

جامعة أحمد دراية أدرار



كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

العلاقات العامة بالأمن الوطني الجزائري

-دراسة حالة أمن ولاية أدرار-

مذكرة ماستر: تخصص تنظيم سياسي وإداري

إشراف الدكتور :

د. مشاور صيفي

إعداد الطالبين:

- سويدي محمد

- حمودي رابح

لجنة المناقشة:

أ- الهلي عبد القادر أستاذ محاضر "ب" جامعة أدرار رئيساً
د- مشاور صيفي أستاذ محاضر " أ " جامعة أدرار مشرفاً ومقرراً
أ- العابد هواري أستاذ مساعد "أ" جامعة أدرار عضواً مناقشاً

السنة الجامعية 2018-2019

'' إهداء ''

بسم اله الرحمان الرحيم والصلاة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم
نحمد الله عز وجل على منه وعونه لأتمام هذا البحث .

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى يحقق له أماله، إلى من كان يدفعني قدما نحو الامام لنيل المتبغى ، إلى الذي سهر على تعليمي بتوضيحات جسام مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الاولى في الحياة ، أبي الغالي على قلبي أطل الله في عمره.

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان، إلى التي صبرت على كل شيء التي رعنتني حق الرعاية وكانت سندي في الشدائد وكانت دعواها لي بالتوفيق ، إلى التي إرتحت كلما تذكرت إبتسامتها في وجهي نبع الحنان أمني الحبيبة أعز ملاك على القبل والعين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين ، التي أدعوا الله العلي القدير أن يشفيها ويعافئها ، إليهما اهدي هذا العمل المتواضع . . وإلى سندي إخوتي وخاصة أختي كل واحد بإسمه عربون حب ووفاء لهم .
إهداء خاص : إلى الأصدقاء على رأسهم إمام مسجد الخطابة " ولد مكّي عبد القادر " ، " سليمان مصطفى " ، " مبارك خليفة " .

وإلى الزملاء في العمل يتقدمهم السيد " علي لكحل " ، زميلي وأخي الأكبر ومحبوب الجماهير " شارف محمد " ،
رزيم علي ، قابة محمد، شريط عادل ، مزروح عيسى ، دالي عمر و بن أحمد عبد الرحمان
وإلى جميع عناصر أمن ولاية أدرار بدأ من السيد رئيس أمن الولاية الذي لن ننسى فضله
وجميع دفعتي في الماستر ، واخص بالذكر حمودي رابع ، سعيني عبد العزيز وجماعي خديجة

سویدی محمد

إلى من نستهم الأقلام ولهم في القلب وجدان



شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

و الصلاة و السلام على خير رسله وأنبيائه الداعي إلى رضوانه والقائل "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

أتقدم بخالص الشكر إلى من كان لهم له الفضل في بلوغي هذا المقام: أساتذتي الكرام وأخص بالذكر الأخ والدكتور الفاضل: "مشاور صيفي" الذي كان له بالغ الأثر في إثراء هذا العمل من خلال قبوله الإشراف عليه وتوجيهاته السديدة.

الشكر موصول إلى لجنة المناقشة و على رأسهم الدكتور المحترم "اهلي عبد القادر" والأستاذ "هوارى العابد" لقبولهم مناقشة هذا العمل وإثراءه وتقديم جملة من التوصيات ، التي تزيد من هذا العمل جمالا ورونقا. هذا و الشكر موصول إلى كل من كانت له يد العون في هذا العمل من قريب أو من بعيد فلهم مني جزيل الشكر مع تمنياتي لهم بالتوفيق والنجاح في المشوار

• إلى من نستهم الأقلام ولهم في القلب وجدان شكر من القلب إلى القلب .



خطة البحث:

مقدمة :

الفصل الأول: الأسس النظرية للعلاقات العامة.

- المبحث الأول : لمحة تاريخية عن العلاقات العامة و أهميتها .
- المبحث الثاني : أسس و مبادئ العلاقات العامة .
- المبحث الثالث : وظائف العلاقات العامة و أهدافها .
- المبحث الرابع : إدارة العلاقات العامة و وسائل الاتصال فيها .
- المبحث الخامس : برنامج العلاقات العامة و التخطيط الاستراتيجي لها.

الفصل الثاني: العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الجزائري (دراسة حالة أمن ولاية أدرار)

- المبحث الأول : لمحة تاريخية عن الأمن الوطني الجزائري (أمن ولاية أدرار).
- المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي لأمن ولاية أدرار ومكانة العلاقات العامة فيه .
- المبحث الثالث : القائمون بالعلاقات العامة في أمن ولاية أدرار .
- المبحث الرابع : وسائل تنفيذ العلاقات العامة بأمن ولاية أدرار ومعوقاتها .

الخاتمة:

مقدمة:

تقوم النظم الإدارية الحالية على أسس و نظريات علمية، تولى فيها للجانب الإنساني أهمية بالغة و ذلك لما له من أثر في توجيه المنظمة و التأثير على مردوديتها و إنتاجيتها، و لقد أوصلتنا إلى هذه الحقيقة التجارب التاريخية المختلفة ، التي تبين أن نجاح الإدارة في تحقيق أهدافها يجب أن يكون على أساس علمي دون إغفال لدور العلاقات الإنسانية ، التي تعد حجر الأساس لكل إدارة أرادت النمو بمبادئها و تحقيق أهدافها ، و دون أن نخوض في تفاصيل مختلف المدارس الفكرية التي اهتمت بالإدارة و بأساليب التسيير الناجح، فإننا نكتفي بالقول بضرورة إعطاء الجوانب الإنسانية والاجتماعية والنفسية للعمال في أي مؤسسة الاهتمام الكافي من أجل تحقيق الأهداف المرجوة ، والإدارة الناجحة هي التي تولى اهتماما كبيرا بالبحوث العلمية من أجل تطوير أدائها وخدمتها لجمهورها الداخلي والخارجي ،ذلك لأنها تؤمن بقيمة الإنسان وتحتزم نظم المجتمع وجماعه ، ومن ثم نجد دائما لا تغفل في الاعتماد على الأخصائي الاجتماعي الذي يكون ملما بطرق استخدام العلاقات الإنسانية والعلاقات العامة وعمليات التثقيف والتدريب وإجراء البحوث والدراسات الاجتماعية والعمل الاجتماعي وقيادة الآخرين والتفكير الجمعي و التخطيط السليم، لقد أدرك القادة الإداريون قيمة الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة، وبذلك أدركوا من خلاله قيمة البحوث العلمية التي تستهدف دراسة هذا الجمهور ، وضرورة إحداث آلية تؤمن العلاقات الطيبة بين المؤسسة وجمهورها، وتحافظ على أواصر الثقة المتبادلة التي تضمن للمؤسسة أهدافها وللجمهور الخدمات التي يرغب فيها . ومن هنا كان الاهتمام بدور العلاقات العامة في المؤسسة ،وكيف تستطيع أن تؤمن للمؤسسة سمعتها وبالتالي تحقيق أهدافها وتضمن للجمهور الخدمة المطلوبة واللازمة وبالتالي تكسب رضاه .

إن الاهتمام بمثل هذه الوظيفة في أي مؤسسة كانت ضرورة لا بد منها من أجل تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة ،لأنها تدرك قيمة الإنسان وبذلك أدركت ضرورة إتقان فن التعامل معه ،من أجل كسب ثقته ورضاه ،وهذا يضمن لا محالة السمعة الطيبة للمؤسسة التي تعد الجمهور هو رأس مالها ،وبذلك يجب الإلمام بأي أسلوب يضمن لها هذا الرأسمال .

إن العلاقات العامة وظيفه أساسية و ضرورية في المؤسسات الحديثة ؛ ذلك لأنها تهتم بالجمهور الداخلي للمؤسسة من جميع الجوانب ، النفسية و الاجتماعية و الوظيفية ، و بالجمهور الخارجي الذي يجب عليها أن تضمن له طلباته و تقديمها له في أحسن طبق ممكن ، بحيث يحقق رضاه ، و يحقق السمعة الطيبة للمؤسسة.

العلاقات العامة بهذه المقاييس تضمن للموظف الرضا الوظيفي ؛ ذلك لأنها تهتم بكل الظروف التي تحيط بعمله ، و تعالج كل المشاكل التي تؤثر على أدائه الوظيفي ؛ فهي سياج منيع يصد كل الشوائب و يبعد كل العراقيل التي تؤثر على عمله ، و بذلك فهي إذ تضمن للعامل هذه الظروف ، فهي تؤدي لا محالة- عن طريق هذه الوظيفة و الاهتمام بالعامل - إلى زيادة إنتاج المؤسسة ، و بالتالي زيادة أرباحها ، و اختصار الكثير من الأتعاب المادية التي قد تلحق بالمؤسسة بسبب عدم الرضا الوظيفي .

أما الاهتمام بالجمهور الخارجي و توفير كل الخدمات التي يرغب فيها على أحسن وجه كسبا لثقتهم، يعتبر هو أساس استمرار المؤسسة في أداء مهامها أو التوقف عن ذلك ، لأن الجمهور عندما لا يثق في المؤسسة يسبب زوالها و اندثارها ، و عليه يجب أن يكون الاهتمام بالجمهور الخارجي للمؤسسة اهتماما كبيرا، من أجل إقناعه بخدماتها و الحفاظ على الثقة المتبادلة التي تعد الرابطة الحقيقية التي تجمعهما ؛ فهي الشعرة التي تربط المؤسسة بجمهورها ، و بذلك يجب الحفاظ عليها ؛ لأن أي اضطراب يصيب هذه الرابطة سيؤدي إلى تمزيقها ، و عجز المؤسسة عن تحقيق أهدافها ، ثم زوالها .

ومنه تنبع الأهمية القصوى للعلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الجزائري ، باعتباره مؤسسة ذات طبيعة خاصة، تستدعي جهودا وبرامج نوعية لتكوين سمعة طيبة مع الجمهورين الداخلي والخارجي ، وترسيم صورة ذهنية لدى الجمهورين ترقى إلى مستوى خدمات ومهنة جهاز الأمن الوطني باعتباره مؤسسة أمنية ذات طبيعة خاصة ، فهي من جهة مهامها تستدعي الصرامة في التعامل ومن جهة أخرى عليها تقديم خدمات ومعاملات ذات مستوى عالي بغية بناء سمعة طيبة .

ومنه فإن دراستنا تحاول الإجابة على التساؤل التالي :

- ما هي المكانة التي خصصها جهاز الأمن الوطني الجزائري للعلاقات العامة ؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية :

01- بماذا تفسر المهنة التي تحتلها العلاقات العامة في الأمن الوطني الجزائري (أمن ولاية أدرار نموذجاً)؟.

02- من هم القائمون بالعلاقات العامة بأمن ولاية أدرار؟.

03- ماهي الوسائل المستخدمة لتنفيذ العلاقات العامة بأمن ولاية أدرار؟.

وللإجابة على هاته الإشكالية نقدم **الفرضيتين** التاليتين :

- تتأثر العلاقات العامة بأمن ولاية أدرار بمدى فهم المستخدمين لها و المكانة الإدارية التي تحتلها .
- تتأثر العلاقات العامة بأمن ولاية أدرار بمدى إدراك القادة لدورها و بالظروف التي تحيط بها .

تهدف الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- إبراز دور العلاقات العامة بجهاز الأمن الوطني الجزائري
- توضيح الوظائف وأهداف العلاقات العامة داخل مراكز الشرطة بتسليط الضوء على كيفية تنفيذ نشاطاتها
- إظهار كيفية مساهمة العلاقات العامة في تحسين صورة جهاز الشرطة أو على الأقل إيصال الصورة الحقيقية عن الجهاز .

- إيضاح الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في بناء سمعة طيبة لدى الجمهورين عن جهاز الأمن الوطني الجزائري
- التعرف على الصورة الذهنية المنطبعة لدى المواطن عن الشرطة وإمكانية تغييرها أو تعديلها.

لتحليل المشكلة ومحاولة كشف الحقيقة ، فقد استعملنا منهج دراسة الحالة، باعتباره يتناسب مع طبيعة البحث ، كما استعنا **بالمنهج الوصفي** لتحليل و وصف الظواهر و محاولة إعطائها التحليل المناسب ، و قد كان لجوءنا للتاريخ ضرورة لا بد منها للوقوف على التطور التاريخي لجهاز الأمن الوطني.

لابد أن نشير إلى أن هذا الموضوع رغم أهميته ، فإن الدراسات حوله ضئيلة - إن لم نقل تكاد تنعدم - وهذا ما حفّزنا أكثر على إجراء هذه الدراسة ، محاولين الوصول إلى نتائج وتوصيات تكون لبنة إضافية لجهاز الأمن الوطني الجزائري من أجل خدمة الوطن ، وذلك بالتطرق إلى موضوع قلدت الدراسات في مثل عنوانه ، و عليه فقد عمدنا إلى تقسيمه إلى فصلين اثنين رأيناها سبيلا لفهم و الإجابة على الإشكالية.

ففي الفصل الأول تطرقنا إلى الأسس النظرية للعلاقات العامة ، قسمناه إلى خمس مباحث : ضم المبحث الأول : لمحة تاريخية عن العلاقات العامة وأهميتها أما المبحث الثاني فقد تحدث عن : أسس ومبادئ العلاقات العامة ، أما المبحث الثالث فقد تناولنا فيه : وظائف العلاقات العامة وأهدافها ، وتكون إدارة العلاقات العامة ووسائل الاتصال فيها ، موضوع حديثنا في المبحث الرابع ، أما المبحث الخامس فقد تناول : برنامج العلاقات العامة والتخطيط الإستراتيجي لها .

هذا عن الفصل الأول الذي كان نظريا، أما الفصل الثاني فقد حاولنا فيه دراسة العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني ، وقد قسمناه هو بدوره إلى (05) مباحث . ضم الأول : لمحة تاريخية عن الأمن الوطني الجزائري، أما المبحث الثاني فقد تناول : الهيكل التنظيمي لأمن ولاية أدرار ومكانة العلاقات العامة فيه ، ويكون عنوان : القائمون بالعلاقات العامة في أمن ولاية أدرار هو موضوع حديثنا في المبحث الثالث . أما المبحث الرابع فقد تطرق إلى وسائل تنفيذ العلاقات العامة بأمن ولاية أدرار ومعوقاتها .

ويختتم البحث باقتراحات وتوصيات.

قبل الدخول في الدراسة لابد أن نعرّف بعض المصطلحات المهمة والجوهرية في البحث وهي :

اشتمل البحث على مجموعة من المصطلحات تكرر استخدامها خلال مراحل البحث المتوالية، وقد ارتأينا توضيحها من البداية لاجتناب أي لبس في المعنى أو غموض في الفهم . والمفهوم هو عبارة عن رمز أو فكرة تعبر عن أشياء في الواقع أو الذهن⁽¹⁾.

- العلاقات العامة:

إن المفهوم الذي يرمز له مصطلح العلاقات العامة يكون أكثر دلالة وأوفى غرضا إذا عرفنا بدقة معنى المصطلح من خلال معرفة معنى الكلمتين "العلاقات" - "العامة".

إن كلمة العلاقات تعني الصلات والروابط وخيوط الاتصال بين الإدارة والعامة.

أما العامة يقصد بها عامة الناس، الشعب، جماهير متعاملة مع الإدارة والمؤسسة⁽²⁾

يمكن تعريف العلاقات العامة مجموعة الجهود التي تبذلها منظمة من المنظمات وهذا بهدف ضمان الثقة والتفاهم المتبادل بين هذه المنظمات والجمهور الذي تتعامل معه في مختلف أنساقه⁽³⁾ .

(1) عثمان عمر ، بن عامر . مفاهيم أساسية في علم الاجتماع، دار الكتاب الوطنية، ط 1 . د . م . ن . ، 2002 ، ص . 14

(2) عبد العزيز ، صالح . الإدارة العامة المقارنة ، دار الدولية للنشر و التوزيع، عمان ، ط.1 ، 2000 ، ص. 209

(3) سليمان الفخري ، العلاقات العامة ، الموصل ، دار الكتاب و الطباعة للنشر، 1981 ، ص. 34.

كما عرف قاموس علم الاجتماع العلاقات العامة على أنها بناء يضم نظريات وتكتيكات تفيد في دراسة وتحديد العلاقات ما بين المؤسسة وجمهورها (1) .

هناك تعريف آخر يرى أن العلاقات العامة هي نشاط إداري واتصالي يستخدمه مهنيو العلاقات العامة في بناء سمعة المؤسسة ومساعدتها على النجاح من خلال البرامج البنائية والوقائية وتصحيح ما يطرأ على هذه السمعة، من خلال البرامج العلاجية التصحيحية مستعملة في ذلك عملياتها المتمثلة في البحث، التخطيط، المتابعة مع الالتزام بقيم الأخلاق (2) .

كما يمكن تعريف العلاقات العامة أنها العمل على إيجاد صلات قوية إيجابية وتفاهم متبادل بين الأفراد والإدارة ، وبين الأفراد وبعضهم البعض داخل المؤسسة من جهة ، وبين المؤسسة والجماعات الأخرى خارجها التي تسعى المؤسسة للحصول على ثقتها من جهة أخرى بهدف إحداث سمعة طيبة وعلاقة مستمرة .

يمكن القول أن العلاقات العامة هي فن إنشاء علاقات طيبة بين المؤسسة و جمهورها الداخلي و الخارجي لتمكينها من القيام برسالتها على أكمل وجه و من أجل إدخال كل تحسين ممكن على عمل يهدف إلى كسب رضا الجمهور و تحقيق المصلحة العامة أيضا.

- جهاز الشرطة : يعتبر جهاز الشرطة بمثابة نقطة احتكاك مباشر بين الجمهور والسلطة السياسية الأمر الذي يجعل منه محورا رئيسيا في التعرف على الأحوال الاجتماعية المتفاوتة و في نفس الوقت أحد المصادر الهامة في تحصيل المعلومات الموثقة عن جميع أنواع المعطيات و الأنشطة البشرية التي تدخل في إطار تحقيق ديناميكية التنمية في المجتمع، كذلك يعد جهاز الشرطة أحد صمامات الأمن الذي يحافظ على المجتمع من الانهيار و سلطة تنفيذية تدعم العلاقات المرغوبة مع الجمهور في المجتمع.

(1) لعراية صوارية، " البعد الاتصالي لإستراتيجية التسويق في المؤسسة الاقتصادية" ، رسالة ماجستير .قسم علوم الاعلام والاتصال جامعة منتوري -قسنطينة . 2007- 2008 ، ص 12 .

(2) محمد برغوت ، العلاقات العامة أسس نظرية و مفاهيم عصرية ، عالم الكتاب، القاهرة، 1995 ، ص 12.



الفصل الأول:

الأسس النظرية للعلاقات العامة.

الفصل الأول: الأسس النظرية للعلاقات العامة.

إن العلاقات العامة تشكل مدخلا أساسيا لتنظيم و إدارة المنظمات الحديثة ، فهي أحد المرتكزات للدراسة الإعلامية و قد عرف هذا الميدان تطورات بالغة الأهمية خلال القرن 20، استنادا إلى العديد من النظريات العلمية والممارسات المهنية و الأخلاقية ، فالعلاقات العامة تضمن التفاهم بين المؤسسات و جماهيرها و تعمل على الترابط و تحقيق التعاون فهي تقوم بمجموعة من الوظائف الاتصالية و الإعلامية التي تستهدف الاتصال بالجمهور و تقديم المعلومات التي تمكنه من تكوين رأي صائب اتجاه قضايا المنظمة و تحسين صورتها الذهنية لديه ، وقد تم تفصيل هذا الفصل إلى خمس مباحث كما هو مبين أعلاه كآلاتي:

المبحث الأول : لمحة تاريخية عن العلاقات العامة وأهميتها.

إن الحديث عن العلاقات العامة كمفهوم علمي حديث لم يظهر إلا خلال القرن الماضي ، لكنها باعتبارها نشاط إنساني فإن تاريخها يرتبط بتاريخ الإنسان نفسه، وتطورت بتطور المجتمعات مما يؤكد أن العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية موجودة في المجتمع كنتيجة طبيعية للاحتكاك الاجتماعي بين أفراد و هيئاته ، باعتبارها نشاط حيوي و ضروري للإنسان في معاملاته مع المنظمات والهيئات الموجودة في المجتمع (1) .

فالتبيعة الإنسانية تلزمه بالاحتكاك مع أفراد بني جنسه ، و قد نتج عن هذا الاحتكاك أن قامت علاقات إنسانية أخذت أساليب عديدة ، تعدت في عديد من الأحيان حدود قبيلته أو عشيرته.

ففي العصور الأولى لحياة الإنسان احتاجت القبائل البدائية للإعلام من أجل رعاية مصالحها و الحفاظ على بقائها، وقد كان رئيس القبيلة هو المناط به حشد الرأي العام عند الحاجة إلى ذلك .

ولقد كانت القبائل في المجتمعات البدائية تهتم بإقامة علاقات بينها وبين القبائل الأخرى من أجل درأ الحرب و القتال والالتجاء إلى القوة ، وأن تقوم الاتصالات الودية لإقامة الصلح الذي يتم تارة باتفاق الطرفين مباشرة أو عن طريق الاحتكاك إلى طرف ثالث يرجع إليه الخصمان للفصل بينهما ونشأت بذلك فكرة التحكيم (2) .

(1) حمدي عبد الحارس البخشونجي ، العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، 2001، ص 7 .

(2) هناء حافظ بدوي ، العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية : أسس نظرية و مجالات تطبيقية ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، 2001

أهمية العلاقات العامة :

إن التغيرات الكبيرة التي حدثت في المجتمعات الحديثة أبرزت ضرورة وجود برامج العلاقات العامة ، فقد تميز المجتمع الحديث بتغيرات واسعة في شكله و تكوينه و طبيعته من النواحي السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية ولعل أهم التغيرات التي طرأت عليه تبدو فيما يلي :

-ازدياد كبير في قوة ونفوذ الرأي العام : وخاصة في المجتمعات الديمقراطية وهذا التطور في تزايد مستمر من يوم لآخر ، و لكي تستمر الحكومات في الحكم لابد أن تحصل على تأييد الرأي العام و لابد للحكام لكي يضمنوا لأنفسهم البقاء أن يكونوا على اتصال مستمر بالشعب، ولا بد للمؤسسات حتى تنجح في أعمالها أن تكون على اتصال دائم بال جماهير التي تتعامل معها و بالمجتمع الذي تباشر نشاطها فيه.

-كبر حجم المؤسسات الصناعية و التجارية وازدياد التنافس بينها : فأصبح وجود الشركات الضخمة ذات التجهيزات الآلية الكبيرة التي تحتوي ألوف العمال و تنتج إنتاجا ضخما من السلع وتتعامل مع الملايين من البشر في بقاع العالم المختلفة من مظاهر المجتمع الحديث ، هذه التغيرات في حجم المؤسسات جعلها في حاجة إلى دراسة جماهيرها لإقامة تفاهم متبادل بين الجانبين لتحقيق نجاحها واستمرارها.

التحول الذي حدث في المجتمعات : من اعتماد اقتصادها على الزراعة إلى الاعتماد على الصناعة صاحبه أيضا تحول في السكان أنفسهم حيث انخفضت نسبة سكان الريف، و ارتفعت نسبة سكان الحضر ولم تدخر الحكومات جهدا في سبيل هذا التحول و الذي أصبح يحتاج إلى جهود إعلامية ضخمة لمواجهة التغير الاجتماعي و العمل على استقرار المجتمع و تحقيق مصالحه.

ظهور قوى مختلفة تحاول كل منها جذب الرأي العام نحوها : وذلك إيمانا منها بأهمية الرأي العام و تأثيره و لذلك كان لا بد من الاهتمام به و دراسته و التعرف على خصائصه و توجيهه الوجهة الصحيحة بما فيه صالحه و صالح المجتمع و منظماته .

تطور وسائل الإعلام نتيجة للتقدم الفكري و الفني الكبير: فهناك تقدم فني كبير في الطباعة و تطور في إخراج الصحف و المجلات ، كما ظهرت و سائل إعلام لم تكن معروفة من قبل ، هذا التطور سهل مهمة

العلاقات العامة في الاتصال بال جماهير المختلفة في الأماكن المختلفة و استخدام الوسائل الملائمة مع الجماهير المتنوعة و في الأوقات المناسبة (1).

إن هذه التغيرات ألزمت العلاقات العامة على الظهور و التطور ، و بدت أهميتها لكل المجتمعات و يمكن أن نبين هذه الأهمية في ما يمكن أن تحققة للإنسان و للمجتمع و المنظمات و الهيئات فيما يلي :

- تهيئة الرأي العام لتقبل أفكار و آراء جديدة و إيجاد جمهور يؤيد و يساند الهيئات و التنظيمات و المؤسسات بما يقوي الروابط بين هذه الهيئات و الجماهير و يوفر تعاونا بينها و يساعد على تماسك المجتمع - توضح بحوث العلاقات العامة للهيئات و التنظيمات و المؤسسات الاتجاهات الحقيقية للجماهير و كذلك رغباتهم و احتياجاتهم، و هذا التوضيح يساعد هذه الهيئات على إحداث تعديلات مناسبة في سياستها و خطط عملها بما يتماشى و رغبات الجماهير و يحقق النفع لهم و للهيئات معا .

- تحقق العلاقات العامة التكيف الإنساني اللازم بين الأجهزة و الهيئات و بين الجماهير ، هذا التكيف أصبح من ضروريات مجتمعاتنا الحديثة المعقدة ، و بدونها لا يمكنها أن تصل إلى أهدافها المنشودة .

- تحقق العلاقات العامة للجمهور الداخلي و للهيئات خدمات إنسانية متنوعة بما يعود عليهم بالنفع ، و بما يكفل لهم تحقيق الرعاية الاجتماعية و العدالة التامة و يهيئ أساليب الحياة الكريمة للعاملين بالهيئات ؛ و بالتالي فإن ذلك يساعد على نشر روح الاطمئنان في نفوسهم .

- تعمل العلاقات العامة على غرس و دعم المسؤولية الاجتماعية بين الجماهير ، و هذا يساعد المجتمع و التنظيمات على التغلب على العقبات التي تواجهها ؛ لأن المشاركة الجماهيرية لا تجعل هذه الهيئات في عزلة عن الجماهير (1) .

- لقد اقتنع الجميع اليوم بأن العلاقات العامة تؤدي وظيفة هامة و حيوية ، في كافة المؤسسات و التنظيمات التي تمارس فيها، و إذا كانت العلاقات العامة بهذا القدر من الأهمية ، فإنها تزداد أهمية في الدول النامية التي يمكن أن تقوم بدور هام في الجوانب التالية :

- الاتصال بالجماهير من أجل تغيير العادات و الأفكار و السلوك الذي يعوق عمليات التنمية و تحويلها في اتجاه التنمية و التغلب على مقاومتها .

(1) هناء حافظ بدوي، مرجع سابق، ص ص 43- 45 .

(1) حمدي عبد الحارس البخشونجي ، مرجع سابق ، ص ص 54- 56.

- الاتصال بالجمهور و الوقوف على اتجاهاتها و تحويل الاتجاهات السلبية منها إلى اتجاهات إيجابية و تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية عند هذه الجماهير ، حتى يساهموا في مشاريع التنمية .

الإعلام و التوعية بأهداف الحكومة في التنمية بغية تحقيق فهم الجمهور لها ، و إيمانه و تعاونه في تحقيقها و كذلك من أجل جمع المعلومات عن الاتجاهات العامة نحو الأهداف و السياسات و المشروعات⁽¹⁾.

لقد تأكد الجميع اليوم من ضرورة و جود العلاقات العامة في أي منشأة أو منظمة ، ولكن تبقى العلاقات العامة رغم هذا القدر الكبير من الأهمية غائبة في كثير من المؤسسات و الهيئات ، و تتعدد أسباب هذا الغياب رغم إجماع الكثير - أو الكل - حول أهميتها^(*).

المبحث الثاني : أسس ومبادئ العلاقات العامة .

يلتزم المشتغلون بالعلاقات العامة لتأدية وظائفهم بمبادئ و أسس مهنية متفق عليها ، و قد أدمج " إدوار بير نيز " Edwards Bernays " هذه المبادئ و الأسس في أساسين هما : الأداء النافع و الإخبار الصادق ، و أوضح أن القاعدة الثانية مكتملة للأولى و لا يمكن أن تقوم بديلا عنها⁽²⁾ .

و يمكن إيراد مجموعة الأسس أو المبادئ التي تقوم عليها العلاقات العامة ، و هي :

- العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة: أي يجب أن يكون هناك تفهم متبادل بين المؤسسة و جميع الأفراد الذين يعملون بها ، فمن غير المنطقي أن تبدأ المؤسسة بتحسين علاقاتها مع الجمهور الخارجي و علاقاتها مع جمهورها الداخلي على غير ما يرام ؛ فيجب أولا خلق روح الجماعة و التعاون بين أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم الإدارية ، ثم بعد ذلك يبدأ في تنمية و توطيد العلاقات الحسنة بين المؤسسة و جمهورها الخارجي . فالصورة التي تنطبع في أذهان الجمهور الخارجي عن أية مؤسسة هي تلك التي يراها في موظفيها و عمّالها و طريقة معاملتهم للناس و أدائهم لواجباتهم⁽³⁾ .

و تكون الإدارة بالأهداف من بين أساليب ترقية العلاقات العامة في المؤسسة ، حيث أن المدير الذي يتبع أساليب الإدارة بالأهداف ، يرى أن واجباته المتعددة لا تسمح له بالإشراف المباشر على جميع الموظفين ، و أنه أ

(1) هناء حافظ بدوي ، مرجع سابق ص ص 45 - 47

(*) لمزيد من التفصيل حول موضوع ، أهمية العلاقات العامة ، و الجدل الذي دار حول ضرورة وجودها أو لا ، أنظر: عبد الكريم درويش ، ليلي ت كلا ، أصول الإدارة العامة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، 1976 ، ص ص 553 - 559 .

(2) محمود محمد الجوهري ، العلاقات العامة بين الإدارة و الإعلام ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، 1968 ، ص 14 .

(3) صيفي مشاور، إدارة العلاقات العامة ، محاضرات مقدمة لطلبة الماستر إدارة الجماعات المحلية، جامعة جيجل ، 2016-2017، ص 41.

صبح من الصعب على أي رئيس في أي مؤسسة أن يلم بجميع الفنيات التقنية في كل اختصاص ، و بذلك فإن المدير المقتدر هو الذي يلتزم بخلق الظروف الملائمة للعمل ، و الاعتماد على أسلوب العمل الجماعي و ذلك لما له من أثر في إنجاح المؤسسة . خاصة أن ذلك يجعل الموظفين أكثر تفانيا في العمل من أجل الوصول إلى الأهداف التي شاركوا في صياغتها (1) * .

و يقودنا الحديث عن الإدارة بالأهداف إلى الحديث عن الإدارة بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي تحقق نتائج إيجابية في إنجاز و تحقيق الأهداف التنظيمية بدرجة عالية من الفعالية و الكفاءة . و يقصد بالمشاركة تفاعل الفرد عقليا و انفعاليا في موقف الجماعة بطريقة تشجعه على المساعدة في تحقيق أهداف الجماعة و المشاركة في تحمل المسؤولية عنها.

و يؤدي اشتراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات إلى مزايا عديدة ، سواء كان ذلك بالنسبة للعاملين أو بالنسبة للإدارة ، و من أهم مزاياها ما يلي :

- تساعد الأفراد في شعورهم بالمسؤولية و تجعلهم أكثر نضجا ، و تهيئ لهم الفرصة للتعبير عن آرائهم و تحقيق الرضا عن العمل .

- تساعد المشاركة الأفراد على رفع إنتاجيتهم و حرصهم على نجاح القرارات التي اسهموا في اتخاذها .

- تؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب ، و تزيد من نسبة مواظبة العاملين و التزامهم بمتطلبات العمل .

- تؤدي إلى وجود روح الفريق في المنظمة و يسود جو الود و التفاهم بين الإدارة و العاملين بالمنظمة .

- تعتبر المشاركة من أهم الوسائل التي تحقق قبول العاملين للتغيير عند إدخال تحسينات على نظم العمل و ذلك لتغلبها على حالات القلق و المقاومة التي قد تنشأ لديهم لمواجهة التطوير .

- تسهل المشاركة من عمليات الإشراف ، و تقل الحاجة لتوقيع الجزاءات ، كما تساعد المشاركة على اتخاذ القرارات و التغلب على معوقات الاتصال ، فتتوافر المعلومات و الحقائق الدقيقة فتكون أساسا لاتخاذ قرارات رشيدة(2).

كما تتوسع العلاقات العامة داخل المؤسسة لتشمل جميع النواحي التي تساعد العامل أو الموظف

على زيادة الإنتاج ، و في أحسن الظروف و بذلك يتحقق رضا العاملين ، و من هذه الأساليب نجد **الحوافز**

(1) عمار بوحوش ، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1984 ، ص 346 - 347 .

* لمزيد من التفصيل حول هذه الفكرة أنظر : محمد علي جعلوك ، القادة : هل يولدون أم يصنعون ، دار الراتب الجامعية لبنان ، 1999 ، أو أنظر : جمال الدين لعويصات ، الإدارة و عملية اتخاذ القرار ، دار هومة ، الجزائر ، 2002 .

(2) عصام الدين محمود العناني ، " القيادة الإدارية الفعالة و فلسفة الإدارة بالمشاركة " ، مجلة الإدارة ، مجاد 28 ، العدد 02 ، أكتوبر 1995 ، ص 73 ، 74 .

بمختلف أنواعها و التي تشير إلى مجموعة الوسائل و الخطط التي من شأنها إثارة المزيد من اهتمام الموظف بعمله و أدائه كمًا و كيفًا، و تحقق الحوافز من وجهة نظر الإدارة خفض تكاليف العمل ، و مساعدة الإشراف، و تحسين الكفاية، و رفع معنويات الموظفين ، و من جملة هذه الحوافز نجد :

- الحوافز المالية التي تعد أقوى الدوافع التي تساعد على زيادة الإنتاج و التفوق في الأداء ، و تتمثل هذه الحوافز أساسًا في سياسة المرتبات و الترقيات ، كما نجد كذلك الحوافز الإنسانية و التي تشمل الإجازات بأنواعها و التأمينات الاجتماعية ، فضلاً عن بعض الخدمات الاجتماعية المتنوعة⁽¹⁾.

و نشير هنا إلى أنّ الاهتمام بالجمهور الداخلي للمنظمة هو أساس العلاقات العامة ؛ فلا يمكننا أن نتحدث عن علاقات عامة مع الجمهور الخارجي و الجمهور الداخلي يغيب عنه الاهتمام من جميع الجوانب النفسية و الاجتماعية و المادية، و عليه فإن الحديث عن العلاقات العامة لن يكون له معنى ، أو محل من الإعراب إلا إذا كان هناك اهتمام فعلي و جاد و هادف بجمهور المؤسسة الداخلي⁽²⁾.

- مراعاة الصدق و الأمانة و اتباع الأسلوب العلمي:

يجب أن تتسم أعمال المؤسسة بالصدق و الأمانة ، و أن تتقيد بالعدالة و الإنصاف و الإخلاص في جميع تصرفاتها ، لأن الحقيقة خير إعلام عن المؤسسة ، و يجب أيضا أن تتفق أعمال المؤسسة مع أقوالها و إلا فقدت الثقة بين جمهورها الداخلي و الخارجي ، كما يجب أن يلتزم العاملون في العلاقات العامة بالقيم الأخلاقية و الأسلوب العلمي في جميع تصرفاتهم ، و عليه فإن هذا المبدأ ضروري في أي مؤسسة أرادت الرقي بأهدافها و السمو بمبادئها ، و ذلك لما له من أثر كبير و دور فعّال في الحفاظ على الثقة المتبادلة بين المؤسسة و جمهورها ، و ذلك من أجل بلوغ مرامها.

- اتباع سياسة عدم إخفاء الحقائق :

إن الأساس السليم في العلاقات العامة هو نشر الحقائق التي تمم الجماهير ، و سياسة عدم إخفاء الحقائق كفيلة بأن تقضي على الشائعات الضارة التي تولد عدم الثقة ، وتبني جسراً من التفاهم و التعاون المشترك فالمؤسسة العصرية تعمل في النور ولا تخفي أي معلومات عن نشاطها ، فهي كالبيت المصنوع من الزجاج ، فالصراحة تحمل على الثقة في المؤسسة بينما يدعو التكتّم إلى إثارة الريبة و انتشار الشائعات الضارة .

(1) حمدي أمين عبد الهادي ، إدارة شؤون موظفي الدولة : أصولها و أساليبها ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1986 ، ط 1 ، ص ص

126 - 145 .

(2) مشاور صيفي مرجع سابق ، ص.31.

و على هذا الأساس يجب أن تلتزم المؤسسات الصراحة و عدم إخفاء الحقائق ، و أن تتصف جل تصرفاتها بالشفافية ؛ لأن ذلك يضمن - لا محالة - و يعزز أواصر الثقة المتبادلة، و يشيّد حصناً منيعاً لصد الشائعات و مهاجمة الدعايات .

- مساهمة الهيئة في رفاهية المجتمع :

إن رفاهية المجتمع هدف عام تسعى جميع هيئات المجتمع إلى تحقيقه ، و تشترك المؤسسات مع بعضها البعض على إنجازها ، لذلك يجب أن تضع كل هيئة أهدافها في ضوء الأهداف العامة للمجتمع ، و بذلك تصبح عضواً نافعا فيه فتقدّم المؤسسة و تطورها يساعد على تحقيق أهداف المجتمع ، و كذلك فإن تقدم المجتمع و تطوره ينعكس على المؤسسات القائمة به ، لذلك يجب ألا تتعارض أهداف المؤسسات مع أهداف المجتمع (1) .

5 - نشر الوعي بين الجماهير :

يقع على عاتق العلاقات العامة شرح سياسة الدولة و خططها للتنمية ، و دور المؤسسة أو الهيئة في ذلك. و عليها تقع مسؤولية توجيه الرأي العام و دفع الجماهير إلى تأييد السياسة العامة لمؤسسات الدولة و كسب ثقة الجماهير و تعاونها ، فالشرح و التبرير كفيل بنشر الوعي بين الجماهير و إقناعهم بأهداف المؤسسة و بخدماتها ، و هذا يزيد في تعزيز الثقة المتبادلة بين الطرفين .

6 - كسب ثقة الجماهير :

تهدف العلاقات العامة في أي منظمة من المنظمات إلى العمل على كسب ثقة الجماهير حتى تتمكن من تحقيق أهدافها ؛ و معنى هذا أن أنشطة الهيئة أو المنظمة لا يمكن أن تنجح إلا إذا رضا جمهورها عنها ، و على ذلك يجب أن يدرّب العاملون بالهيئة حتى يتمكنوا من القيام بواجبهم لكسب ثقة الجماهير على الوجه الأكمل ، بحسن أدائهم لعملهم و احترامهم لجماهيرهم.

7 - تعاون الهيئة مع الهيئات الأخرى :

يعتبر التعاون أحد أسس النجاح في أي مؤسسة ؛ لذلك فلا يمكن أن تمارس هيئة نشاطها و توطد علاقاتها بجماهيرها و تهمّل تعاونها مع الهيئات الأخرى ، و من هنا نشأت الحاجة إلى تنظيم الاتصال بين الهيئات مع بعضها البعض للاتفاق على أسس التعاون بينها لا سيما في برامج العلاقات العامة، و من

(1) حمدي عبد الحارس البخشونجي، مرجع سابق، ص 51 .

الملاحظ أن صور التعاون بين الهيئات المختلفة تنعكس على اتجاهات الجماهير نحو هذه الهيئات، كما أنه يحقق الأمن و الاستقرار الداخلي في كل هيئة من الهيئات، و تبعد بهم عن الصراعات و المنافسات غير المشروعة⁽¹⁾.
قصارى القول أن أي مؤسسة أردت بلوغ مرامها عليها بناء علاقاتها العامة على هذه الأسس و المبادئ التي تضمن تحقيق أهدافها ، و تؤمن الثقة المتبادلة بينها و بين جمهورها ، و ذلك حتى تضمن لنفسها التقدم و الخلود و الجودة و الصمود ، و لجمهورها الرضا المشهود.

المبحث الثالث : وظائف العلاقات العامة و أهدافها .

لقد اختلف الكتاب و الباحثين و الأكاديميين حول تحديد الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة في المنظمات ؛ ف " بيرنيس " " BERNAYS " يرى بأن للعلاقات العامة ثلاث وظائف أساسية وهي:
إعلام الناس وإقناعهم وإدماجهم⁽²⁾.

بينما يرى البعض أن للعلاقات العامة وظائف هي :

- تحيط إدارة العلاقات العامة الإدارة العليا علما برد فعل السياسة التي تضعها المؤسسة على نفوس الجماهير
- تشرح للجمهور السياسة التي تتبعها المؤسسة و أثرها على مصالحهم ؛ فهي توجه و ترشد الجمهور
- بغض النظر عن دورها داخل المؤسسة ، تشرف إدارة العلاقات العامة على الاتصالات الخارجية ، و على نشاط المؤسسة في كيفية إيصال صورتها إلى الجمهور .
- إن إنشاء إدارة العلاقات العامة قد يؤدي إلى توفير في النفقات إذا ما قيست بالأتعاب التي تتقاضاها المكاتب المتخصصة⁽³⁾.

و هناك من أضاف لوظائف العلاقات العامة النقاط التالية :

- تبدي إدارة العلاقات العامة المساعدة و النصح لمختلف الفروع القائمة في المؤسسة ، في مختلف القضايا التي تتصل بعلاقاتها مع جمهورها .

(1) هناء حافظ بدوي ، مرجع سابق ، ص 42 ، 43 .

(2) صالح خليل أبو إصبع ، العلاقات العامة و الاتصال الإنساني ، دار الشروق ، 1998 ، ص 98 .

(3) عادل حسن ، العلاقات العامة ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر ، بيروت ، ط 3 ، 1984 ، ص 56

- تقوم بتحضير خطة العلاقات العامة التي تقررها المؤسسة و اقتراحها .
 - تدرس برامج العلاقات العامة و تقترحها ، ثم تراقب النتائج و تحللها⁽¹⁾ .
- إذاً فالعلاقات العامة تقوم بوظائف عديدة تلتزم بأدائها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ، و تبقى هذه الوظائف متعددة ، و مختلفة باختلاف الكتاب و الكتابات .
- و هو ما يؤكد لنا كذلك تحديد بعض الباحثين لوظائف العلاقات العامة في ثلاث نقاط رئيسية ، و هي :
- أولاً :** الاتصال بمختلف الجماعات و هيئات تكوين الرأي العام ، و تزويدها بالمعلومات و البيانات عن المنظمة و خدماتها .
- ثانياً :** تبليغ المنظمة بكل الاتجاهات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية المؤثر على مركزها .
- ثالثاً :** رسم الخطط و اختيار الخبراء الذين يستطيعون القيام بالواجبات المحددة في النقطتين السابقتين⁽²⁾
- و يذهب الكثير من الباحثين ، الذين قاموا بتحليل وظائف العلاقات العامة في الهيئات و المؤسسات أن هناك عدد من الوظائف الرئيسية للعلاقات العامة ، و هي :
- البحث :** و يقصد به كافة الدراسات المتعلقة بقياس اتجاهات الرأي العام بين الجماهير الداخلية و الخارجية للمنظمة ، و تحري الحقائق و جمع البيانات و المعلومات الخاصة بذلك ، و من ثمة القيام بتقدير مدى نجاح الحملات و البرامج الإعلامية و وسائلها المختلفة على أسس رياضية و إحصائية دقيقة .
- و تدرس العلاقات العامة كذلك التطورات التي تحدث في الأوضاع الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية المؤثرة على المؤسسة ، و تقوم كذلك ببحث و تحليل وتلخيص جميع المسائل التي تهم الإدارة العليا، ورفعها إليها ، ويتصل بالأبحاث أيضا تحليل وسائل النشر كالصحافة والإذاعة ،وتقديم تقارير عنها⁽³⁾.
- التخطيط :** يقصد به خطة دقيقة للعلاقات العامة تتفق مع الخطة العامة للمؤسسة و لا يتعارض معها ، و في ضوء الخطة القومية الشاملة، و هذه الخطة تحدد الأهداف البعيدة و القصيرة المدى و ترسم خطوات التنفيذ و تحدد الميزانية تحديدا دقيقا ، و توزع المسؤوليات على القائمين بالتنفيذ.

(1) حسن الحلي ، مبادئ في العلاقات العامة ، منشورات عويدات ، بيروت ، ط 1 1980 ، ص 42.

(2) إبراهيم إمام ، فن العلاقات العامة و الإعلام ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، 1968 ، ص 61

(3) محمد جودت ناصر ، الدعاية و الإعلان و العلاقات العامة ، دار مجدلاوي ، عمان ، ط 1 ، 1998 ، ص 206

التسيق و الاتصال : يقصد بالتنسيق اشتراك العلاقات العامة حتى لا يحدث تفكك ، و حتى يتحقق التفاهم بين الإدارات، بحيث لا يصدر من إدارة ما من هذه الإدارات ما يشير إلى وجود تناقض في سياسة ما قد يؤثر على موقفها بين الجماهير المختلفة المرتبطة بها .

و يشير الاتصال إلى العمل على الاتصال بالهيئات و الأفراد في الخارج ، فيتصل الخبراء بالمديرين و رؤساء الأقسام و كبار الموظفين ، و يقدموا إليهم الأخبار و المعلومات و النصائح المتعلقة بالعلاقات العامة و التي تؤثر في سمعة المؤسسة و شهرتها بين الناس . وكذا الاتصال بالجماهير المستهدفة وتحديد الوسائل الإعلامية المناسبة لكل جمهور ، و عقد المؤتمرات و إنتاج الأفلام السينمائية والصور وإقامة الحفلات وإعداد المهرجانات ، وإقامة المعارض والمباريات ، وتنظيم الندوات والمحاضرات والأيام الدراسية والرحلات لفائدة العاملين بالمؤسسة وغيرها .

4. الإدارة : تقوم العلاقات العامة بتقديم الخدمات لسائر الإدارات الأخرى بالمؤسسة أو الهيئة ومساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجماهير ؛ فهي مثلا تساعد إدارة شؤون العاملين في اختيار الموظفين و العمال و تدريبهم ، و النظر في وسائل تشجيعهم و ترقيةهم و حل مشاكلهم (1) .

و على هذا النحو يمكن لإدارة العلاقات العامة مساعدة الإدارات الأخرى ، فتسهل عليها اتجاهات الجمهور و الخدمات التي يحتاجها ، و تطلعها على مختلف الخدمات التي يجب على المؤسسة أن تقدمها إلى عملائها .

5. الإنتاج : و يتصل بالإنتاج عدد كبير من الأعمال الهامة المتعلقة بالإعلام و النشر ، فإلى جانب الاتصالات بالصحفيين و إصدار البيانات و عقد المؤتمرات، تقوم إدارة العلاقات العامة بإنتاج الأفلام السينمائية الموجهة إلى جماهير المؤسسة ، و كذلك تقوم بتحرير المجلات و إصدار النشرات ، و تعد صحيفة المؤسسة من أهم ما تنتجه العلاقات العامة ، بالإضافة إلى مجموعة المطبوعات الأخرى مثل الكتيبات و التقارير السنوية (2) .

و هناك من يضيف هنا التقييم الذي يعني قياس النتائج الفعلية المحصلة من خلال تطبيق البرامج الموضوعية للعلاقات العامة ، و تحديد الانحرافات الحاصلة ، وعموما يمكن القول أن وظائف العلاقات العامة تتحدد في دراسة الرأي العام ومعرفة اتجاهاته وتحليلها باستعمال الأساليب العلمية والإحصائية وتقديم تقارير دقيقة عنها

(1) هناء حافظ بدوي ، مرجع سابق ، ص 51 ، 52 .

(2) صيفي مشاور، مرجع سابق، ص 38-39 .

للهيئة أو المؤسسة وبناءاً على هذه المعلومات يمكن لهذه الهيئة رسم سياستها العامة التي تدير عليها ، وتحديد أهدافها ووضع خططها وبرامجها مما يتناسب مع اتجاهات الجماهير وما تتوقعه من هذه الهيئة ، كما تتولى العلاقات العامة شرح وتفسير سياسة وأعمال الهيئة أو المؤسسة إلى الجماهير، وكذا ما يطرأ على هذه السياسات من تغيير أو تعديل .

المبحث الرابع : إدارة العلاقات العامة ووسائل الاتصال فيها .

إنّ مدى إدراك إدارة المؤسسة بأهمية العلاقات العامة لنجاح عملها تنعكس على كيفية تنظيمها وعلى مستوى موقعها في الهرم التنظيمي* وكلما ازداد الاعتقاد بالأهمية كلما ارتفع مستوى الموقع ، ولا يوجد أسلوب موحد لتنظيم العلاقات العامة ينطبق على حجم المنشآت ، فالأمر يعتمد على عدة عوامل منها:

= حجم المنشأة. = طبيعة عملها .

= نوعية جماهيرها . = فلسفة ووجهة نظر القائمين على إدارتها ومدى إدراكهم لأهمية وظيفة العلاقات العامة. ومن حيث طبيعة العمل فإنّ المؤسسة قد توجب عليها الاهتمام بالعلاقات العامة أكثر من غيرها ، فمثلاً منظمات الخدمات ، كالطيران و المصارف و شركات النّقل و الفنادق و المطاعم و غيرها تجدها بحاجة ماسّة إلى علاقات عامة جيّدة لأنّها ضرورية .

أمّا فيما يتعلّق بفلسفة إدارة المؤسسة و وجهة نظر القائمين بها فهي تؤثر على كيفية تنظيم هذه الوظيفة وعلى موقعها في الهيكل التنظيمي (1) .

كما أنّ نوعية الجماهير و انتشارهم في المجتمع الواحد أو عدّة مجتمعات يقتضي العناية بأساليب الاتصال بهذه الجماهير على اختلاف أنواعها و أماكنها و استخدام الأساليب المختلفة لاستمرار الاتصال و تواصله .

و من المعلوم أيضاً أنه يمكن القيام بوظيفة العلاقات العامة على أساس التفرغ لها أو عدمه، و من هنا فإنّ التفرغ الوظيفي أو عدمه و المستوى الإداري للشخص الذي يقوم بها ركنان أساسيان في تكوين النّمط التنظيمي المتبع لتنظيم وظيفة العلاقات العامة (2) .

* بخصوص مصطلح الهرم التنظيمي أو الهيكل التنظيمي سوف يأتي ذكر مفهومه في المبحث الثاني من الفصل الثاني.

(1) فؤاد الشيخ سالم ، و آخرون ، المفاهيم الإدارية الحديثة ، مكتبة الكتب الأردني ، ط 5 ، 1995 ، ص 267 ، 868 .

(2) حسن الحلبي ، مبادئ في العلاقات العامة ، منشورات عويدات ، بيروت ، ط 1 1980 ، ص 42

فالتفرغ للوظيفة أو عدمه يوحي بمدى استطاعة من يقوم بها أن يكرّس لها الكثير من وقته و جهده ، علماً بأن التفرغ للوظيفة أفضل، أمّا المستوى الإداري للشخص الذي يقوم بها فيدل على مدى الحرية و المرونة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالقيام بها ؛ فكلما ارتفع ذلك المستوى كان الوضع أفضل .

ومهما كان فإن إدارة العلاقات العامة تحتل مكانا متميزا في الخريطة التنظيمية لأي منشأة ، فهي بجانب رئيس المنشأة ، سواء كانت هذه الأخيرة صناعية أو تجارية أو خدماتية أو مصلحة حكومية(*) وذلك لاعتبار أن مهمتها استشارية للرئيس ورجال الإدارة العليا ، وعندما تكتفي المنشأة بوجود مستشارين في العلاقات العامة - فإن مكانهم هم أيضا في أعلى الخريطة، ولقد أثبتت التجارب والدراسات المختلفة أن نجاح الجهاز التنظيمي في تحقيق أهداف المنشأة أو المؤسسة أو الهيئة يعتمد على الموارد البشرية المناسبة لشغل الوظائف المختلفة وذلك باختيار العاملين المناسبين والملائمين، ولتعيين خبير العلاقات العامة والمشتغلين بها يجب أن نراعي فيهم توفر جملة من الشروط نوردتها فيما يلي باختصار :

أولا : الشروط والمواصفات الفطرية .

وهذه الشروط تتعلق أساسا بشخصية المرشح لشغل وظيفة في مجال العلاقات العامة وأبعادها الطبيعية التي يجب أن تشمل :

- قدرة متميزة على الاقتناع وكسب ثقة الآخرين .
- التمتع بشخصية جذابة ، والبعد عن الهجومية في الحديث والتركيز على الوصول إلى الهدف دون اتصال
- إحساس عاطفي بالمواقف والأحداث يعطي للطرف الآخر الانطباع بالتأثير بما يحمله الشخص من أفكار وقيم.
- القدرة على التفكير المنطقي و الابتكاري والتمتع بإحساس عام جيّد في فهم مواقف العلاقات المختلفة وحل المشكلات .
- القدرة على التصور والتخيل عند حل المشكلات أو خلق أي موقف مفيد للشركة .
- سرعة البديهة لأن الوقت له تأثير كبير في جودة القرار أو التصرف مع الغير .

(*) سوف نتطرق إلى دور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية فيما بعد و ذلك لأن دراستنا الميدانية تقتصر على هذا الموضوع الذي يدرس العلاقات العامة في الأمن الوطني الجزائري باعتباره مؤسسة حكومية .

- إحساس بالأعمال بمعنى امتلاك قدرة رجل الأعمال على اختيار الأساليب العلمية في أعداد خطط العلاقات العامة بشكل اقتصادي⁽¹⁾.

وعليه فإن هذه الشروط الفطرية لا يمكن اكتسابها ، وأي محاولة لإعطاء أي شخص جرعات تدريبية أو تمرينية من أجل اكتسابه إياها ستحول لا محالة بالفشل .

ثانيا : الشروط والمواصفات المكتسبة :

1- من الناحية المظهرية : إن حسن المظهر يساعد على تقبل أفراد الجمهور لمندوب العلاقات العامة الذي يمثل المنشأة ، ويساعد المظهر المناسب للمندوب في تقبل ما يطرحه من أفكار وما يعرضه من حلول للمشكلات المطروحة . كما يجب أن تتوفر في رجل العلاقات العامة اللباقة وطلاقة اللسان عند التخاطب من الآخرين .

2- من النواحي السلوكية :

- التمتع بروح المبادرة في بناء ودعم العلاقات مع الأفراد والتجمعات المختلفة التي تُعتبر جماهير للمنشأة .
- الثقة في ممارسة كل الأعمال والاهتمام بالتفاصيل حتى يكون سلوكا مستندا إلى قاعدة صحيحة من المعرفة بالأحداث .

- الاتزان في مواجهة الأحداث والمواقف المختلفة وتجنب العصبية في مواجهة المواقف و وضع حدود لأي تصرف مع الغير .

- تطبيق القواعد الرسمية المعترف بها فيما يتعلق باستقبال الضيوف و الوفود الأجنبية وعند اللقاءات الرسمية كالمؤتمرات الصحفية والندوات المختلفة .

3- من النواحي التعليمية :

- أن يكون على دراية كبيرة بالمعلومات المتخصصة في الاتصال من حيث الأدوات الفنية ومن حيث الأساليب المناسبة في الاستخدام .

- الإلمام بلغة أجنبية واحدة على الأقل حتى يتمكن من التعامل مع مزيد من الشرائح من فئات الجمهور المختلفة .
- إحساس بالأخبار الهامة و انتقائها و عرضها أو شرحها للجمهور بشكل مناسب و كذلك عرضها على المسؤولين المختصين بالمنشأة .

- القدرة على تنظيم العمل و التعلم .

(1) حمدي عبد الحارس البخشونجي ، مرجع سابق ، ص 196.

- الإمام ببعض المعلومات المرتبطة بالعلاقات العامة .
- القدرة على استخدام لغة خاصة (أسلوب) مميزة و بسيطة لشرح المسائل المعقدة فنيا للشخص العادي، و صياغة الرسائل إلى الجماهير في أي صورة بشكل مفهوم واضح وفي أقل عدد من الكلمات .
- المهارة في تحديد الرأي العام وعمل الإحصائيات وتبويب وتحليل البيانات واستخدام الأدوات اللازمة لممارسة هذه المهارات كالحاسبات الآلية (1).

04- من النواحي الأخلاقية:

- الصدق في نقل معلومات إلى المنشأة و منها إلى جمهور حتى تكتسب أعمال و أقوال المشتغلين بالعلاقات العامة المصدقية لدى جميع الأطراف .
- العدالة في التعامل مع كل فئات الجمهور ونقل وجهات نظرهم بأمانة إلى المنشأة وعدم التمييز بين أفراد تلك الفئات
- النزاهة في التصرف و ذلك لعمل توازن من حيث كونه موظفا في المنشأة في حين أنه في نفس الوقت يمثل وجهة نظر الجمهور .
- إن هذه المجموعة المتكاملة من الشروط و المواصفات يجب أن تسعى المنشأة إلى ضمان توافرها فيمن يعمل في مجالات العلاقات العامة في المنشأة أو على الأقل توافر حلها كلما أمكن ذلك (2) .
- وعليه فإنه يجب على خبير العلاقات العامة و مديرها و الهيئة المشرفة عليها أن تتوافر فيهم هذه الشروط و المواصفات و ذلك مهما كان وصفهم في الهرم التنظيمي للمنشأة .
- ويعرف الاتصال بأنه عملية مشاركة آراء ومعتقدات و معلومات واتجاهات الآخرين الفكرية مع آرائنا ومعتقداتنا واتجاهاتنا الفكرية، كما يعرف بأنه العملية التي تنقل بها المعلومات بين مرسل و مستقبل بأحدث طرق الاتصال المختلفة ، حيث أنه لا يمكن لأحد أن ينكر دور الاتصال في مختلف المجالات ، وعلى هذا الأساس نجد مختلف المؤسسات - خاصة اليوم مع التقدم التكنولوجي الهائل - تهتم بالاتصال اهتماماً بالغاً وذلك من أجل تحقيق أهداف المؤسسة الموضوعة سلفاً وتنفيذ مختلف البرامج المخططات الاستراتيجية.
- ونشير كذلك أن الاتصال عملية ذات اتجاهين تتكون من عدة عناصر هي :

(1) حمدي عبد الحارس البخشونجي ، مرجع سابق ، ص 198 ، 199

(2) صيفي مشاور، مرجع سابق ، ص

1- المرسل ، 2- المستقبل ، 3- الوسيلة ، 4- اللغة ، 5- الرسالة ، 6- الهدف ، 7- العمليات والأنشطة الخاصة بإعداد الرسائل واختيار الوسائل، 8- التوقيت، 9- الإرسال ، 10- الاستقبال ، 11- المعلومات المرتدة* .

وتتعدد الوسائل الاتصالية في مجال العلاقات العامة بتعدد الرموز (كلمة ، صورة ، إشارة ، حركة ...) وخبير العلاقات العامة هو " المايسترو " الذي يجمع في يده كل هذه الوسائل ، وعليه أن يختار أقواها أثرا بالنسبة لجمهوره ليعزف عليها ، وأن يعرف كيف يختار الوسائل المناسبة في الوقت المناسب أيضا ، بحيث يكون النغم النهائي جميلا ومؤثرا ، وبذلك يتمكن من أداء رسالته وتوفير الوقت والجهد والمال (1) .

وتستخدم إدارات العلاقات العامة كل الأدوات التي تجدها تلائم أنشطتها وتتوفر في المجتمع ، هذه الأدوات يقسمها الكتاب المختلفون تقسيمات مختلفة أحد هذه التقسيمات يشمل الأدوات والوسائل التالية :

- الوسائل المكتوبة (2) : وتشمل :

1 - الصحف والمجلات العامة ، 2- مجلة خاصة بالمؤسسة ، 3 - النشرة ، 4 - التقرير السنوي .
5 -إعلان العلاقات العامة، 6- الكتيبات، 7 - الكتب، 8 - الرسائل الإخبارية، 9- الملصقات الجدارية -
الوسائل المنطوقة :

النشرات الإخبارية بالإذاعة ، 2- الخطب ، 3 - الحفلات ، 4 - المقابلات ، 5 - الدعوات ، 6 -
اللقاءات ، 7 - الزيارات ، 8 - الإشاعات ، 9 - المؤتمرات الإخبارية (الصحفية) ، 10 - المناقشات
المواجهة . 11- المحاضرات ، 12- المؤتمرات والحلقات ، 13- البرامج الإذاعية المختلفة ، 14- الهاتف *

- الوسائل المرئية وتشمل :

* لمزيد من التفصيل أنظر : (عبد السلام أبو قحف مرجع سابق ، ص 99 .)

(1) محمد منير حجاب ، سحر محمد وهيبي ، مرجع سابق ، ص 127 ، 128 .

(2) صيفي مشاور ، مرجع سابق ، ص 66 .

* هنالك تصنيف آخر يورد الهاتف أو التليفون في قائمة الوسائل الإلكترونية للاتصال الشخصي غير المباشر ، إلى جانب التلغراف : الذي يعد وسيلة فورية وسريعة للاتصال عن بعد ، تعتمد على الأسلاك لإرسال الإشارات واستقبالها بواسطة جهاز أو عدة أجهزة ، وهنالك أيضا لتلغراف اللاسلكي ، ويحتاج إلى مترجم لتحويل الإشارات إلى رموز لغوية ... وهناك كذلك التيلكس : وهو عبارة عن جهاز قريب الشبه بالآلة الكاتبة يمكنه الإرسال والاستقبال ... ثم الفاكس : واتصالات الحاسب الآلي والبريد الإلكتروني ... لمزيد من التفاصيل أنظر : (محمد منير حجاب ، سحر محمد وهيبي ، مرجع سابق ، ص 150 ، 154) .

- 1- النشرات الإخبارية التلفزيونية ، 2 - المقابلات التلفزيونية ، 3- الأفلام السينمائية ، 4 - الأفلام الوثائقية ، 5 - الصور ، 6 - لوحات الإعلانات ، 7- الكاريكاتير (الرسوم البيانية)، 8- المعارض 9 - المتاحف ، 10 - البرامج التلفزيونية المختلفة⁽¹⁾.

وما يمكن الإشارة إليه هنا أن استخدام هذه الأدوات يختلف من مؤسسة لأخرى ومن مجتمع لآخر، وسنحاول هنا أن نتطرق لبعض هذه الأدوات والتي نذكر منها:

***مجلة المؤسسة** : هي مجلة دورية تصدرها الإدارة في منظمة الأعمال سواء كانت هذه حكومية أو خاصة ، مؤسسة أو شركة ، وتوجه للجماهير ذات العلاقة بهذه المنظمة وهي أكثر أدوات العلاقات العامة شيوعا وانتشارا ، وهناك ثلاثة أنواع من مجلات المؤسسة :

- 1- مجلة المؤسسة الداخلية : وهي مجلات تخصص أساسا للعاملين فيها .
- 2- مجلة المؤسسة الخارجية : توجه خصيصا للجمهور الخارجي للمؤسسة من أجل التأثير فيه ، وإحداث سمعة جيدة عن المؤسسة.

3- مجلة موجهة للجمهورين معا : هذا النوع من المجلات يصدر أساسا للجمهور الداخلي ثم يتحول إلى مجلة لكل من الجمهورين الداخلي والخارجي .

ويهدف القائمون على العلاقات العامة من إصدار مجلة المؤسسة إلى شرح وتفسير الأخبار ذات العلاقة بالمؤسسة وتوضيح معناها وشرح تأثيرها على جماهير المؤسسة ، كما تهدف المجلة إلى بناء الولاء الذي يوفر للمنظمة الثبات والاستقرار خاصة في أوقات الأزمات ، بالإضافة إلى تحسين التعاون وذلك بشرح المشكلات وتفسير أهداف المؤسسة والذي يؤدي إلى تحسين التفاهم ، كما تحقق المجلة كذلك خلق الشعور بالانتماء وتفسير السياسات والتعليمات وبناء الثقة بالإدارة ، وتحسين الإنتاج وزيادة الكفاءة الإنتاجية للعاملين ، وتخفيض الكلفة ومواجهة الشائعات وسوء الفهم و تحفيز ودعم أنظمة المقترحات وترويج نشاطات العاملين⁽²⁾.

ويشتمل مضمون المجلة أخبار العاملين ، وأخبار جماهير المؤسسة وأخبار المنظمة أو المؤسسة ، وتصدر بصورة دورية قد تكون أسبوعية أو شهرية أو سنوية ، ويتدخل في ذلك التكلفة والقدرة الفنية للمؤسسة على الإصدار ، وعموما يغلب الإصدار الشهري لدى أغلب المؤسسات .

(1) محمد ناجي الجوهر ، مرجع سابق ، ص ، ص 67 ، 68 .

(2) المرجع السابق ، ص ، ص 68 ، 73 .

* **الرسالة الإخبارية** : وتكون هذه الرسالة مصممة بالأساس لتكون مطبوعة غير رسمية توزع على جمهور مستهدف بشكل منظم ؛ فهي رسالة ذات أسلوب رشيق وودي تتضمن أخبارا تستخدمها المنظمات للاتصال بجمهورها ، وتتحدث الرسالة الإخبارية الموجهة للجمهور الداخلي عن اتجاهات العمل ، والإخبار الواردة من ميدان العمل وعرض المنتوجات الجديدة والإنجازات المتميزة للعاملين ، ونتائج البحوث بهدف جعل العاملين على دراية ومعرفة عالية بما يدور في الشركة . أما الرسائل الإخبارية الموجهة للجمهور الخارجي وأعضاء المنظمات الغير رسمية فقد تشمل موضوعات حول الاتجاهات والسياسات العامة التي تؤثر في المنظمة أو مجالات اهتمامها وكذلك عرض البرامج الجديدة والموضوعات ذات الاهتمامات الإنسانية، والرسالة الناجحة هي التي تكون جملها قصيرة ومضمونها مباشر وواضح ، ومن أسرار نجاحها أنها لا تقتصر على موضوع واحد وإنما تتناول موضوعات متعددة وبالتالي فهي موجهة لقراء متنوعين .

* **لوحة الإعلانات** : هي الأداة الأكثر استخداما من قبل إدارة العلاقات العامة ، ولها فائدة عالية ، ومفتاح النجاح في استخدامها هو بقائها جذابة ومثيرة للانتباه بحيث يعتاد المارون على الالتفات إليها لقراءتها وتوجه العاملين لقراءتها ، ويراعى في لوحة الإعلانات عدة قواعد منها : المكان والنظافة والترتيب ، والحداثة ، وإثارة الاهتمام ، وأن يكون شخص مسؤولا عنها .

* **المعارض والواجهات** : إن المعارض تستطيع تحقيق أهداف عدة ، ولكنها تحقق الهدف الأساسي في تحسين صورة المنظمة لدى الرأي العام وكسبه لجانبها وذلك بتزويده بالمعلومات المختلفة ، وتقديم هذه المعارض عديد من المعلومات تتعلق أساسا بتاريخ المنظمة والنشاط الحالي لها وخططها ومتوجاتها ، ومدى استفادة الجمهور من المنظمة و التكريمات والجوائز التي حصلت عليها، ويمكن عرض هذه الموضوعات باستخدام الصور والرسوم والخرائط والمصغرات والنماذج.⁽¹⁾

* **المؤتمر الصحفي** : تعقد المؤسسات المختلفة مؤتمرات صحفية تدعوها رجالات الإعلام والصحافة لعرض قضية أو مسألة ذات أهمية ترغب في عرضها ، والاتصال في المؤتمر الصحفي اتصال ثنائي ، يخضع فيه المتحدث أو ممثل المؤسسة لتساؤلات يوجهها المحررون وذلك بعد تقديم قصير ، والمؤتمر الصحفي يتبع إمكانية النشر السريع والواسع للمعلومات والآراء من خلال وسائل الاتصال ويقلص من الفترة الزمنية اللازمة لنشر المعلومات على الوسائل المختلفة منفردة ، ويفيد المؤتمر الصحفي في الإعلان عن أبناء هامة يصعب تناولها في

(1) محمد ناجي الجوهر ، مرجع سابق ، ص ص 89 ، 92 .

بيان صحفي ، وضرورة الرد على تساؤلات حول موضوع ذي أهمية خاصة ويثير ردود فعل متباينة ، كما يفيد المؤتمر الصحفي كذلك في التقاء الصحفيين بشخصية هامة لتوجيه أسئلة لها حول موضوع له أهمية خاصة .

* استخدام الأفلام في العلاقات العامة : إن زيادة توجه المتلقين نحو العروض المرئية زاد توجه العاملين في العلاقات العامة لاستخدام هذه كوسائل للإعلام ، ولنشر المعلومات عن المؤسسات المختلفة ، ولتحقيق أغراض العلاقات العامة فيها ، وتتباين موضوعات أفلام العلاقات العامة تباينا كبيرا وذلك وفقا للأهداف التي تحددها إدارة العلاقات العامة ويقسم " ويلكوكس وآخرون " هذه الأفلام التقسيمات التالية :

1- أفلام دفاعية ، 2- أفلام للاتصال الداخلي بالعاملين ، 3- أفلام وثائقية ، 4- أفلام تدريبية ، 5- أفلام تعليمية إرشادية ، 6- أفلام عامة تناقش مشكلات اجتماعية ، 7- أفلام تسويقية⁽¹⁾.

ونشير هنا أننا اقتصرنا على شرح بعض الوسائل المستخدمة في العلاقات العامة وليس كلها وذلك ليس لأهمية هذه الوسائل التي تناولناها بالشرح عن غيرها ، وإنما مراعاة لعدم الإطالة .

وتبقى إدارة العلاقات العامة ملزمة - لتحقيق أهداف المؤسسة - أن تستخدم وسائل الاتصال المختلفة الاستخدام الجيد ، وفقا للضوابط والشروط العلمية ، التي يجب مراعاتها في استخدام أي وسيلة من الوسائل . وهذا كله يجب أن يكون وفق دراسات ، ومطابق للخطة الإستراتيجية للمؤسسة وبرامجها والذي سوف يكون موضوع المبحث القادم من هذا الفصل .

المبحث الخامس : برنامج العلاقات العامة و التخطيط الاستراتيجي لها .

إن قدرة إدارة العلاقات العامة على تحقيق أهدافها يتوقف إلى حد كبير على أسلوب إنجاز أنشطتها ، وينطوي

عمل إدارة العلاقات العامة على عدد من المراحل وهي :

- 1- البحوث . 2- إعداد الخطة العامة والبرامج التفصيلية .
- 3- الحصول على تأييد الإدارة العليا وموافقتها على الخطة العامة .
- 4- التنسيق التعاون مع الإدارات الوظيفية الأخرى في المنظمة .
- 5- تنفيذ الخطة والبرامج الموضوعية مع الأخذ بعين الاعتبار وسائل الاتصال الملائمة لجمهور معين .
- 6- المتابعة والتقييم⁽¹⁾ .

(1) محمد ناجي الجوهر ، مرجع سابق ، ص ص 102 - 118 .

(1) عبد السلام أبو قحف ، مرجع سابق ، ص 46 .

ومن المعروف أن العلاقات العامة الحالية فيها برامج طويلة المدى ، البرامج الوقائية . ولها برامج قصيرة المدى وهي البرامج العلاجية . وكثيرا ما تسمى النوعية الأولى بالبرامج الاستراتيجية* وتسمى النوعية الثانية بالبرامج التكتيكية ، ومن هنا جاء الخلط بين التخطيط الاستراتيجي المستهدف هنا كتطوير لها، التخطيط الاستراتيجي أو طويل المدى التي تقوم به العلاقات العامة حاليا، ويكون هذا الخلط بين مفهوم التخطيط الاستراتيجي ومفهوم تخطيط طويل المدى قد جاء انعكاسا لخلط مماثل في التطبيقات الإدارية بالمنظمات المعاصرة ، حتى بعد أن واجهت هذه المنظمات ظروفًا وتحديات تفرض عليها تطبيق الإدارة الاستراتيجية بالمفاهيم العلمية السليمة ؛ وبذلك فإن مستقبل التخطيط الاستراتيجي في العلاقات العامة لا يتضح إلى إذا قام على أساسين هامين : أولهما أن يكون هذا التخطيط استراتيجي وواضحا بكل مفهومه ومضمونه وأبعاده، وثانيهما أن يكون هذا التخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة جزءا لا يتجزء من التخطيط الاستراتيجي الإداري في المنظمات المعاصرة (2) .

نشير هنا أنّ التخطيط** للعلاقات العامة بمفهومه الحديث يرجع إلى عام 1937 في الولايات المتحدة الأمريكية ، حيث حدثت أحداث و تغيرات اجتماعية واسعة النطاق وعم الإضراب معظم المرافق الصناعية وكان ذلك سبب رفض إدارة هذه المؤسسات الاعتراف بالتغيير الاجتماعي وتجاهلها للرأي العام ، وقد اعتبر هذا العام نقطة تحول هامة في تاريخ العلاقات العامة حيث قررت هذه المؤسسات الصناعية إنشاء إدارة وأقسام للعلاقات العامة وكان الغرض من وجودها إحداث نوع من التوازن بين المؤسسة وإدارتها وبين العاملين فيها ، وبذلك فهي تضمن وجود تخطيط للعلاقات العامة ، ومن بعده إصلاح التخطيط يشمل كافة عمليات العلاقات العامة بالمؤسسة وقد تعددت أنواعه .

بذلك فإن التخطيط للعلاقات العامة* هو عملية تحديد الأهداف التي يسعى خبير العلاقات العامة لتحقيقها والبرامج اللازمة لتحقيق هذه الأهداف مع الأخذ في الاعتبار الإمكانيات والقيود المحيطة بهذه العملية.

* نقلت كلمة استراتيجية من الحضارة اليونانية عن الكلمة الأصلية لها استراتيجوس ، وحي القرن التاسع عشر ارتبط مفهومها بشكل صارم بالتخطيط المستخدمة للإدارة قوى الحرب ووضع الخطط العامة في المعارك ، وحدثنا أخذت هذه الكلمة معنى مختلف وصارت مفضلة الإستخدام لذا منظمات الأعمال خاصة الحديثة منها ، والمبادرة منها الرائدة والمهتمة بتحليل بيئتها والمستجيب لها ... لمزيد من التفصيل انظر : (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، الإدارة الاستراتيجية لمواجهة التحديات قرن الحادي والعشرين ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، ط 1 ، 1999) .

(2) محمد محمد البادي "مستقبل التخطيط الاستراتيجي في العلاقات العامة " ، مجلة الإدارة ، المجلد 28 ، عدد 4 ، أبريل 1996 ، ص 48 ، 47 .

** لمزيد من التفصيل حول موضوع التخطيط أنظر : (محمد عبد الله عبد الرحيم ، أساسيات الإدارة و التنظيم ، مطبعة دار التأليف ، مصر ، ط 1 ، 1976 ، ص ص 138 - 165) .

ويعتبر التصميم والتخطيط للعلاقات العامة الحديثة من أهم سمات هذا المجال حيث يجب أن يقوم التخطيط على أسس مهمة لتحقيق الأهداف المرجوة (1).

ويرى خبراء العلاقات العامة أن هناك مجموعة من الأسس والمقومات التي يجب أن تراعى حتى ينجح التخطيط للعلاقات العامة وهي :

- وجود هدف محدد تتضمنه الخطة .
- استخدام وسائل الاتصال و الإعلام المناسبة .
- التزام التخطيط بالإمكانيات المتاحة .
- الاعتماد على الدراسة العلمية .
- توفر الخبرة و المهارات المهنية لدى القائمين بالتخطيط .
- شمول الخطة و ارتباطها بأهداف و سياسة المؤسسة .
- الاعتماد على التقويم.

وكما سبق وأن ذكرنا أن تقسيم برامج العلاقات العامة إلى برامج وقائية " Préventive programming " وأخرى علاجية " remedial programming " ، ولكنه الاتجاه الحديث للعلاقات العامة هو تجنب الأخطار قبل وقوعها، وحقيقة الأمر أن العلاقات العامة الحديثة تمر في مرحلة جديدة لها اعتبارها الخطير ، فهي لم تعد مجرد نشرات أو دعاية ولم يعد خبير العلاقات العامة موظف يتلقى الأوامر من الإدارة العليا لإذاعتها على الصحف والناس بل هو يشترك في رسم سياسات المؤسسة بأنواعها المختلفة ، يعرف نواحي القوة والضعف في هذه السياسات من حيث تأثيرها على الجمهور ، فالمفهوم الحديث للعلاقات العامة ينطوي على دراسة أحوال المؤسسة واتجاهات الجماهير ، ومحاولة التوفيق بينهما بما يتفق مع

* لمزيد من التفصيل حول البدايات الأولى للاهتمام بالتخطيط في العلاقات العامة و دور العلاقات العامة في مختلف المؤسسات ، و ماذا يجب على العلاقات العامة أن تقوم به ؟ و كيف كانت المسيرة العلمية للعلاقات العامة أنظر :

Alain Pierre RODET , Publique relations , **ENCYCLOPAEDIA UNIVERSALIS** ,
France , 2003 .

(1) عبد الرحمن محمد المبيضين، وسائل الاتصال، إعلام علاقات عامة دعاية، إعلان، اتصالات، تواصل، دار البركة للنشر والتوزيع، ط1، 2001، 1

الصالح العام ؛ فهناك أهداف دائما تسعى لبلوغها ، ومشكلات تحاول حلها ، ولذلك فإنه لا بد من رسم الخطط السليمة للوصول إلى الحل وبأقصر طريق ممكن ، مع الاقتصاد في الجهود والنفقات⁽¹⁾.

وينطلق مفهوم التخطيط الاستراتيجي في العلاقات العامة من طبيعة دورها الاستراتيجي في المنظمات المعاصرة ، وكما يتكامل دورها الاستراتيجي مع الإدارة الإستراتيجية بتكامل تخطيطها الاستراتيجي مع التخطيط الاستراتيجي الإداري* ليحقق معا الغايات التي تستهدفها الإدارة الإستراتيجية لكل منظمة معاصرة ورغم أن خطوات التخطيط الاستراتيجي في العلاقات العامة ماثلة تقريبا في مسمياتها لخطوات التخطيط الاستراتيجي الإداري إلا أن هذه الخطوات تبدأ فيهما معا بعد أن تحدد الإدارة الإستراتيجية كلها أغراضها ووسائلها و الاتجاه المحقق لها خلال فترة زمنية مستقبلية تتراوح ما بين خمس سنوات إلى عشر ، ويقوم التكامل بين التخطيط هنا على حقيقة علمية هامة وهي أن التفكير الاستراتيجي كل لا يتجزأ ، وإذا كان الأداء المستقبلي لكل أنشطة المنظمة هاما لنجاحها في تحقيق غاياتها ؛ فإن المتغيرات السلوكية للجماعات الأكثر تأثيرا على تطور المنظمة وتقدمها إلى جانب ثقافتها لا يقل أهمية لنجاح المنظمة ودعم قيمها ورسالتها⁽²⁾ .

العلاقات العامة وإن كانت لها طبيعتها وأساليبها إلا أن لها ضرورتها وحيويتها بحيث تشكل عنصرا أساسيا في الإدارة الإستراتيجية ، لا يمكن الاستغناء عنه إذا أريد لهذه الإدارة الإستراتيجية أن تحقق غاياتها كاملة في خدمة الرسالة المستقبلية للمنظمة بكل مضمونها وأبعادها ومغزاها .

وليس من شك في أن تطبيقات الإدارة الإستراتيجية القائمة على التكامل بين تخطيطها الإداري وتخطيطها في العلاقات العامة ، تحكمها قدرة كل منظمة وإمكاناتها وطاقاتها البشرية . وعلى قدر ما يتوافر لها من هذه العناصر الهامة تكون كفاءة هذه التطبيقات وفعاليتها ، لكنها في جميع الأحوال ينبغي أن يتوفر لها أساليب لتنبؤ ذات شمول واسع وفعالية أكبر ، وأن يتوفر لها إدارة عليا ذات عقلية مرنة وخيال فسيح وثقافة واسعة وخبرة عميقة وقدرة إبتكارية و تجديدية كبيرة . ولا بد أن ندرك تمام الإدراك أن الإدارة الإستراتيجية وخططها لا تصلح مع وجود أزمات خانقة لأنها لا تتعامل مع الواقع و إنما تتعامل مع المستقبل ثم الاقتناء بالإدارة

(1) هناء حافظ يدوي ، مرجع سابق ، ص ص 199 - 204

* إن المراجع لبعض الدراسات التي أجريت في ميدان التخطيط الاستراتيجي يمكنه أن يصل إلى عدة تعميمات أساسية حول هذا التخطيط والتي يمكن أن تساهم مساهمة فعالة في تحسين أداء المنظمة ككل ... لمزيد من التفصيل حول هذه الفكرة انظر : إسماعيل محمد السيد ، الإدارة الإستراتيجية : مفاهيم وحالات التطبيقية ، الدار الجامعية ، مصر ، 2000 ، ص ص 36 ، 39 .

(2) محمد محمد البادي ، مرجع سابق ، ص 55 .

الإستراتيجية وخططها وأهميتها لمستقبل المنظمة قاعدة أساسية لقيام إدارة إستراتيجية ناجحة وخطط فعالة وملزمة⁽¹⁾.

إن مهنة الصورة الحسنة للمنظمة ، أو مهنة العلاقات العامة ، أصبحت في الظروف الحالية المحيطة بالمنظمة أكثر من ضرورة ، ويجب أن يدرك دورها وأهميتها ، وأن تحظى بالاهتمام والرعاية البالغين من أجل تحقيق الخطط الإستراتيجية للمنظمة ، ولا يمكننا أن نتحدث عن خطط إستراتيجية للمنظمة دون أن تكون متضمنة لخطة إستراتيجية للعلاقات العامة ، وأن تكون من أولويات المنظمة ، وذلك بتوفير كل الإمكانيات لها، لأن إستراتيجية المنظمة لن تتحقق إلا بإستراتيجية للعلاقات العامة .

(1) المرجع نفسه ، ص ص 55 ، 56 .

الفصل الثاني:

العلاقات العامة في جهاز
الأمن الوطني الجزائري
(دراسة حالة أمن ولاية أدرار)

الفصل الثاني : العلاقات العامة في أمن ولاية أدرار

المديرية العامة للأمن الوطني هي إحدى المديريات التابعة لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية بالجزائر أسندت إليها مهمة حماية الأشخاص و الممتلكات، ولأداء وظائفها صمم لهذه المديرية هيكل تنظيمي، كما عنت لتحقيق أكثر واجباتها بناء علاقات جوارية مع المجتمع بمختلف شرائحه، لذا فدراسة العلاقات العامة في هذا الفصل ستعنى بعناصر أساسية نوردها بالإيجاز الذي يناسب حجم الرسالة كالتالي :

- المبحث الأول : لمحة تاريخية عن الأمن الوطني، النشأة و التطور، الهيكلية و التنظيم
- المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي لأمن ولاية أدرار و مكانة العلاقات العامة فيه
- المبحث الثالث : القائمون بالعلاقات العامة في أمن ولاية أدرار
- المبحث الرابع : وسائل تنفيذ العلاقات العامة بأمن ولاية أدرار و معوقاتهما.

المبحث الأول : لمحة تاريخية عن الأمن الوطني الجزائري

أولا : الشرطة الجزائرية قبل الاستقلال :

تمخض عن مؤتمر الصومام في 20 أوت 1956 تقسيم التراب الوطني إداريًا وإنشاء مصالح من أبرزها مصلحة الشرطة والتي كان يعمل رجالها على جمع المعلومات وتدوينها في رسالة أسبوعية متضمنة في الرسالة الأسبوعية للاستعلامات وهو ما ضمن السير الحسن للثورة، وفي سنة 1962 كلف عبد القادر حصّار من طرف جبهة التحرير الوطنية بتوظيف المسلمين (وهم العناصر المدنية غير المعروفين لدى مصالح الاستخبارات الفرنسية) للمهام الشرطة والأمنية وذلك للفترة بين 19 مارس إلى 5 جويلية 1962 بعد تعيينه رئيسًا للديوان قام عبد "القادر حصّار" بتعيين مجّاد محمد كأول مدير عام للأمن الوطني بتاريخ 5 جويلية 1962 وتم تسليمه المهام يوم 22 جويلية 1962 وهو التاريخ الذي تحتفل فيه الشرطة الجزائرية بيومها الوطني، ترأس المديرية العامة للأمن الوطني خلال هذه الفترة بعد المحامي محمد مجّاد كل من السادة "يوسف أحمد" "طايب محمد العربي" و"يادي محمد الوسيني"، وتم خلال هذه الفترة تدشين مدرسة حسين داي لتكوين الإطارات ومدرسة قسنطينة ومدرسة تلمسان ومدرسة سيدي بلعباس.

ثانيا : الشرطة الجزائرية بعد الاستقلال¹:

شهدت المديرية العامة للأمن الوطني عدة تعديلات منذ سنة 1962 إلى غاية ما وصلت

إليه الآن :

¹ أنظر : قرامدي جمال، العلاقات العامة في أجهزة الشرطة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في العلوم السياسية و العلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي و الإداري ، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية و الإعلام، بدون ترقيم، غير منشور.

- المرحلة المؤقتة من 19 مارس 1962 إلى 22 جويلية 1962 سجلت في هذه المرحلة قوة ثانوية مساعدة للشرطة بالقرار رقم 62/35 المؤرخ في 17 أفريل 1962 و بالمرسوم رقم 688/62 المؤرخ في 14 جوان 1962.

- وفي 22 جويلية من نفس السنة اتخذت إجراءات تأطير المديرية بقصر الحكومة من بينها مديرية الأمن الوطني.

- وبالرغم من تنظيم المديرية العامة للأمن الوطني في هيكلها استنادا إلى مرسوم 26 جانفي 1963 إلا أنه في 14 سبتمبر 1963 شهدت المديرية إنشاء هيكل وطني للأمن (C.N.S) وذلك إتباعا للمرسوم رقم 365/63 المؤرخ في 14 سبتمبر 1963، إذ أنه في 20 ديسمبر 1963 شهدت تخرج الدفعة الأولى لإطارات الأمن الوطني من مدرسة حسين داي، إثر الاحتفال باليوم الإعلامي للأمن الوطني.

- و في فترة 1954-1965 اتخذت إجراءات جديدة لتنظيم مصالح الشرطة، و ذلك بإعطاء مكانة مرموقة للشرطة الجزائرية و التكوين المتعدد التقنيات، إذ أنه في 11 مارس 1965 أنشأ رئيس الجمهورية المديرية العامة للأمن الوطني، وكذا الهيكل التنظيمي للأمن، و ذلك بالمرسوم رقم 72/65.

- و في 12 جويلية¹ أصبحت تابعة لوزارة الداخلية بموجب المرسوم رقم 185/65 من أجل معايشة أحسن للوقائع السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية، حيث أنشأت المديرية الفرعية و المصالح المركزية و ذلك في الفترة الممتدة ما بين 1965-1970.

¹ المرسوم رقم 185/65 المؤرخ في 12 جويلية 1965، المتعلق بالهيئة الوطنية للأمن، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 58 الصادرة بتاريخ 13 جويلية 1965.

المطلب الثاني : المديرية العامة للأمن الوطني، الهيكلة و التنظيم :

المديرية العامة للأمن الوطني (بالفرنسية: La Direction générale de la Sûreté nationale) اختصاراً DGSN وكما يشير اسمها فهي تقوم بقيادة جهاز الشرطة في الجزائر وذلك تحت رعاية وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية، تم إنشاؤها بموجب المرسوم المؤرخ في : 22 جويلية 1962 لتخلف المديرية العامة للشرطة الوطنية الفرنسية بعيد استقلال الجزائر عن فرنسا.

يقع مقر المديرية العامة للأمن الوطني بنهج محمد ونوري، باب الواد بالجزائر العاصمة و بها تقع أغلب المديريات والمصالح المركزية للأمن الوطني¹

تتوافر المديرية العامة للأمن الوطني على هيكل تنظيمي خاص، تطور تدريجيا عبر فترات مختلفة من تاريخ جهاز الأمن الوطني الجزائري.

الفرع الأول : الهيكل الإداري :

انطلاقا من التحضير الطويل و التحقيق المستمر أنشأ أول هيكل للأمن الوطني يوم 30 ماي 1968، عقب ذلك إنشاء أول تنظيمات لمصالح خارجية للمديرية العامة للأمن الوطني (أمن الولاية أمن الدائرة، الأمن الحضري ... إلخ) وذلك بالمرسوم رقم 150/71 المؤرخ في 03 جوان 1971.²

في 20 جانفي 1971 تم إعادة تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الداخلية، حيث تم اصطناع مديرتين:

¹ راجع في الموضوع البحث القيم لمراقب الشرطة/ شوقي عبد الكريم، مدير المتحف المركزي للشرطة "العقيد لطفى" بمساعدة محافظ الشرطة/ لعززي عتيق حسان، رئيس مكتب البحث والعلاقات العامة، بعنوان "صفحات من تاريخ الشرطة" محفوظ على موقع المديرية الرسمي.

² المرسوم رقم 150-71 المؤرخ في 03 جوان 1971 المتضمن إحداث مجموعات متنقلة لشرطة الحدود و السير التابعة لمصالح أمن الولايات و أمن الدوائر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 46 الصادرة بتاريخ 08 جوان 1971

- 1- مديرية الأجانب و الحماية الاقتصادية.
 - 2- مديرية التفتيش و الشؤون العامة.
وأربع مديريات فرعية :
 - 1-المديرية الفرعية لأمن الحدود و التنقل.
 - 2-المديرية الفرعية للأمن العمومي.
 - 3-المديرية الفرعية للأشخاص و التكوين المحترف.
 - 4-المديرية الفرعية للتموين و التجهيز
- و في 13 أوت 1983 تاريخ تعديل النظام الخاص بموظفي الأمن الوطني استنادا إلى للمرسوم الاستثنائي رقم 524/91 المؤرخ في 1991/12/25.¹
- أما حاليا فتتشكل المديرية العامة للأمن الوطني حسب الهيكل التنظيمي الموضح أدناه :

أولا : المصالح المركزية

- 01- المديرية المختصة.
 - مديرية الشرطة القضائية.
 - مديرية الاستعلامات العامة.
 - مديرية الوحدات الجمهورية للأمن.
 - مديرية الأمن العمومي.
 - مديرية شرطة الحدود والهجرة.
- 02- المديرية التقنية، الإدارية والإسناد :
 - مديرية الموارد البشرية.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 91-524 المؤرخ في 25 ديسمبر 1991 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي الأمن الوطني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 69 الصادرة بتاريخ 28 ديسمبر 1991.

- مديرية المالية والوسائل.

- مديرية التعليم والمدارس.

- مديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية والاتصال.

03- المصالح المركزية :

المصلحة المركزية للاتصال والصحافة.

المصلحة المركزية للصحة والنشاط الاجتماعي والرياضات.

ثانيا : المصالح الجهوية¹ :

تنظم مصالح الأمن الوطني جهويًا 05 نواحي وتشرف كل مصلحة جهوية على مجموع أمن

الولايات الواقعة في إقليمها وهي :

- ناحية الشرق: وتقع المراكز الجهوية للأمن بهذه الناحية بمدينة قسنطينة وتشرف على كامل ولايات شرق البلاد.

- ناحية الوسط: وتقع المراكز الجهوية للأمن بهذه الناحية بمدينة البليدة وتشرف على كامل ولايات وسط البلاد.

- ناحية الغرب: وتقع المراكز الجهوية للأمن بهذه الناحية بمدينة وهران وتشرف على كامل ولايات غرب البلاد.

- ناحية الجنوب الشرقي: وتقع المراكز الجهوية للأمن بهذه الناحية بمدينة ورقلة وتشرف على كامل ولايات جنوب شرق البلاد.

- ناحية الجنوب الغربي: وتقع المراكز الجهوية للأمن بهذه الناحية بمدينة بشار وتشرف على كامل ولايات جنوب غرب البلاد.

¹ المرسوم رقم 71-150 المؤرخ في 10 ربيع الثاني 1391 هـ الموافق 3 جوان 1971 المتضمن إنشاء أمن الولايات وأمن الدوائر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 46 الصادرة بتاريخ 03 جوان 1971.

وتضم الهياكل الجهوية للأمن الوطني سابقة الذكر المصالح التالية :

- المفتشية الجهوية.
- المصلحة الجهوية للمالية والوسائل.
- المصلحة الجهوية للوسائل التقنية.
- المصلحة الجهوية لشرطة الحدود.
- المصلحة الجهوية لمكافحة المخدرات.
- المجموعة الجهوية للوحدات الجمهورية للأمن.
- الفرقة الجهوية للتحريات حول الهجرة السرية.

ثالثا : أمن الولايات ¹:

تم استحداث مديرية أمن الولاية على مستوى كل ولاية سنة 1971 بموجب المرسوم رقم 150-71 المؤرخ في 10 ربيع الثاني 1391 هـ الموافق 3 جوان 1971 المتضمن إنشاء أمن الولايات وأمن الدوائر، ويسير أمن الولاية مصالح أمن الدوائر وتنسيقها ومراقبة نشاطها ويكون مقرها بمركز الولاية ويمتد اختصاصها على جميع مصالح الأمن التابعة لدائرة الولاية، ويعين من قبل وزير الداخلية رئيس أمن الولاية الذي يشرف على تسييرها وهو تحت سلطة الوالي والذي هو مستشاره في مسائل الأمن والنظام العام. ويضمن أمن الولاية عدة مصالح هي :

- مصلحة الشرطة القضائية.
- مصلحة المواصلات السلوكية واللاسلكية.
- مصلحة الصحة والنشاط الاجتماعي والرياضات.

¹ المرجع السابق.

- مصلحة الاستعلامات العامة.
- مصلحة الموارد البشرية.
- مصلحة الأمن العمومي.
- مصلحة الشرطة العامة والتنظيم.
- مصلحة الوسائل التقنية.
- مصلحة شرطة العمران وحماية البيئة.

رابع : أمن الدوائر :

تم استحداث مصلحة أمن الدائرة على مستوى دوائر الوطن سنة 1971 بموجب المرسوم رقم 150-71 المؤرخ في 10 ربيع الثاني 1391 هـ الموافق 3 جوان 1971 المتضمن إنشاء أمن الولايات وأمن الدوائر، وتضمن مصلحة أمن الدائرة محافظات الأمن العمومي والفرق المتنقلة للشرطة القضائية وفرق شرطة الاستعلامات والمصالح الإدارية والمصالح التقنية والمصالح الحضرية للأمن وكذا الاختصاصات المعهودة لهذه المصالح ويكون مقرها بمركز الدائرة ويمتد اختصاصها إلى مجموع تراب هذه الدائرة الإدارية، ويسيرها موظف شرطة تحدد رتبته ويعينه وزير الداخلية، يوضع رئيس مصلحة أمن الدائرة تحت سلطة رئيس الدائرة والذي هو مستشاره في مسائل الأمن والنظام العام.¹

¹ المرسوم التنفيذي رقم 91-524 المؤرخ في 25 ديسمبر 1991 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي الأمن الوطني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 69 الصادرة بتاريخ 28 ديسمبر 1991 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي الأمن الوطني.

خامسا : أمن الحواضر¹ :

يتم استحداث مصالح الأمن الحضري على مستوى المناطق الحضرية للمدن كلما دعت الضرورة لذلك وعددها يتناسب طرديًا مع حجم المدن، والأمن الحضري كما أمن الدائرة هو امتداد لأمن الولاية، يشرف غالبًا عليه محافظ شرطة وضابط برتبة ملازم أول على الأقل.

سادسا : مراكز الشرطة :

يعتبر مركز الشرطة الوحدة الهيكلية الأصغر في جهاز الأمن الوطني ويتواجد على مستوى الموانئ والمطارات والمعابر الحدودية مؤسسات الدولة كالوزارات والملحقات الدبلوماسية كالسفارات وبعض الشركات والمؤسسات العمومية ذات الأهمية البالغة.

الفرع الثاني : التنظيم الوظيفي للهيئات الشرطية :

تتكون الشرطة الجزائرية من عدة هيئات ترتدي الزي الشرطي وهي:

1- مصالح الشرطة القضائية للولاية (SWPJ) : وجدت منذ الاستقلال بجميع وحداتها بالإضافة إلى فروعها في أمن الدوائر (شعبة الشرطة القضائية) والأمن الحضري (مكاتب الشرطة القضائية)

2- الفرق المتنقلة للشرطة القضائية (BMPJ) : منذ إنشائها في عام 1995 خلال الاضطرابات الإرهابية التي كانت تعيشها البلاد، قام سلك الشرطة الخاصة هذا كونه يتكون من فرق صغيرة متنقلة بقفزة نوعية في مكافحة الجريمة بشتى أنواعها.

وتتضمن الفرق المتنقلة للشرطة القضائية فرقة تسمى فرقة قمع الإجرام (BRB) وقد تم في

سبتمبر 2005 إنشاء فرقة البحث والتدخل (BRI) لتدعم فرقة قمع الإجرام بالعاصمة ومقرها

¹ المرسوم التنفيذي رقم 91-524 المؤرخ في 25 ديسمبر 1991 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي الأمن الوطني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 69 الصادرة بتاريخ 28 ديسمبر 1991

مركز شرطة وسط مدينة الجزائر، وتتكون من موظفي الشرطة القضائية المدربين لهذا النوع من التدخل، ويقتصر اختصاصها على ولاية الجزائر العاصمة.¹

3- فرقة جمهرة العمليات الخاصة للشرطة (GOSP): فرقة النخبة للشرطة الجزائرية، أطلق عليهم اسم جمهرة العمليات الخاصة للشرطة الجزائرية، أعلن عنها في الذكرى 54 لتأسيس الشرطة الجزائرية المصادف لتاريخ 22 جويلية من سنة 2016 لولاية وهران، وهي تسمية معتمدة مسبقا ضمن صفوف الأمن الوطني، وهي تُشير إلى تجميع الوحدات داخل هيكل قيادي واحد، وهي قوة مشكلة من نخبة قوات الشرطة، أفرادها يتمتعون بتدريب قتالي عالي المستوى، مجهزين بأجهزة ووسائل خاصة توكل لهم مهام وعمليات خاصة، كما يتميز أفرادها بجاهزية قتالية عالية مستعدون للعمل في كل الظروف وفي كل حدود الاختصاص الإقليمي للأمن الوطني، موضوعة تحت السلطة المباشرة لمدير الشرطة القضائية، لا يمكن لها التنقل أو العمل إلا بأمر صريح من المدير العام للأمن الوطني، ولا تتدخل إلا بأمر من القيادة العليا لها حسب السلم التصاعدي.

4- وحدات الأمن الجمهوري (URS): هي المسئولة عن فرض لنظام العام وسلامة وحماية المباني العامة، كما تشارك جنبا إلى جنب مع الأجهزة الأمنية الأخرى في العمليات الكبيرة الحجم للشرطة في إطار مكافحة الجريمة المنظمة وضد أي إخلال بالأمن الوطني.

5- الوحدة الجوية للأمن الوطني (UASN): هي مسؤولة أساسًا عن تنظيم حركة المرور والإشراف عليها والبحث عن المركبات والأشخاص المشبوهين بالتنسيق مع المصالح المعنية وإشراك الوسائل التكنولوجية البرية والجوية، من أجل جعل تدخل الشرطة أسرع وأكثر فعالية. هذه الصلاحيات تتوسع أيضا إلى التغطية الجوية للمظاهرات والأحداث الرياضية.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 91-524 المؤرخ في 25 ديسمبر 1991 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي الأمن الوطني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 69 الصادرة بتاريخ 28 ديسمبر 1991.

6- وحدات الاستعلامات العامة (IRG) : وتعمل في البحث عن المعلومات من أجل معرفة وقائية بالإجرام بمختلف أنواعه وجمع وتحليل المعلومات بالإضافة إلى متابعة الحركات الجموعية والحرص على احترام التنظيمات والقوانين وكذا دراسة ومتابعة الرأي العام الوطني وتقديم المشورة المطلوبة من طرف السلطات المختصة.

7- مصلحة حماية وسلامة الشخصيات (SPS) : مهمتها توفير الحماية الأمنية لرجال الأعمال والسياسة والإعلام أو الرياضة وذلك في المنزل أو خلال سفر الأعمال أو الخاص.

8- الشرطة العلمية والتقنية (PST) : كانت بداية الشرطة العلمية خلال سنوات السبعينات من القرن العشرين على مستوى المدرسة العليا للشرطة حيث تم إنشاء مخبر علمي ومصلحة للطب الشرعي من أجل انطلاقة قوية، تبعتها فيما بعد ملحقان إقليميان بوهران وقسنطينة، و بعد الاهتمام الكبير الذي حظي به الأمن الوطني من قبل السلطات العمومية وخاصة الشرطة العلمية، أصبح المخبر المركزي للشرطة العلمية والتقنية بمصالحه الـ 15 يحتل المرتبة الثانية إفريقياً، والأولى عربياً بين مخابر الشرطة.

يتبع المخبر المركزي أربع مخابر جهوية موزعة عبر التراب الوطني وهي:

*/ المخبر الجهوي بوهران.

*/ المخبر الجهوي بقسنطينة.

*/ المخبر الجهوي بشار.

*/ المخبر الجهوي بتمنراست.

9- شرطة الحدود (PAF) : ينتشر أفراد شرطة الحدود في الموانئ والمطارات والمعابر الحدودية البرية حيث يعملون على ضمان أمن هذه المواقع وسلامتها بالإضافة إلى مراقبة حركة الأشخاص والممتلكات وكذا ضمان مراقبة حركة السيارات والطائرات والسفن والمركبات والسهر على تطبيق النظم الدولية والتشريعات الوطنية المتعلقة بالحدود.¹

¹ المرسوم التنفيذي رقم 91-524 المؤرخ في 25 ديسمبر 1991 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي الأمن الوطني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 69 الصادرة بتاريخ 28 ديسمبر 1991.

10- المصالح الجهوية الخاصة بمكافحة الهجرة غير الشرعية (BRIEC) : قامت الشرطة الجزائرية بإنشائها في كل من أدرار وتمنراست وإيزي وتلمسان، وذلك باعتبارها أكبر منافذ دخول المهاجرين غير الشرعيين من دول الجوار، وذلك من أجل التحكم الجيد في القضية.

11- فرقة الأنياب : تم إنشاء فرقة الأنياب للأمن الوطني لأول مرة بالمدرسة التطبيقية للشرطة بالصومعة ليتم نقل مقرها فيما بعد إلى الوحدة الجمهورية الثانية للأمن بالدار البيضاء عام 2001 عملت الوحدة الجمهورية الثانية للأمن سنويًا ومنذ العام 2003 على تخريج دفع من فرق الأنياب تتكون من 15 عون شرطة مرفقين بـ 15 كلب بوليسي.

12- مراكز التكوين : تشكلت الشرطة الجزائرية بعد الاستقلال من العناصر الجزائرية التي كانت تعمل بالشرطة الفرنسية بالإضافة إلى حوالي 100 إطار قدموا من تونس والمغرب وحوالي 30 ضابط برتبة محافظ شرطة كانت جبهة التحرير الوطني قد بعثتهم للتكوين بأكاديمية الشرطة بالقاهرة سنة 1960، وقد كانت مساهمة هذه الإطارات كبيرة جدًا في التأطير والتكوين.

بدأ إنشاء هيئات التكوين الشرطة منذ العام 1962 بتأسيس مدرسة حسين داي لتكوين الإطارات ثم عام 1963 مدرستي تلمسان وقسنطينة ثم عام 1964 مدرسة الشرطة بسيدي بلعباس ثم توالى بعد ذلك إنشاء المدارس والمعاهد الشرطة لتبلغ حوالي العشرين.

بعد ذلك توجهت الشرطة الجزائرية نحو تأسيس مدارس تخصصية أكثر احترافية مثل المدرسة التطبيقية بالصومعة عام 1969 ثم المدرسة العليا للشرطة بشاطوناف عام 1970 ثم مدرسة أشبال الشرطة بين سنتي 1974 و1988 وفي الأخير المعهد الوطني للشرطة الجنائية عام 1999 والذي يحتل المرتبة الثانية إفريقياً والأولى عربيًا بين محابر الشرطة.¹

¹ المرسوم التنفيذي رقم 91-524 المؤرخ في 25 ديسمبر 1991 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي الأمن الوطني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 69 الصادرة بتاريخ 28 ديسمبر 1991.

- مدارس الشرطة :

01- ناحية الشرق :

- مدرسة الشرطة بعنابة
- مدرسة الشرطة بقسنطينة
- مدرسة الشرطة بقلمة
- مدرسة الشرطة بتبسة
- مدرسة الشرطة بميلة
- مدرسة الشرطة بسطيف
- مدرسة الشرطة بسوق أهراس

02- ناحية الوسط :

- المدرسة التطبيقية بالصومعة
- المدرسة العليا للشرطة بشاطوناف
- مدرسة أشبال الشرطة
- مدرسة حسين داي للشرطة
- مدرسة الشرطة بعين بنيان
- مدرسة الشرطة بمسيلة
- مدرسة الشرطة بالقبة
- مدرسة الشرطة بجيدرة
- المعهد الوطني للشرطة الجنائية بسحاولة¹

¹ المرسوم التنفيذي رقم 91-524 المؤرخ في 25 ديسمبر 1991 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي الأمن الوطني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 69 الصادرة بتاريخ 28 ديسمبر 1991.

03- ناحية الغرب :

- مدرسة الشرطة بتلمسان
- مدرسة الشرطة بسيدي بلعباس
- مدرسة الشرطة بشلف¹

¹ الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية، أطلع عليه بتاريخ : 2019/01/16 على الساعة (10:30)،

المرسوم رقم 71-150 المؤرخ في 3 جوان 1971 المتضمن إنشاء أمن الولايات وأمن الدوائر، العدد 46، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الصادرة في 3 جوان 1971 ، مرجع سابق.

الهيكل التنظيمي الإداري للمديرية العامة للأمن الوطني



المصدر: المرسوم رقم 71-150 المؤرخ في 3 جوان 1971 المتضمن إنشاء أمن الولايات وأمن الدوائر، العدد 46، الجريدة الرسمية

للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الصادرة في 3 جوان 1971

المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي لأمن ولاية أدرار و مكانة العلاقات العامة فيه

في نهاية السبعينيات أنشأت المديرية العامة للأمن الوطني مصلحة العلاقات العامة، و تعتبر من بين المصالح النشطة في المديرية، تقع مباشرة تحت ديوان المدير، و هي خلية نشاط تابعة لديوان المديرية العامة للأمن الوطني، يرتكز انتقاء الموظفين بهذه الخلية على أساس الشهادة الجامعية و الخبرة المكتسبة في الميدان، و معظمهم أخصائيين في علم النفس والاجتماع، بما يدل على أن هذه المصلحة تقوم بدراسات نظرية و ميدانية لفئات المجتمع ومنها تنطلق في وضع برامجها و خططها.

عملية الاتصال داخل المديرية تكون بين مختلف الإدارات و المصالح المركزية، و يكون ذلك إما بتنظيم اجتماعات أو إصدار نشرات و كتيبات و مجلات دورية، و تعمل المديرية منذ فترة على تكوين و استحداث شرطة التقارب أو ما تعرف بالشرطة الجوارية، عملها يكون شبيها بما يؤديه العاملون في العلاقات العامة، و العمل التقاربي يسعى إلى ما تسعى إليه وظيفة العلاقات العامة¹. و في هذا المبحث نتطرق إلى الهيكل التنظيمي لأمن ولاية أدرار، كونها الحالة الممثلة في مباحث الرسالة، و مكانة العلاقات العامة فيها.

المطلب الأول : الهيكل التنظيمي لأمن ولاية أدرار :

تم استحداث أمن ولاية أدرار بموجب المرسوم رقم 71-150 المؤرخ في 3 جوان 1971 المتضمن إنشاء أمن الولايات وأمن الدوائر، من المادة 03 إلى المادة 17 منه، العدد 46 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الصادرة في 3 جوان 1971، الذي حدد وظيفته بكونه "المكلف بقيادة و تنشيط، توجيه و تنسيق مراقبة نشاطات المصالح الولائية، أمن الدوائر،

¹ لمزيد من التفصيل أنظر : عباس أبو شامة، مفهوم الشرطة المجتمعية، دبي 2005/09/21 ، نسخة رقمية.

الأمن الحضري، الفرق المتنقلة للشرطة القضائية، ومراكز الشرطة، يرأس أمن الولاية رئيس أمن الولاية، الذي يعين بمرسوم رئاسي باقتراح من المدير العام للأمن الوطني".

يضم أمن ولاية أدرار مصالح داخلية وخارجية تغطي إقليم الولاية واحتياجاته الأمنية :

أولا : المصالح الداخلية¹:

- مصلحة الشرطة القضائية : و تضم عديدا من الفرق و الخلايا العملية المتخصصة في مكافحة الجرائم بمختلف أنواعها ومعاينة مخالفات القانون العام وجمع الأدلة و البحث عن المجرمين : كفرقة مكافحة الجريمة المعلوماتية، الفرقة الجنائية، الفرقة الاقتصادية و المالية فرقة حماية الأشخاص الهشة، فرقة مكافحة المخدرات و المؤثرات العقلية، مكتب الأنتربول و خلية التحليل الجنائي.
- مصلحة الأمن العمومي : تضم هي الأخرى عديدا من الفرق على غرار فرقة شرطة العمران و مكتب الحوادث و فرقة المخالفات المرورية و غيرها.
- مصلحة الوسائل التقنية : تعنى بالاتصالات و الوسائل و التجهيزات التقنية، كما لها وظائف أخرى تتعلق بالتخطيط الأمني للولاية.
- مصلحة الصحة والنشاط الاجتماعي و الرياضيات : تعنى بالجانب للاجتماعي و الصحي لموظف الشرطة، كما تنشط العديد من الفعاليات الرياضية مع مختلف الإدارات الحلية.
- مصلحة الموارد البشرية : تعنى هذه المصلحة بالعنصر البشري المشكل لأمن الولاية و متابعة كل ما يتعلق بمساره المهني.
- مصلحة الشرطة العامة والتنظيم : تختص هذه المصلحة بمتابعة ملفات الأجانب و الفنادق و الشركات الأجنبية و غير ذلك من المهام.

¹ لمزيد من التفصيل أنظر : عباس أبو شامة، مفهوم الشرطة المجتمعية، دبي 2005/09/21 ، نسخة رقمية.

- مصلحة الإدارة العامة : تعنى بالتجهيزات العامة لأمن ولاية أدرار من مركبات و عتاد و غير ذلك.
- خلية الإعلام و الاتصال و الصحافة : تعنى هذه الخلية بالتنسيق مع الوصاية المركزية بجميع الأدوار المعالجة في هذه الرسالة.
- خلية التفتيش و المراقبة : تعنى بالجانب الانضباطي لموظفي الشرطة.

ثانيا : المصالح الخارجية (01):¹

- مصلحة الاستعلامات العامة : تعنى هذه المصلحة بمتابعة النشاطات الجموعية بالإضافة إلى وظائف أخرى تتعلق بتنشيط البحث عن المعلومات المتعلقة بالأوساط الحساسة و ذات خطورة على المجتمع الجزائري، فيما يخص الأشخاص المحليين و الأجانب المقيمين بالتراب الوطني و الذين هم محل اهتمام من أجل معرفة وقائية بالإجرام بمختلف أشكاله، إضافة إلى جمع و تحليل المعلومات الأمنية الاقتصادية، الاجتماعية و الثقافية، متابعة الرأي العام الوطني و القطاعي و ردود أفعاله إزاء بعض الأحداث و الحالات المعينة، تقديم آراء معللة لطلبات التحقيقات التأهيلية المطلوبة من طرف السلطات المختصة، كما تساهم في مهام خاصة بمناسبة أحداث كبرى وطنية أو دولية تجري على التراب الوطني، و ذلك بالتنسيق و التعاون مع المصالح الأمنية الأخرى.
- مصلحة التكوين : تعنى هذه المصلحة بتطوير قدرات و كفاءات موظفي الشرطة، و ترقية معارفهم المهنية، كما تستقبل ملفات المترشحين لمسابقات التوظيف في جهاز الشرطة بمختلف الرتب والصيغ.

¹ مقابلة مع مسؤولي المصلحة الولائية للشرطة العامة والتنظيم بتاريخ 2018/10/14 ، الموقع الرسمي للمديرية العامة للأمن الوطني <https://www.dgsn.dz>، أطلع عليه بتاريخ 2018/10/23 على الساعة (10:18)

- الفرقة الجهوية للبحث و التحري عن الهجرة غير الشرعية : تعنى هذه الفرقة بمراقبة المهاجرين غير الشرعيين، و متابعة الجرائم المرتكبة من قبل الأجانب، مراقبة حركة الأشخاص والممتلكات عبر الحدود، المساهمة في البحث و جمع المعلومات المتعلقة بالأجانب.
- **كتيبة التدخل السريع** : تعنى هذه الوحدة بمهام حفظ النظام.
- **فرقة شرطة الحدود الجوية** : يتواجد مقرها بمطار الشيخ بلكبير بأدرار، وتُعنى بتأمين المطار و الطائرات و مراقبة المسافرين و تأمينهم و الكشف عن جرائم النقل للمواد المحظورة.
- **أمن الدوائر** : وتشتمل على 09 مقرات تابعة لولاية أدرار، تقع أمن الدائرة تحت سلطة رئيس أمن الولاية، وهي مكلفة بالتنسيق و مراقبة نشاطات الفرق، مراكز الأمن الحضري، الفرق المتنقلة للشرطة القضائية ومراكز الشرطة.
- **أمن الحواضر** : تشتمل على 04 مقرات تغطي قطاعات الولاية، يقع الأمن الحضري تحت سلطة رئيس أمن الدائرة، لديه مهام التنسيق ومراقبة نشاطات فروع الشرطة القضائية، الاستعلامات العامة الأمن العمومي، الإدارة العامة، ومراكز الشرطة، فهي تجسد سياسة المديرية العامة للأمن الوطني فيما يخص الشرطة الجوية، من خلال تنظيم ملائم لنشاطاتها تجاه المواطن، بهدف تجسيد تصور "المواطن أساس الأمن، الشرطة ما هي إلا أداة".

و في الشكل رقم 02 مخطط توضيحي للهيكل التنظيمي الإداري لأمن ولاية أدرار¹ :

مخطط توضيحي للهيكل التنظيمي الإداري لأمن ولاية أدرار:

¹ مقابلة مع مسؤولي المصلحة الولائية للشرطة العامة و التنظيم ، أجريت بتاريخ 2018/10/14.

الهيكل التنظيمي الإداري لأمن ولاية أدرار

رئيس أمن الولاية

الديوان

المفتشية الولائية

المصلحة الولائية
للاستعلامات العامة

مصلحة التكوين

وحدة البحث و التحري
عن الهجرة غير الشرعية

كتيبة التدخل السريع

أمن المطار

أمن الدوائر

أمن الحواضر

المصلحة الولائية
للشرطة القضائية

المصلحة الولائية
للأمن العمومي

المصلحة الولائية
للإدارة العامة

المصلحة الولائية للشرطة
العامة و التنظيم

المصلحة الولائية للصحة
النشاطات الاجتماعية

المصلحة الولائية
للموارد البشرية

المطلب الثاني : مكانة العلاقات العامة في أمن ولاية أدرار¹

اعتمد الباحثون في ترقية العلاقات العامة للأجهزة الأمنية على ثلاث برامج : اتصالية، توعوية و اجتماعية :

- **ففي الجانب الاتصالي** : أوضحوا طريقة التعامل مع الجمهور و الصفات الواجب توفرها كالمرونة، الموضوعية، التواضع، المثابرة، سعة الأفق و العقلانية و غير ذلك من الميزات التي تجتذب الجمهور و تجعله أكثر قابلية للتفاعل مع المؤسسات الأمنية بإيجابية.

- **وفي الجانب التوعوي** : تكلموا عن أهمية البرامج التوعوية و ضرورة ترقيتها على حسب البيئة الاجتماعية المحيطة و ثقافتها و توجهاتها، مع مراعاة مجالات التوعية المتعددة : الدينية، الصحية، الأمنية، الإدارية، الثقافية، التاريخية و السلوكية.

- **وفي الجانب الاجتماعي** : تناولوا موضوع البرامج و الخدمات الاجتماعية الممكن توفيرها بالنسبة لكل مؤسسة أو هيئة أمنية على اختلاف طبيعة مهامها.

وحدثنا عن مكانة العلاقات العامة في أمن ولاية أدرار، يتجلى في استعراض مدى تطبيق هذه البرامج الثلاثة في خططها الاتصالية مع الجمهور و الإدارة الخارجية و المجتمع المدني، فبدءا من رئاسة أمن الولاية إلى أصغر خلية في مقر المؤسسة الأمنية إلا وله دور في إقامة العلاقات العامة عبر مختلف المستويات، و بحسب طبيعة المهام بالنسبة للفصائل و المكاتب العاملة.

لا شك أن رئاسة أمن الولاية التي هي أعلى هرم في المؤسسة تجسد الدور الأهم في رسالة الأمن الوطني، وإليها تعود جميع القرارات على المستوى الولائي، وجميع عمليات الاتصال الجارية، تكون تحت إشراف رئيس أمن الولاية، وفي أغلب الأحيان تكون بإيعاز منه بعد الدراسة الوافية، في أي أطروحة من الأطروحات التي تواجهها مصالح الشرطة يوميا، كما أن جميع التقارير الصادرة والواردة تكون

¹ قرامدي جمال، العلاقات العامة في أجهزة الشرطة، مرجع سابق.

بتأشير منه، وكذلك الأمر بالنسبة لجميع الفعاليات التي يشارك فيها أمن ولاية أدرار أو النشاطات التي يبادر فيها ابتداء.

من يتابع مواقع التواصل الاجتماعي، والإعلام السمعي البصري و الإعلام المكتوب يمكن له أن يلاحظ الحجم الكبير لمساهمات أمن ولاية أدرار في الجانب التوعوي و الاجتماعي، كما سيأتي إيضاحه في قادم مباحث الرسالة.

هذا من جهة، و من جهة أخرى فقد ثبت أن الجريمة في نشاط قريب من الأمكنة السكنية، وأن نسبة عالية من الجريمة ترتكب على بعد أربع أميال هي مكان سكن مرتكب الجريمة، و عدد لا يستهان به يرتكب على مسافة ميلين فقط، هذا يعني أن الجريمة هي محلية في الغالب العام، إذن على الشرطة أن تعمل في وسط المجتمعات الصغيرة للتعرف على مصادر الإجرام و طبيعة الأفراد لذلك المجتمع المحلي، لذلك فإن دورها هنا سيكون متقدما قبل وقوع الجريمة، و يتم ذلك من خلال مسؤولياتها الطويلة المدى وسط الحي الذي تعمل فيه، حيث تقوم بالاتصال المنتظم مع السكان و السلطات المحلية و مصدقي الرخص للمواطنين ، كما يمكن للشرطة العمل من خلال الأجهزة المختصة، لتحسين إضاءة الطرق و تحسين مواقف السيارات، و الشرطة بهذه الطريقة تكون قد اندمجت في الاتصال المباشر مع السكان و بكل نواحي حياتهم الاجتماعية.

في مثل هذا المناخ، يمكن التعرف على المشاكل و اكتشافها في وقت مبكر، قبل أن تتضخم و تتطلب علاجا قاسيا فبدلا من أن تكون مهمة الشرطي الاستجابة إلى ما يحدث من قضايا، فإنه هنا يسبق الأحداث و يتقدم المشاكل، قبل أن تحدث و يسهل التعرف عليها و معالجتها، فشرطة المجتمع ليست مفهوما واحدا، ويمكن أن تعني عكس العمل الاستجابي لوقوع الأحداث، كما هي عادة الشرطة التقليدية، لذلك فإن عملية الضبط الاجتماعي مبنية على اتفاق لشرطة و الجمهور و موافقتها، هذا الاتفاق من شأنه المشاركة في عملية منع وقوع الجريمة.¹

¹ قرامدي جمال، العلاقات العامة في أجهزة الشرطة، مرجع سابق.

و تعبير الشرطة الجوية أو شرطة المجتمع يستعمل عادة بأكثر من تعريف، و قد يعكس ذلك رغبة من يستعملونه فيما يريدون عمله لسيادة قيم معينة في العمل الشرطي، و لكن يبدو أن أساليب العمل الشرطي المجتمعي لا خلاف عليها على المستوى العام للعمل، و اثنان من الركائز في هذه الأساليب هما :

1- المرور الراجل. 2 - اشتراك أفراد و مجموعات من المجتمع من غير الشرطة في عملية منع الجريمة. إن الغرض من المرور الراجل هو زيادة رضاء المواطن عن الشرطة و تطوير نظام دفاعي لمنع الجريمة عوضا عن رد الفعل على الحوادث الطارئة واضعا لتحسين مستوى منع الجريمة استنادا إلى أن المواطن قادر على المساهمة في حل مشاكل المجتمع. بينما يعتمد أي جهاز شرطة على ثمانية خطوات في طريق التحول إلى نظام شرطة المجتمع و هي:

1. الوعي بالفجوة في الأداء بين النظامين.
2. الاعتراف بالحاجة لتغيير.
3. خلق المناخ المناسب للتغيير.
4. تشخيص المشكلة.
5. التعرف على الاستراتيجيات البديلة.
6. اختبار الاستراتيجيات.
7. تحديد و تطوير إستراتيجية للتطبيق.
8. تقييم و تعديل الإستراتيجية.¹

المبحث الثالث : القائمون على العلاقات العامة بأمن ولاية أدرار

¹ عباس أبو شامة، مفهوم الشرطة المجتمعية، مرجع سابق.

تسير مديرية الإعلام و الاتصال التابعة للمديرية العامة للأمن الوطني على آخر ما استقرت عليه العلوم الاجتماعية و الإنسانية المعاصرة في مجال تطوير العلاقات العامة، حيث تعتمد في خطتها على :

1. البحث و جمع المعلومات. 2- التخطيط. 3- الاتصال التفاعلي 4- التقويم.

و هذا المخطط هو الساري في جميع فروعها بما ذلك مصالحها الولائية عبر التراب الوطني، إلا أن عمل هذه الأخيرة منوط بأخذ رأي المركزية و موافقتها.

1- مديرية الإعلام والاتصال بالأمن الوطني

و بعد توضيح هذا الأساس، يمكن القول أنه لا تقتصر مهمة مديرية الإعلام و الاتصال و الخلايا التابعة لها على الإعلام و الدعاية و الإعلان حيث أن هذه الوظائف هي في الحقيقة فنون و أدوات تستعملها العلاقات العامة في نقل رسائلها الإعلامية، فهي تعمل على تفسير رأي الجمهور و الصورة الذهنية لديه حول الجهاز الأمني و تشرح للرأي العام أهداف و سياسة و إنجازات المديرية العامة للأمن الوطني و ما يقدمه من خدمات و ذلك من خلال تجميع البيانات و المعلومات حول الجمهور المستهدف بالرسالة.

و لتحقيق ذلك تعمل على :

- إعداد و تنفيذ بحوث الرأي العام.
- وضع الإطار العام لبرامج العلاقات العامة خاصة في المجالات التنسيقية.
- تدعيم صلة الأجهزة الأمنية مع الأجهزة الإعلامية للمزيد من التنسيق في مجال الرسالة الإعلامية الأمنية.¹

¹ قرامدي جمال، العلاقات العامة في أجهزة الشرطة، مرجع سابق.

- المساعدة في تنظيم المؤتمرات الصحفية.
 - المساهمة في تصميم و إقامة المعارض.
 - المساهمة في كتابة الخطب الرسمية لقادة الجاهز الأمني بتشكيلاته المتعددة.
 - تنظيم حلقات البحث و الدراسة الخاصة بالمؤسسة الأمنية.
 - المساهمة في إعداد و إخراج الكتيبات الخاصة و التقارير السنوية.
 - تنظيم المسابقات و المساهمة في الاحتفالات و المهرجانات الرسمية التي تعمل على تحسين العلاقة مع الجمهور و تنسيق الجهود مع الأجهزة الإعلامية المختلفة.
 - المساهمة في إنتاج البرامج الخاصة بالمديرية العامة و بثها في الأجهزة الإعلامية.
 - التنسيق مع وسائل الإعلام في كيفية توصيل رسالة المديرية العامة.¹
- 2- خلية الإعلام و الاتصال بأمن ولاية أدرار :**

خلية الإعلام والاتصال هي خلية مستقلة عن جميع المصالح الداخلية و الخارجية في أمن الولايات تابعة لمديرية الدراسات و الاتصال و العلاقات العامة، على المستوى المركزي، تعتبر وظائفها امتدادا فرعيا لوظائف المديرية، يشرف عليها إطار من إطارات الشرطة برتبة ملازم أول فما فوق، و تعمل تحت سلطة رئيس أمن الولاية مباشرة على المستوى المحلي.

من أهم وظائفها :

- تدعيم صلة الأجهزة الأمنية مع الأجهزة الإعلامية على المستوى القاعدي للمزيد من التنسيق في مجال الرسالة الإعلامية الأمنية.
- المشاركة في تنظيم المؤتمرات الصحفية.
- المشاركة في تصميم و إقامة المعارض.

¹ عبد المحسن بدوي محمد أحمد، العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية و دعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، الرياض 2006 ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص 131-132 .

- المشاركة في كتابة الخطب الرسمية لقادة الجاهز الأمني بتشكيلاته المتعددة.
- المشاركة في كتابة المقالات المنشورة في المجلة الداخلية للشرطة.
- التنسيق مع وسائل الإعلام و الصحافة في جميع المواضيع المتعلقة بنشاطات الأمن الوطني و أمن ولاية أدرار خاصة.
- الحرص على توضيح المواضيع التي قد يحدث فيها سوء فهم من الجمهور، لاسيما فيما يخص القضايا المعالجة من طرف مصالح أمن ولاية أدرار، لتفادي انتشار المعلومات غير صحيحة.
- الإشراف على المنبر الإعلامي لأمن الولاية على مواقع التواصل الاجتماعي و متابعة تفاعلات الجمهور معه.
- التنسيق مع المصالح المختلفة الداخلية و الخارجية لأمن الولاية في جميع الشؤون المتعلقة بالعلاقات العامة مع الإدارة الخارجية و المجتمع المدني.

يتم توظيف العناصر بخلايا الإعلام و الاتصال بناء على كفاءات متعددة في مجال الاتصال، فعاتهم ذوي شهادات في علم الاجتماع و علم النفس و علوم الاتصال، و ذوي خبرة سابقة أو مكتسبة أثناء التوظيف، مع تمتعهم إلى جانب ذلك بمهارات اتصالية متعددة في فن الخطاب و الحوار و تحرير التقارير و المقالات.¹

3- مكاتب الإصغاء

كل وحدة من الوحدات التابعة لأمن الولاية، سواء أمن ولاية أو أمن دائرة أو مركز شرطة، إلا و يتواجد به مكتب إصغاء يستمع إلى انشغالات المواطنين و مظالمهم ومشاكلهم، و كما توضع على مستوى قاعات الاستقبال سجلات لتدوين الاقتراحات و الملاحظات من أجل مراجعتها،

¹ مقابلة مع مسؤول خلية الإعلام و الاتصال بأمن ولاية أدرار بتاريخ : 2019/02/12

فكثير من الناس يتخرج من تقديم ملاحظته مباشرة، أو لا يجب أن يُعرف شخصه، فوضعت تحت تصرفه تلك السجلات لتمكينه من إبداء رأيه.

4- المصلحة الولائية للشرطة القضائية:

تقوم المصلحة الولائية للشرطة القضائية بمهام و جهود كبيرة تدخل في صميم العلاقات العامة ، سواء مع الجمهور الداخلي أو الخارجي؛ حيث و في إطار مهامها تقوم بإعداد برامج توعوية على مستوى عدد من الفرق كفرقة حماية الطفولة ، من خلال قيامها ببرامج مكثفة لحماية الطفولة تحت عدة عناوين كإبراز خطورة استعمال السليبي للأنترنيت ، العنف ضد المرأة و الطفل ، و كذا الاحتفال بمختلف أعياد الطفولة ، و مختلف التظاهرات و الحصص الإذاعية كعمل وقائي قبل الردع . إضافة إلى فرقة مكافحة المخدرات و مشاركتها في مختلف التظاهرات في الجامعات و المؤسسات التربوية لإبراز خطورة ظاهرة الإدمان على المخدرات . الشيء نفسه بالنسبة للفرقة الاقتصادية و المالية من خلال فصيلتي حماية التراث الثقافي ، و فصيلة مكافحة الفساد الرياضي، و المشاركة في الجانبين من حيث إبراز الأفعال المجرمة و التأكيد للجمهور على ضرورة المحافظة على تراثنا الثقافي من خلال الأبواب المفتوحة، و المطويات و البرامج الإذاعية¹ .

5- المصلحة الولائية للأمن العمومي:

من خلال إعداد برامج خاصة للأطفال في المدارس، لتلقينهم معاني السلامة المرورية ، و من خلال الأبواب المفتوحة ، إضافة إلى الحصص الإذاعية ، و إقامة موائد إفطار جماعي على مستوى الحواجز المرورية ، كأعما لها أبعاد إنسانية تزيد في توطيد الرابطة بين المواطن و شرطته ، و من جهة أخرى تسمح لا محالة في التقليل من حوادث المرور³.

6- المصلحة الولائية للصحة و النشاط الاجتماعي و الرياضي:

تتجلى العلاقات العامة من خلالها في إعداد برامج سواء مع الجمهور الداخلي أو الخارجي حيث نجدها تقوم بأعمال، وبرامج متعددة نذكر منها، من الناحية الرياضية من خلال مقابلات كروية ودورات مختلفة على الصعيد الداخلي بين أفراد الشرطة. وقد تمتد من المستوى المحلي إلى الجمهوري وحتى الوطني كمسابقات الرماية. وعلى الصعيد الخارجي من خلال إشراك المواطنين في هذه التظاهرات خاصة فئة الشباب لإبعادهم عن ظاهرة المخدرات ضيف إلى ذلك حملات التبرع بالدم والمشاركات في حفلات الختان الجماعي وزيارة المرضى مع إشراك الأطباء والمختصين النفسانيين التابعين للمديرية العامة للأمن الوطني الجزائري كما يلعبون دور هام في الحفاظ على هدوء نفسية المرشحين لمختلف الامتحانات الوطنية من خلال التحضير المسبق.

7- المصلحة الولائية للموارد البشرية :

من خلال الأبواب المفتوحة على التوظيف المقامة مرحليا حسب برامج محددة على مستوى 48 أمن ولاية، أين يتم الشرح للطلبة المواطنين المرشحين ما هي الشروط التي تسمح لهم بالالتحاق بصفوف الأمن الوطني، كما أنها تقوم بوظيفة داخلية من خلال متابعة مسار جميع الموظفين .

8- المصلحة الولائية للتكوين :

يتمثل دورها في إعداد جميع البرامج والمشاركة مع جميع المصالح الولائية ، حتى يتسنى لها مواصلة تكوين الموظفين بالطريقة التي تسمح لهم بتنمية كفاءتهم و قدراتهم العملية .

9- أمن المطار :

أين تم إقحامه مؤخرا بشكل لافت؛ من خلال المشاركة الفعالة في العلاقات العامة ؛خاصة مع الجمهور من خلال التكفل بالحجاج واستقبالهم مع اعداد موائد إفطار جماعية للمسافرين الذين يتصادف موعد سفرهم بتوقيت الإفطار. بالإضافة إلى العلاقات العامة اليومية مع الجمهور الخارجي، من خلال الاستقبال الجيد و تسهيل إجراءات السفر سواء على متن الخطوط الداخلية أو الدولية .

10- فرقة البحث والتحري حول الهجرة الغير شرعية :

لها دور مهم خاصة انها تتعامل مع الأجانب حيث نجدها تتعامل بكل إنسانية إضافة إلى التكوين الخاص للإفراد من أجل التعامل الإنساني مع هذه الفئة، مما يساعد على تحسين صورة البلاد وتقدمها في الترتيب الخاص بالاحترام لحقوق الإنسان ..

11- أمن الدوائر وأمن الحواضر:

نجد فيها مصالح أمن الولاية كلها ولكن بشكل مصغر، غير انها تمارس نفس الوظائف ولها نفس المساعي فيما يتعلق بالعلاقات العامة على الصعيدين الداخلي والخارجي.

المبحث الرابع : وسائل تنفيذ العلاقات العامة و معوقاتها (حالة أمن ولاية أدرار) :

عملت المديرية العامة للأمن الوطني خلال نهضتها الحديثة، عبر مصالحها المركزية و الجهوية و الولائية، على تعزيز و تحسين قنوات الاتصال بجميع أنواعها سواء داخل صفوف جهاز الأمن الوطني أو مع مختلف القطاعات و مؤسسات المجتمع المدني و ذلك من خلال ترسيم ثقافة الحوار و الأبواب المفتوحة، مع استحداث مصالح جهوية و خلايا ولائية للاتصال تعنى بهذا الجانب و تعمل على تطويره و إثرائه و تطوير وسائل الاتصال سواء المكتوبة منه (مجلة الشرطة، مختلف المطويات و الملصقات) و المرئية (من خلال إعداد الروبورتاجات، و الأشرطة التوعوية) أو المسموعة من خلال (إذاعة الأمن الوطني) و ما تقدمه من حصص توعوية و تحسيسية، و إقامة منتدى الأمن الوطني الذي يعد منبرا إعلاميا متميزا في الساعة الإعلامية الوطنية، هذا مع الاهتمام بالوسائل الحديثة في الاتصال مثل الفيسبوك، التويتر و غيرها من القنوات الرقمية.¹

و فيما يلي نستعرض أهم الوسائل و الأساليب المستعملة من قبل مصالح أمن ولاية أدرار، في مجال تعزيز التواصل مع المؤسسات و المجتمع المدني و الصحافة الوطنية وغيرها من الفئات.

¹ مراقب الشرطة/ شوقي عبد الكريم، "صفحات من تاريخ الشرطة" الموقع الرسمي للمديرية العامة، اطلع عليه بتاريخ : 2019/03/12

المطلب الأول : وسائل تنفيذ العلاقات العامة بأمن ولاية أدرار :

إن أساليب التعاون بين الشرطة و أفراد المجتمع تتجسد في عدة أشكال مما يجعل الأفراد شركاء

في عملية حفظ النظام و الأمن، و من أمثلة ذلك :

1. مشروع إشراك المواطنين في الإبلاغ عن الجرائم : و ذلك عن طريق تسهيل الطرق و القنوات

لوصول بلاغات المواطنين عن الحوادث الإجرامية، و من أمثلة هذا المشروع :

- وضع عدة خطوط هاتفية مجانية للاتصال بالمصالح العملياتية للشرطة المتمركزة في أمن

الولايات : على غرار الخط رقم : 1548 و 17 للتبليغ عن أي طارئ يستدعي تدخل الشرطة

وقد وضع الخط الجديد 104 تحت تصرف المواطنين لتعزيز الخطتين "1548" و "17" وذلك

لتدعيم الحماية لباقي الفئات الضعيفة كالمسنين من المصابين بمرض فقدان الذاكرة وذوي

الاحتياجات الخاصة الذين هم في خطر معنوي ونفسي، وفي هذا الإطار، أكد المدير العام للأمن

الوطني السابق / اللواء عبد الغني هامل في كلمة قرأها نيابة عنه عميد أول للشرطة ورئيس خلية

الاتصال والصحافة/ أعمر لعروم على أهمية وضع هذا الرقم الجديد من طرف الشرطة خدمة

للمواطنين وذلك لإفshal أي محاولة للمساس والإضرار بالأطفال والعمل على إعادتهم إلى أهاليهم

سالمين ويأتي هذا الانجاز الجديد كذلك - مثلما أضاف - تعزيزا للمخطط الوطني للإنذار باختفاء

واختطاف الأطفال وذلك تنفيذا للتعليمات الوزارية الصادر في أوت 2018 الرامية إلى إضفاء الحماية

والأمن والاستقرار داخل المجتمع.

ودعا المدير العام للأمن الوطني بالمناسبة كافة الشركاء إلى "بذل الجهود لنشر وتلقين ثقافة

التبليغ في المجتمع باستعمال هذا الخط كدعم يساهم من خلالها بفعالية في الحفاظ على سلامة

الأطفال وجميع الفئات الضعيفة من كل خطر قد يلحق بهم حتى من بيئتهم القريبة نتيجة مشاكل غالبا ما تكون عائلية أو الاستسلام لمعتقدات بالية خرافية تدخل تحت السحر والشعوذة.¹

– التطبيقات الخاصة بهواتف الأندرويد : حيث أطلقت المديرية العامة للأمن الوطني تطبيقا جديدا على الهواتف الذكية " ALLO CHORTA "، يسمح للمواطن بطلب المساعدة وتدخل مصالح الأمن والذي يحمل شعار "أساهم في سلامتي، أشارك في أمن وطني" و هو يعتبر كخدمة نظام تنبيهات يعتمد في عمله على الهواتف الذكية، حيث يسمح لمصالح الأمن (DGSN) بالتدخل عند :

* / وصول إنذار عن وجود شخص في خطر.

✓ التبليغ عن أي حادث لافت للانتباه (سرقة، تخريب، اعتداء، عملية اختطاف، حادث مرور،...)

فتطلع مصالح الشرطة (DGSN) على الإنذار أو الحدث المبلغ عنه، مما يسمح بالتدخل الفوري والإنقاذ الفعال، حيث خصصت أعوان مداومين على مدار الساعة لمراجعة الإنذارات الواردة في حينها، وتسمح المعلومات الشخصية التي تم إدخالها مسبقا بطريقة اختيارية، لمصالح الشرطة بالاتصال بالمبلغ، عند اللزوم لمعالجة الإنذار أو الحدث المبلغ عنه، ويتم معرفة الموقع الجغرافي للحدث، بطريقة أوتوماتيكية، باستخدام نظام تحديد المواقع، أو بإدخال المبلغ للعنوان المحدد.²

2. دعائم الاتصال التكنولوجية التي توفرها المديرية العامة للأمن الوطني على شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي : حيث تم التفاعل بإيجابية ملحوظة مع التطور الثقافي الذي تعرفه

¹ موقع الإذاعة الجزائرية : <http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20161120/94675.html>

أطلع عليه بتاريخ : 2019/04/14

² الموقع الرسمي للمديرية العامة للأمن الوطني : <https://www.dgsn.dz> أطلع عليه بتاريخ : 2019/03/12

المجتمعات عموماً، و المجتمع الجزائري على وجه الخصوص، في ظل عصر غلبت فيه المواقع الاجتماعية على اهتمام أغلب الفئات من الذكور و الإناث، لاسيما الشباب منهم و المراهقين بصفة خاصة، من خلال إنشائها فضاءات عبر وسائل التواصل الافتراضية تعمل على تقريب المواطن من جهاز الشرطة و تعرفه بمهامه و نشاطاته و أهمية الوظائف التي تديرها المديرية العامة، فضلا عن الحملات التوعوية في مختلف المجالات الحياتية، سعياً منها في إزالة الحاجز بين المواطن و رجل الأمن، و تنشئ عامل الثقة لديه، الذي هو محور القضية، و مثال على ذلك تمكين عدد من أمن ولايات الوطن من إنشاءات حسابات إلكترونية باسم أمن الولاية، تعرض فيها أهم نشاطاتها اليومية و في مناسبات مختلفة كالأعياد الوطنية، كما تعرض خلالها العديد من الحملات التوعوية التي تمارسها في إقليم الولاية، المتعلقة بأمن المرور و حماية الأطفال و غيرها من المجالات الأمنية، هذه المبادرة حظيت بتفاعل ملحوظ من قبل فئات المجتمع، فهي بمثابة دعامة إضافية إلى جانب اللقاءات الصحفية الإذاعية و المتلفزة، اعتباراً بكونها منبرا من منابر الإعلام المتعددة.¹

3. الموقع الإلكتروني الرسمي للمديرية العامة للأمن الوطني : و إن كان موضوعه مدرج ضمن الفقرة السابقة، إلا أنه لأهميته تم تخصيصه بالحديث في فقرة مستقلة، حيث يعتبر موقع المديرية العامة للأمن الوطني واجهة المديرية الإعلامية الرسمية، وتعتبر النشاطات التي يتم عرضها خلاله واسعة و هادفة إلى حد مرضي جداً، فقد اشتمل على عرض الأحداث و نشاطات المصالح الأمنية في مختلف الولايات، و عملياتها في مكافحة الجرائم بأنواعها، فضلا عن تخصيص جانب منه لعرض الندوات الغنية بالمعلومات و المستجدات، و فيما يلي أهم ما يجده المطلع على هذا الموقع :

- لمحة عن المديرية العامة للأمن الوطني.

- دليل أمن الولايات، يتضمن عناوين مقرات أمن كل ولاية، رقم الهاتف، رقم الفاكس.

¹ راجع على سبيل المثال الحساب الإلكتروني لأمن ولاية أدرار عبر موقع التواصل الاجتماعي "فيسبوك" .

- التوظيف و التكوين : كيف تصبح شرطيا، الملف المطلوب.
- شرطة المرور : يعنى بعرض الأحداث و الإحصائيات و الإرشادات.
- إجرام : يعنى بعرض أهم الجنايات و الجنح المعالجة عبر مختلف ولايات الوطن، مع عرض للإحصائيات والإرشادات.
- شرطة الحدود : يتضمن دليل المسافر و دليل الإقامة الأجنبي.
- الاتصال و العلاقات العامة: يتضمن بيانات صحفية، صوراً، فيديوهات، ملفات صوتية و كذا إصدارات المديرية العامة للأمن الوطني، و عرض أهم ما نشر عن المديرية العامة من خلال الصحافة.
- إذاعة الأمن الوطني : تجد فيها محفوظات صوتية للقاءات إذاعية مختارة لعدد من إدارات الجهاز المتمكنين في اختصاصات كثيرة.
- الشراكة : تعنى بتوضيح الشروط الواجب توفرها في ملف الحصول على دعم المديرية العامة للأمن الوطن للأعمال الفنية و السينمائية.¹

3. الندوات و اللقاءات التوعوية : تبذل جهود في مجال التوعية الأمنية بصفة عامة في الدول العربية، سواء بصورة مباشرة عن طريق أجهزة الشرطة الإعلامية المختلفة، التقليدية منها و المستجدة التي تعتمد على الأجهزة التكنولوجية الحديثة، و إنشاء وحدات و إدارات العلاقات العامة التي تنشر الوعي الأمني بين مختلف فئات المجتمع، سواء عن طريق المعالجة الإعلامية لبعض المشكلات الأمنية، كالتعريف بأسبابها و تبيان خطورتها، و انعكاساتها السلبية على الفرد و المجتمع، أو عن طريق مختلف المؤسسات التعليمية والاجتماعية و الدينية المرتبطة بوقاية المجتمع من الجنوح و الجريمة.

و تشمل البرامج التوعوية في الثقافة الأمنية :

أ. الثقافة المرورية

¹ أنظر : الموقع الرسمي للمديرية العامة للأمن الوطني <https://www.dgsn.dz>

ب. المخدرات و المشروبات الكحولية.

ت. الممتلكات العامة حق للجميع.

ث. الجرائم الواقعة على النفس و مال.

ج. إرشادات خاصة بالوقاية من سرقة السيارات و الحقائق الخاصة

ح. السلامة الشخصية.

خ. مخاطر و ضوابط استعمال الأنترنت.

تهدف خلال طرح هذه المواضيع إلى :

أ. إرشاد الجمهور لوسائل الأمن والسلامة التي تجنبه للوقوع في الحوادث.

ب. رفع درجة الوعي و الإدراك لدى الجمهور بكيفية التصرف لدى وقوع الحادث.

ت. التأثير على سلوكيات الجمهور بحيث تتأصل تعليمات و إرشادات الأمن والسلامة في نفوسهم.

ث. بناء جيل واع و مدرك لتبعات الأخطار التي تحيط به.

ج. المساهمة مع خطط و برامج المؤسسة الأمنية لتحقيق الأهداف المنشودة.

ح. التقليل من الخسائر المادية و البشرية إلى أقصى حد.¹

ويظهر اعتماد المديرية استراتيجية التواصل مع كل الشركاء و الفاعلين في المجتمع المدني و

الجمهور من خلال القيام بعدة حملات تحسيسية وتوعوية ترمي إلى الحد و التخفيف من الآثار

السلبية للآفات الاجتماعية، و كذا الحد من تفاقم حوادث المرور، ففي إطار الوقاية من حوادث

المرور سجلت المديرية العامة للأمن الوطني في الفترة الممتدة ما بين شهري جانفي و أكتوبر من سنة

2012 : 2700 مشاركة إذاعية بثت على مستوى كافة القنوات المحلية الجهوية و الوطنية، و أبرز

المتدخلون من خلال هذه المشاركات الإذاعية مهام مصالح الشرطة في حماية المواطنين بمختلف فئاتهم

و ضمان أمن ممتلكاتهم وكذا محاربة جميع أنواع الجرائم، كما سجلت مصالح الأمن الوطني 402

¹ د.عبد الرحمن خلف العنزي، العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية، ص 12-13 بتصرف، نسخة رقمية

روبورتاج و حصص تلفزيونية ومقتطفات مرئية خاصة بتغطية أنشطة ومهام مصالح الشرطة على مستوى التراب الوطني، وأقامت المديرية خلال نفس الفترة 203 تظاهرة في شكل أبواب مفتوحة و أيام إعلامية نظمت عبر مختلف ولايات الوطن إلى جانب تنظيم 65 زيارة بيداغوجية لمختلف المدارس والثانويات تهدف إلى توعية المتدربين بمخاطر الآفات الاجتماعية تهدف المديرية العامة للأمن الوطني من خلال سياستها الاتصالية إلى إظهار أهمية الدور الوقائي الذي تمثله الشرطة و تكريس الثقافة الأمنية لدى كل شرائح المجتمع باعتبار أن “الأمن أساس التطور الاجتماعي والاقتصادي”، وتهدف من خلال سعيها لتوطيد العلاقة مع وسائل الإعلام المختلفة المساهمة في “محاربة الجريمة بكل أشكالها لاسيما الجريمة المنظمة” هذا من جهة، كما تهدف من خلال “خطط العلاقات العامة” إلى تزويد المواطن بالمعلومات عن الخدمات الأمنية التي يمنحها جهاز الشرطة له باعتباره أساس الأمن، و يتم ذلك عن طريق الاتصال بالمجتمع المدني .

و في هذا الصدد، ينظم أمن ولاية أدرار على غرار بقية أمن الولايات ندوات صحفية تلفزيونية و إذاعية تعنى بمختلف المجالات الأمنية، بعد الوفاء ببروتوكولات تنظيمية لا بد منها و الهدف منها في الغالب إجلاء اللبس و توضيح الملابسات عن أي حادثة يقتضي الأمر توضيحها وذلك راجع إلى السلطة التقديرية للمسئول الأول، كما تنظم ندوات أخرى تحسيسية و توعوية على مستوى المؤسسات التعليمية كالجامعة و الثانويات والمدارس لمعالجة أطروحات تتعلق بفئات الشباب، و تقديم توجيهات لهم، اعتبارا بأنهم العقول المستقبلية، في المقابل يسمح لهذه الفئات بزيارة منظمة لمقرات الشرطة و الاطلاع على نشاطات أمن الولاية ومصالحها المتعددة، في عديد من المناسبات من أجل تبصيرهم بجميع المستجدات التي يواجهها الشاب الجزائري، و المخاطر التي لا خبرة له لاجتنابها، كما يشارك أمن ولاية أدرار في الفعاليات التي تنظمها الإدارات المحلية على غرار مديرية التجارة و نحوها، في إطار تحسيس المواطنين و توعيتهم للوقاية من أعراض التسمم و غيرها، أو مع مديرية الصحة في المجالات التي تعنى بها و غيرها من المديريات.

3. البرامج الاجتماعية¹ : فيما يلي نموذج لما يقوم به أمن ولاية أدرار من برامج اجتماعية و خدمات إنسانية :

أ. زيارة المرضى في المستشفيات و تقديم تهنئة عيد الفطر المبارك و عيد الأضحى كل عام و إهدائهم هدايا و باقات و الاطمئنان على صحتهم و رفع معنوياتهم.

ب. إرسال رسائل للمواطنين عن طريق شبكات الجوال بالتعاون مع شركات الاتصال الوطنية تشتمل تهناتي العيد، و نصائح توعوية، و هذا الشق تتكفل به المديرية العامة نيابة عن أمن الولايات.

ت. تنظيم حملات تبرع بالدم و المشاركة فيها : كما تستقبل قاعات العمليات اتصالات من المواطنين على مدار الساعة بالتبرع بالدم في المستشفيات عند حاجتهم، فيتم التنسيق مع رجال الدوريات بالميدان و إرسال العدد المطلوب.²

4. وسائل الاتصال المعبرة : يعتبر العالم الكندي "مارشال ماكلوهان" أن الوسيلة هي الرسالة في حد ذاتها، فإذا كانت وسيلة الاتصال قوية، فبالضرورة ستكون الرسالة معبرة، مثلا في الحملات التحسيسية للوقاية من حوادث المرور، نجد أن أنجح الطرق لجلب انتباه المواطن هي تمثيلية في التلفزيون تحتكي الواقع، في حين نجد أن أنسب طريقة لشرح قانون المرور الجديد مثلا، هي توزيع مطويات على السائقين المستعملين للطريق العمومي لأنها تعتبر وسيلة اتصال راسخة.

نرى أيضا أن بث ومضات إخبارية عبر أمواج الإذاعة بخصوص التقليل من السرعة قبل أو بعد دوام العمل بنصف ساعة أو أقل، سيذهب مباشرة إلى أذهان السائق المتوجه إلى عمله أو إلى منزله، وهكذا، فلكل وسيلة وقع على المتلقي و الاستعمال المناسب للوسيلة الاتصالية المناسبة سيوفر

¹ يمكن مراجعة أمثلة عملية على هذه البرامج في : مجلة الشرطة، العدد 121 الصادر في ديسمبر 2013، مجلة الشرطة، العدد 114 الصادر في فيفري 2013 ، مجلة الشرطة، العدد 117 الصادر في ماي 2013، مجلة الشرطة، العدد 124 ، الصادر في جويلية 2014، مجلة الشرطة، العدد 128، الصادر في أكتوبر 2015.

² ميكانيزمات اتصال جديدة لتأمين أرواح المواطنين و ممتلكاتهم على الرابط : <https://www.ennaharonline.com/ميكانيزمات-اتصال-جديدة-لتأمين-أرواح-ا/> منشور في : 01 نوفمبر 2012.

لا محلة جهدا و مالا و وقتا، والوسائل السمعية و البصرية و المقروءة متعددة و في حالة تطور مستمر، فينبغي استغلالها، ابتداء من الهاتف و الراديو و الأقراص السمعية التوعوية التي تتضمن تسجيلات للمؤتمرات و الندوات الهادفة، إضافة إلى الشعارات و اللافتات و المجلات و شأن ذلك الوسائل البصرية المتمثلة في التلفزيون و السينما، كما أن الأنترنت اختزل جميع ما سبق.¹

5. مجلة الشرطة : من أهم وسائل الاتصال المطبوعة التي تعتمد عليها العلاقات العامة هي الصحيفة أو المجلة الخاصة بها المعبرة عن حالها و تتضمن مطبوعات المؤسسة الأمنية أيضا النشرات و الكتيبات و التقارير السنوية و الدورية، و قد تزايد اهتمام المؤسسات الأمنية بالصحف و المجلات لتفسير السياسات و تأكيد الجوانب الإيجابية و توضيح المواقف و القرارات إبان الأزمات و الاضطراباتو تحرص هذه المطبوعات على رفع الروح المعنوية لمنتسبي هذه الأجهزة و تعميق مناخ التنسيق المشترك.

و إذا كانت المجلات العامة أو المتخصصة تتميز بمميزات خاصة، فإن الصحف أو المجلات التي تقوم العلاقات العامة بإنتاجها تتميز هي الأخرى بميزة أماكن توجيهها إلى جمهور معين، بحيث تحرر بشكل و طريقة و أسلوب يتناسب مع هذا الجمهور.² و بذلك يمكن القول أن مجلة الشرطة إصدار المديرية العامة للأمن الوطني بشهرة معتبرة في الأوساط الأمنية و الهيئات الرسمية و الجهات العاملة في الميدان التوعوي و الثقافي، لما تتضمنه من مواضيع هامة في مختلف المجالات الأمنية و المعرفية، حيث تصدر 04 أعداد كل سنة، و توضع أكثر من 4500 نسخة على جميع مصالح الأمن الوطني و مختلف الهيئات الحكومية و الأمنية و على البرلمان بغرفتيه، و سائر الأجهزة الإعلامية الوطنية المكتوبة و السمعية البصرية بقطاعيهما الخاص و العام، و منظمات المجتمع المدني.

¹ د.عبد الرحمن خلف العنزي، العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية، ص 18 بتصرف، مرجع سابق.

² عبد المحسن بدوي محمد أحمد، العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية و دعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، مرجع سابق، ص 173

و تتضمن مجلة الشرطة عدة محاور إعلامية و أمنية و تاريخية و قانونية و أخرى معلوماتية و ثقافية بما فيها تغطية كافة نشاطات القيادة العليا للأمن الوطني و مختلف المديريات و المصالح المركزية والجهوية و الولاية.

المطلب الثاني : معوقات العلاقات العامة بأمن ولاية أدرار :

على غرار بعض المؤسسات في الجزائر، اتخذت المديرية العامة للأمن الوطني سياسة حكيمة متمثلة في الانفتاح على المواطن في إطار العلاقات العامة و الشرطة الجوارية، ومثل هذا الانفتاح ليس متاحا لمؤسسات كثيرة حتى و إن كانت اقتصادية و أو تجارية، و ذلك بفضل التكوين المستمر و الجيد لإطاراتها و أعوانها، و السعي المتواصل من طرف قياداتها إلى المحافظة على السمعة العالمية التي اكتسبتها و تتمتع بها بشهادة دول على قدر كبير من التطور الحضاري¹، وهذا المكسب لم يتحقق بسهولة لما واجهه هذا المشروع من معوقات، لعل أهمها :

- أثر الإشاعة في الإساءة إلى سمعة الأجهزة الأمنية عموما، لما تجسده من دور قمعي بالنسبة لمكافحة الجرائم على اختلاف أنواعها، و ميل كثير من الشباب إلى السلبية في إصدار الأحكام الجزافية، و نشوءهم على قناعات خاطئة وليدة مراحل تاريخية لا يفترض الحكم بناء عليها.

- تدني المستوى الحضاري لأجهزة الإعلام لاسيما الخاصة منها، في تبني أي معلومات بغض النظر عن مصداقيتها، فبدلا من التحقيق في المصادر و صحة الأخبار، تجدها تلتقط كل غث من أجل ملأ الأعمدة، فضلا عن تأجيج القارئ و استئثارهم و دفعهم إلى تبني معطيات تؤثر سلبا في كثير من الأحوال على النظام العام.

¹ ضابط الشرطة/ فرحاتة محمد، رئيس خلية الاتصال و الصحافة بأمن ولاية ميلة، مقال بعنوان : العلاقات العامة في جهاز الشرطة، مجلة الشرطة، العدد 97 الصادر في أفريل 2011، ص 43، بتصرف.

- وجود فئات من المجتمع الصحراوي في دائرة مغلقة، تجعل من عملية التواصل أمرا متعسرا، نظرا للمستوى التعليمي من جهة والموروثات العرقية من جهة أخرى، لاسيما المناطق المعزولة والتي أدركتها ثقافة الأنترنت في وقت متأخر، فيتطلب اندماجها وقتا و جهدا معتبرين من جميع الإدارات المحلية، فضلا عن إدارة أمن الولاية.

الختامة:

في الأخير نخلص إلى أن العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الجزائري، عرفت تطورات عبر تاريخ الجهاز، إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن مواكبة لتحديات العصر ؛ حيث أصبح من الضروري أكثر من أي مضي إعطاء لمجال العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الجزائري الحيز الكافي من أجل بناء سمعة طيبة مع الجمهورين الداخلي و الخارجي للجهاز.

حيث أن المديرية العامة للأمن الوطني أعطت اهتماما فائقا للعلاقات العامة في الجهاز ، لما لها من عظيم الأثر على عون الأمن و المواطن على حد سواء ، و قد بينت تطورات البرامج و الخطط الخاصة بالعلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني النتائج الكبيرة على مختلف المستويات ، خصوصا ما تعلق بالتأسيس لصورة ذهنية راقية و صحيحة عن جهاز الأمن الوطني بغية الرقي به قدما لمستقبل أفضل يرقى إلى مصاف الأجهزة الشرطية العالمية.

و الحقيقة التي لا بد من الوقوف عليها أن العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الجزائري ، حتى و إن قامت بهذا الدور مجموعة من المصالح في إطار مهامها المحددة قانونا ، فإن هذا الدور يوم به كل أفراد الجهاز بدون استثناء ؛ حيث أن بناء "السمعة الطيبة" و هي وظيفة العلاقات العامة مكفولة لكل فرد في الجهاز على اعتبار أن له رسالة سامية لا بد من أن يؤديها خدمة لمؤسسته و الوطن و المواطن، على أكمل وجه و في جميع الظروف.

و إدراكا بهذه الأهمية تعتبر المديرية العامة للأمن الوطني من بين المؤسسات الوطنية السباقة التي بدأت في تطبيق مفاهيم العلاقات العامة ، غير إنشائها لخلايا اتصال بكامل أمن الولاية ، كما تتبنى سياسة اتصالية فعالة و فريدة من نوعها ، و هو ما سمح لها بتقديم صورة إيجابية عن المؤسسات الشرطية لدى الرأي العام. و لا يقتصر أثر هذه السياسة على البعد الاتصالي ، بل شمل كذلك الجانب الأمني ؛ من خلال الحملات التحسيسية الرامية إلى إشراك المواطن في السياسة الأمنية ، و هي استراتيجية باتت تلجأ إليها معظم الدول من خلال خلق ثقافة أمنية لدى مواطنيها بالتعاون مع الأجهزة الأمنية، خاصة فيما يخص التبليغ عن الجرائم ، و تقديم معلومات عن تصرفات مريبة.

و عليه نرفع عديد من التوصيات:

- ✓ الاهتمام بالبحث و كيفية عرض صورة رجل الأمن الجزائري في مختلف المضامين الإعلامية و الفنية.
- ✓ تفعيل استخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة و مواقع التواصل الاجتماعي ، و الموقع الإلكتروني الرسمي للشرطة الجزائرية للتواصل الفعال مع المواطن وتقديم الخدمة المطلوبة وتحديث المعلومات .
- ✓ إعطاء صورة طيبة عن الجهاز من خلال السلوكات الحضارية والمسؤولة لأفراد الشرطة الذين يتعاملون مع الجمهور بشكل مباشر كالشرطة الجوارية مثلا .
- ✓ الاهتمام أكثر بوظيفة العلاقات العامة ومشاركتها مع وسائل الإعلام المختلفة غفي إعداد الحملات الإعلامية الهادفة إلى تصحيح الصورة الذهنية لرجل الأمن.
- ✓ تكثيف المعارض والأبواب المفتوحة على جهاز الشرطة ، لإعلام المواطنين بكل ما هو جديد
- ✓ إبراز الجانب الإنساني في العالم الأمني والتواجد في الصورة فيكل المناسبات والظروف التي يحتاج فيها المواطن للمساعدة والتضامن معه
- ✓ التكوين المتخصص في مجال الاتصال الشخصي والجماهيري والعلاقات العامة .
- ✓ التخلي عن المركزية في العمل الاتصالي .
- ✓ إنشاء الفروع الخاصة بالاتصال على مستوى امن الدوائر و امن الحواضر .
- ✓ نظرا لأن العمل الاتصالي أصبح يعرف تشعبا في مجالاته لم يعد بإمكان خلية بتعداد بشري بسيط قادرة على تغطية كافة المهام الموكلة إليها ما يستلزم تطوير الهيكلية الإدارية من خلال ترقيتها إلى مكتب ولائي أو حتى مصلحة تحتوي على مكاتب وفصائل تغطي كافة أبعاد العلاقات العامة
- ✓ تكوين المورد البشري العامل في مجال العلاقات العامة ، حيث أن العمل في هذا المجال يتطلب أفراد مؤهلين وعلى دراسة بخصوصيات العمل الاتصالي وعليه أصبح لزاما توظيف أفراد للعمل في هذه المصالح مباشرة

تتوفر فيها شروط علمية وشخصية مع إخضاعها لبرامج تكوين متخصصة و هو المعمول به ؛ حيث يتم توظيف ضباط اتصال في تخصصات لها صلة بالعلاقات العامة

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع :

أولا : المراسيم :

01- المرسوم رقم : 185/65 المؤرخ في : 12 جويلية 1965 المتعلق بالهيئة الوطنية للأمن، الصادر في الجريدة الرسمية العدد 58 في : 13 جويلية 1965 ، نسخة رقمية.

02- المرسوم رقم : 71-150 المؤرخ في : 03 جوان 1971 المتضمن إحداث مجموعات متنقلة لشرطة الحدود و السير التابعة لمصالح أمن الولايات و أمن الدائرات، الصادر في الجريدة الرسمية العدد 46 بتاريخ : 08 جوان 1971، نسخة رقمية.

03- المرسوم رقم : 71-150 المؤرخ في 3 جوان 1971 المتضمن إنشاء أمن الولايات وأمن الدوائر ، الصادر في الجريدة الرسمية ، العدد 46، نسخة رقمية.

04- المرسوم التنفيذي رقم : 91-524 المؤرخ في : 25 ديسمبر 1991 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي الأمن الوطني الصادر في الجريدة الرسمية العدد 69 الصادرة بتاريخ : 28 ديسمبر 1991.

05- المرسوم التنفيذي رقم : 322 - 10 ، المؤرخ في : 23 ديسمبر 2010 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالأمن الوطني، الصادر في الجريدة الرسمية العدد 78 المؤرخ في : 26 ديسمبر 2010 ، نسخة رقمية.

ثانيا : الكتب :

- **06** حمدي عبد الحارس البخشونجي ، العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية ،المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، 2001.
- **07** هناء حافظ بدوي ، العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية : أسس نظرية و مجالات تطبيقية ، المكتب الجامعي الحديث مصر ، 2001 .
- **08** محمود محمد الجوهري ، العلاقات العامة بين الإدارة و الإعلام ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، 1968.
- **09** عمار بوحوش ، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر، 1984.
- **10** عصام الدين محمود العناني ، " القيادة الإدارية الفعالة و فلسفة الإدارة بالمشاركة " ، مجلة الإدارة ، المجاد 28 ، العدد 02 أكتوبر 1995.
- **11** حمدي أمين عبد الهادي ، إدارة شؤون موظفي الدولة : أصولها و أساليبها ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1986 .

- 12 صالح خليل أبو إصبع ، العلاقات العامة و الاتصال الإنساني ، دار الشروق ، 1998.
- 13 عادل حسن ، العلاقات العامة ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت ، ط 3 ، 1984.
- 14 حسن الحلبي ، مبادئ في العلاقات العامة ، منشورات عويدات ، بيروت ، ط 1، 1980.
- 15 إبراهيم إمام ، فن العلاقات العامة و الإعلام ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، 1968 .
- 16 محمد جودت ناصر ، الدعاية و الإعلان و العلاقات العامة ، دار مجدلاوي ، عمان ، ط 1 ، 1998.
- فؤاد الشيخ سالم ، و آخرون ، المفاهيم الإدارية الحديثة ، مكتبة الكتب الأردني ، ط5 ، 1995 .
- 17 حسن الحلبي ، مبادئ في العلاقات العامة ، منشورات عويدات ، بيروت ، ط 1 1980.
- 18 محمد محمد البيادي "مستقبل التخطيط الاستراتيجي في العلاقات العامة " ، مجلة الإدارة ، المجلد 28 ، عدد 4 ، أبريل 1996.
- 19 عبد الرحمان محمد المبيضين، وسائل الاتصال، إعلام ،علاقات عامة ،دعاية، إعلان، اتصالات، تواصل، دار البركة للنشر والتوزيع، ط2001،1.
- 20 عبد الرحمن خلف العنزلي، العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية، نسخة رقمية.
- 21 عبد المحسن بدوي محمد أحمد، العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية و دعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، الرياض 2006 جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، نسخة رقمية.
- **باللغة الأجنبية :**
- 22. Alain Pierre RODET , Publique relations , **ENCYCLOPAEDIA UNIVERSALIS** , France , 2003 .

ثالثا : الرسائل الجامعية :

- 23- قرامدي جمال، العلاقات العامة في أجهزة الشرطة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في العلوم السياسية و العلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي و الإداري ، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية و الإعلام، غير منشور.

رابعا : الدوريات و المطبوعات

24- مشاور صيفي ،إدارة العلاقات العامة ، محاضرات مقدمة لطلبة الماستر إدارة الجماعات المحلية،جامعة جيجل ، 2016-2017

25 - عباس أبو شامة، مفهوم الشرطة المجتمعية، دبي 21/09/2005 ، نسخة رقمية.

خامسا :المجلات :

26 - مجلة الشرطة، العدد 97 الصادر في أفريل 2011 (مجلة داخلية).

27 - مجلة الشرطة، العدد 121 الصادر في ديسمبر 2013 (مجلة داخلية).

28- مجلة الشرطة، العدد 114 الصادر في فيفري 2013 (مجلة داخلية).

29- مجلة الشرطة، العدد 117 الصادر في ماي 2013 (مجلة داخلية).

30- مجلة الشرطة، العدد 124 ، الصادر في جويلية 2014 (مجلة داخلية).

31- مجلة الشرطة، العدد 128، الصادر في أكتوبر 2015 (مجلة داخلية).

سادسا : المواقع الإلكترونية :

32- النهار أون لاين <https://www.ennaharonline.com>

33- الإذاعة الجزائرية

34 - <http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20161120/94675.html>

المديرية العامة للأمن الوطني <https://www.dgsn.dz>

35- صفحة أمن ولاية أدرار .

فهرس المحتويات

الصفحة

العنوان

• كلمة شكر

• إهداء

فهرس المحتويات..... أ

❖ مقدمة..... 1

- الإشكالية..... 2

- الفرضيات..... 3

- أهداف الدراسة وأهميتها..... 4

- المنهج المستخدم..... 5

تحديد المفاهيم المستخدمة..... 6

❖ الفصل الأول: الأسس النظرية للعلاقات العامة..... 8

المبحث الأول : لمحة تاريخية عن العلاقات العامة و أهميتها..... 9

المبحث الثاني : أسس و مبادئ العلاقات العامة..... 11

المبحث الثالث : وظائف العلاقات العامة و أهدافها..... 15

المبحث الرابع : إدارة العلاقات العامة و وسائل الاتصال فيها..... 18

المبحث الخامس : برنامج العلاقات العامة و التخطيط الاستراتيجي لها..... 25

❖ الفصل الثاني: العلاقات العامة في جهاز الأمن الوطني الجزائري

30.....

(دراسة حالة أمن ولاية أدرار)

المبحث الأول : لمحة تاريخية عن الأمن الوطني الجزائري (أمن ولاية

أدرار)..... 31

المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي لأمن ولاية أدرار ومكانة العلاقات العامة فيه.....

44

المبحث الثالث : القائمون بالعلاقات العامة في أمن ولاية أدرار..... 52

المبحث الرابع : وسائل تنفيذ العلاقات العامة بأمن ولاية أدرار ومعوقاتها..... 57

الخاتمة:..... 69

قائمة المصادر والمراجع..... 73

الملخص..... 76