المجلة الدولية للإتصال الإجتماعي
ISSN : 2437 – 1181
EISSN : 2710 – 8139

جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم
المجلد : 11 / العدد : 04 (2024) ، ص 239 – ص 256

دور العلاقات العامة الرقمية في ادارة الصورة الذهنية للمؤسسات الامنية

دراسة تحليلية لصفحة شرطة قسنطينة عبر موقع الفايسبوك من 1- إلى 9جانفي 2023

The role of digital public relations in managing the mental image of security institutions An analytical study of the Constantine Police page on Facebook from January 1 to 9, 2023page on Facebook Period October 2023

وسام مروة كحال[1*]، شفيقة مهري[2]

[1] جامعة محمد لمين دباغين سطيف2 (الجزائر) ، wi.kehal@univ-setif2.dz

مخبر المجتمع الجزائري المعاصر

[2] جامعة محمد لمين دباغين سطيف2 (الجزائر)، mehrichafika@yahoo.fr

مخبر المجتمع الجزائري المعاصر

تاريخ الاستلام: 2024/10/10 تاريخ القبول: 2024/11/06 تاريخ النشر: 2024/12/31

DOI: 10.53284/2120-011-004-014

ملخص:

تستكشف هذه الدراسة التحليلية دور العلاقات العامة الرقمية في بناء الصورة الذهنية لمديرية أمن ولاية قسنطينة عبر صفحتها على الفايسبوك، تم تطبيق أداة تحليل المحتوى ، من خلال تحليل منشورات الصفحة ، وتوصلت النتائج لاستخدم استراتيجيات تواصل متعددة الوسائط، مع التركيز على العناصر التعريفية للهوية المؤسسية بشكل لائق وجذاب لترسيخ صورتها لدى الجمهور إلى جانب اللغة الأكثر إستخداما وهي اللغة العربية ، والمصادر الذاتية لها، مع تركيز المحتوى على المواضيع الأمنية، التي تم تقديمها بإستمالات إقناعية متنوعة، وهو ما شكل إنطباع ايجابي عنها لدى الجمهور العام وتعزيز ثقته بها، وعليه فالعلاقات العامة الرقمية دور أساسي في تشكيل الصورة الذهنية المؤسسة محل الدراسة

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة الرقمية، الصورة الذهنية، مواقع التواصل الإجتماعي، المؤسسة، الفيسبوك.

Abstract:

This analytical study explores the role of digital public relations in building the mental image of the Constantine State Security through its Facebook page. The content analysis tool was applied, by analyzing the page's posts, the results reached the use of multi-media communication strategies, with a focus on the identifying elements of the corporate identity in a decent and attractive way to consolidate its image with the public, in addition to the most widely used language, which is Arabic, and its self-sources, with the content focusing on security topics, which were presented with various persuasive uses, which formed a positive impression of it among the general public and enhanced their confidence in it. Accordingly, digital public relations play a role in shaping the mental image of the institution under study..

Keywords: digital public relations; mental image; social networking sites; the institution,facebook.

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

تعتبر إدارة الصورة الذهنية للمؤسسة احدى وظائف العلاقات العامة، و إن الهدف النهائي للعلاقات العامة في أي مؤسسة هو بناء صورة ذهنية إيجابية عنها في أذهان الجماهير، ولقد أصبحت العلاقات العامة ضرورة هذا العصر الذي يتميز بالتغيرات السريعة والأحداث المتلاحقة. ولم يعد من الممكن أن تترك الأمور للصدف في ظل المواقف الاجتماعية المعقدة التي تواجه المؤسسة اليوم، فمن الكتب من أكد أنها تسمى "**سمعة المنظمة**" أو "**صورة المنظمة**" أو "**هوية المنظمة**" ومن الكتاب من يتبنى توجها مخالفا تماما عن ذلك حيث ينحصر في أن هوية المنظمة أو المؤسسة هي مصطلح جامع بين السمعة والصورة و غيرها من الآراء الأخرى.

حيث تزايد اهتمام المنظمات في وقتنا الحالي بممارسة وظيفة العلاقات العامة، ولم يعد من الممكن اغفال هذه الوظيفة في الهيكل الإداري لأي مؤسسة كانت ، فالعلاقات العامة تعد احدى اهم القنوات الاتصالية في عالمنا اليوم، فمع التزايد الكبير في المنظمات وتنوع جماهيرها الداخلية والخارجية التي تتعامل معها زاد من صعوبة الاتصال بين أفراد المؤسسات وبين القائمين عليها، لذا أصبح من الضروري على المنظمات على اختلاف أنواعها مسايرة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيات الحديثة لجلب الجمهور إليها وكسب ثقاه وتعاطفه والتفوق على منافسيها. بالاستناد على قيمها وشخصيتها وصورتها الذهنية. سيما وأن مفهوم الصورة الذهنية للمؤسسات أخذ يشكل أبرز أهداف العلاقات العامة في المؤسسة. فالجمهور بشقيه الداخلي و الخارجي أصبح يكتسي أهمية بالغة في نجاحها كونه احدى نقاط الأساسية والحلقات المهمة في تقدم المؤسسة وازدهارها و حتى تطورها.

2.الاشكالية:

تعتبر مديرية الأمن الوطني لولاية قسنطينة من المؤسسات الحيوية التي تلعب دورا أساسيا في تعزيز الأمن والاستقرار في المجتمع،حيث تتحمل مسؤولية كبيرة في الحفاظ على النظام العام ومكافحة الجريمة، مما يجعل دورها حاسما في توفير بيئة آمنة للمواطنين. مع تزايد التحديات الأمنية والاجتماعية، أصبحت الحاجة إلى تواصل فعّال بين المديرية والجمهور أمرًا لا غنى عنه.

في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم، تواجه المؤسسات تحديات عديدة تتعلق بإدارة سمعتها وصورتها الذهنية، فقد شهدت العلاقات العامة تحولات جوهرية مع ظهور التكنولوجيا الحديثة ووسائل التواصل الاجتماعي، التي لم تعد مجرد أدوات اتصال تقليدية، بل أصبحت منصات رئيسية للتفاعل بين المؤسسات والجمهور، في هذا السياق تتجلى أهمية العلاقات العامة الإلكترونية كأداة استراتيجية في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات، حيث تسمح لها بالتواصل بشكل مباشر وفاعل مع الجماهير المختلفة، مما يسهم في تعزيز الثقة والمصداقية.

تُعتبر صورة المؤسسة انعكاسًا للسمعة العامة التي تشكلها تصورات الجمهور حولها. فعندما تتمتع المؤسسة بصورة إيجابية، تكون أكثر قدرة على كسب الدعم والثقة من المجتمع، على النقيض ذلك قد تؤدي الصورة السلبية إلى فقدان هذه الثقة وزيادة الانتقادات. ولذلك، أصبح من الضروري على المؤسسات تبني استراتيجيات فعالة لإدارة الصورة الذهنية، بما يتماشى مع التطورات الرقمية، خصوصًا في بيئات حساسة مثل المؤسسات الأمنية.

تشير الدراسات إلى أن إدارة الصورة الذهنية للمؤسسات الأمنية تتطلب أساليب متطورة، نظرًا لدورها الحساس في الحفاظ على الأمن والاستقرار في المجتمع، ينبغي على هذه المؤسسات ليس فقط تقديم المعلومات بدقة، بل أيضًا بناء علاقات إيجابية مع الجمهور. في هذا الإطار، تلعب العلاقات العامة الرقمية دورًا حاسمًا، حيث توفر المنصات الاجتماعية، مثل الفايسبوك، فرصة للتفاعل المباشر، مما يتيح للمؤسسات الأمنية الاستجابة السريعة للأحداث والتعليقات، وبالتالي تحسين صورة المؤسسة في أذهان المواطنين.

ورغم ذلك فإن استخدام العلاقات العامة الرقمية لا يخلو من التحديات، حيث يتطلب توظيف استراتيجيات فعالة للتواصل تتناسب مع توقعات الجمهور واحتياجاته. إن الفهم العميق لكيفية تأثير المحتوى المنشور، مثل الألوان المستخدمة واللغة والأسلوب، يمكن أن يسهم في تشكيل انطباعات إيجابية حول المؤسسة. لذلك، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تحليلية تسلط الضوء على كيفية مساهمة العلاقات العامة الرقمية في بناء الصورة الذهنية لمديرية الأمن الوطني لولاية قسنطينة عبر صفحتها على الفايسبوك.

يتطلب هذا السؤال استكشاف جوانب متعددة تتعلق بالاستراتيجيات المعتمدة والممارسات المستخدمة في التواصل مع الجمهور، مما يساعد في تحقيق فهم أعمق لدور العلاقات العامة الرقمية في تحقيق أهداف المؤسسة الأمنية، وعليه تتمحور إشكالية الدراسة حول السؤال التالي:

كيف تساهم العلاقات العامة الرقمية في بناء الصورة الذهنية لمديرية الأمن الوطني لولاية قسنطينة عبر صفحتها على الفايسبوك؟

3. تساؤلات الدراسة:

تنبثق عنه مجموعة من التساؤلات الفرعية ندرجها كتالي:

الاسئلة الخاصة بفئات الشكل:

ماهي عناصر الهوية المؤسسية لمديرية أمن ولاية قسنطينة على صفحتها في الفيسبوك

ماهي الوسائط التي تعتمدها مديرية امن ولاية قسنطينة على صفحتها على الفيسبوك

ماهي أشكال التفاعلية على صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة

ماهي اللغة المستخدمة في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة

الاسئلة الخاصة بفئات المضمون:

ماهي أبرز المواضيع في منشورات صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة

ماهو أسلوب العنوان المعتمد في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة

ماهي المصادر المعتمدة في منشورات صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة

ماهي الأهداف التي تسعى منشورات صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة لتحقيقها

من هو الجمهور المستهدف في منشورات صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة

ماهي الأساليب والاستمالات الاقناعية المستخدمة في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة

4. تحديد المفاهيم:

1.4. مفهوم الدور:

لغة: ورد في معجم الوسيط: دار يدور، دوراناً: أي يطوف حول الشيء، ويقال الفلك مداره وتعني توترات الحركة بغير ثبات واستقرار (معجم الوسيط، 2000، ص31).

اصطلاحاً: عرفه ساربين (Sarbin) بأنه نموذج ناتج عن أعمال أو أعمال مؤداة من شخص أو أشخاص في وضعية تفاعلية (حبيبة زلاقي، 2018، ص773). وعرفه أحمد زكي بدوي بأنه السلوك المتوقع من الفرد في الحماية والجانب الحيوي لمركز الفرد (أحمد زكي بدوي، 1993، ص395).

اجرائيا: ويمكن تعريفه بأنه الوظيفة الاتصالية التي تقوم بها مديرية أمن ولاية قسنطينة عبر صفحتها على الفيسبوك، حيث تسعى إلى تحسين صورة المؤسسة الأمنية من خلال نشر معلومات وأخبار يومية تهدف إلى توعية الجمهور، وتعزيز شعوره بالأمن، وتغيير السلوكيات السلبية لدى المتابعين. يتجلى ذلك في الحملات التوعوية المستمرة والتفاعل مع مختلف فئات المجتمع لضمان وصول الرسائل بشكل فعال ومستمر.

2.4. مفهوم الصورة الذهنية:

لغة:

جاء في لسان ابن الأثير: الصورة معناها حقيقة الشيء وهيئته، وعلى معناه صفته، يقال صورة العقل كذا وكذا أي هيئته وصورة كذا وكذا أي صفته (صلاح عبد الفتاح الخالدي، 1988، ص74).

اصطلاحا:

جاء في كتاب الصورة لمؤلفه "كينت بلدنج": إن الصورة الذهنية تتكون من تفاعل معرفة الإنسان بعدة عوامل، مثل المكان الذي يحيا فيه الفرد، وموقعه من العالم الخارجي، والعلاقات الخارجية والروابط الأسرية والجوار والصداقة...، والزمن والمعلومات التاريخية والاجتماعية التي يتحصل عليها (علي بن فايز الجنحي، 2006، ص120).

اجرائيا: وكتعريف إجرائي للصورة الذهنية في سياق دور مديرية أمن ولاية قسنطينة على صفحتها على الفيسبوك، يمكن القول بأنها تمثل مجموع الأفكار والانطباعات والآراء التي تتكون لدى الجمهور المتابع حول المديرية. هذه الصورة الذهنية قد تكون إيجابية أو سلبية، وتعتمد على طبيعة المنشورات والتفاعل المستمر مع الجمهور. تهدف المديرية إلى تشكيل صورة ذهنية إيجابية عبر نشر الأخبار والمعلومات الأمنية بشكل شفاف ودقيق، وتعزيز الثقة بين المواطنين والمؤسسة من خلال التوعية المستمرة حول القضايا الأمنية والمحافظة على النظام العام.

3.4. مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي:

اصطلاحا: زاهر راضي مواقع التواصل الاجتماعي "منظومة من فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها" (نوال عبد الرحيم إسماعيل، 2018، ص80).

اجرائيا: وكتعريف إجرائي، يمكن تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها شبكات افتراضية تربط الأفراد مع بعضهم البعض، حيث تسمح لهم بتبادل المعلومات والتواصل بناءا على اهتماماتهم المشتركة ولعل أهم هذه المواقع الفيسبوك وهي ميدان دراستنا من خلال التعرف على استخدام مديرية أمن ولاية قسنطينة صفحتها على فيسبوك كمنصة حيوية للتفاعل مع المجتمع المحلي من أجل تعزيز التواصل مع المواطنين، ونشر المعلومات الأمنية، وتنظيم الحملات التوعوية، مما يسهم في بناء صورة إيجابية عنها ويعزز الثقة بين المجتمع وقوات الأمن.

4.4. مفهوم العلاقات العامة الرقمية:

اصطلاحا: تسمى العلاقات العامة عبر الإنترنت أو العلاقات العامة الإلكترونية، كمصطلح حديث مقارنة بالعلاقات العامة التقليدية، وغالبًا ما يتم التخطيط الاستراتيجي باستخدام أدوات وتقنيات وسائل الإعلام الجديدة والقائمة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أجل بناء وصيانة اتصالات ثنائية الاتجاه بين المؤسسة وعامة الجمهور (وليد رفاس، 2019، ص262).

التعريف الإجرائي: يمكن تعريف العلاقات العامة الرقمية في سياق مديرية أمن ولاية قسنطينة على صفحتها على الفيسبوك بأنها الأنشطة التي تعتمد عليها المديرية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية لتعزيز التواصل الفعال مع الجمهور. تشمل هذه الأنشطة نشر المعلومات الأمنية، تنظيم الحملات التوعوية، والرد على استفسارات المواطنين، مما يسهم في بناء علاقة قوية وشفافة مع المجتمع. تهدف هذه الجهود إلى تحسين الصورة الذهنية الإيجابية للمديرية من خلال تقديم المعلومات بشكل مستمر وموثوق، مما يعزز الثقة بين المواطنين والجهات الأمنية.

5. اهداف الدراسة: تهدف دراستنا الى ما يلي:

1.5.الهدف الرئيسي:

- استكشاف دور العلاقات العامة الرقمية في بناء الصورة الذهنية لمديرية الأمن الوطني لولاية قسنطينة عبر صفحتها على الفيسبوك.

2.5.الأهداف الفرعية:

1. تحليل استخدام عناصر الهوية المؤسسية في المنشورات على صفحة مديرية الأمن الوطني لولاية قسنطينة على الفيسبوك وتأثيرها على الصورة الذهنية.
2. التعرف على أهم الوسائط التي تعتمدها مديرية امن ولاية قسنطينة على صفحتها على الفيسبوك
3. التعرف على أشكال التفاعلية مع منشورات صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة
4. التعرف على اللغة المستخدمة في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة
5. تحديد أبرز المواضيع المعالجة في منشورات صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة وأثرها في تشكيل صورتها
6. التعرف على أسلوب العنوان المعتمد في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة
7. الكشف عن المصادر المعتمدة في منشورات صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة
8. معرفة الأهداف التي تسعى منشورات صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة لتحقيقها
9. التعرف على الجمهور المستهدف في منشورات صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة
10. التعرف الأساليب والاستمالات الاقناعية المستخدمة في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة

6. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في سياق متسارع من التغيرات الاجتماعية والتكنولوجية التي تشهدها المؤسسات، حيث أصبحت إدارة الصورة الذهنية ضرورة ملحة. تعكس العلاقات العامة الدور المحوري الذي تلعبه في بناء الثقة والمصداقية بين المؤسسات وجماهيرها. ومع تزايد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، أصبح من الضروري فهم كيفية تأثير هذه الأدوات الرقمية على التصورات العامة للمؤسسات، خاصة تلك ذات الطبيعة الأمنية. لذا، سنقوم هنا بتوضيح أهمية الدراسة من ثلاثة جوانب رئيسية:

من الناحية النظرية، تسعى هذه الدراسة إلى الإسهام في الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بالعلاقات العامة الرقمية وإدارة الصورة الذهنية للمؤسسات، مما يعزز الفهم النظري للعوامل التي تساهم في بناء الصورة الذهنية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

أما **من الناحية التطبيقية**، فإن الدراسة تقدم توصيات عملية للمديرية لتعزيز استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، من خلال تحليل استخدام صفحة الفايسبوك وفهم أساليب التفاعل مع الجمهور، مما يؤدي إلى تعزيز الثقة والمصداقية بين الجمهور والسلطات الأمنية.

وأخيرا **من الناحية الموضوعية**، تسلط الدراسة الضوء على دور العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الأمن والسلامة العامة، حيث يمكن أن تؤثر الصورة الذهنية الإيجابية للمديرية على التفاعل الإيجابي بين المجتمع والسلطات الأمنية، مما يسهم في زيادة الوعي والامتثال للقوانين والتعليمات.

بناءً على ما سبق، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تقديم رؤى شاملة تعزز من فهم العلاقات العامة الرقمية وأثرها على الصورة الذهنية للمؤسسات، خصوصاً في السياقات الأمنية، مما يجعلها ذات قيمة علمية وعملية كبيرة.

7.الإجراءات المنهجية للدراسة

1-7 نوع الدراسة

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية ذات الطابع التحليلي، حيث اعتمدت بشكل أساسي على منهج تحليل المحتوى الذي يعتبر أداة فعالة لفهم الأنشطة الاتصالية لمديرية الأمن الوطني لولاية قسنطينة عبر منشوراتها في صفحتها على الفيسبوك ودورها في تعزيز صورتها. استخدمنا منهج تحليل المحتوى لعدة أسباب منها:

أولا، يوفر هذا المنهج إمكانية وصف وتحليل المحتوى بشكل كمي وكيفي، مما يساعد في تحديد الأنشطة الأكثر تداولا.

ثانيا، يتيح لنا تحليل الأنشطة من زوايا متعددة، بما في ذلك الشكل والمحتوى، مما يعزز فهم تأثيرها على الصورة الذهنية للمديرية.

ثالثا، يعتمد على معايير موضوعية، مما يعزز مصداقية النتائج ويقدم صورة دقيقة حول تواصل المديرية مع الجمهور.

وأخيرا، يمكننا من دراسة تفاعل الجمهور مع محتوى المديرية، مما يساعد في تحديد فعالية الرسائل وتأثيرها على بناء الثقة. كما قدمت لهذا الأسلوب الكثير من التعاريف، أهمها في هذا المجال تعريف برلسون" تحليل المحتوى هو تقنية من تقنيات البحث العلمي هدفها الوصف الموضوعي والكمي للمحتوى الظاهر للاتصال "الوسائل الإعلامية" [i].حيث سنركز على تحليل أنشطة الاتصال الرقمي لخلية العلاقات العامة في صفحة مديرية الامن الوطني لولاية قسنطينة من حيث الشكل والمحتوى.

-**وحدة التحليل**: تم إعتماد وحدة الفكرة في تحليل مضمون صفحة مديرية الامن الوطني لولاية قسنطينة ، للتسجيل والقياس وهي أكثر الوحدات شيوعا وإستخداما في بحوث الإعلام لأنها تتناول الفكرة كوحدة تحليل، كما أنها الوحدة التي تحكم تناول الكاتب للوحدات الأخرى، الكلمة، الجملة، الفقرة، حيث يتم إختيارها وبناؤها بدقة خدمة للمعنى الذي يهدف الكاتب توصيله .

-**فئات التحليل** :هي التقسيمات التوزيعات الأركان التي يعتمدها الباحث في توزيع وحدات التحليل المتوصل إليها في المادة المدروسة، وهذا بناءا على ما تتحدد فيه من الصفات أو تختلف فيه من خصائص ، حيث اخترنا فئات التحليل حسب موضوع دراستنا وعلى هذا الأساس اعتمدنا فئات مناسبة لطبيعة موضوع الدراسة وهي كما يلي:

فئة المواضيع: التي تركز عليها صفحة الفيسبوك لمديرية امن قسنطينة

فئة الهدف: تمحور في الإخبار والاعلام، الاقناع والتاثير تشكيل انطباعات وصور ذهنية

فئة أساليب الإقناع: عقلية ، عاطفية وتخويفية

أما فئات الشكل فتشمل:

فئة الهوية تتضمن توفر العناصر التعريفية التي تمكن المستخدم من ادراك المؤسسة

فئة التوثيق : من خلال ملاحظة مدى وجود علامة التوثيق

شكل المنشورات: وتشمل نصوص ، صور ، فيديوهات

فئة القوالب الصحفية: من أخبار وتقارير روبرتاجات ومقالات

- **فئة أشكال التفاعل مع المنشور**: وتتمثل في تفاعلات الجمهور مع المواضيع المنشورة ويشمل ذلك:

عدد الإعجابات بالمنشورات، التعليقات على المنشورات، عدد المشاركة للمنشورات.

فئة اللغة .وتشمل اللغة العامية ، او الفصحى ، أو اللغات الأجنبية

فئة التحديث: وتشمل عدد مرات النشر

عينة الدراسة: تم اختيار عينة من منشورات صفحة مديرية أمن قسنطينة وتحديدا في الفترة من 1- إلى 9 جانفي 2023، تزامنا على بداية السنة حيث تبدأ المؤسسة الأمنية في تطبيق استراتيجيتها الاتصالية للسنة الجديدة لإدارة صورتها الذهنية عبر الفايسبوك، كما أن اختيار عينة لمدة أسبوع كاف في إطار الدراسات الاستطلاعية التحليلية التي تتم عبر الاعلام الجديد

8. الجانب التطبيقي للدراسة:

في هذا الجانب تم إختيار موقع مديرية الأمن الوطني لولاية قسنطينة عبر الفايس بوك، حيث قمنا بتحليل صفحتها من حيث الشكل والمضمون في الفترة، من 1 إلى 9 جانفي 2024 بالاعتماد على عينة دائرية منتظمة في مجتمع بحثي متمثل في منشورات المديرية ونظرا لغزارتها اخترنا الفترة الزمنية المذكورة سالفا وفيما يلي التحليل الكمي والكيفي:

1.8. الجداول الخاصة بفئة الشكل:

الجدول رقم1 عناصر الهوية المؤسسية لمديرية أمن ولاية قسنطينة على صفحتها في الفيسبوك

العناصر	التفاصيل
اسم المؤسسة	مديرية أمن ولاية قسنطينة
الشعار	متوفر في الصفحة
الهوية البصرية (الرمز)	متوفر في الصفحة
الألوان	الأزرق، الأبيض

المصدر تحليل الباحث لصفحة مديرية امن ولاية قسنطينة

نلاحظ من خلال الجدول ان المؤسسة تمتلك معلومات اساسية عن هويتها والمتمثلة في اسم المؤسسة الشعار الرمز وكذا الالوان التي تعتمد عليها وهذا يدل على حرص وتأكيد المؤسسة على هويتها من خلال تجسيد الاتصال البصري لبناء صورتها بهدف شد وجذب الانتباه من طرف الجمهور الخارجي والعمل على ترسيخ الصورة في اذهانهم.

الجدول رقم2 يمثل توزيع مفردات العينة حسب الوسائط التي تعتمدها مديرية امن ولاية قسنطينة على صفحتها على الفيسبوك

الوسائط	التكرار	النسبة المئوية
صوت	0	0.00 %
صورة (ملصق)	8	17.02 %
كلمة	8	17.02 %
مزيج	31	65.95 %
المجموع	47	100 %

المصدر تحليل الباحث لصفحة مديرية امن ولاية قسنطينة

يُظهر الجدول أن الوسائط الأكثر استخدامًا هي المزيج بين الكلمات والصور، حيث بلغت نسبة استخدامها 65.95%، مما يدل على استراتيجية تواصل فعّالة تجمع بين العناصر البصرية واللفظية لتعزيز الرسائل الموجهة للجمهور.

تأتي الصور (الملصقات) والكلمات في المرتبة الثانية، حيث تشكل كل منهما **17.02%** من المحتوى، مما يشير إلى أهمية هذه العناصر كوسائل تواصل، رغم عدم الاعتماد الكبير عليها بمفردها.

من الملاحظ أن الوسائط الصوتية لم تُستخدم مطلقًا، حيث سجلت نسبة 0%، مما يشير إلى أن المديرية قد لا تعتبر الصوت وسيلة فعالة للتواصل عبر الفيسبوك في سياق الأنشطة الاتصالية الحالية.

نستنتج بناءا على ماسبق أن مديرية أمن ولاية قسنطينة تعتمد بشكل رئيسي على استراتيجيات متعددة الوسائط في التواصل عبر الفيسبوك، مع التركيز على المزيج بين النصوص والصور، مما يسهم في زيادة التفاعل مع الجمهور وتحقيق فعالية أكبر في إيصال الرسائل، قد يكون من المفيد للمديرية إعادة تقييم استراتيجياتها فيما يتعلق باستخدام الوسائط الصوتية، نظرًا لأهميتها المتزايدة في وسائل التواصل الاجتماعي.

الجدول رقم 3 :توزيع مفردات العينة حسب أشكال التفاعلية على صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة

التفاعلية	التكرار	النسبة المئوية
إعجاب	2555	92.03 %
تعليق	166	5.97 %
مشاركة	55	1.98 %
المجموع	2776	100 %

المصدر تحليل الباحث لصفحة مديرية امن ولاية قسنطينة

يوضح الجدول توزيع التفاعلات التي حصلت على صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة عبر الفيسبوك، حيث يتبين أن **نسبة الإعجاب** تحتل النسبة الكبرى بواقع **92.03%**، مما يدل على استجابة إيجابية وملحوظة من قبل الجمهور تجاه المحتوى الذي تقدمه المديرية.

كما تُشير هذه النسبة العالية إلى أن المحتوى المعروض يتماشى مع اهتمامات وتوقعات الجمهور، حيث إن الجمهور يُظهر تفاعلًا كبيرًا مع المحتوى الذي يلبي احتياجاته. هذا التفاعل الإيجابي قد يكون ناتجًا عن جودة المحتوى أو عن قدرة المديرية على التواصل بفعالية مع الجمهور، مما يعزز الثقة والمصداقية تجاهها.

في المقابل، نجد أن نسبة **التعليقات** تشكل **5.97 %** وهو ما يشير إلى تفاعل إضافي من الجمهور، ولكن بنسبة أقل بكثير من الإعجاب. يمكن تفسير ذلك بأن التعليق يتطلب جهدًا إضافيًا من الجمهور، مما قد يحد من عدد الأفراد الذين يختارون التعليق، رغم وجود تفاعل إيجابي قوي.

أما بالنسبة لـ **المشاركة**، والتي تمثل **1.98 %** فقط، فهي تُظهر أن الجمهور يميل إلى التفاعل مع المحتوى عبر الإعجاب بدلاً من مشاركته. هذه النسبة المنخفضة قد تعكس عدم رغبة الجمهور في نشر المحتوى على حساباتهم الخاصة، مما يتطلب من المديرية التفكير في استراتيجيات تشجع الجمهور على مشاركة المحتوى.

بناءا على ما سبق، يمكن القول إن صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة تنجح في جذب تفاعل الجمهور بشكل كبير، إلا أن هناك حاجة لتعزيز التفاعل من خلال التعليقات والمشاركات. قد يستفيد القائمون على الصفحة من فهم أعمق لتوجهات الجمهور وتحليل أسباب ارتفاع نسبة الإعجاب مقابل انخفاض التعليقات والمشاركات، مما قد يُساعد في تحسين استراتيجيات التواصل في المستقبل.

الجدول رقم 4: توزيع مفردات العينة حسب فئة اللغة المستخدمة في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة

اللغة	التكرار	النسبة المئوية
عامية	0	0.00 %
فرنسية	12	19.35 %
فصحى	55	88.70 %
المجموع	62	100 %

المصدر تحليل الباحث لصفحة مديرية امن ولاية قسنطينة

يوضح الجدول توزيع اللغات المستخدمة في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة، حيث يتبين أن **اللغة العربية الفصحى** هي اللغة السائدة، إذ تمثل **88.70%** من إجمالي المنشورات. يشير هذا الاستخدام المكثف للفصحى إلى رغبة المديرية في الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من الجمهور، حيث تُعتبر الفصحى لغة رسمية ومتعارف عليها في سياقات عديدة، مما يعزز الفهم والتواصل الفعال مع المجتمع.

أما **بالنسبة للغة الفرنسية**، التي تمثل **19.35%** من المنشورات، فإن استخدامها قد يكون موجهًا نحو جمهور محدد أو مرتبط بمحتوى يتطلب تعبيرًا دقيقًا قد يتوفر بشكل أفضل باللغة الفرنسية. من المهم ملاحظة أن نسبة اللغة العامية هي **0.00%**، مما يدل على عدم استخدام هذه اللغة في المنشورات، وهو ما قد يعكس توجه المديرية نحو الحفاظ على مستوى من الرسمية والاحترافية في التواصل.

استنادا إلى ما سبق يمكن الاستنتاج أن مديرية أمن ولاية قسنطينة تعتمد بشكل كبير على اللغة العربية الفصحى في منشوراتها، مما يُظهر حرصها على تعزيز الفهم والوضوح، ومع ذلك يجب أن تأخذ في الاعتبار التنوع الثقافي واللغوي للمجتمع، وقد يكون من المفيد التفكير في دمج بعض العبارات باللغة العامية أو الفرنسية في المنشورات المستقبلية لضمان تواصل أكثر فعالية مع جميع فئات الجمهور.

الجدول رقم 5: توزيع مفردات العينة حسب أسلوب العنوان المعتمد في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة

أسلوب العنوان	التكرار	النسبة المئوية
استفهامي	3	5 %
تعجبي	3	5 %
تقريري	54	90 %
المجموع	60	100 %

المصدر تحليل الباحث لصفحة مديرية امن ولاية قسنطينة

يُعد العنوان جزءا أساسيا في جذب انتباه الجمهور وإيصال الرسالة بوضوح وفعالية، ويتضح الجدول أن **90%** من العناوين في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة جاءت بصيغة **تقريرية**، وهو ما يعكس الطابع الجاد والمباشر للمحتوى الذي تقدمه المديرية، والذي غالبًا ما يتطلب أسلوبا تقريريا لتقديم المعلومات بوضوح دون الحاجة إلى إثارة التساؤلات أو العواطف.

أما بالنسبة للعناوين الاستفهامية والتعجبية، فقد تم استخدامها بنسبة **5%** لكل منهما، وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالتقرير. استخدام هذه الصيغ قد يكون موجهًا نحو خلق نوع من التشويق وجذب انتباه المتابعين في بعض المنشورات، خاصة تلك التي تهدف إلى إثارة الفضول أو تقديم معلومات تستدعي اهتمامًا أكبر من الجمهور.

نستنتج أن مديرية أمن ولاية قسنطينة تعتمد بشكل كبير على العناوين التقريرية في منشوراتها، وهو ما يعكس طبيعة المعلومات التي تسعى إلى إيصالها والتي تتطلب غالبًا وضوحًا ومباشرة. ومع ذلك، فإن استخدام العناوين الاستفهامية والتعجبية بشكل محدود يشير إلى إدراك المديرية لأهمية التنوع في الأسلوب لتحقيق تفاعل أكبر من الجمهور

فئات المضمون:

الجدول رقم 6: يوضح توزيع اجابات مفردات العينة حسب الموضوع في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة

المواضيع	التكرار	النسبة المئوية
أخبار الجرائم في الصحافة المكتوبة	25	41,66
نشاطات أمنية تحسيسية حول حوادث المرور ، أمن الملاعب	14	23,33
المشاركة في احداث المجتمع، مسابقات التوظيف	5	8.33
نشريات إحصائيات	4	6,66
حلول أمنية	1	1,66
تنصيبات	3	5
حملات توعوية	8	13,33
المجموع	60	100

المصدر تحليل الباحث لصفحة مديرية امن ولاية قسنطينة

يتضح من هذا الجدول أن مديرية أمن ولاية قسنطينة تركز بشكل كبير على **أخبار الجرائم في الصحافة المكتوبة** في منشوراتها بنسبة **41.66%**، مما يشير إلى سعيها لتلبية حاجات المواطنين القسنطينيين من حيث تقديم معلومات دقيقة ومحدثة حول الجرائم والأحداث التي تهمهم. هذا النوع من المحتوى يساهم في تعزيز الشفافية ويظهر مدى اهتمام المديرية ببناء علاقة وثيقة مع الجمهور من خلال تزويده بأخبار ميدانية دقيقة تعزز الشعور بالأمان.

أما **النشاطات الأمنية التحسيسية** المتعلقة بحوادث المرور وأمن الملاعب، فتأتي في المرتبة الثانية بنسبة **23.33%**، مما يعكس الاهتمام الكبير بالسلامة العامة في المدينة. هذا النوع من المنشورات يهدف إلى التوعية بالمخاطر وتعزيز الوعي الأمني لدى المواطنين.

فيما يتعلق **بالمشاركة في أحداث المجتمع ومسابقات التوظيف**، تمثل نسبة **8.33%**، وهي مؤشر على أن المديرية تولي اهتماما أيضًا بالمشاركة المجتمعية، مما يساهم في إشراك الجمهور في الفعاليات المجتمعية.

نلاحظ أن **الحملات التوعوية** تمثل نسبة **13.33%**، وهي تعكس دور المديرية في تعزيز التوعية العامة حول القضايا الأمنية. في المقابل، تحتل نشرات الإحصائيات والتنصيبات والحلول الأمنية نسبًا أقل، مما يشير إلى قلة التركيز على هذه المواضيع مقارنة بالجرائم والنشاطات التحسيسية.

يتبين من التحليل أن مديرية أمن ولاية قسنطينة تعتمد في معظم منشوراتها على أخبار الجرائم والنشاطات الأمنية التحسيسية، مما يعزز دورها في توفير المعلومات الميدانية وتعزيز الوعي الأمني لدى الجمهور. يعكس هذا التوزيع اهتمامًا بتلبية حاجات المواطنين في المدينة وتقديم محتوى يساهم في تعزيز الأمن والاستقرار، مع التركيز على الشفافية والمشاركة المجتمعية.

الجدول رقم 7: توزيع مفردات العينة حسب المصدر في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة

المصدر	التكرار	النسبة المئوية
المؤسسة الأمنية قسنطينة	25	58.13%
وسائل الإعلام	7	16.27%
وزارة الداخلية	3	6.38%
الشرطة الوطنية المديرية العامة	8	18.60%
المجموع	43	100%

المصدر تحليل الباحث لصفحة مديرية امن ولاية قسنطينة

يظهر من الجدول أن **المؤسسة الأمنية لولاية قسنطينة** تساهم بنسبة **58.13%** في توزيع مفردات العينة حسب المصدر، مما يدل على أنها المصدر الأساسي للمعلومات المنشورة عبر صفحاتها. هذا يعكس الدور المحوري للمؤسسة في التواصل مع الجمهور ونقل المعلومات بشكل مباشر، وهو ما يعزز من موثوقية المؤسسة ويجعلها المرجع الأول بالنسبة للمتابعين.

أما الشرطة الوطنية المديرية العامة فتأتي في المرتبة الثانية بنسبة **18.60%**، مما يشير إلى التنسيق المستمر بين المديرية العامة والجهات المحلية لنشر المعلومات المشتركة. في حين أن **وسائل الإعلام** تمثل نسبة **16.27%** من المصادر، ما يدل على الاستفادة من التغطية الإعلامية لتعزيز انتشار المعلومات بين الجمهور، وأخيرا **وزارة الداخلية تسهم بنسبة 6.38%**، مما يعكس دورها في تقديم بعض المعلومات التي تهم الأمن العام.

يتبين من خلال ما سبق أن المؤسسة الأمنية لولاية قسنطينة تلعب دورًا رئيسيا في تقديم المعلومات على صفحاتها، وهو ما يعكس الاهتمام الكبير بالتواصل المباشر مع الجمهور وضمان وضوح وشفافية المعلومات المقدمة. التنسيق بين مصادر أخرى كوسائل الإعلام والجهات الأمنية الوطنية يعزز من توحيد الرسائل الأمنية الموجهة للجمهور، مما يساعد في توطيد الثقة بين المؤسسة الأمنية والجمهور المحلي.

الجدول رقم 8 :توزيع مفردات العينة حسب الهدف في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة

الهدف	التكرار	النسبة المئوية
إخبار	24	48%
توجيه	3	6%
ترفيه	1	2%
إشهار	1	2%
توعية	21	42%

المجموع	50	100%

المصدر تحليل الباحث لصفحة مديرية امن ولاية قسنطينة

يظهر من الجدول أن **الإخبار** هو الهدف الأبرز في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة، حيث يشكل **48%** من إجمالي الأهداف، هذا التركيز على الإخبار يعكس طبيعة عمل المؤسسة الأمنية التي تسعى إلى نشر معلومات ميدانية وأخبار يومية تهدف إلى إبقاء الجمهور على اطلاع دائم بما يحدث في الساحة الأمنية، ما يساعد على تعزيز الشفافية وبناء الثقة مع الجمهور المستهدف.

أما **التوعية** فتأتي في المرتبة الثانية بنسبة **42%**، مما يدل على دور المؤسسة في تقديم محتوى يهدف إلى رفع الوعي المجتمعي، سواء فيما يتعلق بالأمن والسلامة أو مختلف القضايا التي تهم المجتمع.

من ناحية أخرى، تبقى **نسب التوجيه (6%)**، و**الترفيه (2%)**، **والإشهار (2%)** منخفضة بشكل ملحوظ، مما يبرز أن هذه الأهداف تُعتبر أقل أهمية مقارنة بالإخبار والتوعية.

نستنتج أن المؤسسة تركز بشكل كبير على نقل الأخبار والمعلومات الميدانية، مما يعكس رغبتها في بناء علاقة تفاعلية وثقة مع الجمهور عبر إطلاعه المستمر على مستجدات الأحداث. أما الهدف التوعوي فيعزز من دورها في توجيه المجتمع نحو السلوكيات الإيجابية، في حين تبقى الأهداف الأخرى مثل التوجيه والترفيه والإشهار في مستويات أقل، مما يشير إلى أن المحتوى الترفيهي أو الإعلاني ليس من أولويات المؤسسة.

الجدول رقم 9 :توزيع مفردات العينة حسب الجمهور المستهدف في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة

الجمهور المستهدف	التكرار	النسبة المئوية
جمهور عام	28	56%
سائقين	12	24%
شباب	4	8%
أطفال	6	12%
المجموع	50	100%

المصدر تحليل الباحث لصفحة مديرية امن ولاية قسنطينة

يتضح من الجدول أن الجمهور العام يشكل النسبة الأكبر من الجمهور المستهدف من **منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة**، حيث بلغت نسبته **56%**، مما يشير إلى أن المؤسسة تركّز بشكل أساسي على التواصل مع جميع شرائح المجتمع القسنطيني. هذا التركيز الواسع يعكس رغبة المؤسسة في تقديم محتوى يتماشى مع احتياجات ومصالح المجتمع بأسره، حيث تهدف إلى إشراك الجميع في رسائلها الإعلامية.

بالإضافة إلى ذلك، تستهدف المنشورات **السائقين** بنسبة **24%**، مما يعكس الأهمية الكبيرة التي تولها المؤسسة للسلامة المرورية، وتأتي فئة **الأطفال** بنسبة **12%**، مما يشير إلى وجود جهود توعوية موجهة للأطفال، وربما ذلك يعكس حملات تعليمية أو إرشادية موجهة للأجيال الناشئة. بينما جاءت فئة **الشباب** بنسبة **8%**، وهي نسبة أقل، ما يعني أن المؤسسة قد تركز بشكل أكبر على فئات أخرى.

يظهر من هذا الجدول أن المؤسسة تركز بشكل كبير على استهداف **الجمهور العام**، مما يعكس رغبتها في التواصل مع الجميع وإشراك المجتمع بشكل واسع في رسائلها الأمنية والتوعوية. كما تشير النسب الأخرى إلى أهمية خاصة لفئات مثل السائقين والأطفال، وهو ما قد يعكس حملات خاصة بالسلامة والتربية الأمنية.

الجدول رقم 10 :توزيع مفردات العينة حسب أساليب الاستمالات الإقناعية المستخدمة في منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة

الأسلوب	التكرار	النسبة المئوية
العقلي	24	42.10 %
العاطفي	6	10.52 %
التخويفي	17	29.82 %
المجموع	57	100 %

المصدر تحليل الباحث لصفحة مديرية امن ولاية قسنطينة

يكشف الجدول أن **الاستمالة العقلية** هي الأسلوب الأكثر استخدامًا في **منشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة**، بنسبة **42.10%**، مما يدل على أن المؤسسة تركز على استهداف عقل المتابعين من خلال تقديم معلومات وتحليلات دقيقة تعتمد على المنطق والتفكير. هذا النوع من الاستمالة يعزز الثقة بين المؤسسة وجمهورها ويؤكد على تقديم محتوى يعكس أهمية العقلانية في فهم القضايا الأمنية.

أما **الاستمالة التخويفية**، فقد جاءت بنسبة **29.82%**، وهي أسلوب آخر تعتمد عليه المؤسسة كأداة للتأثير على الجمهور من خلال تحذيرهم من العواقب المترتبة على مخالفة القوانين واللوائح، يعكس هذا التركيز ارتباط محتوى المنشورات بموضوعات تتعلق بتطبيق القانون والحفاظ على الأمن العام.

في المقابل تُستخدم **الاستمالة العاطفية** بنسبة أقل بكثير، حيث تمثل **10.52%** من المنشورات. قد يشير ذلك إلى أن المؤسسة تفضل تقديم رسائلها بشكل منطقي وقانوني، مع الاعتماد القليل على التأثير العاطفي في مخاطبة جمهورها.

يتضح من الجدول أن **الاستمالة العقلية** هي الأسلوب المفضل لدى مديرية أمن ولاية قسنطينة في منشوراتها، وهو ما يعكس توجه المؤسسة نحو التأثير على المتابعين من خلال تقديم رسائل واضحة تعتمد على التحليل المنطقي. من جهة أخرى، تعزز المؤسسة من رسائلها باستخدام **الاستمالة التخويفية** في مواضيع مرتبطة بتطبيق القانون والأمن، مما يؤكد أهمية الحفاظ على النظام والاستقرار.

9.النتائج العامة:

1.9. النتائج من حيث الشكل:

هوية المؤسسة: تم ملاحظة أن المؤسسة توظف مجموعة من العناصر التعريفية على غلاف صفحتها الرسمية كإسم المؤسسة، الشعار، الألوان، الهوية التصويرية وهذا يدل على حرص وتأكيد المؤسسة الأمنية على هويتها من خلال تجسيد الإتصال البصري لبناء صورتها ومما

يُعزز من قدرتها على التواصل الفعال مع الجمهور ويعكس حرصها على بناء صورة مؤسسية متماسكة، كذا شد وجذب الإنتباه لدى الجمهور الخارجي بترسيخ الموقع في أذهانهم بشكل جيد.

استراتيجية التواصل المتعددة الوسائط: أن مديرية أمن ولاية قسنطينة تمتلك استراتيجيات فعّالة للتواصل مع الجمهور، حيث تعتمد المديرية بشكل رئيسي على استخدام مزيج من الصور والكلمات (65.95%) في التواصل عبر صفحتها على فيسبوك، مما يُعزز من فعالية الرسائل الموجهة للجمهور، إلا أن عدم استخدام الوسائط الصوتية يعكس الحاجة لإعادة تقييم استراتيجياتها في هذا المجال.

التوثيق: يلاحظ أن علامة التوثيق الزرقاء في الصفحة الرسمية لم تتوفر وهذا راجع إلى نقص في التأمين للصفحة والذي من الممكن أن يعرضها للقرصنة والإتلاف بشكل مفاجئ، وحتى للإغلاق في بعض الأحيان.

التفاعلية : من جهة أخرى فهي توظف المعلومات الأساسية على الموقع الخاص بها كالعنوان، رقم الهاتف، وظيفة الصحفة ، البريد الإلكتروني، موقع الويب و كذا الخدمات التي تقدمها بهدف تحقيق أكبر قدر من الشفافية و الوصول إلى أكبر عدد من الجمهور حتى يستطيع التعرف عليها و التواصل معها ، فوجود لمثل هاته المعلومات يعتبر بمثابة نقطة إجابية لخلق تصور فعلي عن مالكي الموقع أو الصفحة لدى الجمهور الخارجي – المواطن القسنطيني - كما تم ملاحظة تفاعل كبير للمواطنين من خلال أدوات التفاعل " كالإعجاب ، والتعليق ، والنشر" حيث أظهر التحليل أن تظهر البيانات أن نسبة الإعجاب (92.03%) تعكس استجابة إيجابية من الجمهور، ولكن هناك انخفاض في التفاعل من خلال التعليقات (5.97%) والمشاركات (1.98%)، هذا يشير إلى ضرورة تطوير استراتيجيات لتعزيز التفاعل من خلال تشجيع الجمهور على المشاركة والتعليق

اللغة: الجدير بالذكر أن اللغة الأكثر إستخداما في نشر المنشورات هي اللغة العربية بنسبة

(88.70%)، مما يعكس رغبتها في الوصول إلى شريحة واسعة من الجمهور، لتليها اللغة الفرنسية أقل إستخداما كونها تأخذ بعين الإعتبار الإختلافات العرقية في وسط المجتمع المحلي بهدف توصيل الفكرة المراد إرسالها.

الوسائط المتعددة: أغلبية المنشورات كانت تحتوي على نص و صورة بهدف إيصال و تعميق الفهم لدى الجمهور كون الصورة أبلغ.

الألوان: فيما يخص الألوان المستخدمة على الموقع غالبا هي ألوان تمس الشعار الخاص بالأمن (أبيض وأزرق) وهي ألوان تتجسد في مجمل شعارات الشرطة الجزائرية.

أسلوب العناوين: يُظهر استخدام العناوين التقريرية بنسبة 90% أن المديرية تعتمد على أسلوب جاد في تقديم المعلومات، ولكن هناك فرصة لتنوع الأسلوب من خلال إضافة العناوين الاستفهامية والتعجبية لجذب انتباه الجمهور بشكل أكبر.

التحديث: عندما نلجأ للموقع الرسمي عبر الصفحة الفايس بوك للمديرية نجدها حريصة على تحديث الملاحظات الموجودة حول عملها بشكل دائم ومستمر وذلك بشكل يومي تقريبا، وهذا راجع إتباعها لسياسة المديرية العامة للأمن الوطني سعيا منها لتجسيد أهدافها وتحقيق أكبر نسبة من التغطية الأمنية في إطار الترويج وتحسين الصورة الذهنية لها وتعزيزها.

2.9. النتائج من حيث المضمون:

تشير النتائج المستخلصة من الجداول المتعلقة بمنشورات مديرية أمن ولاية قسنطينة إلى عدة نقاط رئيسية تعكس توجهات وأولويات المديرية في تواصلها مع الجمهور:

_ **تركيز المحتوى:** تركز المديرية بشكل كبير على **أخبار الجرائم**، حيث تمثل **41.66%** من إجمالي المحتوى المنشور، هذا التركيز يعكس سعي المديرية لتلبية احتياجات المواطنين من خلال تقديم معلومات دقيقة حول الأحداث الأمنية، مما يعزز من الشعور بالأمان والثقة في المؤسسة.

_ **المشاركة المجتمعية:** تأتي النشاطات **الأمنية التحسيسية** المتعلقة بحوادث المرور وأمن الملاعب في المرتبة الثانية بنسبة **23.33%**. هذا يدل على أهمية السلامة العامة ووعي المواطنين، كما يعكس اهتمام المديرية بالمشاركة المجتمعية من خلال إشراك الجمهور في الفعاليات الأمنية.

_ **مصادر المعلومات**: تظهر نتائج الجدول أن **المؤسسة الأمنية** هي المصدر الأساسي للمعلومات بنسبة 58.13%. يُظهر ذلك الدور المحوري للمديرية في نقل المعلومات، ويعزز من موثوقيتها كمصدر رئيسي للمعرفة لدى المواطنين.

_ **أهداف المنشورات:** يتضح من البيانات أن الهدف الأبرز من المنشورات هو **الإخبار**، حيث يشكل **48%**، يليها **التوعية** بنسبة 42%. تشير هذه الأهداف إلى تركيز المديرية على نشر المعلومات الهامة وتعزيز الوعي المجتمعي بالأمن والسلامة.

_**الجمهور المستهدف:** يمثل الجمهور العام الفئة المستهدفة الرئيسية، بنسبة **56%**، هذا التركيز يعكس رغبة المديرية في التواصل مع جميع شرائح المجتمع، بما يساهم في بناء علاقة قوية بين المؤسسة والمواطنين.

_ **أساليب الاقناعية**: تشير النتائج إلى أن **الاستمالة العقلية** هي الأكثر استخدامًا (42.10%)، تليها **التخويف** (29.82%). يُظهر هذا أن المديرية تركز على تقديم معلومات منطقية وتحذيرات تتعلق بعواقب مخالفة القوانين، مما يساهم في تعزيز الوعي بالقضايا الأمنية.

الموضوع: تمت ملاحظة أن المديرية تهتم بأنشطة عديدة وعلى رأسها نشاط شرطة قسنطينة عبر الصحف بدرجة كبيرة أين تعتبرها من بين أولوياتها الاتصالية، أما باقي الأنشطة الأخرى تكون حسب الخرجات والمهام الموكلة إليها وهذا لتقريب الصحافة من المواطن من جهة وإعطاء الدور البارز للشرطة في تأدية مهامها من جهة أخرى في إطار تفعيل وتحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي،

الهدف: الهدف الأساسي هو تزويد الجمهور بالمعلومات الأمنية، وما يدور في محيطها بكل صدق وشفافية وكذا التعريف بنشاطات المؤسسة من أجل خلق صورة إيجابية وجيدة لدى الجمهور الخارجي كونه الجمهور الأكثر إستهدافا، ومن خلال ملاحظة تعليقات الجمهور على أنشطة المؤسسة الأمنية يتضح أن هناك رضا تام عن نشاط هذه المؤسسة فالجمهور يشكل صورة إيجابية عنها

ويمكن تلخيص النتائج المتوصل إليها كما يلي:

1. أظهرت نتائج الدراسة التحليلية لصفحة مديرية الشرطة لولاية قسنطينة عبر الفايسبوك، أنها تهتم بتوضيح العناصر التعريفية مما تجعل من المتصفح يدرك من هي المؤسسة القائمة على هذه الصفحة ومن جهة أخرى تأكيد هوية المؤسسة وترسيخ الصورة في أذهانهم.
2. أظهرت النتائج كذلك أن الصفحة الرسمية للمديرية لا تحتوي على علامة التوثيق الزرقاء بالرغم من أنها صفحة رسمية ذات مصداقية في نشر المعلومات.
3. تستخدم مؤسسة الأمن الولائي بقسنطينة على صفحتها في الفايسبوك للتعريف بنفسها لدى متابعيها
4. بينت نتائج الملاحظة الاستطلاعية أن النص و الصورة هو الأسلوب الأكثر توظيفا و إستعمالا في منشورات صفحة المؤسسة للفت الإنتباه في عرض المحتوى.

5. تنشر المؤسسة أخبارها و نشاطاتها بنسبة كبيرة مقارنتا بباقي المواضيع الأخرى سعيا منها للتعريف بنفسها و مهامها لترويج لصورتها لدى الجمهور الخارجي.
6. إعتمدت المديرية على إستمالة الإقناع و التخويف من خلال إستهداف العقل و هذا راجع إلى الأبعاد الإجتماعية و الإنسانية التي تسعى المؤسسة إظهارها من أجل الحفاظ على الأمن و الإستقرار المطلوبين بشدة.

10.خاتمة:

في ختام هذه الدراسة، يمكن القول أن أهمية العلاقات العامة الرقمية تتجلى بوضوح في دورها الفعّال في بناء الصورة الذهنية لمديرية الأمن الوطني لولاية قسنطينة عبر منصات التواصل الاجتماعي، وخصوصًا عبر صفحتها على الفيسبوك، إن وجود صورة إيجابية لهذه المؤسسة الأمنية

يعزز من ثقة الجمهور بها، ويساهم في تحسين تفاعلهم معها، مما يدعم الجهود المبذولة في تعزيز الأمن والسلامة العامة

في سياق محاولة الإجابة عن إشكالية الدراسة التي مفادها: **"كيف تساهم العلاقات العامة الرقمية في بناء الصورة الذهنية لمديرية الأمن الوطني لولاية قسنطينة عبر صفحتها على الفيسبوك؟"**، يمكننا التأكيد على أن العلاقات العامة الرقمية تلعب دورًا حيويًا في تشكيل الانطباعات العامة عن هذه المؤسسة الأمنية. حيث تعكس الممارسات التي تعتمدها المديرية على صفحتها الرسمية التزامها بتقديم المعلومات بشفافية وفاعلية، مما يسهم في تعزيز ثقة الجمهور بها.

حيث تشير النتائج إلى أن المديرية تستخدم استراتيجيات تواصل متعددة الوسائط، مع التركيز على استخدام الألوان والعناوين اللائقة، إلى جانب اللغة الأكثر استخدامًا وهي اللغة العربية، مما يُعزز من قدرتها على الوصول إلى شريحة واسعة من المواطنين. وقد لوحظ أن المحتوى الذي تقدمه المديرية يركز على الأخبار والأنشطة الأمنية، مما يعكس حرصها على إبلاغ الجمهور بالمعلومات الدقيقة والموثوقة، ومن النتائج المتوصل اليها بخصوص التساؤلات الفرعية ما يلي:

_ الألوان المستخدمة على صفحة مديرية أمن ولاية قسنطينة على الفيسبوك:

تظهر النتائج أن الألوان المستخدمة في الصفحة تتناسب مع الشعار الخاص بالأمن (الأبيض والأزرق)، مما يعكس هوية المديرية ويساهم في بناء صورة متماسكة.

_ اللغة الأكثر استخدام ا لدى مديرية أمن ولاية قسنطينة في نشر معلوماتها على صفحتها على الفيسبوك:

اللغة الأكثر استخدامًا هي اللغة العربية بنسبة (88.70%)، مما يعكس رغبتها في الوصول إلى شريحة واسعة من الجمهور.

_ مصادر المديرية في جمع معلوماتها التي تنشرها على صفحتها في الفيسبوك:

أظهرت النتائج أن المؤسسة الأمنية هي المصدر الأساسي للمعلومات بنسبة (58.13%)، مما يعزز من موثوقيتها كمصدر رئيسي للمعرفة لدى المواطنين.

_ طبيعة المواضيع التي تنشرها حول الأنشطة التي تقوم بها على صفحتها في الفيسبوك:

تركز المديرية على أخبار الجرائم بنسبة (41.66%)، مما يعكس سعيها لتلبية احتياجات المواطنين من خلال تقديم معلومات دقيقة حول الأحداث الأمنية.

بناءا على هذه النتائج، يمكن القول إن العلاقات العامة الرقمية تساهم بشكل فعّال في تحسين الصورة الذهنية لمديرية الأمن الوطني، حيث يتمكن المواطنون من التعرف على أنشطة المديرية ومهامها، مما يؤدي إلى تعزيز العلاقات بين المؤسسة والجمهور.

11. التوصيات

- على القائمين بالعلاقات العامة تدعيم وتعزيز صورة وتموقع المؤسسة من خلال التفاعل الدائم مع الجماهير لمعرفة اتجاهاتهم وآرائهم باستخدام أحدث التقنيات
- إضافة الوسائط المتعددة: من المهم دمج وسائل الإعلام الصوتية والمرئية بشكل أكبر في المحتوى لتعزيز التفاعل وزيادة جذب الجمهور.
- يُوصى بالعمل على الحصول على علامة التوثيق الزرقاء لتعزيز مصداقية الصفحة وحمايتها من أي مخاطر محتملة.
- إجراء تقييم دوري لاستراتيجيات العلاقات العامة الرقمية المتبعة لتحسين الأداء والتفاعل مع الجمهور بشكل مستمر.
- ينبغي الاهتمام بدراسات الجمهور وكذا تسويق المحتوى الاتصالي لإدارة الصورة الذهنية للمنظمة من خلال التحكم في أساسيات التسويق الرقمي المعاصر
- إشراك الجمهور من خلال الأخذ بعين الاعتبار مقترحاتهم وانطباعاتهم ودعم الحوار معهم من خلال تفعيل وظيفة التفاعل الرقمي.
- إقامة دورات تدريبية للعاملين في مجال العلاقات العامة في ظل اقتصاد المعرفة وتكنولوجيا الاتصال وخاصة بعد ظهور العلاقات العامة الرقمية والذكية.
- إضافة إلى التمكن من مهارات صناعة وإدارة المحتوى الرقمي لشبكات التواصل الاجتماعي
- الاهتمام بمهن التسويق الرقمي تسويق المحتوى والتسويق عبر شبكات التواصل

قائمة المراجع:

المؤلفات:

1.صلاح عبد الفتاح الخالدي نظرية التصوير الفني عند سيد قطب المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية الجزائر 1988

2.علي بن فايز الجنحي مدخل الى العلاقات العامة و الانسانية الرياض د.د.ن المملكة السعودية 2006

3.نوال عبد الرحيم اسماعيل الاسس و القواعد الدولية و المنهجية دار الجديد للنشر و التوزيع ط1 دسوق 2018

المجلات:

1.حبيبة زلاقي نظرية الدور بين الاصول الاجتماعية و التوظيف في التحليل السياسي مجلة العلوم القانونية و السياسية العدد 17 جانفي 2018.

2.وليد رفاس العلاقات العامة الالكترونية في ظل البيئة الاتصالية الجديدة مجلة العلوم و الحقوق السياسية العدد 12 جوان 2019

المعاجم:

1.احمد زكي بدوي معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية مكتبة لبنان بيروت 1993

2.الوسيط مكتبة الاسكندرية للنشر و التوزيع تركيا 2000.