الدور المهني للعلاقات العامة في رسم الصورة الذهنية المرغوبة عن جهاز الشرطة القضائية بمصراتة – دراسة ميدانية

إعداد: أ. سلامة مفتاح بن عروس

أ. سامي سالم مامـي

أ. عماد رمضان القزيري

أ. مصطـفى فتـح الله المـدني

المقدمة:

العلاقات العامة هي النشاط الذي يقوم على توطيد الثقة والتفاهم المتبادل بين طرفين؛ الحاكم والمحكوم، الحكومة والجماهير، المؤسسة وجمهورها، بين أية مؤسسة أو هيئة باختلاف أنواعها، سواء أكانت حكومية أم خاصة أم تجارية أم اجتماعية أم سياسية أم دينية أم رياضية من جهة، وبين فئات الجماهير ذات العلاقة مع تلك المؤسسة أو الهيئة، سواء أكانوا عاملين أو مستهلكين أو أفراد المجتمع المحيط بالمؤسسة بشكل عام من جهة أخرى.[1] إذا فالعلاقات العامة تهدف إلى توطيد العلاقة بين الجمهور الداخلي والخارجي عن طريق إتباع أساليب علمية حديثة واستخدام وسائل تواصل مناسبة.

فإن إدراك الصورة الذهنية يقوم على معرفة حقيقة الأشياء في الواقع وما يحمله الفرد من أفكار وتصورات وتمثيلات ذهنية تنتج عنها علميات استنتاج لا شعورية تمكنه من تشكيل انطباعات عن الأخرين بناء على أدلة وهو ما يعرف بالصورة الحالية.

ومن هذا المنطلق يسعى فريق البحث لمعرفة والوصول إلى نتائج مقنعة حول الدور المهني للعلاقات العامة بجهاز الشرطة القضائية مصراتة في رسم صورة ذهنية مرغوبة

---

[1] عبد الناصر جرادات، لبنان هاتف الشامي، **مقدمة في العلاقات العامة**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010، صـ11.

ومثلى عن الجهاز الشرطة القضائية مصراتة محل البحث لدى جمهورها الداخلي والخارجي، ومحاولة التوصل إلى توجيهات ومقترحات قد تساعد في معالجة القصور إن وجد، ومعرفة هذا الدور المهني الذي يدركه فريق البحث علمياً من خلال استخدام الأساليب العلمية، ولو لم يكن هناك جسماً إدارياً للعلاقات العامة بهذا الجهاز محل البحث فرجل العلاقات العامة بدار الإفتاء مثلاً هو فضيلة المفتي بنفسه، في شخصه لأنه المنوط بالتواصل مع الجمهور.

مشكلـــة البحـــــــث:

مشكلة البحث هي موضوع ومجال الدراسة، وهي الفكرة والأساس الذي ينطلق منه الباحث، وتعرَف كذلك بأنها "موضوع أو مسألة يحيط بها الغموض، أو موقف أو ظاهرة تحتاج إلى التفسير والتحليل. وباعتبار أن أحد فريق البحث من العاملين بجهاز الشرطة القضائية مصراتة لاحظ أن هناك صورة ذهنية حالية مغايرة مقارنةً بالصورة الذهنية المرآه من خلال استطلاع آراء بعض العاملين وصناع القرار بالجهاز.

وكذلك من خلال استقرار الواقع المعاش رأى فريق البحث ما تقوم به مهنة العلاقات العامة لو فوعِلت في هذه الاجهزة الأمنية من دور لرسم صورة ذهنية مثلى وتوطيد العلاقات بين الجمهور الداخلي والخارجي، وكما للنزيل من أهمية داخل المجتمع،" وكذلك من خلال بعض المقابلات التي أجراها فريق العمل مع بعض من صنَاع القرار بالقيادات العليا بفرع جهاز الشرطة القضائية محل الدراسة، وبعض المؤسسات التابعة لها، حيث تبين أن من الضروري القيام بدراسة لمعرفة نوع الصورة الذهنية عن الجهاز محل البحث*[1] وبهذا فقد صاغ فريق البحث مشكلة دراسته بالتساؤل التالي:

(ما الدور المهني للعلاقات العامة في رسم الصورة الذهنية المرغوبة عن جهاز الشرطة القضائية لدى جمهورها الداخلي والخارجي ببلدية مصراتة؟) دراسة ميدانية

[1] مقابلة مع السيد فراس الرفاعي، مدير مكتب الشؤون الإدارية والمالية بالجهاز محل البحث بمكتبه، بتاريخ 13.3.2019م عند ساعه 11 صباحاً.

أهمية البحـــــــــث:

1- تكمن أهمية هذا البحث في خطورة هذه المرحلة الراهنة التي تمر بها البلاد من ضعف تطبيق القوانين وغيرها من دوافع السلوك غير الأخلاقي سواء للنزيل والأجهزة الأمنية بالجهاز محل البحث.

2- مساهمة هذا البحث في توجيه الطالب الجامعي في مجال العلاقات العامة والإعلان والإعلام إلى التفكير في دراسات مستقبلية من خلال المقترحات والتوصيات التي ستتوصل إليها.

3- تكمن أهمية هذا البحث في أنها من أولى الأبحاث التي تناولت الدور المهني للعلاقات العامة بجهاز الشرطة القضائية حسب علم فريق العمل.

4- المساهمة في إثراء مكتبة الكلية بإضافة علمية جديدة في مجال التخصص وهو العلاقات العامة والإعلان.

5- ومن أهمية هذا البحث أنه يفتح المجال أمام متخصصين العلاقات العامة والإعلان، وإتاحة فرص العمل للطلاب، وذلك للتواصل بين الجهات العلمية التعليمية ومكاتب التوظيف العمل وتأهيل، وهذه الاجهزة محل الدراسة إن تبين أهمية ذلك.

6- كما تدور أهميتها في إبراز الدور الذي يلعبه الإعلام كوسيلة والعلاقات كمهنة في خلق آفاق التواصل بين جهاز الشرطة القضائية وجمهورها الداخلي والخارجي.

7- كما يضيف هذا البحث معرفة علمية في التأكد على أن العلاقات العامة فن من الفنون يتماشى مع جميع الوظائف بحسب نوع العمل.

أهـــداف البحـــــث:

1- الوقوف على الدور المهني للعلاقات العامة في رسم الصورة الذهنية المرغوبة المثلى عن الجهاز محل البحث لدى جمهورها الداخلي والخارجي.

2- التعرف عن نوع الصورة الذهنية التي يحملها الجمهور الداخلي والخارجي عن الجهاز محل البحث.

3- إبراز المكانة الإدارية والمهنية للعلاقات العامة داخل الجهاز محل البحث.

4- الوقوف على أهم الطرق التي يستخدمها الجهاز عند التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي، وأهم المقترحات بشأنها.

5- الوقوف عن أهم المقترحات التي يراها المبحوثين ضرورية لتحسين عمل الجهاز محل البحث.

6- التعرف عن مدى تواصل الإدارات العليا مع المؤسسات التعليمية التي تأهل التخصص العلاقات العامة.

7- إبراز حقيقة تواجد مهنة العلاقات العامة كجسم إداري ومهني من عدمها.

الدراسات الســـــــابقة:

مما لا شك فيه أن كل دراسة مختلفة من حيث أتت الدراسات السابقة أي ما يصل إليه الباحث تعتبر بداية للأبحاث جديدة.[1]

1- **العلاقات العامة في المجال الأمني دراسة للعاملين بالإدارة العامة للعلاقات العامة والتعاون باللجنة الشعبية العامة للعدل والأمن العام.**[1]

[1] سلامه مفتاح بن عروس، **الإذاعات المحلية ودورها في بناء المواطن بعد ثورة السابع عشر من فبراير**، رسالة الماجستير، الإعلام، غير منشورة، الأكاديمية الليبية لدراسات العليا، طرابلس، خريف 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على شكل التنظيم الإداري في مجال الأمن ومدى تطبيق الإدارة للأسس والإجراءات العلمية واهتمام المسؤولين في مجال الأمن بإدارة العلاقات وتلمس المشكلات التي تعترض عمل العلاقات العامة وأيضا استنتاج تصور جديد لإدارة العلاقات؛ ليساعد على تحقيق أهدافها، ومن ثم المساهمة في النهوض بمجال الأمن في ليبيا

استخدم الباحث أسلوب الدراسة المكتبية لتغطية الجانب النظري في البحث وأسلوب مسح أساليب الممارسة عن طريق دراسة الجوانب الإدارية والتنظيمية التي تتبعها العلاقات العامة في قطاع الأمن

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة توصيات ومقترحات منها ضرورة الأخذ بالأسس العلمية للعلاقات العامة كالبحث والتخطيط والتقويم، وذلك حتى لا يكون عمل العلاقات العامة ضربا من العشوائية والارتجال والاهتمام بالقوى العاملة لهذه الإدارة.

دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية الإيجابية لرجل الأمن عند المواطن دراسة ميدانية لنشاط جهاز العلاقات العامة بقطاع الأمن العام في الجماهيرية العظمى.[2]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المهام والطبيعة المميزة للنشاط الأمني وعلى تاريخ الأمن في ليبيا، والتعرف أيضًا على واقع العلاقات العامة في المؤسسة من ناحية البناء التنظيمي والوظيفي والعلمي والعلاقة مع الإدارة العليا ومع الإدارات الأخرى، كما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الصعوبات التي تواجه جهاز العلاقات العامة في قطاع الأمن، وكما هدفت إلى معرفة نشاطات جهاز العلاقات العامة فيما يخص الجمهور الداخلي والخارجي، ومدى رضا الجمهور الداخلي عن أداء الجهاز.

---

[1] محمد سليمان علي، **العلاقات العامة في المجال الأمني دراسة للعاملين بالإدارة العامة للعلاقات العامة والتعاون باللجنة الشعبية العامة للعدل والأمن العام**، رسالة ماجستير في الإعلام غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، 2004.

[2] عادل محمد صالح كعيم، **دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية الإيجابية لرجل الأمن عند المواطن**، رسالة ماجستير في الإعلام غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، 2008.

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة توصيات ومقترحات منها الحرص بدرجة كبيرة على أن يشغل وظيفة العلاقات العامة متخصصين في هذا المجال، أو في مجال الإعلام وعقد دورات تدريبية متخصصة في مجال العلاقات العامة حتى يتمكن من القيام بكافة المهام والاختصاصات الملقاة على عاتقه بنجاح.

2- دور برامج الرعاية اللاحقة في إصلاح المفرج عنهن في المؤسسات الإصلاحية دراسة ميدانية مطبقة على النزيلات العائدات بمؤسستي الإصلاح والتأهيل طرابلس – الزاوية[1]

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية برامج الرعاية اللاحقة المقدمة للنزيلات العائدات بمؤسسة الإصلاح والتأهيل الجديدة الرئيسي (النساء) ومؤسسة الإصلاح والتأهيل بالزاوية، والتعرف على الصعوبات التي تواجه المؤسسات الإصلاحية في تطبيق برامج الرعاية اللاحقة للمفرج عنهم، وأيضا التعرف على دور الخدمة الاجتماعية في تفعيل برامج الرعاية اللاحقة للمفرج عنهن في المؤسسات الإصلاحية.

4- واقع العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية الليبية وسبل تطويره، طرابلس.[2]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الوضع القائم عليه عمل العلاقات العامة وكيفية السبل الملائمة للمعالجة، وذلك بالمؤسسات الإعلامية، واتبعت عدة مناهج كالمنهج الوصفي والتاريخي، وتوصلت إلى نتائج كان أهمها أن هناك قصوراً في إدارة العلاقات العامة داخل هذه المؤسسات الإعلامية موصياً بضرورة إعادة النظر الهيكلية الإدارية المنظمة لها، كما نتجت عنها أن هناك ضعفاً في سبيل تطوير العمل في هذه المكاتب

---

[1] علياء أبوبكر علي الغرياني، **دور برامج الرعاية اللاحقة في إصلاح المفرج عنهن في المؤسسات الإصلاحية دراسة ميدانية مطبقة على النزيلات العائدات بمؤسستي الإصلاح والتأهيل**، رسالة الماجستير في الخدمة الاجتماعية غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، 2010.

[2] الحاج أعبيد ضو، **واقع العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية الليبية وسبل تطويره**، رسالة الماجستير في الإعلام غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، 2010.

محل البحث موضحاً موصياً خلق الطرق الكفيلة لإدراك العلاقات العامة في التخطيط الإعلامي لهذه المؤسسات الإعلامية علاقتها بهذه البحث

إن هذه الدراسة لها علاقة بهذا البحث من حيث دراستها للواقع، وما يجب أن تكون عليه وموضوعها يصب في سراج هذا البحث، وهو العمل على تفعيل مكاتب العلاقات العامة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

وقد استفاد فريق البحث من الدراسات السابقة في عدة مجالات يمكن حصر أهمها في الآتي:

1- التعرف على كيفية صياغة مشكلة البحث، وصياغة أهداف وتساؤلات والفرضيات، وعن النقطة التي يبدأ بحثه من خلالها.

2- تنير الطريق أمام فريق الباحث في الحصول على المعلومات والاطلاع عليها، والتعرف على الإيجابيات والسلبيات المنهج المستخدم في الدراسات السابقة.

3- تمثل البيئة الحاضنة للباحث من حيث التعرف على العناصر اللازمة لعمل البحث العلمي.

4- عن طريق الدراسات السابقة يستطيع فريق الباحث أن يبرهن على أهمية البحث العلمي الذي يتناوله مشروع البحث.

تساؤلات البحث:

من خلال المشكلة نستخرج التساؤلات الآتية:

تقسيم التساؤلات والأهداف على النحو الآتي:

أولا: تساؤلات خاصة بالقائم بالاتصال، التعرف على متغير الجنس لدى العاملين.

1- ماهي المتغيرات الديموغرافية السائدة لدى المبحوثين؟

2- ماهي الوظيفة المكلف بها القائم بالاتصال داخل الجهاز محل البحث؟

3- ما الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه إدارة العلاقات العامة محل الدراسة من وجهة نظر العاملين بها؟

4- ما المكانة المهنية التي يحظى بها العاملون بالإدارة محل الدراسة عند الإدارات العليا بالجهاز؟

5- هل هناك تواصل بين العاملين بالإدارة والإدارات العليا عن طريق إدارة العلاقات العامة؟

6- ما طبيعة الأزمات التي قد تحدث داخل المؤسسة وتكون لها علاقة بالمواطن؟

7- ما الوسائل المستخدمة للتواصل مع المواطن أثناء الأزمات؟

8- ما هي الوسائل الاتصالية المستخدمة من قبل العاملين بالإدارة عند التواصل مع الجمهور الداخلي، والخارجي للجهاز؟

9- ما أهم الصعوبات التي تواجه العاملين بالإدارة عند التواصل مع الجمهور الداخلي، والخارجي للجهاز؟

10- ما المقترحات التي يراها العاملون بإدارة العلاقات العامة، ضرورية في تحسين الصورة الذهنية لدى المواطن، وتوطيد العلاقات بين الجمهور الداخلي والخارجي للجهاز؟

ثانيا: التساؤلات الخاصة بالجمهور الداخلي للجهاز.

1- ماهي المتغيرات الديموغرافية للعاملين بجهاز الشرطة القضائية محل البحث؟

2- ما التخصص الجامعي للعاملين بالجهاز محل البحث؟

3- ماهي الصفة المهنية للعاملين بالجهاز محل البحث؟

4- ما مدى تواجد مهنة العلاقات العامة كجسم إداري أو كمهنة أو معاً؟

5- من هو الممثل الحالي لمهنة العلاقات العامة في حالة عدم تواجد العلاقات العامة كجسم إداري؟

6- ما هي أهم المقترحات التي يراها الجمهور الداخلي في تحسين ورفع مستوى الأداء للعاملين بإدارة العلاقات العامة؟

ثالثا: تساؤلات خاصة بالإدارات العليا بجهاز الشرطة القضائية ببلدية مصراتة.

1- ما المهنة المكلف بها مديرو الإدارات العليا وسنوات الخبرة بها؟

2- ما مدى تواجد العلاقات العامة كمهنة أو جسم إداري أو معاً؟

3- ما مدى المكانة المهنية التي تحظى بها إدارة العلاقات العامة من الإدارة العليا؟

4- ما مدى تعاون إدارة العلاقات العامة مع الإدارات العليا أثناء الأزمات؟

5- ما طبيعة التواصل بين الإدارات العليا والعاملين بإدارة العلاقات العامة محل الدراسة؟

6- ما مدى رضا الإدارات العليا عن عمل جهاز الشرطة القضائية محل الدراسة؟

7- ما الدور المهني الذي تقوم به إدارة العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية عن الجهاز؟

8- ما مدي تواصل الإدارات العليا مع المؤسسات التعليمية المعنية بتأهيل متخصصين في مجال العلاقات العامة؟

9- ما هي أهم المقترحات التي تراها الإدارات العليا في سبيل تفعيل وتحسين عمل العلاقات العامة، وتدعيم الصورة الذهنية عن الجهاز لدى المواطن؟

رابعا: تساؤلات خاصة بالجمهور الخارجي.

1- ما نوع الصورة الذهنية التي يحملها المواطن على جهاز الشرطة القضائية مصراتة محل البحث؟

2- ما مدى معرفة الجمهور الخارجي لنوع المعاملة التي يحظى بها النزيل بجهاز الشرطة القضائية محل الدراسة؟

3- ما مدى التعامل جهاز الشرطة القضائية مع الجمهور الخارجي؟

4- ما هي الطرق المستخدمة للتواصل مع الجمهور الخارجي من وجهة نظر المبحوثين؟

5- ما طبيعة التعامل بين جهاز الشرطة القضائية والمواطن؟

6- ما الطرق التي يفضلها الجمهور الخارجي للتواصل مع إدارة جهاز الشرطة القضائية؟

7- ما مدى رضا الجمهور عن عمل جهاز الشرطة القضائية محل البحث؟

8- ما هي المقترحات التي يراها المواطن لتحسين أداء وعمل مؤسسات المتمثلة؟

المنهج المستخدم في البحث:

يندرج هذا البحث إلى البحوث الوصفية، والتي تسعى إلى تصوير وتحليل وتقويم خصائص الظاهرة موضوع الدراسة، ويعتبر البحث أيضاً من النوع الاستطلاعي الوصفي، يسعى لاستكشاف الدور المهني الذي تقوم به العلاقات العامة داخل الأجهزة التأهيلية للنزلاء، ولم يقف البحث عند مجرد الوصف، بل استخدم أسلوب التحليل والتفسير من أجل الحصول على بيانات أكثر موضوعية ودقة، "كما يهدف المنهج الوصفي إلى أكثر من مجرد الوصف، فهو يعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها"[1] فلهذا اعتمد فريق البحث عن المنهج التاريخي أيضاً في إجراء هذا البحث.

[1] مصطفى عمر التير، **مساهمات في أسس البحث الاجتماعي**، معهد الإنماء العربي، بيروت، لبنان، ط4، 1989، صـ56.

أدوات جمـــــــع البيانـــــات:

1-الملاحظة: هي أداة من أدوات الفحص وجمع المعلومات، من خلال ملاحظة الفاحص أو الاخصائي أو الباحث للظاهرة أو العميل، وتسجيل كل ما يلاحظه، شرط الالتزام بالدقة والموضوعية ودون أن يتدخل في مسار الأحداث بغية تغيير أو حذف أو إضافة أو تعديل أي أحداث تنتج عن العميل أو الظاهرة التي نحن بصدد دراستها.

فقد اعتمد فريق البحث على أداة الملاحظة كأحد مصادر التعرف على المشكلة البحثية لهذه الدراسة وتوظيفها فيما يخدم البحث.

2-المقابلة: تعني أن يقوم الباحث بجمع معلومات من أفراد العينة شخصياً، كل على حدة.

استخدم فريق البحث هذه الاداء في الحصول على المعلومات من صناع القرار داخل هذه المؤسسة محل البحث، وكذلك بعض الأساتذة في التعرف على مشكلة البحث.

3-الاستبيان: بأنه صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد الدراسة، حيث يطلب منهم الإجابة عنها بكل حرية وسرية تامة.

الاستبيان المغلق المفتوح كأحد أنواع الاستبيان التي تم استخدامه في هذا البحث.

مجتمع وحدود الدراسة والعينة:

1- مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث في القائمين بالاتصال بجهاز الشرطة القضائية مصراتة، وكذلك العاملين بالجهاز، ومديرو الإدارات العليا بالجهاز محل البحث، وسكان بلدية مصراتة.

2- حدود البحث:

أولا- الحدود المكانية: تمثلت حدود هذه الدراسة في النطاق الجغرافي الإداري لحدود بلدية مصراتة.

تانياً- الحدود الزمنية: وتتمثل في فترة القيام بهذا العمل خلال السنوات الدراسية 2019 - 2020 - 2021م.

ثالثا– الحدود الموضوعية: يتمثل موضوع البحث في التعرف علي الدور المهني للعلاقات العامة في رسم الصورة الذهنية المرغوبة عن جهاز الشرطة القضائية مصراتة لدى الجمهور الداخلي والخارجي.

عينـــــــة البحـــــــــث:

نظرا لكبر حجم مجتمع البحث، ولهذا اختار فريق البحث عينة عشوائية غير منتظمة من سكان بلدية مصراتة محل الدراسة سواءً أكان من لديهم نزيل داخل هذه المؤسسات أم ليس لديهم نزيل، وقد استبعد فريق البحث تحديد العينة من أهالي النزلاء فقط منعاً للأحراج واحترام لكرامة المواطن، كذلك العينة المتعلقة بصناع القرار داخل هذه المؤسسة، فنظراً لقلة عدد مدراء الإدارات العليا والقائمين بالعلاقات العامة حيث بلغ عدد مدراء الإدارات (5)* رأى فريق البحث أن يتم مسح هذا المجتمع مسحاً شاملاً.

النظرية المستخدمة لهذا البحث:

نظرية التوازن المعرفي:

تعتبر نظرية التوازن المعرفي من المداخل المناسبة نظريا لموضوع الدراسة.

بحيث تقوم نظريات التوازن المعرفي على ثلاثة فروض هي:

1– يحدد الفرد اتجاهه نحو الأشخاص، أو المؤسسات بطريقة منطقية في إطار البناء المعرفي للفرد من تلك المؤسسات، وبالتالي يأتي السلوك متفقاً مع الاتجاه المحدد منطقياً.

2– يؤثر الإدراك المعرفي على العلاقات بين الأشخاص والمؤسسات في إطار اتجاه الفرد نحوهما، ويؤثر هذا الإدراك في قيام حالة من التوازن، أو عدم التوازن تؤثر في دعم الاتجاه أو تغييره.

3– تؤدي حالة عدم التوازن إلى نشوء حالة من الضغط والتوتر أو القلق على الفرد، ويحاول تخفيف أو تجنب هذه الحالة من خلال تغيير اتجاهه إيجاباً أو سلباً أو انسحابه من العمل الاتصالي نهائياً.

توظيف نظرية التوازن المعرفي في الدراسة:

تم توظيف هذه النظرية في الدراسة من خلال معرفة اتجاه الباحثين نحو مؤسسة الإصلاح والتأهيل عن طريق الوسائل الاتصالية والإعلامية المستخدمة من قبلها بحيث يمكن التعرف على نوع الصورة من خلال التعريف بنشاطاتها، وبذلك يتعرف فريق العمل على اتجاه أفراد عينة الدراسة نحو المؤسسة محل البحث، وبالتالي التعرف على الصورة الذهنية التي يرسمها في ذهنه نحو موضوع الدراسة، والتي تعتبر حسب النظرية هي التي تحدد اتجاه الفرد نحو هذه المؤسسات، وبالتالي معرفة السلوك الذي يتبعه بناء على تلك الصورة.

تحديد المصطلحات والمفاهيم:

الدور المهني للعلاقات العامة في رسم الصورة الذهنية المرغوبة عن جهاز الشرطة القضائية مصراتة دراسة ميدانية

الدور المهني:

يقصد بالدور المهني هنا إظفاء روح العلاقات العامة علي المهنة الأساسية لمنتسبي جهاز الشرطة القضائية مصراتة خاصة، رئيس الفرع، ومديري المؤسسات الإصلاحية، وتحقيق أهدافها المهنية حتي ولو لم يكن هناك متخصصين في مجال العلاقات العامة والإعلام بالجهاز محل البحث.

الصورة الذهنية المرغوبة:

يقصد فريق البحث بهذا المصطلح هو الأفكار والخبرات والخلفيات التي يرغب القائم بأعمال رجل العلاقات العامة رسمها وإسباغها على عقلية الجمهور الداخلي والخارجي.

جهاز الشرطة القضائية:

يقصد به فريق البحث فرع جهاز الشرطة القضائية بالحدود الإدارية مصراتة يستثنى منه مؤسسة الإصلاح بني وليد والجفرة وأبوقرين، وهو الجهاز الذي يتولى التعامل مع النزلاء المحالين من جهات الاختصاص مصراته (بلدية مصراته).

بلدية مصراته:

مصراته مدينة في ليبيا، وبعض الإحصاءات تضعها ضمن ثالث أكبر التجمعات السكنية الليبية كثافة في عدد السكان بعد مدينتي طرابلس وبنغازي، وتعتبر مصراتة العاصمة الاقتصادية والتجارية للبلاد نظرا لنشاط حركة الموانئ، وازدهار الصناعة والتجارة فيها، وتضم مصراتة 881 ألف نسمة في 2020 بلغ مجموع سكان شعبية مصراتة وزليتن وبني وليد حسب التعداد العام للسكان 2012 نحو 502,613 نسمة، وهي أكبر مدن شعبية مصراتة التي تضم مدن زليتن وبني وليد. تقع على البحر الأبيض المتوسط عند الحافة الغربية لخليج السدرة على خط عرض 32,22 شمالا وخط طول 15,06 شرقا وتبعد عن مدينة طرابلس 208 كم شرقا[1].

عرض وتحليل البيانات:

أولاً: الاستمارة الخاصة بالقائمين بالاتصال في العلاقات العامة:

تبين أنه لا يوجد إدارة للعلاقات العامة بالجهاز، سوى أنه تم تكليف مدير مكتب الشؤون الإدارية والمالية بفرع جهاز الشرطة القضائية مصراتة في الظروف التي تستدعى اختصاصات وظيفة العلاقات العامة والتعاون التابعة لإدارة الجهاز بمدينة طرابلس، وهذا حسب ما جاء بالمقابلة مع سيد مدير مكتب الشؤون الإدارية والمالية بفرع جهاز الشرطة القضائية بتاريخ 13_3_2019 أثناء الدراسة الاستطلاعية لفريق البحث*[2] مما يوضح أن هناك ظروف ملحة لتأسيس مهام أو جسم مختص بالفرع الجهاز الشرطة القضائية سوى المهام المنوطة بوظيفة العلاقات العامة* وهذا يعد تقصيراً في التوزيع الإداري داخل الهيكلية بالفرع مع العلم بوجود عدة مكاتب للعلاقات العامة والإعلام مناظرة لها ببعض البلديات الأخرى التي تنطبق عليها نفس الأحكام والقوانين داخل جهاز الشرطة القضائية بالدولة الليبية بوجه عام*[3]. بالإضافة إلى وجود اختلافات في المسميات الوظيفية لهذه

[1] /ar.m.wikipedia.org/wiki مصراتة، ساعة الدخول 5:55م ، التاريخ الدخول 2020/9/17 .

[2] * مقابلة مع المقدم فراس الرفاعي، مدير مكتب الشؤون الإدارية بفرع جهاز الشرطة القضائية مصراتة، بتاريخ 13_3_2019م بمكتبه.

[3]* أنظر الصفحة الرسمية لجهاز الشرطة القضائية فرع الزاوية.

المكاتب مما يتوجب إعادة النظر بها، وتوحيد مسمياتها، ومنحها اختصاصات إدارة العلاقات والتعاون الموجودة بالهيكل التنظيمي للجهاز محل البحث*[1]

ثانياً: عرض وتحليل الاستمارة الخاص بالعاملين بإدارة جهاز الشرطة القضائية – مصراتة (الجمهور الداخلي):

البيانات العامة:

الجدول رقم (1) يبين فئة النوع للمبحوثين

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	45	%100
أنثى	0	%0
المجموع	45	%100

اتضح من خلال هذا الجدول أن كل المبحوثين من الرجال "من فئة الذكور" وباعتبار أن هذا الجهاز يختص بتأهيل النزلاء من الجنسين الذكور والإناث بطبيعة عمله مما يتطلب وجود عناصر من فئتي الذكور والإناث للتعامل مع النزيل، ومن له علاقة به فأن دل على شيء فهو يدل على قصور في عملية التوظيف، وقلة دراية بأهمية تواجد فئة الإناث بهذه الأجهزة الإشارة إلى ما توصلت إليه دراسة عليا الغرياني بضرورة أعداد وتأهيل الأخصائيين العاملين بمؤسسات الإصلاح والتأهيل من العنصر النسائي وزيادة عددهم.[2]

[1] *أنظر قرار وزير العدل رقم (967) لسنة 2012م بشأن إعادة تنظيم جهاز الشرطة القضائية.

[2] عليا أبوبكر الغرياني، **مرجع سابق**، صـ145.

الجدول رقم (2) خاص بالفئة العمرية:

العمر	التكرار	النسبة
من 18 إلى أقل من 26 سنة	3	%6.70
من 26 إلى أقل من 34 سنة	18	%40
من 34 إلى أقل من 42 سنة	9	%20
من 42 سنة فأكثر	15	%33.30
المجموع	45	%100

كشف هذا الجدول أن الفئة العمرية الأعلى نسبة من 26 إلى أقل من 34 سنة حيث بلغت 40% وتعتبر أعمارهم في مرحلة الشباب، وأنّ ما نسبته 33.30%من الفئة العمرية أكثر من 42 سنة، ثم تلتها الفئة العمرية من 34 إلى أقل من 42 سنة بنسبة 20%، وجاءت الفئة الاخيرة من 18 إلى أقل من 26 سنة بنسبة 6.70%، مما يلاحظ أن هناك تناغم وتوزيع ملائم بين هذه الفئات العمرية، وكذلك يوضح هذا الجدول أن هناك دماء جديدة تجري داخل هذا الجهاز محل البحث فيرى فريق البحث أنه لو تم هذا التوزيع العمري وفقاً للمعايير العلمية والمهنية التي تعود على مهام الجهاز بالنفع لكان أفضل .

جدول رقم (3) المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
متعلم	12	26.6
متوسط وما يعادلها	18	40
جامعي وما يعادلها	15	33.4
ماجستير	0	%0
دكتوراه	0	%0
المجموع	45	%100

أظهر هذا الجدول أن جل العاملين في مجال إدارة فرع جهاز الشرطة القضائية ببلدية مصراتة مستواهم التعليمي من حاملين الشهادة المتوسط وما يعدلها، وكانت نسبتهم 40%

وتعتبر النسبة الأعلى في إدارة فرع جهاز الشرطة القضائية ببلدية مصراتة محل البحث، وأن ما نسبة 33.4% من حاملي الشهادات الجامعية كانت في المرتبة الثانية من حيث الأغلبية، وبالجدول التالي التفصيل لهذه التخصصات وأما الفئة الأخيرة كانت من فئة المتعلمين، ويقصد بها فريق البحث ممّن يجيدون الكتابة والقراءة، ومن هم أقل من المستوى التعليمي متوسط، وما يعادلها بنسبة 26.6%، ولم ترد أي نسبة لحاملي الشهادات العليا من ماجستير ودكتوراه ممّا يعطي مؤشراً على قلة توظيف من هم يحملون مؤهلات تربوية لها علاقة مباشرة بمهام الجهاز محل البحث، وهذا ما أشارت إليه إحدى الدراسات السابقة بضرورة النظر في المستويات التعليمية للكادر الوظيفي.

جدول رقم (4) يبين التخصص الجامعي.

مستوى الدراسي	التكرار	النسبة
الهندسة المدنية	6	%40
الهندسة الكهربائية	3	%20
ليسانس قانون	3	%20
إدارة التخطيط التربوي	3	%20
المجموع	15	%100

أتضح من خلال الجدول (4) أن الذين يحملون التخصص الجامعي في إدارة فرع جهاز الشرطة القضائية من حملة تخصص الهندسة المدنية، وتعتبر أعلى نسبة وكانت نسبتهم 40%، وهذا التخصص بعيد جداً عن التخصصات التي يحتاجها فرع جهاز الشرطة القضائية في تغطية مجالاتها ممّا يبين وجود خلل علمي وظيفي في عملية التوظيف من حيث التخصصات التي يحتاجها فرع الجهاز، والعمل بها كمتخصص في المجال الأمني والتربوي ومتخصصين بمجالات العلاقات العامة وهذا ما أكده التقرير الخاص بجمع البيانات للقيادات العليا بعدم التواصل مع المؤسسات التعليمية المعنية بهذا الشأن، وكذلك ما بينه الجدول رقم (8) فيما يخص مقترحات السادة العاملين بضرورة الاستعانة بالمتخصصين في مجالات العلاقات العامة على سبيل المثال فيما يخص التواصل مع

المؤسسات التعليمية فيما تعادلت النسب الباقية للمبحوثين حيث تبيّن أن تخصصاتهم تمثلت في الهندسة الكهربائية – ليسانس قانون– وإدارة التخطيط التربوي – بنسبة 20% ولاحظنا هنا وجود تخصص ليسانس قانون، وهذا التخصص مهم جداً في عمل إدارة فرع الجهاز إذ يتوجب التركيز على هذه التخصصات التي تخدم الجهاز والمؤسسات الإصلاحية، كما لاحضنا وجود تخصص إدارة التخطيط التربوي مما يتوجب عليهم الاستعانة به في مجال التخطيط في عمل فرع الجهاز، ولاحظنا مثل تخصص الهندسة الكهربائية من التخصصات التي يتطلبها العمل بالجهاز، ولكن لم يرد أي تخصص جامعي للعلاقات العامة أو الإعلام مما يحتاجه فرع جهاز الشرطة القضائية للرفع من المستوى المهني للعمل، والتعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي، فيما تفتضيه مصلحة العمل، فيتوجب توظيف هذه التخصصات لخدمة وتأهيل النزلاء وتعليمهم حرفة؛ ليستفيدوا منها عند انخراطهم في المجتمع مجدداً ككهرباء المنازل، وصيانة الإلكترونات وغيرها.

جدول رقم (5) يبين صفة المهنة للمبحوث داخل جهاز الشرطة القضائية:

صفتك داخل إدارة فرع الجهاز	التكرار	النسبة
رجل أمن قار	39	%86.6
رجل أمن منتدب	0	%0
موظف قار	6	%13.4
موظف منتدب	0	%0
المجموع	45	%100

تبيّن من هذا الجدول أن ما نسبته 86.6% من رجال الأمن المتعينين الرسميين وأن 13.4% للموظفين في إدارة فرع الجهاز ولا وجود للمنتدبين من كلا الصفتين، وهذا يدل على عدم تمكين العناصر المهنية في مجالات التخصص التربوي والإعلامي والعلاقات

العامة ممّن لهم الدور الأبرز في نقل أعمال هذه العناصر الأمنية للمجتمع، فالعنصر الأمني عادة لا يتطرق لما فيه الشهرة والظهور تماشياً مع مهنته الأمنية، ولكن في حالة وجود عناصر متخصصة في مجال الإعلام الأمني والعلاقات العامة سيكون هناك تواصل مع المجتمع بصورة أوضح بحسب الظروف التي تتطلبها مصلحة العمل وهذا ما أوضحه الجداول السابقة الخاصة بالتخصص العلمي والمستوى الدراسي وما أكدته عمليات جمع المعلومات التي أجريت مع صناع القرار بالفرع محل البحث وكما جاء في بعض توصيات الدراسات السابقة بضرورة أن يكون يعي رجل الأمن متفاهما للمصلحة العامة ومتماشياً مع ما تتطلبه المرحلة الراهنة ويجب أن يلقى أسلوب تقديم الخدمات بالرضا والقبول فقد تضيع الخدمة إذا لم تغلف بأسلوب يليق بتقديمها[1].

جدول رقم (6) يبين تواجد العلاقات العامة كجسم إداري أو كمهنة من عدمها:

البيان	التكرار	النسبة
تواجد العلاقات العامة كجسم إداري ومهنته معاً	0	%0
تواجد العلاقات العامة كمهنة فقط	30	%33
لا وجود للعلاقات العامة كجسم إداري ومهنة فقط	45	%50
لا وجود العلاقات العامة كمهنة	15	%17
أخرى تذكر	0	%0
مجموع الإجابات	90	%100

سُمح للمبحوث باختيار أكثر من إجابة

أوضحت نتائج هذا الجدول أن ما نسبته 50% من مجموع الإجابات أقروا بعدم وجود العلاقات العامة كجسم إداري داخل الجهاز محل البحث، وهذا ما لم ينتبه إليه صناع القرار في مثل هذه الأجهزة الأمنية الاجتماعية، فيما أوضح 30% من إجمالي مجموع

[1] محمد سليمان علي، **مرجع سابق**، ص .124.

الإجابات للمبحوثين بوجودها كمهنة، وهذا ما أكده الجدول رقم (7) في الجمهور الداخلي، وما جاء في التقرير الخاص بمديري الإدارات العليا، فيما أتت باقي الإجابات بنسبة 17% مؤكدة بعدم وجودها كمهنة، وهذا يذل على اقتصار تواصل الإدارات العليا مع فئة معينة من الجمهور الداخلي، ومن لهم علاقة بالتعاملات الإدارية على أرجح تقدير.

جدول رقم (7) يبين الممثل الحالي لمهنة العلاقات العامة بالجهاز محل البحث

البيـــــــــــــان	التكرار	النسبة
رئيس فرع الجهاز	15	%30
مديرو المؤسسات الإصلاحية التابعة للجهاز	0	%0
رئيس الفرع ومديرو المؤسسات الإصلاحية معاً	30	%70
أخرى تذكر	0	%0
المجموع	45	%100

أتضح مما جاء في الجدول رقم (7) أن ما نسبته 70% من المبحوثين ذكروا أن من يمثل العلاقات العامة كمهنة هو رئيس الجهاز، ومديرو المؤسسات الإصلاحية بطبيعة عملهم التواصلية، ولعدم وجود خيار أخر لهم، أي أن طبيعة العمل الإداري قد فرض عليهم التواصل مع هذه الصفات فقط، ولعدم وجود جسم إداري آخر مُعنى بالتواصل، كالعلاقات العامة، أو مكتب إعلامي بالجهاز، وما جاء نسبة 30% توضح أن رئيس الفرع يمثل العلاقات العامة كمهنة تؤكد عملية التواصل بين رئيس الفرع وإدارة العلاقات والتعاون بالإدارة العامة للجهاز بطرابلس حسب ما جاء في تقرير مديري الإدارات بالخصوص، وبربط العلاقة بين هذا الجدول، والجدول السابق تتجلى لنا الحقيقة واضحة من ضرورة وجود جسم إداري للعلاقات العامة يختص بهذه المهام ورفع العبء الواقع على مديري الإدارات من حيث روتين العمل المهني الأمني، وإعطاء الخبز للخباز، ولكن

لا يهمل فريق البحث أن عمل العلاقات العامة روح المهنة، وباعتبار أن هذه الدراسة تشمل دراسة المضمون الاتصالي ولعدم وجود أي مضامين اتصالية تستدعي الدراسة، فهنا أبقى فريق البحث على الدراسة الميدانية، واقتصر على طبيعة التعامل التقليدية فقط.

جدول رقم (8) يوضح المقترحات التي يراها العاملون بإدارة جهاز الشرطة القضائية مصراتة ضرورية لرفع مستوى أداء العاملين بإدارة العلاقات العامة.

المقترحات التي يراها العاملون	التكرار	النسبة
الاستعانة بمتخصصين في مجال العلاقات العامة	15	%33
توفير وسائل اتصالية حديثة مناسبة للتواصل معكم	10	%22
منح العاملين بإدارة العلاقات العامة صلاحيات أكبر فيما يخص مهنتهم داخل الجهاز	9	%20
تدعيم إدارة العلاقات العامة بالحوافز التشجيعية معدل الأداء المهني	7	%15
تضمين ميزانية مستقلة لإدارة العلاقات العامة؛ لتتمكن من أداء مهامها بالشكل المطلوب	8	%18
أخرى تذكر	0	%0
مجموع من سئلوا	45	

سُمح للمبحوث باختيار أكثر من إجابة

باعتبار إن للعلاقات العامة دوراً فعال في مجال الإدارة بالجهاز في حالة وجودها بشكل فعلي، فرى فريق البحث ضرورة الاستفسار عن المقترحات التي يراها العاملون بإدارة جهاز الشرطة القضائية مصراتة ضرورية لرفع مستوى أداء العاملين بإدارة العلاقات

العامة إن تمّ تأسيس جسم إداري لها مثلها مثل الأجسام الإدارية الأخرى حيث أكد ما نسبتهم 33% ضرورة الاستعانة بمتخصصين في مجال العلاقات العامة، وتوفير وسائل حديثة للتواصل بنسبة 22% أكدوا توفير وسائل اتصالية حديثة مناسبة للتواصل معهم، وهذا دليل على وجود ضعف في عملية التواصل بالإدارة، حيث إن لكل إدارة ميزانية خاصة حتى توفر احتياجاتها، وبدون ميزانية قد تعرقل في أداء مهامها بشكل المطلوب، وممن أكدوا ضرورة وجود ميزانية مستقلة لإدارة العلاقات العامة كانت نسبتهم 18%، ومنهم من أكدوا بضرورة تدعيم إدارة العلاقات العامة بالحوافز التشجيعية؛ لزيادة معدل الأداء المهني حيث كانت نسبتهم 15%، وهذا يؤكد على ضرورة اهتمام صناع القرار بالدولة بالتخصص العلمي والمهني للعلاقات العامة، وأهمية تواجدها بالمؤسسات الأمنية لخلق مناخ مناسب للعمل المهني.

الاستمارة الخاصة بمديري القيادات العليا:

باعتبار أن مجتمع عينة البحث محدود جداً وهم 5 مفردات، تم إعداد تقرير للإجابات وتحويرها في صيغة تقرير علمي يخدم التساؤلات الخاصة بهذا المجتمع باعتبارها لا تعطي دلالة إحصائية في حالة النسب والتكرارات ولمناسبة هذا الأسلوب في جمع المعلومات بعد استشارة ذوي التخصص العلمي في مناهج البحث[1]، وقد توصل الفريق البحثي إلى عدة نقاط نجملها مفصلةً في الاتي:

"نص التقرير"

1- أنه لا يوجد جسم إداري للعلاقات العامة داخل جهاز الشرطة القضائية مصراتة بالرغم من وجوده ببعض الفروع المناظرة له، ويؤكد ذلك ما جاء في الجدول رقم (6) الخاص بالجمهور الداخلي، وكذلك بالوقوف على بعض الصفحات الرسمية لمواقع التواصل الاجتماعي "الفيس بوك" والتي جاء تبيانها بالبحث.

[1] تم استشارة الأستاذ الدكتور عابدين الشريف أستاذ الإعلام بالجامعات الليبية بالخصوص

2- اقتصار وجود إدارة للعلاقات العامة والتعاون بإدارة جهاز الشرطة القضائية الرئيسي بطرابلس، وهذا يدل على أن هناك قصوراً لفهم التخصص العلمي والمهني للعلاقات العامة بحسب ما ذكره رئيس الفرع بالجهاز، وهذا يعتبر خللاً واضحاً واتباع نوع من أنواع المركزية الإدارية التي لا يمكن أن تخدم العمل في حالة وجودها، وهذا هو الواقع المعاش من خلال ما تقدم وما سيتقدم من نتائج.

3- جاء في المضمون البياني للمعلومات التي أدلى بها رئيس فرع الجهاز محل البحث ، أنه يوجد تواصلاً ضعيفاً مقتصراً على الأزمات بين إدارة الفرع وإدارة العلاقات العامة التابعة لجهاز الشرطة القضائية بطرابلس أثناء الأزمات وهذا لا يؤدي الغرض المرجو من هذا التواصل فالمفترض أن هناك جسماً إداريا مهنياً للعلاقات العامة بفرع الجهاز بمصراتة محل البحث للقيام بالمهام المنوطة به والابتعاد عن العمل الكلاسيكي المركزي الذي أرهق كاهل مؤسسات الدولة، وهذا ما أكده باقي مجتمع البحث أن لإدارة العلاقات والتعاون بالإدارة العامة بجهاز الشرطة القضائية الرئيسي بطرابلس دوراً ضعيفاً في التواصل معهم، ومن هنا يكون دوره ضعيفاً ويرجع سبب ذلك إلى عدم وجود جسم إداري مناظر له داخل الجهاز محل البحث للتعامل معهم ورفع الثقل عن رئيس الجهاز وباقي القيادات لكثرة إلهام والمشاكل التي لا تعطيهم فرصة هذا التواصل ولضرورة وجود من يقوم بهذا العمل بصفة تخصصية مهنية علمية منظمة تنقل الصورة المرغوبة والواقعية عن عمل الجهاز محل البحث.

4- أظهرت نتائج التقرير بأن مديري المؤسسات الإصلاحية التي هي عماد العمل داخل فرع الجهاز لا توجد لهم أي طرق للتواصل مع إدارة العلاقات العامة بإدارة جهاز الشرطة القضائية الرئيسي بطرابلس، وبالتالي لا توجد أي طبيعة للتواصل، ووجود حلقة مفرغة تتمثل في عدم وجود اختصاص إداري للعلاقات العامة بالجهاز محل البحث.

5- أثبتت نتائج التقرير أن مديري المؤسسات الإصلاحية يعتبرون أن رئيس فرع الجهاز هو رجل العلاقات العامة ضمنياً، فهنا لا ننفي روح مهنة العلاقات العامة داخل العناصر الأمنية بفرع الجهاز محل البحث، وإن كان هناك تواصل ودور لمهنة العلاقات العامة فهي وليدة الطبيعة البشرية الاتصالية، وهذا ما يعرف بالعلاقات غير الرسمية.

6- أكد جل مديري الإدارات على عدم رضاهم على الأداء المهني للعمل داخل الجهاز محل البحث بسبب قلة الامكانيات المادية والبشرية التي يتطلبها سير العملية الإدارية ومن بينها تفعيل الدور الحقيقي لرجل العلاقات العامة وهو نقل الصورة الواقعية للمواطن، وتوضيح أي صعوبات ومشاكل تعترض خدمة النزيل داخل المؤسسات الإصلاحية.

7- أبرزت نتائج المقابلات أن هناك ضعفاً في تطبيق القوانين والقرارات واللوائح بسبب تردي الوضع الأمني مما ينعكس سلباً على الصورة الذهنية المرغوبة لدى جمهوره عن الجهاز محل البحث، والتي يتطلب وجود وسائل اتصالية وكادر وظيفي مهني متخصص.

8- كما أظهرت نتائج التقرير بعدم وجود نشاطات تخص إقامة مناشط ودورات وورش العمل التي من شأنها ترفع من مستوى الإداء المهني للعاملين وتقدم الخدمة الترفيهية للنزيل بصفة خاصة، كما لا يوجد أي دور للعلاقات العامة كإدارة أو مكتب في خلق الانسجام والتناغم بين العاملين داخل الفرع؛ وذلك لعدم وجودها بالشكل الفعلي.

9- وفيما يخص إدارة الأزمات أكد جُل مديري الإدارات بفرع الجهاز أنه لا وجود لدور العلاقات العامة في إدارة الأزمة التي عادةً ما تحدث داخل الفرع، وذلك بسبب عدم تفعيلها بالشكل المناسب، وهذا يعتبر عيباً من عيوب إدارة التنظيم.

10- كما بينت نتائج التقرير بأن هناك نية صادقة من قبل مديري الإدارات في الدعوة إلى توفير كادر وظيفي متخصص في مجال العلاقات العامة والإعلان للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي.

11- كشفت النتائج أن من الضروري القيام بدورات تدريبية وتأهيلية وإقامة النشاطات الثقافية والترفيهية سواء للعاملين والنزلاء، وهذا من صلب مهام رجل العلاقات العامة المتجسد في رئيس فرع الجهاز بالوضع الراهن من وجهة نظر المبحوثين في هذا المجتمع والجمهور الداخلي.

12- أكد مديرو الإدارات بالفرع أنه لا يوجد تواصل بينهم وبين المؤسسات التعليمية فيما يخص الاستعانة بمتخصصين في مجال العلاقات العامة والإعلام وتوظيفهم للعمل بفرع الجهاز معربين على عدم اختصاصهم لذلك، وأنه من اختصاص الإدارة العامة للجهاز، وهذا ما تمت الإشارة إليه عند ربط العلاقة بين بعض الجداول.

من خلال الاطلاع على الهيكل التنظيمي بالإدارة العامة لجهاز الشرطة القضائية تبين أن هناك إدارات مختلفة منها الشؤون الاجتماعية والعلاقاالعامة والتعاون، وهذا الأمر مطلوب وجيد، ولكن لم يرَ فريق البحث هذا الهيكل مطابقاً داخل فرع الجهاز محل البحث، مع وجود مكتب للخدمة الاجتماعية فالسؤال هنا، لماذا لا يوجد مكتب للعلاقات العامة؟ وهذا ما أجاب عليه جُل مديري الإدارات معربين سببه إلى قلة المعرفة العلمية للمعنى الحقيقي، والدور الأساسي للعلاقات العامة في رسم الصورة الذهنية الإيجابية عن جهاز الشرطة القضائية بمصراتة محل البحث.

الاستمارة خاصة بالجمهور الخارجي فرع جهاز الشرطة القضائية ببلدية مصراتة:

البيانات العامة:

جدول رقم (1) يبين متغير النوع

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	105	%70
أنثى	45	%30
المجموع	150	%100

تبين من خلال الجدول رقم (1) أن ما نسبته 70% كانت من نصيب الذكور، وما نسبته 30% من نصيب الإناث، وهذا يدل على أن عملية التوزيع كانت مناسبة جداً.

الجدول رقم (2) يبين الفئة العمرية:

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 20 سنة	3	%2
من 20 إلى أقل من 30 سنة	90	%60
من 30 إلى أقل من 40 سنة	27	%18
من 40 سنة فأكثر	30	%20
المجموع	150	%100

كان نصيب النسبة الأكبر من الشباب من 20 إلى أقل من 30 سنة وكانت نسبتهم 60% وأن نسبة أعمارهم من 40 سنة فأكثر نسبتهم 20% ومن أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة كانت نسبتهم 18% قريبة جداً من النسبة التي قبلها، وكانت النسبة المتدنية التي كانت أعمارهم أقل من 20 سنة. وهذا ما ساعد فريق البحث على الوصول لهذه النتائج.

جدول رقم (3) يبين المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
متعلم	18	%12
متوسط وما يعادلها	24	%16
جامعي وما يعادلها	78	%52
ما بعد الجامعي	30	%20
المجموع	150	%100

من خلال الجدول أن أعلى نسبة كانت من شهادات الجامعية، وما يعادلها فكانت نسبتهم 52%، والنسبة الثانية كانت من يحملون مؤهلات ما بعد الجامعي، وهذا دل على أن الفئة التي استهدفت من نصيب المؤهلات العليا، والنسبة الأخرى كانت مستواهم العلمي متوسط وما يعادلها، فكانت نسبتهم 16%، والنسبة الأخيرة كانت من نصيب المتعلمين أي أقل من المتوسط فكانت نسبتهم 12%، وهذا كله يصب في خدمة أغراض البحث.

جدول رقم (4) الجدول يبين المعلومات حول جهاز الشرطة القضائية:

معلوماتك حول فرع الجهاز	التكرار	النسبة
هو جهاز أمني لا وظيفة له	33	%22
هو جهاز استخباراتي	6	%4
جهة تختص بالقبض على المطلوبين قضائياً	45	%30
مؤسسة حكومية لها صلاحيات الضبط القضائي	63	%42
جهاز أمني تسيطر عليه مليشيات مسلحة	21	%14
جهاز أمني متخصص في تأهيل النزلاء (السجناء)	51	%34

سُمح للمبحوث باختيار أكثر من إجابة

من خلال هذا الجدول أتضح أن ما نسبته 34% من مجموع من سئلوا أقروا بأن هذا الجهاز يختص بتأهيل النزلاء التي هي من الوظائف الجوهرية والأساسية لعمل فرع الجهاز محل البحث وباقي النسب تطرقت إلى توظيف عمل الجهاز من منظور أمني صرف مهمته استخباراتية ضبطية يختص بالبحث والتقصي وملاحقة المطلوبين قضائياً، فمن هنا لا ينفي فريق البحث هذه الصفة عن الجهاز بقدر ما يؤكد على الوظيفة

الأساسية لها، وهي تأهيل النزلاء واندماجهم في المجتمع، وهذا مالم يدركه غالبية المبحوثين، فمن هذا المنطلق نؤكد نحن كفريق بحثي علمي متخصص في مجال العلاقات العامة على ضرورة وجود مهنة العلاقات العامة كعنصر أساسي بالجهاز لتبيان وتوضيح ورسم الصورة الذهنية الإيجابية المرغوبة المتوقفة على المهام السامية والمنوطة بفرع جهاز الشرطة القضائية.

جدول رقم (5) جدول خاص بالمعلومات عن معاملة فرع جهاز الشرطة القضائية للنزلاء بمؤسسة الإصلاح والتأهيل ببلدية مصراتة.

معلومات حول المعاملة	التكرار	النسبة
معاملة حسنة تتماشى مع حقوق الإنسان والقانون الدولي	48	%32
معاملة سيئة تتعارض مع حقوق الإنسان والقانون الدولي	36	%24
ليس لدي دراية بنوع المعاملة إطلاقاً	66	%44
المجموع	150	%100

يؤكد هذا الجدول على الصورة السلبية التي ينقلها الجمهور الخارجي عن فرع الجهاز كما جاء في النقطتين الثانية والثالثة بنسبة 68%، وبقيت النسبة الأضعف للنقطة الإيجابية، وهذا ما يتناقض مع ما لاحظه فريق البحث عند زيارته لمؤسسات الإصلاح والتأهيل التابعة لفرع الجهاز عند إجراء المقابلات من محاولة الاهتمام بالنزيل رغم قلة الإمكانيات من قبل فرع الجهاز محل البحث*[1].

مما يؤكد غياب دور العلاقات العامة وتوظيف الإعلام في إيصال الصورة الواقعية عن الاهتمام بالنزلاء من قبل الجهاز ولو لحد مقبول.

[1] *أنظر الصور الفوتوغرافية بالملاحق.

فمن خلال الجدول تبين أن الذين ليس لهم دراية بنوع المعاملةً التي يتلقاها النزلاء في المؤسسات التابعة لفرع جهاز الشرطة القضائية كانت نسبتهم 44% وهذا دل غياب عمل الجهاز بالاستعانة بمتخصصين في مجال العلاقات العامة وإعلام الجمهور الخارجي كيف يعامل السجين من قبل المؤسسات الإصلاحية؟، وأن له حقوق وواجبات يتمتع بيها غير أن لديه عقوبة، وهى حرمانه من حياته المدنية طالما أنه يتم تأهيله وإصلاحه ليعود إلى انخراطه بالمجتمع مجدداً، بالإشارة إلى ما جاء في أحد الدراسات الخاصة بالرعاية اللاحقة للنزيل[1] ومنهم من قالوا إنها معاملة حسنة تتماشى مع حقوق الإنسان والقانون الدولي، وكانت نسبتهم 32%، ومنهم من قال إنها معاملة سيئة تتعارض مع حقوق الإنسان والقانون الدولي، وكانت نسبتهم 24%، وتعتبر نسبة متقاربة بمن قالوا إنها معاملة حسنة، وهذا يدل على أن جل المواطنين يحتاجون إلى من يعلمهم بعمل الجهاز التأهيلي، كما جاء في إحدى الكتب العلمية من أهمية لهذا الأمر وهو التأهيل[2] حتى تكتمل عندهم الصورة الصحيحة التي يتلقاها النزيل داخل المؤسسات الإصلاحية.

جدول رقم (6) يبين هل عملية التعامل مع جهاز الشرطة القضائية مصراتة من عدمها.

مدى التعامل	التكرار	النسبة
تعاملت	30	%20
لم أتعامل	120	%80
المجموع	150	%100

ما أكده هذا الجدول وهو رقم (6) أن أغلب المبحوثين لم يتعاملوا مع جهاز الشرطة القضائية مصراتة حيث كانت نسبتهم 80% مما يدل على القصور في عمليات التعريف

[1] عليا الغرياني، **مرجع سابق**، صـ106.

[2] مدحت محمد أبو النصر، **مرجع سابق**، صـ96

وتوظيف الوسائل الإعلامية المتاحة لهذا الغرض، وعدم وجود كادر وجسم يتولى هذه المهام، وأن الذين يتعاملون مع فرع الجهاز كانت نسبتهم متدنية جداً، وكانت 20% ممن لديهم نزلاء أو ضبطوا على ذمة قضية ما حسب ما جاء في الجدول التالي.

جدول رقم (7) يبين طبيعة التعامل لمن كانت إجابتهم بـــ (تعاملت).

طبيعة التعامل	التكرار	النسبة
ضبطك على ذمة قضية	7	%23
زيارة نزيل بمؤسسة الإصلاح والتأهيل	13	%43
دعوتك لحضور إحدى الأنشطة الترفيهية الخاصة بالنزلاء	3	%7.14
استقبالك لرسائل تعريفية لفرع جهاز الشرطة القضائية	3	%7.14
حضور مؤتمر صحفي يتناول قضية أمنية مشرف عليها فرع الجهاز	3	%7.14
متابعة أحد المواقع الإلكترونية الخاصة بفرع الجهاز	3	%7.14
المشاركة في ملتقى يهتم بحقوق النزيل تنظمه إدارة فرع الجهاز	3	%7.14
مجموع من سئلوا	30	-------

سمح باختيار أكثر من إجابة.

من خلال الجدول تبين أن عملية التعامل كانت بزيارة نزيل بمؤسسة الإصلاح والتأهيل التابعة لإدارة فرع جهاز الشرطة القضائية كانت نسبتهم 43% من مجموع الإجابات من أقروا بطبيعة التعامل ضبطهم على ذمة قضية كانت نسبتهم 23% فمجموع نسبة هاتين النقطتين يدل بغالبيتهما على باقي النقاط الخمسة، والتي هي من صلب مهام العلاقات العامة، مما يدل على وجود التقصير في عملية التعامل كما جاء في الجدول السابق.

جدول رقم (8) يبين الوسائل التي يستخدمها فرع جهاز الشرطة القضائية مصراتة بالتواصل مع جمهورها الخارجي.

الوسائل التي يستخدمونها	التكرار	النسبة
لا يوجد تواصل	90	%60
لوحة الإعلانات	0	%0
مطويات	0	%0
الصحف والمجلات	0	%0
التواصل الشخصي	0	%0
المؤتمرات الصحفية	0	%0
الندوات والمحاضرات والملتقيات	0	%0
مواقع التواصل الاجتماعي	60	%40
البريد الالكتروني	0	%0
القنوات والإذاعات المحلية والوطنية	0	%0
وسائل الاتصال الشخصي	0	%0
أخرى تذكر	0	%0
المجموع	150	%100

كشف هذا الجدول أن ما نسبته 60% من المبحوتين لا يتواصلون مع فرع الجهاز وأن ما نسبته 40% يتواصلون مع فرع الجهاز محل البحث عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، وبالرجوع إلي الجدول الخاص بالصفة المكلف بها العاملين بالفرع نلاحظ عدم وجود صفة لناطق رسمي أو من له علاقة بالتواصل الإعلامي مع الجمهور، وإنما ترجع عملية التواصل إلى اجتهادات شخصية من قبل العاملين وصناع القرار بالفرع غير متخصصين بمهنة العلاقات العامة مما أثر سلباً على الصورة الذهنية لدى المواطن عن المهام الأساسية للفرع محل البحث.

مما يؤكد أن مهنة العلاقات العامة قد تتواجد بالفرد نفسه، وأن لم يكن لها جسم إداري فكيف إن تم تفعيل هذه المكاتب وأصبحت لها أجسام إدارية مهنية متخصصة فسيكون هناك عملية توازن من حيث وسائل التواصل.

جدول رقم (9) يوضح الوسائل التي يراها الجمهور الخارجي مناسبة للتواصل مع فرع جهاز الشرطة القضائية

الوسائل التي يستخدمونها	التكرار	النسبة
لوحة الإعلانات	3	%2
مطويات	0	%0
الصحف والمجلات	9	%6
التواصل الشخصي	45	%30
المؤتمرات الصحفية	24	%16
الندوات والمحاضرات والملتقيات	9	%6
مواقع التواصل الاجتماعي	60	%40
البريد الالكتروني	18	%12
القنوات والإذاعات المحلية والوطنية	60	%40
وسائل الاتصال الشخصي	27	%18
أخرى تذكر	0	%0
مجموع من سئلوا	150	-------

سمح باختيار أكثر من إجابة.

من خلال الجدول أن من أقروا بالوسائل التي نراها ضرورية للتواصل مع فرع الجهاز الشرطة القضائية هي مواقع التواصل الاجتماعي، والقنوات والإذاعات المحلية والوطنية، ونسبتهم متقاربة وكانت 40%، ومن قالوا التواصل الشخصي نسبتهم 30%، ومن قالوا وسائل التواصل الشخصي نسبتهم 18%، ومن قالوا المؤتمرات الصحفية نسبتهم 16%، ومن قالوا البريد الالكتروني نسبتهم 12%، ومن قالوا الندوات والمحاضرات والملتقيات والصحف والمجلات كانت نسبتهم 6%،

ومن قالوا لوحة الإعلانات نسبتهم 2%، وهذا يدل على ضرورة التنوع في وسائل التواصل مع الجمهور واستخدام أكثر من وسيلة لهذا الغرض مع التأكيد على دعم برامج القنوات الإذاعية والتواصل الاجتماعي، فهذه المقترحات عند مقارنتها بالجدول السابق نلاحظ الفرق فيما يستخدمه الجهاز من طرق تواصلية، ومع ما يقترحه ويفضله الجمهور بنفسه

من تنوع، وهذا لا يتأتى إلا بوجود العلاقات العامة كجسم ومهنة وتخصص، وتؤكد هذه البيانات والنسب سلامة التوزيع الخاص بالاستمارات الميدانية، وكذلك لطبيعة المتغير الديموغرافي الذي يتطلب وجود العديد من الوسائل الاتصالية، وكذلك الحالة المادية للفرد فما هو متاح لفرد غير ممكن لفرد آخر، كما جاء في نظرية الاستخدامات والإشباعات التي تنادي بجمهور نشط يعي ما يرده ويطلبه ويستخدمه للحصول عليه، وكذلك نظرية التوازن المعرف التي وظفها الفريق البحثي لخدمة هذا العمل العلمي، وهو أن يكون هناك اتزان معرفي لدى الفرد بما يتناوله من مضامين حول مثل هذه المؤسسات وما يجده في الواقع ليرسم صورة ذهنية مرغوبة بكل ثقة وعلى اقتناع تام [1].

جدول رقم (10) يوضح مدى رضا الجمهور الخارجي عن عمل فرع جهاز الشرطة القضائية

رضا الجمهور عن فرع الجهاز	التكرار	النسبة
راضٍ	36	%24
غير راضٍ	114	%76

من خلال الجدول تبين أن الجمهور الخارجي غير راضٍ عن عمل جهاز الشرطة القضائية بنسبة 76%، وهذه النسبة كانت متوقعة لعدم إدراك وتفعيل إدارة فرع جهاز الشرطة القضائية لإدارة العلاقات العامة، ومؤكدة ما جاء بتقرير مديري الإدارات معظمهم قالوا أننا غير راضيين بعمل جهاز الشرطة القضائية في التعامل مع النزلاء مرجحين سبب عدم الرضا إلى قلة الإمكانيات المادية والبشرية مقترحين توفيرها، ومؤكدين على أن هناك أعمال ونشاطات تخص الاهتمام بالنزيل، ولكن تحتاج إلى نقلها للمواطن عن طريق جهاز متخصص يعي أهمية هذه الأعمال لدى المواطن، وكذلك الجدول رقم (8) الخاص بالجمهور الداخلي في المقترحات حيث أكدوا علي ضرورة وجود تخصص في مجال الإعلام والعلاقات العامة لرسم ونقل الصورة الواقعية بكل وضوح وشفافية للمواطن الكريم، وكانت نسبتهم 30.61% .

[1] أنظر مذكرات الدراسية لمنهج النظريات الإعلامية للأستاذ سلامة بن عروس للفصل الدراسي ربيع 2019م.

فالعلاقات العامة هي الأساس في العمل الإداري أي أنها تقوم بتدعيم الصورة الإيجابية ومعالجة الصورة السلبية إن وجدت، وغياب العلاقات العامة في العمل الإداري يسبب خلل يمكن أن يشوه من سمعة الجهاز محل البحث والمؤسسات التابعة له.

ومن خلال الجدول التالي أكد المبحوثون وضوح عمل الجهاز بنسبة 58% ولابد من تأييدها وأخذها بالاعتبار من حيث ربط العلاقة بين هذا الجدول، والجدول رقم (4) فيما يخص المعلومات التي يعلمها الجمهور الخارجي عن الفرع، حيث جاء به أن ما نسبته 34% % ذكروا بأنه جهاز يهتم بتأهيل النزلاء، وباقي الجمهور تتطرق إلى وصفه بمهام أمنية صرف، وهذا يدل على قلة معرفة الجمهور بالمهام الأساسية للجهاز محل البحث، فالوضوح هنا هو ما قصده الجمهور بالجدول رقم "4" باستثناء النسبة السابقة التي تخص الاهتمام بالنزلاء، ممّا يتطلب تطوير وتجديد العمليات الإدارية، والتوزيع المهني العلمي للوظائف، ووضع المسميات بالشكل الفعلي الصحيح، وعدم التعويل على باقي النسب الأخرى. **جدول رقم (11) يوضح أسباب رضا الجمهور الخارجي عن عمل فرع الجهاز الشرطة القضائية مصراتة.**

أسباب الرضا	التكرار	النسبة
وضوح عمل الجهاز	21	%58
حسن المعاملة التي يتلقاها النزيل (السجين)	6	%17
يقدم الخدمات التي ترفع من مستوى النزيل والعمل على انخراطه بالمجتمع بالشكل المطلوب	0	%0
حرصه التام على الاهتمام بطرق التواصل المناسبة بين النزلاء وذويهم	3	%8
الرد المناسب والواقعي على المشاكل والأزمات التي قد تحدث داخل المؤسسات التابعة بفرع الجهاز	6	%17
عرضه للمقترحات الواردة من المواطنين (أهالي النزلاء) للمناقشة في وسائل الاعلام	0	%0
له دور في دعم لجان المصالحة الاجتماعية فيما يخص قضايا النزلاء (السجناء) للتدخل في الإفراج عنهم	3	%8
أخرى تذكر	0	%0
مجموع من سئلوا	36	----

سمح باختيار أكثر من إجابة.

جدول رقم (12) يوضح الجمهور الخارجي الغير راضٍ عن عمل فرع الجهاز الشرطة القضائية مصراتة.

الغير راضيين عن عمل فرع الجهاز	التكرار	النسبة
غموض طبيعة عمل الجهاز	60	%50
استخدام السجون التابعة لفرع الجهاز في أغراض تتعارض مع حقوق الإنسان	36	%30
تقصير الجهاز في أداء مهامه بالشكل المطلوب	48	%40
لا يقدم أي خدمات للنزلاء	15	%12.5
لا يقوم بدوره في التنسيق والدعوة لإقامة مناشط ودورات وورش عمل التي من شأنها الرفع من مستوى الخدمات المقدمة لنزلاء (السجناء)	33	%27
ضعف دوره الترفيهي والثقافي للنزلاء	30	%25
تقصيره في بث روح التعاون بين المشرفين عن السجناء وأهاليهم	18	%15
عدم وجود طرق مناسبة للتواصل بين النزيل وذويه	27	%22.5
عدم وجود كادر وظيفي متخصص يدرك مدى أهمية ودور تأهيل وانخراط النزيل (السجين) في المجتمع	42	%35
تدني دوره في الرفع من مستوى الخدمات المقدمة للنزلاء	15	%12.5
أخرى تذكر	0	%0
مجموع من سئلوا	120	-----

سمح باختيار أكثر من إجابة.

بالاطلاع على جدول رقم (12) كشف أن ما نسبته 50% من الجمهور مقرّين بغموض طبيعة عمل الجهاز، أن ما نسبته 40% أكدوا أن الجهاز لا يؤدي عمله بالشكل المطلوب، وما نسبته 35% مؤكدين عدم وجود كادر وظيفي متخصص يدرك مدى أهمية ودور تأهيل وانخراط النزيل (السجين) في المجتمع، وكذلك جاءت باقي النسب بشكل متقارب، مما يؤكد أن هناك صورة ذهنية مشوشة وغير واضحة عن عمل الجهاز بالشكل الأساسي، والمهمة السامية له، وهي تأهيل النزيل وإرجاعه للانخراط في المجتمع بالشكل الطبيعي باعتباره مواطن له كامل حقوق المواطن سواء مذنباً تم عقابه، أو كان متهماً فتمت براءته وأعيد له اعتباره، وهذا ما أكده صناع القرار في التقرير والمقابلات التي

أجراها فريق البحث معهم بالإضافة لما جاء في اقرار الجمهور الداخلي من عدم الرضا، مما يتطلب إعداد كوادر مهنية ترسم صورة ذهنية إيجابية، وتؤثر في مسارات الرأي العام حول النظرة الواقعية لفرع جهاز الشرطة القضائية محل البحث.

الجدول رقم (13) يبين التوصيات ومقترحات الجمهور الخارجي لتنظيم عمل فرع جهاز الشرطة القضائية.

توصيات الجمهور الخارجي عن عمل فرع الجهاز	التكرار	النسبة
توفير كادر وظيفي متخصص	84	%56
توفير ميزانية	39	%26
تشكيل فريق عمل لمواجهة الأزمات	39	%26
توفير سائل اتصال تتماشى مع متطلبات العصر، تخدم النزلاء ودويهم بصفة خاصة، والمجتمع بصفة عامة.	54	%36
تفعيل دور التعاون بين جهاز الشرطة القضائية ومنظمات حقوق الانسان	78	%52
تدعيم عمل الجهات الإشرافية على المؤسسات الإصلاحية بما يخدم مصلحة النزيل، باعتباره مواطن سيعود لينخرط بالمجتمع مجدداً.	45	%30
تسليط الضوء من قبل وسائل الإعلام على الوظيفة الجوهرية لجهاز الشرطة القضائية، وهي عمل تأهيل إصلاح النزلاء (السجناء).	60	%40
أخرى تذكر.	0	%0
مجموع من سئلوا	150	----

سمح باختيار أكثر من إجابة.

يبين من خلال هذا الجدول أن ما نسبته 56%، أوصوا بتوفير كادر متخصص، وما نسبته 52%، أكدوا على تفعيل دور التعاون بين فرع جهاز الشرطة القضائية ومنضمات حقوق الإنسان، وهذا ما أكده الجدول رقم (4) الخاص بالمقترحات العاملين بالفرع حيث أوصوا الاستعانة بمتخصصين في مجال العلاقات العامة للتواصل مع الجهات الحقوقية، والمنظمات الدولية في هذا الشأن، ثم جاءت في المرتبة الثالثة فقرة تسليط الضوء من قبل وسائل الإعلام على الوظيفة الجوهرية لجهاز الشرطة القضائية، وهي عمل تأهيل

وإصلاح النزلاء (السجناء) حيث خصت بنسبة 40% مما يؤكد على ما جاء في جدول رقم (4) الخاص بالجمهور الخارجي بقلة معرفة الجمهور بالعمل الأساسي لفرع الجهاز، ثم تلتها فقرة توفير وسائل اتصال تتماشى مع متطلبات العصر، تخدم النزلاء وذويهم بصفة خاصة، والمجتمع بصفة عامة، مما يجعل لفريق البحث مجالاً للربط بين جداول هذه الدراسة فيما يخص الجدول رقم (6) بالجمهور الخارجي، وكذلك الجدول رقم (7) فيما يخص طبيعة التعامل، ومن باب دعم اللامركزية وإعطاء بعض الصلاحيات لعمل فروع الجهاز داعمت ما نسبته 30% من الجمهور عملية تدعيم عمل الجهات الإشرافية على المؤسسات الإصلاحية بما يخدم مصلحة النزيل، باعتباره مواطناً سيعود لينخرط بالمجتمع مجدداً؛ لأنها الوظيفة الأساسية لفرع الجهاز محل البحث، وجاءت الفقرة الأخيرة مقترحة توفير ميزانية بنسبة 26% مما يؤكد ما أدلى به فريق البحث عند التعليق على جداول الدراسة.

أهم النتائج:

1- تبين أنه لا يوجد أي جسم إداري للعلاقات العامة بفرع الجهاز مما يدل على وجود قصور بالتوزيع الوظيفي والمهني داخل الفرع مما نتج عنه صورة ذهنية سلبية حالية ارتسمت لدى المواطن، وهذا ما أكده الجدول رقم (8) الخاص بالجمهور الداخلي.

2- كشفت النتائج الخاصة بالجمهور الداخلي أن جميع العاملين من فئة الذكور، وهذا يعتبر من العيوب المهنية في مثل هذه الأجهزة القضائية باعتبار أن النزلاء من ذوي الجنسين الذكور والإناث مما يتطلب تواجد العنصر النسائي في الهيكل الوظيفي، وكذلك يجب تواجد التخصص العلمي لممتهني العلاقات العامة للعمل بهذا الفرع في التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي بما فيهم النزلاء.

3- أظهرت نتائج البحث أن المستوى التعليمي السائد بين العاملين بفرع جهاز الشرطة القضائية هم من حملة الدبلوم المتوسط والجامعي، ولكن يلاحظ من

خلال الجدول رقم (4) أن التخصصات الجامعية اقتصرت على الهندسة المدنية والهندسة الكهربائية ولسانس قانون وإدارة التخطيط التربوي، وبالرغم من أهمية هذه التخصصات فإن هناك قصوراً في تواجد التخصصات التي من شأنها الرفع من الأداء المهني للعاملين بفرع الجهاز ويؤكده ما جاء في مقابلات القيادات العليا في عملية عدم التواصل مع المؤسسات التعليمية التي تؤهل التخصص العلمي للعلاقات العامة مما يغير الصورة الحالية إلى صورة ذهنية مثلى في حال تواجدها عن الجهاز محل البحث.

4- أظهرت مقترحات العاملين بفرع الجهاز بتوصياتهم إلى ضرورة الاستعانة بمتخصصين في مجال العلاقات العامة، وتدعيمهم بالإمكانيات بالوسائل الاتصالية الحديثة، وهذا ما أكده الجمهور الخارجي في جدول رقم (13).

5- كشفت النتائج أن ما نسبته 23.28% من المبحوثين أقروا بأن فرع جهاز الشرطة القضائية يختص بتأهيل النزلاء مما يدل أن هناك من يقوم بدور العلاقات العامة مهنياً ضمنياً أي بدون جسم إداري منوط بهذه المهام، وقد حُدّدت شخصية القائم بأعمال العلاقات العامة في شخصية مدير الفرع، وبعض من القيادات الإدارية بالفرع حسب ما جاء في الاستمارة الخاصة بالعاملين بالجدول رقم (4) للجمهور الخارجي.

6- فيما يخص المعاملة التي يتلقاها النزيل بمؤسسات الإصلاحية التابعة لفرع الجهاز محل البحث، أثبتت النتائج أن ما يقارب من نصف عينة المبحوثين أقروا بأنه ليس لديهم أي دراية بنوع المعاملة اطلاقاً، وما نسبته 24% مقرين بوجود معاملة سيئة تتعارض مع حقوق الإنسان والقانون الدولي، وهذا ما يعتبره فريق البحث قصوراً في مهام العلاقات العامة واختصاصاتها من حيث التواصل مع الجمهور، ومن له علاقة بهذا الشأن لتوضيح ونقل الصورة الواقعية لترتسم ذهنياً

في عقل المواطن والعمل على تبيان حقائق الأزمات، كما في الجدول رقم (5) للجمهور الخارجي.

7- أظهر ما نسبته 80% من المبحوثين أنه لا يوجد أي تعامل مع فرع الجهاز مما يدل أن هناك خمولاً في العملية الاتصالية التي تقوم على عمليات تبادلية لمختلف النشاطات الترفيهية والتعليمية التي تخدم النزيل وتنعكس إيجابياً على المجتمع.

8- أما فيما يخص بمن أقر من المبحوثين أن هناك تعامل بنسبة 20% فهي تدل على أن هذا التواصل يرجع سببه إلى بعض العمليات الاتصالية الكلاسيكية ولم ترد أي معلومة حول التواصل فيما يخص العمليات الاتصالية الخاصة بتطوير والاهتمام بالنزيل علمياً أو ثقافياً.

9- كشفت النتائج أن من الوسائل الاتصالية التي يراها الجمهور الخارجي مناسبة لتواصل مع فرع الجهاز هي القنوات والإذاعات المحلية والوطنية وكذلك مواقع التواصل الاجتماعي، كما كان لتواصل الشخصي نصيباً من الوسائل المناسبة كما تنوعت بعض الوسائل الأخرى، مما يدل على أن هناك تناسب في عملية توزيع الاستمارات، وأن من الجمهور من هو قد يكون عاجزاً على التواصل الشخصي، أو استخدام التقنيات الحديثة لأي سبب من الأسباب، ومن أهمها فئة النساء، فالاقتصار هنا كان على مواقع تواصل الاجتماعي والقنوات المحلية لسهولة استخدامها من قبل أغلب المبحوثين.

10- أوضحت النتائج أن غالبية المبحوثين أقروا بعدم رضاهم على عمل فرع جهاز الشرطة القضائية لأسباب أهمها غموض طبيعة عمل الجهاز، وهذا ما يؤكد على وجود صورة ذهنية متعددة تميل إلى السلبي في أغلب الأحيان فيما يخص عمل فرع الجهاز، وكذلك تقصير الجهاز في مهامه بالشكل المطلوب، فقد تكون

هذه النقطة متناقضة مع ما هو في الواقع داخل الفرع بناءً على ما لاحظه فريق البحث أثناء قيامة بزيارة ميدانية لمؤسسات الإصلاح والتأهيل من اهتمام بالنزيل ولو بحسب الامكانيات المتاحة بالإضافة إلى عدم وجود كادر وظيفي متخصص يدرك مدى أهمية ودور تأهيل النزيل لانخراطه في المجتمع، وكذلك إقرارهم باستخدام السجون في أغراض تتعارض مع حقوق الإنسان.

11- أبرزت نتائج الجدول الخاص بمقترحات الجمهور الخارجي أنه من الضروري توفير كادر وظيفي متخصص، وتفعيل دور التعاون بين فرع جهاز الشرطة القضائية، ومنظمات الحقوقية للإنسان، وتسليط الضوء على الوظيفة الجوهرية لفرع جهاز الشرطة القضائية، وهي تأهيل وإصلاح النزلاء.

12- كما أظهرت النتائج أيضًا أن من مقترحات الجمهور توفير ميزانية وتشكيل فريق عمل لمواجهة الازمات، وهذه من صلب مهام رجال وموظفي العلاقات العامة التي لم يرها فريق البحث سوى بالهيكل التنظيمي بالإدارة، أو من خلال بعض النشاطات الاتصالية التي تقوم بها القيادات العليا.

13- أبرزت النتائج أن هناك دوراً ضعيفاً للعلاقات العامة كمهنة ممثلة في رئيس الجهاز محل البحث، ومديري الإدارات التابعة لها في رسم الصورة الذهنية المرغوبة عن الجهاز بين جمهور الداخلي والخارجي.

التوصيات البحث:

في خضم ما توصل إليه فريق البحث من نتائج فيوصي بالآتي:

أ- إعادة النظر في الهيكل التنظيمي لفرع الجهاز، واستحداث جسم إداري للعلاقات العامة تؤول إليه مهام وصلاحيات واختصاصات إدارة العلاقات والتعاون الموجودة بالإدارة العامة للجهاز بعيداً عن المركزية وتماشياً مع النظام العلمي وفق ما تقتضية المصلحة العامة.

ب- استقطاب المؤهلين علمياً في مجال العلاقات العامة والإعلام من الجنسين للعمل داخل الفرع؛ وذلك لتغطية العجز القائم بها ومعالجة القصور الحاصل به، وذلك بالتواصل مع المؤسسات التعليمية ووزارة العمل والتأهيل بالخصوص.

ت- فيما يخص المهام المنوطة بالعلاقات العامة ولزيادة حسن تقديم الخدمات للنزيل والجمهور الداخلي والخارجي، يجب توفير وسائل اتصالية حديثة لمواكبة العصر.

ث- توفير كادر وظيفي متخصص للتعامل مع النزلاء من الجنسين تماشياً مع طبيعة العمل داخل الفرع.

ج- تبادل الخبرات مع الجهات المعنية بالتنمية البشرية من خلال الندب والنقل والإعارة؛ لتبادل المعارف والخطط البرامجية للتنمية بصفة عامة.

ح- العمل من خلال تشكيل فريق علمي متنوع التخصصات لقياس الرأي العام ومعرفة نوع الصورة الذهنية عن فرع الجهاز سواء لدى الجمهور الداخلي والخارجي (المرآة) ومعرفة نقاط الضعف ومعالجتها بغية الوصول إلى الصورة المرغوبة.

خ- توطيد العلاقات مع الوسائل الإعلامية المختلفة لخلق بيئة حاضنة يستطيع من خلالها القائمون الاتصال والتحكم في زمام الأمور أثناء وقوع الأزمات، وهذا يتطلب تشكيل فريق لإدارة الأزمة، وما نوه إليه فريق البحث بالفقرة (ح).

د- التواصل مع الجهات الحقوقية من منظمات إنسانية دولية ومحلية ومؤسسات المجتمع المدني لنقل الصورة الحالية عن الجهاز ووضعهم في المشاكل والصعوبات التي تعترض فرع الجهاز محل البحث في أداء مهامه، وذلك عن طريق ورش العمل والمؤتمرات العلمية والصحفية وبدعوتهم عند إقامة أي مناشط ترفيهية تهم النزيل.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر.

-القرآن الكريم سورة التوبة

ثانياً: المراجع.

أحمد مختار البزرة، **الأسر والسجن في شعر العرب**، مؤسسة علوم القرآن، بيروت، ط1، 1985.

أحمد محمد إضبيعة، **مجالات الرعاية الاجتماعية**، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا، ط2، 2007.

أدهم عزت رجب، **أوهام التفوق الغربي الممارسة العقابية في الغرب الماضي والحاضر**، دار الكتب للنشر، ط1، 2001.

السيد حنفي عوض، **العلاقات العامة الاتجاهات والمجاملات**، مكتبة وهبة، ط6، 1986.

العجيلي عصمان شركز وآخرون، **البحث العلمي أساليبه وتقنياته**، طرابلس، الجامعة المفتوحة، 2002.

بسام عبدالرحمن المشاقبة، **الإعلام الأمني**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2012.

باقر موسى، **الصورة الذهنية في العلاقات العامة**، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2014.

بشير العلاق، **العلاقات العامة في الأزمات**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009.

بشير العلاق، **العلاقات العامة الدولية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2010.

جمال مجاهد، **العلاقات العامة**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية ب ط، 2005.

هبَاس رجاء الحربي، **العلاقات العامة والإدارة العليا**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عماد، الأردن، ط3، 2014.

زهير عبداللطيف عابد، أحمد العابد أبو السعيد، **إدارة العلاقات العامة وبرامجها**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2014.

حسين أبو هنود، **مراكز الإصلاح والتأهيل الفلسطينية**، الهيئة الفلسطينية لحقوق المواطن، رام الله، فلسطين، ط1، 2011.

محمد منير حجاب، **العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة**، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2007.

محمد جودت ناصر، **الدعاية والإعلان والعلاقات العامة**، دار مجدلاوي، عمان، الأردن، ط1، 1997.

مصطفى عمر التير، **مساهمات في أسس البحث الاجتماعي**، معهد الإنماء العربي، بيروت، لبنان، ط4، 1989.

مصطفى عمر التير، **السجن كمؤسسة اجتماعية**، معهد الانماط العربي، بيروت، ط1، 1981.

مدحت محمد أو النصر، **رعاية وتأهيل نزلاء المؤسسات الإصلاحية والعقابية**، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، ط1، 2008.

محفوظ أحمد جودة، **إدارة العلاقات العامة**، مؤسسة وهران للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 1997.

سهيل رزق دياب، **مناهج البحث العلمي**، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، ب ط، 2003.

سمير محمد حسين، **تطبيقات في مناهج البحث العلمي**، دار العالم الكتب، ط1، 2002.

عبد الناصر جرادات، لبنان هاتف الشامي، **مقدمة في العلاقات العامة**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2010.

عبدالناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، **أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009.

عبدالفتاح خضر، **السجون**، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، السعودية، الرياض، ب ط، 2009.

عبدالرحمن الشبلي، **دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات**، بحث لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة، الأكاديمية السورية الدولية، 2009.

علي عجوة، **الاسس العلمية للعلاقات العامة**، عالم الكنب، القاهرة، ط1، 2000.

فتحي محمد اميمه، **كتابة البحوث العلمية**، دار الكتب الوطنية، ليبيا، ط1، 2014.

رشا عبدالله الخطيب، **تجربة السجن في الشعر الأندلسي**، المجمع الثقافي، الإمارات، ط1، 1999.

ثالثاً: الرسائل العلمية.

1- محمد سليمان علي، **العلاقات العامة في المجال الأمني دراسة للعاملين بالإدارة العامة للعلاقات العامة والتعاون باللجنة الشعبية العامة للعدل والأمن العام**، رسالة ماجستير في الإعلام غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، 2004.

2- لقصيرة رزيقة، **دور العلاقات العامة في تحسين الصورة المؤسسة الاقتصادية**، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسطنطينة، الجزائر، 2006.

3- ذكرى محمد أحمد إبراهيم، **فعاليات مؤسسات الإصلاح في تقويم سلوك النزيلات**، رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة الرباط الوطني، السودان، 2006.

4- لبصير فطيمة، **واقع العلاقات العامة في البرلمان الجزائري**، رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسطنطينة، الجزائر، 2007.

5- عادل محمد صالح كعيم، **دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية الإيجابية لرجل الأمن عند المواطن**، رسالة ماجستير في الإعلام غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، 2008.

6- بضياف عاطف، **فعالية العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية**، رسالة ماجستير في العلوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسطنطينية، الجزائر، 2009.

7- الحاج إعبيد ضو، **واقع العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية الليبية وسبل تطويره**، رسالة الماجستير في الإعلام غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، 2010.

8- علياء أبوبكر علي الغرياني، **دور برامج الرعاية اللاحقة في إصلاح المفرج عنهن في المؤسسات الإصلاحية دراسة ميدانية مطبقة على النزيلات العائدات بمؤسستي الإصلاح والتأهيل**، رسالة الماجستير في الخدمة الاجتماعية غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، 2010.

9- عبدالمنعم مفتاح محمد، **الصورة الذهنية للخدمات الصحية بالمستشفيات العامة لدى الليبيين ودور العلاقات العامة في تحسينها**، رسالة الماجستير في الأعلام غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، 2013.

10- بعلول نوارة، عشيش آمال، **دور العلاقات العامة في التعامل مع الازمات**، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2014.

11- هدى غرسي، **دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الخدماتية**، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2014.

12- سلامة مفتاح بن عروس، **الإذاعات المحلية ودورها في بناء المواطن بعد ثورة السابع عشر من فبراير**، رسالة الماجستير، الإعلام، غير منشورة، الأكاديمية الليبية لدراسات العليا، طرابلس، خريف 2015.

13- قصيبي نسرين وآخرون، **دور العلاقات العامة في تحفيز الموظفين في المؤسسة**، رسالة ماجستير تخصص علوم الاعلام والاتصال، جامعة 8 مايو، الجزائر، 2016.

14- أميرة برباص، **الصورة الذهنية للإسلام لدى الفرنسيين**، رسالة ماجستير في العلوم الإسلامية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، 2016.

15- خديجة مام، **دور الإعلام الأمني في التوعية الاجتماعية**، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2016.

16- اوبيش لبشير، بوغرارة بكار، **المؤسسات العقابية ودورها في اعادة الاندماج الاجتماعي للمحبوسين**، رسالة ماجستير في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصد مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، 2018.

رابعاً: المجلات والدوريات.

فوزي آيت عمر مزيان، **دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية**، مجلة البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عبدالحميد مهري، الجزائر، 2019.

خامساً: المواقع الإلكترونية.

- أدوات جمع البيانات – الملاحظة + نموذج شبكة الملاحظة PDF، **PSYCHODZ**، 20-09-2019، 12:51، **www.psyco-dz.info**.

- * أنظر الإحصائية بالموقع الإلكتروني www.**elmstba.com/libya-population/** تاريخ الدخول 7-1-2021 الساعة 10:00 صباحاً.

- صفحة الإلكترونية **www.aladel.gov.ly** تاريخ الدخول 18-11-2019م ساعة الدخول 1:00 مساء.

-**www.ar.m.wikipedia** مصراتة، ساعة الدخول 5:55م ، التاريخ الدخول 2020/9/17 .

-**www.Alukah.net** مصراتة، ساعة الدخول 9:00م ، التاريخ الدخول 2020/9/25.

سادساً: المقابلات.

- مقابلة مع السيد عبدالسلام بيدق المندوب الثاني سابقاً بمنزله عند الساعة الخامسة مساءً بتاريخ 5-10-2020م.

-مقابلة مع عبد العاطي أبوشحمة رئيس فرع الجهاز بتاريخ 5-5-2019م الساعة 12:15 مساءً في مكان عمله.

- مقابلة مع المقدم فراس الرفاعي، مدير مكتب الشؤون الإدارية بفرع جهاز الشرطة القضائية مصراتة، بتاريخ 13_3_2019م بمكتبه.

سادساً: التقرير والقرارات.

- أنظر قرار وزير العدل رقم (967) لسنة 2012م بشأن إعادة تنظيم جهاز الشرطة القضائية.
- أنظر الصفحة الرسمية لجهاز الشرطة القضائية فرع الزاوية.

* * *