

دور الاتصال الجوّاري في التقريب بين المواطن ومؤسسات الأمن الوطني الجائري

The role of neighborhood communication in bringing citizens closer to the
unjust national security institutionsط.د. فوضيل بوعبدالله¹ ، د. أحمد رميتة²¹ جامعة الجزائر 2 (الجزائر)، fodilsic2018@gmail.com² جامعة الجزائر 2 (الجزائر)، Ah_rmita@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2025/12/10

تاريخ القبول: 2025/11/18

تاريخ الاستلام: 2025/10/17

ملخص:

تناول الدراسة دور الاتصال الجوّاري في التقريب بين المواطن ومؤسسات الأمن الوطني الجزائري من خلال دراسة وصفية اتبعنا فيها منهج تحليل المضمون لعينة من الشكاوى المقدر عددها بـ 88 عريضة أرسلت إلى المفتشية العامة بالمديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة من مواطنين من 32 ولاية تمثل الجهات الأربع للجزائر اشتملت على 17 موضوع شكوى من مواطنين، كما اعتمدنا على ما تنتجه المديرية العامة من منتجات إعلامية اتصالية من مجلات، مطويات و أبواب مفتوحة لنستنج في الأخير مدى وعي القائمين على الاتصال بالأمن الوطني بضرورة استعمال الاتصال الجوّاري للتقريب أكثر من المواطنين وفتح قنوات مباشرة للتواصل.

كلمات مفتاحية: الاتصال، الاتصال الجوّاري، الخدمة العمومية و الفضاء العمومي، الشرطة الجوارية

Abstract:

This study examines the role of neighborhood communication in bringing citizens closer to Algerian national security institutions. This study utilizes a descriptive approach, using content analysis for a sample of 88 complaints sent to the General Inspectorate of the General Directorate of National Security in Algiers by citizens from 32 provinces representing the four regions of Algeria. These complaints included 17 complaints from citizens. We also relied on the General Directorate's media and communication products, including magazines, brochures, and open sections, to

ultimately determine the awareness of those responsible for communications with the National Security regarding the need to use neighborhood communication to get closer to citizens and open direct channels of communication.

Keywords: Communication, neighborhood communication, public service and public space, neighborhood police

1. مقدمة :

عرف المجتمع الجزائري أحداثا عديدة وشهد تحولات عميقة عبر فترات زمنية مختلفة كل فترة منها كونت لدى الإنسان الجزائري كماً من المعارف الآراء والتوجهات وتشكلت تراكمات تبلورت في سلوكيات و مواقف اتجاه مؤسسات الدولة ، خاصة على المستوى الأمني فكان لزاما البحث في طبيعة العلاقة بين المواطن والمؤسسات الأمنية الجزائرية ودراسة آليات التواصل الاجتماعي لإيجاد الحلول للمشاكل والاختلالات الموجودة من جهة والعمل على تحسين صورة المؤسسة الأمنية من جهة أخرى ولا يتسنى ذلك إلا بالاعتماد على أساليب وطرق حديثة دقيقة ومؤثرة.

وهذا ما عملت عليه المديرية العامة للأمن الوطن في البداية بإطلاق مشروع الشرطة الجوية والذي أصبح واقعا ملموسا خلال هيكل نيابة مديرية الشرطة الجوية التابعة لمديرية الأمن العمومي على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني - يعمل هذا الهيكل باستعمال استراتيجية اتصالية مباشرة من خلال تنظيم تظاهرات وأبواب مفتوحة وفتح أبواب المؤسسات الشرطية للمواطن عبر كامل التراب الوطني لمعرفة مدى نجاعة الاتصال المباشر عبر التقارب والعمل الجوّاري وفق الشعارات التي يعتمدها جهاز الأمن الوطني

-العلم في خدمة الشرطة والشرطة في خدمة مواطن

-المواطن هو أساس الأمن، الشرطة ما هي إلا أداة

-دولة القانون تبدأ في صفوف الشرطة

-تعلم جيدا حتى تحسن الخدمة

يتجلى واضحا أنه لتحقيق تقارب بين طرفي موضوع الدراسة المواطن من جهة ومؤسسة الشرطة من جهة أخرى فما على هذه الأخيرة الا الاعتماد على المقاربات العلمية لتقديم أحسن خدمة للمواطن ثم إقناع عناصرها بشأن التقيد بالقانون والتكوين المستمر باعتباره أداة لتحسين الخدمة.

ولتحقيق هذه الأهداف - لا مناص من اللجوء إلى الاتصال الجوي وعليه خصصنا دراستنا لإبراز الدور الذي يلعبه الاتصال الجوي في التقريب بين المواطن وأجهزة الأمن الوطني . بناء على ما سبق، نطرح الإشكالية البحثية التالية:

" كيف يمكن ترتيب وتوطيد العلاقة بين المواطن ومؤسسات الأمن الوطني ويحافظ كل منهما على مكانته وخصوصيته؟ "

تنطوي تحت هذه الإشكالية جملة من التساؤلات:

- 1- ما هي طبيعة العلاقة بين المواطن الجزائري ومؤسسات الأمن الوطني الجزائرية؟
 - 2- لماذا هناك حذروحيطة دائمانيطبعان العلاقة بين المواطن الجزائري ومؤسسات الأمن الوطني الجزائري؟
 - 3- هل هناك غياب للثقة بين المواطن ومؤسسات الأمن؟
 - 4- هل يمكن للإتصال الجوي التقريب بين المواطن ومؤسسات الأمن ؟
 - 5- ما مدى اعتماد المؤسسات الأمنية على الاتصال الجوي لكسب ثقة المواطن ؟
 - 6- ما هي الطرق الإتصالية الحديثة التي تعتمد عليها مصالح الأمن للاستفادة الناجعة من الاتصال الجوي في تقريبها من الفرد داخل المجتمع ؟
- جاء المنهج الدراسي وادوات جمع البيانات على النحو التالي:
- باعتبار البحوث العلمية هي التقصي المنظم باتباع أساليب ومناهج علمية محددة للحقائق العلمية بقصد التأكد من صحتها أو اضافة الجديد لها "(عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، 1989، صفحة 15)

ولتحقيق أهدافنا إرتأينا استعمال الدراسة الوصفية التي تكون في العادة مستعملة في مجال تأثير وسائل الإعلام وكذلك في تحليل الرسائل الوسيلىةأو في الاتصال التنظيمي والمنهج الذي رأيناه مناسباً هو منهج تحليل المضمون وهو جزء من المنهجالمسحي الذي يعتبر كما يقول سمبر محمد حسن * جهداً علمياً منظماً للحصول على بيانات ومعلومات و

اوصاف عن ظاهرة او

مجموعة من الظواهر موضوع البحث من عدد المفردات المكون لمجتمع البحث (سمير محمد حسين، 1976، صفحة 127)

ويرى عبد الغفار رشاد القصبي أن تعريق Berelson ما زال أكثر التعريفات شيوعاً في تحديد معنى تحليل المضمون لأجماله على مجموعة من العناصر هي:

1-تنقيح المضمون وتصفيته.

2-تحليل المضمون هو أداة الملاحظة غير المباشر للسلوك.

3-اشتماله على الخصائص اللغوية والرمزية للمادة الإتصالية في تشكل مصطلحات تخضع للضبط الدقيق.

4-يساعد تحليل المحتوى على التصنيف الكمي بحيث يقسم المضمون الى فئات محددة إستناد إلى قواعد محددة وواضحة(عبد الغفار رشاد القصبي ، 2004، صفحة 27)

ويأخذ هذا البحث أهمية من أهمية موضوع دور الاتصال الجوّاري في التقريب بين المواطن ومؤسسات الأمن الوطني من خلال دراسة ميدانية نحاول من خلالها التقرب من عينة من المواطنين كي ترصد أرائهم حول جهاز الشرطة اعتماداً على الشكاوي التي تصل إلى المفتشية العامة للأمن الوطني على مستوى المديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة ضد عناصر الأمن الوطني مدعّمين بحثنا هذا بكل ما تنتجه المديرية العامة للأمن الوطني بغية التقرب من المواطن.

- المفاهيم الأساسية:

1.2 مفهوم الإتصال:

يحمل الاتصال كمفهوم عدة معاني فقد يستعمل للدلالة على العلاقات الإنسانية أو وسائل الاتصال الجماهيرية أو الإرشاد والتوجيه النفسي أو لعملية مقصودة مخططة أو عرضية طارئة ويعتبر الاتصال عملة التغيير مستمرة في الزمن وتفاعل معلوماتي هادف ومقصود.

إن الاتصال يشكل مجالاً خصباً للترقية سواء كان ذلك من حيث الوسائل التقنية المادية أو من حيث الامكانيات العشرية المختصة. كما أن التحرك والنشاط في مجال الاتصال فيشكل أحد أهم أولويات السياسات الحكومية، وهذا يتطلب عدة اجراءات تشريعية للاتصال بالآخر يعني الاعتبار بصيغة جدية تسيير العلاقة التي تربط الإدارة بالمواطن سواء كان ذلك على المدى القصير ، المتوسط، أو الطويل. (Ministère de la communication, 1994)

2-12 الاتصال الجوي:

الاتصال الجوي عملية تقنية تنظم المصلحة العامة وتقرب الفهم أمام المواطن والإدارة فإذا كان العمل الجوي تقصد به كل نشاط فكري او مادي ملموس كونه من اوجه التقرب من اشتغالات المواطن باستعمالوسائل الاعلام المباشرة وغير المباشرة لحماية المجتمع(فريد شبوط، 2002)

2.3 الخدمة العمومية والقضاء العمومي:

ظهرت الخدمة العمومية مع نشوء مفهوم القضاء العمومي المرتبط بالإرادة الجماعية المؤسسة الشرعية الحكم وهي شرعية تتحدد على أساس أن إرادة الإنسان هي المرجع وليست إرادة خارجة عنه والقضاء العمومي هو الموقع الذي تتفاعل فيه الإرادة الجماعية والمصلحة المشتركة وهو المكمل للقضاء الخاص وقضاء العائلة والفئة والطائفة (عز الدين ميهوبي، 2002)

2:4 الشرطة الجوية: هي عبارة عن منهجية نظامية، أنشأت في فرنسا تحت اسم الشرطة المجتمعية، برزت هذه المنهجية في البلدان الأنجلو سكسونية بهدف تقريب خدمات الشرطة من المواطن ، وهذا من أجل تكفل أحسن بكل طلبات المحي بالمفهوم الواسع للنظام العمومي. فالشرطة الجوية والشرطة المجتمعية تختلفان في الإطار التنظيمي الهيكل ولكن لها نفس الأهداف باختلاف

طفيف في الإطار المذهبي والفلسفي وهذا حسب مميزات المجتمع المستهدف. والهرم الهيكلي المعمول به في مؤسسات الدولة (جندي يوسف، 2006، صفحة 03)

3 - الاتصال الداخلي بالأمن الوطني

1.3 أنواع الاتصال الداخلي في جهاز الشرطة

يتكون الإتصال الداخلي من شقين اتصال رسمي وإتصال غير رسمي أما الاتصال الرسمي فيشتمل على عدة فروع يمكن تلخيصها في:

أ-الاتصال الرئاسي

ب- الاتصال النازل

ت-الاتصال الجماعة

ث-الاتصال الافقي (مختار شبلي ، 2006 ، صفحة 25)

والإتصال غير الرسمي فيعتمد على طرق يتم عبرها إيصال المعلومات لعنوان غير رسمي أو ما يعرف بالإتصال الخاص

2.3 اهداف الاتصال داخل جهاز الشرطة:

إن أي عملية إدارية لا بد أن تتوفر على عناصر تضمن نجاحها وتشمل على التخطيط ، التنظيم والتوجيه والتدريب والرقابة والاتصال ولهذا فالالاتصال هو أحد ركائز العملية الإدارية بصورة جيدة وإذا كان الاتصال هو الهدف في حد ذاته ، إلا أنه أيضا وسيلة لتحقيق مجموعة من الأهداف التي ينطوي عليها ولذا فانه يستعان بالاتصال في التنظيم وفي وضع الخطط واختيار الموظفين و تدريبهم والاشراف عليهم وتقويتهم وثمة سبب جوهري لابلاغ المعلومات إلى جميع أفراد الجهاز عن طريق الاتصالات الإدارية هو اشعار الفرد بأهميته وذلك يعمل على دفع روحه المعنوية ويحث فيه القدرة على

العمل،(Abdelkrim Bouhafs, 2007, p. 23)

4.الاتصال الخارجي في جهاز الشرطة:

1.4المبادئ الأساسية للاتصال الخارجي:

يعتمد الإتصال الخارجي في جهاز الشرطة على مبدأ تنقل المعلومة من المرسل وهو الشرطة إلى المرسل اليهم أو للمتلقين وهم السكان، المؤسسات والجماعات المختلفة التي تكون الرأي العام ، وطنيا كان أو دوليا وتمثل وسائل الاعلام بمختلف أنواعها نقطة الربطالرئيسية بين الطرفين . من خلال الاتصال وهو التصرف في المعلومة المحققة والمسيرة من طرف سلطة معينة (تيار راتبو، 2006) ويعتمد ايضا على الإتصال الميداني وهو وظيفة عملية وخصوصية تهدف الى نشر معلومات حول خطة ونشاط اتصالي موجه إلى عدد من المستهدفين، بشكل مباشر أو غير مباشر، ويجمع الاتصال الميدانيين اربع ميادين وهي العلاقات العامة، الإتصال الداخلي والإتصالالجواري و الاتصال عبر وسائل الإعلام.

2.4مكانة الاتصال الميداني:

كي تتمكن الشرطة من الحصول على أفضل النتائج من عملية الإتصال الميداني وخاصة خلف جو ملائم مباشر او غير مباشر، فان عليها الاعتماد على الاعداد للعملية قبل بروز اي مشكل من أشكال الأزمة، وتتطلب العملية فهم سابق وعميق للمستهدفين المحتملين ومعرفة الإنجازات والخصائص الأساسية لإبعادالاتصال وخاصة التطبيق الصارم للعملية لوضع هذه المبادئ حيز التنفيذ يجب توفر أعوان مكونين ومتمرنين على التقنيات ولهم تجارب ميدانية (أ. بوعلام، 2008)

5-خطوات البحث

1.5المواصفات العامة للعينة:

تتكون العينة من 88 شكوى كانت قد ارسلت إلى المديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة من المواطنين بـ 32 ولاية تمثل جل مناطق الوطن ممثلة في الجهات الأربع للبلد

يلي:

ما

وفق

أ-المشتكين : هم مواطنون من مختلف الفئات الاجتماعية والمستوى التعليمي يمتنعون منها متنوعة، يمثلون كل من الجنسين ذكور وإناث وتشتمل العينة على أصحاب الإحتياجات الخاصة وتحد أيضا ضحايا الإرهاب والسجناء.

ب-المشتكى منهم : وردت العرائض ضد عناصر الأمن الوطني بصفة عامة مستهم جميعهم بمختلف رتبهم

ت-العرائض : كان عددها 88 عريضة احتوت على 17 موضوع مختلف تمثل تجاوزات قام بها عناصر الأمن الوطني إزاء مواطنين

2.5 ادوات البحث:

بعد الحصول على موافقة المدير العام للأمن الوطني وجهنا إلى المفتشية العامة للأمن الوطني أين تحصلنا على الشكاوى التي قمنا بالمراحل التالية لدراستها:

أ-جمع العرائض.

ب-تفريع البيانات .

ونظرا لتنوع البيانات المحصل عليها، أرتأينا استعمال أساليب إحصائية متنوعة وهي:

أ-الإحصاء الوصفي : وفيه ركزنا على استخراج التكرارات والنسب المئوية.

2-الإحصاء الاستدلالي : من خلال استخراج كا²

وقمنا بتحليل النتائج اعتمادا على ما حصلنا عليه من خلال الجداول وكذلك استنادا إلى

ما ورد في بعض الدراسات التي قام بها باحثون في علم النفس وعلم الاجتماع

6 نتائج الدراسة

الجدول 01 يوضح طبيعة مواضيع الشكاوى وتكراراتها

النسبة	التكرار	المواضيع
17.04	15	التعسف في استعمال الخطة
11.36	10	التواطؤ
10.23	9	السب و الشتم
10.23	9	استعمال المنصب لأغراض شخصية
9.09	8	الاعتداء الجسدي
9.09	8	التهاون المهني
07.95	7	التزوير
05.68	5	رشوة
02.28	4	الاستفزاز باستعمال السلاح
02.28	2	تخريب أملاك المواطنين
02.25	2	الإهمال العائلي
02.28	2	طلب إعاد إدماج
02.28	2	التدخل في صلاحيات الغير مع اختراق القانون
02.28	2	السرقه
01.13	1	طلب التوظيف
01.13	1	طلب إبطال تعليمة إدارية
01.13	1	الاختطاف
%100	88	المجموع

من خلال الجدول رقم 01 يمكن تلخيص عدد مواضيع الشكاوى إلى 17 موضوع تم تحديدها من خلال مضمون العرائض المقدمة للمفتشية العامة ويأتي موضوع التعسف في السلطة أعلى عدد بـ 15 شكوى ما نسبته 17.04% ويأت موضوع التواطؤ بـ 10 شكاوى بنسبة 11.36% ثم جاءت عرائض السب والشتم بـ 9 عرائض نسبته 10.23% متساوية في العدد مع عرائض استعمال المنصب لأغراض شخصية فيما ينخفض عدد المواضيع الأخرى كما هو موضح في الجدول.

وتم تسجيل استشهاد الشاكين بمواد قانونية كالمادتين 07 والمادة 08 من قانون العقوبات ، القانون رقم 82 - 04 المؤرخ في 13 02/1982 الحرمان من الحقوق الوطنية.(أحمد بوسقيعة ، 2005 ، صفحة 06)

الجدول يوضح الفرق بين طبيعة المنطقة المتجاوز المسجل بها

التجاوز المناطق	نوع	تجاوز معنوي	تجاوز مادي	تجاوز جسدي	المجموع	كا 2	عند مستوى 0.01	عند مستوى 0.05
ولايات منطقة الغرب قيم متوقعة	قيم واقعية	15	12	05	32	0.20	16.81	12.59
		14.90	12.36	04.72				
ولايات قيم منطقة واقعية قيم متوقعة	الشرق	12	11	04	27	0.26	16.81	12.59
		12.57	10.43	03.9				
ولايات منطقة الوسط قيم متوقعة	قيم واقعية	13	09	04	26	2.78	16.81	12.59
		12.11	10.04	03.84				

دور الإتصال الجوّاري في التقريب بين المواطن ومؤسسات الأمن الوطني الجزائري

12.59	16.81	4.05	03	00	02	01	ولايات
				0.44	01.15	01.39	قيم منطقة الجنوب واقعية قيم متوقعة
			88	13	34	41	المجموع

استخراج كا الجدولية

-عند مستوى دلالة إحصائية 0.01 وعند درجة حرية 06 كا الجدولية تساوي 16.81

-عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 وعند درجة حرية 06 كا الجدولية تساوي 12.59

بما ان كا² المحسوبة أصغر من الجدولية فإنه لا يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات وعليه ترفض فرضية البحث بوجود فرق بين طبيعة المنطقة و التجاوز المسجل بها ونقبل فرضية لا يوجد فرق بين طبيعة المنطقة والتجاوز المسجل بها.

الجدول 03 يوضح الفترات الزمنية التي وردت فيها الشكاوى

النسبة	التكرار	السنة
03.41	3	2000
01.14	1	2001
02.27	2	2002
30.68	27	2003
38.64	34	2004
10.23	9	2005
05.68	5	2006
06.81	6	2007
01.14	1	2008
%100	88	المجموع

في خلال الجدول رقم 03 نلاحظ الاختلاف في تكرار الشكاوى من نسبة إلى أخرى من 2000 إلى 2008، اكبر عدد من الشكاوى في سنة 2004 بـ 34 شكوى بنسبة 38.64 % ثم تأتي سنة

2003 بـ 27 شكوى بنسبة 30.68% وتنخفض الشكاوى الى غاية السنة 2008 حيث سجل 01 شكوى ما بنسبة 01.14%

أعلى نسبة سجلت سنة 2004 ، نظرا للمواعيد الانتخابية الهامة وما يصاحبها من أحداث خاصة في فترة الحملات الإنتخابية .

الجدول 04 يوضح القيم الواقعية والمتوقعة وكا 2 عند مستوى 0.01 و 0.05

عند مستوى 0.05		عند مستوى 0.01	كا 2	المجموع	تجاوز جسدي	تجاوز مادي	تجاوز معنوي	نوع التجاوز الفترات الزمنية	
09.49	13.28	04.69	32	05	12	15		الفترات ما بين قيم	
				04.72	12.36	14.90		2002-2000 واقعية	
								قيم متوقعة	
09.49	13.28	0.19	27	04	11	12	بين	الفترة ما بين قيم	
				03.9	10.43	12.57		2005-2003 واقعية	
								قيم متوقعة	
09.49	13.28	2.78	26	04	09	13	بين	الفترة ما بين قيم	
				03.84	10.04	12.11		2008-2006 واقعية	
								قيم متوقعة	
				88	13	31	44	المجموع	

حساب درجة الحرية $4=(1-3)(1-3)$

نستخرج كـا الجدولية

عند مستوى دلالة إحصائية 0.01 وعند درجة حرية 4 فإن كـا الجدولية تساوي=13.28.
عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 وعند درجة حرية 4 فإن كـا الجدولية تساوي 9.49.
بما أن كـا 2 المحسوبة أصغر من الجدولية فإنه لا يوجد فرق دال إحصائيا بين المجموعات وعليه نرفض فرضية البحث بوجود فرق بين الفترات الزمنية والتجاوز المسجل بها ونقبل فرضية لا يوجد فرق بين الفترات الزمنية والتجاوز المسجل بها.

الجدول 05 يوضح اللغة المستعملة في كتابة الشكاوي

الفرنسية		العربية الفصحى		اللغة المستعملة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	طبيعة التوضيح
18.53	5	16.39	10	التعسف في استعمال السلطة
11.11	3	11.48	7	التواطؤ
07.41	2	11.48	7	السب و الستم
07.41	2	11.48	7	استعمال المنصب لأغراض شخصية
11.11	3	08.20	5	الاعتداء الجسدي
07.41	2	08.20	5	التزوير
11.11	3	08.20	5	التهاون المهني
07.41	2	04.92	3	رشوة
03.70	1	04.92	3	الاستفزاز باستعمال السلاح
0	0	03.28	2	الإهمال العائلي
0	0	03.28	2	التدخل في صلاحيات الغير مع اختراق القانون
0	0	03.28	2	السرقية
01.63	1	01.63	1	تخريب أملاك المواطنين
03.70	1	1.63	1	طلب إعادة إدماج
0	0	1.63	1	الاختطاف
03.70	1	0	0	طلب التوظيف
03.70	1	0	0	طلب إبطال تعليلة إدارية
%100	27	%100	81	المجموع

سجلنا في العرائض اعتماد المرسلين على لغتين لا غير اللغة العربية الفصحى التي بلغ عددها 61 بمعدل 69.31% من العدد الإجمالي 88 شكوى من أول وهلة يبدو هذا طبيعى لأن العربية الفصحى هي اللغة الرسمية للدولة الجزائرية وباعتبار أن كل الشاكين جزائريين ويدل أيضا هذا على أن المشتكين أصحاب مستوى عادي وليسوا من الإطارات وكذلك اعتمادهم على السهولة والبساطة لأن ما يهمهم هو الحصول على مطالبهم فهم يهتمون بالمضمون لا بالشكل.

أما اللغة الثانية المستعملة هي الفرنسية فقد بلغ عدد العرائض 27 بمعدل 30.69% من مجموع 88 شكوى أولى الأسباب تاريخية لأننا كنا مستعمرين من قبل الدولة الفرنسية فنجد في المجتمع فئة لا بأس بها تتحدث الفرنسية بطلاقة وتستعملها في مراسلاتها هذا من جهة ومن جهة أخرى كل الإدارات الجزائرية لا زالت تتعامل باللغة الفرنسية وجل مسؤوليها يفضلون التحدث باللغة الفرنسية رغم مشاريع التعريب المطلقة من قبل السلطات لكن ما زالت ممارستها بشكل ضعيف جدا.

الجدول رقم 06 يبين المطالب الوارد في الشكاوي

فتح تحقيق		تعويض مادي		رفع الأذى		رد الاعتبار		المطالب طبيعة المواضيع
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
00	00	00	00	%04.35	01	00	00	طلب التوظيف
%24	06	00	00	%08.70	02	%23.33	07	التعسف في استعمال السلطة
00	00	%20	02	00	00	00	00	تخريب أملاك المواطنين
00	00	%20	02	%04.35	01	%16.67	05	الاعتداء الجسدي
%24	06	%10	01	%08.70	02	%03.33	01	التواطؤ
%04	01	00	00	%04.35	01	00	00	الإهمال العائلي
00	00	00	00	%04.35	01	%28.67	08	السب و الشتم
%12	03	00	00	%13.04	03	%03.33	01	التزوير
%04	01	00	00	00	00	00	00	طلب إبطال تعليمة إدارية
00	00	%10	01	%08.70	02	%06.67	02	رشوة
%08	02	00	00	00	00	00	00	طلب إعادة إدماج
%04	01	00	00	00	00	00	00	الاختطاف
00	00	00	00	00	00	%06.67	02	التدخل في صلاحيات الغير مع اختراق القانون
00	00	%10	01	%30.42	07	%03.33	01	استعمال المنصب لأغراض شخصية
%20	05	%10	01	00	00	%06.67	02	التهاون المهني
00	00	00	00	%13.04	03	%03.33	01	الاستفزاز باستعمال السلاح
00	00	%20	02	00	00	00	00	السرقه
%100	25	%100	10	%100	23	%100	30	المجموع

من خلال الجدول رقم 06 استخلصنا أصناف من المطالب هي:

أ- طلب رد الاعتبار الذي كان بعدد 30 حالة ما بنسبة 34.9 % سجل أكثرها في موضوع السب والشتيم بعد 08 أي بنسبة 28.66%.

ب- طلب فتح تحقيق وكان عدد العرائض 25 طلب بنسبة 28,40 % سجل أكثرها موضوع التعسف في استعمال السلطة بـ 06 حالات بنسبة 24%

ج- طلب رفع الأذى جاء عددها بـ 23 عريضة بنسبة 26.13 % يطلب أصحابها تدخل السلطات العليا كي يرفع عنهم الظلم

د- طلب تعويض مادي كما أن عدد العرائض 10 يطالب أصحابها بتعويض مادي ، عما لحق بهم من ضرر.

4. خاتمة:

بعد القيام بالدراسة المسحية للعينة للعرائض التي أرسلها المواطنون إلى المديرية العامة للأمن الوطني ضد عناصر من الأمن الوطني، وقد بلغ عددها 88 شكوى قمنا بتحليلها كما ونوعا. كل الشكاوى كانت واقعية وجدية ، أبرزت مدى عمق المشاكل التي تواجه بناء علاقة وطيدة بين المواطن ومؤسساته الأمنية و المواطن باعتباره عنصرا مكونا للدولة فاعلاً وفي نفس الوقت هو الغاية والشرطة هي الأداة

فعلى كل طرف احترام الآخر والالتزام بالقواعد القانونية التي تضبط العلاقة بين الطرفين في إطار الحق والواجب ويحافظ كل منهما على مكانته وخصوصياته ، ويبقى الإتصال الجوّاري الحل الأنجع لمنع حدوث أي خلل في اليات التواصل بين المواطن وأجهزة الأمن الوطني .

5. قائمة المراجع:

• المؤلفات:

- 1-عمار بوحوش ، محمد محمود الذنيبات ،(1989) مناهج البحث العلمي أسس وأساليب . الأردن، دار النهضة.
- 2-سمير محمد حسين (1976) بحوث الإعلام الأنس والمبادئ القاهرة ، عالم الفكر.
- 3-عبد الغفار رشاد القصبي . (2004) مناهج البحث في علم السياسة القاهرة . مكتبة الآداب.
- 4-تيار راتبو (2006) حقوق الإنسان والرهانات المتعلقة بالإتصال الجزائر. مدرسة الشرطة.
- 5-فضيل دليو (2004) ، خصوصية البحث في الإتصال ، قسنطينة مخبر علم الاجتماع الإتصال
- 6-أحمد بوسقيعة . (2005) قانون العقوبات في ضوء الممارسة القضائية . منشورات بيرتي

• الأطروحات

- 1- فريد شبوط . (2002) الاتصال الجوّاري ودوره في التنمية قسم علوم الإعلام والاتصال . كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة بن عكنون – الجزائر.

• المداخلات:

- 1-عز الدين ميهوبي (2002) الصحافة الجزائرية هل تقدم خدمة عمومية ام خدمة عامة. الملتقى الدولي حول الخدمة العمومية في الإعلام السمعيو البصري، الجزائر.

• المقالات

- 1-يوسف جندي (2006) الشرطة الجزائرية كتب الدراسات والتحليل مديرية الأمن العمومي الجزائر.

2-مختار شبلي (2006) الاتصال في جهاز الشرطة مجلة الشرطة المديرية العامة للأمن الوطني . عدد 82.

3-أ.بوعلام : (2008) ملتقى حول الإتصال عين تموشنت.

2.8المراجع باللغة الفرنسية

1. *Ministère de la communication. (1994). La Communication Gouvernementale. Alger.*

2. *Abdelkrim Bouhafs. (2007) La Communication de l'entreprise Comment dire aux uns et aux autre. Alger.*