

جامعة عمار ثليجي - الأغواط

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإسلامية والحضارة

قسم الإعلام والاتصال



واقع العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني

- دراسة حالة على مديرية الامن بولاية الاغواط-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

اشراف الاستاذ:
حجار خرفان خير الدين

اعداد الطالبة:
-نريمان حسيني

لجنة المناقشة	
رئيسا	الاستاذ: مساعدي حسين
مشرفا	الاستاذ: حجار خرفان خير الدين
مناقشا	الاستاذ: بن قيط الجودي

السنة الجامعة 2018/2017

تشكر

نتقدم أولاً بالشُّكر و الحمد لله سبحانه و تعالى فنقول

وما توفيقى إلا بالله والصلاة والسلام على خير خلق الله محمد وعلى
أهلوصحبه ومن والاعلى توفيقه ونعمته على بإتمام دراستنا وبحثنا هذا.
كما أتقدم بالشكر للأستاذ المشرف الأستاذ حجار خرفان خير الدين

لقبوله على اشراف مذكرتي وعلى ما قدمه لي من إرشاد ومتابعة في البحث والصّعوبات
العلمية التي واجهتها وكما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أساتذة كلية الاعلام والاتصال:

مساعدي حسين، طريف عطاء لله، سليم بن معيزه، بن قيط جودي، ايت قاسي
ذهبية، سعيدات، نجوى سليمان، شلباك سليمان، الجخدم موسى، حجاج مدني، النوعي عبد
القادر فهم اشخاص وقفوا الى جانبي وازروني ونصحونا وسيروني

كما أتقدم بالشكر الجزيل بالشكر الجزيل إلى امن ولاية الاغواط على دعمهم لنا وقبول
دراستنا في مكتبهم الموقر

والشكر إلى كل من دعمنا ماديا ومعنويا على إتمام هذا العمل

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل الذين مدوا لنا يد العون بتقديم

المعلومات وتقديم النصائح والإرشاد

جازى الله الجميع خير الجزاء وجعل عملهم خالصا لوجهه، وجعله في ميزان

حسناتهم يوم القيامة انه على ذلك لقدير، وبالإجابة جدير.

إهداء

الى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من اجل دفعي في طريق النجاح الذي علمني ان ارتقي سلم الحياة بحكمة وصبر الى من احمل اسمك بكل فخر، يامن يرتعش قلبي لذكرك يامن اشتقت اليك يامن افتقدتك في وقت كم تمنيتك ان تكون معي لتفرح معي وتقول مبروك التخرج يأبى هاقد اتى وقت التخرج وقت فرح لبزوغ فجر جديد من حياتي، فهو بالنسبة لي يوم ميلادي لي الى من باع راحة شبابه ليشق لي الطريق وأشعل سنين عمره ليضيء لي الطريق اليك ابي الغالي رحمك الله واسكنك فسيح جناته اهديك هذا النجاح

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان و التفاني .. إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أمي الحبيبة حفضك الله وربى يطولك في عمرك

الى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي الى اخوتي يوسف وخالد الى كل عائلة حسيني جدتي وعماتي واعمامي وعائلة علان جدي وجدتي خالاتي واخوالي الى كل أبناء وبنات بالعائلتين بدون استثناء الى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والابداع الى من تكاليفنا يدا بيد ونحن نقطف زهرة تعلمنا الى صديقاتي كلهن بدون استثناء في مسيرتي الدراسية وخاصة دفعة 2018 وزميلاتي وزملائي الاعلاميين بكل القنوات والجرائد وكل من يعرف نريمان الى كل اساتذتي بداية من الابتدائي الى المتوسط الى الثانوي والى الجامعي اهديكم هذا العمل المتواضع راجية من المولى عز وجل ان يجد القبول والنجاح

نريمان حسيني

ملخص

تتناول الدراسة المؤسسة الأمنية وهي مؤسسة هامة في المجتمع الجزائري باعتبارها مصدر امن وثقة وحماة للمواطن والوطن وحاولنا من خلال الدراسة أن نلقي نظرة على واقع مكتب الاتصال والعلاقات العامة بولاية الأغواط، ثم الوقوف على كل ماهو دعائم الاتصال بهذا المكتب ومن ووثائق وبيانات صحفية إضافة إلى المهام الملقاة على عاتق هذا المكتب بالتنسيق مع كل شرائح المجتمع حيث أفضت هذه الدراسة أهمية العلاقات العامة في أمن الوطني لولاية الاغواط وعصب الاتصال بها متوصلين الى النتيجة العامة التي يفيد ان كفاءة هذا المكتب تعود لاعتماده على تكنولوجيا المعلومات والاحترافية في أداء مهامه و التعامل والتقرب من المواطن وإعطائه افضل صورة عن دور الامن الوطني.

الفهرس

الصفحة	
	الإهداء
	الشكر
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
أ-ب	المقدمة
الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة	
11	الإشكالية
12	تساؤلات
12	أسباب اختيار الموضوع
13	أهمية الدراسة
13	أهداف الدراسة
14-13	نوع الدراسة و منهجها
15-14	مجتمع الدراسة و عينتها
15	الاطار الزمني و المكاني للدراسة
16	أدوات جمع البيانات
17-16	مفاهيم الدراسة
18	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة	
	المبحث الأول: العلاقات العامة النشأة والتطور

الفهرس

27	المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة
28	المطلب الثاني: نشأة العلاقات العامة
32	المطلب الثالث: مبادئ العلاقات العامة
33	المطلب الرابع: مجالات العلاقات العامة
34	المبحث الثاني: إدارة وحملات ومهام موظفين العلاقات العامة
35-34	المطلب الاول: مفهوم إدارة العلاقات العامة وكيفية التخطيط لها
36	المطلب الثاني: الخصائص الواجب توفرها في رجل العلاقات العامة
39-38	المطلب الثالث: التخطيط والحملات في العلاقات العامة
42-41	المطلب الرابع: اهداف واهمية العلاقات العامة
الفصل الثالث: مدخل مفاهيمي للشرطة الجزائرية	
	المبحث الأول: تعريف ومراحل ومهام الشرطة الجزائرية
46	المطلب الأول: تعريف الشرطة
47	المطلب الثاني: الشرطة الجزائرية بعد الاستقلال "نشأة وتطورا"
51	المطلب الثالث: التعريف بمؤسسة الامن الوطني والبناء التنظيمي لها ومهامها في الجزائر:
53	المطلب الرابع: مشروع الاحترافية في الشرطة الجزائرية
	المبحث الثاني: : واقع العلاقات العامة بالأمن الولائي لولاية الاغواط ودعائم الاتصال بها
54	المطلب الأول: العلاقات العامة بالشرطة
55	المطلب الثاني: عصب الاتصال العلاقات العامة بمديرية الامن الوطني
57	المطلب الثالث: دعائم الاتصال بمكتب العلاقات العامة
61	المطلب الرابع: اهداف ومهام مكتب الاتصال والعلاقات العامة بالأمن الولائي لولاية الاغواط.

الفهرس

الفصل الرابع: الإجراءات التطبيقية للدراسة	
65	التعريف بالمؤسسة والبناء التنظيمي لها
66	المقابلة
67	تحليل المقابلة
77	التحليل الوثائق والبيانات والأنشطة التي يقوم بها امن الولاية
82	لخاتمة
84	المراجع
85	الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
65	البناء التنظيمي لامن ولاية الاغواط ومكتب الاتصال والعلاقات العامة به	01

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	بعض الصور لبعض الحملات والنشاطات
02	بعض المطويات والنشرية الخاصة بمكتب العلاقات العامة للأمن الوطني
03	المحور الأول للمقابلة : مكانة جهاز العلاقات العامة وأهميتها بالنسبة للأمن الوطني
04	اليات المتبعة والتخطيط لبرامج العلاقات العامة على مستوى الامن الولائي
05	تقييم برامج وعمل جهاز العلاقات العامة للأمن الولائي بالأغواط

مقدمة

لقد تزايد الاهتمام بالعلاقات العامة واهميتها كمنشآت وكوظيفة مهنية متخصصة حديثة في معظم المنظمات وفي كافة المجالات خاصة في الآونة الأخيرة من هذا القرن حيث بتنا ان لا نستغني عنها ولا نتخلى عنها في أي مجال وفي أي ميدان فاذا كانت العلاقات العامة قد أصبحت امرا لازما بالنسبة للشركات والمنظمات والهيئات فأنها أيضا لازمة للمؤسسات العسكرية والمدنية والأمنية فهاته الأخيرة تعد من اهم ركيزة في المجتمع وتقوم على امن واستقرار الوطن ،فجهاز العلاقات العامة في الامن الوطني من اهم الأجهزة المعاصرة الذي يسهم بوسائله المقروءة والمسموعة والمرئية في التوعية بالقضايا الأمنية وترجع أهمية العلاقات العامة في تحقيق الثقة والامن وفي سهولة وصول الى فكر الانسان مما يسهم في تحديد آرائه واتجاهاته ومعرفته لكيفية التقرب منه ومن كافة شرائح المجتمع فالعلاقات العامة تلعب دورا اخر لا يقل ل أهمية يتمثل في تشجيع المواطن على التعاون مع رجال الامن وإبراز الوجه الحقيقي الإيجابي للأعمال التي يقومون بها وخاصة دورهم الإنساني مع الشرطة الجزائرية.

ف نظرا للاهمية التي تلعبها إدارة العلاقات العامة في الشرطة يستدعي ان تكون أهدافها وعملها ملائمة للواقع فهي تهدف من خلال نشاطاتها وحملاتها التحسيسية الى تحسين العلاقة رجال الشرطة والجمهور الخارجي المتمثل في المواطنين.

لهذا ارتأيت ان اتناول موضوع العلاقات العامة لتوضيح هذا المكتب وإيضاح وظائفه وعمل مكلف بالعلاقات العامة وعلى تطورها من اجل هذا تناولت في هذا البحث: جانبين جانب منهجي وجانب نظري وجانب ميداني حيث ينقسم الجانب النظري الى فصلين اثنين وفيه الإطار المنهجي

وخصصناه لتحديد موضوع الدراسة من خلال العناصر التالية: إشكالية الدراسة وتساؤلات، أسباب وأهمية اختيار الموضوع وتحديد المفاهيم والمنهج المستخدم.

وجاء الفصل الأول تحت عنوان الجانب النظري للعلاقات العامة وخصصنا فيه: تعريف العلاقات العامة، النشأة المبادئ، المجالات، مفهوم إدارة العلاقات العامة وكيفه التخطيط لها ، حملات العلاقات العامة والخصائص الواجب توفرها في رجل العلاقات العامة، وأهمية وأهداف العلاقات العامة كمكون ادراي.

مقدمة

فيما كان الفصل الثاني بتعريف الشرطة الجزائرية، وخصصنا فيه مراحل تطورها ومهامها، والبناء التنظيمي لها مشروع الاحتراف بها، اما المبحث الثاني خصصنا له مطالب تتطرق الى واقع العلاقات العامة بأمن الولائي لولاية الاغواط ودعائم الاتصال بها ،عصب الاتصال العلاقات العامة بمديرية الامن الوطني اهداف ومهام مكتب الاتصال والعلاقات العامة بالأمن الولائي لولاية الاغواط.

اما الجانب التطبيقي فقد تتطرق الى أداة المقابلة مع مكلف بالعلاقات العامة للأمن الوطني وتحليل المقابلة وتحليل الوثائق والبيانات والأنشطة لمكتب الاتصال بالعلاقات العامة بالأمن الوطني. لنخلص بعد ذلك الى الخاتمة وجملة من نتائج الدراسة.

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

الإشكالية:

تعد العلاقات العامة بين الافراد من اهم مميزات المجتمع الإنساني، فهي أساس لقيام التفاعل والتواصل الذي يضمن من خلاله افراد المجتمع تلبية جميع متطلباتهم وحاجياتهم.

فالعلاقات العامة إحدى المرتكزات الحيوية للمنظمات والمؤسسات الحديثة بوصفها نشاطا اتصاليا قادرا على تفسير السياسات المنظمة للجمهور الذي يتأثر بالنشاط الذي تمارسه أي منظمة سواء كان هذا التأثير إيجابيا ام سلبيا فانه يتطلب وجود جهاز إداري أي جهاز العلاقات العامة للقيام بالانشطة الاتصالية المتنوعة والنشاطات المختلفة لتكوين راي عام إيجابي وصورة إيجابية وجيدة في ذهن الجمهور وسط بيئة مجتمعية تتميز بالتطور والتغير المستمر، فكل الإدارات تتبنى فكرة التطوير والتجديد في ممارسة الاتصال للعلاقات العامة فهاته الأفكار هي أساليب نشاط العلاقات العامة القادرة على تدعيم فكرة التفاعل ، فوجود العلاقات العامة في المجتمع وخاصة في المؤسسات مرآة تعكس الوجه الإيجابي لكل مؤسسة أو منظمة ، ففي الآونة الأخيرة تزايد اهتمام بها كعلم وفن من فنون الاتصال الإنساني وكنشاط مهم ووظيفة مهنية متخصصة حديثة في معظم المؤسسات ، فمن المستحيل التخلي عن وظيفة العلاقات العامة في أي مجال ، حيث وجدناها مرافقة لكل إدارة ناجحة وكل مؤسسة ثابتة باعتبارها عنصر وقسم من استراتيجية أي مؤسسة ، حيث تصدرت أهمية جد بالغة في الإدارات الحديثة فقد تطورت في مجتمعا بصورة جد انية وراقية ، فهي عامل قوي ووظيفة ناجحة وجهاز مسؤول عن كل المنظمة و وجدناها في الشركات والجامعات والمدريات وفي المؤسسات الإعلامية سواء القنوات العمومية والخواص، حيث تطور وصولها حتى الى السلطات والمؤسسات العسكرية والأمنية فهاته الأخيرة أي جهاز الشرطة اصبح لديها قسم يسمى بالعلاقات العامة ليكون محورا أساسيا بين الامن والجمهور الخارجي ومن اجل تحسين صورة المؤسسة الأمنية على اكمل وجه.

فالأمن من أهم احتياجات أية دولة، لذا فإن أنجح الدول هي تلك التي تستطيع أن تحافظ على أمنها الداخلي عبر أجهزتها الأمنية، ووعي شعوبها وعلى أمن حدودها من أية اعتداءات خارجية من خلال جيشها حامي الحدود، ومن هنا فإن الدولة تخصص جزءاً كبيراً من الميزانية لخدمة هذه الأجهزة وللحفاظ على الأمن بشكل عام . **الشرطة الجزائرية** تقوم بمهمة حفظ الأمن والنظام العام بالمدن الجزائرية الكبرى والمناطق الحضرية بالإضافة إلى ضمان حماية الاشخاص والممتلكات وكذا التحقيق في الجرائم والقبض على الجناة، كما تؤدي مهام الشرطة الروتينية الأخرى كمرقبة . فليس حركة المرور

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

فقط هذه مهمتها فهي أيضا تمارس جزء كبير من العلاقات العامة مع المواطن فمصلحتها التقرب اليه وان تنجح في تحقيق رسالتها بتوفير الامن والطمأنينة والتفاعل مع المواطن في مختلف نشاطاتها فالعلاقات العامة بالشرطة هي تماسك وربط جهاز الشرطة والمواطن مبينه على أساس تحقيق المصالح المشتركة والتبادل فيما بينهم،وهي أيضا تعاون المواطنين في قبول النشاطات المكتب للامن الوطني للعلاقات العامة فهاته الاخيرة جهازها مهم جدا في بناء التنظيمي للشرطة لمد العون للمواطن ومساعدتهم وكسب ثقتهم ونشر رسالته للجماهير واقناعه بان الامن الوطني لديه جهاز علاقات عامة ينشط تخطيطاته وبرامجه وحملاته وايضا في الجانب المؤسساتي قدرة الجهاز تولى إدارة عصرية بعناية كبيرة ومن اجل التنسيق مع المجتمع المدني وتغطية الاحداث والمظاهرات وللتقرب من المواطن أكثر مما يمكننا ان نطرح الاشكال الرئيسي التالي:

ما واقع العلاقات العامة في خلية الاتصال بالامن الوطني لولاية الاغواط؟

تساؤلات الدراسة:

تندرج تحت التساؤل الرئيسي التساؤلات التالية:

- كيف تنفذ العلاقات العامة في خلية الشرطة بولاية الاغواط؟
- ماهي دعائم الاتصال بخلية الشرطة؟
- ماهي مهام وظيفة مكلف العلاقات العامة في الشرطة؟
- هل تساهم العلاقات العامة في تحسين صورة المديرية لدى المواطن؟

أسباب اختيار الموضوع:

1 - الأسباب الذاتية:

- الميل الشخصي لحب هذه المهنة بمااني اجتزت مسابقة الضباط للشرطة سنة 2017
- اهم سبب ان والدي رحمه الله شرطي سابق ترك لي فضول للتقرب الى هذه الخلية لاكتشافها ومعرفتها

2 - الأسباب الموضوعية:

- مكانة ودور العلاقات العامة كونها تعد الركيزة الأساسية لنجاح أي مؤسسة.

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

- اصالة الموضوع فهو يعتبر ظاهرة موجودة بالفعل وملموسة في واقع الإدارات وكون العلاقات العامة لم تحظ بالقسط الكافي من الدراسة والبحث خاصة في المؤسسات الأمنية والعسكرية أي قلة الدراسات الموجهة في هذا الجهاز.

أهمية الدراسة:

ان أهمية الدراسة نابعة من أهمية الموضوع كون العلاقات العامة موضع اهتمام لكل باحث لديه الفضول لمعرفة كيفية تنظيم الادرة فموضوعنا حاولنا تسليط الضوء على هذه الخلية حيث تعد العلاقات العامة مقوم ناجح للإدارة الحديثة وأيضا مهمة جدا كنشاط اتصالي للإدارة بمحيطها وبيئتها سواء الداخلية والخارجية فهي بصريح العبارة عصب الإدارات وكل المؤسسات في كل المجالات فالاتصال والعلاقات العامة فن لا بد منه ولا يجب التخلي عنه في أي إدارة فهو مغذي الإدارات

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى:

- التعرف على كيفية تنفيذ العلاقات العامة في خلية الشرطة
- الكشف على دعائم الاتصال بمكتب العلاقات العامة بالشرطة
- تسليط الضوء على مهام وظيفة مكلف بالعلاقات العامة في الشرطة
- معرفة مدى مساهمة العلاقات العامة في تحسين صورة المديرية لدى المواطن

● نوع الدراسة:

دراستنا تنتمي الى الدراسة الاستطلاعية والاستكشافية سمي أيضاً الدراسات الكشفية أو الصياغية، يلجأ إليها الباحث عندما يكون ما يعرفه عن الموضوع قليل جداً لا يؤهله إلى تصميم دراسة وصفية ففي مثل هذه الأحوال من الأفضل إجراء دراسة استطلاعية للموضوع لزيادة معرفته وألفته بالموضوع ريثما يتسنى له بحثه فيما بعد بصورة أعمق ..¹ وهي تساعد الباحث في القاء نظرة من اجل الامام بجوانب الدراسة الميدانية لا بد من اجراء دراسة استطلاعية حيث تكون بالتعرف على المكان ومدى

1 <http://hamdisocio.blogspot.com> ,25/05/2018 .05hr.00

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

إمكانية إجراء هذه الدراسة، والتعرف على كل ما يمكنه عرقلة علمنا، ومختلف الصعوبات المحتمل مواجهتها و تحديد العينة ومعرفة الأجواء المحيطة بها ومختلف ظروفها وخاصة التقرب من افراد العينة¹.

منهج الدراسة:

ان طبيعة الموضوع في أي بحث علمي هي العامل الوحيد المسند للمنهج في عملية البحث فالمنهج هو الوسيلة والطريقة التي تستخدم للوصول الى الحقيقة ويسلكها البشري للاقتراب من الحقائق والوصول اليها².

فالمنهج يعني بشكل عام حينما أطلقت عليه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة ومن اجل الكشف عن الحقيقة³

فتحقيق اهداف البحث يتوقف على الاختيار السليم او الأنسب للمنهج الذي يتلاءم مع الموضوع وعليه فالمنهج المناسب لدراستنا دراسة حالة"

إنه المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة، سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا، وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المتشابهة⁴، ومنه فدراستنا عن واقع العلاقات العامة في خلية الاتصال بأمن ولاية الأغواط حيث اتبعنا هاته الخطوات في دراسة حالة الاتصال والعلاقات العامة في الامن الوطني.

- التركيز على عمل مكلف ومهام العلاقات العامة بالأمن الوطني.

- نشاطات مكتب الاتصال بأمن ولاية الأغواط ...

مجتمع البحث وعينته:

يتمثل مجتمع الدراسة في مكلف بالعلاقات العامة بالامن الوطني لولاية الأغواط

¹ تركي محمد: مناهج البحث في علوم التربية وعلوم النفس المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر، 1984، ص131.

² عبد الرحمان سيد سليمان، مناهج البحث، دار الكتاب، 2014، ص21.

³ عبد الوهاب وإبراهيم أبو سليمان، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، دار النشر والتوزيع، ص5. سنة 2005

⁴Www.méthodologie -3sociologier66666.com.

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

العينة: هي الاكتفاء بعدد محدد من المفردات في حدود الوقت والجهد والامكانيات المتوفرة ثم يقوم بتعميم النتائج التي يحصل عليها من دراسة هذه الحالات الفردية على المجتمع ككل¹. أيضا عرفها زياد احمد الطويسي: العينة: مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة².

فاختيارنا كان على العينة القصدية فيعرفها أيضا الطويسي على ان الباحث ينتقي افراد عينته بما يخدم اهداف دراسته وبناء على معرفته دون ان يكون هناك قيود او شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي أو الاختصاص أو غيرها، وهذه عينة غير ممثلة لكافة وجهات النظر ولكنها تعتبر أساس متن التحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة³، ومنه دراستنا كانت على اختيار هذه العينة وقعت على مكتب الاتصال بالشرطة الجزائرية لولاية الأغواط وبالضبط لمكتب الاتصال والعلاقات العامة امن ولاية الأغواط.

حدود دراسة:

1 - الحدود الموضوعية:

لقد تمت الدراسة بمكتب خلية الاتصال بالأمن الوطني حيث تمثلت دراستنا في واقع العلاقات العامة بما وتسلط الضوء على مهام مكلف بالإعلام وعمل بالتفصيل

2 - الحدود الزمانية:

دراستنا الميدانية خلال الموسم الثاني من السنة الجامعية: 2017/ 2018.

شهر فيفري الى شهر افريل

3 - الحدود المكانية:

مكان الدراسة في مكتب العلاقات العامة لأمن ولاية الأغواط.

أدوات المستخدمة للدراسة:

دراستي وهي دراسة حالة لمقر الامن الوطني بالأغواط حيث اعتمدت على الأدوات التالية:

¹ محي محمد مسعد، كيفية كتابة الأبحاث والاعداد للمحاضرات، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 2000، ص49.

² زياد احمد الطويسي، مجتمع الدراسة والعينات، مديرية تربية لواء البتراء، 2001/200، ص2.

³ المرجع نفسه، ص6.

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

1 - المقابلة:

هي تقنية من التقنيات المباشرة لجمع المعطيات ميدانياً أي الحصول على معلومات من مصادرها بطريقة نصف موجهة، وهي طريقة يفضلها كثير من الباحثين ممن يتقن العمل بمختلف تقنيات التحقيق في الميدان، وأيضاً تعرف على أنها تقوم أساساً على الحوار، بل هي حوار مبوب ومنظم ومسير وحديث هادف بين الباحث والمبحوث الذي وقع عليه الاختيار، حيث يهدف الباحث إلى الحصول على معلومات ترتبط بطبيعة بحثه¹.

وعليه فسيتم توظيف المقابلة مع مكلف بمكتب الاتصال والعلاقات العامة داخل المؤسسة الأمنية وعليه اعتمدنا على المقابلة المقننة التي جاء تعريفها على أنها تستوفي فيها أسئلة كل محور من المحاور التي حددناها خدمة للموضوع²، وهذا سوف تتم محاوره مكلف بمكتب العلاقات العامة ومعرفة مهامه بالتفصيل على المستوى الخارجي.

2 - الملاحظة:

تعرف بأنها المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات عنها والاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات³.

اعتمدنا عليها لأننا قمنا في جمع المعلومات والوثائق الإدارية بعد دخولنا إلى المكتب وملاحظتنا إلى مكلف بالإعلام ومهامه في العلاقات العامة

تحديد المصطلحات ومفاهيم الدراسة:

1 - العلاقات العامة:

- لغة: تعني الصلات والروابط وحيول الاتصال بين الإدارة والعامة⁴.

¹ أميرة منصور، رؤية منهجية في بحوث تعليم اللغة العربية، مجلة الأثر، العدد 27، ديسمبر 2016، ص 215.

² المرجع نفسه، ص 219.

³ رجي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار الصفاء، عمان، 2000، ص 112.

⁴ علي بن فايز الجحني، مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ص 18.

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

-اصطلاحاً: هي علم وفن يهتم بدراسة عوامل احداث التفاهم بين المنظمة والمحيط الخارجي ومراجعتها خاصة الجمهور وإيجاد سبل التخفيف من حدة الصراع وتناقض المصالح والآراء وتعويضها بالتفاهم والتكامل والانسجام بين افراد والجماعات والمجتمع الخارجي

-التعريف الاجرائي: العلاقات العامة هي عملية ووسيلة اتصالية تكون صورة مشرفة للمؤسسة وما تقدمه من خدمات لمجتمعنا ومحاولة تحسين العلاقة مع الناس فهي جهاز الذي يربط المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي وتقوم بنقل صورة الأنشطة والخدمات التي تقدمها المؤسسة للجمهور وتلبية حاجة الجمهور للحصول على تلك المعلومات.

فهي فن تطبيقي يقوم به الاحصائي لكسب الثقة وخلق التفاهم والرضى بين المنظمة وعملاؤها.

2 - الامن:

جاء في قاموس المنهل تعريف الامن على انه طمأنينة وثقة¹.

ويعرفه عيسى قاسيمي على انه موقف اين يكون الشخص بعيدا عن الخطر، مطمئنا مع الشعور بعدم الخوف على نفسه أو اطفاله أو على ممتلكاته ومفهوم الامن بمعناه الواسع والعام، يعني الاستقرار الذي يغطي مجموعة من الجوانب الحياتية لمجتمع ما على المستوى الاقتصادي، السياسي الاجتماعي².

3 - الشرطة:

تعريفها في مقدمة ابن خلدون على انها وظيفة مرؤوسة لصاحب السيف في الدولة وحكمه نافذ فيصاحبها في بعض الأحيان وكأن أصل وضعها في الدولة العباسية لمن يقيم أحكام الجرائم في استبدالها أولاً ثم الحدود بعد استيفائها³.

الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى

¹ سهيل ادريس، المنهل الوسيط، (قاموس فرنسي -عربي) الطبعة 12، دار الآداب للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2007، ص 691

² kasmiaissa.lapolicealgérienne une institution pas comme les autres édition 2002، pp15، 16

³ بن خلدون، ديوان المبتدأ والخبر في تاريخ العرب والبربر ومن عاصرهم من ذوي الشأن الأكبر، طبعة جديدة منقحة ومصححة، دار الفكر،

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

دراسة امينة حمراي، بعنوان الاعلام الأمني في الجزائر ودور العلاقات العامة في تطويره، مذكرة نيل ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الحاج لخضر ولاية باتنة، سنة 2010/2009، اين حللت الباحثة السؤال الرئيسي: ما دور العلاقات العامة في تطوير الاعلام الأمني بالجزائر؟ فكانت التساؤلات الفرعية لدى الباحثة 1 اين يكمن دور العلاقات العامة بين الشرطة والجمهور في تطوير الاعلام الأمني بالجزائر؟ وهل تساهم العلاقات العامة بالشرطة في التوعية المرورية. حيث انطلقت أيضا الباحثة الى عدة افتراضات تمثلت تساهم العلاقات العامة في تطوير الاعلام الأمني بالجزائر من خلال تفعيل الرسالة الإعلامية الأمنية. كفرضية أولى ان تساعد العلاقات العامة الإيجابية بين الشرطة والجمهور على تطوير الاعلام الأمني بالجزائر. وكفرضية ثانية تساهم العلاقات العامة بالشرطة بفضل نشاطاتها التوعوية المرورية. وكفرضية ثالثة على ان العلاقات العامة تؤدي بالشرطة دورا في تحسين الامن المروري بالتخفيض من حوادث المرور بالجزائر وتمثلت عينة الدراسة على عينة حصصيه واستعانة الباحثة على منهج الدراسة بمنهج المسح بالعينة الذي رأته فيه انسب المناهج العلمية والتي تستهدف بناء وتركيب جمهور، واستعانة الباحثة أيضا في دراستها على استمارة والملاحظة وأيضا المقابلة التي كانت مع مكلفين بالعلاقات العامة بالأمن الوطني وفي الأخير اهم النتائج الدراسة:

- خلصت الدراسة الى نسبة 51.5 بالمئة من المبحوثين يعتقدون بان الشرطة تنحصر مهامها في الأمنية فحسب حيث يغيب من الكثيرين الدور الإعلامي، التوعوي، الارشادي ولتحسيني الصادر عن قسم العلاقات العامة بالشرطة.
- اسفرت نتائج الدراسة ان عدم تعرض الافراد للمنشورات والمجلات بلغ 79.7 حيث فاق بكثير نسبة التعرض التي بلغت فقط 20.5 اما فيما يتعلق بزيادة الأبواب المفتوحة على الشرطة والمعارف واسابيع السلامة المرورية هي الأخرى كوسائل العلاقات العامة بالشرطة في التوعية المرورية
- علاقة التعرض لوسائل العلاقات العامة بمدى ارتفاع مستوى الثقافة الأمنية فقد أثبتت النتائج ان من تعرضوا لتلك قد ساهم تعرضهم في رفع مستوى ثقافتهم الأمنية بشكل كبير بلغت نسبة 56.89 بالمئة.
- استفدت من هذه الدراسة في مطلب من مطالبها أي علاقة الجمهور بالشرطة وأيضا دراستي تقريبا نفس هذه الدراسة اطلعت على كيفية بحثها ومواضيع التي طرحتها¹

امينة حمراي، الاعلام الأمني في الجزائر ودور العلاقات العامة في تطويره، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال جامعة
1. الحاج لخضر، باتنة، 2010/2009

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

الدراسة الثانية

دراسة الباحث **عيواج عدراء** بعنوان **واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية** ببلدية قسنطينة رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة متنوري قسنطينة السنة **2009/2008**، حيث انطلقت هذه الدراسة من السؤال التالي **ما واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية حيث تفرعت الى تساؤلات فرعية كقولها هل تعمل الإدارة المحلية الجزائرية على تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي؟ وهل تعاني العلاقات العامة في الإدارة المحلية من مشاكل تضعف من مكانتها ودورها؟** وانطلقت الباحثة الى عدة افتراضات الفرضية الأولى تظهر وظيفة العلاقات العامة كجهاز مختص في الإدارة المحلية الجزائرية ووظيفته الاهتمام المستمر بالموظفين (الجمهور الداخلي) وتحقيق الاتصال الدائم بالمواطنين (الجمهور الخارجي) الفرضية الثانية: **تعمل الإدارة المحلية الجزائرية على تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي من خلال ممارسة أنشطة اتصالية معينة. الفرضية الثالثة: تواجه العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية مشاكل تضعف من مكانتها ودورها. وتمثل عينات الدراسة عينة العشوائية الطبقية واستعانت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي الذي أكثر المناهج اعتمادا في الدراسات الخاصة بالواقع الاجتماعي واستعملت أداة الاستمارة لأنها الأنسب لدرستها وفي الأخير توصلت الى هذه النتائج التالية:**

- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى التي مفادها: **تظهر وظيفة العلاقات العامة لجهاز اداري مختص في الادارة المحلية الجزائرية وظيفته الاهتمام المستمر بالموظفين**
- **الجمهور الداخلي (وتحقيق الإتصال الدائم بالمواطنين) لجمهور الخارجي ومن خلال المقابلات التي تمت مع مختلف مسؤولي البلدية قسنطينة نستنتج عدم ثبات الفرضية حيث ان ظهور العلاقات العامة كمديرية في بلدية قسنطينة، هو ظهور شكلي فقط.**
- **نتائج الدراسة في ظل الفرضية الثانية مفادها:**
- **تعمل الادارة الجزائرية على تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي من خلال ممارستها لانشطة اتصالية معينة، ومن خلال تفرغ بيانات هذه الفرضية مع الجمهور الداخلي كانت كل المؤشرات انتشرت**

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

- الى عدم تحقق الجزء الاول من هذه الفرضية حيث صرح الباحثون بعدم توفر الظروف المادية والمعنوية المشجعة على العمل ، حيث هناك شكاوي كبيرة في هذا الجانب هذا بالاضافة الى غياب الدورات التكوينية للموظفين والنشاطات الترفيهية والتثقيفية نسبة كبيرة جدا كما أكد الباحثون على نقص اهتمام المسؤولين بشكاويهم واقتراحاتهم مع عدم الاخذ بارائهم واقتراحاتهم قبل اتخاذ نتائج الفرضية الثالثة: نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثالثة من خلال تفرغ البيانات الخاصة بهذه الفرضية التي مفادها تواجه العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية مشاكل تضعف من مكانتها ودورها توصلنا الى تأكيد صحة هذه الفرضية حيث ان العلاقات العامة لا تزال مهمة ولا تكتسي أهمية بالغة في الإدارة المحلية الجزائرية ولم تحتل بعد المكانة التي تسمح لها من أداء كل ادورها ووظائفها على اكمل وجه وجملة المشاكل التي تعاني منها العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية نجد الفهم الخاطئ لهذه الوظيفة ومكانتها ولدورها.¹

الدراسة الثالثة

دراسة حاج احمد كريمة بعنوان العلاقات العامة داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية، مذكرة تخرج نيل شهادة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة وهران السانبا، سنة 2010/2009 اين حللت الباحثة التساؤل الرئيسي: ما مدى أهمية وفاعلية العلاقات العامة كجانب اتصالي في المؤسسة؟ من هنا تفرعت لعدة تساؤلات ما موقع العلاقات العامة في المؤسسة الوطنية؟ ما موقع العلاقات العامة في مؤسسة الصناعات النسيجية؟ ما حج م إدارة العلاقات العامة في مؤسسة دونيتكس اين وضعت افتراضات حول الدراسة: فرضية أولى موقع العلاقات العامة بالمؤسسة الوطنية لا يزال بعيد المنال ومحدود، ولم يحظ بعد بالاهتمام فرضية ثانية لا تمل ك مؤسسة الصناعات النسيجية إدارة مستقبلية للعلاقات العامة فرضية 3 مهام ووظائف العلاقات العامة تحت اشراف مديريات وفروع أخرى تقوم بنشاطات العلاقات العامة داخل المؤسسة. فرضية 4 للعلاقات العامة دورا هاما وتأثيريا في التخطيط الاستراتيجي الفعال للمؤسسة حيث تمثلت العينة عينة عشوائية من المسؤولين والاطارات والعمال بهدف معرفة كل الآراء في الموضوع، واستعانت الباحثة بمنهج دراسة حالة الى تم بإمكانها دراسة الظاهرة ضمن ظروفها الطبيعية، ومن أدوات الدراسة والبحث فقد اعتمدت بالاستمارة

- عيواج عذراء، واقع العلاقات العامة في الادارة المحلية الجزائرية، مذكرة رسالة نيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام

¹ والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2008

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

و المقابلة والملاحظة بالإضافة الاطلاع على الوثائق والتقارير الإدارية ومنه في الأخير استخلصنا هاته النتائج:

- الفرع الأول من الاستمارة تضمن معلومات عن البحوثيين الموظفين والقائمين بالاتصال بمؤسسة الصناعات النسيجية.

- الفرع الثاني فقد تضمن أسئلة حول العلاقات العامة الداخلية للمؤسسة، وبالنسبة للفرع الثالث فقد شمل أسئلة حول العلاقات الخارجية لمؤسسة الصناعات النسيجية كما احتوت الفرع الرابع على السياسة الاتصالية لمؤسسة دونيتكس وقد تم تصنيفها الجداول حسب العلاقات.¹

الدراسة الرابعة

دراسة **حفصي هدى** بعنوان بحوث العلاقات العامة في المؤسسة السياحية دراسة حالة الديوان الوطني للسياحة مذكرة رسالة نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية وفرع التسويق جامعة الجزائر كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وقسم العلوم التجارية سنة **2006/2005** حيث انطلقت الدراسة بسؤال الرئيسي: كيف يمكن من خلال العلاقات العامة قياس اتجاهات الراي العام حول الترقية السياحية بالجزائر؟ حيث حللت التساؤل الى تساؤل تفرعية: ما ه و واقع التنمية والترقية السياحية بالجزائر؟ ما مدى مساهمة الاتصال في تفعيل العملية الترقية للسياحة الوطنية؟ ما ه و مفهوم العلاقات العامة؟ وماهي الوسائل الاتصالية المستعملة في ظل العلاقات العامة؟ فيما تبرز أهمية بحوث العلاقات العامة في المؤسسة السياحية؟ كيف يمكن تقييم النشاط الاتصالي للعلاقات العامة في المؤسسة السياحية؟ اين وضعت افتراضات الدراسة: فرضية الأولى ان وصول الجزائر لكونها مقصدا سياحيا تنافسيا في الأسواق الدولية يفترض انتهاج استراتيجي تنمية وترقيوه شاملة وتجسيدها من خلال مخططات اتصال تجاري ومؤسسي فرضية الثانية تحتل العلاقات العامة مكانة هامة في المؤسسة وهذا يفرض عليها ربط علاقات جيدة مع الجماهير من خلال مجموعة الوسائل الاتصالية المتنوعة فرضية الرابعة تعتبر البحوث العلاقات العامة من ابرز واهم ادوات جمع المعلومات والحقائق العينة كانت على إطارات الديوان الوطني للسياحة واستعانت الباحثة في دراساته ا على المنهج الاستقرائي الذي يعتمد على دراسات حالة جزئية للوصول الى تقدير مبادئ عامة واعتمدت أيضا على الأسلوب الوصفي التحليلي وأيضا تم اختيار

¹ احمد كريمة، العلاقات العامة داخل المؤسسة، رسالة نيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال جامعة وهران، سنة 2009/2010

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

طريقة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة والمتمثلة في استمارة استقصاء موجهة الى جماهير الخارجية المتعاملة مع المؤسسة السياحية والأخير استخلصت هاته النتائج من الدراسة :

- تحقيق تدفقات معتبرة من العملة الصعبة وزيادة حجم الاستثمارات الوطنية والاجنبية، انذاك توفير مناصب الشغل سواء المباشرة في القطاع السياحي، او غير المباشر في القطاع الاخرى
- تساعد السياحة على زيارة التبادل والاتصال الثقافي بين المجتمعات إضافة الى تطوير الوعي السياحي الدولي، وتحسين التبادلات الدولية في كافة المجالات.
- المساهمة في الحفاظ على حضارة البلد وعاداته وتقاليده وثقافته كما تعمل على زيادة الوعي السياحي لدى السكان الأصليين.¹

الدراسة الخامسة لقصير، رزيقة

دراسة لقصير رزيقة بعنوان دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة الاملاح بقسنطينة مذكرة رسالة نيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة سنة 2007/2006، حيث انطلق الدراسة من التساؤل الرئيس ي كيف تساهم مصلحة العلاقات العامة في تشكيل صورة حسنة عن المؤسسة الاقتصادية للأملاح لدى جمهورها الخارجي؟ من فقد تفرعت الأسئلة الى تساؤلات هل تحظى مؤسسة الاملاح بمعرفة واسعة في أوساط اغلب جماهيرها؟ وهل تحظى منتجات المؤسسة بتقدير جمهورها الخارجي وهل تركز المؤسسة في علاقتها العامة على الوسائل المطبوعة؟ ومن هنا فقد كانت افتراضات الباحثة الى الفرضية الرئيسية: يساهم نشاط العلاقات العامة في تشكيل صورة حسنة عن مؤسسة الاملاح بقسنطينة لدى جمهورها الخارجي، ومنه الى فرضيات فرعية الفرضية أولى تحظى مؤسسة الاملاح بقسنطينة بمعرفة واسعة في أوساط جمهورها الخارجي، الفرضية الثانية تحظى منتجات مؤسسة الاملاح بقسنطينة بتقدير جمهورها الخارجي حيث تمثلت عينة الدراسة قامت باختيار العينة الدائرية المنتظمة ومنه فاستعانت بالمنهج الوصفي باعتباره الأنسب نظرا لما تميزه من خصائص تتلاءم طبيعة الموضوع وأيضا استعانت بأدوات جمع البيانات الملاحظة المقابلة والاستمارة فقد استخلصت هذه الدراسة بنتائج فهي على شكل جداول تحليل ان النتائج تبين بان المؤسسة لها مصداقية في التعامل مع جمهورها الخارجي ، تتفهم

حفصي هدى، بحوث العلاقات العامة في المؤسسة السياحية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة

¹الجزائر، سنة 2005/2006

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

جماهيرها لا تمارس عليهم أي نوع من الاغراء، افتقاد مؤسسة الاملاح بقسنطينة إلى ثقة جمهورها الخارجي.¹

الدراسة السادسة:

دراسة المقدم الدكتور خالد سعيد النقي، بعنوان فاعلية الإعلام في تحقيق رسالة الشرطة محاضرة مقدمة حلقات علمية لإعادة وتأهيل كوادر إعلامية امنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، دبي. سنة 2007/1428 ومنه انطلق الباحث الى تساؤلات فرعية مباشرة: ماهو و الاعلام الموضوعي الهادف وماهي انواعه؟ وماهي الالتزامات المتبادلة بين الشرطة والاعلام؟ وماهي سبل تفعيل العلاقة لبلوغا لأعلى معدلات الامن والاستقرار؟ فالمنهج المستخدم في هذه الدراسة استعان الباحث بالمنهج الوصفي التحليلي لبيان ابعاد العلاقة بين الشرطة والاعلام ودورها في تحقيق رسالة الشرطة ومجتمع دولة الامارات العربية المتحدة منه فقد استخلص بنتائج:

- كفاءة الخدمات الأمنية وامتياز الأداء والحرص على قضاء مصالح الجماهير وسرعة المبادرة بتقديم العون والنجدة للمواطنين.

- الاعلام المخطط الصادق عن هذه الخدمات وعن طرق أدائها وسبل المواطنين في الحصول عليها بسرعة ويسر، وعن كفاءة الجهود التي تبذلها الأجهزة الأمنية والمعايير التي تنتهجها في اختيار واعداد وتنمية رجالها ووجود التطوير المستمر للنظم والإمكانات بهدف توفير الامن والاستقرار للمجتمع.²

الدراسة السابعة

دراسة الزهرة بن حمدون وفاطمة فقام بعنوان العلاقات العامة في تفعيل الاتصال الإداري بالمؤسسة دراسة حالة مقرر امن الولايااغواط، مذكرة نيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة عمار ثليجي، سنة 2015/2014 فقد انطلقت هذه الدراسة بالتساؤل الرئيسي: كيف يمكن للعلاقات العامة ان تساهم في تفعيل الاتصال الإداري للمؤسسة؟ ومنه فقد حلت الى تساؤلات فرعية: هل يمكن للعلاقات العامة ان تساهم في تفعيل الاتصال الإداري؟ وهل

1 لقصير رزيقة، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، مذكرة رسالة نيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة سنة 2007/2006،

2 النقي خالد سعيد ، فاعلية الإعلام في تحقيق رسالة الشرطة، محاضرة مقدمة حلقات علمية لإعادة وتأهيل كوادر إعلامية امنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، دبي. سنة 2007/1428

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

توجد جهات غير العلاقات العامة يمكن ان تفعل الاتصال الإداري؟ وماه ي الوسائل والاليات المستعملة في تفعيل الاتصال الإداري؟ ومنه الى افتراضات الفرضية الأولى ان العلاقات العامة تساهم بشكل كبير في تفعيل الاتصال الإداري في المؤسسة الأمنية بالأغواط الفرضية الثانية لا يمكن لأي مصلحة داخل المؤسسة ان تساهم مساهمة فعالة في تفعيل الاتصال الإداري الا مكتب العلاقات العامة الفرضية الثالثة حسن تفعيل وأداء العلاقات العامة يؤثر إيجابا على الاتصال الإداري للمؤسسة ومنه فقد استعانت هذه الدراسة بالعينة القصدية وايضا اعتمدت على الأدوات البحث المقابلة والملاحظة ومنه فان استنتاج هذه الدراسة :

- تسهم العلاقات العامة في تفعيل الاتصال الإداري من خلال جملة النشاطات التي تخدم الأهداف والسياسة العامة للمؤسسة الا ان هذه المساهمة تبقى محدودة في إطار التعليمات العليا التي يستقي منا مكتب الاتصال.

- مكتب العلاقات العامة والاتصال يعد من المصالح الأساسية للمؤسسة الأمنية لمقر الامن الولائي للأغواط.

- تجسيد دور الذي تلعبه العلاقات العامة في تفعيل الاتصال الإداري من خلال تنفيذ البرامج المسطرة ووظيفتها واهميتها.

- الأسباب التي تدفع هذا المكتب الى تحسين الاتصال الإداري تكمن في ابراز مصالح امن الولاية في مختلف مجالاته¹

استفدت من هاته الدراسات بتزويدي بالأفكار والمعلومات وخاصة كيفية التطرق الى المذكرة بنفس الموضوع لدي وتجنب الأخطاء التي يقعون فيها الباحثون السابقون فاستفادتي كانت كيف اختار منهج والعينة وكيف اتطرق الى المطالب وكيفية معرفة طريقة الاسئلة للمقابلة والنظر لكيفية التهميش والفواصل فموضوعي على العلاقات العامة استفدت على كيفية كتابة الفصول بطريقة علمية ومنظمة

1 الزهرة بن حمدون وفاطمة فقام، العلاقات العامة في تفعيل الاتصال الإداري بالمؤسسة، مذكرة نيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة عمار تليجي، الاغواط، سنة 2015/2014

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

تمهيد

تعد العلاقات العامة عملية اتصال تعبر بصدق وتحترم الجمهور فهي رسالة صريحة وصادقة تستهدف اعلام الجمهور واغرائه بهدف تغيير ميوله واتجاهاته فهي وظيفة للإدارة مستمرة ومخططة هدفها كسب التفاهم بين المؤسسة والجمهور وتستخدم للإعلام كأهم وسيلة من وسائلها فهي علم اجتماعي تطبيقي لها أجهزتها المختلفة ويفرد لها مستوى تنظيمي واضح في كل مؤسسة او منظمة

فرسالتها كنشاط يسمح بتحقيق ومنجزات إيجابية للفرد ويمكن اعتباره ذا أهمية بارزة لا يمكن الاستغناء عنه، فمن خلال هذا الفصل سوف نعمل على توضيح مفهوم العلاقات العامة ومراحل تطورها ومعرفة كيف يكون بها التخطيط والإدارة ومهام مكلفيه

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

المبحث الأول: العلاقات العامة نشأة وتطور

المطلب الأول:

تعريف العلاقات العامة: بالنظر إلى أدبيات العلاقات العامة نجد عددا كبيرا من التعريفات للعلاقات العامة، تركز العلاقات العامة وظيفة تهتم بعلاقة المؤسسات المختلفة بالجمهور وتتفق على أنها وظيفتها تشمل كل ما من شأنه التأثير في العلاقة بين المؤسسات والجمهور ونسوق الآن عددا من التعاريف: تعرفها جمعية العلاقات الأمريكية بأنها: نشاط أي صناعة أو اتحاد أو مهنة أي منشأة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور كالعملاء أو الموظفين أو المساهمين أو الجمهور بوجه عام لكي تحول سياساتها حسب الظروف المحيطة بها.¹

وتعرفها مجلة أخبار العلاقات العامة بأنها: وظيفة الإدارة التي تقوم بتقييم اتجاهات الجمهور وروبط سياسات وأعمال فرد او منشأة بالصالح العام , وتنفيذ برنامجا لكسب تأييد الجمهور وتفهمه. ويعرفها معهد العلاقات العامة البريطاني بأنها: الجهود الإدارية المرسومة المستمرة التي تهدف الى إقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين أي هيئة وجمهورها²

هي أي جهد تبذله المؤسسة وأي قرار تتخذه وأي سياسة تتبناها وأي رسالة تصدرها أو تستقبلها مادامت تهدف الى تعزيز التفاهم بين المؤسسة وكل او بعض جماهيرها.

جمعية العلاقات الدولية عرفتها بأنها: فن وعلم تحليل الظواهر والتنبؤ لإرشاد قادة ومديري المؤسسات الى عمله طبقا لبرامج وأعمال مخططة تساعد على تحقيق مصلحة المؤسسة والجمهور معا³

تعرف في الأجهزة الأمنية بأنها: تلك الجهود المخططة والمنظمة المبذولة لتدعيم استمرارية العلاقات الطيبة والحسنة بينها وبين الجماهير الداخلية والخارجية تحقيقا لرفع مستوى العمل فيها وتلبية أهداف وغايات تخدم المصلحة العامة⁴

¹ عبد الرزاق، محمد الدليمي، المدخل الى العلاقات العامة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011م، ص65

² سعادة راغب الخطيب، مبادئ العلاقات العامة، دار النشر للبادية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص12

³ سليمان فخري، العلاقات العامة، دار الكتاب والطباعة للنشر، جامعة الموصل، العراق، 1981، ص34

⁴ عبد الرزاق، محمد الدليمي، نفس المرجع السابق، ص62

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

وقد عرفها ميلتون بأنها: الأداء الصادق والاعلام عنه , اما الباحث يرى أن العلاقات العامة ماهي الا جهد تبذله المؤسسة أي قرار تتخذه أي سياسة تتبناها , وأي رسالة تصدرها او تستقبلها مادامت تهدف الى تعزيز التفاهم بين المؤسسة , وكل أو بعض جماهيرها⁵

وعرفها قاموس أكسفورد: بأنها الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي، لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع⁶

وقد توافق تعريف ALLISON VICKERS مؤلف دليل العلاقات العامة مع تعريف معهد العلاقات العامة هي: الجهد التخطيطي والمتواصل لأنشاء والمحافظة على السمعة الطيبة والفهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها⁷

المطلب الثاني: نشأة العلاقات العامة:

بالرغم من أن العلاقات العامة الحديثة لم تظهر الا في القرن العشرين، الا أن الباحث في جذور التاريخ يجد أن العلاقات العامة عرفت منذ قدم الزمان، ففي العصور الأولى لحياة الانسان احتاجت القبائل البدائية للإعلام من أجل رعاية مصالحها والحفاظ على بقائها، فالعلاقات العامة وجدت مع وجود الانسان نفسه.

وتدرجت أصولها حتى أسندت الى اشخاص مؤهلين لإجادتهم فن التعبير لما لديهم من قوة اقناع وتأثير على الاخرين.

1-العلاقات العامة عند البدائيين:

اذ نظرنا الى القبائل البدائية وجدنا انها تحاول دائما ان تتماسك وتتعاون عن طريق التفاهم المشترك، والمعروف أن رئيس القبيلة ينتهز مناسبات معينة للإعلام أفراد القبيلة بما يريد ان يعلموه من اخبار الصيد والقتل والدفاع والقتال حيث يستعين رئيس القبيلة بالطبيب أو الساحر، أو يوكل مهام الاعلام

⁵ عبد الرزاق، محمد الدليمي، نفس المرجع السابق،ص67

⁶ فهمي محمد البدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، دار أسامة،الأردن،ط2011،1،ص20

⁷ نصر الدين عبد القادر عثمان،المرجع السابق،ص22

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

الى رجل زلق اللسان، أو امرأة قوية البيان أمر الاعلام والشرح والتفسير، وهكذا يكمن القول بأن وظيفة العلاقات العامة ظهرت في نشاط رؤساء القبائل في بادئ الامر ثم اتخذت شكلا تخصيصا بعد ذلك، عندما استعان رؤساء القبائل بالسحرة والأطباء، ومن يجيدون فنون التعبير البدائية من انشاء وقرع الطبول وغيرها من طرق التواصل.⁸

1 - العلاقات العامة عند قدماء المصريين:

اذا كانت العلاقات العامة هي فن التأثير في نفوس الجماهير، بوسائل الاعلام المختلفة بغية تعبئة الشعور وكسب التأييد لصالح شخصية أو قضية أو مؤسسة فان هذا النشاط قد عرفته الحضارة المصرية منذ اقدم عصورها، فملوك مصر الفرعونية كانوا لا يألون جهدا في وصف المواقع الحربية، وعرض الانتصارات الكبرى وشرح الاصلاحات الكبرى وبيان المواقف المختلفة، التي تثير اعجاب الناس وتضمن كسب تأييدهم.⁹

وفي سنة 1886م استطاع العلماء أن يعثروا في بلدة "تل العمارة" على الكثير من الرسائل التي تتضمن انباء الانتصارات والمواقع الحربية، والتعليمات الموجه للأهالي، وهي بذلك تشبه النشرات التي تصدرها مكاتب وادارات العلاقات العامة في المؤسسات والوزارات المختلفة، وقد اهتم ملوك الفراعنة بالاتصال بالأهالي في مناسبات كثيرة، واهتمت الدولة بتسجيل ووصف الاحداث الهامة في المجتمع مثل الانتصارات الحربية والبعثات التجارية وحفر الترع وإقامة الجسور وتعبيد الطرق.... وغيرها¹⁰

2 - العلاقات العامة عند بابل واشور:

كان الملوك بابل صحف تسجل فيها الحوادث اليومية وتوجه عن طريقها التعليمات، وقد كان الملك "حمورابي" يدعو عماله وموظفيه في الأقاليم للحضور الى بابل في الأعياد والمناسبات وخاصة في عيد الحصد ويذيع أوامره وتعليماته في كافة أنحاء المملكة.

واستخدم الاشوريون اللوحات الطينية التي تتضمن النشرات المصورة التي تروي حوادث انتصارهم وما فعلته جيوشهم بالأعداء ويعرضونها في قاعاتهم وشوارعهم، وللأشوريين في هذه النشرات الحجرية أو

8-فخري جاسم غري سليمان واخرون،العلاقات العامة،كلية الاقتصاد،جامعة بغداد،ط1،سنة1980،ص

⁹عبد الرزاق ديلمي،نفس المرجع السابق،ص64

¹⁰نص الدين عبد القادر عثمان، المرجع السابق، ص20.

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

الطينية سبق أحر، فهم أول من ابتدع النشرات المصورة، فكانوا يرقمون انتصاراتهم وبجانب الرقم يصورون بالألوان صور الأسرى من ملوك ورعايا، ولا شك أنها تعمل عمل الملصقات واللوحات الاعلانية في يومنا هذا¹¹

3 - العلاقة العامة عند اليونان والرومان:

امتازت العلاقات العامة في الحضارتين الإغريقية والرومانية بأنها كانت أكثر اتصالا بالجمهير من العلاقات العامة في الحضارة الشرقية القديمة، ففي مصر وبابل وأشور وفارس، كانت الأضواء تسلط على أعمال الملوك والأمراء والكهنة دون سواهم من أفراد الشعب، الذي كان لا وزن له في تلك الحضارات الموعلة في التاريخ، وكانت الأضواء تسلط عند اليونان والرومان على القادة وأعضاء مجلس الشيوخ والشعراء والفنانين، وبعد ظهور بعض المبادئ الديمقراطية في المدن اليونانية أخذت العلاقات العامة تتسع شيئاً فشيئاً، وخاصة بعد اهتمام بالاتجاهات السائدة أو ميول الناس وتقاليدهم.

كانت العلاقات العامة عند اليونان والرومان تقوم أيضاً بالاتصال بأفراد الشعب، حيث توسعوا في أنشطة العلاقات العامة نظراً لارتفاع ثقافة الشعب، وكانوا يستخدمون العديد من الوسائل منها القصائد الشعرية مثل أشعار هوميروس والنشرات اليومية عن أعمال مجلس الاشراف لتعريف الشعب بالأحداث اليومية¹²

4 - العلاقات العامة في الحضارة الإسلامية:

تعددت وتشبعت أصول ومبادئ العلاقات العامة في الإسلام، لتضم جملة من المبادئ الأساسية التي هي الان أسس ومبادئ تقوم عليها في ممارسة العلاقات العامة، فالآيات القرآنية والأحاديث النبوية توضح وتشرح باستفاضة نوعية العلاقة التي يجب أن تقوم بين الافراد والمؤسسات والأمم والأنظمة السياسية. الحضارة الإسلامية استطاعت أن تتطور العلاقات العامة، بفضل حثها على الشورى في الحكم والإنسانية في معاملة الناس.

¹¹ نصر الدين عبد القادر عثمان، المرجع السابق، ص 21.

¹² محمد عبد الفتاح محمد: العلاقات العامة في المؤسسة الاجتماعية، أسس ومبادئ، المكتب العلمي للكمبيوتر، مصر 1994، ص 166

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

اهتم الإسلام بعد فتح البلاد بكتابات الفقهاء في التوجيه والإرشاد، وكانوا يرون في تلاوة القرآن أثراً قويا في رفع الروح المعنوية للمسلمين في الحرب والسلام، كما ان الدين الإسلامي دعا الى معاملة الحسنة والمعشر الطيب، لما ذلك من اثر طيب في تصفية النفوس وتقريب بعضها من بعض.

اما الخطب الدينية فدورها كان حاسما منذ العصور الإسلامية القديمة، فقد كان الخطباء يقومون الى جانب الارشاد الديني بالتوجيه الاجتماعي والسياسي، حيث كانت المساجد ولا تزال برلمانيات محلية تجدد فيها الثقة ويتم التوعية والإرشاد وعلى هذا الأساس نقول بان القرآن الكريم وحياة الرسول صلى الله عليه وسلم اقوالا وافعالا هي تطبيقا عمليا لمفاهيم العلاقات العامة بمفهومها الحديث، حيث تعد هذه الفترة التي شهدت نشر الدعوة الإسلامية على يد النبي صلى الله عليه وسلم فترة تاريخية لها دورها في تطور العلاقات العامة بما جاءت به من مبادئ ذات طابع توجيهي وارشادي، وهكذا يتضح ان الإسلام دين دعوة، لأنه كلف جميع المسلمين بالمسؤولية الإعلامية منذ بداية الرسالة، وجعل الوظيفة الإعلامية لا تقل في أهميتها عن أهمية الصلاة والزكاة وغيرها من الفرائض الأخرى.

5 - العلاقات العامة في العصور الوسطى:

تسمى هذه الفترة من عمر العلاقات العامة بفترة العصور المظلمة، حيث تردت فيها المجتمعات نتيجة الجهل والفساد، حيث اتصفت بالانحلال الاقتصادي والاجتماعي والفوضى، وكانت تعاني المجتمعات الأوروبية من ظلم الملوك وجور الكنيسة، وطغيان رجال الدين، اما العلاقات بين الملاك والعمال والاجراء فكانت تقوم على نظام الاقطاعي البغيض في أشبع صورة، فقد كان الفلاحون كالعبيد يباعون ويشترون كجزء من الأرض التي يفلحونها¹³

6 - العلاقات العامة في العصور الحديثة:

عرفت العلاقات العامة بمفهومها الحديث مع بداية القرن العشرين، نتيجة التقدم الصناعي في المجتمعات الغربية بعد ظهور الثورة الصناعية التي تعتمد على الإنتاج الكبير، حيث تضاعفت أعداد الجماهير التي تتعامل معها المؤسسات الامر الذي شكل صعوبة على أصحاب الاعمال في الاتصال بهذه الجماهير الكبيرة

¹³ هناء حافظ بدوي، العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، أسس نظرية ومجالات التطبيق، المكتب الجامعي الحديث، لاسكندرية، 2001، ص17

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

بعد الحرب العالمية الثانية تطورت العلاقات العامة وازدادت أهميتها بصورة ملحوظة، فباتت تلعب دورا كبيرا في المجتمعات العصرية، وكان للتقدم العلمي والتكنولوجي وتنوع وسائل الاتصال من صحافة وإذاعة وتلفزيون وأجهزة طباعة، تأثيرا كبيرا في زيادة وفعالية العلاقات العامة.¹⁴

المطلب الثالث: مبادئ العلاقات العامة

ومن أهم مبادئ:

- 1 - **المسؤولية الاجتماعية:** الإدارة الحديثة تؤمن بان المنظمة هي نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية التي حوله فيؤثر بها وتتأثر به ولذلك فان هناك مسؤولية تقع على عاتق المنظمة فيما يتعلق بالمجتمع الذي تعيش فيه **احترام راي الفرد:** يجب ان ترتكز فلسفة العلاقات العامة على مبادئ الايمان بقيمة الفرد واحترام حقوقه الأساسية وان تراعي في ذلك واجبات الفرد ومسؤولياته في المجتمع.
- 2 - **عدم إخفاء المعلومات عن الجمهور:** ان نظام إخفاء المعلومات يثير الشك ويفسخ المجال للشائعات المفرضة وبالتالي فان العلاقات العامة تكشف كافة المعلومات التي يحتاجها الجمهور مع الاخذ بعين الاعتبار ضرورة عدم افشاء أسرار العمل والتي قد تضر بمصالح المنظمة أمام المنافسين
- 3 - **الالتزام بمبادئ الاخلاق السليمة:** تدعو فلسفة العلاقات العامة المنظمة الى الالتزام بمبادئ الاخلاق الكريمة من نزاهة وصدق وعدالة، وهكذا ففي لا تخدع الجمهور، بل تسعى الى كسب ثقته.
- 4 - **اتباع الأساليب العلمية في الأمور الداخلية:** في هذا المجال لابد لموظفي العلاقات العامة ان يتبعوا الطريقة العلمية في البحث وان يتعدوا عن التحيز الشخصي ويتصفوا بالموضوعية في عملية اجراء البحث لكي يصلوا الى النتائج الدقيقة.
- 5 - **العلاقات العامة تبدأ من البيئة الداخلية:** فالعلاقات العامة نتيجة مسارها من الداخل الى الخارج أي الجماهير الخارجية وهذا ما يستدعي الاهتمام بالموظفين وتوثيق الصلات معهم ومع الحصول على تعزيزهم وتأبيدهم للإدارة المنظمة وسياستها¹⁵

¹⁴ نصر الدين عبد القادر عثمان، المرجع السابق، ص17.

¹⁵ محمد الصيرفي، العلاقات العامة (منصور اداري)، مؤسس حورس الدولة للنشر والتوزيع، مصر 2005م، ص12.

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

المطلب الرابع: مجالات العلاقات العامة

هنالك عدة مجالات رئيسية لتطبيق العلاقات العامة ومنها:

1 - المجال السياسي:

وتكون على مستوى الأحزاب السياسية ورجال السياسة وجماعات الضغط وخاصة في الدول التي تأخذ بالنظام الحزبي سواء الحزب الواحد أو تعدد الأحزاب السياسية، ويكون للعلاقات العامة دورا كبيرا في مجالات استقطاب الراي العام والتأثير عليهم بهدف الحصول على تأييدهم في الانتخابات، وتعتبر العلاقات العامة هنا بنشاطها وخبرائها حلقة وصل بين السياسيين والناخبين، ويبرز دورها في المجال السياسي من خلال على تنمية الشعور الوطني والقومي للجمهور، ومحاربة الشائعات والدعاية المغرضة وكذا نقد الأخطاء والسلبيات للمسؤولين وتقديم النصائح لهم وتعبئة الجماهير وتهيئتها.

2 - مجال الوزارات والدوائر الحكومية:

في هذا المجال تسعى العلاقات العامة الى توعية الجماهير وارشادها عن طريق شرح وتفسير القوانين بهدف مصلحة الجمهور من اجل كسب تأييده لسياسات والقوانين، وذلك لكسب تأييده للسياسات والقوانين الحكومية، وقد تتصدى العلاقات العامة لدحض بعض الشائعات او تبرير مواقف معينة عن طريق ابراز الحقائق المتعلقة به.

3 - مجال القطاع الخاص:

والقطاع الخاص يشمل المؤسسات الخاصة وشركات الأشخاص ورجال الاعمال ودور العلاقات العامة يتمثل في إقامة علاقات جيدة مع المستهلكين والموظفين والموردين والمؤسسات المالية والمجتمع المحلي

4 - المجال التعاوني:

ويشمل الجمعيات التعاونية بكافة اشكالها، والتي تسعى لتقديم الخدمات لأعضائها بسعر التكلفة وبدون ربح، ويتضمن دور العلاقات العامة في هذا المجال الحصول على تأييد ودعم أعضاء هذه الجمعيات ومعرفة متطلباتها فيما يتعلق بنوعية الخدمة المقدمة لهم وجودتها.¹⁶

¹⁶ عبد الرزاق، محمد الدليمي، المدخل الى العلاقات العامة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011م، ص78

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

المبحث الثاني: إدارة وحملات ومهام موظفين العلاقات العامة

المطلب الأول: مفهوم إدارة العلاقات العامة وكيفه التخطيط لها:

1 - العلاقات العامة كمكون من مكونات الإدارة كوظيفة اتصالية:

- واقع الحال في المجتمعات الحديثة يفرض ان تكون على وفاق مع بيئتها الاجتماعية ومسايرة لكل ما يطرأ عليها من تغيير وتطور، ويتم ذلك عن طريق الجهود الاتصالية النشطة التي تقوم بمهام دراسة متغيرات البيئة الخارجية المحيطة بها، ودراسة البيئة التنظيمية الداخلية والوقوف على المشكلات كافة والعقبات التي يمكن ان تعوق المنظمة عن تحقيق أهدافها والتكيف مع مجتمعتها
- نجاح الجهود الاتصالية المنوطة بكل وظيفة إدارية في المنظمة، يحتم بالضرورة وجود ديناميكية من التعاون والتكامل بين جميع الأنشطة الوظيفية ذات الطابع الاتصالي وبين أنشطة وجود العلاقات العامة ضمانا لخدمة اهداف المنظمة.
- من جهة أخرى اصبح العمل الذي تقوم به العلاقات العامة يتأثر بالكيان العام لأية منظمة واضحة أنشطتها تشمل هذا الكيان كله، وبكل ما يتصل به، وما يصدر عنه وما يمثله، وهو ما يطلق عليه (المفهوم المتكامل للبنيان الاجتماعي للعلاقات العامة)
- فوظيفة إدارة العلاقات العامة هي وظيفة اتصال لكي تحقق التناغم والانسجام لمستوى الأداء والتفاعل بين المنظمة وافرادها وجمهورها فالاتصال هو جوهر العلاقات العامة ومن دونه لا تقوم العلاقات العامة أصلا
- حيث تعد الإدارة عملية، سواء اكانت تتم على مستوى المشروع ككل او على مستوى إدارة العلاقات العامة، والعملية هي اية ظاهرة تتغير بشكل مستمر خلال مدة من الزمن، وهذا ما تتصف به العملية الإدارية في العلاقات العامة.
- العلاقات العامة تعد جزءا من منظمة تعيش في مجتمع تستمد منه أهدافها وتمارس نشاطها وتقدم خدماتها ومنتجاتها اليه، وتتأثر في كل ذلك بقيمة وعاداته ونظمه وظروفه المختلفة، لذلك لا بد من إقامة علاقات بنائه بين المنظمة والمجتمع بكافة مؤسساته مثل الأجهزة الحكومية والمؤسسات الاجتماعية والإنتاجية والخدمية والهيئات الممثلة له حيث تقوم بمهمة التعرف على توقعات هذه

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

الجهات والجماهير اتجاه المنظمة والخدمات التي يطلبونها منها، فضلا عن امتداد تلك الجهات بالمعلومات التي تريدها من المنظمة وانشطتها¹⁷.

2 - التخطيط في العلاقات العامة:

أصبح التخطيط أحد الخطوات الهامة في العملية الإدارية، فرغم اختلاف علماء الإدارة حول الوظائف الإدارية إلا أن وظيفة التخطيط هي الوحيدة التي يتفق عليها معظم هؤلاء العلماء، فالتخطيط هو الوظيفة ذات الأهمية الأعظم بين وظائف الإدارة المختلفة.

فمفهوم التخطيط في مجال العلاقات العامة هو عملية ذهنية وقدرات فكرية تعتمد على الخبرات العلمية والعملية وتتعامل بهدف الوفاء بالاحتياجات والوصول إلى الأهداف فلقد جاء مفهوم التخطيط حيث تخضع العلاقات العامة كوظيفة إدارية ضمن الوظائف الإدارية المختلفة داخل أي منظمة لمقتضيات التخطيط فهذه الأخيرة في إطار عملياتها التي تهتم بها المنظمة وتتكامل مع الوظائف الإدارية الأخرى كالإنتاج والتسويق والشؤون والأفراد.

فلقد أصبحت العلاقات العامة نشاطا هادفا لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال التخطيط بمفهومه العلمي فلا بد من صياغة خطة متكاملة إذا كانت هناك قناعة كاملة بالاستثمار الأمثل للعلاقات العامة ويتوقف نجاح العلاقات العامة في تحقيق أهدافها، فإذا كان التخطيط في جملته مجموعة من المراحل والخطوات التي تتيحها الإدارة لمواجهة ظروف المنظمة خلال فترة زمنية مستقبلية، فإنه من المنطقي أن يبدأ التفكير ومحاولة التنبؤ بما يكون عليه من ظروف المنظمة وأحوالها مع الأخذ في الاعتبار بالظروف والمتغيرات البيئية المحيطة التي يمكن أن تكون لها تأثيراتها على طبيعة المنظمة في المستقبل وكذلك توفير الإمكانيات والموارد والجهود البشرية اللازمة لتنفيذ هذه الخطة فأهمية التخطيط في العلاقات العامة قد ازدادت في العصر الحديث ولا سيما توافر المردودات الإيجابية لثورتي التكنولوجيا والمعلومات، والمعطيات التقنية التي تمد عملية التخطيط بالمعلومات والآليات التي تفعل من عملية التخطيط لأنشطة العلاقات العامة، فمن الخطط التي تقسم لهذا التخطيط هنالك خطط طويلة المدى التي تغطي خمس سنوات فأكثر وهي غالبا ما يطلق عليها الخطط الاستراتيجية للعلاقات العامة فهي تحدد أهداف بعيدة المدى لكي تستعد لفرصة الحصول في المستقبل على نجاح إدارة، وأيضا الخطط متوسطة المدى وهي تغطي سنة واحدة فأكثر، وتتضمن تحقيق بعض الأهداف الفرعية، وأيضا خطط قصيرة المدى التي تغطي سنة فأقل وهي تعد عادة

¹⁷ محمد صاحب سلطان، العلاقات العامة ووسائل الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2011، ص 66.

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

لتغطية موقف خاص أو هدف قصير المدى وفي الأخير فنظام التخطيط الجيد يعطي منظمات ومؤسسات اليوم الإحساس بما يجري حولها وتعمل كنظام تغذية مرتدة للمعلومات في المنظمة لمساعدتها على التأقلم والتغيرات الجارية¹⁸

المطلب الثاني: الخصائص الواجب توفرها في رجل العلاقات العامة:

- النشاط: العلاقات العامة عمل مستمر حيوي ومتعدد المجالات وجهد متواصل مما يتطلب ان يتصف من يعمل بالعلاقات العامة بالقدرة على التحرك السريع ودون ملل وبذل اقصى الجهود لنجاح مهمته
- حسن المظهر والمنطق والجدبية: من مظاهر هذه الشخصية سماحة الوجه ورقة الحديث والكلام وتناسق القوام وحسن الهندام وقادر على التعبير الكلامي بشكل مؤثر وان يتميز بالشخصية القوية والجذابة لينال اعجاب الاخرين ويرشدهم باللفظ والعبارة وقوة الشخصية فالناس يجتذبون ماهو محب لهم
- الشخصية المستقرة والملتزمة: لا بد ان يتصف رجل العلاقات العامة بالشخصية المستقرة الهادئة لتحقيق التفاهم مع الافراد والجماعة وكسب تأييدهم وخلق انطباع طيب عن المؤسسة لدى الجمهور التي تمثل العلاقات العامة
- الشجاعة: لا بد ان يكون رجل العلاقات العامة قوي الشخصية متصفا بالشجاعة ليتمكن من عرض آرائه واقتراحاته بقوة والدفاع عن وجهة نظره امام الإدارة العامة لان ضعف مدير العلاقات العامة يعني تأخر علاج المشكلات الناتجة عن أخطاء الإدارة العليا وبالتالي يزداد الامر سوءا فرجل العلاقات العامة مسؤول عن سداد النصح للمؤسسة وأيضا مواطن الخلل ومصادر الازمات واسبابها قبل وقوعها
- الاقناع: ومن مميزات رجل العلاقات العامة ان تكون له القدرة على التأثير في نفوس الناس واقناعهم بلباقة فهو ليس بالشرطي الذي يستعمل القوة كما انه ليس ساحرا أو محتالا يستغل الدعاية الكاذبة وانما هو خبير في النفس البشرية والجماعة الانسانية يعرف كيف يوجه ويرشد وكيف يقنع باللفظ والعبارة وقوة الشخصية فلا بد ان يكون قادرا على استعمالات للأفكار التي يعبر عنها إضافة الى إمكانية تحليله لوجهات النظر المعروضة قبل تقديم أفكاره

¹⁸. حمدي شعبان، وظيفة العلاقات العامة (الأسس والمهارات)، الشركة العربية المتحدة للتسويق، القاهرة، ص78. سنة 2009/2010

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

- الذكاء: لا بد ان يكون رجل العلاقات العامة ذكيا، ناضج الشخصية، اهلا للثقة فالذكاء عنصر مهم في تكوين شخصية رجل العلاقات العامة فهو يقوم بتمثيل المؤسسة وحل مشكلاتها الإنسانية وتوطيد علاقتها الاجتماعية
- التكيف: عامل أساس في العلاقات العامة الطيبة ومن الحقائق المتفق عليها ان الناس والجماعات والهيئات يعوزها ان تتكيف فيما بينها اذ يريد ان يكون لها مجتمع متجانس فمن واجبات العلاقات العامة تحقيق التفاهم عن طريق الاتصال بالآخرين لذا من الواجب ان يكون رجل العلاقات العامة مقبلا على الغير، محبا للاندماج معهم لكي يتعرف على طريقة تفكيرهم وأساليب التأثير فيهم فالمؤسسة التي تتكيف مع اتجاهات واعمال الجمهور سترتب عليها الفشل الان هذا التكيف يرتكز على نقل المعلومات والاقناع
- الكياسة: ان المثل الأعلى لرجل العلاقات العامة هو الاتصاف بالكياسة ودقة السلوك فاذا لم تكن الكياسة طبعا فيه فعلى الأقل ان يتطبع بها ففي تتطلب سليقة وذاكرة واعية لم تتح لكل انسان وعليه ان يتجنب التورط في اعمال قد تعتبر منافيه للذوق السليم كما يتطلب منه الدقة بالعمل فالخطأ يولد دائما الامتعاض والاستياء
- الاستقامة والصدق: ينبغي لكل من يعمل في العلاقات العامة ان يكون قادرا على عرض الحقائق عرضا سليما على الجمهور لكي يظفر بتأييده ويكسب ثقته وان يتحلى بالسمعة الطيبة والأخلاق الفاضلة وان هذه الصفات هي من الصفات الاجتماعية التي يؤكد عليها المجتمع والدين وإنها تدل على خلفية وتاريخ العائلة والمجتمع
- الموضوعية: وهي القدرة على النظر بتجرد عن الذات الى المشكلات المعروضة والتوصيات المطروحة وأسلوب العمل وتجنب التمييز العنصري او الشعوبي او الديني او الاجتماعي او ما ذلك من الاتجاهات التي تفسر سلوك الفرد ولهذا فان الموضوعية تعني التجرد من الآراء والأفكار والاتجاهات والمعتقدات فمن الضروري ان يكون رجل العلاقات العامة موضوعيا مع نفسه في حكمه على مقدرته في ان يعمل كأخصائي للعلاقات العامة وإذا لم يكن موضوعيا فسوف يكون من العسير ان موضوعيا اتجاه الآخرين
- الإحساس العام: ان يتميز رجل العلاقات العامة بالقدرة على الشعور بمدى توافقه مع الغير او بالعكس وان يعرف متى يتكلم ومتى ينصت ومتى يدافع او يهاجم ومتى ينتظر ظروفها أفضل للدفاع او الهجوم كما ان الحرص ضروري حتى لا يؤدي زلة لسان الى مشكلات يصعب حلها وان تتوافر

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

لديه القدرة الإيجابية على التحليل والتأليف مستمداً مقاييسه في الحكم من بدهانه ومنطقه وفطنته السليمة

- الخيال الخصب: العلاقات العامة وظيفة خلاقة تعتمد على الابتكار في مواجهة المشكلات الجديدة والتغلب على الآراء المعارضة في اضعافها لكسب فئات جديدة من الجماهير كما ولا بد ان يتميز بالخلق والابداع والمبادرة

كما يجب ان يكون لرجل العلاقات العامة مؤهلات علميه اتصالية:

بداية ان يكون مزوداً بالأصول العلمية في علم وفن العلاقات العامة كدراسة علوم الاجتماع والنفوس والإدارة الى جانب دراسة المنهج العلمي في العلاقات العامة وأساليب قياس اتجاهات الراي العام وتعديلها وتوجيهها وان رجل العلاقات العامة حاصل على شهادة من معهد او كلية بإحدى اختصاصات الإدارة او اللغات او الاعلام او الصحافة او السياحة او المكتبات او علم الاجتماع ان تكون له القدرة على القراءة واستيعاب المعلومات وتأثيرها وكما لا بد ان يتمتع باليقظة والانتباه عند الاستماع للجماهير او لوسائل الاعلام ليتمكن من صحة التحليل فان رجل العلاقات العامة الناضج هو الذي يراقب الناس وهو الذي يستمع إليهم

كما ان تكون له القدرة على الكتاب والتعبير بهدف الاقناع وان تكون الكتابة خالية من المصطلحات المعقدة فالكتابة وظيفتها نقل الأفكار والمعلومات والاحداث مما لا بد منه ان تكون بسيطة وواضحة ومؤثرة.¹⁹

المطلب الثالث: التخطيط والحملات في العلاقات العامة

الطلب الثالث: التخطيط والحملات في العلاقات العامة

1- طبيعة حملات العلاقات العامة:

لنشاطات إدارة العلاقات العامة خصائص تؤثر على اختيار الشكل الأكثر فاعلية للتنظيم والتنفيذ. وتشتمل عادة على تنفيذ جملة محددة من النشاطات وبمراحل متسلسلة تنتهي بوضع المهام وتحقيق النتائج المرجوة. وتعتمد فاعلية النشاطات الناجحة دائماً على إطار تنفيذ حملات محددة، هدفها الرئيسي خلق

¹⁹ عبد الرزاق محمد الدليمي، المرجع السابق، ص 117-119.

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

ظروف يمكن من خلالها الوصول لأهداف الجهة المعنية، وإقامة علاقات اجتماعية مناسبة لها، بمضامين متنوعة جداً. ويعتمد الأسلوب الأكثر انتشاراً على التكرار الإيجابي والناجح المستخدم من خلال النتائج التي تحققها حملات العلاقات العامة.

والاتجاه الأكثر شمولية في حملات العلاقات العامة يتضمن:

- تطوير صلات شاملة مع أوسع الساحات والجماعات الاجتماعية الرئيسية
- تنفيذ برامج أعمال خيرية
- استخدام العلاقات العامة، الاجتماعية، والسياسية، بهدف التأثير على الأجهزة الحكومية أو لانتخابات مرشحين لشغل المناصب السياسية
- استخدام حملات علاقات عامة طويلة المدى للتصدي لمشاكل ضخمة
- إدارة الأزمات
- إقامة علاقات مع أجهزة السلطات المحلية أو الإدارة الذاتية
- إقامة علاقة مع العاملين في الجهة المعنية
- تنفيذ حملات التسويق وتشجيع الطلب على المنتجات الجديدة أو الموجودة منها
- القيام بتنظيم نشاطات علاقات عامة خاصة تستمر لنحو أسبوع، أو القيام بجملة من النشاطات المتنوعة تستمر لعدة أشهر
- القيام بحملات علاقات عامة للتصدي للمشاكل الاجتماعية والبيئية
- القيام بحملات علاقات عامة لتقديم الفنون وحماية مصالحها.

وتسهم حملات العلاقات العامة عادة في:

- المهام الممكنة الأخرى للإسهام برفع مستوى قدرات الجهات المعنية على المنافسة
- التمهيد لاستخدام استراتيجيات جديدة

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

- البحث عن شركاء للقيام بأعمال اجتماعية مشتركة، وغيرها من المهام التي تظهر أثناء القيام بوظائف الاجتماعية

- تنفيذ المهام الملقاة على عاتق حملات العلاقات العامة²⁰.

1 - مراحل تنفيذ حملات العلاقات العامة:

تعتبر حملات العلاقات العامة من الأنشطة المهمة وذلك يلزم ان تتم وفق منهجية مدروسة من اجل ان تكون هذه الحملات متفقة تماما والخطط الموضوعة للمنظمة تمثلها، وللتأكد من تحقيق نتائجها وفهذه الاهداف الموضوعة بمجالات النشاطات العلاقات العامة ولتنفيذها

طبيعة واشكال حملات العلاقات العامة

مراحل وتخطيط وتنفيذ حملات العلاقات العامة

كيفية وضع الأهداف ومهام العلاقات العامة

دراسات وتطبيق مشاريع حملات العلاقات العامة

كيفية وضع مبادئ واعداد وتحديد لنفقات التعزيزة لخطة حملات

تنفيذ الخطة وتقييم فاعلية أداء الحملات²¹

وتشتمل الصعوبات الخاصة والمتعددة التي تواجه عمل وكالات العلاقات العامة المشغلة في إعداد وتنفيذ حملات العلاقات العامة على جملة من الظروف، منها:

- صعوبة الحصول على طلب للقيام بحملة علاقات عامة.

1. http://bukharimailru.blogspot.com/2013/10/1_ محمد البخاري، العلاقات العامة بين النظرية والنظرية، على الرابط التالي:

. تم الاطلاع في 17 افريل، 2018، 00.00 hr

20

عثمان مازن ، حملات العلاقات العامة ودورها الاستراتيجي في التوعية الصحية، شهادة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، 2017، ص64

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

- صعوبة توفير موارد لاستخدامها للمشاركة في المناقصات والمزايدات على أفضل مشاريع العلاقات العامة، ومتابعة ودراسة المواد المنشورة في وسائل الاتصال والإعلام الجماهيرية حول موضوع البحث وإيجاد المواقع المناسبة للتحرك، ونشر مواد الإعلان والمعلومات عن نشاطها.
- صعوبة القيام بتجارب اتصالية.
- صعوبة الاستعداد للإجابة بشكل مسبق على أسئلة صاحب الطلب.
- صعوبة اهتمام الزبائن التقليديين بخبرات الجهات المعنية، ومنها تقديمهم للجهود الحرفية، والسمعة، وفترة العمل في السوق، والزبائن الدائمين، وسياسة الأسعار، وإمكانيات توظيف الموارد الضرورية، والمتخصصين اللازمين.²²

المطلب الرابع: اهداف واهمية العلاقات العامة:

1 - أهداف العلاقات العامة:

ان الهدف الأسمى للعلاقات العامة هو تحقيق الانسجام والتوافق بين المنظمة وجماهيرها. ومن وجه نظر المنظمة فان الهدف الأساسي للعلاقات العامة هو تحقيق أهداف المنظمة ذاتها، ومن وجهه نظر جماهير المنظمة فان الهدف الأساسي للعلاقات العامة هو تحقيق مصالحهم، ومن هنا تأتي دور العلاقات العامة لتحقيق التوازن المطلوب بين المصلحتين فمنه نحدد اهداف العلاقات العامة:

تحقيق الانسجام والتوفق بين المنظمة وجماهيرها أي:

- بناء اسم للمنظمة وسمعتها.
- متابعه اتجاهات الراي العام.
- اعتماد الأساليب العلمية في مجال الممارسة العملية.
- كسب تأييد الجماهير والحصول على رضا المجتمع.

فالأهداف تقسم الى محورين أساسيين وهما:

محمد البخاري، العلاقات العامة بين النظرية والنظرية، نفس المرجع السابق

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

- محور اهداف العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي: وتتمثل في:

- بناء جسور من الثقة المتبادلة بين المنظمة وجمهور العاملين
- العمل على رفع «الروح المعنوية» للعاملين من خلال تنمية روح الولاء والانتماء للمنظمة العمل على تدفق المعلومات الى جميع العاملين، التي توضح وتشرح كافة سياسات وخطط وقرارات الإدارة العليا بالمنظمة وتحديد وتعظيم دور العاملين في إنجازها.
- نشر الوعي بين العاملين وتعريفهم بدورهم وأهميته في كسب ثقة الجمهور الخارجي.
- تقديم النصح والمشورة العليا للإدارة العليا بشأن المشكلات والمواقف التي تعوق العمل وتطوير نوعية المنتج أو الخدمة، أو بشأن سياستها وخططها الحالية والمستقبلية.
- التنسيق مع وحدة إدارة العلاقات الإنسانية بالمنظمة لحل مشكلات العاملين والمشاركة في تحسين ظروف العمل المادية والنفسية والاجتماعية والثقافية، في سبيل رفع أو تحسين الكفاءة الإنتاجية، أو الخدمات الجماهيرية.

- محور أهداف العلاقات العامة للجمهور الخارجي: وتتمثل في:

- تحسين سمعة أو صورة المنظمة الذهنية لدى جماهيرها من خلال التقديم الجيد للمنظمة، مع شرح سياساتها وأهدافها في المناسبات المختلفة
- التعرف على اتجاهات الجماهير (الرأي العام) نحو المنظمة وما تقدمه من سلعة أو خدمة، ورفعها الى الإدارة العليا
- المشاركة في حل مشكلات المجتمع في اطار المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، لترسيخ دور المنظمة وصورتها الطيبة لدى الجماهير
- امداد الإدارة بقطاعاتها المختلفة بالمعلومات اللازمة عن نوعية الجماهير وتطلعاتها، ومدى المواصفات المطلوبة في السلعة أو الخدمة²³

2 - أهمية العلاقات العامة:

دور العلاقات العامة لا يقتصر على تعريفها لأنشطة الجهاز بل يمتد لاستقبال المعلومات من الجمهور ليتم العمل من خلال هذه المعلومات على تطوير الجهاز وكما ان لها دور في تلبية رغبات وحاجات

²³حمدي شعبان، المرجع سابق، ص78.

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة

الجمهور الداخلي من نواح مختلفة فان لها دور هام وفعال في خلق صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة لدى الجمهور الخارجي²⁴

خلاص

من خلال ما تعرضت اليه فانه يتضح ان العلاقات العامة من اهم الأنشطة الاتصالية ومن اهم جهاز بالنسبة لكل المؤسسات والمنظمات، لها دور مهم في المؤسسات وخاصة الحديثة فهي تلعب دورا استراتيجيا في حياة الأفراد والمجتمعات فالعلاقات العامة وسيلة وقائية من وقوع مشاكل في المؤسسات، فهي وظيفة ونشاط وتنظيم وهدف مميز للادارات

²⁴ احمد صبيح، استراتيجية العلاقات العامة والاعلام بمصلحة الجمارك، دار النهضة العربية، القاهرة، سنة 2012، ص4.

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

تمهيد

الشرطة بمفهومها الحديث هي الهيئة التي تعمل على توفير الامن، فالأمن رسالة من اسمى الرسائل التي تحملها الدولة وتسعى الى تحقيقها، فهي أولى واجبات في المجتمع ، فالشرطة وأجهزة الامن تشعر بانها خادمة الشعب وصديقة للناس، فالنظر لتعدد مهمات الشرطة والتقنيات الخاصة بكل مهمة وعمل ، كان من الواجب تخصص العمل الشرطي في احترافية ، فهذا الاحتراف تم انشاء مكتب تخصص اتصال والعلاقات العامة ليكون قريبا من المواطن وشرائح المجتمع، فهذا الفصل سوف ندرس جهاز العلاقات العامة بالأمن الوطني بشكل عمومي لمعرفة وتسلط الضوء أكثر وتعمق في خلية العلاقات العامة لأمن ولاية الاغواط خاصة ومعرفة هذا الجهاز ودعائم الاتصال به

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

المبحث الأول: تعريف ومراحل ومهام الشرطة الجزائرية

المطلب الأول: تعريف الشرطة:

-**لغة:** تعني المختار من كل شيء، وشرطة الجند البارزون فيهم المتصفون بالشجاعة او المختارون الذين يبدؤون القتال ويتهيؤون للموت جهادا في سبيل الحق، وفي الحديث الشريف " تشرط شرطة الموت لا يرجعون الا غالبين" وقد سموا بذلك لأنهم اشرطوا أنفسهم بالشرطة او علامات خاصة يعرفون بها وغالبا ما تكون هذه الأشرطة والعلامات باللون الأحمر في شكل عصائب للراس او الذراع، ومن ذلك اخذت الشرطة تمييزها باللون الأحمر، فوضعت شرائط حمراء في قبعات كبار الضباط وقادة الشرطة وعلامات في صدورهم على جانبي العنق، ووضعت شرائط باللون الأحمر في أذرع المختصين منهم بحفظ الامن والنظام في الجيوش والتنظيمات العسكرية.¹

-**اصطلاحا:** الشرطة هم الجند الذين يعتمد عليهم الخليفة والوالي في استتباب الامن وحفظ النظام والقبض على الجناة والمفسدين، وما الى ذلك من الاعمال التي تكفل امن الجمهور وطمأنينة.

وحسب عيسى قاسمي جاء تعريف الشرطة: هي كلمة غربية مشتقة من كلمة شرط التي تعني علامة مميزة يضعها الاعوان المكلفون بمهام الشرطة على الساعد الايسر لكي يعرف المواطنون بان حامله هم أصحاب الشرطة.

ففي الادب العربي، يستعمل مفهوم الشرطة ليقصد به: العين اليقظة التي لا تنام انه الجهاز العمومي الأكثر قربا من المواطنين واهتمامهم واسرارهم فالشرطة منذ نشأتها، هي مصلحة عامة لديها مهام متعددة: كالوقاية، التربية، الحراسة والحماية.²

كلمة الشرطة تستخدم حاليا اما في للإشارة للعاملين في مجال منع الجريمة وحفظ النظام والتحقق من مدى الالتزام بالقوانين او الى المنظمة التي لها الصلاحية من قبل المجتمع لاستخدام القوة الجبرية وغيرها

¹www.dgsn.com

²KasmiAissa, **la police algérienne une institution pas comme**, les autre, Edition anep 2002, pp17.18

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

من الوسائل لمنع الانحراف وحفظ النظام وحماية الأشخاص والممتلكات والتحرير عن الجرائم، وتعتمد فاعلية هذه المنظمة ليس فقط على الكفاءة المهنية لأفرادها وانما أيضا على مساندة المجتمع³

المطلب الثاني: الشرطة الجزائرية بعد الاستقلال (نشأة وتطورا)

1 - المرحلة الأولى (1962-1965) النشأة:

لقد تم تنشئة مديرية الامن الوطني في 22 جولية 1962، بحيث لحق عدد من الإطارات الجزائرية والتي تعمل في المغرب وتونس بسلك الامن الوطني، بالإضافة الى تدعيم جبهة التحرير الوطني بإطاراتها والمتكونة من ثلاثين شخصا ولكن عدد الإطارات في ذلك الوقت لم يتجاوز (المئة)

وتم فتح عدة مدارس للشرطة بدءا بمدرسة حسين داي في نوفمبر 1962 لتكوين الإطارات ثم في قسنطينة وتلمسان في 1963 وتليها مدرسة سيدي بلعباس في 1964 وفي هذه الفترة كان الشرطي يعمل بوسائل مادية، تكاد شبه منعدمة مع اجر ضعيف كما يعمل في أي منطقة من البلاد بعيدا عن عائلته (شرقا، غربا شمالا او جنوبا) مع إرادة كبيرة لخدمة بلاده قصد تحقيق الامن وحماية ممتلكات الأشخاص.

عند النشأة المديرية العامة للأمن الوطني التابعة لوزارة الداخلية حددت مهما وهي كالتالي:

- العمل على احترام القوانين المتعلقة بالحياة الاجتماعية بصفة عامة.
- حماية الأشخاص والممتلكات الخاصة والعامة.
- العمل على حماية المجتمع من كل شيء يمكن ان يخل بالنظام العام او الاعتداء على الحريات الفردية او الجماعية.
- القمع والتبليغ عن كل المخالفات والتجاوزات او الجرائم وجمع الأدلة الأساسية لتطبيق العدالة وهذا بالتعاون مع القضاة وسلطات البلاد.
- تبليغ السلطات العليا حول الوضعية السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية السائدة في البلاد عن طريق تقارير وتحليلات حول الراي العام.

³ براردي نعيمة، الشرطة الجوارية، قسم علوم الاتصال والاعلام، مكتبة المنهل الرقمية، ص9

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

- المساهمة في حماية المؤسسات الوطنية ضد كل محاولة بالمس باستقرارها وسيرها الجيد.
 - مراقبة حركة سير المسافرين الوطنيين والأجانب عند الدخول والخروج في الحدود الوطنية لهدف امنين وتطبيق القانون في هذا الميدان.
 - فرض احترام القوانين المرتبطة بدخول ومكوث الأجانب في التراب الوطني.
- تميزت المرحلة الأولى بالعمل والتجربة في جميع الميادين:التعيين التكوين، التسيير المالي والمادي والإداري سير البنيات على المستوى والسلم المحلي.
- ### 2 - المرحلة الثانية(1965-1970)

تعتبر هذه المرحلة من بين المراحل الهامة لتطوير الامن الوطني، من خلال وضع استراتيجية قصيرة ومتوسطة وطويلة المدى كما تم تشكيل نشاطات هامة والمتعلقة بالتعيين والتكوين وانشاء بنيات جديدة على المستوى الوطني.

منذ فترة الاستقلال الى غاية 1969 اغلب البنيات الموروثة من الاحتلال كانت تسيير وفق نفس نمط التسيير، كما كانت نفي التسميات ونفس المهام (الشرطة القضائية، الاستعلامات العامة شرطة الحدود والامن العمومي)

3 - المرحلة الثالثة (1970-1988) (مرحلة نضج واستقرار):

تعتبر المرحلة الثالثة أطول مرحلة وأكثر استقرار بحيث كانت مليئة بالنجاحات بفضل قوة الأسس التي وضعتها المراحل السابقة منذ 1962*1969، والجزء الأول من هذه المرحلة يمكن حصره ما بين 1970*1980 وتميز بالمهام التاليةالعصرنة تقوية جهاز التكوينات المكثفة للإطارات في المدرسة العليا للشرطة وهذا بالقيام بتربصات مطولة بالإضافة الى تكوين المصالح التقنية والنشطة، وفي سنة 1973* بدأت مديرية العامة للأمن الوطني بإدخال العنصر الانثوي في مصالحها، ولقد عينت دفعتين متتاليتين من خمسين فتاة في المدرسة العليا للشرطة لمدة تكوين قدرها (24 شهرا) من اجل الحصول على رتبة مفتشة شرطة

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

وفي سنة 1947 تم ارسال مجموعة من المتريصين الى المدرسة العليا للشرطة سانت سير في مون دور بفرنسا، كما تم انشاء لأول مرة سنة 1980 في الجزائر العاصمة وحدات التكوين والتدخل وفي وسط الثمانينات واخذت هذه الوحدات اسم وحدات التكوين وحفظ النظام لكي تصبح فيما بعد وحدات الجمهورية للأمن وهذا بعد احداث أكتوبر 1988 ومن اجل تطوير العمل ومكافحة الجريمة تم انشاء مخبر الشرطة العلمية والطب الشرعي في المدرسة العليا للشرطة بالعاصمة وتم فتح فيما بعد ملحقتين في وهران وقسنطينة

اما الإنجازات على المستوى الأمني التي حققتها الشرطة الجزائرية تتمثل في الاحداث التالية :

التحكم في احداث جامعة الوسط ما بين (1975*1979) اما (سطيف وقسنطينة وتيزي وزوو وفي 1980 والاغواط في 1982 وأول مهمة صعبة حققتها الشرطة الجزائرية التصدي لهجوم الجماعة المسلحة ل (بويعلي) على مدرسة الشرطة بالصومعة في اوت 1985 وتعتبر اول تجربة منذ الاستقلال بالنسبة للشرطة الجزائرية من اجل امتحان قدراتها وامكانياتها ومراجعة مفاهيمها الاستعداد للأفاق المستقبلية، كما عرفت الشرطة الجزائرية تجربة أخرى والتي تعتبر هي الأخرى من أصعب واهم التجارب الا وهي احداث اكتوبر 1988

4 - المرحلة الرابعة (1989-2000) التحديات الجديدة

نتيجة للأحداث التي عرفتها البلاد وخاصة الانفجار الاجتماعي المتمثل في احداث 5 أكتوبر 1988 عرف جهاز الامن تغيرات وفي هذا الاطار ومنذ بداية عام 1989 كان هناك تفكير شامل شارك فيه عدد كبير من الإطارات مما ادي الى تبني مجموعة قرارات يمكن تلخيصها فيمايلي : إعادة تنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للأمن الوطني لجعلها أكثر ليونة وأكثر فعالية. - تغيير المنصب للعديد من المسؤولين المركزيين من أجل استعمال أحسن للكفاءات.

إعادة تنشيط المصالح المنشطة حسب التخصصات:

- إعادة تنظيم جهاز التكوين من أجل رفع قدراته للاستقبال والتكيف مع المعطيات الجديدة من

الناحية التقنية والاحترافية

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

- اعداد وتطوير طرق التخطيط والحاجات المتعلقة بالإمكانيات المادية والإنسانية.
- ادخال معدلات جديدة تهدف إلى الاستعمال الجيد للإمكانيات على أسس أكثر موضوعية وأكثر عقلنة.

- تقوية الإمكانيات التقنية والعلمية الضرورية بالنسبة لكل المصالح.
- إدخال طرق جديدة لتقييم رجال الشرطة (تشجيع أو عقاب).

لقد عرفت الجزائر في ماي 1994 اضطرابات لم تعرفها من قبل والمتعلقة بالعنف الإرهابي واما هذه الأوضاع لم تكن الشرطة الجزائرية مهيأة ماديا وبشريا لمواجهة مثل هذه الظاهرة مما ادي الى تدخل القوة العسكرية لمكافحة الإرهاب ويعتبر 21 مارس 1995 مع المدير العام للأمن الوطني على تونسي مرحلة جديدة وهي مرحلة مكافحة الإرهاب بحيث تم انجاز عدة مشاريع خصوصا المتعلقة بقطاع التكوين والمصالح النشطة المكلفة بمكافحة الإرهاب، بالإضافة الى اعادة تنظيم الإدارة المركزية.

تعتبر هذه المرحلة هي الأخرى مرحلة اكتساب تجارب جديدة سمحت للشرطة الجزائرية بالتحكم أكثر فأكثر في الوضعية الأمنية.

وبعد وفاة المرحوم علي تونسي في 25 فيفري 2010 أوكلت مهام المديرية العامة للأمن الوطني بالنيابة الى العميد الأول للشرطة عزيز العفاني، مدير الشرطة القضائية الى غاية 7 جويلية 2010 تاريخ تنصيب اللواء عبد الغاني هامل كمدير عام للأمن الوطني، ان عرض لتاريخ الشرطة الجزائرية بين لنا مختلف المراحل التي مرت بها والتطورات التي عرفتها، والمهام التي ادتها من اجل حماية المواطن وتحقيق الامن والطمأنينة واستقرار البلاد.⁴

⁴www.dgsn.com.2018/04/26/22.00h

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

المطلب الثالث: التعريف بمؤسسة الامن الوطني والبناء التنظيمي لها ومهامها في الجزائر:

ان مؤسسة الامن الوطني بمعية مؤسسات الدول الأخرى قد حافظت على استقرار المجتمع وتجنبيه متاهات أكبر من الفرقة والفتنة ولا زلت تؤدي عملها بأكثر وعي وبأدق تخطيط وبحرص ثاقب في تتبع ورصد كل ما يمس باستقرار الوطن وحماية المواطن ومؤسسات الدولة وقد اختار جهاز الامن الوطني تعزيز الجانب الوقائي وهو ما تتجه اليه اغلب النظم الأمنية القائمة في العالم

1 - البناء التنظيمي للمديرية العامة للأمن الوطني:

- فالبناء التنظيمي للمديرية العامة للأمن الوطني يتماشى مع الأسس العليمة للتنظيم الإداري الحديث، وروعي في تحديد البناء التنظيمي للمديرية العامة الامن الوطني ثلاثة أنماط من التنظيم:
- التنظيم التنازلي او الشبه عسكري
- التنظيم المؤسس على التقسيم النوعي للعمل
- التنظيم المؤسس على الجمع بين الأجهزة الاستشارية والأجهزة التنفيذية
- كما رعت المبادئ الأساسية للتنظيم السليم، وذلك:
- مراعاة مبدا وحدة القيادة
- مراعاة مبدا نطاق التمكّن من الاشراف الفعال
- منح المستويات الإدارية المتدرجة قدرا من السلطة حيث يتناسب مع المسؤوليات التي تناط بها

2 - مهام جهاز الشرطة:

تتولى المديرية العامة للأمن الوطني في إطار صلاحيتها السهر على احترام القوانين والتنظيمات لاسيما:

- ضمان حماية الأشخاص الممتلكات.
- التحري ومعاينة المخالفات الجزائية والبحث والقاء القبض على مرتكبيها.
- الحفاظ واسترجاع الامن العمومي.
- الوقاية عن الجريمة والانحراف.

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

- البحث عن المعلومات لفائدة السلطات المختصة.
 - مراقبة حركته تدفق الأشخاص على الحدود.
 - المساهمة في عمليات امن الدولة.
 - السهر على حماية امن الموانئ والمطارات والمؤسسات العمومية والمتطلبات الأجنبية.
 - ضمان الشرطة الإدارية .
 - المشاركة في العمليات الكبرى للدولة في إطار المهام المنوطة بها.
- تتصف الخدمات التي تقدمها أجهزة الشرطة ذو طبيعة خاصة تختلف عن بقية أجهزة القطاع العام في الحكومات لتنوع العمل الشرطة فهو يقوم بتقديم الخدمة لكل المواطنين لما يستم به هذا الجمهور من اختلاف التناقض والسلوكيات المختلفة ولذلك خصوصية الشرطة هي : نشاط غير ربحي اذ يستغني المعيار المادي لتحليل التكلفة والعائد ويقلل المعيار المعنوي من خلال الادراك لخدمة الامن والاحساس بها من قبل المواطن، فاختلاف سلوكيات المواطنين وشخصياتهم فهناك الملتزم وهناك خارج عن القانون وهناك المتطرفون وهذا ينعكس على شكل وأسلوب الخدمة المقدمة لهم، بما ان جهاز الشرطة يصعب أحيانا قياسها لكنها ملموسة في نتائجها بالإحساس بالامن ويعتبر أيضا المنفذة للقانون فهذا قد يتعارض مع بعض المواطنين الخارجين، فأجهزة الشرطة تتحمل القرارات التي تصدر عن المسؤولين في الحكومات مثل قرارات رفع الأسعار تفشي البطالة التوظيف ، وما ينج م عن ذلك من اضطرابات واتهامات واحتياجات الامر الذي يدفع لجهاز الشرطة لتحمل تلك المسؤولية امام الجمهور لأنه يتعامل معه نيابة عن الدولة ، فأجهزة الشرطة مقيدة بأعماله لقوانين صارمة تمتاز بالضبط والربط الناجم عن الطبيعة الخاصة وفق احكام من الضرورة الهادئة للمصلحة العامة⁵

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

المطلب الرابع : مشروع الاحترافية في الشرطة الجزائرية

احتضنت مدينة وهران فعاليات الدورة العشرين لندوة إقليمية افريقية لمنظمة الدولية للشرطة الجنائية الانتربول بمشاركة ازيد من أربعين دولة افريقية الدورة كانت فرصة لتبادل الخبرات والتجارب في مجال التصدي لكل أنواع الجريمة.

انضمت الجزائر الى المنظمة الدولية للشرطة الجنائية الانتربول سنة 1963 وقد كانت من بين الدول الأوائل في الانضمام لمنظمة تعتبر الأولى عالميا في مكافحة الجريمة، وقد صرحت ميراي باليسترازي رئيسة المنظمة الدولية للشرطة الجنائية-انتربول- على ان الجزائر لديها موقع استراتيجي هام وللغاية بالنسبة اليها كإنتربول نقدر حجم الدعم الذي يقدمه هذا البلد العضو في منظمنا حقيقة نتكل كثيرا على الجزائر وأيضا كان تصريح من رونالد نوبل الأمين العام للمنظمة الدولية للشرطة الجنائية-انتربول- حيث أكد لدينا دعم كبير من قبل الجزائر في محاربة الجرائم وقد تمكن بفضل جهاز الشرطة في الجزائر من حل العديد من القضايا كفرار المجرمين وسرقة الوثائق وحتى سرقة السيارات.. مجهودات جعلت الجزائر في المراتب الأولى من حيث الشراكة والتنسيق الأمنيين مع الانتربول انتدبت على مستوى هيئته التنفيذية كما اختيرت لاحتضان الدورة الثانية والعشرين للندوة الإقليمية الافريقية للإنتربول ومن الجزائر كان في تصريح عبد القادر قارة بوهذبة مندوب الجزائر وافريقيا في اللجنة التنفيذية للإنتربول حيث أكد على ان الدورة تنعقد كل سنتين ودول تتصارع لاحتضان هذه الدورة لما تأتيه من نتائج الجايية لالانها محفل تتبادل فيه التجارب والخبرات الناجحة بين مختلف أجهزة الشرطة وتعطي حالة عن واقع الاجرام المنظم خاصة في قارتنا التي تعرف عده مشاكل من هذا القبيل، حيث جرت الاستعدادات على قدم وساق لاستقبال أكبر حدث شرطي للإنتربول اقليميا وقاريا فمدينة وهران مستقبلا ستكون من خلال قصر المؤتمرات الموجود بها ستكون غدا قبله لكبار المسؤولين الامنيين في افريقيا و العالم موعد للتنسيق وللتشاور وللتقييم ولما لا الخروج الخروج بقرارات من الحد من جرائم العابرة للقارات⁶

⁶ أحمد امين دريدي، تقرير ملتقى الانتربول في دورة وهران، التلفزيون العمومي الجزائري، سنة 2013.

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

وفي مصالح الشرطة عرفنا تدريبات وتكوينات باحترافية كالأفلام الامريكية القوات الخاصة الجزائرية ونحو الارتقاء بوسائل عصرية وحديثة تم تدريبات وتعاون بين الشرطة الخاصة والشرطة البرتغالية هذا لضمان امن المواطن

ومن احترافية أيضا في الآونة الأخيرة عرفت الشرطة الجزائرية دخول العنصر النسوي بقوة كبيره ،حيث وهبن انفسهن في خدمة الوطن وقهرن كل العقبات و الصعوبات بجرأتهن وارادتهن وتفانهن في العمل ، اثبتن بالذات بالتحاقهن بالشرطة ومصاعبها،جهاز عرف عنه الصرامة والانضباطلكنهن اجدر باختيارهن لهذا العمل،حيث يخضعن لنفس التدريبات التي يمارسها افراد الشرطة الرجال ويقول مسؤولون ان مشاركة النساء في سلك الامن هو امتداد لنضال الجزائر الممتد منذ عشرات العقود وينص الدستور الجزائري على مواساة بين الرجل والمرأة كما تتولى المرأة في الجزائر مناصب مهمة في مناصب الحكومية المركزية والمحلية وفي السلك الدبلوماسي، حبهم للمهنة وروح التحدي لديهن في كل المصالح الامن الوطني خاصة مؤخرا عرفنهن في مصلحة حراسة الشخصيات وطنية واجنبية هذا يدل على احترافية وتطور الشرطة في الجزائر.

المبحث الثاني:واقع العلاقات العامة بأمن الولائي لولاية الاغواط ودعائم الاتصال بها

المطلب الأول:العلاقات العامة بالشرطة

مفهوم العلاقات العامة بالشرطة: تعتبر ممارسة العلاقات العامة بشكل متفاعل واقناعي من ضرورات العمل الأمني واساسياته وعلى الرغم من غياب توفر دراسة خاصة بأساليب هذه الممارسة في تدريبات الامن والشرطة.

تعرف العلاقات العامة بالشرطة انها "" فن ابراز الجهود الصادقة التي تؤديها الشرطة للمجتمع لإقناع الجماهير بمدى أهمية هذه الجهود لحمايتهم وامنهم جميعا ولكسب ثقتهم وتأبيدهم وتعاونهم مع رجال الشرطة وفي نفس الوقت بعمل على اعداد ودعم جهاز الشرطة ،حيث يكون هذا الدعم علمي وثقافي ومعنوي وسياسي واجتماعي لردل الشرطة لينهص هذا الأخير برسائله على اكمل وجه ،فالعلاقات العامة بالشرطة هي رابطة بين جهاز الشرطة ومواطنيها أساسها المصلحة المشتركة والمتبادلة بينهم

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

،فمصلحة الشرطة هي ان تنجح في تحقيق رسالتها بتوفير الامن والطمأنينة والاستقرار للمواطن، والشرطة تدرك ان نجاحها في ذلك لا يمكن ان يتحقق بغير تعاون المواطنين معها ويتمثل هذا التعاون في تقبل المواطنين للتعليمات والقوانين والنظم التي على تطبيقها تسهر الشرطة فان تقبل الناس مثلا تعليمات رجال الامن على مستوى الطرق والتقليل من وقوع حوادث المرور وهو أمر يهم الشرطة لأنها تسعى الى تحقيقه، مصلحة المواطن تأتي من حاجة كل مواطن الى العيش في جو من الامن والطمأنينة والاستقرار ففي ظل الامن يستطيع كل مواطن ان يعمل ويكسب قوت حياته، فالامن بالنسبة لكل مواطن هو المناخ الذي يريد ان يعيش فيه لان كل أوجه النشاط التي يمارسها لا يمكن ان تتم الا في ظل جو يسوده الامن، اذن تلتقي المصلحتان الشرطة تسعى الى تحقيق الامن والمواطن يريد الامن والمواطن يريد الامن ومن هنا تنشأ العلاقة بين الشرطة والمواطن نهايتها علاقة تقوم على أساس تبادل المصلحة⁷.

المطلب الثاني :

عصب الاتصال والعلاقات العامة بمديرية الامن الوطني :

عبر اللواء المدير العام للأمن الوطني السيد عبد الغني هامل على أهمية الاتصال ودوره في الممتع ولأن القيادة العليا للأمن الوطني على دراية بضرورة وجود خطة اتصالية لنجاح أي مؤسسة فقد سطرت مديرية العامة للأمن الوطني وعلى مدار سنوات برنامجا اتصالي محكم عمل على تحسين صورة الشرطة الجزائرية وشرح عملها وادوارها وتبيين مجهودات المبذولة من قبل عناصرها وكذا الاحتفاء بإنجازاتها الأمنية التحسسية والتوعوية والتثقيفية وجاء برنامج شامل جمع المجالات الثلاثة للاتصال:

بمجال الاتصال المؤسسي ومجال الاعلام ومجال العلاقات العامة ولتغطية كل هاته المجالات تم انشاء عدة فضاءات اتصالية وإعلامية فكانت البداية بخلايا الاتصال التي تقوم بأعمال كلاسيكية تقليدية مرورا بكتب الصحافة المكتوبة والسمعي البصري وصولا الى مكتب الاعلام الالكتروني والفضاء الإذاعي.

-الاتصال: الاتصال هو عصب الإدارة ونجاحها حيث يشكل الاتصال بالأمن الوطني محورا أساسيا في بناء استراتيجيته الأمنية من خلال إعطاء أهمية قصوى لمبدأ الشرطة الحوارية الذي ما فتئت

⁷ أمينة حمراني، الاعلام الأمني في الجزائر ودور العلاقات العامة في تطويره، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009/2010، ص138.

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

المديرية العامة للأمن الوطني العمل منذ اطاره منذ سنوات بهدف إيصال رسالتها التوعوية فالاستراتيجية الأمنية التي رسمتها المديرية العامة للأمن الوطني منذ سنوات تركز على الجانب التقليدي لمهام أي هيئة أمنية مكلفة بالحفاظ على النظام العام وتوقيف المخالفين للقانون وتقديمهم الى الجهات القضائية وعلى الجانب الاتصالي المتمثل في مختلف النشاطات الاتصالية اتجاه الجمهور العريض مباشرة او عن طريق فعاليات المجتمع المدني من خلال تنظيم مشترك لعمليات وحملات تحسيسية ضد كل الآفات الاجتماعية.

كما تسعى المديرية العامة للأمن الوطني الى ترقية وتطوير الاتصال من خلال إدارة الاعلام والعلاقات العامة ومكاتبها واقسامها المختلفة اعتبارا ان العملية الاتصالية تعد من النجاح السبل لتحقيق التقارب من المواطن الذي يعتبر حلقة أساسية في المنظومة الأمنية⁸.

-العلاقات العامة: تتمثل دور العلاقات العامة بالأمن الوطني بولاية الاغواط في تعزيز اليات الاتصال

الخارجي وتثمين الشراكة بين جهاز الشرطة ومختلف شرائح المجتمع لاسيما المواطن والمؤسسات الإعلامية وجمعيات المجتمع المدني العاملة في ميدان التوعية والنشاط الجوّاري الهدف منه خلق جو من الثقة المتبادلة عن طريق التعريف بنشاطات الامن الوطني

كما يتم العمل على فتح قنوات الاتصال بين الشرطة والمواطنين على اختلاف شرائحهم في سبيل تلبية طلباتهم والاهتمام بأرائهم ومقترحاتهم وكذلك متابعة رسائل المواطنين الواردة الى المديرية العامة للأمن الوطني والرد عليها بالتنسيق مع الجهات المختصة بهدف توعية المواطنين بمختلف الآفات الاجتماعية، واشراكهم في العمل الأمني، باعتبار المواطن الحلقة الأساسية في المنظومة الانية

ويعمل المكلف بالعلاقات العامة أيضا على تعزيز أواصر التعاون بين جهاز الشرطة ومختلف الشركاء وممثلي المجتمع المدني الفاعلين في مجال العمل الوقائي وذلك بهدف الوصول الى حالة من التعاون المثمر في سياق نشر السياسة الجوّارية المسطرة من طرف المديرية العامة للأمن الوطني عن طريق اخذ كافة الترتيبات اللازمة قصد التقرب أكثر من كافة شرائح المجتمع¹⁰⁹

⁸ أميرة نايت صديق، ريبورتاج عن عصب الاتصال للمديرية العامة للأمن الوطني، 24 قناة الأوجاء، جويلية 2016.

⁹ الأمن الوطني، نماذج من مديرية العلامة للأمن الوطني، ص3

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

-التعريف بمؤسسة الامن الوطني لولاية الاغواط:

هيئة نظامية حكومية امنية على غرار باقي ولايات الوطن على التراب الوطني حيث تم تأسيسها عام 19713 بموجب المرسوم رقم 150/71 المؤرخ في 3 جوان 1971 حيث تقوم بحفظ الامن والنظام والسهر على راحة المواطن الأغواطي.

المطلب الثالث: الاتصال والعلاقات العامة بالأمن الولائي بالأغواط

1 - دعائم الاتصال بمكتب العلاقات العامة: فهي تعد أيضا هذه الدعائم جزء من مهام مكلف بالعلاقات العامة وسائل اتصال.

-**خلية الاتصال والصحافة:** تعرف عمل كلاسيكي يقوم بعمل نشاطات عملية محدودة بداية منذ 2010 بدأت تأخذ انطلاقة جديدة منذ مجيء السيد اللواء المدير العام للأمن الوطني، لتشجيع العمل الاتصالي عمل الاعلام وايضا ثمن الإنجازات التي كانت في ميدان الاعلام الا انه أطلق أفكار وابداعات جديدة تمكنت في تحديث الاتصال بالأمن الوطني من دعائم جديدة وهي:

خلية الاتصال و الصحافة تعد احد اهم محاور برنامج الاتصالي لجهاز الامن الوطني تلعب دور في تسهيل عمل الصحفيين من جهة، أيضا التعريف بمهام الشرطة للمواطنين من جهة أخرى فمن خلال مكتبها المتواجد بولاية الاغواط يمكن للصحفيين الاتصال بها وللإستفسار طلب المعلومات او احصائيات، الهدف الأساسي لهذا التخصص كجوهر الانشاء لها إعطاء الصورة الحقيقية لجهاز الشرطة للراي العام لانها في مرحلة مضت بعض المزايدات والرسائل المغرضة بعض المغالطات التي مست افراد الشرطة بعد العمل المكثف قسم الصحافة أصبحت هذه الاشاعات وهذه الرسائل المغرضة لاجمال لها اليوم اصبح كل ما يحدث شيء الا واعطينا المعلومة الموضوعية و الشفافية في وقتها باقل عناء للراي العام لكي لا تكون مجال للمساومة وللحديث عنهم التي تمس صورة الجهاز والعمل هذا يخص جانب وطنيا وعلى الصعيد الدولي¹¹.

¹⁰ نبيه ان مديرية الامن الوطني بولاية الاغواط ببس لديها جهاز وانما مكتب يقوم بنفس الوظائف التي تؤديها الجهاز

¹¹ لأمن الوطني، نماذج من مديرية العلامة للأمن الوطني، ص4

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

-مجلة الشرطة: تتمتع مجلة الشرطة بشهرة معتبرة في الأوساط الأمنية والهيئات الرسمية والجمعيات الرسمية والجهات العاملة في الميدان التوعوي والثقافي والجواري لما تتضمنه من إصدارات منقحة حول مختلف نشاطات مصالح الشرطة وقيادة المديرية المديرية العامة الامن الوطني.

تصدر مجلة الشرطة دوريا عن خلية الاتصال والصحافة للمديرية العامة للأمن الوطني منذ شهر فيفري 1975 وتعني بالجانب الأمني الاعلامي والثقافي وتصدر أربعة اعداد في السنة وتوزع أكثر من 4500 نسخة على جميع مصالح الامن الوطني ومختلف الهيئات الحكومية والأمنية، وعلى البرلمان بغرفتيه وسائر الأجهزة الإعلامية الوطنية المكتوبة والسمعية البصرية بقطاعيها العام والخاص، ومنظمات المجتمع المدني. تتضمن مجلة الشرطة عدة محاور إعلامية وأمنية وتاريخية وقانونية وأخرى معلوماتية وثقافية عامة بما فيها تغطية كافة نشاطات القيادة العليا للأمن الوطني ومختلف المديريات والمصالح المركزية.

مجلة الشرطة منبر اعلامي ومرجع للعديد من الجهات الإعلامية حيث أصبح يشارك في الكتابة على صفحاتها أكبر وأهم أعلام وطنية حيث عرفت تطورا كبيرا توزيعها ليس فقط وطنيا بل وصلت حتى دوليا واجنبيا منها مجلس وزراء للعرب وجامعة نايف للعلوم الأمنية، وكذلك مختلف الدبلوماسية الموجودة في الخارج.

وفي ولاية الاغواط المجلة تكون مساعدة لجمعيات ومؤسسات للتعرف على نشاطات الامن الوطني وطنيا.

-جناح المعارض: يهدف جناح المعارض لأمن ولاية الاغواط يسعى الى نشر الثقافة الامنية بمفهومها الشامل من خلال عرض تقنيات العلمية ومستجداتها من الأجهزة العصرية والأدوات ذات الصلة، والاسهام في التوعية الأمنية وكشف الجريمة والوقاية منها، من خلال ما يشاهده المواطن ويتلقاها، ويتفاعل معه، ويتأثر به بصورة سريعة ومؤثرة

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

-القنوات التلفزيونية: يعتبر الاعلام السمعي البصري من اهم وسائل الاتصال نظرا لتأثيره القوي على الراي العام لما له من دور حيوي وجاذبية من جهة ولسرعة إيصال الرسالة الإعلامية من جهة ثانية¹².

ونظرا لما سلف، أدركت المديرية العامة للأمن الوطني لبث رسائلها والتعرف على احتياجاته ومن هذا المنظور قامت إدارة الاعلام والعلاقات العامة باستحداث مكتب السمعي البصري الذي يتولى دور التعريف بجهود مصالح الامن الوطني في انتساب الامن وسلامة المواطن والحفاظ على ممتلكاته. حيث علاقة مكلف بالعلاقات العامة والصحافة الجزائرية علاقة طيبة واخوية حيث يتم استدعائهم عن طريق الاميل لتغطية احداث ومؤتمرات وندوات وحملات الشرطة في ولاية الاغواط.

-إذاعة الامن الوطني: انشاء إذاعة الامن الوطني بالشراكة بالإذاعة الوطنية بتاريخ 21 أكتوبر 2014 توجهها حضاريا بالغ الأهمية، حيث مكن ذلك من تفعيل دور ورسالة الامن الوطني في علاقته مع افراد المجتمع، التي تهدف الى جعل المواطن شريكا فاعلا في الجهود التي تبذلها مصالح الشرطة من خلال فضاءات التعبير التي تتيحها له الإذاعة بحيث يكون بإمكانه المشاركة وعلى المباشر في المسائل الوقائية التي تعنيه وتعني أسرته ومحيطه والمجتمع بصفة عامة وهكذا يكون هذا الفضاء الإذاعي وسيلة ناجعة في إقامة علاقة تفاعلية وشراكة قوية وناجعة بين المواطن ورجل الشرطة. ففي امن الاغواط حصة في إذاعة الاغواط الجهوية أسبوعية صباح كل اربعاء بعنوان الامن في خدمتكم الذي من خلاله يتم التطرق الى مختلف النشاطات التحسيسية وكذا المبادرات الحوارية المنظمة من قبل مصالح امن الولاية.¹³

-الموقع الالكتروني والشبكات الاجتماعية : يشكل الاعلام الأمني الالكتروني أحد الوسائل الإعلامية الهامة الذي يعتمد على تكنولوجيات الاتصال والانترنت، كما ان استعماله يسمح بإيصال المعلومة بسرعة الى المواطن فالمواقع الالكترونية والشبكات الاجتماعية تشكل دعائم اتصالية تستهوي

¹²الأمن الوطني، نماذج من مديرية العلامة للأمن الوطني، ص2

¹³للأمن الوطني، نماذج من مديرية العلامة للأمن الوطني، ص5

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

أكثر فئة الشباب مما يسمح بإيصال الرسالة التوعوية بسهولة أكبر لهذه الفئة الأكثر تعرضا للآفات الاجتماعية.

من ابرز المواقع الالكترونية الحكومية www.algeriepolice.dz موقع المديرية العامة للأمن الوطني ، الذي يساهم بشكل فعال في إيصال جهود ونشاطات المديرية العامة للأمن الوطني وبياناتها الصحفية الى كافة الإعلاميين والمواطنين على حد سواء فضلا على حرص الطاقم على تحديث البيانات الصحفية، الفيديوهات، التسجيلات، الصور، اخر الاخبار وهذا بشكل يومي ومستمر، فالشرطة الاغواطية لديها شبكة التواصل الاجتماعي أي الفيس بوك أي مواكبة التطور الهائل والسريع للعصرنة فصفحة الفيس بوك صفحة خاصة لتقريب الشرطة من المواطن وأيضا نشر مختلف مستجدات الامن في ولاية الاغواط ونشاطاته لإيصالها الى المواطن والراي العام في اقل وقت ممكن لتكون نافذة وإبلاغ الرسالة الامن الوطني الى مختلف الفاعلين والشركاء وكذا نقل انشغالات المواطنين للقيادة العليا لجهاز الشرطة. مؤخرا أصبحت الأجهزة الإعلامية ترجع للصفحات الفيس بوك لأنها أصبحت مصدرا من مصادر المعلومة الدقيقة والمؤكدة لمختلف الأجهزة الاعلامية.

-منتدى الامن الوطني:

واحد من اهم المبادلات التي أطلقتها مديرية الامن الوطني والذي يعد نموذج للوعي الأمني في شقها الاتصالي حيث اريد بيه ان يكون صرحا للمناقشات والحوار وطرح مختلف القضايا والمواضيع الوطنية والتي تمس المواطن والصالح العام بكل شفافية وموضوعية.

لعب دور كبير كفضاء اعلامي جديد يستقبل ووزراء شخصيات مجاهدين رجال بحث اين تناقش فيما يخص القضايا الأمنية.

فهو صرح اعلامي توعوي لخلق جو تفاعلي مع كافة ممثلي المجتمع المدني، الخبراء من مختلف الهيئات العمومية والخاصة ومثلي الاسرة الإعلامية وكذلك تعزيز التواصل مع كافة الشرائح الاجتماعية ولاسيما شركائنا من الجمعيات الفاعلة في حقل الوقاية وكذلك الاسرة الإعلامية من خلال تسليط الضوء على

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

اهم المحطات التاريخية ولمناسبتيه التي شهدتها وتعرفها البلاد في شتى الميادين، هذا المنتدى فقط العاصمة لكن مستقبلا يمكن ان يكون في ولاية الاغواط كصرح اعلامي توعوي.

-الاتصال المؤسساتي: وهو ما يدعم علاقة الامن ومختلف الشركاء من مؤسسات عمومية لكي تكون تواصل يخدم المجتمع علاقه مكتب العلاقات العامة بولاية الاغواط مع مديريات الولاية وجمعيات ومؤسسات العمومية للتنسيق والتعاون من اجل تنظيم أيام تحسيسية وإعلامية وتوعوية للمواطن سواء السلامة المرورية والتي كانت مع مديرية النقل وحملات للحد من العنف في الملاعب تنسيق مع مديرية الرياضة وحظيرة للتربية المرورية مع تقديمه م النصائح لتعليم السياقة السليمة للتلاميذ والأطفال بالتنسيق مع مديرية التربية ومخرا شهدنا بالتنسيق مع الجامعة اليوم الإعلامي ولتحسيني حول الاستعمال الامن لشبكة الانترنت وتم اتفاقية تعاون تم ابرامها بين الامن الوطني والجامعة فامن ولاية الاغواط ليس فقط يعمل أيضا لديه تضامن انساني الأيام بالتنسيق مع مديرية الصحة للتبرع بالدم ومساعدة المريض ومن جهة أخرى جانب حفلات التكريمات خاصة مع الصحافة المحلية التي تكرم في يومها العالمي للصحافة المصادف 3 ماي من كلوهذا ما يسمي بالحملات الإعلامية التحسيسية بمكتب الاتصال وأيضا الاتصال المؤسساتي في امن ولاية الاغواط.

المطلب الرابع: اهداف ومهام مكتب الاتصال والعلاقات العامة بالأمن الولائي لولاية الاغواط:

1 - اهداف مكتب الاتصال والعلاقات العامة بالأمن الولائي لولاية الاغواط:

- بناء علاقات مع كافة شرائح المجتمع.
- الوقاية والحرص على سلامة المواطن الاغواطي.
- المساهمة المستمرة في التوعية والتحسيس عن طريق وسائل الاتصال الحديثة والعصرية ربط علاقة طيبة مع شركاء المؤسسات العمومية.
- حسن المعاملة والحديث الطيب لكل زائر لهاته الخلية.
- تحسين صورة الشرطي للمواطن.
- اظهار وإبراز النشاطات التي تقوم بيها هاته الخلية.
- متابعة كل ما ينشر في مختلف الوسائل الاعلام عن جهاز الشرطة.

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

2 - مهام مكلف بالعلاقات العامة بأمن ولاية الاغواط:

ومن ملاحظتنا في الدراسة والاحتكاك بمكلف لا علاقات العامة عرفنا مهامه كالتالي:

- العامة بالأمن الوطني في برجة وتنظيم الحملات التوعوية والتحسيسية
 - ينظم الأبواب المفتوحة للتعريف بجهاز الشرطة
 - الاتصال بكافة شرائح المجتمع من مؤسسات وهيئات للتنسيق بأيام دراسية للثقافة الأمنية
 - اجراء مقابلات صحفية في الجرائد الوطنية والحضور في حصص إذاعية وتلفزيونية
 - تنظيم الملتقيات والمؤتمرات ببرنامج جد اني
 - التحضير للملصقات الاعلانية والمطويات والحملات التوعوية
- واهم شيء تقدم يد المساعدة للباحثين حول هذا الجهاز الذي يعد داخل الاحترافية واقرب مكتب للباحث¹⁴

¹⁴ للأمن الوطني، نماذج من مديرية العلامة للأمن الوطني، ص2

الفصل الثالث: الاطار النظري للدراسة

خلاصة الفصل:

من خلال ما تعرضنا اليه فانه ومما لا شك ان جهاز العلاقات العامة بالشرطة الجزائرية لا يمكن الاستغناء عنه بالنسبة لهم وبالنسبة لأي مؤسسة او منشأة فقد كانت وظيفتها على تقريب المواطن من الامن الوطني وبناء علاقة وصورة جيدة ودية بينهم من خلال كل الأنشطة التي نقوم بها هذه الخلية كخطوة أساسية للانطلاق والتعامل مع مختلف شرائح المجتمع

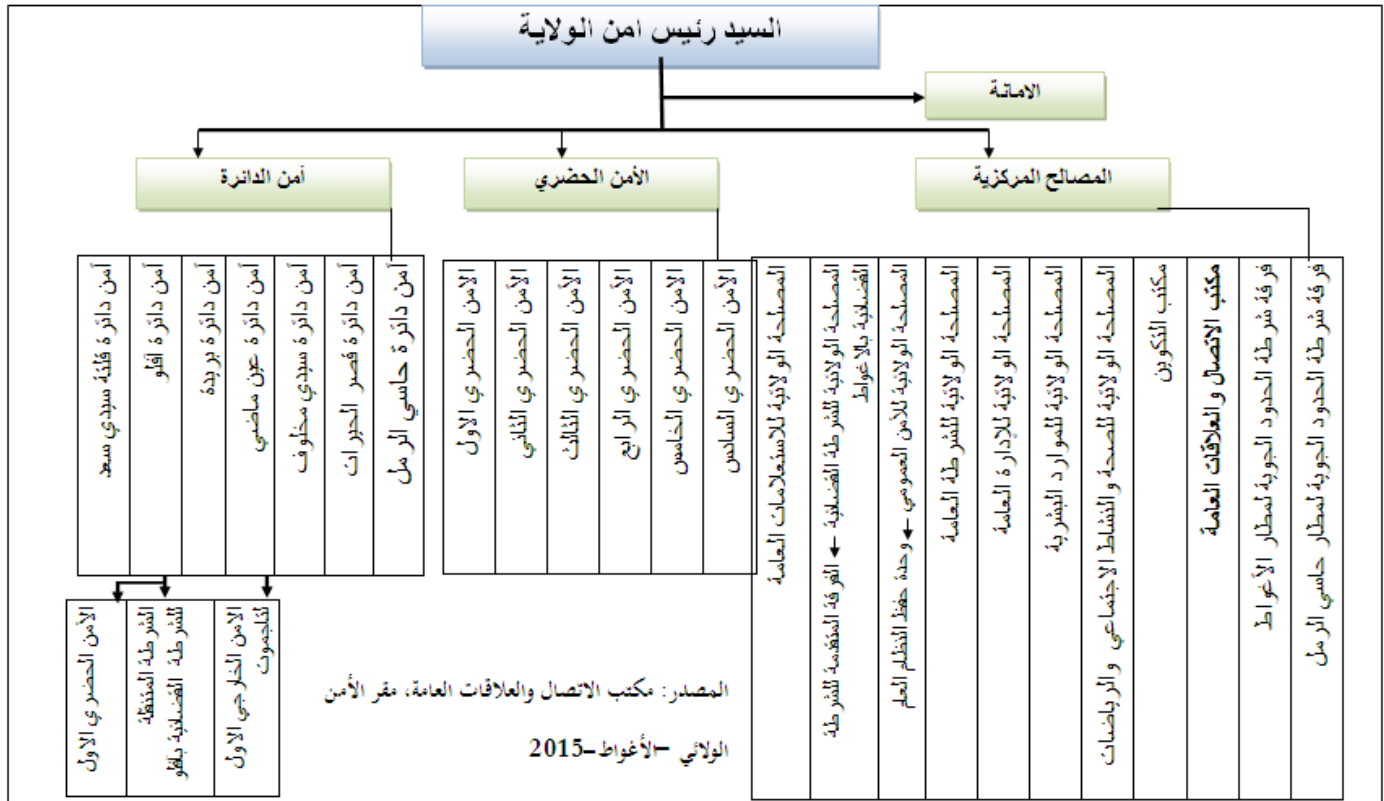
الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

• التعريف بمؤسسة الامن الوطني لولاية الاغواط:

هيئة نظامية حكومية امنية على غرار باقي ولايات الوطن على التراب الوطني حيث تم تأسيسها عام 19713 بموجب المرسوم رقم 150/71 المؤرخ في 3 جوان 1971 حيث تقوم بحفظ الامن والنظام والسهر على راحة المواطن الاغواطي.

مكتب الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية الاغواط مما يتكون من اثنين ملازمين وعون لكن دراستنا ومقابلتنا كانت فقط من شخص واحد لأنه حساسية المهنة والمكان أجبرت علينا دراسة عينة واحدة فقط

الشكل رقم 01: البناء التنظيمي لأمن ولاية الاغواط ومكتب الاتصال والعلاقات العامة به



الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

ثانياً_المقابلة

بداية اود ان اشكرك على قبول اللقاء معي في هذه الجلسة الطيبة التي تأخذ في المجال العلمي وهذا من حسن معاملتكم مع الجمهور الخارجي وخاصة الباحثين الذين يندرجون في اطار البحوث العلمية الجامعية لاستكمال نيل شهادة الماستر علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات العامة وذلك لدراسة واقع العلاقات العامة بالأمن الوطني لولاية الاغواط وعلاقتها مع الجمهور الخارجي وخاصة التطرق ومعرفة مهام مكلف بالعلاقات العامة بالتفصيل الممل لاحظنا في بحثنا في العلاقات العامة ان مكتبكم اهم مكتب بمديرية الامن الوطني الولائي لهذا اخترنا مؤسستكم الأمنية لدراستنا للتخرج هاته السنة وفي الأخير نتمنى مساعدتكم في بحثنا والاجابة على بعض الأسئلة التي تخص فقط مكتب العلاقات العامة والاتصال الخارجي.¹

المحور الأول للمقابلة:مكانة جهاز العلاقات العامة واهميتها بالنسبة للأمن الوطني:

- 1 - هل لديكم فكرة عن صورة مؤسستكم لدى المواطن في الاغواط؟
- 2 - ما مدى اهتمامكم بنظرة المواطن الاغواطي الى جهاز الامن؟
- 3 - ما هو الدور الذي يقوم به جهاز العلاقات العامة على مستوى الامن الولائي؟
- 4 - حدثنا عن التنظيم الإداري لجهاز العلاقات العامة في الامن الولائي
- 5 - ماهي الوظائف التي يركز عليها جهاز العلاقات العامة في الامن الولائي؟
- 6 - هل هناك استراتيجي لجهاز العلاقات العامة للأمن الوطني وما هي النقاط التي تركز عليها؟

المحور الثاني للمقابلة: اليات المتبعة والتخطيط لبرامج العلاقات العامة على مستوى الامن الولائي:

- 1 - هل تلقيتم تكويننا لإدارة جهاز العلاقات العامة وماهي اهم الاشياء التي تم التركيز عليها أثناء التكوين؟
- 2 - ماهي اهم الوسائل المستخدمة في أداء جهاز العلاقات العامة لمهامه؟
- 3 - ماهي اهم وسائل الاعلام التي تتعاملون معها؟

¹ مقابلة مع السيد قيو مكلف بالعلاقات العامة بامن ولاية الاغواط، 2018/05/12، الساعة 15.00 مساء

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

- 4 - هل يتم التخطيط لبرامج جهاز العلاقات العامة على مستوى الامن الولائي ام يتم التطبيق وفق تعليمات من مديرية العامة للأمن الوطني؟
- 5 - هل يتم التخطيط لبرامج جهاز العلاقات العامة لبرامج جهاز العلاقات العامة بشكل شهري ام سنوي ام حسب الظروف؟
- 6 - هل تتواصلون مع المجتمع المدني في تطبيق حملاتكم التحسيسية في إطار التقرب للمواطن؟

المحور الثالث: تقييم برامج وعمل جهاز العلاقات العامة للأمن الولائي بالأغواط:

- 1 - هل يتم تطبيق لبرامج التي تخططون لها بشكل تفصيلي ام يتم تعديلها وفق الواقع الميداني؟
- 2 - هل تقدمون بتقييم ايداع التي يتم تطبيقها من طرف جهاز العلاقات العامة بعد إنجازها، وكيف يتم ذلك؟
- 3 - هل ترون انفسكم فشلتكم في تطبيق بعض البرامج التي تم التخطيط لها؟
- 4 - ماهي اهم القضايا التي ركزتم عليها في برامج ونشاطات الجهاز؟
- 5 - هل ترون ان البرامج التي انجزتموها لقيت نجاحا واقبالا لدى الجمهور؟
- 6 - هل ترون ان جهاز العلاقات العامة للأمن الوطني بلغ أهدافه النهائية في تقرب المؤسسة الأمنية من المواطن؟

ثالثا_ تحليل المقابلة:

الإجابة والتحليل للمحور الأول للمقابلة:

س1-هل لديكم فكرة عن صورة مؤسستكم لدى المواطن في الاغواط؟

ج1-بالنسبة لهذا السؤال لدينا صورة إيجابية لدى المواطن الاغواطي وهذا ملاحظته في الميدان من خلال الحملات الجوارية التي نقوم بها من حين الى اخر لفائدة مختلف شرائح المجتمع اين تلقينا القبول على هذه الاعمال والأنشطة التي تقوم بها مصالح الامن الولاية سواء في مجال متعلق بالأمن العمومي او الشرطة القضائية.

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

-تحليل الإجابة:

نلاحظ من خلال إجابة المبحوث ان مديرية الامن بولاية الاغواط تمتلك صورة طيبة لدى المواطن وهذا يعود او يرجع الى المهام الذي يقوم بها هذا الجهاز مثل ما ذكر من حملات تحسيسية والتواصل مع المؤسسات القريبة من المواطن والتي تخص شرائح المجتمع كذلك ذكر من خلال الوجه الإيجابي للمديرية من خلال تعاملها مع المواطن في المناسبات سواء الوطنية والمحلية حيث لاحظنا أيضا من خلال المقابلة تكلم المكلف بالعلاقات العامة على المواطن الاغواطي بارتياح وابتسامة هذا راجع للصورة الطيبة التي بين الامن والمواطن.

س2- ما مدى اهتمامكم بنظرة المواطن الاغواطي الى جهاز الامن؟

ج2- نحن من هذا المبدأ كرؤساء مكاتب الاتصال والعلاقات العامة يهمننا تلك الصورة التي يرسمها المواطن في ذهنه عن مصالح الامن في شقها الإيجابي اما بالنسبة الأمور التي تأخذ عن مصالح مديرية العامة من خلال مهامها ان كانت لها نظرة سلبية او هناك تقصير ما فنحن نحاول تصحيح الخلل من اجل تقديم صورة إيجابية وتحقيق تطلعات مديرية العامة للأمن الوطني لبناء صورة جيدة.

-تحليل الإجابة:

نلاحظ ان مكلف بالعلاقات العامة يسعى دائما لتبويض الصورة للأمن الوطني من قبل المواطن الاغواطي وخاصة كمسؤول على المكتب وتوجيهاته حيث أكد لنا ان صورة الامن التي يرسمها للمواطن تأخذ طريق وسبل إيجابية ومحاولة تصحيح أي خلل بدون قصد من قبل هم لبناء شكل جيد للأمن الوطني ومن خلال اشراكه كعضو فاعل في تحقيق الامن وسلامه المواطن.

س3- ما هو الدور الذي يقوم به جهاز العلاقات العامة على مستوى الامن الولائي؟

ج3- بالنسبة لمكاتب الاتصال او خلايا الاتصال والعلاقات العامة على مستوى الوطني هناك في كل امن الولاية مكتب اتصال وعلاقات العامة، هنا في الاغواط يوجد مكتب اتصال والعلاقات العامة هذا المكتب لديه مجموعة من المهام ذات بعد جوارى واتصالي مع مختلف شرائح المجتمع وهذا من اجل بناء صورة إيجابية وتثمين مختلف النشاطات والمهام التي تقوم بها مصالح امن الولاية وهذا باستغلال وسائل الاعلام التي تعتبر همزة وصل إيجابية بيننا وبين المواطن.

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

-تحلل الإجابة:

نلاحظ من خلال الإجابة للمكلف بالعلاقات العامة والاتصال بأمن ولاية الاغواط على تأكيده بأهمية جهاز العلاقات العامة بالأمن الولائي وفي جميع المدن الجزائرية عبر كامل التراب الوطني وأيضاً بدوره الجيد والممتاز الذي يقوم به لبناء صورة جيدة للأمن وتثمين كل النشاطات والمهام التي تقوم بها الشرطة بكل مصالحتها سواء القضائية والعمومية واشاد على مكانة الاعلام ودورها وتعاونها معهم لأنها تعتبر همزة وصل بينهم وبين المواطنين ومن جهة لاحظنا ان جهاز العلاقات العامة والاتصال للامن الولائي من حديث المكلف مهم جدا في البناء التنظيمي للمديرية ومساعد جدا لكل فئات المجتمع اصبح همزة وصل بين الشرطة والمواطن لأنه قرب المسافة بينهما .

س4-حدثنا عن التنظيم الإداري لجهاز العلاقات العامة في الامن الولائي؟

ج4- يوجد خلية على مستوى المركزي وعلى مستوى المديرية العامة للأمن الوطني تبع للديوان السيد اللواء المدير العام لأمن الوطني هي خليات الاتصال والصحافة لها امتداد على مستوى 48 ولاية من خلال مكاتب وخلايا الاتصال العلاقات العامة، مكتب اتصال هذا يتبع مباشرة السيد رئيس امن الولاية وهو كما ذكرت سابقا يقوم بمجموعة من المهام الحساسة وذات بعد هام من اجل بناء علاقة جيدة بيننا وبين مخلف شرائح المجتمع.

-تحليل الإجابة

بعد قرار وتعليمات من مديرية العامة للأمن الوطني لإنشاء مكاتب اتصال نلاحظ ان خلية الاتصال والعلاقات العامة والصحافة هي خليات ومكاتب موجودة عبر كامل التراب الوطني ومهامها يباشرون متابعة رئيس الامن الولاية ويقومون من أداء مهامهم العادية وأيضاً الحساسة فقط لكي تكون علاقة وطيدة بين الامن والشرائح المجتمع.

س5- ماهي الوظائف التي يركز عليها جهاز العلاقات العامة في الامن الولائي؟

ج5- لدينا مجموعة من المهام والوظائف، الوظيفة التي نركز عليها هي تثمين مختلف النشاطات المهام التي تقوم بها مصالح امن الولاية وهذا باستغلال الاعلام وحتى الاعلام الالكتروني.

-تحليل الإجابة

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

نلاحظ بان الوظيفة الوحيدة والمرتكزة عليها هي ربط العلاقات وتثمينها بنشاطات التي تقوم بها مصالح الامن واكد مكلف بالعلاقات العامة على تعاون الاعلام الجديد والى بفضله أصبح السهل الوصول الى المواطن والاتصال بهم ومعرفة اخبارهم بالإعلام الالكتروني الاحترافية التي دخلت مؤخرا للشرطة بفضل هذا الاعلام.

س6- هل هناك استراتيجية لجهاز العلاقات العامة للأمن الوطني وما هي النقاط التي تركز عليها؟

ج6- ليس هناك استراتيجية بل هناك سياسات ميدانية تقوم بها مصالح امن الولاية، وهذا من خلال رسم ميدانية يتم من خلالها كما ذكرت تقيم مختلف النشاطات وكما أيضا اعلام الراي العام بمختلف الأنشطة والمهام التي تقوم بها مصالح الامن سواء الجوارية الاتصالية والعمومية والقضائية دون ان ننسى أيضا احياء مختلف المناسبات سواء الوطنية والتاريخية ودائما من اجل بناء صورة جيدة لدى مصالح امن ولاية الاغواط.

-تحليل الإجابة

نلاحظ بان مكتب العلاقات العامة ليس لديه استراتيجية بل هناك سياسات مصالح الشرطة باتت تفكر في خلق سياسات جديدة متحركة بالتكنولوجيا والاعلام وذلك من خلال ولوجها الى العالم الرقمي لأنه هو القاعدة التي يجتمع حولها جميع المواطنين خاصة الشباب الذي يميلون الى تكنولوجيا الاعلام وهو ما جعل تنتبه لهذا الامر وتجد امكانياتها للتقرب أكثر من هذه الفئة وهذا بفتح صفحات خاصة على وسائل التواصل الاجتماعي لما لها من أهمية خاصة.

1 - الإجابة والتحليل للمحور الثاني للمقابلة:

س1- هل تلقيتم تكويننا لإدارة جهاز العلاقات العامة وماهي اهم الاشياء التي تم التركيز عليها اثناء التكوين؟

ج1- بطبيعة الحال كرؤساء مكاتب اتصال المديرية العامة للأمن الوطني في هذا المجال حريصة جدا على تكوين اطاراتها ليس فقط في الاتصال والعلاقات العامة أيضا في مختلف ومهام وانشطة التي يقوم بها مختلف مصالح الامن الولاية هناك تكوين ميداني نحن كرؤساء مكاتب الاتصال في هذا المجال نتلقى تكوين من حين لآخر حسب رزمانة نشاطات تكوينية الخاصة بخلية الاتصال والصحافة على مستوى

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

الجهوي على مستوى مفتشية الجهوي للشرطة الجنوب الشرقي بورقلة والي تتم بهذا السياق تنظيم وتنشيط مجموعة من حملات ومبادرات التكوينية وهذا من اجل إطفاء وإعطاء ديناميكية فعالة لمكاتب الاتصال في مجال الإعلام والاتصال.

-تحليل الإجابة:

نلاحظ ان جهاز الشرطة تولي اهمية كبيره للتكوين وتأهيل اعوان الشرطة كل حسب تخصصه وذلك عبر مختلف مراكز التكوين المتخصصة كمركز ورقلة الجهوي. فالتواصل الجيد مع المواطن وحسن التعامل ضرورة وجب الاهتمام بها حيث تسعى دائما مصالح الشرطة الى مواكبة وعصرنة اجهزتها خاصة قطاع الاتصال لأنه القناة التي تربطه بالمواطن وانشغالاته.

س2- ماهي اهم الوسائل المستخدمة في أداء جهاز العلاقات العامة لمهامه؟

ج2- لدينا مجموعة من الوسائل التي من خلالها نقوم بثمين مختلف النشاطات ومن بينها إذاعة الاغواط الجهوية لدينا تدخلات من حين لآخر ولدنا فضاء اتصالي لأسبوع امن ولاية الاغواط " امن الوطني في خدمتكم" هذا الفضاء الذي يسهر على تنشيطه إطارات من مصالح امن الاغواط يتناول مجموعة من المواضيع ذات البعد الأمني التي تهم المواطن أيضا لا ننسى الصحافة المكتوبة ووسائل الاعلام الإلكترونية من خلالها نقوم بالاتصال للمواطن.

-تحليل الإجابة:

نلاحظ من خلال الإجابة انه تعددت وسائل الاتصال والتواصل المستخدمة وتسعى جاهده لاستخدام كل الوسائل وقنوات الاتصال المتاحة. كالأذاعة ووسائل التواصل الاجتماعي حيث لم يعد بالإمكان ان تكون بعيدة عن تكنولوجيات الاتصال لما تكتسيه من اهمية بالغة في ابلاغ المعلومة وحتى تلقيها لذا تم تجنيد اعوان مختصين في هذ الميدان ومتحدثين جيدين للتعريف بنشاطاتهم وكل جديد عن خدماتهم عبر الإذاعة المحلية التي تعتبر وسيله جد مهمة خاصة للسائقين وكذا وسائل التواصل الاجتماعي حتى تكون ف مستوى تطلعات المواطن وتحسسه انها الاقرب اليه وانه ف مأمّن وشريك فعلي.

س3- ماهي أهم وسائل الإعلام الأقرب لديكم التي تتعاملون معها؟

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

ج3- كل الوسائل هامة بالنسبة لمصالح امن الولاية هناك بعض التدخلات والمواضيع لا بد ان نقوم بإيصالها للمواطن نختار فيها إذاعة الاغواط مثلا من خلال توعية السائقين لأنه السائق يكون مشغول ليس لديه الوقت للاطلاع على الصحافة المكتوبة التي تتكلم على سلامه المرورية نحن نستغل إذاعة بحكم انها دائما يستمع للإذاعة وفي نفس الوقت يكمل عمله وبالنسبة للأشخاص الماكثين في المنازل لديهم برنامج مثلا يكون موظف عامل ممكن لا يطلع على الحملات او الأنشطة التي نقومو بها ممكن يتطلع على مواقع الالكترونية صفحة اخبار الاغواط او الفيس بوك. قدما لم يكن موجود لكن المديرية العامة تكيفت الواقع الراهن من خلال استغلال الانترنت وشبكات المواقع التواصل. احترافية.

-تحليل الإجابة:

كما أشرنا في تحليلنا السابق ومن خلال الإجابة نلاحظ ان الشرطة فولاية الاغواط تولي للإذاعة المحلية اهمية كبرى من خلال برمجة وإعداد عديد البرامج كالسلامة المرورية... وتقدم النصائح للسائقين ومستعملي الطريق فالإذاعة اليوم باتت شريكا هاما لجهاز الشرطة تقدم من خلالها حملات توعويه وكسر الحاجز مع المستمعين من خلال التواصل المباشر معهم عبر اثيرها وحتى تقديم بيانات وارقام عن العمل التي تقوم به مصالحها على ندار الاسبوع او الشهر.

س4- هل يتم التخطيط لبرامج جهاز العلاقات العامة على مستوى الامن الولائي ام يتم التطبيق وفق تعليمات من مديريةية العامة للأمن الوطني؟

ج4- هناك مبادرات يقوم بتنفيذها طبقا لتعاليم رئيس امن الولاية حملات تبنى على أساس عمل المبادرتي هناك أيضا أنشطة تنفيذها تعليمات القيادة.

-تحليل الإجابة:

نلاحظ ان مدير الامن الولائي له صلاحيات اخذ مبادرات على مستواه فيما يتعلق بالعمل الميداني وان لم يعطنا امثله على ذلك لكن الشرطة اليوم اضحت شريكا هاما للمواطن ف الحياة اليومية فهي المسؤول رقم واحد على حفظ امنه وحماية استقرار الولاية... كما سبق و اشار في الأجوبة السابقة الذكر. اما في ميمما يتعلق بالقضايا الكبرى فلا بد من تدخل مديرية الامن الوطني.

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

س5- هل يتم التخطيط لبرامج جهاز العلاقات العامة لبرامج جهاز العلاقات العامة بشكل شهري ام سنوي ام حسب الظروف؟

ج5- طبيعة الحال كل شهر لديه مجموعة من الحملات والمبادرات نحن مقبلون على شهر رمضان وكما نعلم شهر رمضان لديه مجموعة من النشاطات التي تلائم الشهر الفضيل نحن أيضا مقبلون على شهر موسم الاصطياف يعني هناك مجموعة من النشاطات بناء على سياسات وتخطيط ميداني من اجل التوافق مع طبيعة كل شهر ودون ان ننسى ان هناك مناسبات على مدار السنة يعني كل شهر مجموعة مناسبات مثلا عيد الشرطة. عيد الطفولة 1 جوان المقبل نحن هناك من نخططون سنويا لكن أحيانا الظروف نخطط على حسب لأنه هناك مبادرات تكيف طبقا للوضع الراهن.

-تحليل الإجابة:

حسب الإجابة نلاحظ ان السياسة المنتهجة في التخطيط تكون حسب الظروف والمناسبات المصادفة لكل شهر ويتم برمجته مخططات لكل مناسبة وشهر على حدي فتكثيف المبادرات والحملات حسب استنتاجنا يكون ف اوقات الذروة كالصيف او المناسبات الدينية الدخول الاجتماعي... بغض النظر عن وجود طبعا مخطط وبرنامج سنوي يطبق على كامل تراب الولاية فجهاز الاتصالات العامة يواكب كل المناسبات من خلال المشاركة في احياءه اعني اذ الطفل مثلا فعابا ما تخصص يوما مفتوحا وتشارك الاطفال احتفالاتهم. وغيرها من المناسبات لذا يسعون دائما ان يكون جهاز امن الولاية ان يكون عوننا ومساهما ف استقرار الحياة اليومية.

س6- هل تتواصلون مع المجتمع المدني في تطبيق حملاتكم التحسيسية في إطار التقرب للمواطن؟

ج6- نعم بطبيعة الحال كل اهتمامنا بالمجتمع المدني وخاصة الحملات التحسيسية والتوعوية الي نقوموا بيها دائما السلامة المرورية. ارشادات للأطفال ونصائح وهذا بالتنسيق مع كل مديريات الولاية والمجتمع المدني.

-تحليل الإجابة:

نلاحظ ان جهاز الشرطة يسعى جاهدا ان يكون شريكا فعابا ف الحياة اليومية للمواطن والدليل على ذلك تنسيقه مع مختلف المديريات ومشاركتهم التظاهرات والمبادرات الإنسانية والاجتماعية وحتى الثقافية

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

فجهاز الامن. من خلال فروعهِ وعصرنة موارده البشرية وسياسته العملية انه يتعد من العمل الكلاسيكي للشرطة بالتعايش مع المواطن ومشاركته افراحه واحزانه.

2 - الإجابة والتحليل للمحور الثالث للمقابلة:

س1 هل يتم تطبيق لبرامج التي تخططون لها بشكل تفصيلي ام يتم تعديلها وفق الواقع الميداني؟

ج1- نحن نقوم مثلا بإنجاز مبادرة حسب طبيعة الفئة المستهدفة لدينا عمل ميداني حملة تحسيسية حول استعمال الامن لشبكة الانترنت مثلا لما نذهب للأطوار الدراسية الطور الثانوي ليس مثل الطور الابتدائي طاقة الاستيعاب ليس نفس الشيء بالتالي نقوم بأخذ عين الاعتبار الشريحة المستهدفة في هذا المجال.

-تحليل الإجابة:

نلاحظ ان الشرطة دخلت عصر التخصص وانها تعالج كل امر حسب ميدانه فلكل فئه طريقه خاصة وبرنامج عمل خاص يساير الوضع... وبهكذا تكون لها القدرة على سرعه المعالجة والتكيف مع القضايا والتعامل معها بالشكل المناسب فقضايا الاطفال لا تشبه تماما قضايا الكبار او المجموعات الإجرامية بمختلف انواعها وهذا ما يساعدها وهنا يكمن دورها.

س2- هل تقدمون بتقييم ايداع التي يتم تطبيقها من طرف جهاز العلاقات العامة بعد إنجازها، وكيف يتم ذلك؟

ج2- بطبيعة الحال هناك دائما تقييم أنى وفوري لكل مبادرة تقوم بها مصالح امن الولاية من خلال إشارات مكاتب الاتصال او من خلال تعليمات السيد رئيس امن الولاية او تعليمات القيادة التي يتم اخذها بعين الاعتبار تثمين الأمور الإيجابية فيها وتصحيح خلالات ان كانت موجودة.

-تحليل الإجابة:

نلاحظ بان مكتب الاتصال والعلاقات العامة بأمن الولاية يقدم تقييمات فورية وانية للقيادة العامة والتي من خلالها يتم التصحيح فيها ان وجدت أخطاء وتأخذ الأمور الإيجابية بعين الاعتبار فهنا نركز على عمل ومهام الشرطة ومتابعة مكاتبيها عبر كامل التراب الوطني وتسيرهم ويتم التعليمات والأخذ بيها من خلال التقييم لكل مبادرة.

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

س3- هل ترون انفسكم فشلتم في تطبيق بعض البرامج التي تم التخطيط لها؟

ج3- هذا السؤال لايمكنني الإجابة عنه .

-تحليل الإجابة:

نلاحظ ان مكلف بالعلاقات العامة بالأمن الوطني رفض الإجابة عن هذا السؤال وهذا يمكن ان يكون دواعي امنية نظرا لحساسية المهنة

س4- ماهي اهم القضايا التي ركزتم عليها في برامج ونشاطات الجهاز؟

ج4- نحن دائما نركز على برامج الحملات التحسيسية والتوعية التي توجه الى مختلف شرائح المجتمع خاصة التلاميذ والاطوار الدراسية في بعض المجالات التي تهمهم كمجال السلامة المرورية واستعمال الامن لشبكة الانترنت والوقاية من افة المخدرات .

-تحليل الإجابة:

نلاحظ ان الشرطة تركز وتولي اهتماما كبيرا بفئة الشباب والاطفال لأنهم الاكثر عرضة للآفات وسهولة انسياقهم للإجرام لذا تحاول جاهده استهدافهم بتكثيف الحملات التحسيسية والتوعية من خلال عديد النشاطات كالزيارات الميدانية للمدارس وكذا اتباع سياسة الابواب المفتوحة للتعريف اكثر بجهاز الشرطة وعمله الميداني فالشباب هم مستقبل الولاية وسلامة وقوام الشباب يعني الامن والسلام والاستقرار لذا فبرامج الشرطة وقطاع الاتصال والعلاقات العامة يستعمل كل السبل والطرق للحد من انحراف الشباب من خلال مرافقته وتقديم يد العون والنصيحة وتحذيره من خطر الآفات كاستهلاك المخدرات وغيرها من المبادرات خصوصا وان فئة الشباب تمثل نسبة كبيرة من التعداد السكاني للولاية .

س5- هل ترون أن البرامج التي أنجزتموها لقيت نجاحا واقبالا لدى الجمهور؟

ج5- بطبيعة الحال وهذا ما نلاحظه من حين لآخر من خلال تواصلنا مع شرائح المجتمع اين رأينا توجهات تفاعل إيجابيا مع مختلف الأنشطة والمبادرات التي قامت بها مختلف مصالح امن الولاية

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

-تحليل الإجابة:

نلاحظ هنا ان مكلف بالعلاقات العامة أجاب عن النجاح ولكن رفض الإجابة عن الفشل فقد لاحظناه في الحديث عن النجاح ان التواصل كل شرائح المجتمع مع المكتب وبالتنسيق معهم أدى الى صورة إيجابية والتقرب من الامن وهذا يعد لهم نجاحا لأمن ولاية الاغواط فمكتب العلاقات العامة يعمل وينجز عمله بمجهودات جبارة وهذا بشهادة الجميع والاسرة الإعلامية سواء في التحسيس في او التكريمات او مناسبات الوطنية دائما واقفون وحاضرون بجدارة.

س6- هل ترون ان جهاز العلاقات العامة للأمن الوطني بلغ أهدافه النهائية في تقريب المؤسسة الأمنية من المواطن؟

ج6- جهاز اتصال والعلاقات العامة تسعى جاهدة الى تحقيق سياسات وتطبيق سياسات المديرية العامة للأمن الوطني الرامية الى تحقيق عمل جوارى اتصالي تواصل مع مختلف شرائح المجتمع هاته الأنشطة التي لقيت ايجاب وإشادة من مختلف الهيئات والجمعيات المجتمعة المدني، ونحن نسعى دائما الى بلوغ الأهداف وتطلعات المديرية العامة للأمن الوطني الرامية بتحسين عمل اتصالي بناء يحقق اهداف المديرية العامة للأمن الوطني التي من خلاله بلوغ الأهداف التي دائما تهدف الى تطبيقها المديرية العامة والرامية الى حماية المواطن.

-تحليل الإجابة:

نلاحظ ان مكتب الاتصال والعلاقات العامة يسعى دائما الى بلوغ الأهداف وتطلعات المديرية العامة للأمن الوطني الرامية بتحسين عمل اتصالي بناء يحقق اهداف المديرية العامة للأمن الوطني التي من خلاله بلوغ الأهداف التي دائما تهدف الى تطبيقها المديرية العامة والرامية الى حماية المواطن وتحقيق جانب اتصالي وتواصل مع شرائح مختلف الأنشطة ومختلف الجمعيات والهيئات فهذا المكتب لقي إيجاب وتفاعل مع المواطنين سواء في حملات تحسيسية وفي مبادرات والأنشطة ومواقع التواصل الاجتماعي وفضاء الإذاعة.

إضافة للمقابلة كلمة من مكلف العلاقات العامة كفاءة للطلبة إعلام واتصال

كلمة فقط للباحثين في هذا المجال:

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

اطلب من خالهم واحثهم تكثيف دراساتهم على هذا المجال وهو مكتب الاتصال والعلاقات العامة.²

رابعاً_ تحليل الوثائق والبيانات الإعلامية الخاص بمكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية الاغواط:

الحملة التوعوية:

التاريخ من 2017/12/20 الى 2018/04/24

حملات تحسيسية توعوية على خطر لعبة الحوت الأزرق.

الموضوع استعمال الامن لشبكة الانترنت مع التوعية بخطورتها وخطورة الألعاب الالكترونية الشريجة

✓ ملحوظة المخدرات-الاستعمال الآمن لشبكة الانترنت.

مكافحة الجرائم المعلوماتية

تحليل

نلاحظ من إجابة المكلف في سؤالنا ماهي اهم القضايا التي تم التركيز عليها في برامج ونشاط الجهاز اكدلنا ابانه دائم اتمم نشاطاتهم بالتركز على برامج الحملات التحسيسية والتوعية التي توجه الى مختلف شرائح المجتمع خاصة التلاميذ والاطوار الدراسية في بعض المجالات التي تهمهم كمجال استعمال الامن لشبكة الانترنت والوقاية من افة المخدرات. حمايي حقوق الأطفال الحملات التوعوي في مجال السلامة المرورية:

التاريخ من 18 /12/ 2017 الى 2018/04/24

حملة تحسيسية من الحد من حوادث المرور. لفائدة مستعملي الطريق سائقي المركبات والدراجات النارية.

حصة إذاعية تحسيسية لسائقي الدراجات النارية والسلامة المرورية. توزيع مطويات حول السلامة المرورية لفائدة (118) طفلا من أبناء عمال الصناعات الكهربائية والغازية. نشاطات: تلقين الأطفال مبادئ وقواعد أساسية لسلامة المرورية . مع إعطاء نصائح وإرشادات توعية للسائقين بضرورة الالتزام والتقيد بقواعد ومبادئ السلامة المرورية

²مقابلة مع السيد قيو مكلف بالعلاقات العامة لأمن ولاية الاغواط 2018/05/12 15.00 مساء

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

تحليل

مناسبة لتناول مختلف النشاطات والمبادرات التحسيسية المبذولة من قبل مصالح أمن ولاية الأغواط في مجال السلامة المرورية مع تتمين دور الدعائم الاتصالية للمديرية العامة للأمن الوطني في هذا المجال. نلاحظ ان مكلف العلاقات العامة بالأمن من خلال طرح سؤالنا هل ترون ان البرامج التي أنجزتموها لقيت نجاحا واقبالا لدى الجمهور هنا يؤكد لنا من قبول هاته الشريحة لهذه النشاطات والحملات وأيضا دعائم الاتصال التي هي مساعدة مثل الإذاعة الوطنية الحصة الأسبوعية التي وباستغلالها لتوصيل كل ما هو جديد عن هذا المكتب واشاد بالنصائح او الأنشطة التي يقومون بها ممكن يتطلع على مواقع الالكترونية صفحة اخبار الاغواط او الفيس بوك. قديما لم يكن موجود لكن المديرية العامة تكيفت الواقع الراهن من خلال استغلال الانترنت وشبكات المواقع التواصل الحملات التوعوية الرياضية:

التاريخ من 2017/12/18 الى 2018/03/26

- ✓ حملة تحسيسية للحد من العنف في الملاعب . جائزة خاصة بالرابلي الدولي وهران بشار . ما بين النوادي الرياضية لفئة الاصغر على مستوى الولاية. رسينغ تيم للرياضات الميكانيكية
- ✓ لفائدة المناصرين واللاعبين والطاقم الرياضي للفرق المتنافسة خلال مباريات كرة القدم
- ✓ توزيع مطويات تحسيسية، تقديم نصائح وارشادات لتغليب الروح الرياضية وسلوكات وافعال التي تؤدي الى احداث العنف في الملاعب.
- ✓ تحليل نلاحظ ان هناك تنسيق جد هام مع مديرية الرياضة والامن الوطني فمن خلال سؤالنا الى مكلف بالعلاقات العامة عن هل يتم التخطيط لبرامج جهاز العلاقات العامة لبرامج جهاز العلاقات العامة بشكل شهري ام سنوي ام حسب الظروف؟
- ✓ اجابته كانت هناك مجموعة من النشاطات بناء على سياسات وتخطيط ميداني من اجل التوافق مع طبيعة كل شهر ودون ان ننسى ان هناك مناسبات على مدار السنة يعني كل شهر مجموعة مناسبات نلاحظ بان النشاطات وحملات الرياضية تأتي مع المناسبات كعيد الشرطة العربية ومجازر 8 من ماي و 1 جوان عيد الطفولة

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

نتائج الدراسة

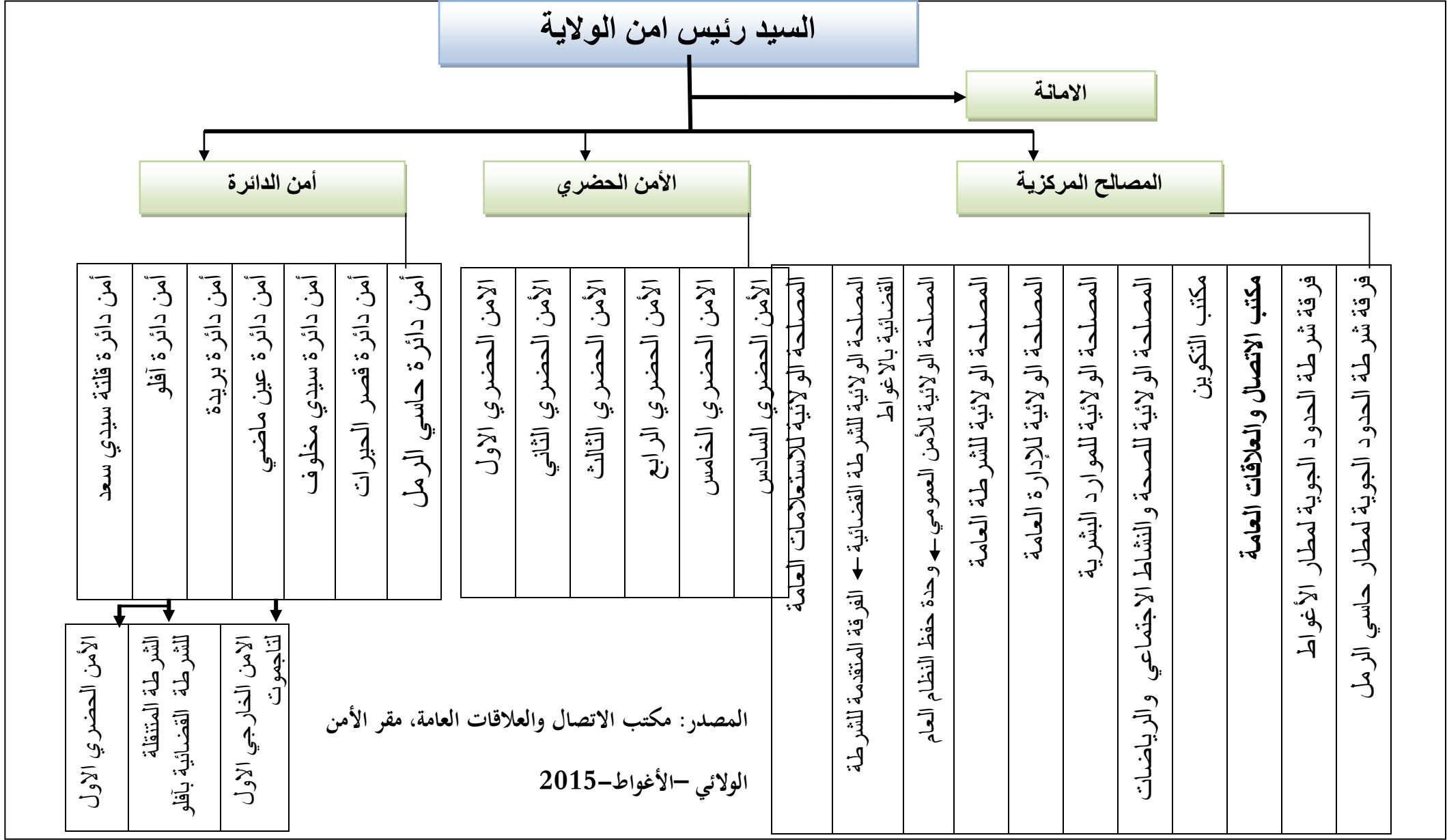
تهدف هذه الدراسة الى البحوث العملية في ميدان العلاقات العامة، فدراستي تطرقت الى هذه النتائج:

- تأكيد أهمية جهاز العلاقات العامة بالأمن الوطني.
- مكانة الاعلام لجهاز العلاقات العامة والتعاون الذي بينهما باعتبارها همزة وصل بينهم وبين المواطنين.
- تثمين النشاطات والحملات التوعوية التحسيسية والمجهودات المبذولة من طرف الامن الوطني.
- احترافية الشرطة بفضل التطور التكنولوجي بفتح الاعلام الإلكتروني الذي اصبح يسهل الوصول الى المواطن من خلال صفحات المواقع التواصل الإلكتروني.
- تعددت وسائل الاتصال المستخدمة في أداء جهاز العلاقات العامة لتوظيف مهامهم بأكمل وجه.
- الوسائل المستخدمة وسائل السمعي البصري والإذاعة الجهوية والمواقع التواصل الاجتماعي ولا ننسى الصحافة المكتوبة كل هاته الوسائل هي التي كانت سبب لنجاح مكتب الاتصال والعلاقات العامة .
- اهتمام الشرطة بفئة الشباب والأطفال في حملات التحسيسية لأنهم أكثر عرضة للافت وسهولة انسياقهم للجرام.
- مهام مكلف بالعلاقات العامة بالأمن الوطني بذله لمجهودات جبارة للتقرب من المواطن أكثر والمجتمع المدني وكل شرائح المجتمع.
- عمل مكلف بالعلاقات العام بالأمن الوطني طريقة عمله وتنظيمه ملتقيا ت وحملات ومؤتمرات وخرجات ميدانية وتصريحات.
- مهام المكلف بالعلاقات العامة بالأمن الوطني في التواصل مع الصحفيين والتعامل معهم سواء السمعية البصرية الصحافة المكتوبة الجمعيات ومديريات التنسيق معهم، الإذاعة والنصائح التي يقدمونها، تواصلهم مع المواقع التواصل الاجتماعي.

الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة

- مكتب الاتصال والعلاقات العامة مكتب مهم جدا وأشاد بمجهودات لعطاء صورة إيجابية للمواطن.
- مكتب الاتصال والعلاقات العامة يسعى دائما للتطلعات الرامية من اجل تجسيد عمل اتصالي بناء ليحقق أهداف تحققها المديرية العامة للأمن الوطني.
- مكتب جد هام لكن ليس لديه افراد كثيرين للعمل في هذا المجال
- نحن نعلم ان هذا المكتب لديه تخصصات صحافه مؤسسات نشاطات وملتقيات وأيام فردين أو فرد واحد لا يستطيع تحمل كل هاته يجب ان تكون فئة أو موظفين لكل تخصص يكون العمل جيد وممتاز وذو مستوى عالي خاصة مع احترافية ودخول التكنولوجيا في هذا المكتب
- لاحظنا ان تخصص مكلفين في هذا المكتب ليسوا من أهل الاختصاص
- مكتب غير مستقل بذاته مكتب يتبع مباشرة المديرية العامة للأمن الوطني

الشكل رقم 01: البناء التنظيمي لأمن ولاية الأغواط ومكتب الاتصال والعلاقات العامة به



اختياري لموضوع العلاقات العامة كونها همزة وصل بين المؤسسة او المنظمة وجمهورها الخارجي والداخلي بأبناء علاقات تواصل في وسيلة عملية وعلمية تستخدمها كل إدارة لزيادة فاعليتها، فهي تساعد على تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع، كما تعد وسيلة وقائية من وقوع في أي أخطاء لأي مؤسسة، فمن خلال الدراسة التي قمنا بها يمكن القول ان العلاقات العامة من اهم عناصر الاتصال في أي مؤسسة هدي في كان يتمحور على التعرف عن واقع العلاقات العامة في جهاز الامن الوطني دراسة حالة مكتب الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية الاغواط فالهدف الرئيسي الذي وجدناه في الامن الوطني تثمين الجهود والأنشطة والحملات التحسيسية لدى المواطن والتقرب اكثر له وتطوير المكتب نحو الأفضل فالعلاقات العامة أصبحت ثقافة موضوعة مكان الجد للعمل بها خاصة في ظل التكنولوجيا الحديثة وتقدم علم الاتصال فهي ضرورة حتمية بدونها لا يمكن استمرار وبقاء أي مؤسسة

الملاحق

الملحق (01): بعض الصور لبعض الحملات والنشاطات





المديرية العامة للأمن الوطني
أمن ولاية الأغواط



تصرف بسيط ينقذ حياتك



إرتداء الخوذة.... سلوك حضاري



المديرية العامة للأمن الوطني
أمن ولاية الأغواط



تصرف بسيط ينقذ حياتك



إرتداء الخوذة... سلوك حضاري



المديرية العامة للأمن الوطني
أمن ولاية الأغواط



تصرف بسيط ينقذ حياتك



إرتداء الخوذة.... سلوك حضاري



المديرية العامة للأمن الوطني
أمن ولاية الأغواط



سعادة حياتك .. لا تتلقي مع الممجردات

15 48



[/algeriepolice.dz](https://www.algeriepolice.dz)

www.algeriepolice.dz



[@algeriepolicedz](https://www.algeriepolice.dz)



المديرية العامة للأمن الوطني
أمن ولاية الأغواط



**حياتك أسعد...
بدون مخدرات**

104
15 48
17

Allo شريط

f /algeriepolice.dz
www.algeriepolice.dz
@algeriepolicedz



المديرية العامة للأمن الوطني
أمن ولاية الأغواط



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية و الجماعات المحلية
المديرية العامة للأمن الوطني



الروح الرياضية سلوك حضاري

أيها المواطن الكريم **يمنع** عليك إدخال الأشياء التالية إلى الملاعب



الأسلحة و الأدوات الحادة



الألعاب النارية و المفرقعات



القصر إلا برفقة ولي الأمر



مؤشرات و أقلام الليزر



الرايات ذات الأعمدة



العب و الأكواب الزجاجية



الحيوانات



اللافتات السياسية، العنصرية العرقية
الدينية و الإيديولوجية

كل مخالف للقانون سيتعرض للمتابعة القضائية وفقا للقانون 05-13 المؤرخ في 23 جويلية 2013
المتعلقة بتنظيم الأنشطة البدنية و الرياضية و تطويرها



المديرية العامة للأمن الوطني



السلامة المرورية



قرار

أنتم صانعوهم



104

15 48

17

f /algeriepolice.dz

www.algeriepolice.dz



@algeriepolice

تصرفات بسيطة تضمن سلامتكم وسلامة الآخرين

- خفف من السرعة **80**
- إحترم إشارات المرور
- لا تتسبب حزام الأمان
- أترك مسافة كافية بينك وبين المركبة التي أمامك
- خفف سرعتك عند اقترابك من أماكن عبور المشاة
- إمنح الأطفال فرصة عبور الطريق بأمان
- لا تستعمل الهاتف النقال
- عدم وضع الأطفال في المقاعد الأمامية
- تجنب القيادة وأنت في حالة إرهاق وتعب



وفي الأخير السلامة المرورية

مسؤوليتنا جميعا سائقين وراجلين



المديرية العامة للأمن الوطني

كلية الإتصال والصحافة



المديرية العامة للأمن الوطني
أمن ولاية الأغواط



المديرية العامة للأمن الوطني

لا تجعلك عدم إرتداء الخوذة سبب وفاتك



1548



www.algeriepolice.dz



[/algeriepolice.dz](https://www.facebook.com/algeriepolice.dz)



[@algeriepolicedz](https://twitter.com/algeriepolicedz)