



AARCS



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الجزائر 3، كلية الإعلام و الاتصال

## شهادة مشاركة

يشهد كل من السادة عميدة كلية الإعلام والاتصال ورئيس المجلس العلمي للكلية ورئيس المؤتمر الدولي  
حول "الاتصال وتسويق المرافق العمومية: فرص وتحديات الرقمنة"، أن الأستاذ (ة) الفاضل (ة):

**د. خولة شادي - جامعة المسيلة- الجزائر**

قد شارك (ت) في فعاليات المؤتمر بمدخله عنوانها: **استخدام خلايا الإعلام للوسائط الرقمية  
في تحسين السمعة الإلكترونية بالمديرية العامة لأمن ولاية المسيلة**

عبر تقنية التحاضر عن بعد، يومي 13 و 14 سبتمبر / أيلول 2022

مع تمنياتنا لك بالنجاح والتفوق ومزيدا من الأعمال العلمية والبحثية

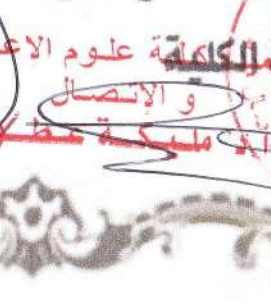
رئيس المؤتمر الدولي

د. بلقاسي كريم

رئيس مشروع بحث

الاتصال و التسويق الرقمي

الجماعات المحلية في الجزائر







تاريخ جديد وعهد جديد



# برنامج فعاليات المؤتمر الافتراضي الدولي اتصال وتسويق المرافق العمومية: فرص وتحديات الرقمنة

الذي تنظمه فرقة بحث الاتصال والتسويق الرقمي للجامعات المحلية  
في الجزائر بكلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر3

أيام 13 و 14 سبتمبر أيلول 2022

عبر تطبيق Google meet

اليوم الأول 13 سبتمبر 2022

الجلسة الافتتاحية

المقررة: د. نسيمه مقل (الجزائر)

الرئيس: أ.د. فايزة يخلف (الجزائر)

تلاوة آيات بينات من الذكر الحكيم

النشيد الوطني

الأستاذ الدكتور مختار مزرق	كلمة السيد مدير جامعة الجزائر3	09:20-09:15
الأستاذة الدكتورة مليكة عطوي	كلمة السيدة عميدة كلية علوم الاعلام والاتصال	09:25-09:20
الأستاذ الدكتور صفوان حسيني	كلمة السيد رئيس المجلس العلمي لكلية علوم الاعلام والاتصال	09:30-09:25
الأستاذ الدكتور كريم بلقاسي	كلمة السيد رئيس المؤتمر	09:35-09:30
د. مريم شيخة براهيم	روبورتاج حول المؤتمر الدولي	09:45-09:35
أ.د. مي العبد الله الجامعة اللبنانية (لبنان)	المقاربات الفلسفية الحديثة لاتصال وتسويق المؤسسات	10:00-09:45

ملاحظات:

1. فعاليات المؤتمر عبر تطبيق Google meet على الرابط bau-umqu-akh

2. التوقيت حسب دولة الجزائر

3. يوجد فرق توقيت ساعتين بين الجزائر ولبنان





أ.د كريم بلقاسي جامعة الجزائر3 (الجزائر)	نحو التحول الرقمي لاتصال وتسويق المرفق العام: الأسس والمبادئ	10:10-10:00
PR Farid El Massioui Université Paris8 France	Vers Une Communication Efficace Entre Collectivité Et Le Citoyen Au Service De L'intérêt General	10:20-10:10
د. نعيمة عزوق جامعة مولود معمري تيزي وزو (الجزائر)	الرقمنة الإدارية لخدمات المرفق العام ودورها في عصرنة الخدمة العمومية وتحقيق رضا المواطن في الجزائر	10:30-10:20
أ.د عبد الكريم عبد الجليل الوزان الجامعة الاسلامية الأمريكية بمنيسوتا (أمريكا)	دور التحول الرقمي في الحصانة الأمنية لرجل الأمن	10:40-10:30
د . نوال لصلح جامعة سكيكدة/ أ. حياة حميدي جامعة الجزائر3 (الجزائر)	أزمة المرفق العام في الجزائر ومظاهر التجديد	10:50-10:40
د. موسى نسيم أميرة جامعة الجزائر3/ د. شادي خولة جامعة المسيلة	استخدام خلايا الإعلام للوسائط الرقمية في تحسين السمعة الإلكترونية بالمديرية العامة لأمن ولاية المسيلة	11:00-10:50

#### نقاش

11:30 - 11:00

#### الجلسة الأولى

الرئيس: أ.دمي العبد الله (لبنان)	المقررة: د.أمينة بصافة (الجزائر)
تسويق الخدمات المتحفية عبر مواقع التواصل الاجتماعي في الجزائر -دراسة تنوعرافية لصفحة متحف سيرتا بقسنطينة في الفاييسوك	د.باديس لونيس ط.د الشريف خالداجامعة باتنة1(الجزائر)
DRAFLI TOUFIK Lobachevsky University (Russia)	Digital Healthcare In The Russian Federation: Systems And Technologies
د. بدر الدين مسعودي ط.د ربيع قراد جامعة تبسة (الجزائر)	علاقة الإدارة الإلكترونية بثنائية المرفق العام والخدمة العمومية بالجزائر
أ.د حنان صبحي عبد الله عبيد/مركز الأبحاث لندن (بريطانيا)	دور واستراتيجيات القيادة التحويلية لتنمية الإبداع في إدارة التسويق الرقمي لدى طلبة الجامعات/ آفاق وطموح

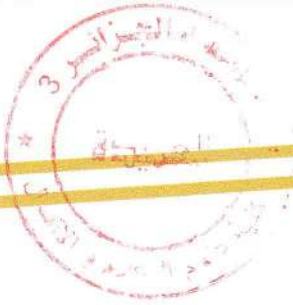
ملاحظات:

1. فعاليات المؤتمر عبر تطبيق Google meet على الرابط [bau-umqu-akh](https://bau-umqu-akh)

2. التوقيت حسب دولة الجزائر

3. يوجد فرق توقيت ساعتين بين الجزائر ولبنان





ط.د زليخة لوكيل / جامعة مستغانم (الجزائر)	الرقمنة الإدارية كمقاربة لتحقيق الفعالية الإدارية وتحسين الخدمة العمومية بالمرافق العامة	
د. باب أحمد الشيخ سيديا المدرسة العليا للتعليم (موريطانيا)	المراكز الثقافية في موريتانيا: بين الخصوصية المحلية وضرورات التسويق الرقمي	12:30-12:20
ط.د السعيد قادم جامعة الجزائر 3 (الجزائر)	المركز الجزائري لتطوير السينما و التسويق الرقمي لخدماتها	12:40-12:30
ط.دمريم نباش ط.د سعاد بولقرون جامعة الجزائر 3 (الجزائر)	تحديات الخدمة العمومية الأمنية في الفضاء الرقمي-دراسة وصفية لمؤسسة جهاز الدرك الوطني بالشرقة	12:50-12:40
قاوة شهرزاد إذاعة البويرة الجهوية (الجزائر)	واقع الرقمنة في الإذاعة المحلية	13:00-12:50
نقاش		13:30 - 13:00
اليوم الثاني 14 سبتمبر 2022		
الجلسة الثانية		
الرئيس: أ.د لامية طالة (الجزائر)		المقررة: د.سهام صالح (الجزائر)
د. بن غيدة وسام / جامعة باتنة 1 (الجزائر)	استخدام المكتبات العامة لشبكة التواصل الاجتماعي فايسبوك كأداة لتسويق خدمات المعلومات: دراسة ميدانية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر	09:10-09:00
PR Houda Hakim Guermazi National School of Computer Sciences- Tunisia	Repenser L'organisation publique à L'ère du digital	09:20-09:10
د. جميلة أوشن د. عائشة نواري جامعة البويرة (الجزائر)	مقاربة معرفية للاتصال الصحي الرقمي	09:30-09:20
د محمد وليد صالح / جامعة بغداد (العراق)	العلاقات العامة والوسائط الرقمية: مفتاح الإعلام لنشر الأفكار والمبتكرات	09:40-09:30

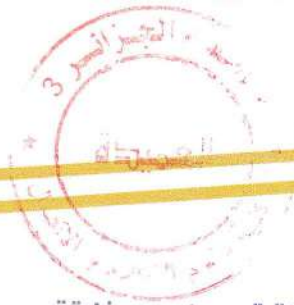
ملاحظات:

1. فعاليات المؤتمر عبر تطبيق Google meet على الرابط bau-umqu-akh

2. التوقيت حسب دولة الجزائر

3. يوجد فرق توقيت ساعتين بين الجزائر ولبنان





ط.د فلة قيدوم / د. بوفلاقة  
كريمة جامعة الجزائر3  
(الجزائر)

دور مواقع التواصل الاجتماعي في رقمنة المرافق  
الثقافية من البيئة التقليدية إلى عالم العصرية

09:50-09:40

ط.د هشام كرميش / د.  
موراد أحداد جامعة الجزائر3  
(الجزائر)

البعد الإستراتيجي للإدارة الإلكترونية للمرافق  
العمومية الصحية تجربة المملكة العربية  
السعودية وإستونيا أنموذجا

10:00-09:50

ط.د بن لوصيف حنان  
جامعة قسنطينة3 (الجزائر)

الرؤية الرقمية كآلية لتعزيز مستقبل القطاع الصحي  
-تجربة دول الخليج أنموذجا

10:10-10:00

د. شريهان ناصري جامعة  
الجزائر3 (الجزائر)

دور الحملات التوعوية الصحية الرقمية في نشر  
الوعي الصحي في الجزائر أثناء انتشار جائحة  
كورونا

10:20-10:10

نقاش

10:50 -10:20

### الجلسة الثالثة

المقررة: ط.د. فلة قيدوم (الجزائر)

الرئيس: د. كريم دواجي (الجزائر)

د. أمال عامر / ط.د قدوري  
ربيع جامعة غليزان (الجزائر)

انعكاسات الاتصال التسويقي الإلكتروني  
الخدماتي على سلوك المستهلك الرقمي دراسة  
استطلاعية على عينة من زبائن مؤسسة اتصالات  
الجزائر فرع غليزان

11:00-10:50

د. أماني العايب  
د. شهرزاد نسيب جامعة  
قسنطينة 2 (الجزائر)

الاتصال الرقمي كتوجه حتمي لتسويق الخدمات  
الصحية في ظل جائحة كورونا عرض نماذج عن  
الوسائط الرقمية في المجال الصحي

11:10-11:00

د. إسماعيل بن دييلي جامعة  
بجاية (الجزائر)

تطبيقات الاتصال التسويقي في ترويج الخدمة  
العمومية السياحية في الجزائر - دراسة تحليلية  
لمحتوى عينة من التطبيقات الرقمية السياحية-

11:20-11:10

ط.د مناصري نسيم جامعة  
الجزائر3 (الجزائر)

شبكات التواصل الاجتماعي كآلية لتدعيم السمعة  
الرقمية للمؤسسات الأمنية -دراسة  
استطلاعية لعينة من مستخدمي صفحة "طريقي"  
للدرك الوطني على الفيسبوك

11:30-11:20

ط.د زيتلي رانيا / د. بوعون  
أحمد جامعة سطيف2  
(الجزائر)

الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة السمعة  
الإلكترونية للمؤسسة الأمنية عبر الفيسبوك  
-دراسة تحليلية للصفحة الرسمية لشرطة  
قسنطينة-

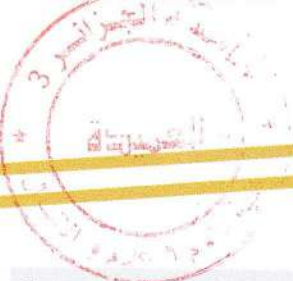
11:40-11:30

ملاحظات:

1. فعاليات المؤتمر عبر تطبيق Google meet على الرابط bau-umqu-akh

2. التوقيت حسب دولة الجزائر

3. يوجد فرق توقيت ساعتين بين الجزائر ولبنان



د. كرييط حنان / د. بشطولة  
خديجة جامعة الجزائر3  
(الجزائر)

التطبيق عن بعد: بين المفهوم والممارسة

11:40-11:50

ط.د. / زليخة بوخنفر/  
ط.د.إبقى فاهم جامعة  
الجزائر3 (الجزائر)

المرفق العمومي الجزائري في إطار الرقمنة-  
دراسة وصفية لوزارة الداخلية

12:00-11:50

ط.د.كورابي نواره / ط.د. .  
سيدي معمر طاهر جامعة  
تيزي وزو (الجزائر)

الرقمنة في خدمة الصحة و الاتصال الاستشفائي

12:10-12:00

نقاش

12:30 - 12:00

الجلسة الختامية

قراءة التوصيات أ.د نورة شلوش جامعة الجزائر3 (الجزائر)  
كلية السيدة عميدة كلية الإعلام والاتصال  
كلية السيد رئيس المجلس العلمي للكلية  
كلية السيد رئيس المؤتمر  
اختتام فعاليات المؤتمر وتسليم الشهادات

ملاحظات:

1. فعاليات المؤتمر عبر تطبيق Google meet على الرابط [bau-umqu-akh](https://bau-umqu-akh)
2. التوقيت حسب دولة الجزائر
3. يوجد فرق توقيت ساعتين بين الجزائر ولبنان

# استخدام خلايا الإعلام للوسائط الرقمية لتحسين السمعة الإلكترونية

## بالمديرية العامة لأمن ولاية المسيلة

د. شادي خولة

د. موسى نسيمة أميرة

جامعة المسيلة

جامعة الجزائر 3

[Khawla.chadi@univ-msila.dz](mailto:Khawla.chadi@univ-msila.dz)

[Amira.moussa@univ-alger.dz](mailto:Amira.moussa@univ-alger.dz)

### الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة استخدام الوسائط الرقمية وتحسين السمعة الإلكترونية من قبل خلايا الإعلام بالمؤسسات الأمنية، هذا لمواكبة التقنيات الحديثة للإدارة الرقمية حيث تلعب الوسائط الرقمية دورا مهما في تكوين سمعة إيجابية وتحسين صورة المؤسسة خاصة في كسب ثقة الجمهور. وباعتبار مديرية أمن ولاية المسيلة مرفق عام يقدم خدمات للمواطن قمنا بإجراء الدراسة الميدانية بها. حيث بعد إجراء المقابلة على عينة قصدية تمثلت في موظفي خلية الإعلام الذين يمثلون مجتمع البحث توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها الاعتماد على الصفحات الإلكترونية صفحة الفيسبوك بشكل كبير في تحسين سمعة مديرية أمن ولاية المسيلة

الكلمات المفتاحية: الدعائم الرقمية ، خلية الإعلام، الموقع الإلكتروني، السمعة الإلكترونية، المؤسسة الأمنية.

## مقدمة:

أصبح الاتصال أكثر فعالية بتوظيف تكنولوجيا الاتصال الجديدة مما أضفى عليه الحداثة والسرعة والدقة، التي دخلت كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة، فصار لزاما على المؤسسات البحث عن وسائل وتقنيات حديثة رقمية.. وخلق مخزون معلوماتي يساعد في التطوير المستمر في أنواعها. والجدير بالذكر أنه نتج عنها توسع كبير للوسائط الرقمية التي تعتبر أحد الأساليب الحديثة للحاسب والنظام المعلوماتي والشبكة العالمية ووسائطها وخدماتها المتعددة.

فوظيفة الاتصال من بين أهم الوظائف في المؤسسات العمومية، فهو لا يعني إعلام أفراد أو نقل المعلومات والأخبار. بل يتجاوزه بالتأثير في الجمهور، لأنه يهدف إلى تحسين صورة المؤسسة لدى الرأي العام ، وتكوين صورة طيبة باعتباره عنصرا أساسيا في التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة وتسييرها ، ولأن السمعة هي رأس المال الحقيقي للمؤسسة وجب مواكبة التقنيات الجديدة للإدارة الرقمية يتم من خلالها ممارسة البحث المستمر وتحليل المعلومات حول السمعة الموجودة كمحتوى الكتروني في جميع وسائل الإعلام على شبكة الانترنت.

فالإعلام الأمني يعرف على أنه: تلك الرسائل والمعلومات والأخبار. الصادقة التي تصدر عن جهاز الشرطة وتبث عن طريق وسائل الإعلام المختلفة بهدف التوعية والإرشاد وتحسين صورة المؤسسة الأمنية في أذهان الجماهير لتحقيق التفاعل الإيجابي بين الشرطة والجماهير في إطار سياسة الدولة وقوانينها.<sup>1</sup>

ذلك بزيادة فعالية العملية الاتصالية من خلال إعداد رسائل توعية ذات تأثير عال لدى الجمهور، فالمؤسسات الأمنية تسعى جاهدة لتحقيق فعالية أكثر وتحسين مستواها التنظيمي للوصول إلى مستوى

---

1 جاسم خليل ميرزا، الإعلام الأمني. بين النظرية والتطبيق. ط1، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2006، ص، 13.



أعلى من التخطيط وإعداد البرامج وحملات التوعية باستمرار، بمعلومات كاملة تغطي الأحداث والحقائق والأوضاع المتعلقة بأمن المجتمع واستقراره الذي يتطلب نوعاً من اليقظة والتعاون من جانب الجمهور مع رجال الأمن والاعتماد على فنون اتصالية كالتوجيه والإقناع.

لذا توجهت المؤسسة الأمنية نحو ممارسة الاتصال الحديث بإحترافية من خلال المنصات والتطبيقات الحديثة مما سهل عملية تحسين المخرجات مع تمكين دور المواطن في مشاركة العمل الجماعي وإرساء حس المواطنة وقد ساهمت الثورة الرقمية ومختلف تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة منها المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل على تحسين وصول محتوى جيد إضافة إلى تحسين صورة جهاز الأمن والتفاعل مع مختلف الفاعلين في المجتمع تماشياً مع ارتفاع عدد مستخدمي شبكة الانترنت عبر الوسائل المختلفة

لأن المؤسسات الأمنية أصبحت تحتاج كل الأساليب والتقنيات من تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة السمعية والبصرية، المكتوبة والإلكترونية. ونتيجة التحول إلى الثروة الرقمية والمؤسسات الأمنية الجزائرية ليست بمنأى عن هذه التحولات التكنولوجية حيث عملت على امتلاك تكنولوجيا حديثة من أجل تعزيز البيئة التكنولوجية نظراً للتغيرات التي طرأت على مستخدمي البيئة الإلكترونية التفاعلية ومحاولة استغلالها في تسيير علاقتها بالمواطن، حيث أدركت القوة الاتصالية للوسائل الجديدة وأسرار استقطابها للمواطن. وإنماء السلوك الاجتماعي العام للاهتمام بالأمن والسكينة، ويتمثل في حملات إعلامية تهدف إلى نوعية المواطنين وتبصيرهم بواجباتهم تجاه الأمن العام من خلال تفعيل سبل الاتصال بين الأجهزة الأمنية والجمهور وتعديل اتجاهات المتلقي للرسالة الإعلامية عن طريق برامج توعوية آمنة مخططة قوية وفاعلة. فمديرية أمن ولاية المسيلة تسعى جاهدة إلى ربط العلاقة مع محيطها الخارجي وتحسين سمعتها باستغلالها لهذه الدعائم الرقمية وعلمي يطرح التساؤل الرئيسي التالي:

فيما تتمثل الوسائط الرقمية المستخدمة من طرف خلايا الإعلام في تحسين السمعة الإلكترونية بمديرية أمن المسيلة؟

وللإجابة. على التساؤل الرئيسي أدرجنا مجموعة من الأسئلة الفرعية كالتالي:

❖ ما هي التكنولوجيات المستخدمة في تحسين السمعة الإلكترونية من طرف خلايا الإعلام بمديرية أمن المسيلة؟

❖ ما هي المواضيع المتناولة من طرف خلايا الإعلام في الوسائط الرقمية من أجل تحسين السمعة الإلكترونية بمديرية أمن المسيلة؟

❖ ما هي العراقيل التي تعيق خلايا الإعلام بمديرية أمن المسيلة في استخدام الوسائط الرقمية من أجل تحسين السمعة الإلكترونية ؟

1. أهمية الدراسة: تتأسس أهمية دراستنا ضمن مجموعة من النقاط يمكن حصرها في الآتي:

- تسليط الضوء على الوسائط الرقمية الأكثر استخداما في المؤسسة الأمنية ومدى أهميتها؛
- تدعيم العمل الأمني وتوظيف الوسائط الرقمية من أجل سمعتها الإلكترونية؛
- تأثير الجوانب الإيجابية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات الخدمية العمومية كمرفق عام.

2. أهداف الدراسة: بالرجوع إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها. يمكن تحديد أهدافها كما يلي:

- التعرف على واقع واستخدام الوسائط الرقمية ومساهمتها في تحسين السمعة الإلكترونية من طرف خلايا الإعلام بمديرية ولاية أمن المسيلة؛
- معرفة المضامين المستخدمة بالوسائط الرقمية في تحسين السمعة الإلكترونية من طرف خلايا الإعلام بمديرية أمن ولاية المسيلة؛



- إبراز العراقيل التي تواجه تحسين السمعة الالكترونية من طرف خلايا الإعلام في استخدامهم للوسائط الرقمية بمديرية أمن ولاية المسيلة.

#### 1. تحديد مفاهيم الدراسة: (الجانب النظري)

1. الدعائم والوسائط الرقمية المنصات الإلكترونية: هي مختلف الحوامل و النواقل الرقمية التي

تعتمد على التكنولوجيات الحديثة مثل الموقع الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي و كل الاجهزة الالكترونية الحديثة.

2. المؤسسة العمومية الخدمائية / الأمنية: هي مرافق تسعى لتلبية حاجات المواطنين المادية أو

المعنوية تابعة للدولة أي تقديم خدمات حيوية مسيرة من طرف الدولة مثل خدمة الامن والاستقرار و المساعدة و هو حال المؤسسة الامنية.

3. السمعة الإلكترونية: هي المعلومات المتداولة حول المؤسسة عبر التطبيقات الرقمية و المواقع

الالكترونية وما يشكل من آراء و افكار. حول المؤسسة من خلال البيئة الرقمية.

يعرف السمعة Castellamo and Dutot على أنها: الصورة التي يشكلها أصحاب المصلحة للمؤسسة وفقا

للمعلومات التي تنقلها مواقع الويب وغيرها من المحتويات على شبكة الانترنت ويطلق عليها اسم السمعة الرقمية.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>سهيلة بن يحيى، أمانة مرابط، السمعة الإلكترونية للمؤسسات. ع 1، م 14، مجلة دفاتر MECAS، جامعة تلمسان، الجزائر، جوان، 2018، ص، 218.

## السمعة الإلكترونية للمؤسسة الأمنية

إن استخدام الوسائط الرقمية يهدف إلى خلق صورة إيجابية في أذهان مكونات الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة، بهدف كسب ولاء الجمهور وخلق الرضا والوفاء لأن الصورة الذهنية للمؤسسة بحاجة إلى متطلبات جديدة هي تكوين سمعة إلكترونية إيجابية عن طريق استغلال المنصات الإلكترونية على شبكة الانترنت ومختلف السمات الاتصالية. أين أن المؤسسة الأمنية بتوجهها إلى بناء قاعدة إلكترونية وسمعة إيجابية بالطرائق العلمية الحديثة يسمح لها بالتحكم في المحتوى والانتقال من مرحلة التعريف بالمؤسسة ومهامها إلى الترويج والتشجيع على المساهمة الفعالة للشركاء في العمليات الأمنية الوقائية لأنها تعطي انطبعا حسنا ومرضيا لدى المواطن من خلال نشر محتويات لمحمولات وقائية وتوعوية.<sup>3</sup>

## اليقظة المعلوماتية في المؤسسة الأمنية

تعتبر اليقظة المعلوماتية نظاما تقوم عليه مختلف المؤسسات بغض النظر عن طبيعتها، ذلك أن كل مؤسسة بحاجة إلى معلومات عن محيطها الداخلي والخارجي نظرا لأن المعلومة تمثل موردا أساسيا ومصدر تميز وقوة بالنسبة للمؤسسة.<sup>4</sup> حيث يفرض الذكاء الاقتصادي أن تمتلك كل مؤسسة نظاما معلوماتيا يتميز باليقظة، أي يكون مجهزا بأدوات تكنولوجية تسمح بتدفق المعلومات الحديثة والمتجددة. أما اليقظة المعلوماتية حسب جون بيار لاري هي: مجموعة الإستراتيجيات التي توضع تحت خدمة المؤسسة للتواجد في حالة علم بكل ما هو جديد من الأخبار والمعلومات في أسرع وقت ممكن باستخدام آليات للإنذار أو الإخطار الآلية.<sup>5</sup> لأنه يسمح لها بالبقاء في حالة علم بكل ما يحدث داخلها وحولها

3صالح فلاق شبرة، صحراوي أسماء، الأمن التشاركي، اليقظة والتكنولوجيات الحديثة في المنظومة الأمنية الجزائرية. ع 1، مج 8، المجلة المغربية للدراسات التاريخية والاجتماعية، جامعة سيدي بلعباس، 2017، ص، 12.

4Coordonne par Jean Paul Lafrance, «critique de la sociétés de l'information »,Paris, CNRS édition, HERMES, 2009.

5Linda Bediaf, «journaliste 2.0, usages et dilemmes des journalistes contemporains», Paris, L'harmattan, 2014.



من مستجدات لذلك فإن الإستراتيجية الاتصالية لكل جهاز أمن تقتضي توفير نظام فعال لليقظة المعلوماتية أي استخدام مختلف الأدوات التكنولوجية والدعائم من أجل زيادة تدفق المعلومات وتصميم حملات إعلامية اتصالية موجهة للمواطن بإشراك مختلف الفاعلين في المجتمع لإنجاحها، والتي تعني صورة إيجابية.

وبالتالي فإن سمعة المؤسسة الأمنية مرتبط ببرهانات اليقظة المعلوماتية ونجاح النظام المعلوماتي الذي يركز عليه الوسائل والدعائم التكنولوجية الرقمية التي تعتبر قنوات ناقلة للمعلومات من مختلف المصادر إلى المواطنين والشركاء الاجتماعيين.<sup>6</sup>

## II. الجانب المنهجي:

### 1. مجالات الدراسة:

أ. المجال البشري: أو مجتمع البحث، يعد تحديد مجتمع البحث خطوة منهجية مهمة وضرورية، لذا فمجتمع دراستنا هو الموظفين بمديرية أمن ولاية المسيلة وهم الموظفين والمسؤولين في خلايا الإعلام بمديرية أمن ولاية المسيلة

ب. المجال الزمني: هو الفترة الممتدة من تاريخ بداية الدراسة إلى غاية الوصول إلى نتائجها أوت/ سبتمبر

ج. المجال المكاني: نقصد به المكان الذي سنجري على نطاقه الدراسة المديرية الولائية لأمن ولاية المسيلة (العنوان)

### 2. منهج وأدوات الدراسة:

المنهج: عند القيام بأي دراسة وجب إتباع منهج يتلاءم وطبيعة الموضوع والبحث، فالمنهج هو الطريقة المتبعة للإجابة على الأسئلة التي تثيرها مشكلة البحث، وبما أن دراستنا تهدف إلى معرفة ما هي التكنولوجيات الحديثة المستخدمة من قبل خلايا الإعلام في تحسين السمعة الإلكترونية. ارتأينا أن المنهج

<sup>6</sup>صالح فلاق شبرة، صحراوي أسماء، مرجع سابق الذكر، ص، 13.

المناسب لبحثنا هو المنهج الوصفي لأنه الأنسب للدراسة بوصف هذه الوسائط استخدامها على مستوى المديرية.

الدراسة الوصفية هي الأكثر ملائمة لدراستنا من أجل الكشف عن أهم الدعائم الرقمية المستخدمة تحسين السمعة الإلكترونية بالمؤسسة الأمنية. فالمنهج الوصفي: يستخدم لوصف الظواهر في الوقت الحاضر لمعرفة خصائص كل ظاهرة ومتابعة وملاحظة ظاهرة أو حدث ما معتمدا على معلومات نوعية وكمية في فترة زمنية معينة بغرض التعرف على شتى جوانب الظاهرة وعلاقتها بغيرها من الظواهر للوصول لنتائج تساعد في فهم الواقع الراهن ليتم تطويره مستقبلا.<sup>7</sup>

المقابلة: هي أداة من أدوات البحث، يتم بموجبها جمع المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة على تساؤلات البحث أو اختبار فروضه، وتعتمد على مقابلة الباحث لمن يجري معه المقابلة. أي محادثة موجهة يقوم بها الباحث بهدف الحصول على المعلومات اللازمة لاستخدامها في دراسته.<sup>8</sup>

تعتبر المقابلة أداة للوصول إلى نتائج بحثية، ولأن أداة الاستمارة ممنوعة من قبل المؤسسات الأمنية حاولنا من خلال المقابلة جمع أكبر قدر من المعلومات بحيث كان فيها إثراء للمعلومات من قبل موظفي خلية الإعلام.

### 3. مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: هو مجموع محدود أو غير محدود من المفردات (العناصر والوحدات) محدد مسبقا، أي أنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث.<sup>9</sup> ويتكون مجتمع بحثنا من موظفي خلية الإعلام بمديرية أم ولاية المسيلة.

---

7 أحمد بن مرسل، **مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال**. ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص، 236.

8 صلاح الدين شروخ، **منهجية البحث العلمي**. دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة الجزائر، 2003، ص، 37.

9 أحمد بن مرسل، مرجع سابق الذكر، ص، 166.



عينة الدراسة: تعرف العينة على أنها مجموعة جزئية من مجتمع البحث يتم اختيارها بطريقة مناسبة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي.<sup>10</sup> تحتاج الدراسة إلى عينة تمثلها من خلال تطبيق جميع مفردات المجتمع الأصلي الذي تتعلق به حتى تعطينا نتائج دقيقة يمكن تعميمها.<sup>11</sup>

لأنها تمثل جزءا من مجتمع الدراسة من حيث المضامين والصفات لذا وقع اختيارنا على العينة القصدية بما يخدم أهداف دراستنا التي تمثلت في موظفي خلية الإعلام بمديرية أم ولاية المسيلة، بناء على معرفتنا أنها مناسبة من حيث الكفاءة والمؤهل العلمي و الاختصاص. ولكونها تمثل مصدر ثري للمعلومات المقدمة.

### III. تحليل بيانات الدراسة بمديرية أمن المسيلة:

بعد القيام بإجراء المقابلة مع القائمين على تسيير خلية الإعلام والاتصال بمديرية أمن ولاية المسيلة قمنا بفحص الأجوبة وعملية تحليلها، خلصنا إلى أهم النقاط التالية:

- فيما يخص الوسائل والدعائم الرقمية المستخدمة في خلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة:

حسب تصريح السيد الضابط شبكية كمال رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المسيلة<sup>12</sup>، أن قيادة جهاز الشرطة الجزائرية وانطلاقا من إيمانها بأن نجاح أية مؤسسة يتوقف على وجود إدارة ناجحة تسعى جاهدة لتبوء مكانة كمؤسسة عمومية ولتقديم معلومات بسرعة ووضوح ودقة متناهية. وذلك من خلال عملية التواصل بشكل جيد مع المواطنين، لضمان فعاليتها لهذا نجدها تولي

---

10 زياد أحمد الطوسي، مجتمع الدراسة والعينات. مديرية التربية لواء بتراء، الأردن، 2001، ص، 4.

11 عاطف العدلي العبد، تنفيذ وتصميم استطلاعات بحوث الإعلام والرأي العام (الأسس النظرية والبحوث التطبيقية). دار الفكر العربي، القاهرة، 2003، ص، 9.

12 مقابلة مع السيد كمال شبكية رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة بمكتب خلية الاتصال والعلاقات العامة، بمقر مديرية أمن المسيلة، الساعة 10:15، بتاريخ 12/09/2022.

أهمية بالغة في إعداد رسائلها الاتصالية بما يتماشى واحتياجات المواطن، مؤكدا على ضرورة اعتماد إستراتيجية اتصالية واضحة بتفعيل سبل الاتصال والتواصل بين الأجهزة الأمنية والجمهور.

هذا راجع لمكانة وأهمية الاتصال على مستوى أي مؤسسة خاصة الخدماتية منها، فخلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية أمن ولاية المسيلة تثمن دور الاتصال في تسريع وتيرة العمل وتسهيله، وتوصيل المعلومات في الوقت المناسب. وعليه فإن الاتصال هو الركيزة الأساسية المعتمد عليها في المديرية ككل، وفي خلية الاتصال والعلاقات العامة بصفة خاصة.

كما أدلى السيد شريفي بخصوص تكنولوجيات الإعلام والاتصال المستخدمة في خلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية أمن ولاية المسيلة<sup>13</sup>، أنه نظرا لتناول وسائل الإعلام الجزائرية للمضامين الإعلامية ضئيل ارتأت القيادة الأمنية في الجزائر أن تعمل على استخدام دعائم وأساليب رقمية، على غرار الوسائل المستخدمة مثل أجهزة الحواسيب والهواتف وخدمة البريد الإلكتروني، ومختلف شبكات الانترنت (الانترانت، الأكسترانت، الانترنت)، من أجل رفع نسبة ظهور المحتوى الإعلامي في الميديا الجديدة نظرا لتغير وجهة الجمهور نحو الوسائط الجديدة والتحول نحو البيئة الإلكترونية التفاعلية و استخدام المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية مثل الموقع الرسمي للمديرية العامة للأمن الوطني، كموقع إلكتروني جامع شامل يضمن جل ما يتعلق بنشاطات وفعاليات الأحداث على المستوى الوطني.

بالإضافة إلى مواقع التواصل الاجتماعي، حيث يعتبر موقع "شرطة المسيلة" أهم الدعائم الرقمية التي تعتمد عليها خلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة في عملية تقديم معلومات للمواطن من خلال المنشورات الخاصة بعمل كل الوحدات التابعة لها عبر كامل تراب الولاية، وعرض آخر المستجدات وحصيلة نشاطات أفراد الشرطة، بالإضافة إلى التغطية الإعلامية عبر مختلف وسائل الإعلام المحلية والوطنية، كالأبرامج التوعوية والحملات التحسيسية التي تبث في إذاعة المسيلة الجهوية حيث كان لها دور

---

13 مقابلة مع السيد شريفي موظف بخلية الاتصال والعلاقات العامة بمقر خلية الاتصال والعلاقات العامة، بمقر مديرية أمن المسيلة، الساعة 11:00، بتاريخ 12/09/2022.

مهم في تقريب المواطن المسيحي من جهاز الشرطة، حيث لاقى هذا الأخير استحسان المبادرة ومدى فعاليتها في تحسين صورة وسمعة المديرية.

إن وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة التي تستخدمها خلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية أمن ولاية المسيلة من بين الأدوات المهمة في العمليات الإدارية كالتنسيق داخل مختلف المصالح بالمديرية ومراكزها الخارجية، وكذا بينها وبين المؤسسات التي تتواصل معها كوسائل الإعلام والهيئات الأخرى .

وفيما يخص مواقع التواصل الاجتماعي ذكر أنها تعتمد بشكل كبير على صفحة الفيسبوك الخاصة بمديرية أمن ولاية المسيلة تحت إسم "شرطة المسيلة"، حيث أضاف أن طبيعة هذه الأخيرة تجعل منها منصة للحوار مع المواطن حيث يعبر فيها عن آرائه حول المواضيع التي يتم نشرها عبر صفحتها من خلال كم التعليقات الإيجابية الذي يرى أنها مهمة جدا في إدارة السمعة الإلكترونية، مؤكدا أنها تعتمد على أساليب ووسائل متطورة تتماشى مع متطلبات العصر وتطلعات المواطن بصفة عامة والمواطن المسيحي بصفة خاصة. في ظل اعتماده على الوسيط الرقمي في حياته اليومية، فهي تعمل على التوعية والتحسيس من أجل استقطاب الجمهور.

**المضامين الموجهة عبر الدعائم الرقمية والكادر البشري المسؤول عنها بخلية الاتصال**

### **والعلاقات العامة بمديرية أمن ولاية المسيلة**

ولأن المؤسسات الأمنية تسعى جاهدة لتحقيق فعالية أكثر وتحسين صورتها من خلال إعداد برامج وحملات توعية باستخدام الوسائط الرقمية لتبصير المجتمع على نشر ثقافة أمنية بين المواطنين، ثمن السيد الضابط كمال شببكة رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة أهمية هذه الرسائل على صعيد التنمية المحلية وبلورت رسالة هادفة تسعى لتوعية الرأي العام وترشيده وتحريك كوامن الخير فيه والقضاء على الفساد والإجرام، وذلك بمختلف المحتويات التي تنشرها عبر الصفحة ، ضمن مخطط

اتصالي. يتماشى والإستراتيجية المتبعة من قبل مديرية الأمن باعتبارها. مرفق عام لتحقيق الأهداف المراد تحقيقها، إضافة إلى نشر بعض المواضيع تزامنا مع المناسبات كحملات توعوية وتحسيسية حول الآفات الاجتماعية وحوادث المرور ،.....الخ

إن التطور التكنولوجي وتطبيقاته الكثيرة يؤدي إلى تزايد أهمية العنصر البشري في مختلف مراحل العملية الاتصالية من استخدام الوسائط والدعائم الرقمية الحديثة والتعامل معها لأهمية المهام الملقة على عاتقه، الأمر الذي أدى إلى تنمية أساليب ومهارات بما يتماشى وهذا التطور . وذكر السيد شريف في هذا الشأن أن هذا التطور الحاصل في هذه الدعائم الرقمية جعل ضرورة وجود كادر إعلامي ومؤهل ومتخصص بخلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة يقف على تسيير هذه الصفحات ليستطيع إنجاز مهامه ووظائفه، نظرا للمتطلبات الإعلامية المهنية من أجل نشر المعرفة بين صفوف رجال الأمن وتزويدهم بكل ما هو جديد في مجال تخصصاتهم نحو الأفضل في أداء واجباتهم وخدمة المواطن،

- فيما يخصالعراقيل التي تعيق استخدام الوسائل والدعائم الرقمية في خلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة:

بناءا على تصريح السيد كمال شببكة رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية المسيلة، أن الجانب الخاص بالأمور التقنية وشبكات المعلومات ونسبة تدفق الانترنت على الأغلب هذه هي العوامل التي تؤثر على عمل هذه الدعائم في حالة عطب في جهاز معين أو أمور تقنية. ولكن رغم هذا لا نعاني منها كثيرا على مستوى الخلية وفي حالة حدوث خلل معين فإن المصلحة التابعة لمديرية أمن المسيلة التي لها صلاحية تمتلك من الإمكانيات والطاقات البشرية ما تجعلها تقوم بعملية الصيانة وتحديث التجهيزات بما يتطلبه الوضع.



أما فيما يخص العوائق التي تعيق هذه الدعائم من جانب التسيير يقول السيد شريفي في هذا الصدد أن كل الكادر البشري الذي يقوم بالعمل على تسيير وإدارة هذه الأخير على مستوى خلية الاتصال والعلاقات العامة طاقم ذو كفاءة عالية في مجال عمله، برتب أكاديمية متخصصة وهذا ما نلاحظه من خلال تنوع عناوين المواضيع المقدمة ومعالجتها في المنصة الرقمية، وكذا مجالات التوعية والتحسيس المختلفة الموجهة لكافة أطراف المجتمع، معتمدة في ذلك على المتابعة الآنية لكل التطورات والمستجدات

### خاتمة

إن مهمة المؤسسة الأمنية تتمثل في خدمة المجتمع وتحقيق الأمن لهذا اتجهت نحو الاستثمار في هذه التكنولوجيا بالاعتماد على تطبيقات نظم المعلومات وشبكات الاتصال وإنشاء بوابات إلكترونية لدعم قنوات الاتصال بينها وبين الجمهور من أجل تكوين صورة طيبة عن عمل الشرطة في أذهان الجماهير ، حيث خطت أشواط واضحة في عصرنة الخدمة العمومية بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة ، سعيًا منها لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتقريب الإدارة من المواطن، وباعتبار مديرية أمن ولاية المسيلة وقد أظهرت نتائج المقابلة مجموعة من النتائج أهمها:

✓ تولي خلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة أهمية بالغة لعملية الاتصال وعناصرها.

✓ تستخدم خلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة التكنولوجيات الحديثة من مواقع الكترونية ومواقع تواصل وشبكات الانترنت

✓ تعتمد خلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة على صفحة الفيسبوك كالدعامة الأكثر استخداما من أجل تحسين سمعتها الإلكترونية

✓ تقدم خلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة مضامين مختلفة ومتنوعة توعوية وإرشادية عبر صفحة الفيسبوك "شرطة المسيلة"

✓ يشرف على تسيير الدعائم الرقمية بخلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة  
كادر بشري مؤهل ومتخصص

✓ معظم العوائق تقنية لذا يتم التعامل معها بسرعة متناهية من قبل مختصين في مجال  
الرقمنة

## المراجع

1. ميرزا جاسم خليل ، الإعلام الأمني. بين النظرية والتطبيق. ط1، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2006.
2. بن يحيى سهيلة ، أمانة مرابط، السمعة الإلكترونية للمؤسسات. ع 1، م 14، مجلة دفاتر MECAS، جامعة تلمسان، الجزائر، جوان، 2018.
3. شيرة صالح فلاق ، صحراوي أسماء، الأمن التشاركي، اليقظة والتكنولوجيات الحديثة في المنظومة الأمنية الجزائرية. ع 1، مج 8 ، دس.
4. بن مرسللي أحمد ، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال. ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
5. شروخ صلاح الدين ، منهجية البحث العلمي. دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة الجزائر، 2003.
6. الطوسيزياد أحمد ، مجتمع الدراسة والعينات. مديرية التربية لواء بتراء، الأردن، 2001.
7. العبد عاطف العدلي ، تنفيذ وتصميم استطلاعات بحوث الإعلام والرأي العام (الأسس النظرية والبحوث التطبيقية). دار الفكر العربي، القاهرة، 2003.

8. Coordonne par Jean Paul Lafrance, «critique de la sociétés de l'information »,Paris, CNRS édition, HERMES, 2009.

9. Linda Bediaf, «journaliste 2.0, usages et dilemmes des journalistes contemporains», Paris, L'harmattan, 2014.

## المقابلات:

10. مقابلة مع السيد شبكة رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة ، مديرية أمن ولاية المسيلة،

2022

11. مقابلة مع السيد شريفي نائب رئيس خلية الاتصال والعلاقات العامة ، مديرية أمن ولاية

المسيلة، 2022