



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مبراح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : علوم الإعلام والاتصال

تخصص : تكنولوجيا الاتصال الجديدة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

إعداد الطالبة : إيتسام مقدم

الموضوع :

الشرطة الجزائرية عبر موقع التواصل الإجتماعي

فيسبوك: إستراتيجية العرض والتفاعل

نوقشت بتاريخ 2017/05/22

أمام لجنة المناقشة المكونة من :

رئيساً

مشرفاً

مناقشاً

جامعة قاصدي مبراح ورقلة

جامعة قاصدي مبراح ورقلة

جامعة قاصدي مبراح ورقلة

الأستاذة الدكتورة/ فضيلة تومي

الأستاذ / عبد الرحيم بن بوزيان

الأستاذ/ محرز حمایمي

الموسم الجامعي : 2017/2016

الإهداء

إلى...

أمي الغالية التي قدمت لي يد العون ماديا ومعنويا

جدي رحمة الله عليه واسكنه الله فسيح جنانه

جدتي أطال الله في عمرها

زوجي

ابني اشرف وابنتي سهام

أخي توفيق وأخواتي سلوى زعيمة هالة

وابنة أختي حود ميسة صفية.

شكر وعرفان

الحمد لله الذي أمدنا بالصبر والقوة والعزيمة ووفقتنا بعونه وقدرته على
انجاز هذا العمل.

وبكل آيات الشكر الجزيل وبأسمى معاني التقدير وبأرق العبارات وأطيب
الكلمات وفاء بالعرفان، نقدمها إلى الأستاذ المشرف و الأساتذة الذين
أشرفوا على تدريبنا خلال مشوارنا الجامعي.

كما نشكر كل من ساعدنا وقدم لنا يد العون في انجاز هذا العمل من
قريب أو من بعيد بكل الوسائل المادية أو المعنوية دون أن ننسى أولئك
الذين ابتهل والى الله سرا أو جصرا سائلين لنا العون والتوفيق جزاهم الله خير
الجزاء

ونسأل الله التوفيق والسداد والمزيد من النجاح.

Abstract

The present study is aiming at checking the daily use of official page of the general direction of the national security through the social media sites Facebook relying open the analysis of the content of the publication and comments posted on .the study focuses on the different types of information sent to user it also analyses the users response to the different publications.

we adopted the descriptive method as well as the content analysis technique upon the use of the mon –probable sample chosen intentionally. it consists of 50 publications posted for one months from march 11th to April 11th.

it's proven that the gdns relives on Facebook as a communicate means for announcement and information ,but not as a reactive means in order to establish a positive impression in the Facebookers ,mind in a hand.

in the other hand ,the veactiont was mostly expressively emotive that is too far of being rationally critically or logically expressed.

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى فحص الاستخدامات اليومية للصفحة الرسمية للمديرية العامة للأمن الوطني عبر موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك من خلال الاعتماد على تحليل محتوى المنشورات والتعليقات التي يتم نشرها وتداولها، بحيث تركز هذه الدراسة على أنواع المعلومات التي يتم إرسالها للجمهور (المستخدمين) بالإضافة إلى كيفية استجابة الجمهور لمحتوى المنشورات المختلفة. اعتمدنا على المنهج الوصفي واستخدمنا تقنية تحليل المحتوى في هذه الدراسة بالاعتماد على العينة غير الاحتمالية وقد تم اختيارها بطريقة قصديه وكانت عبارة عن 50 منشورا لمدة شهر من 11 مارس الى 11 افريل 2017. وقد تبين أن المديرية العامة للأمن الوطني تعتمد في استراتيجيتها التواصلية على موقع التواصل فيسبوك لتقديم المعلومات والإعلام بنشاطاتها أكثر من التفاعل وذلك لبناء صورة ذهنية ايجابية من جهة ومن جهة أخرى التفاعل لان معظم التعليقات به كانت ذات طابع تعبيرى لأنها تعتبر مجالا مخصصا لتقديم الذات لان التعبير كان بطريق عاطفية بعيدا عن النقاش العقلاني والمنطقي والنقدي .

قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
3	الإهداء
4	الشكر
5	ملخص الدراسة بالإنجليزية
6	ملخص الدراسة
7	قائمة المحتويات
8	قائمة الجداول
9	مقدمة
14	الخلفية النظرية والبحثية للدراسة
15	التكنولوجيا الحديثة والشرطة العصرية
15	الشرطة المجتمعية وشبكات التواصل الاجتماعي
20	الاتصال المؤسساتي
25	منهجية الدراسة
26	المنهج
27	العينة
29	أدوات جمع البيانات

37	نتائج الدراسة
44	مناقشة نتائج الدراسة
52	خلاصة
55	المصادر و المراجع
63	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الرقم
38	01
39	02
39	03
40	04
40	05
41	06
41	07
42	08
42	09
43	10
43	11

مقدمة

لعبت التكنولوجيا دورا مهما في تشكيل الشرطة الحديثة من أجهزة الراديو للإرسال و الاستقبال إلى السيارات الحديثة ، إلى أجهزة الحاسوب إلى التكنولوجيات التي أثرت بشكل كبير في أداء عمل الشرطة ، وتعتبر التكنولوجيات الجديدة كقارئ لوحة الترخيم ، التصوير الحراري ، أنظمة التعرف على الوجه ، ومواقع الشبكات الاجتماعية ، أدوات حديثة ، تعمل الشرطة المعاصرة على تطويرها ودمجها في مختلف نشاطاتها M.Merola and al 2014

وبالاستخدام المتزايد للتكنولوجيات الجديدة في العمل الشرطي بدأ الباحثون في دراسة كيفية تأثير هذه التكنولوجيات في الشرطة المعاصرة. O'connor1
قد قدمت تكنولوجيا المعلومات قدرة أكبر في الحصول على كمية كبيرة من البيانات وتوليد المعلومات من أي مكان. Sanders and Hendrson2005.
بينما يأخذ اعتماد التكنولوجيا الجديدة زمنا معتبرا للتكيف معها وتقييمها من قبل الضباط والمختصين من حيث سهولة الاستخدام، الفائدة والوقت ونوعية المعلومات Colvin and Goh2005.

وبما أن جهاز الشرطة هو أداة الدولة والتجسيد الطبيعي لسلطة المجتمع في حفظ وصون الأمن وقرار النظام ، وتنفيذ القوانين التي سنتها السلطة التشريعية في المجتمع ، وفي

سبيل قيام الشرطة بهذه المهام المسند اليها فهي مطالبة ببناء علاقة وطيدة مع المجتمع وذلك من أجل ارساء الأمن والاستقرار .

وإن كل هذا لم يتحقق إلا بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل عام وشبكات التواصل الاجتماعي بشكل خاص وهو الذي سير الأمور وسهل المهام لها.

فهناك العديد من الباحثين الذين اهتموا بالشرطة وشبكات التواصل الاجتماعي من بينهم "

crump jenery " جينري كرامب الذي اهتم بقياس مدى نجاح قوات الشرطة البريطانية

في استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية أساسا للمشاركة مع الجمهور، وكذا دراسة

Sebastian Denef and others الذي اهتم بدراسة فوائد ومخاطر النهجين

المستخدمين من قبل الشرطة ، وكذلك من بين الباحثين "توماس سكولز فوق Thomas

scholes fogg " التي اهتمت دراسته بتحديد الاستخدام الحالي لوسائل الإعلام

الاجتماعية من قبل جهاز الشرطة في انجلترا .

استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من طرف الشرطة من بينها دراسة crump كرامب

التي ركزت على مدى تمكن خدمة الشرطة من استغلال شبكات التواصل (تويتر)

وإمكانات محتواها في تحقيق مسعاها في سياق إلى أجندة سياسية لزيادة ثقة العامة

في الشرطة وتجنيده الرأي العام ، كما تعتبر مسؤولية مشتركة للحد من الجريمة. Jeremy

Crump.2011.7.

أما عن دراسة Sebastian سباستيان التي ركزت على فوائد ومخاطر النهجين المستخدمين من قبل شرطة لندن وشرطة مانشستر خلال أعمال الشغب فاعتمدت على طريقتين الأولى التي وضعت فيها مساحة بينها وبين المواطن ويهدف إلى البقاء في موقف للرقابة ، والحفاظ على المساحة هذا فيما يخص شرطة لندن ، أما عن شرطة مانشستر الكبرى وضعت العكس منها قلصت فيه المساحة بينها وبين المواطنين من خلال ورش العمل والمقابلات Sebastian denef .P3471-3480

اما الدراسة الثالثة : دراسة توماس فوق thomas fogg الذي ركز في دراسته على تحديد استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل جهاز الشرطة في إنجلترا وضح إيجابيات وسلبيات وسائل الاعلام الاجتماعية واهتمت بوضع توصيات منها اتباع مبادئ توجيهية بشأن كيفية الرد على التعليقات التي تأتي للشرطة ، عبر منصات شبكات التواصل الاجتماعي وكذا مواصلة تعزيز القوة على مواقع التواصل الاجتماعي والمدونات وتشجيع الناس على التواصل مع مجالس الأمناء.2012 Thomas Fogg

مع تعدد الدراسات حول موضوع الشرطة وشبكات التواصل الاجتماعي ، إلا أن هذا الاهتمام غائب في الدراسات الجزائرية وبالتالي سنتطرق إلى دراسة موضوع يخص الشرطة الجزائرية في موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك .

إن تهدف هذه الدراسة إلى فحص الاستخدامات اليومية للصفحة الرسمية للمديرية العامة للأمن الوطني الجزائرية عبر موقع التواصل الاجتماعي من خلال الاعتماد على تحليل محتوى التعليقات والمنشورات التي تم نشرها وتداولها من خلال الصفحة .

من هنا يمكن تطرح التساؤل الرئيسي في هذه الدراسة الذي يتمثل في :

ماهي الاستراتيجية التي تعتمدها المديرية العامة للأمن الوطني في العرض والتفاعل

عبر صفحاتها في موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك؟

الخلفية النظرية

والبحثية للدراسة

أولاً : التكنولوجيا الحديثة والشرطة العصرية

تتميز الشرطة الحديثة في عملها بتعدد المقاربات كالشرطة المجتمعية (الجوارية) والشرطة قيادة المخابرات ، وشرطة الطمأنينة ، والشرطة الموجهة نحو شكل معين ، الشرطة القائمة على الحوكمة والشرطة الذكية ، ولكل من هذه الأنواع فلسفتها وممارساتها الخاصة بها، وتحاول التعامل عموماً مع مجتمع سريع التغير ، ومع الجريمة بصفة خاصة والمسألة التي تركز عليها هنا بغض النظر على المقاربة المعتمدة من طرف الشرطة الجزائرية التي تميل نحو المقاربة المجتمعية هو التعامل والتكيف مع الفضاء الإلكتروني الجديد. O'connor 2015:2.

ثانياً : الشرطة المجتمعية وشبكات التواصل الاجتماعي

تعريف المجتمع : يعرف هوبهاوس المجتمع بأنه مجموعة من الافراد تقطن بقعة جغرافية محددة من الناحية السياسية ومعتزف بها ولها مجموعة من العادات والتقاليد والمقاييس والقيم والأحكام الاجتماعية والأهداف المشتركة المتبادلة التي من بينها الدين واللغة والتاريخ والعنصر. احسان محمد الحسن، ص2/226.

يعرف كذلك بأنه جميع العلاقات بين الافراد في حالة تفاعل مع منظمات وجمعيات لها أحكام وأسس معينة ، ويشمل (أي مجتمع) جميع المنظمات التي لها بنيات تنظيمية درستها دراسة موضوعية تقع ضمن اختصاص المنهج العلمي الذي يسير عليه العالم الاجتماعي. السعيد بولمزواد، ص104.

تعريف جهاز الشرطة : عبارة عن الوظائف المتخصصة التي صدر بها القانون يتم تشغيلها بأفراد تحكم علاقتها الوظيفية والتسلسل النظامي في الرتب العسكرية كما تم تشغيلها بأفراد مدنيين يحكم علاقتهم الوظيفية قانون الخدمة المدنية لتحقيق اهدف الجهاز وأهدافهم وأهداف المواطنين المتعاملين معهم.مصطفى موسى،ص22.

كما يعرف على أنه عبارة عن هيكل يتكون من العلاقات ، القوة ، الاهداف ، الأداء ، الأنشطة ،الاتصالات التي تعمل من خلالها مجموعة من الأفراد مع بعضهم البعض.حامد احمد رمضان،ص28.

الشرطة المجتمعية:

تقوم إستراتيجية الشرطة المجتمعية على التعاون بين أفراد المجتمع ورجال الشرطة للمحافظة على الأمن العام والسكينة العامة لأفراد المجتمع كما أنها تهدف إلى مواجهة أسباب الجريمة والتوصل إلى النتائج المرجوة من توظيف أفراد المجتمع بأعمال الحفاظ على الأمن ومواجهة الجريمة قبل وقوعها وإن وجد أكثر من تعريف لمفهوم الشرطة المجتمعية فإننا نتفق مع توصيات مؤتمر الشرطة المجتمعية بابي ظبي 2001 باعتماد تعريف سير روبرت ببلي (عبارة عن فلسفة واستراتيجيه تنظيمية تدفع مشاركة جديرة و جديدة بين أعضاء المجتمع والأجهزة الأمنية وتقوم هذه الفلسفة على حقيقة هي أن واجب كل من الشرطة والمجتمع العمل معا للتعرف على المشكلات الاجتماعية الراهنة .والعمل على معالجتها على ضوء أسبقيات يتفقان عليها وتأتي في مقدمة هذه المشكلات الجريمة

، المخدرات ، الخوف العام ، انحلال في المنظومة المجتمعية ، وان هدف هذه المشاركة هو العمل على تحسين ظروف الحياة وتحسين البيئة الاجتماعية ، لذا فإن مسؤولية حفظ الأمن بالمجتمع مسؤولية مشتركة بين المجتمع المحلي والأجهزة الشرطية.

فتح خطوط الاتصال وتبادل المعلومات بين الشرطة وافراد المجتمع ، مما يتيح الفرصة لتبادل الأفكار والمعلومات للتوصل إلى أفضل السبل لحل المشكلات. سعيد عبيد النقبى، ص167.

فهدف الشرطة المجتمعية هو دفع المواطن للمساهمة بفعالية لتحقيق الأمن عن طريق تعاونه الفعال والمباشر مع الشرطة.

- مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي :

اصطلاحا : تعرف موسوعة ويكيبيديا الشبكات الاجتماعية أنها عبارة تستخدم لوصف أي موقع على الشبكة العنكبوتية يتيح لمستخدمها وضع صفحة شخصية معروضة ويتيح إمكانية تكوين علاقات شخصية مع المستخدمين الآخرين الذين يقومون بالدخول إلى تلك الصفحة الشخصية ،مواقع الشبكات الاجتماعية يمكن ان تستخدم لوصف المواقع ذات الطابع الاجتماعي ، مجموعات النقاش الحي ، غرف الدردشة وغيرها من المواقع الحية .
سعود صالح ، ص8.

- مواقع التواصل الاجتماعي:

هي مواقع على الانترنت يتلقى عبرها أشخاص أو منظمات تتقاطع اهتماماتهم عند نقطة معينة أو أكثر سواء تعلق الأمر بالقيم أو بالرؤى أو الأفكار أو التبادلات المالية الصداقة أو العلاقات الحميمة أو الهوية أو البغض أو العداوة أو التجارة وغيرها. mawdoo3.com

- تعريف الفيسبوك:

هو أحد شبكات التواصل الاجتماعي بالرغم من أن عمرها لا يزيد عن عشر سنوات إلا أن مواقعها أصبحت الأشهر والأكثر استخداما وتأثيرا على مستوى العالم ، موقع فايسبوك تم انشاؤه في أبريل عام 2004 من قبل " مارك زوكر برغ" وذلك في غرفته بجامعة هارفارد ، وقد كان الموقع في البداية متاحا فقط لطلاب جامعة هارفارد ثم فتح لطلاب الجامعات بعدها لطلبة الثانوية وعدد محدود من الشركات وأخيرا تم فتحه لأي شخص يرغب في فتح حساب به في 2007 Locke والآن يملك الموقع حوالي 880 مليون مستخدم ، بمعنى آخر فإن شخصا واحدا من بين ألف 13 شخص على الأرض له حساب في موقع الفيسبوك بحوالي 75 لغة. سعود صالح كاتب، ص10.

- الاستراتيجية :

لقد عرف مفهوم الاستراتيجية تعريفات مختلفة ومتعددة ومنها أنها فن تنسيق القوى العسكرية والسياسية والاقتصادية والمعنوية في زمن الحرب بغية إحراز النصر ، كما عرف انه فن الخطط والحركات العسكرية في المعركة، لكن من الجانب اللساني وتتبع الأصول اللغوية لهذا المفهوم فان مصطلح الاستراتيجية انطلقا من اعتبار " سترات ذي " تعني " صراط ذي " هذه التي صارت بالإضافة المعكوسة بعد إسقاط حرف الذال عنها " صراطي " الدالة على معنى الطريق والمسار وهو ما يتوافق مع ما جاء في القرآن الكريم بوصفه أصلا من الأصول اللغوية للعربية ، أين نقرأ في الآيتين الكريمتين السادسة والسابعة من فاتحة الكتاب " أهدنا الصراط المستقيم صراط الذين أنعمت عليهم غير المغضوب عليهم ولا الضالين " التي فسرها عدد من المفسرين بالطريقة القوية التي لا اعوجاج فيها ، ما يصلح معه برأي هذا الفريق من اللغويين إمكانية اعتبار أن مصطلح الاستراتيجية يتفق في معناه مع دلالات مصطلح الصراط .
wikeipdia org.

غير أن إجماع الأكاديميين والباحثين يعود بأصول المصطلح إلى الأصل اليوناني لاشتقاق أصلها من الكلمة اليونانية STRATEGOS التي تجمع بين الكلمتين stratos الجيش agin القائد مما يعنى أن الاستراتيجية بالمعنى اللغوي اليوناني تعبير عن قائد الجيش ، ما يدل على أصل استعمال المصطلح هو حربي و عسكري بالأساس ، فقد شاع استعماله في سياقات سياسية تجاوزت المجالات الحربية والسياقات العسكرية وهو ما

سبق للفيلسوف الصيني "سان شو" أن أشار إليه في القرن السادس الميلادي حين اعتبر أن الإستراتيجية مفهوم أوسع من حصره في المجال العسكري التقني البحت ، فهي ترتبط بالحرب وفنونها لتتجاوزها إلى السياسة وإدارة الحكم وتسيير شؤون الرعية" نفس المرجع.

- استراتيجية الأمن الوطني :

هي مجموعة الخطط والسياسات التي تهدف إلى تحقيق أمن دولة من الدول ،مع مايستلزمه لتحقيق ذلك من وسائل وأدوات للوصول إلى الهدف المنشود.منصور لخضاري،ص99.

ثالثا : الاتصال المؤسساتي

1- مفهوم الاتصال المؤسساتي :

اتصال المؤسسة أو الذي نسميه الاتصال المؤسساتي ، يعتبر شكلا من أشكال الاتصال التي تعبر به المؤسسة عن نفسها مهما كانت طبيعة الجمهور المستهدف ، وهي التي ترمي بذلك خلق شعور من ازاء المؤسسة ، ويعرف الاتصال المؤسساتي على انه يتمثل في تقديم جميع المعلومات خاصة بالمؤسسة كتقديم الأخبار عن نفسها والتعريف بنشاطاتها وتأكيد حضورها وتقديم الأخبار والمعلومات للمحيط الخارجي.بلقاسم بن روان،ص73.

الاتصال المؤسساتي في الجزائر:

يعتبر الاتصال المؤسسي أحد الأشكال الهامة للاتصال العمودي ، تعتبر الخطوة الأولى التي يقوم بها مسيرو المؤسسات الذين يؤمنون بالاتصال كعملية ناجحة تتمثل في وضع نسق منسجم من الدلائل والرموز ، وهذه الدلائل تعطي للمؤسسة معنى من خلال الرمزية التي تتماشى مع القيم المؤسسية والاجتماعية ، ويهدف الاتصال المؤسسي أساسا إلى إعطاء المؤسسة شرعية ويعمل على إدماجها في المجتمع من خلال إعطائها بعدا إنسانيا ثقافيا. عمور بن حليلة، ص43.

إذن هو الاتصال بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها ، ففي كل مجتمع لابد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة ، قائمة لتحقيق غايات ووظائف معينة ولها صلات مع أفراد ذلك المجتمع ، لا تتمكن هذه المؤسسات من القيام بأعمالها ما لم تكن ثقة متبادلة بينها وبين جمهورها ، لكن يجب أن تبنى على أسس متينة وخطط مدروسة وهو كل ما يتم بواسطة المؤسسة سواء تعلق الأمر بتقديم الأخبار عن نفسها أو عن نشاطاتها أو تأكيد حضورها أو التعريف بموقفها حول موضوع أو حدث متعلق بالجمهور الخارجي ، وهذا ما يساعدنا في وضعنا لاستراتيجيه اتصالية للمؤسسة فيما يخص الاتصال.

وتسيطر في هذا المجال مقاربتان أساسيتان : الوظيفية التي تعتبر المؤسسة نسقا متساندا وظيفيا و التأويلية (التفسيرية) التي ترى أن واقع المؤسسة يبني من خلال المعاني التي يخصصها بها أعضاؤها من خلال سلوكياتهم الاتصالية وليس من الوقائع الملموسة. فضيل دليو، ص16.

- أهداف الاتصال المؤسسي :

على المؤسسة أن تربط علاقة حسنة بالمواطن (الفرد) عليها أن توجه أهدافها نحو ذلك ، وهو ما نسميه في الاتصال المؤسسي : الجمهور المستهدف بمعنى : المواطن ، المعنيين ، ...وإجمالاً لدينا ثلاثة أنواع من الأهداف حسب الجمهور الذي تتوجه إليه المؤسسة:

أهداف الإعلام :

إعلام الجمهور حول نشاط المؤسسة : القيم الإمكانات ، الالتزامات وواجبات المؤسسة إزاء الجمهور .

أهداف الإقناع :

إقناع الأفراد بأن المؤسسة فاعل أساسي في الحياة الاجتماعية.

أهداف عملية:

مواجهة الانعكاسات التي قد تنجم عن حدوث أزمة.

خلق علاقة بين المؤسسة والرأي العام. بلقاسم بن روان، ص283.

بما أن العرض هو عملية الاتصال التي تقوم بها المؤسسة لتقديم خدماتها ونشاطاتها ومعلومات حولها ، فإننا في دراستنا هاته سوف نقيس استراتيجية العرض من خلال كل المنشورات التي تقدمها المؤسسة ، مؤسسة المديرية العامة للأمن الوطني الجزائرية بنشرها وذلك لمدة شهر.

- التفاعل لغة : هو تأثر الشئيين ببعضهما البعض .Almaany.com.

إن التفاعل كلمة مستعارة من العلوم الطبيعية التي تعني التأثير المتبادل بين عنصرين أو أكثر ، ولكل عنصر منها خصائص وتركيب وصفات مفيدة ، ونتيجة للاتصال المباشر والتأثير المتبادل بين هذه العناصر ، يتم الحصول على ناتج للتفاعل يمثل مركبا له ، من الخصائص والصفات ما يجعله مختلفا عن العناصر المتفاعلة ، لكن التفاعل الاجتماعي يختلف عن التفاعل في العلوم الطبيعية ، كونه يتضمن مفاهيم ومعايير وأهداف ، فالفرد عندما يستجيب لموقف انساني انما يستجيب لمعنى معين يتضمنه هذا الموقف بعناصره المختلفة .

التفاعل الاجتماعي يتضمن مجموعة من التوقعات من جانب كل من المشتركين فيه ، وكذلك يتضمن التفاعل الاجتماعي إدراك الفرد الاجتماعي وسلوك الفرد في ضوء المعايير عن طريق اللغة والرموز والإشارات وتكون الثقافة للفرد ، والجماعة نمط التفاعل الاجتماعي ، ولا يقتصر التفاعل الاجتماعي على ما يدور بين شخص وآخر ، بل قد يكون بين جماعة وأخرى كما تبين الدراسات ، انه إذا تولت عملا واحدا جماعتان كل على حده ولكل أحدهما ترى الأخرى ، وتعلم بوجودها فإن ذلك يؤثر على الأداء والانتاجية.Wikipedia.org.

لذلك سيتم قياس التفاعل في هذه الدراسة وذلك من خلال تحليل التعليقات والرد عليها من قبل مستخدمين (متابعي الصفحة) في هذه الصفحة ، صفحة المديرية العامة للأمن

الوطني، من هذا كله يمكن القول إن جوهر الاتصال هو التفاعل وأي تغيير في العملية الاتصالية يؤدي إلى تغيير الاتصال ككل، وهذا مايشمل اتصال المؤسسة بمحيطها الخارجي وضرورة تحقيق أهدافها في الوصول إلى الجمهور الخارجي عن طريق العملية الاتصالية المتكاملة التي تقوم على التبادل والتفاعل.

منهجية الدراسة

- المنهج
- العينة
- أدوات جمع البيانات

• المنهج الوصفي:

الاسلوب الوصفي هو نوع من أساليب البحث يدرس الظواهر الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية الراهنة دراسة كيفية توضح خصائص الظاهرة ، ودراسة كمية توضح حجمها وتغيراتها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى ، والبحث الوصفي يهتم بتحديد دقيق للأنشطة والأشياء والعمليات والأشخاص كما هي في الوقت الحاضر وتحديد العلاقات بين الظواهر والممارسات التي تبدو في عملية نمو، ويمكن عن طريق البحث الوصفي وضع تنبؤات عن الأحداث المقبلة.

ولا يقتصر البحث الوصفي على جمع البيانات وتبويبها وإنما يمضي إلى ما هو أبعد من ذلك ، لأنه يتضمن قدرا من التفسير لهذه البيانات ولذلك كثيرا ما يقترن الوصف بالمقارنة ، تستخدم في البحث الوصفي أساليب القياس والتصنيف والتفسير. جودت عزت عطوي،ص172.

كذلك هو المنهج الذي يتطلب جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً ، ونبه هويتني Whitney من الاقتصار على جمع البيانات فقط لإرضاء الرغبة في جمع البيانات دون محاولة تحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها ، كما هو الحال في بعض التقارير الاحصائية التي تقوم بها طلبة الجامعات. ناريمان يونس لهلوب ،ص145.

ويعرف المنهج الوصفي بصفة عامة ، بأنه طريقة استقرائية للوصول إلى معرفة تفصيلية أو دقيقة لمكونات مسألة معينة لفهمها بطريقة أوضح لتبني السياسات التي تحكمها ، والمنهج الوصفي للبحث عادة يلجأ إليه الباحث عندما تتوفر معرفة سابقة بالظاهرة موضوع الدراسة. احمد عبد الحميد الخالدي، ص73.

ومنه فإن المنهج الوصفي أكثر مناهج البحث ملاءمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم ظواهره واستخلاص سماته. محمد ثابت الفندي و اخرون، ص202.

كما أنه المنهج الملائم لدراستنا لأن الهدف منه وصف كيفية التفاعل بين المستخدمين (متابعي الصفحة) صفحة مديرية العامة للأمن الوطني.

العينة :

تتطلب دراسة ظاهرة أو مشكلة ما توفر بيانات ومعلومات ضرورية عن هذه الظاهرة أو المشكلة لتساعد الباحث في اتخاذ قرار أو حكم مناسب حيالها ، وكما تتطلب من الباحث ضرورة وضع تعريف محدد وواضح لمجتمع الدراسة ، لأن ذلك سيساعده في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع ، خاصة وأن بعض المشكلات المدروسة أحيانا تغطي مجتمعات كبيرة يصعب دراسة كل عنصر أو حالة فيها ، كذلك قد يترتب على دراسة كل عنصر أو حالة تكاليف باهضة يتعذر معها تنفيذ الدراسة ، في بعض الأحيان يصعب الوصول إلى كل عنصر من عناصر الدراسة لسبب أو لآخر كذلك وتكون دراسة جميع عناصر المجتمع غير مجدية خصوصا إذا كانت هذه العناصر

متجانسة، وفي بعض الأحيان فإن الحاجة إلى اتخاذ قرارات سريعة بخصوص مشكلة أو ظاهرة ، لذا لا يمكن أو يساعد على دراسة جميع عناصر المجتمع لذلك يلجأ الباحث في مثل هذه الحالات إلى استخدام العينة بدلا من أسلوب البحث الشامل. رحي مصطفى عليان ،ص227.

بحيث تعتبر العينة " جزءا عاكسا " للكثير من الأجزاء فهي ترتبط بالانعكاس ، فقد تكون بمثابة مرآة عاكسة مفادها كيفية دراسة الكل من خلال الجزء.حمام محمد زهير،ص17.في جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ، ثم نعم نتائج الدراسة على المجتمع كله ، ووحدات العينة قد تكون أشخاصا ، كما تكون أحياء أو شوارع أو مدنا أو غير ذلك . رشيد زرواتي،ص181.

ففي بحثنا هذا نلجأ إلى العينة القصدية ، وهي طريقة تستخدم عندما يريد الباحث دراسة مجتمع ما تم تحديده ، ويقوم الباحث هنا باختيار العينة التي يرى أنها تحقق أغراض الدراسة اختيارا حرا يبني على مسلمات أو معلومات مسبقة ، كافية ودقيقة تمكنه من الحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها.وائل عبد الرحمان النل وعيسى محمد، ص44.

إن العينة القصدية يقوم الباحث باختيارها اختيارا حرا على أساس أنها تحقق أغراض العينة التي يقوم بها ، فإذا أراد الباحث أن يدرس تاريخ التربية في الأردن ، فإنه يختار عددا من المربين كبار السن عينة قصديه تحقق أغراض دراسته ، لأنه يريد معلومات عن

التربية القديمة في الأردن وهؤلاء الأشخاص يحققون له هذا الغرض فلماذا لا يأخذهم عينة. ذوقان عبيدات وآخرون، ص101.

تم اختيارنا على العينة غير الاحتمالية وطريقة الاختيار كانت بطريقة قصديه لأنها تحقق أغراض الدراسة التي نقوم بها وحسب الموضوع لأنه استكشافي وكذا ضيق الوقت الذي نواجهه فهي تحقق نتائج أسرع في اقل وقت ممكن.

- أدوات جمع البيانات :

يعتبر تحليل المحتوى أداة أو إجراء وطريقة ثم أسلوبا يهدف إلى تطويع الظاهرة "الموضوع أو المحتوى".

ولا يهمننا عرض الاختلاف بين الباحثين ما دام أنهم لم يتوصلوا إلى تعريف موحد ، فكل فقيه يحاول أن يغلب وجهة نظر مدرسته التي يكون تلقى فيها مبادئ الاختلاف ، وتحضرنى هنا الإشارة إلى أعلام اجتماعيين حاولوا تأسيس مدرسة مختلفة خاصة بتحليل المضمون منهم Joisis وسولون وزيدان الباقي وأقرب تعريف نسوقه لأبنائنا الطلبة هو تعريف واجهى شبيه بالمنهج البنيوي في الدراسات الفلسفية ، فكما عنينا بتحليل المحتوى بطريقة ما فإننا نحدده عنصرا في شكل آلية أو أداة تقنية هي بحاجة إلى مجموعة أدوات مساعدة لوصف عدد تستعمل المعرفة في شكل أعداد تخرج عن جدول أقرها علم الإحصاء تحلل صفاتها وتبرر كمياتها. حمام محمد زهير، ص11.

وطريقة لدراسة وتحليل مواد الاتصال في أسلوب منظم وموضوعي وكمي بهدف قياس

متغيرات. رشدي طعيمة، ص70.

أما في ما يخص الاستمارة، استمارة تحليل المضمون فقد تم تقديمها مع الدليل لأساتذة مختصين من أجل تعديلها وتنقيحها ومعرفة مدى توفيقنا في تصميم هذه الاستمارة ، وبعد التحكيم من طرف الأساتذة محمد الطيب الزاوي ، أبا يوسف مسعودة ، تم إجراء بعض التعديلات عليها، حسب ما قدمه الأساتذة من ملاحظات تمحورت عموما في تعديل بعض الفئات التي تخدم الموضوع ، وكذا حذف بعض العبارات التي لم تكن ملائمة له .

أما بالنسبة لإجراءات الترميز فقد قمنا بترميز محتوى المنشورات وهي وحدة التحليل التي غالبا ما تكون لها صورة أو مقطع فيديو أو رابط الكتروني أي ضمن مواقع التواصل الاجتماعي Facebook أو أي شكل يقدم به المضمون الاتصالي عبر الصفحة ، وتتم مراجعة التعليقات وهي وحدة التحليل الثاني من خلال الرسالة وأي شكل ملحق بالرسالة ، وتتم عملية ترميز المشاركات والتعليقات بعد مرور 24 ساعة على الأقل بهدف إعطاء الوقت الكافي لظهور التفاعل، ويشمل نظام الترميز فئات رئيسية بالإضافة إلى فئات فرعية كما هو موضح في الجدول الآتي:

الفئات الرئيسية والفرعية	وصف الفئات
تاريخ المنشور	تاريخ نشر المنشور عبر الصفحة
توقيت المنشور	وقت نشر المنشور عبر الصفحة
عنوان المنشور	عنوان موضوع المنشور
طبيعة المواد المستعملة (نص، صورة فيديو ، رابط ، مزيج ، أخرى)	هي المواد التي تشكل محتوى المنشور ، وكذا التي يمكن أن تكون مادة واحدة أو مزيجا لأكثر من مادة وأي شكل آخر يصنف ضمن أخرى
اللغة المستخدمة (عامية ، عربية فصحي، فرنسية ، مزيج ، اخرى)	هي اللغة التي كتب بها المنشور بحيث يمكن أن تكون لغة واحدة أو مزيجا من اللغات .
أبعاد موضوع المنشور (المنشورات ذات الأبعاد الإعلامية : معلومات متعلقة بالجرائم أو التحقيقات ، السلامة المرورية ، نشاطات الشرطة ، علاقة الشرطة بالمجتمع)	المنشورات ذات الأبعاد الإعلامية : معلومات تتعلق بالجرائم أو التحقيقات : تهدف إلى اطلاع الجمهور بالجرائم، سير التحقيقات ، حوادث ، اعتقالات وشرح القوانين. معلومات عن السلامة المرورية : تقديم معلومات عن حوادث المرور، حالة الطرقات ، الحملات

<p>المرورية ، إحصاءات خاصة بالمرور .</p> <p>معلومات على نشاطات الشرطة : ومن خلالها يتم الإعلام بالمخاطر التي تحيط بعمل الشرطي</p> <p>التغطيات ، التنسيق مع وحدات أمنية أخرى كالجيش والدرك وغيرها ، عروض التكوين</p> <p>التوظيف ، تدعيم الجانب الاجتماعي للشرطة بالإضافة إلى التغطيات الإعلامية لنشاطات الشرطة.</p> <p>علاقة الشرطة بالمجتمع: وهي معلومات تبين الاتصال الوثيق بين الشرطة والمجتمع، كتقديم المعلومات عن الأحداث والقضايا الوطنية والمحلية. شكر الناس أو الهيئات المختلفة للعمل الشرطي</p>	
<p>المنشورات التفاعلية: هي التي تهدف إلى اثاره التفاعل والحوار مع الجمهور.</p> <p>: دعوة الافراد لبعض الأحداث التي تنظمها الشرطة ، دعوة الجمهور</p>	<p>المنشورات ذات الابعاد التفاعلية</p> <p>: دعوة الافراد لبعض الأحداث التي تنظمها الشرطة ، دعوة الجمهور</p>

<p>الشرطة كالحضور للأبواب المفتوحة التي تنظمها الشرطة بشكل دائم ، الاستماع لبرامج إذاعية من تنشيط أفراد الشرطة وغيرها.</p> <p>دعوة الجمهور للاستجابة بطريقة معينة كطلب المساعدة من الجمهور أثناء التحقيقات ، الإبلاغ عن المشتبه فيهم ، الاتصال بالشرطة لطرح الانشغالات الأمنية ، التوجيه المروري والأمني.</p> <p>الاستجابة لتتويجات الآخرين: تقديم توضيحات عن قوانين أو قضايا معينة ولكن بعد طلب الجمهور لتلك التوضيحات.</p>	<p>للاستجابة بطريقة معينة ، الاستجابة لتتويجات الآخرين.</p>
<p>المشاركون في التعليقات: هم المشاركون المتفاعلون مع المنشور.</p> <p>المشرف على الصفحة : هو الشخص المكلف بالرد على التعليقات الموجهة إليه من الاسئلة إلى غير ذلك.</p> <p>زوار الصفحة: هم الأشخاص المتفاعلون مع</p>	<p>التفاعل مع المنشور: المشاركون في التعليقات،المشرف على الصفحة ، زوار الصفحة</p>

<p>المنشور ، منشور الصفحة ويكون التفاعل فيما بينهم من خلال التعليقات</p>	
<p>بعد مرور 24 ساعة على عرض المشاركة يتم تسجيل عدد المعجبين بالمنشور ، عدد التعليقات على المنشور ، عدد المشاركات .</p>	<p>تفاعل المشاركين : عدد المعجبين بالمنشور عدد التعليقات ، عدد المشاركات</p>
<p>مشاركة ذات طابع إعلامي: هي المشاركة التي تهتم بالإعلام و المعلومات أكثر من التفاعل. البحث عن المعلومات: وهو أي طلب عن المعلومات بشكل مباشر من طرف أحد المشاركين نشر المعلومات : تقديم معلومات عامة للآخرين ودون ذكر المصادر أو كيفية الوصول إليها. البحث عن رأي:الطلب المباشر لأحد المشاركين لمعرفة رأي الآخرين حول قضية معينة.</p>	<p>طبيعة المشاركة: مشاركة ذات طابع إعلامي ، البحث على المعلومات ، نشر المعلومات ، البحث عن الرأي</p>
<p>المشاركة ذات الطابع التعبيري : هي المشاركة التي تهتم بالتعبير عن آراء ، وعن ذوات المشاركين بحيث يكون فيها غياب الاستفسار عن المعلومات وغيرها.</p>	<p>المشاركة ذات الطابع التعبيري : التعبير عن الرأي ، دحض الرأي أو المعلومات ، التوجيه ،التعبير عن الغضب ، التعبير عن الذات ،</p>

<p>التعبير عن الرأي: تقديم وجهة النظر الشخصية حول قضية ما.</p> <p>دحض الرأي أو المعلومات : من خلال تكذيب أو تفنيد أو تقديم معلومات أو آراء معاكسة تماما لم يتم طرحه.</p> <p>التوجيه: وهو أمر ،تنبيه ،اقتراح ،فعل معين على المشاركين الآخرين.</p> <p>التعبير عن الغضب : إظهار مشاعر الغضب بالسب أو أي عبارة جارحة أو الدعاء الساخط على الآخرين.</p> <p>التعبير عن الذات : ذكر التجارب والحقائق الشخصية ، الدعاء ، التمني.</p> <p>الترحيب الاجتماعي : أي عبارة أو شكل يرحب بالآخرين .</p> <p>نشر فكاهة : أي عبارة أو شكل يهدف إلى نشر الضحك والدعابة.</p>	<p>الترحيب الاجتماعي ، نشر فكاهة .</p>
---	--

وفي دراسات تحليل المحتوى يحتل مفهوم الثبات مكانا متميزا لما يختص به هذا الأسلوب من صفات ، وما يحكمه من اعتبارات منهجية.رشي طعيمة،ص222.

ويلخص بد " Budd " هذه المشكلة بقوله إن الثبات يمثل مشكلة تماما في مقاييس الاختبارات عنها في دراسات تحليل المحتوى ، ففي المقاييس يعني الثبات ببساطة ، أن كل باحث يستخدم نفس الاسلوب ، ويتبع نفس الاجراءات المطبقة على مادة معينة.فالثبات يعني من الناحية النظرية ضرورة الوصول إلى اتفاق كامل في النتائج بين الباحثين الذين يستخدمون نفس الأسس والأساليب على نفس المادة الإعلامية.محمد عبد الحميد،ص211.

من خلال هذا فقد اعتمدنا على مرمزين اثنين فقط ، تلقيا جلسة تدريبية واحدة لمدة ساعتين تعرف من خلالها على كيفية ترميز الفئات المختلفة ، وبعدها ترميز بعض المواضيع المنشورة عبر صفحة المديرية العامة للامن الوطني ، وكان مستوى التوافق بعد حسابه بمعامل ألفا كرونباخ0.68.

نتائج الدراسة

الجدول رقم (01) يمثل توقيت المنشور

النسبة	التكرار	
% 1.96	1	1 : 59 h1
% 15.68	8	1 : 59 h2
% 9.80	5	1 : 59 h3
% 21.56	11	1 : 59 h4
% 1.96	1	1 : 59 h9
% 19.60	10	1 : 59 h10
% 5.88	3	1 : 59 h11
% 23.52	12	1 : 59 h12
% 99.96	51	المجموع

وفيما يخص توقيت المنشور فقد كان ضمن مجال محصور من الساعة الواحدة صباحا إلى منتصف النهار ومن خلال الجدول نلاحظ أن الساعة الثانية عشر احتلت أعلى نسبة بمعدل 23.96 % تليها الساعة الرابعة كانت نسبة 21.58 % ، بعدها الساعة العاشرة صباحا بنسبة 19.60 % والساعة الثانية بنسبة 15.68 % ، ثم

الساعة الثالثة بنسبة 9.80% ، ثم الساعة العاشرة صباحا بنسبة 5.88% ، ثم بين الساعة الواحدة صباحا والتاسعة صباحا احتلتا على نسبة بـ 1.96% .

الجدول رقم (02) يمثل طبيعة المواد المستعملة

النسبة	التكرار	
32%	16	صور
02%	1	رابط الكتروني
66%	33	مزيح
100%	50	المجموع

تمثل المواد المستعملة في المنشورات المختلفة من صور وفيديو وروابط ومزيح المواد التي نشرت من قبل المنشور بحيث نلاحظ من خلال الجدول أن المزيح احتلت أعلى نسبة بـ 66% وبعدها الصور بـ 32% ، ثم رابط بنسبة 2%.

الجدول رقم (03) يوضح اللغة المستخدمة

النسبة	التكرار	
84%	42	عربية فصحي
14%	7	مزيح
02%	1	أخرى
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل اللغة المستخدمة أن العربية الفصحى احتلت أعلى نسبة بـ 84% ، تليها مزيح بنسبة 14% ، تليها أخرى بنسبة 2% ، أما فيما يخص العامة والفرنسية كانت منعدمة.

الجدول رقم (04) يمثل توضيح أبعاد موضوع المنشور

النسبة	التكرار	
% 98	49	منشور ذو بعد اعلامي
% 2	1	منشور ذو بعد تفاعلي
% 100	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل أبعاد موضوع المنشور أن المنشورات ذات البعد الإعلامي احتلت نسبة 98% وهي نسبة كبيرة جدا مقارنة مع المنشورات ذات البعد التفاعلي التي كانت بنسبة 2%.

الجدول رقم (05) يوضح المنشورات ذات البعد الاعلامي

النسبة	التكرار	
% 6	3	الجرائم والتحقيقات
% 30	15	السلامة المرورية
% 52	26	نشاطات الشرطة
%10	5	علاقة الشرطة بالمجتمع
%2	1	أخرى
% 100	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل المنشورات ذات البعد الاعلامي أن نشاطات الشرطة حازت أعلى نسبة بـ 52% ، تليها السلامة المرورية بنسبة 30% ، بعدها علاقة الشرطة بالمجتمع بنسبة 10% وتليها الجرائم والتحقيقات بنسبة 6% ثم أخيرا أخرى كانت أقل نسبة بـ 2% .

الجدول رقم (06) يمثل المنشورات ذات البعد التفاعلي

النسبة	التكرار	
% 100	1	طلب حضور الافراد للنشاطات التي تنظمها الشرطة
% 100	1	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة كانت كاملة من نصيب طلب حضور الأفراد للنشاطات التي تنظمها الشرطة بنسبة 100 % وغياب دعوة الجمهور للاستجابة بطريقة معينة والاستجابة لتوجيهات أخرى.

الجدول رقم (07) يمثل المشاركين في التعليقات

النسبة	التكرار	
% 100	50	متابعو الصفحة
%0	0	المشرف على الصفحة
% 100	50	المجموع

نلاحظ من خلال جدول المشاركين في التعليقات أن متابعي الصفحة احتلت النسبة الكاملة. 100% في حين غياب تام لمشاركة المشرفين على الصفحة في التفاعل مع متابعي الصفحة.

جدول رقم (08) يمثل تفاعل المشاركين.

النسبة	التكرار	
% 90.70	10614	عدد المعجبين
% 2.17	254	عدد التعليقات
% 7.12	834	عدد مشاركات المنشور
%99.99	11702	المجموع

نلاحظ من خلال جدول تفاعل المشاركين أن أعلى نسبة كانت لعدد المعجبين بنسبة 90.70% تليها عدد مشاركات المنشور بنسبة 7.12% ثم عدد التعليقات على المنشور بنسبة 2.17% .

الجدول رقم (09) يمثل طبيعة المشاركة

النسبة	التكرار	
% 19.23	10	مشاركة ذات طابع اعلامي
% 80.76	42	مشاركة ذات طابع تعبيرى
%99.99	52	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل طبيعة المشاركة أن المشاركة ذات الطابع التعبيري كانت لها نسبة كبيرة وهي 80.76% مقارنة بالمشاركة ذات الطابع الاعلامي التي كانت نسبتها 19.23% فقط.

الجدول رقم (10) يمثل المشاركة ذات الطابع الاعلامي

النسبة	التكرار	
% 54.83	17	البحث عن المعلومة
% 9.67	3	نشر المعلومة
% 35.48	11	البحث عن رأي
%99.98	31	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل طبيعة المشاركة أن المشاركة ذات الطابع الإعلامي أن أعلى نسبة كانت للبحث عن المعلومات 54.83% ، تليها البحث عن رأي ب 35.48% ثم نشر المعلومات كأقل نسبة ب 9.67% .

الجدول رقم (11) يمثل المشاركة ذات الطابع التعبيري

النسبة	التكرار	
% 02.25	05	التعبير عن الرأي
% 0.90	02	التوجيه
% 41.44	92	الترحيب الاجتماعي
% 54.50	121	التعبير عن الذات
% 0.90	02	اخرى
%99.99	222	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الذي يمثل المشاركة ذات الطابع التعبيري أن أعلى نسبة كانت للتعبير عن الذات ب 54.50% تليها الترحيب الاجتماعي بنسبة 41.44% وبعدها التعبير عن الرأي بنسبة 2.25% ثم كانت نسبة التوجيه واخرى 0.90% لكليهما.

مناقشة نتائج الدراسة

مناقشة نتائج الدراسة:

تتصف المواضيع المنشورة عبر صفحة المديرية العامة للأمن الوطني من الناحية الشكلية بتقارب عدد المواضيع التي يتم عرضها أحيانا يوميا وأحيانا أخرى لا لأن عدد نشر المنشورات ليس منتظما حيث توجد أيام يوضع لها أكثر من منشورين وأيام لا يوضع بها، مع يوم الجمعة الذي يعتبرونه يوم عطلة ولا ينشرون به.

- وان توقيت نشر المنشورات كان ما بين الواحدة صباحا ومنتصف النهار، أما المواد المستعملة في عرض المنشورات فكانت مزيجا بنسبة كبيرة تقدر بـ 66 % لأنها عبارة عن مزيج لمواد مختلفة من اجل توضيح الرسالة للمستخدمين (متابعي الصفحة) وسهولة فهمها، لان الرسالة هي العنصر الرئيسي في الاتصال المؤسساتي، ويعتمد عليها بشكل كلي لأنها تشير كما في مفهومها العام إلى مجموعة الرموز والمعاني السهلة الواضحة

m. facebook.com.

كما أن المنشورات التي يتم نشرها تعتمد على لغة الخطاب الرسمية من قبل الشرطة الجزائرية وهي اللغة العربية الفصحى التي كانت نيتها تقدر بت 84 % لأنه عند اختيار أسلوب المخاطبة فالاستخدام الأمثل للغة يتوقف على معنى تكييف الرسالة لظروف ومستوى المتلقي بحيث يتطابق المقصود مع ما يتم تلقيه من الرسائل. Mawdoo3.com

إدارة الصورة الذهنية عبر موقع التواصل الاجتماعي :

في الآونة الأخيرة أصبحت مختلف المؤسسات تسعى لبناء صورة ذهنية، لان الصورة الذهنية هي ترك انطباع ذهني لدى الجمهور وتعرفها إيمان ذكريا إنها الخريطة التي يستطيع الانسان من خلالها أن يفهم ويدرك ويفسر الأشياء أي أن الصورة الذهنية هي الفكرة التي يكونها الفرد عن موضوع معين وما يترتب عن ذلك من أفعال سواء سلبية أو ايجابية almaarefh.net ، ومن بين المؤسسات التي تهتم ببناء صورة ذهنية عنها هي مؤسسة المديرية العامة للأمن الوطني وذلك عن طريق استخدامها لمواقع التواصل الاجتماعي، بحيث أنشأت صفحة رسمية لها للتواصل مع المواطنين من خلالها، ويعتبر استخدامها لهذه المواقع مؤشر انفتاحها على الجمهور العام الذي لم يكن موجودا من قبل إلا بعد ظهور مصلحة الشرطة الجوارية، هذا الاستخدام هو أيضا تأكيد على أهمية المواطنين ضمن هذه المقاربة الأمنية، لكن من خلال النتائج توصلنا إلى عدم وجود تفاعل بين المشرفين على الصفحة والمستخدمين (متابعي الصفحة) في التعليقات على المنشورات بالإضافة إلى ضعف المنشورات التفاعلية، هي مؤشرات قوية على الاتجاه السلبي نحو فعالية المواطنين المشاركين الفاعلين ضمن المقاربة الجوارية، حيث تؤكد براردي نعيمة على صعوبة تحقيق مقاربة الشرطة الجوارية المجتمعية، ومن جهة أخرى هناك صورة سلبية لدى الجزائريين حول الشرطة الجزائرية والنظر إليها على أساس أنها هي المسؤولة الوحيدة على تحقيق الامن في المجتمع ومن جهة أخرى، بسبب الاتجاه السائد بين الأفراد على أهمية أفراد المجتمع في مكافحة الجريمة وتدعيم العمل الشرطي

في المحافظة على الامن وتطبيق القانون إلا أنهم لا يتفقون مع مشاركة المواطن الفعالة في هذه العملية.نعيمة براردي،ص119.

- وبشير قولد سميث Gold Smith وشنايدر Schneider إلى أن استخدام الشرطة لمواقع التواصل الاجتماعي لرفعها إلى ضرورة الاستماع للآخرين وتقبل انتقاداتهم فيما يخص الأداء الشرطي. Gold smith 2010 .

يغيب هذا الاستماع تماما من خلال ضعف المشاركات التفاعلية، وعدم مشاركة المشرفين على الصفحة في تقديم توضيحات، تفسيرات، توجيهات يطرحها المشاركون المتفاعلون في النقاشات المختلفة، وبالتالي فان التركيز المكثف على المشاركات الإعلامية يدخل ضمن إستراتيجية تقديم صورة ايجابية أحادية الاتجاه تثبت قدرة فعالية الشرطة الجزائرية أمام المستخدمين (متابعي الصفحة) وقد يكون ضمن إستراتيجية مكافحة المراقبة العكسية مثلما يؤكد قولد سميث Gold Smith هذه التي ظهرت مع انتشار الهواتف النقالة المزودة بكاميرا للتصوير لدى الجمهور العام، مع الاستخدام المكثف لموقع التواصل الاجتماعي من اجل كشف تجاوزات الشرطة وانحرافاتهما، وبالتالي أصبحت الشرطة ضمن مجال مراقبة الجمهور العام لذلك أصبحت الشرطة تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي لتعزيز الأخبار الجيدة عنها، بهدف مواجهة أو التقليل من أهمية الأخبار المسيئة لسمعة المؤسسة الأمنية.

- ان استخدام موقع التواصل الاجتماعي من طرف المديرية العامة للأمن الوطني يتناقض مع المقاربة الأمنية المراد تحقيقها (الشرطة الجوارية) كما يتناقض مع إمكانات التفاعل التي تحققها مواقع التواصل الاجتماعي والقادرة على بناء علاقة تفاعلية (ثنائية الاتجاه) بين المواطن والشرطة وبالتالي فان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من طرف المديرية العامة للأمن الوطني يهدف إلى نشر معلومات أكثر من التفاعل، وهي نفس النتيجة التي توصلت إليها العديد من الدراسات. Crump and al.2011

تفاعل المشاركين

يعتبر الإعجاب ابسط أشكال رد الفعل عبر موقع التواصل الاجتماعي، والأمر لا يتطلب سوى نقرة واحدة فقط، وليس من المؤكد ماذا يعني بالضبط الإشارة بالإعجاب على منشور ما. ولكن يمكن اعتباره موافقة المستخدم على محتوى ذلك المنشور، ويعتبر اضعف اشكال التفاعل عبر صفحات الفايسبوك لأنه لا يكشف عن نوات الافراد المشاركين عبر النقاش، ولا يفتح قنوات جديدة للتفاعل مع تلك المنشورات، وهو الشكل التفاعلي الأكثر حضورا في الدراسة، ويمكن النظر إليه بوصفه نوعا من استهلاك المحتوى بدلا من الدخول في عملية انتاج محتوى جديد. وفي المستوى الثاني من التفاعل نجد المشاركة وهو شكل تفاعلي أقوى من الإعجاب، فالمشاركة تتيح فرصا جديدة لمشاركة المحتوى مع مستخدمين اخرين للتعليق عليها والاعجاب بها وفي المستوى الثالث تبرز التعليقات أحد أهم أشكال التفاعل مع المواضيع المنشورة عبر الصفحة. بحيث تعتبر

التعليقات مجالا للتعبير عن آراء وأفكار الآخرين عن المحتوى أو المصدر أو الدخول في نقاشات مع بعضهم البعض.

صفحة المديرية العامة مجال لتقديم الذات

لقد تبين من خلال تعليقات المستخدمين (متابعي الصفحة) أنهم يركزون على الطابع التعبيري بنسبة كبيرة 80.76 % مقارنة بالمشاركات ذات الطابع الإعلامي التي قدرت نسبتها ب19.23% ففي المشاركات الإعلامية التي كانت نسبتها ضعيفة فكانت أعلى نسبة في البحث عن المعلومات وذلك بطلب استفسارات حول مواضيع المسابقات في قطاع الشرطة و غيرها لكنها لم تجد أو تلقى أية ردود من المشرفين على الصفحة وإنما كان بين المتفاعلين في التعليقات ثم البحث عن رأي وأخيرا نشر المعلومات. أما فيما يخص الطابع التعبيري فكان المكان المخصص لتعليقات المستخدمين مجالا لتقديم الذات self presentation إن مثل هذه المواقع Facebook مصممة خصيصا لبناء الذات إذ تسمح الصفحات الشخصية للمستخدمين عبر موقع التواصل الاجتماعي لمختلف الأشخاص للدخول إلى صفحات بعضهم البعض والتواصل اللامتزامن مع ما يعرضونه من ملفات شخصية تعليقات، رسائل، خاصة، صور، ومقاطع فيديو.... إلخ Boyd

2007 :213.

وقد وجد باحثون أن ذوات المستخدمين عبر Facebook تتسق مع الهويات الاجتماعية المرغوبة، وهي التي يتمنى هؤلاء الأشخاص تحقيقها في الواقع. Zhao and al 2008 .18-21.

وبالعودة إلى نتائج الدراسة نجد أن التعليقات التي يعبر من خلالها المشاركون عن الذات من خلال نقل التجارب الشخصية، التمني الدعاء لأفراد الشرطة أو للآخرين يتحصلون على أعلى نسبة بـ 54.50% وكذلك التعليقات التي تتضمن الترحيب الاجتماعي وهو الترحيب بالآخرين، وخاصة الشكر والثناء على مختلف الأنشطة التي تقوم بها الشرطة الجزائرية تتحصل على ثاني نسبة بـ 41.44% أما فيما يخص التعبير عن الرأي والتوجيه وأخرى فكانت نسبتهم 22.05% وهي أقل نسبة. وإذا رجعنا إلى دراسة براردي نعيمة " التي أكدت فيها على وجود صورة سلبية عن الشرطة بسبب عوامل مختلفة لدى الجزائريين، مما يجعلنا نتوقع وجود تعليقات ذات طابع سلبي تجاه الشرطة الجزائرية". نعيمة براردي 2013.

ولكن ما وجدناه من خلال التعليقات المختلفة هو اتجاهها الإيجابي نحو الشرطة الجزائرية، فقد كانت معظم التعليقات عبارة عن شكر وثناء ودعوات بالتوفيق والعون والسداد، ويكن تفسير هذا التناقض من خلال آلية تقديم الذات إذ يشير Leary and Allen إلى أن تقديم الذات هو وسيلة تسمح للناس بالحصول على قبول الآخرين وتجنب رفضهم لهم. Leary and Allen.893.

بالتالي فقد يكون دافع عرض الايجابية (التعليقات الايجابية) نحو المنشورات والمواضيع التي تنشرها الصفحة صفحة المديرية العامة للأمن الوطني هو الحصول على قبول الآخرين وتجنب عدم القبول الذي يعمل على التأثير سلبا في نفسية المستخدمين (متابعي الصفحة).

يتضح لنا من خلال ماسبق أن معظم التعليقات يمكن تصنيفها ضمن الرسائل العاطفية أكثر من الرسائل العقلية والمنطقية. وهذا ما يتوافق مع العديد من الدراسات التي أشارت إلى هيمنة وانتشار الرسائل المشحونة بالعاطفة على مواقع التواصل الاجتماعي. فقد اعتمدت حملتي المرشحين Romney and Obama على الرسائل العاطفية Bronstein، بالإضافة إلى دراسات أخرى تشير بدورها إلى الانتشار السريع للرسائل المليئة بالمشاعر والأحاسيس عبر الانترنت. Berger and al 2010.

خلاصة

خلاصة:

تقدم تكنولوجيات الإعلام والاتصال بصفة عامة ومواقع التواصل الاجتماعي بصفة خاصة إمكانيات كبيرة لتطوير الممارسة الشرطية، وقد قدمت هذه الدراسة صورة مصغرة عن كيفية استخدام الشرطة الجزائرية لموقع التواصل الاجتماعي Facebook من جهة وكيفية تفاعل الجمهور (المستخدمين) عبر ذلك الوسيط، وقد تبين أن المديرية العامة للأمن الوطني تعتمد في استراتيجيتها التواصلية عبر Facebook على تقديم المعلومات أكثر من التفاعل وبناء علاقات جيدة مع المجتمع الجزائري.

أما فيما يخص تفاعل المستخدمين مع المنشورات التي تم عرضها عبر الصفحة قد بين غيابا تاما للمشرفين على الصفحة في الرد على التعليقات والتفاعل مع المستخدمين (متابعي الصفحة)، فكان جل التفاعل بين المستخدمين. أما عن المشاركات في التعليقات فإغلبها كانت ذات طابع تعبيرى مقارنة مع المشاركات ذات الطابع الاعلامي التي كادت ان تكون منعدمة.

فمن خلال النتائج توصلنا الى أن المشاركات ذات الطابع التعبيري استخدمت مجالا لتقديم الذات لأنها احتلت أعلى نسبة لأنهم يعبرون من خلالها عن ذواتهم وعن تجاربهم الشخصية بحيث كان التعبير عن الذات بطريقة عاطفية بعيدا عن النقاش العقلاني والمنطقي، وكذلك التعليقات التي تتضمن الترحيب الاجتماعي وهو الترحيب بالآخرين

خاصة الشكر والثناء على مختلف الأنشطة التي تقوم بها الشرطة بحيث العبارات كانت مساندة لما تقدمه الشرطة بعيدا عن العبارات النقدية البناءة.

المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع

المصادر والمراجع باللغة العربية :

- 1-إحسان محمد الحسن،1986، معجم علم الاجتماع، ط2،بيروت.
- 2-بن روان بلقاسم،1996،ملتقى الاتصال في المؤسسة،المجلة الجزائرية للاتصال، العدد 13،الجزائر.
- 3-بن حليلة عمور،2013،الاتصال بين الشرطة والمواطن ودوره في مكافحة الجريمة،دراسة تحليلية استطلاعية،الجزائر.
- 4-براردي نعيمة،2013،الاتصال بين الشرطة والمواطن ودوره في مكافحة الجريمة في الجزائر،جامعة الجزائر.
- 5-بولمزاود سعيد،2013،قاموس علم الاجتماع-موسوعة مفهوم المجتمع،جامعة قسنطينة الجزائر.
- 6-تل وائل عبد الرحمان،عيسى محمد قحل،2007،البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية،دار حامد الأردن.
- 7-جودت عزت عطوي،2011،أساليب البحث العلمي،مفاهيمه،أدواته وطرق إحصائه،دار الثقافة للنشر.

- 8- حامد احمد رمضان، 1983، إدارة المنظمات تجاه الشرطي، ط1، دار القلم، الكويت.
- 9- حمام محمد زهير، 2004، تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، دار أمواج للنشر والتوزيع الأردن.
- 10- خالد عبد الحميد احمد، 2009، الوجيه في المناهج وإعداد البحث العلمي، دار الكتاب القانونية.
- 11- دليو فضيل، 2003، الاتصال مفاهيمه، نظرياته، وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع الجزائر.
- 12- ذوقان عبيدات، كايد عبد الحق، عدس عبد الرحمان، 2009، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأسلوبه، دار الفكر الاردن.
- 13- زرواتي رشيد، 2004، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية-أسس علمية وتدريبية، ط1، دار الكتاب الحديث.
- 14- طعيمة رشدي، 2006، تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية مفهومه-أسسه-استخداماته، دار الفكر العربي القاهرة.
- 15- عليان ربحي مصطفى، 2009، طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر الأردن.

16-عبيد النقيبي سعيد،2007،الشرطة المجتمعية-تطبيقات لعمليات أمنية،دار الفكر العربي القاهرة.

17-فندي محمد ثابت،ماهر عبد القادر،محمد محمد قاسم،2004،رؤية حديثة في مناهج العلوم،دار المعرفة الجامعية الاسكندرية.

18-كاتب سعود صالح،2011،الإعلام الجديد وقضايا المجتمع -التحديات والفرص،جامعة الملك عبد العزيز جدة.

19-لخضاري منصور،2013،إستراتيجية الأمن الوطني في الجزائر ،رسالة دكتوراه،الجزائر .

20-لهلوب يونس ناريمان،2010،إستراتيجية البحث الاجتماعي الانثوغرافيا ،دار أسامة للنشر عمان .

21-محمد عبد الحميد،2010،تحليل المحتوى في بحوث الإعلام،دار ومكتبة الهلال بيروت.

22-مصطفى موسى،المعايير الحديثة في تقييم الأداء الشرطي-أكاديمية نايف للعلوم الأمنية،الرياض.

المصادر والمراجع باللغة الأجنبية :

23–Berger, Jonah and Milkman, Katy (2010), '**Social transmission, emotion, and the virality of online content**', *Wharton research paper*, 106.

24–Boyd, Danah (2007), 'm., & Ellison, NB (2007)', ***Social network sites: Definition, history, and scholarship***. *Journal of Computer–Mediated Communication*, 13 (1).

25–Colvin, Caran A and Goh, Angeline (2005), '**Validation of the technology acceptance model for police**', *Journal of Criminal Justice*, 33 (1), 89–95.

26–Goldsmith, Andrew John (2010), '**Policing's new visibility**', *British journal of criminology*, azq033.

Independent Police Commission November 2012

27–Jeremy Crump , "**What Are the Police Doing on Twitter?**" , **Social Media, the Police and the Public**", Volume 3, Issue 4 • 2011 • Article 7 &²

28–Kent, Michael L (2013), **'Using social media dialogically: Public relations role in reviving democracy'**, *Public Relations Review*, 39 (4), 337–45.

29–Leary, Mark R and Allen, Ashley Batts (2011), **'Personality and persona: Personality processes in self-presentation'**, *Journal of personality*, 79 (6), 1191–218.

30–M. Merola, Linda, et al. (2014), **'Community support for license plate recognition'**, *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 37 (1), 30–51

31–O'Connor, Christopher D (2015), **'The police on Twitter: image management, community building, and implications for policing in Canada'**, *Policing and Society*, 1–14.

32–Sanders, Carrie B and Henderson, Samantha (6113), **'Police 'empires' and information technologies: uncovering material and organisational barriers to information sharing in Canadian police services'**, *Policing and society*, 23 (2), 243–60.

33–Schneider, Christopher J (2016), **'Police presentational strategies on Twitter in Canada'**, *Policing and society*, 26 (2) 129–47.

34–Sebastian Deneff and others **Social media and the police: tweeting practices of british police forces during the August 2011 riots**, the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems Pages 3471–3480, April 27 – May 02, 2013 Paris, France

35–Thomas Scholes–Fogg, **Police and Social Media**, Written Evidence to the

36–Zhao, Shanyang, Grasmuck, Sherri, and Martin, Jason (2008), **'Identity construction on Facebook: Digital empowerment in anchored relationships'**, *Computers in human behavior*, 24 (5), 1816–36.

المواقع الإلكترونية:

37-<https://ar.m.wikipedia.org>. 8: 24 /1/5/2017 الاستراتيجية

38-<https://m.facebook.com>. 11:46 12/04/2017

الاتصال المؤسسي (مفهومه ، عناصره، أهدافه، ومعوقاته)

39-Mowdoo3.com.01:22 04/04/2017

مواقع التواصل الاجتماعي

15:00 أهمية اللغة

40-www.almaany.com/ar/dict/ar-ar.

معجم المعاني/التفاعل 22:25 30/03/2017

41-www.almarefha.net 11:03 12/03/2017

الصورة الذهنية

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تكنولوجيا

استمارة تحليل محتوى

الشرطة الجزائرية عبر موقع التواصل الاجتماعي
Facebook استراتيجيات العرض و التفاعل

تحت إشراف الأستاذ:

بن بوزيان عبد الرحيم

من إعداد الطالبة:

مقدم ابتسام

الموسم الجامعي: 2016/2017

I- البيانات الاولية

1- تاريخ المنشور 1 2 3

توقيت المنشور 4 5

2- عنوان المنشور

6

II- محتوى المنشور

3- طبعة المواد المستعملة:

7 8 9 10 11 12

4- اللغة المستخدمة:

13 14 15 16 17

5- أبعاد موضوع المنشور:

1-5 منشور ذو بعد اعلامي 18

19 20 21 22 23

5-2 منشور ذو بعد تفاعلي 24

25 26 27

6- التفاعل مع المنشور:

1-6 المشاركين في التعليقات: 28 29

6-2 تفاعل المشاركين: 30 31 32

7- طبيعة المشاركة

7-1 مشاركة ذات طابع اعلامي 33

37 36 35 34

38 -2-7 مشاركة ذات طابع تعبيرى

44 43 42 41 40 39

46 45

دليل الاستثمار

I- البيانات الاولية

يدل المربع رقم 1 على يوم صدور المنشور

يدل المربع رقم 2 شهر صدور المنشور

يدل المربع رقم 3 على سنة صدور المنشور

يدل المربع رقم 4 على دقائق المنشور

يدل المربع رقم 5 على ساعات المنشور

يدل المربع رقم 6 على عنوان المنشور

II- محتوى المنشور

طبيعة المواد المستعملة

يدل المربع رقم 7 على النص

يدل المربع رقم 8 على صور

يدل المربع رقم 9 على فيديو

يدل المربع رقم 10 على رابط الكتروني

يدل المربع رقم 11 على مزيج

يدل المربع رقم 12 على أخرى

اللغة المستخدمة

يدل المربع رقم 13 على عامية

يدل المربع رقم 14 على عربية فصحة

يدل المربع رقم 15 على فرنسية

يدل المربع رقم 16 على مزيج

يدل المربع رقم 17 على أخرى

ابعاد موضوع المنشور

يدل المربع رقم 18 على المنشور ذو بعد اعلامي

يدل المربع رقم 19 على المعلومات المتعلقة بالجرائم أو التحقيقات

يدل المربع رقم 20 على معلومات حول السلامة المرورية

يدل المربع رقم 21 على معلومات حول نشاطات الشرطة

يدل المربع رقم 22 على معلومات تتعلق بعلاقة الشرطة بالمجتمع

يدل المربع رقم 23 على أخرى

منشور ذو بعد تفاعلي

يدل المربع رقم 24 على منشور ذو بعد تفاعلي

يدل المربع رقم 25 على دعوة الافراد لبعض الاحداث التي تنظمها الشرطة

يدل المربع رقم 26 على دعوة الجمهور للاستجابة بطريقة معينة

يدل المربع رقم 27 الاستجابة لتتويهاات الآخرين

التفاعل مع المنشور

المشاركين في التعليقات

يدل المربع رقم 28 على المشرف على الصفحة

يدل المربع رقم 29 على متابعي الصفحة

يدل المربع رقم 30 عدد المعجبين بالمنشور

يدل المربع رقم 31 عدد التعليقات على المنشور

يدل المربع رقم 32 عدد مشاركات المنشور

طبيعة المشاركة

مشاركة ذات طابع اعلامي

يدل المربع رقم 33 على المشاركة ذات طابع اعلامي

يدل المربع رقم 34 على البحث عن المعلومات

يدل المربع رقم 35 على نشر المعلومات

يدل المربع رقم 36 على البحث عن الرأي

يدل المربع رقم 37 على أخرى

مشاركات ذات طابع تعبيرى

يدل المربع رقم 38 على المشاركة ذات طابع تعبيرى

يدل المربع رقم 39 على التعبير عن الرأي

يدل المربع رقم 40 على التوجيه

يدل المربع رقم 41 على دحض الراي أو المعلومات

يدل المربع رقم 42 على التعبير عن الغضب

يدل المربع رقم 43 على التعبير عن الذات

يدل المربع رقم 44 على الترحيب الاجتماعي

يدل المربع رقم 45 على نشر الفكاهة

يدل المربع رقم 46 أخرى .

