



AARCS



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

شهادة مشاركة

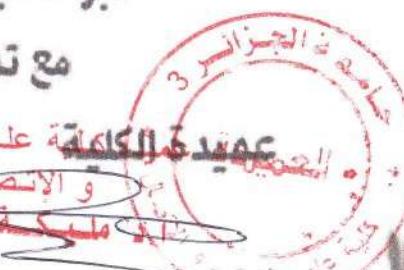
يشهد كل من السادة عميدة كلية الاعلام والاتصال ورئيس المجلس العلمي للكلية ورئيس المؤتمر الدولي حول "الاتصال وتسويق المراقب العمومية: فرص وتحديات الرقمنة". أن الاستاذ (ة) الفاضل (ة):

د . خولة شادي - جامعة المسيلة- الجزائر

قد شارك (ت) في فعاليات المؤتمر بداخلة عنوانها: **استخدام خلايا الاعلام للوسائل الرقمية في تحسين السمعة الالكترونية بالمديرية العامة لأمن ولاية المسيلة**

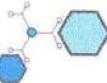
عبر تقنية التحاضر عن بعد، يومي 13 و 14 سبتمبر / أيلول 2022

مع تمنياتنا لك بالنجاح والتفوق ومزيدا من الاعمال العلمية والبحثية





AARCS
الرابطة العربية لعلوم الاتصال



تاریخ مجدد ۰۵ سبتمبر ۲۰۲۲



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

الذي تنظمه فرقه بحث الاتصال والتسويق الرقمي للجماعات المحلية
في الجزائر بكلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 3

أيام 13 و 14 سبتمبر أيلول 2022

عبر تطبيق Google meet

اليوم الأول 13 سبتمبر 2022

الجلسة الافتتاحية

المقررة: د. نسيمة مقبل (الجزائر)

الرئيس: أ.د. فايزه يخلف (الجزائر)

تلواة آيات بينات من الذكر الحكيم

النشيد الوطني

الأستاذ الدكتور مختار مزرق	كلمة السيد مدير جامعة الجزائر 3	09:20-09:15
الأستاذة الدكتورة مليكة عطوي	كلمة السيدة عميدة كلية علوم الإعلام والاتصال	09:25-09:20
الأستاذ الدكتور صفوان حسيني	كلمة السيد رئيس المجلس العلمي لكلية علوم الإعلام والاتصال	09:30-09:25
الأستاذ الدكتور كريم بلقاسي	كلمة السيد رئيس المؤتمر	09:35-09:30
د. مريم شيخة براهيمي	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 الجزائر 3 (الجزائر)

PR Farid El Massiou
Université Paris8
France

د. نعيمة عزوق جامعة
مولود معمرى تيزى وزو
(الجزائر)

أ.د عبد الكرييم عبد الجليل
الوزان الجامعة الاسلامية
الأمريكية بمنيسيوتا (أمريكا)

د. نوال لصلح جامعة
سكيكدة / أ. حياة حميدي
جامعة الجزائر 3 (الجزائر)

د. موسى نسيمة أميرة
جامعة الجزائر 3/ د. شادي
خولة جامعة المسيلة

نحو التحول الرقمي لاتصال وتسويق المرفق
العام: الأسس والمبادئ

Vers Une Communication Efficace Entre
Collectivité Et Le Citoyen Au Service De
L'intérêt General

10:10-10:00

10:20-10:10

الرقمنة الإدارية لخدمات المرفق العام ودورها في
عصرنة الخدمة العمومية وتحقيق رضا المواطن
في الجزائر

10:30-10:20

دور التحول الرقمي في الحصانة الأمنية لرجل
الأمن

10:40-10:30

أزمة المرفق العام في الجزائر ومظاهر التجديد

10:50-10:40

استخدام خلايا الإعلام للوسائل الرقمية في
تحسين السمعة الإلكترونية بالمديرية العامة
لأمن ولاية المسيلة

11:00-10:50

نقاش

11:30 -11:00

الجلسة الأولى

المقررة: د. أمينة بصافة (الجزائر)

الرئيس: أ.دمي العبد الله (لبنان)

د. باديس لونيس
ط. د الشريف خالدجامعة
باتنة 1 (الجزائر)

DRAFLI TOUFIK
Lobachevsky
University
(Russia)

د. بدر الدين مسعودي
ط. د. ربيع قراد جامعة تبسة
(الجزائر)

أ.د حنان صبحي عبد الله
عييد/مركز الأبحاث لندن
(بريطانيا)

تسويق الخدمات المتحفية عبر موقع التواصل

الاجتماعي في الجزائر

11:40-11:30

دراسة تنوغرافية لصفحة متحف سيرتا بقسنطينة
في الفايسبوك

Digital Healthcare In The Russian
Federation: Systems And Technologies

11:50-11:40

علاقة الإدارة الإلكترونية بشناية المرفق العام
والخدمة العمومية بالجزائر

12:00-11:50

دور واستراتيجيات القيادة التحويلية لتنمية الإبداع
في إدارة التسويق الرقمي لدى طلبة الجامعات/
آفاق وطموح

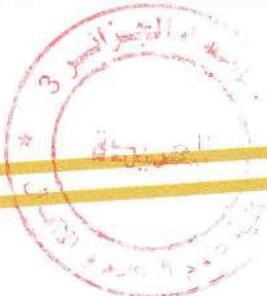
12:10-12:00

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 زليخة لوكيل / جامعة
مستغانم (الجزائر)

د. باب أحمد الشيخ
سيدي المدرسة العليا
للتعليم (موريطانيا)

ط.د السعيد قادم جامعة
الجزائر3 (الجزائر)

ط.دميريم نباش ط.د سعاد
بولقرون جامعة الجزائر3
(الجزائر)

قاوة شهرزاد إذاعة البويرة
الجهوية (الجزائر)

الرقمنة الإدارية كمقاربة لتحقيق الفعالية الإدارية
وتحسين الخدمة العمومية بالمرافق العامة

المراكز الثقافية في موريتانيا: بين الخصوصية
المحلية وضرورات التسويق الرقمي

المركز الجزائري لتطوير السينما و التسويق
الرقمي لخدماتها

12:30-12:20

12:40-12:30

12:50-12:40

13:00-12:50

نقاش

13:30 -13:00

اليوم الثاني 14 سبتمبر 2022

الجلسة الثانية

المقررة: د.سهام صالح (الجزائر)

الرئيس: أ.د لامية طالة (الجزائر)

د. بن غيدة وسام / جامعة
باتنة1 (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)

مقارنة معرفية للاتصال الصحي الرقمي

09:30-09:20

العلاقات العامة والوسائط الرقمية: مفتاح الإعلام د محمد وليد صالح / جامعة
بغداد (العراق)

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 الجزائر 3
(الجزائر)

ط.د هشام كرميش / د.
موراد أحداد جامعة الجزائر 3
(الجزائر)

ط.د بن لوصيف حنان
جامعة قسنطينة 3 (الجزائر)

د. شريهان ناصري جامعة
الجزائر 3 (الجزائر)

دور موقع التواصل الاجتماعي في رقمنة المرافق الثقافية من البيئة التقليدية إلى عالم العصرنة

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

09:50:09:40

10:00-09:50

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

10:10-10:00

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. أمانى العايب
د. شهرزاد نسيب جامعة
قسنطينة 2 (الجزائر)
الاتصال الرقمي كتجهيز حتمي لتسويق الخدمات
الصحية في ظل جائحة كورونا عرض نماذج عن
الوسائل الرقمية في المجال الصحي

11:10-11:00

د. إسماعيل بن دبليي 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 مناصرى نسيمة جامعة
الجزائر 3 (الجزائر)
شبكات التواصل الاجتماعي كآلية لتدعم السمعة
الرقمية للمؤسسات الأمنية - دراسة
استطلاعية لعينة من مشتركي صفحة "طريق"
للدرك الوطني على الفايسبوك

11:30-11:20

ط.د ذتيلى رانيا / د. بوعون
أحمدجامعة سطيف 2
(الجزائر)
الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة السمعة
الالكترونية للمؤسسة الأمنية عبر الفايسبوك
-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. كريبيط حنان / د. بشطولة
خديجة جامعة الجزائر 3
(الجزائر)

التطبيق عن بعد: بين المفهوم والممارسة

ط.د / زليخة بوخنفر/
ط.د.ابقى فاهم جامعة
الجزائر 3 (الجزائر)

المرفق العمومي الجزائري في إطار الرقمنة-
دراسة وصفية لوزارة الداخلية

12:00-11:50

ط.د.كورابي نوارة / 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 نوره شلوش جامعة الجزائر 3 (الجزائر)
كلمة السيدة عميدة كلية الإعلام والاتصال
كلمة السيد رئيس المجلس العلمي للكلية
كلمة السيد رئيس المؤتمر
ختمام فعاليات المؤتمر وتسليم الشهادات

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

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

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 دوراً مهماً 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 الفايسبوك 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 لزاماً على المؤسسات البحث عن وسائل وتقنيات حديثة رقمية، وخلق مخزون معلوماتي يساعد في التطوير المستمر في أنواعها. والجدير بالذكر أنه نتج عنها توسيع كبير للوسائل الرقمية التي تعتبر أحد الأساليب الحديثة للحاسب والنظام المعلوماتي والشبكة العالمية ووسائلها 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، لأنّه يهدف إلى تحسين صورة المؤسسة لدى الرأي العام ، وتكوين صورة طيبة بإعتباره عنصراً أساسياً في التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة وتسوييرها ، ولأنّ 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.¹

ذلك بزيادة فعالية العملية الاتصالية من خلال إعداد رسائل توعية ذات تأثير عالٍ 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 المواطننة وقد ساهمت الثورة الرقمية ومختلف تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة منها المواقع الإلكترونية وموقع 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 تكنولوجيات الاتصال والإعلام الحديثة السمعية والبصرية، المكتوبة والإلكترونية. ونتيجة التحول إلى الثورة الرقمية والمؤسسات الأمنية الجزائرية ليست بمنأى عن هذه التحولات التكنولوجية حيث عملت على امتلاك تكنولوجيات 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 والسكنية، ويتمثل في حملات إعلامية تهدف إلى نوعية المواطنين وتبصيرهم بواجباتهم تجاه الأمن العام من خلال التفعيل سبل الاتصال بين الأجهزة الأمنية والجمهور وتعديل اتجاهات المتلقى للرسالة الإعلامية عن طريق برامج توعوية آمنة مخطلطة قوية وفعالة. فمديرية أمن ولاية المسيلة تسعى جاهدة إلى ربط العلاقة مع محیطها الخارجي وتحسين سمعتها باستغلالها لهذه الدعائم الرقمية وعليهم يطرح التساؤل الرئيسي التالي:

فيما تمثل 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 المواقع المتناولة من طرف خلايا الإعلام في الوسائط الرقمية من أجل تحسين السمعة الإلكترونية بمديرية أمن المسيلة؟
- ❖ ما هي العوائق 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 استخداماً في المؤسسة الأمنية ومدى أهميتها؛
- تدعيم العمل الأمني وتوظيف الوسائط الرقمية من أجل سمعتها الإلكترونية؛
- تثير 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 بالوسائل الرقمية في تحسين السمعة الإلكترونية من طرف خلايا الإعلام بمديرية أمن ولاية المسيلة؛

- إبراز العرائيل التي تواجهه تحسين السمعة الالكترونية من طرف خلايا الإعلام في

استخدامهم للوسائل الرقمية ب مديرية أمن ولاية المسيلة.

ا. تحديد مفاهيم الدراسة: (الجانب النظري)

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

تعتمد على التكنولوجيات الحديثة مثل الموقع الالكتروني، موقع التواصل الاجتماعي و كل الاجهزه الالكترونية الحديثة.

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

المعنية 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 الواقع

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 موقع الويب وغيرها من المحتويات على شبكة الانترنت ويطلق عليها اسم السمعة

الرقمية.²

² سهيلة بن يحيى، أمينة مرابط، *السمعة الإلكترونية للمؤسسات*. ع 1، م 14، مجلة دفاتر MECAS،جامعة نلمسان، الجزائر، جوان، 2018، ص، 218.

السمعة الإلكترونية للمؤسسة الأمنية

إن استخدام الوسائل 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 بالطريق 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 انطباعا حسنا ومرضيا لدى المواطن من خلال نشر محتويات لمحملات وقائية وتوعوية.³

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 محیطها الداخلي والخارجي نظرا لأن المعلومة تمثل موردا أساسيا ومصدر تميز وقوة بالنسبة للمؤسسة.⁴ حيث يفرض الذكاء الاقتصادي أن تمتلك كل مؤسسة نظاما معلوماتيا يتميز باليقظة، أي يكون مجهزا بأدوات تكنولوجية تسمح بتدفق المعلومات الحديثة والمتعددة.

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.⁵ لأنه يسمح لها بالبقاء في حالة علم بكل ما يحدث داخلها وحولها

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

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

⁵ Linda 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 مرتبطة برهانات اليقظة المعلوماتية ونجاح النظام المعلوماتي الذي يرتكز عليه الوسائل الدائمة التكنولوجية الرقمية التي تعتبر قنوات ناقلة للمعلومات من مختلف المصادر إلى المواطنين والشركاء الاجتماعيين.⁶

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 خلية الإعلام بمديرية أمن ولاية المسيلة

ب. **المجال الزماني:** 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 الولاية 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 خلية الإعلام في تحسين السمعة الإلكترونية. ارتأينا أن المنهج

6 صالح فلاق شبرة، صحراوي اسماء، مرجع سابق الذكر ، ص،13

المناسب لبحثنا هو المنهج الوصفي لأنه الأنسب للدراسة بوصف هذه الوسائل 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 ولاحظة 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.⁷

المقابلة: هي أداة من أدوات البحث، يتم بموجهاها جمع المعلومات التي تمكّن الباحث من الإجابة. على تساءلات البحث أو اختبار فرضيه، وتعتمد على مقابلة الباحث لمن يجري معه مقابلة. أي محادثة موجهة يقوم بها الباحث بهدف الحصول على المعلومات اللازمة لاستخدامها في دراسته.⁸

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.⁹ ويكون مجتمع بحثنا من موظفي خلية الإعلام بمديرية أم ولاية المسيلة.

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

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

9أحمد بن مرسي، 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 وعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي.¹⁰ تحتاج الدراسة إلى عينة تمثلها من خلال تطبيق جميع مفردات المجتمع الأصلي الذي تتعلق به حتى تعطينا نتائج دقيقة يمكن تعديلاً لها.¹¹

لأنها تمثل جزءاً من مجتمع الدراسة من حيث المضامين والصفات لذا وقع اختيارنا على العينة القصدية بما يخدم أهداف دراستنا التي تمثلت في موظفي خلية الإعلام بمديرية أمن ولاية المسيلة، بناءً على معرفتنا أنها مناسبة من حيث الكفاءة والمؤهل العلمي والاختصاص. 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 الأجبوبة وعملية تحليلها، خلصنا إلى أهم النقاط التالية:

- فيما يخص الوسائل الدعائية الرقمية المستخدمة في خلية الاتصال والعلاقات العامة

بمديرية أمن المسيلة:

حسب تصريح السيد الضابط شبيكة كمال رئيس خلية الاتصال وال العلاقات العامة بأمن ولاية المسيلة¹²، أن قيادة جهاز الشرطة الجزائرية وانطلاقاً من إيمانها بأن نجاح أية مؤسسة يتوقف على وجود إدارة ناجحة تسعى جاهدة لتبؤ مكانة كمؤسسة عوممية ولتقديم معلومات بسرعة ووضوح ودقة متناهية. وذلك من خلال عملية التواصل بشكل جيد مع المواطنين، لضمان فاعليتها لهذا نجدها تولي

10 زيد أحمد الطوسي، مجتمع الدراسة والعينات. مديرية التربية لواء بترا، الأردن، 2001، ص، 4.

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

12 مقابلة مع السيد كمال شبيكة رئيس خلية الاتصال وال العلاقات العامة بمكتب خلية الاتصال وال العلاقات 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 خاصه الخدماتية منها، فخلية الاتصال والعلاقات العامة ب مديرية 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 وال العلاقات العامة بصفة خاصة.

كما أدى السيد شريفي بخصوص تكنولوجيات الإعلام والاتصال المستخدمة في خلية الاتصال وال العلاقات العامة ب مديرية أمن ولاية المسيلة¹³ ، أنه نظرا لتناول وسائل الإعلام الجزائرية للمضامين الإعلامية ضئيل ارتقاء القيادة الأمنية في الجزائر أن تعمل على استخدام دعائم وأساليب رقمية، على غرار الوسائل المستخدمة مثل أجهزة الحواسب والهواتف وخدمة البريد الإلكتروني، ومختلف شبكات الانترنت (الانترنت، الاكسنرات، الانترنت)، من أجل رفع نسبة ظهور المحتوى الإعلامي في الميديا الجديدة نظرا للتغير وجهة الجمهور نحو الوسائل الجديدة والتحول نحو البيئة الإلكترونية التفاعلية واستخدام الواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية مثل الموقع الرسمي للمديرية العامة للأمن الوطني ، كموقع إلكتروني جامع شاملويضم جل ما يتعلقبننشاطات وفعاليات الأحداث على المستوى الوطني.

بالإضافة إلى موقع التواصل الاجتماعي، حيث يعتبر موقع " شرطة المسيلة" أهم الدعائم الرقمية التي تعتمد عليها خلية الاتصال وال العلاقات العامة ب مديرية 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، كالبرامج التوعوية والحملات التحسيسية التي تبث في إذاعة المسيلة الجهوية حيث كان لها دور

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

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

إن وسائل تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة التي تستخدمها خلية الاتصال وال العلاقات العامة ب مديرية أمن ولاية المسيلة من بين الأدوات المهمة في العمليات الإدارية كالتنسيق داخل مختلف المصالح بال مديرية و مراكزها الخارجية. وكذا بينها وبين المؤسسات التي تتوصل معها كوسائل الإعلام والهيئات الأخرى .

وفيما يخص موقع التواصل الاجتماعي ذكر أنها تعتمد بشكل كبير على صفحة الفيسبوك الخاصة ب مديرية 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 صفحاتها من خلال كم التعليقات الإيجابية الذي يرى أنها مهمة جدا في إدارة السمعة الإلكترونية، مؤكدا أنها تعتمد على أساليب ووسائل متطرفة تتماشى مع متطلبات العصر وتطلعات المواطن بصفة عامة والمواطن المسلح 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 وال العلاقات العامة ب مديرية أمن ولاية المسيلة

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

اتصالى 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 يؤدى إلى تزايد أهمية العنصر البشري في مختلف مراحل العملية الاتصالية من استخدام الوسائل الدعائيم الرقمية الحديثة والتعامل معها لأهمية المهام الملقاة على عاتقه، الأمر الذي أدى إلى تنمية أساليب ومهارات بما يتماشى وهذا التطور . وذكر السيد شريفيفي هذا الشأن أن هذا التطور الحالى في هذه الدعائيم الرقمية جعل ضرورة وجود كادر إعلامي ومؤهل متخصص بخلية الاتصال والعلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة يقف على تسيير هذه الصفحات ليستطيع إنجاز مهامه ووظائفه، نظراً 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 يخص العرافقيل التي تعيق استخدام الوسائل الدعائيم الرقمية في خلية الاتصال وال العلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة:

بناءاً على تصريح السيد كمال شبيكة 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 الدعائيم في حالة عطب في جهاز معين أو أمور تقنية. ولكن رغم هذا لا نعاني منها كثيراً على مستوى الخلية وفي حالة حدوث خلل معين فإن المصلحة التابعة لمديرية أمن المسيلة التي لها صلاحية تمتلك من الإمكانيات والطاقات البشرية ما يجعلها تقوم بعملية الصيانة وتحديث التجهيزات بما يتطلبها 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 نلحظه من خلال تنوع عناوين المواضيع المقدمة ومعالجتها في المنصة الرقمية، وكذا مجالات التوعية والتحسيس المختلفة الموجهة لكافة أطياف المجتمع، معتمدة في ذلك على المتابعة الآنية لكل التطورات والمستجدات

خاتمة

إن مهمة المؤسسة الأمنية تمثل 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 ، سعيا منها لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتقريب الإدارة من المواطن، وباعتبار مديرية أمن ولاية المسيلة

وقد أظهرت نتائج المقابلة مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ تولى خلية الاتصال وال العلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة أهمية بالغة لعملية الاتصال وعناصرها.
- ✓ تستخدم خلية الاتصال وال العلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة التكنولوجيات الحديثة من موقع الكترونية وموقع تواصل وشبكات الانترنت
- ✓ تعتمد خلية الاتصال وال العلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة على صفحة الفيس بوك كالدعاية الأكثر استخداماً من أجل تحسين سمعتها الإلكترونية
- ✓ تقدم خلية الاتصال وال العلاقات العامة بمديرية أمن المسيلة مضموناً مختلفاً ومتنوّعاً توعوية وإرشادية عبر صفحة الفيس بوك "شرطـة المسـيلة"

✓ 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 ، أمنة مرابط، السمعة الإلكترونية للمؤسسات. ع 1، م 14، مجلة دفاتر MECAS،جامعة تلمسان، الجزائر، جوان، 2018
3. شبرة صالح فلاق ، صحراوي أسماء، الأمن التشاركي، اليقظة والتكنولوجيات الحديثة في المنظومة الأمنية الجزائرية. ع 1، مج 8 ، دس.
4. بن مرسيي 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. الطوسiziادأحمد ، مجتمع الدراسة والعينات. مديرية التربية لواء بترا، الأردن، 2001.
7. العبد عاطف العدلي ، تنفيذ وتصميم استطلاعات بحوث الإعلام والرأي العام (الأسس النظرية والبحوث التطبيقية). دار الفكر العربي، القاهرة، 2003.
8. Coordonné 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.

ال مقابلات:

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

2022

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

المسيلة، 2022