



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:

دور الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام

دراسة ميدانية وتحليلية للمديرية العامة للأمن الوطني

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال

إشراف الأستاذ

إعداد الطالب

أ.د. جمال بن زروق

سامي خنفي

أعضاء لجنة المناقشة		
أ.د. بولهواش عمر	رئيسا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
أ.د. بن زروق جمال	مشرفا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
د. بوضياف سهيلة	عضوا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
أ.د. عراب عبد الغني	عضوا	جامعة باجي مختار عنابة
أ.د. بولكعيبات إدريس	عضوا	جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03
د. حموش عبد الرزاق	عضوا	جامعة 08 ماي 1945 قالمة

السنة الجامعية 2021-2022



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

التخصص: علوم الإعلام والاتصال

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

دور الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام

دراسة ميدانية وتحليلية للمديرية العامة للأمن الوطني

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال

إشراف الأستاذ

إعداد الطالب

أ.د. جمال بن زروق

سامي خنفي

أعضاء لجنة المناقشة		
أ.د. بولهواش عمر	رئيسا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
أ.د. بن زروق جمال	مشرفا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
د. بوضياف سهيلة	عضوا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
أ.د. عراب عبد الغني	عضوا	جامعة باجي مختار عنابة
أ.د. بولكعيبات إدريس	عضوا	جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03
د. حموش عبد الرزاق	عضوا	جامعة 08 ماي 1945 قالمة

السنة الجامعية 2021-2022

إهداء

"أهدي هذا العمل إلى الغالية والعزيزة على قلبي " والديتي" التي ضحت وقدمت لي كل ما ^{تستطيع}
كي أكون ما أنا عليه اليوم، وأدعو المولى عز وجل أن يطيل في عمرها، ويمدّها بموفور الصحة والعافية "

شكر وعرفان

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتاه أن وفقني لإتمام هذا العمل، أما بعد،

بودي أن أتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان والتقدير للبروفيسور "جمال بن زروق" على منحه شرف الموافقة للإشراف على هذا العمل، وعلى كل النصائح والتوجيهات التي قدمها لي خلال مسار التكوين في الدكتوراه، وعلى صبره معي وتجاوز كل ما بدر مني من تقصير.

أتوجه بجزيل الشكر إلى السيد ملازم أول للشرطة "بن خليفة بلال" رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن ولاية قسنطينة على حسن تعاونه واستقباله لي على مستوى أمن الولاية، وتقديمه كل التسهيلات والمعلومات المطلوبة لإنجاز هذه الدراسة.

كما أقدم شكري وامتناني للسيد مستشار الشباب "لطفي بولمشاور" مدير المركب الرياضي الجواربي على منجلي على تفهمه الكبير ومساعدتي لإتمام هذا العمل.

فهرس المحتويات	
شكر وتقدير	
إهداء	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
ملخصات الدراسة	
الصفحة	مقدمة
أ- ب- ت	
5	الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة
6	1 - إشكالية الدراسة
15	2-تساؤلات الدراسة
16	3 -أهداف الدراسة
17	4 -أسباب اختيار الموضوع
18	5 -أهمية موضوع الدراسة
19	6 -الدراسات السابقة
42	7 -منظور الدراسة: " مدرسة النسق المفتوح " كمنظور للدراسة
54	8 -مفاهيم الدراسة
75	9 -منهج الدراسة
75	10 -مجالات الدراسة
77	11 -تحديد مجتمع البحث
77	12 -تحديد عينة الدراسة
79	13 -أدوات جمع البيانات
82	الفصل الثاني: الاتصال العمومي
83	تمهيد
84	1 -نشأة الاتصال العمومي
91	2 -الاتصال / الإعلام حول قضايا الشأن العام
92	3 -الهيكل التنظيمي للاتصال العمومي
97	4 -الاتصال العمومي كأداة لمشاركة المواطنين في الشأن العام
104	5 -الاتصال العمومي كأداة إستراتيجية لجعل السياسات العامة أكثر شمولاً وفاعلية

107	6 -الاتصال العمومي وتحسين العلاقة بين المواطن والمرافق العمومية
112	7 -وظائف الاتصال العمومي
122	8 -أدوات الاتصال العمومي
123	9 -مميزات الاتصال العمومي
125	10 -أنواع الاتصال العمومي
128	11 -أخلاقيات الاتصال العمومي
133	12 -الاتصال العمومي والفضاء العام (المجال العام)
144	خلاصة
145	الفصل الثالث: الصورة الذهنية
146	تمهيد
	أولاً- الصورة الذهنية للمرفق العام
147	1 -أهمية الصورة الجيدة للمرفق العام
148	2 -سمات وخصائص الصورة الذهنية
149	3 -أنواع الصورة الذهنية
153	3.1 -خصائص الصورة الذهنية النمطية
153	3.2 -الفرق بين الصورة الذهنية والصورة النمطية
154	3.3 -الصورة المرغوبة
155	3.4 -الصورة العضوية
156	3.5 -مكونات الصورة الذهنية
158	4 -مراحل بناء الصورة الذهنية للمرفق العام (المؤسسة)
159	5 -عوامل تكوين الصورة الذهنية
164	6 -الصعاب التي تواجه الصورة الذهنية
165	7 -وسائل تكوين الصورة الذهنية
167	8 -مصادر تكوين الصورة الذهنية
168	9 -بناء الصورة الذهنية في وسائل الإعلام
171	10 -مكونات صورة المؤسسة (المرفق العام)
172	11 -العلاقات العامة والصورة الذهنية
	ثانياً- الصورة الذهنية للمرفق العام الشرطي
173	1 -أهداف الصورة الذهنية الإيجابية للمرفق العام الشرطي
174	2 -أهمية الصورة الذهنية بالنسبة للمرفق العام الشرطي

174	3 -أسباب تكون الصورة الذهنية السلبية عن مرفق الشرطة
179	4 -النزاهة الشرطية
180	5 -أطر وملامح الصورة الذهنية لمرفق الشرطة
183	خلاصة
184	الفصل الرابع: المرفق العام
185	تمهيد
	أولاً- المرفق العام
186	1 -عناصر المرفق العام
189	2 -أنواع المرافق العامة
195	3 -مراحل تطور المرفق العام
196	4 -المرصد الوطني للمرفق العام في الجزائر
198	5 -المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة
205	6 -إنشاء وإلغاء المرافق العامة
206	7 -طرق تسيير المرافق العامة
209	8 -الشفافية في المرفق العام الشرطي
211	9 -عصرنة وتحديث المرافق العامة
	ثانياً- المرفق العام الشرطي
217	1 -مفهوم الشرطة
218	2 -مفهوم الأمن
220	3 -مفهوم المديرية العامة للأمن الوطني
220	4 -مهام المرفق العام الشرطي
221	5 -أهداف المرفق العام الشرطي
223	6 -الهيكل التنظيمي الإداري للمديرية العامة للأمن الوطني
225	7 -الهيكل التنظيمي لمديرية الاتصال والصحافة بالمديرية العامة للأمن الوطني
225	8 -الهيكل التنظيمي لمكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة كنموذج لمكاتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن الولاية
226	9 -وظائف المديرية العامة للأمن الوطني
226	1.0 -تاريخ الشرطة الجزائرية
232	11 -الشرطة الجوية
246	خلاصة

247	الفصل الخامس: عرض ومناقشة بيانات الدراسة الميدانية والتحليلية
248	تمهيد
249	1.الدراسة الميدانية
249	1 -اختبار الصدق لاستبيان الدراسة الميدانية
249	2 -اختبار الثبات لاستمارة استبيان الدراسة الميدانية
250	3 -المقاييس الإحصائية المستعملة في الدراسة
250	3.1 -مقاييس النزعة المركزية
251	3.2 -الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة
395	4 -نتائج الدراسة الميدانية
395	4.1 -نتائج المحور الأول: محور خصائص عينة الدراسة
395	4.2- نتائج المحور الثاني: نظرة المواطن الجزائري للمرفق العام الشرطي
399	4.3 -نتائج المحور الثالث: كيفية مساهمة الاتصال العمومي في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجزائري
402	4.4 -المحور الرابع: وسائل الاتصال التي تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني للإتصال بالمواطنين ومدى فعاليتها في تحسين صورتها لديهم
409	4.5 -المحور الخامس: معوقات الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)
409	4.5.1 -معوقات تتعلق بالمديرية العامة للأمن الوطني
409	4.5.2 -معوقات تتعلق بالجمهور
411	II.الدراسة التحليلية
411	1 -فئات الشكل (كيف قيل؟)
415	2 -فئات المضمون (ماذا قيل؟)
436	3 -نتائج الدراسة التحليلية
438	خلاصة
439	خاتمة
440	1 -النتائج العامة للدراسة
440	1.1 -النتائج العامة للدراسة على ضوء التساؤلات
440	1.1.1 -على مستوى الدراسة الميدانية
448	1.1.2 -على مستوى الدراسة التحليلية
451	1.2 -النتائج العامة للدراسة على ضوء الدراسات السابقة

454	1.3 -النتائج العامة للدراسة على ضوء منظور الدراسة (المدرسة النسقية)
458	1.4 -النتائج العامة على ضوء أهداف الدراسة
461	2- توصيات الدراسة
465	المصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	المحتوى	الصفحة
الجدول رقم (1)	المعلومات، التشاور والمشاركة خلال دورة وضع السياسات	110
الجدول رقم (02)	فضاءات التواصل عند هابرماس	140
الجدول رقم (03)	قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان	149
الجدول رقم (04)	قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان	250
الجدول رقم (05)	كيفية استخدام مقياس ليكرت	252
الجدول رقم (06)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	253
الجدول رقم (07)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	254
الجدول رقم (08)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	255
الجدول رقم (09)	يوضح تعامل المبحوثين مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني (مرفق الشرطة)	256
الجدول رقم (10)	سبب التعامل مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني (مرفق الشرطة)	258
الجدول رقم (11)	يمثل صعوبة تعامل أفراد العينة مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني (مرفق الشرطة)	259
الجدول رقم (12)	يتضمن نوعية الصعوبات التي يواجهها المبحوثين أثناء تعاملهم مع مصالح الشرطة:	260
الجدول رقم (13)	يمثل انطباعات المبحوثين حول تعاملات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني	262
الجدول رقم (14)	يمثل رأي أفراد العينة المبحوثين حول فضاءات الاستقبال بمقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني	264
الجدول رقم (15)	انتظار المواطنين بمقرات مرفق الشرطة عملية يسودها النظام والانضباط	267

268	يمثل حصول المواطنين على مساعدة أعوان وضباط الشرطة في استكمال الإجراءات التي تخصهم	الجدول رقم (16)
269	سمات مصالح وموظفي المديرية العامة للأمن الوطني	الجدول رقم (17)
289	يوضح نتائج اختبار الاستقلالية بين متغيرات السن، والجنس، المستوى التعليمي وصورة المرفق العام الشرطي.	الجدول رقم (18)
293	يمثل معرفة المبحوثين للخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني	الجدول رقم (19)
295	يمثل بعض الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني من وجهة نظر المبحوثين	الجدول رقم (20)
296	يمثل مدى معرفة المبحوثين لرمز المديرية العامة للأمن الوطني	الجدول رقم (21)
297	يمثل مدى معرفة المبحوثين لشعار المديرية العامة للأمن الوطني	الجدول رقم (22)
298	يمثل عمل المديرية العامة للأمن الوطني على تقديم المعطيات والبيانات الهامة للرأي العام حول الأحداث الأمنية الخطيرة	الجدول رقم (23)
300	تكتّم المديرية العامة للأمن الوطني على جميع الأخبار السلبية المتعلقة بأداء مرفق الشرطة	الجدول رقم (24)
302	يمثل مبادرة المديرية العامة للأمن الوطني إلى نشر أخبار من نوع ضبط وتوقيف أعوان وإطارات أمن استغلوا مناصبهم لأغراض شخصية	الجدول رقم (25)
303	تقدم المديرية العامة للأمن الوطني المعلومات بطريقة آنية	الجدول رقم (26)
305	الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني معروفة جيدا لدى المواطن	الجدول رقم (27)

307	يمثل مدى تقديم المديرية العامة للأمن الوطني معلومات حول الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات الأمنية	الجدول رقم (28)
309	يمثل إمكانية الاطلاع على درجة تقدم القضية أو المعاملة التي قمت بمباشرتها لدى مصالح مرفق الشرطة	الجدول رقم (29)
310	يتم تقديم المبررات التي تقف وراء القرار الذي يتم اتخاذه من قبل مصالح مرفق الشرطة بخصوص الخدمة المطلوبة	الجدول رقم (30)
311	يمثل إمكانية تقديم المواطن شكاوى وطعون في حالة عدم حصوله على الخدمة المطلوبة	الجدول رقم (31)
312	يمثل إرشاد المواطن إلى طرق الطعن التي بإمكانه الإستفادة منها	الجدول رقم (32)
313	يوجد على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني مكاتب مخصصة للطعن وتقديم الشكايات	الجدول رقم (33)
314	وجود موظفين مؤهلين على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لمعالجة الشكايات	الجدول رقم (34)
315	يمثل وجود سجلات لتلقي الشكايات أو الاقتراحات على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني	الجدول رقم (35)
316	يتم الرد والجواب على الشكاوى المقدمة من قبل المواطن لمصالح مرفق الشرطة في آجال معقولة	الجدول رقم (36)
317	يمثل آجال الجواب والرد على الشكايات محددة بوضوح	الجدول رقم (37)
318	يمثل قيام المبحوثين بتقديم طعون وشكايات في حال الحصول ضرر أو للكشف عن الاختلالات	الجدول رقم (38)
319	يرجع ذلك إلى	الجدول رقم (39)
321	تسعى المديرية العامة للأمن الوطني إلى خلق التفاهم المتبادل بينها وبين المواطنين من خلال	الجدول رقم (40)

322	تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على أساس احترام قواعد الشفافية والمكاشفة في الحقائق	الجدول رقم (41)
324	تقوم المديرية العامة للأمن الوطني بنشر وتوفير المعلومات غير السرية والإفصاح عنها	الجدول رقم (42)
326	يمكن لجميع المواطنين الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية بسهولة	الجدول رقم (43)
327	يمكن للمواطن الحصول على كل المعلومات غير السرية المرتبطة بالمسائل الأمنية في كل الأوقات	الجدول رقم (44)
328	القرارات والإجراءات التي تتخذها المديرية العامة للأمن الوطني تتسم بالوضوح	الجدول رقم (45)
329	القوانين المرتبطة بالمرفق العام الشرطي سهلة الفهم	الجدول رقم (46)
331	المديرية العامة للأمن الوطني تحوز على ثقة المواطن الجزائري	الجدول رقم (47)
332	المواطن الجزائري يتفهم طبيعة العمل الأمني والإجراءات الحازمة المصاحبة له	الجدول رقم (48)
333	يمثل تقييم ثقة المبحوثين بالمديرية ومصالحها	الجدول رقم (49)
335	يمثل حصول المبحوثين على المعلومات الصحيحة حول القضايا الأمنية فور وقوعها يزيد من ثقتهم في مصالح المديرية العامة للأمن الوطني	الجدول رقم (50)
336	نشاط المديرية ينحصر فقط في المهام الأمنية	الجدول رقم (51)
337	إذا كانت الإجابة بلا فمأهي هذه المهام؟	الجدول رقم (52)
338	زيادة على أعمالها الأمنية تمارس المديرية نشاطا إعلاميا توعويا وقائيا	الجدول رقم (53)
338	مهام المديرية حسب وجهة نظر المبحوثين	الجدول رقم (54)
339	العمل التوعوي والتحسيبي يساهم في رفع الثقافة الأمنية لدى المواطن	الجدول رقم (55)
341	يمثل مدى تعاون المبحوثين مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني	الجدول رقم (56)

342	يمثل أشكال التعاون	الجدول رقم (57)
343	يمثل سبب تعاون المبحوثين	الجدول رقم (58)
344	يمثل سبب عدم تعاون المبحوثين	الجدول رقم (59)
346	تتصل بالشرطة قصد؟	الجدول رقم (60)
347	الوسائل التي يفضل المبحوث استخدامها للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية؟	الجدول رقم (61)
350	متابعة المبحوثين حملات التوعية والتحسيس التي تنظمها المديرية العامة للأمن الوطني	الجدول رقم (62)
352	هل سبق لك زيارة المعارض، الأيام الإعلامية، الأبواب المفتوحة التي تنظمها المديرية؟	الجدول رقم (63)
353	في حالة الإجابة ب "عدم زيارتها"، يرجع السبب إلى	الجدول رقم (64)
355	تمثل استخدام المبحوثين للموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية	الجدول رقم (65)
356	تقييم المبحوث للتصفح في الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني	الجدول رقم (66)
357	يمثل اطلاع المبحوثين على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني	الجدول رقم (67)
357	المعلومات التي تحصل عليها من الموقع محدثة	الجدول رقم (68)
358	يمثل شمولية الموقع للمعلومات المطلوبة	الجدول رقم (69)
359	اتصال المبحوثين بمصالح المديرية عبر الأرقام الخضراء	الجدول رقم (70)
361	يمثل متابعة أفراد العينة أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك، تويتر)	الجدول رقم (71)
362	في حالة الإجابة بنعم، هل أنت مشترك بهذه الصفحات؟	الجدول رقم (72)

362	اطلاع المبحوثين على صفحة المديرية العامة للأمن الوطني عبر موقع فايسبوك	الجدول رقم (73)
363	تقييم المبحوثين لتفاعل المديرية العامة للأمن الوطني مع المواطنين عبر صفحتها بموقع فايسبوك	الجدول رقم (74)
364	امتلاك المبحوثين لتطبيق " ألو شرطة " على هواتفهم	الجدول رقم (75)
364	يبيّن متابعة أفراد العينة الحصص التوعوية المرتبطة بالقضايا الأمنية التي تبث على الإذاعة والتلفزيون	الجدول رقم (76)
365	يوضح علم المبحوثين بوجود إذاعة للأمن الوطني	الجدول رقم (77)
367	يبيّن الحصص التي يتابعها المبحوثين عبر إذاعة الأمن الوطني	الجدول رقم (78)
368	فعالية وسائل الاتصال التي تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني	الجدول رقم (79)
389	معيقات الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)	الجدول رقم (80)
411	العناصر التعريفية للمديرية العامة للأمن الوطني	الجدول رقم (81)
412	اللغة المستخدمة في المنشورات	الجدول رقم (82)
413	فئة أسلوب عرض محتوى المنشور	الجدول رقم (83)
414	عدد مرات النشر في اليوم	الجدول رقم (84)
415	مواضيع المنشورات	الجدول رقم (85)
419	الاعجابات بالمنشور	الجدول رقم (86)
420	التعليقات على المنشور	الجدول رقم (87)
421	مشاركة المنشور	الجدول رقم (88)
422	وجود أسئلة في المنشور	الجدول رقم (89)
423	الرد على التساؤلات	الجدول رقم (90)
424	أهداف المنشورات	الجدول رقم (91)
428	الجمهور المستهدف	الجدول رقم (92)

429	القيم	الجدول رقم (93)
431	الاستمالات الاقناعية المستخدمة في المنشورات	الجدول رقم (94)
435	رضا الجمهور على نشاطات المديرية والخدمة العمومية الأمنية من خلال التعليقات	الجدول رقم (95)

فهرس الأشكال		
الرقم	المحتوى	الصفحة
1	خصائص النسق المفتوح	48
2	محيط المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)	51
3	محيط المرفق العام الشرطي	53
4	توظيف الاتصال العمومي على مستوى المرفق العام الشرطي في إدارة العلاقات وفق المقاربة النسقية	54
5	مفهوم الاتصال العمومي	59
6	Augmentation du degré d'influence des citoyens	111
7	مكونات الصورة الذهنية	172
8	الهيكل التنظيمي لمديرية الاتصال والصحافة	225
9	الهيكل التنظيمي لمكتب الاتصال والعلاقات العامة للأمن ولاية قسنطينة	225
10	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	253
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	254
12	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	255
13	تعامل أفراد العينة مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني (مرفق الشرطة)	256
14	أسباب تعامل أفراد العينة مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني (مرفق الشرطة)	258
15	صعوبة التعامل مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني	259
16	نوعية الصعوبات التي واجهها المبحوثين في التعامل مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني	261
17	انطباعات المبحوثين حول تعاملات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني	262
18	معرفة الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني من وجهة نظر المبحوثين	293
19	معرفة المبحوثين لرمز المديرية العامة للأمن الوطني	296
20	الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني معروفة جيدا لدى المواطنين	306
21	تفهم المواطن للعمل الأمني والإجراءات الحازمة المصاحبة له	332
22	ثقة المبحوثين في المديرية العامة للأمن الوطني	333

339	مساهمة العمل التحسيسي والتوعوي في رفع الثقافة الأمنية لدى المواطن	23
341	تعاون المبحوثين مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني	24
366	علم المبحوثين بوجود إذاعة للأمن الوطني	25
382	كيفية استخدام الومضات الاشهارية التوعوية من قبل المديرية العامة للأمن الوطني.	26
405	أشكال الاتصال العمومي الممارس من قبل المديرية العامة للأمن الوطني لتحسين صورتها	27
406	وظائف الاتصال العمومي على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني.	28
407	كيفية ممارسة الاتصال العمومي التوعوي بالمديرية العامة للأمن الوطني	29
408	كيفية مساهمة الاتصال العمومي في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجزائري	30
410	معيقات الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)	31
413	أسلوب عرض محتوى المنشور	32
414	عدد مرات النشر في اليوم	33
416	مواضيع المنشورات	34
419	استراتيجية توظيف موقع المديرية على فايسبوك في العمل التوعوي	35
419	الاعجابات بالمنشور	36
420	التعليقات على المنشور	37
422	مشاركة المنشور	38
425	أهداف المنشورات	39
428	الجمهور المستهدف	40
429	قيم المنشورات	41
431	الاستمالات الإقناعية المستخدمة في المنشورات	42
434	كيفية توظيف صفحة المديرية على موقع فايسبوك في الجانب التوعوي	43
434	الاستمالات المستخدمة في الرسائل الاتصالية في المديرية العامة للأمن	44

ملخصات الدراسة

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى عينة من المواطنين الجزائريين ودور الاتصال العمومي في تحسين تلك الصورة، إلى جانب التعرف على الكيفية التي يوظف من خلالها المرفق العام الشرطي لصفحته الرسمية بموقع فايسبوك في تحسين صورته الذهنية لديهم، اعتمد الطالب على العينة القصدية فيما يتعلق بالدراسة الميدانية وهذا بتوزيع استمارة الاستبيان على عدد من مواطني ولاية قسنطينة، وكذلك الأمر بالنسبة للدراسة التحليلية أين عمل الطالب على تحليل محتوى عدد من منشورات المديرية على صفحتها الرسمية بموقع الفايسبوك، بالإضافة إلى إجراء مقابلة نصف موجهة مع رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية قسنطينة، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة من خلال وصف وتحليل الدور المنوط بالاتصال العمومي في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج على مستوى الدراسة الميدانية وكذا الدراسة التحليلية، أهمها:

على مستوى الدراسة الميدانية:

- 62.7% من المبحوثين من جنس ذكر، في حين أن 37.3% منهم إناث.
- 63% من مفردات عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 18-28 سنة، في حين أن 25.3% منهم تتراوح أعمارهم بين 29-39 سنة، بينما 11.66% منهم أعمارهم من 40 سنة.
- 76% من المبحوثين لديهم مستوى دراسي جامعي، و 18.7% منهم لديهم مستوى ثانوي، أما 4.3% فلديهم مستوى تعليمي في الطور المتوسط، في حين 0.7% من المبحوثين لديهم مستوى تعليم ابتدائي، بينما 0.7% منهم ليس لهم مؤهل دراسي.
- استراتيجية الاتصال العمومي لم تتجح بشكل فعال في التعريف الجيد بالخدمات التي يقدمها المرفق العام الشرطي وهو ما يمكن اعتباره سببا مباشرا في الصورة السلبية المكونة لدى عدد من مفردات عن المديرية العامة للأمن الوطني.
- 67.3% من المبحوثين أكدوا على أن ثقة المبحوثين بالمديرية ومصالحها مقبولة.
- 51.7% من المبحوثين أكدوا على أنهم يتعاونون في بعض الأحيان مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني.
- أكد 35.7% من المبحوثين أن عدم تعاونهم مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني يعود إلى تعقد الإجراءات وطول مدتها.
- أكد 62.6% من المبحوثين على أنهم يفضلون استخدام مواقع التواصل الاجتماعي للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية.
- أكد 51.6% من مفردات عينة الدراسة على أنهم يفضلون استخدام التلفزيون للحصول على

المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية.

- أكد غالبية المبحوثين على أن وسائل الاتصال التي تستخدمها المديرية تسهم بفاعلية في تحسين صورتها لديهم.
- أكد 80.8% من المبحوثين على أن ضعف مؤهلات بعض منتسبي المديرية في الاتصال وغياب ثقافة الحوار لديهم يشكل عائقا لمقاربة الاتصال العمومي التي تتبناها المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورة المرفق العام الشرطي.
- أكد 80% من المبحوثين غياب الوعي الأمني لدى المواطن الجزائري يمثل أحد العوائق التي تحول دون نجاح مقاربة الاتصال العمومي التي تتبناها المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورة المرفق العام الشرطي.
- استراتيجية الاتصال العمومي تسهم بشكل فعال في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى عدد معتبر من مفردات عينة الدراسة في حين فشلت في ذلك مع قسم آخر منهم، كما أن التعامل المباشر لموظفي المديرية يسهم بشكل كبير في تشكيل الصورة الذهنية للمرفق العام الشرطي لدى عينة البحث.

على مستوى الدراسة التحليلية:

- المديرية العامة للأمن الوطني تعمل توظيف عدد من وسائل الاتصال العمومي على غرار صفحة المديرية بموقع فايسبوك في تحسين صورة المرفق العام الشرطي من خلال إبراز مختلف الأنشطة والمهام التي تقوم بها مختلف مصالح المديرية، والتسويق لمهنية أفرادها واحترافهم في تأدية المهام الموكلة إليهم، وتوضيح عدد من السمات الإيجابية التي تميز مصالح المرفق العام الشرطي.

الكلمات المفتاحية: الدور، الاتصال العمومي، المرفق العام، المديرية العامة للأمن الوطني، الصورة الذهنية.

Abstract:

This study aimed at identifying the image of the General Directorate of National Security among a sample of Algerian citizens and the role of public communication in improving that image, in addition to addressing how the public police facility employs its official Facebook page to enhance its mental image. The student relied on the intentional sample with regard to the field study by distributing the questionnaire form to a number of citizens of Constantine state, as well as for the analytical study in which the student analyzed the content of a number of the Directorate's publications on its official Facebook page, in addition to conducting a semi-directed interview with the Head of Communications and Public Relations Office of the state of Constantine national security. Furthermore, The descriptive-analytical approach was adopted as a method of study by describing and analyzing the role entrusted with public communication in improving the image of the General Directorate of National Security.

At the field study level:

- 62.7% of the respondents are male, and 37.3% are female.
- 63% of the study sample items are between the ages of 18-28 years, and 25.3% are between 29-39 years old, while 11.66% are 40 years old.
- 76% of the respondents have a university level of education, and 18.7% have a secondary level, while 4.3% have a middle school level, whereas 0.7% of the respondents have a primary level, furthermore 0.7% do not have an educational qualification.
- The public communication strategy did not succeed effectively in providing a good definition of the services provided by the police public facility which could be considered as a direct reason for the negative perception formed by a number of items about the General Directorate of National Security.
- 67.3% of the respondents confirmed that their confidence in the Directorate and its interests is **acceptable**.
- 51.7% of the respondents confirmed that they sometimes cooperate with the employees of the departments of the General Directorate of National Security.
- 35.7% of the respondents affirmed that their lack of cooperation with the staff of the General Directorate of National Security is due to the complexity and length of the procedures.
- 62.6% of the respondents confirmed that they prefer using social network sites to obtain information related to security questions and issues
- 51.6% of the respondents of the study sample confirmed that they prefer to use television to obtain information related to security questions and issues.
- The majority of the respondents confirmed that the means of communication used by the Directorate contribute effectively to improving its image among them.
- 80.8% of the respondents emphasized that the weak qualifications of some of the Directorate's employees in communication and the absence of a culture of dialogue among them constitutes an obstacle to the public communication approach adopted by the General Directorate of National Security in improving the image of the police public facility.
- 80% of the respondents confirmed the absence of security awareness among the Algerian citizen as one of the obstacles that prevent the success of the public communication approach

adopted by the General Directorate of National Security in improving the image of the police public facility.

- The public communication strategy effectively contributes to improving the image of the General Directorate of National Security for a significant number of the sample of the study, however it failed with another section. Furthermore, the direct interaction of the Directorate's employees contributes significantly to forming the mental image of the police public facility in the research sample.

At the level of the analytical study:

- The General Directorate of National Security employs the directorate's Facebook page to improve the image of the police public facility by highlighting the various activities and tasks carried out by the various departments of the directorate, and marketing the professionalism of its members in performing the tasks assigned to them, as well as clarifying a number of positive features that distinguish the interests of the police public facility.

Keywords: Role, Public communication, Public facility, General Directorate of National Security, Mental image.

Résumé de l'étude :

La présente étude vise à identifier l'image de la Direction Générale de la Sûreté Nationale auprès d'un échantillon représentatif de citoyens algériens et le rôle de la communication publique dans l'amélioration de cette image, ainsi qu'à déterminer comment le service public de Police utilise sa page officielle sur Facebook afin de promouvoir son imagerie mentale auprès des citoyens. Quant à l'étude de terrain, l'étudiant s'est appuyé sur l'échantillonnage intentionnel ou subjectif en distribuant des formulaires de questionnaire à un certain nombre de citoyens de la Wilaya de Constantine, ainsi que pour l'étude analytique où l'étudiant a visé l'analyse du contenu de diverses publications de la Direction parues sur sa page Facebook officielle. En outre, il a mené une entrevue semi-directive avec le Chef du Bureau de la Communication et des Relations Publiques au sein de la Sûreté de la Wilaya de Constantine. L'approche descriptive et analytique a été adoptée comme méthode d'étude par décrivant et analysant le rôle confié à la communication publique dans l'amélioration de l'image de la Direction Générale de la Sûreté Nationale. L'étude de terrain ainsi que de l'étude analytique ont abouti à de nombreux résultats, notamment :

Sur l'étude de terrain :

- 62,7% des personnes interrogées sont des hommes, tandis que 37,3% sont des femmes.
- 63% des unités d'échantillonnage de l'étude sont âgés de 18 à 28 ans, 25,3% sont de 29 à 39 ans, tandis que 11,66% sont âgés de plus de 40 ans.
- 76% des personnes interrogées ont un niveau d'éducation universitaire, 18,7% ont un niveau d'enseignement secondaire, 4,3% ont un niveau collège, 0,7% ont un niveau d'enseignement primaire, tandis que 0,7% n'ont pas de qualification scolaire.
- La stratégie de communication publique n'a pas réussi à bien présenter les prestations du service public de police, ce qui peut être considéré comme une cause directe de la perception négative entendue par les citoyens sur la Direction Générale de la Sûreté Nationale.
- 67,3 % des personnes interrogées affirment que la confiance conférée à la Direction et ses services est acceptable.
- 51,7% des personnes interrogées témoignent qu'ils coopèrent parfois avec les agents de différentes sections de la Direction Générale de la Sûreté Nationale.
- 35,7% des personnes interrogées affirment que leur manque de coopération avec le personnel de la Direction Générale de la Sûreté Nationale est dû à la complexité et à la longueur des procédures.
- 62,6% des personnes interrogées affirment qu'ils préfèrent utiliser les réseaux sociaux afin d'obtenir des informations liées aux problèmes et questions de sécurité.
- 51,6% des unités d'échantillonnage de l'étude affirment qu'ils préfèrent suivre les programmes télévisés pour obtenir des informations liées aux problèmes et questions de sécurité.
- La majorité des personnes interrogées soulignent que les moyens de communication, auxquels opte la Direction, contribuent efficacement à l'amélioration de son image.
- 80,8% des personnes interrogées affirment que le faible niveau de qualification de certains agents de la Direction en matière de communication et l'absence d'une culture de dialogue chez ces derniers constitue un obstacle à l'approche de communication publique adoptée par la Direction Générale de la Sûreté Nationale pour améliorer l'image du service public de Police.

- 80% des personnes interrogées témoignent l'absence de sensibilisation à la sécurité chez le citoyen algérien ce qui constitue un des obstacles qui empêchent la réussite de l'approche de communication publique adoptée par la Direction Générale de la Sûreté Nationale dans l'amélioration de l'image du service public de Police.

- La stratégie de communication publique contribue de manière efficace dans l'amélioration de l'image de la Direction Générale de la Sûreté Nationale pour un nombre significatif des unités d'échantillonnage de l'étude, alors qu'elle y a échoué avec une autre section. L'interaction directe des agents de la Direction contribue de manière significative à constituer une image mentale du service public de police vis-à-vis l'échantillon de recherche.

Sur l'étude analytique :

- La Direction Générale de la Sûreté Nationale veille à mettre à disposition des citoyens la page Facebook de la Direction pour améliorer l'image du service public de Police en soulignant les différentes activités et missions réalisées par les diverses sections de la Direction, en promouvant le professionnalisme de ses agents dans l'accomplissement des tâches leur ont été confiées, ainsi qu'en clarifiant un certain nombre de caractéristiques positives qui distinguent les sections du service public de Police.

Mots-clés : Rôle, Communication Publique, Service Public, Direction Générale de la Sûreté Nationale, Image Mentale.

مقدمة

مقدمة:

يعتبر الاتصال في الوقت الراهن أحد الأدوات الرئيسة في عملية التسيير الجيد للمرافق والإدارات العمومية، نظرا للأهمية التي يكتسبها في تحسين أداء هاته المرافق والإدارات في ظل التنافس الشديد بينها لاستقطاب الجماهير وتسويق خدماتها بما يعود على هذه الأخيرة - الجماهير - بالرضا ويمكنها - المرافق والإدارات - من البقاء والاستمرارية في العمل والنشاط.

يحتل الاتصال العمومي اليوم، مكانة بارزة في العمل المؤسسي المعاصر بالنظر للتحديات والمشاكل التي أصبحت تواجهها الدولة ومختلف مرافقها العمومية، في جو تتزايد فيه الانتقادات للعمل العمومي والخدمات المقدمة من قبل المرافق والإدارات العمومية، مما جعل الوظائف التي تقدمها هذه الأخيرة محل نقاش وتساؤل دائمين من قبل مختلف شرائح المجتمع، وبذلك أصبحت صورة المرافق العمومية أحد أهم المحاور الأساسية التي تعمل عليها الدولة بهدف تحسينها لدى الرأي العام قصد تسهيل عملها والتقليل من الانتقادات الموجهة إليها. خصوصا وأن هذه الأخيرة - الانتقادات - شهدت تزايدا مضطربا بعد ظهور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وفي مقدمتها منصات التواصل الاجتماعي، هذا المعطى، حتم على المرافق والإدارات العمومية وضع استراتيجية اتصالية عمومية شاملة بهدف تبيان المجهودات المبذولة من طرفها في سبيل توفير خدمة عمومية ذات جودة للمواطن، خدمة للصالح العام، وكذا تنوير الرأي العام وإعلامه بمختلف المشاريع والقرارات المتخذة من قبلها، وكذا الإنجازات المحققة بهدف ضمان أكبر قدر ممكن من الشفافية في عملها وتسييرها، وكذا، توعية المواطن وتعريفه بأهم التحديات التي تواجه المجتمع للوقوف إلى جانبها والمشاركة في مواجهتها. ذلك أنها - المرافق العمومية - لا تمتلك القدرة بمفردها على مواجهة تلك الرهانات والتحديات الحديثة التي أثقلت كاهلها وزادت من متاعبها. وتبعا لذلك، أصبح لزاما عليها إشراك مختلف الفاعلين في المجال العمومي في عملية صنع القرار بغية مواجهة تلك التحديات وإيجاد الحلول الكفيلة بتجاوزها.

المديرية العامة للأمن الوطني كإنموذج للمرافق العمومية، وفي مسعاها نحو العصرية والاحترافية، تبنت نهج الانفتاح على مختلف الفاعلين في المجال العمومي، وجعلت من الاتصال العمومي وسيلة محورية لتقريب هذا المرفق الهام من المواطن ، وهذا من خلال توظيف هذه الأداة بفاعلية وكفاءة أكبر بما يمكن من تحسين صورة المرفق العام الشرطي لدى المواطن الجزائري، الذي يحمل كغيره من المجتمعات والشعوب صورة نمطية تتسم بالسلبية في كثير من الأحيان نحو العمل

الشرطي وأفراد الشرطة، بالنظر إلى الخصوصية التي تميز هذا المرفق الحساس مقارنة بالمرافق والإدارات العمومية الأخرى، ولعلّ الحادثة التي شهدتها الولايات المتحدة الأمريكية سنة 2020 بمقتل "جورج فلويد" على يد أفراد الشرطة أثناء عملية إيقافه بعد الغلو في استعمال القوة، والتي أدت إلى خروج الآلاف من المواطنين على مستوى المقاطعات الأمريكية، وفي عدد من الدول الأخرى، للتنديد بتلك الممارسات التي يقوم بها عناصر الشرطة أثناء التعامل مع المواطنين، لأبلغ دليل على التحديات والرهانات التي يواجهها المرفق العام الشرطي للحصول على القبول والدعم من قبل أفراد الشعب، وهو ما يمكنه من القيام بمهامه ووظائفه بفعالية أكبر.

تأتي هذه الدراسة للتعرف على الصورة التي يحملها المواطن الجزائري عن المديرية العامة للأمن الوطني، ودور الاتصال العمومي الذي تمارسه هذه الأخيرة بغية تحسين تلك الصورة الذهنية، وكذا التعرف على الوسائل الاتصالية المستخدمة من قبلها ومدى نجاعتها لتحقيق هذا المسعى، وهذا من خلال رصد آراء عينة من متساكني ولاية قسنطينة، كما تم العمل على تحليل عدد من منشورات المديرية عبر صفحاتها الرسمية بموقع فايسبوك للتعرف على الكيفية التي تُوظفُ بها هاته الوسيلة الهامة في سبيل تحسين صورة المرفق العام الشرطي لدى المواطن الجزائري. إلى جانب ذلك، محاولة التعرف على أهم المعوقات التي تحد من فعالية الاتصال العمومي في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني. تأسيسا على ما تقدم، قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى خمسة فصول على الشكل الآتي:

تناولنا في الفصل الأول تحديد موضوع الدراسة بالتطرق إلى الإشكالية التي يدور حولها هذا البحث، مع تبيان أهميته وأسباب اختياره وكذا الأهداف المتوخاة منه، والبراديغم النظري الذي تم اعتماده، وكذا توضيح الإجراءات المنهجية التي تم اعتمادها في الدراسة الميدانية والدراسة التحليلية.

أما الفصل الثاني فقد تطرقنا فيه إلى الجانب النظري المرتبط بالاتصال العمومي، في حين شمل الفصل الثالث الصورة الذهنية وتم تقسيمه إلى جزئين: الجزء الأول تناولنا فيه صورة المرفق العام، أما الجزء الثاني فتعرضنا من خلاله للصورة الذهنية للمرفق العام الشرطي.

بينما تناولنا في الفصل الرابع عنصر المرفق العام، حيث قمنا في القسم الأول بتقديم عرض نظري للمرفق العام وعناصره ومبادئه، وكيفية انشائه...إلخ، في حين تطرقنا في القسم الثاني إلى المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني).

أما الفصل الخامس فقد خصص للدراسة الميدانية، حيث تم من خلاله العرض والتحليل الكمي والكيفي لبيانات الدراسة الميدانية وكذا الدراسة التحليلية. وخاتمة تضمنت النتائج التي خلصت إليها الدراسة، وكذا المقترحات والتوصيات التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة.

وقد استعان الطالب لإنجاز هذه الدراسة بالعديد من المراجع والمصادر والدراسات السابقة، والتي تمت الاستفادة منها حسب كل عنصر من عناصر الدراسة.

الفصل الأول

"الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة"

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- تساؤلات الدراسة.
- 3- أهداف الدراسة.
- 4- أسباب اختيار الموضوع.
- 5- أهمية موضوع الدراسة.
- 6- الدراسات السابقة.
- 7- منظور الدراسة: " مدرسة النسق المفتوح " كمنظور للدراسة.
- 8- مفاهيم الدراسة.
 - 8.1- مفهوم الدور.
 - 8.2- مفهوم الإتصال العمومي.
 - 8.3- مفهوم الصورة الذهنية.
 - 8.4- مفهوم المرفق العام.
- 9- منهج الدراسة.
- 10- مجالات الدراسة.
- 11- تحديد مجتمع البحث.
 - 11.1- الدراسة الميدانية.
 - 11.2- الدراسة التحليلية.
- 12- تحديد عينة الدراسة.
- 13- أدوات جمع البيانات.

1 إشكالية الدراسة:

عرف العالم بأسره تحولات كبيرة مطلع القرن العشرين، شملت شتى نواحي الحياة، سواء على الصعيد السياسي، الاجتماعي، الثقافي ولا سيما الاقتصادي والتكنولوجي في إطار ما أُصطلح عليه بـ "العولمة". وكنتيجة لهذه التطورات تزايدت حدة المنافسة الاقتصادية، فظهرت الابتكارات والصناعات التكنولوجية، ونال ميدان الإعلام والاتصال حيزا هاما من هذا التطور، شمل أدوات ووسائل الاتصال نتيجة ظهور التكنولوجيات الحديثة للاتصال، زيادة على التطورات الكبيرة التي عرفتھا الممارسة الإعلامية والاتصالية.

إنطلاقا من الثورة الكبيرة التي عرفھا الميدان الاقتصادي، ظهرت طرائق ومناهج جديدة في التسيير في ظل ما أضحي يعرف بـ "إقتصاد السوق"، والذي يعتبر مظهر "الانفتاح" السمة المميزة له كنتيجة لعمليات الخصخصة والتحرر. إلى جانب ذلك، برزت النزعة الإنسانية الأخلاقية في عملية التسيير الإداري للمؤسسات والمنظمات، ناهيك عن تعاظم دور الاتصال والعلاقات العامة كوظائف ذات تأثير بالغ الأهمية في بناء علاقات داخلية وخارجية حسنة مع مختلف جماهير المؤسسة، لتحقيق الأهداف المسطرة، وتنفيذ السياسات والخطط المرسومة.

تبعا لذلك، يتجلى لنا أنّ الاتصال في وقتنا الراهن أضحي أحد العناصر الرئيسية في عملية التسيير العصري للمؤسسة، وأحد أهم مرتكزات الإدارة الحديثة، بالنظر لما حققته العلوم الإدارية من تطورات منذ بداية النصف الثاني من القرن العشرين، والذي نتج عنه ظهور ما يسمى بـ (المدرسة العلمية الحديثة في الإدارة) والتي تركز على مجموعة من الأسس أهمها:¹

- اعتبار المؤسسة نظام مفتوح على البيئة الخارجية تؤثر فيها وتتأثر بها.
- ظهور منهج جديد يسمى "منهج النظم" والذي يعتبر أي جزء محل دراسة، إما نظاما قائما بذاته، أو جزءا من نظام آخر. ومن ثمة لابد من التعرف على النظام الأساسي والأنظمة التابعة له.
- ظهور المدخل البيئي حتى يمكن دراسة البيئة التي تحصل منها المؤسسة والإدارة على مُدخلاتها وتصدر لها مخرجاتها، ذلك أنّ هذه البيئة لها قيودها ومشاكلها وفرصها المتاحة التي

¹ محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي، المدخل الأساسية للعلاقات العامة، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 1996)، ص5.

يجب على المؤسسة وكل إداراتها بصفة خاصة التكيف معها منذ الحصول على المدخلات وحتى تصدير المخرجات.

كل هذه المعطيات، دفعت المؤسسات والإدارات للعمل على إدراج الاتصال كأحد أهم المصالح والنشاطات التي تعتمد عليها بغية الحفاظ على إستقرارها، وضمان توازنها، وتواصلها مع الجماهير، من أجل تسيير ناجح وحسن لمختلف النشاطات والوظائف التي تقوم بها. كونه -الاتصال- يلعب دورا مهما لا يمكن التغاضي عنه أو تجاهله خاصة فيما يتعلق بعملية تنفيذ الإستراتيجيات العامة لمختلف الإدارات والمؤسسات وجزءا رئيسيا للتخطيط الإستراتيجي.¹ إذ يعتبر كأحد أهم الوظائف الإدارية للمؤسسة أو الإدارة، إنطلاقا من كونه نشاط مقصود ومدير يرمي إلى إحراز وتحقيق نتائج محددة، لذلك فهو عملية تنسم بالتعقيد إلى درجة كبيرة.² لاسيما في ظل المشهد الاتصالي الراهن، الذي شهد حالة تحول وتغير جذريين، سواء على مستوى الوسائل، أو على مستوى الممارسات، شملت تغييرات عميقة في العلاقات والبنى التنظيمية والاجتماعية، وكذا التوازنات السياسية مما يتطلب التنظيم العلمي المدروس لهذا النشاط، بما يُمكنه من تحقيق أهدافه المسطرة في إطار المسعى الإستراتيجي الذي تعمل الإدارات والمؤسسات على تجسيده ميدانيا والمتعلق بسياسة الانفتاح على البيئة المحيطة.

في ضوء كل تلك المتغيرات، أصبح للمحيط الذي تنشط فيه المؤسسة وتتواجد به دور حاسم وفاعل لا يمكن تجاوزه بأي حال من الأحوال، هذا ما دفع كبريات المؤسسات للعمل على توظيف هاته البيئة الخارجية أثناء وضع السياسات والإستراتيجيات الاتصالية، بمختلف أشكالها، وأبعادها، ومستوياتها، خاصة في ظل بروز مفهوم "المسؤولية الاجتماعية" كتوجه حديث في التسيير، وتطبيق عملي ميداني لمسعى الانفتاح، بعيدا عن النظرة الكلاسيكية التقليدية المتمحورة حول كيفية تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح المادي.

هذا التوجه الجديد، الذي يأخذ بعين الاعتبار المجتمع المحلي الذي تتواجد فيه المؤسسة والإدارة، ويعتبر المصلحة والمنفعة العامة الهدف والموجه الرئيس لمختلف النشاطات والأعمال التي تقوم بها المؤسسة، كممارسة عملية تراعي متطلبات الديمقراطية التشاركية، التنمية المستدامة، الحوكمة المحلية، من أجل تحسين سمعتها وصورتها الذهنية.

¹ فضيل دليو، اتصال المؤسسة اشهار-علاقات عامة- علاقات مع الصحافة، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003)، ص7.

² محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي، مرجع سابق، ص5.

من هنا، فإن استراتيجية اتصال المؤسسة تقتضي مراجعة بعض الاعتبارات النظرية خصوصا تلك المتعلقة بالعالم المحيط بها.¹ مع الأخذ بعين الاعتبار التحديات والمشكلات التي أضحت تواجهها الدولة بشكل عام ومديرياتها التنفيذية على وجه الخصوص. وحتى تتجاوزها، فهي في حاجة إلى تعبئة مجهودات جميع الفاعلين، ذلك أن الإعتقاد على إمكانياتها ومقدراتها سواء المادية أو اللوجيستية وحتى الفكرية مهما كانت قوية فإنها غير كافية لمواكبة تلك التحديات بكافة أبعادها: السياسية، البيئية، والإقتصادية.

ولمواجهة تلك التحديات والمشكلات التي يعيشها المجتمع سعت الدولة ممثلة بمختلف مرافقها ومؤسساتها لإشراك المواطنين في قضايا الشأن العام، وهذا لا يتحقق إلا من خلال تعريفهم وتزويدهم بالمعلومات الكافية حول تلك التحديات والمشكلات، بهدف زيادة وعيهم بأهمية تلك المواضيع، وكذا توضيح الجهود التي تبذلها تلك المرافق والإدارات على إختلاف مستوياتها وطبيعة أنشطتها، بغية إيجاد حلول لها.

على ضوء كل هذه المعطيات والتحديات، يعد الاتصال العمومي بصفة عامة وحملات الاتصال العمومي على وجه الخصوص، توجه فعال لتحقيق هذا الهدف ألا وهو إشراك المواطن وكافة الجهات الفاعلة في تسيير شؤون المجتمع، ما من شأنه جعل السياسات أكثر رشدا وقبولا، كون الهدف الرئيس المرجو من حملات الاتصال العمومي هو التأثير في المواطنين بهدف خدمة الصالح العام لتحقيق المنفعة العامة، إنطلاقا من تسطير ووضع رسائل تتماشى وهذه الغاية.

اكتسب الاتصال العمومي مزيدا من الشرعية والإعتراف بقدراته على ضوء التطورات والتحوللات الدولية التي تسارعت وتيرتها منذ الثمانينيات من القرن الماضي، وصار يلعب دورا محوريا في التعريف بالحقوق الأساسية للمواطن وتمكينه من معاشية مواطنته إن على مستوى الحقوق أو على مستوى الواجبات التي يجدر به القيام بها، خدمة لجماعته المحلية أو لمجتمعه ككل.² إذ يعد من الاستخدامات الحديثة للاتصال والعلاقات العامة في المرفق العام على وجه التحديد، تعمل الإدارات والمديريات جاهدة بغية التوظيف الأمثل للاتصال العمومي بالموازاة مع باقي الأنواع الأخرى في إطار استراتيجية اتصالية

¹ فضيل دليو، اتصال المؤسسة اشهار-علاقات عامة-علاقات مع الصحافة، مرجع سابق، ص11.

² سامية عواج وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2017)، ص05.

شاملة، كون المرفق العمومي يعمل في ظل محيط يتسم بالتغير المستمر يتضمن العديد من المتغيرات التي تؤثر وتتأثر به.

تأسيسا على ما سبق، أدى ظهور ما يسمى بـ " الإعلام الجديد " إلى إعادة تحديد أنماط مشاركة المواطنين في الشأن العام، إنطلاقا من تمكينهم من الانخراط في الفضاء العام وإثارة النقاشات حول المسائل العمومية، بإستخدام منصات التواصل الاجتماعي من مُدَوِّنَات، ومنتديات النقاش، بالتوازي مع تنامي حالة الإغتراب السياسي، أين يتعرض مفهوم المواطنة لتحديد صعب، هذا ما عبر عنه "شارلز تيلور" بـ " القلق الهوياتي المزمن".¹ حيث أصبحت تطرح اليوم العديد من الأسئلة والإستفهامات في كل بقاع العالم والدول النامية على وجه الخصوص، حول مسألة الانتماء ومدى عدالة النظام السائد وكذا درجة التوازن بين الحقوق والواجبات، كل ذلك أدى إلى ضرورة تبني توجهات جديدة للاتصال العمومي تحيل إلى ممارسات اتصالية مؤسساتية مشبعة بقيم الحكم الرشيد، والشفافية، والقرب من المواطن، والمواطنة، والمكاشفة، وإشراك المواطن سواء في صنع القرار، أو عملية وضع السياسات وتنفيذ المشاريع. لذلك يعد الاتصال العمومي أداة هامة في يد الإدارات يمكن من خلاله خدمة القضايا ذات المصلحة العامة وإقناع المواطنين للانخراط بفعالية في الشأن العام.

فالدولة ومن خلال مرافقها ومديرياتها عرفت تحولا في مفهومها وأدوارها في ظل إنتشار النظم الديمقراطية والتي تتخذ من مشاركة المواطنين في الحياة العامة هدفا رئيسا جاهدة لبلوغه*. الجزائر هي الأخرى شهدت هذا التحول على غرار باقي دول العالم، أين عمدت إلى تطوير وعصرنة مرافقها العمومية في إطار تجسيد سياستها الرامية إلى تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، إلى جانب ذلك، عملت على ربط العديد من الإدارات ببعضها سواء أكان ذلك على الصعيد المركزي أو على الصعيد المحلي، وكذا وصل مختلف القطاعات ببعضها البعض مع تجنيد كل ما يقتضيه هذا الأمر من وسائل، كل ذلك في إطار مسعى إستكمال متطلبات التحول العميق على صعيد الرقمنة والإدارة الإلكترونية. لبلوغ هذا المسعى تعمل مختلف المرافق العمومية لتعزيز الوظائف الاجتماعية للدولة من أجل توفير خدمة عمومية ترقى إلى تطلعات وتوقعات المواطنين.

¹ سامية عواج وآخرون، مرجع سابق، ص 05.

* مقتطف من كلمة وزير التعليم العالي التونسي في إطار أشغال الملتقى الدولي الموسوم بـ الاتصال العمومي المقاربات والتحول والرهانات، تونس، 2007.

في خضم كل هذه التحولات الكبرى، إزدادت أهمية الأدوار المنوطة بالإعلام والاتصال،¹ ووسائله في خدمة الصالح العام لضمان نشر المعلومة، وحملات التوعية والتحسيس والوقاية من الأمراض، والأخطار والتهديدات الكبرى، فالإتصال والإعلام أصبحا في هذا العصر حزمة من القيم الإنسانية الكبرى، والحديث عن التنمية اليوم يعتبر رهين الإجابة عن سؤال كيف نفهم ونؤظف الإتصال وتكنولوجياته التوظيف الصحيح؟ هذا ما أكدّه الوزير الأول الجزائري 'أحمد أويحيى' بقوله:

"... يبقى الإتصال فجوة هامة في طريقة التسيير سواء على المستوى الوطني أو المحلي، وما فتأت هذه الفجوة تتسع مع تطور الشبكات الاجتماعية. يُعد سد هذه الفجوة تحديا سنسهر على رفعه، حيث يمكن بث المعلومة على المستوى المحلي من طرف الإدارة المعنية، من إبطال الإشاعات وأحيانا حتى المناورات التحريضية، وعدم ترك المجال لتغذيتها. أنتم مكلفون إذا بضمان الإتصال، أنتم السيدات والسادة الولاة وأيضا معاونوكم بمن فيهم رؤساء الدوائر. استعملوا الإذاعات المحلية وتزودوا بمواقع على الشبكة الإلكترونية لتقديم معلومات حول مصالحكم. ونحن مستعدون لتنظيم وتمويل أي برنامج تكوين أو تطوير للكفاءات ترويه ضروريا في هذا المجال. وبإسم الحكومة أيضا نضمن مسبقا التغطية اللازمة لكل مبادرة يتم إطلاقها في هذا الشأن، ذلك أن الممارسة هي التي تسمح بتطوير اتصال فعال".

هذا ما يجعل من إستراتيجية الإتصال العمومي استجابة لمبدأ الشفافية، ومن ثمة فإنّ هذه الإستراتيجية الجديدة تمر من دون أدنى شك من خلال تبني خطاب يرتكز على الشفافية والمكاشفة، فلا مجال للحديث عن عمل سياسي، وعمل عمومي، إذا لم يقدّم الفاعلون والقائمون على تسيير المرافق العمومية بتنوع أدوات الإتصال لشرح الخيارات والقرارات المعتمدة أو المراد اعتمادها بغية تفسير الرهانات القائمة وتقديم الحلول النجاعة في فضاء عام مفتوح، متاح البلوغ، غير إقصائي أو ذو طابع احتكاري.² خصوصا في ظل الشكل الجديد للمواطنة أو كما يصطلح عليه " المواطنة المعاصرة" والتي تتجلى في المواطن الذي يتم إعلامه وإشراكه في النشاطات السياسية والاجتماعية وكذا تسيير الشؤون

¹ جمال الزرن، الإستراتيجية الإعلامية العربية لمكافحة الإرهاب: غموض الرؤية وقصور المقاربة، (مركز الجزيرة

للدراسات، 05 أوت 2015)، ص3. متاح على الرابط

www.studies.aljazeera.net/ar/mediastudies/2018/11/09/158581840388496.html، تاريخ الدخول 2018/11/09.

* مقتطف من كلمة الوزير الأول الجزائري الأسبق (أحمد أويحي) خلال اجتماع الحكومة مع الولاة ديسمبر 2018، متاح على الموقع <http://www.radialgerie.dz/news/ar/article/20181202/156387.html>، تاريخ الدخول:

2018/12/21 على الساعة 18:50.

² يحيى اليحياوي، في معوقات التواصل العمومي في المغرب، (مداخلة مقدمة في إطار أشغال الملتقى الدولي الموسوم بعنوان الإتصال العمومي المقاربات والتحولات والرهانات، تونس، 2007)، ص 58.

العمومية، هذا ما يجعل من الاتصال العمومي التزام في ظل كل هذه التغيرات التي مست المحيط، الذي أضحي مليء بالآزمات الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، والذي فرض على المرافق والمؤسسات العمومية إلزامية مراجعة استراتيجياتها الاتصالية، والنزوع أكثر فأكثر نحو تبني استراتيجية اتصالية عمومية تستهدف تطوير علاقات إيجابية مع المواطنين ووسائل الإعلام، وهذا في إطار مسؤوليتها الاتصالية والإعلامية. فالاتصال العمومي كما يؤكد "Pierre Zémor" يسمح بإعلام المواطنين فيما يتعلق بالمعطيات والمسائل العمومية، وكذا شرح وتفسير القواعد والإجراءات، توفير الخدمات، تامين المؤسسات، التبادل، الإقتراح، التشاور، وخاصة إعطاء معنى لدولة القانون، في هذا السياق الاتصال العمومي هو قبل كل شيء عبارة عن "فضاء عمومي"، بهدف تقديم خدمة عمومية ترقى إلى تطلعات المواطن وتحسن من نظرتة لتلك المرافق العمومية".

ذلك أن، تكوين صورة إيجابية أضحي رهانا وهدفا أساسيا تعمل المؤسسات والإدارات على تحقيقه، وهي عملية تتسم بالتعقيد نتيجة تداخل مجموعة من المتغيرات والعناصر المرتبطة بالبيئة الخارجية، فالإهتمام بالصورة الذهنية للإدارات والمؤسسات ومفهومها عرف تطورا كبيرا، لدرجة أن العديد من الباحثين والدارسين توقعوا أن يتطور ليصبح علما قائما بحد ذاته له أصوله وقواعده النظرية والمنهجية. بدأ مفهوم الصورة الذهنية بالظهور مع نهاية القرن 18، أين أدركت المنظمات أهمية دراسة ومعرفة صورتها الراسخة في أذهان الجماهير المختلفة، ومن ثمة فالمرافق والإدارات أضحت ملزمة بدراسة وقياس صورتها لدى الجماهير، من أجل وضع السياسات والإستراتيجيات التي من شأنها تحسين تلك الانطباعات والمعارف الذهنية للجماهير وتطوير صورتها لديهم.

فالصورة الذهنية ترتبط بذلك الانطباع الذي يكونه الفرد عن الأشياء المحيطة به متأثرا بالمختزنة عنها، وفهمه لها، وبذلك فإن صورة المؤسسة أو الإدارة هي نتاج تفاعل عنصري المعرفة والإدراك على وجه الخصوص. وصورة المؤسسة هذه تؤثر مرة أخرى في إدراك الفرد لها وبالتالي تقويمها تقويما صحيحا، فمن خلال المعلومات الناقصة أو الإعتقادات السلبية عن المؤسسة أو الإدارة يتكون إدراك خاطئ يؤثر بطريقة أو أخرى في تصور الفرد حولها، ومن شأن ذلك التأثير فيما بعد في التعرض إلى كل ما يرتبط بهذا الموضوع من معلومات أو معارف أو معتقدات أو اتجاهات.¹ وبناء عليه تشتمل الصورة الذهنية للمؤسسة أو المرفق العام على بُعدين أساسيين:

¹ محمد منير حجاب، الاتصال الفعال في العلاقات العامة، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007)، ص 169.

- بعد معرفي: من خلاله يدرك الفرد موضوعا معينا يتصل بالمرفق العام.
- بعد وجداني: يمثل كافة مشاعر الفرد وإنفعالاته نحو موضوع معين متصل بالمرفق العام، يتراوح بين القبول والرفض ويتدرج في الشدة والإيجابية.

لهذا، يُعد الاستثمار في الاتصال ضرورة ملحة وأولية لا يمكن تأجيلها أو التغاضي عنها فهي بمثابة الركيزة الأساسية التي من شأنها أن تلعب دورا حاسما في نجاح المرفق العام أو فشله، ذلك أنّ الصورة التي تكونها وتدرّكها الجماهير المختلفة في نهاية المطاف ماهي إلا محصلة لمجموع المعلومات التي تصدر عن المرفق العام.

فالالاتصال بصورة عامة والاتصال العمومي على وجه الخصوص يمكن اعتباره من المحددات الرئيسية التي تعتمد عليها جل المرافق العامة والإدارات في مقاربتها وكذا وظائفها، لما له من فعالية وتأثير كبيرين في توجيه تصورات الأفراد بالشكل الذي يمكنها من إيصال الصورة المرغوبة. ومن ثمة لابد وأن تكون العملية الاتصالية على قدر عال من التخطيط والتنفيذ والتقييم بما يسمح للوصول إلى تحقيق الأهداف والغايات المسطرة بشقيها الأساسي والفرعي.

هذا الأمر أدركته المديرية العامة للأمن الوطني، أين عملت على بلورة وتأسيس ثقافة اتصالية كمنهج عمل لتبيان ما تقوم به من أعمال وجهود في سبيل الحفاظ على أمن المواطن بغية تقديم خدمة عمومية ذات جودة ونوعية للمواطن، ولأنّه يتعين وجود خطة اتصالية فعالة لنجاح أي مرفق عام، سطرت المديرية العامة للأمن الوطني على مر سنوات برنامج اتصالي يهدف إلى تحسين صورة المرفق الشرطي، وكذا شرح عمله ودوره، وتوضيح كافة أوجه المجهودات المبذولة من طرف عناصره، وكذا تثمين مختلف الإنجازات المحققة على الصعيد الأمني، التوعوي، والتحسيني، والتثقيفي. إذ يعد الاتصال أحد أهم الآليات التي تعتمد عليها المديرية العامة للأمن الوطني في تسيير المرفق الشرطي، ذلك أن نظرتها للاتصال تنطلق من كونه "... مفتاح النجاح وهو رسالة نبيلة وفن لابد من تحصيله، لأنه يسمح بأداء واجب التوعية الأمنية وتحسيس المواطن بالمظاهر السلبية في المجتمع والتي لابد من محاربتها".*

ويتأتى ذلك، من خلال العمل على ترسيخ القناعة بمسؤولية المجتمع ككل عن الوقاية من الجريمة، وتعزيز التعاون بين المرفق العام الشرطي والمواطن من جهة، ووسائل الإعلام من جهة أخرى، من خلال تعميق الجوانب الأخلاقية والتربوية ونشر الوعي الأمني بين المواطنين عبر العمل

* مقتطف من كلمة المدير العام للأمن الوطني "عبد الغاني هامل"، (مجلة الشرطة الجزائرية، العدد 138، أكتوبر 2018) ص

على توعية المواطنين بوسائل المنع وطرق الوقاية والعلاج، وتبصير المواطنين، "إثارة الوعي وتنميته تجاه قضية أو قضايا معينة بهدف تغيير الأنماط السلوكية أو تغيير وتعديل اتجاهات الرأي العام تجاه هذه القضايا من اتجاهات سلبية إلى اتجاهات إيجابية أو من تعاطف إلى رفض ومواجهة حسب طبيعة القضية وتأثيرها في المجتمع والموقف الذي يتعين على المجتمع إتخاذها منها".¹

ولتحقيق هذا الهدف عملت المديرية على تشكيل مديرية للاتصال والصحافة على المستوى المركزي ومكاتب للعلاقات العامة على مستوى أمن الولايات الـ 48، تُعنى بوضع وتنفيذ كافة البرامج والمخططات الاتصالية التي تتماشى والأهداف المسطرة من قبل القيادة وكذا الجهات الوصية ممثلة في وزارة الداخلية والجماعات المحلية، إلى جانب إنشاء مكاتب الصحافة والسمعي البصري وصولاً إلى مكتب الإعلام الإلكتروني والفضاء الإذاعي، حيث يشمل البرنامج الاتصالي للمديرية العامة للأمن الوطني المجالات التالية:

- مجال الاتصال المؤسساتي.
- مجال الإعلام.
- مجال العلاقات العامة.

تم الانتقال في عمل مكاتب الاتصال والعلاقات العامة، مديرية الاتصال والصحافة من العمل الكلاسيكي التقليدي الذي يقوم على نشاطات إعلامية محدودة، ابتداء من سنة 2010 حيث تغيرت الإستراتيجية الاتصالية والتي أصبحت مبنية أساساً على تحديث الموقع الإلكتروني، وإنشاء منتدى الأمن الوطني، وكذا إنشاء فضاء إذاعة الأمن الوطني.

فالمرفق الشرطي لا يسلم، على غرار العديد من المرافق العمومية الأخرى، من الإنتقادات، حيث نتلمس لغياب أو فقدان الثقة بين المواطنين وتلك المرافق العمومية لعدة اعتبارات، هذا الشعور من شأنه الإضرار بصورة هذا المرفق العام، ويحول بطريقة أو بأخرى دون تأدية مهامه بفعالية، فكثيراً ما تحمل الصورة الذهنية المدركة لدى الكثير من الأفراد حول المرفق الشرطي جوانب سلبية في طياتها، أين يتم التعاطي معه على أنه مؤسسة قمعية تتعسف في استخدام منطق القوة أثناء تأدية أفرادها لمهامهم اليومية، فطبيعة وظيفة مرفق الشرطة تجعله لا يحظى بالقبول والرضا الذي يمكن أن يتمتع به مرفق

¹ مقتطف من كلمة المدير العام للأمن الوطني "عبد الغاني هامل"، مرجع سابق، ص 40.

آخر، فرجل الشرطة يمكن اعتباره التجسيد الفعلي للسلطة، والتي تظهر أمام الأفراد في صورة الأوامر والنواهي والقيود المختلفة.¹

حيث ومن خلال ملاحظتنا لبعض الكتابات الجدارية على مستوى ولاية قسنطينة، وكذا من خلال متابعتنا للكتابات التي تدور حول المرفق العام الشرطي في صفحات التواصل الإجتماعي، والتعليقات حول المواضيع ذات الصلة بها، (على سبيل المثال شريط الفيديو الذي تداوله النشطاء على موقع فايسبوك وكذا وسائل الإعلام، والذي تضمن مشاهد لضرب عناصر من الشرطة لمناصر على هامش مباراة في كرة القدم جمعت بين فريقي مولودية العاصمة واتحاد بلعباس بتاريخ 14 نوفمبر 2018)، وجدنا أنها في غالب الأحيان تحمل انطباعات سلبية، هذا الأمر كان وسيكون له تبعات وتداعيات سلبية في العلاقة بين هذا المرفق العام الحساس والمواطن، والذي يعتبر المحور الرئيس في سياسته، من خلال تبني العمل التواصلي والجواري كآلية لتقريب هذا المرفق العمومي من المواطن، وهو ما يعني بالضرورة تبني استراتيجية اتصالية عمومية، أكثر انسجاما، تناسقا، وشمولا تعمل من خلالها المديرية العامة للأمن الوطني لتسويق صورة إيجابية عنها، إنطلاقا من كونها مرفق عمومي يعمل ويسهر على الإلتزام بإحترام القوانين وتطبيقها وفق متطلبات ومبادئ حقوق الإنسان، والذي يصبو إلى تحديث المرفق العام الشرطي وتجويد الخدمات الشرطية المقدمة لعموم المواطنين، وتوطيد للمقاربة التواصلية الرامية لإرساء وتكريس مفهوم الشرطة الجوارية المواطنة.

ومن أجل تشخيص ومعرفة حالة الاتصال بصفة عامة والاتصال العمومي على وجه الخصوص وعلاقته بتحسين صورة المرفق العام ارتأينا أن نقوم بدراسة ميدانية تحليلية للمديرية العامة للأمن الوطني كأنموذج للمرافق العمومية، وكيفية توظيف الوسائل الاتصالية لتحسين صورتها لدى المواطن، ومن أجل معرفة ذلك قمنا بطرح التساؤل الرئيس التالي:

ما دور الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني) لدى المواطن الجزائري؟ كيف توظف المديرية العامة للأمن الوطني موقع فايسبوك في تحسين صورتها لدى المواطن الجزائري؟

¹ علي الباز، العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية والرأي العام - دراسة تطبيقية للعلاقات العامة بأجهزة الشرطة - (الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 2002)، ص 131.

2 تساؤلات الدراسة:

2.1 تساؤلات الدراسة الميدانية:

- 1- كيف ينظر المواطن الجزائري إلى المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)؟
- 2- كيف تساهم المقاربة الاتصالية العمومية للمديرية العامة للأمن الوطني في تشكيل صورة إيجابية عن المرفق العام الشرطي لدى المواطن الجزائري؟
- 3- ماهي الوسائل الاتصالية التي تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني في اتصالها بالمواطنين؟ وما مدى نجاعة تلك الوسائل في تحسين صورة المرفق العام الشرطي لدى المواطن الجزائري؟
- 4- ماهي أبرز المعوقات التي تحول دون نجاح مقاربة الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)؟

2.2 تساؤلات الدراسة التحليلية:

• تساؤلات فئة الشكل (كيف قيل؟):

1. ما مدى حضور العناصر التعريفية في صورة غلاف صفحة المديرية العامة للأمن الوطني بموقع الفايسبوك؟
2. ما نوع اللغة المستخدمة بصفحة المديرية العامة للأمن الوطني بموقع فاييبيوك؟
3. ما نوع أساليب عرض محتوى المنشورات المستخدمة بصفحة المديرية بموقع فاييبيوك؟
4. كم عدد منشورات صفحة المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها بموقع فاييبيوك في اليوم؟

• تساؤلات فئات المضمون (ماذا قيل؟):

5. ما طبيعة المواضيع المعالجة بصفحة المديرية العامة للأمن الوطني بموقع الفاييبيوك؟
6. ما طبيعة تفاعل المواطنين من مستخدمين الفاييبيوك مع صفحة المديرية بموقع فاييبيوك؟
7. ماهي الأهداف المتوخاة من النشر بصفحة المديرية بموقع فاييبيوك؟
8. ماهي الجماهير المستهدفة من النشر بصفحة المديرية بموقع فاييبيوك؟

9. فيما تتمثل القيم التي تروج لها المديرية العامة للأمن من خلال منشوراتها على صفحتها بموقع فايسبوك؟

10. ما طبيعة الاستمالات الإقناعية المستخدمة في منشورات المديرية العامة للأمن على صفحتها بموقع فايسبوك؟

11. ما مدى رضا الجمهور المتابع لصفحة المديرية من خلال التعليقات على ما تقوم به المديرية العامة من نشاطات وما تقدمه من خدمة عمومية أمنية؟

3 أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في الكشف عن مدى مساهمة الاتصال العمومي في تشكيل وتحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجزائري.

- التعرف على الكيفية التي تستخدم من خلالها المديرية العامة للأمن الوطني الاتصال العمومي كاستراتيجية محورية في عملية تحسين صورتها لدى المواطن.
- الكشف عن صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني) كما يدركها المواطن المبحوث.
- معرفة المكانة والأهمية التي يحظى بها الاتصال العمومي في المرفق العام الجزائري.
- التعرف على أهم الوسائل الاتصالية التي يستخدمها المرفق العام الشرطي ومدى نجاعتها في تحسين صورته.
- التعرف على مدى تطبيق مبادئ وتقنيات الاتصال العمومي بالمديرية العامة للأمن الوطني.
- الكشف عن الدور الذي يلعبه النشاط الاتصالي في بناء العلاقة الجيدة بين المرفق الشرطي والمجتمع تكريسا لمسعى الإنفتاح الذي تبنته المديرية العامة للأمن الوطني.
- التعرف على أهم العوائق التي تحول دون نجاح الإتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي.

4 أسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لموضوع هذه الدراسة إلى:

- يحتل موضوع الاتصال بين المواطن والإدارة أهمية بالغة لدينا، وهذا ما دفعنا إلى دراسة الاتصال العمومي انطلاقاً من كونه أداة إستراتيجية يمكن للمرفق العام تبنيها واستخدامها في تحسين علاقته بالمواطن والمرتكبين، وإشراكه في عملية تسيير هاته المرافق بهدف جعل سلوكياتها وقراراتها مقبولة لدى الجماهير. هذا من جهة، ومن جهة ثانية، فإنّ توجه المرافق والإدارات العمومية نحو سياسة الإنفتاح، وكذا تبني الدولة لمقاربة الحوكمة أو الحكامة في تسيير المرفق العام، جعل هذا الموضوع يثير اهتمامنا، ودفعنا إلى اختيار هذا الموضوع، بغية محاولة التعرف على مدى تطبيق المرفق العام الشرطي لهذه المقاربة الاتصالية الحديثة نسبياً من أجل تحسين علاقته وصورته لدى المواطن.
- إلى جانب ذلك، رغبة الطالب في دراسة موضوع جديد نسبياً لم يتم التطرق إليه بالدراسة والبحث بالشكل الكافي في الجزائر - في حدود علمنا وما اطلعنا عليه من دراسات سابقة -.
- زيادة على ما تقدم، رغبتنا في التعرف على الإستراتيجيات الاتصالية التي تعتمد عليها المديرية العامة للأمن الوطني لا سيما ما تعلق منها بمحور الاتصال العمومي.
- إضافة إلى ذلك، رغبتنا في التعرف على طبيعة صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني) لدى عدد من المواطنين، وهو يعتبر من أهم التحديات التي تشكل محور الإستراتيجية الاتصالية التي تسعى من خلالها المؤسسة لأن تكون ناجحة وفعالة.
- هناك نقص معتبر في الدراسات الأكاديمية التي تناولت المؤسسة الشرطية الجزائرية بالدراسة والبحث - في حدود علمنا - وأغلب الدراسات المتوفرة ركزت على دراسة الأمن أو السلامة المرورية على وجه الخصوص.
- التحول والتغير الكبير الذي شهده ويشهده المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني) منذ سنة 2010 من حيث طريقة تسييره، وتوجهه نحو العصرية والاحترافية، وتبنيه لسياسة الانفتاح على المجتمع، وانطلاقاً من هذا المعطى أضحت الاتصال يحظى بأهمية كبيرة لدى القيادة، كونه مفتاح النجاح لهذا المسعى.

- تركيز المديرية العامة للأمن الوطني الكبير واهتمامها بالأنشطة الاتصالية لا سيما ما ارتبط بالجانب الإعلامي، التوعوي، التحسيسي والوقائي، مما يجعلها أحد المرافق العامة القليلة التي تعتمد في عملها على تقنيات وأدوات الاتصال العمومي.
- الكشف عن مدى فعالية هذا النمط الاتصالي (الاتصال العمومي) في تحسين صورة المرفق العام.
- الكشف عن خصائص وسمات تطبيق مقارنة الاتصال العمومي بالمرفق العام الشرطي.
- التعرف عن مدى التزام المرفق العام الجزائري بتطبيق آليات ومبادئ واستراتيجيات الاتصال العمومي.
- تزايد دور المواطن والمجتمع المدني في ظل فضاء عمومي جديد يستلزم تبني استراتيجية ناجعة للاتصال العمومي.

5 أهمية موضوع الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة استنادا إلى العوامل التالية:

- الأهمية الكبيرة التي يحظى بها موضوع الاتصال العمومي في الوقت الراهن، ودوره في تجسيد الحق الدستوري المتعلق بحق المواطن في المعلومة.
- التطرق لأهمية الاتصال العمومي كنهج ومقاربة اتصالية إستراتيجية بالنسبة للمرافق العامة بغية تحسين علاقتها بالمواطن وبناء جسور من الثقة والتفاهم بينهما، مما يترتب عنه تحسين صورتها لديه، وهذا من خلال إبراز مختلف الأنشطة والمجهودات التي تبذلها بغية تحقيق المصلحة والمنفعة العامة.
- إبراز الجانب الآخر من نشاطات المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)، من خلال تبيان وتوضيح أن دورها لا يقتصر فقط على الجانب الأمني، وإنما يتجاوز هذا المعطى، وذلك بإظهار كافة النشاطات الاتصالية لا سيما تلك المرتبطة بالتوعية والتحسيس، كونه الموجه الرئيس لمختلف المهام الموكلة للمرفق العام الشرطي.
- يمكن للقائمين على وضع السياسات الاتصالية على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني الاستفادة من النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، وذلك في وضع مختلف الإستراتيجيات والخطط الاتصالية المستقبلية، بما يُمكن من تكوين صورة إيجابية عن المرفق العام الشرطي.

6 الدراسات السابقة:

يتسم البحث العلمي "بالتراكمية"، ذلك أنه لا يمكن لأي باحث أن يشرع وينطلق في دراسة ظاهرة أو موضوع ما من فراغ، ومن ثمة يتعين عليه أن يستعين بكل ما كتب عن الظاهرة التي هو بصدد دراستها والبحث فيها، تبعاً لذلك تعتبر عملية عرض البحوث والدراسات السابقة أحد أهم الخطوات التي يتوجب على الباحث العلمي القيام بها لإنجاز بحث ودراسة علمية رصينة، وذات مصداقية، هذا وتعرف الدراسات السابقة على أنها: "كل ما أنجز من دراسات وأبحاث وأطروحات ورسائل جامعية تناولت نفس الظاهرة التي يتناولها الباحث بالدراسة".¹

6.1 الدراسات المتعلقة بالاتصال العمومي:

6.1.1 الدراسات المحلية:

- الدراسة الأولى:

بعنوان "تطبيقات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة- دراسة نظرية-"، من إعداد "نبيلة بوخبزة"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، 2006-2007، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر.

■ مشكلة الدراسة:

تدور إشكالية الدراسة حول مدى فعالية الاتصال العمومي في الجزائر، وكيف تتم تطبيقاته في ميدان الوقاية من الحوادث المتزايدة الناجمة عن تسرب الغاز والتكهرب، زيادة على التطرق إلى تقنيات الإقناع في الحملات العمومية، وكذا أثر الرسالة الإعلامية التحسيسية التي تعدها مؤسسة سونلغاز على جملة من القاطنين بالجزائر العاصمة، ومدى تقبل أفراد الجمهور للرسالة الإعلامية التي تبثها الحملات الإعلامية العمومية ومدى إتباع نصائحها الاجتماعية.

■ تساؤلات البحث:

¹ بلقاسم سلاطينية، حسان الجيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية، (الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، 2004)، ص113.

التساؤل الرئيسي: إلى أي مدى ساهمت الرسائل الوقائية الإعلامية العمومية المتلفة لحساب شركة سونلغاز في تحسيس أفراد الجمهور وتوعيتهم وتنقيفهم بمتطلبات الوقاية من الحوادث الناجمة عن تسربات الغاز والتكهرب؟

- ما مدى متابعة الجمهور المستجوب للإعلانات المتلفة لمكافحة الحوادث الناجمة عن تسرب الغاز والكهرباء؟ ما هي آراء الجمهور المستجوب حول الإجراءات الوقائية التي تقدمها شركة سونلغاز عبر التلفزيون؟

- هل تساهم الحملات الإعلامية العمومية التي يقدمها التلفزيون الجزائري (كمتغير مستقل)، في إحداث تغيير في السلوكيات نحو الحوادث الناجمة عن تسرب الغاز والتكهرب؟ هل يتحصل أفراد الجمهور المبحوث على معلومات ومعارف من خلال تعرضه إلى إعلانات الحملات العمومية المتلفة لشركة سونلغاز؟

- إلى أي مدى كانت الرسائل المعدة من طرف سونلغاز مقنعة بالتلفاز بالنسبة للجمهور المستهدف لكي يلتزم بقواعد الوقاية من حوادث تسرب الغاز والتكهرب؟ ما هي الأساليب الإقناعية التي يفضلها أفراد الجمهور المبحوث للإقناع بالنصيحة الاجتماعية؟ ما هي اللغة المفضلة لدى الجمهور لتقديم إعلانات الحملات العمومية المتلفة؟

- هل استطاعت الإعلانات التحسيسية المعدة من طرف سونلغاز أن تجعل الجمهور المستجوب يغير سلوكياته لتقادي الوقوع في هذه الحوادث؟ هل تثير إعلانات الحملات العمومية المتلفة لشركة سونلغاز وفق الأساليب العلمية؟ هل يوافق أفراد الجمهور المبحوث على ضرورة تدخل السلطات العمومية من أجل التطبيق الفعلي للقوانين الخاصة بإحترام الترتيبات السارية المفعول الخاصة بمنشآت الغاز والكهرباء؟

■ أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة أساسا إلى محاولة معرفة مدى فعالية حملات الاتصال العمومي في مجال الوقاية من الحوادث الناجمة عن تسرب الغاز والكهرباء بالجزائر، وكذلك معرفة آراء المواطنين في الحملات العمومية المتلفة من حيث متابعتهم لها ومدى الإستفادة منها بغية معرفة نقاط القوة والضعف في هذه الحملات ومدى مساهمتها في إقناع المواطن المستهلك وحمله للقيام بالفعل المروج له، إلى جانب محاولة إبراز الأسس التي يقوم عليها الاتصال العمومي ومعرفة أهميته في مجالات عديدة، وكذا

تبيان مكان الرسالة الإعلامية العمومية في مجال الاتصال ودورها في عملية الإقناع بين الأنواع الاتصالية الأخرى.

كما حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة معرفة خصائص ومميزات الأساليب الإقناعية الموظفة في الرسائل الإعلامية العمومية، وكذا وضع تصور جديد للاتصال العمومي يتماشى وخصوصية المجتمع الجزائري وكذا التطرق إلى إيجابيات وسلبيات هذا العلم الحديث من خلال رصد تجارب المواطنين مع الرسالة الإعلامية ذات المنفعة العامة.

■ منهج الدراسة:

يندرج هذا البحث ضمن الدراسات الوصفية، أين استخدمت الباحثة الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال وصف السلوكيات السببية التي تؤدي إلى الوقوع في حوادث مؤلمة، إلى جانب الاعتماد على المنهج المسحي لتحديد العلاقة بين الحملات الإعلامية العمومية المتلفزة بواقع المجتمع الجزائري.

■ أدوات جمع البيانات:

- الاستبيان: أستخدم من طرف الباحثة لمعرفة رأي الجمهور واتجاهاته حول الحملات الإعلامية العمومية المتعلقة بالوقاية من حوادث تسرب الغاز والكهرباء المعدة من طرف سونلغاز، والتي يتم بثها من 2007 إلى غاية 2008، وقد استخدمت الباحثة في بنائها للاستبيان أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة.

- المقابلة: اعتمدت الباحثة على المقابلة الموجهة في تعاملها مع مبحوثين غير قادرين على قراءة الأسئلة وكتابة الأجوبة نظرا لأميةهم وعدم تحكمهم في اللغة يحول دون قيامهم بذلك.

■ العينة:

اعتمدت الباحثة على العينة القصدية أو العمدية من خلال اختيار الأشخاص الذين اعتقدت الباحثة بأنهم ملائمون لتزويد البحث بالمعلومات المطلوبة.

■ نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى:

- أن الاتصال الشخصي له دور فعال في نشر الثقافة الوقائية ويملك قوة إقناعية أكثر من التلفزيون.
- الإعلانات المكافحة للحوادث الناجمة عن تسرب الغاز والشرارات الكهربائية تلعب دورا هاما، ولكن لا تحتل الأولوية وإنما هي مجرد عامل تذكير وتوكيد للمعلومات التي يحصل عليها الأفراد المستجوبون من مصادر أخرى.
- الإعلانات بالرغم من أنها دون المستوى إلا أنها استطاعت أن تحقق خطوة كبيرة في تثقيف وتعريف المبحوثين بمختلف السلوكيات والمهارات اللازمة لحماية أنفسهم من هذه الحوادث.
- الدراسة الثانية:

بعنوان "الاتصال العمومي وقيم المواطنة السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية- نموذجا- في الفترة ما قبل وما بعد دستور 1989"، من إعداد "تسرين داودي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، عن كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، السنة الجامعية 2016-2017.

■ إشكالية الدراسة:

تدور إشكالية البحث حول أسباب ضعف الاتصال العمومي في الجزائر وسبل تقويته لتحسين صورة المؤسسة العمومية وكذا سبل إعادة بناء الثقة بين الحاكم والمحكوم وتعزيز المواطنة.

■ تساؤلات الدراسة:

- ماهي المراحل التي مرت بها السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية منذ الإستقلال؟
- هل تتماشى السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية مع المعايير الدولية للحكومة المنفتحة؟
- هل تكيف الحكومة الجزائرية سياستها الاتصالية مع المتغيرات والتطورات في تكنولوجيا الاتصال الحديث؟

- كيف يساهم مستوى الخدمة العمومية في التأثير على صورة الحكومة الجزائرية لدى المواطن؟

- كيف يمكن استغلال الفضاء العام الرقمي في تحسين العلاقة بين المواطن وحكومته؟

■ منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج التاريخي في استعراض السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية عبر مختلف المراحل السياسية التي مرت بها، وكذا المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل السياسة الاتصالية.

■ أدوات الدراسة:

اعتمدت الباحثة في دراستها على: الوثائق المكتوبة، الملاحظة بنوعيتها بالمشاركة ودون مشاركة.

■ نتائج الدراسة:

توصلت الباحثة في دراستها هذه إلى مجموعة من النتائج تتمثل أساسا في:

- إنّ السبب الرئيس في ضعف الاتصال بين الحاكم والمحكوم، يعود إلى طبيعة نشوء النظام بعد الإستقلال، وإلى الذهنيات التي قادت الجزائر بعده.
- النظام السياسي الجزائري له دور كبير في تحديد حجم ونوعية الفضاء العام.
- إنّ الاتصال العمومي في الجزائر لا يحقق قيم المواطنة.
- إنّ المشكل الذي يواجه الاتصال العمومي في الجزائر هو أنه لم يصل بعد إلى مواكبة التحولات التي تشهدها المؤسسات وأساليب تسييرها في العديد من الدول.
- الحكومة الجزائرية لا تتماشى مع المعايير الدولية للحكومة المنفتحة، ولا تكيف سياستها الاتصالية مع المتغيرات والتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا والاتصال الحديثة.
- الدراسة الثالثة:

بعنوان "دور الاتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنموية دراسة وصفية تحليلية لنموذج القطاع السياحي بولايات الهضاب العليا"، من إعداد "جمال بوشاقور"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، عن كلية الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، السنة الجامعية 2016-2017.

■ إشكالية الدراسة:

تناولت الدراسة موضوع دور الاتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنموية.

■ تساؤلات الدراسة:

- كيف وظف الاتصال العمومي في تنمية القطاع السياحي بولايات الهضاب العليا بالجزائر في الفترة الممتدة بين 2008 إلى 2016م؟

- ماهي أهم السياقات التي تعنى بتوظيف الاتصال العمومي في تسيير المرافق العامة؟

- ماهي أهم الآليات الاتصالية التي تتناسب والتنمية السياحية الخاصة بولايات الهضاب

العليا؟

- ماهي أهم الطرق التقييمية للفعل الاتصالي العمومي؟

- ما مكانة الاتصال العمومي في مضمون المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق

2030؟

- ماهي طبيعة العلاقة الاتصالية التي تجمع بين الفاعلين المحليين في السياحة بولايات

الهضاب العليا؟

- كيف ينعكس النشاط الاتصالي للقائمين على القطاع السياحي بولايات الهضاب العليا

عبر مضمون الصحافة المكتوبة؟ كيف ينعكس النشاط الاتصالي العمومي عبر المواقع

الإلكترونية؟ هل يتوافق مضمون المواقع الإلكترونية لمديريات السياحة والدواوين المحلية لولايات

الهضاب العليا ومبادئ الاتصال العمومي في إطار التنمية السياحية؟

■ فرضيات الدراسة:

- تؤثر طبيعة تنظيم القطاع السياحي بالجزائر على شرعية الوظيفة الاتصالية في إطار

التنمية السياحية.

- تؤثر الميزانية المخصصة للاتصال في المؤسسات السياحية العمومية في سيرورة التنمية

السياحية بولايات الهضاب العليا.

- يساعد إدماج الاتصال العمومي على تكريس مبدأ الشفافية في نجاعة التنمية السياحية.

- محدودية استغلال الأنترنت في الإدارات العمومية السياحية يؤثر سلبا على سيرورة

التنمية السياحية بولايات الهضاب العليا.

■ منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بغية الكشف عن سيرورة إدماج أو توظيف السياسة

السياحية للاتصال العمومي.

■ أدوات جمع البيانات:

اعتمد الباحث على أداة تحليل المضمون كأداة لجمع المعطيات من خلال تحليل مضمون صحيفتي الشروق والوطن، وكذا تحليل مضمون المواقع الإلكترونية لمديريات ودواوين السياحة المحلية لعينة الولايات قيد الدراسة.

كما اعتمد الباحث أيضا على الملاحظة.

■ نتائج الدراسة:

توصل الباحث إلى وجود عجز وقصور في توظيف الفاعلين المحليين بولايات الهضاب العليا للاتصال العمومي وجعله في خدمة تنمية السياحة الداخلية.

- الدراسة الرابعة:

بعنوان "الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية"، من إعداد "إيناس رغيث"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، السنة الجامعية 2018-2019.

■ إشكالية الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى البحث في تحسين الخدمة العمومية من منظور اتصالي من خلال توظيف الاتصال العمومي الجوّاري عبر نشر وتداول المعلومات العمومية، وإشراك الفواعل بالاستعانة بوسائل الإعلام المحلية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الإقليمية الجزائرية.

■ تساؤلات الدراسة:

■ التساؤل الرئيس: ما دور الاتصال العمومي الجوّاري في تحسين الخدمة العمومية على

مستوى الإدارة الإقليمية الجزائرية؟

■ التساؤلات الفرعية:

- هل تمكين المواطن من المعلومات التي تخص الصالح العام يساهم في تحسين مستوى

الخدمة العمومية؟

- هل يتم إشراك المواطن في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية؟
- ماهي إسهامات وسائل الإعلام المحلية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمة العمومية المقدمة بالإدارة الإقليمية الجزائرية؟
- فرضيات الدراسة:
- الفرضية العامة: يؤدي الاتصال العمومي الجوّاري دورا إيجابيا في تحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين بالإدارة الإقليمية.
- الفرضيات الفرعية:
- يؤدي تمكين المواطنين من مختلف المعلومات التي تتعلق بالشأن العام في تحسين الخدمات العمومية المقدمة.
- يساهم إشراك المواطنين بأرائهم ومقترحاتهم في تحسين الخدمات العمومية على المستوى المحلي.
- منهج الدراسة:
- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.
- عينة الدراسة:
- استخدمت الباحثة العينة القصدية في اختيار البلديات التي جرت بها الدراسة بناء على مؤشر الكثافة السكانية، في حين تم اعتماد العينة العرضية في توزيع استمارات البحث على المواطنين الذين تصادف وجودهم في مصالح البلديات محل الدراسة.
- أدوات جمع البيانات:
- استخدمت الباحثة في دراستها (الملاحظة، الاستمارة، المقابلة).
- نتائج الدراسة:
- توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج تتمثل في:

- الاتصال العمومي يساهم في تحسين الخدمة العمومية عبر تحسين تداول المعلومات المختلفة وتحقيق مشاركة المواطنين غير أن الطريقة التي يتم بها توظيف الاتصال العمومي لا يكرس شفافية المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية وتدفعها باستمرار بسبب عدم التأسيس للوظيفة الاتصالية على مستوى البلديات.
- ممارسة الارتجالية في الاتصال العمومي وهو ما يمكن التأشير في غياب المعلومات ذات الصلة بالخدمات العمومية ذات الطابع الإنمائي التي تنتشر عليها المصادر الرسمية بما فيها الجماعات المحلية دون توفير الشروحات والمعلومات وتعتمد التكتم.
- توصلت الدراسة إلى أن الإجراء التنظيمي لصالح الاتصال على المستوى الإقليمي إنما هو وليد قرارات إدارية فوقية (مركزية) وليس استجابة لتشخيص علمي دقيق قائم على مراعاة تقديم المعلومات الخاصة بالخدمات العمومية لمختلف الفواعل المحليين.
- كشفت الدراسة على أن عملية تقديم المعلومات لا تخضع لأي هيكلية تنظيمية ولا لأي تحديد الأدوار ولا توضيح للمهام.

6.1.2 الدراسات الأجنبية:

- الدراسة الأولى:

بعنوان "الاتصال العمومي والأشكال المعاصرة لحكم الدولة حالة المثلية الجنسية في حملات الوقاية من الإيدز في فرنسا (1987-2007)"، من إعداد Jean-Philippe "de olivera"، مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، عرضت على المناقشة بتاريخ 27 سبتمبر 2012، عن مدرسة الدكتوراه رقم 50 كلية اللغات والآداب والعلوم الإنسانية، جامعة غر ونوبل 03.

■ مشكلة الدراسة:

ترتبط إشكالية هذه الدراسة بمجال الاتصال العمومي ودوره في الوقاية من الإيدز، وبشكل خاص على المثليين الجنسيين في الحملات العامة، ومن ثمة هدفت إلى دراسة مجال الوقاية من الإيدز كإطار تحليل لدراسة الاتصال العمومي باعتباره أداة سياسية وشكل من أشكال القابلية للحكم.

■ فرضيات الدراسة:

- إن تناول المثليين الجنسيين في الحملات العامة هو جزء من استراتيجية لإضفاء الشرعية على المثليين جنسياً، والتي تهدف إلى إتخاذ إجراءات سياسية من خلالها سيعيش النظام الاجتماعي عدلاً وإنصاف أكثر من جانب أعضاء المجتمع.
 - يتوافق التفسير الصريح المتزايد للمثليين الجنسيين في الحملات العامة اكتساب الشرعية لعقد خطابات حول الشذوذ الجنسي والمشاركة في إضفاء الطابع المؤسسي على معايير اجتماعية جديدة تفهم الشرعية هنا على أنها تلك العملية التي تعمل بموجبها " السلطة وفقاً للإجراءات المقبولة".
 - اكتساب شرعية الدولة للاتصال في موضوع الشذوذ الجنسي يرتبط بعملية إضعاف فضاء عام اجتماعي مرتبط بمكافحة الإيدز، وتقوية الجمعيات بعيداً عن الفضاء العام السياسي.
- منهج الدراسة وأدواتها:

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، أين قام بتحليل الحملات الإعلامية خلال الفترة 1987-2007 والمتعلقة بتواصل الدولة الفرنسية بشأن المثلية الجنسية في إطار المصلحة العامة للوقاية من الإيدز بإعتبار المثليين جماعات ذات أولوية، وذلك من خلال عرض تلك الحملات الإعلامية وتقديمها وفقاً لترتيبها الزمني ومن ثمة القيام بمقارنة بين التدرج في الخطابات الموجهة للجنسين والمثليين في تلك الحملات.

وقد استعان الباحث في دراسته بجمع وتحليل الوثائق التي تقدم من خلالها الإستراتيجيات المعتمدة من قبل السلطات العامة في مكافحة الإيدز، ومنه ملاحظة الإجراءات المتخذة، وكذا الحملات الإعلامية المنفذة مع التركيز على خطاب وزراء الصحة إلى جانب برامج مكافحة الإيدز المسطرة والتي تعتبر بمثابة المبادئ التوجيهية للعمل العام فيما يتعلق بمكافحة الإيدز.

كما استعان الباحث بأداة المقابلة وذلك بإجراء مقابلات شبه موجهة مع الجهات الفاعلة المعنية بمكافحة الإيدز (مسؤولي اتصال، مؤسسات، نقابات).

■ نتائج الدراسة:

- الاتصال العمومي يعتبر أحد مكونات السياسة العامة المتعلقة بقبول المثليين في الجسم الاجتماعي (الاتصال العمومي كأداة للسياسة العامة لصالح المثليين).
- تحشد السلطات العامة وتوظف وسائل الإعلام للتدخل في موضوع الحياة الجنسية.

- يعد الاتصال العمومي جزء من شكل جديد من العلاقة بين الدولة والمواطن.
- استخدام الاتصال العمومي كأداة رئيسية للعمل العام في إطار تعزيز الوقاية لمحاربة الإيدز بدلا من تبني نهج القمع والإقصاء انطلاقا من كون الجنس الوسيلة الأولى لانتقال فيروس نقص المناعة البشرية.
- الاتصال العمومي يعتبر أداة هامة لنشر معايير جديدة.
- يرافق الاتصال العمومي أشكالا جديدة من الحكم انطلاقا من توسيع تدخل الدولة في المجال الخاص.
- الدراسة الثانية:

بعنوان "الاتصال العمومي والممارسات الصحفية منظور التغير الاجتماعي في مسألة الهجرة في فرنسا (1980-2010)، من إعداد "Paula de Sousa paes"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، جامعة غرونوبل 3.

■ مشكلة الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح ممارسات الاتصال العمومي والممارسات الصحفية والمعلومات المتعلقة بالهجرة والمهاجرين، انطلاقا من دراسة الاتصال العمومي والانتاج الصحفي للمعلومات المرتبطة بالهجرة كجزء من التغييرات المختلفة التي يعرفها المجال السياسي وقطاع الإعلام، وكذا الرؤية المتزايدة لقضية أو مسألة المهاجرين، وكذا التداخلات المتبادلة بين مختلف الجهات الفاعلة للحد من النقاش العام حول هذه القضية خاصة الفاعلين السياسيين (على الصعيد المحلي والوطني، وكذا الصحفيون المتخصصون في مسألة الهجرة داخل المؤسسات الصحفية).

■ فرضيات الدراسة:

- الظهور التدريجي لموضوع الهجرة كمشكلة تتعلق بأنماط الحياة أدى إلى ممارسات اتصالية للدولة في المناطق المحلية.
- ظهور "حقل فرعي متخصص" في معالجة موضوع الهجرة في الصحافة من قبل صحفيين متخصصين في الهجرة.

- تكشف المعلومات المتعلقة بالهجرة عن إجراءات اتصالية "جديدة" تؤثر على ممارسة الصحافة ودور الصحفيين في بناء المجال العام.
- منهج الدراسة وأدواته:
- اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج الوصفي التحليلي، حيث عمل على جمع وتحليل عدد من المقالات المنشورة في الصحافة في الفترة الممتدة بين 1985-2010، هذه المقالات شملت مؤسستين صحفيتين مختلفتين: صحيفة لوموند، المدينة الوطنية للهجرة، المختارات تدور حول " سياسة الهجرة، المناقشات السياسية، الجنوح أو العنف الحضري والحياة الاجتماعية".
- تحليل مضمون الاتصالات الصادرة عن بلدية غرونوبل حول المدينة وكذا مقاطعة (فلينو).
إلى جانب ذلك، تحليل عدد من التقارير مثل التقرير الذي أعدته اللجنة الوطنية للتنمية الاجتماعية للأحياء الصادر سنة 1983.
- استخدام تحليل المحتوى، وكذا إجراء عدد من المقابلات مع الصحفيين ورؤساء جمعيات ورؤساء بلديات حيث أجرى الباحث 34 مقابلة مع هذه الأطراف.
- نتائج الدراسة:
- تظهر ممارسات الاتصال والإعلام التي اتبعتها السلطات بشأن "مشكلة المهاجرين" كأداة حكومية ترغب في العمل في المجال العام وفي خطاب الإعلام.
- إضفاء الطابع المؤسسي على المجال الفرعي للصحفيين المتخصصين في الهجرة في الصحافة العمومية الوطنية يكشف عن أوجه الترابط بين المجالات الصحفية والسياسية والتي تسهم في تسيير الموضوع.
- يعتمد إنتاج المعلومات الصحفية على التغيرات الاجتماعية المرتبطة بأنماط التبادل في المجتمع وبالتالي تسهم في تحول المجال العام.

6.2 الدراسات المتعلقة بالصورة:

6.2.1 الدراسات المحلية:

- دراسة بعنوان "الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري من خلال العلاقات العامة - دراسة تحليلية وميدانية-"، من إعداد "ياسمين بونعارة"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الأمير عبد القادر قسنطينة، 2016-2017.

■ مشكلة الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى البحث في الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة لتكوين رأي صائب لدى المواطن تجاه الأجهزة الأمنية، والقائمين عليها من رجال الأمن وتحسين صورتها الذهنية لديه. تساؤلات الدراسة:

- كيف تم عرض الصورة الذهنية لرجل الأمن في مجلة الشرطة الجزائرية، وكيف ينظر المواطن الجزائري لدور العلاقات العامة الأمنية في تكوين هذه الصورة؟
 - كيف يتم عرض الصورة الذهنية لرجل الأمن (من حيث المضمون والشكل) في مجلة الشرطة الجزائرية؟
 - كيف ينظر المواطن الجزائري إلى دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري (الشرطي)؟
- أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الصورة الذهنية لرجل الأمن وكيف تم عرضها في مجلة الشرطة الجزائرية، وكيف ينظر المواطن الجزائري لدور العلاقات العامة في تكوين الصورة.

■ عينة الدراسة:

اعتمدت الباحثة في دراستها على العينة القصدية، وترى الباحثة أن العينة القصدية، الأنسب للإجابة على تساؤلات البحث.

■ منهج الدراسة:

اندرجت هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، حيث اعتمدت الباحثة في دراستها الميدانية على منهج المسح بالعينة، الذي يهدف إلى دراسة واقع الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى المواطن الجزائري، من خلال العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية.

■ أدوات الدراسة:

- الملاحظة: استخدمت الباحثة أداة الملاحظة من خلال زيارتها المتكررة للأبواب المفتوحة على الشرطة، لملاحظة سلوكيات الزائرين، وأهم الأجحة التي يقبلون عليها وتثير اهتماماتهم.

- الاستبيان: استخدمت الباحثة لاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها.
- تحليل المحتوى: لمضامين أعداد من مجلة الشرطة الجزائرية.
- نتائج الدراسة:
- توصلت الدراسة إلى أن أكثر من نصف العينة المدروسة لديهم وعي بنشاط العلاقات العامة، وأن مهمتها الأولى من وجهة نظرهم تحسين علاقة الشرطة بالأفراد ثم توجيههم أمنياً، وبعدها تحسين صورة رجل الأمن.
- ساهمت المطبوعات في تزويد المبحوثين بمعلومات عن جهود ومنجزات جهاز الشرطة الجزائرية، لكنها لم تساهم في تكوين صورة رجل الأمن.
- أسهمت النشاطات التوعوية والمعارض والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة في تكوين الصورة الذهنية لرجل الأمن، لكنها لم تسهم كثيراً في توعية المبحوثين بأهمية المشاركة في العمل الأمني.
- 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.

6.2.2 الدراسات الأجنبية:

- الدراسة الأولى:

بعنوان "الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني - دراسة ميدانية-"، من إعداد "خلف لافي الصلبي الحماد"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الصحافة والإعلام، جامعة تبركا-الأردن، 2014.

■ مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في البحث حول العلاقة القائمة بين رجل الأمن والمواطن، حيث أن هناك اتجاهات وانطباعات متناقضة حول سلوكيات رجل الأمن وأدائه، ومن ثمة هدفت هذه الدراسة للوقوف على صورة رجل الأمن لدى الرأي العام الأردني، ومعرفة العوامل المؤثرة في هذه الصورة.

■ تساؤلات الدراسة:

– ما الصورة الذهنية لرجل الأمن عند الرأي العام الأردني؟ وما العوامل المؤثرة في تشكيل هذه الصورة؟

– ما اتجاهات الرأي العام الأردني نحو رجل الأمن؟ ما مصادر الصورة الذهنية السائدة لدى الرأي العام الأردني عن رجل الأمن؟ ما السمات العامة لرجل الأمن ومن وجهة نظر الرأي العام الأردني؟

■ منهج الدراسة:

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي الذي يشمل مجموعة من الأساليب المختلفة لا سيما منها أسلوب مسح الرأي العام الذي يتم استخدامه في مثل هذه البحوث الوصفية.

■ أدوات جمع البيانات:

استخدم الباحث أداة الاستبيان للوقوف على الصورة الذهنية لرجل الأمن الأردني لدى الرأي العام الأردني وقد اعتمد على أسلوب العينة العشوائية في اختيار مجتمع الدراسة.

■ نتائج الدراسة:

أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة:

- أن الرأي العام الأردني يحمل اتجاهًا إيجابيًا نحو رجل الأمن العام.
- أن التعامل المباشر مع جهاز الأمن يعد من أهم مصادر الصورة الذهنية لدى الرأي العام الأردني عن رجل الأمن بنسبة (64.8%)، يليه التلفزيون بنسبة (60.9%).
- أن الرأي العام الأردني راضٍ عن أداء رجل الأمن العام وسلوكه بنسبة (72.4%).
- أن وسائل الإعلام ساهمت بتشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام بشكل إيجابي بنسبة (83.80%).

– الدراسة الثانية:

بعنوان "الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية"، من إعداد "د. خالد إبراهيم حسن الكردي"، جامعة نايف للعلوم الأمنية- الرياض.

■ مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة في كون عمل رجل المرور يتطلب تفاعل مباشر مع فئات مختلفة من المواطنين تتباين مستوياتهم التعليمية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية، هذا التفاعل المباشر قد يولد ردود أفعال قوية وسالبة نحو رجل المرور، فتبدأ بتشكيل الاتجاهات، وصورة ذهنية، وقد يصل الأمر إلى رأي عام سلبي. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على صورة رجل المرور في المجتمعات العربية.

■ تساؤلات الدراسة:

ما صورة رجل المرور في المجتمعات العربية؟

- ما هو ترتيب عبارات مقياس الصورة الذهنية بأبعاده لرجل المرور في المجتمعات العربية حسب أهميتها للمواطن العربي؟
 - هل هناك فروق في صورة رجل المرور لدى المجتمعات العربية تبعا للمتغيرات التالية: الجنسية، المهنة؟
 - هل هناك فروق في صورة رجال المرور لدى المجتمعات العربية تبعا للمتغيرات الديمغرافية، الحالة الاجتماعية، العمر، المستوى التعليمي؟
- منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم والأفضل للدراسة.

■ مجتمع البحث والعينة:

حدد مجتمع البحث من المقيمين العرب بمدينة الرياض والسعوديين من الذكور، أين تم اعتماد العينة القصدية وبلغ حجمها 173 فردا.

■ أدوات جمع البيانات:

استخدم الباحث في دراسته مقياس الصورة الذهنية لرجل المرور. كما اعتمد الباحث على طريقة "أوسجود Osgood" في التمايز السيميائي "The Semantic Differential" بأبعادها الثلاثة الرئيسية المتضمنة في المقياس، وهي أبعاد تقييمية، وأبعاد القوة، وأبعاد نشاط.

■ النتائج العامة للدراسة:

تتلخص أهم نتائج الدراسة:

- أن الصورة الذهنية لرجل المرور لدى عينة البحث من السعودية، مصر، الأردن، السودان صورة إيجابية في أبعاد المقياس الثلاثة "بعد التقييم، بعد النشاط، بعد القوة" وتتميز بالارتفاع.
- تبين أن هناك فروقا في الصورة الذهنية لرجل المرور تبعا لكل من متغير المهنة، العمر، الحالة الاجتماعية.

- الدراسة الثالثة:

بعنوان " أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في بناء صورتها من وجهة نظر لجان الإصلاح"، من إعداد "أيمن عبد الرؤوف الزميلي"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، عن كلية التجارة، الجامعة الإسلامية- غزة، 2015.

■ إشكالية الدراسة:

تتمحور إشكالية هذه الدراسة في التعرف على الدور الذي تقوم به الشرطة في مكافحة الجريمة وأثره في بناء صورتها الذهنية لدى رجال الإصلاح.

■ تساؤلات الدراسة:

ما أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في بناء صورتها الذهنية لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة؟

- ما أثر سمات وسلوكيات وتصرفات رجال الشرطة في تكوين صورتها لدى النخبة؟
- ما أثر الدور الإعلامي لجهاز الشرطة في بناء صورتها الذهنية لدى النخبة؟
- ما أثر مظهر رجل الشرطة في بناء صورتها الذهنية لدى النخبة؟
- ما أثر الإهتمام بالمكان الذي يؤدي من خلاله الجهاز خدماته في بناء صورتها الذهنية لدى النخبة؟ ما أثر امتلاك جهاز الشرطة للتكنولوجيات الحديثة في بناء صورتها الذهنية لدى النخبة؟ ما أثر تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية في بناء صورتها الذهنية لدى النخبة؟ ما الإنطباع السائد عن رجل الشرطة في التخصصات المختلفة؟

■ منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

■ أدوات جمع البيانات:

- استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على 550 مفردة.
 - كما قام الباحث أيضا بإجراء عدد من المقابلات مع قيادات ورجال الإصلاح.
- عينة الدراسة:

اعتمد الباحث على العينة الطبقية العشوائية.

■ نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة إلى من مجموعة من النتائج أهمها:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين تكوين الصورة الذهنية لها لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة.
- أظهرت الدراسة أن دور جهاز الشرطة انعكس بشكل إيجابي على تكوين الانطباعات عن تخصصات الشرطة، وأظهرت أن انطباع رجال الإصلاح عن رجال الشرطة في الرتب المختلفة إيجابي.
- انعكس دور الشرطة بشكل إيجابي على تكوين الانطباعات عن رجال الشرطة في الرتب المختلفة، وأظهرت أن انطباع رجال الإصلاح عن رجال الشرطة في التخصصات المختلفة إيجابي.

- الدراسة الرابعة:

بعنوان "دور الإعلام الخارجي في بناء الصورة الذهنية دراسة على عينة من وزارة الإعلام والثقافة بجمهورية نيجيريا الاتحادية في الفترة من 2012 - 2016"، من إعداد "معظم إبراهيم"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الإعلام، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، سنة 2017.

■ إشكالية الدراسة:

تناولت الدراسة دور الإعلام الخارجي في بناء الصورة الذهنية.

وهدفنا إلى بحث القصور في توجيه الإعلام الخارجي في بناء الصورة الذهنية رغم تضررها كثيرا جراء أعمال العنف في نيجيريا وتصرفات البعض مما جعل المواطن النيجيري متهما في كثير من المجرى لمجرد أنه نيجيري.

■ تساؤلات الدراسة:

- ما هو الدور الذي يلعبه الإعلام الخارجي في بناء الصورة الذهنية للدولة والمواطن؟
- ماهي الوسائل المستخدمة في بناء الصورة الذهنية في وزارة الإعلام والثقافة بنيجيريا الاتحادية؟

- هل القنوات الموكلة لها تحسين الصورة الذهنية تقوم بدورها بالصورة المطلوبة؟
 - ما هو دور وسائل الإعلام في إنجاح عملية بناء الصورة الذهنية؟ ما هو الأثر الذي تحدثه وسائل الإعلام المختلفة في تحقيق أهداف بناء الصورة الذهنية؟
- منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليل والمنهج التاريخي.

■ أدوات الدراسة:

استخدم الباحث الملاحظة، المقابلة، والاستبانة كأدوات لجمع البيانات.

■ نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها:

- بينت الدراسة أن هناك مشاكل وصعوبات تواجه وزارة الإعلام والثقافة لدولة نيجيريا، كما أنه لا يزال هناك عدم إدراك لأهمية الإعلام الخارجي في بناء وتحسين صورة الدولة بالخارج.
- أظهرت الدراسة أن توفير الإمكانيات، والاهتمام بالإعلام الخارجي، وتحديد عمله هو السبيل الوحيد للنهوض به ليقوم بعمله بصورة إيجابية، ويساهم أيضا في النشاط الخارجي والعمل الدبلوماسي.

6.3 التعليق على الدراسات السابقة:

6.3.1 من حيث أغراض الدراسة وأهدافها:

تمثل هدف دراسة الباحثة "نبيلة بوخبرة" في التعرف على مدى فعالية الاتصال العمومي في الجزائر، وكيف تتم تطبيقاته في ميدان الوقاية من المتزايدة الناجمة عن تسرب الغاز والتكهرب، إلى جانب تقنيات الإقناع في الحملات العمومية وكذا أثر الرسالة الإعلامية التحسيسية التي تعدها مؤسسة سونلغاز على عينة من الأفراد القاطنين بالجزائر العاصمة، ومدى تقبلهم للرسالة الإعلامية التي تبثها الحملات الإعلامية العمومية ومدى إتباع نصائحها الاجتماعية.

في حين سعت دراسة الباحثة "نسرين داودي" إلى معرفة وتحديد طبيعة السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية وانعكاساتها على بناء قيم المواطنة وكذا محاولة تحديد سبب غياب التفاعلية بين المواطن وحكومته بمختلف مؤسساتها.

أما فيما يتعلق بدراسة الباحث "جمال بوشاقور" فرمت إلى التعرف عن قرب وبعمق عن مختلف أبعاد مفهوم الاتصال العمومي هذا على الصعيد النظري، أما على الصعيد التطبيقي، فقد هدفت الدراسة إلى التعرف عن مدى وعي وإدراك القطاع السياحي بولايات الهضاب العليا الجزائرية بأهمية دور توظيف وسائل الاتصال لا سيما الإلكترونية ووسائل الإعلام والعلاقات العامة لخلق ثقافة سياحية لدى السكان المحليين.

في حين هدفت دراسة الباحثة "إيناس رغيث" إلى التعرف عن كيفية مساهمة الاتصال العمومي الجوّاري في تحسين الخدمة العمومية من منظور اتصالي، وذلك عبر نشر وتداول المعلومات العمومية. تمثل الهدف الرئيسي للدراسات الأجنبية المتعلقة بمتغير الاتصال العمومي في التعرف على مفهوم الاتصال العمومي وكيفية توظيفه كأداة فعالة فيما يرتبط بالجانب التوعوي والتحسيني، حيث عمد Jean-Philippe De Olivera في دراسته إلى الكشف عن الطريقة التي وظف من خلالها الاتصال العمومي من قبل الهيئات الحكومية الفرنسية لا سيما وزارة الصحة في الحد والوقاية من مرض الإيدز لدى المثليين الجنسيين في المجتمع الفرنسي، في حين هدفت دراسة "Paula de Sousa Peas" إلى التعرف على ممارسات الاتصال العمومي والممارسات الصحفية والمعلومات المختلفة المتعلقة بالهجرة والمهاجرين، انطلاقاً من دراسة الاتصال العمومي والانتاج الصحفي للمعلومات المتعلقة بالهجرة كجزء من التغييرات المختلفة التي يعرفها المجال السياسي وقطاع الإعلام، وكذا الرؤية المتزايدة لقضية أو مسألة المهاجرين وكذا التداخلات المتبادلة بين مختلف الجهات الفاعلة للحد من النقاش العام حول

هذه القضية خاصة الفاعلين السياسيين (على الصعيد المحلي والوطني، وكذا الصحفيون المتخصصون في مسألة الهجرة داخل المؤسسات الصحفية).

أما فيما يتعلق بالدراسات المرتبطة بمتغير الصورة الذهنية، فكان الهدف الرئيس لتلك الدراسات هو التعرف على صورة رجل الأمن على وجه الخصوص لدى أفراد الجمهور، باستثناء دراسة "معظم إبراهيم" والتي هدفت إلى الكشف عن دور الإعلام الخارجي في بناء الصورة الذهنية لدولة نيجيريا، حيث سعت دراسة الباحثة "ياسمين بونعارة" للتعرف على الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة لتكوين رأي صائب لدى المواطن تجاه الأجهزة الأمنية، والقائمين عليها من رجال الأمن وتحسين صورتها الذهنية لديه، أما دراسة "خلف لافي الصلبا الحماد" فسعت إلى الكشف عن طبيعة العلاقة القائمة بين رجل الأمن والمواطن، ومن ثمة التعرف على طبيعة صورة رجل الأمن لدى الرأي العام الأردني، إلى جانب الكشف عن العوامل المؤثرة في تشكيل تلك الصورة، في حين هدفت دراسة "خالد إبراهيم الكردي" إلى التعرف على صورة رجل المرور على وجه الخصوص في المجتمعات العربية.

بناء على ما تقدم، يمكن القول إنه وعلى الرغم من الاختلاف في الإشكاليات المدروسة على مستوى متغير الاتصال العمومي فإنها تلتقي جميعا في البحث عن الدور أو الكيفية التي تم من خلالها استخدام هذا النمط الاتصالي في التحسيس والتوعية بقضايا معينة، اختلفت باختلاف مجال كل دراسة وشملت الجانبين الصحي والإجتماعي (مخاطر الغاز والكهرباء، قضية المثليين الجنسيين وقبولهم في المجتمع، مشكلة الهجرة والمهاجرين)، في حين ركزت دراسة كل من "تسرين داودي"، "جمال بوشاقور" "إيناس رغيص" على الكشف عن كيفية توظيف الاتصال العمومي من قبل الهيئات العمومية الجزائرية، ممثلة في الحكومة، وزارة ودواوين السياحة، البلدية في سياستها الاتصالية.

الأمر نفسه ينطبق على الدراسات المتعلقة بمتغير الصورة الذهنية حيث إنّ الإشكاليات المدروسة سعت للتعرف على الصورة الذهنية للمؤسسة الشرطية بصورة عامة ورجل الأمن على وجه الخصوص لدى جمهور خاص أو لدى أفراد المجتمع بصفة عامة.

6.3.2 من حيث المنهج المستخدم:

تتفق كل الدراسات التي سبق عرضها "سواء المتعلقة بمتغير الاتصال العمومي أو متغير الصورة الذهنية" في استخدامها للمنهج الوصفي ومنهج المسح بالعينة تحديدا، انطلاقا من كونه المنهج الأنسب للدراسات الميدانية وكذا استطلاعات الرأي العام.

6.3.3 من حيث أداة الدراسة:

اتفقت كل الدراسات المتعلقة بمتغير الصورة الذهنية في استخدامها لاستمارة الاستبيان كأداة رئيسية في الدراسة، والتي هدفت أساساً إلى التعرف على الآراء، الاتجاهات، المواقف والانطباعات المتعلقة بصورة رجل الأمن لدى المواطن. كما أن الباحثة "ياسمين بونعارة" استخدمت الملاحظة وأداة تحليل المحتوى كأدوات لجمع البيانات في دراستها، في حين قام الباحث "معظم إبراهيم" باستخدام المقابلة والملاحظة إلى جانب الاستبيان كأدوات لجمع البيانات، في حين قام الباحث "عبد الرؤوف الزميلي" بإجراء عدد من المقابلات مع قيادات ورجال الإصلاح بالإضافة إلى الاستبيان.

في حين أن الدراسات المتعلقة بمتغير الاتصال العمومي لا سيما الأجنبية منها ركزت على استخدام تحليل المحتوى كأداة رئيسية في الدراسة، حيث قام Jean-Philippe De Olivera بتحليل كافة الإصدارات والبرامج المتعلقة بالاستراتيجية الاتصالية لوزارة الصحة الفرنسية على وجه الخصوص وبعض المرافق الأخرى المتدخلة فيما يتعلق بالاستراتيجية الوطنية لمكافحة الإيدز في فرنسا، بالإضافة لإجرائه بعض المقابلات مع مختلف الفاعلين على مستوى تلك المرافق والذين عملوا على وضع تلك الخطط والاستراتيجيات، بينما ركزت دراسة "Paula de Sousa Peas" على تحليل مضامين بعض الصحف والتي تتناول موضوع الهجرة، كما عمد إلى إجراء مقابلات مع جهات رسمية وكذا عدد من الفاعلين على صعيد المجتمع المدني.

كما قام الباحث "جمال بوشاقور" باستخدام أداة تحليل المحتوى من خلال تحليل مضمون صحيفتي الوطن والشروق، ومضمون المواقع الإلكترونية لمديريات السياحة والدواوين المحلية لولايات الهضاب. كما عملت الباحثة "نبيلة بوخبرة" بتحليل مضامين عدد من الفواصل التوعوية التي تم بثها عبر التلفزيون الجزائري.

6.3.4 من حيث مجتمع الدراسة:

تباين مجتمع الدراسة بالنسبة للدراسات السابقة سواء تلك المتعلقة بمتغير الاتصال العمومي أو المتعلقة بمتغير الصورة الذهنية، فمنها من اعتمدت على الجمهور العام على غرار دراسة "بوخبرة" واستخدمت بذلك في دراستها عينة قصدية، في حين أن الدراسات الأجنبية والمرتبطة بمتغير الاتصال العمومي ركزت على جمهور خاص مثل المثليين الجنسيين في دراسة "Philippe De Olivera"، وكذا الصحفيين، والمؤسسات الصحفية، رؤساء البلديات وبعض المشرفين على عدد من مؤسسات المجتمع المدني في دراسة "Paula de Sousa Peas".

6.3.5 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

تلتقي هذه الدراسات السابقة المقدمة مع دراستنا هذه في العديد من الجوانب لا سيما فيما يتعلق بالمنهج والأدوات والتأطير النظري والمنهجي.

- حيث استفاد الطالب من دراسة الباحثة "نبيلة بوخبرة"، "جمال بوشاقور"، "تسرين داودي"، "إيناس رغيث"، و"ياسمين بونعارة" في ضبط إشكالية الموضوع ووضع التصور العام للبحث (التساؤلات، الفرضيات، المنهج، أدوات البحث)، نظرا لقربها الكبير من موضوع الدراسة، فالدراسات الأربع الأولى شملت متغير الاتصال العمومي في حين الدراسة الخامسة تضمنت متغير الصورة الذهنية للمؤسسة الأمنية الجزائرية ودور العلاقات العامة والتي تعتبر أحد أهم محاور الاتصال العمومي في تكوينها وتحسينها وإدارتها، كما أن هاته الدراسات تلتقي مع الدراسة الحالية من حيث أنها أجريت في المجتمع الجزائري والذي يتسم بعدد من الخصائص والصفات التي تميزه عن باقي المجتمعات التي أجريت فيها الدراسات الأخرى.

- كما استفاد الطالب من دراسة الباحثان "Philippe De Olivera"، "Paula de Sousa Peas" على مستوى النظري للبحث فيما يتعلق بمتغير "الاتصال العمومي".

- في حين ساعدتنا باقي الدراسات في تصميم محاور استمارة الدراسة الميدانية والتحليلية والجانب النظري المتعلق بمتغير الصورة الذهنية.

6.3.6 نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تختلف الدراسات الحالية عن الدراسات السابقة من حيث تناولها لموضوع دور الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي وهو موضوع جديد نسبيا لم يسبق تناوله بالدراسة من قبل في الجزائر - في حدود ما توصلنا إليه وما اطلعنا عليه من دراسات- لأن كل الدراسات التي تم الإطلاع عليها ارتبطت بمرافق عمومية إدارية تختلف عن المؤسسة الأمنية، ذلك أنّ هذه الأخيرة يتسم نشاطها بنوع من الحساسية والخطورة.

- كما أنّ دراسات الصورة الذهنية في المجال الأمني ركزت على الصورة الذهنية لرجل الأمن على وجه الخصوص، في حين أنّ هذه الدراسة تركز على معرفة طبيعة صورة المرفق العام الشرطي بصفة عامة وليس رجل الشرطة على وجه الخصوص، وإن كانت صورة رجل الشرطة تمثل مكونا من مكونات صورة المرفق العام الشرطي، هذا من جهة، ومن جهة ثانية

- فإنّ كل الدراسات المرتبطة بمتغير الصورة الذهنية ركزت على جانب الإعلام أو العلاقات العامة كأدوات في تكوين الصورة الذهنية وتحسينها غير أن دراستنا الحالية تشمل الاتصال العمومي بكل أبعاده ومحاوره بما في ذلك العلاقات العامة والإعلام.
- جمعت هذه الدراسة بين التحليل الكمي والكيفي للبيانات.
 - استخدمت في هذه الدراسة أدوات بحثية متنوعة تمثلت في الاستبيان، تحليل المحتوى، المقابلة.

7 منظور الدراسة: " مدرسة النسق المفتوح " كمنظور للدراسة:

ترجع أصول تناول الأنساق إلى البحث في علم الأحياء (البيولوجيا)، ذلك أنّ علماء الأحياء بينوا أنّ للأعضاء الحيّة مدخلات كالطعام والأكسجين تقوم بتحويلها لطرحها فيما بعد على شكل مخرجات كالطاقة والعرق.¹

تدخل نظرية الأنساق المفتوحة في إطار الاتجاهات الحديثة التي تقوم على أساس النظريات السابقة (التقليدية، السلوكية)، حيث إنّ تلك المدارس السابقة تعاملت مع المؤسسة (التنظيم) كنظام مغلق، غير أن مدرسة الأنساق المفتوحة ترى في المؤسسة نظاما مفتوحا يتفاعل مع البيئة المحيطة به ضمّانا لاستمراريتها، إذ ترى مدرسة الأنساق أن كل أجزاء التنظيم مترابطة مع بعضها البعض، انطلاقا من مبدأ الكلية، ومن ثمة النظر إلى مركبات التنظيم على أنها نسق.²

وتبعا لذلك، يندرج هذا التيار ضمن حركة إعادة النظر في المذهب الوضعي، العقل التحليلي والسببية الخطية التي كانت رائجة منذ القرن 19م إلى بداية القرن العشرين، هكذا نشأت رؤية علمية جديدة للعالم في معظم الفروع، مثلما يعبر عن ذلك "لودفيج فان برتلافي" "Ludwing Van Bertalanfy" (1901-1972) بقوله: " لا تكفي دراسة المكونات والسيرورات بكيفية معزولة، بل يجب أيضا حل المشكلات الحاسمة التي تفرزها المنظمة والنظام الذي يوحدها؛ إنّها تترتب عن الفاعل الديناميكي بين الأجزاء وتجعل سلوكها مختلف، بحسب مما تتم دراستها بمعزل أو بصفتها تنتمي إلى

¹ عبد الكريم بوحفص، تطور الفكر التنظيمي الرواد والنظريات، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2017) ص141.

² المرجع نفسه.

كل". إذن، يصبح الاستناد إلى الكل، الكلية والنسق يصبح ضرورة تنتشر من الفيزياء إلى البيولوجيا، إنها تقدم لنا على التوالي، مفهومات النسق "المفتوح" والنسق المغلق".¹

تركز نظرية الأنساق على التفاعل القائم بين المحيط والمؤسسة، كما أنها تركز بشكل أكبر على قدرة المؤسسة على تبادل المعلومات والطاقة المتاحة لديها مع بيئتها من خلال الحدود المرنة وتبعا لذلك فإن المؤسسة تتغير وتحدث تغييرا في البيئة المحيطة.

يُعتبر الباحث الأمريكي "جيمس ميلر" "James.G.Miller" (1916-2002) رائد اتجاه النسق المفتوح "حيث يعتبر المؤسسة نسقا مفتوحا"، غير أن التطبيق الفعلي لنظرية النسق المفتوح على المستوى التنظيمي يعود إلى كتاب "دانيال كيتز وروبرت كاهن" والذي يحمل عنوان ((علم النفس الاجتماعي في المنظمة)) "katz-kahan 1966" "إن مفهوم النسق المفتوح لا تتبع القوانين الفيزيائية التقليدية التي لا يمكن تطبيقها على الأنساق المفتوحة التي تصون نفسها بواسطة ((التبادل والتفاعل)) مع المحيط، مما يضمن استمرارية التدفق الداخلي والخارجي للطاقة عبر حدود شفافة".²

تقوم نظرية الأنساق العامة على مجموعة من الفرضيات تتمثل في:³

- يمكن النظر إلى الأنساق الحية (living systems) وغير الحية (non- living systems) والتعامل معها على أساس أنها أنساق لها مواصفاتها الخاصة يتم دراستها وفق اتجاهين رئيسيين هما الاتجاه التحليلي والاتجاه الشامل.
- تنظر مدرسة الأنساق العامة إلى العالم على أساس ترابط متبادل فكل كيان قائم بذاته ينظر إليه من ناحية الخصائص المكونة له.
- تفترض مدرسة الأنساق العامة بأن الكل أكبر من مجموع الأجزاء المكونة له، وأن الارتباط القائم بين الأجزاء المكونة لأي نسق يؤدي إلى وجود خصائص جديدة في النسق هي بالضرورة نتيجة لهذا الارتباط والاعتمادية المتبادلة بين الأجزاء المكونة للنسق.

¹ عبد الكريم بوحفص، مرجع سابق، ص142.

² المرجع نفسه، ص142.

³ المرجع نفسه، ص ص 142-144.

• تفترض مدرسة الأنساق العامة كذلك بأن أي تغيير يطرأ على أي من الأجزاء المكونة للنسق يؤدي بالضرورة إلى حدوث تغير في النسق بصفة عامة كما يؤدي ذلك إلى حدوث تغيير في الأجزاء الأخرى المكونة لنفس النسق.

• تفترض مدرسة الأنساق العامة بأن لكل نسق إطارا مرجعيا محددا، ويقصد بالإطار المرجعي العادات والتقاليد والقيم وكل ما من شأنه أن يحدد سلوك الأفراد داخل النسق لذلك فإن تحديد الإطار المرجعي يكون ضروريا لفهم النسق.

لقد أكدت مدرسة الأنساق المفتوحة على أن المؤسسة لا يمكن أن تعيش بمعزل عن المجتمع الذي تعيش فيه، وتعتبر من أهم المدارس التي تناولت المؤسسات كأنساق مفتوحة تتبادل التأثير مع محيطها الخارجي، ولقد ظهرت عدة نماذج في هذا الإطار منها:

■ نموذج هومانز:

يرى "جورج هومانز 1910-1989" "G.Homans" أن أي نسق اجتماعي يتواجد في إطار محيط اجتماعي ثلاثي الأبعاد:

- المحيط الطبيعي (الأرض، الطقس... إلخ).
- المحيط الثقافي (أهداف المجتمع والقيم، المعايير).
- المحيط التكنولوجي (مستويات المعرفة والتقنية المتوفرة لإنجاز العمل).

كما يؤكد "هومانز" على أن المحيط يحدد لأفراد التنظيم المهمات، الأنشطة والتفاعلات التي يجب عليهم القيام بها بشكل رسمي، ومن جهتها تقوم تلك التفاعلات والأنشطة بإثارة بعض العواطف والمشاعر بين الأفراد ومحيطهم الخارجي، كما أن "هومانز" يفترض أن هناك علاقة طردية بين التفاعلات والمشاعر، فكلما زاد التفاعل بين شخصين أو أكثر كلما كانت المشاعر بينهما أكثر إيجابية، والعكس صحيح. كما يؤكد "هومانز" أن التفاعل هو الوسيلة إلى البحث واكتشاف الجوانب الإيجابية عند الآخر ومن ثمة إزالة مشاعر الكراهية والمشاعر السلبية. ويشكل الترابط بين (التفاعلات، النشاطات،

المشاعر) ما يسميه "هومانز" "النسق الخارجي" وهناك تداخل بين هذه العوامل الثلاث وأي تغيير في إحداها يصحبها تغيير في العناصر الأخرى.¹

■ نموذج "تافيستوك":

ينسب هذا النموذج إلى مجموعة من الباحثين بمعهد "تافيستوك" بلندن ويعتبر من أقدم النماذج، حيث يؤكد هذا النموذج على أن المؤسسة هي عبارة عن نظام سوسيو-تقني مفتوح أي كل مؤسسة أو كل جزء منها هي مزيج بين تكنولوجيا (متطلبات، التجهيز الموجود)، ونظام اجتماعي (نظام العلاقات بين الأفراد المكلفين بأداء العمل) اللذان يتفاعلا تعاونيا كل منهما يحدد الآخر. ومن أهم خصائص النسق المفتوح؛ استرداد الطاقة، وكذلك تحويل الطاقة إلى منتجات أو خدمات بالإضافة إلى المعلومات والتغذية العكسية، وهذا يعني أن المؤسسة بحاجة للمعلومات المتعلقة بمحيطها الخارجي لتفادي المخاطر وتجنب التلاشي، وبالتالي تظهر الحلقة الدائرية بين المؤسسة والمحيط، فالمؤسسة تحصل من المحيط على مواد ومعلومات ومختلف أنواع الطاقة، وتوجه إليه بدورها منتجات ومعلومات في شكل مخرجات.²

7.1 مفهوم النسق:

تم استعارة معنى النسق من قبل العلوم الطبيعية والفيزيائية وعلم الضبط "Cybernetics" ونظرية المعلومات والبحوث الإجرائية ونظرية الأنساق الاقتصادية، إذ طبقت على النسق الإلكتروني والشمسي (في الكون) والعصبي (في جسم الإنسان)، لقد ظهرت العديد من المحاولات لتعريف النسق وهي محاولات تفاوتت في دقتها ووضوحها.³

¹ بوبكر بوخريسة وآخرون، تسيير الموارد البشرية، (عمان: مركز الكتاب العالمي، 2016)، ص 310.

² صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز Sonelgaz، (رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم في علم الاجتماع فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديمقراطية، جامعة منتوري - قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009)، ص 51.

³ معن خليل عمر، نظريات معاصرة في علم الاجتماع، (عمان: دار الشروق، ط2، 2005) ص 65.

حيث يرى "هارتمان ولاريد (Hartaman -larid) أن النسق "هو ذلك الكل الذي يتكون من أجزاء متداخلة فيما بينها ومعتمدة على بعضها البعض".¹

كما يقصد بالنسق في إطار مدرسة الأنساق العامة "مجموعة من الوحدات التي تتميز بهيكل ما، يتميز عن المحيط الخارجي".²

في حين يرى "أنانول رابوبورت" أن النسق "شيء يتكون من مجموعة كينونات متصلة ببعضها البعض على أشكال بناء متكامل ومترابط، وكل كينونة تمتلك صفة خاصة بها متممة لضمان الكينونات الأخرى المرتبطة بها والمتفاعلة معها".³

إلى جانب ذلك، يقصد بالنسق في إطار هذه المدرسة أيضا "مجموعة من الوحدات تتفاعل فيما بينها وتتميز عن المحيط الخارجي بهيكل معين، فالأنساق المفتوحة تحتوي على عدد كبير من المتغيرات المرتبطة ببعضها البعض، وبالتالي فإن دراسة أي تنظيم لا بد وأن تكون من منطلق الأنساق المفتوحة بمعنى تحليل المتغيرات وتأثيراتها المتبادلة".⁴

يمكن تقسيم النسق التنظيمي إلى ثلاث أنواع رئيسية:⁵

7.1.1 نسق مغلق:

يعتبر أحد منظورات تحليل النظم التي تنظر إلى التنظيم على أساس أنه مجموعة من العناصر المتوافقة لها حاجات جزئية معينة هي أساس وجودها واستمرارها واستقرارها من أجل تحقيق الهدف العام، حيث يركز على العلاقات الإنسانية، والعوامل النفسية، وجماعات العمل، ومن أجزائه الفعل التنظيمي الرسمي والعقلاني، والقوة المادية والتقنية والإدارية والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد داخل التنظيم.

¹ المرجع نفسه.

² عبد الكريم بوحفص، مرجع سابق، ص 141.

³ معن خليل عمر، مرجع سابق، ص 65-66.

⁴ عبد الكريم بوحفص، مرجع سابق، ص 141-142.

⁵ ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2011) ص 122.

7.1.2 نسق مفتوح:

تتلخص في عملية التفاعل بين التنظيم وبيئته الخارجية وذلك من خلال التأثير والتأثر المتبادل بينهما، ويتجلى ذلك من خلال المدخلات الواردة من البيئة الخارجية والمخرجات الصادرة من التنظيم إلى البيئة الخارجية.

ويعتبر من أهم المؤشرات المستخدمة في التحليل النسقي للتنظيمات والذي يأخذ بعين الاعتبار متغيرات البيئة الخارجية في تحليل الظواهر التنظيمية، وتبعاً لذلك يتم تفسير السلوك في ضوء متغيرات المحيط.

7.1.3 نسق نصف مفتوح:

يعتبر أحد مصطلحات التحليل النسقي للتنظيم، جاء من خلال إدراك تأثير البيئة الخارجية، غير أنه يعطي الأهمية والأولوية للمتغيرات التنظيمية الداخلية في تفسير الظواهر التنظيمية مثل التكنولوجيا والمكافآت.

7.2 خصائص النسق المفتوح:

يقدم كل من "كاهن" "kahn" و "كاتز" "katz" مجموعة من السمات تميز الأنساق المفتوحة تتمثل أساساً في النقاط التالية:¹

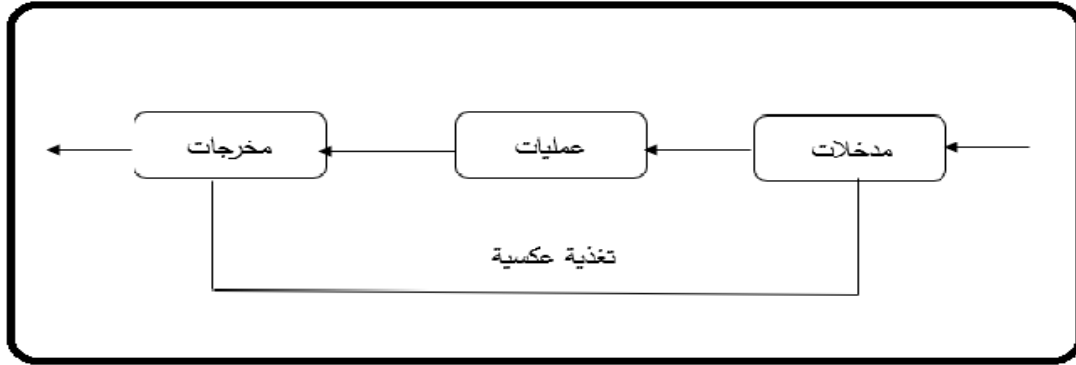
- النسق المفتوح عبارة عن آلية تتكون من مدخلات، وعمليات تحويل، ومخرجات، إذ يحصل النسق من المحيط على (الطاقة، المعلومات، المواد الأولية، الأفراد، الموارد المالية... إلخ) وهي تمثل بذلك ما يصطلح عليه "المدخلات"، يعمل النسق بعد ذلك على معالجتها من خلال عمليات تحويلية، ثم يقوم بتصديرها إلى البيئة المحيطة في شكل مخرجات (خدمة أو سلعة)، هذا وتتسم أنشطة النسق المفتوح بكونها دائرية ومستمرة.

- المعلومات والتغذية العكسية: يعمل النسق على أخذ المعلومات من البيئة المحيطة به، حيث يتم استخدام تلك المعلومات في عملية اتخاذ القرارات، وتمكن المعلومات التي يتحصل عليها

¹ Yves Simon et Patrick Joffre : **Encyclopédie de gestion** (Paris : Edition economica, tome3, 2eme édition, 1997) p3347.

النسق المفتوح في شكل "رجع صدى" من تصحيح الأخطاء، ومعرفة مكن القصور في أداء النسق.

- الاستقرار والتوازن: يحاول النسق المفتوح إيجاد حالة من التوازن في نشاطه وهو ما يسمى (التوازن الديناميكي).



الشكل رقم (01) خصائص النسق المفتوح، المصدر: من إعداد الطالب.

7.3 محيط المؤسسة (كنسق مفتوح):

يبقى نجاح كل مؤسسة رهينا بنسبة كبيرة، بمدى تطور وملائمة آليات ومقاربة العمل المتبعة من طرف هذه المؤسسة. كما يبقى نجاحها كذلك متعلقا بمدى انفتاحها وتفاعلها مع مكونات المحيط الخارجي. لأن هذا التفاعل يمكن من معرفة التأثيرات الإيجابية والسلبية التي يمكن أن يخلفها هذا المحيط على برامج ومشاريع المؤسسة.¹

يضم المحيط العام للمؤسسة مجموع القطاعات والميادين ذات الصبغة العامة. ويتعلق الأمر هنا بالظرية السياسية، التوجهات والسياسات العامة المتبعة من طرف الدولة، وكذا السياق الاجتماعي والثقافي.²

يتشكل محيط المؤسسة عموما من:³

¹ السعيد مبروك إبراهيم، المعلومات ودورها في اتخاذ القرار الإستراتيجي، (المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015) ص 150.

² المرجع نفسه.

³ رائد محمد عبد ربه، نظرية المنظمة والمؤسسات، (عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، ط1، 2013)، ص102.

- البنى الجغرافية والديمغرافية: تتمثل في عدد السكان.
- البنى الاجتماعية والاقتصادية.
- الإطار القانوني: يتمثل في النظام والقوانين.
- البيئة التكنولوجية: ففي بعض القطاعات، التطور التكنولوجي سريع جدا (الإعلام والاتصال مثلا).
- السلوكيات والثقافات: تتمثل في القيم الأخلاقية، الدين، مبادئ إيديولوجية وفلسفية وكذلك أنماط وأساليب الحياة، والعادات الاجتماعية...إلخ.

7.4 تطبيق منظور "النسق المفتوح" على المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني):

إنّ سياسة (الانفتاح) التي أضحت تنتهجها المديرية العامة للأمن الوطني، تستلزم حسن اختيار الوسائل الاتصالية، وهذا الأمر يقتضي تبني إستراتيجية أو سياسة اتصالية تتضمن نشاطات اتصالية مناسبة لتجسيد تلك الاستراتيجية والسياسة على أرض الواقع، من خلال خلق التفاعل بين المرفق العام الشرطي والمحيط الاجتماعي الذي يتواجد به داخل الفضاء العام، من خلال استخدام مختلف المخرجات الاتصالية، والتي يتم تقديمها عبر مختلف وسائل الاتصال لا سيما الحديثة منها (وسائل التواصل الاجتماعي، الموقع الإلكتروني).

هذا ما يؤكد على الأهمية التي يوليها القائمون على المرفق العام الشرطي للاتصال مع مختلف مكونات البيئة الخارجية، إذ تعد الحملات الاتصالية والإعلامية ذات البعد التحسيس والتوعوي، الأيام الإعلامية والمعارض والأبواب المفتوحة، أنشطة العلاقات العامة، وسائل الإعلام التقليدية والحديثة من بين أهم الدعائم الاتصالية التي تعتمد عليها المديرية العامة للأمن الوطني في التجسيد الفعلي لمسعى (الانفتاح)، وهو ما من شأنه التأثير على صورة المرفق الشرطي إيجابا لدى الرأي العام والمحيط.

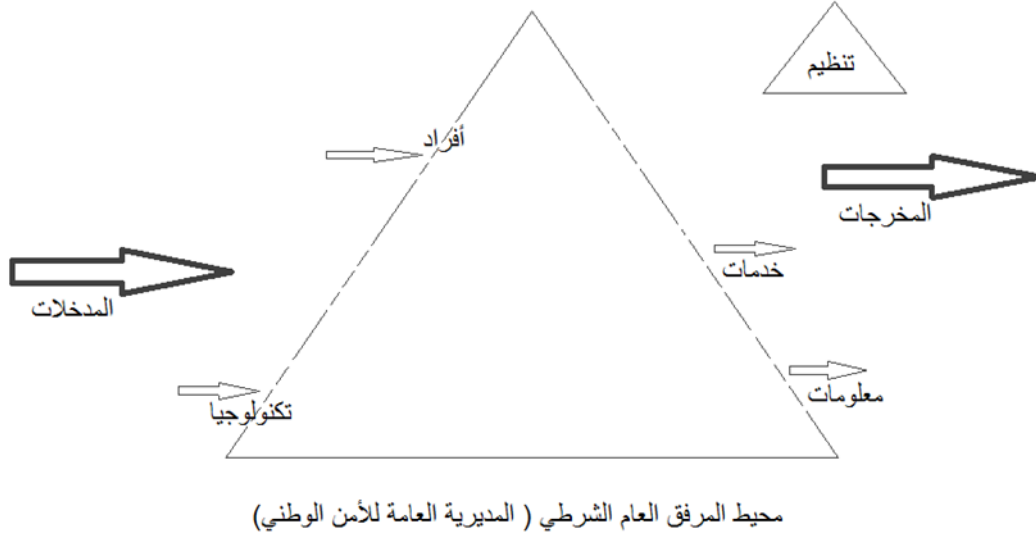
ومن ثمة فإن ديمومة التفاعل بين المرفق العام الشرطي والمحيط الخارجي يجعل من المديرية العامة للأمن الوطني "نسقا حيا" لا يفقد الطاقة، فالمرفق الشرطي متواجد بطريقة مباشرة وفعالة داخل المحيط الاجتماعي الجزائري، من خلال الأنشطة الاتصالية والإعلامية ذات الطابع المباشر بين المديرية العامة للأمن الوطني ومختلف شرائح المجتمع على ما تقوم به من أبواب مفتوحة، حملات توعية وتحسيسية، ناهيك عن تواجدها الفعال عبر الأنترنت، سواء ما تعلق بالموقع الإلكتروني أو مواقع

التواصل الاجتماعي، إلى جانب حضور إطاراتها والأنشطة التي يقومون بها في الوسائل الإعلامية التقليدية (الإذاعة، التلفزيون، الصحف).

وهذا من شأنه أن يساعد القائمين على الاتصال بالمديرية في التعرف على ردة فعل المواطنين تجاه الخدمات العمومية الأمنية المقدمة من قبل المرفق الشرطي، وكذا تقييم مدى نجاعة وفعالية مختلف الأنشطة والسياسات الاتصالية في تكوين وتحسين صورته، مع الأخذ بعين الاعتبار التوازن بين "المدخلات والمخرجات" بحيث يكون الاتصال العمومي مقارنة هامة في عملية تسيير المرفق العام الشرطي، حتى لا يكون غائبا أو معزولا عن المحيط الاجتماعي وتجاوز الأنشطة الاتصالية العشوائية غير المدروسة، والتي قد تؤدي إلى نتائج عكسية مما يؤثر سلبا على صورة هذا المرفق العمومي الحساس.

تبعاً لذلك، فإن نهج (الانفتاح) يسمح بخلق تفاعل بين المديرية والمحيط الخارجي مما يساهم في تحسين صورة المديرية هذا من جهة، ومن ناحية ثانية، يجعل من الخدمات والأعمال والقرارات التي تقوم بها مقبولة لدى مختلف الأفراد مما يساعدها على أداء مهامها بأكثر فعالية ونجاعة.

إذ يرى "هارتمان ولأيرد" **Hartman- laird** أن عدم قدرة الأنساق الحية على المحافظة على وجود الحدود المفتوحة يؤدي بالضرورة إلى العشوائية داخل الأنساق، ومن ثمة إلى نهاية هذه الأنساق، فالأنساق الحية لا تستورد الطاقة الداخلة والخارجة عن طريق استيراد وتصدير الطاقة والمعلومات وعملية التغذية العكسية "Feedback" التي تقوم الأنساق من خلالها أدائها في المحيط والبيئة التي تعيش فيها.



الشكل (2) محيط المرفق العام الشرطي من إعداد الطالب: **المصدر** (عبد الكريم بوحفص: تطور الفكر التنظيمي الرواد والنظريات الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2017).

- **المدخلات:** تركز أساسا على الموارد البشرية التي تستقطبها المديرية، وكذا المهارات والتكوين الذي يتحصلون عليه وكذا الوسائل والتكنولوجيات.

- **المخرجات:** أثر تلك المكونات في تفاعلها مع المحيط، والمعلومات التي تقدمها المديرية فيما يتعلق بالأنشطة والمهام التي يؤديها موظفيها في إطار ما يصطلح عليه (الوظيفة الخارجية للنسق) وهي ما يقوم به النسق من أعمال ووظائف تؤثر في النسق الكلي.

في الواقع أن كل جزء من أجزاء النسق له مستوى سكون وحركة خاص به، فالمديرية العامة للأمن الوطني كنسق إجتماعي قائم تتكون من مجموعة من الأفراد والأقسام والمصالح، حيث يمكن النظر إلى كل قسم من أقسام المديرية على أنه نسق قائم بذاته، وهذا ما ينطبق على مديرية الاتصال والصحافة بالمديرية وكذا قسم الاتصال والعلاقات العامة التابع لها على مستوى أمن الولايات بحيث يكون هذا القسم في حركة مستمرة وتفاعل مع البيئة الخارجية كما هو موضح في الشكل (3).

الاتصال العمومي كنسق نظامي بالمديرية العامة للأمن الوطني يعتبر بمثابة أداة رئيسية في التعامل مع البيئة الخارجية بمختلف مكوناتها، حيث يعمل القائمون على مديرية الاتصال والصحافة بالمديرية ومكاتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن الولايات بتحليل مختلف التغيرات التي

تقع على مستوى محيط المؤسسة قصد محاولة الاستفادة منها، وكذا الوقوف على مختلف احتياجات ومتطلبات المجتمع المحيط، ومن ثمة التعرف على الفرص المتاحة والضغوط الخارجية، وهو ما يفضي إلى وضع السياسات الاتصالية المناسبة.¹

وبذلك فالاتصال العمومي بالمرفق العام الشرطي يعمل على تحقيق:²

- وظيفة التكيف: من خلال بناء وتأسيس علاقات بين النسق (المديرية العامة للأمن الوطني) والبيئة المحيطة، وكذا التكيف مع مختلف الضوابط والضرورات والحدود التي تفرضها هذه الأخيرة.

- تحقيق الهدف: ذلك أن الاستخدام الأمثل للاتصال العمومي من شأنه تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المرفق العام الشرطي وفي مقدمتها ضمان أمن المواطن وسلامة ممتلكاته وتقبل المرفق الشرطي ودعمه وإشراك المواطن في المعادلة الأمنية.

تستخدم المديرية الاتصال العمومي من خلال التفاعل والتبادل مع البيئة المحيطة بهدف الحصول على الموافقة أو القبول أو الولاء عن طريق ممارسة الاقناع.³ وبذلك فهو أداة هامة لتوطيد العلاقات مع المواطن ومختلف الفاعلين في المحيط الاجتماعي. ولتحقيق ذلك تعمل مديرية الاتصال والصحافة ومكاتب الاتصال والعلاقات العامة للمديرية العامة للأمن الوطني على توظيف مختلف وسائل الاتصال بالنظر لأهميتها في عملية إدارة الرأي العام، للتأثير على المواطن وتغيير نظريته للمرفق الشرطي وتحسين صورة هذا الأخير لديه بما يمكن من تحقيق الهدف الرئيس المسطر من قبل القيادة والمتمثل في "اعتبار المرفق الشرطي على أنه مؤسسة مواطنة" تسهر على حماية المواطن وتضمن أمنه وسلامة ممتلكاته وإشراكه بفعالية في تجسيد هذا المسعى من خلال العمل على تجاوز حالة عدم الثقة بين الطرفين وكذا تكريس التعاون والتضامن بينهما.

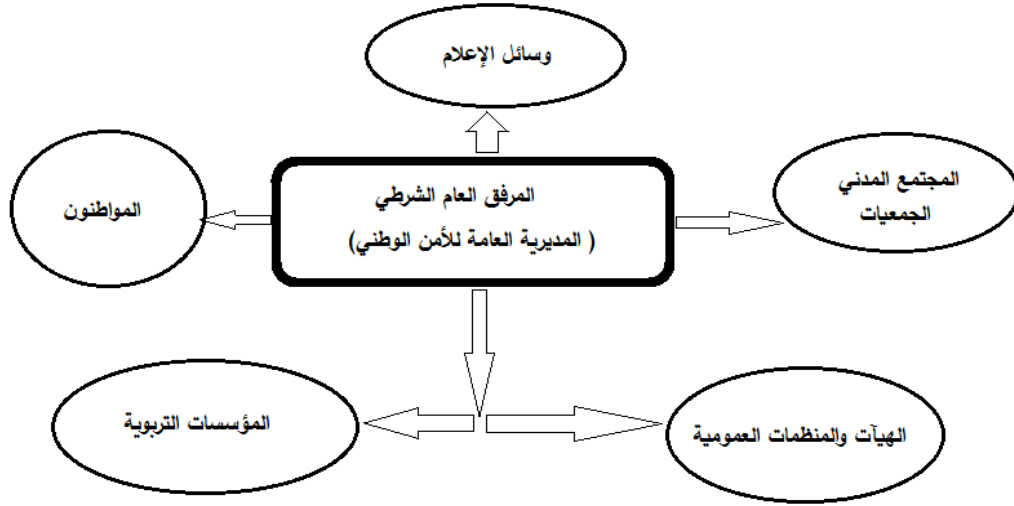
زيادة على ما تقدم، استخدام الاتصال العمومي في توعية الفرد وتنشئته على تحمل المسؤولية فيما يتعلق بالمسائل والقضايا ذات الصلة بالشأن الأمني، بتجاوز فكرة التركيز على السردية الأخلاقية

¹ بلقاسم سلاطينية، إسماعيل قيرة، التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، ط2، 2008)، ص9.

² المرجع نفسه، ص10.

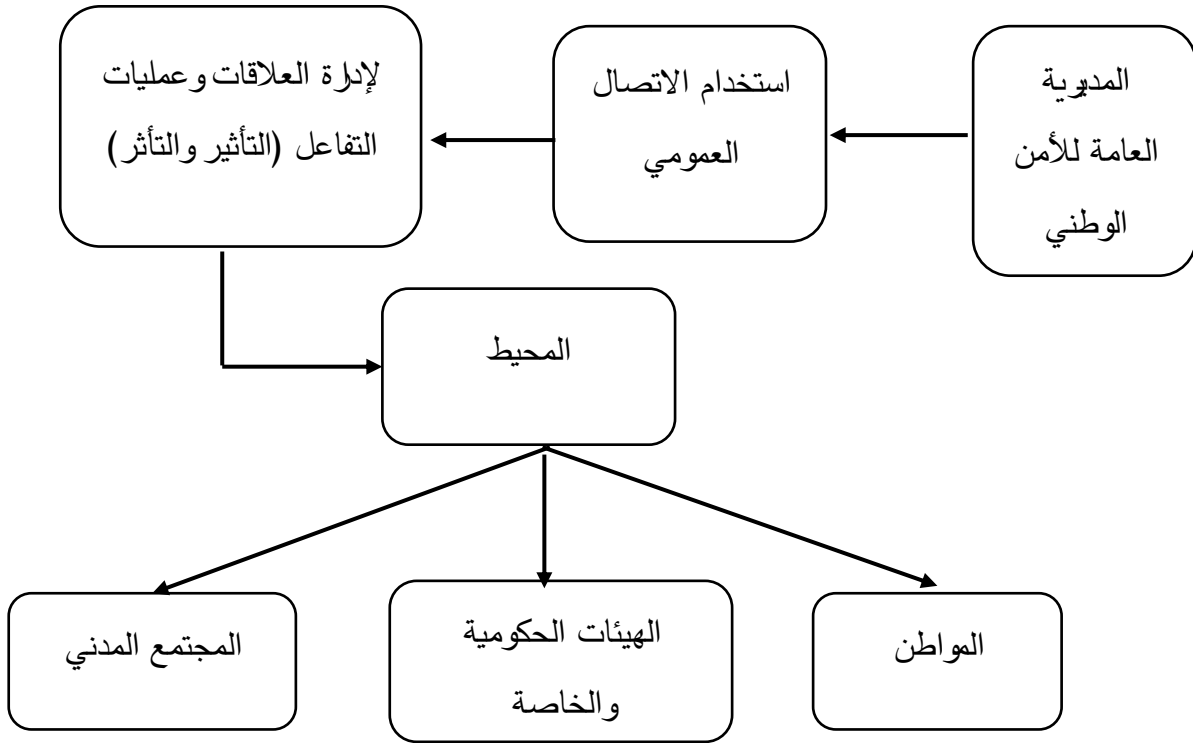
³ المرجع نفسه، ص12.

والتي تركز على الزامية التعاون والتآخي إلى فكرة الاعتماد البيولوجي المتبادل والضروري الذي يميز خلايا الكائن الحي في إطار ما يسمى بالتعاقد بين الفرد والجماعة التي يشعر أنه ينتمي إليها، وهو ما يستلزم ضرورة التواصل.¹



الشكل رقم (03) يمثل محيط المرفق العام الشرطي، المصدر: من إعداد الطالب.

¹ أرمان ماتلار، ميشال ماتلار، ترجمة نصر الدين العياضي، الصادق رابح، تاريخ نظريات الاتصال، (بيروت: المنظمة العربية للترجمة، 2005)، ص 33.



الشكل رقم (04): يمثل توظيف الاتصال العمومي على مستوى المرفق العام الشرطي في إدارة العلاقات وفق المقاربة النسقية.

المصدر: بلقاسم سلاطونية، إسماعيل قيرة: التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم، ط2، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ص3، 2008.

يعود سبب اختيارنا لنظرية النسق المفتوح (open system theory) كون التحليل النسقي هو أوسع المداخل التي تساعد على دراسة الجانب الاتصالي بالمرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني) والعمليات والأنشطة الاتصالية التي تأخذ مكانها داخل هذا البناء وتأثيرها على صورته لدى عموم المواطنين الجزائريين.¹

8 مفاهيم الدراسة:

تعد دقة تحديد المفاهيم من شروط البحث العلمي الجيد، لذلك يتعين على الباحث عند صياغته للمشكلة أن يعمل على تحديد المفاهيم التي يستخدمها، وكلما اتسم هذا التحديد بالدقة والوضوح، سهل

¹ أحمد إبراهيم خضر، علم الاجتماع العسكري التحليل السوسيولوجي لنسق السلطة العسكرية، (القاهرة: دار المعارف، ط1، 1980)، ص 16.

على القراء الذين يتابعون البحث إدراك المعاني والأفكار التي يريد الباحث التعبير عنها دون أن يختلفوا فيما يقول، وهو ما يتطلب أن يكون الباحث دقيقاً في تحديده لتلك المفاهيم.¹

8.1 مفهوم الدور:

يُعد مفهوم الدور من أكثر المفاهيم الاجتماعية غموضاً وإبهاماً في العلوم الاجتماعية بسبب تداخله مع غيره من المفاهيم، فهو يستخدم في علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي والأنثروبولوجيا، لذلك فإنَّ تحديد معنى الدور يكتسب أهمية قصوى في دراسة وتحليل البناء الاجتماعي، حيث إنَّ الاستمرار الوظيفي لأي نظام اجتماعي يعتمد على الأداء المتميز والمنظم للأدوار الاجتماعية والتي هي حصلة تفاعل العوامل الاجتماعية والعوامل النفسية في المواقف الاجتماعية المختلفة.²

8.1.1 الدور لغة:

إنَّ مفهوم الدور لغوياً من دار الشيء دوراً ودوراناً وأداره غيره ودور به، وتدوير الشيء يعني معالجته، والمداورة كالمعالجة.³

كما يشير الدور لغة إلى الاضطلاع بمهمة، أي الوظيفة التي ينبغي أن يقوم بها الشخص في موقف معين.⁴

8.1.2 الدور اصطلاحاً:

حاول العديد من الباحثين تحديد مفهوم الدور، وتعددت التعريفات المقدمة له بتعدد التخصصات التي ينطلق منها كل باحث.

¹ بلقاسم سلاطينية، حسان الجيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية، (الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، 2004)، ص124.

² صلاح العزي، دور التنشئة الاجتماعية في الحد من السلوك الإجرامي، (عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2012)، ص 22.

³ يونس مؤيد يونس، أدوار القوى الآسوية في التوازن الإستراتيجي في آسيا بعد الحرب الباردة وآفاقها المستقبلية (عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2015)، ص 10.

⁴ حبيبة زلاقي، نظرية الدور بين الأصول الاجتماعية والتوظيف في التحليل السياسي، (مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 17، جانفي 2018)، ص 773.

- تعريف " هيلين برلمان " ¹ **Helen Perlman** " أنماط الشخص السلوكية المنظمة من حيث تأثرها بالمكانة التي يشغلها أو الوظائف التي يؤديها في علاقته بشخص واحد أو أكثر، ويتم اختيار وتشكيل تلك الأنماط السلوكية من خلال عدة عوامل ديناميكية هي:
 1. حاجات ودوافع الشخص الشعورية واللاشعورية.
 2. أفكار الشخص وتصوراتهِ عن الالتزامات والتوقعات المتبادلة والقائمة من خلال العادات والأعراف والتقاليد في المكانة المعنية والوظائف التي يقوم بها.
 3. الاتفاق أو التعارض بين تصورات الشخص عن الالتزامات والتوقعات وتصورات الآخر والآخرين الذين يتعامل معهم عنها.
- تعريف "رالف لنتون": حيث يرى بأن الدور "هو الجانب الديناميكي للمركز الذي يلتزم الفرد بتأديته كي يكون عمله سليما في مركزه".²
- تعريف: " تيودر ساربن **Theodore R. Sarbin**": " الدور هو نمط الأفعال أو التصرفات التي يتم تعلمها إما بشكل مقصود أو بشكل عارض والتي يقوم بها شخص ما في موقف يتضمن تفاعلاً".³
- تعريف "كوتزل": " الدور ما هو إلا سلسلة استجابات شرطية متوافقة داخليا لأحد أطراف الموقف الاجتماعي، تمثل التنبيه في سلسلة استجابات الآخرين الشرطية المتوافقة داخليا بنفس الطريقة في هذا الموقف".⁴
- في حين يرى قسم آخر من الباحثين أن للدور معنى وبعداً آخر يضاف إلى ما تقدم ذكره، فيعرفونه بأنه " ذلك السلوك المتوقع من الفرد في المجموعة وهو الجانب الحيوي الذي يجمع إلى جانبه العناصر الفيزيائية".⁵

¹ <http://soufi38.blogspot.com/p/blog-page.html> ، تاريخ الدخول : 2020 /01/22.

² صالح محمد علي أبو جادو، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، (عمان: دار المسيرة، 1988)، ص19.

³ <http://soufi38.blogspot.com/p/blog-page.html>، مرجع سابق.

⁴ المرجع نفسه، ص57.

⁵ صلاح العزي، مرجع سابق، ص 23.

- تعريف أحمد زكي بدوي: "الدور هو السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الدينامي للمركز التفاعلي للفرد، فبينما يشر المركز على مكانة الفرد في الجماعة، فإن الدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، يتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه".¹

8.1.3 المفهوم الإجرائي للدور:

يقصد بالدور في هذه الدراسة مجموع الأنشطة والمهام والوظائف التي يقوم بتنفيذها القائمون على مديرية الاتصال والصحافة ومكاتب الاتصال والعلاقات العامة بالمديرية العامة للأمن الوطني والتي تندرج ضمن المقاربة الاتصالية العمومية التي تم وضعها لتحسين صورة المرفق العام الشرطي لدى المواطن الجزائري.

8.2 مفهوم الاتصال العمومي:

يرى "الصادق الحمامي" أنّ مسألة ومفهوم الاتصال العمومي تتسم بطابعها المركب كظاهرة مجتمعية تتداخل فيها المستويات السياسية والإعلامية والمؤسسية والثقافية، بحيث تعتبر خدمة "المصلحة العامة"، المقياس الرئيس لتحديد ماهية الاتصال العمومي، وأنّ الباحثين وإن كانوا مختلفين في مستوى التسمية فإنهم متفقين على مستوى التوصيف.²

لم يتجذر بعد مصطلح الاتصال العمومي، كما أنّ معنى هذا المفهوم يختلف باختلاف المواقف التي يُستخدم فيها، فهو يتكون من كلمتين لها ثلاثة أو أربعة معاني لكل منهما، يمكن ربطهما ببعضهما البعض بطرق مختلفة ومضاعفة تطبيقاتهما، خاصة إذا تم استبدالهما من المفرد إلى الجمع (الاتصالات العامة).³

في المفرد، يشير مصطلح الاتصال العمومي بالمعنى الدقيق للكلمة، إلى المعلومات الرسمية الصادرة والمنبعثة من السلطة (الفيديرالية، أو المقاطعة، أو البلدية) للإعلان عن مشروع، أو دعوة لتقديم (العطاءات مثلا) أو قرارات وقوانين ولوائح وتوجيهات. كما يعني مصطلح الاتصال العمومي في المفرد أيضا أي كلمة صادرة عن القطاع العام، أي كل خطاب صادر عن المرفق العام، وعلى وجه الخصوص

¹ حبيبة زلاقي، مرجع سابق، ص774.

² الصادق الحمامي، الاتصال العمومي منظور إليه في سياقاته، (مداخلة مقدمة ضمن أشغال الملتقى الدولي تحت عنوان الاتصال العمومي مقاربات، تحولات، رهانات، تونس، 2007)، ص19.

³ Jeans Dumas, Séduire par : les mots pour des communications publiques efficaces, (Montréal : presse de l'université de Montréal, 2007), p47.

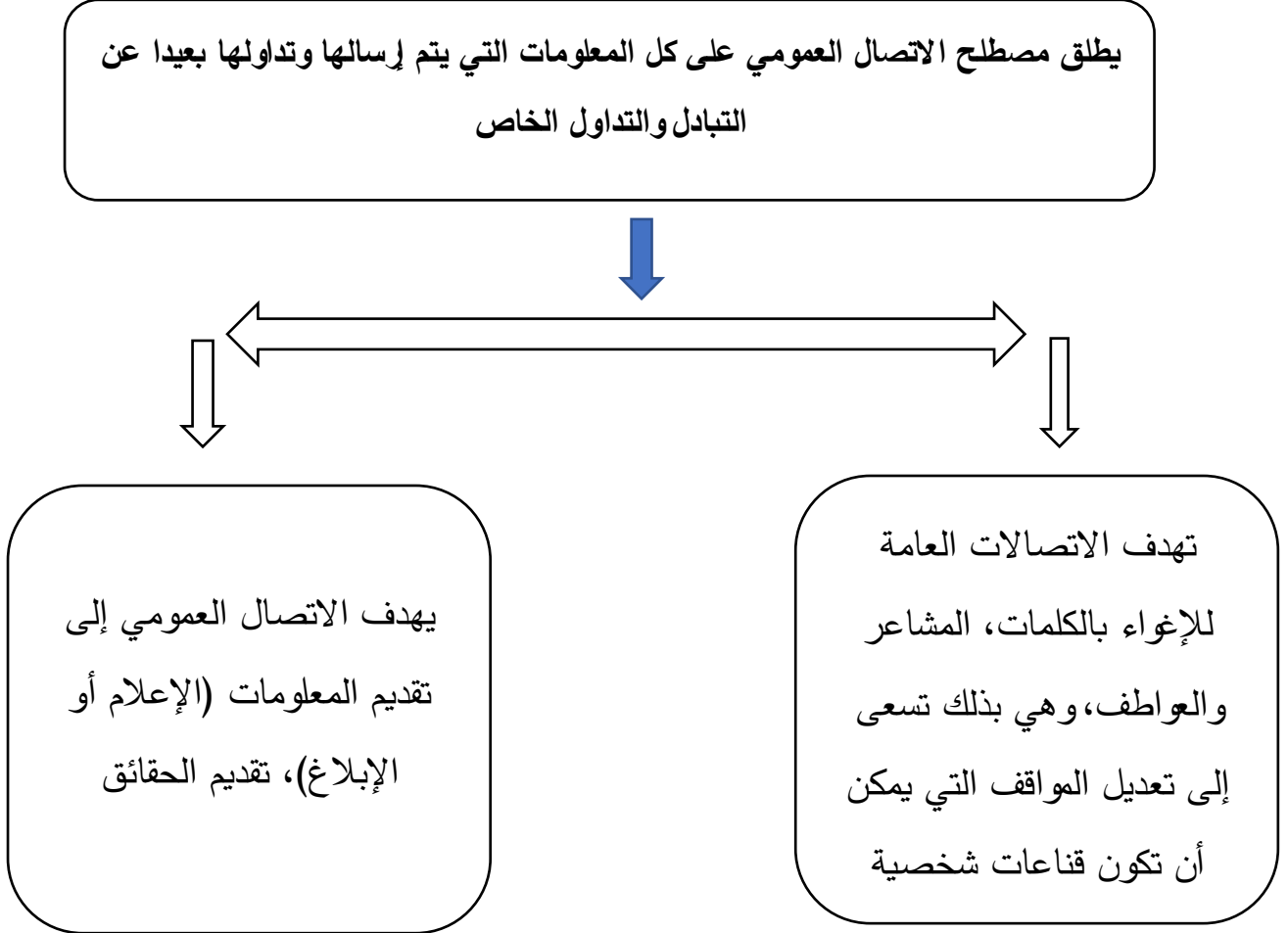
الحوار الذي تقوم به الحكومة مع المواطنين.¹ كما يعني مصطلح "الاتصال العمومي" في المفرد أيضا: "أي كلمة تصدر عن القطاع العام، أي كل خطاب صادر عن المرفق العام، وعلى وجه الخصوص النقاش والحوار الذي تقوم به الحكومة مع المواطنين". وتبعا لذلك، يمكن اعتبار هذا النشاط من الاتصال بأنه نشاط علاقات عامة للمعلومات، بل إنه يتناول في الواقع إمكانية الحصول على المعلومات، وتعزيز الخدمات وصورة الحكومة، والتفاعل مع المواطنين في عملية صنع القرارات، بل وأيضا حتى تدخلات المترشحين أثناء الحملات الانتخابية، فالالاتصال العمومي إذا يستجيب لنفس القوانين التي تستجيب لها أنشطة العلاقات العامة للشركات الخاصة، وبذلك امتد نطاق هذا المنظور لإستخدام الاتصال العمومي ليشير إلى "أي اتصال خارج نطاق الحياة الخاصة"، وبذلك يمكننا القول إذن: "التواصل في الأماكن العامة"، فعندما تكتب رسالة، عندما تتصل بالهاتف، عندما تدرش وتتحدث مع أحد معارفك على الكرسي الموجود في الحديقة، فإنك هنا تتواصل بشكل خاص، ولكن عندما تقيم مؤتمرا، وعندما ترسل توجيهها إلى الموظفين، عندما تقوم بالتسجيل في مؤتمر عبر الهاتف أو منتدى عبر الأنترنت، عندما تنشئ موقعا الكترونيا، نشر كتاب، عرض للوحات فنية، فإن كل ذلك يدخل في نطاق الاتصالات العامة.²

يمكن تقسيم وتصنيف الاتصال، سواء كان عاما أم خاصا، إلى اتصال مرئي، أو شفهي أو مكتوب، وفي أعقاب هذا التقسيم، يحدث وأن يستخدم بعض الأفراد مصطلح الاتصالات الشفوية كمنقوض للاتصالات المكتوبة، أين تم التركيز على معنى محدد لكلمة الاتصال، كما في العبارة: "قام الباحثون المدعوون (الزائرون) بالاتصال"، لكن هذا التعريف يبدو وكأنه خاضع لسوء الفهم، ذلك أنه لا يؤثر تغيير النموذج أو الشكل (شفهي مقابل مكتوب) على محتوى الرسالة، ولا على المتلقي، ولا على الهدف والقصود، ومن ثمة، فإن الطريقة الأسلم والأصح لتصنيف الاتصال هي القيام بذلك وفقا لمعيار الهدف المنشود، ذلك أنه يمكننا الاتصال بنية واحدة أو غرض واحد وهو (الإبلاغ) وبذلك يمكننا إعطاء هذا الصنف أو الفئة اسم "الاتصال العمومي"، غير أنه يمكن أن يكون الغرض من الاتصال هو دفع المستمع أو القارئ إلى العمل أو التحرك، ومن ثمة فسوف نحول إذا "إقناعه" وليس فقط إعلامه وإبلاغه، وفي هذه الحالة سيطرح المصطلح بصيغة الجمع: "الاتصالات العامة". فالاتصالات العامة

¹ Jeans Dumas, Ibid, p48.

² Ibidem, pp 48-49.

تهدف إلى الإقناع، ولذلك يتعين أن تكون الحجج قوية بما فيه الكفاية حتى يكون الاتصال العمومي ورسالته قادرة على تغيير المواقف والاتجاهات.



الشكل رقم (05) مفهوم الإتصال العمومي، المصدر: (Jeans Dumas: **les mots pour des communications publiques efficaces**, (Montréal: presse de l'université de Montréal, 2007) p50)

مما تقدم يمكننا القول إنّ الاتصال العمومي هو نشاط يُهدف من وراءه إلى تقديم المعلومات والبيانات والحقائق للرأي العام، يكون مصدره السلطات والهيئات العمومية سواء كانت على الصعيد المحلي، الجهوي أو الوطني، غير أنّه لا يتوقف عند عملية تقديم المعلومات، وإنّما يتجاوز ذلك إلى محاولة التأثير في سلوكيات الجمهور المستهدف، وذلك عن طريق استخدام تقنيات الإغواء والإقناع.

¹ Jeans Dumas, Ibid, p50.

الاتصال العمومي حسب pierre Zémor "هو تلك الاتصالات الرسمية التي تهدف إلى تبادل واقتسام المعلومات ذات القيمة العمومية، وكذلك الحفاظ على الترابط الاجتماعي، وتعود المسؤولية فيه للمؤسسات العمومية، أو للمنظمات المكفولة لها مهمات المصلحة الجماعية أو العامة".¹

من خلال هذا التعريف نجد بأنّ الاتصال العمومي هو ذلك التواصل المقنن الذي يهدف إلى تبادل واقتسام المعلومات ذات القيمة العمومية، وكذلك الحفاظ على الترابط الاجتماعي، وتعود المسؤولية فيه للمؤسسات العمومية، أو للمنظمات المكفولة لها مهمات المصلحة الجماعية أو العامة.²

كما يعرف الاتصال العمومي بأنه "اتصال حول المصلحة، يمارس من قبل المؤسسات والهيئات الوطنية (البرلمان، الوزارات، الولايات، المؤسسات العامة...)، الهيئات العامة المحلية (الجامعات، المستشفيات، الجمعيات)، يعترف بها كخدمة عامة في حد ذاتها، فهي تكريس للتعبير عن المواطنة والمشاركة في النقاش الديمقراطي، تشجيع الخدمة العامة، يضمن شرح المبادئ العامة، يساعد على فهم الحياة العامة، ويعتبر أداة إستراتيجية ومهمة لأداء العمل العام".³

يتضح من خلال التعريف السابق بأنّ الاتصال العمومي مرتبط أساساً بالهيئات والجهات العمومية الرسمية، حيث تعمل هذه السلطات العمومية على تقديم كافة المعلومات والبيانات للمواطنين انطلاقاً من حقهم في الإعلام، من خلال العمل على شرح مختلف المشاريع والسياسات العمومية، بهدف إشراك هؤلاء المواطنين في النقاش العام وعملية صنع واتخاذ القرارات في إطار ما يسمى بالديمقراطية التشاركية، وبذلك يعتبر الاتصال العمومي أحد الركاز الأساسية المشكلة للنظام الديمقراطي.

كما ترى "آمال عميرات" أنّ الحديث عن الاتصال العمومي "يقود إلى الحديث عن ذلك الاتصال الذي يستهدف المصلحة العامة انطلاقاً من مسؤولية كل فرد في المجتمع، حيث يسعى من أجل توعية المستقبلين وتعليمهم وتربيتهم لإتخاذ المواقف الصحيحة ومن ثمّة تبني السلوك الصحيح والإيجابي".⁴

يركز هذا التعريف على الجانب التوعوي والتحسيبي والتربوي المرتبط بالاتصال العمومي، انطلاقاً من كونه أداة بيد السلطات العمومية تستخدمه بهدف غرس قيم وسلوكيات إيجابية تخدم الصالح العام.

¹ Pierre Zémor, La communication publique, (politique et management public, volume 01, n°02, 1995), p 152.

² سامية عواج وآخرون، مرجع سابق، ص 10.

³ Horner Bonnetain, Bernard Del Jarrie, la communication des collectivités locales, le courrier des maires, N°284, Novembre 2014, p4.

⁴ آمال عميرات، الاتصال الاجتماعي العمومي وأبعاده في منهج الدعوة المحمدية، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2014) ص 7.

فتعبئة الأفراد الفاعلة هي حقيقة لا يمكن بأي حال من الأحوال تجنبها أو تجاهلها بهدف ضمان سلامة وتنمية مستدامة للمجتمع المحلي أو الوطني، لذلك تعمل المؤسسات إلى جانب المجتمع المدني وكذا المواطنين على تشخيص الاحتياجات وتحديد أهم العوائق بهدف معرفة المشكلات والعمل على التغلب عليها ومن هنا يعتبر الاتصال العمومي كأحد أهم الإستراتيجيات التي تساعد على تحقيق تلك الأهداف.¹ لذلك فالإتصال العمومي كما يرى " Dominique Bessières " هو في المقام الأول ممارسة قبل أن يكون مفهوما نظريا.²

بالإضافة إلى ما تقدم، هناك من يعرفه على أنه "أداة للسياسة العامة".³ يتضح من خلال هذا التعريف بأن الإتصال العمومي هو الأداة الرئيسية التي تستخدمها السلطات العمومية لشرح وتنفيذ خططها وبرامجها وسياساتها للمواطنين ومختلف الشركاء والفاعلين في المجتمع، حتى تلقى تلك السياسة القبول وتتجنب بذلك الدولة والحكومة معارضة المواطنين وفعاليات المجتمع المدني لسياساتها وبرامجها.

في حين يرى " Beauchamp " أن الإتصال العمومي هو "مجموعة من ظواهر الإنتاج، المعالجة، النشر، التغذية الرجعية من المعلومات التي تعكس، تخلق، وتوجه المناقشات العامة، الإتصال العمومي ليس فقط حقيقة وسائل الإعلام ولكن أيضا المؤسسات والشركات والحركات والجماعات التي تتدخل في الشأن العام".⁴

بينما يرى " Bernard Miège " في كتابه " la société conquise par la communication " أن وظيفة الإتصال العمومي تتعدى مجرد البحث عن خدمة القضايا ذات المصلحة العامة، وإنما الإتصال العمومي يهدف إلى أحداث تغييرات مرغوبة في التمثلات الاجتماعية وانخراط المواطنين في سياسات معينة وحتى استبعادهم.⁵

¹ Syrienne Ben Slymen, Acteurs Locaux : **Quelles pratiques communicationnelles pour une valorisation territoriale**, (communiquer revue de communication sociale et publique, N°16,2016), p29.

² Dominique Bessières, **la définition de la communication publique : des enjeux disciplinaires aux changements de paradigmes organisationnelles**, (communication et organisation,2009), p15.

³ Jean-Philippe De Oliveira, **communication publiques et formes de gouvernabilité contemporaines de l'état le cas de l'homosexualité dabs les compagnes de prévention du sida en France**, (thèse doctorat, université de Grenoble, France 2013), p15.

⁴ Eric pacheaux, **du consentement a la délibération : une critique communicationnelle du marketing politique** (communiquer revue de communication sociale et publique, n16, 2016), 86.

⁵ François Demers, **la communication publique un concept pour repositionner le journalisme contemporain**, (les cahiers du journalisme, N18,2008), p211.

يؤكد التعريف الذي قدمه "Bernard Miège" للاتصال العمومي على أهمية ونجاعة هذا النمط الاتصالي في عملية تغيير السلوكيات والاتجاهات من خلال العمل على إشراك المواطنين في القضايا والمسائل المرتبطة بالمصلحة العامة للمجتمع، واستخدامه لمحاربة كافة الظواهر والسلوكيات السلبية التي تهدد الصالح العام.

الاتصال يسعى إلى تحقيق هدف عام هو التأثير في المستقبل، وينصب هذا التأثير على أفكار المستقبل لتعديلها أو تغييرها أو على اتجاهاته أو على مهاراته، وعندما يكون هذا التأثير متجها نحو تغيير أو تعديل اتجاهات مواقف وسلوكيات نحو الأفضل لصالح المجتمع ككل، فإن هذا النوع من الاتصال الهادف نحو المصلحة العامة للمجتمع اصطلاح على تسميته الاتصال العمومي.¹

يشير مصطلح الاتصال العمومي وفقا لمقاربة الحوكمة للدلالة خاصة على نهج الشراكة المتعددة في العمل في المجال العام الإقليمي، أو في إطار المجتمع المحلي، أو حتى على الصعيد الوطني، ولكن ذلك يكون بدرجة أقل، حيث يُمكن من تجسيد ما يصطلح على تسميته بالإدارة التشاركية بين المؤسسات والمنظمات وكذا مختلف الفاعلين في المحيط الاجتماعي من خلال (وضع مجموعة من القواعد والآليات التي تمكن السلطات من إشراك المواطن في عملية صنع القرار).²

يؤكد هذا التعريف أن الاتصال العمومي هو وسيلة فعالة لتطبيق متطلبات الحكومة والتي تستلزم مشاركة المواطنين في عملية تسيير الشأن العام، والمشاركة في عملية صنع القرارات وتحيد السياسات والبرامج التنموية المرتبطة بالجهات المحلية على وجه الخصوص.

يرى " Jean louise " أن "الاتصال العمومي يركز أكثر على القضايا المجتمعية".³
الاتصال العمومي هو " اتصال رسمي مؤسس قانونا، تتحد مجالاته واختصاصاته وفقا للمصلحة العامة، لذلك، فمن حيث المبدأ، فإن الرسائل تنتجها المؤسسات باسم أو نيابة عن الشعب"⁴

¹ Ibidem, p211.

² Jean- Michel utard, et autres, **les mondes de la communication publique**, (Rennes : presses universitaires de rennes, 2014), p13.

³ www.cap-com.org, consulté le 28/03/2018, h 19 :48.

⁴ Kouassi Raymond, **la communication publique dans les administrations publiques ivoiriennes état de lieuse**, (revue communication en question spécial, janvier 2014), p 65.

يعمل الاتصال العمومي على بناء الفضاء أو المجال العام تحت أنظار ومراقبة المواطنين، وهذه المعلومات مع استثناءات قليلة، موجودة في المجال، كما أن ضمان المصلحة العامة يعني ضمناً وضوح الرسائل وشفافية قواعد اللعبة.¹

نستطيع القول إنَّ الاتصال العمومي يشكل " فضاء عام لإنتاج وتداول الرسائل التي تجمع اليوم بين المهن الصحفية، والعلاقات العامة، والإعلان".²

الاتصال العمومي يتمثل "في النشاطات والأعمال التي تقوم بها المؤسسات للمساعدة في خدمة المصلحة العامة"³ وبذلك فالالاتصال العمومي هو طريقة دائمة لدعم العمل أو النشاط العام يقوم بوظيفة ودور: الإعلام، التعريف، الفهم، المساعدة في تغيير السلوك، الاستماع، إقامة العلاقات على المستوى الداخلي والخارجي، باستخدام مجموعة من الأدوات والدعامات والحوامل، ذلك أن فن وطريقة الاتصال لا تكون بشكل ارتجالي.⁴

1.2.8 المفهوم الإجرائي للاتصال العمومي:

يقصد بالاتصال العمومي في هذه الدراسة: مختلف النشاطات والرسائل الاتصالية التي يوجهها المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني) لعموم المواطنين المتعلقة بالقضايا والمسائل الأمنية، من خلال نشر المعلومات الصحيحة والحقائق، إلى جانب تعريفهم بنشاطات مرفق الشرطة ومجهودات موظفيه في سبيل حماية أمن المواطن وضمان سلامة ممتلكاته، وكذا إبراز دور رجال الشرطة الإنساني والاجتماعي، زيادة على توعيتهم وتحسيسهم بمختلف الأخطار والجرائم من خلال غرس ثقافة أمنية ووعي أمني لديهم يُمكنهم من المشاركة بفعالية في العملية الأمنية.

2.2.8 المفاهيم المشابهة للاتصال العمومي:

1.2.2.8 الاتصال السياسي:

يُعد مفهوم الاتصال السياسي أحد أهم المفاهيم المشابهة لمفهوم الاتصال العمومي وكثيراً ما يستخدم هذا الأخير كمرادف لمفهوم الاتصال السياسي.

¹ Ibidem.

² Brenier Michel, et autres, **pratiques en communication publique : journalisme relation publique et publicité**, (Québec : presse de l'Université lavale, N°186), p186.

³ Dominique Mégard, **sur les chemins de la communication publique**, (revue les cahiers dynamique, volume 3, n° 35,2005), p27.

⁴ Ibidem.

يعرف "سيكسون" الاتصال السياسي على أنه ((أية عملية نقل لرسالة يقصد بها التأثير على استخدام السلطة أو الترويج لها في المجتمع)).¹

ومن ثمة فالاتصال السياسي حسب "سيكسون" هو تلك العملية التي تتكون من مجموعة من العناصر والتي تهدف إلى التأثير في الرأي العام، من خلال الترويج للسياسات والبرامج التي تتبناها السلطات السياسية، وجعلها مقبولة لدى عموم الأفراد.

والملاحظ في تعريف "سيكسون" للاتصال السياسي بهذا المعنى أنه مطابق لمعنى الاتصال العمومي ذلك أنّ هذا الأخير يهدف هو الآخر ويعمل على الترويج للبرامج والسياسات العمومية وجعلها مقبولة لدى عموم المواطنين من خلال محاولة التأثير عليهم وإقناعهم بما تحمله من فوائد تعود بالنفع على الصالح العام.

كما يؤكد "سيكسون" من خلال تعريفه على أن الاتصال السياسي يعد وسيلة ناجعة وفعّالة للوصول إلى السلطة، لذلك نجد أنّ المسؤولين السياسيين الذين يسيطرون على مراكز صنع القرار داخل السلطة، يبذلون قصار جهدهم للسيطرة والاستحواذ على وسائل الإعلام وكذا التحكم في عملية تدفق المعلومات تجاه المواطنين، وهذا مرتبط أساساً بالرغبة في البقاء في الحكم.

ويعرف الاتصال السياسي أيضاً بأنه: "الإدارة العقلانية لبعض الأدوات الموضوعة تحت تصرف زبون مرشح للانتخابات".²

أي أنّ الاتصال السياسي هو تلك الأداة التي تخوّل للمرشح السياسي للانتخابات التعريف بنفسه وبالأفكار والبرنامج الذي يسعى لتطبيقه في حالة ما إذا نجح في الانتخابات وتمكن من الوصول إلى سدة الحكم، وبذلك فالمقصود بالاتصال السياسي من خلال هذا التعريف الوسائل والأدوات التي يعمل المرشح السياسي على إدارتها وتسييرها بشكل فعّال وناجح يمكنه من التسويق لنفسه وللبرامج والسياسات والأفكار التي يحملها.

في حين يعرف "ماكثير" "Macnir" الاتصال السياسي على أنه "اتصال هادف حول السياسة" ويشير إلى أن الاتصال السياسي يتضمن:

- كل أشكال الاتصال التي يقوم بها الفاعلون السياسيون لتحقيق أهداف معينة.

¹ علاوي حبار حسين، الاتصال السياسي، (عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع، 2014)، ص 161.

² دافيد وكتريك وشرودر، ترجمة علي مقلد، التسويق السياسي، (بيروت: منشورات عويدات، ط 1، 1983)، ص 20.

- الاتصال الذي يتناول السياسة وأنشطتهم كما تتضمنها التقارير الإخبارية والافتتاحيات والأشكال الأخرى من تناول وسائل الإعلام للسياسة.

ومن ثمة فالاتصال السياسي هو " تلك الأنشطة أو النشاط الذي يكون الهدف منه تجميع مؤيدين ومناصرين لحاكم أو زعيم سياسي، أو نشر أفكار حزبية بين الناس عبر وسائل الاتصال الجماهيرية، ومن خلالها يتم إيصال معظم الأفكار والمعتقدات والبرامج السياسية للجماهير".¹

يتضح من خلال هذا التعريف بأن الاتصال السياسي يستهدف التأثير في قنوات واتجاهات الأفراد بهدف إقناعهم بمرشح سياسي أو نشر أفكار حزبية بين جموع المواطنين، وحشد التأييد لذلك المرشح وأفكاره، عبر استخدام وسائل الإتصال الجماهيرية.

من خلال ما سبق ذكره، يؤكد العديد من الباحثين والمفكرين في مجال الاتصال على ضرورة التمييز بين مفهومي الاتصال العمومي والاتصال السياسي، هذا الأخير الذي يستهدف ويسعى إلى التسويق إلى فاعلين سياسيين، مع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار بأنّ الاتصال العمومي قد يتحول أحيانا إلى نوع من أنواع الاتصال السياسي المقنع، إذ هو استخدم الموارد المالية العمومية لخدمة مصالح فئوية سياسية، حزبية أو شخصية تحت غطاء المصالح العامة.²

لكن كيف لنا أن نفرق بين الاتصال السياسي والاتصال العمومي؟ أي متى يكون الاتصال العمومي اتصالا عموميا؟

يرى "ميثال لوني" بأن الاتصال السياسي يكون اتصالا عموميا عندما يجيب على النقاط التالية:³

- عندما يشرح أسباب اختيارات المجتمع.
- عندما يبحث بطريقة ديمقراطية عن انخراط أكبر عدد ممكن من الأشخاص لتقييم المجتمع.
- لما يحاول تغيير السلوكيات ذات الأثر السلبي وهذا للمصالح العام والخاص.

¹ مصطفى عبد القادر، تسويق السياسة والخدمات، (بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط2002، 1)، ص 20.

² الصادق الحامي، مرجع سابق، ص 21.

³ نبيلة بوخبرة، الاتصال العمومي أسس وتقنيات، (الجزائر: دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، 2014)، ص 36.

يمكن القول إنّ النقطة الرئيسية للتفريق بين الاتصال العمومي والاتصال السياسي تكمن في الهدف من الاتصال، حيث إنّ الاتصال العمومي يهدف إلى تحقيق ((الصالح العام)) من خلال الحملات التوعوية والتحسيسية ذات الطابع الوقائي والتي تتعلق بقضايا ومواضيع تهم الرأي العام، كالتحسيس حول الأمن وحوادث المرور، الأمراض...إلخ.

في حين أنّ الاتصال السياسي يتعلق محتواه بالقرارات السياسية وبرامج الحكومات والأحزاب، أين يسعى لبناء هوية سياسية لرجل أو حزب سياسي معيّن، وإقناع أغلبية الأفراد بضرورة تأييد الأفكار المروج لها.¹

بينما يؤكد "يحي اليحياوي" على أنّ الاتصال يعتبر أحد أهم رهانات العمل العمومي، انطلاقاً من كونه معطى مُلزم للعمل السياسي، وإن كان هذا الأخير -العمل السياسي- تعرض لجملة من الانتقادات أدت إلى تمييع السياسة، نتيجة الإكثار من التواصل، أو بطريقة أدق عمله على تسييس التواصل المحكوم بمبادئ المصلحة العامة.²

وعليه، فالاتصال العمومي يخدم السياسة في جزء لا يستهان به في الإستراتيجية الحكومية لأنّ العمل الاتصالي هو الوحيد الذي يركز على نفس المبادئ التي يعتمدها العمل السياسي. كما أنّ الاتصال الحكومي والذي يمثل أحد الأنماط التي يتناولها الاتصال السياسي يشمل أساساً الاتصال العمومي المؤسسي، حيث يعكس هذا الاتصال طبيعة الحكومة فهو تعبير عن الدولة الممثلة بالوزارات والمرافق العامة، إذ يمثل دليل للديمقراطية وفعاليتها. إلى جانب ذلك فالاتصال العمومي والاتصال السياسي يشتركان في كونهما يرتبطان بالرأي العام، حيث يرى "ميشال لوني" في أنّهما يلتقيان عند الوسائل المستعملة، خاصة إذا ما تعلق الأمر بالنصيحة السياسية من خلال حملة إعلامية ما.³

يرى "برنارد مبيج" أنّ الاتصال العمومي مختلف عن الاتصال السياسي، على الرغم من أنّه يعترف بالتداخل الحتمي في البحث عن الالتزام بسياسة تنتهجها الدولة من خلال حملة اتصال حيث يقول: "إنّه من الضروري أولاً أن يتم تمييز الاتصال العمومي عن الاتصالات السياسية".⁴

¹¹ نبيلة بوخبرة، الاتصال العمومي أسس وتقنيات، مرجع السابق، ص38.

² يحي اليحياوي، مرجع سابق، ص57-58.

³ نبيلة بوخبرة، تطبيقات تقنيات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفة -دراسة نظرية- (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2006-2007)، ص71.

⁴ Dominique Bessières, la définition de la communication publique : des enjeux disciplinaires aux changements de paradigmes organisationnelles, (revue communication et organisation, N° 35, 2009) p17.

كخلاصة لما تقدم، يمكن القول إنه من الصعوبة بما كان التفرقة بين مفهومي الاتصال العمومي والاتصال السياسي وهذا يعود إلى جملة من الأسباب في مقدمتها طبيعة العلاقة التي تجمع بينهما، ذلك أنها تتسم بالتداخل، غير أنه يمكننا التأكيد على أن الاتصال العمومي يرتبط على وجه الخصوص بعمل أو حملة تحسيسية منظمة تستهدف تعديل سلوكيات ومواقف سلبية خدمة للصالح العام، بينما الاتصال السياسي يستند أساساً على توضيح أفكار المترشح وتبيان مضامين برنامجه وسياساته للناخبين بهدف الحصول على القبول.

8.2.2.2 الاتصال الاجتماعي:

هناك تداخل وتقارب بين مفهومي الاتصال العمومي والاتصال الاجتماعي. يعرف " ميشال لوني" الاتصال الاجتماعي على أنه: " الركيزة الأساسية لتغيير الآراء نحو الأفضل وتعديل السلوكيات المعاكسة وتحويل مهمة الإقناع إلى مهمة الفرض وهذا باستعماله لمجموعة من الوسائل التي تبث يوميا مواضيع تتعلق بالحياة الإنسانية".¹

وبذلك يعتبر الاتصال الاجتماعي حسب وجهة نظر " ميشال لوني" مجموع التقنيات والإستراتيجيات التي يتم تبنيها واستخدامها بهدف تعديل السلوكيات السلبية وتغييرها بما يتوافق والصالح العام، هذا التغيير يكون عبر استخدام وسائل الاتصال والإعلام الجماهيرية، والتي يتم عبرها نقل عدد من الرسائل بغية إقناع الجمهور المتلقي بالعدول عن تلك السلوكيات السلبية وتبني مواقف واتجاهات ومعارف تتحول فيما بعد إلى سلوكيات إيجابية تستجيب لمتطلبات الصالح العام.

أما "عبد الحميد عطية" و "محمد محمود مهدي" فيعرفان الاتصال الاجتماعي انطلاقاً من كونه " من بين العلوم التي تعتمد عليها الدول لمواجهة الآفات والمشاكل، فهو يعمل على بث ونقل القيم والعادات والتقاليد وكل ما هو ذا قيمة في ثقافة أو حضارة البلد، ثم العمل على المحافظة على السلوك الجيد والحرص عليه ودعوة المجتمع إلى التمسك به بما يحافظ على هوية المجتمع، وتحقيق الترابط بين أفراده ونبذ السلوك السيئ المضر بالمجتمع".²

وبذلك يكون الاتصال الاجتماعي أحد الأدوات والإستراتيجيات الهامة التي تعتمد عليها الدولة لمواجهة كافة أشكال الآفات والمشاكل الاجتماعية التي تهدد استقرار المجتمع والدولة ككل، وهذا من

¹ سامية عواج وآخرون، مرجع سابق، ص 49.

² المرجع نفسه، ص 49.

خلال العمل على نقل القيم والتصرفات الإيجابية التي تعكس ثقافة وحضارة المجتمع، وهذا بدعوة أفراد المجتمع للتمسك بتلك القيم والسلوكيات الإيجابية للمحافظة على الروابط القوية بين أفراد المجتمع الواحد والحيلولة دون تفشي السلوكيات السلبية المضرة باستقرار المجتمع وسلامته.

كما يمكن تعريف الاتصال الاجتماعي بأنه "جملة السياسات الاتصالية المرسومة والتي تهدف إلى تغيير سلوكيات الفرد السلبية، وتوعيته وتنقيفه وتحسيسه حول مواضيع ذات أهمية بالنسبة للمجتمع تتعلق بالجوانب الاجتماعية والصحية، يتخذ من الحملات الإعلامية الوسيلة الرئيسية في نقل الخطاب الاتصالي بين المرسل والمتلقي".¹

توضح "نبيلة بوخبرة" من خلال هذا التعريف المقدم للاتصال الاجتماعي بأن هذا الأخير هو عمل مقصود ومخطط له يهدف إلى إحداث تغيير في السلوكيات السلبية لأفراد المجتمع، ويكون ذلك من خلال التركيز على استخدام تقنيات التوعية والتحسيس والتنقيف حول قضايا ومسائل ذات بعد صحي واجتماعي تهم المجتمع، وتتم عملية التحسيس والتوعية والتنقيف عن طريق الإعتماد على الحملات الاتصالية والإعلامية كأداة رئيسية في التواصل بين الجهة التي تقوم بالاتصال الاجتماعي والجمهور المستهدف.

وبذلك ترى الباحثة "نبيلة بوخبرة" أنّ الاتصال الاجتماعي كثيرا ما يستخدم كمرادف للاتصال العمومي بالمعنى الضيق، وهذا عندما يتعلق الأمر بنشاطات الاتصال التي تتكفل الحكومة، الوزارات، السلطات العمومية تجاه المواطنين، ذلك أن الاتصال الاجتماعي يهدف إلى تغيير سلوكيات الجماعة الاجتماعية.

تبعا لذلك، يلتقي كل من الاتصال الاجتماعي والاتصال العمومي في الهدف، فكلاهما يستهدف ((خدمة المواطن من أجل تحقيق الصالح العام)) عن طريق المؤسسات العمومية إذا كان المصدر وزارة أو سلطة لخلق اتجاهات إيجابية حول قضايا اجتماعية ذات منفعة عامة، أما في حالة ما إذا كان المصدر مختلف فهنا نتحدث عن اتصال اجتماعي، وبذلك يكون الاتصال العمومي اتصال خاص بالسلطات والهيئات العمومية والخدمات العامة، يهدف بالأساس إلى تحقيق المنفعة العامة.²

¹ نبيلة بوخبرة، الاتصال الاجتماعي الصحي في الجزائر، (مجلة الإعلام والاتصال، العدد 16، د.س)، ص 41.

² نبيلة بوخبرة، الاتصال العمومي أسس وتقنيات، مرجع سابق، ص 45.

8.2.2.3 الاتصال الجوّاري:

تتعدد التعاريف المتعلقة بالاتصال الجوّاري باختلاف المؤشرات التي ينطلق منها كل باحث. يعرف Jean-Marc GIB بأنه " تلك الآلية الاتصالية التي تسمح بتنفيذ وتأدية مهمة أو مهام تحسيسية ووقائية في نفس الوقت، تمكن من أخذ زمام المبادرة والاتصال (إعطاء المعلومات) بالمواطن من خلال التقرب منه بالتوعية والتوجيه، وهذا السلوك في حد ذاته من شأنه جلب وإعطاء مصداقية للمؤسسات وتقريبها من الجمهور".¹

من خلال هذا التعريف، يتضح لنا بأن الاتصال الجوّاري يتضمن عملا ونشطا تحسيسيا وقائيا بالدرجة الأولى، تعمل من خلاله المؤسسات والهيئات العمومية على إيصال وتقديم المعلومات للمواطن بغية توعيته وتوجيهه، هذا الأمر يُمكن تلك الهيئات والمؤسسات العامة من التقرب من المواطن، وهو ما يُمكنها من كسب ثقته وتحسين صورتها لديه، كما أنه يمكن من جعل نشاطاتها وأعمالها تحظى بالقبول لدى الجمهور.

كما يشير مفهوم الاتصال الجوّاري إلى تلك " العملية التقنية والتي تنظم المصلحة العامة وتقرب الفهم أمام المواطن والإدارة، فإذا كان العمل الجوّاري يقصد به كل نشاط فكري أو مادي ملموس كوجه من أوجه التقرب من انشغالات المواطنين باستعمال وسائل الإعلام المباشرة وغير المباشرة لحماية المجتمع، فإن الاتصال الجوّاري هو نقل لذلك العمل، باستعمال تقنيات وسائل الإعلام والاتصال".²

يتجلى لنا من خلال هذا التعريف، أن الاتصال الجوّاري يمثل أحد الآليات التي تسعى من خلالها الإدارة العمومية أو المؤسسات لتعزيز ثقنها وصلتها بالجمهور، من خلال التواصل الدائم معه والاستماع لانشغالاته، وتحمل بذلك وسائل الاتصال والإعلام مكانة كبيرة في تجسيد هذه الإستراتيجية وتطبيق هذا المسعى.

¹ لطفي علي قشي، الطاهر جعيم، تطور الاتصال الجوّاري في الجزائر (مجلة آفاق للعلوم، العدد 08، الجزء 02، جوان 2017) ص 272.

² المرجع نفسه.

بينما يعرف الاتصال الجوي بناء على دليل الشبكة الأوروبية للاتصال الجوي 'RECP' لسنة 2006 على أنه: "أداة فعالة تهدف إلى إحداث تقارب بين الإدارة والجمهور، فهو عنصر مهم جدا في الإستراتيجية الاتصالية والسياسة الإعلامية للمؤسسات".¹

وبذلك يعتبر الاتصال الجوي أحد الميكانيزمات الأساسية التي تعتمد عليها المرافق والإدارات العمومية للتقرب من الجمهور .

يتضح لنا مما تقدم، أنّ الاتصال الجوي يعد أحد أهم الأدوات التي تستند عليها الدولة لتحقيق مسعى التنمية المستدامة، وهذا من خلال عمله على ترقية وتطوير وتعزيز مشاركة الجماهير، المواطنين والفاعلين في المجتمع المدني من جمعيات ونقابات... إلخ في عملية إتخاذ القرار، ضمن إطار تطبيق نهج الديمقراطية التشاركية.

لذلك كثيرا ما يستخدم الاتصال الجوي كمترادف للاتصال العمومي، وإن كان هذا الأخير - الاتصال العمومي - يعتبر أوسع وأشمل منه، فتقريب الإدارة والمؤسسة من المواطن يعتبر أحد الوظائف التي يعمل على تحقيقها الاتصال العمومي، إلى جانب تبني مقاربة العمل الجوي كآلية للرقى بالخدمة العمومية، زيادة على ذلك فإن الاتصال الجوي يشترك مع الاتصال العمومي في الوسائل التي يعتمد عليها لا سيما الحملات الإعلامية ذات البعد التحسيس والتوعوي، كما أنه يتخذ من العمل الوقائي أولوية في تكريس وتجسيد هذا النهج، وإن كان الاتصال الجوي يقتصر في كثير من الأحيان على البعد المحلي أكثر مقارنة بالاتصال العمومي والذي يكون شاملا لكافة المستويات سواء المحلية، الجهوية والوطنية.

8.3 مفهوم الصورة الذهنية:

8.3.1 المفهوم اللغوي للصورة:

هناك العديد من التعريفات التي تم تقديمها لمفهوم الصورة، حيث يرى "جميل صلبا" في المعجم الفلسفي بأنها عبارة عن: الشكل الهندسي، المؤلف من الأبعاد التي تتحدد بها نهايات الجسم، وهي تلك الصيغة النهائية التي يكون عليها الشيء، كما في قوله تعالى: "إن الله خلق آدم على صورته".²

¹ لطفي علي قشي، الاتصال الجوي في المؤسسة التجارية العمومية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق علي منجلي قسنطينة، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطر الثالث في علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة صالح بونيندر قسنطينة 3، 2016-2017)، ص 38.

² جميل صليبا، المعجم الفلسفي، (لبنان: الشركة العالمية للكتب، ج 1، 1994)، ص ص 741-742.

في حين جاءت كلمة الصورة في قاموس ((لاروس)) العربي على أنها تعني: شكل وتمثال مجسم، أو هي عبارة عن "نسخة من الشيء"، ويقال أيضا: صورة الشيء بمعنى "خياله" في الذهن والعقل.¹

كما جاء معنى الصورة في قاموس "المعجم الوسيط": يشير مدلول كلمة صورة إلى "الشكل أو التمثال المجسم" وجمعه صور، وتستعمل الصورة بمعنى "النوع والصفة"، وصورة الشيء تتمثل ماهيته "المجردة" أو خياله "في الذهن أو العقل".

في حين تم تعريف الصورة في معجم "le grand la rousse universel" على أنها "عبارة عن تصور ذهني تكون إنطلاقاً من إدراك سابق، وهي الرمز أو التمثيل المادي لحقيقة غير مرئية وهي أيضا تعني الرؤية الداخلية المرتبطة بالذاكرة والمشاعر التي كونها الشخص عن كائن أو عن شيء ما".² بينما يرى "ابن الأثير" في معجم "لسان العرب": "إن الصورة ترد في كلام العرب على ظاهرها وعلى معنى حقيقة الشيء وهيئته ومعنى صفته".³

في حين وردت الصورة الذهنية في قاموس "ويبستر" بأنها "التقديم العقلي لأي شيء لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مباشر. أو هي محاكاة لتجربة حسية ارتبطت بعواطف معينة نحو شخصية معينة، أو نظام ما، أو فلسفة ما أو شيء آخر. وهي أيضا استرجاع لما اختزنته الذاكرة، أو هي تخيل لما أدركته حواس الرؤية أو الشم أو السمع أو اللمس أو التذوق".⁴

من كل ما تقدم، يمكننا القول إن الصورة الذهنية هي ذلك التصور الذي يحمله الفرد في ذهنه عن شيء ما، يكون ذلك التصور نتيجة لإدراكاته السابقة له يخوله بتكوين اتجاه معين، ليتحول ذلك الاتجاه فيما بعد إلى سلوكيات مرتبطة بذلك الشيء.

8.3.2 المفهوم الاصطلاحي للصورة:

تم تقديم العديد من التعريفات لمفهوم الصورة الذهنية من قبل العديد من الباحثين، اختلفت تلك التعريفات باختلاف الخلفيات النظرية والتخصص الذي ينطلق منها كل باحث.

¹ معجم لاروس العربي، 1986، ص 756.

² Grande la rousse de la langue française, (paris : librairie la rousse ,1997), p5475.

³ ابن منظور، معجم لسان العرب، (بيروت: دار صادر، المجلد الرابع، 1944م)، ص 473.

⁴ سالم جاسم محمد العزاوي، صورة العراقي لدى الإيطاليين، (مجلة الباحث الإعلامي، العدد 2012، 17)، ص 85.

حيث عرفها "كيتشبلدنج" في كتابه " الصورة " بأن "الصورة الذهنية تتكون من تفاعل معرفة الإنسان بعدة عوامل منها: المكان الذي يحيا في الفرد، موقعه من العالم الخارجي، العلاقات الشخصية وروابط الأسرة والجيران والأصدقاء المحيطين به، والزمان والمعلومات التاريخية والاجتماعية التي يحصل عليها".¹

من خلال هذا التعريف يتضح لنا أن الصورة الذهنية تتشكل نتيجة تفاعل الإنسان بالمحيط والبيئة التي يعيش فيها، وذلك من خلال العلاقات الاجتماعية التي يبنها وقيمها الفرد مع مكونات ذلك المحيط بداية من الأسرة ووصولاً إلى كافة الفواعل الاجتماعية الأخرى، كما أنها تتشكل نتيجة المعلومات والمعارف والبيانات التي يحصل عليها الفرد.

في حين يرى "علي عجوة" أن الصورة الذهنية هي " الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد، أو الجماعات إزاء شخص معين، أو نظام ما، أو شعب ما، أو جنس بعينه، أو منشأة أو مؤسسة أو منظمة محلية، أو دولية، أو مهنة معينة، أو أي شيء آخر يمكن أن يكون له تأثير على حياة الإنسان".²

وبذلك فالصورة الذهنية حسب "علي عجوة" هي محصلة انطباعات الفرد أو الجماعة الذاتية التي تتكون حول مكونات العالم المحيط.

بينما يعرف " سكوت وليم " W.A.SCOT " الصورة الذهنية على أنها " تتشكل من مجمل الخصائص التي يدركها الفرد أو يتخيلها، وهي محتوى لثلاثة مظاهر تحليلية، الأول والأساس هو مجموعة الخصائص المعرفية (الإدراكية) التي يفهم المرء بها بطريقة عقلانية، والثاني المكون التأثيري (العاطفي) متمثلاً في تفضيل أو عدم تفضيل الشيء المعني، وثالثاً وأخيراً المكون الحركي (السلوكي) الذي يضم مجموعة من الاستجابات العملية التي يعتقد المرء أنها ملائمة للشيء المدركة صفاته مسبقاً".³

¹ آمال بودهان، عكاك فوزية، قراء في مفهوم الصورة الذهنية، (مجلة الصورة والاتصال، جامعة وهران، المجلد 7، العدد 1) ص 81.

² علي عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، (القاهرة: عالم الكتب، ط 1، 1983)، ص 10.

³ إرادة زيدان الجبوري، مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة، (مجلة الباحث الإعلامي، جامعة بغداد، العدد 9، 2010)، ص 165.

من خلال هذا التعريف يؤكد " سكوت وليم " W.A.SCOT على أن الصورة الذهنية لها أبعاد أو مستويات معرفية، عاطفية، سلوكية، تشكل مجتمعة مفهوم الصورة الذهنية عن الشيء أو الشخص أو المؤسسة.

يعرفها "هارولد ماركس" "Harled Marquis" بأنها "إجمالي الانطباعات الذاتية للجماهير عن المنظمة، وهي انطباعات عقلية غير ملموسة، تختلف من فرد إلى آخر، وهي المشاعر التي تخلقها المنظمة لدى الجماهير بتأثير ما تقدمه من منتجات، وتعاملاتها مع الجماهير، واستثماراتها في النواحي الاجتماعية ومظهرها الإداري، وتندمج تلك الانطباعات الفردية لتكوين الصورة الذهنية الكلية للمنظمة".¹ حسب هذا التعريف فالصورة الذهنية هي تلك الانطباعات العقلية التي تكونها الجماهير إزاء المنظمة، وهي تختلف بين الأفراد، وهي عبارة عن المشاعر التي تكونها المنظمة لدى الجماهير من خلال المنتجات التي تقدمها وتعاملاتها معهم.

8.3.3 المفهوم الإجرائي للصورة:

يقصد بصورة المرفق العام الشرطي في هذه الدراسة "تلك الانطباعات والاتجاهات الذاتية عن مرفق الشرطة وأفراده (المديرية العامة للأمن الوطني) لدى المواطن الجزائري".

8.4 مفهوم المرفق العام:

اختلف الباحثون والدارسون في تحديد مفهوم المرفق العام. فالمرفق العام حسب "الطماوي" هو: "مشروع يعمل باطراد وانتظام تحت إشراف رجال الحكومة بقصد خدمة عامة للجمهور، مع خضوعه لنظام معين".²

يعرف "وحيد رأفت" المرفق العام على أنه "هو تلك الهيئات والمشاريع التي تعمل باطراد وانتظام تحت إدارة الدولة (أو أحد الأشخاص الإدارية الأخرى) المباشرة أو تحت ادارتها العليا لسد حاجات الجمهور والقيام بأداء الخدمات العامة.

¹ خالد إبراهيم حسن الكردي، الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية، (الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ط1، 2014)، ص 33.

² سليمان محمد الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دراسة مقارنة، الكتاب الثاني، نظرية المرفق العام وعمال الإدارة (القاهرة: دار الفكر العربي، ط10، 1979)، ص 25.

بينما يعرفه "Rolland" بأنه: "مشروع أو مؤسسة ذات منفعة عامة تعمل تحت إشراف الحكام لتلبية حاجات الجمهور الجماعية".¹

كما يعرفه البعض على أنه: "نشاط تتولاه الإدارة لأداء خدمة عامة". ويعرف المرفق العام أيضا بأنه: "ذلك الكيان الذي يهدف إلى تحقيق النفع العام والمصلحة العامة وهو يمثل جوهر وظيفة الدولة التي تتعلق بسيادتها وتتناول نشاطا يختلف تماما عن الأنشطة التي يقوم بها الفرد".²

يتضح من خلال هذه التعريفات أن هذا المصطلح- المرفق العام- يوجد له مدلولان مختلفان،³ المدلول الشكلي للمؤسسة أو الهيئة، والمدلول المادي أو الموضوعي. ومن ثمة هناك ثلاث اتجاهات لتحديد مفهوم المرفق العام هي:⁴

- الاتجاه الأول: يرجح المدلول الموضوعي الذي يرتبط بطبيعة النشاط المرفق وأهدافه بغض النظر عن الجهة التي تمارس هذا النشاط، فيكون بذلك المرفق العام هو النشاط الذي يستهدف تحقيق النفع العام وسد الحاجيات العامة للأفراد.
- الاتجاه الثاني: يركز على المدلول العضوي الذي يعتمد على الجوانب الشكلية لهذا النشاط والرابطة العضوية التي تصل بين المشروع والذي يعد مرفقا عاما للدولة، وبالتالي يكون المرفق العام هو تلك الهيئة التي تنشؤها الدولة وتشرف عليه الإدارة بهدف إشباع حاجة عامة.
- الاتجاه الثالث: يجمع بين المدلولين العضوي والموضوعي، انطلاقا من كون المرفق العام يقوم على مجموعة من العناصر مستمد بعضها من الرابطة العضوية بين المشروع وبين الإدارة ومستمد بعضها الآخر من مضمون النشاط الذي يمارسه المشروع، ولأنه لا يكفي الاعتماد على أحد هذين العنصرين دون الآخر لتحديد مفهوم المرفق العام.⁵

¹ هيام مروة، القانون الإداري الخاص (المرافق العامة الكبرى وطرق إدارتها- الاستهلاك- الإشغال العامة- التنظيم المادي)، (لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع)، ص 7.

² ميادة عبد القادر أحمد، التنظيم القانوني لخصخصة المرافق العامة بين الواقع والمأمول دراسة مقارنة (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2014)، ص 23.

³ محمد المتولي، الاتجاهات الحديثة في خصخصة المرافق العامة بين النظرية والتطبيق، (القاهرة: دار النهضة العربية، 2004)، ص 3.

⁴ سامي جمال، أصول القانون الإداري نظرية العمل الإداري-، (د.د.ن، د.س)، ص 189.

⁵ حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة نظرية المرافق العامة، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1984)، ص 82.

8.4.1 المفهوم الإجرائي:

يقصد بالمرفق العام في هذه الدراسة على أنه: ذلك التنظيم أو الهيئة التي تنشؤها الدولة وتعمل على تمويل نشاطها، الذي يستهدف تحقيق النفع أو المصلحة العامة.

9 منهج الدراسة:

تتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية المسحية التي تسعى إلى وصف الظاهرة وجمع وتحليل المعلومات والبيانات المرتبطة بالمشكلة المدروسة، حيث يسعى الطالب في هذه الدراسة إلى الكشف عن الدور الذي لعبه الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي والتعرف عن طبيعة الآراء والأفكار والاتجاهات والانطباعات التي يحملها عينة من المواطنين الجزائريين عن المديرية العامة للأمن الوطني. وهذا بتحليل المعلومات المرتبطة بأساليب توظيف المديرية العامة للأمن الوطني لاستراتيجية الاتصال العمومي والكشف عن الوسائل الاتصالية المستخدمة ومدى نجاعتها في تحسين صورة المرفق العام الشرطي، وكذا الوقوف عند أهم العوائق التي تحول دون نجاح المقاربة الاتصالية العمومية في تحسين صورة المديرية لدى مفردات عينة الدراسة، زيادة على جمع وتحليل البيانات والمعطيات المرتبطة بكيفية توظيف المديرية لصفحتها على موقع فايسبوك كأداة إتصالية لتطبيق مقاربتها المتعلقة بتقريب المرفق الشرطي من المواطن وتحسين صورتها لديه.

10 مجالات الدراسة:

تعتبر عملية تحديد مجال الدراسة أحد الخطوات الأساسية في البناء المنهجي للدراسات العلمية الميدانية، ذلك أنه يمكن الباحث من قياس مدى تحقق المعارف النظرية في الميدان، ويقصد بميدان الدراسة النطاق الزمكاني الذي أجريت فيه.¹

10.1 المجال الزمني:

يشمل المجال الزمني المدة التي استغرقتها الدراسة، والتي تمتد من بداية التفكير في مشكلة البحث وصولاً إلى استخلاص النتائج العامة. وفيما يتعلق بموضوع "دور الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام -دراسة ميدانية وتحليلية للمديرية العامة للأمن الوطني- فقد بدأ التفكير فيه مع بداية شهر جانفي 2018م، بعد ما تمت الموافقة عليه من قبل الأستاذ المشرف ولجنة التكوين في الدكتوراه، تبعاً

¹ ربيحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، أساليب البحث العلمي - الأسس النظرية والتطبيق العلمي-، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005)، ص 97.

لذلك قمنا بجمع البيانات والمعلومات النظرية المتصلة بموضوع البحث من خلال الاطلاع ومراجعة الأدبيات والدراسة السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، بينما شرعنا في الجانب الميداني مطلع شهر جوان 2020م، بعد عرض أسئلة استمارة الاستبيان، واستمارة تحليل المحتوى، وأسئلة المقابلة على الأستاذ المشرف، وعدد من الأساتذة المحكمين، لنقوم بعدها بتوزيع الاستمارات على مفردات عينة الدراسة بداية شهر سبتمبر إلى غاية نهاية شهر ديسمبر 2020م، كما قمنا في نفس الفترة بتحليل لصفحة المديرية الرسمية بموقع فايسبوك، ومنذ الفاتح جانفي إلى غاية شهر ماي 2020م عملنا على تفرغ وتحليل استجابات المبحوثين، وكذا بيانات تحليل محتوى صفحة المديرية على الفايسبوك، لنقوم في الأخير بإجراء مقابلة بحثية مع المكلف بالاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن ولاية قسنطينة الملازم الأول للشرطة "بلال بن خليفة"، ليتم بعدها ضبط الأطروحة في شكلها النهائي.

10.2 المجال المكاني:

تم إجراء الدراسة الميدانية بولاية قسنطينة على مستوى الأماكن والفضاءات العمومية، وكذا على مستوى بعض الأسر والعائلات، وهذا يرجع لعدد من الأسباب الموضوعية، يأتي في مقدمتها كونها مكان إقامة الطالب، وهو ما سهل علينا توزيع استمارات الاستبيان وعملية استرجاعها من المبحوثين، وهو ما ساعدنا كذلك في تقليل الجهد والوقت للقيام بهذه العملية.

10.3 المجال البشري:

شملت الدراسة الميدانية عينة من سكان ولاية قسنطينة، أما فيما يتعلق بالمقابلة فشملت رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن ولاية قسنطينة، بعدما تعذر علينا إجراء مقابلة مع القائمين بالاتصال بمديرية الاتصال والصحافة على المستوى المركزي (المديرية العامة للأمن الوطني)، ويعتبر مكتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن الولايات أنموذج مصغر لمديرية الاتصال والصحافة على المستوى المركزي.

11 تحديد مجتمع البحث:

يعرف مجتمع البحث على أنه "مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات".¹

11.1 الدراسة الميدانية:

يتمثل مجتمع الدراسة الميدانية في مواطني ولاية قسنطينة، بمعنى مجموع الأفراد الجزائريين المقيمين ولاية قسنطينة.

11.2 الدراسة التحليلية:

يتمثل مجتمع الدراسة التحليلية في المنشورات التي تنشرها المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك.

12 تحديد عينة الدراسة:

العينة هي "فئة تمثل مجتمع البحث (population research) أو جمهور البحث، أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث".²

12.1 عينة الدراسة الميدانية:

تم اعتماد "المعينة القصدية" كأسلوب لتحديد العينة، وتعرف العينة القصدية (العمدية) بأنها: "أسلوب معاينة غير احتمالية يتم فيه اختيار العناصر من المجتمع المستهدف على أساس مطابقتها وملاءمتها لأهداف الدراسة، وتسمى أيضا بالعينة الهادفة، يعمل الباحث على اختيار العناصر المشاركة في الدراسة بطريقة عمدية، لأن هذه العناصر تستوفي ويتوافر فيها معايير محددة للإدراج ضمن العينة".³

¹ موريس أنجرس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، (الجزائر: دار القصة للنشر، ط2، 2006)، ص298.

² رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية، (بيروت: دار الفكر المعاصر، ط1، 2000)، ص305.

³ جوني دانييل، ترجمة طارق عطية عبد الرحمان: أساسيات اختيار العينة في البحوث العلمية، (الرياض: مكتبة الملك فهد للنشر، 2015)، ص138.

ويعود اختيارنا للمعينة القصدية بنوعها "الحد الأقصى للتباين" للحصول على جمع من المفردات الذين يختلفون بدرجة كافية لتمثيل أكبر قدر من التباين في المجتمع من حيث متغيرات (الجنس، السن، المستوى التعليمي). هذا من جهة، ومن جهة ثانية، اختيار الطالب للمفردات التي تمكنه من الحصول على البيانات والمعلومات ذات الصلة بالظاهرة موضوع الدراسة أكثر من مفردات أخرى. إن اعتمادنا على المعينة القصدية في هذه الدراسة يرجع للأسباب الموضوعية الآتية:

- نظرا لكون حجم مجتمع الدراسة غير محدود.
- توزع مفردات المجتمع وعناصره على نطاق جغرافي واسع.
- محدودية الوقت المتاح للطالب لإجراء مسح شامل لجميع مفردات مجتمع البحث.
- إلى جانب ذلك، تم اعتماد هذا الأسلوب ربعا للجهد والمال، حيث إنه ليس في مقدور الطالب إجراء مسح شامل لمجتمع البحث، ذلك أنه لا يتوفر على الإمكانيات المادية والمالية المطلوبة للقيام بذلك.
- للحصول على معلومات وبيانات تزيدنا من فهم المشكلة المدروسة.

تأسيسا على ما تقدم، قمنا باختيار 300 مبحوثا من سكان ولاية قسنطينة تم توزيع استمارة الاستبيان عليهم على مستوى عدد من الأماكن العمومية (المركز التجاري رتاج مول، المركب الرياضي الجواري علي منجلي، عدد من دور الشباب على مستوى وسط المدينة، كما تم استهداف عدد من الأفراد على مستوى منازلهم).

12.2 عينة الدراسة التحليلية:

قام الطالب بإجراء مسح شامل لمنشورات الصفحة الرسمية للمديرية العامة للأمن الوطني بموقع فايسبوك خلال الفترتان الزمنية الممتدتان بين:

- 01 مارس 2019 إلى غاية 30 ماي 2019.

- 01 أبريل 2020 إلى غاية 30 جوان 2020.

وقد تم هذا الاختيار بطريقة قصدية (عمدية)، نظرا لكون هاتين الفترتين شهدتا حدثين بارزين يتمثل الحدث الأول في الحراك الشعبي بالجزائر، في حين يتمثل الحدث الثاني في جائحة كورونا (كوفيد19)، ومن ثمة يمكن اعتبار هاتين الفترتين الزمنيتين المختارتين مناسبتين لمعرفة كيفية توظيف

المرفق العام الشرطي لهذه الوسيلة الاتصالية ضمن الإستراتيجية الشاملة للاتصال العمومي بغية تحسين صورتها لدى المواطن.

وقد تم في هذا الإطار تحليل 349 منشور للمديرية على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك.

13 أدوات جمع البيانات:

13.1 الملاحظة:

حيث عمل الطالب على استخدام هذه الأداة في متابعة كافة الأنشطة الاتصالية الممارسة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني وتسجيل ملاحظات ومعلومات حول طبيعة تلك الأنشطة وأنماطها وكيفية تنفيذها، وهذا بمتابعة كل نشاطات المرفق الشرطي عبر مختلف الوسائل الإعلامية التقليدية منها (التلفزيون والإذاعة على وجه الخصوص) والحديثة (صفحة المرفق الشرطي على الفايسبوك والموقع الالكتروني للمديرية).

13.2 الاستبيان:

تعد استمارة البحث أحد أهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والمعطيات المرتبطة بالظواهر المدروسة في مجال علوم الإعلام والاتصال.

وتعرف الاستبانة بكونها: "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة عن الأسئلة الواردة فيها".¹

للإجابة على تساؤلات الدراسة قام الطالب بتطوير استمارة استبيان تتضمن عددا من الأسئلة (المغلقة والمفتوحة) وتم تقسيمها على خمسة محاور:

- المحور الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية.
- المحور الثاني: نظرة المواطن الجزائري إلى المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني).
- المحور الثالث: كيفية مساهمة الاتصال العمومي في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجزائري.

¹ كتاب جماعي، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، (برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، 2019)، ص 79.

- المحور الرابع: وسائل الاتصال التي تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني للاتصال بالمواطنين ومدى فعاليتها في تحسين صورتها لديهم.
- المحور الخامس: معوقات الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني).

13.3 تحليل المحتوى:

تحليل المحتوى هو تقنية غير مباشرة تطبق على مادة مكتوبة، مسموعة أو سمعية بصرية، تصدر عن أفراد أو جماعات أو تناولتهم، إن تقنية تحليل المحتوى هي من دون شك أشهر التقنيات المطبقة في تحليل المعطيات الثانوية.¹

تعرف الباحثة "توال محمد عمر" تحليل محتوى مواد الإعلام والاتصال بأنه "تفكيك ما ينتجه القائمون على وسائل الاتصال الجماهيري المكتوبة والمسموعة والمرئية ضمن مضامين اتصالية متنوعة إلى أجزاء مادية، تسمح بكشف الرموز والصيغ المختلفة المستخدمة في التعبير عن القيم والأفكار المراد تبليغها إلى الطرف الآخر في عملية الاتصال".²

قام الطالب باستخدام تحليل المحتوى بنوعيه الكمي والنوعي لدراسة وتحليل منشورات المديرية العامة للأمن الوطني عبر صفحتها بموقع فايسبوك، وتبعاً لذلك عمل على تطوير وبناء استمارة تحليل المحتوى تضمنت فئات تتعلق بالشكل وأخرى تتعلق بالمحتوى.

• فئات الشكل (كيف قيل) وتضمنت الفئات التالية:

- فئة تصميم الصفحة.
- فئة اللغة المستخدمة في المنشورات.
- فئة أسلوب عرض محتوى المنشورات.
- فئة عدد المنشورات في اليوم.

• فئات المحتوى (ماذا قيل) وتضمنت الفئات التالية:

- فئة مواضيع المنشورات.
- فئة التفاعل مع المناشير.

¹ مورييس أنجرس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، مرجع سابق، ص 218.

² أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط4)، ص 250-251.

- فئة أهداف المنشورات.
- فئة الجمهور المستهدف.
- فئة القيم.
- فئة الاستمالات الإقناعية.
- فئة رضا الجمهور على نشاطات المديرية والخدمة العمومية الأمنية من خلال التعليقات.

13.4 المقابلة:

تعد المقابلة أحد الوسائل الهامة التي يعتمد عليها الباحث في عملية جمع البيانات وتحليلها، حيث تعتبر أداة مرنة تمكن الباحث من الوصول إلى المعلومات المطلوبة من الأفراد المبحوثين، ذلك أنها تتيح للباحث طرح الأسئلة التي يريدها مع مراعاة تجاوب الشخص المبحوث معه كما تمكنه من طلب المزيد من التوضيحات أو التركيز على نقاط بعينها دون غيرها بما يتوافق والظاهرة المدروسة.

وتبعا لذلك، عمل الطالب على إجراء مقابلة نصف موجهة مع رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن ولاية قسنطينة الملازم الأول للشرطة "بلال بن خليفة" بتاريخ 20/06/2021 بداية من الساعة 10:00 صباحا وإلى غاية الساعة 12:30، بهدف التعرف على الأنشطة الاتصالية التي يقوم بها مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة كعينة لمكاتب الاتصال والعلاقات العامة المتواجدة على مستوى أمن الولايات، بعدما تعذر علينا إجراء مقابلات على مستوى خلية الاتصال والصحافة بالمديرية العامة للأمن الوطني.

الفصل الثاني

"الاتصال العمومي"

- تمهيد.

1- نشأة الاتصال العمومي.

2- الاتصال / الإعلام حول قضايا الشأن العام.

3- الهيكل التنظيمي للاتصال العمومي.

4- الاتصال العمومي كأداة لمشاركة المواطنين في الشأن العام.

5- الاتصال العمومي كأداة إستراتيجية لجعل السياسات العامة أكثر شمولاً وفاعلية.

6- الاتصال العمومي وتحسين العلاقة بين المواطن والمرافق العمومية.

7- وظائف الاتصال العمومي.

8- أدوات الاتصال العمومي.

9- مميزات الاتصال العمومي.

10- أنواع الاتصال العمومي.

11- أخلاقيات الاتصال العمومي.

12- الاتصال العمومي والفضاء العام (المجال العام).

12.1- أصول الفضاء العام.

12.2- الفضاء العام والإعلام.

- خلاصة.

تمهيد:

مع بداية الستينيات ظهرت مجموعة من التحديات والمشاكل الجديدة التي أصبحت تقلق الدولة ومرافقها العمومية على غرار المسائل المرتبطة بالبيئة والمناخ، الأمراض والأوبئة، المشاكل الاجتماعية من قبيل البطالة، السلامة المرورية... إلخ وغيرها من المسائل المرتبطة بالمطالب الجديدة للمواطن والمتعلقة بالمواطنة من خلال المشاركة أكثر في عملية صنع القرار على الصعيد المحلي والمركزي ويتأتى ذلك من خلال تزايد مطالبة الدولة ومرافقها وإدارتها العمومية بضرورة تبني مناهج شفافة في التسيير، في ظل كل هذه التحديات الجديدة يشكل الاتصال العمومي أداة هامة بيد السلطات والمرافق العمومية لمواجهة تلك المطالب والتحديات، من خلال استخدامه في التعريف بتلك الهياكل والخدمات التي تقدمها، وكذا المجهودات المبذولة من طرفها في سبيل توفير خدمة عمومية نوعية للمواطن، هذا من جهة، ومن جهة ثانية إطلاع المواطن وتوعيته بمختلف المشاكل والمسائل التي تهدد الصالح العام وضرورة انخراطه في العمل المسطر لمواجهة وإيجاد الحلول لها، وبذلك يمثل الاتصال العمومي الوسيلة الفعالة التي تستخدمها الدولة لتحسين علاقتها بالمواطن وهو ما يترتب عنه بالضرورة تحسن صورتها الذهنية لديه.

تبعاً لما تقدم، سوف نتطرق في هذا الفصل إلى نشأة الاتصال العمومي، خصائصه، الوظائف المنوطة به، الأدوات التي يستخدمها، أنواعه، علاقته بالفضاء العام.

1 نشأة الاتصال العمومي:

من الصعوبة بما كان، ومن المخاطرة، القول متى بدأت ممارسة الاتصال العمومي على المستوى العالمي، ذلك أنَّ، الدول كانت دائما تتبادل المعلومات مع مواطنيها، كما أنَّها عملت ولا تزال على شرح الإجراءات والتدابير والنشاطات المختلفة التي تقوم بها الحكومات.

إنَّ البحث في أصول الاتصال العمومي من شأنه إثارة النقاش والجدل بين مختلف التخصصات التي تهتم بالحياة في المجتمع. إذ يمكننا ملاحظة أنَّ الاتصال العمومي في جوهره هو اتصال إنساني، ويعود تاريخه إلى الحياة في المجتمع. مع الأخذ بعين الاعتبار أنَّ تلك الممارسات والأنشطة الاتصالية كانت في معظمها تتميز بالبساطة مقارنة بمحتوى وشكل ودعائم الاتصال العمومي في الوقت الراهن، إذ إنَّها في الغالب تأخذ شكلا رأسيا في اتجاه واحد.¹

ففي الإمبراطورية الرومانية القديمة، كان الإمبراطور ينقل الرسائل إلى شعبه (سكان المدينة) في المدرج أو أمام الوزراء ومختلف ممثلي المجتمع، وتشمل مواضيع هذه التبادلات، على سبيل المثال: سلوك المواطنين في المدينة، دفع الضرائب، واحترام قيم وقواعد العيش المشترك. فالإمبراطور بمقدوره دعوة المواطنين إلى تغيير سلوكياتهم بما يتناسب وسكان المدينة، وفي نفس الوقت لفت انتباههم إلى عدد معين من الحقائق المتعلقة بالصالح العام.² وبذلك يمكن اعتبار هذا الشكل البدائي في الاتصال والذي كانت الأماكن العامة مسرحا له، من خلال تقديم كافة أشكال الحجج والمرافعات قصد تقديم الإجراءات المتخذة والدفاع عنها، والتي تكون نتاج اختيارات مجلس المواطنين أو الاجتماعات، الجذور التاريخية للاتصال العمومي، والذي كان يتجسد في الخطاب البلاغي، والذي كان بمثابة ضرورة أساسية لمناقشة المواطنين (مثل الحرس الريفي والذي يعمل على قراءة القرارات الصادرة على سكان البلديات)، ويمكن القول إنَّ الاتصال العمومي في شكله البدائي كان منحصرا في مساحات وأماكن مادية بعينها (منتدى المدينة، فضاءات على مستوى القرى الصغيرة)، غير أنَّ مع ظهور الطباعة والصحافة بعدها، ثمَّ وسائل الإعلام الجماهيرية (الراديو، والتلفزيون، السينما، الانترنت وتكنولوجيات الإعلام والاتصال) ازدادت المساحة، وتغير الحجم، وتحولت الممارسات.³

¹ Léopold Ngodji, la communication publique au Cameroun, (Paris : l'harmattan, 2001), p18.

² Ibidem.

³ Dominique Mégard, la communication publique et territoriale, (Paris :2eme édition, Dunod, 2017), p19.

إنَّ الاتصال العمومي يعتبر من العلوم البينية، بحيث ينتمي وفقا لهذا المعطى إلى حقل العلوم السياسية، وكذا علوم الإعلام والاتصال، ويمكننا البحث في تطوره وتاريخه من زاويتين رئيسيتين: تتعلق الزاوية الأولى بالمنظور التاريخي الذي يتطرق ويشرح مختلف التطورات المجتمعية، وكذا، الصراعات والحكومات. في حين، تتعلق الزاوية الثانية بتطور الاتصال، حيث تتم دراسته وتحليله انطلاقا من كونه ظاهرة اجتماعية ويعتبر السمة الرئيسية للمجتمع المعاصر، وبالنظر إلى تاريخ الاتصال الحديث، يمكننا الانطلاق من نماذج التحليل التي ظهرت بداية التسعينيات وعلى رأسها نموذج "شانون وويفر" 1948م لنقل المعلومات -رسالة- مرسل- مستقبل كما أضاف "نوربت وينر" التغذية الراجعة، وهذا بالنظر إلى الاتصال كنظام سيبرنتيقي، مجموعة من العناصر المتفاعلة.¹

في حين يرى بعض الباحثين أن البدايات الأولى لظهور مفهوم الاتصال العمومي يرجع إلى أعمال "ولبرشرام" سنوات الخمسينيات والستينات، والتي تجسدت في شكل حملات واسعة أطلق على تسميتها "بحملات الاتصال العمومي" تم تنفيذها بهدف إقناع الناس بسلوكيات معينة في النهاية يمكن قياسها عبر وسائل منهجية. جاءت هذه الحملات في مرحلة الحرب الباردة والتي عرفت استخداما كبيرا للدعاية، لذلك وجه "برنارد مياج" انتقادات للقول الذي يرى أنه يُعد المؤسس الفعلي للاتصال العمومي والسياسي.²

كان لظهور النظام الديمقراطي في الولايات المتحدة الأمريكية، نقطة تحول في تطور الاتصال العمومي، حيث سمح تشكيل الدولة الديمقراطية إلى تكريس المساواة بين الجميع في الحقوق والواجبات، وهو ما سمح بظهور مفاهيم جديدة على غرار مفهومي المواطن والمواطنة، وكذا التأكيد على ضرورة بناء علاقة حسنة بين الدولة والمواطن واعتبارها المفتاح الرئيسي للتسيير الجيد للشأن العام.³

في حين، ترى الباحثة "نبيلة بوخبرة" أن دور الاتصال العمومي بدأ في الاتساع، إذ أصبح يتناول ميادين جديدة خصوصا في فترة ازدهار الحياة الاقتصادية في الستينيات، بالموازاة مع بروز مشاكل اجتماعية تتعلق بالتلوث، المحيط، المجاعة في العالم. هذا ما دفع بالسلطات العمومية إلى اتخاذ تدابير حازمة لمقاومة هذه الظواهر والتصدي للآفات الاجتماعية بصفة عامة، وبجانب الإجراءات الاكراهية التي اعتادت الدولة على اتخاذها كاستراتيجيات تأثيرية خارجية تستهدف السلوك العلني فقط مهمة بذلك

¹ Ibidem.

² سامية عواج وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص 19.

³ المرجع نفسه.

دور الاقناع الداخلي الذي يدفع الفرد على القيام بالفعل المراد الترويج له بمحض إرادته، هنا برز دور الاتصال العمومي كأداة هامة لتربية وتنقيف الجمهور المتلقي.¹

ظهر أول استخدام لمفهوم "الاتصال العمومي" على يد فريق بحث بجامعة (لافال) الكندية بقيادة "ميشال بوشون" سنة 1987.²

■ تاريخ الاتصال العمومي بفرنسا:

إنَّ الحديث عن ظهور الاتصال العمومي على مستوى السلطات المحلية بفرنسا يعتبر حديثا نسبيا، إذ تعتبر الانتخابات البلدية لسنة 1977م بمثابة الانطلاقة الحقيقية لظهور الاتصال العمومي المحلي، إلى جانب ذلك، كان للإصلاحات المؤسسية العميقة التي أعقبت إصدار القوانين واللوائح المتعلقة باللامركزية سنة 1981م دورا حاسما ومهما في ظهور الاتصال بكبريات المدن، وكذا، على مستوى الإدارات والمرافق والأقاليم، فكان بذلك الاتصال العمومي على الصعيد المحلي مرافقا ومصاحبا لظهور جيل جديد من المسؤولين المنتخبين. فالاتصال على مستوى البلديات على وجه الخصوص كان يقتصر في وقت سابق على اصدار نشرية (Bulletin) منتظمة، حيث تعتبر بلديات (غرونوبل، أميان، روان) من بين المدن الأولى التي كانت تحوز على نشرية منتظمة، في حين حصلت باريس على نشرية بلدية يومية في جويلية 1882م، وقد تضمنت تلك النشريات مقالات صحفية تتناول الأحداث والمناقشات الحاصلة في الإقليم، وكان هذا الأمر في بداية الثلاثينيات من القرن العشرين.³ وقد مر الاتصال العمومي بفرنسا بعدد من المراحل شهد فيها تطورات وتغييرات مستمرة على مستوى المفهوم وكذا الممارسة تتمثل في:⁴

✓ فترة السبعينيات:

بعد ظهور المطالب الجديدة التي أعقبت الحركة الاحتجاجية لماي 1968م، والمتمثلة في: تحسين نوعية الحياة، المطالبة بحرية أكبر للمعلومات، البحث عن أشكال جديدة من الديمقراطية

¹ نبيلة بوخبة، مرجع سابق، ص ص64-65.

² سامية عواج وآخرون، مرجع سابق، ص77.

³ www.cap-com.org, Ibid.

⁴ www.cap-com.org/histoire-de-la-communication-publique-en-france, Ibid.

المباشرة، أضحي موضوع مشاركة المواطنين، وكذا، الديمقراطية المحلية، من أبرز القضايا التي طرحت للنقاش من قبل الفاعلين السياسيين، كما كان لها مكانة بارزة في النقاشات التي عرفت تلك الحقبة فيما يتعلق بمسألة الإصلاح المؤسساتي، والذي تضمنه استفتاء أفريل 1969م بخصوص الهيكلية الإقليمية. في خضم كل ذلك، برز جيل جديد من رؤساء البلديات، بعد أن تم انتخابهم كممثلين للمواطنين خلال الانتخابات البلدية لسنة 1971م، وانتخابات عام 1977م على وجه الخصوص، حيث عرفت هذه الأخيرة سيطرة كبيرة للمسؤولين اليساريين الجدد، والذين حققوا انتصارات في العديد من المدن الكبيرة. وقد تمثلت أولويات العمل البلدي خلال هذه الفترة، في تشكيل البنية التحتية الرئيسية، إدماج السكان الجدد، وكذا التعامل مع قضية الهجرة الريفية الجديدة إلى الضواحي. ومنذ سنة 1975م، ظهر تحد آخر للمسؤولين المنتخبين يتمثل في مواجهة تبعات الأزمة الاقتصادية، أين وصل عدد المعطلين عن العمل سنة 1977م إلى أزيد من مليون شخص، وفي نفس الوقت، اكتشف المسؤولون المنتخبون ظهور قوى معارضة محلية، تتمثل في مجموعات من المواطنين الذين انتظموا في هياكل للمشاركة في العمل البلدي، ومعارضة المنتخبين في كثير من الأحيان، على غرار جمعيات الأحياء التي أصبحت محاورا للمسؤولين المحليين، إلى جانب، مطالبتهم بمكانة ولعب دور في تحديد الخيارات البلدية.

ضمن هذا السياق، عمل بعض المسؤولين المحليين على غرار " هوبير دوبيت " Hubert Dubedoit * على وضع مجموعة من الإجراءات لإشراك السكان في بناء مدينتهم، حيث تتطلب هذه المشاركة تقديم معلومات أفضل عن البلدية، وكذا، إقامة علاقات قوية مع المواطنين. كما ظهرت مصالح الاتصال في البلديات الاشتراكية على وجه الخصوص، لتعرف بعد ذلك الصحف البلدية تطورا كبيرا، حيث انضم العديد من الصحفيين المحليين إلى مصالح الاتصال على مستوى البلديات وعملوا على تحويل النشرات الإخبارية إلى مجلات إعلامية، بعد انتخابات 1977م، عمل المسؤولون المنتخبين على تطوير مصالح الاتصال، لضمان حصول المواطنين على المعلومات بشكل أكبر وأفضل، كما صاحب هذا الإجراء، تطبيق القانون الصادر في 17 جويلية 1978م لوضع الأسس والقواعد التي تسمح للمواطنين بالوصول إلى الوثائق الإدارية لدى السلطات المحلية في إطار حق المواطنين في الحصول على المعلومات، غير أنه، ورغم كل هذه الإجراءات، بقيت الممارسات المرتبطة بالاتصال العمومي دون المستوى المطلوب، كما أن الميزانيات التي خصصت للنشاط الاتصالي كانت منخفضة جدا.

* عمدة غرونوبل سابقا.

✓ فترة الثمانينيات:

عرفت هذه الحقبة بمرحلة "الإعلان"، حيث إنه تم تغيير قوانين اللامركزية في بداية سنوات الثمانينيات، وهو ما أدى إلى ظهور مناطق وأقاليم محلية جديدة، وهو ما خلق حاجة هذه المجتمعات الجديدة" إلى التعريف بنفسها، إذ إن مقارنة اللامركزية أدت إلى ظهور تنافس بين تلك المناطق والأقاليم الجديدة وهذا بغية الترويج لنفسها على أنها الأفضل، لاستقطاب رجال الأعمال والاستثمارات، وكذا السياح.

تبعا لذلك، شهدت هذه الفترة من جهة، استخداما واسعا للإعلان في الترويج للأقاليم والمناطق المحلية وفي هذا السياق يرى ^{1*} « Michel Girard » أن الغرض الرئيس من الرسالة الاعلانية هو المساعدة في التعرف على المجتمع من قبل السكان المحليين، وكذا المتواجدون خارجه، ومن جهة ثانية استخدامه في الحملات الانتخابية، زيادة على ذلك، عرفت هذه المرحلة قيام الدولة بتطوير وتنفيذ حملات إعلانية كبرى تتعلق بموضوعاتها بالقضايا الاجتماعية مثل: السلامة المرورية، الوقاية من الحوادث المنزلية... إلخ)، كما عمل المرشحون السياسيون على استغلال تقنيات "الإعلان"، حيث عملوا على استقطاب المعلنين وتقريبهم منهم، وهو ما جعل تقنيات الاتصال التجاري تتزايد بشكل كبير في هذه الفترة.

✓ فترة التسعينيات:

عرفت هذه المرحلة انخفاضا ملحوظا في النشاط الاتصالي من قبل السلطات المحلية، نتيجة تغير السياق الاقتصادي والاجتماعي، إذ عرفت السلطات المحلية وضعية مالية صعبة مع بداية التسعينيات، حيث لم تفلح قرارات الزيادة في الضرائب المحلية في الرفع من الإيرادات الاقتصادية وخفض حجم الديون. بالإضافة إلى ذلك، ظهور قوانين وتشريعات جديدة فيما يتعلق بالاتصال السياسي الذي كان يمارسه المسؤولون المنتخبون، إذ تُعاقب القوانين الجديدة الانحرافات المرتبطة بممارسة الاتصال المحلي، فقانون 13 جانفي 1990 ميّز بين الاتصال العمومي للجماعات المحلية والتواصل الانتخابي للمرشحين، كما كان لإصدار قانون 29 جانفي 1993 دور هام في تحديد طبيعة العلاقات بين

* رئيس جمعية رؤساء البلديات في فرنسا سنة 1989.

السلطات المحلية والقطاع الخاص، وهذا بغية مكافحة فساد المسؤولين المحليين المنتخبين، زيادة على ذلك، حدد القانون الصادر في ديسمبر 1994م النظام الأساسي للمسؤولين عن الاتصال العمومي بالمؤسسات.

كل هذه الإجراءات تم وضعها بهدف دفع المنتخبين المحليين للاهتمام والتواصل مع المجتمع والمواطنين بعيدا عن الدعاية الانتخابية. إلى جانب ذلك، جعل المرافق والمؤسسات العمومية المحلية أكثر شفافية، لذلك شهدت هذه المرحلة تركيز اتصالات السلطات المحلية على الترويج الملموس للخدمات المحلية للجمهور، فيكون بذلك الاتصال أداة بيد الجماعات المحلية لتوضيح وتقديم خدمات نوعية للمواطنين، وهو ما من شأنه جعل العمل العام أكثر وضوحا وشفافية.

تبعاً لذلك، أصبح مفهوم "القرب" الموجه الرئيس للاتصال العمومي من خلال الاهتمام بانشغالات وتطلعات المواطنين، كما شهدت هذه المرحلة ظهور ما يصطلح عليه "الاتصال المالي" كفرع من فروع الاتصال العمومي، يتم من خلاله تقديم معلومات عن الجانب المالي للسلطات المحلية وهذا في إطار العمل على تفعيل مبدأ الشفافية، أين تم تنظيم نقاش من قبل "club cap-com" حول "أعمال الاتصال المالي" في نوفمبر 1991م، وهو ما ترتب عنه اتخاذ قرارات بشأن الالتزام بتقديم معلومات حول توجيه الميزانية وكيفية صرف المال العام.

✓ فترة الألفية الجديدة:

في هذه المرحلة استوعب المسؤولون الفاصل بين اتصالاتهم، واتصال المرافق والمؤسسات التي يديرونها، كما أن الاتصال العمومي في هذه الفترة أصبح أكثر احترافية، كما تحسنت الأدوات الاتصالية المستخدمة في نقل وإيصال الرسائل العمومية، أين تم ادماج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عمل مصالح وخلايا الاتصال على مستوى المرافق المحلية، لا سيما ما يتعلق بالربط بالشبكة العنكبوتية، زيادة على ذلك، أضحت النشرات البلدية تتميز بجودة أكبر من حيث المضامين في إطار تعزيز اللامركزية المحلية.

بعد حصول السلطات المحلية على مزيد من الاستقلالية الإدارية والمالية، تزايد دور الاتصال العمومي في التركيز على التواصل أكثر مع مختلف الجهات الفاعلة قصد إنجاح الجهود المبذولة لتحقيق مسعى التنمية المستدامة، وهو ما يستلزم رفع الوعي وتعبئة مختلف الأطراف أصحاب المصلحة بهدف

تكريس تشاركية أفضل في سبيل تحقيق الأهداف المسطرة، وهو ما يتطلب تجنبا كبيرا من قبل القائمين على الاتصال العمومي لتغيير السلوكيات والتعبئة الفعالة.

بعد الانتخابات البلدية لسنة 2008م، والتي سجلت رقما قياسيا من حيث الامتناع والعزوف عن المشاركة في العملية الانتخابية، طالب المنتخبون والمسؤولون المحليون بتفعيل الاتصال بهدف إعادة تأسيس علاقة مع المواطنين الذين أصبحوا غير مباليين بالشأن العام، وهو ما يستدعي توجيه النشاط الاتصالي لتقريب المواطن من مركز صنع القرار، وهو ما يشكل تحولا في السياسات العمومية، التي أصبح شغلها الشاغل تكوين علاقات مباشرة مع المواطن، وهو ما من شأنه تفعيل مشاركة المواطنين ومساهمتهم في الخيارات المحلية والوطنية، وهو بذلك يتطلب إعادة بناء الروابط والعلاقات الاجتماعية من خلال إعطاء دور أكبر للمجتمع المدني.

وعليه، أضحي الاتصال العمومي الأداة السحرية لسد الفجوة التي ما فتأت تتسع بين المواطنين والمنتخبين، وهذا ما تم التأكيد عليه في منتدى "cap-com" الذي تم اجراؤه في (ريمس) سنة 2010، والذي أكد فيما يتعلق بمسألة الثقة "نحن في حاجة إلى ابتكار شكل جديد وأكثر تفاعلية للديمقراطية، وبهذا المعنى يجب ألا يقتصر الاتصال على نقل الرسالة، بل يجب أن يسعى رفع وتحقيق توقعات المواطنين بشكل دائم".

ومع بداية سنة 2010م، كان للإصلاحات المؤسساتية، وكذا آثار الأزمة الاقتصادية، انعكاسا على الاتصال العمومي والمؤسسات والمرافق العمومية المحلية، أين أصبح القائمون على الاتصال العمومي في مواجهة تحديات جديدة تتمثل أساسا في تراجع الميزانيات المخصصة للنشاط الاتصالي، بالإضافة، إلى أدوات الاتصال الرقمي الجديدة. كما أن هذه الحقبة عرفت عودة التسويق الإقليمي للمناطق والجهات، من خلال التركيز على تسويق إمكانيات ومقدرات الأقاليم وما توفره من فرص وتسهيلات للاستثمار، ناهيك عن زيادة أهمية الاتصال العمومي الداخلي، حيث اكتسب هذا الأخير زخما كبيرا داخل المؤسسات العامة، خصوصا في ظل تطور الممارسات الرقمية الجديدة وهو ما يفرض على المؤسسات أن تواكب هذه التحولات.

2 الاتصال / الإعلام حول قضايا الشأن العام:

هو عبارة عن اتصال مؤسسات الدولة ومرافقها اتجاه مختلف فئات المجتمع بشأن قضايا التنمية والمرتبطة بالمصلحة العامة للأفراد والمجتمع. وكذا السياسات والبرامج المنتهجة ونتائجها، بحيث تطلق المؤسسات والمرافق العامة مجموعة من الحملات الإعلامية لتقديم أنفسهم، وكذا التعريف برؤيتهم، وتبيان مدى شفافتهم وكذا إدراكهم ووعيهم بمسؤولياتهم الاجتماعية، وتلك الحملات الاتصالية والإعلامية والتي يمكن تسميتها أيضا "الحملات العمومية" كانت موجودة منذ بداية الشروع في سياسات التعاون التنموي "المؤسساتي" في الستينيات، فهي تتجاوز مسألة نشر الوعي تجاه هذه السياسات، إلى تصحيح التحيزات والآراء المسبقة حول واقع الدول والمؤسسات، وإثارة وتعزيز دعم الجمهور لصناع القرار.

إن واجب الشفافية والمساءلة الديمقراطية يقتضي دعم الإعلام والاتصال حول المسائل والقضايا العامة المرتبطة بالمصلحة العامة والتنمية بكل أبعادها، من خلال تكريس قانون الحصول والوصول إلى المعلومة (النفاذ للمعلومة)، وكذا القوانين المرتبطة بحرية الصحافة، وهذا يرمي للوصول إلى اتصال أكثر نشاطا وأكثر شفافية تجاه المواطنين، حيث إن فقدان المواطنين والجمهور للثقة في السياسات العامة يعتبر سببا إضافيا لجعل الحكومات وكذا المرافق العمومية تتجه أكثر فأكثر نحو تبني مقاربة الانفتاح وأن تصبح أكثر مشاركة، ومن شأن ذلك أن يجعل السياسات والبرامج العمومية مفهومة أكثر لدى المواطنين، كما يُمكن من كسب الدعم العام، والتعامل بشكل أفضل للمقاومة التي يمكن أن تواجه المرافق العمومية في تنفيذ تلك البرامج والمشاريع، وكذا معارضة ومقاومة الإصلاحات.¹

شهد الاتصال العمومي تغيرا في وظيفته لاسيما فيما يتعلق بموضوع التنمية والتعاون الإنمائي على مدى السنوات الماضية، حيث كان يمارس بشكل أحادي وفي اتجاه واحد من خلال التقارير التي يتم تقديمها من قبل المؤسسات والمرافق العمومية، وكذا الهيئات الحكومية، غير أنه تم التحول نحو التفاعلية كنهج جديد بعد ظهور تقنيات ووسائل حديثة ومتطورة تسمح وتتيح فرصا أكبر لمشاركة بين تلك المرافق والجمهور.²

¹ Annette Scheuspflug, Iada Mc Donnell, sensibiliser l'opinion publique sur le développement : la communication, l'éducation et l'évaluation enjeu, (cahier de politique économique, N°35, centre de développement de l'OCDE, Paris, 2008, éditions OCDE), P7-8.

² Ibidem, p08.

تتزايد مطالب المواطنين للتوجه نحو مزيد من الشفافية والمساءلة، ضمن سياق عالمي يسوده تراجع للثقة، لا سيما في ظل ظهور التقنيات الجديدة مثل منصات وشبكات التواصل الاجتماعي، وهو ما يعطي فرصة جديدة للتفاعل بين المواطنين والحكومات والمرافق العامة، أين تلعب وسائل الإعلام والاتصال لاسيما الحديثة منها دورا حاسما في تعزيز مبادئ الانفتاح للدول والحكومات. وفي هذا الإطار تتضمن توصية مجلس منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية فيما يتعلق بالحكومة المفتوحة مجموعة من العناصر، حيث يوصي البند السادس بأن "تتواصل الدول بفاعلية فيما يرتبط بالاستراتيجيات والمبادرات الحكومية المفتوحة، إلى جانب النتائج والإنجازات والآثار".¹

3 الهيكل التنظيمي للاتصال العمومي:

3.1 على مستوى الرئاسة والحكومة:

تلعب مصالح الاتصال دورا هاما على مستوى رئاسة الجمهورية، وكذا على مستوى الوزارة الأولى (رئاسة الحكومة)، وهذا في إطار مسعى التجسيد على أرض الواقع لمقاربة الاتصال العمومي الحكومي، كما هو معمول به في كبريات الدول الديمقراطية، أين تقوم بتنسيق الاتصال بين رئاسة الجمهورية والوزارة الأولى، وكذا التنسيق مع مختلف الوزارات، والمؤسسات، والمرافق العامة، زيادة على الاتصال بين الوزارات، ووضع خطط الاتصال أثناء الأزمات.

يوجد على مستوى الرئاسة فريق كامل يعنى بالجانب الاتصالي، كما أن هناك منصب وزير مستشار لدى رئيس الجمهورية مكلف بالاتصال وهو يشغل أيضا منصب الناطق الرسمي للرئاسة، يقوم بعقد عدد من اللقاءات الصحفية وكذا مؤتمرات صحفية بصفة دورية، يوضح من خلالها آراء وتوجهات الرئاسة تجاه القضايا والمسائل الوطنية والدولية.

وفي إطار عملية تسهيل الوصول إلى المعلومة، وكذا تكريس حق المواطن في الاتصال أكدت مديرية الاتصال والصحافة برئاسة الجمهورية "أن المعلومة الرسمية توزع عبر بيانات من رئاسة الجمهورية، تنشر عبر وكالة الأنباء الجزائرية، ودونها يصنف ضمن الدعاية والأخبار المغلوطة"، كما أكدت أيضا أن "المعلومات المنشورة عبر أي وسيلة إعلامية أو منصات الاتصال، بحجة سبق الصحفي أو لإيهام الرأي العام بالقرب من منبع المعلومات، دون الالتزام بقوانين الجمهورية وأخلاقيات المهنة ستعرض أصحابها إلى طائلة قوانين الجمهورية"، وفي نفس السياق دائما أوضحت المديرية: "بتنظيم

¹ OCDE, **voix citoyenne en Tunisie : le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverte**, (Paris : Editions OCDE, 2019), p15.

رئيس الجمهورية لقاءات صحفية دورية، لشرح الوضع العام"، كما أكدت على أنه "سيتم اعتماد صحفيين من مختلف وسائل الإعلام لتغطية الرئاسة، دون تمييز أو إقصاء".¹

كما أنه يوجد على مستوى الحكومة، متحدث رسمي يتمثل في وزير الاتصال، يشمل دوره أساسا في تقديم المعلومات، وتبيان المواقف، وتوضيح الإجراءات التي تتخذها الحكومة حول مختلف القضايا، وكذا تنوير الرأي العام وإعلام المواطنين بخصوص مخرجات اجتماعات الحكومة، في وقت تعمل خلية الاتصال على مستوى الرئاسة على توضيح القرارات والإجراءات ومختلف مخرجات مجلس الوزراء. كما تعمل على تنظيم مؤتمرات ولقاءات صحفية دورية لرئيس الجمهورية مع وسائل الإعلام الوطنية.

وتبعا لذلك، قام وزير الاتصال الناطق الرسمي للحكومة (عمار بلحيمر)، بعرض استراتيجية الاتصال العمومي الحكومي، خلال اجتماع للحكومة أنعقد بتاريخ 20/02/2020، حيث أوضح بيان لمصالح الوزير الأول: "أن هذا العرض الذي تناول الإشكالية من زوايا مختلفة، ركز على تحديد السياق والمبادئ والفاعلين وكذا الأدوات الواجب أخذها بعين الاعتبار في وضع إستراتيجية اتصال مدعومة لمراقبة تنفيذ مخطط عمل الحكومة".²

وبذلك تلعب كل من خلايا الاتصال على مستوى الرئاسة والحكومة دورا هاما في تفعيل مقاربة الاتصال العمومي من خلال تقديم مختلف المعلومات والمعطيات التي تتعلق بالشأن العام الوطني. حيث إن إستراتيجية الاتصال العمومي على مستوى الحكومة تسعى إلى: دعم أولويات ومستهدفات الأجندة الوطنية، في إطار مسعى التغيير والإصلاح الذي تنتهجه الدولة بعد حراك 22 فيفري 2019، وبعد الانتخابات الرئاسية 12/12/2019.

- تعزيز التنسيق الاتصالي بين الجهات الحكومية وكافة القطاعات.
- إدارة صورة الحكومة بشكل فعال على مختلف المنصات الاتصالية.
- ترسيخ القيم الوطنية في المجتمع.
- إدارة العلاقات مع وسائل الإعلام.

وتستهدف هذه الإستراتيجية:

¹ www.ministèrecommunication.gov.dz, consulté le 02/01/2020 , 19 :22h

² Ibidem.

- مختلف المؤسسات الحكومية.
- المواطنين.
- شركات القطاع الخاص.
- الهيئات والمنظمات المحلية، الإقليمية والدولية.
- وسائل الإعلام.

3.2 على مستوى المرافق والإدارات العمومية (المركزية):

هناك حاجة ماسة إلى وجود اتصال شامل من قبل المؤسسات والمرافق العامة الحكومية، يمكن القول إنَّ هناك هيكل مختص للاتصال العمومي، بحيث يحظى هذا الهيكل بأولوية مقبولة في التنظيم الهرمي للمرافق والإدارات العمومية، غير أنَّ، تنظيم الاتصال العمومي داخل المرافق العامة يختلف من مرفق لآخر، وتتمثل أساسا في الأنواع التالية: خلية، مكتب، مديرية داخل المرافق العامة.

وإن كان لابد من مواءمة هياكل الاتصال العمومي داخل المؤسسات والمرافق العامة وهذا بهدف إضفاء الطابع المهني على الاتصال، وتوضيح دوره في العمل الحكومي، وتبيان رؤية تلك المرافق مما يسمح للقائمين بالاتصال بلعب الدور المنوط بهم بفاعلية في تجسيد مسعى الخدمة العامة.

وتبعا لذلك، يستلزم تحديد طبيعة الهياكل المسؤولة عن الاتصال (مكتب، مصلحة، مديرية) ومكانتها بشكل أفضل في المخطط التنظيمي لكل إدارة أو مرفق عام، إلى جانب ذلك، تحديد المستويات الهرمية للاتصال على مستوى المرفق العام ككل، ذلك أنَّ هذا التنسيق من شأنه أن يعطي قيمة أكبر للخطاب الرسمي، كما أنه سيمكّن من توضيح المسؤوليات، وكذا تبيان الأهمية التي توليها المرافق والإدارات العامة للاتصال، وهذا بهدف ضمان حسن سير عملها، زيادة على ذلك، سيسمح هذا التوجه بإعطاء وإكساب الشرعية للقائمين على شؤون تسيير المرفق العام، وكذا القائمين بالاتصال أمام أصحاب المصلحة، لا سيما المواطنين والصحفيين على وجه الخصوص، مما يمكنهم من التعرف بشكل أفضل على من سيجيب عن أسئلتهم وطلباتهم.

إنَّ الهياكل المسؤولة عن مسائل الاتصال، بجميع أنواعها، مرتبطة في معظم الأحيان مباشرة بالمسؤول الأول عن المرفق العام أو الإدارة كالوزير مثلا على مستوى الوزارة، حيث إنَّه يستلزم من الناحية النظرية بتسهيل مهمة الوصول إلى أعلى مستوى في الوزارة، وكذا تسهيل الوصول إلى المعلومات، غير أنَّه وفي ظل غياب مخطط تنظيمي واضح، ورؤية استراتيجية وموارد مستقرة يتم العمل في أحيان كثيرة على تحقيق إجراءات الاتصال.

فيما يتعلق بمهام هياكل الاتصال، فهي تتركز بشكل أساسي على مراقبة ومتابعة ما تقدمه وسائل الإعلام، وكذا استعراض ومراجعة ما تتناوله وسائل الإعلام حول المرافق العامة، وكذا العلاقة مع الصحفيين. حيث يكشف تحليل الوظائف والمهام المنوطة بهياكل الاتصال عن الحاجة إلى استخدام الاتصال وفق مقاربة أكثر استراتيجية، وهذا الأمر أكثر من ضروري، للسماح للاتصال العمومي بالتطور بشكل أفضل وتجاوز مسألة التعاطي والاستجابة اليومية لطلبات الصحفيين فقط، بل لابد من التوجه أكثر نحو التفاعلية بهدف المساهمة في بلورة وتطوير النقاش في المجال العام.

3.3 على الصعيد المحلي:

تعتبر مسألة تداول المعلومات على المستوى المحلي أمر هام وضروري لنجاح وفعالية العمل الاتصالي العمومي، ذلك أن المناطق والأقاليم المحلية تعتبر بمثابة أرضية خصبة للإلتقاء بين المواطنين والعمل العام.

والواقع يشير إلى أن المواطنين على الصعيد المحلي أكثر تفاعلا وأكثر اتصالا بشكل مباشر مع الإدارات والمرافق العامة، كما أن احتياجات المواطنين تختلف اختلافا كبيرا من منطقة إلى أخرى، وهذا باختلاف الجانب التنموي، ومن ثمة يتوجه المواطنون ووسائل الإعلام خاصة خلال الأزمات إلى أقرب الممثلين المحليين للرد على تساؤلاتهم وانشغالاتهم وهو ما يستدعي إحداث تغييرات في أنماط وأشكال التفاعل بين الحكومة ووسائل الإعلام والمواطنين، وذلك من خلال العمل على تعزيز الحوار والوصول إلى المعلومات على المستوى المحلي خصوصا.¹

في فرنسا، تتولى مصلحة الإعلام للحكومة مهمة تقديم المعلومات ذات المصلحة العامة، في إطار خدمات الدولة اللامركزية، ويهدف الاتصال العمومي الإقليمي (المحلي) للدولة إلى:

- ضمان تنفيذ حملات الاتصال والأنشطة الاتصالية الوطنية على الصعيد المحلي (مؤتمرات صحفية، تنفيذ حملات اتصالية على مواقع التواصل الاجتماعي... إلخ).
- تنشيط وتفعيل شبكة التواصل المحلي للدولة: كشك الاتصال المحلي، الندوات نصف السنوية.
- ضمان تنفيذ الإستراتيجية الرقمية للحكومة على الصعيد المحلي.

¹ www.ministèrecommunication.gov.dz, Ibid, p38.

- تقديم المشورة والدعم لأعضاء الشبكة لتلبية احتياجاتهم: الدليل التوجيهي والأوراق العملية، التكوين والتدريب حول المسؤولية الاجتماعية، صنع الفيديو، الاستشارات الخاصة.¹

على الرغم من أن الإعلام والاتصال العمومي في الجزائر كما في عدد من الدول يتمركز أساسا على الصعيد الحكومي والوزاري، غير أن الدولة وفي سعيها للانفتاح أكثر على المواطن وضعت مجموعة من الآليات والإجراءات والتي من شأنها تعزيز الاتصال العمومي على الصعيد المحلي من خلال تفعيل خلايا الاتصال على مستوى الولايات، وكذا على مستوى مختلف الإدارات والمرافق العمومية المحلية، وهو ما من شأنه تمكين المواطنين من الحصول على المعلومات وتوضيح الإجراءات والتدابير المتخذة على مستوى الدوائر الحكومية المختلفة، إلى جانب ذلك، التنسيق مع وسائل الإعلام المحلية، وكذا تنظيم فعاليات وأنشطة اتصالية وحملات توعوية، وهو ما يسمح بالتأكيد من تعزيز التواصل مع المواطن، وتعميق التعاون بين المرافق العامة المحلية ومختلف الفعاليات المحلية من خلال الاستخدام الأمثل للشبكات ومنصات التواصل الاجتماعي ومختلف الوسائل الحديثة.

يتم تبادل المعلومات بين المرافق والإدارات المحلية والإدارة المركزية غالبا عبر الفاكس، أو البريد الإلكتروني، أو التقارير، كما أنه يمكن القول إنه ولحد الساعة لا توجد منصة أو أرضية رقمية لتبادل المعلومات (محلية أو مركزية) فيما يتعلق بالاتصال العمومي. كما أنّ المسؤولين المحليين كثيرا ما يعملون على إحالة طلب تقديم المعلومات للصحفيين على وجه الخصوص للإدارة المركزية، وهو ما يحول دون تقديم المعلومات بصورة سريعة وموثوقة، وهذا ما يؤكد أن مرونة انسياب وتدفق المعلومات شبه منعدمة، وهو ما يجعل وسائل الإعلام والأطراف الأخرى من أصحاب المصلحة تجد صعوبة كبيرة في الوصول والحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل والقضايا المتعلقة بالشأن العام، سواء كان ذلك على الصعيد المحلي أو الصعيد الوطني، وفي هذا الصدد، ولمعالجة هذا الخلل نجد الرئاسة والحكومة تقومان بالتأكيد دوريا على ضرورة أن تتواصل الإدارات والمرافق العمومية بشكل أكبر مع وسائل الإعلام والصحفيين بهدف تمكين المواطن من التعرف بشكل أوضح على مختلف الإجراءات والتدابير المتخذة من قبل الدولة إزاء مختلف القضايا التي تثير اهتمام المواطن، وهو ما من شأنه طمأنته وإشراكه أكثر في المشاريع والقرارات.

¹ www.ministèrecommunication.gov.dz, Ibid, p39.

والمديريات المركزية والتنفيذية، تستهدف بشكل أساس ترسيخ وتطبيق متطلبات الشفافية، وكذا استخدام كافة القنوات والدعائم والحوامل الاتصالية لضمان التواصل بين الدولة ممثلة في الحكومة ومختلف مرافقها العامة من جهة، والمواطنين من جهة ثانية، بما يسهم في تجسيد التفاعل الإيجابي بين الطرفين.

4 الاتصال العمومي كأداة لمشاركة المواطنين في الشأن العام:

4.1 الشفافية كشرط مسبق لمزيد من المشاركة:

تعد الشفافية أحد المبادئ الأساسية لتجسيد مقاربة انفتاح الدولة ومرافقها العامة، سواء تعلق ذلك بشفافية الميزانية، أو بشفافية ممارسات وتطبيقات مختلف الإدارات والمصالح والوحدات، أو تلك المتعلقة باللوائح والقوانين. فهذا المبدأ المركزي يُمكن من المحافظة على ثقة المواطنين في الحياة العامة، كما يُمكن من تطوير وتحسين وتنفيذ السياسات العامة.

كما أن مبدأ الشفافية يُعد أحد المرتكزات الهامة في تسهيل الوصول إلى المعلومات، والتي بدونها لا يمكن تجسيد وتفعيل معطى إشراك المواطن في الشأن والحياة العامة. ويتحقق هذا الأمر من خلال إنشاء عمليات موحدة للتطوير التنظيمي أو نشر البيانات العمومية وجعلها متاحة عبر وسائل الإعلام (open data)، وكذا نشر وتقديم بيانات استباقية حول قضايا مهمة للمواطنين، وبذلك يمكن اعتبار الشفافية الشرط الأساسي لتحقيق مشاركة المواطنين في الحياة العامة، ومن ثمة يعد الاتصال العمومي أداة محورية في تجسيد ذلك.¹

إنّ مشاركة المواطنين في السياسات العامة بمختلف أشكالها (سهولة الوصول إلى المعلومات، التشاور، والمشاركة) تُعتبر بمثابة أداة رئيسية لتحسين الإجراءات والتدابير الحكومية في المؤسسات والمرافق العمومية، وفي هذا الإطار، أكد تقرير الحكومة المنفتحة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OCDE): "السياق العالمي ووجهات النظر"، أنه يتعين على الحكومات والدولة أولاً إعلام وإبلاغ أصحاب المصلحة بوجود مبادرات المشاركة، إذ يُعد هذا الأمر بالغ الأهمية، ذلك أنّ المواطنين لا يسعون في أحيان كثيرة إلى فرص المشاركة طوعية، ويُبرزُ هذا التقرير أن النهج المفضل

¹ OCDE, **voix citoyenne au Maroc, le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverts**, Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique, (Paris : édition OCDE, 2019), p56.

للدول التي جرت فيها الدراسة هو إبلاغ وإعلام المواطنين حول المبادرات التي تسمح لهم بالمشاركة في وضع السياسة العامة عبر الموقع الإلكتروني للوزارات أو عبر موقع الحكومة المركزية.¹

تبذل العديد من الدول والحكومات (لاسيما الدول السائرة في طريق النمو على غرار دول المغرب العربي) مجهودات كبيرة لتعزيز ثقافة الشفافية داخل الإدارة، حيث يشير تقرير منظمة التعاون والتنمية حول الحكومة المفتوحة (المفتوحة) في المغرب المنشور سنة 2015 إلى أحد الجوانب التي تركز عليها الجهود المغربية في سبيل اصلاح مقاربة الاتصال العمومي، والذي يتمثل في خلق وتأسيس ديناميكية مشاركة المواطنين على أساس مزيد من الشفافية وتبادل المعلومات.²

وحتى يتحقق ذلك، من المهم والضروري التأكد أولا من أن ثقافة الشفافية متجذرة في الإدارة العمومية، وأن يتم نشر المعلومات والبيانات للمواطنين من خلال إستخدام وسائل وطرق فعالة ولديها كفاءة عالية في القيام بهذه المهمة. ولهذا تسعى الدول والحكومات ممثلة في مختلف المرافق العمومية التابعة لها على أن تكون المعلومات على الانترنت أداة مهمة تُمكن من القيام السليم بمختلف المهام والوظائف والأنشطة، ومن ثمة فهي تعمل جاهدة على إحراز تقدم وتطوير عملية تقديم المعلومات وتوفيرها للجمهور والمواطنين، والعمل على وضع سياسة اتصالية استباقية، بحيث تشمل تلك السياسات في المقام الأول، تعزيز نشر المحتوى على المواقع الإلكترونية للمرافق، المؤسسات، والإدارات العمومية، وكذا إنشاء أقسام ومصالح مخصصة للاتصال، وتوفير المعلومات عن كافة الأنشطة والأعمال التي تقوم بها مختلف الوزارات والمديريات المركزية والتنفيذية بصورة منتظمة، إلى جانب ذلك، القيام بتحديث المعلومات بشكل دوري، وتسهيل عملية وصول المستخدم للمعلومات المرتبطة بالخدمة العامة.³

من ناحية أخرى، يلعب القائمون على الاتصال على مستوى المرافق والإدارات العمومية على إختلاف طبيعة نشاطها دورا محوريا في توفير المعلومات الضرورية للمواطنين، ويتأتى ذلك من خلال تفاعلهم الدائم مع وسائل الإعلام، كما أن عمل العلاقات العامة، والعلاقات مع الصحافة يشكل عاملا رئيسيا لزيادة الشفافية في العمل العام. حيث تعتبر وسائل الإعلام هدفا خاصا لرسائل الاتصال التي يقدمها القائمون على الاتصال. وتبعاً لذلك، لابد من التشاور مع وسائل الإعلام من خلال عقد اجتماعات تنسيقية بين الطرفين، يشرف عليها ويقوم بها المسؤولون على الاتصال بالمرافق العمومية، بالإضافة

¹ OCDE, gouvernement ouvert : contexte mondial et perspectives (Paris, éditions ocde,2017), p57.

² Ibidem.

³ Ibidem.

إلى ذلك، يستلزم تكثيف إجراء دورات تدريبية لكيفية التعاطي والتعامل مع وسائل الإعلام وهو ما من شأنه تطوير أداء العلاقة مع الصحافة.¹

4.2 تعزيز المشاركة عبر وسائل التواصل الاجتماعي:

يعتبر زيادة الوعي بأهمية التواصل والاتصال من أجل المشاركة في الشأن العام عاملا حاسما، إذ لابد وأن تصبح مشاركة المواطنين ومختلف أصحاب المصلحة هدفا ذا أولوية قصوى ضمن الأهداف التي تسعى الإستراتيجية الاتصالية للمرافق والإدارات العامة، وبذلك يمكن اعتبار شبكات التواصل الاجتماعي أرضية ومنصة أساسية لتحقيق هذا الهدف، حيث أدى الاستخدام الواسع والدائم لوسائل الاتصال الاجتماعي على غرار (facebook, twiter, youyube) من قبل ما يزيد عن مليار مستخدم يوميا لعامة الناس، القطاع الخاص، المجتمع المدني، إلى دفع السياسيين والسلطات العمومية إلى تكييف إستراتيجيات التفاعل الخاصة بهم مع المجتمع.²

لابد وأن يركز مستوى استخدام واللجوء إلى نشر رسائل الاتصال العمومي عبر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال إلى مقارنة واضحة المعالم والأبعاد، إذ إن المرافق والإدارات والمؤسسات العامة لابد وأن تكون حاضرة ومتواجدة على شبكة اجتماعية واحدة على الأقل، ويكون هذا التواجد والحضور بهدف إستخدام الوسائل الاجتماعية كأداة ناجعة وفعالة لتعزيز مشاركة الجمهور والمواطنين، وهو ما يتطلب مجهودات إضافية أكبر من قبل القائمين على الاتصال بتلك المرافق العمومية.³

إن وسائل التواصل الاجتماعي تسمح في الواقع برد فعل واستجابة فورية على رسائل الاتصال العمومي، وتمكن من إقامة حوار ونقاش مع المواطن، على عكس وسائل الاتصال التقليدية من صحافة مطبوعة، التلفزيون، والراديو. ومن ثمة فإنّ مواقع التواصل الاجتماعي تمكن السلطات العمومية وتعطي لها الفرصة لتجاوز الخطوة أو النقطة الأولى والتي تتمثل في ((إعلام أو إبلاغ)) المواطنين فقط بالسياسات والبرامج العمومية التي تهمهم وتؤثر عليهم، أين يُمكن للمواطنين في الوقت الحاضر التواصل

¹ Ibidem.

² Mickloiet Arthur, **Social media use by gouvermmnts : a policy primer to discus trends identify policy opprtunities and guide desision makers**, OCDE, 2014, p2.

³ OCDE, voix citoyenne au Maroc, **le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverts**, Ibid, p59.

مباشرة، بغض النظر عن مكان تواجدهم، مع المسؤولين السياسيين أو المسؤولين الحكوميين، أو المسؤولين بمختلف الإدارات والمرافق العامة، وهو ما لم يكن متاحا في العقود السابقة.¹

ففي ألمانيا مثلا، تقوم الحكومة المركزية الألمانية بإعلام وإبلاغ المواطنين بشكل منتظم عن الإصلاحات والسياسات والبرامج العامة التي تقوم بها، عبر الوسائط الرقمية، وهذا من خلال استخدامها للفيديوهات "Podcast vidéo" يتم نشرها على موقعها الإلكتروني.² وبذلك تكون الحكومة الألمانية قد تبنت منهجا مبتكرا لإعلام مواطنيها، حيث إن الموقع الإلكتروني للحكومة الألمانية لا يتضمن البيانات الصحفية والإعلامية فقط، وإنما يتم من خلاله نشر نشرات صحفية، صور، مقاطع فيديو (Podcast vidéo)، إلى جانب ذلك، يتم بث فيديوهات بحضور المستشارة الألمانية (أنجيلا ميركل)، ويكون ذلك مرة في الأسبوع، يتم خلاله طرح عدد من الأسئلة عليها حول مختلف القضايا الحالية والتي أثارت نقاشا خلال ذلك الأسبوع، أو تلك التي ستكون في الأسبوع الموالي، كما يتم نشر مقاطع الفيديو على حسابات الحكومة على YouTube، Facebook، twitter، وهو ما يُمكن ويتيح للمواطنين والصحفيين الحصول على المعلومات المتعلقة بالعمل اليومي لمختلف المسؤولين التنفيذيين عبر وسائط وقنوات أخرى.

كما تشمل آليات التوعية والإعلام أيضا ((أسبوع المستشارة)) والذي يتم نشره على نفس الموقع، كما يشير الاسم يوجز هذا الملخص في 5 دقائق أهم القرارات، والاجتماعات، وزيارات الدولة التي قامت بها المستشارة، كما أنه في بعض الأحيان يتم تدعيم مقاطع الفيديو الأسبوعية بمقاطع فيديو إضافية عن القمم أو "البوندستاغ" الألماني، زيادة على ذلك، وعبر فيديوهات على قناة (YOUTUBE) يجيب المتحدث الرسمي باسم الحكومة عن الأسئلة التي يطرحها المواطنون على صفحة الفايسبوك حول أهم موضوعات الأسبوع، وهذا المعطى يسمح بتوفير معلومات حول الأنشطة الحكومية المتعددة ونشرها من خلال قنوات ووسائط التواصل الاجتماعي للمواطنين، وكذا تشكيل رأي عام إيجابي وصورة حسنة، كما يُمكن هذا الإجراء من المساعدة في سد الفجوة بين المواطنين والقرارات الحكومية لاسيما المعقدة منها، وكذا البعيدة المدى.³

وعليه يتعين على الدولة ومختلف مرافقها العمومية وضع هياكل ومصالح للاتصال عبر منصات التواصل الاجتماعي بهدف رفع الوعي بالسياسات والبرامج العامة، والإشراف والتحقق من المعلومات

¹ OCDE, **gouvernement ouvert : contexte mondial et perspectives**, Ibid, p168.

² OCDE, voix citoyenne au Maroc, **le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverts**, Ibid, p59.

³ Ibidem, p60.

المنشورة على هذه المواقع، وغيرها من الميزات التي تتيحها هذه الدعائم الاتصالية، إذ تمكن من التعبير عن ردود الفعل المباشرة وكذا تنظيم التغذية الراجعة، وتبعاً لذلك، فهي تُمكن من تفاعل أفضل مع المواطنين وكذا الصحفيين على وجه الخصوص وهذا في وقت وجيز.

بالإضافة إلى ذلك، فإنه يجب على المرافق والإدارات العمومية تجاوز تلك النظرة والفكرة والتي مفادها أن وسائل التواصل الاجتماعي هي مجرد أداة ودعامة ثانوية فقط لنشر رسائلها التقليدية، ومن ثمة يُستلزم وضع مخطط عمل يُمكن من الاستغلال الأمثل لهذه الوسائل بهدف تحقيق الأهداف والمقاصد الكبرى التي ترمي تلك المرافق العامة إلى تحقيقها، سواء ما يتعلق بانفتاح عمليات النشاط والعمل العام، أو ما يتعلق بتغيير عرض الخدمات العامة.¹ حيث كثيراً ما يُلاحظ أن هناك عدداً من المرافق العامة في عدد من الدول على غرار ما أشار إليه تقرير لمنظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي لسنة 2015 أن ثلث وزارات المالية لم يستخدموا وسائل الاتصال الاجتماعي على الإطلاق لإبلاغ المواطنين وإعلامهم عن الأنشطة التي يقومون بها.

وفي إطار تعزيز مشاركة المواطنين، يتوجب على السلطات والمرافق العامة التي تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي كآلية محورية لتنفيذ مقاربتها الاتصالية، التأكد من أنها تمتلك الموارد البشرية الكافية والمؤهلة حتى تتمكن من تلبية، والاستجابة لتوقعات المواطنين عبر قناة اتصال تتسم بالديناميكية والتفاعلية، وفي هذا السياق تظهر الحاجة إلى زيادة وتكثيف، وتعزيز الدورات التدريبية للموارد البشرية المعنية على مستوى أقسام ومصالح الإدارة العامة، فيما يتعلق بالطرق والسبل التي لابد من إتباعها في إدارة التفاعلات على وسائل التواصل الاجتماعي.

من ناحية أخرى، أثارت العديد من المرافق والإدارات العامة عدداً من الصعوبات التي تواجهها في إدماج وسائل التواصل الاجتماعي وكذا إدارة التعليقات والرسائل التي تتلقاها على صفحات الفيسبوك على سبيل المثال، ناهيك عن عدم وجود إرشادات ولوائح واضحة فيما يرتبط بإرسال ونشر الرسائل عبر مواقع التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى ذلك، مسألة تحديد الأفراد أو الأشخاص المخولين للتفاعل مع المواطنين عبر الصفحات الرسمية للإدارة عند الحاجة، إذ إنَّ عدم الرد على استفسارات المواطنين على وسائل التواصل الاجتماعي من شأنه أن يؤدي إلى تقديم صورة سلبية عن المرافق والإدارات العامة.

¹ OCDE, voix citoyenne au Maroc, **le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverts**, Ibid, p61.

وكان لظهور وانتشار وسائط التواصل الاجتماعي الفضل في تطبيق ما يطلق عليه "صحافة المواطن"، والتي يشارك فيها عموم المواطنين في عملية جمع ونشر وتحليل الأخبار والمعلومات، وبذلك تُشكل هذه المشاركة المتزايدة للمواطنين عبر منصات التواصل الاجتماعي بديلا لوسائل الإعلام التقليدية، ومن ثمة توسيع الوسائل والأدوات التي يتم من خلالها جمع المعلومات ونشرها، كما أنها تزيد من دون شك في فرص الاتصال المباشر بين مختلف السلطات والمواطنين، وهو ما يفرض تحديات جديدة لمختلف الهيئات والمرافق العمومية¹، تتمثل أساسا في الانتشار الكبير والهائل للتضليل والأخبار الكاذبة أو المغلوطة نتيجة التطور الهائل الذي عرفته التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وكذا التطور المتسارع لمنصات التواصل الاجتماعي، وهذا ما يجعل الدور الذي يمكن أن يلعبه الاتصال العمومي في التعامل والتعاطي مع المعلومات الكاذبة التي تنتشر عبر صفحات منصات التواصل الاجتماعي يكتسي أهمية كبيرة ومتزايدة باضطراد.

وفيما يلي مجموعة من الأسئلة التي يمكن طرحها، ويمكن أن تشكل الإجابات عنها ورقة عمل مرجعية للاستخدام الإستراتيجي لوسائل التواصل الاجتماعي في المرافق العامة:²

● الأهداف والتوقعات:

- ماهي المهمة الرئيسية للمرفق أو المؤسسة التي أنتمي إليها؟
- ماهي الخدمات والمعلومات الرئيسية المقدمة من قبل المرفق أو الإدارة التي أنتمي إليها؟
- ما مدى أهمية الاتصال العمومي في إنجاز المهام الرئيسية للمؤسسة التي أنتمي إليها؟
- كيف تساهم وسائل التواصل الاجتماعي في المهام الرئيسية لمؤسستي؟ ماهي الأمثلة الموجودة لمؤسسات مقارنة على المستوى الوطني أو الدولي؟
- هل تسمح وسائط التواصل الاجتماعي للجهات والفاعلين الخارجيين بتفضيل وتعزيز أنشطة معينة لمؤسستي، مثل الأفراد أو الوسطاء الذين يمكن أن توفر لهم مؤسستي أرضية للتعاون؟

● طريقة التسيير والتوجيه:

- هل هناك هيئة مراقبة مركزية لوسائل التواصل الاجتماعي على مستوى الحكومة، أم إنها ابتكار غير خاضع للتنظيم المركزي؟

¹ OCDE, voix citoyenne au Maroc, **le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverts**, Ibid, p62.

² Mickoleit Arthur, Ibid, p6.

- كيف تستفيد وحدات الأعمال المختلفة بمؤسستي من وسائل الاتصال الاجتماعي، على سبيل المثال الأقسام المسؤولة عن العلاقات العامة، أو تكنولوجيات المعلومات، أو القرارات المتعلقة بالسياسات أو تقديم الخدمات؟
 - هل سيكون من المفيد وضع إرشادات وتوجيهات للموظفين فيما يتعلق بوسائل التواصل الاجتماعي بما في ذلك الاستخدام الشخصي؟
 - هل سيكون من المفيد وضع توجيهات وملفات للتعريف بالمؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي مثل ملف التعريف بوزارة على فايسبوك؟
 - عند الإقتضاء وضع توجيهات حول إستخدام وسائل الاتصال الاجتماعي من قبل السياسيين أو كبار المسؤولين الذين يمثلون المؤسسة؟
 - ما هي الأحكام والنصوص القانونية والتنظيمية التي قد تؤثر على طريقة إستخدام المرافق والمؤسسات لوسائل التواصل الاجتماعي؟
 - هل وسائل التواصل الاجتماعي مدرجة في الأرشيف القانوني أم لا؟
 - ماهي بيانات إخلاء المسؤولية التي يمكن ربطها بوسائل التواصل الاجتماعي؟
 - ماهي المعلومات التي يمكن إعادة إستخدامها من قبل مؤسستي فيما يتعلق بالخصوصية أو الإمتثال لقوانين الملكية الفكرية؟
 - كيف نضمن ان إستخدام مؤسستي لوسائل التواصل الاجتماعي يلبي متطلبات الوصول إلى المعلومات والحصول على الخدمات؟
- المهارات والموارد:
- ماهي الموارد البشرية المتاحة أو التي يمكن تعبئتها لضمان الأثر أو تأثر دائم؟
 - ماهي مهارات وسائل التواصل الاجتماعي التي توفرها الإستراتيجيات (الرقمية) الأوسع لمؤسستي؟
 - كيف يتم تغطية نفقات وسائل التواصل الاجتماعي؟ وهل يمكن عزلها عن نفقات الإتصال العمومي لحساب التكاليف المحددة؟
- التشارك (التعاون) وبناء مجموعات الأقران:
- هل توجد مجموعات مماثلة في الحكومة تسمح بمشاركة تجارب وسائل التواصل الاجتماعي؟

- ما هي آليات التنسيق أو التعاون التي ستساعد مؤسستي على فهم تأثير وسائل التواصل الاجتماعي والاستفادة منها؟

• إدارة المخاطر المرتبطة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي:

- ما هو التأثير والعواقب التي قد تلحق بمؤسستي نتيجة مخاطر تشويه السمعة؟
- هل تخشى مؤسستي تسرب المعلومات غير المؤسسية (المهنية)؟
- ماهي المقترحات التي قدمها الموظفون فيما يتعلق باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على أساس شخصي؟
- هل المخاطر المرتبطة بوسائل التواصل الاجتماعي تؤخذ في الاعتبار من خلال استراتيجيات إدارة المخاطر الشاملة داخل مؤسستي؟

• رصد وقياس آثار وسائل التواصل الاجتماعي:

- هل مؤشرات وسائل التواصل الاجتماعي محددة بشكل جيد؟ هل يمكن من خلالها قياس الوجود، الشعبية، الاحترافية، التصورات أو الأهداف؟
- هل تستخدم مؤسستي مؤشرات تطور المساهمة في الأهداف الرئيسية المحددة؟
- ما مصادر المعلومات التي يمكنني استخدامها لتحديد المؤشرات الأكثر ملاءمة؟

5 الاتصال العمومي كأداة إستراتيجية لجعل السياسات العامة أكثر شمولاً وفاعلية:

يُمكن التواصل والاتصال بشكل استراتيجي الدولة ومرافقها العمومية من تنفيذ سياساتها العامة بطريقة أكثر فاعلية، فالاتصال بشكل جيد يزيد من مستوى المعرفة المتاحة للمواطنين وغيرهم من أصحاب المصلحة ومختلف الفاعلين، حول السياسات العامة، والإصلاحات والقرارات المتخذة. كما يُمكن الاتصال من حشد أصحاب المصلحة وجمعهم وإقناعهم من أجل التنفيذ الأفضل والأنجع للسياسات والإصلاحات، زيادة على ذلك، فهو يسمح بتعزيز قبول المواطنين لسياسات وقوانين ولوائح معينة، وفي هذا السياق، إنّ استهداف جماهير معينة مثل: الشباب أو النساء، وتحديد خصائصهم أو نقاط ضعفهم، سيكمن هذا الإجراء بطبيعة الحال من توضيح وتبيان أفضل رسائل الاتصال العمومي ويزيد من فاعليتها وقدرتها على التأثير، ولذلك، فإنّ هذا الأمر يُشكل أحد المحاور الرئيسية التي يجب أن تهتم بها الدولة وكذا مرافقها العامة.¹

¹ OCDE, voix citoyenne au Maroc, le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverts, Ibid, p64.

وبذلك، يتعين على الحكومات أن تعطي الأولوية والمكانة الكبيرة والمهمة للشباب على وجه الخصوص ضمن استراتيجيات الاتصال العمومي، وأن تجعله محور اهتمامها، ذلك أنّ، هذه الشريحة من المواطنين غالبا ماتعاني من التهميش، وهو ما يؤدي إلى تكوين شعور لديها بالإقصاء والإحباط، ولهذا لا بد من أخذ هذا المعطى بعين الاعتبار، حيث إنّ الحجم الديمغرافي لهذه الفئة - في الدول النامية على وجه الخصوص - يشكل ويمثل ميزة حقيقية لاسيما في حالة ما كانت في وضع يُمكنها من المشاركة الكاملة والفعالة في مختلف الأنشطة: الاقتصادية، السياسية، والثقافية للدولة.

ومن ثمة، يتوجب على المسؤولين عن الاتصال العمومي داخل المرافق والإدارات العمومية ضمان التوافق بين الرسائل التي سيتم نقلها، والوسائط التي يتم استخدامها لهذا الغرض، وبالتالي فإنّ الاستهداف الصحيح والمناسب لأصحاب المصلحة الذين توجه رسائل الاتصال إليهم يؤدي دورا مهما ورئيسيا، لهذا نجد المؤسسات والمرافق العمومية تحاول تكييف رسائلها الاتصالية بحيث تستهدف فئة الشباب، وهذا يجعلها المحور الرئيس لأي سياسة اتصالية عمومية.

زيادة على ما تقدم، إنّ من شأن تعزيز مشاركة الشباب في عملية إتخاذ القرار فيما يتعلق بالقضايا والمسائل المرتبطة بالمجال العام تعد مسألة بالغة الأهمية في إطار مسعى الدولة لتعزيز دور الاتصال العمومي، لاسيما في ظل انتشار استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، إذ تساهم هذه الأخيرة في زيادة فرص مشاركة المواطنين بصورة عامة، والشباب على وجه الخصوص في الحياة العامة¹، وفي هذا الإطار يشير التقرير العربي حول وسائل التواصل الاجتماعي في عدده السابع، إلى أن 64% من المستخدمين لوسائل التواصل الاجتماعي في الدول العربية هم أقل من 30 سنة²، وعليه، تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي أحد أهم الوسائل التي تسمح للهيئات والمرافق العمومية الحصول على المعلومات، والتعرف على احتياجات وآراء المواطنين لاسيما الشباب منهم.

تبعا لما ورد أعلاه، يمكننا القول إنّ المعرفة الضئيلة بمواقف واتجاهات وآراء الجمهور والمواطنين لاسيما فئة الشباب يمثل أحد أكبر التحديات والعقبات التي تواجه الدولة ومرافقها وإداراتها العامة، هذا الأمر جعل تلك الهيئات والمرافق تتوجه شيئا فشيئا نحو ضمان نسبة حضور ووجود أكبر على مواقع ومنصات التواصل الاجتماعي قصد تغطية هذا النقص، من هنا أضحت لزاما على القائمين بالاتصال

¹ OCDE, voix citoyenne au Maroc, le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverts, Ibid, p65.

² Slem,F, the arab social media report , Social media and the internet of things :to words data- driven policy making in the arab world.(Dubaia : MBR school of government ,vol7, 2017), p32.

على مستوى المرافق العمومية إدراج المواطنين وفئة الشباب على وجه الخصوص كأولوية من حيث الاستهداف.

إلى ذلك، يمكن التطرق إلى مجموعة من التدابير الأخرى، وكذا، بعض الإجراءات الضرورية لزيادة تعزيز القدرة على تلبية توقعات الجهات الرئيسية الفاعلة في المجتمع، وتبقى النقطة الرئيسية في هذا المستوى هي وجود خرائط للمستفيدين القادرين على الوصول إلى المعلومات، وهذا من أجل التأكد والتحقق من أن بعض الشرائح على غرار ذوي الاحتياجات الخاصة والأُميين الذين لا يستطيعون الوصول بشكل كبير وواسع إلى وسائل الاتصال المألوفة، أو الأشخاص الذين يتواجدون في المناطق الريفية ومدى قدرتهم على الوصول إلى المعلومات بحرية، وعليه، فإنّ دمج جميع عناصر ومكونات المجتمع في سياسات واستراتيجيات الاتصال وجهوده، يجعل المجتمع أكثر شمولاً، مما يسمح دون أدنى شك من تعبئة قطاعات واسعة من المجتمع وكسب تأييدها حول المشاريع العامة، وكذا، الإجراءات المصاحبة لها، فضلاً عن تعزيز أواصر الثقة بين المرافق العامة للدولة وجموع المواطنين، وفي هذا الصدد، توفر وسائل التواصل الاجتماعي كما تمت الإشارة إلى ذلك سابقاً، آليات وطرائق غير مكلفة نسبياً لحشد الدعم والقبول حول القضايا والمسائل المشتركة، ومن ثمة، يكون للأفراد المعزولين والمهمشين، فرصة أكبر ووزناً معتبراً في مسألة المشاورات عبر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، والتي تعد وسيلة هامة في نجاح العمل العام.¹

كما يمكن الحديث أيضاً عن العمليات الجوارية المباشرة والتي تشكل هي الأخرى أحد التدابير والآليات المتبعة في العديد من الدول قصد الاقتراب من المحيط الذي تتواجد فيه المرافق والإدارات العمومية، على غرار الملصقات والاعلانات الخارجية، والقيام باستشارات للمواطنين، كما يعتمد القائمون على الاتصال بالمرافق العمومية إلى تنفيذ مبادرات وإجراءات اتصالية عمومية ذات طابع جوارى محلي، وهذا من خلال تنظيم مجموعة من الفعاليات والأحداث، يُدعى إليها الشركاء الاقتصاديون، وكذا، عدد من ممثلي المجتمع المدني، وتأخذ آلية الاتصال عبر الحدث قسماً هاماً وجزءاً كبيراً في خطط الاتصال التي تقوم المرافق العامة بوضعها²، وزيادة على كونه أداة رئيسية لتشكيل مجتمع أكثر شمولاً. يُمكن للاتصال العمومي أن يقوم بتشجيع تعبئة مختلف الفاعلين الاجتماعيين والاقتصاديين، وكذا،

¹ OCDE, **Data-Driven Innovation : Big Data for Growth and well-Being**, (Paris : OCDE publishing, 2015), p411-412.

² OCDE, **voix citoyenne au Maroc, le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverts**, Ibid, p66.

مختلف الأطراف أصحاب المصلحة حول السياسات العامة، والمشاريع التي تشكلها وتهدف إلى تحقيقها، ومن ثمة، فإنّ هذا الدور سيؤدي إلى تعزيز فاعلية الأنشطة والعمل العام.

6 الاتصال العمومي وتحسين العلاقة بين المواطن والمرافق العمومية:

"يجب تعزيز ثقة المواطنين في المرافق والإدارات العامة، من خلال عقد اجتماعات مثمرة مع القطاع العام، لكسب ثقة الجمهور، لا بد أولاً من توضيح والتعرف على توقعاتهم، ومن ثمة العمل على إرضائهم".¹

تزايدت في السنوات الأخيرة الأصوات التي تتادي بضرورة تحسين العلاقة بين المرافق العمومية والمواطنين، وهذا لعدد من الاعتبارات، تتمثل أساساً في كون المواطن قلب وجوهر العملية الديمقراطية، وانطلاقاً من كون هذه الأخيرة -الديمقراطية- شكلاً من أشكال نظام الحكم، فهي تستجيب بجدية لمرافقة المواطنين، فالديمقراطية التمثيلية تتسم بعدد من الصفات والخصائص تأتي في مقدمتها: احترام حقوق الإنسان، وإجراء الانتخابات بطريقة حرة ونزيهة، إلى جانب ذلك، وجود أحزاب وجمعيات وكذا مجالس تمثيلية منتخبة، وإدارة عمومية محايدة، وأنّ الهدف الرئيس لعمل الحكومة ومختلف المرافق والإدارات العمومية يتمثل في ((خدمة الشعب)). زيادة على الديمقراطية التمثيلية ظهرت في السنوات القليلة الأخيرة أشكال جديدة من التمثيل والمشاركة العامة، تتمثل أساساً في ظهور منظمات المجتمع المدني، بالإضافة إلى تحديث عدد من الإجراءات والأشكال التقليدية (جلسات الاستماع على سبيل المثال)، وهذا بغية تعزيز فكرة الحكم من قبل الشعب، وكل هذه التطورات والتغييرات تزيد من مسؤوليات وفرص المواطنين للمشاركة والانخراط المباشر في المجال العام، وهذا ضمن الإطار العام للحكومة الديمقراطية، أين تستمر الهيئات والمرافق العمومية في لعب دور مركزي ومحوري في إدارة الفضاء العام. وتأتي تلك التغيرات في ظل سياق عام تتزايد فيه المطالبة بتبني نهج الشفافية في تدبير وإدارة الشأن العام، نتيجة لتعاظم مطالبات المساءلة والمشاركة، وهذا الأمر يعتبر جزءاً من التغييرات العميقة على المستويات السياسية، الاقتصادية والاجتماعية التي حدثت بعد نهاية الحرب العالمية الثانية. تبعاً لذلك، أصبح المواطنون اليوم في عدد معتبر من دول العالم يتمتعون بمستويات أعلى من الدخول، وكذا، وجود فرص أفضل من ذي قبل، ويمكن تفسير هذا التغير النوعي بظهور عصر المعلومات، وفي نفس السياق، كشفت العديد من الدراسات عن حدوث تغير عميق في القيم، ويرتبط

¹ OCDE, Des citoyennes porte maires information, consultation et participation à la formulation des politiques publiques, (Paris : OCDE édition, 2002), p19.

هذا التحول بصورة أساسية في الانتقال من طرح الأسئلة المادية إلى الاهتمام بجودة الحياة (الاهتمام المتزايد بالبيئة على سبيل المثال)، بالإضافة إلى ذلك هناك تراجع كبير يمكن تسجيله فيما يتعلق باحترام السلطات العمومية والتسلسل الهرمي.¹ وفي نفس الوقت، يطالب المواطنون بأن تكون المرافق العمومية والإدارات أكثر شفافية، وخاضعة أكثر للمساءلة تجاههم، كما أنهم يدعون ويؤيدون الرفع من المشاركة العامة للمواطنين في وضع السياسات العامة التي تؤثر على حياتهم اليومية، ناهيك عن سعي المواطنين الذين يتمتعون بمستوى تعليمي جيد، ولديهم معرفة، بأن تأخذ المرافق والهيئات الإدارية العامة آراءهم ومعرفتهم في الاعتبار عند اتخاذ القرارات.

وعليه، أضحت مسألة تحسين علاقة المرافق العمومية بجموع المواطنين قضية محورية بالنسبة للدولة في إطار مسعاها لإصلاح وعصرنة هيكلها بغية مواكبة التغييرات والتطورات الراهنة وهذا من خلال العمل أساساً على:²

- تحسين جودة الخدمات العمومية: ويتأتى ذلك من خلال تمكين المرافق والإدارات من استغلال مصادر معلومات أكثر تنوعاً، وكذا، وضع البيانات في منظورها الصحيح، زيادة على الاستفادة من الحلول المحتملة لمواجهة كافة التحديات المرتبطة بحقيقة أن السياسات يتم تطويرها في ظل ظروف التعقيد المتزايدة، وكذا ضغط الوقت.
- مواجهة تحديات مجتمع المعلومات الناشئ: وهذا قصد الإعداد والتحضير لتفاعلات أكبر وأسرع مع المواطنين، وكذا، تحسين إدارة المعرفة.
- دمج المعلومات من الجمهور في عملية صنع القرار والسياسات (l'intégrer les informations communiquées par le public au processus d'élaboration des politiques publiques)، وهذا بغية إرضاء المواطنين، وذلك من خلال الأخذ بآراءهم عند وضع السياسات العامة.
- الاستجابة للنداءات والطلبات الداعية إلى زيادة الشفافية والمساءلة في المرافق العمومية.
- معالجة وإيقاف تراجع ثقة الجمهور في المرافق العمومية: وقد ظهر ذلك التدهور والتراجع المضطرد في نسبة إقبال الناخبين، كما أن نتائج استطلاعات الرأي تكشف عن فقدان الثقة في المؤسسات والمرافق العامة الرئيسية.

¹ OCDE, Des citoyennes porte maieres information, consultation et participation à la formulation des politiques publiques, op.cit.

² Ibidem., pp 21-22.

- يجب على السلطات العمومية الاستجابة لطلبات وانتظارات المواطنين بأوجه متعددة: ومن هنا كان التوجه نحو اتباع وتطبيق نهج اللامركزية، سواء على الصعيد الوطني، الجهوي، أو المحلي وهذا الإجراء من شأنه أن يُسهم في سد الفجوة بين المرافق العامة والمواطنين.

زيادة على ذلك، عملت العديد من الدول والحكومات على ادخال وتبني أشكال جديدة من المشاورات العامة، بحيث تكون هذه الأخيرة مكملة للعملية الانتخابية والاستفتاءات، وتبعا لذلك، قامت بالاعتماد على أدوات جديدة تتمحور أساسا حول التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وهذا يؤكد حدوث تحولا كبيرا وعميقا في نظرة الدولة ومرافقها العمومية، حيث أدركت أنه لا يمكن النظر إلى المواطنين على أنهم كتل أو مجموعات متجانسة، وأن الاقتراحات التي تقدمها يمكن أن يكون مصيرها الرفض، إذا ما تمت استشارة المواطنين في وقت متأخر من عملية صنع القرار، لذلك، لا بد من الأخذ في الحسبان أن المواطنين الذين يشاركون بفاعلية في المجال العام يطالبون المشاركة في الموارد والوقت.

وهو ما يتضح من خلال الجدول التالي:

المشاركة الفعالة	الاستشارة	المعلومات	
تقديم مشاريع قوانين أو مقترحات بشأن تدابير أخرى. النقاش العام حول القضايا والمسائل المرتبطة بالسياسات العامة وخياراتها.	صبر للآراء على نطاق واسع. مجموعات للنقاش والحوار. التماس التعليقات على مشاريع القوانين.	أوراق بيضاء، وثائق توجيه السياسات العامة. البرامج الحكومية. مشاريع القوانين واللوائح	مرحلة وضع السياسات
إقامة شراكات لنشر المعلومات حول الإمتثال للقوانين الجديدة.	استخدام مجموعات النقاش لتطوير القوانين والتشريعات الثانوية.	إبلاغ التدابير والقوانين الجديدة ومحتواها.	التنفيذ (التطبيق)
تقييم مستقل من قبل منظمات غير حكومية	إشراك أصحاب المصلحة في مراجعة برامج التقييم الحكومية ونتائجها.	إشعارات عامة تعلن عن تنظيم التقييمات وفرص وإمكانية المشاركة.	التقييم

الجدول رقم (1) المعلومات، التشاور والمشاركة الفعالة خلال دورة وضع السياسات

(OCDE : **Des citoyennes porte maires information, consultation et participation à la formulation des politiques publiques**, Paris : OCDE édition, 2002, p22.)

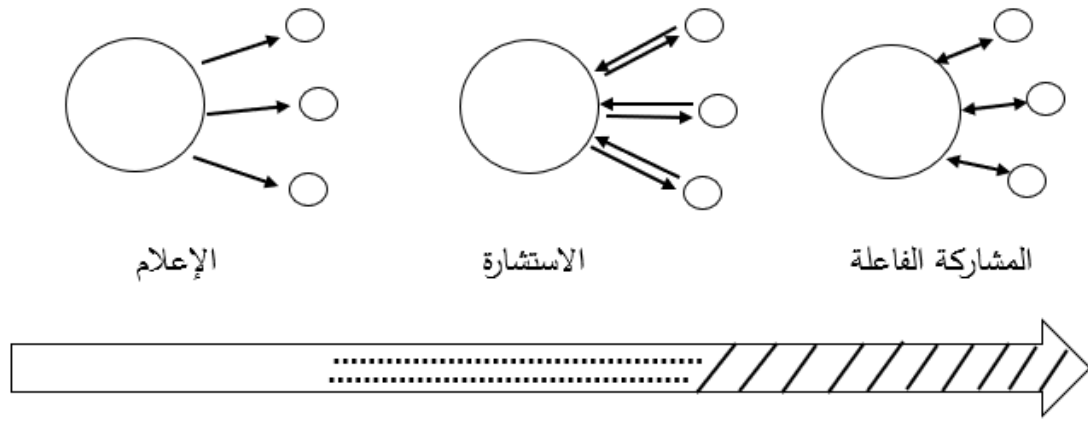
من أجل كسب ثقة المواطنين في المرافق العامة يجب ضمان¹:

- المعلومات: بحيث يجب أن تكون كاملة، موضوعية، موثوقة، واضحة وسهل الوصول إليها.
- الاستشارة: وتتم بهدف محدد بوضوح ووفقا لمجموعة من القواعد لا لبس فيها، بحيث تشير بطريقة واضحة إلى حدود الممارسة، وكذا التزام الإدارة بمراعاة استخدام البيانات المقدمة من قبل المواطنين.

¹ OCDE, **Des citoyennes porte maires information, consultation et participation à la formulation des politiques publiques**, Ibid, p23.

– المشاركة: إذ يجب أن تكون مستدامة ومرنة بما يكفي، وهذا قصد تشجيع ظهور أفكار ومقترحات جديدة من قبل المواطنين، وكذا وضع الآليات التي تضمن دمج تلك المقترحات والآراء في عملية صنع السياسات.

ويمكن تعريف هذه المفاهيم (المعلومات، الاستشارة، المشاركة الفعالة) وفقا لطبيعة واتجاه العلاقات القائمة بين المرافق العمومية والمواطن:¹



Augmentation du degré d'influence des citoyens

(OCDE : promesses et limites de la démocratie électronique les défis de la participation citoyenne, Paris : OCDE Edition, 2003, p 35)

– المعلومات: وهي عبارة عن علاقة أحادية الاتجاه، تقوم فيها الإدارة بإنتاج وتوفير معلومات للمواطنين، وعلى سبيل المثال يمكننا ذكر: إمكانية الوصول إلى السجلات العامة، الجرائد الرسمية، أو المواقع الإلكترونية للمرافق والإدارات العامة.

– الاستشارة (التشاور): علاقة ثنائية الاتجاه، يقدم فيها المواطنون ردود فعل للإدارة بخصوص مجموع القضايا والمواضيع التي تهم الرأي العام، وتبعا لذلك، يتعين على المرافق والإدارات العمومية التحديد المسبق والتعريف بالموضوع الذي يُطلب رأي المواطن فيه، ولذلك، فإن الإدارة تعتمد غالبا إلى تحديد مواضيع المشاورة، وتقوم بإبلاغ وإعلام المواطنين بذلك، أين تعمل على

¹ OCDE , **promesses et limites de la démocratie électronique les défis de la participation citoyenne**, (Paris : OCDE Edition, 2003), p 23-24.

طرح عدد من الأسئلة، وكذا، تحديد العملية، في حين، أن المواطنين مدعوون للتعبير عن آراءهم وأفكارهم، مثل القيام باستطلاعات الرأي والتعليقات حول مشاريع القوانين.

- المشاركة الفعالة: علاقة تقوم على بناء شراكة مع المرافق والإدارات العامة، أين يشارك فيها المواطنون بفاعلية في عمليات صنع القرار ورسم السياسات، تؤكد هذه العلاقة بإمكانية قيام المواطنين باقتراح الخيارات، وكذا، القيام بحوار ومناقشة حول السياسات، وإن كانت مسألة مسؤولية اتخاذ القرار النهائي أو صياغة السياسات من مشموليات المرافق والسلطات العمومية، مثل: عقد اجتماعات، ومؤتمرات، وندوات مع الجمعيات، ومختلف الفاعلين في المجتمع المدني.

7 وظائف الاتصال العمومي:

على عكس المنظمات والمؤسسات الخاصة، والتي تسعى وتعمل على إقناع الأفراد باقتناء السلع والخدمات التي تقدمها، يعمل الاتصال العمومي على القيام بالعديد من الوظائف المختلفة، وإن كان من الصعوبة بما كان تحديد أيّ هذه الوظائف له الأولوية، ذلك أنّ، هذه الوظائف جميعا مهمة، وهذا يتوقف بطبيعة الحال على طبيعة ونوع المنظمة، أو مجال السياسة العامة، أو الوضع الراهن للمؤسسة. بناء على ذلك، يمكن التمييز بين المهام أو الوظائف المركزية والمهام التكميلية، وفقا للمعيار القانوني، إذ نجد في الواقع بعض المهام مثل: إعلام المواطنين أو الدفاع عن القيم تشكل جزءا من المجموعة التشريعية وهي بذلك مكرسة في القوانين، في حين أنّ مهام أخرى مثل: تعزيز وترقية أنشطة المنظمة أو استقبال المواطنين، مقبولة ومعترف بها بشكل عام غير أنها تظهر بشكل غير مباشر في النصوص القانونية، تجدر الإشارة إلى أن نشاط الاتصال العمومي يؤدي العديد من الوظائف في نفس الوقت، حيث يعتبر بمثابة الدعامة الرئيسية لتقديم المعلومات للمواطنين، كما أنه يمكن أن يساهم أيضا في الحفاظ على الروابط الاجتماعية، من خلال منح الجمعيات والجماعات المحلية على وجه الخصوص الفرصة لنقل وتبادل المعلومات (تواريخ الاحتفالات القادمة، البحث عن متطوعين... إلخ).¹

¹ Martial Pasquier, communication des organisations publiques, (paris : de doeck supérieure ,2017), p 36.

يقدم "Pasquier" أربع وظائف مركزية يقوم بها الاتصال العمومي¹، حيث تُستمد الوظائف المركزية من التزام قانوني يُنسب أو يُعزى إلى مؤسسة أو منظمة عامة²، تتمثل هذه الوظائف المركزية في النقاط التالية:

7.1 إعلام الجمهور:

تعتبر هذه الوظيفة أهم مهمة في الدول الديمقراطية، وتتطلب من مبدأ الإعلان، وهذا بهدف التطبيق السليم للديمقراطية، حيث لا بد وأن تكون كل النقاشات والقرارات معروفة للجميع تطبيقاً لمتطلبات الشفافية في التسيير والإدارة، بهدف حماية المصلحة العامة. وتبعاً لذلك، تفرض مبادئ الديمقراطية على المرافق العمومية نشر جميع القوانين، العقود، المراسيم، والأوامر، وجعل هذه الوثائق متاحة للجميع.

إلى جانب ذلك، نشر ونقل المناقشات البرلمانية على سبيل المثال، وهذا الإجراء كان معمولاً به منذ القدم حيث كانت « la gazette de France » في فرنسا، تقوم بمهمة الإعلام حول أشغال الحكومة والإدارة، وكذا، نقاشات الجمعية الوطنية ابتداءً من 1789م، لتكون بعد ذلك الجريدة الرسمية أحد الأدوات الاتصالية الأساسية التي تستخدمها السلطات العمومية لنشر القوانين، القرارات، الاتفاقيات، المعاهدات، وكل القرارات ذات الصلة بالشأن العمومي.³ كما يدخل أيضاً مبدأ علانية المحاكمات في هذا الإطار، وضمن هذا السياق، نجد أن المفوضية الأوروبية قامت بإنشاء البوابة الأوروبية للعدل (<http://e-justice.europa.eu>)، إذ تستهدف من خلالها إعلام المواطنين، المؤسسات وكذا الخبراء، بتقديم معلومات ب 22 لغة، وكذا تقديم روابط حول القوانين والهيئات القضائية المتعلقة بكل الدول الأعضاء.⁴

وبذلك، يتعين على جميع المرافق العمومية وفقاً لمبدأ الإعلان، الإبلاغ والإعلام عن جميع القرارات والأعمال والأنشطة التي يقومون بها بشكل منتظم، وبذلك يمكن القول: إنّ هذه الوظيفة أساسية بناءً على تطور طلبات المواطنين، تعقيد الإطار والعمل المؤسسي، وكذا الكم

¹ Van lierde, Emilie, L'interaction entre communication publique et communication politique analyse de situation à la ville de Namur sous sociales législature actuelle (2012-2018), (faculté des sciences économiques sociales, politiques et communication, université catholique de Louvain, 2007), p2.

² Martial Pasquier, communication des organisations publiques, Ibid p37.

³ Pierre Zémor, la communication publique, (paris : que sais- je ? 2008, 4eme édition), p26.

⁴ Martial Pasquier, communication des organisations publiques, Ibid, p37.

الهائل من التشريعات. لذلك، لا بد وأن يتمكن المواطنون من الوصول بسهولة إلى المعلومات بحيث يشترط أن تكون هذه الأخيرة - المعلومات - واضحة ودقيقة.

يعتبر الإعلام ضرورة لا مفر منها، إذ يؤكد "Pasquier" على أن غياب المعلومة حول الأنشطة والأفعال العمومية قد تكون له تبعات كارثية، حيث يقدم المثال التالي لتوضيح هذه الأهمية: فبتاريخ 27 أبريل 2009، حطت طائرة رئاسية من نوع "Boeing 747" مرفوعة بطائرتين مقاتلتين على علو منخفض بمدينة "منهاتن" "Manhattan" وهذا لالتقاط صور فوتوغرافية، خوفا من تعرض الطائرة لأي هجوم. هذه الواقعة أدت إلى خوف وذعر الآلاف من الأشخاص الذين تركوا مكاتبهم، بغض النظر عن الغرض من تحقيق هذه المقاتلات رفقة الطائرة الرئاسية، فإن تقديم معلومات مسبقة عن هذا الإجراء للسلطات المحلية والسكان، كان سيمنع شعور الناس بالخوف، بعد هذه الواقعة اعتذر البيت الأبيض عن هذا الخطأ الفادح في الاتصال.¹

في نفس السياق، خَلَفَ التسيير الأمني لمرض الرئيس الجزائري السابق "عبد العزيز بوتفليقة"، العديد من التساؤلات، والشكوك، والحيرة، والخوف لدى المواطنين في بعض الحالات، حيث أن تكتم الرئاسة عن مرض الرئيس وعدم تقديم معلومات واضحة ودقيقة عن وضعيته الصحية، كان سببا مباشرا في انتشار الشائعات والأخبار المغلوطة، وصلت لحد نشر مواقع التواصل الاجتماعي خبر وفاته غير مرة، استدركت الرئاسة هذا الأمر بعض الشيء، من خلال تقديم بيانات دورية تعلن من خلالها انتقال الرئيس إلى الخارج للقيام بالمراقبة الطبية الروتينية كما ورد في تلك البيانات، غير أن هذا الإجراء، لم يلغي حالة القلق والشك لدى المواطنين، وكذا الإعلام والطبقة السياسية، وهو ما جعل المواطن الجزائري لا يثق ولا يصدق ما تقوله مؤسسة الرئاسة بخصوص هذا الموضوع، كما أن الخرجات الإعلامية على قتلها والتي تم من خلالها بث فيديوهات قصيرة تظهر الرئيس على أنه لا يزال على قيد الحياة، ويقوم بالوظائف المنوطة به بصورة عادية، ساهمت في زيادة منسوب الشك ولم تلغه.

وبذلك يعتبر الالتزام العمومي بالاتصال والتواصل، أساس النفاذ للمعلومات بالنسبة للمواطنين، إذ إنّ، الإخطار أو الإعلام بالقرارات المُتخذة من قبل الجهات والأطراف

¹ Ibidem, 37.

الفاعلة، يُعد أحد العناصر الرئيسية لشرعيته، لذلك لا بد وأن تضمن منشورات المرافق العمومية المتخصصة تقديم المعلومات والبيانات الضرورية للسير الحسن لعمل تلك المرافق. وفي هذا الصدد، كثيرا ما تُستخدم الأرقام الهاتفية الخضراء (المجانية) للاستفسار وطلب معلومات حول الخدمات، وكذا تقديم الانشغالات والملاحظات من قبل المواطنين.¹

7.2 شرح ودعم ومرافقة القرارات:

إن تعقد السياسات العامة، من حيث محتواها، ومن حيث تنفيذها، وكذلك اتساع تطبيق مبدأ المساءلة، يتطلب من المرافق والمؤسسات العامة تقديم تفسيرات للقضايا والتحديات، وكذا، توضيح نطاق القرارات المتخذة، وكيفية تطبيقها، وهذا عن طريق مرافقتها بتدابير وإجراءات اتصالية، وهذا يتطلب، تجاوز وظيفة تقديم المعلومات فقط، إلى توقع الأسئلة التي قد يطرحها الأشخاص الذين توجه لهم تلك المعلومات، وهذا يقتضي، توفر عدد من المهارات في القائم بالاتصال، ذلك أنه، في كثير من الأحيان يقوم - القائم بالاتصال - بنقل المعلومات والبيانات المعقدة إلى أشخاص غير متخصصين. فعلى سبيل المثال: لا بد وأن تكون المؤسسة أو المرفق العام قادرا على الشرح بطريقة سريعة وبسيطة مزايا النظام الضريبي الذي يرغب في تأسيسه، فإذا كانت الإجابات المقدمة ملتوية وغير واضحة فمن الممكن أن تحول دون تطبيق تلك الإجراءات.²

في نفس السياق، وعلى سبيل المثال: بعد فوزه في الانتخابات الرئاسية الجزائرية التي تم إجراؤها في 2019/12/12، قام "عبد المجيد تبون" بتنفيذ أحد وعوده الانتخابية، والمتمثل في إجراء تعديل عميق في الدستور الذي يحكم الجمهورية الجزائرية، وشكل لذلك لجنة خبراء، أوكلت لها هذه المهمة، بعد طرح مسودة الدستور للنقاش من قبل الطبقة السياسية، المجتمع المدني، المتخصصون في القانون والقانون الدستوري، عملت الرئاسة على تقديم عروض مفصلة لأهم التعديلات التي تضمنتها المسودة، من خلال، أولا: عرض التلفزيون العمومي لحصص موضوعاتية يتم من خلالها استضافة مختلف الفاعلين في المشهد السياسي لمناقشة مضامين هذه المسودة، وابداء مواقفهم منها، من ناحية أخرى، تم بث برنامج خاص قبل النشرات الإخبارية تُعرض من خلاله أهم بنود الدستور، أين تقدم شروحات مبسطة للمواطنين، زيادة، على الخرجات الإعلامية لكل من المكلف بمهمة على مستوى رئاسة الجمهورية "محمد لعقاب"، ورئيس لجنة الخبراء المكلفة بإعداد مسودة

¹ Pierre Zémor, **la communication publique**, Ibid, pp 27-29.

² Martial Pasquier, **communication des organisations publiques**, Ibid p38.

تعديل الدستور "محمد لعراية"، وأعضاء آخرون باللجنة، الهدف من هذه الخرجات الإعلامية يتمحور حول توضيح وشرح أهم التعديلات القانونية، وذكر الأسباب والتعديلات التي تقف وراء التعديلات المقترحة، وكذا، إزالة الغموض والتساؤلات التي طُرحت بخصوصها، بالإضافة إلى ذلك، تبسيط المفاهيم القانونية والدستورية للمواطن، إذ إنَّ الأغلبية منهم ليس لها دراية دقيقة بالقوانين، ومختلف مفاهيمها، ومجالات تطبيقها. وبذلك، كان الاتصال العمومي أحد الآليات الرئيسية التي تبنتها رئاسة الجمهورية لمراقبة هذا الإجراء (التعديل الدستوري)، قصد تقديم المعلومات الرسمية، الواضحة والدقيقة، بشكل بسيط للمواطن، بغية إقناعه بقبول هذا الدستور والتصويت بـ "نعم" في الاستفتاء المزمع إجراؤه.

7.3 الدفاع عن القيم وتعزيز السلوك المسؤول:

من أهم المهام الموكلة للدولة نجد الدفاع عن حقوق الإنسان والقيم الأساسية والعمل على تعزيزها في إطار دولة القانون (المساواة، المعاملة العادلة، الحريات الفردية والجماعية)، وكذا القيم التي يعترف بها المجتمع والمؤسسات (دمج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة مثلا). إلى جانب الثناء على الأشخاص المسؤولين (احترام البيئة).

هذه القيم، وهذه السلوكيات يتم نقلها وإيصالها للجماهير من خلال تنظيم التظاهرات والأحداث (اليوم العالمي للمرأة مثلا)، القيام بتنفيذ حملات توعوية تستهدف فئات وشرائح محددة (الأطفال فيما يتعلق بالتغذية، كبار السن فيما يتعلق بالتلقيح ضد الانفلونزا... إلخ)، أو المناقشات. هذه الوظيفة تتم أيضا من خلال مدح الأفراد والثناء عليهم وتهنئتهم على احترامهم لهذه القيم والسلوكيات حتى يدوم تأثيرها ويستمر.¹

7.4 الحوار بين المؤسسات والمواطنين:

تعتبر مشاركة المواطن في تسيير المرافق والمؤسسات العمومية والنقاش العام أحد الأسس الرئيسية للعمل الديمقراطي (في سويسرا، تبذل العديد من البلديات الصغيرة جهودا كبيرة للعثور على أفراد يشاركون في السلطة التنفيذية).

تطور الحوكمة على مستويات متعددة، وكذا، زيادة مستويات صنع القرار السياسي (المستوى الإقليمي، مستوى الجهات، مستوى البلديات)، بالإضافة، إلى تعقيد العديد من السياسات العامة، يعني

¹ Martial Pasquier, communication des organisations publiques, Ibid , p39.

أن المؤسسات والمرافق والإدارات العمومية تتحمل هي الأخرى مسؤولية الحفاظ على حوار دائم ومستمر مع المواطنين.

تميل العديد من المؤسسات والمرافق العمومية إلى التواصل فقط عندما يكون لها معلومات لنقلها؛ لا يمكن للقائم بالاتصال أن يتوقع من الأفراد تلقي تلك المعلومات، إذا كانت تلك المرافق والإدارات العمومية التي ترسلها غير معروفة ولديها مصداقية ضئيلة. في المجتمع الحديث، يُعد التواصل مهمة مستمرة وتفاعلية، وهو بذلك أداة ضرورية لتحسين العلاقة بين المواطنين والمرافق العمومية.¹ على سبيل المثال، ينظم قادة ومدراء العديد من المنظمات والمرافق العمة جلسات احاطة إعلامية مع ممثلي وسائل الإعلام في الجلسات غير الرسمية أو في وجبات الغداء مثلاً، بحيث لا يكون فيها مناقشة موضوع محدد، بل تبادل الحوار حول المسائل العامة، مع التذكير بالمعلومات المهمة وإجراء الحوار بحرية.² كنموذج عن الحوار مع المواطنين، هذه بعض المقتطفات من الرسالة التي وجهتها المفوضية الأوروبية إلى البرلمان الأوروبي، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية الأوروبية، وكذا اللجنة المعنية بالجهات والمناطق والأقاليم:³

- ستعزز الهيئة أنشطتها في مجال الاتصال من خلال توفير المعلومات والمشاركة في الحوار والنقاشات مع المواطنين على الصعيد الوطني، الإقليمي، والمحلي.
- تهدف الأنشطة الاتصالية للهيئة إلى خلق وتعزيز التبادل والنقاش والتفاهم بين المؤسسات الأوروبية والجمهور العام، المجتمع المدني، الجمهور المتخصص على المستوى الأوروبي، الوطني، والإقليمي، والمحلي.
- يريد المواطنون نقاشاً أكثر انفتاحاً يعبرون فيه عن رأيهم بما يسمح لهم التأثير في عملية صنع القرار على مستوى المجتمع، لذلك، هناك انقسام في وسط المواطنين بالاتحاد الأوروبي، بين من يرى المعلومات المتاحة عن الاتحاد الأوروبي مفيدة ومثيرة للاهتمام، في حين يرى عدد آخر أنها غير كافية.

¹ Ibidem.

² Ibidem.

³ Ibidem., p40.

يعتبر "Pierre Zémor" الحوار توجها حديثا للمرافق العمومية، يتعين دعمه من خلال سن نصوص قانونية، تستهدف تحسين علاقة المواطن بالإدارة، تلقي الطلبات، توجيه تلك الطلبات للجهات المختصة، الاستماع إلى التعليقات... إلخ، ومن هذا المنطلق، يُعد الحوار مع المواطنين أحد الآليات الضرورية والمهمة لترقية الخدمات العمومية، كما يمكن اعتباره وسيلة ناجعة للوصول إلى رضا المواطنين على الخدمات المقدمة من قبل المرافق العمومية، ويتأتى ذلك، من خلال تنظيم الأبواب المفتوحة، المعارض، تقديم المطويات، الكتيبات، المجلات، عرض الأفلام وغيرها من الأساليب المتبعة في هذا الصدد¹، بالإضافة إلى ذلك، فإن الحوار يسمح بالإنتاج المشترك للخدمة الشخصية التي يتوقعها وينتظرها مُستخدم المرفق العام.

زيادة على ما تقدم، يرى "Pasquier" أن هناك أربع وظائف تكميلية يؤديها الاتصال العمومي²، إذ يرى أن هذه الوظائف يتم تمييزها انطلاقاً من كونها في كثير من الأحيان لا تستند إلى أسس قانونية صريحة، وليس لكونها أقل أهمية من حيث الاتصال، وهذه الوظائف التكميلية تُستمد من المفهوم الحديث للمرافق والمنظمات العمومية.³

7.5 الاستقبال (الترحيب):

لكي تكون هناك علاقة حسنة وإيجابية بين المرفق العام والمستخدم، لابد من الترحيب بهذا الأخير واستقباله وتوجيهه جيد، حيث إن وظيفة الاستقبال تبدأ من خلال وضع لافتات توجيهية في المدينة في حدود معينة، كما أن هناك توجيهات تتعلق بشأن الأثاث، الزي الرسمي... إلخ.⁴

على الرغم من هذه الأهمية، هناك عدد قليل من النصوص القانونية التي تعالج الطريقة التي يتم بها استقبال المواطنين في الإدارة، والمعلومات التي يتم توفيرها مسبقاً، وكيف يُجيب الموظفون على الهاتف، الموقف المعتمد في العلاقة الشخصية، توفير وسائل الراحة في الاستقبال، على الرغم من أن أول اتصال مع المرفق العام أو الإدارة، وقت الانتظار والراحة، الود والتعاطف من جانب الموظفين، سهولة الاتصال من خلال استخدام اللغة المناسبة، تعتبر عناصر أساسية لتقييم الخدمات العامة. إذ إنَّ، اللافتات، تنظيم المكاتب، فضلاً عن سلوك الموظفين، تُعتبر جزءاً لا يتجزأ من الهوية

¹ Pierre Zémor, la communication publique, Ibid, p37.

² Van lierde, Emilie, l'interaction entre communication publique et communication politique analyse de situation à la ville de Namur sous sociales législature actuelle (2012-2018), Ibid, p02.

³ Martial Pasquier, communication des organisations publiques, Ibid, p40.

⁴ Pierre Zémor, la communication publique, Ibid, p35.

التنظيمية، حيث إنّ المسؤولين والقادة الإداريين يولون أهمية متزايدة لإعطاء هويتهم الخاصة وتسهيل العلاقات مع المستفيدين من الخدمات.¹

تشير العديد من استطلاعات الرأي أن واحد من كل ثلاثة فرنسيين يرون أن الجهود المبذولة في مجال الإعلام بالمرافق العمومية غير كافية، لا سيما ما يتعلق بالخدمات الهاتفية (Les standards téléphoniques)، من ناحية أخرى، تُظهر التقييمات المتكررة لرأي المستخدمين أن استقبال الأعوان والموظفين والاتصال الداخلي لهما تأثير كبير ومباشر على كيفية استقبال هؤلاء الموظفين للجمهور.²

7.6 الاستماع:

حيث تذهب هذه الوظيفة إلى ما هو أبعد من وظيفة الاستقبال، لأنها تتطلب تنظيم عمليات وأدوات محددة لدى المرافق والإدارات العمومية، ولا يتوقف الاستماع عند قدرة الموظف على فهم احتياجات الأشخاص وتقديم رد مناسب، وإنّما يشمل قدرة الإدارة على جمع المعلومات من المستخدمين بطريقة منظمة، وتشمل أدوات الاستماع الكلاسيكية: إدارة الشكاوى، وتنظيم الندوات التي تُعرض فيها الشكاوى والانتقادات التي يتم الاستماع إليها، وكذا النقاشات مع مجموعات المستخدمين.

كما انتشرت استطلاعات الرأي العام في المجالين الحكومي والإداري، بشقيها النوعي والكمي، فهي تُمكن من دراسة مدى اطلاع السكان على المعلومات والمواضيع ذات الشأن العام، وكذلك مدى فهمهم لتلك المعلومات، وكذا، تُمكن من التعرف على رأيهم بخصوص موضوع ما في وقت معين، بهدف التعرف على الاحتياجات والنقائص، حتى تُؤخذ بعين الاعتبار في عملية وضع السياسات.³

7.7 تعزيز شرعية المنظمات والإجراءات العامة:

في الغالب، لا يعرف الأفراد المؤسسات والمرافق العمومية ونشاطاتها بشكل كاف يُمكن أن يكون السبب في ذلك، أنها تتعامل مع عينة أو مجموعة صغيرة من المواطنين (السجون مثلاً)، أو تعمل في مجالات مُعقدة جداً (مراكز البحث). ومن ثمة، لا بد وأن تكون تلك المرافق والإدارات العمومية معروفة بشكل أفضل من قبل الأفراد والمواطنين، حتى يتمكنوا من انجاز مهامهم بفعالية وسرعة أكبر، وحتى يتحقق ذلك، يتوجب الحصول على الاعتراف بشرعيتهم، وأن تكون الخدمات التي يقدمونها مُحددة

¹ Martial Pasquier, communication des organisations publiques, Ibid, pp 40-41.

² Pierre Zémor, la communication publique, Ibid, p35

³ Ibidem, p41.

بوضوح، وبذلك فإنّ إجراءات الاتصال ستسمح بتوعية الأشخاص المعنيين وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم وامكانياتهم بشكل أفضل.¹

7.8 المساعدة في الحفاظ على الروابط الاجتماعية:

تعتبر هذه الوظيفة أكثر صعوبة في التحديد، كما أنها أكثر عمومية، وهي ضرورية، ذلك أنّ، المجتمع يتضمن روابط تجمع بين أفراد، فإنشاء الروابط الاجتماعية لا يشكل أي مشكلة في أحيان كثيرة بالنسبة للأفراد الذين يقطنون بالمناطق الحضرية، ذلك أنّهم، مُدمجون بشكل جيد في الشأن العام. على العكس من ذلك، من الصعوبة بما كان على الأشخاص المُهمشين جغرافيا أو اجتماعيا، الشعور بأنهم أعضاء كاملون في المجتمع، يمكنهم المساهمة في تنميته وازدهاره بطرقهم الخاصة.

ومن ثمة، يمكن للسلطات العمومية استخدام الاتصال للمساهمة في بناء الروابط الاجتماعية والحفاظ عليها، من خلال دعم وسائل الإعلام المحلية أو حتى إنشاء مثل هذه الوسائط (الصحافة المحلية)، تنظيم المؤتمرات والنقاشات، المنتديات عبر الانترنت... إلخ، كل هذه التدابير تسهم في ذلك. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تسهم المعلومات التي يتم نشرها بخصوص قرارات تتخذها سلطة أو إدارة ما في إثارة النقاش حول الديمقراطية، وتعزيز شرعية المرفق العام المعني، كما يمكن لحفل استقبال المعد والمنظم جيدا أن يسمح بالاستماع باهتمام أكبر لاحتياجات الأفراد وتسهيل العلاقات الاجتماعية داخل المجتمع.²

مما تقدم، يمكن القول إن الوظيفة الأكثر أهمية هي ((الإعلام العام))، وتُعتبر هذه الوظيفة المبدأ الأساسي للديمقراطية، أين يتعين على المؤسسات والإدارات السماح بالوصول إلى المعلومات المطلوبة بهدف تحقيق المنفعة (المصلحة) العامة.³

في حين ترى الجمعية الفرنسية للاتصال العمومي (club cap-com) أن المهام والوظائف الرئيسية المنوطة بالاتصال العمومي تتمثل في:⁴

1- الاتصال المؤسسي (la communication institutionnelle):

– المساهمة في فهم الرأي العام والمواطنين للمؤسسات، وكفاءاتها، وكيفية عملها.

¹ Pierre Zémor, la communication publique, Ibid, pp 42-43.

² Ibidem, p43.

³ Van lierde, Emilie, l'interaction entre communication publique et communication politique analyse de situation à la ville de Namur sous sociales législature actuelle (2012-2018), Ibid, p 02.

⁴ www.Cap-com.org, Ibid, consulté le 23/05/2018.

- المساهمة في تفعيل وتنشيط الحياة الديمقراطية، وكذا خلق منتديات التشاور والمناقشة.
 - توفير وضمان المعلومات الداخلية للموظفين، والمساهمة في عمل الإدارة.
 - 2- إعلام العمل العام (la communication de l'action publique):
 - يساهم في وضع وتقرير السياسات العامة، قرارات المنتخبين، ومرافقة المشاريع.
 - توضيح القضايا الاجتماعية الجماعية، والسعي لتغيير السلوك.
 - الإبلاغ والإعلام عن الخدمات العامة والحقوق.
 - 3- تقديم المعلومات ذات الأهمية المحلية (الصالح العام المحلي) (l'information d'intérêt local):
 - تحريك وتنشيط الحياة المحلية، والإعلام (الإبلاغ) عن الحياة والنشاطات النقابية، الثقافية، الرياضية، ودعم المبادرات المحلية.
 - ترقية الأقاليم المحلية، والمساهمة في التنمية الاقتصادية والسياحية.
 - تعزيز وتطوير الهوية المحلية، التاريخ، والتراث.
 - انشاء صورة (إعطاء صورة ذاتية):
 - لا يتوقف الاتصال العمومي عند الإعلام وتقديم المعلومات، وإنما يسمح أيضا بالترويج للمرفق العام، وهذا من خلال تشكيل صورة إيجابية، وكذا عن طريق تعزيز وتطوير الخدمات المقدمة.¹
 - تغيير السلوك:
- تستخدم تقنيات ووسائل الاتصال العمومي لتغيير السلوكيات، فحسب "ميشال لوني" Michel lenet "الاتصال هو اتصال عمومي يركز على الآثار الضرورية للتقدم الفردي والجماعي، يستهدف المواطنين كأفراد مستقلين ومسؤولين عن سلوكهم.
- الاستماع:

لا يتوقف الاتصال العمومي عند ارسال المعلومات، البيانات والرسائل، إنما يتعين على القائمين بالاتصال العمومي العمل على خلق الروابط الاجتماعية المتينة مع المواطنين، ويتحقق ذلك من خلال

¹ Florance Piron, **les défis et éthiques de la modernisation de l'administration publique**, (éthique publique- Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale, vol 04, n°1, 2002, « éthique de l'administration et du service public »), p01.

الاستماع إلى المواطنين وتشجيعهم على التعبير عن آرائهم، ويشكل هذا العمل أعظم وظيفة يقوم بها المسؤولون عن الاتصال العمومي، وأصعب هدف يسعون لتجسيده.

تفرض القوانين القيام بذلك في بعض الحالات، كما يحدث عندما تفرض على المرافق والمؤسسات العمومية "المناقشة العامة" للمشاريع الكبرى وكذا الأعمال المتعلقة بالبنى التحتية، وهذا ما تنص عليه العديد من النصوص في كثير من الدول والمجتمعات، غير أن هذا الإلزام لا يعني بالضرورة الصدق في الحوار من الاستماع والإعلام.

الأکید أن مطالب المواطنين اليوم كبيرة، على كافة المستويات، أين أضحت القدرة على التداول والمناقشة والفهم أفضل مما كانت عليه في فترات سابقة، حيث لم يعد الانضمام إلى مشروع أو إجراء أو نشاط يتم بصورة عفوية، وهذا يجعل الثقة والموافقة والالتزام تتحقق من خلال النقاش والحوار بعيدا عن كل أشكال الإدارة، وهذا ما يجعل الاتصال أعظم تحدي تواجهه المرافق والمؤسسات العامة.¹

8 أدوات الاتصال العمومي:

يستخدم القائمون على الاتصال العمومي بالمرافق والإدارات العمومية مجموعة من الأدوات والوسائل لإيصال الرسائل العمومية التي تعمل على إعدادها وتطويرها للجمهور المستهدف، والملاحظ أن هذه الوسائل والأدوات الإتصالية تتسم بالتنوع والتكامل، وهي تتمثل في:

8.1 المنشورات "Les publications":

- الصحف.
- المجلات.
- الكتيبات.
- الدليل الإعلامي (Guide).

8.2 الاتصال الرقمي "La communication numérique":

- المواقع الإلكترونية.
- الشبكات الاجتماعية.
- التطبيقات.

¹ Florance Piron, Ibid, p30.

- الإنترنت (intranet).
- الفيديوها.

8.3 التشاور والمشاركة "La concertation et la participation":

- الاجتماعات العامة.
- صبر آراء المواطنين.
- ورشات العمل والآليات التشاركية.

8.4 العلاقات المؤسسية "les relations institutionnelles":

- العلاقات العامة.
- العلاقات الدولية.
- الشركات والرعاية.

8.5 الحدث "l'événementiel":

- التظاهرات والأحداث الثقافية والرياضية.

8.6 الهوية الرسومية "L'identité graphique":

- الشعارات.
- اللافتات.
- Charte graphique
- Habillage de chantiers¹

9 مميزات الاتصال العمومي:

يرى « Dominique Mégard » أن الاتصال العمومي يتسم بمجموعة من الخصائص والسمات تميزه عن غيره من الأنماط الاتصالية التجارية والصناعية، وهذا التميز ليس من حيث التكنولوجيا واللغة المستخدمة (من الإعلان إلى التسويق، من المكتوب إلى السمعي البصري، ووسائل الإعلام وخارج وسائل الإعلام "Hors médias" الرقمية بجميع أشكالها) التي تعرف استخداما على نطاق واسع، وإنما يتميز عنها من حيث أهدافه وتحدياته المتعلقة بالصالح العام، الخدمة

¹ www.cap-com.org, Ibid.

العمومية، الحوكمة، التنمية المستدامة لإقليم أو مدينة، الصحة العامة، التخطيط الإقليمي¹، وتتمثل هذه الخصائص في:

- عدم النظر للمواطن على أساس أنه زبون (مستهلك)². إذ يتعين على الاتصال العمومي اليوم أن يكون اتصالاً مواطناً "Citoyenne"، ولا يمكن اختزاله في بث الرسائل حتى لو كانت تخدم قضايا مهمة وكبيرة، وإنما لابد من الانتباه إلى صوت المواطن مثلما تقتضي الحوكمة ذلك، وهذا بتنظيم الطرق والوسائل التي تمكن الدولة والجماعات المحلية من الاصغاء إلى الآراء وفهمها³.
- خدمة الصالح العام: شرح القرارات المتخذة، إقامة اتصالات متبادلة بين المرافق العمومية والمواطنين، خلق اتجاهات وسلوكيات إيجابية لدى المواطنين تتعلق بالقضايا الاجتماعية ذات المنفعة العامة.
- الاتصال العمومي ليس اتصالاً دعائياً أو تسويقياً⁴.
- يقتصر الاتصال العمومي على النشاطات الاتصالية التي تقوم بإعدادها وتنفيذها الحكومة ووزاراتها تجاه المواطنين⁵.
- استخدام الإقناع كنهج واستراتيجية في إرسال الرسائل الاتصالية في ميدان الوقاية من الآفات الاجتماعية وإحداث التغيير في السلوكيات السلبية⁶.
- الاتصال العمومي متعدد الأبعاد، أهدافه منسجمة ومتناسقة، ولا مجال فيها للتناقض⁷.
- الاتصال العمومي رهانه أخلاقي بالأساس، جوهره هو التعامل بصدق وشفافية مع الواقع⁸.

¹ Dominique Mégard, Ibid, p09.

² نبيلة بوخبة، تطبيقات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة - دراسة نظرية، مرجع سابق، ص77.

³ Dominique Mégard, Ibid, p09.

⁴ سامية عواج وآخرون، مرجع سابق، ص19.

⁵ Dominique Mégard, Ibid, p88.

⁶ نبيلة بوخبة، تطبيقات الاتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفزة - دراسة نظرية، مرجع سابق، ص87.

⁷ سامية عواج وآخرون، مرجع سابق، ص 19.

⁸ المرجع نفسه، ص79.

10 أنواع الاتصال العمومي:

هناك أشكال وأنواع متعددة لممارسة الاتصال العمومي، تتمثل في:

10.1 الاتصال الحكومي:

لضمان الأداء الجيد للمؤسسات، الحكومة دستوريا وقانونيا بإعلام المواطنين، وكذا، تعزيز الحوار وتقديم تقارير عن أنشطتها، ولذلك يُعد الاتصال أمرا ضروريا. تبعا لذلك، تم انشاء مصالح وهيكل تتولى القيام بهذه المهمة، إذ يقوم الاتصال الحكومي بتنفيذ أربع مهام رئيسية تختلف من دولة لأخرى. ويمكن تلخيص تلك المهام في:¹

- الإعلام عن أعمال ونشاطات الحكومة: حيث يتوجب على الحكومة توفير جميع البيانات والمعلومات الضرورية للمنتخبين، وسائل الإعلام، وعامة المواطنين بخصوص أعمالها وأنشطتها وكذا قراراتها، وتعتبر هذه المهمة أحد الركائز الأساسية للنشاط الاتصالي الحكومي، تستخدم في ذلك النشرات الصحفية، تنظيم المؤتمرات الصحفية، توفير المعلومات عبر المواقع الالكترونية أو في وثائق رسمية (صحف، مجلات)، البوابات الالكترونية للحكومات.
- الاستماع للجمهور: تتمثل مهمة مصالح الاتصال على مستوى الحكومة في ابلاغ أعضاء هذه الأخيرة باحتياجات وتوقعات واهتمامات المواطنين، وكذا، آراء مجموعات وجهات معينة حول سلوك الدولة مثل وسائل الإعلام الأجنبية، وكذا القيام بالدراسات النوعية، انطلاقا من كونها أحد الأدوات التي تستخدمها الحكومات بشكل مضطرد.
- تنسيق أنشطة الاتصال: هذه المصالح والإدارات مسؤولة أيضا عن تنسيق أنشطة الاتصال للحكومة بمختلف مكوناتها في ظل استمرار تزايد عدد وحجم المعلومات الواردة من الكيانات الإدارية، في هذا الإطار يمكننا التمييز بين ثلاثة أنواع من التنسيق:
 - التنسيق المواضيعي (coordination thématique): لأسباب ترتبط بالأجندة السياسية (جدول الأعمال السياسي) أو حسب أنشطة الحكومة، فقد ترغب هذه الأخيرة في تنظيم المعلومات التي يتم تناولها بشكل فعال لضمان الاتساق في الاتصال.
 - يجب أن يسمح التنسيق الزمني في أجل قصير بتجنب التداخل السلبي بين أنشطة الاتصال بين الهيئات والكيانات الإدارية المختلفة، عندما ترغب عدة إدارات في الاتصال والتواصل في نفس

¹¹ Martial Pasquier, **communication publique**, (Bruxelles, deboek : université Bruxelles, 1^{er} édition, 2011), p 71.

الوقت بشأن مواضيع مختلفة، ولذلك من المهم أن تنظم مصالح ودوائر الاتصال قضية الظهور في الوقت المناسب لتمكين الصحفيين المعتمدين من القيام بمتابعة جميع المؤتمرات الصحفية دون أن تضع الإدارات الوزارات في منافسة.

- يسمح التنسيق المالي (ميزانيات دوائر الاتصال) بمختلف الوزارات بالتفاوض على أسعار معينة فيما يتعلق بوكالات الاتصال ووسائل الاتصال فيما يتعلق بشراء المساحات الاعلانية.
- تقديم المشورة للمصالح الإدارية: بالاعتماد على المهارات والوسائل التي تمتلكها، يمكن لمصالح الاتصال الحكومية تقديم المشورة لجميع المصالح الإدارية مثلما تقوم به وكالات الاتصال.

10.2 الاتصال المرتبط بحقوق المواطنين والتزاماتهم:

يُعدُّ هذا النوع أحد القواعد الرئيسية التي تحكم عمل الاتصال العمومي، حيث تتضمن من ناحية الالتزام بتوفير وتقديم المعلومات لوسائل الإعلام والمواطنين، ومن ناحية ثانية، تذكير المواطنين بحقوقهم وواجباتهم، ودعوته للانخراط والمشاركة في الشأن العام والحياة السياسية، تُعهدُّ هذه المهمة في بعض الدول لمصالح ودوائر الاتصال الحكومي، في حين قد تخصص لها مصالح مستقلة في دول أخرى.

تُعتبرُ قدرة المواطنين في الحصول على المعلومات التي يحتاجونها لممارسة حقوقهم، أحد مرتكزات الحياة الديمقراطية، وهذا الأمر لا يقتصر على نشر الإدارات والمرافق العمومية القرارات التشريعية والقانونية، وإنما يشمل أيضا جميع المعلومات التي تحتفظ بها الإدارة، شريطة أن تكون مرتبطة بالمصالح العام. لهذا يتعين على الدولة العمل على فهرسة المعلومات وأرشفتها حتى يتسنى للمواطنين العثور على المعلومات التي يريدونها هذا من ناحية، ومن ناحية ثانية، يتوجب عليها تقديم المعلومات بصورة استباقية للسماح بخلق وفتح النقاش العام "الكشف الاستباقي".¹

بالإضافة إلى ما تقدم، لابد من استخدام الاتصال العمومي في هذا الإطار كدعامة رئيسية لشرح عمل المؤسسات والتعريف والتذكير بحقوق وواجبات المواطنين، ومختلف القيم الأساسية للدولة الديمقراطية، ومن شأن هذه الإجراءات زيادة إمكانية الوصول إلى مختلف المؤسسات والمرافق العمومية وكذا زيادة شرعيتها.²

¹ Martial Pasquier, communication publique, Ibid, p75.

² Ibidem, p76.

10.3 الاتصال العمومي بوصفه أداة للسياسة العامة:

انطلاقاً من كون الاتصال أحد الأدوات المهمة التي ترافق عملياً جميع القرارات والإجراءات التي تتخذها الإدارات والمرافق العمومية، فهو بذلك أصبح أداة للسياسة العامة، أين يتم استخدامه لتحفيز الإجراءات والتدابير سواء لمنع وتغيير سلوكيات معينة (القيادة تحت تأثير الكحول مثلاً) لرفع مستوى الوعي بمختلف القضايا والمسائل (فرز النفايات مثلاً) أو الدعوة للقيام بإجراءات معينة (التلقيح مثلاً)، وتبعاً لذلك، يتم إنشاء مواقع الكترونية، يتم توزيع الصحف على الأسر والشركات، يتم بث الحملات الإعلانية على وسائل الإعلام الرئيسية مثل التلفزيون واللوحات الإعلانية، تنظيم المسابقات، إرسال الرسائل الشخصية، وغيرها من الإجراءات الاتصالية التي تستخدمها المرافق العمومية لتحقيق الأهداف المسطرة في إطار السياسات العامة.¹

10.4 الاتصال المؤسسي (على مستوى المرفق العام):

حيث يخصص قسم كبير من الاتصال لترقية وتعزيز المؤسسات والمرافق العامة، إذ لا يتعلق الأمر بإبراز أنشطة هذه الإدارات، وإنما بالمرفق العام ذاته، وهناك ثلاث أسباب رئيسية تفسر هذه الظاهرة:

- إن إنشاء مؤسسات وكيانات جيدة يتطلب التعريف بها للجمهور، حتى تتمكن من القيام بمهامها بشكل صحيح.
- لتسهيل الوصول إلى خدمات المرافق والإدارات العمومية أو تعزيز شرعيتها، وفي هذا الصدد تعمل المرافق العمومية على وضع وتطوير العديد من الإجراءات والتدابير مثل: تنظيم الأبواب المفتوحة، إنتاج الكتيبات، تحفيز الصحفيين لكتابة التقارير عن المؤسسة وإجراء مقابلات معهم.
- حاجة المرافق العمومية إلى بناء صورة إيجابية تمكنها من تحقيق الأهداف المسطرة.

يتضمن هذا النوع من الاتصال تقديم جميع المعلومات المتعلقة بحياة المرفق العام، مثل: تعيين الأشخاص، التغييرات التنظيمية، وكذا التقارير المتعلقة بنشاطاتها، حيث يتعين عليها تقديمها بصورة مُنظمة، بغية التعريف أكثر بها وزيادة نسبة الثقة فيها.²

¹ Martial Pasquier, communication publique, Ibid, pp 76-77.

² Ibidem, pp 77-78.

10.5 الاتصال الداخلي:

لابد من الأخذ بعين الاعتبار هذا النوع من الاتصال العمومي، الذي يستهدف تقديم المعلومات والبيانات للموظفين، انطلاقاً من كونهم المورد الرئيسي للمرفق العمومي، كما أنهم في كثير من الأحيان ما يكونون أولى وسائل الاتصال في المرفق العام. لهذا فإن إعلامهم بعد المواطنين أو في نفس الوقت أو بعد إعلام بعض الجهات الفاعلة، سيؤثر ذلك على قدرتهم في عملية تسهيل نقل الرسائل، فعلى سبيل المثال، في حالة حدوث أزمة تؤثر على المرفق العمومي، تكون هناك شكايات عديدة وبصورة علنية من الموظفين في حالة عدم وجود معلومات تمكنهم من الرد على التعليقات والانتقادات التي يتلقونها من محيطهم الخاص (أسرهم، أصدقائهم، جيرانهم، معارفهم).¹

10.6 اتصال الأزمة:

يُعد أحد الأنواع الهامة للاتصال العمومي، إذ إنه يُمكن أن يتعلق بجميع مجالات الإدارة: مشكلة العلاقة مع المؤسسات السياسية، أزمة ثقة على المستوى التنظيمي، مشكلة خطيرة في مشروع كبير، خدمة خاطئة أو أزمة داخلية، وهذا من شأنه أن يؤثر على صورة المرفق العام وصورة خدماته، ذلك أنّ، الأزمات التي تمس المرافق العمومية غالباً ما تتخذ بُعداً سياسياً، إمّا من خلال تدخل الجهات السياسية العليا أو من خلال المناقشة السياسية للمشكلة المتسببة في حدوث الأزمة.²

11 أخلاقيات الاتصال العمومي:

تم طرح العديد من التساؤلات من قبل القائمين والمسؤولين عن الاتصال العمومي وعن أخلاقيات مهنيتهم، ووظيفتهم في الاتصال والإعلام العمومي، حيث يوجد سببين رئيسيين لطرح تلك التساؤلات المتعلقة بالجانب الأخلاقي:

– أخذ الاتصال العمومي بالمرافق والإدارات العمومية مكانة وأدواراً جديدة، حيث أضحت وظيفة مهمة وضرورية لا يمكن الاستغناء عنها، حيث أكد 85% من رؤساء البلديات الفرنسية الذين شملهم تحقيق « cap-com/Amf » والذي تم إنجازه في أكتوبر 2014، على أن الاتصال العمومي أصبح أحد المهام الشاملة المهمة في العمل بمؤسساتهم. في الوقت ذاته، أصبحت وظيفة الاتصال العمومي أكثر احترافية خاصة في ظل الطفرة والثورة التكنولوجية الرقمية، إلى

¹ Martial Pasquier, communication publique, Ibid, pp 79-80.

² Ibidem, p80.

جانب، الاستجابة لتوقعات وانتظارات المواطنين، الذين يطالبون بالاستماع إليهم أكثر، معلومات أقل مركزية، علاقات مؤسسية أقل، تقارب أكثر، الشفافية في كل الظروف والأوقات، هذا ما جعل الاتصال العمومي يكتسب اعترافاً أكبر من حيث الاستقلالية والمسؤولية.

- في حين يكمن السبب الثاني في العودة إلى الأخلاقيات في التبعات المترتبة عن أزمة عدم الثقة التي أصبحت صفة ملازمة للسياسيين، بعد إعادة تشكل الفضاء العام، حيث احتل المجتمع المدني، وكذا، الخطاب الشعبي، حيزاً هاماً ضمن الفضاء العام الجديد، حيث يعتقد الكثير من المنتخبين أنه قد حان الوقت "لأخذ الكلمة مرة أخرى"، حيث إنه هناك أولويات جديدة في مجال الاتصال العمومي المكلف والمسؤول عن تقديم وإعطاء صوت سياسي أكبر، وتعزيز النقاش والحوار حول القضايا والخيارات العمومية، وضمان قرب أكبر من المواطنين، غير أن حوالي ثلثي المنتخبين المحليين الجدد لا يميزون بشكل كاف بين الاتصال المؤسسي الخاص بالهيئات التي يمثلونها والاتصال السياسي، هذا حسب دراسة قام بها "Afm/cap'com".

وفي هذا السياق، ماهي المبادئ الأخلاقية التي تساعدنا فيما نقوم به؟ ولنعرف لماذا نقوم به؟ ولنفهم ونعطي معنى لما نقوم به، هذه التساؤلات طرحها الفيلسوف ¹ « Pierre-Henri* tavoillot ». إن الاتصال العمومي يستند إلى مجموعة من القيم، تتمحور أساساً في قيم الخدمة العمومية يمكن تلخيصها في المفاهيم التالية: المصلحة العامة، شرعية العمل العام، الحياد، الشفافية، إلى جانب ذلك، يخضع الاتصال العمومي لمجموعة من المبادئ تحددها القوانين التي تحكم الإعلام وطرق تقديم المعلومات، الحوكمة، والعلاقات مع المواطنين أو حتى القوانين المرتبطة بالصفقات العمومية، كما تُفرض هذه القواعد الأخلاقية على الموظفين العموميين سواء في مواقفهم وتصرفاتهم المهنية أو حتى فيما يتعلق بسلوكياتهم الشخصية.

عملت الجمعية الفرنسية للاتصال العمومي (club cap-com) على إعداد ميثاق أو مدونة لأخلاقيات الاتصال العمومي، يتمثل الغرض من هذا الميثاق بتبّع ملامح ممارسات الاتصال العمومي، وكذا تبيان حقوق وواجبات المهنيين الذين يمارسونه: أرباب العمل، القائمون بالاتصال. تتمثل مبادئ هذا الميثاق في النقاط التالية:²

*أستاذ محاضر في الفلسفة السياسية بجامعة السوربون.

² www.cap-com.org, Ibid, consulté le 27/04/2020, heure 15 :45.

- في ظل الانتشار المتزايد لمجتمع المعلومات، يؤكد اليوم الاتصال العمومي أنه ضرورة لا مفر منها للمؤسسات والدول الديمقراطية، من خلال وجهة النظر هذه، لا ينظر للاتصال العمومي، على أنه مجرد أداة تقنية لتشكيل ووضع السياسات العامة، وإنما كونه منهج عام متضمن في ممارسات الحكم والإدارة العامة.
- الاتصال العمومي جزء من المهام الاتصالية للمرفق العام يحترم ويتقيد بالقواعد القائمة أو السارية والمعمول بها، الأخلاقية والقانونية، يجب ممارسته بعيدا عن أي دعاية أو تزوير وتزييف للحقائق، وضرورة احترام شفافية المعلومات المتاحة له، بالنسبة لصانعي السياسات والمستخدمين على حد سواء.
- يعرض الاتصال العمومي، ويبلغ المستخدمين بالإجراءات، والمشاريع التي قام بوضعها وتنفيذها ممثلو المؤسسات المسؤولة عن الأنشطة والأعمال العمومية، كما أنه يشجع المشاركة المستتيرة من جانب المستخدمين في عملية صنع القرار في هذه المؤسسات.
- يعتبر الاتصال العمومي ضروريا لإعلام المستخدمين، كما أنه يسعى ويرمي أيضا إلى خلق تهيئة الظروف والأدوات اللازمة لإجراء نقاش عام حقيقي بين الجهات الفاعلة حول المشاريع، وذلك في مجال اختصاصها الإقليمي أو الموضوعي.
- يؤكد الاتصال العمومي على أنه أداة وعنصر استراتيجي للوساطة بين الجهات الفاعلة في الحكم، ويستهدف إنشاء، وتقوية الروابط الاجتماعية بين الشركاء في العمل (الفعل) العام.
- وبالتالي، فإن الاتصال العمومي يجد شرعيته في المرفق والمؤسسة التي تنفذه وتطبقه، مع احترام الأخلاقيات المهنية للاتصالات العامة، وكذا، في معلومات الخدمة العامة المستحقة للمستخدمين.
- يتعين تنفيذ وتطبيق الاتصال العمومي باستخدام الوسائل المناسبة، البشرية منها والمادية (اللوجيستية) على حد سواء، ومن وجهة النظر هذه، لا بد وأن تُمارس وظيفة الاتصال العمومي من قبل المهنيين-مهما كان وضعهم ومركزهم- المدربين والمكونين لأداء هذه المهمة الرئيسية.
- لا بد وأن يحرص مهنيو الاتصال العمومي على اليقظة، ومراقبة أي اختلالات قد تظهر مع مقدمي الخدمة، ويكون ذلك من خلال تقارير تحترم الإطار القانوني لنشاطهم، كما أنهم يتمتعون عن أي ميزة شخصية أو مؤسسية، قد تمس باستقلاليتهم أو أخلاقهم.

- يستهدف مهنيو الاتصال العمومي إقامة علاقات غير تنافسية مع محيطهم الطبيعي
- الصحافة، المصورين، المطابع، الاستشاريين، الوكالات-، يتم من خلالها احترام القواعد التجارية القائمة.

- يستهدف مهنيو الاتصال العمومي احترام هذا الميثاق، كما يمكنهم الطلب من الهيئات التنظيمية المهنية أو النقابية التابعين لها تأكيد حقوقهم وواجباتهم، كما أنهم سيعملون على المدى الطويل، على إنشاء الهيئات التي ستشكل هيئة استشارية، تقدم المشورة والمساعدة للمهنيين في ممارسة نشاطهم.

تعتبر الأخلاق من صميم وظيفة (مهنة) الاتصال العمومي، لأن القائمين بالاتصال العمومي تقع على عاتقهم مسؤولية الإعلام (الإبلاغ)، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى، هم مسؤولون ومكلفون بمهمة الخدمة العامة أو الصالح العام، الأخلاق بشقيها: المهنية منها والجماعية، ومدى قدرة مهنة (وظيفة) الاتصال العمومي على التواصل واكتساب أدوات مشتركة للحوار والتفكير، لتقيس بذلك مسارها الأخلاقي. ففي مجل الإعلام وتقديم المعلومات، لا بد وأن يضمن الاتصال العمومي الامتثال لعدد معين من المبادئ مثل: كرامة الأشخاص، وصدق المعلومات، وعدالة وحياد المحتوى. كما أنه، يجب أن يتجنب القائم بالاتصال العمومي إساءة استخدامه مما قد تترتب عنه بعض الانتهاكات مثل: نية الحاق الضرر أو الأذى، تشويه الحقائق، إساءة استعمال الصور، التلاعب، الرقابة أو الرقابة الذاتية.

أما فيما يتعلق بممارسته داخل الإدارة أو المرفق العام، يجب على القائم بالاتصال العمومي أن يكفل ويضمن أخلاقيات الخدمة العامة (أخلاقيات المرفق العام)، إلى جانب ذلك، احترام الحدود بين عمل المجتمع والعمل السياسي الذي يقوم به المسؤولين والممثلين المنتخبين، علاوة على ذلك، يتعين على القائمين بمهمة الاتصال العمومي الأخذ في عين الاعتبار مراقبة ومتابعة والتأكد من تضارب المصالح بين مختلف الجهات الفاعلة: الاقتصادية، السياسية، والاجتماعية.

وفيما يتعلق بالصفات العمومية، يجب على القائمين بالاتصال احترام والتزام القانون لتجنب كل أشكال الممارسات التي لا تتوافق وروح القانون.¹

زيادة على ما تقدم، قامت جمعية (رابطة) القائمين بالاتصال في البلديات على مستوى (الكيبك) "L'association Municipaux du Québec"، بوضع مدونة أو ميثاق يحدد ويضبط سلوك مهني

¹ www.cap-com.org/partager-votre-questionnement-ethique-Pirre-Henri, Ibid.

الاتصال بالبلديات*، فأعضاء جمعية الاتصالات البلدية في "كيبك"، هم موظفون عموميون يعملون في البلدية، المقاطعات البلدية الإقليمية (Mrs :les municipalités régionales de comité)، مركز التنمية المحلية (LCD: centre local de développement) وهيئات أخرى مسؤولة عن إنشاء وتوظيف آليات الاتصال المتعلقة بالإعلام، العلاقات العامة، واستقبال المواطنين، وتتمثل أهم مبادئ الميثاق في النقاط التالية:¹

- أن الجمعية تنظر إلى الاتصال انطلاقاً من كونه أحد السمات الأساسية للديمقراطية، والتي تعتبر حكومة البلدية أحد مكوناتها.
- العمل على تأكيد دور الشخص الذي يشغل وظيفة الاتصال في البلدية في تعزيز الأداء السليم لهذه العملية -الاتصال- لتحقيق ازدهار وتطور الديمقراطية.
- يتمتع الشخص الذي يشغل وظيفة الاتصال في البلدية بالسلطة والصلاحيات الضرورية واللازمة لأداء وظيفته.
- كما تؤكد الرابطة على ضرورة التزام الشخص الذي يشغل وظيفة الاتصال بالبلدية، بالقواعد والأخلاقيات المعلن عنها، انطلاقاً من كونها تعتبر ضرورية حسبها، للممارسة السليمة لمهامهم ووظائفهم؛ وتمثل القواعد الأخلاقية المهنية المقدمة من قبل (ACMQ) في النقاط التالية:
- الشخص الذي يعمل في منصب اتصال البلدية:
- 1- يضع المصلحة العامة محور اهتماماته، ويوجه بدقة وأمانة توظيف آليات الاتصال نحو مصالح السكان.
- 2- تقديم الخبرة لإدارة البلدية وذلك من خلال العمل والتعاون الوثيق مع الإدارة العامة والإدارات الأخرى، ويلتزم بمبادئ الإدارة البلدية السليمة عن طريق إنشاء آليات الاتصال الضرورية للحوار الإيجابي.
- 3- ممارسة مهنته وفق أعلى المعايير المهنية، كما أنه يلتزم ويتعهد بتوسيع نطاق معارفه باستمرار، من خلال المشاركة في الدورات التدريبية على وجه الخصوص، وهذا بهدف تطوير وتعزيز كفاءته المهنية.

* أعتد في اجتماع الجمعية العامة المنعقدة في 04 ماي 1978، تم تعديله في 19 فيفري 2007، وقد تم إعادة اعتماده في الجمعية العامة المنعقدة في 11 ماي 2007.

¹ ACMQ, code d'éthique professionnelle, www.cap-com.org, Ibid.

4- ضمان خدمة جميع الفئات والشرائح في البلدية دون تمييز ، وفقا للمخطط الاستراتيجي ومهمة المؤسسة، ويهتم بجميع أنشطة المرفق البلدي لفتح قنوات الاتصال والإعلام، الترويج، واستقبال المواطنين.

5- الالتزام بتوفير معلومات كاملة وصادقة.

6- تقديم المشورة للإدارة العامة عن أي وضع قد يؤثر سلبا على صورة أو مصداقية البلدية.

7- ضمان تقديم خدمات ذات جودة للمواطنين، ولتحقيق هذه الغاية، يتعين عليه تقديم السياسات والبرامج والإنجازات المحققة من قبل حكومة البلدية للجمهور.

8- العمل في إطار واجباته بصدق وموضوعية بعيدا عن أي تحيز، يحافظ على الولاء لصاحب العمل.

9- أداء واجباته ومسؤولياته بنزاهة وحيادية، وأن يتجنب القيام بأي نشاط أو عمل يتعارض ووظيفته، وكذا تقادي كل تضارب في المصالح، أو أي مظهر من مظاهر تضارب المصالح، والذي قد يثير الشكوك في موضوعيته وحياده تجاه صاحب العمل والجمهور.

10- أن يتضامن مع أعضاء مهنته، ويظهر دعمه باحترام سمعتهم، من خلال الاحترام الصادق لإبداعاتهم، وكذلك من خلال الولاء للمجموعة المهنية وأن يسعى الى تعزيزها وتطويرها.

11- الرد دون تمييز على طلبات الصحفيين ووسائل الإعلام، لأن أداءهم لمهنتهم يساهم في ضمان أداء ديمقراطي جيد.

12 الاتصال العمومي والفضاء العام (المجال العام):

هناك اجماع كبير على أن المساحات العامة للمناقشة في تزايد مستمر خلال القرن العشرين والحادي والعشرين، على الرغم من وجود العديد من الخلافات النظرية، التي تتخلل العمل العلمي لتحديد مفهوم "الفضاء العمومي" أو "المجال العام"، حيث ساهم تطور الاتصال الجماهيري (التلفزيون، الإذاعة، الصحافة المطبوعة) في إزاحة الأماكن التي تنشأ فيها مناقشات اجتماعية كبرى، على الرغم من كون تلك المساحات التقليدية التداولية لازالت تحظى بقدر من الأهمية، ذلك أن المجالس البلدية، والمنتديات العامة، والجمعيات الوطنية لم تعد الهيئات الرئيسية في المجال العام، إذ إن وسائل الاتصال الجماهيرية والتي بمقدورها الوصول إلى ملايين الجماهير في أماكن واسعة ومتفرقة، قد أٌستبدلت بها، حيث تقوم تلك الوسائط، وخاصة وسائل الإعلام العمومية، بإبلاغ مختلف المواطنين، وجمعهم حول مختلف القضايا

والانشغالات والاهتمامات المشتركة، وبالتالي المساهمة في الحفاظ على المجتمع السياسي، وتحمل المسؤولية عن السلطات القائمة، سواء كانت اقتصادية، اجتماعية أو سياسية.¹

بناء على ذلك، يعتبر الوصول إلى وسائل الإعلام، العمومية والخاصة، شرطاً مهماً للمشاركة في النقاش العام، حيث تجمع وسائل الإعلام ما يسميه بعض الباحثين "التركيز الهائل للقوة الرمزية"، يتم التعبير عن هذه القوة الرمزية لوسائل الإعلام ليس فقط من حيث قدرتها على الوصول إلى عدد كبير من الجمهور، وإنما أيضاً من حيث قدرتها على "تأطير" الواقع الاجتماعي، من خلال تحديد الزوايا التي تعالج بها القضايا المعقدة والأبعاد التي سيتم طرحها فيما يتعلق بالقضايا التي يتعاملون معها.²

ومن ثمة، فإنهم يشاركون في تطوير مواضيع ستصبح قضايا جماعية، كما يلجأ إليها السياسيون وقادة المجتمع والمواطنين والفنانين الذين يرغبون في جذب انتباههم وبالتالي فإن المؤسسات الإعلامية ليست مجرد أدوات للأفكار ووجهات النظر المتداولة داخل المجتمع: فهي تختار وتنتقي المعلومات، وتحجب وتخفي المعلومات، والمنظورات التي لا ترغب في نشرها.³ حيث إن وسائل الإعلام لديها قوة كبيرة لإبراز تلك المواضيع والقضايا ووضعها على جدول الأعمال العامل وفقاً لسياستها التحريرية، وبذلك تساعد هذه المؤسسات في تحديد القضايا التي ستتم مناقشتها بصورة علنية، وتكمن القوة الرمزية التي تتمتع بها وسائل الإعلام في قدرتها على العمل:⁴

- اختيار المعلومات ووجهات النظر والاطر حول قضايا محددة.
- تحديد المتحدثين الذين يُمنح لهم حق الوصول إلى عمليات البث الجماعي (النشر إلى عموم الناس).
- المساهمة في وضع القضايا على جدول الأعمال العام، والمشاركة في ابعاد وتهميش المشاكل التي تعيشها (دوامه الصمت).
- المساهمة في تشكيل التصورات والمواقف بشأن قضايا ومجموعات محددة.

هذا ما يجعل مسألة استقلال وسائل الإعلام عن التأثيرات السياسية، والاقتصادية أمراً بالغ الأهمية، حتى تتمكن من ضمان المصلحة العامة، بعيداً عن مصالح الشخصيات المؤثرة أو الجهات

¹ Pormand landy, **droits et enjeux de la communication**, (Québec : presse de l'Université du Québec, 2013), p172-173.

² Ibidem.

³ Ibidem.

⁴ Ibidem, pp 173-174.

التجارية الفاعلة كموجه للسياسات التحريرية التي تحكم غرف الأخبار، حيث إن تآكل استقلالية وسائل الإعلام يحول الإعلام إلى أداة تخدم مصالح جهات معينة.

بالإضافة الى ذلك، فإن نشر الآراء والتعبير عنها (تكوين الرأي العام) يمثل محور اهتمام الفضاء العام، إذ كان الاقتراع والانتخاب الوسيلة الوحيدة للقياس العام منذ زمن بعيد، كما شكلت المجالس والأحزاب المنتخبة تمثيلها، في حين عكست الصحافة الجماهيرية هذه المجالس الممارسة والتطبيق الهائل لصبر الآراء ودور وسائل الاتصال في الإعلام السياسي في مرافقة النظام التمثيلي، ويبدو، أن ظهور رؤية اجتماعية متزايدة للرأي العام يشهد على اتساع الفضاء العام، غير أن شرعية أشكال انتاج ونشر الرأي العام في وسائل الإعلام لا تزال تمثل إشكالية حقيقية. فإنتاج الرأي العام يرتبط من جهة، بأسلوب إضفاء الشرعية على أدوار " Médiacratie "، ومعاهد سبر الآراء ومستشاري الاتصال في مواجهة الطبقة السياسية، ومن ناحية أخرى، فهي تمارس وظيفة تنظيمية أو إدارية للتمثيلات الجماعية.

❖ ليست فكرة الفضاء العام حدثاً محضة، بل تجذرت في النقاشات الفلسفية منذ عهد الإغريق، وبخاصة تلك المتعلقة بالدولة والفضاء خارجها، حيث يرى أرسطو أن "الفضاء العام الوحيد هو الدولة/ المجتمع أو المجتمع / السياسة"؛ وهذا المفهوم يشير إلى أنه لا يوجد تمايز بين الدولة بمفهومها الحديث والمجتمع. ومن ثمة فإن مفهوم الفضاء العام عند أرسطو هو مفهوم جمعي، إذ لا يفرق بين التفاعلات المجتمعية من جهة، وتلك المؤسسة التي تمثل الدولة من جهة أخرى، إلى جانب ذلك، فأرسطو لا يفرق بين الفضاء العام والفضاء الخاص، ذلك أنه، يرى أن العائلة والمنزل لا تعتبر بمثابة فضاء خاص، وإنما يرى بأن العائلة هي المركب الأصغر من مركبات الدولة.¹

في كتابه "الفضاء العمومي أركيلوجيا الدعاية باعتبارها مكون أساسي للمجتمع البرجوازي" قدم "هابرماس" دراسة سوسيوتاريخية لتحولات الفضاء العمومي البرجوازي منذ بدايته إلى يومنا هذا. يُدافع فيه "هابرماس" عن فكرة اعتبار الفضاء العمومي وتحولاته معتمداً على منهجية أركولوجية لإبراز دلالة المفهوم منذ اليونان، كما تطرق إلى كيفية تشكل الفضاء العمومي في العصر الحديث ووظائفه السياسية

¹ حمزة المصطفى المصطفى، المجال العام الافتراضي في الثورة السورية الخصائص - الاتجاهات - آليات وضع الرأي العام، (الدوحة: المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، ط1، 2012)، ص8.

وكيفية الانتقال من الفضاء العمومي الأدبي الى الفضاء العمومي السياسي، وكذا، دور الطبقة البرجوازية في انبثاق الفضاء العمومي.¹

يُشكل الفضاء العمومي "L'espace public" القلب النابض للديمقراطية التداولية، فهذا الأخير هو "بنية تواصل متجذرة في العالم المعيش بواسطة قاعدته المشكلة من المجتمع المدني"، ينظر "هابرماس" إلى الفضاء العمومي على أنه: "فضاء النقاشات الشكلية وغير الشكلية، ومن ثمة فهو شرط إمكان قيام ديمقراطية حقة، حيث إنه يُساهم باعتباره فضاء للنقاش الاجتماعي والسياسي ومن خلال التبادل الحر للمعارف والأفكار في تشكيل رأي المواطنين وإرادتهم، كما أنه يجعل من الممكن مراقبة السلطة ونقدها بطريقة عمومية".²

يسمح الفضاء العمومي للفاعلين في المجتمع، الإحاطة بالمشكلات التي تمس المجتمع في مجمله وإدراجها للمناقشة كقضايا عمومية، ففي هذا الفضاء تجد آراء المواطنين صدى لها، وفي هذا الإطار، يؤدي الفضاء العمومي دور صندوق الصدى الذي من شأنه أن يلتقط المشكلات التي تقتضي تدخل السلطات السياسية لمعالجتها، وهو في نفس الوقت مبدأ شفافية وفضاء تعرّف وموضوعة قضايا العالم المعيش، يقول هابرماس: "إن البنى التواصلية للفضاء العمومي تشكل شبكة واسعة من المستشعرين (Senseurs)، يردون على ضغط المشكلات التي تهم المجتمع في مجمله، والتي تولد التعبير عن آراء لها تأثير" وبهذا المعنى يعتبر الفضاء العمومي الوسيط الحقيقي بين النظام السياسي والقطاعات الخاصة للعالم المعيش.³

يشير الفضاء العمومي عند "هابرماس" إلى مجالات التواصل القائمة في المجتمع؛ أي إلى المجالات التي تسمح بتبادل الأخبار، والأفكار، والآراء، وتداولها وتمحيصها من أجل تكوين ما يسمى بالإرادة العامة أو صوغ ما يسمى أيضا بالرأي العام العمومي، يقول "هابرماس": "نقصد بالفضاء العمومي في المقام الأول مجالا من مجالات حياتنا الاجتماعية يتشكل فيه شيء يقترب مما نسميه بالرأي العمومي، ولولوج هذا المجال يكون متاحا ومضمونا بالنسبة إلى المواطنين كافة، وتبرز اللحظة من الفضاء العمومي مع كل نقاش ينعقد بين أفراد خصوصيين حول قضايا تعنيهم أو تؤرقهم بوصفهم كيانا

¹ نور الدين علوش، الفلسفة الأمريكية المعاصرة، (لبنان: دار الرافدين، ط1، 2016)، ص ص 86-87.

² عبد العزيز الركح، الشرعة الديمقراطية من التعاقد إلى التواصل هبرماس في مواجهة رولز، (بيروت: المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات)، 2019، ص30.

³ عبد العزيز الركح، مرجع سابق، ص30.

عموميا، في هذا الوضع (أي بوصفهم كيانا عموميا) لا يتصرفون تصرف رجال أعمال أو أصحاب مهن يتداولون في أمور أعمالهم أو مهنتهم الخاصة، ولا تصرف أعضاء ينتمون إلى نظام الدولة الرسمي حيث يكونون خاضعين للقيود القانونية التي تفرضها بيروقراطية الدولة. لا يتصرف المواطنون بوصفهم كيانا عموميا إلا عندما يتجهون دون تقييد إلى الخوض في قضايا المصلحة العامة. والمقصود بعدم التقييد هنا أن حرية التجمع والمشاركة والتعبير عن الآراء ونشرها تكون متاحة ومضمونة".¹ ينطوي هذا التعريف على مجموعة من العناصر المرتبطة بمفهوم الفضاء العمومي تتمثل أساسا في:

- كون الفضاء العمومي مستقل عن الدولة وعن الاقتصاد وعن الأسرة.
- كما أنه فضاء مفتوح ولوجه أم المواطنين كافة.
- انطلاقا من كونه فضاء حرا للمشاركة لا يمكن تصور قيامه الا في إطار مجتمع ديمقراطي.
- كما أن هذا التعريف لا يربط الفضاء العمومي بمكان بعينه أو يحصره فيه (كالبرلمان مثلا)، بل يجعله ملازما للعلاقة التواصلية التي تربط الناس بعضهم ببعض.²

كما يعرف الفضاء العام على أنه "الساحة التي تجمع المواطنين معا، لتبادل الآراء فيما يتعلق بالشؤون العامة، المناقشة والتداول وكذا تشكيل الراي العام". ويمكن أن تكون هذه الساحة مكان محدد يجتمع فيه المواطنون معا، مثل اللقاء المفتوح، كما يمكن أن تكون بنية تحية للاتصالات يتم من خلالها ارسال واستقبال المعلومات والآراء بين المواطنين، وبذلك، يعتبر الفضاء العام أحد الجوانب الرئيسية للحكامة الرشيدة، فمن دون ديمقراطية الفضاء العام لا يتمكن المواطنون من مساءلة المسؤولين الحكوميين عن أفعالهم، ولن يكون لديهم القدرة على فرض أي تأثيرات على القرارات، وعليه، فالفضاء العام هو معيار الحكم الرشيد المثالي، والمساءلة، والتدفق الحر للمعلومات، وحرية التعبير والنقاش، والمشاركة الحقيقية في الرأي.³

¹ مجموعة مؤلفين، الماركسية الغربية وما بعدها التأسيس والانعطاف والاستعادة، (الجزائر: منشورات الاختلاف، ط1، 2014)، ص222.

² المرجع السابق، ص223.

³ ايناس السعيد إبراهيم، السوشيال ميديا وآثارها على المجتمع، (القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2018)، ص48.

12.1 أصول الفضاء العام:

ترجع جذور الفضاء العام (المجال العام) إلى العديد من المؤسسات الاجتماعية في المجتمع الأوروبي خلال القرن الثامن عشر، وبداية القرن التاسع عشر، حيث استشر "هابرماس" زوال جمهور كبير، وتتبع تطور المجال العام، فهو يرى أن المجال العام "عالم حياتنا الاجتماعية"، ويُمكن من تشكيل الرأي العام من خلال النقاش العام العقلاني، بالإضافة، إلى تسهيل الاتفاق العام، وصنع القرار، وبالتالي تمثيل أفضل للديمقراطية، فإذا فشل المواطنون والمجتمع المدني والدولة في تلبية متطلبات التفاعل، وتم حظر وسائل بين اثنين أو أكثر من مكونات العملية الرئيسية يجعل نظام التمثيل وصنع القرار يأتي إلى طريق مسدود.¹

نشأ المجال العام في المجتمعات البرجوازية الأوروبية، واقتصر ظهوره على نطاق ضيق من المقاهي، والصالونات الباريسية، والمجلات والصحف السياسية، وذلك لتحدي مبدأ الاقطاع التقليدي الذي خدم المصالح المباشرة لطبقة محددة، والذي لا يفرق بين الدولة والمجتمع، والعام والخاص، وعُرفت هذه المرحلة بمرحلة "التنوير"، والتي أكد فيها "هابرماس" على نواة لشيء من التحرر، وتعزيز مبدأ المشاركة التي تمنح المرأة والعديد والفئات المهمشة من الوصول للتعيين، وبداية من منتصف القرن الثامن عشر، تحول المجال العام من منتدى الحوار والنقد العقلاني إلى منصة للدعاية في التصويت والحقوق السياسية الأخرى التي تمتد إلى المجموعات المحرومة، إضافة إلى توسيع المشاركة في الحياة العامة.²

في نهاية القرن التاسع عشر، تآكل المجال العام البرجوازي من خلال التغييرات الاقتصادية والهيكلية، ومهد الطريق أمام ما يسميه "هابرماس" المجتمع الجماهيري الحديث "حيث النقاش العقلاني، واستبدال الفضاء العام الحر إلى الفضاء العام الذي تسيطر عليه وسائل الإعلام ومصالح المؤسسات الاقتصادية الكبرى.³

12.2 الفضاء العام والإعلام:

شكل تأثير وسائل الاتصال سوسيولوجيا محور اهتمام العديد من الباحثين منذ خمسينيات القرن الماضي، حيث قدم "هارولد اينس" "Harold Innis" دراسة عن تأثير وسائل الاتصال في ما أطلق

¹ المرجع نفسه، ص52.

² ايناس السعيد إبراهيم، السوشيال ميديا وآثارها على المجتمع، المرجع نفسه.

³ المرجع نفسه.

عليه ((الحيز العام الاجتماعي))، وخلص إلى نتيجة مفادها أن تأثير وسائل الاتصال استمر على نحو محدود "تفاعليا" منذ آلاف السنين (الكتابات الهيروغليفية) في حيز اجتماعي واسع، وبالتالي "إن المجتمعات التي تقتصر على هذا النوع فقط من أوجه التواصل تظل محدودة الاتساع والانتشار، كما أنه يقول بأن "طبيعة وسائل الاتصال تترك أثارا قوية في تنظيم المجتمع".¹

يرى "هابرماس" أن تطور وسائل الاتصال منذ أوائل القرن الثامن عشر حتى عصرنا الراهن، حيث يؤكد أن هذا التطور يمثل متغيرا تابعا يرتبط بمتغير مستقل يرتبط بدوره بالحيز الذي تدور فيه المناقشات وتتكون المواقف والاتجاهات التي تجسد اهتمامات الناس وهمومهم وطموحهم وتأثرهم بالوسيلة الاتصالية، وهذا الحيز، يسميه "الفضاء العام".²

زيادة على ذلك، يؤكد "هابرماس" أن ازدهار الصحافة كان له الفضل في استقلالية وتقدم الفضاء العمومي البرجوازي؛ حيث ساهمت في تشكيل رأي عام خاصة عند سكان المدن والبرجوازيين الذين كيفوا عاداتهم القرائية مع العديد من المنشورات، وهذا ما يؤدي حسبهم إلى تشكيل أشكال جديدة من العلاقات الاجتماعية المؤسسة على النقاش واستعمال العقل في نقاش الصالونات، حيث يعلق الناس على الأخبار الواردة من الجرائد وكل فرد يعطي رأيه وتبريره³، هذه الحركية على مستوى الإنتاج والنقد من قبل المثقفين قابلها مساهمة القراء من موقعها كمتتبعين للنقاشات بحيث إن الناشرين لم يترددوا في اشراك المساهمة النقدية للمتلقي، وتبعا لذلك فإن مبدأ دعاية الإعلام هو في الحقيقة مبدأ مراقبة، حيث استغله الرأي العام البرجوازي للوقوف في وجه السلطة.⁴

¹ حمزة المصطفى المصطفى، المجال العام الافتراضي في الثورة السورية الخصائص - الاتجاهات - آليات وضع الرأي العام، مرجع سابق، ص 9.

² المرجع نفسه، ص 10.

³ نور الدين علوش، مرجع سابق، ص 88.

⁴ المرجع نفسه، ص ص 88-89.

فضاءات التواصل السياسي		أشكال التواصل
نظام سياسي 1-المؤسسات العمومية	الحكومة، الإدارة، المجالس النيابية، المجالس القضائية...إلخ	النقاشات والتفاوضات الممأسسة
2- الفضاء العمومي السياسي	آراء عمومية رجال سياسة معبر عنها عموميا	تواصل جماهيري يمرّ بوسائل الإعلام تنشط في فضاءات عمومية منفتحة
مجتمع مدني	نظام الإعلام لوبيات فاعلو المجتمع المدني جمهور نتائج سبر الآراء علاقات منظمة وغير شكلية، شبكات حركات اجتماعية	تواصل شخصي

الجدول رقم (02): فضاءات التواصل عند هابرماس، المرجع (عبد العزيز ربح، مرجع سبق ذكره)

من خلال هذا الجدول، يتضح تصور "هابرماس" للاتصال في الفضاء العمومي، بحيث يكون على ثلاثة مستويات:¹

- في المستوى الأول: نجد الاتصالات غير الرسمية (informelle) وسط المجتمع المدني، والمتمثلة في الآراء المتبادلة في إطار مرن بين الفاعلين غير الرسميين.
- في المستوى الثاني: نجد الاتصال الجماهيري الذي يحص في وسائل الإعلام، والذي يشارك فيه فاعلون متعددون ذوو وظائف تمثيلية أو ينتمون لهيئات تنظيمية مثل الأحزاب، الجمعيات، وجماعات الضغط، والخبراء والمثقفين، ويعتبر هذا المستوى بمثابة الوسيط بين المجتمع ومراكز صنع القرار.

¹ عبد العزيز الربح، مرجع سابق، ص33.

- المستوى الثالث: تأخذ الحوارات المؤسسة مكانها داخل الهيئات التداولية كالمجالس الشعبية، واللجان البرلمانية، والحكومات، والمجالس القضائية، بحيث تصبح المساهمات النابعة من المجتمع، والتي تمت تصنيفها من وسائل الإعلام والتي تكون قد حققت صداها وسط الشعب، مؤهلة لأن تتحول إلى قرار سياسي وإلى قانون.

يركز "هابرماس" على تطور الآلة الإعلامية في تاريخ أوروبا، خصوصا في إنجلترا وفرنسا وألمانيا، وعلى انعكاساتها في تشكيل الرؤية النقدية في المجتمع الأوروبي، حيث يؤكد على أن ظهور الطباعة كان له أثر كبير على تطور الوعي لدى المواطن.¹ إذ كان لظهور الصحافة دور في تعزيز الروح النقدية في المجتمع الأوروبي، ذلك أن، تطور الكتابات الصحفية ساهم في توسيع دائرة النقاش، وكون الصحافة وسيلة نقدية استخدمتها الطبقة البرجوازية للتعريف بمشروعها المجتمعي لدى الجمهور الواسع قصد اكتسابهم والدفاع عن مصالحها ضد سلطة الدولة، كما أن الصحافة كانت مفتوحة أيضا للجمهور نفسه للتعبير عن رأيه في القضايا المطروحة، خاصة في الخانات التي كانت مخصصة لبريد القراء، كما أسهمت المجالات في تعزيز هذا الفضاء من خلال ظهور المجالات الأسبوعية النقدية والتي يتم فيها الرد على رسائل القراء واستفساراتهم حول الأعمال الأدبية، وبهذه الطريقة كان الجمهور يلتقي مع نفسه من خلال ما يناقشه لينقله فيما بعد إلى المجالات النقدية ليعرف طريقه للنشر ويصبح أكثر تداولاً بعد ذلك.²

أدى ظهور الصحف والمجلات إلى تفسخ الفضاء العام وانحساره، نظرا للرواج الكبير الذي شهدته هذه الوسائل الاتصال على نطاق واسع، حيث أدت إلى فقدان الرأي العام بصورة تدريجية استقلاليته، علاوة على النقدية، كما أن هذه الوسائل الاتصالية تحولت إلى شركات رأسمالية عملاقة تعمل على خدمة المصالح الخاصة لعدد قليل من أصحاب النفوذ، فبدلاً من تعزيز تشكيل الرأي العقلاني والمعتقدات الموثوقة، تحول الفضاء العام في القرنين التاسع عشر والعشرين إلى حلبة يمكن فيها توجيه الرأي العام والتلاعب به، كما أن وسائل الاتصال الجماهيري من صحف ومجلات وكذا الإذاعات

¹ محمد عبد السلام الأشهب، أخلاقيات المناقشة في فلسفة التواصل لهابرماس، (عمان: دار ورد الأردنية للنشر والتوزيع، ط1، 2013)، ص ص 165-166.

² المرجع نفسه، ص ص 167-168.

والتلفزيونات، أضحت عناصر استهلاكية؛ وبدلاً من أن تعزز الحرية والرخاء البشري بدأت في واقع الأمر تقمعها.¹

كان لتراجع الثقة من قبل المواطنين في وسائل الإعلام التقليدية دور حاسم في توجيه المواطنين لاستخدام الميديا الجديدة كبديل للنقاش والحوار والمشاركة في القضايا والمسائل التي تتعلق بالشأن العام، ذلك أن بروز أقطاب إعلامية دولية كبرى تديرها شركات عملاقة تحكمها رهانات مالية وسياسية يصعب كشف تمثلاتها أدى إلى فقدان الثقة من قبل المواطنين فيما تقدمه من محتوى. وبذلك شكلت الميديا الجديدة الملاذ لهم نتيجة تقلص حضور المواطن في قضايا الشأن العام، وحالة من التشكيك في مصداقية الإعلام التقليدي الذي يسعى إلى تحقيق الربح على حساب المصلحة العامة.²

وبذلك ساعد الانترنت انطلاقا من كونه فضاء عمومياً جديداً للمستخدمين في التعبير عن احتياجاتهم ومشاركتهم وضغطهم على النظام السياسي الحاكم في عدد من الدول لا سيما الدول العربية، أين تم استخدام الفضاء العمومي الإلكتروني في التنظيم والحشد والتعبئة والتجنيد والتنسيق وشن حملات دعائية احتجاجية.³

¹ جيمس جوردن فنيكسون، ترجمة أحمد محمد الروبي، يورجن هابرماس مقدمة قصية جداً، (القاهرة: هنداوي للتعليم والثقافة، ط1، 2015)، ص29.

² صلاح محمد عبد الحميد، الإعلام والفضاء الإلكتروني، (مصر: أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، ط1، 2015) ص68.

³ عادل عبد الصادق، الإعلام الجديد وبرز الفاعلين الجدد في المجال العام حالة استخدام الحملات الإلكترونية، (ورقة بحثية مقدمة في إطار مؤتمر الإعلام والتعبئة والمحكومة في مصر 5-6 يوليو 2009، مركز الأهرام للدراسات السياسية والاستراتيجية).

خلاصة:

من كل ما تقدم، يمكننا القول إن الاتصال العمومي يعتبر بمثابة حلقة الوصل بين الدولة ومختلف مرافقها العمومية وجمهور المواطنين، فهو يمثل وسيلة فعالة واستراتيجية لتحسين العلاقة بين الطرفين بما يمكن من تنفيذ السياسات والبرامج العمومية، ويزيد من تقبل القرارات والإجراءات المتخذة من قبل المرافق العمومية، كما أنه يساهم في تعزيز مبادئ الحوكمة والشفافية في تسيير المرفق العام من خلال العمل على تقديم كل البيانات والمعلومات المرتبطة به وبمختلف نشاطاته وكذا القوانين التي تحكمه، زيادة عن توضيح الإجراءات المطلوبة للحصول على خدماته.

إن الاتصال العمومي أضحى اليوم ضرورة لا مفر منها يتعين على المرافق العمومية استخدامه وفق مقاربة وسياسة متكاملتين وواضحتين، بالنظر للفوائد التي ستحصل عليها وفي مقدمتها تحسين صورتها الذهنية لدى المواطن، ناهيك عما يقدمه لها من فوائد فيما يتعلق بالقيام بأنشطتها ومهامها بسهولة وفعالية أكبر.

الفصل الثالث

"صورة المرفق العام"

- تمهيد.

أولاً- الصورة الذهنية للمرفق العام.

1- أهمية الصورة الجيدة للمرفق العام.

2- سمات وخصائص الصورة الذهنية.

3- أنواع الصورة الذهنية.

4- مراحل بناء الصورة الذهنية للمرفق العام (المؤسسة).

5- عوامل تكوين الصورة الذهنية.

6- الصعاب التي تواجه الصورة الذهنية.

7- وسائل تكوين الصورة الذهنية.

8- مصادر تكوين الصورة الذهنية.

9- بناء الصورة الذهنية في وسائل الإعلام.

10- مكونات صورة المؤسسة (المرفق العام).

11- العلاقات العامة والصورة الذهنية.

ثانياً- الصورة الذهنية للمرفق العام الشرطي.

1- أهداف الصورة الذهنية الإيجابية للمرفق العام الشرطي.

2- أهمية الصورة الذهنية بالنسبة للمرفق العام الشرطي.

3- أسباب تكون الصورة الذهنية السلبية عن مرفق الشرطة.

4- النزاهة الشرطية.

5- أطر وملامح الصورة الذهنية لمرفق الشرطة.

5.1- الاتجاه الإيجابي.

5.2- الاتجاه المحايد.

5.3- الاتجاه العدائي.

- خلاصة.

تمهيد:

يؤكد العديد من الباحثين والمختصين في مجال الإعلام والاتصال على أن للصورة الذهنية تأثير كبير في تشكيل وتكوين السلوكيات نحو القضايا والأشخاص والمؤسسات، وبذلك فهي تعتبر بمثابة المصدر المهم والرئيس في تكوين الاتجاهات للأفراد والجماعات والهيئات والمنظمات والرأي العام.

وبالنظر لهذه الأهمية التي تكتسيها الصورة الذهنية كان لزاما على الباحثين في مجال الإعلام والاتصال على وجه الخصوص الاهتمام بدراسة صورة المسؤولين، والهيئات، والمؤسسات على اختلاف حجمها وطبيعة نشاطاتها بغية التعرف على نظرة الجماهير لهؤلاء المسؤولين وتلك الهيئات والمؤسسات، ومن ثمة التعرف على العناصر الايجابية والسلبية التي تحملها هذه الصورة، وبذلك يتم العمل على تعزيز العناصر الايجابية، ومراجعة العوامل والأسباب التي تقف وراء تشكل الاتجاهات السلبية.

في هذا الإطار، يعتبر البحث في الصورة الذهنية التي يحملها المواطنون عن المرفق العام الشرطي أمرا بالغ الأهمية، وللتعرف على طبيعة الاتجاه الذي يحمله المواطن الجزائري عن المديرية العامة للأمن الوطني لابد من التعرف على بعض الجوانب النظرية المرتبطة بهذا المفهوم على غرار: سمات الصورة وخصائصها وأنواعها، وكذا مكوناتها وأبعادها، والتعرف أيضا على العوامل التي تساهم في تشكيلها، وهو ما سيتم التطرق له في هذا الفصل.

أولاً: الصورة الذهنية للمرفق العام:

1 أهمية الصورة الجيدة للمرفق العام:

- لابد وأن تكون صورة المرفق العام حسنة لثلاثة أسباب رئيسية تتمثل فيما يلي:¹
- قد يكون لمصدر الخدمة (السلعة) نفس أهمية الخدمة بالنسبة للمواطن أو المستهلك.
 - التشابه الكبير بين السلع والخدمات المقدمة، وبذلك يعتبر اسم المنتج أو الخدمة وصورتها أحد المؤشرات الرئيسية التي يتم من خلالها التمييز بين تلك الخدمات والسلع.
 - يفترض أن تكون جميع قوى المرفق العام مجندة حول هدف تطوير صورته نحو الأحسن، وبذلك فإن المرجعية الصورية للمرفق العام هي التي ستعمل على توحيد موظفيها وتغري الزبائن والمتعاملين وتزيد من وفائهم للمرفق العمومي.
- كما يرى "علي عجوة" أن هناك مجموعة من الفوائد تكون نتيجة لتكوين صورة طيبة عن المؤسسة (المرفق العام)، يمكن حصرها في النقاط التالية:²
- تساعد الصورة الطيبة للمرفق العام على اجتذاب المهارات البشرية اللازمة للعمل فيه، وسعادة العاملين فعلاً بالانتماء إليه. كما أنها تساعد في انخفاض المشاكل وسط الموظفين والعاملين وارتفاع الروح المعنوية للجمهور الداخلي، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على مردودية الموظفين.
 - تمثل الصورة الطيبة للمرفق العام (المؤسسة) دوراً هاماً في جذب رؤوس الأموال وزيادة أعداد المساهمين. وكذلك تسهم هذه الصورة في اجتذاب الموردين والمتعهدين والموزعين، بالإضافة إلى سهولة التعامل مع الهيئات التنفيذية والتشريعية في الدولة.
 - كما أن الصورة الطيبة هي التي تهيئ الثقة في أي خدمة أو إنتاج يحمل اسم المؤسسة (المرفق العام)، وتساعد الجمهور على تقبل تلك الخدمات والسلع قبل أن تظهر مما يؤدي إلى ارتفاع المبيعات أو تنشيط الخدمات.

¹ فضيل دليو، اتصال المؤسسة اشهار - علاقات عامة - علاقات مع الصحافة، مرجع سابق، ص 53.

² علي عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، (القاهرة: عالم الكتب، 2003)، ص 69 ص 70.

- تلعب الصورة الطيبة للمرفق العام دورا هاما في استعداد المواطنين والجماهير للتريث قبل اصدار الحكم عليه في أي أزمة حتى يتسنى للقائمين عليه شرح الأبعاد المختلفة للموقف، وتبيان مغزى القرارات التي أُتخذت أو السياسات التي عدلت، أو الأحداث التي وقعت، والآثار المترتبة على ذلك في جو من الهدوء، والاستعداد للفهم و الإقناع.
- تمكن الصورة الذهنية الحسنة والطيبة للمرفق العام من مشاركة المواطنين ومختلف فعاليات المجتمع في أنشطتها، وهذه المشاركة لن تتأتى دون صورة طيبة يحملها المواطنون ومختلف الفاعلين عن المرفق العام.

2 سمات وخصائص الصورة الذهنية:

تتصف الصورة الذهنية ب:¹

- أنَّ 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 تنبع من مقدرة الإنسان الحسية، أي قدرة الإنسان على استيعاب المثير أو التعرض له (ما يمتلكه الفرد من قدرات حسية).
- 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، وبذلك فالصورة الذهنية شخصية وغير موضوعية.²
- 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).

¹ طارق على حمود العيثاوي، صناعة الصورة الذهنية في وسائل الإعلام صورة الرسول محمد صلى الله عليه وسلم في الإعلام الأمريكي، (مجلة مداد الآداب، العدد العشر، د.س، ص 760)، ص 761.

² فاطمة حسين عواد، الاتصال والإعلام التسويقي، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2011)، ص 295.

- الصورة الذهنية مكونة للاتجاه، بمعنى أنها أحد مصادر بناء وتكوين الاتجاه.
- الصورة الذهنية ديناميكية، بمعنى أنها متغيرة غير ثابتة سواء كان التغيير بطيئاً أم سريعاً وهذا التغيير ناتج عن تفاعلها مع مثير جديد.
- الصورة الذهنية أداة تحكم، بمعنى أنها بمثابة مقياس يحدد ويضبط السلوك والأحكام أو ردود الأفعال إزاء المثير.
- الصورة الذهنية مكونة للصور، بمعنى أنها تكون وتنشئ صوراً ذهنية جديدة دون الحاجة إلى اللجوء إلى القدرات الحسية، بناء على ما تمتلكه من صور ذهنية سابقة تكونت بفعل مثير حسي.
- الصورة الذهنية تفكير استدلالي، بمعنى الانتقال من الخاص إلى العام
- مثير ← صور ذهنية ← حكم (ويعد التفكير الاستدلالي أكثر أنواع التفكير شيوعاً).

3 أنواع الصورة الذهنية:

تصنف الصورة الذهنية إلى تصنيفات وأنواع متعددة تختلف تبعاً لمصادر تكوينها وتبعاً لسماتها وخصائصها التي بنيت عليها¹. وهذا ما يجعل من الصعوبة بما كان وضع تصنيف واحد لأنواع الصورة الذهنية.

إذ يرى "ف. موريل" أنّ صورة المؤسسة (المرفق العام) أربعة أنواع هي:²

- الصورة المؤسسية: وتكون على المستوى الوطني أو الدولي من جهة وتخص الجمهور العام من جهة ثانية. وهي تتطور بفضل اتصال يعتمد على القيم التي تمثلها المؤسسة (المرفق العام) وتعتبر عنها، وخاصة في المجالين الاجتماعي والاقتصادي.
- الصورة المهنية: وترتبط بطبيعة نشاط المؤسسة وبكيفية أدائها له.
- الصورة العلائقية: وتتطور من خلال تواصلها القبلي أو البعدي مع جمهورها الداخلي والخارجي.

¹ موسى باقر، الصورة الذهنية في العلاقات العامة، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2014)، ص59.

² فضيل دليو، مرجع سابق، ص 53.

- الصورة العاطفية: وتشخصها نوعية العلاقات التي تربط الجمهور بالمرفق العام (المؤسسة)، بغية تنمية الرأس مال التعاطفي والودي بينهما.

كما نجد تصنيفات أخرى للصورة الذهنية للمؤسسة (المرفق العام) نذكر منها:

نجد في العلوم السياسية:¹

- صورة ذهنية قومية.
- صورة ذهنية نمطية مقبولة.
- صورة ذهنية للأحزاب.
- صورة ذهنية لحدث سياسي.

وفي الفلسفة فإن أنواع الصورة الذهنية تتحدد في الإدراك والفهم مثل الصورة الذهنية المدركة في ضوء ربط العلاقات والصورة الذهنية التذكيرية، أما في علم النفس فنجد أنواعا عدة للصورة الذهنية مثل:²

- الصورة الذهنية المكونة للاتجاه.
- الصورة الذهنية المتخيلة.
- الصورة الذهنية المقبولة.

في حين صنف "جيفكينز" " jefkins " الصورة الذهنية إلى:³

- الصورة المرآة: وتعني صورة الواقع الذي يرى فيه المصدر نفسه.

هذه الصورة يمكن أن تكون مختلفة تماما عما يعتقده المسؤولون في المرفق العام وذلك بسبب ضعف المعرفة في اتجاهات الجمهور نحوه.⁴

¹ موسى باقر، مرجع سابق، ص 61.

² المرجع نفسه، ص 61.

³ المرجع نفسه، ص ص 60-61.

⁴ عبد الرزاق الدليمي، العلاقات العامة وإدارة الأزمات، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط2، 2015)، ص 76.

- الصورة الحالية: وتعني الصورة التي يرى الجمهور فيها المصدر.
- الصورة المثلى: وتعني الصورة المراد بناؤها في ذهن الجمهور.
- الصورة المتعددة: وتعني تعدد أنواع وأشكال الصور لدى الجمهور وهي بلا حكم نهائي موزعة بشكل سلبي وإيجابي.
- الصورة النمطية:

يقابل مصطلح الصورة النمطية في اللغة الإنجليزية إلى كلمة (stereotype) والتي تعني الرموز المشتركة للجماهير مثل الحكم والأمثلة والأساطير أي أنها التصورات التي عند الناس لأشياء معينة وكذلك تعطي هذه الكلمة معنى القوالب الجاهزة.¹

يعود الجزء الأول من المصطلح (stereo-type) وهي "stereo" إلى اللغة اليونانية وتعني طلب أو ثبات راسخ، أما مصطلح "type" فهي تعني حرفاً أو صورة أو نموذجاً أو نوعاً أو سمة ثابتة.²

بدأت الاستعمالات الأولى لمصطلح الصورة الذهنية النمطية في الحقل المعرفي لعلم النفس حين استخدمه "والتر ليبمان" في كتابه "الرأي العام" سنة 1922³، حيث يرى "ليبمان" أن: "الإنسان بالتدريج يصنع لنفسه أو داخل ذهنه صوراً يمكن الاعتماد عليها عن العالم الخارجي الذي لا نستطيع الوصول إليه".⁴

تبعاً لما تقدم، يمكن القول إن مجاميع الصورة الذهنية هي التي تؤدي إلى تكوين أو تشكيل الصورة الذهنية النمطية والتي تمتاز بالثبات، ومن ثمة تُعد الصورة الذهنية النمطية: "مجموعة من الصور الذهنية تحتوي تجمعاً 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

¹ طارق علي حمود العيثاوي، مرجع سابق، ص 759.

² بسام عبد الرحمان الجرايدة، إدارة العلاقات العامة، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2013)، ص 319.

³ موسى باقر، مرجع سابق، ص 62.

⁴ زينة عبد الستار مجيد الصفار، نظرية الصورة الذهنية وإشكالية العلاقة مع التنميط، مجلة الباحث الإعلامي (المجلد 1 العدد 2 2006) ص 117.

البسيطة العامة والثابتة والمشوهة والمتحيزة أو المحايدة في بعض الأحيان والمستخلصة من مصادر معرفية تاريخية وراهنه وهي بمجملها تراكمية".¹

الصورة الذهنية النمطية هي "تصور يتصف بالتصلب والتبسيط المفرط لجماعة ما يتم في ضوءه وصف الأشخاص الآخرين الذين ينتمون إلى هذه الجماعة وتصفهم استنادا إلى مجموعة من الخصائص والسمات والصفات المميزة لتلك الجماعة".²

في كتابه "الإعلام والصورة النمطية" يقدم "علي خليل شقرة" تعريفا للصورة النمطية على أنها: "التصور الذي يقفز إلى الذهن عند ذكر شخص أو فئة أو شعب نتيجة ما اقترن في الذاكرة من تراكبات معرفية صنعت حولهم أحكاما مسبقة ودون مراعاة لفروق فردية أو جنسية أو ثقافية بين أفرادهم وفئاته".³

وورد في "معجم مصطلحات الإعلام" لصاحبه "أحمد زكي بدوي" تعريف (stereotype) حيث سماه القالب الجامد أو الأفكار النمطية الثابتة التي يعتبرها: "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".⁴

يتفق الكثير من الباحثين على أهمية القوالب النمطية كضرورة إدراكية ويتفق مع هذا كل من (ليبمان) و(ستيوارت) فمن جانب، لأنها إحدى الطرق في التعبير عن الاتجاهات الاجتماعية الحضارية ومن جانب آخر، لكي يتم إدراك البيئة الحقيقية التي هي إلى حد ما معقدة، كبيرة، ومتغيرة، ومتلاشية. وليس تعقد البيئة هو المسبب الوحيد للنمطية كذلك هي إحدى العمليات التي تساعد على جعل المدخلات الحسية ذات معنى ويفسر ذلك "ستيوارت" بأن عزو بعض السمات النمطية قد يتأثر بعوامل أخرى مثل الدلالة عندما يكون المدخل ضئيلا أو فقيرا نسبيا مثل الدلالة الدينية، وهنا لا يجب أن تُرى النمطية على أنها عمليات تفيد الفرد في التعرف والتبسيط لكن تتعلق أيضا ببناء التوقعات المستتبطة وهي أبعد من

¹ موسى باقر، مرجع سابق، ص 62.

² المرجع نفسه، ص 62-63.

³ علي خليل شقرة، الإعلام والصورة النمطية: صورة العرب والمسلمين نموذجا، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2015)، ص 11.

⁴ إرادة زيدان الجبوري، مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة، (مجلة الباحث الإعلامي، العدد 9-10-2010)، ص 163.

المعلومات المتوافرة من مثير نفسه وهذا يعني أن الصورة تحقق الجانب البنائي عندما نتعامل مع مثيرات بسيطة، والنوع الآخر من المدخلات يمكن ملاحظته عندما تكون المعلومات المتوافرة غامضة، وغير مكتملة، ومتصارعة، وغير حاسمة وغير منسقة في ظل هذه الظروف تحدث النمطية، وتحدث النمطية فاعليتها حين يعول عليها الناس بمدى كبير عندما يستنفذون جميع المصادر أثناء عملية الإدراك إن كان سبب الموقف الذي يقلل سعة إدراك المعلومات المتوافرة.¹

3.1 خصائص الصورة الذهنية النمطية:

تتسم الصورة النمطية بجملة من الخصائص، يمكن تلخيصها في النقاط التالية:²

- الجمود والتصلب: ذلك أن الصورة الذهنية النمطية تتميز عن الانطباع من حيث كونها صورة راسخة من وجهة نظر صانعها وحاملها، بينما الانطباع هو ذلك الشعور الأولي الذي انطبع من مجرد الملاحظة.
- التحيز: حيث تتسم الصورة النمطية بالتحيز من جانب صناع هذه الصورة ضد الفئة أو الشخص أو الشعب المنمط، وهذا التحيز يكون نتيجة خلفية عقائدية أو ثقافية أو تاريخية...إلخ.
- التعميم: فالصورة النمطية تقوم على مسح صفات شخص أو بضعة أشخاص من الفئة المراد تنميطها على بقية أفراد هذه الفئة دون النظر لما بين أفراد هذه الفئة من فروق جنسية، أو دينية، أو ثقافية...إلخ.

3.2 الفرق بين الصورة الذهنية والصورة النمطية:

توجد مجموعة من النقاط والمرتكزات التي يمكن من خلالها التفريق بين الصورة الذهنية والصورة الذهنية النمطية، وتتمثل أهم تلك الفروق في النقاط التالية:³

¹ زينة عبد الستار مجيد الصفار، مرجع سابق، ص 129.

² علي خليل شقرة، الإعلام والصورة النمطية، (عمان: دار الأمة للنشر، ط1، 2014)، ص ص 13-14.

³ عبد الكريم بزل، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للجمهور الداخلي تجاه الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية بالمركز الجامعي غليزان، (أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي، جامعة الجزائر 2017، 3-2018)، ص 46.

- إنّ الصورة الذهنية تُبنى على الحقائق الموضوعية والمعلومات الصادقة بينما الصورة النمطية تُبنى على حقائق مبالغ فيها ومعلومات مشوهة.
- إنّ الصورة الذهنية ليست بالضرورة مشحونة عاطفياً، بخلاف الصورة النمطية التي تكون محملة بالمشاعر الذاتية ومشحونة بالعواطف الشخصية.
- إنّ الصورة الذهنية هي صور مفترضة ثم تقوم بترتيب هذه الصور من جديد وقد تتغير هذه الصور من جديد أو تتوسع تدريجياً وتتنويع وتطور، في حين تكون الصورة النمطية ثابتة نسبياً وتتسم بنوع من الجمود وترفض استقبال رسائل معكوسة لها عن تلك التي تنسجم وتتناسق مع اتجاهاتها.
- كلما ازدادت المعلومات في الصورة الذهنية فإنّ الصورة تزداد وضوحاً بينما زيادة المعلومات في الصورة النمطية في نفس اتجاه الموضوع الواحد يؤدي إلى التعصب وفي مراحل أعلى يؤدي إلى التمييز العنصري.
- إنّ صانعي الصورة الذهنية للأشخاص والأشياء والجماعات والمؤسسات في أذهان الأفراد يسعون إلى تقديم المعلومات والحقائق من أجل توسيع مدارك الناس بعكس الصورة النمطية التي غالباً ما تقف خلفها جهات أو جماعات أو مؤسسات ذات مصالح اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية.
- لم تتمكن الدراسات الإعلامية من وضع نقاط الصلة بين الصورة الذهنية والصورة النمطية. إذ تشير الأدبيات المرتبطة بدراسة الصورة لحالة التباين والاختلاف في توجهات الباحثين نحوها. حيث يرى "روبنسون وبرلو" أنّ الصورة الذهنية تشبه إلى حد كبير الصورة النمطية، بينما يرى "جولدنج" أنّ الصورة الذهنية ماهي إلا مجموعة من الانطباعات الذاتية تكونها أذهان الناخبين دون وجود لأنماط ثابتة.¹

3.3 الصورة المرغوبة:

تختلف الإدارات والمرافق العامة في نوعية الصورة التي ترغب أن تتكون لها في أذهان الجماهير، فمن هذه المرافق العمومية والإدارات من يود أن يبرز في صورته ايثار المصلحة العامة على

¹ محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص 176.

المصلحة الخاصة.¹ وهذا ما يسعى إليه المرفق العمومي الشرطي؛ إذ يعمل القائمون على الاتصال بالمديرية العامة للأمن الوطني على إبراز كافة المجهودات والنشاطات التي تبذلها مختلف مصالح الشرطة في سبيل حماية المواطن وضمان سلامته وسلامة ممتلكاته تحقيقاً لخدمة عمومية أمنية ذات جودة ونوعية عاليتين.

وفي هذا الصدد يعمل القائمون بالاتصال بالمرفق العمومي الشرطي على إبراز معالم الأداء الحسن وكذا الإمكانيات التقنية التي يحوز عليها. إلى جانب ذلك، يعملون على تبديد تلك الصورة التي لطالما رافقت موظفي وأعوان المديرية العامة للأمن الوطني على أنهم أفراد يثيرون الخوف والهلع في نفوس المواطنين، وهذا من خلال تبيان مدى تسامح أعوان مرفق الشرطة وقدرتهم على ضبط النفس وتحمل الآخرين.²

إنّ الصورة المرغوبة للفرد أو المرفق العام والإدارة ليست واحدة، ولكنها مجموعة صور إحداها تبرز في المقدمة ويشد التركيز عليها، في حين تتبعها مجموعة من الصور التي تتفق معها في المضمون أو على الأقل لا تتناقض مع المعالم الأساسية للصورة التي تحتل البؤرة.³

وبذلك يمكننا القول إنّ الصورة المرغوبة هي تلك الصورة المراد بناؤها في ذهن الجمهور.

3.4 الصورة العضوية:

يشير استخدام هذا المصطلح للجمع بين صورة المؤسسة والصورة المؤسساتية، إذ يكمن الفرق بين الصورتين في كون الأولى يركز بناءها على الموارد البشرية، القدرات المالية والتقنية التي يستخدمها المرفق العام لتحقيق أهدافه، أما الثانية فهي ترتبط بمساهمات المنظمة في تحقيق المصلحة العامة.

يصدر المرفق العام (المؤسسة) عددا من المنبهات اتجاه مختلف الفواعل في الفضاء العام ومحيطها الخارجي، وتلك المنبهات تسهم في بناء الصورة العضوية التي هي عبارة عن مجموعة الانطباعات التي يحملها الفرد نحو المرفق العام (المؤسسة)، وتشمل تلك المنبهات:

¹ علي عوجة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، (القاهرة: عالم الكتب، 2003)، ص 71.

² المرجع نفسه، ص 72.

³ المرجع نفسه، ص 72.

- الوسائل المادية: البنايات الإدارية، التجهيزات المكتبية والجوانب التنظيمية والجمالية لها
- سلوك القائمين على المرفق العام (إطارات، موظفين): من خلال مظهرهم، هندامهم ونظافتهم، ومن خلال لقاءاتهم الخاصة خارج مكان العمل.¹

3.5 مكونات الصورة الذهنية:

3.5.1 المكون المعرفي الإدراكي:

تستند عملية تكوين الصورة الذهنية على مجموعة متعددة من الميكانيزمات لها أبعاد نفسية واجتماعية وإدراكية، فالصورة التي يتم تكوينها من قبل الأفراد عن ذواتهم وعن الغير هي محصلة عملية تمحيص وغربة لعدد كبير وغير محدود من المعلومات والحقائق، هذه العملية تسفر عن مرور قسط معين منها في حين يتم استبعاد أجزاء أخرى.

يشير مفهوم الإدراك إلى أنّ الإنسان يعي ما حوله من الأشياء والأحداث باستخدام الحواس، وإنّ الحدث المدرك يتركب من عدد من الرسائل المحسوسة التي ترتبط وتتشابك وتتلاحم بصورة شديدة، وفي النهاية تشكل أساس المعرفة للإنسان، أي أنّ الإدراك عملية تمر بمراحل عدة قبل أن تكون انطباعات وصور عن الأحداث أو الرسائل، ولعل أولى هذه المراحل التي تسبق عملية الإدراك مرحلة استقبال المنبه (المثير) الخارجي، فيدركه الفرد نتيجة موقف معين عن طريق حواسه، فتبدأ عملية الإحساس بذلك المثير، والإحساس يعد أحد الجوانب المهمة التي تمكن الفرد من الوعي والشعور بالمثيرات المحيطة به، فهي العملية التي تزود الجهاز العصبي بالمعلومات عن العالم الخارجي، ويتم الإحساس عن طريق أعضاء الحس المختلفة.²

3.5.2 المكون النفسي (العاطفي):

يُقصد بالمكون العاطفي تكوين اتجاهات عاطفية سلبية أو إيجابية نحو الظاهرة موضوع الصورة، وتلك الاتجاهات التي تمثل نُظماً دائمة من التقييمات الإيجابية أو السلبية والمشاعر الانفعالية وميول للاستجابة مع أو ضد مجموعات إجتماعية معينة، إذ إنّ العواطف تمثل المشاعر التي لا تعتمد على العقل، والتي تتحكم بلا شك في كمية المعلومات التي تتدفق إليه ونوعها، وهي أحد العوامل الرئيسية

¹ فاطمة عواد حسين، مرجع سابق، ص 297.

² نور اختياري موحان، باقر موسى جاسم، مؤشرات الصورة الذهنية لدى طلبة جامعة بغداد إزاء الأحزاب السياسية العراقية (دراسة مسحية للمدة من 2013/9/1 إلى 2014/1/1)، (مجلة الباحث الإعلامي، العدد 32)، ص 134.

التي يتم على أساسها الإدراك الانتقائي لمواد الاتصال، وهي تختلف باختلاف الموقف الذي يكون الفرد موجود فيه، لذلك تعد العواطف شأن لا عقلاني، إذ يبحث الأفراد عن المعلومات التي تتفق مع آرائهم واتجاهاتهم وميولهم، وإنهم يبتعدون عن كل ما لا يتوافق وتلك المواقف، من خلال الإدراك أو التصور أو التفسير الانتقائي للمضامين التي يتعرضون لها، وبما يتفق مع مصالحهم واتجاهاتهم حتى أنهم يفسرون الرسائل، ويضطرون إلى تحريف وتغيير الشائعات التي يستمعون إليها، ويجعلونها تتفق مع وجهات نظرهم واتجاهاتهم والإطار القيمي الذي يمثلهم، وينطوي تحته كل ما يدل على الصبغة الانفعالية (الحب أو الكره أو الارتياح أو النفور)، وكل ما يرتبط بذلك من حالات مزاجية وعاطفية، والتي تتأرجح بين الإيجابية أو السلبية، ولعل ذلك لا يحدث عشوائياً، بل لجملة عوامل تؤثر في تلك الدرجة من الاتجاهات الناتجة عن هذه العملية، ومنها حدود توفر مصادر المعرفة، فكلما كانت المصادر قليلة اتسم البعد الوجداني بالسلبية، ويحدث العكس عند تعدد المصادر المعرفية التي تعزز من الفرص الإيجابية في تكوين الاتجاهات، كما تؤدي خصائص الشعوب (اللون، اللغة، الجنس)، وإن اختلاف هذه الخصائص يؤدي إلى بناء الاتجاهات السلبية.¹

3.5.3 المكون السلوكي:

يقصد به "مجموعة الاستجابات للعملية التي يعتقدها المرء ملائمة إزاء الشيء في ضوء صفات الشيء المدركة مسبقاً"، متمثلاً في الاستعدادات السلوكية التي يؤتيها الفرد نحو موضوع ما، ويعتمد سلوك الفرد ونزوعه على رصيد معرفته بذلك الموضوع وعاطفته المصاحبة لتلك المعرفة، وهو ما يعرف بـ (السلوك العقلي)، والذي يعني أن جميع الأفعال التي تصدر من ذلك الإنسان بعد اختيار وسابق معرفة، ولذلك يُعد الجانب السلوكي المحصلة النهائية والترجمة العملية لتفكير الإنسان وإنفعالاته بخصوص موضوع ما، ويظهر في بعض السلوكيات المباشرة الظاهرة مثل التحيز ضد جماعة ما أو القيام بأعمال عدوانية تجاه الجماعة موضوع الصورة أو بعض السلوكيات الباطنة كالتقييم السلبي والإستعلاء والازدراء، وإنّه يجمع أي (السلوك) ثلاثة عناصر أساسية، هي العقل والنفس والمجتمع، ويتم عن طريق العقل التي تمثل الرموز والإشارات التي لها معان اجتماعية وثقافية، والتي يكون السلوك بموجبها ممكناً، وإنّ ذلك السلوك يتحدد بفعل العوامل السيكولوجية والاجتماعية والثقافية بما فيها الاتجاهات، إذ يرى كثير من علماء النفس أن الاتجاهات تؤدي دوراً كبيراً في توجيه سلوك الفرد، حيث

¹ المرجع نفسه، ص ص 134-135.

يقوم الفرد بمعرفة قضية معينة ثم يكون اتجاهها نحوها، وبناء على هذا الاتجاه يشعر بالرغبة في القيام بتصرف ما، ثم تترجم إلى سلوك أو حركة تبذل من جانب ذلك الفرد، وأن هذه الاتجاهات التي يكونها الفرد تكون ذات تأثيرات معرفية أو عاطفية، التي إذا تفاعلت معا نتج عنها تأثيرات سلوكية متمثلة بالرغبة في القيام بعمل ما أو فقدان الرغبة لهذا الفعل أو السلوك.¹

4 مراحل بناء الصورة الذهنية للمرفق العام (المؤسسة):

يمر بناء الصورة الذهنية للمرفق العام (المؤسسة) بعدة مراحل يساهم الاتصال مساهمة كبيرة وفعالة في كل مرحلة من مراحلها، ويحصر الباحثين في مجال الاتصال والعلاقات العامة ثلاثة مراحل أساسية في عملية بناء الصورة الذهنية للمرفق العام (المؤسسة) وهي:²

4.1 مرحلة خلق الصورة:

وهي المرحلة الأولى من عملية بناء الصورة الذهنية وتعتبر مرحلة صعبة لأن الجماهير يكون لها شك فيما لا تعرفه، ولهذا ينبغي على المؤسسة أن تتبع استراتيجية فعالة لبناء صورتها، وكذلك زيادة قدرات العاملين في إدارتها المختلفة، خاصة إدارة الاتصال والعلاقات العامة على إنتاج رسائل إيجابية تبني صورة لهذه المؤسسة.

وهنا تعمل دوائر الاتصال على إعداد رسائل إعلامية كالإعلانات مثلا توضح من خلالها إستراتيجية عمل المرفق العام (المؤسسة) وتشرح خطوات عمله، حتى يتسنى للمواطنين والجمهور الإطلاع عليها، ومن خلال ذلك تبدأ تتشكل صورة المرفق العام في أذهان الجمهور بناء على ما تم عرضه.

4.2 مرحلة المحافظة على الصورة الذهنية:

بعد مرحلة خلق الصورة تبذل دائرة الاتصال والعلاقات العامة جهودا كبيرة قصد المحافظة على هذه الصورة الذهنية المشكلة وحمايتها من كل تزييف أو تضليل وتستوجب هذه العملية إقامة اتصال مستمر مع جماهير المؤسسة (المرفق العام) والمتعاملين معها، بغية الحصول على آرائهم وردود

¹ نور اختياري موحان، باقر موسى جاسم، مؤشرات الصورة الذهنية لدى طلبة جامعة بغداد إزاء الأحزاب السياسية العراقية (دراسة مسحية للمدة من 2013/9/1 إلى 2014/1/1)، مرجع سابق، ص 135-136.

² حسين قادري، مختار جلولي، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني (العدد الأول، جانفي 2016) ص 48.

أفعالهم، وذلك بإقامة اتصال حواري دائم مع المواطنين يضمن الحصول على رجع الصدى، وبالتالي التعرف على ما قد يعرض صورة المرفق العام للخطر وتقاديه، للحفاظ على صورة إيجابية دائمة¹.

- مرحلة استعادة الصورة:

تأتي هذه المرحلة عندما يدخل المرفق العام أو الإدارة في أزمة تسيئ إلى سمعتها بشكل عام، فيتطلب ذلك من القائمين عليها ضرورة استعادة صورتها الإيجابية في أذهان المواطنين والجمهور وتصحيحها من جديد، لأنه في حال بقاء الصورة على ذلك الحال فإن جمهور المؤسسة (المرفق العام) سينفر حتما منها ويغير وجهته تجاه مؤسسة أخرى، وفي هذا الصدد تعمل الإدارة في هذه المرحلة على صياغة استراتيجية اتصالية لاستعادة صورتها الإيجابية، وإعادتها اعتمادا على صورتها الأولى، وفي حالة نجاحها في استعادة صورتها الإيجابية فإنها تعمل على الحفاظ عليها من جديد، وفي حالة الفشل فإن المرفق العام يعمل على إعادة تشكيل نفسه، أو تغيير اسمه أو الاندماج مع إدارات أخرى.

في هذه المرحلة تصبح مهمة دائرة الاتصال والعلاقات العامة مهمة دفاعية تأخذ على عاتقها مهمة الدفاع عن صورة المرفق العام الحقيقية والتي تعرضت للتشويه، ومحاولة قدر الإمكان جذب الجمهور وجموع المواطنين والعمل على بقاءه وفيه له وتصحيح صورته الذهنية عنه، والرد على الشائعات التي تعرض لها المرفق العام، وفي حال فشلها في ذلك فهي مطالبة بإعادة بناء صورة جديده عن هذه الإدارة أو المرفق العام.²

5 عوامل تكوين الصورة الذهنية:

هناك جملة من العوامل والمؤثرات تساهم في تكوين وتشكيل الصورة الذهنية لدى المواطنين والجماهير، يُعد فهم وإدراك هذه المؤثرات والعوامل أحد المداخل الرئيسية التي تمكن القائمين على

¹ حسين قادري، مختار جلولي، مرجع سابق، ص 49.

² المرجع نفسه، ص ص 49-50.

الاتصال بالمرفق العام من معرفة كيفية تشكيل سلوك الجمهور وردود أفعالهم ومن ثمة تقدير مدى فعالية الاتصال الموجه لتلك الجماهير، تتمثل هذه العوامل في العناصر الآتية¹:

5.1 الخصائص الشكلية:

إنّ قوة وشكل الحواس الخمس للإنسان تؤثر على إدراكه للمعلومات التي يتعرض لها بصفة مستمرة، وتختلف مدى فاعلية الحواس من شخص لآخر فتفاوت القدرة على الإبصار أو السمع يؤدي إلى النقاط المعلومات بكميات مختلفة من شخص لآخر.

5.2 الحالة الفسيولوجية والنفسية:

تؤثر الحالة الفسيولوجية على الإدراك الذهني للأفراد، فإذا كان الشخص مريضاً فقد يدرك أن المؤثرات ويفسرها بشكل مختلف مقارنة بتفسيره لها إذا كان في صحة جيدة. والصورة الذهنية تتشكل بما يتوافق والحالة الفسيولوجية والنفسية، فإذا كان الشخص في مزاج إيجابي فإنه يدرك الأحداث ويفسرها بشكل إيجابي والعكس صحيح أيضاً.

5.3 الجنس (نكر أم أنثى):

بصرف النظر عن الاختلافات البيولوجية بين الذكور والإناث، فإنّ قدرات ومواصفات الذكور والأنوثة تُبنى على اعتبارات اجتماعية يتم تعلمها واكتسابها منذ مراحل العمر الأولى وتتأصل في اللاوعي عبر السنين. هذه الاختلافات تملئها الخلفية الثقافية للمجتمع وعاداته وممارساته. وبناء عليه تكون عمليات وأهداف الاتصال مختلفة، فالملاحظ في وجود مجموعة من الذكور والإناث معاً، فإنّ الذكور يستحوذون على حيز أكبر من مساحة الحديث ويمارسون سيطرة أكبر من النساء على الموضوعات المطروحة وكذلك يؤخذ حديث الذكور على محمل الجد أكثر من حديث الإناث. وقد يختلف الوضع عندما تتكون المجموعة من الذكور فقط أو الإناث فقط.

¹ فاطمة مانع، العلاقات العامة ودورها في صناعة الصورة الذهنية للمؤسسة - دراسة حالة قطاع تأمين المركبات -، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014-2015)، ص ص 84-85.

5.4 الخلفية الثقافية:

تمثل الخلفية الثقافية مجموعة القيم والاعتقادات الدينية والقوانين الاجتماعية وطريقة الحياة التي يتشارك فيها مجموعة من البشر، فهي تؤثر حتماً على الإدراك الذهني للمؤثرات الخارجية والمعلومات المحيطة. والخلفية الثقافية تعتبر جزءاً متماخضاً للفرد وتؤثر على قيمه وميوله، وتبرز الخلفية الثقافية للفرد في طريقة حديثه، وفي اللغة التي يتحدث بها، وفي طريقة تفسيره للأمور وفي الاتصال وبناء العلاقات مع الآخرين من حوله.

5.5 القولية (التميط):

يُقصد بالقولية وضع الأشخاص أو الأشياء أو الأحداث في قالب معين أو تصنيف محدد مسبقاً بناءً على بعض الخصائص العامة وتجاهل الخصائص الخاصة. وتؤثر القولية تأثيراً بالغاً على الإدراك الذهني وبالتالي على فعالية ونوعية الاتصال مع الآخرين ويرجع ذلك إلى المبالغة في التعميم أو التبسيط أو المبالغة في التحجيم عندما تستند المعرفة على أنصاف الحقائق أو تشويه أو تزيف الحقائق، وبالتالي تكون أرضاً خصبة للاتصال السلبي. وكذا، يعزز الإستمرار في استخدام القولية الاعتقادات الزائفة حتى تصبح حقيقة في اللاوعي وبالتالي تعوق الاتصال الفعال.

5.6 وسائل الإعلام:

لوسائل الإعلام (السمعية البصرية أو المقروءة) تأثير كبير على تشكيل المعنى الشخصي للوقائع والأحداث، انطلاقاً من كونها تساهم بأساليب مدروسة وطرائق مختلفة في التأثير على تصورات الجمهور وكذا تشكيل اتجاهاته. فهناك دوماً هدف وغرض ضمني وراء التغطية الإعلامية للأحداث يتمثل في السعي إلى تشكيل انطباع الجماهير وفق رؤية أو توجه معين. وبذلك يتبين لنا مدى الخطورة التي تحملها وسائل الإعلام تبعاً لمقدرتها الكبيرة في التأثير بصورة قوية على المعرفة وحصرها فيما يقدمه الإعلام من معلومات ورسائل قد تكون غير متوافقة مع الواقع.

يقدم "محمد منير حجاب" مجموعة من العوامل يرى أنها تؤثر في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة (المرفق العام)، وتشمل العوامل التالية¹:

■ عوامل شخصية: وتشمل:

¹ حجاب محمد منير، مرجع سابق، ص 1.

- الاتصالات الذاتية للفرد وقدرته على امتصاص وتفسير المعلومات الخاصة بالمؤسسة (المرفق العام) وتكوين ملامح الصورة.

- درجة دافعية الفرد واهتمامه بالمعلومات المقدمة عن المؤسسة (المرفق العام).

- قدرة الفرد على تفسير المعلومات الخاصة بالمؤسسة (المرفق العام).¹

▪ عوامل اجتماعية: وتتمثل في:

- تأثير الجماعات الأولية على الفرد المستقبل للمعلومات.

- تأثير قادة الرأي على اتجاهات الجماهير.

- تأثير ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه الفرد.

▪ عوامل تنظيمية:

- الأعمال الحقيقية للمؤسسة (المرفق العام)، سياستها ومنتجاتها.

- الرسائل الاتصالية الخاصة بالمؤسسة والمنقولة عبر وسائل الاتصال المختلفة.

- نوعية الوسائل الاتصالية المستخدمة لنقل الرسائل.

- الاتصالات الشخصية المباشرة بين العاملين بالمؤسسة والجماهير.

- الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة لصالح المجتمع.

يقدم خالد الكردي في دراسة له والموسومة بعنوان "الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات

العربية" مجموعة من العوامل التي تؤثر في تشكيل الصورة الذهنية، وتتمثل في العوامل التالية²:

- الأسرة:

¹ فاطمة حسين عواد، ص 295.

² خالد إبراهيم حسن الكردي، الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية، (الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ط1، 2014)، ص 37.

تشكل الأسرة الجماعة الأولية التي ينشأ الفرد ويتربص فيها، ويكتسب فيها النظام القيمي، ويكتسب فيها اتجاهاته نحو موضوعات متعددة، كما يكتسب اللغة التي تعتبر جزءاً من عملية التنشئة الاجتماعية ويتلقى في أسرته خبرات يومية من خلال علاقاته بأفراد أسرته. إن التنشئة الاجتماعية عملية مهمة جداً تلعب الأسرة الدور الكبير فيها، فالإبن يتقمص ويتوحد مع شخصية والده، ويتعلم منه الكثير، هذا التعلم وكأنه يخزن في الذاكرة بعيدة المدى، حيث يستقر في البناء المعرفي للفرد.

ومن الواضح أنّ هناك اختلافاً في أساليب التنشئة الاجتماعية المتبعة داخل الأسرة في كل طبقة ومستوى اجتماعي واقتصادي معين، وهناك فروق واضحة في أساليب التنشئة تبعاً للطبقة التي ينتمي إليها الفرد، فعلى سبيل المثال يشير "بروفنبرنر" إلى أنّ الوادين في الطبقة الوسطى يميلان إلى استخدام أقل حد من العقوبات وإلى التهديد بفقد الحب. ومما لا شك فيه أنّ لتأثير أساليب الثواب والعقاب في الفرد صلة بتكوين الصورة الذهنية إيجاباً أو سلباً، ذلك أنّ الأسرة تلقن الفرد المعايير والقيم الأخلاقية والاجتماعية للحكم على الموضوعات.

- المدرسة:

إذا كانت الأسرة هي الجماعة الأولية، فإنّ المدرسة تشكل الجماعة الثانوية التي يقضي فيها الطفل وقتاً طويلاً جداً، ويبدأ في عملية التطبيع الاجتماعي والخروج من دائرته الضيقة في البيت إلى عالم أكثر سعة هو عالم الصف الدراسي، والمدرسة بصفوفها المختلفة ومعلميها وإدارتها، تبدأ مع الفرد عمليات الضبط الاجتماعي والانضباط والتقييد بالنظم في الالتزام بمواعيد الطابور الصباحي وتناول الطعام في أوقات محددة، ثم المشاركة في الأنشطة الصفية واللاصفية استكمالاً لقيم المجتمع الفاضلة، والتعرف على وجوه جديدة تتمثل في زملاء الصف، خاصة أولئك المجاورون في الجلوس، فيبدأ بتكوين صداقات في المدرسة، وينتقل إلى مراحل جديدة في التفاعل الاجتماعي من خلال التعاون مع زملائه، ثم المنافسة في التحصيل الدراسي، والأنشطة داخل الصف وخارجه.

لابد من الإشارة هنا إلى أهمية الأقران في حياة الفرد في اكتساب الصورة الذهنية، خاصة في مرحلة المراهقة، تلك المرحلة التي تتسم بمسايرة المراهق لأقرانه في أسلوب الحياة بشكل عام من أكل وشرب ولبس وسلوك يبدو غريباً في بعض الأحيان، وفي هذه المرحلة تحدد ميول ورغبات واتجاهات المراهق نحو موضوعات متعددة، ومن ثم يبدأ في تكوين الصورة الذهنية عبر المعلومات التي تتوافر

لديه، وعبر خبراته بالرغم من محدوديتها، وهذا ما يمكن الإشارة إليه بالصورة الذهنية المستندة إلى خبرات الفرد الذاتية معتمدا على معرفته بنفسه، ومعرفته بالأشياء من حوله.

ويمكن أن تتكون الصورة الذهنية لدى المراهق استنادا لأقوال الآخرين المقربين منه، الذين يتأثر بهم ويتعامل معهم من خلال المسايمة لسلوكهم في قبولهم للآخر ورفضهم له.¹

مما سبق، يتضح أن تكوين الصورة الذهنية للمرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني) عملية تتشابك في صياغتها العديد من العوامل، وأنَّ الخطورة لا تكمن فيما إذا كانت هذه العوامل قد أسهمت في تكوين صورة غير حسنة عن المديرية العامة للأمن الوطني ومنسوبيها في أذهان الناس فحسب، ولكنها تكمن فيما يُمكن أن تتركه هذه الصورة من آثار سلبية على واقع المجتمع، يأتي في مقدمتها نفور الناس من رجال الشرطة، وبالتالي عدم التعاون معهم، وتدني مستويات إدراك المواطنين والجماهير للأهمية التي ينطوي عليها الأمن مما يجعل من الأهمية بما كان التعرف على ملامح وأبعاد الصورة الذهنية للمرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني) لدى أفراد المجتمع الجزائري.²

6 الصعاب التي تواجه الصورة الذهنية:

تواجه الصورة الذهنية مجموعة من الصعاب، تتمثل أساسا في:

➤ قدرة الفرد (المستقبل) على الانتقال الحضاري من البيئة الثقافية التي ولد وتربى فيها وتشبع بثقافتها.

➤ الخبرات المكتسبة: حيث تلعب الخبرات المكتسبة دورا مهما في تكوين شخصية الأفراد، فهي التي تعطيهم مع الانتقال الحضاري إطارا دلاليا محددا يساعد على تشكيل اتجاهاتهم نحو كثير من القضايا والمشكلات التي تواجههم، والتي قد تريهم أشياء لا وجد لها في حين يخفقون في

¹ خالد إبراهيم حسن الكردي، المرجع السابق، ص ص 37-38.

² ساير مصلح حامد المطيري، الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي دراسة ميدانية في مدينة الرياض، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الاجتماعية، (الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2012) ص 39.

رؤية بعض الأشياء الموجودة فعلا، وقد يتصرفون بطريقة ينقصها الإنتباه إلى ما تتضمنه أحكامهم وأقوالهم من تحيز وعدم اتساق.¹

➤ العواطف: وهي المشاعر التي لا تعتمد على العقل، ولكن تؤثر فيها عوامل أخرى، مثل الحب والكراهية، أو درجة القرابة أو البعد أو الاتفاق في الرأي أو العقيدة أو الدين... إلخ.²

7 وسائل تكوين الصورة الذهنية:

يرى "علي عجوة" أنّ لوسائل الاتصال الجماهيرية دور كبير في الطريقة التي نبنى بها تصورنا للعالم أو نُكون بها آراء وأفكارا جديدة. ذلك أنّ وسائل الإعلام وفرت لنا معلومات لا بأس بها عن العديد من الأمور والقضايا. كما أنها - وسائل الإعلام - تثير اهتمامنا ببعض الموضوعات بين الحين والآخر على المستوى المحلي والإقليمي أو الدولي وكثيرا ما تؤثر على أحكامنا على بعض المواقف أو الأزمات بما تقدمه من معلومات وتفسيرات تخدم هذا الاتجاه أو ذاك. وبذلك تمارس وسائل الاتصال الجماهيرية دورا أساسيا في تكوين الآراء وتشكيل الاتجاهات بالنسبة للقضايا والمنظمات الكبرى بما تنبئه من مواد إعلامية، لذلك تلجأ المؤسسات إلى الوسائل الجماهيرية لمخاطبة الجمهور العام أو قطاع كبير منه.³

تنقسم وسائل الاتصال التي تستخدمها المؤسسات والمرافق العمومية في عملية تكوين صورتها الذهنية إلى قسمين رئيسيين:⁴

- **القسم الأول:** هو وسائل الاتصال العامة التي تستخدم على مستوى الدولة أو الإقليم أو المدينة إذا كانت للمدينة وسائل خاصة بها. وتتمثل في وسائل الاتصال الجماهيرية كالصحف والمجلات والراديو والتلفزيون والسينما.

يتوقف استخدام كل وسيلة من هذه الوسائل على المتغيرات التالية:

○ طبيعة الفكرة المطروحة أو الهدف الذي نسعى لتحقيقه من خلال رسالة معينة.

¹ يحي محمد عبد الحميد، العلاقات العامة بين النظريات الحديثة والمنهج الإسلامي، (القاهرة: مكتبة القرآن للطبع والنشر والتوزيع، دت)، ص 116.

² المرجع نفسه، ص 118.

³ علي عجوة، مرجع سابق، ص 82.

⁴ المرجع نفسه، ص 83.

- خصائص الجمهور المستهدف من حيث عاداته الاتصالية وقابليته للتأثر من خلال أسلوب معين يتحقق بشكل فعال عن طريق وسيلة معينة.
 - تكاليف استخدام الوسيلة بالنسبة لأهمية الهدف المطلوب تحقيقه.
 - أهمية عامل الوقت بالنسبة للموضوع الذي يتناوله الاتصال.
 - مزايا كل وسيلة وما تحقّقه من تأثير على كل جمهور من جماهير الإدارة أو المؤسسة.
- وهناك العديد من العوامل التي ساهمت في قيام وسائل الإعلام والاتصال الجماهيرية في تشكيل الصور الذهنية عن الأفراد والمؤسسات، نذكر منها:¹

- الانتشار الواسع لوسائل الإعلام وامتدادها الأفقي والرأسي وقدرتها البالغة على الاستقطاب والابهار: حيث أسهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مد واتساع نطاق تغطية وسائل الإعلام المختلفة، كما أسهمت في تغيير شكل وأسلوب عمل وسائل الإعلام عموماً والتلفزيون خصوصاً، من خلال قدرتها على نقل الأحداث بسرعة مصحوبة بالصورة الفيلمية والتغطية لأماكن الأحداث أي كانت، وتقديم الخلفية التفسيرية للأحداث بالاعتماد على تكنولوجيا الاتصال المعاصرة.
- استيلائها على أوقات الأفراد ومناقشتها الشديدة المؤسسات الاجتماعية الأخرى في مجال التأثير الجماهيري.
- إيقاع العصر الحالي الذي يتسم بالسرعة من ناحية وبعزلة الأفراد عن بعضهم البعض "حيث الزحام الذي كل فرد فيه وحيد" مما يجعل من وسائل الإعلام مصدراً للشعور بالمشاركة وعدم العزلة.

- **القسم الثاني:** يشمل كل وسائل الاتصال الخاصة بالإدارة أو المؤسسة والتي توجه إلى جماهيرها بصفة أساسية. حيث تتميز الوسائل الخاصة بتركيزها على أهداف المؤسسة أو أنشطتها ومن ثمة فإنّها تكون موضع اهتمام الجماهير المعنية، كما أنّ المسؤولين عن دائرة الاتصال

¹ أيمن منصور ندا، الصور الذهنية والإعلامية عوامل التشكيل واستراتيجيات التغيير، (القاهرة: المدينة برس للطباعة والنشر، 2004) ص ص 111-112.

بإستطاعتهم التحكم في استخدامها بالطريقة التي يرون أنها أقرب إلى تحقيق أهداف الإدارة أو المؤسسة. وإذا ارتفع مستوى هذه الوسائل من حيث المضمون والإخراج فإنها تصبح من العناصر الإيجابية التي تشتمل عليها صورة المرفق العام أو المؤسسة.

تشمل الوسائل الخاصة مطبوعات المؤسسة أو الإدارة على اختلاف أنواعها بالإضافة إلى ما تنتجه من مواد إذاعية أو تلفزيونية أو سينمائية، وكذلك إقامة المعارض أو الإشتراك فيها، وتنظيم الزيارات وإستقبال قادة الرأي وتدعيم الصلة بالمجتمع المحلي. وتندرج تحت هذه الوسائل أيضا تنظيم المسابقات الفنية والرياضية والثقافية والأيام والأسابيع الخاصة، وكذلك الإتصال الشخصي بأشكاله المختلفة، بالإضافة إلى أعياد إنشاء المؤسسة (المرفق العام) وافتتاح المشروعات الجديدة.¹

8 مصادر تكوين الصورة الذهنية:

أضحت اليوم مسألة تكوين الصورة الذهنية وتشكيلها لأي مرفق عمومي أو مؤسسة صناعة أو تجارية أو خدمية تتم بناء على قواعد وأسس صناعية يقوم بها خبراء ومكاتب للاتصال والعلاقات العامة والإعلام متخصصون في هذا المجال، يلعب كلا من الإبداع والاتصال دورا مهما في هذه الصناعة، ذلك أن الإلمام والمعرفة الدقيقة بمهارات الاتصال لتكوين الصورة الذهنية يُعد ركيزة أساسية لا يمكن الإستغناء عنها أو تجاهلها، إذ لا يمكن أن تتكون صورة ذهنية من العدم، بل يوجد مصادر وأسباب ودوافع تساهم في عملية تكوينها، ومن أبرز المصادر التي تؤدي إلى تكوين الصورة الذهنية نجد²:

○ الخبرة المباشرة:

يقصد بها احتكاك الفرد اليومي مع موظفي وعمال المرفق العمومي أو المؤسسة وتعرضه لمنتجاتها وخدماتها أو لما تقوله هي عن نفسها، ويعد ذلك مصدرا مباشرا ومؤثرا لتكوين انطباعات سلبية كانت أم إيجابية عن المرفق العام، بحيث تكون هذه الانطباعات نابعة من الفرد نفسه وهو يثق في قراراته واختياراته. والاحتكاك أقوى تأثيرا في تكوين الصورة الذهنية إذ إنه يولد الخبرة المباشرة التي تؤثر على عقلية الفرد وعواطفه، وأمام هذا الوضع على دائرة الاتصال أن تراعي توظيف الخبرة المباشرة للفرد في

¹ علي عجوة، مرجع سابق، ص 92.

² فاطمة مانع، مرجع سابق، ص ص 85-86.

تعامله المباشر، حيث يقوم موظفو الاتصال بدور بالغ الأهمية في رصد هذه الانطباعات التي تشكل الصورة الذهنية لدى الآخرين.

○ الخبرة غير المباشرة:

وتتمثل في الرسائل غير الشخصية التي يسمعها الفرد من خارجين عن المرفق العام أو الإدارة ووسائل الإعلام وغيرها من الأمور التي لا يسمعها بشكل مباشر، فَيَنكَوّن لدى الفرد انطباع عن مرفق العام أو مؤسسة ما لأنّ وسائل الإعلام تتحدث عنها أو بناء على تجربة أفراد آخرين جمعوا رصيدا معلوماتيا كافيا بالنسبة إليهم ليصدروا أحكامهم عن تلك الإدارة أو المرفق العمومي. وبذلك يتكون لدى الفرد تعريف وتحديد واضح عن الصورة الذهنية.

9 بناء الصورة الذهنية في وسائل الإعلام:

كشفت الدراسات والأبحاث المنجزة خلال السنوات الأخيرة عن أهمية الدور الكبير والمهم الذي تلعبه وسائل الإعلام في عملية تكوين وتشكيل الصورة الذهنية عن مختلف المواضيع والقضايا المرتبطة بالفرد والمجتمع ككل، وتزايد ذلك الدور مع التطور الكبير الذي عرفته البشرية على صعيد الصناعات الالكترونية الدقيقة وإدارة الاتصالات، هذا العامل أدى إلى تعاظم وظائف الآلة الإعلامية وتجلي خطورتها على هويات كثير من المجتمعات على المستوى الثقافي، والاجتماعي، والسياسي، والديني، والاقتصادي، والفكرية، وكذا دورها في تكوين وبناء الصورة الذهنية عن تلك المجتمعات لا سيما في دول العالم الثالث.

لقد تم استخدام وسائل الإعلام المختلفة من الدول المتقدمة إلى أبعد مدياتها بالانتشار والتأثير واستخدام أساليب الإغراء المختلفة والتشويق والإثارة والتكرار وسرعة الانتشار بهدف خلق صورة ذهنية إيجابية عن تلك الدول لدى دول العالم الثالث، فالكثير من المسلسلات والأفلام الدرامية تركت بصماتها في ذاكرة المشاهدين على غرار مسلسل (الاس) وفيلم (تايتنيك) أو تغطيات (c.n.n) الإخبارية، ومارست شركات الإعلام في الوقت نفسه دورا لعرض الصورة الذهنية الإيجابية لخدمة الشركات الصناعية التي استخدمت ووظفت وسائل الإعلام ولاسيما الفضائية منها للترويج لبضائعها إذا كانت إنتاجية أو استهلاكية، فضلا عن إشاعة مظاهر الرفق بالحيوان، وتنظيم المهرجانات ومسابقات ملكات الجمال للتأثير في مشاعر الإنسان وعواطفه وتكوين صورة ذهنية جيدة لديه. وعلى النقيض من هذه الصورة تنقل لنا شبكات الفضاء القدرات العسكرية للدول الكبرى وإمكاناتها في الهيمنة والسيطرة على البلدان التي تعيش أوضاع غير مستقرة اقتصاديا وأمنيا وسياسيا، وإنّ ما فعلته الولايات المتحدة الأمريكية وما

أثارته من حروب يدخل في إطار إشاعة النمو الأمريكي بقوة السلاح، حيث لعبت الأقمار الصناعية دورا فعالا ومؤثرا في هذا الاتجاه.¹

عملت وسائل الإعلام الغربية على تشويه صورة الإسلام والمسلمين وخلقت صورة ذهنية سلبية عليهم، في وقت قامت بتغيير صورة اليهودي السيئة لدى الرأي العام العالمي لاسيما الأوروبي منه من ذلك الإنسان البخيل، الخبيث، الماكر، الجشع، سفاك الدماء، الأناني، الجبان... إلخ، إلى صورة الإنسان الذكي، الشجاع، العبقري، المثابر، المخترع العالم، الطموح²، لقد كانت صورة اليهودي الجشع البشع متأصلة في أفكار الناس وضمايرهم في العقود الأربعة الأولى من القرن العشرين بصورة يصعب معها إحرار أي نجاح في تغيير تلك الصورة، ورواية "تاجر البندقية" للكاتب الإنجليزي 'وليام شكسبير' التي يمثل فيها التاجر 'شايлок' الشخصية اليهودية الجشعة الماكرة الخبيثة الحاقدة أبرز مثال على هذه الصورة السيئة، غير أنه وبعد سيطرة اليهود على الكثير من وسائل الإعلام في أوروبا وأمريكا، بدأوا عن طريقها بإجراء عملية تجميل للوجه اليهودي البشع وتغيير صورته لدى الرأي العام العالمي، أخذت وسائل الإعلام واقعة ما يعرف بـ "محرقة اليهود" وعملت على تضخيم الأمور ونشر الروايات المرعبة عن مذابح جماعية ضدهم، وتتسج قصصا عن أفران الغاز التي زعموا أن هتلر كان يحرقهم فيها، وركزوا على صور النساء والأطفال ومعالج الخوف والهلع بادية على وجوههم لاستدراج عطف الجماهير الأوروبية والأمريكية إليهم بوجه خاص والعالم بوجه عام، ونجحوا في تحويل مشاعر الرأي العام العالمي من الشعور بالذنب تجاه اليهود إلى الميل نحوهم والتعاطف المطلق معهم.³

تعد وسائل الإعلام من عوامل الإدراك المعرفي لدى الجمهور، لأنها تقوم بتقديم المعلومات وتوجيهها بالطريقة التي ترغب فيها. يلاحظ أن وسائل الإعلام كثيرا ما تلجأ إلى اختيار بعض الأحداث لوضعها بين قوائم الأخبار ليس لأهميتها كأخبار، بل بقصد عرض وترويج وجهات نظر وعواطف بعينها، ويؤدي ذلك إلى انقياد الرأي العام لكثير من الطروحات الفكرية، وهذه العملية هي إحدى الأساليب التي تستخدمها وسائل الإعلام في صنع الصورة الذهنية. على جانب ذلك، فإن من أساليب وسائل

¹ حردان هادي صايل، الصورة الذهنية لمنظمات المجتمع المدني ودور العلاقات العامة في تكوينها، (عمان: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019)، ص ص 23-24.

² المرجع نفسه، ص 24.

³ المرجع نفسه، ص 25.

الإعلام في صنع الصورة الذهنية هو تلوين الحقائق وتحريفها أي إبراز جزء خاص منها وإخفاء الجزء الآخر ليؤدي إلى تكوين صور ذهنية خاطئة عن الأحداث والحقائق في أذهان المتلقين. كما أن استخدام عبارات ومصطلحات خاصة أيضا هو من أساليب صنع الصورة الذهنية لدى وسائل الإعلام. زيادة على ذلك، تستخدم وسائل الإعلام في صنع الصورة الذهنية أسلوب التركيز على أحداث معينة بتتويج مضمون هذه الأحداث بأشكال مختلفة.¹

في المجال الشرطي، فإن الصورة التي يحملها المواطنون عن مرفق الشرطة، وكذلك الصورة التي تتبناها الشرطة عن الجمهور تعد أمرا حيويا لتطوير أو لإضعاف وزعزعة العلاقة ما بين الطرفين اعتمادا على الصورة الذهنية المشكلة لدى كل طرف عن الآخر، يرى "جيوكز Jewkes" أن وسائل الإعلام يمكنها أن تخلق حالة الذعر الأخلاقي لدى الجمهور تجاه بعض الفئات والمؤسسات المجتمعية كمرفق الشرطة، وذلك من خلال توليد حالات من الذعر المتزايد بين الجمهور العام حيال هذه الفئات، ومن خلال استخدامها لأصحاب النفوذ والسلطة في المجتمع للترويج لهذه الحالة ودعم دورها في خلق غضب واستياء شعبي تجاه فئات أو مؤسسات ما، وقد خلصت الدراسات الأجنبية في مجال الشرطة إلى أن هناك سبع صور أساسية يظهر بها رجال الشرطة في وسائل الإعلام وهي: العدو، والحليف، والوضيع، والإمبريالي، والمتسلط، والهمجي، والمراوغ.²

ويرى "ماكجهان McGahan" أن هناك جملة من العوامل تسهم بشكل فعال في تشكيل صورة موظف الشرطة لدى المواطنين تتمثل أساسا في: انتماءاته، ومستويات دخله وكذا سيرته، إلى جانب معدلات الجريمة السائدة في المجتمع، هاته العوامل مجتمعة تساهم في تشكيل صورة رجل الأمن، كما تلعب دورا حاسما في تحديد أساليب تعامله مع مختلف مفردات المجتمع وكذا في تشكيل إدراكه لهم. في حين يعتقد "سميث Smith" أن للمجتمع المحلي الذي يعمل في إطاره رجل الشرطة يؤثر بشكل كبير على تصرفاته وسلوكياته، وهذا ما يجعل موظفي الشرطة الذين يزاولون أنشطتهم في مجتمع أومحيط غير مرغوب فيهم يكونون أكثر احتمالا لاستخدام سلطاتهم القانونية مقارنة بغيرهم.

¹ حردان هادي صايل، المرجع السابق، ص 30.

² وسام نصر، تأثير الصورة الإعلامية لرجل الشرطة بمواقع التواصل الاجتماعي على أدائه المهني والمجتمعي، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، (المجلد 12، العدد 03)، ص 303.

10 مكونات صورة المؤسسة (المرفق العام):

تتكون هذه الصورة من العناصر الآتية:¹

10.1 اسم المؤسسة (المرفق العام):

إنّ اختيار الاسم له أهمية كبيرة بالنسبة لشخصية المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها، وتزداد القدرة على تذكر الاسم حينما يتكون من دلالات لها أهميتها في بعض المجالات.

10.2 الأشكال المادية:

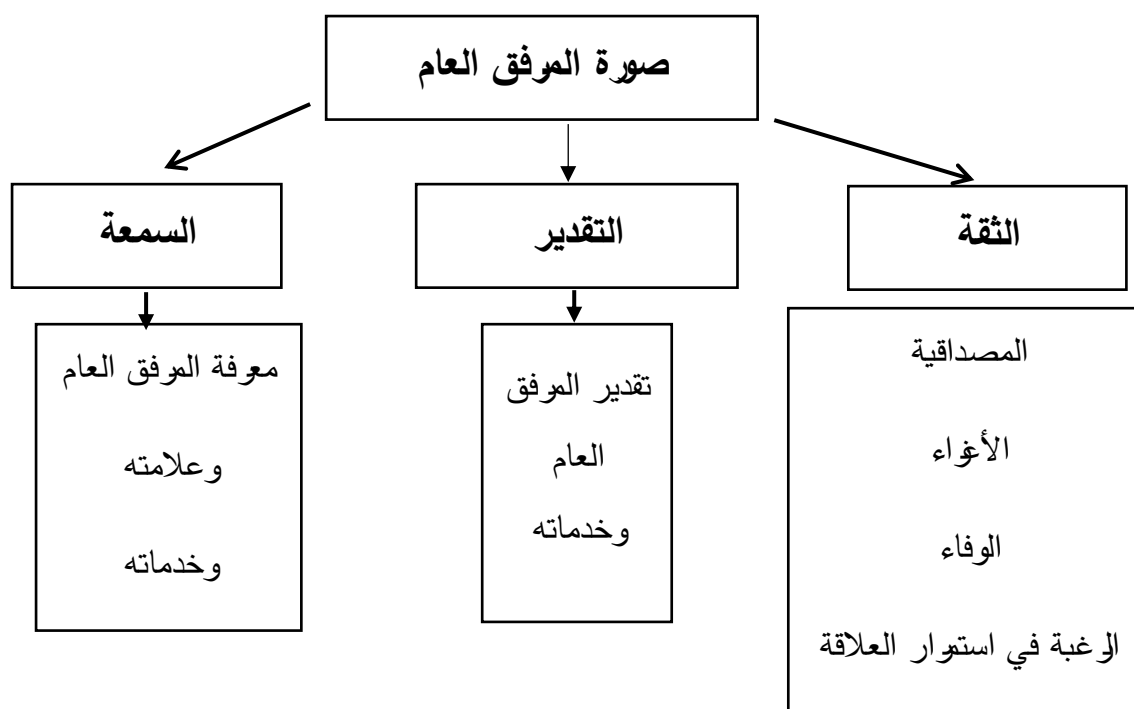
وتتمثل الأشكال المادية في الأثاث المستخدم وهي عناصر طبيعية ينبغي أن تتسم بالتغيير نحو الأحسن حتى تطبع صورة جيدة عند الجمهور، إذ ينبغي أن تحرص المرافق والمؤسسات المعاصرة على تكوين صورة طيبة ومميزة في أذهان الجماهير وذلك باستعمال مثيرات جديدة من حين لآخر، بحيث لا يتغير مع الشخصية المميزة لهذه الأشكال المعروضة عن المرفق العام أو الإدارة بين جماهيرها.

10.3 الشعار والرمز:

فالشعار عبارة مختصرة سهلة التذكر تعبر عن فكرة سائدة أو هدف أو وجهة نظر معينة وتهدف عادة إلى الإقناع بحيث يؤثر على الرأي العام بدون منافسة ويستخدم في رمز معين دون غيره وذلك نتيجة لتغيرات اجتماعية، اقتصادية وسياسية معينة تعبر عنها، وتبرز مقومات الشعار الناجح في جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بابتسامة، سمعة معينة بارزة، يرى معده بأنها أكثر تأثير انطباعي ممكن بمجرد سماع الشعار أو قراءته، فنجاح الشعار مرتبط بتجسيد الاتجاهات الأساسية والآمال وبعض القيم المستقرة لدى أفراد الجمهور.

يمكن توضيح أهم مكونات الصورة الذهنية بالشكل التالي:

¹ رزقة لقصور، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة الاملاح بقسنطينة، (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006-2007) ص 131.



الشكل رقم (07): مكونات الصورة الذهنية، المصدر: (رزيقة لقصير: دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة الاملاح بقسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، ص132)

11 العلاقات العامة والصورة الذهنية:

تعتبر العلاقات العامة الوسيط بين المرفق العام (المؤسسة) ومختلف فعاليات المجتمع، وبالنظر إلى المهام الاتصالية التي يقوم عليها نشاط العلاقات العامة، والذي تهدف من خلاله إلى كسب ثقة وتأييد مختلف الجماهير للسياسات التي يتبناها المرفق العام، وكذا إبراز صورة حسنة وإيجابية عنه لديهم.

فنجاح المرفق العام في الوقت الراهن مرهون بمقدرته على التواصل مختلف الفاعلين في الفضاء العام وعلى رأسهم جماهير المؤسسة، ومدى نجاعته في تشكيل صورة ذهنية إيجابية وتحسين سمعته، إلى جانب التأثير في الرأي العام.¹

أكد "علي عجوة" على أهمية الأنشطة والجهود التي تبذل من أجل تكوين صورة طيبة في أذهان الجماهير عن الواقع الفعلي المشرق للمرفق العام (المؤسسة) بعيدا عن كل أشكال الخداع أو

¹ عبد الرزاق الدليمي، مرجع سابق، ص75.

التزييف، وبذلك فإن الصورة الذهنية التي تعمل العلاقات العامة على تشكيلها وبلورتها في أذهان الجماهير لابد وأن تستند إلى الحقيقة، مع الالتزام بالصدق والصراحة والوضوح، كل هذه النقاط تشكل المبادئ الأساسية التي توجه عمل العلاقات العامة.¹

تعمل العلاقات العامة على تشكيل الصورة الذهنية العضوية للمرفق العام على وجه الخصوص، كون الكيفية التي يتصرف بها الإنسان تعتمد على الصورة الذهنية، وأن أي تغيير يصيب الصورة يتبع بالضرورة تغييراً في السلوك، لذلك فإن طبيعة الصورة وكيفية تشكيلها والتغيير الذي يطرأ عليها يعتبر من الأمور المهمة التي يتعين على العلاقات العامة القيام بها، وذلك من خلال نقل مختلف المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية، القدرات المالية، والمكتسبات التقنية، وأهم الإنجازات والمشاريع المستقبلية الخاصة بالمرفق العام، كما تركز على الأعمال الاجتماعية التي يقوم بها خدمة للمجتمع والصالح العام.²

ثانياً: الصورة الذهنية للمرفق العام الشرطي:

■ أهداف الصورة الذهنية الإيجابية للمرفق العام الشرطي:

تساعد الصور الإيجابية للمؤسسات الأمنية في تحقيق مجموعة من الأهداف والوظائف تتمثل أساساً في:³

- دعم وتطوير علاقات المرفق الشرطي مع الجماهير الداخلية والخارجية.
- تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمرفق الشرطي.
- المساهمة في صنع القرارات الأمنية وضمان تقبلها من الجمهور الداخلي والخارجي.
- نجاح الحملات الاتصالية التي يقوم بها القائمون بالاتصال للتوعية بالأنشطة الأمنية.
- ضمان موقف جماهيري مساند وقت الأزمات والمواقف الطارئة.

¹ محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص18.

² عواد فاطمة حسين، مرجع سابق، ص298.

³ محمد علي شومان، دور الإعلام الأمني في تصحيح المفاهيم، (الحلقة العلمية الإعلام الأمني ودوره في تصحيح المفاهيم الخاطئة خلال الفترة 16-20 / 09/2009م، جامعة نايف للعلوم الأمنية)، ص 11.

- دعم الثقة في ممارسات العامة في الدخل والخارج بالمؤسسات الأمنية.

12 أهمية الصورة الذهنية بالنسبة للمرفق العام الشرطي:

تتزايد أهمية الصورة الذهنية بالنسبة للمديرية العامة للأمن الوطني للأسباب التالية:

- أنَّ الصورة الذهنية لرجل الأمن تؤثر سلباً أو إيجاباً في الخطط المستقبلية التي تقوم بها الجهات الأمنية.
- أنه كلما زادت الإيجابية والتوافق بين الصورة الذهنية لدى الجمهور عن رجل الأمن فإن ذلك يصبح بمثابة صورة راسخة لدى الجمهور.
- أنَّ إيجابية "الصورة الذهنية" عن مرفق الشرطة ورجل الأمن إنّما تساهم في التقاف الجمهور حوله ومد جسور الثقة بينهم وبينه مما ينعكس إيجاباً على المنظومة الأمنية بالكامل.
- أنَّ "الصورة الذهنية" الإيجابية عن رجل الأمن تسهل مهمة دائرة الاتصال بمرفق الشرطة وما تقدمه من خدمات.
- أن الصورة الذهنية عن رجل الامن تحمل في إطارها قيم وثقافة رجل الأمن والجهة التي ينتسب إليها.¹

13 أسباب تكون الصورة الذهنية السلبية عن مرفق الشرطة:

إن الصورة الذهنية السلبية التي يحملها عدد من المواطنين عن المرفق العام الشرطي تعود إلى مجموعة من الأسباب والعوامل، ترتبط في جزء منها بمرفق الشرطة، ومنها ما هو ذي صلة بأفراد المجتمع، في حين يمثل الإطار العام للمجتمع قسماً مهماً، كما تتعلق أيضاً بوسائل الإعلام والظروف السياسية.

¹ ساير مصلح حامد المطيري، الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي دراسة ميدانية في مدينة الرياض، مرجع سابق، ص 31.

13.1 الأسباب المرتبطة بمرفق الشرطة:

يتحمل المرفق الشرطي قسطا هاما من المسؤولية في العلاقة المتوترة والمتردية في كثير من الأحيان مع أفراد المجتمع وذلك يرجع إلى عدة أسباب تتمثل في:

13.1.1 الرواسب التاريخية:

لطالما كان المرفق العام الشرطي أحد الوسائل الأكثر استخداما من قبل السلطات العمومية لتقييد حرية المواطنين وتعنيفهم في أحيائهم كثيرة، حتى أصبح رؤية منسوبي مصالح الشرطة يولد الشعور بالكراهية ويظهر سلوكيات عدائية تجاههم، حيث ارتبطت صورة رجل الشرطة لدى المواطنين بصورة الرجل المستبد الذي يكبت الحريات ويهرب الناس ويقمعهم. وكان للتجاوزات التي يرتكبها في بعض المرات موظفي المرفق العام الشرطي دورا حاسما في ترسيخ هذه الصورة السلبية. وتبعاً لذلك، أصبحت الصورة السائدة عن رجال الأمن أنهم أدوات قمع وإرهاب لفرض سطوة الدولة وتخويف المواطنين. وقد انتقلت هذه الفكرة بين الأجيال، مما أدى إلى خلق فجوة كبيرة في العلاقة بين أفراد المجتمع ومنسوبي مصالح المرفق العام الشرطي.

13.1.2 طبيعة عمل المؤسسات الأمنية:

تستدعي طبيعة وظائف وأعمال المرفق العام الشرطي السهر على تطبيق الأنظمة والقوانين والتعليمات، والتي يعتبرها المواطنون قيود تحد من حرياتهم الشخصية، وعلى الرغم من كون هذه القيود تصب في صالح أفراد المجتمع ككل ووضعت في كثير من الأحيان برضاهم وموافقتهم، غير أن المواطنين يرفضون التعرض لتلك الإجراءات.

13.1.3 السلوكيات الخاطئة لبعض رجال الشرطة:

في كثير من الأحيان ما تؤدي بعض السلوكيات الخاطئة التي يقوم بها بعض موظفي مرفق الشرطة نحو المواطنين إلى سوء العلاقة بينهما، وإلى فرض عزلة من قبل أفراد المجتمع عليهم، وعدم الرغبة في التعاون معهم، وترسيخ صورة سلبية بجميع أبعادها وجوانبها. والسلوكيات الخاطئة تنقسم إلى قسمين:

أ) الأخطاء العادية: تقع نتيجة الخطأ أو السهو، أو الفهم الخاطئ، أو نتيجة الإرهاق الزائد الذي يتعرض له رجل الأمن والذي يحد من قدرته على القيام بمهام وأعباء العمل الأمني فيفقد أعصابه

ويقل ثباته الانفعالي وقد يرتكب بعض السلوكيات الغاضبة التي تؤدي إلى سوء العلاقة بينه وبين أفراد المجتمع.

ب) الانحرافات السلوكية: تتضمن الانحرافات السلوكية الخطيرة والتجاوزات الشديدة التي يرتكبها بعض موظفي الشرطة والتي تظهر في شكل سلوكيات عنيفة نحو المواطنين يمنعها القانون ويحظرها، وإذا نقلتها وسائل الإعلام فإنها تظهر رجال الشرطة في صورة سلبية خطيرة وتزيد الفجوة بينها وبين المواطنين.¹

13.1.4 اتساع ميدان عمل المرفق العام الشرطي:

لم يعد عمل المرفق الشرطي يقتصر على الجماعات الصغيرة، وإنما تزايدت وتنوعت مهام مرفق الشرطة، مما استدعى مضاعفة التواصل اليومي لمتتين الصلة بجميع المواطنين، فتزايد اتساع المدن وكبر حجمها من الناحية العمرانية، أدى إلى تضاعف الأعباء الملقة على عاتق مرفق الشرطة، وبناءً على ذلك يستدعي كبر واتساع مساحة العمل الزامية فرض تنظيمات ولوائح تزيد من حجم القيود، وهو ما ينعكس سلباً على آراء ومواقف المواطنين نحو رجال الشرطة، وهو ما من شأنه زيادة فرص ترسيخ الصورة الذهنية السلبية.

13.1.5 طبيعة السلطة الأمنية:

يحوز منتسبي مرفق الشرطة على سلطة تنفيذ الأنظمة والقوانين، وهذه السلطة تمنح لهم اتخاذ كافة التدابير والإجراءات للوقاية من وقوع الجريمة أو مكافحتها، هذه السلطة تسهم في رسم صورة أمام أفراد المجتمع بأن مرفق الشرطة يحد من حريته في القيام بما يشاء من الأعمال، لأن أي عمل خاطئ ومخالف للقوانين والنظم المعمول بها سيقابل بحزم من قبل السلطة الأمنية، وهذا من شأنه أن يرسخ كراهية لمنتسبي مرفق الشرطة في نفوس بعض أفراد المجتمع لأنها تمنعهم من القيام ببعض السلوكيات والأعمال التي يرغبون فيها وتقف لهم بالمرصاد.

¹ ماجد عطا الله محمد العنزي، دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسات الأمنية من وجهة نظر طلاب جامعة الملك عبد العزيز جدة، (رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، 2012)، ص41.

13.1.6 ضعف المستوى التعليمي والثقافي لبعض منسوبي المرفق العام الشرطي:

في كثير من الحالات يكون لتدني وانخفاض المستوى الثقافي والتعليمي لبعض منسوبي مرفق العام الشرطي دور مهم في التعامل مع المواطنين بصورة غير مناسبة أو غير لائقة، وممارسة أعمال تصنف ضمن خانة العنف في كل المواقف، واستخدام أسلوب القوة والعنف قصد إشعار المواطنين بهيبة وسطوة رجل الشرطة، هاته الأفعال غير المسؤولة تؤدي إلى كراهية أفراد المجتمع لمنسوبي مرفق الشرطة، وإلى ترسيخ صورة ذهنية سلبية تطل جميع منسوبي مرفق الشرطة.

13.2 الأسباب الاجتماعية:

كثيرا ما نجد جزءا من أفراد المجتمع يتعاطفون مع المجرمين أو يتسترون عليهم، ويمدون لهم يد العون بشقيه المادي والمعنوي، أو يبدون مواقف سلبية نحو العمل الإجرامي، وقد يصل بهم الأمر إلى توجيه وإلقاء اللوم على رجال الشرطة أثناء ملاحظتهم لبعض المشتبه بهم وإلقاء القبض عليهم، أو للتصدي لمن يقف وراء أعمال مخالفة للنظام العام من مثيري الشغب، بالإضافة إلى ذلك قد يصل الأمر بالبعض منهم إلى التواطؤ مع هؤلاء المجرمين من خلال العمل على اتلاف الأدلة المادية أو تشويهها، ناهيك عن أن البعض منهم قد يرى تصرفات وسلوكيات تؤثر بوقوع جريمة ولا يحرك ساكنا لإبلاغ رجال الأمن نتيجة الفجوة واتساعها بين المواطن ورجال الشرطة.

13.3 الأسباب السياسية:

كان لاستخدام المرفق الشرطي في عدد من دول العالم الثالث والوطن العربي على وجه الخصوص في دعم السلط السياسية ذات الطبيعة التسلطية الديكتاتورية دور حاسم في النظرة السلبية من قبل أفراد المجتمع إلى المؤسسات الأمنية التي تساند تلك الأنظمة الحاكمة بقوة السلاح والترهيب.

وتتمثل هذه الأسباب فيما يلي:

- شرعية النظام السياسي ودرجة تماسكه.
- الضغوط والتوترات الداخلية والخارجية.
- درجة رشد السياسات الاقتصادية وتحريكها للبعد الاجتماعي.
- الوضع الاجتماعي والثقافي السائد في الدولة

○ مستوى السياسات القضائية والتشريعية ودقتها ونزاهتها.

○ مستوى أداء المنظمات الإدارية.

يعتبر انعدام الاستقرار السياسي من أخطر العوامل التي ترسخ لصورة سلبية بين الشرطة وأفراد المجتمع، وقد أسفرت ثورات الربيع العربي عن ترسيخ صورة سلبية خطيرة بين الشرطة وأفراد المجتمع، مما جعل المرفق الشرطي يفقد الكثير من هيئته في العديد من الدول التي شهدت تلك الأحداث على غرار تونس، مصر، اليمن، ليبيا، السودان وسوريا، وهو ما صعب على رجال الشرطة القيام بوظائفهم، حيث أصبحت مقرات الشرطة خلال تلك الأحداث عرضة للحرق والتكسير والنهب من قبل المتظاهرين من المواطنين الذين كانوا ينظرون إلى رجال الشرطة على أنهم عائق يحول دون نجاحهم في تحقيق مطالبهم الثورية التواقة للحرية والديمقراطية بعيدا عن كل أشكال الظلم والتعسف في استعمال السلطة.

13.4 الأسباب الإعلامية:

أثبتت العديد من الدراسات والأبحاث أن لوسائل الإعلام مساهمة في تشكيل وترسيخ صورة سلبية عن موظفي مرفق الشرطة من خلال:

- التركيز على الاثارة في نشر أخبار الجريمة وقد يصل الأمر حد المبالغة، وهذا الأمر من شأنه أن يجعل أفراد المجتمع يستخفون في كثير من الحالات بموظفي المرفق العام الشرطي، وقد يصل الأمر في بعض الأحيان إلى اتهامهم بالتواطؤ مع المجرمين.
- انتاج وعرض أعمال فنية (مسرحيات أو مسلسلات أو على شكل رسومات كاريكاتيرية ساخرة) تتضمن مشاهد ورسائل تستهزأ برجل الشرطة وتعمل على اظهاره بصورة المتعصب وغير المنضبط والمتعسف الظالم الذي يسعى لتلفيق تهم لأشخاص أبرياء، كل ذلك من شأنه تغذية وزيادة روح العداء بين أفراد المجتمع والشرطة.

يمكن القول إنّ الانتقادات الموجهة للشرطة ولمنسوبي المرفق العام الشرطي تزيد الفجوة بينه وبين مختلف مكونات المجتمع، وهذا النهج لا يخدم بأي شكل من الأشكال مسعى تحقيق الاستقرار والأمن المجتمعي، فتلك الانتقادات ستزيد من عملية إضعاف هيبة المرفق العام الشرطي وهو ما سيكون له تبعات سلبية تحد من قدرته على أداء المهام والأعمال المنوطة به، وقد أدت الأعمال الانتقامية من

الرجال الشرطة في دول الربيع العربي الى الانفلات الأمني وهو ما يؤكد بأن إضعاف المرفق الشرطي يؤدي الى تهديد سلامة أفراد المجتمع.

14 النزاهة الشرطية:

كلمة النزاهة في اللغة العربية تأتي من مصدر (نزه)، فمثلا "عرف بالنزاهة وسمو الأخلاق"، يعني عرف بالاستقامة وعدم التحيز، عندما يتعلق الأمر بإصدار حكم ما، وأيضا تشير إلى الموضوعية والبعد عن التحيز، والعدالة، والاستقامة، والشرف ويقال: "نزه الشخص"؛ أي: تباعد عن كل مكروه وقبيح، ويقال: "نزه القاضي"؛ أي: نظر الأمور بموضوعية دون تحيز، كما تعرف النزاهة في كثير من المعاجم الأجنبية على أنها الالتزام بالمبادئ الأخلاقية، والصدق والتحرر من الفساد والعدالة والاستقامة.¹

تعتبر النزاهة الشرطية أمر أساسي في بناء الثقة والاحترام المتبادل بين الشرطة والمواطنين، مما يعزز من مكافحة الجريمة ومنعها، كما أن النزاهة الشرطية هي تعاون وكالات إنفاذ القانون مع السلطات القضائية وفقا للممارسات الشرطية المقبولة، وبطريقة أخلاقية وشريفة متسقة مع توقعات المجتمع. تعتمد الكثير من الجهات الأمنية على إدراج معيار النزاهة والأخلاق من ضمن معايير قياس أدائها الأمني، حيث إنّ الثقة المتبادلة بين وكالات إنفاذ القانون والمجتمع الخارجي من أفراد ومؤسسات، وغيرها هو المعيار الرئيس في النجاح، كما تتطلب مكافحة الفعالة للجريمة وجود علاقات مشتركة بين وكالات إنفاذ القانون والمجتمع التي أقسمت له، وتعهدت بخدمته وحمايته، ومن أهم السلوكيات التي تتنافى مع النزاهة الشرطية وتسعى كثير من الجهات الأمنية إلى القضاء عليها، وهي:²

- سوء استعمال السلطة التي أؤتمن عليها رجال الشرطة لتحقيق مكاسب شخصية.
- استخدام القوة في غير محلها.
- عدم احترام العمل.
- إفشاء الأسرار.
- عدم إطاعة الأوامر والالتزام بها.

¹ أحمد عادل المعمري، حوكمة الإدارة الشرطية، (الشارقة: مركز بحوث الشرطة، ط1، 2018)، ص ص 101-102.

² المرجع نفسه، ص ص 102-103.

- المحسوبية.
- الاختلاس والرشوة.
- قبول الهدايا والسلع والخدمات.
- إهدار المال العام.
- التبريح من الوظيف.
- الابتزاز.
- إهانة الأفراد أو العرق أو اللون أو التعرض للحالة الاقتصادية
- الكذب، عدم الأمانة.
- التستر على مجرم أو صديق أو شريك.

15 أطر وملامح الصورة الذهنية لمرفق الشرطة:

جدير بالذكر التأكيد على الخصوصية التي تميز العمل الشرطي عن غيره من الأعمال والوظائف الأخرى، فهو عمل ميداني، يتم في غالب الأحيان بعيدا عن المقرات والمكاتب كباقي الوظائف، وبذلك فهو يركز أساسا على التفاعل مع مختلف شرائح الجماهير.

فالمرفق العام الشرطي يتعامل باستمرار مع فئات مختلفة من الجماهير، على غرار الأفراد الذين يتفاعلون بشكل مباشر مع مصالح المرفق الشرطي بهدف الحصول على خدمة شرطية أو أداء عقوبة ما بسبب مخالفتهم للقواعد القانونية التي تنظم العلاقة بين أفراد المجتمع.

كما أن مرفق الشرطة يتعامل بشكل غير مباشر مع باقي فئات الجمهور العام، ذلك أن العمل الشرطي في العديد من تخصصاته يكون غالبا أمام مرأى ومسمع الجماهير، أين يؤدي معظم رجال الشرطة مهامهم وأعمالهم أمام المواطنين، فحينما يوقف شرطي المرور سيارة المواطن، أو ينهي للمواطنين معاملات وإجراءات السفر، أو يقود أحد المجرمين إلى السجون، كل تلك الأعمال تحدث أمام الجماهير أو بعض منهم، وهؤلاء الأفراد يتأثرون بشكل مباشر بما يقع و يحدث، وتبعاً لذلك تنعكس تلك الممارسات والتصرفات التي يشاهدونها على اتجاهاتهم وانطباعاتهم حول المرفق العام الشرطي.

بالإضافة إلى ذلك، تتعدد وتختلف مجالات العمل الشرطي فهي تتسم بالاتساع، فهو يستهدف أي العمل الشرطي حفظ النظام العام وضمان الاستقرار المجتمعي بغية المساهمة في توفير متطلبات التنمية المجتمعية، وهذا المسعى يستوجب قدراً من تحديد وتحجيم الحرية في بعض الأحيان، وهو ما يتعارض مع الرغبة الطبيعية لدى أفراد الجمهور، والذي يريد بصفة مستمرة أن يتمتع بحريته بلا تحديد أو قيود.

زيادة على ما تقدم، إنّ العمل الشرطي الذي يقوم على التواصل والتفاعل المباشر مع المواطن، يفرض التعامل مع صنوف مختلفة من المواطنين من حيث المستوى الاقتصادي، الاجتماعي، الثقافي والفكري، هذا الاحتكاك والتواصل المباشر بين مرفق الشرطة والجماهير، يخلف ردود فعل معينة من قبل الجماهير نحو الشرطة، أي أنه يؤدي إلى تشكيل اتجاهات وانطباعات لدى المواطنين نحو المرفق العام الشرطي، ويمكن تصنيف هذه الإتجاهات إلى:

15.1 الاتجاه الإيجابي:

المقصود به تكون وتشكل انطباعات واتجاهات إيجابية لدى الجمهور عن مصالح مرفق الشرطة وعن أفرادها، وينعكس ذلك في وجود صورة ذهنية إيجابية لدى الأفراد عن الشرطة وأفرادها، ومن مظهرات وتجليات تلك الصورة التعاون من جانب الجماهير مع مصالح مرفق الشرطة لأداء المهام المنوطة بها، ويتجسد ذلك أيضاً من خلال السلوكيات الإيجابية الممارسة من قبل أفراد الشرطة في التعامل مع جموع المواطنين، وهناك العديد من الأمثلة التي يمكن تقديمها في هذا الصدد والتي تعكس الإتجاهات الإيجابية نحو المرفق العام الشرطي والتعاون مع موظفيه على غرار تعاون المواطنين بالتواصل مع مصالح الشرطة للتبليغ عن الحوادث وأماكن وقوع الجرائم، وهويات المنحرفين، والإدلاء بالشهادة، والتعاون في تعقب المجرمين.

15.2 الاتجاه المحايد:

ويتجلى ذلك في اتخاذ موقف حيادي من الشرطة لا يرقى إلى درجة إيجابية ولا ينزل لدرجة عدائية، ويتجسد ذلك الإتجاه في حالة لامبالاة جزء من المواطنين وعدم اكتراثهم بالتعاون والتنسيق مع مصالح المرفق العام الشرطي فيما يتصل بمكافحة الجريمة، إذ أن البعض منهم لا يبالي بما يقع من حوادث وجرائم اعتقاداً منهم أن الأمر لا يعنيه أو لا تؤثر عليهم وعلى أمن وسلامة المجتمع.

15.3 الاتجاه العدائي:

ويتضح ذلك في المواقف والآراء المعارضة التي يتخذها بعض المواطنين بصورة دائمة، وقد لا يتوقف هذا الأمر عند هذا الحد وإنما يتجاوزهُ إلى القيام في بعض الأحيان بسلوكيات وتصرفات تعرقل من الجهود المبذولة من قبل المرفق العام الشرطي، والعمل على وضع عراقيل أمامهم، ومن صور تلك السلوكيات المساعدة على التستر على جريمة أو تقديم معلومات مضللة أو غير حقيقية لرجال الشرطة، وغيرها من التصرفات والسلوكيات التي تعكس اتجاهات عدائية لدى الجمهور نحو مصالح مرفق الشرطة. هذا، وقد تصل - أحياناً - العلاقة بين المواطنين والشرطة إلى علاقة تصادية وتتحقق تلك الصورة من العلاقة السلبية حينما تلجأ الجماهير مثلاً إلى المظاهرات كوسيلة للتعبير عن آرائها واتجاهاتها نحو الأحداث الجارية، إلا أن هذه المظاهرات قد تصل إلى درجة من العنف تجبر مصالح مرفق الشرطة على التعامل معها بالعنف منعاً لحدوث الضرر في الممتلكات العامة والخاصة، فإذا كان من حق المواطنين أن يعبروا عن آرائهم واتجاهاتهم إزاء القضايا المعاصرة، فمن واجب الشرطة أن تمنع تحول هذه المظاهرات إلى مصدر ضرر للممتلكات العامة والخاصة وإثارة الفوضى في المجتمع.¹

¹ أحمد الدسوقي، الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري، ورقة عمل مقدمة لإحدى دورات برنامج

الأمم المتحدة الإنمائي - مشروع دعم القدرات في مجال حقوق الإنسان، متاح على الرابط:

<http://site.iugaza.edu.ps/jdalou/files/2012/03/%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%88%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%87%D9%86%D9%8A%D8%A9%D9%84%D8%B1%D8%AC%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%B1%D8%B7%D8%A9-%D9%84%D8%AF%D9%89-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A3%D9%89> .

خلاصة:

تتسم الصورة الذهنية للمؤسسات بصفة عامة والمرفق العام الشرطي على وجه الخصوص بأهمية كبيرة نظرا لتأثيرها الكبير في سلوكيات الجماهير فيما يتعلق بعلاقتهم بالمؤسسة، فتشكل صورة إيجابية لدى المواطنين عن المرفق الشرطي من شأن ذلك أن يساهم في تقوية وتمتين العلاقات بين الطرفين، في حين يؤدي تشكل الصورة السلبية إلى توتر العلاقة بين الطرفين.

لذلك فإن اهتمام المؤسسات الأمنية والمديرية العامة للأمن الوطني بصفة خاصة بموضوع الصورة الذهنية يعد ضرورة لا يمكن تجاهلها أو تجاوزها، ذلك أن نجاح المرفق العام الشرطي في أداء المهام الموكلة له يعتمد إلى حد كبير على الظهور بالشكل والصورة الإيجابية التي ترضي المواطنين وتجعلهم ينخرطون ويشاركون في العمل الأمني، وهو ما يمكن المرفق الشرطي من تحقيق الأهداف المسطرة وفي مقدمتها حماية الأفراد والممتلكات وتقديم خدمات أمنية ذات جودة ونوعية عاليتين.

الفصل الرابع "المرفق العام"

- تمهيد.

أولاً- المرفق العام.

1- عناصر المرفق العام.

2- أنواع المرافق العامة.

3- مراحل تطور المرفق العام.

4- المرصد الوطني للمرفق العام في الجزائر.

5- المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة.

6- إنشاء وإلغاء المرافق العامة.

7- طرق تسيير المرافق العامة.

8- الشفافية في المرفق العام الشرطي.

9- عصرنة وتحديث المرافق العامة.

ثانياً- المرفق العام الشرطي.

1- مفهوم الشرطة.

2- مفهوم الأمن.

3- مفهوم المديرية العامة للأمن الوطني.

4- مهام المرفق العام الشرطي.

5- أهداف المرفق العام الشرطي.

6- الهيكل التنظيمي الإداري للمديرية العامة للأمن الوطني.

7- الهيكل التنظيمي لمديرية الاتصال والصحافة بالمديرية العامة للأمن الوطني.

8- الهيكل التنظيمي لمكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة كنموذج لمكاتب.

الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن الولاية.

9- وظائف المديرية العامة للأمن الوطني.

10- تاريخ الشرطة الجزائرية.

11- الشرطة الجوية.

- خلاصة

تمهيد:

المرفق العام هو نشاط يهدف إلى تحقيق مصلحة عامة، انطلاقاً من هذا المعطى يسعى المرفق العام إلى تقديم خدمة عمومية ذات جودة ونوعية عاليتين، بهدف إشباع رغبات وحاجيات المواطنين وكذا المرتفقين، وكسب رضاهم عن الخدمات المقدمة. وبغية الوصول إلى هذا الهدف سعت الدولة إلى تحديث وإصلاح وعصرنة مرافقها العمومية لتواكب التغيرات والتطورات التي يعيشها المجتمع سواء كان ذلك على الصعيد الاقتصادي، الاجتماعي، السياسي...إلخ، حتى تتمكن من الاستجابة لكل المستجدات المرتبطة بتحسين الخدمة العمومية بما يتوافق ومتطلبات العصر الذي نعيشه، لا سيما ما يرتبط بالثورة التكنولوجية الهائلة التي أحدثت تغييراً جذرياً في مفهوم العمل الإداري، ومن ثمة الخدمة العمومية المقدمة للمرتفقين.

في هذا الصدد عملت المديرية العامة للأمن الوطني على وضع إستراتيجية شاملة بهدف تكريس حق المواطن في مرفق شرطي فعال، تضمن المساواة في الولوج إلى هذا المرفق العمومي الهام، وكذا الحصول على المعلومات الضرورية المرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية، وكذا ضمان تقديم خدمات أمنية ذات جودة ونوعية في إطار إحترام الكرامة وحقوق الإنسان، بما يُمكن من توطيد وتحسين علاقات المواطنين بالمرفق العام الشرطي، وذلك من خلال وضع أسس لتحديث وعصرنة مختلف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، مستندة في ذلك على وضع استراتيجية اتصالية عمومية ترافق إجراءات تدبير الخدمات العمومية الأمنية، لتجسيد نهج الشرطة الجوارية على أرض الواقع.

وعليه سنتناول في هذا الفصل كل الجوانب النظرية المرتبطة بالمرفق العام بصفة عامة، والمرفق العام الشرطي على وجه الخصوص.

أولاً: المرفق العام

1 عناصر المرفق العام:

هناك مجموعة من العناصر لابد من توفرها لقيام المرفق العام، فوجود تلك العناصر يوضح عن هدف الدولة في جعل ذلك النشاط مرفقا عاما. هناك أربع مقومات أساسية ترتبط بالمرفق العام وتُعدُّ تلك المقومات عناصر قيام المرفق العام، بحيث يعمل على تحقيق المصلحة العامة والنفع العام، إلى جانب ذلك فإنه يبقى مرتبطا بالدولة والإدارة العامة، كما أنه يخضع لنظام قانوني متميز.

1.1 تحقيق المصلحة العامة:

إن المرفق العام يعد مشروع يستهدف تحقيق مصلحة عامة، ومن ثمة يمكن اعتبار هذا العنصر أكثر العناصر أهمية انطلاقا من كون المصلحة العامة هي الهدف الرئيس لكل وظيفة إدارية على وجه الخصوص وكل المؤسسات التي تسيروها الدولة بما في ذلك تلك المؤسسات التي تكون لها طبيعة وغاية إقتصادية بحتة كالمؤسسات الإقتصادية، فكل تلك المؤسسات تسعى إلى تحقيق المصلحة العامة.¹ إضافة إلى ذلك، فإن المصلحة العامة ليست حكرا على الإدارة، فهناك العديد من الوظائف يمارسها الأشخاص العاديون تتصل بالمصلحة العامة، على غرار الخدمات العامة مثل النقل والصحة... إلخ²

تبعاً لذلك، إذا كانت المصلحة العامة تعتبر الغاية الأولى من النشاط الذي يقوم به الشخص القانوني وتوفرت الأركان الأخرى يتكون المرفق العام، أما إذا كانت المصلحة العامة تمثل غاية ثانوية لهذا النشاط فإن الوظيفة لا ترتقي إلى منزلة المرفق العام. ومن ثمة يترتب على تمييز المرفق العام بهذا الوصف أن كل مرفق عام ينبغي أن يخضع إلى مبدأ المجانية.³

1.2 تحقيق النفع العام:

يمكننا القول إن كل مشروع يستهدف تحقيق النفع العام هو عبارة عن مرفق عام، غير أنّ هناك العديد من المشاريع الخاصة والتي تهدف هي الأخرى إلى تحقيق النفع العام، على غرار المدارس

¹ عمار عوايدي، القانون الإداري - النشاط الإداري، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2000)، ص79.

² أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ترجمة محمد أعراب صاصيلا، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1996)، ص 15.

³ عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، (الجزائر: جسر للنشر والتوزيع، ط3، 2015)، ص418.

والجامعات الخاصة مثلا، ومن ثمة فإن نقطة التمييز بين هذين المشروعين هو خضوع المشروع لسلطة الدولة العامة أو سلطة إحدى الأشخاص العامة الإدارية.¹

المنفعة العامة حسب " ثروت بدوي " هي تلك التي تكون في قيمتها المعنوية أعلى مرتبة وأولى بالرعاية من المصلحة الخاصة، وهي المصلحة التي تحقق نفعا لأكثر عدد من الأفراد²، في حين يرى "سليمان الطماوي" بأن ((المنفعة العامة)) المصلحة العامة " عادة هي الخدمة التي تكون على قدر الأهمية، وإلا تركت للأفراد".³

وعلى هذا الأساس، فإن تحقيق النفع العام هو الهدف الأساسي والرئيس لجميع تصرفات الإدارة سواء اتصلت بمرفق عام أم لا، إلا أن الذي يُميّز النفع العام كعنصر من عناصر المرفق العام هو أنه يُمثل الهدف الأساسي لإنشاء المرفق العام عن أنشطة الإدارة الأخرى.

المرفق العام يخضع للسلطات العامة التشريعية والتنفيذية والقضائية وهذا ما يُميّز المرفق العام عن المشروعات الخاصة. حيث إن ما يُميّز المرافق العامة هو خضوعها في إدارتها للدولة أو غيرها من الأشخاص الإدارية، فهذه السلطات وحدها تستطيع استعمال وسائل القانون العام، فالدولة هي التي تضع التنظيم الخاص بالمرفق وتبين أقسامه وفروعه وتُعيّن موظفيه وتُمارس الرقابة على النشاط وعلى الأشخاص.⁴

وعنصر النفع العام في المشروع الذي تنشئه الدولة قد تتمثل في منافع مادية محسوسة للجمهور، مثل مرافق المواصلات العامة بالقطارات أو السيارات العامة أو المترو، لكن في كثير من الحالات لا تكون المنفعة العامة مادية بل معنوية وغير محسوسة، مثل مرفق الأمن العام الذي تقوم عليه المديرية العامة للأمن الوطني ووزارة الداخلية.

1.3 المرفق العام مرتبط بالدولة والإدارة العامة:

يجب أن يكون المشروع خاضعا ومرتبطا عضويا ومصيريا ووظيفيا بالإدارة العامة حتى يمكن اعتباره مرفقا عاما.

¹ عماد الدين بوطيب، النظام القانوني للمرافق العمومية، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014-2015)، ص 17.

² نادية ضريفي، تفسير المرفق العام والتحويلات الجديدة، (الجزائر: دار بلقيس، 2010)، ص 25.

³ المرجع نفسه، ص 25.

⁴ عماد الدين بوطيب، مرجع سابق، ص 10.

فالمرفق العام هو أداة الدولة لتحقيق وظيفة تجسيد المصلحة العامة عن طريق اشباع الحاجات العامة في الدولة، ومن ثمة فإنه يمكن اعتبار فكرة ارتباط المرفق العام بالدولة والإدارة أمر منطقي.¹ وعليه، يرتبط المرفق العام بالإدارة العامة المركزية و/أو اللامركزية سواء من حيث انشائه أو تسييره أو إدارته أو إلغاءه. لذلك ترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المرافق العامة الوطنية، في حين أن المرافق العامة المحلية تخضع لوصاية الإدارة اللامركزية المحلية (البلدية، الولاية).² وعليه يتحدد المرفق العام انطلاقاً من خضوعه للسلطات العامة (التشريعية، التنفيذية والإدارية) من حيث الإنشاء، التنظيم، الإدارة، الرقابة والإشراف.

يرى الفقيه الفرنسي "De Laubadeve" أن القول بأنه يشترط لوجود المرفق العام أن تكون الدولة هي التي أنشأته بقانون - أو بناء على قانون - فهذا لا يعني أنه يلزم أن تكون الدولة هي التي أنشأت المنظمة التي تدير المرفق العام. وإنما يكفي أن تكون الدولة هي التي قدرت اعتبار النشاط مرفقاً عاماً ولو كانت قد عهدت بإدارته إلى شركة أو هيئة خاصة ليست في ذاتها مرفق عام.³

1.4 خضوع المرفق العام لنظام قانوني متميز:

يخضع المرفق العام الذي تقوم الدولة بإدارته بصورة مباشرة أو عهدت به إلى أحد الأفراد أو الشركات زيادة على إنشائها له، ويسعى إلى تحقيق المصلحة العامة، إلى تنظيم خاص، على الرغم من أن هذا النظام القانوني ليس واحداً كما يؤكد على ذلك الخبراء القانونيون، وهو بذلك يختلف من مرفق إلى آخر بناءً على طبيعة نشاطه.

يقصد بالنظام القانوني الخاص الذي يحكم المرافق العامة، مجموعة الأحكام والقواعد والمبادئ القانونية التي تختلف اختلافاً جذرياً عن قواعد القانون الخاص بصفة عامة، وعن قواعد النظام القانوني الذي يحكم المشروعات الخاصة على وجه الخصوص، ذلك أن فكرة المرفق العام كانت ولا زالت تلعب

¹ أعمار عوايدي، القانون الإداري، الجزء الثاني، النشاط الإداري، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2000)، ص 60-61.

² محمد الصغير بعلي، القانون الإداري (التنظيم الإداري - النشاط الإداري)، (الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2004)، ص 204.

³ علي محمد بدير، القانون الإداري، (د.د.ن، د.ط، بغداد، 1993)، ص 142.

دورا هاما في تأسيس وجود القانون الإداري كقانون مستقل عن قواعد القانون الخاص، وباعتباره وسيلة وأداة السلطة العامة في الدولة لتحقيق أغراض المصلحة العامة.¹

وبذلك، فالمرافق العامة تخضع لنظام قانوني مختلف ومُغاير للنظام القانوني الذي يحكم مشروعات القطاع الخاص وأنشطة الأفراد وهو ما يتمثل في المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرفق العام على غرار: مبدأ المساواة، مبدأ الإستمرارية، مبدأ التكيف...الخ.²

2 أنواع المرافق العامة:

تتعدد تقسيمات المرافق العامة وبذلك تتعدد أنماطها وأنواعها، وعليه، يمكن تصنيف المرافق العمومية استنادا لمجموعة من المؤشرات: وفق طبيعة النشاط، وفق النطاق الإقليمي.

2.1 تقسيم المرافق العامة من حيث طبيعة نشاطها:

2.1.1 المرافق العامة الإدارية:

تعتبر المرافق العامة الإدارية من أهم أنواع المرافق العامة، وهي تعبر عن جوهر وظيفة الدولة ومظهر جوهري لسيادتها مثل وظيفة الضبط الإداري على غرار مرفق الدفاع الوطني، مرفق الشرطة، مرافق الصحة، مرافق التعليم. والمرافق العامة الإدارية هي تلك المرافق التي تنشؤها الإدارة العامة لممارسة وظيفتها الإدارية والمتمثلة أساسا في النشاط التقليدي للدولة.³

تمثل تلك الأمثلة المقدمة عن المرافق العامة الإدارية أهمية حيوية في بناء الدولة وتمثل خدمات جوهريّة للمواطنين، من دونها لا يكون هناك أي وجود للدولة، ومن ثمة فإن تلك المرافق العامة الإدارية تمثل أساس وجوهر قيام الدولة، ولذلك تتولاها كل الدول عن طريق أجهزتها الإدارية.⁴

هناك عنصران أساسيان يتيجان لنا تمييز المرافق العامة الإدارية، هما:

– عنصر طبيعة النشاط:

أعمال ووظائف وأنشطة المرافق العامة الإدارية ذات صبغة إدارية أو خدمية بالأساس، بخلاف المرافق العامة الاقتصادية أو ما يعرف بالمرافق الصناعية والتجارية والتي تؤدي أنشطة ومهام لا تندرج

¹ خيرة أرزاق، المرفق العمومي في الجزائر، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، 2014-2015)، ص26.

² محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص238.

³ المرجع نفسه، ص210.

⁴ محمد سليمان الطماوي، مبادئ القانون الإداري دراسة مقارنة، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1979)، ص 38.

ضمن نطاق تقديم الخدمات للأفراد بل تتسم بالصفة الاقتصادية، وتبعاً لذلك، فالمرافق العامة الإدارية تكون خدماتها دون مقابل أو شبه مجانية وفقاً لهذا العنصر.

– عنصر الوسائل التي تستخدمها المرافق العامة الإدارية:

يتمثل هذا العنصر في الوسائل التي تستخدمها الهيئة الإدارية التي تتولى هذه المرافق لتحقيق خدماتها الأساسية.¹

وتبعاً لذلك، يمكن القول إنّ المرافق العامة الإدارية هي تلك المرافق التي تباشر النشاط الذي يدخل في نطاق الوظيفة الإدارية للدولة، والتي يعجز النشاط الخاص في القيام به، كما أنه لا يجوز تركه لمبادرة الأفراد، وهذا ما يجعل المرافق الإدارية العامة تخضع في تنظيمها ونشاطها لأحكام القانون الإداري.²

وعليه لا يمكن للدولة أن تتخلى عن هذا النوع من النشاطات لأنها تدخل ضمن وظائفها الطبيعية أو واجباتها تجاه الأفراد.

2.1.2 المرافق العامة الاقتصادية:

هي تلك المرافق التي تنشؤها السلط العمومية أو تشرف عليها مباشرة ويكون نشاطها ذا طبيعة اقتصادية محضة بعيد عن البعد الخدمي، تعتبر هذه المرافق حديثة النشأة نسبياً مقارنة بالمرافق العامة الإدارية وكان للتطور الاقتصادي دور مهم في ظهورها، إلى جانب تبني العديد من الدول النهج الاشتراكي خلال مرحلة الحرب الباردة على وجه الخصوص، وهذا ما جعل تلك الدول تقوم بمجموعة من النشاطات والوظائف ترجع في أصلها للأفراد، ويندرج ضمن هذه المرافق المؤسسات الصناعية والتجارية.³ كأمثلة عن هذه المرافق الاقتصادية نجد مرفق البريد، ومرفق المواصلات السلكية واللاسلكية وكذلك مرافق النقل.⁴

إنّ الحقيقة التي لا يمكن إنكارها أنّ المرافق الاقتصادية إن خضعت لآليات القانون العام جملة، فإنها ستلقى منافسة شديدة من جانب المؤسسات الخاصة ولربما يؤدي إلى زوالها مع مرور

¹ فؤاد مهنة، مبادئ وأحكام القانون الإدارية، (الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 1980)، ص 263.

² خالد خليل الظاهر، القانون الإداري دراسة مقارنة، الكتاب الثاني، (عمان: دار المسيرة، ط 1، 1997)، ص 37.

³ عمار بوضياف، مرجع سابق، ص 421.

⁴ محمد سليمان الطماوي، مرجع سابق، ص 40.

الوقت. لذلك اتجه الرأي الحديث في القانون الإداري وقضاء مجلس الدولة الفرنسي إلى تحرير المرافق الصناعية من قيود القانون العام.¹

تجدر الملاحظة، أنَّ هناك اختلاف كبير بين المختصين في المجال القانوني في مسألة المعايير التي يُمكن من خلالها التمييز بين المرافق الاقتصادية المرافق الإدارية.

هذا ما جعل عددا منهم يذهبون إلى أن طبيعة النظام القانوني الذي يخضع له المرفق العام ويُستخدم في تسييره وإدارته يمكن أن يكون نقطة الارتكاز في التمييز بين المرافق العامة الاقتصادية والمرافق العامة الإدارية، ومن ثمة في حالة ما إذا كان خاضعا حصرا لأساليب القانون العام يعتبر مرفقا إداريا، غير أنه إذا كان خاضعا لأسلوبي القانون العام والخاص معا، فهو مرفق اقتصادي.

في وقت رأى باحثون آخرون أن التفرقة بين هذين النوعين من المرافق، يكون على أساس شكل المشروع أو مظهره الخارجي، فإذا كانت الشركة هي الأسلوب الذي يشرف على تسييره وإدارته فهو بذلك يعتبر مرفقا اقتصاديا، أما إذا كانت هناك سلطة عامة تديره وتسهر على تسييره كان مرفقا عاما إداريا. غير أنَّ أساس التفرقة والتمييز بين المرافق العامة الاقتصادية والمرافق العامة الإدارية يقوم على أساس النظر إلى طبيعة النشاط الذي يزاوله المرفق العام. بحيث يكون هذا الأخير مرفقا اقتصاديا في حالة ما إذا كان يباشر نشاطا تجاريا، وفقا للتعريف المنصوص عليه في القانون التجاري.²

2.1.3 المرافق العامة المتعلقة بالمهنة الحرة (المرافق العامة المهنية أو النقابية):

هي تلك المرافق التي لها استقلال مالي وإداري وتتمتع بالشخصية المعنوية، وتتخذ شكل النقابة. ومن ثمة فهي تلك الأشخاص المرفقية التي تستهدف القيام برقابة وتوجيه النشاط المهني حيث منح لها القانون بعض حقوق وامتيازات السلطة العامة بهدف تنظيم المهنة ورعاية مصالح أعضائها.³ وكذا الارتقاء بمستوى المهنة واحترام آدابها وقواعدها لأجل مصلحة أفراد المجتمع.⁴

¹ محمد سليمان الطماوي، مرجع سابق، ص 40.

² هاني عيلي الطهراوي، القانون الإداري، (الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 1997)، ص ص 268-270.

³ بغداد كمال، النظام القانوني للمؤسسة العامة المهنية في الجزائر، (رسالة مكملة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في

القانون، جامعة الجزائر، 2001-2012)، ص 23.

⁴ المرجع نفسه، ص 22.

2.1.4 المرافق الاجتماعية:

يقصد بها تلك المرافق التي تسعى لتحقيق خدمات اجتماعية للجمهور مثل المرافق المخصصة لتقديم اعانات للجمهور ومراكز الضمان الاجتماعي والتقاعد ومراكز الصحة.¹

2.2 تقسيم المرافق العامة بحسب النطاق الجغرافي:

يمكننا تقسيم المرافق العامة وفقا لهذا المؤشر إلى مرافق عامة وطنية ومرافق عامة محلية:

2.2.1 المرافق العامة الوطنية:

على أساس هذا الصنف يشمل نشاط هذه المرافق كافة اقليم الدولة، ومن ثمة يعمل المرفق على توفير وتلبية الحاجيات الاجتماعية التي يتصل بها المرفق لجميع أفراد الدولة، وليس لفئة معينة من السكان بإقليم معين أو منطقة بعينها، ونجد من بين هذه المرافق مرافق الدفاع والأمن والبريد والجمارك...الخ.²

وانطلاقا من عمومية وأهمية النشاط الذي تُقدمه هذه المرافق فإنها تشمل ثلاثة أقسام، قسم مكون الجزء من الحكومة هو الوزارة، وقسم يشكل جزء لا يتجزأ من هذه الوزارة، وقسم يتمتع بالشخصية المعنوية، وبإدارة مفوضة الاختصاص مع خضوعها للوصاية للوزارة المعنية لموضوع النشاط.³ وهي بذلك تخضع لإشراف الإدارة المركزية في الدولة، وذلك ضمانا لحسن أداء هذه المرافق لنشاطها وتحقيقا للمساواة في توزيع خدماتها وتحمل الدولة المسؤولية الناتجة عن الأضرار التي تتسبب فيها المرافق القومية بحكم إدارتها والإشراف على شؤونها.⁴

2.2.2 المرافق العامة المحلية:

هي تلك المرافق التي تنشؤها السلطات الإدارية المحلية (البلدية، الولاية) أين تمارس نشاطها في الحيز الجغرافي لإقليم الجماعات المحلية مثل: النظافة البلدية، الديوان البلدي للرياضة، مؤسسة النقل الولائي.⁵

¹ عدنان عمرو، مبادئ القانون الإداري والتنظيم الإداري والمرافق العامة دراسة مقارنة، (مصر: منشأة المعارف، ط2، 2004) ص 135.

² محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري، (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، د.ط، د.ت)، ص 181.

³ مصلح ممدوح الصرايرة، القانون الإداري، ط2 (الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2014) ص 318.

⁴ مازن راضي ليلو، القانون الإداري، منشورات الأكاديمية العربية، الدنمارك، ص93، متاح على الموقع <http://www.ao->

academy.org تاريخ الدخول : 2017/08/23، سا: 17:05

⁵ محمد بعلي، مرجع سابق، ص112.

حيث نجد قواعد قانون البلدية¹ وقانون الولاية² أجازت لكل من البلدية والولاية إحداث مؤسسات ذات طابع عمومي إداري، أو صناعي، أو تجاري.

2.3 تقسيم المرافق العامة وفقا لمؤشر التزام الإدارة في انشائها:

تقوم الدولة بإنشاء المرفق العام وتأسيسه في حالة ما قدرت أنه سيمكن من اشباع حاجة عامة أو يحقق نفعا عاما أو خدمة عامة، وهذا يتم بشكل اختياري.

تتم عملية انشاء المرافق العامة وتنظيمها وكذا الغائها في معظم الأحيان بموجب قوانين أو أنظمة، أين تلتزم السلطة التنفيذية في هذه الحالة بإنشاء وتنظيم مرفق معين بنص قانوني دون أن يكون أمامها خيار في ذلك، وإذا حدث عكس ذلك فإنه يعتبر مخالفة القانون أو النظام. والمرافق العامة الوطنية اختيارية وليست إجبارية، ذلك أنه لا يمكن إجبار الدولة قانونا على انشاء مرفق عام معين، في حين أن المرافق العامة المحلية أو البلدية فهي وحدها التي يمكن أن تكون إجبارية، كما يمكن أن تكون اختيارية في القانون، ففانون الإدارة المحلية أو قانون البلدية قد يلزم الوحدة المحلية أو البلدية بوجوب انشاء بعض المرافق البلدية لخدمة سكانها³.

فمرافق الدفاع والأمن، القضاء، الصحة وغيرها من المرافق على المستوى المركزي، تعتبر مرافق عامة إجبارية ومن ثمة تلزم الدولة بإنشائها وتنظيمها، حيث تعد هذه المرافق ضرورية وأساسا لوجود الدولة واستمرارها ولا يمكن أن تعدل عن انشائها وتنظيمها، في حين على الصعيد المحلي نجد مرافق النقل، النظافة، مرافق تزويد المياه...إلخ (حيث تكون الجماعات المحلية ملزمة بإنشائها بناء على إلزام قانوني لا تملك أمامه حرية الاختيار بين انشائها من عدمها)⁴.

2.4 تقسيم المرافق العامة من حيث تمتعها بالشخصية المعنوية:

حيث تنقسم المرافق العامة بناء على هذا المؤشر إلى:

2.4.1 المرافق التي لها شخصية معنوية:

يستوجب المرفق العام المراد انشاؤه، قدرا من الاستقلال وجانب من الذاتية، بحيث يترتب على انشاء هذا المرفق الاعتراف له بالشخصية المعنوية، وتبعاً لذلك، يكون له استقلالية مالية عن مالية

¹ القانون 10-11 المؤرخ في 3 يوليو 2011 المتضمن قانون البلدية، الجريدة الرسمية، العدد 04، 2011.

² القانون رقم 12-07 المؤرخ في 29 فيفري 2012، المتضمن قانون الولاية، الجريدة الرسمية، العدد 12، 2012.

³ نواف كنعان، القانون الإداري، (الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 1997)، ص115.

⁴ المرجع نفسه، ص227.

الدولة، ويتحمل كافة المسؤوليات القانونية الناجمة عن مباشرته لنشاطه، ويكسب عماله صفة الموظفين العموميين، وترفع ضده الدعاوى القضائية بصورة مستقلة، ويكتسب المرفق الذي يتمتع بالشخصية المعنوية نوعاً من اللامركزية، بحيث اصطلح على تسميتها باللامركزية المرفقية.¹

وفي هذا الإطار، يرى كل من الفقه الفرنسي والجزائري أن المرافق التي تُدار بواسطة هيئة متمتعة بالشخصية المعنوية والتي قد تكون من أشخاص القانون العام وتسمى في هذه الحالة بالمؤسسة العامة أو من أشخاص القانون الخاص أيا كانت طبيعته فرداً أو شركة فيتولى إدارة المرفق العام بناء على عقد يبرم بينه وبين السلطة العامة ويسمى في هذه الحالة عقد الإمتياز.²

2.4.2 المرافق العامة التي ليس لها شخصية معنوية:

وهي تشمل تلك المرافق التي تحتفظ الدولة بإدارتها بنفسها نظراً لأهميتها وحيويتها بالنسبة للمنتفعين كمرافق التعليم، الصحة، القضاء، الأمن... إلخ، فهذه المرافق تكون موزعة بين الوزارات المختلفة فيتبع كل مرفق الوزارة التي يكون نشاطها من جنس نشاطه.³

وبذلك فإنّ هذه المرافق إذا ليس للوزارات شخصية معنوية خاصة بها، ولا حتى الوزارات التي يدير هذه المرافق ليس لها شخصية معنوية مستقلة وإنّما هي فروع إدارية للدولة كشخص معنوي مركزي.⁴ تضمن القانون الجزائري هذا النوع من التقسيم بحيث نصت المادة 49 من القانون المدني الجزائري على أنّ: "الأشخاص الاعتبارية هي:

- الدولة، الولاية، البلدية،
- المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري،
- الشركات المدنية والتجارية،
- الجمعيات والمؤسسات،
- الوقف،

¹ مصطفى بوداوي، المرفق العام المحلي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، 2005-2006، ص 58.

² نعيمة أكلي، النظام القانوني لعقد الإمتياز الإداري في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة معمرى مولود تيزي وزو، 2013، ص 14.

³ مليكة الصروخ، القانون الإداري، (المغرب: مطبعة النجاح الجديدة، 2010) ص 344.

⁴ محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص 212.

- كل مجموعة من أشخاص أو أموال يمنحها القانون شخصية قانونية¹

3 مراحل تطور المرفق العام:

عرفت المرافق العمومية في الجزائر تطورا كبيرا مرّ بثلاث مراحل كبرى تبعا لتطور الدولة في المجال الاقتصادي والاجتماعي:

3.1 المرحلة الأولى:

اقتصرت فيها المرافق العمومية على عدد محدود من الأنشطة التي تقوم بها الدولة، وهي الأنشطة السيادية التقليدية التي تمثلت في الأمن، القضاء، الدفاع.

3.2 المرحلة الثانية:

وقد عرفت المرافق العمومية في هذه المرحلة تطورا كبيرا، بفعل تطور دور الدولة فازداد عددها، وامتدت الأنشطة إلى المجالات التجارية، الصناعية والاجتماعية.

3.3 المرحلة الثالثة:

بدأت فيها المرافق العمومية في الانحصر على إثر تخلي الدولة عن التدخل في المجال الاقتصادي نتيجة لعدد من الأسباب، أهمها الاكراهات المالية، الأمر الذي قادها إلى تفويض بعض هذه المرافق للقطاع الخاص من خلال ما عرف بالخصوصية والتي شملت المرافق العمومية الإقتصادية، التجارية والصناعية. كما عمدت إلى إشراك الخواص في تسيير بعض المرافق العمومية من خلال تبني أسلوب الإمتياز، والتسيير المفوض، وعقود الشراكة بين القطاعين العام والخاص. ناهيك عن فتح المجال للقطاع الخاص للاستثمار في بعض الأنشطة التي كانت تعتبر إلى عهد قريب من مهام الدولة كالتعليم والصحة.²

¹ الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق ل 26 سبتمبر سنة 1975، المتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية رقم 78، ص 992.

² www.universitylifestyle.net/, consulté le 25/02/2020 h15 :27.

4 المرصد الوطني للمرفق العام في الجزائر:

أنشئ المرصد الوطني للمرفق العام بموجب مرسوم رئاسي رقم 16-03 بتاريخ 07 جانفي 2016، وهو هيئة مركزية رسمية، تقوم بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية، والإشراف عليه في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرهما.¹

جاء هذا المرصد كاستمرار لسياسات الإصلاح للمرافق العمومية المنتهجة من قبل السلطات العمومية الجزائرية في مسعى "تقريب الإدارة" من المواطن، حيث إن معضلة الإدارة الجزائرية تكمن في الشرح الكبير بين المواطن ومختلف مرافقه العمومية ما يجعل، باستمرار شعار "الإدارة في خدمة الجمهور" شعارا فارغا من أي محتوى، وبعيدا عن أي تطبيق.²

تم استحداث المرصد الوطني للمرفق العام كهيئة استشارية، مهمته المساهمة في تحسين نشاط المرفق العام وترقية الخدمة العمومية في الجزائر.

4.1 مهام المرصد الوطني للمرفق العام:

يقوم المرصد الوطني للمرفق العام بعدد من المهام تتمثل في³:

- يكلف المرصد الوطني للمرفق العام، بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام، والإدارة وتطويرها وبهذه الصفة يكلف على وجه الخصوص بما يلي:
- اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره، قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وكذا مع حاجات مستعملي المرفق العام.
- اقتراح أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية قصد ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام.
- اقتراح كل تدبير رامي إلى ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتهم وكذا المساواة في الاستفادة من المرفق العام.

¹ نصير سمارة، المرصد الوطني للمرفق العام: إطار لتقويم السياسات الإدارية العمومية في الجزائر، (حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 26، جوان 2019)، ص 275.

² المرجع نفسه، ص 276.

³ المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المؤرخ في 26 ربيع الاول 1437هـ الموافق ل 27 يناير سنة 2016، الجريدة الرسمية العدد 2، يناير 2016، ص ص 13-14.

الفصل الرابع.....المرفق العام

- العمل على إعداد كل الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام مع المساهمة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها.
- كما يكلف المرصد العام بعصرنة المرفق العام وكذا دراسة واقتراح كل التدابير التي من شأنها المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرفق العام وبهذه الصفة يقترح المرصد العام كل التدابير التي تحفز على تطوير الإدارة الالكترونية بإدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتعميمها، كما يقوم المرصد بتحفيز وضع أنظمة واجراءات فعالة للاتصال قصد إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام وتحسين حصول المستعملين على المعلومات وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم.
- كما يهدف إلى تحسين ظروف عمل أعوان المرفق العام بالمساهمة في اقتراح وإرساء المهنية والآداب داخل المرفق العام.
- بعث الثقة والحفاظ عليها بين أعوان المرفق العام ومستعمليه.
- كما يعمل المرصد الوطني على التشجيع على الإرساء الدائم لمبدأ الأئسنة في العلاقات بين المرفق العام ومستعمليه.
- ترقية القيم الأخلاقية المرتبطة بنشاطات أعوان المرفق العام.
- العمل على ترقية ثقافة المردودية والاستحقاق الشخصي لأعوان المرفق العام.

4.2 أهداف المرصد:

يتمثل الهدف الرئيس للمرصد الوطني للمرفق العام بالدرجة الأولى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث يعتبر المرصد الوطني قوة اقتراح قصد ايجاد الحلول لمشاكل المواطن والتكفل بها في إطار تحسين الخدمة العمومية، زيادة على ذلك يرمي إلى المساهمة في حل كافة الإشكاليات والمسائل ذات الصلة بموضوع علاقة المواطن بالإدارة وسبل تحسينها، وكذا استرجاع الثقة في هياكل الدولة.

إلى جانب ذلك، يُعد المرصد الوطني للمرفق العام أحد الآليات الهامة المستحدثة بالنظر إلى إشرافه على تنفيذ وتقييم السياسات الوطنية، من خلال تقديم جملة من التقارير والاقتراحات الدورية إلى المصالح المعنية ممثلة في الوزارة الأولى، بالإضافة إلى عرض تقارير سنوية على رئيس الجمهورية تتمحور حول مسألة نوعية وجودة الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية للمواطن.

ويمكن القول إنّ أهداف المرصد تشمل المجالات الآتية:

✓ تنظيم المرفق العام.

✓ الرقي بالخدمة العمومية للمرفق العام.

✓ عصانة المرفق العام.

✓ أخلاق المرفق العام.

5 المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة:

تعتبر عملية تنظيم وتسيير المرافق العامة في الدولة أحد العمليات الحيوية والمصيرية في الحياة العامة في المجتمع والدولة ككل. وفي هذا الصدد تخضع المرافق العامة لمجموعة من المبادئ العامة تهدف أساسا إلى حسن سيرها بانتظام واطراد وفعالية، ذلك أنه؛ لا يمكن لكافة مكونات المجتمع تحقيق واشباع حاجاتهم من الخدمات العامة على غرار الأمن، الصحة العامة إلا عن طريق ضمان سير وتنظيم المرافق العامة في الدولة، في نطاق مجموعة من المبادئ تتمثل في¹:

5.1 المبادئ الكلاسيكية:

5.1.1 مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد (الاستمرارية):

يؤدي المرفق العام خدمات أساسية للمواطنين، بحيث يعمل على تأمين مختلف حاجاتهم الضرورية في حياتهم اليومية مثل التزويد بالمياه، النقل، الأمن، الكهرباء... إلخ، وانطلاقا من كون هذه الخدمات تعد ضرورية ونظرا للحاجة الدائمة للمرتفقين للتزود بها، لابد وأن يكون عملها منتظما ومستمر دون انقطاع أو توقف، ذلك أنّ أي توقف ولو لمدة قصيرة سيشكل خلا ومساسا بفكرة الخدمة العمومية. لهذا يؤكد المختصون في مجال القانون على ضرورة وأهمية هذا المبدأ وجعله أول المبادئ الأساسية التي يقوم عليها المرفق العام، ونظرا لأهمية هذا المبدأ وضرورة ضمانه من طرف الدولة، فقد تم تكريسه في الدستور الجزائري.²

يقتضي مبدأ الاستمرارية توافر جملة من الضمانات تعمل جميعا على تجسيده في أرض الواقع. ومن هذه الضمانات ما وضعه المشرع، ومنها ما رسخه القضاء الإداري وتتجلى هذه

¹ عبد المجيد بن يكن، المرافق العامة ونظامها القانوني في التشريع الجزائري، (مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة

زيان عاشور الجلفة، العدد 11، سبتمبر 2018)، ص 598.

² المرجع نفسه، ص 598.

الضمانات في تنظيم ممارسة حق الإضراب، وتنظيم ممارسة حق الاستقالة، وسن قواعد خاصة لحماية أموال المرفق العام وهي جميعا تمثل ضمانات تشريعية¹ لحماية حق المنتفع في الاستفادة من خدمات المرفق في المكان والزمان المخصص لذلك، وإذا تعرض المرفق لعوائق تقنية مثلا تحول دون تحقيق عنصر الانتفاع وجب إعلام الجمهور بذلك.²

هذا مع الأخذ الاعتبار بأن عملية تطبيق مبدأ الاستمرارية يختلف من مرفق لآخر، ذلك أن عددا من المرافق العامة تستلزم العمل الدائم والمتواصل دون انقطاع على غرار مرفق الشرطة، في وقت آخر نجد مرافق أخرى يقتصر نشاطها على أوقات العمل (الدوام)، إذ يخول للسلط القضائية السلطة التقديرية لتحديد مضمون الإستمرارية بما يسمح ويمكن للمواطنين من الحصول على الخدمات المقدمة من المرفق العام.

بالنسبة للإدارة:

يقع على جميع المسؤولين وفي كل المستويات الإدارية الالتزام والتكفل بإدارة المرفق العام بطريقة سليمة دائمة مثل: التقيد بمواقيت العمل، توفير الوسائل الكفيلة بسير المرفق بانتظام وفي كل الحالات (ماعدا حالة القوة القاهرة) يترتب على الإخلال بمبدأ استمرارية المرفق العام من طرف الإدارة تحمل المسؤولية عما ينجم عن ذلك من أضرار بالنسبة للمنتفعين خاصة.³

بالنسبة للموظف:

تجسيدا لمبدأ استمرارية المرفق العام عمل المشرع على وضع عدد من الواجبات والالتزامات التي يتعين على الموظف التقيد بها منها:

- تقيد حق الإضراب.
- تنظيم الاستقالة.

¹ محمد فرعون، المرفق العام بين الالتزام بخدمة المواطن وظاهرة الفساد، (مجلة القانون العام الجزائري والمقارن، المجلد 1، العدد 2015، 01)، ص 72.

² محمد فاروق عبد الحميد، نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين المفهومين التقليدي والاشتراكي، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1987)، ص 52.

³ عبد المجيد بن يكن، مرجع سابق، ص ص 598 - 600.

– الاعتداد بنظرية الموظف الفعلي*

✚ الأموال:

ضمانا لإستمرارية المرفق العام أضفى القانون على أموال المرفق العام حماية مدنية وجنائية.¹

5.1.2 مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرفق العام:

يقومُ هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة بالمرفق العام بأن تؤدي خدماتها لكل من تتوافر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم وفقا لعوامل: الجنس، أو اللون، أو اللغة، أو الدين، أو المركز الاجتماعي، أو الإقتصادي. ويُعدّ أحد المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة.² ويمثل مبدأ المساواة أمام القانون أحد حقوق الإنسان الذي جاء به الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لسنة 1948، أين يقصد بالمساواة أمام المرافق العامة التزام هذه الأخيرة بتقديم خدماتها للمنتفعين من المواطنين دون تمييز خارج إطار القانون.³

وهذا ما عمل على ضمانه المشرع الجزائري حيث ينص دستور الدولة الجزائرية على الزامية تقديم الخدمة العمومية دون تمييز تكريسا للمساواة بين جميع المواطنين.

تعمل المؤسسات والمرافق العامة وتستهدف ضمان المساواة بين المواطنين في الحقوق والواجبات ويتأتى ذلك من خلال إزالة كافة أشكال العقبات والإجراءات التي تحول دون المشاركة الفعلية للجميع في الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية.⁴ ولعلّ أهم تطبيقات مبدأ المساواة أمام المرفق العام تشمل:⁵

– مساواة المنتفعين أمام المرفق العام.

* الموظف الفعلي هو الشخص الذي يكون قرار تعيينه باطلا أو لم يصدر تعيينه أصلا، لكن مع ذلك يعتد بالعمل أو القرار الصادر عنه باعتباره سليما قانونيا ومنتجا لآثاره وذلك لاعتبارين: 1- الاعتبار الظاهر: حماية لمصلحة الأفراد ما دام الحال لا يسمح لهم بادراك بطلان قرار تعيينه، 2- الضرورة: يتم تسويغ القرارات الإدارية الصادرة عن الموظف الفعلي في حالة الضرورة ضمانا لإستمرارية المرفق العام.

¹ عبد المجيد بن يكن، مرجع سابق، ص 599.

² نادية ضريفي، مرجع سابق، ص 35.

³ زكرياء سمغون، المرفق العام المحلي في ظل قانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية في الجزائر، (مجلة البحوث القانونية والسياسية، المجلد 01، العدد 02)، ص 383.

⁴ المادة 9، المادة 31 من دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية الصادر سنة 1996.

⁵ عبد المجيد بن يكن، مرجع سابق، ص 600.

- المساواة في الإلتحاق بالوظائف العامة.

- حياد المرفق العام.

تعد المنفعة العامة المعيار القانوني الرئيس للمرفق العمومي، وهذا ما يجعل الموظفين والأعوان المكلفين بمهام داخل المرفق في خدمة المصلحة العامة، غير أنه يمكن للسلط العمومية أن يقتصر دورها في حالة اعتبارها أن المتعاملين الخواص كافين للقيام بنشاط ما بالإشراف على تأطير وتنظيم نشاطهم كشرط الشهادة أو الإعتماد لممارسة نشاط معين (الأطباء، المهندسين وغيرهم)، كما يمكن أن تشرف بطريقة مباشرة على نشاط المصلحة العامة أو تترك ذلك لهيئة عمومية أو خاصة تقوم بالإستغلال مع خضوعها لإلتزامات خاصة، وتكون بشكل عام تحت رقابتها، وهذا الخضوع والرقابة يمثل ضمانات أساسية لإستمرارية المرفق العام.¹

5.1.3 مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتطور:

لَمَّا كان وجود المرفق العام يكمن في تلبية الاحتياجات العامة، وهي احتياجات متجددة ومتغيرة باستمرار بطبيعتها، فإنَّ الأمر يقتضي بالضرورة تغيير وتعديل قواعد وطرق عمل المرفق العام تماشياً وتناغماً مع تلك التطورات إعمالاً لمبدأ القابلية للتغيير.² فمختلف التغيرات التي تطرأ على المرفق العام سواء كانت ذات طبيعة قانونية أو اقتصادية أو تقنية، فإنها تفرض على السلطة الإدارية أن تكيف نشاطها معها، وإلا سيؤدي الأمر في الحالة العكسية إلى انصراف المواطنين عنه.³

ومن ثَمَّة، فإنَّ هذا المبدأ يتمحور حول مدى امكانية تعديل القوانين واللوائح التي تضبط عمل المرافق العامة، وذلك بغية تمكين المرفق العام من مواكبة التطورات وكذا استخدام كافة الوسائل والأدوات الفنية الحديثة، زيادة على ذلك يُمكن من حماية المبادئ الأخرى التي يقوم عليها المرفق العام، فكلما كانت ضرورة حماية مبادئ المرافق العامة، لابد من التدخل لكي يتم حماية الاستمرارية أو المساواة مثلاً، بحيث يمس هذا التعديل كل المتدخلين في المرفق العام بداية من الموظفين وصولاً إلى المنتفعين.

¹ ابراهيم بلمهدي، مبدأ استمرارية المرفق العمومي في النظام القانوني الجزائري، (مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد الأول، مارس 2016)، ص 122.

² عبد المجيد يكن، مرجع سابق، ص 600.

³ ضريفي نادية، مرجع سابق، ص 37.

كما أن مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير يُمكن المرفق العام من التعامل بمرونة بهدف تحقيق الهدف الرئيس لنشاطه والمتمثل في تحقيق المصلحة العامة.¹

وبناء على هذا المبدأ، إذا غيرت الإدارة في نظام المرفق العام من أسلوب إلى آخر فليس للموظفين الحق في التمسك بالنظام القديم الذي كان يحكمهم، كما أنه ليس من حق المنتفعين التمسك بمجانبة الخدمة خاصة إذا غيرت الإدارة الأسلوب من طريقة الإستغلال المباشر إلى أسلوب المؤسسة.² وتبعا لذلك عمل، المشرع الجزائري على تكريس مبدأ تكييف المرفق العام انطلاقا من العديد من النصوص نذكر منها:

- المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 04 جويلية 1988، والذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، حيث نصت المادة 06 منه على: " تسهر الإدارة دوما على تكييف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة". وتضيف المادة 21 في فقرتها الثالثة من نفس المرسوم: "... ويجب عليها أن تطور أي إجراء ضروري لتتلاءم دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير".³
- المرسوم رقم 90-188 المؤرخ في 23 جوان 1990 الذي يحدد هياكل الإدارة المركزية وأجهزتها في الوزارة عل الخصوص ما يلي: ((تسهر على تحسين نوعية خدمات المرافق العامة وتحسين العلاقات بين الإدارة والمواطن)).⁴

5.1.4 مبدأ عدم جواز الحجز على أموال المرفق العام

يحتاج كل مرفق عام للقيام بنشاطه إلى أموال كالعقارات والمنقولات، ولو خضع المرفق في مجال الحجز للقواعد العامة لأدى ذلك إلى مباشرة إجراءات الحجز على ممتلكاته وهو ما يترتب عليه إلحاق بالغ الضرر بالمنتفعين من خدمات المرفق. وإعمالا لحسن سير المرفق العام بانتظام واطراد وجب أن

¹ محمد فاروق عبد الله، نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين المفهومين التقليدي والاشتراكي، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1987)، ص 20.

² محمد الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دراسة مقارنة، الكتاب الثاني، نظرية المرفق العام وعمال الإدارة، (القاهرة: دار الفكر العربي، ط10، 1979)، ص 184.

³ المرسوم رقم 88-131 مؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1408 الموافق 4 يونيو سنة 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية، العدد 27، ص 1014.

⁴ المرسوم التنفيذي رقم 90-188 المؤرخ في 01 ذي الحجة عام 1410 الموافق 23 يونيو سنة 1990، يحدد هياكل الإدارة المركزية وأجهزتها في الوزارات، الجريدة الرسمية، العدد 26، 27 جوان 1990، ص 851.

تخضع أموال المرفق إلى نظام قانوني متميز يهدف إلى المحافظة عليها تحقيقا للمقصد العام وهو تمكين المرفق العام من أداء خدمة للجمهور. وإذا كان المرفق يُسَيَّر عن طريق الإدارة مباشرة فليس هناك أي اشكال يطرح حيث إنّ القانون المدني جاء واضحا وصريحا فلم يجز التصرف في أموال الدولة أو الحجز عليها أو تملكها بالتقادم، فهي إذن محصنة من الناحية المدنية.¹

5.2 - المبادئ العامة الحديثة:

زيادة على المبادئ العامة التقليدية التي تحكم عمل المرفق العام، هناك مجموعة من القواعد الجديدة التي ظهرت في أواخر القرن العشرين،² وتتمثل هذه المبادئ في العناصر التالية:

5.2.1 مبدأ اللوجية principe d'accessibilité:

تعتبر عملية ارتياد المنتفعين من المواطنين للمرفق العام بدون أي معيقات، على اختلاف طبيعتها، أحد أهم تطلعاتهم، تبعا لهذا المعطى ظهر مبدأ اللوجية والبساطة، بمعنى ضرورة القضاء على كافة التعقيدات الإدارية وكثرة النصوص التشريعية والتنظيمية، وغموض بعض القواعد منها والقول بغير ذلك يؤدي إلى عدم القدرة على الفهم والتواصل بين المرافق العامة والمنتفعين من خدماتها، ذلك أن وضع مجموعة من الإجراءات والنصوص تتسم بالوضوح وتكون قابلة للفهم، يعتبر أحد مظهرات دولة القانون، بالإضافة إلى أن بساطة ووضوح العمل الإداري يعد عنصرا أساسيا لتحسين العلاقة بين المرافق العمومية والمنتفعين من خدماتها، وهذا الأمر نفسه ينطبق على اللوجية الجغرافية فمن واجب المرافق العمومية أن تعمل على تأمين تواجد اداري لها عبر كامل التراب الوطني.³

5.2.2 مبدأ جودة خدمة المرفق العام:

هو مبدأ دستوري نصت عليه العديد من الدساتير الحديثة، يُعنى بضرورة تلقي المواطن خدمة عمومية نوعية، ويعتبر هذا المبدأ من أهم المبادئ الحديثة التي تحكم سير المرفق العام، وقد تزامن ظهوره مع تزايد المطالب بضرورة إرساء أسس الحكم الراشد أو الحكامة.⁴

¹ محمد فرعون، المرفق العام بين الالتزام بخدمة المواطن وظاهرة الفساد، (مجلة القانون الجزائري والمقارن، المجلد الأول، العدد 01، 2015)، ص 72.

² سليمان محمد الطماوي، الأسس العامة في العقود الإدارية، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1984)، ص 427.

³ سليمان حاج عزام، دور المبادئ العامة للمرفق العام المفوض في حماية حقوق المنتفعين، (مجلة الحقوق والحريات، العدد 06، 2018)، ص ص 144-145.

⁴ المرجع نفسه، ص 145.

5.2.3 مبدأ النجاعة والثقة:

انطلاقاً من هذا المبدأ ينبغي على الجميع أن يتصرف، وفي كل الظروف، على أساس أنهم شركاء مخلصون لبعضهم البعض، فللمنتفع من خدمات المرفق العام الحق في الأمن القانوني في علاقته مع الإدارة، كما يجب أن تكون طرق عمل المرفق العام محددة بوضوح، وأن يحاط المنتفعون علماً بالقواعد الجديدة التي ينشؤها المرفق، حتى يمكنهم التكيف معها في أفضل الظروف، ومن عامل الثقة كذلك، أن يعترف المرفق بأخطائه ويسعى ويعمل على تصحيحها، وذلك بتعويض المتضرر عند الإقتضاء، وإن يسعى لتنفيذ الأحكام الصادرة طواعية.¹

وتطبيقاً لهذا المبدأ نجد أن المشرع الجزائري قد أقرّ من خلال المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 4 جويلية 1988 المتعلق بتنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطن، واجب حماية حريات المواطن وحقوقه، وألزم الإدارة بأن تحترم الإنسان وتحفظ كرامته، وأن تكون علاقتها به متصفة باللطف والكرامات، وأن كل تعسف في ممارسة السلطة، يترتب عنه تعويض دون الإخلال بالعقوبات المدنية والتأديبية، التي يتعرض لها المتعسف، وأن على الإدارة حسن استقبال المواطن، ولا يقبل أي تذرع من طرف الموظف عن السلوك، الذي يمس احترام المواطن وكرامته.²

إلى جانب ذلك، ألزم هذا المرسوم الإدارة بالرد على كل الطلبات أو التظلمات، التي يقدمها المواطنون إليها مثلما نصت عليه المادة 34 من نفس المرسوم، ويكون ذلك عبر إحداث هياكل تسند إليها مهام النظر والبحث في عرائض المنتفعين من المواطنين.

5.2.4 مبدأ الشفافية:

الأكد أن الشفافية تسهم في حسن سير المرفق العام، وتتيح للمواطنين امكانية المطالبة بحقوقهم حيث إن لكل مواطن منتفع الحق في الحصول على المعلومات، وهذا ما تشير إليه المادة 51 من الدستور الجزائري على أن " الحصول على المعلومات والوثائق والإحصائيات ونقلها مضمونان للمواطن".³

¹¹ سليمان حاج عزام، المرجع السابق، ص 146.

² مرسوم رقم 88-131، مرجع سابق.

³ القانون رقم 16-01 المؤرخ في مارس 2016، الجريدة الرسمية رقم 14 المؤرخة في 07 مارس 2016.

6 إنشاء وإلغاء المرافق العامة:

تعتبر مسألة إنشاء وإلغاء المرافق العامة ضمن اختصاصات الدولة، انطلاقاً من كون المرافق عبارة عن نشاطات تعمل الدولة على إنشائها قصد تحقيق المصلحة العامة للمواطنين، وتبعاً لذلك، تعمل على تسييرها، وتسهر على عملية حسن انتظامها، ومن ثمة تخضع لسلطتها. وعليه فإنّ عملية إنشاء وتنظيم وإلغاء المرافق العامة يعتبر من صلب مهام الدولة حصراً، فهذا الأمر يدخل ضمن نطاق مفهوم المرفق العام ويفرضه تعريف المرفق العام وعناصره.

6.1 إنشاء المرافق العامة:

في الجزائر يعتبر إنشاء المرافق العامة من مشموليات وصلاحيات واختصاصات السلطة التنفيذية (الرئاسة، الحكومة) ويكون ذلك في شكل مراسيم (مراسيم رئاسية أو مراسيم تنفيذية)، ويتم تخصيص الإعتمادات المالية الضرورية لإنشائها.

فالبنسبة للمرافق العامة الوطنية: فإن إصدار قرار إنشاء المرافق العامة يعتبر من مشموليات السلطة التنفيذية وهذا مراعاة للمصلحة العامة.¹

أما فيما يتعلق بالمرافق العامة المحلية: فيسند إنشاؤها إلى السلطات المحلية (البلدية، الولاية) وإن كانت هذه السلطات لا تتمتع بالحرية المطلقة في إنشاء المرافق العمومية المحلية ذلك أنها ملزمة من جهة وخاصة المجلس الشعبي البلدي بإنشاء بعض المرافق العمومية التي نص عليها قانون البلدية هذا من جهة، ومن جهة أخرى، فإنّ مداولات المجالس فيما يتعلق بإنشاء المرافق العامة لا تنفذ إلا بعد الحصول على المصادقة من طرف السلطة الوصائية.²

6.2 إلغاء المرافق العامة:

تتم عملية إلغاء المرفق العام بنفس الطريقة التي تم من خلالها الإنشاء، وهذا الأمر يخضع لمبدأين أساسيين وهما مبدأ المشروعية، وقاعدة توازي الأشكال:

– مبدأ المشروعية: ويقصد بذلك إحترام التشريع والسلم القانوني الأعلى، لأن مخالفته ذلك ستكون تبعاته الفوضى وزعزعة النظام.

¹ عثمان بلود، ماهية المرفق العام ورهانات ترقية خدماته في التشريع الجزائري، (المجلة الجزائرية للمالية العامة،

العدد 07، 2017)، ص 64.

² المرجع نفسه، ص 66.

- قاعدة توازي الأشكال: وهي مكملية لمبدأ المشروعية ومؤكدة له، فهي تفرض على مصدر التصرف أن يلتزم بنفس الأشكال والإجراءات التي اتبعت في إصدار المراد إلغاؤه أو تعديله التزاما بالشرعية¹.

7 طرق تسيير المرافق العامة:

يمكننا القول إن أساليب وأشكال تسيير المرافق العامة تختلف باختلاف وتنوع هذه المرافق هذا من جهة، ومن جهة ثانية باختلاف تدخل الدولة في إدارة وتسيير المرفق العام عن طريق أجهزتها المختلفة، ويعود ذلك أساسا إلى كون هذه المرافق مرتبطة ارتباطا وثيقا بالسلطة السيادية للدولة، ومن ثمة لا يمكن أن تمنحها لأفراد أو أشخاص القانون الخاص. وتتمثل هذه الأساليب في: أسلوب الاستغلال المباشر، أسلوب إدارة المرفق العام عن طريق المؤسسة العامة، أسلوب الاستغلال غير المباشر.

7.1 أسلوب الاستغلال المباشر:

يعكس هذا الأسلوب الطريقة التقليدية في تسيير وإدارة المرفق العام، أين تشرف الدولة بنفسها أو بواسطة أشخاص القانون العام، على إدارة المرفق العام، مستخدمة في ذلك امكانياتها المادية والمالية والبشرية، وهو ما يصطلح عليه بوسائل القانون العام، ويشمل ذلك، المرافق العامة الوطنية أو المرافق العامة المحلية.²

يُعرف الاستغلال المباشر من الناحية القانونية على أنه: " أن تقوم الدولة بنفسها أو (إحدى الوحدات المحلية) بإدارة المرفق العام مستعينة في ذلك بأموالها وموظفيها ومستخدمة في ذلك وسائل القانون العام".³

في حين يرى الباحث " Waline " الاستغلال المباشر على أنه: " تكون هناك إدارة مباشرة في حالة ما قام الشخص العام وعلى مسؤوليته، باستعمال الأموال العامة اللازمة وبواسطة جهاز بعينه ويشرف عليه، ويتأمن كل ما يلزم لتسيير المرفق والاتصال مباشرة بالمستفيدين من المرفق العام ويتحمل مسؤولية عن الأضرار التي قد تلحق بالأشخاص من جراء عمل المرفق العام"⁴

¹ محمد شطا حماد، تطور وظيفة الدولة، الكتاب الثاني نظرية المؤسسات العامة، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1984)، ص 249-253.

² خالد خليل الظاهر، القانون الإداري دراسة مقارنة الكتاب الثاني، (عمان: دار المسيرة، 1997)، ص 255.

³ محمد سليمان الطماوي، مرجع سابق، ص 325.

⁴ هيام مروة، قانون الإدارة الخاص، (لبنان: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، 2003)، ص 60.

تمثل هذه الطريقة الأسلوب الأكثر استخداما في إدارة عدد من المرافق العامة الإدارية على وجه الخصوص في الوقت الراهن مثل مرفق الشرطة والذي تتم إدارته عن طريق الإستغلال المباشر، وهذا يعود أساسا لكون الدولة ترى أنه من الخطورة بما كان أن تسمح للأفراد بالمشاركة في تسيير وإدارة هذا المرفق.¹

ووفق هذه الطريقة نجد أن مرفق الشرطة تديره وزارة الداخلية، حيث ترتبط المديرية العامة للأمن الوطني بمجال تخصصها وعملها، وبذلك تتحمل الدولة الجزائرية بواسطة وزارة الداخلية والجماعات المحلية كافة الأعباء المالية للمرفق العام الشرطي، بغية تنفيذ المهام والوظائف المنوطة بها في تحقيق الخدمة الأمنية لعموم المواطنين عبر مختلف مصالحها المتواجدة في كامل التراب الوطني. وتقوم الدولة بهذه المهمة بالنظر إلى الواجبات الملقة على عاتقها فيما يتعلق بتنظيم المجتمع إلى جانب تزايد الحاجيات العامة، والتي تعمل السلط العمومية على تحديدها وإقرارها ضمن السياسة العامة للحكومة مع الأخذ في ذلك بعين الاعتبار طبيعة نظامها السياسي والإجتماعي وكذا توجه الدولة وأيديولوجيتها.²

تتمثل خصائص الاستغلال المباشر في النقاط التالية:³

- انعدام الشخصية المعنوية.
- انعدام الاستقلال المالي.
- خضوع المرافق المسيرة عن طريق الاستغلال المباشرة للشخص العام.

7.2 أسلوب المؤسسة العامة:

يعتبر أسلوب المؤسسة العامة أحد الأساليب والطرائق المنتهجة في إدارة وتسيير المرفق العام، والملاحظ أنه أكثر الأساليب استخداما، ويكمن الفرق عن الأسلوب المتعلق بالإستغلال المباشر في كون المؤسسة العمومية تتمتع بالشخصية المعنوية وكذا الاستقلالية المالية، كما أنّ قراراتها تعتبر قرارات إدارية، وعمالها موظفون عموميون لا أجراء، وأموالها أموال عامة وهي بذلك تمثل صورة من صور اللامركزية المرفقية.⁴

¹ محمد سليمان الطماوي، مرجع سابق، ص325.

² نادية ضريفي، مرجع سابق، صص16-17.

³ محمد رضا جناح، قانون الإدارة، (تونس: مركز النشر الجامعي، 2008)، ص304.

⁴ المرجع نفسه.

وتعرف المؤسسة العامة من قبل المختصين في القانون على أنها " عبارة عن مرفق عام يُدار عن طريق منظمة عامة، ويتمتع بالشخصية المعنوية"¹

في حين يعرفها آخرون على أنها " المؤسسة العامة هي طريقة من الطرق العامة التي تدار بها المرافق العامة، وهي عبارة عن مرافق عامة تتمتع بالشخصية المعنوية كي تستقل في إدارتها عن السلطة الإدارية، وهذا الإستغلال يجعل من المؤسسة العامة مرفق يدار بطريقة اللامركزية"²

بينما يعرف المشرع الجزائري المؤسسة العامة كما جاء في قانون الوظيفة العمومية في نص المادة الثانية "... يقصد بالمؤسسات والإدارات العمومية، والإدارات المركزية في الدولة والمصالح غير المركزية التابعة لها والجماعات الإقليمية والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، والمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني والمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي وكل مؤسسة عمومية يمكن أن يخضع مستخدموها لأحكام هذا القانون الأساسي"³

ويترتب على استقلالية المؤسسة العمومية مجموعة من الآثار تتمثل في النقاط التالية:⁴

- أن المؤسسة العمومية تمثل وتجسد فكرة اللامركزية الإدارية المصلحية للمرفق.
- تتمتع بالشخصية المعنوية.
- تتمتع بالاستقلال المالي والإداري المنصوص عليه والمحدد قانونا.
- تخضع المؤسسة العمومية للسلطة والرقابة الإدارية الوصائية من طرف الإدارة المركزية في حدود النظام القانوني الذي يحكم المؤسسة العمومية.
- لها حق التعاقد دون الحصول على رخصة.

هذا وتنقسم المؤسسات العامة بناء على طبيعة عملها وكذا النشاط الذي تقوم به ونوعية الأهداف التي تسعى إلى تجسيدها وتحقيقها إلى مجموعة من الأنواع تتمثل في:

- مؤسسات عامة إدارية.

¹ مصلح ممدوح الصرايرة، القانون الإداري، (الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط2، 2014)، ص349.

² عمار عوابدي، القانون الإداري، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط6، الجزء الأول، 2014)، ص308.

³ منية شوايدية، خصوصية المؤسسات العامة في التشريع الجزائري المقارن، (الجزائر: دار الجامعة الجديدة للنشر، 2018)، ص91.

⁴ الأمر 03-06 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 هـ الموافق ل 15 يوليو 2000، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العامة، الجريدة الرسمية، العدد46، الصادرة في 24 يوليو 2006.

- مؤسسات عامة ثقافية.
- مؤسسات عامة اقتصادية
- مؤسسات عامة مهنية.

7.3 أسلوب الاستغلال غير المباشر في إدارة المرافق العامة:

يقصد بهذا الأسلوب أن مهمة تسيير وتنظيم وإدارة المرافق العامة يشرف عليها أشخاص غير الأشخاص الإدارية، سواء أكانوا عبارة عن أفراد أو شركات اقتصادية، تجارية يعهد إليهم تنظيم وإدارة مرفق عام ما وذلك بموجب عقد اتفاق يبرم بينهم وبين الإدارة. ويعد هذا الأسلوب من الطرق الحديثة التي يتم اعتمادها من قبل الدولة بغية تسيير وإدارة مرافقها العامة، أين يتم تفويض هذه الأخيرة للخواص. يحدد المرسوم الرئاسي 15-247 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرافق العمومية في المادة 207 أنواع عقود تفويض المرافق العامة والمتمثلة في¹:

- عقد الإمتياز.
- عقد الإيجار.
- عقد الوكالة.
- عقد التسيير.

8 الشفافية في المرفق العام الشرطي:

تلعب الشفافية دورا هاما في ترقية وعصرنة المرفق العام بصفة عامة والمرفق الشرطي على وجه الخصوص، من خلال مساهمتها في ضمان تحسين الخدمات العمومية ذات الطابع الأمني المقدمة للمواطنين هذا من ناحية، ومن ناحية ثانية مساهمتها في تجسيد التوجه العام للدولة الرامي إلى تقريب المرفق العام الشرطي من المواطن.

تعرف الشفافية في اللغة العربية: استنادا إلى (شف، يشف، شفاف، شفيفا) بفتح أو كسر الشين وهي تعني: الرقة وخفة الحال، أو قابلية الشيء لإظهار ما وراءه، ومن ثمة فهي تعني القدرة على تبيان الأشياء الموضوعية خلف الشيء، وبالتالي رؤية هذه الأشياء ومعرفة حقيقتها.²

¹ المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ في 02 ذي الحجة 1436 الموافق ل 16 سبتمبر 2015، المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 05، الصادرة في 20 سبتمبر 2015.

² محمد عبد العزيز جميل وآخرون، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2000)، ص 105.

تعني الشفافية اصطلاحاً: " الوضوح التام في اتخاذ القرارات، ورسم الخطط والسياسات، وعرضها على الجهات المعنية بمراقبة أداء الحكومة نيابة عن الشعب، وخضوع الممارسات الإدارية والسياسية للمحاسبة، والمراقبة المستمرة، وتشمل أيضاً " التقيد بأخلاقيات الخدمة العامة، وأنظمة النزاهة الوطنية، والابتعاد عن إساءة استعمال السلطة"¹

يقصد بالشفافية كذلك: " حق كل مواطن في الوصول إلى المعلومات، ومعرفة آليات اتخاذ القرار المؤسسي، وحق الشفافية متطلب ضروري لوضع معايير أخلاقية وميثاق عمل مؤسسي، لما تؤدي إليه من الثقة وكذلك المساعدة على اكتشاف الفساد".²

كما تعني الشفافية: " أن تعتمد الإدارة لنهج الوضوح التام والعلنية المطلقة في كل الممارسات التي تقوم بها، وهي تتعارض مع مفهوم السر الإداري الذي يؤسس الانغلاق والإدارة من خلال حفظ المعلومات التي تهم النشاط الإداري".³

مما تقدم يمكن القول إن الشفافية تعبر أحد أهم المقاربات التي تتبعها المرافق العامة من أجل ضمان الوضوح والشفافية في كافة الأعمال والمهام التي تقوم بها، وضمان الإفصاح الكامل والتام عن المعلومات والبيانات التي يتم تداولها بهدف تحقيق الموضوعية التامة وتفعيل نظم المساءلة من أجل مكافحة الفساد بشتى صوره وأشكاله.⁴

ويمكن تلخيص أهمية الشفافية في النقاط التالية:⁵

- تأتي الإدارة بالشفافية كأحد أهم أركان مقومات ومحاور نجاح التنمية المستدامة، ذلك أنها توفر العامل في بيئة تتسم بالشفافية التامة فتؤدي إلى جودة الاداء البشري والمؤسسي.

¹ سلطان غالب الديجاني، تأثير أبعاد الرقابة والشفافية الإدارية في مكافحة الفساد الإداري بالمناطق التعليمية في دولة الكويت من وجهة نظر العاملين فيه (المجلة الدولية للبحوث التربوية، جامعة الإمارات، المجلد 41، العدد 217)، ص175.

² سليمة لدغش، عيسى لخضر، إصلاح المرفق العام بين حتمية تحسين الخدمة العمومية وعراقيل الإصلاح الإداري في الجزائر، (المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 08، ديسمبر 2018)، ص172.

³ عبد الكريم حاضرة، دور الشفافية في مكافحة الفساد الصفقات العربية نموذجاً (مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الخامس عشر حول، الفساد وآليات مكافحته في الدول المغاربية، المنعقد يومي 13-14 أبريل 2015 من طرف مخبر الحقوق والحريات في الأنظمة المقارنة ومخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع، جامعة محمد خيضر بسكرة، مجلة الحقوق والحريات، العدد 02، مارس 2016)، ص94.

⁴ مخيمر وآخرون، مرجع سابق، ص115.

⁵ لدغش سليمة، عيسى لخضر، مرجع سابق، ص173.

- تعمل الشفافية على المشاركة في اتخاذ القرارات، وتسمح بتوعية المواطنين وإطلاعهم على الخيارات المتاحة، وتحقيق العدالة في تقييم أداء العاملين.
- تحارب الشفافية الفساد بكافة صوره وأشكاله، حيث إن شفافية التشريعات وعدم قابليتها للتأويل يساعد في منع الإنحراف، ويحد من إمكانية اختراقها.
- تحقق الشفافية والنزاهة للموظف الابتعاد عن الاجتهاد الشخصي في تفسير القوانين، والانظمة والتوسع في اللامركزية وبساطة الهيكل التنظيمي للمؤسسات وسهولة إيصال المعلومات من القمة للقاعدة.
- إن الشفافية مطلوبة في المرافق الإدارية فيما بين القادة والعاملين تحت إشرافهم وذلك حتى لا يكون المرفق العام غامضا في توجهاته مما يقلل من روح الانتماء له.
- الشفافية الإدارية وسياسة الانفتاح على الموظفين والمشاركة وتوافر المعلومات تجعل الموظفين أكثر إيمانا بقدرتهم بالتأثير في نتائج الأعمال، بحيث يتحول اهتمامهم من التركيز على تحقيق حاجات الأمان والتقدير الذاتي إلى الإهتمام بالأداء والإنتاج.

تتمثل أبعاد الشفافية في¹:

- الإفصاح عن المعلومات، وهذا يعني درجة شفافية المرافق العامة فيما يتعلق خاصة بالميزانية، برامج التنمية...الخ.
- تبسيط المعلومات، بإزالة الغموض عنها والرفع من مستوى وعي المواطنين وفهمهم للقوانين.
- نشر المعلومات على نطاق واسع يشمل جميع المواطنين، مع سن تشريعات تكفل حرية تداول المعلومات.

9 عصرنة وتحديث المرافق العامة:

تشمل عصرنة وتحديث المرفق العام المحاور الآتية:

9.1 تبسيط الإجراءات الإدارية:

حتى يتحقق المسعى المتعلق بتسجيل ثورة ونهضة بالمرافق العامة بما يمكن من تطوير وتحسين أدائها، يتعين على السلط العمومية اتخاذ جملة من القرارات والتدابير تنص على إلزامية تبسيط الإجراءات

¹ بوحسين بومدين، أوجامع إبراهيم، تعزيز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة ومشاركة المواطنين من أجل تحسين الخدمات العامة المحلية، (المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 03، ديسمبر 2013)، ص193.

الإدارية وتسهيلها، بما يُمكن المواطنين والمرتفقين من تلبية احتياجاتهم بعيدا عن كل أشكال التعقيد والبيروقراطية، وكذا البطء، ومن هنا، ينبغي إزالة كل العقبات التي تحول دون انجاز وتقديم الخدمات بالسرعة والفعالية اللازمتين. وتبعا لذلك، يتوجب الأمر القضاء بشكل سريع عن كل الشكليات والتعقيدات المميزة للمرفق العام الجزائري والتي تُصعّب على المرتفقين الحصول على الخدمة المقدمة إلا بعد بذل جهد كبير، وهذا ما يؤثر بصفة كبيرة على جودة الخدمات المرفقية، وهذا ما يجعل من مطلب مراجعة وتقليص الشكليات الإدارية وإجراءاتها أحد أهم العوامل الضرورية لعصرنة المرفق العمومي.¹

في هذا الصدد، تسعى الدولة من خلال عملها على تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل حصول المواطنين على حاجياتهم إلى تقريب المرفق العام من المنتفعين، وهذا بغية الوصول إلى تجسيد مبدأ المساواة في الانتفاع من خدمات المرتفقين.² وتبعا لذلك، انخرطت كافة القطاعات الوزارية في هذا المشروع من خلال العمل على تحديث المنظومة القانونية من خلال إعادة النظر في التشريعات التي تحكم سير المرفق العام الإداري، إذ أصبح من الممنوع مثلا لإدارة ما أن تطلب من المرتفقين وثائق غير منصوص عليها قانونا عند رغبتهم في الحصول على خدمة معينة مما قد ينتج عن ذلك ضياع الوقت وإساءة إلى العلاقة بين المرفق العمومي والمرتفقين.³

9.2 وضع مقارنة للتواصل مع المرتفقين:

يعد الاتصال والإعلام من أهم الحقوق الإنسانية، إذ يعتبر الحق في الإعلام بصفة عامة والحق في الإعلام والاتصال بالمرفق العام بصفة خاصة أحد متطلبات الشفافية والحوكمة، حيث يقع على عاتق المرفق العام مهمة ومسؤولية العمل على تعريف المواطنين بحقوقهم وواجباتهم والتزاماتهم. فالمرافق العمومية مطالبة بالكشف عن كافة أنشطتها وأعمالها من خلال العمل على نشر المعلومات المتعلقة بعمل المرفق العام وكذا تبليغها للمواطنين مما يساهم في تحقيق حاجياتهم.⁴

¹ نزيهة عمران، الإدارة العمومية والمواطن أية علاقة تشخيص للاختلافات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية، (مجلة الفكر، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 10، العدد 12)، ص 478.

² المرسوم الرئاسي رقم 247/15، مرجع سابق.

³ المرسوم الرئاسي رقم 03-16، المؤرخ في 07 جانفي 2016، والمتضمن انشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية، العدد 02، سنة 2016.

⁴ سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، فرع القانون، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 02، 2010)، ص 75.

إلى جانب ذلك، يعتبر الحق في الاتصال والإعلام المرتبط بعمل المرافق العامة الإدارية من أبرز الحقوق التي تنص عليها الدساتير والمواثيق الدولية، كون هذا الحق هو الواجهة التي تكشف عن مدى تطور المرفق العام، فهو بذلك يعد أحد الدعائم والركائز الأساسية لتجسيد المشاركة في شؤون الحياة الديمقراطية وهذا بهدف رصد ومتابعة الإجراءات العامة وكذا تعزيز مقاربة الشفافية.¹ وفي هذا الإطار، نجد أن المشرع الجزائري قد نص في المادة 08 من المرسوم 131/88 المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن أنه: "يتعين على الإدارة أن تطلع المواطنين على التدابير التي تسطرها، وينبغي في هذا الإطار أن تستعمل وتطور أي سند مناسب للنشر والإعلام" إلى جانب المادة 24 من نفس المرسوم والتي تنص على: " يجب على كل مصلحة أو هيئة أن تحدد بوضوح الوثائق التي تتكون منها ملفات الخدمات التي تدخل في مجال اختصاصها وتعلنها بأي وسيلة ملائمة".²

9.2.1 تحسين ظروف وبنيات الاستقبال:

لطالما كان موضوع تحسين الاستقبال والإرشاد أحد أهم الأولويات التي تحرص عليها الدولة في سياستها المتعلقة بعصرنة وتحديث المرفق العام لاسيما المرفق العام المحلي وهذا ما أكدت عليه المادة 05 من المرسوم الرئاسي رقم 03/16 المؤرخ في 07 جانفي 2016، المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام.³

وبذلك تعتبر عملية الاستقبال أحد أهم الوظائف التي يجب الاهتمام بها وإيلائها العناية الضرورية بما يسهل الولوج إلى المرافق العامة، وهذا من خلال العمل على:⁴

- تزويد المرتفقين بالمعلومات الضرورية للحصول على الخدمات العمومية.
- توجيه المرتفقين نحو المصلحة المختصة.
- العناية برغبات المرتفقين.
- أعمال فن التعامل بلطف ومهنية.
- ضمان الخصوصية كسرية المعلومات المتبادلة.

¹ سرور طالبي، الحق في الإعلام و ضمانات تنفيذ اتفاقيات حقوق الإنسان (مداخلة في إطار فعاليات الملتقى الدولي الحادي عشر "الضمانات الدستورية والقانونية للحق في الإعلام في الدول المغاربية"، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 14-15 أكتوبر 2012)، ص8

² المرسوم 131/88، مرجع سابق.

³ المرسوم 03/16، مرجع سابق.

⁴ المرسوم 131/88، مرجع سابق.

- الحرص على أخذ الشكليات بعين الاعتبار.
- الإصغاء لمقترحات المرتفقين في إطار التحسين المستمر للخدمات.

9.2.2 الحصول والاطلاع على الوثائق الإدارية:

يعد ضمان تدفق المعلومات وعلانية تداولها والتصرف بما يمكن لذوي المصلحة الحصول على المعلومات أحد المتطلبات الضرورية لتطبيق الشفافية وهو ما سبق التعرض له فيما يتعلق بمفهوم وأبعاد الشفافية. فالشفافية تتطلب تداول المعلومات عبر مختلف وسائل الاتصال والإعلام بكافة أشكالها، وبذلك يعد الحق في الإطلاع على الوثائق الإدارية أحد الآليات الضرورية لتكريس مبدأ الشفافية وتحسين وعصرنة المرافق العامة كونه يمكن من تنفيذ المبدأ الدستوري المتعلق بحرية المواطن في النفاذ إلى المعلومة والاطلاع عليها وهو ما يساهم في انفتاح المرفق العام، غير أنه هناك استثناءات في الوثائق التي بالإمكان الإطلاع عليها خاصة تلك المتعلقة بالأمن والدفاع الوطني.

9.2.3 تدعيم مشاركة المواطنين:

يعد مبدأ المشاركة أحد أهم المؤشرات على تحديث وتحسين المرفق العام. حيث تساهم مشاركة المواطنين في إدارة وتسيير المرفق العام من خلال المشاركة في عملية اتخاذ القرار انطلاقا من كونهم منتفعين ومستخدمين للمرافق العمومية، وهذا ما من شأنه زيادة نسبة الشفافية والوضوح مما يجعل القرارات المتخذة مقبولة لدى المواطنين كونها تعبر وتترجم حاجاتهم ورغباتهم المنتظرة من السلطات العمومية.¹

كما أن مشاركة المواطنين في الشؤون العامة وانخراطهم في النقاش حول مختلف السياسات والفعاليات، يساهم في توعية المواطنين بحقوقهم وواجباتهم وهو ما من شأنه تعزيز شعور المواطن وإحساسه بالانتماء للمجتمع والوطن، ويكون بذلك دافعا للكفاءات للمشاركة بفعالية من خلال تقديم الاقتراحات والحلول التي تساهم دون أدنى شك في ترقية تسيير المرافق العمومية.² ذلك أن المقترحات والحلول التي تقدم من قبل المواطنين تتسم في غالب الأحيان بالواقعية والفعالية مما يمكن المرفق العام

¹ أحمد بلحاجي، علاقة المواطن بالإدارة دراسة قانونية، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2006)، ص75.

² وفاء معاوي، نحو تحسين أداء الإدارة المحلية في الجزائر في ظل مقاربة الحوكمة الإلكترونية، (مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 10، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، جانفي 2017)، ص177.

من معالجة المشكلات والقضايا المطروحة بشفافية وسرعة أكبر، وبذلك تعتبر المشاركة أحد المرتكزات الأساسية للمساهمة في الرفع من نسبة الثقة في المرفق العام.¹

يمكن حصر أنماط المشاركة في:

9.2.3.1 المشاركة في اتخاذ القرارات العامة:

9.2.3.1.1 مشاركة مباشرة:

ويتأتى ذلك من خلال تقدم المواطنين بإقتراحات للمرافق العامة بهدف تحسين أدائها ووظائفها وكذا عن طريق توجيه نقد وملاحظات للقرارات الصادرة عنها.²

9.2.3.1.2 مشاركة غير مباشرة:

وتكون عبر المجالس المنتخبة، هذه الأخيرة تعبر عن اللامركزية الإقليمية، حيث يتولى بمشاركة أبناء الاقليم أنفسهم إدارة مرافقهم سواء أ كان ذلك انطلاقا من كونهم أعضاء منتخبين أو كعاملين في أجهزة الإدارة المركزية، انطلاقا من كونهم الأقدر على معرفة احتياجات ومتطلبات إقليمهم خصوصا إذا ما كانوا يحوزون على الكفاءة والخبرة العاليتين، إذ أن تجسيد مبدأ المشاركة في إدارة الشأن العام يكون عبر تأسيس الأحزاب والجمعيات.³

9.2.3.2 المشاركة في التخطيط:

يكون ذلك من خلال عقد مجموعة من اللقاءات، الإجتماعات، الزيارات بين المشرفين والمسؤولين عن المرفق من جهة وجموع المواطنين من جهة ثانية والتي تمكنهم من المشاركة بفعالية في دراسة ومناقشة وكذا تحديد الأولويات. هذا الإجراء من شأنه تسهيل عملية تقديم وتوفير المعلومات والتعريف بالمشاريع وكذا إعداد وصياغة الخطط، من هنا تظهر يتضح لنا مدى أهمية هذه الآلية والتي تعطي فرصة كبرى لجموع المواطنين للتأثير في الإدارة عن طريق إدخال التعديلات الضرورية والمناسبة تتماشى واختياراته قبل تبنيها وإقرارها قانونيا وعمليا وهو ما يضيفي شفافية أكبر في تسيير المرفق العام.

¹ فاطمة الزهراء بوعلي، الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن دراسة حالة الدائرة الإدارية لدرارية، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، قسم الإعلام والاتصال، كلية الإعلام والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، 2010)، ص130.

² سليمة غزلان، مرجع سابق، ص ص124-215.

³ أحمد بلحاجي، مرجع سابق، ص77.

9.2.3.3 المشاركة في مرحلة التنفيذ:

حيث تلعب مشاركة المواطنين أثناء تنفيذ المشاريع دورا هاما في تعديل السلوكيات والتصرفات السلبية للموظفين العموميين تجاه المواطنين ومحاولة تحويلها إلى سلوكيات إيجابية.

9.2.3.4 المشاركة في الرقابة، المتابعة والتقييم:

تعتبر الجلسات التقييمية التي تعقد بين المواطنين والمرفق العام تجسيدا لمبدأ المشاركة، حيث تتيح تلك الجلسات للمواطنين فرصة تقديم كافة انشغالاتهم واعتراضاتهم حول أداء المرفق العام وموظفيه، إلى جانب ذلك التطرق إلى أهم النقاط الإيجابية المسجلة فيما يتعلق بمدى فعالية وكفاءة تسيير المرفق العام وهو ما يسهم في مواجهة والتصدي للفساد بكافة صوره ومستوياته.

لقد نصت ديباجة دستور سنة 1989 على " أن الشعب الجزائري سيناضل دوما من أجل الحرية والديمقراطية وبناء مؤسسات دستورية أساسها مشاركة كل جزائري وجزائرية في تسيير الشؤون العمومية".¹ بالإضافة إلى ذلك، كرس مبادئ الشفافية الإدارية، وذلك بالسماح للمواطنين بالمشاركة في تسيير شؤونهم، إلى جانب إخضاع الإدارة إلى جملة من الالتزامات كعدم التعسف في استعمال السلطة ووجوب إخضاع تصرفاتها للقانون.²

تعتبر المادتين 15 و16 من دستور سنة 1996 تجسيدا للمشاركة الشعبية المحلية حيث يقع على عاتق الإدارة المحلية إعلام المواطنين وتزويدهم بالمعلومات الضرورية لحسن تسيير المرافق العمومية وإضفاء شفافية أكثر من حيث تسييرها وإدارتها.³

كذلك الأمر بالنسبة لدستور 2016 حيث أكد على أنه " لا بد من الإدارة تمكين المواطن من الوصول إلى المعلومات والإطلاع عليها ونسخها، والقيام بنشر المعلومات بجميع وسائل الإعلام لتمكين المواطن من الإطلاع على ما يجري داخل الإدارة، مما يسمح بالكشف عن مختلف الإجراءات والقواعد والأنظمة المعتمدة عليها في تسيير المرافق العامة".⁴

¹ دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية 1989 الصادر بموجب مرسوم رئاسي رقم 14/89، مؤرخ في 28 فيفري 1989، الجريدة الرسمية، العدد 09 الصادر في 01 مارس 1989.

² انظر المواد (14،15،16) دستور 1989.

³ دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 1996، المنشور بموجب مرسوم رئاسي رقم 96-438 المؤرخ في 07 ديسمبر 1996، الجريدة الرسمية، العدد 76 الصادر سنة 1996.

⁴ دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 2016، صادر بموجب قانون رقم 16-01 مؤرخ في 06 مارس 2016، الجريدة الرسمية، العدد 14، الصادر في 07 مارس 2016.

ثانياً/ المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)

العمل الشرطي هو أحد التظاهرات المطورة لأنشطة المرفق العام الأمني بصورة عامة:

1 مفهوم الشرطة:

1.1 لغة:

تعرف الشرطة لغة بناءً على ورد في قاموس "منجد الطلاب": الشرطة، ما اشترطته، أول كتيبة تحضر الحرب. "شرطة كل شيء"، خياره. والشرطي، واحد (الشرط) وهم طائفة من خيار أعوان الولاية. وفي أيامنا هم رؤساء الضابطة ورجالها سموا بذلك لأنهم أعملوا أنفسهم بعلامات يعرفون بها. الشرط أيضاً، أول كتيبة تشهد الحرب وتتهياً للموت.¹

في حين ورد لفظ الشرطة في قاموس "مجانى الطالب" على أنها: هيئة الشرط بمعنى رجل الضابطة، والشرطي أي واحدة الشرطة. والشرط في الماضي هي الطائفة من أخيار أعوان الولاية زوفي أيامنا زجال الضابطة الذين يعهد إليهم حفظ الأمن والسهل على تنفيذ القوانين والأحكام وفي تنظيم السير.²

كما يرى "ابن منظور" أن كلمة الشرطة مشتقة من "الشرط". وهي علامة يتميز بها رجل الشرطة، وجمعها شرط، سموا بذلك لأنهم أعدوا ذلك وأعملوا أنفسهم بعلامات، وقيل "هم أول كتيبة تشهد الحرب وتتهياً للموت".³

كما أن هناك من يرى أن كلمة "شرطة" أنها كلمة معربة من كلمة رومانية لاتينية وهي "بوليسيا" أو "بوليزيا" وتعني كما جاء في المعجم العربي الأساسي: "الحفظ، الصيانة، الطمأنينة، والأمان"، فكلمة شرطة بمعنى حفظ الأمن في البلاد.⁴

¹ فؤاد افرام البستاني، قاموس منجد الطلاب، (بيروت: دار المشرق، ط 24، 1975)، ص 364.

² د.م، قاموس مجانى الطالب، (بيروت: دار المجانى، ط 8، 2001)، ص 496.

³ ابن منظور، لسان العرب، (لبنان، ج 12، ط 1، 1955)، ص 2236.

⁴ ابن منظور، المعجم العربي الأساسي، (المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، توزيع لاروس 1989)، ص 680.

1.2 اصطلاحا:

الشرطة هي تلك الهيئة أو القوة المدنية ذات الصبغة التنفيذية النظامية لأي دولة والتي تكلف بمهمة البحث في الطرائق والأساليب التي تمكن من المحافظة على النظام العام أو الأمن العام وتنفيذ اللوائح والقانون.¹

يتضح من خلال هذا التعريف أن مرفق الشرطة هو هيئة رسمية يخضع لسلطة الدولة المباشرة يسهر على تنفيذ القوانين واللوائح بغية الحفاظ على النظام والأمن داخل الدولة.

تعرف الأكاديمية الأمريكية (للأنكلوبديا) الشرطة على أنها: " إدارة حكومية تعمل على المحافظة على النظام العام وتمنع أي خرق للقانون، وتتضمن واجبات الشرطة كشف واعتقال والقبض على المجرمين، ودوريات منع الشغب وتنظيم المرور".²

من خلال هذا التعريف نجد أن الشرطة تعمل أساسا على المحافظة على النظام العام وإنفاذ سلطة القانون والسهر على فرض احترامه ومنع تجاوزه، إلى جانب البحث عن المجرمين والقبض عليهم وتقديمهم للسلطات القضائية، وكذا تنظيم المرور.

كما تعرف الشرطة على أنها: " مؤسسة من المؤسسات التنفيذية في الدولة، تتألف من هياكل محددة، يعمل بها أفراد مسلسلين ضمن هرم تنظيمي، يمارسون ضبطا اجتماعيا رسميا تحكمه القوانين واللوائح لغاية مكافحة الجريمة ووقاية المجتمع من أخطارها".³

2 مفهوم الأمن:

2.1 لغة:

جاءت كلمة أمن في قاموس " منجد الطلاب " على أنها تعني: وثق به وأركن إليه. بينما جاءت كلمة (الأمن) في قاموس "المنهل" على أنه يقصد به: الطمأنينة والثقة.⁴

¹ عصمت عدلي، علم الاجتماع الأمني والأمن والمجتمع، (الإسكندرية: مركز الدلتا للطباعة، 2001)، ص 222.

² المرجع نفسه، ص 222.

³ بديعة بوعلي، تقويم تكوين أعوان الأمن للنظام العمومي، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التربوي تخصص أنماط التكوين، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008)، ص 11.

⁴ سهيل ادريس، المنهل الوسيط (قاموس فرنسي -عربي)، (بيروت: دار الآداب للنشر والتوزيع، 2007)، ص 691.

في حين أورد ابن منظور في "لسان العرب" أن (الأمن من الأمان والأمانة، وقد أمنت فأنا آمن، وأمنت غير من الأمان والأمان: ضد الخوف، أمن فلان يأمن أمنا وأمنا. والأمنة: الأمن).¹ في قاموس «le petit robert» جاء مصطلح الأمن بأنه: ((حالة ذهنية تعطي الثقة بالشعور بالأمان والاطمئنان للفرد بعدم وجود خطر يهدده ومعنويا)).²

أما في قاموس «oxford»، فيعرف الأمن بأنه: " يكون الفرد آمنا عندما لا يشعر بالتهديد والقلق أو بوجود خطر".³

وعليه يمكننا القول بأن الأمن لغة: هو عبارة عن ذلك الشعور بالطمأنينة وانعدام الخوف.

2.2 اصطلاحا:

إن مفهوم الأمن مثير للجدل والنقاش بين الباحثين والمفكرين، فمفهوم الأمن أضحي يتسم بالشمول ولم يعد يقتصر على جانب معين فقط، فهو يشمل مجالات واسعة ومتعددة.

يعرف "عمر سعد الله" الأمن بأنه: " حالة ترى فيها الدولة أنه ليس ثمة أي خطر في هجوم عسكري أو ضغط سياسي أو إجبار اقتصادي بحيث تتمكن من المضي بحرية في العمل على تتميتها الذاتية وتقدمها".⁴

يتضح من خلال هذا التعريف أن الأمن هو شعور تعيشه الدولة، وأن مهدداته تكون إما سياسية، عسكرية، أو اقتصادية، كما أن هذا التعريف عمل على الربط بين الشعور بالأمن والتنمية والتقدم.

في حين تعرف دائرة المعارف البريطانية "الأمن" بأنه: " حماية الأمة من خطر القهر على يد قوة أجنبية"⁵، يقدم هذا التعريف أحد أنواع الأمن ويتمثل فيما يعرف بالأمن القومي والذي يقصد به حماية الدولة من كافة أشكال الأخطار الخارجية.

أما " التحافي" فيعرف الأمن بأنه: " إجراءات تتخذها الأجهزة الأمنية لمنع وقمع الأخطار التي تتعرض لها الدولة أو أي عنصر من عناصرها الأربعة، الوطن، والشعب، الحكومة، والسيادة"، أو

¹ أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكر بن منظور، لسان العرب، (بيروت: دار صادر، المجلد الأول، ط7، 2001)، ص162.

² Le nouveau petit robert, dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française, (paris, Paul robert, 2009), p2339.

³ Joel kriger : the oxford companin to potitics of the world, (second edition, oxford university press, 2001), p758.

⁴ عمر سعد الله، معجم في القانون الدولي المعاصر، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007)، ص240.

⁵ رياض حمدوش، تطور مفهوم الأمن والدراسات الأمنية في منظورات العلاقات الدولية (الجزائر: مركز الشعب للدراسات الإستراتيجية، العدد 04، جوان 2008)، ص16.

"الإجراءات التي تتولاها جهة إدارية مختصة للحفاظ على أمن عام أو خاص".¹ تطرق هذا التعريف إلى العناصر التي تشملها الإجراءات التي تتخذها الأجهزة الأمنية لحماية الدولة من الخطر. مما تقدم نستنتج بأنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين والمختصين حول مفهوم الأمن غير أن هناك اجماع بينهم على أن الأمن يعني " انعدام التهديد للفرد والدولة على حد سواء".

2.3 اجرائيا:

الأمن هو مجموعة الإجراءات والتدابير التي تتبعها الدولة وأجهزتها الأمنية، للحفاظ على سلامة الدولة وسلامة أفرادها، وممتلكاتهم والشعور بالطمأنينة وعدم الخوف.

3 مفهوم المديرية العامة للأمن الوطني:

المديرية العامة للأمن الوطني هي مرفق عام نظامي تابع لوزارة الداخلية مكلف بالسهر على حماية وسلامة المواطنين وممتلكاتهم والحفاظ على النظام العام والإستقرار على المستوى الوطني.

4 مهام المرفق العام الشرطي:

تعمل المديرية العامة للأمن الوطني في إطار المهام المنوطة بها على:²

- ضمان حماية الأشخاص والممتلكات.
- الوقاية من الجريمة بكافة أشكالها.
- مراقبة تدفق الأشخاص عبر الحدود (البحرية، البرية والجوية)
- التحري ومعاينة المخالفات الجزائية وكذا البحث وإلقاء القبض على مرتكبيها.
- السهر على حماية الموانئ، المطارات وبعض المؤسسات العمومية والممثلات الأجنبية.
- مراقبة حركة المرور والتحقيق في مختلف أشكال الإجرام.
- الحفاظ على الأمن العمومي.
- العمل التوعوي والتحسيس تجاه المواطن.
- حفظ الأمن على مستوى المناطق الحضرية عبر كامل التراب الوطني.

¹ عبد الوهاب عبد الرزاق التحافي، الشرطة والأمن السياحي، (مجلة الفكر الشرطي، الشارقة، المجلد 17، العدد 66، 2008)، ص 71.

² مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة الجزائرية، (العدد 37، جويلية 2017)، ص4.

يؤكد عدد من الباحثين على أن دور مرفق الشرطة عرف أربع تطورات مهمة تتمثل في:

- 1- في السابق كان دور مرفق الشرطة يتلخص في الوظيفة التقليدية للعمل الشرطي والتي تعنى بالقيام بمختلف الأنشطة التي تمكن من المحافظة على النظام العام ومكافحة الجريمة وكذا ضبط المجرمين وإقرار الأمن.
- 2- التغير الكبير في أدوار ومهام مرفق الشرطة حيث تم الانتقال من الأسلوب الحارس خارج إطار المجتمع، إلى دراسة المجتمع من الداخل بمختلف مكوناته، هذا الأمر فرض على المرفق الشرطي الزامية التوافق مع ذلك المجتمع، وبذلك أضى له دور إجتماعي أكبر.
- 3- هذا التطور شكل تحولاً جذرياً في مفهوم العمل الأمني، إذ أصبح المجتمع بكل مكوناته يقوم بأعمال ومهام تسهم وتساعد بفعالية وإيجابية في التعاطي مع القضايا والمسائل الأمنية، وبذلك بدأت الفكرة النمطية التقليدية والتي مفادها أن الأمن هو مسؤولية الدولة من خلال مرفق الشرطة في الاضمحلال والزوال.
- 4- يتمثل في قيام مختلف المؤسسات والمنظمات والهيئات العامة والخاصة بالمشاركة بفاعلية أكبر في عملية التخطيط لمواجهة والتصدي لكافة أشكال المشكلات الأمنية.

5 أهداف المرفق العام الشرطي:

لا يقتصر عمل المديرية العامة للأمن الوطني على الجانب الأمني البحت، وإنما يتعداه إلى العمل الوقائي، والتوعوي، والعلاجي لمكافحة الجريمة بكافة أشكالها. ومع التطور والتقدم التقني، والتكنولوجي الذي يعرفه المجتمع في الوقت الراهن عرفت الجريمة هي الأخرى تطوراً ملحوظاً، فظهرت بذلك أشكال مستحدثة للعمل الإجرامي، وهذا ما دفع بالمديرية العامة للأمن الوطني إلى ضرورة وإلزامية مواكبة تلك التحولات مما يخولها من الارتقاء بالخدمات العمومية الأمنية وتحسين الأداء مما يساهم في مكافحة الجريمة والمجرمين.

وفي هذا الصدد يمكن تلخيص أهم الأهداف التي تسعى المديرية العامة للأمن الوطني لتجسيدها على أرض الواقع في النقاط التالية:¹

– وقاية المجتمع من الإجرام:

¹ بديعة بوعلي، مرجع سابق، ص24.

من خلال الحضور الدائم لرجل الشرطة في جميع الأماكن، وكذا حراسته للمواقع التي يحتمل تعرضها لأفعال وأعمال تمس بأمنها على غرار البنوك، الحقائق العمومية، الأسواق، الهيئات العمومية. تعد وقاية المجتمع من خطر الإجرام أحد المهام التي تضطلع بها المديرية العامة للأمن الوطني، فهي تعمل على تقليل عوامل وقوع الجريمة، ووقوع المواطن ضحية المتلاعبين بالنظام العام، فمنتسبو وموظفو المديرية العامة للأمن الوطني يعملون على حماية من يحتمل الاعتداء عليه قبل المساس بأمنه، سواء عن طريق تنبيهه أو حراسته.

في هذا الإطار عملت المديرية العامة للأمن الوطني على تحسين أساليب عمل الشرطة إلى جانب ذلك تم التوجه أكثر نحو استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وفق متطلبات رقمنة المرفق العام الشرطي، وهذا من شأنه زيادة فعالية الإجراءات والتدابير الأمنية المتخذة مما يسمح بالوصول إلى المجرمين في أقرب وقت ممكن.

- قمع الجريمة قبل حدوثها:

في حالة وقوع الفعل الاجرامي ولم تتمكن التدابير الوقائية المتخذة من قبل المرفق الشرطي تلجأ مصالح المديرية العامة للأمن الوطني إلى اجراء جملة من التحقيقات لمعاينة الجريمة والكشف عن مختلف الحثثيات المرتبطة بها قصد معرفة الجهات التي تقف وراءها، ومن ثمة العمل على توقيف المنتسبين لها والتحقيق معهم ومواجهتهم بالأدلة والشهود، فكل هذه التدابير والإجراءات يتم اتخاذها قصد قمع الجريمة، تجسيدا لفكرة الردع الخاص والردع العام.

ويمكن استعراض الأهداف التي تسعى المديرية العامة للأمن الوطني لتحقيقها في النقاط الآتية:¹

- توفير الأمن للمواطن والترسيخ في ذهنه بأنه ليس في حاجة إلى الدفاع عن نفسه وأهله وأملاكه بوسائله الخاصة، بل بإمكانه الإتكال على سلطة مستمدة من إرادة المجتمع تحميه وتسهر على أمنه وراحته.

- خلق شعور لدى المواطن بأنه أصبح بإمكانه التوجه إلى مراكز الشرطة لمعالجة المسائل التي تهدد أمنه واستقراره ومصالحه.

- تأمين اليقظة، وتنفيذ سياسة "العين الساهرة"، لوقاية المجتمع من الجريمة، حتى يطمئن الناس.

¹ بديعة بوعلي، المرجع السابق.

- اتخاذ التدابير والإجراءات الوقائية للحد من الأعمال الإجرامية التي تهدد أمن وسلامة المواطن والمجتمع.
- توجيه الأفراد وارشادهم نحو السلوكيات الصحيحة والإيجابية بهدف إشراكهم في المعادلة الأمنية.
- تنمية العلاقة وتحسينها بين موظفو مصالح المديرية والمواطن وكذا إيجاد الثقة المتبادلة، وجعل تواجد الشرطي بين المواطنين أمرا مرغوبا فيه، بعيدا عن كل تصلب أو جمود أو سلبية.

6 الهيكل التنظيمي الإداري للمديرية العامة للأمن الوطني:

- المصالح المركزية:

وتتضمن المديرية المختصة والمتمثلة في:¹

مديرية الشرطة القضائية، مديرية الاستعلامات العامة، مديرية وحدات حفظ النظام العام، مديرية شرطة الحدود، المديرية التقنية الإدارية والإسناد، مديرية الموارد البشرية، مديرية المالية والوسائل، مديرية التعليم والمدارس، مديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية والاتصال، مديرية الاتصال والصحافة، مديرية الصحة والنشاط الاجتماعي والرياضات.

- المصالح الجهوية:

تضم الهياكل الجهوية للمديرية العامة للأمن الوطني المصالح التالية: المفتشية الجهوية، المصلحة الجهوية للمالية والوسائل، المصلحة الجهوية للوسائل التقنية، المصلحة الجهوية لشرطة الحدود، المصلحة الجهوية لمكافحة المخدرات، المجموعة الجهوية لوحدات حفظ النظام، الغرفة الجهوية للتحريات حول الهجرة السرية.

وكل مصلحة لها عدد من الولايات تقع ضمن اختصاصها وإشرافها وهي تنقسم إلى:

- ناحية الشرق: يوجد مقر المصالح الجهوية لهذه الناحية بولاية قسنطينة، ومنها يتم الإشراف على كافة المصالح الأمنية لولايات الشرق.
- ناحية الغرب: ومقرها ولاية وهران.
- ناحية الوسط: ومقرها ولاية البليدة.
- ناحية الجنوب الشرقي: وتوجد المراكز الجهوية للأمن لهذه الناحية بولاية ورقلة.

¹ www.algeriepolice.com, consulté le 26/04/2019.

■ ناحية الجنوب الغربي: ومقرها ولاية بشار¹

- أمن الولاية:

وهي مصلحة خارجية بالنسبة للمديرية العامة للأمن الوطني، مكلفة للقيام بمهام الشرطة على مستوى الولاية، يسيرها رئيس أمن الولاية، الذي يعينه رئيس الجمهورية، يكون برتبة مراقب للشرطة أو عميد أول للشرطة تضم تحت إمرتها (الأمن الحضري، أمن الدائرة).²

- أمن الدائرة:

تم استحداث أمن الدائرة على مستوى دوائر الوطن سنة 1971 بموجب المرسوم رقم 71-150، يتضمن أمن الدائرة: محافظة الأمن العمومي، الفرق المتنقلة للشرطة القضائية، فرق شرطة الإستعلامات، المصالح الإدارية، المصالح التقنية، المصالح الحضرية للأمن. يكون مقرها بمركز الدائرة ويمتد اختصاصها إلى مجموع تراب هذه الدائرة الإدارية، يسيرها موظف شرطة تحدد رتبته ويعينه المدير العام للأمن الوطني.³

- الأمن الحضري:

يتم استحداث مصالح الأمن الحضري على مستوى المناطق الحضرية للمدن كلما دعت الضرورة لذلك وعددها يتناسب طرديا مع حجم المدن. أمن الحضري كما أمن الدائرة هو امتداد لأمن الولاية، يشرف عليه غالبا محافظ شرطة.⁴

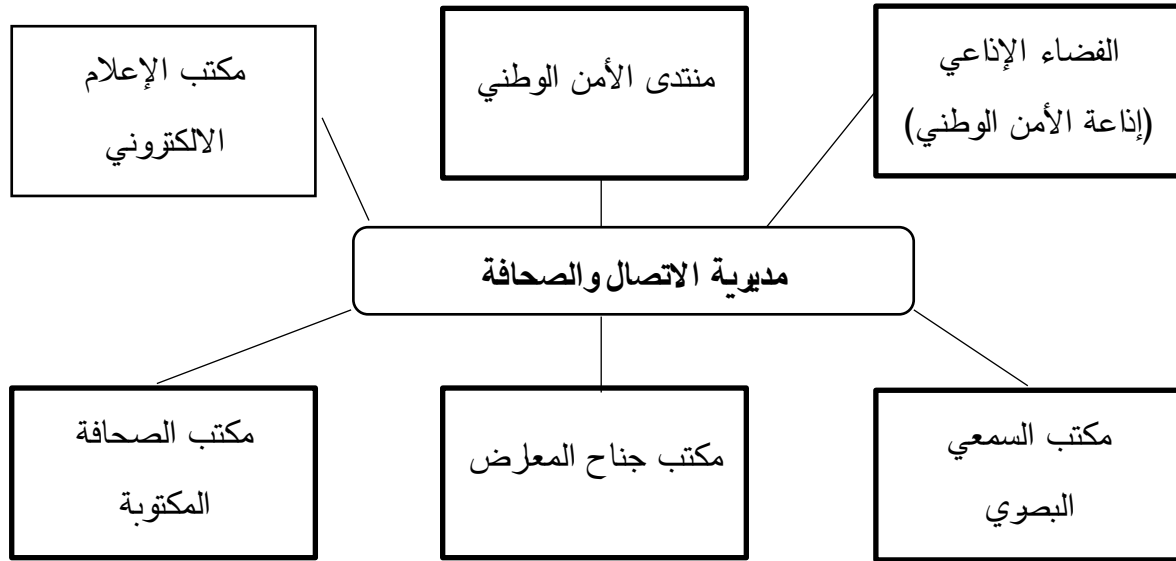
¹ Ibidem.

² المرسوم رقم 71-150 المؤرخ في 13 جوان 1971 المتضمن انشاء أمن الولايات والدوائر، الجريدة الرسمية، العدد 46.

³ <http://www.marefa.org>, consulté le 05/05/2020, 14:36h

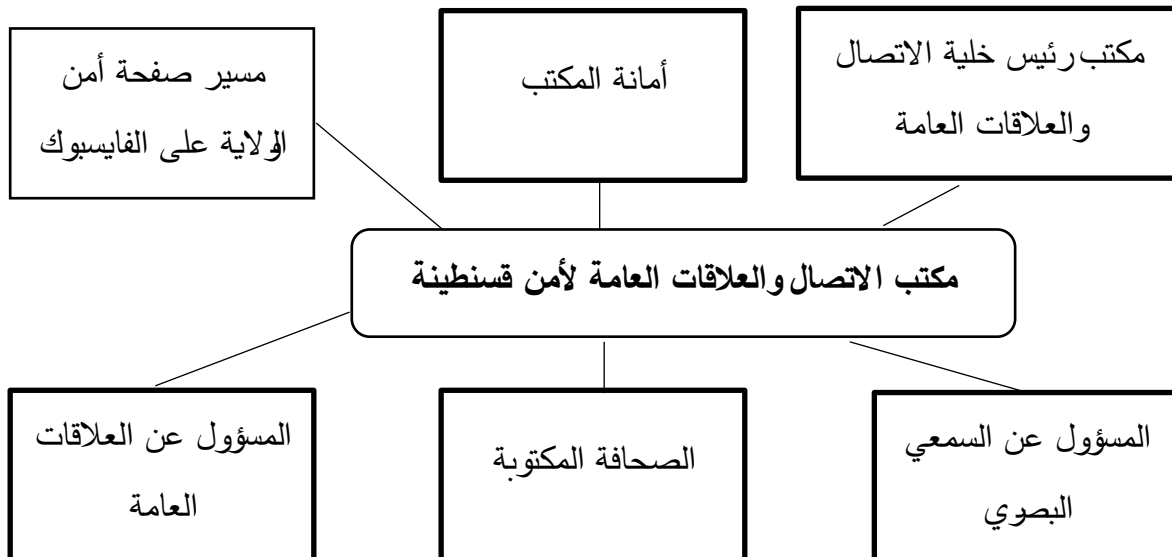
⁴ Ibidem.

7 الهيكل التنظيمي لمديرية الاتصال والصحافة بالمديرية العامة للأمن الوطني:



الشكل رقم (08) يبين الهيكل التنظيمي لمديرية الاتصال والصحافة، المصدر: رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة

8 الهيكل التنظيمي لمكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة كنموذج لمكاتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن الولاية:



الشكل رقم (09) يوضح الهيكل التنظيمي لمكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة، المصدر: رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة

9 وظائف المديرية العامة للأمن الوطني:

يعمل المرفق العام الشرطي على القيام بعدد من الوظائف الأساسية تتمثل في:

9.1 الوظائف الإدارية:

وتسمى بأعمال الضابطة الإدارية، وتشمل: أعمال حفظ النظام وصيانة الأمن العام، تأمين الراحة والسكينة العامة، وتنفيذ كافة الأنظمة والقرارات والتعليمات والأوامر التي تصدر إليها بتنفيذها، ومن ذلك على سبيل المثال: أعمال تنظيم المرور وأعمال شرطة النجدة وأعمال حفظ النظام العام.¹

9.2 الوظيفة القضائية:

أو ما يسمى بأعمال الضابطة الجنائية وتشمل البحث عن الجرائم والتبليغ عنها وضبطها والتحقيق فيها، والقبض على مرتكبيها وجمع الاستدلالات وتقديمها جميعا للقضاء للحكم فيها.²

9.3 الوظيفة الاجتماعية:

وتشمل اتخاذ كافة الأساليب الوقائية دون وقوع الجريمة، ومكافحتها وذلك بالقضاء على أسباب نشأتها الأصلية، ومعالجة ذيولها والتخفيف من أثارها في المجتمع.³

10 تاريخ الشرطة الجزائرية:

شهدت الشرطة الجزائرية العديد من التطورات والتحولات على مر العصور وصولا إلى مرفق المديرية العامة للأمن الوطني.

10.1 الشرطة الرستمية:

شهدت الجزائر ظهور أول نموذج للشرطة الوطنية خلال القرون الوسطى بمدينة تيارت عاصمة الدولة الرستمية (160هـ-296هـ الموافق ل 776-908م) على يد الإمام والقاضي عبد الرحمان بن رستم، مؤسس أول دولة وطنية تظهر على الأراضي الجزائرية بعد الفتح العربي الإسلامي لمنطقة شمال إفريقيا سنة (50هـ/670م)، تاريخ تكريسه بشكل نهائي من طرف الصحابي الجليل

¹ بندر علي موسى دوش، دور المهارات الأمنية في رفع مستوى الأداء دراسة مسحية لمديري مراكز شرطة العاصمة المقدسة، (دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الشرطية تخصص القيادة الأمنية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية، 1426-1427 هـ)، ص 28.

² المرجع نفسه.

³ المرجع نفسه.

((عقبة بن نافع))، وقد أعزى عبد الرحمان بن رسم مهمة القيام بهذه المهمة النبيلة إلى نفر من فحول قبيلة "نقوسة"، لما كانوا يتحلون به من استقامة، نزاهة وصرامة نحو كل معتدي على حقوق الآخرين وحدود الشرع الإسلامي طيلة حكمه المقدر بنحو 11 سنة (160-171هـ/776-787م).¹

10.2 الشرطة الحمادية:

شهدت الشرطة قفزة نوعية وعملقة أثناء فترة الدولة الحمادية، ثاني دولة جزائرية خلال القرون الوسطى، حيث توسعت مهامها لتشمل حراسة الأسواق، الأحياء، شوارع المدن، وأبواب العاصمة، إلى جانب تأمين الطرق الموصلة لها، مراقبة الموانئ، السهر على راحة التجار والمسافرين الأجانب، وتوفير لهم الأمن والطمأنينة على أرواحهم ومتاعهم بداخل الفنادق التي ينزلون بها، كما كانوا ينظمون دوراتهم الإستطلاعية الليلية مصحوبين بأسرب من الكلاب المدربة لتحديد أماكن المتسكعين عقب الإعلان عن توقيف التجول بواسطة "البراح"، نتيجة إلى كل هذه المهام و التدابير الوقائية، المتخذة في سبيل حفظ النظام العام، والمداومة على استقراره واستتباب الأمن وإحلال السلم بين أفراد الرعية.²

نالت الشرطة الحمادية مكانة مرموقة في هرم النظام الإداري للدولة وعاد صاحب شرطة العاصمة يخضع إلى سلطة امير الدولة مباشرة، فيما أصبح خلفاؤه على المدن والمقاطعات يخضعون بدورهم إلى سلطة حاكم المدينة أو حاكم المقاطعة من غير وساطة إدارية أخرى تربط بينهما.³

10.3 الشرطة الزيانية:

اتخذت الدولة الزيانية والتي تعتبر ثالث وآخر دولة جزائرية خلال القرون الوسطى، شرطة خاصة بها على غرار الدولتين المحليتين السابقتين، وأطلقت تسمية 'الحاكم' على قائد الشرطة في هذه الفترة بدلا من الاسم السابق 'صاحب الشرطة'، وقد ذكر أبو حمو الثاني موسى بن أبي يعقوب يوسف بن عبد الرحمان بن يحيى بن يغمراسن بن زياد (1323-1388م) الشروط الخاصة بانتقاء الحاكم في كتابه والذي عنوانه ب: "واسطة السلوك في سياسة الملوك" والذي قام بنشره بتونس عام 1862، وقد وضع في هذا الكتاب جملة من الوصايا السياسية والإدارية والعسكرية لولي عهده ولده "أبا تاشفين"، حيث قال مخاطبا إياه: "يا بني لك أن تتخير صاحب الشرطة لأنها عند الملوك أكبر خطة، فتقدم لها من يكون

¹ الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني www.algeriepolice.dz، تاريخ الدخول مارس 2019 على الساعة 9:05.

² المرجع نفسه.

³ المرجع نفسه.

صاحب ديانة، وعفة، وصيانة، وهمة، ومكانة، وسياسة، ورأي، وفراسة"، ولا تزال المكتبة الوطنية تحتفظ
لسه بنسخة مخطوطة، محفوظة ستحت رقم القيد 1374.¹

10.4 الشرطة الجزائرية أثناء الفترة العثمانية 1519-1830م:

لعل أبرز سمة ميزت مرحلة تواجد العثمانيين بالجزائر هو الامن والاستقرار، إذ أجمع الأوروبيون
العاصرين أن المواطن الجزائري عرف نوعا من الامن عملت على توفيره له الشرطة العثمانية العاملة
بمختلف البياليك الجزائرية، وقد كانت الشرطة في هذه المرحلة مقسمة إلى شرطة خاصة بالأتراك
والكراغلة، وشرطة خاصة بالأهالي، ونتيجة لتشدد وصرامة الشرطة العثمانية بالجزائر شهدت بعض
الجرائم ندرة في الحوادث على غرار جريمة القتل مثلا.²

كان الشواش غير مسلحين ويستندون في أداء عملهم والمهام الموكلة لهم القوة البدنية للقبض على
المجرمين، وقد كتب ((وليام تشالز)) القنصل الأمريكي بالجزائر في مذكراته: "...أنا أعتقد أنه لا توجد
مدينة أخرى في العالم يبدي فيها البوليس نشاطا أكبر مما تبديه الشرطة الجزائرية التي لا تكاد تقلت من
رقابتها جريمة، كما أنه لا يوجد بلد آخر يتمتع فيه المواطن وممتلكاته بأمن أكبر من الجزائر". تأتي هذه
الشهادة كدليل على شدة الجهاز وشمول رقابة الشرطة وهذا ما جعل الجزائر تتسم بدرجة عالية من
الأمن، حتى انها وصفت "بالبلد الأمين".³

10.5 شرطة دولة الأمير عبد القادر 1830-1847:

بعد مبايعة الأمير عبد القادر الذي يعتبر مؤسس الدولة الجزائرية سنة 1832، عمل على انشاء
نظارات (وزارات)، كان من بينها نظارة الداخلية، كما قام بتقسيم التراب الوطني إلى عدد من المقاطعات
الإدارية، تخضع كل مقاطعة لإشراف حاكم أطلق عليه لقب ((ال خليفة)) ومن بين المهام الموكلة له حفظ
النظام العام، وتوفير الامن والطمأنينة للرعية وأملاكها.

كما قام الأمير بتشكيل شرطة خاصة، موزعة على مختلف شوارع وأحياء المدن وحتى معسكرات
جيشه المتنقلة، حيث كان يسمى أفرادها بالشواش، وكان سلاحهم العصي لا غير يستخدمونها لتأديب
المنحرفين وكذا تصويب سلوكيات المخطئين والمجنحين في حق الآخرين أو المخلين بضوابط النظام
العام.

¹ بدبعة بوعلي، مرجع سابق، ص 13.

² المرجع نفسه، ص ص 13-14.

³ المرجع نفسه.

عرفت هذه الفترة من تاريخ الشرطة الجزائرية أداء مقبول لأفراد الشرطة، على الرغم من بساطة عدتهم وعتادهم، كما لقيت أعمالهم استحسان وإعجاب من النقي بهم من الأجانب، وفي هذا الصدد يقول "كولونيل سكوت": ((والتصريح الذي أدلى به الأمير في سنة 1838م، والذي جاء فيه ان من الممكن للإنسان أن يسافر في أية منطقة في مملكته وعلى ظهره كيس من الذهب دون أن يتعرض للسرقة، أو السطو عليه، تصريح صادق وصحيح تماما، والفرق بين كفاءة حكومة الأمير عبد القادر، وكفاءة الحكومة المغربية في قمع الجرائم، وإقرار الأمن فرق كبير جدا)).¹

10.6 الشرطة الجزائرية أثناء الثورة التحريرية 1954-1962:

تم تشكيل فرع من المنظمة الثورية عقب الإعلان عن اندلاع الثورة التحريرية في الفاتح من نوفمبر 1954م وتم تكليفه بجمع المعلومات وكذا متابعة تحركات العدو، وهذا بهدف ضمان أمن الساكنة وكذلك ضمان أمن جبهة التحرير الوطني وجيش التحرير الوطني. وكان من مخرجات مؤتمر الصومام المنعقد بتاريخ 1956/08/20 ظهور مصلحة الشرطة، حيث ساهمت الشرطة خلال الثورة التحريرية في حل الكثير من المشكلات، أين كلفت للقيام بالوظائف التالية:²

- السهر على الأمن العام على مختلف المستويات للدرجات المشكلة للولاية، مناطق، نواحي وقطاعات.
- مراقبة تحركات جيش العدو.
- مراقبة تنقل الأشخاص عبر الدوار.
- المساعدة في تسليم رخص المرور.
- إجراء تحقیقات بطلب من اللجنة القضائية.
- ضمان مهام حول "تحركات القوافل العسكرية للعدو" بهدف القيام بالكمائ.
- استرجاع مناشير العدو.

10.7 المراحل الكبرى للشرطة الجزائرية بعد الإستقلال:

عرفت الشرطة الجزائرية بعد الإستقلال عدة تحولات وتطورات عبر مراحل مختلفة تتمثل على وجه الخصوص في الفترات التالية:

¹ بدیعة بوعلي، مرجع سابق، ص 15.

² الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني www.algeriepolice.dz، مرجع سابق.

10.7.1 الفترة الممتدة بين 1962-1965م:

شهدت هذه المرحلة تأسيس المديرية العامة للأمن الوطني بموجب مرسوم صدر في 22 جويلية من سنة 1962م، حيث تم تسليم مهام تسيير المديرية من طرف مندوب النظام العمومي في الهيئة المؤقتة المنشأة تبعا لإتفاقيات إيفيان، حيث كلفت المديرية الجديدة أساسا بالعمل على ملء الفراغ المتروك عقب المغادرة الكلية لموظفي ومنتسبي الشرطة الفرنسية، انطلاقا من كونهم كانوا يمثلون الأغلبية المكونة للشرطة في ذلك الوقت.

تبعا لذلك تم إسناد تشكيل المديرية من العناصر الجزائرية المتبقية، وانضم إليهم بعد ذلك إطارات قدمت من تونس والمغرب وكان عددهم لا يتجاوز المائة، وفي وقت لاحق التحقت بهم دفعة أخرى من الافراد برتبة محافظ شرطة وكان عددهم ثلاثون فردا، كانت قد أرسلتهم جبهة التحرير الوطني للتكوين بأكاديمية الشرطة بالقاهرة وكان ذلك خلال السنتين الأخيرتين للثورة التحريرية، وتم تكليفهم إلى جانب مهامهم القيام بتكوين المنخرطين الجدد بالمديرية وكان لهم دور حاسم وفعال في هذا الصدد. إضافة إلى ذلك تم فتح وتدشين العديد من مدارس الشرطة كمدرسة حسين داي لتكوين الإطارات سنة 1962، ومدرستي قسنطينة وتلمسان سنة 1963، إلى جانب مدرسة سيدي بلعباس في سنة 1964، وفي هذه الفترة كان مقر المديرية العامة للأمن الوطني بقصر الحكومة.¹

10.7.2 الفترة ما بين 1965-1970:

خلال هذه الفترة اتخذت الهيئة الوطنية للأمن والتي كان يرأسها أحمد رايا، من المدرسة العليا بشاطوناف الحالية مقرا لها، في نفس الفترة تم انجاز العديد من المنشآت الأمنية على مستوى كافة التراب الوطني، وفي هذا السياق، تطورت عملية التوظيف من الناحية العددية، بينما تواصل العمل بالنظام والتنظيم المعمول به في الفترة السابقة.

10.7.3 الفترة ما بين 1970-1988:

خلال هذه الفترة عملت المديرية العامة للأمن الوطني على التحديث والعصرنة، حيث أولت التكوين أهمية قصوى، أين تم العمل على إعداد ورسكلة الإطارات العاملة المقبولين في المدرسة العليا للشرطة وذلك من خلال القيام بتربصات مطولة وتدعيم الفرق المكلفة بالتكوين بالتجهيزات اللازمة.

¹ الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني www.algeriepolice.dz، مرجع سابق.

وفي هذا الصدد تم إدماج العنصر النسوي في صفوف الأمن الوطني سنة 1973م، كما عرفت هذه الفترة أيضا إنشاء مدرسة أشبال الشرطة بالصومعة سنة 1974م تكون فيها المئات من الإطارات إلى أن تم إغلاقها سنة 1988م.

تم إنشاء أمن الولايات سنة 1971م بهدف تحسين أداء وعمل مصالح مرفق الامن الوطني، من خلال تقوية التماسك بين الشرطة القضائية، الأمن العمومي والاستعلامات العامة.¹

10.7.4 فترة ما بعد سنة 1988:

بعد أحداث 05 أكتوبر 1988 تم وضع خطة جديدة تتضمن التدابير الآتية:²

- إعادة تنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للأمن الوطني، بهدف جعلها أكثر مرونة وفعالية.
- تخصص مصالح الشرطة.
- اصلاح منظومة التكوين.
- وضع مخطط عملي للحاجيات التقديرية من إمكانيات مادية وبشرية.
- الحث على الاستعمال العقلاني للوسائل.
- تعزيز الوسائل العلمية والتقنية.
- ادخال آليات تقييمية جديدة لموظفي الأمن الوطني.

في مطلع سنوات التسعينيات شهدت الجزائر أحداث واضطرابات وعنف إرهابي لم تعرفه من قبل، ولم تكن مصالح الشرطة في تلك الفترة مهياة على المستوى المادي والبشري لمواجهة تلك الأحداث، وهو ما استلزم إدخال بعض التغييرات على عدد من الهياكل. وخلال تلك الفترة عرفت المديرية العامة للأمن الوطني انجاز عدد من المشاريع تتمثل أساسا في:

- الرفع من قدرة مدارس الشرطة على استقبال المترشحين، مع إنشاء مدرسة للشرطة في كل ولاية
- تدعيم التكوين المتخصص للشرطة القضائية.

¹ الموقع الالكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني www.algeriepolice.dz، مرجع سابق.

² المرجع نفسه.

في تلك الفترة كانت التغطية الأمنية تشمل شرطي لكل 465 مواطن¹، غير أن هذا الرقم تغير في السنوات الأخيرة، لاسيما في السنوات المئوية لعام 2010 أين اتجهت المديرية العامة للأمن الوطني أكثر فأكثر نحو تكريس الاحترافية، والعصرنة، وتحسين الخدمة العمومية الأمنية، لتحتل بذلك مراكز ريادية على الصعيد الإقليمي والدولي.

11 الشرطة الجوية:

كل دول العالم تستهدف تحقيق الأمن، ومن ثمة كان لابد من تظافر الجهود بين المرافق الأمنية ومختلف فعاليات المجتمع قصد مواجهة مختلف التحديات ذات الطبيعة الأمنية، والتي تشكل تهديدا للمجتمع والمواطنين على حد سواء. لهذا كان لزاما على مصالح مرفق المديرية العامة للأمن الوطني وضع مجموعة من الآليات والمقاربات للتجسيد على أرض الواقع نهج الشراكة المجتمعية كأحد التوجهات الحديثة للتعاطي مع المسائل والقضايا الأمنية، بالنظر إلى الأرقام المسجلة والتي تؤشر على ارتفاع كبير في معدلات الجريمة، وتطور أشكالها وأساليبها، وبذلك كان التوجه نحو إشراك المواطن في المعادلة الأمنية حتمية لا يمكن تجاوزها.

ومن ثمة أصبح التوجه أكثر فأكثر نحو تعزيز التعاون ومشاركة المواطنين وجموع الجماهير الشرطة في إجراءات الوقاية من الجريمة ومكافحتها، بهدف حماية المجتمع من الآثار والأخطار الاجتماعية. وتبعاً لذلك ظهر مفهوم " الشرطة الجوية (المجتمعية)" كأحد أهم المناهج التي ترمي إلى تعزيز السياسات الوقائية.²

على الرغم من تعدد السياسات الوقائية المطروحة وتعدد استراتيجياتها، غير أن تحسين كفاءة الأداء في تطبيق تلك السياسات مرتبط بمعطى مهم، يمكن اعتباره مفتاح نجاحها من عدمه، يتمثل هذا المعطى في مدى القدرة على تطوير الأشكال والأساليب الإتصالية والتي من شأنها صناعة التأثير الملائم والمحقق للأهداف المرجوة والمسطرة، ذلك أن الأساليب والوسائل التقليدية لم تعد مجدية في ذلك، وأضحت المقاربات الحديثة المرتكزة على الشراكة هي الأنجع، بعيدا عن المسؤولية أحادية الجانب التي لم تعد قادرة على تحقيق التغطية المقبولة في ظل تعدد وتنوع مهام ومسؤوليات المرفق الشرطي.³

¹ Aïssa kasmi, la police algérienne : une institution pas comme les autres, (Algérie : édition anep,2002), p65.

² أحمد مبارك سالم، الشرطة المجتمعية في إطار استراتيجية خليجية موحدة، (دراسات استراتيجية، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، 2010) ص ص 7-8.

³ المرجع نفسه، ص 8.

11.1 مفهوم الشرطة الجوارية:

هناك عدد من التسميات تطلق على مفهوم الشرطة الجوارية منها: الشرطة المجتمعية (Community policing)، الشرطة المجتمعية للجوار، الشرطة المجتمعية للحي، الشرطة المجتمعية للمشاكل، الشرطة المجتمعية للحياة.

إنَّ مفهوم الشرطة الجوارية حديث نسبياً يرمي إلى إندماج المرفق العام الشرطي في الوسط المجتمعي والعمل من خلاله بأسلوب مبتكر يستهدف تطوير العمل التقليدي الذي يركز أساساً على منع وقوع الجريمة بكافة أشكالها ومحاولة كشفها وتوقيف المجرمين الذين يقومون بها، وتقديمهم للجهات القضائية المختصة.

مفهوم الشرطة الجوارية وثيق الصلة مع النمط الديمقراطي في الحكم، وهو ما يعني أن المرفق العام الشرطي وموظفيه الذين يسهرون على تقديم الخدمة الشرطية العمومية يخضعون للمحاسبة والمساءلة وفق ما تنص عليه القوانين أمام الجهات المخولة قانوناً وليس أمام الحكومة. هذا ما توضحه هذه المقولة: "إن أهمية الحكومة الديمقراطية بالنسبة لإصلاح الشرطة أكبر من أهمية إصلاح الشرطة بالنسبة للحكومة الديمقراطية". وبذلك يعد تعزيز حقوق الإنسان ركيزة أساسية للشرطة الجوارية¹، فهو بذلك يعد محورياً هاماً من المحاور التي توليها المديرية العامة للامن الوطني أهمية بالغة في إطار مقاربتها التكوينية للأفراد.²

كان لظهور وتطور أفكار تتعلق بالوقاية من الجريمة وتقبلها من طرف رجال الأمن في أوروبا، والولايات المتحدة الأمريكية، وكندا الفضل في ظهور مفهوم الشرطة الجوارية أو المجتمعية، لاسيما في ظل التغييرات الجذرية والهيكلية التي حدثت في وظائف ومهام وأساليب عمل الشرطة في هذه الدولة في فترة السبعينيات والثمانينيات.³

في رأي "تروجانوس" الشرطة الجوارية فلسفة واستراتيجية تنظيمية تدفع إلى مشاركة جديدة بين أعضاء المجتمع والشرطة، وتقوم هذه الفلسفة على حقيقة أن واجب كل من الشرطة والمجتمع هو العمل

¹ SEESAC ، دراسة الشرطة المجتمعية فلسفة ومبادئ، (مركز شرق وجنوب شرق أوروبا لتبادل المعلومات للسيطرة على الأسلحة الصغيرة والخفيفة (SEESAC)، الإصدار الثالث جانفي 2007) ، ص 1.

² المرجع نفسه.

³ أحسن طالب، الوقاية من الجريمة، (بيروت: دار الطليعة للطباعة والنشر، 2001)، ص 68.

معا للتعرف على المشكلات الاجتماعية الراهنة ومعالجتها على ضوء أسبقيات يتفقان عليها. وتأتي في مقدمة تلك المشكلات الجريمة، والمخدرات، والخوف العام، والخلل في منظومة البيئة الاجتماعية.¹

يتضح لنا من خلال هذا التعريف أن مفهوم الشرطة الجوارية عند "تروجانوس" يعني شكلا جديدا من الشراكة بين المرافق الأمنية ومختلف الفاعلين في المجتمع، وتهدف هذه الشراكة إلى تحديد آليات العمل المشترك لمواجهة التحديات الأمنية ومعالجتها، سواء تلك المتعلقة بمشكلة الجرائم، المخدرات، وكل ما من شأنه أن يهدد سلامة الأفراد واستقرار المجتمع.

تتعدد مفاهيم الشرطة الجوارية بتعدد المدارس والاتجاهات التي تناولت هذا المفهوم بالبحث والدراسة تتمثل أساسا في: الاتجاه الفرنسي، الاتجاه الإنجليزي، والاتجاه الأمريكي.

11.1.1 مفهوم الشرطة الجوارية من المنظور الفرنسي:

يستخدم في فرنسا مصطلح الشرطة الجوارية (police de proximité) مقابل مصطلح الشرطة المجتمعية المستخدم في الدول الأنجلوسكسونية وبريطانيا. ونجد اختلاف بين المصطلحين في المفهوم والمعنى، حيث لفرنسا سبق في اعتماد مبدأ الشرطة الجوارية والمواطن وهذا بهدف تحقيق المساهمة الإيجابية في العمل الأمني. ومن ثمة يشير المفهوم الفرنسي إلى أنه يستلزم على مرفق الشرطة الإقتراب من المواطن.²

أكد "دومنيك مونجارد"، الباحث بالمركز الفرنسي للبحوث العلمية، أن الأوضاع في المجتمع الفرنسي قد تغيرت، وأنَّ على الشرطة نتيجة لذلك أن تغير أسلوبها في تعاملها مع المواطنين، حيث أصبح لدينا الآن ما يعرف بالمواطن الزبون في مقابل المحكوم؛ بمعنى أن العلاقة بين مرفق الشرطة والمواطن في الوقت الحاضر ليست هي تلك العلاقة التي كانت سائدة في السابق، وما على مرفق الشرطة إلا أن يتفهم هذا الواقع، ويغير من أسلوب تعامله مع المواطنين، وذلك بالتقرب إليهم أكثر، و"تسويق" خدماته لهم، مثله في ذلك مثل أي مرفق حكومي آخر.³

¹ عباس أبو شامة عبد الحمود، مفهوم الشرطة المجتمعية الفلسفة والنظرية والتاريخ، (الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات والبحوث، 1419 هـ)، ص 3.

² نعيمة براري، الشرطة الجوارية مفهومها وأهدافها وتطبيقاتها، (مجلة دراسات اجتماعية، المجلد 3، العدد الثالث)، ص 74.

³ أحمد مبارك سالم، مرجع سابق، ص ص 14-15.

11.1.2 مفهوم الشرطة الجوارية ضمن المنظور البريطاني:

ينبثق مصطلح الشرطة المجتمعية (Community policing) من "الفلسفة الليبرالية" الجديدة التي ظهرت في بريطانيا في منتصف الثمانينيات، ويعني أنه يتعين على المواطن التوجه والمبادرة إلى الشرطة ومساعدتها في أداء مهامها، وعلى الشرطة أن تعامل المواطن باحترام كامل لحقوقه (الخدمات الأمنية)، ومن ثمة فإن الهدف الرئيس للشرطة المجتمعية في بريطانيا هو دفع المواطن للمساهمة بفعالية لتحقيق الأمن عن طريق تعاونه الفعال والمباشر مع الشرطة.¹

تهدف الشرطة الجوارية في بريطانيا إلى جعل المواطن (عين الشرطة وأذنهما)؛ بمعنى جعل المواطن يساهم بشكل فعال في تحقيق الأمن في المجتمع البريطاني، وذلك بتعاونه المباشر والفعال مع مرفق الشرطة.²

11.1.3 الشرطة الجوارية من المنظور الأمريكي:

ينطلق هذا الاتجاه من فكرة مفادها ضرورة توجه مرفق الشرطة لإيجاد حلول للمشاكل الأمنية (الإنحراف والجريمة) وهو ما يعني رفع درجة التفاعل بين المواطن والشرطة للوصول إلى تحسين الأداء وتفعيله.³

تبعاً لذلك، ظهر ما يصطلح عليه "بأشرطة المجتمع" ويعني هذا المفهوم جعل جميع أفراد المجتمع يقومون بدور الشرطة في المجتمع بالتنسيق مع مختلف مصالح الشرطة، ويعتبر مفهوماً جديداً للعمل الشرطي، ينقل مهنة الشرطي من صفتها الرسمية التقليدية إلى عمل شبه رسمي عن طريق المشاركة التطوعية، وهو ما يعني ضرورة وإلزامية إدخال تعديلات في وظيفة الشرطة التقليدية والتي كانت وظيفتها مقتصرة على تنفيذ القوانين لتصبح وظيفة خدمات توفر للمواطن مقومات الأمن الشامل وأسباب الطمأنينة العامة.⁴

يتضح من خلال هذه الاتجاهات الثلاثة أن مفهوم الشرطة الجوارية: هو ذلك التعاون الوثيق الذي يتشكل بين مرفق الشرطة وعموم المواطنين بهدف مجابهة المشكلات الاجتماعية التي تهدد أمنهم وطمأنينتهم وسلامة ممتلكاتهم، ذلك أن العمل الأمني والحفاظ على الأمن لا يقتصر على المؤسسات الأمنية وإنما يتجاوز هذا المفهوم الضيق إلى إلزامية تكاتف جهود كافة شرائح المجتمع في تجسيد ذلك

¹ نعيمة براري، مرجع سابق، ص74.

² أحمد مبارك سالم، مرجع سابق، ص15.

³ نعيمة براري، مرجع سابق، ص74.

⁴ مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 72، جوان 2014)، ص5.

المسعى، وهو ما يمكن تلك المؤسسات على القيام بدورها وأداء المهام المكلفة بها بفاعلية ونجاعة كبيرتين.

أما الباحثة الأمريكية " باترسون Paterson " الشرطة الجوارية من خلال تحديد مهامها وهي:¹

- الشرطة الموجهة نحو الجوار.
- الشرطة الموجهة نحو حل المشكلات.
- الشرطة الموجهة نحو المجتمع المحلي.

تعني الشرطة الجوارية حسب التعريف الذي قدمه المركز القومي للشرطة وعلاقات المجتمع التابع لجامعة ((متشقان)): مختلف الطرائق التي تركز على أنّ الشرطة جزء هام من المجتمع وليست بعيدة عنه، وأن علاقة الشرطة والمجتمع لا تقتصر على مجرد مشاركة الطرفين في أعمال كشف الجرائم ومحاكمة المجرمين، بل تمتد إلى المشاركة في جميع أنشطة الشرطة الإدارية والفنية، وأعمال الدوريات ومناقشة النفقات والمحاسبة والتقييم.²

يتضح من خلال هذا التعريف أن مفهوم الشرطة الجوارية هو أحد الطرائق المنتهجة والتي ترمي إلى جعل مرفق الشرطة في تفاعل وتواصل دائم مع مختلف مكونات البيئة المحيطة، ومن ثمة تجاوز الانعزال الذي طالما ما كان السمة الغالبة على عمل مرفق الشرطة، كما أن مفهوم الشرطة الجوارية حسب هذا التوجه يتجاوز فكرة مشاركة المواطن في المعادلة الأمنية من خلال المساهمة في مكافحة الجرائم والتبليغ عنها، إلى المشاركة بفاعلية في عمليات تسيير وإدارة المرفق الأمني وهو ما يستدعي من المشرفين عليه انتهاج مبادئ الحوكمة في التسيير من خلال تبني مستلزمات مبدأ الشفافية القائمة على الإعلام، والكشف، والمصارحة.

في حين يعرف "ليمان" " liman " الشرطة الجوارية انطلاقاً من المهام الإستراتيجية لمرفق الشرطة والتي تحقق مفهوم الشرطة الجوارية والتي تتمثل في انشغال جميع عناصر مرفق الشرطة في معالجة المشكلات وتقديم أفضل الخدمات للمجتمع المحلي، وكذا انشغال كافة أفراد المجتمع المحلي ومؤسساته

¹ ربيع العيزوزي، اتجاهات الطلبة نحو الشرطة الجوارية وحفظ الأمن في المجتمع الجزائري، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس الاجتماعي قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2007-2008)، ص 84.

² المرجع نفسه، ص 85.

بالمشاركة مع الشرطة على قدم المساواة، والأداء اللامركزي لضباط الشرطة وأعضاء المجتمع في العمليات الشرطية والأمنية بالمبادرة وتحليل المعلومات وابتكار الحلول.¹

يؤكد ليمنان من خلال هذا التعريف أن مفهوم الشرطة الجوارية يتطلب تقديم خدمات أمنية ذات جودة عالية لأفراد المجتمع، ومشاركة هؤلاء الأفراد مرفق الشرطة ومنتسبيه في إيجاد الحلول لمعالجة المشكلات الأمنية.

من كل ما تقدم، نخلص إلى أنّ الشرطة الجوارية تعني مشاركة المواطنين في حل القضايا والمشكلات الأمنية وهو ما يساهم في زيادة فاعلية أداء مرفق الشرطة بهدف ضمان أمن الأفراد وسلامة ممتلكاتهم، وهي بذلك تمثل الوجه الأسمى للتعاون الفعال بين مختلف مصالح مرفق الشرطة والبيئة المحيطة بكافة مكوناتها وعناصرها.

11.2 نشأة الشرطة الجوارية:

يرى عدد من الباحثين أن البداية التاريخية للشرطة الجوارية كانت في بريطانيا في القرن التاسع ميلادي عندما أصدر (ألفريد العظيم) قانونا كلف بموجبه كافة المواطنين بوظيفة الشرطة في حماية أنفسهم وأموالهم والقيام بالحراسة والدوريات الليلية وإبلاغ بعضهم البعض بوقوع الجريمة عن طريق الصياح (Hue and cry)، وبعدها أسست شرطة العاصمة لندن لمبدأ الشرطة الجوارية حيث رفعت شعار " الشرطة هي المجتمع والمجتمع هو الشرطة".²

في حين يرى عدد من الباحثين أن الشرطة الجوارية بمنظورها الحديث ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية في سبعينيات القرن الماضي، حيث كان لحادث عدم الاستقرار المدني، و كذا معارضة حرب فيتنام، إلى جانب انتشار ظاهرة تعاطي وبيع المخدرات وغيرها من المشكلات الأمنية الأخرى التي شكلت مصدر قلق للمجتمع الأمريكي، ومع عدم نجاح الشرطة النظامية في التصدي لها، أدى كل ذلك إلى اقتناع الكثير إبان تلك الحقبة من المواطنين والمختصين في المجال الأمني بصفة عامة والشرطي على وجه الخصوص بأن الشرطة النظامية التقليدية المعمول بها إذاك لا تتماشى و المتغيرات الأمنية الحديثة وأنه بات من الضروري البحث عن برامج وأساليب جديدة لضمان السلامة والسيطرة الأمنية.

¹ محمد الأمين البشري، الشرطة المجتمعية مفهومها وتطبيقاتها، (الإمارات العربية المتحدة: مركز البحوث والدراسات الشرطية، 2003)، ص32.

² أونيسة مزيش، الشرطة الحوارية والثقافة الأمنية في الجزائر، (حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 30، الجزء الثاني، د.س)، ص117.

بحلول عام 1980، كانت الشرطة الجوية قد أخذت طريقها الصحيح في كثير من الولايات والمدن والمحليات، كما أجريت الدراسات الميدانية التي أكدت نجاح الشرطة الجوية وتفاعل المجتمع معها، ما دفع إلى انتشارها في كثير من المدن في الولايات المتحدة الأمريكية.¹

أما بالنسبة لنشأة الشرطة الجوية في الوطن العربي في الوقت الحديث، فقد ظهرت بداية التسعينيات في عدد من الدول العربية على غرار: ليبيا، الجزائر، البحرين، الأردن، السعودية، الإمارات العربية المتحدة، السودان، لبنان. وكانت عبارة عن تطبيقات بسيطة ومتواضعة وبمناذج مختلفة تشترك في الهدف المراد الوصول إليه والذي يتمثل في محاولة التقرب أكثر من المجتمع ومؤسساته وإشراكه في المسؤولية الأمنية.²

11.3 مبررات ظهور الشرطة الجوية:

يمكن تلخيص أسباب ظهور الشرطة الجوية في النقاط التالية:

- الزيادة الكبيرة في حجم الجريمة، وظهور أشكال جديدة من الجرائم لم تكن موجودة من قبل. لمعالجة هذا المعطى لم يجد المرفق العام الشرطي من وسيلة غير بناء وتأسيس علاقة تشاركية مع مختلف مكونات المجتمع بهدف تحقيق التعاون بين الطرفين وهو ما سيكون له انعكاس إيجابي على مواجهة تلك الجرائم المستحدثة والوقاية منها، كون تحقيق الأمن والاستقرار ليست مهمة المرفق الشرطي فقط وإنما هي مسألة تهم الجميع، وبذلك كانت الشرطة الجوية أحد أهم الآليات المنتهجة لتجسيد هذا المسعى على أرض الواقع.
- الصورة النمطية السلبية، والتي طالما لازمت المرفق الشرطي ومنتسبيه في نظر المواطنين نتيجة لعدد من الأسباب، وهو ما جعل المرفق العام الشرطي يعمل في شبه عزلة عن المحيط الذي يتواجد به، وهذا ما أدى إلى ضرورة الإسراع في إيجاد الآليات التي تقود إلى تغيير هذه النظرة السلبية، ودمج المرفق الشرطي أكثر في المحيط الاجتماعي كأحد المرافق الحيوية التي تسهر على تقديم خدمات نوعية في سبيل الحفاظ على أمن واستقرار المجتمع وسلامة أفراده، وبذلك انبثقت الشرطة الجوية كخيار مثالي لتحقيق الأهداف المرجوة في هذا الصدد.

¹ محمد الأمين البشري، الشرطة المجتمعية: مفهوماتها وتطبيقاتها العلمية، (بحث مقدم في ندوة "الشرطة المجتمعية"

بدمشق - سوريا، 2000)، ص. 193.

² أونيسة مزيش، مرجع سابق، ص 118.

- تزايد حجم الأعمال الأمنية كنتيجة لتزايد النمو السكاني وكذا ظهور مدن جديدة، وبذلك كان لزاما على المرافق الشرطية إيجاد أطر جديدة تمكن من إشراك المواطن في العمل الأمني نتيجة صعوبة ضمان التغطية الأمنية لكافة المناطق والمدن، وبذلك كان هذا العامل أحد المبررات الأساسية في ظهور الشرطة الجوية كمقاربة ناجعة لتوفير الخدمات الأمنية من خلال إشراك المواطن في الإبلاغ عن الجرائم.¹

11.4 أهداف الشرطة الجوية:

هناك العديد من الأهداف تسعى الشرطة الجوية إلى تحقيقها، نذكر منها:²

- تكوين رأي عام مستنير وواع لمخاطر الإجرام والانحراف في واقع المجتمع، والعمل على مؤازرة مرفق الشرطة في مكافحة الجريمة.
- تحسين العلاقة بين مرفق الشرطة والمجتمع، وإشاعة جو المساعدة، وتشجيع العمل الجماعي المنظم.
- تحقيق كفاءة ونجاح في أداء المسؤوليات الأمنية وذلك عن طريق خلق مشاركة جماعية بين مختلف مكونات المجتمع.
- اقناع الجمهور بأن موظفو مرفق الشرطة ما هم غلا مواطنون ومكلفون بواجبات ومهام أمنية كبيرة، وأنه يتعين عليهم مساعدتهم تقديرا لجهودهم.
- العمل على إقحام كافة الهيئات والمؤسسات والقطاعات ذات الصلة بالعمل الأمني لتتولى مسؤوليتها في كافة الجوانب؛ كتوفير فرص للعمل، وإعداد برامج شبابية في فترة الصيف مثلا، والرعاية أسر المسجونين، ومعالجة المدمنين.
- معالجة المشكلات الأمنية بعقلية متفتحة دون اللجوء إلى العقوبات الصارمة
- العمل على غرس الثقافة الأمنية، وغرس روح المسؤولية في الجميع، والعمل على استثمار هذه الثقافة في تحقيق التعاون لخير المجتمع.
- توسيع دائرة الحوار بين الشرطة والمجتمع لمعرفة أسباب الجريمة، وتشخيصها، وإيجاد العلاج اللازم لها.
- النهوض بمستوى مرفق الشرطة لإستيعاب هذا التعاون، وتحسين صلته بال جماهير.

¹ أونيسة مزيش، مرجع سابق، ص ص 250-251.

² أحمد مبارك سالم، مرجع سابق، ص ص 11-12.

- غرس روح المسؤولية، وتعزيز الثقة بالنفس في الجماهير للمساهمة الفعالة في التعاون مع رجال الشرطة لمكافحة الجريمة.

11.5 خصائص الشرطة الجوية:

للشرطة الجوية مجموعة من الخصائص والسمات تتمثل أساسا في أنها:

- خدمة لا قوة.
- عرضة للمحاسبة القانونية ومحاسبة عموم أفراد الشعب.
- مفتوحة ويسهل التعرف عليها.
- احترافية.
- مرتكزة حول الناس، بما في ذلك مراعاتها للحساسيات المتعلقة بالجنس، العمر، هوية المجتمع.
- القيام بالخدمات ذات جودة عالية، فعالة ومؤثرة.
- واضحة ويسهل الوصول إليها.
- استشارية ومشاركة.
- سباقة ووقائية.¹

11.6 مبادئ الشرطة الجوية:

تستند الشرطة الجوية في أداء الوظائف المنوطة بها على مجموعة من المبادئ، نذكر منها:²

- أن تكون جزءا من المجتمع وليس منفصلة عنه.
- المعرفة الدقيقة لإحتياجات ومتطلبات المجتمع بكل مكوناته.
- العمل التشاركي مع المواطنين ومختلف مؤسسات المجتمع.
- السعي لتوفير خدمات ذات جودة عالية.
- الشفافية والمساءلة حول " الخدمات المقدمة".

11.7 استراتيجيات الشرطة الجوية:

تصنف استراتيجيات المشاركة الشعبية حسب علماء الاجتماع إلى:

¹ SEESAC, Ibid, p4.

² Ibidem.

11.7.1 استراتيجية المشاركة كأداة تعليمية وعلاجية:

ويقصد بذلك أن المشاركة تؤدي إلى تدريب المواطنين للعمل سويا لحل مشكلات المجتمع وفي نفس الوقت ممارسة الديمقراطية ودعم التعاون بين متطلبات التنمية والتقدم لنهضة المجتمع، أما عن استخدامها كأسلوب علاجي بغية تنمية الثقة والإعتماد على الذات وأن يكتشف الإنسان أنه بدون التعاون مع الآخرين لا يمكن أن يؤثر بفاعلية في تغيير المجتمع. أما فيما يتعلق بكونها أداة لتغيير السلوك فيقصد بذلك أن المشاركة لها تأثير قوي في تغيير السلوك، حيث إن الفرد يميل عادة إلى التأثير بالجماعات التي ينتمي إليها ولديه استعداد لقبول ما ينتج عن الجماعات من قرارات يسهم فيها أكثر من إستعداده لسماع نصح الغير.¹

11.7.2 استراتيجية استكمال هيئة العاملين:

ويكون ذلك نتيجة النقص الشديد الذي تعانيه بعض المؤسسات والهيئات في القوة البشرية للمنظمة، وحتى يتم سد العجز في ذلك يتم إستقطاب أعداد كبيرة من المتطوعين الذين أبدوا إستعدادهم واتفاقهم مع أهداف المنظمة ورغبتهم في المساهم في أغراضها بما يعود عليهم وعلى المجتمع بالفائدة.²

11.7.3 استراتيجية التعزيز:

ويتحقق ذلك بمشاركة المواطنين للتغلب على المشاكل المتوقعة التي لن يتم التغلب عليها ما لم تحظى بمشاركة الجمهور، حيث أنهم قد يشكلون عائقا في طريق البرنامج. ولذا ينبغي اقحامهم فيه لضمان إتساقهم مع أهدافه والمساعدة في الوصول للغايات والأهداف المرجوة منه.³

11.8 آليات التقارب والتعامل بين الشرطة الجوية والمجتمع:

هناك مجموعة من الآليات والميكانيزمات لا بد على مرفق الشرطة أخذها بعين الإعتبار بهدف تجسيد مسعى التقارب بينه وبين أفراد المجتمع، نذكر منها:⁴

- التحول التدريجي لرجل الشرطة من وظيفة تطبيق القوانين إلى وظيفة رجل الأمن الشامل (شرطي الجوار).

¹ عباس أبو شامة، مفهوم الشرطة المجتمعية: الفلسفة والنظرية والتاريخ، (ورقة مقدمة للندوة العلمية "مفهوم الشرطة

المجتمعية" المنظمة بدبي في 19-21/09/2005)، ص5.

² المرجع نفسه.

³ المرجع نفسه.

⁴ المرجع نفسه، ص6.

- تبني إستراتيجية التشاور والتفاهم بين القطاعات الاجتماعية بهدف معرفة رغبات الأفراد واحتياجاتهم على المدى القريب والبعيد.
- وضع إستراتيجية محكمة للقيام بدراسة التنبؤ والتوقع المستقبلي للمشكلات الأمنية والأفعال الإجرامية.
- تبني سياسة الجوار والتقارب والشراكة الاجتماعية لمكافحة الجريمة ومعالجة أسبابها.
- توطيد العلاقة مع جميع أفراد المجتمع ومؤسساته الاجتماعية بدون استثناء بهدف رفع مستوى المشاركة الإيجابية وتبادل المعلومات عن المشكلة الأمنية وأسباب نشأتها والتوصل إلى الحلول المناسبة لإخمادها والقضاء عليها نهائياً.
- تبادل الخدمات الإنسانية بين أفراد المجتمع وشرطي الجوار كإسعاف المرضى والمسنين وإغاثة المحتاج وفك النزاعات...إلخ.
- تحسين صورة عمل المرفق الشرطي من خلال إشاعة الامن والطمأنينة بين الناس وحسن المعاملة والاحترام.
- الاهتمام بالتربية الأمنية وجعلها عملية مستمرة ترتكز عليها الأسرة والمؤسسات التعليمية كون للمجتمع دور رئيسي في دعم التوعية والتقريب بين المواطن ورجل الأمن.
- دعم المرافق الشرطية بكوادر بشرية مؤهلة لممارسة الوظائف والخدمات الاجتماعية للشرطة الجوية.

11.9 آليات تطبيق الشرطة الجوية:

يمكن تطبيق الشرطة الجوية من خلال تبني الآليات الآتية:¹

- شرطة الحي: وهي نقطة مصغرة للشرطة تقع ضمن الحي أو مجمع سكني أو مركز تجاري.
- شرطة المقيم: حيث يقيم الشرطي في أحد المساكن التي تقع في الحي ويعمل كأحد أفراد المجتمع المحلي في جميع الأحوال ويقدم تقاريره الأمنية إلى قسم الشرطة بصفة دورية.
- المشاركة: ويقصد بها التوافق بين الفرد وبيئته، وتأخذ المشاركة أشكالاً متعددة على النحو التالي:

- المشاركة يمكن أن تكون مادية أو معنوية أو رمزية أو كاملة.

¹ عباس أبو شامة، مرجع سابق، ص8.

- المشاركة مسموح بها لجميع من في المجتمع.
- المشاركة عمل تطوعي.
- تأخذ المشاركة بشكل لجان أو جمعيات لها ضوابط.

11.10 الشرطة الجوية في الجزائر:

لعدد من الظروف الأمنية والاجتماعية، عملت المديرية العامة للأمن الوطني على تعميم هذه الإستراتيجية عبر مختلف مرافقها بكل أنحاء الوطن، وكذا توفير مقومات نجاحها في تحقيق أهدافها، أين عملت المديرية على إعداد مشروع لهيكله الشرطة الجوية على مستوى مراكز الأمن الحضري، وكذا إنشاء خلايا للشرطة الجوية وذلك بهدف الوصول إلى ما يعرف بالتحصين الاجتماعي.¹ فكان بذلك إنشاء الأمن الحضري في إطار مسعى تجسيد سياسة المديرية العامة للأمن الوطني، فيما يتعلق بالشرطة الجوية، من خلال تنظيم ملائم لمختلف نشاطاتها تجاه المواطن، وذلك بهدف تجسيد تصور " المواطن أساس الأمن، الشرطة ماهي إلا الأداة".²

11.10.1 دور ومهام الشرطة الجوية الجزائرية:

في إطار مسعى المديرية العامة للأمن الوطني تحديث وعصرنة المرفق الشرطي، وكذا تقديم أرقى الخدمات الشرطية للمواطنين من خلال السهر على ضمان أمن المواطن وحماية الممتلكات، تم تبني مقاربة الشرطة الجوية كأحد أهم الآليات والمقاربات المنتهجة لتجسيد الأهداف المسطرة، ويتمثل دور الشرطة الجوية الجزائرية في:

- تفعيل آليات الاتصال المباشر مع المواطن وهذا بغية تحسين العلاقة بين الطرفين.
- خلق مناخ يسوده الأمن والثقة في الحي.
- الإستماع الدائم للمواطنين قصد التعرف على انشغالاتهم.
- توجيه المواطن وتقديم يد المساعدة له ضمن صلاحيات مصالح مرفق الشرطة.
- تحسيس المواطن وتوعيته بدوره في الأمن الوقائي لمحيطه.
- تطبيع علاقة المواطن بالشرطي حتى يصبح المواطن مندمج في تسيير شؤون حيه من خلال تجسيد الإدارة الجماعية كقاعدة أساسية للنظام العمومي.

¹ عباس أبو شامة، مفهوم الشرطة المجتمعية: الفلسفة والنظرية والتاريخ، مرجع سابق، ص118.

² <http://www.algeriepolice.dz> ، تم الاطلاع عليه يوم 2020/05/08، سا 16:00.

- التعرف على الأعيان وأهم الشخصيات التي لها تأثير على سكان الحي والتي لا تكون الوسيط الأفضل في حالة الأزمة.
- أن يكون الشرطي الجوّاري سفير المرفق الشرطي وبالتالي يحمل مهمتها النبيلة حتى داخل الأسرة.
- تعمل الشرطة الجوّارية في الجزائر على ردع كل الأعمال المضرة وذلك بالتواجد لدائم في الميدان وذلك في إطار تكريس أكبر للعمل الإستباقي عوض رد الفعل.¹
- تعريف المواطن بالتطور الكبير الذي تعرفه الشرطة الجزائرية.
- إشراك المواطن بفاعلية في المعادلة الأمنية.
- إطلاع المواطن على التقنيات الحديثة والتجهيزات المستعملة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني في مجال ضمان أمنه وحماية الممتلكات.
- تعزيز أواصر الثقة بين المواطن والمديرية العامة للأمن الوطني.
- التعريف عن قرب بطبيعة مهام مختلف مصالح مرفق المديرية العامة للأمن الوطني.
- تنظيم نشاطات تحسيسية لغرس الثقافة الأمنية لدى المواطن.
- إبراز الجهود المبذولة من قبل المديرية في سبيل تأمين المواطن.

11.10.2 منهجية تسيير الشرطة الجوّارية في الجزائر:

عملت المديرية العامة للأمن الوطني على إتباع منهج تدريجي تصاعدي فيما يتعلق بتطبيق مقاربة الشرطة الجوّارية، حيث بدأ التفكير في تطبيقها تدريجيا منذ سنة 1997م وصولا إلى تعميمها ابتداء من سنة 2010م، وتم ذلك عبر المراحل التالية:²

- المرحلة الأولى: وفيها تم تعميم وتبسيط مذهب الشرطة الجوّارية على المفهوم الجزائري.
- المرحلة الثانية: تجسيد تجارب نموذجية بالجزائر العاصمة على أساس إعادة هيكلة الأمن الحضري كأمن حضري جوّاري.
- المرحلة الثالثة: تعميم الشرطة الجوّارية في كل مصالح الأمن الحضري بالعاصمة (95 أمن حضري جوّاري).
- المرحلة الرابعة: تفعيل تجارب نموذجية بالولايات الكبرى.

¹ ربيع العبوزي، مرجع سابق، ص 116.

² المرجع نفسه، ص 117.

- المرحلة الخامسة: تعميم الشرطة الجوية في كل المدن الكبرى (321 أمن حضري جواي).
- المرحلة السادسة: تفعيل تجارب نموذجية بالولايات المتوسطة.
- المرحلة السابعة: تعميم الشرطة الجوية في كل مصالح الامن الحضري الجواي (416 أمن حضري جواي).

خلاصة:

مما سبق عرضه من معلومات نظرية يمكن القول إنه وفي ظل التغيرات الكبيرة التي عرفتھا البشرية جمعاء مطلع الألفية، أضحي لزاما على المرفق العام مصاحبة تلك التغيرات، بما يسمح من ترقية جودة الخدمة العمومية، وتحسين الأداء بعيدا عن كل الصعوبات والعوائق البيروقراطية، والتي من شأنها أن تحول دون تقديم خدمات تتوافق وتطلعات ورغبات واحتياجات المواطنين.

تجسيدا لهذا المعطى توجهت المديرية العامة للأمن الوطني نحو تبني وتطبيق مفهوم الشرطة الجوارية كمنهج حديث يحكم ويضبط ويوجه العمل الشرطي، من خلال تبني الاتصال العمومي ومبادئه كمرافق لهذا النهج الحديث، بما يسمح من تحسين العلاقة بين المرفق العام الشرطي والمواطن هذا من جهة، ومن جهة ثانية إشراك المواطن بفعالية في العمل الشرطي، إنطلاقا من كون الأمن مسألة وقضية تهم الجميع وليست حكرا على الشرطة فقط، إلى جانب الإحتكام لمبادئ سير المرفق العام لاسيما تلك المرتبطة بمبدأ الشفافية، من خلال العمل على تسهيل المعاملات والإجراءات، المرتبطة بالخدمات المقدمة مما ينجر عنه إختزال الوقت وهو ما يؤدي إلى تحقيق رضا لدى المواطن عن أداء المرفق العام الشرطي، ومن شأن هذا الأمر أن ينعكس إيجابا على صورة المديرية العامة للأمن بمختلف مصالحها لديه.

الفصل الخامس

"معرض ومناقشة بيانات الدراسة الميدانية والتحليلية"

ا. الدراسة الميدانية.

- 1- اختبار الصدق لاستبيان الدراسة الميدانية.
- 2- اختبار الثبات لاستمارة استبيان الدراسة الميدانية.
- 3- المقاييس الإحصائية المستعملة في الدراسة.
 - 3.1- مقاييس النزعة المركزية.
 - 3.2- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.
- 4- نتائج الدراسة الميدانية.
 - 4.1- نتائج المحور الأول: محور خصائص عينة الدراسة.
 - 4.2- نتائج المحور الثاني: نظرة المواطن الجزائري للمرفق العام الشرطي.
 - 4.3- نتائج المحور الثالث: كيفية مساهمة الاتصال العمومي في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجزائري.
 - 4.4- المحور الرابع: وسائل الاتصال التي تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني للاتصال بالمواطنين ومدى فعاليتها في تحسين صورتها لديهم.
 - 4.5- المحور الخامس: معوقات الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني).
 - 4.5.1- معوقات تتعلق بالمديرية العامة للأمن الوطني.
 - 4.5.2- معوقات تتعلق بالجمهور.

ا. الدراسة التحليلية.

- 1- فئات الشكل (كيف قيل؟).
- 2- فئات المضمون (ماذا قيل؟).
- 3- نتائج الدراسة التحليلية.

تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرضاً كمياً لبيانات الدراسة الميدانية والمرتبطة باستجابات المبحوثين المعبر عنها من خلال استمارة الاستبيان الموزعة عليهم، إلى جانب العرض الكمي للبيانات المتعلقة بتحليل محتوى صفحة المديرية العامة للأمن الوطني على موقع فايسبوك. مع استخدام البيانات المحصل عليها من المقابلة التي تم إجراؤها مع رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن ولاية قسنطينة في عملية التحليل الكيفي لبيانات الدراستين الميدانية والتحليلية.

يستهدف الطالب من خلال هذا العرض الكمي والتحليل الكيفي للبيانات وصف العلاقة بين متغير الاتصال العمومي والدور المنوط به في تحسين صورة المرفق العام الشرطي لدى عينة الدراسة، بالإضافة إلى الكشف عن الكيفية التي توظف من خلالها المديرية العامة للأمن الوطني لصفحتها على الفايسبوك بغية الوصول تجسيد ذلك المسعى.

1. الدراسة الميدانية:

1 اختبار الصدق لاستبيان الدراسة الميدانية:

المقصود بصدق الاستمارة أن تقيس أسئلة هذه الأخيرة ما وُضعت لقياسه، ولأجل ذلك قمنا بعرض الاستمارة على عدد من الأساتذة المحكمين*، من لديهم خبرة وتخصص، بعد ما تم عرضها قبل ذلك على الأستاذ المشرف وتعديلها بناء على توجيهاته المقدمة في هذا الصدد، وذلك بغية التعرف على مكان القصور والضعف فيها حتى تتوافق مع أهداف الدراسة والعينة المستهدفة، وتم أخذ التوجيهات المقدمة من قبل الأساتذة المحكمين حيث قمنا بإجراء التعديلات المطلوبة، وأصبحت الاستمارة جاهزة في صورتها النهائية.**

2 اختبار الثبات لاستمارة استبيان الدراسة الميدانية:

يعني ثبات استمارة الاستبيان أن يتم الحصول على نفس النتائج في حالة ما تم إعادة توزيعها مرة ثانية في نفس الظروف، يقصد بهذا الأمر، عدم حصول تغير كبير في نتائج الاستمارة لو تكرر توزيعها على المبحوثين خلال فترات زمنية مختلفة. ويتم التأكد من ثبات استمارة الاستبيان من خلال الاستعانة بعدد من المعاملات الإحصائية على غرار معامل الثبات "ألفا كرونباخ"، الذي تم تبنيه في هذه الدراسة لقياس ثبات استمارة الدراسة الميدانية كما هو موضح في الجدول الآتي:

ثبات المقياس	
عدد العناصر	Alpha de Cronbach
192	0.89

جدول رقم (03) يوضح قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان. المصدر: من إعداد الطالب.

* أنظر قائمة الأساتذة المحكمين في الملحق رقم (04)

** أنظر استمارة الدراسة الميدانية في الملحق رقم (01)

وكلما كانت قيمة معامل "ألفا كرونباخ" مساوية ل 70% كلما كانت استمارة الدراسة تتسم بالثبات، وفي حالة ما كانت قيمة معامل "ألفا كرونباخ" أكبر من 70% فإن ذلك يدل على ثبات أكبر للاستمارة، وبذلك فإن قيمة معامل "ألفا كرونباخ" لاستمارة استبيان الدراسة الميدانية لهذا البحث هي 0.89، وهي نسبة مرتفعة تشير إلى ثبات الاستمارة.

وفي الجدول التالي قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستمارة:

المحور	قيمة معامل ألفا كرونباخ
نظرة المواطن الجزائري إلى المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)	0.84
مساهمة الإتصال العمومي في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجزائري	0.71
وسائل الاتصال التي تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني للاتصال بالمواطنين ومدى فعاليتها في تحسين صورتها لديهم	0.82
معوقات الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)	0.73
المجموع	0.89

جدول رقم (04) يوضح قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان، المصدر: من إعداد الطالب.

3 المقاييس الإحصائية المستعملة في الدراسة:

3.1 مقاييس النزعة المركزية:

تعتبر هذه المقاييس من أهم أدوات التحليل الإحصائي في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، يطلق على تسميتها المتوسطات، تمكن الباحث من تحديد موقع النقطة التي تتمحور حولها كافة

القيم، ومن بين المتوسطات الشائعة الاستخدام نجد: **الوسط الحسابي** والذي نحصل عليه من خلال قسمة مجموع القيم على عددها.¹

مقاييس التشتت: يقصد بها حالة الانتشار أو التشتت التي تكون عليها البيانات حول المتوسط الحسابي، ومن بين هاتئ المقاييس **الانحراف المعياري** وهو الجذر التربيعي لمتوسط مربعات انحرافات القيم عن متوسطها الحسابي، وإن الانحراف المعياري هو الجذر التربيعي للتباين.²

3.2 الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة:

- التكرارات والنسب المئوية لمعرفة تكرار فئات متغير ما.
- المتوسطات الحسابية لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسة لاستمارة.
- الانحراف المعياري لفقرات الاستبيان، لمعرفة مدى تشتت الاستجابات عن المتوسط الحسابي، فكلما اقتربت قيمة الانحراف المعياري من الصفر؛ كلما قل التشتت وزاد تجانس أفراد عينة الدراسة حول استجاباتهم واتفاقهم على قيمة المتوسط الحسابي.³
- الأهمية النسبية من خلال حساب النسبة المئوية للمتوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات محاور الاستبيان وفق الطريقة الآتية:

معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت

المعيار = درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا / عدد فئات الاستجابة

$$\text{المعيار} = 5 - 1/5 = 0.8$$

ومن ثمة تكون فئات الدرجات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، كما يوضح الجدول الآتي:⁴

¹ نبيل جمعة صالح النجار، **الإحصاء التحليلي مع تطبيقات برمجية spss**، (عمان: دار ومكتبة الحكمة للنشر والتوزيع، ط1، 2015)، ص 20.

² المرجع نفسه، ص 28.

³ ياسمين بونعارة، **(الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري من خلال العلاقات العامة - دراسة تحليلية وميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الأمير عبد القادر قسنطينة، 2016-2017)**، ص 308.

⁴ المرجع نفسه.

المجال (مقياس ليكرت)	درجة الموافقة
1.8-1	معارض بشدة
2.60-1.81	معارض
3.40 -2.61	محايد
4.20-3.41	موافق
5-4.21	موافق بشدة

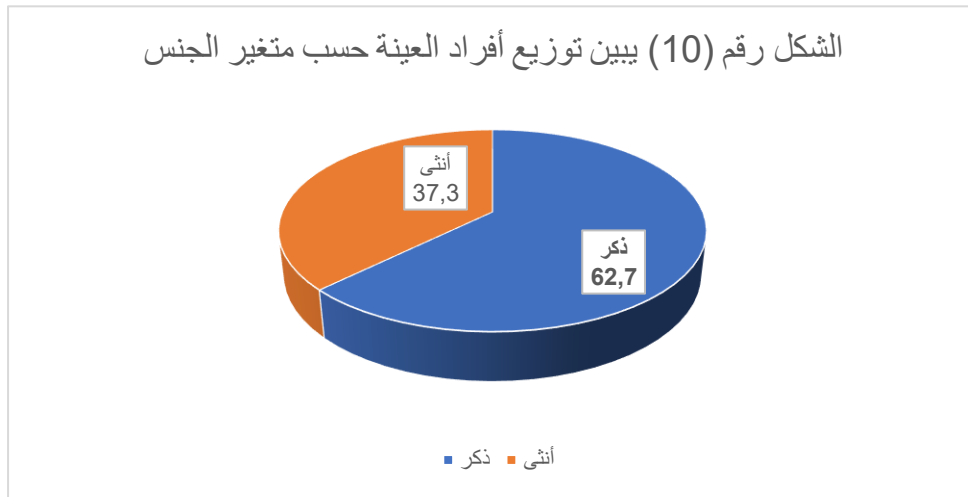
جدول رقم (05) يوضح كيفية استخدام مقياس ليكرت في الدراسة الميدانية:

المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
عبارة إيجابية	5 درجات	4 درجات	3 درجات	درجتين	درجة واحدة
عبارة سلبية	درجة واحدة	درجتين	3 درجات	4 درجات	موافق بشدة

أولاً: محور البيانات الشخصية

الجدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس		
النسبة %	التكرار	
62.7	188	ذكر
37.3	112	أنثى
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

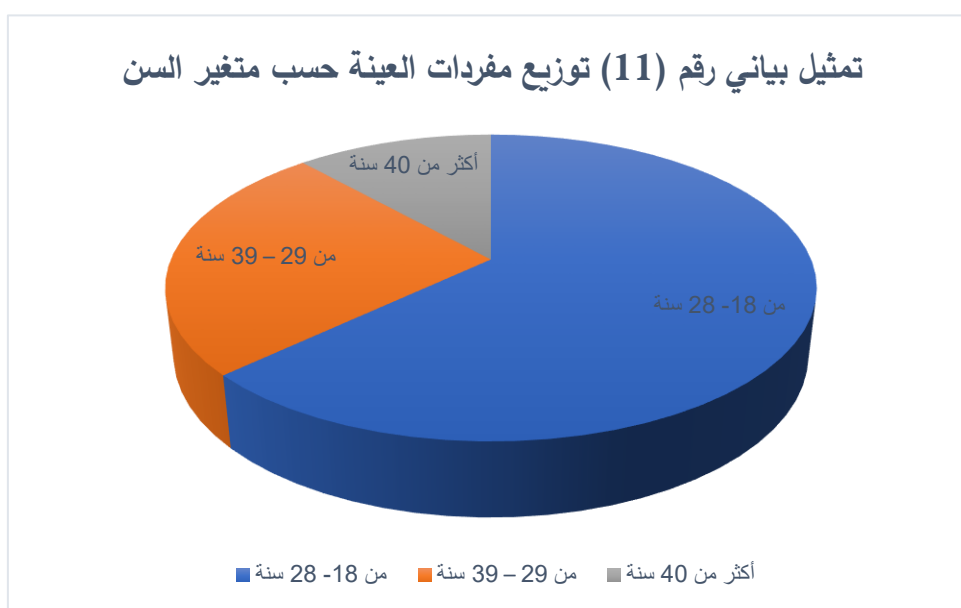


المصدر: من إعداد الطالب.

يتبين من خلال البيانات المحصل عليها من طرف المبحوثين يتضح أن شريحة الذكور تمثل الحصة الأكبر من أفراد عينة الدراسة بنسبة قدرت ب 63%، في حين بلغت نسبة الإناث ب 37% من العدد الإجمالي للمبحوثين.

الجدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن		
النسبة %	التكرار	
63	189	من 18 - 28 سنة
25.3	76	من 29 - 39 سنة
11.66	34	أكثر من 40 سنة
100	300	المجموع

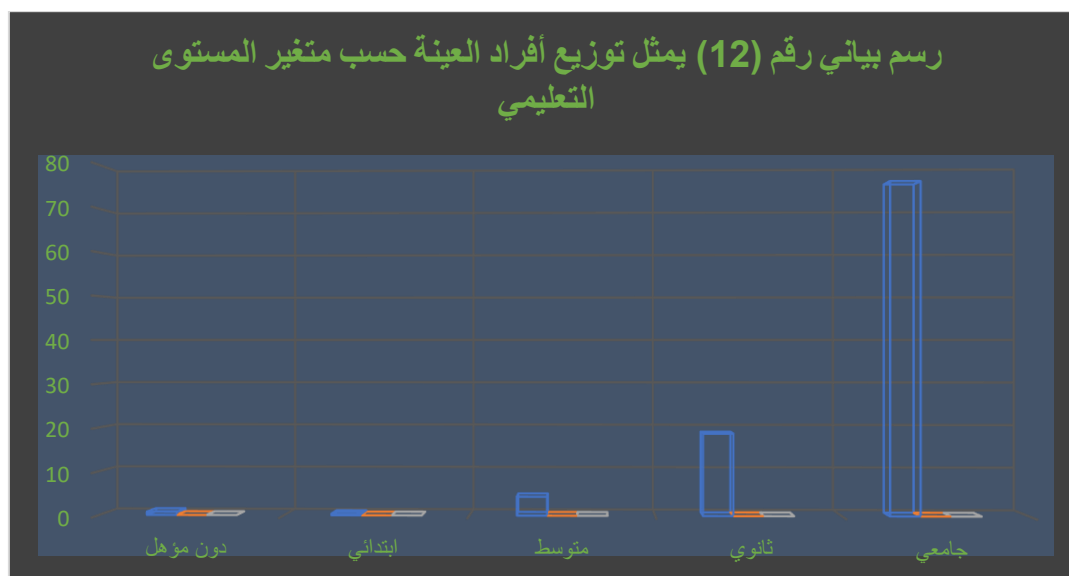
المصدر: من إعداد الطالب.



يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 28 سنة بنسبة 63%، في حين كانت نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 29 - 39 سنة 25.3%، بينما قدرت نسبة المبحوثين الذين تبلغ أعمارهم بأكثر من 40 سنة ب 1.66%

الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي		
النسبة %	التكرار	
0.7	2	دون مؤهل
0.3	1	ابتدائي
4.3	13	متوسط
18.7	56	ثانوي
76.0	228	جامعي
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

يتبين من خلال الجدول رقم (08) والمتعلق بالمستوى الدراسي للمبحوثين أن أغلب أفراد العينة لديهم مستوى جامعي بنسبة إجمالية قدرها 76%، بينما 18.7% من أفراد العينة لديهم مستوى ثانوي، في حين جاءت نسبة المبحوثين الذين لديهم مستوى متوسط ب 4.3%، كما قدرت نسبة أفراد العينة الذين يملكون مستوى دراسي ابتدائي ب 0.7، هذا، وجاءت نسبة المبحوثين الذين لا يملكون مؤهل دراسي ب 0.7%.

– خلاصة عن خصائص عينة الدراسة:

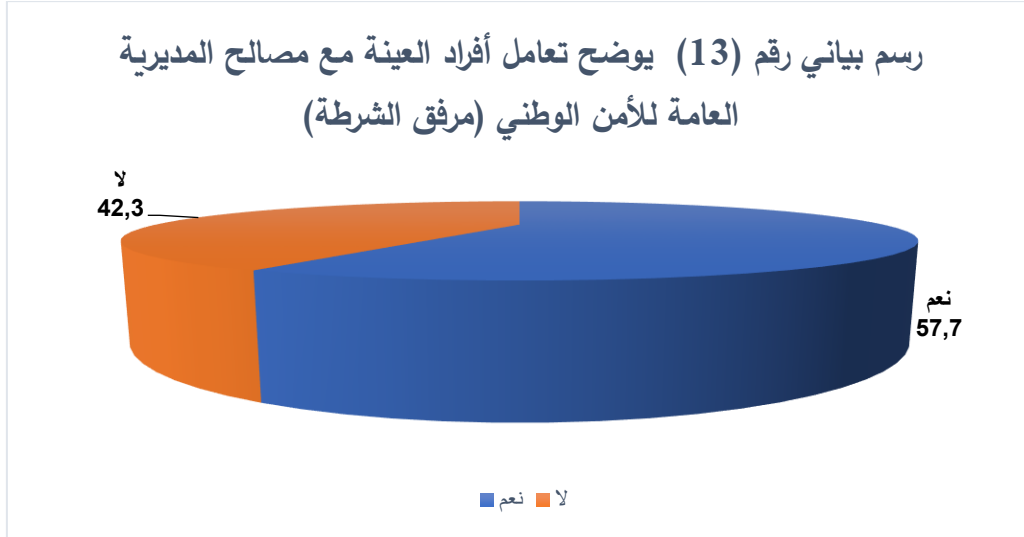
من خلال عرض النتائج السابقة والمتعلقة بخصائص عينة الدراسة يمكن استخلاص النقاط الآتية:

- 1- نسبة الذكور من المبحوثين أكبر من نسبة الإناث.
- 2- انطلاقا من أهمية متغير النوع في الحكم على الوقائع والنظر إلى الأشياء، وفي مقدمتها الصورة الذهنية للمؤسسات والأشخاص، فإننا سنعتمد على هذا المتغير في تحليل البيانات المحصل عليها من المبحوثين، وهذا لغرض التعرف على ما إذا كان له تأثير على ظهور فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في صورة المرفق الشرطي لديهما.
- 3- أغلب أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى فئة الشباب (من 18 إلى 28 سنة)، ومن ثمة فإن هذا المتغير سيأخذ بعين الاعتبار في عملة تحليل البيانات، وهذا بغية التعرف على ما إذا كان له تأثير على ظهور فروق ذات دلالة إحصائية حسب السن في صورة المرفق الشرطي.
- 4- أغلبية المبحوثين يمتلكون مستوى تعليمي جامعي (76%)، في حين أن نسبة قليلة منهم ذوي مستوى تعليمي ثانوي، متوسط، وابتدائي، لذلك فإن هذا المتغير هو الآخر سيتم الاعتماد عليه في تحليل البيانات المحصل عليها، من أجل معرفة إذا كان له تأثير على ظهور فروق ذات دلالة إحصائية حسب المستوى التعليمي في صورة المرفق الشرطي.

ثانيا: محور نظرة المواطن الجزائري إلى المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني):

الجدول رقم (09) يوضح تعامل المبحوثين مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني (مرفق الشرطة)		
النسبة %	التكرار	
57.7	173	نعم
42.3	127	لا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



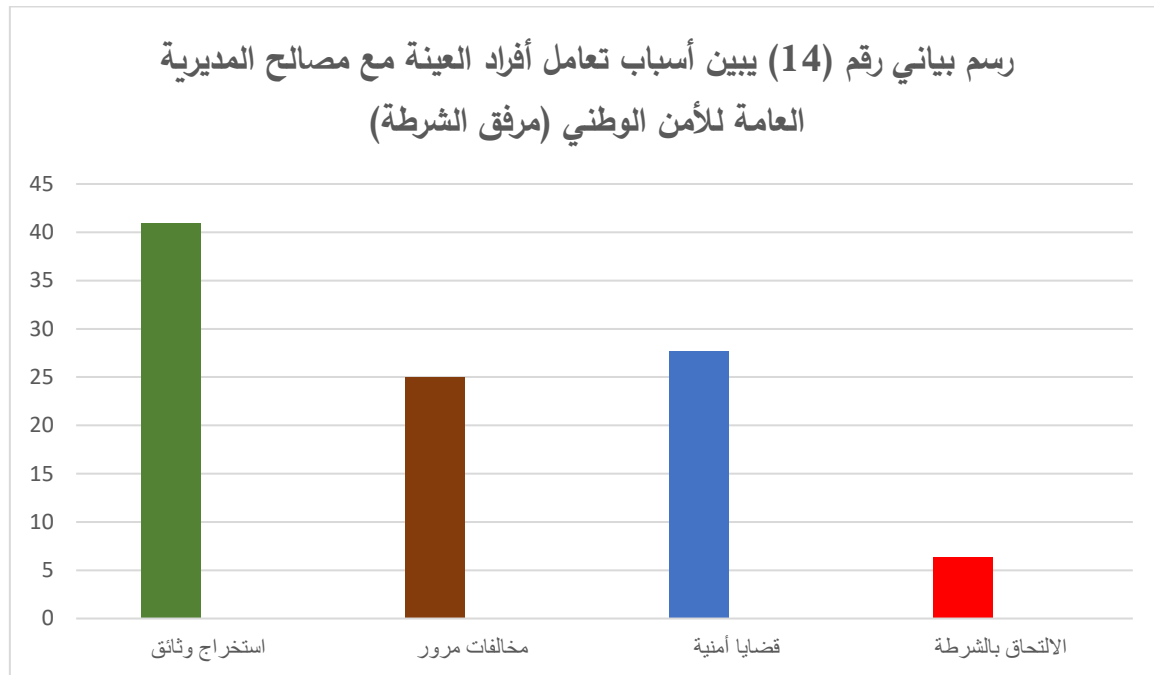
المصدر: من إعداد الطالب.

يتضح من خلال البيانات المتضمنة في الجدول أعلاه أن 57.7% من أفراد العينة كان لهم تعامل مباشر مع مختلف مصالح المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني) موزعين كآلاتي: (حسب متغير الجنس: 68.61% من الذكور، و 39.28% من الإناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة يشكلون نسبة قدرها 48.67%، من 29-39 سنة بنسبة 71.05%، من 40 سنة فأكثر بنسبة 76.47%، أما حسب متغير المستوى التعليمي فنجد: من لديهم مستوى جامعي بنسبة 57.01%، مستوى ثانوي بنسبة 55.35%، مستوى متوسط بنسبة 84.61%) ، في حين أن 42.3% من المبحوثين لم يكن لهم تعامل مباشر مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني.

وهذا الأمر، له أهمية قصوى في الصورة التي يكونها الفرد أو الشخص عن مؤسسة، أو منتج، أو هيئة ما، ذلك أن الخبرة المباشرة للفرد تُعدُّ أحد المكونات الأساسية التي تؤثر بشكل فعال ومهم في الصورة الذهنية. وبذلك يعتبر هذا المعطى ذو أهمية قصوى في الحديث عن مكونات الصورة الذهنية. فالخبرة المباشرة للمبحوثين والناجمة عن التعامل مع مختلف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني يعتبر المحدد والمصدر الرئيس للصورة التي يكونونها عن المرفق العام الشرطي.

جدول رقم (10) التعامل مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني (مرفق الشرطة) بسبب:		
النسبة %	التكرار	
41	123	استخراج وثائق
25	75	مخالفات مرور
27.66	83	قضايا أمنية
6.33	19	الالتحاق بالشرطة
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

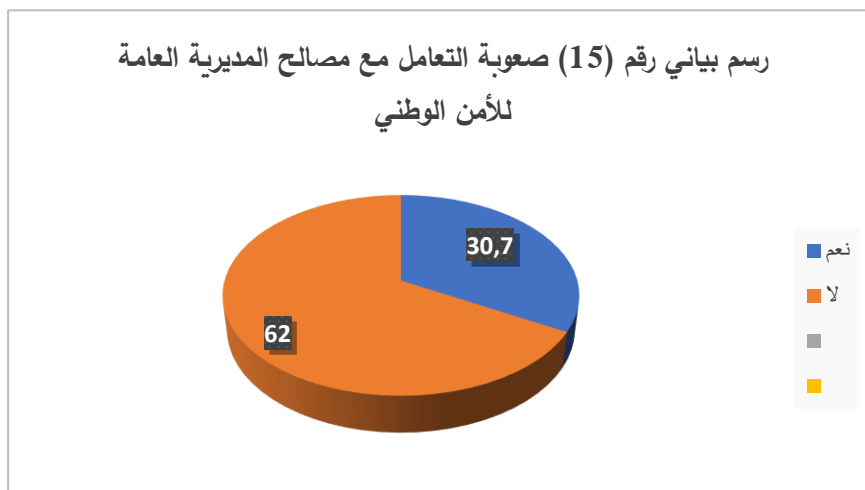
يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن 41% من المبحوثين كان تعاملهم المباشر مع مصالح المرفق العام الشرطي يعود إلى تعاملات إدارية (استخراج وثائق) موزعين كالآتي: (حسب متغير الجنس: الذكور 37.23%، الإناث بنسبة 19.64%، حسب السن: 25% من 18-28 سنة، 39.47% من 29-39 سنة، من 40 سنة فأكثر بنسبة قدرها 37.14%، المستوى التعليمي: مستوى جامعي بنسبة 28.50%، مستوى ثانوي بنسبة 33.92%، مستوى متوسط بنسبة 61.53%)، في

حين 25% من أفراد عينة الدراسة كان ارتكابهم لمخالفات مرورية سببا في تعاملهم مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، بينما أرجع 27.66% من المبحوثين سبب تعاملهم المباشر مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني إلى القضايا الأمنية على غرار تقديم شكاوى نتيجة ضياع وثائق إدارية أو سرقة بعض الممتلكات الخاصة، في حين كان تعامل 6.33% من أفراد عينة الدراسة بسبب رغبة هؤلاء المبحوثين في الالتحاق بصفوف الشرطة.

وبذلك، يمكننا القول إن تعامل المبحوثين واحتكاكهم المباشر مع موظفي مصالح المرفق الشرطي كان لأسباب مختلفة، وهذا الاحتكاك المباشر من شأنه أن يجعل المبحوثين يشكلون صورة ذهنية بناء على ما واجهوه من تسهيلات أو صعوبات، تفهم أو لامبالاة من قبل منتسبي المرفق العام الشرطي في الاستجابة لتلك الخدمات التي يطلبونها والتي تقف وراء الاحتكاك والتعامل المباشر بين المبحوثين وأعوان وضباط مرفق الشرطة.

جدول رقم (11) يمثل صعوبة تعامل أفراد العينة مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني (مرفق الشرطة)		
النسبة %	التكرار	
30.7	92	نعم
62	186	لا

المصدر: من إعداد الطالب.



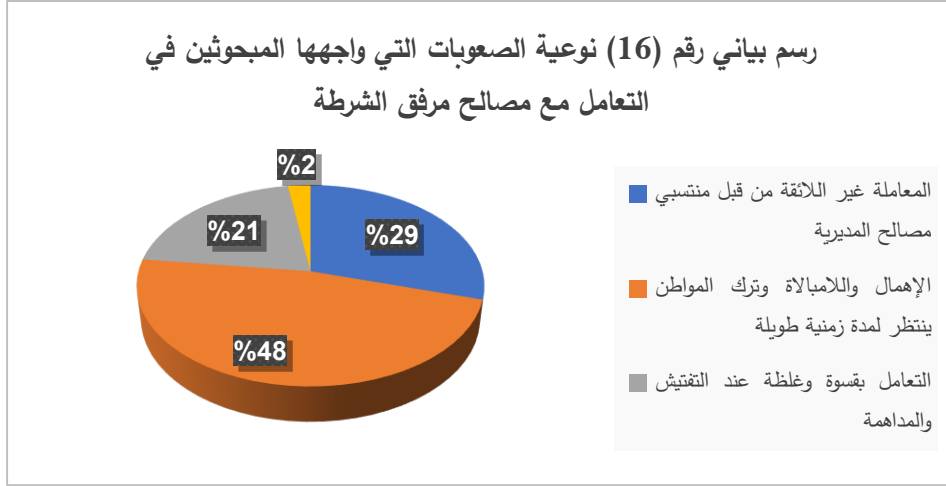
المصدر: من إعداد الطالب.

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن 62% من المبحوثين الذين كان لهم تعامل مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لم يجدوا أي صعوبات تذكر في تلك التعاملات موزعين كآلاتي (حسب متغير الجنس الذكور بنسبة 37.23%، الإناث بنسبة 19.64%، حسب متغير السن: من 18 - 28 سنة 60.31%، من 29-39 سنة 69.73%، من 40 سنة فأكثر 54.28%) حسب متغير المستوى التعليمي (ذوي المستوى الجامعي 60.96%، ذوي المستوى الثانوي 64.28%، ذوي المستوى المتوسط 69.23%).

بينما رأى 30.7% من المبحوثين الذين كان لهم تعامل مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني وجدوا عدد من الصعوبات أثناء تعاملهم مع مصالح المرفق الشرطي. وهذا الأمر مهم جدا في الانطباع أو الصورة التي يشكلها المبحوث - (المواطن على العموم) - عن المرفق العام الشرطي.

الجدول رقم (12) يتضمن نوعية الصعوبات التي يواجهها المبحوثين أثناء تعاملهم مع مصالح الشرطة:		
النسبة %	التكرار	
14.7	44	المعاملة غير اللائقة من قبل منتسبي مصالح المديرية
23.7	71	الإهمال واللامبالاة وترك المواطن ينتظر لمدة زمنية طويلة
10.3	31	التعامل بقسوة وغلظة عند التفتيش والمداهمة
16	48	التمييز والانتقائية في التعامل
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



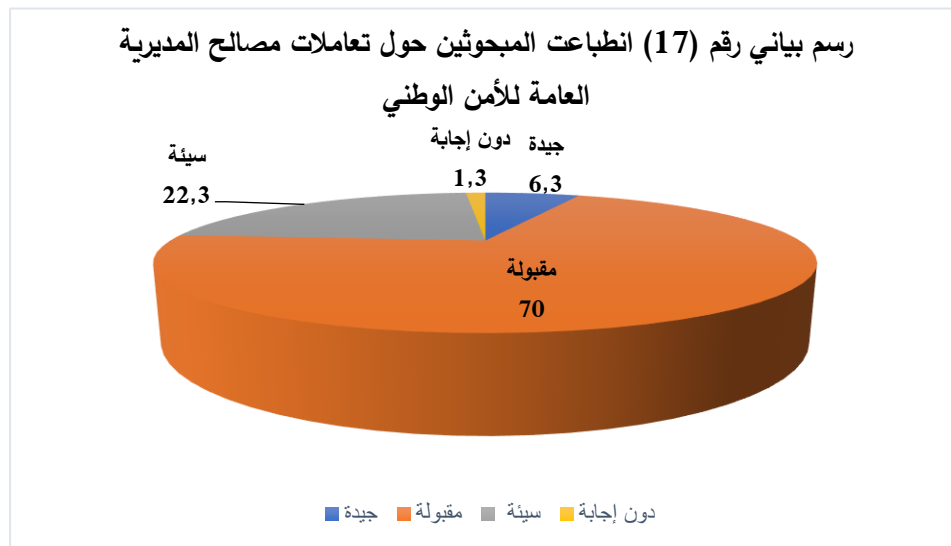
المصدر: من إعداد الطالب.

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن أكبر صعوبة واجهها المبحوثين الذين كان لهم تعامل مع مصالح المرفق الشرطي تتمثل في الإهمال واللامبالاة الذي يتعرض له المواطن من قبل موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، ناهيك عن تركه (المواطن) ينتظر لمدة زمنية طويلة بنسبة قدرها 23.7% (حسب الجنس: 26.59% من الذكور و 18.75% من الإناث، حسب متغير السن: 20.10% من 18-28 سنة، 22.36% من 29-39 سنة، 45.71% من 40 سنة فأكثر، حسب متغير المستوى التعليمي: 22.36% من الجامعيين، 30.35% مستوى ثانوي، 23.07% مستوى متوسط)، في حين يرى 16% من المبحوثين أن الصعوبة التي واجهوها أثناء تعاملهم مع مصالح المرفق العام الشرطي تتمثل أساساً في التمييز والانتقائية من قبل موظفي الشرطة وهو ما يخل بمبدأ من المبادئ الرئيسية التي تحكم سير المرفق العام بصفة عامة والمرفق العام الشرطي على وجه الخصوص والتي تتمثل في المساواة بين المرتفقين في تقديم الخدمة، بينما رأى 4.7% من المبحوثين أن الصعوبة التي سجلوها أثناء تعاملهم مع مصالح الشرطة تتعلق بالمعاملة غير اللائقة التي يتعرض لها المواطن أثناء تعامله مع مصالح المرفق العام الشرطي، وهو ما يتعارض مع المبادئ الرئيسية الموجهة للمرفق العمومي، وكذا المبادئ التي تحكم عمل المرفق الشرطي، والتي تنص على ضرورة استقبال المواطن بصورة حسنة بمقرات الشرطة، ومعاملته بطريقة لائقة، والابتعاد عن كل التصرفات والسلوكيات والممارسات التي من شأنها أن تمس باحترام وكرامة المواطن. كما أن 10.3% من المبحوثين أكدوا على أن الصعوبة التي واجهوها في تعاملهم مع مصالح المرفق العام الشرطي تتمثل في القسوة والغلظة التي يمارسها أعوان وإطارات الشرطة أثناء المداومة والتفتيش.

كل هذه الصعوبات التي تم تسجيلها من قبل المبحوثين تعتبر أحد العوامل الرئيسية المحددة للصورة التي يحملها المبحوثين على وجه الخصوص عن المرفق الشرطي. كما أن هذه الصعوبات التي واجهها المبحوثين تتنافى والخطاب الذي تقدمه المديرية فيما يتعلق بتبسيط الإجراءات الإدارية لتمكين المواطنين من تلبية احتياجاتهم بعيدا عن كل أشكال التعقيد والبيروقراطية، إلى جانب العمل على تجويد الخدمة العمومية الأمنية، وكذا الخطاب المتعلق بتقديم الخدمة العمومية الشرطية لكل المواطنين بعيدا عن كل أشكال التمييز.

الجدول رقم (13) يمثل انطباعات المبحوثين حول تعاملات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني		
النسبة %	التكرار	
6.3	19	جيدة
70	210	مقبولة
22.3	67	سيئة
1.3	4	دون إجابة
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن 70% من المبحوثين يرون بأن تعاملات مصالح المرفق العام الشرطي مقبولة وذلك كالآتي: (حسب متغير الجنس (65.43% من الذكور، 77.68% من الإناث)، حسب متغير السن (من 18 - 28 سنة نسبة 70.37% من 29-39 سنة نسبة 69.74%، من 40 سنة فأكثر نسبة 68.57%)، حسب متغير المستوى التعليمي (72.81% من ذوي المستوى الجامعي، 62.50% من ذوي المستوى الثانوي، 61.54% من ذوي المستوى التعليمي المتوسط)).

في حين أن 22.3% من أفراد العينة أن تعاملات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني سيئة، بينما رأى 6.3% من المبحوثين أن تعاملات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني جيدة. الاتصال المباشر لأفراد عينة الدراسة مع مصالح المرفق الشرطي يعد أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في تكوين صورة عنه لديهم، لهذا دائما ما تؤكد تعليمات القيادة العليا للمديرية العامة للأمن الوطني على ضرورة تحلي أفراد الشرطة بالسلوك الجيد، وحسن التعامل مع المواطن من خلال العمل على الاستماع لانشغالاته والعمل على تلبية كافة طلباته حتى لا تتأثر صورة المرفق الشرطي لديه، فالمواطن الجزائري بصورة عامة والمبحوثين على وجه الخصوص يأخذ الطريقة التي يتعامل بها رجل الشرطة كمنطلق رئيس في الحكم عليها -المديرية- وعلى مدى جودة الخدمات التي تقدمها، وإذا ما كانت فعلا في خدمته كما تقول في الشعارات التي ترفعها، وبذلك سيكون لهذا العامل دورا حاسما في تعاونه معها أم لا.

كما تجدر الإشارة إلى أن رئيس قسم الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة أكد على أن: " هناك نظرة مسبقة لدى المواطن الجزائري عن المرفق العام الشرطي وأفراده متوارثة عبر الأجيال"¹ وهو ما يجعل أسلوب تعامل موظفي مختلف مصالح المرفق العام الشرطي مع المواطن محل متابعة ومراقبة من هذا الأخير، كونها تحدد في كثير من الأحيان صورة المديرية العامة للأمن الوطني لديه.

¹ مقابلة مع الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة على مستوى أمن ولاية قسنطينة مكتب الاتصال بالعلاقات العامة بتاريخ 20/06/2021 على الساعة 10:00 صباحا.

جدول رقم (14) يمثل رأي أفراد العينة حول إذا ما كانت فضاءات الاستقبال بمقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لائقة		
النسبة %	التكرار	
50.7	152	نعم
48	144	لا
1.3	4	دون إجابة
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

تبين المعطيات المدونة في الجدول رقم (14) أن 50.7% من المبحوثين يعتقدون أن الاستقبال الذي يحظى به المواطن على مستوى مقرات المرفق العام الشرطي لائق وجيد (حسب متغير الجنس: نجد نسبة الذكور تقدر ب 48.40% و نسبة الاناث تقدر ب 54.46%، حسب متغير السن: من 18-28 سنة بنسبة قدرها 48.67%، من 29-39 سنة بنسبة قدرها 59.21%، من 40 سنة فأكثر بنسبة قدرها 42.85% حسب المستوى التعليمي: 51.75% من الجامعيين، 48.21% من لهم مستوى ثانوي، 46.15% من لهم مستوى متوسط)، في حين أن 48% من أفراد عينة الدراسة يرون أن الاستقبال الذي يلقاه المواطن على مستوى مقرات المرفق العام الشرطي سيئ (غير لائق).

وكمثال على حسن الاستقبال الذي يحظى به المواطن، تم اتخاذ جملة من الإجراءات لاستقبال المسافرين عبر الموانئ والمطارات لأفراد الجالية، على غرار تخصيص ممرات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة، العجزة، النساء الحوامل، واستخدام أحدث المعدات والوسائل الذكية لخدمة المواطنين الوافدين إلى أرض الوطن، ربنا للوقت وتحسينا للخدمات الشرطية،¹ إلغاء عملية التفتيش اليدوي على مستوى النفق التيلسكوبي ومدرجات الطائرة عبر، المطارات، إلغاء عملية التعرف على الأمتعة بمدرج الطائرات.² كما أن القيادة العليا للمديرية العامة للأمن الوطني تؤكد في كل المناسبات، لاسيما خلال لقاءها مع الإطارات والأعوان على ضرورة حسن استقبال المواطن وتوجيهه والتكفل السريع بانشغالاته، وفي هذا الصدد، عملت المديرية على تكوين عدد من الموظفين في الاستقبال، بما يحسن من إجراءات

¹ مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 126، مارس 2015)، ص 45.

² مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 124، جويلية 2014)، ص 15.

استقبال المواطن على مستوى مختلف مقرات الشرطة، وهذا المعطى متضمن في ميثاق خدمة المواطن الخاص بالمديرية، ويأتي في مقدمة الواجبات التي يتعين على رجل الشرطة القيام بها، كما أنه يأتي استجابة للمرسوم الذي ينظم علاقة الإدارة بالمواطن¹ والذي ينص في المادة 12 منه على حسن استقبال المواطنين، وفي هذا الإطار يجب أن تعمم هياكل ملائمة لاستقبالهم، وهو ما عملت المديرية على تنفيذه، من خلال تخصيص فضاءات لائقة لاستقبال المواطنين، وتزويدها بالوسائل البشرية والمادية، حتى يمكنها التكفل بالمواطن منذ دخوله، ومن شروط الاستقبال الحسن، ضمان الإدارة أو المرفق توجيهها وإعلاما صحيحين، وكذا مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة على إنجاز الإجراءات الإدارية التي تخصهم.

زيادة على ذلك، فإن الترحيب بالمواطن وحسن توجيهه إلى المصالح المختصة، من خلال وضع لافتات توجيهية داخل مرافق مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، وكذا تخصيص أماكن حسنة للاستقبال، وتسخير مكاتب لائقة لأداء العمل الشرطي بصورة حسنة، والتعامل بود من خلال استخدام لغة مناسبة لتزويد المواطن بالمعلومات الضرورية للحصول على الخدمات العمومية الشرطية كل هاته الأمور تلعب دورا حاسما في الصورة التي يحملها المبحوث عن المديرية العامة للأمن الوطني.

كما أن هذا الجانب، والمتعلق بالفضاءات المخصصة للاستقبال على مستوى مختلف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني يعتبر أحد المكونات الرئيسية للصورة العضوية للمرفق العام الشرطي. وتبعاً لذلك، يعتبر محور حسن استقبال المواطن أحد المحاور الرئيسية التي توليها مديرية الاتصال والصحافة على وجه الخصوص وقيادة المديرية بصفة عامة أهمية قصوى كونها تلعب دورا كبيرا في الصورة التي يحملها أو يكونها المرتفق لمقرات المديرية عن هذه الأخيرة، وفي هذا الصدد يؤكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة على أن: " المكلفين بالاستقبال على مستوى المقرات التابعة للمديرية العامة للأمن الوطني يتم انتقاؤهم وفق معايير وضوابط خاصة تتمثل في:

❖ المظهر الخارجي (الهندام، اللباقة).

❖ المستوى التعليمي.

❖ أن يكون سبق له العمل في مصلحة أخرى لمدة لا تقل عن 03 أشهر، بالنسبة للموظف الجديد الذي يتم تعيينه مباشرة للعمل على مستوى مكتب الاستقبال فإنه

¹ المرسوم 88-131، مرجع سابق.

يكون تحت المراقبة والمتابعة الدقيقتان لمدة لا تقل عن 03 أشهر قصد التعرف على

سلوكياته وردود أفعاله أثناء التعامل مع المواطنين. كما أنه يخضع ل 03 تربصات:

- العمل لمدة أسبوع على مستوى مكتب الاتصال والعلاقات العامة بأمن الولاية.
- العمل لمدة أسبوع على مستوى مكتب الاستقبال بأمن الولاية.
- المرور على المصلحة الولائية للتكوين من 03 أيام إلى أسبوع.

في نهاية هاته التربصات، يتم تقييم الموظف واتخاذ القرار إذا ما كان بمقدوره العمل على

مستوى مكاتب الاستقبال أم لا.

❖ يخضع المكلفون بالاستقبال على مستوى المقرات التابعة للمديرية العامة للأمن الوطني إلى

عملية تكوين بصورة دورية، حيث يتم عقد اجتماعات عمل معهم تشرف عليها مكاتب الاتصال

والعلاقات العامة لأمن الولايات، تعطى خلالها مجموعة من التوجيهات العملية وكذا الاستماع

إلى انشغالاتهم والتعرف على المشاكل والعوائق التي تواجههم أثناء أداء مهامهم.

❖ يتم أيضا، إجراء تقييم دوري (كل شهر) للمكلفين بالاستقبال، وهذا من خلال القيام بتفتيش

مكاتب الاستقبال نهاية كل شهر ومتابعة مدى التقيد بالتعليمات والتوجيهات المقدمة في

مجال الاستقبال.

كما أن كل المقرات الأمنية التابعة للمديرية العامة للأمن الوطني تتوافر بها قاعات للانتظار، أين

يتم استقبال المواطن وتوجيهه إلى المصالح والمكاتب بناء على نوع الخدمة المطلوب الحصول

عليها".¹

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

جدول رقم (15) انتظار المواطنين بمقرات مرفق الشرطة عملية يسودها النظام والانضباط		
النسبة %	التكرار	
26.7	80	دائماً
64	192	أحياناً
8.7	26	أبداً
0.7	2	دون إجابة
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات التي تضمنها الجدول رقم (15) يتضح لنا أن 64% من أفراد عينة الدراسة يرون بأن عملية انتظار المواطنين بمقرات مرفق الشرطة عملية يسودها النظام والانضباط في بعض الأحيان فقط، في حين يرى 26.7% من المبحوثين عملية انتظار المواطنين بمقرات مرفق الشرطة عملية يسودها النظام والانضباط دائماً، بينما يعتقد 8.7 % عملية انتظار المواطنين بمقرات مرفق الشرطة عملية لا يسودها النظام ولا الانضباط.

يمكن تفسير هذه البيانات بكون المبحوثين لربما لم يسبق لهم زيارة مقرات المرفق العام الشرطي، غير أن الانطباع أو الصورة المعروفة عن المرفق العام الشرطي أنه مرفق يسوده الانضباط والنظام في العمل، كونه هيئة نظامية تسهر على تطبيق القانون وإنفاذه.

إلى جانب ذلك، تعتبر عملية الانتظار داخل مرافق المديرية العامة للأمن الوطني والوقت المستغرق في ذلك للحصول على الخدمات الشرطية أحد المعايير التي يتم الاستناد عليها في تشكيل صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن بصورة عامة والمبحوثين على وجه الخصوص. كما أن هاته العملية تعد أحد المكونات الرئيسية المشكلة للصورة العضوية للمرفق العام الشرطي.

جدول رقم (16) يمثل حصول المواطنين على مساعدة أعوان وضباط الشرطة في استكمال الإجراءات التي تخصهم		
النسبة %	التكرار	
19.7	59	دائماً
72.7	218	أحياناً
6.7	20	أبداً
0.99	3	دون اجابة
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال المعطيات المحصل عليها من الجدول رقم (16) يرى 72.7% من المبحوثين أن المواطن يحصل أحياناً على مساعدة أعوان وضباط الشرطة في استكمال الإجراءات التي تخصهم (حسب متغير الجنس: 65.42% من الذكور و 61.60% من الإناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة بنسبة 76.19%، من 29-39 سنة 63.16% من 40 سنة فأكثر 74.29%) حسب متغير المستوى التعليمي (74.12% ثانوي 67.86% متوسط 61.54%)، بينما يرى 19.7% من أفراد عينة الدراسة أن المواطن دائماً ما يحصل على مساعدة أعوان وضباط الشرطة في استكمال الإجراءات التي تخصهم، بينما يرى 6.7% من المبحوثين أن المواطن لا يحصل أبداً على مساعدة أعوان وضباط الشرطة في استكمال الإجراءات التي تخصهم.

هذا الأمر له أهمية قصوى في الصورة التي يشكلها المبحوث على وجه الخصوص والمواطن على وجه العموم عن المرفق العام الشرطي، حيث إن مساعدة المواطن في القيام بإجراءاته ومعاملاته المرتبطة بالمرفق الشرطي تأتي في إطار الاستجابة لمتطلبات الشفافية، إذ إن متطلبات الاتصال العمومي على مستوى المرفق الشرطي تستلزم قيام إطارات وأعوان مرفق الشرطة بمساعدة المواطن وتوجيهه لاستكمال مختلف معاملاته. وهو ما سيؤثر إيجاباً على الصورة التي يحملها المواطن عن مصالح المديرية العامة للأمن الوطني. وهو أحد الواجبات الرئيسية التي يأمر بها المرسوم رقم 88-131¹، حيث يلزم الإدارة على ضرورة إرشاد المواطنين إلى الإجراءات المطلوب اتباعها.

¹ المرسوم 88-131، مرجع سابق

كما أن المكلف بالاتصال على مستوى أمن ولاية قسنطينة أكد على أن: " الاستراتيجية الاتصالية للمديرية العامة للأمن الوطني تؤكد على ضرورة استقبال المواطن وتوجيهه وتقديم كافة المعلومات وتلبية طلباته وإرشاده، ومعاملته على قدر المساواة".¹

الجدول رقم (17) - سمات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة	الحسابي المتوسط	المعياري الانحراف	النسبة %	اتجاه العبارة
1	تعمل مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على تجسيد دولة القانون	143	27	71	43	16	3,50	1,31	70	موافق
2	لدى مصالح المديرية العامة للأمن الوطني خبرة كبيرة في مختلف المجالات الأمنية	148	38	73	28	13	3,62	1,22	72,4	موافق
3	تحتزم مصالح المديرية العامة للأمن الوطني حقوق الإنسان	100	21	94	58	27	3,20	1,35	64	محايد

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

4	تمارس مصالح المديرية العامة للأمن الوطني مهامها بمهنية عالية	92	21	87	84	16	3,29	1,30	65,8	محايد
5	تتصف المديرية العامة للأمن الوطني بالتأهب الدائم واليقظة والحرص على أداء المهام بفعالية ونجاح	123	21	70	64	22	3,33	1,39	66,6	محايد
6	تعمل المديرية العامة للأمن الوطني بشكل دائم على تكثيف الجهود لضمان سلامة المواطن وممتلكاته	154	17	62	50	17	3,46	1,36	69,2	موافق
7	تمتلك المديرية العامة للأمن الوطني معدات ووسائل حديثة للتصدي للجرائم.	134	35	74	37	20	3,48	1,31	69,6	موافق
8	تُغلب المديرية العامة للأمن	124	35	89	42	10	3,55	1,23	71	موافق

									الوطني الردع والعقاب على العمل الوقائي	
موافق	71	1,32	3,55	20	18	83	37	144	تحوز المديرية العامة للأمن الوطني على إطارات وخبرات أمنية تتسم بالكفاءة	9
موافق	67,2	1,34	3,36	22	44	83	24	127	تسهر المديرية العامة للأمن الوطني على توفير الخدمة الأمنية المثلى	10
موافق	68	1,28	3,40	16	73	81	39	91	لا تسهر مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على التكفل السريع بإنشغالات المواطنين	11
موافق	68,4	1,34	3,42	20	47	75	27	131	تسهر مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على راحة المواطنين	12

13	تسهر مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على حسن استقبال المواطن والتكفل بانشغالاته	108	17	85	60	30	3,17	1,56	63,4	محايد
- سمات موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني										
1	يمتاز موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالانضباط في أداء مهامهم	118	16	87	54	25	2,76	1,35	55,2	محايد
2	يعمل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني على مساعدة المواطن حتى وإن لم يطلب ذلك	62	11	85	90	52	3,41	1,28	68,2	محايد
3	يتعامل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بحدة وغلظة مع المواطن	101	37	87	58	17	3,38	1,34	67,6	محايد

4	يقوم موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالتعاون مع المواطن في أداء مهامهم	136	17	82	46	19	2,80	1,42	56	محايد
5	يمتاز موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بضبط النفس وعدم الانفعال	74	12	75	86	53	3,28	1,37	65,6	محايد
6	يتسم موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالحزم في تعاملهم مع جموع المواطنين	111	25	83	55	26	2,95	1,41	59	محايد
7	لا يتجاوز موظفي المديرية العامة للأمن الوطني القانون في معاملاتهم اليومية مع المواطنين	83	17	85	71	44	3,62	1,20	72,4	موافق
8	يتعامل موظفي المديرية	95	66	82	43	14	3,36	1,26	67,2	محايد

									العامة للأمن الوطني بالواسطة والمحسوبة	
محاييد	61,4	1,30	3,07	19	55	98	38	90	9 يفتقد موظفي المديرية العامة للاأمن الوطني للمودة والتفهم في التعامل مع المواطنين	
محاييد	67,8	1,25	3,39	38	61	101	35	65	10 يُغلبُ موظفي المديرية العامة للاأمن الوطني المصالح العامة على مصالحهم الشخصية	
موافق	70,8	1,30	3,54	15	57	99	33	96	11 لا يُقدر موظفي المديرية العامة للأمن الوطني ظروف الآخرين	
موافق	79	1,07	3,95	20	27	64	34	155	12 يسهر موظفي المديرية العامة للاأمن الوطني على خدمة المواطن ويعملون	

									على حمايته وحماية ممتلكاته	
موافق	68,6	1,25	3,43	10	24	58	106	102	يميل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني إلى تفضيل معارفهم وأقاربهم	13
محايد	58,6	1,32	2,93	14	62	91	39	94	يميل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني إلى العقاب دون مراعاة الظروف المحيطة بالأحداث	14
محايد	63,2	1,23	3,16	44	65	103	22	66	يتحلى موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالحياد العدل والنزاهة في أداء واجباتهم.	15
معارض	75,4	1,13	3,77	25	103	84	34	54	يتجاهل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني طلبات	16

									المواطنين للتدخل ومد العون لهم	
موافق	70	1,31	3,50	13	13	69	65	140	يمارس موظفي المديرية العامة للأمن الوطني مهامهم في ظروف صعبة ومحفوفة بالمخاطر	17

تحليل العبارات:

1- العبارات الخاصة بسمات المديرية العامة للأمن الوطني:

العبارة رقم 01: تعمل مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على تجسيد دولة القانون.

الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، ويتأتى ذلك من خلال المتوسط الحسابي المقدر ب 3.50 (حسب متغير الجنس: 43.08% ذكور، 55.35% إناث، حسب متغير السن: من 18- 28 سنة موافق 49.74% موافق بشدة 7.41%، من 29- 39 سنة 47.37% موافق بشدة 10.53%، من 40 سنة فأكثر 37.14% موافق بشدة 10.53%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي بنسبة 51.75% موافق 6.57% موافق بشدة، ثانوي: 33.93% موافق، 17.86% موافق بشدة، متوسط بنسبة 38.46% موافق)، كما أن الانحراف المعياري لهذه العبارة يوضح لنا نسبة تشتت ضعيفة في إجابات المبحوثين، إذ يؤكد المبحوثين على أن مصالح المديرية تعمل على تجسيد دولة القانون، وهذا يعتبر أحد أهم الوظائف المنوط بها، أين تسهر على إنفاذ القانون والسهر على تطبيقه، وهذا اتجاه إيجابي لأفراد عينة الدراسة في النظر إلى المديرية على أنها العين الساهرة على تطبيق القوانين الضابطة للمجتمع تحقيقاً للصالح العام، وهذا ما تعمل المديرية على الترويج له من خلال مختلف أنشطتها الاتصالية.

العبارة رقم 02: لدى مصالح المديرية العامة للأمن الوطني خبرة كبيرة في مختلف المجالات الأمنية.

الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، ويتأتى ذلك من خلال المتوسط المقدر ب 3.62 (حسب متغير الجنس: 47.34% ذكور، 52.67% إناث حسب متغير السن : من 18-28 سنة بنسبة 52.38%، من 29-39 سنة 52.63 ، من 40 سنة فأكثر 25.71% حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي: موافق بنسبة 54.39%، ثانوي: موافق بنسبة 39.29%، متوسط: موافق بشدة بنسبة 30.77%)، كما أن الانحراف المعياري لهذه العبارة يوضح لنا نسبة تشتت ضعيفة في إجابات المبحوثين، إذ يرى المبحوثين أن مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لها خبرة كبيرة في مختلف المجالات الأمنية، ومنه يمكن أن هذه الاجابات تدل على النظرة الإيجابية التي يحملها أفراد عينة الدراسة عن المديرية في هذا الجانب، وهو ما من شأنه أن يزيد من ثقة المواطن فيها وفي العمل الذي تقوم به من أجل تحقيق الأمن.

العبارة رقم 03: تحترم مصالح المديرية العامة للأمن الوطني حقوق الإنسان.

الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.20 (حسب متغير الجنس: 36.17% ذكور، 23.21% إناث، حسب متغير السن: الفئة من 18-28 سنة: محايد بنسبة 31.22% ، من 29-39 سنة: محايد بنسبة 32.89%، من 40 سنة فأكثر 28.57% ، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي: محايد بنسبة 34.65% ، ثانوي بنسبة 23.21%، متوسط بنسبة 15.38%)، وهنا يمكننا القول إن المبحوثين لم يوافقوا أو يعارضوا هذا الرأي والذي مفاده أن مصالح المديرية العامة للأمن الوطني تحترم حقوق الإنسان، على الرغم من الرسائل الاتصالية التي تقدمها مصالح المديرية في هذا الشأن، وتأكيدا المستمر على أنها تعمل بشكل مستمر على احترام حقوق الإنسان أثناء تأدية المهام المكلفة بها، وتقديمها لمختلف الإصلاحات التي تم تحقيقها في هذا الشأن، على غرار تحسين قاعات الإيقاف تحت النظر، التعامل مع المظاهرات والاحتجاجات، المداهمات وعمليات التفتيش، غير أنه يمكن الأخذ بعين الاعتبار بعض الممارسات والسلوكيات السلبية التي قد تحدث هنا وهناك في إطار التعاطي مع هذه القضايا والتي يمكن أن تكون وراء هذا الموقف المتحفظ نوعا ما لدى أفراد عينة الدراسة.

العبارة رقم 04: تمارس مصالح المديرية العامة للأمن الوطني مهامها بمهنية عالية.

الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.29 (حسب متغير الجنس: 30.31% ذكور، 26.78% إناث ، حسب متغير السن: من 18-28 سنة محايد بنسبة: 30.16% ، من 29-39 سنة محايد بنسبة 26.32% ، من

40 سنة فأكثر 28.57% ، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي اتجاه محايد بنسبة 80%، ثانوي بنسبة 65% ، متوسط بنسبة 15.93%) ، وفي هذه النقطة وقف المبحوثين موقف الحياد مما يعني بأن نظرتهم حول مهنية المرفق العام الشرطي بمختلف مصالحه ليست محل إشادة ولا ذم، بمعنى هناك تحفظ نوعا ما حول الأداء المهني للمديرية، وهو ما يعني عدم قدرة الخطاب الاتصالي الذي ترسله المديرية والذي مؤداه أنها مؤسسة جمهورية تقوم بأداء مهامها في حماية المواطن وممتلكاته بمهنية عالية في إقناع أفراد عينة الدراسة بهذا القول.

العبارة رقم 05: تتصف المديرية العامة للأمن الوطني بالتأهب الدائم واليقظة والحرص على أداء المهام بفعالية ونجاح.

الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.33 (حسب متغير الجنس: 25.53% ذكور، 19.64% إناث، حسب متغير الجنس: 43.08% ذكور، 55.35% إناث، حسب متغير السن : من 18-28 سنة اتجاه محايد بنسبة 21.69% ، من 29-39 سنة محايد بنسبة 28.95% ، من 40 سنة فأكثر 20% ، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي اتجاه محايد بنسبة 24.12% ، ثانوي 21.43% ، متوسط: 23.07%)، كما أن الانحراف المعياري يبين لنا أن هناك تشتت ضعيف في استجابات المبحوثين نحو هذه العبارة، وهو ما يعني أن مفردات العينة غلب عليها الطابع المتحفظ في هذه النقطة، مما يثير التساؤلات حول أسباب هذا التحفظ، هل هو راجع إلى عدم نجاعة وفعالية الأنشطة الاتصالية الممارسة من قبل المديرية في إبراز هذه المسألة للرأي العام؟ أم أن عينة الدراسة تنظر بعين الريبة والشك إلى الخدمات والاستعداد والالتزام المهني للمرفق الشرطي في أداء مهامه؟ بالنسبة لنا يمكن اعتبار هذا الحياد فشلا للخطاب الاتصالي للمديرية في إبراز الجانب الآخر للمجهودات المبذولة في إطار مسعى الحفاظ على أمن المواطن والمجتمع.

العبارة رقم 06: تعمل المديرية العامة للأمن الوطني بشكل دائم على تكثيف الجهود لضمان سلامة المواطن وممتلكاته.

الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، أين جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.46 (حسب متغير الجنس: 52.65% ذكور، 49.10% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه موافق بنسبة 52.38% ، من 29-39 سنة بنسبة 50% ، من 40 سنة فأكثر 48.57% ، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي اتجاه موافق بنسبة 55.26% ، ثانوي

بنسبة 37.50% ، متوسط بنسبة 38.46%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.36 يوضح تسجيل تشتت طفيف في إجابات المبحوثين، ومن ثمة فإن المبحوثين لديهم نظرة إيجابية نحو المديرية في هذا الجانب والمرتبط بالجهود المبذولة من قبل مصالح المرفق الشرطي من أجل ضمان سلامة المواطن وممتلكاته، وهو ما يتعارض أو يشكل نوعاً من التناقض في الإجابة مقارنة مع العبارة السابقة (رقم 05) فتكرار العبارة بصيغة مغايرة يوضح عدم ثبات أفراد عينة الدراسة على رأي واحد، وهذه الملحوظة هي إحدى السمات الملازمة للمبحوثين والتي لا بد من أخذها بعين الاعتبار عند القيام بتحليل البيانات.

العبارة رقم 07: تمتلك المديرية العامة للأمن الوطني معدات ووسائل حديثة للتصدي للجرائم.

الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، أين جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.48 (حسب متغير الجنس: 44.68% ذكور، 44.64% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه موافق بنسبة 41.80%، من 29-39 سنة بنسبة 48.68%، من 40 سنة فأكثر بنسبة 51.43%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي اتجاه موافق 40.49%، ثانوي: 33.93%، متوسط: 53.85%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.31 يوضح تسجيل تشتت طفيف في إجابات المبحوثين، وبذلك يمكننا القول إن المبحوثين ينظرون إلى المديرية نظرة إيجابية من حيث التطور والعصرنة ذلك أنها في نظرهم تمتلك معدات ووسائل حديثة تمكنها من التصدي للجرائم بفاعلية ونجاعة كبيرتين، وهذه النقطة تعد أحد المحاور الرئيسية التي تسعى المديرية إلى إيصالها للمواطن والرأي العام، على أنها مؤسسة حديثة تواكب التغيرات والتطورات التكنولوجية العصرية، ويتجلى ذلك أكثر من خلال المعارض والأبواب المفتوحة التي تعمل على تنظيمها بصورة دورية، وتقوم خلالها بإبراز جانب من تلك المعدات للجمهور ومدى تحكم أطقمها في استخدامها للتصدي لمختلف الجرائم.

العبارة رقم 08: تُغلب المديرية العامة للأمن الوطني الردع والعقاب على العمل الوقائي.

الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، أين جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.55 (حسب متغير الجنس: 39.36% ذكور، 43.75% إناث حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه موافق بنسبة 42.33%، من 29-39 سنة بنسبة 42.11%، من 40 سنة فأكثر بنسبة 34.29%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي: اتجاه موافق بنسبة 40.35%، ثانوي 41.07%، متوسط بنسبة 53.85%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.23 يوضح تسجيل تشتت طفيف في إجابات المبحوثين، هذه النقطة يمكن اعتبار أنها تدخل ضمن النظرة السلبية

للمرفق العام الشرطي، وهي تؤكد على عدم قدرة الخطاب الاتصالي والرسائل المقدمة من قبل المرفق العام الشرطي في إقناع عدد من المبحوثين في كونه يركز على الوقاية والتوعية أكثر من الجنوح إلى العقاب، هنا يمكن القول إن هذه الصورة أو الانطباع ربما تكون محصلة خبرة مباشرة للمبحوثين في التعامل مع المرفق العام الشرطي، أو نتيجة الاعتقاد السائد لدى الرأي العام على أن المديرية العامة للأمن الوطني هي مؤسسة ردعية بالأساس، أو كون منتسبي المرفق الشرطي من خلال تعاملاتهم اليومية مع المواطنين رسخوا هذا الاعتقاد السلبي، ومن ثمة لابد من أخذ كل هذه المعطيات بعين الاعتبار في تحليل الصورة التي يحملها المبحوثين عن المديرية.

العبارة رقم 09: تحوز المديرية العامة للأمن الوطني على إطارات وخبرات أمنية تتسم بالكفاءة.

الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، أين جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.55 (حسب متغير الجنس: 47.34% ذكور، 49.10% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة: اتجاه موافق بنسبة: 45.50%، من 29-39 سنة بنسبة 59.21%، من 40 سنة فأكثر موافق بنسبة 40%، جامعي: اتجاه موافق بنسبة 47.37%، ثانوي: بنسبة 46.43%، متوسط بنسبة 61.54%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.23 يوضح تسجيل تشتت طفيف في إجابات المبحوثين، وهذه الإجابات المقدمة من قبل المبحوثين تؤكد الصورة الإيجابية التي يحملونها عن المرفق العام الشرطي، حيث أن هذا الانطباع المسجل حول كفاءة إطارات المديرية يعتبر أحد الأبعاد الرئيسية للصورة الإيجابية المرتبطة بالمرفق الشرطي، وهذا الأمر، يعد أحد العناصر الرئيسية التي تعمل المديرية على تبيانها للمواطن بما يجعله يثق في المديرية ومن ثمة تغيير تلك الانطباعات النمطية السلبية التي لطالما ما كانت ملازمة لمرفق الشرطة.

العبارة رقم 10: تسهر المديرية العامة للأمن الوطني على توفير الخدمة الأمنية المثلى.

الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، أين جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.36 (حسب متغير الجنس: 39.89% ذكور، 46.42% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة: اتجاه موافق بنسبة 41.27%، من 29-39 سنة بنسبة 48.68%، من 40 سنة فأكثر 34.29%، حسب المستوى التعليمي: جامعي اتجاه موافق بنسبة 42.11%، ثانوي 41.07%، متوسط: 46.15%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.34 يوضح تسجيل تشتت طفيف في إجابات المبحوثين، وهي نقطة إيجابية أخرى في النظر إلى المرفق العام الشرطي من قبل المبحوثين، وهذا يؤكد من جهة نجاعة الخطاب الذي تتبناه المديرية في كونها تعمل جاهدة لتجويد

الخدمات الأمنية المقدمة للمواطنين، وتؤكد الإجراءات والممارسات على أرض الواقع، حيث أن الشغل الشاغل للمرفق العام الشرطي حسب الرسائل المقدمة هي التكفل بكافة انشغالات المواطن والاستماع له، والعمل على خدمته على أحسن وجه وبأفضل الطرق وفي وقت زمني وجيز.

العبارة رقم 11: لا تسهر مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على التكفل السريع بإنشغالات المواطنين.

الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، أين جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.40 (حسب متغير الجنس: 29.25% ذكور، 32.14% إناث، حسب متغير السن : من 18-28 سنة اتجاه موافق بنسبة 30.69%، من 29-39 سنة 28.95% من 40 سنة فأكثر 31.43%، حسب المستوى التعليمي: جامعي: اتجاه موافق بنسبة 32.89%، ثانوي بنسبة 28.57%، متوسط بنسبة 38.46%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.28 يوضح تسجيل تشتت طفيف في إجابات المبحوثين، يؤكد مرة أخرى عدم ثبات المبحوثين على رأي واحد، هذا الانطباع المسجل تجاه هذه العبارة يدخل ضمن الصورة السلبية المدركة لدى المبحوثين عن المرفق العام الشرطي، حتى ولو كانت تكرارات الاتجاه موافق منخفضة نوعا ما، مقارنة بالموقف الحيادي أو المعارض لذلك.

العبارة رقم 12: تسهر مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على راحة المواطنين.

الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، أين جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.42 (حسب متغير الجنس: 37.23% ذكور، 54.46% إناث، حسب متغير السن من 18-28 سنة اتجاه موافق بنسبة: 44.97%، من 29-39 سنة بنسبة 37.14%، حسب المستوى التعليمي: جامعي: اتجاه موافق بنسبة 47.81%، ثانوي بنسبة 30.36%، متوسط 23.08%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.34 يوضح تسجيل تشتت طفيف في إجابات المبحوثين، هذه البيانات تؤكد أيضا الاختلاف الملاحظ في موقف المبحوثين، فهذه البيانات تتعارض مع معطيات العبارة السابقة، وهو ما يبين لنا التذبذب أو المروحة بين السلبية والايجابية في النظر إلى المديرية العامة للأمن الوطني.

العبارة رقم 13: تسهر مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على حسن استقبال المواطن والتكفل بانشغالاته.

الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، أين جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.17 (حسب متغير الجنس: 31.38% ذكور، 23.21% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه محايد بنسبة 29.10%، من 29-39 سنة 28.95%، من 40 سنة فأكثر 22.86%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي اتجاه محايد بنسبة 29.82%، ثانوي نسبة 25%، متوسط بنسبة 15.38%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.51 يوضح تسجيل تشتت طفيف في إجابات المبحوثين، هنا لم يؤكد أو ينفي المبحوثين هذا الأمر كونه ليس ثابتاً، وإنما يتسم بالتغير، فهناك حالات ومواقف يكون استقبال المواطن من قبل مصالح المرفق العام الشرطي جيداً ويتم التكفل بانشغالاته بمهنية عالية، وهناك مواقف وحالات أخرى يحدث فيها العكس، على الرغم من أن القيادة العليا للمديرية العامة للأمن الوطني تؤكد بصورة دائمة على ضرورة حسن استقبال المواطنين والتكفل بهم في أحسن الظروف، كما تنص ينص على ذلك ميثاق خدمة المواطن الخاص بالمديرية، وكذا القوانين النازمة لعلاقة المواطن بالمرفق العام.

2-سمات موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني

العبارة رقم 01: يمتاز موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالانضباط في أداء مهامهم.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، أين جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 2.76 (حسب متغير الجنس: 29.078% ذكور، 27.67% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه محايد بنسبة 28.57%، من 29-39 سنة بنسبة 31.58%، من 40 سنة فأكثر 25.71%، حسب متغير المستوى التعليمي اتجاه محايد بنسبة 31.14%، ثانوي بنسبة 23.21%، متوسط بنسبة 15.38%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.35 يؤكد لنا وجود تشتت طفيف في إجابات المبحوثين، هذا الحياد المسجل تجاه هذه العبارة، يؤكد لنا الصورة الذهنية المتذبذبة المدركة لدى أفراد عينة الدراسة حول المرفق الشرطي وموظفيه، ويبين لنا عدم قدرة الرسائل والأنشطة الاتصالية التي قامت وتقوم بها المديرية العامة للأمن الوطني في إبراز هاته الخصيصة الإيجابية التي يتحلى بها موظفو المديرية العامة للأمن الوطني، والتي تعد أحد متطلبات العمل الشرطي المحترف والعصري.

العبارة رقم 02: يعمل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني على مساعدة المواطن حتى وإن لم يطلب ذلك.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.41 (حسب متغير الجنس: 27.12% ذكور، 30.35% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه محايد بنسبة 32.27%، من 29-39 سنة بنسبة 19.74%، من 40 سنة فأكثر 25.71%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي اتجاه محايد بنسبة 30.26%، ثانوي بنسبة 25%، متوسط بنسبة 15.38%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.28 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، هذه البيانات تؤكد أن أفراد عينة الدراسة لديهم تحفظ في هذه الجزئية حول أداء موظفي المرفق العام الشرطي، حيث يحاول الخطاب الاتصالي المقدم من قبل المديرية التأكيد على أن رجال الشرطة يعملون بالأساس على مساعدة المواطن، وهو ما لم يؤكد أفراد العينة ولم ينفوه.

العبارة رقم 03: يتعامل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بحدة وغلظة مع المواطن.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.38 (حسب متغير الجنس: 27.65% ذكور، 31.25% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه محايد بنسبة 28.57%، من 29-39 سنة اتجاه محايد بنسبة 30.26%، من 40 سنة فأكثر 28.57%، حسب متغير المستوى التعليمي: لدى المبحوثين ذوو المستوى الجامعي اتجاه محايد بنسبة 29.82%، ثانوي 26.79%، متوسط 30.77%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.34 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، هذه المعطيات تؤكد على التذبذب في إجابات أفراد عينة الدراسة، وعدم الثبات على رأي واحد، فهذه العبارة تتعارض مع عبارات سابقة متعلقة بسمات المرفق الشرطي، خصوصا تلك المتعلقة بالتعامل اللائق مع المواطن واحترام حقوق الإنسان، وتبعا لذلك يتضح لنا جليا أن الصورة الذهنية التي يحملها أفراد عينة الدراسة عن المديرية العامة للأمن الوطني لا تتسم بالثبات.

العبارة رقم 04: يقوم موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالتعاون مع المواطن في أداء مهامهم.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 2.80 (حسب متغير الجنس: 29.25% ذكور، 24.10% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه محايد بنسبة 24.34%، من 29-39 سنة بنسبة 36.84%، من 40 سنة فأكثر 22.86%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي اتجاه محايد بنسبة 26.57%، ثانوي 32.14%، متوسط 23.08%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.41 يؤكد لنا

وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، يتجلى لنا من خلال هذه البيانات أن المبحوثين يقفون موقف الوسط لا يؤيدون ولا يعارضون ما جاءت به هذه العبارة.

العبارة رقم 05: يمتاز موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بضبط النفس وعدم الانفعال.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.28 (حسب متغير الجنس: 26.59% ذكور، 22.32% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه محايد بنسبة 25.40%، من 29-39 سنة 23.56%، من 40 سنة فأكثر 25.71%، حسب المستوى التعليمي: اتجاه محايد بنسبة 25.44% لدى المبحوثين الذين لديهم مستوى جامعي، ثانوي 23.21%، متوسط 23.08%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.37 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، تعتبر هذه السمة أحد الأبعاد المشكلة لصورة موظفي المرفق العام الشرطي، ويحاول هذا الأخير التسويق والترويج لها من خلال الرسائل والأنشطة الاتصالية التي يقوم بها، كما تؤكد عليها القيادة دوماً في التوجيهات والتعليمات الموجهة للأفراد، غير أن أفراد عينة الدراسة وقفوا موقف المحايد إزاء هذه العبارة.

العبارة رقم 06: يتسم موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالحزم في تعاملهم مع جموع المواطنين.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 2.95 (حسب متغير الجنس: 29.25% ذكور، 25% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه محايد بنسبة 28.04%، من 29-39 سنة 26.32%، من سنة فأكثر محايد بنسبة 28.57%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي اتجاه محايد بنسبة 26.32%، ثانوي 32.14%، متوسط 46.15%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.41 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، هذه البيانات جاءت لتؤكد ما جاء في العبارة 03، حيث أن رأي المبحوثين بقي ثابتاً وتمسكوا بالحياد.

العبارة رقم 07: لا يتجاوز موظفي المديرية العامة للأمن الوطني القانون في معاملاتهم اليومية مع المواطنين.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.62 (حسب متغير الجنس: 17.55% ذكور، 44.64% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه موافق بنسبة 29.10%، من 29-39 سنة بنسبة 23.68%، من 40 سنة فأكثر بنسبة 28.57%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي بنسبة 29.82%، ثانوي

بنسبة 23.21%، متوسط بنسبة 7.69%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.20 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، على الرغم من أن تكرار الموافقة لم يكن هو الأكبر، غير أن متوسط الاجابات يوضح تأييد أفراد العينة لهذا الطرح والذي مؤداه أن موظفي المرفق العام الشرطي يتعاملون بطريقة لائقة ومقبولة مع المواطنين، وبذلك فإن هذا التوجه يبين الصورة الإيجابية التي يحملها المبحوثين عن المديرية العامة للأمن الوطني.

العبارة رقم 08: يتعامل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالواسطة والمحسوبية.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.36 (حسب متغير الجنس: 31.38% ذكور، 31.25% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه موافق بنسبة 27.51%، من 29-39 سنة بنسبة 40.79%، من 40 سنة فأكثر 34.29%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي: موافق بنسبة 34.65%، ثانوي بنسبة 25%، متوسط بنسبة 7.69%) ، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.26 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، هذه البيانات تبين الصورة السلبية للمرفق الشرطي لدى أفراد عينة الدراسة، وهو ما يؤكد مرة أخرى المروحة بين الايجاب والسلب في النظر إلى المرفق العام الشرطي.

العبارة رقم 09: يفتقد موظفي المديرية العامة للأمن الوطني للمودة والتفهم في التعامل مع المواطنين. الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.07 (حسب متغير الجنس: 28.72% ذكور، 39.28% إناث، حسب متغير السن: اتجاه محايد بنسبة 30.16%، من 29-39 سنة بنسبة 39.47%، من 40 سنة فأكثر 31.43%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي اتجاه محايد بنسبة 35.53%، ثانوي بنسبة 19.64%، متوسط بنسبة 38.46%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.30 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، هذه المعطيات تؤكد على ثبات موقف أفراد عينة الدراسة المعبر عنه في العبارات (03،06،07).

العبارة رقم 10: يُغلب موظفي المديرية العامة للأمن الوطني المصالح العامة على مصالحهم الشخصية.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.39 (حسب متغير الجنس: 32.44% ذكور، 35.71% إناث ، حسب متغير السن:

من 18-28 سنة اتجاه محايد بنسبة 30.69%، من 29-39 سنة محايد بنسبة 42.11%، من 40 سنة فأكثر بنسبة 31.43%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي اتجاه محايد بنسبة 36.40%، ثانوي 23.21%، متوسط بنسبة 23.08%، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.25 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، هذه البيانات تؤكد على أن أفراد عينة الدراسة تبينوا موقف الحياد إزاء هذه العبارة، الحياد هنا ليس إيجابيا ولكن يمكن تفسيره على أنه سلبي، ذلك أن الخطاب الاتصالي للمديرية لم ينجح في إقناع أفراد عينة الدراسة بأن موظفي المرفق العام الشرطي ملتزمون بإحدى أهم المبادئ الموجهة لعمل المرفق العام ألا وهي الشفافية والمساواة أمام المرفق العام، وهو ما تسوق له المديرية عبر مختلف الرسائل التي تقدمها للجمهور.

العبارة رقم 11: لا يُقدر موظفي المديرية العامة للأمن الوطني ظروف الآخرين.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.54 (حسب متغير الجنس: 29.78% ذكور، 35.71% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه موافق بنسبة 28.57%، من 29-39 سنة اتجاه موافق بنسبة 44.74%، من 40 سنة فأكثر 22.86%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي موافق بنسبة 28.51%، ثانوي بنسبة 48.21%، متوسط 15.38%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.30 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، هذه البيانات تتناقض وتلك المسجلة في العبارات السابقة، حيث من جهة أخذ أفراد عينة الدراسة موقفا محايدا إزاء العبارات التي تتقاطع مع هذه النقطة، ومن جهة ثانية أكدوا في مواقف أخرى أن المرفق العام الشرطي يتسم أفرادها بالتفهم والمرونة، هذه الإجابات تتدرج ضمن خانة الانطباع السيئ الذي يحمله المبحوثين عن المديرية العامة للأمن الوطني.

العبارة رقم 12: يسهر موظفي المديرية العامة للأمن الوطني على خدمة المواطن ويعملون على حمايته وحماية ممتلكاته.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.95 (حسب متغير الجنس: 50% ذكور، 61% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه موافق بنسبة 49.21%، من 29-39 سنة بنسبة 63.16%، من 40 سنة فأكثر بنسبة قدرها 40%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي : اتجاه موافق بنسبة 53.95%، ثانوي بنسبة 46.43%، متوسط بنسبة 38.46%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر

ب 1.07 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، هذه المعطيات تبين بأن أفراد عينة الدراسة يحملون اتجاهًا إيجابيًا عن المرفق الشرطي بخصوص هذا الجانب، هذه النقطة تعتبر أحد الزوايا المحوية للاتصال العمومي بالمديرية العامة للأمن الوطني، حيث تسعى من خلاله المديرية إلى إبراز كل الأعمال والأنشطة التي يقوم بها موظفو المديرية العامة للأمن الوطني في سبيل حماية أمن المواطن وضمان سلامة ممتلكاته، تحقيقًا للمصلحة العامة.

العبارة رقم 13: يميل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني إلى تفضيل معارفهم وأقاربهم.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.43 (حسب متغير الجنس: 32.44% ذكور، 36.60% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة: اتجاه موافق بشدة 40.74%، من 29-39 سنة بنسبة 35.53%، من 40 سنة فأكثر بنسبة 45.71%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي اتجاه موافق بنسبة 36.84%، ثانوي بنسبة 32.14%، متوسط موافق بشدة بنسبة 76.92%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.25 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، هذه البيانات تؤكد أحد الجوانب المكونة للصورة السلبية عن المرفق الشرطي وموظفيه لدى المبحوثين، وهو ما تعمل المديرية على محاربته، حيث تؤكد القيادة في كل خطاباتها الموجهة لموظفيها على تجنب الوقوع في هاته الممارسات التي تضر بصورة المرفق لدى المواطنين، كما أن المبادئ التي تحكم المرفق العام تتنافى وهذه الممارسات، وهنا تتبنى المديرية أداة الاتصال العمومي لتبيان شفافية المرفق العام الشرطي ونزاهة موظفيه، انطلاقًا من كون أفراد الشرطة هم العين الساهرة على تطبيق القانون، لذلك فهم معنيون أكثر من غيرهم بتجنب هاته الممارسات غير الأخلاقية.

العبارة رقم 14: يميل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني إلى العقاب دون مراعاة الظروف المحيطة بالأحداث.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 2.93 (حسب متغير الجنس: 33.51% ذكور، 25% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه محايد بنسبة 30.69%، من 29-39 سنة 28.95%، من 40 سنة فأكثر 31.43%، حسب المستوى التعليمي: جامعي: اتجاه محايد بنسبة 31.58%، ثانوي بنسبة 25%، متوسط بنسبة 23.08%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.32 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، هذه المعطيات تؤكد لنا المراوحة بين السلب والإيجاب عن صورة

المرفق العام الشرطي لدى المبحوثين، والحياد هنا سلبي وليس إيجابي، وهو يفسر بعجز الأنشطة الاتصالية الممارسة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني في إثبات عكس هذا القول.

العبارة رقم 15: يتحلى موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالحياد العدل والنزاهة في أداء واجباتهم.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه محايد، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.16 (حسب متغير الجنس: 36.70% ذكور، 30.35% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه محايد بنسبة 37.04%، من 29-39 سنة 34.21%، من 40 سنة فأكثر بنسبة 20%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي: بنسبة 35.53%، ثانوي بنسبة قدرها 32.14%، متوسط بنسبة 30.77%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.23 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، هذه البيانات تؤكد على عدم ثبات المبحوثين على رأي واحد، والحياد في هذا الموقف يمكن تفسيره سلباً، والقول إن المقاربة الاتصالية المنتهجة من قبل المديرية لم تتمكن من تأكيد وجود هذه الصفة لدى أفراد عينة الدراسة.

العبارة رقم 16: يتجاهل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني طلبات المواطنين للتدخل ومد العون لهم.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه معارض، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.77 (حسب متغير الجنس: 34.04% ذكور، 34.82% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه محايد بنسبة قدرها 31.75%، من 29-39 سنة بنسبة قدرها 38.16%، من 40 سنة فأكثر بنسبة 40.00%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي: اتجاه معارض بنسبة 34.21%، ثانوي بنسبة 33.93%، متوسط بنسبة قدرها 30.77%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.13 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، هذه المعطيات توضح أن أفراد العينة لديهم رأي إيجابي من حيث هذه الزاوية، حيث رفض هؤلاء المبحوثين هذا القول، وهو ما يؤكد وجود انطباعات إيجابية عن المرفق العام الشرطي، هذا الرأي تكون نتيجة ما تقدمه وسائل الإعلام (أفلام ومسلسلات) عن نشاط المديرية العامة للأمن الوطني.

العبارة رقم 17: يمارس موظفي المديرية العامة للأمن الوطني مهامهم في ظروف صعبة ومحفوفة بالمخاطر.

الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذه العبارة هو اتجاه موافق، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة ب 3.50 (حسب متغير الجنس: 43.61% ذكور، 51.78% إناث، حسب متغير السن: من 18-28 سنة اتجاه موافق بنسبة 44.44%، من 29-39 سنة بنسبة 55.26%، من 40 سنة فأكثر 45.71%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي: اتجاه موافق بنسبة 47.81%، ثانوي بنسبة قدرها 48.21%، متوسط بنسبة قدرها 30.77%)، كما أن الانحراف المعياري والمقدر ب 1.31 يؤكد لنا وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين، تبين هذه البيانات أن أفراد عينة الدراسة يحملون انطباعاً جيداً عن المرفق العام الشرطي، وللمقاربة الاتصالية العمومية المتبناة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني والتي تأخذ جانباً في خطابها على تبيان تضحيات موظفي المرفق الشرطي في سبيل خدمة المواطن وحمايته.

من خلال هاته العبارات قام الطالب بقياس المكون المعرفي والعاطفي المشكلين للصورة الذهنية لدى المبحوثين حول المديرية العامة للأمن الوطني، حيث تم العمل على معرفة تقييمات المبحوثين بشقيها السلبية والإيجابية للمرفق العام الشرطي وموظفيه من خلال التركيز على عدد من السمات التي تميزهما ويدخل ذلك ضمن خانة المكون العاطفي الوجداني للصورة الذهنية، أما فيما يرتبط بالمكون المعرفي فحاولنا التعرف على مدى إدراك ومعرفة المبحوثين للمرفق العام الشرطي.

اختبار كا ²			العبارة
متغير الجنس	متغير السن	متغير المستوى التعليمي	
,000	,001	,245	هل سبق لك وأن تعاملت مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني (مرفق الشرطة)؟
,001	,047	,659	هل واجهت صعوبة في التعامل مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني؟
,016	,914	,000	ما هو انطباعك حول تعاملات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني؟

برأيك، هل الفضاءات المخصصة للإستقبال بمقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لائقة؟	,126	,647	,000
انتظار المواطنين بمقرات مرفق الشرطة عملية يسودها النظام والانضباط؟	,371	,428	,709
يحصل المواطن على مساعدة أعوان وضباط الشرطة في إستكمال الإجراءات التي تخصهم؟	,404	,409	,669
تعمل مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على تجسيد دولة القانون	,115	,539	,010
لدى مصالح المديرية العامة للأمن الوطني خبرة كبيرة في مختلف المجالات الأمنية	,639	,270	,051
تحتزم مصالح المديرية العامة للأمن الوطني حقوق الانسان	,043	,054	,000
تمارس مصالح المديرية العامة للأمن الوطني مهامها بمهنية عالية	,570	,632	,060
تتصف المديرية العامة للأمن الوطني بالتأهب الدائم واليقظة والحرص على أداء المهام بفعالية ونجاح	,474	,973	,899
تعمل المديرية العامة للأمن الوطني بشكل دائم على تكثيف الجهود لضمان سلامة المواطن وممتلكاته	,050	,637	,021
تمتلك المديرية العامة للأمن الوطني معدات ووسائل حديثة للتصدي للجرائم	,602	,401	,152
غُلب المديرية العامة للأمن الوطني الردع والعقاب على العمل الوقائي	,421	,660	,532
تحوز المديرية العامة للأمن الوطني على إطارات وخبرات أمنية تتسم بالكفاءة	,733	,493	,934
تسهر المديرية العامة للأمن الوطني على توفير الخدمة الأمنية المثلى	,645	,866	,738

لا تسهر مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على التكفل السريع بإنشغالات المواطنين	,938	,713	,104
تسهر مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على راحة المواطنين	,048	,996	,148
تسهر مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على حسن استقبال المواطن والتكفل	,128	,828	,569
يمتاز موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالانضباط في أداء مهامهم	,502	,976	,392
يعمل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني على مساعدة المواطن حتى وإن لم يطلب ذلك	,461	,056	,001
يتعامل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بحدة وغلظة مع المواطن	,073	,006	,004
يقوم موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالتعاون مع المواطن في أداء مهامهم	,379	,431	,035
يمتاز موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بضبط النفس وعدم الانفعال	,277	,068	,833
يتسم موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالحرز في تعاملهم مع جموع المواطنين	,158	,525	,255
لا يتجاوز موظفي المديرية العامة للأمن الوطني القانون في معاملاتهم اليومية مع المواطنين	,000	,846	,018
يتعامل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالواسطة والمحسوبية	,440	,762	,462
يفتقد موظفي المديرية العامة للأمن الوطني للمودة والتفهم في التعامل مع المواطنين	,032	,377	,022
غلب موظفي المديرية العامة للأمن الوطني المصالح العامة على مصالحهم الشخصية	,330	,050	,433
لا يُقدر موظفي المديرية العامة للأمن الوطني ظروف الآخرين	,780	,020	,284

سهر موظفي المديرية العامة للأمن الوطني على خدمة المواطن ويعملون على حمايته وحمايته ممتلكاته	,318	,069	,183
يميل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني إلى تفضيل معارفهم وأقاربهم	,656	,009	,000
يميل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني إلى العقاب دون مراعاة الظروف المحيطة بالأحداث	,017	,346	,028
تحلى موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالحياد العدل والنزاهة في أداء واجباتهم	,315	,027	,627
يتجاهل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني طلبات المواطنين للتدخل ومد العون لهم	,016	,715	,743
يمارس موظفي المديرية العامة للأمن الوطني مهامهم في ظروف صعبة ومحفوفة	,405	,283	,130
هل لديك معرفة بالخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني؟	,004	,810	,761
هل تعتقد أن الخدمات التي تقدمها المديرية معروفة جيدا لدى المواطن؟	,402	,814	,628
كيف تقيم ثقتك بالمديرية ومصالحها؟	,010	,066	,029
هل ترى أن المديرية العامة للأمن الوطني تحوز على ثقة المواطن الجزائري؟	,004	,218	,386
هل تعتقد أن نشاط المديرية ينحصر فقط في المهام الأمنية؟	,089	,264	,553
هل تتعاون مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني؟	,017	,095	,732

الجدول رقم (18) يوضح نتائج اختبار الاستقلالية بين متغيرات السن، والجنس، المستوى التعليمي وصورة المرفق العام الشرطي.

المصدر: من إعداد الطالب.

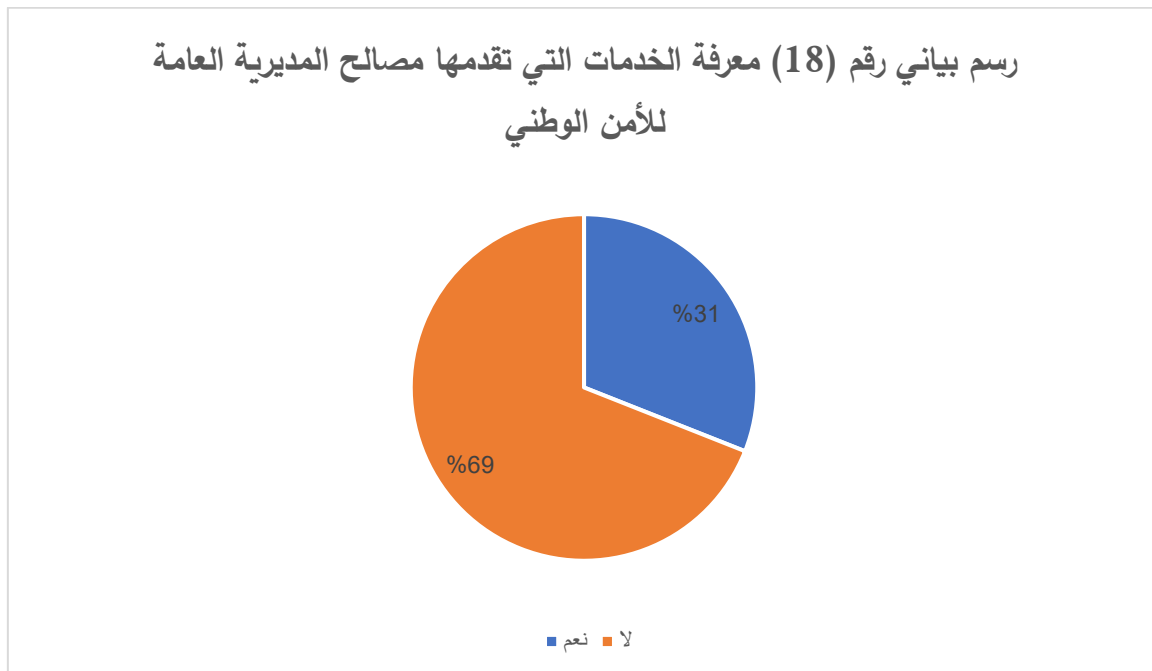
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والصورة المدركة لدى مفردات عينة الدراسة، ذلك أن أغلب نتائج اختبار كا² لقياس الاستقلالية جاءت أكبر من 0.05 إلا في حالات قليلة والتي كانت فيها الفروق ضئيلة جدا.

ثالثا: محور كيفية مساهمة الاتصال العمومي في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجزائري

✓ الإعلام:

جدول رقم (19) يمثل معرفة المبحوثين للخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني		
النسبة %	التكرار	
31	93	نعم
69	207	لا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

يتضح من خلال الجدول رقم (19) أن 69% من أفراد العينة لا يعرفون الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني، بينما 31% من المبحوثين لديهم معرفة بالخدمات التي تقدمها مصالح المرفق العام الشرطي

هذه المعطيات تؤكد بأن هناك خلل كبير مسجل من الناحية الاتصالية للمديرية العامة للأمن الوطني، وأن المقاربة الاتصالية العمومية التي تنتهجها المديرية لم تتجح في التعريف بالخدمات التي تقدمها المديرية باعتبارها أحد المرافق العامة الحساسة لدى مفردات عينة الدراسة، وهذا ما يستدعي مناقشة الأسباب التي تقف وراء هذا العجز أو الفشل، خاصة وأن عينة الدراسة تشمل كافة الشرائح الاجتماعية والمستويات التعليمية والأعمار السنية وبذلك يمكن اعتبارها ممثلة إلى حد ما للمجتمع الجزائري، وإن كان لا يمكننا تعميم هذه الملاحظة على كافة المجتمع كون العينة قصدية وليست احتمالية.

تعمل مديرية الاتصال والصحافة للمديرية العامة للأمن الوطني وكذا مكاتب الاتصال والعلاقات العامة على إعلام المواطن من خلال تقديم مختلف المعلومات المرتبطة بالمرفق العام الشرطي والتعريف به، وكذا شرح مختلف الإجراءات والتدابير والنشاطات التي يقوم بها، وهذا من أجل توسيع مدارك المواطن، وكذا تعزيز شرعية المرفق العام الشرطي وإجراءاته، غير أن هاته النتائج المحصل عليها من المبحوثين في هذا العنصر تؤكد أن أكبر عدد المبحوثين ليست لهم دراية ومعرفة بالخدمات العمومية الشرطية المقدمة من قبل المديرية، وهذا الأمر له تأثير كبير على الصورة المدركة لدى المبحوثين عن المرفق العام الشرطي، كون الجانب المعرفي يعتبر أحد مكونات الصورة الذهنية.

عدم معرفة المبحوثين بالخدمات المقدمة من قبل مختلف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني يمكن رده أيضا إلى طبيعة مرفق الشرطة والذي يتسم عمله بالتعقيد والحساسية والسرية في كثير من الأحيان، غير أن الكثير من المهام التي يقوم بها ظاهرة للعيان، وهو ما يجعل النتائج المحصل عليها من قبل المبحوثين محل استفهام من قبلنا.

جدول رقم (20) يمثل بعض الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني من وجهة نظر المبحوثين		
النسبة %	التكرار	
76.34	71	حماية المواطن وممتلكاته، تكريس الأمن والاستقرار والطمأنينة
16.12	15	تقديم حصص إذاعية لتوعية المواطن
7.52	7	الخطوط الهاتفية الخضراء
100	93	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

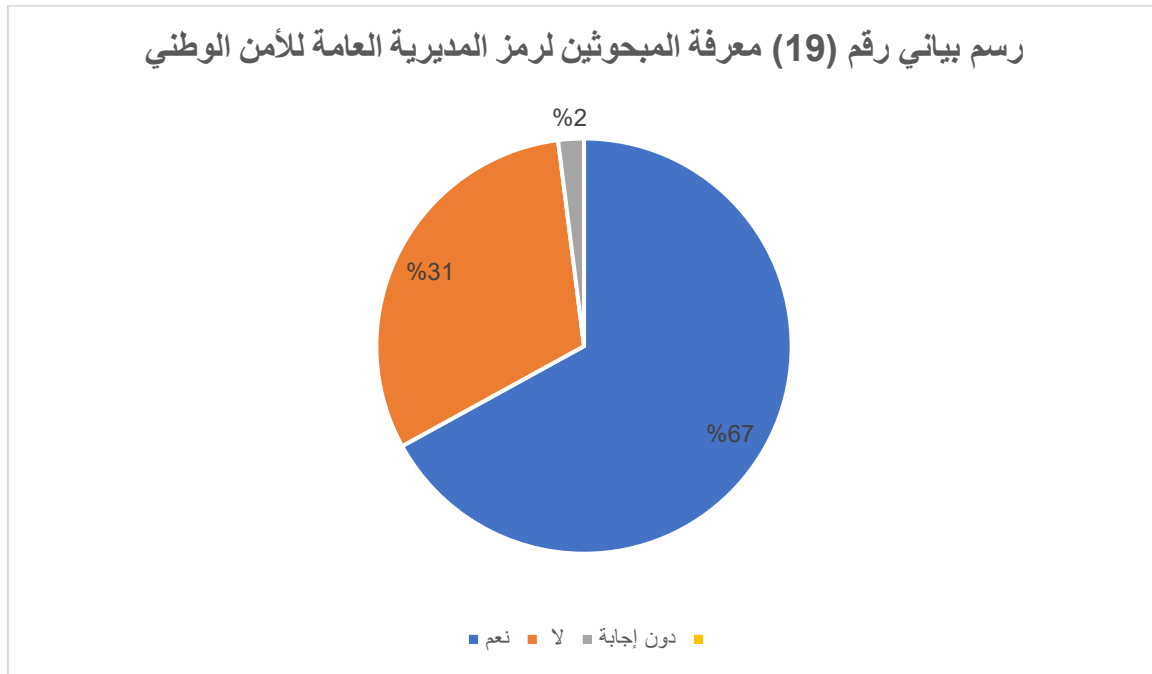
من خلال البيانات التي يقدمها الجدول رقم (20) يتبين لنا أن 76.34% من أفراد عينة الدراسة الذين لديهم معرفة بالخدمات المقدمة من قبل المرفق العام الشرطي يعتقدون أن مرفق المديرية العامة للأمن الوطني تتمثل الخدمات التي يقدمها أساسا في حماية المواطن وممتلكاته. وكذا، تكريس الأمن والاستقرار والطمأنينة. بينما يرى 16.12% من المبحوثين أن الخدمة التي تقوم المديرية العامة للأمن الوطني بتقديمها للمواطن هي القيام بالعمل التوعوي والتحسيني من خلال الحصص المبرمجة على الإذاعة. في حين يرى 7.52% من المواطنين أن من بين الخدمات المقدمة للمواطن من قبل المرفق العام الشرطي توفير أرقام هاتفية مجانية (خضراء) تمكن المواطن من تبليغ الشكاوى والاحطار عن وقوع جرائم وحوادث مرور...الخ.

يتضح من خلال هذه المعطيات أن المبحوثين تعرضوا إلى مهمتين رئيسيتين تتمحور حولها الخدمات التي يسهر المرفق الشرطي على تقديمها للمواطن الجزائري واللذان تتمثلان في الجانب الميداني العملي المتعلق بحماية المواطن وممتلكاته من مختلف أشكال الجريمة والخطر.

وكذا، الجانب التوعوي التحسيني الذي يستهدف تشكيل ثقافة أمنية لدى المواطن الجزائري تمكنه من المساهمة بفعالية في محاربة الجريمة بكافة أشكالها وضمان استقرار المجتمع.

جدول رقم (21) يمثل مدى معرفة المبحوثين لرمز المديرية العامة للأمن الوطني		
النسبة %	التكرار	
67	201	نعم
31	93	لا
2	6	دون إجابة
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

يتضح لنا من خلال البيانات التي يتضمنها الجدول رقم (21) أن 67% من أفراد عينة الدراسة لديهم معرفة برمز المديرية العامة للأمن الوطني، في حين أن 33% من أفراد العينة ليست لديهم معرفة برمز المرفق العام الشرطي.

يمكن تفسير هذه المعطيات المتعلقة بمعرفة أغلبية المبحوثين للرمز الذي تتبناه المديرية العامة للأمن الوطني نتيجة استخدامه الكثيف في البيانات الصحفية التي تقدمها المديرية، إلى جانب وجوده في مختلف الوسائل التي تستخدمها مختلف مصالح المرفق العام الشرطي (سيارات الشرطة، مقرات

الشرطة، الذي يرتديه موظفي الشرطة)، إلى جانب استخدامه في اللافتات الاعلانية التي تستخدمها المديرية، والرمز يعتبر أحد مكونات الصورة الذهنية للمرافق العمومية.

أما فيما يتعلق بوجود نسبة معتبرة قدرها 33% من المبحوثين لا يعرفون رمز المديرية، يمكن إرجاع ذلك ربما إلى عدم فهمهم لمعنى كلمة (رمز "logo") لأنه من الصعوبة بما كان تقبل وجود مواطن جزائري لا يعرف رمز الشرطة، كون هذه الأخيرة تعتبر مرفقا حساسا يتواجد في كافة مناطق الوطن على الصعيد الحضري، كما أن أفرادها في احتكاك مباشر بشكل يومي ودائم مع كافة شرائح المجتمع، كما أنه لا توجد أسرة أو عائلة جزائرية لا تملك واحدا من أفرادها منتسب لهذا السلك.

جدول رقم (22) يمثل مدى معرفة المبحوثين لشعار المديرية العامة للأمن الوطني		
النسبة %	التكرار	
81.3	244	الشرطة في خدمة الشعب
15.3	93	الشرطة في خدمة المواطن
3.3	10	دون اجابة
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الطالب.

يتبين لنا من خلال المعطيات التي يتضمنها الجدول رقم (22) أن غالبية أفراد العينة على معرفة وعلم بالشعار الذي ترفعه المديرية العامة للأمن الوطني والمتمثل في أن "الشرطة في خدمة الشعب" بنسبة قدرها 81.3%، في حين أن 15.3% من المبحوثين ليست لهم دراية أو معرفة دقيقة بشعار المرفق العام الشرطي.

يمكن تفسير هذه النتيجة انطلاقا من كون شعار "الشرطة في خدمة الشعب" بقي ثابتا ولم يتم تغييره منذ تأسيس مرفق الشرطة الجزائرية غداة الاستقلال، زيادة على ذلك فإن هذا الشعار يعرف تداولاً كبيراً عبر الوسائل الإعلامية لاسيما الثقيلة منها (التلفزيون، الإذاعة)، إلى جانب ذلك فإن مختلف المنشورات التي تقوم بمشاركتها المديرية عبر صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي وكذا موقعها الإلكتروني تتضمن هذا الشعار أو تدور حوله. ناهيك عن اللافتات المتواجدة على مستوى الطرقات وفي المساحات والفضاءات العمومية. ويعتبر الشعار هو الآخر أحد أهم مكونات الصورة الذهنية للمرافق العمومية بصورة عامة ومرفق الشرطة على وجه الخصوص.

جدول رقم (23) يمثل عمل المديرية العامة للأمن الوطني على تقديم المعطيات والبيانات الهامة للرأي العام حول الأحداث الأمنية الخطيرة		
النسبة %	التكرار	
22.3	67	دائما
66.3	199	أحيانا
9.7	29	أبدا
1.7	5	دون إجابة
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

توضح المعطيات المدرجة في الجدول رقم (23) أن 66.3% من المبحوثين يرون بأن المديرية العامة للأمن الوطني تعمل أحيانا على تقديم المعطيات والبيانات الهامة للرأي العام حول الأحداث الأمنية الخطيرة، في حين أن 22.9% من أفراد عينة الدراسة يرون بأن المديرية العامة للأمن الوطني تعمل دائما على تقديم المعطيات والبيانات الهامة للرأي العام حول الأحداث الأمنية الخطيرة. بينما يرى 9.7% من مفردات العينة أن المديرية العامة للأمن الوطني لا تعمل أبدا على تقديم المعطيات والبيانات الهامة للرأي العام حول الأحداث الأمنية الخطيرة.

يمكن تفسير هذه المعطيات بأن المرفق العام الشرطي يعمل حسب المبحوثين على تبليغ الرأي العام بكافة المعطيات والحيثيات المتعلقة بالأحداث الأمنية المهمة، من خلال البيانات التي يتم إصدارها في هذا الصدد بغية وضع الرأي العام في الصورة، كي لا يتم استغلال تلك الوقائع والأحداث لبث معلومات وأخبار زائفة ومغلوطة، من شأنها الاضرار بصورة المديرية العامة للأمن الوطني، وبث البلبلة والشائعات وسط المواطنين. وفي هذا الإطار تعمل مديرية الاتصال والصحافة على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني وفقا لاستراتيجيتها الاتصالية التي تركز على تبني الشفافية في إدارة وتسيير المرفق الشرطي على نشر بيانات صحفية والقيام بتدخلات إعلامية عبر وسائل الإعلام المسموعة والمرئية بغية توضيح بعض القضايا والأحداث، وتزويد المواطن بكافة المعلومات والتفاصيل المرتبطة بها، وهو ما يساعد على إزالة اللبس والغموض الذي يكتنفها، ومنع أي تأويلات قد تأتي من هنا أو من هناك من شأنها الاضرار بصورة المرفق الشرطي. هذا ما يؤكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بقوله: "تعتبر عملية تقديم المعلومة عبر البيانات الصحفية أو التدخل في وسائل

الإعلام المختلفة واجبا، تكريسا لحق المواطن في الحصول على المعلومات المتعلقة بالمسائل والقضايا ذات الصلة بالمرفق الشرطي".¹ وهو ما يوضحه البيان المدرج أدناه:



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية
المديرية العامة للأمن الوطني

خلية الاتصال و الصحافة

بيان صحفي

رقم : 178 / 1
الجزائر في 20 ماي 2020

بيان صحفي

بناء على عملية شرطية، قامت عناصر الشرطة بأمن ولاية عنابة بتاريخ 20 ماي 2020 في حدود الساعة 18:00، على مستوى حي سيدي عمار، بالحجار بعملية شرطة لإيقاف شخص مسروق قضائيا، يبلغ 28 سنة من العمر يشتبه تورطه في قضية مخدرات.

أثناء عملية توقيف المشتبه فيه الذي كان على متن سيارته أمام مقر سكناه، هاجم أفراد من أسرته ومجموعة من سكان الحي عددهم بين 50 إلى 60 شخص، عناصر فوج الشرطة، مستعملين الحجارة وأسلحة بوضاء، وينذقة صيد بحرية، مما أجبرهم على الانسحاب من الحي بعد إيقاف المعنى بالأمر وتحويله إلى مقر الفرقة المتقلة للشرطة القضائية بسيدي عمار.

أمام حجم الاعتداء والخوف المستعمل ضد عناصر الشرطة، اضطروا لاستعمال طلقات مطاطية دفاعا عن النفس، مما تسبب في إصابة أحد المعتدين الذي تم نقله إلى المستشفى الجامعي أين رشد أين لفظ أنفاسه الأخيرة.

تم إخطار السيد وكيل الجمهورية لدى محكمة الحجار بالوقائع، أين أمر بفتح تحقيق.

المديرية العامة للأمن الوطني
خلية الاتصال و الصحافة

f /algeriepolice.dz
@algeriepolicedz
dgenecp@gmail.com

021.74.58.00
021.74.59.00
023.14.21.62

www.algeriepolice.dz

المصدر : <https://www.algeriepolice.dz>

¹ ملازم أول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

جدول رقم (24) تتكم المديرية العامة للأمن الوطني على جميع الأخبار السلبية المتعلقة بأداء مرفق الشرطة		
النسبة %	التكرار	
39	117	دائما
46	138	أحيانا
15	45	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يتضح من خلال الجدول رقم (24) أن 46% من مفردات عينة الدراسة يرون أن المديرية العامة للأمن الوطني تتكتم في بعض الأحيان على جميع الأخبار السلبية المتعلقة بأداء مرفق الشرطة، في حين أن 39% من المبحوثين يعتقدون أنها تتكتم بصورة دائمة على جميع الأخبار السلبية المتعلقة بأداء مرفق الشرطة، بينما يرى 45% من أفراد عينة الدراسة أنها لا تتكتم أبدا على جميع الأخبار السلبية المتعلقة بأداء مرفق الشرطة.

يمكن تفسير هذه المعطيات بأن غالبية المبحوثين يعتقدون بأن المديرية العامة للأمن الوطني تتكتم دائما أو في بعض الأحيان حول الأخبار السلبية المرتبطة بأداء المرفق الشرطي لقلة أو انعدام المعلومات أو الأخبار التي تغيد بتوقيف أعوان وإطارات شرطة قاموا بتلقي رشوى مثلا أو ارتكبوا أخطاء مهنية جسيمة، هذه الأخبار ربما من جهة يؤثر تقديمها في مصداقية وصورة المرفق العام الشرطي، لكن متطلبات الشفافية والحوكمة الرشيدة تستلزم الإعلام عنها تكريسا لمبدأ النزاهة في تسيير المرفق العام الشرطي، وهو ما قد يكون له انعكاسات إيجابية على صورة المرفق الشرطي لدى المواطن الجزائري كون هذه الأخبار من شأنها أن تعزز من ثقته في المديرية العامة للأمن الوطني انطلاقا من كونها تعمل على محاربة الفساد داخلها.

لقد أحدثت مشاهد اعتداء أفراد من الشرطة على رجل مسن أثناء مسيرة من مسيرات الحراك الكثير من اللغط والبلبل، وقد أدت تلك المشاهد إلى سخط وغضب كبيرين لدى عدد كبير من رواد مواقع التواصل الاجتماعي، غير أن المديرية لم تقم بنشر بيان توضح فيه ما حدث، وهل تم اتخاذ إجراءات عقابية في حق هؤلاء العناصر؟، وهو ما يجعل صورة المديرية على المحك، حيث يتضح من هذا الفعل وكأن المرفق العام الشرطي يتستر على أفعال وسلوكيات منتسبيه غير المشروعة، بل ويدعمها.

على عكس هاته الواقعة، نجد أحداث ووقائع أخرى تقوم مديرية الاتصال والصحافة للمديرية العامة للأمن الوطني بنشر بيانات صحفية توضيحية لحديثاتها كما يتبين في البيان المرفق أدناه.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية
المديرية العامة للأمن الوطني

خلية الاتصال و الصحافة

بيان صحفي

رقم 1 / 83

الجزائر في 08 مارس 2020

بيان توضيحي

تكتب المديرية العامة للأمن الوطني تكتنبا قطعا ما روجته بعض المواقع الاخبارية وصفحات شبكات التواصل الاجتماعي من منشورات مغلوطة ومغرضة، مقلداها أنه يوم السبت 07 مارس 2020 وسط العاصمة مصالح الشرطة قد استعملت القوة ضد متظاهرين.

وتوضح المديرية العامة للأمن الوطني أن قواتها بعد تسجيلها لمسيرة غير مرخصة بأحد شوارع العاصمة، احتل أصحابها الطريق العام ما أدى إلى الحرقلة الكثيفة لحركة المرور، وتسبب أيضا في غلق بعض المحلات التجارية، تدخلت مصالح الشرطة وفق القوانين والتنظيمات المعمول بها في مثل هذه الحالات، للمحافظة على النظام العام وإعادة فتح حركة المرور وبسط الطمأنينة في نفوس المواطنين.

على إثر هذه العملية تم توقيف عدد من المشاركين في المسيرة غير المرخصة، الذين خضعوا لتداسة حالاتهم ليتم بعدها وفي نفس اليوم إخلاء سبيل غالبيتهم، فيما سيقدم بعضهم أمام الجهات القضائية المختصة للنظر في حالاتهم.

وتؤكد المديرية العامة للأمن الوطني وفاء لالتزاماتها الدستورية أنها ستظل حريصة على حماية الأشخاص والممتلكات، وساعرة على ضمان الطمأنينة والسكينة العامة، وعلى راحة المواطن وأمن البلاد.

المديرية العامة للأمن الوطني
خلية الاتصال والصحافة

f /algeriepolice.dz

@algeriepolicedz

dgancpp@gmail.com

021.74.58.00

021.74.59.00

023.16.21.24

www.algeriepolice.dz

المصدر: <https://www.algeriepolice.dz>

جدول رقم (25) يمثل مبادرة المديرية العامة للأمن الوطني إلى نشر أخبار من نوع ضبط وتوقيف أعوان وإطارات أمن استغلوا مناصبهم لأغراض شخصية		
النسبة %	التكرار	
14.7	44	دائما
46.7	140	أحيانا
38.6	116	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الطالب.

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (25) أن 46.7 من المبحوثين يعتقدون أن المديرية العامة للأمن الوطني تبادر أحيانا إلى نشر أخبار من نوع ضبط وتوقيف أعوان وإطارات أمن استغلوا مناصبهم لأغراض شخصية، في حين أن 38.6 من المبحوثين يرون أن المديرية العامة للأمن الوطني لا تبادر أبدا إلى نشر أخبار من نوع ضبط وتوقيف أعوان وإطارات أمن استغلوا مناصبهم لأغراض شخصية، بينما 14.7 من المبحوثين يرون أن المديرية العامة للأمن الوطني تبادر دائما إلى نشر أخبار من نوع ضبط وتوقيف أعوان وإطارات أمن استغلوا مناصبهم لأغراض شخصية.

يمكن تفسير هذه المعطيات انطلاقا من كون متطلبات الشفافية التي يعتبر الاتصال العمومي أحد أهم ركائزها تستلزم نشر مثل هذه المعلومات بغية محاربة كافة أشكال الفساد داخل المرفق العام الشرطي، وتكريس مبدأ النزاهة كأحد أهم السمات والأبعاد المكونة لصورة المرفق الشرطي، بما يساهم في تعزيز الصورة الإيجابية للمرفق الشرطي لدى المواطن وجعله يثق أكثر فأكثر فيه.

تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على توضيح الحقائق للمواطنين بخصوص التجاوزات التي يقوم بها أفراد الأمن بعد القيام بالتحريات المطلوبة وإبلاغ الرأي العام بها.

في هذا الإطار، أكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة على أنه: " تنشر بيانات تتضمن معلومات توضيحية حول السلوكيات السلبية المتعلقة بالمرفق الشرطي (كارتكاب أحد أفراد الشرطة لجريمة قتل مستعملا سلاحه الناري مثلا)، فعلى الرغم من أن هاته الوقائع تحمل دلالة سلبية غير أنها تبقى أعمال معزولة".¹

¹ ملازم أول للشرطة ب. بن خليفة: مرجع سابق.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية و الهيأة العمالية
المديرية العامة للأمن الوطني

بيان صحفي

رقم : 360

الجزائر في 17 ديسمبر 2021

بيان صحفي

تُعلم المديرية العامة للأمن الوطني، عن فتح تحقيق على إثر حادثة إصابة شخصين بطلقات نارية أدت إلى وفاتهما وكذا إصابة شخصين آخرين بجروح خفيفة، من بينهم فتاة، ليلة أمس الخميس 16 ديسمبر 2021، في حدود الساعة 22:00 بباب الوادي الجزائر العاصمة.

فور ذلك، وتحت إشراف السيد وكيل الجمهورية لدى محكمة باب الوادي، تم وضع عون الشرطة المشتبه فيه تحت التوقيف للنظر (GARDE A VUE). المشتبه فيه تقدم بمحض إرادته إلى مصالح الضبطية القضائية.

كما تعلم المديرية العامة للأمن الوطني أن كل جديد في شأن هذه القضية، سيتم إخطاره للرأي العام، بعد موافقة السيد وكيل الجمهورية.

وإذ تتقدم المديرية العامة للأمن الوطني بتعازيها الخالصة إلى عائلات الضحيتين، فإن مصالحها المختصة قد تكفلت بالشخصين المصابين.

المديرية العامة للأمن الوطني
خلية الاتصال والصحافة

021.74.58.90 021.74.59.90

www.algeriepolice.dz

المصدر: <https://www.algeriepolice.dz>

جدول رقم (26) تقدم المديرية العامة للأمن الوطني المعلومات بطريقة آنية		
النسبة %	التكرار	
21	63	دائما
65.7	197	أحيانا
13.3	40	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يرى 65.7% من أفراد عينة الدراسة أن المديرية العامة للأمن الوطني تقوم في بعض الأحيان بتقديم المعلومات بطريقة آنية، بينما يعتقد 21% من المبحوثين أن المديرية العامة للأمن الوطني تقوم

دائماً بتقديم المعلومات بطريقة آنية، في حين يرى 13.3% من أفراد عينة الدراسة أن المديرية العامة للأمن الوطني لا تقوم أبداً بتقديم المعلومات بطريقة آنية.

إن تقديم المعلومات من قبل المرفق العام الشرطي بصفة فورية آنية من شأنه جعل المواطن على اطلاع تام بمختلف حيثيات ومستجدات الأحداث والوقائع المرتبطة بالمسائل الأمنية وهذا من شأنه دحض الإشاعات ومنع انتشار الأخبار المزيفة والمغلوطة لاسيما ما يتعلق بوفاة الموقوفين أثناء التحقيق معهم على سبيل المثال، أو استعمال القوة المسموح بها قانوناً في تفريق المظاهرات وفتح الطرقات والمسالك التي يقوم المواطن بغلقها أثناء الاحتجاجات التي تقع في شتى أنحاء الوطن من حين لآخر، هذه الأحداث التي تحظى بصفة العمومية تعتبر مسائل في غاية الأهمية والحساسية لذا يتعين على القائمين على الاتصال بالمديرية العامة وأمن الولايات تقديم كافة التفاصيل لوسائل الإعلام ومن ثمة للمواطن تجنباً للوقوع في سوء الفهم وحتى لا تستغل تلك الأحداث في التحريض على المرفق العام الشرطي على وجه الخصوص أو الدولة والسلطات العمومية بصورة عامة.

وفي هذا الصدد، يؤكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة أنه: " يتم تقديم المعلومات بشكل يومي لوسائل الإعلام (المطبوعة، الإلكترونية، المسموعة، -المرئية) والصحفيين من خلال إرسال البيانات الصحفية لهم، ويتم الرد دوماً على طلبات الصحفيين والإجابة عن استفساراتهم وانشغالاتهم، كما يتم نشر البيانات الصحفية للرأي العام عبر الموقع الإلكتروني للمديرية وصفحات المديرية على منصات التواصل الاجتماعي لتوضيح الأحداث والمواقف المتصلة بعمل المديرية العامة للأمن الوطني".¹

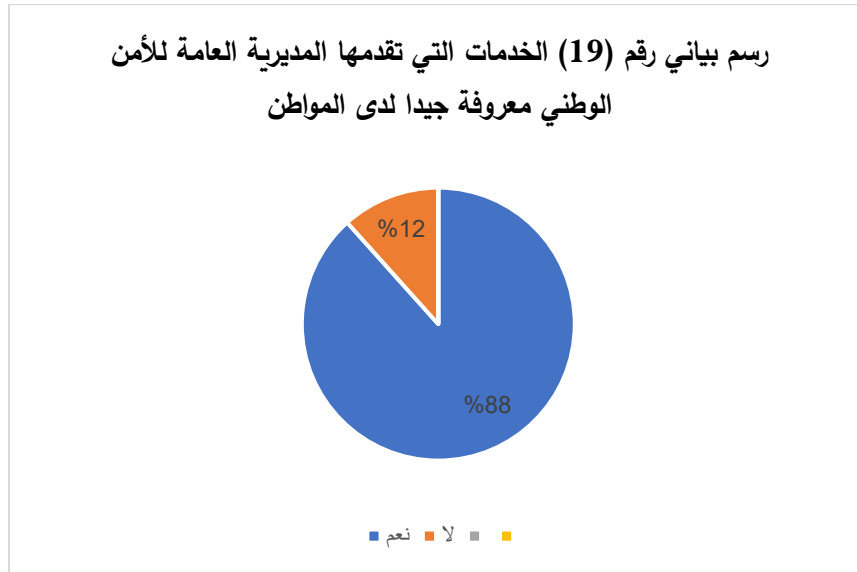
¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق



المصدر: <https://www.algeriepolice.dz>

جدول رقم (27) الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني معروفة جيدا لدى المواطن		
النسبة %	التكرار	
24.3	73	نعم
75.7	227	لا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

تبين المعلومات المدرجة في الجدول رقم (27) أن 75.7% من المبحوثين يرون أن الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني غير معروفة جيداً لدى المواطن، في حين أن 24.3% من مفردات عينة الدراسة أكدوا بأن الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني معروفة جيداً لدى المواطن.

هذه البيانات المحصل عليها من المبحوثين تجعل السياسة الاتصالية العمومية المنتهجة من قبل المرفق الشرطي والأنشطة الاتصالية الممارسة من قبل القائمين بالاتصال محل تساؤل عن مدى نجاعتها وفعاليتها في التعريف بأعمال المرفق الشرطي والخدمات المقدمة من قبل مصالحه وموظفيه لدى مفردات عينة الدراسة، على الرغم من أن الجهد الاتصالي المبذول من قبل المكلفين بالاتصال على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني يستهدف بشكل حثيث التعريف بمرفق الشرطة والخدمات المقدمة من قبله، وفي هذا الصدد، يتم نشر بيانات صحفية على الموقع الإلكتروني وصفحات المديرية على منصات التواصل الاجتماعي، وكذا إرسالها لوسائل الإعلام بمختلف صنوفها.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة العمرانية
المديرية العامة للأمن الوطني

خلية الاتصال و الصحافة

بيان صحفي

رقم : 21 / 2

الجزائر في 15 جئتي 2020

عمليات شرطية بالجزائر العاصمة وسكيكدة

تصدت قوات الشرطة التابعة لأمن ولاية الجزائر خلال اليومين الماضيين عمليات ملاحمة مست مختلف الأحياء، أسفرت عن توقيف (59) شخصا مشتبه فيه لارتكابهم جرائم مختلفة، على غرار الحيلة والمتاجرة في المخدرات والمؤثرات العقلية، حمل أسلحة بخصاء مخطورة دون سبب شرعي، ثم من خلالها حجز (01) كيلوغرام و (702) غرام من الكيف المعالج (900) قرص من المؤثرات العقلية، بالإضافة إلى (16) سلاح بيوض مخطور من مختلف الأنواع الأحجام.

من جهة أخرى قامت قوات الشرطة القضائية بأمن ولاية سكيكدة من توقيف (05) أشخاص مشتبه فيهم لتورطهم في قضية المتاجرة غير شرعية في المؤثرات العقلية وحجز (234) قرص مهلوس و (444) وحدة من المشروبات الكحولية.

خلية الاتصال و الصحافة

f /algeriepolice.dz

@algeriepolicedz

021.74.58.00

021.74.59.00

033.14.39.34

المصدر: <https://www.algeriepolice.dz>

جدول رقم (28) يمثل مدى تقديم المديرية العامة للأمن الوطني معلومات حول الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات الأمنية		
النسبة %	التكرار	
19.7	59	دائما
64.3	193	أحيانا
16	48	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال الجدول رقم (28) يتضح لنا أن 64.3% من مفردات عينة الدراسة يرون أن المديرية العامة للأمن الوطني تعمل في بعض الأحيان على تقديم معلومات حول الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات الأمنية، في حين يرى 19.7% من المبحوثين أن المديرية العامة للأمن الوطني تقوم بصفة دائمة على تقديم معلومات حول الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات الأمنية، بينما يرى 16% من أفراد عينة الدراسة أن المديرية العامة للأمن الوطني لا تقوم أبداً بتقديم معلومات حول الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات الأمنية.

يمكن تفسير هذه المعطيات انطلاقاً من كون المرفق العام الشرطي يسعى دوماً من خلال تقديم الخدمة الأمنية المثلى وتجويد الخدمة العمومية الأمنية إلى اطلاع المواطنين بكافة الإجراءات المطلوبة للحصول على مختلف الخدمات الأمنية وهذا تطبيقاً لنهج الانفتاح على المحيط بكافة مكوناته، وهذا يستلزم إعلام المواطن بكافة الخطوات والإجراءات الضرورية التي ترتبط بالمرفق العام الشرطي للحصول على مختلف خدماته، بهدف القضاء على الممارسات والسلوكيات السلبية ذات الصلة بالبيروقراطية الإدارية والتي من شأنها الإضرار بصورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجزائري.

تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على توفير كافة المعلومات المرتبطة بالخدمات التي تقدمها، وكمثال على ذلك تقوم المديرية بتوفير معلومات عن المخالفات المرورية والعقوبات المصاحبة لها من خلال موقعها الإلكتروني على الأنترنت، كما تقوم المديرية تطبيقاً لمبدأ الإعلان الذي يعد أحد ركاز الاتصال العمومي بنشر كافة المعلومات المتعلقة بالتوظيف بالمديرية من خلال توضيح الشروط المطلوبة، وعدد المناصب، وأماكن إيداع الملفات، والآجال المحددة لذلك، وتاريخ إجراء المسابقات، وكذا نشر قوائم الناجحين، كل هذا يأتي في إطار تكريس مبدأ الإعلام الذي يعتبر الركيزة الأساسية للفعل العمومي ضمن متطلبات الشفافية.

وفي نفس السياق، يوضح رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بأن: "الإجراءات والتدابير الإدارية المتعلقة بالخدمات الأمنية المقدمة من قبل مختلف مصالح المرفق العام الشرطي يتم التطرق إليها وتوضيحها خلال الحصص الإذاعية التي تقوم بها مصالح الاتصال على مستوى الإذاعات المحلية أو على مستوى الفضاء الإذاعي للأمن الوطني، ويتم من خلالها توضيح وتبيان وتقديم مختلف المعلومات للمواطن في كيفية الحصول على تلك الخدمات. زيادة على

ذلك، يمكن للمواطن الاستفسار من موظفي المرفق العام الشرطي على مستوى مقرات الأمن، وتقديم له الإجابة الكافية عن تساؤلاته وتوضيح مختلف الإجراءات والتدابير المطلوبة¹.

جدول رقم (29) يمثل إمكانية الاطلاع على درجة تقدم القضية أو المعاملة التي قمت بمباشرتها لدى مصالح مرفق الشرطة		
النسبة %	التكرار	
20	60	دائما
47.7	143	أحيانا
32.3	97	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال الجدول رقم (29) يتبين لنا أن 47.7% من المبحوثين يعتقدون أنه في بعض الأحيان بإمكان المواطن الاطلاع على درجة تقدم القضية أو المعاملة التي قام بمباشرتها لدى مصالح مرفق الشرطة، في حين أن 32.3% من أفراد عينة الدراسة يرون أنه لا يمكن أبدا للمواطن الاطلاع على درجة تقدم القضية أو المعاملة التي قام بمباشرتها لدى مصالح مرفق الشرطة، بينما يرى 20% من المبحوثين أنه يمكن دوما للمواطن الاطلاع على درجة تقدم القضية أو المعاملة التي قام بمباشرتها لدى مصالح مرفق الشرطة.

وبذلك، يمكننا القول إنه من الصعوبة بما كان للمواطن الاطلاع على درجة تقدم القضية أو المعاملة التي قام بمباشرتها لدى مصالح مرفق الشرطة، هذا ما أكدته أيضا، رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن ولاية قسنطينة بقوله: "أنه لا يحق لأي شخص الاطلاع على تطورات التحقيق أو القضايا المباشرة على مستوى المديرية"².

وهذا نظرا لحساسية هذا المرفق العمومي وكذا الضوابط والقوانين التي تحكم سيره وعمله، ذلك أن القضايا والمسائل والمعاملات التي يعالجها المرفق العام الشرطي تتسم في كثير من الأحيان (يمكننا

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

² المرجع نفسه.

القول دوماً) بالسرية لأنها تحمل صبغة أمنية تتعلق غالباً بحياة وخصوصية الغير ، لهذا لا يمكن للمواطن تتبع تطورات الملف أو القضية التي يباشرها إلا من خلال مرورها للعدالة أو بأمر من هذه الأخيرة.

جدول رقم (30) يتم تقديم المبررات التي تقف وراء القرار الذي يتم اتخاذه من قبل مصالح مرفق الشرطة بخصوص الخدمة المطلوبة		
النسبة %	التكرار	
20	60	دائماً
57.7	173	أحياناً
22.3	67	أبداً
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يعتقد 57.7% من مفردات عينة الدراسة أن مصالح مرفق الشرطة تعمل في بعض الأحيان على تقديم المبررات التي تقف وراء القرار الذي تتخذه بخصوص الخدمة المطلوبة من قبل المواطن، بينما يرى 22.3% من المبحوثين أن مصالح مرفق الشرطة لا تعمل أبداً على تقديم المبررات التي تقف وراء القرار الذي تتخذه بخصوص الخدمة المطلوبة من قبل المواطن، في حين يرى 20% من أفراد العينة أن مصالح مرفق الشرطة تعمل دائماً على تقديم المبررات التي تقف وراء القرار الذي تتخذه بخصوص الخدمة المطلوبة من قبل المواطن.

وبذلك يمكن القول إن أفراد العينة يعتقدون أنه لا يتم تقديم مبررات وحجج للقرارات التي يتم اتخاذها من قبل أفراد وإطارات مرفق الشرطة فيما يتعلق بالخدمات التي يطلبها المواطن أو يتم تقديمها في بعض الأوقات فقط، وهذا الأمر ينعكس على صورة المرفق العام الشرطي لدى المواطن، ذلك أنه في حالة ما لم يتم تقديم تلك المبررات القانونية أو التوجيهية للمواطن الذي يطلب خدمة ما من مصالح المديرية العامة للأمن الوطني سيجعله يعتقد أنه هناك تقصير وبيروقراطية ورفض التعاون من قبل موظفي المرفق العام الشرطي في مساعدة المواطن على انجاز الخدمة التي يطلبها، وهنا تؤكد قيادة المديرية العامة للأمن الوطني على توضيح كافة المعطيات والحديثات المحيطة بطلبات المواطنين، وتوجيههم وإرشادهم إلى السبل والطرق الصحيحة التي تخول لهم الحصول على الخدمة.

في حين أن رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة يؤكد على أنه " يتم تقديم كافة المعلومات والتوجيهات للمواطنين فيما يتعلق بالخدمات الأمنية وتوضيح الإجراءات القانونية المرتبطة بها".¹

جدول رقم (31) يمثل إمكانية تقديم المواطن شكاوى وطعون في حالة عدم حصوله على الخدمة المطلوبة		
النسبة %	التكرار	
30	90	دائما
41.3	124	أحيانا
28.7	86	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات التي يتضمنها الجدول رقم (31) يتبين لنا أن 41.3% من المبحوثين يرون بأنه يمكن للمواطن في بعض الأحيان تقديم شكاوى وطعون في حالة عدم حصوله على الخدمة المطلوبة، في حين يعتقد 30% من أفراد عينة الدراسة أنه بإمكان المواطن دوما تقديم شكاوى وطعون في حالة عدم حصوله على الخدمة المطلوبة، بينما يذهب 28.7% من المبحوثين إلى أنه لا يمكن أبدا للمواطن تقديم شكاوى وطعون في حالة عدم حصوله على الخدمة المطلوبة.

يتجه أفراد عينة الدراسة من إجاباتهم هذه إلى أنه يمكن في بعض الحالات وفي حالات أخرى لا يمكن للمواطن تقديم شكاوى وطعون في حالة عدم حصوله على الخدمة المطلوبة، مع أنه قانونيا يملك المواطن الحق في الطعن والشكوى ضد القرارات والممارسات التي يقوم بها موظفي مصالح مرفق الشرطة عند رفضهم القيام بالأعمال والمهام المنوطة بهم مثلهم في ذلك مثل باقي الموظفين العموميين، وهذا الإجراء من شأنه حماية والمحافظة على حقوق المواطن في الاستفادة من الخدمة العمومية الأمنية المثلى، وأن هذا المرفق وُجد لخدمته وتلبية مطالبه واحتياجاته كما تنص على ذلك مختلف القوانين والتشريعات وفي مقدمتها دستور الجمهورية، ويمكن للمواطن في حالة ما رفضت هاته المصالح والهيئات التي تتبع للمديرية العامة للأمن الوطني الاستجابة التقدم بشكوى ضدها أمام السلطات القضائية المختصة

¹ الملائم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

لاسترداد الحقوق. زيادة على ما تقدم، إن وجود إمكانية الطعن والشكوى ضد مصالح مرفق الشرطة في حالة مالم يتحصل على حقه في الخدمة العمومية يكرس الشفافية في تسيير المرفق العام الشرطي، ومن شأنه أن يؤثر إيجابا على صورته لدى المواطن الجزائري، والعكس بالعكس.

تأسيسا على ما تقدم، يؤكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بأنه: " في حالة عدم تلبية طلبات المواطن وتقديم المعلومات بخصوص الخدمات التي يطلبها يمكنه التوجه إلى المفتشية على مستوى أمن الولاية، أو التوجه إلى رئيس المصلحة وتقديم شكواه، أين يتم فتح تحقيق والسماع له ويتم الرد عليه، ويتم كذلك اتخاذ عقوبات تأديبية في حق موظف الشرطة المقصر".¹

جدول رقم (32) يمثل إرشاد المواطن إلى طرق الطعن التي بإمكانه الاستفادة منها		
النسبة %	التكرار	
24	72	دائما
53.3	160	أحيانا
22.7	68	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات التي تضمنها الجدول رقم (32) يتبين لنا أن 53.3% من المبحوثين يعتقدون أنه في بعض الأحيان يتم إرشاد المواطن إلى طرق الطعن التي يمكنه الاستفادة منها، في حين يرى 24% من مفردات عينة الدراسة أنه يتم دائما إرشاد المواطن إلى مختلف طرق الطعن التي يمكنه الاستفادة منها، بينما يرى 22.7% من المبحوثين بأنه لا يتم أبدا إرشاد المواطن إلى طرق الطعن المتاحة التي يمكن للمواطن الاستفادة منها.

يمكن تفسير هذه المعطيات بأن المبحوثين يعتقدون أنه هناك نوعا من الارشادات تقدم لهم من قبل موظفي مصالح المديرية حول طرق الطعن التي يمكنهم الاستفادة منها للحصول على الخدمة الأمنية

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

التي يطلبونها وإن لم يكن ذلك بصورة دائمة، وهذا الأمر من شأنه تعزيز ثقة المواطن في مختلف مصالح المرفق الشرطي، كون هذا الإجراء يسهم بما لا يدع من مجال للشك في تكريس الشفافية والنزاهة، والتي تقتضي تزويد المواطن بكافة المعلومات المتعلقة بالخدمة العمومية الأمنية ومتطلباتها وكيفية الحصول عليها. وهذا ما تعمل خلايا الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن الولايات، وكذا مديرية الاتصال والصحافة على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني على تجسيده ميدانيا، من خلال استخدام عدد من الحوامل الاتصالية التي تسعى من خلالها إلى إعلام المواطن وتثقيفه أمنيا، وذلك من خلال تعريفه بعدد من القضايا والمسائل ذات الطبيعة الأمنية، والخدمات التي يقدمها المرفق العام الشرطي، والإجراءات المصاحبة لها.

جدول رقم (33) يوجد على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني مكاتب مخصصة للطعن وتقديم الشكايات		
النسبة %	التكرار	
49.3	148	دائما
42	126	أحيانا
8.7	26	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

بناء على المعطيات المتضمنة في الجدول رقم (33) يتبين لنا أن 49.3% من أفراد عينة الدراسة يعتقدون أنه توجد وبصفة دائمة مكاتب على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن مخصصة للطعن وتقديم الشكايات، في حين يرى 42% من المبحوثين أنه توجد أحيانا مكاتب على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن مخصصة للطعن وتقديم الشكايات، بينما يرى 8.7% من مفردات عينة الدراسة أنه لا توجد أبدا مكاتب على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن مخصصة للطعن وتقديم الشكايات.

يمكن تفسير هذه البيانات على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه توجد مكاتب على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن مخصصة للطعن وتقديم الشكايات ، وهذا الأمر ينعكس من دون شك إيجابا على صورة المرفق العام الشرطي، فهو يندرج ضمن مقاربة الاتصال العمومي والتي تستدعي

الاستماع لانشغالات المواطن والعمل على الاستجابة لها، وتوضيح كافة الأفعال والإجراءات ذات الصبغة العمومية المرتبطة بالمرفق العام الشرطي، وبذلك يعتبر وجود مثل هذه المكاتب مكسبا هاما يضاف إلى مختلف الإنجازات المسجلة في إطار عصرنة المرفق العام الشرطي وتجويد العمومية الأمنية وتحسين العلاقة مع المواطن.

هذا، وتوجد على مستوى أمن الولايات وكذا المفتشية الجهوية مصلحة تعنى بالاستماع لشكاوى المواطنين وتظلماتهم ((مصلحة الانصات)) غير أن الكثير من المواطنين ليس لهم دراية أو معرفة بوجود هذه المصلحة مثل ما توضحه إجابات أفراد عينة الدراسة. كما يؤكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بأنه: " يتم استقبال المواطن من قبل رؤساء المصالح للاستماع لانشغالات التي يطرحها المواطن والإجابة على تساؤلاته".¹

جدول رقم (34) وجود موظفين مؤهلين على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لمعالجة الشكايات		
النسبة %	التكرار	
41.7	125	دائما
47.3	142	أحيانا
11	33	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من اعداد الطالب.

يتضح من خلال البيانات المدونة في الجول رقم (34) أن 47.3% من المبحوثين يرون أنه يوجد في بعض الأحيان موظفين مؤهلين على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لمعالجة الشكايات، في حين يرى 41.3% من أفراد عينة الدراسة أنه يوجد دائما موظفين مؤهلين على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لمعالجة الشكايات، بينما يرى 11% من المبحوثين أنه لا يوجد أبدا موظفين مؤهلين على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لمعالجة الشكايات.

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

يمكن تفسير هذه المعطيات بأن أفراد عينة الدراسة يعتقدون بأنه يوجد بصورة دائمة أو في بعض الأحيان موظفين مؤهلين على مستوى مقدرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لمعالجة الشكايات، وهذا المعطى في بالغ الأهمية، حيث أنه يزيد من ثقة المواطن في المرفق العام الشرطي هذا من جهة، ومن جهة أخرى سينعكس إيجاباً على صورة المرفق العام الشرطي ذلك أن وجود موظفين مؤهلين لمعالجة الشكايات سيجعل حقوق المواطن محفوظة، كما أنه يمكن هذا الأخير من استيعاب كافة الشروط والإجراءات المصاحبة للعمل الأمني وهو ما يسهم من دون أدنى شك في تقبل القرارات الصادرة.

جدول رقم (35) يمثل وجود سجلات لتلقي الشكايات أو الاقتراحات على مستوى مقدرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني		
النسبة %	التكرار	
51.7	155	دائماً
39.3	118	أحياناً
9	27	أبداً
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يرى 51.7% من المبحوثين أنه توجد بصورة دائمة على مستوى مقدرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني سجلات لتلقي الشكايات أو الاقتراحات من قبل المواطن، في حين يعتقد 39.3% من أفراد عينة الدراسة أنه توجد أحياناً على مستوى مقدرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني سجلات لتلقي الشكايات أو الاقتراحات من قبل المواطن، بينما يرى 9% من المبحوثين أنه لا توجد أبداً على مستوى مقدرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني سجلات لتلقي الشكايات أو الاقتراحات من قبل المواطن.

هذه المعطيات المحصل عليها من المبحوثين في غاية الأهمية، فهي تؤكد من ناحية اهتمام المرفق العام الشرطي برأي المواطن حول الخدمات المقدمة من قبل أعوان وإطارات المديرية العامة للأمن الوطني، وهذا بهدف معرفة كافة النواقص و مكامن القصور والخور بغية معالجتها وتحسين وتجويد الخدمة العمومية الأمنية المقدمة، ومن ناحية ثانية، فإن هذه الدعامة الاتصالية المستخدمة

ضمن نهج الانفتاح على المحيط لا سيما المواطن يساعد في تكريس آلية الحوار بين المرفق العام الشرطي والمواطن المرتفق، وهو ما يسمح من دون أدنى شك في تقليص الهوة بين الطرفين، وبذلك يسهم هذا الإجراء في تحسين صورة المرفق العام الشرطي لدى المواطن الجزائري.

في هذا الإطار، أكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بأنه: "توجد على مستوى مقرات المرفق العام الشرطي سجلات لتقديم الاقتراحات، واستثمارات للاستقبال، وأنه يتم القيام بدوريات نهاية كل شهر على مستوى مقرات الشرطة للاطلاع على تلك السجلات، الاستثمارات، وكذا مراقبة موظفو الاستقبال، كما أن الموظفين ليس بإمكانهم الاطلاع على استثمارات الاستقبال، هذا الأمر متاح لمكتب الاتصال والعلاقات العامة فقط (توجد على مستوى علب على مستوى قاعات الانتظار). تؤخذ الآراء المقدمة من قبل المواطنين بعين الاعتبار، حيث تقدم في بعض الأحيان ملاحظات من قبل المواطنين فيما يتعلق بالخدمات الأمنية (على غرار طول مدة الانتظار مثلا)".¹

جدول رقم (36) يتم الرد والجواب على الشكاوى المقدمة من قبل المواطن لمصالح مرفق الشرطة في آجال معقولة		
النسبة %	التكرار	
17.7	53	دائما
57	171	أحيانا
25.3	76	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يرى 57% من المبحوثين أنه في بعض الأحيان ما يتم الرد والجواب على الشكاوى المقدمة من قبل المواطن لمصالح مرفق الشرطة في آجال معقولة، في حين يرى 25.3% من أفراد عينة الدراسة أنه لا يتم أبدا الرد والجواب على الشكاوى المقدمة من قبل المواطن لمصالح مرفق الشرطة في آجال معقولة، بينما يرى 17.7% من أفراد عينة الدراسة أنه دائما ما يتم الرد والجواب على الشكاوى المقدمة من قبل المواطن لمصالح مرفق الشرطة في آجال معقولة.

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

يُمكن تفسير استجابات المبحوثين حول هذا السؤال بأن الشكاوى المقدمة من قبل المواطن حول خدمات مصالح المرفق الشرطي يكون الرد عليها أحيانا في آجال معقولة، وهذا المعطى يؤثر بطريقة أو بأخرى على صورة المرفق الشرطي لدى المواطن، ذلك أن عدم الرد في الوقت المناسب أو المطلوب سيكون له انعكاس سلبي على صورة الشرطة لدى المواطن، والعكس بالعكس، لذا تحاول المديرية العامة للأمن الوطني من خلال اتجاهها نحو رقمنة المعاملات الإدارية المتعلقة بمرفق الأمن الوطنيين وكذا استخدام التكنولوجيات الحديثة في تقديم الشكاوى والرد عليها، اختزالا للوقت وتحسين الأداء والفعالية في تقديم الخدمة العمومية الأمنية.

تبعاً لذلك، يؤكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بأنه: "يتم الرد على الشكاوى المقدمة من طرف المواطن بعد نهاية التحقيق، وهذا الأخير لا يأخذ مدة طويلة (من يوم إلى 03 أيام على الأكثر)".¹

جدول رقم (37) يمثل آجال الجواب والرد على الشكايات محددة بوضوح		
النسبة %	التكرار	
16.3	49	دائماً
49	147	أحيانا
34.7	104	أبداً
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المحصل عليها من المبحوثين والمدونة في الجدول رقم (37) تبين لنا أن 49% من المبحوثين يرون أن آجال الجواب والرد على الشكايات محددة بوضوح في بعض الأحيان، في حين يرى 34.7% من أفراد عينة الدراسة أن آجال الجواب والرد على الشكايات ليست محددة بوضوح، بينما يرى 16.3% من مفردات عينة الدراسة أن آجال الجواب والرد على الشكايات محددة بوضوح دائماً.

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

هذه المعطيات تؤكد لنا بأن غالبية المبحوثين يرون أن آجال الجواب والرد على الشكايات محددة بوضوح في بعض الأحيان فقط، وفي أحيان أخرى ليست محددة، وهذا الأمر يؤثر على صورة المرفق الشرطي بطريقة سلبية، حيث أن عدم إعلام المواطن وتبليغه بآجال الرد حول الطعون سيؤثر على العلاقة بين الطرفين، ويصبح الغموض واللبس والتعطيل والبيروقراطية السمة الغالبة على عمل مختلف مصالح المرفق العام الشرطي وهو ما يتعارض مع ما يصبو إليه هذا المرفق العمومي فيما يرتبط بتحسين وتجويد الخدمة العمومية الأمنية.

وهذا الأمر وثيق الصلة بمدى تبني المديرية لمقاربة الشفافية، فعدم تحديد آجال الرد على شكايات المواطنين وإعلامهم بتلك الآجال من شأن هذا الأمر أن يؤثر سلبا على الخدمة العمومية المقدمة من قبل مختلف مصالح المرفق العام الشرطي، ويزيد في تعطيل تلك الخدمة وتكريس أكبر للبيروقراطية، وهو ما سينعكس سلبا على صورة المرفق الشرطي، ويدحض كل الشعارات المرفوعة من قبل القيادة والتي تدور حول عصرنة المرفق العام الشرطي، والتوجه نحو التكفل بكافة انشغالات المواطن وتقديم خدمة عمومية مثلى في آجال معقولة زمنيا.

جدول رقم (38) يمثل قيام المبحوثين بتقديم طعون وشكايات في حال الحصول ضرر أو للكشف عن الاختلالات		
النسبة %	التكرار	
36	108	نعم
17.7	53	لا
46.3	139	غير معني
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يتضح لنا من خلال استجابات المبحوثين المدرجة في الجدول رقم (38) 46.3% من أفراد عينة الدراسة يرون أنفسهم غير معنيين بتقديم طعون وشكايات في حال الحصول ضرر أو للكشف عن الاختلالات، في حين يؤكد 36% بأنهم يقومون بتقديم طعون وشكايات في حال الحصول ضرر أو للكشف عن الاختلالات، بينما يرى 17.7% من أفراد عينة الدراسة بأنهم لا يقدمون على تقديم طعون وشكايات في حال الحصول ضرر أو للكشف عن الاختلالات.

هذه البيانات توضح لنا عدم تحمل المبحوثين للمسؤولية في كشف الاختلالات من خلال تقديم طعون وشكايات في حال حصول ضرر من المرفق العام الشرطي أثناء تقديم طلب الحصول على الخدمات التي يوفرها، ويمكن إرجاع ذلك إلى عدد من الأسباب والعوامل.

جدول رقم (39) يرجع ذلك إلى:			
النسبة %	التكرار	-	
9.7	29	نعم	عدم معرفتك الجهة التي تقدم إليها الطعون أو الشكاوى
90.3	271	لا	
14.3	43	نعم	خوفك من الإجراءات الإنتقامية التي يمكن أن تلحق بك بعد تقديم الشكاوى
85.7	257	لا	
16	47	نعم	غياب العقوبات في حال عدم تنفيذ المهام أو سوء تنفيذها من قبل موظفي مصالح مرفق الشرطة
84.33	252	لا	
100	300	-	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يتضح لنا من البيانات المدرجة في الجدول أعلاه أن المبحوثين يرون أنفسهم غير معنيين بتقديم طعون وشكايات في حال حصول ضرر من المرفق العام الشرطي أثناء تقديم طلب الحصول على الخدمات يعود أساساً إلى غياب العقوبات في حال عدم تنفيذ المهام أو سوء تنفيذها من قبل موظفي مصالح مرفق الشرطة بنسبة قدرها 16%، بينما يرجع 14.3% من المبحوثين هذا الأمر إلى الخوف

من الإجراءات الانتقامية التي يمكن أن تلحق بهم بعد تقديم الشكوى، في حين يؤكد 9.7% من المبحوثين أن تصرفهم هذا يعود بالأساس إلى عدم معرفتهم الجهة التي تقدم إليها الطعون أو الشكاوى.

في حال تسجيل أي تجاوزات مهما كانت بسيطة أو خطيرة، فإن القيادة العليا للأمن الوطني تتخذ فوراً جميع الإجراءات اللازمة لأجل إنصاف المظلومين وإسقاط العقوبات على المتجاوزين مهما كانت رتبهم أو مراكزهم ومسؤولياتهم.¹ حيث يتم فتح تحقيقات للتحري في التجاوزات التي تحدث ويصل الأمر، إلى حد إيقاف أفراد الأمن المعنيين بالتجاوزات وتتم إحالتهم على العدالة في حالة ثبوت الأفعال المنسوبة إليهم مثلهم في ذلك مثل بقية المواطنين.²

وتوجد على مستوى أمن الولايات وكذا المفتشية الجهوية مصلحة تعنى بالاستماع لشكاوى المواطنين وتظلماتهم ((مصلحة الانصاف)) غير ان الكثير من المواطنين ليس لهم دراية او معرفة بوجود هذه المصلحة مثل ما توضحه إجابات أفراد عينة الدراسة.

¹ مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 123، ماي 2014)، ص 45.

² المرجع نفسه، ص 7.

جدول رقم (40) تسعى المديرية العامة للأمن الوطني إلى خلق التفاهم المتبادل بينها وبين المواطنين من خلال:			
النسبة %	التكرار		
55.3	252	لا	حسن التوجيه والإرشاد
44.6	48	نعم	
78	234	لا	عدم احتكار المعلومة
22	66	نعم	
60	180	لا	سهولة الاتصال
40	120	نعم	
64	194	لا	اهتمامها بتطلعات واقتراحات المواطنين
36	106	نعم	
100	300	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب.

يتبين لنا من خلال المعطيات المتضمنة في الجدول رقم (40) أن 44.6% من المبحوثين يرون بأن المديرية العامة للأمن الوطني تسعى إلى خلق التفاهم المتبادل بينها وبين المواطنين من خلال حسن التوجيه والإرشاد، في حين يرى 40% من أفراد عينة الدراسة بأن المديرية العامة للأمن الوطني تسعى إلى خلق التفاهم المتبادل بينها وبين المواطنين من خلال سهولة الاتصال، بينما يرى 36% من المبحوثين بأن المديرية العامة للأمن الوطني تسعى إلى خلق التفاهم المتبادل بينها وبين المواطنين من خلال اهتمامها بتطلعات واقتراحات المواطنين، في وقت يرى 22% بأن المديرية العامة للأمن الوطني تسعى إلى خلق التفاهم المتبادل بينها وبين المواطنين من خلال عدم احتكار المعلومة.

يمكن تفسير هذه المعطيات بأن المبحوثين يرون أن خلق التفاهم بين المرفق العام الشرطي والمواطن يمكن تحقيقه من خلال عمل موظفي مختلف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على

حسن توجيه جموع المواطنين وإمدادهم بالإرشادات الضرورية، وهذا المعطى له أهمية قصوى في تحسين العلاقة بين الطرفين مما ينعكس بالإيجاب على صورة الشرطة لدى المواطن الجزائري، وهذا يأتي في إطار السياسة الاتصالية العمومية التي أضحت تتبناها الشرطة الجزائرية منذ عقد على الأقل بهدف حسن توجيه المواطن وتوعيته في شتى المسائل والقضايا ذات الصلة بالعملية الأمنية ضمانا لسلامته وأمنه وإشراكه في العمل الأمني، كما أن هذا التفاهم يستلزم إقامة جسور من التواصل بين الطرفين بما يمكن المديرية من إيصال المعلومات الضرورية للمواطن بطريقة سلسة وواضحة هذا من ناحية، ومن ناحية ثانية يمكن القائمين على المرفق الشرطي من التعرف على اهتمامات المواطن وانشغالاته وتطلعاته، ومن ثمة أخذها بعين الاعتبار ضمن مخططات العمل المبرمجة.

✓ الشفافية:

جدول رقم (41) تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على أساس احترام قواعد الشفافية والمكاشفة في الحقائق		
النسبة %	التكرار	
20.7	62	دائما
63	189	أحيانا
16.3	49	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يرى 63% من أفراد عينة الدراسة أن المديرية العامة للأمن الوطني تعمل أحيانا على أساس احترام قواعد الشفافية والمكاشفة في الحقائق، بينما يرى 20.7% من المبحوثين أن المديرية العامة للأمن الوطني تعمل دائما على أساس احترام قواعد الشفافية والمكاشفة في الحقائق، في حين يرى 16.3% من أفراد عينة الدراسة أن المديرية العامة للأمن الوطني لا تعمل أبدا على أساس احترام قواعد الشفافية والمكاشفة في الحقائق.

يمكن تفسير هذه البيانات انطلاقا من كون المبحوثين لديهم انطباع إيجابي فيما يتعلق باحترام المديرية لقواعد العمل الشفاف إذ يرون أنها تعمل على المكاشفة وتقديم الحقائق ذات الصلة بمجال نشاطها وتدخلات عناصرها وأفرادها، ولهذا المعطى أهمية كبيرة في الصورة التي يشكلها المبحوثين على

وجه الخصوص وجموع المواطنين عن المرفق العام الشرطي، فبمجرد اعتبار غالبية أفراد عينة الدراسة اتباع المديرية لقواعد العمل الشفاف فهذا الأمر يعد خطوة إيجابية في النظر إلى مرفق الشرطة.

تعد الشفافية أحد المبادئ الأساسية لتجسيد مقاربة انفتاح المرفق العام الشرطي، سواء تلك المتعلقة بشفافية ممارسات وتطبيقات مختلف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، أو تلك المرتبطة باللوائح والقوانين. هذا الأمر بالغ الأهمية، إذ يمكن من المحافظة على ثقة المواطنين في مرفق الشرطة، كما يمكن من تطوير وتحسين وتنفيذ السياسات العامة الشرطية.

تسهيل الوصول إلى المعلومات يعد أحد المرتكزات الهامة في مبدأ الشفافية، والتي بدونها لا يمكن تجسيد وتفعيل معطى إشراك المواطن في الشأن الأمني. ويتحقق هذا الأمر من خلال البيانات العمومية وجعلها متاحة عبر وسائل الإعلام (open data)، وكذا نشر وتقديم بيانات استباقية حول القضايا الأمنية التي المهمة للمواطنين (هذا ما توضحه البيانات الصحفية المدرجة أدناه)، وبذلك يمكن اعتبار الشفافية الشرط الأساسية لتفعيل أكبر لمشاركة المواطنين في المعادلة الأمنية، ومن ثمة يعد الاتصال العمومي أداة محورية في تجسيد ذلك.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية
المديرية العامة للأمن الوطني
الجهة المكلفة بالأمن الوطني

الجزائر في 13 أفريل 2019

بيان صحفي

في حصيلة النشاط للثلاثي الأول من سنة 2019

الأمن الوطني يسترجع 179 مركبة مسروقة من بينها 26 محل بحث دولي ويوقف 139 مشتبه فيه

يهدف تضيق الخناق على الشبكات الإجرامية التي تهدد سلامة المواطن وممتلكاته، تمكنت مصالح الشرطة خلال الثلاثي الأول لسنة 2019، عبر 48 أمن ولاية من استرجاع 179 مركبة محل سرقة، من بينها 26 سيارة مبحوث عنها دوليا بموجب مذكرات صادرة عن الإنتربول كما تم توقيف 139 مشتبه فيه، تم إعداد ملفات قضائية ضدهم وتقديمهم أمام الجهات القضائية المختصة.

في هذا الإطار، عرفت التحريات المنجزة من قبل عناصر الضبطية القضائية، استغلال كافة الإمكانيات والوسائل الحديثة في تحديد هوية المتورطين، والتي تركز على الدلائل والقرائن العلمية وتكثيف عمليات البحث والتحري التي يشرف عليها إدارات مختصة وكفوءة من الأمن الوطني.

لتبقى المديرية العامة للأمن الوطني مجتدة بكافة وحداتها الأمنية المنتشرة عبر كافة التراب الوطني للتصدي لأي محاولة من شأنها المساس بأمن المواطن والممتلكات كما تذكر بالرقم الأخضر المجاني 15-48 ورقم النجدة 17 الموضوع تحت تصرف المواطنين للتبليغ عن أي شيء مخالف للقانون.

المديرية العامة للأمن الوطني
خلية الاتصال والصحافة

للإتصال بنا

021-74-59-00/021-74-58-00
023 76 21 23
algeriepolice.dz
www.algeriepolice.dz
algeriecp@gmail.com
@algeriepolice.dz



المصدر: <https://www.algeriepolice.dz>

جدول رقم (42) تقوم المديرية العامة للأمن الوطني بنشر وتوفير المعلومات غير السرية والإفصاح عنها		
النسبة %	التكرار	
20.3	61	دائما
45	135	أحيانا
34.6	104	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (42) يؤكد 45% من أفراد عينة الدراسة أن المديرية العامة للأمن الوطني بنشر وتوفير المعلومات غير السرية والإفصاح عنها في بعض الأحيان فقط، في حين يرى 34.6% من المبحوثين أن المديرية العامة للأمن الوطني لا تقوم أبدا بنشر وتوفير المعلومات غير السرية والإفصاح عنها، بينما يرى 20.3% من أفراد عينة الدراسة أن المديرية العامة للأمن الوطني تقوم دائما بنشر وتوفير المعلومات غير السرية والإفصاح عنها.

تؤكد استجابات المبحوثين فيما يتعلق بهذا السؤال أن المرفق العام الشرطي يعمل في بعض الأحيان فقط على نشر وتوفير المعلومات غير السرية والإفصاح عنها، وهذا يقع ضمن صلب مخطط العمل السنوي لمديرية الاتصال والصحافة على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني، وكذا مكاتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن الولايات، أين تعمل مختلف مصالح المديرية على تقديم المعلومات ذات الصلة بالقضايا والمسائل الأمنية التي تقع في نطاق اختصاصها، استجابة لحق المواطن في الإعلام تكريسا للشفافية في التسيير.

إذ تتزايد مطالب المواطنين للتوجه نحو مزيد من الشفافية والمساءلة، ضمن سياق عالمي يسوده تراجع للثقة، لا سيما في ظل ظهور التقنيات الجديدة مثل منصات وشبكات التواصل الاجتماعي، وهو ما يعطي فرصة جديدة للتفاعل بين المواطنين والمديرية العامة للأمن الوطني، أين تلعب وسائل الإعلام والاتصال لاسيما الحديثة منها دورا حاسما في تعزيز مبادئ الإنفتاح للدول ومختلف المرافق العمومية ومن بينها المرفق الشرطي.

وفي هذا الإطار، تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على تفعيل دور مكاتب الاتصال على مستوى أمن الولايات، وكذا على مستوى مختلف مصالح المرفق الشرطي، وهو ما من شأنه تمكين المواطنين من الحصول على المعلومات، وتوضيح الإجراءات والتدابير المتخذة على مستوى المرفق العام الشرطي، إلى جانب ذلك التنسيق مع وسائل الإعلام المحلية، وكذا تنظيم فعاليات وأنشطة اتصالية وحملات توعوية، وهو ما يسمح بالتأكيد من تعزيز التواصل مع المواطن، وتعميق التعاون بين المديرية ومختلف الفعاليات الناشطة في الفضاء العام الوطني والمحلي.

جدول رقم (43) يمكن لجميع المواطنين الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية بسهولة		
النسبة %	التكرار	
8	24	دائماً
37.3	112	أحياناً
54.7	164	أبداً
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (43) يتبين لنا أن 54.7% من مفردات عينة الدراسة يرون بأنه لا يمكن لجميع المواطنين الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية بسهولة، في حين يرى 37.3% من المبحوثين أنه يمكن في بعض الأحيان للمواطنين الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية بسهولة، بينما يرى 8% من المبحوثين أنه يمكن دائماً للمواطنين الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية بسهولة.

يمكن تفسير هذه البيانات بأن المبحوثين لديهم انطباع سلبي حول مردود وأداء المديرية العامة للأمن الوطني في هذا الجانب والمتعلق بسهولة وصول المواطنين للمعلومات المرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية، وهذا المحور يعتبر أحد ركائز الشفافية التي تسعى المديرية من خلال نهجها الاتصالي الاستجابة له، ويمكن ارجاع صعوبة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمسائل والقضايا الأمنية إلى طبيعة هذه الأخيرة والتي تعتبر ذات صبغة حساسة، تتعلق بخصوصيات المواطنين، ولديها علاقة بالأمن العام للدولة. وهذا ما أشار إليه رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بقوله: "إن المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية لا تقدم إلا بعد استكمال التحقيق القضائي، فالنيابة العمومية هي من تقرر نشر المعلومات المرتبطة بالوقائع والمسائل الأمنية (سرية التحقيق)، وفي

هذا الإطار، تم عقد عدد من الدورات التكوينية للصحفيين حول سرية التحقيق والخبر المرتبطة بالمسائل الأمنية".¹

إن واجب الشفافية يقتضي دعم الإعلام والاتصال حول المسائل والقضايا العامة المرتبطة بالمصلحة العامة في الشق الأمني بكل أبعاده، ويتأتى ذلك من خلال تكريس قانون الحصول والوصول إلى المعلومة (النفاد للمعلومة)، وكذا القوانين المرتبطة بحرية الصحافة، وهذا يرمي للوصول إلى اتصال أكثر نشاطاً وأكثر شفافية تجاه المواطنين، حيث إن فقدان المواطنين والجمهور للثقة في السياسات العامة المرتبطة بالمرفق العام الشرطي يعتبر سبباً إضافياً لجعله يتجه أكثر فأكثر نحو تبني مقاربة الإنفتاح، وأن يصبح أكثر مشاركة، ومن شأن ذلك أن يجعل السياسات والإجراءات العمومية ذات الصلة بالمعطى الأمني مفهومة أكثر لدى المواطنين، كما يمكن من كسب الدعم العام، والتعامل بشكل أفضل من خلال معه في تنفيذ تلك البرامج والمشاريع.

جدول رقم (44) يمكن للمواطن الحصول على كل المعلومات غير السرية المرتبطة بالمسائل الأمنية في كل الأوقات		
النسبة %	التكرار	
12.7	38	دائماً
45.3	136	أحياناً
42	126	أبداً
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

* مثلاً في حالة السرقة ولاسترداد كامل المسروقات يتعين على مصالح المرفق الشرطي متابعة ومراقبة وتفتيش كافة الأماكن التي يتردد عليها أصدقاء الأشخاص الذين قاموا بالسرقة والتحقيق معهم، قصد معرفة مكانها - المسروقات - ذلك أن الهدف بالنسبة لمصالح مرفق الشرطة لا يقتصر على توقيف السارق وإنما العمل الحثيث على استرداد المسروقات وتوقيف المجرمين المتواطئين في العملية، ولذا فإن نشر خبر توقيف السارق يؤدي في كثير من الحالات إلى الحيلولة في استرجاعها.

يرى 45.3% من مفردات عينة البحث أنه يمكن للمواطن في بعض الأحيان الحصول على كل المعلومات غير السرية المرتبطة بالمسائل الأمنية في كل الأوقات، في حين يرى 42% من المبحوثين أنه لا يمكن أبدا الحصول على كل المعلومات غير السرية المرتبطة بالمسائل الأمنية في كل الأوقات، بينما يرى 12.7% من المبحوثين أنه يمكن دائما الحصول على كل المعلومات غير السرية المرتبطة بالمسائل الأمنية في كل الأوقات.

يمكن تفسير هذه البيانات في أن المبحوثين يعتقدون أن الحصول على كل المعلومات غير السرية المرتبطة بالمسائل الأمنية في كل الأوقات يكون في بعض الأحيان فقط أو لا يمكن أن يكون أبدا، وهذا يعود بالأساس لطبيعة العمل الأمني والحساسية التي يحظى بها، وكذا علاقة تلك المعلومات في أحيان أخرى بسرية التحقيق التي تصاحب بعض القضايا والمسائل الأمنية، كما أنه هناك عدد من المعلومات لا يمكن للمرفق الشرطي تقديمها أو تغييرها للمواطن أو الصحافة إلا بإذن قضائي.

وهذا الأمر مسموح به قانونا حيث جاء في المادة 10 من المرسوم 88-131 الذي ينظم علاقة الإدارة بالمواطن أنه يمكن لهذا الأخير الاطلاع على المعلومات والوثائق الإدارية، مع مراعاة أحكام التنظيم المعمول به في مجال المعلومات المحفوظة والمعلومات التي يحميها السر المهني. ويتم هذا الاطلاع عن طريق الاستشارة المجانية في عين المكان و/أو تسليم نسخ منها، ويجب على كل مواطن يمنع من الاطلاع على هذه الوثائق أن يُشعر بذلك بمقرر مسبق.¹

جدول رقم (45) القرارات والإجراءات التي تتخذها المديرية العامة للأمن الوطني تتسم بالوضوح		
النسبة %	التكرار	
23.7	71	دائما
62	186	أحيانا
14.3	43	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

¹ المرسوم رقم 88-131، مرجع سابق.

يرى 62% من المبحوثين أن القرارات والإجراءات التي تتخذها المديرية العامة للأمن الوطني تتسم بالوضوح في بعض الأحيان فقط، في حين يرى 23.7% من أفراد عينة الدراسة أن القرارات والإجراءات التي تتخذها المديرية العامة للأمن الوطني تتسم بالوضوح دائماً، بينما يرى 14.3% أن القرارات والإجراءات التي تتخذها المديرية العامة للأمن الوطني لا تتسم أبداً بالوضوح.

يعتبر وضوح القرارات والإجراءات التي تتخذها المديرية العامة للأمن الوطني أمراً بالغ الأهمية في إطار الاستجابة لمتطلبات الشفافية في إدارة المرفق العام الشرطي، لهذا فإن الإعلام والإفصاح عن القرارات والإجراءات المصاحبة للفعل العمومي المتعلق بالمسائل والقضايا الأمنية يعد أحد الأسس الضرورية لنهج الحوكمة في إدارة المرفق الشرطي.

ولتجسيد ذلك ميدانياً، وتعزيزاً وتعزيزاً لسبل التواصل بين المرفق العام الشرطي والمواطن، عملت المديرية على خلق ركن جديد بالموقع الإلكتروني تحت عنوان " سؤال جواب" منذ 23 أبريل 2014، يهدف إلى الرد على أسئلة المواطنين وانشغالاتهم في مجالات شرطة المرور، شرطة الحدود، الشرطة القضائية، وكذا التوظيف والتكوين بالأمن الوطني.¹

وفي هذا الإطار، نجد على مستوى الموقع الإلكتروني للمديرية توضيح لعدد من الإجراءات المتصلة بعدد من الخدمات الأمنية على غرار نشر دليل المسافر الذي يتضمن إجراءات خاصة بخروج القصر من التراب الوطني، وكذا الوثائق المطلوبة للقيام بالإجراءات الشرطية بالنسبة للمسافرين على الخطوط الداخلية، وكذلك على توضيح المديرية العامة للأمن الوطني للإجراءات المتعلقة بالمرفق الشرطي نجد نشر دليل الإقامة للأجنبي والذي تبين من خلاله كافة المسائل المطلوبة في هذا الشأن.

جدول رقم (46) القوانين المرتبطة بالمرفق العام الشرطي سهولة الفهم		
النسبة %	التكرار	
19.3	58	دائماً
65.3	196	أحياناً
15.3	46	أبداً
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

¹ مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 123، ماي 2014)، ص 94.

يتضح من البيانات المحصل عليها من استجابات المبحوثين والمدونة في الجدول رقم (46) أن 65.3% القوانين المرتبطة بالمرفق العام الشرطي سهلة الفهم في بعض الأحيان، في حين أن 19.3% من مفردات عينة البحث يرون أن القوانين المرتبطة بالمرفق العام الشرطي سهلة الفهم دائماً، بينما يرى 15.3% من المبحوثين يعتقدون أن القوانين المرتبطة بالمرفق العام الشرطي ليست سهلة الفهم أبداً. من خلال هذه البيانات يمكننا القول إن القوانين المرتبطة بالمرفق العام الشرطي سهلة الفهم أحياناً فقط بالنسبة لأفراد عينة الدراسة، وهذا يمكن إرجاعه إلى الخصوصية التي تميز طبيعة عمل المرفق العام الشرطي، وهو ما يجعل القوانين واللوائح المسيرة للمديرية العامة تحظى باستثناءات معينة مقارنة بباقي المرافق العمومية.

وهنا لابد من التأكيد على أن المرسوم رقم 88-131 الذي نظم علاقة الإدارة بالمواطن يؤكد في مادته 9 على أنه يتعين على الإدارة أن تنتشر بانتظام التعليمات والمناشير والمذكرات والآراء التي تهم علاقاتها بالمواطنين، وأن يكون ذلك في النشرة الرسمية للإدارة المعنية التي يتم إعدادها ونشرها وفقاً لأحكام التنظيم المعمول به¹.

وبذلك لابد من نشر تلك القوانين التي تحكم سير عمل المرفق العام الشرطي وتبسيطها للمواطنين في إطار الشفافية حتى يتمكن المواطن من التعرف عليها، ومن ثمة معرفة حقوقه وواجباته، وهذا الأمر سيزيد من دون شك من ثقة المواطن في مصالح المرفق العام الشرطي.

لابد من وجود إجراءات ونصوص قانونية خاصة بالمديرية العامة للأمن الوطني تتسم بالوضوح وقابلة للفهم لأن هذا الأمر يسهم بفاعلية في تحسين العلاقة بين المواطن والمرفق العام الشرطي، وبذلك فإن هذا المعطى من شأنه أن ينعكس إيجاباً على صورته لديهم.

¹ المرسوم رقم 88-131، مرجع سابق

✓ زيادة الثقة:

جدول رقم (47) المديرية العامة للأمن الوطني تحوز على ثقة المواطن الجزائري		
النسبة %	التكرار	
10,7	32	دائما
54,7	164	أحيانا
34,7	104	أبدا
100	300	المجموع

يتبين من خلال البيانات المدرجة في الجدول رقم (47) أن 54.7% من أفراد عينة الدراسة يرون أن المديرية العامة للأمن الوطني تحوز على ثقة المواطن الجزائري أحيانا فقط، في حين يرى 34.7% من المبحوثين أن المديرية العامة للأمن الوطني لا تحوز أبدا على ثقة المواطن الجزائري، بينما يؤكد 10.7% من أفراد عينة الدراسة أن المديرية العامة للأمن الوطني تحوز على ثقة المواطن الجزائري دائما.

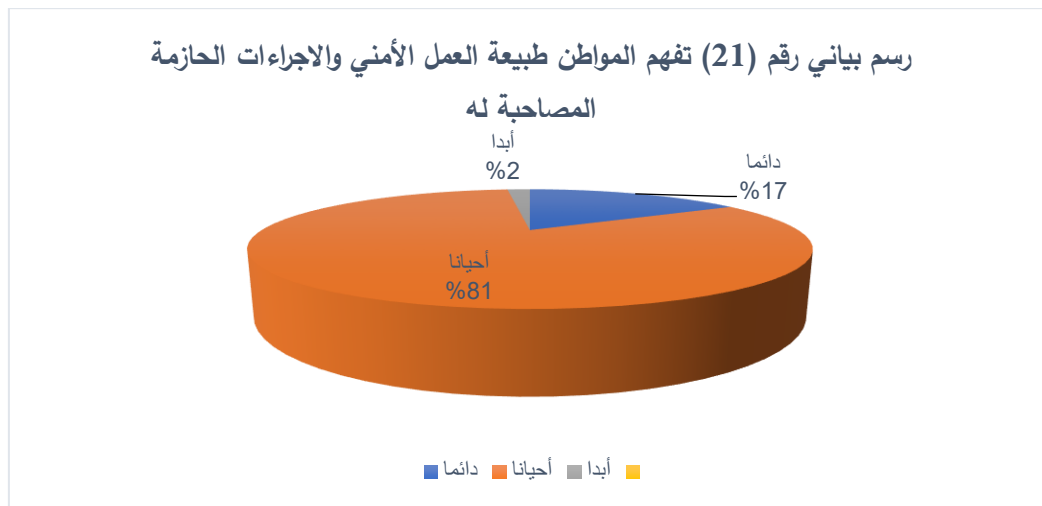
يتجلى لنا من خلال هذه المعطيات أن ثقة المبحوثين في المرفق العام الشرطي ليست مرتفعة وهي تتسم بالتذبذب، لذلك يعتبر كسب ثقة المواطن الجزائري في المديرية العامة للأمن الوطني أحد المحاور الرئيسية التي تعمل عليها مديرية الاتصال والصحافة. إذ يعتبر هذا المسعى أولى أهداف المقاربة الاتصالية للمديرية، حيث ومن خلال تكريس العمل الجوّاري (الشرطة الجوّارية) وتقريب المرفق الشرطي من المواطن بغية الرفع من ثقته في هذا المرفق الحساس، هذه الثقة التي تراجعت بشكل حاد نتيجة الفترة الصعبة التي مرت بها الدولة الجزائرية خلال فترة التسعينيات وما شهدته من أحداث كان لها بالغ الأثر في فتور العلاقة بين الطرفين وهذا ما يؤكدّه رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بقوله: " **العشرية السوداء أدت إلى تشكل هوة كبيرة بين المديرية العامة للأمن الوطني والمواطن**".¹ غير أنه في السنوات الأخيرة، لاسيما في العقد الثاني من الألفية عملت المديرية على التقرب أكثر من المواطن والاستماع إلى انشغالاته واهتماماته ومساعدته في كافة الإجراءات والخدمات التي يطلبها من أجل استرجاع ثقته والبناء عليها في إشراكه في العمل الأمني. وفي هذا الإطار يؤكد رئيس مكتب

¹ الملائم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بأن هناك " عمل اتصالي كبير يبذل من قبل المديرية منذ تأسيس خلية الاتصال في بداية التسعينيات، وتضاعف ذلك الجهد في الوقت الراهن".¹

جدول رقم (48) المواطن الجزائري يتفهم طبيعة العمل الأمني والإجراءات الحازمة له		
النسبة %	التكرار	
13.3	40	دائما
65	195	أحيانا
21.7	65	أبدا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

يرى 65% من المبحوثين أن المواطن الجزائري يتفهم أحيانا طبيعة العمل الأمني والإجراءات المصاحبة له، في حين يعتقد 21.7% من أفراد عينة الدراسة أن المواطن الجزائري لا يتفهم أبدا طبيعة العمل الأمني والإجراءات المصاحبة له، بينما يرى 13.3% من المبحوثين أن المواطن الجزائري يتفهم دائما طبيعة العمل الأمني والإجراءات المصاحبة له.

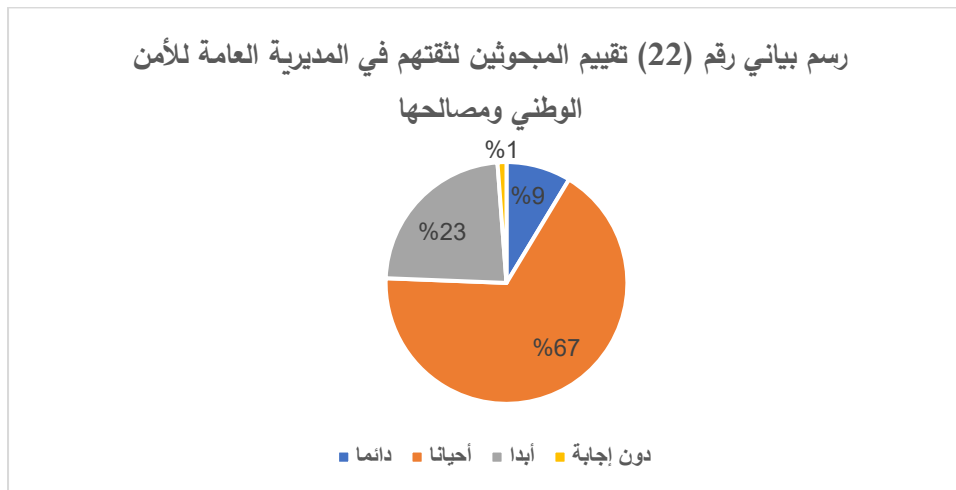
¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

يمكن تفسير استجابات المواطنين بخصوص هذا السؤال أن هناك تفهم نوعا ما من قبل المواطن الجزائري لطبيعة العمل الأمني والإجراءات المصاحبة له والتي غالبا ما تتسم بالشدة والحزم والتعقيد والسرية، هذا التفهم من شأنه تسهيل عمل مختلف مصالح المرفق العام الشرطي، كما أن هذا التفهم يسهم بشكل فعال في مشاركة المواطن في العمل الأمني إرساءً للطمأنينة والاستقرار المجتمعي.

كما أن رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة أكد على أن: "المواطنون يتفهمون بدرجات متفاوتة العمل الأمني والإجراءات المصاحبة له، فالشباب مثلا يتباينون في تقبل الرسالة الأمنية بين من يتقبلها ومن يرفضها"¹.

جدول رقم (49) يمثل تقييم ثقة المبحوثين بالمديرية ومصالحها		
النسبة %	التكرار	
8.7	26	جيدة
67.3	202	مقبولة
23.3	72	سيئة
0.7	2	دون إجابة
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

من خلال البيانات المدرجة في الجدول رقم (49) أن 67.3% من أفراد عينة الدراسة لديهم ثقة مقبولة في المديرية العامة للأمن الوطني (حسب متغير السن: من 18 - 28 سنة نسبة 68.25%، من 29-39 سنة بنسبة قدرها 69.74%، من 40 سنة فأكثر بنسبة قدرها 57.14%، حسب متغير المستوى التعليمي: جامعي 71.05%، ثانوي 55.36%، متوسط 76.92%)، في حين أن 23.3% من المبحوثين أنهم لديهم ثقة سيئة في المرفق العام الشرطي ومصالحه، بينما أكد 8.7% من أفراد عينة الدراسة أن لديهم ثقة جيدة في المديرية العامة للأمن الوطني بصورة دائمة.

تؤكد هذه البيانات أن ثقة أفراد عينة الدراسة في المديرية العامة للأمن الوطني مقبولة، وهذا يرجع إلى عدد من الاعتبارات تأتي في مقدمتها طبيعة العمل الشرطي، التي تتسم بالانضباط والالتزام بزيادة على ذلك، الخدمات المقدمة من قبل منتسبي المديرية العامة للأمن الوطني في سبيل حماية المواطن وضمان سلامة ممتلكاته، لاسيما خلال فترة العشرية السوداء التي مرت بها الدولة الجزائرية في تسعينيات القرن الماضي، هذه الحقبة كان لها تأثير كبير على هاته العلاقة، والتي أضحت يكتنفها ويشوبها الخوف والتوجس وانعدام ثقة المواطن في المرفق الشرطي في حالات كثيرة، وهنا نسجل ملحوظة أساسية تتمثل في كون الاستراتيجية الاتصالية العمومية التي تتبناها المديرية العامة للأمن الوطني كان لها تأثير كبير على أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بعنصر خلق ثقة لديهم في المرفق الشرطي، على الرغم من وجود نسبة من المبحوثين أكدوا أنهم لديهم ثقة سيئة في مصالح المرفق الشرطي، ولكن هذه النسبة ضئيلة جدا، وهذا المعطى لا بد من التوقف عنده مطولا لما له من تأثير على صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المبحوثين.

وفي هذا السياق، يؤكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة: "أن هناك نظرة

مسبقة لدى المواطن الجزائري عن المرفق العام الشرطي وأفراده متوارثة عبر الأجيال".¹

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

جدول رقم (50) يمثل حصول المبحوثين على المعلومات الصحيحة حول القضايا الأمنية فور وقوعها يزيد من ثقتهم في مصالح المديرية العامة للأمن الوطني		
النسبة %	التكرار	
78	234	دائما
22	66	أحيانا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المدرجة في الجدول رقم (50) يتبين لنا أن 78% من أفراد عينة الدراسة يرون أن حصولهم على المعلومات الصحيحة حول القضايا الأمنية فور وقوعها يزيد من ثقتهم دائما في مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، في حين يرى 22% من المبحوثين أن حصولهم على المعلومات الصحيحة حول القضايا الأمنية فور وقوعها يزيد من ثقتهم أحيانا في مصالح المديرية العامة للأمن الوطني.

تبعاً لذلك، يمكننا القول إن تقديم المعلومات الصحيحة والدقيقة من قبل القائمين على الاتصال بالمديرية العامة للأمن الوطني حول مختلف الأحداث والوقائع الأمنية فور وقوعها يزيد من ثقتهم في مختلف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، فهذا الإجراء ستكون له تبعات إيجابية دون شك أهمها الرفع من ثقة المواطن الجزائري في مصالح المرفق العام الشرطي، كون تقديم المعلومات والبيانات الضرورية للمواطن في الوقت المحدد يمنع استياء هذا الأخير - المواطن - لها من مصادر أخرى قد تعمل على تقديم معلومات خاطئة أو زائفة يكون لها تأثير سلبي على الآراء والمواقف التي يتم تشكيلها من قبله إزاء تلك الأحداث والوقائع، ومن ثمة يصعب على المديرية تصحيح تلك الأفكار في ما بعد، لذلك يتضح شبه إجماع من قبل المبحوثين على أهمية سرعة التواصل مع المواطن وتقديم المعلومات الصحيحة والدقيقة المرتبطة بالأحداث والمسائل الأمنية.

وفي هذا الصدد، أكد عميد الشرطة "عبد الحكيم بلوار" ممثل عن المديرية العامة للأمن الوطني في مداخلة له في ملتقى نظمته وزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت عنوان "الاتصال في خدمة التنمية المحلية والخدمة العمومية" في 14 ماي 2014 على "أنه لا مجال لفرض التعتيم الإعلامي على المواطن خاصة في ظل التطور الكبير الذي عرفته تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وأن عدم تحصل

الصحفي على المعلومة الكافية سيفسح المجال لانتشار الاشاعة، ومن هنا لابد من تزويد الرأي العام بالمعلومات التي من شأنها ترسيخ ثقة المواطن بمؤسساته".¹

✓ الرفع من الوعي والحس الأمني لدى المواطن:

جدول رقم (51) نشاط المديرية ينحصر فقط في المهام الأمنية		
النسبة %	التكرار	
28.3	85	نعم
33	99	لا
37.3	112	لا أعلم
1.3	04	دون إجابة
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المتضمنة في الجدول رقم (51) يتضح لنا أن 37.3% من أفراد عينة الدراسة لا يعلمون إذا ما كانت نشاطات المديرية ومهمتها تقتصر على الجانب الأمني فقط، في حين يرى 33% من المبحوثين أن أنشطة المرفق العام الشرطي تتجاوز مجرد أداء الدور الأمني، بينما أكد 28.3% من أفراد عينة الدراسة أن نشاط المديرية العامة للأمن الوطني ينحصر في المهام الأمنية فقط. هذه المعطيات المحصل عليها من استجابات المبحوثين تجعلنا نضع المقاربة والأنشطة الاتصالية التي تقوم بها مديرية الاتصال والصحافة على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني وكذا مكاتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن الولايات محل تساؤل؟ ذلك أنها لم تتمكن من تعريف قسم كبير من أفراد عينة الدراسة بالمهام التي تقوم بها المديرية بمختلف مصالحها بعيدا عن المهمة الأمنية هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى يمكن إرجاع هذه البيانات إلى ضعف إطلاع المبحوثين على أنشطة المرفق العام الشرطي نتيجة الطبيعة المغلقة التي كانت تميز أعماله في وقت سابق.

¹ مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 123، ماي 2014)، ص35.

جدول رقم (52) إذا كانت الإجابة بلا فمهي هذه المهام؟		
النسبة %	التكرار	
69.69	69	المشاركة في أنشطة إجتماعية أخرى
21.21	21	التدخل بتنبيه المواطن بعدم الرمي العشوائي للأوساخ
9.1	9	التوعية، نشر حس المواطنة
100	96	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يتبين لنا من خلال البيانات المحصل عليها أن 69.69% من المبحوثين الذين يرون أن مهام المرفق العام الشرطي تتجاوز المهام الأمنية، إذ يؤكدون على أن مصالح الشرطة تعمل على المشاركة في عدد من الأنشطة الاجتماعية ذات الصالح العام، كما أن 21.21% من المبحوثين الذين يرون أن مهام المرفق العام الشرطي تتجاوز المهام الأمنية يعتقدون أن مصالح مرفق الشرطة تقوم بعدد من التدخلات لتنبيه المواطن بعدم الرمي العشوائي للأوساخ وهذا في إطار المحافظة على الصحة العامة وهذا الأمر يتجاوز المهام الأمنية التقليدية المتعارف عليها لدى المواطنين، في حين يرى 9.1% من المبحوثين الذين يرون أن مهام المرفق العام الشرطي تتجاوز المهام الأمنية يؤكدون على أن المديرية العامة للأمن الوطني تعمل على القيام بمهام توعوية وتحسيسية تستهدف غرس مبادئ المواطنة لدى أفراد المجتمع.

كل هذه المهام المشار إليها أعلاه تقع ضمن أهم أهداف النشاط الاتصالي العمومي الذي تمارسه المصالح الاتصالية للمرفق العام الشرطي بهدف تغيير تلك النظرة النمطية الكلاسيكية التي ترسخت في ذهن المواطنين على أن مرفق الشرطة تقتصر أنشطته على الجانب الأمني فقط، وإن كانت هذه المهمة هي محور العمل الشرطي غير أنها ليست منحصرة فيها فقط بل تتعداها إلى عدد من الأنشطة الأخرى انطلاقا من كون المرفق العام الشرطي يعتبر أحد المؤسسات الفاعلة في المجتمع تقع على عاتقها مسؤوليات اجتماعية.

جدول رقم (53) زيادة على أعمالها الأمنية تمارس المديرية نشاطا إعلاميا توعويا وقائيا		
النسبة %	التكرار	
65	195	نعم
7.7	23	لا
26.3	79	لا أعلم
1	3	دون إجابة
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المدونة في الجدول رقم (53) يرى 65% من المبحوثين أن المديرية العامة للأمن الوطني تمارس نشاطا إعلاميا توعويا وقائيا، في حين يرى 26.3% من أفراد عينة الدراسة ليس لهم علم إن كانت المديرية العامة للأمن الوطني تمارس نشاطا إعلاميا توعويا وقائيا، بينما يؤكد 7.7% من المبحوثين أن المديرية العامة للأمن الوطني لا تمارس نشاطا إعلاميا توعويا وقائيا.

يتضح من خلال هذه المعطيات أن غالبية المبحوثين يرون أن المرفق العام الشرطي لديه أنشطة إعلامية توعوية ذات طابع وقائي، وهذه الأنشطة تعد أحد المهام الرئيسية التي يعنى بها الاتصال العمومي، والتي تسعى من خلالها المديرية إلى مد جسور التواصل بينها وبين المواطن بغية إشراكه في العمل الأمني، وكذا خلق ثقافة أمنية لدى المواطن الجزائري.

جدول رقم (54) مهام المديرية حسب وجهة نظر المبحوثين			
النسبة %	التكرار		
25.3	76	لا	حفظ الأمن
74.7	224	نعم	والنظام العام
59	177	لا	مساعدة
41	123	نعم	المواطن
41	123	لا	السهر على
59	177	نعم	تطبيق القانون
100	300	المجموع	

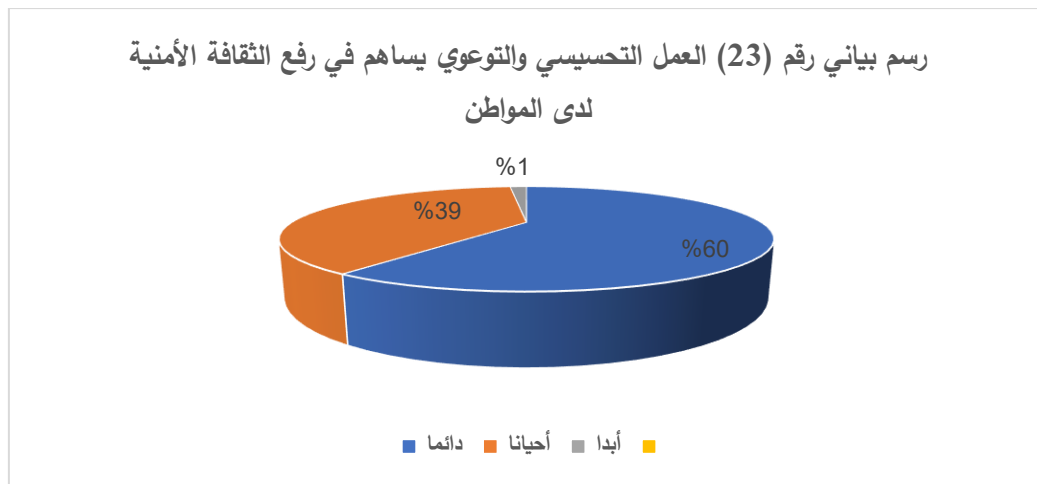
المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال الجدول رقم (54) يتبين لنا أن 74.7% من أفراد عينة الدراسة أن مهمة المديرية العامة للأمن الوطني تتمثل في حفظ الأمن والنظام العام، في حين يرى 59% من المبحوثين أن مهمة المرفق العام الشرطي تتمثل في السهر على تطبيق القوانين، بينما يعتقد 41% من أفراد عينة الدراسة أن مهمة مرفق الشرطة تتمثل في مساعدة المواطنين.

هذه البيانات تؤكد أن غالبية أفراد عينة الدراسة يعتقدون أن مهمة المديرية العامة للأمن الوطني تتمثل في حفظ الأمن والنظام العام حصراً، وبذلك فنظرتهم للمرفق العام الشرطي لازالت تتسم بالطابع الكلاسيكي التقليدي خلافاً للمهام التي أصبحت تقوم بها مصالح المديرية العامة للأمن الوطني في الوقت الراهن.

جدول رقم (55) العمل التوعوي والتحسيسي يساهم في رفع الثقافة الأمنية لدى المواطن		
النسبة %	التكرار	
57.69	173	دائماً
37.3	112	أحياناً
5	15	أبداً
100	96	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

يعتقد 57.69% من أفراد عينة الدراسة أن العمل التوعوي والتحسيسي يساهم دائماً في رفع الثقافة الأمنية لدى المواطن كما هو موضح في الجدول رقم (55)، في حين يرى 37.3% من المبحوثين أن

العمل التوعوي والتحسيني يساهم دائما في رفع الثقافة الأمنية لدى المواطن، بينما يرى 5% من أفراد عينة الدراسة أن العمل التوعوي والتحسيني لا يساهم أبدا في رفع الثقافة الأمنية لدى المواطن.

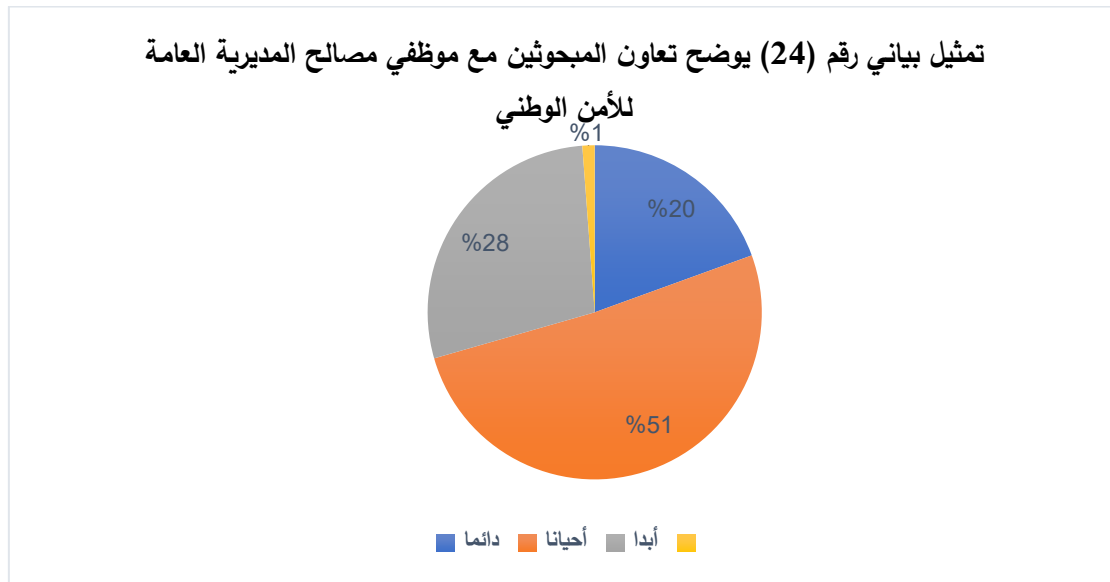
هذه المعطيات تؤكد مدى مساهمة الاتصال العمومي في توعية وتحسيس المواطن وهذا المعطى يسهم بما لا يدع مجالا للشك في رفع الثقافة الأمنية لدى المواطن الجزائري، هذا ما تبينه استجابات المبحوثين المدونة أعلاه، وهذا الأمر يؤكد التوجه أو النهج الذي تبنته المديرية العامة للأمن الوطني لاسيما في العقد الأخير والذي تستهدف من ورائه زيادة انخراط المواطن في العمل الأمني بهدف مكافحة الجرائم بشتى أنواعها.

وهنا يكون الحديث عن العمليات الجوارية المباشرة والتي تشكل أحد التدابير والآليات المتبعة قصد الإقتراب من المحيط الذي يتواجد فيه المرفق العام الشرطي، على غرار القيام بوضع الملصقات والاعلانات الخارجية، والقيام باستشارات للمواطنين، كما يعمد القائمون على الاتصال بالمديرية العامة للأمن الوطني إلى تنفيذ مبادرات وإجراءات اتصالية عمومية ذات طابع جوارى محلي، وهذا من خلال تنظيم مجموعة من الفعاليات والأحداث، يُدعى إليها شركاء وفاعلون في الفضاء العام، وكذا، عدد من ممثلي المجتمع المدني، وتأخذ آلية الاتصال عبر الحدث قسما هاما وجزءا كبيرا في خطط الاتصال التي تقوم المديرية بوضعها، وبذلك يعتبر الاتصال العمومي أداة رئيسية لتحقيق الأمن تحقيقا للصالح العام . وبذلك فهو يسهم من خلال التوعية والتحسيس في تعبئة مختلف المواطنين والفاعلين الاجتماعيين، وكذا، مختلف الأطراف أصحاب المصلحة حول السياسات المتعلقة بالشأن الأمني، والمشاريع المسطرة في هذا الصدد والتي تهدف إلى تحقيقها، ومن ثمة، فإن هذا الدور سيؤدي إلى تعزيز فاعلية الأنشطة والعمل العام المتعلق بالمسائل والقضايا الأمنية.

✓ اشراك المواطن في العمل الأمني:

جدول (56) يمثل مدى تعاون المبحوثين مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني		
النسبة %	التكرار	
19.7	59	دائماً
51.7	155	أحياناً
28.6	86	أبداً
100	96	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المحصل عليها في الجدول رقم (56) يتضح أن أفراد عينة الدراسة 51.7% يتعاونون أحياناً مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، بينما 28.6% من المبحوثين لا يتعاونون أبداً مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، في حين 19.7% من أفراد عينة الدراسة 51.7% يتعاونون دائماً مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني.

إن مشاركة المواطنين في العمل الأمني بمختلف أشكاله، يعتبر بمثابة الأداة الرئيسية لضمان استتباب الأمن والاستقرار داخل المجتمع، وهذا الأمر بالغ الأهمية، ذلك أنه سيزيد من نجاعة أداء المرفق الشرطي في تحقيق هذا المسعى، ومن هنا تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على تكثيف العمل

التواصلي بهدف زيادة الوعي لدى المواطن بضرورة المشاركة عن طريق التبليغ عن الجرائم والحوادث الأمنية في إدارة الشأن الأمني، وفي هذا الصدد يتم العمل على تنفيذ عدد من العمليات التحسيسية والتوعوية بالشراكة مع مختلف الفاعلين في الفضاء العام وعلى رأسها المجتمع المدني ووسائل الإعلام لتوعية المواطنين بأهمية الإبلاغ عن الجرائم والمجرمين، وكذا مختلف الحوادث الأمنية على غرار حوادث المرور.

كما أن تعاون المبحوثين مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني يدخل ضمن نطاق المكون العاطفي والسلوكي للصورة الذهنية للمديرية لديهم، فتعاون المبحوثين مع أفراد مرفق الشرطة يعكس صورة إيجابية لهذا الأخير لديهم، والعكس بالعكس.

جدول رقم (57) يمثل أشكال التعاون			
النسبة%	التكرار		
65	195	لا	القيام بالإبلاغ عن الجرائم
35	105	نعم	
45.3	136	لا	الإبلاغ عن حوادث المرور
54.6	164	نعم	
74.7	224	لا	التقدم للإدلاء بالشهادة
25.3	76	نعم	
81	243	لا	مساعدة مصالح الأمن في التحقيق
19	57	نعم	
100	300	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المحصل عليها من المبحوثين والمدرجة في الجدول (57) يتعاون 54.6% من أفراد عينة الدراسة مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني من خلال الإبلاغ عن حوادث المرور، في حين يتعاون 35% من المبحوثين يتعاونون أحيانا مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني من خلال القيام بالإبلاغ بالجرائم، بينما يؤكد 25.3% من أفراد عينة الدراسة يتعاونون مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني من خلال التقدم للإدلاء بالشهادة، بينما يتعاون 19% من أفراد عينة الدراسة مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني من خلال مساعدة مصالح الأمن في التحقيق.

جدول رقم (58) يمثل سبب تعاون المبحوثين:			
النسبة %	التكرار		
88.7	266	لا	حسن المعاملة من قبل رجال الشرطة
11.3	34	نعم	
71.7	215	لا	المساعدة في حفظ النظام العام
28.3	85	نعم	
44.7	134	لا	كون الأمن مسؤولية الجميع
55.3	166	نعم	
100	300	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المدرجة في الجدول رقم (58) يتبين لنا أن تعاون 55.3% من أفراد عينة الدراسة مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني إلى اعتقادهم أن الأمن مسؤولية الجميع، في حين أكد 28.3% من المبحوثين أنهم يتعاونون مع مصالح المرفق الشرطي رغبة منهم في المساعدة

في حفظ النظام العام، بينما يرجع 11.3% من المبحوثين تعاونهم مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني إلى حسن المعاملة من قبل رجال الشرطة.

جدول رقم (59) يمثل سبب عدم تعاون المبحوثين:			
النسبة %	التكرار		
78	234	لا	سوء المعاملة من قبل رجال الشرطة
22	66	نعم	
91.7	275	لا	الأمن مسؤولية المديرية وحدها
8.3	25	نعم	
77.3	232	لا	التعسف في استعمال القانون من قبل رجال الأمن
22.7	68	نعم	
64.3	193	لا	تعقد الإجراءات وطول مدتها
35.7	107	نعم	
100	300	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المدرجة في الجدول رقم (59) يتبين لنا أن عدم تعاون 35.7% من أفراد عينة البحث مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني يرجع إلى تعقد الإجراءات وطول مدتها، في حين يعتقد 22.7% من المبحوثين أن عدم تعاونهم مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني يعود إلى التعسف في استعمال القانون من قبل رجال الأمن، بينما 22% يرجعون عدم تعاونهم مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني إلى سوء المعاملة من قبل رجال

الشرطة، بالإضافة إلى ما تقدم، يعزي 8.3% من المبحوثين عدم تعاونهم مع موظفي مصالح المرفق العام الشرطي إلى كون الأمن مسؤولية المديرية وحدها.

هذه البيانات المحصل عليها تؤكد أن عدم تعاون أفراد عينة الدراسة مع مختلف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني يعود إلى عوامل متعددة كما هو مذكور أعلاه، تأتي في مقدمتها تعقد الإجراءات وطول مدتها، وهنا يتعين على القائمين على المرفق الشرطي معالجة هذه النقطة وهو ما عملت المديرية على أخذه بعين الاعتبار من خلال حث المواطنين على الإبلاغ عن الجرائم ومختلف المخالفات التي تخل بالنظام العام من خلال تسخيرها لأرقام هاتفية مجانية يمكن من خلالها المساعدة في محاربة الجريمة بكافة أشكالها. بالإضافة إلى إطلاق نظام التحقيقات الإدارية، الذي هو عبارة عن تطبيق جديد يسمح بإنجاز التحقيقات الإدارية في آجال قياسية مما يسهل ويحسن من أداء المصالح العملياتية، وتجدر الإشارة إلى أن المديرية العامة للأمن الوطني أطلقت عدة تطبيقات ذكية تدعمها للمصالح العملياتية على غرار النظام الآلي لتحديد البصمات (AFIS) ونظام التعرف والبحث الإجرامي (SIRC) وغيرها، التي أثبتت فعاليتها ونجاحتها في فك لغز عديد القضايا الإجرامية المعقدة، وتوقيف المتورطين في أوقات قياسية.¹ كما قامت المديرية العامة للأمن الوطني بتطوير برنامج تحرير الإجراءات الشرطية (LRP)، في إطار عصرنة المرفق الشرطي يعنى بتسيير وتنظيم المحاضر وتسريع عملية التحرير وإعداد ملف الإجراءات في فترة وجيزة للتكفل الأحسن بالمواطنين.²

¹ مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 126، مارس 2015)، ص 61.

² مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 147، سبتمبر 2020)، ص 44.

جدول رقم (60) تتصل بالشرطة قصد:			
النسبة %	التكرار		
72.3	217	لا	طلب
27.7	83	نعم	معلومات
57	171	لا	الاستفسار
43	129	نعم	
56	168	لا	التوجيه
44	132	نعم	والإرشاد
100	300	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب.

تشير المعطيات المدرجة في الجدول رقم (60) أن 44% من أفراد عينة الدراسة يتصلون بمصالح المرفق العام الشرطي بغية التوجيه والإرشاد، في حين يتصل 43% من المبحوثين بمصالح المديرية العامة للأمن الوطني بهدف الاستفسار حول مسائل وقضايا ذات صلة الشأن الأمني، بينما يتواصل 27.7% من أفراد عينة الدراسة بمصالح مرفق الشرطة قصد الحصول على معلومات.

هذه المعطيات تبين لنا محاور الاستراتيجية الاتصالية العمومية المتبناة من قبل المرفق العام الشرطي والتي تركز حول تقديم المعلومات والارشادات والتوجيهات اللازمة للمواطنين بشأن القضايا والمسائل الأمنية، وكذا الإجابة عن انشغالاتهم واستفساراتهم في إطار تكريس الطبيعة الجوارية لمرفق الشرطة وإزالة الحواجز بين المواطن والشرطة، هذا المعطى يدخل في السياسة الجديدة التي أضحت تنتهجها المديرية العامة للأمن الوطني في تسيير علاقة المرفق الشرطي بالمواطن والتي ترمي من خلالها إلى كسب ود هذا الأخير -المواطن- وإشراكه في المعادلة الأمنية بما يزيد من فعالية أداء مختلف مصالح مرفق الشرطة في مكافحة شتى أنواع الجريمة والآفات الاجتماعية وهذا تطبيقا لمقاربة "الخروج من الدفاع إلى التمكين" بمعنى محاربة الفعل الإجرامي إلى الوقاية منه.

رابعاً: وسائل الاتصال التي تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني للاتصال بالمواطنين ومدى فعاليتها في تحسين صورتها لديهم

جدول رقم (61) الوسائل التي يفضل المبحوث استخدامها للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية			
النسبة	التكرار		
84.3	253	لا	البيانات الصحفية
15.7	47	نعم	
81	243	لا	الأبواب المفتوحة
19	57	نعم	
92	276	لا	المعارض
8	24	نعم	
81.3	244	لا	المقالات الصحفية
18.7	56	نعم	
94	282	لا	الكتيبات
6	18	نعم	
85	255	لا	مجلة الشرطة
15	45	نعم	
78.3	235	لا	إذاعة الأمن الوطني
21.6	65	نعم	
49.3	148	لا	التلفزيون
51.6	152	نعم	
37.3	112	لا	مواقع التواصل الاجتماعي
62.6	188	نعم	
53	159	لا	الموقع الإلكتروني
47	141	نعم	
100	300		المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

توضح البيانات التي تضمنها الجدول رقم (61) أن 62.6% من مفردات عينة الدراسة يفضلون استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية، في حين يفضل 51.6% من المبحوثين استخدام التلفزيون للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية، بينما يفضل 47% من أفراد العينة استخدام الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني قصد الحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية، أما 21.6% من المبحوثين فهم يفضلون استخدام إذاعة الأمن الوطني للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية، هذا وقد أكد 18.7% من أفراد عينة الدراسة أنهم يفضلون استخدام المقالات الصحفية لاستقاء المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الصحفية، في وقت يفضل 19% حضور الأبواب المفتوحة المنظمة من قبل مصالح المرفق العام الشرطي كوسيلة للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية، في حين يفضل 15% من المبحوثين استخدام مجلة الشرطة الجزائرية كوسيلة للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية، بينما يؤكد 8% من أفراد العينة على أنهم يفضلون حضور المعارض التي تنظمها المديرية العامة للأمن الوطني أو تشارك فيها بغية الحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية، زيادة على ذلك أكد 6% من المبحوثين تفضيلهم استخدام الكتيبات التي تصدرها مصالح المرفق العام الشرطي كوسيلة للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية.

هذه المعطيات المحصل عليها تؤكد لنا تنوع الوسائل الاتصالية المستخدمة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني في التواصل مع جمهورها، وهو ما جعل أفراد عينة الدراسة يستخدمون وسائل متنوعة للحصول على المعلومات حول المرفق العام الشرطي وكذا المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية، وقد أكدت نسبة هامة من المبحوثين أنهم يميلون إلى تفضيل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، وفي هذا الصدد وتأكيدا لهذه البيانات و في إطار العصرية ومواكبة المرفق العام الشرطي للثورة التكنولوجية قامت المديرية العامة للأمن الوطني بإنشاء منصات تواصلية على مواقع التواصل الاجتماعي بهدف تعزيز جسور التواصل مع المواطنين وتقريب المرفق العام الشرطي أكثر من المواطن، لما تتيحه هاته الوسيلة من إمكانية للتفاعل مع المواطنين، ونظرا للأهمية التي تحظى بها هاته الوسيلة التفاعلية ضمن الاستراتيجية الاتصالية العمومية المسطرة من قبل المديرية العامة للأمن قمنا بإجراء تحليل لعدد من منشورات صفحة المديرية على موقع فايسبوك. إذ تعتبر هذه الأخيرة أداة فعالة لإشراك المواطن في المعادلة الأمنية، فحضور المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي والفايسبوك على

وجه الخصوص لتعزيز مشاركة المواطن في العمل الأمني وهو ما سينجم عنه تحسين صورتها لديه، فهاته الوسيلة الاتصالية تمكن المرفق العام الشرطي من التعرف على ردود فعل المبحوثين والمواطنين بصفة عامة على رسائل المديرية، إلى جانب ذلك، فهي تمكن من إقامة حوار بينه وبين المواطنين ، وبذلك فهي تمكن من تجاوز عملية الإعلام والإبلاغ إلى التفاعل والتحاور مع المواطن والتعرف على آرائه واقتراحاته وانشغالاته. وما يؤكد أهمية هذه الوسيلة في الاستراتيجية الاتصالية العمومية للمرفق العام الشرطي هو وجود مكتب خاص بالإعلام الإلكتروني على مستوى مديرية الاتصال والصحافة.

بالإضافة إلى ذلك، يتبين لنا بأن التلفزيون يحتل مكانة رائدة لدى المبحوثين في متابعة الأخبار ذات الصلة بمرفق الشرطة ومعرفة كل المستجدات المتعلقة بالشأن الأمني، هذا الأمر يؤكد التوجه والنهج الذي تبنته المديرية فيما يتعلق بالتعاون مع الصحفيين والقنوات التلفزيونية من خلال تزويدهم بكافة المعلومات والبيانات المتعلقة بأنشطة مختلف مصالح المرفق العام الشرطي، إلى جانب تقديم تسهيلات لتلك القنوات في إعداد تحقيقات ورپورتاجات صحفية حول مرفق الشرطة والمهام التي يقوم بها، وكذا الجهود المبذولة من طرفه في مجال محاربة الاجرام بمختلف أشكاله بهدف ضمان سلامة المواطن وحماية ممتلكاته، وتبعا لذلك تعمل مختلف مصالح مرفق الشرطة على الحضور الدوري في برامج وحصص تلفزيونية بهدف تبيان المقاربة والأعمال التي تقوم بها في سبيل حماية الوطن والمواطن، ومشاركة كافة الفاعلين في المجتمع في البحث عن مسببات وقوع الجريمة وكذا مخاطر الآفات الاجتماعية، نظرا لما للتلفزيون من قدرة في التأثير على المشاهد، فهو بذلك يعد أحد الحوامل الرئيسية المعتمد عليها بهدف تغيير السلوكيات السلبية للمواطن الجزائري في التعامل مع القضايا والمسائل ذات الصلة بالشأن الأمني.

إذاعة الأمن الوطني كانت هي الأخرى أحد الوسائل الاتصالية التي تحظى باستخدام واسع من قبل أفراد عينة الدراسة، وفي هذا الصدد، تجدر الإشارة إلى أن الإذاعة تعد وسيلة فعالة في إيصال رسالة المديرية العامة للأمن الوطني للمواطن، وتزويده بكافة المعلومات والمستجدات المتعلقة بالقضايا والمسائل الأمنية، إلى جانب ذلك، توعيته وتحسيسه بهدف القضاء على الكثير من السلوكيات السلبية التي تهدد بسلامته وأمنه.

جدول رقم (62) متابعة المبحوثين حملات التوعية والتحسيس التي تنظمها المديرية العامة للأمن الوطني		
النسبة	التكرار	
32.3	97	لا أتابعها مطلقا
62.7	188	أحيانا
5	15	أتابعها باستمرار

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال الجدول رقم (62) يتبين لنا أن 62.7% من أفراد عينة الدراسة يتابعون حملات التوعية والتحسيس التي تنظمها المديرية العامة للأمن الوطني في بعض الأحيان فقط، بينما أكد 32.3% من المبحوثين أنهم لا يتابعون مطلقا حملات التوعية والتحسيس التي تنظمها المديرية العامة للأمن الوطني، في حين أكد 5% فقط من أفراد عينة الدراسة يتابعون باستمرار حملات التوعية والتحسيس التي تنظمها المديرية العامة للأمن الوطني.

هذه البيانات المحصل عليها من استجابات المبحوثين تؤكد أن حملات التوعية والتحسيس المنظمة من قبل مختلف مصالح المرفق العام الشرطي لا تحظى باهتمام ومتابعة كبيرة لدى أفراد عينة الدراسة، على الرغم من أن المديرية العامة للأمن الوطني تولي اهتماما كبيرا للعمل التحسيسي والتوعوي ضمن السياسة الاتصالية العمومية المنتهجة، فهي تسعى أساسا إلى تعريف المواطن بكافة المسائل والقضايا الأمنية والجرائم وكيفية تجنب الوقوع فيها، هذا الأمر من شأنه جعل المواطن فاعلا إيجابيا في المقاربة الأمنية المتعلقة بمحاربة الجريمة، وهذا من خلال مساهمته في الإبلاغ عن الجرائم والتعاون مع مصالح الأمن في التحقيق، ناهيك عن إشراكه في وضع السياسات الأمنية على المستوى المحلي. بالإضافة إلى ذلك تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على تنفيذ عدد من الحملات التحسيسية والتوعوية الموجهة للمتمدرسين، إذ تستهدف من خلالها زرع ثقافة نبذ كل أشكال العنف والتحسيس بمخاطر المخدرات وكذا تعريف المتمدرسين بمهام الشرطة في مجال حماية الطفولة والأحداث.

وفي نفس السياق دائما، وخلال الفترة الممتدة من 20 مارس إلى غاية 10 ماي 2020 تم تسجيل 13006 خرجة ميدانية للتوعية من وباء كورونا، 5846 عمل للتوعية من أثر ومخاطر المضاربة والاحتكار وسط التجار، 5552 نشاط إعلامي تلفزيوني وإذاعي للتوعية من وباء كورونا، 2016 نشاط

توعوي عبر دعائم التواصل الاجتماعي، الموقع الإلكتروني، 2315 عملية تعقيم وتطهير لمختلف الفضاءات العمومي، بالإضافة إلى الإنتاج السمعي البصري والومضات التوعوية.¹

تبعا لما تقدم، يتعين على مصالح الاتصال على مستوى المرفق الشرطي أخذ هذه المعطيات بعين الاعتبار، فهذه الدعامة الاتصالية تعتبر أحد الوسائل الهامة التي تعتمد عليها المديرية في تنفيذ مقاربتها الاتصالية فعلى سبيل المثال: نظمت مصالح المرفق العام الشرطي 3.581 نشاط توعوي للوقاية من المخدرات خلال السداسي الأول من سنة 2020 وفي هذا الإطار، تم تسجيل 2.722 نشاط اتصالي توعوي خلال الثلاثي الأول من سنة 2020²، موجه لفائدة الأقسام والأطوار التعليمية، التكوينية ومختلف فئات المجتمع، أما خلال الثلاثي الثاني من نفس السنة، وتكيفاً مع الظروف الوبائية التي مست مختلف أنحاء الوطن جراء تفشي جائحة كوفيد-19، جسدت مصالح الشرطة 859 نشاطاً توعوياً³ يهدف إلى الوقاية من المخدرات والمؤثرات العقلية. وبذلك تبين هذه الأرقام حرص المديرية العامة للأمن الوطني، على تكثيف النشاطات التوعوية في إطار مقاربة جوارية مجتمعية. وهذا ما يؤكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بقوله: " الحملات الاتصالية ذات البعد التوعوي تضمن اتصالاً مباشراً بين موظفي المرفق العام الشرطي والمواطن وهو ما يمكن من تقديم الرسالة الأمنية مباشرة للمتلقي على غرار دعوة سواق المركبات مثلاً إلى ضرورة احترام قانون المرور، تبعا لذلك، يتم تقديم حملات اتصالية توعوية على الصعيد الوطني وأخرى على مستوى أمن الولايات بالشراكة مع المجتمع المدني".⁴

وعليه فالأسلوب التقليدي المنتهج في التوعية والتحسيس لم يعد فاعلاً بالشكل المطلوب، فطالما طرحت العديد من الأسئلة وقدمت العديد من التحفظات في مقدرة العمل التحسيبي والتوعوي على التأثير في الفرد وإقناعه، وتعديل وتغيير السلوكيات السلبية بأخرى إيجابية. من هنا كان لزاماً على مصالح الاتصال ابتكار طرق حديثة تتسم بالإبداع للوصول إلى التأثير في المتلقي وإقناعه بالمضامين التي تحملها الرسالة التوعوية، وهو ما بدأت المديرية العامة للأمن في تطبيقه، انطلاقاً من برمجة حملات تحسيسية توعوية يكون فيها اتصال مباشر مع المتلقي، وهذا ما أكدته رئيس قسم الاتصال والعلاقات

¹ مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 147، سبتمبر 2020)، ص44.

² <http://www.aps.dz/ar/societe/90484-3581-2020>, consulté le 16/12/2020, h11:24.

³ Ibidem.

⁴ Ibidem.

العامة لأمن ولاية قسنطينة بقوله: "يتم التركيز في العمل التوعوي على الاتصال المواجهي (الشفهي) على وجه الخصوص، ذلك أنه يسهل على القائم بالاتصال عملية إرسال الرسالة إلى الجمهور المستهدف، بالإضافة إلى ذلك، فهو يمكن القائم بالاتصال من التعرف على مدى استجابة المتلقي نحو المعلومات المقدمة بهدف الوصول إلى إقناعه".¹ وقد ركزت تلك الحملات أساسا على شريحة الأطفال والتلاميذ في مختلف الأطوار الدراسية عموما. ذلك أن هاته الشريحة هي مستقبل المجتمع. كل هذه الأنشطة تستهدف من خلالها المديرية تغيير النظرة النمطية السلبية التي يحملها أفراد المجتمع عن مرفق الشرطة، وتغيير الفكرة المتداولة في أوساطهم والتي مفادها أن مرفق الشرطة يستهدف تسليط العقاب على المواطن باستخدام أساليب زجرية، في حين أن الرسالة التي تسعى المديرية إلى ترسيخها عكس هذا المعتقد تماما، فهي تقول من خلال رسائلها الاتصالية أنها "تغلب الجانب التوعوي الوقائي على الجانب الردعي". وتبعا لذلك يؤكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة على أنه: "هناك رسائل ومحتويات نموذجية يتم تقديمها أثناء تنفيذ العمل التوعوي، يتم إعدادها من قبل إدارات المديرية، أين يتم جمع إدارات مختصة من كل مصلحة، وتقدم توجيهات لتلك الإدارات حول كيفية تنفيذ تلك الحملات التوعوية".²

جدول رقم (63) زيارة المعارض، الأيام الإعلامية، الأبواب المفتوحة التي تنظمها المديرية		
النسبة	التكرار	
71	213	لم أزرها مطلقا
19.3	58	مرة واحدة
9.7	29	أكثر من مرة
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المدرجة في الجول رقم (63) يتبين لنا أن 71% من أفراد عينة الدراسة لم يزوروا مطلقا المعارض، الأيام الإعلامية، الأبواب المفتوحة التي تنظمها المديرية، في حين أن 19.3% من المبحوثين قاموا بزيارة المعارض، الأيام الإعلامية، الأبواب المفتوحة التي تنظمها المديرية مرة واحدة،

¹ <http://www.aps.dz/ar/societe/90484-3581-2020> , Ibid.

² Ibidem.

بينما 9.7% من المبحوثين قاموا بزيارة المعارض، الأيام الإعلامية، الأبواب المفتوحة التي تنظمها المديرية أكثر من مرة.

جدول رقم (64) في حالة الإجابة ب "عدم زيارتها"، يرجع السبب إلى:			
النسبة	التكرار		
13.14	28	لا	عدم معرفتك بموعدها ومكانها
86.85	185	نعم	عدم رغبتك في الحضور
27.69	59	لا	نقص اهتمامك بالمواضيع المقدمة
72.30	154	نعم	المجموع
61.97	132	لا	
38.02	81	نعم	
100	213		

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال المعطيات المتضمنة في جدول رقم (64) يرجع 86.85% من المبحوثين الذين أكدوا عدم قيامهم بزيارة المعارض، الأيام الإعلامية، الأبواب المفتوحة التي تنظمها المديرية إلى عدم معرفتهم بموعدها ومكان انعقادها، بينما أرجع 72.30% من أفراد عينة الدراسة الذين أكدوا عدم قيامهم بزيارة المعارض، الأيام الإعلامية، الأبواب المفتوحة التي تنظمها المديرية إلى عدم رغبتهم في حضور هاته الفعاليات والأحداث، في حين أكد 38.02% من المبحوثين أن سبب عدم زيارتهم المعارض، الأيام الإعلامية، الأبواب المفتوحة التي تنظمها المديرية إلى نقص اهتمامهم بالمواضيع المقدمة فيها.

تبعاً لذلك، يتعين على القائمين بالاتصال على مستوى المديرية مراجعة هذا الخلل الجسيم الذي أشار إليه المبحوثين والذي يبين وجود قصور في إعلام المواطنين بتواريخ وأماكن انعقاد مثل هذه

الأحداث والفعاليات، وهذا أمر غير مسموح به على هذا الصعيد، وهنا لابد من التأكيد على ضرورة الترويج المسبق والفعال لهذه الأحداث عبر استخدام مختلف الوسائل الاتصالية التقليدية والحديثة منها بهدف ضمان معرفة الجمهور لها، ذلك أنها تعتبر فرصة مثالية لكسر الحواجز بين مرفق الشرطة وجموع المواطنين وإزالة كل الشوائب والأفكار المسبقة في جانبها السلبي من ذهن الجمهور، هذا من ناحية، ومن ناحية ثانية، تعريف المواطن بالخدمات الأمنية التي تقدمها المديرية، وإبراز كافة المجهودات المبذولة من طرفها في سبيل ضمان سلامة المواطن وحماية ممتلكاته، وكذا، الإجابة عن كافة تساؤلاته وانشغالاته. على الرغم من أن رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة قد أكد لنا في المقابلة التي أجريناها معه أن المديرية العامة للأمن الوطني تعمل على الإعلام بتواريخ وأماكن انعقاد تلك الفعاليات عبر صفحاتها الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني وهذا ما تبينه الصورة المرفقة أدناه.

**لجنة**

16 كانون الأول (ديسمبر) 2021
الخميس 16 ديسمبر 2021: ترقبوا الحصة الإذاعية النصف شهرية،
'الشرطة ترافقكم'، لتوعية مستعملي الطريق تزامنا والعطلة المدرسية
لفصل الشتاء

13 كانون الأول (ديسمبر) 2021
تنظم الجزائر بطولة الشرطة العربية للكراتي دو من 15 إلى 17 ديسمبر
2021 بالقاعة البيضوية الجزائر العاصمة

2 كانون الأول (ديسمبر) 2021
الخميس 02 ديسمبر 2021: ترقبوا الحصة الإذاعية النصف شهرية،
'الشرطة ترافقكم'، سنتطرق لموضوع الآثار الناجمة عن حوادث المرور

المصدر: <https://www.algeriepolice.dz>

جدول رقم (65) يمثل استخدام المبحوثين للموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية		
النسبة	التكرار	
34	102	نعم
66	198	لا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (65) أن 34% من المبحوثين يستخدمون الموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية، في حين أن 66% من أفراد عينة الدراسة لا يستخدمون الموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية.

هذه المعطيات تؤكد أن فئة قليلة من المبحوثين من يستخدمون الموقع الإلكتروني للمديرية وهو ما يؤكد المعطيات المحصل عليها في السؤال المتعلق بالوسائل المفضلة من طرفهم في الحصول على المعلومات الأمنية أين أكد 47% من المبحوثين تفضيلهم لاستخدام هذه الوسيلة. وبمقارنة النتيجتين يتضح عدم ثبات في رأي المبحوثين حول استخدام هذه الوسيلة الاتصالية هذا من ناحية، من ناحية أخرى تقلص عدد المستخدمين من 47% إلى 34%.

في وقت أكد مدير الاتصال والصحافة على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني إلى أن "الفضل في محاربة الجريمة والأماكن المشبوهة يعود للمواطنين بفضل إبلاغهم عنها في الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني"، مضيفاً أن "البلاغات التي تصلنا عبر الموقع تحظى بالعناية والاهتمام بحيث نقوم بتحويلها في أوانها للمصالح العملياتية المختصة"، وهو ما يبين بأن هناك استخدام معتبر للموقع الإلكتروني الخاص بالمديرية عكس ما اتضح لنا من خلال البيانات المحصل عليها من المبحوثين.¹

¹ <https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20191021/182361.htm>، تم الاطلاع عليه في 2020/12/19

تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على توظيف الموقع الإلكتروني الخاص بها على الانترنت في نشر كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالمرفق العام الشرطي ونشاطاته، تعزيزا لتوجه الانفتاح المنتهج من قبله، وتعزيزا لجسور التواصل بين المديرية ومختلف الفاعلين في الفضاء العام. تأسيسا على ما سبق، تخصص المديرية عبر موقعها ركنا للإجابة عن أسئلة المواطنين، وكذا تقديم كافة المعلومات المتعلقة بكيفية الالتحاق بالمرفق العام الشرطي وشروط التوظيف وكيفية اجتياز مسابقات التوظيف، والوثائق المطلوبة في ذلك، إلى جانب تخصيصها ركنا لتوضيح كافة المخالفات المرورية وكذا العقوبات القانونية الخاصة بها وهذا تنويرا للرأي العام والمساهمة في شرح الإجراءات التي يتخذها موظفي مصالح الشرطة أثناء عملهم في هذا الجانب.

جدول رقم (66) تقييم التصفح في الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني		
النسبة	التكرار	
5.88	6	صعب
19.60	20	صعب نوعا ما
59.80	61	سهل
14.70	15	سهل جدا
100	102	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المدرجة في الجدول رقم (66) يتضح أن 59.80% من أفراد عينة الدراسة ممن يستخدمون الموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية يرون أن تصفح الموقع سهل، في حين أكد 19.60% من المبحوثين الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية أن تصفح الموقع صعب نوعا ما، بينما ذهب 14.70% من أفراد عينة الدراسة الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية أن تصفح الموقع سهل جدا، غير أن 5.88% من المبحوثين الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية يؤكدون على أن عملية تصفح الموقع صعبة.

جدول رقم (67) يمثل اطلاع المبحوثين على الموقع الالكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني		
النسبة	التكرار	
8.3	25	دائماً
34.3	103	أحياناً
57.3	172	أبداً
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يتبين لنا من خلال البيانات المحصل عليها من المبحوثين والمدرجة في الجدول رقم (67) أن 57.3% من المبحوثين لا يطلعون أبداً على الموقع الالكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني على الأنترنت، في وقت يطلع أحياناً 34.3% من أفراد عينة الدراسة على الموقع الالكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني على الأنترنت، بينما يؤكد 8.3% من المبحوثين أنهم يطلعون دائماً على الموقع الالكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني على الأنترنت.

جدول رقم (68) المعلومات التي تحصل عليها المبحوث من الموقع محدثة		
النسبة	التكرار	
74.21	95	نعم
25.78	33	لا
100	128	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يتضح لنا من خلال البيانات المتضمنة في الجول رقم (68) أن 74.21% من أفراد عينة الدراسة الذين لهم اطلاع على الموقع الالكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني على الأنترنت يرون بأن المعلومات المحصل عليها من الموقع الالكتروني للمديرية تتسم بالحدثة والجدة، في حين يرى 25.78% من المبحوثين الذين لهم اطلاع على الموقع الالكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني على الأنترنت يرون بأن المعلومات المحصل عليها من الموقع الالكتروني للمديرية ليست محدثة.

هذا الأمر يعتبر في غاية الأهمية حيث أن تحيين الموقع وتجديد المعلومات المنقولة عبره من شأنه اثارة انتباه المستخدم خاصة فيما يتعلق بالإجابة على كل تساؤلاته واشباع حاجاته من خلال توفير

المعلومات المطلوبة سواء ما تعلق بالمرفق الشرطي من حيث هيكلته ومصالحه أو تلك المتعلقة بنشاطات مختلف المصالح والوحدات العملية، كل ذلك ينعكس إيجاباً على صورة المديرية لدى المواطن، فهذه الوسيلة تمكن من تحصيل معلومات صحيحة وموثوق في مصداقيتها بعيداً عن أي مغالطات أو تشويه، كما أنها تمكن من التجسيد الفعلي لواحد من أهداف الاتصال العمومي والمتمثل في تسهيل النفاذ إلى المعلومات وهو أحد متطلبات الشفافية والحوكمة في التسيير.

جدول رقم (69) يمثل شمولية الموقع للمعلومات المطلوبة		
النسبة	التكرار	
13.28	17	كافية جداً
65.62	84	كافية نسبياً
21.09	27	غير كافية
100	128	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال المعطيات المدرجة في الجدول رقم (69) يضح أن 65.62% من أفراد عينة الدراسة الذين لهم اطلاع على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني على الأنترنت يرون بأن المعلومات المحصل عليها من الموقع الإلكتروني للمديرية كافية نسبياً، بينما يعتقد 21.09% من المبحوثين الذين لهم اطلاع على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني على الأنترنت يرون بأن المعلومات المحصل عليها من الموقع الإلكتروني للمديرية غير كافية لاحتياجاتهم وطلباتهم، في حين يرى 13.28% من أفراد عينة الدراسة الذين لهم اطلاع على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني على الأنترنت يرون بأن المعلومات المحصل عليها من الموقع الإلكتروني عليها كافية جداً.

جدول رقم (70) يمثل اتصال المبحوثين بمصالح المديرية العامة للأمن عبر الأرقام الخضراء (104،17، 15-48)		
النسبة	التكرار	
65.7	197	أبدا
29.3	88	أحيانا
5	15	دائما
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المدونة في الجدول رقم (70) يتبين لنا أن 65.7% من المبحوثين لا يتصلون أبدا بمصالح المديرية العامة للأمن عبر الأرقام الخضراء (104،17، 15-48)، في حين أن 29.3% يتصلون أحيانا بمصالح المديرية العامة للأمن عبر الأرقام الخضراء (104،17، 15-48)، بينما يقوم 5% من أفراد عينة الدراسة يتصلون بصورة دائمة بمصالح المديرية العامة للأمن عبر الأرقام الخضراء (104،17، 15-48).

من خلال تحليلنا لهاته البيانات المحصل والتي تمثل استجابات المبحوثين نلاحظ عدم استخدام عدد كبير منهم للخطوط الهاتفية المجانية التي توفرها المديرية العامة للأمن الوطني للمواطنين بغية تحسين الخدمة العمومية الأمنية، وكذا اشراك المواطن في العمل الأمني بما يضمن سلامته وسلامة ممتلكاته، وكذا تحسين تدخل مختلف مصالح المرفق العام الشرطي في الوقت المناسب بما يمكن من مكافحة الجرائم بكافة أشكالها، وفي هذا الإطار، نسجل من خلال متابعتنا للأنشطة الاتصالية المطبقة من قبل خلية الاتصال والصحافة إلى جانب مكاتب الاتصال والعلاقات العامة على دعوة المواطنين لضرورة استخدام الأرقام الهاتفية المجانية من أجل الإبلاغ عن مختلف الأحداث والوقائع ذات الصلة بالشأن الأمني.

حيث إنه، وفي إطار تعزيز جهود مصالح المرفق العام الشرطي، الرامية لتحسين تواصل المديرية العامة للأمن الوطني مع المواطنين بهدف ضمان أمن الأشخاص وحماية الممتلكات، عملت المديرية العامة للأمن الوطني على وضع خطوط هاتفية مجانية تتمثل في خط شرطة النجدة (17)، والخط الأخضر (1548)، والخط (104)، بغرض التكفل بجميع انشغالات المواطنين (طلب النجدة، الاستعلام، التبليغ) وتسهيل الاتصال مع مصالح مرفق الشرطة عبر كامل التراب الوطني.

خلال سنة 2006 أبرمت المديرية العامة للأمن الوطني اتفاقيات مع متعاملي الهاتف النقال، من أجل استقبال اتصالات المواطنين عبر مختلف الشبكات، لضمان توفير هذه الخدمة عن طريق الهاتف المحمول بحيث يتمكن المواطن من الاتصال في أي وقت ومن أي مكان. ولضمان السير الحسن لهذه الفعالية بين مرفق الأمن الوطني والمواطنين وإمكانية التكفل بكل مكالمات النجدة، تسخر المديرية العامة للأمن الوطني عدة فرق عاملة* بقاعة خاصة تسهر على تلبية نداءات النجدة على مدار 24 ساعة وخلال كل أيام الأسبوع (24/7).¹

وعلى الرغم من أن نسبة كبيرة من المبحوثين قد أكدوا على أنهم لا يتصلون بالمديرية العامة للأمن الوطني عبر الخطوط الهاتفية المجانية، إلا أن مصالح مرفق الشرطة سجلت عبر التراب الوطني في الفترة الممتدة من 01 مارس إلى 31 ماي 2020، تلقي 632305 مكالمات هاتفية من المواطنين عبر خطوطها المجانية (1448) وخط النجدة (17)، والخط (104)، وهذا ما مكن مصالح المديرية العامة للأمن الوطني من تقديم المساعدة والنجدة والتوجيه للمواطن.

وفي هذا السياق أكد مدير خلية الاتصال والصحافة بالمديرية العامة للأمن الوطني "عميد أول للشرطة" "أعمر لعروم:" أن هذه المكالمات الهاتفية الواردة إلى قاعات العمليات عبر 48 أمن ولاية، تنصدها طلبات النجدة والاستعلام والتوجيه بمجموع 242873 مكالمات، والتبليغ عن حوادث المرور 26833 مكالمات، التبليغ عن السرقات 22150 مكالمات، والتبليغ عن الحرائق 1662 مكالمات، وتقديم يد المساعدة والإغاثة 62582 مكالمات.²

** من يستقبل مكالمات المواطنين على الرقم الأخضر يشترط فيه أن يكون له خبرة لمدة عامين في الميدان على الأقل، كما يخضع لتربص ميداني في قاعة الأحداث لمدة عامين، بحيث يقتصر دوره كملاحظ لكيفية معالجة القضايا، ويشترط فيهم التحلي باللباقة وحسن الاستقبال، وذلك من خلال استعمال كلمات تشعر الشخص المتصل بالأمان، إذ لا بد وأن تكون لديه القدرة على التحكم في الذات خاصة إذا ما وجهت لهم كلمات نابية، بعد نهاية فترة التربص يتم تعيينه في قاعة النجدة، حيث تكون قاعة العمليات التابعة لمركز القيادة والسيطرة مجهزة بآليات وشبكات اتصال عصرية، بما يمكن من الرد السريع على المواطنين. (ع132، سبتمبر، 2016، ص 75)

¹ مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 145، ديسمبر 2019)، ص 53.

² وسام كدوش، الأمن الوطني يسجل 630 ألف نداء هاتفي عبر الأرقام الخضراء خلال 3 أشهر الأخيرة، الإخبارية، 2020/06/13، متاح على الموقع:

<https://www.elikhbaria.com/%d8%a7%d9%84%d8%a3%d9%85%d9%86-%d8%a7%d9%84%d9%88%d8%b7%d9%86%d9%8a-%d9%8a%d8%b3%d8%ac%d9%84-630->

وفي نفس الفترة تم تسجيل مكالمات واردة من المواطنين بلغت (187611) مكالمات تتعلق بمسائل مختلفة ومتنوعة، منها التبليغ عن مخالفات الحجز الصحي، والاخلال بتدابير الوقاية من تفشي فيروس كورونا، ما يعكس مدى مشاركة المواطن في دعم جهود الشرطة للمساهمة في الوقاية من الوباء، والتبليغ عن المساس بالبيئة والعمران، والرفق بالحيوان، وأيضا التبليغ عن الجريمة، خصوصا ما يتعلق بالترويج أو المتاجرة بالمخدرات والأقراص المهلوسة، والتبليغ عن المخالفات المرورية والمناورات الخطيرة. هذه الاحصائيات تعكس دون شك نجاعة المقاربة التواصلية في بعدها الجوّاري والمجتمعي مع المواطن، وهو ما مكن من تجسيد المبدأ الرئيس الموجه للعمل الأمني والاتصالي للمديرية العامة للأمن الوطني والمتمثل في كون "المواطن حلقة أساسية في المعادلة الأمنية"، وبذلك يسهم هذا التفاعل والتواصل بين المواطن ومختلف مصالح المرفق العام الشرطي في ضمان استقرار المجتمع وتحقيق الأمن. ومنه يمكننا القول: إن هذه الوسيلة تساهم في إعطاء صورة إيجابية للمجهودات المبذولة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني في سعيها الحثيث لتقريب الشرطة من المواطن، وترسيخ مبادئ الشرطة الجوّارية، وكذا ثقافة التبليغ، ومن شأن هذه الدعامات الاتصالية تعزيز الثقة بين جهاز الأمن والمواطن.

جدول رقم (71) يمثل متابعة أفراد العينة أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك، تويتر)		
النسبة	التكرار	
57	171	نعم
43	129	لا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

البيانات المدرجة في الجدول رقم (71) توضح أن 57% من أفراد عينة الدراسة يتابعون أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك، تويتر).

وهذا ما يؤكد المكانة الهامة التي تحتلها هذه الوسيلة الاتصالية ضمن استخدامات أفراد عينة الدراسة والمواطنين بصورة عامة، وهو ما يقتضي ايلاءها عناية خاصة ضمن البرنامج الاتصالي السنوي الذي يشرف المرفق العام الشرطي على تنفيذه.

جدول رقم (72) في حالة الإجابة بنعم، هل أنت مشترك بهذه الصفحات؟		
النسبة	التكرار	
69.59	119	نعم
30.40	52	لا
100	171	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

تبين البيانات التي يتضمنها الجدول رقم (72) أن 69.59% من المبحوثين الذين يتابعون أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك، تويتر) لديهم اشتراك على هذه الصفحات.

تجدر الإشارة إلى أن صفحة المديرية على الفاييسبوك تحصّ أزيد من 1.2 مليون متابع، في حين أن صفحة أمن ولاية قسنطينة تحصي أزيد من 270.000 متابع.¹

الجدول رقم (73) مدى اطلاع المبحوثين على صفحة المديرية العامة للأمن الوطني عبر موقع فايسبوك		
النسبة	التكرار	
20.46	35	أحيانا
79.53	136	دائما
100	171	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يتبين من خلال المعطيات المدرجة في الجدول رقم (73) أن 79.53% من أفراد عينة الدراسة يتابعون أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك،

¹ الملازم أول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

تويتر) بصورة دائمة، في حين أن 20.46% منهم يتابعون أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر) في بعض الأحيان فقط.

جدول رقم (74) يمثل تقييم المبحوثين لتفاعل المديرية العامة للأمن الوطني مع المواطنين عبر صفحتها بموقع فايسبوك		
النسبة	التكرار	
8.19	14	مرضي
41.52	71	مرضي جدا
49.70	85	مرضي نوعا ما
0.58	1	غير مرضي
100	171	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

يرى 49.70% من المبحوثين الذين يتابعون أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر) أن تفاعل المديرية مع المواطنين عبر صفحتها بموقع فايسبوك **مرضي نوعا ما**، في حين يذهب 41.52% منهم إلى أن تفاعل المديرية مع المواطنين عبر صفحتها بموقع فايسبوك **مرضي جدا**، بينما يعتقد 8.19% من هؤلاء المبحوثين أن تفاعل المديرية مع المواطنين عبر صفحتها بموقع فايسبوك **مرضي**، هذا ويشير 0.58% منهم إلى أن تفاعل المديرية مع المواطنين عبر صفحتها بموقع فايسبوك **غير مرضي** كما هو موضح في الجدول رقم (74).

هذه البيانات تعتبر بالأهمية بما كان لما تبينه من استخدام القائمين على الاتصال بالمديرية ضمن الاستراتيجية الاتصالية العمومية المنتهجة لما تتيحه مواقع التواصل الاجتماعي من تفاعل بينها وبين الجمهور المتلقي، وهو ما من شأنه تعزيز لنهج الحوار بين الطرفين وتجاوز عملية الاتصال الأحادي، وكذا توضيح الغموض أو اللبس الذي قد يثار من طرف المواطنين، وكذا الإجابة عن تساؤلاتهم وكافة انشغالاتهم.

جدول رقم (75) يبين امتلاك المبحوثين لتطبيق " ألو شرطة" على هواتفهم		
النسبة	التكرار	
10.7	32	نعم
89.3	268	لا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المدونة في الجدول رقم (75) يتبين أن 89.3% من أفراد عينة الدراسة لا يستخدمون تطبيق "ألو شرطة"، بينما يؤكد 10.7% من المبحوثين أنهم يمتلكون التطبيق. يتضح تبعا لذلك، أن أغلبية أفراد العينة ليس لديهم معرفة أو اطلاع بالمميزات التي يتيحها هذا التطبيق في سرعة التبليغ عن الجرائم والأحداث الأمنية التي يقع فيها الفرد أو يكون شاهدا عليها، قامت المديرية العامة للأمن الوطني بإنشاء هذا التطبيق لتسهيل العملية التواصلية بين المرفق العام الشرطي والمواطنين مما يمكن مصالح الشرطة من التدخل في الوقت والمكان المناسبين وهو ما من شأنه تحسين الخدمة الأمنية، وتفعيل أكبر لدور المواطن في المعادلة الأمنية، وفي هذا الصدد، تقوم المديرية بتنفيذ عدد من الحملات التحسيسية بصورة دورية للتعريف بهذا التطبيق وسبل استخدامه، والفوائد التي تتجم عن استخدام المواطن له. وفي هذا السياق يقول رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة: " أنه يتم نشر وبث إعلانات تذكيرية بتطبيق "ألو شرطة" في التواصل مع مصالح المرفق العام الشرطي".¹

جدول رقم (76) يبين متابعة أفراد العينة الحصص التوعوية المرتبطة بالقضايا الأمنية التي تبث على الإذاعة والتلفزيون		
النسبة	التكرار	
34.7	104	نعم
65.3	196	لا
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

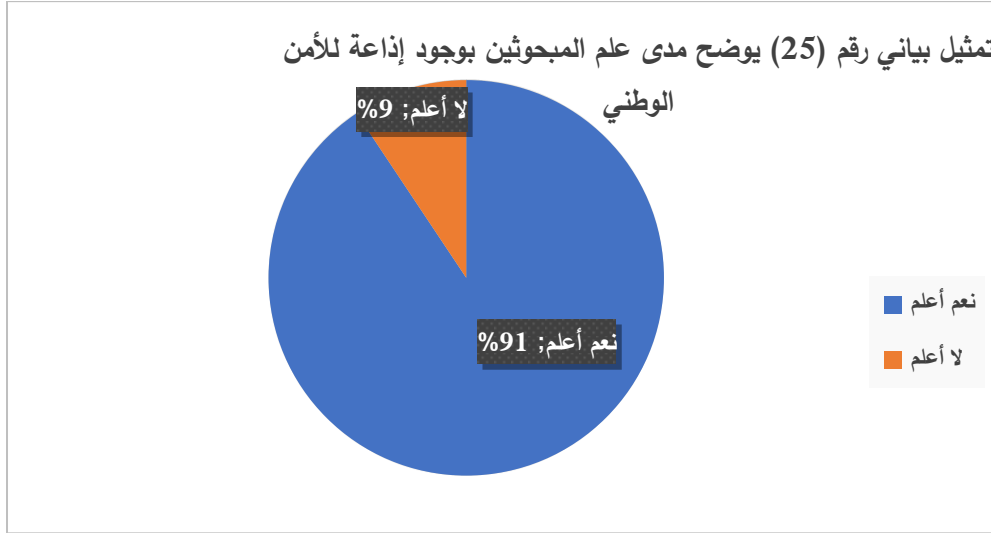
¹ ملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

يتضح من خلال البيانات المدرجة في الجدول رقم (76) أن 65.3% من المبحوثين لا يتابعون أفراد الحصص التوعوية المرتبطة بالقضايا الأمنية التي تبث على الإذاعة والتلفزيون، بينما يؤكد 34.7% من أفراد عينة الدراسة أنهم يتابعون الحصص التوعوية المرتبطة بالقضايا الأمنية التي تبث على الإذاعة والتلفزيون.

هذه البيانات تؤكد أن أفراد عينة الدراسة ليس لهم اهتمام بمتابعة ما يقدم من معلومات أمنية والتي يعمل أفراد وإطارات المرفق العام الشرطي على تقديمها من خلال مشاركتهم في حصص تلفزيونية وإذاعية، يكون الهدف منها توعية المواطن وتنقيفه أمنياً، هذا المعطى لا بد وأن يؤخذ بعين الاعتبار عند وضع المخطط الاتصالي السنوي للمديرية العامة للأمن الوطني، حيث أن المشاركة في هذه الحصص التوعوية يحتل أهمية كبيرة لدى القائمين بالاتصال على مستوى المديرية وكذا مختلف هيكلها، فالأمر يستدعي مراجعة الطريقة الكلاسيكية التي تقدم من خلالها المعلومات عن طريق هاته البرامج والحصص الإعلامية، من حيث أسلوب الإعداد، وتوقيت البث، وطبيعة المواضيع التي تتم معالجتها، وكذا الجمهور المستهدف.

جدول رقم (77) يوضح علم المبحوثين بوجود إذاعة للأمن الوطني		
النسبة	التكرار	
31	93	نعم أعلم
69	207	لا أعلم
100	300	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

تبين لنا المعطيات المسجلة في الجدول رقم (76) أن 69% من أفراد عينة الدراسة ليس لهم علم بوجود إذاعة خاصة بالمديرية العامة للأمن الوطني، في حين يؤكد 31% من المبحوثين أن لديهم دراية ومعرفة بوجود إذاعة للأمن الوطني.

هذه البيانات تفسر لنا النتائج المحصل عليها في الجدول رقم (76) حيث أن عدم معرفة المبحوثين بوجود إذاعة للأمن الوطني قائمة بذاتها يعني ذلك بأنهم لا يتابعون البرامج والحصص التي تبثها، وبذلك فهم لا يستفيدون مما تقدمه إدارات المديرية عبر تلك الحصص من معلومات أمنية من شأنها توعية المواطن وتثقيفه بالمسائل الأمنية، هذا من جهة، ومن جهة ثانية، فإن تلك المعلومات التي تقدم عبر حصص إذاعة الأمن الوطني يمكن أن تلعب دورا حاسما في تغيير بعض قنوات الجمهور المتلقي فيما يتعلق بالممارسات والسلوكيات الخاطئة، وتصحيح عدد من المفاهيم، وهو ما سيكون له انعكاس على نظرة المواطن للمرفق الشرطي، ذلك أن تأسيس إذاعة الأمن الوطني، جاء ليبين مدى إدراك المديرية العامة للأمن الوطني للأهمية التي يلعبها الاتصال عبر الوسائل المرئية والمسموعة في التواصل مع المواطن، لبث رسائلها والتعرف على احتياجاته، لتأتي هذه الوسيلة الاتصالية ضمن المقاربة الاتصالية المنتهجة والرامية إلى فتح قنوات جديدة للاتصال بين المرفق العام الشرطي والمجتمع، بغية زيادة الثقة والتفاعل الإيجابي بين الطرفين من جهة، ونشر الوعي الأمني الوقائي على جميع الأصعدة من جهة أخرى، وكذا إبراز مختلف النشاطات الخدماتية الأمنية المقدمة، بما يعزز ثقة المواطن بمصالح مرفق الشرطة.

إذ يتم بالشراكة مع القناة الأولى للإذاعة الوطنية بث حصتين كل يوم اثنين وخميس من الساعة الرابعة إلى الخامسة مساءً، من إعداد وتقديم إطارات من الأمن الوطني، تتضمن أركاناً قارة ترمي إلى تعزيز علاقة الثقة، والاستجابة لانشغالات المواطن الذي يعتبر الشريك الأساسي في العملية الأمنية.¹ وجاء مشروع إذاعة خاصة بالأمن الوطني بهدف تفعيل أكبر للمقاربة الاتصالية والتي تستند على العمل التوعوي- الوقائي، الرامية إلى نقل رسالة إلى المواطن مفادها "الأمن قضية الجميع"، كما أنها تعتبر فضاء للتفاعل بين المديرية وجموع المواطنين، أين يعمل منتسبو المديرية على الإجابة على مختلف تساؤلات المواطن، والاستماع لانشغالاته واهتماماته، ومعرفة تطلعاته.

جدول رقم (78) يبين الحصص التي يتابعها المبحوثين عبر إذاعة الأمن الوطني			
النسبة	التكرار		
27.95	26	نعم	حصة في الصميم
72.04	67	لا	
61.29	57	نعم	حصة لأمنكم
38.70	36	لا	
100	93	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب.

توضح البيانات المدرجة في الجدول رقم (77) أن 61.29% من المبحوثين الذين لديهم معرفة بوجود إذاعة للأمن الوطني يتابعون حصة لأمنكم، في حين أن 27.95% منهم يتابعون حصة في الصميم.

¹ مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 123، ماي 2014)، ص ص 58-59.

جدول رقم (79) فعالية وسائل الاتصال التي تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني							
العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة	الحسابي المتوسط	النسبة %
المعارض والأيام الإعلامية							
تساعد الأيام الإعلامية والمعارض على تقريب مصالح المديرية العامة للأمن الوطني من المواطن، وتكرس مبدأ الشرطة الجوارية	189	36	59	15	1	3,81	76,27
من خلال الأيام الإعلامية والمعارض يتعرف المواطن أكثر على الخدمات المقدمة، والجهود المبذولة من قبل مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لتجسيد دولة القانون، وإبراز إنجازاتها، وكذا مستوى احترافيتها، (عرض الوسائل التقنية والمادية)	157	55	66	21	1	3,81	76,27
لا تساهم المحاضرات المقدمة لفائدة الزوار في تثقيفهم من الناحية الأمنية	58	14	100	107	21	2,79	55,80
تساهم الأيام الإعلامية والمعارض في إبراز العمل	169	50	64	12	5	3,82	76,47

							الوقائي للمديرية في مجال مكافحة الجريمة وكل الآفات الاجتماعية، إلى جانب تشكيل وعي أمني لدى المواطنين
56,27	2,81	17	108	103	14	58	لا تساهم الأيام الإعلامية في اشراك المواطن في المعادلة الامنية
		إذاعة الأمن الوطني					
76,27	3,63	9	16	78	26	171	وجود إذاعة للأمن الوطني يساهم في تعزيز شعور المواطن بمسؤوليته الشخصية عن استتباب الأمن
55,80	3,66	5	23	79	38	155	تساهم البرامج الاذاعية التي تقدمها إذاعة الأمن الوطني في تعزيز تعاون المواطن مع الأجهزة الأمنية من خلال توفير المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية وهو ما يساعد في تقبل الإجراءات الأمنية
76,47	2,56	33	132	81	11	43	لا تساهم برامج إذاعة الأمن الوطني في زيادة الوعي الأمني لدى المواطن

56,27	3,45	13	22	98	16	151	تساعد محتويات البرامج الإعلامية في اشراك المواطن في محاربة الجريمة ومكافحة الآفات الاجتماعية بكافة أشكالها والتعريف بالمشكلات والقضايا الأمنية وتقديم الارشادات والنصائح الوقائية
76,27	3,54	6	33	80	27	154	تساهم برامج إذاعة الأمن الوطني في الإجابة على تساؤلات وانشغالات المواطن
76,27	2,59	29	128	91	11	41	لا تساهم البرامج الإذاعية في التعريف بمصالح المديرية العامة للأمن الوطني

الموقع الالكتروني للمديرية

72,60	3,59	6	30	68	22	174	يسهل موقع المديرية على الأنترنت من عملية تقديم المواطن البلاغات على التصرفات والأفعال غير المشروعة
73,20	2,85	11	112	101	13	63	لا يسهل الموقع الالكتروني على المواطن الحصول على المعلومات ذات الطابع الأمني

يساهم الموقع الالكتروني في تفعيل العمل الجوّاري للمديرية	167	29	86	13	5	3,67	51,13
وجود موقع الكتروني يوفر معلومات آنية حول القضايا الأمنية يقرب المديرية من المواطن أكثر	183	34	67	12	4	3,77	69,00
يمكن الموقع الالكتروني الاطلاع على البيانات التي تنشرها المديرية حول القضايا الأمنية	182	39	59	14	6	3,78	70,87
التلفزيون							
حضور ممثلين للمديرية في حصص تلفزيونية يساعد في التوعية بالمسائل الأمنية	196	34	54	14	2	3,82	76,40
تساهم التقارير والتحقيقات التلفزيونية في تعريف المواطن على إنجازات ونشاطات المديرية في الحفاظ على سلامة المواطن وممتلكاته	190	32	54	22	2	3,76	75,20
لا تساهم الفواصل الاعلانية التي تبثها القنوات التلفزيونية في التوعية بالمخاطر الأمنية	52	16	85	123	24	2,71	54,20

71,40	3,57	13	23	75	31	158	تساهم الفواصل الاعلانية التي تبثها القنوات التلفزيونية في غرس ثقافة الوقاية لدى المواطنين
53,47	2,67	24	128	83	13	52	لا تساهم القنوات التلفزيونية في التعريف بمهام المديرية وتوضيحات أفرادها
مواقع التواصل الاجتماعي							
77,47	3,87	6	12	39	43	200	تسهل صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي من متابعة الأخبار والنشاطات الأمنية
72,60	3,63	8	28	64	33	167	تساهم صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي في التفاعل بين المواطن واطارات المديرية
74,33	3,72	5	26	57	39	173	تساعد صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية بمختلف القضايا والمسائل الأمنية
59,60	2,98	20	78	106	16	80	لا تمكن صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي في التبليغ عن الجرائم بسرعة وفعالية

74.27	3.71	7	21	59	36	177	تساعدك صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي من التعرف على المعلومات الصحيحة من المصدر بعيدا على الأخبار المغلوطة والاشاعات.
59,60	2,98	19	79	108	14	80	لا تساعد صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي من تقديم المواطن لانشغالاته وملاحظاته وهو ما يساعد في تحسين الخدمة الأمنية
73.93	3,71	4	20	70	31	175	تمكن المواطن من التواصل المباشر مع موظفي المديرية العامة للأمن الوطني وهو ما يزيل التصورات الخاطئة عنهم
الحملات التحسيسية والتوعوية							
76,40	3,82	2	17	59	45	177	تكثيف الحملات التحسيسية والتوعوية يدل على المسؤولية الاجتماعية العالية للمديرية
76,60	3,83	6	10	58	45	181	تنظيم الحملات التحسيسية والتوعوية يساهم في ترسيخ الوعي الأمني لدى المواطنين، وهي بذلك

							عامل هام لإشراك المواطن في المعادلة الأمنية
73,80	3,69	8	22	60	35	175	الحملة التحسيسية والتوعوية تدل على تقديم المديرية للعمل الوقائي على الردع
55,00	2,75	31	102	85	7	75	الحملة التحسيسية والتوعوية لا تساهم بفعالية في تكوين مواطن صالح متعاون مع مصالح المديرية في توفير الأمن والاستقرار
71,33	3,57	13	32	61	34	160	الحملة التحسيسية والتوعوية التي تنظمها المديرية بالمؤسسات التربوية والجامعية يساهم في التقليل من الجريمة
52,07	2,60	39	119	80	16	46	لا تساعد الحملات التحسيسية والتوعوية في تعزيز الثقة بالمديرية لدى المواطن
الخطوط الهاتفية (الأرقام الخضراء)							
75,67	3,78	12	24	48	67	149	تساعد الأرقام الهاتفية المجانية التي تسخرها المديرية العامة للأمن

							الوطني في تعزيز التواصل بينها وبين المواطن
51,13	2,56	47	119	66	12	56	لا تساهم الأرقام الهاتفية المجانية للمديرية العامة للأمن الوطني في سرعة التدخل وتحسين الخدمة الأمنية
76,53	3,83	6	15	54	50	175	تساعد الأرقام الهاتفية المجانية التي تسخرها المديرية العامة للأمن في تفعيل دور المواطن في الوقاية من الجريمة
53,47	2,67	36	108	83	9	64	لا تساعد الأرقام الهاتفية المجانية التي تسخرها المديرية العامة للأمن في اشراك المواطن في المعادلة الأمنية
75,00	3,75	7	17	56	36	184	تساعد الأرقام الهاتفية المجانية التي تسخرها المديرية العامة للأمن في تعزيز شعور الثقة لدى المواطن.
التطبيقات الالكترونية (ألو شرطة)							
72,87	3,64	6	11	95	28	160	يساهم تطبيق (ألو شرطة) في تحسين الخدمة الأمنية

73,67	3,68	4	12	93	34	157	يساهم تطبيق (ألو شرطة) في تفعيل دور المواطن في الوقاية من الجريمة
73,33	3,67	6	12	97	39	146	يساهم تطبيق (ألو شرطة) في سرعة التكفل بانشغالات المواطن واختصار الوقت والجهد
74,53	3,73	3	20	87	54	136	يدل تطبيق (ألو شرطة) على مواكبة المديرية العامة للأمن الوطني لمتطلبات العصر والتكنولوجيات
72,80	3,64	8	13	100	42	137	يساهم تطبيق (ألو شرطة) في زيادة الوعي والحس الأمني وإدراك المواطن لتضحيات المديرية ومجهوداتها
العلاقات العامة							
75,33	3,77	5	18	60	41	176	قيام موظفي الأمن بحملات تبرع بالدم للمرضى دوريا يدل على أن المديرية مؤسسة مواطنة تسهر على خدمة المواطن ومساعدته
77,07	3,85	6	10	56	50	178	قيام موظفي المديرية بزيارات للمستشفيات، دور

							العجزة، دور الأيتام يدل على أن المديرية تضع المواطن كأولوية في عملها
75,33	3,77	7	15	62	43	173	قيام المديرية العامة للأمن الوطني بمبادرات للصلح بين الفرق الرياضية يدل على جهودها في حماية المواطن وسلامته في شتى المجالات
78,60	3,93	5	8	50	60	177	قيام المديرية العامة للأمن بتوزيع وجبات إفطار على السائقين خلال الشهر الفضيل يزيد من تقرب المؤسسة من المواطنين
77,73	3,89	6	14	53	65	162	قيام المديرية بتخصيص مسابقة لأحسن مدينة نظيفة يدل على سهر المديرية على صحة المواطن والرقى بها

المصدر: من إعداد الطالب.

التحليل:

1- المعارض والأيام الإعلامية:

تشير البيانات المحصل عليها من قبل أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بهذه الوسيلة الاتصالية على مدى فعاليتها في تجسيد المقاربة الاتصالية العمومية الخاصة بتحسين صورة المرفق العام الشرطي، إذ يتجلى لنا بأن أغلبية المبحوثين يرون بأنها -الأيام الإعلامية والمعارض- تساعد على تقريب مصالح المديرية العامة للأمن الوطني من المواطن بنسبة قدرها 76.27%، وتكرس مبدأ الشرطة الجوارية، وهذا

هو الهدف الرئيس من تنظيمها، حيث تسعى المديرية من وراء ذلك خلق نوع من الاتصال المباشر بين إدارتها وأعوانها وجموع المواطنين بغية إزالة تلك المخاوف والتوترات التي قد تكون بين الطرفين، زيادة على ذلك، فهم يؤكدون على أنها تمكن المواطن من التعرف أكثر على الخدمات المقدمة، والجهود المبذولة من قبل مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لتجسيد دولة القانون، وإبراز إنجازاتها، وكذا مستوى احترافيتها من خلال عرض الوسائل التقنية والمادية التي تستخدمها بنسبة 76.27%، كما أكدوا على أن المحاضرات المقدمة لفائدة الزوار تعتبر أداة فعالة في تثقيفهم من الناحية الأمنية بنسبة قدرها 55.80%، بالإضافة إلى ذلك، فهم يرون بأنها تساهم في إبراز العمل الوقائي للمديرية في مجال مكافحة الجريمة وكل الآفات الاجتماعية، إلى جانب تشكيل وعي أمني لدى المواطنين بنسبة قدرها 76.47%، وبذلك فهم يعتقدون (56.27%) بأنها وسيلة فعالة تمكن من إشراك المواطن في المعادلة الأمنية.

انطلاقا مما تقدم، نخلص إلى أن المعارض والأيام الإعلامية تعد وسيلة فعالة في تحسين صورة المرفق الشرطي بنظر أفراد عينة الدراسة.

وبذلك، تعتبر المعارض والأيام الإعلامية من أهم الوسائل الاتصالية التي تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني في إطار تجسيد مقاربتها الاتصالية العمومية. إذ أنها تلعب دورا محوريا في التأثير على الجمهور وإقناعه بأهدافها ووظائفها. ذلك أنها تعد أداة مباشرة للاتصال بالمواطنين، ونقل صورة حية ومؤثرة عن الأنشطة التي يمارسها المرفق العام الشرطي، فهي تمكن إدارات وأعوان مصالح المديرية العامة للأمن الوطني من التفاعل المباشر مع المواطن، والاستماع إلى انشغالاته والإجابة على تساؤلاته، وهو ما يؤدي إلى تكوين تقارب إيجابي بين الطرفين.¹

في وقت يؤكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة على أن: " المعارض والأبواب المفتوحة المنظمة من قبل مصالح المديرية العامة للأمن الوطني تعرف تفاعلا كبيرا بين المواطنين وموظفي المرفق الشرطي، فهي وسيلة مهمة تمكنهم من التعرف على كيفية عمل مختلف المصالح الشرطية والتجهيزات المستخدمة في ذلك، وكذا معرفة كيفية الانخراط في صفوف الشرطة، حيث إن كل هذه الأنشطة يكون لها أثر على العلاقة مع المواطن، تكون هذه الأنشطة ضمن برنامج وطني وأخرى على المستوى المحلي تشرف عليها مديرية الاتصال والصحافة ومكاتب الاتصال والعلاقات العامة

¹ حمدي شعبان، وظيفة العلاقات العامة الأسس والمهارات، (القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2008)، ص 200.

التابعة لها، اختيار أماكن تلك الفعاليات يخضع لمعطى رئيس يتمثل في إمكانية استهداف أكبر عدد ممكن من الجمهور".¹

2- إذاعة الأمن الوطني:

توضح البيانات المحصل عليها من أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق باستخدام هذه الوسيلة الاتصالية من قبل المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورتها لدى المواطن أن أغلبية المبحوثين يرون بأن:

وجود إذاعة للأمن الوطني يساهم في تعزيز شعور المواطن بمسؤوليته الشخصية عن استتباب الأمن (76,27 %)، كما أنهم يؤكدون يعتقدون أن البرامج الإذاعية التي تقدمها إذاعة الأمن الوطني تساهم في تعزيز تعاون المواطن مع الأجهزة الأمنية من خلال توفير المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية وهو ما يساعد في تقبل الإجراءات الأمنية (55,80 %)، وبذلك فهم يؤكدون على أن تلك البرامج تساهم في زيادة الوعي الأمني لدى المواطن (76,47 %)، بالإضافة إلى ذلك، هم يرون أن محتويات البرامج الإعلامية تساعد في إشراك المواطن في محاربة لجريمة ومكافحة الآفات الاجتماعية بكافة أشكالها والتعريف بالمشكلات والقضايا الأمنية وتقديم الارشادات والنصائح الوقائية (56,27 %)، ناهيك عن كون هاته الوسيلة تساهم في الإجابة على تساؤلات وانشغالات المواطن، ومن ثمة فهي وسيلة مهمة في التعريف بمصالح المديرية العامة للأمن الوطني (76,27 %).

ومنه نستنتج أن هاته الأداة الاتصالية تعد وسيلة فعالة في تحسين صورة المرفق الشرطي بنظر أفراد عينة الدراسة.

قامت المديرية العامة للأمن الوطني بإطلاق إذاعة الأمن الوطني بتاريخ 2014/10/10 بالشراكة مع الإذاعة الوطنية، تعنى هذه الإذاعة "بالتوعية والوقاية والعمل الجوّاري" مستفيدة بذلك من الخصائص والسمات التي تميز الفضاء الإذاعي كوسيلة اتصالية تفاعلية تتسم بالنجاعة والفعالية في إيصال الرسالة الأمنية وغرس ثقافة أمنية لدى مختلف الفئات الاجتماعية.

وتعد هذه الوسيلة الإعلامية واحدة من أهم الدعائم الاتصالية التي تعتمد عليها المديرية العامة للأمن الوطني في تجسيد وتطبيق مقاربتها الاتصالية بغية تحسين صورتها لدى المواطن ويرجع ذلك إلى عدد من الاعتبارات تتمثل أساسا في النقاط الآتية:

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

- قدرة الإذاعة على التغطية الجغرافية الواسعة.
- تتجاوز الإذاعة حيزي الفقر والأمية؛ ذلك أنه لا يشترط أن يكون لدى المستمع مستوى تعليمي معين.

- تعد وسيلة فعالة فيما يتعلق بمسائل التعليم والتنمية.
- تكتسب الكلمة المذاعة قوة إيجابية لها خصائص متعددة منها السرعة الفائقة التي تنتقل من مصدر المادة الإذاعية إلى أذن المستمع متخطية حواجز المسافات وحدود الأمية، كما أن المادة الإذاعية تخاطب مختلف فئات الجماهير.¹

تأكيدا لما تقدم، يؤكد رئيس قسم الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة على أنه: " يتم التركيز على الإذاعة كحامل اتصالي للرسائل التوعوية المرتبطة بمواضيع السلامة المرورية (مواضيع متعلقة بقوانين المرور)، نظرا لكون سواق المركبات يعتبرون من بين المستخدمين الرئيسيين لهاته الوسيلة الاتصالية، لذلك تقدم المديرية العامة للأمن الوطني رسائل توعوية عبر الفضاء الإذاعي للأمن الوطني والإذاعات المحلية، يشرف على تلك الحصص الإذاعية مديرية الاتصال والصحافة ومكاتب الاتصال والعلاقات العامة التابعة لها، وحسب طبيعة المواضيع المراد تناولها يتم اختيار الإطارات الأمنية التي ستشارك من طرف مختلف مصالح المرفق العام الشرطي (الأمن العمومي، الشرطة القضائية، مصلحة مكافحة المخدرات... إلخ)".²

3- الموقع الإلكتروني للمديرية:

من خلال البيانات المحصل عليها من أفراد عينة الدراسة والمتمحورة حول فعالية الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن في تحسين صورته للمواطن يتبين لنا أن المبحوثين يرون بأن هذه الوسيلة الاتصالية تسهل على المواطن تقديم بلاغات فيما يتعلق بالتصرفات والأفعال غير المشروعة (72,60 %)، كما أنه يسهل عليه عملية الحصول على المعلومات المتعلقة بالمسائل والقضايا الأمنية (73,20 %)، وهو بذلك يساهم في نظرهم في تفعيل العمل الجوّاري الذي يتبناه المرفق العام الشرطي (51,13 %)، بالإضافة إلى ذلك، فإن وجود موقع الكتروني يوفر معلومات آنية حول القضايا الأمنية يقرب

¹ حسن عماد مكاي، عادل عبد الغفار، الإذاعة في القرن الحادي والعشرين، (بيروت: الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2018)، ص31.

² الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

المديرية من المواطن أكثر (69,00 %)، كما أنهم يؤكدون على أن الموقع الإلكتروني للمديرية يمكن من الاطلاع على مختلف البيانات التي تنشرها المديرية حول القضايا والمسائل الأمنية (70,87 %). ومن ثمة نخلص إلى أن الموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت يعد وسيلة فعالة في تحسين صورة المرفق الشرطي حسب وجهة نظر مفردات عينة الدراسة.

فالمديرية العامة للأمن الوطني ابتداءً من سنة 2010 عملت على تحديث الموقع الإلكتروني للمديرية بما يتوافق والاستراتيجية الاتصالية الجديدة التي شرع في العمل بها، والتي تتمحور حول تفعيل الاتصال مع المحيط بمختلف مكوناته، وهذا بهدف تقريب المرفق الشرطي من المواطن والانفتاح على الآخر تجسيدا لمبدأ أن الأمن مسؤولية الجميع.

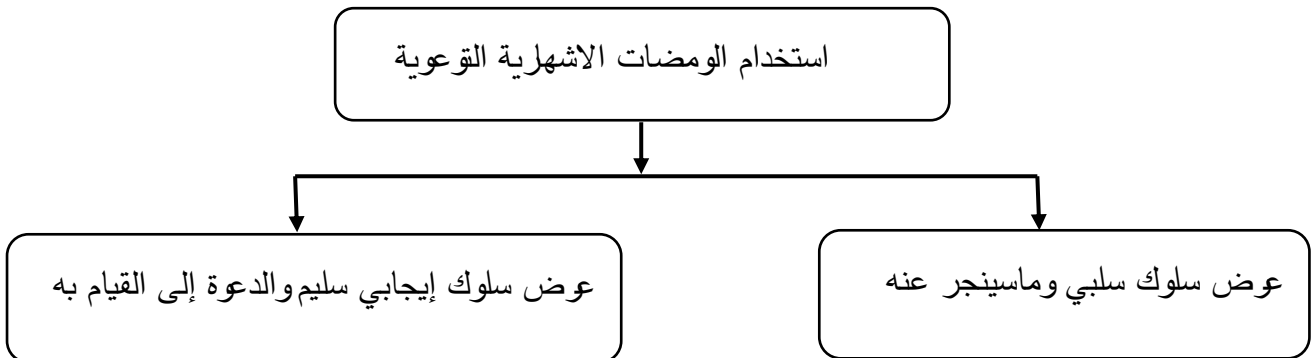
تستخدم المديرية الموقع الإلكتروني كأداة لتقديم معلومات وبيانات ومعطيات عن المرفق الشرطي والخدمات التي يقدمها للمواطن، المجتمع، الدولة. فهو بذلك وسيلة تواصلية بين المرفق الشرطي والجمهور، إضافة إلى ذلك، فإنه يعتبر بمثابة قناة رسمية تقدم من خلالها المعلومات لوسائل الإعلام ومختلف الشركاء حول العمل الشرطي والمنجزات المحققة في إطار مكافحة الجريمة بكافة أشكالها.

4- التلفزيون:

من خلال المعطيات المحصل عليها من عينة الدراسة حو فعالية التلفزيون كوسيلة اتصالية تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني لتحسين صورتها لدى المواطن يتجلى لنا: أن غالبية المبحوثين يرون أن حضور ممثلين للمديرية في حصص تلفزيونية يساعد في التوعية بالمسائل الأمنية (76,40 %)، كما أنهم يعتقدون أن التقارير والتحقيقات التلفزيونية تساهم في تعريف المواطن على إنجازات ونشاطات المديرية في الحفاظ على سلامة المواطن وممتلكاته (75,20 %)، بالإضافة إلى ذلك، هم يرون أن الفواصل الاعلانية التي تبثها القنوات التلفزيونية تساهم في التوعية بالمخاطر الأمنية (54,20 %)، ومن ثمة فهي حسب اعتقادهم تساهم في غرس ثقافة الوقاية لدى جموع المواطنين (71,40 %)، إلى جانب ذلك، يرى المبحوثين أن القنوات التلفزيونية تساهم في التعريف بمهام المديرية وتوضيحات أفرادها (53,47 %).

وعليه يمكن القول تبعاً لما تقدم، إن التلفزيون يعد وسيلة فعالة في تحسين صورة المرفق الشرطي حسب وجهة نظر مفردات عينة الدراسة.

يعتبر التلفزيون أحد أهم الدعائم الاتصالية التي تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني في تنفيذ مقاربتها الاتصالية وتحسين صورتها العمومية لدى المواطن الجزائري لما يتمتع به التلفزيون من خصائص وإمكانات تجمع بين الصورة والصوت، ومن ثمة يحرص القائمون على الاتصال بالمديرية على الاستخدام الأمثل لهذه الوسيلة الهامة بهدف التعريف بهذا المرفق الحساس وما يقوم به من مهام وأدوار في حماية الأفراد والممتلكات، وتحقيق الأمن والطمأنينة، وكذا تنوير الرأي العام بمختلف القضايا والمستجدات المتعلقة بنشاطات المصالح العملياتية للمرفق الشرطي، وكذا تبيان مستوى كفاءة ومهارة منتسبي المرفق الشرطي وكذا توضيح مستويات التطور والعصرنة التي وصل إليها بهدف تقديم خدمات أمنية ذات جودة عالية ناهيك عن استخدامه من خلال المشاركة في حصص تلفزيونية بهدف توعية المواطن وتحسيسه بمختلف القضايا والمسائل الأمنية وخلق ثقافة أمنية لدى المواطن الجزائري بغية إشراكه في تجسيد العمل الأمني، لذلك يتم: " تصميم الإعلانات التلفزيونية وفق معايير علمية مدروسة بهدف التأثير في المتلقي وإقناعه بالرسائل التي تحملها تلك الومضات الاعلانية التوعوية مما يؤدي إلى تغيير السلوكيات والممارسات السلبية التي يقوم بها المواطن إلى جانب التعريف بالسلوكيات الصحيحة التي يتعين عليه القيام بها ضمانا لسلامته وأمنه وسلامة الآخرين، وهذا المعطى يعتبر محور عمل مختلف مصالح المرفق العام الشرطي خدمة للمصالح العام".¹



الشكل رقم (26): يوضح كيفية استخدام الومضات الاشهرية التوعوية من قبل المديرية العامة للأمن الوطني.

المصدر: من إعداد الطالب.

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

5- مواقع التواصل الاجتماعي:

من خلال البيانات المحصل عليها من المبحوثين والمتعلقة بفاعلية صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني يتبين لنا: أن أغلبية المبحوثين يعتقدون أن هذه الوسيلة الاتصالية تسهل من متابعة الأخبار والنشاطات الأمنية (77,47 %)، كما أنها تساهم حسبهم في التفاعل بين المواطن وإطارات المديرية (72,60 %)، إلى جانب ذلك، يرى المبحوثين، أن هاته الأداة الاتصالية تساعد في التوعية بمختلف القضايا والمسائل الأمنية، كما أنها في نظرهم تمكن المواطن من التبليغ عن الجرائم بسرعة وفعالية (74,33 %)، وهي تساعدهم أيضا، في التعرف على المعلومات الصحيحة من المصدر بعيدا على الأخبار المغلوطة والاشاعات (74.27 %)، ناهيك عن كونها حسب وجهة نظرهم تساعد المواطن في تقديمه لانشغالاته وملاحظاته وهو ما يساعد في تحسين الخدمة الأمنية (59.60 %)، زيادة على ذلك، فهم يعتقدون أنها تمكن المواطن من التواصل المباشر مع موظفي المديرية العامة للأمن الوطني وهو ما يزيل التصورات الخاطئة عنهم (73.93 %).

وبذلك نستنتج أن صفحات المديرية العامة للأمن الوطني على مواقع التواصل الاجتماعي تعد وسيلة فعالة في تحسين صورة المرفق الشرطي حسب وجهة نظر مفردات عينة الدراسة.

6- الحملات التحسيسية والتوعوية:

تبين المعطيات المحصل عليها من عينة الدراسة حو فعالية الحملات التحسيسية والتوعوية كوسيلة اتصالية تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني لتحسين صورتها لدى المواطن أن:

غالبية مفردات الدراسة يرون أن تكثيف الحملات التحسيسية والتوعوية يدل على المسؤولية الاجتماعية العالية للمديرية (76.40 %)، كما أن تنظيمها يساهم في ترسيخ الوعي الأمني لدى المواطنين، وهي بذلك عامل هام لإشراك المواطن في المعادلة الأمنية (76.60 %)، بالإضافة إلى ذلك، فهم يرون أن الحملات التحسيسية والتوعوية تدل على تقديم المديرية للعمل الوقائي على الردع (73.80 %)، وهي بذلك حسبهم أداة تساهم بفعالية في تكوين مواطن صالح متعاون مع مصالح المديرية في توفير الأمن والاستقرار (55.00 %)، كما أنهم يرون أن تنظيم المديرية لحملات تحسيسية وتوعوية بالمؤسسات التربوية والجامعية يساهم في التقليل من الجريمة (71.33 %)، وبذلك فهم يعتقدون

أن تلك الحملات التحسيسية والتوعوية تساعد في تعزيز الثقة بالمديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن (52.07%).

وعليه يمكننا القول: إن الحملات التحسيسية والتوعوية التي تقوم بها المديرية العامة للأمن الوطني تعد وسيلة فعالة في تحسين صورة المرفق الشرطي حسب وجهة نظر مفردات عينة الدراسة.

تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على توظيف الحملات الاتصالية والإعلامية بهدف تنمية الوعي لدى المواطنين وتحسيسهم بمختلف المخاطر والجرائم التي تهدد سلامتهم وأمنهم فب إطار المقاربة الاتصالية الشاملة التي يتبناها المرفق العام الشرطي.¹

يستخدم المرفق العام الشرطي الحملات الإعلامية المكثفة لمواجهة مشكلات انتشار المخدرات والجرائم وكذا ارتفاع حوادث المرور إلى جانب العمل الردعي القانوني، أين يعمل القائمون بالاتصال على مستوى المديرية على اتباع أسلوب علمي في تخطيط وتنفيذ الحملات الإعلامية:²

- تحديد أهداف حملات التوعية: بمخاطر المخدرات والجرائم المختلفة وكذا عدم احترام قانون المرور، تشمل هذه الأهداف تنمية الوعي الاجتماعي بدوافع وقوع هذه المشكلات خاصة عند فئة الشباب، إضافة إلى تنمية وعي الأسر بأهمية الرقابة الأسرية على الأبناء فيما يتعلق بتعاطي المخدرات والجرائم الالكترونية والمعلوماتية، وهذا من خلال تعريف الأولياء بالعقاقير المخدرة التي تؤدي إلى الإدمان بالإضافة إلى الألعاب الالكترونية وكذا المواقع الالكترونية الخطيرة والتي يقع الشباب ضحية لها زيادة على ذلك يتم تقديم نصائح وإرشادات لكيفية التعامل مع الأبناء الذين يقعون ضحية لهذه المشكلات.

- تحديد كافة الفئات الجماهيرية المستهدفة من حملات التوعية، مع تحليل خصائصها المختلفة على المستوى الاقتصادي والاجتماعي، لمعرفة كيفية مخاطبة كل فئة من هذه الفئات، واختيار وسيلة الإعلام المثلى لمخاطبتها.

- تحديد الرسائل الإعلامية التي تتضمنها الحملة الإعلامية، مثلاً في موضوع المخدرات يتم تقديم رسائل إعلامية تتمحور حول:

❖ دوافع الإدمان على المستوى النفسي والاجتماعي والاقتصادي.

¹ عبد السلام شكر، الإعلام التوعوي، المفاهيم والمجالات، (عمان: مركز الكتاب الأكاديمي للنشر، 2019)،

ص162.

² المرجع نفسه.

- ❖ أعراض الإدمان.
- ❖ تأثير الإدمان على الصحة.
- ❖ اختيار الأشكال والقوالب الفنية الملائمة لتقديم الحملة الإعلامية على مستوى الاتصال الجماهيري، وتشمل البرامج الحوارية والتثويهاة القصيرة والبرامج الدرامية، والأعمال الدرامية القصيرة.
- ❖ تعدد مراحل الإقناع المستخدمة في حملات التوعية، كالاتماد على المداخل المنطقية، إضافة إلى المداخل العاطفية التي تشمل الترغيب والترهيب.
- ❖ اختيار أنسب الأوقات لتنفيذ حملات التوعية، وفقا للأوقات المناسبة لفئات الجمهور المستهدف من هذه الحملات.
- ❖ الإنتاج الإعلامي لكافة الرسائل الحملة، مع اخضاعها للاختيار القبلي قبل عرضها على الجمهور لمعرفة مدى تقبل الجمهور لهذه الرسائل، وكذا استيعابه الكامل لها.
- وتستخدم المديرية العامة للأمن الوطني عدد من أنواع الحملات الإعلامية بناء على متغير الهدف منها تتمثل في:¹

- ✓ الحملات الإخبارية: تستخدم المديرية هذا النوع من الحملات لإيصال بعض المعلومات التوعوية الهامة للجمهور، ومن ثمة فهي ترمي إلى إخبار المتلقي أو إعلامه بما يحدث، أو سيحدث في مواضيع مهمة تهتم قطاعا كبيرا من الناس، وتكون هذه النوعية من الحملات عادة قصيرة، ولا تحتاج لإيصالها إلى الناس بأكثر من ذكرها على شكل خبر واضح دقيق، يهتم هذا النوع من الحملات بإبراز القرارات المتعلقة بالشأن الأمني، لاسيما الطارئة منها التي يجب على الجمهور معرفتها.
- ✓ حملات الصورة الذهنية: تسمى أيضا حملات العلاقات العامة، وهي حملات إقناعية في كثير من الأحيان، يراد منها تغيير الاتجاهات السلبية حول المرفق العام الشرطي والسلوكيات السلبية المتصلة بالشأن الأمني، كما تستخدم حملات الصورة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني بهدف التعريف بنفسها وبالجهد التي تبذلها، تستهدف رضا الجماهير العامة والمستهدفة، وتستخدم في ذلك وسائل الاتصال الجماهيرية.

¹ عبد اللطيف بن ديبان العوفي، حملات التوعية الإعلامية الأسس النظرية والإجراءات التطبيقية، (الرياض: النشر

✓ الحملات التعليمية التوعوية: تستخدم المديرية هذا النوع من الحملات بهدف توعية المتلقي وتعريفه بمعلومات محددة مرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية غالبا تكون جديدة عليه، تسعى المديرية من خلالها تبصير الجماهير حول تلك القضايا. وهذا ما يعمل على تنفيذ إدارات المديرية عند تنظيم الأيام الإعلامية السنوية، حيث يقومون خلالها بالتعريف ببعض الجرائم على غرار بيع واستهلاك المخدرات والمؤثرات العقلية، الجرائم الالكترونية، وكيفية الوقاية منها، إلى جانب التعريف بالسلوكيات السلبية التي يقوم بها السائق والتي تؤدي إلى وقوع الحوادث المرورية الخطيرة، وعليه يتم تقديم معلومات ونصائح وتوجيهات تتعلق بالسياقة السليمة، زيادة على الدروس التوعوية والتعليمية التي تقدمها إدارات المرفق الشرطي للتلاميذ وطلاب المدارس ومراكز التكوين المهني والتي تتمحور حول مواضيع السلامة المرورية، وسبل الوقاية من الجريمة بمختلف أشكالها، واتضح استخدام هذا النوع من الحملات من قبل المديرية العامة للأمن الوطني خلال جائحة كورونا، أين عمل منتسبو المرفق الشرطي على توعية وتحسيس المواطنين بإجراءات السلامة وكيفية الوقاية والحد من انتشار الفيروس.

7- الخطوط الهاتفية (الأرقام الخضراء):

تبين المعطيات المحصل عليها من عينة الدراسة حول فعالية الخطوط الهاتفية (الأرقام الخضراء) كوسيلة اتصالية تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني لتحسين صورتها لدى المواطن أن: غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن الأرقام الهاتفية المجانية التي تسخرها المديرية العامة للأمن الوطني تساعد في تعزيز التواصل بينها وبين المواطن (75.67%)، كما أنها تساهم في سرعة التدخل وتحسين الخدمة الأمنية (51.13%)، وهي بذلك حسب اعتقادهم وسيلة تساعد في تفعيل دور المواطن في الوقاية من الجريمة (76.53%)، وهو ما يمكن حسب رأي أغلبية المبحوثين من إشراك المواطن في المعادلة الأمنية (53.47%)، ومن ثمة فهم يعتقدون أن الأرقام الهاتفية المجانية التي تسخرها المديرية العامة للأمن تساعد في تعزيز شعور الثقة لدى المواطن (75.00%).

فقد عملت المديرية العامة للأمن الوطني على توفير خطوط هاتفية مجانية للاتصال المباشر وتسهيل تبليغه عن الجرائم أو الحوادث التي يكون عرضة لها أو شاهدا عليها، وذلك في إطار الاستراتيجية الاتصالية العمومية المتبعة من قبلها تقريبا للمرفق العام الشرطي من المواطن وإشراك هذا الأخير في العمل الأمني.

مما تقدم نستنتج أن الخطوط الهاتفية (الأرقام الخضراء) التي توفرها المديرية العامة للأمن الوطني تعتبر وسيلة فعالة لتحسين صورتها لدى المواطن حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

8- التطبيقات الالكترونية (تطبيق ألو شرطة):

تبين المعطيات المحصل عليها من عينة الدراسة حول فعالية التطبيق الالكتروني (ألو شرطة) كوسيلة اتصالية تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني لتحسين صورتها لدى المواطن أن: غالبية أفراد عينة الدراسة يعتقدون أن تطبيق (ألو شرطة) يساهم في تحسين الخدمة الأمنية (72.87%)، وهو حسبهم يساهم أيضا في تفعيل دور المواطن في تفعيل دور المواطن في الوقاية من الجريمة (73.67%)، بالإضافة إلى ذلك يرى المبحوثين أن هذا التطبيق يساهم في سرعة التكفل بانشغالات المواطن واختصار الوقت والجهد (73.33%)، وهو يدل في نظرهم على مواكبة المديرية العامة للأمن الوطني لمتطلبات العصر والتكنولوجيات (74.53%)، زيادة على ذلك، فإن هذا التطبيق يساهم حسب وجهة نظرهم في زيادة الوعي والحس الأمني وإدراك المواطن لتضحيات المديرية ومجهوداتها (72.80%).

يتجلى لنا مما تقدم، أن تطبيق ألو شرطة المستخدم من قبل المديرية العامة للأمن الوطني يعتبر وسيلة فعالة لتحسين صورتها لدى المواطن حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

9- العلاقات العامة:

توضح البيانات المحصل عليها من عينة الدراسة حول فعالية أنشطة العلاقات العامة تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني لتحسين صورتها لدى المواطن أن: أغلبية أفراد عينة الدراسة يرون أن قيام موظفي الأمن بحملات تبرع بالدم للمرضى دوريا يدل على أن المديرية مؤسسة مواطنة تسهر على خدمة المواطن ومساعدته (75.33%)، كما أنهم يؤكدون على أن قيام موظفي المديرية بزيارات للمستشفيات، دور العجزة، دور الأيتام يدل على أن المديرية تضع المواطن كأولوية في عملها (77.07%). بالإضافة إلى ذلك يرى المبحوثين أن قيام المديرية العامة للأمن الوطني بمبادرات للصالح بين الفرق الرياضية يدل على جهودها في حماية المواطن وسلامته في شتى المجالات (75.33%)، كما أن قيام المديرية العامة للأمن بتوزيع وجبات إفطار على السائقين خلال الشهر الفضيل يزيد حسبهم من تقرب المؤسسة من المواطنين

(78.60%)، إلى جانب ذلك، فإن قيام المديرية بتخصيص مسابقة لأحسن مدينة نظيفة يدل على سهر المديرية على صحة المواطن والرقى بها (77.73%).

يتضح لنا مما سبق، أن أنشطة العلاقات العامة المطبقة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني تعتبر وسيلة فعالة لتحسين صورتها لدى المواطن حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

انطلاقاً من الدور الهام الذي تلعبه العلاقات العامة في إدارة وبناء سمعة المؤسسة عملت المديرية العامة للأمن الوطني على توظيف هاته الوسيلة الاتصالية بهدف بناء وتدعيم الصورة الإيجابية وتشكيل الأداء الاتجاهات الإيجابية نحو الأداء المؤسسي للمرفق الشرطي، في ظل ما تتسم به بيئة العمل وهو ما يدفعها إلى كسب الرأي العام والفوز بثقتهم في مضامين الرسائل الاتصالية التي تطلقها المؤسسة بشأن الخدمات التي تقدمها للجمهور.¹

¹ أحمد أمين محمد عتوم، أهمية الأنشطة الاتصالية في عمل العلاقات العامة: دراسة ميدانية في الوزارات الأردنية، (مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية الإعلام، عمان، 2010)، ص19.

خامسا: محور معيقات الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي
(المديرية العامة للأمن الوطني)

جدول رقم (80) يمثل معيقات الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي:

العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	اتجاه العبارة
1- معيقات تتعلق بالمديرية العامة للأمن الوطني									
السلوكيات السلبية (الرشوة، المحسوبية) لبعض منتسبي المديرية العامة للأمن الوطني ضد المواطن	113	130	34	11	12	4,12	0.99	82.4	موافق بشدة
ضعف مؤهلات بعض منتسبي المديرية في الاتصال وغياب ثقافة الحوار	121	112	44	12	11	4,04	1,01	80.8	موافق
تعسف منتسبي الأمن، استخدام العنف	113	80	76	21	10	3,81	1,09	76.2	موافق

									وتجاوزهم للقانون في تعاملهم مع المواطن
2- معيقات تتعلق بالجمهور									
موافق	80	0.97	4,00	3	19	40	84	154	غياب الوعي الأمني لدى المواطن الجزائري
موافق	81.2	1.04	4,06	4	28	43	88	137	عدم إدراك المواطن للمخاطر والتحديات الأمنية
موافق بشدة	82.4	0.90	4,12	4	10	34	78	174	نقص المعلومات لدى المواطن حول مهام المديرية ونشاطاتها

المصدر: من إعداد الطالب.

توضح البيانات المحصل عليها في الجدول رقم (80) أن (82.4%) من أفراد عينة الدراسة يرون أن السبب الذي يقف دون نجاح الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق الشرطي يرجع فيما يخص المديرية العامة للأمن الوطني أساسا إلى السلوكيات السلبية (الرشوة، المحسوبية) لبعض منتسبيها الممارسة ضد المواطن، هذا المعطى بالغ الأهمية، حيث تسعى القيادة من خلال العمل على تفعيل

الاتصال الداخلي والذي يأتي في مقدمة الأولويات للمقاربة الاتصالية العمومية المنتهجة، أين يتم تنظيم عدد من اللقاءات التحسيسية المتنوعة داخل المرفق العام الشرطي، إذ يحتل الدور التوعوي مكانة هامة في هذه الأنشطة الاتصالية، للدعوة إلى تأدية الواجب من خلال نشر الرسائل الداخلية، والتعريف بتعامل أفراد الشرطة وفقا لمبادئ حقوق الإنسان في إطار دولة القانون (أخلاقيات المهنة، حسن التعامل مع المواطنين، حسن الإستقبال، الإصغاء والتكفل الجيد بانشغالات المواطنين... إلخ)، والتذكير بأن العمل مهمة نبيلة وواجب مقدس يضطلع به رجال الشرطة،¹ لذا تتم دعوتهم إلى ضرورة الابتعاد عن كل السلوكيات والممارسات السلبية والتي من شأنها أن تؤثر على صورة المرفق العام الشرطي لدى المواطن، وتؤدي إلى فقدان ثقته فيه.

وبذلك تسعى المديرية من خلال الاعتماد على الاتصال العمومي الداخلي إلى العمل على إرساء المهنية والآداب العامة داخل المرفق العام الشرطي لما لهذا الأمر من دور في بعث الثقة بين المديرية العامة للأمن الوطني وجموع المواطنين، وعليه كان لزاما عليها العمل على ترقية القيم الأخلاقية المرتبطة بنشاطات أعوان وإطارات المرفق الشرطي.

كما أنهم يعتقدون أن ضعف مؤهلات بعض منتسبي المديرية في الاتصال وغياب ثقافة الحوار لديهم يسهم في عدم فعالية الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق الشرطي بنسبة قدرها (80.8%)، وفيما يتعلق بهذا الجانب تؤكد المديرية العامة للأمن الوطني على ضرورة تبني نهج الحوار في التصدي لمختلف الإشكالات الميدانية، فغياب الحوار يؤدي إلى التوتر والصراع، خصوصا وأن مهمة المرفق العام الشرطي تتلخص في السهر على تطبيق القوانين التي جاءت لضبط السلوكيات الفردية والجماعية حفاظا على المصلحة العامة، فمناقشة المخالفات المرورية التي يقع فيها السواق مثلا، وتوضيح تفاصيل تلك المخالفات لهم، من شأن هذا الفعل أن يؤدي إلى تقبلهم للعقوبات المتخذة في حقهم، تكريسا للصالح العام والذي يستدعي في هذه الحالة الحفاظ على الأرواح وفي مقدمتها حياة السائق بالدرجة الأولى، وتبيان أن الإجراءات المتخذة في حقه تسعى إلى حمايته وحماية الآخرين، عدم تبني هذا الأسلوب الحواري ربما يجعل السائق يعتقد أنه كان عرضة للظلم والتعسف من قبل مصالح المرفق الشرطي، فيكون رد الفعل عنيفا سواء كان العنف لفظيا أو جسديا. إن حسن الاتصال والحوار يؤدي إلى تحسين صورة المرفق الشرطي بالضرورة، وفي هذا السياق، نذكر الأسلوب الحواري الذي كان

¹ مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 123، ماي 2014)، ص70.

بين أعوان وإطارات المرفق الشرطي وعموم المتظاهرين خلال بداية الحراك الشعبي، وهو ما أدى إلى مرور تلك المظاهرات بسلمية أشاد به العالم أجمع، وهذا كان نتيجة التكوين الذي تلقاه منتسبي المديرية العامة للأمن الوطني فيما يتعلق بتسيير الحشود بعيدا عن استعمال القوة أو العنف.

وإدراكا منها لأهمية الاتصال الجيد بين منتسبي مرفق الشرطة والمواطنين تعمل المديرية على القيام بدورات تكوينية تطبيقية لأفراد الشرطة لاسيما أولئك الذين هم في اتصال دائم مع المواطنين في تقنيات التواصل اللفظي والإشاري لدى المعاقين سمعيا.¹

إلى جانب ذلك، تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على توظيف الاتصال العمومي لإرساء حوار بناء بينها وبين المواطنين، وذلك من خلال تنظيمها لعدد من الفعاليات والأحداث على غرار الأيام الإعلامية، المعرض والأبواب المفتوحة، الحملات التحسيسية المرتبطة بمواضيع مكافحة الآفات الاجتماعية والجريمة، السلامة المرورية، كل هاته الإجراءات تستهدف من خلالها المديرية تحسين علاقة المواطن بمرفق الشرطة، بالإضافة إلى حسن استقبال المواطنين على مستوى مختلف مقرات الشرطة، والاستماع على انشغالاتهم وشكاويهم، وكذا تلقي طلباتهم وحسن توجيههم.

كما أكد المبحوثين أن تعسف منتسبي الأمن واستخدامهم العنف وتجاوزهم للقانون في تعاملهم مع المواطن يحول أيضا دون نجاح أنشطة الاتصال العمومي التي تقوم بها المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورة المرفق الشرطي بنسبة (76.2%)، وفي هذا الإطار تؤكد قيادة المديرية العامة للأمن الوطني من خلال اللقاءات الدورية التي تجمعها مع الإطارات والأعوان الميدانيين على ضرورة الالتزام بالقانون، المهنية والاحترافية في الأداء، التعامل بأسلوب راقى وحضاري في التعامل مع كافة المواطنين، وإقامة علاقة مع المواطن أساسها الاحترام المتبادل، والتمسك بحقوق الإنسان في أداء المهام، كما أن مصالح المرفق الشرطي مقيدة بالالتزام بالقانون، ومنتسبي الأمن هم من يجب أن يحترم القانون². لذلك يتم التركيز على التكوين كمحور أساسي لضمان أداء فعال واحترافي للمرفق العام الشرطي، حيث تولي قيادة المديرية العامة للأمن الوطني أهمية قصوى لمنظومة التكوين، وهذا بهدف تحسين أداء المرفق الشرطي لمواجهة كافة المستجدات والتحديات الأمنية، وهنا تحرص القيادة على تدريب وتأهيل منتسبيها من خلال العمل على تطوير البرامج التكوينية وتحديثها دوريا مما يؤهل هذا المرفق للوصول إلى مستوى يضاهي مثيلاته في الدول المتقدمة، وهو ما من شأنه ترقية الخدمة العمومية

¹ مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 132، سبتمبر 2016)، ص 110.

² مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 123، ماي 2014)، ص 17.

وتعزيز ثقة المواطن به، وهذا يتطلب تحلي الأفراد بمستوى عال من التدريب والتأهيل، إلى جانب التحلي بالأخلاق المهنية السليمة، والتي تستلزم أداء المهام وتقديم الخدمات والواجبات في إطار إنفاذ سيادة القانون، والحفاظ على حقوق الإنسان، وتكريس العمل الشرطي الجوارى.¹ لذلك يتلقى منتسبو المرفق العام الشرطي تكويناً في العلوم الأمنية، والقانونية، ومبادئ حقوق الإنسان.²

إن التزام منتسبي المرفق العام الشرطي بالقوانين المتعلقة بتحسين علاقة المواطن بالمرفق العام لا سيما تلك المتعلقة بوجوب إحترام الإدارة الإنسان، وأن تعمل على حفظ كرامته، والزامية أن تكون علاقتها بالمواطن مطبوعة في جميع الأحوال باللطف والكراسة،³ وكذا ما ينص عليه ميثاق خدمة المواطن الخاص بالمديرية العامة للأمن الوطني، والذي يؤكد أنه يتوجب على رجل الشرطة أن يحسن التعامل مع المواطن،⁴ من شأن كل ذلك أن يسهم في نجاح الاستراتيجية الاتصالية المنتهجة في تحسين الصورة النمطية المرتبطة بالمرفق العام الشرطي لدى المواطن، خاصة وأن وزارة الداخلية، والمديرية العامة للأمن الوطني تؤكد على أن التجاوزات المسجلة من قبل أفراد المرفق العام الشرطي أثناء تأدية مهامهم تبقى "استثنائية وأفعال معزولة".

كما يرجع الباحثون كما توضح استجاباتهم المدرجة في الجدول رقم (80) والمتعلقة بالعوائق التي تحول دون نجاح مقاربة الاتصال العمومي التي تتبناها المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورة المرفق الشرطي والمرتبطة بالمواطن:

أولاً: إلى نقص المعلومات لدى المواطن حول مهام المديرية ونشاطاتها بنسبة قدرها (80%)، وهنا تطرح العديد من الأسئلة عن مدى فعالية الدور الذي تقوم به مديرية الاتصال والصحافة، وكذا مختلف مكاتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن الولايات في التعريف بالمديرية ومهامها والأنشطة والإنجازات المحققة في سبيل الحفاظ على أمن المواطن وسلامة ممتلكاته، وإن كانت هناك جهود كبيرة تبذل من قبل المديرية فيما يتعلق بالشأن الاتصالي بغية الوصول إلى ذلك المسعى، لاسيما في العشرية الأخيرة، حيث كثفت مصالح الاتصال على مستوى المديرية الأنشطة الاتصالية ضمن استراتيجية اتصالية عمومية جوارية بهدف الوصول إلى أكبر عدد ممكن من

¹ مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 125، نوفمبر 2014)، ص41.

² مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 130، مارس 2016)، ص 54.

³ المادة 3 من المرسوم رقم 88-131، ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، مرجع سابق.

⁴ مديرية الاتصال والصحافة، مرجع سابق، (العدد 123، ماي 2014)، ص22.

المواطنين وإعلامهم بمختلف المستجدات والحقائق المتعلقة بالمرفق العام الشرطي، والنتيجة المحصل عليها من أفراد العينة في هذا الجانب، يمكن أن نفرسها من جانب أو زاوية أخرى وهي أن المبحوثين ليس لديهم اهتمام كبير بالمرفق العام الشرطي والمسألة الأمنية بصفة عامة، على الرغم من متابعتهم للأخبار الأمنية بصورة مستمرة.

تبعاً لما تقدم، يتعين على المديرية العامة للأمن الوطني تكثيف أنشطتها الاتصالية للتعريف بالخدمات العمومية الشرطية، وكذا تعريف المواطنين بحقوقهم وواجباتهم والتزاماتهم، ونشر كافة المعلومات والمعطيات المرتبطة بأنشطة المرفق العام الشرطي.

ثانياً: عدم إدراك المواطن للمخاطر والتحديات الأمنية بنسبة مئوية قدرها (81.2%)، هنا لا بد من الإشارة أن المواطن الجزائري ليس له دراية كافية بحجم التحديات الأمنية التي تهدد المجتمع الجزائري، سواء تلك المتعلقة بالجرائم المنظمة، أو المرتبطة بالأمن المروري، أو الجرائم المستحدثة والمتصلة بالجريمة السيبرانية، ويمكن الاستدلال على هذا التحليل من خلال البيانات المحصل عليها من المبحوثين والذين أكدوا بأنهم لا يتعاونون مع مصالح المرفق العام الشرطي، بغض النظر عن الأسباب التي رأوا أنها تقف وراء سلوكهم هذا، إلا أنها تؤكد عدم إدراكهم لحجم التحديات الأمنية التي تواجهها الدولة والمجتمع.

هذا الأمر ينعكس سلباً على الصورة التي يدركها المبحوثين عن المرفق العام الشرطي، فعدم إدراك ومعرفة أنشطة هذا الأخير والمجهودات المبذولة من قبل موظفيه سيكون له تبعات سلبية على صورته لديهم.

ثالثاً: غياب الوعي الأمني لدى المواطن الجزائري، وفي هذا الصدد تؤكد نتائج العديد من الدراسات الأكاديمية المنجزة في هذا الإطار على ضعف الوعي الأمني لدى المواطن الجزائري عموماً، وهذا ما أكدته البيانات المحصلة من المبحوثين في هذه الدراسة، إذ إن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن العمل الأمني مهمة المديرية العامة للأمن الوطني لوحدها، كما أنهم يرفضون التبليغ عن الجرائم والأحداث الأمنية التي يشاهدونها لأسباب ثقافية بالأساس تؤكد غياب الوعي الأمني لديهم، رفضهم التعاون مع مصالح الشرطة والتبليغ عن الجرائم والمجرمين يعود إلى الذهنية التقليدية التي يفكر بها المواطن الجزائري، حيث يعتقد أنه بفعله هذا قام بفعل "الوشاية" وهو في نظرهم فعل مذموم في الوسط الجزائري، وهذا الأمر يحول دون أدنى شك دون نجاح استراتيجية الاتصال العمومي في تحسين صورة المديرية لديهم.

هذه المعطيات تؤكد على أن العوائق التي تقف دون نجاح مقارنة الاتصال العمومي التي تتبناها المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورة المرفق الشرطي، لا تقتصر على المديرية العامة للأمن الوطني، ولكن هناك عناصر تتعلق بالمواطن، وهو ما يتطلب أخذها بعين الاعتبار عند وضع المخطط الاتصالي للمديرية وتدارك هذه النقائص المسجلة، بغية وضع مقارنة اتصالية عمومية فعالة في تغيير الصورة النمطية المرتبطة بالمرفق العام الشرطي لدى المواطن على وجه العموم، والمبجوثين على وجه الخصوص.

4 نتائج الدراسة الميدانية:

4.1 نتائج المحور الأول: محور خصائص عينة الدراسة:

- 62.7% من المبجوثين من جنس ذكر، في حين أن 37.3% منهم إناث.
- 63% من مفردات عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 18-28 سنة، في حين أن 25.3% منهم تتراوح أعمارهم بين 29-39 سنة، بينما 11.66% منهم أعمارهم من 40 سنة.
- 76% من المبجوثين لديهم مستوى دراسي جامعي، و 18.7% منهم لديهم مستوى ثانوي، أما 4.3% فلهذهم مستوى تعليمي في الطور المتوسط، في حين 0.7% من المبجوثين لديهم مستوى تعليم ابتدائي، بينما 0.7% منهم ليس لهم مؤهل دراسي.

4.2 نتائج المحور الثاني: محور نظرة المواطن الجزائري إلى المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني):

- 57.5% من مفردات عينة الدراسة سبق لهم التعامل مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، وكانت تعاملاتهم بسبب:
 - ✓ استخراج وثائق (41%)
 - ✓ مخالفات مرور (25%)
 - ✓ قضايا أمنية (27.66%)
 - ✓ الالتحاق بسلك الشرطة (6.33%)
- 60% من المبجوثين لم يجدوا أي صعوبة تذكر في تعاملاتهم مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، بينما 30.7% منهم وجدوا عددا من الصعوبات تمثلت في:

- ✓ الإهمال واللامبالاة وترك المواطن ينتظر لمدة زمنية طويلة (23.7%)
- ✓ التمييز والاتقائية في التعامل (16%)
- ✓ المعاملة غير اللائقة من قبل منتسبي المديرية (14.7%)
- ✓ التعامل بقسوة وغلظة عند القيام بعمليات التفتيش والمداهمة (10.3%)
- 70% من المبحوثين يرون أن تعاملات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني مقبولة، في حين يرى 22.3% منهم أنها سيئة، بينما يرى 6.3% منهم أنها جيدة.
- 50.7% من مفردات عينة الدراسة أن فضاءات الاستقبال بمقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني يرون أنها لائقة.
- 67% من المبحوثين يرون أن عملية انتظار المواطنين على مستوى مقرات المديرية العامة للأمن الوطني يسودها النظام والانضباط أحيانا.
- 72.7% من أفراد عينة الدراسة يرون أن المواطنين يحصل أحيانا على مساعدة أعوان وضباط الشرطة في استكمال الإجراءات التي تخصهم.
- سمات مصالح المرفق العام الشرطي:
- ✓ 70% من أفراد عينة الدراسة أن مصالح المديرية العامة للأمن الوطني تعمل على تجسيد دولة القانون. (إيجابية)
- ✓ 72.4% من المبحوثين يعتقدون أن مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لديها خبرة كبيرة في مختلف المجالات الأمنية. (إيجابية)
- ✓ 64% من المبحوثين لديهم موقف محايد من كون مصالح المديرية العامة للأمن الوطني تحترم حقوق الإنسان. (محايدة)
- ✓ 65.8% من مفردات عينة الدراسة لديهم موقف محايد من كون مصالح المديرية العامة للأمن الوطني تمارس مهامها بمهنية عالية. (محايدة)
- ✓ 66.8% من المبحوثين يقفون موقف الحياد من كون المديرية العامة للأمن الوطني تتصف بالتأهب الدائم واليقظة والحرص على أداء المهام بفعالية ونجاح. (محايدة)
- ✓ 69.3% من المبحوثين يرون أن المديرية العامة للأمن الوطني تعمل بشكل دائم على تكثيف الجهود لضمان سلامة المواطن وممتلكاته. (إيجابية)
- ✓ 69.6% من مفردات عينة الدراسة رأوا أن المديرية العامة للأمن الوطني تمتلك معدات ووسائل حديثة للتصدي للجرائم. (إيجابية)

- ✓ 71% من المبحوثين رأوا أن المديرية العامة للأمن الوطني تُغلب الردع والعقاب على العمل الوقائي. (سلبية)
- ✓ 71% من المبحوثين يرون أن المديرية العامة للأمن الوطني تحوز على إطارات وخبرات أمنية تتسم بالكفاءة. (إيجابية)
- ✓ 67.2% من مفردات عينة الدراسة رأوا أن المديرية العامة للأمن الوطني تسهر على توفير الخدمة الأمنية المثلى. (إيجابية)
- ✓ 68% من المبحوثين رأوا أن مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لا تسهر على التكفل السريع بإنشغالات المواطنين. (سلبية)
- ✓ 68.4% من مفردات عينة الدراسة يعتقدون أن مصالح المديرية العامة للأمن الوطني تسهر على راحة المواطنين. (إيجابية)
- ✓ 63.4% من المبحوثين رأوا أن مصالح المديرية العامة للأمن الوطني تسهر على حسن استقبال المواطن والتكفل بإنشغالاته. (إيجابية)

- سمات موظفي المديرية العامة للأمن الوطني:

- ✓ 55.2% من مفردات عينة الدراسة لديهم موقف محايد من كون موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يمتازون بالانضباط في أداء مهامهم. (محايد)
- ✓ 68.2% من مفردات عينة الدراسة لديهم موقف محايد من كون موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يعملون على مساعدة المواطن حتى وإن لم يطلب ذلك. (محايد)
- ✓ 67.6% من مفردات عينة الدراسة لديهم موقف محايد من كون موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يتعاملون بحدة وغلظة مع المواطن. (محايد)
- ✓ 56% من مفردات عينة الدراسة لديهم موقف محايد من كون موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يتعاونون مع المواطن في أداء مهامهم. (محايد)
- ✓ 65.6% من مفردات عينة الدراسة لديهم موقف محايد من كون موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يمتازون بضبط النفس وعدم الانفعال. (محايد)
- ✓ 59% من مفردات عينة الدراسة لديهم موقف محايد من كون موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يتسمون بالحزم في تعاملهم مع جموع المواطنين.

- ✓ 72.4% من المبحوثين رأوا أن موظفي المديرية العامة للأمن الوطني لا يتجاوزون القانون في معاملاتهم اليومية مع المواطنين. (إيجابية)
- ✓ 67.2% من مفردات عينة الدراسة لديهم موقف محايد من كون موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يتعاملون بالواسطة والمحسوبية. (محايد)
- ✓ 67.2% من مفردات عينة الدراسة لديهم موقف محايد من كون موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يفتقدون للمودة والتفهم في التعامل مع المواطنين. (محايد)
- ✓ 67.8% من مفردات عينة الدراسة لديهم موقف محايد من كون موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يُغلبون المصالح العامة على مصالحهم الشخصية. (محايد)
- ✓ 70.8% من المبحوثين رأوا أن موظفي المديرية العامة للأمن الوطني لا يُقدرون ظروف الآخرين. (سلبية)
- ✓ 79% من مفردات عينة الدراسة رأوا أن موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يسهرون على خدمة المواطن ويعملون على حمايته وحماية ممتلكاته. (إيجابية)
- ✓ 68.6% من مفردات عينة الدراسة رأوا أن موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يميلون إلى تفضيل معارفهم وأقاربهم. (سلبية)
- ✓ 58.6% من مفردات عينة الدراسة لديهم موقف محايد من كون موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يميلون إلى العقاب دون مراعاة الظروف المحيطة بالأحداث. (محايد)
- ✓ 63.2% من مفردات عينة الدراسة لديهم موقف محايد من كون موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يتحلون بالحياد العدل والنزاهة في أداء واجباتهم. (محايد)
- ✓ 75.4% من المبحوثين رأوا أن موظفي المديرية العامة للأمن الوطني لا يتجاهلون طلبات المواطنين للتدخل ومد العون لهم. (إيجابية)
- ✓ 70% من المبحوثين رأوا أن موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يمارسون مهامهم في ظروف صعبة ومحفوفة بالمخاطر. (إيجابية)

4.3 نتائج المحور الثالث: كيفية مساهمة الاتصال العمومي في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجزائري:

❖ الإعلام:

- 69% من مفردات عينة الدراسة يعتقدون أنهم ليس لديهم معرفة جيدة بالخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني.
- يرى 76.34% من المبحوثين الذين لديهم دراية ومعرفة بالخدمات التي تقدمها مصالح المديرية العامة للأمن الوطني أن خدماتها تتمثل أساسا في حماية المواطن وممتلكاته، وكذا تكريس الأمن والاستقرار والطمأنينة.
- 67% من مفردات عينة الدراسة لديهم معرفة برمز المديرية العامة للأمن الوطني.
- 81.3% من المبحوثين لديهم معرفة بالشعار الذي ترفعه المديرية العامة للأمن الوطني.
- 66.3% من مفردات عينة الدراسة رأوا أن المديرية العامة للأمن الوطني تعمل أحيانا على تقديم المعطيات والبيانات الهامة للرأي العام حول الأحداث الأمنية الخطيرة.
- 46% من المبحوثين يعتقدون أن المديرية العامة للأمن الوطني تتكتم على جميع الأخبار السلبية المتعلقة بأداء مرفق الشرطة.
- 46.7% من مفردات عينة الدراسة أكدوا أن المديرية العامة للأمن الوطني تبادر أحيانا إلى نشر أخبار من نوع ضبط وتوقيف أعوان وإطارات أمن استغلوا مناصبهم لأغراض شخصية.
- 65.7% من المبحوثين رأوا أن المديرية العامة للأمن الوطني تعمل على تقديم المعلومات بطريقة آنية أحيانا فقط.
- 75.7% من مفردات الدراسة أكدوا أن الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني ليست معروفة جيدا لدى المواطن.
- 64.3% من المبحوثين رأوا أن المديرية العامة للأمن الوطني تقدم أحيانا فقط معلومات حول الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات الأمنية.
- 47.7% من مفردات عينة الدراسة أكدوا على أنه يمكن في بعض الأحيان فقط الاطلاع على درجة تقدم القضية أو المعاملة التي قمت بمباشرتها لدى مصالح مرفق الشرطة.
- 57.7% من المبحوثين رأوا أنه يتم في أحيانا تقديم المبررات التي تقف وراء القرار الذي يتم اتخاذه من قبل مصالح مرفق الشرطة بخصوص الخدمة المطلوبة.

- 41.3% من مفردات عينة الدراسة أكدوا أنه يمكن للمواطن أحيانا تقديم شكاوى وطعون في حالة عدم حصوله على الخدمة المطلوبة.
 - 53.3% من المبحوثين رأوا أنه أحيانا يتم إرشاد المواطن من قبل مصالح المرفق العام الشرطي إلى طرق الطعن التي بإمكانه الاستفادة منها.
 - 49.3% من مفردات عينة الدراسة أكدوا أنه دائما ما يوجد على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني مكاتب مخصصة للطعن وتقديم الشكايات.
 - 47.3% من المبحوثين رأوا أنه في بعض الأحيان ما يوجد موظفين مؤهلين على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لمعالجة الشكايات.
 - 51.7% من مفردات عينة الدراسة أكدوا على أنه دائما ما توجد سجلات لتلقي الشكايات أو الاقتراحات على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني.
 - 57% من المبحوثين أكدوا على أنه أحيانا ما يتم الرد والجواب على الشكاوى المقدمة من قبل المواطن لمصالح مرفق الشرطة في آجال معقولة.
 - 49% من مفردات عينة الدراسة رأوا أن آجال الجواب والرد على الشكايات محددة بوضوح في بعض الأحيان فقط.
 - 46.3% من المبحوثين أكدوا على أنهم غير معنيين بتقديم طعون وشكايات في حال الحصول ضرر أو للكشف عن الاختلالات؛ وذلك يعود أساسا:
 - ✓ غياب العقوبات في حال عدم تنفيذ المهام أو سوء تنفيذها من قبل موظفي مصالح مرفق الشرطة (16%)
 - ✓ الخوف من الإجراءات الإنتقامية التي يمكن أن تلحق بهم بعد تقديم الشكاوى (14.3%)
 - ✓ عدم معرفة الجهة التي تقدم إليها الطعون أو الشكاوى (9.7%)
 - 44.6% من مفردات عينة الدراسة رأوا أن المديرية العامة للأمن الوطني تسعى إلى خلق التفاهم المتبادل بينها وبين المواطنين من خلال حسن التوجيه والإرشاد.
- ❖ الشفافية:
- 63% من المبحوثين أكدوا على أن المديرية العامة للأمن الوطني تعمل أحيانا على أساس احترام قواعد الشفافية والمكاشفة في الحقائق.

- 45% من مفردات عينة الدراسة رأوا أن المديرية العامة للأمن الوطني تقوم أحيانا بنشر وتوفير المعلومات غير السرية والإفصاح عنها.
- 54.7% من المبحوثين أكدوا أنه لا يمكن أبدا لجميع المواطنين الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية بسهولة.
- 45.3% من مفردات عينة الدراسة رأوا أنه يمكن للمواطن أحيانا الحصول على كل المعلومات غير السرية المرتبطة بالمسائل الأمنية في كل الأوقات.
- 62% من المبحوثين أكدوا على أن القرارات والإجراءات التي تتخذها المديرية العامة للأمن الوطني تتسم بالوضوح أحيانا فقط.
- 65.3% من مفردات عينة الدراسة أكدوا على أن القوانين المرتبطة بالمرفق العام الشرطي سهلة الفهم أحيانا.

❖ زيادة الثقة:

- 54.7% من المبحوثين رأوا أن المديرية العامة للأمن الوطني تحوز على ثقة المواطن الجزائري أحيانا.
- 65% من مفردات عينة الدراسة أكدوا أن المواطن الجزائري يتفهم أحيانا طبيعة العمل الأمني والإجراءات الحازمة المصاحبة له.
- 67.3% من المبحوثين أكدوا على أن ثقة المبحوثين بالمديرية ومصالحها مقبولة.
- 78% من مفردات عينة الدراسة رأوا أن حصولهم على المعلومات الصحيحة حول القضايا الأمنية فور وقوعها دائما ما يزيد من ثقتهم في مصالح المديرية العامة للأمن الوطني.

❖ الرفع من الوعي والحس الأمني لدى المواطن:

- 28.3% من المبحوثين ممن لديهم دراية بالخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني يرون أن نشاطها ينحصر فقط في المهام الأمنية.
- 65% من مفردات عينة الدراسة أكدوا على أن المديرية العامة للأمن الوطني تمارس نشاطا إعلاميا توعويا وقائيا زيادة على أعمالها الأمنية.
- 74.7% من المبحوثين رأوا أن مهام المديرية العامة للأمن الوطني تتمثل في حفظ الأمن والنظام العام.

- 57.69% من مفردات عينة الدراسة أكدوا على أن العمل التوعوي والتحسيني يساهم دائما في رفع الثقافة الأمنية لدى المواطن.
- ❖ اشراك المواطن في العمل الأمني:
- 51.7% من المبحوثين أكدوا على أنهم يتعاونون في بعض الأحيان مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني.
- يكون تعاون المبحوثين مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني من خلال:
 - ✓ الإبلاغ عن حوادث المرور (54.6%)
 - ✓ القيام بالإبلاغ عن الجرائم (35%)
 - ✓ التقدم للإدلاء بالشهادة (25.3%)
 - ✓ مساعدة مصالح الأمن في التحقيق (19%)
- 71% المبحوثين أكدوا أن تعاونهم مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني يعود إلى كون الأمن مسؤولية الجميع.
- أكد 35.7% من المبحوثين أن عدم تعاونهم مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني يعود إلى تعقد الإجراءات وطول مدتها.
- 44% من مفردات عينة الدراسة أدوا أن تواصلهم مع مصالح المرفق العام الشرطي يكون قصد الحصول على التوجيه والإرشاد.

4.4 المحور الرابع: وسائل الاتصال التي تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني للاتصال

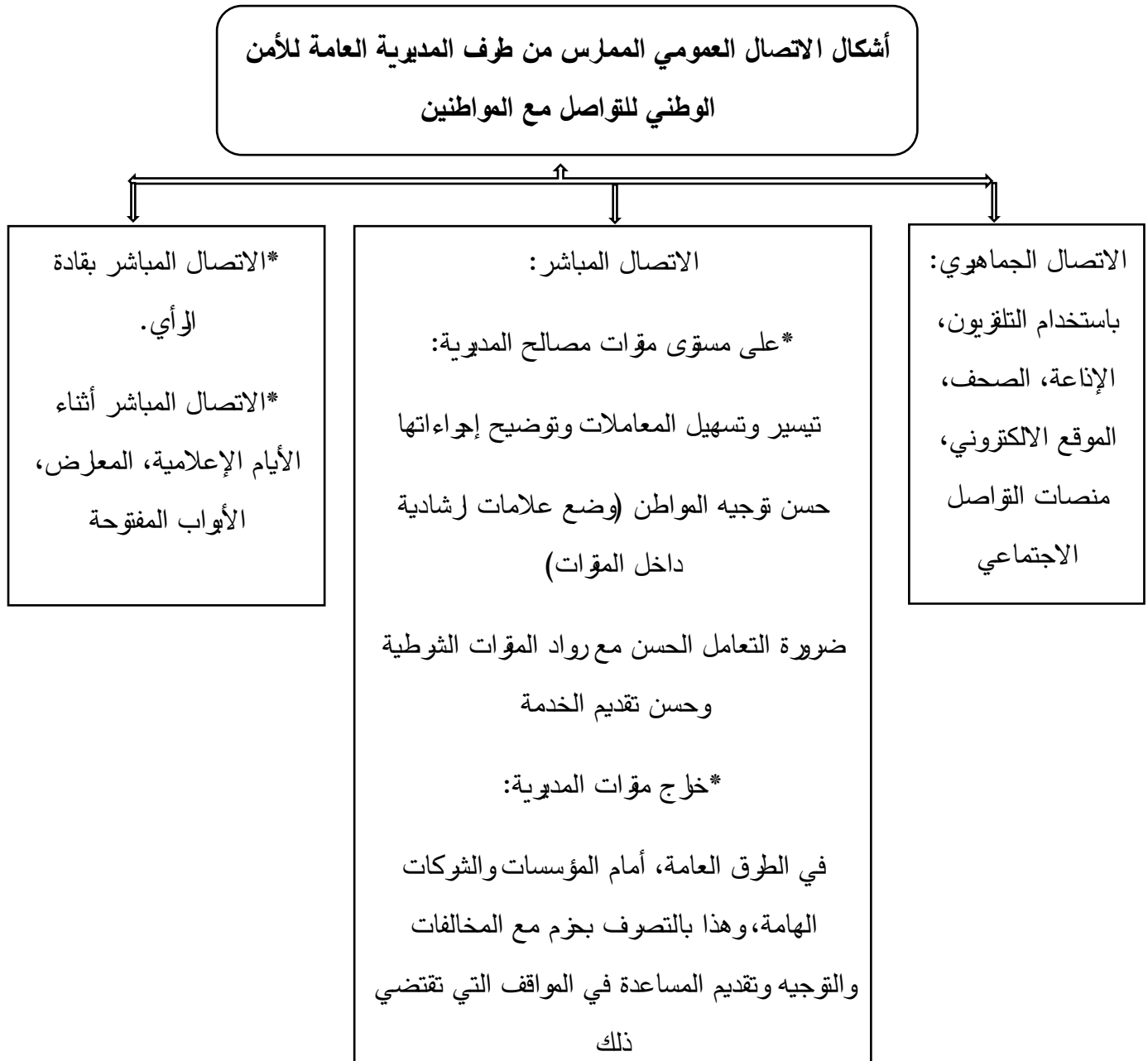
بالمواطنين ومدى فعاليتها في تحسين صورتها لديهم

- أكد 62.6% من المبحوثين على أنهم يفضلون استخدام مواقع التواصل الاجتماعي للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية.
- أكد 51.6% من مفردات عينة الدراسة على أنهم يفضلون استخدام التلفزيون للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية.
- 62.7% من المبحوثين أكدوا على أنهم يتابعون أحيانا حملات التوعية والتحسين التي تنظمها المديرية العامة للأمن الوطني.
- 71% من مفردات عينة الدراسة لم يسبق لهك زيارة المعارض، الأيام الإعلامية، الأبواب المفتوحة التي تنظمها المديرية.

- 86.85% من المبحوثين أرجعوا عدم زيارتهم المعارض، الأيام الإعلامية، الأبواب المفتوحة التي تنظمها المديرية العامة للأمن الوطني إلى عدم معرفتهم بموعدها ومكان إقامتها.
- 34% من مفردات عينة الدراسة أكدوا أنهم يستخدمون الموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية.
- 59.80% من مفردات عينة الدراسة الذين أكدوا أنهم يستخدمون الموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية رأوا أنه سهل التصفح.
- 74.21% من المبحوثين الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية أكدوا على أن المعلومات التي يحصلون عليها من الموقع محدثة.
- 65.62% من المبحوثين الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية أكدوا على أن المعلومات المقدمة من خلال الموقع كافية نسبيا لما يطلبونه.
- 57.3% من المبحوثين أكدوا أنهم لا يطلعون أبداً على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني.
- 65.7% من مفردات عينة الدراسة أكدوا على أنهم لا يتصلون أبداً بمصالح المديرية العامة للأمن عبر الأرقام الخضراء (48-15، 17، 104).
- 57% من المبحوثين يتابعون أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك، تويتر).
- 69.59% من مفردات عينة الدراسة الذين يتابعون أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك، تويتر) مشتركون بهذه الصفحات.
- 79.53% من مفردات عينة الدراسة الذين يتابعون أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني عبر مواقع التواصل الاجتماعي يطلعون بشكل دائم على صفحة المديرية العامة للأمن الوطني عبر موقع فايسبوك.
- 49.70% من مفردات عينة الدراسة الذين يتابعون أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني عبر مواقع التواصل الاجتماعي يطلعون بشكل دائم على صفحة المديرية العامة للأمن

الوطني عبر موقع فايسبوك رأوا أن تفاعل المديرية العامة للأمن الوطني مع المواطنين عبر صفحتها بموقع فايسبوك مرضي نوعا ما.

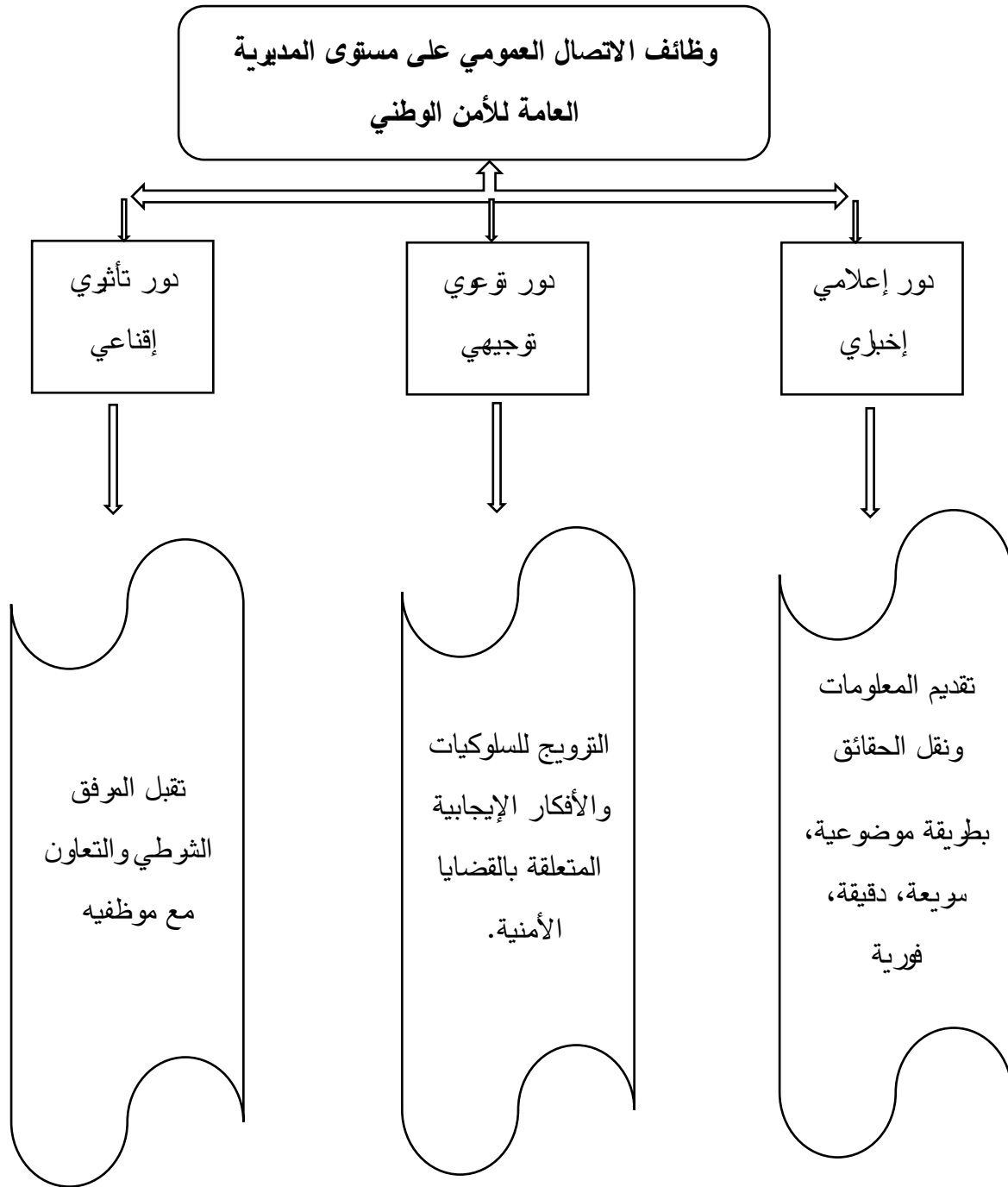
- 89.3% من المبحوثين أكدوا على أنهم لا يمتلكون تطبيق " ألو شرطة" على هواتفهم.
- 65.3% من مفردات عينة الدراسة أكدوا على أنهم يتابعون الحصص التوعوية المرتبطة بالقضايا الأمنية التي تبث على الإذاعة والتلفزيون.
- 69% من المبحوثين أكدوا عدم علمهم بوجود إذاعة للأمن الوطني.
- 61.29% من المبحوثين الذين لديهم علم بوجود إذاعة للأمن الوطني يتابعون عبرها حصة لأمنكم.
- أكد غالبية المبحوثين على أن المعارض والأيام الإعلامية تعتبر وسيلة هامة وفعالة في تجسيد المقاربة الاتصالية العمومية الخاصة بتحسين صورة المرفق العام الشرطي.
- تعتبر إذاعة الأمن الوطني وسيلة فعالة في تحسين صورة المرفق الشرطي حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- يعد الموقع الالكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني على الأنترنت وسيلة فعالة في تحسين صورة المرفق الشرطي حسب وجهة نظر مفردات عينة الدراسة.
- إن التلفزيون يعد وسيلة فعالة في تحسين صورة المرفق الشرطي حسب وجهة نظر مفردات عينة الدراسة.
- إن الحملات التحسيسية والتوعوية التي تقوم بها المديرية العامة للأمن الوطني تعد وسيلة فعالة في تحسين صورة المرفق الشرطي حسب وجهة نظر مفردات عينة الدراسة.
- الخطوط الهاتفية (الأرقام الخضراء) التي توفرها المديرية العامة للأمن الوطني تعتبر وسيلة فعالة لتحسين صورتها لدى المواطن حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- إن تطبيق ألو شرطة المستخدم من قبل المديرية العامة للأمن الوطني يعتبر وسيلة فعالة لتحسين صورتها لدى المواطن حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- أنشطة العلاقات العامة المطبقة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني تعتبر وسيلة فعالة لتحسين صورتها لدى المواطن حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.



الشكل رقم (27): يمثل أشكال الاتصال العمومي الممارس من قبل المديرية العامة للأمن الوطني لتحسين

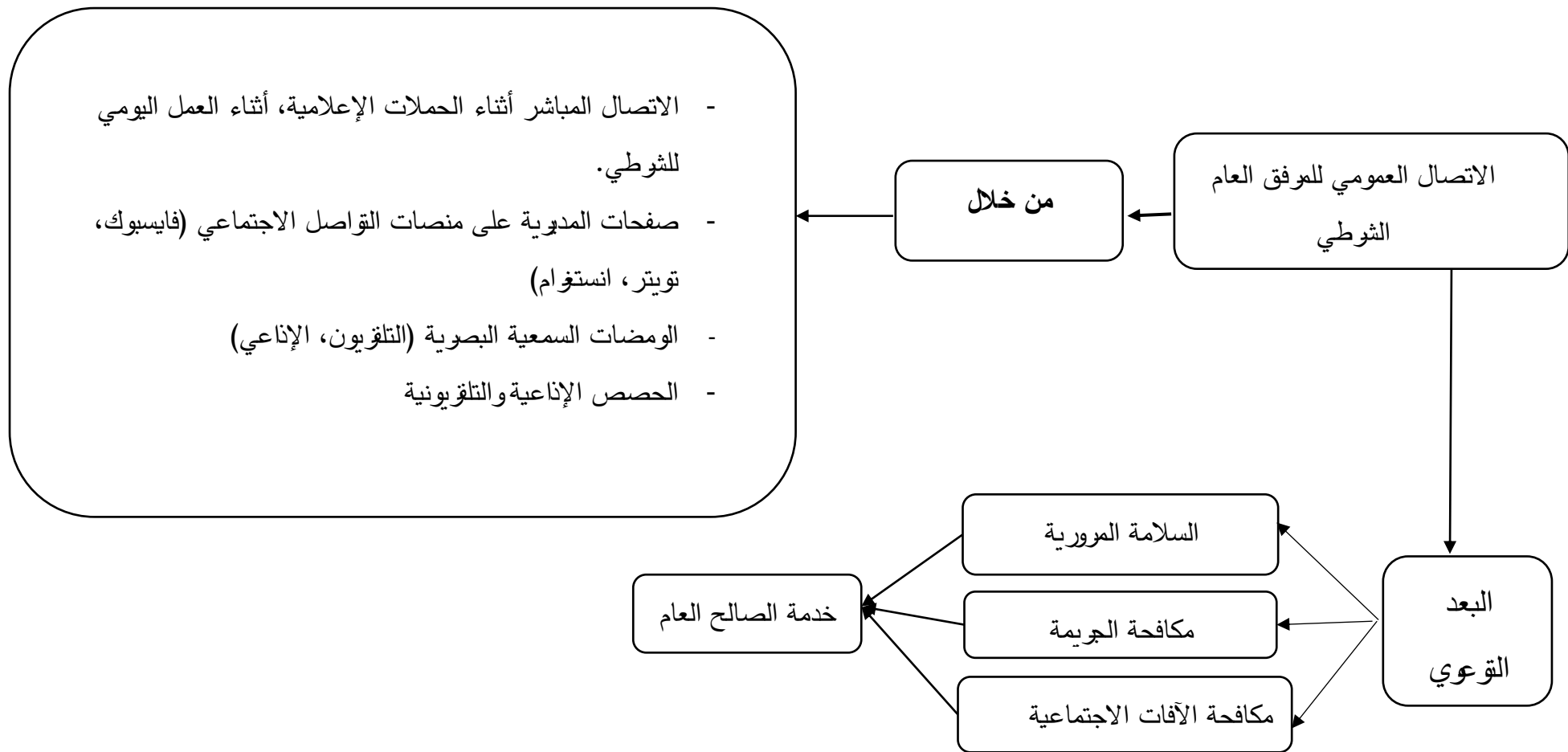
صورتها

المصدر: من إعداد الطالب.



الشكل رقم (28): يمثل وظائف الاتصال العمومي على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني.

المصدر: من إعداد الطالب.



الشكل رقم (29): يمثل كيفية ممارسة الاتصال العمومي التوعوي بالمديرية العامة للأمن الوطني

المصدر: من إعداد الطالب

كيفية مساهمة الاتصال العمومي في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجوّازي

اشراك المواطن في العمل الأمني

حث المواطن على التعاون
مع مصالح المديرية العامة
للأمن الوطني

غرس ثقافة التبليغ لدى
المواطن فيما يتعلق
بالمسائل الأمنية (حوادث
المرور، الحرائم، الشهادة)

الرفع من الوعي والحس الأمني لدى المواطن

التعريف بالخدمات المقدمة
من قبل المديرية وأفرادها
في المجال التوعوي
التحسيبي

تكثيف الحملات
التحسيسية والتوعوية لخلق
ثقافة أمنية لدى المواطن

زيادة الثقة

تقديم المعلومات الصحيحة
والدقيقة حول القضايا
الأمنية فور وقوعها

التعريف بمتطلبات العمل
الشوطي والإجراءات
المصاحبة له

الشفافية

تقديم كل المعلومات غير السرية
المرتبطة بالمسائل والقضايا
الأمنية التي تهم الرأي العام

تسهيل عملية الوصول إلى
المعلومات ذات الصلة بالشأن
الأمني

التعريف بالقوانين واللوائح التي
تحكم العمل الشوطي ليسهل على
المواطن فهمها

الإعلام

التعريف بالمديرية العامة للأمن
الوطني (سياستها، مهامها،
الأنشطة التي تقوم بها، أهدافها).

تقديم معلومات وإحصائيات حول القضايا
والمسائل الأمنية، الأعمال والإنجازات
المحققة في المجال الأمني

تبيان المجهودات المبذولة من قبل
المرفق العام الشوطي ومنتسبيه في سبيل
ضمان أمن المواطن وسلامة ممتلكاته

تقديم المعلومات المتعلقة بالإجراءات
المطلوبة للحصول على خدمات المرفق
العام الشوطي، والمبررات التي تقف وراء
القرارات المتخذة، كيفية الطعن فيها.

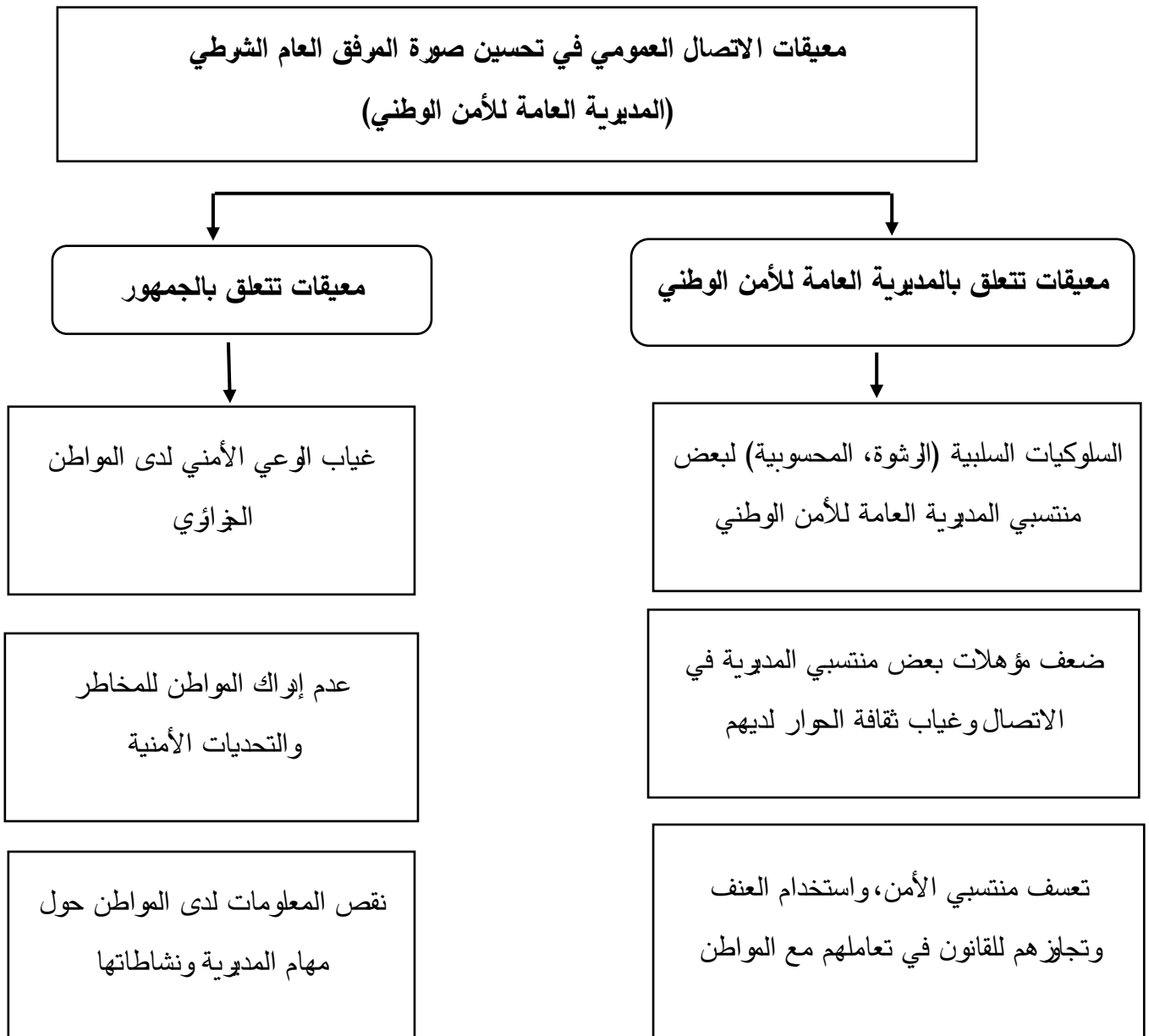
4.5 المحور الخامس: معوقات الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)

4.5.1 معوقات تتعلق بالمديرية العامة للأمن الوطني:

- أكد 82.4% من مفردات عينة الدراسة أن السلوكيات السلبية (الرشوة، المحسوبية) لبعض منتسبي المديرية العامة للأمن الوطني ضد المواطن تشكل عائقا لمقاربة الاتصال العمومي التي تنتهجها المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورة المرفق العام الشرطي.
- أكد 80.8% من المبحوثين على أن ضعف مؤهلات بعض منتسبي المديرية في الاتصال وغياب ثقافة الحوار لديهم يشكل عائقا لمقاربة الاتصال العمومي التي تتبناها المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورة المرفق العام الشرطي.
- رأى 76.2% من مفردات عينة الدراسة على أن تعسف منتسبي الأمن، واستخدام العنف وتجاوزهم للقانون في تعاملهم مع المواطن يشكل عائقا لمقاربة الاتصال العمومي التي تتبعها المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورة المرفق العام الشرطي.

4.5.2 معوقات تتعلق بالجمهور

- أكد 80% من المبحوثين غياب الوعي الأمني لدى المواطن الجزائري يمثل أحد العوائق التي تحول دون نجاح مقاربة الاتصال العمومي التي تتبناها المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورة المرفق العام الشرطي.
- رأى 81.2% من مفردات عينة الدراسة أن عدم إدراك المواطن للمخاطر والتحديات الأمنية يعد أحد العوائق التي تحول دون نجاح مقاربة الاتصال العمومي التي تنتهجها المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورة المرفق العام الشرطي.
- أكد 82.4% من المبحوثين على أن نقص المعلومات لدى المواطن حول مهام المديرية ونشاطاتها يمثل عائقا يقف دون نجاح مقاربة الاتصال العمومي التي تنتهجها المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورة المرفق العام الشرطي.



الشكل رقم (31): معيقات الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي
(المديرية العامة للأمن الوطني)

المصدر: إعداد الطالب.

II. الدراسة التحليلية:

1 فئات الشكل (كيف قيل؟)

جدول رقم (81) يوضح حضور العناصر التعريفية في صورة غلاف الصفحة الرسمية للمديرية العامة للأمن الوطني على موقع فايسبوك

العناصر التعريفية للمديرية العامة للأمن الوطني	التكرار
اسم المؤسسة	✓
شعار المؤسسة	غير موجود
الهوية التصويرية	✓
ألوان المؤسسة	✓

يبين الجدول رقم (81) حضور العناصر التعريفية في صورة غلاف الصفحة الرسمية للمديرية العامة للأمن الوطني على موقع فايسبوك، حيث يتبين: ظهور اسم المؤسسة وألوانها، وهويتها التصويرية في الغلاف.

تساعد العناصر التعريفية في:¹

- خلق تصور فعلي عن المؤسسة صاحبة الصفحة لدى الجمهور المستخدم.
- تأكيد وترسيخ الهوية البصرية للمؤسسة في ذهن جمهور المؤسسة.
- شد وجذب الانتباه نحو الصفحة.

يعتبر غلاف صفحة المديرية على موقع الفايسبوك بمثابة واجهة المؤسسة المعبرة عن هويتها عبر هذه المنصة الرقمية، والتي تميزها عن غيرها من المؤسسات الأخرى، وهي تسمح لجمهور المستخدمين التعرف عليها، وهي تعتبر بمثابة أداة اتصال بالغة الأهمية في العصر الحالي، والذي يشهد ثورة تكنولوجية، تبعثها ثورة معرفية ومفاهيمية، فظهر ما يسمى بالصورة المؤسسية الرقمية، العلاقات العامة الرقمية، الاتصال المؤسسي الوسائطي، ولذلك تسعى المؤسسات والمنظمات

¹ ريان مبارك، ممارسة العلاقات العامة عبر الشبكات الاجتماعية دراسة تحليلية للصفحة الرسمية لمؤسسة موبليس على موقع فايسبوك، (المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد: 03، 2018)، ص 60.

بصورة عامة والمديرية العامة على وجه الخصوص إلى اختيار صورة غلاف صفحتها على موقع فايسبوك بما يتناسب ويعبر عن سياساتها، ورؤيتها، ورسالتها، وأن تكون تتسم بتميز فني وإبداع في التصميم بما يمكنها من ترك انطباع طيب في ذهن الجمهور المستخدم، وهاته العملية لا تتسم بالعشوائية أو التلقائية، وإنما تخضع للدراسة والتخطيط، حتى تتمكن من تحقيق تلك المقاصد المشار إليها.

صفحة المديرية على موقع فايسبوك تحمل علامة التوثيق الزرقاء، وهي بذلك تملك اعترافا من الموقع على أنها صفحة رسمية للمديرية العامة للأمن الوطني، ومن ثمة فإن كل ما ينشر من أخبار ومعلومات عبرها يمثل المرفق العام الشرطي، وهو موثوق فيه.

- فئة اللغة المستخدمة في المنشورات

النسبة %	التكرار	اللغة
100	357	العربية (الفصحى)
00	00	الفرنسية
00	00	العربية (عامية)
00	00	مزيج (عربية وفرنسية)
100	357	المجموع

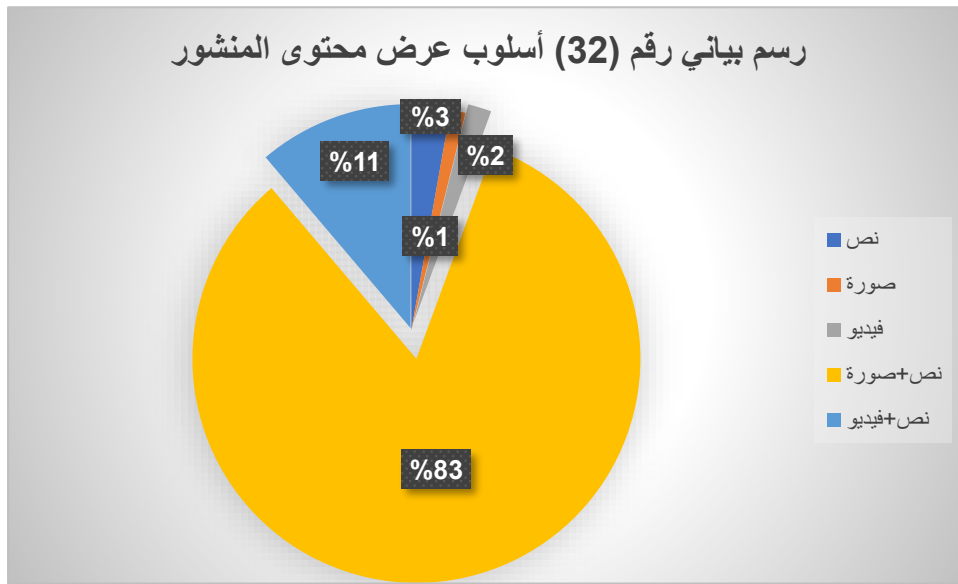
توضح البيانات المدرجة في الجدول رقم (82) نلاحظ أن اللغة المستخدمة في منشورات صفحة المديرية العامة للأمن الوطني على موقع فايسبوك كانت اللغة العربية بنسبة 100%، ويعود ذلك إلى كون اللغة العربية هي اللغة الرسمية للدولة الجزائرية، وبذلك فالمديرية تلتزم بذلك، واستخدام اللغة العربية في المنشورات يرجع كذلك إلى جعل المعلومات المقدمة من قبل المرفق العام الشرطي واضحة ومفهومة لدى كل المواطنين المستخدمين لهذه الأداة الاتصالية مقارنة باللغات الأجنبية (الفرنسية تحديدا).

هذا لا ينفي استخدام اللغة الفرنسية في عدد من المنشورات خارج عينة الدراسة، ويكون الهدف منها إبلاغ معلومات للجمهور خارج الدولة (الجالية مثلا).

- فئة أسلوب عرض محتوى المنشور:

النسبة %	التكرار	الأسلوب
2,8	10	نص
1,1	4	صورة
1,7	6	فيديو
83,2	297	نص+صورة
11,2	40	نص+فيديو
100	357	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

توضح البيانات المدرجة في الجدول رقم (83) أن 83.2% من المنشورات كانت بأسلوب نص+صورة وهو ما يمثل الأغلبية، ليليها أسلوب نص+فيديو بنسبة 11.2%، كما جاء استخدام النصوص في المنشورات بنسبة 2.8%، فيديوهات بنسبة 1.7%، استخدام الصور في المنشورات بنسبة 1.1%

يمكن تفسير ذلك، بأهمية الصورة في العملية التواصلية بصورة عامة ومنصات التواصل الاجتماعي على وجه الخصوص، وأهمية إرفاق تلك الصور بنصوص تعبر عن رسائل المؤسسة، إلى

جانب ذلك استخدام الفيديوهاات والتي غالبا ما تكون عبارة عن تغطية لأنشطة المديرية، وكذا تدخلات إدارتها عبر مختلف الوسائل الإعلامية لا سيما المرئية منها.

تتسم مواقع التواصل الاجتماعي بأنها أدمجت بين المكتوب المسموع والمقروء، وهو ما يعطيها قدرة أكبر في القدرة على إيصال الرسالة هذا من جهة، والتأثير على المتلقي، من جهة ثانية، زيادة على ذلك، إعطاء مساحة أكبر للتفاعل بين المرسل والمتلقي، وهو ما يسهم في تبادل وجهات النظر، والتعبير عن الآراء، وخلق جو من الحوار والنقاش، بما يسهم في تعديل الأفكار وتغييرها، كل هذه السمات يعمل القائمون على الاتصال بالمديرية العامة للأمن الوطني على الاستفادة منها في إيصال رسالتها للمواطن.

-فئة عدد مرات النشر في اليوم:

عدد مرات النشر في اليوم	التكرار	النسبة %
من 1 إلى 2	85	59.44
من 3 إلى 5	56	39.16
أكثر من 05 منشورات	2	1.39
	143	100

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (84) أن القائمين على صفحة المديرية العامة للأمن الوطني بموقع فايسبوك ينشرون من مرة إلى مرتين في اليوم بنسبة قدرها 59.44%، بينما يتم النشر على الصفحة من مرتين إلى خمس مرات في اليوم بنسبة 39.16%، في حين أن نسبة النشر أكثر من خمس مرات في اليوم كانت ضعيفة جدا (1.39%) خلال الفترتين المختارتين للتحليل.

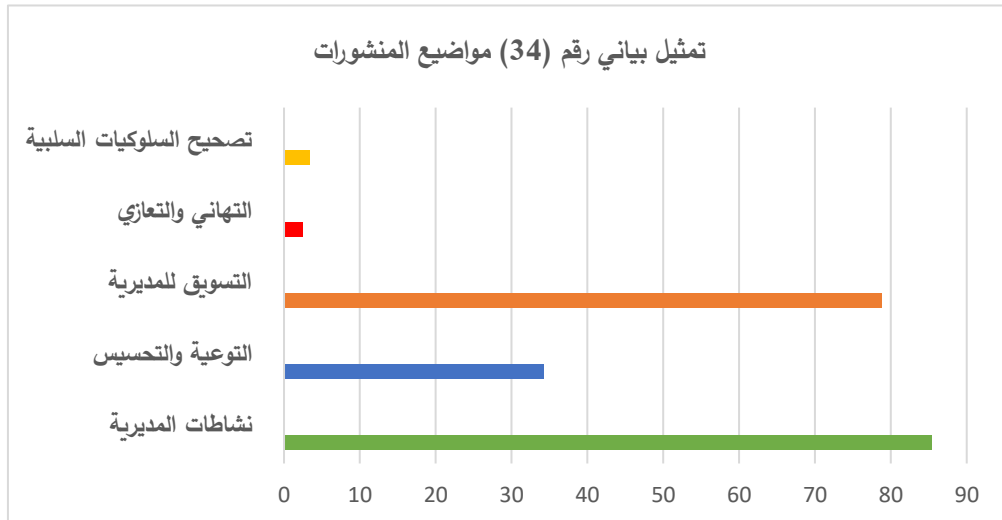
توضح هذه البيانات حضور المديرية على صفحتها بموقع فايسبوك من خلال النشر اليومي لرسائل اتصالية، على الرغم من تسجيلنا خلال قيامنا بعملية التحليل لمناشير المديرية على صفحتها بالفايسبوك عدم النشر في بعض الأحيان، ويعود ذلك إلى كون النشر مرتبط بالأنشطة التي تقوم بها مختلف مصالح المديرية وكذا الأحداث والمناسبات التي تشارك فيها.

2 فئات المضمون (ماذا قيل؟)

- فئة مواضيع المنشورات:

النسبة %	التكرار	الموضوع
85,4	305	نشاطات المديرية
34,2	122	التوعية والتحسيس
78,7	281	التسويق للمديرية
2,5	9	التهاني والتعازي
3,4	12	تصحيح السلوكيات السلبية
3,4	12	التعريف بالمخاطر والتهديدات الأمنية
77,0	275	تقديم المعلومات وإيصال الحقائق
100	357	عدد المنشورات

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال الجدول رقم (85) يتبين أن أغلبية مواضيع منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها بموقع فايسبوك تتمحور حول النشاطات التي تقوم بها (85.4%)، وهذا بتبيان مختلف النشاطات التي تقوم بها مصالح المرفق الشرطي على مستوى المناطق الحضرية على الصعيد الوطني مثل الحملات التحسيسية التي يتم تنظيمها دوريا، إلى جانب تغطية الزيارات الميدانية النقدية التي يقوم بها المدير العام للأمن الوطني ومختلف القيادات، وكذا التسويق للمديرية (78.7%) على أنها مؤسسة مواطنة تسهر على خدمة المواطن وحمايته وحماية ممتلكاته في مختلف الظروف، مع إبراز مختلف المجهودات المبذولة من قبل أفرادها في سبيل تحقيق ذلك، وفي هذا السياق يتم التسويق للمديرية من خلال التركيز على السمات التالية:

- ✓ كفاءة موظفي المديرية العامة للأمن الوطني، مهنتهم، احترافيتهم.
- ✓ يقظة رجل الأمن، الفطنة والذكاء (ضبط المجرمين قبل وقوع الجريمة).
- ✓ الانضباط، عدم الاندفاع، الصبر والحلم.
- ✓ الولاء للوطن.
- ✓ البساطة والتواضع.
- ✓ الصدق، النظام، تحمل المسؤولية.
- ✓ شخصية قوية.
- ✓ مساعدة المواطن، الإخلاص، التضحية.

✓ السهر على ضمان أمن المواطن وسلامته.

✓ عدم التسامح والتساهل مع المجرمين.

زيادة على ذلك، تقديم المعلومات وإيصال الحقائق إلى الجمهور (77%)، من خلال تقديم المعلومات الأمنية المتعلقة بالقضايا والمسائل التي عالجتها مختلف مصالح المرفق العام الشرطي، على غرار إيقاف المجرمين والأشخاص الخارجين عن القانون، وضبط المخدرات والمؤثرات العقلية، تقديم الحصائل الخاصة بحوادث المرور المسجلة في نطاق اختصاص المرفق الشرطي، وكذا مشاركة البيانات الإعلامية التي تصدرها المديرية من حين لآخر. ويسمح هذا الأمر بتدفق المعلومات الصحيحة للرأي العام ووسائل الإعلام، مما يحول دون انتشار الشائعات والأخبار المغلوطة، وهذا ما يؤكد مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بقوله: "هناك تركيز كبير من قبل القائمين بالاتصال على مستوى المديرية على منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، انستغرام، تويتر على وجه الخصوص) قصد تنوير الرأي العام بنشاطات المديرية. حيث تعتبر الأخبار المغلوطة أحد أهم التحديات التي تواجه مديرية الاتصال والصحافة ومكاتب الاتصال والعلاقات العامة، لذلك تعمل هاته الجهات على نشر تفنيدات (تكذيبات) حولها على موقعها الالكتروني وعلى صفحاتها على منصات التواصل الاجتماعي".¹

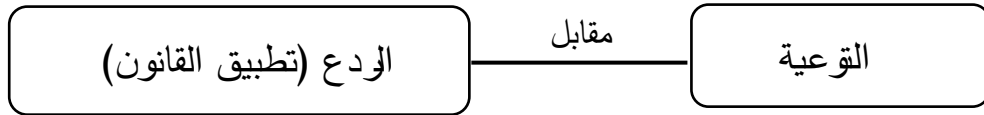
كما يتم استخدام صفحة المديرية على موقع فايسبوك في الجانب التوعوي والتحسيس (34.2%)، حيث يتم نشر إرشادات توعوية وتحسيسية للمواطن تتمحور حول محاربة الجريمة بشتى أشكالها، المشاركة في التبليغ عنها، وكذا تقديم نصائح تتعلق بالسلامة المرورية، ونبذ أشكال العنف، بالإضافة إلى ذلك تتمحور مواضيع منشورات المديرية حول تصحيح عدد من السلوكيات السلبية التي يرتكبها المواطن وتهدد أمنه وسلامته الجسدية على غرار استخدام الهاتف النقال أثناء السياقة، التوقف في الشريط الاستعجالي على مستوى الطريق، عدم غلق السيارة، السب والشتم عبر مواقع التواصل الاجتماعي، الجريمة الالكترونية أو ما يسمى بالأمن السيبراني لا سيما بالنسبة للأطفال... إلخ، وهي أيضا تدخل في إطار التعريف بالمخاطر والتهديدات الأمنية (3.4%)، زيادة على ما تقدم، نجد عددا من المنشورات تتمثل في التعازي والتعازي التي تقدمها المديرية، وتكون خاصة بالجمهور الداخلي (تهنئة موظفي المرفق العام الشرطي بمناسبة تنصيبهم في مواقع مسؤولية

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

مثلاً، التعزية بمناسبة وفاة أحد الموظفين أو المتقاعدين)، الجمهور الخارجي ممثلاً في جموع المواطنين على غرار التهنة بالمواسم الدينية مثل: حلول شهر رمضان الكريم، عيد الفطر، عيد الأضحى... إلخ. هذه المواضيع المتناولة في صفحة المديرية على موقع فايسبوك تسعى المؤسسة من خلالها أساساً إلى تنوير الرأي العام بمختلف المعلومات والحقائق المرتبطة بأنشطتها، وكذا تحسين علاقتها مع الجمهور من خلال اطلاعه على مختلف المجهودات المبذولة من قبل أعوان وإطارات الشرطة في سبيل حماية المواطن وممتلكاته، إلى جانب ذلك، توضيح الأنظمة والقوانين واللوائح وتبصير المواطنين بالحقوق والواجبات. الخاصة برجل الأمن وذلك لمنع تعسف بعض رجال الأمن وأن رجل الأمن ليس خارجاً عن نطاق المسؤولية، زيادة على شرح سياسات المرفق العام الشرطي لتحقيق أهدافه وتوضيح دور المواطن في ذلك.

هذا ما يؤكده رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بقوله: "الاستراتيجية الاتصالية للمديرية العامة للأمن الوطني تستهدف توظيف كافة الأدوات والوسائل الاتصالية التكنولوجية وعلى رأسها التواجد الفعال على مستوى منصات التواصل الاجتماعي. حيث تعتبر الومضات الاعلانية التوعوية (السمعية والبصرية) دعامة مرافقة للحملات الإعلامية التي تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على تنفيذها ضمن المحاور التالية: (مكافحة المخدرات والآفات الاجتماعية، السلامة المرورية، الاستعمال السيء للإنترنت، مكافحة الجريمة، الألعاب الإلكترونية، الأمن الصحي). وهي تستخدم لغرض توجيه المواطن نحو السلوكيات الصحيحة التي تعين عليه اتباعها ومحاولة إقناعه بضرورة تغيير التصرفات والسلوكيات السلبية، وذلك من خلال العمل على تكرار عرضها عبر مختلف الوسائل الاتصالية السمعية والبصرية. بالإضافة على ذلك، تحتل المواضيع المتصلة بالسلامة المرورية القسط الأكبر في العمل الاتصالي التوعوي، بالنظر لما تخلفه حوادث المرور من ضحايا في الأرواح والممتلكات بشكل يومي وهو ما يهدد الصالح العام (سلامة وأمن المواطن وممتلكاته)، زيادة على التوعية والتحسيس بالمواضيع ذات الصلة بمكافحة الجريمة وأخطارها والوقاية من الآفات الاجتماعية".¹

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.



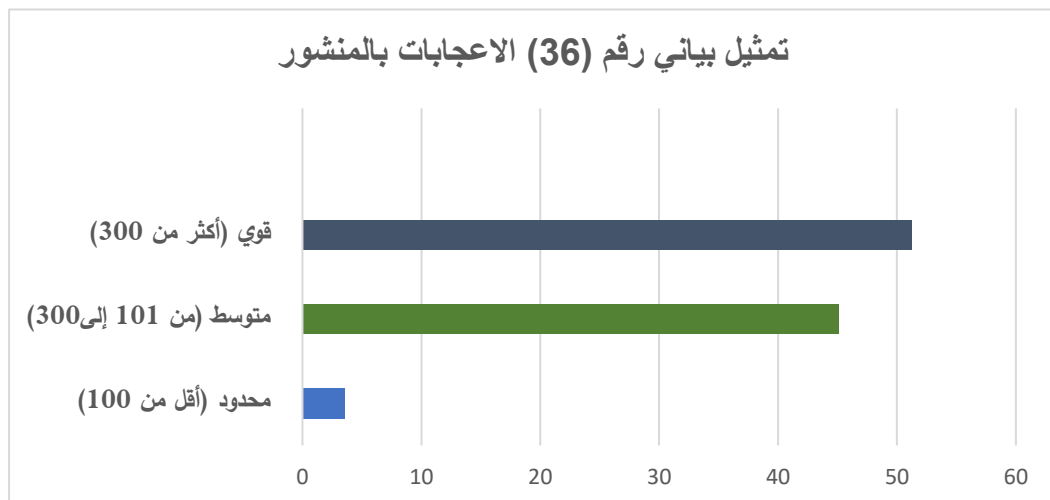
الشكل رقم (35): يوضح استراتيجية توظيف صفحة المديرية على فايسبوك في العمل التوعوي.

المصدر: من إعداد الطالب.

- فئة التفاعل مع المنشورات:

الاعجابات بالمنشور like		
النسبة %	التكرار	
3,6	13	محدود (أقل من 100)
45,1	161	متوسط (من 101 إلى 300)
51,3	183	قوي (أكثر من 300)
100,0	357	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



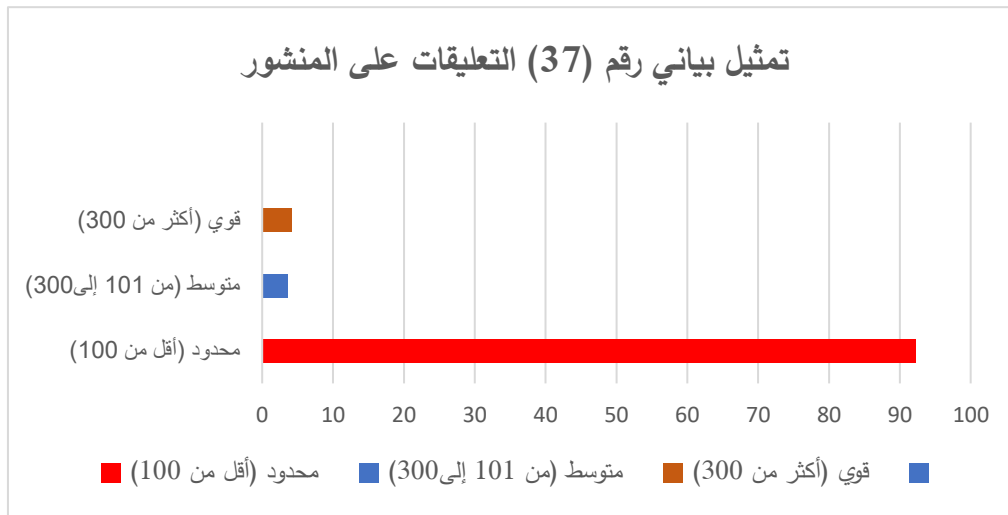
المصدر: من إعداد الطالب.

توضح المعطيات المدرجة في الجدول رقم (86) أن منشورات المديرية التي قمنا بتحليلها كانت نسبة الإعجاب بها قوية (أكثر من 100) بنسبة 51.3%، كما كانت هناك مجموعة من المنشورات حصلت على إعجاب متوسط (من 101 إلى 300) بنسبة 45.1% ، في حين حظيت بعض المنشورات بإعجاب محدود (أقل من 100) بنسبة 3.6% .

الاعجابات بالمنشورات تبين من ناحية مدى متابعة الجمهور لمنشورات المديرية، ومن ناحية ثانية، مدى اهتمام الجمهور بنشاطات المديرية ومتابعة أخبارها.

التعليقات على المنشور comment		
النسبة	التكرار	
92,2	329	محدود (أقل من 100)
3,6	13	متوسط (من 101 إلى 300)
4,2	15	قوي (أكثر من 300)
100,0	357	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

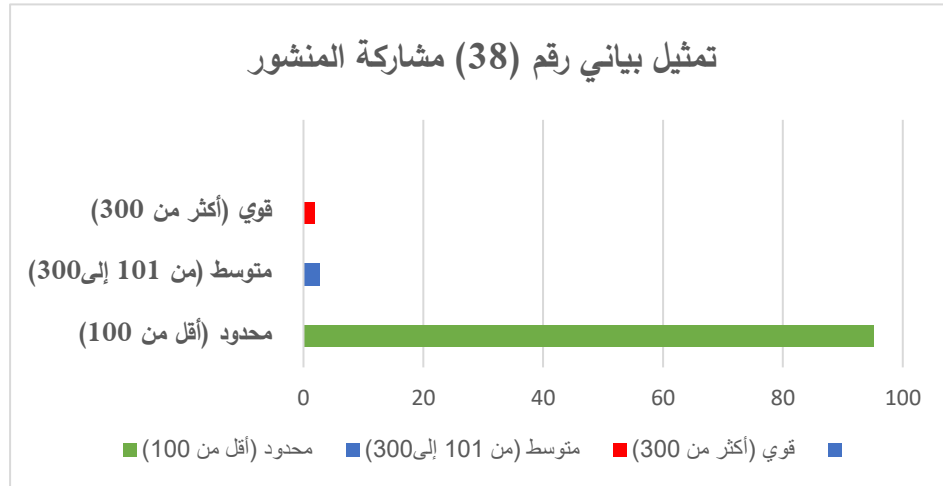
توضح البيانات المحصل عليها في الجدول رقم (87) أن تعليقات الجمهور على المنشورات كان محدودا (أقل من 100) بنسبة 92.2%، كما كان التعليق على المنشورات قويا (أكثر من 300) بنسبة (4.2%)، في حين كان التعليق على المنشورات متوسط (من 101 إلى 300) بنسبة 3.6%.

التعليقات على المنشورات توضح مدى اهتمام الجمهور بالمواضيع المقدمة، تتمحور تلك التعليقات حول شكر الجمهور وثنائه على أنشطة المديرية ومجهوداتها المبذولة في سبيل حماية المواطن وضمان سلامة ممتلكاته (على شكر رجال الشرطة والثناء عليهم عند توقيف المجرمين وضبط المواد الممنوعة) وهذا الأمر ينعكس إيجابا على صورة المرفق الشرطي وهذا ما يمكن تلمسه من خلال التعليقات التي تم ملاحظتها خلال القيام بتحليل المنشورات، إلى جانب ذلك، تأتي بعض التعليقات في شكل تساؤلات حول تقصير مرافق الشرطة في أداء وظائفها في نظرهم، كما تأتي بعض التعليقات في شكل أسئلة واستفسارات من قبل المواطنين حول قضايا ومسائل معينة.

التعليقات تعتبر وسيلة لتقريب المرفق الشرطي من المواطن الجزائري، كما تسمح لهذا الأخير بطرح انشغالاته واهتماماته وملاحظاته حول أداء المرفق الشرطي، وهو ما يعتبر بمثابة فرصة للمديرية بصفة عامة والقائمين على تسيير صفحة المديرية على موقع فايسبوك من التعرف على تلك الانشغالات والملاحظات وإبلاغها للقيادة بغية أخذها بعيم الاعتبار أثناء إعداد برامج العمل الخاصة بها، كما أنها تمكن من إزالة تلك الصورة النمطية المدركة لدى المواطن عن المرفق العام الشرطي.

مشاركة المنشور Share		
النسبة	التكرار	
95,2	340	محدود (أقل من 100)
2,8	10	متوسط (من 101 إلى 300)
2,0	7	قوي (أكثر من 300)
100,0	357	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المدرجة في الجدول رقم (88) يتضح لنا أنه تم مشاركة المنشورات من قبل الجمهور بشكل محدود (أقل من 100) بنسبة 95.2% وهو ما يشكل الأغلبية، في حين كانت مشاركة المنشورات بشكل متوسط (101 إلى 300) بنسبة 2.8% مشاركة المنشورات من قبل المواطن المستخدم للفايسبوك يزيد من فرصة انتشار المعلومات والمضامين التي تقدمها المديرية، وهي من ناحية أخرى تعكس مدى اهتمام الجمهور بالمرفق العام الشرطي والاهتمام بالقضايا والمسائل الأمنية.

وجود أسئلة في التعليقات		
النسبة	التكرار	
0,3	1	متوافرة
99,7	356	غير متوافرة
100	357	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.

تبين البيانات المدرجة في الجدول رقم (89) أن الأسئلة غير متوافرة في التعليقات على المنشورات بنسبة 99.7%، بينما تواجدت أسئلة في بعض المنشورات بنسبة 0.3%

هذه الأسئلة هي في مجملها تتمحور حول أداء المرفق العام الشرطي وطلب استفسارات من قبل المواطنين المتابعين لصفحة المديرية ومنشوراتها حول عدد من القضايا والمسائل الأمنية.

فئة الرد على التساؤلات:

الرد على التساؤلات		
النسبة	التكرار	
00	00	يوجد
100,0	357	لا يوجد

المصدر: من إعداد الطالب.

تبين البيانات المدرجة في الجدول رقم (90) أنه لا توجد ردود من قبل القائمين على صفحة المديرية بموقع فايسبوك على تساؤلات المواطنين على قتلها، وهذا يمكن أن يكون له انعكاس سلبي على صورة المديرية لديهم، كما أن هذا الأمر يعني استخدام الصفحة في اتجاه واحد بمعنى تقديم كل المعلومات بغض النظر عن طبيعتها للجمهور دون التفاعل معه، وهذا الأمر يعد نقطة ضعف، ذلك أن أهم خصيصة تميز منصات التواصل الاجتماعي هي التفاعلية، كما أن الاتصال العمومي عبر مواقع التواصل الاجتماعي يستهدف بناء صورة طيبة عن المؤسسات والمنظمات، وهذا عن طريق إطلاع المواطن بكافة المستجدات المتعلقة بالمؤسسة وهو ما يسمح للجمهور من التعرف على أنشطتها وإنجازاتها بعيدا عن أي معلومات خاطئة قد تأتي من مصادر أخرى.

غير أن رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة يؤكد على أن: "المشرفون على إدارة صفحات المديرية العامة للأمن الوطني على منصات التواصل الاجتماعي يعملون على قراءة ومتابعة مختلف التعليقات، إلى جانب الرد على الاستفسارات والأسئلة المقدمة من قبل المتابعين والإجابة عليها. بالإضافة إلى متابعة الرسائل المقدمة عبر الخاص والتي تحوي في كثير من الأحيان

معلومات تبليغ عن جرائم، يتم استغلالها من قبل المصالح العملياتية للمديرية وهو ما يسهل من عملية وضع حد لتلك الأنشطة".¹

بالنسبة لتفاعل المواطنين مع مناشير المديرية عبر صفحتها الرسمية على موقع فايسبوك، يؤكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة: " هناك نقص في الاهتمام بالأخبار الأمنية من قبل المواطن الجزائري، حيث إن النشاطات التوعوية المنشورة على صفحة المديرية العامة للأمن الوطني وصفحات أمن الولايات تحصي تفاعلا ضعيفا من قبل المواطن مع تلك المضامين، إلا في حالة نشر فيديوهات واقعية كتلك المتعلقة بحوادث المرور ففي هذه الحالة يكون التفاعل كبير، في حين أن المنشورات المتعلقة بمكافحة العمل الإجرامي تعرف تفاعلا ومتابعة أكبر من قبل المشتركين".²

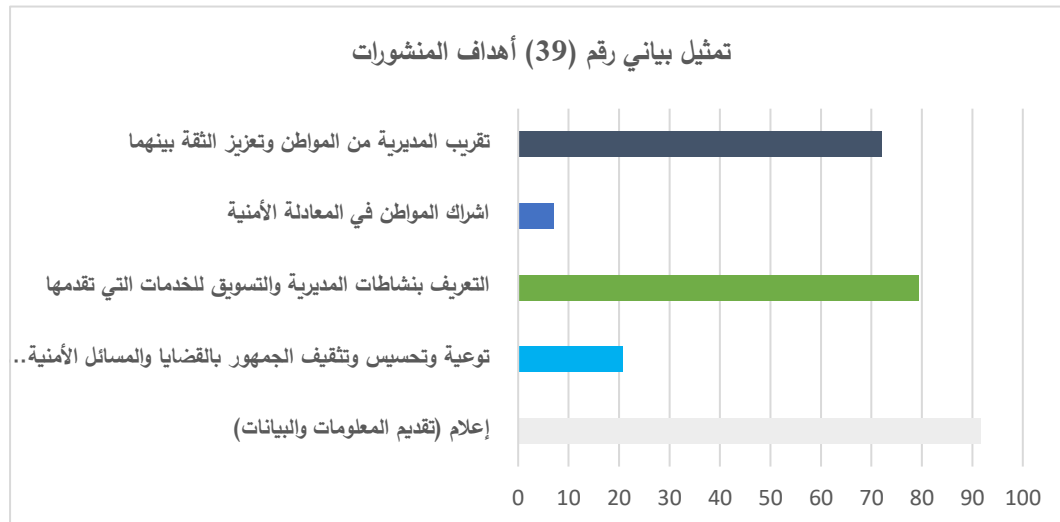
- فئة أهداف المنشورات:

النسبة	التكرار	الهدف
91,6	327	إعلام (تقديم المعلومات والبيانات)
20,7	74	توعية وتحسيس وتنقيف الجمهور بالقضايا والمسائل الأمنية (تقديم إرشادات وقائية)
79,3	283	التعريف بنشاطات المديرية والتسويق للخدمات التي تقدمها
7,0	25	اشراك المواطن في المعادلة الأمنية
72,0	257	تقريب المديرية من المواطن وتعزيز الثقة بينهما
100	357	عدد المنشورات

المصدر: من إعداد الطالب.

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

² المرجع نفسه.



المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات المدرجة في الجدول رقم (91) يتضح لنا أن غالبية المنشورات هدفت إلى إعلام المواطنين المشتركين على صفحتها بالمعلومات والبيانات المتعلقة بالمرفق العام الشرطي بنسبة قدرها (91.6%)، وهذا يندرج ضمن المخطط الاتصالي السنوي للمديرية العامة للأمن الوطني، ويعتبر هذا الهدف أول وظيفة منوطة بالاتصال العمومي، تكريسا لحق المواطن في الإعلام بمختلف المستجدات والحيثيات المتعلقة بمهام وأنشطة المرفق العام الشرطي.

كما هدفت منشورات المديرية أيضا إلى التعريف بنشاطات المديرية والتسويق للخدمات التي تقدمها بنسبة (79.3%) من قبيل ضبط وإيقاف المجرمين، حجز مواد غير مشروعة (المخدرات والمهلوسات)، وفي فترة الحجر الصحي أثناء جائحة كورونا حرصت المديرية العامة للأمن الوطني من خلال المنشورات على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك على تبيان وتوضيح مساهمتها الميدانية في التوعية من خطر انتشار فيروس كورونا والتعريف بالتدابير الاحترازية لتفادي الإصابة به.

حيث حاول مرفق الشرطة من خلال منشوراته خلال هذه الفترة إظهار المديرية على أنها "تعمل بحزم، إلى جانب السلطات المختصة، بتعقب المضاربين واتخاذ التدابير اللازمة ضدهم" وهذا في إطار مسؤولية المرفق العام الشرطي ومهامه، وكذا تنفيذا لسياسة المديرية والقاضية بمرافقة المواطن في تجاوز الظروف الطارئة والحساسية على غرار هذه النازلة 'جائحة كوفيد 19'، ضمن هذا السياق، عمل المشرفون على صفحة المديرية بموقع فايسبوك على نشر صور تظهر مجهودات إدارات وأعوان المرفق العام الشرطي في ضبط وحجز مواد غذائية وصيدلانية ومواد التنظيف موجهة للمضاربة بعدة ولايات.

إلى جانب ذلك، نشر صور توضح العمل الجوّاري الذي عملت مصالح المديرية على تنفيذه من خلال استعمال المركبات المجهزة بمكبرات الصوت بغية الرفع من مستوى الوعي لدى المواطن ودعوته للمساهمة بقوة في اتخاذ التدابير الاحترازية للحد من نقشي فيروس كورونا والخروج من هذه الأزمة الصحية.

زيادة على ذلك، نشر مضامين وصور تظهر وقوف مصالح الشرطة عبر ولايات الوطن، على مرافقة المواطنين والتجار أثناء اقتناء بعض الحاجيات ذات الاستهلاك الواسع من المتاجر ونقاط البيع بالأحياء الشعبية والتجمعات السكنية، لتفادي أسباب نقل فيروس كورونا بين الزبائن. حيث تعمل فرق الشرطة على التنسيق مع أصحاب المحلات التجارية لتنظيم فتح المتاجر واقتناء المواد الغذائية المطلوبة من طرف المواطن، ما يسمح لها بفرض التدابير الضرورية لتنظيم عملية اقتناء الحاجيات وإلزام الزبائن على إحترام مسافة التباعد الاجتماعي للوقاية من إنتشار وباء كورونا.

وهذا الإجراء يستهدف تبيان الالتزام الكبير لدى مصالح الشرطة من خلال السهر على الوقوف والتنظيم اليومي على مستوى نقاط البيع، لضمان الصحة العمومية. هذا، وتغتتم مصالح مرفق الشرطة فرصة الوقوف على تنظيم عمليات اقتناء المشتريات لتنفيذ حملاتها التوعوية لفائدة التجار والمواطنين، من خلال تذكيرهم بالتدابير الاحترازية للحد من انتشار فيروس كورونا.

كل هذه الأعمال استهدفت التسويق للخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني بهدف تكوين صورة إيجابية عن المرفق العام الشرطي. هذا ما يؤكدّه رئيس قسم الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بقوله: " تصوير العمليات الشرطية المنفذة من قبل مصالح المديرية العامة للأمن الوطني ومشاركتها عبر صفحاتها الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي، هذا الأمر، يسهم في تعريف المواطن بالعمل الشرطي والمجهودات المبذولة من طرف أفراد الشرطة في سبيل حماية المواطن، من خلال اتباع أساليب احترافية في التصميم والإخراج (استعمال مؤثرات صوتية تتماشى والمضامين المنشورة على سبيل المثال) بما يمكن من جذب ولفت انتباه الجمهور، كل ذلك يستهدف إبراز العمل الميداني للمرفق العام الشرطي".¹

بالإضافة إلى ذلك، هدفت منشورات المديرية على صفحتها بموقع فايسبوك إلى محاولة تقريب المرفق الشرطي من المواطن وتعزيز الثقة بينهما بنسبة قدرها 72%، ويعتبر هذا الهدف واحدا من أهم

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

الوظائف التي يعمل الاتصال العمومي على تجسيدها ميدانيا، وفي هذا الإطار تسعى المديرية إلى إبراز ذلك الوجه المشرق من إنجازاتها في سبيل حماية الوطن والمواطن، وفي هذا الإطار يتم نشر صور وفيديوهات تبين الجهود والتضحيات المبذولة من قبل المرفق العام الشرطي وموظفيه، والنتائج المحققة من قبل مختلف مصالحه، وكذا احترافية أفرادها في التعامل مع مختلف الأحداث والمسائل المرتبطة بالشأن الأمني.

زيادة على ذلك، سعت المنشورات إلى توعية وتحسيس المواطن من خلال نشر عدد من الرسائل توجه من خلالها المواطنين إلى عدد من الإجراءات الواجب اتخاذها لحماية الأفراد والممتلكات، على غرار المنشورات المرتبطة بالسلامة المرورية من قبيل ارتداء حزام الأمان، السياقة بحذر أثناء تساقط الأمطار، الابتعاد عن استعمال الهاتف النقال أثناء السياقة، ومنشورات مرتبطة بالتوعية والتحذير من الوقوع ضحية للمخدرات سواء من حيث الاستهلاك أو المتاجرة، وغيرها من الرسائل التوعوية، والتي تعتبر أحد أهم وظائف الاتصال العمومي، وهذه الرسائل التوعوية تبين الوجه الآخر للعمل الشرطي والذي يركز على العمل الوقائي بعيدا عن مقاربة الردع والعقاب، وهو ما سينعكس إيجابا على صورة المرفق العام الشرطي.

كما هدفت المنشورات كذلك إلى إشراك المواطن في المعادلة الأمنية بنسبة 7% وهذا من خلال دعوة المواطنين إلى الإبلاغ عن الجرائم والمجرمين من خلال استخدام الأرقام الهاتفية التي تسخرها المديرية لهذا الغرض، وحثهم على ضرورة التعاون مع مختلف مصالح المرفق العام الشرطي في الإلقاء بالشهادة انطلاقا من كون الأمن مسؤولية الجميع وليس مهمة المديرية العامة للأمن الوطني لوحدها، كما تقوم المديرية من خلال المنشورات بالتذكير بالأرقام الهاتفية المجانية الخاصة بها، وكذا دعوة المواطن على استخدام التطبيق الإلكتروني "ألو شرطة" في الإبلاغ عن الجرائم والمجرمين وحوادث المرور، وشرح مميزاته، والفوائد التي تتحقق في حالة استخدامه من قبل المواطن في تحسين الخدمة الأمنية، هذا الأمر ينعكس على صورة المرفق الشرطي لدى المواطن، حيث إنه يبين بأنه محور العمل الأمني، وأن كل السياسات الشرطية المسطرة من قبل المديرية تسعى إلى هدف واحد هو حمايته وحماية ممتلكاته باحترافية وأداء عاليين.

- فئة الجمهور المستهدف:

النسبة	التكرار	
96,6	345	عموم المواطنين
0,3	1	الشباب والمراهقين
0,8	3	منتسبي الأمن
2,2	8	السائقين
100	357	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

يتبين لنا من خلال المعطيات التي جاءت في الجدول رقم (92) أن المنشورات موجهة بالأساس إلى عموم المواطنين بنسبة قدرها (96.6%)، كون الأمن قضية تشمل جميع المواطنين على اختلاف جنسهم، سنهم، مستواهم التعليمي، والاقتصادي، وأماكن تواجدهم، وهو ما أدى بالقائمين على الاتصال بالمديرية إلى توجيه رسائلها إلى كافة المواطنين.

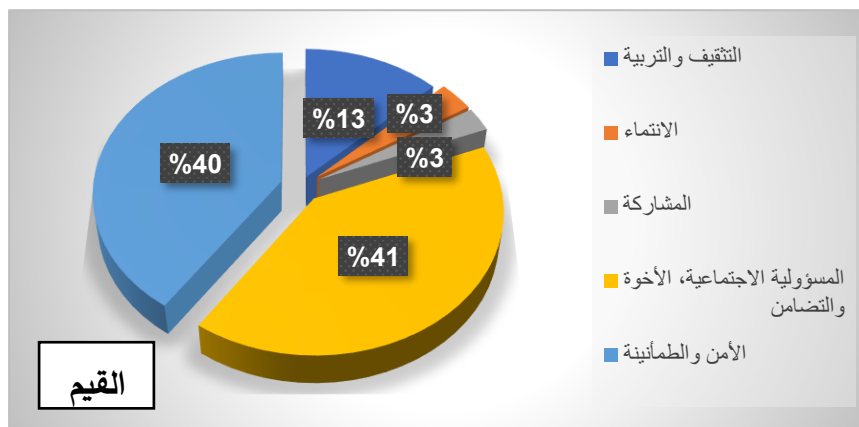
غير أنه هناك بعض الرسائل توجه إلى جمهور محدد خاصة فيما يتعلق بالسلامة المرورية فنجد أن هناك منشورات تم توجيهها إلى السائقين بنسبة 2.2% وتضمنت تلك المنشورات توجيهات ونصائح حول السياقة السليمة للتخفيف من حوادث المرور المسجلة على مستوى الطرقات، كما نجد عددا من

المنشورات تم توجيهها إلى موظفي الأمن الوطني بنسبة 0.8% وتدخل في إطار الاتصال الداخلي على سبيل المثال التعزية في وفاة أحد موظفي الأمن، أو شكر الموظفين نتيجة تحقيق منجز ما من قبيل النجاح في توقيف مجرمين خطرين، كما نجد بعض المنشورات توجه إلى شريحة الشباب والمراهقين 0.3% وتتمحور حول الوقاية من المخدرات والجريمة المنظمة، والاستعمال الرشيد للإنترنت حتى لا يقعوا كضحايا للجريمة الالكترونية. وبناء على رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة: " فإنه يتم التركيز على شريحة الشباب أثناء إعداد الرسائل الاتصالية خاصة تلك التي تنشر عبر مواقع التواصل الاجتماعي"¹.

- فئة القيم:

القيمة	التكرار	النسبة
التتقيف والتربية	85	23,8
الانتماء	22	6,2
المشاركة	18	5,0
المسؤولية الاجتماعية، الأخوة والتضامن	268	75,1
الأمن والطمأنينة	266	74,5
مجموع المنشورات	357	100

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

تبين البيانات المدرجة في الجدول رقم (93) أن القيمة الأساسية التي تضمنتها منشورات المديرية العامة للأمن الوطني عبر صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك هي المسؤولية الاجتماعية الأخوة والتضامن بنسبة 75.1% والأمن والاستقرار بنسبة 74.5% حيث سعى القائمون على إدارة صفحة المديرية على محاولة تبيان المسؤولية الاجتماعية المنوطة بالمرفق العام الشرطي أين عملوا على نشر مضامين تؤكد على روح المسؤولية للمديرية اتجاه المجتمع مثل نشر صور تبين قيام أفراد الشرطة بالتبرع بالدم، قيام مصالح المرفق الشرطي بعمليات تنظيف وتعقيم للشوارع والأماكن العمومية خلال جائحة كورونا، قيام مصالح الشرطة بالمشاركة في التصدي للمضاربين خلال جائحة كورونا، مشاركة منشورات تتضمن المبادرات التي تقوم بها المديرية في سبيل حماية البيئة والمحيط، نشر ثقافة التأخي ونبذ العنف بين الفرق الرياضية، إلى جانب ذلك، نشر صور تظهر قيام مصالح الشرطة بدوريات راجلة وراكبة للسهر على تطبيق الحجر الصحي، إلى جانب مشاركة منشورات تبين سهر أفراد الشرطة على ضمان الأمن والاستقرار من قبيل توقيف المجرمين وحجز المواد الممنوعة كالمخدرات والأدوية المهلوسة والمؤثرات العقلية وغيرها من النشاطات الروتينية المرتبطة بالمرفق العام الشرطي والتي يحاول من خلالها نشر قيم الأمن والطمأنينة في نفوس المواطنين.

كل تلك المنشورات سعت إلى تبيان المسؤولية الاجتماعية للمرفق الشرطي اتجاه مختلف شرائح وفئات المجتمع وهذا بهدف تقديم صورة جيدة عن المديرية وأفرادها، وذلك لجعل الجمهور يثق ويحترم المرفق الشرطي.

بالإضافة إلى ذلك، تضمن المنشورات قيم تربوية تثقيفية لاسيما فيما يتعلق بالسلامة المرورية للتعويض من نسبة حوادث المرور، وكذا توعية المواطنين بضرورة الالتزام بالتدابير الوقائية من فيروس كورونا والالتزام بالحجر المنزلي وإجراءات التباعد، وفيما يتعلق بمسيرات الحراك حرصت المديرية من خلال منشوراتها إلى توعية المواطنين للابتعاد عن العنف بكل أشكاله المادي والمعنوي، كذلك توعية المواطنين وتثقيفهم من خلال مشاركة منشورات تحث على الابتعاد عن المخدرات، والجريمة، والتعريف بمخاطرها وسبل الوقاية منها.

كما أن تلك المنشورات حملت في طياتها قيمة الانتماء بنسبة 6.2% أين عمل القائمون إليها تبيان أن المديرية العامة للأمن الوطني هي مؤسسة مواطنة، تتمحور أعمالها وأنشطتها على ضمان أمن المواطن وسلامته، وحماية ممتلكاته، وأنها في خدمته باستمرار في كل الظروف، وكل الأوقات، وأنها شريك له، وأن أفرادها هم من أبناء الشعب، وفي هذا الإطار يتم تبيان الجهود التي تقوم بها المؤسسة

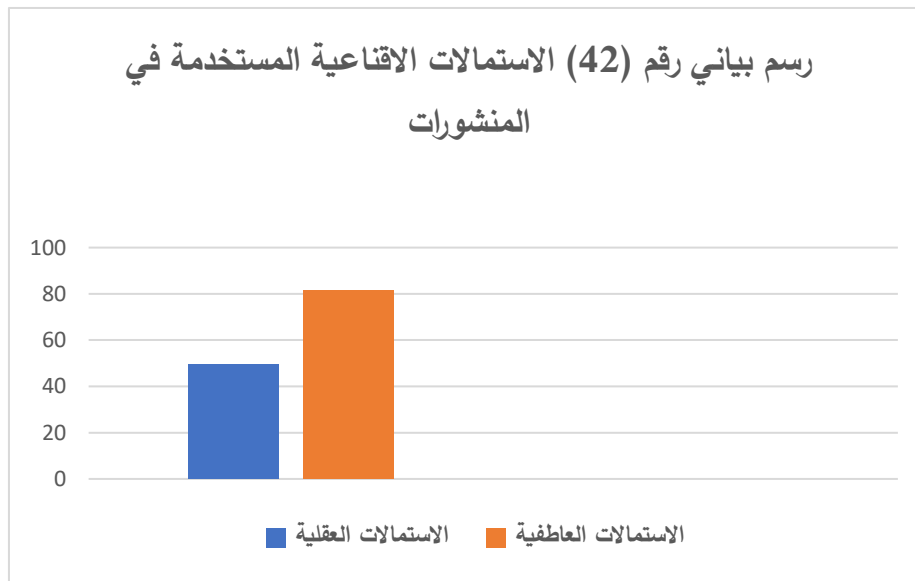
مثل الحملات التحسيسية التوعوية، نشر صور للزيارات التي يقوم بها أفراد الشرطة للمستشفيات، ودور المسنين، والزيارات التي يقوم بها أعضاء الحركة الجمعوية لمقرات مصالح الشرطة.

أما فيما يتعلق بقيم المشاركة والتي تضمنتها منشورات المديرية على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك والتي جاءت بنسبة 5% فكان الهدف منها مشاركة مشتركى الصفحة مختلف الأعمال والأنشطة المنوطة بالمرفق العام الشرطي، والتي تتم تأديتها بشكل يومي في سبيل حماية الوطن والمواطن.

- فئة الاستمالات الإقناعية المستخدمة في المنشورات:

نوع الاستمالة	التكرار	النسبة
الاستمالات العقلية	177	49,6
الاستمالات العاطفية	291	81,5
مجموع المنشورات	357	100

المصدر: من إعداد الطالب.



المصدر: من إعداد الطالب.

توضح البيانات المدرجة في الجدول (94) أن منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك تضمنت استمالات عاطفية بنسبة 81.5% تستهدف التأثير في المتلقي وانفعالاته وإثارة حاجاته النفسية والاجتماعية، ومخاطبة حواسه بما يحقق أهداف القائم بالاتصال.¹ وهو

¹ سهير جاد، وسائل الإعلام والاتصال الإقناعي، (القاهرة: الهيئة المصرية للكتاب، 2003)، ص 85.

ما يسمح بخلق اتجاه نفسي موحد تجاه المديرية العامة للأمن الوطني وهو ما يؤدي إلى تكوين سلوكيات تتوافق مع أهداف القائم بالاتصال.

وتعتمد الاستمالات العاطفية على:¹

*استخدام الشعارات والرموز .

*استخدام الأساليب اللغوية: على غرار التشبيه، الكتابة، الاستعارة، الاستفهام.

*استخدام صيغ التفضيل: وذلك قصد ترجيح فكرة على أخرى.

حيث يتم توظيف هذه الاستمالات لمخاطبة عاطفة المتلقي وجعله يدرك خطورة الأمر والمسؤولية الكبيرة الملقاة على عاتقه في سبيل مكافحة الظواهر والسلوكيات السلبية، وهنا يتم توظيف الخطاب الديني كمرجعية من شأنها توجيه السلوكيات للمواطن الجزائري، بالنظر للأهمية التي يحتلها الدين في المجتمع الجزائري، وهذا الاستشهاد بالنصوص الدينية يدخل في خانة مخاطبة عاطفة المتلقي للتأثير عليه وإقناعه بالابتعاد عن السلوكيات السلبية.

كما تضمنت منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك أيضا استمالات عقلية: وهي تلك التي يخاطب من خلالها القائم بالاتصال عقل المتلقي، مستندا في ذلك على توظيف عدد من الحجج والبراهين العقلية المنطقية، على غرار استخدام الاحصائيات والأرقام...إلخ.

وتضمنت مناشير صفحة المديرية على موقع فايسبوك تقديم احصائيات تتعلق بحوادث المرور المسجلة بمختلف مناطق الوطن على المستوى الحضري على مدار الأسبوع، تقديم احصائيات وأرقام حول المواد غير المشروعة المحجوزة من قبيل المخدرات، المؤثرات العقلية، المواد الغذائية غير الصالحة للاستهلاك، تلك الأرقام والاحصائيات تستهدف اقناع المتلقي بنجاعة وفعالية واحترافية المرفق الشرطي، وهو ما يسهم في إقناع المتلقي بضرورة التعاون معه للتصدي لتلك الظواهر الخطيرة التي تهدد أمن وسلامة المجتمع، وتثمين المجهودات المبذولة من قبل أفراد الشرطة في سبيل حماية الوطن والمواطن.

¹ حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط4، 2004)، ص ص 189 - 190.

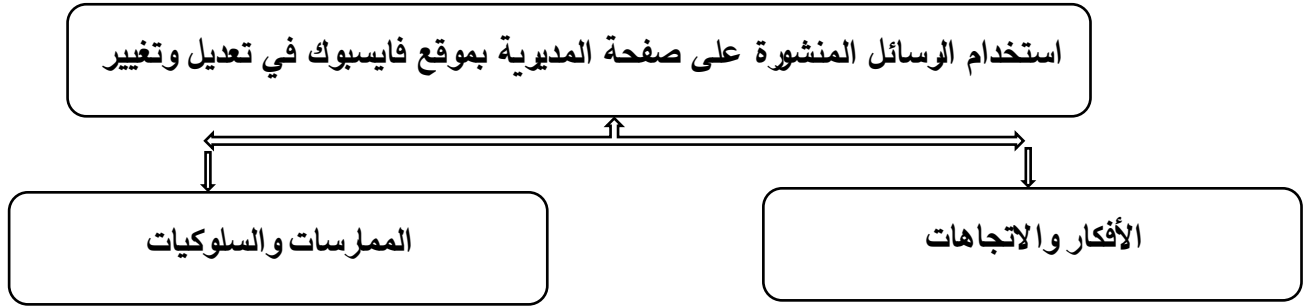
إلى جانب الاعتماد على الاحصائيات والأرقام، يتم توظيف النصوص القانونية كوسيلة اقناعية يستهدف من ورائها المرفق العام الشرطي التأثير في سلوكيات المتلقي، من خلال شرح وتبيان العقوبات التي قد تلحق به نتيجة مخالفة القوانين والنظم، هذا من جهة، ومن جهة ثانية، تبيان أن المرفق الشرطي يسهر على تنفيذ القوانين في سبيل حماية المصلحة العامة للمجتمع.

زيادة على ذلك، يتم توظيف استمالات التخويف يسعى من وراءها القائم بالاتصال إلى التوضيح للمتلقي الآثار غير المرغوبة التي قد تحدث له نتيجة عدم اتباع التوصيات المقدمة من قبله. فعدم التبليغ عن المجرمين وعدم التعاون مع مختلف مصالح المرفق العام الشرطي من شأنه أن يؤدي إلى استفحال الإجرام وهو ما يقود إلى زعزعة الاستقرار المجتمعي على الصعيد المحلي والوطني. كما أن عدم الالتزام بالإرشادات والنصائح المقدمة من قبل مختلف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني فيما يتعلق بالسلامة المرورية أو الجريمة والآفات الاجتماعية، قد يؤدي بالفرد إلى الوقوع كضحية لتلك المواضيع والقضايا وهو ما يجعلهم تحت طائلة المتابعة القضائية ومساءلة القانون.

يؤكد رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة أن: "الرسائل المقدمة عبر صفحة الفايسبوك للمديرية العامة للأمن الوطني تكون عيارة عن إرشادات وتوجيهات ونصائح توعوية وقائية، يتم بناؤها بطريقة وأسلوب جديدين، حتى تكون قادرة على التأثير في المتلقي، على غرار ما قام به القائم بالاتصال بمكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة أين تم عرض مشاهد وصور حقيقية واقعية لحوادث مرور تم رصدها وتصويرها عبر كاميرات المراقبة والحماية، هذا الإجراء أدى إلى حدوث تفاعل كبير من قبل مشتركين صفحة أمن الولاية على فايسبوك، وهو يدخل في نطاق استخدام أسلوب التخويف في إعداد الرسالة الإعلامية حتى يكون لها أثر لدى المتلقي وإقناعه بضرورة الالتزام بإجراءات السلامة والقانون الناظم للسياسة السلمية.

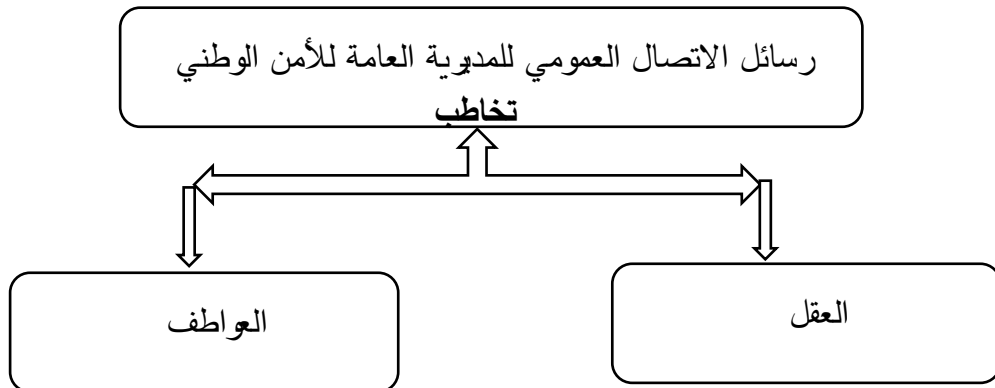
كما تم اتباع نفس الأسلوب من خلال عرض مشاهد وصور لعمليات شرطية قامت بها مصالح الشرطة تخللتها عملية توقيف لمجرمين قاموا بعمليات سرقة، أو المتاجرة غير المشروعة بالمواد المخدرة، أو حيازة أسلحة بيضاء تهدد الأمن العام، تلك العمليات الشرطية كانت نتيجة استغلال كاميرات المراقبة والحماية، وكان لنشر تلك الفيديوهات أثر كبير عند مشتركين الصفحة أين تم تسجيل العديد من التعاليق من قبلهم يباركون ويثنون على تلك التدخلات، ومعظم تلك التعليقات تحمل ثناء ورضا على تلك الأعمال الشرطية، وهو يبرز من ناحية أخرى مدى عصريّة واحترافية المرفق الشرطي

ومواكبته للتطورات التكنولوجية الحاصلة من خلال توظيف الكاميرات في زيادة فعالية ودقة العمل الشرطي، وإظهار مختلف مصالح المرفق العام الشرطة على أنها تتحكم في الوضع، ولديها مقدرة عالية في متابعة مختلف التفاصيل والحيثيات المتصلة بالعمل الاجرامي بمختلف أشكاله ومستوياته".¹



الشكل رقم (43): كيفية توظيف صفحة المديرية على موقع فايسبوك في الجانب التوعوي.

المصدر: من إعداد الطالب.



الشكل رقم (44): يوضح الاستمالات المستخدمة في الرسائل الاتصالية في المديرية العامة للأمن الوطني.

المصدر: من إعداد الطالب.

¹ الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مرجع سابق.

- فئة مدى رضا الجمهور على نشاطات المديرية والخدمة العمومية الأمنية من خلال التعليقات:

رضا الجمهور على نشاطات المديرية والخدمة العمومية الأمنية من خلال التعليقات		
النسبة	التكرار	
100	357	رضا كبير

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال البيانات التي جاءت في الجدول رقم (95) يتبين لنا أن الجمهور كان لديه رضا كبير على نشاطات المديرية والخدمة العمومية الأمنية المقدمة وهذا من خلال التعليقات التي تم تقديمها على المنشورات، حيث جاءت تلك التعليقات كلها مثمّنة للجهود المبذولة من قبل مختلف مصالح الأمن وشكر لموظفي الشرطة على التضحيات المقدمة من قبلهم في سبيل ضمان أمن المواطن وسلامة ممتلكاته، ودعوتهم للمواصلة والضرب بيد من حديد لكل من تسول له نفس انتهاك القانون والتعدي على الأفراد والجماعات، هذه التعليقات تعطي لمحة عن الانطباع الجيد الذي تتركه عمليات توقيف المجرمين وحجز وضبط المواد غير المشروعة لدى المتلقي حيث تزيد من ثقته في المرفق العام الشرطي، والايامن أكثر بقدرات أفرادها على ضمان الأمن والاستقرار المجتمعي، وهو ما ينعكس حتما على صورة المديرية إيجابا لدى المواطن.

3 نتائج الدراسة التحليلية:

- كل المنشورات على صفحة المديرية العامة للأمن الوطني بموقع فايسبوك كانت باللغة العربية (الفصحى)
- 83.8% من منشورات صفحة المديرية العامة للأمن الوطني بموقع فايسبوك التي تم تحليلها استخدمت أسلوب (نص+صورة) لعرض المحتوى.
- 85.4% من منشورات صفحة المديرية العامة للأمن الوطني بموقع فايسبوك والتي تم تحليلها كانت تتمحور حول نشاطات المديرية، في حين أن 78.7% كانت مواضيعها تدور حول التسويق للمديرية، في حين أن 77% منها تمحورت حول تقديم المعلومات وإيصال الحقائق.
- 51.3% من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك كان لها نسبة إعجاب قوي (أكثر من 300)
- التعليقات على منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك كان محدودا (أقل من 100) بنسبة 92.2%.
- مشاركة منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك كان محدودا (أقل من 100) بنسبة 95.2%
- لم تتوافر أسئلة في التعليقات على منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك وهذا بنسبة قدرها 99.7%
- لا يوجد أي رد على الأسئلة المطروحة في التعليقات على منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك.
- 91.6% من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك هدفت إلى الإعلام (تقديم المعلومات والبيانات).
- 79.3% من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك هدفت إلى التعريف بالنشاطات التي تقوم بها المديرية والتسويق للخدمات التي تعمل على تقديمها.
- 72% من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك هدفت إلى تقريب المرفق العام الشرطي من المواطن وتعزيز الثقة بينهما.

- 20.7% من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك هدفت إلى توعية وتحسيس وتثقيف الجمهور بالقضايا والمسائل الأمنية (تقديم إرشادات وقائية).
- 7% من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك هدفت إلى إشراك المواطن في المعادلة الأمنية.
- 96.6% من الجمهور المستهدف من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك كانوا من فئة عموم المواطنين.
- 2.2% من الجمهور المستهدف من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك كانوا من فئة السائقين.
- 0.8% من الجمهور المستهدف من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك هم من فئة منتسبي المرفق العام الشرطي.
- 03% من الجمهور المستهدف من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك كانوا من فئة الشباب والمراهقين.
- 75.1% من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك حملت قيم المسؤولية الاجتماعية، الأخوة والتضامن.
- 74.5% من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك حملت قيم الأمن والطمأنينة.
- 23.8% من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك تضمنت قيم التثقيف والتربية الأمنية.
- 6.2% من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك تضمنت قيم انتماء المرفق العام الشرطي إلى المجتمع.
- 5% من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك تضمنت قيم المشاركة.
- 81.5% من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك استخدمت فيها استمالات عاطفية.
- 49.6% من منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك استخدمت فيها استمالات عقلية.

- كان هنالك رضا كبير من الجمهور على نشاطات المديرية والخدمة العمومية الأمنية المقدمة من خلال التعليقات.

خلاصة:

من خلال التحليل الكمي والكيفي للبيانات المحصل عليها في الدراسة الميدانية والتحليلية خلص الطالب إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات تشكل إجابة لإشكالية الدراسة والمرتبطة بالكشف عن الدور الذي يلعبه الاتصال العمومي الممارس من قبل المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورتها الذهنية لدى مفردات عينة الدراسة، إلى جانب توضيح أساليب استخدام صفحتها الرسمية على موقع فايسبوك بوصفها أحد أهم الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها قصد الوصول إلى ذلك الهدف والمتمثل في تكوين صورة ذهنية جيدة عن المرفق العام الشرطي والسهر على تحسينها باستمرار.

خاتمة

1- النتائج العامة للدراسة.

1.1- النتائج العامة للدراسة على ضوء التساؤلات.

1.1.1- على مستوى الدراسة الميدانية.

1.1.2- على مستوى الدراسة التحليلية.

1.2- النتائج العامة للدراسة على ضوء الدراسات السابقة.

1.3- النتائج العامة للدراسة على ضوء منظور الدراسة (المدرسة النسقية).

1.4- النتائج العامة على ضوء أهداف الدراسة.

2- توصيات الدراسة.

1 النتائج العامة للدراسة:

1.1 النتائج العامة للدراسة على ضوء التساؤلات:

1.1.1 على مستوى الدراسة الميدانية:

- 62.7% من المبحوثين من جنس ذكر، في حين أن 37.3% منهم إناث.
- 63% من مفردات عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 18-28 سنة، في حين أن 25.3% منهم تتراوح أعمارهم بين 29-39 سنة، بينما 11.66% منهم أعمارهم من 40 سنة.
- 76% من المبحوثين لديهم مستوى دراسي جامعي، و 18.7% منهم لديهم مستوى ثانوي، أما 4.3% فليدهم مستوى تعليمي في الطور المتوسط، في حين 0.7% من المبحوثين لديهم مستوى تعليم ابتدائي، بينما 0.7% منهم ليس لهم مؤهل دراسي.

السؤال الأول: كيف ينظر المواطن الجزائري إلى المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)؟

- توصلت الدراسة إلى أن المبحوثين يحملون صورة مركبة عن المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني) تتراوح بين الإيجابية والسلبية والحياد، هاته الصورة المشكلة عن المرفق العام الشرطي شملت الجانب العاطفي، المعرفي، والسلوكي، كما أنها كانت نتيجة تعامل مباشر مع مصالح المرفق العام الشرطي حيث أن 57.5% من مفردات عينة الدراسة سبق لهم التعامل مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، وكانت تعاملاتهم بسبب:

✓ استخراج وثائق (41%)

✓ مخالفات مرور (25%)

✓ قضايا أمنية (27.66%)

✓ الالتحاق بسلك الشرطة (6.33%)

- نظرا للأهمية التعامل المباشر في تشكيل الصورة الذهنية للأفراد عن المؤسسات فإن 60% من المبحوثين لم يجدوا أي صعوبة تذكر في تعاملاتهم مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني وهو ما أدى إلى تكوين انطباع جيد لديهم عن المديرية وأفرادها في المقابل أن 30.7% من المبحوثين وجدوا صعوبات جاءت أكبر نسبة منها في الإهمال واللامبالاة وترك المواطن ينتظر لمدة زمنية طويلة.

- ما يعزز هذا الانطباع الجيد لدى غالبية المبحوثين أن 70% منهم يعتقدون أن تعاملات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني مقبولة، ومن أبعاد هذا الانطباع الإيجابي أيضا للمبحوثين حيال

المرفق العام الشرطي هو أن أكثر من 50% منهم رأوا أن فضاءات الاستقبال بمقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني أنها لائقة، على الرغم من تأكيد 67% من المبحوثين أن عملية انتظار المواطنين على مستوى مقرات المديرية العامة للأمن الوطني يسودها النظام والانضباط في بعض الأحيان فقط، إلى جانب ذلك، اعتقاد 72.7% من أفراد عينة الدراسة أن المواطنين يحصلون أحيانا فقط على مساعدة أعوان وضباط الشرطة في استكمال الإجراءات التي تخصهم.

كل هذه المعطيات تؤكد الطابع المركب للصورة الذهنية التي يحملها المبحوثين عن المديرية العامة للأمن الوطني.

- فيما يتعلق بسمات المرفق العام الشرطي من وجهة نظر مفردات عينة الدراسة فكانت في معظمها إيجابية، إذ إن المديرية العامة للأمن الوطني تحظى بانطباع جيد ومقبول وهذا ما تؤكدته النتائج المحصل عليها من استجاباتهم فهم يرون أن مصالح المديرية العامة للأمن الوطني:

- تعمل على تجسيد دولة القانون.
- لديها خبرة كبيرة في مختلف المجالات الأمنية.
- تعمل بشكل دائم على تكثيف الجهود لضمان سلامة المواطن وممتلكاته.
- تمتلك معدات ووسائل حديثة للتصدي للجرائم.
- تحوز على إشارات وخبرات أمنية تتسم بالكفاءة.
- تسهر على توفير الخدمة الأمنية المثلى.
- تسهر على راحة المواطنين.
- تسهر على حسن استقبال المواطن والتكفل بإنشغالاته.

في حين جاءت السمات السلبية كالآتي:

- مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لا تسهر على التكفل السريع بإنشغالات المواطنين.

- المديرية العامة للأمن الوطني تُغلب الردع والعقاب على العمل الوقائي.
- كما كانت للمبحوثين مواقف محايدة إزاء عدد من السمات المرتبطة بالمرفق العام الشرطي والتي تمثلت في:
- مصالح المديرية العامة للأمن الوطني تمارس مهامها بمهنية عالية.
- المديرية العامة للأمن الوطني تتصف بالتأهب الدائم واليقظة والحرص على أداء المهام بفعالية ونجاح.
- مصالح المديرية العامة للأمن الوطني تحترم حقوق الإنسان.
- أما فيما يتعلق بسمات موظفي المديرية العامة للأمن الوطني فهي الأخرى تراوحت بين الحياد الإيجابية والسلبية، حيث تلخصت أهم السمات السلبية في:
- 68.6% من مفردات عينة الدراسة رأوا أن موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يميلون إلى تفضيل معارفهم وأقاربهم.
- 70.8% من المبحوثين رأوا أن موظفي المديرية العامة للأمن الوطني لا يُقدرون ظروف الآخرين.
- في حين تمثلت السمات الإيجابية لموظفي المرفق العام الشرطي في:
- 70% من المبحوثين رأوا أن موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يمارسون مهامهم في ظروف صعبة ومحفوفة بالمخاطر.
- 75.4% من المبحوثين رأوا أن موظفي المديرية العامة للأمن الوطني لا يتجاهلون طلبات المواطنين للتدخل ومد العون لهم.
- 79% من مفردات عينة الدراسة رأوا أن موظفي المديرية العامة للأمن الوطني يسهرون على خدمة المواطن ويعملون على حمايته وحماية ممتلكاته.
- 72.4% من المبحوثين رأوا أن موظفي المديرية العامة للأمن الوطني لا يتجاوزون القانون في معاملاتهم اليومية مع المواطنين.

- أما فيما يتعلق بالسمات التي اتخذت منها مفردات عينة الدراسة موقف الحياد فيمكن اعتبار هذا الحياد سلبي ويرجع بالأساس لتخوف المبحوثين وعدم رغبتهم في إبداء رأيهم الحقيقي فيما يتعلق بموظفي المديرية العامة للأمن الوطني وهذا الأمر في حد ذاته يوحي لنا بتلك الصورة السلبية التي يحملونها عن المرفق الشرطي وموظفيه.

- ترجع أسباب تلك الانطباعات السلبية التي تحملها مفردات عينة الدراسة عن المرفق العام الشرطي إلى السياق الثقافي والاجتماعي الخاص المميز للمجتمع الجزائري، وكذا إلى تأثير عوامل تاريخية وأخرى سياسية، بالإضافة إلى السلوكيات والممارسات الصادرة عن مختلف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني وموظفيها.

- كما أنه لم يتم تسجيل فروق ذات دلالة إحصائية ماعدا في حالات محدودة -ضئيلة جدا- في صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني) لدى مفردات عينة الدراسة من حيث متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي.

السؤال الثاني: كيف تساهم المقاربة الاتصالية العمومية للمديرية العامة للأمن الوطني في تشكيل صورة إيجابية عن المرفق العام الشرطي لدى المواطن الجزائري؟

فيما يتعلق بهذا السؤال توصلت الدراسة إلى أن:

- أنشطة الاتصال العمومي المنتهجة والممارسة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني كانت ناجحة وفعالة ذلك أنها تسهم وتلعب دورا مهما في تكوين صورة جيدة وإيجابية عن المرفق الشرطي وتحسينها باستمرار في بعض المحاور منها وفشلت في جوانب أخرى.

✓ الإعلام:

- عند الحديث عن العمل الاتصالي والإعلامي كميكانيزم لتحسين الصورة الذهنية من خلال التعريف بالمرفق الشرطي والخدمات التي يقدمها نجد أن غالب مفردات الدراسة أكدوا على أنهم (69%) يعتقدون أنهم ليست لديهم معرفة جيدة بالخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني، وأغلبية المفردات الذين لهم دراية بهذه الخدمات يحصرونها في العمل الشرطي الكلاسيكي، وإن كان أغلب المبحوثين (67%) قد أكدوا على أنهم يعرفون رمز المرفق الشرطي والشعار الذي يرفعه (81.3%)، وبذلك يمكن القول هنا أن العمل الإعلامي قد نجح من هذا

الجانب، زيادة على ذلك فإن أغلبية المبحوثين (66.3%) أكدوا على أن تقديم المعطيات والبيانات الهامة للرأي العام حول الأحداث الأمنية الخطيرة تقوم به مصالح الاتصال بالمرفق الشرطي أحيانا فقط، وتبعاً لذلك أكد (46%) من مفردات عينة الدراسة أن المديرية العامة للأمن الوطني تتكتم على جميع الأخبار السلبية ولا تقدم المعلومات والمعطيات المرتبطة بالمسائل الأمنية، ومن ثمة يعتقد (46.7%) منهم أنها تبادر أحيانا فقط إلى نشر أخبار من نوع ضبط وتوقيف أعوان وإطارات أمن استغلوا مناصبهم لأغراض شخصية. وبذلك فإن الأنشطة الاتصالية الممارسة من قبل المديرية لم تنجح بالفعالية المطلوبة في تزويد عدد من مفردات الدراسة بمعلومات عن المرفق الشرطي ومهامه، كما أن (53.3%) من المبحوثين أكدوا أنه في بعض الأحيان يتم إرشاد المواطن من قبل مصالح المرفق العام الشرطي إلى طرق الطعن التي بإمكانه الاستفادة منها.

تأسيساً على ما تقدم نستطيع القول إن هناك قصور أو محدودية في التأثير على صورة هؤلاء المبحوثين ونظرتهم للمرفق الشرطي كونهم لا يعرفونه، ولا يعرفون مهامه وخدماته بالشكل المطلوب الذي يمكنهم من تكوين صورة ذهنية صحيحة عنه.

✓ الشفافية:

- فيما يتعلق بدور الاتصال العمومي في تكريس شفافية المرفق الشرطي فإن نتائج استجابات المبحوثين أبانت عن أنهم يرون أن المديرية العامة للأمن الوطني تعمل أحيانا على أساس احترام قواعد الشفافية والمكاشفة في الحقائق (63%)، زيادة على ذلك (54.7%) من المبحوثين أكدوا أنه لا يمكن أبداً لجميع المواطنين الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية بسهولة، 62% من المبحوثين أكدوا على أن القرارات والإجراءات التي تتخذها المديرية العامة للأمن الوطني تتسم بالوضوح أحيانا فقط.

وبذلك، يمكننا القول بأن هاته المعطيات تؤكد على محدودية الدور الذي لعبه الاتصال العمومي في تكريس شفافية المرفق الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني) لدى مفردات عينة الدراسة ومن ثمة فهو يؤثر على الصورة الذهنية المشككة لديهم عن المرفق العام الشرطي لاسيما المبحوثين الذين يحملون صورة ذات بعد سلبي أو محايد عن المديرية العامة للأمن الوطني.

✓ زيادة الثقة:

- فيما يتعلق بدور الاتصال العمومي في تحسين ثقة المبحوثين في المرفق الشرطي مما يساهم في تحسين صورته لديهم فقد أوضحت استجابات المبحوثين فيما يتعلق بهذا الجانب أن أغلبية مفردات عينة الدراسة (67.3%) قد أكدوا على أن ثقة المبحوثين بالمديرية ومصالحها مقبولة. في حين أكدت النتائج أن المبحوثين لديهم ثقة في المرفق الشرطي وموظفيه وبذلك فإن العمل الاتصالي ضمن المقاربة العمومية المنتهجة قد نجح إلى حد ما في بناء وخلق أهم عنصر من شأنه المساهمة بقوة في جعل صورة المرفق الشرطي إيجابية.

✓ الرفع من الوعي والحس الأمني لدى المواطن:

- أما دور الاتصال العمومي في الرفع من الوعي والحس الأمني لدى المواطن كمعطى رئيسي لتحسين المديرية العامة للأمن الوطني فقد بينت نتائج المبحوثين في هذا الإطار أن (28.3%) ممن لديهم دراية بالخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني يرون أن نشاطها ينحصر فقط في المهام الأمنية، وبذلك لازلت نظرهم إلى المرفق العام الشرطي تنحصر في العمل الكلاسيكي دون الأخذ بعين الاعتبار ما يبذل من مجهودات من قبل مختلف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني بغية الرفع من الوعي الأمني وتشكيل ثقافة أمنية لدى المواطن الجزائري وهذا ما يبيّنه تأكيد (74.7%) من المبحوثين أن مهام المديرية العامة للأمن الوطني تتمثل في حفظ الأمن والنظام العام، على الرغم من تأكيد (57.69%) منهم على أن العمل التوعوي والتحسيبي يساهم دائما في رفع الثقافة الأمنية لدى المواطن.

وبذلك فإن الأنشطة الاتصالية الممارسة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني في هذا الجانب قد نجحت نسبيا في تبيان وتوضيح النشاط الوقائي الذي يقوم به المرفق الشرطي من خلال العمل التحسيبي والتوعوي وهو ما ينعكس إيجابا على صورة المرفق العام الشرطي بتغيير النظرة الكلاسيكية السلبية المقترنة بالقوة والردع والتي لازمت مطولا العمل اليومي للمرفق الشرطي.

✓ اشراك المواطن في العمل الأمني:

- فيما يرتبط بدور الاتصال العمومي في تكريس مشاركة المواطن في العمل الشرطي كميكانيزم مهم في تحسين صورة المديرية أكد (51.7%) من المبحوثين على أنهم يتعاونون في بعض الأحيان مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، وجاءت أكبر نسبة لأشكال التعاون في الإبلاغ عن حوادث المرور (54.6%). في حين وضح (35.7%) من المبحوثين أن عدم

تعاونهم مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني يعود إلى تعقد الإجراءات وطول مدتها، وبذلك فإن المقاربة الاتصالية المنتهجة من قبل المديرية فشلت نسبيا في التعريف بالإجراءات المطلوبة بغية تفعيل مشاركة المواطن أكثر في العمل الأمني والتسهيلات المقدمة من قبلها في هذا الصدد، على الرغم من أن (71%) من المبحوثين أكدوا أن تعاونهم مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني يعود إلى كون الأمن مسؤولية الجميع.

السؤال الثالث: ماهي الوسائل الاتصالية التي تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني في اتصالها بالمواطنين؟ وما مدى نجاعة تلك الوسائل في تحسين صورة المرفق العام الشرطي لدى المواطن الجزائري؟

فيما يتعلق بهذا السؤال توصلت الدراسة إلى أن:

- المديرية العامة للأمن الوطني تستخدم كافة أشكال الوسائل الاتصالية في تطبيق مقاربتها الاتصالية العمومية.
- 62.6% من المبحوثين يفضلون استخدام مواقع التواصل الاجتماعي للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية.
- 51.6% من مفردات عينة الدراسة يفضلون استخدام التلفزيون للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية.
- 62.7% من المبحوثين أكدوا على انهم يتابعون أحيانا حملات التوعية والتحسيس التي تنظمها المديرية العامة للأمن الوطني.
- 71% من مفردات عينة الدراسة لم يسبق لهك زيارة المعارض، الأيام الإعلامية، الأبواب المفتوحة التي تنظمها المديرية.
- 86.85% من المبحوثين أرجعوا عدم زيارتهم المعارض، الأيام الإعلامية، الأبواب المفتوحة التي تنظمها المديرية العامة للأمن الوطني إلى عدم معرفتهم بموعدها ومكان إقامتها.
- 34% من مفردات عينة الدراسة أكدوا أنهم يستخدمون الموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية.
- 57.3% من المبحوثين أكدوا أنهم لا يطلعون أبدا على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني.

- 65.7% من مفردات عينة الدراسة أكدوا على أنهم لا يتصلون أبدا بمصالح المديرية العامة للأمن عبر الأرقام الخضراء (48-15، 17، 104).
- 57% من المبحوثين يتابعون أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك، تويتر).
- 69.59% من مفردات عينة الدراسة الذين يتابعون أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك، تويتر) مشتركون بهذه الصفحات.
- 65.3% من مفردات عينة الدراسة أكدوا على أنهم يتابعون الحصص التوعوية المرتبطة بالقضايا الأمنية التي تبث على الإذاعة والتلفزيون.
- 69% من المبحوثين أكدوا عدم علمهم بوجود إذاعة للأمن الوطني.
- أكد غالبية مفردات الدراسة أن الوسائل الاتصالية المستخدمة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني تساهم بفعالية في تحسين صورة المرفق العام الشرطي.

السؤال الرابع: ماهي أبرز المعوقات التي تحول دون نجاح مقاربة الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)؟

- ✓ معوقات تتعلق بالمديرية العامة للأمن الوطني:
- أكد غالبية المبحوثين (82.4%) أن السلوكيات السلبية (الرشوة، المحسوبية) لبعض منتسبي المديرية العامة للأمن الوطني ضد المواطن تشكل عائقا لمقاربة الاتصال العمومي التي تنتهجها المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورة المرفق العام الشرطي.
- ✓ معوقات تتعلق بالجمهور:
- أكد غالبية مفردات الدراسة (82.4%) من المبحوثين على أن نقص المعلومات لدى المواطن حول مهام المديرية ونشاطاتها يمثل عائقا يقف دون نجاح مقاربة الاتصال العمومي التي تنتهجها المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورة المرفق العام الشرطي.

1.1.2 على مستوى الدراسة التحليلية:

كيف توظف المديرية العامة للأمن الوطني موقع فايسبوك في تحسين صورتها لدى المواطن الجزائري؟

- من حيث الشكل:

السؤال الأول: ما مدى حضور العناصر التعريفية في صورة غلاف صفحة المديرية العامة للأمن الوطني بموقع الفايسبوك؟

أظهرت الدراسة التحليلية وجود العناصر التعريفية للمديرية العامة للأمن الوطني في صورة غلاف صفحتها الرسمية بموقع فايسبوك (اسم المؤسسة، الهوية التصويرية، ألوان المؤسسة)، في حين تم تسجيل غياب لشعار المؤسسة.

السؤال الثاني: ما نوع اللغة المستخدمة بصفحة المديرية العامة للأمن الوطني بموقع فايسبوك؟

توصلت الدراسة إلى أن اللغة المستخدمة في المنشورات هي اللغة العربية الفصحى بنسبة 100%

السؤال الثالث: ما نوع أساليب عرض محتوى المنشورات المستخدمة بصفحة المديرية بموقع فايسبوك؟

أظهرت الدراسة التحليلية بأن 83.2% من المنشورات اعتمدت على أسلوب نص+ صورة لعرض المحتويات، ليليها أسلوب نص+ فيديو بنسبة مئوية قدرها 11.2%، أما أساليب (نص، صورة، فيديو) فحصلت على نسب مئوية وتكرارات ضعيفة جدا.

السؤال الرابع: كم عدد منشورات صفحة المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها بموقع فايسبوك في اليوم؟

أبانت الدراسة التحليلية أن التكرارات والنسبة المئوية للنشر بين مرة إلى مرتين في اليوم على صفحة المديرية العامة للأمن الوطني بموقع فايسبوك هي الغالبة (59.44%)، بينما تنشر المديرية على صفحتها بموقع فايسبوك من 3 إلى 05 مرات بنسبة مقبولة (39.16%)، في حين جاءت نسبة عدد النشر أكثر من 05 مرات في اليوم بنسبة ضعيفة جدا قدرت ب (1.29%).

- من حيث المضمون:

السؤال الأول: ما طبيعة المواضيع المعالجة بصفحة المديرية العامة للأمن الوطني بموقع الفايسبوك؟

توصلت الدراسة إلى أن مواضيع نشاطات المديرية، التسويق للمديرية، تقديم المعلومات تحصلت على أكبر النسب المئوية والتكرارات، في حين أن موضوعات التوعية والتحسيس نالت نسبة مقبولة، بينما جاءت مواضيع تصحيح السلوكيات السلبية، التعريف بالتهديدات والمخاطر الأمنية، التهاني والتعازي بنسب ضعيفة.

السؤال الثاني: ما طبيعة تفاعل المواطنين من مستخدمي الفايسبوك مع صفحة المديرية بموقع فاييسبوك؟

بينت البيانات المحصل عليها من التحليل أن تفاعل مستخدمي الفاييسبوك مع منشورات صفحة المديرية بموقع فاييسبوك كان محدودا فيما يرتبط بالتعليق (92.9%)، أو المشاركة (95.2%)، أو عدم طرح أسئلة (99.7%)، الرد على التساؤلات الموجودة في التعليقات (لا يوجد بنسبة 100%)، في حين أن الاعجابات بالمنشير كانت قوية بنسبة (51.3%).

السؤال الثالث: ماهي الأهداف المتوخاة من النشر بصفحة المديرية بموقع فاييسبوك؟

توصلت الدراسة إلى أن منشورات المديرية العامة للأمن الوطني على صفحتها الرسمية بموقع فاييسبوك هدفت أساسا إلى الإعلام (تقديم المعلومات والبيانات) بنسبة 91.6%، التعريف بنشاطات المديرية والتسويق للخدمات التي تقدمها بنسبة قدرها 79.3%، كما أنها هدفت أيضا إلى تقريب المديرية من المواطن وتعزيز الثقة بينهما بنسبة 72%، بينما جاء هدف توعية وتحسيس الجمهور بالقضايا والمسائل الأمنية (تقديم إرشادات وقائية) بنسبة محدودة قدرت ب 20.7%، في حين جاء هدف اشراك المواطن في المعادلة الأمنية بنسبة ضعيفة 7%.

السؤال الرابع: ماهي الجماهير المستهدفة من النشر بصفحة المديرية بموقع فاييسبوك؟

توصلت الدراسة إلى أن منشورات المديرية العامة للأمن الوطني استهدف بالأساس عموم المواطنين بنسبة 96.6%، في حين جاءت باقي الفئات (الشباب والمرهقين، منتسبي الأمن، السائقين) بتكرارات ونسب ضعيفة.

السؤال الخامس: فيما تتمثل القيم التي تروج لها المديرية العامة للأمن من خلال منشوراتها على صفحتها بموقع فايسبوك؟

أظهرت بيانات الدراسة التحليلية أن قيم المسؤولية الاجتماعية، الأخوة والتضامن، الأمن والطمأنينة جاءت بتكرارات ونسب مئوية عالية 75.1% و 74.5% على التوالي، بينما جاءت قيم التقدير والتربية بنسب محدودة (23.8%)، في حين أن قيم المشاركة والانتماء جاءت بنسب مئوية ضعيفة.

السؤال السادس: ما طبيعة الاستمالات الإقناعية المستخدمة في منشورات المديرية العامة للأمن على صفحتها بموقع فايسبوك؟

أظهرت الدراسة التحليلية أن أغلبية المنشورات تضمنت استمالات إقناعية عاطفية بنسبة (81.5%)، في حين أن الاستمالات الإقناعية العقلية استخدمت بنسبة (49.6%).

السؤال السابع: ما مدى رضا الجمهور المتابع لصفحة المديرية من خلال التعليقات على ما تقوم به المديرية العامة من نشاطات وما تقدمه من خدمة عمومية أمنية؟

توصلت الدراسة إلى وجود رضا تام من قبل الجمهور على نشاطات المديرية والخدمة العمومية الأمنية من خلال التعليقات.

- تأسيسا على ما تقدم، نخلص إلى أن المديرية العامة للأمن الوطني تستخدم الميديا الاجتماعية الجديدة ممثلة في صفحتها الرسمية على موقع فايسبوك بهدف تعزيز حوكمة المرفق العام الشرطي وهي بذلك وسيلة فعالة في تجسيد المقاربة الاتصالية العمومية انطلاقا من كونها تسمح للقائمين على الاتصال بالمديرية من تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات والمعطيات المتصلة بعمل المديرية العامة للأمن الوطني قصد توضيح وتبيان السياسات المنتهجة والقرارات المتخذة تكريسا للشفافية في التسيير وهو ما يمكن المواطن ومختلف الفاعلين من ممارسة حقهم في المساءلة، وكذا تفعيل أكبر لمسعى إشراك المواطن في المعادلة الأمنية، وبذلك فهي تعد وسيلة مهمة وفعالة في تكوين صورة جيدة وإيجابية عن المرفق العام الشرطي.

1.2 النتائج العامة للدراسة على ضوء الدراسات السابقة:

- دراسة الباحثة: "تسرين داودي" "الإتصال العمومي وقيم المواطنة السياسة الإتصالية للحكومة الجزائرية- نموذجاً- في الفترة ما قبل وما بعد دستور 1989 "

عكس النتيجة التي خلصت إليها الباحثة من كون الحكومة الجزائرية لا تتماشى مع المعايير الدولية للحكومة المنفتحة، ولا تكيف سياستها الاتصالية مع المتغيرات والتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا والإتصال الحديثة، فإن هذه الدراسة توصلت إلى أن المرفق العام الشرطي عمل على توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال في مقاربتة الاتصالية العمومية بغية تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجزائري على غرار استخدام الموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت الذي يقدم خدمة إعلامية تثقيفية وتوعوية للمواطن ووسائل الإعلام، مواقع التواصل الاجتماعي (صفحة المديرية على بموقع فايسبوك)، التطبيقات الإلكترونية (تطبيق ألو شرطة)، وهذا تجسيدا لمبدأ الانفتاح والشفافية التي تعتبر أسس الإتصال العمومي.

- دراسة الباحث "جمال بوشاقور": "دور الإتصال العمومي في تدعيم المشاريع التنموية دراسة وصفية تحليلية لنموذج القطاع السياحي بولايات الهضاب العليا"

على الرغم من وجود اتفاق بين هذه الدراسة وما خلص إليه الباحث في كون هناك قصور في توظيف الإتصال العمومي على مستوى المؤسسة السياحية، إلا أن دراستنا هذه توصلت إلى أن المديرية العامة للأمن الوطني عملت على توظيف مقاربة اتصالية عمومية متكاملة الأبعاد لتحسين صورتها على الرغم من وجود بعض الملاحظات والنقائص التي تحد من فاعليتها في التأثير على الجمهور المستهدف، وبذلك فهناك مجهودات مبذولة من قبل المديرية على الصعيد الاتصالي للتعريف بالخدمة العمومية الأمنية وتحسينها ومن ثمة تغيير نظرة المواطن للمرفق العام الشرطي.

- دراسة إيناس رغييس "الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية"

خلصت دراستنا هذه إلى كون توظيف الإتصال العمومي على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني لم يصل بعد إلى تكريس شفافية المرفق العام الشرطي، وهو ما توصلت إليه الباحثة في دراستها فيما يتعلق بالبلديات، على الرغم من أنها تختلف معها في كون المديرية العامة للأمن الوطني تمتلك مصالح وهيكل خاصة بالنشاط الاتصالي سواء على الصعيد المركزي أو المحلي.

تتفق هذه الدراسة مع النتيجة التي تم التوصل إليها من قبل الباحثة في كون الاتصال العمومي يساهم في تحسين الخدمة العمومية عبر تحسين تداول المعلومات وتحقيق مشاركة المواطنين في العمل الأمني، على الرغم من كون المبحوثين قد أكدوا في إجاباتهم على أنهم لا يعرفون جيدا الخدمات التي يقدمها المرفق العام الشرطي، ونظرتهم النمطية للعمل الأمني وحصره في العمل الأمني التقليدي أو الكلاسيكي المتعلق بمكافحة الجريمة و توقيف المجرمين، وهنا يمكننا القول إن الجانب الاتصالي المرتبط بالإعلام للمديرية لم ينجح في التعريف بالمرفق الشرطي والمجهودات المبذولة من طرف منتسبيه لدى مفردات عينة الدراسة.

- دراسة Jean-Philippe de olivera الاتصال العمومي والأشكال المعاصرة لحكم الدولة حالة المثلية الجنسية في حملات الوقاية من الإيدز في فرنسا (1987-2007)"

توصلت هذه الدراسة إلى كون الاتصال العمومي يعد أحد مكونات السياسة العامة للمرفق الأمني في تحسين مكانة المرفق العام الشرطي في الفضاء العام وجعل أنشطة المديرية تحظى بالقبول والدعم من قبل المواطن الجزائري.

يعد الاتصال العمومي أحد الدعائم الرئيسية لمفهوم الشرطة الجوارية بغية تحسين العلاقة بين المديرية العامة للأمن الوطني والمواطن.

يعد الاتصال العمومي ركيزة أساسية للمديرية بهدف تغيير صورتها لدى المبحوثين وجعله مشاركا في العمل الأمني وهذا عن طريق الاتصال والتحسيس والتوعية التي تحتل مكانة هامة في المقاربة الاتصالية للمديرية. ومن ثمة تتفق مع ما توصل إليه الباحث في كون الاتصال العمومي يعتبر أداة هامة لنشر توجهات وأفكار جديدة.

- دراسة « Paula de Sousa paes »: "الاتصال العمومي والممارسات الصحفية منظور التغير الاجتماعي في مسألة الهجرة في فرنسا (1980 - 2010)"

تتفق هذه الدراسة مع ما توصل إليه الباحث في كون ممارسات الاتصال والإعلام التي اتبعتها السلطات كأداة حكومية ترغب في العمل في المجال العام، فالمديرية ومن خلال تبنيها لنهج الانفتاح عملت على توظيف الاتصال العمومي كأداة رئيسية لإشراك مختلف الفاعلين في المجال العام من مؤسسات ومجتمع مدني وخاصة جموع المواطنين في العمل الأمني وتكريس ثقافة الوقاية من الجريمة

والحوادث قبل المكافحة وهذا بهدف تغيير تلك الصورة النمطية السلبية التي لطالما رافقت العمل الشرطي.

- دراسة "ياسمين بونعارة": "الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري من خلال العلاقات العامة - دراسة تحليلية وميدانية"

تساهم الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها المديرية العامة للأمن الوطني على غرار المعارض والأبواب المفتوحة وأنشطة العلاقات العامة بفاعلية في تحسين صورتها لدى المبحوثين وهو ما يتفق مع ما توصلت إليه الباحثة في دراستها.

- دراسة "خلف لافي الصلبا الحماد": "الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الراي العام الأردني - دراسة ميدانية"

اتفقت هذه الدراسة مع ما توصل إليه الباحث "خلف لافي الصلبا الحماد" في كون المبحوثين يحملون اتجاهها مقبولا أو إيجابيا عن المرفق العام الشرطي ومنتسبيه، وأن التعامل المباشر مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني ومنتسبيه يعد من أهم مصادر الصورة الذهنية لدى مفردات عينة الدراسة حول المرفق العام الشرطي، وأن وسائل الاتصال التي تستخدمها المديرية تساهم بفعالية في تحسين صورتها لدى المبحوثين.

- دراسة "د. خالد إبراهيم حسن الكردي": "الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية"

على خلاف ما توصل إليه الباحث بأن هناك فروقا في الصورة الذهنية لرجل المرور تبعا لمتغير العمر فإن هذه الدراسة توصلت إلى كون الفروق المتصلة بالسن، الجنس، المستوى التعليمي طفيفة ومحدودة جدا في تكوين صورة المرفق العام الشرطي لدى المبحوثين.

- دراسة "معظم إبراهيم": "دور الإعلام الخارجي في بناء الصورة الذهنية دراسة على عينة من وزارة الإعلام والثقافة بجمهورية نيجيريا الاتحادية في الفترة من 2012 - 2016"

على خلاف ما توصل إليه الباحث في كون أنه لا يزال هناك عدم إدراك لأهمية الإعلام الخارجي في بناء وتحسين صورة الدولة بالخارج بالنسبة لمؤسسة الدراسة، فإن هذه الدراسة تبين بأن هناك إدراك

ووعي للمديرية العامة للأمن الوطني بأهمية الاتصال العمومي الخارجي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي وتحسين الخدمة العمومية الأمنية.

1.3 النتائج العامة للدراسة على ضوء منظور الدراسة (المدرسة النسقية):

تستخدم المديرية العامة للأمن الوطني الاتصال العمومي كأداة للتفاعل مع مختلف الفاعلين في الفضاء العمومي من مواطنين، منظمات المجتمع المدني، وسائل الإعلام، مختلف المؤسسات والمنظمات الرسمية، وهذا ضمانا لتحسين جودة خدماتها العمومية وضمان استمرارية فاعليتها في أداء المهام والأنشطة الموكلة إليها، وتعد مقارنة الشرطة الجوارية التطبيق العملي الميداني لمفهوم الاتصال العمومي على مستوى المرفق العام الشرطي تكريسا للمسعى الرامي إلى تغيير النظرة التقليدية الكلاسيكية للعمل الشرطي المدركة لدى المواطن الجزائري بشكل عام والمبجوشين على وجه الخصوص، هذا من جهة.

من جهة ثانية، تعتمد المديرية على الاتصال العمومي للوصول إلى اشراك مختلف الفاعلين في الفضاء العام وفي مقدمتها المواطن في العمل الأمني، كون هذا الأخير لا يقتصر فقط على المرفق الشرطي، وإنما يتطلب تضافر جهود الجميع وعلى رأسها المواطن للوقاية من الجريمة قبل حدوثها ومكافحتها بعد حدوثها. ومن هنا كان الاتصال العمومي الوسيلة المثالية الكفيلة بتجسيد هذا الهدف والذي يقتضي بناء جسور من التواصل والتفاعل بين المرفق العام الشرطي ومختلف جموع المواطنين على وجه الخصوص، إلى جانب التفاعل مع مختلف الناشطين في الفضاء العام بغية أداء مهامها بنجاح.

في سعيها للتحديث والعصرنة، عملت المديرية العامة للأمن الوطني على تبني استراتيجية اتصالية عمومية جوارية تستهدف من وراءها تجسيد نهج الانفتاح على المحيط بكل مكوناته، تعزيزا لسياسة الشفافية في تسيير المرفق العام الشرطي بالنظر لمختلف التحديات والصعوبات التي أضحت تحيط بالعمل الشرطي خصوصا وأن الميديا الجديدة أحدثت تغييرا جذريا في مفهوم المواطنة مما جعل المرافق العمومية تواجه تحديات كبرى وعلى رأسها إدارة صورتها لدى عموم المواطنين وتحسين الانطباعات والاتجاهات التي يحملها هؤلاء المواطنين عن الدولة ومرافقها في الدول النامية على وجه التحديد.

وفي هذا السياق، كان اعتماد المرفق العام الشرطي على الاتصال العمومي لتبيان الإطار المرجعي الذي يحكم عمل مختلف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني والذي يستمد من قيم المجتمع الجزائري باعتبارها أحد مكونات الفضاء العمومي الجزائري، وأن منتسبيها هم من أبناء الشعب وليسوا غرباء

عنهم، ومن ثمة محاولة إبراز مختلف التضحيات التي يقدمها منتسبو المديرية والجهود المبذولة من طرفهم في سبيل ضمان أمن المواطن وحماية ممتلكاته في إطار المساعي المبذولة للزيادة من احترافية مرفق الشرطة وعصرنته بما يضمن تقديم خدمة أمنية عمومية للمواطن ذات جودة عالية تحقيقا للمصالح العام، وهنا تستخدم مختلف وسائل الإعلام والاتصال لإبراز قيم المسؤولية الاجتماعية التي يؤديها المرفق الشرطي اتجاه المجتمع بمختلف مكوناته في كل الظروف ضمانا لخدمة المواطن على أحسن وجه.

كما أن اعتماد المديرية على استراتيجية اتصالية عمومية ذات طابع جاري جاء ليؤكد أحد مبادئ ومنطلقات المدرسة النسقية على أن المؤسسة لا يمكنها بأي حال من الأحوال أن تعيش بمعزل عن المجتمع الذي تعيش فيه، تأسيسا على هذا المعطى، لا يمكنها أن تتجح في مهامها لاسيما التقليدية منها والمتعلقة بالحد من انتشار الجريمة ومكافحتها دون أن تلقى مساعدة وتعاون المواطن، وبذلك كان هذا الأخير محور الاستراتيجية الاتصالية العمومية التي تم انتهاجها في العقد الأخير على وجه الخصوص، ولتجسيد تلك الاستراتيجية ميدانيا تمت الاستعانة بعدد من الوسائل الاتصالية لا سيما الحديثة منها على غرار مواقع التواصل الاجتماعي، فكان بذلك توظيف صفحة المديرية على موقع فايسبوك للتعريف بالمديرية والخدمات التي تقدمها والتسويق لإنجازاتها والنجاحات المحققة من قبل مصالحها في مجال مكافحة الجريمة بمختلف أشكالها، وكذا تقديم المعلومات المرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية، كل ذلك بهدف تحسين صورة المديرية لدى المواطن الجزائري، وهذا ما أكدته نتائج الدراسة التحليلية.

هذه الأنشطة الاتصالية الممارسة من قبل المرفق العام الشرطي ضمن نهج الشرطة الجوارية والتي تعتبر التجسيد الفعلي والميداني للاستراتيجية الاتصالية العمومية استهدفت بالأساس بناء جسور من التواصل وضمان التفاعل بين مختلف مصالح المديرية وعموم المواطنين بغية تغيير تلك الصورة الذهنية النمطية أو السلبية المدركة لدى شريحة واسعة منهم عن المرفق العام الشرطي ومهامه، فهذا التفاعل والتواصل المباشر بين الطرفين من شأنه أن يؤدي إلى التعريف بمرفق الشرطة والمهام التي يقوم بها، وكذا الجهود المبذولة من طرفه لتأدية تلك المهام، هذا الأمر سينعكس إيجابا على صورته لدى المواطن الجزائري، وهنا بينت نتائج الدراسة فيما يتعلق بالوسائل الاتصالية المستخدمة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني على أن المديرية تستخدم وسائل اتصالية متعددة ومتنوعة ولكن ضمن

رؤية متكاملة، كما أن المبحوثين أكدوا على فاعلية تلك الوسائل الاتصالية (الأبواب المفتوحة والمعارض، الحملات التحسيسية والتوعوية، التلفزيون، إذاعة الأمن الوطني، الخطوط الهاتفية، العلاقات العامة، تطبيق ألو شرطة، مواقع التواصل الاجتماعي، الموقع الإلكتروني، الكتيبات) في تحسين صورتها لديهم ولدى المواطن الجزائري عموما.

بينت نتائج الدراسة أيضا، أن عددا كبيرا من المبحوثين أكدوا بأن الخدمات المقدمة من قبل المرفق العام الشرطي تبقى غير معروفة جيدا لديهم ولدى المواطن الجزائري بصفة عامة، كما أنهم أكدوا على أن العمل الإعلامي والاتصالي المقدم من قبل المديرية العامة للأمن الوطني على غرار نشر المعلومات المرتبطة بالأحداث الأمنية، تمكين المواطنين من المعلومات المرتبطة بالأداء السلبي لأفراد الشرطة، توضيح الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات الشرطية، نشر المعلومات بصورة آنية، متابعة القضايا المباشرة من قبل مصالح الأمن، العمل في إطار الشفافية والإفصاح عن المعلومات المرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية الخطيرة ليس دائما وإنما يكون أحيانا فقط، وهنا يمكننا القول: إن عدم إطلاع المبحوثين عن كون هذه الأمور موجودة على أرض الواقع ومطبقة بشكل دائم تتحمل الجزء الأكبر من المسؤولية فيه الجهات المكلفة بالاتصال على مستوى المديرية، ذلك أنها فشلت في نظرنا في إيصال معلوماتها والتعريف بخدماتها وأنشطتها لعدد معتبر من المبحوثين، فتأكيد غالبية المبحوثين على عدم متابعتهم للحملات التحسيسية والتوعوية، وعدم زيارتهم للمعارض والأبواب المفتوحة المنظمة من قبل المديرية يطرح تساؤلات كبيرة حول جدوى تلك النشاطات الاتصالية، لاسيما تأكيدهم على أن عدم العلم بمكان تنظيمها يقف وراء ذلك. نفس الشيء ينطبق على مسألة استخدام تطبيق (ألو شرطة) كوسيلة فعالة للإبلاغ عن الجرائم والمسائل المرتبطة بالشأن الأمني في وقت تسيطر فيه الوسائل الإلكترونية على المجال الخدماتي.

إن التواصل المباشر بين المواطن والمرفق العام الشرطي يؤدي حتما كما يؤكد "هومانز" في هذه النقطة إلى تغيير الانطباعات والاتجاهات والتصورات السلبية المدركة لدى المواطن عن المديرية العامة للأمن الوطني، لذلك تعمل هذه الأخيرة على تكثيف الأنشطة والأعمال الاتصالية العمومية بهدف التحسين أكثر من صورتها تطبيقا للرأي المقدم من طرف "هومانز" والذي يؤكد فيه على أن هناك علاقة طردية بين التفاعلات والمشاعر من خلال تأكيده على أن زيادة التفاعل بين طرفين بغض النظر عن طبيعتهما سيؤدي إلى تكوين مشاعر أكثر إيجابية بينهما، وهذا ما أكدته نتائج الدراسة حيث أن أغلبية

الأفراد الذين كان لهم تعامل مباشر مع مختلف مصالح المديرية ولم يجدوا صعوبة تذكر في تعاملاتهم كانت صورة المديرية لديهم مقبولة، كما أن سمات المرفق العام الشرطي ومنتسبيه جاءت في مجملها إيجابية في نظرهم مع وجود بعض السمات السلبية، وهذا يبين أهمية التواصل المباشر في تكوين الصورة الذهنية عن الأشياء أو المؤسسات، كما أن أفراد العينة أوضحوا أيضا بأن ممارسات وسلوكيات بعض منتسبي الأمن من استعمالهم للعنف، والقوة، والتعسف، والرشوة وغيرها من السلوكيات السلبية، إلى جانب افتقاد البعض منهم إلى مهارات الاتصال والتواصل تحد بشكل كبير من نجاح استراتيجية الاتصال العمومي المنتهجة من قبل المديرية في تحسين صورتها لديهم، زيادة على غياب الوعي الأمني لدى المواطن الذي يعتبر في نظرهم أحد معوقات نجاح الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق الشرطي، وهذا الأمر أي نقص الوعي الأمني يتطلب تكثيفا وزيادة في الأعمال الاتصالية التوعوية والتحسيسية بهدف الرفع منه وهو ما تعمل عليه المديرية، خصوصا وأن مفردات عينة الدراسة أكدوا على أهميته في تكريس ثقافة أمنية لديهم، وهذا المعطى يؤكد بأن المديرية تولي أهمية كبيرة لهذا الجانب لإشراك المواطن في المعادلة الأمنية، ومن شأن ذلك أن يعود إيجابا على صورتها المدركة لديه.

ولتحسين الخدمة العمومية الأمنية، تعتمد المديرية العامة للأمن الوطني على الاتصال العمومي بغية تقديم المعلومات المرتبطة بأنشطتها والأعمال المنوطة بها، وكذا الحصول على تغذية عكسية من قبل المواطنين حول تلك الخدمات والأعمال المقدمة من قبلها، وفي هذا الإطار تعمل على توفير وسائل اتصالية تسمح بمعرفة تلك الآراء على غرار توفير سجلات لتلقي الاقتراحات والشكاوى على مستوى مقرات الأمن، إلى جانب توفير مكاتب على مستوى هياكل المديرية تسمح للمواطن بتقديم شكاوى وتظلمات في حال عدم الحصول على الخدمات المطلوبة أو حدوث تعسف من قبل مختلف مصالح المديرية، غير أن أفراد عينة الدراسة أكدوا أنهم غير معنيين بتقديم تلك الشكاوى لأنهم أنه لن تتخذ أي إجراءات عقابية ضد الموظفين الذين يقومون بتلك الأفعال، وكذا عدم معرفتهم بالجهات التي يقومون بتقديم شكاوهم أمامها، وهذا الأمر يحيلنا إلى ضعف التواصل من قبل المديرية في هذا الجانب مما يمكن المواطن من التعرف على أحد حقوقه، وكذا تجسيد أحد مبادئ الحوكمة في تسيير المرفق العام الشرطي والمرتبطة بالإعلام والاتصال.

1.4 النتائج العامة على ضوء أهداف الدراسة:

بناء على النتائج العامة التي توصلنا إليها في هذه الدراسة، بمقدورنا القول إن هذا البحث تمكن نسبيا من تحقيق الأهداف المسطرة من قبل الطالب على النحو الآتي:

- تمكنت الدراسة من التعرف على الكيفية التي تستخدم من خلالها المديرية العامة للأمن الوطني الاتصال العمومي كمقاربة محورية من خلال الإعلام، الشفافية، زيادة الثقة، والرفع من الوعي والحس الأمني لدى المواطن وإشراك هذا الأخير في العمل الأمني لتحسين صورة المرفق العام الشرطي لديه.
- نجحت الدراسة في الكشف عن صورة المرفق العمومي الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني) لدى المبحوثين، حيث بينت الدراسة بأن مفردات عينة الدراسة يحملون صورة مركبة تتراوح بين الإيجاب والسلب والحياد عن المديرية العامة للأمن الوطني.
- بينت نتائج الدراسة بأن المديرية العامة للأمن الوطني تستخدم بشكل متكامل عددا متنوعا من الوسائل الاتصالية تختلف منها ما هو كلاسيكي على غرار التلفزيون، الفضاء الإذاعي للأمن الوطني، الحملات التحسيسية والتوعوية، المعارض والأيام الإعلامية والأبواب المفتوحة، الكتيبات، ومنها ما هو حديث مثل: مواقع التواصل الاجتماعي، الموقع الإلكتروني، الخطوط الهاتفية المجانية، التطبيقات الإلكترونية (تطبيق ألو شرطة)، وأن كل تلك الوسائل سواء الكلاسيكية منها أو الحديثة تسهم بفعالية في تحسين المرفق الشرطي حسب وجهة نظر المبحوثين.
- أوضحت نتائج الدراسة بأن المديرية العامة للأمن الوطني تتبنى مختلف مبادئ وتقنيات الاتصال العمومي في تنفيذ مقاربتها وسياستها الاتصالية لاسيما فيما يرتبط بالانفتاح على مختلف مكونات الفضاء العام من خلال الإعلام وتقديم المعلومات والبيانات المرتبطة بأنشطة المرفق الشرطي في إطار حق المواطن في الإعلام، وكذا التركيز على البعد التوعوي والتحسيني لتوعية المواطن بالقضايا الأمنية وإشراكه في عملية اتخاذ القرارات لمكافحتها، وكذا التعريف بمختلف خدمات المرفق العام الشرطي والجهود المبذولة من قبل أفرادها لضمان سلامة المواطن وحماية ممتلكاته لتحسين صورته لديهم.

- كما أبرزت نتائج الدراسة مختلف العوائق التي تحول دون نجاح مقارنة الاتصال العمومي المستخدمة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورتها لدى المواطن، حيث أكد المبحوثين على أن تلك العوائق ترتبط بالمرفق الشرطي على غرار السلوكيات السلبية لمنتسبيه (الرشوة، العنف، التعسف... إلخ)، وضعف مهارات التواصل والحوار لديهم، وأخرى ترتبط بالمواطن على غرار غياب الوعي الأمني لديه وعدم إدراكه للمخاطر والتهديدات الأمنية، ونقص المعلومات المرتبطة بالعمل الأمني (مهام المديرية ونشاطاتها).

من كل ما تقدم، يمكننا القول إن نشاطات الاتصال العمومي الممارسة من قبل المديرية العامة للأمن على الصعيد المركزي والمحلي تستهدف من وراءها المديرية تحسين علاقتها مع المواطن الجزائري بالدرجة الأولى، من خلال التعريف بالخدمات العمومية المقدمة من قبل المرفق العام الشرطي في المجال الأمني، وكذا إبراز مختلف الجهود والأعمال المبذولة من قبل موظفيه في سبيل ضمان أمن المواطن وسلامة ممتلكاته، تبعا لذلك، فهي ترمي من خلاله إلى إشراك مختلف الفاعلين في الفضاء العمومي وعلى رأسها المواطن في المعادلة الأمنية، وحتى يتحقق ذلك، تقوم مختلف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني وفي مقدمتها مديرية الاتصال والصحافة، إلى جانب مكاتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن الولايات بضمن تدفق المعلومات والبيانات المتعلقة بالمسائل والقضايا الأمنية وكذا المعلومات المرتبطة بنشاطات مختلف المصالح العملياتية التابعة للمديرية، وهذا بالتعاون والتنسيق مع مختلف وسائل الإعلام العمومية منها والخاصة، بالإضافة إلى، تنظيم عدد من الحملات الاتصالية التوعوية والتحسيسية لتعريف المواطن بمختلف القضايا والمسائل الأمنية وتطوير ثقافة أمنية لديه، بما يمكن من تعزيز العمل التشاركي في مكافحة الجريمة ومختلف المسائل الأمنية ضمنا لمبدأ الصالح العام، فالمعطيات المحصلة من الدراسة الميدانية أوضحت لنا بأن مقارنة الاتصال العمومي لم تنجح بشكل فعال في التعريف الجيد بالخدمات التي يقدمها المرفق العام الشرطي وهو ما يمكن اعتباره سببا مباشرا في الصورة السلبية المكونة لدى عدد من مفردات عن المديرية العامة للأمن الوطني.

وقد بينت نتائج الدراسة على أن المديرية العامة للأمن الوطني تعمل توظيف عدد من وسائل الاتصال العمومي على غرار صفحة المديرية بموقع فايسبوك في تحسين صورة المرفق العام الشرطي من خلال إبراز مختلف الأنشطة والمهام التي تقوم بها مختلف مصالح المديرية، والتسويق لمهنية أفرادها واحترافهم في تأدية المهام الموكلة إليهم، وتوضيح عدد من السمات الإيجابية التي تميز مصالح المرفق

العام الشرطي من قبيل: " يقظة رجل الأمن، الفطنة والذكاء (ضبط المجرمين قبل وقوع الجريمة)، الانضباط، عدم الاندفاع، الصبر والحلم، الولاء للوطن، البساطة والتواضع، الصدق، النظام، تحمل المسؤولية، شخصية قوية، مساعدة المواطن، الإخلاص، التضحية، السهر على ضمان أمن المواطن وسلامته عدم التسامح مع المجرمين".

وبذلك نخلص، إلى أن استراتيجية الاتصال العمومي تسهم بشكل فعال في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى عدد معتبر من مفردات عينة الدراسة في حين فشلت في ذلك مع قسم آخر منهم ، كما أن التعامل المباشر لموظفي المديرية يسهم بشكل كبير في تشكيل الصورة الذهنية للمرفق العام الشرطي لدى عينة البحث والمواطن الجزائري بصفة عامة، على الرغم من عدم القدرة على تعميم هذه النتائج كما تمت الإشارة إلى ذلك سابقا في كون العينة المعتمدة في الدراسة هي عينة قصدية، وفي حالة ما تم تبني عينة احتمالية يمكن الوصول إلى نتائج مغايرة لما توصلت إليه الدراسة الحالية، لذلك يتعين على مختلف منتسبي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني أخذ هذا المعطى بعين الاعتبار كون سلوكياتهم وتصرفاتهم تعتبر المحدد الرئيس والمهم في الصورة التي يكونها المواطن عن المرفق العام الشرطي، وهذا ما يتجلى من خلال نتائج الدراسة المتعلقة بمعوقات المقاربة الاتصالية المنتهجة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني في تحسين صورتها لدى المواطن، أين أجمع المبحوثين على أن نقص مهارات الاتصال والحوار لدى بعض منتسبي الأمن، وكذا قيامهم بممارسات وسلوكيات سلبية على غرار الرشوة والعنف أثناء التدخل والمداهمة تؤثر على صورة المرفق الشرطي سلبا.

في الأخير يمكننا القول إن التحولات الكبيرة التي شهدتها المديرية العامة للأمن الوطني في العقد الأخير من حيث التوجه نحو حوكمة تسيير المرفق العام الشرطي بما يتماشى ومتطلبات الشفافية، أدى إلى إعطاء الجانب الاتصالي أهمية قصوى في مرافقة تلك التغييرات لتحسين الخدمة العمومية الأمنية المقدمة للمواطن، وتبعا لذلك تم التركيز ضمن المخططات الاتصالية السنوية للمديرية على العمل الاتصال العمومي الجوّاري لتقريب مختلف مصالح الشرطة من المواطن، وتعريفه بالخدمات المقدمة من قبله، وكذا إبراز الجهود المبذولة من قبل موظفيه في سبيل ضمان أمنه وسلامة ممتلكاته، ومن هنا، كان التركيز على التوعية والتحسيس بالقضايا والمسائل الأمنية بدل التركيز على الردع والعقاب، وهو ما يكرس نهج الشرطة الجوّارية باعتبارها التطبيق الفعلي لمقاربة الاتصال العمومي على أرض الميدان والرامية إلى تغيير الانطباعات والتصورات السلبية المرتبطة بالمرفق العام الشرطي بما يمكن من إشراك المواطن في عملية الحفاظ على الأمن استجابة للمصلحة العامة للمجتمع.

2 توصيات الدراسة:

في نهاية هذه الدراسة، يمكننا التطرق إلى عدد من التوصيات التي رأينا أنها مطلوبة لضمان نجاح أكبر للمقاربة الاتصالية العمومية على مستوى المرفق العام الشرطي في تحسين صورة هذا الأخير لدى المواطن الجزائري، ونلخصها في النقاط الآتية:

1- إعطاء أهمية أكبر للدراسات والأبحاث ذات الصلة بالاتصال الأمني والصورة الذهنية للمديرية العامة للأمن الوطني، وحبذا أن تكون هناك دراسات أكاديمية في هذا الشأن بالتعاون بين الباحثين الجامعيين المختصين في الاتصال وإطارات المديرية العامة للأمن الوطني المشرفة على مديرية الاتصال والصحافة.

2- دراسة دور الميديا الجديدة في تشكيل الصورة الذهنية الرقمية للمديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجزائري بصفة عامة أو لدى شرائح معينة على غرار فئة الطلبة، أو الشباب.

3- التعاون أكثر مع الباحثين الذين يقومون بإعداد دراسة تتعلق بالجانب الاتصالي للمديرية العامة للأمن الوطني، وتقديم المعلومات الضرورية لهم، بما يمكنهم من إنجاز دراسات أكاديمية ذات مصداقية يمكن الاعتماد عليها في عملية وضع الخطط والبرامج الاتصالية المتعلقة بالمرفق العام الشرطي.

4- دراسة موضوع الاتصال الأمني من جانب الصحفيين المكلفين على مستوى المؤسسات الإعلامية بتغطية القضايا والمسائل الأمنية لما لذلك من أهمية في تشكيل صورة ذهنية إيجابية عن المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجزائري.

5- استخدام صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك وتويتر) والموقع الإلكتروني للمديرية على الأنترنت في إجراء تقييم أو صبر آراء للمستخدمين من المواطنين حول خدمات المديرية ومختلف الصعوبات المسجلة من قبلهم أثناء التعامل مع مصالح الأمن بهدف معرفة أكبر للصورة التي يحملها هؤلاء المواطنون عن المرفق العام الشرطي، وكذا معرفة النقائص المسجلة على مستوى المديرية بغية تداركها.

6- التعريف أكثر بتطبيق "ألو شرطة" لما له من أهمية في تفعيل مشاركة المواطن في العمل الأمني من خلال الإبلاغ عن وقوع الجرائم والمجرمين ومختلف الحوادث ذات الصلة بالشأن الأمني.

7- تكثيف الحملات الاتصالية التحسيسية والتوعوية عبر كافة القطر الوطني مع ضرورة الإعلام الجيد

عن أماكن ومواعيد تنظيمها بهدف تمكين أكبر عدد من المواطنين من حضور تلك الفعاليات، وهذا الأمر ينطبق أيضا على الأيام الإعلامية، المعارض، والأبواب المفتوحة التي يتم تنظيمها من قبل المرفق العام الشرطي.

8- إعطاء أهمية أكبر لمختلف أنشطة العلاقات العامة التي تقوم بها مختلف مصالح المرفق العام الشرطي، إذ تعتبر الجسر الكفيل بتحسين العلاقة بينها وبين المواطن.

9- تكثيف اللقاءات المبرمجة من قبل مختلف قيادات المديرية مع الإطارات والأعوان بهدف حثهم على ضرورة الالتزام بميثاق خدمة المواطن لما لذلك من أهمية في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لديه.

10- الزيادة في إنتاج وعرض الفواصل الإعلانية التوعوية على مستوى القنوات الإذاعية والتلفزيونية لا سيما خلال الأحداث الهامة التي تحظى بمتابعة جماهيرية كبيرة للتعريف أكثر بالمديرية العامة للأمن الوطني والخدمات التي تقدمها.

11- التعريف أكثر بالفضاء الإذاعي الخاص بالمديرية العامة للأمن الوطني والبرامج التي تقدمها لما لها من أهمية في تبيان الجهود المبذولة والخدمات المقدمة من قبها في سبيل حماية المواطن وضمان سلامة ممتلكاته.

12- الزيادة في إنتاج الربورتاجات لاسيما التلفزيونية منها للتعريف بالمديرية العامة للأمن الوطني ومختلف مصالحها، والخدمات المقدمة من قبل أفرادها.

13- التعاون مع منتجي الأفلام التلفزيونية والسينمائية للتعريف أكثر بالعمل الشرطي، لما هذه الوسيلة من أهمية وتأثير كبيرين في الجمهور، ومن شأن ذلك ان ينعكس إيجابا على صورة المرفق العام الشرطي لدى المواطن.

14- بلورة وتحديث موقع المديرية على الأنترنت قصد تفعيل أكبر لوظيفته من حيث تقديم المعلومات المرتبطة بالعمل الشرطي وتوضيح مختلف الحثيات والملابس المرتبطة بالعمل الشرطي على الصعيد الوطني والمحلي.

15- إنتاج وتقديم حصة تلفزيونية أسبوعية تعرض على مختلف القنوات التلفزيونية يتم من خلالها التعريف بمختلف هياكل ومصالح المرفق الشرطي، وطرق وأساليب التكوين، وسبل أداء العمل الشرطي وغيرها من الجوانب المتصلة بعمل المديرية.

16- إنشاء قناة على موقع اليوتيوب تقوم المديرية عبرها بنقل مختلف الأخبار المرتبطة بالمرفق العام

الشرطي، واستغلالها في العمل التحسيسي والتوعوي لإشراك المواطن في المعادلة الأمنية.

المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1 المراجع باللغة العربية:

1.1 القواميس والمعاجم:

- 1- ابن منظور، معجم لسان العرب، (بيروت: دار صادر، المجلد الرابع، 1944م).
- 2- ابن منظور، المعجم العربي الأساسي، (المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، توزيع لاروس، 1989).
- 3- ابن منظور، لسان العرب، (لبنان، ج 12، ط1، 1955).
- 4- أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكر بن منظور، لسان العرب، (بيروت: دار صادر، المجلد الأول، ط7، 2001).
- 5- د.م، قاموس مجاني الطالب، (بيروت: دار المجاني، ط8، 2001).
- 6- سهيل ادريس، المنهل الوسيط (قاموس فرنسي -عربي)، (بيروت: دار الآداب للنشر والتوزيع، 2007).
- 7- عصمت عدلي، علم الاجتماع الأمني والأمن والمجتمع (الإسكندرية: مركز الدلتا للطباعة، 2001).
- 8- فؤاد افرام البستاني، قاموس منجد الطلاب، (بيروت: دار المشرق، ط 24، 1975).
- 9- معجم لاروس العربي، 1986.

1.2 الكتب:

- 1- أحسن طالب، الوقاية من الجريمة، (بيروت: دار الطليعة للطباعة والنشر، 2001).
- 2- أحمد إبراهيم خضر، علم الاجتماع العسكري التحليل السوسيولوجي لنسق السلطة العسكرية، (القاهرة: دار المعارف، ط1، 1980).
- 3- أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط4).
- 4- أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ترجمة محمد أعراب صاصيلا، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1996).
- 5- أرمان ماتلار، ميشال ماتلار، ترجمة نصر الدين العياضي، الصادق رابح، تاريخ نظريات الاتصال، (بيروت: المنظمة العربية للترجمة، 2005).
- 6- أمال عميرات، الاتصال الاجتماعي العمومي وأبعاده في منهج الدعوة المحمدية، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2014).

- 7- أيمن منصور ندا، الصور الذهنية والإعلامية عوامل التشكيل واستراتيجيات التغيير، (القاهرة: المدينة برس للطباعة والنشر، 2004).
- 8- ايناس السعيد إبراهيم، السوشيال ميديا وآثارها على المجتمع، (القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2018).
- 9- بسام عبد الرحمان الجرايدة، إدارة العلاقات العامة، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2013).
- 10- بلقاسم سلاطنية، إسماعيل قيرة، التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، ط2، 2008)، ص9.
- 11- بلقاسم سلاطنية، حسان الجيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية، (الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، 2004).
- 12- بوبكر بوخريسة وآخرون، تسيير الموارد البشرية، (عمان: مركز الكتاب العالمي، 2016).
- 13- جميل صليبا، المعجم الفلسفي، (لبنان: الشركة العالمية للكتب، ج 1، 1994).
- 14- جوني دانييل، ترجمة طارق عطية عبد الرحمان: أساسيات اختيار العينة في البحوث العلمية، (الرياض: مكتبة الملك فهد للنشر، 2015).
- 15- جيمس جوردن فنيكسون، ترجمة أحمد محمد الروبي، يورجن هابرماس مقدمة قصية جدا، (القاهرة: هنداوي للتعليم والثقافة، ط1، 2015).
- 16- حجاب محمد منير، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، (القاهرة: دار الفجر، 2007).
- 17- حردان هادي صايل، الصورة الذهنية لمنظمات المجتمع المدني ودور العلاقات العامة في تكوينها، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019).
- 18- حسن عماد مكاي، عادل عبد الغفار، الإذاعة في القرن الحادي والعشرين، (بيروت: الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2018).
- 19- حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط4، 2004).
- 20- حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة نظرية المرافق العامة، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1984).
- 21- حمدي شعبان، وظيفة العلاقات العامة الأسس والمهارات، (القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2008).
- 22- حمزة المصطفى المصطفى، المجال العام الافتراضي في الثورة السورية الخصائص - الاتجاهات - آليات وضع الرأي العام، (الدوحة: المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، ط1، 2012).

- 23- خالد إبراهيم حسن الكردي، الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية، (الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ط1، 2014).
- 24- خالد خليل الظاهر، القانون الإداري دراسة مقارنة، الكتاب الثاني، (عمان: دار المسيرة، ط1، 1997).
- 25- دافيد وكتريك علاوي حبار حسين، الاتصال السياسي، (عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع، 2014).
- 26- رائد محمد عبد ربه، نظرية المنظمة والمؤسسات، (عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، ط1، 2013).
- 27- رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية، (بيروت: دار الفكر المعاصر، ط1، 2000).
- 28- سامي جمال، أصول القانون الإداري نظرية العمل الإداري - (د.د.ن، د.س).
- 29- سامية عواج وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية إلى التطبيق، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2017).
- 30- السعيد مبروك إبراهيم، المعلومات ودورها في اتخاذ القرار الإستراتيجي، (المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015).
- 31- سليمان محمد الطماوي، الأسس العامة في العقود الإدارية، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1984).
- 32- سليمان محمد الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دراسة مقارنة، الكتاب الثاني، نظرية المرفق العام وعمال الإدارة (القاهرة: دار الفكر العربي، ط10، 1979).
- 33- سهير جاد، وسائل الإعلام والاتصال الإقناعي، (القاهرة: الهيئة المصرية للكتاب، 2003).
- 34- صالح محمد علي أبو جادو، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، (عمان: دار المسيرة، 1988).
- 35- صلاح العزي، دور التنشئة الاجتماعية في الحد من السلوك الإجرامي، (عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2012).
- 36- صلاح محمد عبد الحميد، الإعلام والفضاء الإلكتروني، (مصر: أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، ط1، 2015).
- 37- عباس أبو شامة عبد الحمود، مفهوم الشرطة المجتمعية الفلسفة والنظرية والتاريخ، (الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات والبحوث، 1419 هـ).
- 38- عبد الرزاق الدليمي، العلاقات العامة وإدارة الأزمات، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط2، 2015).

- 39- عبد السلام شكركر، الإعلام التوعوي: المفاهيم والمجالات، (عمان: مركز الكتاب الأكاديمي للنشر، 2019).
- 40- عبد العزيز ركح، الشرعة الديمقراطية من التعاقد إلى التواصل هيرماس في مواجهة رولز، (بيروت: المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، د.س).
- 41- عبد الكريم بوحفص، تطور الفكر التنظيمي الرواد والنظريات، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2017).
- 42- عبد اللطيف بن ديبان العوفي، حملات التوعية الإعلامية الأسس النظرية والإجراءات التطبيقية، (الرياض: النشر العلمي والمطابع جامعة الملك سعود، 2012).
- 43- عدنان عمرو، مبادئ القانون الإداري التنظيم الإداري والمرافق العامة دراسة مقارنة، (مصر: منشأة المعارف، ط2، 2004).
- 44- علي الباز، العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية والرأي العام - دراسة تطبيقية للعلاقات العامة بأجهزة الشرطة - (الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 2002).
- 45- علي خليل شقرة، الإعلام والصورة النمطية: صورة العرب والمسلمين نموذجاً، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2015).
- 46- علي خليل شقرة، الإعلام والصورة النمطية، (عمان: دار الأمة للنشر، ط1، 2014).
- 47- علي عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، (القاهرة: عالم الكتب، ط1، 1983).
- 48- علي عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، (القاهرة: عالم الكتب، 2003).
- 49- علي محمد بدير، القانون الإداري، (د.د.ن ، د.ط، بغداد، 1993).
- 50- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، (الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، ط3، 2015).
- 51- عمار عوابدي، القانون الإداري، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط6، الجزء الأول، 2014).
- 52- عمار عوايدي، القانون الإداري - النشاط الإداري، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2000).
- 53- عمر سعد الله، معجم في القانون الدولي المعاصر، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007).
- 54- فاطمة حسين عواد، الاتصال والإعلام التسويقي، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2011).
- 55- فضيل دليو، اتصال المؤسسة اشهار - علاقات عامة - علاقات مع الصحافة، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003).
- 56- فؤاد مهنة، مبادئ وأحكام القانون الإدارية، (الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 1980).

- 57- كتاب جماعي، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، (برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية، 2019).
- 58- مجموعة مؤلفين، الماركسية الغربية وما بعدها التأسيس والانعطاف والاستعادة، (الجزائر: منشورات الاختلاف، ط1، 2014).
- 59- محمد الصغير بعلي، القانون الإداري (التنظيم الإداري - النشاط الإداري)، (الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2004).
- 60- محمد الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دراسة مقارنة، الكتاب الثاني، نظرية المرفق العام وعمال الإدارة، (القاهرة: دار الفكر العربي، ط10، 1979).
- 61- محمد المتولي، الاتجاهات الحديثة في خصخصة المرافق العامة بين النظرية والتطبيق، (القاهرة: دار النهضة العربية، ط1، 2004).
- 62- محمد رضا جناح، قانون الإدارة، (تونس: مركز النشر الجامعي، 2008).
- 63- محمد سلمان الطماوي، مبادئ القانون الإداري دراسة مقارنة، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1979).
- 64- محمد شطا حماد، تطور وظيفة الدولة، الكتاب الثاني نظرية المؤسسات العامة، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1984).
- 65- محمد عبد السلام الأشهب، أخلاقيات المناقشة في فلسفة التواصل لهايرماس، (عمان: دار ورد الأردنية للنشر والتوزيع، ط1، 2013).
- 66- محمد عبد العزيز جميل وآخرون، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2000).
- 67- محمد فاروق عبد الحميد، نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين المفهومين التقليدي والاشتراكي، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1987).
- 68- محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري، (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، د.ط، د.ت).
- 69- محمد منير حجاب، الاتصال الفعال في العلاقات العامة، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007).
- 70- محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 1996).
- 71- مصطفى عبد القادر، تسويق السياسة والخدمات، (بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط2002، 1).
- 72- مصلح ممدوح الصرايرة، القانون الإداري، (الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط2، 2014).

- 73- معن خليل عمر، نظريات معاصرة في علم الاجتماع، (عمان: دار الشروق، ط2، 2005).
- 74- مليكة الصروخ، القانون الإداري، (المغرب: مطبعة النجاح الجديدة، 2010).
- 75- منية شوايدية، خصوصية المؤسسات العامة في التشريع الجزائري المقارن، (الجزائر: دار الجامعة الجديدة للنشر، 2018).
- 76- مورييس أنجريس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، (الجزائر: دار القصة للنشر، ط2، 2006).
- 77- موسى باقر، الصورة الذهنية في العلاقات العامة، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2014).
- 78- ميادة عبد القادر أحمد، التنظيم القانوني لخصخصة المرافق العامة بين الواقع والمأمول دراسة مقارنة (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2014).
- 79- نادية ضريفي، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، (الجزائر: دار بلقيس، 2010).
- 80- ناصر قاسيمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2011).
- 81- نبيل جمعة صالح النجار، الإحصاء التحليلي مع تطبيقات برمجية spss، (عمان: دار ومكتبة الحكمة للنشر والتوزيع، ط1، 2015).
- 82- نبيلة بوخبزة، الاتصال العمومي أسس وتقنيات، (الجزائر: دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، 2014).
- 83- نواف كنعان، القانون الإداري، (الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 1997).
- 84- نور الدين علوش، الفلسفة الأمريكية المعاصرة، (لبنان: دار الرافدين، ط1، 2016).
- 85- هاني عيلي الطهراوي، القانون الإداري، (الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 1997).
- 86- هيام مروة، القانون الإداري الخاص (المرافق العامة الكبرى وطرق ادارتها-الاستهلاك-الاشغال العامة-التنظيم المادي)، (لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع).
- 87- هيام مروة، قانون الإدارة الخاص، (لبنان: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، 2003).
- 88- يحي محمد عبد الحميد، العلاقات العامة بين النظريات الحديثة والمنهج الإسلامي، (القاهرة: مكتبة القرآن للطبع والنشر والتوزيع، دت).
- 89- يونس مؤيد يونس، أدوار القوى الآسيوية في التوازن الإستراتيجي في آسيا بعد الحرب الباردة وآفاقها المستقبلية، (عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2015).

1.3 المقالات العلمية:

- 1- إبراهيم بلمهدي، مبدأ استمرارية المرفق العمومي في النظام القانوني الجزائري، (مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد الأول، مارس 2016).
- 2- أحمد مبارك سالم، الشرطة المجتمعية في إطار استراتيجية خليجية موحدة، (دراسات استراتيجية، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، 2010).
- 3- إرادة زيدان الجبوري، مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة، (مجلة الباحث الإعلامي، جامعة بغداد، العدد 9، 2010).
- 4- إرادة زيدان الجبوري، مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة، (مجلة الباحث الإعلامي، العدد 9-10-2010).
- 5- آمال بودهان، عكاك فوزية، قراء في مفهوم الصورة الذهنية، (مجلة الصورة والاتصال، جامعة وهران، المجلد 7، العدد 1).
- 6- أونيسة مزيش، الشرطة الجوارية والثقافة الأمنية في الجزائر، (حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 30، الجزء الثاني، د.س).
- 7- بوحسين بومدين، أوجامع إبراهيم، تعزيز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة ومشاركة المواطنين من أجل تحسين الخدمات العامة المحلية، (المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 03، ديسمبر 2013).
- 8- جمال الزرن، الاستراتيجية الإعلامية العربية لمكافحة الإرهاب: غموض الرؤية وقصور المقاربة، (مركز الجزيرة للدراسات، 05 أوت 2015). متاح على الرابط www.studies.aljazeera.net/ar/mediastudies/2018/11/09/158581840388496.html
- 9- حبيبة زلاقي، نظرية الدور بين الأصول الاجتماعية والتوظيف في التحليل السياسي، (مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 17، جانفي 2018).
- 10- حسين قادري، مختار جلولي، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، (المجلة الجزائرية للأمن الإنساني (العدد الأول: جانفي 2016).
- 11- رياض حمدوش، تطور مفهوم الأمن والدراسات الأمنية في منظورات العلاقات الدولية، (الجزائر: مركز الشعب للدراسات الإستراتيجية، العدد 04، جوان 2008).

- 12- ريان مبارك، ممارسة العلاقات العامة عبر الشبكات الاجتماعية دراسة تحليلية للصفحة الرسمية لمؤسسة موبليس على موقع فايسبوك، (المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 03، 2018).
- 13- زكرياء سمغون، المرفق العام المحلي في ظل قانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية في الجزائر، (مجلة البحوث القانونية والسياسية، المجلد 01، العدد 02)، ص 383.
- 14- زينة عبد الستار مجيد الصفار، نظرية الصورة الذهنية وإشكالية العلاقة مع التنميط، مجلة الباحث الإعلامي (المجلد 1 العدد 2، 2006).
- 15- زيهة عمران، الإدارة العمومية والمواطن أية علاقة تشخيص للاختلافات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية، (مجلة الفكر، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 10، العدد 12).
- 16- سالم جاسم محمد العزاوي، صورة العراقي لدى الإيطاليين، (مجلة الباحث الإعلامي، العدد 2012، 17).
- 17- سلطان غالب الديجاني، تأثير أبعاد الرقابة والشفافية الإدارية في مكافحة الفساد الإداري بالمناطق التعليمية في دولة الكويت من وجهة نظر العاملين فيه، (المجلة الدولية للبحوث التربوية، جامعة الإمارات، المجلد 41، العدد 217).
- 18- سليمان حاج عزام، دور المبادئ العامة للمرفق العام المفوض في حماية حقوق المنتفعين، (مجلة الحقوق والحريات، العدد 06، 2018).
- 19- سليمة لدغش، عيسى لخضر، إصلاح المرفق العام بين حتمية تحسين الخدمة العمومية وعراقل الإصلاح الإداري في الجزائر، (المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 08، ديسمبر 2018).
- 20- طارق على حمود العيثاوي، صناعة الصورة الذهنية في وسائل الإعلام صورة الرسول محمد صلى الله عليه وسلم في الإعلام الأمريكي، (مجلة مداد الآداب، العدد العشر، د.س، ص 760).
- 21- عبد المجيد بن يكن، المرافق العامة ونظامها القانوني في التشريع الجزائري، (مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد 11، سبتمبر 2018).
- 22- عبد الوهاب عبد الرزاق التحافي، الشرطة والأمن السياحي، (مجلة الفكر الشرطي، الشارقة، المجلد 17، العدد 66، 2008).
- 23- عثمان بلود، ماهية المرفق العام ورهانات ترقية خدماته في التشريع الجزائري، (المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 07، 2017).

- 24- لطفي علي قشي، الطاهر جعيم، تطور الاتصال الجوّاري في الجزائر، (مجلة آفاق للعلوم، العدد 08، الجزء 02، جوان 2017).
- 25- محمد الأمين البشري، الشرطة المجتمعية مفهومها وتطبيقاتها، (الإمارات العربية المتحدة: مركز البحوث والدراسات الشرطية، 2003).
- 26- محمد فرعون، المرفق العام بين الالتزام بخدمة المواطن وظاهرة الفساد، (مجلة القانون العام الجزائري والمقارن، المجلد 1، العدد 01، 2015).
- 27- مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة الجزائرية، (العدد 123، ماي 2014).
- 28- مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة الجزائرية، (العدد 124، جويلية 2014).
- 29- مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة الجزائرية، (العدد 125، نوفمبر 2014).
- 30- مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة الجزائرية، (العدد 126، مارس 2015).
- 31- مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة الجزائرية، (العدد 130، مارس 2016).
- 32- مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة الجزائرية، (العدد 37، جويلية 2017).
- 33- مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة الجزائرية، (العدد 72، جوان 2014).
- 34- مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة الجزائرية، العدد 147، (سبتمبر 2020).
- 35- نبيلة بوبخزة، الاتصال الاجتماعي الصحي في الجزائر، (مجلة الإعلام والإتصال، العدد 16، د.س).
- 36- نصير سمارة، المرصد الوطني للمرفق العام: إطار لتقويم السياسات الإدارية العمومية في الجزائر، (حوليات جامعة قالم للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 26، جوان 2019).
- 37- نعيمة براري، الشرطة الجوّارية مفهومها وأهدافها وتطبيقاتها، (مجلة دراسات اجتماعية، المجلد 3، العدد الثالث).
- 38- نور اختياري موحان، باقر موسى جاسم، مؤشرات الصورة الذهنية لدى طلبة جامعة بغداد إزاء الأحزاب السياسية العراقية (دراسة مسحية للمدة من 2013/9/1 إلى 2014/1/1)، (مجلة الباحث الإعلامي، العدد 32).
- 39- وسام نصر، تأثير الصورة الإعلامية لرجل الشرطة بمواقع التواصل الاجتماعي على أدائه المهني والمجتمعي، (المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، المجلد 12، العدد 03).

40- وفاء معاوي، نحو تحسين أداء الإدارة المحلية في الجزائر في ظل مقاربة الحوكمة الإلكترونية، (مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 10، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، جانفي 2017).

1.4 مداخلات الملتقيات والمؤتمرات العلمية:

- 1- أحمد الدسوقي، الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري، (ورقة عمل مقدمة لإحدى دورات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي - مشروع دعم القدرات في مجال حقوق الإنسان.
- 2- سرور طالبي، الحق في الإعلام وضمانات تنفيذ اتفاقيات حقوق الإنسان (مداخلة في إطار فعاليات الملتقى الدولي الحادي عشر "الضمانات الدستورية والقانونية للحق في الإعلام في الدول المغاربية"، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 14-15 أكتوبر 2012).
- 3- الصادق الحمامي، الاتصال العمومي منظور إليه في سياقاته، (مداخلة مقدمة ضمن أشغال الملتقى الدولي تحت عنوان الاتصال العمومي مقاربات، تحولات، رهانات، تونس، 2007).
- 4- عادل عبد الصادق، الإعلام الجديد وبرز الفاعلين الجدد في المجال العام حالة استخدام الحملات الإلكترونية، (ورقة بحثية مقدمة في إطار مؤتمر الإعلام والتعبئة والمحكومية في مصر 5-6 يوليو 2009، مركز الأهرام للدراسات السياسية والاستراتيجية).
- 5- عباس أبو شامة، مفهوم الشرطة المجتمعية: الفلسفة والنظرية والتاريخ، (ورقة مقدمة للندوة العلمية "مفهوم الشرطة المجتمعية" المنظمة بدبي في 19-21/09/2005).
- 6- عبد الكريم حيضرة، دور الشفافية في مكافحة الفساد الصفقات العربية نموذجا (مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الخامس عشر حول: الفساد ولآليات مكافحته في الدول المغاربية، المنعقد يومي 13-14 أبريل 2015 من طرف مخبر الحقوق والحريات في الأنظمة المقارنة ومخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع، جامعة محمد خيضر بسكرة، مجلة الحقوق والحريات، العدد 02، مارس 2016).
- 7- محمد الأمين البشري، الشرطة المجتمعية: مفهوماتها وتطبيقاتها العلمية، (بحث مقدم في ندوة "الشرطة المجتمعية" بدمشق - سوريا، 2000).
- 8- محمد علي شومان، دور الإعلام الأمني في تصحيح المفاهيم، (الحلقة العلمية الإعلام الأمني ودوره في تصحيح المفاهيم الخاطئة خلال الفترة 16-20 /09/2009م، جامعة نايف للعلوم الأمنية).

9- يحيى اليحيائي، في معوقات التواصل العمومي في المغرب، (مداخلة مقدمة في إطار أشغال الملتقى الدولي الموسوم بعنوان الاتصال العمومي المقاربات والتحويلات والرهانات، تونس، 2007).

<http://site.iugaza.edu.ps/jdalou/files/2012/03/%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%88%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%87%D9%86%D9%8A%D8%A9%D9%84%D8%B1%D8%AC%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%B1%D8%B7%D8%A9-%D9%84%D8%AF%D9%89-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A3%D9%89>

1.5 المذكرات والأطروحات:

- 1- أحمد أمين محمد عتوم، أهمية الأنشطة الاتصالية في عمل العلاقات العامة: دراسة ميدانية في الوزارات الأردنية، (مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية الإعلام، عمان، 2010).
- 2- أحمد بلحاجي، علاقة المواطن بالإدارة دراسة قانونية، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2006).
- 3- بديعة بوعلي، تقويم تكوين أعوان الأمن للنظام العمومي، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التربوي تخصص أنماط التكوين، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008).
- 4- بغداد كمال، النظام القانوني للمؤسسة العامة المهنية في الجزائر، (رسالة مكملة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في القانون، جامعة الجزائر، 2011-2012).
- 5- بندر علي موسى دوش، دور المهارات الأمنية في رفع مستوى الأداء دراسة مسحية لمديري مراكز شرطة العاصمة المقدسة، (دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الشرطية تخصص القيادة الأمنية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية، 1426-1427 هـ).
- 6- خيرة أرزاق، المرفق العمومي في الجزائر، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، 2014-2015).

- 7- ربيع العبروزي، اتجاهات الطلبة نحو الشرطة الحوارية وحفظ الأمن في المجتمع الجزائري، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس الاجتماعي قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2007-2008).
- 8- رزيقة لقصير، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة الاملاح بقسنطينة، (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006-2007).
- 9- ساير مصلح حامد المطيري، الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي دراسة ميدانية في مدينة الرياض، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الاجتماعية (الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2012).
- 10- سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، فرع القانون، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 02، 2010).
- 11- صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز Sonelgaz، (رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم في علم الاجتماع فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديمقراطية، جامعة منتوري - قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009).
- 12- عبد الكريم بزرل، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للجمهور الداخلي تجاه الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية بالمركز الجامعي غليزان، (أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي، جامعة الجزائر 2017، 3-2018).
- 13- عماد الدين بوطيب، النظام القانوني للمرافق العمومية، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014-2015).
- 14- فاطمة الزهراء بوعلي، الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن دراسة حالة الدائرة الإدارية لدرارية، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، قسم الإعلام والاتصال، كلية الإعلام والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، 2010).
- 15- فاطمة مانع، العلاقات العامة ودورها في صناعة الصورة الذهنية للمؤسسة - دراسة حالة قطاع تأمين المركبات-، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص

إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، (2014-2015).

16- لطفي علي قشي، الاتصال الجوي في المؤسسة التجارية العمومية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق علي منجلي قسنطينة، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطر الثالث في علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 3، 2016-2017).

17- ماجد عطا الله محمد العنزي، دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسات الأمنية من وجهة نظر طلاب جامعة الملك عبد العزيز جدة، (رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، 2012).

18- مصطفى بوداوي، المرفق العام المحلي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، 2005-2006.

19- نبيلة بوخبة، تطبيقات تقنيات الإتصال العمومي المطبقة في الحملات العمومية المتلفة - دراسة نظرية- (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2006-2007).

20- نعيمه أكلي، النظام القانوني لعقد الإمتياز الإداري في الجزائر، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة معمرى مولود تيزي وزو، 2013).

21- ياسمين بونعارة، (الصورة الذهنية لرجل الأمن الجزائري من خلال العلاقات العامة - دراسة تحليلية وميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الأمير عبد القادر قسنطينة، 2016-2017).

1.6 القوانين والمراسيم:

1- الأمر 03-06 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 هـ الموافق ل 15 يوليو 2000، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العامة، الجريدة الرسمية، العدد 46، الصادرة في 24 يوليو 2006.

2- الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق ل 26 سبتمبر سنة 1975، المتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية رقم 78.

- 3- دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 1989 الصادر بموجب مرسوم رئاسي رقم 14/89، مؤرخ في 28 فيفري 1989، الجريدة الرسمية، العدد 09 الصادر في 01 مارس 1989.
- 4- دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 1996، المنشور بموجب مرسوم رئاسي رقم 96-438 المؤرخ في 07 ديسمبر 1996، الجريدة الرسمية، العدد 76 الصادر سنة 1996
- 5- دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 2016، صادر بموجب قانون رقم 16-01 مؤرخ في 06 مارس 2016، الجريدة الرسمية، العدد 14، الصادر في 07 مارس 2016.
- 6- القانون 10-11 المؤرخ في 3 يوليو 2011 المتضمن قانون البلدية، الجريدة الرسمية، العدد 04، 2011.
- 7- القانون رقم 12-07 المؤرخ في 29 فيفري 2012، المتضمن قانون الولاية، الجريدة الرسمية، العدد 12، 2012.
- 8- القانون رقم 16-01 المؤرخ في مارس 2016، الجريدة الرسمية رقم 14 المؤرخة في 07 مارس 2016.
- 9- المادة 9، المادة 31 من دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية الصادر سنة 1996.
- 10- المرسوم التنفيذي رقم 90-188 المؤرخ في 01 ذي الحجة عام 1410 الموافق 23 يونيو سنة 199، يحدد هياكل الإدارة المركزية وأجهزتها في الوزارات، الجريدة الرسمية، العدد 26، 27 جوان 1990.
- 11- المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ في 02 ذي الحجة 1436 الموافق ل 16 سبتمبر 2015، المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 05، الصادرة في 20 سبتمبر 2015.
- 12- المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المؤرخ في 26 ربيع الاول 1437 هـ الموافق ل 27 يناير سنة 2016، الجريدة الرسمية العدد 2، يناير 2016
- 13- المرسوم الرئاسي رقم 16-03، المؤرخ في 07 جانفي 2016، والمتضمن انشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية، العدد 02، سنة 2016.
- 14- المرسوم رقم 71-150 المؤرخ في 13 جوان 1971 المتضمن انشاء أمن الولايات والدوائر، الجريدة الرسمية، العدد 46.
- 15- المرسوم رقم 88-131 مؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1408 الموافق 4 يونيو سنة 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية، العدد 27.

1.7 المواقع الإلكترونية:

- 1- www.cap-com.org.
- 2- <http://soufi38.blogspot.com/p/blog-page.html>
- 3- <http://www.radialgerie.dz/news/ar/article/20181202/156387.htm>
- 4- www.ministèrecommunication.gov.dz
- 5- www.algeriepolice.dz
- 6- <http://www.marefa.org>
- 7- <http://www.ao-academy.org>
- 8- <http://www.aps.dz/ar/societe/90484-3581-2020>
- 9- <https://www.elikhbaria.com/%d8%a7%d9%84%d8%a3%d9%85%d9%86-%d8%a7%d9%84%d9%88%d8%b7%d9%86%d9%8a-%d9%8a%d8%b3%d8%ac%d9%84-630-%d8%a3%d9%84%d9%81-%d9%86%d8%af%d8%a7%d8%a1-%d9%87%d8%a7%d8%aa%d9%81%d9%8a-%d8%b9%d8%a8%d8%b1-%d8%a>

2 المراجع باللغة الأجنبية:

2.1 القواميس والمعاجم:

- 1- **Grande la rousse de la langue française**, (paris : librairie la rousse ,1997).
- 2- Le nouveau petit robert, **dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française**, (paris, Paul robert,2009), p2339
- 3- Joel kriger, **the oxford companin to potitics of the world**, (second edition, oxford university press,2001).

الكتب:

- 1- Aïssa kasmi, **la police algérienne : une institution pas comme les autres**, (Algérie : édition anep,2002)
- 2- Dominique Mégard, la **communication publique et territoriale**, (Paris :2eme édition, Dunod, 2017).
- 3- Jean- Michel utard, et autres, **les mondes de la communication publique** (Rennes : presses universitaires de rennes,2014).
- 4- Jeans Dumas, **Séduire par les mots pour des communications publiques efficaces**, (Montréal : presse de l'université de Montréal,2007)
- 5- Léopold Ngodji, **la communication publique au Cameroun**, (Paris : l'harmattan, 2001).

- 6- Martial Pasquier, communication publique, (Bruxelles, deboek : université Bruxelles, 1^{er} édition, 2011).
- 7- Martial Pasquier, communication des organisations publiques, (paris : de doeck supérieure ,2017).
- 8- Mickloiet Arthur, Social media use by gouvermmments : a policy primer to discuss trends identify policy opprtunities and guide desision makers, ocde 2014.
- 9- OCDE, Des citoyennes porte maires information, consultation et participation a la formulation des politiques publiques, (Paris : OCDE édition, 2002).
- 10- OCDE, voix citoyenne au Maroc, le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverts, Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique, (Paris : édition OCDE, ,2019).
- 11- OCDE, Data-Driven Innovation :Big Data for Growth and well-Being,(Paris :OCDE publishing, , 2015).
- 12- OCDE, gouvernement ouvert : contexte mondial et perspectives (Paris, éditions ocde,2017).
- 13- OCDE, promesses et limités de la démocratie électronique les défis de la participation citoyenne, (Paris : OCDE Edition, 2003).
- 14- OCDE, voix citoyenne en Tunisie : le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouverte, (Paris : Editions OCDE, 2019).
- 15- Pierre Zémor, la communication publique, (paris : que sais- je ?2008, 4eme édition).
- 16- Pormand landy, droits et enjeux de la communication, (Québec : presse de l'Université du Québec, 2013).
- 17- Yves Simon et Patricck Joffre, Encyclopédie de gestion (Paris : Edition economica, tome3, 2eme édition,1997).

المقالات العلمية:

- 1- Annette Scheuspflug, Iada Mc Donnell, sensibiliser l'opinion publique sur le développement : la communication, l'éducation et l'évaluation enjeu, (cahier de politique économique, N°35, centre de développement de l'OCDE, Paris, 2008, éditions OCDE).
- 2- Brenier Michel, et autres, pratiques en communication publique : journalisme relation publique et publicité, (Québec : presse de l'Université lavale, N°186).

- 3- Dominique Bessières, la définition de la communication publique : des enjeux disciplinaires aux changements de paradigmes organisationnelles, (communication et organisation, 2009).
- 4- Dominique Bessières, la définition de la communication publique : des enjeux disciplinaires aux changements de paradigmes organisationnelles, (revue communication et organisation, N° 35, 2009).
- 5- Dominique Mégard, sur les chemins de la communication publique, (revue les cahiers dynamique, volume 3, n° 35, 2005).
- 6- Eric pacheaux, du consentement a la délibération : une critique communicationnelle du marketing politique (communiquer revue de communication sociale et publique, n16, 2016).
- 7- Florance Piron, les défis et éthiques de la modernisation de l'administration publique, (éthique publique-Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale, vol 04, n°1, 2002, « éthique de l'administration et du service public »).
- 8- François Demers, la communication publique un concept pour repositionner le journalisme contemporain (les cahiers du journalisme, N18, 2008).
- 9- Horner Bonnetain, Bernard Del Jarrie, la communication des collectivités locales, le courrier des maires, N°284, Novembre 2014.
- 10- Kouassi Raymond, la communication publique dans les administrations publiques ivoiriennes état de lieuse, (revue communication en question spécial, janvier 2014).
- 11- Pierre Zémor, La communication publique, (politique et mangement public, volume 01, n°02, 1995).
- 12- Slem, F, the arab social media report , Social media and the internet of things : to words data- driven policy making in the arab world, (Dubaia : MBR school of goverment , vol7, 2017).
- 13- Syrienne Ben Slymen : Acteurs Locaux : Quelles pratiques communicationnelles pour une valorisation territoriale, (communiquer revue de communication sociale et publique, N°16, 2016).

المذكرات والأطروحات:

- 1- Jean-Philippe De Oliveira, communication publiques et formes de gouvernabilité contemporaines de ,l'état le cas de l'homosexualité dabs les compagnes de prévention du sida en France, (thèse doctorat, université de Grenoble, France 2013).
- 2- Van lierde Emilie, l'interaction entre communication publique et communication politique analyse de situation à la ville de Namur sous sociales législature actuelle (2012-2018), (faculté des sciences économiques sociales, politiques et communication, université catholique de Louvain, 2007).

الملاحق

الملحق رقم (1) استمارة الدراسة الميدانية.

الملحق رقم (2) استمارة تحليل المحتوى.

الملحق (3) دليل المقابلة

ملحق رقم (04) قائمة الأساتذة المحكمين.

ملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة بحث:

دور الإتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام
دراسة ميدانية بالمديرية العامة للأمن الوطني

في إطار إعداد بحث لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، نقدم لكم هذا الاستبيان حيث نرجو منكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيه بكل دقة وموضوعية، هذا ونحيطكم علما أن إجاباتكم تبقى سرية ولن تستخدم إلا لغرض علمي، ولن تقدم لأي جهة أخرى مهما كانت صفتها، نشكركم مسبقا على حسن تعاونكم لإنجاز هذه الدراسة ولكم منا فائق التقدير والاحترام.

إشراف الأستاذ:

أ.د جمال بن زروق

الطالب:

سامي خنفي

يرجى وضع إشارة (x) في المربع أمام الإجابة المناسبة

أولا/ البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- العمر: ☐ من 18-28 سنة ☐ من 29-39 سنة ☐ أكثر من 40 سنة
- 3- المستوى الدراسي: ☐ دون مؤهل ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ جامعي ☐ دراسات عليا

ثانيا/ محور نظرة المواطن إلى المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني):

- 4- هل سبق لك وأن تعاملت مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني (مرفق الشرطة)؟
☐ نعم ☐ لا
- 5- في حالة الإجابة بنعم، هل كان ذلك بسبب؟
☐ استخراج وثائق ☐ مخالفات مرور ☐ قضايا أمنية
- أخرى تذكر
- 6- هل واجهت صعوبة في التعامل مع مصالح المديرية العامة للأمن الوطني؟
☐ نعم ☐ نوعا ما ☐ لا
- 7- في حالة الإجابة ب (نعم)، ما نوعية الصعوبات التي يواجهها المواطن؟
- المعاملة غير اللائقة من قبل من منتسبي مصالح المديرية ☐
- الإهمال واللامبالاة وترك المواطن ينتظر لمدة زمنية طويلة ☐
- التعامل بقسوة وغلظة عند التفتيش والمداهمة ☐
- التمييز والانتقائية في التعامل ☐
- صعوبات أخرى (تذكر)
- 8- ما هو انطباعك حول تعاملات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني؟
☐ جيدة ☐ مقبولة ☐ سيئة
- 9- برأيك، هل الفضاءات المخصصة للإستقبال بمقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لائقة؟
☐ نعم ☐ لا
- 10- انتظار المواطنين بمقرات مرفق الشرطة عملية يسودها النظام والانضباط؟
☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا
- 11- يحصل المواطن على مساعدة أعوان وضباط الشرطة في إستكمال الإجراءات التي تخصهم؟
☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا
- 12- ما رأيك في العبارات الآتية؟

العبارة	درجة الموافقة				
	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة
1- سمات المديرية العامة للأمن الوطني					
1					تعمل مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على تجسيد دولة القانون
2					لدى مصالح المديرية العامة للأمن الوطني خبرة كبيرة في مختلف المجالات الأمنية
3					تحتزم مصالح المديرية العامة للأمن الوطني حقوق الانسان
4					تمارس مصالح المديرية العامة للأمن الوطني مهامها بمهنية عالية
5					تتصف المديرية العامة للأمن الوطني بالتأهب الدائم واليقظة والحرص على أداء المهام بفعالية ونجاح
6					تعمل المديرية العامة للأمن الوطني بشكل دائم على تكثيف الجهود لضمان سلامة المواطن وممتلكاته.
7					تمتلك المديرية العامة للأمن الوطني معدات ووسائل حديثة للتصدي للجرائم.
8					تغلب المديرية العامة للأمن الوطني العمل الوقائي على الردع والعقاب
9					تحوز المديرية العامة للأمن الوطني على إدارات وخبرات أمنية تتسم بالكفاءة
10					تسهر المديرية العامة للأمن الوطني على توفير الخدمة الأمنية المثلى
11					لا تسهر مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على التكفل السريع بانشغالات المواطنين
12					تسهر مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على راحة المواطنين
13					تسهر مصالح المديرية العامة للأمن الوطني على حسن استقبال المواطن والتكفل بانشغالاته
2- سمات منتسبي المديرية العامة للأمن الوطني					
14					يمتاز موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالانضباط في أداء مهامهم
15					يعمل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني على مساعدة المواطن حتى وان لم يطلب ذلك
16					يتعامل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بحدة وغلظة مع المواطن
17					يقوم موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالتعاون مع المواطن في أداء مهامهم
18					يمتاز موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بضبط النفس وعدم الانفعال
19					يتسم موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالحزم في تعاملهم مع جموع المواطنين
20					لا يتجاوز موظفي المديرية العامة للأمن الوطني القانون في معاملاتهم اليومية مع المواطنين
21					يتعامل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالواسطة والمحسوبية
22					يفتقد موظفي المديرية العامة للأمن الوطني للمودة والتفهم في التعامل مع المواطنين
23					يغلب موظفي المديرية العامة للأمن الوطني المصالح العامة على مصالحهم الشخصية
24					لا يقدر موظفي المديرية العامة للأمن الوطني ظروف الآخرين
25					يسهر موظفي المديرية العامة للأمن الوطني على خدمة المواطن ويعملون على حمايته وحماية ممتلكاته
26					يميل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني إلى تفضيل معارفهم وأقاربهم

27	يميل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني إلى العقاب دون مراعاة الظروف المحيطة بالأحداث				
28	يتحلى موظفي المديرية العامة للأمن الوطني بالحياد العدل والنزاهة في أداء واجباتهم.				
29	يتجاهل موظفي المديرية العامة للأمن الوطني طلبات المواطنين للتدخل ومد العون لهم				
30	يمارس موظفي المديرية العامة للأمن الوطني مهامهم في ظروف صعبة ومحفوفة بالمخاطر				

ثالثا/ محور كيفية مساهمة الاتصال العمومي في تحسين صورة المديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن الجزائري:

✓ الاعلام:

13- هل لديك معرفة بالخدمات التي تقدمها المديرية العامة للأمن الوطني؟

نعم ☐ لا ☐

14- في حالة الإجابة بنعم أذكر بعضها:

.....

15- هل تعرف رمز المديرية العامة للأمن الوطني؟

نعم ☐ لا ☐

16- الشعار الذي ترفعه المديرية العامة للأمن الوطني هو:

الشرطة في خدمة الشعب ☐ الشرطة في خدمة الوطن ☐

17- تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على تقديم المعطيات والبيانات الهامة للرأي العام حول الأحداث الأمنية الخطيرة؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

نعم ☐ لا ☐

18- تتكتم المديرية العامة للأمن الوطني على جميع الأخبار السلبية المتعلقة بأداء مرفق الشرطة؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

19- تبادر المديرية العامة للأمن الوطني إلى نشر أخبار من نوع ضبط وتوقيف أعوان واطارات أمن استغلوا مناصبهم لأغراض شخصية؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

20- تقدم المديرية العامة للأمن الوطني المعلومات بطريقة آنية ومستمرة؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

21- هل تعتقد أن الخدمات التي تقدمها المديرية معروفة جيدا لدى المواطن؟

نعم ☐ لا ☐

22- تقدم المديرية معلومات حول الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات الأمنية؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

23- يمكنك الإطلاع على درجة تقدم القضية أو المعاملة التي قمت بمباشرتها لدى مصالح مرفق الشرطة؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

24- يتم تقديم المبررات التي تقف وراء القرار الذي يتم إتخاذه من قبل مصالح مرفق الشرطة بخصوص الخدمة المطلوبة؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

25- يمكن للمواطن تقديم شكاوى وطعون في حالة عدم حصوله على الخدمة المطلوبة؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

26- يتم إرشاد المواطن إلى طرق الطعن التي بإمكانه الإستفادة منها؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

27- يوجد على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني مكاتب مخصصة للطعن وتقديم الشكايات؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

28- يوجد على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني موظفين مؤهلين لمعالجة الشكايات؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

29- يوجد على مستوى مقرات مصالح المديرية العامة للأمن الوطني سجلات لتلقي الشكايات أو الإقتراحات؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

30- يتم الرد والجواب على الشكاوى المقدمة من قبل المواطن لمصالح مرفق الشرطة في أجل معقولة؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

31- آجال الجواب والرد على الشكايات محددة بوضوح؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

32- هل تقوم بتقديم طعون وشكايات في حال حصول ضرر أو للكشف عن الاختلالات؟

نعم ☐ لا ☐ غير معني ☐

33- في حالة الإجابة بلا، هل ذلك يعود إلى:

- عدم معرفتك بالجهة التي تقدم إليها الطعون أو الشكاوى ☐
- خوفك من الإجراءات الإنتقامية التي يمكن أن تلحق بك بعد تقديم الشكاوى ☐
- غياب العقوبات في حال عدم تنفيذ المهام أو سوء تنفيذها من قبل موظفي مصالح مرفق الشرطة ☐

34- حسب رأيك تسعى المديرية العامة إلى خلق التفاهم المتبادل بينها وبين المواطنين من خلال:

- حسن التوجيه والإرشاد ☐
 - عدم احتكار المعلومة ☐
 - سهولة الاتصال ☐
 - اهتمامها بتطلعات واقتراحات المواطنين ☐
- 26 - التكتّم وعدم تقديم معلومات حول الأحداث والوقائع الأمنية يجعلك تشك في مصداقية مصالح الأمن؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً ☐

✓ الشفافية:

35- تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على أساس احترام قواعد الشفافية والمكاشفة في الحقائق؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً ☐

36- تقوم المديرية العامة للأمن الوطني بنشر وتوفير المعلومات غير السرية والإفصاح عنها؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً ☐

37- يمكن لجميع المواطنين الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية بسهولة؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً ☐

38- يمكن للمواطن الحصول على كل المعلومات غير السرية المرتبطة بالمسائل الأمنية في كل الأوقات؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً ☐

39- القرارات والإجراءات التي تتخذها المديرية العامة للأمن الوطني تتسم بالوضوح؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً ☐

40- القوانين المرتبطة بالمرفق العام الشرطي سهلة الفهم؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً ☐

✓ زيادة الثقة:

- 41- هل ترى أن المديرية العامة للأمن الوطني تحوز على ثقة المواطن الجزائري؟
دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐
- 42- هل ترى أن المواطن الجزائري يتفهم طبيعة العمل الأمني والإجراءات الحازمة المصاحبة له؟
دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐
- 43- كيف تقيم ثقتك بالمديرية ومصالحها؟
جيدة ☐ مقبولة ☐ سيئة ☐
- 44- حصولك على المعلومات الصحيحة حول القضايا الأمنية فور وقوعها يزيد من ثقتك في مصالح المديرية العامة للأمن الوطني؟
نعم ☐ لا ☐

✓ الرفع من الوعي والحس الأمني لدى المواطن:

- 45- هل تعتقد أن نشاط المديرية ينحصر فقط في المهام الأمنية؟
نعم ☐ لا ☐ لا أعلم ☐
- 46- إذا كانت الإجابة بلا فما هي هذه المهام؟

- 47- زيادة على أعمالها الأمنية تمارس المديرية نشاطا إعلاميا توعويا وقائيا؟
نعم ☐ لا ☐ لا أعلم ☐
- 48- ماهي مهام المديرية حسب اعتقادك؟
حفظ الأمن والنظام العام ☐ مساعدة المواطن ☐ السهر على تطبيق القانون ☐
- 49- هل ترى أن العمل التوعوي والتحسسي يساهم في رفع الثقافة الأمنية لدى المواطن؟
دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

✓ اشراك المواطن في العمل الأمني

- 50- هل تتعاون مع موظفي مصالح المديرية العامة للأمن الوطني؟
دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐
- 51- ماهي أشكال هذا التعاون؟
القيام بالإبلاغ عن الجرائم ☐ الإبلاغ عن حوادث المرور ☐
التقدم للإدلاء بالشهادة ☐ مساعدة مصالح الأمن في التحقيق ☐
- 52- سبب تعاونك يعود الى:
حسن المعاملة من قبل رجال الشرطة ☐ المساعدة في حفظ النظام العام ☐
الأمن مسئولية الجميع ☐
- 53- سبب عدم تعاونك يعود الى:
سوء المعاملة من قبل رجال الشرطة ☐ الأمن مسئولية المديرية وحدها ☐
التعسف في استعمال القانون من قبل رجال الأمن ☐ تعقد الإجراءات وطول مدتها ☐

54- هل تتصل بالشرطة قصد؟

طلب معلومات ☐ الاستفسار ☐ التوجيه والإرشاد ☐

رابعاً/ محور وسائل الاتصال التي تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني للاتصال بالمواطنين ومدى فعاليتها في تحسين صورتها لديهم:

55- من بين الوسائل التالية، ماهي الوسائل التي تفضل استخدامها للحصول على المعلومات المرتبطة بالقضايا والمسائل الأمنية؟

- 1- البيانات الصحفية ☐ 2- الأبواب المفتوحة ☐ 3- المعارض ☐
4- المقالات الصحفية ☐ 5- الكتيبات ☐ 6- مجلة الشرطة ☐
7- إذاعة الأمن الوطني ☐ 8- التلفزيون ☐ 9- مواقع التواصل الاجتماعي ☐
10- الموقع الإلكتروني ☐

56- هل تتابع حملات التوعية والتحسيس التي تنظمها المديرية العامة للأمن الوطني؟
لا أتابعها مطلقاً ☐ أتابعها بالمصادفة ☐ أتابعها باستمرار ☐

57- هل سبق لك زيارة المعارض، الأيام الإعلامية، الأبواب المفتوحة التي تنظمها المديرية؟
لم أزرها مطلقاً ☐ مرة واحدة ☐ أكثر من مرة ☐

58- في حالة الإجابة ب "عدم زيارتها"، فهل يرجع السبب إلى:

- عدم معرفتك بموعدها ومكانها ☐

- عدم رغبتك في الحضور ☐

- نقص اهتمامك بالمواضيع المقدمة ☐

59- هل تستخدم الموقع الإلكتروني للمديرية على الانترنت للحصول على المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية؟

نعم ☐ لا ☐

60- في حالة الإجابة بنعم، كيف تقيم التصفح في الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني؟

صعب جداً ☐ صعب نوعاً ما ☐ سهل ☐ سهل جداً ☐

61- هل تطلع على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً ☐

62- هل المعلومات التي تحصل عليها من الموقع محدثة؟

نعم ☐ لا ☐

63- ما مدى شمولية الموقع للمعلومات المطلوبة؟

كافية جداً ☐ كافية ☐ كافية قليلاً ☐ غير كافية ☐

64- هل سبق لك الاتصال بمصالح المديرية العامة للأمن عبر الأرقام الخضراء (48-15، 17، 104)؟

أبداً ☐ أحياناً ☐ دائماً ☐

65- هل تتابع أخبار ونشاطات المديرية العامة للأمن عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك، تويتر)؟

نعم ☐ لا ☐

66- في حالة الإجابة بنعم، هل انت مشترك بهذه الصفحات؟

نعم ☐ لا ☐

67- ما مدى اطلاعك على صفحة المديرية العامة للأمن الوطني عبر موقع فايسبوك؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ أبداً ☐

68- ما هو تقييمك لتفاعل المديرية العامة للأمن الوطني مع المواطنين عبر صفحتها بموقع فايسبوك؟

مرضي جدا ☐ مرضي ☐ مرضي نوعا ما ☐ غير مرضي ☐

69- هل لديك تطبيق " ألو شرطة " على هاتفك؟

نعم ☐ لا ☐

70- هل تتابع الحصص التوعوية المرتبطة بالقضايا الأمنية التي تبث على الإذاعة والتلفزيون؟

نعم ☐ لا ☐

71- هل تعلم بوجود إذاعة للأمن الوطني؟

نعم أعلم ☐ لا أعلم ☐

72- في حالة كانت الإجابة بنعم، ماهي الحصص التي تتابعها عبر إذاعة الأمن الوطني؟

حصص في الصميم ☐ حصص لأمنكم ☐

73- ما رأيك في العبارات الآتية؟

العبارة	درجة الموافقة				
	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة
1- المعارض والأيام الإعلامية					
1					تكرس الأيام الإعلامية والمعارض مبدأ الشرطة الجوارية
2					تساعد الأيام الإعلامية والمعارض على تقريب مصالح المديرية العامة للأمن الوطني من المواطن
3					من خلال الأيام الإعلامية والمعارض يتعرف المواطن أكثر على الجهود المبذولة من قبل مصالح المديرية العامة للأمن الوطني لتجسيد دولة القانون
4					لا تساهم المحاضرات المقدمة لفائدة الزوار للمعارض في تثقيفهم من الناحية الأمنية
5					تساهم الأيام الإعلامية في ابراز مستوى الاحترافية الذي بلغته مصالح المديرية العامة للأمن الوطني
6					تساهم المداخلات التي يقوم بها إطارات وأعوان المديرية العامة للأمن الوطني في تشكيل وعي أمني لدى المواطنين.
7					تساهم الأيام الإعلامية والمعارض في اطلاع المواطن على الوسائل التقنية والمادية المستخدمة من طرف المديرية العامة للأمن الوطني
8					لا تساهم الأيام الإعلامية في اشراك المواطن في المعادلة الأمنية
9					تساهم الأيام الإعلامية والمعارض بفعالية في التعريف بالخدمات الأمنية التي تقدمها المديرية للمواطن.
10					تساهم الأيام الإعلامية والمعارض في اطلاع المواطن على إنجازات وانتصارات المديرية العامة للأمن
11					تساهم الأيام الإعلامية والمعارض في ابراز العمل الوقائي للمديرية في مجال مكافحة الجريمة وكل الآفات الاجتماعية
2- إذاعة الأمن الوطني					
1					وجود إذاعة للأمن الوطني يساهم في تعزيز شعور المواطن بمسؤوليته الشخصية عن استتباب الأمن
2					تساهم البرامج الاذاعية التي تقدمها إذاعة الأمن الوطني في تعزيز تعاون المواطن مع الأجهزة الأمنية
3					لا تساهم برامج إذاعة الأمن الوطني في زيادة الوعي الأمني لدى المواطن
4					تساعد محتويات البرامج الإعلامية في اشراك المواطن في الجريمة ومكافحة الآفات الاجتماعية بكافة أشكالها
5					تساهم برامج إذاعة الأمن الوطني في الإجابة على تساؤلات وانشغالات المواطن

6	لا تساهم البرامج الاذاعية في التعريف بمصالح المديرية العامة للأمن الوطني				
7	تساهم إذاعة المن الوطني في توفير المعلومات المرتبطة بالمسائل الأمنية وهو ما يساعد في تقليل الإجراءات الأمنية المتخذة.				
8	تساهم برامج إذاعة الأمن الوطني في التعريف بالمشكلات والقضايا الأمنية وتقديم الارشادات والنصائح الوقائية				
3- الموقع الالكتروني للمديرية					
1	يسهل موقع المديرية على الانترنت من عملية تقديم المواطن البلاغات على التصرفات والأفعال غير المشروعة				
2	لا يسهل الموقع الالكتروني على المواطن الحصول على المعلومات ذات الطابع الأمني				
3	يساهم الموقع الالكتروني في تفعيل العمل الجوازي للمديرية				
4	وجود موقع الكتروني يوفر معلومات آنية حول القضايا الأمنية يقرب المديرية من المواطن أكثر				
5	يمكن الموقع الالكتروني المواطن الاطلاع على البيانات التي تنشرها المديرية حول القضايا الأمنية وهو ما يمكن المواطن من الحصول على المعلومات الصحيحة وتجنب الاشاعات				
4- التلفزيون					
1	حضور ممثلين للمديرية في حصص تلفزيونية يساعد في التوعية الأمنية بالمسائل الأمنية				
2	تساهم التقارير والتحقيقات التلفزيونية في تعريف المواطن على انجازات ونشاطات المديرية في الحفاظ على سلامة المواطن وممتلكاته.				
3	لا تساهم الفواصل الإعلانية التي تبثها القنوات التلفزيونية في التوعية بالمخاطر الأمنية				
4	تساهم الفواصل الإعلانية التي تبثها القنوات التلفزيونية في غرس ثقافة الوقاية لدى المواطنين				
5	لا تساهم القنوات التلفزيونية في التعريف بمهام المديرية وتضحية أفرادها.				
5- مواقع التواصل الاجتماعي					
1	تسهل صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي من متابعة الأخبار والنشاطات الأمنية				
2	تساهم صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي في التفاعل بين المواطن واطارات المديرية				
3	تساعد صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية بمختلف القضايا والمسائل الأمنية				
4	لا تمكن صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي في التبليغ عن الجرائم بسرعة وفعالية				
5	تساعدك صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي من التعرف على المعلومات الصحيحة من المصدر بعيدا على الأخبار المغلوطة والاشاعات.				
6	لا تساعد صفحات المديرية على مواقع التواصل الاجتماعي من تقديم المواطن لانشغالاته وملاحظاته وهو ما يساعد في تحسين الخدمة الأمنية				
6- الحملات التحسيسية والتوعوية					
1	تمكن المواطن من التواصل المباشر مع موظفي المديرية العامة للأمن الوطني وهو ما يزيل التصورات الخاطئة عنهم				
2	تكثف الحملات التحسيسية والتوعوية يدل على المسؤولية الاجتماعية العالية للمديرية				
3	تنظيم الحملات التحسيسية والتوعوية يساهم في ترسيخ الوعي الأمني لدى المواطنين.				

4	الحملة التحسيسية والتوعوية عامل هام لإشراك المواطن في المعادلة الأمنية				
5	الحملة التحسيسية والتوعوية تدل على تقديم المديرية للعمل الوقائي على الردع				
6	الحملة التحسيسية والتوعوية لا تساهم بفعالية في تكوين مواطن صالح متعاون مع مصالح المديرية في توفير الأمن والاستقرار				
7	الحملة التحسيسية والتوعوية التي تنظمها المديرية بالمؤسسات التربوية والجامعية يساهم في التقليل من الجريمة				
8	لا تساعد الحملة التحسيسية والتوعوية في تعزيز الثقة بالمديرية لدى المواطن				
7- الخطوط الهاتفية (الأرقام الخضراء)					
1	تساعد الأرقام الهاتفية المجانية التي تسخرها المديرية العامة للأمن الوطني في تعزيز التواصل بينها وبين المواطن				
2	لا تساهم الأرقام الهاتفية المجانية للمديرية العامة للأمن الوطني في سرعة التدخل وتحسين الخدمة الأمنية				
3	تساعد الأرقام الهاتفية المجانية التي تسخرها المديرية العامة للأمن في تفعيل دور المواطن في الوقاية من الجريمة				
4	لا تساعد الأرقام الهاتفية المجانية التي تسخرها المديرية العامة للأمن في إشراك المواطن في المعادلة الأمنية				
5	تساعد الأرقام الهاتفية المجانية التي تسخرها المديرية العامة للأمن في تعزيز شعور الثقة لدى المواطن.				
8- التطبيقات الالكترونية (ألو شرطة)					
1	يساهم تطبيق (ألو شرطة) في تحسين الخدمة الأمنية				
2	يساهم تطبيق (ألو شرطة) في تفعيل دور المواطن في الوقاية من الجريمة				
3	يساهم تطبيق (ألو شرطة) في سرعة التكفل بانشغالات المواطن واختصار الوقت والجهد				
4	يدل تطبيق (ألو شرطة) على مواكبة المديرية العامة للأمن الوطني لمتطلبات العصر والتكنولوجيات.				
5	يساهم تطبيق (ألو شرطة) في زيادة الوعي والحس الأمني وإدراك المواطن لتضحيات المديرية ومجهوداتها.				
9- العلاقات العامة					
1	قيام موظفي الأمن بحملات تبرع بالدم للمرضى دوريا يدل على أن المديرية مؤسسة مواطنة تسهر على خدمة المواطن ومساعدته				
2	قيام موظفي المديرية بزيارات للمستشفيات، دور العجزة، دور الأيتام يدل على أن المديرية تضع المواطن كأولوية في عملها				
3	قيام المديرية العامة للأمن الوطني بمبادرات للصلح بين الفرق الرياضية يدل على جهودها في حماية المواطن وسلامته في شتى المجالات				
4	قيام المديرية العامة للأمن بتوزيع وجبات إفطار على السائقين خلال الشهر الفضيل يزيد من تقرب المؤسسة من المواطنين				
5	قيام المديرية بتخصيص مسابقة لأحسن مدينة نظيفة يدل على سهر المديرية على صحة المواطن والرفي بها				

خامسا/ محور معيقات الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام الشرطي (المديرية العامة للأمن الوطني)

74- حسب اعتقادك تتمثل معيقات الاتصال العمومي لتحسين صورة المرفق العام الشرطي في:

	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق	موافق بشدة	محايد	معارض بشدة
1- معيقات تتعلق بالمديرية العامة للأمن الوطني					
1	السلوكيات السلبية (الرشوة، المحسوبية) لبعض منتسبي المديرية العامة للأمن الوطني ضد المواطن				
2	ضعف مؤهلات بعض منتسبي المديرية في الاتصال وغياب ثقافة الحوار				
3	تعسف منتسبي الأمن، استخدام العنف وتجاوزهم للقانون في تعاملهم مع المواطن				
2 - معيقات تتعلق بالجمهور					
1	غياب الوعي الأمني لدى المواطن الجزائري				
2	عدم إدراك المواطن للمخاطر والتحديات الأمنية				
3	نقص المعلومات لدى المواطن حول مهام المديرية ونشاطاتها				

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة تحليل محتوى صفحة المديرية العامة للأمن الوطني على موقع فايسبوك:

دور الاتصال العمومي في تحسين صورة المرفق العام

دراسة ميدانية وتحليلية للمديرية العامة للأمن الوطني

❖ أولاً/ فئات الشكل (كيف قيل؟):

1- فئة تصميم الصفحة:

حضور العناصر التعريفية في صورة غلاف الصفحة:

الهوية التصويرية ☐ اسم المؤسسة ☐ شعار المؤسسة ☐ ألوان المؤسسة ☐

2- فئة اللغة المستخدمة في المنشورات:

العربية (الفصحى) ☐ الفرنسية ☐ العامية ☐ مزيج (عربية وفرنسية) ☐

3- فئة أسلوب عرض محتوى المنشورات:

نص ☐ صورة ☐ فيديو ☐ نص + صور ☐

نص + فيديو ☐ نص + رابط ☐ نص + صور + رابط ☐

نص + رابط + فيديو ☐

4- فئة عدد المنشورات في اليوم

من 1 إلى 02 مرات ☐ من 03 إلى 05 مرات ☐ أكثر من 5 مرات ☐

❖ ثانياً/فئات المضمون (ماذا قيل؟)

5- فئة مواضيع المنشورات

نشاطات المديرية ☐ التوعية والتحسيس ☐ التسويق للمديرية ☐
التنهائي والتعازي ☐ تصحيح السلوكيات السلبية ☐

التعريف بالمخاطر والتهديدات الأمنية ☐ تقديم المعلومات وإيصال الحقائق ☐

6- فئة التفاعل مع المنشورات:

➤ عدد الاعجابات بالمنشور

محدود (أقل من 100) ☐ متوسط (من 101 إلى 300) ☐ قوي (أكثر من 300) ☐

➤ التعليقات على المنشور:

محدود (أقل من 100) ☐ متوسط (من 101 إلى 300) ☐ قوي (أكثر من 300) ☐

➤ توجد أسئلة في التعليقات

متوافرة ☐ غير متوافرة ☐

➤ الرد على التساؤلات

لا يوجد رد ☐

يوجد رد ☐

➤ عدد المشاركة للمنشور:

محدود (من أقل من 100) ☐ متوسط (من 101 الى 300) ☐ قوي (أكثر من 300) ☐

7- فئة أهداف المنشورات:

- إعلام (تقديم المعلومات والبيانات) ☐
- توعية وتحسيس وتنقيف الجمهور بالقضايا والمسائل الأمنية (تقديم إرشادات وقائية) ☐
- التعريف بنشاطات المديرية والتسويق للخدمات التي تقدمها ☐
- اشراك المواطن في المعادلة الأمنية ☐
- تقريب المديرية من المواطن وتعزيز الثقة بينهما ☐

8- فئة الجمهور المستهدف:

عموم المواطنين ☐ الطلبة والتلاميذ ☐ السائقين ☐
الشباب والمراهقين ☐ منتسبي الأمن ☐

9- فئة القيم:

التثقيف والتربية ☐ الانتماء ☐ الأمن والاستقرار ☐
المشاركة ☐ المسؤولية الاجتماعية الأخوة والتضامن ☐

10- فئة الاستمالات الاقناعية:

عقلية ☐ عاطفية ☐

11- فئة رضا الجمهور على نشاطات المديرية والخدمة العمومية الأمنية من خلال التعليقات:

رضا كبير ☐ رضا محدود ☐ عدم رضا ☐

دليل المقابلة

- المخطط السنوي للاتصال، الاستراتيجية الاتصالية للمديرية العامة للأمن الوطني.
- الهيكل التنظيمي لمكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة.
- مهام ووظائف مكتب الاتصال والعلاقات العامة.
- علاقة المكتب بمديرية الاتصال والصحافة على مستوى المديرية.
- طبيعة الأنشطة الاتصالية التي يقوم بهات المكتب ومديرية الاتصال والصحافة.
- محاور الأنشطة الاتصالية للمديرية العامة للأمن الوطني.
- فضاء الاستقبال والتوجيه على مستوى مقرات الأمن والقائمين عليه.
- طبيعة المعلومات التي يتم تقديمها للرأي العام.
- الوسائل والدعائم الاتصالية المستخدمة من قبل المرفق العام الشرطي.
- طبيعة العلاقة مع الصحافة.
- الشرطة الإدارية وتزويد المواطن بالمعلومات حول إجراءات العمل الشرطي الإداري المصاحبة له.
- مراحل إعداد الرسائل الاتصالية على مستوى المكتب.
- علاقة مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة بالمحيط الاجتماعي (المؤسسات التربوية، الجمعيات، المؤسسات والهيئات الحكومية)
- كيفية التفاعل مع المواطن ورصد التبليغات والشكاوى.
- كيفية توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في العمل الاتصالي على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني بصفة عامة وأمن ولاية قسنطينة على وجه الخصوص.

ملحق رقم (04)

قائمة الأساتذة المحكمين لاستمارة الاستبيان واستمارة تحليل المحتوى:

- 1- البروفيسور فضيل دليو، أستاذ التعليم العالي بكلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري جامعة صالح بونيدر قسنطينة 3.
- 2- الدكتور فاتح لبجيري، أستاذ محاضر "أ" بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة 20أوت 1955 سكيكدة.
- 3- الدكتور عادل جربوعة، أستاذ محاضر "أ" بكلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري جامعة صالح بونيدر قسنطينة 3.