جامعة يحي فارس المدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

دور الاتصال الخارجي في تفعيل أداء المؤسسة الأمنية

دراسة حالة لمصالح امن ولاية المدية

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

من إعداد الطالب:
-محمد بلقاسمي

تحت إشراف الأستاذ:
- د.ايدير معياش.

السنة الجامعية 2020/2019.

شكـر وعرفان

الحمد لله الذي نور بكتابه القلوب وأنزله في أوجز لفظ وأعجز أسلوب فأعيت بلاغته البلغاء و أبكمت فصاحته الخطباء وأعجزت حكمته الحكماء فهو الحجة البالغة والدلالة الدامغة والنعمة الباقية والعصمة الواقية وهو الشفاء لما في الصدور والحكم العدل عند مشتبهات الأمور، الذي جعل العقل أربح الكنوز والذخائر، والعلم أربح المكاسب والمتاجر وأشرف المعالي والمفاخر وأكرم المحامد والمآثر وأحمد الموارد والمصادر، فشرقت بآياته المحاريب والمنابر وتحلت برقومه الأوراق والدفاتر وتقدم بشرفه الأصاغر على الأكابر واستضاءت ببهائه الأسرار والضمائر، تنورت بأنواره القلوب والبصائر.

والصلاة والسلام على ذي العنصر الطاهر الجد المتظاهر والشرق المتناصر والكرم المتقاطر المبعوث بشير المؤمنين ونذير الكافرين وناس خاب شرعه كلشرع، غابر ودين داثر، المُؤيَّد بالقرآن المجيد الذي لا يملُّه سامع ويجيب عجائبه وصف واصف وذكر ذاكرو آله وصحبه وسلم تسليما كثير اكثرة تقطع دونها عمر العائد الحاضر.

أما بعد:

يجدر ببادئ بدء وفاء مني وتقديرا وعرفانا ,أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى

الأستاذ :ايدير معياش

الذي أقول له بشراك قول رسول الله صلى الله عليه وسلم:" **إن الله وملائكته وأهل السموات والأرضين حتى النملة في جحرها والحوت ، ليصلون على معلم الناس الخير"**

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذتنا الأفاضل بجامعة يحي فارس – المدية -

و كل موظفي امن ولاية المدية وبالأخص رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة عميد الشرطة السيد نبيل طوالبية

لأقول لهم لكم منا ألف تحية وشكر وامتنان

وإلى كل من ساهم في تحريك هذا القلم وأبعد عنا الهم والحزن والألم

بأنامل تحيط بقلم أعياه التعب والأرق

ولا يقوى على الحراك يتك أعلى قطرات حبر مملوءة بالحزن والفرح

في آن واحد.... حزن يشوبه الفراق بعد التجمع...وفرح لبزوغ فجر جديد

من حياتيه ويوم تخرجي.....

سطور كثيرة تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً من الذكريات...

هي كل ما تلابد لي من قولها في ختام هذا العمل والذي أهدي ثمرته **إلى:**

إلى من علمتني حب الحرف العربي...إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها...

إلىالتي حبها لم يسعه قلبي فتدفق يسري في كياني...إلى التي غمرتني بفيض حنانها... ...

إلى الشمعة التي لطالما احترقت ومازالت تحترق لتنير ظلمة حياتي...

إلى من كنت مدينا لها بالحياة والسعادة بكل ما أنا فيه فداها النفس والنفيس....**أمـــــي **

إلى الينبوع الذي لا يمل بالعطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها أمي

وأقول لها دمت لي صدرا حنينا وقلبا رؤوفا وجنة عذبة وملجأ دافئ...

إلى من اكتوى بلسعات الدنيا من أجل أن نعيش مكرمين محترمين...

إلى الذي علمني بأن عندما تطفأ الأنوار لابد من إضاءة الشمعة ولا نقوم بلعن الظلام...

إلى من علمني أن الكرامة فوق المسومات وطيبة القلب كنز قليل الملاك...

إلى من قدم شبابه لعيشنا ومن آثر الشيب من أجلنا...

إلى من كلل الصعوبات أمامي ودفعني لأرقى في سلم المعالي...إلى أروع رجل إلى*** **أبـــــي*****

إلى الاخضرار المشرق على عائلتي إخوتي وأخواتي وكل ابنائهم وبناتهم وكل فرد حمل لقب عائلة "**بلقاسمي**"

إلى روح المرأة الطاهرة العفيفة شريكة حياتي ومن تكاتفنا يدا بيد من اجل نعيش معا

ونحن و رفيقة الدرب و الحياة **زوجتي العزيزة** أم أولادي .

إلى الروح الطاهرة بطهارة الملائكة **إلى** ابنتي وابني وفلذة كبدي وغرة عيني شلال حناني وأوراق الرومانسية

ابنتي : ميساء وابني :أمير

إلىمن حبهم يجري في عروقي إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع

إلىمن نقطف الزهرة إلى من شاركوني طعم الحياة حلوها ومرها

كل زملائي من بعيد أو قريب **إلى** كل كلمة حق قيلت...

ونفس في رضا ربها أهينت...

إلى كل من أحببتهم في الله لا غير.....

محمد بلقاسمي

خطة الدراسة:

-1المقدمة:

-2الإطار المنهجي:

*الإشكالية

*أسباب اختيار الموضوع

*أهداف وأهمية الدراسة

*منهج البحث وأدوات الدراسة

*مجتمع البحث والعينة

*الدراسات السابقة

*تحديد المصطلحات

*صعوبات الدراسة

الفصل الأول: الاتصال التنظيمي

المبحث الأول: مفهوم الاتصال التنظيمي

المبحث الثاني: أهمية الاتصال التنظيمي

المبحث الثالث: وظائف الاتصال التنظيمي و وسائله

الفصل الثاني: الاتصال في المؤسسة الأمنية

المبحث الأول: مفهوم وطبيعة الاتصال لدى مصالح الشرطة

المبحث الثاني: وظائف الاتصال لدى مؤسسة الشرطة

المبحث الثالث: دور وخصائص الاتصال لدى الشرطة

المبحث الرابع: مهام ودور المكلف بالاتصال في المؤسسة الأمنية

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

المبحث الأول: بطاقة تقنية حول أمن ولاية المدية

المبحث الثاني: كيفية تطبيق السياسة الاتصالية الخارجية لأمن ولاية المدية

المبحث الثالث: وسائل الاتصال الخارجي التي يعتمد عليها امن ولاية المدية

المبحث الرابع: الأهداف المرجوة من وراء تفعيل الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية

المبحث الخامس: صعوبات تفعيل الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية

-خاتمة

-قائمة المراجع

- الفهرس.

مقدمة:

يعتبر الاتصال ضرورة إنسانية تمليها متطلبات الإنسان الاجتماعية والمادية لتحقيق التماسك بين الأفراد والجماعات والقدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم ومعرفة حاجاتهم والعمل على تحقيقها وتبادلها.

وأي مؤسسة مهما كان طابعها تسعى إلى تحقيق أهدافها والمحافظة على استمراريتها بإتباع تنظيم إداري وهذا يتم من خلال عملية الاتصال.

للاتصال وظيفة أساسية وأهمية بالغة في المؤسسات المعاصرة، حيث تولي هذه المؤسسات اهتماما كبيرا به وذلك نظرا للدور الذي يلعبه في نجاح أي مؤسسة، سواء كان على المستوى الإعلامي أو الخدماتي أو الاقتصادي.

كما أن الاتصال عملية حياتية ديناميكية تمس كل قطاعات المجتمع، تتمثل في نقل واستقبال المعلومات والفهم من شخص إلى آخر أو من جماعة إلى أخرى وإن مكونات تلك العملية تتغير من حيث الزمان والمكان وتتغير في المجالات والمواقف المختلفة والتي تستطيع بالضرورة استخدام أساليب مختلفة في الاتصال تبعا لاختلاف عملية الاتصال .

ويعتبر الاتصال من الدعائم الأساسية للتعبير الجيّد والفعال للمؤسسة، وهذا على الصعيدين الداخلي والخارجي، فعلى الصعيد الداخلي يعمل على خلق الروابط الإنسانية وتبادل المعارف وإعطائهم الفرصة للإدلاء بآرائهم والمشاركة في اتخاذ القرارات، لذا فهو احد الدعائم الرئيسية لتجاوزها و ضمان استمرارها وتحقيق أهدافها.

أما على الصعيد الخارجي، أصبح الاتصال أكثر من ضرورة، إذ يسمح للمؤسسة أو المنظمة بفرض نفسها فالتنظيمات بمختلف أنواعها لا يمكن أن تتواجد بدون اتصال فهو وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين مختلف الإدارات للمؤسسات.

ونظرا للدور الحيوي الذي تقوم به المنظمات بصيغتها الاقتصادية و الخدماتية في تحقيق الرفاهية وتوفير حاجيات المجتمع المتطورة والمتزايدة دوما وهذا يتطلب رفع مستوى الأداء الوظيفي للفاعلين في هذه المنظمات لمواجهة كل تحديات هذا العصر الجديد والذي يتطلب السرعة والدقة والتخطيط الجيد في نقل وفهم الأوامر والتعليمات حيث يساعد الاتصال الخارجي الفعال على إحاطة الإدارة بالمشكلات التي تواجه العاملين ومقترحاتهم وشكاويهم للحد منها وعلاجها ويسهم في زيادة التواصل لمواجهة المشكلات.

من هذا المنطلق، أوجد هذا التحول حاجة ملحة إلى قيام المؤسسات الأمنية إلى إدراج هيئات ومصالح متخصصة في الاتصال تحظى باهتمام المؤسسات الرسمية نظرا لتأثيره البالغ في مجال التوعية الأمنية و الوقاية من الجريمة فمن حق المجتمع أن يعرف عبر مختلف القنوات الإعلامية كل ما يتجسد من أخبار ومعلومات عن الجريمة والظواهر الإجرامية الحديثة لتنمية الوعي الأمني للمواطن وزيادة اهتمامه تجاه الموضوعات الأمنية.

إن أجهزة الأمن تمتلك الكثير مما يمكن أن يساهم في بث وعي اجتماعي عام بما في ذلك وعي رجال الإعلام بالموضوعات الأمنية من خلال الانفتاح على المجتمع، فمن حق المجتمع أن يعرف عبر القنوات الإعلامية ما يدور حوله من أخبار ومعلومات عن الجريمة والظواهر الإجرامية الحديثة وهذا يساعد الأجهزة الإعلامية على القيام بتنوير المواطن وزيادة اهتمامه تجاه الموضوعات الأمنية وبما أن الحفاظ على عقيدة المجتمع وتماسكه الاجتماعي من أهم وظائف الإعلام، لذا ينتظر من تلك الوسائل أن تقوم بالدفاع عن كل ما يمس البناء الاجتماعي وعقيدته التي يقوم عليها بناؤه العام.

الإشكالية:

يعتبر الاتصال من بين السمات المميزة للمجتمع المعاصر وضرورة من ضروريات البنية الأساسية لأي مؤسسة، بالإضافة إلى أنه عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة المؤسسة أو خارجها، فالاتصال كان ولا يزال ذو أهمية قصوى في تنظيم المؤسسات وقد اكتسب أهمية كبيرة بالمؤسسة، فالاتصال إلى جانب كونه عملية إدارية فهو أيضا عملية اجتماعية، عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض سواء داخل العمل أو خارجه وفي الفكر الإداري وخاصة الاتصال الخارجي، هذا النوع من الاتصال الذي يتم بين الأفراد المختلفة خارج التنظيم، بهدف تحقيق الاستقرار وضمان سير العمل وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة .

والمقصود بالصورة الذهنية الصورة العقلية التي تتكون في أذهان الناس عن المؤسسات المختلفة وقد تتكون نتيجة للتجربة المباشرة أو غير المباشرة، حيث أنا لاهتمام بصورة المؤسسة أصبح ذا أهمية كبيرة في الوقت الراهن نظرا للدور الذي تؤديه في تشكيل الآراء والانطباعات عن المؤسسة ونظرا للدور الوظيفي للصورة الذهنية بالنسبة لها، فقد أصبحت هدف أساسي تسعى إليه مختلف المؤسسات التي تنشد النجاح والبقاء سواء كانت هذه الأخيرة اقتصادية أو خدماتية أو ثقافية، وحتى المؤسسات الأمنية التي أضحى فيها الاتصال الخارجي والعلاقات العامة، موضوعا هاما للدراسة باعتباره أهم وسيلة للتسيير وتطوير العلاقة مع المحيط الخارجي، كما أن أي خلل يقع في العملية الاتصالية يظهر أثره بصفة خاصة على علاقة المؤسسة الأمنية بهذا المحيط لذا فقد انصب الاهتمام على تطوير علاقتها بمحيطها وفاعليه عبر تفعيل الاتصال الخارجي .

وفي هاته الدراسة العلمية نتناول الدور الذي يلعبه الاتصال من خلال تفعيل الاتصال الخارجي لدى مصالح امن ولاية المدية وتأثيره على أدائها لدى جميع الأطراف ذات العلاقة بها.

فهذه المؤسسة الأمنية أولت اهتماما بالغا خلال السنوات الأخيرة بموضوع الاتصال الخارجي والعلاقات العامة في إطار سياسة انفتاح المؤسسة الأمنية على المحيط وتفعيل الشراكة مع مختلف الفاعلين صحفيين وناشطين جمعوين في المجتمع المدني.

فهي أداة الدولة والتجسيد الطبيعي لسلطة المجتمع في حفظ وصون الأمن وإقرار النظام وتنفيذ القوانين التي سنتها السلطة التشريعية في المجتمع وفي سبيل قيام الشرطة بهذه المهام المسند إليها فهي مطالبة ببناء علاقة وطيدة مع المجتمع وذلك من أجل إرساء الأمن والاستقرار عبر تفعيل الاتصال الخارجي الذي يعتبر احد أهم مهام المكلف بالاتصال .

وعليه نطرح سؤال الإشكالية على النحو التالي:

-كيف يساهم الاتصال الخارجي في تفعيل أداء مصالح امن ولاية المدية؟

التساؤلات فرعية :

- ✓ كيف يساهم الاتصال الخارجي في رسم صورة المؤسسة الأمنية ؟
- ✓ كيف يتم تطبيق السياسة الاتصالية الخارجية بأمن ولاية المدية ؟
- ✓ ما هي وسائل الاتصال الخارجي التي اعتمدت عليها أمن ولاية المدية لبناء صورتها؟ وكيف كان تطور هذه الوسائل؟
- ✓ ماهي الصعوبات المواجهة في تفعيل الاتصال الخارجي ؟
- ✓ ماهي الأهداف المرجوة من وراء تفعيل الاتصال الخارجي بالمؤسسة الأمنية التابعة لولاية المدية ؟

2-أسباب اختيار الموضوع:

لا نكون مبالغين إذا قلنا أن من بين أهم مراحل تصميم البحوث: مرحلة اختيار الموضوع الذي يجعل منه الباحث مشكلة بحثية، يتناولها بالبحث المنهجي والجهد الفكري إلى أن نكشف له عن جميع جوانبها وبذلك يكون قد توصل إلى حّلها، غير أن هذا الاختيار لا ينشأ من فراغ وإّنما هنا كجملة من الدوافع والاعتبارات التي تسبق اختيار موضوع الدراسة. ولعلّ من الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع هي:

2-1 الأسباب الذاتية:

- ❖ اهتمامات الباحث الشخصية بموضوع الدراسة والفضول العلمي الذي يدفع الباحث إلى معرفة كيف يساهم الاتصال الخارجي في تفعيل أداء المؤسسة الأمنية .
- ❖ اهتمامنا بمجال الاتصال ومساهمته في العمل اليومي للمديرية العامة للأمن الوطني.

2-2الأسباب الموضوعية :

- ❖ قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.
- ❖ قّلة الدراسات التي تناولت الموضوع بالبحث.
- ❖ الاستفادة من نتائج البحث لتطبيقها في مؤسسات أخرى
- ❖ إبراز الأهمية التي توليها المديرية العامة للأمن الوطني للاتصال الخارجي والانفتاح على المواطن والرأي العام
- ❖ معرفة مدى تطابق الجانب النظري الخاص بتعريف المصطلحات مع ما يمارسه المكلف بالاتصال ميدانيا خصوصا وان الأمر يتعلق بمؤسسة أمنية غالبا ما كانت نشاطاتها حساسة تتطلب السرية والحذر في التعامل معرفة مدى تطابق الجانب النظري الخاص بتعريف المصطلحات مع ما يمارسه المكلف بالاتصال ميدانيا

خصوصا وان الأمر يتعلق بمؤسسة أمنية غالبا ما كانت نشاطاتها حساسة تتطلب السرية والحذر في التعامل.

3-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي :

3-1الأهمية العلمية:

إن الاّتجاه الحديث للاهتمامات الامبريقية يركز أنصاره على متغير اّتصال المؤسسة سيما في شقه الخارجي، خاصة وأن المؤسسة الأمنية تشهد تطورات سريعة ومتلاحقة ما وضع أمام المؤسسة ومتغيراتها الاّتصالية تحديات كثيرة أهمها تحسين العلاقة مع المحيط ومن هنا نتناول من خلال دراستنا تسليط الضوء على الاتصال الخارجي في تحسين أداء المؤسسة الأمنية وما يمكن أن تتبناه المؤسسة خارجيا لتفعيل هذا النوع من الاتصال .

3-2الأهمية العملية :

- ✓ التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في علوم الإعلام والاتصال.

3-4 الأهمية التطبيقية

- ✓ تسعى هذه الدراسة إلى توضيح دور الاتصال الخارجي في تفعيل وتطوير أداء المؤسسة الأمنية وتنبثق هذه الدراسة من كون المديرية العامة للأمن الوطني لها اتصال مباشر بالمواطن مما توفره من خدمات أمنية وهذا يتطلب منا لقائمين بالاتصال الحرص على تقديم ما هو أفضل وامتلاك المعلومة من خلال اتصال الإدارة به لتنفيذ قرارات أو أوامر يساعد على تأدية مهامهم بأفضل صورة وبأداء جيد يضمن للمؤسسة ثقة المواطنين ويساهم في الحفاظ على سيرورة أعمالها.

- ✓ لذلك فمن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في استنباط دراسات جديدة تتناول دور وقيمة الاتصال الخارجي وكيف يمكن أن يساهم الاتصال في تطوير العلاقة مع المواطن ويحسن صورة المؤسسة الأمنية.

4-أهداف الدراسة:

يتصدى هذا البحث إلى معرفة:

- ✓ أهمية الاتصال الخارجي في المؤسسة الأمنية
- ✓ مدى تأثير الاتصال الخارجي على تحسين صورة المؤسسة الأمنية
- ✓ كيفية مساهمة الاتصال الخارجي و تأثيره على أداء المؤسسة الأمنية.
- ✓ العراقيل المواجهة في تفعيل الاتصال الخارجي.

5-منهج الدراسة وأدوات الدراسة:

5-1:منهج الدراسة:

أ- منهج دراسة حالة:

الدراسة تتناول موضوع البحث في ميدان الاتصال الخارجي في المؤسسة الأمنية ودور المكلف بالاتصال في هذا الصدد، فالمنهج المتبع لمثل هذه الدراسات هو منهج دراسة الحالة الذي يأتي شرحه ضمن الخطوات التالية:

إن كلمة حالة في اللغة العربية تعني حال الشيء، أي ما هو عليه من وضع سواء كان شخصا أو جمادا أو حيوانا أو تنظيما...إلخ وهي تفيد كنية الشيء من حيث تكوينه الخاص في إطار المحيط المتفاعل معه ويقابل هذه الكلمة في اللغة الفرنسية كلمة lecas التي تشير إلى الوضعية التي عليها الشيء.

لذا فإن دراسة الحالة في اللغة العربية يقابلها بالفرنسية مصطلح etude decas المستخدم في البحث العلمي للدلالة على تلك الدراسة المعمقة لحالة فردية معينة بغض

النظر عن طبيعة هذه الحالة سواء كانت فردا أو جماعة أو هيئة سياسية أو اقتصادية أو مؤسسة إعلامية. [1]

ويقول الدكتور وفقي السيد الإمام عن منهج دراسة الحالة بأنه يقوم على أساس دراسة عدد محدود من الوحدات أو المفردات وهذه الوحدات قد تكون فردا أو مجتمعا أو منظمة من المنظمات وتكون هذه الدراسة شاملة ومتعمقة، حيث تشمل أكبر عدد من المتغيرات المؤثرة في الظاهرة موضوع البحث، كما قد تنصب دراسة الحالة على وحدة (أسرة، منظمة، قرية، جماعة) وفي هذه الحالة يتم جمع كافة البيانات على تلك الوحدة أو البيانات المتعلقة بجانب معين من جوانبها، مثل اختيار عدد محدود.[2]

الظروف التي يستخدم فيها منهج دراسة الحالة:

- ❖ حينما يريد الباحث أن يدرس المواقف المختلفة دراسة تفصيلية في مجالها الاجتماعي والثقافي والاقتصادي.
- ❖ حينما يريد الباحث أن يدرس التاريخ التطوري لشيء أو شخص أو موقف معين.
- ❖ حينما يريد الباحث أن يتوصل إلى معرفة الحياة الداخلية.
- ❖ حينما يرغب الباحث في الحصول على حقائق متعلقة بمجموعة الظروف المحيطة بموقف اجتماعي أو في التوصل إلى معرفة العوامل المتشابكة التي يمكن استخدامها في وصف وتحليل العمليات الاجتماعية التي تقوم بين الأفراد نتيجة لحدوث تفاعل بينهم كالتعاون والتنافس والتوافق والتكيف.[3]

---

[1] أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال (الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005)، ص 301-302.

[2] وفقي السيد الإمام، البحث العلمي (إعداد مشروع البحث وكتابة التقرير النهائي) (جامعة المنصورة، كلية التجارة، 2002)، ص 80.

[3] مدحت أبو النصر، قواعد ومراحل البحث العلمي (مصر، مجموعة النيل العربية، 2004)، ص 137-138.

اعتبارا بأن أمن ولاية المدية يجب دراستها كحالة (دراسة جانب الاتصال الخارجي بها)، لذا اخترت منهج دراسة الحالة باعتباره المنهج المناسب لجمع أكبر عدد من البيانات والمعلومات وكذلك الوصف والتعمق في لب الوحدة المدروسة.

ب- المناهج المساعدة:

- **المنهج المسحي:** يعرف البحث المسحي بأنه" منهج علمي منظم يهدف إلى جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمؤسسات الإدارية أو علمية، ثقافية، اجتماعية، اقتصادية كالمؤسسات التعليمية الخدمية والإنتاجية بقصد التعرف على أنشطتها المختلفة وسلوك العاملين فيها ومواقفهم من مختلف القضايا خلال مدة زمنية معينة"

بشكل عام يمكن تعريف منهج دراسة الحالة بحسب رأي بعض الكتاب بأنه عبارة عن بحث متعمق لحالة محددة بهدف الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على حالات أخرى مشابهة.[1]

❖و يمكننا تعريفه بأنه " البحوث التي يتم بواسطتها استجواب جميع أفراد المجتمع البحث بشكل مباشر أو من خلال عينة ممثلة له بهدف وصف الظاهرة المبحوثة من حيث طبيعتها وحجمها وأهمية بحثها دون أن يتجاوز ذلك دراسة العلاقة بين متغيراتها وبينها وبين الظواهر الأخرى أو استنتاج الدوافع والأسباب الكامنة وراءها" واستعنا بهذا المنهج لأننا بصدد وصف واقع الاتصال الخارجي بالمؤسسة الأمنية[2].

5-2<u>أدوات الدراسة</u> :

إن أدوات البحث متعلقة بنوع المنهج المستخدم في الدراسة وبما أننا استعملنا منهج دراسة الحالة فإن الأدوات التي يمكن استخدامها هي كالتالي:

[1]محمد عبيدات، محمد أبو نصار وعقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات (الجامعة الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 1999)، ص 44.

[2]مدحت أبو النصر، قواعد ومراحل البحث العلمي (مصر، مجموعة النيل العربية، 2004)، ص 205

أ- **الملاحظة** : هي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة وفق ظروفها الطبيعية، بحيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين، والتعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية، كما تتيح للباحث تفحص الجوانب المبحوثة عن قرب في إطارها وظروفها الطبيعية العادية، ويمكن كذلك أن تجرى الملاحظة بهدف الحصول على معلومات كافية نوعية ووصفية لتصرفات ومواقف معينة قصد التعرف على خصائصهما العامة أو على معلومات كمية إحصائية لعدد التكرارات وتصرفات معينة في إطار التوقع مما يحصل مستقبلا.

ب-المقابلة: لا تقتصر المقابلة كما يظن البعض على التبادل اللفظي بين شخصين أو أكثر عن طريق أسئلة بقصد الحصول على بيانات معينة، بل تشتمل على عنصر الملاحظة للمظاهر التعبيرية والحركية لأنها توسع معنى العنصر اللفظي وكذلك التفسيرات أو التعليقات من جانب الباحث، بحيث تساعد على خلق جو غير رسمي يعاون المبحوث في التحرر من القلق أو الخجل الذي قد ينتابه أثناء المقابلة وهنا تجب الإشارة إلى خطر المؤثرات غير اللفظية من جانب الباحث في التوصل إلى ما يريد من معلومات ومن إجابات المفحوص لما يوجه إليه من أسئلة، بل يجب أن يأخذ في الاعتبار طول مدة السكون قبل أن يشترك المبحوث في التفاعل وكذلك عدد مرات الدخول في التفاعل ومتوسط طول كل منها وعدد المرات التي يبدأ فيها الشخص التفاعل من تلقاء نفسه، ودرجة كفاءة التوافق والاتساق التي يبديها كل طرف نحو الآخر.[1]

* **<u>مجتمع البحث والعينة</u>:**

6-1مجتمع البحث: مجتمع دراستنا هو الصحفيين والمراسلين الصحفيين وممثلي جمعيات المجتمع المدني الناشطة وذات الصلة في العمل مع المؤسسة الأمنية.

[1] مدحت أبو النصر، قواعد ومراحل البحث العلمي (مصر، مجموعة النيل العربية، 2004)، ص 205

6-2عينة البحث: العينة هي طريقة من طرق البحث وجمع المعلومات فليست العينة إلا مثالا أو مجموعة أمثلة منتقاة من مجتمع بحث كبير لتعبر عنه وبما أن دراستنا محدودة فقد اخترنا فئة معينة لتمثيل كافة مفردات المجتمع.[1]

نوع العينة : اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة القصدية وهي التي اخترناها بطريقة قصديه لما رأيناه من سمات وخصائص تتوفر في المفردات بما يخدم أهداف البحث.

حدود الدراسة :تحتل الدراسة مكانة ضمن البحوث والدراسات التطبيقية وتعد ركيزة أساسية فيها فهي تمكن الباحث من معرفة الوجهة والمكان المخصص لإجراء الدراسة وجميع الخصائص ضمنها لذلك نجدها تنقسم إلى ثلاث مجالات :

1-**المجال البشري:** أجريت الدراسة المنهجية تحت عنوان دور الاتصال الخارجي في تفعيل أداء المؤسسة الأمنية (مكتب الاتصال والعلاقات العامة)الذي يتولى مهمة الاتصال الخارجي مع الصحفيين والجمعيات الناشطة بالمجتمع المدني ذات العلاقة بمديرية امن ولاية المدية .

2- **المجال الزمني:** لقد تمت هذه الدراسة خلال شهر فيفري من عام 2020 لكنها لم تكتمل بسبب فيروس كورونا، أما الاستمارة فلم توزع.

3- **المجال المكاني:** تتمثل الحدود المكانية في مديرية امن ولاية المدية

8- الدراسات السابقة:

إن موضوع الاتصال الخارجي ورغم أهميته داخل التنظيمات الحديثة لم ينل حقه من الدراسات وبالرغم من ظهور دراسة حديثة إلا أنها تشكو من انعدام إطار نظري موحد لموضوع الاتصال الخارجي وقد ركز الباحثون الذين تناولوا هذا الموضوع على دراسة اتجاه الاتصالات داخل المؤسسة وأهملوا محاور أساسية كتأثير الاتصال الخارجي

[1] عمار بوحوش، نفس المرجع السابق،ص240.

وإذا كانت الدراسات الأجنبية قليلة فيما يخص الاتصال الخارجي كمتغير مستقل وارتباطه بالأداء الوظيفي كمتغير تابع فان الدراسات العربية في هذا الموضوع أكثر ندرة وفيما يلي إشارة لأهم البحوث والدراسات الأجنبية ودراسة عربية تناولت وصفو تشخيص طبيعة الاتصال في المنظمة.

المحور الأول: دراسات القائم بالاتصال:

الدراسة الأولى: العوامل المؤثرة على القائم بالاتصال في المواقع هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير خصائص الأنترنت والجمهور على العمل المهني للقائم بالاتصال في المواقع الإلكترونية، حيث تكونت عينة الدراسة من المحررين مسؤولي التحرير في المواقع وقد استخدمتا لدراسة المنهج الوصفي، العوامل المؤثرة على القائمين بالاتصال وعلاقتها بفنون التحرير الصحفي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم العوامل المؤثرة على القائمين بالاتصال وعلاقتها بفنون التحرير الصحفي، حيث تكونت عينة الدراسة من عينة من القائمين بالاتصال وهي من الدراسات الوصفية، واعتمدت على منهج المسح الإعلامي بشقيه الميداني والتحليلي، وتم جمع البيانات بالاعتماد على صحيفة تحليل المضمون وصحيفة الاستقصاء والمقابلة الشخصية، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أ. وجود اختلافات لنوع التأثير بالنسبة للعوامل المؤثرة على القائمين بالاتصال باختلاف نوع الصحيفة التي يعملون بها ووجود ارتباط طردي تام بين ترتيب اهتمام صحيفتي الدراسة والقائمين بالاتصال للمواد التحريرية سواء أكانت) المواد الإخبارية – مواد الرأي –المواد التفسيرية – المواد غير الصحفية.

ب. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات مجموعات القائمين بالاتصال في صحيفتي الأهرام والمصري اليوم في درجة في تبني أساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالعمل الصحفي لصالح القائمين بالاتصال في صحيفة المصري اليوم.

ت. تبين عدم تأثير كلا من متغيرات(النوع – التخصص – الإقامة– الانتماء الحزبي– سنوات الخبرة – العمر) على درجة تأثير العوامل المؤثرة على القائمين بالاتصال في الصحف عينة الدراسة، بينما تؤثر وظيفة القائمين بالاتصال على هذه الدرجة.

الدراسة الثانية : العوامل القائم بالاتصال في المؤسسات الإعلامية دراسة حالة إذاعة المسيلة الجهوية من إعداد الطالبة أمال مسعودي مذكرة تخرج لشهادة الدكتوراه، حيث تناولت الباحثة موضوع القائم بالاتصال باعتباره جزءا مهما في عملية جمع، انتقاء، نشر وبث الأخبار والمعلومات.

فهو المصدر الذي يصنع الرسالة الإعلامية ويبثها عبر القناة إلى جمهور المستمعين والعنصر المهم في العملية الاتصالية الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي مؤسسة إعلامية ونظرا للأهمية البالغة لهذا العنصر ومن خلال الدراسة التي أجرتها أرادت إبراز تأثير الوضع السوسيومهني على تصور القائم بالاتصال في الإذاعة

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على السمات والخصائص العامة التي تميز القائم بالاتصال من حيث خصائصهم الاجتماعية والمهنية ورصد العوامل المؤثرة على أدائهم المهني ومعرفة مدى حرصهم على تطوير مهاراتهم وقدراتهم الذاتية في هذا المجال ورصد المشاكل والمعوقات التي تواجههم أثناء تأديتهم لعملهم والخلوص إلى سبل حل هذه المشاكل ومن النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة أن غالبية القائمين بالاتصال في إذاعة مسيلة من جنس الذكر، كما كشفت الدراسة عن وجود خطر كبير في التأهيل العلمي وذلك لأن غالبية القائمين بالاتصال لم يلتحقوا بدورات تدريبية لعدم مناسبة وقتها مع ظروف عملهم، خرجت باقتراح عدة توصيات من أهمها:

الحرص على الالتحاق بدورات تدريبية متخصصة وحضور ورش العمل والندوات والمحاضرات المتعلقة بالإذاعة والإعلام الإذاعي وكذلك ضرورة اهتمام الإذاعة بجانب المتخصصين في مجال العمل الإذاعي و تنظيم دورات تدريبية.

المحور الثاني: الاتصال الخارجي:

الدراسة الأولى: دراسة رابح العشمي(2015-2016) تحت عنوان واقع الاتصال الخارجي على أداء المؤسسة الاقتصادية العمومية، دراسة حالة لزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر – قصر البخاري – بحث مقدم لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، تهدف هذه الدراسة إلى الإحاطة بمفهوم الاتصال الخارجي وإبراز أهميته في المؤسسة العمومية الاقتصادية من خلال دراسة تأثير الاتصال الخارجي على أداء المؤسسة الاقتصادية العمومية اتصالات الجزائر فرع قصر البخاري وقد خلص الباحث في دراسته إلى أن هناك اتصال بين الزبائن والمشرفين في المؤسسة وأيضا هنا كتب أدل للمعلومات بين الزبائن في مؤسسة اتصالات الجزائر وكذلك خلص الباحث إلى أن هناك اتصال خارجي في المؤسسة خاصة بين الزبائن والمصلحة الوصية.

الدراسة الثانية : دراسة العشاب عبد المؤمن وتلاعيش عمر2015 الاتصال الخارجي في المؤسسة الخدماتية .دراسة حالة لمديرية الحماية المدنية بولاية المدية

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مدى أهمية الاتصال الخارجي في المؤسسة الخدماتية من خلال بناء استراتيجية فعالة في الاتصال ومن أهم النتائج التي توصلا إليها الباحثان هي أن مديرية الحماية المدنية تعتمد في اتصالها الخارجي على الاتصال الأفقي في تعاملها مع جميع المؤسسات والهيئات الوطنية مهما كان شكلها إلا أن هذه المؤسسة الخدماتية تعاني نقصا في بعض الوسائل الحديثة و خاصة أجهزة الإعلام الآلي باعتباره وسيلة العصر الحالي.

9-تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة:

- **الاتصال:**

أ- **التعريف اللغوي:** إن مفهوم الاتصال لغة يعود أصل كلمة اتصال **communication** إلى اللغة اللاتينية فهي مشتقة من كلمة **communes** بمعنى عام ومشترك communبمعنى أن الفرد حين يتصل بالآخر فهو يهدف عادة إلى الوصول إلى اتفاق عام أو وحدة فكر بصدد موضوع الاتصال.

لكن في اللغة العربية تعني كلمة اتصال مشتقة من الجذر "وصل" و التي تحمل معنيين: الأول إيجاد علاقة من نوع معين تربط طرفين : كائنين أو شخصين.

أما الثاني فهو بمعنى البلوغ والانتهاء إلى غاية معينة. إذن فالاتصال في اللغة العربية هو الصلة والعلاقة و البلوغ إلى هدف معين.

والاتصال لغويا في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر" وصل" الذي يعني أساس بلوغ الغاية، أما قاموس أكسفورد فيعرفه بانه نقل وتوصيل أول تبادل الأفكار والمعلومات.[1]

هو عملية التدفق الحر للمعلومات والبيانات والآراء عبر وسائل مختلفة فقد يكون اتصالا مباشرا direct او وجها لوجه face to faceوهو الاتصال الذي يتم مباشرة بين الأفراد دون الاستعانة بأية وسيلة اتصالية.[2]

[1] فوضيل ديليو: الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، دار النشر و التوزيع،2003، ص15.

[2] الخليفي طارق سيد أحمد: معجم مصطلحات الإعلام ، دار المعرفة الجامعية، ط2008،1،ص70.

فكلمة "اتصال" تشير إلى معاني عديدة لدى الكثير من الناس فينظر إليها البعض على أنها فن فيعرفونها: فن خلق إشاعة التفاهم بين الناس، أي التبادل ونقل الأفكار و نشرها بين أفراد الجماعات.

ب – **اصطلاحا** :الاسم اتصال يعني الربط بين شخصين أو عدة أشخاص هدفه إيصال معلومة أو رسالة. لكن هذا التعريف محدود في مجال الاقتصاد لان الاتصال بالنسبة للمؤسسة يهدف إلى تغيير رغبة أو موقف.

الاتصالات هي تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أيّ (أو كل) من الطرفين، أو هي تبادل رسائل (Messages)بين أطراف مختلفين باستخدام وسائل (قنوات) للتوصيل.

الاتصالات عملية تأثير متبادل بين طرفين (أو أكثر) بهدف كل منهما للسيطرة على سلوك الآخر.

ج– اجرائيا: عملية تبادل المعلومات وإرسال المعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين أو التأثير في سلوكهم سواء كانوا أفرادا أو جماعات، أو تغيير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة من أجل تماسك العلاقات الاجتماعية و الإنسانية بين الأفراد وتعزيزها لتحقيق أهداف اجتماعية أو إنسانية.

– **<u>الاتصال الخارجي</u>:**

وهو الاتصالات التي يتم تبادلها بين المنظمة والبيئة التي نعمل فيها وتهدف إلى تحقيق التفاهم بين المنظمة وجماهيرها الخارجية خاصة الموردين العلماء، الإدارة والمجتمع المحلي وجمع المعلومات عن طريق الظروف التي يعمل فيها والتي لها أهميتها

عند اتخاذ القرارات أو وضع الاستراتيجيات الشاملة[1] أو هو جهود الإدارة خارج حدود المنشأة.[2]

كما يعتبر أيضا مجموعة من الخطوات التواصلية التي تقوم بها المؤسسة بهدف التواصل مع محيطها الخارجي، فالوظيفة الإنتاجية للمؤسسة لم تعد كافية ولم تعد المحدد الأساسي لعملها، إذ صار من اللازم مواكبة المجهود الإنتاجي بوظيفة تواصلية تستطيع من خلالها الانفتاح على الشركاء والزبائن وخلق جو من الثقة معهم .

ويندرج الاتصال الخارجي في إطار الاتصال المؤسساتي وهو يعني بالأساس "اتصالا تتكون بواسطته صورة المؤسسة لدى محيطها الخارجي وعن طريقه يتم التعريف بها بما يسعى لإنجازه وما تستطيع إنجازه وما تنجزه، يتضح لنا من خلال هذا التعريف أن الاتصال الخارجي يساهم في تكوين صورة معينة عن المؤسسة تريدها هذه الأخيرة ايجابية بطبيعة الحال لدى محيطها الخارجي الذي يشمل الزبائن، وسائل الإعلام، المستهلكين والمؤسسات.

كما أن الاتصال الخارجي يعمل على التعريف بالمؤسسة بمجال أفاقها و مشاريعها المستقبلية بما في مقدورها تحقيقه من مشاريع و ما تقوم به من أنشطة وأعمال في الوقت الراهن.

-المؤسسة:

لغة: هو اسم مكان للفعل ومصدره تأسيس ومعناه جعل الشيء أساسا أي قاعدة معينة ويعني عملية لجمع عوامل معينة وترتيبها من أجل تحقيق هدف معين، بمعنى أن المؤسسة هي المكان الذي تطبق فيه مختلف هذه العمليات.

[1] محمد ناجي الجوهر، وسائل الاتصال و العلاقات العامة، ط1،عمان،2000،ص 155.

[2] احمد محمد المصري، الإدارة الحديثة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية،2000، ص 139.

اصطلاحا: هي منظمة عامة أو خاصة تسمح بفضل مجموعة من الوسائل البشرية لتحقيق أهدافها المتمثلة في إنتاج منتجات أو خدمات موجهة للسوق، خاضعة لقانون المنافسة قد تكون صناعية أو تجارية أو إدارية .[1]

المؤسسة الأمنية (أمن ولاية المدية): هي هيئة نظامية أمنية تابعة للمديرية العامة للأمن الوطني، تحت وصاية وزارة الداخلية والتهيئة العمرانية والجماعات المحلية، مكلفة بحفظ الأمن والاستقرار على المستوى الوطني بالتنسيق مع مختلف المديريات والمصالح المركزية وامن الولايات نشأت أمن ولاية المدية بعد الاستقلال مباشرة.

خاضت مصالح أمن ولاية المدية عدة تجارب من أجل تطوير نفسها ووضع أسس ثابتة لمصالحها المختلفة، حيث عملت على تنظيم الهياكل وتكوين الإطارات المختلفة وكل العاملين في سلك الأمن وقد مرت أمن ولاية المدية خلال مراحل تطورها بفترات تنبع من الأوضاع التي تسود البلاد إلى أن وصلت إلى بناء كل هياكلها التنظيمية الحالية التي تتوافق مع التطور الذي تشهده إدارة الأمن في الدول المتطورة، خاصة في مجال تطوير الاتصال الداخلي والخارجي على حد السواء، من خلال إنشاء مصلحة الاتصال والعلاقات العامة والحرص على تكوين وانتقاء موظفيها وفقا للكفاءات والمؤهلات المهنية التي تسمح لها من تفعيل الاتصال الخارجي للمؤسسة خاصة، من اجل الرقي بمكانتها وتعزيز أواصر التواصل مع مختلف والهيئات والمؤسسات الإعلامية ومختلف مؤسسات المجتمع المدني التي تتعامل معها بالشراكة من جهة، و تحسين خدمة المواطنين من جهة أخرى.

[1] أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدماتية، العدد الرابع، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2006 ص08 .

- **المكلف بالاتصال** :

تتفاوت المفاهيم التي وضعتها المدارس الإعلامية للقائم بالاتصال، فقد اتجهت بعض الدراسات إلى تعريفه من منظور القدرة على التأثير في المتلقي، فعرِّف بأنه " يشمل من لديهم القدرة على التأثير بشكل أو بآخر في الأفكار والآراء."في حين اتجهت دراسات أخرى إلى تعريفه من منظور الدور في عملية الاتصال، فعرفته بأنه " الشخص الذي يتولى إدارة العملية الاتصالية وتسييرها وعلى ضوء ما يتمتع به من قدرات و كفاءات في الأداء يتحدد مصير العملية الاتصالية برمتها"

أو أن القائم بالاتصال هو" أي فرد أو فريق منظم يرتبط مباشرة بنقل المعلومات من فرد لآخر عبر الوسيلة الإعلامية، أو له علاقة بتسيير أو مراقبة نشر الرسائل إلى الجمهور عبر الوسائل الإعلامية."كذلك حددته دراسات أخرى بأنهم "الذين يؤدون دورا فعالا ومباشرا في إنتاج الرسائل الإعلامية".[1]

تطرح المدرسة الفرنسية في الإعلام مفهوم آخر للقائم بالاتصال إذ تطلق عليه لقب "الوسيط" على أساس أن الصحفي يقوم بأدوار متعددة، فهو يبحث عن المعلومة ويختار مضمون الرسالة ثم يتوجه بها إلى الجمهور، وهو بذلك يلعب دورا تفاوضيا بين صانع المعلومة (المصدر) و الجمهور المتلقي.

ومما سبق يمكن تعريف القائم بالاتصال بأنه أي شخص داخل فريق عمل ينتمي لإحدى المؤسسات، ويضطلع بمسؤولية ما، في صنع وإنتاج الرسالة الاتصالية بدءا من وضع الفكرة أو السياسة العامة ومراحل الصياغة المختلفة لها، وانتهاء بإخراجها وتقديمها للجمهور المتلقي بهدف التأثير.

صعوبات الدراسة:

واجه الباحث صعوبات خلال مراحل إعداد هذه الدراسة، ومنها:

[1] نجوى فوال: القائمون بالاتصال، المركز القومي للبحوث الاجتماعية، القاهرة، 1992، ص5.

- ✓ قلة المراجع والمصادر ذات العلاقة بالمكلف بالاتصال سيما فيما يتعلق بشق الاتصال الخارجي.
- ✓ ارتباطات الصحفيين وعدم وجود مكاتب قارة للصحفيين بالولاية يمكننا من خلالها إيداع وسحب الاستمارة
- ✓ صعوبة إقناع العينة بان الأمر لا يتعلق مطلقا بفتح تحقيق أو ضبط مهامهم وان الأمر مجرد بحث علمي أكاديمي بحت
- ✓ حساسية التعامل مع المؤسسة الأمنية

الفصل الأول

مـاهية الاتصـال التنظيمـي

المبحث الأول: مفهوم الاتصال التنظيمي.

1.تعريف الاتصال:

عرف مايكل ويسترون ((M.weestroun الاتصال بأنه:" الاتصال هو نقل المعاني وتبادلها بأي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم" .

عرفه انجل باركنسون (A.Parkinsson)"هو عملية منظمة ونمطية وعفوية أيضا تنطوي على إرسال و تحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى ، شريطة أن تكون البيانات و المعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من المستهدفين بها".

كما عرف بشير العلاق أحد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع بغرض الإبلاغ أو التأثير أو إحداث التغير باتجاه بلوغ أهداف مسبق، "هو عملية نقل المعلومات من شخص إلى آخر أو آخرون"[1]

"عبارة عن تبادل الأفكار والآراء والمعلومات بين الأفراد بواسطة الوسائل الشفهية وغير الشفهية وذلك للتأثير على السلوك وتحقيق النتائج المطلوبة".[2]

تعريف د. القرني: سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء إلى أشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بطريقة لغوية أو غير لغوية وله ثلاث عناصر (المرسل–الرسالة–المستقبل).[3]

الاتصالات هي عملية نقل الأوامر والتوجيهات والمعلومات والتقارير والأفكار والآراء والاقتراحات وما شابهما من مستوى إداري آخر ومن مسؤول داخل الهيكل التنظيمي إلى آخر وتأخذ الاتصالات عدّة اتجاهات.[4]

1بشير العلاق ، الاتصال في المنظمات العامة ، دار اليازوري ، ط11، الأردن – عمان ، 2009

2شعبان فرج ، الاتصالات الإدارية ، دار أسامة ،ط1، عمان ،2009. ص 05

3نفسه،ص 07

4بوحنية قوي ، الاتصالات الإدارية داخل المنظمة المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010.

الاتصال هو كل معلومة متبادلة أو موجهة بين عدد محدود من الأطراف عن طريق خدمة من الخدمات.[1]

نجرو (Negro) يعرف الاتصال بأنه" العملية التي تجعل أفكار الشخص ومشاعره معروفه للآخرين"

فليبو(Flepo)"العملية التي من شأنها التأثير في الغير حتى يفسر فكره بالطريقة التي يعنيها المتكلم أو الكاتب".[2]

2.تعريـف التنظـيم:

تعريف ميلـر: "يعرف التنظيم بأنه مجموعة مرتبة ومدربة من الأشخاص للقيام بعمل مشترك، بحيث يفهم بعضهم بعض عن طريق إشراكهم جميعاً في انتقاء معلومات معينة بحيث تربطهم وحدة الدافع والمصلحة ويظهر ذلك من خلال استعدادهم التام لطاعة من يتولى قيادتهم.[3]

تعريف أمتاي اتزيوني "عرف التنظيم بأنه وحدة اجتماعية يتم إنشاؤها من أجل تحقيق هدف معين" [4]

إن لفظ أو مصطلح التنظيم يعني شيئين رئيسيين هما:

1.الوظيفة.

2.الهيكـل.

فالوظيفة يقصد بها عملية جمع الناس في منظمة وتوزيع الأدوار والأعباء والأعمال عليهم حسب قدرتهم واستعداداتهم ورغباتهم والتنسيق والتكامل والترابط بين جهودهم وإنشاء

1خلادي عبد القادر وآخرون، المغيث معجم قانون تكنولوجيات الاعلام والاتصال (عربي–فرنسي–انجلزي)، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي،ط1، 2008.ص 13

2محمد أبو سمر : الاتصال الإداري ، دار أسامة ،ط1، الأردن – عمان ، 2009ص 10

3عبد الله محمد عبد الرحمان،إدارة المؤسسات الاجتماعية،دار المعرفة الجامعية،مصر،2009.ص .139

4طلعت إبراهيم لطفي،علم اجتماع التنظيم،دار غريب،مصر،2007.ص 26

شبكة متناسقة من العلاقات والاتصالات بينهم حتى يتمكنوا من تحقيق الأهداف المحددة لهم سلفاً.

أما الهيكل أو البناء فيقصد به الجماعات والإدارات والأقسام والوحدات التي يعمل فيها الناس والعلاقات والاتصالات التي تنظم أعمالهم بطريقة منظمة ومتعاونة ومتسقة تسهل لهم تحقيق الأهداف المحددة.

فالتنظيم كوظيفة هو الذي ينشئ البناء أو الهيكل التنظيمي ويحدد الواجبات والاختصاصات والمسؤوليات والسلطات ويحكم العلاقات ويرسم الطرق والوسائل لتحقيق الأهداف. [1]

كما يعرف جوس التنظيم بأنه "ترتيب المستخدمين من أجل تحقيق بعض الأهداف المتفق عليها عن طريق توزيع الوظائف والمسؤوليات "

أما برنارد فيرى التنظيم بأنه " منظومة من النشاطات المنسقة بوعي لفردين أو أكثر".[2]

3. تعريـف المنظمـة:

المنظمة كيان أو ترتيب اجتماعي يتم تشكيله بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف جماعية مشتركة من خلال طابع بنائي وممارسات إدارية.[3]

4.تعريف الاتصال التنظيمي:

محمد فهمي العطروزي " هو عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمنشأة إلى عضو آخر قصد إحداث التغيير فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الأفراد ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكاتهم .

1كامل محمد المغربي ، السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم،دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان،ط 3 ،2004.ص 86

2بوفلجة غياث ، مقدمة في علم النفس التنظيمي،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر .ص

33 بوحنيةقوي،مرجع سبق ذكره ص 12

محمد علي " إن الاتصال التنظيمي يساعد المنشأة على بلوغ أهدافها المسطرة، فالتفاعل في المنظمة يعتمد على الاتصال طالما أنه أداة نقل المعلومات، الوقائع والأفكار من شخص لأخر ومن مستوى لأخر داخلها وهذا بدوره يمكنه من تحقيق الأهداف التنظيمية".[1]

يقصد به تلك الوسائل التي تستخدمها الإدارة أو المديرون أو الأفراد العاملين بالإدارة لتوفير معلومات للأطراف الأخرى.

عرفه الهواري سيد محمود " هو عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي عضو في الهيكل التنظيمي إلى عضو آخر يقصد إحداث تغيير "[2]

عامر يس" هو ظاهرة تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي وتشتمل على نقل المعاني المختلفة باستخدام لغة مفهومة من خلال قنوات معينة في التنظيم "[3]

هي عملية نقل الأوامر والتوجيهات والمعلومات والتقارير والأفكار والآراء والمقترحات من مستوى إداري إلى آخر ومن مسؤول داخل المنشأة إلى آخر وتأخذ الاتصالات عدّة اتجاهات.[4]

العالم ويليام سكوت يعرف الاتصال التنظيمي: "عملية تتضمن نقل أو تسليم الأفكار بحيث تشمل على تغذية عائدة لهذه المعلومات لغاية أو هدف تنفيذ أعمال تحقق معها أهداف المنظمة."[5]

1الطاهر خرف الله ونخبة من الأساتذة، الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء 12 ، دار هومه للنشر والتوزيع،ط1، الجزائر،2006.ص 54

2شعبان علي حسين السيسي، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي ، ط1 .الإسكندرية ، 2009.

3شريف الحموي ، مهارات الاتصال ، دار يافا العلمية ، ط1، عمان ، 2007

4 طبيش ميلود ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع،2009/2010.

5محمد أبو سمرة ، مرجع سبق ذكره ص 30

يعرف Thayer الاتصال التنظيمي بأنه: تدفق البيانات والمعلومات التي تسهل من عملية الاتصال الداخلي لمنظمة الأعمال، كما يشير إلى وجود ثلاثة أنظمة اتصالية في منظمة الأعمال :

1. **نظام الاتصال التشغيلي:** يشمل البيانات ذات العلاقة بالمهام التي تقوم بها المنظمة
2. **نظام إيصال الأوامر**: التعليمات.
3. **نظام التطوير**: العلاقات العامة، الإعلان، التدريب...[1]

"هو تلك الوسائل التي تستخدمها المنظمة أو المديرون أو الأفراد العاملون بها لتوفير المعلومات لباقي الأطراف الأخرى."[2]

يعرف كل من Redding و Sanborn الاتصال التنظيمي بأنه إرسال المعلومات واستقبالها في نطاق منظمة أعمال كبيرة ومعقدة.

ويقرر Zelko وDance أن الاتصال التنظيمي هو نظام متداخل يشمل الاتصال الداخلي والخارجي ويهتم بالمهارات الاتصالية في المنظمات.

أما Le sikor يضيف للاتصال بعد ثالث هو: الاتصال الشخصي إضافة للبعدين الذين طرحهما كل من zelko و dance.

أما بالنسبة لـ Borman وزملاءه فيرون أن الاتصال التنظيمي هو الاتصال الشفهي بين الجماعات المترابطة والمتداخلة.

وعبّرGreen baum عن فهمه لحقل الاتصال التنظيمي باعتباره حقل يتضمن تدفق الاتصال الرسمي وغير الرسمي داخل منظمة الأعمال من جهة وبين الأنشطة التي قد تولد مشكلات من جهة أخرى.[1]

1خالد زعموم، الاتصال التنظيمي ،جامعة الشارقة ،2009/2010.

2شريبط الشريف محمد، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير، جامعة منتوري محمد قسنطينة،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، 2008/2009.

1. 2. 1 . مفهوم الاتصال التنظيمي:

لقد تعددت محاولات تعريف الاتصال التنظيمي واختلفت باختلاف المداخل النظرية والتخصصات العلمية، إلا أنها تذهب في أغلبها إلى أن الاتصال التنظيمي هو ذلك النوع من الاتصال المرتبط بكل المعلومات المتداولة داخل التنظيم أو المؤسسة وعلى ذلك فإن الإلمام بكل التعريفات، قد يشكل صعوبة كبيرة لدى كل باحث؛ و بالتالي فنحن نقتصر على بعضها فقط دون التوسع فيها .

- **تعريف " ريدينغRedding " و سانبورن1964 (Sanborn)**

»يعد الاتصال التنظيمي بمثابة ترحيل و استقبال المعلومات ضمن تنظيم معين«.

- **تعريف" تاير1968 (Theyer)**

« الاتصال التنظيمي هو تدفق للبيانات المساندة لاتصالات التنظيم و العمليات الاتصالية البينية».

• و يذهب (Ceusa .Maria) إلى أن الاتصالات التنظيمية تشمل كل أشكال الاتصال المستعملة من طرف التنظيم، لكي يتفاعل و يتصل مع الجمهور. «و إن أول شكل من أشكال الاتصال داخل المؤسسة هو كأي مكان آخر،" « يتكون من مجموع التصرفات داخل تفاعل كل الفاعلين في التنظيم»

• أو هي العملية التنظيمية التي « تنظم تدفق المعلومات بين أجزاء المشروع المختلفة».

• «و هو الاتصال الذي يحدث في إطار منظمة ما، فهو عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر و ذلك لتبادل المعلومات والآراء وللتأثير في المواقف والاتجاهات. »

فمن خلال هذه التعريفات، نستطيع أن نستخلص أن هذا الاتصال له أهدافه ووظائفه الخاصة، التي تشكل عمليات التفاعل بين الأفراد المشاركين في هذا التنظيم. »

1الخامسة رمضان،الاتصال التنظيمي، سنة ثالثة علاقات عامة،قسم العلوم الإنسانية،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013/2012

ونتيجة للتفاعل الحادث بين الأفراد في إطار الهيكل التنظيمي الذي يقتضي تبليغ المعلومات والأوامر والتعليمات والمطالب، إلى مختلف الجهات المعنية؛ فإن وجود هيكل للاتصال يصبح أمراً ضرورياً لتحقيق الأهداف المرجوة.

ويرتبط الاتصال الذي يتخذ في هذه الحالة أنماطاً أو أشكالاً رسمية، بالهيكل التنظيمي الرسمي ..."

المبحث الثاني: أهمية الاتصال التنظيمي

لا يمكن تصور أي مؤسسة خالية من أي شكل من أشكال الاتصال، فالاتصال هو جوهر نشاط المؤسسة وهو الروح التي تحركها، فهو محور كل العمليات رسمية كانت أم غير رسمية بحيث يترتب عليه:

- ✓ فعالية الأداء من حيث اتخاذ القرارات.
- ✓ بناء الهيكل التنظيمي وفعالية القيادة.
- ✓ حركية الجماعة والدافعية.
- ✓ التغير التنظيمي.[1]
- ✓ المساهمة في خلق وعي جماعي متوافق.
- ✓ المساهمة في بلورة اتجاهات وسلوكيات تعزز الروح المعنوية لمنتسبي المؤسسة.
- ✓ مساعدة العاملين بالمؤسسة على مواكبة ما يستجد من تطورات.
- ✓ المساهمة في امتصاص حالات عدم الرضا، حيث يعبِّر العاملون من خلال قنوات الاتصال التنظيمي عن آرائهم واتجاهاتهم وتوصيل أصواتهم إلى أصحاب القرار.
- ✓ توفير فرصة للإبداع والابتكار من أجل تطوير المؤسسة من خلال السماح للعاملين بالمؤسسة بإبراز أفكارهم واقتراحاتهم.
- ✓ المساهمة في تعزيز الولاء للمؤسسة.[2]

1ناصر قاسيمي ، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية و تطبيقية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط1، الجزائر ، 2011.ص15

2د.خالد زعموم.مرجع سبق ذكره

المبحث الثالث: وظائف الاتصال التنظيمي

يؤدي الاتصال التنظيمي داخل المنشأة دورا هاما وأساسيا، لابد من النظر إلى وظائفه الخاصة التي يؤديها ويمكن تقسيمها كما يلي :

1-**وظيفة الإنتاج** : مساهمة الاتصال التنظيمي في الإنتاج حقيقة لا مفر منها حيث يرى كيث ديفير" الاتصال الجيد يؤدي إلى إنجاز أفضل للعمل مع وجود الإشباع المهني والتعاون الفعال والمهارة والرغبة في العمل" فهو يحدد سير الإنتاج من حيث الكمية والنوعية

2-وظيفة الإبداع: الإبداع هو إنشاء ووضع أفكار وأنماط سلوكية جديدة لتحسين السلوك التنظيمي وتطوير التنظيم، وتعتبر هذه الوظيفة أقل ممارسة داخل المنظمات نظرا للمقاومة التي تبديها جميع الأطراف للتغيير، ولهذه الوظيفة بعدين هما :

تقديم الأفكار والاقتراحات والمشاريع والمخططات

عملية تطبيق هذه الأفكار و المشاريع والمخططات

من هنا يتضح أن الإبداع داخل المنشأة يسمح بتوفير فضاءات و إبداعات جديدة[1]

3-وظيفة الصيانة :حفظ الذات وما يتعلق بها

تغيير موقف الأفراد للتفاعل الذي يحدث فيما بينهم

ضمان استمرارية الوظيفة الإنتاجية و الإبداعية [2]

4-**وظيفة التبليغ:** بمعنى تبليغ الحقائق كما هي دون تدخل إنساني، يمكن تبليغ :تقارير- تنفيذ – شرح خطوات عمل وقرارات الإدارة .

5-وظيفة الإقناع: تعني سلوكيات وتصرفات العاملين في المنظمة، إضافة إلى تبليغ الحقائق و المعلومات.

1الطاهر خرف الله. مرجع سبق ذكره. ص ص 57/54

2نفسه. ص ص 58/57

كل إداري يحتاج إلى تنمية نمطه السلوكي لتكون لديه القدرة على الإقناع، فالمدير يحتاج إلى إقناع موظفيه بأهمية الإنتاج ،فوظيفة الإقناع تحتاج إلى جو مناسب ومكان مناسب، مما يجعل الإقناع والاقتناع أوسع لترك انطباع أحسن.[1]

كما أن هناك عدة وسائل للاتصال التنظيمي منها: المباشرة، غير مباشرة، السمعية، المرئية ... وغيرها لذا نحاول التطرق إلى أهمها:

- **أولا: الوسائل المباشرة**

الاجتماعات:

- من بين مزاياها :
  - ✓ تتيح الفرصة لحرية التعبير عن الآراء و الأفكار .
  - ✓ رفع روح المعنوية –الوصول إلى القرارات .
  - ✓ تبادل الخبرات بين كافة المستويات الإدارية .
  - ✓ شعور الفرد بالرضا عن المنظمة ومستوى الأداء .

و من بين عيوبها :

- ✓ سيطرة بعض الأشخاص على القرارات .
- ✓ ظهور التكتلات والآراء المتحيزة .
- ✓ لا تحقق أهدافها أحيانا .

الوسائل غير المباشرة:

- ✓ خدمة المجتمع المحلي.
- ✓ الاشتراك في المسابقات الخاصة .
- ✓ الحفلات والدعوات الخاصة . [2]

1 طبيش ميلود. مرجع سبق ذكره.

2 بوحنية قوي. مرجع سبق ذكره .ص ص 44/42

- ✓ مخاطبة الجمهور ورعاية الموظفين

ثانيا : الوسائل المقروءة والمكتوبة :

- ✓ الجرائد، الفاكس والتلغراف، المجلات والمطبوعات، النشرات والدوريات
- ✓ الموجز المصور والمطبوع، الرسائل البريدية.

ثالثا: الوسائل السمعية والمرئية:

الإذاعة، الهاتف، التسجيلات، مكبرات الصوت، التلفزيون، السينما، أجهزة الفيديو، الأنترنت.[1]

1د.خالد زعموم.مرجع سبق ذكره

المبحث الرابع : هيكل الاتصال التنظيمي

يتكون كل نسق من عدة وحدات ومستويات مختلفة، وهذه الوحدات والمستويات تشكل هيكل المنظمة أو النظام الإداري لها الذي يحدد بصفة رسمية مكانة ودور كل فاعل داخله، ولا يمكن أبدا فصل الهيكل التنظيمي عن هيكل السلطة إذ أنهذا الأخير هو الذي يحدد حدود المهام التنظيمية التي ترتبط بدرجة أساسية بمناصب العمل.

حيت وجد صلة عضوية بين التنظيم الإداري وعملية الاتصال، إذ نجد التنظيم الرسمي هو الذي يعمل على تقسيم العمل ويحدد السلطات والمسؤوليات والواجبات وكذلك العلاقات الوظيفية وبجواره التنظيم الغير رسمي والذي يتحدد بين العاملين أو الفاعلين على أسس شخصية تفاعلية ولكلا النوعين من التنظيم صلة وثيقة ومباشرة بعمليات الإتصال، فنتيجة للتفاعل الحاصل بين الفاعلين في إطار الهيكل التنظيمي الذي يقتضي تبليغ المعلومات والأوامر والتعليمات والمطالب إلى مختلف المستويات والأقسام، فقد أصبح من الضروري وجود منافذ ومسالك لهذه العملية والتي نعبر عنها بالهيكل الرسمي الذي يتميز بأنماط وأشكال رسمية لحركة المعلومات.

وفي هذا الصدد نورد جملة من الأهداف التي يسعى الاتصال إلى تحقيقها وهي:

1- تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات:

يتم الاتصال بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة، فبدون الاتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم عن بعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض، وبالتالي تفقد التصرفات التنسيق وتميل المؤسسة إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافها العامة.

2- المشاركة في المعلومات:

يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم وتساعد هذه المعلومات بدورها على:

- ✓ توجيه سلوك الأفراد ناحية تحقيق الأهداف.
- ✓ توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.
- ✓ تعريف الأفراد بنتائج أدائهم.

3- اتخاذ القرارات:

حيث يلعب الاتصال دورا كبيرا في اتخاذ القرارات فاتخاذ قرار معين يحتاج الموظفون إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها.

4-التعبير عن المشاعر الوجدانية:

يساعد الاتصال الفاعلين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم و ثقتهم بالآخرين، حيث يستطيع العامل إبداء رأيه في موقف دون حرج أو خوف.

5- ويمكن إدراج هدف آخر للاتصال لا يقل أهمية عن سابقيه والمتمثل في التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي:

فعندما تنتشر الإشاعة بشكل كبير يصبح مفعولها كارثيا بالنسبة إلى المنظمة ككل.

يمكن أن نضيف بعض أهداف الاتصال التنظيمي فيما يلي:

- ✓ يهدف إلى تماسك أفراد التنظيم وحل النزاعات بين الأفراد وإعطائهم قيمة والعمل على بناء روح الجماعة.
- ✓ تحسين إنتاجية وفعالية العمل، فالحصول على المعلومات يخلق الدافعية والرضا عند العاملين الشيء الذي يدفعهم إلى تقديم مردودية جيدة تساعد على فعالية المنظمة .[1]

1 خضير كاظم محمود. مرجع سبق ذكره ص 120.

الفصل الثاني

مدخل عام للاتصال الخارجي في المؤسسة الأمنية

تمهيد

أصبح الاتصال عنصرا حضريا جوهريا دخلت برامجه في سائر مؤسسات المجتمع وتنظيماته المختلفة، وما يهمنا هنا هو الاتصال الخارجي بالمؤسسة الأمنية.

إذ يعتبر أمرا ضروريا وأساسيا جدا حيث يعد بمثابة قلب الحياة النابض في جسم المنظمة، والرادار الذي يتحسس ما يدور خارج هذا الجسم التنظيمي من وقائع ومستجدات بهدف تحقيق التكيف السريع والاستجابة الأولية اللازمة لحياة التنظيم جماعة أفرادا.... ونحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى محور دراستنا الاتصال الخارجي في المؤسسة الأمنية من خلال تعريفه، وسائله وظائفه وجمهوره ونحاول

في الأخير أن نسلط الضوء على أهميته وذكر معوقاته ولا يفوتنا طبعا إعطاء بعض خصائص الاتصال الفعال التي تساهم بقدر في تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة الأمنية.

المبحث الأول: مفهوم وطبيعة الاتصال الخارجي لدى مصالح الشرطة

أولا: مفهوم الاتصال الخارجي للمؤسسة الأمنية :

هو مجموعة من الخطوات التواصلية التي تقوم بها المؤسسة بهدف التواصل مع محيطها الخارجي، فالوظيفة الخدماتية للمؤسسة لم تعد كافية ولم تعد المحدد الأساسي لعملها، إذ صار من اللازم مواكبة المجهود الخدماتي بوظيفة تواصلية تستطيع من خلالها الانفتاح على الشركاء وخلق جو من الثقة معهم .

ويندرج الاتصال الخارجي في إطار الاتصال المؤسساتي وهو يعني بالأساس "اتصالا تتكون بواسطته صورة المؤسسة لدى محيطها الخارجي وعن طريقه يتم التعريف بها بما يسعى لإنجازه وما تستطيع إنجازه وما تنجزه.

يتضح لنا من خلال هذا التعريف أن الاتصال الخارجي يساهم في تكوين صورة معينة عن المؤسسة تريدها هذه الأخيرة إيجابية بطبيعة الحال لدى محيطها الخارجي الذي يشمل المواطن، وسائل الإعلام والمؤسسات والشركاء.

كما أن الاتصال الخارجي يعمل على التعريف بالمؤسسة بمجال أفاقها و مشاريعها المستقبلية بما في مقدورها تحقيقه من مشاريع وما تقوم به من أنشطة وأعمال في الوقت الراهن وكذا تحسين الصورة الذهنية التي غالبا ما تنطبع لدى المتلقي.

وبهذا تصبح للمؤسسة الشخصية تتمكن بواسطتها من خلق مكانة لها ضمن النسيج المؤسساتي وكسب ثقة مختلف المتعاملين الخارجين معها وجعلهم أوفياء لها.[1]

وتجدر الإشارة إلى أن الخطابات الموجهة عبر الاتصال الخارجي تختلف من فئة مستهدفة إلى أخرى.

[1]Httt.//alahiyar.maktoob.com .1/03/2010.lamia.13:00h.

ثانيا: أهمية الاتصال الخارجي بالمؤسسة الأمنية:

إن المؤسسة الأمنية تعمل على أن تكون علاقتها مع جمهورها الخارجي مبنية على التفاهم المتبادل ولهذا تسعى إلى تطوير اتصالها الخارجي لماله من أهمية في تكوين هذه العلاقة من هنا يرى أن الاتصال الخارجي له أهمية بالغة تتمثل في:

- ✓ •يعمل على تحقيق شهرة المؤسسة في تكوين صورة ذهنية إيجابية عنها بتركيز وتطوير وضمان انتشار إنجازات المؤسسة عبر المشاركة في مختلف الحملات التحسيسية والمناسبات كالمعارض والمؤتمرات والأبواب المفتوحة.
- ✓ تقديم المعلومات التي يرغب الجمهور الخارجي في معرفتها، عن طريق وسائل الاتصال الخارجي (العلاقات مع الصحافة).
- ✓ تعريف الرأي العام بسياسة المؤسسة والخدمات وتقييمها لها من خلا ل ما يقوم به الاتصال الخارجي من شعارات وملصقات وحصص إذاعية وبرامج تلفزيونية[1].
- ✓ إقناع الجمهور بأفكار معينة عن المؤسسة الأمنية ليدفع به نحو الرضا ومن ثم تقديم المساعدة والدعم للمؤسسة الأمنية وتحسين الصورة الذهنية للمواطن حولها وحول أدائها تحقيق التفاهم والانسجام بين المنظمة والجمهور الخارجي:
- ✓ فالاتصال الخارجي لا يقتصر على الأفراد بل حتى المؤسسات التي تسعى المؤسسة إلى بعث التعاون المشترك بينها وبين المؤسسات الأخرى على غرار قطاع التربية واكتساب النشأ الثقافة المرورية .

[1]– عبد الفتاح محمد دويدات: سيكولوجيا السلوك الإنساني، بيروت، دار النهضة العربية، 1995، ص284.

المبحث الثاني: وظائف الاتصال الخارجي للمؤسسة الأمنية:

يعمل الاتصال الخارجي ومن خلفه المكلف بالاتصال بالمؤسسة الأمنية على القيام بجملة من الأدوار:

- ❖ تحسين سمعة أو الصورة الذهنية لدى الجماهير عن المؤسسة الأمنية بشرح سياستها.
- ❖ تقييم الاتجاهات العامة نحو المؤسسة.
- ❖ توفير المعلومات للإدارة عن الجماهير(صحفيون، جمعيات، أطراف مجتمع مدني أو أطراف التعامل مع المنظمة.
- ❖ شرح دور المؤسسة الأمنية في تحقيق الصالح العام
- ❖ استيعاب الكفاءات البشرية المتميزة و المناسبة للعمل بالمؤسسة الأمنية
- ❖ تعميم الرؤية والرسالة والأهداف والقيم الجوهرية.
- ❖ اطلاع المعنيين على مهام ومسؤوليات أمانة المؤسسة.
- ❖ مشاركة المعنيين بخطط المؤسسة المستقبلية لتمثل أعمال ومشاريع المؤسسة.
- ❖ اطلاع المعنيين على إنجازات المؤسسة.
- ❖ الحصول على التغذية الراجعة من المعنيين و ذلك من اجل:
  - ✓ تحديد استعاب المعنيين.
  - ✓ قياس رضا المعنيين.
  - ✓ الحصول على الاقتراحات، الشكاوى. [1]
  - ✓ تبادل المعرفة مع المعنيين.
  - ✓ تعريف العملاء بحقيقة الجهود التي تبذل داخل المنشاة في سبيل تطوير الإنتاج والخدمات لمصلحتهم.

[1] ربحي عليان: مرجع سبق ذكره،ص237.

- ✓ إقناع العملاء بأي تغيير في سياسة المنشاة أو تعديل في السلع أو رفع لأسعارها.
- ✓ التعرف على وجهة نظر العملاء فيما تتجه المنشاة من سلع أو خدمات من اجل تطويرها. [1]

أولا: وسائل الاتصال الخارجي بالمؤسسة الأمنية :

لا يمكننا الحديث عن وسائل الاتصال الخارجي بصفة عامة والمؤسسة الأمنية بصفة خاصة، دون التطرق إلى تقنيات هذا الأخير، إذ من خلال التقنيات تظهر الوسائل المستخدمة في مختلف هذه التقنيات ومن بينها نذكر:

1- العلاقة العامة:

هي النشاط المخطط الذي يهدف إلى تحقيق الرضا العام و التفاهم المتبادل بين المنظمة أو الحزب وجمهور الناس سواء كان داخليا أو خارجيا من خلال السياسات وبرامج تستند في تنفيذها على الأخذ بمبدأ المسؤولية الاجتماعية .[2]

2- الإعلان:

عرف قاموس لاروس الفرنسي الإعلان بأنه "مجموعة الوسائل المستخدمة للتعريف بمنشأة تجارية أو صناعية وإطراد منتجاتها" كما أنه يعرف "الوسيلة المدفوعة الثمن بخلق حالة من الرخاء النفسي في الجماهير لغرض بيع أو للمساعدة في بيع سلعة أو خدمة معينة، أو كسب موافقة الجمهور على قبول فكرة أو توجيهه وجهة معينة" و من شروط الإعلان الناجح:

- ✓ أن يكون متسما بالابتكار.
- ✓ استخدام الرموز والعلامات التجارية.

[1] فضيل دليو: مرجع سبق ذكره،ص115.

[2] عايد فضل الشعراوي: مرجع سبق ذكره،ص215.

- ✓ اختيار وسيلة الإعلام المناسبة والوقت المناسب لعرض الإعلان.
- ✓ تكرار الإعلان لكي يستقر في ذهن الجمهور الذي يرغب في الاستفادة منه.
- ✓ الأخذ بعين الاعتبار والأبعاد التأثيرية ومخاطبة العقل والنفس.

3- العلاقات مع الصحافة:

تعرف على أنها تقنية اتصال قائمة بذاتها تلجأ إليها المؤسسة لتلبية الحاجة الإخبارية المتزايدة للمستهلك .[1]

4- الوسائل المكتوبة:

أ-البيان الصحفي:

أبسط الوسائل وأكثرها استعمالا ومادام موجه للصحفيين فيجب أن يتكيف مع أسلوب تحريرهم الخاص لأنه موجه للنشر الحرفي بالإضافة إلى استجابته إلى بعض الأهداف والشروط كأن يقدم معلومة واحدة محددة، ذكر العناصر الإعلامية المرتبطة بالحدث...

ومنهم من يرى أن البيان الصحفي يدخل في مجال الإشهار إذ يعتبرونه من بين الوسائل التي يستعملها الإشهار.

ب-الملف الصحفي:

مجموعة معلومات تعالج عادة موضوعا واحدا وتوزع في مناسبات خاصة مثل المؤتمرات الصحفية، المعارض، له نفس اعتبارات البيان مع تميزه بطول العمر الزمني لمعلوماته ويتكون من البيان الملخص للبيانات المهمة، تاريخ المؤسسة، أنواع والسلع والخدمات.

[1] فضيل دليو: اتصال المؤسسة (إشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة)، الجزائر ،دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص104.

ج – المقال المعد مسبقا:

يكتب من طرف المرسل على الطلب الإعلامي لتغطية موضوع بعينه وقد ينشر مرفقا بإمضاء المرسل أو من دونه.

د– المراسلات و النشرات العامة:

هدفها الأساسي المحافظة على الانتظام والاستمرارية الذين يجب أن يطبعا العلاقة مع الصحفيين ومع غيرهم ويجب أن يكون أسلوبها احترافي.

5– الوسائل الشفوية: تتمثل الوسائل الشفوية فيما يلي:

أ– المقابلة:

مع ممثلي وسيلة واحدة (راديو، تلفزيون، صحيفة...) وهي صعبة التحكم لأنها تحدث التقابل و التفاعل المباشر بين مصالح مختلفة.

ب– الهاتف:

أسهل الوسائل وأسرعها، لكنها لابد أن تستعمل مهنيا ومن ثم فهو يتطلب التحضير الكافي والاستعداد الحسن.[1]

ج– المؤتمر الصحفي:

مع مراسلي الوسائل الإعلامية وخاصة منها المجلات وهو يستهدف جمهورا واسعا ولانعقاده يجب الإجابة على السؤالين الهامين:

"متى ينعقد وكيف يحدد موعده؟ من يدعى إليه وكيف؟"

ينبغي لعقده توفر موضوع إخباري هام سواء كان طارئا أو مبرمجا ويجب الأخذ يعين الاعتبار في ذلك الوقت المناسب للصحفيين.

[1] فضيل دليو: مرجع سبق ذكره،ص105.

❖ **الإفطار الصحفي:** توقيته مناسب لوقوعه خارج الانشغالات العادية للصحفيين تنظيمه خفيف وكلفته محدودة، جو مريح وأليف مما يجعل التبادلات أكثر تشخيصا وغنى والمشاركين أكثر استعدادا وتجاوبا من الناحية النفسية.

❖ **الغداء الصحفي:** وله نفس مميزات الإفطار الصحفي فيما يخص البعد الإنساني والاجتماعي.

❖**السفر الصحفي:** يسمح بربط علاقات حميمة مع الصحفيين وبالحديث عن المؤسسة في جو ممتع.

❖**الزيارات العملية:** ونعني بها زيارة المؤسسة بمعية الصحفيين. [1]

ثانيا: وظائف الاتصال الخارجي للمؤسسة الأمنية :

1- الوظائف المتعلقة بالمؤسسة:

أ- إحاطة المؤسسة بكل ما يطرأ من تغيير بالرأي العام عن طريق البحوث من خلال تحليل أراء المواطنين وتقديم التقارير وهذا لرسم سياسة تهتدي بها المؤسسة .

ب- تزويد وسائل الإعلام بالبيانات والمعلومات عن المؤسسة سواء كانت مقروءة ومسموعة، أو مرئية.

ج- تنظيم الأحداث التي تقوم بها المؤسسة مثل المعارض والمؤتمرات الصحفية والزيارات وذلك لتأكد من سياسة المؤسسة وأهدافها ونشأتها تجد الاهتمام الكافي من جانب جماهير مختلفة.

د- إعداد المطبوعات والملصقات التي لها علاقة بالمؤسسة مثل(les carte visites) الصور المناسبة، الرسوم. [2]

[1] فضيل دليو: مرجع سبق ذكره،ص106.

[2] محمد بهجت كشك: العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث،2003،ص 48.

2- وظائف الاتصال الخارجي المتعلقة بالجمهور:

أ- التعريف بالمؤسسة وأهدافها و إعداد الإعلانات المتعلقة بذلك.

ب- تعريف الجمهور بخدمات المؤسسة إلى جانب نشاطاتها.

ج- توضيح سياسة المؤسسة للجمهور وتعريفهم بالتغيرات والتعديلات التي تطرأ.

هـ- التأكد من صحة وسلامة الأخبار التي تنشر عن المؤسسة الأمنية و مساعدة الجمهور على تكوين أفكار سليمة و معلومات صحيحة عليها.

و- العمل على تهيئة جو ملائم في استقبال وإرشاد زوار المؤسسة والترحيب بهم.

كما يرى جاسم فخري وآخرون بان هناك خمس وظائف أساسية "البحث، التخطيط، التنسيق، الإدارة، الإنتاج.

- **البحث:** وهنا يقصد به قياس اتجاهات الرأي العام بين جماهير المنظمة من خلال دراسة اتجاهات الرأي حول الخدمة المقدمة من طرف المنظمة أو تحليل الحملات الإعلامية والإعلانية الموجهة لهذا الجمهور من خلال وسائل النشر كالصحف و الإذاعة و التلفزيون.
- **التخطيط:** هو التدبير الرامي لمواجهة المستقبل بخطط منظمة سلفا.. لتحقيق أهداف معينة ،فبعد عملية تقصي الحقائق في المؤسسة لابد من رسم سياسة اتصالية من خلال تحديد الأهداف وتوقيت برامج الإعلام ،الإعلان وتحديد الميزانية المتطلبة لذلك توزيع المهام على العاملين.
- **التنسيق:** يقصد به تنسيق عملية الاتصال في الداخل مع مسؤولي الأقسام والموظفين وفي الخارج مع الجماهير والمنظمات الأخرى والصحافة من خلال التزويد المعلومات والأخبار المتعلقة بالمؤسسة خاصة تلك التي تؤثر على صورة المؤسسة و سمعتها.

- **الإدارة:** فهي تعتبر أداة مساعدة على أداء الوظائف المتعلقة بالجمهور مثل إدارة الأفراد فهي تساعد على جذب الكفاءات الممتازة للعمل بالمؤسسة من خلال اختيار العمال وتدريبهم والعناية بهم.[1]
- **الإنتاج:** يقصد به مثلا إنتاج أفلام قصيرة التي تستخدم لأغراض كثيرة في داخل المؤسسة مثل تدريب العاملين و بيان طرق الوقاية من الحوادث أما في الخارج المؤسسة فهي موجهة إلى الجمهور من خلال التعريف بالخدمة وتحسين الصورة الذهنية حول المؤسسة.

[1] جاسم فخري و اخرون: العلاقات العامة، بغداد، دار الكتابة للنشر و التوزيع،1981،ص30.

المبحث الثالث: دور وخصائص الاتصال الخارجي لدى الشرطة

أولا: خصائص الاتصال الخارجي:

للاتصال الخارجي عدة خصائص نذكر من بينها:

- ✓ تتكون شبكة الاتصال في ابسط صورها من ثلاثة عناصر هي: المرسل والرسالة المستقبل وقد يكون الرسل أو المستقبل فردا أو جماعة كما قد يكون المستقبل نوعيات متعددة من الجماهير.
- ✓ يتخذ الاتصال الخارجي اتجاها يتأثر يشكل الاتصال وهو أما اتجاه واحد في معظم حالات الاتصال الجماهيري، آو اتجاهين كما في معظم حالات الاتصال الشخصي والجمعي ولو أن الاتصال ذو اتجاهين هو النمط الأمثل في عمليات الاتصال بإشكالها المختلفة.
- ✓ الرسالة الاتصالية قد تكون مطبوعة أو مسموعة أو مرئية مسموعة كما قد تكون علامة أو شعار أو رمز ويتكون الاتصال الخارجي من ثلاث خطوات رئيسية هي :

– **الترميز:** تلك العملية التي يقوم بها المرسل وتشمل وضع الفكرة في شكل رسالة أي صياغة الكلمات والصور والرموز في شكل يمكن بثه.

– **بث الرسالة:** وتشير هذه العملية التي يقوم بها المرسل وتعني إرسال الرسالة الاتصالية إلى المستقبل (فرد أو جماعة أو جمهور) سواء بطريقة شخصية أو باستخدام وسائل اتصالية.

– **استقبال الرسالة:** وهي عملية تتم في عقل المستقبل أو جمهور المستقبلين وتتمثل في تلقي الرسالة وتفسيرها وفهمها.[1]

[1] هناء حافظ بدوي: الاتصال بين النظرية و التطبيق، الاسكندرية، الازريطة، المكتب الجامعي الحديث،2003، ص68-69.

ثانيا: جمهور الاتصال الخارجي

يشمل الجمهور الخارجي للمؤسسة كل من سيتلقى الرسائل التي توجهها المؤسسة خارج إطارها التنظيمي وهذا يعني وجود نوعين من الجمهور الخارجي:

1. **الجمهور الخارجي المباشر:**

وهو المستهدف من الرسالة التي يقوم أخصائي العلاقات العامة بتوجيهها إليه وهذا النوع من الجمهور معني مباشرة بالرسالة فهو الزبون الذي سيلتقي أو الذي يستهلك المنتج وفي حالة المؤسسة الأمنية يتمثل هذا الجمهور في الصحفيين والجمعيات الناشطة في المجتمع المدني التي يتواصل معها المكلف بالاتصال.

2. **الجمهور الخارجي غير المباشر:**

وهو الجمهور الذي نتوقع أن يؤثر في الجمهور الخارجي المباشر للمؤسسة أو يمكن أن يصبح فيما بعد من الجمهور المباشر الذي تتعامل معه المؤسسة و الجمهور الخارجي يشمل:

- **الحكومة** : تتجه خطط العلاقات العامة إلى الحكومة ليس فقط بوصفها أنها تصدر التشريعات والقوانين ولكن أيضا بوصفها من عملاء المنظمة نظرا لقيامها بشراء المنتجات تلبية لاحتياجاتها تماما كما يفعل الأفراد والشركات الخاصة وباقي عناصر المجتمع.
- **جمهور العملاء:** ويعتبرون من أهم جماهير أي منظمة لان بقاءها مرتبط بمدى رضي هذه الجماهير عنها وعن منتجاتها ولهذا فالقياس الفعلي لنجاح العلاقات العامة يكون مع هذه المجموعة.[1]

[1] هناء حافظ بدوي: الاتصال بين النظرية و التطبيق، الاسكندرية، الازريطة، المكتب الجامعي الحديث،2003،ص68، ص69.

- **جمهور الموردين:** المورد قد يكون موردا لمنظمة صناعية أو منظمة تجارية لذلك يعتمد عليه استمرار تدفق فالمواد الأولية ولوازم الصناعة والمعدات الصناعية والسلع نصف المصنعة أو السلع الكاملة الصنع لذلك من الضروري إقامة علاقات طيبة معهم وتوطيدها وتزويد المنظمة بالكميات المطلوبة في المكان والزمان المناسبين وبالأسعار المناسبة. [1]

- **باقي فئات المجتمع:** وهو المجتمع الذي تقيم فيه المنظمة منشاتها والذي تسوق فيه منتجاتها وتهدف خطط العلاقات العامة إلى تزويد المجتمع المحلي وأفراده بمعلومات إضافية عن الخدمات التي تمنحها المنظمة لهذا المجتمع والتأكيد أنها عضو نافع في المجتمع ويتم ذلك عن طريق الاتصال بقادة الرأي في المجتمع وتنظيم الزيارات والاستقبالات والنشر والإعلان في الصحف والمجلات ووسائل الإعلام المختلفة والقيام بتمويل مختلف الأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية التي يمارسها أفراد المجتمع .[2]

ثالثا: دور الاتصال الخارجي:

تعد علاقة الجمهور الخارجي بالمؤسسة علاقة ذات أهمية كبيرة حيث إن أية مؤسسة لاسيما الأمنية، لا يمكنها إن تستمر في أدائها لعمالها إلا إذا حظيت بثقة وتأييد الجمهور الخارجي وتسعى إدارة العلاقات العامة في إقامة علاقات مبنية على التفاهم المتبادل وذلك بإحاطة جمهورها الخارجي علما بكل ما يتعلق بسياسة المؤسسة وخططها وبرامجها كما يستهدف العلاقات مع الجمهور الخارجي، توفير معلومات عن أهداف المؤسسة وأنشطتها وفلسفتها ويتم قياس تأثير الاتصال بالجمهور وعلى خدمات المؤسسة واتجاهات الجمهور نحو المؤسسة ومدى رضاه عنها من خلال استخدام مقاييس الاتجاهات ومقاييس الرأي العام

---

[1] صالح خليل ابو اصبع: الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة ، الأردن، عمان، دار المجدلاوي للنشر والتوزيع، ط5 ، 2006،ص409.

[2] عايد فضل الشعراوي: الإعلان و العلاقات العامة، دراسة مقارنة، كويت، الدار الجامعية للطباعة والنشر،ط1،2006، ص 135-ص136.

والعلاقات العامة تعرف من جانب منها بأنها فن تقدير أهمية الرأي العام وتخطيط وتنظيم الجهود لتوضيح السياسة العامة للمؤسسة كما أنها ذلك النشاط الذي تقوم به الإدارة للحصول على ثقة الجمهور فالعلاقات العامة إذا هي وسيلة الإدارة للتعرف على الرأي العام وإعلامه بنشاطها بهدف كسب الثقة والتأييد وتتمثل دور الاتصال الخارجي مع الجمهور الخارجي في:

1- تحقيق السمعة الطيبة للمؤسسة وتدعيم الصورة الذهنية لدى مختلف فئات المجتمع.

2- مساعدة الجمهور على تكوين الرأي العام السليم.

3- تدعيم علاقة المؤسسة بالمجتمع المحلي الذي تعمل من خلاله.

4-تعريف أفراد الجمهور بحقيقة الجهود الاقتصادية والإنتاجية والخدمية والاجتماعية للمؤسسة.

5- شرح سياسات المؤسسة وأهدافها وتزويد أفراد الجمهور بكافة المعلومات والبيانات عن المؤسسة ونشاطها.

6- الرد على أي شائعات أو إخبار كاذبة قد تمس سمعة المؤسسة.

وفيما يتعلق بالجماهير الخارجية توجد وسائط الاتصال المطبوعة مثل الإعلانات الإعلامية والتجارية في الصحف ومجلات العملاء وكذلك المراسلات والكتيبات والوسائل التعليمية[1].

ويتطلب ذلك دراسة وتحليل الجمهور والتعرف على جماعته إذ كان من المستطاع وكلما كانت تلك العملية دقيقة كلما كانت النتائج المحققة ذات فعالية والعلاقات العامة في عملية الاتصال بالجمهور الخارجي تسعى إلى:

❖ الدراسة العلمية الميدانية المثمرة للرأي العام.

[1] سدوان علي شيبة : العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق ، دالر المعرفة الجامعية 2005،ص264.

❖ الاتصال الدائم بمختلف فئات الجمهور بهدف التعرف الدقيق على خصائص كل فئة و اتجاهاتها و الصورة الذهنية المنعكسة في أذهانها.[1]

نستنتج بأن الاتصال الخارجي يكتسي أهمية بالغة في المؤسسة مهما كانت طبيعتها، لاسيما الأمنية منها، فبواسطته تتكون الصورة الذهنية الخاصة بها لدى محيطها الخارجي وعن طريقه يتم التعريف بها بما يسعى لإنجازه و ما تستطيع إنجازه وما تنجزه.

فالاتصال الخارجي يساهم في تكوين صورة معينة عن المؤسسة تريدها هذه الأخيرة إيجابية بطبيعة الحال لدى محيطها الخارجي الذي يشمل المواطنين وأطراف المجتمع المدني، وسائل الإعلام، والشركاء من المؤسسات.

لذا نجد أن المؤسسات أولته اهتماما بالغا في الإدارة الحديثة عبر توفير الوسائل الكفيلة بإنجاح العملية الاتصالية الخارجية التي رغم ذلك تعترضها العديد من المشاكل والعراقيل الناجمة عن الثورة المعلوماتية وما صاحبها من ظواهر سلبية على غرار اختراق المواقع والمساس بأمن المؤسسة وصعوبة ضبط المعلومة الأمنية والتحكم فيها.

[1] شدوان علي شيبة: مرجع سبق ذكره، ص 264.

المبحث الرابع: مهام ودور المكلف بالاتصال في المؤسسة الأمنية

1. دور المكلف بالاتصال في تفعيل الاتصال الخارجي:

تتجلى الأدوار التي يؤديها المكلف بالاتصال سواء داخل المؤسسة الأمنية أو خارجها فيما يلي :

- ✓ الإشراف على سير عملية الاتصال النازل بين أقسام المؤسسة.
- ✓ التحضير للاجتماعات التي تقام في المؤسسة.
- ✓ القيام بالرد على كل ما يسمى بصورة المؤسسة.
- ✓ البرمجة للحملات التحسيسية المختلفة.
- ✓ تمثيل المؤسسة في مختلف وسائل الإعلام.
- ✓ تقديم المعلومات والمستجدات للصحفيين والإذاعة بالمعلومات مثلا عند حدوث شيء جديد كإلقاء القبض على عصابة .
- ✓ تزويد الصحفيين بالبيانات والمعلومات وكافة الحقائق التي تساعدهم عملهم ورسم الصورة اتجاه المؤسسة الأمنية
- ✓ إعلام المرؤوسين بالأهداف المطلوبة والبرامج والخطة التي وضعت والتعليمات الخاصة بتنفيذ بعض الأعمال، وكذلك بالمسؤولات والسلطات التي تم تحديدها.
- ✓ يوفر الاتصال الخارجي مع الشركاء الفرصة لإعلام الرؤساء يمايتم إنجازه أو يما لم يتم إنجازه والمشاكل الأمنية الحاصلة .
- ✓ يعد الإتصال ضرورياً لإحكام الرقابة على سير العمل في برنامج العلاقات العامة.
- ✓ يساعد الاتصال الخارجي على رفع مستوى الأداء كما يؤثر على إتجاهات وسلوك المتعاملين (صحفيين ومجتمع مدني) .

2-مهام المكلف بالاتصال بالمؤسسة الأمنية:

يؤدي المكلف بالاتصال جملة من المهام سواء داخل المؤسسة الأمنية أو خارجها.

الاتصال الداخلي: ويتمثل في :

- ✓ وضع مجلة للمؤسسة.
- ✓ الإشراف على سير عملية الاتصال النازل بين أقسام المؤسسة.
- ✓ التحضير للاجتماعات التي تقام في المؤسسة.
- ✓ القيام بالرد على كل ما يسمى بصورة المؤسسة.

الاتصال الخارجي ويتمثل في:

- ✓ البرمجة للحملات التحسيسية المختلفة.
- ✓ تمثيل المؤسسة في مختلف وسائل الإعلام.
- ✓ تقديم المعلومات والمستجدات لمختلف وسائل الإعلام حول القضايا المعالجة في حينها خاصة القضايا التي تمس الرأي العام.

الفصل الثالث

دور وفعالية الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية

المبحث الأول :بطاقة تقنية حول امن ولاية المدية

سنحاول من خلال هذا المبحث التعريف بالمؤسسة نشأتها وتطورها إلى جانب الهيكل التنظيمي فبالنسبة لمؤسسة الأمن الوطني، فإنها دأبت مبكرا وباستمرار على بسط مختلف الوسائل لاسيما منها المتعلقة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال والانفتاح بصورة واضحة على أفراد المجتمع ومختلف مكوناته من فاعلي المجتمع المدني ومؤسسات إعلامية.

تولي المديرية الولائية لأمن ولاية المدية اهتماما بالغا بالاتصال سواء كان داخليا أو خارجيا، حيث تسعى دائما إلى ترقيته وتطويره، ويقوم مكتب الاتصال والصحافة ومن ورائه المكلف بالاتصال بهذه المهمة الجوهرية ، وتعد العملية الاتصالية أساسية كونها أنجع السبل للتقرب أكثر من المواطن وتجسيد مبدأ " الشرطة في خدمة المواطن".

وبهدف استقطاب اهتمامات وسائل الإعلام والرأي العام، حرصت مديرية امن ولاية المدية على انتهاج سياسة إعلامية أمنية هادفة من خلال إشراك مختلف الفئات الفاعلة في المجتمع في إيصال رسالة إعلامية أمنية مبنية على استراتيجية اتصالية تقوم على الدقة الوضوح وتحقيق أكبر قدر ممكن من التفاعلية مع المجتمع المدني والصحافة وتحقيق الشفافية في أداء المهام اليومية لجهاز الشرطة،

1- نشأة أمن ولاية المدية:

مؤسسة نظامية أمنية شرطية، تابعة للمديرية العامة للأمن الوطني، تعمل تحت وصاية وزارة الداخلية والتهيئة العمرانية والجماعات المحلية، تسهر على ضمان أمن المواطنين وممتلكاتهم من مختلف الجرائم، في ظل احترام حقوق الإنسان وقوانين الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وتعمل مختلف مصالحها الإدارية والعملياتية على ترسيخ الحس المدني والعمل بقيم النزاهة، الإتقان وحسن المعاملة.

عرف تواجد أمن ولاية المدية منذ الثورة التحريرية المجيدة ،و كان مقره الرئيسي على مستوى شارع على فراح، الذي كان معروف باسم "avenue ruche-bain"، بعاصمة الولاية المدية – تيطري–، الواقعة على مسافة 70 كلم جنوب العاصمة، ، وكان يظم آنذاك أفراد شرطة فرنسيين ليتم بعدها توظيف شرطيين جزائريين.

في تلك الفترة كان أمن ولاية المدية، يظم ثلاث مقرات شرطة تابعة له على مستوى المدن الكبرى للمدية (البرواقية– قصر البخاري– تابلاط)، وفي سنة 1971تم استحداث أمن الولاية على بموجب المرسوم رقم 71–150 المؤرخ في 10 ربيع الثاني 1391 هـ موافق 3 جوان 1971 ،المتضمن إنشاء أمن الولايات تسير من طرف إطار سامي بالشرطة رئيس امن الولاية، الذي عين من قبل وزير الداخلية رئيس امن الولاية الذي يسهر على تسيير أمن الدوائر، والتنسيق بينها ومراقبة نشاطها ويكون مقرها بمركز الولاية والكائن مقره حاليا بشارع جيش التحرير الوطني، ويمتد اختصاصها على جميع مصالح الأمن التابعة لدائرة الولاية.

مهمة رئيس أمن الولاية، الإشراف على تسييرها وهو تحت سلطة الوالي والذي هو مستشاره في مسائل الأمن والنظام العام، حيث أنه في تلك الفترة أصبح امن ولاية المدية يسير من طرف إطارات ورتباء، أعوان شرطة جزائريين ونظرا لاتساع الرقعة الجغرافية والإدارية لولاية المدية وازدياد حاجة المواطنين للتواجد الشرطي على مستوى مدنها، تم إنشاء مقرات للأمن الدوائر في اغلب الدوائر التابعة لها.

ليصبح أمن ولاية المدية سنه 2019، يظم عددا كبيرا من المصالح العملياتية تمثلت في امن الدوائر والأمن الحضري والفرق المتنقلة للشرطة القضائية، لترتفع نسبة التغطية الأمنية بالولاية إلى 98% وتضم 3000 شرطي من مختلف الرتب، حيث تم إنشاء مقرات الشرطة على مستوى كافة دوائر الولاية لاستثناء دائرة واحد وهي دائرة أولاد عنتر الواقعة جنوب عاصمة الولاية على مسافة 110 كلم، وتوزع المقرات الأمنية على النحو التالي:

- ✓ (17) مقر أمن دائرة
- ✓ (09) مقرات للأمن الحضري.
- ✓ (07) فرق متنقلة للشرطة القضائية.
- ✓ وحدتين لحفظ النظام (الوحدة 102 بالبرواقية، الوحدة 113 بالمدية)
- ✓ فرقة وحدة البحث و التدخل (BRI).

هذا بالإضافة إلى المصالح الولائية، العملياتية والإدارية، كالمصلحة الولائية للأمن العمومي، الشرطة القضائية والاستعلامات العامة، الشرطة العامة والتنظيم، خلية الاتصال والعلاقات العامة.....الخ، كما تم استحداث مؤخرا خلية السمعي البصري لتغطية كافة النشاطات الجوارية المنظمة من طرف مصالح امن ولاية المدية وهي تابعة لخلية الاتصال والعلاقات العامة.

2- مهامـــه:

تتولى مصالح أمن ولاية المدية في إطار صلاحياتها السهر على احترام القوانين والتنظيمات لا سيما:

- ✓ ضمان حماية الأشخاص والممتلكات،
- ✓ التحري ومعاينة المخالفات الجزائية وكذا البحث وإلقاء القبض على مرتكبيها.
- ✓ الحفاظ واسترجاع الأمن العمومي،
- ✓ البحث عن المعلومات لفائدة السلطات المختصة،
- ✓ الوقاية من الجريمة والانحراف،
- ✓ مراقبة حركة تدفق الأشخاص على الحدود،
- ✓ المساهمة في عمليات أمن الدولة،

- ✓ السهر على حماية الموانئ، المطارات وبعض المؤسسات العمومية أو الممثليات الأجنبية.
- ✓ ضمان سير الشرطة الإدارية،
- ✓ المشاركة في العمليات الكبرى للدولة في إطار المهام المنوطة بها.

3-الهيكل التنظيمي لأمن ولاية المدية:

. تنظم الشرطة الجزائرية طبقا للتنظيم الإداري الوطني كما يلي:

- ❖ **-على مستوى الولاية:** أمن الولاية.
- ❖ **-على مستوى الدائرة:** أمن الدائرة.
- ❖ **-على مستوى البلدية:** الأمن الحضري.

المبحث الثاني: كيفية تطبيق السياسة الاتصالية الخارجية لأمن ولاية المدية :

إن أهم ما يشغل القائمين على إدارة المؤسسة الأمنية في الحاضر هو كيفيه إقامة علاقات اجتماعيه تقوم على الاحترام المتبادل والتعاون الفعال بين هيئه الشرطة وأفراد المجتمع ومختلف وسائل المؤسسات الإعلامية وذلك من اجل كسب تأييدهم لجهود الشرطة الرامية إلى تحقيق الأمن والاستقرار العام ودفع هؤلاء الأفراد إلى تقديم كل ما من شانه أن يسهم في تحقيق الأهداف المحددة التي تسعى إليها رسالة جهاز الشرطة.

وعن كيفية تطبيق السياسة الاتصالية الخارجية لأمن ولاية المدية التي هي بدورها جزء من السياسة الاتصالية للمديرية العامة للأمن الوطن والتي تعتمد على الاتصال بكل أنواعه وأشكاله كالاتصال الداخلي بين الموظفين من خلال الاتصال الأفقي والعمودي والاتصال الشخص المباشر والغير مباشر ومن اجل إيصال رسالتها الهادفة إلى الجمهور والمواطنين تعتمد مصالح امن ولاية المدية على الاتصال الخارجي مع مختلف الشرائح من ممثلي المؤسسات الإعلامية وفعاليات المجتمع المدني والمواطنين

وهذا وفق خطط اتصالية ترسمها الإستراتيجية الاتصالية السنوية المعتمدة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني إضافة إلى مخططات اتصالية محلية يتم إعداده من طرف خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المدية وفق المستجدات والمتغيرات الحاصلة محليا والتي يفرضها الوقت .[1]

وتعتمد خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المدية على مختلف الوسائط والدعائم الاتصالية المتاحة لها من اجل التواصل مع ممثلي الوسائل الإعلامية المعتمدين بالولاية على غرار البريد الإلكتروني والهاتف ،الفاكس ،الندوات الصحفية ومواقع التواصل الاجتماعي وحتى عن طريق الاتصال المباشر والشخصي ،أما بالنسبة لفعاليات المجتمع

[1] مقابلة مع العميد نبيل طوالبية، رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المدية ،الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية،07 أكتوبر 2020،11:30 ،مقر الأمن الولائي بالمدية.

المدني والجمعيات فتتم بصورة رسمية أكثر من خلال مراسلة رسمية ترسل عن طريق الفاكس أو الايمايل أو اللقاءات المباشرة مع المعنيين. [1]

[1] مقابلة مع الملازم أول محمد أمين عوار، نائب رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المدية ،الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية،07 أكتوبر 2020،11:30 ،مقر الأمن الولائي بالمدية.

المبحث الثالث: وسائل الاتصال الخارجي التي يعتمد عليها امن ولاية المدية

إن المديرية العامة للأمن الوطني ومن خلالها كل خلايا الاتصال والعلاقات العامة عبر مصالح امن الولايات ومنها امن ولاية المدية تعتمد على مجموعة من وسائل الاتصال الخارجي يمكن أن نعددها كالتالي :

***البريد الإلكتروني** :حيث يتم التعامل مع مختلف ممثلي المؤسسات الإعلامية ومختلف الجمعيات عبره بإرسال الدعوات أو البيانات الصحفية .

***الفاكس:** مراسلة المؤسسات الإعلامية الرسمية منها على غرار الإذاعة المحلية والتلفزيون العمومي وبعض الجمعيات التي تملك الفاكس.

***الهاتف:** المقصود به الهاتف الثابت أو المحمول

***الندوات الصحفية:** التي يحضرها ممثلي مختلف المؤسسات الإعلامية وبعض ممثلي المجتمع المدني.

***اللقاءات:** التي تجمع مسؤولي الجهاز مع الإعلاميين والصحفيين وبعض ممثلي الجمعيات

- ✓ *مجلة الشرطة
- ✓ الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للمن الوطني
- ✓ *صفحة الفايسبوك للمديرية العامة للأمن الوطني
- ✓ *صفحة التويتر
- ✓ *التطبيقات الذكية على غرار تطبيق الو شرطة
- ✓ *الخط الأخضر 1548
- ✓ *خط النجدة 17

وتسعى خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المدية من خلال وسائل السابقة الذكر إيصال رسالة اتصالية إعلامية إلى جمهورها حسب الجمهور المستهدف وحسب درجة

التأثير التي تؤديها الوسيلة الاتصالية خدمة للسياسة والاستراتيجية الاتصالية المنتهجة حسب الرسالة المطلوبة .

وباعتبار أن كل رسالة أمنية تختار وتنتقى وفق احتياجات المواطن لها والتي من شانها معالجة ظاهر سلبية في المجتمع ومن شانها معالجة خطر يزعزع أمنه وكيانه.[1]

ولذلك فان السياسة الاتصالية للمديرية العامة للمن الوطني ومن خلالها مصالح امن ولاية المدية تحبذ وجود عدد من الخصائص والسمات المعينة لاختيار وسائل الاتصال الخارجي على غرار سرعة إيصال الرسالة والتي من خلالها تهدف إلى نشر إي معلومة في اقل وقت ممكن ،إضافة إلى الموضوعية في إيصال الرسالة ضمانا لمصداقية المؤسسة ومكانتها واستراتيجيتها الاتصالية حتى يكون لها تأثير كبير في المجتمع والمواطنين وهذا من خلال تقديمها بأسلوب سهل ومبسط يسمح للجميع من فهمه والتأثر به .

إلا أن كل هذا لا يمكن أن يكون سهلا في ظل وجود بعض الصعوبات التي تواجه خلية الاتصال والعلاقات العامة لأمن ولاية المدية في التواصل الخارجي من حيث أن بعض المتلقين للرسالة الاتصالية لا يحوزون على الوسائل الاتصالية المستعملة من قبل مصالح امن ولاية المدية ويجدون صعوبة في فهم اللغة المستعملة في الخطاب الاتصالي لشرطة المدية رغم سهولة الأسلوب وبساطته.[2]

[1] مقابلة مع الملازم أول محمد أمين عوار، نائب رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المدية ،الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية،07 أكتوبر 2020،11:30 ،مقر الأمن الولائي بالمدية.

[2] مقابلة مع العميد نبيل طوالبية،رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المدية ،الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية،07 أكتوبر 2020،11:30 ،مقر الأمن الولائي بالمدية.

المبحث الرابع: الأهداف المرجوة من وراء تفعيل الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية:

إن كل مؤسسة تسعى من خلال رسالتها الاتصالية تحقيق أهداف معينة وهذا نفس الشيء الذي تسعى إلي تحقيقه مصالح امن ولاية المدية من خلال عملية الاتصال الخارجي فهي تريد إيصال الرسالة النبيلة للمديرية العامة للأمن الوطني والتي تهدف أساسا إلى حماية المواطنين من مختلف الجرائم والآفات الاجتماعية المحيطة بهم وتحسيسهم وتوعيتهم من مختلف الجرائم وحماية الناس والممتلكات ،كما تهدف من خلال الاتصال إلى تعزيز الثقة بين جهاز الشرطة والمواطن تجسيدا وتكريسا للسياسة الجوارية التي تسعى من خلالها المديرية العامة للأمن الوطني إلى تعزيز إستراتيجيتها الأمنية والتواجد المكثف ضمن المنظومة الاتصالية وهذا بتفعيل الإعلام الأمني الجواري والذي يظهر جليا من خلال الدعائم الاتصالية التي وضعتها المديرية العامة للأمن الوطني لمواكبة النهضة الاتصالية الحديثة كإنشاء صفحات خاصة بالمديرية العامة على مواقع التواصل الاجتماعي (الفايسبوك ،التويتر و الانستغرام) وإذاعة خاصة بالمديرية العامة للأمن الوطني والبرامج القارة لمصالح الأمن عبر الإذاعات الجهوية ،كما عرفت مديريات الأمن عبر الوطن عملية تدعيم بمصلحة السمعي البصري التي تهتم بإنتاج وتصوير مختلف أنشطة مصالح الشرطة و بالإضافة إلى كل هذا تعتمد على تكوين إطارات خلايا الاتصال والعلاقات العامة في مجال الاتصال والإعلام .[1]

ويسعى امن ولاية المدية إلى زرع ثقافة اتصال ووعي لدى المواطنين من خلال زرع ثقافة المواطنة بنشر ثقافة التبليغ لدى المواطنين من خلل الخط الأخضر أو خط النجدة أو حتى عن طريق استعمال تطبيق الو شرطة الخاص بالهواتف الذكية وهذا تجسيدا للسياسة

[1] مقابلة مع العميد نبيل طوالبية، رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المدية ،الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية،07 أكتوبر 2020،11:30 ،مقر الأمن الولائي بالمدية.

الاتصالية الجوارية المنتهجة من طرف مصالح امن ولاية المدية لتصل بها إلى تحقيق أهداف الاتصال الخارجي الذي تتبعه.[1]

المبحث الخامس : صعوبات تفعيل الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية

إن الاتصال الخارجي يعرف العديد من الصعوبات في تفعيله على غرار التكنولوجيا التي تقف عائقا أمام عملية التواصل في ظل احتكام الغالبية للتفاعل والتواصل عن طريق الأنترنت غير أن مصالح امن ولاية المدية ومن خلالها المديرية العامة للأمن الوطني لت تكن التكنولوجيا بالنسبة لها عائقا لان العنصر البشري له تكوين وتأطير في هذا المجال على عكس المتلقي لها الذي من الممكن أن لا يكون يجيد استعمال التكنولوجيا .

وبالنسبة للمتلقين فان عدم تحكمهم في وسائل الاتصال الحديثة يعود بالسلب وهذا ما ينتج عنه عدم الفهم الجيد للرسالة الاتصالية لمصالح الشرطة وسوء تفسيرها رغم ما تتمتع به من بساطة وسهولة .

يمكن لأمن ولاية المدية في سياسته الاتصالية من خلال تحديده لممثلي وسائل الاتصال والتواصل مع مختلف أطياف المجتمع المدني ومختلف شرائح المجتمع عبر مختلف مصالح امن ولاية المدية الممثلة بأمن الدوائر التسعة عشر والوحدات العملياتية بالميدان .[2]

عمدت المديرية العامة للأمن الوطني ممثلة بأمن ولاية المدية إلى حتمية التواصل عبر التكنولوجيا الحديثة بحيث تماشت مع هذا التطور وبعد أن ظهرت وسائل الاتصال الحديثة عملت المديرية العامة للمن الوطني على مواكبة ومسايرة النهضة الاتصالية وهذا التطور أين قامت بإنشاء موقع إلكتروني للمديرية العامة للمن الوطني وإنشاء صفحات

[1] مقابلة مع العميد نبيل طوالبية، رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المدية ،الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية،07 أكتوبر 2020،11:30 ،مقر الأمن الولائي بالمدية.

[2] مقابلة مع الملازم أول محمد أمين عوار، نائب رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المدية ،الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية،07 أكتوبر 2020،11:30 ،مقر الأمن الولائي بالمدية.

خاصة بالمديرية عبر مواقع التواصل الاجتماعي الذي يعرف تجاوب كبير من خلال التواصل مع المواطنين من خلال الرسائل والتبليغات عن الجرائم وكذلك بالنظر لعدد المشتركين والمتابعين للصفحة (ما يقارب 900 اللف متابع).

إن الصورة العامة لدى الجمهور عن الشرطة أو رجل الأمن إجمالا هو ذلك الإنسان الذي يرتدي الزي الرسمي أو المدني ويلاحق المجرم أو رجل البحث الجنائي أو الوقائي الذي يسعى للكشف عن الجرائم الغامضة و لذلك فإن مهمته تكمن في الحفاظ عن الأمن غير أن ذلك ليس صحيحا كليا، حيث استطاعت مصالح الأمن أن تمحو الذهنية بما يقارب 80 بالمئة وهذا ثمرة جهود السياسة والاستراتيجية الاتصالية المنتهجة من طرف المديرية العامة للمن الوطني التي استطاعت أن تقرب جهاز الشرطة أكثر من المواطنين وتغيير ذهنياته وفكرته بأن الشرطة هي جهاز ردع وتنظيم حركة للمرور .[1]

[1] مقابلة مع العميد نبيل طوالبية،رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المدية ،الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية،07 أكتوبر 2020،11:30 ،مقر الأمن الولائي بالمدية.

نتائج الدراسة والاستنتاجات :

من خلال الدراسة الميدانية على مصالح امن ولاية المدية والمقابلة التي قمنا بها توصلنا إلى النتائج التالي:

- ✓ *العلاقات العامة الجيدة بين مصالح الشرطة والجمهور تساعد على التواصل بين الطرفين ومنه على تفعيل الرسالة الأمنية وبالتالي تضمن تطوير الاتصال وفعاليته وكذا قدرته على التأثير في السلوك الأمني للأفراد .
- ✓ *تقوم بتحسين صورتها لدى الجمهور الخارجي من خلال الأنشطة الاتصالية .
- ✓ *تسعى المديرية العامة للمن الوطني على تعزيز وتحسين صورتها والتعريف بأنشطتها عن طريق آليات متنوعة.
- ✓ الاتصال الخارجي يوفر المعلومات ويسعى لحل المشاكل وتحقيق التفاعل الإيجابي بين أمن ولاية المدية والأسرة الإعلامية ومختلف فعاليات المجتمع المدني.
- ✓ *تسعى المديرية العامة للأمن الوطني إلى خلق صورة ذهنية جيدة لدى جمهورها الخارجي من خلال والتعريف بالمؤسسة، خاصة في الجانب التوعوي والتحسيسي وحماية المواطنين وممتلكاتهم وتحسين الصورة لديهم وصولا إلى هدفها وهو تعزيز مكانة المؤسسة في المجتمع .
- ✓ تقوم المديرية العامة للأمن الوطني على تغيير نظرة المجتمع على أن الشرطة تنحصر مهامها في المهام الأمنية فحسب حيث يغيب من الكثير ين الدور الإعلامي التوعوي، الإرشادي والتحسيسي الصادر عن قسم العلاقات العامة بالشرطة.
- ✓ تقوم مصالح الشرطة بمواكبة التكنولوجيا الحديثة في مختلف الميادين وهو ما يظهر جليا من خلال التطور الكبير لهذا القطاع الأمني الهام.
- ✓ رسم سياسة اتصالية مبنية على أن العلاقات العامة الجيدة بين الشرطة والمواطن لها فضل كبير في تسهيل تمرير الرسالة الإعلامية الأمنية و تفعيلها .

- ✓ الدور الإيجابي الذي تؤديه العلاقات العامة بالشرطة في توعية المواطنين اعتمادا على دعامة الإعلام الأمني.
- ✓ مصالح امن ولاية المدية تهتم بإيصال المعلومات لمحيطها الخارجي وذلك من خلال تعدد وسائل الاتصال الخارجي وذلك من أجل توضيح العلاقة بين تنوع وسائل الاتصال الخارجي وفعاليتها في المؤسسة.
- ✓ الاتصال الخارجي لدى مصالح امن ولاية المدية هو عبارة عن تبادل المعلومات بين المؤسسة وجمهورها الخارجي، إضافة إلى إثبات وجودها في أعين جمهورها على مستوى بيئتها الخارجية .
- ✓ الاتصال الخارجي يزيد من فاعلية العلاقة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي لدى مصالح امن ولاية المدية .
- ✓ تسعى المديرية العامة للأمن الوطني إلى تحسين عملية الاتصال الخارجي من خلال إصلاحات تقنية وتكوينية تدريبية بالإضافة إلى إصلاحات تنظيمية وهيكلية.

الخاتمة

خاتمة :

وفي نهاية بحثنا ومن خلال دراستنا للاتصال الخارجي وفعاليته في المؤسسة الأمنية من خلال مصالح امن ولاية المدية اتضح لنا جليا أهمية هذا العنصر في حياة المؤسسة واستمراريتها وبقائها، فالاتصال أصبح ضرورة أوجدتها مختلف الأنساق التنظيمية والاجتماعية التي من شانها أن تساعد في تحقيق اكبر قدر من مهام المؤسسة الأمنية التي أصبحت تتزايد بتطور المجتمع .

وقد أصبح الاتصال الخارجي يمثل نقطة وصل بين المؤسسة والمحيط الخارجي، إذ يلعب دورا مهما في زيادة تحقيق الكفاءة والفاعلية الكبيرة من أجل إدراك أهداف المؤسسة وإبراز عميق لصورتها.

يستهدف الاتصال الخارجي إشباع الحاجات الأصيلة للمؤسسة في إطار من القيم والسلوكيات الحسنة والتي تتفاعل مع بعضها فتولد توازنا دائما بين المؤسسة الأمنية وجمهورها الخارجي فنجد للاتصال الخارجي فعالية كبيرة وتأثير مباشر وغير مباشر.

ولذا يمكن أن نعتبر الاتصال الخارجي ضرورة حتمتها مختلف الأنساق الإدارية والاجتماعية والثقافية وحتى يؤدي الاتصال وظيفته لابد من التكامل مع مختلف العمليات الإدارية من تنسيق ،تخطيط ،رقابة وتوجيه وكل هذه العمليات تصب في إطار تقديم خدمة تتلاءم ومتطلبات الفترة خدمة للاستراتيجية التي رسمتها المؤسسة الأمنية .

قائمة المصادر والمراجع :

أولا : المراجع العربية :

1- أحمد بن عيشاوي،إدارةالجودة الشاملة في المؤسسات الخدماتية، العدد الرابع،مجلةالباحث،جامعة قاصدي مرباح،ورقلة،2006.
2- أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلاموالاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ،2005.
3- **احمد محمد المصري، الإدارة الحديثة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2000.**
4- بشير العلاق ، الاتصال في المنظمات العامة، ط11، دار اليازوري، الأردن – عمان ، 2009.
5- بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمة المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010.
6- بوفلجة غياث، مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
7- جاسم فخري وآخرون، العلاقات العامة، دار الكتابة للنشر والتوزيع، بغداد،1981.
8- خالد زعموم، الاتصال التنظيمي ،جامعة الشارقة ،2009/2010.
9- الخامسة رمضان، الاتصال التنظيمي، سنة ثالثة علاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013/2012.
10- خضير كاظم محمود، السلوك التنظيمي ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان، 2002.
11- خلادي عبد القادر وآخرون، المغيث معجم قانون تكنولوجيات الإعلام والاتصال (عربي-فرنسي-انجلزي) ،ط1، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2008.
12- الخليفي طارق سيد أحمد: معجم مصطلحات الإعلام، ط1، دار المعرفة الجامعية، 2008.
13- سدوان علي شيبة ، العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق ، دار المعرفة الجامعية ،2005.
14- شريبط الشريف محمد، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي، رسالة ماجستير جامعة منتوري محمد قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، 2008/2009.
15- شريف الحموي ، مهارات الاتصال ، ط1 ، دار يافا العلمية ، عمان ، 2007
16- شعبان علي حسين السيسي، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، ط1 ، المكتب الجامعي،الإسكندرية ، 2009.

17- شعبان فرج ، الاتصالات الإدارية ،ط1، دار أسامة ، عمان ،2009.
18- صالح خليل أبو إصبع،الاتصال و الإعلام في المجتمعات المعاصرة ، ط5 ،دار المجدلاوي للنشر التوزيع ، الأردن- عمان ،2006.
19- الطاهر خرف الله ونخبة من الأساتذة، الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء 12 ،ط1، دار هومه للنشر والتوزيع ، الجزائر،2006.
20- طبيش ميلود ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة،رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،قسم علم الاجتماع،2009/2010.
21- طلعت إبراهيم لطفي،علم اجتماع التنظيم،دار غريب ،مصر ،2007.
22- عايد فضل الشعراوي، الإعلان و العلاقات العامة،دراسة مقارنة ،ط1،الدار الجامعية للطباعة و النشر، الكويت ،2006.
23- عبد الفتاح محمد دويدات، سيكولوجيا السلوك الإنساني ، دار النهضة العربية، بيروت 1995،.
24- عبد الله محمد عبد الرحمان،إدارة المؤسسات الاجتماعية،دار المعرفة الجامعية،مصر،2009.
25- فضيل دليو، اتصال المؤسسة (إشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة) ،دار الفجر للنشر و التوزيع، الجزائر ،2003.
26- فوضيل ديليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، دار النشر و التوزيع،الجزائر ،2003.
27- كامل محمد المغربي ، السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم،ط 3 ،دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان،2004.
28- محمد أبو سمر : الاتصال الإداري ،ط1، دار أسامة ، الأردن – عمان ، 2009.
29- محمد بهجت كشك، العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ،2003.
30- محمد عبيدات، محمد أبو نصار وعقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات ،الجامعة الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 1999.
31- محمد ناجي الجوهر، وسائل الاتصال والعلاقات العامة، ط1، عمان، 2000.
32- مدحت أبو النصر، قواعد ومراحل البحث العلمي، مجموعة النيل العربية، مصر، 2004.
33- ناصر قاسيمي، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
34- نجوى فوال: القائمون بالاتصال، المركز القومي للبحوث الاجتماعية، القاهرة، 1992.

35- هناء حافظ بدوي، الاتصال بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، الازريطة ،2003.
36- وفقي السيد الإمام، البحث العلمي إعداد مشروع البحث وكتابة التقرير النهائي، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2002.

ثانيا:المواقع الإلكترونية :

1- Httt.//alahiyar.maktoob.com .1/06/2020.lamia.13:00h.

ثالثا: المقابلات

1- مقابلة مع العميد نبيل طوالبية، رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المدية ،الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية،07 أكتوبر 11:30،2020 ،مقر الأمن الولائي بالمدية.
2- مقابلة مع الملازم أول محمد أمين عوار، نائب رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المدية ،الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية،07 أكتوبر 11:30،2020 ،مقر الأمن الولائي بالمدية.

الفهرس

العنوان	الصفحة
شكر	
إهداء	
ملخص	
فهرس الموضوعات	
مقدمة	أ
الإشكالية	**3**
أسباب اختيار الموضوع	**5**
أهداف وأهمية الدراسة	**6**
منهج البحث وأدوات الدراسة	**7**
مجتمع البحث والعينة	**10**
الدراسات السابقة	**11**
تحديد المصطلحات	**15**
صعوبات الدراسة	**19**
الفصل الأول:مـاهية الاتصـال التنظيمـي	
المبحث الأول: مفهوم الاتصال التنظيمي	**22**
1. .تعريف الاتصال	**22**
2. .تعريـف التنظـيم	**23**
3. . تعريـف المنظمـة	**24**
4. .تعريف الاتصال التنظيمي	**24**
المبحث الثاني: أهمية الاتصال التنظيمي	**29**
المبحث الثالث: وظائف الاتصال التنظيمي	**30**
1. وظيفة الإنتاج	**30**
2. وظيفة الإبداع	**30**
3. وظيفة الصيانة	**30**
4. وظيفة التبليغ	**30**

5. وظيفة الإقناع	30
المبحث الرابع : هيكل الاتصال التنظيمي	33
الفصل الثاني: مدخل عام للاتصال الخارجي في المؤسسة الأمنية	
تمهيد	36
المبحث الأول: مفهوم وطبيعة الاتصال الخارجي لدى مصالح الشرطة	37
أولا: مفهوم الاتصال الخارجي للمؤسسة الأمنية	37
ثانيا: أهمية الاتصال الخارجي بالمؤسسة الأمنية	38
المبحث الثاني : وظائف الاتصال الخارجي للمؤسسة الأمنية	39
أولا: وسائل الاتصال الخارجي بالمؤسسة الأمنية	40
ثانيا: وظائف الاتصال الخارجي للمؤسسة الأمنية	43
المبحث الثالث: دور وخصائص الاتصال الخارجي لدى الشرطة	46
أولا : خصائص الاتصال الخارجي:	46
ثانيا: جمهور الاتصال الخارجي	47
ثالثا: دور الاتصال الخارجي	48
المبحث الرابع: مهام ودور المكلف بالاتصال في المؤسسة الأمنية	51
1-دور المكلف بالاتصال في تفعيل الاتصال	51
2-مهام المكلف بالاتصال بالمؤسسة الأمنية	52
الفصل الثالث دراسة حالة مصالح أمن ولاية المدية	
المبحث الأول :بطاقة تقنية حول امن ولاية المدية	54
1-نشأة أمن ولاية المدية:	54
2-مهامـــه:	56
3-الهيكل التنظيمي لأمن ولاية المدية:	57
المبحث الثاني: كيفية تطبيق السياسة الاتصالية الخارجية لأمن ولاية المدية	58

الفهرس

المبحث الثالث: وسائل الاتصال الخارجي التي يعتمد عليها امن ولاية المدية	60
المبحث الرابع: الأهداف المرجوة من وراء تفعيل الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية	62
المبحث الخامس : صعوبات تفعيل الاتصال الخارجي بأمن ولاية المدية	63
نتائج الدراسة	65
خاتمة	68
قائمة المراجع	–
الفهرس	–