



فعالية الذكاء الأخلاقي في تسويق خدمات الشرطة الجوارية وتحقيق القيمة الأمنية للمواطن الجزائري

The effectiveness of the moral intelligence to marketing the police proximity service and to achieve the security value of the Algerian citizen

بوداود بومدين*، جامعة غرداية (الجزائر)، boudaoud.boumediene@univ-ghardaia.dz

هوارى معراج، كليات الشرق العربي الرياض (المملكة العربية السعودية)، hameraj@arabeast.edu.sa

تاريخ الإرسال: 2022/04/18	تاريخ القبول: 2022/05/25	تاريخ النشر: 2022/06/15	المؤلف المرسل: بوداود بومدين
---------------------------	--------------------------	-------------------------	------------------------------

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى تبيان دور الذكاء الأخلاقي لرجل الشرطة، ضمن المقاربة التفاعلية الجوارية في تسويق وتقديم صورة ذهنية طيبة عن مؤسسة الأمن الوطني الجزائري، خاصة في فترات الأزمات. حيث يتطلب تنمية الثبات الانفعالي درجة عالية من الذكاء الأخلاقي النابع من قيم ومبادئ ديننا الإسلامي الحنيف، في ظل احترام القانون ومبادئ حقوق الإنسان. حيث بينت الدراسة تبني الأمن الوطني الجزائري استراتيجية تكوينية واتصالية متكاملة وفعالة، تركز على تقوية الاتصال الداخلي وتنمية المهارات السلوكية لرجل الشرطة، بما يقوي قيم الذكاء الأخلاقي في تعاملاته. والدور الهام للذكاء الأخلاقي في تنمية القيم الشخصية لرجل الشرطة، خاصة مع تبني مدونة السلوك التي تركز على اعتبار المواطن محور العملية الأمنية. مما يساهم في تحسين الصورة الذهنية لرجل الشرطة عند الجمهور الجزائري.

الكلمات المفتاحية: ذكاء أخلاقي، شرطة جوارية، تسويق خدمات أمنية، قيمة أمنية، أمن وطني جزائري.

Abstract:

This study aimed to show the role of the moral intelligence of the policeman, within the interactive proximity approach in marketing and presenting a good mental image of the Algerian national security institution, especially in times of crisis. The development of emotional stability requires a high degree of moral intelligence stemming from the values and principles of our true Islamic religion, in light of respect for the law and the principles of human rights. The study showed that the Algerian national security adopted an integrated and effective formative and communication strategy that focuses on strengthening internal communication and developing the behavioral skills of the policeman, in a way that strengthens the values of moral intelligence in his dealings. And the important role of moral intelligence in developing the personal values of a policeman, especially with the adoption of a code of conduct that focuses on considering the citizen the focus of the security process. Which contributes to improving the mental image of the policeman among the Algerian public.

Keywords: moral intelligence, proximity police, marketing services security, security value, Algerian national security

* المؤلف المرسل: بوداود بومدين

1. مقدمة:

تحتل الخدمات الأمنية مكانة مميزة في حياة الأفراد، ناهيك عن الأمم والشعوب. فقوام نهضتها وحراكها الاقتصادي والاجتماعي مرهون بمدى توفر هذه الخدمات. فتلازمت معادلة: "لا تنمية من غير أمن، ولا أمن من غير تنمية".

فقد أشار الله تبارك وتعالى إلى أهمية توفير البيئة الأمنية مذكرا بآلئه وأنعمه التي جعل على رأسها الإطعام من جوع والأمن من خوف، قال عز وجل: ﴿فليعبدوا رب هذا البيت * الذي أطعمهم من جوع وآمنهم من خوف﴾ (القرآن الكريم: سورة قريش / آية 4، 3).

كما أن الدراسات الحديثة جاءت لتعطي أولوية خاصة للخدمة الأمنية، فاحتلت المرتبة الثانية بعد الحاجات الفيزيولوجية في سلم الحاجات عند أبراهام ماسلو. والحقيقة أن ما تشهده الجزائر من استقرار أمني، يعود الفضل فيه بشكل كبير إلى مثل هذه المؤسسة الرائدة، فقد اعتمدت مقاربات اتصالية حديثة، قوامها الجوية ومبادئ الأنسنة. معتمدة على إشراك المواطن واعتباره قوام العملية الأمنية منطلقا من خلفياتها ومرجعيتها الإسلامية الأصيلة وقيمها المستمدة من شريعته السمحة. لذلك خصصت العديد من الدراسات لمعرفة وتنمية المهارات السلوكية والشخصية لرجل الشرطة، وكذا وضع مبادئ لأخلاقيات المهنة من جهة وتبيان مدونات السلوك و حقوق المواطن من جهة أخرى. وتندرج هذه الدراسة في تبيان أثر وفعالية تنمية الذكاء الأخلاقي عند رجل الشرطة في تعامله مع المواطن في ظل ديننا الإسلامي الحنيف ومبادئ الشرطة المجتمعية وذلك من أجل نقل ورسم صورة ذهنية لرجل الشرطة عند الجمهور، وتبيان فعاليتها في التعريف و إدراك المواطن وتفاعله مع الخدمات المرفقية الأمنية التي تقدمها هذه المؤسسة .

1.1. إشكالية البحث :

انطلاقا مما سبق يبرز الإشكال البحثي حول: ما الدور الذي يلعبه الذكاء الأخلاقي لرجل الشرطة في تحقيق القيمة الأمنية للمواطنين وتسويق خدمات الشرطة الجوية للأمن الوطني الجزائري؟

2.1. الأسئلة الفرعية :

يمكن الاستعانة بالأسئلة الفرعية التالية :

- ما مدى مساهمة الذكاء الأخلاقي لرجل الشرطة في تسويق الخدمات التي يقدمها الأمن الوطني الجزائري من خلال تعزيز وخلق القيمة الأمنية للمواطن ؟
- هل هنالك تأثير للذكاء الأخلاقي في رسم وصناعة الصورة الذهنية لرجل الشرطة الجزائري عند الجمهور؟

3.1. الفرضيات:

تحاول الدراسة الإجابة على الإشكالات المطروحة من خلال الفرضيات التالية :

- يسعى الأمن الوطني الجزائري الى تبني استراتيجية تكوينية واتصالية متكاملة وفعالة، تركز على الذكاء الأخلاقي من خلال تقوية الاتصال الداخلي وتنمية المهارات السلوكية والشخصية لرجل الشرطة في تعاملاته خاصة مع تبني مقاربات الأمن الإنساني ومبادئ الجوية مما يساهم بشكل فعال في تسويق خدماته وتعزيز القيمة الأمنية للمواطن.

- يلعب الذكاء الأخلاقي دورا هاما في تنمية القيم والمهارات الشخصية لرجل الشرطة، خاصة مع تبني مدونة السلوك التي تركز على اعتبار المواطن محور العملية الأمنية. مما يساهم في تحسين الصورة الذهنية لرجل الشرطة عند الجمهور الجزائري.

4.1. أهمية الدراسة:

جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على الجهود المبذولة من طرف المديرية العامة للأمن الوطني الجزائري في تكريس مبادئ الشرطة المجتمعية والأمن الإنساني لدى منتسبي القطاع من خلال استراتيجية التكوين والتأهيل المستمر للكادر البشري وتحيين النصوص المرجعية للقطاع في هذا الشأن، واختيار الآليات والاستراتيجيات الفعالة في رسم صورة ذهنية عن القطاع وعن خدماته في ظل الحراك الاجتماعي والاقتصادي الكبير الذي تشهده المعمورة، وكذا أهمية وجود وتبني هذه المقاربات خاصة مدونات السلوك عند تسويق خدماتها. مما سينعكس إيجابا أو سلبا على تفعيل باقي القطاعات والمجالات الاقتصادية والاجتماعية الأخرى المرتبطة ارتباطا وثيقا بمدى توفر الأمن والاستقرار في المجتمع.

5.1. أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- تحديد الاستراتيجية والفلسفة الاجتماعية للأمن الوطني الجزائري في تسويق وتقديم خدماته الأمنية وتبيان دور تبني مدونات السلوك الأخلاقي المتأصلة والمتجذرة في المجتمع الجزائري وفعالية تنمية روح الذكاء الأخلاقي لرجل الشرطة خصوصا في ذلك
- التعرف على مدى فعالية تنمية المهارات السلوكية والشخصية لمنتسبي الأمن الوطني الجزائري في تعزيز علاقته بالمواطن خاصة في ظل الأزمات مما يقرب ويعزز الثقة بينهما في ظل مبادئ الشرطة الجوية التي تجعل من المواطن محور وجوه المنظمة الأمنية الحديثة.
- إثراء الحقل المعرفي بدراسات أكاديمية جزائرية تبين أثر الذكاء الأخلاقي في تقوية الذكاء الانفعالي لرجل الشرطة وتنمية المهارات الاتصالية بالخصوص في ظل أخلاقيات المهنة المستمدة من مبادئ ديننا الإسلامي الحنيف والمتضمنة في قواعد مدونة السلوك الأخلاقي وقوانين الجمهورية ومن التعاليم السامية للقيادة العامة للأمن الوطني الجزائري.

6.1. منهجية الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية الاستكشافية ، لذلك سنعتمد المنهج البحثي المستخدم في مثل هذه الدراسات :

- **الأسلوب الوصفي** في بعض أجزاء الدراسة بتكوين القاعدة النظرية المستقاة من مختلف المراجع، ويعتبر الأسلوب الوصفي مناسباً لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع.
- **الأسلوب التحليلي** لمعرفة الاستراتيجيات والمقاربات الميدانية المنتجة من طرف مؤسسة الأمن الوطني الجزائري وتبيان مدى تطبيقها ودورها في تنمية الذكاء الأخلاقي لعناصرها مما يساهم في تقديم وتسويق خدماتها الأمنية، وكذا المتعلقة بتعزيز القيمة الأمنية للمواطن مما يساهم في تحسين الصورة الذهنية لرجل الشرطة الجزائري لدى المواطن من خلال مقاربات الأنسنة والجوارية ، واستخلاص النتائج التي تخدم أغراض هذه الدراسة.

7.1. الدراسات السابقة:

- دراسة ميسون بلخير(2019): الموسومة بعنوان : **الذكاء الأخلاقي وأثره في إدارة الصورة الذهنية للمنظمة** دراسة حالة منظمة الإسمنت عين توتة-فرع تقرت-، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الذكاء الأخلاقي في إدارة المنظمة لصورتها الذهنية، وتقديم توصيات بناء على النتائج المتوصل إليها، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم وتوزيع استمارة أسئلة متعلقة بموضوع البحث حيث شملت 21 فقرة حول الذكاء الأخلاقي وإدارة الصورة الذهنية، وذلك من أجل جمع البيانات وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد شملت الدراسة 35 إداري للمنظمة من أصل 44، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف هذه الدراسة، وبعد إجراء عملية التحليل تم التوصل إلى أن الذكاء الأخلاقي يؤثر في الصورة الذهنية من خلال تأثيره على عناصرها الثالث وهي الصورة الذهنية الذاتية والصورة الذهنية المرغوبة والصورة الذهنية المدركة.

-دراسة سامح محمد مصطفى أشتوي(2012)، رسالة ماجستير في علم النفس بعنوان : **التفكير الأخلاقي وعلاقته بالتسلطية لدى ضباط الأجهزة الأمنية الفلسطينية بمحافظة غزة**، هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى التفكير الأخلاقي والتسلطية لدى ضباط الأجهزة الأمنية الفلسطينية، كما هدفت الى التعرف على الفروق في التفكير الأخلاقي والتسلطية بين ضباط الأجهزة الأمنية الفلسطينية تبعا لمتغير (العمر، الرتبة العسكرية، عدد سنوات الخبرة، الجهاز الذي يعمل فيه، المؤهل العلمي). حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع ضباط الأجهزة الأمنية العاملين في الشرطة، والأمن الداخلي، والأمن والحماية، والبالغ عددهم 989 ضابط، حيث تم اختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من 237 ضابط. وتم تطبيق أداتين للدراسة هما : مقياس التفكير الأخلاقي المكون من خمس مواقف و 19 فقرة ، واستبانة التسلطية المكونة من 28 فقرة .

وتوصلت الدراسة الى : وجود علاقة ارتباطية عكسية بين جميع أبعاد مقياس التفكير الأخلاقي والدرجة الكلية لاستبانة التسليطة،

-وجود فروق ذات دلالة احصائية في التفكير الاخلاقي لدى ضباط الاجهزة الأمنية من ناحية العمر خاصة لدى الفئة بين 26-35 سنة، في حين عدم وجود فروق من حيث الرتبة العسكرية، عدد سنوات الخبرة، الجهاز الذي يعمل فيه والمؤهل العلمي.

- عدم وجود فروق في التسليطة لدى ضباط الأجهزة الأمنية من حيث العمر والرتبة العسكرية ، في حين وجود فرق ذات دلالة احصائية من حيث عدد سنوات الخبرة (لأكثر من 11 سنة) و من حيث الجهاز الذي يعمل فيه، و المؤهل العلمي (لصالح الثانوية العامة فما دون).

2. الخدمات الأمنية: مدخل تأصيلي مفاهيمي :

تواجه المؤسسات والأجهزة الأمنية في وقتنا الحالي العديد من التحديات التي تؤثر على أدائها، ومن بين التحديات التي تواجهها نجد مسألة تسويق والتعريف بخدماتها، وكذا صورة المؤسسة الأمنية عند جمهورها، لاسيما و أن المؤسسات والأجهزة الأمنية الحديثة تعتمد و تتبنى مقاربة الجوارية، مما يحتم عليها تبني عقيدة أمنية محورها الأساسي المواطن وحماية ممتلكاته ضمن موثيق ومبادئ حقوق الإنسان في ظل التعاليم السامية لشريعتنا الغراء وقواعد ديننا الإسلامي الحنيف.

وحتى تتمكن المؤسسات والأجهزة الأمنية من تحقيق أهدافها المجتمعية كمرفق عام خدمي ، يجب أن تجمع كافة جهودها من أجل تحقيق اتصال اجتماعي متكامل وفعال يحقق حلولاً ناجعة للتحديات المطروحة أمامها ، وفي ظل هذه المتغيرات و الظروف أصبح التركيز على تنمية المهارات الاتصالية وخاصة الذكاء الأخلاقي الإسلامي لرجل الشرطة كمفهوم حديث وجديد ، مبدأ أساسي في بناء الاستراتيجيات الاتصالية والتسويقية للمؤسسات الخدمية الحديثة ، لذلك بدأت المؤسسات الأمنية الحديثة تولي عناية خاصة للبعد الاتصالي الإنساني الأخلاقي منه على وجه الخصوص، وتعطيه أهمية كبرى في بناء استراتيجياتها وتطوير آلياتها و تقنياتها الحديثة بما يتطابق وأهدافها الإنسانية الاجتماعية تجسيدا لأبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الأمنية .

2.2. الجوارية أساس الخدمات الأمنية :

الرسالة الأمنية بشكل عام من أهم الرسائل التي تسعى أي دولة لتحقيقها، بل إن الأمن من أسمى واجبات الدولة لتحقيق الطمأنينة و السكينة و الثقة التي يشعر بها الناس أي يشعر الناس أن أموالهم وأولادهم و أعراضهم و مؤسساتهم في مأمن من الاعتداء عليها ، و أن الأذرع الرئيسية والحامية لحاجاتهم المادية و الروحية لن يتم إلا بتوفير مناخ أمني وجهاز أمني قبل ذلك كفاء و مدرب يحظى بثقة الرأي العام (المشاقبة ، 2012، ص: 73).

من هذا المنطلق جاءت قواعد الشريعة الإسلامية سباقة لوضع أصول العمل الشرطي الجوي . بدأ بجهود خليفة المسلمين الثاني سيدنا عمر بن الخطاب رضي الله عنه الذي قعد ونظر فكر استشرافي راق لأصول العمل الشرطي الجوي من خلال جهوده في وضع نظام العسس كنظام فعال لحراسة الطرق، وحفظ النظام في الليل، وكان عمر بنفسه يعس ليلاً ليستطلع أحوال المسلمين، وكان يرافقه بعض الصحابة مثل عبد الرحمن بن عوف وعبد الله بن عباس، وكان يحمل درته وهو يعس، وقد أوصى بنقل نظام الشرطة إلى مصر في ظل ولاية عمرو بن العاص رضي الله عنهما، كما أوصى بنقلها لغير مصر من الأمصار المفتوحة.

قال الخليفة العباسي أبو جعفر المنصور (136هـ - 158هـ / 754 - 775م) مبيّناً مكانة صاحب الشرطة في المجتمع الإسلامي: (ما كان أحوجني إلى أن يكون على بابي أربعة نفر، لا يكون على بابي أعف منهم، هم أركان الملك: قاضٍ لا تأخذه في الله لومة لائم، وصاحب شرطة ينصف الضعيف من القوي، وصاحب خراج يستقضي ولا يظلم الرعية، فأبني عن ظلمها غني، أما الرابع، صاحب بريدٍ يكتب خبر هؤلاء على الصحة).

يعود تاريخ الشرطة الجزائرية لسنة 776 ميلادية بمدينة تيارت على يد الإمام والقاضي العادل عبد الرحمان بن رستم. مؤسس أول دولة وطنية تظهر على الأراضي الجزائرية بعد الفتح العربي الإسلامي لمنطقة شمال إفريقيا سنة (50هـ/670م)

وقد أعزى عبد الرحمان بن رستم مهمة القيام بهذه المهنة النبيلة إلى نفر من فحول قبيلة نُفُوسة لما كانوا يتحلّون به من استقامة، ونزاهة، و صرامة تجاه كل من تسوّل له نفسه إيذاء غيره، و انتهاك حُرُمات حدود الشرع الإسلامي الحنيف، طيلة حكمه المقدر بنحو إحدى عشرة (11) سنة.

وقد عرفت الجزائر بعد ذلك أشكال أخرى من الشرطة في فترات الحكم المتتالية: الحكم العثماني وفي ظل أول دولة جزائرية معاصرة إبان فترة الأمير عبد القادر.

بعد الاستقلال عرفت الشرطة عدة تغييرات في بنيتها وتركيبها بحيث تميزت بعصرنة القطاع ليشمل التكوين والرسكلة لإطارات الشرطة، وانتهاج مبادئ الشرطة الجوية الحديثة بقيم المجتمع الجزائري الأصيلة (أونيس، 2016، ص: 120).

تسعى الشرطة الجزائرية بكل أفرادها لإعطاء صورة مشرقة للمسؤولية المنوطة بهذا الجهاز، وتسعى لتتقرب أكثر فأكثر من المواطن الذي هو أساس الأمن وما الشرطة إلا الأداة.

1.2.2. المفهوم الحديث للخدمات الأمنية:

أصبحت رسالة الشرطة في الألفية الثالثة منطلقة من الدوافع التالية:

- الاهتمام بالأداء المهني الراقي والتخصصات النادرة في الأمن؛

- ربط النتائج المنشودة بالمهارات والتخصصات المتاحة والمطلوبة؛
 - العمل على كسب الجمهور وتعاونهم لنجاح الرسالة الأمنية؛
 - التحول من التركيز على الخدمات لشرطية إلى التركيز على النجاحات؛
 - الربط بين أنواع الأمن المختلفة لتحقيق الأمن القومي الشامل؛
 - المراجعة الدورية للتأكد من الأداء البيئي من حيث درجة التعقيد ودرجة التغير المستمر.
- و من الملاحظ أن الشرطة قد تحولت في العقد الثاني من القرن العشرين من مجرد التركيز على نشاط منظمات الشرطة من الداخل إلى الاهتمام بالتغيرات والعلاقات في المجتمع نظرا لانطلاقة الشرطة و تشابكها مع جميع المنظمات في الدولة وجميع القطاعات الاقتصادية والتكنولوجية والصناعية والثقافية، و أصبحت الشرطة ذات اهتمام بالتغيرات الاقتصادية وانعكاساتها الأمنية، مثال ذلك مراجعة اتجاهات الناتج المحلي الإجمالي و أسعار الفائدة في ضوء المناخ الآمن للاستثمار. وتهتم الشرطة بدراسة وقياس التضخم البطالة والأسعار والطلب على العرض من السلع والخدمات والنقود والعملات الأجنبية وتكلفة الطاقة من الكهرباء والغاز الطبيعي وغيرها (النجار، 2011، ص: 26-27)

2.2.2. خصائص المنظومة الشرطية المرنة المفتوحة على البيئة :

من أهم خصائص المنظومة الشرطية المرنة المفتوحة على البيئة (البداينة، 2011، ص67) ما يلي :

- تتأثر الشرطة بالقيم المجتمعية و بالنظام السياسي و الاقتصادي و الحضاري للدولة؛
 - يلعب العاملون بالشرطة أدوارا هامة في توصيل الخدمات الأمنية في المجتمع في الوقت و الجودة و الحجم والأساليب المناسبة؛
 - تتكون المنظومة الشرطية من مجموعات من العناصر المتداخلة و المترابطة التي تؤثر في بعضها البعض؛
 - يجب أن تكون منظومات الشرطة موجهة بالأهداف (المحددة . القابلة للقياس . ممكنة التحقيق في التوقيت المناسب؛
 - من الضروري وجود هياكل تنظيمية محددة لكل نشاط شرطي يحدد توزيع و تخصيص الموارد المحددة . ومراعاة التخصص الشرطي والرتب المختلفة؛
 - وتعتبر التوقعات الأمنية معروفة مسبقا في غالبية الأعمال الشرطية ، و تقوم الأنشطة الأمنية على مبدأ الثواب والعقاب و إنهاء الخدمة أحيانا و الترقى لأعلى رتبة أحيانا أخرى؛
 - لأي منظومة أمنية بداية ونهاية ودورة حياة؛
 - لكل منظومة أمنية طاقة وسلوك واتصالات ومعلومات وقرارات؛
 - توجد مستويات لأي منظومة أمنية (كبيرة . متوسطة . صغيرة ...)
- ومنه يمكن استخلاص بعض الملاحظات :

- الشرطة كمنظمة استراتيجية غير تقليدية Non traditional
- الشرطة عبارة عن منظمة معرفة أمنية متخصصة Knowledge organization

3.2.2. الفعالية الأمنية وجودة الخدمات الشرطية :

تعتبر الشرطة فعالة إذا حققت النتائج الناتجة عن الأنشطة الشرطية توقعات المواطنين و المسؤولين . وكذلك تشير الفعالية الأمنية إلى قدرة الشرطة في التفاوض مع الأطراف الأخرى في المجتمع . إذا ترتبط الفعالية الأمنية بتحقيق الأهداف و تحقيق رضا المواطنين و العاملين و التوصل إلى الكفاءة الشرطية المؤسسية . و يتحقق ذلك بإدارة الشرطة بالجودة الشاملة في المصادر والمدخلات والعمليات والمخرجات والمستفيدون والبيئة المحيطة والإدارة (القيادة) الشرطية (بدوي، 2007، ص30).

تتعمد الجودة الشرطية بالتحسينات المستمرة في جميع الخدمات و الأنشطة الأمنية ، مما ينتج عنه التعاون و الثقة و الانفتاح والتطوير المستمر:

- جودة المصادر الأمنية والشرطية (الداخلية والخارجية)؛
- جودة المدخلات لأي موقف أمني (الكفاءة)؛
- جودة العمليات الأمنية؛
- جودة النتائج الأمنية (الفعالية)؛
- إنتاجية الأمن = $\frac{\text{المخرجات}}{\text{المدخلات}} = \frac{\text{الفعالية}}{\text{الكفاءة}} = \frac{\text{الفعالية والتزام}}{\text{الكفاءة والمشاركة}}$ ؛
- جودة رضا المواطنين و الشرطة؛
- جودة العلاقة الرقابية بين المخرجات و المدخلات؛
- جودة العلاقة الرقابية بين الاستخدامات والمصادر؛
- جودة البيئة الأمنية المحيطة؛
- جودة القيادة الشرطية؛

و المجموع يحقق إدارة الشرطة بالجودة الشاملة.

الخدمات الأمنية عالية الجودة :

التكاليف ⇐ العائد ⇐ الولاء ⇐ الإجراءات ⇐ وقت التوصيل ⇐ المقاومة

4.2.2. مبادئ التسويق الشرطي المعاصر :

- مراعاة حاجات ورغبات وطلبات المواطنين؛
- تحديد القطاعات و المناطق المستهدفة مع تقسيم المواطنين الى قطاعات و شرائح؛
- تحديد قيمة الخدمات الأمنية المقدمة للمواطنين؛
- تقديم القيمة والرضا الأمني للمواطنين؛
- تحديد حلقات توصيل كل خدمة أمنية؛
- تشخيص و تحليل البيئة المحيطة بالشرطة؛
- توجه الشرطة لدعم و إرضاء المواطنين بأسلوب توصيل خدمات أمنية متكاملة؛
- التركيز على تسويق الأداء الأمني ويشمل :
 - ✓ أخلاقيات المجتمع؛
 - ✓ حماية المجتمع من الانحرافات؛
 - ✓ المساواة في المعاملة؛
 - ✓ تحقيق نتائج ايجابية للشرطة.
- الاهتمام لفرق العمل الشرطية و تماسك الإدارات؛
- التكامل التسويقي للخدمات الأمنية = الاتصالات وحلقات توصيل و تمييز الخدمات الأمنية؛
- تسويق الخدمات الأمنية بالعلاقات ، شركاء الأمن، العدل الاعلام المواطنين؛

5.2.2 . الأنماط المختلفة المستهدفة للتسويق الشرطي المعاصر:

لتوضيح ذلك يمكن الاستعانة بالمصفوفات (خدمات شرطية/فئة مستهدفة) التالية:

الفئة المستهدفة = ف

نرمز للخدمات الشرطية = خ

الشكل رقم (01): الأنماط المختلفة المستهدفة للتسويق الشرطي المعاصر

ف ₁	ف ₂	ف ₃
خ ₁		
خ ₂		
خ ₃		

(1) تقديم جميع خدمات (2) خدمات أمنية للأجانب (3) تقديم الخدمة خ₂ لجميع

فئات الجمهور و المجتمع

الأمنية إلى جميع الفئات

مثال: خدمات المرور و الخدمة المدنية

ف ₁	ف ₂	ف ₃
خ ₁		
خ ₂		
خ ₃		

(4) تقديم بعض الخدمات (5) تقديم خدمات خ₂ للفئة

ف₃ فقط

لبعض الفئات

المصدر: فريد النجار، 2011، ص 334

حيث يلاحظ أن الخدمات الشرطية المعاصرة أصبحت تعتمد نظام التخصص حسب الفئات المستهدفة، مركزة في تسويقها على (1 to 1). مما يزيد في جودتها وتوصيلها بقيمة أعلى .

6.2. الشرطة المعاصرة وخدمة المواطنين ورضا العاملين :

ويتجلى ذلك من خلال تبيان أهمية ومكاسب خدمة المواطنين ودور الشرطة

1.6.2 مكاسب خدمة المواطنين ودور الشرطة

- زيادة رضا المواطنين؛
- زيادة ولاء المواطنين لأجهزة الشرطة؛
- تخفيض تكلفة الخدمات الشرطية؛
- تحسين الصورة الذهنية للشرطة لدى الجمهور؛
- تحسين إنتاجية الأنشطة الشرطية.

2.6.2 أهمية خدمة المواطنين بجهاز الأمن:

- جودة الخدمة الأمنية :
 - ✓ تكرار طلب الخدمة الأمني؛
 - ✓ الانطباعات؛
 - ✓ الاتصالات
 - ✓ توقيت الخدمة
- الولاء للشرطة :
 - ✓ سهولة الحصول على الخدمة
 - ✓ التفاعل مع الشرطة
 - ✓ الاهتمام بالمواطنين
 - ✓ تنمية التواصل مع الجمهور
- نتائج رضا المواطنين:
 - ✓ تخفيض الأزمات
 - ✓ زيادة الولاء
 - ✓ زيادة الانتماء
 - ✓ تخفيض تكلفة الخدمات الشرطية
- دائرية الخدمة الشرطية:
 - ✓ تحقيق التوقعات

✓ بناء الثقة المتبادلة

✓ التواصل

✓ ثقافة الأمن والأمان

3. الشرطة الجوية:

طبيعة الأنشطة التي تقوم بها الشرطة يوميا تفرض عليها الاحتكاك المستمر مع الجمهور باختلاف شرائحه ومستوياته، فهي تسعى إلى التقرب منه من خلال أساليب تعامل مبنية على أسس تقوية العلاقات الإنسانية الاجتماعية لتكون في خدمة المواطن وتحاول توفير كل الظروف الأمنية مما يحقق إشراك هذا الأخير في وضع سياسات وقائية من حمايته وممتلكاته ولإشراكه بشكل فعال في تحقيق ذلك.

الجوارية من منطلق المقاربة والافتراق (شرطة + مواطن) تسعى لتأدية وظيفة إنسانية وخدمات متعددة للصالح العام. فوجود الشرطي في المناطق الحضرية أثناء أوقات العمل أو خارجها يعتبر بمثابة قناة الاتصال بالجمهور والسعي لقضاء حاجاته ليكسب ثقته واحترامه.

فمبدأ التقارب هو توسيع دائرة التعامل والتضامن، وإنشاء علاقات وطيدة واحتكاك متواصل لرسم صورة ذهنية طيبة لدى المواطن وذلك بتطوير سلوك الشرطي أثناء وخارج أوقات العمل إعطاء الصورة الحسنة للجهاز الذي يمثل بدءا باحترام القوانين واحترام حقوق الإنسان المكفولة دستوريا.

كما أن الغرض أو الهدف من جانب المواطن هو إحساسه بالأمن والأمان والطمأنينة والسكينة العامة وأن يحس بمساعدته ووقايته من التجاوزات التي ترتب به، فالهدف الأساسي هو إعطاء الصورة الحسنة وتوجيه المجتمع نحو القيم المبنية على الاحترام المتبادل وزرع الفضائل ونبذ الرذائل لإصلاح المجتمع من الانحرافات التي تهدد النظام العام وكيان المجتمع.

العمل الوقائي يتميز بالذكاء والدقة والتحلي بالجدية والسرية في التعامل مع مختلف الميادين السياسية، اقتصادية، ثقافية، دينية أو إدارية، وفي كل السلوكات التي يقوم بها الشخص سواء كان طبيعيا أو معنويا.

الشرطة الجوية هي التواجد الدائم والمستمر في الميدان لتقديم يد المساعدة لأفراد المجتمع للقضاء على الآفات الاجتماعية والإجرام وكذا الدور الوقائي الذي يتمثل في الاطلاع على الظروف المعيشية للمواطن والتنبؤ بالأعمال التي قد تخل بالنظام العام وبالتالي محاربتها قبل حدوثها.

4. الذكاء الأخلاقي:

الذكاء الأخلاقي القابلية والقدرة التي تمكن الفرد على فهم الصواب من الخطأ (الطائي، 2017، ص: 97)، هو قدرة الفرد على الالتزام بالسلوكيات الأخلاقية مع ذاته ومجتمعه مثل: التسامح، والعدل، والتعاطف مع الآخرين، بالإضافة إلى الاحترام، والضمير الحي، ومراقبة الذات. (الزهيري، 2013، ص: 15) وفق القيم الانسانية العالمية التي جاءت جميع

القوانين و الأديان السماوية لتأكيدھا وترسيخھا بما فيها تعاليم الدين الاسلامي الحنيف. فرسالة سيدنا محمد 'صلى الله عليه وسلم) جاءت أساسا لغرس وتثبيت القيم والأخلاق (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق)، وقد تجلت أبعاد هذا الذكاء الأخلاقي الذي دعت له تعاليم الدين الإسلامي في العمل الشرطي حيث تخضع ممارسة العمل الشرطي لشرطين أساسيين :

- الفعالية؛

- احترام الحريات العامة.

فإذا كان لابد من الفعالية، فيتعين ألا يتم تحقيقها من خلال ممارسات مخالفة للقانون، أو تصرفات تلحق الضرر بصورة الشرطة لدى الرأي العام، ومن هنا جاءت ضرورة تحديد جملة من الأخلاقيات الصارمة التي يجب أن يتحلى بها رجل الشرطة .

1.4. الذكاء الأخلاقي في الأزمات وحل النزاعات:

تستلزم عملية حل النزاعات وجود مجموعة من المعايير الأخلاقية التي يجب أن تتوفر في القائم على حل النزاع وهي (الطناني، 2010، ص:39)

1.1.4.1.1.4. المسؤوليات العامة:

هناك واجب على المحايدين (رجال الشرطة) نحو أطراف النزاع، ونحو المهنة ونحو أنفسهم، إذ يجب أن يكون وأمناء وغير متحيزين، ويتصرفون بنية طيبة، ويتصفون بالاجتهاد والإتقان، ولا يسعون لتحقيق مآربهم الخاصة على حساب الآخرين، ويجب أن يتصرفوا بعدالة عند تعاملهم مع الأطراف، ولا توجد لديهم أية مصالح شخصية في بنود التسوية، ولا يظهرون أي تحيز نحو الأفراد أو المؤسسات التي يشملها النزاع، وأن يكونوا موجودين عندما يطلبهم الأطراف. (ميسون ، 2019، ص: 88)

2.1.4.1.4. مسؤوليات رجل الشرطة نحو الأطراف:

- النزاهة والتجرد: يجب أن يحافظ رجل الشرطة على حياده نحو جميع الأطراف، وتعني النزاهة والتجرد التحرر من التفضيل والتحيز بالكلمة أو بالتصرف، وكذلك الالتزام بخدمة جميع الأطراف لا طرف واحد بعينه.
- الإجماع القائم على العلم: يلتزم رجل الشرطة بالتأكد من فهم جميع الأطراف لطبيعة العملية والإجراءات والدور الخاص له ، وعلاقة الأطراف به.
- السرية: المحافظة على السرية أمر حيوي بالنسبة لعملية حل النزاع، فالسرية تشجع على الصدق والصراحة في إبداء الرأي وتسمح بالاكشاف التام للقضايا وتشجع على تقبل رجل الشرطة.

- **تعارض المصالح:** يجب أن يمتنع رجل الشرطة عن الدخول أو الاستمرار في أي نزاع إذا اعتقد أو أدرك أن المساهمة كمحايد تمثل تعارضا واضحا في المصالح.
- **الفورية:** أن يبذل رجل الشرطة أقصى جهد للإسراع في العملية.
- **التسوية ونتائجها:** تخص عملية حل النزاع الأطراف، وليس لدى رجل الشرطة أي مصلحة خاصة بشأن بنود التسوية، ولكن يجب أن يكون مرتاحا إلى أن الاتفاقات التي أسهم فيها لن تطعن في أمانة العملية

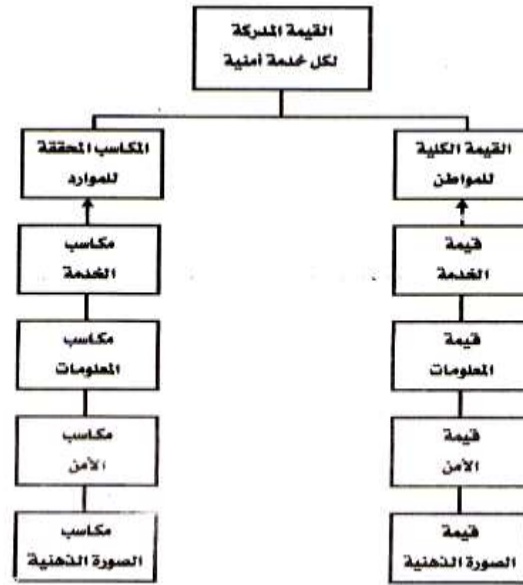
2.4. خلق القيمة للمواطن:

يقوم رجل الشرطة بأداء خدماته بناء على متطلبات حاجات المجتمع للأمن والحماية التي كفلها الإسلام وقواعد القانون، وهو بذلك يجب أن يعتنق قيم وعادات هذا المجتمع من أجل ضمان الاحترام والثقة المتبادلة بينهما، حيث توجد علاقة وثيقة بين الأخلاق والقيم تكمن في سلوك الشرطي.

حيث أن النظريات والمبادئ العملية ليست وحدها التي تؤثر في السلوك، إذ إن للقيم والعادات الانسانية المنبثقة من تعاليم الدين الإسلامي تحديدا دوراً لا يستهان به في توجيه السلوك، فالقيم التي نص عليها الإسلام هي القواعد الأساسية التي يتشكل منها سلوك الفرد، لذلك فإن العلاقة بين القيم والأخلاقيات علاقة عميقة ووثيقة، ومنها ينجم السلوك سواء كان أخلاقيا أو غير أخلاقيا.

يعرف النظام القيمي بأنه أتمودج منظم للقيم في مجتمع أو أفراد ما، وتتميز القيم الفردية فيه بالارتباط المتبادل الذي يجعلها تدعم بعضها البعض وتكون كلاً متكاملاً، وهو من ثم مكون رئيسي في البناء الثقافي للمجتمع، وهو الذي يحافظ عليه ويدعم وجوده، ومن خلال المفاهيم سالفة الذكر فإن أهمية النظام القيمي تكمن في أن ترابط عناصره تعمل على ربط أجزاء الثقافة بعضها بالآخر لكي تبدو متناسقة، كما أنها تعمل على إعطاء هذه النظم أساساً عقلياً يستقر في ذهن أعضاء المجتمع المنتمين إلى هذه الثقافة أو تلك، كما إن النظام القيمي يزود أعضاء المجتمع بمعنى الحياة والهدف الذي يجمعهم من أجل البقاء، معززاً القيم العليا لدى المجتمع بدلاً من النظر باتجاه إشباع الرغبات والدوافع الفردية، تترتب القيم في مستويات داخل النظام القيمي حسب أولويتها وأهميتها، إذ تبدو كأنها سلم، وإن أكثر القيم قدسية وأهمية للأفراد والمجتمع تكون في قمة السلم القيمي وتحتل هذه القيم مكانة اجتماعية عالية وتفرض صفة الالتزام على الأفراد والمجتمع التي تستمد قوتها من العرف والقانون، أما المستوى الثالث فهو القيم المثالية التي يستحيل تحقيقها بشكٍ لكامل ولكنها تؤثر في توجيه سلوك الأفراد، وقد تختلف القيم أو تتعارض مع بعضها داخل النظام القيمي للشخص أو للمجتمع فقد تكون قيمة الكرم وقيمة حب المال لدى الفرد في الوقت نفسه.

الشكل رقم (02): القيمة الأمنية للمواطنين



المصدر: فريد النجار، 2011، ص 327

3.4. الذكاء الأخلاقي من خلال تنمية مهارات الاتصال الشخصي:

تولي المديرية العامة للأمن الوطني الاتصال الشخصي أهمية بالغة في سياستها الاتصالية، لذلك عملت بداية على إنشاء مكتب للاتصال الداخلي، ناهيك عن تركيزها على تكوين أفرادها لإكسابهم مهارات اتصالية عالية بضمان أداء خدمي بأعلى جودة من خلال تنمية المهارات الذاتية وتطويرها وإكساب إطاراتها وأعوانها مهارات تلائم طبيعة عملهم.

يسعى مكتب الاتصال الداخلي الذي توليه القيادة العامة للأمن الوطني عناية خاصة باعتباره مفتاح التحفيز والأداء المتميز، إلى فتح مختلف القنوات الاتصالية المباشرة والمسخرة من طرف المديرية العامة للأمن الوطني في هذا الشأن، وإعداد مختلف الإحصاءات والنشاطات المتعلقة بمجال بناء العلاقات الجيدة بين موظفي الشرطة والإدارة، إذ تقوم على عقد الحلقات التحسيسية والإصغاء لانشغالات الجميع والعمل بروح الفريق الواحد، حيث تعمل خلية الاتصال والصحافة على تشجيع التواصل مع جميع موظفي الشرطة وفتح الأبواب لهم للمشاركة والمساهمة في البناء الثقافي والإعلامي للمديرية العامة للأمن الوطني، فضلا عن المساهمة في تحفيزهم ورفع الروح المعنوية لديهم من خلال ترقية مفهوم الذكاء الأخلاقي لأداء عملهم بما تمليه عليهم المسؤولية القانونية والأخلاقية.

وقد سطرت المديرية العامة للأمن الوطني برنامجا تكوينيا متوصلا لتنمية المهارات الاتصالية لا سيما الذكاء الأخلاقي وتعزيز مفهوم الشراكة المجتمعية لجميع فئات موظفيها حرصا على ضرورة التعامل الجيد مع الجمهور مما يعزز الثقة المتبادلة بين المواطن وأمنه.

ومن بين الأمثلة على تنمية الذكاء الأخلاقي من خلال ترقية مضامين الاتصال المباشر التي يكون فيها التواصل بين الشرطة وجمهورها بشكل كبير مما يولد انطباعات ويساهم في تشكيل الصورة الذهنية عن رجل الشرطة والتي تركز عليها المديرية العامة في تكوين أفرادها وتزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل ما يلي:

1.3.4. نقاط ودوريات التفتيش:

لاسيما المروية منها، وكذلك ما يتعلق بالضبطية القضائية ، فمثل هذه النقاط والدوريات يتطلب توافر مهارات اتصالية عالية مكتسبة وفطرية وذكاء أخلاقي عال للتواصل بشكل كبير وفعال مع الجمهور، وسعة اطلاع كبيرة ، لذلك تحرص المديرية العامة على أن يكون الشرطي ابن مجتمعه وتوظيفه في الحيز الذي يعرفه ويقطن فيه حتى يسهل عليه التجاوب مع أفراد بيئته بشكل كبير ، وكذا تولي برامج التكوين بصفة دورية ومستمرة ضرورة اطلاع الموظف وتكوينه في الجانب الاتصالي - خاصة ما يتعلق بالذكاء الأخلاقي والثبات الانفعالي - إضافة إلى محاور التكوين الأخرى القانونية والنفسية والاجتماعية... إلخ

كما تعمل نقاط التفتيش ودوريات المرور على نشر الوعي الأمني من خلال نشرها لمنشورات ومطويات وكذا ما قامت به المديرية العامة من تنظيم خيمة الإفطار الجماعي رمضان من كل سنة للتقليل من حوادث المرور والمساهمة عبر المدارس والفضاءات العامة لتربية الناشئة على الثقافة المروية ومكافحة الجريمة وتنمية الحس الاتصالي بين الشرطة والمواطن وهو ما انعكس إيجابا بالانخفاض المحسوس لحوادث المرور.

2.3.4. خلايا الإصغاء والنشاط الوقائي:

هي تجربة حديثة انتهجتها المديرية العامة للأمن الوطني الجزائري، حتى تحقق أهدافها الاتصالية، تنفيذاً لمخططها الاتصالي على أكمل وجه، وتوصيل رسالتها التوعوية و التحسيسية خاصة لفئة الأطفال والشباب، فقد باشرت المديرية العامة للأمن الوطني منذ نهاية سنة 2004 إلى الخوض في تجربة كانت هي الأولى من نوعها، حيث تم إنشاء خلايا للإصغاء والنشاط الوقائي على مستوى بعض أمن الدوائر بالجزائر العاصمة، على أن يتم تعميمها على باقي أمن دوائر ولايات الوطن مستقبلاً إن شاء الله.

سطرت لخلايا الإصغاء والتوجيه أهداف معينة، من بينها مباشرة العمل الجوارى بالتنسيق مع الجمعيات ذات الطابع المدني الاجتماعي من أجل التقرب من المواطنين قصد تحسيسهم وتوعيتهم.

عرف النشاط الجوي للشرطة خلال السنوات القليلة السابقة انتشارا كبيرا وحقق نتائج جد ايجابية كما استبشر المواطنون خيرا بتقرب مصالح الشرطة منهم والإصغاء إليهم والتكفل بانشغالاتهم ومشاكلهم وبالتالي توجيههم ومساعدتهم على إيجاد الحلول الناجعة لها.

حتى أنه تولدت بين الشرطة والمواطنين ثقة كبيرة، وأصبح المواطن يحس نفسه شريكا هاما في تحقيق الأمن في حيه ومحيطه، وبين عائلته وأصدقائه، والفضل يعود إلى الحملات التحسيسية للمديرية العامة للأمن الوطني، والأبواب المفتوحة والزيارات البيداغوجية والتظاهرات الرياضية والثقافية والترفيهية التي تنظم باستمرار لصالح المجتمع، و يشرف عليها أطباء نفسيون و أخصائون اجتماعيون ونفسانيون، وإطارات شرطة متخصصون في العمل الأمني الجوي.

تعتمد المديرية العامة للأمن الوطني في حملاتها التحسيسية على تفعيل وتنمية عنصر الذكاء الأخلاقي لأفرادها من خلال تنقل عناصر الشرطة للمدارس والإكماليات والثانويات، أو في الأحياء من خلال حافلات التكفل النفسي المعدة خصيصا من أجل الإصغاء والتوجيه والوقاية.

وقد تم تجهيز هذه الحافلات بالعتاد اللازم للمساعدة النفسية والاجتماعية، وبأخصائين في هذا المجال، والذين يعملون على الاستماع للشباب ومساعدتهم على تجاوز أزماتهم، بينما يتم توجيه الحالات التي تحتاج للتكفل النفسي والطبي الفوري، نحو المراكز المتخصصة لذلك.

3.3.4. التسيير الديمقراطي للحشود

إن الاحتجاجات هي إحدى وسائل التعبير للمواطنين والتي تتطلب أحيانا تدخل الشرطة لضمان الأمن في حالات متعددة، سواء كانت خدمة نظامية أو لحفظ النظام العام، كالمظاهرات المرخصة حسب ما تفتضيه القوانين واللوائح الخاصة بذلك، أو لإعادة النظام (كحالات الحشود غير المرخص لها أو عند الانفلات الأمني عندما تكون مظاهرة مرخص لها ثم تنقلب إلى دون ذلك)، مع العلم أن رجال الشرطة يكونون مجردين من السلاح في كل الحالات ملتزمين بعدم استعمال القوة القانونية ما دام الاعتصام لا يخل بالأمن العام.

يعرف التسيير الديمقراطي للحشود: هو خطة تكتيكية و تقنيات تركز على الذكاء الأخلاقي من خلال تفعيل الحوار لاحتواء الحشود و امتصاص غضبهم والتقليل من حدة التوتر السائد، تنتهج قوات الأمن كأسلوب حضاري ومظهر للتسامح و نكران الذات و صيانة كرامة المتظاهرين بما ينسجم مع روح القانون وذلك بعمل جوارى و محاوره المحتجين بليوننة و يسر وتفهم لتهدة الوضع و إيصال انشغالاتهم إلى السلطات المعنية بتشكيل ممثلين عنهم لطرح مطالبهم للمسؤولين المعنيين وهذا بأساليب و منهجية تقتضي الصبر و التحمل و توطيد سبل الاتصال بتعزيز روح المواطنة فيهم و حثهم على التعبير عن انشغالاتهم بطرق حضارية وسلمية لتفادي المواجهة (دهيمي ، 2013 ، ص: 70):

- تـمـيـن العـمـل بمبادئ الشرطة الجوية والتنسيق مع جميع فعاليات المجتمع المدني؛
- التـعـامـل بأعلى مستويات الاحترافية في تنفيذ المهام وتقديم أحسن الخدمات لكل المواطنين؛
- التحلي بالرزانة والصبر والتفكير بالسلوك الأخلاقي والمهني حيال مواجهة الإثارات والاستفزازات؛
- استعمال القوة المشروعة للحد من التصرفات غير الشرعية والتصدي لها.

إن سيادة القانون هي القاعدة الذهبية التي يلتزم بها كل منتسبي الأمن الوطني في عملهم اليومي، وأن عملية التكوين والتأهيل وحسن أداء المهارات وتنمية الذكاء الأخلاقي ومهارات الاتصال الشخصي تعد أحسن وسيلة لتحسين نوعية الخدمة بالتحضير البدني والمعنوي والتدريب المتواصل لرفع مستوى الأداء لتنفيذ المهام، وذلك بالمراجعة الدائمة للأساليب والمناهج المعمول بها في مجال مواجهة الحشود من أجل أمن وسلامة المواطن وحماية ممتلكاته.

4.4. الذكاء الأخلاقي واحترام قيم وعادات المجتمع:

إن رجال الشرطة ومن خلال اتصالاتهم بالمجتمع تربطهم علاقات شخصية تترجم في تصرفاتهم أثناء تخطيط أو تنفيذ أو تأدية نشاطاتهم الشرطية بصفة عامة.

نجد أن العلاقات التبادلية للخدمات الشرطية الناتجة عن عمليتي إشباع الحاجات والتبادل تتم عبر الاتصال بين رجل الشرطة والمجتمع عن طريق تقديم المؤسسة الأمنية لخدماتها بالإضافة لاستقطاب المعلومات من المجتمع المستهدف، وترجمتها إلى أهداف وأولويات تسعى لتحقيقها لضمان استمرارية العلاقة البينية بينهما، ويستخدم رجال الأمن في ذلك مهاراتهم وسلوكياتهم النابعة من القيم المجتمعية الإسلامية والتي تبنى على فروقات شخصية قوامها الذكاء الأخلاقي لرجل الشرطة حيث يعد أهم وأخطر عناصر التأثير على قيم وسلوك المواطن والمجتمع ككل.

5. الخاتمة:

تسعى المنظمات الرائدة إلى تبني مبادرات أخلاقية مناهجها وممارساتها بحيث تأخذ في الاعتبار كلا من أهدافها الخاصة والخيارات القيمية لجمهورها على حد سواء، مرضية بذلك عملائها بما تقدمه من قيم تراعي البراديم الجمعي للجمهور، فضلا عن الأسباب العامة للمجتمع، فيما يتعلق بضمان الرفاهية في الحاضر والمستقبل.

1.5. اختبار الفرضيات:

خلصت الدراسة إلى قبول الفرضيات التالية:

- قبول الفرضية الأولى: تبني الأمن الوطني الجزائري استراتيجية تكوينية واتصالية متكاملة وفعالة، تركز على تقوية الاتصال الداخلي وتنمية المهارات السلوكية والشخصية لرجل الشرطة، بما يقوي قيم الذكاء الأخلاقي في تعاملاته خاصة مع تبني الأمن الإنساني ومبادئ الجوية في ظل تعاليم ديننا الإسلامي السمحة.

- قبول الفرضية الثانية : يلعب الذكاء الأخلاقي دورا هاما في تنمية القيم والمهارات الشخصية لرجل الشرطة، خاصة مع تبني مدونة السلوك التي تركز على اعتبار المواطن محور العملية الأمنية. مما يساهم في تحسين الصورة الذهنية لرجل الشرطة عند الجمهور الجزائري.

2.5. نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة الى أنه ومن منطلق وجوب أن تحتوي الرسائل الأمنية الحديثة على قيمة أخلاقية متجسدة من جهة في المعلومات الصادقة الحديثة الموثوقة والحقيقية، وفي سلوكيات أعوانها ومنتسبيها من جهة أخرى مقابلة لتوقعات ومتطلبات وخصائص الجمهور المستهدف.

إن الانشغالات بشأن الوصول والحفاظ على بعض المعايير الأخلاقية العالية المستمدة من مبادئ القانون وتعاليم ديننا الإسلامي الحنيف قد أدت بالقيادة العليا للأمن الوطني الجزائري إلى وضع وتحسين بعض المدونات والمواثيق، بما في ذلك الأنظمة الأخلاقية لسلوك رجال الشرطة. والتي تهدف إلى تطوير الخدمة الأمنية وسلوكيات رجل الشرطة بما ينمي مهاراته السلوكية والشخصية وبما ينمي الذكاء الأخلاقي لديهم - خاصة في ظل الأزمات - لتطوير نشاطهم حتى يكون أكثر مصداقية وموثوقية ليجسد مبادئ الاحترام تجاه الجمهور والمسؤولية والصدق والرعاية نحو الناس والبيئة والمجتمع في ظل مبادئ الجوارية .

3.5. التوصيات:

تقترح الدراسة مجموعة من التوصيات منها :

- ضرورة الاهتمام أكثر ببرامج التأهيل وتفعيل الذكاء الأخلاقي إذا ما أرادت المؤسسة الشرطية تعزيز صورة ذهنية ذاتية ومرغوبة جيدة لدى موظفيها وكذلك لدى المواطن الجزائري ، وذلك من خلال توفير بيئة اجتماعية في العمل، وتلبية احتياجاتهم المادية والمعنوية، وكذا تكثيف برامج التأهيل النفسي المرتكزة على تطوير المهارات السلوكية والعاطفية الأخلاقية لرجل الشرطة .
- تثمين تبني الأمن الوطني الجزائري للمقاربة الاتصالية الحديثة وانفتاحه اتصاليا وتسويقيا على جمهوره ، مع ضرورة العمل على ترقية برامج الاتصالات التسويقية المتكاملة والذكاء الأخلاقي ، لاسيما في ظل توفر جميع عناصرها في مؤسسة الأمن الوطني الجزائري . مما يعزز القيمة الأمنية للمواطن .
- ضرورة تثمين وتعزيز الانفتاح الاتصالي التسويقي الالكتروني الكبير الذي تشهده المؤسسة، بحيث يتم استغلال جميع وسائط الاتصال الحديثة و قنوات التواصل الاجتماعية في استقطاب وفتح قنوات الحوار والاتصال مع الجمهور ، واقتراح تبني جائزة أحسن عمل أو صفحة تواصل للترويج وتسويق الخدمات الأمنية باللغات العالمية .

6. المراجع

1.6. المراجع باللغة العربية

- أديب محمد خضور(2006)، سبل تدعيم الثقة بين الأجهزة الأمنية والإعلامية العربية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض
- بسلم عبد الرحمن المشاقبة (2012)، الإعلام الأمني، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- خالد بن حميدان الحميدان(2012)، مدى تطبيق رجال الأمن لمبادئ العلاقات الإنسانية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض
- ذياب موسى البدينة (2011)، الأمن الوطني في عصر العولمة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض
- رامي عمر علي الطناني(2013)، مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة - فلسطين .
- عامر خضير الكبيسي(2010)، التدريب الإداري والأمني رؤية معاصرة للقرن الواحد والعشرين، الطبعة الأولى، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض
- فريد النجار(2011)، إدارة الشرطة ومنظومة الأمن، تفعيل حقوق الإنسان في الألفية الثالثة، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر
- مرنيش أونيسة(2016)، الشرطة الجوية والثقافة الأمنية في الجزائر، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 30، الجزء الثاني ، ديسمبر
- محسن صالح حسن الزهيري(2013)، الذكاء الأخلاقي وعلاقته بالتسامح الاجتماعي لدى طلبة المرحلة المتوسطة، مجلة دراسات تربوية العدد:31، كانون الأول
- ميسون بلخير(2019) ، الذكاء الأخلاقي وأثره في إدارة الصورة الذهنية للمنظمة دراسة حالة منظمة الاسمنت عين توتة – فرع تقرت ، مجلة اضافات اقتصادية ، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 3، العدد1، مارس
- يوسف حجيم سلطان الطائي، عامر عبد الكريم الذجاوي(2017)، الذكاء الأخلاقي مدخل لدعم منظمات الأعمال ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن
- لخضر دهمي (2013)، التجربة الجزائرية في التسيير الديمقراطي للحشود، مجلة الشرطة، المديرية العامة للأمن الوطني الجزائري، الجزائر، العدد :119، جولية/أوت

2.6. المراجع باللغة الأجنبية:

- Bety MWEYA TOL'ANDE et autres(2007). **L'état des relations entre la police nationale congolaise et la population à la base**, Centre Catholique Uganda / Novembre
- Bernard Dagenais (1993) ,**A la recherche d'une image institutionnelle positive pour la police**, Communication et Organisation,
- Boisdevesy Jean- Claud(2001), **Le Marketing Relationnel**, édition d'organisation, Paris.
- Lovelock Christopher et Autres(2004), **Marketing des Services**, 5ème édition, Pearson éducation, Paris.

- Niemann-Struweg & A.F. Grobler(2007), **Obstacles to integrated communication (IC) implementation: critiques of existing models and recommendations for a new South African model**, Southern African Business Review, Vol 11,
- Kotler philip and Gary Armstrong ",**Principles of Marketing** ,"17° Edition, Pearson, 2018.