مجلة دراسات في سيكولوجية الانحراف
مجلة دولية نصف سنوية EISSN :2773-2568 -554X ISSN :2602
المجلد 06 العدد 01 السنة 2021 ص ص:551-573

الإعلام الأمني كأحد آليات تحسين جودة الخدمة العمومية لدى المديرية العامة للأمن الوطني بمختلف فروعها الولائية

Security media as one of the mechanisms to improve the quality of public service at the General Directorate of National Security in its various state branches

فؤاد عيشور بركة بلاغماس* ليلى محمد يسعد
جامعة البليدة 2 جامعة الجزائر3 جامعة البليدة2
aichourfoued@gmail.com belaghemas.berka@univ-Alger3.dz
l.mohamed-issaad@univ- blida2.dz

تاريخ الاستلام: 2021/04/29 تاريخ القبول : 2021/06/21

ملخص:

إن للمجتمعات البشـرية دورة حياة تمر خلالها بالعديد من المراحل، وكل مرحلة منها لا تكاد تخلو من وسـائل وآليات الضـبط الاجتماعي والتي يفرضـها النسـق الأمني، من أجل المحافظة على توازن المجتمع واسـتقراره، والمحافظة على إدراك الفرد لمجموعة السـلوكيات والأفعال المرغوبة وغير المرغوبة اجتماعيا والجزاءات والعقوبات المترتبة عنها، وبناء على ذلك اكتسـت أجهزة الأمن في جميع دول العالم بما فيها الجزائر أهمية بالغة واكتسـبت مكانة خاصة. وسـعيا من المديرية العامة للأمن الوطني إلى تحقيق الميزة التنافسـية وتحسـين نوعية وجودة خدماتها تماشـيا مع ما يشـهده العالم من تغيرات متسـارعة وثورة تكنولوجية اجتاحت الأقطار والأمصـار عمدت هذه الأخيرة إلى تبني اسـتراتيجية الإعلام الأمني كأحد الآليات الفعالة لتحسـين جودة خدماتها من جهة ومجابهة التحديات الأمنية والتهديدات المختلفة من جهة أخرى. ولأن الإعلام الأمني كان ولا يزال أحد أهم الآليات الناجعة و الفعالة لتحسـين جودة الخدمة العمومية في مؤسـسـة الأمن الوطني جاءت هذه الورقة البحثية لإلقاء الضـوء على مؤسـسـة الأمن الوطني واظهار استراتيجيتها المعتمدة لتحسين جودة خدماتها والتي تمثلت أساسا في الإعلام الأمني فكانت أهم النتائج ثبوت نجاعته وفعاليته بكل آلياته وتطبيقاته في تحسـين جودة الخدمة العمومية الأمنية، وإيصـال رسـالة الشـرطة الجزائرية للمواطنين وكذا ارساء ثقافة أمنية سليمة وغرس وعي أمني شامل في الأفراد العاملين بهذا الجهاز والمواطنين على حد السواء.

الكلمات المفتاحية:

الإعلام الأمني؛ الخدمة العمومية؛ جودة الخدمة العمومية؛ الخدمة العمومية الأمنية؛ مؤسسة الأمن الوطني.

---

* المؤلف المراسل

Summary

Human societies have passed by many stages through the course of their life style. Social control means and mechanisms were imposed at each stage by the security system in order to keep the society stability and balance as well as to maintain the individual consciousness about the series of both social desirable and non desirable behaviors and acts and the resulting penalties, thus the security services all over the world, and in Algeria as well have gained a special importance and status. According to the technological revolution and changes, working to achieve high level of competitive advantage and improve the quality services by the General Doctorate of National Security which has adopted the security media strategy as one of the effective methods in order to confront the multiple security challenges and threats. In this paper we shed light on the national security institution and present the adopted strategy mainly represented in the security media and the main results to prove its effectiveness in all mechanisms and applications, keeping such connection between the Algerian Police and citizens, and embedding a security culture and awareness on both citizens and police workers.

Keywords :

Security Media; Quality of Service; Public Security Service; National Security Establishment

مقدمة:

يعيش العالم اليوم حالة من التطور و التغير المستمرين فرضهما منطق العولمة و إعادة توزيع القوى، هذا التحول المتسارع ألقى بظلاله على كافة المنظمات فباتت تسعى إلى بلوغ أعلى مستويات الأداء التنظيمي والفعالية باختلاف مجالات نشاطها وبالتالي تحقيقها للميزة التنافسية و فرض وجودها بين كل المنظمات، إلا أن ذلك يختلف باختلاف نشاط كل منها، فالمنظمات الصناعية و التجارية و المالية تسعى إلى تحقيق مصلحتها وتحقيق أكبر قدر من معظمات الربح، أما الخدماتية الحكومية منها فتسعى إلى تحسين جودة خدماتها تحقيقا لرضا المجتمع و تأييده لممارساتها ووظائفها.

ولعل من بين أحد أهم مؤسسات المجتمع اليوم المؤسسة الأمنية هذه الأخيرة التي تعد ركيزة التنمية الاقتصادية والنهوض الاجتماعي، إذ بتوفر الأمن والاستقرار تتوفر البيئة المناسبة للإبداع و الاستثمار ومواكبة من المديرية العامة للأمن الوطني لمختلف التطورات الحاصلة في المجتمع عمدت هذه الأخيرة إلى تبني العديد من الاستراتيجيات الهادفة إلى تحسين جودة خدماتها، أهمها كان استراتيجية الإعلام الأمني، هذا المفهوم الحديث الذي ظهر أواخر القرن العشرين كفرع من فروع الإعلام العام، ظهر بالتوازي مع مفهوم المسؤولية الأمنية الذي يعتبر الأمن مسؤولية تضامنية تشاركية بين مختلف فعاليات المجتمع الرسمية و المدنية، فالإعلام عموما و الإعلام الأمني خصوصا يلعب دورا بارزا في نشر الوعي الأمني و العمل التكاملي الاجتماعي بهدف مكافحة الجريمة بمختلف أنواعها من خلال سرعة التبليغ وسرعة الاستجابة من جهة و مشاركة كل طوائف المجتمع لأجهزة الشرطة في أدائها لوظائفها بغية تعزيز أنماط السلوك الايجابي و تقليل آثار السلوك السلبي من جهة أخرى، وعليه كان الإعلام الأمني أحد أهم الآليات الناجعة و الفعالة لتحسين جودة الخدمة العمومية في مؤسسة الأمن الوطني. وفي هذه الدراسة سوف نتطرق الى كيفية مساهمة الاعلام الامني في الخدمة العمومية وأخذنا المؤسسة العمومية كنموذج باعتبارها فاعل أساسي في المجتمع.

1. أهمية الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى الاتي : -

- التعرف عل الخصائص التي يتميز بها الاعلام الامني في الجزائر
- الكشف عن السيرورة العامة لنشأة المؤسسة العمومية
- ابراز دور الاعلام الامني في مكافحة الجريمة
- اظهار تاريخ و دور مؤسسة الشرطة

2. **المنهج المستخدم** ان الموضوع المتداول والذي يحمل عنوان " الإعلام الأمني كأحد آليات تحسين جودة الخدمة العمومية" فهي دراسة نظرية تعكس لنا قيمة علمية تظهر لنا الدور الذي يلعبه الاعلام في تحسين و جودة الخدمة العمومية لدى الفرد ، فالمنهج الذي اعتمدناه هو المنهج الوصفي ، فنحن بصدد وصف الظاهرة و تحليلها بناءا على معطيات و مراجع تم تداولها .

لدى المديرية العامـة للأمن الوطني بمختلف فروعها الولائية

3. **جودة الخدمة العمومية و أبعاد قياسها:**

1.1. مفهوم المؤسسة العمومية والخدمة العمومية:

1.1.1. مفهوم المؤسسة العمومية: لقد وردت العديد من التعاريف التي تناولت هذا المفهوم بالدراسة والتحليل و كان الهدف منها ابراز أهمية المؤسسة العمومية و نذكر منها:

"أنها مؤسسة تقوم بأداء خدمة عامة وتسيطر عليها الدولة، وتقوم بإنشائها وتخضع بذلك للسلطة العامة والغرض منها النفع العام".

وهذا التعريف يتضمن العناصر التالية:

- المؤسسة العمومية تنشئها الدولة، حيث تخضع لأحكام المرفق العام، وهي تقدم نشاطا معينا يقتضي أن تقوم به تحقيقا للصالح العام.

- خضوع المؤسسة العمومية للسلطة الإدارية، أي أنها لا يمكن أن تنفصل عن سلطة الدولة وتخضع في تنظيمها الداخلي والخارجي لإدارتها.

- المؤسسة العمومية تنشأ بقصد تحقيق حاجات النفع العام(حورية، قارطي وإيمان، مداوي، ص138)

* كما يعرف المشرع الجزائري المؤسسة العمومية كما يلي: يقصد بالمؤسسات والإدارات العمومية، المؤسسات العمومية، والإدارات المركزية والمصالح غير الممركزة

التابعة لها والجماعات الإقليمية والمؤسسات العمومية الإدارية، والمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني والتكنولوجي (نبيل، صقر وفراح، محمد الصالح، 2009 ،ص 291)

يفهم من هذا التعريف أن المؤسسة العمومية هي كل المؤسسات التابعة للدولة وهي ذات طابع خدماتي عام تعود بالنفع على الجميع. كما أنها ترتكز على المرفق العام كما أنها تتمتع بالشخصية القانونية اضافة الى تمتعها و خضوعها للقانون العام .

2.1.1. الخدمة العمومية:

مفهوم الخدمة العمومية لا يقل أهمية عن المفهوم السابق و يحتوي على عدة مفاهيم منها:

- يعرف PHKATLEL الخدمة بأنها : نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة، و لا تنتج عنها أي ملكية و إن كان إنتاجها وتقديمها مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو غير مرتبط.

-كما تعرفها الجمعية الأمريكية للتسويق على أنها : النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة (بو عناني، نور الدين، 2007/2006، ص 58).

*أما الخدمة العمومية : فهي الخدمة التي تتصف بالطابع العام، أي أنها ذات بعد تشاركي، يمكن لجميع أفراد المجتمع الاستفادة منها و تكون في أغلب الأحيان تحت وصاية الدولة. ومن الواضح موضوع الخدمة العمومية من المواضيع ذات القيمة و الدلالة العلمية و تفيد الباحث في عملية البحث .

1.2. تعريف جودة الخدمات و أبعاد ومؤشرات قياسها: 1.1.2. تعريف جودة الخدمة:

تعتبر الجودة حاجة ملحة في الوقت الحاضر وخاصة عند زيادة حدة المنافسة بين

المؤسسات الوطنية ودخول منافسين أجانب، ولكي ترقى الإدارات العمومية إلى المستوى المقبول من تقديم خدماتها كان ولا بد من تبني هذا المنهج، حيث لا يختلف تبني جودة الخدمة من المؤسسات العمومية إلى المؤسسات الخاصة لذلك سنتطرق إلى تعريف جودة الخدمة بصفة عامة حيث يصعب إعطاء تعريف واحد وشامل لجودة الخدمة وقد عرفها بعض الباحثين بأنها:

- جودة الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسة التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها.

- وتعرف جودة الخدمة بأنها: تلك الخدمات التي ترقى إلى توقعات العملاء (حورية، قارطي وإيمان، مداوي، ص238)

- كما يعرفها lewis : هي تقديم خدمة أفضل من توقعات العميل وتتكون جودة الخدمة من عنصرين أساسيين هما : - الجودة التقنية، والتي تعني ما الذي تقدمه بالفعل، - وجودة الوظيفة، والتي تعني كيف تم تقديم الخدمة(يوسف،حسين عاشور وآخرون، 2007 ،ص 104).

من التعاريف السابقة يمكن القول إنه بالصعوبة بمكان تقديم تعريف شامل لمفهوم جودة الخدمة وكذا وضع أسس ومعايير ثابتة يتم تعميمها على كافة الخدمات فهي نسبية ومختلفة من شخص لآخر ومن خدمة لأخرى.

1.2.2. أبعاد ومؤشرات جودة الخدمة:يمكن الإشارة لعدد من الأبعاد والمؤشرات التي يستند إليها عامة لقياس جودة الخدمات ومنها:

- تزايد أعداد العملاء طالبي الخدمة.

- وقت إنجاز الخدمة مقارنة بمعايير الإنجاز المثلى أو مؤسسات أخرى.

- محتوى الخدمة ومكوناتها.

- تقليص الأخطاء عند تقديم الخدمة إلى أقل حد ممكن.

- مدى ارتباط وتواءم الجودة مع المتغيرات البيئية المحيطة.

- مستوى التحسين المستمر في جميع أنظمة المؤسسة (حورية، قارطي وإيمان، مداوي، ص 238).

وحسب ما قدمه رعد عبد الله الطائي وعيسى قدادة فإن أبعاد جودة الخدمة تتمثل في العناصر التالية:

- زمن التسليم: كم ينتظر العميل للحصول الخدمة، ومدى الدقة في الالتزام بالمواعيد المحددة مسبقا.

- الإلمام: مدى اكتمال كافة جوانب الخدمة.

- التناسق: مدى التماثل والنمطية في الخدمة المسلمة لكل عميل.

- الدقة: مدى إنجاز الخدمة بصورة صحيحة من أول مرة.

- الكياسة: مدى ترحيب العاملين بكل عميل وللجميع دون تمييز.

- سهولة المنال: مدى يسر الحصول على الخدمة.

- الاستجابة: مدى قيام العاملين على تقديم الخدمة بالتفاعل سريعا مع ما هو غير متوقع أو خاص لدى العميل.

- الملموسية: مدى توفر شواهد مادية للخدمة.

- الأهلية: مدى توافر المهارات والمعارف والمعدات لتقديم الخدمة.

- الأمان: مدى خلو تقديم الخدمة من الأخطار (عبد الله الطائي ، عيسى قدادة، 2008 ،ص 38). وما يمكن قوله بخصوص جودة الخدمة الذي يعد هدفا أساسيا تسعى اليه المؤسسة الامنية و هذا من خلال مواكبة و استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحقيقها .

2. الخدمة العمومية الأمنية:

هي جميع أشكال النشاط الرامية إلى إرساء دعائم الأمن والاستقرار في المجتمع وحماية الأفراد والممتلكات والمؤسسات والتصدي لمختلف التهديدات التي يواجهها المجتمع.

وتقع مهمة تقديم خدمات أمنية تحت عاتق العديد من المؤسسات الأمنية وعلى رأسها مؤسسة الأمن الوطني (الشرطة) فهي الجهاز العمومي الحكومي الذي وضع لتحقيق هذا الغرض. كما أنها المؤسسة الاقرب للمواطن

3. مؤسسة الأمن الوطني واستراتيجية الإعلام الأمني لتحسين جودة خدماتها:

يمارس الاعلام الامني دورا هاما في توعية أفراد المجتمع بخطورة الجرائم على اختلافها مما يساهم في تنمية الحس الامني بخصوص انماط الجرائم بما في ذلك المستحدثة ، كما لا ننسى الدور الوقائي من خلال العمل على بعث رسائل تتضمن تأكيد و ترسيخ القيم الايجابية في المجتمعات و هو يعزز روح التضامن بين أفراد المجتمع في مجال الوقاية من الجريمة

1.3. نشأة وتطور مؤسسة الشرطة الجزائرية:

مرت الشرطة الجزائرية بالعديد من المراحل التاريخية قبل تشكلها بالصورة المعاصرة التي هي عليها الآن، وفيما يلي سنحاول تقديم ملخص لأهم هذه المراحل:

أ: الشرطة الرسمية (766م-908م): شهدت الجزائر ظهور أول نموذج للشرطة الوطنية خلال القرون الوسطى بمدينة "تيهرت" عاصمة الدولة الرستمية وكان ذلك عام (160هـ-776م) على يد الإمام عبد الرحمان بن رستم.

ب: الشرطة الحمادية (1007م-1152م): عرفت الشرطة الجزائرية قفزة نوعية في الدولة الحمادية ثاني دولة جزائرية في القرون الوسطى، حيث اتسعت مهامها وزادت مسؤولياتها وقد نالت الشرطة مكانة مرموقة في هرم الدولة وأصبح صاحب الشرطة تحت الوصاية المباشرة لأمير الدولة.

ج : الشرطة الزيانية (1235م-1554م): سمي قائد الشرطة في الدولة الزيانية بالحاكم بدل صاحب الشرطة، وقد رسم أحد أبرز أمرائها "أبو حمو الثاني موسى بن أبي يعقوب يوسف بن عبد الرحمان بن يحي بن يغمراسن بن زيان" شروط انتقاء هذه الشخصية في كتابه "واسطة السلوك في سياسة الملوك" .

د: الشرطة الجزائرية أثناء الدولة العثمانية (1519م-1830م)

عرف المجتمع الجزائري في هذه الفترة حالة من الأمن والاستقرار وهذا بفضل الشرطة العاملة بمختلف بيالك الجزائر، والجدير بالذكر أن الشرطة كانت مقسمة إلى قسمين: شرطة خاصة بالأتراك والكراغلة وشرطة خاصة بالأهالي.

هـ: شرطة دولة الأمير عبد لقادر(1830م-1847م)

بعد مبايعة الأمير عبد القادر مؤسس الدولة الجزائرية الحديثة شرع في إرساء دعائم دولته على نمط الدول الغربية المعاصرة له، حيث أنشأ سبعة نظارات، كما أنشأ شرطة خاصة موزعة على شوارع وأحياء المدينة، بل وحتى معسكرات جيشه وقد كان سلاحهم العصا لمعاقبة المنحرفين وتصويب سلوكهم.

أما عن أهم المحطات التي مرت بها الشرطة الجزائرية بعد الاستقلال فيمكن حصرها فيما يلي:

أ: الفترة ما بين 1962-1965م: تأسست المديرية العامة للأمن الوطني بموجب مرسوم في الثاني والعشرين جويلية سنة 1962 ومن أولويات المهام المنوطة بالمديرية الجديدة، ملء الفراغ المتروك بمقرات الشرطة الفرنسية، وقد تم تدشين العديد من مدارس الشرطة كمدرسة حسين داي لتكوين الإطارات، ومدرستي قسنطينة وتلمسان، وكان مقر المديرية العامة للأمن الوطني بقصر الحكومة.

ب : الفترة ما بين 1965-1970 م: في تلك الفترة اتخذت الهيئة الوطنية للأمن من المدرسة العليا بشاطوناف الحالية مقرا لها، وفي أوت سنة 1965م انضمت هذه الهيئة إلى الأمن الوطني وأصبحت كاحتياطي لحفظ النظام العمومي، وفي سنة 1969م تم فتح المدرسة التطبيقية بالصومعة بالبليدة، وكذا المدرسة العليا للشرطة بشاطوناف في الخامس من جانفي 1970م، كما تم إنشاء أمن الولايات في نفس السنة .

ج: الفترة ما بين 1970-1988م: تميزت هذه الفترة بسياسة عصرنة جهاز الشرطة و أعطية الأولوية لتقوية جهاز التكوين، وفي سنة 1973م تم توظيف العنصر النسوي في صفوف الشرطة بدفعتين متتاليتين، وفي سنة 1974م تم إيفاد فريق لإجراء تربص بالخارج ليشكلوا الأسس الأولى لوحدات التدخل السريع، كما تم إنشاء مدرسة أشبال الشرطة، وفي سنة 1988م عرفت الشرطة العلمية انطلاقتها الفعلية وتم إنشاء مخبر علمي للطب الشرعي تابع للشرطة.

وفي الفترة الممتدة من سنة 1988م إلى غاية يومنا عرفت الشرطة الجزائرية العديد من التغيرات والتطورات على مستوى هياكلها من جهة وبرامجها التدريبية من جهة أخرى

واستراتيجياتها من جهة ثالثة، كما عرفت هذه الفترة استحداث عديد المصالح والهياكل القاعدية، إضافة إلى تبني العديد من الاستراتيجيات والآليات الفعالة لتحسين نوعية وجودة خدماتها المقدمة، وكذا رصد التهديدات المختلفة والتصدي لها(www.algeriepolice.dz، 2018/02/25). من خلال هذه السيرورة التاريخية لنشأة مؤسسة الشرطة نلحظ ذلك التطور و هذا نتيجة لتطر الجرائم خاصة المستحدثة منها هذا ما يستدعي الى تطور هذه المؤسسة التي لها الدور الفعال في الحد من الجريمة

3. 2. مهام جهاز الأمن الوطني الجزائري:

يضطلع جهاز الأمن الوطني بالعديد من المهام الحساسة وذات الأهمية البالغة، نظرا لاحتكاكه الدائم والمباشر بالمواطن ومختلف المؤسسات الأخرى، وبناءا على ذلك أمكن تحديد مهام هذا الجهاز كالتالي:

- توفير الأمن للمواطن وخلق شعور لديه بأنه لم يعد بحاجة للذود عن نفسه وذويه وأملاكه بوسائله الخاصة، بل أصبح بإمكانه الاتكال على سلطة مستمدة من إرادة المجتمع تحميه وتسهر على أمنه وراحته.

- إيجاد شعور لدى المواطن بأنه في مأمن من تعقيدات الحياة الحديثة وما تتطلبه من معرفة ومعلومات ومساعدة، حيث يصبح بإمكانه التوجه إلى الشرطة للحصول على معونتهم في كل ما يتعلق بسلامة وجوده في المجتمع.

- حل الخلافات والمنازعات التي تنشأ بين الأفراد بالطرق الودية من خلال توجيه وتقديم النصح والإرشاد.

- التدخل السريع والحازم عند حصول الجريمة والعمل على تطويق أثارها بالقبض على المجرم وشركائه، والمحافظة على أدلة الإدانة لحين تدخل العدالة مع حماية الشهود.

- ضمان تواجد الشرطة بين المواطنين بشكل مستمر وتنمية الثقة بينهما بعيدا عن كل تصلب أو جمود أو سلبية من جانب أو من آخر.

- السعي المتواصل والحثيث لحفظ الأمن العمومي وصيانة مقومات الأمة ورموز الوطن.

- ضمان حماية الأشخاص والممتلكات والتحري ومعاينة المخالفات الجزائية وكذا البحث وإلقاء القبض على مرتكبيها.

- الحفاظ على الأمن العمومي والوقاية من الجريمة والانحراف.

- مراقبة حركة تدفق الأشخاص على الحدود.

- المساهمة في عمليات أمن الدولة.

- السهر على حماية الموانئ والمطارات وبعض المؤسسات العمومية أو الممثليات الأجنبية.

- المشاركة في العمليات الكبرى للدولة في اطار المهام المنوطة بها (تيقان، بو بكر، 2015/2014).

3.3. مؤسسة الأمن الوطني واستراتيجية الاعلام الأمني لتحسين جودة خدماتها:
وضح ممثل المديرية العامة للأمن الوطني من أمن ولاية المسيلة محافظ الشرطة بوخاري السعيد الاستراتيجية العامة للأمن الوطني الجزائري في مجال الإعلام الأمني مستندا لأرقام ميدانية ونتائج متعلقة بالثقافة الأمنية و الإعلام الأمني وتغيير سلوك التبليغ لدى أفراد المجتمع، بعد ما حققه جهاز الشرطة الجزائري من نشاطه الإعلامي في مجال الإعلام الأمني وما سطره كأهداف مستقبلة، خاصة في مجال إرساء ثقافة أمنية سليمة وغرس وعي أمني شامل في الأفراد العاملين بهذا الجهاز والمواطنين على حد السواء، ومن أجل الرقي بالشرطة الجزائرية وتقديم خدمات ذات جودة عالية ونوعية عمدت هذه

الأخيرة إلى تفعيل وتعزيز التواصل بينها وبين المواطن من خلال تبني استراتيجية جديدة تمثلت أساسا في الإعلام الأمني الذي يقوم على العديد من لآليات أهمها: تطبيق ميكانيزمات الشرطة الجوارية، الأرقام الهاتفية الخضراء، إنشاء خلايا الاتصال والصحافة ومصالح السمعي البصري إضافة إلى إقامة الندوات والدورات العلمية والأيام المفتوحة على الجهاز(بوخاري، السعيد، 2013 ،ص 30).

- **اعتماد الشرطة الجوارية :**

استخدم هذا المفهوم لأول مرة في أمريكا عام 1970م تحت اسم شرطة المجتمع وكان بهدف الحد من الجريمة والانحراف لدى الشبان في الأحياء الآهلة بالأفارقة والوافدين الجدد، وتداولت فرنسا ها المفهوم عام 1988م من خلال منشور روكارد "الشرطة الجوارية" بمعنى الانتقال من شرطة نظام إلى شرطة استجابة لمطلب اجتماعي ناتج عن ديمقراطية المجتمع،

أما الجزائر فقد طرحت هذا المفهوم عام 1998م لأجل السعي لمعالجة الوضع الأمني المتدهور وذلك عن طريق التكفل بانشغالات المواطن مع ضمان التواجد الأمني المكثف والحثيث على أرض الميدان.

- **إنشاء الأرقام الهاتفية الخضراء:**سعيا من المديرة العامة للأمن الوطني لتحسين جودة خدماتها وفتح باب التواصل بينها وبين المواطن عمدت هذه الاخيرة إلى تفعيل شبكة الاتصال من خلال إنشاء خطوط خضراء مجانية محمية أين تم إضافة خط أخضر 1548 إلى خط النجدة 17، من أجل التكفل السريع بانشغالات المواطن وتسهيل عملية التدخل.

- **إنشاء خلايا الاتصال:** نظرا لما يلعبه الإعلام الأمني من دور في توعية الرأي العام وإرساء ثقافة أمنية داعمة لجهاز الأمن الوطني، أنشأ هذا الاخير سنة 2011م خلايا الاتصال والعلاقات العامة حيث تقوم بالتنسيق مع مختلف المصالح الحكومية والجمعوية لوضع الخطة السنوية للأنشطة الإعلامية كما ان من مهامها عقد الندوات، والحملات التحسيسية، والأبواب المفتوحة، والتدخلات التلفازية والإذاعية

- **اعتماد الوسائل الإعلامية الحديثة للتواصل الاجتماعي:** حرصا من المديرية لعامة للأمن الوطني على مواكبة التطور الإعلامي والتكنولوجي عمدت هذه الأخيرة إلى إنشاء موقع إلكتروني على شبكة الانترنيت (www.algeriepolice.dz) كما أسست سنة 2013م بمناسبة عيد الشرطة صفحة خاصة على شبكة الفيسبوك، كما قامت بإطلاق مولود إعلامي جديد هو منتدى الأمن الوطني تفعيلا منها لآليات الإعلام الأمني، والذي تدشينه بمناسبة الاحتفالات السنوية المخلدة ليوم الشهيد(تيقان، بو بكر، ، 2015، ص124).

ان استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوسط الامني يعد الية لترشيد الخدمة العمومية ، كما يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الأجهزة الادارية الحكومية و يحقق مقدار من المصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية اضافة الى تحقيق رضا المواطن على نوعية الخدمة المقدمة .

4. الإعلام الأمني، و اقعه و أبرز تحدياته:

1.4. مفهوم الإعلام الأمني:

الإعلام الأمني مفهوم حديث ذو مدلول أمني يرتبط أساسا بالسياسات والاستراتيجيات العامة لأي دولة ويسهم في خدمة قرارها الأمني، ونظرا لحداثة المصطلح فإنه نادر التداول في الكتابات والأعمال الأكاديمية، و فيما يلي استعراض لأهم التعريفات الواردة في هذا الصدد:

يحدد هانى القماح مفهوم الإعلام الأمني بأنه "كافة الأنشطة الخاصة بالجماهير النوعية لتوصيل معلومة أمنية صحيحة ومباشرة وبسيطة عن طريق قنوات الاتصال المتمثلة في وسائل الإعلام المختلفة ".

ويعرفه على بن فايز الجنحى على أنه "كل ما تقوم الجهات ذات العلاقة من أنشطة إعلامية ودعوية وتوعوية بهدف المحافظة على أمن الفرد الجماعي، وأمن الوطن ومكتسباته في ظل المقاصد والمصالح المعتبرة" (حمدي، شعبان، 2008 ،ص44).

وتعرفه أحد الدراسات بأنه "كافة الأنشطة الإعلامية المقصودة والمخطط لها وما تم إعداده من رسائل إعلامية بهدف القاء الضوء والتعريف بجميع الجهود والإنجازات التي تحققها وزارة الداخلية في إطار استراتيجيتها الأمنية الشاملة من خلال كافة وسائل الإعلام المختلفة "(سعد، الدغمان، ص69).

من خلال هذه التعريفات أمكن القول أن الإعلام الأمني هو ذلك النشاط الإعلامي الرامي إلى ربط المواطن بجهاز الشرطة وتعزيز ثقته بها من خلال اطلاعه على كل ما تقوم به وإشراكه في ذلك، فهو إذن بمثابة الجسر الرابط بينهما. فلا يمكن اليوم لهذه المؤسسة العمل دون ايجاد وسائل اعلامية فاعلة و مؤثرة في الفرد والمجتمع .

2.4. وظائف الإعلام الأمني : إيمانا من الأجهزة الأمنية بالدور الحاسم والمهم الذي يلعبه الإعلام الأمني في إرساء ثقافة أمنية سليمة عند أفراد الأمن والمواطنين على حد السواء أسندت إليه الوظائف التالية:

* رصد اتجاهات وسائل الإعلام ووكالات الأنباء المحلية والأجنبية، وتحليل مضمونها والاسترشاد بما تحويه في صياغة الخطط، وتصميم الحملات الإعلامية التي من شأنها دعم رسالة العمل الأمني وتقويم أدائه.

* العمل والتنسيق مع مختلف وسائل الإعلام المسموعة والمرئية والمقروءة والإلكترونية.

* استخدام الوسائل الإعلامية المختلفة في مجال التوعية الأمنية والوقاية من الجريمة.

* الإسهام في إعداد الأعمال الإعلامية وتقديمها من خلال وسائل الإعلام المختلفة والتي تستهدف في المقام الأول توعية المواطن بكافة السبل والعوامل التي ينبغي أخذها في الحسبان من أجل أمنه ومواجهة مظاهر الانحراف.

* التغطية الإعلامية لكافة المستجدات والأحداث المتعلقة بأجهزة الأمن (حمدي، شعبان، 2008، ص74).

وقد أضاف الأستاذ الدكتور فهد بن عبد العزيز العسكر الوظائف التالية:

* تعريف الجماهير بالانحرافات وتوعيتهم بدوافعها وبطرق معالجتها.

* إحاطة الجماهير التي تبذل للقضاء على الانحرافات التي يمر بها المجتمع.

* إعلام الجمهور بما تقوم به الأجهزة الأمنية من أدوار تهدف لتحيق الأمن في المجتمع.

* المساهمة في بناء وتعزيز الوعي الأمني لدى الأفراد.

* إشاعة الإحساس بالاطمئنان بين أفراد المجتمع والذي تنشأ الحاجة إليه بفعل الانعكاسات السلبية المحتملة للأحداث الإجرامية (فهد عبد العزيز العسكر، ،2007،ص 8)

ولعل الجدير بالذكر هو أن الإعلام الأمني لم يكن وليد الصدفة، إنما جاء استجابة لحاجة ملحة فرضتها بعض المتغيرات الأمنية في الساحة حيث بات الإعلام العام غير قادر على احتواء هذه التغيرات وأداء الرسالة الأمنية بالشكل المطلوب وهو الأمر الذي عجل بظهور هذا الفرع وأكسبه أهمية بالغة، مما عزز من دور الأجهزة الأمنية وساهم في خلق صورة إيجابية لدى المواطن عنها.

3.4. و اقع وإشكاليات الإعلام الأمني:

على المستوى العربي تجسد الاهتمام بالإعلام الأمني في إنشاء المكتب العربي للإعلام الأمني عام 1993 م، وهو مكلف بتنسيق الجهود الإعلامية العربية في مجال الإعلام الأمني، وإعداد خطة عربية شاملة للتوعية الأمنية، كما تم عام 1994م تشكيل لجنة إعلامية استشارية عربية دائمة لتقييم و توجيه البرامج الإعلامية والثقافية والتربوية من ناحية تأثيرها السلوكي والأمني وتنظيم مؤتمرات لمسؤولي الإعلام الأمني العربي مع إعداد خطة إعلامية موحدة لمحاربة المخدرات.

إلا أنه ولسبب الدخول المتأخر للإعلام الأمني كإعلام متخصص لا يزال يواجه العديد من المعوقات التي تقف أمام نشاطاته لتحقيق أهدافه وغاياته، بالإضافة إلى الدور السلبي الذي تلعبه مختلف وسائل الإعلام في نشر الجريمة والتشهير لها، و الترويج بأنها أحداث عادية يعيشها المجتمع، وهو ما يزيد من صعوبة الإعلام الأمني في محاربة ذلك.

كما أنه غالبا إن لم نقل دائما ما تسهم مختلف البرامج في بلورة وتثبيت الشعور العدائي ضد أجهزة الأمن والعدالة ورجال القانون، من خلال ما يتم بثه من أفلام لا يرجى منها إلا تحقيق الربح لمخرجها وقناته.

ومن المعوقات التي تواجه نجاعة وفعالية الإعلام الأمني وتحول دون تحقيقه للأهداف والغايات التي وجد من أجلها ما يلي:

- غياب فلسفة إعلامية أمنية: وهي ذلك المركب المعقد من الأفكار والقيم والنظريات والمثل التي تشكل الأساس الذي يقوم عليه الإعلام الأمني وينطلق منه.

- التقصير في وضع استراتيجيات واقعية للإعلام الأمني، حيث لا تزال الاستراتيجيات العربية غير واضحة وقاصرة عن إحداث الفعالية المطلوبة.

- عدم وجود سياسة إعلامية أمنية محددة متفق عليها قادرة على تحديد المسارات المختلفة الكفيلة بضمان التطبيق الفعلي لاستراتيجية الإعلام الأمني.

- قلة الإطارات المتخصصة في الإعلام الأمني القادرة على مواكبة المهام التي يرفعها الأمن والإعلام الأمني(تيقان، بوبكر،2015،ص 132)

كما تطرق الباحث أديب محمد خضور في مؤلف له بعنوان "أولويات تطوير الإعلام الأمني العربي" إلى المعوقات والإشكاليات التالية:

- الارتباك في تبني مفهوم الأمن الشامل من قبل أنظمة الدول العربية والذي يعني العمل التكاملي بين مختلف الجهات المعنية بحياة الفرد والمجتمع.

- الفن الإعلامي المعتمد في أغلب الأحيان لا يتعدى أن يكون لافتات أو ملصقات أو شعارات أو حصص إذاعية بسيطة.

- معوقات متصلة بالموروث التاريخي ووضعية الأجهزة الأمنية في حد ذاتها، كانعدام الثقة في الذاكرة الشعبية كون الأجهزة الأمنية مستعمرة أجنبية في بعض الدول، وشيوع الاعتقاد بأن أجهزة الأمن أداة بطش يستعملها الحكام في دول أخرى.

- عدم وصول العلاقة بين الأجهزة الأمنية والإعلامية إلى مستوى التفهم المتبادل لطبيعة عمل الدور الاجتماعي ومضمونه لكل منهما.

- النقص الفادح للإطار الإعلامي الأمني المتخصص والفشل في التمكن من ترجمة المعرفة النظرية الى تطبيقات عملية وخطط وسياسات تنفيذية.

- تقديم الأخبار الأمنية معزولة عن سياقها دون تفسير أو تحليل مع تناولها من قبل إعلاميين دون خبرة أو كفاءة أو معرفة علمية ومن وجهة نظر واحدة تمثل السلطة (تيقان، بوبكر، 2015،ص 134).

4.4. الأفاق المستقبلية للمديرية العامة للأمن الوطني الجزائري في مجال الإعلام الأمني و أبرز تحدياتها:

قررت المديرية العامة للأمن الوطني إنشاء مصلحة مركزية للإنتاج السمعي البصري في مجال الإعلام الأمني والذي سيكون لها الدور البارز والإيجابي في مجال توجيه مخرجات الإعلام الأمني الوطني، كما سطرت المديرية العامة للأمن الوطني منذ شهر جانفي 2013 بالتنسيق مع الجهات المختصة على وضع اللبنات الأولى الأساسية لمشروع إنشاء إذاعة الأمن الوطني كأداة لتعزيز التواصل بين الشرطة والمواطنين من خلال بث المعلومات والبرامج المتخصصة في مجال التوعية والتوجيه وكذا تقديم الإرشادات للمواطنين ضمن رؤية أمنية هادفة تجسد مبدأ الشرطة الجوارية وهوما تجسد فعلا من خلال إطلاق حصتين إذاعيتين هما "في الصميم ولأمنكم "، ونظرا لأهمية دور المواطن في محاربة

الجريمة فإن المديرية العامة للأمن الوطني في أغلب بياناتها تذكر أنها ستواصل بذل المزيد من الجهود من أجل التوصل إلى المشاركة الفعالة للمواطن في محاربة الجريمة جنبا إلى جنب مع الشرطي و كل حسب دوره(تيقان، بوبكر،2015،ص 131)

وقد قدم السيد جيلالي بودالية عميد أول للشرطة مدير الإعلام والعلاقات العامة بالمديرية العامة للأمن الوطني ورقة عمل بعنوان " تحديات في مستوى التطلعات على هامش الملتقى الوطني للاتصال المؤسساتي المنظم من قبل وزارة الاتصال أبرز فيها دور الإعلام والعلاقات العامة في التواصل وإرساء رسالة الأمن والأمان بالتنسيق مع الشركاء والفاعلين في المجتمع المدني، وكذا إبراز دور مديرية الإعلام والعلاقات العامة في إعداد وتنفيذ مختلف الأنشطة الإعلامية في سياق إبراز دور مصلح الأمن الوطني في ضمان أمن المواطن وحماية ممتلكاته كما ثمن المتدخل دور مختلف الفضاءات الإعلامية التابعة للمديرية العامة للأمن الوطني في نشر الرسالة الإعلامية الأمنية للمديرية(جيلالي، بودالية، 2013،ص98).

ومن التحديات المعاصرة التي تواجه الإعلام الأمني حسب العميد الدكتور علي بن فايز الجحني في كتابه "الإعلام الأمني والوقاية من الجريمة " حيث ذكر النقاط التالية:

- تحدي البحث العلمي في الميدان الأمني: إذ به تحقق مصالح الأمن فعاليتها، وبه تواكب مختلف التطورات الحاصلة في المجتمع.

- الحرب النفسية: دخلت الحرب النفسية التي تتولى وسائط الإعلام خدمته، قائمة الاهتمامات العسكرية والإعلامية ونظرا لخطورة الحرب النفسية التي تستعملها جماعات الفساد على أمن المجتمع أصبح التصدي لها من أولويات الإعلام الأمني.

- الدعايات المظللة: تستعمل الدعاية لتحقيق أغراض وأهداف مسطرة وهي ذات تأثير كبير على آراء وتوجهات الأفراد التي وجب تحديد مصدرها والتصدي لها.

- الشائعات: لا تختلف الشائعات عن الدعاية المظللة إلا أن خطورتها تكمن في كونها تخاطب عقولا تملك استعدادات لتقبلها والتأثر بها.

- الرشوة: الرشوة جريمة ذات خطورة على الفرد والمجتمع والاقتصاد، وهي تنم عن الفساد الإداري في أي مجتمع، إذ بها تضيع أموال الناس بغير وجه حق وبها تهدر حقوقهم

-التلوث البيئي: الذي بات يهدد الحياة على كوكب الأرض، ومن أجل تبصير المجتمع بخطورته سطرت المديرية العامة للأمن الوطني في الجزائر، برامج مكثفة للتوعية البيئية، إضافة إلى استحداث شرطة خاصة بالبيئة والعمران مهماتها رصد مصادر التلوث ومعاقبة المتسببين فيه.

- الإرهاب: جريمة عابرة للحدود والقارات تهدد أمن البلدان والمجتمعات، لأجهزة الأمن الجزائرية باع طويل في التصدي له واسترجاع الأمن والاستقرار، خاصة فيما يتعلق بالاتصال مع مختلف الشركاء المعنيين بالتصدي له، وذلك من خلال إنشاء خطوط مجانية للتبليغ عن أي أشخاص أو تحركات مشبوهة ضمانا للتدخل السريع والفعال.

-المخدرات: آفة المخدرات هي الأخرى عابرة للحدود والقارات، وهي آفة فتاكة تستهدف بشكل خاص الفئة الأكثر حساسية في المجتمع وهي فئة الشباب، إذ أن التصدي لها من أولويات الشرطة الجزائرية، وذلك من خلال القيام بحملات توعوية، والاشراف على مراكز الاسترجاع ومكافحة المخدرات، ومرافقة الشباب المقلعين عن تناولها.

الحوادث المرورية: أو ما يسمى إرهاب الطرقات، حيث تسعى المديرية العامة للأمن الوطني جاهدة للحد من هذه المعضلة الفتاكة التي تحصد الأرواح وتكبد خزينة الدولة أموال باهضه بسبب الخسائر المادية الهائلة التي تخلفها.

وعليه فإن هذه الظاهرة وما سبق ذكره من ظواهر هي من أولويات المديرية العامة للأمن الوطني للتصدي لها ومحاربتها من خلال برامج واستراتيجيات الإعلام الأمني(علي فايز، الجحني،2014،ص 311)

خاتمة

بعد هذا التناول المقتضب لموضوع الإعلام الأمني، تبين أنه استراتيجية فعالة لتحسين جودة خدمات جهاز الأمن الوطني الجزائري، فبه حققت وتحقق جل الأجهزة الأمنية الرائدة في العالم وثبتها وبه استطاعت أن تفرض النظام وتسيطر على الجريمة بمختلف أشكالها، وبه استطاعت الشرطة الجزائرية احتلال المراتب الأولى عالميا وهو ما يؤكده مدير المتحف المركزي للشرطة "العقيد لطفي"، عميد أول الدكتور شوقي عبد الكريم، بأن الجزائر قد احتلت المرتبة السابعة في تصنيف الأكثر دولا أمنا في العالم، وهو ما يثبت المستوى العالي الذي وصلت إليه الشرطة الجزائرية ودورها في الحفاظ على أمن المواطن، جاء ذلك خلال المحاضرة التي ألقاها، الثلاثاء، أمام طلبة المركز الجامعي بإليزي، أين كشف بأن المعهد الأمريكي لاستطلاع الرأي "غالوب"، الذي أجرى الاستطلاع حسب مؤشر غالوب للقانون والنظام، والذي يقيس الشعور بالأمان على المستوى الشخصي، وكذا الخبرات الشخصية المتعلقة بالجريمة وتطبيق القوانين، بحيث احتلت الجزائر المركز السادس مناصفة مع سويسرا، والتي تحصلت على 84 نقطة، ضمن أسئلة تتعلق بثقة الأشخاص في الشرطة ودرجة الأمن ليلا في الأحياء والمنازل، وهو ما يثبت المستوى العالي من الاحترافية والجاهزية التي وصلت إليها الشرطة الجزائرية، كما يثبت

نجاعة وفعالية استراتيجية الإعلام الأمني بكل آلياته وتطبيقاته في تحسين جودة الخدمة العمومية الأمنية، وإيصال رسالة الشرطة الجزائرية للمواطنين، وأن السياسة الاتصالية المنتهجة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني، والمبنية أساسا على الإعلام الأمني تؤدي ما عليها من أدوار، خدمة للمواطن والوطن.

المراجع المعتمدة:

1. بو عناني، نور الدين.(2007/2006) .جودة الخدمات وأثره رضا العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسة المنائية بسكيكدة، رسالة ماجستير، جامعة المسيلة ، الجزائر.
2. بوخاري ،السعيد. (03 و04 ديسمبر، 2013). مداخلة بعنوان مكافحة الجريمة من خلال إرساء ثقافة أمنية في المجتمع، فعاليات ملتقى دولي حول: الثقافة الأمنية ومكافحة الجريمة في المجتمع العرب،.
3. تاريخ الشرطة الجزائرية، الموقع الرسمي للمديرية العامة للأمن الوطني، تاريخ الزيارة(2018/02/25). الموقع www.algeriepolice.dz
4. تيقان، بو بكر.(2014 / 2015). الإعلام الأمني وعلاقته بتحسين أداء الشرطة الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع : تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر.
5. الدغمان،سعد(2002). مركز الإعلام الأمني، الإمارات العربية المتحدة.
6. صقر، نبيل و فراح، محمد الصالح. (2009). تشريعات العمل نصا وتطبيقا، الجزائر ، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.
7. الطائي، عبد الله وعيسى، قدادة.(2008)ط1. إدارة الجودة الشاملة، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
8. فهد عبد العزيز، العسكر.(2007). الإعلام الأمني : مفهومه، أسسه وتطوره، ووظائفه، الدورة التدريبية لتطبيق مبادئ الشاملة في مجال العمل الإعلامي الأمني، الرياض.
9. قارطي، حورية و مداوي ،إيمان. أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية ، الجزائر.
10. مدي، شعبان.(2008)، ط3،الإعلام الأمني وإدارة الازمات والكوارث، مصر، مطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع.
11. يوسف، حسين عاشور وآخرون.(2007). مجلة جامع الأقصى، المجلد 11(01).