مجلة المعيار ISSN :1112-4377
مجلد: 26 عدد: 4 (رت 66) السنة: 2022

الاتصال العمومي بالمؤسسة الأمنية ودوره في التوعية الأمنية والوقاية من الجريمة
-دراسة حالة المديرية العامة للأمن الوطني-

Public communication in the security establishment and its role in security awareness and crime prevention. - Case study of the General Directorate of National Security -

سامي خنفي[1]
طالب دكتوراه مخبر الدراسات الإعلامية والاتصالية
جامعة 20أوت 1955-سكيكدة
s.khenfi@univ-skikda.dz
جمال بن زروق
مخبر الدراسات الإعلامية والاتصالية
جامعة 20أوت 1955-سكيكدة
D.benzerouk@univ-skikda.dz

تاريخ الوصول 2021/07/01 القبول 2021/11/22 النشر على الخط 2022/05/10
Received 01/07/2021 Accepted 22/11/2021 Published online 10/05/2022

ملخص:

يهدف هذا المقال إلى محاولة ابراز دور الاتصال العمومي في تعزيز التوعية الأمنية والوقاية من الجريمة، إلى جانب ذلك، التعرف على المقاربة الاتصالية التي تتبناها المديرية العامة للأمن الوطني، فيما يتعلق بالتوعية الأمنية، من أجل اشراك المواطن في المعادلة الأمنية، وحماية المجتمع من كل أشكال الجريمة، وكذا، التعرض إلى أهم الدعائم والوسائط الاتصالية التي تعتمد عليها المديرية العامة للأمن الوطني، بغية تحقيق الأهداف المسطرة في هذا الصدد.

وقد خلصنا إلى أن المديرية العامة للأمن الوطني تولي أهمية قصوى للاتصال العمومي بالنظر للدور المحوري الذي لعبه هذا النمط الاتصالي في التوعية الأمنية للوقاية من الجريمة وسط المجتمع الجزائري.

الكلمات المفتاحية: الاتصال العمومي، التوعية الأمنية، الوقاية، الجريمة.

Abstract:

This article aims to shed light on showing the key role of public communication to strengthen the security awareness and crime prevention, also, to identify the communication approach adopted by the Directorate General for National Security. As far as the security awareness in order to involve citizens in the security equation and protect society from all forms of crime. Besides, dealing with the most important pillars and communication media that the Directorate General for National Security relies on in the purpose of achieving the objectives set in this article.

We have concluded that the Directorate-General of National Security attaches the utmost importance to public communication, given the central role played by this automated pattern of security awareness in preventing crime in Algerian society.

Keywords: public communication, security awareness, prevention & crime**.**

[1] المؤلّف المراسل: **سامي خنفي** البريد الإلكتروني: **s.khenfi@univ-skikda.dz**

1. مقدمة :

تُعد المهمة التوعوية من بين القضايا التي يضطلع بها الاتصال العمومي، فالتوعية الأمنية تعتبر أحد أهم الركائز الضرورية لإرساء قواعد الأمن والاستقرار في المجتمع، حيث تولي المديرية العامة للأمن الوطني أهمية كبرى للجانب التوعوي والتحسيسي فيما يتعلق بالقضايا ذات البعد الأمني، هذا ما دفعها الى تبني مقاربة اتصالية تستند بالأساس على نشر الوعي الأمني بين المواطنين، والتعريف بالجهود التي تبذلها، في سبيل محاربة الجريمة والآفات الاجتماعية، خصوصا في ظل التحديات والتحولات الكبرى التي يعرفها المجتمع الجزائري.

يُعد من أولويات المديرية العامة للأمن تغليب لغة التوعية على لغة الردع والزجر، وذلك عن طريق تزويد الفرد بالمعارف والقيم والاتجاهات والمهارات التي تنظم سلوكه، وتمكنه من التقيد بالقوانين، والأنظمة، بما يساهم في حماية نفسه والآخرين. وعليه يعتبر التحسيس والتوعية مسألة بالغة الأهمية، ذلك أن المواطن يعتبر بمثابة الشريك الحقيقي في المنظومة الأمنية. فأيُّ جهاز أمني مُطالب بوضع المواطن كركيزة أساسية أثناء إعداد البرامج والخطط الأمنية، وإلاّ سيكون مآلها الفشل أو الضعف، ومن ثمّة فإنّ انخراط المواطن الجزائري في العملية الأمنية يُعتبر أحد الرهانات الرئيسة الموجهة لعمل المديرية العامة للأمن الوطني كمؤسسة يعتبر توفير الأمن والمحافظة عليه أحد مهامها الأساسية.

وبهدف الوصول إلى ذلك، عمدت المؤسسة إلى وضع استراتيجية اتصالية عمومية، تعتبر المواطن محور العمل الشرطي، ففي أحد خرجاته الإعلامية، أكد المدير الأسبق للمديرية العامة للأمن الوطني **"عبد الغاني هامل"** على هذه الرؤية بقوله: "...الجهة الوحيدة التي تعنينا هي المواطن، والذي نعمل على حمايته ومساندته ومعاضدته، لأنَّ أي عمل أمني لا يحظى بدعم ومساندة المواطن، محكوم عليه بالفشل سلفا، لذا، فإنَّ من أولويات جهودنا، العمل على تعزيز العلاقة مع المواطن، ومع فعاليات المجتمع المدني...". ويتأتى ذلك من خلال الاحتكاك المباشر به، واشراكه، والاقتراب منه، باستخدام مختلف الوسائط الاتصالية، التي تُمَكّن من إيصال وتقديم المعلومة، ذات الطابع الأمني، أين تستخدم المديرية العامة للأمن الوطني العديد من الوسائط، والقنوات الاتصالية، بغية الاهتمام بانشغالات المواطن الأمنية، هذا من جهة، واشراكه في المعادلة الأمنية من جهة أخرى. وتبعا لذلك يُعدُّ الاتصال العمومي أحد أهم المقاربات التي تستند عليها المديرية لأداء مهامها أولا، وأداء تلك المهام بفعالية ثانيا.

وعليه سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية الإجابة على السؤال التالي: كيف يساهم الاتصال العمومي للمديرية العامة للأمن الوطني في تفعيل التوعية الأمنية والوقاية من الجريمة؟

2. أهمية الدراسة وأهدافها:

تكمن أهمية دراستنا هذه في محاولتنا الكشف عن الدور الذي يلعبه الاتصال العمومي المستخدم من قبل المديرية العامة للأمن الوطني في التوعية بالجرائم والوقاية منها، انطلاقا من انتقال المرفق العام الشرطي من مقاربة ردعية جزائية في العمل الشرطي إلى مقاربة حديثة ترتكز على التوعية والتحسيس كخطوة مهمة في العمل الوقائي من الجرائم بمختلف أشكالها ومستوياتها، وتبعا لذلك،

سنعمل على إبراز مختلف الإجراءات والتدابير الاتصالية المنتهجة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني في سبيل تحقيق هذه الأهداف وكذا التعرف على مختلف الوسائل الاتصالية المستخدمة من قبلها بغية إيصال رسائلها المتمحورة حول مكافحة الجريمة.

3. منهج الدراسة:

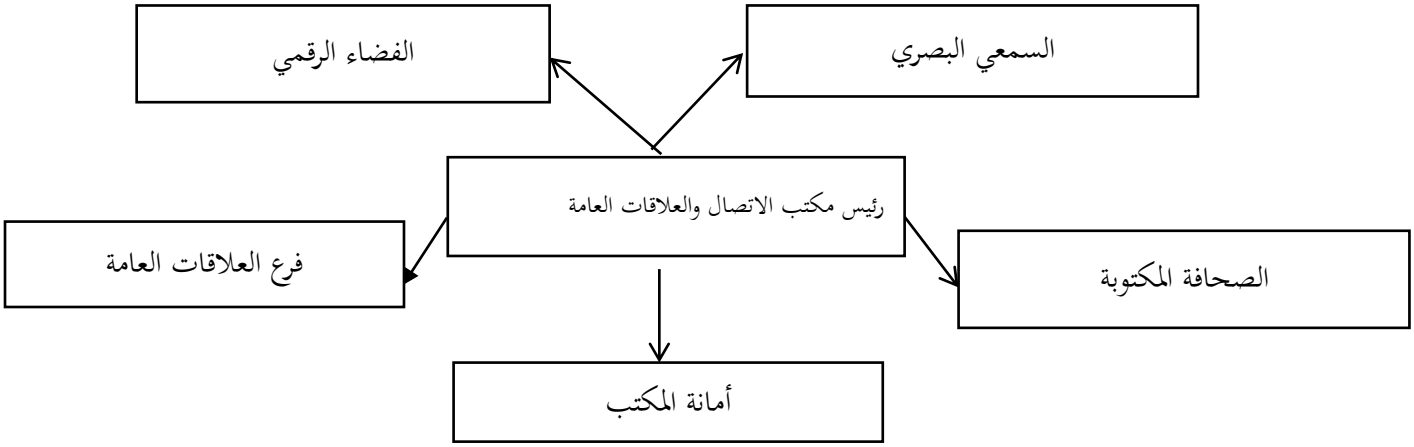
اعتمدنا في هذا المقال على منهج دراسة الحالة بغية التعرف أكثر على واقع ممارسة الاتصال العمومي بالمديرية العامة للأمن الوطني وكيفية توظيفه في العمل التوعوي بالمسائل والقضايا المرتبطة بالشأن الأمني، وكذا الوقاية من مختلف أشكال الجريمة.

وبذلك عمدنا إلى جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات المتعلقة بالنشاط الاتصالي العمومي المنتهج من قبل المديرية العامة للأمن الوطني وتحليلها.

4. عينة الدراسة:

قمنا باختيار عينة قصدية ممثلة في المديرية العامة للأمن الوطني كنموذج للمؤسسة الأمنية، وفي هذا الإطار قمنا باختيار مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة كعينة للمديرية العامة للأمن الوطني انطلاقا من كون خلية الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن الولايات هي نموذج مصغر لما تتضمنه خلية الاتصال والصحافة على المستوى المركزي (المديرية العامة للأمن الوطني).

الشكل 1: الهيكل التنظيمي لمكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة



المصدر: رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة.

5. أداة الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المقابلة كأداة رئيسية للحصول على البيانات المتعلقة بأنشطة الاتصال العمومي على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني والدور الذي يلعبه هذا النمط الاتصالي فيما يتعلق بالتوعية الأمنية والوقاية من الجريمة.

للوصول إلى ذلك، قمنا بإجراء مقابلة نصف موجهة مع المسؤول عن الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية قسنطينة [*]

6. تحديد المفاهيم

6.1. الاتصال العمومي:

يُعرَّف الاتصال العمومي بأنه: " اتصال حول المصلحة العامة، يُمارس من قبل المؤسسات، والهيئات الوطنية (البرلمان، الوزارات، الولايات، المؤسسات العامة...)، الهيئات العامة المحلية (الجامعات، المستشفيات الجمعيات)، يُعترف بها كخدمة عامة في حد ذاتها، فهي تكريس للتعبير عن المواطنة والمشاركة في النقاش الديمقراطي، تشجيع الخدمة العامة، يضمن شرح المبادئ العامة، يُساعد على فهم الحياة العامة، ويعتبر أداة استراتيجية ومهمة لأداء العمل العام".[1] من خلال هذا التعريف يمكن القول إن مسألة مفهوم الاتصال العمومي تتسم بطابعها المركب كظاهرة مجتمعية تتداخل فيها المستويات السياسية، والإعلامية، والمؤسساتية، والثقافية، بحيث تعتبر خدمة " المصلحة العامة" المقياس الرئيس لتحديد ماهية الاتصال العمومي.[2]

في حين يعرفه «**Pierre Zémor**»: " الاتصال العمومي هو تلك الاتصالات الرسمية التي تهدف الى تبادل ومشاركة المعلومات، من أجل المصلحة العامة، والعمل من خلالها للحفاظ على الروابط الاجتماعية، وهذا مسؤولية المؤسسات العامة".[3]

ومن ثمة نجد بأن الاتصال العمومي هو ذلك التواصل المقنن الذي يهدف الى تبادل واقتسام المعلومات ذات القيمة العمومية، وكذلك الحفاظ على الترابط الاجتماعي، وتعود المسؤولية فيه للمؤسسات العمومية، أو للمنظمات المكفولة لها مهمات المصلحة الجماعية أو العامة.[4]

كما ترى "**آمال عميرات**" أن الحديث عن الاتصال العمومي:" يقود الى الحديث عن ذلك الاتصال الذي يستهدف المصلحة العامة انطلاقا من مسؤولية كل فرد في المجتمع، حيث يسعى من أجل توعية المستقبلين وتعليمهم وتربيتهم لاتخاذ المواقف الصحيحة ومن ثمة تبني السلوك الصحيح والايجابي".[5] فتعبئة الأفراد الفاعلة هي حقيقة لا يمكن بأي حال من الأحوال تجنبها، أو تجاهلها، بهدف ضمان سلامة، وتنمية مستدامة للمجتمع المحلي أو الوطني، لذلك، تعمل المؤسسات، الى جانب المجتمع المدني، وكذا المواطنين، على تشخيص الاحتياجات، وتحديد أهم العوائق، بهدف، معرفة المشكلات، والعمل على التغلب عليها، ومن هنا، يعتبر الاتصال العمومي كأحد أهم الاستراتيجيات التي تساعد على تحقيق تلك الأهداف.

---

[*] الملازم الأول للشرطة ب. بن خليفة، مقابلة على مستوى أمن ولاية قسنطينة مكتب الاتصال العلاقات العامة بتاريخ 2021/06/20 على الساعة 10:00 صباحا.

[1] Hornet Bonnetain, Bernard Del Jarrie : la communication Des collectivités Locales, le courrier des maires, N284, Novembre 2014, p4.

[2] الصادق الحمامي، الاتصال العمومي منظور اليه في سياقاته، مداخلة مقدمة ضمن أشغال الملتقى الدولي تحت عنوان الاتصال العمومي مقاربات تحولات رهانات، جامعة منوبة، تونس، 11-13 أفريل 2007، ص 19.

[3] Pierre Zémor : la communication publique, politiques et management public, N02, volume 01, 1995.p152.

[4] سامية عواج وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية الى التطبيق، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2018، ص 10.

[5] آمال عميرات، الاتصال الاجتماعي العمومي وأبعاده في منهج الدعوة المحمدية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص 7.

مما تقدم يمكننا القول إنَّ الاتصال العمومي: هو تلك النشاطات والرسائل الاتصالية المخطط لها، والتي تهدف بالأساس، الى توجيه الرأي العام، بغية تحقيق السياسات المبرمجة، والتي ترتبط بمجابهة كافة أشكال الدوافع والأسباب التي تقف وراء ارتكاب الجريمة، بكافة أشكالها، والتوعية والتحسيس بأخطار ومخاطر الجرائم، وكذا ارشاد المواطنين وإعلامهم بأسلوب يضمن عدم وقوعهم كضحايا للجريمة، أو التورط في ارتكابها، وكذا، تبصير كافة الجماهير بأساليب الوقاية منها، من خلال تنمية حسهم الأمني، واشعارهم بمسؤوليتهم الجماعية عن مكافحة الانحراف والجريمة، زيادة على نشر الحقائق والمعلومات الصحيحة والصادقة عن الأحداث الأمنية، دون تهويل أو تهوين، بالإضافة الى تشجيع المواطنين على التعاون مع المديرية العامة للأمن الوطني، وموظفيها، وإبراز المجهودات المبذولة من قبل المرفق العام الشرطي، ودور أفراده الإنساني، والاجتماعي، من أجل تحقيق الأمن والطمأنينة خدمة للمصلحة العامة.

6.2. التوعية الأمنية:

يُقصدُ بها اثارة الوعي، وتنميته، تجاه القضايا والمسائل المرتبطة بالمسائل والقضايا الأمنية، بهدف تغيير الأنماط السلوكية، أو تغيير وتعديل اتجاهات الرأي العام، تجاه هذه القضايا، من اتجاهات سلبية الى اتجاهات إيجابية، أو من تعاطف، الى رفض ومواجهة، حسب طبيعة القضية، وتأثيرها في المجتمع والموقف الذي يتعين على المجتمع اتخاذه منها.[1]

يُشير هذا التعريف الى الهدف الذي تسعى اليه التوعية بالمسائل ذات البعد الأمني، والمتمثل أساسا في تغيير السلوكيات السلبية، وهذا يتأتى من خلال تقديم معلومات، ومعارف، للجمهور المستهدف، تُوضحُ من خلالها القضايا الأمنية، وكيفية التعاطي معها، بغية تعديل الاتجاهات، والتصرفات، بما يخدم الهدف العام للمؤسسة الأمنية، والمجتمع، والمتمثل في المحافظة على الاستقرار والأمن داخل المجتمع.

كما تُعرف التوعية الأمنية على أنها" التركيز على السلوك الواجب اتباعه في مختلف المواقف الأمنية، والتوعية من خطر الوقوع ضحية لبعض الجرائم أو الحوادث، وتعريف المواطن بجهود الأجهزة الأمنية ودورها في خدمة أمن المجتمع، والتأكيد على أهمية تعاون المواطن وتفهمه لجهود الأجهزة الأمنية، وكذا تعريف المواطن بدوره الهام والمتميز في المساهمة في المحافظة على أمن المجتمع من خلال منع وقوع بعض الجرائم أو الإبلاغ عن أية جريمة يعلم بها أو يشاهدها".[2]

يوضح هذا التعريف الجوانب المتعددة التي يتضمنها مفهوم التوعية الأمنية، بداية من تعريف الجمهور بالمجهودات المبذولة من قبل المؤسسة الأمنية بهدف ضمان الأمن للأفراد وحماية الممتلكات، ومن ثمة، تبيان مختلف التصرفات والأعمال التي ينبغي على المواطن القيام بها، وكذا، إعلامه بمختلف الجرائم والعقوبات المرتبطة بها، وماهي السبل والإجراءات التي يستلزم اتباعها بهدف الوقوع في فيها، الى جانب ذلك، اشراكه في العمل الأمني، من خلال تكريس ثقافة التبليغ لديه باعتباره محورا للعمل الأمني، وأنَّ مُهمَّة الحفاظ على الأمن لا تقتصر على الأجهزة الأمنية.

6.3. الوقاية من الجريمة:

[1] سيد عبد الرؤوف، التوعية الأمنية مالها وما عليها، منشورات أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2002، ص 40.

[2] جوزيف مسلم، التوعية الأمنية، مداخلة في إطار الندوة العلمية المنظمة من قبل جامعة نايف للعلوم الأمنية تحت عنوان " برامج الاعلام الأمني بين الواقع والتطلعات"، بيروت، أيام11-2011/07/13.

الوقاية من الجريمة هي مجموع مبادرات، وبرامج، تهدف الى التحكم في الجريمة والعنف وتقليصها ومنعها. وتشمل على هذا الأساس مختلف الأنشطة الحكومية، وغير الحكومية، الهادفة، الى تبديد المخاوف الاجتماعية، ومعالجة تأثيراتها على المواطنين. ويتسع المجال الوقائي من الجريمة ليجمع مختلف المبادرات الشخصية، والعائلية، وكذا، برامج لجان الأحياء، والبلديات، والمؤسسة الشرطية. [1]

وبذلك يمكن القول: بإنَّ الوقاية من الجريمة هي تلك الخطط، والبرامج، التي تقوم السلطات الحكومية بوضعها بمساعدة فعاليات المجتمع المدني، والتنظيمات غير الحكومية، بهدف الحد من استفحال العنف والجريمة في المجتمع.

7. الاتصال العمومي والأمن:

7.1. أهمية الاتصال العمومي في المجال الأمني:

أضحى الاتصال بصفة عامة والإعلام الأمني بوصفه مكونا رئيسيا للاتصال العمومي واحدا من أهم المجالات والتخصصات التي لابد على المؤسسة الأمنية إعطائها الأهمية القصوى وذلك للاعتبارات التالية:

- يُعتبرُ الاتصال في المجال الأمني محور عمل المؤسسة الأمنية في تقديم المعرفة الأمنية الى المواطنين فيما يتعلق بالمشكلات والقضايا والمسائل المرتبطة بالأمن.

- يُساعد في التعريف بطبيعة عمل الأجهزة الأمنية والمسؤولية الملقاة على عاتقهم وكذا المشكلات التي تواجههم ودورهم في هذا الإطار.

- تنمية الإحساس بالمسؤولية تجاه المشاكل الأمنية التي يتعرض لها المجتمع، مما يمكن من خلق تعاون بين المؤسسة الأمنية وأفراد المجتمع على غرار: (التبليغ عن الجرائم، ومكافحة المخدرات، الجرائم الالكترونية). [2]

- يزيد الاتصال العمومي حول القضايا الأمنية من قوة المشاركة الجماهيرية في خدمة قضايا المجتمع الأمنية، وذلك من خلال استخدام وسائل الاتصال العمومي كآلية لتقريب وجهات النظر، وبناء رأي عام متعاون تجاه القضايا الأمنية.

زيادة على ذلك، يشدد **"محمد بن علي كومان"*** على أهمية العمل الاتصالي عامة، والإعلامي على وجه الخصوص، وذلك لدوره البالغ في التوعية الأمنية والوقاية من الجريمة، حيث أكد على ضرورة صياغة خطط واستراتيجيات إعلامية تمثل مرجعيات مرشدة، منظمة وهادفة، على غرار الاستراتيجية الإعلامية العربية للتوعية الأمنية والوقاية من الجريمة الأمنية، والتي تهدف الى تعزيز أواصر التعاون من أجل تحصين المجتمع ضد الجريمة، الى جانب ذلك خلق رسالة توعوية فاعلة ومؤثرة.

7.2. أهداف الاتصال العمومي في المجال الأمني:

[1] محمد بن العجمي بن عيسى، الأمن والتنمية، منشورات جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2011، ص 255.

[2] رانيا عبد النعيم العشران وآخرون، الإعلام الأمني في ظل المتغيرات الأمنية، دار جامعة نايف للنشر، الرياض، د.ط، 2017، ص 39.

* الأمين العام لمجلس وزراء الداخلية العرب.

تتعدد الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها الاتصال العمومي في المجال الأمني بتعدد المهام والوظائف التي تقع على عاتق المؤسسة الأمنية، لذلك تسعى هاته الأخيرة الى وضع جملة من الأهداف تعمل أقسام الاتصال على تحقيقها من خلال وضع استراتيجيات وخطط عملية تستهدف:

- يسعى الاتصال العمومي في المجال الأمني الى تحقيق رسالة الأمن الشامل، من خلال ترجمة الأهداف الأمنية المتمثلة أساسا في حفظ الأمن للفرد والمجتمع معا ضمن استراتيجية محددة الأطر.
- يتمثل الهدف الرئيس للاتصال العمومي بالمؤسسة الأمنية في نشر الوعي الأمني، بما تتضمنه تلك التوعية من حس أمني، واتخاذ المواطن للتدابير الوقائية، التي تحد من انتشار الآفات الاجتماعية ومكافحتها.
- تنمية السلوك الاجتماعي العام الإيجابي، وذلك من خلال القيام بحملات إعلامية تهدف الى توعية الرأي العام وتنوير المواطنين بواجبهم حيال القضايا الأمنية، وارشادهم الى أفضل السبل للحفاظ على الأمن والاستقرار في المجتمع.
- توفير وتقديم المعلومات ذات الصلة بالشأن الأمني لوسائل الاعلام، مما يضمن للرأي العام حق المعرفة بما يدور من وقائع وأحداث، وهو ما يحول دون انتشار الشائعات والأقاويل الخاطئة أو المبالغ بها.[1]
- تفعيل سبل الاتصال بين الأجهزة الأمنية من جانب، والجمهور من جانب آخر؛ لإثراء الروح المعنوية لكل مقومات النجاح والتفوق، ويدفع للالتزام بالتعليمات والأنظمة التي تكفل أمن الانسان وسلامته في شتى المجالات.[2]

7.3. وظائف الاتصال العمومي المرتبط بالمسائل الأمنية:

يقوم القائمين على الاتصال العمومي بالمؤسسة الأمنية بعدد من المهام والوظائف تتمثل أساسا في:

- إعداد البيانات والأخبار الإعلامية المتعلقة بالجوانب الأمنية.
- التعريف بالأنشطة المختلفة التي تقدمها أجهزة الأمن، والتي تدخل في نطاق الخدمة العمومية التي يحتاج إليها المواطنون، وشرح كافة الإجراءات، والآليات، لحصول المواطنين على هذه الخدمات.
- التسويق للسياسات والأنشطة الأمنية المختلفة والاستطلاع المنتظم للآراء المواطنين بصدد الخدمات التي تُقَدّمها المديرية العامة للأمن الوطني، وذلك بهدف الرقي بالخدمات الأمنية بما يتجاوب وتطلعات المواطن.
- وضع الاستراتيجيات والأطر التي تكفل التنسيق والتعاون مع وسائل الاعلام المختلفة.
- يتجاوز الاتصال العمومي مجرد تقديم المعلومات الأمنية الصادقة الى الجمهور، بل يسعى إلى إيجاد وتأسيس وعي أمني من شأنه أن يُساهم في تحقيق أمن الإنسان وسلامته.
- تعميق التعاون بين المديرية العامة للأمن الوطني وجموع المواطنين.

[1] محمود عزت اللحام وآخرون، الإعلام الأمني، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015، ص99.
[2] رانيا عبد النعيم العشران وآخرون، مرجع سابق، ص ص 42-43.

كما يساعد الاتصال العمومي في نشر المعرفة بين صفوف رجال الأمن، وتحسيسيهم فيما يتعلق بحسن التعامل مع المواطن وحسن استقباله والاهتمام لانشغالاته.[1]

7.4. أدوات الاتصال العمومي:

تتمثل أهم أدوات الاتصال العمومي بناء على ما جاء في دليل ملحقي الاتصال الخاص بالوزارة الفرنسية في:[2]

- الاستقبال الشخصي المواجهي والهاتفي.
- استخدام البريد المباشر (توجيه معلومات محددة الى الجماهير المستهدفة).
- كتيبات عن الأنشطة والخدمات.
- حملات إعلامية ترويجية (الملصقات، الصحافة، الإذاعة والتلفزيون).
- المجلات والنشرات الإخبارية.
- العلاقات العامة والعلاقة مع الصحافة.
- المواقع الالكترونية.

8. التوعية الأمنية:

8.1. أهمية التوعية الأمنية:

تعتمد المجتمعات والحكومات على التوعية بصفة عامة، والتوعية الأمنية على وجوه الخصوص، كمقاربة عملية تتسم بالفعالية لمواجهة الجرائم، وهذا بهدف تغيير السلوك السلبي إلى سلوكيات إيجابية تتوافق والإجراءات الأمنية المعمول بها بما يمكن من تحقيق الأمن والطمأنينة. ويمكن تحديد أهمية التوعية الأمنية في النقاط التالية:

- الأهمية الحيوية للأمن في حياة الشعوب واستقرارها.
- اتساع نطاق مفهوم الأمن الشامل ليشمل كافة جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.
- عجز أي جهاز أمني عن القيام لوحده بمهمة توفير الأمن وحمايته.
- الأهمية الحيوية لدور المجتمع أفرادا وجماعات في توفير الأمن وحمايته، وبالتالي تكامل جهود المؤسسات الأمنية والشعب لتكون في خدمة الشعب، وفي خدمة الوطن.
- خطورة تجاهل أهمية الأمن، وحيوية دور الأجهزة الأمنية والقوانين والأنظمة الحاكمة لحركة المجتمع وعلاقات أفراده، ومن ثمّة، لابد من المعرفة بحيوية الأمن، ودور رجاله الاجتماعي، والاقتصادي والسياسي.
- كبر وتعقد المجتمعات وتباعد المسافات بين الأفراد والتجمعات البشرية، وبين السلطة المركزية، مما يتطلب إقامة جسور من المعلومات من الجانبين.

[1] علي بن فايز الجحني، الإعلام الأمني والوقاية من الجريمة، الرياض، منشورات أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، ط1، 2000، ص 32.
[2] سامية عواج وآخرون، مرجع سابق، ص 32.

- ظهور ما يسمى بمجتمع ما بعد الحداثة، وما رافقه من ظواهر سلبية على غرار المخدرات، والعنف، والجريمة، والاستخدام السيئ للأنترنيت...الخ، مما يتطلب التجنيد لمواجهتها والتقليل من آثارها. [1]

إنَّ العمل الشرطي، بما يرمز إليه من السلطة والقوة، يشوبه الكثير من سوء الفهم والكثير من احتمالات التجاوز، وهذا وذاك، يؤديان إلى سلبية المواطن تجاه العمل الشرطي. وتجاوز هذه الفجوة يتطلب ضرورة وجود جسر من التفاهم والتعاطف عن طريق التوعية الأمنية.

8.2. مجالات التوعية الأمنية:

تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على الاستفادة من الدليل العربي الذي تم إعداده كنموذج للتوعية الأمنية والوقاية من الجريمة، بحيث يتناول مختلف الميادين والمجالات الأمنية، وقد اشتمل على ثلاثة محاور رئيسية:

1- التوعية المرورية.

2- التوعية في مجال الدفاع المدني.

3- التوعية لوقاية المواطن من الوقوع ضحية للجريمة وتشمل:

- التوعية بخصوص المخدرات.
- التوعية المتعلقة بالعنف.
- التوعية المتعلقة بالجرائم الالكترونية.

8.3. برامج التوعية الأمنية:

تستند برامج التوعية على تلك البرامج التي تُعنَى بتربية الفرد، وصقل خبراته، وغرس القيم الأصيلة التي تحميه وتنقذه من الوقوع ضحية للجريمة والفساد، وإعادة ادامجه في المجتمع في حالة ما إذا وقع في فخ الجريمة والآفات الاجتماعية، بحيث تتضمن هذه البرامج على عدة أهداف ينبغي تحقيقها. [2]

8.4. شروط نجاح التوعية الأمنية للوقاية من الجريمة:

يتوقف نجاح التوعية الأمنية على مدى قناعة المؤسسات الأمنية بأهمية دورها في تحصين أمن المجتمع وبناء علاقة تشاركية مع المواطن هذا من جهة، ومن جهة أخرى، مدى توفر مجموعة من الشروط لنجاح التوعية الأمنية في تحقيق أهدافها: [3]

- تحديد الأولويات من القضايا مع مراعاة ما هو متوفر من معلومات عنها واستخلاص مدى تأثيرها على المجتمع.
- التشخيص الدقيق للمشكلة والهدف (قضايا المخدرات، السلامة المرورية، الجرائم المعلوماتية، جرائم الاحتيال...).
- المبادرة، حيث يتعين على المؤسسة الأمنية عدم الانتظار حتى تتفاقم وتستفحل الأزمة أو القضية.

---

[1] سيد عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص 33.

[2] عايد علي الحميدان، معايير برامج التوعية الأمنية، الندوة العلمية الموسومة بعنوان: التوعية الأمنية بين الواقع والمأمول، جامعة نايف للعلوم الأمنية، مكة، من 2-4 سبتمبر 2013، ص9.

[3] جوزيف مسلم، التوعية الأمنية، مرجع سابق، ص3.

- الوقت، يجب اختيار الوقت المناسب وهذا حتى تتمكن التوعية الأمنية من تحقيق اهتمام أكبر من قبل الجماهير المستهدفة، وهذا يتطلب تأمين الظرف المناسب لكي يتفاعل مع مضمون المادة الاتصالية التوعوية.
- الموضوعية، بمعنى الصدق والدقة في المعلومات.
- الوضوح والاختصار، بحيث لابد وأن تكون الرسالة واضحة للمتلقي وبعيدة عن التعقيد والاسهاب وقادرة على جذب الانتباه.
- الكثافة، ذلك أنّ تغيير الأنماط السلوكية للأفراد والجماعات لا تتم خلال فترة وجيزة.
- استخدام لغة مناسبة تتوافق مع سمات المتلقي للرسالة.
- الاستمرار، إنّ بعض القضايا والسلوكيات التي تعمل التوعية الأمنية على تغيير أنماطها، تكون في كثير من الأحيان متجذرة في الوعي، بحيث تتطلب أحيانا مساحة زمنية كبيرة من التبعية، لذلك مواجهتها تستدعي الاستمرار مع الكثافة لتعطي تأثيرها بالشكل المأمول.
- التنوع، والذي من شأنه أن يجعل من حملة التوعية الأمنية والوقاية من الجريمة مناسبة في سبلها وأساليبها بحيث تمس مختلف الشرائح العمرية وكل المستويات التعليمية والاقتصادية.

9. الاتصال العمومي والتوعية الأمنية:

9.1. أبعاد رسالة الاتصال العمومي في مجال التوعية الأمنية والوقاية من الجريمة:

إنَّ الوعي الأمني هو الهدف الرئيس الذي ينشده الاتصال العمومي في المجال الأمني، من فهم المواطن العميق لحقيقة الوضعية الأمنية، وبكل ما يحيط بها من متغيرات تؤثر عليها سلبا أو إيجابا، زيادة على الادراك الكامل للمواطن بكافة التدابير والإجراءات الوقائية والتي من شأنها أن تقي الفرد من الوقوع كضحية للجريمة. بالإضافة الى تبيان الطرق التي تمكن من تعزيز التعاون مع المديرية العامة للأمن الوطني في محاربتها للجريمة بمختلف أشكالها ومستوياتها.

كما يستند الاتصال العمومي في أداء رسالته فيما يتعلق بالتوعية الأمنية على النشر الصادق للحقائق والمعلومات، وذلك من خلال استخدام كافة وسائل الإعلام بكل أشكالها سواء التقليدية منها أو المستحدثة. إلى جانب ذلك، تسهيل عملية النفاذ إلى المعلومة، وتقديم كافة المعطيات التي تطلبها وسائل الإعلام، وينتظرها المواطن بشأن القضايا، والأحداث ذات الصلة بالوقائع الأمنية. [1]

– الرسالة الاتصالية العمومية التوعوية:

يُمكن أن تكون الرسالة عبارة عن مضمون توعوي مستقل بذاته، كما يمكن أن تكون واحدة من حزمة رسائل متسلسلة أو متدرجة في برنامج اتصالي مُحدد، بحيث تحمل كل منها أسلوبا أو نمطا مغايرا عن الآخر، إلا أنَّها تسعى إلى تحقيق ذات الهدف، أو تتدرج في إطار التكامل لبلوغ الهدف العام المحدد من البرنامج.

[1] إيمان عبد الرحمان، أحمد محمود، دور الإذاعة في نشر التوعية الأمنية الإذاعة السودانية نموذجا، منشورات جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2010، ص37.

ومنه، تتخذ الرسالة شكلا وقائيا معينا، من الأشكال والفنون والقوالب الاتصالية، بما يتوافق وخصائص كل من الوسيلة الاتصالية، والجمهور المستهدف، لكي تحدث الرسالة التأثير المرغوب، لابد من إحداث التناغم بين خصائص الوسيلة، الرسالة، الجمهور.[1]

من خلال الرسالة الإعلامية الأمنية تلعب التوعية الأمنية دورا كبيرا، وفعالا، في الحد من المشكلات والآفات والمساهمة في خفض معدل الجريمة، والحد من انتشارها، إلى جانب ذلك، تعمل على تكريس مفهوم الوقاية لدى مختلف شرائح المجتمع، ويتحقق ذلك، من خلال برامج توعوية متطورة، قابلة للتحديث، مرنة وصادقة، لكي تتمكن من إقناع أكبر قدر ممكن من الجمهور، وهذا، من خلال خلق الثقة عنده، حتى تكون البرامج الأمنية التوعوية مقبولة. ومن ثمّة، يتحقق الهدف من الرسالة الإعلامية الأمنية ذات الصبغة العمومية، والتي تسعى لمواكبة كافة التطورات التي يعرفها مجال الاتصال العمومي المرتبطة بقضايا التنمية الشاملة.[2]

9.2. حملات الاتصال العمومي للوقاية من الجريمة:

تُعرّف حملات التوعية الأمنية بأنَّها: "التوظيف الأمثل، لمختلف الجهود المكثفة والمستمرة، لفترة من الوقت للأنشطة والبرامج الاتصالية الأمنية، ذات الطابع التوعوي، المتخصصة، والمنظمة، والمخطط لها، من قبل المؤسسات الأمنية أو الإعلامية أو كليهما معا، أو من خلال تعاون جهات رسمية أو غير رسمية، تحت إشراف المؤسسة الأمنية، ويكون لها **شعار**(جملة أو عبارة قصيرة تعبر عن الحملة)، **ورمز** logo (علامة مميزة للحملة)، بهدف مناقشة، ومتابعة، ومعالجة ظواهر، وقضايا، ومشاكل اجتماعية ذات بُعد أمني، بحيث تؤثر سلبا على الأمن المجتمعي الشامل، ولا تتوقف إلا بتحقيق أهدافها.[3]

كما يرى دينيس ماكويل " **Dinis makwil** " بأنَّ الحملات الإعلامية تُستخدمُ بهدف خلق سلوكيات معينة لدى الجماهير، وكذا تغيير السلوكيات السلبية إلى سلوكيات إيجابية، تصب في مصلحة المجتمع، بحيث تكون هذه السلوكيات ذات طبيعة مؤسسية معينة فهي بذلك تنسجم وتتلاءم مع كافة النظم، والقواعد، والمعايير، وكذا، القيم الاجتماعية السائدة. وتبعا لذلك، غالبا ما يكون الهدف من الاتصال العمومي فيما يتعلق بالمسائل الأمنية عبر الحملات الإعلامية تعديل أو تعزيز توجهات جماهيرية نحو أهداف مقبولة اجتماعيا.[4]

ومن ثمَّة تُعتبر الحملة التوعوية الإعلامية عبارة عن مجموعة أنشطة وجهود إعلامية مُنظمة عبر وسائل إعلامية مختلفة لتحقيق هدف محدد، في وقت معين، ومستهدفة جماهير محددة.[5]

فالحملة الإعلامية كما يرى "**روجرز وستوري**" "**Rogers and Storey**" أنَّ الحملة التوعوية الإعلامية تتكون في الغالب من أربعة عناصر مُهمة تتمثل في:[6]

---

[1] وحيد أحمد منصور، نحو رؤية استراتيجية لدور الاعلام الأمني العربي في مجال صناعة برامج التوعية الأمنية، ندوة الدور الوقائي للإعلام الأمني، الرياض،21-23 أكتوبر 2014، ص 34.

[2] عايد علي الحميدان، مرجع سابق، ص13.

[3] وحيد أحمد منصور، مرجع سابق ص 16.

[4] سامية عواج وآخرون، مرجع سابق، ص 38.

[5] عبد اللطيف بن دبيان العوفي، حملات التوعية الإعلامية الأسس النظرية والإجراءات التطبيقية، جامعة الملك سعود للنشر العلمي والمطابع، الرياض، د.ط، 2012، ص3.

[6] المرجع السابق.

- أن يوجد لها سبب محدد.
- أن تكون موجهة الى جمهور كبير.
- أن يكون لها وقت محدد.
- أن تشمل مجموعة نشاطات إعلامية منظمة.

وبذلك يمكن القول: إنَّ الحملة الاتصالية العمومية هي الاستخدام المخطط لمجموعة متنوعة من الوسائل الاتصالية والأساليب الابتكارية لحث المجتمع عامة وبعض فئاته بشكل خاص لقبول فكرة أو أفكار تتبناها وتدعمها وذلك باستخدام استراتيجية أو لأكثر من استراتيجية عن طريق جهود متواصلة في إطار زمني ممتد ومحدد.[1]

وكنموذج للحملات التحسيسية والتوعوية التي تقوم المديرية العامة للأمن الوطني بتنفيذها، نتناول الحملة الوطنية التي استهدفت مُستعملي الطريق، أين تم من خلالها تقديم جُملة من الاحتياطات والتدابير اللازمة للسياقة السليمة، وكذا، توضيح مخاطر المخالفات المرورية في ظل التقلبات الجوية الاستثنائية.

هذه الحملة التوعية ذات البعد التحسيسي والتي قامت بها مصالح الأمن الوطني شملت كافة التراب الوطني، واستهدفت سُواق الحافلات والشاحنات، المركبات والدرجات النارية، وكان ذلك على مستوى محاور الطرق والحواجز الثابتة. قَدم خلالها إطارات وأعوان الشرطة مجموعة من الرسائل، تتمثل في نصائح وإرشادات لمستعملي الطريق بغية اتخاذ أسباب الحيطة والحذر أثناء السير، أين تمحورت تلك الرسائل التي تم تقديمها في النقاط التالية:

- العمل على المراقبة الدورية للعجلات والفرامل.
- مراقبة أجهزة الرؤية ونظام الانارة.
- الحث على التقليل من السرعة، احترام إشارات المرور، ضرورة السياقة بتأن في الطرق الوعرة، توخي الحذر في المناطق التي تشهد كثافة غابية وفي المرتفعات الجبلية التي تعرض السواق الى الانزلاقات الخطيرة خاصة في فترات الليل.

كما تم توزيع مطويات إرشادية على الجمهور المستهدف خلال هذه الحملة التوعوية، تضمنت قواعد السلامة المرورية لتفادي حوادث المرور. وفي نفس السياق، عمل المكلفون بالحملة على تذكير المواطنين المستهدفين بالرقمين الأخضرين 4548 والنجدة 17 الموضوعين تحت تصرف المواطن في حال وقوع أي خطر، هذا الاجراء يهدف إلى ترسيخ ثقافة التبليغ لدى المواطن.

وتُعتبر هذه الحملة عينة للعديد من الحملات التي تُنفذها المديرية العامة للأمن الوطني، بهدف التحسيس والتوعية، وهو ما يؤكد ميدانيا الشعار الذي ترفعه هذه المؤسسة والمتمثل في أنَّ عملها لا يقتصر على العقاب والزجر فقط، وإنَّما يحتل العمل التوعوي والتحسيسي مكانة هامة لدى القائمين على المديرية العامة للأمن الوطني وهذا بهدف إشراك المواطن في العمل الأمني وهو ما من شأنه خلق ثقافة أمنية لدى المواطن الجزائري، وهذا من شأنه كذلك، تسهيل عمل أفرادها وإطارتها، وكذا، آداء مهمتها بالطريقة الأنجع والأمثل.

[1] علي كنعان، إدارة الحملات الإعلامية، د.د.ن، عمان، د.ط، 2014، ص 5.

10. مقاربة المديرية العامة للأمن الوطني الاتصالية للوقاية من الجريمة:

تم التركيز على تبني مفهوم الشرطة الجوارية (المجتمعية) كنهج اتصالي للتقريب بين المواطن والمديرية العامة للأمن الوطني بهدف إشراكه في العمل الأمني أولا للوقاية من الجريمة قبل وقوعها وثانيا تتبع مرتكبيها بعد حدوثها لاسيما فيما يتعلق بالمخدرات والعنف، إذ ترتكز فلسفة الشرطة الجوارية على ترقية الجانب التواصلي مع المواطن من خلال تبني نهج الحوار في إيصال المعلومة، وتبليغ القرارات، والإجراءات، والتدابير المرتبطة بالمديرية العامة للأمن الوطني بغية دفعه للمساهمة أكثر في العمل الأمني، وذلك من خلال التبليغ عن الجرائم ومرتكبي تلك الأفعال وعدم التستر عليهم.

حيث تستخدم المديرية العامة للأمن الوطني أداة الاتصال العمومي في إيصال فكرة رئيسة مفادها أن الوقاية من الجريمة ومنع حدوثها يستلزم مشاركة المواطن مشاركة فعالة من خلال التعاون المطلق مع رجال الأمن للحيلولة دون استفحال الجريمة في المجتمع، وتبعا لهذا المعطى تعمل مصالح الاتصال على مستوى المديرية على القيام بوضع وتنفيذ عدد من العمليات الاتصالية لا سيما في الجانب التحسيسي قصد ترسيخ ذلك النهج والمسعى لدى المواطن، وجعله يثق في المديرية ويتعاون معها؛ وهذا من خلال تبيان مختلف المجهودات المبذولة من قبل عناصرها في سبيل ضمان امن المواطن والسهر على راحته، وبذلك فإن التعريف بدور المديرية العامة للأمن الوطني وعناصرها والمهام النبيلة التي يقومون بها، إلى جانب التعريف بمختلف الصعوبات والتحديات التي يواجههونها عند القيام بتلك المهام، يعد الركيزة الأساسية لتفعيل مشاركة المواطن في العمل الاستباقي لمنع وقوع الجرائم.

وبذلك توظف المديرية العامة للأمن الوطني مقاربة الاتصال العمومي قصد تعزيز الفكر الوقائي من الجريمة من خلال مد جسور التواصل مع المحيط الاجتماعي بمختلف مكوناته وعلى رأسها الأسرة والمؤسسات التربوية زيادة على المؤسسات الدينية والمؤسسات الإعلامية.

إذ يعتبر العمل مع الأسر أحد المحاور الرئيسية في العمل الاتصالي العمومي في بعده الجواري للمديرية العامة للأمن الوطني وهذا بغية غرس مجموعة من الأفكار والقيم والمفاهيم ذات الصلة بالشأن الأمني في ذهن الأبناء، والعمل على دفعهم للسلوك في المجتمع وفق هذه المفاهيم والقيم، بشكل يحصنهم ضد الجريمة والانحراف ويدفعهم للإسهام الفاعل في مواجهة المشكلة الأمنية، كل هذه الأنشطة التواصلية تندرج ضمن العمل الوقائي للمرفق العام الشرطي.[1]

زيادة على ذلك، وفي إطار تعزيز العمل الوقائي تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على التنسيق مع المساجد لتفعيل العمل التوعوي بغية الوقاية من الجريمة بغية:

- ترسيخ منظومة قيم سلوكية لدى الفرد الجزائري.
- الاسهام في تعريف المواطن بالمشاكل والقضايا الأمنية.
- إرشاد المواطن إلى السلوك السليم والصحيح.
- تعليم الفرد الالتزام واحترام النظام والانضباط وإدانة الانحراف والمنحرفين والعمل الاجرامي والمجرمين.

1مجلة الأمن والحياة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، العدد 318، نوفمبر- ديسمبر 2008، ص16.

- دعوة الناس إلى نبذ المنحرفين ومقاطعتهم ومقاومتهم.[1]

بالإضافة إلى تلك الإجراءات ، تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على التنسيق مع المؤسسات الإعلامية في إطار نشر الثقافة الوقائية من وقوع الجريمة، وفي هذا السياق، يعمل إطارات المديرية العامة للأمن الوطني على تنفيذ عدد من الخرجات الإعلامية عبر القنوات التلفزيونية والإذاعية على وجه الخصوص من خلال المشاركة في الحصص التوعوية التي تبرمجها تلك المؤسسات الإعلامية بغية تعريف المواطن وتثقيفه من الناحية الأمنية من خلال تقديم عدد من المعلومات المرتبطة بعدد من المسائل والقضايا الأمنية لمنع وقوع المواطن كضحية لها هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تعريفه بمتلف الجزاءات والعقوبات التي قد يتعرض لها مرتكبو تلك الأفعال.

11. الدعائم الاتصالية للمديرية العامة للأمن الوطني في مجال التوعية الأمنية والوقاية من الجريمة:

العمل الاتصالي العمومي لمديرية الاتصال والصحافة للمديرية العامة للأمن الوطني يرتكز على 3 محاور رئيسة، تتمثل في:[2]

- المحور التوعوي: مثلا فيما يتعلق بالجريمة، يتم التعريف بعدد من الجرائم في أوساط التلاميذ والطلبة وعموم أفراد المجتمع، أين يتم التركيز أكثر على توضيح الوضعية القانونية لمرتكبي تلك الجرائم، والمخاطر المترتبة عن ارتكابها، والسبل أو الطرق التي ينبغي على المواطن اتباعها بغية تفادي الوقع كضحية لها.

- المحور الوقائي: التحرك رفقة الجهات المختصة لمحاربة انتشار تلك الجرائم في الوسط المجتمعي على غرار التنقل رفقة الأطقم الطبية خلال أزمة كورونا وتوزيع كمامات على المواطنين، تعقيم الطرق والأماكن العمومية، القيام بدوريات مراقبة لمدى التزام التجار مثلا بالإجراءات والتدابير المتخذة من قبل السلطات العمومية.

- انفاذ القوانين: وهو العمل المنوط برجال الأمن أثناء تطبيق القوانين لاسيما تلك المرتبطة بالمخالفات والممارسات التي يخرق من خلالها المواطن للقوانين، وهنا يتوجب على أفراد الأمن توضيح الأخطاء المرتكبة من قبل المواطنين وكذا توضيح الجزاءات المتخذة في حقهم.

ولتجسيد هذه المقاربة الاتصالية تستخدم المديرية العامة للأمن الوطني مجموعة من الوسائل الاتصالية للتوعية الأمنية للمواطنين والوقاية من وقوع الجرائم تتمثل في:

11.1. الحملات الإعلامية وحملات العلاقات العامة:

يقصد بالحملة الإعلامية: "ذلك النشاط الاتصالي المخطط والمنظم والذي يخضع للمتابعة والتقويم، تقوم به مؤسسات أو مجموعات أو أفراد، ويمتد لفترة زمنية، بهدف تحقيق أهداف معينة، باستخدام وسائل الاتصال المختلفة، وسلسلة من الرسائل الإعلامية، وباعتماد أساليب مؤثرة، بشأن موضوع محدد، يكون معه أو ضده، ويستهدف جمهورا كبيرا نسبيا"[3]

تبعا لذلك تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على إطلاق العديد من الحملات والمبادرات تجاه مختلف شرائح المجتمع، لنشر التوعية الأمنية، وكذا، تعزيز الشراكة والتنسيق بين مختلف الفاعلين في المجتمع، إلى جانب التحسيس بمختلف الجرائم والمخاطر التي تهدد

1المرجع السابق، ص 16.

2رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة

3 علي كنعان عبد الفتاح ، مرجع سابق، ص16.

سلامة المواطنين وأمنهم في إطار المقاربة الاتصالية الشاملة التي تتبناها المديرية للوقاية منها ومنع حدوثها، وفي هذا الإطار تقوم المديرية العامة للأمن الوطني في إطار مبادراتها الجوارية عبر مختلف ولايات الوطن وذلك من خلال تنظيم مكاتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن الولايات ال 48، لمجموعة من النشاطات الاتصالية تتمثل أساسا في: الأبواب المفتوحة والحملات التوعوية والتحسيسية من مختلف الآفات الاجتماعية التي تستهدف جميع شرائح المجتمع خاصة الشباب، بهدف تنويرهم وارشادهم بخطورة هذه الآفات على حياتهم ومحيطهم، على غرار المخدرات والعنف في الملاعب...الخ.

فالمؤسسة الشرطية، ومن خلال تنظيم هذه النشاطات الجوارية، تستهدف ربط وخلق علاقات شراكة متينة مع المواطن، باعتباره حلقة أساسية في العملية الأمنية، ويمكن القول إنّ من أبرز ثمار هاته السياسة الجوارية، هو تلك العلاقة الطيبة التي تكونت بين المواطن والشرطي.

وبذلك، يُركز القائمون على الاتصال بالمديرية العامة للأمن الوطني، على ضرورة إعطاء الأهمية القصوى للمواطن من خلال تبني استراتيجية اتصالية ترتكز على الإصغاء، والوقاية، والتكفل الفعال والسريع بجميع انشغالاته، والعمل على اشراكه بفعالية في تحقيق الأمن، وبالتالي تحقيق التنمية.[1]

النشاط الجواري يرتكز على النشاط الدائم لخلايا الإصغاء في الميدان، ذلك أنَّ المؤسسة الشرطية مع التطور العصري وجدت نفسها أمام تحديات كبرى ومسؤوليات جديدة تتطلب إيجاد استراتيجية وآلية جديدة تتوافق معها، ومن ثم تم استحداث خلايا الاصغاء والاتصال سنة 2004 وتم تفعيليها ميدانيا سنة 2005 وهذا في إطار تجسيد مبدأ الشرطة الجوارية المنتهج من قبل المديرية العامة للأمن الوطني، كمقاربة اتصالية، تهدف إلى تنمية الوعي الأمني، وتعميم الثقافة الأمنية بين الأفراد، والتقرب بصيغة فعلية، دائمة، ومستمرة من المواطن بهدف وقاية الشباب على وجه الخصوص من الانحراف وكذا التكفل بالأطفال والمراهقين من مخاطر المخدرات.[2]

وفي هذا الإطار، تم اتخاذ العديد من الإجراءات للتكفل بانشغالات المواطنين، سواء الأمنية منها أو الخدماتية وهذا بهدف تعزيز الشعور بالأمن لديهم، وتدعيم جانب الثقة في جهاز الشرطة، وذلك من خلال اعتماد العديد من الآليات التي من شأنها تقريب مصالح الشرطة من المواطن، زيادة على ذلك، تتمثل مهام خلايا الاصغاء والاتصال في إعداد برامج ترمي إلى تحسيس المواطنين خصوصا الشباب بخطورة مختلف الآفات الاجتماعية، من خلال انتهاج سياسة وقائية تحسيسية بالتنسيق مع مختلف الشركاء الاجتماعيين.

وبذلك تعد الحملات الإعلامية وحملات العلاقات العامة أداة اتصالية محورية تستخدمها المديرية العامة للأمن الوطني قصد الوقاية من استفحال جرائم الاتجار غير المشروع بالمخدرات، وكذا محاولة التقليل من نسبة وقوع الجرائم المنظمة المرتبطة بالشأن الأمني والتي عرفت في السنوات الأخيرة تطورا ملحوظا على الرغم من الجهود المبذولة من طرف عناصر الشرطة لمنع حدوثها، إلى جانب العمل على الوقاية من حوادث المرور، كل ذلك يتم وفق استراتيجية ومقاربة واضحة المعالم ترتكز على الإعداد الجيد لتلك الحملات وفق أساليب علمية دقيقة على مستوى التخطيط والتنفيذ، ذلك أن هاته الحملات تستهدف تغيير السلوكيات والاتجاهات السلبية التي

[1] مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة، العدد 122، مارس 2014، ص2.

[2] مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة، العدد 139، ديسمبر 2017، ص139.

يحملها المواطن في ما يتعلق بالمسائل ذات العلاقة بالشأن الأمني، على غرار رفض عدد كبير من المواطنين الجزائريين في كثير من الحالات التعاون مع أعوان الأمن بالتبليغ عن الجرائم والمجرمين، ومن ثمة فإن توظيف هذه الأداة الاتصالية يرمي أساسا إلى اشراك المواطن في المعادلة الأمنية من خلال تغيير القناعات التي يحملها عن المدرية العامة للأمن الوطني بالدرجة الأولى، وتبيان الدور الذي ينبغي عليه لعبه قصد منع وقوع الجريمة في محيطه.

11.2. الأيام الإعلامية:

تندرج هاته الأيام الإعلامية في إطار تنفيذ البرنامج الاتصالي للمديرية العامة للأمن الوطني، والذي يهدف إلى تحسين الخدمة الأمنية، وتعزيز العلاقة مع مختلف شرائح المجتمع، أين يتم من خلال هذه الأداة تعريف المواطنين على جهاز الشرطة، والوسائل والتقنيات الحديثة التي تستعمل في إطار العمل اليومي للمرفق الشرطي. [1]

يتم خلالها:

- تقديم دروس تطبيقية في مسلك التربية المرورية لفائدة التلاميذ بالتنسيق مع مديريات التربية.

- القاء محاضرات من قبل إطارات الأمن الوطني تتعلق بموضوع الوقاية المرورية وأثرها على السلامة المرورية، تقدم خلالها احصائيات حوادث المرور المسجلة على المستوى المحلي والوطني، وكذا الأسباب المؤدية للحوادث، كما يعرض المحاضرون بعض أساليب الوقاية والتي ترتكز على احترام قانون المرور من قبل مستعملي الطريق سواء كانوا راجلين أو سائقين هذا من جهة وكذا حتمية توحيد جهود جميع الشركاء والفاعلين في مجال السلامة المرورية لمواصلة حملات التحسيس والتوعية بهدف غرس ثقافة مرورية لدى كل المواطنين.

- تقديم محاضرات حول آفة المخدرات، يتم من خلالها تقديم تعريف موجز للمخدرات، وكذا تبيان أنواعها ومدى خطورتها على الصحة النفسية والبدنية للشخص المدمن عليها، اين يتم ابراز الجهود المبذولة من قبل مصالح الأمن الوطني المتواصلة عبر الوطن للتصدي لها، مع تقديم احصائيات حول القضايا المسجلة والمعالجة في هذا الإطار.

مع التركيز على أهمية العامل التوعوي للوقاية من هذه الآفة بداية من الأسرة، المدرسة والمسجد وتنظيم حملات تحسيسية واسعة لفائدة الشباب لإبراز خطورتها مع ضرورة التكفل بالمدمنين صحيا ونفسيا باعتبارهم ضحايا لجرائم ترويج هذه المخدرات الى جانب الدور الردعي الذي تقوم به مصالح الشرطة.

- الجريمة المعلوماتية كمحور للمحاضرات المنظمة من قبل المديرية في إطار تظاهرة الأيام الإعلامية يتم من خلالها التعريف بجرائم الحاسوب وتطورها، أين يتم استعراض مختلف أنواع الجرائم التي تقع على الأشخاص عن طريق الأنترنت كالقذف والسب والشتم عن طريق البريد الالكتروني، الاعتداءات على الحياة الخاصة للأشخاص عن طريق القرصنة، الاستغلال الجنسي للأطفال باستعمال الصور الخليعة والاتجار بالبشر، والجرائم التي تقع على الأموال كسرقة المال المعنوي المعلوماتي من خلال الاستيلاء على الأرقام السرية للأموال والحسابات، والتحويل الالكتروني غير المشروع للأموال عن طريق تحويل الأموال من الحسابات البنكية.

[1] مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة، العدد 140، مارس 2014، ص ص 49-50.

أين يتم ابراز الأحكام الجزائية والإجراءات الخاصة بالجرائم المعلوماتية، وكذا استراتيجية المواجهة القانونية للمساعدة على تحقيق الأمن المعلوماتي وحفظ الحقوق المترتبة عن استخدام التقنية المعلوماتية لحماية المصلحة العامة، مع عرض مختلف الاحصائيات المسجلة على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني بخصوص المعالجة في هذا الشأن.

11.3. العلاقة مع وسائل الإعلام:

مع انتشار الصحافة، شعرت المؤسسات والغدارات بحاجتها الماسة إلى تمرير رسائلها على غرار ما كان يفعله السياسيون وقد كان للأزمة الاقتصادية الحادة التي طبعت بداية القرن العشرين وألمت بكبريات المؤسسات دور هام في اللجوء إلى الاشهار ثم إلى الوكالات الصحفية لتحسين صورتها العمومية،[1] والمؤسسة تعتمد هذه التقنية الاتصالية لتلبية الحاجة المتزايدة في الطلب على الاخبار من قبل المستهلك (المواطن)، وبذلك فالمؤسسة ترمي من وراء استخدام هذه الأداة الاتصالية نشر رسائل إعلامية ذات طابع مؤسسي لتساهم في تكوين، تطوير أو تدعيم الصورة العمومية للمؤسسة وخدماتها، فعندما تنشر صحيفة ما خبرا يخص المؤسسة، فإن هذه الأخيرة غالبا ما تستفيد إعلاميا من قيمة وسمعة الصحيفة والصحفي معا.[2]

تبذل المديرية العامة للأمن الوطني جهودا كبيرة في مجال تعزيز آليات التواصل والاتصال مع مختلف وسائل الإعلام (المقروءة، المسموعة، المرئية، الالكترونية) العاملة في حقل الاتصال الأمني والرسالة التي تقدمها لفائدة المجتمع، حفاظا على أمنه وسلامته وهذا من خلال تعزيز الشراكة والتنسيق بين المؤسسة من جهة، ومختلف وسائل الإعلام، وهذا بهدف تشجيع العمل الوقائي والذي يُعد أفضل السبل لمكافحة الجريمة. حيث تلعب وسائل الإعلام، لاسيما التلفزيون، دورا فعالا وهاما في مجال الوقاية والتحسيس، من خلال الومضات الاشهارية التي يتم بثها عبر مختلف القنوات التلفزيونية والإذاعية، وكذا، التحقيقات الصحفية، والروبورتاجات، والتي يم نشرها عبر الصحافة. [3]

لذلك، تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على تعزيز العمل المشترك بين المؤسسة الشرطية وقطاع الإعلام ضمن رؤية واضحة وخطط وبرامج عمل، بهدف تنوير الرأي العام بالكلمة الصادقة، والأخبار المؤكدة، التي تخدم أمن المواطن وسلامة ممتلكاته. وفي هذا الإطار، تعمل المديرية على تفعيل مرافقة وسائل الإعلام للنشاطات الشرطية، وهو ما يُمكّن من إبراز الصورة الحقيقية للأوضاع الأمنية، لذلك، تتبنى المديرية العامة الأمن الوطني مقاربة الانفتاح على مختلف وسائل الإعلام الوطنية بما يحقق دعم التعاون بين الطرفين والذي من شأنه ترقية العمل الجواري والمجتمعي، وهو ما يسمح بالتوعية المستمرة للمواطن، والذي يُعد الموجه الرئيسي لعمل المديرية على مختلف المستويات.

11.4. **الإذاعة:** تعتبر هذه الوسيلة الاتصالية واحدة من أهم الدعائم المستخدمة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني، وبذلك تم تأسيس إذاعة الأمن الوطني، والتي يتم من خلالها بث حصص من تقديم واعداد إطارات من الأمن الوطني، تضم أركانا ترمي الى تعزيز علاقة الثقة والاستجابة لانشغالات المواطنين الذي يعتبر الشريك الأساسي في العملية الأمنية. [4]

1فضيل دليو، اتصال المؤسسة إشهار- علاقات عامة- علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2003، ص61.

2المرجع السابق، ص62.

3مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة، العدد 140، مارس 2014، ص 132.

[4]مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة، العدد 125، نوفمبر2014، ص.58

هذا المشروع " يرمي الى إعطاء صورة حسنة للعمل التوعوي والوقائي الذي تقوم به المديرية العامة للأمن الوطني والذي الى خلق فضاء اتصالي تخصصي يتم من خلاله تبليغ رسالة قوية للمواطن مفادها: الأمن قضية الجميع". [1]

تسعى المديرية العامة للأمن الوطني للوقاية من الآفات الاجتماعية ومختلف الجرائم، لتكون بذلك الإذاعة همزة وصل وقناة اتصالية يتم من خلالها معالجة مختلف المسائل الأمنية الجوارية وتلبية الحاجيات الأمنية في الأوساط الشعبية معتمدة في ذلك على المصداقية والتواصل بهدف:[2]

- تعزيز الشعور بالأمن لدى المواطن (من خلال التركيز على تبيان أن الأمن مسألة تعني الجميع ولا يقتصر توفيره على رجل الأمن).
- التقليص من الاجرام.
- الاتصال الفعال والاصغاء الدائم للمواطنين والمجتمع المدني.
- تمكين المواطن من المشاركة في العمل الوقائي بغرس ثقافة التبليغ (مهمة التبليغ التي تعبر عن سمو الوعي والحس الأمني لدى المواطن باعتباره جزء لا يتجزأ من المعادلة الأمنية، فثقافة التبليغ عن الجرائم تعتبر أحد أهم مرتكزات المواطنة الحقيقية التي تتطلب ربط جسور التعاون والتواصل بين المواطن ومؤسساته الأمنية).

لذلك تعتبر الإذاعة أكثر الوسائل الاتصالية فعالية في العمل التحسيسي والتوعوي ضمن المقاربة الاتصالية العمومية التي تتبناها المديرية فهي تعمل من خلالها على:

- بث مختلف المعلومات التي تهم المواطن.
- توعية وتحسيس المواطن بمختلف الآفات الاجتماعية.
- إعطاء إرشادات للمواطنين في مختلف المجالات الأمنية والإدارية المتعلقة بالشرطة.

وبذلك فالمديرية العامة للأمن الوطني تعمل على الاستفادة من الميزات التي تتسم بها الإذاعة على قدرتها على التغطية الجغرافية الواسعة، إلى جانب تجاوزها لحاجزي الفقر والأمية، ذلك أنه لا يشترط في أن يكون لدى المستوى مستوى تعليمي عال، إلى جانب كونها وسيلة فعالة فيما يتعلق بمسائل التعليم والتنمية.[3]

11.5. المعارض:

تعتبر المعارض أحد أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني في إطار المساعي الرامية إلى لتجسيد مقاربتها الاتصالية فيما يتعلق بالتوعية الأمنية والوقاية من الجريمة، وهذا بالنظر للدور الكبير والمحوري الذي تلعبه هاته الوسيلة في التأثير على الجمهور واقناعه بضرورة الانخراط في العمل الأمني لمنع وقوع الجريمة بمختلف أشكالها ومستوياتها، فهي تعتبر أداة مباشرة للاتصال بالمواطنين، ومن ثمة فهي تتيح نقل صورة حية ومؤثرة عن الجريمة ومسبباتها وسبل الوقاية منها، وهي بذلك تمكن إطارات

[1] المرجع السابق، ص59.

[2] مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة، العدد 139، مرجع سابق، ص168.

3حسن عماد مكاوي، عادل عبد الغفار، الإذاعة في القرن الحادي والعشرين، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2008، ص31.

وأعوان مصالح المديرية العامة للأمن الوطني من التفاعل المباشر مع المواطن وهو ما يسمح لهم من الاستماع على انشغالاته والإجابة عن كافة تساؤلاته وهو ما يؤدي إلى تشكيل تقارب إيجابي بين الطرفين.[1] وبذلك يعد الاتصال الشفهي:" الوسيلة الأساسية المستخدمة من قبل مصالح الاتصال على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني في نقل الرسالة الاتصالية العمومية التي تستهدف التوعية بالجريمة والوقاية منها، كون هذه الوسيلة تسهل على القائم بالاتصال نقل الرسالة المراد ايصالها إلى الجمهور المستهدف، هذا من ناحية، ومن ناحية ثانية، التعرف على استجابة المتلقي نحو تلك الرسائل ومدى نجاحها في إقناعه بالمعلومات المقدمة".[2]

من أجل بناء، وخلق، والحفاظ على جسور التواصل والثقة بين مصالح الشرطة والمواطنين، تقوم المديرية العامة للأمن الوطني على تعزيز هذه العلاقة باشراك الجميع وتعريفهم الدائم بدورهم، وتحسيسهم بمسؤولياتهم في المحافظة على أمنهم وسلامتهم وتحفيزهم لحل المشكلات والوقاية من الجريمة ومختلف الآفات الاجتماعية الأخرى. لذلك تعتمد على المعارض كأداة اتصالية هامة لتحقيق تلك الأهداف المسطرة، حيث تعمل على تنظيم هاته المعارض خلال المناسبات المحلية، الوطنية والعالمية.

تقوم مصالح الشرطة بصفة متواصلة على مدار السنة على مستوى التراب الوطني بتنظيم عدة نشاطات اتصالية ذات طابع تحسيسي وتوعوي، من مختلف الآفات الاجتماعية التي تهدد استقرار وأمن المواطن، تبعا للاستراتيجية الاتصالية للمديرية العامة للأمن الوطني، والتي ترتكز على مبادئ الشرطة الجوارية، وتقريب مصالح الأمن من المواطن، بهدف اشراكه للحد من مختلف الآفات الاجتماعية والوقاية من الجريمة، ومن ثمّة، تحقيق الأهداف المنشودة.

11.6. الموقع الالكتروني:

يعرف الموقع الالكتروني على أنه: "مجموعة من الصفحات الالكترونية المرتبطة ببعضها والتي تحتوي على نصوص ورسوم ووصلات وربما موسيقى وأفلام، بها معلومات حول موضوع ما قد يكون شركة أو جهة حكومية أو شخصا أو بحثا، داخل صفحات منسقة ويحمل اسما منفردا يمكن فتحه بواسطته من خلال شبكة الانترنت".[3]

تم انشاء الموقع الالكتروني الخاص بالشرطة الجزائرية على شبكة الأنترنت، حيث يمكن من خلاله تقديم كافة الانشغالات التي تصب في المجال الأمني، وكذا التبليغ عن كل التصرفات والأفعال اللامشروعة.[4] بحيث ترد فيه كل المعلومات بصفة آنية أين يعمل القائمون عليه بتحديث المعلومات على مدار الساعة.

تستخدم المديرية العامة للأمن الوطني الموقع الالكتروني الخاص بها كأداة لتقديم معلومات وبيانات ومعطيات عن المرفق الشرطي والخدمات التي يقدمها للمواطن، المجتمع، الدولة، ومن بين تلك المعلومات المقدمة للمستخدم المعلومات المتصلة بالمجهودات المبذولة من قبلها في سبيل مكافحة الجرائم والآفات الاجتماعية وسبل الوقاية منها بفعالية مما يحول دون وقوع المواطن كضحية لها، وبذلك فهو بمثابة قناة رسمية تقدم من خلالها كافة المعلومات والمنجزات المحققة في إطار مكافحة الجريمة بمختلف أشكالها.

1حمدي شعبان، وظيفة العلاقات العامة الأسس والمهارات، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، د.ط، القاهرة، 2008، ص200.

2رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة.

3أمال بدر الدين، الخدمات الاتصالية عبر الموقع الالكتروني السياحي، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 16 جوان 2017، ص246.

[4]مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة، العدد 140، مرجع سابق، ص132.

11.7. الخطوط الهاتفية المجانية:

من بين المبادرات الجوارية في إطار تعزيز دور المواطن باعتباره حلقة أساسية ضمن آليات التصدي للجريمة نجد آلية الخط الهاتفي المجاني (على غرار الرقمين 104، 1548) والذي يعتبر دعامة قوية من أجل تعزيز التواصل مع المواطن، وكذا ضمان سرعة في التبليغ والاستجابة وقد جاء كدعامة هامة لترسيخ ثقافة التبليغ لدى المواطن.

وفي هذا الصدد استقبل مركز القيادة والعمليات للأمن الوطني قرابة مليوني مكالمة (1979681) خلال تسعة (09) أشهر من سنة 2019[1] عبر الأرقام الخضراء للأمن الوطني (الرقم الأخضر (1548) ورقم النجدة (17) والرقم الأخضر 104).

وقد تضمنت هذه النداءات 119775 طلبات تقديم يد المساعدة، 35576 نداء للتبليغ عن حوادث المرور، 652167 طلب معلومات وتوجيه، 68376 مكالمة للتبليغ عن السرقة، و6030 مكالمة للتبليغ عن الحرائق، بالإضافة إلى بلاغات أخرى متنوعة. وقد سمحت هذه المكالمات بتوقيف العديد من الأشخاص في حالة تلبس.

وفي هذا السياق أيضا أكد المسؤول عن مكتب الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية قسنطينة على أن "أمن ولاية قسنطينة تصله العديد من الاتصالات الهاتفية عبر الأرقام الخضراء التي توفرها المديرية العامة للأمن الوطني للتبليغ عن الجرائم والمجرمين فور وقوعها وكذا تقديم طلبات التدخل من المصالح العملياتية المختصة لوضع حد للوقائع والأحداث التي تخل بالنظام العام وأمن المواطن سلامة ممتلكاته".[2]

وبناء على هذا المعطى: "تقوم مصلحة الاتصال بنشر إعلانات تذكيرية على صفحتها بموقع فايسبوك يتم من خلالها تذكير المواطن باستخدام الأرقام الخضراء التي توفرها المديرية العامة للامن الوطني في التبليغ عن الجرائم مع طمأنته بالحفاظ على سرية هويته وعدم الكشف عنها".[3]

11.8. التوعية الأمنية للوقاية من الجريمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

يقدم كل من **"أندرياس كابلان" و "ميشيل هانلين"** (**A.Kaplan – M.Haenlein**) تعريفا لوسائل التواصل الاجتماعي على أنها: "مجموعة من تطبيقات الأنترنيت التي يتم بناؤها باستخدام تكنولوجيا الويب 2.0، والتي تسمح للمستخدمين بخلق وتبادل المحتوى الاتصالي، أي أنها تطبيقات تمكن المستخدمين من إنشاء صفحات – ملفات شخصية- تربطهم مع أصدقائهم ومعارفهم وتمكنهم من التواصل معا من خلال تبادل الرسائل الشخصية عبر البريد الالكتروني الخاص بالملف الشخصي للمستخدم أو من خلال ترك التعليقات المختلفة التي يشارك فيها المستخدمين، وقد تحتوي تلك الملفات أو الصفحات الشخصية على صور أو ملفات فيديو أو ملفات صوتية "[4]

---

[1] الموقع الالكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني www.algeriepolice.dz، أطلع عليه يوم 2019/11/13.

2 مقابلة مع رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة.

3 المرجع نفسه.

4 علاء الدين نرمين، إدارة استراتيجيات تواصل المنظمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، دار العربي للنشر والتوزيع، د.ط، القاهرة، 2020، ص11.

تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على استخدام فعال لدعائم التواصل الاجتماعي لاسيما موقع فايسبوك وكذا مواقع الويب في سبيل تعزيز وتدعيم التوعية الأمنية والتحسيسية اتجاه الجمهور بمختلف شرائحه للتصدي لمختلف الآفات الاجتماعية والوقاية من الجريمة بحيث تستهدف على وجه الخصوص فئة التلاميذ المتمدرسين وكذا شريحة الشباب بهدف توعيتهم وتجنيبهم الوقوع كضحايا لمختلف الآفات الاجتماعية، أين "يتم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي للموصول إلى المواطن".[1]

ومن الأمثلة على ذلك حملة التوعية التي أطلقتها المديرية العامة للأمن الوطني عبر صفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي لفائدة مستعملي الطريق، للتنبيه من مخاطر السياقة خلال التقلبات الجوية.[2] ذلك أن الدعائم التواصلية الرقمية للأمن الوطني تعرف متابعة كبيرة من قبل الجمهور (على غرار عدد المشتركين في صفحة المديرية على موقع فايسبوك)، وهذا ما يساهم في زيادة نجاعة الرسالة التوعوية والتحسيسية التي تحملها.

وعليه، "يتم بناء الرسائل المقدمة عبر صفحة الفايسبوك لأمن ولاية قسنطينة والتي تكون أساسا عبارة عن نصائح توعوية وقائية بعناية فائقة حتى تكون قادرة على التأثير في المتلقي، وفي هذا الصدد تم عرض مشاهد وصور حقيقية واقعية لحوادث مرور تم رصدها وتصويرها عبر كاميرات المراقبة والحماية، إلى جانب عرض صور ومشاهد لمواطنين كانوا ضحايا لتعاطي المخدرات على مستوى أحد مراكز معالجة الإدمان، فهذه الأساليب تساعد في التأثير على المتلقي".[3]

وفي نفس السياق، أكد لنا رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة على مستوى أمن ولاية قسنطينة أن: "هناك نقص في اهتمام المواطن بالأعمال التوعوية التي تقوم بها المديرية العامة للأمن الوطني"، كما أن: "النشاطات التوعوية تحصي تفاعلا ضعيفا من قبل المواطن إلا في حالة نشر فيديوهات واقعية على غرار مشاهد حقيقية لحوادث المرور ففي هذه الحالة يكون التفاعل كبيرا، فالمنشورات المتعلقة بمكافحة العمل الاجرامي تكون فيها متابعة وتفاعل كبيران من المواطنين المستخدمين لمواقع التواصل الاجتماعي".

وما يؤكد فعالية هاته الوسيلة الاتصالية في نشر الثقافة الأمنية والوقاية من الجريمة: "المعلومات التي تقدم عبر صفحة أمن الولاية على موقع فايسبوك عن وقائع وأعمال إجرامية يتم استغلالها من قبل مصالح المديرية في وضع حد لها".[4]

11.9. تطبيقات الهواتف الذكية:

وفي هذا الصدد أطلقت المديرية العامة للأمن الوطني تطبيق **"ألو شرطة"** للهواتف التي تعمل بنظام الأندرويد وهو تطبيق يسمح للمواطن حسب المعلومات المكتوبة في صفحة التطبيق بطلب المساعدة وتدخل مصالح الشرطة عن طريق: ارسال إنذار عند وجود شخص في خطر، التبليغ عن حادث لافت للانتباه (سرقة، تخريب، كارثة طبيعية، اعتداء، اختطاف الأطفال، حادث مرور، عائق في الطريق العام...).

12. النتائج:

مما تقدم، نخلص إلى:

1مقابلة مع رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة.

[2]الموقع الالكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني www.algeriepolice.dz، أطلع عليه يوم 2019/11/13.

3 مقابلة مع رئيس مكتب الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية قسنطينة.

4المرجع نفسه.

- أن المديرية العامة للأمن الوطني تولي أهمية قصوى للاتصال العمومي بالنظر للدور المحوري الذي لعبه هذا النمط الاتصالي في التوعية الأمنية للوقاية من الجريمة وسط المجتمع الجزائري.

- تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على توظيف مختلف الوسائل والدعائم الاتصالية المتاحة بغية تحسيس المجتمع وإشراكه في المعادلة الأمنية ضمن مقاربة اتصالية عمومية متكاملة.

- تولي القائمون على الاتصال بالمديرية الجانب التحسيسي التوعوي أهمية كبيرة في الوقاية من الجريمة ومحاربة مختلف الآفات الاجتماعية، حيث يحتل هذا النهج مكانة مهمة في العمل الأمني وهو بديل للعمل الزجري الذي يرتكز على الردع والعقاب.

- تعمل المديرية العامة للامن الوطني على العمل رفقة مختلف المؤسسات الفاعلة في المجتمع الجزائري من مؤسسات إعلامية، تربوية، دينية، مدنية...الخ بغية ترسيخ مفهوم العمل الأمني المشترك لحماية المجتمع من مختلف الجرائم والآفات الاجتماعية.

- تركز المديرية العامة للأمن الوطني على العمل الجواري في عملها الاتصالي لتقريب المرفق العام الشرطي من المواطن الجزائري بغية إيصال مختلف رسائلها المرتبطة بالعمل التوعوي للتصدي لمختلف مظاهر الاجرام وهو ما يساهم في تقوية جسور التعاون بين الطرفين.

- تستهدف الرسائل الاتصالية العمومية في شقها التوعوي والوقائي من الجريمة والآفات الاجتماعية للمديرية العامة للأمن الوطني مختلف الشرائح العمرية مع تركيزها على الشباب لاسيما فئتي التلاميذ والطلبة.

13. خاتمة:

يمكننا القول إن إيمان القائمين على المديرية العامة للأمن الوطني بالأهمية الكبيرة التي تلعبها التوعية الأمنية، مكن من وضع مقاربة عمومية للتواصل مع المواطن لبث رسائلها، والتعرف على احتياجاته، وفي هذا الإطار قامت المؤسسة باتخاذ جملة من التدابير تستند بالأساس على فتح قنوات جديدة للاتصال بين الشرطة والمجتمع لزيادة الثقة والتفاعل الإيجابي من جهة، ونشر الوعي الأمني الوقائي من الجريمة على جميع الأصعدة، وكذا إبراز النشاطات الخدماتية الأخرى بما يعزز ثقة المواطن بمصالح الشرطة.

وهذا ما أدى إلى تسجيل عدة نتائج إيجابية في مجال التوعية والتحسيس واشراك الجمعيات الفاعلة في المجتمع وكذا المواطن في العديد من النشاطات التواصلية التي تطلقها المديرية العامة للأمن الوطني في مختلف المناسبات. حيث تقوم أجهزة الاتصال للمديرية بتكثيف جهودها وتطوير خططها الاتصالية وبرامجها الإعلامية، وكذا برامجها الإقناعية حتى تتمكن من التعامل مع التغيرات المجتمعية والأمنية الهائلة تلك يشهدها المجتمع خلال الفترة الحالية بصورة علمية وفقا لاستراتيجية مخططة.

14. قائمة المراجع:

1- Hornet Bonnetain, Bernard Del Jarrie : la communication Des collectivités Locales, le courrier des maires, N284, Novembre 2014, p4.

2– الصادق الحمامي، الاتصال العمومي منظور اليه في سياقاته، مداخلة مقدمة ضمن أشغال الملتقى الدولي تحت عنوان الاتصال العمومي مقاربات تحولات رهانات، 11-13 أفريل 2007، جامعة منوبة، تونس.

3- Pierre Zémor : la communication publique, politiques et management public, N02, volume 01, 1995.p152.

4– سامية عواج وآخرون، الاتصال العمومي من النظرية الى التطبيق، دار أسامة للنشر والتوزيع، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2018)، ص 10.

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

6– سيد عبد الرؤوف، التوعية الأمنية مالها وما عليها، منشورات أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، (الرياض: منشورات أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2002)، ص 40.

7– جوزيف مسلم، التوعية الأمنية، مداخلة في إطار الندوة العلمية المنظمة من قبل جامعة نايف للعلوم الأمنية تحت عنوان " برامج الإعلام الأمني بين الواقع والتطلعات"، أيام11-2011/07/13، بيروت

8– محمد بن العجمي بن عيسى، الأمن والتنمية، منشورات جامعة نايف للعلوم الأمنية، (الرياض: منشورات جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2011)، ص 255.

9– رانيا عبد النعيم العشران وآخرون، الإعلام الأمني في ظل المتغيرات الأمنية، دار جامعة نايف للنشر، (الرياض: دار جامعة نايف للنشر، الرياض، 2017)، ص 39.

10– محمود عزت اللحام وآخرون، الإعلام الأمني، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، (عمان: دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015)، ص99.

11– علي بن فايز الجحني، الإعلام الأمني والوقاية من الجريمة، منشورات أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، (الرياض :منشورات أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، 2000)، ص 32.

12– عايد علي الحميدان، معايير برامج التوعية الأمنية، الندوة العلمية الموسومة بعنوان: التوعية الأمنية بين الواقع والمأمول، من 2-4 سبتمبر 2013، جامعة نايف للعلوم الأمنية، مكة – السعودية.

13– إيمان عبد الرحمان أحمد محمود، دور الإذاعة في نشر التوعية الأمنية الإذاعة السودانية نموذجا، منشورات جامعة نايف للعلوم الأمنية، (الرياض: منشورات جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2010)، ص37.

14– وحيد أحمد منصور، نحو رؤية استراتيجية لدور الاعلام الأمني العربي في مجال صناعة برامج التوعية الأمنية، ندوة الدور الوقائي للإعلام الأمني، 21-23 أكتوبر 2014، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ص 34.

15– عبد اللطيف بن دبيان العوفي، حملات التوعية الإعلامية الأسس النظرية والإجراءات التطبيقية، جامعة الملك سعود للنشر العلمي والمطابع، (الرياض: جامعة الملك سعود للنشر العلمي والمطابع،2012)، ص3.

16– علي كنعان، إدارة الحملات الإعلامية، (عمان: د.د.ن، 2014)، ص 5.

17– مجلة الأمن والحياة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، العدد 318، نوفمبر- ديسمبر 2008، ص16.

18– فضيل دليو، اتصال المؤسسة إشهار- علاقات عامة- علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2003)، ص61.

19– حسن عماد مكاوي، عادل عبد الغفار، الإذاعة في القرن الحادي والعشرين، الدار المصرية اللبنانية (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2008)، ص31.

20– حمدي شعبان، وظيفة العلاقات العامة الأسس والمهارات، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات (القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2008)، ص200.

21– أمال بدر الدين، الخدمات الاتصالية عبر الموقع الالكتروني السياحي، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 16 جوان 2017، ص246.

22– علاء الدين نرمين، إدارة استراتيجيات تواصل المنظمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، دار العربي للنشر والتوزيع، (القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع، 2020)، ص11

23– مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة، العدد 122، مارس 2014، ص2.

24– مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة، العدد 139، ديسمبر 2017، ص139.

25– مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة، العدد 140، مارس 2014، ص ص 49-50

26– مديرية الاتصال والصحافة، مجلة الشرطة، العدد 125، نوفمبر2014، ص58.

27– الموقع الالكتروني للمديرية العامة للأمن الوطني www.algeriepolice.dz، أطلع عليه يوم 2019/11/13.