مجلة المعيار ISSN: 2588-2384
مجلد: 22 عدد: 44 السنة: 2018

تطبيق الشرطة الجزائرية – قسم امن ولاية سطيف– لمفاهيم الشرطة المجتمعية من خلال استخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي، " الفيسبوك" أنموذجا.

أ. هبة شعوة

جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية قسنطينة– الجزائر

chaouah@yahoo.com

تاريخ الوصول: 2017/11/24/ القبول:2018/04/29 / النشر على الخط: 2018 /06/15

Received: 24/11/2017 / Accepted: 29/04/2018 / Published online: 15/06/2018

ملخص الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى الكشف عن كيفية تطبيق الشرطة الجزائرية – قسم أمن ولاية سطيف– مفاهيم الشرطة المجتمعية عن طريق استخدامه لشبكات التواصل الاجتماعي–الفيسبوك أنموذجا– من خلال تحليل محتوى المواضيع، وطبيعة الأهداف المرجوة، والصورة العامة المقدمة، وكذا تحليل حجم التفاعل مع الصفحة وأنواع الوسائط المتعددة المستخدمة، ونوع أساليب النشر وكذا اللغة المستخدمة، وذلك خلال فترة الدراسة وعينتها، ومن ثمة الاستعانة بهذه المعطيات ومقارنتها بمفاهيم الشرطة المجتمعية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي باستخدام أداة تحليل المحتوى.

وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أكدت أهمية استخدام الشرطة الجزائرية لمواقع التواصل الاجتماعي بغية تحقيق نوع من التقارب مع الجمهور وتحسين الصورة، إلا أن هذا الاستخدام لا يزال ينقصه التركيز أكثر على أهداف الشرطة المجتمعية وموضوعاتها، أكثر من التركيز على فكرة إظهار الذات وإبراز القدرات والكفاءات.

الكلمات المفتاحية: الشرطة الجزائرية؛ تطبيقات مفاهيم الشرطة المجتمعية؛ شبكات التواصل الاجتماعي

The application of the Algerian police - the Department of Setif Security - to the concepts of community policing through its use of social networks, "Facebook" model.

Study Summary:

The purpose of this research is to uncover how it is applied by the Algerian police--the Department of State Security--community policing concepts through its use of networking social-Facebook model-by analyzing the content of the topics, the nature of the desired goals, the overall image provided, and the analysis of the volume of interaction with The page and the types of multimedia used, and The type of Publishing as well as the language used, during and in the course of the study period,

from which these data are used compared to community policing concepts, the study relied on a survey descriptive approach using the content analysis tool.

The research found a number of results that emphasized the importance of the use of social networking sites by the Algerian police in order to achieve some kind of rapprochement with the public and to improve the image. However, this use still lacks more focus on the objectives of the community police and its themes than on the idea of self-presentation, .
Key words :Algerian police -Applications of community policing concepts- Social networks /

Résumé de l´étude :

Le but de cet expose est de montrer comment la police algérienne (division de la sécurité de la wilaya de Sétif) applique la conception de la police sociale a partir de la manière dont elle utilise les réseaux de communication (face book) et a partir de l´analyse du volume des interactions avec la page et les différents intermédiaires employés et cela durant cet etude, et Les types de Publication ainsi que la langue utilisée. Ensuite, a l´aide de ces donnes et la comparaison de ces derniers avec la conception de la police sociale. L´étude est basée sur la méthode descriptive en employant les outils d´analyse du contenue.

Cet étude est parvenue a plusieurs résultats et elle souligne l´importance de l´utilisation des réseaux de communication de la part de la police algérienne dans le but de réalise un certaine lieu et rapprochement avec le public en améliorant son image a travers l´esprit du public.

Mais la façon dont elle utilise ces réseaux reste loin du but car elle montre généralement sa capacité et ses compétences qui ne répondent pas totalement au besoin du public.

مقدمة:

يعتبر الأمن ضرورة حياتية لدى كل المجتمعات للحفاظ على استمراريتها ، قال تعالى:{وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اِجْعَلْ هَذَا البَلَدَ آمِنًا}(سورة إبراهيم، الآية 37)، وعليه كان لزاما على كل المجتمعات منذ القدم بذل كل الجهود لإيجاد أساليب ووسائل تكفل لها مهمة حفظ الأمن، وتعد المؤسسات الأمنية اليوم وعلى رأسها مؤسسة الشرطة أهم نظام له سلطة ومهمة حفظ الأمن العام في المجتمع.

إن عمل جهاز الشرطة يحتاج إلى معاونة المجتمع، ولن يستطيع جهاز الشرطة أن يضطلع بأعبائه في حماية الأرواح والأموال، ومنع الجريمة، والحفاظ على الأمن العام وغيرها من المهام، ما لم يتعاون معه أفراد المجتمع، فليس هناك جهاز من أجهزة الحكومة أكثر اتصالا بالجماهير من جهاز الشرطة. الأمر الذي دفع بأجهزة الشرطة إلى ضرورة اتخاذ نهج جديد في أساليب عمل الشرطة فيما يسمى بالشرطة المجتمعية التي تهدف إشراك أفراد المجتمع المحلي في العمل الشرطي لمنع الجريمة ضمن إطار معين، ونقطة البدء في هذا المجال تتحرك من أهمية وجود علاقة اتصال ايجابي بين الشرطة والجماهير.

ولعل أهم الطرق التي يمكن أن تستخدمها أجهزة الشرطة لأجل تحقيق هذه الشراكة والتعاون، هو استخدام أساليب الاتصال الحديثة مثل شبكات التواصل الاجتماعي وعلى رأسها صفحات الفيسبوك.

ومنه جاء بحثنا في هذا الجانب كإطلالة على كيفية استخدام الشرطة الجزائرية عموما وقسم أمن ولاية سطيف خاصة لصفحات الفيسبوك في إطار تطبيقها لأساليب ومفاهيم الشرطة المجتمعية، وللبحث في الموضوع عملنا على تحديد الإشكالية وضبط تساؤلاتها، وذكر أهداف وأهمية الدراسة، بالإضافة إلى تحديد مفاهيم الدراسة وعرض بعض الدراسات السابقة المشابهة للموضوع، وكذا تحديد منهج الدراسة وعينها وأداة التحليل، لنصل بعد ذلك إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة.

أولا–إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

لقد برز الاهتمام بفكرة الشرطة المجتمعية كأسلوب جديد في عمل الشرطة خلال الربع الأخير من القرن التاسع عشر[1]، نتيجة للاضطرابات التي سادت المجتمع الأمريكي، وانتشار ظاهرة المخدرات وغيرها من المشكلات والقضايا الأمنية التي فشلت الشرطة في مواجهتها والقضاء عليها، الأمر الذي أوجب ضرورة انفتاح الشرطة التقليدية على المجتمع، وتمكين أفراد المجتمع من المشاركة في العمل الأمني للشرطة من خلال عمليات التنسيق مع الأجهزة الأخرى المدنية وغير المدنية، وانطلاقا من مبدأ " الأمن مسؤولية الجميع"، ومن هنا تأتي ضرورة وأهمية وجود علاقة اتصال ايجابي بين الشرطة والجماهير، وكذا وسائل تواصل فاعلة من شانها أن تساهم في تحقيق هذا التعاون والتقارب.

ولعل أهم الطرق التي يمكن أن تستخدمها أجهزة الشرطة لأجل تحقيق هذا التعاون الذي يعد مطلبا أساسيا ضمن مفهوم الشرطة المجتمعية، هو استخدام أساليب الاتصال الحديثة مثل شبكات التواصل الاجتماعي وعلى رأسها صفحات الفيسبوك.

[1]– جمال شحاته حبيب، أميرة عبد العزيز العربي: **الشرطة المجتمعية والدفاع الاجتماعي**، المكتب الجامعي الحديث، 2011، ص22.

إذ يتميز الاتصال عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي بثلاث خصائص أساسية تتمثل في كونه: نطاق، هيكل ولهجة،[1] **فنطاق** استخدام مواقع التواصل الاجتماعي مذهل ويتزايد باستمرار، كما أن **هيكلة** هذه المواقع كوسائل إعلامية نجدها تعطي الإمكانية لكل مستخدم أن يجمع بين كونه متلقيا ومصدرا للمعلومة في آن واحد، مما يسمح للشرطة بالحصول على محادثة في اتجاهين مع المجتمع، بل محادثات متعددة الاتجاهات يمكن لمئات الآلاف من المستخدمين المشاركة فيها في آن واحد، كما أن المحدثات التي تجري على مواقع التواصل الاجتماعي لها **لهجتها** الخاصة غير الرسمية التخاطب.

إن هذه الخصائص الثلاث تمنح مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي (الشرطة مجال بحثنا) ميزة "قوة النشر"، و"قوة المحادثة"[2] مع الجمهور لأجل توطيد علاقات الثقة والتعاون مع الجمهور في إطار مفاهيم الشرطة المجتمعية، الأمر الذي يعطي شبكات التواصل الاجتماعي أهميتها كوسيلة من الوسائل الحديثة التي تستخدمها الأجهزة الأمنية وأنظمة الشرطة المجتمعية لأجل تحقيق أهدافها.

والشرطة الجزائرية كغيرها من أنظمة الشرطة العالمية تسعى لتطبيق مفاهيم الشرطة المجتمعية من خلال محاولة تحقيق التقارب والانفتاح والتعاون بينها وبين الجمهور، مستعينة في ذلك بعدة وسائل اتصالية؛ كتنظيم الأيام المفتوحة على الجمهور للتعريف بالمؤسسة الأمنية، وكذا توزيع بعض الملصقات، ونشر المجلات، وكذا استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلى رأسها موقع الفيسبوك، إذ يجد المتصفح للموقع عدة صفحات خاصة بأقسام ومديريات الشرطة الجزائرية ومنها الصفحة الرسمية لأمن ولاية سطيف.

وبناء عليه تسعى الدراسة إلى تحليل محتوى الصفحة الرسمية لأمن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك بغية معرفة طبيعة المواضيع المنشورة بالصفحة، وكذا التعرف على طبيعة الصورة العامة والأهداف المرجوة من النشر، وطبيعة التفاعل الجماهيري مع صفحة، ونوع الوسائط المتعددة، والأساليب الفنية، ونوع اللغة المستخدمة، ومن ثمة تحليل هذه المعطيات ومقارنتها بمفاهيم الشرطة المجتمعية لأجل الإجابة على السؤال الرئيسي المطروح، وهو:

كيف تطبق الشرطة الجزائرية – قسم أمن ولاية سطيف– مفاهيم الشرطة المجتمعية من خلال استخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي، " الفيسبوك" أنموذجا؟

ويمكن تفكيك هذا التساؤل إلى الأسئلة الفرعية الآتية:

- ماطبيعة المواضيع المعالجة بصفحة أمن ولاية سطيف بموقع الفايسبوك؟
- ماهي الأهداف المرجوة من النشر بصفحة امن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك؟
- ماهي الصورة العامة التي قدمها أمن ولاية سطيف عن نفسه من خلال صفحته بالفيسبوك ؟
- ما طبيعة التفاعل الجماهيري مع صفحة أمن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك؟
- ما نوع اللغة المستخدمة بصفحة أمن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك؟.

[1]-Edward.f and auther : **«social media and police leadership :lessons from Boston »**,harvard kennedy school, national institute of gustice,march 2014, p7.
[2] - Ibid, p8.

- ما نوع أساليب النشر المستخدمة بصفحة أمن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك؟.
- ما نوع الوسائط المتعددة المستخدمة بصفحة أمن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك؟

ثانيا–أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف هي:

إبراز كيفية مساهمة صفحة أمن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك في تطبيق مفاهيم الشرطة المجتمعة، بما يتضمنه مفهوم الشرطة المجتمعية من ضرورة و جود علاقة ثقة بين الشرطة والمجتمع، وتفهم المجتمع وتعاونه مع الشرطة في تأدية وظائفها، وذلك من خلال تحليل الصفحة شكلا ومضمونا ومحاولة التعرف على طبيعة منشورات الصفحة عينة الدراسة من حيث:

- طبيعة المواضيع المعالجة بصفحة أمن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك.
- الأهداف المرجوة من النشر بصفحة امن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك.
- الصورة العامة التي قدمها أمن ولاية سطيف عن نفسه من خلال صفحته بالفيسبوك.
- طبيعة التفاعل الجماهيري مع صفحة أمن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك.
- نوع اللغة المستخدمة بصفحة أمن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك.
- نوع أساليب النشر المستخدمة بصفحة أمن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك.
- نوع الوسائط المتعددة المستخدمة بصفحة أمن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك.

ثالثا– أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال:

1 – أهمية الشرطة في حفظ الأمن كمطلب أساسي لاستقرارية واستمرار المجتمع، إلا أنه مهما ضاعفت الشرطة من جهودها فإنها لا يمكن أن تتواجد حيث تقع كل جريمة، فالإحصائيات تشير إلى أن عمل الشرطة متشعب في مختلف ظروف الحياة ، إذ أن 90% من أعمال الشرطة ليست ذات أهداف لملاحقة المجرمين فحسب، بل إن عمل الشرطة ينخرط في مختلف مناحي الحياة فهناك الشرطة السياسية والسياحية والجنائية والمرورية ..... وغيرها.[1]

لذلك فان الأمن مسؤولية الجميع ومن الضروري مشاركة المجتمع للشرطة في عملية حفظ الأمن، ففكرة شرطة المجتمع أو الشرطة المجتمعية أصبحت ضرورة من ضروريات العمل الشرطي اليوم.

2– أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في ربط العلاقات بين الأفراد وتقريب المسافات وسرعة نقل المعلومة ...وغيرها من الخصائص التي يمكن أن تستغلها الشرطة لاستخدامها كوسيلة للتواصل مع المجتمع لكسب ثقته وتعاونه ونشر الحس الأمني في المجتمع.

[1]– بسام عبد الرحمان مشاقبة: **الإعلام الأمني بين الواقع والطموح**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2012، ص80.

3-تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية موقع الفيسبوك الذي يحتل المركز الثاني في المواقع الأكثر استخداما في شبكة الانترنت حسب المؤشرات الإحصائية لموقع الاليسكا[1]، لما يتميز به من خصائص.

رابعا–الدراسات السابقة :

تكتسب الدراسات السابقة أهمية كبرى في المساعدة على التحكم في موضوع البحث وفق تجربة سابقة، وابتداء من طرح الإشكالية، تلمس الباحث للخطوات المنهجية التي يتقيدها والأدوات التي يجب أن يستخدمها، ووصولا إلى النتائج التي يريد الحصول عليها والصعوبات التي سيواجهها، وخلال بحثنا عن الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع بحثنا تحصلنا على:

دراسة نهاد بنت علي الهادي وعبد الله بن ناصر الشادي : تحليل محتوى صفحات المكتبات الأكاديمية الخليجية على شبكة التواصل الاجتماعي – الفيسبوك–[2]

وتهدف الدراسة إلى تحليل صفحات المكتبات الأكاديمية الخليجية في شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك من خلال تحليل مشاركات المكتبات بمختلف أنواعها، وكذا تحليل التفاعلات وقياس ومقارنة معدلات إعجاب مستخدمي الشبكة بصفحات المكتبات.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي في جمع البيانات وذلك بتحليل صفحات الفيسبوك الخاصة بتسعة مكتبات لجامعات أكاديمية خليجية.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج :

– تباين مراتب المكتبات من حيث معدلات الإعجاب حيث حصلت المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز على اكبر معدل إعجاب، وقد أرجع السبب إلى عدد الطلبة في كل جامعة.

– حرص معظم الجامعات على وضع معلومات حول المكتبة بصفحاتها.

– حصلت الإعلانات على النصيب الأكبر من نوع المعلومات التي تنشرها المكتبات في صفحاتها.

خامسا– تحديد مفاهيم الدراسة:

سنحاول فيما يأتي توضيح مفاهيم المصطلحات التي استخدمت في الدراسة.

---

[1] نهاد بنت علي الهادي وعبد الله بن ناصر الشادي: **تحليل محتوى صفحات المكتبات الأكاديمية الخليجية على شبكة التواصل الاجتماعي – الفيسبوك**، المؤتمر 19 لجمعية المكتبات المتخصصة– فرع الخليج العربي– حول مستقبل المهنة وكسر الحواجز التقليدية لمهنة المكتبات والمعلومات والتحول نحو مستقبل البيئة المهنية الرقمية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 22-25 افريل، 2013، ص07.

[2] – المرجع نفسه.

1 – الشرطة : الشرطة هي الكلمة العربية التي اعتمدتها جامعة الدول العربية عام 1972 لتحل مكان الكلمة الانجليزية "بوليس" POLICE التي كانت تستخدم في الدول العربية من قبل[1]، علما أن لفظ الشرطة قد أطلق لأول مرة في الإسلام في عهد علي بن أبي طالب.[2]

وفي معاجم اللغة العربية نجد مسميات كثيرة لوظيفة الشرطة منها العسس، المعونة، الشحنة، والولاية.[3]

كما تتفق معظم المعاجم اللغوية على تفسير كلمة الشرطة بما كان يتميز به رجالها من شرط(بضم الشين) بمعنى علامات مميزة ، وهي علامات ظاهرة كانت تميز رجال الشرطة عن غيرهم من الموظفين وعامة الناس سواء تعلقت هذه العلامة بالزى أو بأعلام كانت توضع بمجالس الشرطة.[4]

أما اصطلاحا فالشرطة هي عبارة عن قوات نظامية و رسمية لها سلطات تنفيذية وتشريعية وقضائية، تضطلع بتطبيق القوانين وحفظ الأمن والنظام العام.[5]

2 – الشرطة المجتمعية: إنه في ضوء الربط بين لفظي الشرطة والمجتمع فإن مصطلح الشرطة المجتمعية تعني الأداء المجتمعي للشرطة أو الأداء اللامركزية للعمل الشرطي.[6]

وتعني فكرة الشرطة المجتمعية تأصيل مشاركة المواطنين في أعمال الأمن، بحيث تكون هناك مشاركة فعالة بين المواطنين والشرطة التقليدية بهدف صون أمن المجتمع في مختلف المجالات،[7] ففكرة الشرطة المجتمعية تقوم على تحمل كافة فئات المجتمع مسؤولية الأمن بصورة مباشرة، وعلى تكوين مشاركة فعلية كاملة في المسؤولية بين المجتمع المحلي والشرطة.[8]

وتعرف الشرطة المجتمعية بأنها أسلوب إداري يعزز مشاركة المجتمع للشرطة في مكافحة الجريمة بكافة صورها والوقاية منها وفي شعور المواطنين بالأمن، وفي حل المشكلات الاجتماعية التي يمكن أن تسبب خلل امني.

وقد فضل البعض عدم تحديد تعريف للشرطة المجتمعية واستعاض عنه بوصف الإجراءات التي يمكن أن يسهم فيها أفراد المجتمع بدور فعال، مثل أعمال المرور. [1]

---

[1]– عباس الوشامة ومحمد الأمين البشرى: **نظم وإدارة الشرطة العربية –منظور أمني–**، مكتبة الرشد للنشر، الرياض، ط1، 2005، ص15.

[2]– فاروق عبد السلام: **الشرطة ومهامها في الدولة الإسلامية**، هجر للطباعة والنشر والتوزيع والإعلان، مصر، ط1، 1987، ص7.

[3]– انظر إلى: رضا شيحاوي: **نظام الحسبة في الإسلام ونظام الشرطة الجزائري–دراسة مقارنة–**، مذكرة ماجستير في تخصص مؤسسات سياسية وإدارية، قسم الشريعة والقانون، كلية الشريعة والاقتصاد، جامعة الأمير عبد القادر،قسنطينة، 2013/2012، ص ص 61-62.

[4]– بسام عبد الرحمان مشاقبة: المرجع السابق، ص77.

[5]–عباس الوشامة ومحمد الأمين البشري: المرجع السابق، ص20.

[6]–جمال شحاته حبيب، أميرة عبد العزيز العربي: المرجع السابق، ص22.

[7]–المرجع نفسه، ص23.

[8]– – رواب. جمال: "**الشرطة كنظام امني صمن البناء الاجتماعي**"، ص04، بالموقع:
www.thiquaruni.org/general/133.doc. (20/05/2014)

إن مصطلح الشرطة المجتمعية حديث نسبيا وأول ظهور له رسميا كان عام 1967 في تقرير اللجنة الخاصة بمكافحة الجريمة بالولايات المتحدة الأمريكية والتي أثبتت الحاجة إلى دور نشط وملزم للمواطن في مكافحة الجريمة، وقد تطور المفهوم كأسلوب مستحدث لعمل الشرطة في كل من كندا والولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا خلال الثمانيات من القرن الماضي.[2]

كما طرحت الفكرة للنقاش لأول مرة في مؤتمر الاتحاد الدولي لمديري الشرطة الذي انعقد في مدينة ميامي بالولايات المتحدة الأمريكية في أكتوبر، 1995 وقرر المؤتمر إجراء دراسات إحصائية للتحقق من جدوى وأهمية برامج الشرطة المجتمعية وتأثيرها على الجريمة من ناحية وأداء الشرطة من ناحية أخرى.[3]

3–الاستخدام:

لغة: مصدر استخدم، يستخدم، استخداما،نقول استخدم الشخص: اتخذه خادما، واستخدم الشيء: بمعنى استعمله.[4]

أما في الاصطلاح فيبدو مفهوم الاستخدام من خلال النظرة العامة مفهوما واضحا بسيط المعنى غير ذي حاجة إلى جهد أو نشاط يتوخى ضبطه، غير أن أية محاولة تستهدف ضبط المعاني والدلالات النظرية والتطبيقية له تصطدم بمفهوم ومعنى غامض ومتنوع، يحمل الكثير من الدلالات المختلفة باختلاف ماهو اجتماعي وما هو تقني داخل تركيبة هذا الهجين الاتصالي الانترنيت في حد ذاته، فالغموض الذي يحيط باللفظ مرده إلى استعماله في تعيين وتقرير وتحليل مجموعة من السلوكات والمظاهر المرتبطة بتكنولوجيا الاتصال "[5]

وفي إطار بحثنا هذا، فنقصد بالاستخدام استعمال الشبكات الاجتماعية عن طريق إنشاء حساب بها بغرض التفاعل والمشاركة لتحقيق أهداف معينة، ترجع لانتماءات المستخدم –أمن ولاية سطيف– أو طريقة تفكيره أوهما معا.

4–مفهوم الشبكات الاجتماعية: هي مواقع تتشكل من خلال الانترنت ظهرت مع انطلاق الجيل الثاني للانترنت، تتيح التواصل بين الأفراد في بنية مجتمع افتراضي، يجمع بين أفرادها اهتمام مشترك أو شبه انتماء (بلد،مدرسة،جامعة،شركة ..)، ويتم التواصل بينهم من خلال الرسائل، أو الإطلاع على الملفات الشخصية، ومعرفة معلوماتهم التي يتيحونها للعرض.[6]

وعرفها "فايز الشهري" بأنها منظومة من الشبكات الالكترونية عبر الانترنت تتيح للمشترك فيه إنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي الكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات والهوايات أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية أوغير ذلك.[1]

---

[1] – جمال شحاته حبيب، أميرة عبد العزيز العربي: المرجع السابق، ص ص 26-27.

[2] –بسام عبد الرحمان مشاقبة: المرجع السابق، ص87.

[3] – نعيمة براردي:"الشرطة الجوارية: "**مفهومها وأهدافها وتطبيقاتها**"، مجلة الدراسات الاجتماعية(مجلة فصلية محكمة)، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، ع9، أوت 2011، ص73.

[4] –المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم:**المعجم العربي الأساسي**،(د.م.ن)،(د.ت.ن)،ص384.

[5] – عصام نور الدين: **معجم نور الدين الوسيط (عربي–عربي)**، دار الكتب العلمية،بيروت،2005، ص103.

[6] – إبراهيم ناصر : **علم الاجتماع التربوي**، دار الجيل، بيروت، لبنان، ص173.

وفي بحثنا هذا، فقد اقتصرنا على موقع الفيسبوك كنموذج من الشبكات الاجتماعية، وهو عبارة عن مساحات افتراضية متاحة على شبكة الانترنت، ويعد من المواقع الأكثر فعالية وانتشارا من حيث عدد مستخدميه، وبما يتيحه لمستخدميه من خدمات متنوعة (التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور، والمحادثة ...الخ) وفي العديد من المجالات.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

أولا – نوع الدراسة ومنهجها:

يندرج هذا البحث ضمن الدراسات الوصفية التي ترتكز على وصف طبيعة وسمات وخصائص ظاهرة معينة، بهدف الوصول إلى استبصارات بشأنها.[2]

ولإجراء الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي كمنهج رئيس في تحليل عينة من منشورات صفحة الفيسبوك الخاصة بأمن ولاية سطيف.

ثانيا– مجتمع الدراسة وعينته:

تعتبر جميع صفحات الفيسبوك الخاصة بالشرطة الجزائرية مجتمعا للبحث، وقد اقتصرنا بطريقة العينة القصدية على تحليل صفحة الفيسبوك الخاصة بخلية الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية سطيف، كما تم تحديد الفترة الزمنية للتحليل بشهر سبتمبر فقط، حيث تم إجراء مسحا شاملا للمادة المنشورة خلال هذا الشهر، نظرا لما شهدته هذه الفترة من حراك اجتماعي كثيف، توازي مع بداية الدخول الاجتماعي ومناسبة عيد الأضحى، وهي فترة مناسبة لمعرفة مدى حضور الشرطة من خلال صفحتها الاجتماعية في هذا الحراك الاجتماعي، ودورها في بث الحس الأمني، والتواصل مع الجمهور تحقيقا لمفاهيم الشرطة المجتمعية، وقد بلغت عينة الدراسة 30 نشرية post.

ثالثا – أداة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على أسلوب تحليل المحتوى ، إذ يعد من أكثر الأدوات نفعا في مجال الإجابة على تساؤلات الباحثين التي تدور حول السلوك المرتبط بالرسائل الاتصالية، وهو أسلوب منظم لتحليل ومعالجة مضمون الرسائل الإعلامية،[3]

ويتطلب أسلوب تحليل المحتوى تحديد الفئات التي سيتم في إطارها تحليل مضمون عينة الدراسة، وعلى هذا الأساس تم الاعتماد على مجموعة من الفئات موزعة على ثلاثة محاور هي:

1–البيانات الأولية للعينة : تم من خلالها التعريف بالعينة ووصف مجموع مفرداتها.

---

[1]– على خليل شقرة: **الإعلام الجديد**، شبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر،عمان،2013،ص59.

[2]–سمير محمد حسين: **دراسات في مناهج البحث العلمي–بحوث الإعلام**–، عالم الكتب، القاهرة، ط2، 1995، ص123.

[3]–ريتشارد.بن وآخرون: **تحليل مضمون الإعلام**، ترجمة محمد ناجي الجوهر، دار قدسية للنشر، اربد،الأردن، ط1، 1992، ص10.

2 – فئات ماذا قيل (فئات المضمون):وشملت فئة المواضيع، فئة الأهداف، فئة الوسائل، وفئة الصورة، وفئة حجم التفاعل مع الصفحة.

3 – فئات كيف قيل (فئات الشكل): واعتمدت على ثلاث فئات: هي نوع اللغة ونوع أساليب النشر المستخدمة، ونوع الوسائط المتعددة المعتمد عليها.

وقد اعتمدنا في التحليل على وحدة "مادة النشر"، ووحدة"الفكرة" كوحدتين للتحليل، يعطي وجودها أو غيابها وتكرارها دلالات تفيد الباحث في تفسير النتائج الكمية.[1]

–عرض وتحليل نتائج الدراسة:

أولا–البيانات الأولية للعينة:

من أهم مميزات الفيسبوك انه عندما تشترك بالموقع عليك أن تنشئ ملفا شخصيا يحتوى على المعلومات الشخصية لصاحب الصفحة، والجدول الموالي يبين لنا أهم المعلومات قدمتها صفحة امن ولاية سطيف–عينة الدراسة–.

الجدول رقم(01): يبين مواصفات العينة.

اسم الصفحة: خلية الاتصال والعلاقات العامة– أمن ولاية سطيف.		
معلومات عامة بالصفحة	**تعريفها**	منظمة حكومية في سطيف
	رابطها لموقها الالكتروني	http://www.algeriepolice.dz/
	بيانات اتصل بنا	104-17-1548
	عدد المعجبين بالصفحة	14033 من الأشخاص
	عدد المتابعين للصفحة	14343 من الأشخاص

ثانيا–فئات ماذا قيل:

1–فئة المواضيع:

يرى هارييت (Harriet) من معهد دراسة المجتمع المدني بلندن أن "الشرطة المجتمعية" أو "شرطة الحي" كما يسميها هي مبادرة جديرة بالإعجاب، وتهدف إلى إخراج الشرطة من سياراتهم ومحطاتهم والعودة إلى الشوارع وإلى مجتمعاتهم[1]، فهي بذلك

[1]–محمد عبد الحميد: **تحليل المحتوى في بحوث الإعلام**، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2010، ص135.

توسيع لاهتمامات ووظائف الشرطة التقليدية المتمثلة في قمع الجريمة وملاحقة الجناة والمخالفين للقانون والقبض عليهم وتقديمهم للعدالة، لتشمل وظيفة أخرى تتمثل في الوظيفة الاجتماعية للشرطة والتي ترتكز على مواضيع تخص عمليات الوقاية والتحسيس والتوعية لمختلف فئات المجتمع بما تفرضه هذه العمليات من ضرورة الاحتكاك والتواصل مع المجتمع الذي تعمل فيه.

وتعد فئة المواضيع من أهم فئات تحليل الرسالة الاتصالية لأجل معرفة بؤر الاهتمام لدى القائم بالاتصال، وفي إطار بحثنا هذا، فان شرطة أمن ولاية سطيف في تواصلها مع الجمهور من خلال منشوراتها بصفحتها الفيسبوك نجدها قد تطرقت إلى جملة من المواضيع المبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم(02): يبين طبيعة المواضيع المعالجة.

الموضوع	التكرار	النسبة المئوية
برامج مصالح أمن الولاية لضمان دخول مدرسي آمن	09	23.68
تقييم وإحصاء الأحداث والمواقف الأمنية (حصيلة حوادث المرور، المخالفات القانونية المرورية، المخالفات القانونية في مجال البيئة والعمران، حصيلة الاصطياف)	06	15.78
تواصل الشرطة مع المجتمع وتبادل المشاعر والزيارات	06	15.78
التعاون مع مؤسسات المجتمع المدني تحقيقا للأمن العام	05	13.15
ملاحقة الجريمة والمجرمين	12	36.84
المجموع	38	100

نلاحظ من الجدول أن موضوع"ملاحقة الجريمة والمجرمين" أخذ النصيب الأكبر من اهتمام شرطة امن ولاية سطيف بنسبة (36.84%)، والملاحظ أن غالبية المنشورات التي تندرج ضمن هذا الموضوع جاءت في شكل معرض للصحافة، حيث اعتمد في كل منشور منها على مجموعة من الصور لصفحات الجرائد الجزائرية التي تناولت أخبار عن نشاطات مصالح أمن ولاية سطيف، والملاحظ كذلك أن جل منشورات هذا الموضوع اعتمدت على الوصف الكمي، وكنتائج لمجهودات شرطة الولاية في

1- Harriet Sergeant : **The Public and the Police**, Civitas: Institute for the Study of Civil Society, The Cromwell Press, London, First bublished , 2008,p55.

ملاحقة الجريمة والمجرمين، فوردت الأخبار المنشورة في صياغتها كالأتي: الحجز على كذا، حبس كذا شخص بتهمة، توقيف عدد من الأشخاص، والقبض على.

إن مثل هذه اللهجة الرسمية لا تتناسب مع خصائص استخدام مواقع التواصل الاجتماعي التي سبق أن اشرنا إليها من حيث تميز الخطاب فيها باللهجة غير الرسمية ،"أين يمكن للشرطة التحدث مع جمهور عريض بأسلوب الحوار التعاوني وليس بأسلوب مهني، فاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي يتطلب كسر تلك العادات"[1]، خاصة أن الدراسات قد أثبتت أن الجريمة هي نشاط قريب من مكان السكن، وأن نسبة عالية من الجريمة ترتكب على بعد 4 أميال من مكان سكن مرتكب الجريمة، كما توصل الباحثان "بيكر" و"دونتلي" (Baker and Donnelly) أن نسبة (70%) من الجرائم المرتكبة والتي نتج عنها قبض ارتكبت بواسطة ساكني نفس المنطقة، الأمر الذي يتطلب من الشرطة أن تعمل داخل المجتمع المحلي لمعرفة مصدر الجريمة والتعرف على الأفراد، وهذا ما يسمح بالحصول على المعلومة قبل حدوث الجريمة وتوقعها خاصة إذا ساعد أفراد المجتمع على ذلك.[2]

وقد جاءت نسبة موضوع "برامج مصالح الأمن لولاية سطيف لضمان دخول مدرسي آمن" في المرتبة الثانية بـ (23.68%) وهي دليل ايجابي على تفاعل أمن الولاية مع الحراك الاجتماعي وتناغما مع فترة الدخول المدرسي، هذا من حيث الكم أما من حيث الكيف، فالملاحظ أن منشورين من هذا الموضوع كان عبارة عن روبورتاج مصور يوضح كيف رافقت شرطة سطيف التلاميذ في أول أيام الدراسة في إطار حملة للتحسيس والتوعية بالمخاطر المحدقة بالتلاميذ، خاصة خطر الطريق ، ومنشور أخر كان عبارة عن صور متحركة شملت جملة من الإرشادات والتوجيهات للتلاميذ، وكما تم الاعتماد على اللافتة الإعلانية في منشور أخر، وهو دليل أخر على ايجابية حسن استغلال شرطة سطيف للصفحة لأجل نشر برنامجها التوعوي الخاص بالدخول المدرسي.

لكن يبقى السؤال ما هو الجمهور المستهدف هنا؟ وما هي الفئة الأكثر استخداما للفيسبوك؟ ومن هي الفئة الأكثر متابعة لصفحة أمن ولاية سطيف؟، إن محتوى هذا الموضوع في غالبيته موجه إلى التلاميذ، غير انه من خلال قراءتنا لبعض تعليقات مستخدمي الصفحة نجد أصحابها كلهم من فئة الكبار، فكفاءة هذه البرامج يلزم وصولها إلى جمهورها المناسب، وكما يقول هارييت "أن الاعتراف بكفاءة الشرطة هو غياب الجريمة والفوضى، وليس إجراءات وبرامج الشرطة في التعامل معها".[3]

ومن المواضيع التي تطرقت إليها شرطة سطيف من خلال صفحة الفيسبوك موضوعي: "تواصل الشرطة مع المجتمع وتبادل المشاعر والزيارات" وموضوع "التعاون مع مؤسسات المجتمع المدني تحقيقا للأمن العام"، فعن الأول نشر بالصفحة خبر عن مشاركة شرطة سطيف فرحة العيد مع بعض الفئات المحرومة بمستشفى الطفل والأم ومركز الطفولة المسعفة وتوزيع الهدايا على الأطفال بالمناسبة كما لم تفوت شرطة سطيف تقديم التهنئة للتلاميذ بمناسبة الدخول المدرسي، وكذلك شمل نشر تعزيتن أثر فقدان زميلين من عناصر شرطة سطيف.

---

[1]- Edward.f and auther,op cit, p14.

[2]- نعيمة براري: المرجع السابق، ص69.

[3]- Harriet Sergeant :op cit, p81.

أما عن الموضوع الثاني فشمل أخبار عن تعاون شرطة سطيف مع المؤسسات الإعلامية كإذاعة سطيف، وكذا تعاقدها مع جامعة سطيف، والتعاون مع بعض المؤسسات التربوية كل هذا كان في اطار تعزيز مفاهيم الشرطة المجتمعية و مشاركة هذه المؤسسات في عمليات التوعية وتبادل الخبرات لتحقيق الأمن العام، إذ "تعتبر الشرطة في أي مجتمع منظومة إنسانية، اجتماعية، تؤثر في المجتمع وتتأثر بالقوى المتعددة فيه"[1].

والملاحظ من الجدول أنه على أهمية هذين الموضوعين إلا أنهما أخذا أضعف نسبة من التناول قدرت بـ (15.78%) و(13.15 %) على التوالي، وهي نسبة قريبة من نسبة تناول موضوع" **تقييم وإحصاء الأحداث والمواقف الأمنية** (حصيلة حوادث المرور، المخالفات القانونية المرورية، المخالفات القانونية في مجال البيئة والعمران، حصيلة الاصطياف)"، الذي أخذ نسبة (15.78%)من التناول.

2- فئة الأهداف:

إن فكرة الشرطة المجتمعية تقوم بالأساس على الشراكة والتعاون المستمر بين والجمهور والشرطة لمنع الجريمة وتحقيق الأمن العام، "وهذا التعاون لن يتحقق لمجرد أنه مطلب ضروري وحيوي ولا يتحقق بأن تطلب الشرطة من الجمهور العون والمساعدة لمصلحتهم، وإنما يتحقق تلقائيا من جانب الجمهور كنتيجة لسلوك الشرطة، وحينما تكون جسور الثقة ممتدة بين الجمهور والشرطة والقنوات متصلة اتصالا جيدا بينهما"[2]، والجدول الآتي سيوضح لنا طبيعة الأهداف التي تسعى إليها شرطة قسم امن ولاية سطيف من خلال تواصلها بجمهورها عبر صفحتها بالفيسبوك، فهل هذه الأهداف تصب ضمن أهداف الشرطة المجتمعية؟.

الجدول رقم(03): يبين أهداف النشر بصفحة أمن ولاية سطيف بموقع الفيسبوك.

الأهداف	التكرار	النسبة المئوية
رفع الحس الأمني عن طريق التوعية والتحسيس	04	07.84
التعريف بنشاطات المؤسسة الأمنية وتلميع الصورة	17	33.33
كسب ثقة ومحبة وتعاطف الجمهور	12	23.52
تخويف وردع المجرمين من خلال إبراز قدرة المصالح الأمنية للولاية على التصدي للجريمة	14	27.45
تفعيل دور منظمات المجتمع المدني والأفراد في المجالات	04	07.84

[1]-فريد النجار: **إدارة الشرطة ومنظومة الأمن في تفعيل حقوق الإنسان في الألفية الثالثة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2010، ص35.

[2]-بشير صالح البلبيسي: **الشرطة المجتمعية ودورها في الوقاية من الجريمة**، مركز البحوث والدراسات الأمنية، الإمارات العربية المتحدة، ط1، 2001، ص37.

الأمنية وحثه على المشاركة لتحقيق الأمن العام		
المجموع	51	100

تشير بيانات الجدول أن شرطة سطيف من خلال تحليلنا لصفحة خلية الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية سطيف بالفايسبوك، تسعى بالدرجة الأولى إلى التعريف بنشاطات المؤسسة الأمنية وتلميع صورتها بنسبة قدرت ب (33.33%) ، يليها الهدف المتعلق "بتخويف وردع المجرمين من خلال إبراز قدرة المصالح الأمنية للولاية على التصدي للجريمة" بنسبة (27.45%)، ثم الهدف الخاص بكسب ثقة ومحبة وتعاطف الجمهور في المرتبة الثالثة بنسبة (23.52%)، وجاء في الأخير موضوعي "رفع الحس الأمني عن طريق التوعية والتحسيس" و"تفعيل دور منظمات المجتمع المدني والأفراد في المجالات الأمنية وحثه على المشاركة لتحقيق الأمن العام" بنسبة (7.84%) لكل منهما.

وإذا قارنا هذه النتائج مع أهم أهداف ومبادئ الشرطة المجتمعية، نلمس وجود نوع من التباعد، إن لم نقل تضاد بينهما، حيث أن فكرة الشرطة المجتمعية كأسلوب عمل ترتكز على جملة من الأهداف هي:[1]

- وجود علاقة ثقة بين الشرطة والمواطن.
- شراكة بين الشرطة ومؤسسات المجتمع.
- تحديد منهج تعاون لحل المشكلات.
- تعزيز الإجراءات الوقائية.

ولقد سبق أن عرفنا مفهوم الشرطة المجتمعية على أنه أسلوب عمل حديث للشرطة انتشر تطبيقه وأثبت نجاعته في العديد من الدول المتقدمة على رأسها الولايات المتحدة الأمريكية، لذلك بات من الضروري اليوم على الشرطة الجزائرية عموما من أجل إثبات كفاءتها وتطوير أدائها؛ العمل على كسب تعاون وثقة الجمهور، والعمل في إطار مبادئ وأهداف الشرطة المجتمعية كمبادئ أساسية للشرطة الجزائرية، ويمكن تحديد جملة من هذه الأهداف وفق ما ذكره هاربيت في كتابه (الجمهور والشرطة) وهي:[2]

1 -منع الجريمة والاضطراب عن طريق الأساليب الوقائية، كبديل لقمعها بالقوة العسكرية وشدة العقاب القانوني.
2 -الاعتراف دائما بأن قوة الشرطة في أداء مهامها وواجباتها تتوقف على موافقة الجمهور على وجودها وأفعالها وسلوكها وعلى قدرتها على تأمين الاحترام العام واحترامه.
3 -الاعتراف دائما بان الحفاظ على احترام وإقرار الجمهور يعني أيضا تأمين التعاون الراغب (أي عن رغبة) من الجمهور في مهمة ضمان التقيد بالقوانين.

[1] – جمال شحاته حبيب، أميرة عبد العزيز العربي: المرجع السابق، ص43.

[2] -Harriet Sergeant :op cit, p80.

4 -الإقرار دائما بأن المدى الذي يمكن من خلاله تأمين التعاون بين الجمهور يقلل بشكل متناسب من ضرورة استخدام القوة البدنية والإكراه لتحقيق أهداف الشرطة.

3- فئة الصورة:

من الواضح انه يجب على كل مؤسسة تخدم الجمهور أن تهتم بصورتها لدى جمهورها، ليس فقط من خلال أعمالها ولكن أيضا عن طريق التواصل مع هدا الجمهور، "ويعني الاتصال المؤسسي تجربة المؤسسة مع جمهورها سواء الداخلي أو الخارجي بغية تحسين صورتها ورسالتها وقيمها وأنشطتها ومنتجاتها[1]، فكما يقول "ميشيل فرويز" (MICHEL FROIS) "إذا لم تقل ما هي مؤسستك سيقول غيرك بما هو غير موجود "[2]، وشرطة سطيف كمؤسسة أمنية لا تختلف عن أي مؤسسة تسعى لتقديم صورة ايجابية عن نفسها من خلال تواصلها مع جمهورها من خلال صفحتها بالفيسبوك .

الجدول رقم(04): يبين طبيعة الصورة العامة التي قدمها أمن ولاية سطيف عن نفسه من خلال صفحته بالفيسبوك.

الصورة		التكرار	النسبة المئوية
	المبادرة	08	14.03
	الحنكة والذكاء في الأداء	01	1.75
	القدرة على التصدي للجريمة والإخلال	14	24.56

[1]- Association pour le développement de l'éducation en Afrique(ADEA): **techniques et outils de la communication institutionnelle »**,http://www.adea-comd.org/IMG/pdf/techniques_et_outils_de_la_communication_ institutionnelle.pdf

[2]-Ibid.

	بالأمن		
صورة ايجابية	القدرة على تقييم وإحصاء الأحداث والمواقف الأمنية	07	12.28
	السيطرة على المواقف الأمنية الطارئة	04	7.01
	القدرة على التواصل وبناء علاقات تعاون مع مؤسسات المجتمع المدني	05	8.77
	الرغبة في مساعدة الآخرين	06	10.52
	الاهتمام بمشاعر الآخرين	07	12.28
صورة سلبية	التهاون واللامبالاة	00	00
	القسوة والعنف	05	8.77
	عدم السيطرة على المواقف الأمنية الطارئة	00	00
	عدم القدرة على التواصل وبناء علاقات اجتماعية	00	00
	عدم الرغبة في المساعدة والتعاون مع الآخرين	00	00
	عدم القدرة والدقة في تقييم الأحداث والمواقف الأمنية	00	00
المجموع		57	100

حيث يتضح من الجدول رقم (04) أن جل سمات الصورة التي تم رصدها من خلال تحليلنا للصفحة كانت صور ايجابية، أما الصور السلبية فلم تأخذ سوى نسبة (8.77%)، وتجسدت في صورة "القوة والعنف"، لمسناها من خلال المنشورات التي تناولت قيام مصالح شرطة سطيف بمداهمات وعمليات القبض على المجرمين.

أما عن الصورة الايجابية فكانت "القدرة على التصدي للجريمة والإخلال بالأمن" هي الصورة الأكثر وضوحا بنسبة (24.56%) تلتها سمة "المبادرة" بنسبة (14.03%)، ثم القدرة على تقييم وإحصاء الأحداث والمواقف الأمنية و الاهتمام

بمشاعر الآخرين بنسبة (12.28%) لكل منهما، ثم "الرغبة في مساعدة الآخرين" و"القدرة على التواصل وبناء علاقات تعاون مع مؤسسات المجتمع المدني" و "السيطرة على المواقف الأمنية الطارئة" بنسبة (10.52%) و(8.77%) و(7.01%) على التوالي، أما سمة "الحنكة والذكاء في الأداء" فجاءت في الأخير بنسبة (1.75%) فقط.

ومنه نستنتج أن شرطة ولاية سطيف في تواصلها مع جمهورها من خلال صفحتها بالفيسبوك ترتكز في بناء صورتها على إستراتيجية الكفاءة بالأساس ، ثم إستراتيجية الثقة[1]، غير أننا نشير إلى أنه قد بات من المعروف جيدا أنه لايمكن لأي جهاز شرطة أن يعمل بكفاءة دون ثقة واحترام الجمهور العام حسب رأي مايكل اوديسيوس (Michael .O).[2]

5 -فئة التفاعلية:

تسمح فئة التفاعلية في هذه الدراسة من تحديد درجة تفاعل الجمهور مع الصفحة من خلال عدد مختلف أنواع التفاعل التي تتيحها صفحات الفيسبوك مع الموضوعات المنشورة، فتسمح للجمهور بإبداء أرائهم واتجاهاتهم نحو الموضوعات وهي : إعجاب، تعليق، ومشاركة.

علما إن الضغط على أي منها يعني المساهمة في انتشار المنشور وإيصاله إلى مستخدمين آخرين، وأفضلها في سرعة النشر هي خاصية المشاركة.[3]

*__خاصية الإعجاب__: هي خاصية تمكن المستخدم من التعبير عن مشاعره اتجاه موضوع المنشور، من حيث إعجابه ومساندته لفكرة المنشور " post"، وذلك بالنقر على أيقونة "أعجبني " " LIKE"، ووفقا لإحصاءات الفيسبوك فان الموقع يسجل 4.5 مليار نقرة إعجاب يوميا.[4]

*__خاصية التعليق__: كما هو واضح من اسمها، فهي خاصية للتعليق على المنشورات بكتابة رد، أو شكر، أو إدراج مداخلة.

*__خاصية المشاركة__: هي خاصية حديثة تمكن المستخدم من مشاركة ما هو وارد في الموقع من نصوص وصور وفيديوهات سواء عبر الفيسبوك أو التويتر أو اليوتيوب ليتمكن كل من أصدقاء المستخدم بالاطلاع على محتوى المادة الإعلامية، وبالتالي معرفة اهتمامات وميول المشارك.[5]

الجدول رقم(05): يبين حجم التفاعل بحسب عدد ونوع التفاعلات.

---

[1] – توجد ثلاث استراتيجيات لأجل ببناء صورة ايجابية هي: إستراتيجية القوة، إستراتيجية الكفاءة، إستراتيجية الثقة، انظر: Association pour le développement de l'éducation en Afrique(ADEA): op. cit.

[2]- Michael ODYSSEOS: **Police and public image"Police behaviour towards the public"**,www.ipa-iac.org>download.php?...speechby Michael Odysseos.

[3] – **"أعجبني–تعليق–مشاركة: ماذا تعني هذه الأوامر في الفايسبوك؟"**، www.thawratalweb.com,(26/10/2017).

[4] – ديف لي: **"زوكربيرغ:الفيسبوك تفكر في إضافة خاصية عدم الإعجاب"**، (22/10/2017), WWW.bbc.com>scienceandteh> .

[5] – شفيق حسين: **الإعلام الالكتروني بين التفاعلية والرقمية** ، رحمة برس للطباعة والنشر، 2007 ، ص39.

نوع التفاعلية	عدد تكرارات التفاعل			عدد مرات وجود التفاعل	
	عدد التفاعلات في العينة	المتوسط الحسابي لعدد التفاعلات لكل مفردة من العينة	النسبة المئوية	تكرار الظهور	النسبة المئوية
إعجاب **like**	3582	119.4	81.89	30/30	100
تعليق **comment**	480	16	10.97	30/18	60
مشاركة **share**	312	10.4	7.13	30/23	76.66
المجموع	4374	146	%100		

ويتبين من الجدول (05) أن أكثر أشكال تفاعل الجمهور مع الصفحة هي الإعجاب يليها التعليق ثم المشاركة هذا من حيث عدد التفاعلات، أما من حيث عدد مرات وجود التفاعل مع المنشورات "POST" ، فإن أكثر أشكال التفاعل المستخدمة من طرف الجمهور هي الإعجاب ثم المشاركة ثم التعليق، ومنه نستنتج أن المنشورات بالصفحة استطاعت أن تثير إعجاب مستخدمي الصفحة، غير أن هذا القبول والاستحسان لم يرق إلى درجة الاهتمام بالمنشور من حيث الرغبة في التعليق والتعبير عن الرأي حوله، أو الرغبة في مشاركة المنشور لتمكين أصدقاء المستخدم من الاطلاع على محتواه.

ونشير في الأخير أن عدد التفاعل مع المنشورات في عمومة متوسط إن لم نقل ضعيف سواء كان عن طريق **like** أو Commentأو Share، إذا ما قورن بعدد متابعي الصفحة (14343متابعا)، الأمر الذي ينعكس على مستوى انتشار هذه المنشورات إلى مستخدمين آخرين.

كما تجدر الإشارة إلى انه من مجموع 480 تعليقا بما احتوته من تعقيبات وتشكرات وأسئلة لم نرصد أية ردود عليها من القائمين على الصفحة سوى مرة واحدة، الأمر الذي يمكن أن يعكس حجم تفاعل خلية الإعلام بقسم أمن ولاية سطيف "القائمة على الصفحة" مع الجمهور، بشكل يتنافى مع طبيعة **هيكلة** مواقع التواصل الاجتماعي، فكما سبق الذكر نجدها تعطي الإمكانية لكل مستخدم أن يجمع بين كونه متلقيا ومصدرا للمعلومة في آن واحد، مما يسمح للشرطة بالحصول على محادثة في اتجاهين مع المجتمع، وهو ما لم يحصل.

ثالثا–فئات كيف قيل:

1–فئة نوع اللغة:

الجدول رقم(06): يبين نوع اللغة المستخدمة بالصفحة.

نوع اللغة	التكرار	النسبة المئوية
العربية الفصحى	30	63.82
العامية	00	00
الأجنبية (فرنسية)	17	36.17
المجموع	47	%100

تدل بيانات الجدول على غلبة استخدام اللغة العربية الفصحى بنسبة (63.82%)، يليها اللغة الفرنسية بنسبة (36.17%)، هذا من حيث نسبة التكرارات، إذ أن توظيف اللغة الفرنسية كان محدود من حيث المساحة، وكان متبوعا بالترجمة إلى العربية الفصحى، بينما لم يتم توظيف العامية مطلقا الآمر الذي يعكس ميل القائمين على الصفحة إلى الرسمية في التواصل مع الجمهور بشكل لا يتناسب مع طبيعة مواقع التواصل الاجتماعي من حيث تميزها باللهجة غير الرسمية كما اشرنا سابقا.

2–فئة أساليب النشر:

إن أسلوب النشر في مواقع التواصل الاجتماعي أسلوب حر غير رسمي، وغير مقيد بقوالب معينة، خاصة مع تعدد الوسائط، فقد يعتمد المستخدم الأسلوب الأدبي، أو الإعلامي أو الديني الوعظي، أو الفكاهي للتسلية...، كل حسب اتجاهاته وأهدافه.

الجدول رقم(06): يبين نوع أساليب النشر المستخدمة بالصفحة.

الأساليب الفنية	التكرار	النسبة المئوية
المعارض الصحفية	17	54.83
الأخبار الصحفية	08	25.80
الروبرتاجات	02	6.45
الإعلانات	04	12.90
المجموع	31	%100

يبرز لنا الجدول أن أكثر الأساليب المعتمدة هي:

أولا؛ المعارض الصحفية: حيث تم الاعتماد في 17 منشور على عرض صور لقصاصات الجرائد التي تحمل أخبارا عن قضايا ونشطات أمنية تخص شرطة امن ولاية سطيف صادرة بتاريخ النشرية "post".

ثانيا؛ الأخبار الصحفية: حيث اعتمد فيها على أسلوب الخبر الصحفي في النشر للإعلام عن مختلف الأنشطة التي قام بها صاحب الصفحة " شرطة امن ولاية سطيف ".

ثالثا؛ الإعلانات: وكانت في معظمها إعلانات مجتمع، تخص التعزية والتهنئة، بالإضافة إلى لوحة إرشادية لتوعية التلاميذ من أخطار الطريق.

رابعا؛ الروبرتاجات: أو التقارير المصورة حول بعض الأنشطة التي قامت بها شرطة امن ولاية سطيف.

ويتضح جليا أنها كلها أساليب إعلامية في الكتابة والنشر لأجل الإعلام بمختلف نشاطات امن ولاية سطيف، في حين نسجل غياب أساليب أخرى كون مواقع التواصل الاجتماعي —كما هو واضح من مسماها– هي منبر لبناء علاقات اجتماعية بعيدة عن الرسميات، أكثر من كونها منبرا إعلاميا.

3 –فئة الوسائط المتعددة:

يقدم محمد لعقاب معنى مصطلح "الوسائط المتعددة" كترجمة لمصطلح الميلتيميديا، الذي يشير إلى أن وسيلة الاتصال الوحيدة في عهد مجتمع المعلومات تتضمن عدة وسائل في الوقت ذاته، فهي تتضمن الصوت والصورة الثابتة والمتحركة والنص المكتوب.[1]

وتمكن فئة الوسائط المتعددة في هذه الدراسة من تحديد أهم أنواع الوسائط المستخدمة في النشر بالصفحة، وهي: صورة موضوعية، صورة نص، نص مكتوب، ومقاطع فيديو، وفق ما هو مذكور بالجدول(06).

الجدول رقم(06): يبين نوع الوسائط المتعددة المستخدمة بالصفحة.

الوسائط المتعددة	التكرار	النسبة المئوية
صورة موضوعية	44	34.37
صورة نص	69	53.90
نص مكتوب	11	8.59
مقاطع الفيديو	04	3.12
المجموع	128	%100

نستشف من الجدول أن النشر بالصفحة اعتمد في معظمه على الصورة، في حين كانت اغلب هذه الصور عبارة عن صور نص مأخوذة عن صفحات الجرائد أو عن ملصق إعلاني وهذا بنسبة 53.90، تلتها الصور الموضوعية بنسبة 34.37، وقد تم توظيف الصور الموضوعية بشكل اكبر كتغطية للمواضيع التي تخص النشاطات الاجتماعية لمصالح امن ولاية سطيف ممثل زيارة المدارس وفعاليات ندوة صحفية.

أما عن النصوص المكتوبة فكان توظيفها قليل من حيث الاعتماد عليها وموجزة من حيث حجم النص في كل منشور.

أما عن مقاطع الفيديو، فعلى الرغم من قلة الاعتماد عليها كما هو مبين في الجدول بنسبة 3.12 فقط إلا انه ينبغي أن نشير إلى العدد الهائل(بالآلاف) من المشاهدات التي حضيت به كل مقاطع الفيديو المنشورة بالصفحة.

النتائج العامة للدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

[1] – محمد لعقاب: **وسائل الإعلام والاتصال الرقمية**، دار هومة، الجزائر، 2007، ص 11.

– تطرقت شرطة أمن ولاية سطيف في تواصلها مع الجمهور من خلال منشوراتها بصفحتها الفيسبوك إلى جملة من المواضيع، حيث أخذ موضوع"ملاحقة الجريمة والمجرمين"وموضوع "برامج مصالح الأمن لولاية سطيف لضمان دخول مدرسي آمن" النصيب الأكبر من اهتمام شرطة امن ولاية سطيف، وقد لاحظنا أنها اعتمدت في معالجة مختلف هذه الموضوعات على أسلوب رسمي مهني يميل إلى الخطاب الإعلامي أكثر من أن يكون منصة للحوار التعاوني، وهي لهجة لاتتناسب مع خصائص مواقع التواصل الاجتماعي.

– قدمت شرطة أمن ولاية سطيف في تواصلها مع الجمهور من خلال منشوراتها بصفحتها بالفيسبوك صورة ايجابية عنها، ترتكز في بنائها على إستراتيجية الكفاءة بالأساس، ثم إستراتيجية الثقة، وقد كانت "القدرة على التصدي للجريمة والإخلال بالأمن" هي الصورة الأكثر بروزا.

– وقد بينت الدراسة أن "التعريف بنشاطات المؤسسة الأمنية وتلميع صورتها" جاء في صدارة جملة الأهداف، يليه الهدف المتعلق "بتخويف وردع المجرمين من خلال إبراز قدرة المصالح الأمنية للولاية على التصدي للجريمة"، ثم الهدف الخاص بكسب ثقة ومحبة وتعاطف الجمهور، وجاء في الأخير موضوعي "رفع الحس الأمني عن طريق التوعية والتحسيس" و"تفعيل دور منظمات المجتمع المدني والأفراد في المجالات الأمنية وحثه على المشاركة لتحقيق الأمن العام".

– تحظى صفحة شرطة أمن ولاية سطيف بإقبال متوسط في عمومه من حيث عدد التفاعلات مع منشورات الصفحة، وأن أكثر أشكال تفاعل الجمهور مع الصفحة هي الإعجاب سواء من حيث عدد التفاعلات، أو من حيث عدد مرات وجود التفاعل مع كل منشور "POST".

– دلت الدراسة على اعتماد القائمين على الصفحة على اللهجة الرسمية في التخاطب من حيث الاعتماد على الأسلوب الإعلامي، واللغة العربية الفصحى.

خاتمة:

ما يمكن التوصل إليه في ختام هذه الدراسة التي تمحورت حول كيفة تطبيق الشرطة الجزائرية — قسم امن ولاية سطيف– مفاهيم الشرطة المجتمعية من خلال استخدامه لشبكات التواصل الاجتماعي–الفيسبوك أنموذجا–، أن شرطة سطيف حاولت من خلال صفحتها بالفيسبوك إبراز قدراتها وكفاءتها في أداء مهامها بالدرجة الأولى وأغفلت أهمية وضرورة العمل على كسب تعاون وثقة الجمهور، والعمل في إطار مبادئ وأهداف الشرطة المجتمعية من أجل من أجل الحصول على اعتراف وإقرار الجمهور على وجودها وأفعالها وسلوكها وقدرتها على أداء مهامها وواجباتها، اعتمدت في معالجة مختلف الموضوعات المنشورة بالصفحة على أسلوب رسمي مهني يميل إلى الخطاب الإعلامي أحادي الاتجاه أكثر من أن يكون منصة للحوار التعاوني، الأمر الذي انعكس على طبيعة تفاعلات الجمهور المتصفح مع المنشورات، حيث أن المنشورات بالصفحة استطاعت أن تثير إعجاب مستخدمي الصفحة، غير أن هذا القبول والاستحسان لم يرق إلى درجة الاهتمام بالمنشور من حيث الرغبة في التعليق والتعبير عن الرأي حوله، أو الرغبة في مشاركة المنشور لتمكين أصدقاء المستخدم من الاطلاع على محتواه.

قائمة المصادر والمراجع:

القرآن الكريم

القواميس والمعاجم:

1-المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم:**المعجم العربي الأساسي**، (د.م.ن)، (د.ت.ن)، ص384.

2- نور الدين. عصام: **معجم نور الدين الوسيط (عربي-عربي)**، دار الكتب العلمية،بيروت،2005، ص103.

الكتب:

3- البلبيسي. بشير صالح: **الشرطة المجتمعية ودورها في الوقاية من الجريمة**، مركز البحوث والدراسات الأمنية، الإمارات العربية المتحدة، ط1، 2001.

4- حبيب. جمال شحاته ، عبد العزيز العربي. أميرة: **الشرطة المجتمعية والدفاع الاجتماعي**، المكتب الجامعي الحديث، 2011.

5- حسين. سمير محمد: **دراسات في مناهج البحث العلمي-بحوث الإعلام-**، عالم الكتب، القاهرة، ط2، 1995.

6- حسين. شفيق: **الإعلام الالكتروني بين التفاعلية والرقمية** ، رحمة برس للطباعة والنشر، 2007.

7 -ريتشارد.بن وآخرون: **تحليل مضمون الإعلام**، ترجمة محمد ناجي الجوهر، دار قدسية للنشر، اربد،الأردن، ط1، 1992.

8- شقرة. على خليل: **الإعلام الجديد، شبكات التواصل الاجتماعي**، دار أسامة للنشر،عمان،2013.

9- عبد الحميد. محمد: **تحليل المحتوى في بحوث الإعلام**، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2010.

10- عبد السلام. فاروق: **الشرطة ومهامها في الدولة الإسلامية**، هجر للطباعة والنشر والتوزيع والإعلان، مصر، ط1، 1987.

11- لعقاب. محمد: **وسائل الإعلام والاتصال الرقمية**، دار هومة، الجزائر، 2007.

12 - مشاقبة. بسام عبد الرحمان: **الإعلام الأمني بين الواقع والطموح**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2012، ص80.

13 - ناصر. إبراهيم : **علم الاجتماع التربوي**، دار الجيل، بيروت، لبنان، (د.ت.ن).

14- النجار. فريد: **إدارة الشرطة ومنظومة الأمن في تفعيل حقوق الإنسان في الألفية الثالثة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2010.

15- الوشامة. عباس والبشرى. محمد الأمين: **نظم وإدارة الشرطة العربية -منظور أمني-**، مكتبة الرشد للنشر، الرياض، ط1، 2005.

الأعمال الأكاديمية:

16- شيحاوي. رضا: **نظام الحسبة في الإسلام ونظام الشرطة الجزائري-دراسة مقارنة-**، مذكرة ماجستير في تخصص مؤسسات سياسية وإدارية، قسم الشريعة والقانون، كلية الشريعة والاقتصاد، جامعة الأمير عبد القادر،قسنطينة، 2013/2012.

الدوريات والمؤتمرات:

17- برارديي. نعيمة:**"الشرطة الجوارية: مفهومها وأهدافها وتطبيقاتها"**، مجلة الدراسات الاجتماعية(مجلة فصلية محكمة)، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، ع9، أوت 2011.

18- بن ناصر الشادي. نهاد بنت علي الهادي وعبد الله: **تحليل محتوى صفحات المكتبات الأكاديمية الخليجية على شبكة التواصل الاجتماعي – الفيسبوك**، المؤتمر 19 لجمعية المكتبات المتخصصة- فرع الخليج العربي- حول مستقبل المهنة وكسر الحواجز التقليدية لمهنة المكتبات والمعلومات والتحول نحو مستقبل البيئة المهنية الرقمية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 22-25 أفريل، 2013.

مواقع الانترنيت:

19-" أعجبني-تعليق-مشاركة: ماذا تعني هذه الأوامر في الفايسبوك؟"،.www.thawratalweb.com,(26/10/2017)

20 – رواب. جمال: "**الشرطة كنظام امني صمن البناء الاجتماعي**"، بالموقع:
www.thiquaruni.org/general/133.doc. (20/05/2014)

21 - لي. ديف: "**زوكربيرغ: الفيسبوك تفكر في إضافة خاصية عدم الإعجاب**"،
(22/10/2017), <WWW.bbc.com>scienceandteh> .

المصادر والمراجع بالأجنبية:

22 - Association pour le développement de l'éducation en Afrique(ADEA): **techniques et outils de la communication institutionnelle »**,http://www.adea-comd.org/IMG/pdf/techniques_et_outils_de_la_communication_institutionnelle.pdf

23 -Edward.f and auther : **«social media and police leadership :lessons from Boston »**,harvard kennedy school, national institute of gustice,march 2014.

24 - Harriet Sergeant : **The Public and the Police**, Civitas: Institute for the Study of Civil Society, The Cromwell Press, London, First bublished , 2008.

- Michael. ODYSSEOS: **Police and public image"Police behaviour towards the public"**,www.ipa-iac.org>download.php?...speechby Michael Odysseos.