

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

علوم الاعلام والاتصال
اعلام واتصال
اتصال وعلاقات عامة

رقم:

إعداد الطالب:

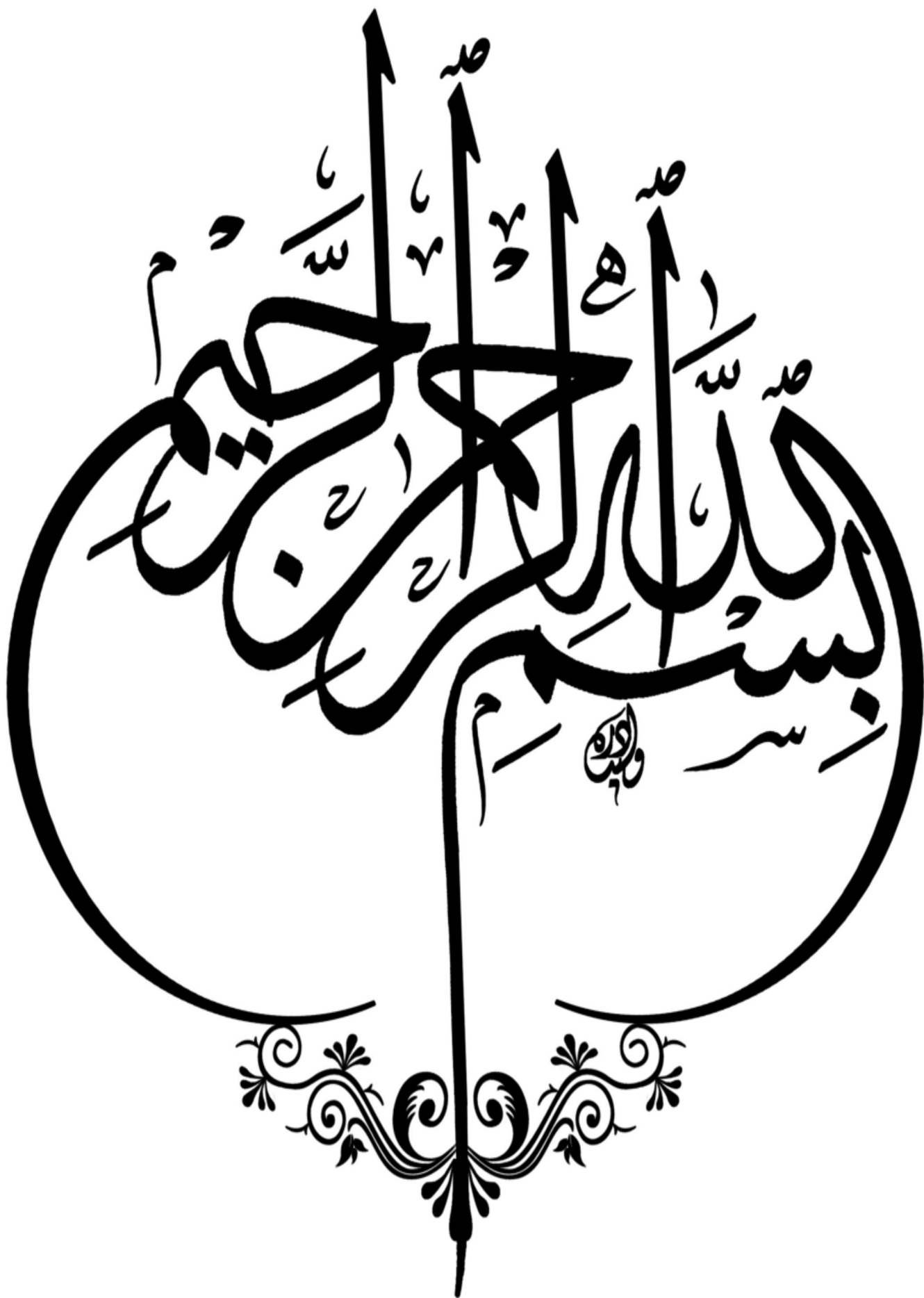
كريمة نواري

يوم: 10/07/2019

دور الإستراتيجية الاتصالية في تسيير المؤسسة الأمنية دراسة حالة مؤسسة أمن ولاية بسكرة

لجنة المناقشة:

رئيس	أ. مس أ	محمد خيضر بسكرة	احمد أمين فورار
مقرر	أ. مح ب	محمد خيضر بسكرة	فرزولي مختار
مناقش	أ. مس أ	محمد خيضر بسكرة	محمود عياد



شكر وعرّفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الأنبياء والمرسلين وعلى اله وصحبه
أجمعين أما بعد:

اشكر الله العلي القدير على توفيقه بإتمام هذا العمل، فهو عز وجل أحق بالشكر والحمد
سبحانه وتعالى.

لا يسعني في هذا المقام إلا أن انسب الفضل لأصحابه، فإخص بالذكر أستاذي المشرف
الدكتور: مختار فرزولي الذي لم يبخل عليا بتوجيهاته ونصائحه القيمة فله جزيل الشكر
والعرفان بالجميل.

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى أعضاء لجنة المناقشة لكل شخص منهم
والشكر موصول لكل موظفي لأمن ولإية بسكرة الذين احتضنوني ولم يبخلوا عليا بالمعلومات
وشكري لكل من ساعدني بالكلام الطيب.

شكر وألف شكر

نواري كريمة

الإهداء

إلى من أعطتني الحب الحنان، وعلمتني العطاء والتسامح وحملتني وهنا على وهن، إلى أمي
الحبية أطال الله في عمرها وانزل شفاؤه عليها
إلى من تعلمت منه كيف تكون الحياة والذي الغالي
إلى من كان سندي ورفيق دربي ورمز عطائي والتحدي حتى الجنون زوجي الحبيب
إلى أجمل أهدية أهدتني إياها أمي... أخواتي... إلى أخواي صالح وميلود
إلى ملاكي وفلذة كبدي وسر وجودي وتواجدي... إلى ولداي محمد وحبیب المصطفى
إلى كل زملائي وزميلاتي من مختلف الرتب بأمن ولاية بسكرة وامن دائرة سيدي عقبة
إلى كل من كان له دور الأخ والصديق وكل من قدم لي يد المساعدة
إلى أستاذي الفاضل: فرزولي مختار

أهديكم هذا العمل المتواضع

نوارى كريمة

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
...	الشكر والتقدير
...	فهرس المحتويات وفهرس الجداول
أ	مقدمة
الإطار المنهجي	
الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي	
05	1- الإشكالية
06	2- تساؤلات الدراسة
06	3- فرضيات الدراسة
07	4- أسباب اختيار الموضوع
07	5- أهداف الدراسة
07	6- أهمية الدراسة
08	7- منهج الدراسة
08	8- مجال الدراسة
10	9- أدوات جمع البيانات
11	10- تحديد المفاهيم
14	11- الدراسات السابقة
الإطار النظري	
الفصل الثاني: الإستراتيجية الاتصالية للمؤسسة	
23	المبحث الأول: إستراتيجية الاتصال الداخلي للمؤسسة
23	أولاً : تعريف الاتصال الداخلي للمؤسسة
24	ثانياً : تعريف إستراتيجية الاتصال الداخلي
25	ثالثاً : أهداف إستراتيجية الاتصال الداخلي للمؤسسة
27	رابعاً : أنواع و وسائل الاتصال الداخلي

33	خامسا : شبكات الاتصال الداخلي
40	المبحث الثاني: إستراتيجية الاتصال الخارجي للمؤسسة
40	أولا : تعريف الاتصال الخارجي
40	ثانيا : تعريف إستراتيجية الاتصال الخارجي للمؤسسة
40	ثالثا : مراحل إعداد إستراتيجية الاتصال الخارجي
43	رابعا : أهداف الاتصال الخارجي للمؤسسة
الفصل الثالث: المؤسسة والمؤسسة الأمنية	
46	المبحث الأول: ماهية المؤسسة:
46	أولا: تعرف المؤسسة
46	ثانيا: أهمية المؤسسة
47	ثالثا: خصائص وسمات المؤسسة
49	رابعا : الهيكل التنظيمي للمؤسسة
51	المبحث الثاني: المؤسسة الأمنية (جهاز الشرطة) : المفهوم والبنية
51	أولا: تعريف المؤسسة الأمنية (جهاز الشرطة)
52	ثانيا : تاريخ نشأة الشرطة الجزائرية
54	ثالثا: مهام الشرطة الجزائرية
56	رابعا : خصائص المؤسسة الأمنية:
57	خامسا: بطاقة فنية عن المديرية العامة للأمن الوطني
57	سادسا: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للأمن الوطني
الإطار التطبيقي الفصل الرابع: عرض البيانات وتفسير النتائج	
62	أولا: عرض وتحليل البيانات
72	ثانيا : مناقشة النتائج الجزئية والعامة
77	خاتمة
79	قائمة المراجع والمصادر
83	ملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
62	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
62	توزيع أفراد العينة حسب السن	02
63	توزيع مفردات العينة حسب الفئة المهنية	03
64	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	04
65	الاتصال الأكثر استخداما داخل المؤسسة	05
66	امتلاك المؤسسة مجال الدراسة لخلية اتصال	06
67	تقييم العلاقة لاجتماعية و الوظيفية داخل أمن ولاية بسكرة	07
68	وجود رؤى للمؤسسة من أجل تطوير عملية الإتصال (داخليا وخارجيا)	08
69	استخدام وسائل الاتصال الحديثة بالعملية الاتصالية للمؤسسة مجال الدراسة	09
70	تقييم مدى نجاح إستراتيجية الاتصال الداخلي والخارجي داخل المؤسسة الأمنية في تحقيق الأهداف المرجوة.	10
70	مدى اهتمام أمن ولاية بسكرة بتطوير خدمة المواطن بالاعتماد على خطط مستقبلية.	11

حقائق

يعتبر الاتصال احد المواضيع الهامة التي لا تزال تستقطب اهتمام الباحثين والدارسين، ظل ولازال الاتصال من أهم المواضيع التي تستقطب اهتمامات الباحثين والدارسين خاصة العلوم الإنسانية وبصورة أدق في علوم الإعلام والاتصال.

من خلال أهمية الاتصال كعلم وكعملية أصبح هذا الأخير يتعدى حدود الدراسات فتخلل الاتصال جميع ميادين الحياة في المجتمعات ولان المؤسسة جزء من المجتمع أصبحت المؤسسات تعتمد على الاتصال في تحقيق أهدافها وخطتها العامة مع تطور المؤسسات وتعقدتها طورت أساليب عدة للاتصال لتلبي حاجاتها وتحقق أهدافها وتعتبر إستراتيجية الاتصال من أهم هذه الأساليب لتخطيط ومتابعة وتقييم الاتصال داخل المؤسسة.

كما تلعب إستراتيجية الاتصال دورا جوهريا داخل المؤسسة وهذا ما نسعى لتعرف عليه من خلال موضوع بحثنا * دور الإستراتيجية الاتصالية في تسيير المؤسسة الأمنية * دراسة حالة - امن ولاية بسكرة - متبعة خطة بحث تحتوي على:

الجانب النظري: ويحتوي على ثلاث فصول، الفصل الأول تحت عنوان المقاربة المنهجية وقد شمل إشكالية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة .

أما الفصل الثاني فضم في فحواه مبحثين مباحث: المبحث الأول إستراتيجية الاتصال الداخلي للمؤسسة، أولا تعريف الاتصال الداخلي للمؤسسة، ثانيا تعريف إستراتيجية الاتصال الداخلي للمؤسسة، ثالثا أهداف إستراتيجية الاتصال الداخلي للمؤسسة، رابعا وسائل الاتصال الداخلي للمؤسسة في حين المبحث الثاني تناولت فيه إستراتيجية الاتصال الخارجي للمؤسسة، أولا تعريف الاتصال الخارجي للمؤسسة، ثانيا تعريف إستراتيجية الاتصال الخارجي.

واحتوى الفصل الثالث المؤسسة والمؤسسة الأمنية على مبحثين: المبحث الأول تضمن أولا تعريف المؤسسة، أهمية المؤسسة، خصائص المؤسسة، أنواع المؤسسة، وظائف المؤسسة، الهيكل التنظيمي للمؤسسة، المبحث الثاني: مفهوم المؤسسة الأمنية (جهاز الشرطة) تعريفها، خصائصها، طبيعة مهام المؤسسة الأمنية، بطاقة فنية للمؤسسة الأمنية ممثلة في المديرية العامة للأمن الوطني، الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للأمن الوطني .

الجانب الميداني: تطرقت فيه إلى عرض و تحليل نتائج الفرضيات وتحليل نتائج الفرضيات ومناقشة نتائجها .

الإطار المنهجي

الفصل الأول

إشكالية الدراسة وإطارها المنهجي

- 1- الإشكالية
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- فرضيات الدراسة
- 4- أسباب اختيار الموضوع
- 5- أهداف الدراسة
- 6- أهمية الدراسة
- 7- منهج الدراسة
- 8- مجال الدراسة
- 9- أدوات جمع البيانات
- 10- تحديد المفاهيم
- 11- الدراسات السابقة

يعد الإطار المنهجي لأي دراسة بمثابة البناء المفهوم للجانبين النظري والميداني ذلك البناء الذي يهدف إلى إعطاء نظرة شاملة عن طبيعة الموضوع وكذلك عن كيفية تناوله، ويتضمن هذا الإطار الطرح الكامل لإشكالية بحثنا يليه التساؤلات واقتراح الفرضيات كما يتضمن الأسباب التي دفعتنا لاختيار الموضوع وأهميته والأهداف التي نطمح ونريد الوصول إليها، ثم المفاهيم الأساسية التي تركز عليها الدراسة ثم المنهج المتبع للأدوات اللازمة والمتعلقة بموضوع الدراسة.

إضافة إلى مجتمع البحث وعينته التي تتوقف عليه باقي مراحل البحث دون أن نمهل دور الدراسات السابقة والمثابرة التي أنارت لنا بعض الغموض مما أثير أكثر حول هذا الجانب وفما يلي عرض الخطوات المنهجية.

1- الإشكالية

إن كل المجتمعات في حاجة ماسة إلى من يحكمها وينظم حياة أفرادها اليومية من حيث المعاملات والسلوكات وهذا من عدة جوانب اجتماعية، اقتصادية، سياسية، وضمان حماية المجتمع من كل ما يهدده أو يؤدي إلى تفككه وانهياره، ولهذا نجد كل مجتمع يسعى إلى ضمان حماية المجتمع من كل ما يهدده أو يؤدي إلى انهياره ولهذا نجد كل مجتمع يسعى من أجل ضمان استقراره وسيروورته بمحاربة تلك التصرفات بغية الحد منها كونها تعتبر مصدرا للإخلال بالنظام العام داخل المجتمعات وعليه يعمل المجتمع من فترة إلى أخرى لإيجاد السبل المناسبة لمكافحة الجريمة التي تتطور بصفة اضطرارية وأمام هذا الوضع لجأت بعض المؤسسات الحكومية والمؤسسات الأمنية إلى مراجعة نفسها محاولة منها إيجاد صيغة توفيقية بين الحريات وسلطة الدولة وتعريف الأفعال والتصرفات التي يجب الوقاية منها كمحاولتها تبني استراتيجيات للاتصال كأهم الأدوات الإدارية لضمان تحقيق أهدافها ومن ثم الوصول إلى تحقيق الرؤية المستقبلية لتلك المؤسسات وهذه المؤسسات تدرك جيدا أن السبيل الأمثل لتحقيق غاياتها هو العمل وفق التقنية والإمكانيات البشرية والمادية مجتمعة، لتصب في طريق تحقيق تلك الأهداف ولكي تتمكن المؤسسة الأمنية من مواكبة التطور العلمي والتقني يجدر بها إتباع أساليب الإدارة الحديثة من بينها التخطيط الاستراتيجي والعمل على تأصيل هذا المفهوم داخل وخارج النظام الإداري للمؤسسة الأمنية ووضع الآليات اللازمة لتطبيقه في المستقبل، حتى يمكن القول أن هذه المؤسسة فعالة قادرة على أداء مهامها وواجباتها، من حماية للأفراد والممتلكات وبسط الأمن في الداخل والمشاركة في النهوض بالاقتصاد الوطني إذا ما استطاعت تطبيق إستراتيجية اتصالية جيدة داخل وخارج المؤسسة الأمنية .

انطلاقا من هذا الطرح قمنا بتحديد سؤال الإشكالية كالآتي: ماهي الإستراتيجية الاتصالية المنتهجة في مؤسسة امن ولاية بسكرة لخدمة جمهورها الداخلي والخارجي ؟

2- تساؤلات الدراسة:

والمتبوع بجملة من التساؤلات الفرعية:

01- فيما تكمن أهمية الاتصال بالنسبة لمؤسسة امن ولاية بسكرة؟

ويمكن تجزئة هذا التساؤل إلى فرعين

1-1- فيما تكمن أهمية الاتصال الداخلي لمؤسسة امن ولاية بسكرة؟

2-1 - فيما تكمن أهمية الاتصال الخارجي لمؤسسة امن ولاية بسكرة؟

1-3- هل تعتمد أمن ولاية بسمر على خطط مستقبلية في مجال الإتصال ؟

3- فرضيات الدراسة:

تمثل الفرضية دورا أساسيا في البحث العلمي، حيث تقوم بإلقاء الضوء على مشكلة الدراسة وتفسيرها من خلال إعطاء إجابة مؤقتة توجه الباحث وتبعده عن العموميات وفي ضوء العرض السابق للمشكلة المدروسة والمتابعة بإستراتيجية الاتصال التي تعتمدها المؤسسة الأمنية ومدى نجاحها في تحقيق الأهداف فقد احتوت الدراسة الفرضية الرئيسية التالية: تعتمد المؤسسة الأمنية مجال الدراسة على إستراتيجية اتصالية طويلة المدى لتطوير أدائها خدمة لجمهورها الداخلي والخارجي .

ويمكن وضع جملة من الفرضيات الفرعية كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولى:

تكمن أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للمؤسسة أمن بسكرة مجال الدراسة في توعية جمهورها الداخلي بدوره في تحقيق أهدافها .

الفرضية الفرعية الثانية:

تكمن أهمية الاتصال الخارجي بالنسبة للمؤسسة أمن بسكرة مجال الدراسة في تقديم يد المساعدة لجمهورها الخارجي .

الفرضية الفرعية الثالثة:

لتحقيق أهدافها تعتمد المؤسسة أمن بسكرة مجال الدراسة على العديد من الخطط المستقبلية.

4- أسباب اختيار الموضوع:

لكل بحث سببا أو مجموعة من الأسباب موضوعية وذاتية تدفع الباحث لاختيار موضوع دون غيره لذلك ارتأيت في هذه الدراسة تحديد مجموعة من الأسباب كالآتي:
أسباب ذاتية:

- بحكم التخصص كطالبة في الاتصال والعلاقات العامة
 - قلة الدراسات عن هذه المؤسسة كونها قطاع حساس
 - إبراز المؤسسة الأمنية كجهاز يعتمد على العلاقات العامة
- أسباب موضوعية:

- التعرف على الإستراتيجية الاتصالية المنتهجة بالمؤسسة الأمنية لولاية بسكرة
- التعرف على الرؤية ورسالة المؤسسة الأمنية في ظل تطبيق استراتيجيات الاتصال
- أهمية تحقيق المؤسسة الأمنية إستراتيجية اتصالية ناجحة .

5- أهداف الدراسة:

يمكن تحديد أهداف الدراسة الحالية في النقاط الآتية :

- جمع المعلومات حول موضوع الإستراتيجية الاتصالية ودورها بالنسبة للمؤسسة الأمنية وإسقاط المعلومات على الواقع الحالي من خلال دراسة الحالة
- الكشف عن أهمية الاتصال بالنسبة للمؤسسة الأمنية.

6- أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة في الموضوع نفسه، إذ يعتبر الاتصال عنصرا أساسيا في التخطيط الاستراتيجي لأي مؤسسة، وقد أصبح الكثير من الباحثين والمختصين في مجال الإعلام والاتصال يهتمون بالاتصال باعتباره أساس تبنى عليه المؤسسة وهيكلها التنظيمي، كما أن هذه الدراسة تستقي أهميتها من خلال دور الإستراتيجية الاتصالية بالنسبة للمؤسسة الأمنية وغيرها من المؤسسات، والتي تساعد في وضع إستراتيجية عامة ودقيقة تسيير وفقها هذه المؤسسة، أن الإستراتيجية الاتصالية إذا ما وضعت بشكل دقيق ومدروس من شأنها تطوير أداء المؤسسة الأمنية وتلبية حاجيات جمهوريها الداخلي والخارجي وبذلك تحقيق الأهداف المرجوة.

7- منهج الدراسة: يعتبر تحديد المنهج المستخدم في الدراسة من أهم الخطوات التي يتخذها الباحث لإجراء دراسة وتحديد مسارها، وبما أنني بصدد دراسة استطلاعية لاستراتيجية الاتصال للمؤسسة الأمنية فقد اعتمدت على منهج دراسة الحالة والذي يعرف >> عبارة عن بحث متعمق لحالة محدودة بهدف الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها إلى حالات أخرى مشابهة، ويعتبر المنهج أسلوباً مناسباً لجمع المعلومات الشاملة عن حالة محددة وتحليل ما تم جمعه من معلومات حولها بطريقة معمقة وشاملة <(1).

وهذا رجع لطبيعة المؤسسة الأمنية لأنها مؤسسة ذات طابع خاصة كما أنها المؤسسة الوحيدة على مستوى ولاية بسكرة .

8- مجال الدراسة :

8-1- المجال المكاني: يعرف المجال المكاني في البحث العلمي على أنه الإطار الجغرافي

الذي يطبق به البحث وقد طبقت هذه الدراسة على المؤسسة الأمنية (أمن ولاية بسكرة)

8-2- المجال الزمني: يعتبر المجال الزمني في البحث العلمي الفترة الزمنية الكلية لإجراء

البحث وتنفيذه بدءاً من اختيار وتحديد مشكلة البحث مروراً بجميع خطوات البحث العلمي وصولاً إلى مرحلة استخلاص النتائج وقد تمت الدراسة على ثلاثة مراحل :

المرحلة الأولى: تمثلت في الدراسة الإستطلاعية والتي استغرقت 3 أيام من شهر نوفمبر، وتم فيها الحصول على تأشيرة الاستقبال والموافقة على إجراء الدراسة التطبيقية بأمن ولاية بسكرة مع الحصول على بعض المعلومات المتعلقة بمجال الدراسة المكاني والبشري .

المرحلة الثانية: تم فيها تحضير الجانب المنهجي للدراسة تزامناً مع جمع المعلومات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة وقد استغرقت هذه المرحلة (من نهاية شهر نوفمبر إلى نهاية شهر جانفي).

المرحلة الثالثة: تناولت خلال هذه المرحلة تحضير الاستمارة والذي استغرق ستة أيام من شهر فيفري، ثم تطبيقها في الميدان والذي دام خمسة عشر يوماً من شهر مارس.

(1) محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر، عمان، دس، ص 44

3-8-المجال البشري : إن التعرف على مجتمع البحث وتحديد عناصره من أخرج المراحل التي يمر بها البحث العلمي فتحديد العناصر التي يدرسها الباحث وينتقيها من مجتمع البحث يتوقف على إمامه بالإشكالية تحديدا وصياغة.

- مجتمع الدراسة :

يعرف مجتمع الدراسة على أنه <<جميع عناصر ومفردات المشكلة أو المشكلة قيد الدراسة >> وتعتبر عملية تحديد حجم العينة وطريقة سحبها من أكبر المشكلات التي يواجهها الباحث لذلك وجب عليه تجنب الوقوع في الخطأ أثناء اختياره للعينة وذلك حتى تكون تمثيلية للمجتمع الأصلي ، . وبناء على الإشكالية فمجتمع البحث متمثل في رؤساء مصالح. وتعرف العينة على أنها <> مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطرق معينة وإجراء الدراسة عليها >>. (1)

وبالتالي فقد اعتمدت في دراستي عينات غير احتمالية : وهي العينات التي يتم اختيارها بشكل غير عشوائي وال تتم وفقا للأسس الاحتمالية المختلفة، وإنما تتم وفقا لأسس وتقديرات ومعايير معينة يضعها الباحث، وفيها يتدخل الباحث في اختيار العينة وتقدير من يختار ومن لا يختار، ومن أبرز أنواع هذه العينات التي اخترت العمل بها هي العينة القصدية وهذا وفق الشروط التالية :

-لأنهم المسئولون .

-لأنهم على إطلاع على جميع خبايا المؤسسة .

- لأنهم هم من يتحكم في عملية الإتصال .

-لأن الإتصال نازل داخل المؤسسة الأمنية في أغلب الأحيان .

من أفراد مجتمع البحث الأصلي في اختيار عينة الدراسة وذلك بأخذ جميع الإطارات المتواجدة بأمن ولاية بسكرة باعتبارهم يشغلون مناصب إدارية لها علاقة بإستراتيجية المؤسسة.

(1) مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار الصفاء للنشر والتوزيع،

9- أدوات جمع البيانات: تعتبر عملية تجميع المعلومات والبيانات الخاصة بموضوع الدراسة من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث ويمكن تحديد أدوات جمع البيانات حسب طبيعة الموضوع المدروس، ولمعرفة واقع الإستراتيجية الاتصالية وأهميتها بالنسبة للمؤسسة الأمنية اعتمدت على مجموعة من الأدوات الرئيسية والمساعدة والمصادر من أجل الحصول على المعلومات المطلوبة والتي تمثلت في :

9-1- الأدوات المساعدة:

9-1-1- المصادر المكتبية: تمثلت في العديد من الكتب والرسائل الجامعية في العديد من الجامعات، جامعة قسنطينة، جامعة باتنة، جامعة الجزائر.

9-1-2- الملاحظة:

حيث تعتبر من بين الوسائل الأساسية التي يتم من خلالها جمع البيانات التي يتطلبها البحث العلمي وهي حالة من المشاهدة والرصد للظواهر بهدف استكشاف أسبابها وتفسير علاقاتها ومعرفة قوانينها. (1)

تستخدم الملاحظة في المرحلة الاستكشافية وذلك لمعرفة ما يجري في الموقف الذي سيتم دراسته وتكوين تصورات وتطوير فرضيات يمكن فحصها لاحقاً. (2)

وقد استخدمت الملاحظة البسيطة المباشرة كملاحظة أسلوب تحرك المسؤولين داخل الإدارة وكيفية الاتصال ببعضهم البعض والوسائل المستخدمة في عملية الاتصال، كما أنني استخدمت هذه الأداة في ملاحظة سلوك المبحوثين أثناء إجاباتهم على أسئلة إستمارة مقابلة .

9-2- الأدوات الرئيسية - المقابلة: تعتبر المقابلة تفاعل حوارى بين الباحث والأشخاص المراد جمع البيانات منهم في وقت معين وليس من الضروري في مكتب واحد، إذ يمكن أن تتم من خلال استخدام وسائل الاتصال الحديثة إذا ما كانت الأماكن متباعدة لا تصلها يد الباحث. (3)

لقد تطلبت عملية جمع البيانات إجراء العديد من المقابلات والتي كانت من بين المصادر الأساسية التي اعتمدت عليها في الحصول على المعلومات الميدانية اللازمة وقد قسمت

(1) خيضر كاظم محمود، موسى سلامة اللوزي: منهجية البحث العلمي، دار إثراء للنشر، الأردن، 2008، ص92

(2) فريد كامل أبو زينة: مناهج البحث العلمي، دار المسيرة للنشر، عمان، 2005، ص168

(3) خيضر كاظم محمود: مصدر سبق ذكره، ص97

المقابلة إلى مرحلتين: فقد خصصت المرحلة الأولى من المقابلة: للالتقاء برئيس خلية الإعلام والاتصال، ورئيس مصلحة الموارد البشرية.

المرحلة الثانية من المقابلة: خصصت للالتقاء برئيس مصلحة التكوين وإطار بالأمن العمومي. لقد قمت بصياغة الاستمارة مقابلة مفتوحة بعد قيامي بالدراسة الاستطلاعية والتي مكنتني من التعرف على مختلف مصالح ومكاتب أمن ولاية بسكرة، وتم تصميم أسئلة استمارة مقابلة بالإعتماد على الجانب النظري وانطلاقاً من إشكالية الدراسة وتساؤلاتها إضافة إلى الأهداف التي تسعى لتحقيقها وقد عرضت الاستمارة على أساتذة للتحكيم فكان الرد بتقديم ملاحظات حول شكل الاستمارة ومضمونها الذي احتوى على عدد كبير من الأسئلة فكانت الاقتراحات بتقليص عددها وتبسيطها حتى لا يمل المبحوث من الإجابة عليها .

ومن ثم تمت صياغة المقابلة مع الأستاذ المشرف فتضمنت 11 سؤالاً مابين أسئلة مغلقة ومفتوحة وقد قسمت المقابلة إلى المحاور التالية:

المحور الأول: حول البيانات الشخصية ويضم هذا المحور 04 أسئلة، الجنس، السن، الفئة المهنية، سنوات الخبرة .

المحور الثاني: حول أهمية الإتصال الداخلي بالنسبة للمؤسسة الأمنية ويضم 03 أسئلة.

المحور الثالث: حول أهمية الإتصال الخارجي بالنسبة للمؤسسة الأمنية ويضم 02 أسئلة.

المحور الرابع: حول اعتماد المؤسسة الأمنية على العديد من الخطط المستقبلية ويضم 02 أسئلة.

إعتمدت في استمارة المقابلة باعتبار عدد المبحوثين قليل فهي موجهة لفئة الإطارات نظراً لكون موضوع الدراسة لا يمكن توجيهه لفئة الموظفين والعمال كما أن استمارة المقابلة تمكنتني من شرح بعض الأسئلة الغامضة وتوضيحها للوصول إلى الإجابة الصحيحة .

10- تحديد المفاهيم:

يعتبر تحديد المفاهيم مسألة ضرورية في البحث العلمي حيث أنها توضح الغموض

لدى القارئ وقد حددت مفاهيم الدراسة فيما يلي:

الإستراتيجية:

أ - لغة: هي فن قيادة الجيوش وكل ما يتعلق بالدراسات الاستشرافية

ب- اصطلاحاً :

تعريف (druker): الإستراتيجية هي تحليل الوضع لحالي وتغييره إذا تطلب الأمر ويتضمن ذلك فرز الموارد المتاحة لغرض استخدامها بما يحقق الأهداف المنتخبة.⁽¹⁾

تعريف (براون واوكونور): الإستراتيجية هي تحديد وتقييم المسارات البديلة لتحقيق رسالة أو هدف محدد ثم اختيار البديل المناسب.⁽²⁾

أن الإستراتيجية في جوهرها هي مجموعة من القرارات التي تتعلق بتحديد الأهداف البعيدة المدى، ووسائل تحقيقها، وتخصيص الموارد اللازمة لذلك يتم اتخاذها واختيار أفضلها بشكل يخلق التكامل بين أجزاء المؤسسة ويعمل على تضافر جهودها وتعاون عناصرها مما يساعد على إحداث التفاعل الايجابي بين المنظمة وبيئتها وبين الحاضر والمستقبل بحيث تسير ككل متكامل وفق الوجهة التي تتحقق أهدافها من خلالها.⁽¹⁾

ج- إجرائيا:

الإستراتيجية هي مجموعة من الخطط والإجراءات التي تعتمدها المؤسسة للوصول إلى تحقيق أهدافها سواء على المدى القصير أو المدى البعيد.

إستراتيجية الاتصال :

لقد وردت مفاهيم عدة حول إستراتيجية الاتصال ومعناها، فنجد التعريف الذي يعتبرها مجموعة من الخطوات العلمية المدروسة والمنظمة ذات طبيعة تتكامل مع خطوات التخطيط الاستراتيجي، الإداري لكل قطاعات المجتمع لتحقيق غايات متكاملة تخدم الاتجاه المستقبلي لكل من المؤسسة وجماهيرها معا، وليكون التطور والتقدم أمنا ومستقرا ومتوازنا.⁽²⁾

وتعتبر إستراتيجية الاتصال من بين العوامل الهامة والمساعدة في عملية تحديد الطرق والوسائل المساهمة في تطبيق وأداء الإستراتيجية العامة للمنظمة التي يعتبر الاتصال جزءا لا يتجزأ من التفكير الاستراتيجي لها.⁽³⁾

(1) طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبيحي إدريس: الإدارة الإستراتيجية، دار الورق للنشر والتوزيع، ط1، 2007، ص30

(2) عبد السلام أبو قحف، أساسيات الإدارة الإستراتيجية، الدار الجامعية، ط2، 1999، ص53

(1) يونس إبراهيم حيدر، الإدارة والإستراتيجية للمؤسسات والشركات، دون دار نشر، ط1، ص191-192

(2) محمد البادي، التخطيط الاستراتيجي للاتصال، دار المهندس للطباعة، دياط الجديدة، ط2005، ص1، ص105

(3) ناصر داداي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص71

تعتبر الإستراتيجية الاتصالية فن استخدام الوسائل لتحقيق الأغراض وهي تشمل أربع

نواحي:

- 01- اختيار الأهداف وتحديدها
- 02- اختيار الأساليب العملية لتحقيق الأهداف وتحديدها
- 03- وضع الخطط التنفيذية
- 04- تنسيق النواحي المتصلة

المفهوم الإجرائي لإستراتيجية الاتصال:

هي مجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تلجأ إليها المؤسسة الأمنية لتحقيق أهدافها
المرجوة .

المؤسسة :

أ- لغة: حسب ما ورد في المنجد الأبدي أن كلمة المؤسس مأخوذة من الفعل أسس وتعني:
جمعية وشركة .

ب - اصطلاحاً:

يمكن إعطاء عدة تعاريف للمؤسسة لكن أهم هذه التعاريف تمكن في اعتبارها جميع
أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة مالياً، وهي منظمة مجهزة بكيفية توزيع المهام
والمسؤوليات وتخصص في إنتاج السلع والخدمات التي يتم بيعها في الأسواق بغرض تحقيق
الأرباح من وراء ذلك ويمكن تعريفها بأنها وحدة اقتصادية تشمل الموارد المالية والبشرية اللازمة
للإنتاج.(1)

كما يعرفها ناصر دادي عدون على " أنها كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل مالياً،
في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من اجل الإنتاج أو تبادل السلع
والخدمات مع أعوان اقتصادي آخرين، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط
اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطه".(2)

ج- إجرائياً :

(1) ماجد عبد المهدي: إدارة المنظمات (منظور كلي) دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2013، ص23.

(2) ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، مرجع سابق، ص71.

المؤسسة هي وحدة تشمل عناصر بشرية ومادية حيث تتفاعل هذه العناصر فيما بينها وذلك من خلال تبادل المعلومات والأفكار بغرض تحديد الأهداف والعمل على تحقيقها.
المؤسسة الأمنية:

هي قوة نظامية مستحدثة نابعة من وزارة الداخلية تعمل مع الجمهور لتحقيق الأمن وهي مؤسسة تتكفل بمختلف العمليات المباشرة (مكافحة الجريمة، مكافحة المخدرات) والتي تدخل في صميم مهنة معينة يتولاها رجال مؤهلون ومدربون.(3)

11- الدراسات السابقة:

من خلال إعدادنا لهذا الموضوع سجلنا دراسة مشابهة تتعلق بإستراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية والتي تم إعدادها لنيل شهادة الماجستير ،

الدراسة الأولى :

-قبائلي حياة إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة، أطروحة لنيل شهادة الماجستير جامعة احمد بوقرة بومرداس، 2007 .

مشكلة الدراسة:

تناولت الباحثة في هذه الدراسة الاتصال وجعله اليوم احد أهم العوامل المساعدة على تنفيذ إستراتيجية المنظمة مما استدعى وضعه في إطار استراتيجي والذي تمثل في تعاون مختلف أشكال الاتصال الداخلي في المنظمة من اجل تلبية أهداف المصلحة العامة وتحقيقها ويكون عبر تطوير علاقات بشرية واجتماعية بين الأفراد وبين المنظمة أي القيام بتشخيص المسبق لاحتياجات الاتصال وبعد ذلك نقوم بالتحليل وتحديد الأهداف المراد الوصول إليها وتحديد الوسائل المادية والبشرية لتنفيذ هذه الخطة كما يجب أن تتماشى مع التوجهات الإستراتيجية للمنظمة وعلى هذا الأساس كان السؤال الرئيسي:

ما أهمية إستراتيجية الاتصال داخل المنظمة ؟

تندرج تحته الأسئلة الفرعية التالية :

ما المقصود بالاتصال الداخلي ؟

(3) نقلا عن الموقع الالكتروني /:www.almaany.com/ar/dict-ar/ شرطة/ تاريخ الاطلاع 2019-01-10

ما المقصود بإستراتيجية الاتصال الداخلي وكيف تؤثر على الإستراتيجية العامة للمنظمة ؟

منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهجين التحليلي والوصفي وهذا ما يسمح بشرح عملية الاتصال الداخلي وأهدافه وكيفية الوصول إلى خطة اتصال متكاملة قابلة للتنفيذ .

أهداف الدراسة:

استهدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إبراز دور ومكانة الاتصال الداخلي في المنظمة والعلاقة المرجوة بينهما من خلال التأثير المتبادل كما استهدفت بحث إشكالية عدم كفاءة الاتصال الداخلي في المنظمات الجزائرية ومدى احترامها لمراحل إعداد الخطة الإستراتيجية له .

أدوات جمع البيانات :

اعتمدت الباحثة على أكثر من أداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة في الدراسة تمثلت في الملاحظة والتي تتجلى من خلال التريص الذي قامت به الباحثة والذي مكنها من الاطلاع على عدد من الوثائق الخاصة بالشركة.

إضافة إلى الاستبيان حيث تم اخذ عينة عشوائية مكونة من 50 عاملا من إطارات وأعاون تحكم وأعاون تنفيذ وتم طرح مجموعة من الأسئلة الخاصة بموضوع الدراسة .

كما اعتمدت على المقابلة الشخصية حيث تم إجراء عدد من المقابلات الشخصية مع مسؤولين عن دائرة الاتصال والتي استفادت منها في جمع المعلومات متعلقة بكيفية القيام بإعداد إستراتيجية اتصالية على مستوى الشركة .

نتائج الدراسة:

تحصلت الباحثة على النتائج التالية:

01- وجود دائرة الاتصال الداخلي والعلاقات الخارجية ووجود مسؤول عن هذه الدائرة ملم بجميع جوانب الاتصال ويملك من القدرات ما يهيئه لهذا المنصب .

02- إستراتيجية الاتصال في الشركة ليست لها من الأهمية ما للاستراتيجيات الأخرى .

03-تدني المستوى التعليمي والثقافي في الشركة والذي يعود على مستوى الاستيعاب والفهم لدى أفراد العملية الاتصال الداخلي .

04-نقص الكفاءات الشابة والتي تؤثر على السرعة في العمل مع توفير تكوين في ميدان الاتصال فهي تؤثر على ازدواجية الثقافة والقيم في الشركة .

الخلفية النظرية للدراسة: يستخدم الباحث في دراساته بعض النظريات والاتجاهات التي تعمل على تحديد طبيعة الموضوع محل الدراسة وتعرف النظرية على أنها بناء متكامل يضم مجموعة من التعريفات والافتراضات وقضايا عامة تتصل بظاهرة معينة يمكن أن يستتبط منها منطقيا مجموعة من الفروض القابلة للاختبار بحيث يتحقق التنبؤ والتفسير.(1)

الدراسة الثانية :

<> -إستراتيجية الاتصال في المؤسسات السياحية الجزائرية عبر المواقع الالكترونية .<<

-دراسة وصفية - تحليلية - مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و

الاتصال.2010/20011

-إعداد: أمال بدرين.

-إشراف: أ / د صفوان حسيني. جامعة الجزائر 03

مشكلة الدراسة:

تتلخص إشكالية الدراسة في أهمية الاتصال في المؤسسات السياحية وضرورة إتباع إستراتيجية اتصالية مناسبة خاصة في ظل الجو التنافسي الالكتروني والتزايد المستمر في عدد المواقع الالكترونية السياحية ومع ارتفاع عدد مستخدمي الانترنت عبر العالم ، ارتقت الباحثة في هذه الدراسة إلى طرح التساؤل التالي:

ماهي الإستراتيجية الاتصالية المتبعة من طرف المؤسسات السياحية الجزائرية عبر مواقعها

الالكترونية لجلب اهتمام مستخدمي الإنترنت؟

وتتفرع هذه الإشكالية إلى التساؤلات الآتية:

1_ماهي أنواع المؤسسات السياحية في الجزائر ؟

2_ماهي أنواع المواقع الالكترونية المعتمد عليها من طرف المؤسسات السياحية؟

(1) غني ناصر حسين القرشي :المدخل النظرية لعلم الاجتماع، دار الصفاء للنشر، عمان، ط2001،1، ص65

3_ ماهي الخدمات الاتصالية التي تقدمها المؤسسات السياحية عبر مواقعها الالكترونية ؟
منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي رأته بأنه مناسب لمثل هذه الدراسات وهذا بغرض وصف الظاهرة والتأكد من مصداقية المعطيات المتحصل عليها
أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على واقع المؤسسات السياحية الجزائرية من خلال دراسة مدى توفر مواقع إلكترونية لها عبر شبكة الانترنت، وتحديد الملامح الرئيسية للمواقع الالكترونية للمؤسسات السياحية والأدوار التي يمكن أن تؤديها. كما تهدف الدراسة إلى التركيز على شبكة الانترنت كأداة اتصال حديثة تدخل مجالات عديدة وتؤثر فيها.
أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على أداة واحدة لتجميع المعلومات وهي أداة تحليل المحتوى حيث اعتبرتها تقنية غير مباشرة تطبق على مادة مكتوبة، مسموعة أو سمعية بصرية
نتائج الدراسة:

بعد الدراسة التي قامت بها الباحثة تبين أن:

1- فرضت التغيرات التي شهدتها العالم مع دخول عصر المعلومات وثورة الاتصالات المؤسسات السياحية أن تعيد النظر في استراتيجياتها الاتصالية وتعمل على إدراج الموقع الالكتروني المؤسسات في استراتيجياتها الاتصالية.

2- بالرغم من تعدد الإمكانيات التي يمكن أن توفرها شبكة الانترنت لخدمة الاتصال السياحي الجزائري ، إلا أن توجه المؤسسات السياحية لاستثمار هذه الإمكانيات ليس قويا.
3- يمكن القول أن المؤسسات السياحية تسعى عبر موقعها لتقديم خدمات إعلامية كثيرة لكونها تصب في المقام الأول في الإعلام عن المنتج السياحي ، أما الخدمات التفاعلية فلم تسجل تواجدا كبيرا خاصة في المواقع الخاصة بمديريات السياحة.

4- لقد غلبت الصيغة التسويقية (الطابع التجاري) من خلال خدمات الحجز الالكتروني على مجمل الخدمات التفاعلية في الكثير من المواقع الالكترونية.

• موضوع هذه الدراسة يشبه موضوع دراستي إلى حد كبير إلا أنه يتعدها بتحديد مجال الدراسة عبر المواقع الالكترونية إضافة إلى أنني استفدت منها من خلال موضوع

الإستراتيجية الاتصالية ومدى أهميتها بالنسبة للمؤسسات السياحية في الجزائر والتعرف على مجمل الخدمات الاتصالية التي تقدمها هذه المؤسسات، أما من الجانب المنهجي فقد صنفنا هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية و هذا ما يتفق مع نوع دراستي الحالية وبالنسبة لأدوات جمع البيانات فهي لا تتوافق مع الأدوات التي استخدمتها في تجميع المعلومات الخاصة بموضوع دراستي .

الدراسة الثالثة

<< -إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة .->>

-دراسة حالة الشركة الوطنية لانجاز القنوات - بومرداس-

-مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير.

-إعداد : قبائلي حياة. - إشراف : أ / د علي زيان محند واعمر.

-جامعة بومرداس

مشكلة الدراسة:

سعت الدراسة على البحث في مدى أهمية إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة، وذلك من خلال طرح التساؤل التالي:

ما مدى أهمية إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة ؟

و للإجابة على هذا التساؤل صاغت الباحثة مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1- ما المقصود بإستراتيجية الاتصال الداخلي ؟ و ماهي المكانة التي يحتلها في المنظمة ؟

2- ما المقصود بإستراتيجية الاتصال الداخلي ؟ و كيف تؤثر على الإستراتيجية العامة

للمنظمة ؟

3- ما هو واقع الاتصال الداخلي في الشركة الوطنية لانجاز القنوات ؟

المنهج:

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة، المنهجين التحليلي والوصفي ، إضافة إلى أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي مع استعمال المسح المكتبي .أما اختيار العينة فكانت عينة عشوائية ، متكونة من 50 عاملا من كافة المستويات المهنية

أهداف الدراسة:

استهدفت الباحثة من خلال الدراسة إبراز دور ومكانة الاتصال الداخلي في المنظمة

والعلاقة الموجودة بينهما من خلال التأثير المتبادل كما استهدفت بحث إشكالية عدم كفاءة الاتصال الداخلي في المنظمات الجزائرية ومدى احترامها لمراحل إعداد الخطة الإستراتيجية له.

أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على أكثر من أداة في جمع البيانات و المعلومات اللازمة في الدراسة و تتمثل في الملاحظة والتي تتجلى من خلال التريص الذي قامت به الباحثة والذي مكنها من الاطلاع على عدد من الوثائق الخاصة بالشركة.

إضافة إلى الاستبيان حيث تم أخذ عينة عشوائية مكونة من 50 عاملا من إطارات وأعاون تحكم وأعاون تنفيذ وتم طرح مجموعة من الأسئلة الخاصة بموضوع الدراسة. كما اعتمدت الباحثة أيضا على المقابلة الشخصية حيث تم إجراء عدد من المقابلات الشخصية مع المسئول عن دائرة الاتصال والتي استفادت منها في جمع معلومات متعلقة بكيفية القيام بإعداد إستراتيجية الاتصال على مستوى الشركة .

نتائج الدراسة:

تحصلت الباحثة على النتائج التالية:

- 1- وجود دائرة للاتصال الداخلي والعلاقات الخارجية ووجود مسئول عن هذه الدائرة ملم بجميع جوانب الاتصال ويملك من القدرات ما يهيئه لهذا المنصب.
- 2- تدني المستوى التعليمي والثقافي في الشركة وللذي يعود على مستوى الفهم والاستيعاب لدى الأفراد على عملية الاتصال الداخلي بها.
- 3- نقص الكفاءات الشابة والتي تؤثر على السرعة في العمل مع توفير التكوين في ميدان الاتصال فهي تؤثر على ازدواجية الثقافة والقيم في الشركة.
- 4- نقص كبير في استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والاستعانة بالوسائل الكتابية في كل العمليات.

5- إستراتيجية الاتصال في الشركة ليس لها من الأهمية ما للاستراتيجيات الأخرى.

استفدت من هذه الدراسة كون موضوعها يشبه موضوع د راستي إلا أنه يختلف في تحديد نوع الاتصال، أما من الناحية المنهجية فقد اتفقت هذه الدراسة مع دراستي في استخدام نفس المنهج (المنهج الوصفي) كما أنني اعتمدت على نفس أدوات جمع البيانات التي

اعتمدت عليها الدراسة الحالية إضافة إلى إفادتي بمجموعة من المراجع والتي ساعدتني في تحصيل الجانب النظري.

الخلفية النظرية للدراسة:

يستخدم الباحث في دراسته بعض النظريات والاتجاهات التي تعمل على تحديد طبيعة الموضوع محل الدراسة، وتعرف النظرية على أنها >>بناء متكامل يضم مجموعة من التعريفات والافتراضات وقضايا عامة تتصل بظاهرة معينة، يمكن أن يستتبط منها منطقيا مجموعة من الفروض القابلة للاختبار بحيث تحقق التنبؤ والتفسير <<¹

من هنا يمكن القول أن دراستي تتخذ من النظرية الوظيفية إطارا مرجعيا لها نظرا لقدرتها على تفسير مختلف الظواهر الاجتماعية ، والنظر إليها كأجزاء مترابطة تعمل على المحافظة على استقرار الكل (المجتمع).

فإذا كانت الوظيفة من أكثر الاتجاهات النظرية انتشارا وشيوعا فإنها أيضا كاصطلاح من أكثر الاصطلاحات المتعددة الاستخدامات والتي لها أكثر من معنى وأكثر هذه المعاني استخداما هو تصور المجتمع نسق من الأفعال.

وفي إطار النزعة الشمولية للمحافظة على النسق الاجتماعي جاءت تحليلات النظرية الوظيفية التي أطلقت عليها مسميات عدة مثل نظريات البنائية الوظيفية، نظريات التحليل الوظيفي، النظريات المحافظة وغيرها من المسميات الأخرى².

¹ غني ناصر حسين القرشي : المداخل النظرية لعلم الاجتماع ، دار صفاء للنشر ، عمان ، ط 1، 2001ص.65 المحددة والمنظمة، و يتكون هذا النسق من عدد من التغيرات المرتبطة بنائيا والمتساندة وظيفيا.

² عبد الله محمد عبد الرحمان: سوسيولوجيا الاتصال و الإعلام، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005ص147

الفصل الثاني

الإستراتيجية الاتصالية للمؤسسة

يعتبر الاتصال ركيزة العلاقات الاجتماعية وهو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم هذه العلاقات، وقد بات الاتصال يحظى باهتمام الباحثين في كل المجالات السياسية، الاقتصادية، والاجتماعية، فالمؤسسات على اختلاف مهامها وأنشطتها تسعى إلى تفعيل آليات الاتصال وفق إستراتيجية مدروسة تتضمن نوعين من الاتصال (الداخلي والخارجي) وكل منهما مكمل للأخر ففوة الاتصال الداخلي تنعكس بإيجابية على الاتصال الخارجي .

المبحث الأول: إستراتيجية الاتصال الداخلي للمؤسسة

نظرا لأهمية الاتصال الداخلي للمؤسسة، كان واجبا وضعه في قالب استراتيجي حيث تعتبر إستراتيجية الاتصال احد أهم الوظائف التي تساعد المؤسسة في تنفيذ استراتيجياتها العامة

أولا : تعريف الاتصال الداخلي للمؤسسة :

عرف إبراهيم أبو عرقوب الاتصال الداخلي على انه * الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، فيكون أما اتصال رسمي أو غير رسمي.(1) كما عرفه محمد علي * بأنه أداة لنقل معلومات الواقع، الأفكار والمشاعر من شخص لآخر أو من مستوى لآخر داخل كل التنظيمات، وهذا ما يسهل تحقيق الأهداف التنظيمية.(2) و يقصد بالاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات و الآراء بين أعضائها ، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك ، ومن خلاله يحقق المسؤول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف ، ويعتبر الاتصال أيضا أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب بأنه : "عبارة عن اتصال المنطوق والمكتوب يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين".

في حين يعرفه فؤاد شريف على أنه : "مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفيرها لاتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت".

أما محمد فهمي العطروري "فيعرف الاتصال داخل المؤسسة بأنه عملية تتم عن طريقها إيصال المعلومات ، سواء كانت معلومات علمية أو تعبيرية ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر ، وقد يكون الاتصال من مستوى اقل والعكس ، أو في مستوى أفقي ، يهدف إلى إحداث تغيير من أي نوع ، ويكون الاتصال إما للحصول على

(1) فضيل دليو: الاتصال في المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 1999، ص28

(2) غياب بوفلجة: مبادئ التسيير البشري، دار الغرب للطباعة، وهران، 1999، ص12

معلومات وبيانات أو لإعطاء تعليمات وتوجيهات بقصد أداء وتسيير العمل وعلى ذلك يصبح الاتصال أداة من الأدوات التأثير على الأفراد ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكهم".
ومنه فالإتصال الداخلي هو عملية نقل المعلومات و المهارات والإقتراحات من طرف لآخر داخل المؤسسة سواء كان ذلك الطرف شخص أو جماعة من أجل تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله.

ثانيا : تعريف إستراتيجية الاتصال الداخلي :

يمكن تعريف إستراتيجية الاتصال الداخلي للمؤسسة على أنها* فن تسيير وانسجام ووضع مختلف أشكال الاتصال في المؤسسة في انسجام من اجل تلبية الأهداف ذات المصلحة العمة وتحقيقها يمر عبر تطوير أو تنمية علاقات إنسانية واجتماعية بين الأشخاص الماديين الذين يكونون المؤسسة من جهة هؤلاء والمؤسسة من جهة أخرى، فهي تشمل كل الرموز المرتبطة بتاريخها وثقافتها وقيمتها وحقل مرجعها وأيضا وسائل نقلها المشتركة.(1)

ويمكن اعتبار أن إستراتيجية الاتصال الداخلي منبعا من الإدارة الإستراتيجية التي تحملها الإدارة العامة، حيث أن الإدارة العامة لا يمكن أن تبقى خارج دائرة الاتصال، خاصة وان الاتصال داخل المؤسسة أصبح أكثر حيوية من المعلومة وأصبح معترف به كمادة أولية لاتخاذ القرار.(2)

(1) ناصر دادي عدون: الاتصال ودوره وكفاءة المؤسسة الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص72.

(2) عبد الكريم بوحفص: الاتصال الداخلي، 2007، ص99.

ثالثا : أهداف إستراتيجية الاتصال الداخلي للمؤسسة :

* أهداف الإتصال الداخلي :

- أهداف خاصة بالعاملين :

- خلق الرضا والإرتياح بين العاملين
- زيادة التفاهم والثقة

• الإرتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة بإبداء آرائهم في المواضيع المطروحة.

- أهداف خاصة بالقيادة :

وتدور مجملها حول تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة لمساعدته على اتخاذ قرارات سليمة مما يسهل عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة.

- أهداف خاصة بالجمهور :

• ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه.

• تعريفه بإنتاجها وخدماتها.

• التعرف على رأيه في المؤسسة وكذا اقتراحاتها للتحسين من خدماتها.

إن إستراتيجية الاتصال الداخلي للمؤسسة تسعى إلى تحقيق الهدف العام والمتمثل في التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة والقرار المرسل، وبالتالي تحفيزه من أجل الرفع من مستوى أداء المؤسسة، ومنه يمكن ذكر العديد من الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة من خلال وضع إستراتيجية اتصال داخلي.⁽¹⁾

هدف توجيهي: من خلال الاتصال يتم توجيه العاملين بالمؤسسة من مختلف مهامهم ومناصبهم وأصبح الآن أكثر أهمية في المؤسسات الخدماتية خصوصا التي تتعامل بكثرة مع الزبائن

(1) احمد محمد المصري: الإدارة الحديثة (الاتصالات، المعلومات، القرارات)، مؤسسة شهاب الجامعة، مصر ص132

تحفيز المستخدمين : تمكن الاتصالات الجيدة العامل من التعبير عن آرائه إلى الإدارة التي تمثل رؤسائه وهذا ما يؤدي إلى تحفيزه للقيام بعمله على أحسن وجه وبالتالي كسب الرهان **تنسيق الأفعال:** لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها الإستراتيجية إذا لم تتمكن من تنسيق مجمل أفعالها ومبادراتها، وقد يؤدي غياب المعلومة على المستوى العام إلى نشوء الخلل وعدم التجانس الذي يؤدي إلى انقسامات بين مجموع العملية الاتصالية داخل المؤسسة

هدف اجتماعي : تمثل في حق من التفاعل الاجتماعي والإنساني بين المرسل والمستقبل، بهدف تحسّن وتدعيم الروابط والعلاقات الاجتماعية والإنسانية سواء داخل العمل ويمتد إلى خارجه .من خلال إيجاد حلول للمشاكل الاجتماعية والشخصية للعنصر البشري من خلال الاتصال الغير الرسمي في المؤسسة .

هدف تنظيمي وإداري: يتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو تحسن سير العمل داخل المؤسسة وتوزيع

اختيار الرسالة الاشهارية:

يعتبر تصميم الرسالة الاشهارية وبنائها البداية الناجحة لزيادة التوقعات بنجاح العملية الاتصالية حيث أن الإقناع يستهدف دائما بناء الاتجاهات وأنماط السلوك إضافة إلى استهداف البناء الوجداني فنجاح العملية الاتصالية يتوقف على طبيعة الرسالة في حد ذاتها فمضمونها وكيفية تصميمها من العوامل التي تعطي لها قوة التأثير وتؤدي إلى الاستجابة الفعلية للجمهور المتلقي لها .

تحديد المزيج الاتصالي :

يرتبط اختيار هذه الوسائل بأهداف الحملة والجمهور المستهدف وكذا الميزانية المرصودة وعليه يقع الاختيار على الوسائل الأكثر قوة وتأثيرا .

رابعاً : أنواع و وسائل الإتصال الداخلي

يشمل الاتصال الداخلي نوعين هما

الاتصال الرسمي :

وهو الاتصال الذي يكون في إطار الأسس و القواعد التي تحكم المؤسسة ، فهو الذي يتم في إطار التنظيم أي له إجراءات وقواعد رسمية يسير وفقها ، وتكون واضحة وبينه لجميع أفراد المؤسسة، لأنها غالباً ما تكون موثقة بصورة مكتوبة ورسمية .فهو يعتمد على المذكرات أو التقارير أو الاجتماعات الرسمية أو الخطابات أو ما شابه ذلك، والجدير بالذكر أن الاتصال الرسمي قد يكون صاعداً أو نازلاً أو أفقياً بين العاملين، ويتم عبر التسلسل التنظيمي للمؤسسة وهذا التنظيم هو الذي يحدد المسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المؤسسة (تشمل الإدارة والعمال) ويحمل كل ما تريد جهة معينة إيصاله إلى جهة أخرى. ويتصف الاتصال الرسمي عادة بما يلي:

قانوني، مكتوب ، يتعلق بالعمل مباشرة، ويتم داخل التنظيم ويتعلق به وهو ملزم للأطراف. وهذه أهم صفات الاتصال الرسمي أما أهدافه فتتمثل في : نقل الاقتراحات والتوجيهات والتقارير والأوامر والتعليمات وإعلام كل فئات المؤسسة بالأهداف المراد الوصول إليها. وفيما يخص التأثير على العمال فيتجلى عندما تتحكم المستويات العليا في العملية الاتصالية وعندما تكون مبادرتها مقبولة لديهم .

كما يعتمد الاتصال الرسمي على وسائل عديدة منها : الخطابات، المنشورات بكافة أنواعها، التقارير، المذكرات، الأوامر، القرارات الإدارية. وتتخلص هذه الوسائل في رسائل سمعية بصرية، كما تأخذ الاتصالات الرسمية ثلاث اتجاهات مختلفة تتمثل فيما يلي :

أ - الاتصال النازل (من الأعلى إلى الأسفل):

هي الاتصالات التي تبدأ من أعلى التنظيم إلى أسفله أي من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى وهي غالباً ما تستخدم في الأمر والتوجيه والتعليم .

تكون وسائلها شفوية كالأوامر الشفهية، المناقشة، المحاضرات، المؤتمرات، الهاتف وقد تكون كتابية كالنشرات، الخطابات، الكتيبات، المذكرات.

هذا النوع من الاتصال يمكن المدير من نقل أفكاره إلى مستويات الدنيا، التي يقع على عاتقها واقع التنفيذ ويمكن المرؤوسين من التعرف على مشكلات التنظيم وتفهم طريقة العمل المطلوب.

ب - الاتصال الصاعد (من الأسفل إلى الأعلى) :

و يتم هذا الاتصال من المستويات الدنيا (القاعدة) إلى المستويات العليا (القيادة) في المؤسسة ، وعلى الرغم من انتشار الاتصال النازل ، إلا أن الاتصال الصاعد لا يقل أهمية عنه لأنه يعبر عن مدى ديمقراطية المؤسسة وإدارتها، وتكون في المادة المنقولة أو المرسله من القاعدة إلى القيادة ، عبارة عن تقارير وشكاوي واقتراحات وملاحظات إلى الإدارة العليا. وعلى الرغم من هذه الأهمية ، إلا انه تواجه مشاكل وعقبات حيث غالبا ما يحول بعض المدراء دون وصول المعلومات إلى الرئيس الأعلى، وخاصة إذا كانت تحمل أخبار تسيء إلى المؤسسة أو تسبب له الإزعاج1، بالإضافة إلى بعد المسافة التي ترتبط بين الإدارة العليا والمستويات التنظيمية الدنيا وانتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين أيضا الذي يقابله عزلة الرؤساء. ويمكن للمدراء زيادة فعالية الاتصال الصاعد وذلك من خلال إظهار المزيد من الاهتمام والاستعداد لتقبل الاتصالات وإتاحة الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن مواقفهم وإشعارهم بأهميتهم في المؤسسة.

ج - الاتصال الأفقي:

وهو إتصال يتم بين أفراد المؤسسة لهم نفس المستويات، كالاتصال بين الموظفين أو الاتصال بين رؤساء الأقسام أو بين المدراء أي نفس المستوى الرسمي للمؤسسة .

ويتم هذا النوع من الاتصال بين الموظفين بغية تحقيق التعاون وحل المشكلات وتبادل الأخبار والأفكار ووجهات النظر والمعلومات والخبرات شفويا وبطريقة مباشرة دون أي عوائق إدارية .

وهو بذلك يكون أقرب إلى الاتصال غير الرسمي منه إلى الاتصال الرسمي، ومن الوسائل التي يعتمد عليها هذا النوع من الاتصال ، اللقاءات، تبادل الزيارات، الاجتماعات، اللجان

والسلوكيات المختلفة أثناء العمل

د- الاتصال غير الرسمي

هذا الاتصال لا يخضع لقواعد و إجراءات و قوانين إدارية مثبتة و مكتوبة و رسمية و متفق عليها ، كما هو الحال في الاتصال الرسمي، ويتم غالبا خارج عن القنوات الرسمية داخل التنظيم، كما يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطيا خطوط السلطة الرسمية. لا يتم الاتصال غير الرسمي داخل التنظيم فقط، بل قد يتعداه إلى خارج التنظيم من خلال الاتصالات الشخصية و اللقاءات و الحفلات و الرحلات و الاجتماعات غير الرسمية، ويجب على الإدارة استغلال الاتصال غير الرسمي ايجابيا، وعدم السماح له بالتأثير سلبيًا على التنظيم من خلال التشويش بأشكاله المختلفة، كالإشاعات الكاذبة وغيرها.

رابعا : وسائل الاتصال الداخلي :

تختلف وسائل الاتصال الداخلي للمؤسسة عن تلك الموجهة للجمهور الخارجي ويمكن أن تتمثل فيما يلي:

1- وسائل كتابية:

وهي الوسائل التي تكون فيها المعلومات مدونة ومطبوعة وتأخذ أشكال عدة

أ- لوحة الإعلانات :

هدفها التحويل السريع للرسائل الموجزة والموجهة لمجموعة من الموظفين ومتواجدة في الأماكن الضرورية التي يتواجد فيها المعنيون بها والملائمة للاتصال وتحمل هذه الرسائل قرارات جديدة للمؤسسة، تعليمات وأوامر تتعلق بالعمل وعرض لائحة الموظفين الجدد الهدف منها (لوحة الإعلانات) إعلام الجمهور.

ب-مجلة المؤسسة :

تعتبر وسيلة دقيقة هدفها خلق الإحساس للعاملين بالانتماء للمؤسسة، بالإضافة إلى تشجيع روح التعاون بينهم، كما تسمح بتوضيح الفلسفة التي تقوم عليها المؤسسة والموظفين مشاريعها وانجازاتها، كما تسمح هذه المجلة للمؤسسة والقائمين عليها بعرض دور كل قسم في المؤسسة وحدود مهامها، وكذلك مهمة ودور كل فرد، بالإضافة إلى وصف الأحداث الخارجية التي تقوم عليها المؤسسة مثل الملتقيات، المعارض، الاجتماعات، النتائج التي تحققها الفرق

الرياضية التابعة للمؤسسة أو الممولة من طرفها ويمكن أن تكون شهرية أو ربع شهرية أو سنوية وهي تشمل كل أنواع الرسائل :

*رسائل ذات خاصية التكوين أي التكوين العام أو التقني

*معلومات عامة، معلومات اجتماعية أو قانونية خاصة بالموظفين

*الإعلانات الصغيرة، والتحقيقات الإدارية.(1)

التقارير:

تعتبر التقارير وسيلة ممتازة للاتصال الداخلي بين المصالح والأقسام المختلفة للمؤسسة وهدفها القيام بدراسة معمقة من اجل تحضير القرارات من طرف المسؤولين، وتعتبر الوسيلة الأكثر فعالية للاتصالات الرسمية، ويتم التعليق عليها بالاقترحات من قبل المنفذين

المذكرة (المدونة الإعلامية)

هي المعلومات أو التعليمات الإدارية الموزعة على عدد كبير ومحدد من المسؤولين ، وتتعلق بتنظيم العمل ، الأجور ، الحوافز الاجتماعية وعامة المدونة الإعلامية هي كل ما يتعلق بتغيير جديد في المؤسسة .

رسالة الى العمال

وثيقة يحررها المدير لتوجيه معلومات إلى العمال في شكل رسالة تسلم إليهم ، للتذكير بموضوع ما ، أو لدعوتهم لاجتماع معين، ومن ايجابياتها السرعة و التقليل من دور الإشاعة

دليل المنظمة

يشتمل على نبذة عن المنظمة وتطورها ونشاطاتها وإداراتها و الممارسات الإدارية البارزة التي تعد منبع فخرها ومواعيد العمل و الانجازات، وكل ما يهم العاملين في المنظمة وسياساتها .

علبة الأفكار أو صندوق الاقتراحات

تسمح للمستخدمين بتقديم آراء واقتراحات للمؤسسة حول ما يتعلق بحياتهم لمعلومات مهمة من فوائدها، وسيلة اتصال بالحصول على تفاصيل أكثر دقة .

2-وسائل تكنولوجية :

(1) marie helene westphalen : la communication(France ;paris :edition dunod ;1995 ;p202)

تلعب الوسائل التقنية الحديثة في مجال الإعلام والاتصال دورا كبيرا في المؤسسة سواء من ناحية كونها أدوات لجمع وتخزين ومعالجة المعلومات التي تمتاز اليوم بكثرتها نظرا للتغيرات المتسارعة والمتجددة التي يشهدها المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة، كما تساعد في توفير الوقت للمسيرين ومتخذي القرارات نظرا للسرعة الفائقة التي تتميز بها من بين هذه الوسائل نجد:

أ- الانترنت:

وهي شبكة خاصة بالمؤسسة تستعمل التكنولوجيا الحديثة للإنترنت كالبريد الإلكتروني وشبكات البحث ولكن في محيط خاص فهي محجوزة ضمن مجال المؤسسة، ومن فوائد هذه الشبكة الداخلية: (1)

- الثقة والأمان

- السرعة التي تضمنها في تبادل المعلومات

- تهدف شبكة الانترنت إلى بث المعلومات داخل المؤسسة وطلب المعلومات والرسائل الإلكترونية بين المستخدمين من مختلف المستويات، مجموعات التحاور، تطبيقات خاصة إلى تطبيقات روتينية لحجز البيانات

ب- الانترنت

والتي يقصد بها الشبكة العنكبوتية العالمية التي تستعين بها المؤسسة في الربط بين مختلف شركاتها في الخارج عبر المواقع الإلكترونية حيث تقوم بتزويدهم بالمعلومات في الحين. (2)

ج- البريد الإلكتروني :

نوع جديد للاتصال، يتميز بالإعلام السريع بالتبادل وصعود المعلومات بين الفاعلين في المؤسسة بالإضافة إلى تكلفته البسيطة ويسمح بالاستغناء عن العديد من الوسائل الأخرى كالهاتف والفاكس... الخ. (3)

(1) محمد محفوظ : تكنولوجيا الاتصال (دراسة الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال) دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005، ص42

(2) محمود محفوظ، مرجع سبق ذكره، ص73

(3) احمد ماهر : كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 1998، ص172

الأقراص المضغوطة

هي دعامة تكنولوجية هامة ،فهي وسيلة ملتميديا ،حيث تستطيع تخزين آلاف المعلومات المصورة و المكتوبة و الصوتية ، ويمكن استرجاعها في أية لحظة .

الصحيفة الإلكترونية :

يمكن استغلال الإمكانيات التي يوفرها الكمبيوتر وتقنية الشبكات لإصدار صحيفة إلكترونية داخلية ، تكون عبارة عن فضاء إلكتروني يلتقي فيه كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية

الفيديو والسينما :

إن أفلام الفيديو و الأفلام السينمائية التي تعرضها إدارة المؤسسة في أوقات محددة ، تعتبر من أهم وسائل الأصال الداخلي مع العاملين ، إذ تستخدم كوسيلة لتدريب العاملين ونشر برامج السلامة و الوقاية ، إضافة إلى الترفيه عنهم ، إلا أن تكلفتها مرتفعة و كبيرة .

المذيع :

يعد وسيلة مهمة لخلق الشعور بالانتماء ، وجمع المستخدمين حول الأهداف المسطرة .

3-الوسائل الشفهية :

تتصف هذه الوسائل بالسرعة والتفاعل التام وتحضى في الوقت الحالي بمركز بارز في الفكر الإداري، باعتبار أن العلاقات الإنسانية والسلوكية تشجع على ضرورة التفاهم عن طرق الاتصال المباشر والشخصي وهي تأخذ عدة أشكال :

-الاجتماعات

تلعب الاجتماعات دورا هاما في مختلف القطاعات والمنظمات الإنسانية والاجتماعية على كافة صورها وإشكالها تتمثل في عدد من الأفراد يجتمعون سويا داخل المؤسسة بهدف مناقشة ودراسة موضوع معين أو لحل مشكلة معينة واتخاذ قرار بشأنها .

كما تعتبر احد وسائل الاتصال الهامة للمؤسسة على اختلاف أنواعها وأهدافها، وأصبحت هذه الاجتماعات تقوم على أساس الاعتقاد بانعه من خلالها يمكن تبادل الخبرة من خلال التفاعل الذي يحدث بين المشاركين فيها .

كما انه عن طريق الاجتماعات يمكن التعرف على وجهات نظر مختلفة وآراء متعددة بما يمكن من إلقاء مزيد من الضوء على المشكلات موضوع النقاش واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها.(1)

خامسا : شبكات الاتصال الداخلي :

تقوم المؤسسات مهما كانت طبيعة عملها بتأمين شبكة الاتصالات التي تربط مختلف أقسامها وفروعها ببعضها البعض بطريقة تؤدي إلى الانسجام في عملها والسرعة في أداء هذا العمل والسهولة فيه، مما يجعل الإدارة قادرة على السيطرة على سائر أطراف الاتصال في المؤسسة بصورة معينة من الاتصال المستمر والمباشر.

وقد تعددت المفاهيم المعطاة لمعنى الشبكات، لأنها ليست محصورة في مجال الاتصال وإنما أصبحت في كافة جوانب الحياة ، نذكر من تلك المفاهيم ما يلي :

* التفاعل بين أكثر من وحدة أو مصدر للمعلومات؛

* هي تنظيم منسق لوحدات منفصلة ومتداخلة بغرض تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر مما لو تم تحقيقها بواسطة أية وحدة من الوحدات المنفردة .

ومنه فالشبكة هي تنظيم يجمع بين فردين أو أكثر تقوم على أساس تبادل المعلومات بشكل منظم عن طريق الاتصال لتحقيق الأهداف المسطرة، وتكمن أهمية الشبكات في قدرتها على حل المشكلات المتعلقة بالاتصالات و المعلومات وخدماتها المختلفة، ومن بين الأهداف التي تسعى الشبكة إلى تحقيقها ما يلي :

- تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والإفادة منها بأقل وقت وجهد ممكنين، ذلك أن التنظيم المحكم في المؤسسة من شأنه أن يسهل سيولة المعلومة بطريقة أفضل من التنظيم الذي يسوده الفوضى.

- تقديم خدمات اتصال أفضل :

- بالمقاييس الكمية من خلال خدمة أكبر عدد من المستفيدين.

(1) ناصر قاسمي: الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص48

- بالمقاييس النوعية من خلال تقديم خدمات اتصال متعددة.
- الإفادة القصوى من تكنولوجيات الاتصال المتاحة حالياً (من خلال التنظيم)
- زيادة إنتاجية وسائل وقنوات الاتصال والقوى العاملة فيها
- أما عناصر الشبكة التي تحتاجها لكي تؤثر على كمية ونوعية وجودة خواصها فتتمثل في 1-
الإنسان أو القوى البشرية (في المؤسسة متمثلة في كل المستويات الإدارية "موظفين، مديرين،
عمال، إطارات)
- 2 - أجهزة وتقنيات الاتصال (مختلف وسائل الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة)
- 3 - الأموال المخصصة لتمويل (اقتناء مختلف الأجهزة والتقنيات)؛4
- 4 - الرسائل التي تنتقل عبر الشبكة (هو المحتوى الذي سيدور حوله الاتصال في المؤسسة
والمتمثلة في مختلف القرارات، التعليمات، الشكاوي)
- 5 - الإجراءات والخبرة وأساليب التشغيل
- 6 - أساليب اختيار وتقييم الشبكة
- أما شبكات الاتصال داخل المؤسسة ، فهناك من يقسمها إلى قسمين:"مركزية ولا مركزية" وهناك
من يقسمها إلى الشبكات المفتوحة العضوية، وشبكات القطاع العام والخاص، محلية ووطنية،
إقليمية ودولية. وذلك حسب حاجة الجهاز وطبيعة عمله، وهناك من يضيف إلى الشبكات
المركزية واللامركزية وشبكات مختلطة و شبكات تحت إشراف مركزي.

1 الشبكات المركزية :

تعرف المركزية بأنها تجمع صلاحيات اتخاذ القرارات في إدارة أو شخص وعدد محدود من المديرين، أي أن المدير هو الذي يملك حق إتخاذ القرارات وفرضها على الآخرين والشبكة المركزية تتألف من مركز رئيسي ونقاط اتصال فرعية تمثل الجهات المختلفة المشتركة في الشبكة.

ومعنى ذلك أن كل الأطراف عليها أن تلجأ إلى المركز في أي عمل تقوم به، باعتبار أن المركز يملك الحق في توجيه واتخاذ القرارات.

وتعمل هذه الشبكة في المؤسسة على تخفيض تكاليف الاتصالات الإدارية من قوى عاملة وآلات ومعدات وتجهيزات وغيرها، كما يساعد على الاستخدام الأمثل للعاملين ويقلل من ازدواجية العمل من خلال الأدوار وربط كل عامل بالمركز التابع له إلا أن أبرز عيوبه هو الحد من فرصة الاتصال بين الأطراف أو الفروع فيما بينها مباشرة دون الإتصال مع المركز، وهذا ما يعيق وصول الرسائل للجهة التي تخصها بالإضافة إلى إحتكار لكل الإمكانيات المادية والتقنية وسيطرته على الإمكانيات البشرية لخدمة الأطراف الأخرى. وبالرغم من عيوبها إلا أن لها مميزاتا تتمثل فيما يلي:

سهولة التنسيق وتوحيد السياسات والممارسات في الإدارات المختلفة (باعتبار أنكل المعلومات تكون في المركز مما يسهل عملية التنسيق بينها، وكذلك إتصال المركز يسهل من عملية توحيد السياسات التي ترمي إليها المؤسسة)؛

- التشغيل الاقتصادي الأمثل للإمكانيات المتاحة (من خلال التنظيم الفعال)؛-صحة القرارات المتخذة نتيجة إستغلال الخدمات الإستشارية المتخصصة.
- تكوين فريق متعاون مع متخذي القرار على مستوى الإدارة العليا.
- عدم حدوث إزدواجية في القرارات (على أساس أن المركز الواحد تصدر منه القرارات واحدة، أما إذا كانت هناك مراكز عديدة ولا يحدث اتصال بينهما فإن القرارات الصادرة تكون عديدة هي أيضا).

- سهولة الرقابة وإجرائها (التي تكون دائما من مهام المركز)
- المحافظة على الوحدات الإدارية والتنظيمية للمؤسسة بمعنى أن أعمال الإدارات الخدماتية المساعدة لصالح كافة الإدارات الفنية مهما تعددت وتنوعت أعمالها دون تكرار وازدواجية، لأن المسؤولية تقع على عاتق المركز؛

- تزويد المركز بالعدد اللازم من الموظفين المؤهلين والمديرين للقيام بالمهام والأعمال؛
- إعداد دليل الإجراءات التي تتم في كافة وحدات المركز يتضمن عمليات ووظائف كل

وحدة؛

- توحيد النماذج والأشكال والمعاملات والأوراق في إدارات وأقسام المؤسسة؛

2 - الشبكات اللامركزية

تعرف على أنها صلاحية إتخاذ القرارات في أكثر من جهة أو إدارة أو شخص، أي أن هناك أكثر من شخص يملك اتخاذ القرارات وفرضها على الآخرين.

أما في المؤسسة فمسئوليتها تضامنية بمعنى أن الفرد في المؤسسة لا يحس بأنه مرتبط دائما بالمركز وأنه مقيد، بل يندفع من تلقاء نفسه إلى التعامل مع الأفراد الآخرين في المؤسسة في إطار تضامني لأن الإنسان بطبعه اجتماعي .

وتسمح للأطراف المشاركة في الإتصال مع بعضهم دون المرور بالمركز، فكل إدارة رئيسية لها وحدة الإتصالات الإدارية الخاصة بها، ومن مميزات هذا النوع من الشبكات

- سرعة وصول الرسائل إلى الإدارات التي تخضع لها، والتحقق على المديرين في المستويات العليا لقيام المديرين أو الموظفين في المستويات العليا من التفرغ لأداء الأمور الأكثر أهمية. ويكون استخدام هذا الأسلوب ملحا عندما تكون الحاجة إلى سرعة المبادرة أو سرعة الاستجابة للموقف وحينما لا يكون غياب سيطرة محكمة مدمرة للمؤسسة.

ومن عيوب هذا النوع من الشبكات:

الإزدواجية :لأنها لا تخضع إلى مركز يقوم بتنظيم المعلومات والتنسيق بينها، وبذلك يتم إتخاذ قرارات موحدة، فعدم توحيد إجراءات الإتصال في المؤسسة بالإضافة إلى صعوبة السيطرة على نشاطاتها المختلفة قد يكون سببا في عدم تحقيق الأهداف والسياسات المختلفة التي رسمتها.

3 الشبكات المختلطة :

يجمع هذا التنظيم أو هذه الشبكة بين المركزية واللامركزية في آن واحد، حيث يوجد مركز إتصالات يخدم إدارات عديدة في الوقت نفسه توجد مكاتب للإتصال في بعض الإدارات تخضع للإشراف مركز الاتصالات، ومعنى ذلك أن بعض الفروع أو الإدارات تخضع لمركز واحد وهذا المركز يخضع لمركز آخر أعلى منه.

4 - الشبكات تحت إشراف مركزي :

في هذا التنظيم تكون بعض الإدارات فيه تشرف على بعض الأطراف وهذه الإدارات بدورها تخضع لإشراف مركزي رئيسي والأطراف يكونون تحت إشراف هذا المركز وهذا التنظيم يحقق العديد من المزايا التي توفرها كل من التنظيم المركزي واللامركزي فيه يستطيع الجهاز استغلال القوى العاملة بشكل أمثل وتوحيد الإجراءات والنماذج وهما من مميزات التنظيم المركزي. كما يمكن هذا التنظيم من المحافظة على سرية أوراق الإدارات التي تحتاج إلى السرية والسرعة في وصول الأوراق للإدارات، وهي من مميزات التنظيم اللامركزي الذي يقوم على السرعة في توصيل المعلومات دون المرور بعدة مصالح .

وتجدر الإشارة إلى أن لشبكات الاتصال عموماً أشكالاً عديدة كشكل النجمة، شكل هرم، شكل المنشور، الشكل الدولابي (العجلة)، الشكل المتتالي والشكل الدائري، والتي تختلف أهميتها باختلاف طبيعتها.

فبالنسبة لشكل النجمة تكون فيه الشبكة على شكل مركز، بحيث تحتوي كافة الإمكانيات والتقنيات لخدمة الأطراف المختلفة في الشبكة المركزية، ويمكن أن يكون هناك بين أكثر من مركز للشبكات في مناطق جغرافية مختلفة لكل مركز من هذه المراكز فروعها الخاصة به، وعندئذ تصبح الشبكة متعددة النجمات أو متشعبة مركزية.

أما شكل الهرم أين تكون الشبكة بسيطة معقدة تعتمد على غالبية الإدارات، ويمكن أن يتحول الاتصال هنا إلى عمليات شكلية يأخذ فيها التنفيذ بالتسلسل الإداري، ومن محاسن هذه الشبكة أنها تسمح لكل فرد من المؤسسة أن يكون معروف بشخصيته وبمهمته في المؤسسة وبالتالي إحترام المستويات الوظيفية ومنح التقارب وهي كفيلة بضمان الرقابة.

وبالنسبة لشكل المنشور، يسمى بشكل جميع القنوات، يتألف من عدد من الأطراف المشتركة والمتساوية بغرض الإتصال مع بعضها البعض دون عائق ودون الاتصال من جهة مركزية معينة ويعد هذا النوع من أفضل الشبكات لأنه يتيح الفرصة للاتصال بكافة الاتجاهات.

أما الشكل الدولابي (العجلة) فتعتمد الشبكة فيه على مبدأ المركزية، فالرئيس هو المركز للقرار و ترتبط به مباشرة جميع مراكز المعلومات، وكل مجاري الاتصال تمر به، وتصدر عن هو كنتيجة لهذه الشبكة قد تنشأ علاقات صراع حيث يسعى كل عامل إلى جلب انتباه الرئيس وتوطيد العلاقة معه.

والشكل المتتالي أو شكل السلسلة تتميز الشبكة فيه بعدم وجود نظام محدد للاتصال وسير المعلومات في المؤسسة إذ أنه من الممكن أن يلعب أحد الأطراف دور الوسيط بين عضوين آخرين في حين يحتاج هو نفسه إلى وسيط ليتمكن من الإتصال بالآخرين، فالإتصال يتم بطريقة عشوائية يغلب عليها التكتلات العمالية، بينما يبقى بعض الأفراد (العمال) منعزلين ومهمشين أما المدير فيجد نفسه في حالة ضياع تام كبقية المرؤوسين. وبالنسبة للشكل الدائري يسمح هذا الشكل لكل عضو في الجماعة بالإتصال بالعضوين الواقعين على جانبيه بالإضافة إلى المركز.

ومن خلال ما عرضته من أشكال الشبكات التي يمكن أن تتواجد في المؤسسات فإنه من الضروري أن نعرف أن لكل شبكة أهميتها في نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة. حيث تشير بعض الدراسات إلى أن بعض النتائج الهامة فيما يتعلق بأثر شبكات الاتصال في أداء الجماعة ورضا أعضائها.

ومثال ذلك أنه يتمكن من حل المشكلات البسيطة بواسطة شبكة العجلة أو الدولابية ، لأن المعلومات تتناسب إلى الفرد المركزي الذي يوجد فيه المعلومات الواردة ويقوم بحل المشكلات الأكثر تعقيدا فيمكن حلها بواسطة شبكة الدائرة بشكل أسرع. وذلك لأن مثل هذه المشكلات تحتاج بصورة كبيرة إلى الاتصال باتجاهين الذي يتضمن طرح الأسئلة والإجابة عنها ونقل المعلومات والحقائق الإضافية.

كما أنه يزداد رضا الجماعة عند استخدام شكل الدائرة، أما في الشكل الدولابي فإن رضا الفرد المركزي يفوق ذلك الذي يحققه بقية أفراد الجماعة.

فأعضاء جماعة العجلة والفرد المركزي في العجلة يتمتعون بقسط أكبر من الحرية والاستقلال في موقعهم، في حين لا يوجد هناك نمط موحد لبروز القائد في الدائرة لأن المعلومة تتجمع لدى الفرد المركزي، ويمكنه بذلك تنسيق جهود الجماعة غير أنه يعاني كقائد من عبء المعلومات وخاصة عند حل المشكلات المعقدة.

المبحث الثاني: إستراتيجية الاتصال الخارجي للمؤسسة:

تكمن أهمية الاتصال الخارجي للمؤسسة في كونه يهتم بالجمهور الخارجي ويعمل على تحسين صورة المؤسسة في نظره ويحاول تطويرها من خلال تجسيد أهدافها .

أولاً : تعريف الاتصال الخارجي:

تعرفه ماري أيلين واستيفالين بأنه جميع العمليات الاتصالية الموجهة للجمهور الخارجي للمؤسسة، الجمهور الواسع، الصحفيين، العملاء، الجماعات المحلية .(1)

بمعنى اتصال المؤسسة بجمهورها وذلك من خلال تلبية رغباتهم و تقديم خدماتها عن طريق الإستراتيجية التي تتبناها المؤسسة في إطار الاتصال الداخلي والتي تساعدها على تحسين صورتها وتطوير أدائها.

كما يعرفه اليكس موشيلي على انه وسيلة حديثة بواسطتها تستطيع المؤسسة تطوير نفسها(2) ولهذا نجد الاتصال الخارجي يخص الاتصالات التي تهدف إلى ترويج سمعة المؤسسة وصورتها لدى الجمهور المستهدف أو زبائنها .

- يعتبر الاتصال الخارجي مجموع الأنشطة والمعلومات التي تبثها المؤسسة لبيئتها الخارجية قصد الوصول لتحقيق الأهداف المرجوة .

ثانياً : تعريف إستراتيجية الاتصال الخارجي للمؤسسة :

يمكن تعريف إستراتيجية الاتصال الخارجي للمؤسسة على أنها خطة عمل يتم فيها تحديد المسؤوليات والأولويات والميزانية والأطر والإجراءات لخلق وتوزيع المعلومات التي تخص علاقات المؤسسة مع الخارج .

ثالثاً : مراحل إعداد إستراتيجية الاتصال الخارجي

يمر إعداد إستراتيجية الاتصال الخارجي كأى خطة بعدة مراحل:

أولاً :تحديد الأهداف :

تعد عملية تحديد الأهداف من أول المراحل في إعداد إستراتيجية الاتصال وتتمثل في وصف وتشخيص وضع المؤسسة وتحديد جملة من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها ،فمهما كان طابع المؤسسة ومهما كان نوع إستراتيجية الاتصال التي ستطبق فيها، فمن الأهمية إن

(1) MARIE HELENE WESPHANE . LESparatiques proffionnel de communication edition riage paris 1992 p103

(2) صالح خليل ابو صبع : العلاقات والاتصال الانساني، دار الشروق ط1998، ص46.

- تقوم المؤسسة بدراسة ميدانية عميقة حول محيطها الاقتصادي والاجتماعي وتحديد أهداف الاتصال وهذا مع دراسة سوق المنافسة تجاريا وإعلاميا ومن أهم الأهداف :
- بناء سمعة طيبة للمؤسسة داخل محيطها الداخلي والخارجي
 - المحافظة على جو من الثقة والرضا على المؤسسة من طرف الجمهور
 - تكوين صورة ذهنية ايجابية عن المؤسسة.(1)

ثانيا - الجمهور المستهدف :

يعرف الجمهور المستهدف على انه مجموعة من الأفراد تربطهم مصالح خاصة أو مشتركين في خصائص معينة أولها رغبات خاصة قد تكون هذه المجموعة كبيرة أو صغيرة وقد تكون أغلبية أو أقلية.(2)

ويعرف أيضا على انه جماعة من الناس تتميز عن غيرها بصفات خاصة كما يرتبط أفرادها بروابط معينة وهذه الجماعة من الناس تقع في محيط نشاط المؤسسة تؤثر عليه وتتأثر به أي أن هناك تفاعلا متبادلا بين الطرفين كما أن هناك مصلحة مشتركة بين هؤلاء وتعد عملية تحديد الجمهور المستهدف أساسية لنجاح عملية الاتصال ويتوقف التعرف على خصائصه عند التعرف على حجم المؤسسة ونوع نشاطها والأهمية التي توليها لجمهورها خاصة مع تعقيد البيئة الاجتماعية بفعل التغييرات السياسية والاقتصادية في المجتمعات الحديثة والتي أثرت على المؤسسات باختلاف أنشطتها وأحجامها وفرضت عليها تحديد الجماهير التي تتعامل معها لان ذلك يمثل احد الرهانات المتعلقة بتطوير المؤسسة .

ثالثا - تشخيص البيئة الخارجية للمؤسسة :

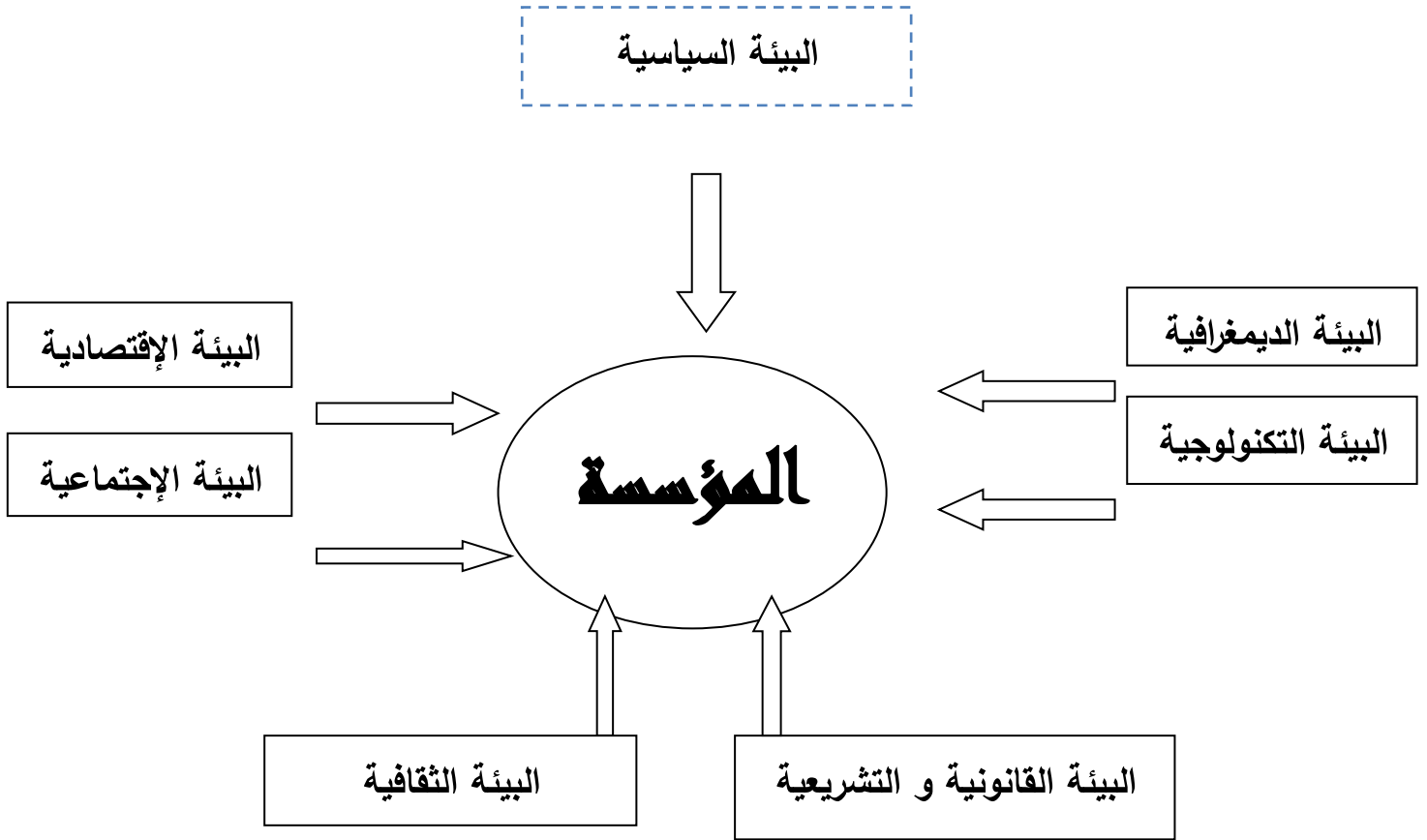
أن عملية تشخيص وضعية المؤسسة يعني دراسة تقييميه وهذا يساهم في اختيار الإستراتيجية الملائمة لها (3) كما أن تعرف المؤسسة على البيئة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية التي تنشط فيها من شأنه تحقيق الانسجام المنشود بينها وبين جمهورها من خلال إعداد استراتيجيه الاتصال .

(1) شريفة جودي : واقع الإستراتيجية الاتصالية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2012-2013، ص106

(2) غريب عبد السميع :الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006، ص102

وعادة ما نجد تقسيما دقيقا للبيئة التي تنشط فيها المؤسسة وهذا ما يفسر أهم العوامل التي تؤثر في هذه الأخيرة في تعاملها مع المحيط، ويجب الإشارة إلى أن تعامل المؤسسة مع بيئتها يوضح نظرتها إلى المحيط الذي تنشط فيه وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

شكل رقم 01 يوضح: المؤسسة و بيئتها



- اختيار الرسالة الاشهارية

يعتبر تصميم الرسالة الاشهارية وبنائها البداية الناجحة لزيادة التوقعات بنجاح العملية الاقناعية حيث أن الإقناع يستهدف دائما بناء الاتجاهات وأنماط السلوك وإضافة إلى ذلك استهداف البناء الوجداني.⁽¹⁾

فنجاح العملية الاتصالية يتوقف على طبيعة الرسالة في حد ذاتها فمضمونها وكيفية تصميمها من العوامل التي تعطي لها تأثيرا وتؤدي إلى الاستجابة الفعلية للجمهور المتلقي .

(1) غريب عبد السميع : مرجع سبق ذكره، ص 104

رابعاً : أهداف الاتصال الخارجي للمؤسسة :

تختلف أهداف ووظائف الاتصال الخارجي من مؤسسة إلى أخرى تبعا لاختلاف الهدف والوظيفة التي تمارسها المؤسسة إلا انه من حيث المبادئ الأساسية يستلزم تحقيق التعاون بين المؤسسات وجمهور المواطنين وبالتالي فالاتصال الخارجي في أي مؤسسة يهدف إلى تحقيق (1).

- إعلام المواطنين بالسياسة التي ينبغي الوصول إليها، مما يسهل تحقيق التعاون المثمر والبناء بين المؤسسة والمواطنين
- الاهتمام والتأكيد على الاتصال بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى، سواء تلك التي تتشابه في الإنتاج والخدمات أو التي تختلف معها في ذلك، بواسطة المطبوعات المنشورات والاتصالات الهاتفية وغيرها، من وسائل الاتصال الأخرى .
أما الدكتور محمد فهمي العطروري فقد شمل أهداف الاتصال الخارجي في النقاط التالية: (2)

- الكشف عن اتجاهات وميول الجمهور
 - وضع برامج تتلاءم مع الأهداف العامة للمؤسسة والتعريف بالخدمات التي تؤديها
 - تعبئة الجماهير وتنمية الفهم المشترك والتعاون المتميز بينه وبين المؤسسة
 - كسب تأييد الجماهير وخلق نوع من التكامل معه، بالرفع من مستوى الخدمات وتحسين أدائها
 - خلق علاقات التعاون بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى
 - تصحيح الأفكار الخاطئة عن المؤسسة ومحاربة الإشاعات التي تمسها .
- أن الأهداف السابقة الذكر لا يمكن تجسيدها على أرض الواقع إلا إذا كانت هناك دراسة لكل العوامل المتحكمة في العملية الاتصالية، وذلك من خلال اعتماد استراتيجيات اتصالية مبنية على أسس مدروسة .

(1) حليلة لعقاب : الاتصال الخارجي للمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2013-2014، ص66

(2) محمد فهمي العطروري: العلاقات الادارية والمؤسسات العامة، عالم الكتب، القاهرة، ص320

الفصل الثالث

المؤسسة والمؤسسة الأمنية

تمهيد

يعتبر الأمن حاجة أساسية للأفراد، كما هو ضرورة من ضروريات بناء وتطور المجتمع، وصمام الأمان لبقائه، ومرتكز أساسي من مرتكزات تشييد الحضارة ، فلا امن بلا استقرار ولا حضارة بلا امن ولا يتحقق الأمن إلا في الحالة التي يكون فيها العقل الفردي والحس الجماعي، خاليا من أي شعور بالتهديد للسلامة والاستقرار، فالإنسان يستشعر منذ ولادته حاجاته إلى الاستقرار بصورة غريزية ولا يهدأ باله إلا إذا شعر بالأمان والاطمئنان ، وعليه فحفاظا على مسيرة الحياة البشرية بصورة أمنة كان لزاما على جميع المجتمعات بذل كل الجهود للقيام بالمسؤوليات المنوطة بها تجاه مواطنيها لتحقيق لهم اكبر قدر ممكن من الاستقرار ، من خلال إيجاد المؤسسات الأمنية وعلى رأسها مؤسسة الشرطة التي كلها حرص على رعاية قواعد السلوك العام والعمل على عدم الخروج عنها حتى أصبحت اليوم تشكل بحق عماد سلطة المجتمع لأنه مهما تباينت النظم السياسية والاجتماعية أو الاقتصادية للمجتمعات فمن المسلم به أنها صارت تمثل التجسيد الطبيعي لسلطة المجتمع من خلال القيام بواجباتها الأمنية للحفاظ على الأمن والاستقرار، وبما أن أفراد المجتمع ومؤسساته هم من تقع عليهم مسؤولية المشاركة مع المؤسسات الأمنية فانه من الواجب عليهم دعم امن المجتمعات بصورة مباشرة وغير مباشرة كما يعتبر واجبا حتميا عليهم اقره الدين وكافة النظم والأعراف، وفي المقابل لابد أن تخرج المؤسسات الأمنية عموما والشرطة خصوصا عن نطاقها التقليدي والانخراط مع المجتمع وتقديم خدمات اجتماعية له حتى تكتسب هذا الجهاز الأمنية حب وتقدير كافة أفراد المجتمع.

المبحث الأول: ماهية المؤسسة:

أولاً: تعرف المؤسسة على أنها " تجمع بشري يعمل متضامنا اتجاه تحقيق هدف معين ومحدد وذلك وفقا لدور كل واحد من هذا التجمع ووفقا للمهام المنوطة بهم والمسئوليات الملقاة على عاتقهم" . وتعرف أيضا بأنها " مجموعة العلاقات المتبادلة بين الأفراد والجماعات والتي تؤدي إلى تعاونهم من أجل تحقيق الأهداف المحددة سلفا".(1)

المؤسسة هي كل وحدة قانونية، سواء كانت شخص مادي أو شخص معنوي، والتي تتمتع باستقلال مالي في صنع القرار، وتنتج سلع وخدمات تجارية كما أنها تعتبر مجموعة من العوامل المنظمة بكيفية تسمح بإنتاج وتبادل السلع والخدمات مع الأعوان الاقتصادية الأخرى.(2)

ويمكن استخلاص تعريف للمؤسسة من خلال ما سبق ذكره من تعاريف فتعرف على أنها مجموعة من الناس الذين ينظمون أنشطتهم بشكل يمكنهم من تحقيق أهدافهم خاصة كانت أم عامة .

ثانياً: أهمية المؤسسة :

تعود أهمية المؤسسة إلى عدة أسباب رئيسية يمكن إجمالها بالآتي.

- هي حجر الأساس في المدينة الحديثة كونها تمثل عنصر التطوير والتحديث في المجتمع باعتبار أن المنظمات هي الوحدات القاعدية في بناء الحضارة العصرية وتقدمها.
- تلك الوحدات التطويرية الأساسية في إثراء وتقديم البشرية كونها المستخدم والموزع للمصادر والموارد والإختراعات بشكل يؤدي إلى إشباع الرغبات والحاجات الإنسانية بشكل واسع ومتطور .
- القاعدة لعمليات التغيير والرائدة فيها لأنها تقود عمليات التغيير المجتمعي .
- تمثل وحدات ومراكز صنع واتخاذ القرارات المستقبلية والتطويرية وتحديد أنماط واتجاهات الحياة القادمة.(3)

(1) ماجد عبد المهدي: إدارة المنظمات (منظور كلي)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط2013، 1، ص13

(2) JEAN LONGATTE ; JACQUES MULLE ;ECONOMIE DENTREPRISE ;PARIS ;2004 ;P1

(3) خليل محمد حسن الشماع، خيضر كاظم محمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط5، 2014،

- تمثل الوعاء الرئيسي للعديد من العمليات والفعاليات الاجتماعية الأساسية مثلًا لتحضير، الاتصال، التدرج الاجتماعي، تكوين المفاهيم والعادات، ممارسة السلطة، تحقيق لأهداف المجتمع... الخ .

- لها قوة كبيرة وواسعة في المجتمع كونها كانت سلطة تأثيرية فاعلة وقوية في المجتمع من خلال قوتها الإنتاجية في إشباع الحاجات.

- لها قوة كبيرة وواسعة في المجتمع كونها كانت سلطة تأثيرية فاعلة وقوية في المجتمع من خلال قوتها الإنتاجية في إشباع الحاجات.

- هي الأداة والوسيلة لإشباع الحاجات الإنسانية والاجتماعية والفردية بمختلف أصنافها ومجالاتها .

- تمتلك تأثيرا واسعا في سلوكيات المجتمع والأفراد كونها تمثل الوسيلة التي من خلالها يتم تخطيط وترشيد وتعديل وتطوير مختلف جوانب الحياة .

- الوسائط التي من خلالها يمارس الأفراد أعمالهم في المجتمع ذلك لأنها توفر وتضمن الوظيفة للعاملين باعتبارها مصدر الدخل والمعيشة. مسؤولية الرقابة والتوجيه للمجتمعات المختلفة وقيادتها في متاهات ومجاهل المستقبل، مما يوفر الأمان الاقتصادي والاجتماعي للبشرية والإنسان.

- تظهر أهمية المؤسسة من خلال تأثيرها على حياتنا الاجتماعية والاقتصادية وهي تمثل العنصر الأساسي لبقاء المجتمعات واستمرارها وتطورها، وتعتبر المؤسسة في عصرنا الحالي وحدة فاعلة وفعالة لقيادة الحياة الاجتماعية وتحقيق النمو الاقتصادي .

ثالثا: خصائص وسمات المؤسسة :

باعتبار المؤسسة مجموعة من الأفراد والتي تمثل وحدة وكل لا يتجزأ فإن هذا الكل يتميز بمجموعة من السمات والخصائص ولاتي تميزه عن غيره من الهياكل.(1)

أ- المؤسسة تكوين إجتماعي :

باعتبارها تظم مجموعة من الأفراد بشكل دائم ويتفاعل هؤلاء الأفراد فيما بينهم بما يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة، وهذه التفاعلات البشرية داخل المؤسسة تساعد على تحقيق الأهداف،

(1) نائل عبد الحفيظ: إدارة المؤسسات العامة، دار وهران للنشر والتوزيع، الأردن ، 2010 ، ص71

ذلك لأن المؤسسة وجدت أصلاً للاهتمام والضمانة بالمجتمع من خلال سد الجزء الأعظم من الاحتياجات الاجتماعية والإنسانية والفردية .

* إن المؤسسة تنشأ وتتكون أصلاً من أجل :

- إتباع الحاجيات الحياتية للأفراد (أطعمة ، ألبسة ، مشروبات ، أدوات ... الخ)

- إتباع الحاجات الاجتماعية (الحب ، القبول الاجتماعي ، الانتماء ، الأمان ... الخ)

وبذلك فإن المؤسسة عبارة عن كيان تعاوني يعمل فيه الأفراد لتحقيق أهداف اجتماعية ونظمية وشخصية. والمؤسسة كتكوين اجتماعي يعتمد المؤشرات الآتية: (1)

- المؤسسة تعتمد أسس التعاون بين أفرادها ، إذ لا يمكن أداء الأعمال من دون تعاون الأفراد وتنسيق جهودهم وفعاليتهم لتحقيق الأهداف .

- المؤسسة تصميم صمم لتسهيل أداء الأفراد ، فمن خلال الهيكلية وتقسيم الأعمال وتحديد المسؤوليات والواجبات يتم تحديد مهام ومسؤوليات الأفراد بشكل واضح بما يسهل أدائهم لأعمالهم.

- المؤسسة تساهم في سد الحاجات الاجتماعية، فمن خلا توليها عمليات الإنتاج للسلع والخدمات تقوم المؤسسة بسد الحاجات الاجتماعية والإنسانية للأفراد .

ب- المؤسسة تكوين إنساني

إن المؤسسة تعتبر تجمع للأفراد وهذا التجمع مرتبط بالعوامل والعلاقات الإنسانية والمؤسسة على وفق ذلك تؤثر بشكل فعال في سلوكيات العاملين والمتعاملين مع المؤسسة .

- أن المؤسسة عنصر مؤثر في الحياة الإنسانية فهي الأداة المحركة للحياة الإنسانية والمؤسسة لها تأثير في كثير من المجالات الحياتية الأساسية للمجتمع والمجموعات. (2)

ج- المؤسسة تكوين مقصود :

تعتبر المؤسسة إطار لتجمعات بشرية هادفة تتم في نظامها توحيد وتنسيق جهود الأشخاص، وتحقيق أهداف محددة فالمؤسسة، بذلك تعتبر كيان مقصود وعليه فإنها نشاط تنظيمي، هادف

(1) اوليفر ولياستون وآخرون: المؤسسات والاقتصاد، دار الكتاب الحديث، عمان، ط1، ص96

(2) عبد الرزاق سالم الرحاحلة : نظرية المنظمة، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2001، ص21، 20

يعتمد على قواعد تقسيم العمل وأساليب محددة ، ووضع ورسم علاقات تنظيمية وأدائية تستند إلى الأهداف المحددة.

د- المؤسسة كيان ضروري :

إن المؤسسة هي الأسلوب الصحيح والمثالي والأساسي ، كما أنها تنظيم ضروري يتولى عملية الإنتاج لأنها هي المكان الذي يعمل به الأشخاص لأغراض إنتاج السلع أو تحقيق اشباعات وعليه فإنها وجدت لتحقيق اقتصاديات المجتمع .

- أن المؤسسة هي أسلوب الكفاء والفعال لأداء الأعمال ذلك لان المؤسسة اقدر من الأفراد في تحقيق وتغطية وتوفير حجم كبير من الاحتياجات الإنسانية ولأكبر مجموعة ممكنة من البشر

-من خلال ذلك يتضح أن المؤسسة لها أهداف وإغراض يطمح مؤسسوها لتحقيقها ، وهي تخضع لقوانين ووحدة قانونية والتي تعتبر بمثابة ضوابط ومبادئ تقوم عليها المؤسسة ، إضافة إلى أنها كيان حتمي في المجتمعات كونها تهدف بالدرجة الأولى إلى تحقيق رغبات الأشخاص

رابعاً : الهيكل التنظيمي للمؤسسة

أ- تعريف الهيكل التنظيمي :

يعرف الهيكل التنظيمي للمؤسسة على انه *الطريقة التي يتم من خلالها تنظيم المهام ، وتحديد الأدوار الرئيسية للعاملين ، وتبين نظام التبادل المعلومات وتحديد آليات التنسيق ، وأنماط التفاعل اللازمة بين الأقسام المختلفة والعاملين فيها.(1)

ويعرف على انه الشكل الذي تحدد المنظمة من خلاله كيفية تقسيم المهام واستخدامها للموارد البشرية وكذلك التعاون والتنسيق بين الأقسام.(2)

ب-وظائف الهيكل التنظيمي :

يؤثر الهيكل التنظيمي على سلوك الفرد في عمله وعلى إدراكه ، فيعتبر الهيكل التنظيمي وسيلة وليست غاية، وسيلة لمساعدة المنظمة والعاملين على تحقيق الأهداف المرسومة بنجاح،

(1) زيد منير عبوي :إدارة المؤسسات العامة وأسس تطبيق الوظائف الإدارية ، دار النشر للتوزيع ،عمان،2009،ص30

(2) أسامة خيري: التميز التنظيمي ،دار الراية للنشر والتوزيع ، الأردن ، ط2014،1،ص58

ولهذا على المديرين تصميم هيكل تنظيمي يساعد العاملين على القيام بأعمالهم بأفضل طريقة أو صورة ممكنة لتحقيق الأهداف فهو يؤدي مجموعة من الوظائف الرئيسية.(1)

- أن أهم الوظائف هي تحقيق مخرجات (منتجات) المنظمة وتحقيق أهدافها .

-يمثل الإطار الذي تتم إطار اتخاذ القرارات

-يساعد الهيكل التنظيمي على تحقيق أهداف المنظمة من خلال أهداف رئيسية وأخرى فرعية:

أما الرئيسية فتتمثل في المساعدة على اتخاذ القرارات وأما الفرعية فتتمثل في تحقيق الاستخدام الأمثل لموارد المتاحة تفادي للتداخل في العمل وتجنباً للاختناقات وتحقيق التناسق بين الوحدات والأنشطة ..

وتظهر أهمية الهيكل التنظيمي من خلال الآثار السلبية والنتائج التي تترتب من خلال تطبيق هيكل تنظيمي غير سليم وهذه النتائج.(2)

-تدني معنويات العاملين وحافز ذلك التناقض في القرارات واللاموضوعية نتيجة وجود قواعد ومعايير محددة وقد يرى الأفراد أن مسؤولياتهم محددة

-عدم وضوح دور كل فرد، وما هو متوقع منه، هذا ناتج عن عدم توضيح وتحديد مهام الوظائف

-بطء القرارات واتخاذ قرارات غير سليمة بسبب عدم إيصال المعلومات في الوقت المناسب وذلك بسبب عدم تفويض السلطة من قبلهم .

-ومن بين النتائج السلبية التي لا يزال يهتم بها الكثير من الباحثين التي تمس الموظفين في المؤسسات والتي أشارت إليها الدراسات هي العزلة والاعتراب والمال والرقابة وعدم الاستقرار وبمعنى آخر عدم توفير حياة قاسية وسليمة للعاملين.

(1) صبحي جبر العتيبي: تطور الفكر وأساليب الإدارة ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان، ط2005، 1، ص158

(2) العربي بن داود :فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تنمية الموارد البشرية ، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007/2008، ص64

المبحث الثاني: المؤسسة الأمنية (جهاز الشرطة) : المفهوم والبنية

أولاً: تعريف المؤسسة الأمنية (جهاز الشرطة)

الأمن

أ. لغة : الاطمئنان والسكينة فحينما نقول امن المرء يعني ذلك انه سلم منه، وامن على نفسه أي الاطمئنان عليها وتيقن انه لم يصله الخطر أو الاعتداء، والإحساس بالأمن هو الشعور بالاطمئنان وتوفير الحماية سواء كان ذلك بالنسبة للنفس أو الممتلكات المادية أو المعنوية ، كما يعني سكون القلب والشعور بالرضا والاستقرار.(1)

ب.اصطلاحاً :

قريباً جداً من معناه اللغوي حيث عرف بأنه الظرف الضروري لنمو الحياة الاجتماعية وازدهارها وهو الشرط الأساسي أي وجه من أوجه النشاط البشري، زراعياً، صناعياً، اقتصادياً، بل انه ألزم الضروريات لحفظ كيان الدولة واستقلالها ولعل المفهوم إشارة إلى ما يسمى اليوم بالأمن الغذائي، الأمن الصناعي، الأمن الاقتصادي، الأمن المروري، وغيرها من النشاطات البشرية التي أصبح لكل دوافعها العضوية والتقنية وعلى قمتها دافع الأمن بمظهره المادي والمعنوي والمتمثلين في اطمئنان المجتمع إلى زوال ما يهدد مظاهر هذه الدوافع النفسية المتمثلة في اعتراف المجتمع بالفرد ودوره ومكانته فيه ، وهو ما يمكن أن يعبر عنه بلفظ التسمية العامة.(2)

الشرطة :

أ- اصطلاحاً: هي الهيئة النظامية المكلفة بحفظ الأمن فكلمة بوليس مستعملة في اغلب لوحات العالم ، والكلمة المرادفة للشرطة الانجليزية police وهي فرنسية الأصل، أصل لاتيني POLIC أي المدينة ويقال polites أي مواطن من سكان المدينة

وقد حدد الدكتور بنينودي توليو أستاذ علم الإجرام لجامعة روما، وظائف الشرطة في الدولة الحديثة إلى نصفين:

1- المحافظة على نظام الدولة

2- المحافظة على الأمن في الدولة.(3)

(1) محمد عبد الكريم : الأمن القومي ،دار الشعب للنشر والطباعة، القاهرة ،ص38

(2) محمد عبد الكريم : المرجع نفسه ، ص38

(3) دورة تكوينية خاصة برؤساء الأمن الحضري، المديرية العامة للأمن الوطني، سيدي بلعباس، ص 13

ب- إجرائيا: الشرطة هي جهاز من أجهزة الدولة مهمتها تحقيق الأمن والسلم في البلاد من خلال السهر على تطبيق القانون واحترامه وعلى حفظ النظام وقواعد السلم وتوفير الأمن للأشخاص والممتلكات، إذا فهي جهاز تنفيذي وقوة لحفظ الأمن وتتنحصر مهمتها في كبح الجريمة وتولي تنفيذ العقوبات وفرض الأمن.

ثانيا : تاريخ نشأة الشرطة الجزائرية

شهدت الجزائر ظهور أول نموذج للشرطة الوطنية خلال القرون الوسطى بمدينة تيهرت عاصمة الدولة الرسمية (160-296هـ/776-908م) على يد الإمام عبد الرحمان بن رستم وقد عرفت قفزة نوعية وعلاقة في الدولة الحمادية (398-547هـ/1007-1152م) ثاني دولة جزائرية خلال العصور الوسطى، حيث توسعت مهامها إلى حراسة الأسواق والإحياء وشوارع المدن، وأبواب العاصمة وتأمين الطرقات الموصلة إليها، ومراقبة الموانئ والسهر على راحة المسافرين والأجانب وتوفير الأمن والطمأنينة على أرواحهم ومتاعهم داخل الفنادق التي يحلون بها كما كانوا ينظمون دورياتهم الاستطلاعية ليلا مصحوبين بأسراب الكلاب لتحديد أماكن المتسكعين والتسللين المشبوهين عقب الإعلان عن توقيف التجول بواسطة *البراج* اتخذت الدولة الزيانية 633-962هـ/1235-1554م ثالث وآخر دولة جزائرية خلال القرون الوسطى شرطة خاصة بها على غرار الدولتين المحليتين السابقتين، وقد كان يسمى قائدها عندهم بالحاكم بدل صاحب الشرطة، واهم ما كان يميز التواجد العثماني بالجزائر 919-1230هـ/1519-1830م هو الأمن والاستقرار، حيث اجتمع المعاصرون من الأوروبيين أن المواطن الجزائري عرف نوعا من الأمن الذي وفرته له الشرطة العاملة بمختلف بايلاكات الجزائر ، والجدير بالإشارة أن الشرطة كانت مقسمة إلى فرعين : شرطة خاصة بالأتراك والكراغلة وشرطة خاصة بالأهالي، وفي عهد دولة الأمير عبد القادر 1230-1247هـ/1830-1847م عمد إلى تقسيم التراب الوطني إلى جملة من المقاطعات الإدارية، سماها كما هو الحال عليه اليوم بالولايات، حيث كان يحكمها نيابة الحاكم يلقب بالخليفة، أي خليفة الأمير الذي يقوم بتدبير مختلف شؤون الإقليم بما فيها حفظ النظام العام ، وتوفير الأمن والطمأنينة للرعية وأملاكها قام بتشكيل شرطة خاصة موزعة عبر مختلف شوارع وإحياء المدينة، بل وحتى معسكرات جيشه المتنقلة، حيث كان يسمى أفرادها بالشواش، وقد كان سلاحهم العصي لا غير يستخدمونها متى استدعت الحاجة إلى تأديب المنحرفين، وتصويب سلوكات المخطئين

والمجنحين في حق الآخرين، أو المخلين بالضوابط النظام العام، عقب الإعلان عن الكفاح المسلح في الفاتح من نوفمبر 1954م وخاصة بعد انعقاد مؤتمر الصومام في 20-08-1956م وتقسيم الإقليم إلى ولايات التي قسمت بدورها إلى مناطق وجهات وقطاعات ، بخلف مجموعة من المصالح أهمها الشرطة ومهمتهم ضمان السير الحسن للثورة .

المراحل الكبرى للشرطة الجزائرية بعد الاستقلال : أهم المراحل التي مرت بها الشرطة الجزائرية بعد الاستقلال

أ- **الفترة ما بين 1962م-1965م:** تأسست المديرية العامة للأمن الوطني ، بمرسوم في الثاني والعشرين من جويلية سنة 1962م، وسلمت المهام لأول مدير عام للأمن الوطني من طرف مندوب النظام العمومي في الهيئة المؤقتة، المنشأة وفقا لاتفاقيات أيفيان والمنصبه غداة وقف إطلاق النار في 19 مارس 1962م بالمنطقة المسماة بالصخرة السوداء من أولويات المهام المنوطة بالديرية الجديدة، هي ملا الفراغ المتروك عقب الرحيل الجماعي لجميع موظفي الشرطة الفرنسية، شكلت العناصر الجزائرية المتبقية من هذه الشرطة النواة الأولى للشرطة الجزائرية بعد أن انظم إليهم في تلك الفترة إطارات قدموا من تونس والمغرب وكان عددهم لا يتجاوز المئة ، كما التحقت بهم مجموعة أخرى من الشبان برتبة محافظ شرطة عددهم ثلاثون بعثت بهم جبهة التحرير الوطني إلى أكاديمية الشرطة بالقاهرة خلال السنتين الأخيرتين للثورة التحريرية، وكانت مساهمتهم حاسمة في التكوين آنذاك

- وفي الفاتح من جوان 1965 م ، تم استخلاف السيد محمد يادي بالسيد احمد الذي كان يشغل منصب قائد الهيئة الوطنية للأمن التي تأسست عام 1963 م، لتولي مهمة كتائب الأمن الفرنسية .

- وقد شكلت هذه الهيئة من 3000 عنصر

ب- **الفترة ما بين 1965 و1970:** وفي تلك الفترة اتخذت الهيئة الوطنية للأمن التي كان يقودها السيد احمد درايا ، من الدراسة العليا بشاطوناف الحالية مقرا لها ، وكانت تتبعها مدارس للتكوين خاصة بها في كل من وهران ، بودواو، واد السمار وحسين داي.

وفي أوت سنة 1965م أنظمت هذه الهيئة إلى الأمن العمومي وأصبحت كاحتياطي لحفظ النظام العمومي، علاوة على مهامها المتمثلة في حماية المرافق العمومية والنقاط الحساسة والبعثات الدبلوماسية والمواكبة الرسمية

وخلال هذه الفترة دائما انطلقت عدة عمليات التوظيف وتكوين، واتسمت هذه الأخيرة بانجاز العديد من المنشآت الأمنية على مستوى التراب الوطني، وفي هذا السياق، عرفت عملية التوظيف تطورا كميًا خاصة مع فتح المدرسة التطبيقية بالصومعة بالبلدية في الفاتح من أوت من سنة 1969 وكذا المدرسة العليا للشرطة بشاطوناف في الخامس جانفي سنة 1970، فيما واصلت الهياكل الموروثة عن الاستعمار العمل وفق نفس النظام والتنظيم من سنة 1965م إلى سنة 1969م

الفترة ما بين 1970م -1988م : تميزت هذه المرحلة بسياسة عصرنة أعطت أهمية لتقوية جهاز التكوين وركلة واسعة للإطارات العاملة المقبولين في المدرسة العليا للشرطة ، لإجراء تربيصات مطولة وكذا باقتناء الأجهزة اللازمة .

أما في سنة 1973م فقد تم إدماج العنصر النسوي في صفوف الأمن العمومي، المتمثل في دفعتين متتاليتين متكونتين من خمسين مفتشة أجرت تربيصها مدة عامين لكل دفعات المدرسة العليا للشرطة .

الفترة الممتدة من 1988م إلى يومنا هذا : ثلاثة أشهر بعد أحداث أكتوبر، اتبعت خطة جديدة لاستخلاص العبر المتمثلة في مجموعة التدابير التالية :

- إعادة تنظيم الإدارة المركزية للمديرية للأمن الوطني ، كي تصبح أكثر مرونة وفعالية
- تخصص مصالح الشرطة

- إصلاح منظومة التكوين والتخطيط العلمي وتحضير الحاجيات التقديرية من إمكانيات مادية وبشرية، استعمال عقلاني للوسائل، تعزيز الوسائل التقنية والعلمية، إدخال طرق تقديرية وتقويمية لموظفي الأمن العمومي.(1)

ثالثا: مهام الشرطة الجزائرية

تتجلى مهام الشرطة الجزائرية في ضبط الأمن من خلال الإجراءات الوقائية والاستباقية التي تهدف إلى منع وقوع جرائم بالقضاء على أسبابها وحصر فرص ارتكابها من جهة ومن خلال الإجراءات الجزرية أو القمعية وهي الإجراءات الجزائية التي تتخذ عقب وقوع الجريمة لاستحواذ

(1) الموقع الرسمي للمديرية العامة للأمن الوطني، الجزائر، www.dgsn.dz تاريخ الزيارة 16 افريل 2019 على الساعة 18:15 ملخص مستلهم من كتاب للسيد قاسمي تحت عنوان الشرطة الجزائرية ، مؤسسة ليست كالمؤسسات الأخرى.

غوامظها واكتشاف مرتكبيها والقبض عليهم مع أدلة إدانتهم وتقديمهم للمحاكمة لمعاقتهم وتنفيذ الاحكام الصادرة بحقهم.(1)

وان للمؤسسات الأمنية عموماً ومؤسسة الشرطة على وجه الخصوص وظائف متعددة وكثيرة في المجتمع ، فمنها ماهي وظائف أمنية وأخرى وظائف اجتماعية ، مع بقاء الوظائف أو الواجبات الأمنية التقليدية هي الأساس كونها محددة بمقتضى أنظمة ولوائح قانونية وإدارية أن وظيفة الشرطة التقليدية وواجباتها هي منع الجريمة، واكتشافها، والقبض على مرتكبيها، وتنفيذ العقوبة الصادرة بحقهم ، والمحافظة على الأمن العام والآداب، لذلك فان أهم الواجبات الوظيفية للشرطة هي تحقيق الأمن واستقرار الأفراد والمجتمع ، ولكي تؤدي هذه المؤسسة الأمنية واجباتها المهنية لابد أن تكون مقبولة لدى المجتمع حتى تظفر بمساعدته، لأنه ربما لن تكون مقبولة وهي تنفذ القوانين التي تتعارض مع بعض أهواء ورغبات أفراد المجتمع، ولكن ستتغير الصورة إذا أدخلت هذه المؤسسة الأمنية بعض الإصلاحات على الساحة التقليدية التي تؤدي واجباتها ، لذلك نرى انه من الضروري الخروج عن نطاقها التقليدي والدخول في الخدمات الاجتماعية حتى تتقرب أكثر إلى مكونات المجتمع ، لأنه وأمام هذه المسؤولية الكبيرة تجد أن الشرطة بمفردها حتما عاجزة إلى حد ما عن تحقيق رسالتها لأنها محدودة العدد بالنسبة لأفراد المجتمع ، ومن هنا بات لزاماً على الشرطة أن تعمل على توطيد الدور الاجتماعي لها من خلال بناء جمهور الثقة والتعاون بينها وبين الجمهور فهي لا تستطيع وحدها وان كانت هي الجهاز المتصل اتصالاً مباشراً بأنواع السلوك المنحرف.

– أن تقي المجتمع من الجريمة وتحقق له الأمن بدون تلك الثقة للمشاركة في تحمل المسؤولية الأمنية بمفهومها العام .

– حيث تتولى المديرية العامة للأمن الوطني في إطار صلاحياتها السهر على احترام القوانين والتنظيمات لاسيما:

– ضمان حماية الأشخاص والممتلكات

– التحري ومعاينة المخالفات الجزائية وكذا البحث وإلقاء القبض على مرتكبيها

– الحفاظ على الأمن العمومي واسترجاعه

(1) محمد ياسر الأيوبي: النظرية العامة للأمن، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2008 ص 249-254

- البحث عن المعلومات لفائدة السلطات المختصة
- الوقاية من الجريمة والانحراف
- مراقبة تدفق الأشخاص على الحدود
- المساهمة في عمليات امن الدولة
- السهر على حماية الموانىء والمطارات وبعض المؤسسات العمومية أو الممثلات الأجنبية
- ضمان الشرطة الإدارية
- المشاركة في العمليات الكبرى للدولة في إطار المهام المنوطة بها.(1)

رابعا : خصائص المؤسسة الأمنية:

تتمتع المؤسسة الأمنية عموما بجملة من الخصائص التي لا تتمتع بها باقي المؤسسات الاجتماعية وهي: التنظيم الدقيق، امتلاك القوة المتمثلة في الأسلحة والمعدات العسكرية الموضوعة تحت تصرفه وفق القانون، هذا بالإضافة إلى توفير المال اللازم لتأمين السلاح وتحقيق الأمن ويمكن تلخيص هذه الخصائص في :

- المؤسسة الأمنية (جهاز الشرطة) هي أكثر المؤسسات الوطنية تطورا من ناحية التكامل القومي، حيث تقوم قيادة الشرطة بواسطة التنقيف والتدريب بدور جد مهم في تحقيق التكامل عبر صهر المواقف الفردية والتوجهات الدينية والطائفية والحزبية في ولاء اعلي وهو الوطن والأمة .

- التقدم التقني والتنظيمي، فالمؤسسة الأمنية (جهاز الشرطة) هي الأكثر عصرنة وتنظيما وتقدما تقنيا من سائر مؤسسات الدولة، وتزيد هذه الخاصية في قدرة إطارات المؤسسة على الاستخدام المرن للألات والأسلحة والعتاد.

- لا تظم المؤسسة الأمنية طبقة اجتماعية واحدة ، فجهاز الشرطة من قمة رتبه العليا إلى قاعدة جنوده يمثل انعكاسا صادقا لواقع المجتمع بكل ما فيه من فئات وطبقات وطوائف وشرائح مختلفة.

(1) الموقع الرسمي للمديرية العامة للأمن الوطني، الجزائر، www.dgsn.dz تاريخ الزيارة 17-أفريل 2019 على الساعة

- لا تزال المؤسسة الأمنية هي الإدارة الأكثر تنظيماً وانضباطاً وجاهزية بحكم موقعها الرئيسي في الهيكلة التنظيمية في مجتمعات الدول النامية أو الدول المتقدمة.
- كما قد تتفرد المؤسسة الأمنية بمميزات أهمها: أنها منظمة يلحظ فيها بوجه صريح تقديم السلطة التي تفرض التضحية بحياة أفرادها .

- التدرج الهرمي اذ يعتبر نسقاً اجتماعياً متدرجاً بدقة ، ويبلغ في أحكام تقسيماته الهرمية درجة اعلى من تلك التي تلاحظها بين الطبقات والفئات التي تقوم في تكوينها على الفواصل الاجتماعية والاقتصادية، ويقوم التدرج الهرمي أساساً على الرتبة العسكرية التي تحدد نمط العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين بطريقة موضوعية.(1)

خامساً : بطاقة فنية عن المديرية العامة للأمن الوطني

تأسست المديرية العامة للأمن الوطني بمرسوم في الثاني والعشرون جويلية في سنة 1962 م وسلمت المهام لأول مدير عام للأمن الوطني من طرف مندوب النظام العمومي في الهيئة المؤقتة المنشأة وفقاً لاتفاقيات افيان والمنصبه غداة وقف إطلاق النار في 19 مارس 1962 م، بالمنظمة المسماة بالصخرة السوداء (ببومرداس)
تنظم الشرطة الجزائرية طبقاً للتنظيم الإداري الوطني كما يلي:

- على مستوى الولاية: امن الولاية

- على مستوى الدائرة: امن الدائرة

على مستوى المناطق الحضرية: الأمن الحضري

تصدر الشرطة مجلة دورية تحت اسم: مجلة الشرطة

- المدير العام : عبد القادر قارة بوهديبة

- الموقع الرسمي للشرطة الجزائرية [http //www.dgsn.dz](http://www.dgsn.dz)

سادساً: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للأمن الوطني

لأداء مهامها، توضع المديرية العامة للأمن الوطني تحت سلطة مدير عام، الذي يوضع تحت تصرفه هياكل مركزية، جهوية ومحلية .

01- هياكل مركزية:

(1) إبراهيم خضر: المجتمع والجيش ، دار المعارف، القاهرة ، 1985 ، ص82

- الديوان
- المفتشية العامة
- الأمانة العامة
- يتبع المدير العام للأمن الوطني:
- الوحدة الجهوية للأمن الوطني
- أكاديمية الشرطة
- المعهد الوطني للبحث للبحث الجنائي
- المديرية العامة للأمن الوطني منظمة على النحو التالي:
- المديرية المختصة :
- مديرية الشرطة القضائية
- مديرية الاستعلامات العامة
- مديرية الوحدات الجمهورية
- مديرية الأمن العمومي
- مديرية شرطة الحدود والهجرة
- المديرية التقنية، الإدارية والإسناد
- مديرية الموارد البشرية
- مديرية المالية والوسائل
- مديرية التعليم والمدارس
- مديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية
- المصالح المركزية
- المصلحة المركزية للاتصال والصحافة
- المصلحة المركزية للصحة والنشاط الاجتماعي والرياضات
- 02- هياكل جهوية :
- المفتشية الجهوية
- المصلحة الجهوية للمالية والوسائل
- المصلحة الجهوية للوسائل التقنية

- المصلحة الجهوية لشرطة الحدود
- المصلحة الجهوية لمكافحة المخدرات
- المجموعة الجهوية للوحدات الجمهورية للأمن
- الفرقة الجهوية للتحريات حول الهجرة السرية

03- هياكل محلية :

- امن الولاية
- امن الدائرة
- الأمن الحضري
- مركز الشرطة
- الفرقة المتنقلة للشرطة القضائية
- الوحدة الجهوية للأمن
- فرقة الحدود الجوية والبرية بالجزائر، وهران، عنابة، قسنطينة.
- فرقة شرطة الحدود (الجوية، البرية، البحرية)

خلاصة الفصل

لقد أصبح لجهاز الأمن اليوم وظيفة اجتماعية تربط بمجموعة من النشاطات التي تختلف من مجتمع إلى آخر وهذا يعني إن دور المؤسسة الأمنية المتمثلة في جهاز الشرطة في خدمة المجتمع يمتد إلى ميادين ومجالات متعددة ومتشعبة من بينها الاقتصاد والاجتماع والسياسة لأنه محور من المحاور الأساسية التي تعتمد عليها مختلف النشاطات ورجل الأمن يعتبر تلك السلطة التي توفر أهم خدمة بالنسبة للمواطن وهي الأمن الذي لا غنى عنه في شتى المجتمعات.

الفصل الرابع:

عرض البيانات وتفسير النتائج

أولاً: عرض وتحليل البيانات

ثانياً: مناقشة النتائج الجزئية والعام على ضوء التساؤلات

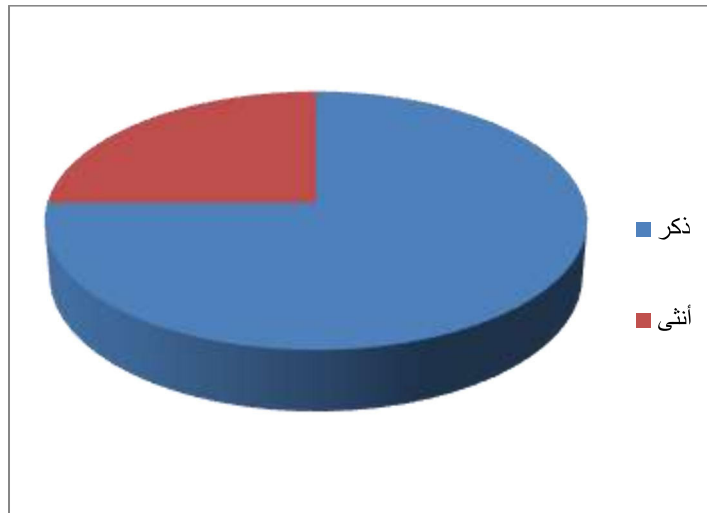
أولاً: عرض وتحليل البيانات

1-البيانات الشخصية

جدول رقم 01 يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس .

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%75	03	ذكر
%25	01	أنثى
%100	04	المجموع

من خلال المعطيات يتبين لنا أن نسبة الذكور قدرة بـ 75 % ونسبة الإناث قدرت بـ 25% وهي نسبة متقاربة وهذا راجع لطبيعة العمل الإداري الذي يتطلب الجنسين معا.

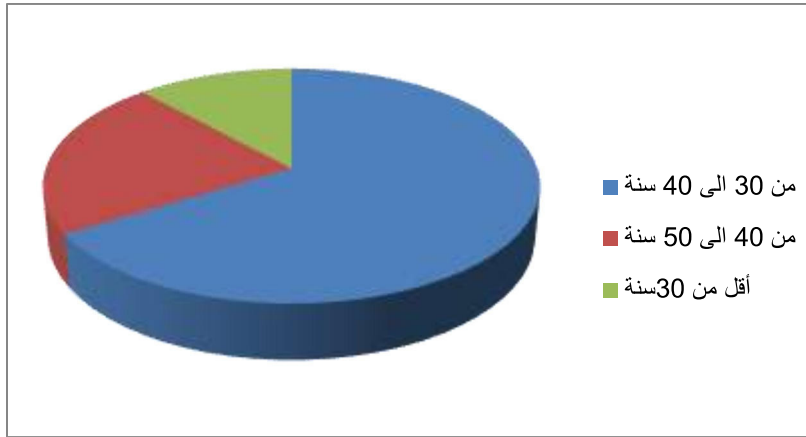


الشكل البياني 01 : يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس ..

جدول رقم 02 يبين توزيع أفراد العينة حسب السن .

النسبة المئوية	التكرار	السن
%25	01	من 40 ال 50 سنة
75%	03	من 30 الى 40 سنة
00%	00	أقل من 30 سنة
%100	00	المجموع

من خلال ما تفره لغة الأرقام يتبين لنا أنه يوجد فرق في فئات العمر بين مفردات العينة حيث تشير الى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة والذي يقدر عددهم بـ (03) أفراد عمره من ما بين (30 و 40 سنة) ، أي ما يعادل نسبة 75% في حين 25% يتراوح عمره من ما بين (40 و 50 سنة) وهذا قد يرجع الى أن إدارة مثل هذه المؤسسات تتطلب فئة عمرية شابة تتمتع بمستوى علمي عالي ما يخولها للعمل في مثل هذه المؤسسات .

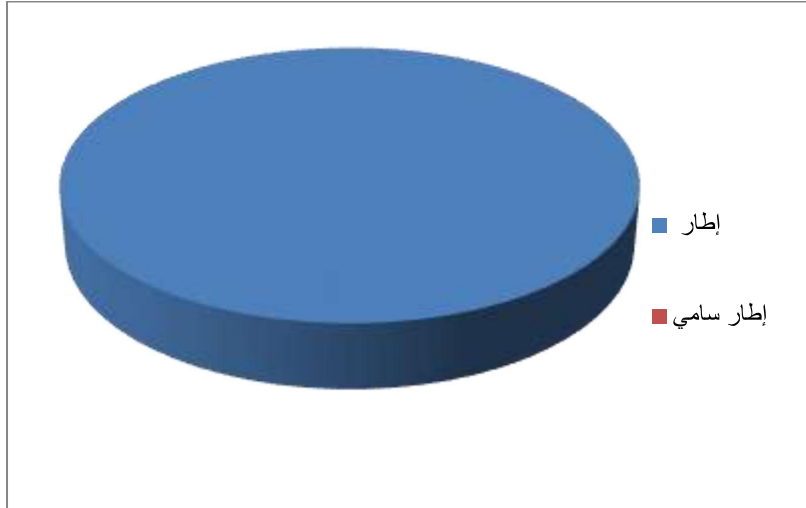


الشكل البياني 02 : يبين توزيع أفراد العينة حسب السن..

جدول رقم 03 يبين توزيع مفردات العينة حسب الفئة المهنية :

الفئة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
إطار سامي	00	00%
إطار	04	100%
المجموع	04	100%

توضح المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن جميع مفردات العينة هي فئة الإطارات بنسبة 100% وهذا راجع لكون موضوع الدراسة حول إستراتيجية الاتصال وفئة الإطارات هي الفئة المؤهلة للإجابة على مثل هذه المواضيع ، وهي ذات مستويات علمية عالية .



الشكل البياني رقم 03 : يبين توزيع مفردات العينة حسب الفئة المهنية .

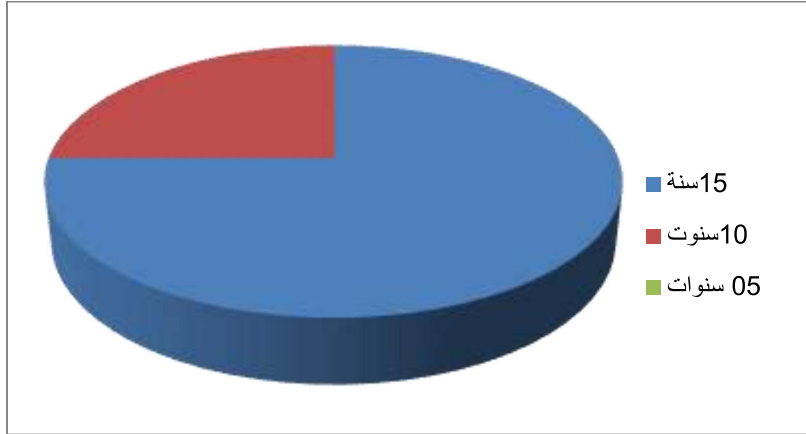
جدول رقم 04 يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة .

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
15 سنة	03	75%
10 سنة	01	25%
05 سنة	00	00%
المجموع	04	100%

يعد مؤشر سنوات الخبرة من أهم المؤشرات التي تمكن من قياس مدى خبرة المبحوث في مجال عمله ، حيث أن زيادة سنوات الخبرة في الوظيفة الشاغرة يزيد من القدرة على الإدراك والتكيف مع العلاقات الإنسانية في المؤسسة وما يحدث فيها من عمليات اتصال داخلية وخارجية

وتشير المعطيات أن عدد الأفراد الذين تقدر مدة عملهم بـ 15 سنة (03) أفراد بنسبة 75% من مفردات عينة الدراسة أما نسبة الأفراد الذين تقدر مدة عملهم 10 سنوات فتقدر بـ 25%

من خلال النسب المستخلصة في الجدول أعلاه يمكن القول أن جميع المبحوثين لديهم أقدمية في العمل مما يمكنهم من الأداء الجيد والتفهم السريع لكل العمليات الاتصالية الداخلية والخارجية لأمن الولاية .



الشكل البياني 03 : يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة .

أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة لمؤسسة امن ولاية بسكرة :

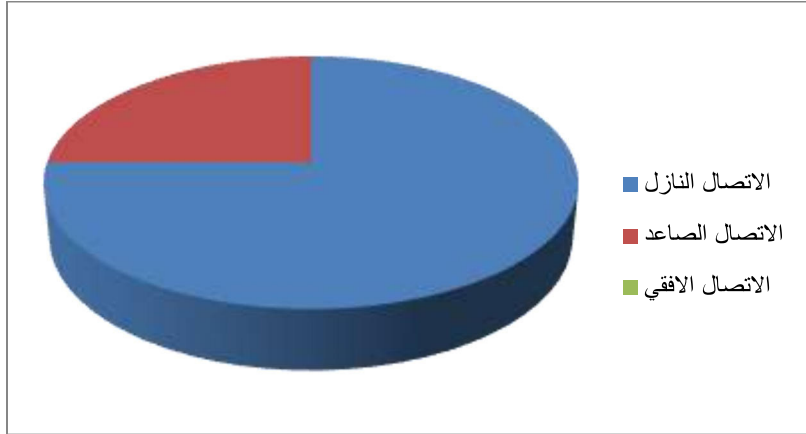
جدول رقم 05 يبين الاتصال الأكثر استخداما داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	نوع الاتصال
75%	03	الاتصال النازل
25%	01	الاتصال الصاعد
00%	00	الاتصال الأفقي
100%	04	المجموع

يتبين من خلال المعطيات الواردة في الجدول أن نوع الاتصال السائد في المؤسسة مجال الدراسة هو الاتصال النازل وهذا بنسبة 75% من مفردات عينة الدراسة وهي نسبة عالية هذا ما تم ملاحظته أثناء الدراسة الاستطلاعية حيث كان أسلوب الاتصال في شكل أوامر من أعلى مستوى الى أدناه وعندما طلب من المبحوثين تقديم المبررات التي تجعل من هذا النوع من الاتصال سائدا في المؤسسة كانت الاجابة :

-هي أن طبيعة نشاط المؤسسة تفرض الجدية والصرامة في العمل وبالتالي تقتضي أن يكون الاتصال بهذا الشكل

أما الاتصال الصاعد تشير الأرقام اللمبينة في الجدول أنه قدر بنسبة 20% ويتجسد هذا النوع حسب ما صرح به مبحوث واحد في الشكاوي والتقارير التي تصدر من أدنى مستوى إلى أعلاه ويمكن أن يكون هذا لاتصال بشكل شفهي أو بشكل تقارير لمختلف مجالات العمل في المؤسسة.

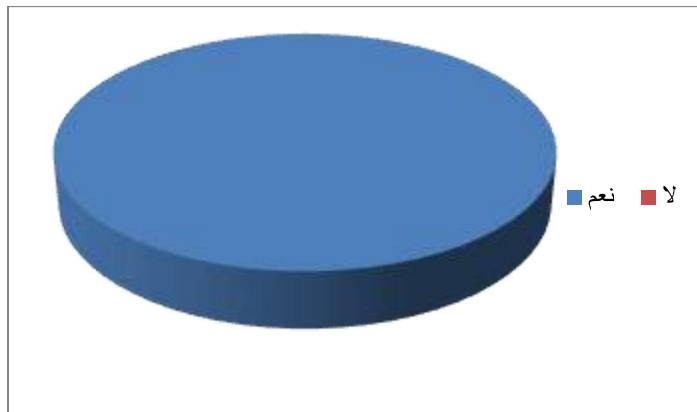


الشكل البياني 05 : يبين الاتصال الأكثر استخداما داخل المؤسسة.

جدول رقم 06 يبين امتلاك المؤسسة مجال الدراسة لخلية اتصال

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
100%	04	نعم
00%	00	لا
100%	04	المجموع

يبين لنا من خلال البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه أن جميع الباحثين أي نسبة 100% قد أقرروا بوجود خلية مكلّفة بالإعلام والاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة، وهذا ما يدل على مدى اهتمام المؤسسة الأمنية بالاتصال الداخلي والخارجي وبدورها الفعال في تطوير المؤسسة .



الشكل البياني 06 يبين امتلاك المؤسسة مجال الدراسة لخلية اتصال

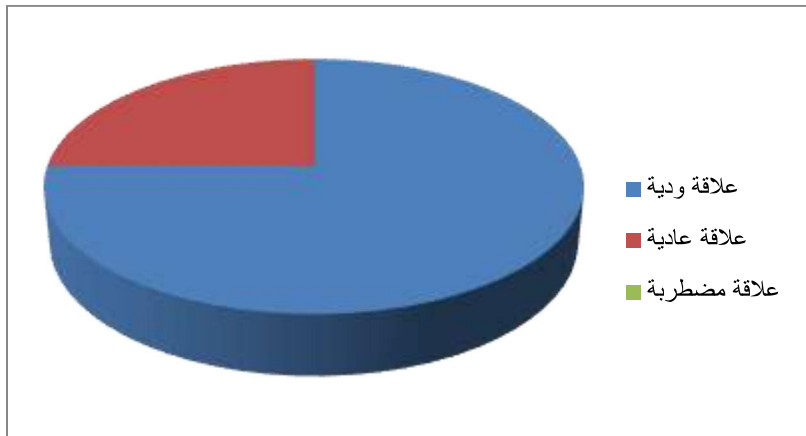
جدول رقم 07 يبين تقييم العلاقة لاجتماعية و الوظيفية داخل أمن ولاية بسكرة :

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
75%	03	علاقة ودية
25%	01	علاقة عادية
00%	00	علاقة مضطربة
100%	04	المجموع

تبين لنا النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه بأن طبيعة العلاقة السائدة في المؤسسة الأمنية (أمن ولاية بسكرة) هي علاقة ودية اجتماعية بالدرجة الأولى مبنية على أساس الاحترام المتبادل .

وهذا باعتبار أن موظف الشرطة في غالب الأحيان إن لم نقل كله يعتمد في عمله على الروابط والعلاقات الاجتماعية والإنسانية التي بدونها لا يمكن له أن يؤدي مهامه على أحسن وجه .

في حين أقر 25% من مفردات عينة البحث بأن طبيعة العلاقة السائدة في المؤسسة الأمنية (أمن ولاية بسكرة) هي علاقة عادية كونها مؤسسة انضباطية تعتمد على قوانين داخلية يجب احترامها .



الشكل البياني رقم 07 يبين تقييم العلاقة لاجتماعية و الوظيفية داخل المؤسسة

03 أهمية الاتصال الخارجي لأمن ولاية بسكرة

جدول رقم 08 يبين وجود رؤى للمؤسسة من أجل تطوير عملية الإتصال (داخليا وخارجيا)

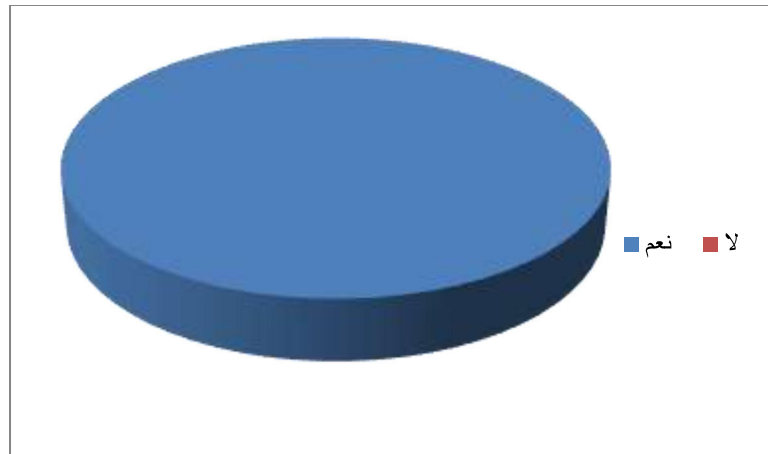
النسبة المئوية	التكرار	العبارات
100%	04	نعم
00%	00	لا
100%	04	المجموع

يبدو من خلال النسب التي احتواها الجدول أعلاه أن كل مفردات العينة أقرت بوجود رؤى مستقبلية من أجل تطوير عملية الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة نظرا لكونه أحد الدعائم الأساسية التي تهدف إلى المحافظة على الأمن بمفهومه الشامل. وأتبع هذا السؤال بسؤال آخر : ماهي هذه الرؤى ؟ وكانت الإجابات كالآتي :

الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة.

توسيع دائرة النشاطات التحسيسية لتشمل مواضيع مختلفة ، منها الآفات الاجتماعية، العنف، المخدرات ، حوادث المرور وغيرها .

تحسيس المواطن بالدور الفعال الذي يلعبه الرقم الأخضر 1548 الموضوع تحت تصرفهم للإبلاغ أو تقديم الشكاوي ، هذا الرقم ساعد كثيرا مصالح أمن الولاية في حل عدة قضايا ، بفضل إخطارات المواطنين التي مكنت من التدخل السريع والفوري وتفادي وقوع جرائم وحوادث مختلفة .



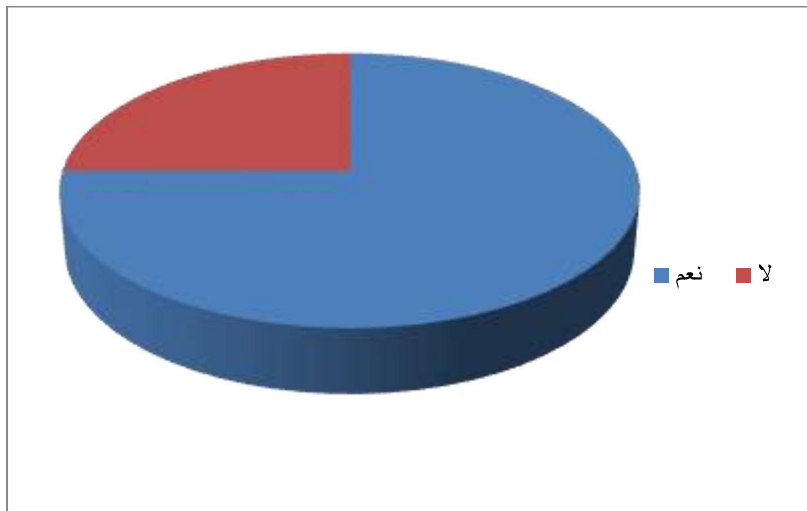
الشكل البياني رقم 08 يبين وجود رؤى للمؤسسة من أجل تطوير عملية الإتصال (داخليا وخارجيا)

جدول رقم 09 يبين استخدام وسائل الاتصال الحديثة بالعملية الاتصالية للمؤسسة مجال الدراسة :

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
75%	03	نعم باعتبارها تسهل عملية الاتصال
25%	01	لا كون وسيلة الاتصال هي الهاتف أو بالأوراق على شكل تقارير
100%	04	المجموع

من خلال النتائج المستخلصة من الجدول رقم (09) والتي بينت أن أغلبية مفردات العينة بنسبة 75 % أقرت بأن المؤسسة مجال الدراسة تستخدم وسائل الاتصال الحديثة في العملية الاتصالية داخليا وخارجيا ، وهذا باعتبارها تسهل عملية الاتصال إضافة الى ربح الوقت والجهد خاصة بالنسبة للمسيرين ومتخذي القرارات .

في حين أن نسبة 25 % من مفردات العينة لا يستخدمون وسائل الاتصال الحديثة وهذا راجع حسب تفسيرهم لكون اتصالاتهم تتم عن طريق الهاتف أو ورقيا على شكل تقارير.



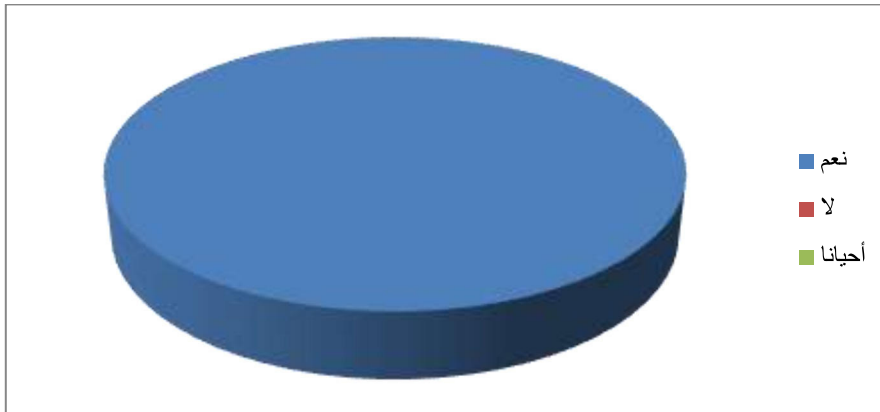
الشكل البياني رقم 09 يبين استخدام وسائل الاتصال الحديثة بالعملية الاتصالية للمؤسسة مجال الدراسة

جدول رقم 10: تقييم مدى نجاح إستراتيجية الاتصال الداخلي والخارجي داخل المؤسسة الأمنية في تحقيق الأهداف المرجوة.

الإجابات	نعم	لا	أحيانا	المجموع
التكرار	4	00	00	04
النسبة المئوية	%75	%00	%00	%100

من خلال النتائج المستخلصة من الجدول رقم (10) والتي بينت أن كل مفردات العينة بنسبة 100 % أقرت بأن الإستراتيجية الاتصالية المعتمدة من طرف أمن ولاية بسكرة ترقى إلى خدمة المواطن .

ما يدل على أن المؤسسة الأمنية تقوم بمجهودات كبيرة لوضع إستراتيجية إتصالية داخلية وخارجية هادفة لتعزيز الأمن وثقة المواطن بشرطته، وإشراكه في بناء دولة مبنية على قواعد أمن متينة .



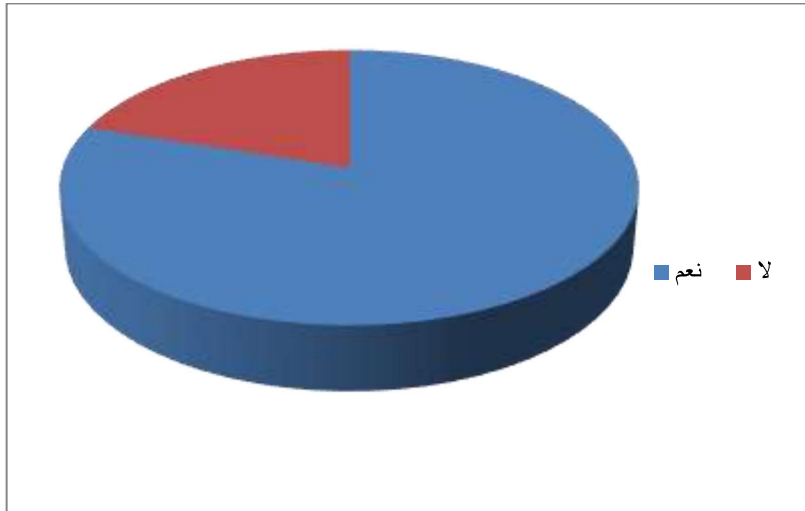
الشكل البياني رقم 10 : تقييم مدى نجاح إستراتيجية الاتصال الداخلي والخارجي داخل المؤسسة الأمنية.

جدول رقم 11 يبين مدى اهتمام أمن ولاية بسكرة بتطوير خدمة المواطن بالاعتماد على خطط مستقبلية.

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	03	%75
لا	01	%25
المجموع	04	%100

من خلا المعطيات الكمية المبينة في الجدول نلاحظ أن أغلبية المبحوثين أي ما يعادل نسبة 75 % اقرروا باهتمام المؤسسة مجال الدراسة بتطوير خدمة المواطن بالاعتماد على خطط إستراتيجية مستقبلية .

وتتجلى هذه الخطط من خلال تفعيل دور الاتصال الداخلي والخارجي واعتماد خطط إستراتيجية يتم فيها تحديد المسؤوليات والأولويات والأهداف المراد تحقيقها وهي أمن وسلامة المواطنين وممتلكاتهم .، في حين أقر 25% من مفردات عينة البحث بعدم اعتماد المؤسسة لخطط إستراتيجية مستقبلية ، وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بالنسبة الأولى.



الشكل البياني رقم 11 يبين مدى اهتمام أمن ولاية بسكرة بتطوير خدمة المواطن بالاعتماد على خطط مستقبلية.

ثانيا : مناقشة النتائج الجزئية والعامّة

01- نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الأولى والتي مؤداها:

تكمن أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للمؤسسة الأمنية مجال الدراسة في توعية جمهورها الداخلي بدوره في تحقيق أهدافها ومن خلالها تحاول الدراسة الكشف على دور الاتصال داخل المؤسسة الأمنية ويظهر ذلك من خلال جملة من المؤشرات التي مثلتها الأسئلة والتي تتمثل في:

وجود خلية الاتصال ونوع الاتصال السائد داخل المؤسسة الأمنية وهذا المؤشر معبر عنه في السؤالين رقم (1 و 2)

تقييم العلاقات الاجتماعية والوظيفية بين موظفي المؤسسة الأمنية سؤال رقم (3)

-بعد تفريغ البيانات وتحليلها اتضح أن أغلبية المبحوثين بنسبة بنسبة 75% حسب الجدول رقم (05) أقرّوا بأن الاتصال السائد داخل المؤسسة هو الاتصال النازل حيث يكون في شكل أوامر وتعليمات من أعلى مستوى إلى أدناه ومن خلال تحليل إجابات المبحوثين على السؤال الخاص بامتلاك المؤسسة - مجال الدراسة - لخلية اتصال كما هو موضح في الجدول رقم (06) يتبين لنا أن جميع المبحوثين أي نسبة 100% قد أقرّوا بوجود خلية مكلفة بالإعلام والاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة ، وهذا ما يدل على مدى اهتمام المؤسسة الأمنية بالاتصال الداخلي والخارجي وبدورها الفعال في تطوير المؤسسة.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن المؤسسة الأمنية مجال الدراسة (أمن ولاية بسكرة) تولي اهتماما كبيرا بالاتصال الداخلي بين موظفيها وتسعى دائما لتطويره بهدف تحسين مرودهم المهني من اجل تحقيق الهدف الأسمى للمؤسسة الأمنية وهو تحقيق الأمن.

-نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثانية والتي مؤداها:

تعتمد المؤسسة الأمنية مجال الدراسة على إستراتيجية اتصالية طويلة المدى لتطوير أدائها خدمة لجمهورها الداخلي والخارجي.

ومن خلالها نحاول الكشف على دور الاتصال الخارجي للمؤسسة وذلك من خلال المؤشرات التي تمحور حولها السؤالين (8 و 9) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

تشير المعطيات الكمية حسب الجدول رقم (08) أن كل مفردات العينة أقرّوا بوجود رؤى مستقبلية من أجل تطوير عملية الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة من أجل تسهيل الاتصال مع جمهورها الداخلي والخارجي، بهدف تحقيق الأمن بمفهومه الشامل. وذلك من خلال: الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة.

توسيع دائرة النشاطات التحسيسية لتشمل مواضيع مختلفة ، منها الآفات الاجتماعية، العنف، المخدرات ، حوادث المرور وغيرها.

تحسيس المواطن بالدور الفعال الذي يلعبه الرقم الأخضر 1548 ورقم النجدة 17 الموضوع تحت تصرفهم للإبلاغ أو تقديم الشكاوي، هذا الرقم ساعد كثيرا مصالح أمن الولاية في حل عدة قضايا، بفضل إخطارات المواطنين التي مكنت من التدخل السريع والفوري وتفاذي وقوع جرائم وحوادث مختلفة.

أما فيما يخص استخدام وسائل الاتصال الحديثة في العملية الاتصالية داخليا وخارجيا يمكن القول بأن النتائج المستخلصة من الجدول رقم (09) بينت أن أغلبية مفردات العينة بنسبة 75 % أقرت بأن المؤسسة مجال الدراسة تستخدم وسائل الاتصال الحديثة في العملية الاتصالية داخليا وخارجيا ، وهذا باعتبارها تسهل عملية الاتصال إضافة إلى ربح الوقت والجهد خاصة بالنسبة للمسيرين ومتخذي القرارات.

في حين أن نسبة 25 % من مفردات العينة لا يستخدمون وسائل الاتصال الحديثة وهذا راجع حسب تفسيرهم لكون اتصالاتهم تتم عن طريق الهاتف أو ورقيا على شكل تقارير. مما سبق يمكن القول بأن الفرضية الثانية قد تحققت وهذا راجع إلى الدور الذي تلعبه المؤسسة الأمنية والاستراتيجية الاتصالية التي تتبعها ومدى نجاحها في تحقيق الأهداف المرجوة .

-نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثالثة والتي مؤداها:

تعتمد المؤسسة الأمنية مجال الدراسة على العديد من الخطط المستقبلية لتحقيق أهدافها: سنحاول الكشف من خلالها على أهم الخطط المعتمدة من طرف المؤسسة لتطويرها وتحقيق الأهداف المسطرة، ويتضح هذا من خلال مجموعة المؤشرات التي مثلتها أسئلة الاستمارة من السؤالين (10 و 11) وقد وصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

كشفت العملية التحليلية للبيانات أن كل المبحوثين - عينة الدراسة - يقرون بأن الإستراتيجية الاتصالية المعتمدة من طرف أمن ولاية بسكرة ترقى إلى خدمة المواطن ما يدل على أنها تقوم بمجهودات كبيرة لوضع إستراتيجية إتصالية داخلية وخارجية مستقبلية هادفة ترقى لتعزيز الأمن وثقة المواطن بشرطته، وإشراكه في بناء دولة مبنية على قواعد أمن متينة . أما فيما يخص السؤال الأخير (أنظر الجدول 11) هل يعتمد امن ولاية بسكرة على خطط إستراتيجية مستقبلية لتطويرها؟ تشير النتائج المتحصل عليها أن أغلبية المبحوثين وهذا بنسبة 75% اقرروا باهتمام المؤسسة مجال الدراسة بتطوير خدمة المواطن بالاعتماد على خطط إستراتيجية مستقبلية.

اتبعنا سؤال: إذا كانت بنعم ، هل تطبق هذه الخطط بصرامة ؟

حيث أكدوا أنها تطبق بصرامة وتتجلى هذه الخطط من خلال تفعيل دور الاتصال الداخلي والخارجي واعتماد خطط إستراتيجية يتم فيها تحديد المسؤوليات والأولويات والأهداف المراد تحقيقها.

في حين أقر 25% من مفردات عينة البحث بعدم اعتماد المؤسسة لخطط إستراتيجية مستقبلية ، وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بالنسبة الأولى.

مما سبق يمكن القول أن الفرضية الثالثة قد تحققت وهذا بناء على النتائج السابقة الذكر والتي توضح اعتماد المؤسسة - مجال الدراسة - على مجموعة من الخطط المستقبلية لتحقيق أهدافها.

مناقشة النتائج العامة:

تدور فرضيات الدراسة حول اعتماد المؤسسة الأمنية مجال الدراسة على إستراتيجية اتصالية طويلة المدى لتطوير أدائها خدمة لجمهورها الداخلي والخارجي . ومن خلال تحليل البيانات وتفسيرها يمكن أن نستنتج النتائج العامة في النقاط الرئيسية التالية:

- المؤسسة الأمنية مجال الدراسة (أمن ولاية بسكرة) تولى اهتماما كبيرا بالاتصال الداخلي بين موظفيها وتسعى دائما لتطويره لتوعية جمهورها الداخلي بدوره في تحقيق لأهدافها
- تكمن أهمية الاتصال الخارجي بالنسبة للمؤسسة الأمنية مجال الدراسة في تقديم يد المساعدة لجمهورها الخارجي.
- تعتمد المؤسسة الأمنية مجال الدراسة على العديد من الخطط المستقبلية لتحقيق أهدافها.

نجاتمة

انطلقت هذه الدراسة من هدف رئيسي يتمحور حول إستراتيجية الاتصال في مؤسسة امن ولاية بسكرة وقد حاولت وابرز دور وأهمية الاتصال في توظيف وتطبيق آليات سير المعلومة سواء بين المستويات التنظيمية داخل المؤسسة أو بينها وبين المحيط الخارجي لها. ويعتبر الاتصال الركن الأساسي لسير نشاط المؤسسة نظرا لما له من أهمية بالغة على مختلف الأصعدة وحتى تقوم المؤسسة بالمهام المنوطة بها كان من الضروري الاهتمام به وبجوانبه النظرية وهذا بإشراك جميع القوى الفاعلة في بيئة المؤسسة بما في ذلك جمهورها الداخلي والخارجي في وضع وتطبيق إستراتيجية اتصالية فعالة تعمل على توجيه المؤسسة نحو أهداف مشتركة تتساير وجميع الظروف الاقتصادية والاجتماعية.

من خلال هذه الدراسة توصلت إلى مجموعة من النتائج كان أهمها ما يلي :

الاتصال الداخلي في مؤسسة امن ولاية بسكرة قائم على الاتصال الرسمي بحكم طبيعة نشاط المؤسسة التي تخضع لقواعد انضباطية تلزم المؤسسة على التعامل مع جمهورها الخارجي بالاتصال النازل الذي يتضمن تعليمات وأوامر وقرارات ، والاتصال الأفقي الذي يعمل على تدفق المعلومات وتبادل وجهات النظر حول العمل ويسهل طريقة سير العمل ، وكذلك الاتصال الصاعد الذي كرد فعل على التعليمات والأوامر وقد يكون هذا الاتصال أحيانا في شكل شكوى.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع

- 1- إبراهيم خضر: المجتمع والجيش ، دار المعارف، القاهرة ، 1985.
- 2- احمد ماهر: كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 1998.
- 3- احمد محمد المصري: الإدارة الحديثة (الاتصالات، المعلومات، القرارات)، مؤسسة شهاب الجامعة، مصر.
- 4- أسامة خيرى: التميز التنظيمي ،دار الياية للنشر والتوزيع ، الأردن ، ط1، 2014.
- 5- اوليفر ولياستون وآخرون: المؤسسات والاقتصاد، دار الكتاب الحديث، عمان، ط1.
- 6- حليلة لعقاب: الاتصال الخارجي للمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 2013-2014.
- 7- خليل محمد حسن الشماع، خيضر كاظم محمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط5، 2014.
- 8- خيضر كاظم محمود، موسى سلامة اللوزي: منهجية البحث العلمي، دار إثراء للنشر، الأردن، 2008.
- 9- دورة تكوينية خاصة برؤساء الأمن الحضري، المديرية العامة للأمن الوطني، سيدي بلعباس.
- 10- زيد منير عبوي: إدارة المؤسسات العامة وأسس تطبيق الوظائف الإدارية، دار النشر للتوزيع، عمان، 2009.
- 11- صالح خليل أبو صبع : العلاقات والاتصال الإنساني، دار الشروق ط1، 1998.
- 12- صبحي جبر العتيبي: تطور الفكر وأساليب الإدارة ، دار حامد للنشر والتوزيع ،عمان، ط1، 2005.
- 13- طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبيحي إدريس: الإدارة الإستراتيجية، دار الورق للنشر والتوزيع، ط1، 2007.
- 14- عبد الرزاق سالم الرحاحلة : نظرية المنظمة، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2001.
- 15- عبد السلام أبو قحف، أساسيات الإدارة الإستراتيجية، الدار الجامعية، ط2، 1999.

- 16- غريب عبد السميع: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006.
- 17- غني ناصر حسين القرشي: المداخل النظرية لعلم الاجتماع، دار الصفاء للنشر، عمان، ط1، 1999.
- 18- غياب بوفلجة: مبادئ التسيير البشري، دار الغرب للطباعة، وهران، 1999.
- 19- فريد كامل أبو زينة: مناهج البحث العلمي، دار المسيرة للنشر، عمان، 2005.
- 20- فضيل دليو: الاتصال في المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 1999.
- 21- ماجد عبد المهدي: إدارة المنظمات (منظور كلي)، دار المسيرة النشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2013.
- 22- محمد البادي، التخطيط الاستراتيجي للاتصال، دار المهندس للطباعة، دياط الجديدة، ط1، 2005.
- 23- محمد فهمي العطروزي: العلاقات الإدارية والمؤسسات العامة، عالم الكتب، القاهرة.
- 24- محمد عبد الكريم : الأمن القومي ،دار الشعب للنشر والطباعة، القاهرة.
- 25- محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر، عمان، دس.
- 26- محمد محفوظ : تكنولوجيا الاتصال (دراسة الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال) دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005.
- 27- محمد ياسر الأيوبي: النظرية العامة للأمن، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2008 ص 249-254
- 28- مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000.
- 29- ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004.
- 30- ناصر قاسمي: الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007.
- 31- نائل عبد الحفيظ: إدارة المؤسسات العامة، دار وهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 32- يونس إبراهيم حيدر، الإدارة والإستراتيجية للمؤسسات والشركات، دون دار نشر، ط1.

الرسائل والمذكرات

1- العربي بن داود: فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008/2007.

2- شريفة جودي: واقع الإستراتيجية الاتصالية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2012-2013. المواقع الالكترونية.

1- الموقع الرسمي للمديرية العامة للأمن الوطني، الجزائر، www.dgsn.dz تاريخ الزيارة 17-افريل 2019 على الساعة 19:00

2- الموقع الرسمي للمديرية العامة للأمن الوطني، الجزائر، www.dgsn.dz تاريخ الزيارة 16 افريل 2019 على الساعة 18:15 ملخص مستلهم من كتاب للسيد قاسمي تحت عنوان الشرطة الجزائرية، مؤسسة ليست كالمؤسسات الأخرى.

3- نقلا عن الموقع الالكتروني: www.almaany.com/ar/dict-ar/ شرطة/ تاريخ الاطلاع 10-01-2019 الساعة 22:10 ليلا

4- marie helene westphalen : la communication(France ;paris :edition dunod ;1995)

5- MARIE HELENE WESPHANE . LES paratiques proffionnel de communication edition riage paris 1992 p103

6- JEAN LONGATTE ; JACQUES MULLE ;ECONOMIE DENTREPRISE ;PARIS ;2004.

ملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



استمارة مقابلة حول

تحت عنوان:

دور الإستراتيجية الاتصالية في تسيير المؤسسة الأمنية
دراسة حالة أمن ولاية بسكرة

رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر في الاتصال والعلاقات العامة

أشرف الأستاذ
د. مختار فرزولي

إعداد الطالبة :
نواري كريمة

السنة الجامعية 2018/2019

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1 الجنس: ذكر أنثى

2 السن:

3 الفئة المهني:

4 سنوات الخبرة:

المحور الثاني : أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة لأمن ولاية بسكرة

5 ماهو نوع الاتصال الأكثر استخداما داخل مؤسستكم ؟

الاتصال النازل الاتصال الصاعد الاتصال الأفقي

في جميع الحالات لماذا ؟

.....
.....

6 هل تمتلك مؤسستكم خلية اتصال ؟

نعم لا

إذا كان الجواب بنعم .

كم عدد أفرادها ؟

.....
.....

إذا كان الجواب بلا لماذا ؟

.....
.....

7 كيف تقيمون العلاقات الاجتماعية والوظيفية داخل امن ولاية بسكرة ؟

علاقة ودية علاقة عادية علاقة مضطربة

المحور الثالث: أهمية الاتصال الخارجي لأمن ولاية بسكرة

8 هل لديكم رؤى من أجل تطوير عملية الاتصال (داخليا وخارجيا)

نعم لا

ماهي ؟
.....

9 هل تستخدمون وسائل الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي والخارجي.؟

.....
.....

المحور الرابع: يعتمد امن ولاية بسكرة مجال الدراسة على العديد من الخطط المستقبلية:
10: هل ترى أن الإستراتيجية الاتصالية المعتمدة من طرف مؤسستكم ترقى إلى خدمة
المواطن .

.....
.....

11 هل يعتمد امن ولاية بسكرة على خطط إستراتيجية مستقبلية لتطويرها ؟

نعم لا

1-11: إذا كانت بنعم ، هل تطبق هذه الخطط بصرامة ؟

.....
.....

ملخص

سعت هذه الدراسة للتعرف على الإستراتيجية الاتصالية التي تعتمدها مؤسسة امن ولاية بسكرة وذلك من خلال الطرح التالي :

ماهي الإستراتيجية الاتصالية المنتهجة في مؤسسة امن ولاية بسكرة لخدمة جمهورها الداخلي والخارجي؟

استدعت الدراسة الاعتماد على منهج دراسة الحالة وتم استخدام استمارة الاستمارة والمقابلة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات، أما فصول الدراسة فقد احتوت على أربع فصول إضافة إلى المقدمة والخاتمة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- اهتمام إدارة مؤسسة امن ولاية بسكرة بدور وفعالية الاتصال الداخلي.
- 2- هيمنة الاتصال النازل والتي لا تسمح ولا تشجع المبادرات الشخصية والإبداعية للأفراد.
- 3- اهتمام مؤسسة امن ولاية بسكرة بالاتصال الخارجي من خلال تبنيها لرؤى وخطط مستقبلية لتفعيل هذه العملية.

الكلمات المفتاحية:

الإستراتيجية * الاتصال * المؤسسة * الأمن