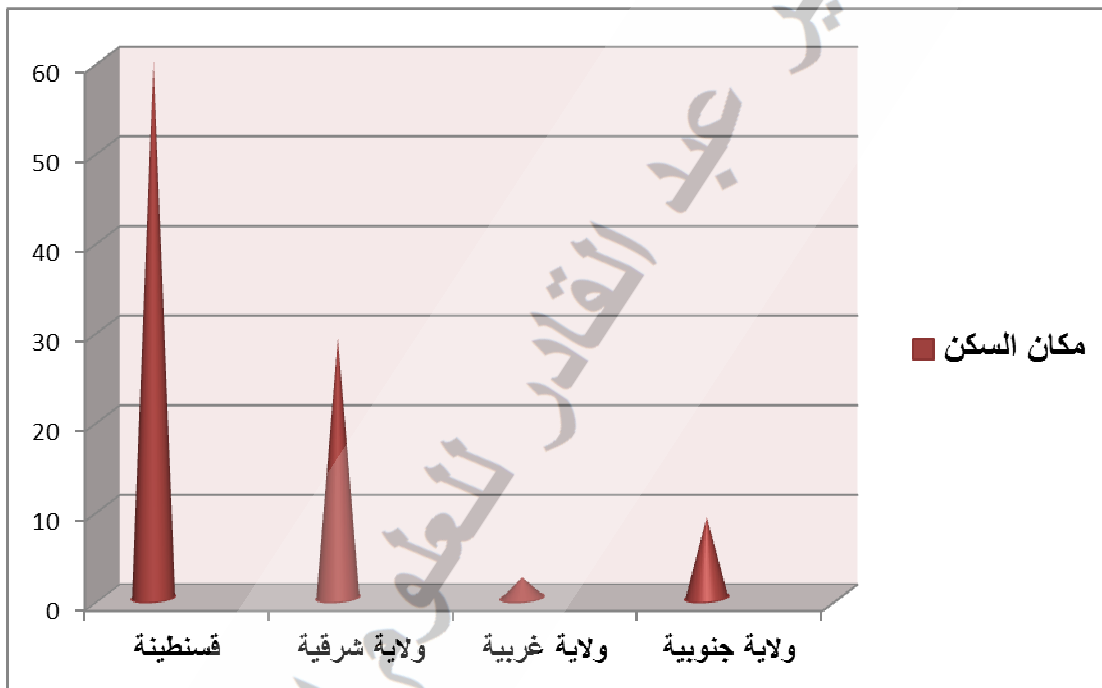
النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
07	21	متوسط
9.7	29	ثانوي
83.3	250	تعليم عالي
%100	300	المجموع



يمثل الجدول السابق توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي، حيث أن أكبر نسبة من الباحثين لديها مستوى التعليم العالي، حيث قدرت نسبتهم بـ 83.3%، في حين نجد نسبة ذوي المستوى الثانوي تعادل 9.7%، يليها الباحثون ذوي المستوى المتوسط بنسبة قدرت بـ 07%، ويرجع الأمر لخصائص العينة التي كانت قصدية، وتم التركيز على ذوي المستوى التعليمي العالي من أساتذة جامعيين و ثانويين، وقضاة ومحامين، وإطارات تنتمي إلى وظائف مختلفة، لمظنة أنهم أكثر دراية وفهما لمعنى العلاقات العامة ونشاطها، أما ما ظهر من مستوى ثانوي أو متوسط فيتمثل في فئة الموظفين، والعاملين الذين لديهم خبرة طويلة في التعامل مع رجال الأمن، خاصة شرطة المرور.

جدول رقم (59): توزيع العينة حسب متغير مكان السكن

النسبة المئوية %	التكرار	مكان السكن
59.7	179	قسنطينة
29	87	ولاية شرقية
2.3	07	ولاية غربية
09	27	ولاية جنوبية
%100	300	المجموع

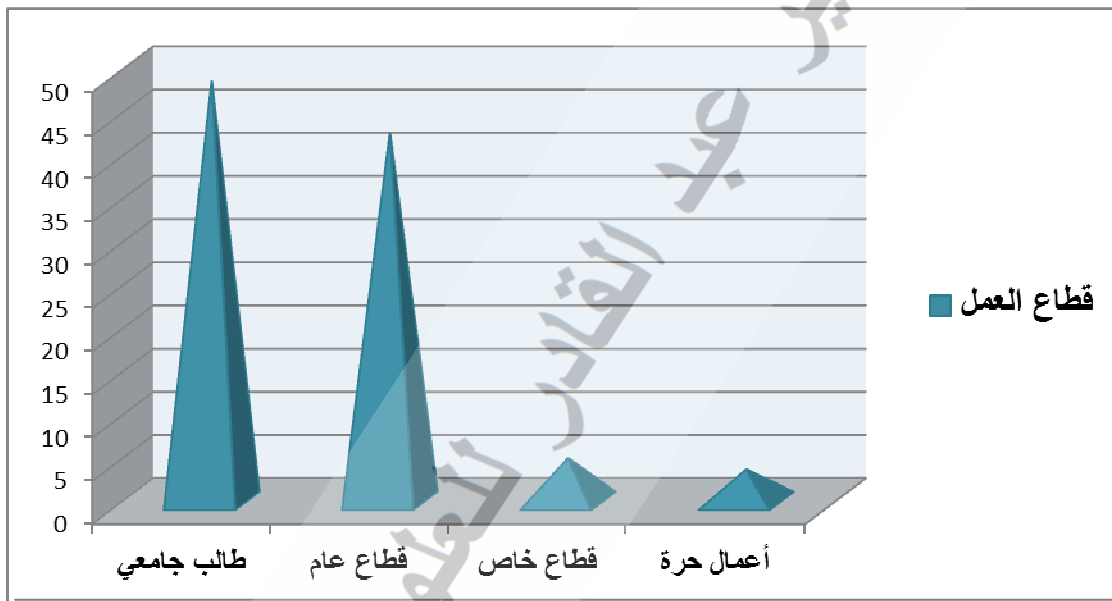


يبين الجدول السابق توزيع مفردات العينة حسب متغير مكان السكن، حيث أن أكثر من نصف عدد الباحثين من سكان قسنطينة، والذين قدرت نسبتهم بـ 59.7%، في حين نجد نسبة الساكنين في ولايات شرقية تعادل 29%، يليها الباحثون الساكنون في ولايات جنوبية بنسبة قدرت بـ 9%، في حين سجلت أضعف نسبة في الساكنين في الولايات الغربية بـ 2.3%، ويرجع السبب إلى أن أكبر نسبة من الباحثين كانوا من سكان ولاية قسنطينة، نظرا لتوزيع بعض الاستثمارات عن طريق إرسالها إلى البيوت رفقة الزميلات، إضافة إلى أن نسبة كبيرة من طلبة الجامعة من سكان قسنطينة، وما سجل من بحثين ينتمون إلى ولايات أخرى إما شرقية أو غربية أو جنوبية فهم من طلبة الجامعات الذين يقطنون في الأحياء الجامعية.



جدول رقم (60): توزيع العينة حسب متغير قطاع العمل

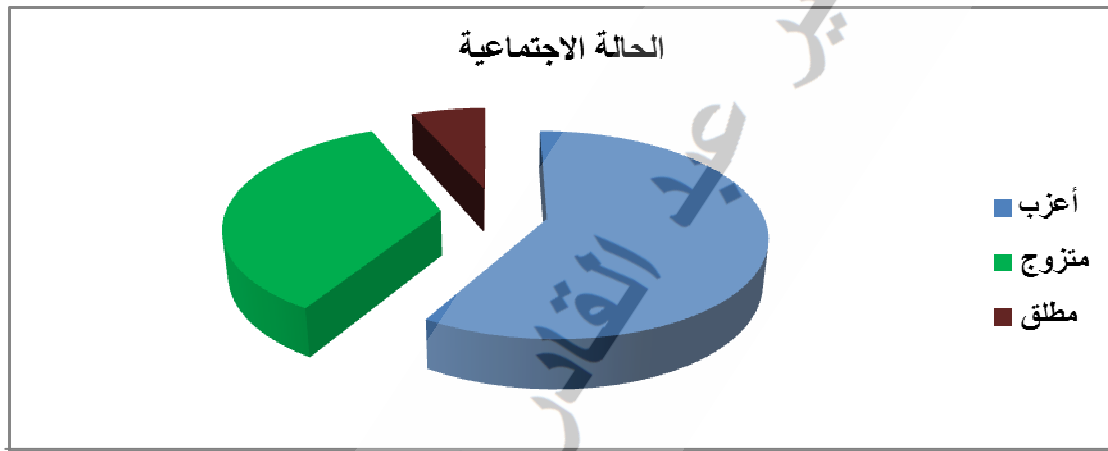
قطاع العمل	التكرار	النسبة المئوية %
طالب جامعي	146	48.66
قطاع عام	128	42.68
قطاع خاص	15	05
أعمال حرة	11	3.66
المجموع	300	%100



يبين الجدول السابق توزيع مفردات العينة حسب متغير قطاع العمل، حيث أن أكبر من عدد من الباحثين من فئة الطلبة، حيث قدرت نسبتهم بـ 48.66%، أما العاملون في القطاع العام فبلغت نسبتهم 42.68%، يليها الباحثون العاملون في القطاع الخاص بنسبة قدرت بـ 05%، في حين سجلت أضعف نسبة في الأعمال الحرة بـ 3.66%.

جدول رقم (61): توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية %	التكرار	قطاع العمل
62.33	187	أعزب
37	111	متزوج
0.67	02	مطلق
%100	300	المجموع



تظهر النتائج السابقة الممثلة لتوزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية، أن أكبر نسبة من العزاب، حيث ظهرت بنسبة 62.33%، أن بالنسبة للمتزوجين فقد بلغت نسبتهم 37%، وأضعف نسبة كانت للمطلقين بحالتين اثنتين ونسبة قدرت ب 0.67%، ويرجع الأمر كما بينا سابقا لكون الطلبة نادرا ما يتزوجون في هذه الفترة لأنهم منشغولون بالدراسة، إضافة إلى ظاهرة تأخر الزواج في المجتمع الجزائري.

### خلاصة عن خصائص العينة

من خلال عرض النتائج السابقة حول خصائص ومميزات عينة الدراسة يمكن استخلاص النقاط الآتية:

- 1- نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث، ولكن الفارق بينهما ليس كبيرا.
- 2- نظرا لما يلعبه متغير النوع في الحكم على الوقائع والنظر إلى الأشياء، ومن بينها الصورة الذهنية للأشخاص، فسيتم اعتماد هذا المتغير في تحليل البيانات، لمعرفة ما إذا كان له تأثير على ظهور فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في الصورة الذهنية لرجل الأمن لديهما.
- 3- أغلب المبحوثين شباب ينتمون إلى الفئة العمرية (21-30)، وهذا المتغير أيضا سيعتمد في التحليل الإحصائي للجداول، لمعرفة مدى تأثيره على وجود فوارق معنوية، من حيث سن المبحوثين على صورة رجل الأمن لديهما.
- 4- أكثر من نصف المبحوثين يسكنون في قسنطينة، والباقي ينحدرون من باقي مناطق الوطن، ونظرا لأهمية متغير المنطقة الجغرافية، فسيتم اعتماد هذا المتغير أيضا في التحليل الإحصائي للجداول.
- 5- أكبر نسبة من المبحوثين ذوي مستوى تعليم عالي، ونسبة قليلة منهم من ذوي التعليم المتوسط والثانوي، وهذا المتغير أيضا سيعتمد في التحليل الإحصائي للجداول، لمعرفة مدى تأثيره على وجود فوارق معنوية، من حيث المستوى التعليمي للمبحوثين على صورة رجل الأمن لديهم.
- 6- أكثر من نصف المبحوثين من العاملين، وقريب من نصفهم طلبة ونسبة ضئيلة من غير العاملين، ولعل ذلك يكون له الأثر في رسم الصورة الذهنية عن رجل الأمن لديهم، وبالتالي سيختبر هذا المتغير في التحليل الإحصائي للجداول.
- 7- أكبر نسبة من المبحوثين الذين لا يعملون هم من الطلبة، وأكبر نسبة من العاملين ينتمون إلى القطاع العام، والنسبة المتبقية يشترك فيها بنسبتين متقاربتين القطاع الخاص والأعمال الحرة. وهذا المتغير أيضا سيعتمد في التحليل الإحصائي للجداول، لمعرفة مدى تأثيره على وجود فوارق معنوية، من حيث طبيعة العمل على صورة رجل الأمن لدى عينة الدراسة.
- 8- أغلب أفراد عينة الدراسة من العزاب، وهذا مرتبط دائما بالنتائج السابقة التي تفوق فيها عدد الطلبة، تليها فئة المتزوجين، فسيتم اعتماد هذا المتغير في تحليل البيانات، لمعرفة ما إذا كان له تأثير على ظهور فروق ذات دلالة إحصائية بين الحالات الاجتماعية لأفراد العينة في الصورة الذهنية لرجل الأمن

لديهما.

فقد أثبتت الدراسات أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المبحوثين تعود إلى كل من السمات الديموغرافية، الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، وطبيعة العمل لجمهور الرأي العام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن<sup>(1)</sup>.

إن وظيفة العلاقات العامة هي إلقاء الأضواء وإعلام كل الفئات بكنه الشركة، ووظيفتها ومكانتها في المجتمع، والخدمة التي تؤديها للوطن والأفراد، ولهذا كان لزاما قبل أي برنامج للعلاقات العامة دراسة هذا المجتمع وطريقة تكوينه، ويشمل ذلك معرفة تعداد السكان، وتقسيمهم إلى مجموعات بحسب السن، والجنس، والحالة الاجتماعية، والمستوى الاقتصادي، وبعد معرفة الأوضاع السابقة يلزم تحديد آراء ورغبات المجتمع وأفكارهم عن المنشأة، ولا يمكن لأي منشأة أن تدوم طويلا دون أن تتمتع بثقة واحترام الجمهور، ودون أن يقع تعاون بين الموظفين الرسميين والمواطنين عموما<sup>(2)</sup>.

والمؤسسة الأمنية الجزائرية من أهم المؤسسات داخل المجتمع، ولا تستطيع أداء المهام الموكلة إليها دون تعاون الجمهور، فجهاز العلاقات العامة في حاجة لدراسة هذا الجمهور لمعرفة خصائصه، واهتماماته، لإعداد الخطط الفعالة لكسب ثقته وتعاونه من أجل تحقيق أهداف المؤسسة في المحافظة على الأمن والاستقرار الاجتماعي.

وعليه فهذا الجانب الميداني من البحث يتعرض إلى عينة من هذا الجمهور، للتعرف على خصائصها الديموغرافية، ونظرتها إلى رجل الأمن الجزائري (الشرطي)، من خلال تحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها من هذا الجمهور، والتي تحمل أفكاره والصورة التي يحملها في ذهنه عن رجل الأمن.

وسنعرض في هذا الجزء من البحث عدة محاور منها: مدى وعي الجمهور بنشاط العلاقات العامة: (الدور الإعلامي والاتصالي لجهاز الشرطة)، مصادر تشكيل الصورة الذهنية، ودور وسائل الإعلام في تشكيل هذه الصورة... الخ.

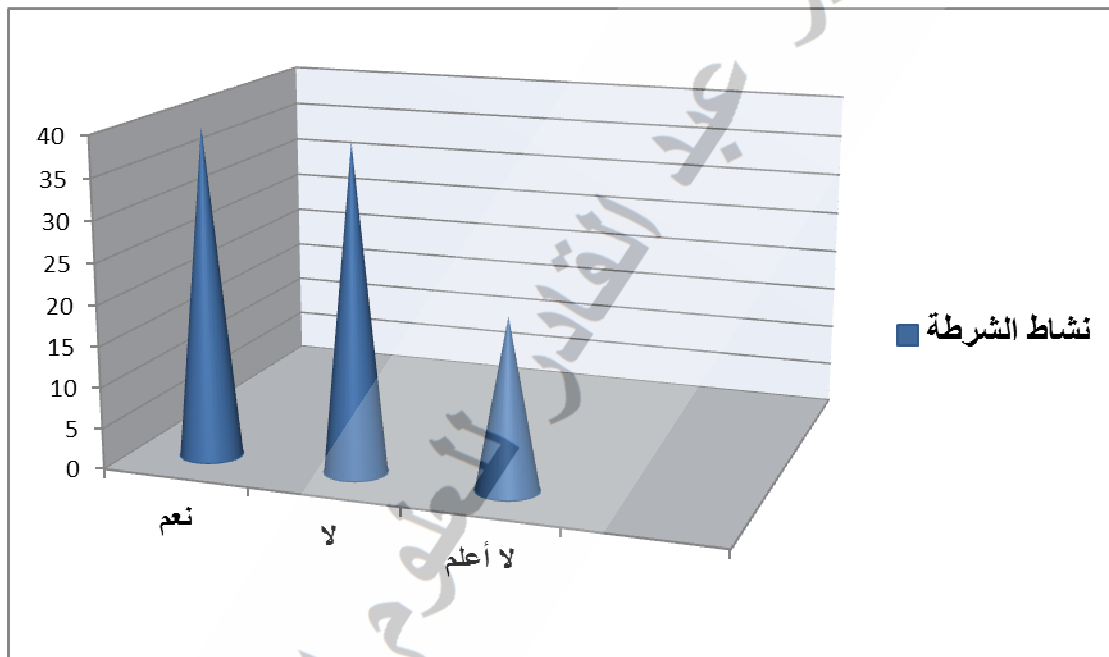
(1) -خلف لافي الحلبي الحماد : " الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني"، مرجع سابق، ص ف (الملخص).

(2) -حسن عبد الحميد أحمد رسول: العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، ط6،

ثانيا: مدى وعي المواطن بنشاط العلاقات العامة: (الدور الإعلامي والاتصالي لجهاز الشرطة)

جدول رقم (62): هل نشاط الشرطة ينحصر في المهام الأمنية فقط

النسبة المئوية %	التكرار	نشاط الشرطة
40	120	نعم
39.3	118	لا
20.7	62	لا أعلم
%100	300	المجموع



النتائج المبينة في الجدول السابق الممثل لجواب المبحوثين عن السؤال "هل نشاط الشرطة ينحصر في المهام الأمنية"، تظهر أن 40% منهم أجابوا بنعم، و39.3% أجابوا بلا، و20.7% أجابوا بعدم علمهم بذلك.

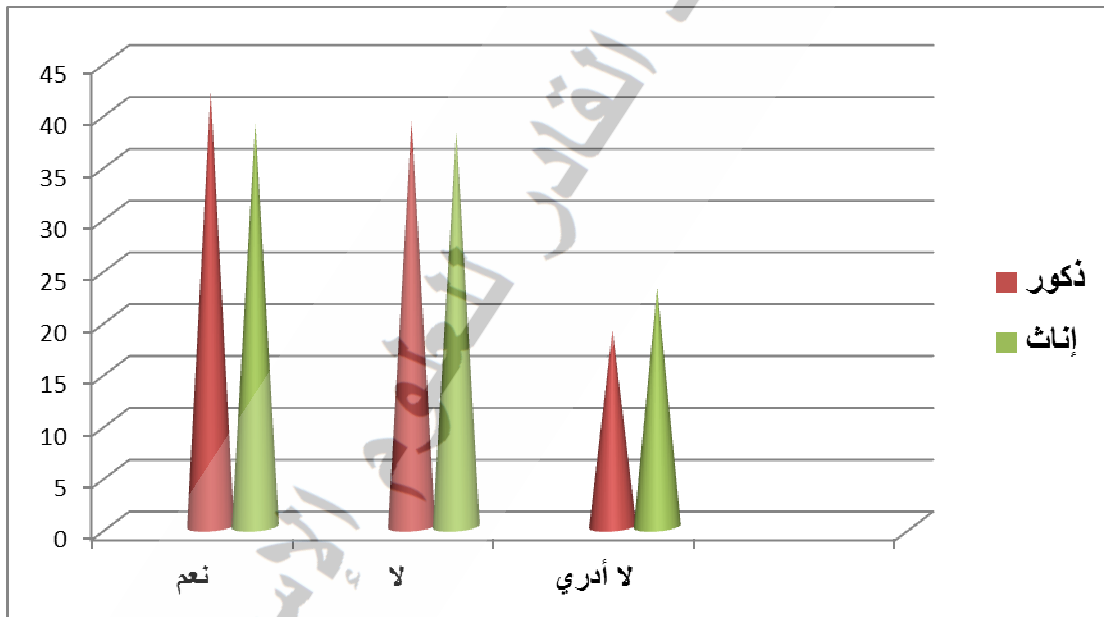
وهذا ما خلصت إليه دراسة الباحثة "أمينة حمراي" في دراستها عن الإعلام الأمني ودور العلاقات العامة في تطويره، إلى أن نسبة (51.5%) من المبحوثين يعتقدون بأن الشرطة تنحصر مهامها في المهام الأمنية فحسب، حيث يغيب عن الكثيرين الدور الإعلامي، التوعوي، الإرشادي والتحسيني

الصادر عن قسم العلاقات العامة بالشرطة<sup>(1)</sup>.

جدول رقم (63): نشاط الشرطة ينحصر في المهام الأمنية فقط مع متغير النوع

أنثى		ذكر		النوع
ن %	ت	ن %	ت	
38.89	49	41.95	73	نشاط الشرطة نعم
38.1	48	39.09	68	لا
23.01	29	18.96	33	لا أدري
100%	126	100%	174	المجموع

كا2 المحسوبة = 1.34  
كا2 الجدولية = 7.82 عند درجة حرية = 3 ومستوى الدلالة = 0.05



تبين نتائج الجدول أعلاه أن هناك تقاربا في نسب المبحوثين من الذكور والإناث الذين يرون أن مهام الشرطة لا تنحصر في المهام الأمنية فقط؛ والذين فاقت نسبتهم 41.95% بالنسبة للذكور و38.89% بالنسبة للإناث، وكذلك الذين يرون أن مهامها لا تنحصر فقط في المهام الأمنية، حيث بلغت نسبة الذكور 39.09%، وبلغت نسبة الإناث 38.1%، في حين فاقت نسبة الإناث اللواتي لا يدرين عن انحصار مهمة الشرطة في المهام الأمنية فقط، نسبة الذكور الذين لا يدرون، حيث نالت

(1) -أمنية حماني: "الإعلام الأمني في الجزائر ودور العلاقات العامة في تطويره"، مرجع سابق، ص 220.

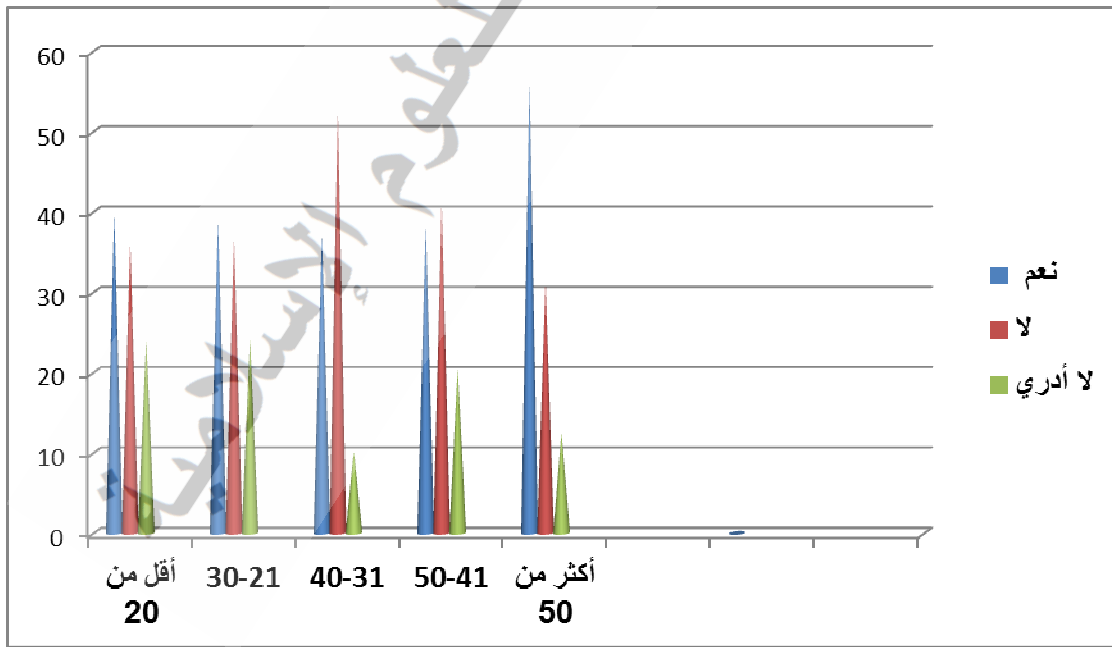
الأولى 23.01%، وحازت الثانية نسبة 18.96%.

كما لا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة نشاط الشرطة ومتغير النوع حيث أن كا2 المحسوبة والتي بلغت 1.34 أقل من كا2 الجدولية التي حددت ب 7.82 عند درجة حرية 3، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (64): نشاط الشرطة ينحصر في المهام الأمنية فقط مع متغير السن

نشاط الشرطة	أقل من 20		30-21		40-31		50-41		أكثر من 50	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	10	40	63	39.13	22	37.30	15	38.46	9	56.25
لا	9	36	59	36.64	31	52.54	16	41.02	5	31.25
لا أدري	6	24	39	24.23	6	10.16	8	20.52	2	12.5
المجموع	25	100%	161	100%	59	100%	39	100%	16	100%

كا2 المحسوبة = 18.29  
كا2 الجدولية = 25 عند درجة حرية = 15 ومستوى الدلالة = 0.05



تبين نتائج الجدول السابق أن أعلى نسبة من المبحوثين ترى أن مهام الشرطة تنحصر فقط في

## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميدانية)

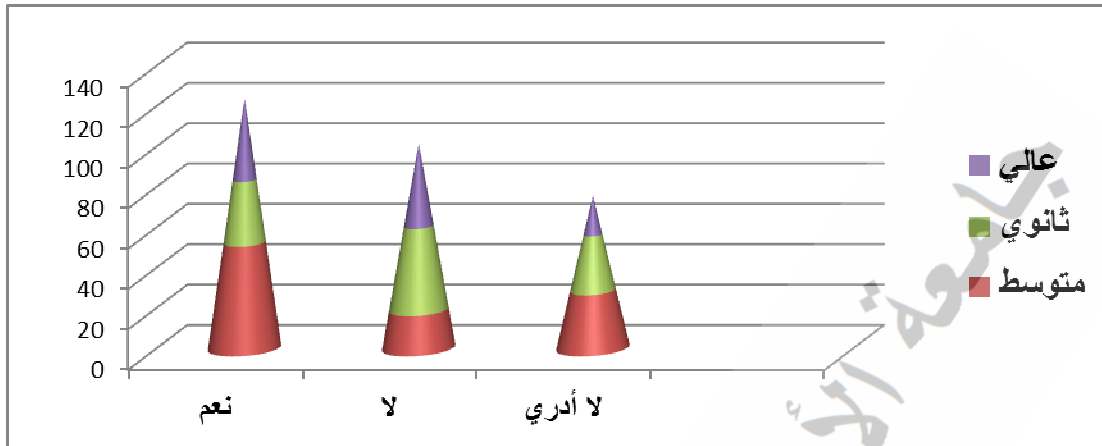
المهام الأمنية تتمركز في الفئة العمرية "أكثر من 50 سنة"، والتي حققت 56.25 %، تليها الفئة "الأقل من 20 سنة" بنسبة 40%، مع تقارب في نسب الفئات العمرية الأخرى، وسجلت الفئة العمرية (31-40) أضعف النسب والتي قدرت بـ 37.30%، في حين نجد الفئة العمرية نفسها (31-40) ترى أن مهام الشرطة لا تنحصر فقط في المهام الأمنية، وذلك بتحقيقها لأعلى نسبة والمقدرة بـ 52.54 %، وفي هذا إشارة إلى أن فئة الشباب على وعي بمهام الشرطة الحديثة وأنها لا تمثل فقط في المهام الأمنية، تليها الفئة العمرية (41-50) بنسبة قدرت بـ 41.02%، كما تقاربت النسب في الفئات العمرية الأخرى، وحققت الفئة العمرية "أكثر من 50 سنة" أضعف نسبة قدرت بـ 31.25%، في حين نجد أن المبحوثين الذين لا يدرون إن كان للشرطة مهام غير المهام الأمنية سجلوا نسبا ضعيفة على مستوى كل الفئات العمرية أعلاها الفئة العمرية (21-30) سنة والتي حققت نسبة 24.23 %، في حين سجلت الفئة العمرية (31-40) أضعف نسبة والتي قدرت بـ 10.16 %.

كما لا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة نشاط الشرطة ومتغير السن حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 18.29 وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها بـ 25 عند درجة حرية 15، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (65): نشاط الشرطة ينحصر في المهام الأمنية فقط مع متغير المستوى التعليمي

تعليم عالي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي نشاط الشرطة
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
40	100	41.37	12	52.38	11	نعم
40.8	210	31.04	9	19.05	4	لا
19.2	48	27.59	8	28.57	6	لا أدري
100%	250	100%	29	100%	21	المجموع
كا2 المحسوبة = 6.76						
كا2 الجدولية = 12.59 عند درجة حرية = 6 ومستوى الدلالة = 0.05						





تبين النتائج السابقة أن أكبر نسبة من المبحوثين الذين يدركون أن مهام الشرطة لا تنحصر في المهام الأمنية فقط هم من ذوي المستوى التعليمي العالي، والذين كانت نسبتهم 40.8% تليها فئة ذوي التعليم الثانوي بنسبة 31.04%، ثم فئة ذوي المستوى المتوسط بنسبة 19.05% وهي أضعف نسبة.

في حين نجد أن نسبة الإجابة بنعم على انحصار نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط حققت أعلى النسب في فئة ذوي التعليم المتوسط (52.38%) تليها فئة التعليم الثانوي بنسبة 41.37%، وفي المرتبة الأخيرة فئة ذوي مستوى التعليم العالي بنسبة 40%.

أما الإجابة (لا أدري) فقد حققت نسبتين متقاربتين في مستوى المتوسط والثانوي، 28.57% للأول، و27.59% للثاني، في حين حققت فئة ذوي المستوى التعليمي العالي أضعف نسبة والمقدرة ب 19.2%.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة نشاط الشرطة ومتغير المستوى التعليمي حيث أن كا2 المحسوبة والتي بلغت 6.76 أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 12.59 عند درجة حرية 6، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

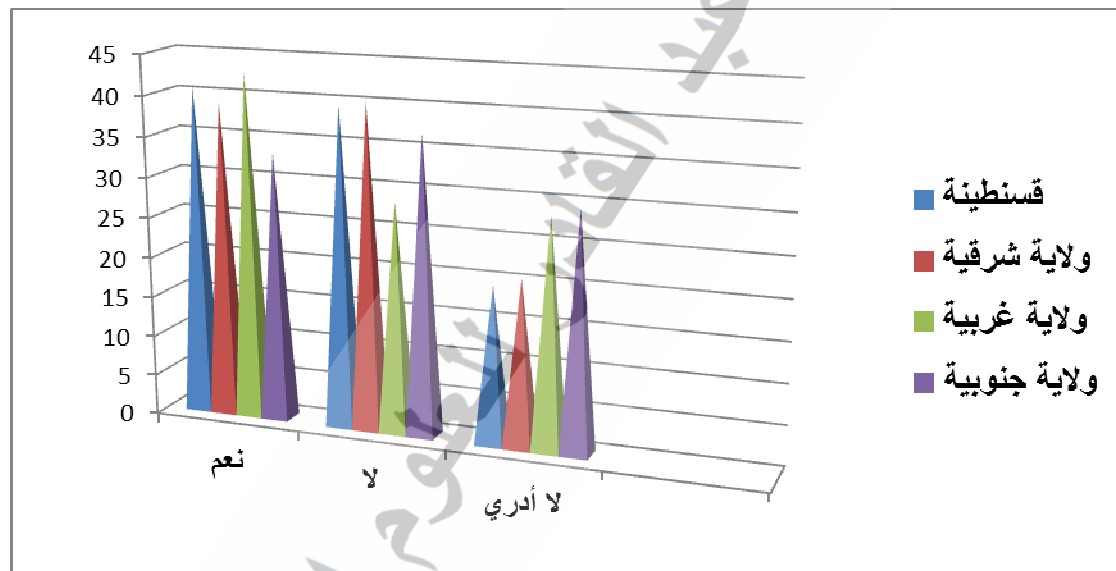
وتتناسق هذه النتائج مع نتائج دراسة الباحثة "أمينة حمراي" التي توصلت إلى أن: من أجابوا بعدم انحصار مهام الشرطة في حفظ الأمن، أي ممارسة الشرطة لمهام أخرى إضافة للمهام الأمنية، حققت نسبة معتبرة لدى أصحاب المستوى التعليمي العالي، إذ قدرت ب 80%، وبنسبة أقل 36.66% لدى الجامعيين، وأخيرا نسبة 6.66% بالنسبة لما دون المستوى الجامعي<sup>(1)</sup>.

(1) -أمينة حمراي: "الإعلام الأمني في الجزائر ودور العلاقات العامة في تطويره"، مرجع سابق، ص 220.

جدول رقم (66): نشاط الشرطة ينحصر في المهام الأمنية فقط مع متغير مكان السكن

ولاية جنوبية		ولاية غربية		ولاية شرقية		قسنطينة		مكان السكن نشاط الشرطة
ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	
09	33.34	03	42.86	34	39.08	73	40.78	نعم
10	37.04	20	28.57	35	40.24	71	39.66	لا
8	29.62	2	28.57	81	20.68	35	19.56	لا أدري
27	100%	7	100%	87	100%	179	100%	المجموع

كا2 المحسوبة = 12.27  
 كا2 الجدولية = 16.92 عند درجة حرية = 9 ومستوى الدلالة = 0.05



تبين نتائج الجدول أعلاه أن هناك تقاربا في نسب المبحوثين من مختلف الولايات الذين يوافقون على أن مهام الشرطة تنحصر في المهام الأمنية فقط؛ حيث سجل المنحدرون من ولايات غربية أعلى نسبة قدرت ب 42.86% يليها سكان ولاية قسنطينة بنسبة 40.78%، ثم المنحدرون من ولايات شرقية بنسبة 39.08%، وأصغر نسبة كانت في الولايات الجنوبية.

في حين احتلت الولايات الشرقية أولى المراتب بالنسبة لمن يعتقدون أن نشاط الشرطة لا ينحصر فقط في المهام الأمنية وذلك بنسبة 40.24%، تليها نسبة سكان ولاية قسنطينة ب 39.66%، ثم المتممون إلى ولايات جنوبية بنسبة 37.04%، وحلت في المرتبة الأخيرة نسبة المتممين إلى ولايات غربية ب

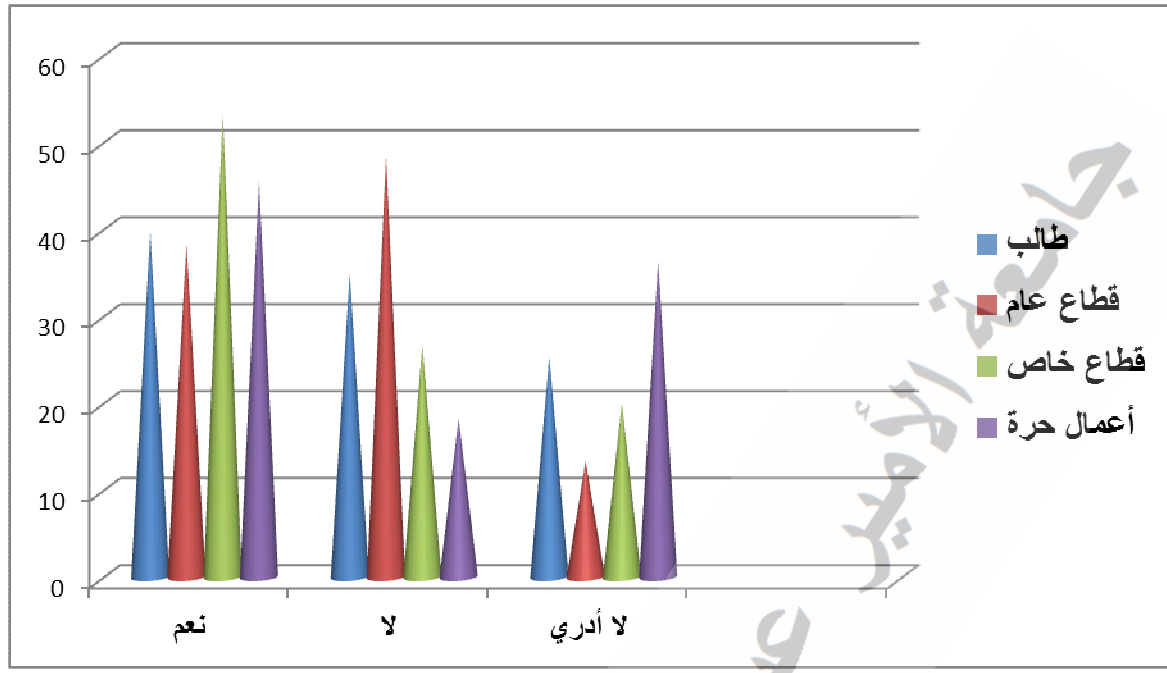
28.57%.

في حين حققت فئة من "لا يدرون عن نشاط الشرطة" أعلى نسبة لدى المنحدرين من ولايات جنوبية حيث بلغت 29.62%، بعدها جاءت فئة المنحدرين من ولايات غربية بنسبة 28.57%، ثم فئة المنتمين إلى ولايات شرقية بنسبة 20.68%، وحلت في المرتبة الأخيرة بأضعف نسبة فئة الساكنين في ولاية قسنطينة.

كما لا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة نشاط الشرطة ومتغير مكان السكن حيث أن كا2 المحسوبة والتي بلغت 12.27 أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 16.92 عند درجة حرية 9، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (67): نشاط الشرطة ينحصر في المهام الأمنية فقط مع متغير قطاع العمل

قطاع العمل		طالب		قطاع عام		قطاع خاص		أعمال حرة	
نشاط الشرطة	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت
نعم	58	39.72	49	38.28	8	53.34	5	45.45	
لا	51	34.93	62	48.44	4	26.66	2	18.19	
لا أدري	37	25.35	17	13.28	3	20	4	36.36	
المجموع	146	100%	128	100%	15	100%	11	100%	
كا2 المحسوبة = 12.09									
كا2 الجدولية = 16.92 عند درجة حرية = 9 ومستوى الدلالة = 0.05									



تبين نتائج الجدول السابق أن أعلى نسبة من المبحوثين ترى أن مهام الشرطة تنحصر فقط في المهام الأمنية تنتمي للقطاع الخاص والتي قدرت نسبتها بـ 53.34 %، تليها فئة الأعمال الحرة بنسبة 45.45 %، مع تقارب في نسبي القطاعين الآخرين الطلبة والقطاع العام، بنسبة 39.72 % للأول ونسبة 38.28 % للثاني، في حين نجد نفس القطاعين حققا أعلى النسب بالنسبة لعدم انحصار نشاط الشرطة في المهام الأمنية وذلك بنسبة 48.44 % للقطاع العام، ونسبة 34.93 % للطلبة، في حين سجل قطاع الأعمال الحرة أضعف نسبة قدرت بـ 18.19 %، وحقق هذا القطاع الأخير أعلى نسبة في فئة الذين لا يدرون عن نشاط الشرطة قدرت بـ 36.36 %، تليها فئة الطلبة بنسبة 25.35 %، واحتلت فئة القطاع العام آخر الترتيب بنسبة قدرت بـ 13.28 %.

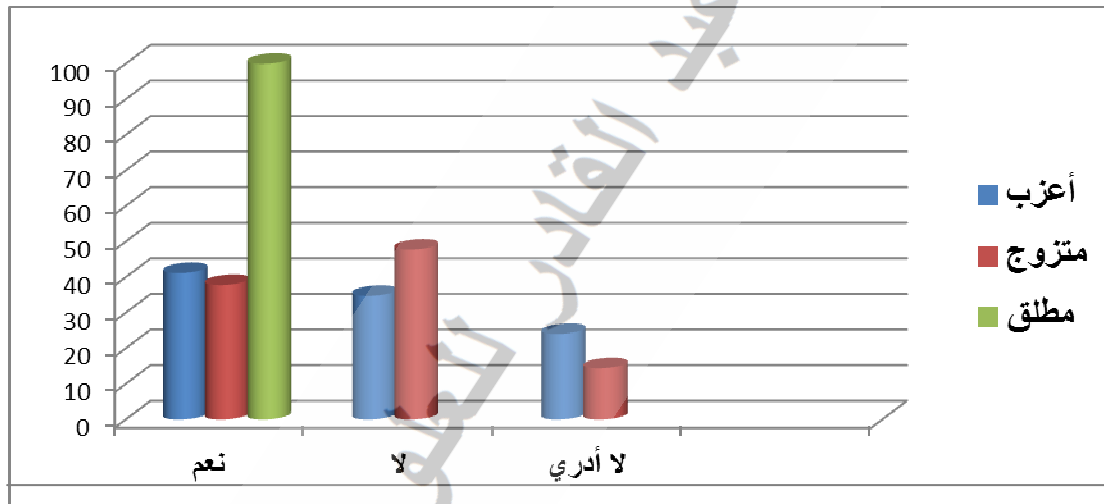
أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لعلاقة نشاط الشرطة بمتغير قطاع العمل، حيث أن كا2 المحسوبة والتي بلغت 12.09 أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها بـ 16.92 عند درجة حرية 9، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (68): نشاط الشرطة ينحصر في المهام الأمنية فقط مع متغير الحالة الاجتماعية

مطلق		متزوج		أعزب		الحالة الاجتماعية نشاط الشرطة
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
100	2	37.83	24	41.18	77	نعم
0	0	47.75	35	34.75	56	لا
0	0	14.42	16	24.07	45	لا أدري
100%	2	100%	111	100%	187	المجموع

كا2 المحسوبة = 10.51

كا2 الجدولية = 12.59 عند درجة حرية = 6 ومستوى الدلالة = 0.05

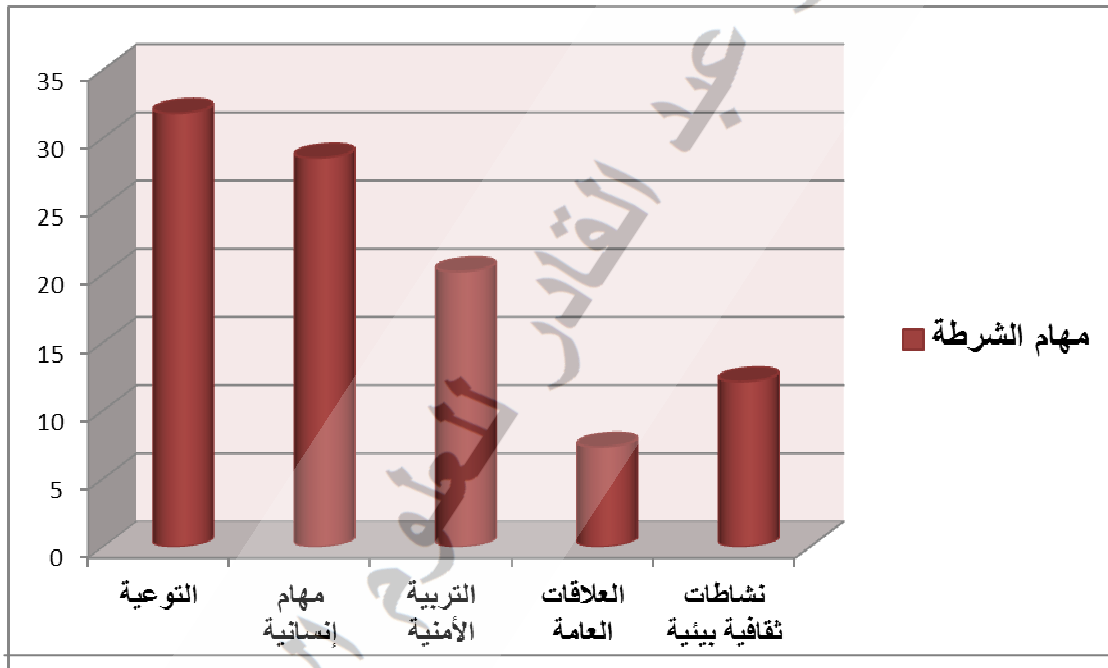


تبين نتائج الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من المبحوثين الذين يوافقون على أن مهام الشرطة تنحصر في المهام الأمنية فقط؛ يمثلون فئة العزاب والتي قدرت ب 41.18% تليها فئة المتزوجين بنسبة 37.83%، في حين حققت نسبة المطلقين نسبة 100%، نظرا لكونها ممثلة في عنصرين فقط أجابا بنعم، في حين احتلت نسبة المتزوجين أولى المراتب بالنسبة لمن يعتقدون أن نشاط الشرطة لا ينحصر فقط في المهام الأمنية وذلك بنسبة 47.75%، تليها نسبة العزاب ب 34.75%، وحلت نسبة العزاب في المرتبة الأولى بالنسبة لمن لا يدرون عن نشاطات الشرطة بنسبة 24.07%، أما نسبة المتزوجين الذين لا يدرون عن مهام الشرطة فقد بلغت 14.42%.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة نشاط الشرطة ومتغير الحالة الاجتماعية، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 10.51 وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 12.59 عند درجة حرية 6، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (69): إذا كانت الإجابة بلا- ما هي هذه المهام

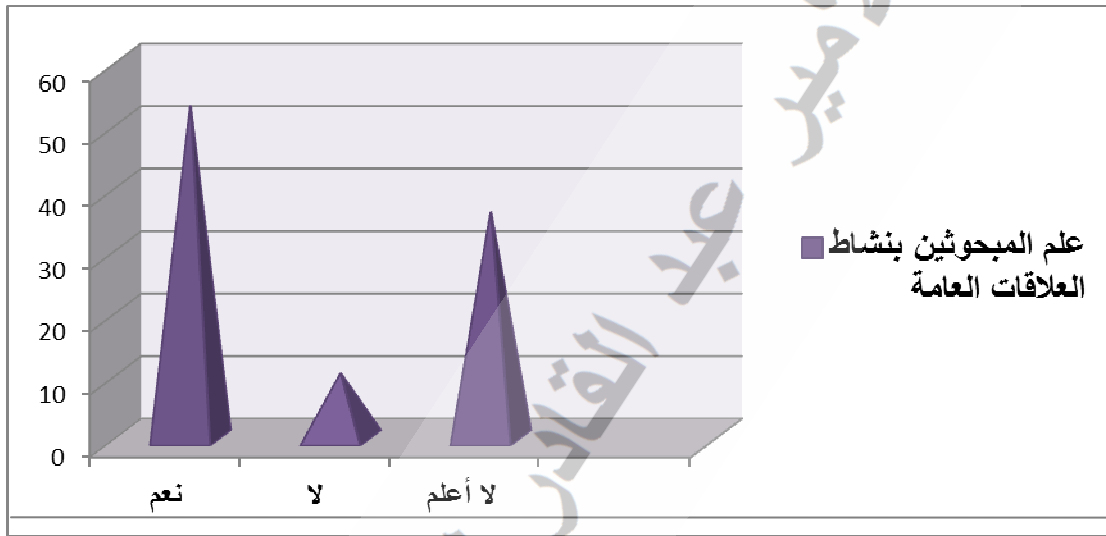
النسبة المئوية %	التكرار	الاقتراحات
31.81	126	التوعية
28.53	113	مهام إنسانية
20.20	80	التربية الأمنية
07.32	29	العلاقات العامة
12.14	48	نشاطات ثقافية بيئية
100%	396	المجموع



يمثل الجدول السابق "إجابات المعتقدين بعدم انحصار مهام الشرطة في المهام الأمنية فقط" حيث بينوا بأن التوعية من مهام الشرطة في المرتبة الأولى بنسبة 31.81%، ولها مهام إنسانية ثانيا بنسبة قدرت بـ 28.53%، ومهامها تتمثل في التربية الأمنية بـ 20.20%، كما تمارس بعض النشاطات الثقافية والبيئية بـ 12.12%، وجاءت وظيفة العلاقات العامة في المرتبة الأخيرة بـ 29 تكرارا ونسبة قدرت بـ 7.32%.

جدول رقم (70): مدى علم المبحوثين بنشاط العلاقات العامة

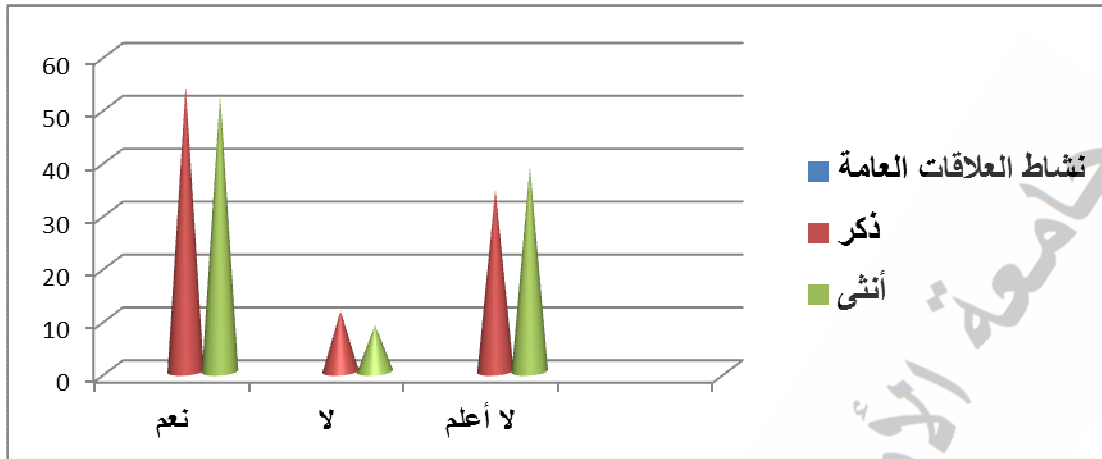
النسبة المئوية %	التكرار	تمارس نشاط إعلامي توعوي
53.3	160	نعم
10.4	31	لا
36.3	109	لا أعلم
%100	300	المجموع



تظهر نتائج الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من المبحوثين يعلمون بنشاط العلاقات العامة، والذين بلغت نسبتهم أكثر من النصف 53.3%، وأن الذين لا يعلمون بنشاط العلاقات العامة نسبتهم 36.3%، في حين الذين نفوا وجود نشاط غير أممي للشرطة مصدره العلاقات العامة، بلغ عددهم 31 شخصا، بنسبة قدرت ب 10.4%.

جدول رقم (71): مدى علم المبحوثين بنشاط العلاقات العامة مع متغير النوع

أنثى		ذكر		النوع	نشاط ع العامة
ن %	ت	ن %	ت		
52.38	66	54.03	94	نعم	
08.74	11	11.49	20	لا	
38.88	49	34.48	60	لا أعلم	
100%	126	100%	174	المجموع	
					كا2 المحسوبة = 0.96
					كا2 الجدولية = 5.99 عند درجة حرية = 2 ومستوى الدلالة = 0.05



تبين نتائج الجدول أعلاه أن هناك تقريبا في نسب المبحوثين من الذكور والإناث الذين يدركون نشاط العلاقات العامة بالشرطة؛ والذين فاقت نسبتهم  $54.03\%$  بالنسبة للذكور و  $52.38\%$  بالنسبة للإناث، بفارق طفيف لصالح الذكور.

أما الذين لا يدركون أن للشرطة مهام أخرى غير أمنية مصدرها العلاقات العامة، فهناك تقارب شديد في النسب المحصلة بين الجنسين حيث بلغت نسبة الذكور  $11.49\%$ ، وبلغت نسبة الإناث  $11\%$ ، في حين فاقت نسبة الإناث اللواتي لا يعلمن بذلك نسبة الذكور، حيث حققت الإناث نسبة  $38.88\%$ ، وحازت فئة الذكور على نسبة قدرت ب  $34.48\%$ .

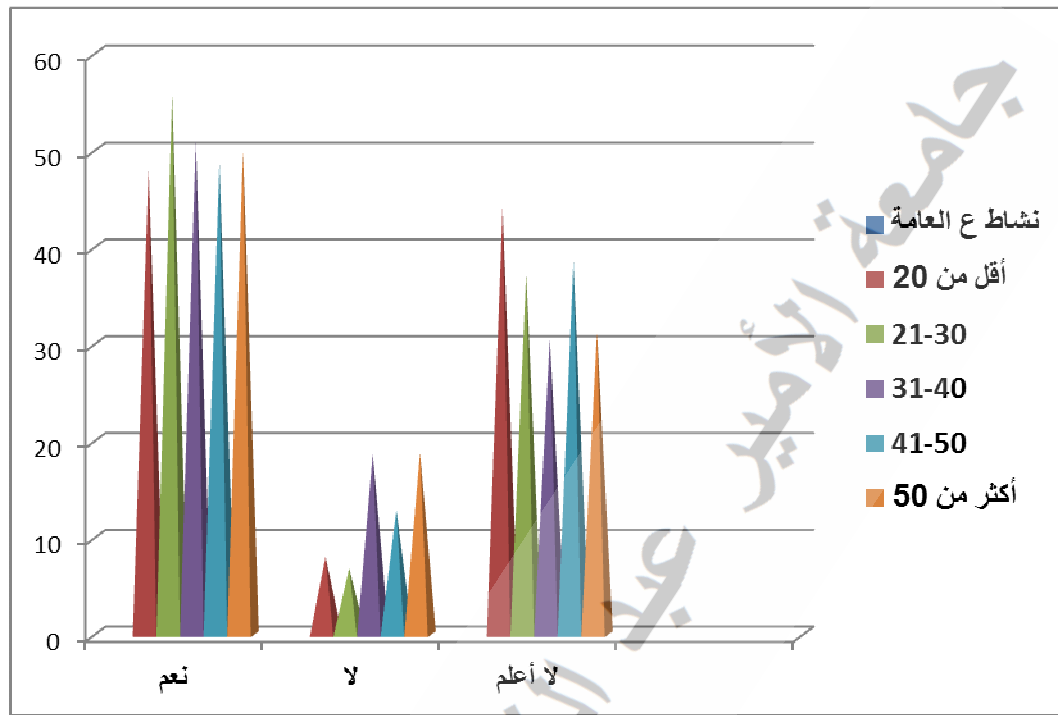
أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة نشاط العلاقات العامة ومتغير النوع حيث أن كا2 المحسوبة والتي بلغت  $0.96$  أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب  $5.99$  عند درجة حرية 2، ومستوى ثقة يعادل  $0.05$ .

جدول رقم (72): مدى علم المبحوثين بنشاط العلاقات العامة مع متغير السن

نشاط ع العامة	أقل من 20		30-21		40-31		50-41		أكثر من 50	
	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %
نعم	12	48	90	55.91	30	50.84	19	48.71	80	50
لا	02	08	11	06.83	11	18.64	50	12.83	30	18.75
لا أعلم	11	44	60	37.26	18	30.50	15	38.46	50	31.25
المجموع	25	100%	161	100%	59	100%	39	100%	16	100%

كا2 المحسوبة = 10.79  
 كا2 الجدولية = 18.31 عند درجة حرية = 10 ومستوى الدلالة = 0.05





تبين نتائج الجدول السابق أن أعلى نسبة من المبحوثين تدرك أن للشرطة مهام أخرى غير أمنية مصدرها العلاقات العامة تتمركز في الفئة العمرية (21-30)، والتي حققت نسبة قدرت ب 55.91 %، تليها الفئة (31-40) بنسبة 50.84 %، تليها فئة أكثر من 50 بنسبة 50 %، مع تقارب في نسبي الفئتين العمرية الآخرين (41-50) بنسبة قدرت ب 48.71 %، وفئة "الأقل من 20 سنة" بنسبة 48 %، أما بالنسبة للذين قالوا أن "لا نشاط للشرطة مصدره العلاقات العامة" نجد الفئة العمرية "أكثر من 50 سنة"، وذلك بتحقيقها لأعلى نسبة والمقدرة ب 18.75 %، تليها الفئة العمرية (31-40) بنسبة مقارنة للأولى والتي بلغت 18.64 %، في حين نجد أن أضعف النسب سجلت في الفئة العمرية (21-30) سنة، والتي حققت نسبة 06.83 %، وهذا ما يوضح أن فئة الشباب على وعي بأن للشرطة مهام أخرى ليست ذات طبيعة أمنية مصدرها جهاز العلاقات العامة في هذه المؤسسة.

أما بالنسبة للذين أجابوا أنهم لا يعلمون فقد احتلت الفئة العمرية أقل من 20 الرتبة الأولى بنسبة 44 %، تليها فئتي (41-50)، و(21-30) بنسبتين متقاربتين 38.46 % للأولى و 37.26 % للثانية، أما أضعف نسبة فكانت في الفئة العمرية (31-40) ب 30.50 %.

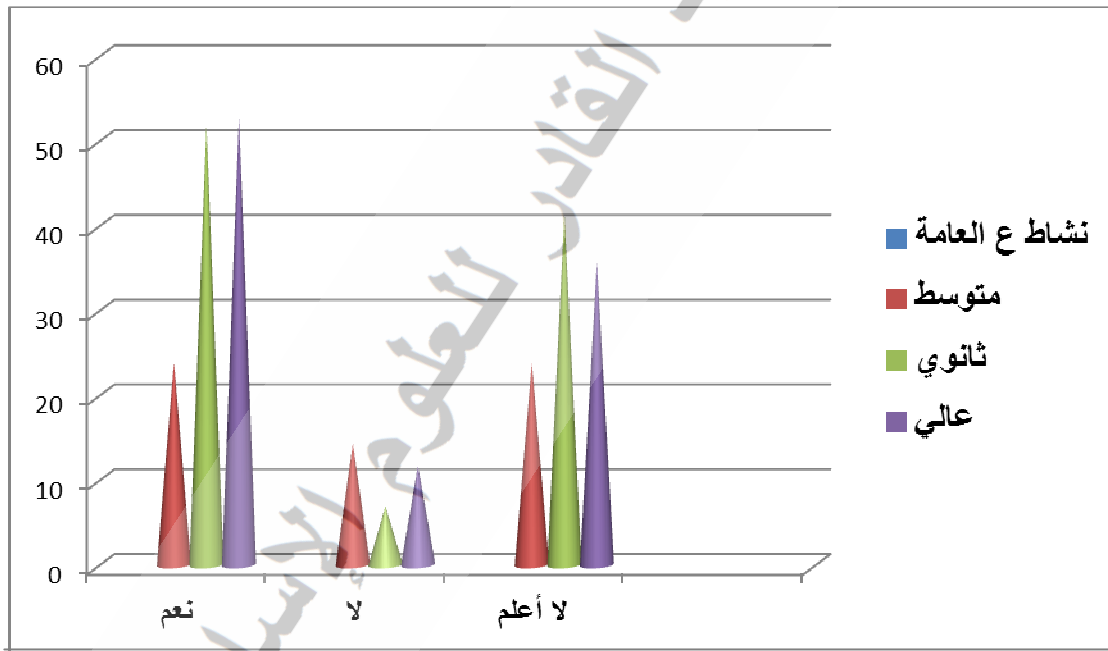
أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة نشاط العلاقات العامة ومتغير الحالة الاجتماعية، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 10.79 وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب

18.31 عند درجة حرية 10، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (73): مدى علم المبحوثين بنشاط العلاقات العامة مع متغير المستوى التعليمي

تعليم عالي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي نشاط ع العامة
ت	% ن	ت	% ن	ت	% ن	
132	52.8	15	51.72	05	23.82	نعم
29	11.6	20	06.89	03	14.28	لا
89	35.6	12	41.39	13	61.90	لا أعلم
250	100%	29	100%	21	100%	المجموع

كا2 المحسوبة = 3.46  
كا2 الجدولية = 9.49 عند درجة حرية = 4 ومستوى الدلالة = 0.05



تبين النتائج السابقة أن أكبر نسبة من المبحوثين الذين يدركون أن للشرطة مهاماً غير المهام الأمنية مصدرها العلاقات العامة، هم من ذوي المستوى التعليمي العالي، والذين كانت نسبتهم 52.8%، تليها فئة ذوي التعليم الثانوي بنسبة 51.72%، ثم فئة ذوي المستوى المتوسط بنسبة 23.82% وهي أضعف نسبة.

في حين نجد أن نسبة الإجابة بلا على أن الشرطة لا تمارس مهاماً أخرى غير الأمنية مصدرها العلاقات العامة، حققت أعلى النسب في فئة ذوي التعليم المتوسط (14.28%) تليها فئة التعليم العالي بنسبة

## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميراثية)

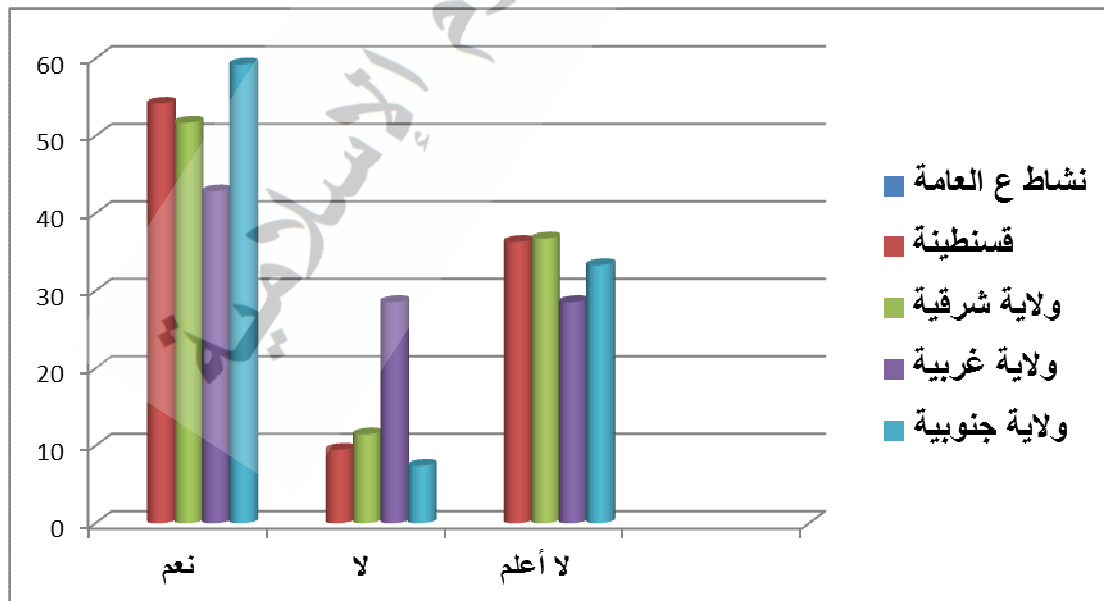
11.6%، وفي المرتبة الأخيرة فئة ذوي مستوى التعليم الثانوي بنسبة 06.89%.

أما الإجابة (لا أعلم) فقد حققت أعلى نسبة في مستوى المتوسط (61.90%)، في حين حققت فئة ذوي المستوى التعليمي الثانوي نسبة قدرت ب 41.39%، أما أضعف نسبة فكانت في فئة ذوي المستوى التعليمي العالي والمقدرة ب 35.6%.

وبخصوص اختبار الاستقلالية كا2 فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة نشاط العلاقات العامة ومتغير المستوى التعليمي، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 3.46 وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 9.49 عند درجة حرية 4، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (74): مدى علم الباحثين بنشاط العلاقات العامة مع متغير مكان السكن

ولاية جنوبية		ولاية غربية		ولاية شرقية		قسنطينة		مكان السكن نشاط ع العامة
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
59.25	16	42.86	3	51.73	45	54.18	97	نعم
07.42	2	28.57	2	11.49	10	09.49	17	لا
33.33	09	28.57	2	36.78	32	36.33	65	لا أعلم
100%	27	100%	07	100%	87	100%	179	المجموع
								كا2 المحسوبة = 4.19
								كا2 الجدولية = 12.59
								عند درجة حرية = 6
								ومستوى الدلالة = 0.05



تبين نتائج الجدول أعلاه أن هناك تقارباً في نسب الباحثين من مختلف الولايات، الذين يوافقون

## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميدانية)

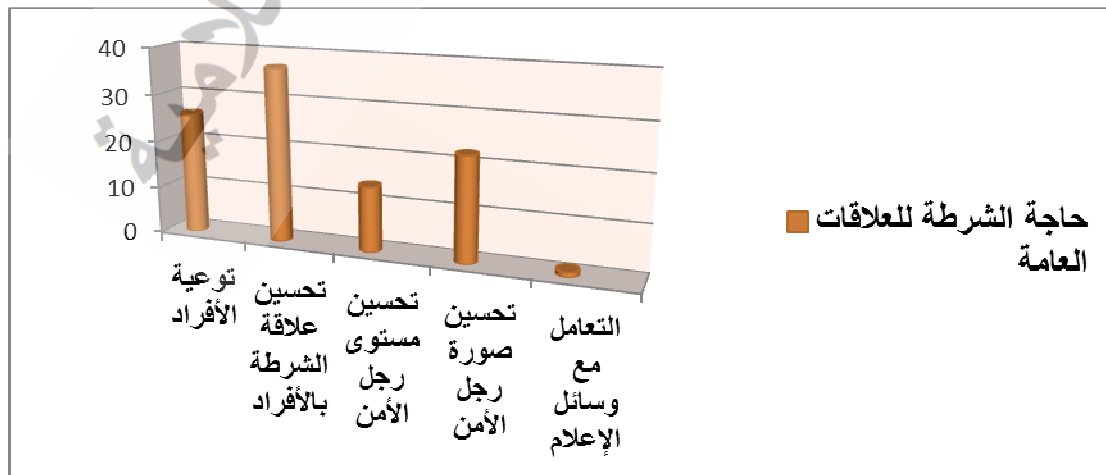
على أن للشرطة نشاطا إعلاميا توعويا مصدره العلاقات العامة؛ حيث سجل المنحدرون من ولايات جنوبية أعلى نسبة قدرت ب 59.25% يليها سكان ولاية قسنطينة بنسبة 54.18% ، ثم المنحدرون من ولايات شرقية بنسبة 51.73% وأصغر نسبة كانت في الولايات الغربية بنسبة 42.86%.

في حين احتلت الولايات الغربية أولى المراتب بالنسبة لمن يعتقدون أن الشرطة ليست لها نشاطات مصدرها العلاقات العامة وذلك بنسبة 28.57%، تليها نسبة الساكنين في ولاية قسنطينة ب 09.49%، ثم المنحدرون من ولايات جنوبية بنسبة 07.42% في المرتبة الأخيرة.

أما بالنسبة لقيمة كاسي فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة نشاط الشرطة ومتغير مكان السكن، حيث أن كاسي المحسوبة بلغت 4.19 وهي أقل من كاسي الجدولية التي حددت قيمتها ب 12.59 عند درجة حرية 6، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (75): حاجة الشرطة للعلاقات العامة من وجهة نظر المبحوثين

النسبة المئوية %	التكرار	الاقتراحات
25.99	144	توعية الأفراد أمنيا
36.82	204	تحسين علاقة الشرطة بالأفراد
13.89	77	تحسين مستوى رجل الأمن
22.22	123	تحسين صورة رجل الأمن
01.08	06	التعامل مع وسائل الإعلام
100%	554	المجموع



## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميدانية)

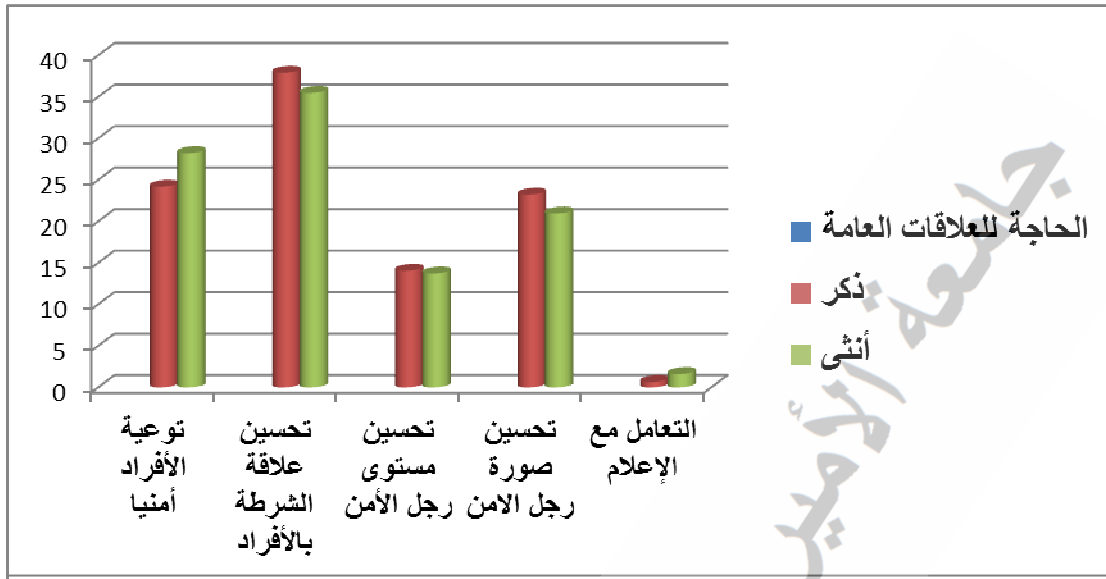
يمثل الجدول السابق "حاجة الشرطة إلى جهاز للعلاقات العامة"، حيث أجابت أكبر نسبة من الباحثين على أن الشرطة في حاجة للعلاقات العامة لأجل تحسين علاقتها بالأفراد بالدرجة الأولى ونسبة 36.82%، ولتوعية الأفراد أمنياً بالدرجة الثانية بنسبة 25.99%، ولتحسين صورة رجل الأمن بالدرجة الثالثة بنسبة 22.22%، وتحتاجها أيضاً لتحسين مستوى رجل الأمن بنسبة 13.89%، واطعت نسبة سجلتها حاجتها إليها للتعامل مع وسائل الإعلام بـ 10.08%.

وينقل جهاز العلاقات العامة رسائل اتصالية تحمل معلومات عن المنظمة، فلسفتها، أعمالها، هذه المعلومات تتضمن السياق الرمزي الذي يعكس الهوية الذاتية للمنظمة، والتي تؤثر في الجماهير الخارجية المستقبلية لتلك المعلومات، وتساهم في تشكيل الصورة الذهنية للمنظمة لديهم، وتصدر عن هذه الجماهير ردود أفعال تعود للتأثير من جانبها على نظام وثقافة العمل داخل المنظمة، أي أن هناك عملية تأثير وتأثر متبادل من المنظمة على الجماهير، ومن الجماهير على المنظمة ويتضح ذلك من الشكل التالي: (1).

جدول رقم (76): حاجة الشرطة للعلاقات العامة مع متغير النوع

أنثى		ذكر		النوع
ن %	ت	ن %	ت	
28.23	70	24.18	74	توعية الأفراد أمنياً
35.48	88	37.90	116	تحسين علاقة الشرطة بالأفراد
13.72	34	14.05	43	تحسين مستوى رجل الأمن
20.96	52	23.22	71	تحسين صورة رجل الأمن
01.61	04	0.65	02	التعامل مع وسائل الإعلام
100%	248	100%	306	المجموع
كا2 المحسوبة = 2.59				
كا2 الجدولية = 5.99 عند درجة حرية = 2 ومستوى الدلالة = 0.05				

(1) محمد منير حجاب: الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2007، ص 191.

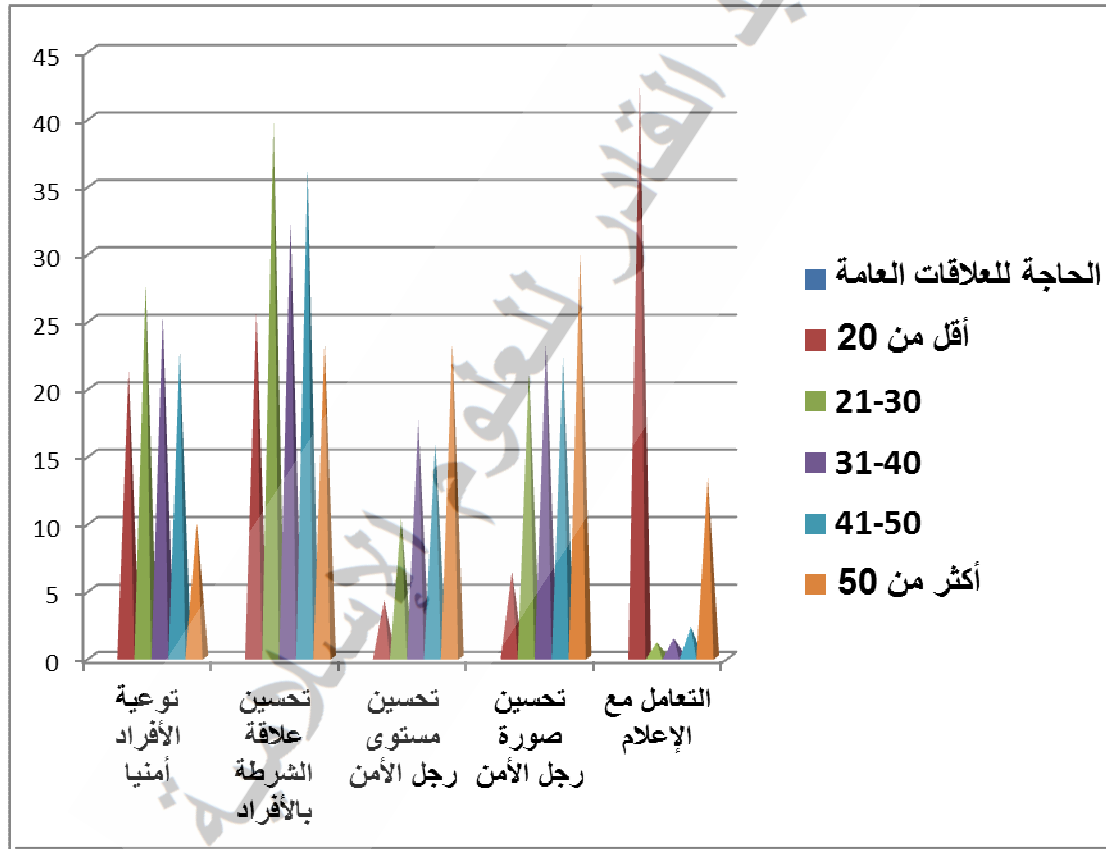


يمثل الجدول أعلاه "حاجة الشرطة إلى جهاز للعلاقات العامة" وفق متغير النوع، حيث بينت النتائج أن كل من الذكور والإناث يرون أن الشرطة في حاجة للعلاقات العامة لأجل تحسين علاقتها بالأفراد بالدرجة الأولى بنسبة 37.90% للذكور وبفارق طفيف للإناث حيث بلغت نسبتهم 35.48%، ولتوعية الأفراد أمنيا بالدرجة الثانية بنسبة أكبر للإناث والتي بلغت 28.23% ونسبة الذكور قدرت ب 24.18%، ولتحسين صورة رجل الأمن بالدرجة الثالثة بتفوق نسبة الذكور ب 23.22%، ونسبة قريبة منها 20.96% للإناث.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة حاجة الشرطة للعلاقات العامة ومتغير النوع، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 2.59 وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 5.99 عند درجة حرية 2، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (77): حاجة الشرطة للعلاقات العامة مع متغير السن

أكثر من 50		50-41		40-31		30-21		أقل من 20		السن الحاجة للعلاقات ع
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
10	03	22.72	20	25.35	36	27.77	75	21.27	10	توعية الأفراد...
23.33	07	36.36	32	32.39	46	39.63	107	25.55	12	تحسين علاقة...
23.33	07	15.93	14	17.60	25	10.37	28	04.25	02	تحسين مستوى...
30	09	22.72	20	23.23	33	21.12	57	06.38	03	تحسين صورة...
13.34	04	02.27	02	01.43	02	1.11	03	42.55	20	التعامل مع وسائل...
100%	30	100%	88	100%	142	100%	270	100%	47	المجموع
										كا2 المحسوبة = 16.41
										كا2 الجدولية = 18.31
										عند درجة حرية = 10 ومستوى الدلالة = 0.05



يمثل الجدول السابق "حاجة الشرطة إلى جهاز للعلاقات العامة" وفق متغير السن، حيث بينت النتائج أن أعلى نسبة من المبحوثين ترى أن الشرطة في حاجة للعلاقات العامة لأجل تحسين علاقتها بالأفراد بالدرجة الأولى بنسبة 39.63% سجلت في الفئة العمرية (21-30) سنة، كما سجلت

## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميراثية)

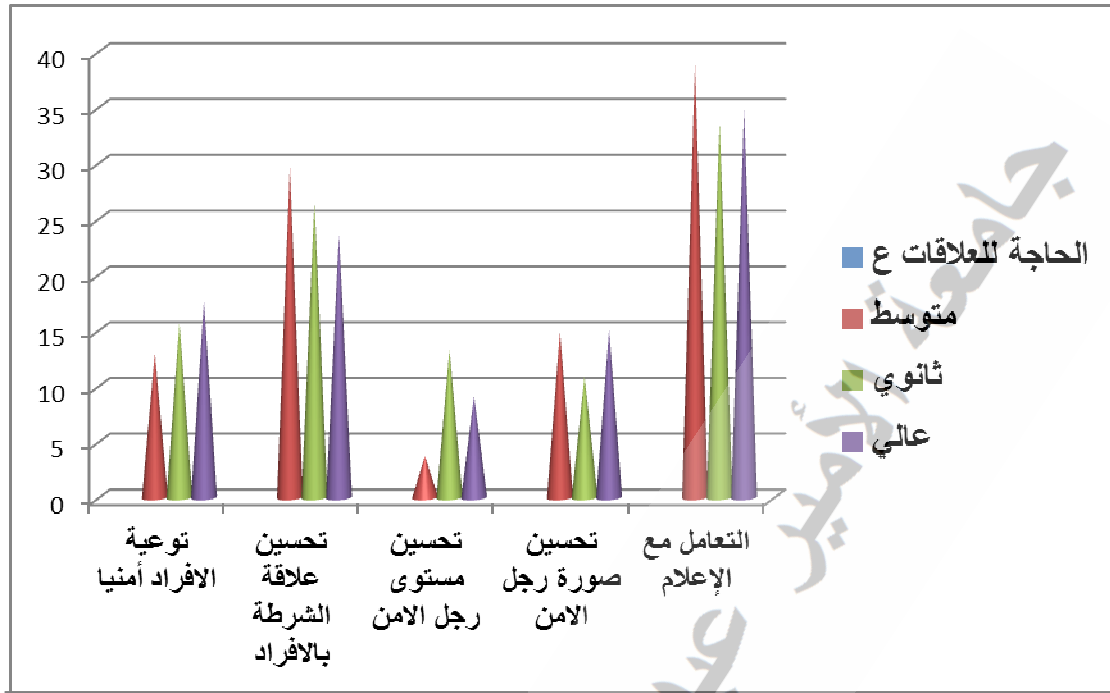
نفس الفئة أعلى نسبة في عبارة حاجة الشرطة للعلاقات العامة "التوعية الأفراد أمنيا" وذلك بـ 27.77%، وفيما يتعلق بتحسين مستوى رجل الأمن حققت الفئة (أكثر من 50 سنة) أعلى نسبة بـ 23.33%، وسجلت أضعف نسبة في الفئة الأقل من 20 سنة بـ 4.25%، أما بالنسبة لتحسين صورة رجل الأمن فسجلت أعلى نسبة في الفئة العمرية (31-40) بنسبة 23.23%، ثم الفئة العمرية (41-50) بنسبة 22.72%، أما ما يتعلق بحاجة الشرطة للعلاقات العامة للتعامل مع وسائل الإعلام فقد سجلت الفئة الأقل من 20 سنة أعلى نسبة والتي قدرت بـ 42.55%.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة حاجة الشرطة للعلاقات العامة ومتغير السن، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 16.41 وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها بـ 18.31 عند درجة حرية 10، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (78): حاجة الشرطة للعلاقات العامة مع متغير المستوى التعليمي

تعليم عالي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي الحاجة للعلاقات ع
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
17.58	124	15.66	13	12.96	07	توعية الأفراد أمنيا
23.55	166	26.50	22	29.62	16	تحسين علاقة الشرطة بالأفراد
09.08	64	13.25	11	03.71	02	تحسين مستوى رجل الأمن
15.04	106	10.85	09	14.83	08	تحسين صورة رجل الأمن
34.75	245	33.74	28	38.88	21	التعامل مع وسائل الإعلام
100%	705	100%	83	100%	54	المجموع
						كا2 المحسوبة = 2.44
						كا2 الجدولية = 9.49
						عند درجة حرية = 4 ومستوى الدلالة = 0.05





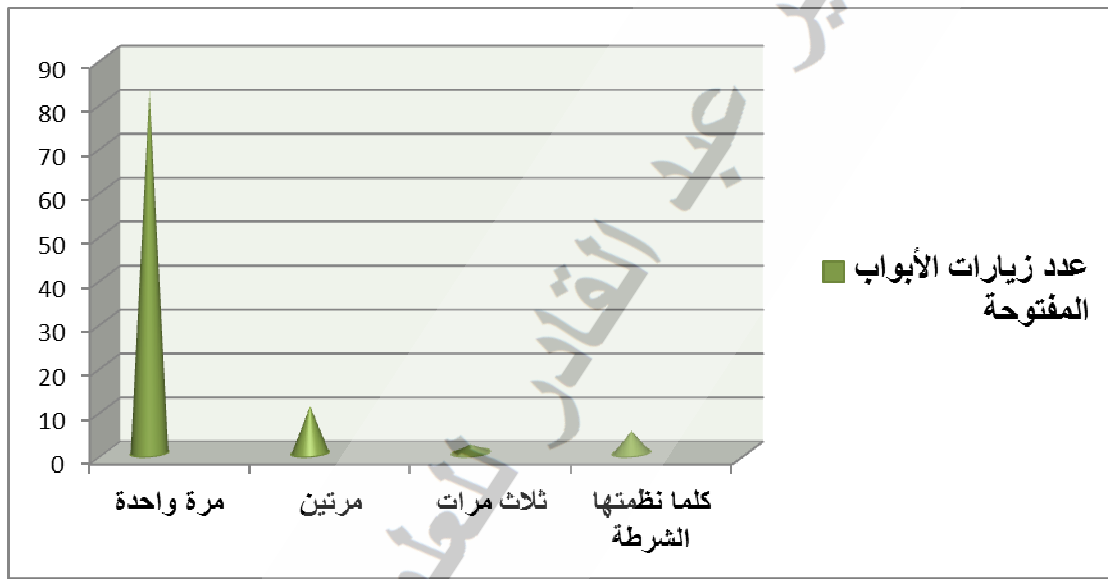
تمثل نتائج الجدول أعلاه "حاجة الشرطة إلى جهاز للعلاقات العامة" وفق متغير المستوى التعليمي، حيث بينت النتائج أن أعلى نسبة من المبحوثين ترى أن الشرطة في حاجة للعلاقات العامة لأجل تحسين علاقتها بالأفراد بنسبة 29.62% سجلت في فئة مستوى التعليم المتوسط،

كما سجلت نفس الفئة أعلى نسبة في عبارة حاجة الشرطة للعلاقات العامة للتواصل مع وسائل الإعلام وذلك بنسبة 38.88%، وفيما يتعلق بتحسين مستوى رجل الأمن حققت فئة ذوي التعليم الثانوي أعلى نسبة 13.25%، وسجلت أضعف نسبة في فئة التعليم المتوسط ب 3.71%، أما بالنسبة لتحسين صورة رجل الأمن فسجلت أعلى نسبة في فئة ذوي التعليم العالي بنسبة 15.04%، ثم فئة ذوي التعليم المتوسط بنسبة 14.83%.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة حاجة الشرطة للعلاقات العامة ومتغير المستوى التعليمي، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 2.44 وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 9.49 عند درجة حرية 4، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (79): عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة

عدد الزيارات	التكرار	النسبة المئوية %
مرة واحدة	247	82.3
مرتين	32	10.7
ثلاث مرات	60	20
كلما نظمتها الشرطة	15	5
المجموع	300	%100

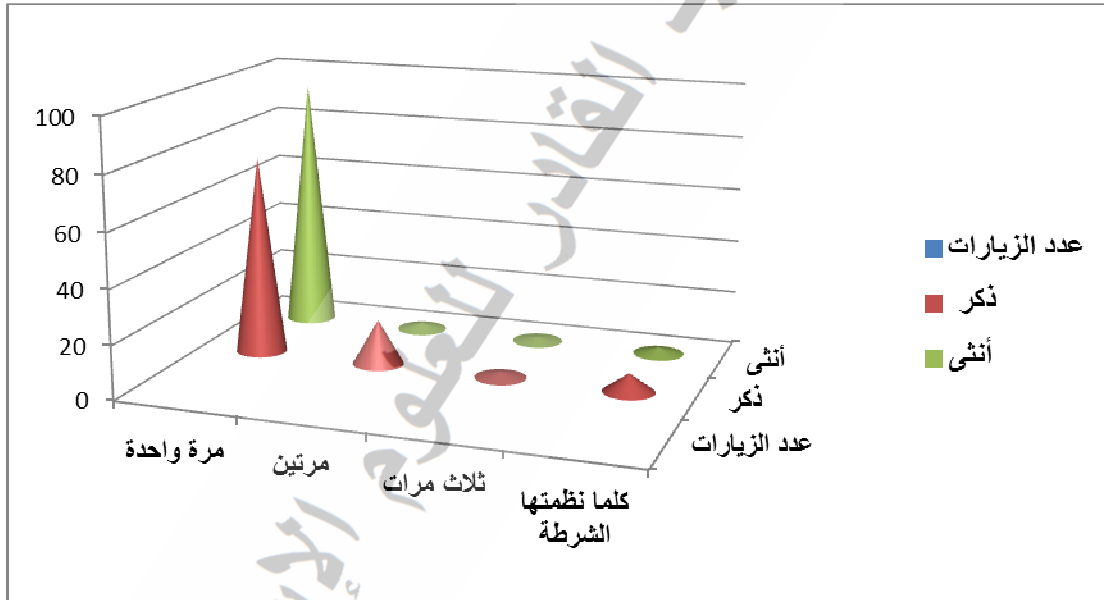


يمثل الجدول أعلاه "إجابات المبحوثين عن عدد زيارتهم للأبواب المفتوحة على الشرطة" حيث أن نسبة عظمى منهم زارها مرة واحدة بنسبة قدرت بـ 82.3%، تليها الفئة التي زارها مرتين بنسبة 10.7%، ثم الفئة المواظبة على زيارتها كلما نظمتها الشرطة بنسبة 5%، وتأتي في الأخير فئة زوار الأبواب المفتوحة ثلاث مرات بنسبة 20%.

جدول رقم (80): عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة مع متغير النوع

النوع		ذكر		أنثى	
عدد الزيارات		ت	ن %	ت	ن %
مرة واحدة		129	74.15	118	93.66
مرتين		29	16.67	3	02.38
ثلاث مرات		4	02.29	2	01.58
كلما نظمتها الشرطة		12	06.89	3	02.38
المجموع		174	100%	126	100%

كا2 المحسوبة = 20.52      معامل الارتباط سيرمان = -0.2  
 كا2 الجدولية = 7.82      عند درجة حرية = 3 ومستوى الدلالة = 0.05



تبين نتائج الجدول الممثل "عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة" وفق متغير النوع، أن الإناث حققن أعلى نسبة في زيارتهن للأبواب المفتوحة على الشرطة مرة واحدة وذلك بنسبة 93.66%، أما الذكور فحققوا أعلى نسبة في زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة مرتين وذلك ب 16.67%، أما بالنسبة لزيارتها ثلاث مرات، وكلما نظمتها الشرطة فحقق كلا الجنسين نسبا ضعيفة ومتقاربة مع تفوق لصالح فئة الذكور خاصة في زيارتهم كلما نظمتها الشرطة والتي حققت نسبة 6.89%.

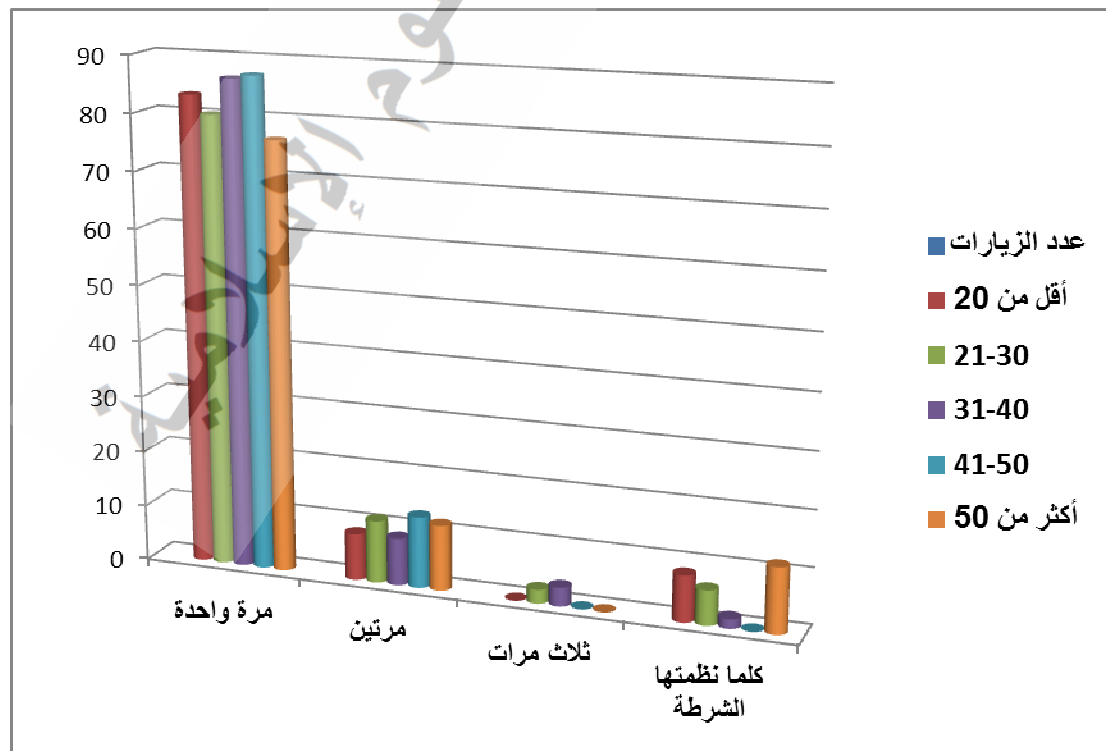
## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميراثية)

أما بالنسبة لقيمة كا2 فهناك فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لزيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة وفق متغير النوع، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 20.52 وهي أكبر من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 7.82 عند درجة حرية 3، ومستوى ثقة يعادل 0.05، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط سبيرمان الذي يعادل (-0.2)، إلا أن العلاقة بين زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة ومتغير النوع علاقة ارتباط منخفضة وضعيفة.

جدول رقم (81): عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة مع متغير السن

أكثر من 50		50-41		40-31		30-21		أقل من 20		السن	عدد الزيارات
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت		
76.48	13	87.17	34	86.45	51	80.12	129	83.34	20	مرة واحدة	
11.76	02	12.83	50	08.48	50	11.18	18	08.33	20	مرتين	
0	0	00	00	03.38	20	02.48	40	00	00	ثلاث مرات	
11.76	02	00	00	01.69	01	06.22	10	08.33	20	كلما نظمتها الشرطة	
100%	17	100%	39	100%	59	100%	161	100%	24	المجموع	

كا2 المحسوبة = 17.98  
 كا2 الجدولية = 25  
 عند درجة حرية = 15  
 ومستوى الدلالة = 0.05



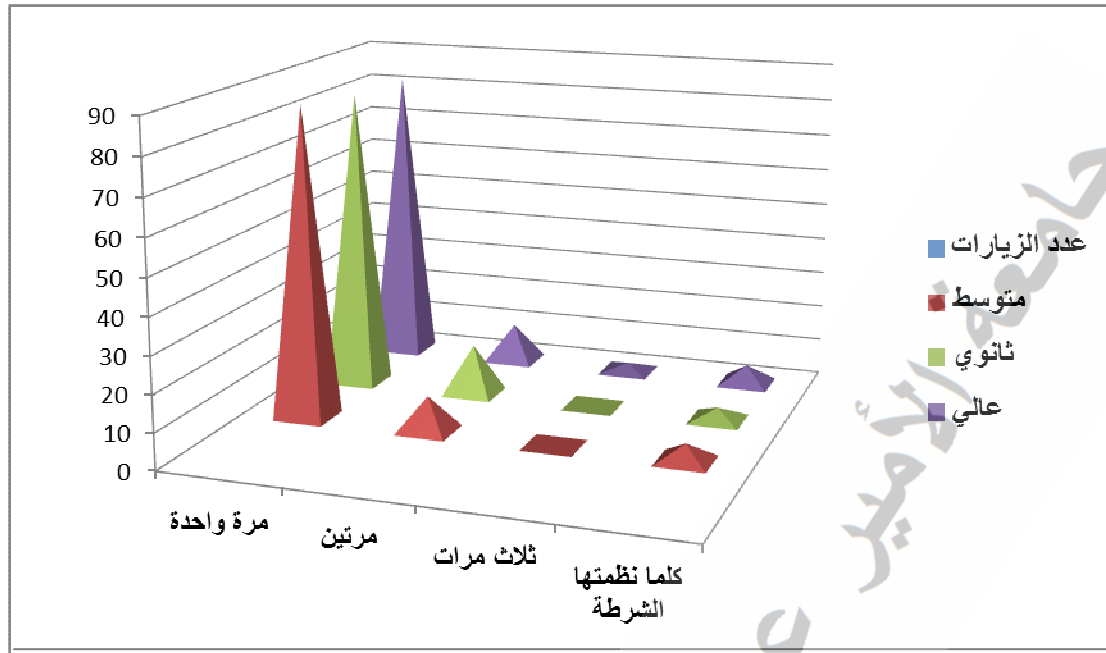
## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميدانية)

يمثل الجدول السابق " عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة " وفق متغير السن، حيث بينت النتائج أن أعلى نسبة من المبحوثين زارت الأبواب المفتوحة مرة واحدة، في جميع الفئات العمرية وأعلى نسبة كانت في الفئة العمرية (41-50) بنسبة 87.17%، وأعلى نسبة زارتها مرتين حققتها نفس الفئة ب 12.83%، أما زيارتها لثلاث مرات فتمثلت في الفئتين (21-30) سنة، بنسبة 2.48%، والفئة العمرية (31-40) بنسبة 3.38%، في حين انعدمت في الفئات الأخرى، أما الفئة العمرية التي تزور الأبواب المفتوحة كلما نظمتها الشرطة فتمثلت في الفئة (أكثر من 50 سنة)، والتي حققت أعلى نسبة 11.76%، أما أضعف نسبة فكانت في الفئة (31-40) سنة، في حين انعدمت في الفئة (41-50) سنة.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة ومتغير السن، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 17.98 وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 25 عند درجة حرية 15، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (82): عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة مع متغير المستوى التعليمي

تعليم عالي		ثانوي		متوسط		عدد الزيارات
ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	
205	82	24	82.76	18	85.71	مرة واحدة
26	10.4	40	13.79	20	09.53	مرتين
60	02.4	00	00	00	00	ثلاث مرات
13	05.2	10	03.45	10	04.76	كلما نظمتها الشرطة
250	100%	29	100%	21	100%	المجموع
كا2 المحسوبة = 1.70						
كا2 الجدولية = 12.59 عند درجة حرية = 6 ومستوى الدلالة = 0.05						

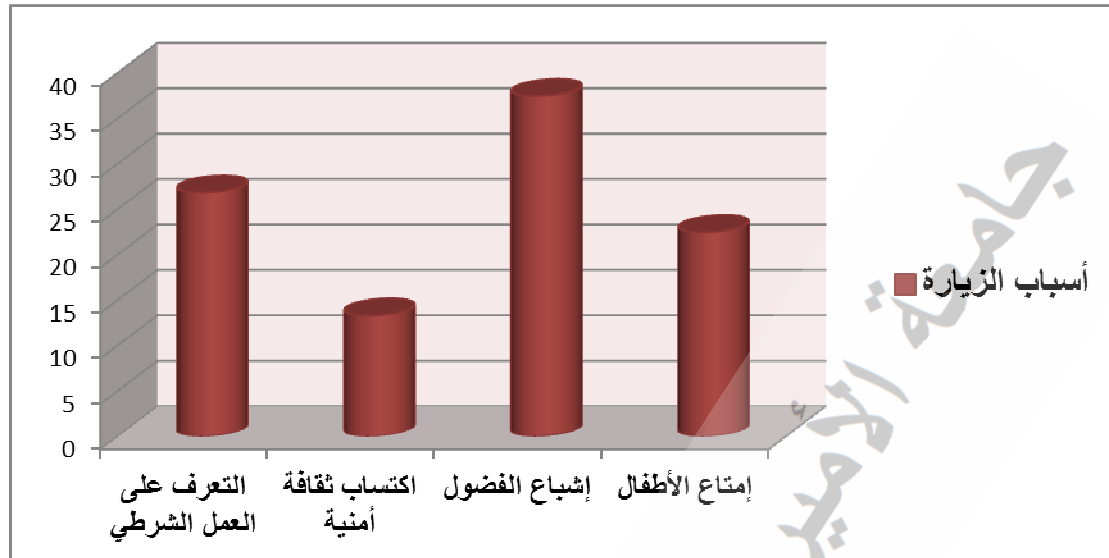


تمثل نتائج الجدول أعلاه "عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة" وفق متغير المستوى التعليمي، حيث بينت النتائج أن أعلى نسبة من المبحوثين زارت الأبواب المفتوحة على الشرطة مرة واحدة في كل المستويات العلمية وأعلى نسبة قدرت ب 85.71% وسجلت في فئة مستوى التعليم المتوسط، كما سجلت أعلى نسبة في زيارة الأبواب المفتوحة مرتين فئة التعليم الثانوي، وذلك بنسبة 13.79%، وسجلت نسبة ضعيفة بالنسبة لزيارتها ثلاث مرات في فئة التعليم العالي ب 2.4%، في حين انعدمت في الفئات الأخرى، أما زيارتها كلما نظمتها الشرطة، فسجلت أعلى نسبة في فئة ذوي التعليم العالي ب 5.2%.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة حاجة الشرطة للعلاقات العامة ومتغير المستوى التعليمي، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 1.70 وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 12.59 عند درجة حرية 6، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (83): أسباب الزيارة

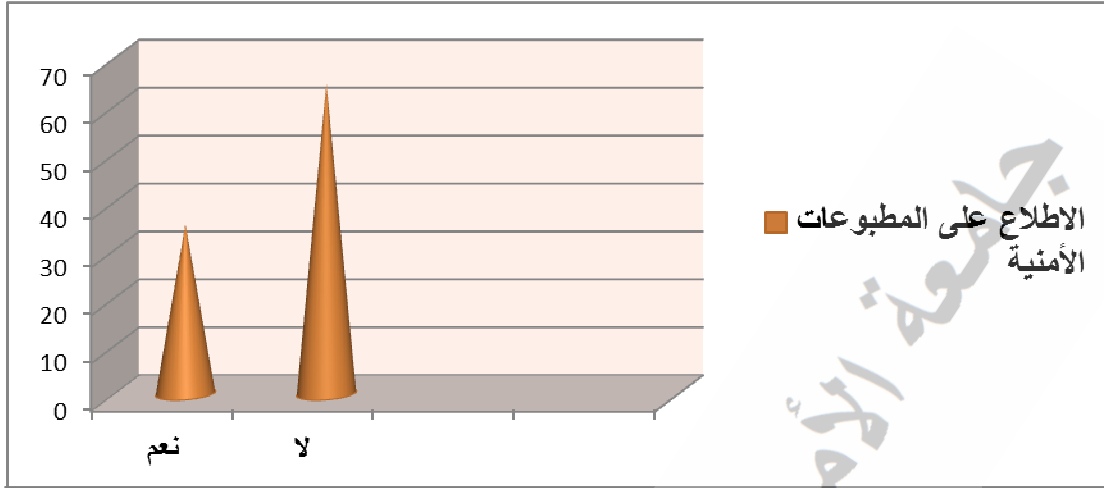
أسباب الزيارة	التكرار	النسبة المئوية %
للتعرف أكثر على العمل الشرطي عن قرب	111	26.81
اكتساب ثقافة أمنية	55	13.28
إشباع الفضول فقط	155	37.45
إمتاع الأطفال	93	22.46
المجموع	414	100%



أبان الجدول السابق الممثل "الأسباب زيارة الأبواب المفتوحة" أن أعلى نسبة من الزيارات كانت لغرض إشباع الفضول بنسبة 37.45%، والسبب الثاني للزيارات هو التعرف على العمل الشرطي عن قرب بنسبة 26.81%، والسبب الثالث لزيارتها هو تلبية لرغبة الأطفال في ذلك بنسبة 22.46%، بسبب بعض الاستعراضات التي تكون خلال هذه الأبواب، خاصة منها المتعلقة بفرقة الأنياب التي تشد الأطفال إليها، وآخر سبب للزيارة هو اكتساب ثقافة أمنية وبأضعف النسب والمقدرة ب13.28%.

جدول رقم (84): الاطلاع على المطبوعات الأمنية

هل سبق لك الاطلاع على المطبوعات الأمنية	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	106	35.34
لا	194	64.66
المجموع	300	100%



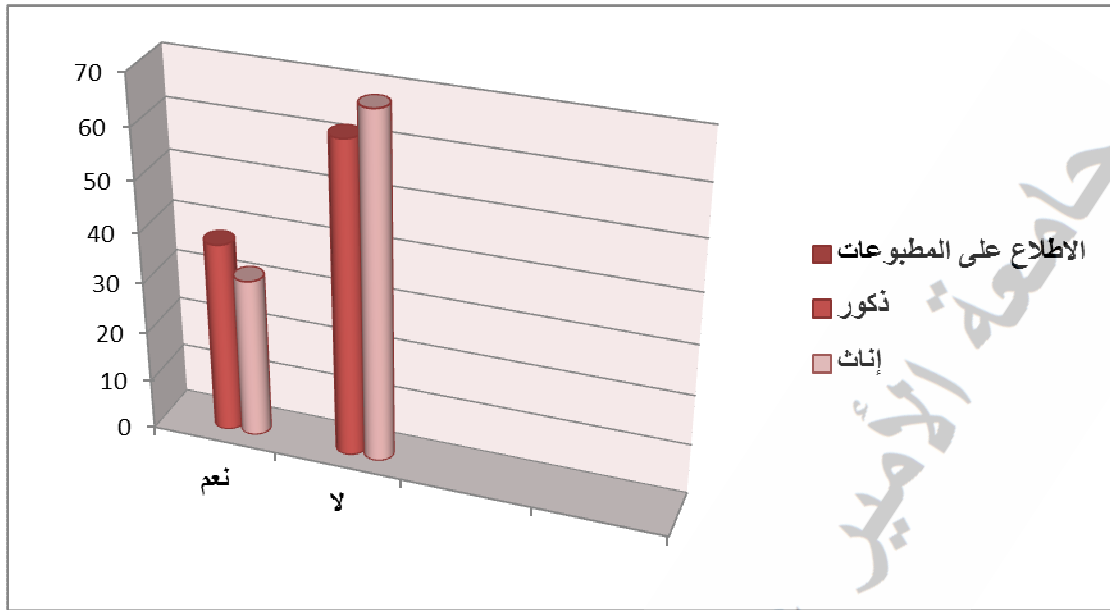
يمثل الجدول السابق "مدى الاطلاع على المطبوعات الأمنية" لدى المبحوثين، حيث أجابت أكبر نسبة من المبحوثين على أنهم لم يسبق لهم الاطلاع على المطبوعات الأمنية وذلك بأكبر نسبة، والتي قدرت بـ 64.66%، والذين سبق لهم الاطلاع عليها بلغت نسبتهم 35.34%، وفي هذا إشارة إلى أن العينة المبحوثة لا تقرأ المطبوعات الأمنية إلا بنسبة قليلة، ربما لاعتمادها على وسائل أخرى كوسائل الإعلام التقليدية أو الجديدة.

جدول رقم (85): الاطلاع على المطبوعات الأمنية مع متغير النوع

أنثى		ذكر		النوع
ن %	ت	ن %	ت	
31.75	40	37.94	66	الاطلاع على المطبوعات الأمنية نعم
68.25	86	62.06	108	لا
100%	126	100%	174	المجموع

كا2 المحسوبة = 1.22  
كا2 الجدولية = 3.84 عند درجة حرية = 1 ومستوى الدلالة = 0.05





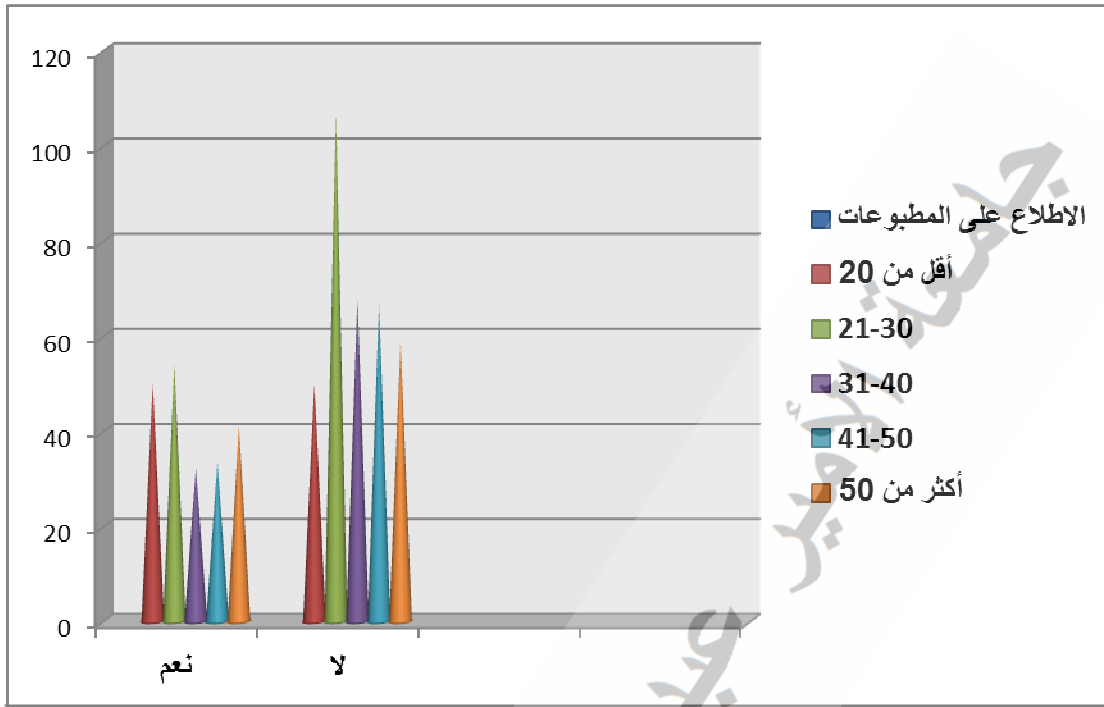
تبين نتائج الجدول الممثل "الاطلاع على المطبوعات الأمنية" وفق متغير النوع، أن نسبة الذكور الذين يطلعون على المطبوعات الأمنية سجلت أعلى نسبة قدرت ب 37.94%، أما نسبة الإناث فقدرت ب 31.75%، أما بالنسبة لعدم الاطلاع فقد حقق كلا الجنسين نسبتين مرتفعتين مع تفوق لصالح فئة الإناث والتي حققت نسبة 68.25%، في حين حقق الذكور نسبة 62.06%.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للاطلاع على المطبوعات الأمنية وفق متغير النوع، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 1.22 وهي أصغر من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 3.84 عند درجة حرية 1، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (86): الاطلاع على المطبوعات الأمنية مع متغير السن

الاطلاع على المطبوعات الأمنية	أقل من 20		21-30		31-40		41-50		أكثر من 50	
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت
نعم	12	50	54	33.54	19	32.21	13	33.34	70	41.17
لا	12	50	107	66.46	40	67.79	26	66.66	10	58.83
المجموع	24	100%	161	100%	59	100%	39	100%	17	100%

كا2 المحسوبة = 5.13  
كا2 الجدولية = 11.07 عند درجة حرية = 5 ومستوى الدلالة = 0.05



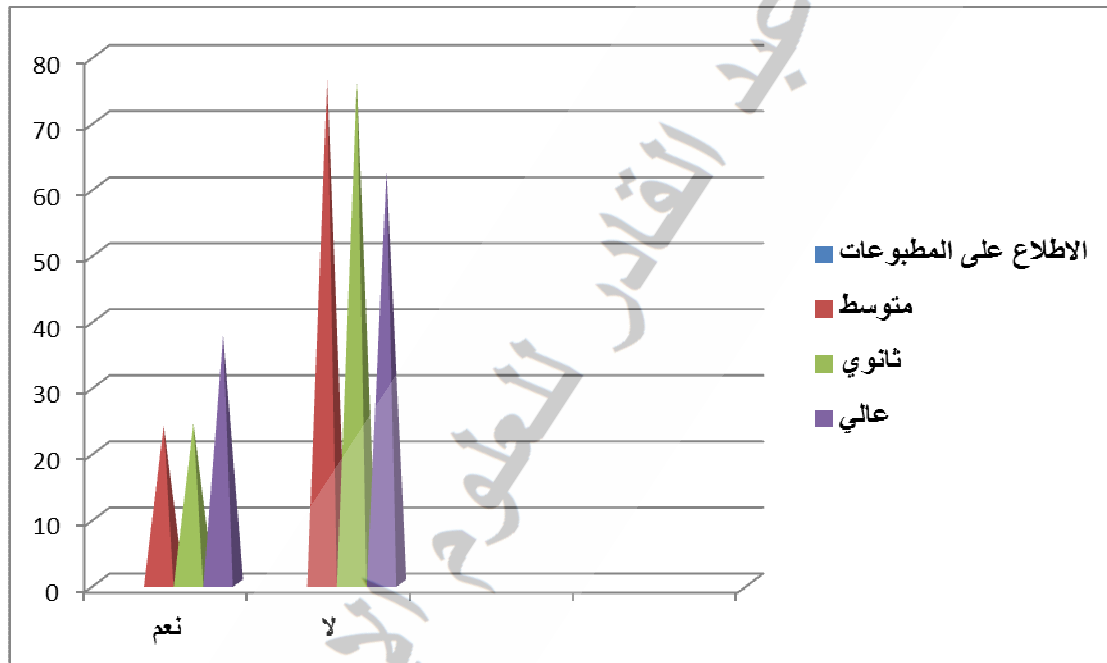
يمثل الجدول السابق "الاطلاع على المطبوعات الأمنية" وفق متغير السن، حيث بينت النتائج أن أعلى نسبة من المبحوثين لم تطلع على المطبوعات الأمنية، في جميع الفئات العمرية وأعلى نسبة كانت في الفئة العمرية (31-40) بنسبة 67.79%، وأعلى نسبة ممن يطلعون على المطبوعات الأمنية سجلت في الفئة العمرية (أقل من 20) بنسبة 50%، وربما يرجع السبب إلى أن هذه الفئة في سن الخدمة الوطنية، ولعلها تبحث عن مستقبل وظيفي في الانضمام إلى سلك الأمن الوطني، ولهذا نجدها مهتمة بالاطلاع على الإصدارات الأمنية.

أما بالنسبة لقيمة كاي فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة الاطلاع على المطبوعات الأمنية ومتغير السن، حيث أن كاي المحسوبة بلغت 5.13 وهي أقل من كاي الجدولية التي حددت قيمتها ب 11.07 عند درجة حرية 5، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (87): الاطلاع على المطبوعات الأمنية مع متغير المستوى التعليمي

تعليم عالي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي
ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	
94	37.6	70	24.14	50	23.81	الاطلاع على المطبوعات نعم
156	62.4	22	75.86	16	76.19	لا
250	100%	29	100%	21	100%	المجموع

كا2 المحسوبة = 3.37  
 كا2 الجدولية = 5.99 عند درجة حرية = 2 ومستوى الدلالة = 0.05



تمثل نتائج الجدول أعلاه "الاطلاع على المطبوعات الأمنية" وفق متغير المستوى التعليمي، حيث بينت النتائج أن كل المبحوثين في مختلف المستويات حققوا نسبا مرتفعة بالنسبة لعدم الاطلاع على المطبوعات الأمنية، وأعلى نسبة سجلت في فئة ذوي التعليم المتوسط والتي قدرت بـ 76.19%، كما سجلت أعلى نسبة في الاطلاع على المطبوعات الأمنية في فئة ذوي التعليم العالي بـ 37.6%، في حين سجلت فئتي التعليم المتوسط والثانوي نسبتين متقاربتين.

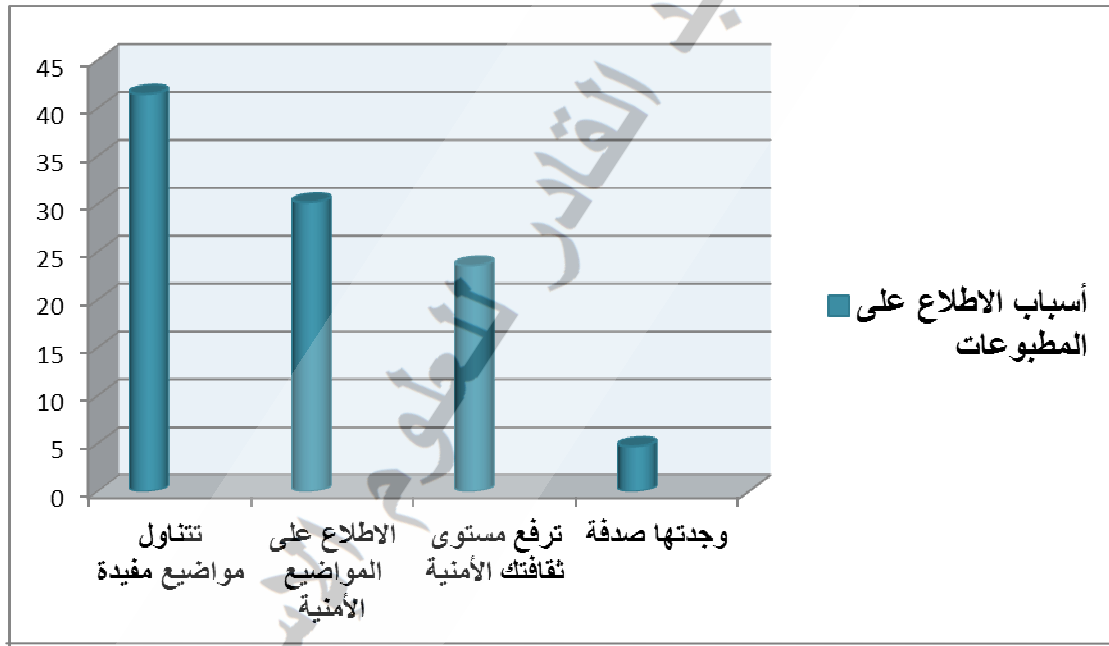
أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا أثر لفروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة الاطلاع على المطبوعات الأمنية

## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميراثية)

ومتغير المستوى التعليمي، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 3.37 وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 5.99 عند درجة حرية 2، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (88): أسباب الاطلاع على المطبوعات الأمنية

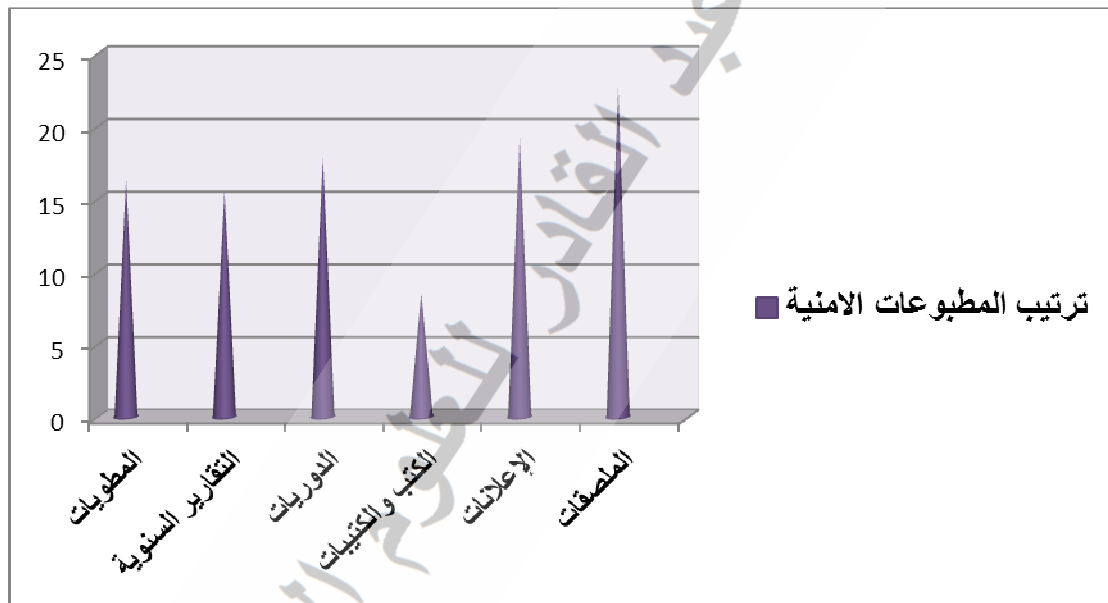
النسبة المئوية %	التكرار	أسباب الاطلاع على المطبوعات الأمنية
41.50	44	تتناول مواضيع مفيدة
30.18	32	الاطلاع على المواضيع الأمنية
23.58	25	ترفع مستوى ثقافتك الأمنية
04.71	05	وجدتها صدفة
%100	106	المجموع



أظهر الجدول السابق الممثل "لأسباب الاطلاع على المطبوعات الأمنية" أن أول سبب للاطلاع هو كونها تتناول مواضيع مفيدة بأعلى نسبة، والتي قدرت ب 41.50 %، والسبب الثاني للاطلاع على هذه المطبوعات هو الاطلاع على الموضوعات الأمنية بنسبة 30.18 %، والسبب الثالث للاطلاع عليها هو الرغبة في رفع مستوى الثقافة الأمنية بنسبة 23.58 %، في حين بلغت نسبة الذين طالعوها لأنهم وجدوها صدفة عند زيارتهم لأقسام الشرطة أضعف نسبة، والتي قدرت ب 04.71 %.

جدول رقم (89): ترتيب المطبوعات الأمنية

النسبة المئوية %	التكرار	ما هو ترتيب المطبوعات التي تقرأها حسب أفضليتها؟
16.26	61	المطويات
15.46	58	التقارير السنوية
17.86	67	الدوريات
08.53	32	الكتب والكتيبات
19.2	72	الإعلانات
22.66	85	الملصقات
%100	375	المجموع

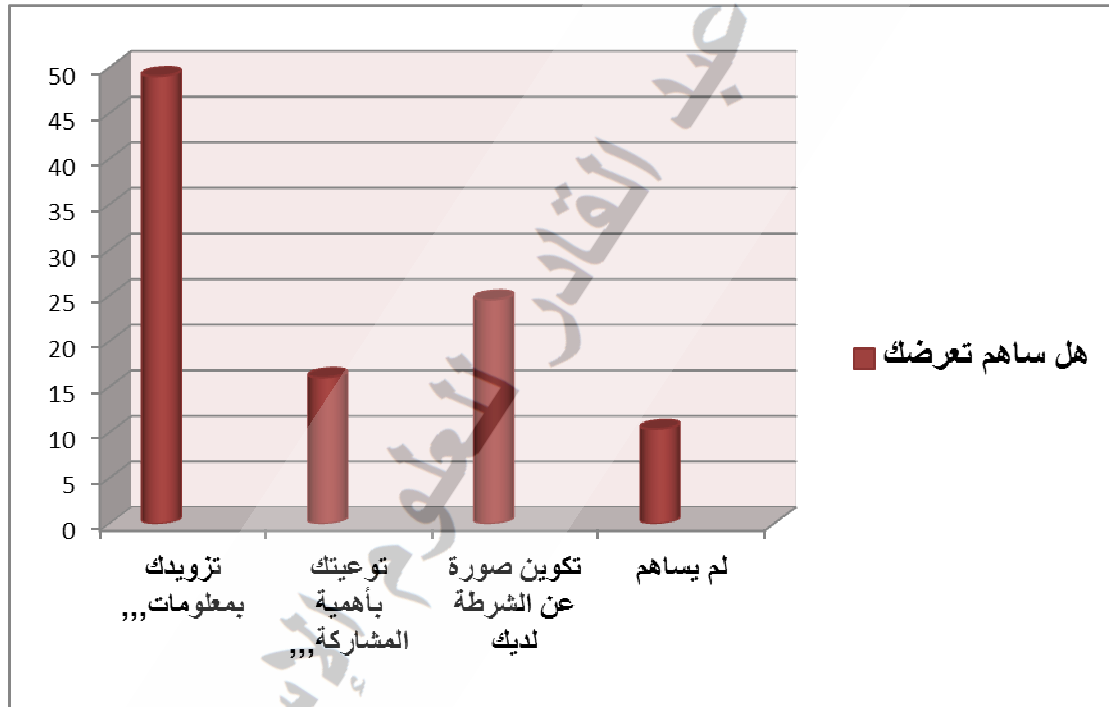


أبان الجدول السابق الممثل "لترتيب المطبوعات الأمنية حسب أفضليتها" لدى العينة المبحوثة أن أعلى نسبة من الاهتمام كانت للملصقات في المرتبة الأولى بنسبة 22.66 %، تلتها الإعلانات بنسبة 19.2 %، وحلت في المرتبة الثالثة الدوريات بنسبة 17.86 %، تلتها المطويات بنسبة 16.26 %، ثم التقارير السنوية بنسبة 15.46 %، وآخر مرتبة حلت فيها الكتب والكتيبات بنسبة قدرت بـ 08.53 %، وفي هذا إشارة إلى أن الأفراد المبحوثين يميلون إلى الاطلاع على ما هو مختصر ومفيد، كإعلانات أو الملصقات أو المطويات، لأن الإنسان في الوقت الحالي أصبح لا يولي اهتماما للمطالعة خاصة بالنسبة للكتب أو الكتيبات، فهو يريد الحصول على "أكبر قدر من المعلومات في أقل قدر

من الكلمات"- حسب الشعار الصحفي المعروف-، وبالتالي نجده أميل إلى مطالعة كل ما يجسد هذا الشعار.

جدول رقم(90): مساهمة التعرض لتلك المطبوعات في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن

النسبة المئوية %	التكرار	هل ساهم تعرضك لتلك المطبوعات في
49.05	52	تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية
16.03	17	توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني
24.55	26	تكوين صورة عن الشرطة لديك
10.37	11	لم تساهم
%100	106	المجموع

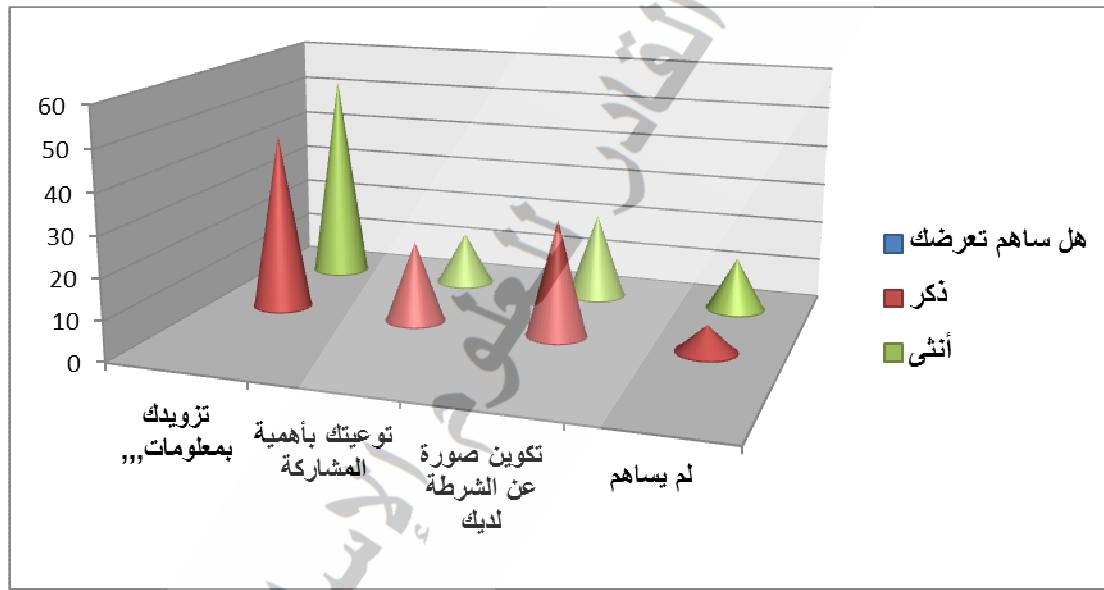


أسفرت نتائج الجدول السابق الممثل لمدى" مساهمة التعرض لتلك المطبوعات في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" أن أعلى نسبة من المبحوثين زودتهم بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائري بنسبة 49.05 %، ونسبة 24.55 % منهم ساهمت في تحسين صورة الشرطة لديهم، و16.03 % منهم رفعت مستوى وعيهم بأهمية المشاركة في العمل الأمني، في حين أن 10.37 % منهم لم يساهم تعرضهم لهذه المطبوعات في زيادة ثقافتهم الأمنية، ومن البديهي أن تزويد الأفراد بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائري، وتوعيتهم بأهمية المشاركة في العمل الأمني يساهم في تكوين وتحسين الصورة الذهنية لهذه الشخصية لديهم.

جدول رقم (91): مساهمة التعرض لتلك المطبوعات في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير النوع

أنثى		ذكر		النوع
ت	ن %	ت	ن %	
32	52.45	20	44.46	مساهمة التعرض للمطبوعات ... تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية
08	13.11	90	20	توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني
13	21.33	13	28.88	تكوين صورة عن الشرطة لديك
08	13.11	30	06.66	لم يساهم
61	100%	45	100%	المجموع

كا2 المحسوبة = 2.74  
كا2 الجدولية = 7.82 عند درجة حرية = 3 ومستوى الدلالة = 0.05



تبين نتائج الجدول الممثل ل"مساهمة التعرض لتلك المطبوعات في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" وفق متغير النوع، أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور اللواتي ساهم تعرضهن للمطبوعات الأمنية في تزويدهن بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية، حيث بلغت 52.45%، وتفوقت نسبة الذكور الذين ساهمت المطبوعات الأمنية في توعيتهم بأهمية المشاركة في العمل الأمني ب 20%، كما ساهم تعرضهم لهذه المطبوعات في تكوين الصورة الذهنية عن الشرطة لديهم أكثر من الإناث بنسبة قدرت ب 28.88%، أما بالنسبة لعدم مساهمة هذا الاطلاع فقد حققت نسبة الإناث

## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميراثية)

ارتفاعا مقارنة بنسبة الذكور يقارب الضعف، وذلك بنسبة قدرت ب 13.11%.

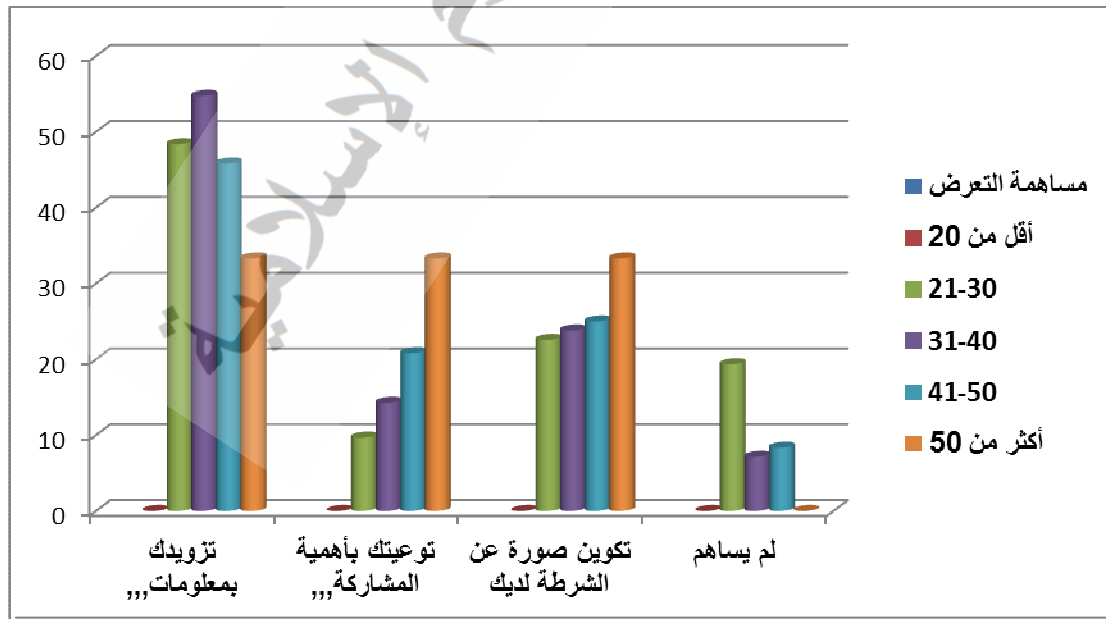
أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا أثر لفروق دالة إحصائيا بالنسبة لعلاقة الاطلاع على المطبوعات الأمنية ومتغير النوع، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 2.74 وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 7.82 عند درجة حرية 3، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم(92): مساهمة التعرض لتلك المطبوعات في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع

متغير السن

أكثر من 50		50-41		40-31		30-21		أقل من 20		السنة
ت	% ن	ت	% ن	ت	% ن	ت	% ن	ت	% ن	
03	33.33	11	45.83	23	54.76	15	48.38	00	00	تزويدك بمعلومات...
03	33.33	50	20.83	60	14.28	30	09.68	00	00	توعيتك بأهمية...
03	33.33	60	25	10	23.82	70	22.58	00	00	تكوين صورة...
00	00	20	08.34	30	07.14	60	19.36	00	00	لم يساهم...
09	100%	24	100%	42	100%	31	100%	00	00	المجموع

كا2 المحسوبة = 7.87  
كا2 الجدولية = 16.92 عند درجة حرية = 9 ومستوى الدلالة = 0.05





## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميراثية)

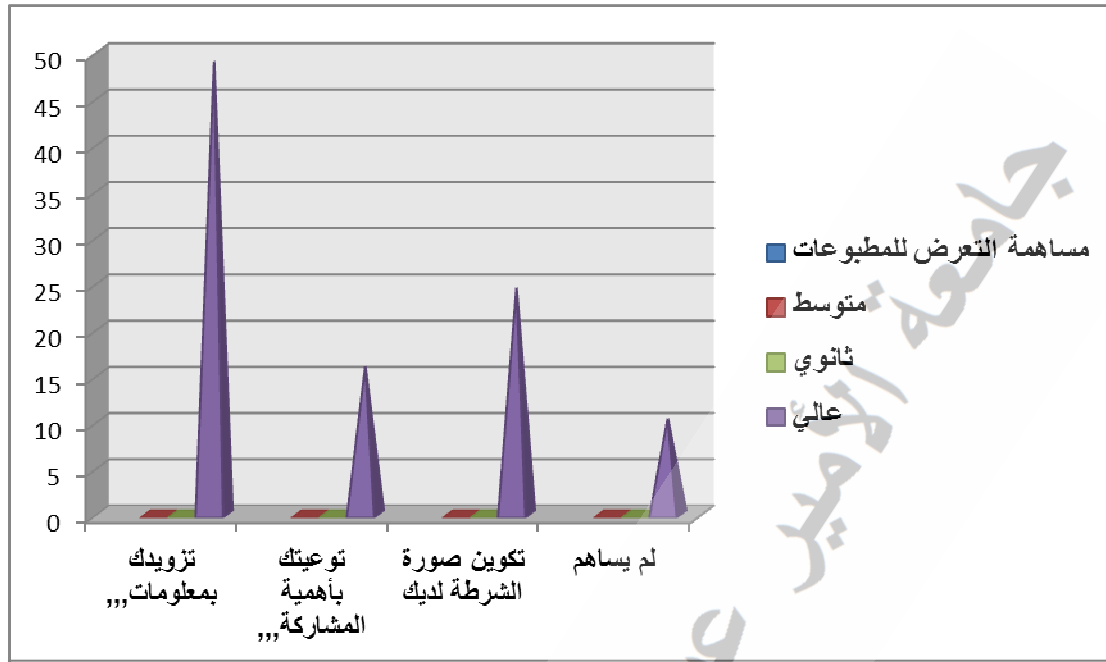
يمثل الجدول السابق "مساهمة التعرض لتلك المطبوعات في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" وفق متغير السن، حيث بينت النتائج أن فئة المبحوثين الأقل من 20 سنة لم تطلع على المطبوعات الأمنية، نهائيا وهذا ما جعل نسب استجابتها منعدمة في كل البدائل، أما الفئات العمرية الأخرى فقد ساهمت المطبوعات في تزويدها بمعلومات عن إنجازات الشرطة، خاصة الفئة العمرية (31-40)، والتي حققت أعلى النسب والمقدرة ب 54.76%، أما أعلى نسبة فيما يتعلق بدورها في التوعية بأهمية المشاركة في العمل الأمني فقد حققتها الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) ب 33.33%، وكذلك بالنسبة لإسهامها في تكوين صورة الشرطة، حيث حققت نفس الفئة نسبة 33.33%، وأعلى نسبة أجابت بأنها لم تساهم تمثلت في الفئة العمرية (21-30) بنسبة 19.36%.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لعلاقة مساهمة التعرض لتلك المطبوعات في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن ومتغير السن، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 7.87 وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 16.92 عند درجة حرية 9، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم (93) مساهمة التعرض لتلك المطبوعات في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير المستوى التعليمي

تعليم عالي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي
ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	مساهمة التعرض للمطبوعات ...
52	49.05	00	00	00	00	تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية
17	16.04	00	00	00	00	توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني
26	24.53	00	00	00	00	تكوين صورة عن الشرطة لديك
11	10.38	00	00	00	00	لم يساهم
106	100%	00	00%	00	00%	المجموع

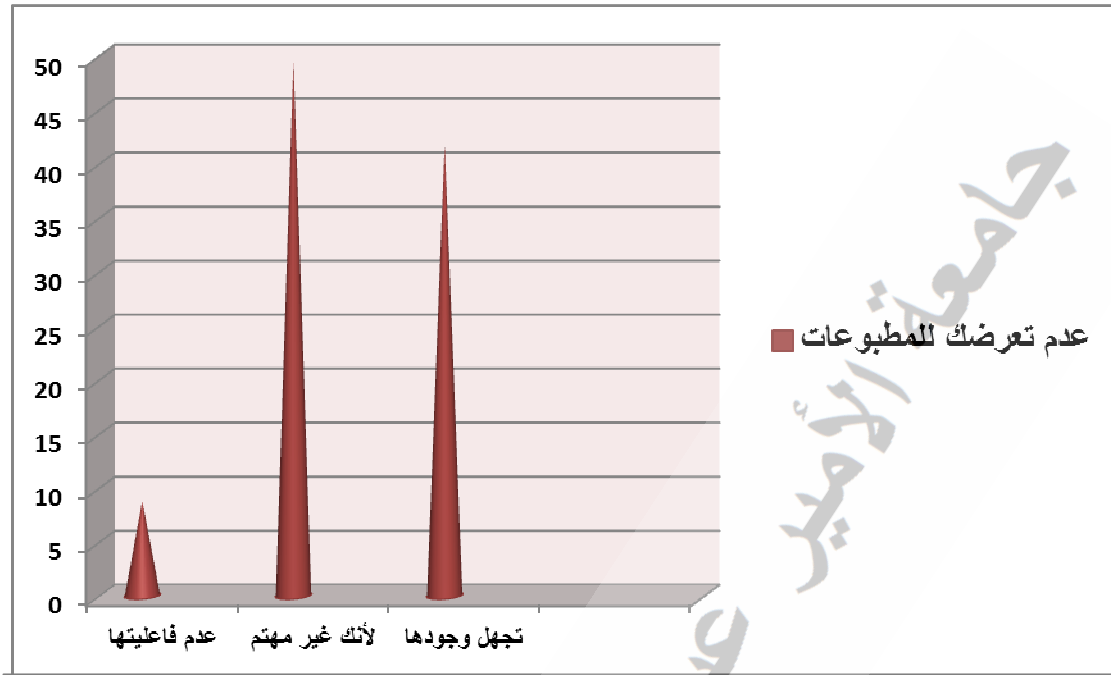
قيمة كا2 لا شيء



تمثل نتائج الجدول أعلاه "مساهمة التعرض لتلك المطبوعات في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" وفق متغير المستوى التعليمي، حيث بينت النتائج انعدام مساهمة التعرض للمطبوعات الأمنية في مستوى المتوسط والثانوي، ولم تنعدم إلا في مستوى التعليم العالي، وقد ساهمت في تزويدهم بالمعلومات عن جهاز الشرطة بنسبة 49.05%، ثم تكوين صورة الشرطة لديهم بنسبة 24.53%، ثم بأهمية المشاركة في العمل الأمني بنسبة 16.04%، في حين لم تساهم في شيء لدى نسبة 10.38% منهم.

جدول رقم (94): أسباب عدم التعرض لتلك المطبوعات

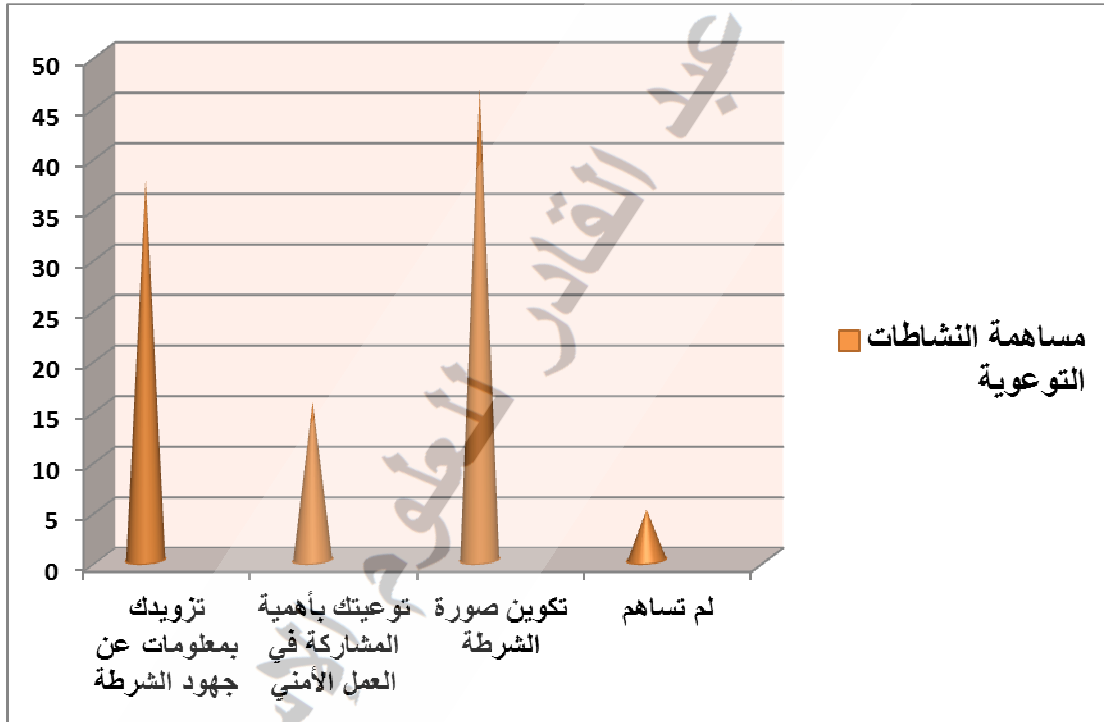
النسبة المئوية %	التكرار	ما سبب عدم تعرضك لتلك المطبوع
08.76	17	عدم فاعليتها
49.48	96	لأنك غير مهتم
41.76	81	تجهل وجودها
100	194	المجموع



أظهر الجدول السابق الممثل "لأسباب عدم الاطلاع على المطبوعات الأمنية" أن أول سبب لعدم الاطلاع هو كون المبحوث غير مهتم وذلك بأعلى نسبة، والتي قدرت ب 49.48%، والسبب الثاني لعدم الاطلاع على هذه المطبوعات هو أن المبحوثين يجهلون وجودها، وذلك بنسبة 41.76%، والسبب الثالث لعدم الاطلاع عليها هو عدم فاعليتها بنسبة 8.76%، ويرجع الأمر-ربما-إلى غياب التعريف بهذه المطبوعات من طرف الجهة المكلفة بإصدارها، كما أن أغلب هذه الإصدارات موجهة للجمهور الداخلي للمؤسسة، وما وزع خارجها إلا في إطار النشاطات والفعاليات الشرطية ذا الطابع الاجتماعي، المروري أو الصحي، كما أن نسبة كبيرة من العينة المختارة تمثلها فئة الطلبة الجامعيين، وبالتالي فهم مهتمون بشؤونهم الدراسية، كم أن هذه الفئة أكثر تعاملًا مع التكنولوجيا الحديثة للاتصال أكثر من الإصدارات الورقية، ولذلك لا تشكل هذه المطبوعات محل اهتمام بالنسبة إليهم، إلا في حدود بعض التخصصات أو البحوث أو الثقافة العامة.

جدول رقم (95): مساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن

هل ساهمت النشاطات التوعوية... في	التكرار	النسبة المئوية %
تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية	113	37.67
توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني	47	15.67
تكوين صورة عن الشرطة لديك	125	41.66
لم تساهم	15	05
المجموع	300	100



أظهرت نتائج الجدول السابق الممثل لمدي "مساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" أن أعلى نسبة من المبحوثين ساهمت في تحسين صورة الشرطة لديهم وذلك بنسبة 41.66%، وزودتهم بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائري بنسبة 37.67%، و 15.67% منهم رفعت مستوى وعيهم بأهمية المشاركة في العمل الأمني، في حين عبر 05% منهم فقط بأنها لم تساهم بالنسبة إليهم في أي مجال من المجالات السابقة. وهذا ما يدعم أهمية الاتصال المباشر ودوره المحوري في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن، بالإضافة إلى أن تزويد الأفراد بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائري، وتوعيتهم بأهمية المشاركة في

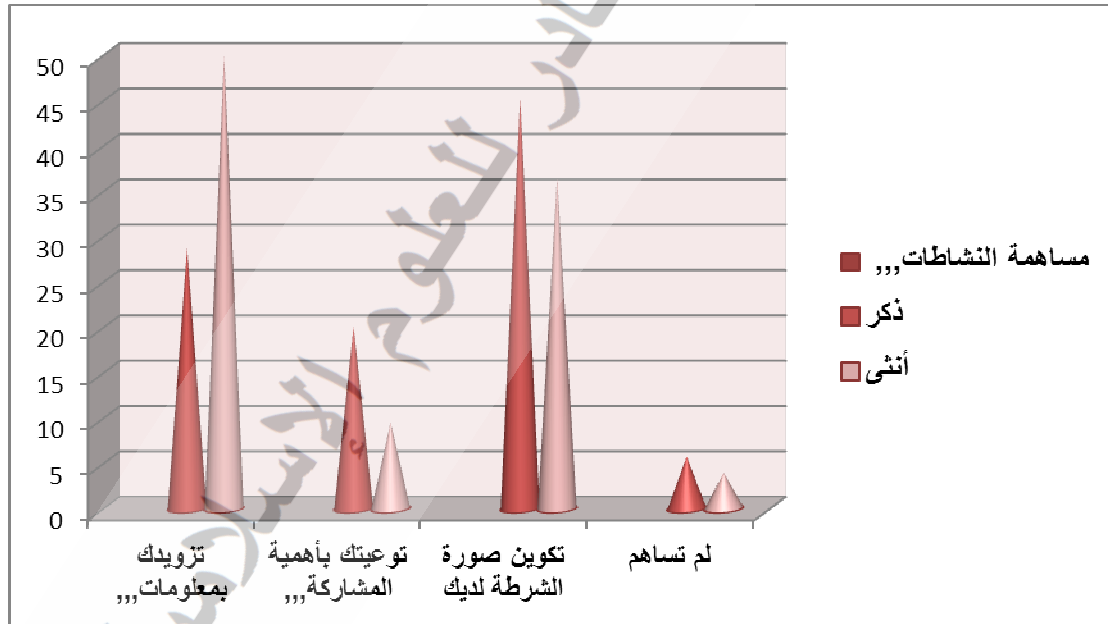
## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميدانية)

العمل الأمني تساهم كعوامل مكملة في تكوين أو تحسين الصورة الذهنية لهذه الشخصية لديهم.

جدول رقم(96): مساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير النوع

أنثى		ذكر		النوع
ن %	ت	ن %	ت	
50	63	28.74	50	مساهمة النشاطات التوعوية و... تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية
09.53	12	20.11	35	توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني
36.50	46	45.40	79	تكوين صورة عن الشرطة لديك
03.97	05	05.75	10	لم تساهم
100%	126	100%	174	المجموع

معامل الارتباط سبيرمان = (-0.1)      كا2 المحسوبة = 15.85  
عند درجة حرية = 3      كا2 الجدولية = 7.82  
ومستوى الدلالة = 0.05



تبين نتائج الجدول الممثل ل"مساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" وفق متغير النوع، أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور اللواتي ساهمت النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة على الشرطة في تزويدهن بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية، حيث بلغت 50%، وتفوقت نسبة الذكور الذين ساهمت النشاطات التوعوية

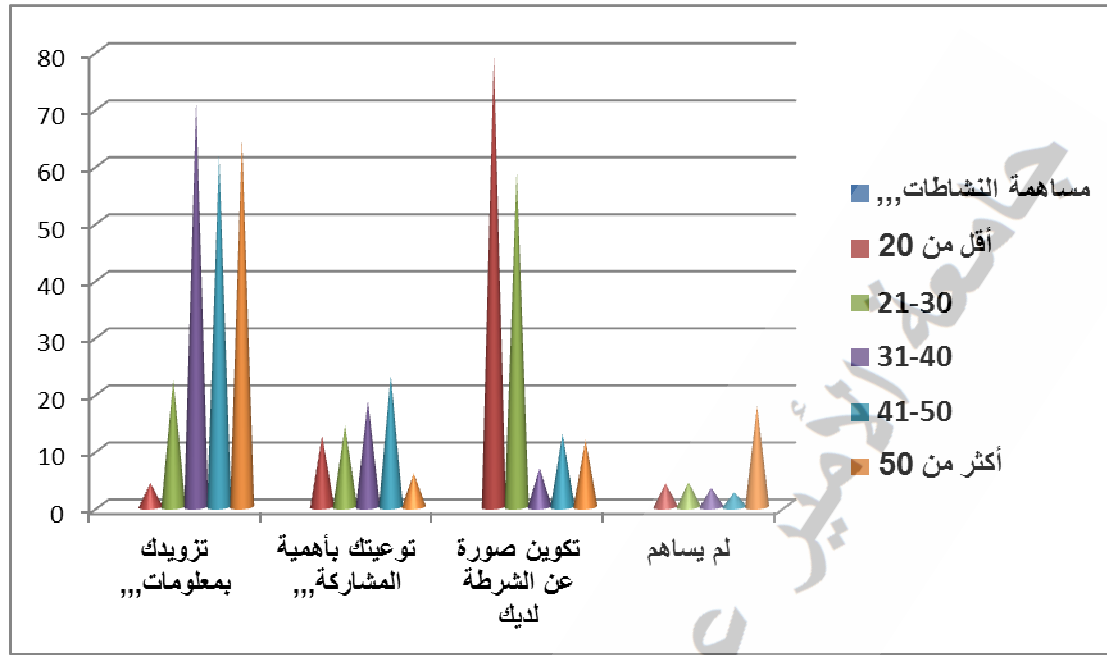
## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميرانية)

والأبواب المفتوحة على الشرطة في توعيتهم بأهمية المشاركة في العمل الأمني ب20.11%، كما ساهمت كذلك في تكوين الصورة الذهنية عن الشرطة لديهم أكثر من الإناث بنسبة قدرت ب45.40%، أما بالنسبة لعدم مساهمة هذه النشاطات في أي من المجالات السابقة، فنسبة الذكور فاقت نسبة الإناث قليلا وذلك ب5.75%.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فتوجد فروق دالة إحصائيا بالنسبة لمساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن ومتغير النوع، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 15.85 وهي أكبر من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب7.82 عند درجة حرية 3، ومستوى ثقة يعادل 0.05، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط سبيرمان الذي يعادل (0.1)، إلا أن العلاقة بين نشاطات الشرطة ومتغير النوع علاقة ارتباط منخفضة وضعيفة.

جدول رقم(97): مساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير السن

مساهمة النشاطات ...	السن		أقل من 20		30-21		40-31		50-41		أكثر من 50	
	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %
تزويدك بمعلومات ...	10	04.16	36	22.37	42	71.18	24	61.53	11	64.70		
توعيتك بأهمية ...	30	12.5	23	14.28	11	18.65	90	23.07	01	05.88		
تكوين صورة ...	19	79.18	95	59	40	06.79	50	12.84	02	11.76		
لم يساهم ...	10	04.16	70	04.35	20	03.38	10	02.56	03	17.66		
المجموع	24	100%	161	100%	59	100%	39	100%	17	100%		
كا2 المحسوبة = 31.04												
كا2 الجدولية = 25 عند درجة حرية = 15 ومستوى الدلالة = 0.05												



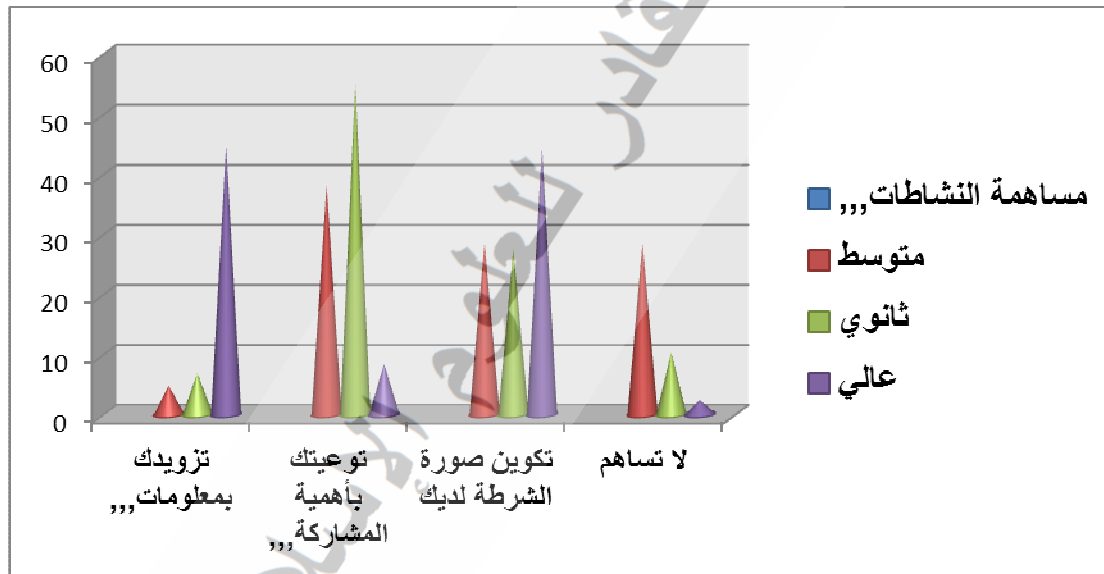
يمثل الجدول السابق "مساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" وفق متغير السن، حيث بينت النتائج أن هذه النشاطات ساهمت في تزويد المبحوثين بمعلومات عن إنجازات الشرطة بنسب مرتفعة في كل الفئات العمرية، وأعلىها في الفئة العمرية (31-40) حيث بلغت 71.18%، ما عدا فئة المبحوثين الأقل من 20 سنة، والتي حققت أضعف نسبة بـ 4.16%، أما أعلى نسبة فيما يتعلق بدورها في التوعية بأهمية المشاركة في العمل الأمني فقد حققتها الفئة العمرية (41-50) بـ 23.07%، أما بالنسبة لإسهامها في تكوين صورة الشرطة فقد حققت الفئة العمرية (أقل من 20 سنة) نسبة عالية قدرت بـ 79.18%، وأعلى نسبة أجابت بأنها لم تساهم تمثلت في الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) بنسبة 17.66%، وهذا ما يدعم النتائج السابقة التي تشير إلى أن الفئة الأقل من 20 سنة هي الأكثر اهتماماً بنشاطات الشرطة خاصة الأبواب المفتوحة، لأهداف مستقبلية-ربما-للانخراط في سلك الشرطة.

أما بالنسبة لقيمة كاسي فهناك فروق دالة إحصائية بالنسبة لمساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن ومتغير السن، حيث أن كاسي المحسوبة بلغت 31.04 وهي أكبر من كاسي الجدولية التي حددت قيمتها بـ 25 عند درجة حرية 15، ومستوى ثقة يعادل 0.05، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط سيرمان الذي يعادل (-0.4)، إلا أن العلاقة بين نشاطات الشرطة ومتغير السن علاقة ارتباط منخفضة وضعيفة.

جدول رقم (98) مساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير المستوى التعليمي

تعليم عالي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	مساهمة التعرض للمطبوعات...
44.8	112	06.89	02	04.77	10	تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية
08.4	21	55.18	61	38.09	80	توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني
44.4	111	27.58	80	28.57	60	تكوين صورة عن الشرطة لديك
02.4	06	10.35	30	28.57	60	لم يساهم
100%	250	100 %	29	%100	21	المجموع

كا2 المحسوبة = 35.47  
 كا2 الجدولية = 12.59 عند درجة حرية = 6 ومستوى الدلالة = 0.05



تمثل نتائج الجدول أعلاه "مساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" وفق متغير المستوى التعليمي، حيث بينت النتائج ارتفاع مساهمة هذه النشاطات في تزويد ذوي مستوى التعليم العالي، بالمعلومات عن جهاز الشرطة بأعلى نسبة وقدرت ب 44.8%، كما ساهمت في توعية ذوي مستوى التعليم الثانوي بأهمية المشاركة في العمل الأمني بأعلى نسبة وقدرت ب 55.18%، كما ساهمت في تكوين صورة الشرطة لدى ذوي التعليم العالي بأعلى نسبة وقدرت ب 44.4%، في حين لم تساهم في شيء بأعلى نسبة في فئة ذوي التعليم



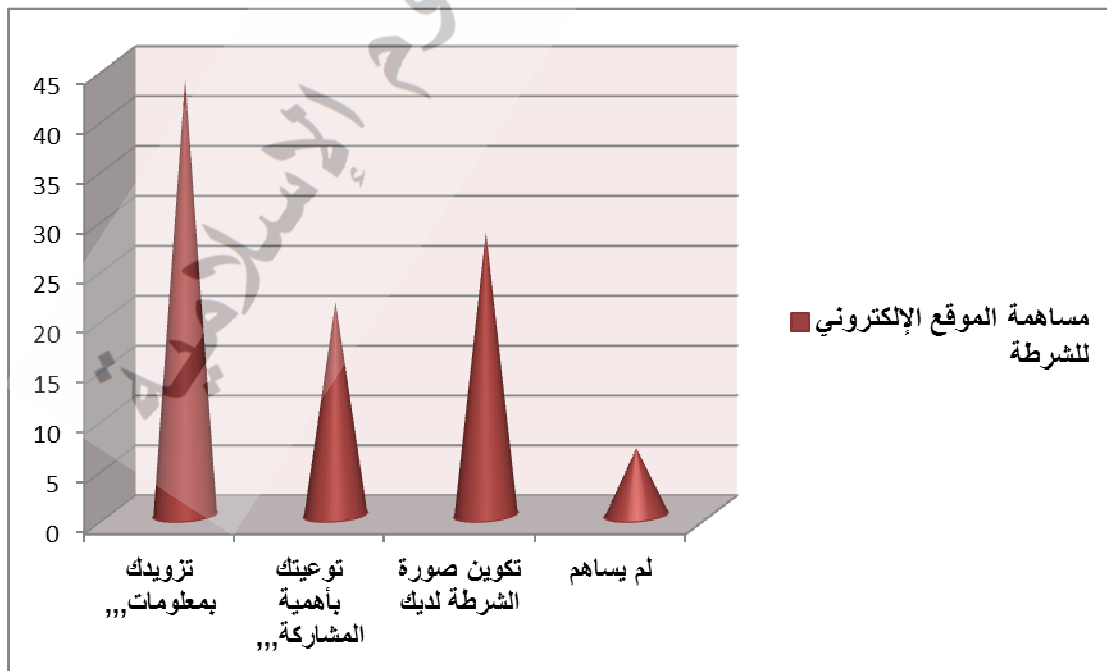
المتوسط والتي قدرت ب 28.57% .

أما بالنسبة لقيمة كا2 فهناك فروق دالة إحصائيا بالنسبة لمساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 35.47%، وهي أكبر من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 12.59 عند درجة حرية 6، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

وهذا ما يدعمه معامل الارتباط سبيرمان الذي يعادل (-0.2)، إلا أن العلاقة بين زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة و متغير المستوى التعليمي علاقة ارتباط منخفضة وضعيفة.

جدول رقم(99): مساهمة الموقع الرسمي الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن

النسبة المئوية %	التكرار	هل ساهم الموقع الرسمي الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية
43.66	131	توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني
21.33	64	تكوين صورة عن الشرطة لديك
28.33	85	لم يساهم
06.68	20	المجموع
100	300	

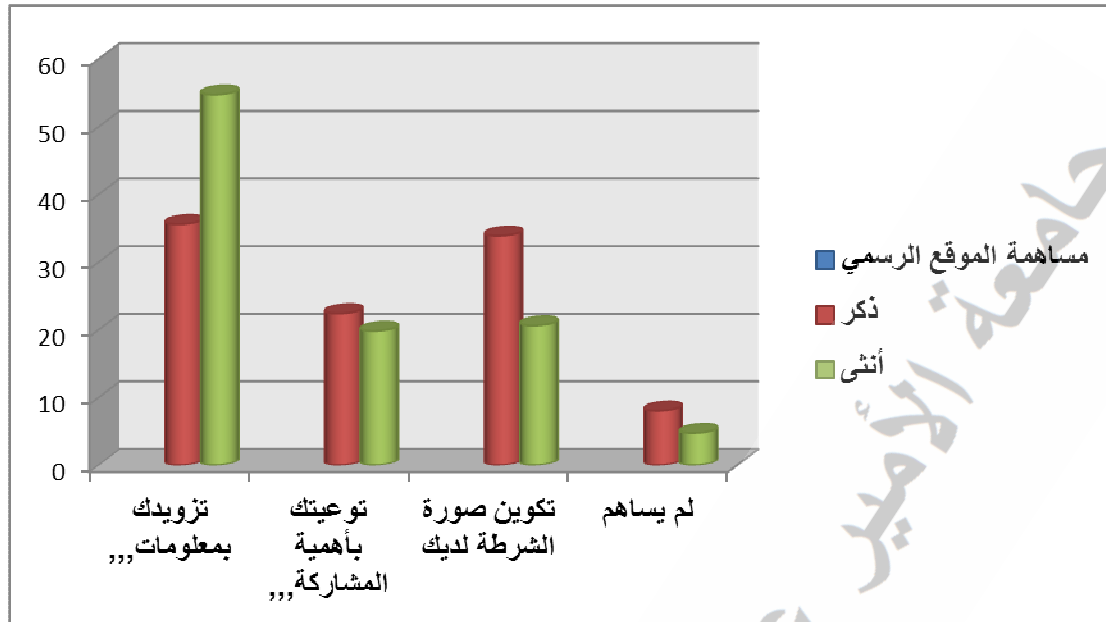


## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميراثية)

أبان الجدول السابق الممثل لمدى "مساهمة الموقع الرسمي الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" لدى العينة المبحوثة أن ما يقارب نصف نسبة المبحوثين ساهمت في تزويدهم بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائري بنسبة 43.66 %، وساهمت في تحسين صورة الشرطة لديهم وذلك بنسبة 28.33 %، و 21.33 % منهم رفعت مستوى وعيهم بأهمية المشاركة في العمل الأمني، وهذا ما يدعم أهمية الموقع الرسمي لجهاز الشرطة ودوره في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن، وذلك من خلال تزويد الأفراد بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائري، وتوعيتهم بأهمية المشاركة في العمل الأمني، والتي تعتبر من أهم العوامل المساعدة في تكوين أو تحسين الصورة الذهنية لرجل الأمن في المجتمع، ونسبة 06.68 % فقط منهم لم يساهم الموقع بالنسبة إليهم في أي مهمة من المهام السابقة.

جدول رقم(100): مساهمة الموقع الرسمي الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير النوع

أنثى		ذكر		النوع	مساهمة الموقع
ن %	ت	ن %	ت		
54.76	69	35.63	62	تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية	
19.84	25	22.43	39	توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني	
20.64	26	33.90	59	تكوين صورة عن الشرطة لديك	
04.76	6	08.04	14	لم تساهم	
100%	126	100%	174	المجموع	
					كا2 المحسوبة = 12.07
					كا2 الجدولية = 7.82 عند درجة حرية = 3 ومستوى الدلالة = 0.05



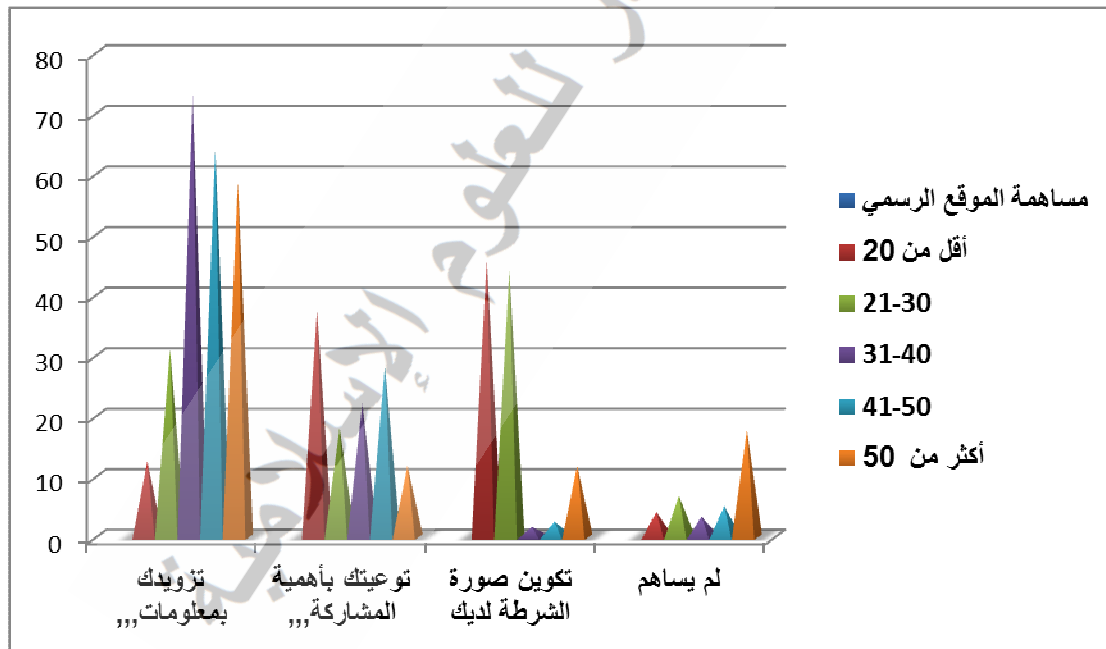
أظهر الجدول السابق الممثل لمدى "مساهمة الموقع الرسمي الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" وفق متغير النوع أن هذا الموقع ساهم في تزويد أعلى نسبة من المبحوثين من فئة الإناث بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائري بنسبة ب 54.76%، ورفع مستوى وعي الذكور بأهمية المشاركة في العمل الأمني أكثر من الإناث وذلك بنسبة 22.43%، كما ساهم كذلك في تحسين صورة الشرطة لدى الذكور أكثر من الإناث بنسبة 33.90%، ونسبة 08.04% من الذكور لم يساهم الموقع بالنسبة إليهم في أي مهمة من المهام السابقة، وهي نسبة أكبر أيضا من نسبة الإناث.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فهناك فروق دالة إحصائية بالنسبة لمساهمة الموقع الرسمي الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن تعزى لمتغير النوع، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 12.07، وهي أكبر من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 07.82 عند درجة حرية 3، ومستوى ثقة يعادل 0.05، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط سبيرمان الذي يعادل (-0.1)، إلا أن العلاقة بين الموقع الإلكتروني للشرطة و متغير النوع علاقة ارتباط منخفضة وضعيفة.

جدول رقم(101): مساهمة الموقع الرسمي الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير السن

أكثر من 50		50-41		40-31		30-21		أقل من 20		السن	مساهمة الموقع..
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت		
58.82	10	64.10	25	72.88	43	31.05	50	12.5	30	تزويدك بمعلومات.	
11.76	02	28.20	11	22.05	13	18.03	29	37.5	90	توعيتك بأهمية...	
11.76	02	02.56	10	01.69	10	44.09	71	45.84	11	تكوين صورة..	
17.66	03	05.14	20	03.38	20	06.83	11	04.16	10	لم يساهم..	
100%	17	100%	39	100%	59	100%	161	100%	24	المجموع	

كا2 المحسوبة = 95.21  
 عند درجة حرية = 15 ومستوى الدلالة = 0.05  
 كا2 الجدولية = 25



يمثل الجدول السابق "مساهمة الموقع الرسمي الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" وفق متغير السن، حيث بينت النتائج أن هذا الموقع ساهم في تزويد الباحثين بمعلومات عن انجازات الشرطة بنسب مرتفعة في كل الفئات العمرية الأكثر من 30 سنة، وأعلها في

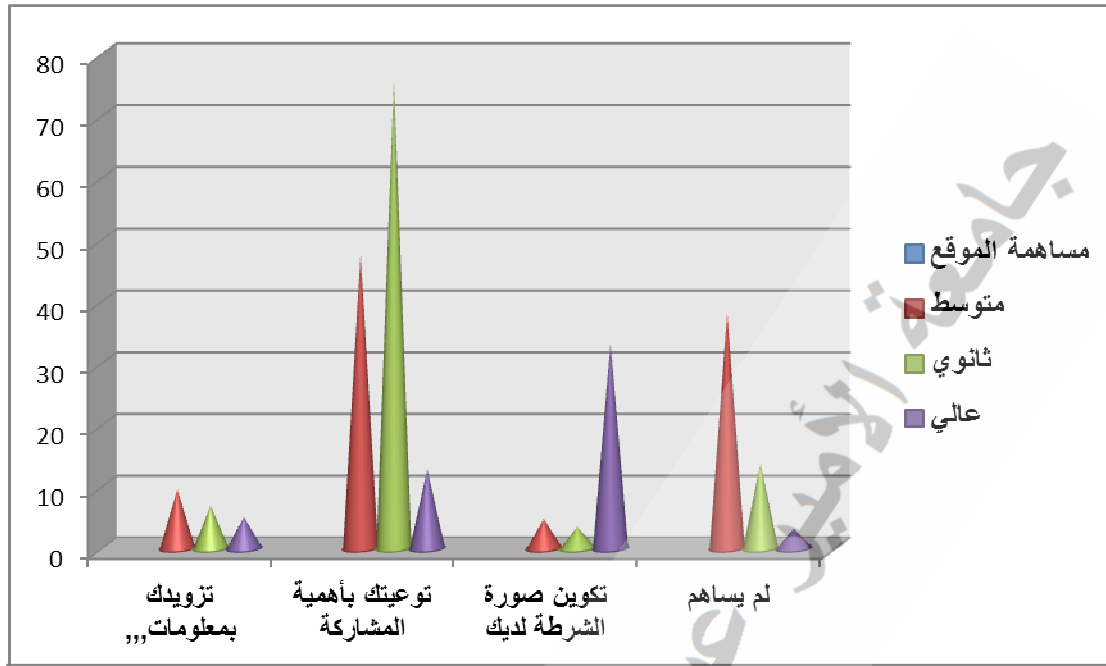
## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميدانية)

الفئة العمرية (31-40) حيث بلغت 72.88%، ما عدا فئة المبحوثين الأقل من 20 سنة، والتي حققت أضعف نسبة بـ 12.5%، بينما حققت نفس الفئة (أقل من 20) أعلى نسبة فيما يتعلق بدور الموقع في التوعية بأهمية المشاركة في العمل الأمني وذلك بـ 37.5%، تليها الفئة العمرية (41-50) بـ 28.20%، أما بالنسبة لإسهامها في تكوين صورة الشرطة فقد حققت الفئة العمرية (أقل من 20 سنة) كذلك أعلى نسبة قدرت بـ 45.84%، وأعلى نسبة أجابت بأنها لم تساهم تمثلت في الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) بنسبة 17.66%، وهذا ما يشير إلى أن الفئات الشابة هي الأكثر اعتمادا على الموقع الإلكتروني للشرطة في تكوين الصورة الذهنية عن رجل الأمن، وجهاز الشرطة عموما.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فهناك فروق دالة إحصائية بالنسبة لمساهمة الموقع الرسمي الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن ومتغير السن، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 95.21 وهي أكبر من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها بـ 25 عند درجة حرية 15، ومستوى ثقة يعادل 0.05، أما بالنسبة لمعامل الارتباط سبيرمان فهو يعادل (-0.3)، إلا أن العلاقة بين الموقع الإلكتروني للشرطة ومتغير السن علاقة ارتباط منخفضة وضعيفة.

جدول رقم (102) مساهمة الموقع الرسمي الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير المستوى التعليمي

تعليم عالي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
50.8	127	06.89	20	09.52	20	مساهمة الموقع... تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية
12.8	32	75.86	22	47.63	10	توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني
33.2	83	03.46	10	04.76	10	تكوين صورة عن الشرطة لديك
03.2	08	13.79	40	38.09	80	لم يساهم
100%	250	100 %	29	%100	21	المجموع
كا2 المحسوبة = 41.20						
كا2 الجدولية = 12.59 عند درجة حرية = 6 ومستوى الدلالة = 0.05						



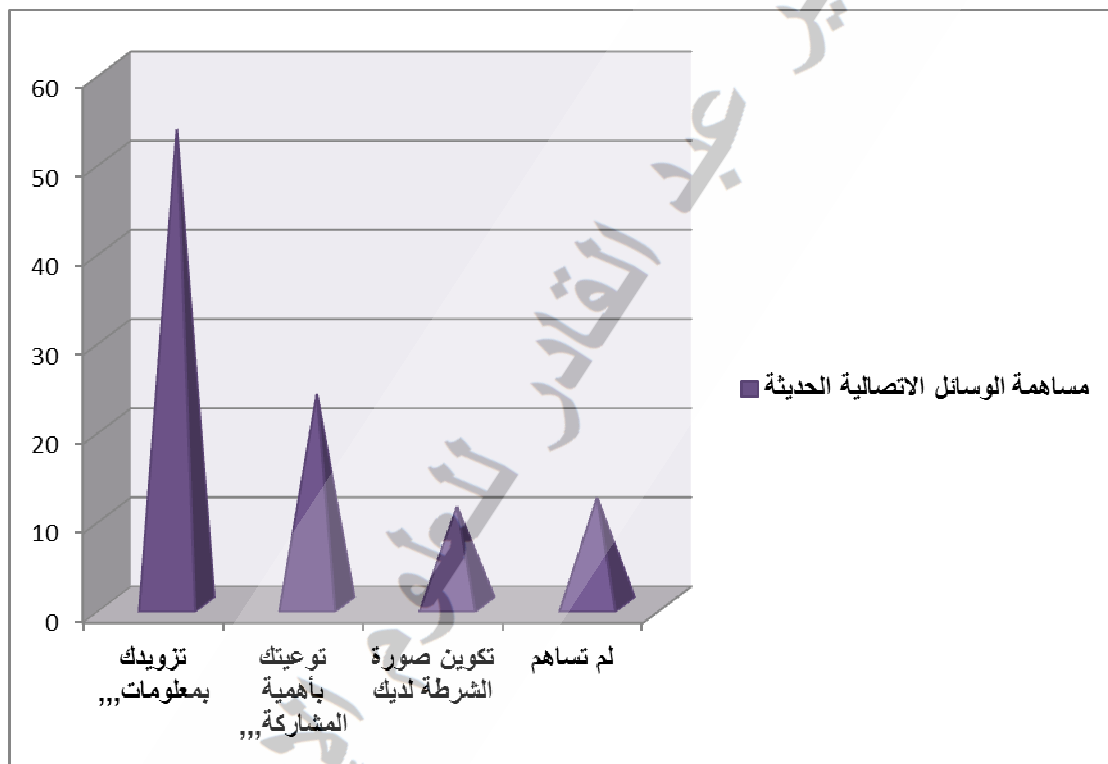
تمثل نتائج الجدول أعلاه "مساهمة الموقع الرسمي الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" وفق متغير المستوى التعليمي، حيث بينت النتائج ارتفاع مساهمة هذا الموقع في تزويد ذوي مستوى التعليم العالي، بالمعلومات عن جهاز الشرطة بأعلى نسبة وقدرت بـ 50.8%، كما ساهم في توعية ذوي مستوى التعليم الثانوي بأهمية المشاركة في العمل الأمني بأعلى نسبة وقدرت بـ 75.86%، كما ساهم في تكوين صورة الشرطة لدى ذوي التعليم العالي بأعلى نسبة وقدرت بـ 33.2%، في حين لم يساهم في شيء بأعلى نسبة في فئة ذوي التعليم المتوسط والتي قدرت بـ 38.09%.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فهناك فروق دالة إحصائية بالنسبة لمساهمة الموقع الرسمي الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 41.20%، وهي أكبر من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها بـ 12.59 عند درجة حرية 6، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

وهذا ما يدعمه معامل الارتباط سبيرمان الذي يعادل (-0.2)، إلا أن العلاقة بين الموقع الإلكتروني للشرطة ومتغير المستوى التعليمي علاقة ارتباط منخفضة وضعيفة.

جدول رقم (103): مساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن

هل ساهم استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة في	التكرار	النسبة المئوية %
تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية	160	53.34
توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني	71	23.66
تكوين صورة عن الشرطة لديك	33	11
لم يساهم	36	12
المجموع	300	100



تبين النتائج الموضحة في الجدول أعلاه والممثل لمدى "مساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن"، أن أكثر من نصف المبحوثين ساهمت في تزويدهم بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائري بنسبة 53.34%، و 23.66% منهم رفعت مستوى وعيهم بأهمية المشاركة في العمل الأمني، في حين ساهمت في تحسين صورة الشرطة لديهم وذلك بنسبة 11%، وهذا ما يدعم أهمية الوسائل الاتصالية الحديثة كصفحات مواقع التواصل الاجتماعي، والخطوط الهاتفية الخضراء ودورها في التعريف بجهود ومنجزات جهاز الشرطة، وتوعية المواطن بضرورة المساعدة في حفظ الأمن داخل المجتمع، مما ينتج عنه تكوين صورة طيبة عن هذا الجهاز وأفراده.

وقد توصلت دراسة الباحث "تيقان بوبكر" عن علاقة الإعلام الأمني بتحسين أداء جهاز الشرطة

الجزائري إلى أن كل من الموقع الإلكتروني لجهاز الشرطة، والنشاطات التوعوية لجهاز الشرطة عبر مختلف الوسائط الإعلامية وشبكات التواصل الاجتماعي، والحملات والنشاطات الإعلامية والإشهارية للشرطة الجزائرية، قد ساهمت في تزويد أفراد المجتمع بمعطيات حول مجهوداتها وأهدافها ومنجزاتها في مجال مكافحة الجريمة، التي من شأنها أن تصحح النظرة النمطية للشرطة من قبل أفراد المجتمع، بتبيان التزاماته وأهدافه تجاهه، دون أن تتمكن النوادي الإعلامية للشرطة من ذلك<sup>(1)</sup>.

كما بينت النتائج المتعلقة بمدى مساهمة الأبواب المفتوحة على الشرطة، ومعارضها في تصحيح النظرة النمطية للشرطة، وتنفيذ المدخل التكاملي لمكافحة الجريمة أن الأبواب المفتوحة والمعارض التي تنظمها الشرطة قد ساهمت في تحسين صورة الجهاز لديهم، وتوضيح أهدافه في تحقيق أمن المجتمع وسلامته، فيما لم تتمكن هذه النشاطات من تزويدهم بمعلومات مشجعة للتعاون مع رجل الأمن<sup>(2)</sup>.

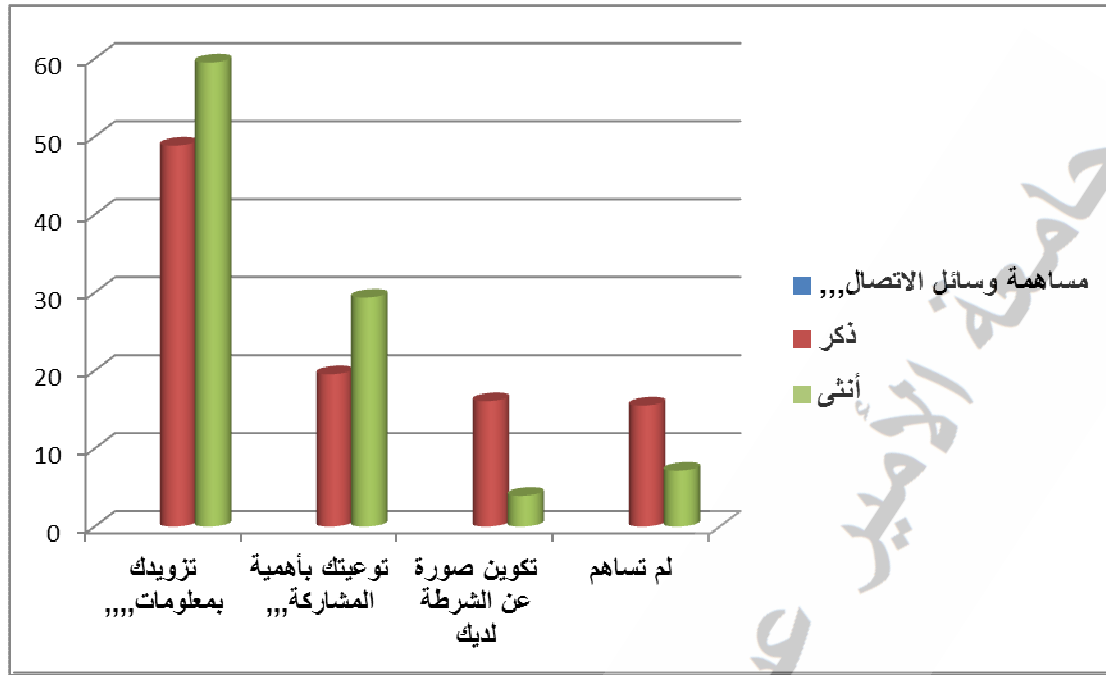
جدول رقم(104): مساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير النوع

أنثى		ذكر		النوع	مساهمة الوسائل ...
ن %	ت	ن %	ت		
59.52	75	48.85	85	تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية	
29.36	37	19.54	34	توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني	
03.96	05	16.09	28	تكوين صورة عن الشرطة لديك	
07.16	09	15.52	27	لم تساهم	
100%	126	100%	174	المجموع	
					كا2 المحسوبة = 18.57
					كا2 الجدولية = 7.82 عند درجة حرية = 3 ومستوى الدلالة = 0.05

(1) -تيفان بوبكر: "الإعلام الأمني وعلاقته بتحسين أداء جهاز الشرطة الجزائري"، مرجع سابق، ص 256.

(2) -المرجع نفسه، ص 263.





أظهر الجدول السابق الممثل لمدى "مساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" وفق متغير النوع أن هذه الوسائل ساهمت في تزويد أعلى نسبة من الباحثين من فئة الإناث بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائري بنسبة ب 59.52%، وزادت من مستوى وعي الإناث بأهمية المشاركة في العمل الأمني أكثر من الذكور وذلك بنسبة 29.36%، كما ساهمت في تكوين صورة الشرطة لدى الذكور أكثر من الإناث بنسبة 16.09%، ونسبة 15.52% من الذكور لم تساهم الوسائل الاتصالية الحديثة بالنسبة إليهم في أي مهمة من المهام السابقة، وهي نسبة أكبر أيضا من نسبة الإناث.

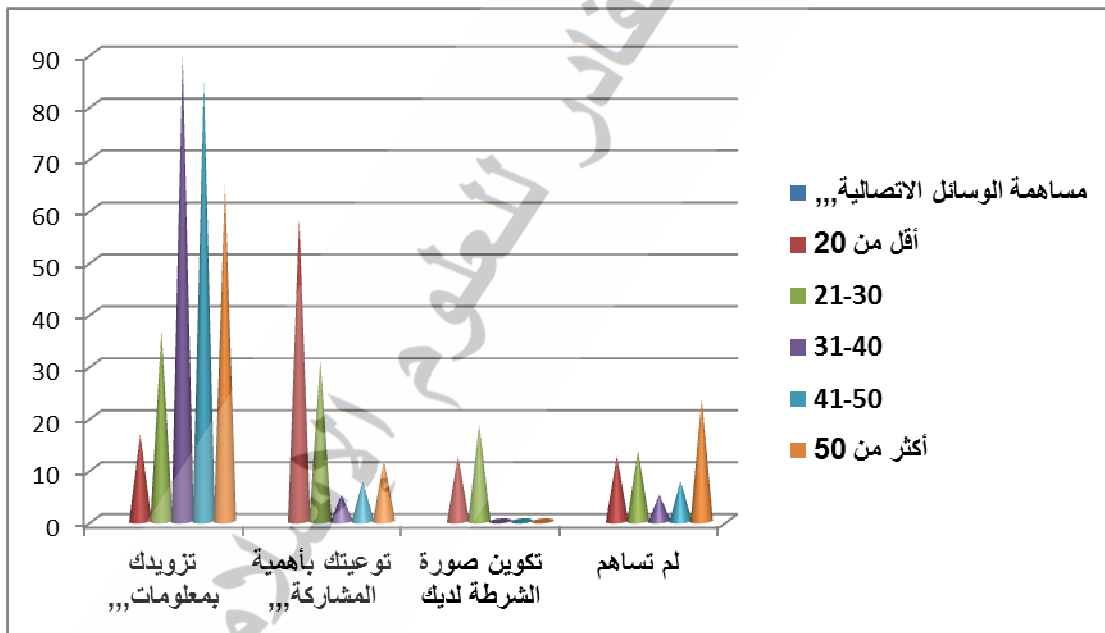
أما بالنسبة لقيمة كا2 فهناك فروق دالة إحصائيا بالنسبة لمساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن تعزى لمتغير النوع، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 18.57، وهي أكبر من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 07.82 عند درجة حرية 3، ومستوى ثقة يعادل 0.05، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط سبيرمان الذي يعادل (-0.1)، الذي يشير إلى أن العلاقة بين وسائل الاتصال الحديثة لدى الشرطة ومتغير النوع علاقة ارتباط منخفضة وضعيفة.

جدول رقم (105): مساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن

مع متغير السن

الوسائل	أقل من 20		30-21		40-31		50-41		أكثر من 50	
	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %
تزويدك بمعلومات ...	40	16.66	59	36.64	53	89.84	33	84.62	11	64.70
توعيتك بأهمية ...	14	58.34	50	31.05	30	05.08	30	07.69	02	11.76
تكوين صورة ...	30	12.5	30	18.65	00	00	00	00	00	00
لم يساهم ...	30	12.5	22	13.66	30	05.08	30	07.69	04	23.54
المجموع	24	100%	161	100%	59	100%	39	100%	17	100%

كأ المحسوبة = 37.20  
 كأ الجدولية = 25 عند درجة حرية = 15 ومستوى الدلالة = 0.05



يمثل الجدول السابق "مساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" وفق متغير السن، حيث بينت النتائج أن هذه الوسائل ساهمت في تزويد الباحثين بمعلومات عن انجازات الشرطة بنسب مرتفعة في كل الفئات العمرية الأكثر من 30 سنة، وأعلىها في الفئة العمرية (31-40) حيث بلغت 89.84%، ما عدا فئة الباحثين الأقل من 20 سنة، والتي حققت أضعف نسبة بـ 16.66%، بينما حققت نفس الفئة (أقل من 20) أعلى نسبة فيما يتعلق

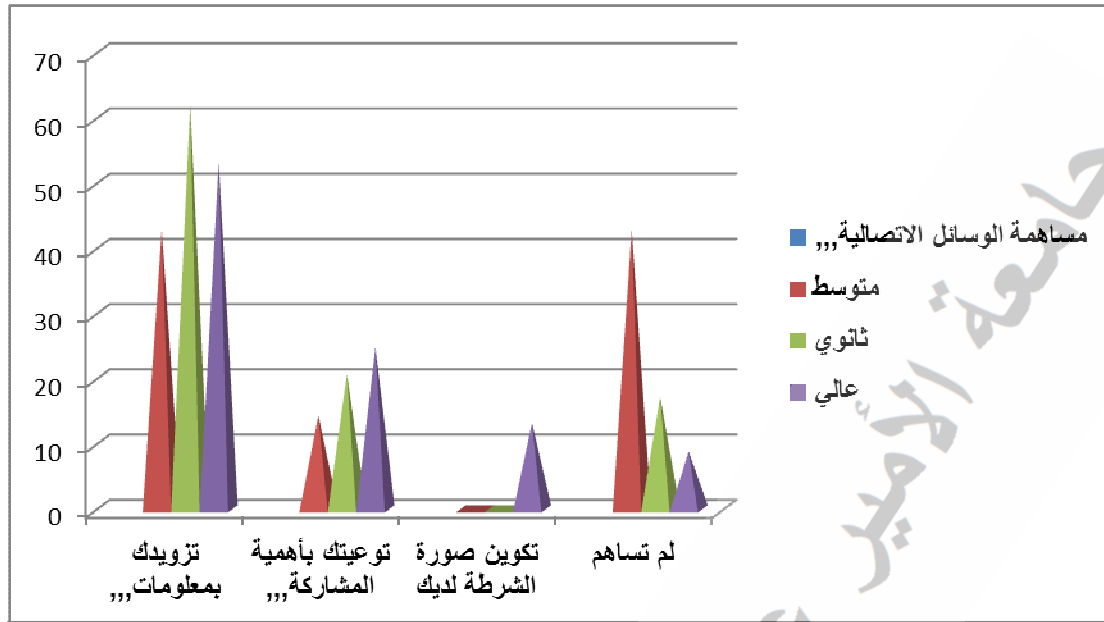
## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميدانية)

بدور الموقع في التوعية بأهمية المشاركة في العمل الأمني وذلك ب 58.34%، تليها الفئة العمرية (21-30) ب 31.05%، أما بالنسبة لإسهامها في تكوين صورة الشرطة فقد حققت الفئة العمرية (21-30) كذلك أعلى نسبة قدرت ب 18.65%، تليها الفئة الأقل من 20 سنة بنسبة 12.5%، في حين انعدمت مساهمتها في الفئات الأخرى، أما أعلى نسبة أجابت بأنها لم تساهم تمثلت في الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) بنسبة 23.54%.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فهناك فروق دالة إحصائيا بالنسبة لمساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن ومتغير السن، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 37.20 وهي أكبر من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 25 عند درجة حرية 15، ومستوى ثقة يعادل 0.05، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط سبيرمان الذي يعادل (-0.3)، إلا أن العلاقة بين وسائل الاتصال الحديثة لدى الشرطة ومتغير السن علاقة ارتباط منخفضة وضعيفة.

جدول رقم (106): مساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير المستوى التعليمي

تعليم عالي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
53.2	133	62.06	18	42.85	09	مساهمة الوسائل... تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية
24.8	62	20.68	06	14.30	03	توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني
13.2	33	00	00	00	00	تكوين صورة عن الشرطة لديك
08.8	22	17.26	05	42.85	09	لم تساهم
100%	250	100 %	29	%100	21	المجموع
						كا2 المحسوبة = 27.93
						كا2 الجدولية = 12.59
						عند درجة حرية = 6 ومستوى الدلالة = 0.05

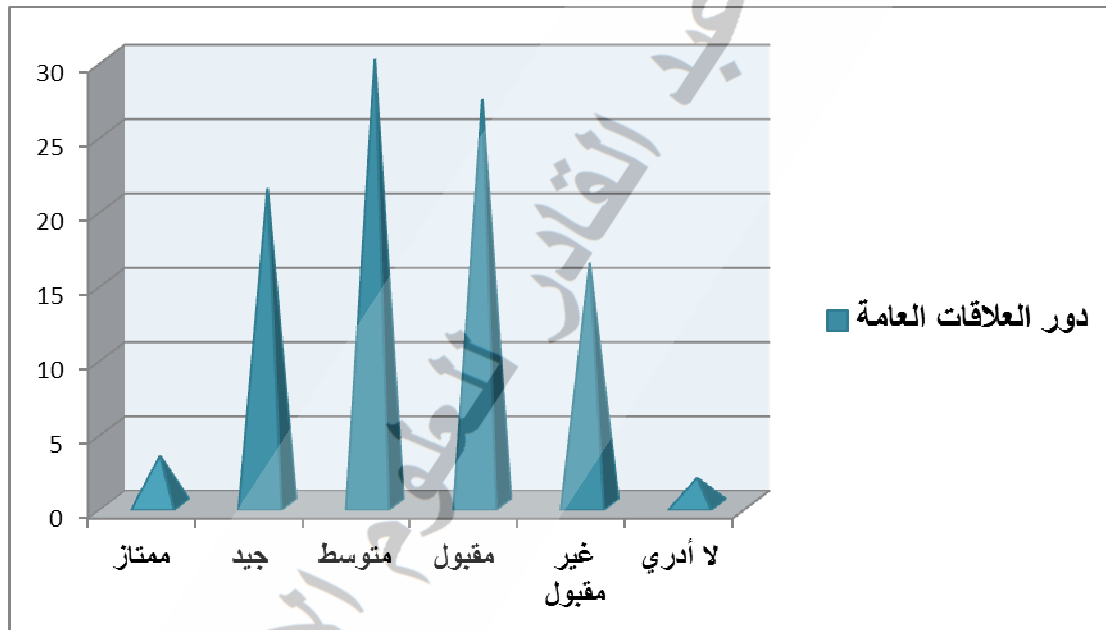


تمثل نتائج الجدول أعلاه "مساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن" وفق متغير المستوى التعليمي، حيث بينت النتائج ارتفاع مساهمة هذه الوسائل في تزويد ذوي مستوى التعليم الثانوي، بالمعلومات عن جهاز الشرطة بأعلى نسبة وقدرت ب 62.06%، كما ساهم في توعية ذوي مستوى التعليم العالي بأهمية المشاركة في العمل الأمني بأعلى نسبة وقدرت ب 24.8%، كما ساهم في تكوين صورة الشرطة لدى ذوي التعليم العالي فقط بنسبة قدرت ب 13.2%، في حين انعدمت مساهمتها في الفئات الأخرى، ولم تساهم في أي مجال من المجالات السابقة بأعلى نسبة في فئة ذوي التعليم المتوسط والتي قدرت ب 42.85% .

أما بالنسبة لقيمة كا2 فتوجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لمساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 27.93%، وهي أكبر من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 12.59 عند درجة حرية 6، ومستوى ثقة يعادل 0.05، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط سبيرمان الذي يعادل (-0.1)، إلا أن العلاقة بين وسائل الاتصال الحديثة لدى الشرطة و متغير المستوى الدراسي علاقة ارتباط منخفضة وضعيفة.

جدول رقم (107): تقييم دور العلاقات العامة في التعريف بالمؤسسة الأمنية

النسبة المئوية %	التكرار	تقييم دور العلاقات العامة
3.3	10	ممتاز
3.21	64	جيد
30	90	متوسط
3.27	82	مقبول
3.16	49	غير مقبول
1.8	5	لا أدري
%100	300	المجموع

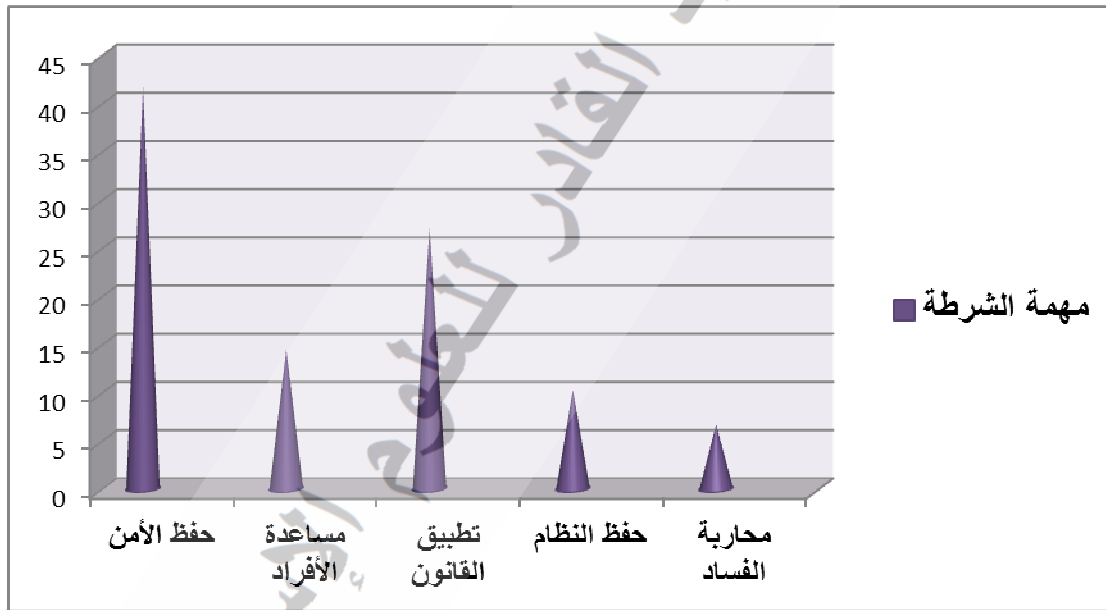


تظهر نتائج الجدول السابق الممثل "لتقييم دور العلاقات العامة في التعريف بالمؤسسة الأمنية" أن أكبر نسبة من الباحثين يرون بأنه متوسط بنسبة 30%، والذين قيموه بالمقبول نسبتهم 27.3%، وأن الذين أجابوا بأنه جيد نسبتهم 21.3%، أما الذين قيموه بأنه ممتاز فكانت نسبتهم ضعيفة قدرت ب 3.3%، في حين بلغ عدد الذين لا يدرون 05 أفراد بأضعف نسبة، والتي قدرت ب 1.8%.

ثالثا: العلاقة بين الشرطة والمواطن

جدول رقم (108): مهمة الشرطة من وجهة نظر المبحوثين

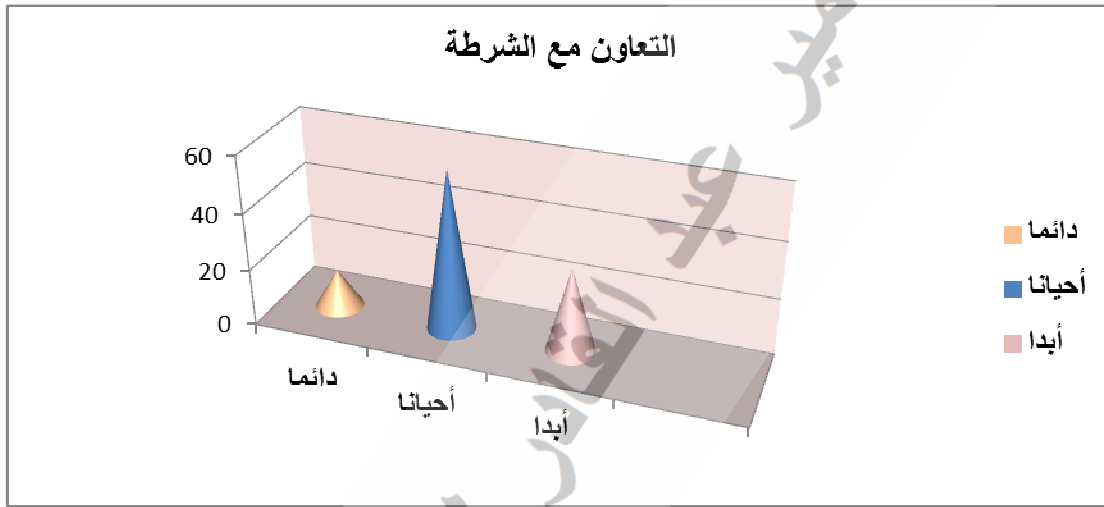
النسبة المئوية %	التكرار	مهمة الشرطة
41.62	231	حفظ الأمن
14.43	80	مساعدة الأفراد
27.02	150	تطبيق القانون
10.27	57	حفظ النظام
06.66	37	مكافحة الفساد
100%	555	المجموع



يمثل الجدول السابق "مهمة الشرطة" من وجهة نظر المواطن المبحوث، حيث أجاب أكبر نسبة من المبحوثين على أنها حفظ الأمن بالدرجة الأولى وبنسبة 41.62%، وبأن مهمتها تطبيق القانون بالدرجة الثانية بنسبة قدرت ب 27.02%، في حين أجاب 80 مبحوثاً بأن مهمة الشرطة هي مساعدة الأفراد، وسجلت مهمة حفظ النظام نسبة 10.27%، ومكافحة الفساد حلت في آخر الترتيب بنسبة 6.66%.

جدول رقم (109): تعاون المبحوثين مع الشرطة

التعاون مع الشرطة	التكرار	النسبة المئوية %
دائما	40	13.3
أحيانا	170	56.7
أبدا	90	30
المجموع	300	%100



النتائج المبينة في الجدول السابق الممثل لمدى "التعاون مع الشرطة"، تظهر أن من يتعاونون مع الشرطة أحيانا يشكلون أكثر من النصف بنسبة 56.7%، ومن لا يتعاونون أبدا مع الشرطة تقدر نسبتهم بـ 30%، ومن يتعاونون مع الشرطة دائما يشكلون أضعف نسبة والتي قدرت بـ 13.3%.

وهذا ما توصل إليه الباحث "ناجي محمد هلال" في دراسته عن "واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة- دراسة اجتماعية"، حيث وجد أن 46% من المبحوثين أفادوا أنه قد سبق لهم التعاون مع الشرطة، وأن هذا التعاون قد تحقق من خلال صور عديدة، منها إبلاغهم عن جريمة أو حادث مروري، أو اعتداء وقع على أحد الأشخاص، وكذلك التطوع للإدلاء بالشهادة للشرطة تحقيقا للعدالة أو التعاون مع الشرطة في الإمساك بأحد المجرمين<sup>(1)</sup>.

ويعد رجال الأمن- في الأصل- مواطنين كغيرهم من أبناء الشعب يتقاسمون معهم نفس الانشغالات، والتطلعات بما فيها الرغبة في العيش في كنف السكينة، والطمأنينة، وفي المقابل يعتبر المواطن رجل أمن مساند في تحقيق الأمن، ومحاربة الفساد والجريمة، ذلك أنه مهما كان تعداد رجال

(1) ناجي محمد هلال: "واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة-دراسة اجتماعية"، مرجع سابق، ص 57.

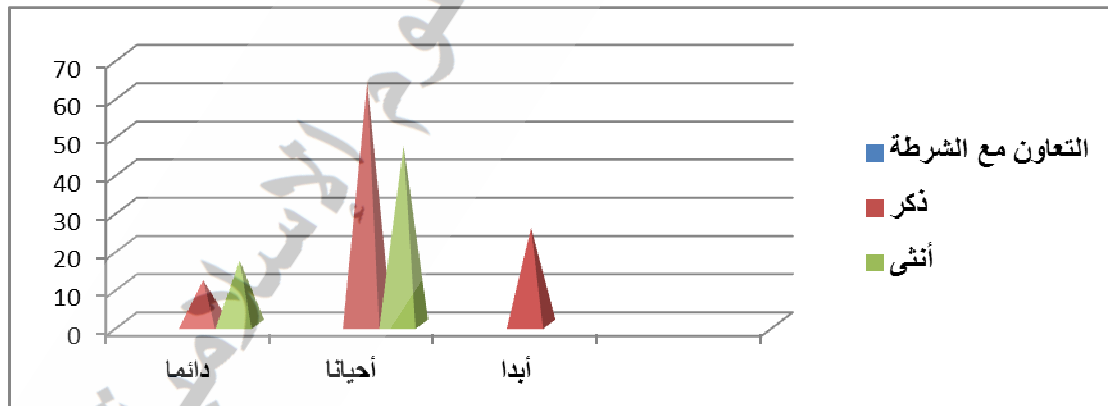
الأمن ويقظتهم، فإنهم لا يستطيعون ضمان تغطية أمنية شاملة لكل ربوع الوطن، ويستمد المواطن دوره كمساهم في المحافظة على الأمن، من واجباته التي تفرضها عليه صفته كمواطن، معني بالموضوع لتقديم المعلومات، ومقاومة الأنشطة التخريبية للتنظيمات التي تعمل بسرية<sup>(1)</sup>.

فوظيفة العلاقات العامة هي إلقاء الأضواء، وإعلام كل الفئات بكنه الشركة، ووظيفتها ومكانتها في المجتمع، والخدمة التي تؤديها للوطن والأفراد، ولا يمكن لأي منشأة أن تدوم طويلا دون أن تتمتع بثقة واحترام الجمهور، ودون أن يقع تعاون بين الموظفين الرسميين والمواطنين عموما<sup>(2)</sup>.

### جدول رقم (110): تعاون المبحوثين مع الشرطة وفق متغير النوع

أنثى		ذكر		النوع
ت	% ن	ت	% ن	
12	16.66	20	11.49	دائما
59	46.84	110	63.23	أحيانا
46	36.50	44	25.28	أبدا
126	100%	174	100%	المجموع

كا2 المحسوبة = 8.98  
كا2 الجدولية = 7.82 عند درجة حرية = 3 ومستوى الدلالة = 0.05



أظهر الجدول السابق الممثل ل"تعاون المبحوثين مع الشرطة" وفق متغير النوع أن أعلى نسبة من

<sup>(1)</sup> محمد فادن: أهمية الأمن في حياة المواطن- دور المواطن في تعزيز الأمن، يوم دراسي حول "أمن المواطن في نظر الدرك والشرطة، يوم 15 أفريل 2013، نادي الجيش ببني مسوس، الجزائر 2013، المجلس الشعبي الوطني (لجنة الدفاع الوطني)، ص 23.

<sup>(2)</sup> حسين عبد الحميد أحمد رسول: العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، ط6، 2014، ص 248.



## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة الميدانية

المبحوثين من فئة الإناث تتعاون مع الشرطة دائما بنسبة 16.66%، وهي تتفوق على نسبة الذكور، في حين حققت نسبة الذكور الذين يتعاونون مع الشرطة أحيانا أعلى نسبة والتي قدرت ب 63.23 %، بينما نجد نسبة الإناث اللواتي لا يتعاون مع الشرطة أبدا أكبر من نسبة الذكور والمقدرة ب 36.50%.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فهناك فروق دالة إحصائية بالنسبة لمدى تعاون المبحوثين مع الشرطة، تعزى لمتغير النوع، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 8.98، وهي أكبر من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 7.82 عند درجة حرية 3، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

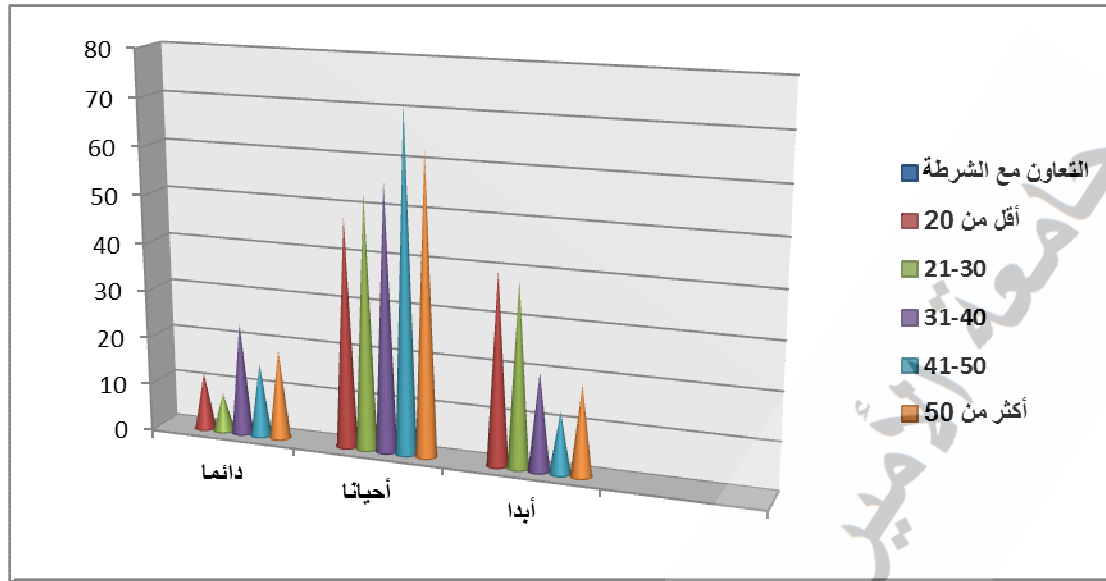
وهذا ما يدعمه معامل الارتباط سبيرمان الذي يعادل (0.07)، إلا أن العلاقة بين تعاون المبحوثين مع الشرطة ومتغير النوع علاقة ارتباط منخفضة وضعيفة جدا.

### جدول رقم(111): تعاون المبحوثين مع الشرطة وفق متغير السن

أكثر من 50		50-41		40-31		30-21		أقل من 20		السن التعاون مع الشرطة
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
18.75	30	15.38	60	23.72	14	08.07	13	12	30	دائما
62.5	10	71.79	28	55.94	33	53.41	86	48	12	أحيانا.
18.75	03	12.83	50	20.34	12	38.52	62	40	10	أبدا
100	16	100	39	100	59	100	161	100	25	المجموع

كا2 المحسوبة = 28.28

كا2 الجدولية = 25 عند درجة حرية = 15 ومستوى الدلالة = 0.05



يمثل الجدول السابق "تعاون المبحوثين مع الشرطة" وفق متغير السن، حيث بينت النتائج أن أكثر الفئات العمرية تعاونوا مع الشرطة بشكل دائم هي الفئة العمرية (31-40) والتي بلغت نسبتها 23.72%، بينما ارتفعت نسبة التعاون مع الشرطة أحيانا في كل الفئات العمرية، وأعلى نسبة كانت في الفئة (41-50) حيث بلغت 71.79%، أما المبحوثين الذين لا يتعاونون مع الشرطة أبدا فقد سجلت أعلى نسبة في الفئة العمرية أقل من 20 سنة والتي بلغت 40%، بينما سجلت أقل نسبة في الفئة العمرية (41-50)، وفي هذا إشارة إلى أنه كلما زاد عمر المبحوثين كلما ازدادوا تعاونوا مع الشرطة، وكلما كان السن أصغر كلما قلت نسبة التعاون مع الشرطة، مع ملاحظة أن الفئة العمرية (41-50) هي الأكثر تعاونوا مع الشرطة، والأقل عزوفا عن التعاون مع الشرطة.

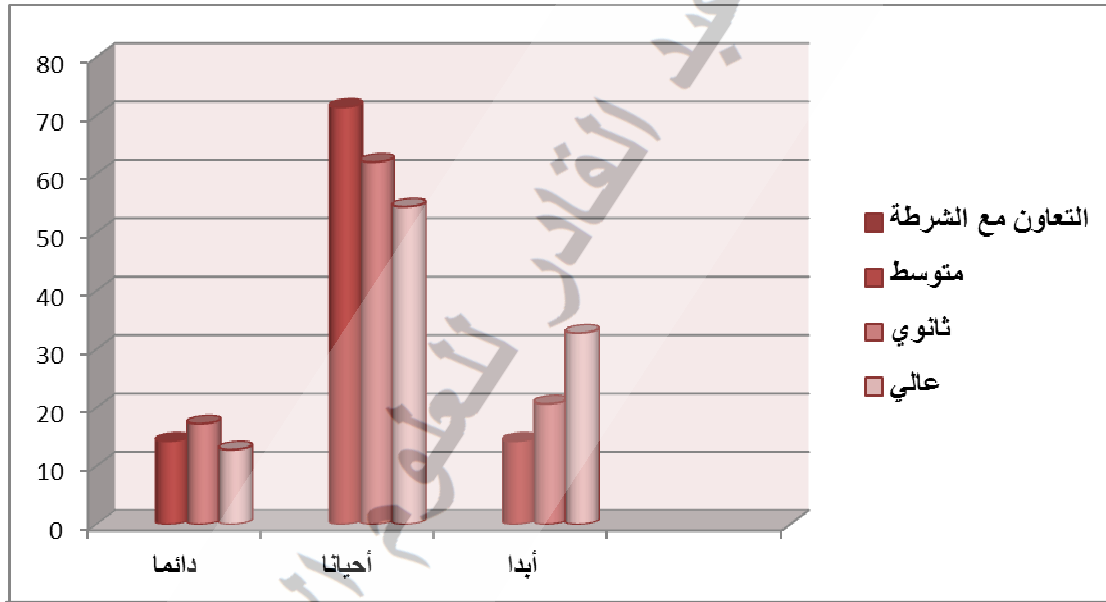
أما بالنسبة لقيمة كا<sup>2</sup> فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لتعاون المبحوثين مع الشرطة وفق متغير السن، حيث أن كا<sup>2</sup> المحسوبة بلغت 28.28 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولية التي حددت قيمتها بـ 25 عند درجة حرية 15، ومستوى ثقة يعادل 0.05، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط سبيرمان الذي يعادل (-0.2)، إلا أن العلاقة بين التعاون مع الشرطة ومتغير السن علاقة ارتباط منخفضة وضعيفة.

جدول رقم (112): تعاون المبحوثين مع الشرطة وفق متغير المستوى التعليمي

تعليم عالي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
12.8	32	17.24	50	14.28	30	التعاون مع الشرطة دائما
54.4	136	62.08	18	71.44	15	أحيانا
32.8	28	20.68	60	14.28	30	أبدا
100%	250	100%	29	%100	21	المجموع

كا2 المحسوبة = 4.83

كا2 الجدولية = 12.59 عند درجة حرية = 6 ومستوى الدلالة = 0.05



تمثل نتائج الجدول أعلاه "تعاون المبحوثين مع الشرطة" وفق متغير المستوى التعليمي، حيث بينت النتائج أن أعلى نسبة من المتعاونين مع الشرطة دائما من ذوي مستوى التعليم الثانوي، وقدرت نسبتهم بـ 17.24%، ونلاحظ ارتفاع نسبة التعاون مع الشرطة أحيانا لدى كل المستويات التعليمية، وأكبر نسبة سجلت في فئة ذوي التعليم المتوسط بـ 71.44%، كما أن أعلى نسبة من المبحوثين الذين لا يتعاونون مع الشرطة أبدا سجلت في فئة ذوي مستوى التعليم العالي وقدرت بـ 32.8%، فالملاحظ أنه كلما كان المستوى التعليمي أعلى كلما نقص التعاون مع الشرطة، وهذا ينافي المنطق أي أن الفرد الأكثر تعليما يفترض أن يكون الأكثر وعيا واطلاعا على مهام الشرطة في المجتمع، وأكثر إدراكا لدوره

## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة الميدانية

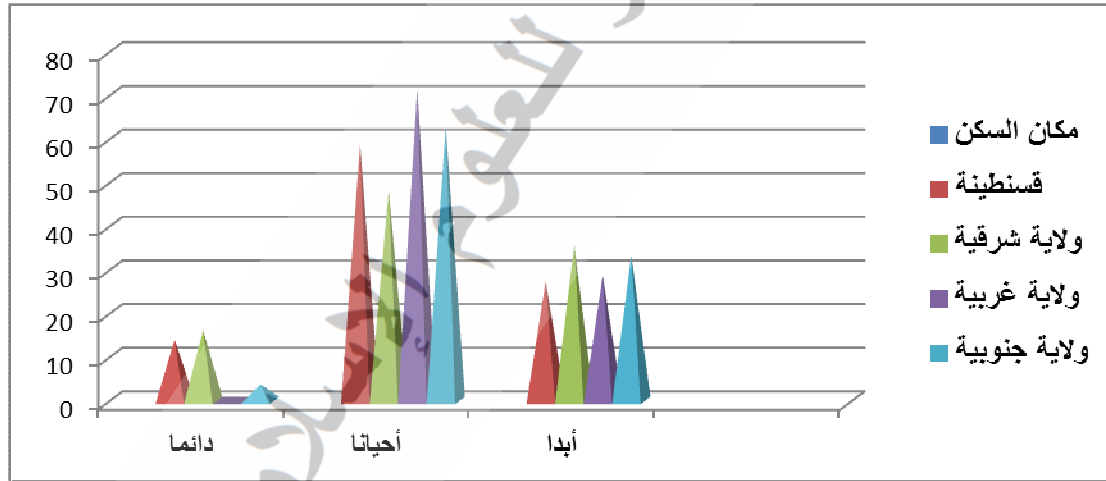
التشاركي في العملية الأمنية والتعاون مع الشرطة.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لتعاون المبحوثين مع الشرطة، تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 4.83 %، وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 12.59 عند درجة حرية 6، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم(113): تعاون المبحوثين مع الشرطة وفق متغير مكان السكن

ولاية جنوبية		ولاية غربية		ولاية شرقية		قسنطينة		مكان السكن التعاون مع الشرطة
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
03.71	10	00	00	16.09	14	13.97	25	دائما
62.96	17	71.43	50	48.27	42	58.65	105	أحيانا
33.33	09	28.57	02	35.64	31	27.38	94	أبدا
100%	27	100%	07	100%	87	100%	179	المجموع

كا2 المحسوبة = 8.25  
كا2 الجدولية = 16.92 عند درجة حرية = 9 ومستوى الدلالة = 0.05



تبين نتائج الجدول أعلاه أن هناك تقاربا في نسب المبحوثين من مختلف الولايات، الذين يوافقون على أن للشرطة نشاطا إعلاميا توعويا مصدره العلاقات العامة؛ حيث سجل المنحدرون من ولايات جنوبية أعلى نسبة قدرت ب 59.25 % يليها سكان ولاية قسنطينة بنسبة 54.18 %، ثم المنحدرون من ولايات شرقية بنسبة 51.73 % وأصغر نسبة كانت في الولايات الغربية بنسبة 42.86 %.

في حين احتلت الولايات الغربية أولى المراتب بالنسبة لمن يعتقدون أن الشرطة ليست لها نشاطات

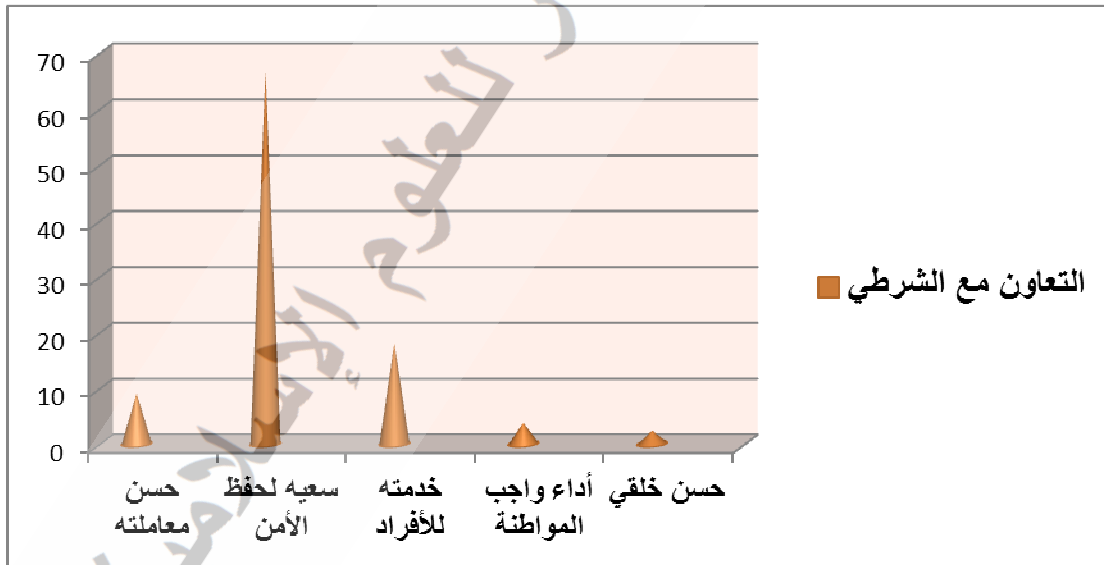
## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميدانية)

مصدرها العلاقات العامة وذلك بنسبة 28.57 %، تليها نسبة الساكنين في ولاية قسنطينة ب09.49 %، ثم المنحدرون من ولايات جنوبية بنسبة 07.42 % في المرتبة الأخيرة.

أما بالنسبة لقيمة كا2 فلا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لتعاون المبحوثين مع الشرطة وفق متغير مكان السكن، حيث أن كا2 المحسوبة بلغت 4.19 وهي أقل من كا2 الجدولية التي حددت قيمتها ب 12.59 عند درجة حرية 6، ومستوى ثقة يعادل 0.05.

جدول رقم(114): سبب التعاون مع الشرطي

النسبة المئوية %	التكرار	سبب التعاون مع الشرطي
09.05	19	حسن معاملته
66.66	140	سعيه لحفظ الأمن
18.09	38	خدمته للأفراد
03.81	08	أداء واجب المواطنة
02.39	05	حسن خلقي
100%	210	المجموع



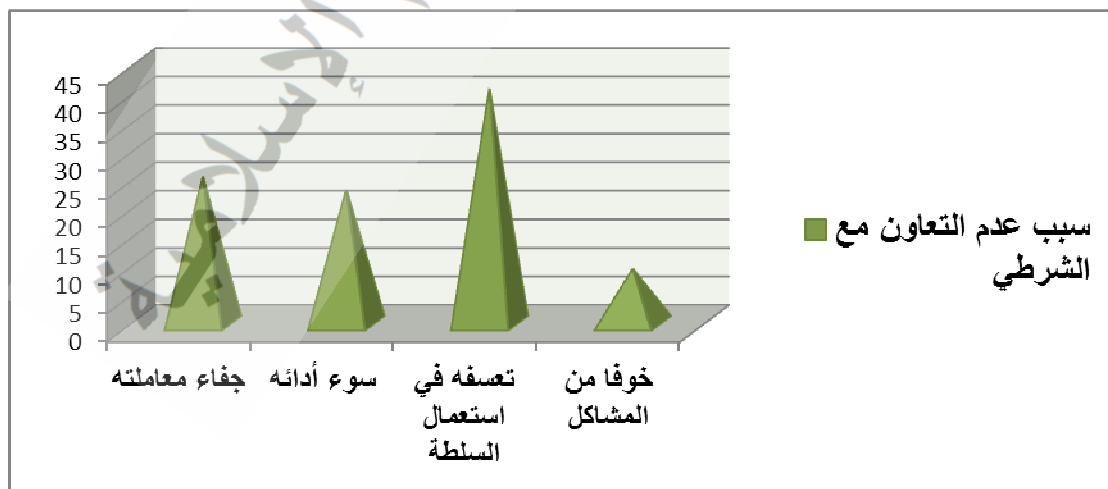
تظهر نتائج الجدول أعلاه الممثل ل"سبب التعاون مع الشرطي" أن أكثر من نصف الجمهور المبحوث أجاب بأن سبب تعاونهم مع الشرطي هو سعيه لحفظ الأمن، في المرتبة الأولى وبنسبة 66.66 %، وبأن سبب مساعدته هو خدمته للأفراد في المرتبة الثانية بنسبة قدرت ب 18.09 %، في حين أجاب 19 مبحوثا فقط بأن سبب تعاونهم مع الشرطي هو حسن معاملته وبنسبة ضعيفة قدرت ب09.05 %، وأجاب 08 منهم على أن سبب التعاون مع الشرطي من منطلق أداء واجب

المواطنة بنسبة ضئيلة قدرت ب 03.81%، وخمسة آخرون من أفراد العينة أجابوا بأن سبب تعاونهم راجع لحسن خلقهم، فهم يتعاونون مع الجميع لأجل الصالح العام، ومن بينهم أفراد الأمن الوطني، وذلك بأضعف نسبة 02.39%.

ولكل سلوك اتصالي جذور في الماضي، حيث يتعود الإنسان على أن يتحدث بطريقة معينة عن الأشياء، ويفكر بطرق تملئها عليه عاداته، ويخطط لما ينبغي أن يحدث؛ فيؤثر اتصاله على المحصلة النهائية لفكرته وتخطيطه، وفي معظم الأحيان يقوم رأي الإنسان على خبرته السابقة، فيريد من الآخرين أن يشاركوه رأيه، ولذلك فإن القيم تشكل جزء من الاتصال، وعندما يسلك الإنسان سلوكا اتصاليا، فإنه يستحضر فيه اتجاهاته خلال حياته السابقة، وقيمه وخبراته، وافتراضاته ومعتقداته، وبالتالي فإنه يستجمع محصلات ونتائج سلوكه في الماضي<sup>(1)</sup>.

جدول رقم(115): سبب عدم التعاون مع الشرطي

النسبة المئوية %	التكرار	سبب عدم التعاون مع الشرطي
25.76	67	جفاء معاملته
23.46	61	سوء أدائه
41.16	107	تعسفه في استعمال السلطة
09.62	25	خوفا من المشاكل
100%	260	المجموع



<sup>(1)</sup> يوسف محمد: سلسلة بناء الاتصال-الكتاب(2): النظريات النفسية والاجتماعية في وسائل الاتصال المعاصرة والإلكترونية، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط2، 2015، ص 23.

يبين الجدول السابق الممثل ل"سبب عدم التعاون مع الشرطي" أن ما يقارب نصف عدد المبحوثين أجابوا بأن سبب عدم تعاونهم مع الشرطي راجع لتعسفه في استعمال السلطة، في المرتبة الأولى وبنسبة 41.15%، وبأن سبب عدم مساعدته هو جفاء معاملته في المرتبة الثانية بنسبة قدرت ب 25.76%، في حين أجاب 61 مبحوثاً بأن سبب عدم تعاونه مع الشرطي يرجع لسوء أدائه وبنسبة قدرت ب 23.46%، وأجاب 25 منهم على أن سبب عدم التعاون مع الشرطي هو خوفهم من المشاكل بنسبة قدرت ب 9.61%.

وهذا يتفق مع ما توصل إليه الباحث قاسم أمين أحمد في دراسته إلى أن عدم تعامل الجمهور مع الشرطة في بعض الأحيان يعود إلى بعض الممارسات السلبية من رجال الشرطة.<sup>(1)</sup> وبناء على نظرية أن منع الجريمة، والتطبيق الفعال للقانون لا يمكن تحقيقهما بدون مساندة وتعاون فعال من قبل الجمهور قامت إدارات الشرطة في كثير من بلدان العالم، بمحاولة تشجيع هذا التعاون عن طريق برامج متنوعة بمجال العلاقات الاجتماعية، وقد اعتمدت في ذلك على عدة أسس ومراكز من أبرزها:

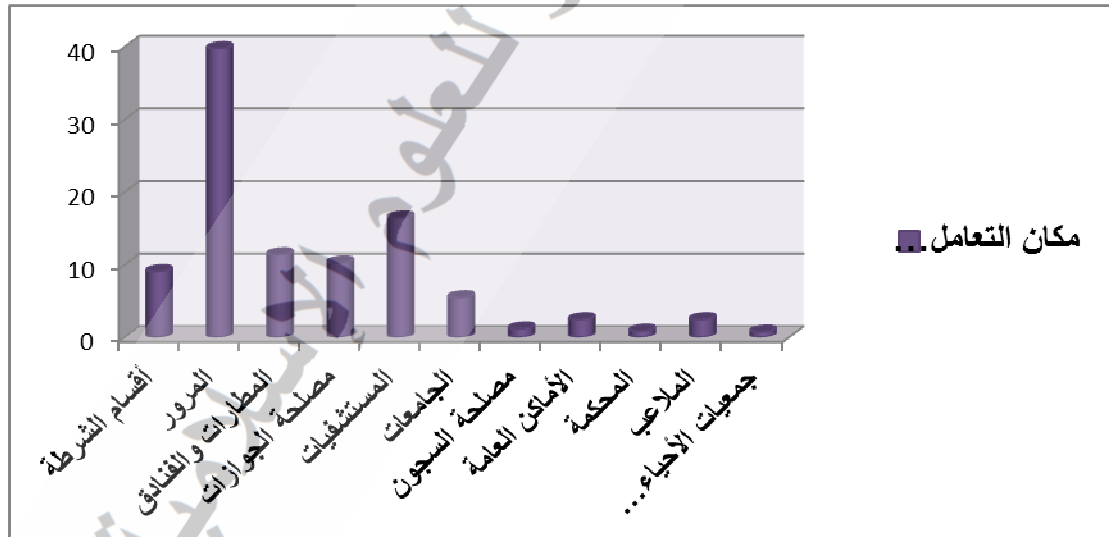
- أن علاقة الشرطة بالجمهور هي العلاقة بين أعضاء قوة الشرطة وبين الجمهور ككل وتشمل علاقات إنسانية، وصحفية وعامة، ويعتمد كون هذه العلاقات سيئة أو تتميز بعدم المبالاة أو جيدة على اتجاهات وأفعال وسلوك كل عضو من قوة الشرطة على المستوى الفردي أو الجماعي، كما أن العلاقة بين الشرطة والجمهور هي المحصلة الإجمالية لأساليب عديدة ومتنوعة، يمكن من خلالها تأكيد أن رجل الشرطة هو جزء من المجتمعات التي يقوم على خدمتها وليس منعزلاً عنها.<sup>(2)</sup>

(1)- قاسم أمين أحمد: "دور وسائل الإعلام في تنمية علاقة الجمهور بالمؤسسة الأمنية"، مرجع سابق.

(2)- محمد خليفة المعلا: مسألة العلاقة بين الشرطة والجمهور بدولة الإمارات العربية المتحدة، شرطة الشارقة، مركز البحوث والدراسات، سلسلة إصدارات المركز، ع 56، 1999، ص 6، 7.

جدول رقم (116): مكان التعامل مع الشرطة

النسبة المئوية %	التكرار	مكان التعامل مع الشرطة
09.07	63	أقسام الشرطة
39.76	276	المرور
11.38	79	المطارات والفنادق
10.25	71	مصلحة الجوازات
16.43	114	المستشفيات
05.47	38	الجامعات
01.17	08	مصلحة السجون
02.44	17	الأماكن العامة
0.86	06	المحكمة
02.44	17	الملاعب
0.73	05	جمعيات الأحياء والمدارس
100%	694	المجموع



أسفرت النتائج المبينة في الجدول أعلاه والممثل لـ "مكان التعامل مع الشرطة" أن أكبر نسبة من الجمهور المبحوث تعاملت مع شرطة المرور، في المرتبة الأولى وبنسبة 39.76%، وهذا ما يلقي مسؤولية الصورة الذهنية الطيبة للشرطة على كاهل شرطة المرور بشكل أكبر من فروع السلك الأخرى، نظرا لقربهم من المواطن وتعاملهم اليومي معه.

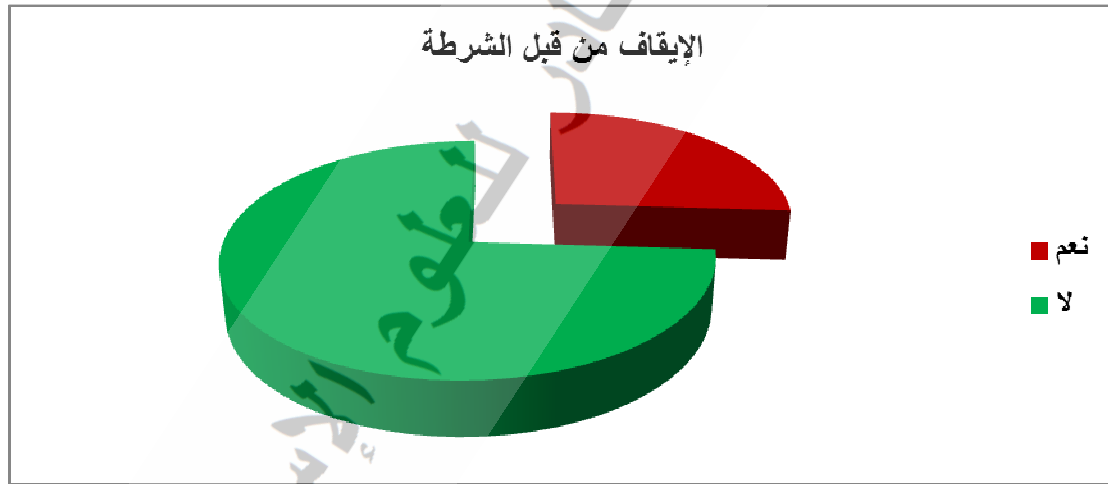


## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميدانية)

وفي المستشفيات في المرتبة الثانية بنسبة قدرت ب 16.43%، وأن نسبة 11.38% من عينة البحث تعاملت مع الشرطة في المطارات والفنادق، وتعامل 71 منهم مع الشرطة في مصلحة الجوازات بنسبة 10.25%، في حين أجاب 63 مبحوثاً بأنهم تعاملوا مع الشرطة في أقسام الشرطة، وبنسبة قدرت ب 09.07%، وأجاب 38 منهم أن تعاملهم مع الشرطة كان في الجامعات بنسبة قدرت ب 05.47%، وتساوت نسبة التعامل مع الشرطة في الأماكن العامة، والملاعب بنسبة 02.44%، في حين حقق التعامل مع الشرطة في مصلحة السجون، المحكمة والملاعب أضعف النسب.

### جدول رقم (117): هل أوقفت من قبل الشرطة؟

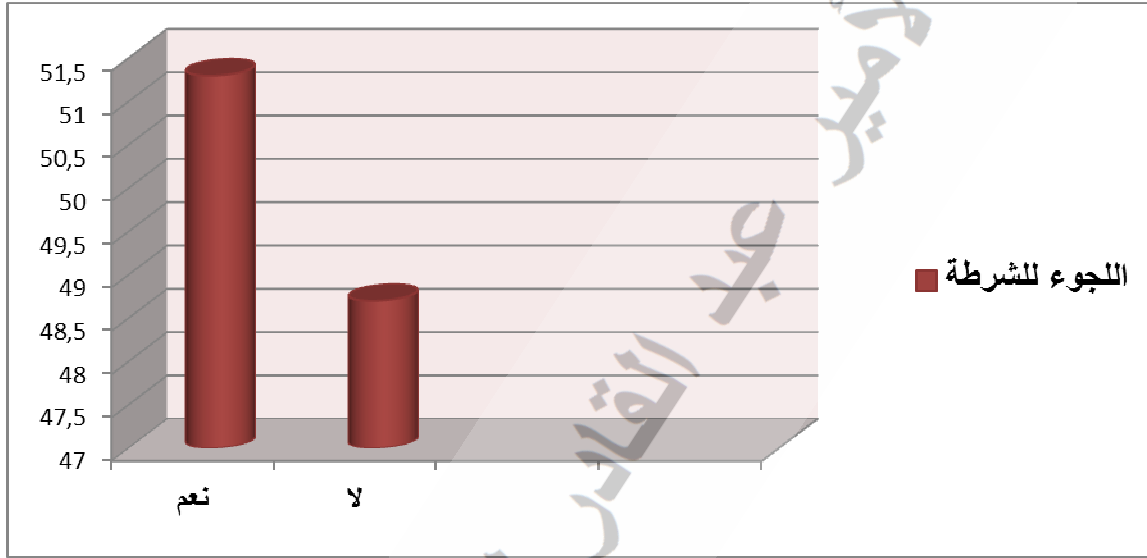
هل أوقفت من قبل الشرطة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	78	26
لا	222	74
المجموع	300	100%



النتائج المبينة في الجدول السابق الممثل لإجابة سؤال "هل أوقفت من قبل الشرطة؟"، تظهر أن أعلى نسبة من المبحوثين لم توقفهم الشرطة والذين يشكلون نسبة عالية من أفراد العينة والمقدرة ب 74%، ومن أوقفوا من قبل الشرطة تقدر نسبتهم ب 26%.

جدول رقم(118): هل تعرضت لمشكلة لجأت فيها إلى الشرطة؟

النسبة المئوية %	التكرار	مشكلة مع الشرطة
51.3	154	نعم
48.7	146	لا
%100	300	المجموع

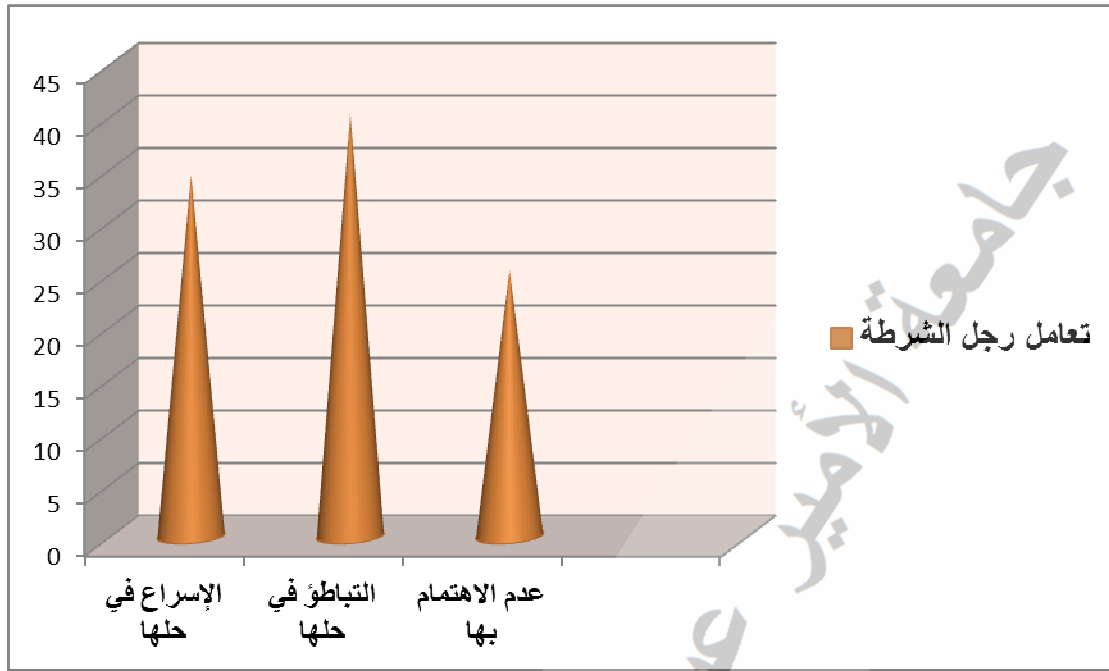


تبين نتائج الجدول السابق الممثل لإجابة سؤال "هل تعرضت لمشكلة لجأت فيها إلى الشرطة؟"، أن أكثر من نصف عدد المبحوثين لجئوا إلى الشرطة في حالة تعرضهم لمشكلة ما، والذين يشكلون نسبة 51.3%، ومن لم يلجئوا للشرطة تقدر نسبتهم ب 48.7%.

وفي هذا إشارة إلى أن الشرطة ملاذ الأفراد الذين يتعرضون لبعض المشكلات أو المصاعب في المجتمع.

جدول رقم(119): كيف تعامل معك رجل الشرطة لحل مشكلتك؟

النسبة المئوية %	التكرار	حل مشكلتك
34.42	53	الإسراع في حلها
40.25	62	التباطؤ في حلها
25.33	39	عدم الاهتمام بها
%100	154	المجموع



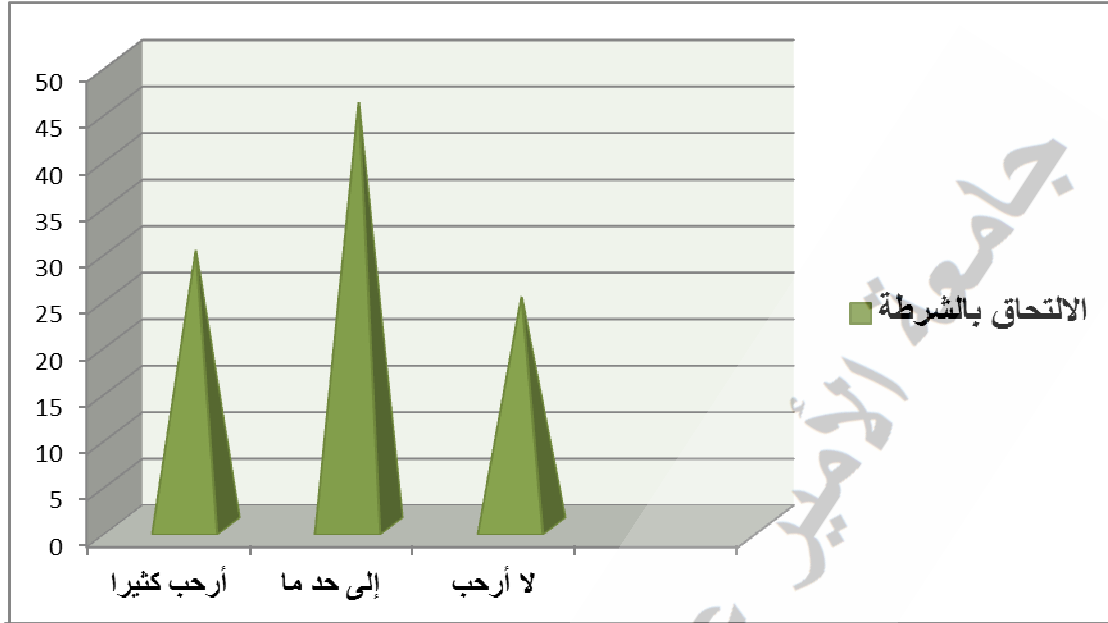
يظهر الجدول أعلاه الممثل لـ "كيفية تعامل رجل الشرطي مع المبحوث لحل مشكلته" أن أكبر عدد من المبحوثين أجابوا بأنه تباطأ في حلها، في المرتبة الأولى ونسبة 40.25%، وبأن 53 مبحوثاً أجابوا بأنه أسرع في حلها وذلك بنسبة قدرت بـ 34.42%، في حين أجاب 39 مبحوثاً بأن الشرطي لم يبد اهتماماً بمشكلتهم بنسبة قدرت بـ 25.33%.

وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة "ناجي محمد هلال"، حيث توصل إلى أن 54% من المبحوثين أفادوا بوجود سلبيات وقصور في العمل الشرطي، وعزوا ذلك إلى البطء والتعقيد في إنجاز المعاملات في بعض الأحيان أو الوساطة في أحيان أخرى أو إساءة المعاملة لهم في رأي البعض الآخر<sup>(1)</sup>.

جدول رقم (120): في حال وجود فرصة للالتحاق بالشرطة

النسبة المئوية %	التكرار	الالتحاق بالشرطة
29.7	89	أرحب كثيراً
45.6	137	إلى حد ما
24.7	74	لا أرحب
100%	300	المجموع

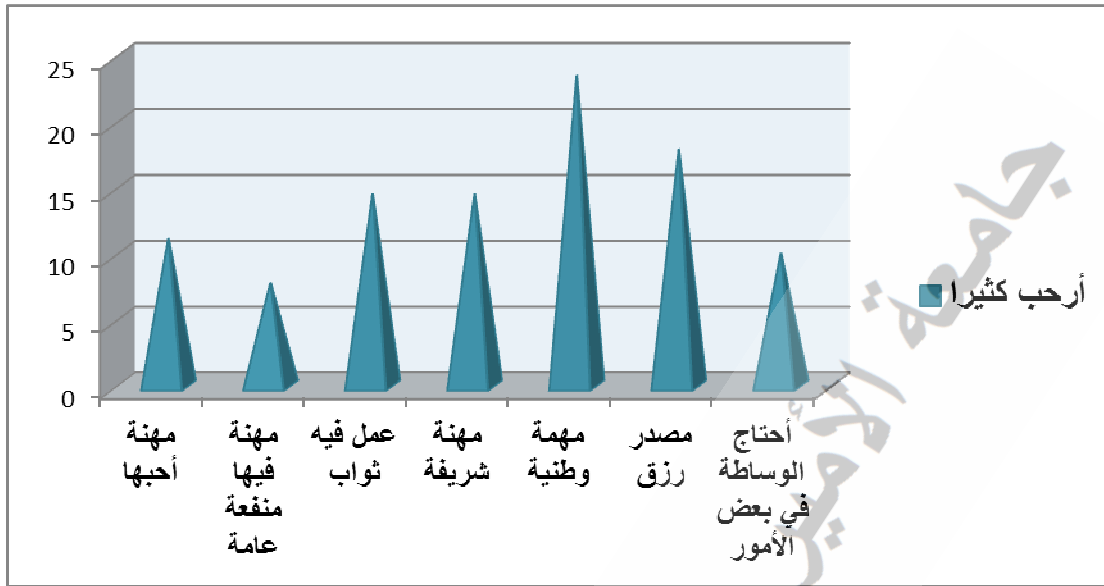
(1) ناجي محمد هلال: "واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة-دراسة اجتماعية"، مرجع سابق، ص 57.



تبين نتائج الجدول السابق الممثل لرأي أفراد العينة في حال "وجود فرصة للاتحاق بالشرطة"، أن أكبر عدد من المبحوثين أجابوا بأنهم يوافقون "إلى حد ما" بنسبة 45.6%، و 29.7% رحبوا كثيرا بالأمر، في حين لم يرحب 24.7% منهم بالاتحاق بالشرطة.

جدول رقم (121): الترحيب كثيرا بالاتحاق بالشرطة

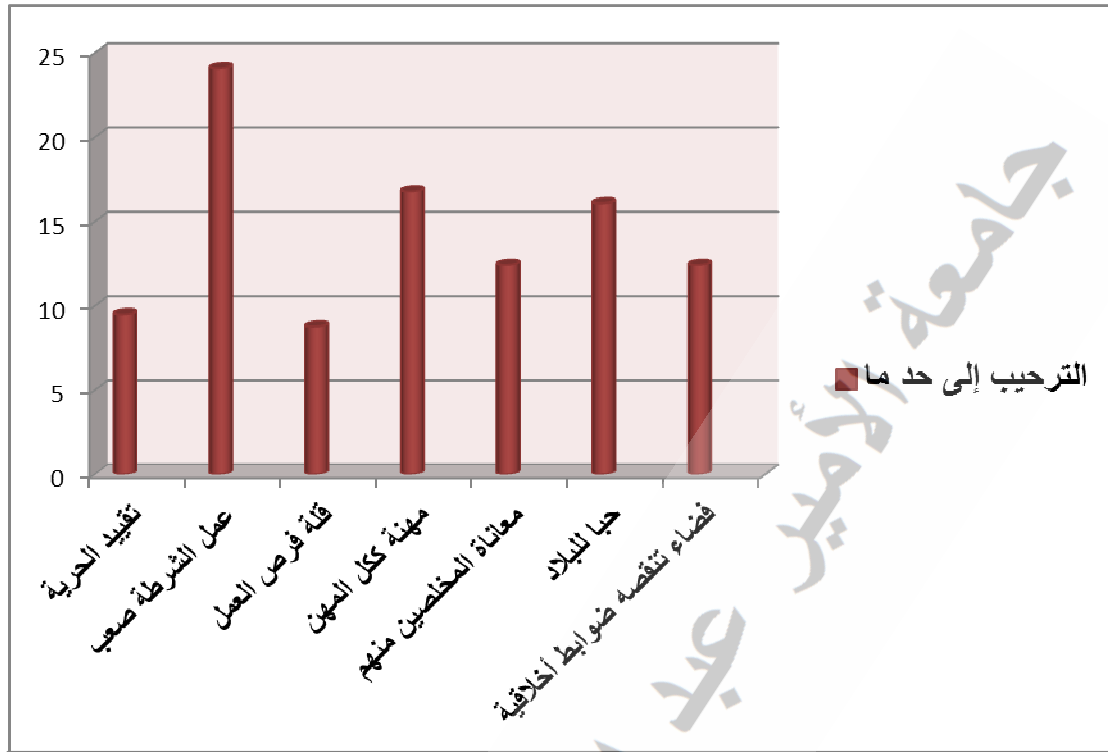
النسبة المئوية %	التكرار	أرحب كثيرا
11.23	10	مهنة أحبها
07.86	07	مهنة فيها منفعة عامة
14.60	13	عمل فيه ثواب
14.60	13	مهنة شريفة
23.59	21	مهنة وطنية
18	16	مصدر رزق
10.12	09	أحتاج الوساطة في بعض الأمور
100%	89	المجموع



أسفرت النتائج المبينة في الجدول أعلاه والممثل ل"أسباب الترحيب بالالتحاق بسلك الشرطة"، أن هناك تقاربا في أكثر النتائج المسجلة، حيث جاء في المرتبة الأولى أنهم يختارونها لكونهم سيؤدون مهمة وطنية وذلك بنسبة قدرت ب 23.59%، وأجاب 18% منهم بأنها تعتبر مصدرا للرزق، وتساوت نسبة الراغبين فيها لكونها مهنة شريفة وكونها عمل فيه ثواب وقدرت نسبتها ب 14.60%، وأن نسبة 11.23% من عينة البحث تحب مهنة الشرطة ولذلك ترحب بالانتماء إليها، ونسبة 10.12% منهم يفضلونها لأنهم يحتاجون الوساطة في بعض أمورهم، في حين أجاب 07 منهم فقط بأنهم يختارون الانتساب إلى الشرطة لأنها عمل فيه منفعة عامة، وبنسبة قدرت ب 07.86%.

#### جدول رقم (122): الترحيب إلى حد ما بالالتحاق بالشرطة

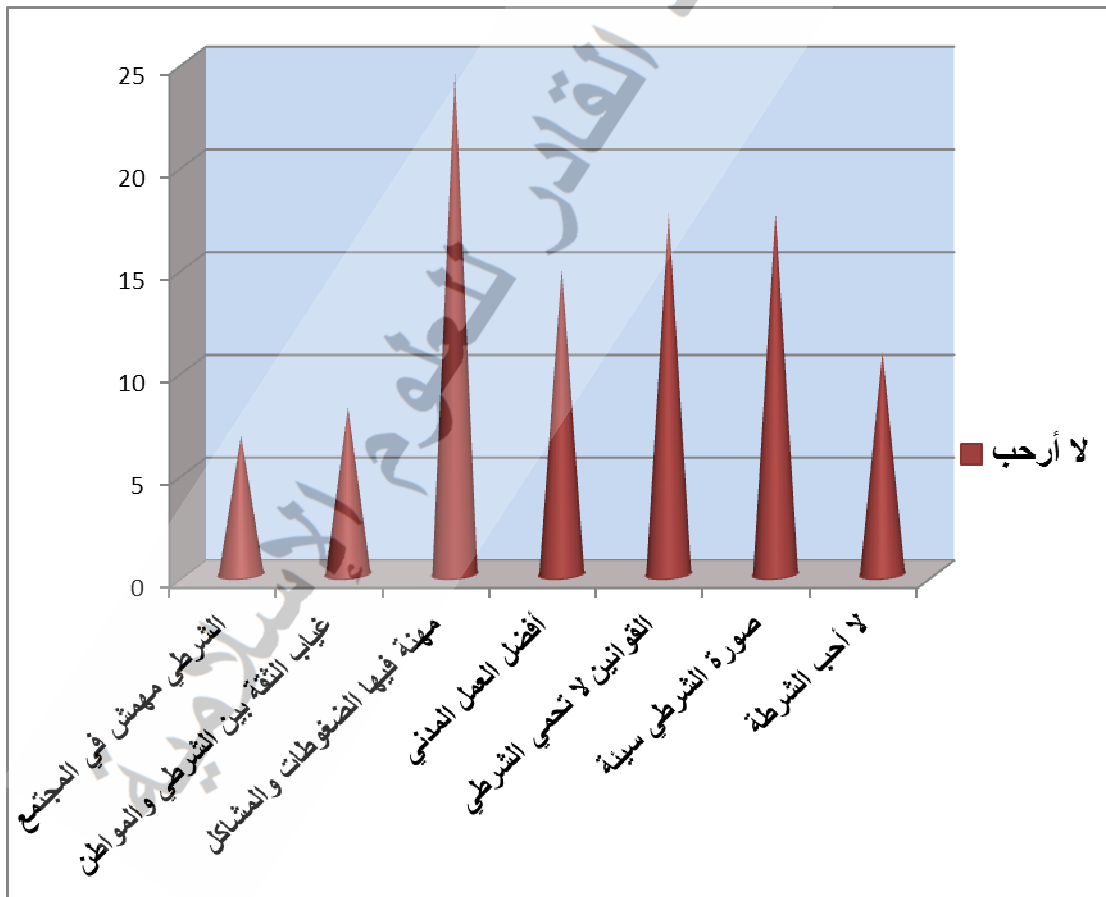
النسبة المئوية %	التكرار	إلى حد ما
09.48	13	تقييد الحرية
24.09	33	عمل الشرطة صعب
08.76	12	قلة فرص العمل
16.78	23	مهنة ككل المهن
12.41	17	معاونة المخلصين منهم
16.07	22	حبا للبلاد
12.41	17	فضاء تنقصه ضوابط أخلاقية
100%	137	المجموع



أبانت نتائج الجدول السابق والممثل ل"أسباب الترحيب إلى حد ما بالالتحاق بسلك الشرطة"، أن صعوبة عمل الشرطة جاء في المرتبة الأولى بنسبة 24.09%، وأجاب 16.78% من المبحوثين بأنها مهنة ككل المهنة، واعتبر البعض تفضيلها إلى حد ما حبا للبلاد بنسبة 16.07%، وتساوت نسبة الراغبين فيها إلى حد ما لمعاناة أفراد الشرطة المخلصين في أداء واجبهم، وعلى أن مجال الشرطة فضاء تنقصه بعض الضوابط الأخلاقية، وقدرت نسبتها بـ 12.41%، وأن نسبة 09.48% من عينة البحث ترى أن مهنة الشرطة مقيّدة للحرية، وأضعف نسبة من المبحوثين (08.76%) من اللذين يفضلونها إلى حد ما لقلة فرص العمل ويختارونها غير مخيرين في أمرها.

جدول رقم (123): عدم الترحيب بالالتحاق بالشرطة

النسبة المئوية %	التكرار	لا أرحب
06.75	05	الشرطي مهمش في المجتمع
08.12	06	غياب الثقة بين الشرطي والمواطن
24.33	18	مهنة فيها الضغوطات والمشاكل
14.86	11	أفضل العمل المدني
17.56	13	القوانين لا تحمي الشرطي
17.56	13	صورة الشرطي سيئة
10.82	08	لا أحب الشرطة
100%	74	المجموع



تشير النتائج المبينة في الجدول أعلاه والممثل ل"أسباب عدم الترحيب بالالتحاق بسلك الشرطة"، أن هناك تقارب في أكثر النتائج المسجلة، حيث أن أكبر نسبة من أفراد العينة لا يختارون الالتحاق بها

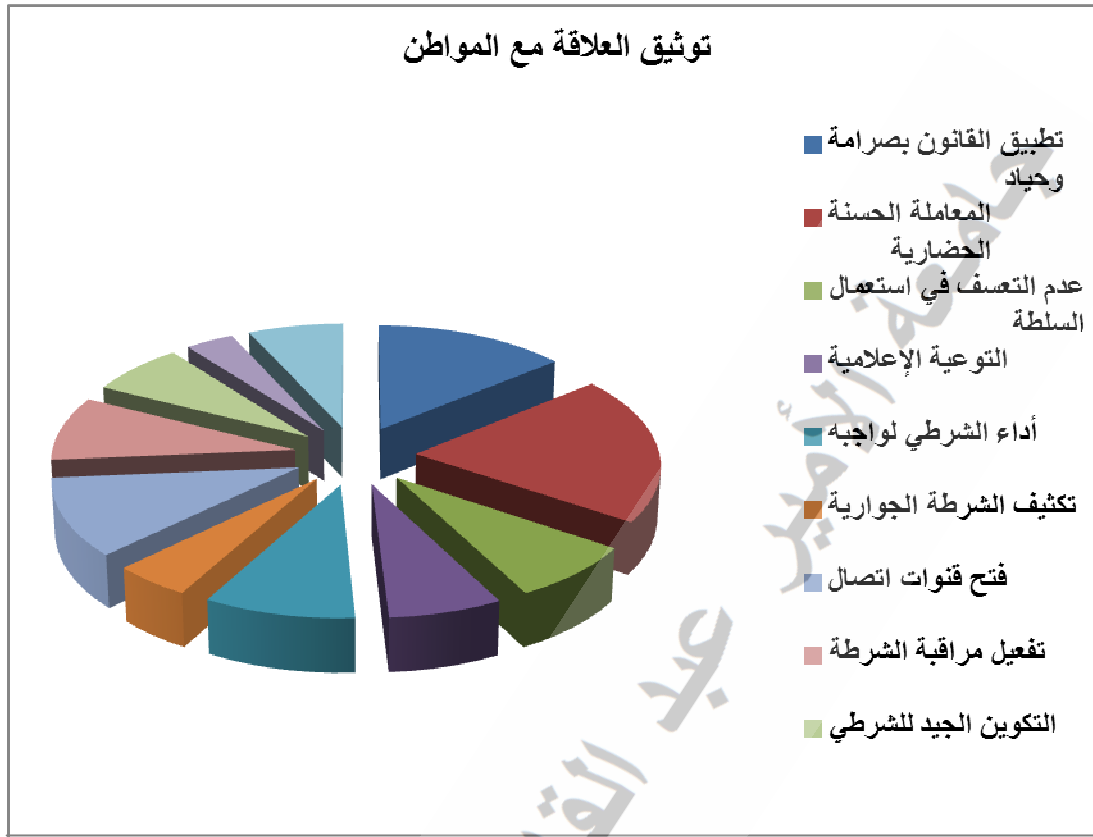
## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة الميدانية

لكونها مهمة فيها الضغوطات والمشاكل وذلك بنسبة 24.33%، وتساوت نسبة الممتنعين عن الالتحاق بالشرطة لكون القوانين لا تحمي الشرطي وللصورة السيئة للشرطي في المجتمع وقدرت نسبتها ب17.56%، وأن نسبة 14.86% منهم يفضلون العمل المدني، و10.82% لا يحبون الشرطة، في حين أجابت أضعف النسب من المبحوثين على أنهم لا يفضلون الانتساب إلى سلك الشرطة لغياب الثقة بين الشرطي والمواطن بنسبة 08.12%، وأن الشرطي مهمش في المجتمع وذلك بنسبة 06.75%.

### جدول رقم(124): الاقتراحات لتوثيق العلاقة بين المواطن والشرطة

النسبة المئوية %	التكرار	الاقتراحات
14.07	150	تطبيق القانون بصرامة وحياد
20.35	217	المعاملة الحسنة الحضارية
07.82	83	عدم التعسف في استعمال السلطة
06.84	73	التوعية الإعلامية
09.09	97	أداء الشرطي لواجبه
04.69	50	تكثيف الشرطة الجوية
10.78	115	فتح قنوات اتصال بين الشرطة والمواطن
08.82	94	تفعيل مراقبة الشرطة
07.04	75	التكوين الجيد للشرطي
03.56	38	توفير الحماية القانونية الكافية للشرطي
06.94	74	تعزيز الثقة بين المواطن والشرطي
100%	1066	المجموع



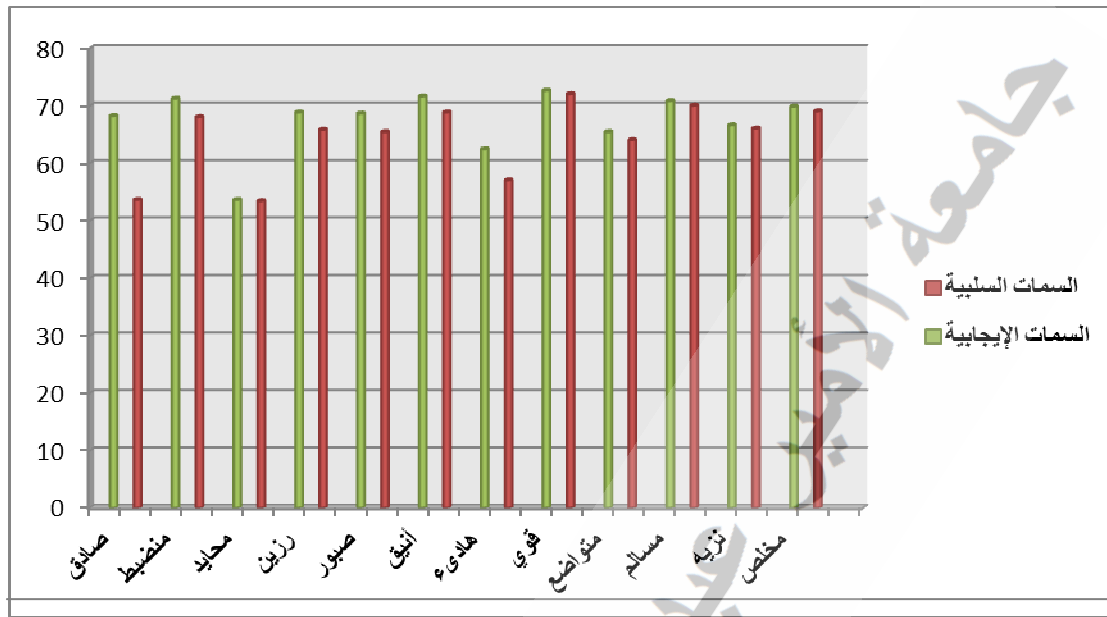


أسفرت النتائج المبينة في الجدول أعلاه والممثل ل"اقتراحات أفراد العينة لتوثيق العلاقة بين المواطن والشرطة" أن أكبر نسبة من المبحوثين ترى ضرورة المعاملة الحسنة والحضارية بين الطرفين في المرتبة الأولى وبنسبة 39.76%، وتأتي في المرتبة الثانية إلزامية تطبيق القانون بصرامة وحياد بنسبة 14.07%، وبنسبة 10.78%، في حين تقاربت ضرورة فتح قنوات اتصال بين الشرطة والمواطن في المرتبة الثالثة بنسبة 9.09%، وتفعيل مراقبة الشرطة بنسبة 8.82%، وعدم تعسف الشرطي في استعمال السلطة بنسبة 7.82%، وأشار البعض إلى التكوين الجيد للشرطي على جميع المستويات، ومن بينها تنمية مهاراته الاتصالية بالمواطنين وسجل نسبة قدرت ب 7.04%، وضرورة وجود الثقة بين المواطن والشرطي بنسبة 6.94%، وتكثيف الشرطة للتوعية الإعلامية بنسبة 6.84%، وأضعف النسب سجلها الاقتراحين الأخيرين بإجابة 50 مبحوثاً بضرورة تكثيف الشرطة الجوية بنسبة 4.69%، وتوفير الحماية القانونية الكافية للشرطي بنسبة 3.56%.

رابعاً: تحليل البيانات المتعلقة بالسمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية

جدول رقم(125): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للسمات العامة لرجل الأمن التي ساهمت في تشكيل صورته الذهنية.

الرقم	السمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الأهمية النسبية	الرتبة
1	صادق	3.41	0.95	68.2	عالية	12
2	غير صادق	2.68	0.90	53.6	متوسطة	22
3	منضبط	3.56	0.99	71.2	عالية	4
4	غير منضبط	3.40	0.96	68	متوسطة	13
5	محايد	2.68	1.06	53.6	متوسطة	23
6	غير محايد	2.67	1.09	53.4	متوسطة	24
7	رزين	3.44	0.99	68.8	عالية	10
8	غير رزين	3.29	0.93	65.8	متوسطة	16
9	صبور	3.44	1.08	68.8	عالية	11
10	غير صبور	3.27	1.07	65.4	متوسطة	18
11	أنيق	3.58	0.96	71.6	عالية	3
12	غير أنيق	3.44	0.95	68.8	عالية	9
13	هادئ	3.12	1.09	62.4	متوسطة	20
14	منفعل	2.85	1.09	57	متوسطة	21
15	قوي	3.63	0.98	72.6	عالية	1
16	ضعيف	3.60	0.91	72	عالية	2
17	متواضع	3.27	1.05	65.4	متوسطة	17
18	متكبر	3.20	1.07	64	متوسطة	19
19	مسالم	3.54	0.98	70.8	عالية	5
20	عدواني	3.50	0.95	70	عالية	6
21	نزيه	3.33	0.99	66.6	متوسطة	14
22	غير نزيه	3.30	0.93	66	متوسطة	15
23	مخلص	3.49	0.94	69.8	عالية	7
24	غير مخلص	3.45	0.91	69	عالية	8



تشير النتائج المبينة في الجدول أعلاه والممثل لـ "السمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية لدى الجمهور"، بأن المتوسطات الحسابية تقع في الفئة (2.67-3.63)، وأن سمة القوة حققت أعلى متوسط والذي قدر بـ 3.63 بانحراف معياري قدره 0.98، في حين سجلت سمة غير محايد أضعف متوسط والمقدر بـ 2.67 بانحراف معياري قدره 1.09، والذي يعني أن المبحوثين يرون أن رجل الأمن غير محايد، وهذا ما تدعمه نتيجة سمة محايد التي احتلت المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره 2.68، وبانحراف معياري قدره 1.06 .

واحتلت المرتبة الثانية سمة الضعف بمتوسط حسابي مقداره 3.60، وبانحراف معياري قدره 0.91، فهذا يعني أن نصف أفراد العينة -تقريباً- ترى أن رجل الأمن قوي والنصف الآخر يرون أنه ضعيف.

وجاءت سمة أنيق في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره 3.58، وبانحراف معياري قدره 0.96، ونالت سمة منضبط المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره 3.56، وبانحراف معياري قدره 0.99، واحتلت سمة مسالم المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي مقداره 3.54، وبانحراف معياري قدره 0.98، وبالمقابل نالت سمة عدواني المرتبة الموالية مباشرة بمتوسط حسابي مقداره 3.50، وبانحراف معياري قدره 0.95، فهذا يعني كذلك أن نصف أفراد العينة -تقريباً- ترى أن رجل الأمن مسالم والنصف الآخر يرى أنه عدواني.

وتقاربت المتوسطات الحسابية لسمات مخلص وغير مخلص، وتساوت متوسطات سمات أنيق، صبور، ورزين بمتوسط قدر ب 3.44، كما تقاربت أيضا متوسطات باقي السمات.

والملاحظ تسجيل نسبة عالية على مستوى سمة صادق والمقدرة ب 68.2%، وهذا يعني أن أفراد العينة يرون أن رجل الأمن صادق.

ويستخلص من هذه النتائج أن أبرز السمات الإيجابية التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى المبحوثين، تتمثل في سمة "قوي، أنيق، منضبط، مسالم، مخلص، رزين، صبور، وصادق" بنسب عالية، و"نزيه، متواضع، هادئ" بنسب متوسطة.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الباحث "خلف لافي الحلبا الحماد" الذي توصل في دراسته عن صورة رجل الأمن لدى الرأي العام الأردني إلى أن السمات العامة لرجل الأمن من وجهة نظر الرأي العام الأردني هي:

(أنيق وحسن المظهر، ومنضبط، وقادر على تحمل مسؤولياته الأمنية، ومهني في أداء عمله، وشجاع، وقوي الشخصية، وصادق، وصاحب ذوق في تعامله مع المواطن، وعفيف النفس، وواسع الصدر...).

(1)

وتتفق أيضا مع دراسة الباحث "ساير المطيري" التي أظهرت أن أهم السمات العامة الواجب توافرها في رجل الأمن؛ للمساهمة في تشكيل صورته الذهنية هي: (مفيد، شجاع، نظيف، وبي، موثوق، متعاون، مسالم، مجتهد، منضبط، نزيه، صادق، صبور، محبوب).<sup>(2)</sup>

ونستخلص من نتائج الجدول السابق كذلك أن السمات السلبية التي يرى أفراد العينة المبحوثة أن رجل الأمن يتصف بها هي سمات: "عدواني، غير مخلص، غير أنيق، وضعيف".

(1) -خلف لافي الحلبا الحماد : "الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني -دراسة ميدانية"، مرجع سابق، ص 120.

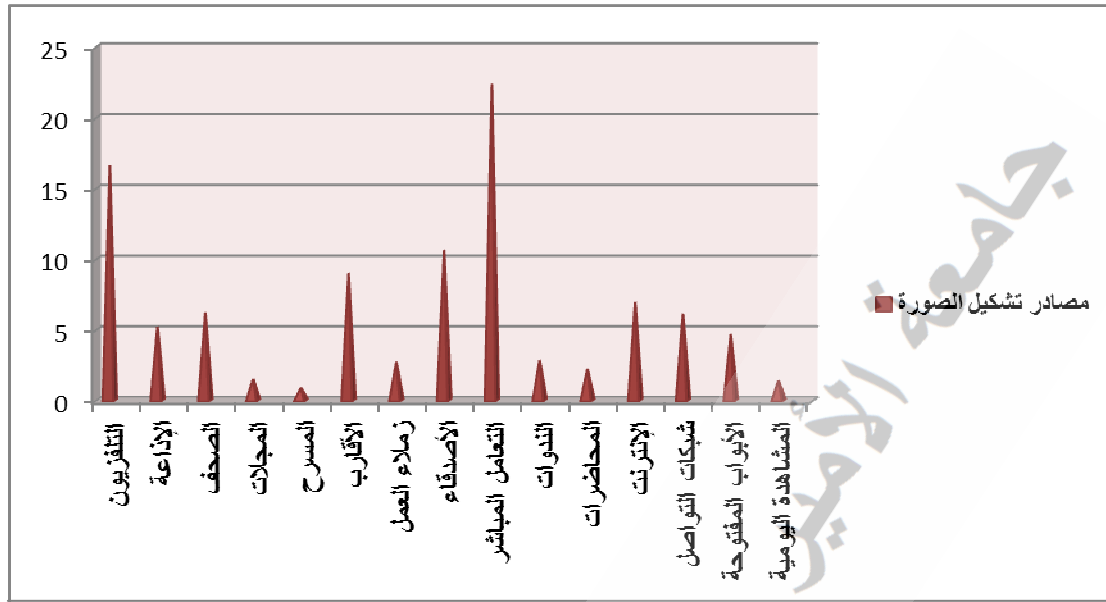
(2) -ساير مصلح حامد المطيري: "الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي -دراسة ميدانية في مدينة الرياض"، مرجع سابق، ص 129-130.

خامسا: تحليل البيانات المتعلقة بالعوامل التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن

1- مصادر تشكيل الصورة الذهنية عن رجل الأمن

جدول رقم (126): مصادر تشكيل الصورة الذهنية عن رجل الأمن

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	التكرار	المصادر
0.49	1.46	16.64	162	التلفزيون
0.37	1.83	05.24	51	الإذاعة
0.40	1.80	06.26	61	الصحف
0.21	1.95	01.54	15	المجلات
0.17	1.97	0.92	09	المسرح
0.45	1.71	09.04	88	الأقارب
0.28	1.91	02.77	27	زملاء العمل
0.47	1.65	10.68	104	الأصدقاء
0.44	1.27	22.40	218	التعامل المباشر
0.29	1.91	02.87	28	الندوات
0.26	1.93	02.26	22	المحاضرات
0.41	1.77	06.98	68	الإنترنت
0.40	1.80	06.16	60	شبكات التواصل الاجتماعي
0.36	1.85	04.72	46	الأبواب المفتوحة
0.21	1.95	01.43	14	المشاهدة اليومية



تظهر نتائج الجدول السابق والممثل لـ "مصادر تشكيل الصورة الذهنية عن رجل الأمن" أن أكبر نسبة من الجمهور المبحوث تستقي هذه الصورة من التعامل المباشر بالدرجة الأولى وبنسبة 22.40%، بمتوسط حسابي قدره 1.27، وبانحراف معياري قدره 0.44، ويأتي في المرتبة الثانية التلفزيون بنسبة 16.64%، بمتوسط حسابي قدره 1.46، وبانحراف معياري قدره 0.49، ثم الأصدقاء في المرتبة الثالثة بنسبة 10.68%، بمتوسط حسابي قدره 1.65، وبانحراف معياري قدره 0.47، ثم الأقارب بنسبة 9.04%، بمتوسط حسابي قدره 1.71، وبانحراف معياري قدره 0.45، في حين تقاربت باقي القيم حيث نجد الإنترنت بنسبة 06.98%، والصحف بنسبة 06.26%، ثم مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 06.16%، والإذاعة بنسبة 05.24%، والأبواب المفتوحة بنسبة 04.72%، وأضعف النسب سجلتها المصادر الأخرى (الندوات-المحاضرات-زملاء العمل-المجلات-المشاهدة اليومية) تراوحت نسبها بين 02.87% و 01.43%، ونسبة تقارب الواحد (0.92%) في آخر الترتيب للمسرح، وهذا ما يدل على أهمية الاتصال المباشر، وجاءت كل المتوسطات الحسابية ضعيفة تراوحت بين: (1.27-1.97).

وهذا ما يتفق ونتائج دراسة الباحث "تحسين منصور" عن العلاقات العامة والصورة الذهنية لجهاز الشرطة، حيث توصل إلى أن التعامل الشخصي المباشر مع جهاز الشرطة، يعد من أهم المصادر التي تساعد على تكوين صورة ذهنية عن هذا الجهاز، يليه التلفزيون في المرتبة الثانية.<sup>(1)</sup> وكذلك مع نتائج دراسة الباحث "حمدي محمد شعبان"، الذي توصل إلى أن:

(1)-تحسين منصور: "العلاقات العامة والصورة الذهنية لجهاز الشرطة في شمال الأردن"، مرجع سابق.

نجاح وظيفة الشرطة في المجتمع يعتمد بالدرجة الأولى على نوعيه علاقتها بالجماهير، وهي علاقة تحكم جذورها التاريخية بعض الشوائب التي تؤثر في صورة الشرطة في أذهان الجماهير. (1)

وتتفق كذلك مع نتائج دراسة الباحث "سيرجي كورابلاف"، الذي توصل إلى أن: الحكم التقييمي لصورة الشرطة الجوية عند الجمهور، الميزات الفردية لصورته بلغت (نسبة 85%)، والعوامل المكونة للنجاح الاجتماعي، وهي المبادئ الأخلاقية (بنسبة 84%)، ميزات التفكير الخاص نسبتها 80%، والمجهودات التطوعية (بنسبة 79%)، المعيار التقييمي الأساسي يشمل السلطة وثقة الشعب، صفات الاحتكاك والبساطة والانفتاح بلغت (بنسبة 35%)، والجاذبية (بنسبة 27%).

إنه من المهم التذكير بأن انجذاب الناس لصورة رجل الشرطة الجوية هو فوق كل شيء خصاله الإنسانية، متحررة من كل الضوابط الخارجية "هادئ، مثقف، مخلص، مستعد لم يد العون، منفتح وطبيعي.

وانطلاقاً من معطيات هذه الدراسة، فإنه من الواضح أن المردود الاجتماعي لعمل رجل الشرطة الجوية هو الذي اعترف به الجمهور بأنه ناجح ونوه بشخصية الشرطي الذي يتصرف بفاعلية معتمداً على قدراته ومهاراته الاتصالية، ومبادئه الأخلاقية، وتمكُّنه الاحترافي، هذه العوامل ذات أهمية قصوى من أجل بناء حوار ثقة بين الشرطة والمجتمع المدني. (2)

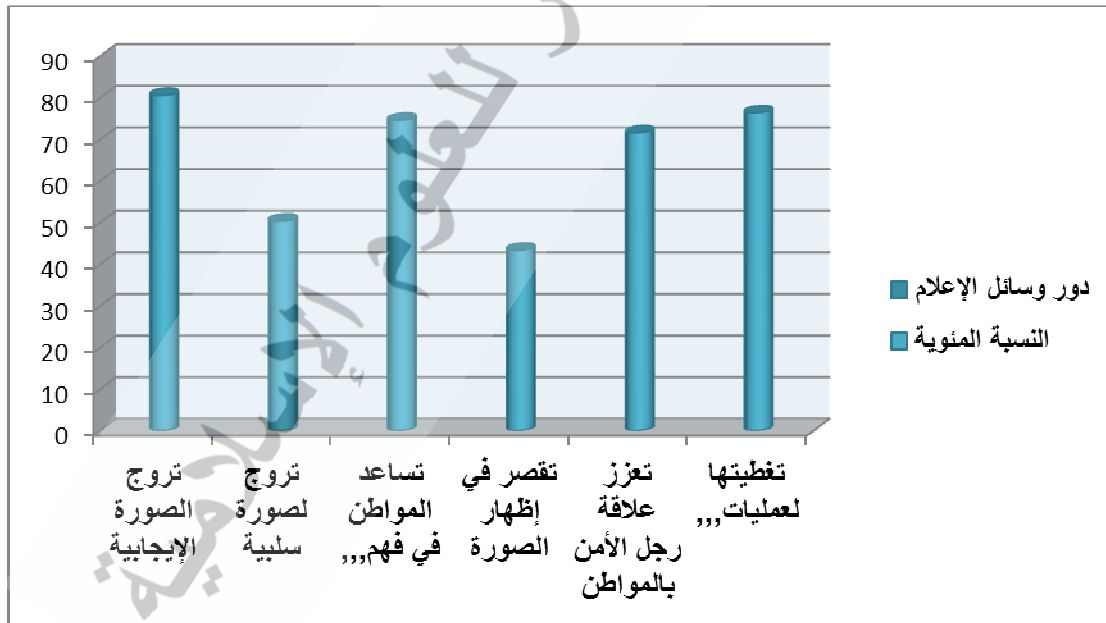
(1) -حمدي محمد شعبان: "دور العلاقات العامة في تغيير الصورة الذهنية المنطبعة عن قطاع الشرطة في مصر"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 1986.

(2) - Sergei Korablev: "How Can Form a Positive Image of the Police Employee ?", ibid.

2- دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن.

جدول رقم(127): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الأهمية النسبية	الرتبة
1	تروج الصورة الإيجابية لرجل الأمن	4.03	0.93	80.6	عالية	1
2	تروج لصورة سلبية عن علاقة رجل الأمن بالمواطن	2.52	1.03	50.4	منخفضة	7
3	تساعد المواطن في فهم دور رجل الأمن	3.73	0.99	74.6	عالية	3
4	تقصر في إظهار الصورة المتكاملة لرجل الأمن	2.17	1.11	43.4	منخفضة	8
5	تعزز علاقة رجل الأمن بالمواطن	3.58	01	71.6	عالية	5
6	تغطيها لعمليات رجال الأمن تشعر المواطن بالاطمئنان	3.82	1.04	76.4	عالية	2
7	تسهم في زيادة التعاون بين رجل الأمن والمواطن	3.69	1.02	73.8	عالية	4
8	تقصر في التعريف بحدود سلطة رجل الأمن	3.25	1.14	65	متوسطة	6





تبين النتائج المعروضة في الجدول السابق والممثل لـ " دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، بأن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (4.03-2.17)، وأن أعلى متوسط حققته العبارة الأولى والتي تشير إلى أن "وسائل الإعلام تروج الصورة الإيجابية لرجل الأمن"، والذي قدر بـ 4.03 بانحراف معياري قدره 0.93، في حين سجلت عبارة "تقصر في إظهار الصورة المتكاملة لرجل الأمن" أضعف متوسط والمقدر بـ 2.17 بانحراف معياري قدره 1.11، وأغلب العبارات تشير إلى أن وسائل الإعلام لها دور كبير في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، ويتضح ذلك من خلال الأهمية النسبية للعبارة الإيجابية التي تدعم دور وسائل الإعلام في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى عينة المبحوثين\*.

وهذا ما يتفق مع نتائج دراسة الباحث "خلف الحماد"، والذي توصل إلى أن وسائل الإعلام ساهمت في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني بشكل إيجابي بنسبة قدرت بـ 83.80%<sup>(1)</sup>.

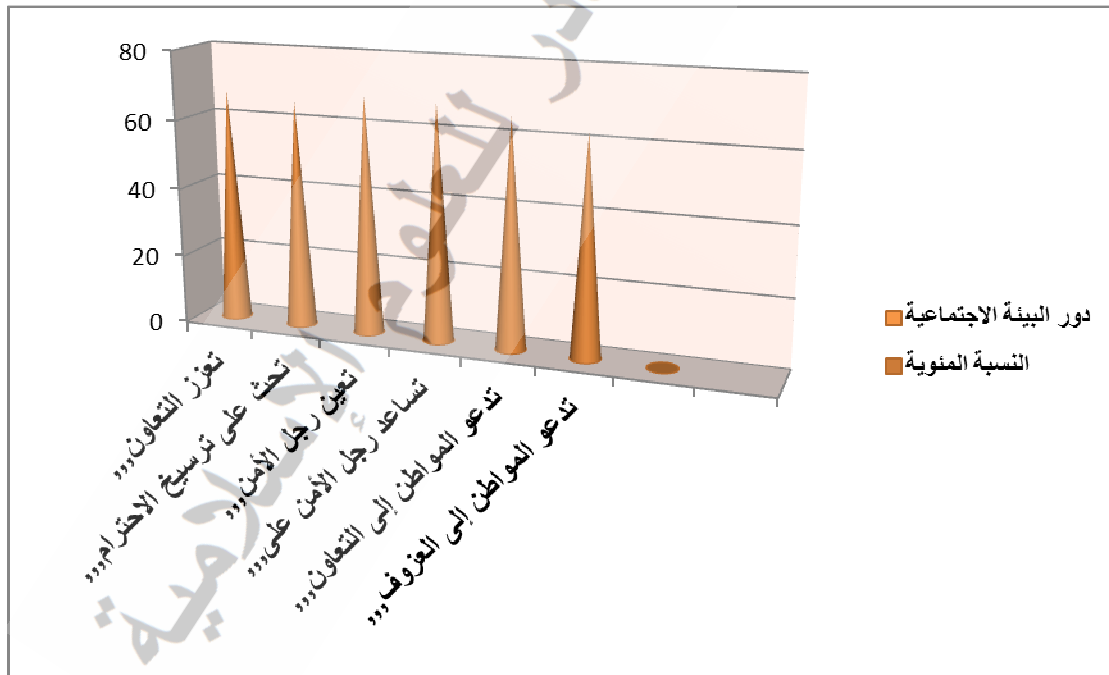
\* ولكن الترويج للصورة الذهنية لرجل الأمن من طرف وسائل الإعلام، يسير في اتجاهين لتنميط الصورة عن هذه الشخصية، إما التنميط السلبي، أو التنميط الإيجابي، وذلك وفقاً لطبيعة الوسيلة الإعلامية وملكيته وخطها السياسي، وانتمائها الإيديولوجي والفكري، وأهدافها وموقفها من نظام الحكم في البلاد، بمختلف مؤسساته.

<sup>(1)</sup> -خلف لافي الحلبا الحماد : "الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني -دراسة ميدانية"، مرجع سابق، المقدمة ص (ف).

### 3- دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن

جدول رقم (128): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الأهمية النسبية	الرتبة
1	تعزز التعاون بين المواطن ورجل الأمن	3.38	1.21	67.6	متوسطة	3
2	تحث على ترسيخ الاحترام المتبادل بين رجل الأمن والمواطن	3.28	1.12	65.6	متوسطة	5
3	تعين رجل الأمن على حل الكثير من المشاكل	<u>3.43</u>	1.08	<u>68.6</u>	عالية	1
4	تساعد رجل الأمن على أداء واجباته	<u>3.41</u>	1.08	<u>68.2</u>	عالية	2
5	تدعو المواطن إلى التعاون مع رجل الأمن	3.29	1.13	65.8	متوسطة	4
6	تدعو المواطن إلى العزوف عن التعاون مع رجل الأمن خوفاً من المساءلة والتحقيق	3.15	1.23	63	متوسطة	6



تظهر النتائج المبينة في الجدول أعلاه والممثل لـ " دور البيئة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، بأن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.15-3.43)، وأن أعلى متوسط حققته العبارة الثالثة والتي تشير إلى أن "البيئة تعين رجل الأمن على حل الكثير من المشاكل"، والذي قدر بـ 3.43

بانحراف معياري قدره 1.08، في حين سجلت عبارة "تدعو المواطن إلى العزوف عن التعاون مع رجل الأمن خوفاً من المساءلة والتحقيق" أضعف متوسط والمقدر ب 3.15 بانحراف معياري قدره 1.23، وأغلب العبارات تشير إلى أن البيئة ليس لها دور كبير في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، ويتضح ذلك من خلال الأهمية النسبية للعبارات الإيجابية التي تدعم دور البيئة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى عينة البحث، حيث سجلت عبارتين فقط نسبة عالية، والعبارات الأخرى نسبة متوسطة، واحدة منها كانت لعبارة سلبية، فليس المهم هو الظروف التي تحيط بالفرد، بل كيفية إدراكه لهذه الظروف.

فالناس يستجيبون للبيئة كما يدركونها وحسب ما يفرغون عليها من معنى وقيمة وأهمية، لا كما هي عليه في الواقع، من هذا نرى أن الإدراك والسلوك استجابتان متضامتان لا يمكن فصم إحداهما عن الأخرى إلى أن تنفصم وحدة الإنسان، لأن الإدراك إذا كان استجابة لأشياء ذات دلالة ومعنى، أي الأشياء التي تثير اهتمامنا وانتباهنا، فهو يرمي بطبعه إلى القيام بنوع من السلوك، ويختلف سلوك جماعة من الأفراد حيال شخص واحد أو نظام واحد لاختلاف إدراكهم له، كسلوك الطلاب حيال مدرس بعينه، وسلوك المرؤوسين نحو رئيس بعينه، وسلوك العمال نحو مدير المصنع<sup>(1)</sup>.

وهذه النتيجة لا تتفق مع دراسة الباحث "الحamad"، والتي توصل صاحبها إلى أن البيئة الاجتماعية ساهمت في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني بشكل إيجابي بنسبة 78.16%<sup>(2)</sup>.

وتشير نظرية التعلم الاجتماعي (التعلم بالملاحظة والتقليد)، أو نظرية التعلم بالتمذجة، إلى أنه وفقاً للنظرية يحصل التفاعل بين السلوك والمحددات المرتبطة بالشخص والمحددات البيئية، فالسلوك والصورة النمطية هو وظيفة لمجموعة من المحددات المتعلمة السابقة واللاحقة، وأن العمليات المعرفية تلعب دوراً بارزاً في السلوك الإنساني، ومثل هذه العمليات تتحكم بكل من السلوك والفرد والبيئة.

وعند اكتساب الصورة الذهنية، فإن النظرية ترى أن هناك عمليات معرفية تتوسط بين الملاحظة للأنماط السلوكية التي تؤديها النماذج، ويتم تنفيذها من قبل الشخص الملاحظ، وهذه الأنماط ربما لا تظهر على نحو مباشر لكنها تستقر في البناء المعرفي للفرد، بحيث يصار إلى تنفيذها في الوقت المناسب<sup>(3)</sup>.

(1) - أحمد عزت راجح: أصول علم النفس، مرجع سابق، ص ص 172-173.

(2) - خلف لافي الحلبي الحماد: "الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني - دراسة ميدانية"، مرجع سابق، ص (ف).

(3) - خالد إبراهيم حسن الكردي: الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2014، ص 47-48.

4- مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه

جدول رقم (129): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى رضا المواطن عن أداء رجل الأمن وسلوكه

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الأهمية النسبية	الرتبة
1	يحافظ على حقوق المواطن وكرامته	3.57	1.12	71.4	عالية	4
2	يغلب المصلحة العامة على الخاصة	3.20	1.15	64	متوسطة	10
3	يتعامل بحزم مع المخالفين للقانون	3.30	1.17	66	متوسطة	8
4	لديه القدرة على التصرف في المواقف الحرجة	3.47	01	69.4	عالية	5
5	يحمي أرواح المواطنين وممتلكاتهم	3.61	1.09	72.2	عالية	3
6	يراعي حقوق الإنسان في عمله	3.36	1.07	67.2	متوسطة	7
7	يتعامل بحيادية مع المواطنين	2.77	1.08	55.4	متوسطة	19
8	يخاطب المواطنين بأسلوب مهذب	3.25	1.14	65	متوسطة	9
9	يستخدم لغة التهديد مع المواطنين	2.96	1.15	59.2	متوسطة	17
10	يطبق القانون بحيادية تامة	2.63	1.01	52.6	متوسطة	21
11	يسعى إلى منع الجريمة قبل وقوعها	3.15	1.22	63	متوسطة	11
12	يكافح الجريمة ويلاحق المجرمين	3.69	1.06	73.8	عالية	2
13	يحمي الشخصيات المهمة والأماكن العامة	4.02	0.86	80.4	عالية	1
14	ينمي روح المودة بينه وبين المواطنين	3.10	1.11	62	متوسطة	12
15	يقدر رجل الأمن صور التعاون معه	3.41	01	68.2	عالية	6
16	لا يقدر ظروف الآخرين	2.99	1.06	59.8	متوسطة	16
17	يرى نفسه فوق القانون	3.02	1.18	60.4	متوسطة	14
18	تطغى مشاكله الخاصة على عمله	3.07	1.11	61.4	متوسطة	13
19	يقبل الوساطة في عمله	2.56	1.14	51.2	منخفضة	22
20	يهرب من المواقف الصعبة	03	1.10	60	متوسطة	15
21	يقبل الرشوة في عمله	2.90	1.11	58	متوسطة	18
22	يستغل نفوذه لتحقيق مصالحه الشخصية	2.65	1.18	53	متوسطة	20

تشير النتائج المبينة في الجدول أعلاه والممثل لـ "مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه"، بأن المتوسطات الحسابية تقع في الفئة (2.56-4.02)، وأن العبارة رقم (13)، والتي تبين أن رجل الأمن "يحمي الشخصيات المهمة والأماكن العامة"، حققت أعلى متوسط والذي قدر بـ 4.02 بانحراف معياري قدره 0.86، في حين سجلت العبارة رقم (19)، والتي تقول أن رجل الأمن "يقبل الوساطة في عمله"، أضعف متوسط والمقدر بـ 2.56 بانحراف معياري قدره 1.09، والذي يعني أن المبحوثين يرون أن بعض رجال الأمن يقبلون الوساطة في عملهم، وهذا ما تدعمه الأهمية النسبية والتي كانت منخفضة قدرت بـ 51.2%.

واحتلت عبارة "يكافح الجريمة ويلاحق المجرمين" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ 3.69 بانحراف معياري قدره 1.06، واحتلت المرتبة الثالثة عبارة "يحمي أرواح المواطنين وممتلكاتهم"، بمتوسط حسابي يعادل 3.61، وانحراف معياري مقدر بـ 1.09، وحلت عبارة "يحافظ على حقوق المواطن وكرامته" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.61 بانحراف معياري قدره 1.09.

وفي هذا إشارة إلى أن المبحوثين راضون عن أداء رجل الأمن في مجال حماية الشخصيات المهمة والأماكن العامة ومكافحة الجريمة، وحماية أرواح المواطنين وممتلكاتهم، والمحافظة على حقوقهم وكرامتهم، وهذا ما تدعمه الأهمية النسبية التي جاءت مرتفعة قدرت بـ 80.4% للأولى، و 73.8% للثانية، و 72.2%، و 71.4% بالنسبة للعبارة الرابعة.

وهذا ما يتفق- إلى حد ما- مع نتائج دراسة الباحث "عديل الشрман"، الذي توصل إلى أن نسبة 70% من أفراد العينة راضية عن أداء رجل الشرطة وسلوكه الشخصي، وأن أكثر أجهزة الشرطة سلبية في تعاملهم مع الجمهور هي: شرطة المرور، وشرطة الإقامة وشؤون الوافدين، في حين أن أكثر أجهزة الشرطة إيجابية هي: شرطة الدفاع المدني، وشرطة النجدة.<sup>(1)</sup>

ووردت العبارة "لديه القدرة على التصرف في المواقف الحرجة" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.47 بانحراف معياري قدره 01، والعبارة "يقدر رجل الأمن صور التعاون معه" في المرتبة السادسة، بمتوسط حسابي قدر بـ 3.41 بانحراف معياري قدره 01، وهذا ما يدل على أن عينة الدراسة راضية عن أداء رجل الأمن فيما يتعلق بقدرته على التصرف في المواقف الصعبة، وتقديره لصور التعاون معه، واتضح ذلك أيضا من خلال الأهمية النسبية للعبارتين، والتي سجلت 69.4% بالنسبة

(1)-عديل أحمد الشрман: الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن العربي-دراسة حالة على المجتمع القطري، مرجع سابق،

للأولى، و 68.2%، بالنسبة للثانية.

أما المتوسطات الحسابية للفقرات المرتبة من (7 إلى 15) تقع ضمن المجال (3.36-03)، بانحرافات معيارية تقع في المجال (1.07-1.10)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة متوسطة، وقيمها النسبية تقع ضمن المجال (60%-67.2%).

في حين أن الفقرات المرتبة من (16 إلى 21) تقع ضمن المجال (2.63-2.99)، بانحرافات معيارية تقع في المجال (1.01-1.15)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة متوسطة، وقيمها النسبية تقع ضمن المجال (52.6%-59.8%)، أما الفقرة الوحيدة التي كانت أهميتها النسبية منخفضة فهي العبارة رقم (22) "يقبل الوساطة في عمله"، والتي احتلت آخر رتبة بمتوسط حسابي يعادل 2.56 بانحراف معياري قدره 1.14، ونسبة قدرت ب 51.2%، وفي هذا إشارة إلى أن عينة المبحوثين ترى أن رجل الأمن يقبل الوساطة في عمله.

وعموماً هذه الأحكام لم تأت من فراغ، وإنما هي في أغلبها نابعة مما ترسب في ذاكرة المواطن من ذكريات وصور أثناء تعامله مع الشرطي، و"من المعروف الآن بوجه عام أن العوامل المعرفية، كتقدير الفرد لموقف معين له الأهمية ذاتها التي للتنبيه الفيزيولوجي في تحديد التعبير عن الانفعال أو السمة المزاجية، وتشير نتائج "شاكرت"\* وغيرها إلى أن الانفعال المعين الذي يعبر عنه الفرد راجع إلى تفاعل معقد بين حالة التنبيه الفيزيولوجي والذكريات النابعة عن الخبرات السابقة في المواقف المناظرة، وإدراك الشخص للموقف الاجتماعي الراهن"<sup>(1)</sup>.

فالصورة الذهنية في النهاية تتشكل من مجموع الصور الذهنية المنطبعة لدى كل فرد، من خلال تعامله مع أحد أفراد ذلك الجهاز، فإذا كانت حصيلة تجربة المواطن مع الشرطي إيجابية، فإنه ينتج عنها صورة ذهنية طيبة، تؤثر بلا شك على الصورة الذهنية لجهاز الشرطة عامة، والعكس صحيح، ومن هنا تتضح لنا أهمية كل سلوك، وكل تصرف يصدر عن رجل الشرطة خلال تعامله مع الجماهير في مواقف الحياة اليومية، ورغم أن رجل الشرطة ليس سوى جزء من هذا الجهاز، إلا أن الناس تحكم على الكل عن طريق الأجزاء التي تعرفها عن هذا الكل، كما يشير إلى ذلك أصحاب العلم في هذا المجال<sup>(2)</sup>.

\* هيلين شاكرت: باحثة نفسانية أمريكية ومؤلفة كتاب (كيف تتكامل الشخصية؟).

(1) - أحمد محمد عبد الخالق: قياس الشخصية، مطبوعات جامعة الكويت، ط1، 1996، ص 318.

(2) - بندر علي موسى دوش: "دور المهارات الأمنية في رفع مستوى الأداء-دراسة مسحية لمديري مراكز شرطة العاصمة المقدسة"، مرجع سابق، ص 38.

وهذا ما أشارت إليه نظرية المعرفة الإدراكية، وأن الفرد يتأثر في سلوكه بالنظام الإدراكي الذي يحمله عن الأفراد، ويأتي بالتالي سلوكه متأثراً بهذه المعاني التي يكونها في ذهنه عن الأفراد والأشياء المحيطة، وهذا ما يوضح اختلاف التفسير بين الأفراد بالنسبة للرسالة الواحدة لتباين المعرفة الإدراكية.

#### 5- اختبار الفروق وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

جدول رقم (130): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عوامل تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن

العوامل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط سبيرمان
السمات العامة المشككة للصورة الذهنية	3.30	0.54	0.69
دور وسائل الإعلام في تشكيل هذه الصورة	3.17	0.54	0.82
دور البيئة في تشكيل هذه الصورة	3.47	0.47	0.58
مدى الرضا عن أداء رجل الأمن	0.55	0.12	0.77
كل العوامل	3.32	0.41	1

تشير نتائج الجدول السابق والممثل ل"كل العوامل المساهمة في تشكيل الصورة الذهنية عن رجل الأمن"، بأن المتوسطات الحسابية تقع في الفئة (0.55-3.47)، وأن المحور الثالث الممثل ل"دور البيئة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن"، حقق أعلى متوسط والذي قدر ب 3.47 بانحراف معياري قدره 0.47، ومعامل ارتباط قدر ب 0.58، في حين سجل المحور الرابع، والممثل ل"مدى رضا الجمهور عن سلوكيات رجل الأمن" أضعف متوسط والمقدر ب 0.55 بانحراف معياري قدره 0.12، ومعامل ارتباط يعادل 0.77، وجاء المحور الأول في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يعادل 3.30، بانحراف معياري قدره 0.54 ومعامل الارتباط سبيرمان يساوي 0.69، وحل في المرتبة الثالثة المحور الثاني بمتوسط حسابي يعادل 3.17 بانحراف معياري قدره 0.54 ومعامل الارتباط سبيرمان يساوي 0.82.

في حين جاء المتوسط الحسابي لكل المحاور يعادل 3.32 بانحراف معياري قدره 0.14 ومعامل الارتباط سبيرمان يساوي 1.

جدول رقم (131): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعوامل المساهمة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن تبعاً لمتغير النوع.

المحاور	النوع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا2	درجة الحرية	مستوى الدلالة	معامل الارتباط سيرمان
السمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	ذكر	3.25	0.55	62.33	59	0.358	0.1
	أنثى	3.37	0.57				
دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	ذكر	3.14	0.55	67.05	54	0.109	0.06
	أنثى	3.21	0.52				
دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	ذكر	3.50	0.49	21.61	21	0.422	-0.07
	أنثى	3.43	0.45				
مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه	ذكر	0.56	0.12	14.85	20	0.785	-0.01
	أنثى	0.55	0.11				

يتضح من نتائج الجدول أعلاه والممثل لعلاقة عوامل تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري بمتغير النوع، أن قيمة كا2 المحسوبة في المحور الأول: "السمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية"، قدرت ب 62.33، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 77.93، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 59، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور السمات و متغير النوع، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته 0.1، مما يدل على درجة ارتباط ضعيفة للغاية.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الثاني: " دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، قدرت ب 67.05، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 72.15، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 54، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام و متغير النوع، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته 0.06، مما يدل على درجة ارتباط ضعيفة جدا.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الثالث: " دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، قدرت ب 21.61، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 32.67، عند



مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 21، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام ومتغير النوع، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.07، مما يدل على درجة ارتباط ضعيفة جدا.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الرابع: " مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه "، قدرت ب 14.85، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 31.41، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 20، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور مدى رضا الجمهور ومتغير النوع، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.01، مما يدل على درجة ارتباط ضعيفة للغاية.

ومراجعة المتوسطات الحسابية لعوامل السابقة: (السمات العامة، ودور وسائل الإعلام، ودور البيئة، ومدى رضا الجمهور) وفق متغير النوع، تبين أن الإناث لديهن متوسطات حسابية أعلى من الذكور في العاملين الأولين (السمات ودور وسائل الإعلام)، وفي هذا إشارة إلى أن الإناث يرين أن السمات، ووسائل الإعلام، لها أهمية كبير في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن.

في حين حقق الذكور أعلى متوسط في عامل (البيئة ودورها في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن)، وأعلى متوسط مع فارق ضئيل جدا عن متوسط الإناث بخصوص (مدى رضا الجمهور عن سلوك رجل الأمن)، وهذه إشارة إلى أن الذكور يرون أن البيئة الاجتماعية لها دور مؤثر في تكوين الصورة الذهنية عن رجل الأمن.

جدول رقم (132): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعوامل المساهمة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن تبعاً لمتغير السن.

المحاور	السن	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا <sup>2</sup>	درجة الحرية	مستوى الدلالة	معامل الارتباط سبيرمان
السمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	أقل من 20	24	3,41	0,50	21.64	25	0.07	-0.08
	30-21	161	3,32	0,55				
	40-31	59	3,22	0,47				
	50-41	40	3,35	0,49				
	أكثر من 50	16	3,02	0,69				
	المجموع	300	3,30	0,54				
دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	أقل من 20	24	3,25	0,53	26.58	16	0.56	-0.1
	30-21	161	3,25	0,56				
	40-31	59	2,93	0,44				
	50-41	40	3,19	0,54				
	أكثر من 50	16	3,06	0,55				
	المجموع	300	3,17	0,54				
دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	أقل من 20	24	3,51	0,54	25.08	84	0.01	-0.1
	30-21	161	3,51	0,44				
	40-31	59	3,40	0,43				
	50-41	40	3,35	0,52				
	أكثر من 50	16	3,58	0,61				
	المجموع	300	3,47	0,47				
مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه	أقل من 20	24	0,60	0,11	96.72	80	0.09	-0.1
	30-21	161	0,57	0,12				
	40-31	59	0,51	0,12				
	50-41	40	0,51	0,11				
	أكثر من 50	16	0,59	0,14				
	المجموع	300	0,55	0,12				

يوضح الجدول السابق والممثل لعلاقة عوامل تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري بمتغير السن، أن قيمة كا2 المحسوبة في المحور الأول: "السمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية"، قدرت ب 21.64، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 37.65، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 25، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور السمات ومتغير السن، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته - 0.08.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الثاني: " دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، قدرت ب 26.58، وهي أكبر قليلا من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 26.30، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 16، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية-لكنها طفيفة- بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام ومتغير السن، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.1، مما يدل على درجة ارتباط عكسية وضعيفة.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الثالث: " دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، قدرت ب 25.08، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 106.40، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 84، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام ومتغير السن، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.07.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الرابع: "مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه"، قدرت ب 96.72، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 101.88، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 80، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور مدى رضا الجمهور ومتغير السن، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.01.

وبمراجعة المتوسطات الحسابية للعوامل السابقة: (السمات العامة، ودور وسائل الإعلام، ودور البيئة، ومدى رضا الجمهور) وفق متغير السن، تبين أن الفئة العمرية (أقل من 20 سنة) حققت أعلى متوسط في محور السمات، والمقدر ب 3.41، بانحراف معياري قدره 0.50، وحققت متوسط حسابي قدره 3.25، بانحراف معياري قدره 0.53، إضافة إلى الفئة العمرية (21-30)، في محور دور وسائل الإعلام في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، وحققت الفئة (أكثر من 50 سنة) أضعف متوسط 3.06.

أما ما يتعلق بمحور دور البيئة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، فقد حققت الفئة (أكثر من

## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميدانية)

50 سنة) أعلى متوسط حسابي قدر ب 3.58، بانحراف معياري قدره 0.61، كما حلت الفئتين السابقتين (أقل من 20) و(21-30) في المرتبة الثانية بمتوسط قدره 3.51 لكل منهما، تتقدم الفئة الثانية بانحراف معياري قدره 0.44 وانحراف معياري قدره 0.54 للأولى.

أما بخصوص محور مدى الرضا عن سلوكيات رجل الأمن، فقد حققت الفئة (أكثر من 50 سنة)، أعلى متوسط حسابي قدر ب 0.59، بانحراف معياري قدره 0.14، وحلت في المرتبة الثانية الفئة العمرية (30-21)، بمتوسط مقداره 0.57، وانحراف معياري قدره 0.12.

جدول رقم(133): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعوامل المساهمة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المحاور	المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كأ	درجة الحرية	مستوى الدلالة	معامل الارتباط سبيرمان
السّمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	متوسط	21	3,35	0,52	94.85	94	0.94	-0.04
	ثانوي	29	3,34	0,54				
	عالي	250	3,29	0,54				
	المجموع	300	3,30	0,54				
دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	متوسط	21	3,25	0,46	11.29	08	0.53	-0.05
	ثانوي	29	3,21	0,63				
	عالي	250	3,16	0,54				
	المجموع	300	3,17	0,54				
دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	متوسط	21	3,63	0,48	49.84	42	0.18	-0.01
	ثانوي	29	3,38	0,50				
	عالي	250	3,47	0,47				
	المجموع	300	3,47	0,47				
مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه	متوسط	21	0,57	0,12	60.86	40	0.01	-0.1
	ثانوي	29	0,58	0,11				
	عالي	250	0,55	0,12				
	المجموع	300	0,55	0,12				

تبين نتائج الجدول أعلاه والممثل لعلاقة عوامل تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري بمتغير المستوى التعليمي، أن قيمة كا2 المحسوبة في المحور الأول: "السمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية"، قدرت ب 94.85، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 117.63، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 94، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور السمات و متغير المستوى التعليمي، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.04.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الثاني: " دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، قدرت ب 11.29، وهي أكبر قليلا من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 15.51، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 08، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام و متغير المستوى الدراسي، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.05.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الثالث: " دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، قدرت ب 49.84، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 58.12، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 42، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام و متغير المستوى الدراسي، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.01.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الرابع: "مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه"، قدرت ب 60.86، وهي أكبر من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 55.76، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 40، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور مدى رضا الجمهور و متغير المستوى التعليمي، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.1، مما يدل على درجة ارتباط عكسية وضعيفة.

ومراجعة المتوسطات الحسابية للعوامل السابقة: (السمات العامة، ودور وسائل الإعلام، ودور البيئة، ومدى رضا الجمهور) وفق متغير المستوى التعليمي، تبين أن مستوى التعليم المتوسط سجل المرتبة الأولى في المحاور الثلاث (محور السمات- وسائل الإعلام- والبيئة)، بمتوسط حسابي قدر ب 3.35، بانحراف معياري قدره 0.52، في المحور الأول، و متوسط حسابي قيمته 3.25، بانحراف معياري قدره 0.46، في المحور الثاني، و متوسط مقداره 3.63 بانحراف معياري يعادل 0.48 في المحور الثالث.

أما بخصوص محور مدى الرضا عن سلوكيات رجل الأمن، فقد تقاربت متوسطات المستويات الثلاث إذ جاء في المرتبة الأولى مستوى التعليم الثانوي بأعلى متوسط حسابي قدر ب 0.58، وانحراف معياري قدره 0.11، وحل في المرتبة الثانية مستوى التعليم المتوسط بمتوسط مقداره 0.57، وانحراف معياري قدره 0.12، وفي المرتبة الثالثة نجد مستوى التعليم العالي بمتوسط مقداره 0.55، وانحراف معياري قدره 0.12.

جدول رقم(134): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعوامل المساهمة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن تبعاً لمتغير مكان السكن

المحاور	مكان السكن	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ك2	درجة الحرية	مستوى الدلالة	معامل الارتباط سبيرمان
السّمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	قسنطينة	179	3,26	0,57	13.19	23	0.99	0.09
	ولاية شرقية	87	3,33	0,50				
	ولاية غربية	70	3,26	0,35				
	ولاية جنوبية	27	3,46	0,45				
	المجموع	300	3,30	0,54				
دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	قسنطينة	179	3,11	0,56	15.36	12	0.70	0.1
	ولاية شرقية	87	3,25	0,49				
	ولاية غربية	70	2,95	0,50				
	ولاية جنوبية	27	3,31	0,55				
	المجموع	300	3,17	0,54				
دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	قسنطينة	179	3,46	0,50	45.83	63	0.75	0.01
	ولاية شرقية	87	3,49	0,45				
	ولاية غربية	70	3,61	0,44				
	ولاية جنوبية	27	3,46	0,39				
	المجموع	300	3,47	0,47				
مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه	قسنطينة	179	0,55	0,12	67.09	60	0.24	0.02
	ولاية شرقية	87	0,56	0,12				
	ولاية غربية	70	0,50	0,13				
	ولاية جنوبية	27	0,56	0,12				
	المجموع	300	0,55	0,12				

أسفرت نتائج الجدول السابق والممثل لعلاقة عوامل تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري بمتغير مكان الإقامة، أن قيمة كا2 المحسوبة في المحور الأول: "السّمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية"، قدرت ب 13.19، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 35.17، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 23، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور السمات ومتغير مكان السكن، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته 0.09.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الثاني: " دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، قدرت ب 15.36، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 21.03، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 12، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام ومتغير مكان الإقامة، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته 0.1.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الثالث: " دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، قدرت ب 45.83، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 82.53، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 63، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام ومتغير مكان الإقامة، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته 0.01.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الرابع: "مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه"، قدرت ب 67.06، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 79.08، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 60، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور مدى رضا الجمهور ومتغير مكان السكن، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته 0.02.

وبمراجعة المتوسطات الحسابية للعوامل السابقة: (السمات العامة، ودور وسائل الإعلام، ودور البيئة، ومدى رضا الجمهور) وفق متغير مكان الإقامة، تبين أن الإقامة في ولاية جنوبية احتلت المرتبة الأولى في المحور الخاص بدور السمات، بمتوسط حسابي قدر ب 3.46، بانحراف معياري قدره 0.45، ومتوسط حسابي قيمته 3.31، بانحراف معياري قدره 0.55 في المحور الخاص بدور وسائل الإعلام.

أما ما يتعلق بمحور دور البيئة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، فقد حققت الفئة المقيمة في ولايات غربية أعلى متوسط حسابي قدر ب 3.61، بانحراف معياري قدره 0.44، كما حلت الفئة المقيمة في ولاية جنوبية في المرتبة الثانية بمتوسط قدره 3.49، بانحراف معياري قدره 0.45.

الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميراثية)

أما بخصوص محور مدى الرضا عن سلوكيات رجل الأمن، فقد تقاربت متوسطات الإقامات الأربع، إذ جاء في المرتبة الأولى المقيمين في ولاية شرقية، وولاية جنوبية بأعلى متوسط حسابي قدر ب 0.56، بانحراف معياري قدره 0.12، لكل منهما.

جدول رقم(135): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعوامل المساهمة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن تبعاً للمتغير الوظيفي

المحاور	المتغير الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا2	درجة الحرية	مستوى الدلالة	معامل الارتباط سبيرمان
السّمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	لا يعمل	146	3,38	0,54	55.60	59	0.60	0.1
	قطاع عام	128	3,21	0,52				
	قطاع خاص	15	3,25	0,43				
	أعمال حرة	11	3,32	0,62				
	المجموع	300	3,30	0,54				
دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	لا يعمل	146	3,25	0,57	68.02	54	0.09	0.1
	قطاع عام	128	3,08	0,49				
	قطاع خاص	15	3,07	0,50				
	أعمال حرة	11	3,19	0,60				
	المجموع	300	3,17	0,54				
دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	لا يعمل	146	3,51	0,49	22.93	21	0.34	0.1
	قطاع عام	128	3,45	0,46				
	قطاع خاص	15	3,38	0,39				
	أعمال حرة	11	3,40	0,49				
	المجموع	300	3,47	0,47				
مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه	لا يعمل	146	0,58	0,11	34.19	20	0.02	0.2
	قطاع عام	128	0,53	0,12				
	قطاع خاص	15	0,55	0,12				
	أعمال حرة	11	0,57	0,13				
	المجموع	300	0,55	0,12				



يوضح الجدول السابق والممثل لعلاقة عوامل تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري بالمتغير الوظيفي، أن قيمة كا2 المحسوبة في المحور الأول: "السمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية"، قدرت ب 55.60، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 77.93، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 59، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور السمات ومتغير الوظيفة، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته 0.1.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الثاني: " دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، قدرت ب 68.02، وهي أكبر قليلا من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 26.30، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 54، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام ومتغير الوظيفة، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته 0.1.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الثالث: " دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، قدرت ب 22.93، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 32.67، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 21، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام ومتغير الوظيفة، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته 0.1.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الرابع: "مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه"، قدرت ب 34.19، وهي أكبر قليلا من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب 31.41، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 20، وبالتالي توجد فروق-ولو أنها طفيفة جدا- ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور مدى رضا الجمهور ومتغير السن، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته 0.2، والذي يدل على وجود درجة ارتباط ضعيفة للغاية.

وبمراجعة المتوسطات الحسابية للعوامل السابقة: (السمات العامة، ودور وسائل الإعلام، ودور البيئة، ومدى رضا الجمهور) وفق المتغير الوظيفي، تبين أن فئة غير العاملين حققت أعلى المتوسطات في كل المحاور، حيث سجلت متوسط قدر ب 3.38، بانحراف معياري قدره في محور السمات 0.54، وحققت متوسط حسابي قدره 3.25، بانحراف معياري قدره 0.57 في محور وسائل الإعلام، ومتوسط قدره 3.51 بانحراف معياري قدره 0.49، في محور دور البيئة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، وحققت الفئة متوسط قدره 0.58 بانحراف معياري يعادل 0.11 في محور مدى رضا المبحوثين عن أداء رجل الأمن.

## الفصل الخامس ..... تحليل بيانات الدراسة (الميراثية)

أما ما يتعلق بالمستويات الأخرى فقد حلت فئة الأعمال الحرة في المرتبة الثانية في كل المحاور ما عدا محور دور البيئة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، إذ حققت الفئة العاملة في القطاع العام ثاني متوسط حسابي قدر ب 3.45، بانحراف معياري قدره 0.46.

جدول رقم (136): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعوامل المساهمة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المحاور	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا2	درجة الحرية	مستوى الدلالة	معامل الارتباط سبيرمان
السّمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	أعزب	187	3,32	0,52	93.71	78	0.95	-0.04
	متزوج	111	3,26	0,56				
	مطلق	20	3,10	0,08				
	المجموع	300	3,30	0,54				
دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	أعزب	187	3,18	0,57	88.31	71	0.91	-0.03
	متزوج	111	3,15	0,50				
	مطلق	20	3,48	0,28				
	المجموع	300	3,17	0,54				
دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن	أعزب	187	3,50	0,48	38.79	42	0.61	-0.1
	متزوج	111	3,43	0,46				
	مطلق	20	2,94	0,26				
	المجموع	300	3,47	0,47				
مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه	أعزب	187	0,56	0,12	32.45	40	0.79	-0.1
	متزوج	111	0,54	0,12				
	مطلق	20	0,53	0,03				
	المجموع	300	0,55	0,12				

أسفرت نتائج الجدول السابق والممثل لعلاقة عوامل تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري بمتغير الحالة الاجتماعية، أن قيمة كا2 المحسوبة في المحور الأول: "السّمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية"، قدرت ب 93.71، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة

ب 99.62، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 78، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور السمات ومتغير الحالة الاجتماعية، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.04.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الثاني: " دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، قدرت ب 88.31، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب91.67، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 12، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام ومتغير الحالة الاجتماعية، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.03.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الثالث: " دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن"، قدرت ب 38.79، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب58.12، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 42، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام ومتغير الحالة الاجتماعية، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.1.

أما قيمة كا2 المحسوبة في المحور الرابع: "مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه"، قدرت ب 32.45، وهي أقل من قيمة كا2 الجدولية والمقدرة ب55.76، عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية تساوي 40، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمحور مدى رضا الجمهور ومتغير الحالة الاجتماعية، وهذا ما يدعمه معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.1.

وبمراجعة المتوسطات الحسابية للعوامل السابقة: (السمات العامة، ودور وسائل الإعلام، ودور البيئة، ومدى رضا الجمهور) وفق متغير الحالة الاجتماعية، تبين أن فئة العزاب حازت على المرتبة الأولى في كل المحاور ما عدا محور وسائل الإعلام حيث تقدمت عليها فئة المطلقين، فقد حققت متوسط حسابي قدر ب 3.32، بانحراف معياري قدره 0.52 على مستوى محور السمات تلتها فئة المتزوجين بمتوسط حسابي قيمته 3.26، وانحراف معياري قدره 0.56، أما المحور الخاص بدور وسائل الإعلام فقد نالت فئة المطلقين أعلى متوسط وقيمته 3.48، بانحراف معياري قدره 0.28.

أما ما يتعلق بمحور دور البيئة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، فقد حققت فئة العزاب أعلى متوسط حسابي قدر ب 3.50، بانحراف معياري قدره 0.48، كما حلت فئة المتزوجين في المرتبة الثانية بمتوسط قدره 3.43، بانحراف معياري قدره 0.46.

أما بخصوص محور مدى الرضا عن سلوكيات رجل الأمن، فقد تقاربت متوسطات الحالات الثلاث، إذ جاءت في المرتبة الأولى فئة العزاب، بأعلى متوسط حسابي قدر ب 0.56، بانحراف معياري قدره 0.12، تلتها فئة المتزوجين بمتوسط 0.54، ثم فئة المطلقين بمتوسط 0.53.

إذا توجد فروق ذات دلالة إحصائية-لكنها طفيفة- بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام ومتغير السن، ومدى رضا الجمهور المبحوث ومتغير المستوى التعليمي، ومتغير الوظيفة.

وهذا لا يتفق مع نتائج دراسة الباحث "الحماد"، الذي توصل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 تعود إلى السمات الديموغرافية: النوع، والعمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، وطبيعة العمل، لجمهور الرأي العام الأردني في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن<sup>(1)</sup>.

(1)-خلف لافي الحلبا الحماد : "الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني -دراسة ميدانية"، مرجع سابق، ص 169.

سادسا: نتائج الدراسة الميدانية

أسفرت الدراسة الميدانية عن النتائج الآتية:

أولا: على مستوى خصائص العينة

- 1- نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث، ولكن الفارق بينهما ليس كبيرا.
- 2- أغلب المبحوثين شباب ينتمون إلى الفئة العمرية (21-30).
- 3- أكثر من نصف المبحوثين يسكنون في قسنطينة، والباقي مقسمون على مناطق الوطن الشرقية والغربية والجنوبية.
- 4- أكثر من نصف المبحوثين من العاملين، وقريب من نصفهم طلبة ونسبة ضئيلة من غير العاملين.
- 5- أكبر نسبة من المبحوثين هم من الطلبة، وأكبر نسبة من العاملين ينتمون إلى القطاع العام، والنسبة المتبقية يشترك فيها بنسبتين متقاربتين القطاع الخاص والأعمال الحرة.
- 6- أغلب أفراد عينة الدراسة من العزاب، وهذا مرتبط دائما بالنتائج السابقة التي تفوق فيها عدد الطلبة، تليها فئة المتزوجين.

ثانيا: على مستوى "مدى وعي الجمهور بنشاط العلاقات العامة"

- 40% من عينة الدراسة يعتقدون أن نشاط الشرطة ينحصر في المهام الأمنية فقط.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العلم بنشاط الشرطة والمتغيرات الديموغرافية (النوع-السن-المستوى التعليمي-مكان السكن-قطاع العمل-والحالة الاجتماعية).
- 31.81% من المبحوثين يعتقدون أن التوعية من مهام الشرطة بعد العمل الأمني.
- 28.53% من أفراد العينة المبحوثة يعتقدون أن للشرطة مهام إنسانية.
- 53.3% من المبحوثين على وعي بنشاط العلاقات العامة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العلم بنشاط العلاقات العامة والمتغيرات الديموغرافية (النوع-السن-المستوى التعليمي-مكان السكن).
- أجاب 36.82% من عينة البحث بأن الشرطة في حاجة للعلاقات العامة لأجل تحسين علاقة الشرطة بالأفراد، و25.99% منهم يرون أنها وجدت لتوعية الأفراد أمنيا، في حين أجاب 22.22% منهم أن العلاقات العامة وجدت لأجل تحسين صورة رجل الأمن.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين حاجة الشرطة للعلاقات العامة ومتغيرات (النوع-السن-المستوى التعليمي).
- 82.3% من المبحوثين زاروا الأبواب المفتوحة على الشرطة مرة واحدة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة ومتغيرات (النوع-السن-المستوى التعليمي).
- 37.45% من أفراد العينة زاروا الأبواب المفتوحة لأجل إشباع الفضول فقط، و26.81% لأجل التعرف على العمل الأمني عن قرب.
- أكبر نسبة من المبحوثين لم يسبق لهم الاطلاع على المطبوعات الأمنية، والتي بلغت 64.66%.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاطلاع على المطبوعات الأمنية ومتغيرات (النوع-السن-المستوى التعليمي).
- أعلى نسبة من المبحوثين تعرضت للمطبوعات الأمنية لأنها تتناول مواضيع مفيدة بنسبة 41.50%، و4.71% منهم وجدوها صدفة عند زيارتهم لأقسام الشرطة.
- احتلت الملصقات الأفضلية في المطالعة لدى عينة البحث بنسبة 22.66%، والإعلانات في المرتبة الثانية، أما الدوريات والمطويات والتقارير السنوية، فجاءت نسبها متقاربة، وحققت الكتب والكتيبات أضعف نسبة وقدرت ب08.53%.
- تساهم المطبوعات في تزويد المبحوثين بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية بنسبة 49.05%، كما تساهم في تكوين صورة رجل الأمن لديهم بنسبة 24.55%، في حين ترى نسبة 10.37% منهم أنها لم تساهم في أي عنصر من العناصر السابقة.
- لا توجد فروق ذات دلالة بالنسبة لمساهمة التعرض للمطبوعات الأمنية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن ومتغيرات (النوع-السن-المستوى التعليمي).
- أكبر عدد من المبحوثين لم يتعرضوا للمطبوعات الأمنية لأنهم غير مهتمين وذلك بنسبة 49.48%، و41.76% منهم يجهلون وجودها، في حين يرى 08.76% فقط منهم أنها غير فاعلة.
- أسهمت النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، وذلك بنسبة 46.66%، كما أسهمت في تزويدهم بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة بنسبة 37.67%، لكنها لم تساهم إلا بنسبة 15.67% فقط في توعية المبحوثين بأهمية

المشاركة في العمل الأمني.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمساهمة النشاطات التوعوية الأمنية والأبواب المفتوحة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن ومتغيرات (النوع-السن-المستوى التعليمي)، إلا أنها فروق طفيفة.

ساهم الموقع الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تزويد الباحثين بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة بنسبة 50.34%، وساهم في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن لديهم بنسبة 28.33%، وساهم بنسبة 21.33% في توعيتهم بأهمية المشاركة في العمل الأمني.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمساهمة الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن ومتغيرات (النوع-السن-المستوى التعليمي)، إلا أنها فروق طفيفة.

ساهمت الوسائل الاتصالية الحديثة (كمواقع التواصل الاجتماعي والهواتف الخضر) في تزويدهم بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة بنسبة 65.34%، وساهمت في توعيتهم بأهمية المشاركة في العمل الأمني بنسبة 23.66%، ولكنها لم تساهم في تكوين الصورة الذهنية عن رجل الأمن إلا بنسبة 11%.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن ومتغيرات (النوع-السن-المستوى التعليمي)، إلا أنها فروق طفيفة.

ويرى 30% منهم أن الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في التعريف بالمؤسسة الأمنية متوسط، و27.3% منهم يرون أنه مقبول، و21.3% منهم قالوا أنه جيد.

ثالثا: على مستوى "علاقة الشرطة بالجمهور"

41.62% من عينة البحث يرى أن مهمة الشرطة هي حفظ الأمن، ويرى 27.02% منهم أن مهمتها هي تطبيق القانون.

56.7% من الباحثين يتعاونون مع الشرطة أحيانا، و30% منهم لا يتعاونون معها أبدا، و13.3% منهم يتعاونون معها دائما.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لتعاون الباحثين مع الشرطة ومتغير السن، إلا أنها فروق طفيفة.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لتعاون الباحثين مع الشرطة ومتغيرات (النوع-المستوى التعليمي-مكان السكن).

- 66.66% من المبحوثين يتعاونون مع الشرطي لأنه يسعى لحفظ الأمن، و 18.09% منهم يتعاونون معه لأنه يقدم خدمة للأفراد، و 09.05% منهم فقط يتعاونون معه لحسن معاملته.
- 41.16% من المبحوثين لا يتعاونون مع الشرطي نظرا لتعسفه في استعمال السلطة، و 25.76% منهم لا يتعاونون معه لجفاء معاملته، و 23.46% منهم لا يتعاونون معه لسوء أدائه.
- أكبر نسبة من المبحوثين (39.75%)، تتعامل مع شرطة المرور، ثم المستشفيات بنسبة 16.43%.
- أكبر نسبة من المبحوثين (74%) لم توقف من قبل الشرطة، ونسبة تعادل 26% فقط أوقفت من قبل الشرطة.
- 51.13% من المبحوثين تعرضوا لمشكلات لجئوا فيها إلى الشرطة، و 713% لم يلجئوا إلى الشرطة.
- 40.25% من عينة البحث تباطأ رجل الشرطة في حل مشكلاتها، و 34.42% أسرع في حلها، و 25.35% لم يهتم بمشاكلها.
- 45.6% يرحبون -إلى حد ما- بالالتحاق بسلك الشرطة، و 29.7% يرحبون كثيرا، و 24.7% لا يرحبون.
- 23.59% من المبحوثين يرحبون بالالتحاق بسلك الشرطة لأنها مهمة وطنية، و 14.60% منهم يرحبون بالأمر لأنها مهنة شريفة، وعمل فيه ثواب.
- 24.09% من الأفراد يرحبون -إلى حد ما- بالالتحاق بالشرطة، لأنهم يرون أنه عمل صعب، و 16.78% منهم يرون أنها مهنة ككل المهن.
- 24.33% من عينة البحث لا يرحبون بالانتماء إلى سلك الشرطة، لأنها مهنة فيها الضغوطات والمشاكل، و 17.56% منهم لا يرحبون لأن القوانين لا تحمي الشرطي، وصورته سيئة في المجتمع.
- أكبر نسبة من المبحوثين (20.35%) تقترح المعاملة الحسنة الحضارية لتوثيق العلاقة بين الجمهور والشرطة، و 14.07% منهم دعوا إلى ضرورة تطبيق القانون بصرامة وحياد لتوثيق هذه العلاقة، و 10.78% منهم أشاروا إلى أهمية فتح قنوات اتصال بين الشرطة والمواطن لتحسين العلاقة بينهما.



رابعاً: على مستوى " السمات العامة المساهمة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن "

- أبرز السمات الإيجابية التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الباحثين، تتمثل في سمة " القوة، الأناقة، الانضباط، المسالمة، الإخلاص، الرزانة، الصبر، والصدق " بنسب عالية، و " النزاهة، التواضع، والهدوء " بنسب متوسطة.
- السمات السلبية التي يرى أفراد العينة المبحوثة أنها تؤثر على رجل الأمن، وتساهم في تشكيل صورته الذهنية لديهم هي سمات: " العدوانية، عدم الإخلاص، عدم الأناقة، والضعف "، عند أدائهم لواجباتهم المهنية.

خامساً: على مستوى العوامل التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن "مصادر تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن "

- أكبر نسبة من الجمهور المبحوث تستقي هذه الصورة من التعامل المباشر بالدرجة الأولى وبنسبة 22.40%، ويأتي في المرتبة الثانية التلفزيون بنسبة 16.64%، ثم الأصدقاء في المرتبة الثالثة بنسبة 10.68%.

### 1. " دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن "

- أعلى متوسط حققه الرأي القائل بأن " وسائل الإعلام تروج الصورة الإيجابية لرجل الأمن "، في حين حقق الرأي القائل بأنها " تقصر في إظهار الصورة المتكاملة لرجل الأمن " أضعف متوسط، وأغلب العبارات تشير إلى أن وسائل الإعلام لها دور إيجابي في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن.

### 2. " دور البيئة الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن "

- أعلى متوسط حققته العبارة التي تشير إلى أن " البيئة تعين رجل الأمن على حل الكثير من المشاكل "، في حين سجلت عبارة " تدعو المواطن إلى العزوف عن التعاون مع رجل الأمن خوفاً من المساءلة والتحقيق " أضعف متوسط، وأغلب العبارات تشير إلى أن البيئة ليس لها دور كبير في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن.

### 3. " مدى رضا الجمهور عن أداء رجل الأمن وسلوكه "

- العبارة التي تبين أن رجل الأمن " يحمي الشخصيات المهمة والأماكن العامة "، حققت أعلى متوسط، في حين سجلت العبارة القائلة بأن رجل الأمن " يقبل الوساطة في عمله "، أضعف متوسط.

- المبحوثين راضون عن أداء رجل الأمن في مجال حماية الشخصيات المهمة والأماكن العامة ومكافحة الجريمة، وحماية أرواح المواطنين وممتلكاتهم، والمحافظة على حقوقهم وكرامتهم.
- عينة الدراسة راضية عن أداء رجل الأمن فيما يتعلق بقدرته على التصرف في المواقف الصعبة، وتقديره لصور التعاون معه.

#### اختبار الفروق وفقا للمتغيرات الديمغرافية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدور السمات، وسائل الإعلام، البيئة، مدى رضا الجمهور المبحوث ومتغير النوع، ومتغير مكان الإقامة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدور السمات، البيئة، مدى رضا الجمهور المبحوث ومتغير السن.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدور السمات، وسائل الإعلام، البيئة، ومتغير المستوى التعليمي والمتغير الوظيفي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدور السمات، وسائل الإعلام، البيئة، مدى رضا الجمهور المبحوث ومتغيري الوظيفة والحالة الاجتماعية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية- لكنها طفيفة- بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام ومتغير السن.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية- لكنها طفيفة- بالنسبة لمدى رضا الجمهور المبحوث ومتغير المستوى التعليمي، ومتغير الوظيفة.

## خلاصة

توصلت الدراسة الميدانية في هذا البحث إلى أن أكثر من نصف العينة المدروسة لديهم وعي بنشاط العلاقات العامة، وأن مهمتها الأولى من وجهة نظرهم هي تحسين علاقة الشرطة بالأفراد، ثم توعيتهم أمنياً، وبعدها تحسين صورة رجل الأمن.

كما ساهمت المطبوعات في تزويد المبحوثين بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية، لكنها لم تساهم كثيراً في تكوين صورة رجل الأمن، وقد أسهمت النشاطات التوعوية والمعارض والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، مثلما أسهمت في تزويدهم بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة، لكنها لم تساهم كثيراً في توعية المبحوثين بأهمية المشاركة في العمل الأمني.

وقد ساهم الموقع الإلكتروني للشرطة الجزائرية في تزويد المبحوثين بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة، وساهم -إلى حد ما- في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن لديهم وتوعيتهم بأهمية المشاركة في العمل الأمني، إضافة إلى ما تقدمه الوسائل الاتصالية الحديثة (كمواقع التواصل الاجتماعي والهواتف الخضر)، في تزويدهم بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة وتوعيتهم بأهمية المشاركة في العمل الأمني، ولكنها لم تساهم في تكوين الصورة الذهنية عن رجل الأمن إلا قليلاً.

كما بين أفراد العينة أن الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في التعريف بالمؤسسة الأمنية متوسط -على العموم-، كما اقترحوا المعاملة الحسنة الحضارية لتوثيق العلاقة بينهم وبين الشرطة، كما يعتبر التعامل المباشر المصدر الأول الذي يستقي منه أفراد العينة الصورة الذهنية للشرطي، ويأتي في المرتبة الثانية التلفزيون، ثم الأصدقاء في المرتبة الثالثة.

وأن من أبرز السمات الإيجابية التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى المبحوثين، سمة "القوة، الأناقة، الانضباط، المسالمة، الإخلاص والنزاهة، التواضع، والهدوء".

ومن بين السمات السلبية التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية لديهم "العدوانية، عدم الإخلاص، عدم الأناقة، والضعف"، في حين اعتبروا أن "وسائل الإعلام تروج الصورة الإيجابية لرجل الأمن"، وأما البيئة فليس لها دور كبير في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، كما عبر المبحوثون عن رضاهم عن أداء رجل الأمن في مجال حماية الشخصيات المهمة والأماكن العامة ومكافحة الجريمة، وحماية أرواح المواطنين وممتلكاتهم، والمحافظة على حقوقهم وكرامتهم.

## النتائج في ضوء النظريات

### 1- النظرية البنائية الوظيفية

استنادا إلى النظرية الوظيفية المعتمدة في هذه الدراسة فإن المطبوعات الأمنية وعلى رأسها مجلة الشرطة الجزائرية، والموقع الإلكتروني للشرطة الجزائرية والوسائل الاتصالية الحديثة (كمواقع التواصل الاجتماعي والهواتف الخضر)، قد ساهمت في تزويد الباحثين بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية، لكنها لم تساهم كثيرا في تكوين صورة رجل الأمن، وقد أسهمت النشاطات التي تقوم بها العلاقات العامة بالمعارض والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، مثلما أسهمت في تزويدهم بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة، لكنها لم تساهم كثيرا في توعية الباحثين بأهمية المشاركة في العمل الأمني، كما أن الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في التعريف بالمؤسسة الأمنية كان متوسطا-على العموم-.

### 2- نظرية المعرفة الإدراكية

بالرجوع إلى نظرية المعرفة الإدراكية، والتي يرى أصحابها أن الفرد يتأثر في سلوكه بالنظام الإدراكي والمعرفي الذي كونه عن العالم المحيط به، ويدركون ويفسرون العالم الخارجي في إطار هذا المعنى أو المغزى المدرك، ويأتي بالتالي سلوكهم متأثرا بهذه المعاني التي يكونها الفرد عن الأشياء المحيطة به، وهذا ما لمسناه من خلال نتائج هذه الدراسة في جانبها الميداني، حيث برز الاتصال الشخصي كأول مصدر يستقي منه الأفراد الصورة الذهنية عن رجل الأمن، إما من التجارب الشخصية، أو المنقولة إليهم عن طريق عوامل أخرى كالتنشئة الاجتماعية، والأصدقاء والأقارب، ووسائل الإعلام وغيرها، فالتجارب والمدركات السابقة التي يحملها الباحثون عن هذه الشخصية، هي الخلفية المعرفية التي اعتمدوا عليها لإدراك الصورة الذهنية لرجل الأمن، والنظر إلى هذه الشخصية بمنظار الخبرة والتجربة والمعارف المسبقة.

# خاتمة

جامعة الأمير عبد الملك للعلوم الإسلامية

النتائج العامة للدراسة

أولاً: على مستوى الدراسة التحليلية

كيف تم عرض الصورة الذهنية لرجل الأمن (من حيث المضمون والشكل) في مجلة الشرطة؟

1- من حيث المضمون

السؤال الأول: ما هي المواضيع الأكثر حضوراً في مجلة الشرطة؟

توصلت الدراسة إلى أن الموضوعات الاجتماعية، الأمنية، والإعلامية حازت على أكبر عدد من التكرارات والنسب المئوية، وظهرت الموضوعات السياسية، التاريخية والصحية البيئية بنسب مقبولة، وجاءت الموضوعات الاقتصادية، العلمية القانونية، الرياضية، الثقافية في آخر الترتيب بنسب ضعيفة.

السؤال الثاني: ما هي السمات الذاتية لرجل الأمن التي تعكسها مجلة الشرطة؟

أظهر التحليل أن السمات الذاتية كانت نسبتها متوسطة في المضمون، وأن أبرز السمات الشخصية التي تميز الشرطي هي: الانضباط والتحكم في الذات في الصدارة، ثم سمة "العزيمة والإصرار"، والبحث والتحري كأبرز السمات العقلية، وسمة الذكاء والتفوق، واليقظة، التركيز والإدراك، الحكمة والرزانة، والطموح.

كما أظهر التحليل أن الإخلاص، الافتخار والاعتزاز من أكثر السمات الشخصية حضوراً في المحتوى، تلتها سمي الحزم والصرامة والانتماء والولاء، إضافة إلى الأمانة والوفاء، ثم جاءت الشجاعة والصدق والنزاهة، وظهر الشرطي في المجلة حيويًا نشطًا، شابًا قويًا ذو صحة جيدة.

السؤال الثالث: ما هي السمات الثقافية والاجتماعية لرجل الأمن التي تعكسها مجلة الشرطة؟

تميز رجل الأمن في المجلة المدروسة بسمات ثقافية واجتماعية مختلفة على رأسها؛ مكافحة القرصنة الثقافية بأعلى النسب في السمات الثقافية، تلتها سمة التبرص، في حين تساوت سمي يقدر العلم والتعليم، ويحافظ على ذاكرة الأمة.

أما بالنسبة للسمات الاجتماعية فقد كانت سمة التعاون في المقدمة، تليها سمة احترام حقوق الإنسان ثم خدمة المواطن والتكفل بانشغالاته.

**السؤال الرابع:** ما هي السمات المهنية لرجل الأمن التي تعكسها مجلة الشرطة؟

ظهرت سمات: يحمي الأشخاص والممتلكات، الاحترافية والتميز، يخضع للتأهيل العلمي والمهني المستمر، ويحفظ الأمن والنظام العام بنسب عالية، وتقاربت النسب الممثلة للسمات: يحب وطنه ويضحى من أجله، يؤدي واجبه بكل مسؤولية، مؤهل تقنيا، في حين سجلت السمات: لديه الحس الأمني، يحفظ السر المهني، ويحسن التصرف-على أهميتها-أضعف النسب.

**السؤال الخامس:** ما هي السمات التنظيمية والإقليمية لرجل الأمن التي تعكسها مجلة الشرطة؟

ظهرت السمات التنظيمية: اللواء مدير الأمن الوطني، ملازم أول، عميد أول، عون شرطة أعلى التكرارات والنسب المئوية، والسمات: مراقب شرطة، محافظ شرطة، عميد شرطة، مفتش جهوي، بنسب متوسطة، وحققت السمات: مفتش شرطة، حافظ شرطة نسبا ضعيفة، أما باقي الرتب فكل نسبها أقل من واحد.

- أما فيما يخص السمات الإقليمية، فقد استحوذت سمة "جزائري" على نسبة كاسحة قدرت ب 92.59%، وذلك لكون المجلة لسان حال مؤسسة أمنية جزائرية و-بطبيعة الحال- ستعبر عن شؤون رجل الأمن الجزائري.

## 2- من حيث الشكل

**السؤال الأول:** ما هي أنواع الصور الموظفة في مجلة الشرطة؟

سيطرت الصور الفوتوغرافية على نسبة كبيرة جدا من مساحة المجلة، وهذا من خصائص المجالات التي تعتمد بنسبة كبيرة على الصور، أما الصور الموضوعية -على قلتها- إلا أنها موجودة وصاحبت بعض المواضيع العلمية أو التحسيسية التوعوية.

**السؤال الثاني:** ما هي أبرز الصور الشخصية التي تعرضها مجلة الشرطة؟

نالت صور الشرطي بزّي رسمي أعلى النسب المئوية، تلتها صور المدير العام للأمن الوطني بزّي المدني، ثم حلت صور الشرطية بزّي رسمي، بعدها جاءت صور الشرطي بلباس رياضي، ثم صور الشرطي بزّي مدني، وبعدها حلت صور الشرطية بلباس رياضي، وحققت صور الشرطية بلباس مدني أضعف النسب.

ثانيا: على مستوى الدراسة الميدانية

كيف ينظر المواطن الجزائري إلى دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن؟

السؤال الأول: ما مدى وعي المواطن بنشاط العلاقات العامة في الشرطة؟

أكثر من نصف العينة يعلمون بنشاطات العلاقات العامة في مؤسسة الشرطة، حيث بلغت نسبتهم 53.3% من جملة المبحوثين.

السؤال الثاني: ما طبيعة العلاقة بين الشرطة وعينة الدراسة؟

1. أكثر من نصف المبحوثين يتعاونون مع الشرطة أحيانا، حيث بلغت نسبتهم 56.7% و 30% منهم لا يتعاونون معها أبدا، و 13.3% منهم يتعاونون معها دائما.

2. أكبر نسبة من المبحوثين يتعاملون مع الشرطي لأنه يسعى لحفظ الأمن، والذين بلغت نسبتهم 66.66%، و 09.05% منهم فقط يتعاونون معه لحسن معاملته.

3. 24.33% من عينة البحث لا يرحبون بالانتماء إلى سلك الشرطة، لأنها مهنة فيها الضغوطات والمشاكل، و 17.56% منهم لا يرحبون لأن القوانين لا تحمي الشرطي، وصورته سيئة في المجتمع.

4. أكبر نسبة من المبحوثين (20.35%) تقترح المعاملة الحسنة الحضارية لتوثيق العلاقة بين الجمهور والشرطة، و 14.07% منهم دعوا إلى ضرورة تطبيق القانون بصرامة وحياد لتوثيق هذه العلاقة، و 10.78% منهم أشاروا إلى أهمية فتح قنوات اتصال بين الشرطة والمواطن لتحسين العلاقة بينهما.

السؤال الثالث: ما هي السمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية من وجهة نظر المواطن الجزائري.

1. أبرز السمات الإيجابية التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى

المبحوثين، تتمثل في "القوة، الأناقة، الانضباط، المسالمة، الإخلاص، الرزانة، الصبر، والصدق" بنسب عالية، و "النزاهة، التواضع، والهدوء" بنسب متوسطة.

2. السمات السلبية التي يرى أفراد العينة المبحوثة أنها تؤثر على رجل الأمن، وتساهم في

تشكيل صورته الذهنية لديهم هي: "العدوانية، عدم الإخلاص، عدم الأناقة، والضعف".



السؤال الرابع: ما هي العوامل التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن.

1- أكبر نسبة من الجمهور المبحوث تستقي صورتها الذهنية عن الشرطي من التعامل المباشر بالدرجة الأولى وبنسبة 22.40%، ومن التلفزيون في المرتبة الثانية بنسبة 16.64%، ثم الأصدقاء في المرتبة الثالثة بنسبة 10.68%.

2- دور وسائل الإعلام كوسيلة من وسائل العلاقات العامة في تشكيل صورة رجل الأمن.

أكبر عدد من المبحوثين بين أن "وسائل الإعلام تروج الصورة الإيجابية لرجل الأمن"، في حين قلة منهم أجابوا بأنها "تقصر في إظهار الصورة المتكاملة لرجل الأمن"، وعموما توجد إشارة إلى أن وسائل الإعلام لها دور إيجابي في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن.

3- دور البيئة الاجتماعية - كنقطة التقاء بين المواطن والشرطي - في تشكيل صورة رجل الأمن. "البيئة تعين رجل الأمن على حل الكثير من المشاكل"، ولكن أغلب العبارات أشارت إلى أن البيئة ليس لها دور كبير في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن.

4- ما مدى رضا المواطن عن أداء رجل الأمن وسلوكه؟

المبحوثين راضون عن أداء رجل الأمن في مجال حماية الشخصيات المهمة والأماكن العامة ومكافحة الجريمة، وحماية أرواح المواطنين وممتلكاتهم، والمحافظة على حقوقهم وكرامتهم، وقدرته على التصرف في المواقف الصعبة، وتقديره لصور التعاون معه.

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حول الصورة الذهنية لرجل الأمن وفقا للمتغيرات الديموغرافية؟.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية- لكنها طفيفة- بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام ومتغير السن.  
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية- لكنها طفيفة- بالنسبة لمدى رضا الجمهور المبحوث ومتغير المستوى التعليمي، ومتغير الوظيفة.

في النهاية نقول أن هذه النتائج غير قابلة للتعميم- كما تمت الإشارة إلى ذلك سابقا، نظرا لطبيعة العينة المختارة، ولطبيعة أفرادها، ولكن لو اختيرت عينة عشوائية، أو أي نوع آخر من العينات الاحتمالية، ربما تكون نتائج أخرى، مخالفة في بعض المحاور لهذه النتائج، لأن الصورة الذهنية لرجل

الأمن تتشكل بوجه خاص من الاتصال المباشر بأفراد المجتمع والاحتكاك اليومي بهم، كما بينته نتائج هذه الدراسة، حيث اقترح أفراد العينة المبحوثة المعاملة الحضارية كأول عامل لتحسين العلاقة بين الشرطي والمواطن- "لأن الفعل أبلغ من القول"- فلن تنجح وسائل الإعلام في تبييض الصورة إذا كانت بعيدة عن الواقع الحقيقي، ومعالجة القضايا بموضوعية وحياد لخدمة الطرفين.

كما أن جهود العلاقات العامة لن تكون منتجة إلا بوضع الخطط المبنية على الدراسات الميدانية، التي تعطيها صورة حقيقية عند برمجة وتخطيط أهم الأهداف والمشاريع على المدى القريب والبعيد، ووسائل الإعلام أو البيئة لا تكفي لوحدها في تكوين أو تحسين الصورة الذهنية لرجل الأمن، ما لم تتضافر كل العوامل بداية من تحسين سلوكيات بعض رجال الأمن الذين يسيئون للمؤسسة التي ينتمون إليها، وتفعيل دور خلايا الاتصال والإعلام، والتقرب أكثر من المواطن لكسب ثقته ودعمه، خاصة وأن العملية الأمنية شراكة بين المواطن والمؤسسات الأمنية المختلفة في المجتمع.

ونصل في خاتمة هذه الدراسة إلى حقيقة مفادها أن رجل الأمن في النهاية هو نتاج هذا المجتمع بجميع أطيافه وتناقضاته، وبالتالي لا يمكن أن تتغير صورة هذه الشخصية بمعزل عن السياق العام الذي يسير في فلكه المجتمع، كما أن بناء الصورة الذهنية لرجل الأمن لا يعني الوصول إلى صورة مثالية عن هذه الشخصية، ولكن-على الأقل- بلوغ صورة مرغوبة أو صورة وظيفية تحظى بالاحترام والتقدير من قبل أفراد المجتمع ومؤسساته، وتكون عاملا مساهما في تحفيز رجل الأمن على أداء الدور المنوط به وتحقيق الرضا عن هذا الأداء.

ومن نافلة القول أن هذه الصورة لن تتحقق إلا بفاعلية مكوناتها، وتحسُن محدداتها، وعلى رأسها النماذج المشوهة لهذه الصورة نتيجة بعض الممارسات المنعزلة لبعض المنتمين إلى سلك الشرطة، فلا يمكن أن نتوقع التغيير على مستوى هذه الصورة ما لم تنبع الرغبة في التغيير من الداخل قيادة وأفراد، إضافة إلى قناعتهم التامة بضرورة التغيير وأهميته في تحقيق هيبة المؤسسة ونجاحها واستمرارها وتطورها، وبحكم المهام المسندة إلى هذه المنظمة الوطنية، فإن هدفها ليس كسب ثقة ومحبة أفراد المجتمع فحسب، وإنما غايتها تحقيق الاستقرار والطمأنينة والأمن داخل المجتمع من خلال العلاقة الطيبة التي تربطها بأفراد هذا المجتمع، لأن العملية الأمنية في حقيقتها شراكة بين الطرفين.

من أجل ذلك يجب على جهاز الشرطة أن لا يسوق لصورة وهمية عن مؤسسته، وإنما يعمل على نقل الصورة الواقعية الحقيقية للجمهور لأن الأفراد اليوم أكثر وعيا ومعرفة بالواقع، وأن أحسن وسيلة لكسب ثقة هذا الجمهور هي المصادقية وحسن المعاملة، لأن عمل العلاقات العامة-في اعتقادي- يدور

حول معاني الآية الكريمة في قوله تعالى لرسوله الكريم محمد (صلى الله عليه وسلم): ﴿وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ﴾ [سورة آل عمران، الآية 159]، ونجد أخصائي العلاقات العامة يستشهدون في تفسيرهم لحقيقة وظيفة العلاقات العامة بمقولة فولتير الشهيرة: "الطريقة الوحيدة التي تجعل بها الناس يتحدثون عنك بصورة حسنة هي أن تتصرف بطريقة طيبة".

فالصورة الذهنية لا تنشأ بين ليلة وضحاها، وإنما هي نتاج الجهود المتواصلة المخططة والمدروسة، والانتقال من صورة الشرطة السلطوية إلى صورتها الخدمية المجتمعية، ليس موكولا للعلاقات العامة فقط، إنما يحتاج إلى رجل الأمن المعاصر، الذي يفقه الواقع، ويمتلك مهارات الاتصال مع الآخرين، ويتجاوب مع كل ما هو جديد ويحسن توظيفه في الوصول إلى صورة طيبة يحظى بها لدى الجماهير عن شخصه وعن المؤسسة التي يمثلها، ويرقى بها في أداء الدور المنوط به في المجتمع.

### توصيات الدراسة

بعد إتمام هذه الدراسة، يمكن الإشارة إلى بعض التوصيات التي ترى الطالبة أنها ضرورية لنجاح إدارة العلاقات العامة في تكوين صورة طيبة عن رجل الأمن الجزائري لدى المواطن، والتي يمكن عرضها كما يأتي:

1. الاهتمام بالبحث في مجال الاتصال الأمني، والصورة الذهنية للشرطة لدى فئات خاصة من المجتمع، كالبحث في الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى فئة الشباب عامة أو لدى الشباب الجامعي، أو لدى المراهقين أو النساء أو مستخدمي الطرقات، أو الموقوفين من قبل الشرطة... الخ، والبحث في صورة رجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري، وذلك باختيار عينة ممثلة من مختلف الولايات ومن مختلف الشرائح والمستويات.

2. الاهتمام بالبحث في كيفية عرض صورة رجل الأمن الجزائري في مختلف المضامين الإعلامية والفنية، في وسائل الإعلام المختلفة، ومن خلال نشاطات جهاز العلاقات العامة.

3. دراسة الصورة الذهنية في الاتجاه المعاكس، أي صورة المواطن لدى الشرطي، وكيف ينظر الشرطي لهذا المواطن؟.

4. دراسة دور الوسائط الاجتماعية الحديثة في عرض الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري، كصفحة الشرطة الجزائرية على الفيسبوك، والتويتتر... الخ.

## مقترحات الدراسة

1. تفعيل استخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة، ومواقع التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني الرسمي للشرطة الجزائرية، للتواصل الفعال مع المواطن، وتقديم الخدمة المطلوبة منه، وتحديث المعلومات ومواكبة الجديد.
2. إعطاء صورة طيبة عن الجهاز من خلال السلوكات الحضارية والمسؤولة لأفراد الشرطة الذين يتعاملون مع الجمهور بشكل مباشر، كالشرطة الحوارية مثلا.
3. الاهتمام أكثر بوظيفة العلاقات العامة، ومشاركتها مع وسائل الإعلام المختلفة في إعداد الحملات الإعلامية الهادفة إلى تصحيح الصورة الذهنية لرجل الأمن، بإعادة النظر في الخطط الإعلامية وضرورة استجابتها للواقع الاجتماعي، والتغيرات السوسيوثقافية للمجتمع.
4. تكثيف المعارض والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة، لإعلام المواطنين بكل ما هو جديد على مستوى التطورات الحاصلة في مختلف الجوانب الموكولة للجهاز، من ناحية مكافحة الجريمة، حماية الأشخاص والممتلكات، وحفظ النظام العام، والأمن المروري... الخ.
5. إبراز الجانب الإنساني في العمل الأمني والتواجد في الصورة في كل المناسبات، والظروف التي يحتاج فيها المواطن للمساعدة والتضامن معه على مستوى مختلف شرائح المجتمع، وذلك من خلال الاشتراك في النشاطات الإنسانية والاجتماعية والرياضية.
6. التكوين المتخصص في مجال الاتصال الشخصي والجماعي والعلاقات العامة، والاهتمام بالمكلفين بالإعلام على مستوى خلايا الاتصال لأنهم يمثلون وجه المنشأة الذي تقابل به المؤسسات والأفراد، ولأن سلوكات القيادات والأفراد داخل المنظمة من أهم العوامل المساهمة في تكوين الصورة الذهنية عن الجهاز.
7. استخدام وسائل الإعلام المختلفة، والفعاليات الاجتماعية المتنوعة في حملات إعلامية ذات طابع اجتماعي تهدف إلى تصحيح المفاهيم لدى المواطن، وتوضح أن أفراد الشرطة جزء من المجتمع مهمتهم الأساسية خدمة أفرادهم، وأن جهود الشرطة لوحدها لا تكفي لاستتباب الأمن داخل هذا المجتمع إلا بتعاون المواطن، الذي يعتبر الشريك الأساسي في تحقيق الطمأنينة والأمن الاجتماعي.
8. استخدام الشعارات لما لها من أهمية في تكوين الصورة الذهنية للشرطة، واختيار الشعارات التي لها

دلالة وتعبيرا عن جوهر العمل الأمني، كما أن وقعها أكثر قبولا لدى المواطن ومن شأنه أن يساهم في تكوين اتجاهات إيجابية نحو رجل الأمن وعلى جهاز الشرطة عموما، خاصة إذا وجد لهذا الشعاع صدى في الواقع المعيش.

9. تحويل ملفات القضايا الخاصة بالجرائم التي حققت فيها الشرطة؛ إلى سيناريوهات لمسلسلات بوليسية جزائرية، مع إبراز شخصية الشرطي الجزائري في جميع تخصصات وفروع الشرطة وتفانيه في أداء واجبه الوطني والتضحية في سبيله، وإعطاء صورة عن واقع العمل الشرطي والظروف التي يتم فيها، والتحديات التي تواجهه.

10. المسلسلات - في اعتقادي - أكثر تأثيرا من الأفلام، نظرا لأهمية التلفزيون وقوة تأثيره - حسب الدراسات الإعلامية في هذا الشأن - ولارتباط الأفراد به، خاصة من ذوي المستوى الثقافي المحدود، مع اختيار الوقت المناسب للث، وهذا يجعل المشاهد يتعلق بالمسلسل، ويتشوق للقضايا المعروضة فيه، ويمكن أن تعالج كل حلقة قضية جديدة، ليكون أكثر تشويقا للمشاهد، كما أن عملية تكوين الصورة الذهنية تراكمية خاضعة لعوامل الوقت والتكرار.

11. الاهتمام ببناء صورة الشرطي لدى فئة الأطفال لأنهم رجال المستقبل، -والذين قد تسوق إليهم صورة سلبية عن الشرطي كشخصية للتخويف والتهديد- فالرسوم المتحركة التي تعبر عن شخصية الشرطي الجزائري، وعن عمله اليومي وتحدياته وصعوباته، تساهم إلى حد كبير في رسم صورة طيبة عن هذه الشخصية، باللغة والأسلوب الأكثر قربا من الطفل.

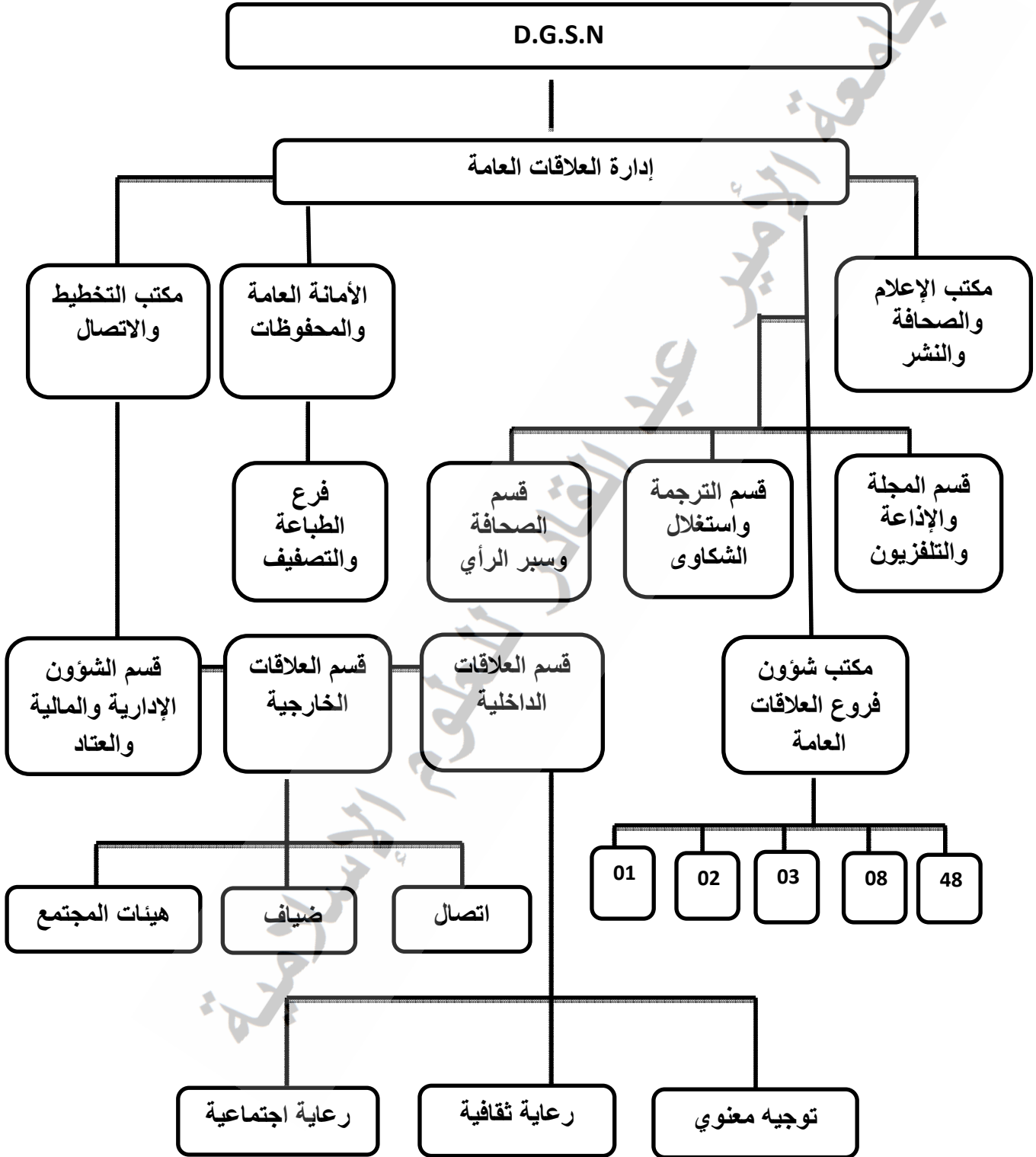
12. عمل بورتريهات عن رجال الشرطة المتميزون، وكيف يمارسون مهامهم، وكيف أنهم أناس عاديون لهم مشاكلهم الاجتماعية والعائلية، وهواياتهم العلمية والأدبية والرياضية كباقي أفراد المجتمع، بعيدا عن صورة رجال الشرطة المتسلطون الذين همهم معاقبة الأفراد، ويمكن أن يشكل رجال الشرطة المتميزون، الذين فازوا بجوائز عربية ودولية، في أي مجال من المجالات، أو الرجال الذين وجهت لهم رسائل تشجيع من طرف مدير الأمن الوطني على الأداء الأمثل لواجبهم الوطني المادة الخام لهذا الاقتراح.

# الملاحق

- ملحق رقم (1) الهيكل التنظيمي لإدارة العلاقات العامة في أجهزة الشرطة
- ملحق رقم (2) استمارة الدراسة التحليلية
- ملحق رقم (3) استمارة الدراسة الميدانية
- ملحق رقم (4) جدول بقائمة الأساتذة المحكمين
- ملحق رقم (5) غلاف مجلة الشرطة الجزائرية

ملحق رقم (1) الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي لإدارة العلاقات العامة في أجهزة الشرطة



المصدر: سعيد كانوني: "العلاقات العامة في الشرطة"، مجلة الشرطة، ع 58، سبتمبر 1999، ص 56.

رقم العدد:	التاريخ:	عدد الصفحات:
أولاً: فئات المضمون: ماذا قيل؟...		
رقم العدد:	التاريخ:	عدد الصفحات:
ن/المئوية	التكرار	فئة الموضوع
		1-سياسية أ-خطابات ورسائل ب-استقبال وزيارات
		أ-خطابات ورسائل -الرئيس -الوزير -مدير الأمن -شخصيات أخرى
		ب-استقبال وزيارات -شخصيات وطنية -شخصيات عربية -شخصيات أجنبية -زيارات خارجية -زيارات داخلية
		2-أمنية -نشاطات وفعاليات -تعزيزات أمنية -اتفاقيات -تهديدات أمنية -مكافحة الجريمة
		أ-نشاطات وفعاليات -تخرج دفعات -ترقيات -اجتماعات -دورات تكوينية -ملتقيات -معارض
		ب-تعزيزات أمنية -بشرية -مادية



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- وطنية</li> <li>- عربية</li> <li>- أجنبية</li> </ul>	ج- اتفاقيات
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- تهديدات أمنية خارجية</li> <li>- تهديدات أمنية داخلية</li> </ul>	د- تهديدات أمنية
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- الجريمة التقليدية</li> <li>- الجريمة الإلكترونية</li> </ul>	هـ- مكافحة الجريمة
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- نهب الثروات الاقتصادية</li> <li>- التنمية الوطنية</li> <li>- محاربة الفساد</li> <li>- حماية الاقتصاد الوطني</li> </ul>	3- اقتصادية
		<ul style="list-style-type: none"> <li>أ- تكريمات</li> <li>ب- توعية وتحسيس</li> <li>ج- قضايا إنسانية</li> </ul>	4- اجتماعية
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- شخصيات وطنية</li> <li>- شخصيات عربية</li> <li>- شخصيات أجنبية</li> </ul>	أ- تكريمات
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- حملات تطوعية</li> <li>- نشاطات تحسيسية</li> <li>- أبواب مفتوحة</li> <li>- مقالات تحسيسية</li> <li>- ندوات ومحاضرات</li> </ul>	ب- توعية وتحسيس
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- التكفل الاجتماعي والمهني بمنتسبي الشرطة</li> <li>- الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة</li> <li>- الاهتمام بالأطفال والشباب</li> <li>- الاهتمام بالمرضى والمسنين</li> <li>- الاهتمام بالفقراء والأجانب</li> </ul>	ج- قضايا إنسانية

		والمشردين	
		أ-تظاهرات ب- فن وإصدارات	5-ثقافية
		- جهوية - وطنية - عربية - دولية	أ-تظاهرات
		-فن -إصدارات	ب- فن وإصدارات
		-الإعلام الجوّاري والوطني -الإعلام العربي -الإعلام الأجنبي -خرجات ميدانية	6-إعلامية
		أ-ذكريات ومناسبات ب-أبطال وشخصيات	7-تاريخية
		-وطنية -عربية -دولية	أ-ذكريات ومناسبات
		-وطنية -عربية -أجنبية	ب-أبطال وشخصيات
		أ- الصحة ب- البيئة	8-الصحة والبيئة
		-التكفل الصحي والنفسي بمنتهي القطاع -المخاطر والأمراض	أ- الصحة

		<ul style="list-style-type: none"> <li>-المحافظة على الثروات الطبيعية</li> <li>-الجرائم البيئية</li> <li>-حماية البيئة والتراث الحضاري</li> <li>-مناطق سياحية</li> </ul>	ب-البيئة
		<ul style="list-style-type: none"> <li>أ-قضايا علمية وفكرية</li> <li>ب-قضايا قانونية وملفات شرطية</li> </ul>	9-علمية وقانونية
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-دراسات وأبحاث</li> <li>-اكتشافات وإبداعات</li> <li>- حماية الإبداع الفكري</li> </ul>	أ-قضايا علمية وفكرية
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- قضايا قانونية</li> <li>- ملفات شرطية</li> </ul>	ب-قضايا قانونية وملفات شرطية
		<ul style="list-style-type: none"> <li>أ-فعاليات رياضية</li> <li>ب-بطولات رياضية</li> </ul>	10-رياضية
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-محلية</li> <li>-جهوية</li> <li>-وطنية</li> <li>- دولية</li> </ul>	أ-فعاليات رياضية
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-جهوية</li> <li>-وطنية</li> <li>-عربية</li> <li>-دولية</li> </ul>	ب-بطولات رياضية
			11-مواضيع أخرى
ن/المئوية	التكرار	فئة السمات	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>أ- السمات النفسية</li> <li>ب- السمات العقلية</li> <li>ج- السمات السلوكية</li> <li>د- السمات الجسدية</li> </ul>	1-السمات الذاتية

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- الثقة بالنفس</li> <li>- الهدوء</li> <li>- مسالم</li> <li>- العزيمة والإصرار</li> <li>- الانضباط والتحكم في الذات</li> </ul>	<p>أ- السمات النفسية</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- الذكاء والتفوق</li> <li>- الحكمة والرزانة</li> <li>- اليقظة</li> <li>- التركيز والإدراك</li> <li>- الطموح</li> <li>- البحث والتحري</li> </ul>	<p>ب- السمات العقلية</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- الشجاعة</li> <li>- الأمانة</li> <li>- الصدق</li> <li>- الإخلاص</li> <li>- الحذر والاحتياط</li> <li>- الصبر</li> <li>- التواضع</li> <li>- النزاهة</li> <li>- الوفاء</li> <li>- الحزم والصرامة</li> <li>- الانتماء والولاء</li> <li>- الافتخار والاعتزاز</li> </ul>	<p>ج- السمات السلوكية</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- القوة</li> <li>- الشباب</li> <li>- الحيوية والنشاط</li> <li>- الصحة الجيدة</li> </ul>	<p>د- السمات الجسدية</p>

		<p>- يدعم الفعل الثقافي ويقدر أهله - يكافح القرصنة الثقافية - طالب متربص - يقدر العلم والتعليم - يحافظ على ذاكرة الأمة</p>	<p><b>2- السمات الثقافية</b></p>
		<p>- متعاون - إنساني - يجامل الآخرين ويقدر جهودهم - يحترم حقوق الإنسان - يخدم المواطن ويتكفل بانشغالاته - يسعى لكسب ثقة المواطن - يحمي البيئة</p>	<p><b>3- السمات الاجتماعية</b></p>
		<p>- لديه الحس الأمني - يحفظ السر المهني - يحترم أخلاقيات المهنة - يحترم القوانين ويطبقها - يحب وطنه ويضحى لأجله - يؤدي واجباته بكل مسؤولية - الاحترافية والتميز - يحسن التصرف مع رؤسائه ومرؤوسيه - يحمي الأشخاص والممتلكات - مؤهل تقنيا - يحوز على الخبرة والكفاءة - يحفظ الأمن والنظام العام - يخضع للتأهيل العلمي والمهني المستمر</p>	<p><b>4- السمات المهنية</b></p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- اللواء مدير الأمن الوطني</li> <li>- مراقب عام للشرطة</li> <li>- مراقب الشرطة</li> <li>- عميد أول للشرطة</li> <li>- عميد شرطة</li> <li>- محافظ شرطة</li> <li>- ملازم أول - ضابط شرطة</li> <li>- مفتش جهوي</li> <li>- مفتش رئيسي</li> <li>- مفتش للشرطة</li> <li>- حافظ أول للشرطة</li> <li>- حافظ شرطة</li> <li>- عون شرطة</li> </ul>	<p><b>5- السمات التنظيمية</b></p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- جزائري</li> <li>- عربي</li> <li>- غير عربي</li> </ul>	<p><b>6- السمات الإقليمية</b></p>
<b>ثانيا- فئات الشكل: كيف قيل؟...</b>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- صورة فوتوغرافية</li> <li>- صورة موضوعية</li> <li>- رسوم بيانية</li> </ul>	<p><b>1- فئة الصور والرسوم</b></p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- مدير الأمن بزيه المدني</li> <li>- شرطي بزي رسمي</li> <li>- شرطية بزي رسمي</li> <li>- شرطي بزي مدني</li> <li>- شرطية بزي مدني</li> <li>- شرطي بلباس رياضي</li> <li>- شرطية بلباس رياضي</li> </ul>	<p><b>2- فئة الصور الشخصية</b></p>

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية أصول الدين

قسم: الدعوة والإعلام والاتصال

جامعة الأمير عبد القادر

للعلوم الإسلامية-قسنطينة-

تخصص علوم الإعلام

الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري من خلال العلاقات العامة

-دراسة تحليلية وميدانية-

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام

إشراف: أ/د: فضيل دليو

إعداد الطالبة: ياسمين بونعارة

أخي المواطن، أختي المواطنة، تحية طيبة وبعد:

تعد هذه الاستبانة جزءا من دراسة هدفها معرفة الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى المواطن الجزائري أرجو منكم الإجابة عن الأسئلة بموضوعية؛ لأنها خطوة أساسية في إنجاح الدراسة، علما بأن إجاباتكم ستكون موضع العناية والسرية التامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. ملاحظة: الرجاء وضع إشارة ( X ) بجانب الإجابة التي تعبر عن رأيك.

مع خالص الشكر والامتنان على حسن تعاونكم،،،

المحور الأول: البيانات الشخصية

- النوع:  ذكر  أنثى
- العمر: أصغر من 20 سنة  21 إلى 30 سنة  31 إلى 40 سنة  41 إلى 50 سنة  أكبر من 50 سنة
- مكان الإقامة: قسنطينة  ولاية أخرى أذكرها.....
- المستوى التعليمي: متوسط  ثانوي  تعليم عالي
- الحالة الوظيفية: عامل  لا أعمل  طالب
- إذا كنت عاملاً فهل في: قطاع عام  قطاع خاص  أعمال حرة  أخرى.....
- الحالة الاجتماعية: متزوج  مطلق  أرمل

المحور الثاني: مدى وعي الجمهور بنشاط العلاقات العامة: (الدور الإعلامي والاتصالي لجهاز الشرطة)

- س1- هل تعتقد أن نشاط الشرطة ينحصر فقط في المهام الأمنية؟  
 نعم  لا  لا أعلم
- س2- إذا كانت الإجابة بلا، فما هي هذه المهام؟  
 .....
- س3- إضافة إلى نشاطها الأمني تمارس الشرطة نشاطاً إعلامياً توعوياً مصدره جهاز العلاقات العامة؟  
 نعم  لا  لا أعلم
- س4- في رأيك ما حاجة الشرطة لجهاز خاص بالعلاقات العامة؟  
 توعية الأفراد أمنياً  تحسين علاقة الشرطة بالأفراد  تحسين مستوى رجل الأمن  تحسين صورة رجل الأمن  أخرى تذكر.....
- س5- هل سبق لك زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة؟  
 مرة واحدة  مرتين  3 مرات
- كلما نظمتها الشرطة
- س6- لماذا زرت الأبواب المفتوحة على الشرطة؟  
 للتعرف أكثر على العمل الشرطي عن قرب  اكتساب ثقافة أمنية  إشباع الفضول فقط  أخرى تذكر.....
- س7- هل سبق لك الاطلاع على الإصدارات أو المجلات الأمنية التوعوية؟  
 نعم  لا  - إذا كانت الإجابة بلا انتقل إلى السؤال (10)
- س8- لماذا اطلعت على الإصدارات والمجلات الأمنية؟



- لأنها تتناول مواضيع مفيدة  ترفع مستوى ثقافتك الأمنية
- للتعرف على صورة رجل الأمن  أخرى تذكر.....
- س9- ما هو ترتيب المطبوعات التي تقرؤها حسب أفضليتها بالنسبة إليك؟ (رقمها من 1 إلى 8):
- النشرات  التقارير السنوية  الدوريات  الكتب والكتيبات
- الإعلانات  الملصقات  صحف الحائط  الخطابات الشخصية
- س10- ما سبب عدم تعرضك لتلك الإصدارات؟
- عدم فاعليتها  لأنك غير مهتم  تجهل وجودها
- س11- هل ساهم تعرضك لتلك المطبوعات في:
- تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائري في مكافحة الجريمة
- توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني
- تحسين صورة الشرطة لديك
- لم يساهم
- س12- هل ساهمت النشاطات التوعوية والمعارض والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في:
- تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائري في مكافحة الجريمة
- توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني
- تحسين صورة الشرطة لديك
- لم تساهم
- س13- هل ساهم الموقع الرسمي الإلكتروني للشرطة الجزائرية في:
- تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائري في مكافحة الجريمة
- توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني
- تحسين صورة الشرطة لديك
- لم تساهم
- س14- هل ساهم استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة في:
- تزويدك بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائري في مكافحة الجريمة
- توعيتك بأهمية المشاركة في العمل الأمني
- تحسين صورة الشرطة لديك
- لم تساهم
- س15- كيف تقيم دور العلاقات العامة بالشرطة في التعريف بالمؤسسة الأمنية؟
- ممتاز  جيد  متوسط  مقبول  غير مقبول  لا أدري

المحور الثالث: العلاقة بين الشرطة والجمهور

س16- ما هي مهمة الشرطة في نظرك؟

- حفظ الأمن       مساعدة الأفراد       تطبيق القانون
- أخرى تذكر.....

س17- هل تتعاون مع رجل الشرطة؟

- دائما       أحيانا       أبدا

س18- سبب تعاونك مع رجل الشرطة راجع إلى:

- حسن معاملته       سعيه لحفظ الأمن العام       خدمته للأفراد
- أسباب أخرى أذكرها.....

س19- عدم تعاونك مع رجل الشرطة راجع إلى:

- جفاء معاملته       سوء أدائه       تعسفه في استعمال السلطة
- أسباب أخرى أذكرها.....

س20- أين تعاملت مع رجال الشرطة؟

- أقسام الشرطة       المرور       مصلحة الجوازات
- المستشفيات       حرس الجامعة       المطارات والفنادق
- مصلحة السجون       أخرى أذكرها.....

س21- هل سبق لك أن أوقفت من قبل الشرطة؟ نعم  لا

س22- هل تعرضت لمشكلة لجأت فيها للشرطة؟ نعم  لا

س23- كيف تعامل معك رجل الشرطة لحل مشكلتك؟

- الإسراع في حلها       التباطؤ في حلها       عدم الاهتمام بها

س24- في حال وجود فرصة لالتحاقك أو أحد أفراد أسرتك للعمل كرجل شرطة، هل ترحب بذلك؟

- أرحب كثيرا       إلى حد ما       لا أرحب

س25- ما هي اقتراحاتك لتوثيق العلاقة بين الجمهور والشرطة؟

.....

.....

.....

المحور الرابع: السمات التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن  
س26- إلى أي مدى تتفق مع العبارات الآتية عن رجل الأمن؟

ترقيم	السمات	مقياس الشدة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	صاااق						
	غير صاااق						
2	منضبط						
	غير منضبط						
3	محايد						
	غير محايد						
4	رزين						
	غير رزين						
5	صبور						
	غير صبور						
6	أنيق						
	غير أنيق						
7	هادئ						
	منفعل						
8	قوي						
	ضعيف						
9	متواضع						
	متكبر						
10	عاااا						
	غير عااا						
11	مساام						
	عءوانى						
12	متفائل						
	متشاام						

					نزيه	13
					غير نزيه	
					مخلص	14
					غير مخلص	

المحور الخامس: العوامل التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن

س27- ما هي مصادر تشكيل الصورة الذهنية لديك عن رجل الأمن؟

التلفاز  الإذاعة  الصحف  المجلات  المسرح  الأصدقاء

الأقارب  التعامل المباشر  زملاء العمل  الندوات  المحاضرات

الانترنت  مواقع التواصل الاجتماعي  أخرى أذكرها.....

س28- إلى أي مدى تتفق مع العبارات الآتية عن وسائل الإعلام؟

ترقيم	العبارات	الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تروج الصورة الإيجابية لرجل الأمن						
2	تروج لصورة سلبية عن علاقة رجل الأمن بالمواطن						
3	تساعد المواطن في فهم دور رجل الأمن						
4	تقصر في إظهار الصورة المتكاملة لرجل الأمن						
5	تعزز علاقة رجل الأمن بالمواطن						
6	تغطيها لعمليات رجال الأمن تشعر المواطن بالاطمئنان						
7	تسهم في زيادة التعاون بين رجل الأمن والمواطن						
8	تقصر في التعريف بحدود سلطة رجل الأمن						

س29- إلى أي مدى تتفق مع العبارات الآتية عن البيئة الاجتماعية ؟

ترقيم	العبارات	الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تعزز التعاون بين المواطن ورجل الأمن						
2	تحث على ترسيخ الاحترام المتبادل بين رجل الأمن والمواطن						
3	تعيّن رجل الأمن على حل الكثير من المشاكل						
4	تساعد رجل الأمن على أداء واجباته						
5	تدعو المواطن إلى التعاون مع رجل الأمن						
6	تدعو المواطن إلى العزوف عن التعاون مع رجل الأمن خوفا من المساءلة والتحقيق						

س30- إلى أي مدى تتفق مع العبارات الآتية عن رجل الأمن؟

ترقيم	العبارات	الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يحافظ على حقوق المواطن وكرامته						
2	يتقيد بالأنظمة والتعليمات الخاصة بحماية المواطنين						
3	يتعامل بحزم مع المخالفين للقانون						
4	لديه القدرة على التصرف في المواقف الحرجة						
5	يحمي أرواح المواطنين وأعراضهم وممتلكاتهم						
6	يراعي حقوق الإنسان في عمله						
7	يتعامل بحيادية مع المواطنين						
8	يخاطب المواطنين بأسلوب مهذب						
9	يستخدم لغة التهديد مع المواطنين						
10	يطبق القانون بحيادية تامة						
11	يسعى إلى منع الجريمة قبل وقوعها						
12	يكافح الجريمة ويلاحق المجرمين						

					يحمي الشخصيات العامة والأماكن المهمة	13
					ينمي روح التعاون والموودة بينه وبين المواطنين	14
					يغلب المصلحة العامة على الخاصة	15
					يقدر رجل الأمن صور التعاون معه	16
					لا يقدر ظروف الآخرين	17
					يرى نفسه فوق القانون	18
					تطغى مشاكله الخاصة على عمله	19
					يقبل الوساطة في عمله	20
					يهرب من المواقف الصعبة	21
					يقبل الرشوة في عمله	22
					يستغل نفوذه لتحقيق مصالحه الشخصية	23

## ملحق رقم (4) جدول بقائمة الأساتذة المحكمين

اسم الجامعة	التخصص	الرتبة العلمية	الاسم
جامعة قسنطينة 3	علم اجتماع الاتصال	أستاذ التعليم العالي	أ.د. فضيل دليو
جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية-قسنطينة	علوم الإعلام والاتصال	أستاذ التعليم العالي (المشرف السابق)	أ.د عبد الله بوجلال
جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية-قسنطينة	علم الاجتماع	أستاذ التعليم العالي	أ.د. بوبكر عواطي
جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية-قسنطينة	علم النفس	أستاذ التعليم العالي	أ.د. عمر لعويوة
جامعة الشارقة	علوم الإعلام والاتصال	أستاذ التعليم العالي	أ.د نصير بوعللي
جامعة البتراء	علوم الإعلام والاتصال	أستاذ التعليم العالي	أ.د تيسير أبو عرجة
جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية-قسنطينة	الدعوة والإعلام والاتصال	أستاذ محاضر-أ-	د. أحمد عبدلي



# الشرطة

إعلامية - تصدر عن المديرية العامة للأمن الوطني - العدد 129 ديسمبر 2015

تحت الرعاية السامية لفخامة رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة



المدرء والمفتشون العامون الأفارقة للشرطة  
يعقدون اجتماعهم بالجنائز حول الأفرسبول



# قائمة المصادر والمراجع

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية

القرآن الكريم

المعاجم والقواميس

1. أحمد العابد وآخرون: المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1988.
2. أحمد أوحاقة وجماعة من المختصين: معجم النفايس الوسيط، دار النفايس، دت، دط، ص 705.
3. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات الإعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1685، ص 154.
4. بسام عبد الرحمن المشاقبة: معجم مصطلحات العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2014.
5. جمال الدين أبي الفضل محمد بن مكرم ابن منظور: لسان العرب، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، ط1، 2005.
6. جميل صليبا: المعجم الفلسفي، دار الكتاب اللبناني، بيروت-لبنان، 1971.
7. لويس شيخوا: المنجد، دار المشرق، بيروت-لبنان، ط2، 1957.
8. محمد بن أبي بكر الرازي: منتخار الصحاح، دار الرسالة، الكويت، 1982، باب الصاد.
9. محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010.
10. محمد فريد محمود عزت: قاموس المصطلحات الإعلامية، دار الشروق، جدة، ط1، 1984.
11. معجم المعاني الجامع: النسخة الإلكترونية: [www.almaany.com/ar/dict/ar-ar](http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar)
12. منير بعلبكي: قاموس المورد، دار العلم للملايين، بيروت-لبنان، ط11، 1977.
13. The Oxford universal dictionary, the clarendon press, Oxford, 1964.
14. Webster New collegiate Dictionary, mass M G. and Merrian Co, spring field, 1977, S.V. image .

الكتب

15. إبراهيم الداوققي: صورة الأتراك لدى العرب، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت-لبنان، 2001.
16. إبراهيم إمام: العلاقات العامة والمجتمع، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ط4، 1981.
17. إبراهيم زيد الكيلاني: القيم الأخلاقية لرجل الأمن بين حقوق الفرد ومصالح المجتمع، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1988.
18. إبراهيم عبد الرحمن الطخيس: العلاقات الإنسانية والعلاقات العامة، مطابع الشرق الأوسط، الرياض، ط1، 1984.
19. إبراهيم علي محمد أحمد: رجل الأمن في الإسلام (شروطه-وصفاته-وآدابه)، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2002.
20. أحمد بن مرسل: مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، 'يوان المطبوعات الجامعية' الجزائر، 2003.
21. أحمد محمد المصري: العلاقات العامة، مؤسسة شباب الجامع للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، دط، 1995.
22. أحمد محمد المصري، العلاقات العامة، دار شباب الجامعة، الإسكندرية، ط1، 1985.
23. أحمد محمد عبد الخالق: الأبعاد الأساسية للشخصية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ط4، 1987.
24. أحمد محمد عبد الخالق: قياس الشخصية، مطبوعات جامعة الكويت، ط1، 1996.
25. أحمد محمد مبارك الكندري: علم النفس الاجتماعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 1992.

26. أديب حضور: إشكالية العلاقة بين الأجهزة الأمنية والإعلامية العربية، المكتبة الإعلامية، دمشق، 2008.
27. أديب حضور: العرب في الإعلام الغربي، المكتبة الإعلامية، دمشق، ط1، 2002.
28. أديب محمد حضور: علم الاجتماع الإعلامي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2015.
29. إسماعيل سلمان أبو جلال: الإذاعة ودورها في الوعي الأمني، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2012.
30. أكرم مصباح عثمان: مستوى الأسرة وعلاقته بالسمات الشخصية والتحصيل للأبناء، دار ابن حزم، لبنان، ط1.
31. آل ريس ولورا ريس: انهيار الإعلان وارتقاء العلاقات العامة، ت: هالة سنو، دار العلم للملايين، لبنان، ط1، 2009.
32. ألان لارامي وبرنار فالي: البحث في الاتصال-عناصر منهجية، ت: ميلود سفاري وآخرون، مراجعة وتدقيق: فضيل دليو، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، ط1، 2009.
33. انتصار إبراهيم عبد الرزاق وصفد حسام الساموك: الإعلام الجديد-تطور الأداء والوسيلة والوظيفة، الدار الجامعية للطباعة والنشر والترجمة، بغداد، العراق، ط1، 2011.
34. أيمن منصور ندى: الصور الذهنية والإعلامية: عوامل التشكيل واستراتيجيات التغيير، كيف يرانا الغرب؟، المدينة برس، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2004.
35. إيهاب محمد محمد مليحة: السمات النفسية لضباط الشرطة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ط1، 2010.
36. باقر موسى: الصورة الذهنية في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014.
37. بسام عبد الرحمان المشاقبة: الأمن الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2012.
38. بسبوني إبراهيم حمادة: دور وسائل الاتصال في صنع القرارات في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 1993.
39. بشير العلاق: العلاقات العامة الدولية، اليازوري للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2010.
40. تيسير أبو عرجة: دراسات في الصحافة والإعلام، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2000.
41. تيسير مشاركة: مبادئ في الاتصال، دار أسامة، عمان، الأردن، ط1، 2013.
42. جمال العيفة: مؤسسات الإعلام والاتصال-الوظائف، الهياكل، الأدوار، ديوان المطبوعات الجامعية، دط، 2010.
43. جهان أحمد رشتي: الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، دط، 1978.
44. جيهان أحمد رشتي: الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1975.
45. حامد مجيد الشطري: الإعلان التلفزيوني ودوره في تكوين الصورة الذهنية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013.
46. أبو الحسن الماوردي: أدب الدنيا والدين، دار إقرأ، بيروت، لبنان، ط4، 1985.

47. حسن عبد الحميد أحمد رسول: العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، ط6، 2014.
48. حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 1998.
49. حسين محمود إبراهيم وآخرون: القيم الأخلاقية المرتبطة بعمل رجل الأمن، أبحاث الندوة العلمية الأولى والتي قدمت بمقر المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض، ط1، 1988.
50. حمدي شعبان: "العلاقات العامة والإنسانية-الأسس والتطبيق-دراسة تطبيقية في التجمعات العسكرية والشرطية، أكاديمية الشرطة"، 1992.
51. خالد خليل الظاهر: القانون الإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 1997.
52. رجاء محمود أبو علام: مناهج البحث الكمي والنوعي والمختلط، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013.
53. رشدي طعيمة: تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية، دار الفكر العربي، القاهرة، دط، 1987.
54. رشيد بورويبة: الدولة الحمادية تاريخها وحضارتها، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1977.
55. رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، ط3، 2008.
56. ريتشارد بن وآخرون: تحليل مضمون الإعلام، ت محمد ناجي الجوهر، قدسية للنشر، إربد، ط1، 1992.
57. السعيد مبروك إبراهيم: الاتصال وتداول المعلومات في العالم الرقمي، إمدكو للطباعة والنشر، كفر الشيخ، مصر، ط1، 2012.
58. سليمان محمد الشدوخي وآخرون: آراء في الإعداد النموذجي لرجل الأمن، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض.
59. سمير محمد حسين: الإعلام والاتصال بالجماهير و الرأي العام، عالم الكتب، القاهرة، 1984.
60. سمير محمد حسين: بحوث الإعلام، عالم الكتب، القاهرة، ط2، 1995.
61. شادية أحمد التل وآخرون: دور مؤسسات المجتمع المدني في التوعية الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2010.
62. الشافعي محمد أحمد بشير وآخرون: الشرطة وحقوق الإنسان، مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2001.
63. شدوان علي شبيبة: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة، مصر، ط1، 2005.
64. صالح خليل أبو إصبع: الاتصال الجماهيري، دار الشروق، عمان، ط1، 1999.
65. صلاح عبد الرزاق: مقدمة في العلاقات العامة والإعلام الإسلامي، منتدى المعارف، بيروت، ط1، 2010.
66. طاهر مرسي عطية: فن وعلم العلاقات العامة، دار النهضة العربية، مصر، دط، 1994.
67. عادل حسن علي السيد وآخرون: مفهوم الشرطة المجتمعية، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006.

68. عادل حسن: العلاقات العامة، دار النهضة العربية، ط3، 1984.
69. عاطف عدلي العبد وزكي أحمد عزمي: الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأي العام والإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 1993.
70. عاطف عدلي العبد ونهى عاطف العبد: نظريات الإعلام وتطبيقاتها العربية، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 2008.
71. عاطف عدلي العبد: الاتصال والرأي العام، دار الفكر، القاهرة، 1993.
72. عاطف عدلي العبد: صورة المعلم في وسائل الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، ط2، 2001.
73. عايد فضل الشعراوي: الإعلان والعلاقات العامة في ظل المفاهيم الإسلامية، دار البشائر الإسلامية، بيروت، لبنان، ط1، 2006.
74. عباس أبو شامة: أساليب العمل الشرطي المجتمعي، أعمال الندوة العلمية "الشرطة المجتمعية"، دمشق 24-25 أبريل 2000، ط1، 2001.
75. عباس أبو شامة: العلاقة بين الشرطة والنيابة في الدول العربية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.
76. عباس أبو شامة: المعايير النموذجية المطلوبة لرجل الأمن، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، 1992.
77. عباس أبو شامة: شرطة المجتمع، مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 1999.
78. عبد العزيز الخزاعلة: الشرطة المجتمعية-المفهوم والأبعاد، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1998.
79. عبد الرحمان محمد العيسوي: علم النفس الشرطي-علم النفس في يد رجل الشرطة الحديث-، منشأة المعارف، الإسكندرية، ط1، 2005.
80. عبد الرحمن عزي: دراسات في نظرية الاتصال-نحو فكر إعلامي متميز، مركز دراسات الوحدة العربية-سلسلة كتب المستقبل العربي، بيروت-لبنان، ط1، 2003.
81. عبد الرحمن عزي: منهجية الحتمية القيمة في الإعلام، لدار المتوسطة للنشر، تونس، ط1، 2013.
82. عبد الرحمن عزي: منهجية الحتمية القيمة في الإعلام، لدار المتوسطة للنشر، تونس، ط1، 2013.
83. عبد الرزاق محمد الدليمي: العلاقات العامة والعلومة، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
84. عبد القادر طاش: الصورة النمطية للإسلام والعرب في مرآة الإعلام الغربي، شركة الدائرة للإعلام المحدودة، الرياض، 1989.
85. عبد اللطيف حمزة، الإعلام والدعاية، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 1984.
86. عبد الله محمد عبد الرحمن: سوسيولوجيا الاتصال والإعلام-النشأة التطورية والاتجاهات الحديثة والدراسات
87. عبد المجيد شكري: فنون العلاقات العامة الحديثة وقواعد الإتيكيت والبروتوكول، دار الفكر العربي،

- القاهرة، ط1، 2013.
88. عبد المحسن بدوي محمد أحمد: العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، دط، 2006.
89. عبد الهادي محمود الزيدي: المسؤولية الإعلامية، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015.
90. عدلي سيد رضا: صورة رجل الشرطة في الدراما التلفزيونية، دار الفكر العربي، القاهرة، 1984.
91. عدليل أحمد الشerman: الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن العربي-دراسة حالة على المجتمع القطري، بحث مطبوع مقدم لنيل درجة الماجستير ، دار رشا درس، 2000.
92. عزام محمد على الجويلي: العلاقات الدولية، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، ط1، 2015.
93. علي افرار: علم نفس الصورة، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، ط1، 1997.
94. علي جبار الشمري: الأساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2011.
95. علي جبار الشمري: الأساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2011.
96. علي خليل شقرة: الإعلام والصورة النمطية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2015.
97. علي سيد إبراهيم عجوة: الإعلام الأمني والعلاقات العامة في مجال الشرطة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، دط، 2005.
98. علي عجوة ومحمود يوسف: إدارة وتخطيط العلاقات العامة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2005.
99. علي عجوة: الأسس العلمية للعلاقات العامة، عالم الكتب، القاهرة، ط3، 2002.
100. علي عجوة: العلاقات العامة والصورة الذهنية، عالم الكتب، القاهرة، ط3، 1999.
101. علي محمد شمو وآخرون: الإعلام والأمن، مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2006.
102. عمر خالد المسفري: الاتصال الجماهيري والإعلام الأمني، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013.
103. غازي إسماعيل ربابعة، الرأي العام والعلاقات العامة، دار البشير، عمان الأردن، 1998.
104. غريب سيد أحمد: الإحصاء في البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، دط، 1995.
105. غريب عبد السميع غريب: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، دار شباب الجامعة، الإسكندرية، ط1، 2004.
106. فريزر بي سيتل: مستقبل العلاقات العامة، ت: سعد الحسني، دار الكتاب الجامعي، غزة، فلسطين، ط1، 2007.
107. فريزر بي سيتل: ممارسة العلاقات العامة، ت: سعد الحسني، دار الكتاب الجامعي، غزة، فلسطين، ط1، 2007.
108. فضيل دليو وعلي غربي: أسس المنهجية العلوم الاجتماعية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث

- والترجمة، جامعة منتوري قسنطينة، ط2، 2012 .
109. فضيل دليو وعلي غربي: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة منتوري قسنطينة، 2012.
110. فضيل دليو: اتصال المؤسسة: إشهار- علاقات العامة-علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2003.
111. فيليب تايلور: قصص العقول (الدعاية للحرب منذ العالم القديم حتى العصر النووي) ، ت: سامي خشبة، عالم المعرفة، أبريل 2000.
112. قوي بوحنية: الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، دط، 2010.
113. كرمعان محمد فريد: الاتصالات المؤسسية وتحديات التغيير، دار النهضة العربية، القاهرة، ط1، 2012.
114. محمد الأمين البشري وذياب البداينة: المناهج الدراسية في الكليات الأمنية العربية: أنموذج تصوري للمناهج الدراسية في الكليات الأمنية لتلبية الاحتياجات الأمنية في القرن الحادي والعشرين، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، ط1، 1999.
115. محمد الجوهري وآخرون: طرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة، مصر، 1997.
116. محمد خليفة المعلا: مسألة العلاقة بين الشرطة والجمهور بدولة الإمارات العربية المتحدة، شرطة الشارقة، مركز البحوث والدراسات، سلسلة إصدارات المركز، ع 56، 1999.
117. محمد صاحب سلطان: العلاقات العامة ووسائل الاتصال، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط1، 2011.
118. محمد عبد الحليم موسى وآخرون: الأمن العام وأثره في بناء الحضارة، أبحاث الندوة العلمية السابعة عشرة والتي قدمت بمقر المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض، ط1، 1990.
119. محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2000.
120. محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2000.
121. محمد عبد الحميد: بحوث الصحافة، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 1992.
122. محمد عبد الحميد: تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2010.
123. محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي-القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، ط2، 1999.
124. محمد علي أبو العلا: العلاقات العامة في ضوء الإعلان وتكنولوجيا الاتصال، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، دسوق، مصر، ط1، 2013.
125. محمد علي شومان: دور الإعلام الأمني في تصحيح المفاهيم الخاطئة، إصدارات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.
126. محمد قيراط وآخرون: الإعلام والأمن، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ط1.

127. محمد معوض وآخرون: دراسات إعلامية، دار الكتاب الحديث، الكويت، ط1، ج3، 2000.
128. محمد منير حجاب وسحر محمد وهيبي: المدخل الأساسية للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 1995.
129. محمد ياسر الأيوبي: النظرية العامة للأمن-نحو علم اجتماع أمني-المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، ط1، 2008.
130. محمد يوسف محمد الأبشيهي: بناء الاتصال الشخصي والجماهيري في الإعلام الأمني، مطابع الشرطة، مصر، 2012.
131. محمود شاكر سعيد وآخرون: مفاهيم أمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2010.
132. محمود يوسف: دراسات في العلاقات العامة المعاصرة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2003.
133. المركز الفلسطيني للاتصال والسياسات التنموية: المرشد في العلاقات العامة، فلسطين، الخليل، نوفمبر، 2011.
134. مصطفى عبد الحميد كارن: التنسيق بين جهود المواطنين باختلاف مهنتهم في مجال مكافحة الجريمة والوقاية منها، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 1993.
135. معز بن عبد الرحمن مسعود: نحو إستراتيجية أمنية للارتقاء بصورة رجل الأمن، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، دط، 2005.
136. معن إدعيس: صلاحيات جهاز الشرطة، الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن، رام الله، أكتوبر، 2004.
137. ممدوح عبد الحميد عبد المطلب: استراتيجية بناء الثقة بين الشرطة والمجتمع، مركز بحوث شرطة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، ط1، 2013.
138. منال هلال المزاهرة: مناهج البحث الإعلامي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2014.
139. مهدي محمد القصاص: مبادئ الإحصاء والقياس الاجتماعي، كلية الآداب - جامعة المنصورة، دط، 2007.
140. موريس أنجرس: منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ت: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر العاصمة، 2004.
141. موسى لقبال: الجزائر في التاريخ، العهد الإسلامي من الفتح إلى بداية العهد العثماني، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ط1، 1984.
142. ميلفين ديفلير وساندرا بول روكيتش: نظريات وسائل الإعلام، ت: كمال عبد الرؤوف، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 1992.
143. نبيل حداد: فن الكتابة الصحفية(السمات-المهارات-الأشكال-القضايا)، دار الكندي للنشر والتوزيع، من إصدارات اللجنة الوطنية العليا لإعلان عمان عاصمة للثقافة العربية 2002.
144. همت حسين عبد الحميد: دراسات في الإعلام الدبلوماسي والعلاقات العامة، مصر العربية للنشر



والتوزيع، ط1، 2010.

الرسائل الجامعية

145. "زاوي فاطمة الزهراء: الترقية في جهاز الأمن الوطني-دراسة ميدانية لموظفي الشرطة" مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص: تنظيم وعمل، 2009-2010.
146. أحمد سعودة (محافظ الشرطة): "علاقة الشرطي بالمواطن وآثارها على الرأي العام"، مذكرة دراسات عليا اختصاصية، وزارة الدفاع الوطني، دائرة الاستعلام والأمن، المعهد العالي للدراسات في الأمن الوطني، دورة مارس 2000.
147. أمينة حمراي: "الإعلام الأمني في الجزائر ودور العلاقات العامة في تطويره"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة باتنة، كلية الحقوق، قسم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2009-2010.
148. بديعة بوعلي: "تقويم تكوين أعوان الأمن للنظام العمومي"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري-قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا.
149. بندر علي موسى دوش: "دور المهارات الأمنية في رفع مستوى الأداء-دراسة مسحية لمديري مراكز شرطة العاصمة المقدسة"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية، تخصص القيادة الأمنية، 2006.
150. تحسين منصور: "العلاقات العامة والصورة الذهنية لجهاز الشرطة في شمال الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، كلية الآداب، قسم الصحافة والإعلام، 1997.
151. حمدي محمد شعبان: "دور العلاقات العامة في تغيير الصورة الذهنية المنطبعة عن قطاع الشرطة في مصر"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 1986.
152. خالد بن حمدي الحميدي الحربي: "أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية"-دراسة على العاملين بإدارة جوازات منطقة الرياض والمنطقة الشرقية-، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2003.
153. خلف لافي الحلبي الحماد: "الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني-دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البترا، كلية الآداب والعلوم، قسم الصحافة والإعلام، 2014.
154. راجي محمد: "أثر النشاط البدني الرياضي الترويحي والترفيهي في التقليل من الضغوطات النفسية لدى قوات الفرق المتنقلة للشرطة القضائية لولاية بومرداس"، مذكرة ماجستير غير منشورة، معهد التربية البدنية والرياضية، نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، تخصص: النشاط البدني الرياضي التربوي، 2010-2011.
155. رامي عمر علي الطناني: "مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية-دراسة تطبيقية على رجال الشرطة العاملين بمحافظة غزة"- رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، 2010.

156. ساير مصلح حامد المطيري: "الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي -دراسة ميدانية في مدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الاجتماعية، 2012.
157. سعود بن تركي بن محيا: "تقويم أساليب اختيار الأفراد في الأمن العام-دراسة تطبيقية على مدينة تدريب الأمن العام بالرياض"-، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، 2005.
158. سعيد بن صالح العمري: "العلاقات الإنسانية في المنظمات الأمنية وغير الأمنية"-تطبيق دائرة كيسلر في مجال الإدارة- رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية.
159. سلام علي أحمد المشهداني: "صنع القرار السياسي في الولايات المتحدة الأمريكية"، دراسة مقدمة إلى مجلس كلية القانون والسياسة في الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم السياسية، الأكاديمية العربية المفتوحة، في الدنمارك كلية القانون والسياسة.
160. شريفة رحمة الله سليمان: "دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الإلكترونية"، دراسة حالة على إمارة دبي-رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2006، ص ص 123، 146.
161. صفية بنت إبراهيم بن محمد العبد الكريم: "جهود العلاقات العامة في بناء وتحسين الصورة الذهنية عن الشركات السعودية المساهمة-دراسة تحليلية وصفية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية الدعوة والإعلام، قسم الإعلام، 2008-2009.
162. صلاح الدين محمد كامل أحمد صادق: "العلاقات العامة والصورة الذهنية لأجهزة المخابرات-مع دراسة تطبيقية"رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 1979.
163. صليحة العابد: "الصورة النمطية للمرأة في الصحافة النسوية الجزائرية-دراسة تحليلية لمجلتي هدى وأنوثة في الفترة ما بين أكتوبر 1999-أكتوبر 2001"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، كلية أصول الدين، قسم الدعوة والإعلام والاتصال، 2002-2003.
164. عبد الحكيم عامر: "دور الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن المصري"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية الآداب، قسم علوم الاتصال والإعلام، القاهرة، يناير 2009.
165. عبد الرحمن بن عبد الله بن محمد العبد القادر: "الصورة الذهنية المتبادلة بين السعوديين والمقيمين وإسهام قنوات الاتصال في بنائها-دراسة وصفية تحليلية"، رسالة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في الإعلام، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية الدعوة والإعلام، قسم الإعلام.
166. عطا عبد الحميد: "العلاقات العامة وأثرها في علاقة الشرطة بالمجتمع"، بحث مقدم لنيل درجة زمالة أكاديمية الشرطة العليا، الخرطوم 1998.
167. غادة فاروق عبد الفتاح: "مطبوعات العلاقات العامة الاستخدامات والإشاعات-دراسة ميدانية على

- الجمهورية الداخلي في عينة من إدارات العلاقات العامة في مصر"، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2000.
168. فارس حسن شكر المهداوي: "أخبار العراق في الفضائيات العربية-تحليل مضمون لأخبار العراق في قناتي "الجزيرة" و"العربية"، الفضائيتين، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدمرك، كلية الآداب والتربية، قسم الإعلام والاتصال.
169. قاسم أمين أحمد: "دور وسائل الإعلام في تنمية علاقة الجمهور بالمؤسسة الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، 2003.
170. كمال لخم: "صورة المجتمع الجزائري في *la Revue Africaine* -1856-1962"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري-قسنطينة-كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2011.
171. ليلي بولكعيبات: "صورة السلطة خلال رئاسيات 2009 في الصحافة الجزائرية-دراسة مقارنة بين يوميتي "الخبر" و "الشروق"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري - قسنطينة- كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام و الاتصال.
172. مبارك بن مخلد الذيايبي: "مهارات تعامل رجل الأمن مع الجمهور ودورها في تفعيل الخدمة الأمنية"- دراسة تطبيقية على دوريات الأمن بمحافظة جدة-، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007.
173. محمد بن عوض القحطاني: "البعد الإنساني في ممارسة السلطة عند رجل الأمن"، دراسة تطبيقية على العاملين بحرس الحدود بالرياض، ماجستير غير منشورة، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، قسم العلوم الشرطية، 1994.
174. ناصر بن علي الصامل: "تنمية المهارات القيادية للعاملين وعلاقتها بالأداء الوظيفي في مجلس الشورى السعودي"، مذكرة ماجستير غير منشورة كلية الدراسات العليا، العلوم الإدارية، الرياض، 2011.
175. ناصر بن محمد بن محمد بن عقيل: "العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي"-دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض-، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006.
176. نجوان عبد المعبود محمد الأشول: "الصورة الذهنية: التشكل والتغير-دراسة ميدانية عن صورة أوروبا عند المثقف المصري"-مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 2010.
177. نصر الدين عبد القادر قروني: "فاعلية العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للسودان-دراسة تحليلية لأنشطة مجلس الإعلام الخارجي في الفترة من 2003-2005"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2005.

178. أحمد صالح العمرات: التحديات الأمنية للمجتمعات العربية، مجلة الأمن والحياة، ع 317، السنة 28، أكتوبر/نوفمبر 2008، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
179. جيهان أحمد رشتي: "الإعلام العربي وقضايا المرأة"، مجلة البحوث والدراسات العربية، ع 36، ديسمبر 2002.
180. حمدي شعبان: "مفهوم العلاقات العامة كوظيفة وسلوك وأثره في تطوير علاقة الشرطة بالجمهور"، مجلة مركز بحوث الشرطة، ع 13، يناير 1998.
181. خالد سعود البشر: "رجل الأمن والعمل الاجتماعي"، مجلة الأمن والحياة، السنة 27، ع 307.
182. خالد سعود البشر: "رجل الأمن والعمل الاجتماعي"، مجلة الأمن والحياة، ع 307، ذو الحجة 1428.
183. سمير إبراهيم حسن: "الصورة النمطية للأجهزة الأمنية في وعي المواطن العربي"، مجلة جامعة دمشق، مج 30، ع 4+3، 2014.
184. سمير أحمد معلوف: "الصورة الذهنية (دراسة في تصور المعنى)"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الأول+الثاني، 2010.
185. سهير بركات: "الإعلام وظاهرة الصورة المنطبعة"، مجلة العلوم، العدد الأول، الكويت، 1980.
186. الشرطة المغربية: "أخلاقيات المهنة الشرطية في العلاقة مع الجمهور"، مجلة الشرطة المغربية، ع 14، مارس 2006.
187. عماد داود حجازين: "الإعلام والأمن-الثقة المتبادلة"-، مجلة الأمن والحياة، ع 312، السنة 27، يونيو 2008، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
188. لطيف زيود وآخرون: "تحديد مستوى حوكمة تكنولوجيا المعلومات المطبق في المصرف التجاري السوري باللاذقية وفق إطار عمل (COBIT)"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (36)، العدد (2)، 2014.
189. محافظ الشرطة ناشي صايفي: "العلاقات العامة"، مجلة المستقبل، ع 20، د ت، مجلة أمنية ثقافية تصدرها مدرسة الشرطة طيبي العربي بسيدى بلعباس.
190. محمد محفوظ الزهري: "العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية لممارس العلاقات العامة-دراسة ميدانية على عينة من المنشآت السياحية بمدينة الأقصر والغردقة"، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، جامعة القاهرة، مج 8، ع 1، يناير/مارس 2007.
191. محمود يوسف مصطفى عبده: "دور القيادات الأمنية في تكوين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة-دراسة تطبيقية على جهاز الشرطة المصري"، مجلة بحوث الاتصال، ع 8، ديسمبر 1992، جامعة القاهرة.
192. محمود يوسف مصطفى عبده: "دور قادة الرأي في تكوين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة-دراسة تطبيقية على جهاز الشرطة المصري"- مجلة بحوث الاتصال، ع 9، يوليو 1993، جامعة القاهرة.
193. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 109، سبتمبر 2012.

194. مجلة الشرطة (الجزائرية)، العدد 120، أكتوبر 2013.
195. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 115، مارس 2013.
196. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 13، سنة 1994.
197. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 2، سنة 1985.
198. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 58، سبتمبر 1999.
199. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 97، أكتوبر 2011.
200. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 105، ماي 2012.
201. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 107، جويلية 2012.
202. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 109، سبتمبر 2012.
203. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 117، ماي 2013.
204. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 118، جوان 2013.
205. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 121، نوفمبر/ديسمبر 2013.
206. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 123، ماي 2014.
207. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 125، نوفمبر 2014.
208. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 127، جويلية 2015.
209. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 129، ديسمبر 2015.
210. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 14، مارس 2006.
211. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 93، ديسمبر 2009.
212. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 99، أكتوبر 2011.
213. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 99، أكتوبر 2011.
214. مجلة الشرطة (الجزائرية)، ع 103، مارس 2012.

مواقع الانترنت

215. أحمد الطراونة: "العلاقات العامة" صناعة القرن"، مركز الإعلام الأمني [www.policemc.gov.bh/report](http://www.policemc.gov.bh/report) - بدون مؤلف: "واقع تعامل الشرطة مع المواطنين"، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، [www.nauss.edu.sa/Ar](http://www.nauss.edu.sa/Ar) (2011/07/2).
216. موسوعة ويكيبيديا: صورة\_مخطية. [ar.wikipedia.org/wiki/](http://ar.wikipedia.org/wiki/)
217. أحمد السيد كردي: تنظيم إدارة العلاقات العامة، [www.kenanaonline.com](http://www.kenanaonline.com)
218. أحمد محمد توفيق: التعاون بين المؤسسات الأمنية والإعلامية من أجل إستراتيجية إعلامية عربية للتصدي للإرهاب [repository.nauss.edu.sa](http://repository.nauss.edu.sa)
219. أديب حضور: "دور الهيئات التوعوية في تعزيز التعاون بين رجال الأمن والمواطنين"، ندوة الأساليب الحديثة في تقييم الأداء الشرطي في التعامل مع المواطنين، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006، [www.nauss.edu.sa](http://www.nauss.edu.sa)

220. إرادة زيدان الجبوري: "مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة"، مجلة الباحث الإعلامي، ع 9-10، جوان-سبتمبر 2010. [www.comc.uobaghdad.edu.iq](http://www.comc.uobaghdad.edu.iq)
221. المنصف الشنوبي: "تصور استراتيجي عربي موحد للتوعية الأمنية"، الندوة العلمية الثالثة والأربعون عن تعميق الوعي الأمني لدى المواطن العربي، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، [www.nauss.edu.sa](http://www.nauss.edu.sa)
222. جوزيف دي ماكنمارا: "ضبط الأمن في المجتمعات الأهلية المتنوعة"، *ejournal USA*، وزارة الخارجية الأمريكية، المجلد 15، العدد 10، أبريل 2011.
223. حنان محمد إسماعيل: "صورة رجل الشرطة في الأفلام السينمائية المصرية"، الأمانة العامة لمجلس وزراء الداخلية العرب، المكتب العربي للإعلام الأمني، جوان 2008، [www.aim-council.org](http://www.aim-council.org)
224. خبراء الإدارة الإستراتيجية والتخطيط: "الصورة الذهنية لوزارة الحكم المحلي لدى المواطنين الفلسطينيين ومدى رضاهم عن أداء الوزارة"، وزارة الحكم المحلي الفلسطيني، العلاقات العامة، جانفي 2012. [www.molg.pna.ps/studies/2012.pdf](http://www.molg.pna.ps/studies/2012.pdf)
225. خلف السكارنه: "أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال"، جامعة الإسرء، الأردن، 2012، [www.iasj.net/iasj](http://www.iasj.net/iasj)
226. سهام إبراهيم كامل محمد: مفهوم الاتجاه، [www.gulfkids.com/pdf/Eteghah\\_S.pdf](http://www.gulfkids.com/pdf/Eteghah_S.pdf)
227. صالح الشيخ: "تكوين الصورة الذهنية للشركات ودور العلاقات العامة فيها"، بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة، الأكاديمية السورية الدولية sia، sia-2009. [sy.net/.../Composition\\_of\\_the\\_mental\\_image](http://sy.net/.../Composition_of_the_mental_image)
228. عادل ضيف الله: "دور الصورة في تعزيز السلم الاجتماعي"، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الموسيقى والدراما، [sustech.edu/files/.doc](http://sustech.edu/files/.doc)
229. عبد الرحمن بن سليمان النملة: "العوامل النفسية المؤثرة في العلاقة بين المواطن ورجل الشرطة"، [www.nauss.edu.sa](http://www.nauss.edu.sa)
230. عبد الرحمن بن سليمان النملة: معلومات شرطية، عضو هيئة التدريس بقسم علم النفس والمرشد الأكاديمي بكلية العلوم الاجتماعية بالرياض، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، [www.imamu.edu.sa](http://www.imamu.edu.sa)
231. علاء الشامي: "وسائل الإعلام وتشكيل الصورة الذهنية... قراءة في إشكالية التحيز الإعلامي"، المركز السوداني للبحث العلمي، [omerhago.blogspot.com](http://omerhago.blogspot.com)
232. علي قاسم عبد الله الشعبي: العلاقة التكاملية بين الشرطة النظامية (التقليدية) والشرطة المجتمعية، مركز الدراسات والبحوث، قسم الندوات واللقاءات العلمية، [repository.nauss.edu.sa](http://repository.nauss.edu.sa)
233. محمد خليفة المعلا: "مسألة العلاقة بين الشرطة والجمهور بدولة الإمارات العربية المتحدة"، شرطة الشارقة، مركز البحوث والدراسات، [www.shjpolice.gov.ae](http://www.shjpolice.gov.ae)
234. محمد قيراط: "صناعة العلاقات العامة و برامج تدريسيها: تجربة الإمارات العربية المتحدة"، المنتدى

- الإعلامي السنوي الثالث للجمعية السعودية للإعلام والاتصال، "التعليم والتدريب في الوطن العربي"، الرياض 26-28 نوفمبر 2005، دراسة تحصلت عليها الباحثة من طرف صاحبها (د.محمد قيراط) عبر البريد الإلكتروني.
235. محمد قيراط: "متابع العلاقات العامة في الوطن العربي"، بوابة الشرق [www.al-sharq.com](http://www.al-sharq.com)
236. محمد قيراط: "ممارسة العلاقات العامة في الإمارات العربية المتحدة: المعوقات التنظيمية، المشاكل الهيكلية وآفاق المستقبل"، دراسة تحصلت عليها الباحثة من طرف (د.محمد قيراط) عبر البريد الإلكتروني.
237. موسوعة ويكيبيديا <http://ar.wikipedia.org/wiki>
238. يامين بودهان: "هل توجد إستراتيجية للعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية؟"، مجلة العلوم الإنسانية، [www.ulum.nl](http://www.ulum.nl)
239. يوسف شمس الدين سايبغ: "الإدارة الأمنية الحديثة"، إصدارات مركز بحوث شرطة الشارقة، 2006، [www.shjpolice.gov.ae/ar/securitylab.aspx](http://www.shjpolice.gov.ae/ar/securitylab.aspx)
240. أحمد الدسوقي: الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري، ورقة مقدمة إلى إحدى دورات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي-مشروع دعم القدرات في مجال حقوق الإنسان، [site.iugaza.edu.ps](http://site.iugaza.edu.ps)
241. أحمد عوده عبد المجيد عودة: "مشكلات استخدام الإحصاء في تحليل البيانات للرسائل العلمية والأطروحات"، [nauss.edu.sa/Ar/Colleges](http://nauss.edu.sa/Ar/Colleges)، والأطروحات، College
242. إطلاق أولى البرامج المشتركة بين الإذاعة الجزائرية والأمن الوطني، موقع الإذاعة الوطنية القناة الأولى، [www.radioalgerie.dz/](http://www.radioalgerie.dz/)
243. الإعلام وتشكل الوعي والصورة الذهنية [www.kenanaonline.com](http://www.kenanaonline.com)
244. زكريا خنجي: "دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للمؤسسات"، [www.akhbar-alkhaleej.com/](http://www.akhbar-alkhaleej.com/)
245. شريف درويش اللبان: "الشبكات الاجتماعية وإدارة الأزمات: دور صفحات الجيش والشرطة في إدارة أزمة ما بعد 30 يونيو 2013"، الخميس 20/نوفمبر/2014، المركز العربي للبحوث والدراسات [www.acrseg.org](http://www.acrseg.org)
246. عيسى قاسمي: الشرطة الجزائرية مؤسسة ليست كالمؤسسات الأخرى [www.dgsn.dz/ar/l'istorique.php](http://www.dgsn.dz/ar/l'istorique.php)
247. فالخ عبد القادر الحوري وآخرون: إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية-دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية"، [www.kantakji.com](http://www.kantakji.com)
248. محمد جاسم فلحي: "مقدمة في العلاقات العامة والرأي العام"، محاضرات موجزة في العلاقات العامة، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك، [www.ao-academy.org](http://www.ao-academy.org)
249. محمد عبد الله علي المناوي: العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية بين النظرية والتطبيق، [www.minshawi.com](http://www.minshawi.com)
250. ممدوح عبد الحميد عبد المطلب: "الخوف من الشرطة -اتجاهات الجمهور نحو الشرطة"- دراسة

- ميدانية مقارنة بين مدينة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة ومدينة Huntsville بالولايات المتحدة الأمريكية، إصدارات مركز بحوث شرطة الشارقة، [www.shjpolice.gov](http://www.shjpolice.gov)
251. هشام طه محمود سليم: "القيادة الناجحة وكيفية اتخاذ القرار في مجال العمل الشرطي"، مركز الإعلام الأمني، مملكة البحرين، 2012، [www.policemc.gov.bh](http://www.policemc.gov.bh)
252. الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية: [www.dgsn.dz/ar/musee.php](http://www.dgsn.dz/ar/musee.php)
253. جبران بن هيف الفرد: "الجماهير الإستراتيجية للجهاز الأمني وأهمية تحديدها عند استخدام الاتصال الأمثل"، بحث مقدم إلى الجمعية السعودية للإعلام والاتصال في الملتقى الأول 2003،
254. جمال رواب: "الشرطة كنظام أمني ضمن البناء الاجتماعي"، [www.arabsi.org](http://www.arabsi.org)
255. جمعة عبد الفتاح أبو العينين: "العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية"، ص 10. [Site.iugaza.edu.ps](http://Site.iugaza.edu.ps)

#### الصحف

256. "المسؤولية الاجتماعية لرجل الأمن"، الوحدة: يومية سياسية تصدر عن مؤسسة الوحدة للصحافة والطباعة والنشر والتوزيع - اللاذقية، العدد 6118 - الثلاثاء، 09 أوت 2005.
257. محمد عيسى ووفاء فراج: (يقف وراءها خبراء في رسم الصورة الذهنية "صناعة الرئيس" فن وعلم. وكذب أيضا!) الأهرام الرقمي ليوم 2012/06/14. [digital.ahram.org.eg/articles](http://digital.ahram.org.eg/articles)
258. أحمد ناجي قمحة: (السياسي الصورة الذهنية العامل الحاسم) الأهرام الرقمي ليوم 2014/03/29.
259. "الأمن الوطني يطلق صفحة خاصة بجهاز الشرطة على الفاييسوك"، النهار الجديد، يوم 2013/07/25. [www.ennaharonline.com](http://www.ennaharonline.com)
260. رياض ب: "المديرية العامة للأمن الوطني تفتح حسابا في "تويتر"، الشروق أون لاين، ع 2700، في يوم 2014-07-21، [www.echoroukonline.com](http://www.echoroukonline.com)
261. "في رد على تقرير رابطة حقوق الإنسان: 77499 شرطي خضعوا للتقييم النفسي في 3 سنوات"، الشروق أون لاين الجزائرية ليوم 2015/04/06، [www.echoroukonline.com](http://www.echoroukonline.com)
262. نوار باشوش: المديرية العامة للأمن الوطني تُصدر "ميثاق" السلوك الأخلاقي للشرطي - 10 التزامات للشرطة لفرض الأمن ومحاربة "الحفرة"، الشروق اليومي، العدد 41810 ، يوم الأحد 2014/10/26. [www.echoroukonline.com](http://www.echoroukonline.com)

#### الندوات والملتقيات

263. أديب محمد حضور: "خصائص الإعلام الأمني وانعكاساتها على تحرير المواد الإعلامية الأمنية"، الندوة العلمية "الإعلام والأمن" الخرطوم 11-13/04/2005، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
264. بدر الدين أحمد إبراهيم: الإعلام الجديد : تأثيره ودوره في التوعية الأمنية ، مؤتمر التوعية الأمنية، مركز التنوير المعرفي والأكاديمية العسكرية العليا بالتعاون مع جامعة نايف للعلوم الأمنية.



265. حسن التيجاني أحمد: "واقع الأمن العربي (البعد الفكري والتقني)"، ورقة علمية مقدمة في الملتقى العلمي حول: (الأمن الشامل: الواقع والمأمول) المنعقد في عمّان في الفترة من 12 إلى 14/7/2010.
266. حمزة بيت المال: "الإعلام الأمني والأزمات"، الندوة العلمية برامج الإعلام الأمني بين الواقع والتطلعات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 11-13/7/2011.
267. عادل عبد الجواد محمد الكردوسي: "إعداد كوادر العلاقات العامة الشرطية بين التعليم والتدريب: نماذج تطبيقية"، ورقة عمل مقدمة للحلقة العلمية "رفع كفاءة العاملين في إدارات العلاقات العامة والإعلام في الأجهزة الأمنية، من تنظيم جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية؛ بالتعاون مع شرطة أبو ظبي، خلال الفترة من 23-27/11/2008.
268. عبد الكريم عبد الله المجيدلي الحربي: "الدور الاجتماعي للمؤسسات الأمنية-ورقة مقدمة لندوة "الاجتماع والأمن"، المنعقدة بكلية الملك فهد الأمنية، الرياض، 21/02 إلى 24/02، 2004.
269. عبد الله بن سعود بن محمد السراي: "دور الإعلام الأمني في الوقاية من الجريمة"، دراسة مقدمة في إطار ندوة بعنوان "برامج الإعلام الأمني بين الواقع والتطلعات"، في الفترة من 11-13/07/2011، بيروت-لبنان.
270. فهد بن سلطان السلطان: "التربية الأمنية ودورها في تحقيق الأمن الوطني"، بحث مقدم إلى الندوة العلمية: "الأمن مسؤولية الجميع"، الأمن العام، الرياض، 2008.
271. ماهر مخامرة: "نماذج من تجارب بعض الدول العربية في مجال الإعلام الأمني-التجربة الأردنية"، الدورة التدريبية: تنمية مهارات العاملين في أجهزة الإعلام الأمني، من 09 إلى 12/02/2014، الرياض.
272. محمد قيراط، وائل إسماعيل عبد الباري: "وقائع مؤتمر العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة، الواقع الحالي وآفاق المستقبل"، جامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 2006.
273. هاشم عبد الله السرحان: "الأدوار المتبادلة بين الشرطة وأفراد المجتمع لتحقيق الأمن الشامل"، ورقة عمل مقدمة لندوة "الأساليب الحديثة في تقييم الأداء الشرطي في مجال التعامل مع المواطنين" 10/12/2006، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات والبحوث.

#### الجريدة الرسمية

274. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 78، المرسوم التنفيذي رقم 10-322، مؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق ل 22 ديسمبر 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن، المادتين 61-62.
275. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 78، المرسوم التنفيذي رقم 10-322، مؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق ل 22 ديسمبر 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن، المواد 55، 56، 57.
276. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 78، المرسوم التنفيذي رقم 10-322، مؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق ل 22 ديسمبر 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن، المواد 16، 17، 18.

277. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 78، المرسوم التنفيذي رقم 10-322، مؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق ل 22 ديسمبر 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن، المواد 71، 75، 83، 94، 104.
278. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 78، المرسوم التنفيذي رقم 10-322، مؤرخ في 16 محرم عام 1432 الموافق ل 22 ديسمبر 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن، المادة 13.

#### البرامج الإذاعية

279. حوار مع السيد اللواء "عبد الغاني هامل" مدير الأمن الوطني في القناة الإذاعية الوطنية الأولى بمناسبة العيد الوطني للشرطة الجزائرية، في برنامج "ضيف الأخبار"، ليوم الخميس 21/07/2016، على الساعة الواحدة والنصف زوالا.
280. حوار مع السيد مراقب عام-مفتش جهوي للشرطة-مصطفى بن عيني، في القناة الإذاعية الجزائرية من قسنطينة، بمناسبة العيد الوطني للشرطة الجزائرية، في برنامج "ضيف الصباح"، ليوم الخميس 21/07/2016، على الساعة 08.20 الثامنة وعشرون دقيقة صباحا.

#### الدراسات باللغة الأجنبية

281. Bellew, Steven S: **Media Influence on Executive Police Decision-Making: A Case Study of Police and Media Interaction During the Oklahoma City Bombing, Investigation and Trials.** Master of Science (Criminal Justice), May 2001.
282. Castro. C. Daniel: **The impact of police and media relations on a crisis,** Monterey, California. Naval Postgraduate School, 2006 .  
www.nps.edu.Library .
283. Christianne Benatti Rochebois : **De l'image au stéréotype: une introduction à l'histoire des systèmes de représentations de l'Autre dans la littérature et l'iconographie aux XIX et XXème siècles,** Dotoranda: Université de Franche-Comté (França) / Universidade Federal de Viçosa.
284. Claudia Lenuta Rusa and authers: **Police Organizational Image and Performance: the Citizens' View,** aBabe -Bolyai University, Department of Psychology, 37 Republicii, Cluj-Napoca 400015, Romania, Available online at www.sciencedirect.com .
285. Jean Davallon: **L'Image médiatisée de l'approche sémiotique des images- a l'archéologie de l'image comme production symbolique,** thèse de doctorat d'état ès lettres et sciences Humaines, école des hautes études en sciences sociales, Version 2, 2006.
286. Jean Davallon: **L'Image médiatisée de l'approche sémiotique des images- a l'archéologie de l'image comme production symbolique,** thèse de doctorat d'état ès lettres et sciences Humaines, école des hautes études

en sciences sociales, Version 2, 2006.

287. Nick Hopkins and authors: "**Police-Schools Liaison and Young People's image of the Police: An intervention évaluation**", British Journal of Psychology (1992), 83.
288. Sergei Korablev: "**How Can Form a Positive Image of the Police Employee ?** , "Statutes and Decisions, vol. 47, nos. 5-6, September-October/November-December, 2012.
289. Youngyol Yima and Bryan D. Schaferb: "**Police and their perceived image: how community influence officers' job satisfaction**, Police Practice and Research, Vol. 10, No. 1, February 2009).

الكتب باللغة الأجنبية

290. Armand et Michèle Matilart: "**Histoire des théories de la communication**, édition la découverte, Paris 2002.
291. Bouhafs Abdelkrim: "**La Communication de l'Entreprise: Comment dire aux uns et aux autres**, 2007.
292. Dan Nimman : "**Bipolarity In Politics**, Michigan, O. P. Ed., 1999
293. Herbert Kelman : "**asocial-psychological analysis-international bahavior**, New York, Holt, rinehar, 1965.

مواقع الانترنت الأجنبية

294. Tony Jenkins : "**Reflections on Kenneth E. Boulding's The Image: Glimpsing the Roots of Peace Education Pedagogy**, In Factis Pax Volume 7 Number 1 ,2013/www.infactispax.org/journal
295. James E. Grunig: "**Furnishing the Edifice: Ongoing Research on Public Relations**, As a Strategic Management Function, journal of Public Relations Research, 18(2),copyright © 2006, Lawrence Elbaum, Associates inc.
296. -Cooke. L. and Sturges. P: "**Police and media relations in an era of Freedom of Information**, This is an electronic version of an article published in the journal, Police and Society: [www.informaworld.com](http://www.informaworld.com), 2009.

# الفهارس

جامعة الأمير  
عبد القادر  
للعلوم الإسلامية

فهرس الجداول		
الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	جدول يوضح الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	26
2	جدول يوضح أعداد مجلة الشرطة عينة الدراسة	164
3	جدول يمثل طبيعة المواضيع الواردة في مجلة الشرطة	178
4	جدول يمثل نوعية المواضيع السياسية المثارة في مجلة الشرطة	181
5	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "خطابات ورسائل"	182
6	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "استقبالات وزيارات"	184
7	جدول يمثل نوعية المواضيع الأمنية المثارة في مجلة الشرطة	188
8	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "نشاطات وفعاليات"	189
9	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "تعزيزات أمنية"	193
10	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "اتفاقيات"	194
11	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "تهديدات أمنية"	196
12	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "مكافحة الجريمة"	198
13	جدول يمثل نوعية المواضيع الاقتصادية المثارة في مجلة الشرطة	201
14	جدول يمثل نوعية المواضيع الاجتماعية المثارة في مجلة الشرطة	203
15	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "تكريمات"	204
16	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "توعية وتحسيس"	207
17	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "فضايا إنسانية"	210
18	جدول يمثل نوعية المواضيع الثقافية المثارة في مجلة الشرطة	213
19	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "تظاهرات ثقافية"	214
21	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "فن وإصدارات"	215
21	جدول يمثل نوعية المواضيع الإعلامية المثارة في مجلة الشرطة	217
22	جدول يمثل نوعية المواضيع التاريخية المثارة في مجلة الشرطة	222
23	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "ذكريات ومناسبات"	223
24	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "أبطال وشخصيات"	224
25	جدول يمثل نوعية المواضيع الصحية والبيئية المثارة في مجلة الشرطة	226

227	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "الصحة"	26
228	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "البيئة"	27
230	جدول يمثل نوعية المواضيع العلمية والقانونية المثارة في مجلة الشرطة	28
232	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "فضايا علمية وفكرية"	29
234	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "فضايا قانونية وملفات شرطية"	30
235	جدول يمثل نوعية المواضيع الرياضية المثارة في مجلة الشرطة	31
236	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "فعاليات رياضية"	32
238	جدول يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "بطولات رياضية"	33
240	جدول يمثل نوعية المواضيع الأخرى المثارة في مجلة الشرطة	34
241	جدول يشمل التعريف بفئة السمات كما ظهرت في مضمون مجلة الشرطة	35
243	جدول يمثل طبيعة سمات رجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	36
244	جدول يمثل أنواع السمات الذاتية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	37
246	جدول يمثل أنواع السمات النفسية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	38
249	جدول يمثل أنواع السمات العقلية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	39
251	جدول يمثل أنواع السمات السلوكية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	40
253	جدول يمثل أنواع السمات الجسدية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	41
256	جدول يمثل أنواع السمات الثقافية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	42
260	جدول يمثل أنواع السمات الاجتماعية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	43
268	جدول يمثل أنواع السمات المهنية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	44
277	جدول يمثل أنواع السمات التنظيمية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	45
280	جدول يمثل أنواع السمات الإقليمية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	46
281	جدول يشمل التعريف بفئات الشكل كما ظهرت في مضمون مجلة الشرطة	47
282	جدول يمثل توزيع فئة استخدام الصور والرسوم الواردة في مجلة الشرطة	48
284	جدول يمثل توزيع فئة الصور الشخصية الواردة في مجلة الشرطة	49
299	جدول بين حجم العينة المناسبة في البحوث الميدانية	50
302	جدول يمثل اختبار ألفا كرونباخ الكلي	51
302	جدول يمثل اختبار ألفا كرونباخ حسب المحاور	52
304	جدول يمثل معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفق مقياس ليكرت	53

306	جدول يمثل قيمة معامل الارتباط ونوعه	54
307	جدول يمثل كيفية استخدام مقياس ليكرت في الدراسة الميدانية	55
308	جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع	56
309	جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	57
310	جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	58
311	جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن	59
312	جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير قطاع العمل	60
313	جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	61
316	جدول يمثل الإجابة عن سؤال: هل ينحصر نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط	62
317	جدول يمثل الإجابة عن سؤال: هل ينحصر نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط مع متغير النوع	63
318	جدول يمثل الإجابة عن سؤال: هل ينحصر نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط مع متغير السن	64
319	جدول يمثل الإجابة عن سؤال: هل ينحصر نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط مع متغير المستوى التعليمي	65
321	جدول يمثل الإجابة عن سؤال: هل ينحصر نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط مع متغير مكان السكن	66
322	جدول يمثل الإجابة عن سؤال: هل ينحصر نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط مع متغير قطاع العمل	67
323	جدول يمثل الإجابة عن سؤال: هل ينحصر نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط مع متغير الحالة الاجتماعية	68
324	جدول يمثل الإجابة عن سؤال: ما هي المهام الأخرى للشرطة	69
325	جدول يمثل مدى علم الباحثين بنشاط العلاقات العامة	70
326	جدول يمثل مدى علم الباحثين بنشاط العلاقات العامة مع متغير النوع	71
327	جدول يمثل مدى علم الباحثين بنشاط العلاقات العامة مع متغير السن	72
329	جدول يمثل مدى علم الباحثين بنشاط العلاقات العامة مع متغير المستوى التعليمي	73
330	جدول يمثل مدى علم الباحثين بنشاط العلاقات العامة مع متغير مكان السكن	74
331	جدول يمثل مدى حاجة الشرطة للعلاقات العامة	75
332	جدول يمثل مدى حاجة الشرطة للعلاقات العامة مع متغير النوع	76
334	جدول يمثل مدى حاجة الشرطة للعلاقات العامة مع متغير السن	77

335	جدول يمثل مدى حاجة الشرطة للعلاقات العامة مع متغير المستوى التعليمي	78
337	جدول يمثل عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة	79
338	جدول يمثل عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة مع متغير النوع	80
339	جدول يمثل عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة مع متغير السن	81
340	جدول يمثل عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة مع متغير المستوى التعليمي	82
341	جدول يمثل أسباب زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة	83
342	جدول يمثل مدى الاطلاع على المطبوعات الأمنية	84
343	جدول يمثل مدى الاطلاع على المطبوعات الأمنية مع متغير النوع	85
344	جدول يمثل مدى الاطلاع على المطبوعات الأمنية مع متغير السن	86
346	جدول يمثل مدى الاطلاع على المطبوعات الأمنية مع متغير المستوى التعليمي	87
347	جدول يمثل أسباب الاطلاع على المطبوعات الأمنية	88
348	جدول يمثل ترتيب المطبوعات الأمنية لدى المبحوثين	89
349	جدول يمثل مدى مساهمة التعرض للمطبوعات الأمنية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن	90
350	جدول يمثل مدى مساهمة التعرض في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير النوع	91
351	جدول يمثل مدى مساهمة التعرض في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير السن	92
352	جدول يمثل مدى مساهمة التعرض في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير المستوى التعليمي	93
353	جدول يمثل أسباب عدم التعرض للمطبوعات الأمنية	94
355	جدول يمثل مدى مساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة في تكوين الصورة الذهنية...	95
356	جدول يمثل مدى مساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة في تكوين الصورة الذهنية... مع النوع	96
357	جدول يمثل مدى مساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة في تكوين الصورة الذهنية... مع السن	97
359	جدول يمثل مدى مساهمة النشاطات التوعوية والأبواب المفتوحة في تكوين الصورة... مع المستوى التعليمي	98
360	جدول يمثل مدى مساهمة الموقع الإلكتروني للشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن	99
361	جدول يمثل مدى مساهمة الموقع الإلكتروني للشرطة في تكوين الصورة الذهنية... مع متغير النوع	100
363	جدول يمثل مدى مساهمة الموقع الإلكتروني للشرطة في تكوين الصورة الذهنية... مع متغير السن	101



364	جدول يمثل مدى مساهمة الموقع الإلكتروني للشرطة في تكوين الصورة الذهنية... مع متغير المستوى التعليمي	102
366	جدول يمثل مدى مساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن	103
367	جدول يمثل مدى مساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة في تكوين الصورة الذهنية... مع متغير النوع	104
369	جدول يمثل مدى مساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة في تكوين الصورة الذهنية... مع متغير السن	105
370	جدول يمثل مدى مساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة للشرطة في تكوين الصورة... مع متغير المستوى التعليمي	106
372	جدول يمثل تقييم دور العلاقات العامة في التعريف بالمؤسسة الأمنية	107
373	جدول يمثل مهمة الشرطة من وجهة نظر المبحوثين	108
374	جدول يمثل تعاون المبحوثين مع الشرطة	109
375	جدول يمثل تعاون المبحوثين مع الشرطة مع متغير النوع	110
376	جدول يمثل تعاون المبحوثين مع الشرطة مع متغير السن	111
378	جدول يمثل تعاون المبحوثين مع الشرطة مع متغير المستوى التعليمي	112
379	جدول يمثل تعاون المبحوثين مع الشرطة مع متغير مكان السكن	113
380	جدول يمثل سبب تعاون المبحوثين مع الشرطة	114
381	جدول يمثل سبب عدم تعاون المبحوثين مع الشرطة	115
383	جدول يمثل مكان تعامل المبحوثين مع الشرطة	116
384	جدول يمثل إيقاف المبحوثين من طرف الشرطة	117
385	جدول يمثل التعرض لمشكل واللجوء للشرطة	118
385	جدول يمثل كيفية تعامل رجل الشرطة	119
386	جدول يمثل فرصة التحاق المبحوثين بسلك الشرطة	120
387	جدول يمثل الترحيب كثيرا للالتحاق بالشرطة	121
388	جدول يمثل الترحيب - إلى حد ما - للالتحاق بالشرطة	122
390	جدول يمثل عدم الترحيب للالتحاق بالشرطة	123
391	جدول يمثل اقتراحات المبحوثين لتوثيق العلاقة بين المواطنين والشرطة	124
393	جدول يمثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للسّمات... التي ساهمت في تشكيل صورته الذهنية	125
396	مصادر تشكيل الصورة الذهنية عن رجل الأمن	126

399	جدول يمثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدور وسائل الإعلام ... الصورة ... عن رجل الأمن	127
401	جدول يمثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدور البيئة في ... الصورة الذهنية عن رجل الأمن	128
403	جدول يمثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمدى رضا المواطن عن أداء رجل الأمن وسلوكه	129
406	جدول يمثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات لكل العوامل المساهمة في ... الصورة الذهنية عن رجل الأمن	130
407	جدول يمثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات لكل العوامل المساهمة ... عن رجل الأمن وفق متغير النوع	131
409	جدول يمثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات لكل العوامل المساهمة ... عن رجل الأمن وفق متغير السن	132
411	جدول يمثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات لكل العوامل ... عن رجل الأمن وفق متغير المستوى التعليمي	133
413	جدول يمثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات لكل العوامل ... عن رجل الأمن وفق متغير مكان السكن	134
415	جدول يمثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات لكل العوامل ... وفق متغير القطاع الوظيفي	135
417	جدول يمثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات لكل ... عن رجل الأمن وفق متغير الحالة الاجتماعية	136

## فهرس الأشكال البيانية

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	رسم توضيحي لمفهوم العلاقات العامة	36
2	رسم توضيحي يبين المواضيع الواردة في مجلة الشرطة	178
3	رسم توضيحي يبين المواضيع السياسية الواردة في مجلة الشرطة	181
4	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "خطابات ورسائل"	182
5	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "استقبالات وزيارات"	185
6	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الأمنية المثارة في مجلة الشرطة	188
7	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "نشاطات وفعاليات"	190
8	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "تعزيزات أمنية"	193
9	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "اتفاقيات"	195
10	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "تهديدات أمنية"	197
11	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "مكافحة الجريمة"	198
12	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الاقتصادية المثارة في مجلة الشرطة	201
13	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الاجتماعية المثارة في مجلة الشرطة	203
14	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "تكريمات"	205
15	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "توعية وتحسيس"	207
16	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "فضايا إنسانية"	210
17	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الثقافية المثارة في مجلة الشرطة	213
18	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "تظاهرات ثقافية"	214
19	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "فن وإصدارات"	216
21	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الإعلامية المثارة في مجلة الشرطة	217
21	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع التاريخية المثارة في مجلة الشرطة	222
22	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "ذكريات ومناسبات"	223
23	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "أبطال وشخصيات"	225
24	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الصحية والبيئية المثارة في مجلة الشرطة	226
25	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "الصحة"	227
26	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "البيئة"	229

231	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع العلمية والقانونية المثارة في مجلة الشرطة	27
232	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "فضايا علمية وفكرية"	28
234	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "فضايا قانونية وملفات شرطية"	29
236	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الرياضية المثارة في مجلة الشرطة	30
237	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "فعاليات رياضية"	31
238	رسم توضيحي يمثل نوعية المواضيع الواردة في الفئة الفرعية "بطولات رياضية"	32
244	رسم توضيحي يمثل طبيعة سمات رجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	33
245	رسم توضيحي يمثل أنواع السمات الذاتية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	34
246	رسم توضيحي يمثل أنواع السمات النفسية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	35
249	رسم توضيحي يمثل أنواع السمات العقلية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	36
252	رسم توضيحي يمثل أنواع السمات السلوكية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	37
254	رسم توضيحي يمثل أنواع السمات الجسدية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	38
256	رسم توضيحي يمثل أنواع السمات الثقافية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	39
260	رسم توضيحي يمثل أنواع السمات الاجتماعية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	40
269	رسم توضيحي يمثل أنواع السمات المهنية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	41
277	رسم توضيحي يمثل أنواع السمات التنظيمية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	42
280	رسم توضيحي يمثل أنواع السمات الإقليمية لرجل الأمن كما وردت في مجلة الشرطة	43
282	رسم توضيحي يمثل توزيع فئة استخدام الصور والرسوم الواردة في مجلة الشرطة	44
284	رسم توضيحي يمثل توزيع فئة الصور الشخصية الواردة في مجلة الشرطة	45
303	رسم توضيحي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع	46
309	رسم توضيحي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	47
310	رسم توضيحي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	48
311	رسم توضيحي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن	49
312	رسم توضيحي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير قطاع العمل	50
313	رسم توضيحي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	51
316	رسم توضيحي يمثل الإجابة عن سؤال: هل ينحصر نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط؟	52
317	رسم توضيحي يبين مدى انحصار نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط مع متغير النوع	53
318	رسم توضيحي يبين مدى انحصار نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط مع متغير السن	54

320	رسم توضيحي يبين مدى انحصار نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط مع متغير المستوى التعليمي	55
321	رسم توضيحي يبين مدى انحصار نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط مع متغير مكان السكن	56
322	رسم توضيحي يبين مدى انحصار نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط مع متغير قطاع العمل	57
324	رسم توضيحي يبين مدى انحصار نشاط الشرطة في المهام الأمنية فقط مع متغير الحالة الاجتماعية	58
325	رسم توضيحي يمثل ما هي المهام الأخرى للشرطة	59
326	رسم توضيحي يمثل مدى علم المبحوثين بنشاط العلاقات العامة	60
327	رسم توضيحي يمثل مدى علم المبحوثين بنشاط العلاقات العامة مع متغير النوع	61
328	رسم توضيحي يمثل مدى علم المبحوثين بنشاط العلاقات العامة مع متغير السن	62
329	رسم توضيحي يمثل مدى علم المبحوثين بنشاط العلاقات العامة مع متغير المستوى التعليمي	63
330	رسم توضيحي يمثل مدى علم المبحوثين بنشاط العلاقات العامة مع متغير مكان السكن	64
331	رسم توضيحي يمثل مدى حاجة الشرطة للعلاقات العامة	65
333	رسم توضيحي يمثل مدى حاجة الشرطة للعلاقات العامة مع متغير النوع	66
334	رسم توضيحي يمثل مدى حاجة الشرطة للعلاقات العامة مع متغير السن	67
336	رسم توضيحي يمثل مدى حاجة الشرطة للعلاقات العامة مع متغير المستوى التعليمي	68
337	رسم توضيحي يمثل عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة	69
338	رسم توضيحي يمثل عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة مع متغير النوع	70
339	رسم توضيحي يمثل عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة مع متغير السن	71
341	رسم توضيحي يمثل عدد مرات زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة مع متغير المستوى التعليمي	72
342	رسم توضيحي يمثل أسباب زيارة الأبواب المفتوحة على الشرطة	73
343	رسم توضيحي يمثل مدى الاطلاع على المطبوعات الأمنية	74
344	رسم توضيحي يمثل مدى الاطلاع على المطبوعات الأمنية مع متغير النوع	75
345	رسم توضيحي يمثل مدى الاطلاع على المطبوعات الأمنية مع متغير السن	76
346	رسم توضيحي يمثل مدى الاطلاع على المطبوعات الأمنية مع متغير المستوى التعليمي	77
347	رسم توضيحي يمثل أسباب الاطلاع على المطبوعات الأمنية	78
348	رسم توضيحي يمثل ترتيب المطبوعات الأمنية لدى المبحوثين	79
349	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة التعرض للمطبوعات الأمنية في تكوين الصورة الذهنية ...	80

350	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة التعرض في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير النوع	81
351	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة التعرض في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن مع متغير السن	82
353	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة التعرض في تكوين... لرجل الأمن مع متغير المستوى التعليمي	83
354	رسم توضيحي يمثل أسباب عدم التعرض للمطبوعات الأمنية	84
355	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة النشاطات التوعوية والأبواب... في تكوين الصورة الذهنية...	85
356	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة النشاطات التوعوية... في تكوين الصورة الذهنية... مع النوع	86
358	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة النشاطات التوعوية... في تكوين الصورة الذهنية... مع السن	87
359	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة النشاطات... في تكوين الصورة... مع المستوى التعليمي	88
360	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة الموقع الإلكتروني للشرطة في تكوين الصورة... لرجل الأمن	89
362	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة الموقع الإلكتروني... في تكوين الصورة... مع متغير النوع	90
363	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة الموقع الإلكتروني... في تكوين الصورة الذهنية... مع متغير السن	91
365	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة الموقع... في تكوين الصورة... مع متغير المستوى التعليمي	92
366	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة الوسائل الاتصالية الحديثة في تكوين الصورة... لرجل الأمن	93
368	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة الوسائل الاتصالية... في تكوين الصورة... مع متغير النوع	94
369	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة الوسائل الاتصالية... في تكوين الصورة... مع متغير السن	95
371	رسم توضيحي يمثل مدى مساهمة الوسائل... في تكوين الصورة... مع متغير المستوى التعليمي	96
372	رسم توضيحي يمثل تقييم دور العلاقات العامة في التعريف بالمؤسسة الأمنية	97
373	رسم توضيحي يمثل مهمة الشرطة من وجهة نظر الباحثين	98
374	رسم توضيحي يمثل تعاون الباحثين مع الشرطة	99
375	رسم توضيحي يمثل تعاون الباحثين مع الشرطة مع متغير النوع	100
377	رسم توضيحي يمثل تعاون الباحثين مع الشرطة مع متغير السن	101

378	رسم توضيحي يمثل تعاون المبحوثين مع الشرطة مع متغير المستوى التعليمي	102
379	رسم توضيحي يمثل تعاون المبحوثين مع الشرطة مع متغير مكان السكن	103
380	رسم توضيحي يمثل سبب تعاون المبحوثين مع الشرطة	104
381	رسم توضيحي يمثل سبب عدم تعاون المبحوثين مع الشرطة	105
383	رسم توضيحي يمثل مكان تعاون المبحوثين مع الشرطة	106
384	رسم توضيحي يمثل إيقاف المبحوثين من طرف الشرطة	107
385	رسم توضيحي يمثل التعرض لمشكل واللجوء للشرطة	108
386	رسم توضيحي يمثل كيفية تعامل رجل الشرطة	109
387	رسم توضيحي يمثل فرصة التحاق المبحوثين بسلك الشرطة	110
388	رسم توضيحي يمثل الترحيب كثيرا للالتحاق بالشرطة	111
389	رسم توضيحي يمثل الترحيب - إلى حد ما - للالتحاق بالشرطة	112
390	رسم توضيحي يمثل عدم الترحيب للالتحاق بالشرطة	113
392	رسم توضيحي يمثل اقتراحات المبحوثين لتوثيق العلاقة بين المواطنين والشرطة	114
394	رسم توضيحي يمثل المتوسطات... والانحرافات المعيارية... التي ساهمت في تشكيل صورته...	115
397	رسم توضيحي يمثل مصادر تشكيل الصورة الذهنية عن رجل الأمن	116
399	رسم توضيحي يمثل المتوسطات... والانحرافات... لدور... الإعلام... الصورة... عن رجل الأمن	117
401	رسم توضيحي يمثل المتوسطات... والانحرافات... لدور البيئة... في... الصورة... عن رجل...	118

الصفحة	فهرس المحتويات
-	شكر وتقدير
-	إهداء
ب	مقدمة
	الفصل الأول: تحديد موضوع الدراسة
02	أولاً: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
02	1- إشكالية الدراسة
05	2- تساؤلات الدراسة
06	ثانياً: أهداف الدراسة
07	ثالثاً-أسباب اختيار الدراسة
07	1- الأسباب الذاتية
07	2- الأسباب الموضوعية
08	رابعاً: أهمية موضوع الدراسة
08	خامساً: الإسناد النظري للدراسة
08	1- نظرية البنائية الوظيفية
11	2- نظرية المعرفة الإدراكية
11	سادساً: الدراسات السابقة
12	1-الدراسات العربية
18	2-الدراسات غير العربية
24	3-نظرة تحليلية حول الدراسات السابقة
28	سابعاً: تحديد مفاهيم الدراسة
28	1-مفهوم الصورة الذهنية
33	2- مفهوم العلاقات العامة
36	3-العلاقات العامة وبعض المفاهيم المشابهة
41	4- مفهوم رجل الأمن
	الفصل الثاني: الصورة الذهنية والعلاقات العامة في المجال الأمني
46	تمهيد
47	المبحث الأول: الصورة الذهنية



47	أولاً: الصورة الذهنية والصورة النمطية
43	1- الصورة النمطية
48	2- الفرق بين الصورة الذهنية والصورة النمطية
50	ثانياً: أهمية الصورة الذهنية وأبعادها
50	1- أهمية الصورة الذهنية
51	2- أبعاد الصورة الذهنية
54	ثالثاً: أنواع الصورة الذهنية وخصائصها
54	1- أنواع الصورة الذهنية
62	2- خصائص الصورة الذهنية
65	رابعاً: الصورة الذهنية (وظائفها- ومصادرها)
65	1- وظائف الصورة الذهنية
66	2- مصادر الصورة الذهنية
66	خامساً: عوامل تكوين الصورة الذهنية
79	سادساً: الصورة الذهنية في العلاقات العامة
82	سابعاً: الصورة الذهنية في مجال الأمن
84	المبحث الثاني: العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية
84	أولاً: مفهوم العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية
86	ثانياً: أهمية العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية
87	ثالثاً: أهداف العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية
89	رابعاً: وظائف العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية
92	خامساً: تنظيم إدارة العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية
93	سادساً: العلاقات العامة والإعلام الأمني
96	سابعاً: مشكلات العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية
98	خلاصة
	الفصل الثالث: رجل الأمن والعلاقات العامة في الأمن الجزائري
100	تمهيد
101	المبحث الأول: رجل الأمن وعلاقته بالمجتمع
101	أولاً: مكانة جهاز الأمن في المجتمع

102	ثانيا: رجل الأمن (معاييره ومسؤولياته)
106	ثالثا: وظائف رجل الأمن
109	رابعا: العلاقة بين رجل الأمن والمواطن
120	خامسا: اتجاهات العلاقة بين رجل الأمن والمواطن
122	سادسا: الدور الإنساني لرجل الأمن في المجتمع
126	سابعا: العوامل المؤثرة على صورة رجل الأمن في المجتمع
135	<b>المبحث الثاني: العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري</b>
135	أولا: لمحة تاريخية عن نشأة جهاز الأمن وتطوره في الجزائر
141	ثانيا: نشأة العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري
142	ثالثا: أهداف العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري
144	رابعا: وظائف العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري
145	خامسا: تنظيم إدارة العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري
146	سادسا: وسائل العلاقات العامة في جهاز الأمن الجزائري
154	سابعا: كيفية تدعيم الصورة الذهنية لرجل الأمن في المجتمع الجزائري
159	خلاصة
	<b>الفصل الرابع: الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة</b>
161	تمهيد
162	المبحث الأول: تحديد عينة الدراسة وتشخيصها
162	أولا: مجتمع الدراسة وعينتها
162	1- مجتمع الدراسة
162	2- تحديد إطار العينة
162	3- عينة الدراسة
164	ثانيا: تحديد فئات التحليل
165	1- فئات ماذا قيل... ؟
165	أ- فئة الموضوع
166	ب- فئة السمات
167	2- فئات كيف قيل... ؟
167	أ- فئة استخدام الصور والرسوم

167	ب- فئة الصور الشخصية الواردة في محتوى المجلة
174	3- منهج الدراسة التحليلية وأدوات جمع البيانات
174	أ- منهج الدراسة التحليلية
174	ب- أداة الدراسة التحليلية
177	المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي لمجلة الشرطة
178	أولاً- فئات ماذا قيل...؟
178	1- فئة الموضوع
241	2- فئة السمات
281	ثانياً- فئات كيف قيل...؟
281	1- فئة استخدام الصور والرسوم
283	2- الصور الشخصية
286	ثالثاً: نتائج الدراسة التحليلية لمجلة الشرطة
286	1- على مستوى فئات: ماذا قيل...؟
289	2- على مستوى فئات كيف قيل...؟
292	خلاصة
	الفصل الخامس: تحليل بيانات الدراسة الميدانية
294	تمهيد
295	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
295	أولاً: مجالات الدراسة الميدانية وعينتها
295	1- مجالات الدراسة الميدانية
296	2- عينة الدراسة الميدانية
299	ثانياً: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات
299	1- منهج الدراسة الميدانية
299	2- أدوات الدراسة الميدانية
307	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية
307	أولاً: تشخيص عينة الدراسة الميدانية
315	ثانياً: مدى وعي الجمهور بنشاط العلاقات العامة
372	ثالثاً: العلاقة بين الشرطة والجمهور

392	رابعاً: تحليل البيانات المتعلقة بالسّمات العامّة التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية ...
395	خامساً: تحليل البيانات المتعلقة بالعوامل التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن.
419	سادساً: نتائج الدراسة الميدانية
425	خلاصة
428	خاتمة
433	التوصيات
436	الملاحق
456	قائمة المصادر والمراجع
475	فهرس الجداول
481	فهرس الأشكال البيانية
486	فهرس المحتويات
491	الملخص باللغة العربية
493	الملخص باللغة الإنجليزية
495	الملخص باللغة الفرنسية

# الملفصات

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية

## ملخص الدراسة باللغة العربية

يتمحور الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري من خلال العلاقات العامة، وذلك باكتشاف هذه الصورة وكيف عرضتها مجلة الشرطة من حيث (المضمون والشكل)، وكيف ينظر المواطن الجزائري إلى دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، حيث قامت الطالبة بتحليل مضمون مجلة الشرطة الصادرة عن إدارة العلاقات العامة في جهاز الشرطة؛ وذلك بالاعتماد على عينة عشوائية من الأعداد المتاحة على الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية على شبكة الانترنت، إضافة إلى دراسة ميدانية لعينة قصدية من زوار الأبواب الإعلامية المفتوحة على الشرطة، وتم الاعتماد على منهج مسح المضمون الإعلامي بالنسبة لتحليل محتوى المجلة، كما تم استخدام منهج المسح بالعينة بأداة الاستبيان في الدراسة الميدانية، وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج على مستوى الدراستين التحليلية والميدانية، أهمها:

## على مستوى الدراسة التحليلية

## أولا - من حيث المضمون

توصلت الدراسة إلى أن الموضوعات الاجتماعية، الأمنية، والإعلامية حازت على أكبر عدد من التكرارات والنسب المئوية، وأظهر التحليل أن أبرز السمات الذاتية التي تميز الشرطي هي: الانضباط والتحكم في الذات في الصدارة، ثم سمة "العزيمة والإصرار"، والبحث والتحري كأبرز السمات العقلية. كما أظهر التحليل أن الإخلاص، الافتخار والاعتزاز من أكثر السمات الشخصية حضورا في المحتوى، وتميز رجل الأمن في المجلة المدروسة بسمات ثقافية واجتماعية مختلفة على رأسها؛ مكافحة القرصنة الثقافية بأعلى النسب في السمات الثقافية، أما بالنسبة للسمات الاجتماعية فقد كانت سمة التعاون في المقدمة، تليها سمة احترام حقوق الإنسان ثم خدمة المواطن والتكفل بانشغالاته، كما ظهرت السمات التنظيمية: اللواء مدير الأمن الوطني، ملازم أول، عميد أول، عون شرطة بأعلى النسب المئوية، أما فيما يخص السمات الإقليمية، فقد استحوذت سمة "جزائري" على نسبة كاسحة قدرت ب 92.59%، وذلك لكون المجلة لسان حال مؤسسة أمنية جزائرية و-بطبيعة الحال- ستعبر عن شؤون رجل الأمن الجزائري.

## ثانيا- من حيث الشكل

سيطرت الصور الفوتوغرافية على نسبة كبيرة جدا من مساحة المجلة، وهذا من خصائص المجالات التي تعتمد بنسبة كبيرة على الصور، أما الصور الموضوعية -على قلتها- إلا أنها موجودة وصاحبت بعض المواضيع العلمية أو التحسيسية التوعوية، كما نالت صور الشرطي بزي رسمي أعلى النسب المئوية، تلتها صور المدير العام للأمن الوطني بزيه المدني.

على مستوى الدراسة الميدانية

1. أكثر من نصف العينة يعلمون بنشاطات العلاقات العامة في مؤسسة الشرطة، حيث بلغت نسبتهم 53.3% من جملة الباحثين.
2. أكثر من نصف الباحثين يتعاونون مع الشرطة أحيانا، حيث بلغت نسبتهم 56.7% و30% منهم لا يتعاونون معها أبدا، و13.3% منهم يتعاونون معها دائما، وأكبر نسبة من الباحثين يتعاملون مع الشرطي لأنه يسعى لحفظ الأمن، وأن 24.33% من عينة البحث لا يرحبون بالانتماء إلى سلك الشرطة، لأنها مهنة فيها الضغوطات والمشاكل، و17.56% منهم لا يرحبون لأن القوانين لا تحمي الشرطي، وصورته سيئة في المجتمع، وأكبر نسبة منهم (20.35%) تقترح المعاملة الحسنة الحضارية لتوثيق العلاقة بين الجمهور والشرطة، و14.07% منهم دعوا إلى ضرورة تطبيق القانون بصرامة وحياد لتوثيق هذه العلاقة.
3. أبرز السمات الإيجابية التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الباحثين، تتمثل في "القوة، الأناقة، الانضباط، المسالمة، الإخلاص، الرزانة، الصبر، والصدق"، أما السمات السلبية التي يرى أفراد العينة المبحوثة أنها تؤثر على رجل الأمن، وتساهم في تشكيل صورته الذهنية لديهم هي: "العدوانية، عدم الإخلاص، عدم الأناقة، والضعف".
4. أكبر نسبة من الجمهور المبحوث تستقي صورتها الذهنية عن الشرطي من التعامل المباشر بالدرجة الأولى وبنسبة 22.40%، ومن التلفزيون في المرتبة الثانية بنسبة 16.64%، ثم الأصدقاء في المرتبة الثالثة بنسبة 10.68%.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية-لكنها طفيفة- بالنسبة لمحور دور وسائل الإعلام ومتغير السن، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية-لكنها طفيفة- بالنسبة لمدى رضا الجمهور المبحوث ومتغير المستوى التعليمي، ومتغير الوظيفة.

### **Summary of the study in English**

The main objective of this study is to identify the mental image of the Algerian security man through public relations, by discovering this image and how to display by the police magazine in terms of (content and format) and how the Algerian citizen looks at the role of public relations in shaping the mental image of the security man, The student analyzed the contents of the police magazine issued by the Public Relations Department of the Police Service, relying on a random sample of numbers available on the official website of the Algerian police on the Internet, as well as a sample field study of visitors to the open media doors On the police, the media content scanning methodology for the content analysis of the magazine was relied upon, and the sample survey method was used questionnaire in the field study, the study produced a series of results at the level of the Analytical and field studies, the most important of which are:

#### **On the analytical level**

##### **Firstly: in terms of the content**

The study found that the social, security and media issues received the largest number of iterations and percentages, and the analysis showed that the most salient features of the police are: discipline and self-control in the foreground, then the attribute of "determination and determination", research and investigation as the most prominent features Mentality.

The analysis also showed that devotion, pride and pride is one of the most personal features of the world, and the security man in the Council is characterized by cultural traits and a different society on her head; combating cultural piracy with the highest proportions in cultural features, as for social traits it was Cooperation in the foreground, followed by the attribute of respect for human rights and then the service of the citizen and the care of his concerns, and the organizational features emerged: General director of National security, First Lieutenant, senior Dean, police with the highest percentages, with regard to regional features, the "Algerian" feature has been overwhelmed by an overwhelming proportion Estimated at 92.59%, because the magazine is an Algerian security institution and, of course, will reflect the affairs of the Algerian security man.

Regarding the local features, the feature of "Algerian" has acquired an overwhelming proportion estimated at 92.59%, to the fact that the magazine was been of the Algerian Security Institution, and-of course- it will express the affairs of the Algerian Security man.

##### **Secondly: in terms of the form**

Photo topographic images have dominated a very large proportion of the Council's relevance, which is characteristic of magazines that are highly dependent on images, and substantive images – on less it--but it exists and has been accompanied by certain scientific or awareness-raising subjects, and the policeman's photographs were obtained in uniform the highest percentages, followed by the Director-General of national security in civilian clothes.



**On the applied level**

1. More than half of the sample are aware of the public relations activities at the police establishment, which accounted for 53.3% of the total number of respondents.
2. More than half of the respondents sometimes have a hand with the police, with 56.7% and 30% of them never collaborating with them, and 13.3% of them always cooperate with them., the largest proportion of the respondents deal with the policeman because he seeks to maintain security, and that 24.33% of the research sample does not welcome membership of the Police Service, Because it is a career with pressures and problems, and 17.56% of them do not welcome because the laws do not protect the policeman, his image is bad in the society, and the largest proportion (20.35%) A good civilizational treatment is proposed to strengthen the relationship between the public and the police, of which 14.07% called for the strict and impartial application of the law to document this relationship.
3. The most important positive features in shaping the mental image of the security man in the two-faced are "force, elegance, discipline, peaceful fidelity, sobriety, patience, and honesty," the negative features that the sampled individuals perceive as affecting the security man, contribute to the formation His mental image is: "Aggressive, unfaithfulness, unelegance, and weakness."
4. The largest proportion of the audience with a mental image of the policeman from direct cooperation in the first drawer and by a percentage 22.40%, from TV in the second place by 16.64%, then friends ranked third at 10.68%.
5. There are significant but minor differences in the role of the media and the age variable, and there are significant differences statistical-but minor-for the satisfaction of the audience, the variable level of education, and the job variable.

## **Résumé de l'étude de langue française**

L'objectif principal de cette étude est d'identifier l'image mentale de l'homme de sécurité algérien à travers les relations publiques, en découvrant cette image et comment l'afficher par le magazine de police en termes de (contenu et format) et comment le citoyen algérien examine le rôle des relations publiques dans le façonnement de l'image mentale de l'homme de sécurité, L'étudiant a analysé le contenu du magazine de police publié par le département des relations publiques du service de police, en s'appuyant sur un échantillon aléatoire de numéros disponibles sur le site officiel de la police algérienne sur l'Internet, ainsi que d'une étude de terrain de l'échantillon des visiteurs à la porte des médias ouverts Sur la police, la méthodologie de numérisation du contenu des médias pour l'analyse du contenu du magazine a été invoquée, et la méthode de sondage échantillon a été utilisé questionnaire dans l'étude sur le terrain, l'étude a produit une série de résultats au niveau des études analytiques et sur le terrain, dont le plus important sont les:

### **Niveau d'études analytiques**

#### **I. en termes de contenu**

L'étude a constaté que le social, la sécurité et les médias ont reçu le plus grand nombre d'itérations et de pourcentages, et l'analyse a montré que les traits les plus saillants de la police sont: la discipline et la maîtrise de soi au premier plan, puis l'attribut de détermination, la recherche et l'enquête comme les caractéristiques les plus importantes Mentalité.

L'analyse a également montré que la dévotion, la fierté sont l'une des caractéristiques les plus personnelles du monde, et l'homme de la sécurité au Conseil se caractérise par des traits culturels et une société différente sur sa tête; lutte contre le piratage culturel avec les plus fortes proportions dans les traits culturels, comme pour les traits sociaux, il a été La coopération au premier plan, suivie par l'attribut du respect des droits de l'homme, puis le service du citoyen et le soin de ses préoccupations, et les caractéristiques organisationnelles sont apparues: directeur général de la sécurité nationale, premier lieutenant, doyen senior, police avec les pourcentages les plus élevés, en ce qui concerne les caractéristiques régionales, la caractéristique «algérienne» a été submergée par une proportion écrasante Estimé à 92,59%, parce que le magazine est une institution de sécurité algérienne et, bien sûr, reflétera les affaires de l'homme de sécurité algérien.

#### **II. en termes de format**

Les images photo topographiques ont dominé une très grande partie de la pertinence du Conseil, qui est caractéristique de magazines qui sont fortement dépendants des images, et des images de fond-sur moins il-mais il existe et a été accompagné par certains scientifiques ou de sensibilisation des sujets, et les photographies du policier ont été obtenus en uniforme les pourcentages les plus élevés, suivi par le directeur général de la sécurité nationale en vêtements civils.

### **Niveau d'étude sur le terrain**

1. plus de la moitié de l'échantillon est au courant des activités de relations publiques à l'établissement de police, où ils représentaient 53,3% du nombre total de répondants.
2. plus de la moitié des répondants ont parfois une main avec la police, avec 56,7% et 30% d'entre eux ne collaborant jamais avec eux, et 13,3% d'entre eux coopèrent toujours avec eux., la plus grande partie des répondants traitent avec le policier parce qu'il cherche à maintenir la sécurité, et que 24,33% de l'échantillon de recherche n'est pas favorable à l'adhésion du service de police, Parce que c'est une carrière avec des pressions et des problèmes, et 17,56% d'entre eux ne sont pas les bienvenus parce que les lois ne protègent pas le policier, son image est mauvaise dans la société, et la plus grande proportion (20,35%) Un bon traitement des civilisations est proposé pour renforcer la relation entre le public et la police, dont 14,07% ont réclamé l'application stricte et impartiale de la loi pour documenter cette relation.
3. les caractéristiques positives les plus importantes dans le façonnage de l'image mentale de l'homme de sécurité dans les deux faces sont «la force, l'élégance, la discipline, la fidélité Pacifique, la sobriété, la patience et l'honnêteté, les caractéristiques négatives que les individus échantillonnés perçoivent comme affectant l'homme de sécurité, contribuer Son image mentale est: "agressif, infidélité, inélégance et faiblesse."
4. la plus grande proportion de l'auditoire avec une image mentale du policier de la coopération directe dans le premier tiroir et par un pourcentage de 22,40%, de la télévision en deuxième place de 16,64%, puis les amis classés troisième à 10,68%.
5. il y a des différences significatives mais mineures dans le rôle des médias et de la variable d'âge, et il y a des différences significatives statistique-mais mineur-pour la satisfaction de l'auditoire, le niveau variable de l'éducation, et la variable d'emploi.