

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 08 ماي 1945 قالمة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال والمكتبات  
فرع علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر  
تخصص: اتصال وعلاقات عامة  
الموضوع

صورة رجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري بعد الحراك الشعبي  
- دراسة مسحية على عينة من سكان ولاية قالمة -

إشراف الأستاذة:  
زبيبة جهيدة

من إعداد الطلبة:  
سريدي شيماء  
بوشارب سلاف

السنة الجامعية:

2020 – 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## إهداء

إلى نبع الحنان وكل الحنان، إلى منبع الحب والصدق، إلى مظهر الطهر والسمو، إلى من رسمت لي درب النجاح، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي، إلى من اشترت راحتي وسعادتي بتعبها وشقائها،

إلى "أمي"

إلى من كان لي بمثابة الشمعة التي تحترق لتتير طريق دربي، إلى من كان عظيما في عطائه، إلى نور الحياة وبهجتها، إلى الذي تعب لأرتاح وكافح لأنال، إلى الذي علمني أن الحياة معركة المنتصر فيها كان سلاحه العلم والأخلاق، إلى نعم المثل ونعم القدوة،

إلى "أبي الغالي"

أسأل الله أن يبارك في عمره وأن يرزقني وإياه وسائر المسلمين حسن الخاتمة.

دون أن أنسى شموع حياتي وصناع بسمتي في جميع أوقاتي،

فخري، إيمان، بلال

إلى وردة المحبة وينابيع الوفاء، إلى من رافقتني في السراء والضراء،

أصدقائي الأعزاء.

إلى من علمني حرفا نفعتني به، أساتذتي الكرام

سريدي شيماء

## إهداء

إلى كل من سعى إلى علم ينفع به نفسه  
إلى كل من سعى إلى علم ينفع به غيره  
إلى كل من سعى إلى علم وازداد تواضعا به  
إلى كل من وضع طريقا صحيحا لكل سائليه  
إلى من علمتني معاني النجاح والصبر ومواجهة الصعاب  
إلى من أخرجتني لدنياي وأمضتها في صغيرها وكبيرها بجانب  
إلى الذي سهر وربي ولم يغب عن عيني  
إلى من أضاء لي طريقا وساندي وتنازل عن حقه لإرضائي  
إلى أفراد عائلتي وكل صديقاتي ومن كانت كالأخت في حياتي  
لن تكفي أسطر قليلة لوصف دعمكم لي  
إلى كل من سقاني علما نفعني به ولو حرفا واحدا

بوشارب سلاف

## إهداء

الحمد لله نعمده وهو المستحق للحمد والثناء ونستعين به في السراء والضراء، ونتوكل عليه في جميع حالاتنا، ونصلي ونسلم على خير خلق الله سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وصحبه أجمعين ومن اتبع هداه إلى يوم الدين

وعملا بقوله صلى الله عليه وسلم : " مَنْ لَمْ يَشْكُرِ النَّاسَ لَمْ يَشْكُرِ اللَّهَ "

(رواه الترمذي وأحمد)

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كل من أوقد لنا مشعل الحياة وحملنا على سفينة النجاة

إلى كل من صرنا بفضلته نكتب ونقرأ وقربنا سنعلم

إلى كل من علمنا علما به ينتفع وأدبا به يرتفع

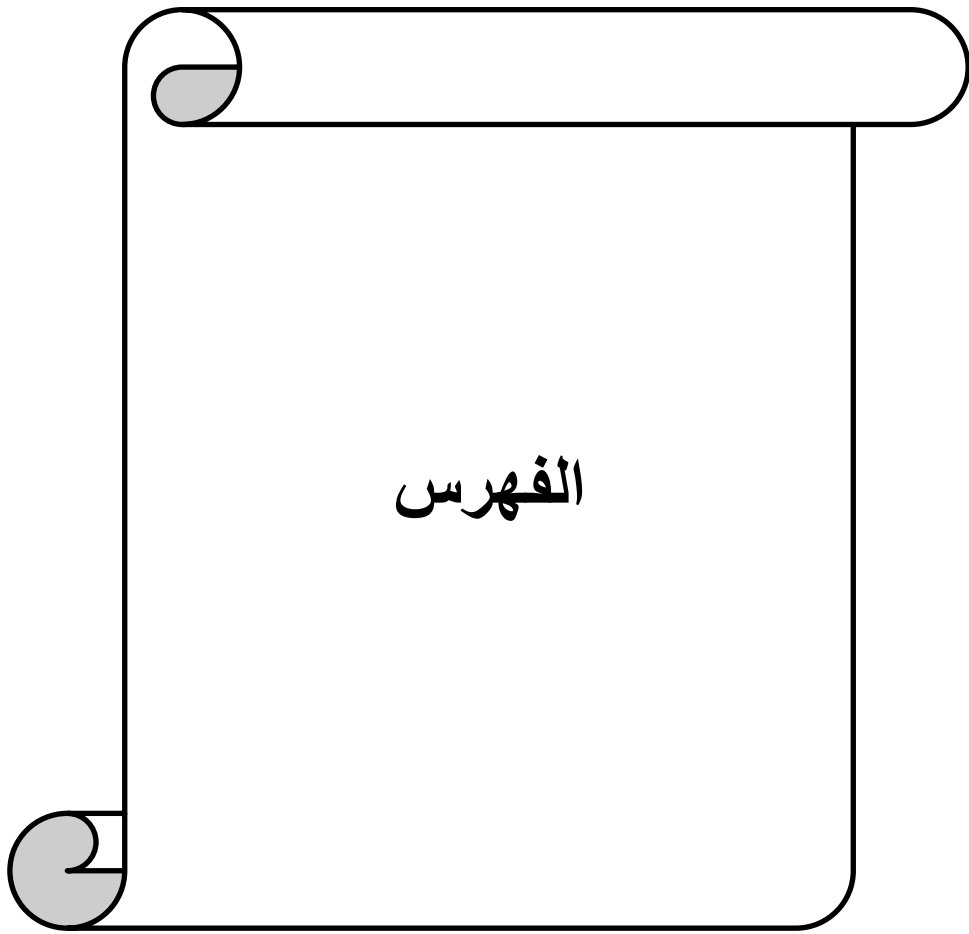
بدأ من معلمي الابتدائي وصولا إلى أستاذتنا الكرام في جامعة 08 ماي 1945 قالمة

يسرنا أن نوجه شكرنا لكل من نصحنا أو أرشدنا أو وجَّهنا أو ساهم معنا في إعداد هذه المذكرة باقتراحه للمراجع والمصادر المطلوبة في أي مرحلة من مراحلها، ونشكر على وجه الخصوص أستاذتنا الفاضلة (زبيلة جهيدة) على اقتراحها لموضوع المذكرة وإشرافها وعلى اختيار العنوان

تحية طيبة إلى اللجنة التي تكرمت بمناقشة هذه المذكرة

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ "العبادنة محمد أمين" على كل الدعم المقدم لنا

وفي الأخير نشكر كل من ساهم في مساعدتنا لإنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد



**الفصل الأول: الإطار العام للدراسة**

14	أولاً: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
15	ثانياً: أسباب اختيار الموضوع
16	ثالثاً: أهمية الدراسة وأهدافها
16	رابعاً: تحديد المفاهيم
19	خامساً: دراسات سابقة
24	سادساً: التعليق على الدراسات السابقة
25	سابعاً: المدخل النظري للدراسة
28	ثامناً: منهج الدراسة
29	تاسعاً: مجتمع وعينة الدراسة
30	عاشراً: أدوات جمع البيانات
31	أحداً عشر: مجالات الدراسة

**الفصل الثاني: الصورة الذهنية**

33	تمهيد
34	المبحث الأول: مفهوم الصورة الذهنية
35	المبحث الثاني: أنواع الصورة الذهنية
36	المبحث الثالث: خصائص الصورة الذهنية
37	المبحث الرابع: أبعاد الصورة الذهنية
38	المبحث الخامس: مصادر تكوين الصورة الذهنية
39	المبحث السادس: العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة الذهنية
40	المبحث السابع: وظائف الصورة الذهنية
42	خلاصة

الفصل الثالث: الرأي العام

44	تمهيد
45	المبحث الأول: مفهوم الرأي العام
46	المبحث الثاني: أنواع الرأي العام وتقسيماته
49	المبحث الثالث: خصائص الرأي العام
50	المبحث الرابع: وظائف الرأي العام
52	المبحث الخامس: عوامل تشكيل الرأي العام
54	المبحث السادس: مراحل تكوين الرأي العام
55	المبحث السابع: أساليب تكوين الرأي العام
56	المبحث الثامن: قياس الرأي العام
58	خلاصة

الفصل الرابع: المؤسسة الأمنية والحراك الشعبي

60	تمهيد
61	المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الأمنية ووظائفها
62	المبحث الثاني: الحراك الشعبي أسبابه وخصائصه
63	المبحث الثالث: المؤسسة الأمنية خلال الحراك الشعبي
64	المبحث الرابع: آليات العلاقات العامة في تشكيل صورة إيجابية عن المؤسسة الأمنية
65	المبحث الخامس: الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في تكوين صورة رجل الأمن
66	المبحث السادس: العوامل المؤثرة على العلاقة بين رجل الأمن والرأي العام
67	المبحث السابع: كيفية تدعيم صورة رجل الأمن لدى الرأي العام
69	خلاصة

الفصل الخامس: الجانب التطبيقي للدراسة

71	تمهيد
72	أولاً: تحليل نتائج الدراسة
87	ثانياً: النتائج العامة
87	ثالثاً: التوصيات
89	خاتمه
91	قائمة المصادر والمراجع



الملاحق

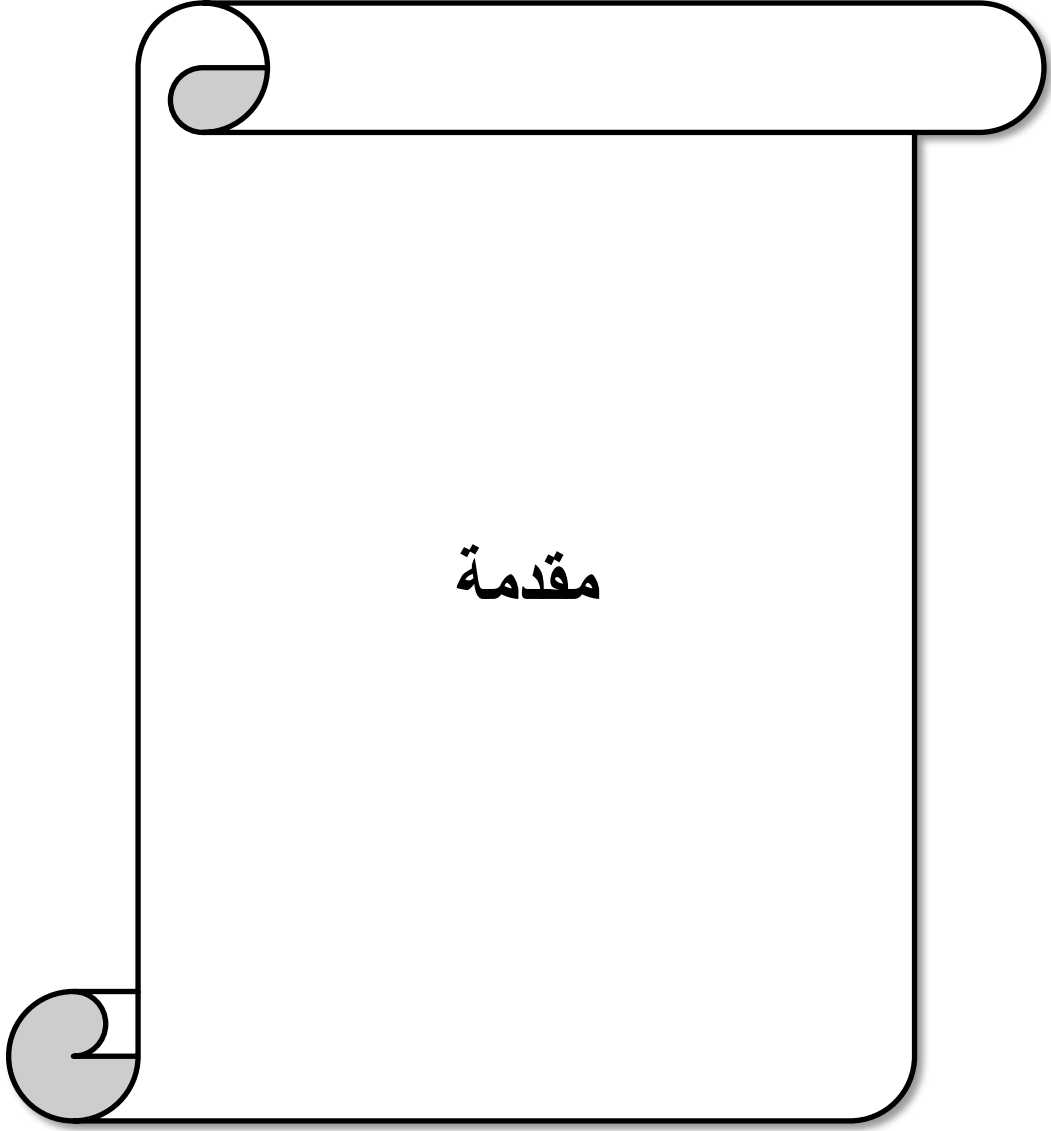
الملخص

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
73	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع	01
73	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	02
73	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	03
74	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	04
74	توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة	05
75	السمات العامة لرجل الأمن	06
78	أداء المؤسسة الأمنية خلال الحراك الشعبي	07
81	مساهمة الشعارات التي رفعت خلال الحراك الشعبي في تشكيل صورة رجل الأمن	08
83	تأثير وسائل الإعلام في تشكيل صورة رجل الأمن	09
85	اتجاه الرأي العام نحو رجال الأمن	10

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
84	مخطط أعمدة يوضح مدى مساهمة وسائل الإعلام في تشكيل صورة رجل الأمن	01



## مقدمة:

تعد الاجهزة الامنية أحد أهم الاجهزة التي تستخدمها المجتمعات في القيام بعملية الضبط الاجتماعي لسلوكيات افراده، فهو أداة الدولة والتجسيد الطبيعي لسلطة المجتمع في حفظ وصون الأمن و إقرار النظام، وتنفيذ القوانين التي تسنها السلطة التشريعية في هذه المجتمعات لصالح الجماعة، وفي سبيل قيام رجال الأمن بالمهام المسندة اليهم فهم مطالبون بالتصدي للعديد من التحديات الأمنية التي تواجه المجتمع وتهدر أمنه واستقراره في الداخل، وهذا يتطلب نوع من الحزم والحسم في كثير من مواقف عمل رجل الأمن بما يتضمنه من فرض قيود والتزامات يجب على الجمهور احترامها، وعلى الجانب الآخر قد يتسبب ذلك في نوع من أنواع الضيق للأفراد وتوتر العلاقة بينهم وبين رجال الأمن.

وفي ظل الظروف الأمنية التي تواجه المجتمعات يوما بعد يوم فإن صورة رجل الأمن تعد أحد أهم المواضيع التي يجب أن تحظى بالبحث الكافي، حيث أصبحت أمرا ضروريا وأحوج ما تكون لهذا النوع من الدراسات و الأبحاث ذلك لأن أجهزة الأمن تعمل في وسط مليء بالمتغيرات و العوامل التي تؤثر على عملها، كما أنها بحاجة لدعم ومساندة وتعاون المواطنين لضمان نجاحها في أداء رسالتها المجتمعية والمتمثلة في توفير الأمن للمواطنين، ولا شك أن تعاون المواطنين مع أجهزة الأمن في أداء فعملها مرهون بشكل كبير بالصورة التي يكونها المواطن عن رجل الأمن.

ومن بين التحديات التي واجهت المؤسسة الأمنية نجد الحراك الشعبي الجزائري الذي يعد أرضية خصبة لدراسة صورة رجل الأمن لدى الرأي العام من خلال أدائه لمهامه خلال تلك الفترة الحساسة التي مر بها الشارع الجزائري كون رجال الأمن قد رافقوا المتظاهرين طيلة الحراك الشعبي وكانوا على تواصل مباشر معهم من بداية الحراك حتى نهايته.

و لمعرفة الصورة التي تشكلت لدى الرأي العام الجزائري عن أداء رجل الأمن خلال فترة الحراك الشعبي قمنا بمعالجة موضوعنا على النحو التالي: تضمن الفصل الأول الإطار العام للدراسة أما بالنسبة للفصل الثاني تطرقنا فيه الى مفهوم الصورة الذهنية، أنواعها و عوامل تشكيلها، وفيما يخص الفصل الثالث تطرقنا فيه الى مفهوم الرأي العام، أنواعه وطرق تكوينه وفي الفصل الرابع تناولنا مفاهيم عن المؤسسة الأمنية ودور رجل الأمن في تسيير المسيرات و طرق تدعيم صورة رجل الأمن لدى الرأي العام. وقد جاءت دراستنا تحت عنوان: صورة رجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري بعد الحراك الشعبي، هذا على مستوى الاطار النظري أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد وظفنا الفصل الخامس فجاءت فيه استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات للتأكد من صحة الاهداف التي وضعناها.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً: أهمية الدراسة وأهدافها

رابعاً: تحديد المفاهيم

خامساً: دراسات سابقة

سادساً: التعليق على الدراسات السابقة

سابعاً: المدخل النظري للدراسة

ثامناً: منهج الدراسة

تاسعاً: مجتمع وعينة الدراسة

عاشراً: أدوات جمع البيانات

أحداً عشر: مجالات الدراسة

## إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

تزايد الاهتمام بالصورة الذهنية وأهميتها بالنسبة للأفراد والمنظمات نظرا لما تقوم به الصورة من دور هام في تكوين الآراء، واتخاذ القرارات وتشكيل السلوك. حيث أصبح تكوين الصورة الطيبة هدفا أساسيا تسعى الى تحقيقه المنظمات على أي مستوى وفي أي مجال من خلال الأداء الجيد الذي يتفق مع احتياجات الجماهير المؤثرة والمتأثرة بسياسة الفرد والمنظمة.

وتعد الصورة الذهنية أحد اهم المجالات التي تحظى بالبحث في المؤسسات الدولية والمحلية اذ أصبحت أمرا ضروريا للمنظمات والمؤسسات الحكومية والخاصة وقد اهتمت الدراسات السياسية بصورة القيادات السياسية في بعض الشعوب وتأثيرها على السلوك الجماهيري إزاء هذه القيادات داخل شعوبها من جهة اخرى، كما اهتمت بدراسة صورة الشخصيات القيادية للتعرف على نظرة الجماهير لهذه الشخصيات وعلى العوامل المؤثرة في تكوين هذه الصورة وتطورها في ظل وسائل الاتصال الجماهيرية، وتعدد الوسائل التي يتعرض لها الانسان. وتعتبر الصورة الذهنية لدى الفرد عن تصوره نحو موضوع ما ويشكل هذا التصور عاملا رئيسا في تحديد اتجاهاته وميوله ورغباته وسلوكه ومن ثم إصداره للأحكام تجاه تلك الموضوعات. ولعل ما تميزت به الصورة الذهنية هو التأثير على شريحة واسعة من المتلقين خاصة منها تلك الموجهة للتأثير في الرأي العام الذي يتسم بالاختلاف وعدم التجانس في تكوينه ووظائفه. وتنصب اهتمامات الباحثين في العصر الحالي على كيفية تأثير الصورة الذهنية في الرأي العام الذي أخذ هو الآخر حيزا كبيرا من اهتمام المنظمات والقيادات السياسية التي اهتمت بدراسة دور العوامل التي تؤثر فيه وتساعد على تعبيته وخلقه، وتتأثر به أيضا، منها مثلا البيئة الاجتماعية التي تحيط بالفرد، وذلك على ضوء حقيقة أن الرأي العام يتشكل بواسطة التقاليد ومؤسسات التنشئة الاجتماعية ومعايير الجماعات الاجتماعية التي ينتمي اليها الفرد، فضلا عن الأحزاب السياسية القوى الضاغطة، والسلطة السياسية، والتعليم والعلاقات الشخصية التي تنمو بين الافراد و أخيرا وسائل الاتصال المختلفة التي تعد احد ابرز العوامل في تشكيل الرأي العام.

إن من أهم سمات المجتمعات الحديثة الاعتراف بأهمية ماذا يفكر الجمهور؟ وكيف يفكر؟ وبأي اتجاه يفكر؟ وما هو متوقع منه؟ فالرأي القاطع الذي يسدي به الجمهور بمثابة الحكم النهائي على قضايا عامة سياسية واجتماعية واقتصادية وغيرها.

وقد ارتبط موضوع الصورة الذهنية بالرأي العام كون الصورة هي العامل الاكبر المساهم في تشكيل الآراء. لذلك نجد أن الدول الديمقراطية تسعى دائما لخلق صورة ايجابية تجاه المؤسسات التابعة لها لاكتساب احترام شعوبها، ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسة الأمنية التي تعتبر اليد اليمنى للنظام والتي تعكس بدورها طبيعة السلطة. ويكون بناء الصورة الذهنية للمؤسسة الأمنية لدى الافراد أكثر

ارتكازا خلال الازمات بالأخص تلك التي تعنى بالشأن السياسي والرأي العام حيث نلاحظ خلال الأزمات أن تعامل عناصر الأمن مع المواطنين من أهم الزوايا التي يركز عليها الإعلام، ومن بين هذه الازمات نذكر الحراك الشعبي الجزائري الذي اندلع في 22 من شهر فيفري لسنة 2019 حيث شهد الشارع الجزائري حشودا كبيرة من الجماهير الغاضبة بسبب ترشح الرئيس السابق عبد العزيز بوتفليقة لولاية خامسة رغم تدهور حالته الصحية، ويعتبر الحراك الشعبي المرجع الأنسب لدراسة سلوكك عناصر الأمن مع المواطنين خلال تلك الفترة والصورة التي تشكلت لديهم تجاه المؤسسة الأمنية ككل خاصة وأنه في الفترات السابقة \_ أثناء وبعد العشرية السوداء \_ لم تكن العلاقة بين هذين الطرفين ودية، كما نجد الصورة النمطية التي تصف رجل الأمن في أي مجتمع كان على أنه رجل متسلط وظالم، لهذا فمن الضروري التجرد من الأفكار المستلثة والأفكار المسبقة وجعل التعامل المباشر مع عناصر الأمن العامل الأساسي لتكوين صورته الذهنية لدى الأفراد. و من خلال ما لاحظنا أثناء التظاهرات السلمية للشعب الجزائري الدعم الذي تلقوه من طرف رجال الأمن ليتظاهروا في جو امن، وكذلك المشاهد الودية بين كل من رجال الأمن والمتظاهرين يدفعنا لطرح التساؤل التالي:

ما طبيعة الصورة الذهنية التي تشكلت عن رجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري بعد الحاك

الشعبي؟

و تفرعت عنه التساؤلات التالية:

1. فيما تتمثل السمات العامة لرجل الامن الجزائري وما دورها في تشكيل صورته لدى الرأي العام؟
2. ما اتجاهات الراي العام الجزائري نحو رجل الامن بعد الحراك الشعبي؟
3. إلى أي مدى ساهمت الشعارات التي كانت ترفع خلال الحراك في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري؟
4. إلى أي مدى ساهمت وسائل التواصل الاجتماعي في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري أثناء وبعد الحراك الشعبي؟

أسباب اختبار الموضوع:

- ✓ ارتباط الموضوع مباشرة بدائرة اختصاصنا وهو "الاتصال والعلاقات العامة".
- ✓ الرغبة شخصية في معرفة صورة رجل الامن لدى الرأي العام الجزائري بعد الحراك.
- ✓ حداثة الموضوع حيث لا يزال الشارع الجزائري يعيش على واقع الحراك.
- ✓ الاحتكاك المباشر لرجال الامن مع المتظاهرين.
- ✓ حساسية قطاع الامن وأهمية تكوين الصورة الجيدة لدى الراي العام تجاه هذا القطاع.



## أهمية واهداف الدراسة:

## 1. الأهمية:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من:

كغيرها من المنظمات تسعى المؤسسات الأمنية لخلق صورة ذهنية إيجابية عن رجل الامن، والإرتقاء بأدائه المهني. فالصورة الذهنية تؤثر في سلوك الفرد الذي يحمله تجاه هذه المؤسسة، لذلك يلاحظ اتجاه قوي داخل المؤسسات من أجل تطوير وإدارة صورها الذهنية بهدف تعزيز علاقة إيجابية بين المجتمع والمنظمة، فعندما يحمل المواطن الجزائري صورة ذهنية إيجابية عن رجل الأمن، فإن ذلك يشكل درجة من المصادقية في عمله والمؤسسة الأمنية ككل. بالإضافة الى أهمية الحراك الشعبي في التاريخ المعاصر للدولة الجزائرية والدور البارز للمؤسسة الأمنية خلال تلك الفترة.

## 2. الأهداف:

تتمثل اهداف الدراسة في:

- ✓ محاولة الوقوف على طبيعة الصورة الذهنية التي يحملها الراي العام الجزائري تجاه رجل الامن بعد الحراك الشعبي.
- ✓ معرفة العوامل التي أدت الى تشكيل هذه الصورة لدى الراي العام.
- ✓ مدى ثقة الشعب الجزائري في المؤسسة الأمنية وفقا لهذه الصورة التي يحملها عن رجل الأمن.
- ✓ الوقوف على مدى رضا الراي العام الجزائري عن سلوك رجل الأمن بعد الحراك الشعبي.
- ✓ التأكيد على الانعكاسات الايجابية للصورة الذهنية لرجل الأمن.

## تحديد المفاهيم:

## مفهوم الصورة الذهنية:

## الصورة لغة:

الصورة في معجم المعاني هي تصور الشيء، توهمه وتخيّله واستحضر صورته فسي ذهنه<sup>1</sup>.

## الصورة اصطلاحا:

<sup>1</sup>معجم المعاني الجامع.

إذا كان مصطلح الصورة الذهنية لا يعني بالنسبة لمعظم الناس سوى شيء عابر أو غير حقيقي أو حتى مجرد وهم، فإن قاموس ويبستر في طبعته الثانية قد عرض تعريفا لكلمة Image باننا تشير الى التقديم العقلي لا يشيئ لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مباشر، او هي احياء او محاكاة لتجربة حسية كما انها قد تون تجربة حسية ارتبطت بعواطف معينة. وهي أيضا استرجاع لما اختزنته الذاكرة او تخيل لما أدركته حواس الرؤية او السمع او الشم او اللمس او التذوق.

وهناك معنى أكثر شيوعا لهذا المصطلح ورد أيضا في قاموس ويبستر في طبعته الثالثة بانها مفهوم عقلي الحكم قبل توافر الأدلة، وهناك تعريف اخر للصورة الذهنية قدمه كينيث بولدينغ Kenneth Boulding من خلال تعريفه لصورة المرشح في الانتخابات بانها "مجموعة الانطباعات الذاتية التي تتكون عنه في أذهان الناخبين. وهذه الانطباعات يمكن أن تكون أفكارا عن القيم السياسية للمرشح أو عن شخصيته او مقدرته القيادية.

ويتكون الكثير من هذه الانطباعات في مناصب رئاسة الدولة من خلال ما تبثه وسائل الاتصال الجماهيرية وثمة رأي اخر في الصورة الذهنية بانها استحضار العقل او التوليد العقلي لما سبق ادراكه بالحواس وليس بالضرورة ان يكون ذلك المدرك مرئيا، وانما قد يكون مسموعا او متوقفا او ملموسا او مشموما او متذوقا. وهذا الاستحضار او التوليد للمدركات الحسية مجال اختلاف بين البشر تبعاً لاختلافهم في أنواع التجارب مع الأشياء الحسية التي مر بها كل منهم، والتي يتألف منها رصيده النفسي الذي يستثار عند حضور الرمز الدال، وهو الكلمة او التعبير او الحدث. ويرى على عجوة ان الصورة الذهني هي الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الافراد او الجماعات إزاء شخص معين، او نظام معين، او شعب او جنس بعينه، او منشأة او مؤسسة او منظمة محلية او دولية، او أي شاخر يمكن ان يكون له تأثير على حياة الانسان، وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم. وبغض النظر عن صحة او عدم صحة هذه المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب فهي تمثل بالنسبة لأصحابها واقعا صادقا ينظرون امن خلاله الى ما حولهم ويفهمونه او يقدرونه على اساسها<sup>1</sup>.

**التعريف الاجرائي للصورة الذهنية:** "الصورة الذهنية هي مجموع الانطباعات الذاتية و التصورات والمعارف المتكونة بشكل مباشر أو غير مباشر في ذهن الانسان ازاء قضية معينة، ولها تأثير واضح في سلوك الفرد وآرائه".

**مفهوم الرأي العام:**

<sup>1</sup> على عجوة: العلاقات العامة والصورة الذهنية، عالم الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص ص 4-6.

الرأي العام ظاهرة اجتماعية سلوكية توجد في جميع المجتمعات الإنسانية دون اعتبار لمستوى تقدمها أو نوعية نظامها السياسي والاقتصادي ووجود ظاهرة الرأي العام منذ بدا الوجود البشري فإن الاهتمام بها كحقل دراسة يعد أمرا حديثا وكأي ظاهرة إنسانية موضع الدراسة، فدراسة الرأي العام تتأثر هي الأخرى باعتبار ذاتية للباحث وهو ما ينعكس بالتالي في تعريفات مختلفة للرأي العام ونعرض فيما يلي مجموعة من التعريفات:

الرأي العام هو الحكم الاجتماعي الجماعي القائم على وعي ذاتي بالموضوع وله أهمية عامة بعد مناقشة عامة مقبولة، لذا عرف الرأي العام بأنه مجموعة الاتجاهات التي تسيطر على الجماعة إزاء مشكلة ما ويعبر عن رأي الأغلبية، كما يعرف الرأي العام بأنه خلاصة آراء مجموعة الناس أو الرأي الغالب أو الاعتقاد السائد أو اجماع الآراء، أو الاتفاق الجماعي لدى غالبية فئات الشعب أو الجمهور تجاه امر أو ظاهرة، أو موضوع، أو قضية من القضايا قد تكون اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية، كما قد تكون ذات طابع محلي أو قومي أو دولي ويثور حولها الجدل وأن هذا الاجماع له قوة وتأثير على القضية أو الموضوع الذي يتعلق به، كما ينظر للرأي العام على فقط النظر والشعور السائد بين جمهور معين في وقت معين في وقت معين بالنسبة لمسألة تخصه وعلى ذلك يقصد بالرأي العام، المواقف المختلفة التي يعبر فيها الناس عن آرائهم اما من تلقاء أنفسهم او بناء على دعوة توجه إليهم سواء من مؤيدين او معارضين مما يترتب عليه احتمال القيام بعمل مباشر او غير مباشر.

ويؤكد العلماء على انه يجب التفرقة دائما بين:

1. **الرأي العام:** هو ما يصل اليه المجتمع من الوعي بعد تقليب وجهات النظر المختلفة والآراء المتعارضة.
2. **السخط العام:** هو ما تصل اليه الجماهير بمجرد الاثارة والانفعال برجل واحد او فكرة واحدة فقطاوي فكرة واحدة فقطاوي زاوية واحدة فقط، لا تكاد تسمح لغيرها من الزوايا ان تظهر الى جانبها.
3. **الاتجاه العام:** هو ما يكون نتيجة لاتفاق الجماهير على شيء معين يرون فيه صيانة للتقاليد او دفاعا عن دينهم أو محافظة على تراثهم<sup>1</sup>.

**التعريف الاجرائي للرأي العام:** " هو ما يتفق عليه مجموعة من الافراد حول قضية مثارة تكون محل اهتمام الجمهور، وهو أيضا تعبير جمعي لآراء مجموعة من الافراد تجمعهم أهداف ومصالح واحدة".

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي: الرأي العام ونظريات الاتصال، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن 1، 2015، ص ص21-22

## مفهوم الحراك:

إن الحركات الاجتماعية ليست نشاطا عفويا، بل تتميز منه بالتنظيم والاستدامة. لذلك يميل بعض الباحثين من تمييزها من ظاهرة الحشد والسلوك الجمعي، فالأولى هادفة ومنظمة، بينما الثاني ارتجالي وغير محدد الأهداف. كما يستبعد بعض الباحثين من مسمى الحركات الاجتماعية التنظيمات القطاعية، كالمؤسسات الخيرية والمنظمات غير الحكومية والجمعيات الأهلية، إذا كان الجميع يقر طابع الوعي الذاتي والتنظيم والديمومة للحركة الاجتماعية، فإن الحركات الاحتجاجية هي اشكال متنوعة من الاعتراض تستخدم أدوات يبتكرها المحتجون للتعبير عن الرفض او لمقاومة الضغوط الواقعة عليهم الالتفاف حولها، وقد تتخذ اشكال هادئة او هبات غير منظمة.

ويؤكد بعضهم ان الفعل المستمر هو الذي يؤهل الممارسة الاحتجاجية للانتماء مفهومها الى الحركة الاجتماعية، كما تعرف الحركات الاجتماعية بانها جهود منظمة يبذلها عدد من الناس المؤثرين تهدف الى تغيير جانب أساسي او أكثر في المجتمع، او هي الجهود التي يبذلها مجموعة من المواطنين بهدف تغيير الأوضاع او السياسات، او الهياك القائمة لتكون أكثر اقترابا من القيم الفلسفية العليا التي تؤمن بها الحركة، وتعرف أيضا على انها تلك الجهود المنظمة التي يبذلها فاعلون اجتماعيون بهدف تغيير الوضع القائم، بالطرق المتاحة، والدفع بهذه الأوضاع لتكون أكثر اقترابا من نظرية التغيير التي يؤمنون بها<sup>1</sup>.

**التعريف الاجرائي للحراك:** " هو عبارة عن حالة من الغضب العام التي تسود المجتمع أو فئة معينة داخل المجتمع، والتي لا أحد يسمعها مما يجعلها تعبر عن هذا الغضب في شكل حركات احتجاجية سواء كانت سلمية أو غير سلمية، في شكل اعتصامات أو تجمهر أو تظاهر قصد تحقق المطالب المرجوة".

## الدراسات السابقة:

1. دراسة جوادي صفاء حول: صورة قناة الجزيرة بعد الثورات العربية لدى النخبة الجزائرية، مذكرة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي 2014. سعت هذه الدراسة لإبراز الدور الذي لعبته قناة الجزيرة اثناء الثورات العربية و تأثير ذلك على صورتها لدى عينة من متابعيها في الجزائر، للكشف عن مدى تأثير تغطية قناة الجزيرة و متابعتها للثورات العربية على تغيير صورتها لدى الاساتذة الجامعيين الجزائريين<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> طاهر سعود، عبد الحليم مهورباشة، المدينة الجزائرية والحراك الاحتجاجي: مقارنة سوسولوجية، مجلة عمران للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 5، العدد18(2016)، ص97.  
<sup>2</sup> جوادي صفاء، صورة قناة الجزيرة بعد الثورات العربية لدى النخبة الجزائرية، دراسة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014.

خاصة و أن ثورات الربيع العربي وضعت قناة الجزائر على المحك، وشكلت امتحانا لها أمام متابعيها بإحداثها ثورة اعلامية في حقبة بالغة الصعوبة من خلال مساندتها للثورات العربية في دول و تجاهلها و صمتها عنها في دول أخرى. وتمحور اشكال الدراسة حول التساؤل التالي: ما هو تأثير الثورات الجزائرية على صورة قناة الجزيرة لدى الاستاذ الجامعي الجزائري؟ وتفرعت عنه التساؤلات الآتية:

1. ماهي عادات وأنماط مشاهدة قناة الجزيرة أثناء الثورات العربية لدى الاستاذ الجامعي الجزائري؟ وها هناك فروق ذات دلالة احصائية بين المتغيرات السوسولوجية للمبوحثين و بين عادات و أنماط مشاهدة قناة الجزيرة أثناء الثورات العربية؟

2. ما هو تقييم الاستاذ الجامعي الجزائري لتغطية قناة الجزيرة للثورات العربية؟

3. هل غيرت الثورات العربية صورة قناة الجزيرة لدى الأستاذ الجامعي الجزائري؟

واستخدم الباحث المنهج الوصفي والمسحي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، والتحقق من فروضها ويعد أسلوب المسح من أبرز المناهج المستخدمة في الدراسات الإعلامية خاصة البحوث الوصفية والاستكشافية، بهدف التعرف على آراء عينة من المبحوثين واتجاهاتها وانطباعاتها، وقيمها حول صورة قناة الجزيرة لدى الاساتذة الجامعيين الجزائريين بعد الثورات العربية، وخلصت هذه الدراسة من الى مجموعة من النتائج نلخصها فيما يلي:

- تغطية الجزيرة للثورات العربية غيرت من صورة القناة لدى المبحوثين الذين أكدوا بأنهم لا يتابعونها لحد الساعة لأنها فقدت مصداقيتها بعد تغطيتها للثورات العربية، اضافة الى وضوح مسألة الارتباط الوثيق بين تغطية قناة الجزيرة والسياسة القطرية<sup>1</sup>.

2 دراسة الدكتور مرزوق عبد الحكيم العادلي، مدرس العلاقات لعامة والإعلان بجامعة سوهاج حول الصورة الذهنية للمؤسسة العسكرية لدى الجمهور المصري بعد ثورة 30 يونيو.

سعت هذه الدراسة الى معرفة الصورة الذهنية التي تكونت عن المؤسسة العسكرية لاسيما بعد الأحداث والاضطرابات التي شهدتها المجتمع المصري بعد ثورة 30 يوني والتي أطاحت بالرئيس السابق محمد مرسي، حيث فرضت هذه الاحداث على الجيش المصري أن يقوم بدوره في حماية أمن الوطن والمواطنين، وعلى الرغم من العلاقة المتينة التي تربط الشعب المصري بجيشه الوطني، والاتجاهات الإيجابية نحو هذا الجيش عبر مختلف المراحل التاريخية فإن الاضطرابات الاحداث الأخيرة جعلت بعض التيارات داخليا وخارجيا تتهكم على الجيش المصري، وتصفه بأوصاف لا تليق به، وتشكك في بعض<sup>2</sup>

<sup>1</sup>المرجع نفسه.

<sup>2</sup> مرزوق عبد الحكيم العادلي، صورة المؤسسة العسكرية المصرية بعد ثورة 30 يونيو، مجلة كلية الاداب، جامعة سوهاج، العدد الخامس والثلاثون، 2013.

رموزه مما يعد سببا من وجهة نظر الباحث في التشويش على الصورة الذهنية المنطبعة لدى الجمهور المصري بعد هذه الاحداث. وقد تمحور اشكال الدراسة حول التساؤل التالي:

ما الصورة الذهنية السائدة في الآونة الأخيرة عن المؤسسة العسكرية لدى الجمهور المصري؟  
وتفرعت عنه التساؤلات الآتية:

1. ما شعور عينة البحث نحو المؤسسة العسكرية المصرية وقيادتها؟
2. كيف تنظر عينة البحث الى أداء المؤسسة العسكرية المصرية خلال المرحلة الانتقالية وما تلاها؟
3. ما اتجاهات عينة البحث نحو المؤسسة العسكرية المصرية وقيادتها؟
4. ما درجة الرضا عن خارطة الطريق التي أعلن عنها الجيش عقب ثورة 30 يونيو؟
5. من الافراد الأكثر قربا لأفراد العينة من الناحية العقلية والنفسية؟<sup>1</sup>
6. هل أثرت الأغاني الوطنية المرتبطة بثورة 30 يونيو في عينة البحث؟
7. ما وجهة نظر عينة البحث بشعار "يسقط يسقط حكم العسكر"؟ ومن المروج له؟
8. هل تظاهرت عينة البحث ضد المؤسسة العسكرية بعد ثورة 30 يونيو؟

واعتمد الباحث في بحثه على المنهج الوصفي بهدف دراسة الاحداث ووصفها كما هي عليه في الواقع، إضافة الى المنهج المسحي الذي يعد من أفضل المناهج المستخدمة في دراسات الجمهور بالتطبيق على العينة العشوائية المنتظمة التي تم اختيارها وفقا لمتغيرات الريف والحضر وحدد الباحث السن من 20 الى 60 سنة فأكثر وبلغت العينة 400 مفردة واعتمد الباحث على الاستبيان لجمع البيانات من المبحوثين.

وخاصت الدراسة لمجموعة من النتائج نذكرها كالآتي:

- طبيعة الصورة الذهنية التي يحملها الجمهور المصري للمؤسسة العسكرية ايجابية بنسبة مرتفعة.
- أن المؤسسة العسكرية أدت دورها بشكل جيد ومضببط حسب رأي المبحوثين.
- عبر غالبية المبحوثين عن قربهم العقلي والنفسي والعقلي من القيادات العسكرية، وفي مقدمة القيادات القريبة من المبحوثين، الفريق أول عبد الفتاح السيسي وزير الدفاع المصري نتيجة لدوره الملحوظ في مساندة مظاهرات المصريين العارمة.
- غالبية المبحوثين راضون عن الخارطة السياسية الي وضعتها المؤسسة العسكرية.
- وسائل الاعلام لها دور بارز في امداد الجمهور بالمعلومات حول المؤسسة العسكرية.

3. دراسة خلف لافي الحلبي الحماد: حول الصورة الذهنية لرجل الامن لدى الراي العام الأردني، رسالة ماجستير في الصحافة والاعلام، جامعة البتراء، الأردن، 2014.

#### مشكلة الدراسة:

تشكل العلاقة بين رجل الامن والمواطن ركنا أساسيا من اركان الأمن الوطني في الى مجتمع من المجتمعات، حيث ينتشر الامن والرخاء نتيجة متانة هذه العلاقة المبنية على التفاهم والرضا. ونظرا لارتباط المصالح الجمهور برجل الامن والعلاقة المتبادلة بينهما، فان هناك اتجاهات وانطباعات متناقضة حول سلوكيات رجل الأمن وادائه وجاءت هذه الدراسة للوقوف على صورة رجل الأمن لدى الراي العام الأردني، ومعرفة العوامل المؤثرة في هذه الصورة. وتمحور أشكال الدراسة حول التساؤل التالي:

ما الصورة الذهنية لرجل الأمن عند الراي العام الأردني؟ وما العوامل المؤثرة في تشكيل هذه الصورة.

وتفرعت عنه الأسئلة التالية:

1. ما اتجاهات الراي العام الأردني نحو رجل الامن؟
2. ما مصادر الصورة الذهنية السائدة لدى الراي العام الأردني عن رجل الامن؟
3. ما السمات العامة لرجل الأمن من وجهة نظر الراي العام الأردني؟
4. إلى أي مدى ساهمت التشريعات والقوانين في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الراي العام الأردني ؟

واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، والتحقق من فروضها ويعد أسلوب المسح من أبرز المناهج المستخدمة في الدراسات الإعلامية خاصة البحوث الوصفية والاستكشافية. تم استخدام مسح الراي العام الأردني، بهدف التعرف على آراء عينة من المبحوثين واتجاهاتها، وانطباعاتها، ودوافعها، وتأثيراتها، ومعتقداتها، وقيمتها حول الصورة الذهنية لرجل الأمن.

وخلصت الدراسة للعديد من النتائج يمكن الإشارة الى الاتي منها:

- أن الراي العام الأردني يحمل اتجاهها إيجابيا حو رجل الامن.
- أن الراي العام الأردني راض عن أداء رجل الامن وسلوكه.
- أن وسائل الاعلام ساهمت في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الامن لدى الراي العام بشكل إيجابي بنسبة يليها القوانين ثم البيئة الاجتماعية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> خلف لافي الحلبي الحماد، الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الراي العام الأردني، تخصص صحافة و اعلام، جامعة البتراء الاردن 2014.

4. دراسة عبد الله المصطفى عبد الله الفراء: حول دور الصورة الذهنية للمنظمات الاهلية في بناء العلاقة الاستراتيجية مع جمهور المستفيدين، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، 2018.

#### مشكلة الدراسة:

يعتبر المستفيدون من المنظمات الاهلية هم هدف قيام المنظمة، وبقدر ما تعمل المنظمة وتقدم من برامج ومشاريع لخدمتهم ورعايتهم بقدر ما تكون قد سعت للوصول الاقتراب من أهدافها.

لذا ينبغي للمنظمات الاهلية بناء علاقات استراتيجية مع جمهور المستفيدين

وقد استشعر الباحث الدور المحوري للصورة الذهنية في تكوين الآراء وتشكيل الاتجاهات لدى جمهور المستفيدين وتأثيرها عليهم. وقد تمحور اشكال الدراسة حول التساؤل التالي:

ما واقع الصورة الذهنية للمنظمات الاهلية من وجهة نظر جمهور المستفيدين، وأثر تلك الصورة على بناء العلاقة الاستراتيجية مع جمهور المستفيدين؟

وتفرعت عنه التساؤلات التالية:

1. ما واقع الصورة الذهنية للمنظمات الاهلية لدى جمهور المستفيدين؟
  2. ما العلاقة بين الصورة الذهنية للمنظمات الاهلية على بناء علاقة استراتيجية مع جمهور المستفيدين؟
  3. ما أثر الصورة الذهنية للمنظمات الاهلية على بناء علاقة استراتيجية مع جمهور المستفيدين؟ واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع واهداف البحث والذي يتناول دراسة ظواهر وممارسات قائمة موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي دون ان يتدخل الباحث في مجرياتها، ويستطيع الباحث ان يتفاعل معها مباشرة. ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المنظمات الاهلية الكبرى بقطاع غزة والبالغ عددها 106 منظمة، وتم توزيع استمارة استبانة واحدة على كل مؤسسة وأن يجاب عليها من طرف الإدارة العليا، وقام الباحث باستخدام أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة. وبناء على ذلك فان مجتمع البحث تمثل في الإدارة العليا للمنظمات.
- وخلصت الدراسة لمجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> عبد الله مصطفى عبد الله الفراء، دور الصورة الذهنية للمنظمات الاهلية في بناء العلاقة الاستراتيجية مع جمهور المستفيدين، تخصص ادارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018.



- أن المنظمات الأهلية بغزة لديها إحساس ذاتي بأها تتمتع بسمعة حسنة بين المنظمات الأخرى في قطاع غزة.
- توجد علاقة طردية لدور الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية وبناء علاقة استراتيجية مع جمهور المستفيدين في قطاع غزة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية في قطاع غزة وبناء علاقة استراتيجية مع جمهور المستفيدين.<sup>1</sup>

### التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة وتحليلها لاحظنا ما يلي:

ركزت دراسة "جوادي صفاء" على معرفة الصورة الذهنية لقناة الجزيرة لدى عينة من متابعيها في الجزائر لمعرفة الصورة التي تشكلت عنها بعد تغطية الثورات العربية، واندرجت دراستها ضمن الدراسات الوصفية بالتطبيق على العينة الطبقيّة حيث اختارت الباحثة ثلاث جامعة من الشرق الجزائري ليمثلو الاساتذة الجامعيين في الجزائري، بينما ركزت دراسة عبد الحكيم العادلي على الصورة الذهنية للمؤسسة الأمنية المصرية بعد ثورة 30 يونيو و تشترك دراسة الدكتور عبد الحكيم مع دراستنا في كونها تدرس صورة المؤسسة الامنية من حيث الاداء خلال الذي تقوم به خلال الازمات السياسية وقد اندرجت هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية بالتطبيق على العينة العشوائية المنتظمة حيث بلغ حجم العينة 400 مفردة، وركزت دراسة خلف لافي الحلبا على العوامل المؤثرة في تشكيل صورة رجل الامن ومدى مساهمة القوانين في تشكيل هذه الصورة واندرجت دراسته ضمن البحوث الوصفية ثم استخدم مسح الرأي العام للتعرف اراء عينة المبحوثين واتجاهاتها حول رجل الأمن. في حين ركزت دراسة عبد الله المصطفى على تأثير الصورة الذهنية على بناء العلاقة الاستراتيجية مع المستفيدين و وهي دراسة تابعة لتخصص ادارة الاعمال وتلتقي هذه الدراسة مع تخصصنا في دور العلاقات العامة في بناء صورة المؤسسة لدى جماهيرها، وتم تطبيق الدراسة على عينة عددها 106 واندرجت هذه الدراسة ضمن البحوث المسحية.

### حدود الاستفادة من الدراسات السابقة:

- التحديد الدقي لمشكلة الدراسة، بتناول زوايا جديدة اغفلتها الدراسات السابقة.
- استفدنا من بعض الدراسات التي لها علاقة مباشرة بالدراسة فيما يتصل بوضع بعض التعريفات الاجرائية، وكذلك طبيعة العمل البحثي ومنهجه بشكل عام.

<sup>1</sup> المرجع نفسه.

### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تناولها موضوعا جديدا لم تتطرق اليه الدراسات السابقة وهو صورة رجل الأمن الجزائري من خلال الاداء الذي قام به خلال الازمة السياسية.
- ركزت على دور وسائل الاتصال الجماهير في تكوين هذه الصورة.

### المدخل النظري للدراسة:

لكل علم مجموعة من النظريات التي يستند اليها لتفسير ظواهره، حيث أن النظرية هي مجموعة منهجية من الأفكار التي تهدف الى شرح الأسباب التي تجعل الأشياء تحدث. وترتكز هذه الدراسة على مجموعة من النظريات التي تساعد على فهم موضوع صورة رجل الأمن بعد الحراك الشعبي.

### النظرية البنائية الوظيفية:

تعد النظرية البنائية الوظيفية واحدة من أهم النظريات التي سادت في المراحل السابقة، وفسرت المجتمع من مختلف جوانبه، كما طورت نفسها مع تطور المجتمع فالبدائيات الأولى للوظيفية كانت على يد كل من "أوجست كونت" و"سبنسر" وغيرهم، اذا يعدون من الرواد الاوائل للنظرية، ثم في مرحلة لاحقة جاءت جهود كل من "ميرتون"، "بارسونز" و"باريتو"... الخ  
ظهر الاتجاه الوظيفي في بداية الأمر من خلال أبحاث ودراسات علم الانسان خاصة المتعلقة بالثقافة أو ما يعرف بالأنثروبولوجيا الثقافية، وهنا عرف هذا الاتجاه بالنزعة أو المدرسة البنائية الوظيفية للثقافة والمجتمع، وهي التي تهتم بوصف وتحليل الشكل البنائي، أي الصور و العلاقات ذات الطبيعة العامة دون الاهتمام بالاختلافات الضئيلة أو نوعية الافراد الذين تنشأ بينهم هذه العلاقات<sup>1</sup>.

ان رواد هذه النظرية وعلى رأسهم بارسونز ينظرون الى المجتمع باعتباره نسق متداخل لا يمكن فهمه الا بواسطة فهم مكوناته، وأن النظام السياسي في ضوء علاقة تكاملية بالنظم الأخرى باعتباره نسقا فرعيا يؤدي طبقة ايجابية للنسق الأكبر في المجتمع، ومن خلال المشاركة السياسية لأفراد المجتمع بذلك تتيح ما يسميه بارسونز القوة بوصفها مطابقة للسلطة الشرعية وهي السلطة التي تتبع في تصوره أهداف جماعية متفق عليها.

و تتطلق النظرية البنائية الوظيفية من مجموعة من المسلمات والافتراضات حتى تبرز توجهها وتدافع عنه، وبما أن محور اهتمام هذه النظرية يقوم على دراسة الأنساق الاجتماعية و تحليلها ومعرفة الوظائف التي تؤديها للحفاظ على توازن و استقرار المجتمع، فان الافتراضات كانت

<sup>1</sup> علي الحوات، النظرية الاجتماعية اتجاهات أساسية، منشورات شركة الجا، مالطا، 1998، ص94.

اغلبها تصب في هذا المحور، ويتفق الباحثون على عدد من المسلمات الخاصة بهذه النظرية وهي:

1. النظر الى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة، وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل.<sup>1</sup>
2. يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك بحيث لو حدث خلل في هذا التوازن، فان القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.<sup>2</sup>
3. الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لاستمرار وجوده، وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة تلبية لحاجاته

ان ما يلاحظ على مستوى الفروض التي تبنتها البنائية الوظيفية هي أنها فروض تركز على عضوية أجزاء النظام الاجتماعي وتوازن واستقرار المجتمع، و على وظيفة كل عنصر من عناصر هذه المشكلة للنظام الاجتماعي، يمكن الإشارة أيضا في سياق الحديث عن فروض هذه النظرية أ، هذه الاخيرة مترابطة مع بعضا البعض و كل فرض مكمل للآخر و مفسر له

#### علاقة النظرية البنائية الوظيفية:

تتظر البنائية الوظيفية الى النظام الاجتماعي بأنه عملية دائمة مستمرة من البناء الحاصل من التفاعل بين الفاعلين و البناء نفسه. فبالنسبة الى البنائيين العالم دوما هو قضية متجددة ليس شيئا تم وانتهى وعلينا قبول كما هو. وترتكز الوظيفية على العوامل الذاتية التي تنتج عن تفاعل هذه الوحدات في علاقتها البيئية كما جاء في دراستنا حيث تعتبر المؤسسة الأمنية احد وحدات النظام الاجتماعي بل وأهمها كونها المسؤولة عن أمن و استقرار المجتمعات وأن اي خلل قد يحدث على مستوى هذه المنظمة من خلال تفاعلها مع وحدات المجتمع الاخرى قد يؤدي الى تكوين صورة ذهنية سلبية عنها مما يعيق التعاون معها ما قد يؤدي الى حدوث خلل على النسق ككل لذا نجد أن المؤسسات الأمنية تسعى الى تشكيل صورة طيبة لدى جماهيرها وقد لاحظنا خلال الحراك الشعبي أن رجال الأمن كانوا على تواصل مباشر مع المتظاهرين وحافظو على سلمية الحراك تساعدنا هذه النظرية على معرفة طبيعة الصورة التي تشكلت عن رجل الأمن لدى باقي وحدات المجتمع خلال تلك الفترة من خلال ادائهم الوظيفي الذي يعتبر جزءا لا يتجزأ من النسق الاجتماعي.

#### نظرية الصورة الذهنية:

<sup>1</sup>مي العبد الله نظريات الاتصال، دار النهضة للنشر و التوزيع، بيروت، ط2010، ص 175.

يعتبر "لييمان" أول من وضع تعريفات للصورة الذهنية ويرى أن فهم الانسان للعالم الذي يعيش فيه يأتي على مراحل من النضج والتطور والحصول على المعلومات وأن تصرفات الناس تكون في حقيقة الأمر مبنية على الصور الذهنية التي يكونونها عن أنفسهم وعن الآخرين وتتكون هذه الصورة نتيجة للاتصال الشخصي بالناس والاصدقاء، الاتصال الجماهيري بالصحف والاذاعة والتلفزيون. ويرى لييمان أن هذه الصور تفيد في اقتصاد التفكير طالما أن الانسان ليس لديه الوقت والطاقة بحيث يستجيب لكل حادثة بفتنة وتمييز كافيين فهو يسلك في ضوء التوقعات الشائعة.

وهنا يمكن القول بأن المؤثرات التي تحيط بالإنسان لا تكون السبب المباشر في الاستجابة للبيئة كما تتفق على ذلك معظم المؤلفات في علم النفس الحديث ويتجلى لنا ذلك من خلال مقولة "أن السلوك الانساني يبدأ بالمنبهات أو المؤثرات التي يستجيب لها الناس" ولكن معنى هذه المؤثرات أو صورتها في ذهن الانسان هي التي تحدد الاستجابة.

فمثلا الذي جعلنا نتخذ موقفا معينا ازاء اليهود ليس دراستنا لليهود وانما تصورنا لنمط اليهودي في ذهننا، فليس المهم هو الواقع وانما المهم هو فهمنا للحدث وتفسيرنا له، مغزاه في نفوسنا وتلعب وسائل الاتصال الجماهيري اخطر الادوار في تشكيل الصورة.

فنحن نكون فكرة شخصية عن كل فرد نعرفه، وكذلك عن اية جماعة من الناس وبالتالي تصبح الفكرة الشخصية عبارة عن بناء للمعنى، أي مجموعة الصفات التي نتخيل و نسقطها على كل من أصدقائنا.. كتفسير لشخصياتهم الواقعية ويتم على اساسها التفاعل مع الاخرين، وهذا المعنى ظهر في كتابات عديدة اتفقت في مجموعها على أن الافراد في المجتمعات لا يستجيبون للمفهوم ذاته ولكن للصور التي تتشكل في عقول الأفراد حول هذا المفهوم وهذا ما يفرق بين الصور المحيطة بالأفراد وتلك التي يختزنونها في عقولهم.

والخلاصة كما يتصورها لييمان هو أنه قد ضاع الفضاء الحقيقي والزمن الحقيقي والعدد الحقيقي، والعلاقات الحقيقية بين الأشياء، والأفراد الحقيقيون والاوزان الحقيقية، لقد تجمدت كل هذه الأشياء في الصور وهذه الصور بالرغم من أنها من صنعة أيدينا فإنها تقودنا في هذه الحياة وتوجه مسارات تفكيرنا.

### علاقة نظرية الصورة الذهنية بدراستنا:

من خلال عرضنا لنظرية الصورة الذهنية و أهم ما جاءت به ومع ما عاشه الشارع الجزائري في الفترة الأخيرة خلال التظاهرات الشعبية والعلاقة الواضحة التي جمعت بين رجال الأمن و

المتظاهرين، فانه يتبين لنا أن هذه العلاقة ساهمت في تكوين صورة رجل الأمن لدى الرأي العام وكيف أن هذه الصورة تحدد سلوكيات المواطنين اتجاه رجل الأمن، وتساعدنا هذه النظرية على معرفة طبيعة الصورة الذهنية التي تشكلت عن رجل الأمن خلال فترة الحراك الشعبي والوقوف على مدى الاتصال المباشر مع عناصر الأمن على طبيعة الصورة التي تشكلت بعد الحراك الشعبي.

### منهج الدراسة:

يعرف المنهج على انه مجموعة من الخطوات المنتظمة التي يتبعها الباحث في اطار الالتزام بتطبيق قواعد معينة تمكنه من الوصول الى نتيجة المرجوة ،و يعرفه محمد طلعت بأنه وسيلة يمكن عن طريقها الوصول الى الحقيقة.<sup>1</sup>

كما يعتبر طريقة جمع البيانات من اعداد كبيرة من المبحوثين عن طريق الاتصال بمفردات مجتمع البحث سواء كان الاتصال مباشرا أو غير مباشر.<sup>2</sup>

وبالنظر الى طبيعة الموضوع واشكاليته بما يحتويها من أهداف وعلى نوع البيانات المراد جمعها تبين لنا ان انسب منهج لدراستنا هو المنهج المسحي، حيث سنحاول من خلاله التعرف على المفاهيم التي كونها الرأي العام الجزائري نحو رجل الامن في فترة ما بعد الحراك الشعبي. وعليه يعرف المنهج المسحي أنه:

مجموعة الظواهر موضوع البحث تضم عدد من المفردات المكونة لمجتمع البحث ولمدة زمنية كافية بهدف تكوين القاعدة الأساسية من البيانات والمعلومات في مجال معين ومعالجتها ويشمل هذا المنهج خمس مسوحات هي: مسح جمهور وسائل الاعلام، مسح وسائل الاعلام، مسح أساليب الممارسة الإعلامية، تحليل المضمون ومسح الرأي.<sup>3</sup>

العام الذي يعتبر أساس دراستنا حيث يستهدف الرأي العام التعرف على الآراء والمفاهيم والقيم والدوافع والمعتقدات والانطباعات والتأثيرات المختلفة لدى مجموعة من الجماهير تبعا للهدف من إجراء المسح.

من مزايا المنهج المسحي انه:

- يسهل اصدار التعميمات على مجتمعات كبيرة بدراسة عينات مماثلة لتلك المجتمعات.
- المنهج المسحي مرن يسمح باستخدام أساليب أخرى لجميع المعلومات مثل البريد.

### مجتمع الدراسة و العينة:

<sup>1</sup> أحمد السيد مصطفى عمر، البحث العلمي إجراءاته ومناهجه، مكتبة الفلاح، القاهرة، 2002، ص166.

<sup>2</sup> عباس نور الدين محمد، الفلسفة، مكتبة الوحدة العربية، لبنان، (د.ت)، ص135.

<sup>3</sup> سعد سلمان المشهداني، مناهج البحث الاعلامي، دار الكتاب الجامعي للنشر، الامارات، ط1، 2017، ص163.

**1. المجتمع:** عندما يقوم الباحث بدراسة ظاهرة معينة، ومشكلة ما فإن الأمر يتطلب أن يحدد مجتمع البحث في جميع الأفراد والأحداث أو الأشياء الذين يكونون موضوع البحث، أي أنه المجموع الكلي من المفردات والأشياء الأخرى المحدودة أو غير المحدودة. وقد قمنا بتحديد مجتمع البحث بالجمهور الجزائري وطبقنا على جمهور مدينة قالمة (ريف/ حضر) و (ذكور/ اناث) للفئة العمرية من 22 سنة فأكثر، وذلك لأنها الفئات العمرية الأكثر ادراكا واهتماما بالقضايا العامة و الشؤون السياسية، وبالتالي فهم موضوع البحث "صورة رجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري بعد الحراك الشعبي". ويعود اختيار مدينة (قالمة) لتطبيق البحث للأسباب الآتية:

- لأننا نقيم بمدينة ( قالمة)، نعرف تقسيماتها الادارية ومنطقها الحضرية والريفية وخصائص سكانها، وبالتالي فان الوصول الى الشرائح والفئات المتنوعة يكون أكثر سهولة ويسرا.
- لأن مدينة قالمة تمثل كثافة سكانية لبأس بها بالنسبة لتعداد سكان الجزائر.
- صعوبة التطبيق على المدن الأخرى نظرا للظروف الامنية التي ادت الى غلق الطرقات وتوقف النقل وفرض الحجر على أغلب المدن الأخرى بسبب انتشار فيروس كورونا.

## 2. العينة:

تمثل العينة جزء من المجتمع الذي تجري عله الدراسة، يختارها الباحث لأجراء دراسته عليه وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا. ان العينة أيا كان نوعها لا يمكن للباحث في اطار البحوث الاجتماعية و الميدانية الاستغناء عنها لأنها تعتبر من أبرز الطرق التي يستعملها الباحث في جمع المعلومات والبيانات التي تساعده في دراسته وتحليله وتفسيره للظاهرة التي يكون الباحث بصدد دراستها. واعتمدنا على بعينة المنتظمة العشوائية من جمهور مدينة قالمة وفقا لمتغيرات الريف والحضر والذكور والإناث. ويمكن تعريف العينة العشوائية المنتظمة : بأنها العينة التي تؤخذ من خلال تقسيم وحدات المجتمع الى طبقات متجانسة، واختيار عشوائية أو منتظمة من كل منها<sup>1</sup>.

**أدوات جمع البيانات:**

اعتمدنا في دراستنا على أداة الاستبيان لأنها الأداة المناسبة لمنهج الدراسة وموضوعها كما انها تتناسب وإشكالية الدراسة وتساؤلاتها وباعتبارها الأنسب في جمع البيانات الكمية ذات العلاقة بمعرفة صورة رجل الأمن عند الرأي العام الجزائري.

<sup>1</sup> سعد سلمن المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي للنشر، الامارات، 2017. ص 82.

ويعرف الاستبيان ويسمى أيضا الاستفتاء أو الاستبانة بأنه أداة لجمع البيانات ذات الصلة بمشكلة بحثية معينة وذلك بما يقرره المستجيبون لقضايا في اجابتهم على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان، حيث يتكون الاستبيان من مجموعة من الأسئلة توزع على فئة من المجتمع (عينة) بواسطة البريد أو اليد أو تنشر عبر الصحف أو المجلات حيث يطلب منهم الإجابة عليها واعادتها الى الباحث.

ومن مميزات الاستبيان الجيد:

- تكون أسئلته موجزة وواضحة.
- لا يتطلب الجهد والوقت للإجابة على الأسئلة.
- تهدف الأسئلة فيه للحصول على إجابات واقعية وليست تخمينات.
- ان تكون الأسئلة في المستوى العقلي والثقافي للمستجيب.

#### **عيوب الاستبيان:**

- كثرة أسئلة الاستبيان أو اطالتها قد تجعل الملل في نفوس المبحوثين مما يضطرهم لملاءة عشوائيا.
- قد يستعين المبحوث باخرين في الاجابة على استمارة الاستبيان وبالتالي تكن المعلومات المتحصل عليها خالية من المصادقية<sup>1</sup>.
- وتضمن الاستبيان خمسة محاور:
- المحور الأول:** البيانات الشخصية وتضمن خمسة أسئلة.
- المحور الثاني:** السمات العامة لرجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية.
- المحور الثالث:** أداء المؤسسة الأمنية خلال الحراك الشعبي
- المحور الرابع:** مساهمة الشعارات التي رفعت خلال الحراك الشعبي في تشكيل صورة رجل الأمن لدى الرأي العام.
- المحور الخامس:** تأثير وسائل الاعلام على صورة رجل الامن خلال الحراك الشعبي.

#### **مجالات الدراسة:**

- **المجال الزماني:** بعد ضبطنا لموضوع الدراسة مع الأستاذ المشرف وذلك في بداية شهر مارس من السنة الدراسية 2020/2019م شرعنا في جمع المعلومات حول الجانب النظري من خلل البحث عن المصادر و المراجع المختلفة

<sup>1</sup>مجلة الذاكرة تصدر عن مختبر التراث اللغوي و الأدبي في الجنوب الشرقي الجزائري، العدد التاسع، جوان 2017، ص45.

- بعدها قمنا بتحديد أسئلة الاستمارة عن موضوع الدراسة بداية شهر أوت وتقديمها للأستاذ المشرف لضبطها وقمنا بعد ذلك بتوزيعها و من ثم جمعها لتفرغ البيانات والتعليق على الجداول والخروج بنتائج في الأخير تجيب على اشكالية الدراسة وتساؤلاتها وكان في ذلك في نهاية شهر أوت 2020.
- **المجال المكاني:** أجريت الدراسة في ولاية قالمة وضواحيها حيث قمنا بتوزيع الاستمارة على عينة من الرأي العام في مدينة قالمة.



## الفصل الثاني: الصورة الذهنية

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم الصورة الذهنية

المبحث الثاني: أنواع الصورة الذهنية

المبحث الثالث: خصائص الصورة الذهنية

المبحث الرابع: أبعاد الصورة الذهنية

المبحث الخامس: مصادر تكوين الصورة الذهنية

المبحث السادس: العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة الذهنية

المبحث السابع: وظائف الصورة الذهنية

خلاصة

**تمهيد:**

تتوقف قوة الصورة او ضعفها لدى الافراد الذين تتكون لديهم طبقا لدرجة الاتصال بينهم وبين المؤسسات المختلفة، ومدى اهتمامهم بهذه المؤسسات. او تأثرهم بنشاطها، ويمكن التعرف على هذه الصور وقياس التغيرات التي تطرأ عليها رغم ان هذه التغيرات تكون غالبا بطيئة، كما انه من الطبيعي ان يصعب على الفرد تكوين صورة عن شيء لم يعرفه، كما ان الصور التي تتكون عن أشياء بعيدة تكون غالبا ضعيفة وقابلة للتغير. وقد نشأ الاهتمام بالصورة الذهنية من حقيقة ان الافراد يفترض ان تكون لديهم صور صحيحة عن أشياء كثيرة كشخصيات معينة او شعوب، بحيث ان الافراد قد لا يعرفون شيئا عما تقدم، لكنهم إذا ما تلقوا معلومات كثيرة عنها وتكونت صورة معينة في اذهانهم فانه يصعب تغيير هذه الصورة.

## المبحث الأول: مفهوم الصورة الذهنية

يعد تحديد المفهوم أحد أهم مرتكزات البحث، العلمي ويعني هذا الاصطلاح رأياً أو منطقاً أو مجموعة معتقدات حول شيء معين.

وتدور حول تحديد مفهوم الصورة الذهنية مناقشات فلسفية متعدد وكثيرة، وتحتل محورا رئيسيا في الفلسفة الحديثة بسبب كونها نقطة الانطلاق الفلسفي لتحديد مصادر الفكر البشري ومقاييسه، كما ان الصورة الذهنية هي الأساس النظري في الدراسات والبحوث التي تصدقت لعمليات وفعاليات تكوين الاتجاهات وبناء السلوك. فضلا عن ان الصور الذهنية تدخل في ادبيات علم الاجتماع من حيث استخدام هذا المصطلح كتعبير عما تحمله جماعة ما من اتجاهات نحو ظاهرة معينة (سلوك جمعي).

إن دخول مفهوم الصورة الذهنية في مجالات معرفية متعددة يفسر اختلاف الباحثين في تحديد مفهوم جامع للصورة الذهنية. ففي المجال الفلسفي تعني احتواء الذهن على قسمين من التصورات: بسيطة ومركبة او (أولية وثانوية) ينتج عن إقامة علاقة ترابطية فيما بينها ينتج عنها تصورات جديدة تحتل الاحكام والقرارات.

اما في مجال علم الاجتماع فالصورة الذهنية تعني أن إدراكها للأخرين لا يقوم على معرفة حقيقتهم في الواقع وإنما ما نحمله من أفكار وتصورات وتمثيلات ذهنية تنتج عنها عمليات استنتاج لا شعورية تمكننا من تشكيل انطباعات عن الآخرين بناءات على ادلة (صورا ذهنية) محدودة بشأنهم بناء على ما سبق، يبدو أن ما جاء في التعريفات أعلاه قد استند بمجمله الى عنصرين أساسيين في تحديد مفهوم<sup>1</sup>

الصورة الذهنية هما: الحقل المعرفي الذي تناول تحديد مصطلح الصورة الذهنية كعملية عقلية تدخل في إطار الإدراك او تفسير سلوك الافراد، أما العنصر الثاني فهو يقوم على أساس عدم التدخل في الصورة الذهنية أي انها لا شعورية. لذلك فان تعريفات الصورة الذهنية في مجال الاتصال والعلاقات العامة كانت أكثر استيعابا وحصرا لمصادر وعمليات وأهداف ووظائف الصورة الذهنية كعناصر أساسية فضلا عن العنصرين السابقين في تحديد مفهوم واضح للصورة الذهنية؛ ونجد في ذلك تعريفات الدكتور اديب خضور للصورة الذهنية اذ يحددها في مجموعة الاحكام والتصورات والانطباعات القديمة والجديدة الإيجابية منها والسلبية التي يأخذها شخص عن اخر ويستخدمها منطلقا او أساسا لتقويمه لهذا الشخص ولتحديد موقفه وسلوكه ازاءها. ويعرف الدكتور إبراهيم الداوقوي الصورة الذهنية بانها تلك التي تقوم على الإدراك العقلي السابق دون ان تكون لها انعكاسات سلبية على تفاعل الافراد والمجموعات لأن معظم تلك الصور يصيبها النسيان او التحوير او إعادة النظر بمرور الزمان لاعتمادها على الخيال بالدرجة الأولى.

<sup>1</sup> باقر موسى: الصورة الذهنية في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص ص53 .

نستطيع القول أن تعريف الدكتور علي عجوة للصورة الذهنية كان أكثر تحديدا وإحاطة إذ أشار الى أنها الناتج الهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد والجماعات إزاء شخص معين او نظام ما او شعب او جنس بعينه، او منشأة او مؤسسة او منظمة محلية او دولية او مهنية معينة يمكن ان يكون له تأثير على حياة الانسان، وتتكون هذه الانطباعات في ضوء التجارب المباشرة وغير المباشرة وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد و اتجاهاتهم و عقائدهم، وبغض النظر عن صحة و عدم صحة المعلومات التي تتضمنها هذه التجارب فهي تمثل لأصحابها واقعا صادقا ينظرون في ضوءه الى ما حولهم ويقدررون على أساسها.

### المبحث الثاني: أنواع الصورة الذهنية

يشير كردي الى ان الصورة الذهنية ثلاثة أنواع هي:

1. **الصورة الذهنية الذاتية:** وهي شعور المنظمة بنفسها، وان بناء صورة ذهنية ناجحة يتطلب من المنظمات ان تبدأ أولاً بتغيير صورتها الذاتية، حيث ان التغيير يقع على عاتق الافراد العاملين في المنظمة، وان الاتصال الذي يجري بينهم وبين الجمهور يقوي او يضعف الصورة الذهنية لديهم.
  2. **الصورة الذهنية المرغوبة:** هي الصورة المخطط لها، وهي ما ترغب المنظمة في توصيله عن نفسها الى الجمهور، ويجب ان تخطط المنظمة لصورتها في اذهان جماهيرها بشكل جيد، حيث تكون واضحة وبدون غموض.
  3. **الصورة الذهنية المدركة:** هي التصورات، والاحاسيس، والعلاقات، ويعكس الادراك عند الأشخاص حقيقتهم وهو ادراكهم الشخصي الذي يؤثر على قراراتهم.
- تشير الدراسات وفقا لذلك بان الصورة الذاتية هي كيف يفكر الموظفون؟ وبماذا يشعرون؟ وان الصورة المتوقعة او المرغوبة هي ماذا تفعل المنظمة؟ وان الصورة المدركة هي ماذا يفكر الجمهور وما الذي يؤثر على سلوكه تجاه المنظمات والأشخاص؟<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص55.

## المبحث الثالث: خصائص الصورة الذهنية:

هناك الكثير من السمات والخصائص التي تميز الصورة الذهنية وهي كالتالي:

1. **عدم الدقة:** ذهب الكثير من الباحثين الى ان الصورة الذهنية لا تتسم بالدقة، والسبب في ذلك هو ان الصورة الذهنية مجرد انطباعات لا تصاغ بالضرورة على أساس علمي موضوعي، بل تعد تبسيطا للواقع كما ان الصورة الذهنية لا تعبر بالضرورة على الواقع الكلي، ولكنها تعبر في معظم الأحيان عن جزئية من الواقع الكلي، لا سيما وان الافراد عادة يلجؤون الى تكوين فكرة شاملة عن الاخرين من خلال معلومات قليلة يحصلون عليها لعدم القدرة على جمع المعلومات الكاملة.
  2. **المقاومة للتغيير:** تميل الصورة الذهنية الى الثبات ومقاومة التغيير، وتتعدد العوامل التي تحدد وتؤثر في كم وكيف التغيير المحتمل في الصورة الذهنية، وبعض هذه المتغيرات يتعلق بالصورة ذاتها، وبعضها الاخر يتعلق بالرسائل الواردة من خلالها.
  3. **التعميم وتجاهل الفروق الفردية:** تقوم الصورة الذهنية على التعميم المبالغ فيه، ونظرا لذلك فالأفراد يفترضون بطريقة آلية ان كل فرد من افراد الجماعة موضع الصورة تنطبق عليه صورة الجماعة ككل على الرغم من وجود اختلافات وفروق فردية.
  4. **تؤدي الى الادراك المتحيز:** تؤدي الصور الذهنية الى تكوين ادراكات متحيزة لدى الافراد، فالصورة الذهنية تبنى أساسا على درجة من درجات التعصب، لذا فإنها تؤدي الى اصدار احكام متعصبة ومتحيزة، نتيجة اهمال جوانب أخرى لا تتماشى مع معتقداتهم، ولا تتفق مع اتجاهاتهم.
  5. **التنبؤ بالمستقبل:** تسهم الصورة الذهنية في التنبؤ بالسلوك والتصرفات المستقبلية للجمهور تجاه المواقف والقضايا والاتجاهات.
  6. **تغطي حدود الزمان والمكان:** تتسم الصورة الذهنية بتخطيها لدود الزمان والمكان فالفرد لا يقف في تكوينه للصورة الذهنية عند حدود معينة بل يتخطاها ليكون صورا عن بلده ثم العالم الذي يعيش فيه<sup>1</sup>.
- بل وتمتد الصور التي يكونها الى ما وراء المجرة التي يسكنها، وعلى مستوى الزمان فالإنسان يكون صورا ذهنية عن الحاضر إضافة الى المستقبل، وبذلك يتضح ان الانسان يكون صورا ذهنية عن الأزمنة والأماكن المختلفة، وفقا لمعارفه ومدركاته ومشاهداته إضافة الى قدرته على التخيل والاستنتاج.
- يرى اديب خضور ان اهم خصائص الصورة الذهنية، هي:

<sup>1</sup> راشد ناجي فريجات: دور وسائل الاعلام الأردني في تشكيل الصورة الذهنية لمجلس النواب الأردني لدى الشباب الجامعي، رسالة ماجستير كلية الصحافة والاعلام، جامعة البتراء، 2015، ص ص 24-25.

1. الصورة الذهنية تجسيد لواقع فكري معين، وللصورة مقدرة كبيرة على تقنين الفكرة وهي القالب الذي تصب ضمنه ويحفظها من الضياع ويسهل انتشارها. وعندما تتشكل الصورة تصبح بحد ذاتها منطلقا لعمليات فكرية جديدة تضاف الى الصورة فتبلورها.
2. تحمل الصورة حكما قيما وتعكس خيارا، وتعبّر عن إدراك، لذا فدراسة مضمونها وعناصرها وخصائصها، وحركتها تظهر طبيعة الإرث الثقافي، والبعد الأيديولوجي والزاد المعرفي.
3. تتكون الصورة الذهنية لدى الانسان تجاه شخص أو شعب معين من ثلاثة عناصر: العنصر المعرفي، والعاطفي، والسلوكي.
4. أن الصور أو القوالب الذهنية يجب أن لا ينظر اليها كأشياء تتسبب بنفسها بل كأعراض لأسباب خارجة أخرى.
5. ان المادة التي تتكون منها القوالب الذهنية تنتقل من جيل الى جيل، وقد يستوعبها الطفل قبل أن يعني معنى كلمة شعب او امة.
6. أن الاحكام المسبقة قوالب سلبية، أو رافضة، تتخذ عن شخص أو جماعة من الأشخاص، إذ تحصل هذه الجماعة بسبب المواقف المقولبة على صفات محددة.
7. الصورة الذهنية ليست دائمة أو ثابتة بالضرورة، بل قد تتطور، وتعديل كليا، او جزئيا بفعل عوامل ذاتية أو موضوعية.
8. توقظ الصورة عند تشكلها، أو حين استدعائها مشاعر واحاسيس معينة، وتدفع باتجاه سلوكيات معينة.
9. اكتشاف الصورة يمكن أن يساعد من الاقتراب منها، والتعرف الأفضل على جوانبها وتحديد مسارات التعامل معها سواء باتجاه الترسخ او التغيير.
- 10 . يمكن أن تكون الصورة الذهنية بيلا عن الواقع او مفتاحا مقاربا له<sup>1</sup>.

#### المبحث الرابع: ابعاد الصورة الذهنية:

- يرى معظم الباحثين ان الصرة الذهنية تشتمل على مكونات وابعادا أساسية تتمثل فيما يلي:
1. **البعد المعرفي** "cognitive component"؛ ويقصد بهذا البعد المعلومات التي يدرك من خلالها الفرد موضوعا، او قضية، او شخصا ما، وتعتبر هذه المعلومات هي الأساس التي تبنى عليه الصورة الذهنية التي يكونها الفرد عن الاخرين وعن الموضوعات والقضايا المختلفة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> اديب خضور: صورة العرب في الاعلام الغربي، دمشق للنشر والتوزيع، سوريا، ط1، 2004، ص12.

<sup>2</sup> محمد فهمي العطرني، العلاقات العامة الادارية، في المؤسسات العامة والشركات، عالم الكتاب، القاهرة، 1996، ص124

و بناء على دقة المعلومات والمعارف التي نحصل عليها عن الآخرين تكون دقة الصور الذهنية التي تكونها عنهم، ووفقا للبعد المعرفي، فإن الأخطاء في الصورة الذهنية المتكونة لدى الافراد هي أخطاء ناتجة أساسا عن المعلومات والمعارف الخاطئة التي حصل عليها هؤلاء الأولاد.

2. **البعد الإدراكي**؛ وهو ربط المعرفة بالمفاهيم والثقافة الشخصية السابقة لتتحول الى إدراك عقلي كامل، ويتمثل بقناعة كاملة عن الجهة او القضية.

3. **البعد الوجداني "Affective component"**؛ يقصد بالبعد الوجداني الميل بالإيجاب أو

السلب تجاه موضوع، أو قضية، أو شعب، أو دولة ما، في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكونها الافراد، و يتشكل الجانب الوجداني مع الجانب المعرفي، ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف التي كونها الأفراد، وتبقى الجوانب الوجدانية التي تمثل اتجاهات الافراد نحو الأشخاص والموضوعات والقضايا المختلفة، ويتدرج البعد الوجداني بين الإيجابية و السلبية، ويؤثر على ذلك مجموعة من العوامل أهمها حدود توافر مصادر المعرفة وخصائص الشعوب من حيث الجنس و اللون و اللغة، فهذه الخصائص من الأمور التي تسهم في بناء الاتجاهات السلبية، و التجانس في هذه الخصائص يسهم في بناء الاتجاهات الإيجابية.

3. **البعد السلوكي "Behavioral component"**؛ يعكس سلوك الفرد طبيعة الصورة الذهنية المشكلة لديه في مختلف شؤون الحياة؛ إذ ترجع أهمية الصورة الذهنية في أحد ابعادها الى انها تمكن من التنبؤ بسلوك الافراد، فسلوكيات الافراد يفترض منطقيًا انها تعكس اتجاههم في الحياة<sup>1</sup>.

### المبحث الخامس: مصادر تكوين الصورة الذهنية

يرى الباحثون في مجال الصورة الذهنية ان الصورة تتكون من خلال مصدرين هما:

#### 1. الخبرة المباشرة: (Direct Experience)

ان احتكاك الفرد اليومي بغيره من الافراد والمؤسسات والأنظمة والقوانين يعد مصدرا مباشرا ومؤثرا لتكوين الانطباعات الذاتية عن شخص او منظمة او فكرة او دولة، وهذه الخبر المباشرة اقوى في تأثيرها على عقلية الفرد وعواطفه إذ أحسن توظيفها، وهذه مهمة أجهزة العلاقات العامة في تعاملها المباشر، حيث يقوم رجال العلاقات العامة ومقدمو الخدمات في الوزارات والهيئات والمنظمات الرسمية وغير الرسمية بدور مهم في تكوين هذه الانطباعات التي تشكل الصورة الذهنية لدى الآخرين<sup>2</sup>.

#### 2. الخبرة مباشرة الغير: (Mediated Experience)

<sup>1</sup>المرجع نفسه، ص124.

<sup>2</sup> عبد الله مصطفى عبد الله الفراء، مرجع سابق، ص17

ان ما يتعرض له الفرد من رسائل شخصية يسمعها من أصدقاء او عبر وسائل اعلام عن مؤسسات واحداث واشخاص ودول لم يرههم ولم يسمع منهم مباشرة تعد خير منقولة، وفي هذا النوع من الخبرة تلعب وسائل الاعلام المسموعة والمرئية دورا أساسيا في تكوين الانطباعات التي تشكل الناتج النهائي لهذه الصورة الذهنية<sup>1</sup>.

### المبحث الخامس: العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة الذهنية:

هناك العديد من العوامل التي تسهم في تكوين الصورة الذهنية، ومنها:

1. **الاسرة:** تشكل الاسرة الجماعة الأولية التي ينشأ الفرد ويتربص فيها، ويكتسب فيها النظام القيمي ويكتسب فيها اتجاهاته نحو موضوعات متعددة، كما يكتسب اللغة التي تعتبر جزءا من عملية التنشئة الاجتماعية ويتلقى في اسرته خبرات يومية من خلال علاقاته بأفراد اسرته. ومن الواضح أن هناك اختلافا في أساليب التنشئة الاجتماعية المتبعة داخل الاسرة في كل طبقة ومستوى اجتماعي واقتصادي معين، وهناك فروق واضحة في أساليب التنشئة تبعا للطبقة التي ينتمي اليها الفرد.
2. **المدرسة:**

إذا كانت الاسرة هي الجماعة الأولية، فان المدرسة هي الجماعة الثانوية التي يقضي فيها الطفل وقتا طويلا جدا، ويبدأ في عملية التطبيع الاجتماعي والخروج من دائرته الضيقة في البيت الى عالم أكثر سعة هو عالم الصف الدراسي. والمدرسة بصرفها المختلفة ومعلميها واداراتها، تبدأ مع الفرد عملية الضبط الاجتماعي والانضباط والتقيد بالنظم في الالتزام بمواعيد الطابور الصباحي وتناول الطعام في أوقات محددة، للمشاركة في الأنشطة الصفية استكمالاً لقيم المجتمع الفاضلة. والتعرف على وجوه جديدة تتمثل في زملائه فيبدأ بتكوين صداقات في المدرسة، ويتقل الى مرحلة جديدة في التفاعل الاجتماعية من خلال التعاون مع زملائه. ثم المنافسة في التحصيل الدراسي والأنشطة داخل الصف وخارجه ولا بد من الإشارة هنا الى أهمية الاقران في حياة الفرد في اكتساب الصورة الذهنية خاصة في مرحلة المراهقة، تلك المرحلة التي تتسم بمسايرة المراهق لأقرانه في أسلوب الحياة بشكل عام من اكل و شرب ولبس وسلوك قد يبدو غريبا في بعض الأحيان. و في هذه المرحلة تتحدد ميول و رغبات و اتجاهات المراهق نحو موضوعات متعددة ومن ثم يبدأ في تكوين الصورة الذهنية عبر المعلومات التي تتوافر لديه<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص17.

<sup>2</sup> خالد إبراهيم حسن الكردي، الصورة الذهنية لرجل المرو في المجتمعات العربية، حقوق الطبع محفوظة ل جامعة نابف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2014، صص 37-38.



وعبر خبراته بالرغم من محدوديتها، وهذا ما يمكن الإشارة إليه بالصورة الذهنية المستندة الى خبرات الفرد الذاتية، معتمدا على معرفته بنفسه، معرفته بالأشياء من حوله.

### 3. تأثير وسائل الاعلام:

في هذا العصر أصبح للأعلام تأثير على كافة الأصعدة، في تشكيل الاتجاهات وتغييرها وكذلك القيم والصورة الذهنية، وقد أسهم التطور التقني الحديث في اتاحة الفرصة امام وسائل الاعلام المختلفة في تخطي الحدود والقارات؛ كونها تمثل النافذة التي يرى منها الفرد العالم، وهي تمثل حلقة وصل مهمة جدا بين افراد المجتمع.

اما ظهور الحاسب الالي، فقد أثر في حياة الفرد ومثل تغيرا جذريا في أسلوب حياة الفرد ومع ظهور ثورة المعلومات وشكل الحاسب اهم مصادر التعليم حاليا، فالإنترنت وسية او أداة للتواصل بين الشبكات، ويستطيع ان يوفر جميع أنواع الاخبار السياسية او اجتماعية واقتصادية وفنية ورياضية، إضافة الى الصحف الالكترونية وغيرها إضافة الى إمكانية متابعة الإذاعات وإمكانية التواصل وتبادل الآراء والحوار عبر مواقع التواصل الاجتماعي. أن أهمية وسائل الاعلام ترجع لدورها الواضح في تكوين وبناء الصورة الذهنية من خلال التأثير المستمر والمتراكم.

قد أصبح هناك اعتماد متزايد على وسائل الإعلام في نقل المعلومة وتلقيها، الامر الذي زاد من تأثيرها في سلوك الافراد وتشكيل اتجاهاتهم وآرائهم بسبب قدرتها على الامتداد وانتشارها الواسع وسيطرتها على أوقات الناس، وهناك من يري ان اغلب الصور الذهنية التي يكونها الفرد تم الحصول عليها بفعل تأثير وسائل الاعلام التي تستطيع التأثير على الافراد والجماعات والشعوب من خلال قوتها على صناعة الصورة وإمكانية تعميمها

وهذا ما يمكن ملامسته في قدرتها على تقديم صورة الغرب كعالم متقدم وراق تسوده قيم العدالة والمساواة في حين تعكس واقعا مغايرا لواقعنا العربي من خلال تشويه صورة العربي المسلم<sup>1</sup>.

### المبحث السابع: وظائف الصورة الذهنية:

لا يمكن تصور أهمية شيء أو خطورته الا بمعرفة ما يؤديه من الوظائف حاليا أو مستقبلا لأن المعول الرئيس للتقييم لا بد أن ينطلق من النظرة و الجدوى و الوظيفة للشيء فللصورة الذهنية عدة وظائف نفسية نذكرها على النحو الاتي:

- وجود الأحكام الجاهزة للتقييم، من خلال وجود أنماط القوالب للاستجابات للأشخاص و المجتمعات و الأحداث التي تلعب دورا مهما في التأثير على التفاعلات الاجتماعية للأشخاص<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص40.

<sup>2</sup> جمال بن عمار، الصورة الذهنية في الفلسفة و العلوم الانسانية، دار الايام للنشر و التوزيع، عمان، 2015، ص ص 136، 137

- عامل مهم للتعبئة وتحريك الأفراد عند الحاجة للتحريض ضد أو مع عن طريق ايقاظ استخدام مجموعات من الصور الذهنية الايجابية للذات، أو الصور السلبية للآخر، فهي عامل فعال في تدعيم فكرة جديدة أو سلعة كما هو الاعلان و الدعاية التسويقية.
- آلية فاعلة لخلق منفعة شخصية أو جماعية، مثل استخدام الصورة النمطية القائلة بأن السيدات عاجزات عن شغل مناصب مهمة.
- يكمن التصور الذهني من معرفة ما يمكن أن تكون عليه صور الاخرين خلال التعامل معهم، ومن خلال تطبيق الجهد يستطيع الانسان أن يبلغ أبعادا لم يكن بوسعه بلوغها من خلال حواسه.
- تقدم الصورة الذهنية معيارا تقييميا لما يتدقق اليها من رسائل فهذه الصور تشكل فيما بينها ما يشبه بالجهاز المرشد أو البوصلة التي توجه صاحبها صوب الواقع أو المعقول حيث يتخذون من صورهم معايير يقيسون بها صحة ما يسمعون ويسترشدون بها لمعرفة مدى صواب الرسائل التي يتعرضون لها.
- تكمن أهمية الصورة الذهنية أيضا في أنها تصور لنا اشياء عن الواقع غير دقيقة غالبا، ومع ذلك نشعر ان انطباعنا نحو هذه الوقائع حقيقي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 137.

## خلاصة:

من خلال دراستنا للصورة الذهنية أنواعها، خصائصها والعوامل المساهمة في تشكيلها نستنتج أن الصورة الذهنية تتشكل لدى الافراد تجاه المنظمات والأشخاص أو المواقف من خلال معيشتهم لأحداث معينة، هذه الأحداث قد تساهم في خلق نوع من التصورات الذاتية لدى الافراد تجاه تلك المواقف المنظمات أو الاشخاص، وتنعكس الصورة الذهنية على سلوك سلبا أو ايجابا.

## الفصل الثالث: الرأي العام

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم الرأي العام

المبحث الثاني: أنواع الرأي العام وتقسيماته

المبحث الثالث: خصائص الرأي العام

المبحث الرابع: وظائف الرأي العام

المبحث الخامس: عوامل تشكيل الرأي العام

المبحث السادس: مراحل تكوين الرأي العام

المبحث السابع: أساليب تكوين الرأي العام

المبحث الثامن: قياس الرأي العام

خلاصة

## تمهيد:

تعد الدراسات المتعلقة بدراسة الرأي العام كظاهرة من الظواهر المؤثرة في المجتمع من أهم الدراسات في العصر الحديث، نتيجة للثورة التي شهدتها مجال الاتصال وتقنيات المعلومات المعاصرة، فالنتيجة المباشرة لهذه الثورة هي تعاظم دور الرأي العام كأحد مدخلات صنع القرار، فنقنيات الاتصال وفي مقدمتها الانترنت تخطت قدرة الدولة على الرقابة الصارمة على مصادر المعلومات الخارجية، وكذلك قدرة الدولة على احتكار الرأي او المعلومة، فضلا عن تعظيم قدرة الفرد و الجمعيات و التنظيمات الاهلية وغيرها من مؤسسات المجتمع المدني على استخدام هذه الوسائل التقنية الجديدة للتعبير عن الرأي و ممارسة الحق في الاتصال والتفكير و النقد على كافة المستويات المحلية و العالمية، دون ان تخضع هذه الممارسات لقيود سياسية محلية. بيد أن تقنيات الاتصال المعاصرة يمكن ان تعزز من قيمة الرأي العام ودوره في الدول الديمقراطية أصلا، في حين أنها قد تستخدم كأداة في يد الحكومات غير الديمقراطية لإحكام السيطرة على الرأي العام غير المؤهل ثقافيا واجتماعيا وسياسيا وفنيا للتعامل مع الثقافة الحديثة.

## المبحث الأول: مفهوم الرأي العام

مزال هناك كثير من التضارب في تعريف الرأي العام اذ يكتنف الغموض هذا المفهوم منذ أن ظهر الرأي العام كتعبير عن الظاهرة السياسية وكحقل معرفي من حقول علم الاتصال. فهناك من يرى ان الرأي العام إنما هو تعبير عن اتجاه عام، او هو السعي لمعرفة اهتمام جمهور معين بقضية معينة، أو لدى هذا الجمهور وجهة نظر بالأمر السياسي والاجتماعية والعلاقات الدولية والسياسية الداخلية.

فهناك من يرى أن الرأي العام في جماعة او مجتمع معين يمثل وجهات نظر الناس ومواقفهم إزاء القضايا المحلية والأجنبية التي تهمهم، ولا يكون رأي هؤلاء الناس ثابتا على حال واحدة اذ ان الآراء كثيرا ما تستجيب سلبي او إيجابا لمختلف المثيرات والدوافع المستقلة وبالتالي فان الراي العام المتكون حول قضية ما يتخذ شكل الطرف الراهن ويتأثر بالمحيط الزمني والمكاني وقد يكون هذا الراي العام نفسه مختلفا تماما بل ومتناقضا إزاء القضية نفسها لو تم قياسه بظرف زمني ومكاني اخر.

ويقول الدكتور مختار التهامي، في كتابه الرأي العام والحرب النفسية والذي يعرق الرأي العام بأنه: " الرأي السائد بين أغلبية الشعوب الواعية في فترة معينة بالنسبة لقضية أو أكثر يحتدم فيها الجدل والنقاش، وتمس مصالح هذه الأغلبية أو قيمتها مسا مباشرا.

كما يرى شيفلي أن الرأي له مفهومان، مفهوم ذاتي، ومفهوم موضوعي

فالمفهوم الذاتي هو: "رأي عدد من الافراد تجمع بينهم آمال وأهداف وتفكير معين"<sup>1</sup>.

أما المفهوم الموضوعي للرأي العام فهو: الرأي الذي تبلور وظهرت معالمه، ودخل في مجال الروح الموضوعية، من عادات وتقاليد" ويشغل الرأي العام بمفهوميه كل نواحي الحياة الاجتماعية والثقافية والسياسية.

ان رصد آراء الناس في مجتمع ما التي تتبلور حول مسائل خلافية عامة هو الرأي العام بأبسط صورته، فعندما تبرز على السطح مسألة يهتم بها عدد كبير من الناس، فنصبح موضوعا للمناقشة الحرة، والمناظرة، ويدور الجدل حولها لا بد وان يصل الناس الى اجماع حولها.

ويشير مصطلح الرأي العام الى اهتمامات جماعة من الناس الذين يكون لهم رأي في قضية عامة تهمهم، فيعبر هذا الجمهور عن رايه بهذه القضية بغية تحقيق مطالبه.

## المبحث الثاني: أنواع الرأي العام وتقسيماته:

<sup>1</sup> كامل خورشيد مراد، مدخل الرأي العام، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط3، 2013، ص ص 50-51.

توجد أنواع متعددة للرأي العام طبقاً للعديد من المعايير التي تستخدم في تقسيم الرأي العام، ويذهب عدد من الباحثين والمؤلفين إلى تقسيم الرأي العام إلى تقسيمات مختلفة ونعرض فيما يلي أهم التقسيمات ومنها:

### 1. تقسيم الرأي العام حسب الأفراد المكونين له:

1.1 **الرأي الشخصي والرأي الخاص:** الآراء التي يكونها الفرد لنفسه بعضها آراء عامة وبعضها آراء شخصية وأفكار الإنسان تتوقف إلى حد كبير على نشأته الأولى ونوع الطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها والثقافة التي حصل عليها، ومن هنا نشأ الاختلاف بين الأفراد في آرائهم الخاصة، ولا شك في أن الإنسان يتأثر بتفكيره إلى حد كبير بالتقاليد الموروثة والعقائد الدينية إلى جانب البيت والمدرسة والتجارب الماضية والظروف التي يعيش فيها.

الرأي الشخصي: هو الذي يكونه الفرد لنفسه في موضوع معين بعد تفكير في هذا الموضوع. والرأي الخاص: هو ما يحتفظ به الفرد لنفسه ولا يبوح به لغيره خشية أن يعرض للخطر وتظهر أهمية هذا النوع من الرأي في حال الاقتراع السري في الانتخابات حيث يعبر الفرد عن رأيه الخاص.

2.1 **الرأي العام:** وهو اتجاه جماعة من الناس نحو مشكلة معينة أو حدث معين، ويتميز الرأي العام عن الرأي الخاص بثباته النسبي وبانه أقل تعرضاً للتغير والتحول السريعين اللذين يتعرض لهما الرأي الشخصي أو الخاص كما دلت الدراسات التجريبية التي قامت بها الهيئات المختلفة في عدة دول على أن الرأي العام متصل اتصالاً وثيقاً بالجماعة.

3.1 **الرأي العام الوطني:** يرتبط هذا النوع من الرأي بالوطن، أو الدولة الكائن بها وتستند إليه السلطة القائمة ويتميز هذا الرأي بعدة خصائص من أهمها:

**التجانس:** بمعنى أنه رغم الخلافات الداخلي التي إليه أحياناً إلى حد الصراع والتطاحن إلا أن الرأي العام الوطني يملك خلفية من التراث والتقاليد فضلاً عن تكافئه حول مفاهيم معينة واضحة محددة. إمكان التوقع به وبأبعاده وردود فعله عن طريق الدراسات والقياسات التي تقوم بها مراكز بحوث الرأي ومعالجته للمشاكل القومية على أساس أن المشاكل القومية تعنيه بالدرجة الأولى وبالتالي يتذر أن يكون مضمونه إحدى المشاكل الدولية في أغلب الأحيان<sup>1</sup>.

### 2. تقسيم الرأي العام حسب النطاق الجغرافي:

<sup>1</sup>مصطفى يوسف كافي: الرأي العام ونظريات الاتصال، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن 1، 2015، ص51-52

يذهب الباحثون الى تقسيم الرأي العام حسب النطاق الجغرافي الى الآتي:

- 1.2 **الرأي العام المحلي:** وهو يتخلف عن الرأي العام القومي الذي يعبر عن المجتمع القومي بوجه عام، كما يختلف عن الراي العام العالمي المتمثل في المنظمات الدولية، ويرى الباحثين أن للمجتمع المحلي خصائص تختلف عن خصائص المجتمع القومي أهمها:
- الانتماء: ظاهرة شعور الأشخاص بالانتماء الشديد للمجتمع
  - الصغر: بمعنى ان المجتمع ككل يكون وحدة مستقلة للملاحظة المباشرة كما يصلح أي جزء منه كالعائلة مثلا لمتل هذه الملاحظة.
  - المصلحة المشتركة وتأتي في المقام الأول من الأهمية.
  - الارتباط التاريخي.
  - وحدة اللغة والثقافة.
  - تشابه الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية.
- ويساعد توفر هذه العوامل بصورة كبيرة على توحيد وجهة نظر الشعوب المتجاورة جغرافيا.
- 2.2 **الرأي العام الإقليمي:** وهو الرأي السائد بين مجموعة من الشعوب المتجاورة جغرافيا كالدول العربية او دول المغرب العربي اروبا...الخ
- 3.2 **الرأي العام العالمي:** ويقصد به الاتجاهات التي تسيطر على أكثر من مجتمع واحد أو التي تعكس توافقا في المواقف بي أكثر من وحدة سياسية واحدة وهو سمات المجتمع الدولي المعاصر.
3. **تقسيم الرأي العام حسب الاستمرارية:** هناك ثلاثة أنواع هامة من الرأي العام
- 1.3 **الرأي العام الدائم والمستمر:** وهو الذي يستند عادة الى التقاليد والدين والعادات وغالبا ما يشترك فيه أغلب الجماعة ويتميز بالثبات والاستمرارية.
- بعض خبراء الرأي العام يصيغون هذا النوع بالرأي السائد أو الاتجاه العام ولا يعتبرونه رأيا عاما لعدم وجود حوار أو نقاش حول أمور الدين والعادات والعرف، فهي أمور مسلم بها في اغلب المجتمعات ولا يمكن الحديث عن رأي عام بشأنها.
- الرأي العام المؤقت:** وهو الرأي الذي العام المرتبط بأمر مؤقت يثير اهتمام الجماعة فيدور حوله الجدل والنقاش ويتبلور رأي عام بشأنه ينتهي بانتهاء ذلك الأمر. على سبيل المثال يمكن الحديث عن رأي عام مؤقت بخصوص التلوث طالما وجد حيث تشكل المنظمات والجماعات المناهضة له محاولة تعبئة رأي عام ضده ينتهي كل ذلك باختفاء التلوث<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص ص 52-55.



**3.3 الرأي العام اليومي:** ذلك النوع من الرأي المرتبط بالأحداث اليومية المنشورة في وسائل الإعلام وبالتالي هو متغير باستمرار تبعاً لتغير الأحداث ومجرياتها.

#### 4. تقسيم الرأي العام حسب شرائح الرأي العام:

هناك أيضاً ثلاثة أنواع من الرأي العام تتمثل فيما يلي:

- 4.1 **الرأي العام القائد:** وتمثله فئة قليلة ذات إطلاع كبير على مجريات الأمور وقدرة واسعة على التحليل والتفسير ومقدرة واضحة على البيان والتعبير عما يستتجونه من آراء يحاولون عن طريقها إقناع الآخرين هذه الفئة لا تعلق كونها القيادة الفكرية.
- 4.2 **الرأي العام مستنير:** يمثل أصحاب هذا الرأي الحلقة التي تصل بين الرأي العام القائد أو القيادة الفكرية في المجتمع وعامة الشعب الممثلة للأغلبية، تعمل فئة الرأي العام المستنير استخدام وسائل الإعلام المختلفة لتوصل ما يبدهه القادة والمفكرون محاولة في ذلك تشكيل رأي تابع.
- 4.3 **الرأي العام منقاد أو تابع:** وهو يشكل الأغلبية الساحقة في أغلب المجتمعات حيث لا يهتم إلا بالمسائل التي قد تؤثر على مصلحته ومن ثم فإن اهتمامه بالمسائل العامة يكون محدود.
- 4.4 **الرأي العام النوعي:** والرأي العام النوعي أمان يكون على نطاق محلي، أو على نطاق إقليمي أو عالمي والمقصود بالرأي العام النوعي (الرأي العام الذي يسود بين طائفة أو فئة معينة من شعب بعينه أو مجموعة من الشعوب في وقت معين بالنسبة لقضية أو أكثر تهم الطائفة أو الفئة وتمس مصالحها أو قيمها الإنسانية مساً مباشراً).

#### 5 التقسيم حسب الظهور:

وينقسم الرأي العام من ناحية الظهور والعلانية إلى:

- 1.5 **رأي عام ظاهر:** وهذا الذي يتم التعبير عنه صراحة بأي أسلوب ممكن، ويتم التعبير عنه خلال المؤتمرات، الندوات، المحاضرات، ووسائل الإعلام المختلفة.
- 2.5 **رأي عام غير ظاهر (كامن):** وهو يتصف بالسلبية، ويظل كامناً حتى تتاح له فرصة الظهور والتعبير عن نفسه.

مما تقدم نلاحظ ان هناك أنواعاً متعددة للرأي العام يمكن للعلاقات العامة ان تهتم بدراستها وتستخلص منها البرامج المناسبة لإشباع حاجات أفراد الرأي العام سواء كان هذا الرأي العام خاص بالمؤسسة أو المجتمع ككل<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص ص 55-56.

## المبحث الثالث: خصائص الرأي العام

حاول كثير من دارسي ظاهرة الرأي العام وضع خصائص شاملة للظاهرة من واقع دراستهم لها وأبحاثهم حولها.

فيما يلي بعض من هذه الخصائص:

## 1. الرأي العام اصطلاح شامل يتضمن العديد من الآراء:

فتقسيم الرأي العام لفئتين معارضة ومؤيدة يخفي في ثناياه الكثير من الآراء داخل كل فئة، في وجهات النظر والآراء تجاه اية سياسة أو حدث غالبا ما تتدرج من التأييد المطلق الى المعارضة المطلقة... وبالتالي من الأفضل عند قياس ظاهرة الرأي العام أن توزع الآراء على جدول يعكس هذا التدرج في الرأي العام الامر الذي يعبر بصدق على خصوصية الظاهرة.

## 2. الرأي العام يختلف في دة العمق والقوة:

حيث هناك بعض المسائل الخاصة بالسياسة والاقتصاد يقتصر فهمها عادة على بعض المتخصصين في تلك الأمور اللذين يكونون حولها رأيا متعمقا مبنيا على الدراسة والفهم بينما غالبية المواطنين لا يعيرون نفس المسائل ذات الاهتمام وبالتالي فرأيهم عادة ما يكون عابرا ومن ثم فأبي تغيير يطرأ على هذه المسائل لا يثير فيهم إلا انتباها طفيفا.

لذلك يمكن القول إن الرأي العام يختلف من درجة ثباته واستمراريته فالبعض يشكل رأيه بناء على معلومات قليلة جديدة، بينما البعض الآخر يبني آراءه بناء على معلومات وافرة ومن ثم فأراءه أكثر رسوخا وأقل قابلية للتغير.

## 3. الرأي العام ظاهرة متغيرة:

تمثل الانتقال من حالة الى حالة فالجماهير عادة تكون شديدة الحساسية خصوصا بالنسبة للأحداث الهامة وبالتالي فأراؤها تكون متذبذبة تجاه الاحداث الجسيمة، خصوصا تلك التي تمس مصالحها بطريقة مباشرة، لذا يمكن القول إن الرأي العام يظل ساكنا يضل حتى ظهور مشكلة تهدد مصالح الجماعة يترتب عليها ظهور الرأي العام بوضوح وقد يكتنفه التعبير النيف أيضا.

4. الرأي العام سهل التبلور<sup>1</sup>:

<sup>1</sup>مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص ص24-25.

بالنسبة للأهداف التي تتطلع اليه الجماهير إلا أن الوسائل المقترحة أو المطروحة لإنجاز تلك الأهداف عادة ما تثير جدلا وخلافا وبالتالي ليس من السهل تبلور رأي عام حولها.

### 5. يتشكل الرأي العام بواسطة الزعماء والقادة:

وذلك نظرا لسيطرتهم على وسائل الاعلام مما تتيح لهم فرصة تعبئة مشاعر وتطلعات الجماهير في المسار الذي يرغبونه.

بناء على ما سبق يمكن تلخيص السمات العامة للرأي العام في النقاط التالية:

-يظل الرأي العام ساكنا حتى تبرز قضية للجماعة، والقضية تحدث تعارض بين رغبات الجماعة وبين جهة من الجهات.

- يتقلب الرأي العام بسرعة ويتأثر بالأحداث اليومية أكثر من أي شيء اخر.

-لا يظل الرأي العام منفعلا لمدة طويلة، الا إذا شعر الناس أن مصالحهم الذاتية معرضة للخطر أو جاءت الاحداث مؤيدة للأقوال.

-يتميز الرأي العام بحساسية شديدة للأحداث الهامة.

-تتسبب الأحداث التي تثير سخط الرأي العام في تحويله من النقيض الى النقيض حتى تتضح الرؤيا وتستقر الأمور.

-يتأثر الرأي العام تأثرا كبيرا باحتياجات الشعوب، وعلى وجه الخصوص المطالب المادية المتعلقة بالحياة اليومية.

-يتأثر الرأي العام بكفاءة وقدرة القادة داخل المنظمة فاذا وفقوا أصبح الرأي منقادا متأثرا بآراء القادة واتجاهاتهم، أما إذا أخفقوا فقدوا الثقة وقل تسامح الجماهير مع القادة.

-الرأي العام القائم على العواطف والرغبات يتغير بشدة مع الاحداث بخلاف الرأي القائم على الحقائق والمعلومات الذي لديه القدرة على مواجهة الاحداث<sup>1</sup>.

### المبحث الرابع: وظائف الرأي العام

الرأي العام كظاهرة اجتماعية يحقق العديد من الوظائف الهامة حيث يدعم القيم الأخلاقية للمجتمع ويرفض الخروج عليها لأنها تمثل الفضائل والممارسات الحقة، ويرفض أي محاولات

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، 25-26.

لانتهاكها بأية وسيلة من الوسائل، وفي جانب آخر يعمل الرأي كموجه لحركة النظام السياسي، فهو يقدم الدعم والتأييد حين تكون الحركة غير منسجمة مع المصالح العامة، ويمكن ذكر وظائف الرأي العام على النحو التالي:

### 1. الضبط الاجتماعي:

يعتبر الرأي العام قوة كبيرة تصدر حكمها الفوري على السلوك الذي ينتهك حرمة المعايير الاجتماعية والاخلاق او التقاليد او القانون، ويساند الهيئات الحكومية والمؤسسات الاجتماعية والجمعيات الخيرية والتشكيلات السياسية، وتسعى هذه الهيئات والمؤسسات لكسب الرأي العام.

### 2. رعاية المثل الاجتماعية:

يساهم الرأي العام في رعاية المثل الاجتماع التي سار عليها الشعب على مر العصور والأجيال حيث يحافظ على العادات التي تحكم سير المجتمع، والعقل الذي يتحكم بالعواطف ويمنعها من الجموح والانحراف.

### 3. التعبئة الاجتماعية الجماهيرية:

هي اثاره الرأي وتهيبته لتقبل تغيير ما، او لإصدار قانون أو تعديل ما، وهذه التعبئة ضرورية لإنجاح عملية تقبل التغيير، وقد تكون التعبئة عن طريق البرامج الحوارية الاذاعية او التلفزيونية المباشرة أو المقالات او المقالات او استطلاعات الأنترنت او الندوات والمحاضرات وملتقيات الفكر.

### 4. تحسين الذوق والاخلاق والسلوك الإنساني:

يؤدي الرأي العام المناهض او الراض لأحد مظاهر المجتمع الشاذة الى خلق مناخ لطرد هذه الظاهرة ومحاربتها اجتماعيا مما يؤدي الى عزل المؤيدين لها ونبذهم عن المجتمع، وهذا قد يؤدي الى تعديل سلوك مؤيدي الظاهرة المرفوضة او الإقلاع عنها ونبذها.

### 5. الوظيفة الاقتصادية:

تسعى المؤسسات الإنتاجية والصناعية لاستمالة الرأي العام بشتى الطرق المتاحة لترويج بضاعة ما، او الوقوف على اراء الجمهور من سلعة أو خدمة ما، وكل تلك الأمور من فعاليات الرأي العام ومدى تأثيره ومدى قوته في تحريك عجلة الاقتصاد<sup>1</sup>.

### 6. الوظيفة السياسية:

<sup>1</sup> ظاهر حسن أبو زيد: دور مواقع التواصل الاجتماعية في توجيه الرأي العام الفلسطيني وأثرها على المشاركة السياسية، ماجستير، جامعة الأزهر غزة، 2013، ص52-53.

يؤثر الرأي العام باتخاذ القرارات السياسية وينيب ممثلو الشعب عن ناخبهم مما يكونون رأياً شعبياً يحدد الموافقة أو الرفض لكثير من القرارات أو الآراء المطروحة.

كما أن وظائف الرأي العام لا تتحقق في ظل نظام دكتاتوري لا يؤمن بحرية التعبير عن الرأي ولا يسمح بتشكيل تنظيمات صناعة الرأي فمدام الرأي العام كامناً فلن يحقق أي من وظائفه، حيث ان نجاح الرأي العام في القيام بوظائفه مرتبط بالجو والمناخ السائد في المجتمع وخاصة الديمقراطية وحرية التعبير وأيضا بالمستوى الثقافي والتعليمي لأفراد المجتمع.<sup>1</sup>

### المبحث الخامس: عوامل تشكيل الرأي

يتكون الرأي العام في واقع الأمر نتيجة نقاش وجدل حول موضع معين بين الأفراد والجماعات الصغيرة، وقد يتكون ذلك الرأي العام نتيجة تغليب رأي فردي أو جماعي في افراد معينين، أو تأثير افراد أذكيا من القادة أو الزعماء، ثم تأييد واعتناق معظم أفراد الجماعة لهذا الرأي من دون غيره، فالرأي العام هو الرأي السائد بين أعضاء جماعة أو جمهور حول قضية تهم تلك الجماعة، والرأي العام هو حكم الجمهور حول قضية معينة بعد مناقشات واعية متبادلة. إن العوامل التي تؤثر في تكوين الرأي العام هي نفسها العوامل التي تؤدي الى تغييره وتعديله فالرأي العام لا يبقى ثابتاً، بل يتغير وفقاً لتغير العوامل المكونة له. وفيما يأتي نستعرض عوامل تشكيل الرأي العام:

**العوامل النفسية:** هناك عوامل نفسية تؤثر في تصرفات الفرد وفي سلوكه فقد يكون الإنسان متصفاً بالحب لأن غريزة الخوف قوية لديه وتلعب الالهواء دوراً بالغ الأهمية في بلورة الرأي وذلك حسب الظروف السائدة ففي ظروف الحرب-مثلاً-يتقبل الناس آراء يعتقدون في صحتها وأهميتها، بينما يشكون فيها في وقت السلم، وحتى في الأحوال العادية يتأثر الرأي العام بأفكار لا شعورية دون أن يعرف الناس فاللاشعور يؤثر في توجيه افكارنا وآرائنا.

**العوامل الثقافية:** في الإمكان علمياً وعن طريق بضعة افتراضات معينة، تحديد نوع الأفكار أو الآراء التي سيعتقها شخص ما، تحديداً مسبقاً قبل مولده، إذا درسنا تراثه الثقافي.<sup>2</sup> ومن هنا فان العوامل الثقافية والحضارية تؤدي دوراً في صياغة الاتجاهات ومن ثم المساهمة في تكوين الرأي العام، إن تلك العوامل التي تربي في وسطها الفرد وعاش في كنفها تفرض عليه احترام تقاليدها وأعرافها وان كانت تتباين في مستوى شدتها بين مجتمع ومجتمع، اذ ان درجة التطور الحضاري في مجتمع ما تفرض منهجية معينة على سوكن الافراد في المجتمع وتنعكس على طريقتهم في التفكير.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 53.

<sup>2</sup> غالب كاظم جواد الدعوي، التلفزيون وصناعة الرأي العام، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015، ص ص 69- 72.

**العوامل الاقتصادية والاجتماعية:** عند مناقشة العوامل الاقتصادية ودورها في تشكيل الرأي العام لها فعالية كبيرة، ويكون افراد المجتمعات الريفية في الغالب أكثر التزاما بالدين والعادات والتقاليد التي تتصل بسيكولوجية الافراد وطريقة تربيتهم على قيم معينة. في ذا لنوع من المجتمعات تواجه عملية تشكيل الآراء صعوبة كبيرة وتأخذ وقتا طويلا، بالرغم من التقدم الكبير الذي طال وسائل الاتصال بشكل عام والتلفزيون بشكل خاص، فلم يعد المزارع بمنأى عن هذه التطورات الا انه مازالت هناك فروقات بين الافراد الذين تطبعوا بطباع المدينة عن اقرانهم في الأرياف وتكون عملية تشكيل الآراء متفاوتة بينهم على عكس المجتمعات الاقتصادية المتطورة التي تؤمن بحرية الافراد في اعتناق الآراء التي تلائمها، فضلا عن أن عملية تشكيل الآراء في المجتمعات الاقتصادية تكون أقرب للعقلانية والمنطق في حين تكون العاطفة والموروثات والاساطير هي الفاعل الرئيس في تشكيل الرأي في المجتمع الريفي عل الرغم من تطور وسائل الإعلام وتقليل الهوة بين المجتمعات المختلفة.

في حين يكون للرأي العام مدخليه كبيرة ودور فاعل في حركة المجتمع والقرارات الحكومية في المجتمعات الاقتصادية المتطورة، فلا تستطيع الحكومة ان تضع برنامجا اقتصاديا يتعلق بحياة الناس من دون أن تطلق مجساتها لمعرفة اتجاه الرأي العام إزاء خططها وبرامجها وغالبا ما تستعين بوسائل الاعلام المختلفة لغرض تهيئة الأرضية المناسبة وخلق وشائج التفاهم مع الجماهير وكسب ودهم لدعم تلك البرامج.

**العوامل السياسية:** تؤثر الأوضاع السياسية القائمة داخل الدولة في تكوين الرأي العام بها. فالنظام القائم على التسلط والاستبداد يحرم الناس من التعبير عن الرأي، ويقود الى انعدام الثقة بين الحاكم والمحكوم مما يؤدي الى بروز رأي عام كامن يجر الى الفوضى وعدم الاستقرار. أما في ظل الأنظمة الديمقراطية، فان الرأي العام يجد له مناخا من الحرية والفاعلية ويكون رأيا عاما ظاهرا غير مستتر، وتساهم نقاشات الرأي العام في المجتمع الحر بإرساء ممارسات وسلوكيات متقدمة ومتطورة.

**التربية والتعليم:** تؤدي المؤسسات التعليمية دورا فاعلا في إعادة صياغة الأفكار بشكل جديد واكتساب المعرفة العلمية والثقافة العامة من عمليات الاتصال الشخصي مع الآخرين وتكوين مخزون معرفي يؤهلهم لزيادة التفاعل مع المجتمع، حيث ينمي النظام التعليمي اهتمامات الجمهور بالقضايا العامة ويدفعه للمشاركة في الفعاليات السياسية ومن ثم يعطيه القدرة على تفسير الظواهر المحيطة به بشكل جيد واتخاذ القرارات المناسبة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> غالب كاظم جواد الدعي، التلفزيون وصناعة الرأي العام، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015، ص ص 69- 72 .

لذا فان المؤسسات التعليمية كنظام متكامل تعد حلقة ناجعة مهمة في عملية تشكيل الرأي العام. وسائل الإعلام: الإعلام هو نشر الاخبار والحقائق والمعلومات الصحيحة حول القضايا التي تهم الناس ويقوم على مبد الصدق الصراحة عقول الجماهير، على عكس الدعاية التي تحاول التأثير في الدوافع والانفعالات ومفاجأة الجمهور بالأخبار والتهويل فيها وتقديم الوعود الكاذبة. من هنا فان العلام والدعاية يعدان قوة فعالة لها تأثير كبير في تشكيل الرأي العام حيث تلجأ اليها بعض أجهزة الدعاية الأساسية لجعل بعض الجماعات الثانوية كالاتحادات الطلابية والجمعيات الدينية منافذ ومسارب تسري فيها الدعاية الحربية وتعزز اتجاهاتها<sup>1</sup>.

### المبحث السادس: مراحل تكوين الرأي العام

يمر تكوين الرأي العام بعملية من خمس مراحل، تبدأ بمرحلة الادراك أي تصور أو رؤية أو فهم مسألة أو ظاهرة ما. ويبدأ هذا الادراك في صورة تصور فردي للمشكلة، ويتأثر الفرد في ادراكه للمشكلات العامة بأكثر من عامل تمثل في معظمها العوامل التي تؤثر في تكوين الرأي العام السابقة الإشارة إليها. يلي ذلك مرحلة الصراع ويتم في تلك المرحلة التعبير عن المشكلة في شكل موقف فردي، ولكنه يرتبط بالقوى الاجتماعية. وعادة ما يبدأ هذا الصراع فردياً ثم يتحول الى صراع جماعي، وقد يتحول إلى صراع نظامي في حالة وجود أحزاب سياسية. وتأتي المرحلة الثالثة وهي مرحلة البلورة والتركيز أي بلورة وتركيز وجهات النظر المختلفة في شرائح معبرة عن مواقف أكثر تجديداً. ذلك أن المناقشة أو الصراع الفكري بين الآراء المختلفة يؤدي الى ابراز وتوضيح وتحديد ابعاد المشكلة ونتائجها، وهذا التوضيح الفكري يؤدي بدوره الى القضاء على التباين الجزئي أو المحدود، وبالتالي التقريب بين المواقف والآراء المتشابهة والقضاء على المواقف المتعصبة أو المتطرفة. ويؤدي ذلك كله الى عملية تركيز في شرائح الرأي العام في شكل ثلاثة مواقف رئيسية مع خلاف في درجة كل موقف منها: موقف التأييد، موقف المعارضة، موقف الحياد واللامبالاة وعدم الاهتمام أو عدم تقرير رأي ما ثم تأتي المرحلة الرابعة هي مرحلة الرضا فمرحلة التركيز وما يوكباها من مناقشة تؤدي الى وضوح نقاط معينة بخصوص المشكلة تتفق بشأنها كافة فئات وشرائح الرأي العام، وقد يؤدي هذا الى خلق نوع ممن الوحدة في اتجاهات الرأي العام بصدد مسألة معينة أو جانب معين من هذه المسألة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>المصر نفسه، 7

<sup>2</sup> صبحي عسيلة، الرأي العام، نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، ط1، 2017، ص49.

وأخيرا تأتي مرحلة الاندماج والاستقرار والشمول، حيثت عقب مرحلة الرضا مراحل متابعة تختلف من مشكلة لأخرى ومن مجتمع لأخر. ويلاحظ في المجتمعات النامية أن الرأي العام ان قدرت له فرصة التعبير عن ذاته ينتهي في أحسن الأحوال عند مرحلة الرضا، بل يغلب عليه الا يصل الى هذه المرحلة، أن لم يتحلل ويختف خلال مرحلة الصراع. وتشمل هذه المراحل التالية لمرحلة الرضا:

1. **مرحلة الاندماج:** ويقصد بها اتجاه الفرد لا شعوريا الى استيعاب ما اتفقت عليه الجماعة ليصبح ذلك الجزء محل الاتفاق الجماعي ليس مجرد تعبير عن رأي أو وجهة نظر، وانما يرتفع ليصير عنصرا من عناصر الوجود العقيدي للفرد.
2. **مرحلة الاستقرار:** ويقصد بها ان تنتهي في المد الطويل عمليتا الرضا والاندماج الى خلق نوع من الترابط بين مختلف قوى المجتمع وجماعاته الاجتماعية والاقتصادية والحاكمة والمحكومة، بحيث يتقبل ويعمل الجميع بشكل متجانس ومتناسق وفقا للرأي محل الرضا والاندماج باعتباره مظهرا من مظاهر التعبير عن المجتمع.
3. **مرحلة الشمول:** ويقصد بها ارتفاع تلك الجزئية من جزئيات الرأي العام (محل الرضا والاندماج) لترتبط بالمجتمع السياسي القومي كحقيقة كلية تعبر عن إحدى سماته.<sup>1</sup>

#### المبحث السابع: أساليب تكوين الرأي العام

يمكن أن تحدد أساليب الرأي العام المستخدمة في وسائل الرأي العام كوسائل الاتصال الجماهيرية من خلال الرسائل الاعلامية، وذلك من خلال تأثيرها وفعاليتها من ناحية القضية أو الحدث أو المسألة التي تتعلق بها المتمثلة في الاساليب التالية:

1. **أسلوب التكرار والملاحقة:** وهذا الاسلوب يعتمد على التكرار لا الجدل والمناقشة، وهو من أنجح الاساليب لتغيير الرأي لعام وتكوينه، فتكرار الوسائل الاعلامية في القنوات الفضائية العربية لا شك فيه يعمل على التأثير في الرأي العام العربي وحشده للقضية الفلسطينية، وهذا ما شاهدناه أثناء تكرار المشاهد المؤثرة الناتجة عن القصف الاسرائيلي للمنازل والمدارس وتكرار مشاهدة مقتل محمد الدرة.
2. **أسلوب الاثارة العاطفية:** يعتمد هذا الاسلوب على اثاره العاطفة لدى الجماهير، فقد استخدم (هتلر) ذلك بتركيزه على جمهور النساء هن ذات عاطفة قوية أكبر من الرجال فالاستجابة لدى النساء عاطفية أكثر منها عقلية، حيث استخدم في أسلوبه الدعائي الاثارة<sup>2</sup> العاطفية

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص50.

<sup>2</sup> عاطف عدلي العبد عبيد، الرأي العام و الاسهامات العربية، دار الفكر العربي، 1998، ط1، ص1، ص ص79-80.



للمرأة للتأثير على الرأي العام خاصة عاطفة الحقد أو اثارة العواطف تجاه العوامل القومية أو السياسية أو الدينية.

3. **أسلوب عرض الحقائق:** يعتمد هذا الأسلوب على وصول الحقائق الى عدد كبير من الناس بحيث تكون ملموسة، لأنها في هذه الحالة تكون أقوى تأثيراً وأبقى من الأكاذيب و التهويل والشائعات، وهذا الأسلوب يحترم عقلية الجمهور وحقه الديمقراطي في حكم نفسه بنفسه، والذي يساعد هذا الأسلوب ويحقق من نجاحه هو التربية السياسية والوعي للجماهير عن طريق الشرح والمناقشة والاقناع.

4. **أسلوب تحويل الجمهور:** قد يصعب من نواحي كثيرة معارضة الرأي العام السائد بين الجماهير بالنسبة لموضوع معين أو مشكلة ما أو قضية مثل القضية الفلسطينية، ولذلك تتبع أجهزة الاعلام ووسائل الاتصال الجماهير في مثل هذه الأحوال أسلوب تحويل انتباه تلك الجماهير الى موضوع اخر مثل أهمية الموضوع المثار أو أكثر.

5. **أسلوب البرامج الايجابية المحددة:** يدرك الكثير من السياسيين مزايا البرامج المحددة في التأثير وتغيير الرأي العام، حيث يقوم الكثير منهم الى تقديم أنفسهم الى الناخبين ببرامج من هذا القبيل، وكلما كانت هذه البرامج والوعود الانتخابية متسمة بالتفاؤل والايجابية بالمستقبل يضاعف تأثيرها عللا الرأي العام، نظرا لأن الجماهير بطبيعة الحال تكره الروح المتشائمة لما تحملها في طياتها من سلبية وهدم.<sup>1</sup>

### المبحث السابع: قياس الرأي العام

تشير المجموعة الدولية للعلوم الاجتماعية الى أن قياس الرأي العام يتضمن تحديد ردود أفعال الافراد والذي يتمثل عادة في كلمات أو عبارات محددة في ظروف المقابلة. واستطلاع الرأي ليس هدفا في ذاته بل هو أداة. ويعتبر قياس الرأي العام ضرورة ديمقراطية لتحقيق إرادة الشعب الحقيقية وتنفيذ مطالبها، كما أن ديناميكيته وتغييره المستمر يفرض على صانعي السياسات ومتخذي القرارات تجاه القضايا المختلفة قياسه قياسا دقيقا وبشكل مستمر ودائم، وذلك بهدف معرفة الدافع الفعلي ودراسة مشكلاته الملحة، وتقييم ما تم التوصل اليه بصورته الصحيحة لدى الجماهير من معلومات وآراء واتجاهات، ولا شك أن مثل هذا القياس سوف يتيح الفرصة للمؤسسات والمنظمات المختلفة اتخاذ قراراتها على ضوء الحقائق الموضوعية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 51.

<sup>2</sup> زهير عبد اللطيف عادل، الرأي العام وطرق قياسه، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن، ط3، 2014، ص ص 95-96

لذا اهتمت كثير من المؤسسات الحكومية باستطلاع الرأي العام، اذ يعتبر خطوة أساسية في العملية الديمقراطية، حيث لا تستطيع الحكومات تحقيق رغبات وحاجات الجماهير ما لم تكن على اطلاع بكل مسألة من المسائل المطروحة على أجهزتها التخطيطية والتنفيذية.

مما سبق نستنتج ان قياس الرأي العام يؤدي الى:

1. توفير حصيلة من المعلومات الحديثة الدورية والمستمرة عن أفكار و آراء واتجاهات ورغبات الجماهير مما يساعد الإدارات والأجهزة المختلفة على اتخاذ القرارات المناسبة وتنفيذها في ضوء الحقائق والمعلومات المتوفرة.
2. معرفة آراء الشعوب تجاه الخطط والبرامج المقترحة من قبل المخططين في شتى المجالات السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والإعلامية، أو لمعرفة مدى فاعلية البرامج القائمة في نفس المجالات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>المرجع نفسه96 .

## خلاصة:

من خلال دراستنا لمفهوم الرأي العام أنواعه وتقسيماته وطرق تغييره، نستنتج أن الرأي العام يتشكل نتيجة حدوث تفاعل بين الأفراد ازاء القضايا المختلفة سواء كانت سياسية، اقتصادية أو اجتماعية، وأن القوة الفاعلة في تغيير مصير الأمم والشعوب، لذا من الحكمة الاهتمام به و قياسه للتنبؤ به و القدرة على التعامل معه، ولا يمكن القول أن هنا رأي عام دون وجود قضية معينة لأن الرأي العام عادة يرتبط بالقضايا المهمة و المصيرية.

## الفصل الرابع: المؤسسة الأمنية والحراك الشعبي

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الأمنية ووظائفها

المبحث الثاني: الحراك الشعبي أسبابه وخصائصه

المبحث الثالث: المؤسسة الأمنية خلال الحراك الشعبي

المبحث الرابع: آليات العلاقات العامة في تشكيل صورة ايجابية عن

المؤسسة الأمنية

المبحث الخامس: الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في تكوين

صورة رجل الأم

المبحث السادس: العوامل المؤثرة على العلاقة بين رجل الأمن والرأي

العام

المبحث السابع: كيفية تدعيم صورة رجل الأمن لدى الرأي العام

خلاصة

**تمهيد:**

إن كل تجربة يمر بها المواطن مع رجال الأمن، سواء عن طريق الملاحظة، أو المحادثة، أو الخدمة التي تؤدي إليه، أو طرق التواصل معهم، لها أثرها على علاقة المواطن برجل الأمن، فكلما كانت هذه العلاقة طيبة تقوم على الاحترام المتبادل، والثقة العالية فأنها تساهم في نجاح العمليات الأمنية، فالرأي العام عندما يجد المعاملة الجيدة والحسنة من رجال الأمن يزيد احترامه لهم، وينصاع لتنفيذ العمليات والقوانين، ويوفر الكثير من الجهد على الأجهزة الأمنية.

## المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الأمنية ووظائفها

قبل التطرق الى مفهوم المؤسسة الأمنية علينا أن نقف برهة على مفهوم الأمن فقد اعتنى الإسلام به فنادى بالعدل والتضامن والتعاون وكان القرآن الكريم ابلغ ما يكون في التعبير عن الامن في العديد من الآيات فقال تعالى في كتابه الشريف:

" وضرب الله مثلا قرية كانت امنة مطمئنة يأتيها رزقها...".

وقال الله تعالى: "وادخلوا مصر انشاء الله امنين".

وقال الله تعالى: "يا موسى اقتل ولا تخف إنك مع الامنين".

وقال تعالى: "وليبد لهم بعد خوفه امنا".

## 1. تعريف الامن:

تعرفه دائرة المعارف البريطانية على أنه: "حماية الامة من خطر القهر على ايادي أجنبية". أما دائرة معارف العلوم الاجتماعية تعرفه على أنه قدرة الدولة على حماية قيمها الداخلية من التهديدات الخارجية<sup>1</sup>. أما روبرت ما كتمار يعرفه: هو التنمية وبدون تنمية لا يمكن أن يوجد امن، وأن الدولة التي لا تنمو بالفعل، لا يمكن ببساطة أن تظل امنة<sup>2</sup>.

## تعريف المؤسسة الأمنية:

هي المؤسسة الرسمية المسؤولة عن أداء واجب منع الجريمة، ومكافحتها وحفظ الامن فيها والنظام والاستقرار في المجتمع، لذلك سخرت لها الدولة كل الإمكانيات البشرية والالية والمادية لتحقيق ذلك الامن، ولا يمكن للمؤسسة الامنية أن تؤدي واجبها على أكمل بدون تفاعل مع افراد المجتمع.

## 2. وظائف المؤسسة الأمنية:

إن للمؤسسات الأمنية وظائف متعددة للمجتمع منها وظائف أمنية واجتماعية وتبقى الواجبات الأمنية التقليدية هي القائمة كونها تحدها أنظمة ولوائح إدارية كما تقوم ببعض الخدمات الاجتماعية التي ترتبط بالمجتمع ارتباطا وثيقا.

<sup>1</sup> لخضر دهمي، وثيقة أهمية الأمن والتوعية في المنظومة التربوية، عن مجلة الشرطة، العدد الخاص، جويلية، 2008، ص5.  
<sup>2</sup> صلاح سالم، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامن القومي للمجتمع، عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، الهرم، ط1، 2003، ص14.

- أعمال النجدة التي تقوم بها المؤسسات الأمنية، استجابة لنداء أفراد المجتمع في أي طارئ على مدار 24 ساعة.
- إقامة معارض نوعية بالمدار بمختلف المراحل الدراسية على مدار العام وأثناء الاجازة الصيفية وتنظيم برامج الطلاب بزيارة إدارة الأمن وتقديم دور النوعية بالإضافة الى نشر الحاجة فيما بين الناشئة ورجال الأمن.
- تساهم إدارة دوريات الأمن بالمشاركة في الحملات الوطنية والمهرجانات والمناسبات العامة لتقديم الدور التوعوي للمجتمع.
- تقوم شعبة العلاقات والتوجيه باستقبال الشكاوى ومعالجتها ومتابعة الصحف اليومية - وتفعيل ما يكتب من شكاوى ومعالجتها ومكافأة من يتعاون من المجتمع مع رجال الأمن<sup>1</sup>.

### المبحث الثاني: الحراك الشعبي الجزائري أسبابه وخصائصه

#### 1. أسباب الحراك الشعبي:

من بين الأسباب التي دفعت بالشعب الجزائري الى الخروج في احتجاجات مطالبة لتغيير النظام ما يلي:

- الانغلاق الساسي الذي يشكل طوقا خانقا على جميع الحريات الفردية و فتح المجال واسعا أمام أشكال المحسوبية و التعسف والظلم الاجتماعي .
- الإقصاء الاجتماعي والإفراط في الاستهلاك الثقافي والذي يعني نشر ثقافة معينة من قبل النظام السياسي المعمول به بهدف إبعاد الفئات المهمشة من اتخاذ القرارات السياسية وكذا غياب الوساطة الاجتماعية بين النظام السياسي والقاعدة الشعبية<sup>2</sup>.

#### 2. خصائص الحراك الشعبي:

- سلمية الحراك، الذي عبر عن نضج المجتمع الجزائري وثقافة المواطنة العالية لدى الشعب الجزائري، من خلال دعوات المحافظة على الطبع السلمي للحراك ، والاستمرار في تقديم الزهور لرجال الشرطة و الأمن، بل حتى حمايتهم، لثبات أن الجزائريين لم يخرجوا للشارع بهدف التخريب، وإنما من أجل رفض العهدة الخامسة و تغيير النظام الذي "شاخ" حسب اعتقادهم<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> محمد نيازي حتاتة، دو المجتمع الأساسي للشرطة، المجلة العربية للدفاع الاجتماعي، عدد14، السعودية، 1982، ص55

<sup>2</sup> عبد النور زيام، الاحتجاجات الشعبية في شمال افريقيا وتأثيرها على عملية التحول الديمقراطي أطروحة دكتوراه، 2013، ص17.

<sup>3</sup> صهييب شنوف، أمور تميز بها الحراك الشعبي على باقي الشعوب العربية، تم التصفح على الساعة 16:00 بتاريخ 2020/09/22 على الموقع الالكتروني

- التوظيف المكثف لوسائل التواصل الاجتماعي، حيث شهدت مواقع التواصل الاجتماعي تغطية الاحداث، وأطلقت هاشتاغ #حراك\_22\_ فيفري، #لا\_للعهد\_الخامسة
- الحل الجزائري ولا للتدخل الأجنبي اذ عبر المشاركون في الحراك الشعبي عن رفضهم التدخل الأجنبي، مطالبين بإبقاء الحل جزائريا وفق ما تقتضيه مصلحة الشعب ومن الأساليب التي انتهجها الشعب الجزائري للتعبير عن مطالبه السياسية رفع لعدة شعارات منها " سلمية سلمية"، " الجيش الشعب خاوة خاوة"<sup>1</sup>....

### المبحث الثالث: المؤسسة الأمنية خلال الحراك الشعبي

لم تكن السلمية التي ظهر بها الحراك الشعبي الذي ابهر العالم نابغة من وعي المتظاهرين فحسب، فحتى الحرفية التي تعامل بها مختلف الأجهزة الامنية التي رافقت الحراك الشعبي كان لها دور كبير في الحفاظ على هذه السلمية وحماية الحراك الشعبي من المدنسين و المخربين، وهو ما يعطي العلامة الكاملة لهذه الأجهزة التي رفع لها الجزائريون القبة طيلة المسيرات الشعبية، حيث شهد نمط تعامل رجال الأمن منذ انطلاقة صوت الحراك الشعبي يوم 22 فيفري 2019 بالعاصمة ومختلف ولايات الوطن احترامية كبيرة في تسيير الحشود التي شاركت في المسيرات ليجد هذا التعامل مكانا له في مختلف المؤتمرات الدولية من طرف زعماء الدول الذين أبهرتهم طريقة تنظيم المسيرات التي نادى بتغيير النظام رئيسا و حكومة، ومنذ بداية الحراك الشعبي تلقت مختلف العناصر الأمنية تعليمات بعدم التعامل السلبي أو الاحتكاك المباشر مع اي مظاهرة كانت و العمل بنمط تسيير الحشود لضمان الأمن العام، تفادي الوقوع في مجابهات قد تؤدي الى انفلات أمني سيوقع في البلاد في طريق التجربة المصرية أو الليبية، وقد ظل نمط تعامل مصالح الأمن على حاله، بإبقاء التعليمات طيلة المسيرات وطيلة فترة الحراك التي تقضي بمرافقة الشرطة وعناصر الدرك الجزائريين في حراكهم ، وساهمت هذه الخطة الأمنية المحكمة وبقطة عناصر الأمن وقوات مكافحة الشغب في حماية المتظاهرين وتأطيرهم دون الحيلولة دون أي محاولة انفلات، وهو ما يحسب لها، وأكسبها ثقة واحتراما كبيرين لدى الشعب حيث كانت المؤسسة الانية لخيارات الشعب حتى الانتهاء من الأزمة وتعود الى مكانها الطبيعي لضمان وحماية البلاد من الزوابع والمخاطر في وضع دولي شديد الخطورة<sup>2</sup>.

### المبحث الرابع: آليات العلاقات العامة في تشكيل صورة ايجابية عن المؤسسة الأمنية

<sup>1</sup>المرجع نفسه.

<sup>2</sup>كنزة ع، دروس في الاحترافية قدمتها الاجهزة الامنية، تم التصفح على الساعة 18:07 بتاريخ 2020/09/21، على الموقع الالكتروني <http://elraaed.com>



نذكر فيما يأتي آليات والإجراءات التي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة في تكوين صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة الأمنية لدى المواطن.

- إجراء بحوث ودراسات علمية عن المؤسسة الأمنية، وعن اللوائح والتشريعات والقوانين السائدة، والوسائل الإعلامية والمندوبين والصحفيين وقادة الرأي، وغيرهم من الشخصيات والمؤسسات والجهات الممكن الاستعانة بها عند إجراء حملات أمنية مدروسة بشكل جيد وموجهة للجمهور أو لفئات معينة منه.
- القيام ببحوث الرأي العام من خلال دراسات دورية تستهدف اكتشاف اتجاهات الجماهير تجاه المؤسسة الأمنية واعتقاداتهم بشأنها، ومدى تقديرهم لها وآرائهم فيما يتعلق بسياساتها، والبحث في بواطن سلوكياتهم السلبية نحوها وقياس المظهر الاجتماعي لها في نفوسهم، والتعرف على مدى برامج أعمال العلاقات العامة وكل هذا من شأنه توفير أفضل المعلومات لصناع القرار في الإدارة العليا للمؤسسة.
- تعيين عدد من الكفاءات المتخصصة التي لديها المؤهلات العلمية والخبرة الكافية والقدرات الإبداعية والإمكانات المتميزة في العلاقات العامة، يمكنها تحديد الجماهير الاستراتيجية للمؤسسة الأمنية وصياغة مضامين الرسائل الاتصالية واختيار الوسيلة الأفضل.
- أن تكون جهود العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية أفعالاً وليست ردود أفعال أي أن تكون مرسومة مسبقاً من خلال تصميم خطة العلاقات العامة يتم من خلال تحديد أهداف المؤسسة الأمنية ورسم الطريق الذي ينبغي الالتزام به لتحقيق هذه الأهداف.
- القيام بأنشطة اتصالية متنوعة تهدف إلى نشر ثقافة أمنيّة قادرة على إعادة الثقة المفقودة بين الأجهزة الأمنية والمواطن، وتحقيق التقارب بينهما، وتحسن صورة هذه الأجهزة لديه.
- اهتمام هيئة العلاقات العامة برجل الأمن، انطلاقاً من مفهوم أن " العلاقات العامة في أي مؤسسة تبدأ من الداخل"، وأن جمهورها الداخلي هو أحسن سفير لها، إذ كل ما كان أداء هذا الأخير سليماً وكان سلوكه تجاه المواطنين جيداً كلما أثر ذلك إيجابياً في أذهانهم.
- ترسيخ مفهوم الشرطة المجتمعية أو ما يعرف بالشرطة الجوارية، إذ تعتبر أحد أهم وسائل الأجهزة الأمنية في تنفيذ سياستها الأمنية، وبت رسائلها إلى المجتمع الذي تستهدفه في التوعية الأمنية<sup>1</sup>.

فوزي آيت أمر مزبان، دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة الأمنية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد المهري قسنطينة، العدد 11، 2019، ص 429-250.

- الاهتمام ببرامج التقييم و المتابعة للأنشطة الاتصالية التي يقوم بها جهاز العلاقات بهدف تقدير مدى نجاحها ورصد نواحي القصور فيها، من أجل العمل على تلافيتها واتخاذ القرارات والاجراءات التصحيحية والقرارات المناسبة في الخطط المستقبلية.

#### المبحث الخامس: الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في تكوين صورة المؤسسة الامنية

ونعني هنا بالمشكلات مجموعة من المفاهيم الخاطئة والشائعة في بيئة عمل العلاقات العامة وتتطلب سرعة العمل على تصحيحها وفق رؤية علمية شاملة، وقد أثبتت كثير من الدراسات الأجنبية والعربية وجود هذه الإشكاليات بدرجات مختلفة سواء في المؤسسات الأمنية أو غيرها من مؤسسات المجتمع. ونذكر فيما يأتي أهم الإشكاليات، والمصاعب التي تواجه العلاقات العامة داخل المؤسسات الامنية:

- ضعف الإعداد العلمي للممارسين والقائمين بالاتصال في المؤسسات الأمنية.
- سيطرة العمل الشرطي على النشاط الاتصالي للعلاقات العامة، وإجراء أغلب الاتصالات بالجمهور الخارجي ووسائل الإعلام من خلال القيادات الأمنية والإدارة دون الرجوع الى إدارة العلاقات العامة أو التنسيق معها.
- غياب الرؤية الاستراتيجية للعلاقات العامة في أغلب المؤسسات الأمنية.
- النظر الى العلاقات العامة على أنها وظيفة إدارية موجهة لخدمة الإدارة العليا ورجال الأمن في المؤسسة الأمنية، الأمر الي أضعف من دورها في إدارة الاتصالات مع الجمهور الخارجي.
- أغلب أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الامنية لا تسعى الى إجراء البحوث والدراسات عن الرأي العام وتوجهاته نحو المؤسسة الأمنية وقياس الصورة الذهنية التي تتكون لديه عنها، وذلك نتيجة لعدم إدراك الإدارة العليا لأهمية إجراء مثل هذه البحوث، أو لعدم وجود قسم متخصص للبحوث ، فضلا عن ضعف المخصصات المالية لإجرائها.
- وجود معوقات تواجه إدارة العلاقات العامة مع وسائل الإعلام، فنظرا لطبيعة المعلومات الأمنية التي يلجأ الإعلاميون الى الحصول عليها من مسؤولي العلاقات العامة. والتي قد لا يسمح بنشرها، فإنها تشكل توترات في العلاقة بين إدارة العلاقة بين إدارة العلاقات العامة ووسائل الإعلام من ناحية، مما يؤثر سلبا على الصورة الذهنية للمؤسسات الأمنية لدى الجمهور من ناحية ثانية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص252.

- غلبة الممارسات الأمنية لدى رجال الأمن على الجانب الاتصالي والتخصصي في العلاقات العامة مع ملاحظة ضعف الاستعانة بالمستشارين و المتخصصين أكاديميا في العلاقات العامة.

### المبحث السادس: العوامل المؤثرة على العلاقة بين رجل الأمن والرأي العام

#### 1. عوامل ترتبط بالأمن:

يذهب العديد من الباحثين الى ان أجهزة الأمن قد يكون لها دور في تدهور العلاقة مع الجمهور والواقع انه من الصعب تفسير ذلك بمتغير واحد، فهناك العديد من المتغيرات أسهمت في ذلك بشكل مباشر وغير مباشر وتتمثل فيما يلي:

- 1.1 **الرواسب التاريخية:** لا شك ان التجارب التاريخية لعلاقة الامن مع الجمهور تؤثر على اتجاهات وانطباعات هذا الجمهور نحو رجل الامن، فالتطور التاريخي يكشف عن ان أجهزة الامن في اغلب العصور كانت ادا الاستعمار، والحكم الأجنبي في تحقيق الاخضاع والاضطهاد، كذلك تشير الدلائل فشل معظم الحكومات الوطنية اللاحقة في الخروج من ذلك، فبايعاز من هذه الأنظمة الوطنية اضطرت الأجهزة الأمنية في بعض الاحيان استخدام سياسة متشددة تنسم بالعنف في التعامل مع الجماهير، حيث أن ذلك في رأيها وسيلة لفرض الاستقرار
- 1.2 **طبيعة وظيفة الامن:** لا يمكن تصور النظام وتحقيق الأمن الداخلي دون وجود سلطة يمكن من خلالها اتخاذ كافة الإجراءات التي تعمل على مكافحة الجريمة والحد منها، وعلى هذا نجد ان هناك تلازما بين السلطات الممنوحة لرجال الامن التي تمكنهم من القبض على المجرمين وتتبع الجناة، وهذه السلطات الممنوحة تجعل بعض المواطنين يتخوفون من التعسف في استخدامها وهذا بطبيعة الحال قد ينشئ حاجزا نفسيا بين رجل الامن وبعض المواطنين.
- 1.3 **إتساع ميدان العمل الأمني:** يؤدي اتساع نطاق التنمية في المجتمعات الى تزايد الأجهزة الأمنية بحيث يمتد ليشمل التواجد الفعلي في حياة الجماهير، والمساهمة في تطور المجتمع، فكلما زاد التطور الحضاري، ونفذت خطط التنمية أدت الى زيادة الأعباء الملقاة على عاتق جهاز الامن.
- 1.4 **سلوكيا رجل الامن:** ان رجل الامن إذا أخطأ وسلك مسلكا معيبا غالبا ما يؤدي ذلك الى انعكاسات سلبية على علاقته مع الجمهور، او يترك في نفس المواطن اثرا سيئا يواجهه بالاستياء الشديد وفي هذا الصدد يمكن التفرقة بين نوعين من الأخطاء، وهما<sup>1</sup>: الأخطاء العادية التي تصدر عن رجل الأمن سهوا أو نتيجة لفهم خاطئ مدعاة الى الاقدام على إتيان فعل غير سوي والأخطاء التي يرتكبها رجل

<sup>1</sup> فوزي آيت أمير مزيان، مرجع سبق ذكره، ص ص 248-249.

الامن وتتطوي على انحراف سلوكي، مثل هذه التصرفات تثير هزات عنيفة في الرأي العام، خاصة إذا نشرت عبر وسائل الاعلام.

## 2. عوامل ترتبط بالرأي العام للمجتمع:

تدور هذه العوامل والمتغيرات حول درجة شرعية النظام السياسي، ودرجة تماسكه ودرجة الضغوط والتوترات الداخلية والخارجية، وتدور أيضا حول درجة رشد السياسات الاقتصادية ومدى تحريها للبعد الاجتماعي، صف الى ذلك الوضع الاجتماعي والثقافي السائد في الدواة فضلا عن درجة ومستوى السياسات القضائية والتشريعية ودقتها ونزاهتها ومستوى أداء المنظمات الإدارية وذلك لأن سوء السياسات بمختلف مصادرها وجوانبها وانخفاض مستوى أداء المؤسسات الرسمية وغير الرسمية يزيد الأعباء الملقاة على عاتق لأجهزة الأمنية، ومن ثم يساهم ذلك في خلق بؤر التوتر، وخلق نوع من الشعور بالضياع الفردي والتفاف الافراد حول ذواتهم فيضيع الهدف الوطني، الامر الذي يحمل على الاعتقاد بعجز السلطات واليأس من إمكانية الإصلاح وتزداد تبعا لذلك حالات الخروج على النظام.

## 3. عوامل تعود لأسباب سياسية:

ان الاجهزة الأمنية في البلدان غير المستقرة سياسيا أكثر عرضة للنقد من غيرها إذ يمارس رجل الامن سلطتهم في دعم القيادة السياسية في الدول التي تتصف الأنظمة الحاكمة فيها بالأنظمة الدكتاتورية، والمستبدة، والمتسلطة، والتي تحكم شعوبها بسطوة السلاح والقوة المتمثلة في رجل الامن ما يعني أن رجال الامن أصبحوا جزءا من الأنظمة الحاكمة ورمزا لقسوتها، وتمتد نظرة الشعب السلبية الى النظام الحاكم لتتال رجل الامن.

## 4. عوامل تعود الى وسائل الاعلام:

يعد الاعلام من اهم الوسائل التي تدعم العملية الأمنية، بتوجيه المواطن نحو التعاون مع رجل الامن هذا إذا تم ابراز الإيجابيات في سلوك رجل الامن، اما إذا تم التركيز على السلبيات، فان هناك ردة فعل سلبية من قبل المتلقي للخبر في تعاونه مع رجل الأمن، وان وسائل الاعلام مطالبة بأن تكون موضوعية في طرح العملية الأمنية و ابراز صورة رجل الامن العام بكل حيادية<sup>1</sup>.

## المبحث السابع: طرق تدعيم صورة رجل الامن لدى الرأي العام

إن مخاطبة المواطن عن قرب وجعله يتحسس الوظيفة الأمنية ويعرف مكانتها في المجتمع تحمله التعاون معها ومع من يقوم بها لما فيه خير للوطن والمواطن، وهذا من شأنه أن يبني الثقة المتبادلة

<sup>1</sup>المرجع نفسه، ص 249.

بين المواطن ورجل الامن، ويؤدي الى زيادة فاعلية العمل الأمني من خلال اكتسب تأييد الجمهور لجهود رجال الأمن.

يمكن تدعيم العلاقة بين رجل الأمن والرأي العام من خلال مجموعة من الالتزامات والواجبات والمعايير يقوم بها رجل الامن من اجل إيصال صورة واضحة عن طبيعة ما يؤديه من وظائف نوجزها فيما يلي:

- خلق شعور لدى المواطن، بأن هناك سلطة مستمدة من إدارة المجتمع، متمثلة في الجهاز الأمني القادر على حمايته وذويه واملاكه، ويسهر على أمنه وراحته في الوقت الذي ينصرف فيه الى أعماله اليومية.
- ترسيخ الاعتقاد لدى المواطن، بأن الأجهزة الأمنية مستعدة دائما لتقديم معونتها له في كل ما يتعلق بسلامة وجوده في المجتمع.
- تأمين اليقظة التامة حتى يطمئن الناس في حياتهم، من خلال تنفيذ سياسة وقائية فعالة تكفي لقاع المواطنين بأن المجتمع الذي ينتمون اليه قد أوكل مهمة أمنهم واستقرارهم الى فئة مختارة قادرة وتمكن من دورها الاجتماعي.
- الجدية في ملاحقة العابثين بالقوانين والأنظمة والقواعد الأخلاقية المتعارف عليها، والقضاء القبض على مرتكبي الأفعال الاجرامية.
- المحافظة على حسن سير نظم الضبط الإداري الهادفة الى حماية المجتمع والبيئة، وذلك من خلال مراقبة تقييد المواطنين بتعليماتها.
- بذل العناية التامة لتأمين سلامة الشباب والأطفال في الشوارع والأماكن المعدة للاجتماعات، واللقاءات الثقافية، وتلك المعدة للتسلية والرياضة.
- بذل المزيد من الجهود التي تمكن رجل الامن من تفهم محيطه الاجتماعي الذي يمارس فيه وظيفته والتعرف على افراده.
- العمل على فض المنازعات والإشكالات البسيطة بين المواطنين، بسرعة وحسم وبصورة ودية دون الاخلال بالعدل.
- تقصي الحالات الخطرة والعمل على إزالة عوامل المؤدية الى الانحراف، وذلك بالتدخل المباشر في الحالات التي تدفع بعض المواطنين الى الانزلاق في الرذيلة أو الاجرام.
- تنمية المعرفة العلمية والفنية والقضائية لدى رجال الأمن، وتجهيز أجهزة الأمن بأحدث المعدات والأجهزة اللازمة واثبات الأدلة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> العوقي مصطفى، دروس في العلم الجنائي، التصدي للجريمة، عالم الكتاب القاهرة، دار نوفل للنشر، بيروت، 1950، ص 85

وأن من واجب المواطن المساهمة في تحقيق اهداف الامن العام من خلال التبليغ عن المجرمين هذه المشاركة تضمن لجهاز الامن النجاح في تحقيق أهدافه<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص85.

## خلاصة:

من خلال دراستنا للوظيفة التي أدتها المؤسسة الأمنية خلال الحراك نستنتج أن طبعة العمل في المؤسسة الأمنية يفرض عليها العمل بمبدأ الصرامة وتطبيق القوانين للحفاظ على أمن وسلامة البلاد و سلمية الحراك لذلك من الجيد الاهتمام بها كمجال بحثي وتدريب عناصرها على فنون التعامل مع المواطنين لتشكيل صورة طيبة لديهم مما يساهم في ترسيخ روح التعاون بين الطرفين.

## الفصل الخامس: الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد

أولاً: تحليل نتائج الدراسة

ثانياً: النتائج العامة

ثالثاً: التوصيات

خاتمه



## تمهيد

إن الدراسة الميدانية تزودنا بمختلف المعطيات الواقعية التي تمكننا من الاطلاع على مختلف جوانب الظاهرة المدروسة وذلك من خلال تحليلها وتفسيرها واستخلاص أهم النتائج المرتبطة بها وهذا لا يأتي إلا من خلال اتباع اجراءات منهجية مضبوطة، بدء من تحديد مجالات الدراسة والمنهج الملائم لنوع الدراسة فالعينة الممثلة لمجتمع الدراسة ثم الأدوات المناسبة للحصول على المعلومات، وبعد جمع المعلومات يتم تحليلها للوصول إلى النتائج العامة

أولاً: تحليل نتائج الدراسة:

أولاً: توصيف عينة البحث

**جدول رقم (01):**

توزيع متغيرة البحث وفقاً لمتغير النوع

م	النوع	التكرار	النسبة
1	ذكر	162	66.1 %
2	أنثى	83	39.9 %
—	إجمالي عينة البحث	245	100 %

بتحليل خصائص عينة البحث وفق لمتغير النوع اتضح أن نسبة الذكور قدرت ب 66.1%، ونسبة الإناث قدرت ب 39.9 % وهي نسبة متقاربة إلى حد كبير مع تمثيل الذكور و الإناث في المجتمع الجزائري.

**جدول رقم (02):**

توزيع متغيرة البحث وفقاً لمتغيرة السن

م	السن	التكرار	النسبة
1	من 22 إلى 26	150	61.2 %
2	من 27 إلى 36	75	30.6 %
3	من 37 إلى 45	15	6.1 %
4	أكبر من 45	05	2.1 %
—	إجمالي عينة البحث	245	100 %

أشارت النتائج أن الفئة العمرية من (22 إلى 26 سنة) جاءت في الترتيب الأول من حيث التمثيل في عينة البحث كون الاستثمار الإلكترونية وأن هذه الفئة الأكثر استخداماً للتكنولوجيات الحديثة حيث بلغت نسبتها 61.2 % ثم تلاها الفئة من (27 إلى 36 سنة) بنسبة 30.6 % وفي الترتيب الثالث من حيث التمثيل جاءت الفئة العمرية من (37 إلى 45 سنة) بنسبة 6.1 % ثم الفئة أكبر من 45 سنة بنسبة 2.1 %.

**جدول رقم (03):**

توزيع متغيرة البحث وفقاً لمتغيرة المستوى التعليمي

م	المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
1	ابتدائي	01	0.4 %
2	متوسط	01	0.4 %
3	ثانوي	23	9.4 %
4	جامعي	220	89.8 %
—	إجمالي عينة البحث	245	100 %

أشارت النتائج أن المستوى التعليمي الجامعي جاء في الترتيب الأول من حيث التمثيل في عينة البحث، حيث بلغت نسبته 89.8%، ثم تبعه المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 9.4%، وفي الترتيب الثالث تساوى كل من الابتدائي و المتوسط في النسبة حيث بلغت نسبة كل منهما 0.4%.

#### جدول رقم (04):

توزيع متغيرة البحث وفقا لمتغيرة الوضع المهني

م	المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
1	طالب جامعي	126	51.5 %
2	أستاذ جامعي	9	3.7 %
3	موظف	50	20.4 %
4	أعمال حرة	18	7.3 %
5	متقاعد	4	1.6 %
6	بطل	38	15.5 %
—	إجمالي عينة البحث	245	100 %

أشارت النتائج أن المستوى التعليمي الجامعي جاء في الترتيب الأول من حيث التمثيل في عينة البحث، حيث بلغت نسبته 51.5%، ثم تبعه متغير الوضع المهني موظف بنسبة 20.4%، وجاء بعده متغير الوضع المهني بطل بنسبة 15.2%، وتبعه متغير الوضع المهني أعمال حرة بنسبة 7.3%، وجاء في المرتبة الخامسة متغير الوضع المهني أستاذ جامعي بنسبة 3.7%، وتبعه الوضع المهني متقاعد بنسبة 1.6%.

#### جدول رقم (05):

توزيع متغيرة البحث وفقا لمتغيرة محل الإقامة

م	محل الإقامة	التكرار	النسبة
1	الريف	35	14.3 %
2	المدينة	210	85.7 %
—	إجمالي عينة البحث	245	100 %

يتضح من قراءة الجدول السابق أ، عينة البحث بالمدينة بولاية قلمة أكبر من عينته في الريف حيث بلغت نسبة الحضر 85.7% في حين بلغت نسبته في الريف 14.3% .

ثانيا: النتائج المتعلقة بسمات رجل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية لدى الجماهير

#### جدول رقم (06):

م	العبارات	موافق بشدة		موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
1	منضبط	26.9%	66	13.1%	32	15.1%	37	42%	103	26.9%	66	245
2	أنيق وحسن المظهر	20%	49	9.8%	24	14.3%	35	53.5%	131	20%	49	245
3	يتعامل باحترام مع المواطنين	29.8%	73	11.8%	29	16.3%	40	36.7%	90	29.8%	73	245
4	هادئ وغير منفعل	20.8%	51	22.9%	56	21.2%	52	31%	76	20.8%	51	245
5	مهني في أداء عمله	26.5%	65	15.9%	39	18.4%	45	33.9%	83	26.5%	65	245
6	قادر على تحمل مسؤولياته	32.2%	79	10.2%	25	14.3%	35	42.2%	101	32.2%	79	245
7	متعال في تعامله مع الآخرين	13.9%	34	26.5%	65	22.4%	55	25.3%	62	13.9%	34	245
8	يستغل نفوذه لتحقيق مصالح شخصية	20.4%	50	13.5%	33	14.3%	35	25.7%	63	20.4%	50	245
9	شجاع وقوي الشخصية	20.4%	59	13.1%	32	21.6%	53	37.6%	92	20.4%	59	245
10	يتمتع بمصداقية كبيرة	23.7%	58	23.7%	58	20.8%	51	26.1%	64	23.7%	58	245

يتضح من خلال هذا الجدول الذي يقيس مدى مساهمة السمات العامة لرجل الأمن في تشكيل صورته الذهنية لدى الرأي العام أن صفة " أنيق و حسن المظهر " جاءت في المرتبة الأولى من حيث الموافقة بنسبة 53.5%، في حين بلغت نسبة الموافقين بشدة لهذه العبارة 20% من اجمالي العينة اما المحايدون لهذه الصفة فقدرت نسبتهم ب 14.3% ، وتبعتها نسبة الموافقين بنسبة 9.8%، وقدرت ادنى نسبة للغير موافقين بشدة ب 2.4% . ويضح من خلال النتائج أن من ابرز السمات التي تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري تتمثل في سمة "أنيق و حسن المظهر" حيث جاءت في المرتبة الأولى، وتفسر هذه النتيجة بأن المؤسسة الأمنية تولي اهتماما بالغا بالزي الرسمي لرجال الأمن.

وجاءت العبارة "قادر على تحمل مسؤولياته الأمنية" في المرتبة الثانية من حيث الموافقة بنسبة 42.2% ، اما الموافقين بشدة قدرت نسبتهم ب 32.2% ، وبلغت نسبت المحايدون 14.3% ، اما الغير موافقين قدر نسبتهم ب 10.2% في حين كانت ادنى نسبة للغير موافقين بشدة وقدرت ب 2% من اجمالي عينة البحث، وتفسر هذه النتيجة أن الرأي العام الجزائري يثق برجل الأمن بتحملة مسؤوليته الأمنية، وهذا يؤدي الى شعور الرأي العام الجزائري بالأمن والاطمئنان لوجود رجل أمن قادر على تحمل مسؤوليته الأمنية.

وفي المرتبة الثالثة جاء الصفة "منضبط" بنسبة موافقة قدرها 42% ، اما الموافقين بشدة لذه الصفة قدرت نسبتهم ب 26.9%، والمحايدون قدرت نسبتهم ب 15.1%، بلغت نسبة الغير موافقين لهذه الصفة 13.1%، أما الغير موافقين قدرت نسبتهم ب 2.9% من اجمالي عينة البحث، وتفسر نتيجة الموافقة المرتفعة بالنسبة لهذه السمة بأن الرأي العام الجزائري يرى أن رجل الأمن ملتزم بالقانون.

وجاءت الصفة شجاع وقوي الشخصية في الترتيب الرابع بنسبة موافقة قدرت ب 37.6% من حيث درجة الموافقة، أما المحايدون فقدرت نسبتهم ب 21.6% أما الغير موافقين لهذه الصفة قدرت نسبتهم ب 20.4% تليها نسبة الغير موافقين ب 13.1% في حين كانت ادنى نسبة للغير موافقين بشدة وقدرت ب 3.7% من اجمالي عينة البحث، وتفسر هذه النتيجة بأن الرأي العام الجزائري يرى أن رجل الامن قادر على فرض القوانين على المجرمين حسب ما جاءت به النسب المدرجة في الجدول.

و جاءت العبارة "يتعامل باحترام مع المواطنين" في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة بنسبة 36.7% من حيث الموافقة، اما الموافقين بشدة لهذه العبارة قدرت نسبتهم ب 29.8%، تليهم 16.3% نسبة المحايدون، اما الغير موافقين فقدرت نسبتهم ب 11.2% في حين كانت ادنى نسبة للغير موافقين بشدة بنسبة 2.4% من اجمالي عينة البحث، ويتضح من خلال هذه النتيجة أن الرأي العام الجزائري يرى أن رجل الأمن صاحب ذوق في تعامله مع المواطنين.

وتأتي في الترتيب السادس عبارة "هادئ و غير منفعل" من حيث درجة الموافقة بنسبة 31%، تليها نسبة الغير موافقين وقدرت ب 22.9% تأتي بعدها نسبة المحايدون وقدرت ب 21.2%، تليها نسبة الموافقين بشدة وقدرت ب 20.8% في حين كانت ادنى نسبة للذين اختاروا غير موافق بشدة وقدرت ب 4.1% من اجمالي عينة البحث، وتفسر هذه النتيجة بأن الرأي العام الجزائري يرى بأن رجل الأمن صبور في تعامله مع المواطنين.

وجاءت عبارة " مهني في اداء عمله في الترتيب السابع" بنسبة موافقة قدرت ب 33.9%، تليها نسبة الموافقين بشدة وقدرت ب 26.5% ، اما المحايدون فقدرت نسبتهم ب 18.4%، في حين قدرت نسبة الغير موافقين ب 15.9%، اما ادنى نسبة فكانت للغير موافقين بشدة وقدرت ب 5.3% من اجمالي عينة البحث، و تفسر هذه

النتيجة أن رجل الأمن بالنسبة للرأي العام الجزائري مهني في اداء عمله ولا يؤمن بالمحسوبية وهذا ما تؤكده سمة " لا يستغل نفوذه لتحقيق مصالح شخصية".

وجاءت عبارة "يتمتع بمصداقية كبيرة" في الترتيب الثامن من حيث درجة الموافقة بنسبة 26.1% أما الموافقين بشدة والغير موافقين فنجد انهما يتساويان في النسبة حيث قدرت كلا النسبتين 23.7% تأتي بعدها نسبة المحايدين و قدرت ب 20.8%، أما أدنى نسبة فكانت للغير موافقين بشدة و قدرت ب 5.7% من اجمالي عينة البحث، وتفسر النتائج الموضحة بأن رجل الأمن شخص موثوق، نزيه ومتهاون حسب وجهة نظر عينة المبحوثين.

وشغلت عبارة "متعالم في تعامله مع الاخرين" المرتبة التاسعة من حيث الرفض حي نجد ان نسبة الغير موافقين 26.5%، تليها نسبة الموافقين لهذه العبارة بنسبة 25.3% تأتي بعدها نسبة المحايدبن بنسبة 22.4% أما الموافقين بشدة فبلغت نسبتهم 13.9% في حين كانت أدنى نسبة للغير موافقين بشدة بقدر 11.8%، ويتضح من خلال النتائج نلاحظ وجود اختلاف في وجهات نظر المبحوثين حيث تتقارب النسبة بين الموافقين والغير موافقين.

وفي الترتيب الأخير جاءت عبارة "يستغل نفوذه لتحقيق مصالح شخصية" من حيث نسبة الرفض بقدر 26.1% ، اما نسبة الموافقة ف قدرت بنسبة 25.7%، تأتي بعدها 20.4% نسبة الذين اختاروا موافق بشدة، في حين قدرت نسبة المحايدبن 14.3% ، وكانت ادنى نسبة للذين اختاروا غير موافق و قدرت ب 13.5% من اجمالي عينة البحث. جاءت هذه السمة في المرتبة الاخيرة من حيث الترتيب لتدل على مهنية رجل الأمن في أدائه لعمله.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بأداء المؤسسة الأمنية خلال الحراك الشعبي

م	العبارات	موافق بشدة		موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المجموع	
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
1	ساهمت في حماية البلاد من حرب أهلية	%38	93	%6.1	15	%10.2	25	%42.4	104	%38	93	%100	245
2	سعت لتحقيق أهداف الشعب في الحرية والمساواة	%20.5	50	%14.3	35	%25.7	63	%35.5	87	%20.5	50	%100	245
3	استخدمت القوة ضد المتظاهرين	%7.3	18	%36.3	89	%24.1	59	%16.3	40	%7.3	18	%100	245
4	كانت تابعة في قراراتها لمصادر أجنبية	%4.1	10	%30.6	75	%31	76	%8.2	20	%4.1	10	%100	245
5	يعتبر وجود رجل الأمن أثناء الحراك مصدر للثقة والطمأنينة بالنسبة للمواطنين	%34.7	85	%6.9	17	%13.5	33	%42.9	105	%34.7	85	%100	245
6	ساهم الحراك في تصحيح الانطباعات السلبية عن رجل الأمن	%21.6	53	%13.9	34	%14.3	35	%45.7	112	%21.6	53	%100	245

نتائج هذا الجدول الذي يقيس صورة أداء المؤسسة الأمنية خلال فترة الحراك الشعبي جاءت كالآتي :

شغلت عبارة " ساهم الحراك في تصحيح الانطباعات السلبية عن رجل الأمن " الترتيب الأول من حيث درجة الموافقة بنسبة 45.7% من إجمالي عينة البحث ، و الموافقة بشدة بنسبة 21.6%، ذلك لأن المؤسسة الأمنية رافقت الحراك و حرصت على الطابع السلمي للمظاهرات ، و ساهمت في تكوين شعور إيجابي لدى المواطنين، أما المحايدون فبلغت نسبتهم 3.14%، أما الغير موافقون بلغت نسبتهم 1.6% ، والغير موافقون بشدة بلغت نسبتهم 3.3% من إجمالي عينة البحث لأنهم اعتبروا بأن المؤسسة الأمنية لم تتفاعل مع مطالب المتظاهرين في الشارع ، واعتبروا أن ذلك قمع للنشاط وحصار أمني على ساحات الاحتجاج .

أما عبارة " يعتبر وجود رجل الأمن أثناء الحراك مصدر للثقة و الطمأنينة بالنسبة للمواطنين " ، فقد شغلت الترتيب الثاني من حيث درجة الموافقة بنسبة 42.9% من إجمالي عينة البحث ، و الموافقة بشدة بلغت نسبتها 34.7% ذلك لأن المؤسسة الأمنية لم تتعامل مع الحراك الشعبي وفق منطق القوة ، بل اعتمدت على مقاربة مبنية على تسيير وإدارة الحراك حتى لا يفلت و تتلفقه دوائر أخرى داخلية و خارجية ، و عزز رجل الأمن حضوره من خلال حماية المتظاهرين و ضمان استمرارية سلمية الحراك طيلة فترة التظاهر أما المحايدون فبلغت نسبتهم 13.5%، أما الغير موافقون شغلوا نسبة 9.6% و الغير موافقون بشدة بلغت نسبتهم 2% من إجمالي عينة البحث

و جاءت عبارة " ساهمت في حماية البلاد من حرب أهلية " في الترتيب الثالث كن حيث درجة الموافقة بنسبة 4،420% من إجمالي عينة البحث ، و الموافقة بشدة بلغت نسبتها 38% لأنها تبنت موقف عدم إراقة الدماء وسياسة اللاعنف و تجنب المواجهة و الصدام مع المتظاهرين، أما المحايدون فبلغت نسبتهم 10.2% و الغير موافقون بلغت نسبتهم 6.1% و الغير موافقون بشدة بلغت نسبتهم 3.3% من إجمالي عينة البحث ، معتبرين جملة الاعتقالات التي قامت بها مصالح الأمن هي تكرار لفظائع العشرية السوداء و بالتالي إعادة سنوات الحرب الأهلية التي كانت خلال التسعينات .

واحتلت عبارة " سعت لتحقيق أهداف الشعب في الحرية و المساواة " الترتيب الرابع من حيث الموافقة بنسبة 55.5% ذلك من خلال حرص المؤسسة على مرافقة الحراك و كفلت الحرية و المساواة لجميع المتظاهرون من أجل تحقيق الهدف الشرعي للحراك أما نسبة المحايدون بلغت 25.7% ، أما الغير موافقون بشدة بلغت نسبتهم 1.4% من إجمالي عينة البحث .

وأنت عبارة " استخدمت القوة ضد المتظاهرون " في الترتيب الخامس من حيث درجة الموافقة بنسبة 16.3% و هي نسبة تمثل بعض العناصر التي تريد تهديم ما وصل إليه الحراك و لهم نوايا واضحة في تهديم البلاد و الرجوع بها إلى السنوات الماضية ، في حين اعتبرت الأغلبية بنسبة 36.3% و هي نسبة تمثل الغير موافقون إن السلطات الجزائرية مارست ضبط النفس واحترام حقوق المتظاهرين و عدم استخدام القوة المفرطة أو غير الضرورية ضد المتظاهرين أما المحايدون فشغلوا نسبة 24،1% و الغير موافقون بشدة بلغت نسبتهم 15.9% في حين بلغت نسبة الموافقون بشدة نسبة 7.3% من إجمالي عينة البحث.

وشغلت عبارة " كانت تابعة في قراراتها لمصادر أجنبية " الترتيب السادس من حيث درجة الموافقة بنسبة 8.2% و الموافقة بشدة بنسبة 4.1% و هي فئة قليلة إعتبرت بأن المؤسسة الأمنية ورائها أيادي خارجية تسييرها و تخضعها لقرارات لجهات أجنبية أما المحايدون فبلغت نسبتهم 31% .



في حين جاءت نسبة الغير موافقون بنسبة 30.6% و الغير موافقون بشدة بنسبة 26.1%، وقد أبدوا رفضا تاما لأي تدخل أجنبي و رفعت العديد من الشعارات الراضة للتدخل الأجنبي من أهمها " لا وصايا داخلية أو خارجية على الشعب.

رابعاً: النتائج المتعلقة بمساهمة الشعارات التي رفعت خلال الحراك الشعبي في تشكيل صورة رجل الامن لدى الرأي العام

م	العبارات	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار
1	ساهمت مختلف الشعارات التي كانت ترفع أثناء الحراك في تعزيز مكانة رجل الأمن في المجتمع الجزائري	15.1%	37	43.3%	106	24.5%	60	14.3%	35	2.9%	7	100%	245
2	ساهمت مختلف الشعارات التي كانت ترفع اثناء الحراك الشعبي في مساعدة رجل الأمن على أداء مهامه أثناء الحراك	16.7%	41	44.9%	110	24.9%	61	10.2%	25	3.3%	8	100%	245
3	ساهمت مختلف الشعارات التي كانت ترفع اثناء الحراك الشعبي في ترسيخ روح التعاون بين المواطن ورجل الأمن	27.3%	67	48.2%	118	13.9%	34	8.2%	20	2.4%	6	100%	245
4	عبرت مختلف الشعارات التي تبناها الحراك الشعبي عن مدى إيمانه بالدور الإيجابي للمؤسسة الأمنية في تحقيق مطالبه	19.2%	47	43.7%	107	20.8%	51	13.5%	33	2.9%	7	100%	245
5	كان شعار "الجيش، الشعب، خاوة خاوة" من أكثر الشعارات تأثيراً في الشعب الجزائري	59.2%	145	28.2%	69	5.7%	14	4.9%	12	2%	5	100%	245

يتضح من خلال الجدول أن عبارة " كان شعار الجيش الشعب ، خاوة خاوة من أكثر الشعارات تأثيرا في الشعب الجزائري " واحتلت الترتيب الاول من حيث درجة الموافقة بشدة بنسبة 59.2% من إجمالي عينة البحث كونه الشعار الأكثر حضورا ومن أهم ما نادى به الشعب في الاحتجاجات ، ويعتبر كعملة ذات وجهين وجه يمثل صورة المؤسسة الأمنية و الوجه الآخر يمثل صورة الشعب، ولا يمكن الفصل بينهما أما المحايدون فبلغت نسبتهم 7.5% في حين بلغت نسبة الغير موافق بشدة 5.7% و الغير موافق بلغت نسبتهم 4.9% من إجمالي عينة البحث ، وقد اعتبروا أن هناك شعارات أخرى أكثر تأثيرا في الشعب الجزائري .

و جاءت عبارة " ساهمت مختلف الشعارات التي كانت ترفع أثناء الحراك الشعبي في ترسيخ روح التعاون بين المواطن و رجل الأمن " الترتيب الثاني من حيث درجة الموافقة بشدة بنسبة 27.3% و الموافقة بنسبة 48.2% لأن مختلف الشعارات كانت تدعم المؤسسة الأمنية و رجال الأمن في أداء مهامهم و هو ما عزز الطابع السلمي في المظاهرات و رسخ التعاون بين المواطنين و رجال الأمن أما المحايدون فبلغت نسبتهم 13.9% ، في حين بلغت نسبة الغير موافقون 8.2% تليها نسبة الغير موافقين بشدة بنسبة 2.4% من إجمالي عينة البحث، وهي تمثل القلة القليلة من الذين رفعوا شعارات لا تعكس روح التضامن و التعاون مع المؤسسة الأمنية و رجالها.

و احتلت عبارة " عبرت مختلف الشعارات التي تبناها الحراك الشعبي عن مدى إيمانه بالدور الايجابي للمؤسسة الأمنية في تحقيق مطالبه " الترتيب الثالث من حيث الموافقة بشدة بنسبة قدرت ب 19.2% و الموافقة بلغت نسبتها 43.7% من إجمالي عينة الدراسة، ذلك لان مختلف الشعارات طالبت بتدخل المؤسسة الأمنية لتفعيل المادة 102 من الدستور وإقرار حالة شغور منصب رئيس الجمهورية، وهذا ما يفسر الايمان بالدور الايجابي للمؤسسة الامنية في تحقيق مطالب الحراك. أما المحايدون فبلغت نسبتهم 20.8% في حين بلغت نسبة الغير موافقون 13.5% تليها نسبة 2.9% من إجمالي عينة البحث و هي نسب تعكس وجهة نظر القلة لا تؤمن بالدور الايجابي للمؤسسة الأمنية و تعتبرها تابعة للنظام القديم و تشكك في قدرتها على تحقيق مطالب الحراك.

و احتلت عبارة " ساهمت مختلف الشعارات التي كانت ترفع أثناء الشعبي في مساعدة رجل الأمن على مهامه أثناء الحراك " الترتيب الرابع من حيث درجة الموافقة بشدة بنسبة 16.7% و الموافقة بنسبة 44.9%، و ذلك من خلال تبني سياسة اللاعنف و الابتعاد عن العنف و الفوضى ما ساعد رجال الأمن على إدارة افضل للحراك أما المحايدين قدرت نسبتهم ب 13.9%، في حين بلغت نسبة الغير موافقون 10.2% تليها نسبة الغير موافقون بشدة بنسبة 3.3% من إجمالي عينة البحث.

و جاءت عبارة " ساهمت مختلف الشعارات التي كانت ترفع أثناء الحراك في تعزيز مكانة رجل الأمن في المجتمع الجزائري "، في الترتيب الخامس من حيث درجة الموافقة بشدة بنسبة 15.1% و الموافقة بنسبة 43.3%، لأن رجل الأمن يعد السلطة التنفيذية في تطبيق القوانين و تنفيذ الاوامر و التعليمات، و الانظمة المنبثقة عن التشريعات التي أقرها مجلس الامة ممثلا لإرادة الشع المحايدين بلغت نسبتهم 24.5% في حين بلغت نسبة الغير موافقون 14.3% تليها نسبة الغير موافقون بشدة بنسبة قدرت ب 2.9% من إجمالي عينة البحث.

خامسا: النتائج المتعلقة بتأثير وسائل الإعلام على صورة رجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري خلال الحراك الشعبي.

**جدول رقم 09:**

م	الوسيلة	التكرار	النسبة
1	القنوات التلفزيونية العمومية	14	5.7 %
2	القنوات التلفزيونية الخاصة	7	2.9 %
3	الصحف المكتوبة	0	0 %
4	مواقع التواصل الاجتماعي	186	75.9 %
5	القنوات التلفزيونية العمومية، مواقع التواصل الاجتماعي	14	5.7 %
6	القنوات التلفزيونية الخاصة، مواقع التواصل الاجتماعي	15	6.1 %
7	القنوات التلفزيونية العمومية والخاصة، مواقع التواصل الاجتماعي	9	3.7 %
-	إجمالي عينة البحث	245	100 %

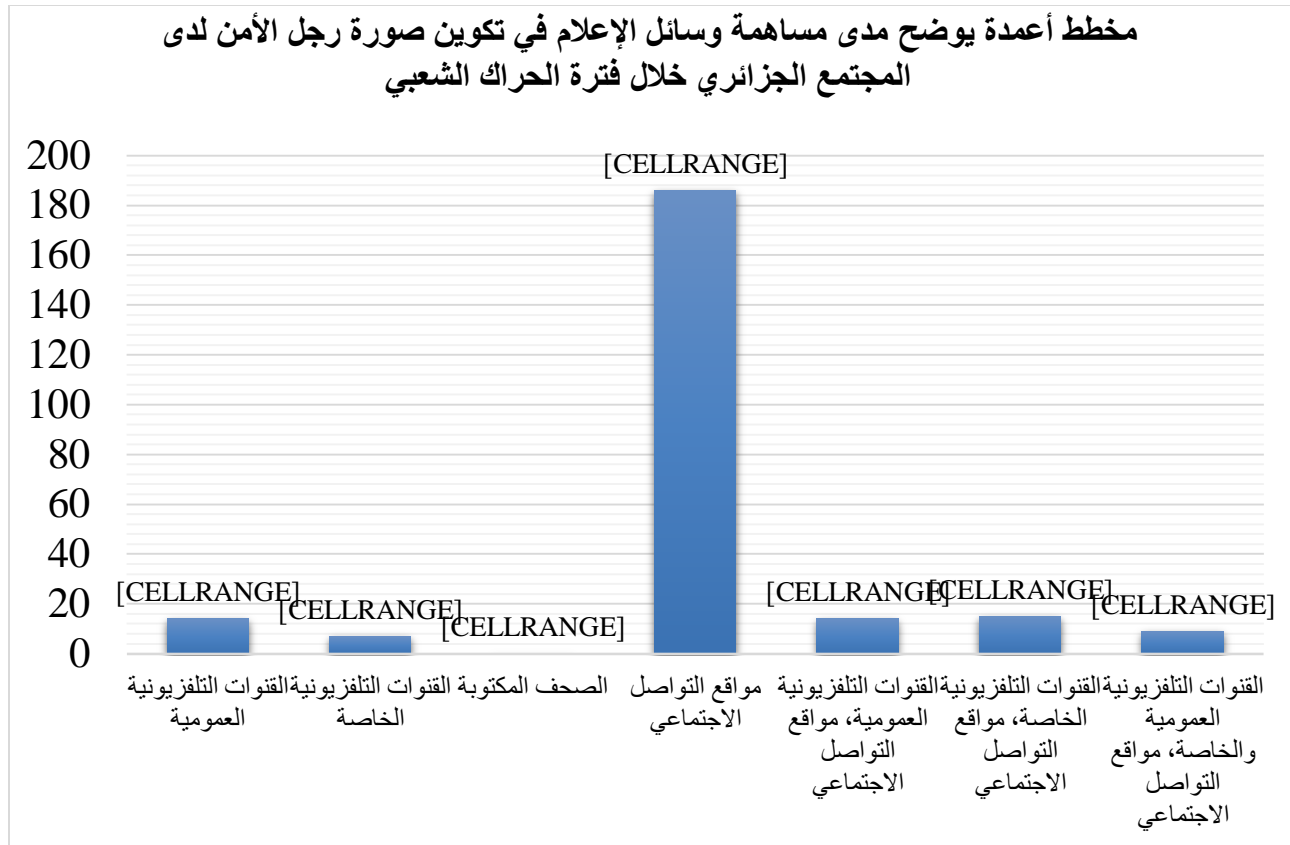
أشارت نتائج الجدول السابق الذي يوضح مدى تأثير وسائل الاتصال الجماهيري في تشكيل صورة رجل الأمن خلال فترة الحراك الشعبي أن مواقع التواصل الاجتماعي جاءت في الرتبة الأولى من حيث التأثير بنسبة 75.9% من إجمالي عينة البحث، تفسر النتائج أن مواقع التواصل ساهمت بشكل كبير في تشكيل صورة رجل الأمن خلال فترة الحراك الشعبي ذلك لان مواقع التواصل الاجتماعي كانت تعرض كل المعلومات الخاصة بالحراك بمصداقية .

وقدرت نسبة القنوات العمومية ب 5.7% تليها نفس النسبة فيما يخص الاختيارات المتعددة للقنوات التلفزيونية العمومية ومواقع التواصل الاجتماعي معا.

والاختيار على مواقع التواصل الاجتماعي والقنوات الفضائية العمومية معا بنسبة 6.1% من إجمالي عينة البحث.

وشغلت القنوات التلفزيونية العمومية والخاصة ومواقع التواصل الاجتماعي مع بنسبة 3.7% ، تليها القنوات الخاصة بنسبة 2.9% في حين كانت لم يقع الاختيار على الصحف المكتوبة مطلقا ويمكن ترجيح ذلك الى تدني نسبة المقرئية في الجزائر بالأخص لدى الشباب حيث بلغت نسبته الشباب من إجمالي عينة البحث 91.8%.

**شكل رقم (01)**



م	العبارات	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار
1	تميزت المؤسسة الأمنية خلال الحراك الشعبي بالوضوح والشفافية في عرض المعلومات والأخبار	10.2%	25	30.6%	75	31.4%	77	20.4%	50	7.3%	18	100%	245
2	كانت المؤسسة الأمنية حريصة على إخماد الإشاعات التي تعرضت لها أثناء الحراك الشعبي	19.6%	48	49.4%	121	23.7%	58	4.9%	12	2.4%	6	100%	245
3	أشعر بالرضا اتجاه أسلوب تواصل رجال الأمن مع المواطنين خلال الحراك الشعبي	22.9%	56	46.1%	113	20.4%	50	7.3%	18	3.3%	8	100%	245
4	لدي استعداد للتعاون مع رجال الأمن بعد الأداء الذي قاموا به خلال الحراك الشعبي	22%	54	40.4%	99	24.5%	60	9.4%	23	3.7%	9	100%	245

هذا الجدول يقيس تأثيرات وسائل الاتصال الجماهيري على تشكيل صورة رجل الامن لدى الرأي العام د الحراك الشعبي ونعرضها كالاتي:

شغلت عبارة "كانت المؤسسة الأمنية حريصة على اخماد الاشاعات التي تعرضت لها اثناء الحراك الشعبي" بنسبة موافقة قدرها 49.4% وبلغت نسبة المحايدين 23.7% ، اما الذين اختاروا موافق فقدرت نسبتهم 19.6%، ونسبة الذين اختاروا غير موافق قدرت ب 4.9%، في حين كانت ادنى نسبة للغير موافقين بشدة و قدرت ب 2.4% من اجمالي عينة البحث. و تفسر النتائج

جاءت بعدها عبارة "أشعر بالرضا تجاه أسلوب تواصل رجل الأمن مع المواطنين خلال الحراك الشعبي" في المرتبة الثانية بنسبة موافقة قدرها 46.1%، في حين كانت ادنى نسبة للذين اختاروا غير موافق بشدة وبلغت 3.3%، تفسر النتائج الموضحة أن الرأي العام الجزائري راض عن اسلوب تعامل رجال الأمن مع المتظاهرين .

في المرتبة الثالثة نجد عبارة " لدي استعداد للتعاون مع رجال الأمن بعد الاداء الذي قاموا به في الحراك الشعبي' بنسبة موافقة بلغت 40.4% في بين كانت ادنى نسبة للذين اختاروا غير موافق بشدة و قدرت ب 3.7%، يتضح لنا من خلال هذه النتيجة أن الشعب مستعد للتعاون مع رجال الأمن بعد الاداء الجيد الذي قاموا به خلال فترة الحراك وهذا يؤكد مدى صحة نتائج العبارة السابقة حول اسلوب تواصل رجال الأمن مع المواطنين

في الاخير نجد عبارة "تميزت المؤسسة الامنية خلل الحراك الشعبي بالوضوح والشفافية في عرض المعلومات الاخبار" بنسبة موافقة قدرها 31.4%، في حين كانت ادنى نسبة للذين اختاروا غير موافق بشدة و قدرت ب 7.3% من اجمالي عينة البحث. حسب النتائج الموضحة بأن الرأي العام الجزائري يرى بأن المؤسسة الأمنية تير الأزمة بشكل ملن و مكشوف خاصة في ظل غياب رئيس.

## نتائج الدراسة:

من خلال ما سبق لنا معالجته سالفًا توصلنا للنتائج التالية:

- أن أهم السمات العامة لرجل الأمن من وجهة نظر الرأي العام هي : ( المظهر الخارجي، الانضباط، الشجاعة، المهنية في اداء العمل....)
- أن المؤسسة الأمنية، مؤسسة وطنية مواقفها ايجابية نحو متطلبات الشعب الجزائري، كما أن غالبية المبحوثين يرون أن المؤسسة الامنية أدت دورها بشكل جيدة و كانت حريصة على حماية البلاد من وقوع حرب أهلية
- أن الشعارات التي رفعت خلال الحراك الشعبي أدت دورا مهما في التأثير على العلاقة بين رجال الأمن والمواطنين وساهمت في ترسيخ روح التعاون كما ساعدت رجال الأمن على أداء مهامهم بسهولة
- أن الشعار " الجيش الشعب خاوة خاوة" كان له التأثير الأكبر في تشكيل صورة ايجابية عن رجل الأمن بنسبة 87.4 %.
- أن أهم مصادر الصورة الذهنية لدى الرأي العام الجزائري عن رجل الأمن خلال فترة الحراك الشعبي هي: مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 75.9 % .
- أن الرأي العام الجزائري راض عن أسلوب تواصل رجال الأمن مع المتظاهرين بنسبة 69
- أن الرأي العام الجزائري مستعد للتعاون مع رجال الأمن بعد الاداء الذي قاموا به خلال فترة الحراك الشعبي بنسبة 62%

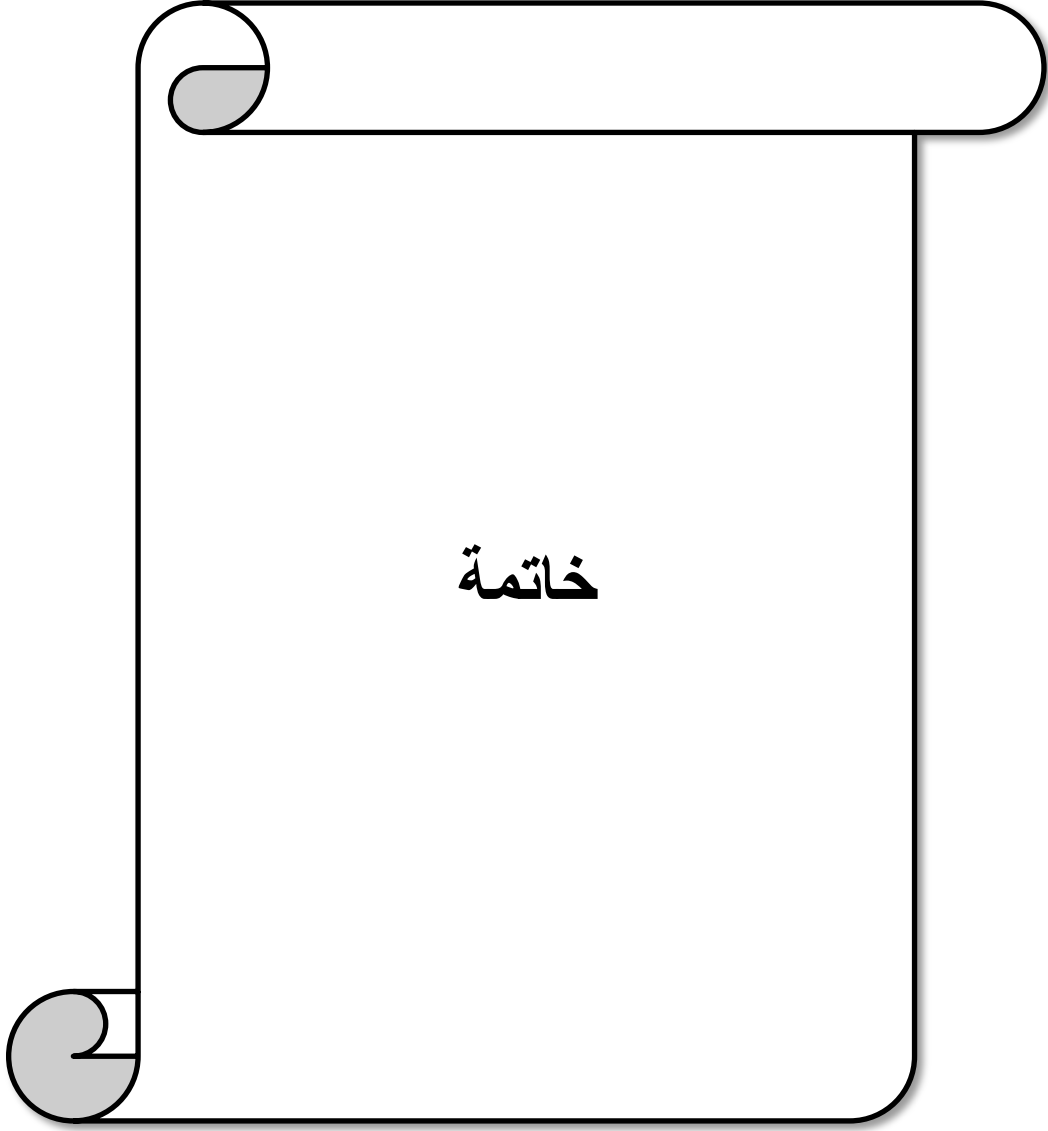
## التوصيات:

في ظل ما توصلنا اليه من النتائج نوصي بما يلي:

- أن يحرص المسؤولون في جهاز الأمن على اختيار أفضل رجال الأمن كفاية ودراية وخلقا للمناصب القيادية في الأجهزة الأمنية.
- أن تقوم أجهزة الأمن بجراء دراسات وبحوث علمية تطلع من خلالها علة رأي الجمهور في اداء أجهزة الأمن.
- أن تحرص مديرية الأمن على تكريم المواطنين يقومون بمساعدة رجال الأمن، وتحفيزهم من أجل تشجيع بقية المواطنين على التعاون مع مصالح الأمن.
- فتح المجال امام الرأي العام للتعبير عن رأيه حول أداء رجال الأمن وتقديم الشكاوي في حال تضرره من قبل رجال الأمن وذلك بتفعيل صندوق المقترحات في مديريات الأمن.
- المشاركة في الفعاليات الاجتماعية لتقوية العلاقة بين رجال الأمن و المواطنين.



- الاستعانة بوسائل الاعلام لتعزيز صورة رجل الأمن ودعمها.

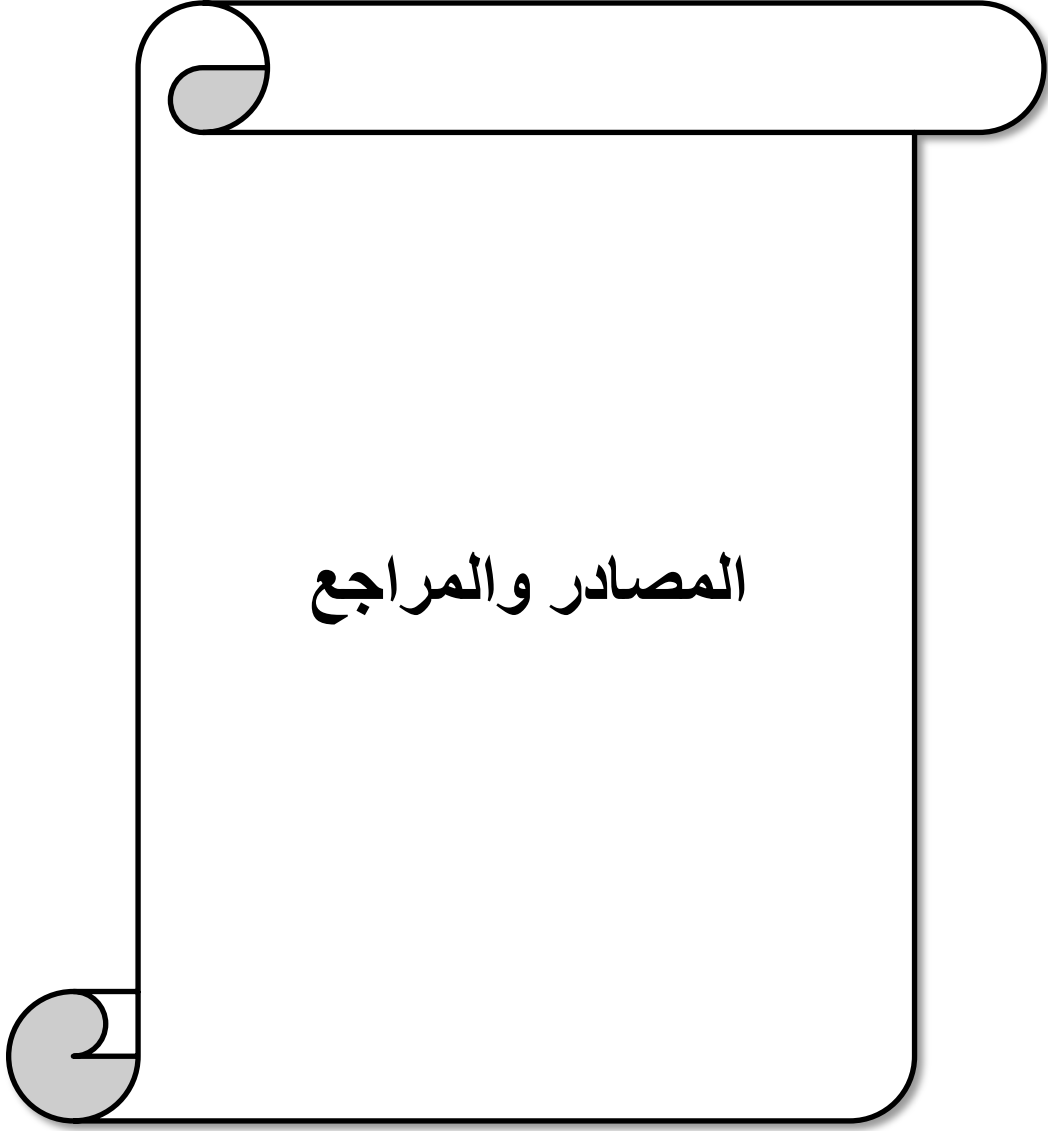


## خاتمة:

ختاما لما سبق توصلت مجموعة البحث الى أن مفهوم العمل الأمني للمؤسسات الامنية تجاوز تلك النظرة المهنية الضيقة للعملية الأمنية برمتها، كمجرد وظيفة تقوم بها في حدود التشريعات والقوانين والأنظمة، لتصل الى حدود اعتبارها فنا يمارس وفقا لأهداف ووسائل ترمي الى تحقيق نتائج ملموسة تنعكس على أمن و استقرار المجتمع، وهذا يعني تعاضم الدور الذي تقوم به المؤسسات الأمنية مع بروز المسؤولية التشاركية، والذي يعني أن تحقيق الامن بمفهومه الشامل هو مهمة معقدة تتقاسمها مع الجماهير المختلفة للمجتمع، وهذا ما لاحظناه خلال الاحتجاجات الشعبية التي شهدتها الساحة الجزائرية حيث رافقت المؤسسة الأمنية المتظاهرين منذ انطلاق الحراك الشعبي للحفاظ على سلميته ، وقد كان لشعار "الجيش الشعب خاوة خاوة" دورا بارزا في ترسيخ روح التعاون بين رجال الأمن والمتظاهرين وتعزيز مكانة رجل الأمن في المجتمع، وكان لمواقع التواصل الاجتماعي دور في خلق صورة ايجابية لرجل الامن لدى الرأي العام من خلال نشر المواقف الودية التي جمعت بين المتظاهرين و رجال الامن.

واعتمادا على نتائج الدراسة نستطيع القول أن صورة التي تشكلت عن رجل الأمن صورة ايجابية نظرا لرغبة المبحوثين واستعدادهم للتعاون مع رجال الامن بعد الاداء الذي قاموا به خلال الحراك الشعبي وضمن هذا السياق يظهر مدى رضا الرأي العام عن أداء رجل الأمن خلال تلك الفترة، كما أن غالبية المبحوثين كانوا في صف المؤسسة الأمنية وذلك حسب اعتقادهم أن المؤسسة الأمنية كانت حريصة على تحقيق مطالب الحراك وساهمت في حماية البلاد من وقوع حرب أهلية.

في الأخير نرجو أنت تكون دراستنا قد قدمت فكرة واضحة عن صورة رجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري بعد بعد الحراك الشعبي



## قائمة المصادر والمراجع

القرآن الكريم

المعاجم و القواميس:

1- معجم المعاني الجامع.

كتب:

- 1- إبراهيم حسن الكردي: الصورة الذهنية لرجل المرو في المجتمعات العربية، حقوق الطبع محفوظة ل جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2014.
- 2- أحمد السيد مصطفى عمر، البحث العلمي اجرائته ومناهجه، مكتبة الفلاح، القاهرة، 2002.
- 3- اديب خضور: صورة العرب في الاعلام الغربي، دمشق للنشر والتوزيع، سوريا، ط1، 2004.
- 4- باقر موسى: الصورة الذهنية في العلاقات العامة، دارأسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014.
- 5- جمال بن عمار، الصورة الذهنية في الفلسفة و العلوم الانسانية، دار الايام للنشر و التوزيع، عمان، 2015.
- 6- زهير عبد اللطيف عادل، الرأي العام وطرق قياسه، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن، ط3، 2014.
- 7- صبحي عسيلا، الرأي العام، نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، ط1.
- 8- صلاح سالم، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والامن القومي للمجتمع، عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، الهرم، ط1، 2003.
- 9- عباس نور الدين محمد، الفلسفة، مكتبة الوحدة العربية، لبنان، (دب)، ص135.
- 10- علي الباز ، العلاقات العامة والرأي العام، دراسة تطبيقية للعلاقات العامة بأجهزة الشرطة، مكتبة الاشعاع الفنية.
- 11- غالب كاظم جياذ الدعمي، التلفزيون وصناعة الرأي العام، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015 للجريمة، عالم الكتاب القاهرة، دار نوفل للنشر، بيروت، 1950.
- 12- كامل خورشيد مراد، مدخل الرأي العام، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط3، 2013.
- 13- محمد نيازي حتاتة، دور المجتمع الأساسي للشرطة، المجلة العربية للدفاع الاجتماعي، عدد14، السعودية.
- 14- مصطفى يوسف كافي: الرأي العام ونظريات الاتصال، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن 1، 2015.
- 15- مي العبد الله نظريات الاتصال، دار النهضة للنشر و التوزيع، بيروت، ط1، 2010.

## المذكرات و الرسائل العلمية:

- 1- جوادي صفاء، صورة قناة الجزيرة بعد الثورات العربية لدى النخبة الجزائرية، دراسة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014.
- 2- خلف لافي الحلبا الحماد، الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني، تخصص صحافة و اعلام، جامعة البتراء الاردن 2014.
- 3- راشد ناجي فريحات: دور وسائل الاعلام الأردني في تشكيل الصورة الذهنية لمجلس النواب الأردني لدى الشباب الجامعي، رسالة ماجستير كلية الصحافة والاعلام، جامعة البتراء، 2015.
- 4- طاهر حسن أبو زيد: دور مواقع التواصل الاجتماعية في توجيه الرأي العام الفلسطيني وأثرها على المشاركة السياسية، ماجستير، جامعة الازهر غزة.
- 5- عبد الله مصطفى عبد الله الفراء، دور الصورة الذهنية للمؤسسات الاهلية في بناء العلاقة الاستراتيجية مع جمهور المستفيدين، رسالة ماجستير، تخصص ادارة اعمال، الجامعة الاسلامية، غزة 2018.
- 6- عبد النور زيام، الاحتجاجات الشعبية في شمال افريقيا وتأثيرها على التحور الديمقراطي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، دراسة حالة في مصر 2011-2012، نشرت في الجزائر 2013.
- 7- مرزوق عبد الحكيم العدلي، صورة المؤسسة العسكرية المصرية بعد ثورة 30 يونيو، مجلة كلية الآداب، جامعة سوهاج، العدد الخامس والثلاثون، 2013.
- 8- لخضر دهيمي، وثيقة أهمية الأمن والتوعية في المنظومة التربوية، عن مجلة الشرطة، العدد الخاص، جويلية، 2008، ص5.

## المجلات والمطبوعات:

- 1- الطاهر سعود، عبد الحلیم مهورباشة، المدينة الجزائرية والحراك الاحتجاجي: مقارنة سوسولوجية، مجلة عمران للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 5، العدد 18، 2016.
- 2- علي الحوات، النظرية الاجتماعية اتجاهات أساسية، منشورات شركة الجا، مالطا، 2014.
- 3- فوزي آيت، عمر مزيان، دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية، مجلة الباحث للعلوم الانسانية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة، العدد 03، 2013.
- 4- مجلة الذاكرة تصدر عن مختبر التراث اللغوي و الأدبي في الجنوب الشرقي الجزائري، العدد التاسع، جوان 5، 2017.

## مواقع الانترنت:

- كنزة.ع، دروس في الاحترافية قدمتها الاجهزة الامنية، نقلا عن :

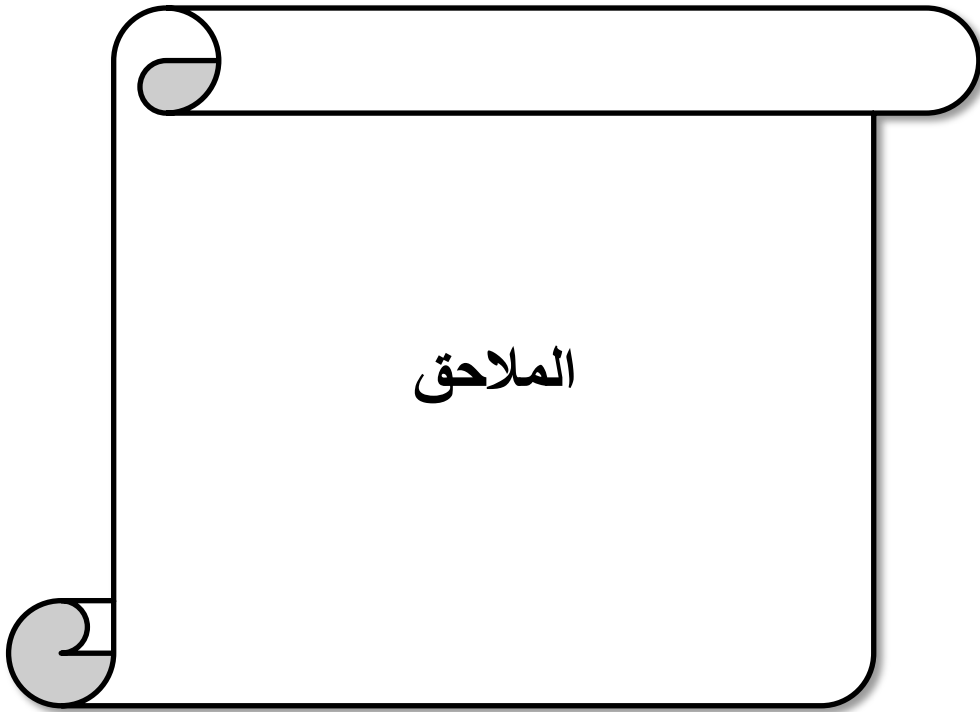
<http://elraaed.com>

- صهيب شنوف، أمور تميز بها الحراك الشعبي على باقي الشعوب نقلا عن:

<http://arabicpost.net>







الملاحق

جامعة 08 ماي 1945 قالمة  
قسم علوم الإعلام والاتصال  
تخصص اتصال وعلاقات عامة



استمارة حول:

صورة رجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري بعد الحراك الشعبي

ملاحظة: المعلومات الواردة في هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية.

تتكون هذه الاستبانة من قسمين:

القسم الأول: يتضمن بيانات شخصية عنكم، نرجو منكم تعبئة البيانات بدقة

القسم الثاني: يتكون من 4 محاور حول المعلومات المطلوبة عن موضوع الدراسة، نرجو منكم وضع علامة (x) في الاختيار الذي يعبر عن رأيكم.

أنثى

ذكر

النوع:

من 22 إلى 26

السن:

من 27 إلى 36

من 37 إلى 45

أكبر من 45

المستوى التعليمي:

جامعي

ثانوي

متوسط

ابتدائي

الوضع المهني:

طالب جامعي

أستاذ جامعي

موظف

أعمال حرة

متقاعد

بطل

مكان الإقامة:

المدينة

الريف

المحور الأول:

السمات العامة لرجل الأمن الجزائري التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية لدى الجماهير.

ما مدى توافقك مع العبارات التالية:

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	منضبط					
2	أنيق وحسن المظهر					
3	يتعامل باحترام مع المواطنين					
4	هادئ وغير منفعل					
5	مهني في أداء عمله					
6	قادر على تحمل مسؤولياته					
7	متعال في تعامله مع الآخرين					
8	يستغل نفوذه لتحقيق مصالح شخصية					
9	شجاع وقوي الشخصية					
10	يتمتع بمصداقية كبيرة					

## المحور الثاني:

أداء المؤسسة الأمنية خلال الحراك الشعبي

ما مدى توافقك مع العبارات التالية:

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	ساهمت في حماية البلاد من حرب أهلية					
2	سعت لتحقيق أهداف الشعب في الحرية والمساواة					
3	استخدمت القوة ضد المتظاهرين					
4	كانت تابعة في قراراتها لمصادر أجنبية					
5	يعتبر وجود رجل الأمن أثناء الحراك مصدر للثقة والطمأنينة بالنسبة للمواطنين					
6	ساهم الحراك في تصحيح الانطباعات السلبية عن رجل الأمن					

### المحور الثالث:

مدى مساهمة الشعارات التي رفعت خلال الحراك الشعبي في تشكيل صورة المؤسسة الأمنية لدى الرأي العام

ما مدى توافقك مع العبارات التالية:

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	ساهمت مختلف الشعارات التي كانت ترفع أثناء الحراك في تعزيز مكانة رجل الأمن في المجتمع الجزائري					
2	ساهمت مختلف الشعارات التي كانت ترفع أثناء الحراك الشعبي في مساعدة رجل الأمن على أداء مهامه أثناء الحراك					
3	ساهمت مختلف الشعارات التي كانت ترفع أثناء الحراك الشعبي في ترسيخ روح التعاون بين المواطن ورجل الأمن					
4	عبرت مختلف الشعارات التي تبناها الحراك الشعبي عن مدى إيمانه بالدور الإيجابي للمؤسسة الأمنية في تحقيق مطالبه					
5	كان شعار "الجيش، الشعب، خاوة خاوة" من أكثر الشعارات تأثيرا في الشعب الجزائري					

### المحور الرابع:

تأثير وسائل الاعلام على صورة رجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري خلال الحراك الشعبي

من بين الوسائل الاتصالية التالية حدد أكثر وسيلة ساهمت في تشكيل صورة رجل الأمن لديك خلال فترة الحراك الشعبي:

القنوات التلفزيونية العمومية

القنوات التلفزيونية الخاصة

الصحف المكتوبة   
مواقع التواصل الاجتماعي

ما مدى توافقك مع العبارات التالية:

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تميزت المؤسسة الأمنية خلال الحراك الشعبي بالوضوح والشفافية في عرض المعلومات والأخبار					
2	كانت المؤسسة الأمنية حريصة على إخماد الإشاعات التي تعرضت لها أثناء الحراك الشعبي					
3	أشعر بالرضا اتجاه أسلوب تواصل رجال الأمن مع المواطنين خلال الحراك الشعبي					
4	لدي استعداد للتعاون مع رجال الأمن بعد الأداء الذي قاموا به خلال الحراك الشعبي					

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الصورة الذهنية التي تشكلت لدى الرأي العام الجزائري بعد الحراك الشعبي، بغية تدعيمها أو تغييرها أو تعديلها، هذا بالإضافة الى الوقوف على مدى مساهمة كل من وسائل الاتصال الجماهيري و الشعارات التي رفعت خلال تلك الفترة في تعزيز مكانة رجل الأمن في المجتمع و لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام المنهج المسحي الذي يتم من خلاله مسح الرأي العام ومعرفة الآراء و الاتجاهات المختلفة نحو القضايا المثارة، وتم ذلك من خلال توزيع استبانة على 245 مفردة من اجمالي مجتمع البحث تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية المنتظمة حسب متغيرات ( الريف/ الحضر)، (ذكور/ إناث) لولاية قالمة، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

- أن الرأي العام الجزائري راض عن أسلوب تواصل رجال الأمن مع المتظاهرين.
- أن الشعارات التي رفعت خلال فترة الحراك الشعبي ادت دورا مهما في التأثير على العلاقة بين المتظاهرين ورجال الأمن بشكل إيجابي.
- أن وسائل الاتصال الجماهيري وبالأخص موقع فاسبوك ساهمت بشكل كبير في تشكيل صورة رجل الأمن لدى الرأي العام خلال فترة الحراك الشعبي.



## Résumé

Le but de cette étude est de connaître et mettre en évidence l'image mentale qui s'est développée chez l'opinion publique algérienne envers les forces de l'ordre après le mouvement public (Hirak), pour objectif de soutenir cet avis ou le changer s'il ne reflète pas la réalité des choses ou juste le rectifier. Ajoutant à cela l'étude de la contribution présentée par les moyens de communication publique (médias et réseaux sociaux), et par les slogans adoptés par les manifestants durant cette période, dans la construction de l'image des membres des forces de l'ordre dans la société.

Pour réaliser les objectifs de cette étude on a adopté la « méthode de l'enquête » grâce à laquelle on a pu récolter les données nécessaires pour notre étude en enquêtant sur l'opinion publique pour savoir quels sont ses avis envers différentes causes. Pour se faire on a commencé par distribuer des questionnaires sur 245 individus faisant partie de la société de recherche qui elle est extrait des habitants de la wilaya de Guelma, le choix a été fait à partir de la méthode de l'échantillon aléatoire structuré en se basant sur des variables telle que l'habitat, l'âge et le sexe...etc.

Cette étude a constaté plusieurs résultats parmi lesquels on trouve :

- Les slogans levés par les citoyens algériens pendant les manifestations ont joué un rôle positif dans la relation établie entre les citoyens et les forces de l'ordre.
- L'opinion publique algérienne a exprimé sa satisfaction envers le comportement des agents des forces de l'ordre avec les manifestants.
- Le rôle important joué par les moyens de communication publique et surtout les réseaux sociaux tel que Facebook dans l'élaboration de l'image morale des forces de l'ordre chez l'opinion publique algérienne.