

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في بناء صورتها الذهنية من وجهة نظر لجان الإصلاح
**The Effect of the Police Role in Building its Mental Image from the
social Mediators Point of View**

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification

Student's name:

اسم الطالب: أحمد عبد رزق الزبير

Signature

التوقيع: أحمد عبد رزق الزبير

Date:

التاريخ: 10/5/2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجامعة الإسلامية بغزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في بناء صورتها الذهنية من وجهة نظر لجان الإصلاح

إعداد الباحث/

أيمن عبد الرؤوف الزمبلي

إشراف/

د. رشدي عبد اللطيف وادي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول
على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

1436هـ - 2015م



نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ أيمن عبدالرؤوف يوسف الزميلى لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال وموضوعها:

أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في بناء صورتها الذهنية من وجهة نظر لجان الإصلاح The Effect of the Police Role in Building its Mental Image from the Social Mediators Point of View

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الاثنين 18 جمادى الأولى 1436 هـ، الموافق 2015/03/09م الساعة الواحدة ظهراً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

.....	مشرفاً ورئيساً	د. رشدي عبد اللطيف وادي
.....	مناقشاً داخلياً	أ.د. ماجد محمد الفرا
.....	مناقشاً خارجياً	د. خضر مصطفى الجمالي

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق ،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ لِمَعْمَلِهِمْ فَمَسِيرٌ لِلَّهِ عَمَلُهُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ وَاسْتَرْتَابُونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ
وَالشُّكَّاتِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

(سورة التوبة: الآية 105)

الإهداء

إلى الإمام الأول والقدوة العظمى سيد الخلق أجمعين وحبينا الحق المبين محمد ﷺ..

إلى كل أتباعه والسائرين على دربه..

إلى أرواح شهداء الدين والوطن الذين ضحوا بدمائهم الزكية والذين هم أكرم منا جميعاً..

إلى المرابطين على ثرى فلسطين الحبيبة حماة الوطن والعقيدة رافعو رؤوسنا في الفرقان و السجّيل
والعصف المأكول..

إلى والديّ الكريمين حفظهما الله تعالى..

إلى ربحانة الفؤاد زوجتي الغالية رفيقة دربي أم البراء..

إلى قرة عيني فلذات كبدي براء وعلا ومنة الله..

إلى إخوتي وأخواتي الكرام كريم، محمد، أحمد، رهام، جينا، ميار، دينا..

إلى اخواني الذين لم تلدهم أمي، كلّ باسمه ولقبه..

إلى كل من علّمني حرفاً أو قدم إلي عوناً أو أسدى إلي معروفاً..

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين،،، أما بعد...

فإنني أشكر الله العلي القدير أولاً وأخراً على توفيقه لي بإتمام هذه الدراسة فهو ﷺ أحق بالشكر والثناء وأولى بهما.

انطلاقاً من قول رسول الله ﷺ ﴿ لا يشكر الله من لا يشكر الناس ﴾، واعتزافاً مني بأهل الفضل الذين علموني الكثير، فإنني أتوجه بخالص شكري وتقديري لكل من أسدى لي علماً أو قدم لي رأياً أو توجيهاً أو نصحاً أو ساهم بأي شكلٍ من الأشكال على إنجاز هذا البحث وخروجه إلى النور.

أخص بهذا الشكر الأستاذ الدكتور/ رشدي عبد اللطيف وادي الذي أشرف على هذه الدراسة على ما قدمه لي من توجيهات وإرشادات ونصائح، وما لقيت منه من حسن المتابعة والإشراف، إذ لم يبخل عليّ بشيءٍ من علمه الوافر، وجهده المتواصل، ووقته الثمين.

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى عضوي لجنة المناقشة والحكم على الرسالة على قبولهم مناقشة الرسالة وهما:

1. أ. د. ماجد الفرا "مناقشاً داخلياً" 2. د. خضر الجمالي "مناقشاً خارجياً"

وكذلك الشكر الجزيل للأستاذ الدكتور/ سمير صافي ومساعدته الإحصائي/ علي صنع الله اللذان أشرفا على الإطار العملي للدراسة والتحليلات الإحصائية.

كما لا أنسى أن أشكر السيد اللواء/ تيسير البطش و الأخ الكبير العميد/ محمد لافي على جهودهما الكبيرة في مساعدتي على إخراج هذا الجهد المتواضع إلى النور، والشكر موصول لقيادات جهاز الشرطة وكذلك رجال الاصلاح من مختلف التوجهات على جهودهم ونصحهم وحسن تعاونهم أثناء إعداد هذه الدراسة.

وأنتقدم بالشكر والعرفان أيضاً إلى جميع زملائي في العمل واخواني الذين ساعدوني ووقفوا بجانبني حتى النهاية، فجزاهم الله عنّي كل خير.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى إدارة الجامعة الإسلامية بغزة ذلك الصرح العلمي الشامخ لما لها من جهود عظيمة في خدمة طلبية العلم والمجتمع.

الباحث/ أيمن عبد الرؤوف الزميلي

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	الآية القرآنية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د - هـ - و	فهرس المحتويات
ز - ح - ط	فهرس الجداول
ي	ملخص الدراسة باللغة العربية
ك	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية ABSTRACT
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
المبحث الأول: الإطار العام	
2	1.1.1 المقدمة
3	1.1.2 مشكلة الدراسة
4	1.1.3 فرضيات الدراسة
4	1.1.4 متغيرات الدراسة
5	1.1.5 أهداف الدراسة
5	1.1.6 أهمية الدراسة
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	
9	1.2.1 مقدمة
9	1.2.2 دراسات تناولت موضوع الشرطة والأجهزة الأمنية
19	1.2.3 دراسات تناولت موضوع الصورة الذهنية
24	1.2.4 دراسات تناولت موضوعي الشرطة والصورة الذهنية
32	1.2.5 التعليق على الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإطار النظري	
المبحث الأول: الصورة الذهنية	
36	2.1.1 مقدمة
36	2.1.2 تعريف الصورة الذهنية
36	2.1.2.1 تعريف الصورة الذهنية (لغويًا)
37	2.1.2.2 تعريف الصورة الذهنية (اصطلاحاً)
38	2.1.3 الجوانب التعريفية لعملية تكوين الصورة الذهنية

39	وظائف الصورة الذهنية 2.1.4
41	أبعاد الصورة الذهنية 2.1.5
41	البعد المعرفي للصورة الذهنية 2.1.5.1
45	البعد الوجداني للصورة الذهنية 2.1.5.2
45	البعد السلوكي للصورة الذهنية 2.1.5.3
46	تأثير وسائل الإعلام في بناء أبعاد الصورة الذهنية 2.1.6
47	تصنيفات الصورة الذهنية 2.1.7
48	مصادر تكوين الصورة الذهنية للمنظمة 2.1.8
48	خصائص الصورة الذهنية 2.1.9
50	العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة 2.1.10
المبحث الثاني: جهاز الشرطة	
64	مقدمة 2.2.1
65	الشرطة: 2.2.2
65	تعريف الشرطة 2.2.2.1
66	أهداف ووظائف العمل الشرطي 2.2.3
66	الوظيفة الإدارية 2.2.3.1
67	الوظيفة القضائية للشرطة " الضبط القضائي 2.2.3.2
67	الوظيفة الاجتماعية للشرطة 2.2.3.2
67	الوظيفة السياسية للشرطة 2.2.3.4
67	الوظيفة الاقتصادية للشرطة 2.2.3.5
68	الشرطة المجتمعية 2.2.4
69	المواصفات والمهارات والسمات العامة لرجل الشرطة 2.2.5
71	إدارة العلاقات العامة في جهاز الشرطة 2.2.6
75	المكتب الإعلامي لجهاز الشرطة: 2.2.7
المبحث الثالث: رجال الإصلاح	
77	مقدمة 2.3.1
77	أهم خصائص قادة الرأي 2.3.2
79	أهمية قادة الرأي بالنسبة لجهاز الشرطة 2.3.3
79	مواصفات العاملين في مجال الإصلاح 2.3.4
81	لجان الإصلاح في قطاع غزة 2.3.5
82	إنجازات لجان الإصلاح 2.3.6

الفصل الثالث: منهجية الدراسة	
86	3.1 مقدمة
86	3.2 منهج الدراسة
87	3.3 مجتمع وعينة الدراسة
88	3.4 أداة الدراسة
90	3.5 صدق الاستبيان
102	3.6 ثبات الاستبيان
103	3.7 الأساليب الإحصائية المستخدمة
103	3.8 اختبار التوزيع الطبيعي
الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة	
106	4.1 مقدمة
106	4.2 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية
111	4.3 تحليل فقرات الاستبانة
149	4.4 اختبار الفرضيات
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والدراسات المقترحة	
172	5.1 النتائج
178	5.2 التوصيات
180	5.3 الدراسات المقترحة
قائمة المراجع	
181	المراجع العربية
187	المراجع الأجنبية
قائمة الملاحق	
192	ملحق (1) قائمة بأسماء المحكمين
193	ملحق (2) الاستبانة
203	ملحق (3) ملخص المقابلات

فهرس الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
73	يوضح إنجازات إدارة العلاقات العامة في المحافظات خلال عام 2014	(1)
82	يوضح أعداد المكاتب وعدد رجال الإصلاح لكل جهة في المحافظات	(2)
82	أجمالي القضايا التي عرضت على لجان الإصلاح التابعة للإدارة العامة لشؤون العشائر والإصلاح خلال الفترة من 2014/1/1 وحتى 2014/5/1	(3)
83	أجمالي القضايا التي عرضت على اللجان التابعة لهيئة شؤون العشائر التابعة لمنظمة التحرير خلال الفترة من 2014/1/1 وحتى 2014/6/1	(4)
83	إحصائيات عامة لعدد القضايا التي تعاملت معها لجان إصلاح رابطة علماء فلسطين خلال عام (2011م / 2012م / 2013م)	(5)
87	يوضح أفراد مجتمع الدراسة ونسبة كل جهة	(6)
88	يوضح أفراد مجتمع الدراسة ونسبة كل جهة وعدد الاستبانات الموزعة	(7)
89	درجات مقياس ليكرت الخماسي	(8)
91	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير " والدرجة الكلية للمجال	(9)
93	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات الشرطة " والدرجة الكلية للمجال	(10)
94	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة " والدرجة الكلية للمجال	(11)
95	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الدور الإعلامي لجهاز الشرطة " والدرجة الكلية للمجال	(12)
97	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية " والدرجة الكلية للمجال	(13)
98	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله " والدرجة الكلية للمجال	(14)
99	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة " والدرجة الكلية للمجال	(15)
100	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها " والدرجة الكلية للمجال	(16)
101	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للإستبانة	(17)
102	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة	(18)

103	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	(19)
106	توزيع عينة الدراسة حسب الجهة التابع لها	(20)
107	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	(21)
107	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	(22)
108	توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة	(23)
109	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(24)
109	توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الدخل	(25)
110	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل	(26)
112	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " سمات رجل الشرطة.	(27)
114	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " سلوكيات رجل الشرطة "	(28)
116	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير	(29)
118	مواجهة رجل الإصلاح صعوبة في التعامل مع جهاز الشرطة	(30)
119	يوضح نوعية الصعوبات التي واجهها رجال الإصلاح	(31)
120	يوضح طبيعة التعامل مع الشرطة	(32)
121	يوضح الانطباع السائد عن جهاز الشرطة عند الآخرين	(33)
122	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الدور الإعلامي الذي يقوم به جهاز الشرطة للتعريف بدورها في مكافحة الجريمة "	(34)
125	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الإعلام عن الخدمات الأمنية التي يقدمها الجهاز	(35)
127	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الأدوات الإعلامية التي تستخدمها الشرطة	(36)
129	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات الدور الإعلامي لجهاز الشرطة	(37)
131	يوضح مصادر انطباع رجل الإصلاح حول جهاز الشرطة	(38)
133	يوضح الرمز الذي يحمله جهاز الشرطة في قطاع غزة	(39)
134	يوضح الشعار الذي تتبناه الشرطة في قطاع غزة	(40)
135	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " انطباع رجال الإصلاح تخصصات الشرطة "	(41)

137	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " انطباع لجان الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة "	(42)
139	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية "	(43)
142	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله "	(44)
144	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة "	(45)
147	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها "	(46)
150	معامل الارتباط بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين الانطباع عن تخصصات الشرطة لدى رجال الإصلاح	(47)
152	معامل الارتباط بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين الانطباع عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة لدى رجال الإصلاح	(48)
153	معامل الارتباط بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين بناء صورتها الذهنية لدى رجال الإصلاح	(49)
156	نتائج اختبار " التباين الأحادي " - الجهة التابع لها	(50)
158	نتائج اختبار " T لعينتين مستقلتين " - الحالة الاجتماعية	(51)
160	نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر	(52)
162	نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المحافظة	(53)
165	نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المؤهل العلمي	(54)
167	نتائج اختبار " التباين الأحادي " - مستوى الدخل	(55)
169	نتائج اختبار " التباين الأحادي " - سنوات العمل كرجل إصلاح	(56)

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الدور الذي تقوم به الشرطة في مكافحة الجريمة وأثره في بناء صورتها الذهنية لدى رجال الاصلاح، حيث تم دراسة حالة رجال الاصلاح كأحد مكونات النخبة المجتمعية في قطاع غزة، وقد سعت الدراسة الى التعرف على علاقة دور الشرطة والمتمثل في كل من: سمات وسلوكيات رجل الشرطة، الدور الاعلامي، الاهتمام بالمظهر، الاهتمام بالمكان، امتلاك التكنولوجيا، تلقي شكاوي وآراء الجماهير، وأثرها في بناء الانطباع عن تخصصات الشرطة ورجال الشرطة في الرتب المختلفة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع 350 استبانة على عينة الدراسة والتي اختيرت بنظام العينة الطبقية العشوائية وتم استرداد 312 استبانة، بالإضافة الى إجراء بعض المقابلات مع قيادات الشرطة ورجال الاصلاح.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين تكوين الصورة الذهنية لها لدى رجال الاصلاح في قطاع غزة.
2. أظهرت الدراسة أن دور جهاز الشرطة انعكس بشكل ايجابي على تكوين الانطباعات عن تخصصات الشرطة، وأظهرت ان انطباع رجال الإصلاح عن رجال الشرطة في الرتب المختلفة ايجابي بمتوسط حسابي 75.46%.
3. انعكس دور جهاز الشرطة بشكل ايجابي على تكوين الانطباعات عن رجال الشرطة في الرتب المختلفة، وأظهرت أن انطباع رجال الإصلاح عن رجال الشرطة في التخصصات المختلفة ايجابي بمتوسط حسابي نسبي 76.93%.
4. أظهرت الدراسة أن 74.15% من رجال الاصلاح لم يواجهوا صعوبات تذكر خلال تعاملهم مع رجال الشرطة وأعرب 68.2% منهم عن انطباعهم الايجابي في التعامل مع رجل الشرطة في ضوء الخبرة المباشرة، بينما أجاب 18.3% منهم بسلبية طبيعة التعامل مع رجل الشرطة.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة ما يلي:

1. زيادة الاهتمام بتطوير السمات الإيجابية لدى رجل الشرطة و تعزيز السلوكيات الحسنة خاصة تلك التي تتعلق بالاحتكاك والتواصل مع الجماهير وذلك عبر التدريب وإكساب المهارة النظرية والعملية.
2. تخصيص برامج تواصلية تستهدف النخب الاجتماعية وخاصة رجال الإصلاح تهدف إلى بناء وتعزيز الصورة الإيجابية عن جهاز الشرطة لديهم، مما يساهم في نقلها إلى الفئات الأخرى المحيطة بهم، وإقامة مؤتمرات وورش عمل للتعريف بجهاز الشرطة وغاياته وأهدافه والحقوق المتبادلة بين الشرطة والجماهير
3. تفعيل العمل الإعلامي لجهاز الشرطة بصورة أكثر كفاءة عبر الاعتماد على وسائل اتصالية تناسب رجال الإصلاح، وتدريبهم على الوسائل المتاحة حالياً.

Abstract

The effect of the police role in building its mental image from the social mediators point of view

This study aimed to identify the role of policemen in crime combat and its impact on building its mental image for the social mediators ,It also studied the status of social mediators as being a component of the social elite in Gaza strip ,It also aimed to identify the relation of the role of policemen represented by: the characteristics and behaviors of policemen, the media role, paying attention to the physical appearance and the place, technology possession, receiving the opinions and complaints of the public as well as its impact on building the impression on the specializations of the police and the policemen in different ranks.

The researchers used the descriptive-analytical method. Questionnaires were used as the main tool in the collection of data.350 questionnaires were distributed on the study sample which was chosen using stratified random sampling .while 312 questionnaires were recovered. In addition to that, the researcher interviewed some police leaders and social mediators.

The study concluded results of most important:

- There is a statistically significant relation between the role of the police and the building of its mental image for the social mediators in Gaza strip.
- The study showed that the role of the police was positively reflected on the building of impressions about police specializations it also showed that the impression of social mediators about policemen in different ranks was positive with an average account of 75.46%.
- The study showed that the role of the police was positively reflected on the building of impression about policemen in different ranks.in addition to that it showed that the impression in different ranks was positive with an average account of 76.93%.
- The study showed that 74.15 of social mediators didn't encounter any difficulties in dealing with policemen while 68.2% talked about their positive impression on dealing with policemen in view of direct experience. On the other hand,18.3% spoke negatively about the nature of the relation with policemen.

The study recommendations include the followings

1. Increased interest in the development of the positive features of the police man and promote good behaviors especially those related to friction and communication with the public , through training and skill give the theoretical and practical.
2. Allocation of communication programs aimed at social elites , especially social mediators aims to build and strengthen the positive image of the police force they have, which contributes to transfer to other groups surrounding them , and the establishment of conferences and workshops to introduce the Police Force , goals and objectives exchanged between the police and the public and rights
3. Activating the media work for the police more efficiently by relying on the media communication fit social mediators, and training them on the means currently available

الفصل الأول

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

1.1.1 مقدمة

1.1.2 مشكلة الدراسة

1.1.3 فرضيات الدراسة

1.1.4 متغيرات الدراسة

1.1.5 أهداف الدراسة

1.1.6 أهمية الدراسة

1.1.1 مقدمة:

يعد الاستقرار واستتباب الأمن من أهم مقومات التنمية في جميع المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والبشرية وغيرها، ومن الواضح ان عملية استتباب الأمن لم تعد قاصرة على العاملين في الأجهزة الأمنية وبات للمواطنين الدور الأبرز في هذه المهنة إضافة إلى مساندة العاملين فيها.

إن احترام الجماهير لأجهزة الشرطة وتعاونها معها في أداء رسالتها الأمنية يرتبط في أحد أبعاده الأساسية بانطباعات الجماهير عن الشرطة واتجاهاتها نحوها أو ما يعرف بالصورة الذهنية لجهاز الشرطة لدى الجماهير، فإذا ما كانت صورة جهاز الشرطة لدى الجماهير تتسم بالتفاهم والإيجابية أو يغلب عليها الطابع الإيجابي فمن المنطقي أن تجد تعاوناً ومساندة حقيقية من جانب الجماهير لجهاز الشرطة ومن البديهي أيضاً أن نتوقع تقاعس بعض أفراد الجماهير عن مساندة جهود الشرطة في حالة وجود انطباعات سلبية نحوها (نصير، 2004، ص 11).

إن أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهداف معينة، ومهما اختلفت طبيعة المؤسسة فان إنشاءها من المفترض أن يسعى إلى تحقيق هدف يتلاءم مع هذه الطبيعة، وجهود العاملين في المؤسسة يساعد بشكل أساسي وبدرجة كبيرة لتحقيق أهداف المؤسسة الموضوعية والمأمولة، حيث يعتبر العنصر البشري هو المحرك الأساسي والعنصر الفاعل في تلك المؤسسات، لذا فقد وضعت معظم المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة في الدول المتقدمة والدول النامية ضمن هيكلها إدارة العلاقات العامة لتقوم بوظيفتها التي غالباً ما تهدف إلى بناء الصورة الذهنية الحسنة والطيبة عن هذه المنظمات والهيئات. (تركستاني، 2007).

ويعتبر قادة الرأي ذوو تأثير كبير على معلومات وآراء ومواقف وسلوك أشخاص آخرين في مجتمع ما، ولقادة الرأي تأثير على تابعيهم حيث يثقون بهم، وينظرون إليهم على أنهم يمثلون القدوة أو المثالية (عجوة ويوسف، 2005، ص 194) ومن هنا تكمن أهمية دراسة الصورة الذهنية لجهاز الشرطة لدى النخبة، والتي يعتبر رجال الإصلاح أحد مكوناتها في قطاع غزة لما يمثلونه من أهمية في حفظ تماسك المجتمع وتعاضده ونشر السلام والاستقرار بين أفرادها.

1.1.2 مشكلة الدراسة:

من المعلوم أن العمل الشرطي يتطلب توافر سمات أساسية تضمن له النجاح والفعالية في تحقيق أهدافه، ومن أبرز هذه السمات الانضباط والحزم والجدية وربما يرى البعض في ممارسة هذه السمات في الواقع العملي بعض التعسف ومن هنا تأتي حساسية العلاقة بين الشرطة وأبناء المجتمع، حيث يقيّم كل منهما الطرف الآخر من وجهة نظره الذاتية دون تقييم موضوعي لمتطلبات ومهام كل طرف.

تأتي هذه الدراسة لطرق باب جديد وهو كيف يؤثر دور المؤسسة في تكوين صورتها الذهنية لدى الجمهور، وبما أن مؤسسة الشرطة هي من أهم الأجهزة الحكومية العاملة في خدمة المواطنين وتوفير أهم الحاجات الإنسانية لهم وهو الأمن، تأتي هذه الدراسة لتلمس صورة جهاز الشرطة الذهنية لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة وهي فئة لها دور بارز في تكوين الانطباعات والصور لدى الفئات المحيطة بها وقد استشعر الباحث أهمية الدراسة من خلال معايشتة للعمل الأمني عبر عمله في وزارة الداخلية.

ومن هنا فان مشكلة الدراسة تكمن في السؤال الرئيسي التالي:

((ما أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في بناء صورتها الذهنية لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة؟))

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما أثر سمات وسلوكيات وتصرفات رجل الشرطة في تكوين صورتها الذهنية لدى النخبة؟
- ما أثر الدور الإعلامي لجهاز الشرطة في بناء صورتها الذهنية لدى النخبة؟
- ما أثر مظهر رجل الشرطة في بناء صورتها الذهنية لدى النخبة؟
- ما أثر الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز من خلاله خدماته في بناء صورتها الذهنية لدى النخبة؟
- ما أثر امتلاك جهاز الشرطة للتكنولوجيا الحديثة في بناء صورتها الذهنية لدى النخبة؟
- ما أثر تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية في بناء صورتها الذهنية لدى النخبة؟
- ما الانطباع السائد عن رجل الشرطة في التخصصات المختلفة؟

- ما الانطباع السائد عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة؟
- ما الانطباع السائد عن تعامل الشرطة مع رجال الإصلاح؟

1.1.3 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين بناء صورتها الذهنية لدى النخبة المجتمعية في قطاع غزة.

ويتفرع منها الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين الانطباع عن تخصصات الشرطة لدى النخبة المجتمعية في قطاع غزة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين الانطباع عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة لدى النخبة المجتمعية في قطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في تكوين البعد المعرفي لصورتها الذهنية لدى النخبة تعزى إلى المعلومات الشخصية.

1.1.4 متغيرات الدراسة:

أولاً/ المتغير المستقل:

المتغير المستقل الرئيسي هو الدور الذي يقوم به جهاز الشرطة في تأدية مهامه في المجتمع والإعلام عنها وتتفرع منه المتغيرات الفرعية التالية:

1. سمات وسلوكيات رجل الشرطة وكيفية تعامله مع الجمهور.
2. الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
3. مظهر رجل الشرطة.
4. الاهتمام بالمكان.

5. امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.

6. تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم.

ثانياً/ المتغير التابع:

الصورة الذهنية لجهاز الشرطة لدى النخبة المجتمعية في قطاع غزة، ويتفرع الى:

- الانطباع عن تخصصات الشرطة.
- الانطباع عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة.

1.1.5 أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة للتعرف على اثر الدور الذي يقوم به جهاز الشرطة على تكوين الصورة الذهنية لدى النخبة، وذلك من خلال الوصول للأهداف التالية:

- استكشاف واقع الصورة الذهنية لجهاز الشرطة الفلسطينية لدى النخبة المجتمعية من باب تأثير دور الشرطة في بنائه.
- معرفة انطباعات النخبة حول تخصصات جهاز الشرطة وكذلك حول رتبها المختلفة.
- التعرف على دور ادارة العلاقات العامة والمكتب الاعلامي في جهاز الشرطة في تكوين صورة الجهاز لدى النخبة المجتمعية ومدى فعالية الأدوات المستخدمة.
- الوقوف على مواطن الخلل التي تساهم في تشويه صورة جهاز الشرطة لدى النخبة.
- تقديم حلول واقتراحات لتحسين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة لدى النخبة في قطاع غزة.

1.1.6 أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة بالآتي:

- من خلال تناولها مؤسسة كبيرة ومهمة جداً للمجتمع الفلسطيني وتقدمه حيث لا يوجد تنمية وتطوير بدون استقرار أمني والذي يزداد نتيجة وجود جهاز شرطة فعال يدعم مجتمع مقتنع بالدور المركزي الذي تقوم به الشرطة.

- كذلك تناول الدراسة لرأي شريحة مهمة من المجتمع الفلسطيني متمثلة في رجال الاصلاح والذين لهم دور بارز في تشكيل آراء واتجاهات من حولهم باعتبارهم رموز وقادة رأي.

- كما تتبع أهمية الدراسة من خلال الفوائد التي يمكن تحقيقها لأكثر من جهة على النحو التالي:

أولاً/ أهمية الدراسة بالنسبة لوزارة الداخلية الفلسطينية وجهاز الشرطة:

- ستساعد نتائج الدراسة جهاز الشرطة في التعرف على واقع صورته الذهنية لدى شريحة مهمة من المجتمع وهي النخبة المجتمعية -رجال الاصلاح- في قطاع غزة.
- ستوفر الدراسة قاعدة بيانات واقعية عن الصورة الذهنية لجهاز الشرطة لدى النخبة المجتمعية يمكن ان تستفيد منها الادارة العامة للعلاقات العامة والاعلام في التخطيط لسياساتها المستقبلية.
- ستوفر الدراسة فرصة للتعرف على العوامل المؤثرة ايجاباً او سلباً في الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى النخبة المجتمعية.

ثانياً/ أهمية الدراسة بالنسبة للباحثين والمهتمين بالموضوع:

- قد تحقق هذه الدراسة الفائدة المرجوة للباحثين والمهتمين بالمجال الشرطي والعلاقات العامة في الاجهزة الامنية، بتوفير المعلومات والبيانات والتحليلات الخاصة بالصورة الذهنية لجهاز الشرطة الفلسطينية، وذلك لندرة البحوث التي تتناول التحليل الواقعي للأجهزة الامنية العاملة على الساحة وخاصة جهاز الشرطة، كما يمكن ان تفتح هذه الدراسة آفاق جديدة للباحثين والمهتمين بجهاز الشرطة بإعداد دراسات وابحاث تتعلق بجهاز الشرطة الفلسطينية.
- كما تكمن أهمية الدراسة في أنها الدراسة الأولى حسب ما أطلع عليه الباحث في قطاع غزة ومناطق السلطة الفلسطينية تدرس الصورة الذهنية لجهاز الشرطة لدى النخبة المجتمعية -رجال الاصلاح- في قطاع غزة وأثر الدور الذي يؤديه الجهاز في تحسينها بجانب ذلك ندرة الدراسات التي تناولت موضوع الصورة الذهنية للشرطة في الأراضي الفلسطينية.

ثالثاً/ أهمية الدراسة بالنسبة للباحث:

- يأمل الباحث في ان تسهم دراسته هذه في زيادة معرفته العلمية والعملية في دور العلاقات العامة في الاجهزة الامنية، والتعرف على مفاصل التأثير في الصورة الذهنية للمؤسسات سواء العامة او الخاصة، كما يأمل ان تكون دراسته هذه بداية لدراسات اعمق واشمل في موضوع الصورة الذهنية سواء له او لغيره من الباحثين مستقبلاً.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

- 1.2.1 مقدمة
- 1.2.2 دراسات تناولت موضوع الشرطة والأجهزة الأمنية
- 1.2.3 دراسات تناولت موضوع الصورة الذهنية
- 1.2.4 دراسات تناولت موضوعي الشرطة والصورة الذهنية
- 1.2.5 التعليق على الدراسات السابقة

1.2.1 مقدمة:

استعراض الدراسات السابقة هو بمثابة النور الذي يرى فيه الباحث مكانه وكيف يستفيد من تجارب الآخرين، من خلال التعرف على النتائج والتوصيات التي توصل إليها الباحثين. وقد استعرض الباحث 27 دراسة سابقة منها 4 دراسات فلسطينية و 17 دراسة عربية، و 6 دراسات أجنبية، وقد عرض الباحث تلك الدراسات وفق ترتيب زمني من الأحدث الى الأقدم من عام 2014م حتى عام 1987م.

الإفادة من الدراسات السابقة:

قد استفاد الباحث من الدراسات السابقة بشكل كبير، ومن تلك الاستفادة على سبيل المثال لا الحصر:

- 1) صياغة وتحديد فروض الدراسة وأهدافها.
- 2) اختيار الأدوات المناسبة في الدراسة وبناء الاستبانة.
- 3) تفسير النتائج ومناقشتها بناء على الدراسات السابقة.

1.2.2 دراسات تناولت موضوع الشرطة والأجهزة الأمنية:

1. دراسة (الغصين، 2012م) بعنوان:

هدفت دراسة أثر الإعلام الأمني على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية إلى التعرف على الإعلام الأمني والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بينهما، وتم ذلك بالتعرف على وجهة نظر قيادات الأجهزة الأمنية في قطاع غزة بالخصوص. قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية، وطبقت بطريقة الحصر الشامل على المبحوثين والمكونة من (127) شخصاً يمثلون مجتمع وعينة الدراسة، وتم استرجاع (105) استبانة بنسبة (82.7%).

وخلصت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- السياسة الإعلامية الأمنية غير واضحة ولا تشمل كافة القضايا الأمنية وغير متضمنة سياسات الوزارة، ويوجد تأثير للسياسة الإعلامية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية بدرجة قليلة.

- التغطية الإعلامية للقضايا الأمنية نسبية، وبحاجة لتوازن بين الأجهزة الأمنية، وأن تشمل التوعية الأمنية، ويوجد تأثير قليل شمولية التغطية الإعلامية الأمنية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية.
- الصدق والموضوعية أساسية في عمل الإعلام الأمني والشفافية وعدم التضخيم تعززهما، وهناك تأثير بدرجة متوسطة بين موضوعية وصدق التغطية الإعلامية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية.
- وسائل الوزارة الإعلامية الأكثر متابعة، ويأتي بعدها الإذاعات والصحف المحلية والمواقع الإخبارية، ولكن لا يوجد تأثير لتنوع وسائل الإعلام الأمني المستخدمة على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية.

وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات من أهمها:

- 1) زيادة دعم الإعلام الأمني والاهتمام بتطويره.
- 2) وضع سياسة إعلامية أمنية واضحة بمشاركة كافة ذوي العلاقة، وأن تتضمن في سياسات الوزارة العامة.
- 3) زيادة تدريب وتطوير العاملين في الإعلام الأمني ودمجهم مع زملائهم في الأجهزة الأمنية.
- 4) التوازن في تغطية أنشطة الأجهزة الأمنية، والتركيز على القضايا التي تخص المجتمع.
- 5) العمل على الاستفادة من الإعلام الأمني في التوعية الأمنية وفي تهيئة الرأي العام.

2. دراسة (الخالدي، 2012) بعنوان:

هدفت دراسة ضوابط ومعايير اختيار وتعيين أفراد الشرطة وأثرها على فعالية الأداء الشرطي من وجهة نظر ضباط الشرطة الفلسطينية إلى استعراض وقياس بعض السمات والخصائص والمعايير والصفات الشخصية النموذجية للمتقدمين للالتحاق بكلية الشرطة والمنتسبين الجدد على حدٍ سواء للعمل في الشرطة كالقدرات الجسمية بأنواعها والعقلية والنفسحركية والحسية والبدنية والميول المهنية والقيم الاجتماعية السلوكية، وترتيب أهميتها بالنسبة لهم، لانتقاء أفضل العناصر منهم.

ولتحقيق أغراض الدراسة قام الباحث بجمع البيانات عن طريق شريحة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة المكون من شريحة الضباط رتبة نقيب فما فوق، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في أسلوب البحث حيث قام بتوزيع 300 استبانة.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن لدى ضباط وأفراد الشرطة مستوى متوسط في مجال القوة الجسدية تعطيهم القدرة على فرض القانون، وأنهم يتمتعون بالقدرة على تقدير الموقف عند التعرض للأخطار واتخاذ القرارات المناسبة زمانياً ومكانياً.
- ولديهم مستوى متوسط في مجال الاستفادة من الدورات التدريبية التي يتلقونها لتطوير وتحسين أدائهم، ويتمتعون بالسمع والطاعة لرؤسائهم والولاء للمؤسسة الشرطة.
- ويميزون في تعاملهم مع الجمهور بين الذكر والأنثى، وكذلك يميزون بين الفئات العمرية المختلفة والانتماءات السياسية عند تعاملهم مع الجمهور.

وقد أوصت الدراسة:

- ضرورة الاهتمام بضوابط معايير اختيار وتعيين ضباط وأفراد الشرطة حسب الصفات الجسدية والقدرات العقلية والمؤهلات العلمية والتدريب والسلوك الاجتماعي الإيجابي والسمات الشخصية المميزة، والاهتمام بمعيار الوزن والطول.
- ضرورة الاهتمام بتدريب ضباط وأفراد الشرطة من خلال تكثيف الدورات ودراسة الاحتياجات التدريبية الفعلية لهم التي تساعدهم على اكتساب المهارات المختلفة في مواقف أمنية متباينة وباستخدام أساليب وتقنيات تدريبية متقدمة.
- ضرورة تعزيز الدور الرقابي على جهاز الشرطة للمحافظة على مظهر رجل الشرطة وتطبيقه للقانون بشكل عادل، إلى جانب ضرورة الاهتمام بإجراء اختبارات نفسية (المزاج العام، الاستقرار النفسي... الخ) لضباط وأفراد الشرطة قبل تعيينهم، وضرورة الاهتمام بالجوانب التحفيزية للعاملين في جهاز الشرطة بنظام جيد للحوافز المادية والمعنوية والترقيات حسب الكفاءة والانتماء للعمل وليس الانتماء التنظيمي أو الحزبي، حتى تتحقق الدافعية للإنجاز وتحسين الأداء.

- الاهتمام باستخدام التقنيات الحديثة والتكنولوجيا لتطوير الأداء الشرطي وتوفير قاعدة معلومات عن ضباط الشرطة ومستوى المهارات الإدارية المتوفرة لديهم ومجالات المهارات التي يحتاجون إلى تنميتها.

3. (Callanan, 2011):

هدفت دراسة وسائل الاعلام والمفاهيم العامة للشرطة: دراسة اثر العرق والتجربة الشخصية الى معرفة تأثير التناول الاعلامي للموضوعات ذات الصلة بالجريمة على اراء الافراد تجاه الشرطة في ولاية كاليفورنيا الأمريكية حيث استخدم الباحث في دراسته الميدانية المنهج المسحي واقتصرت عينة الدراسة على المواطنين الأمريكيين من الاصول الافريقية واللاتينية من خلال عينة قوامها 4245 مفردة كما ركزت الدراسة على ثلاثة جوانب من اداء الشرطة وهي الثقة في الشرطة وعدالة الشرطة ومدى استخدام الشرطة للقوة المفرطة.

خلصت الدراسة الي ما يلي:

- ان عرض الاخبار التلفزيونية وتناول برامج الواقع والجرائم تساهم بشكل ملحوظ في زيادة الثقة بالشرطة.
- ضحايا الجرائم وذوي تجربة الاعتقال الذي سبق وان تم اعتقالهم من قبل الشرطة لم تتأثر لديهم مستويات الثقة بالشرطة من خلال التناول الاعلامي للجريمة وموضوعاتها.
- ان الاشخاص حديثي الخبرات الاجرامية اللذين يرتكبون جريمة لأول مرة اكثر اهمية من وسائل الاعلام لتشكيل الآراء الفردية تجاه الشرطة.
- ان زيادة تناول وسائل الاعلام للموضوعات ذات الصلة بالجريمة ادت الى زيادة الثقة المبحوثين من ذوي الاصول اللاتينية في الشرطة في حين لم يكن لها تأثير على الثقة لدى الامريكيين من ذوي الاصول الافريقية.

4. دراسة (الحري، 2011م):

هدفت دراسة " تنمية المهارات الأمنية ودورها في تحسين أداء ضباط الأمن العام في القصيم وحائل " الى التعرف على تنمية المهارات الأمنية ودورها في تحسين أداء ضباط الأمن العام في القصيم وحائل، وتشكل مجتمع الدراسة من ضباط الشرطة في تلك

المنطقتين وعددهم (492) ضابطاً، وكان حجم العينة (200) ضابطاً. وقد استخدم

الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أهم النتائج ما يلي:

- أن المهارات الأمنية اللازمة لتحسين أداء ضباط الأمن العام في القصيم وحائل التي تتوافر هي: الحس الأمني بتوقع الجريمة قبل وقوعها وضبط مرتكبيها، وتوفير الأمن الذاتي الكفيل بحماية أفراد القوة، والتعرف على الممنوعات والمواد المخدرة.
- أن الوسائل المهمة جدا لتنمية المهارات الأمنية اللازمة لتحسين أداء ضباط الأمن العام في القصيم وحائل هي: تزويد المتميزين في اكتساب المهارات الأمنية بالحوافز المادية والمعنوية، وتدريب رجال الأمن على إتقان استخدام أنظمة الاستعلام الآلي، وتدريب رجال الأمن على إتقان استخدام تقنيات الوقاية الأمنية.
- لدى مفردات مجتمع الدراسة رؤية متشابهة نحو دور تنمية المهارات الأمنية في تحسين أداء ضباط الأمن العام في القصيم وحائل مهما اختلفت أعمارهم.

وكانت أهم التوصيات:

- إعداد استراتيجيات تدريبية مستدامة لتنمية المهارات الأمنية لضباط الأمن في القصيم وحائل.
- ترشيح الضباط للالتحاق بالبرامج التدريبية اللازمة لتنمية المهارات الأمنية وفق معايير محددة تتضمن درجة كفاءتهم، وانضباطهم في العمل، فضلاً عن الحاجة الفعلية لهذه المهارات لإنجاز مهام العمل الأمني الذي يتولونه.

5. دراسة (الطناني، 2010 م):

هدفت دراسة "مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية" إلى التعرف على واقع مهارات رجل الشرطة الإنسانية والذاتية في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية من وجهة نظر رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة، وكذلك التعرف على مدى توفر أساليب ووسائل تنمية هذه المهارات، والكشف عن الفروق في مستوى هذه المهارات (الإنسانية والذاتية) الناتج عن الاختلاف في السمات والخصائص العامة للمبجوثين، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتة ولملاءمته لهذه الدراسة، واشتمل مجتمع الدراسة على جميع رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة والبالغ عددهم 1722 فرداً، وبلغت عينة

الدراسة 517 فرداً تم توزيع الاستبيانات عليهم باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية المنتظمة.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- المهارات الإنسانية (مهارة الاستماع، مهارة التحدث، مهارة الإقناع، مهارة حل النزاع، مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور) والذاتية (السمات الجسمية، القدرات العقلية، مهارة المبادأة والابتكار، مهارة ضبط النفس) متوفرة لدى رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير.
- أساليب تنمية المهارات الإنسانية والذاتية متوفرة لدى رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في وجهات نظر المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى (الحالة الاجتماعية، الرتبة، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في وجهات نظر المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى (العمر، مكان العمل).

وقد توصلت الدراسة إلى عدة توصيات من أهمها:

- ضرورة تطوير وصقل المهارات الإنسانية والذاتية لرجل الشرطة عن طريق التدريب وورش العمل والندوات وغيرها، والتركيز على امتلاك هذه المهارات عند اختياره.
- الاهتمام بالفعاليات التي تعزز العلاقة بين جهاز الشرطة وبين مؤسسات المجتمع التي لها علاقة مباشرة معه، وإيضاح دور رجل الشرطة في حماية الأرواح والممتلكات.
- الاهتمام بالجوانب السلوكية عند تقييم أداء رجال الشرطة، وتقديم مزيد من الحوافز المادية والمعنوية باستمرار لمن يحسن التعامل مع الجمهور وتطبيق اللوائح العقابية بحق من يسيئ التعامل مع الجمهور.

6. دراسة (الشتوي، 2009):

هدفت دراسة "مدى إسهام الإعلام الأمني في نجاح الحملات الأمنية بمدينة الرياض" لقياس قدرة الأجهزة الإعلامية على نقل النجاحات المحققة في الحملات الأمنية للمجتمع، ومن ثم تحقيق الشعور بالأمن العام لكافة أفراد المجتمع وذلك من خلال معرفة مدى إسهام أجهزة الإعلام الأمني في نجاح الحملات الأمنية وهذا ما يسعى الباحث لإثباته من خلال هذه الدراسة.

أهم النتائج:

- شجعت الحملات الأمنية المستمرة إلى جانب توعية الإعلام الأمني أفراد المجتمع على التبليغ عن المخالفات الأمنية.
- إيجاب مسئولو الأمن عن إعطاء الصورة الحقيقية للمخالفات الأمنية في المنطقة.

أهم التوصيات:

- حث الجهات المسؤولة عن الحملات الأمنية على تقديم المعلومات و البيانات الحقيقية إلى أجهزة الإعلام الأمني.
- إجراء الحملات الأمنية ضمن منهج علمي منظم، و الحذر من توجيه حملات أمنية بشكل ارتجالي وعشوائي.

7. دراسة (الطراونة، 2008):

هدفت دراسة اتجاهات المواطن العربي نحو رجل الشرطة الى التعرف على اتجاهات الجمهور نحو رجل الشرطة في الاردن، و معرفة اثر المتغيرات الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية على اتجاهات المواطنين نحو رجل الشرطة انطلاقا من ان العمل على نشر الوعي الامني لدى الجمهور العربي الاردني يتطلب ادراك صورة رجل الشرطة في ذهن المواطن الاردني بالإضافة الى دراسة العوامل والاسباب المؤثرة في صياغة هذه الصورة لغايات التأثير فيها وتحسينها لتسريع اندماج المواطن في العملية الامنية حيث استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي وتمثل مجتمع الدراسة في المجتمع الاردني في كافة فئاته كما اجريت الدراسة على عينة عشوائية في جميع المحافظات، وقد اعتمد الباحث الاستبانة اداة لجمع البيانات من عينة المجتمع. وبلغ عدد افرادها 600 شخص من مختلف الفئات العمرية ومن الجنسين على نطاق المملكة الاردنية

وخلصت الدراسة الى ما يلي:

- ان هناك اتجاهات ايجابية لدى المواطنين الاردنيين لدى رجل الشرطة تتعلق بالخصائص الشخصية والمهنية لرجل الشرطة وتتعلم بسلوكيات رجل الشرطة مع المواطن.
 - لا يوجد فرق كبير بين اتجاهات المواطنين نحو رجل الشرطة تتعلق بذكور او اناث في حين ان هناك اختلافا واضحا في اتجاهات المواطنين نحو رجل الشرطة وفقا لمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية وحالة العمل.
 - اظهرت الدراسة ان هناك اتجاها ايجابيا لدى المواطنين نحو السلوك الاخلاقي لرجل الشرطة اثناء ادائه لعمله وبينت الدراسة ان من تعامل مع رجل الشرطة لديه اتجاهات اكثر ايجابية من غيره ممن لم يتعامل مع رجال الشرطة.
- 8. دراسة (هلال، 2007):**

هدفت دراسة واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة الى التعرف على اهم المتغيرات التي تؤثر على طبيعة العلاقة بينهما وطبيعة المجتمع والرواسب التاريخية وطبيعة العمل الشرطي واتساع نطاقاته وسلوكيات رجل الشرطة بالإضافة للتعرف على اتجاهات وانطباعات الجمهور نحو رجل الشرطة ومعرفة مدى رضى الجمهور عن الخدمة التي تقدمها الشرطة ومدى تعاون الجمهور مع الشرطة حيث استخدم الباحث كل من المسح الاجتماعي بالعينة والمنهج المقارن للمقارنة بين طبيعة العلاقة بين الشرطة والجمهور في مجتمعاتهم العربية بما هو سائد في المجتمعات الغربية كالمملكة المتحدة امريكا وفرنسا كما تم اختيار العينة بالأسلوب العشوائي البسيط ووزعت العينة وفق الخصائص الديموغرافية للمبحوثين، وبلغ حجم العينة 100 من المترددين على ادارة مرور الشارقة ومعرض الكتاب.

وخلصت الدراسة الى ما يلي:

- اشار 66% من المبحوثين الى ايجابية انطباعاتهم واتجاههم نحو الشرطة و اشار 70% من المبحوثين الى عدم احساسهم بالخوف من الشرطة.

- أفاد 58% من المبحوثين بجودة الخدمات التي تقدمها الشرطة لهم حيث ارجعوا ذلك لعدة اعتبارات منها الاحساس العام بالأمن والامان والطابع الانساني في تعامل الشرطة والانجاز السريع للمعاملات.
- اشار 54% من المبحوثين الى وجود قصور في العمل الشرطي وعزو ذلك الى البطء والتعقيد في انجاز المعاملات في بعض الاحيان او الوساطة واساءة المعاملة في احيان اخرى الامر الذي انعكس على الانطباع العام عن رجل الشرطة.
- افاد 60% من المبحوثين بعدم قيام رجال الشرطة بمحاربة او مجاملة بعض افراد الجمهور حسب الجنسية او اللغة او اللهجة وهو ما عزز من صورتهم الايجابية.

9. دراسة (كاكتلا، 2005):

هدفت دراسة " دور وسائل الإعلام في تنمية علاقات الجمهور بالمؤسسة الأمنية " للتعرف على دور إدارة الإعلام والعلاقات العامة برئاسة قوات الشرطة بالسودان في تحسين علاقات الشرطة بالجمهور، والتعريف بأهمية العمل الشرطي وأهدافه وواجباته، نشأته وتطوره. والتعريف بدور وسائل الإعلام في التنمية وتحسين العلاقات بين الشرطة والجمهور.

خرجت الدراسة بالنتائج التالية:

- الإذاعة السودانية هي أفضل الوسائل الإعلامية لإيصال الرسالة الشرطة للجمهور الخارجي يليها التلفزيون القومي ثم الصحف والإصدارات اليومية.
- الدراما هي الشكل البرمجي الأمثل لتقديم برامج الشرطة في الإذاعة يليها الحوار.
- قياس اتجاهات الرأي العام هي أفضل الطرق لتقويم أعمال إدارة الإعلام والعلاقات العامة تليها البحوث العلمية ثم توفير الإمكانيات اللازمة.
- تعرف المبحوثين على إدارة الإعلام والعلاقات العامة بالشرطة عبر برنامج ساهرون التلفزيوني ثم برنامج الشرطة في الإذاعة السودانية.
- الصورة الذهنية عن الشرطة لدى المبحوثين عبر وسائل الإعلام، إنها جهاز ضروري لحماية المجتمع من الجريمة ثم جهاز خدمي يطبق شعار (الشرطة في خدمة الشعب).

10. دراسة (العتيبي، 2003):

هدفت دراسة "المهارات القيادية لدى الضباط العاملين في وزارة الدفاع والطيران في مدينة الرياض وعلاقتها بكفاءة أدائهم" دراسة مقارنة بين ضباط القوات البرية وضباط قوات الدفاع الجوي إلى المقارنة بين ضباط القوات البرية وضباط الدفاع الجوي حول مستوى المهارات القيادية الواجب توافرها. والتعرف على الفروق بين ضباط القوات البرية وضباط الدفاع الجوي حول أهمية تلك المهارات القيادية باختلاف متغيراتهم الشخصية. ومعرفة العلاقة بين المهارات القيادية لدى ضباط القوات البرية وقوات الدفاع الجوي تبين كفاءة أدائهم الوظيفي.

تم استخدام المنهج المقارن لعقد مقارنة بين ضباط القوات البرية وضباط الدفاع الجوي حول المهارات القيادية، وقد تم الاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات، وبلغ عدد أفراد العينة 255 بواقع 144 من القوات البرية و 111 من الدفاع الجوي.

أهم النتائج:

- تبين أن مستوى المهارات القيادية (الذاتية والفنية والإدارية والإنسانية) لدى كل من القوات البرية والدفاع الجوي مرتفع.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من القوات البرية والدفاع الجوي حول العلاقة بين المهارات القيادية والأداء.
- وجود علاقة تأثير بين العمر والمهارات الإنسانية في القوات البرية ووجود تأثير بين الحالة الاجتماعية والمهارات الإنسانية في الدفاع الجوي ووجود تأثير بين الرتبة والمهارات الذاتية في القوات البرية.

أهم التوصيات:

- ضرورة اهتمام وزارة الدفاع والطيران بعقد دورات تدريبية للضباط في النواحي الإدارية، وأن تكون هذه الدورات في المواضيع القيادية والعلاقات الإنسانية.
- التأكيد على أهمية العلوم الإدارية وضرورة إدخالها بتوسع في المناهج الدراسية في الكليات العسكرية مع التركيز على تنمية المهارات الفنية والإنسانية والإدارية.

11. (HALPERN, 1994) :

هدفت دراسة الاعتماد على وسائل الإعلام ودوره في الإدراك السياسي للسلطة السياسية إلى التعرف على مدى الاعتماد على وسائل الإعلام في الإدراك السياسي للسلطة السياسية، وقد اختار الباحث عينة عشوائية بلغت (300) مفردة من الذكور والإناث، واستخدم الباحث في دراسته المنهج المسحي. وقد توصلت الدراسة إلى أن مجتمع العينة يعتمد بشكل أساسي على وسائل الإعلام في إدراكهم وتفهمهم للأمور السياسية للسلطة السياسية، وأن هناك علاقة طردية بين الإدراك السياسي ووسائل الإعلام.

1.2.3 دراسات تناولت موضوع الصورة الذهنية:

1. دراسة (غموقي، 2014):

تعالج دراسة دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية لدى جمهورها الداخلي موضوع دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية لدى جمهورها الداخلي بمؤسسة صناعة الكوابل **ENICAB** بسكرة، وذلك من خلال تسليط الضوء على أهم العناصر والمتغيرات التي تساهم في إبراز ذلك، ومحاولة التعرف على فعالية إدارة العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية لدى جمهورها الداخلي. وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي، وقد استخدم الاستبيان كأداة أساسية لتجميع البيانات المتعلقة بالدراسة وقد تم اختيار العينة الطبقية بلغت 104 عاملا.

وقد خلصت من خلال هذه الدراسة إلى:

- أن للعلاقات دور في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية لدى الجمهور الداخلي.
- وأن المؤسسة تملك صورة ذهنية مقبولة من خلال تشكيل صورتها في أذهان جمهورها.
- وأن المؤسسة معروفة بما فيها الكفاية لدى جمهورها.
- وأكثر الوسائل استعمالا كانت الوسائل المطبوعة.

- رغم كل ذلك يبقى دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية في مؤسسة صناعة الكوابل ENICAB بسكرة محدود ولا يحظى بالاهتمام الكافي.

2. دراسة (محمد، 2011):

هدفت دراسة قياس الصورة الذهنية عن السيارات الصينية لدى المستهلك المصري الى التعرف على الصورة الذهنية عن سيارات الركوب الصينية لدى المستهلك المصري من خلال الدراسة التطبيقية ودراسة ما اذا كان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الصورة الذهنية لدى عملاء سيارات الركوب بالسوق المصري عن المنتج الصيني عموما والسيارات الصينية خصوصا والدراسة التفصيلية لمكونات قياس الصورة الذهنية عن السيارات بالسوق المصري بعناصرها الثلاثة (المعرفي، الوجداني، السلوكي). استخدم الباحث المنهج التحليلي للوصول الى استنتاجات عامة عن مجتمع البحث والذي اختار منه عينة تتكون من 400 مفردة لتحقيق الاهداف المذكورة.

خلصت الدراسة الى عدة نتائج كان اهمها:

- ان الصورة الذهنية اكثر ايجابية لدى العملاء بالفئات العمرية الاصغر من 35 سنة وتقل لدى الفئات الاكبر للعملاء.
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الصورة الذهنية عن السيارات الصينية بين عملاء السوق المصري باختلاف مستويات التعليم.
- الصورة الذهنية اكثر ايجابية لدى العملاء الذين سبق تملكهم سيارات صينية وهي صورة سلبية لدى العملاء الذين لم يسبق لهم امتلاك سيارة صينية.

خلصت الدراسة الى عدة توصيات كان اهمها:

- تركيز الجهود التسويقية للجهات المهتمة بتسويق السيارات على الفئات العمرية الاقل في سبيل الحفاظ على صورة ايجابية والعمل على تحسين الصورة الذهنية المدركة لدى باقي الفئات العمرية.
- البحث بإتاحة الجهات المهتمة بتسويق السيارات الصينية بالسوق المصري ضمن اساليبها الترويجية لأسلوب تجربة السيارة من خلال القطاعات المستهدفة من العملاء وخاصة قادة الراي واساتذة الجامعات وممثلي المشتريات بالشركات الكبرى مما سيدعم الصورة الايجابية.

3. دراسة (ناجي، 2010):

هدفت الدراسة الى البحث في دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للشركات: دراسة لاثنتين من الشركات اليمنية حيث هدفت الدراسة الى اكتشاف تأثير برامج العلاقات العامة في كلا من الشركة اليمنية لصناعة السمن والصابون والشركة اليمنية للصناعة والتجارة في بناء الصورة الذهنية لكليهما في مخيلة فئات الجمهور المختلفة من خلال تقييم العلاقات السائدة بين الشركات وهذه الفئات وأثر ذلك على بناء الصورة الفعلية للشركات في ذهن كل فئة على حدها. وهدفت كذلك الى تحديد الوسائل الأساسية للعلاقات العامة التي تستخدمها الشركتين في بناء الصورة الذهنية لكليهما في أوساط جمهورها الداخلي و الخارجي. واعتمد الباحث في منهجية البحث على المنهج الوصفي التحليلي عبر المسح الميداني و دراسة الحالة مستخدما ادوات بحثية تتمثل باستمارة الاستبيان والملاحظة، ووزع الباحث ما يقرب من 1544 استمارة.

وخلصت الدراسة الى:

- تؤكد نتائج الدراسة على عدم وجود صورة واضحة جدا للشركات في أوساط الفئات المستهدفة بسبب إخفاق بعض وسائل وبرامج العلاقات العامة في بلوغ أهدافها.
- توصلت الدراسة الى أن الإعلانات والدعايات، والاحتفالات الخاصة بالشركات والأنشطة الدعائية من أفضل الوسائل الفعالة التي تستخدمها العلاقات العامة في بناء صورة جيدة للشركات.
- توصلت الدراسة الى أن وسائل العلاقات العامة المتمثلة بالنشرات والبرشورات، المؤثرات البصرية والسمعية، الوسائل الإعلامية الحديثة ، أبحاث العلاقات العامة وتقييم برامج العلاقات العامة غير مستخدمة بصورة فاعلة في بناء الصورة الذهنية لهذة الشركات.

4. دراسة (الخاجة، 1999):

هدفت دراسة دور الاتصال في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسات العلاجية في دولة الامارات العربية المتحدة دراسة حالة الى دراسة الآثار الايجابية والسلبية للحملة من وجهة نظر الجمهور وتقويم الحملة للتعرف على جوانب القوة والضعف في الصورة

الذهنية ودور الاتصال المباشر فيها، واستخلاص اسس نجاح الحملة الاعلامية التعريفية.

ويعتبر البحث من الدراسات الوصفية حيث استخدم الباحث المنهج المسحي على مستويين الاول تحليل عناصر ومكونات الحملة الاعلامية(البرنامج الاتصالي) للمستشفى الامريكي والمتكون من 120 مادة خلال عامي 97 و98 والثاني تحليل اتجاهات المتعاملين نحو المستشفى كمقدمة لقياس اثر الحملة على معارفهم وسلوكياتهم الخاصة بالمستشفى. وبلغ عددهم 300 مفردة.

نتائج الدراسة:

- اوضحت الدراسة ان الحملة الاعلامية عرفت جميع الجماهير المستهدفة بالمستشفى الامريكي بنسبة 100%.
- تبين تنوع المصادر التي حصل منها المبحوثين على المعلومات وهي الاقارب والجيران والمعارف للعملاء الحاليين و أولئك الذين سبق لهم التعامل مع ذلك المستشفى.
- يتضح ان وسائل التعريف والترويج تتكامل ما بين الاتصال الجماهيري وبين الاتصال الشخصي.
- ان تأثير الحملة في المرحلة الاولى وهي مرحلة الادراك جاءت متلازمة في الرتبة مع دور الاتصال المباشر بنسبة 34%.
- تأثير الحملة الاعلامية كمتغير مستقل كان كبير حيث نجحت في تأسيس الصورة الذهنية الطيبة عن المستشفى الى جانب تأثير الاتصال المباشر.

التوصيات:

- تقع على العلاقات العامة مسؤولية معنوية كبيرة في تزويد الادارة بحقيقة الامور حول سياساتها ونشاطاتها.
- الحرص على التغطية الاعلامية لبرامج المسؤولية الاجتماعية عبر الوسائل المختلفة لتغيير الانطباعات السلبية عن المؤسسات الصحية.
- اعداد دورات تدريبية في فنون التعامل والتفكير الابداعي للعاملين في مستشفيات الدولة.

5. دراسة (السلعوس، 1998):

هدفت دراسة الصورة الذهنية للعلاقات العامة في الأردن الى التعرف على مدى فهم المسؤولين والجمهور لطبيعة العلاقات العامة والادوار المنوطة بها في المؤسسات الاردنية العامة والخاصة و معرفة تأثير اجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الاردنية في اتجاهات الجماهير وآرائهم على الصعيدين الداخلي والخارجي ومساعدتهم في تحسين واقعهم والتعرف على كفاءة عمل اجهزة العلاقات العامة في مختلف المؤسسات الاردنية. اعتمد الباحث منهج المسح لتحقيق الاهداف المذكورة وهو من أكثر المناهج العلمية ملائمة للدراسات الوصفية، وتتكون عينة الدراسة من 170 مفردة من الجمهور الاردني في عمان واريد بالإضافة الى عينة من المؤسسات التي يوجد بها اقسام علاقات عامة.

نتائج الدراسة:

- مفهوم العلاقات العامة ما زال يكتنف معناه الغموض والخلط وعدم الوضوح،
- الجمهور يحمل قناعات صحيحة عن اهمية العلاقات العامة بوجه عام، الا ان ذلك لا يعكس فهما واضحا ومحددا لمفهوم العلاقات العامة.
- رغم ان 94% ممن شملهم الدراسة يحملون انطبعا جيدا عن فائدة جهاز العلاقات العامة فان ذلك لم يدفعهم الى التعامل معه حيث بلغت نسبة المتعاملين مع اجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الاردنية المختلفة 35.3% من المبحوثين.
- ان العاملين في المؤسسات الخاصة اكثر قربا واتصالا بالجمهور من زملائهم في المؤسسات العامة.

التوصيات:

- يوصي الباحث بأن تهتم الشركات والمؤسسات الرسمية والخاصة بتعيين كوادر متخصصة في العلاقات العامة.
- أن تنظم المؤسسات المعنية دورات متخصصة للعاملين في اقسام العلاقات العامة تشمل محاضرات وتطبيقات عملية.

6. (Korezenny, et.al., 1987) "

هدفت دراسة التعرض للأخبار الدولية في وسائل الإعلام إلى اختبار أثر تعرض الأفراد للأخبار المتعلقة بالشئون الدولية وحجم معلوماتهم وآرائهم واتجاهاتهم وادراكاتهم حول ما يعرض فيها، وقد بلغت عينة الدراسة (285) مفردة من سن (18) سنة فأعلى، وقد تمثلت الإناث ب 51% من مفردات العينة، والذكور 49%، وروعي أن تكون العينة ممثلة لمستويات تعليمية مختلفة.

واستخدم الباحثون الأسلوب المسحي في منهجهم البحثي، وقد جمع الباحثان في دراستهما بين أداتي المقابلة الشخصية والاستقصاء كأدوات لجمع البيانات. وأنتجت الدراسة أن:

- زيادة التعرض للمواد الإخبارية المذاعة والمرئية تسهم بشكل كبير في زيادة المعرفة والإدراك بالأمور السياسية أكثر من التعرض للوسائل المطبوعة.
- وأن متغير السن من العوامل الهامة التي تؤثر على حجم المعرفة، حيث أن الأفراد الأكبر سنا يحصلون على معلومات أكثر من الأصغر سنا.

1.2.4 دراسات تناولت موضوعي الشرطة والصورة الذهنية:

1. دراسة (خليل، 2012):

هدفت دراسة دور الصحافة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام الفلسطيني الى معرفة الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام الفلسطيني، والكشف عن دور الصحافة من بين وسائل الاعلام الاخرى في تقديم المعلومات للرأي العام عن رجل الشرطة وتأثير ذلك على طبيعة الصورة المتكونة لديهم، ورصد أكثر العوامل الشخصية بروزا في تشكيل الصورة الذهنية عن رجل الشرطة لدى الرأي العام. استخدم الباحث المنهج الوصفي في اجراء دراسته حيث كان مجتمع الدراسة الجمهور الفلسطيني في قطاع غزة في الفئة العمرية من 18 عاما فما فوق حيث استخدم العينة الحصصية والتي بلغ حجمها 400 مفردة، بالإضافة الى 72 مفردة من ضباط الشرطة.

خلصت الدراسة الى عدة نتائج كان أهمها:

- الخبرة والتعامل المباشر جاءت في المرتبة الاولى من بين اكثر الوسائل الاتصالية التي يلجا اليها الرأي العام الفلسطيني في تكوين الصورة الذهنية عن الشرطة وتأتي الصحافة في المرتبة الثانية.
- أن الصورة الذهنية العامة لرجل الشرطة هي صورة ليست ذات طابع محدد، تختلف الصورة الذهنية لرجل الشرطة باختلاف الرتب، وهناك علاقة عكسية بين الرتب العسكرية والصورة الذهنية المتكونة لرجل الشرطة.
- المجالات والتخصصات الشرطية التي لها علاقة وتواصل مباشر بالجمهور تحظى بصورة ايجابية أكبر من التخصصات التي لا يحتك بها الجمهور.
- أكثر العوامل الشخصية تأثيرا في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة هي الاناقة وحسن المظهر، مدى وجود الوساطة والمحسوبية في العمل، مستوى الشهامة و المروءة لدى رجل الشرطة.

أهم التوصيات:

- اقامة مؤتمرات وورش عمل بالتنسيق بين الشرطة وهيئة التوجيه السياسي والمعنوي للتعريف بجهاز الشرطة وغاياته وأهدافه والحقوق المتبادلة بين الشرطة والجمهور.
- القيام بحملات للتسويق الاجتماعي لإلقاء الضوء على أنشطة الشرطة ووظائفها ومجالات عملها.
- انشاء اذاعة خاصة بالشرطة تكون على تواصل مع جميع فئات الشعب، استحداث ادارة الاعلام الامني.

2. دراسة (المطيري، 2012):

هدفت دراسة الصورة الذهنية لرجل الامن كما يدركها الجمهور السعودي الى التعرف على صورة الذهنية لرجل الامن كما يدركها الجمهور وهدفت كذلك الى التعرف على مدى رضا الجمهور عن مستوى أداء رجل الأمن كما هدفت الى التعرف على الفروق ذات الدلالة الاحصائية من وجهة نظر أفراد الدراسة حول الصورة الذهنية لرجل الامن وفقا للمتغيرات الوظيفية والشخصية، تكون مجتمع الدراسة من الجمهور السعودي في

مدينة الرياض، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات عبر عينة عشوائية بسيطة وكان حجم العينة 397 مفردة.

خلصت الدراسة الى عدة نتائج كان اهمها:

- وجود صورة ذهنية ايجابية عن رجل الامن لدى الجمهور السعودي.
- أفراد عينة الدراسة من الجمهور راضون عن أسلوب تعامل رجل الأمن.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 فأقل بين الصورة الذهنية لدى الجمهور عن رجل الامن ومدى رضاه عن أسلوب تعامل رجل الامن، كلما تحسنت الصورة الذهنية لرجل الامن لدى الجمهور كلما تحسن رضاه عن أسلوب تعامله.

خلصت الدراسة الى عدة توصيات كان اهمها:

- تعريف رجال الامن بكيفية المحافظة على حقوق المواطن وكرامته.
- توعية رجال الامن بضرورة تجنب اثاره أو تهديد الجمهور .
- تدريب رجال الامن على مخاطبة الجمهور بلغة مهذبة وسهلة.
- العمل على تنمية روح المودة والتعاون والفهم المتبادل بين رجال الامن والجمهور .

3. (العنزي، 2012):

هدفت دراسة دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسات الأمنية من وجهة نظر طلاب جامعة الملك عبد العزيز بجدة الى التعرف على الدور الذي تقوم به العلاقات العامة لتعزيز الصورة الذهنية الايجابية عن المؤسسات الامنية، وتشكل مجتمع الدراسة من الطلبة السعوديون الذكور من مرحلة البكالوريوس في جامعة الملك عبد العزيز حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة جمع للبيانات، وتم اختيار عينة عشوائية باستخدام المعادلات الاحصائية بلغ حجمها (323) طالباً.

خلصت الدراسة الى عدة نتائج كان اهمها:

- السلوك الايجابي الذي ترسخ انطباعات لدى المبحوثين عن جهاز الشرطة هو التضحية بالنفس في سبيل وقاية افراد المجتمع من المجرمين.
- السلوكيات السلبية التي ترسخت انطباعات لدى المبحوثين هو تجاهل الاهتمام بشكاوي المواطنين واللامبالاة بتعطيل مصالح المواطنين.

- الاساليب المهمة جدا للعلاقات العامة لتعزيز الصورة الذهنية عن الاجهزة الامنية هي تحقيق التواصل الايجابي بينها وبين المواطنين وتبصير المجتمع بدورها في مكافحة الجريمة.

خلصت الدراسة الى عدة توصيات كان اهمها:

- الحاق منسوبي المؤسسات الأمنية بدورات تدريبية متقدمة في العلاقات الانسانية.
- حشد الرأي العام لمساندة المؤسسات الأمنية والتتويه بجهودها وانجازاتها في خدمة الوطن والمواطن.
- توقيع عقوبات رادعة على رجال الامن الذين يستخدمون سلطتهم في التعدي على المواطنين

4. دراسة (عامر، 2009):

هدفت دراسة " دور الادارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن المصري " الى رصد الصورة الذهنية الحالية التي يحملها المواطن لرجل الشرطة والتي يحملها رجل الشرطة للمواطن ومعرفة مصادر تكوين الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن المصري بالإضافة الي تتبع علاقة العوامل الديموغرافية بالصورة الذهنية لرجل الشرطة والتعرف على المواقف الايجابية والسلبية التي تعرض لها المواطنون من خلال تعاملهم مع رجال الشرطة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وشملت عينة الدراسة الميدانية على (400) مفردة من المواطنين المصريين تم اختيارها عشوائيا واعتمدت العينة التحليلية على الاصدارات الورقية المطبوعة والبرامج الاذاعية والتلفزيونية المسجلة والمتاحة في وزارة الداخلية عن نشاطات الشرطة المختلفة.

وخلصت الدراسة الى ما يلي:

- الصورة الذهنية العامة لدى المواطن عن رجل الشرطة هي صورة ايجابية في حين الصورة الذهنية لدى رجل الشرطة عن المواطن صورة سلبية.
- تساهم وسائل الاعلام المقروءة والمرئية والمسموعة بدور كبير في التأثير على قيم وارااء ومعتقدات الافراد مما ينعكس على الصورة الذهنية التي تمثل بدورها الاتجاهات الخاصة بالأفراد.

- يوجد تكامل فرعي بين الاعلام وعلم النفس في تشكيل الصورة الذهنية لما له من دور جوهري في دراسة الاساليب التي يمكن من خلالها رسم الصورة الذهنية وتحليلها واضفاء منظورات تفسيرية لها.

5. (Cooke,2009) :

سعت دراسة الشرطة والعلاقات الاعلامية في عصر حرية المعلومات الى استكشاف التغيرات في صورة رجال شرطة انجلترا وويلز والتعرف على كيفية تغير الشرطة لصورتها العامة لدى الجمهور في بيئة النزاهة والشفافية وتناولت الدراسة دور السيطرة على المعلومات في تشكيل صورة الشرطة في وسائل الاعلام من خلال تأثير قانون حرية المعلومات لعام 2000 وصنفت الدراسة ضمن الدراسات الوصفية واستخدم الباحث في اجرائها منهج دراسة الحالة من خلال تطبيق الدراسة على اثنين من رجال الشرطة في منطقة ميدلانز الشرقية في انجلترا كعينه لإجراء الدراسة على رجال الشرطة في المملكة المتحدة.

وخلصت الدراسة الى ما يلي:

- ان هناك تعاون جدي بين الشرطة والمملكة المتحدة و وسائل الاعلام وان هناك تزايد في فعالية ومهنية استخدام الشرطة لوسائل الاعلام المختلفة.
- ان وسائل الاعلام تعتمد في تغطيتها للأخبار على الشرطة بشكل منظم من قبل وحدات الشرطة وادارات الاعلام والعلاقات العامة التي تعمل ضمن نطاق المؤسسة الشرطة وذلك بفضل تفعيلها واستخدامها لقانون حرية المعلومات لعام 2000.
- استمرار دور وسائل الاعلام كجهة رقابية مستقلة على اداء الشرطة من خلال نشر وبث أنشطة الشرطة المختلفة الى الجمهور.

6. دراسة (الشرمان،2006):

هدفت دراسة الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن العربي الى معرفة الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن العربي في منطقة الخليج العربي باعتبارها واحدة من المشكلات المهمة الواجب دراستها وذلك في ظل الظروف الأمنية التي يرى الباحث انها تتفاقم خطورتها يوم بعد يوم في المنطقة العربية وعلى وجه الخصوص في منطقة الخليج بعد انتشار ظاهرة الخلايا الإرهابية التي اوجدت ضرورة التعاون والتنسيق مع المواطن

للقضاء على هذه الظاهرة من أجل المحافظة على الامن والاستقرار الأمر الذي يتطلب معرفة الصورة الذهنية للأجهزة الشرطية والأمنية والعوامل المحيطة والمؤثرة في هذه الصورة حتى يتثنى وفق خطة اعلامية واضحة تحسينها وضمان سلامتها حيث يطابق الباحث دراسته على المجتمع القطري في حين اشار في دراسته الى المواطن العربي كما واستخدم الباحث كل من المنهج المسحي من خلال استخدام الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة بالإضافة الي منهج دراسة الحالة لتطبيق الدراسة على المجتمع القطري.

وخلصت الدراسة الى ما يلي:

- ان صورة رجل الشرطة لدى المواطن القطري ايجابية كما رآها كذلك ما يزيد على نحو (81%) من أفراد العينة في حين أن (70%) من أفراد عينة الدراسة راضون عن أداء رجل الشرطة وسلوكه الشخصي.
- ان وسائل الاعلام ليست وحدها القادرة على رسم صورة ذهنية لرجل الشرطة وانما هناك عوامل اخرى تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة كسمات والخصائص الشخصية لرجل الشرطة ومستوى أداءه.

7. دراسة (الكسار، 2005):

تسعى دراسة دور وسائل الاتصال في تكوين الصورة الذهنية لقطاع الشرطة في المجتمع اليمني لمعرفة مدى الاختلافات المتكونة لدى الجمهور فيما يتعلق بالصورة الذهنية لقطاع الشرطة نتيجة لاختلافات اعتمادهم على وسائل الاتصال من خلال التعرف على العلاقة بين المصادر الاتصالية المباشرة وغير المباشرة التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في رسم الصورة الذهنية عن قطاع الشرطة وأبعاد هذه الصورة من خلال وسائل الاتصال الجماهيري والشخصي المباشر الذي يعتمد فيها الجمهور على وسائل الاعلام لمحاولة تعديلها بما يخدم مصالح المجتمع حيث استخدم الباحث منهج المسح وأجرى دراسته على عينة عشوائية طبقية حجمها (420) مفردة من المجتمع اليمني وفق متغير النوع ما بين (16_ 50 فأكثر) كما حدد مجتمع دراسته بالعاصمة اليمنية صنعاء واعتمد الاستبيان أداة لجمع البيانات.

وخلصت الدراسة الى ما يلي:

- تفوقت الصفات السلبية التي يرى الجمهور تواجدتها في رجل الشرطة كصفة (عدم التعاون، الظلم، الفساد، الغرور، عدم احترام الآخرين) على الصفات الايجابية كصفة (التعليم، ومستوى الفهم) حيث بلغت نسبة الصفات السلبية (58%) مقابل (42%) للصفات الايجابية.
- أشارت الدراسة الى الاتصال الشخصي بشقيه الحديث مع الآخرين والتعامل المباشر مع رجال الشرطة قد حصل على الترتيب الأول والثاني بين المصادر الاتصالية التي تعتمد عليها عينة الدراسة في تكوين الصورة الذهنية عن الشرطة.
- أظهرت الدراسة أن (62%) من عينة الدراسة يرون أن وسائل الاعلام لا تعرض واقع الشرطة كما هو موجود فعلا في الواقع كما أشارت الى أن (37%) من عينة الدراسة يشكون في ما تقدمه وسائل الاعلام عن الشرطة بينما لا يرى سوى 1% أن وسائل الاعلام تعرض واقع الشرطة كما هو موجود في الواقع وهو ما يعكس حجم الفجوة بين وسائل الاعلام والشرطة.

8. دراسة (نصير، 2004):

سعت دراسة صورة الشرطة عند الجمهور " الصورة الذهنية والرأي العام" الى التعرف على ملامح أبعاد الصورة الذهنية المنطبعة لدى الجماهير عن جهاز الشرطة حيث استخدمت الدراسة منهج المسح وكانت اداة جمع بيانات الدراسة صحيفة الاستقصاء حيث كانت عينة الدراسة مكونه من (400) مفردة من الجمهور المصري في مدينة القاهرة وتم تمثيل الجمهور العام فيها بعينة قوامها (300) مفردة شملت 6 احياء هي مصر القديمة والسيدة زينب لتمثيل الاحياء ذات المستوى الاقتصادي والاجتماعي المنخفض وحي الزيتون والظاهر لتمثيل الاحياء ذات المستوى المتوسط والمعادي ومصر الجديدة لتمثيل الاحياء ذات المستوى المرتفع وقامت الباحثة باختيار عينة من النخبة قوامها (100) مفردة شملت اساتذة الجامعات ورجال القضاء واعضاء مجلس الشورى وبعض الاعلاميين

وخلصت الدراسة الي ما يلي:

- ان اكثر قطاعات الشرطة التي تتمتع بمعرفة عالية لدى جمهور المبحوثين هي قطاعات المرور واقسام الشرطة وشرطة النجدة مما يعني ان الصورة الذهنية المتكونة لدى الافراد في الشرطة تختلف باختلاف قطاعات الشرطة.
- اشارت نتائج الدراسة الى اختلاف نسبة المعرفة بالشرطة باختلاف الرتب والدرجات الوظيفية والعسكرية حيث حصل ضباط وامناء الشرطة على اعلى مستويات المعرفة 95.8% و 92.8% على التوالي كما حصل صف الضابط والمندوبين والمجندين على مستويات معرفة متدنية ولا تقارن بالنسبة للسابقة.
- ان تكوين الانطباعات والصور الذهنية عن الشرطة لا يرتبط فقط بالتعامل والاحتكام المباشر وانما تسهم عدة عوامل في تشكيله كخبرات الاخرين والاطلاع على ما تقدمه وسائل الاعلام.

9. (Okereke. GodPower. 1993):

تهدف الدراسة إلى التعرف على الاتجاهات العامة نحو الشرطة في نيجيريا وقد استخدم الباحث الاستبانة (استمارة الاستقصاء) كأداة للبحث حيث قام بتطبيقها على عينة قوامها 116 مفردة من خمس ولايات في نيجيريا شملت الفلاحين و طلاب الجامعات ورجال الأعمال وموظفي الحكومة والعمال والحرفيين.

وخلصت الدراسة إلى:

- وجود صورة يغلب عليها الطابع السلبي في اتجاهات الجمهور النيجيري نحو الشرطة، حيث رأى 91% من أفراد العينة أن الشرطة تحمي الحكومة النيجيرية وليس الشعب.
- ورأي أغلب أفراد العينة أن الشرطة تستخدم العنف في تعاملها مع الجمهور العام.
- ورأي 85% أن الشرطة تركز على حماية الأغنياء ورأي 77% من أفراد العينة أن أفراد الشرطة غير متاحين حيثما يحتاجهم أفراد الجمهور في خدمة أمنية.
- ووصف 68% من أفراد العينة رجل الشرطة بأنه عدو للجمهور واقتصرت نسبة من وصفوه بأنه مواطن عادي على 20.7% فقط.

10. دراسة (Das , Dilip. 1990):

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في صورة الشرطة الأمريكية في الدراسات المقارنة وتناولت هذه الدراسة تحليل صورة الشرطة الأمريكية في الدراسات المقارنة بهدف التعرف على ملامح وأبعاد الصورة التي تتسم بها الشرطة في الولايات المتحدة الأمريكية.

وخلصت هذه الدراسة إلى:

- وجود طابع سلبي غلب على صورة الشرطة في الولايات المتحدة الأمريكية، ويمكن تلخيص أهم سمات الصورة السلبية للشرطة الأمريكية كما خلصت إليه الدراسة في النقاط الآتية:
- نقص الكفاءة والفعالية في مواجهة الجريمة.
 - تسييس الشرطة الأمريكية لصالح النظام السياسي.
 - غياب التخيل والقدرة الإبداعية لرجال الشرطة وضعف كفاءة التدريب الشرطي.
 - ضعف ثقة الجمهور في الشرطة، التحيز الحزبي لبعض فئات الشرطة.
 - الفساد في بعض قطاعات الشرطة، ضعف الاتجاهات الإيجابية نحو الشرطة كخدمة اجتماعية. عدم تقبل الشرطة لأية قيود تفرض عليها وتحد من سلطاتها وتكرار الفضائح الخاصة بالعمل الشرطي.

1.2.5 التعقيب على الدراسات السابقة:

من الملاحظ - في حدود اطلاع الباحث - ندرة الدراسات التي تناولت موضوع البحث في المجتمع الفلسطيني، مع توفر دراسات تتقاطع في بعض محاورها مع موضوع البحث في الدراسات العربية، حيث تم الاطلاع على (27) دراسة منها (4) من المجتمع المحلي، و(17) من المجتمعات العربية، و(6) دراسات في المجتمعات الاجنبية، ورغم أهمية الدراسات السابقة في اثناء المعرفة واعتبارها لبنة في الصرح العلمي والانساني الا ان أي منها لم يتناول الربط بين الدور الذي يؤديه جهاز الشرطة وبناء البعد المعرفي لصورتها الذهنية لدى النخبة، وهنا يكمن الاختلاف، وفيما يلي سيتم التعقيب على هذه الدراسات من عدة جوانب كما يلي:

1. **بيئة الدراسة:** اتفقت هذه الدراسة مع دراسة كل من (خليل، 2012)، (الطناني، 2010)

(عامر، 2009) (الطراونة، 2008) (هلال، 2007) (الشرمان، 2006) (الكسار، 2005)

(كاكتلا، 2005) (نصير، 2003) (Callanan,2011) (Cooke,2009)،
(Okereke, GodPower. 1993) (Das , Dilip K. 1990) في تناول جهاز
الشرطة كبيئة للدراسة.

2. **متغيرات الدراسة:** كذلك اتفقت الدراسة مع دراسة كل من (غموقي،2014)
(المطيري،2012) (العنزي،2012) (محمد، 2011) (ناجي،2010) (عامر،2009)
(الشرمان،2006) (الكسار،2005) (نصير، 2003) (الخاجة، 1999) (السلعوس،
1998) (Das , Dilip K. 1990) في تناول متغيرات تتعلق بالصورة الذهنية مثل
الاعلام والسلوك والمظهر وغيرها.

3. **منهجية الدراسة:** اتفقت الدراسة مع معظم الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة
كأداة لجمع البيانات والمنهج المسحي كمنهج مناسب لمثل هذا النوع من الدراسات
الوصفية، بالإضافة الى اجراء المقابلات الشخصية وهو ما توافق مع دراسة
(خليل،2012)،(Korezenny,ET.AL,1987)، بينما بعض الدراسات جمع بين
المنهج المسحي ومنهج دراسة الحالة (الشرمان،2006) (ناجي،2010) ، فيما استخدم
البعض المنهج الوصفي (محمد، 2011)

4. **من حيث العينة:**

لقد تنوعت العينة في جميع الدراسات السابقة وقد تراوح حجم العينة بين (100) مفردة
في دراسة (هلال، 2007)، و (1544) مفردة في دراسة (ناجي،2010)، وقد استخدمت
الدراسات العينة الطبقية العشوائية مثل دراسة (غموقي،2014)، (خليل،2012)
(الكسار،2005) واستخدم بعضها العينة العشوائية البسيطة مثل دراسة
(الطراونة،2008) (عامر،2009) حيث اتفقت الدراسة الحالية في معدل حجم العينة
والمتكون من 350 مفردة موزعة بأسلوب العينة الطبقية العشوائية.

تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

وقد تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بمجموعة من المميزات من أهمها:

1) تقدم هذه الدراسة إطاراً نظرياً غنياً بمجموعة كبيرة من المعلومات حول الصورة الذهنية
وأبعادها والمتغيرات المؤثرة في تشكيلها و حول جهاز الشرطة الفلسطينية.

(2) معظم الدراسات السابقة - حسب اطلاع الباحث - ركزت على الاعلام سواء الداخلي أو الخارجي في تشكيل الصورة الذهنية بينما تناولت هذه الدراسة الاعلام كجزء من الدور الذي يقوم به جهاز الشرطة لاستكمال دوره في حماية المجتمع.

(3) تناولت الدراسات السابقة الصورة الذهنية بأبعادها الثلاثة بينما ركزت هذه الدراسة على البعد المعرفي للصورة الذهنية المتكونة عن جهاز الشرطة والتي لها أثر كبير في تشكيل الأبعاد الأخرى.

(4) تعتبر هذه الدراسة الأولى - في حدود علم الباحث - التي تناولت الحديث حول أثر الدور الذي يقوم به جهاز الشرطة في تكوين البعد المعرفي لصورتها الذهنية لدى رجال الاصلاح.

الفصل الثاني: الاطار النظري

المبحث الأول: الصورة الذهنية

- 2.1.1 مقدمة
- 2.1.2 تعريف الصورة الذهنية
 - 2.1.2.1 تعريف الصورة الذهنية (لغويًا)
 - 2.1.2.2 تعريف الصورة الذهنية (اصطلاحاً)
- 2.1.3 الجوانب التعريفية لعملية تكوين الصورة الذهنية
- 2.1.4 وظائف الصورة الذهنية
- 2.1.5 أبعاد الصورة الذهنية
 - 2.1.5.1 البعد المعرفي للصورة الذهنية
 - 2.1.5.2 البعد الوجداني للصورة الذهنية
 - 2.1.5.3 البعد السلوكي للصورة الذهنية
- 2.1.6 تأثير وسائل الاعلام في بناء أبعاد الصورة الذهنية
- 2.1.7 تصنيفات الصورة الذهنية
- 2.1.8 مصادر تكوين الصورة الذهنية للمنظمة
- 2.1.9 خصائص الصورة الذهنية
- 2.1.10 العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة

2.1.1 مقدمة:

تمثل الصورة الذهنية للمؤسسات و جماهيرها واحدة من المرتكزات والمكتسبات الرئيسية التي تراعيها إدارة المؤسسات حيث يتزايد الاهتمام بموضوع الصورة الذهنية وأهميتها بالنسبة لها، نظرا للقيمة الفعالة التي تؤديها في تشكيل الآراء وتكوين الانطباعات الذاتية وخلق السلوك الإيجابي لدى جماهيرها الداخلية والخارجية (غموقي، 2014، ص11).

ويعد موضوع الصورة الذهنية أحد المجالات الأساسية التي يجب ان توليها البحوث والدراسات الشرطية اهتماما واضحا، خاصة مع تنامي ادراك الأثر الواضح الذي تلعبه الصورة الذهنية المنطبعة لدى الجمهور عن أجهزة الشرطة في دعم الشرطة للقيام بأداء وظائفها المتعددة لخدمة أمن الوطن والمواطن.

اهتمت العلوم الإدارية بدراسة الصورة الذهنية مطلع النصف الثاني من القرن العشرين، حيث اهتمت المنظمات المختلفة بنمط الصورة الذهنية المكون عنها لدى جمهورها الداخلي والخارجي، واهتمت المنظمات أيضا بدراسة الكيفية التي يتم من خلالها تشكيل صورتها وشخصيتها لدى الجماهير، وأثر هذه الصورة على المنظمة، كما حظيت الصورة الذهنية باهتمام خاص من جانب إدارات التسويق والعلاقات العامة والإعلان في المنظمات المختلفة، فالانطباعات التي يكونها الأفراد عن المنظمات تؤثر في قراراتهم الشرائية والانطباعات التي يكونها الأفراد عن السلع تؤثر بشكل مباشر على قراراتهم الشرائية، ويفسر البعض اختلاف السلوك الشرائي بين الأفراد بناءً على اختلاف صورتهم الذهنية او انطباعاتهم عن السلع المختلفة(نصير، 2004، ص17).

2.1.2 تعريف الصورة الذهنية:

2.1.2.1 تعريف الصورة الذهنية (لغويًا):

في اللغة العربية يعرف المعجم الوسيط الصورة بأنها "الشكل والتمثال المجسم، والصورة بمثابة خياله في الذهن او العقل" (الوسيط، 2004).

ويعرف (معجم اللغة العربية) الصورة الذهنية: تخيل لما كان في الماضي أو يكون في المستقبل. ويعرفها قاموس المورد بأنها الانطباعة الذهنية أو عكس الصورة، أو يرمز أو يمثل (المورد، 1997)، ويعرف قاموس ويبستر Webster الصورة بأنها "تصور عقلي شائع بين

أفراد جماعة معينة يشير إلى اتجاه هذه الجماعة نحو شخص أو نظام أو جنس بعينه أو فلسفة سياسية أو قومية أو أي شيء آخر" (1979,Marston,p127).

2.1.2.2 تعريف الصورة الذهنية اصطلاحاً:

أثيرت العديد من الخلافات حول تعريف الصورة وحول مسماها، فمن الكتاب من أكد أنها تسمى "سمعة المنظمة" Corporate Reputation أو "صورة المنظمة" Corporate Image أو "هوية المنظمة"، Corporate Identity ومن الكتاب من يتبنى توجهاً مختلفاً عن ذلك ينحصر في أن هوية المنظمة هي مصطلح جامع بين السمعة والصورة. (عجوة ويوسف، 2005، ص 160)

ويرى (الدسوقي، 2005) هي عملية معرفية نفسية نسبية ذات أصول ثقافية تقوم على ادراك افراد المجتمع الانتقائي المباشر وغير المباشر لخصائص وسمات موضوع ما وتكوين اتجاهات عاطفية نحوه سلبية أو إيجابية وما ينتج عن ذلك من توجهات سلوكية في اطار مجتمع معين وقد تأخذ هذه المدركات والاتجاهات والتوجهات شكلاً ثابتاً أو غير ثابت دقيق أو غير دقيق ويعرفها (حجاب، 2004، ص 232) بأنها: "استحضار العقل أو التوليد العقلي لما سبق إدراكه بالحواس وليس بالضرورة أن يكون ذلك المدرك مرئياً وإنما قد يكون مسموعاً أو متذوقاً أو ملموساً وهذا الاستحضار أو التوليد للمدركات الحسية مجال اختلاف بين البشر تبعاً لاختلافهم في أنواع التجارب مع الأشياء الحسية التي مر بها كل منهم والتي يتألف منها رصيده النفسي الذي يستثار عند حضور الرمز الدال وهو الكلمة أو التعبير أو الحدث ويرى (الكردي، 2014، ص 35) أن الصورة هي عبارة عن استرجاع لما أدركته الحواس في السابق للحكم على مجريات الأمور.

ويعرفها هارولد ماركس **Harold H. Marquis** بأنها "هي إجمالي الانطباعات الذاتية للجماهير عن المنظمة، وهي انطباعات عقلية غير ملموسة تختلف من فرد إلى آخر، وهي المشاعر التي تخلقها المنظمة لدى الجماهير بتأثير ما تقدمه من منتجات، وتعاملاتها مع الجماهير، وعلاقتها مع المجتمع، واستثماراتها في النواحي الاجتماعية ومظهرها الإداري، وتندمج تلك الانطباعات الفردية وتتوحد لتكوين، الصورة الذهنية الكلية للمنظمة (عجوة وفريد، 2005، ص 182).

ويعرف جيمس جراي " Games Gray" الصورة الذهنية للمؤسسة بأنها الانطباعات والمدرجات الكلية للجماهير المتعددة تجاه أعمال المؤسسة، حيث تشكل هذه الانطباعات مواقف جماهير المؤسسة الداخلية والخارجية تجاهها (1986, Gray,p20).

ومن منطلق ارتباط إدارة الصورة الذهنية بأنشطة العلاقات العامة يتناول ماركوني "Marconi" الصورة الذهنية على أنها مجموعة التصورات التي تكونت لدى الغالبية العظمى من الجماهير عن المؤسسة نتيجة الأنشطة التي تمارسها المؤسسة والأساليب الاتصالية المستخدمة، ومدى كفاءة جهاز العلاقات العامة في التعريف بالمؤسسة ونقل نشاطها بشكل جيد إلى الجمهور، ومدى تطورها في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعامل مع الجمهور (Marconi,2004,pp80-82)

ومن خلال استعراض التعريفات المختلفة لمصطلح الصورة الذهنية يرى الباحث أن الصورة الذهنية لجهاز الشرطة هي الانطباعات التي تكونت لدى المواطن حول جهاز الشرطة كحصيلة لعملية معرفية تراكمية نتجت عن عدة عوامل أهمها الخبرة المباشرة وغير المباشرة في التعامل مع الشرطة ودور الإعلام وغيرها من العوامل، ونتجت عن هذه الحصيلة المعرفية اتجاهات عاطفية سلبية أو إيجابية أثرت في سلوك و تعامل المواطن مع الشرطة تبعا للتوجه العاطفي.

2.1.3 الجوانب التعريفية لعملية تكوين الصورة الذهنية:

من خلال استعراض التعريفات وآراء الباحثين في عملية تكوين الصورة الذهنية فان هناك سمات أو خصائص مشتركة في عملية التكوين وهي على النحو التالي (ندا،2004،ص 29-30):

- أن الصورة عملية: ديناميكية متفاعلة تمر بمراحل متعددة تتأثر كل مرحلة بما يسبقها وتؤثر فيما يلحق بها كما أنها متطورة ومتغيرة وتأخذ أشكالا عديدة وقوالب مختلفة.
- أن هذه العملية معرفية: ويعنى أنها تمر بمراحل العمليات المعرفية من إدراك وفهم وتذكر وتخضع للمتغيرات والعوامل التي تخضع لها العمليات المعرفية أو تتأثر بها.
- إن هذه العملية نفسية: مما يعنى كونها عمليات داخلية لها أبعاد شعورية إلى جانب أبعادها المعرفية.
- إن هذه العملية نسبية: أي أنها متغيرة من موضوع لآخر وليست لها خصائص ثابتة.

- إن هذه العملية تتكون وتتطور في إطار ثقافي معين، أي أن الصورة الذهنية لا تنشأ في فراغ وإنما تتأثر بكل الظروف المحيطة بها.
- أن هذه العملية لها ثلاث مكونات: مكون إدراكي ويعنى الجانب المعلوماتي للصورة، ومكون عاطفي ويتضمن الاتجاهات العاطفية (سلبية أو إيجابية) نحو الظاهرة موضوع الصورة، ومكون سلوكي ويتضمن السلوكيات المباشرة مثل التحيز ضد جماعة ما أو التعصب... وما إلى غير ذلك.
- أن سمات هذه المكونات السابقة للصورة متغيرة: أي أن بعضها قد يكون ثابتا والبعض الآخر غير ثابت، كما أن هذه المدركات والاتجاهات والسلوكيات المكونة للصورة قد تكون دقيقة في بعض الأحيان وأحيانا أخرى قد تكون مشوهة وخاطئة أي إنها لا تأتي دائما على صورة واحدة.
- ان هذه المكونات الثلاثة للصورة تعمل في إطار مجتمعي معين: فالصورة تتبع من المجتمع وتوجد فيه وتختلف تبع لخصائص وسمات كل مجتمع.

2.1.4 وظائف الصورة الذهنية:

تزايد الاهتمام بموضوع الصورة الذهنية وأهميتها بالنسبة للفرد أو المنظمة أو على مستوى الدول نظرا لما تقوم به هذه الصورة من دور هام في تكوين الآراء واتخاذ القرارات وتشكيل السلوك. وللصورة الذهنية دور كبير في تشكيل مدارك الفرد ومعارفه، مما يجعل لها تأثيرا واضحا على سلوك الفرد وقدراته وتوقعاته وردود أفعاله إزاء الكثير من القضايا الهامة، فالصورة الذهنية تؤثر على إدراكنا لما يدور حولنا من التجارب الحاضرة، كما تؤثر على توقعاتنا واستنتاجاتنا عن الآخرين وعن التجارب المستقبلية (القضاة وخميس، 2008، ص 36-37)

وعلى مستوى الفرد تحقق الصورة الذهنية عدة وظائف معرفية تشمل الاقتصاد في المجهود، فتكوين الصور الذهنية من شأنه أن يوفر إطاراً عاماً جاهزاً يكفل التعامل مع الآخرين دون إمعان النظر في خصائصهم، فمن الصعوبة بمكان التعامل مع كل فرد على أنه متميز، وبالتالي فالصورة الذهنية توفر الأسس التي يمكن على أساسها أن نتعامل مع الآخرين دون جهد حقيقي يبذل من جانب الفرد، ولقد حدد الباحثون مجموعة من الوظائف للصورة الذهنية، وتتمثل هذه الوظائف فيما يأتي (ندا، 2004، ص 28):

- تؤدي الصورة الذهنية إلى تيسير عملية تصنيف المنبهات الواردة إلى الإنسان من العالم الخارجي، مما يوفر له حالة من اقتصاد الجهد، حيث يقدم هذا التصنيف أطراً عامة تكفل للفرد التفاعل مع المواقف المختلفة وفق المعرفة المسبقة عنها، ويقلل هذا التصنيف من نطاق الجهل في التعامل مع الأحداث.
- تؤدي الصورة الذهنية إلى تيسير التواصل بين الناس، حيث أن تبسيط الظواهر في صورة رموز يجعل التفاعل بين الناس ممكناً على أساس هذه الرموز ويلجأ العقل الإنساني إلى تكوين الرموز كعملية حتمية لتنظيم التجارب الإنسانية في شكل مبسط حتى يسهل عليه ترتيبها واختزلها وتذكرها.
- تقدم الصورة الذهنية للفرد معياراً تقييماً للحكم على صحة ما يصل إليه من معلومات.
- تستخدم الصورة الذهنية كأداة للدفاع عن الذات، إذ تشير بعض الدراسات في هذا المجال إلى أن الصور تتيح للفرد فرصة تبرير كثير من أفعاله.
- تزيد الصورة الذهنية من تقدير الذات نتيجة عضوية الفرد في جماعة معينة، فالصورة الإيجابية عن الجماعة التي ينتمي إليها الفرد قد تزيد من تقديره لذاته ومن شعوره بالرضا عن نفسه ذلك أن الصورة الإيجابية للفرد أو الجماعة توفر رجع صدى إيجابي لدى الإنسان مما يمنحه شعوراً بالرضا والاطمئنان، كما تؤدي الصورة الإيجابية إلى إضفاء الشرعية على إيديولوجية الجماعة وتبرر توجهاتها وممارساتها وتدافع عنها وتؤكد على هويتها الاجتماعية، كما تؤكد الشعور بالتفوق لدى أعضائها.
- أما على مستوى الجهات الأمنية فإن الصورة الذهنية تتزايد أهميتها للأسباب الآتية (سليمان، 2009، ص52):
- ان الصورة الذهنية لرجل الأمن تؤثر إيجاباً وسلباً في الخطط المستقبلية التي تقوم بها الجهات الأمنية.
- انه كلما زادت الإيجابية والتوافق بين الصورة الذهنية لدى الجمهور عن رجل الأمن فان ذلك يصبح بمثابة صورة راسخة لدى الجمهور.
- ان إيجابية الصورة الذهنية لرجل الأمن تساهم في التفاف الجمهور حوله ومد جسور الثقة بينهم وبينه مما ينعكس إيجاباً على المنظومة الأمنية بالكامل.

2.1.5 أبعاد الصورة الذهنية:

تكمن أهمية التعرف على أبعاد الصورة الذهنية في أنها تعطي للباحث رؤية كاملة لجوانب الصورة الذهنية وتساعد في تحديد أي الجوانب يحتاج إلى دراستها عبر التركيز على البعد الذي تختص به في الصورة الذهنية وهو ما يسهل لاحقاً إجراء الدراسة التطبيقية بناءً على الهدف الرئيسي للبحث.

وينبغي ان نشير بداية إلى إجماع معظم الباحثين على ان الصورة الذهنية تشمل على ثلاثة مكونات أو أبعاد أساسية تتمثل في (الكردي، 2014، ص 45):

- البعد أو المكون المعرفي Cognitive component
- البعد أو المكون الوجداني Affective component
- البعد أو المكون السلوكي Behavioral component

2.1.5.1 البعد المعرفي للصورة الذهنية:

ويقصد بهذا البعد المعلومات التي يدرك من خلالها الفرد موضوعاً أو قضيةً أو شخصاً ما، وتعتبر هذه المعلومات هي الأساس الذي تبنى عليه الصورة الذهنية التي يكونها الفرد عن الآخرين وعن الموضوعات والقضايا المختلفة.

ان تكوين الصورة الذهنية يعتمد في الأساس على الاطار المعرفي للإنسان، والذي يعتمد بدوره على خبرات الفرد المباشرة وغير المباشرة بالواقع الاجتماعي المحيط به، ونظراً لصعوبة اعتماد الأفراد على خبراتهم المباشرة في فهم ذلك الواقع، بحكم ضيق الحيز الزمني الذي يمكن أن يملكه الإنسان في حياته، ومحدودية الفرص المتاحة له للتعرف على ما يحيط به على نحو مباشر، فإنهم يعوضون ذلك النقص في مجال الخبرة المباشرة باعتمادهم على مصادر المعلومات الوسيطة التي يأتي في مقدمتها وسائل الإعلام التي تستطيع من خلال مضامينها المتنوعة وانتشارها الواسع أن تقدم للأفراد واقعا بديلا لواقعهم المحدود. (المطيري، 2012، ص 35).

وبناءً على دقة المعلومات والمعارف التي نحصل عليها عن الآخرين تكون دقة الصور الذهنية التي نكونها عنهم، وينطبق ذلك أيضاً على الصورة الذهنية لدى الأفراد عن الدول والأحداث والقضايا المختلفة، ووفقاً للبعد المعرفي فان الأخطاء في الصورة الذهنية المتكونة لدى الأفراد هي

أخطاء ناتجة أساساً عن المعلومات والمعارف الخاطئة التي حصل عليها هؤلاء الأفراد، أو ناتجة عن أخطاء في عملية تمثيل المعلومات أي عدم استيعاب المعلومات وإدراكها بالشكل الصحيح والدقيق، ويرجع ذلك إلى محدودية قدرتنا على التركيز والانتباه، ويتم التغلب على ذلك من خلال عمليات التصنيف التي يلجأ إليها الأفراد ابتعاداً عن الجهد المطلوب لهضم المعلومات الجديدة، والتعامل مع كل معلومة جديدة باعتبارها مثيراً جديداً يحتاج إلى تمثيل فالإنسان لا يكلف نفسه بالضرورة بذل الجهد الكبير من أجل الاستيعاب الصحيح للأمر ومن هنا تأتي خاصية عدم الدقة في الصور الذهنية التي كونها عن الأشخاص والأحداث والقضايا (ندا، 1986، ص 23).

مكونات البعد المعرفي:

من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة يتضح أن البعد المعرفي يتكون من عنصرين أو مكونين وهما على النحو التالي:

1. المكون المعرفي: وهو المكون الذي يعرف من خلاله الفرد المعلومات المجردة عن العالم من حوله دون ان يكون لهذه المعلومات دلالات أو معان وذلك من خلال عمليات الاتصال بمختلف أنماطه الشخصي والجمعي والجاهيري وذلك بالتفاعل مع الأسرة والمدرسة ووسائل الإعلام والأصدقاء باستخدام الحواس الإنسانية ومن خلال هذه العمليات الاتصالية بتطوير المعنى داخل الإنسان عن العالم حوله، ووسائل الإعلام وأجهزة العلاقات العامة أهمية كبرى في البعد المعرفي الذي يسهم في تكوين اتجاه الفرد وذلك من خلال رغبة الجمهور معرفة ما يحدث في العالم من حوله (آل شاكر، 2013، ص 30).

2. المكون الإدراكي: إلى جانب المكون المعرفي يعتمد تكوين الصورة الذهنية على الكيفية التي يدرك بها الفرد المعارف والمعلومات التي يكتسبها من خلال تجاربه المباشرة أو غير المباشرة، وهو ما يمكن أن نطلق عليه مسمى المكون الإدراكي، حيث تمر عملية ادراك المعلومات بمرحلتين: مرحلة اختيار بعض جوانب أو أجزاء المعلومات دون غيرها، والمرحلة الثانية هي وضع المعلومات المختارة في مواضعها في إطار الخبرة السابقة (المطيري، 2012، ص 36).

وقد يتم اكتساب هذه المعلومات بشكل مباشر من خلال وجود الفرد داخل محيط الموضوع أو قريب منه، أو بشكل غير مباشر من خلال الاتصال الشخصي ووسائل الإعلام وغيرها من

مصادر الحصول على المعلومات وغالبا ما يخضع هذا المكون لعمليات انتقائية ذاتية في أشكاله ومراحله كافة(ندا،2004)

ويقوم الفرد بمقتضى هذا المكون بتناول ومعالجة المعلومات وتقويم المثيرات الخارجية التي ترد اليه من خلال الحواس وهذا المكون له أهمية أساسية في تكوين وتشكيل اتجاه الفرد، ذلك لأن الإنسان يعتمد على ما يمتلكه من قدرات عقلية في ادراك المعلومات والمعارف التي يتلقاها طوال حياته والتي تشكل صورته الذهنية وفقا لعدد من المعايير ومن خلال ثلاث عناصر:

1. العنصر البنائي: الذي يستمد تأثيره على كيفية الإدراك من خلال طبيعة المثير المراد

إدراكه ومدى ما يثيره في الجهاز العصبي للإنسان من معاني وأفكار .

2. العنصر الوظيفي: وهو المتمثل في مدى ما يملكه الفرد من مخزون من التجارب السابقة

إضافة إلى احتياجاته ودوافعه.

3. العنصر الثقافي: وهو ذلك الرافد الذي يسهم دائما في إمداد المجتمع بمعاني وأفكار

ومسميات للأشياء انطلاقا مما يربط ذلك المجتمع من روابط فكرية أو اجتماعية محددة

تسهم في توحيد نظرتهم حول الناس والأشياء (آل شاكر،2013، ص31).

والإدراك له صلة كبيرة بمدى كون اتجاهات الفرد صادقة أو مضللة فبقدر ادراك إنسان لمكونات

الأحداث وفقا لطبيعتها تكون الصور لديه صادقة وكثيرا ما يشوب الإدراك التشويه الناتج عن

نقصان المعلومات أو صورة في الذهن تعمل على تشويه ادراك المعلومات الجديدة من خلال

الحكم على الأحداث(عجوة،2003،ص213)

وتتأثر الصورة الذهنية بادراك الفرد، إضافة إلى قدراته على تقييم الأمور والقضايا التي يمر بها،

وهي تشكل تصورا يرسخ في ذهن الفرد نتيجة لانطباعات قد تكون إيجابية، وقد تكون سلبية،

وهي نتاج عمليات تفاعلية تنتج عن تأثر معارفه بعوامل عدة ابتداء من أسرته ومحيطه الذي

يعيش فيه، والمجتمع الذي يتفاعل معه من جيران وأصدقاء يضاف لكل ذلك موقعه من العالم

الخارجي (الكردي،2014،ص32).

أهمية البعد المعرفي للصورة الذهنية:

تتضح أهمية البعد المعرفي بدرجة أكبر من واقع التعريف الذي يقرر أن الصورة الذهنية هي

مجموعة معارف الفرد ومعتقداته في الماضي والحاضر والمستقبل، ويتم الاحتفاظ بها وفق نظام

معين عن ذات الفرد والعالم الذي يعيش فيه، حيث يرتب الفرد هذه المعارف والمعتقدات محتفظاً بأهم الخصائص وأبرز المعالم لاستحضارها عند الحاجة (Ahsen, 1999,pp1-15) وهناك من يرى أن الصورة الذهنية تقوم على جوانب معرفية وانفعالية تؤثر على سلوك الفرد، وتعبّر عن اتجاهه (Health, 1999,pp153-169) وتبدو دلالة الصورة الذهنية للسلوك من واقع ارتباطها بالاتجاه Attitude فطبيعة الاتجاه نحو موضوع معين تقترن بصورة ذهنية معينة عن هذا الموضوع خاصة على المستوى المعرفي والانفعالي، وبالتالي على مستوى الفعل عندما يكون على الفرد القيام بسلوك معين (Herr ,ET.AL,1998,p59-68).

ومن منطلق ارتباط إدارة الصورة الذهنية بأنشطة العلاقات العامة يتناول ماركوني "Marconi" الصورة الذهنية على أنها مجموعة التصورات التي تكونت لدى الغالبية العظمى من الجماهير عن المؤسسة نتيجة الأنشطة التي تمارسها المؤسسة والأساليب الاتصالية المستخدمة، ومدى كفاءة جهاز العلاقات العامة في التعريف بالمؤسسة ونقل نشاطها بشكل جيد إلى الجمهور، ومدى تطورها في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعامل مع الجمهور (Marconi,2004,pp80-82)

ويعرف هولستي Holsti الصورة الذهنية بأنها "مجموعة المعارف والمعتقدات التي يحتفظ بها الفرد وفقاً لنظام معين عن ذاته وعن العالم الذي يعيش فيه في الماضي والحاضر المستقبل (قنديل، 1981، ص30)

من خلال استعراض التعريفات السابقة للصورة الذهنية يرى الباحث أن البعد المعرفي هو المكون الجوهرية للصورة الذهنية، فبناءً على المعلومات والمعارف والمدرجات التي يتلقاها الفرد بصورة مباشرة أو غير مباشرة تتكون الانطباعات والتوجهات ويبنى عليها السلوك، حيث تتأثر الأبعاد الأخرى المكونة للصورة الذهنية إيجاباً وسلباً حسب طبيعة البعد المعرفي، وكذلك يتضح اتفاق الباحثين على أن الدور الذي تقوم به المؤسسة والنشاطات الاتصالية المباشرة وغير المباشرة المتعلقة بجهود العلاقات العامة في إظهار دور المؤسسة في خدمة المجتمع وإنجازاتها هي أساس تكوين تلك المعارف.

وفي هذا الإطار يتضح أهمية دراسة البعد المعرفي للصورة الذهنية لما له من انعكاس رئيسي على الأبعاد الأخرى وحيث أنه يتعلق بعمل العلاقات العامة وهو بُعد يمكن التخطيط له بشكل

علمي ومتابعته وتقييمه لتغيير الأبعاد الأخرى للصورة وصولاً لتكوين صورة إيجابية عن المؤسسة.

2.1.5.2 البعد الوجداني للصورة الذهنية:

يقصد بالبعد الوجداني الميل بالإيجاب أو السلب تجاه موضوع أو قضية أو شخص أو شعب أو دولة ما في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكونها الأفراد، ويتشكل الجانب الوجداني مع الجانب المعرفي، ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف التي كونها الأفراد وتبقى الجوانب الوجدانية التي تمثل اتجاهات الأفراد نحو الأشخاص والقضايا والموضوعات المختلفة (كردي، 2011، ص 23)

ويتدرج البعد الوجداني بين الإيجابية والسلبية، و يؤثر على ذلك مجموعة من العوامل أهمها حدود توافر مصادر المعرفة، فكلما قلت هذه المصادر اتسم البعد النفسي بالسلبية، وكلما تعددت المصادر عزز ذلك من فرص الإيجابية في تكوين الاتجاهات، كما يؤثر في بناء البعد الوجداني خصائص الشعوب من حيث اللون والجنس واللغة، فاختلاف هذه الخصائص من الأمور التي تسهم في بناء الاتجاهات السلبية والتجانس في هذه الخصائص يسهم في بناء الاتجاهات الإيجابية (الشلقاني، 2000، ص ص 85-86)

ويرتبط بناء الجانب الوجداني في الصورة الذهنية التي تتشكل لدى الأفراد بالمنظومة القيمية لديهم، فالاتجاهات تتشكل في ضوء المنظومة القيمية التي تحكم سلوكيات وتصرفات الأفراد، كما يرتبط بناء البعد الوجداني في تكوين الصور الذهنية بالخبرات والاتجاهات السابقة لدى الأفراد، فمن شأن الخبرات الإيجابية أن تسهم في بناء الاتجاهات الإيجابية والعكس صحيح (Boulding, 1966, pp 47-52).

2.1.5.3 البعد السلوكي للصورة الذهنية:

يعكس سلوك الفرد طبيعة الصورة الذهنية المشكلة لديه في مختلف شؤون الحياة، حيث ترجع أهمية الصورة الذهنية في أحد أبعادها إلى أنها تمكن من التنبؤ بسلوك الأفراد، فسلوكيات الأفراد يفترض منطقياً أنها تعكس اتجاهاتهم في الحياة (كردي، 2011، ص 24).

وحظي موضوع الصورة الذهنية في علاقته بالسلوك باهتمام العديد من الدراسات، فقد تناولت عدة دراسات انعكاسات الصورة الذهنية للسلع والخدمات على القرارات الشرائية للمستهلكين، باعتبار أن انطباعات الأفراد عن السلع والخدمات التي يستقيها الأفراد من الإعلانات التجارية المقدمة في وسائل الإعلام المختلفة تسهم في مساعدة الأفراد في اتخاذ القرارات الشرائية الملائمة (صالح، 1999، ص 30).

وعلى المستوى السياسي اهتمت الدراسات ببحث أثر الصورة الذهنية للمرشحين السياسيين على خيارات الأفراد، فالانطباعات الإيجابية نحو أحد المرشحين ترتبط إيجابيا بالتصويت لصالح هذا المرشح، كما أشارت الدراسات السابقة إلى أهمية الدور الذي تلعبه الصورة الذهنية في التأثير على صناع القرار السياسي في اتخاذهم للقرارات المختلفة، حيث تأتي قراراتهم متوافقة في الغالب مع الصور الذهنية المتراكمة لديهم عن الشعوب والدول والقضايا المختلفة (نصير، 2004، ص 111)، وأكدت الدراسات أيضا أن الصورة الذهنية التي تكونت عبر تراكمات الزمن تلعب دورا جوهريا في صياغة مناخ العلاقات بين الدول والشعوب، حيث يصعب تجاهل خبرة الماضي في التعامل مع معطيات الحاضر والمستقبل (عبد الغفار، 2002، ص 354).

ويستفيد الباحث من دراسة أبعاد الصورة الذهنية بالوقوف بشكل معمق على جوانب تكوين تلك الصورة وفهم العلاقة بين الصورة المتكونة لدى الفرد حول جهاز الشرطة وسلوكه تجاهها، وهو ما يسهل على الباحث التركيز على دراسة العوامل التي يحتاجها بناءً على البعد الذي سيتم دراسته وهو البعد المعرفي وهو ما سيظهر خلال الجانب التطبيقي من الدراسة.

2.1.6 تأثير وسائل الإعلام في بناء أبعاد الصورة الذهنية:

وسائل الإعلام تسهم في بناء الأبعاد المختلفة للصورة الذهنية (البعد المعرفي، البعد الوجداني، البعد السلوكي)، فعلى المستوى المعرفي فإن وسائل الإعلام تحدد القضايا التي ينبغي أن يفكر فيها الجمهور في إطار ما تقوم به وسائل الإعلام من دور بارز في ترتيب أولويات القضايا لدى الجمهور، وفي إطار هذه الوظيفة فإن وسائل الإعلام تسعى للتأثير على اتجاهات الأفراد نحو هذه القضايا (البعد الوجداني) من خلال ما تخلق من اتجاهات إيجابية أو سلبية نحوها، إضافة إلى ما تقدم فإن وسائل الإعلام تستطيع أن تدفع الجماهير للقيام بسلوك معين (البعد السلوكي)، ويظهر دورها البارز في أوقات الانتخابات والأزمات والكوارث والحملات المختلفة، فمثل هذه القضايا تحتاج إلى تحرك جماهيري سريع وفعال (نصير، 2004، ص ص 113-116) مما

سبق نرى أن وسائل الإعلام لا تقدم لنا الصور فقط بل تتعدى وظيفتها ذلك حيث تؤثر على تكوين أبعاد الصور الذهنية في عقول الأفراد مما يؤثر على توجهاتهم وسلوكياتهم.

2.1.7 تصنيفات الصورة الذهنية:

تعتقد الكثير من المنظمات مجموعة من القيم التي تمثل هويتها المفترضة، ولكن قد لا تكون هذه القيم مدركة لدى الموظفين لذلك فإن الصورة الذهنية الذاتية لديهم قد تكون مختلفة عما هو مخطط لها أن تكون، فإن العمل السوء ينتج عنه وصمة عار اجتماعية (الصورة الذهنية المدركة) كما هو الحال لدى شركات تصنيع السجائر.

فعلى سبيل المثال تقوم شركة Philip Morris بمجموعة من المبادرات لتحسين صورتها الذهنية ومنها وقف المشاهد التلفزيونية القاسية والتي تصور الشركة بصورة مؤذية، وتحارب سلبية الصورة الذهنية المدركة أو المتوطنة في عقول الناس، وعليه فقد صنفت الصورة الذهنية بثلاث تصنيفات هي (كردي، 2011، ص22):

1. **الصورة الذهنية الذاتية:** هي إحساس المنظمة بنفسها، فبناء صورة ذهنية ناجحة يتطلب من المنظمات أن تبدأ أولاً بتغيير صورتها الذاتية، حيث أن التغيير في الصورة المدركة يقع على عاتق الأفراد العاملين في المنظمة، وأن الاتصال الذي يجري بينهم وبين الجمهور إما أن يقوي أو يضعف الصورة الذهنية لديهم.

2. **الصورة الذهنية المرغوبة (المخطط لها):** هي ما ترغب المنظمة في توصيله عن نفسها إلى الجمهور، يجب على الشركة أن تخطط لصورتها في أذهان جمهورها بشكل جيد بحيث تكون واضحة وبدون غموض، ومثال شركة AT&T التي تصور نفسها بمجموعة من الرموز الأبطال الصبورين القادرين على قهر الظروف الصعبة لإيصال العالم بعضه ببعض.

3. **الصورة الذهنية المدركة:** هي التصورات، الأحاسيس، والعلاقات، ويعكس الإدراك عند الأشخاص حقيقتهم وهو إدراكهم الشخصي الذي يؤثر على قراراتهم الشرائية.

وتشير الدراسات بأن الصورة الذاتية هي ماذا يفكر الموظفون وبماذا يشعرون وأن الصورة المتوقعة هي ماذا تفعل المنظمة، وأن الصورة المدركة هي ماذا يفكر المستهلك وما الذي يؤثر على سلوكه تجاه هذه المنظمة.

2.1.8 مصادر تكوين الصورة الذهنية للمنظمة:

تتنوع مصادر تكوين الصورة الذهنية وقد اتفق الباحثون على مصدرين وهما على النحو التالي:

1. الخبرة المباشرة: Direct Experience (تركستاني، 2007، ص12):

إن احتكاك الفرد اليومي بغيره من الأفراد والمؤسسات والأنظمة والقوانين يعد مصدراً مباشراً ومؤثراً لتكوين الانطباعات الذاتية عن شخص أو منظمة أو فكرة أو دولة، وهذه الخبرة المباشرة أقوى في تأثيرها على عقلية الفرد وعواطفه إذا أحسن توظيفها وهذه مهمة أجهزة العلاقات العامة في تعاملها المباشر، حيث يقوم رجال العلاقات العامة ومقدمي الخدمات في الوزارات والهيئات والمنظمات الرسمية وغير الرسمية بدور مهم في تكوين هذه الانطباعات التي تشكل الصورة الذهنية لدى الآخرين.

2. الخبرة غير المباشرة: (Mediated Experience)(كردي، 2011، ص24):

إن ما يتعرض له الفرد من رسائل شخصية يسمعها من أصدقاء أو عبر وسائل الإعلام عن مؤسسات وأحداث وأشخاص ودول لم يرههم ولم يسمع منهم مباشرة تعد خبرة منقولة وفي هذا النوع من الخبرة تلعب وسائل الإعلام المسموعة والمرئية دوراً أساسياً في تكوين الانطباعات التي يشكل الناتج النهائي لها الصورة الذهنية.

ويحتاج الباحث للتعرف على مصادر تكوين الصورة الذهنية لدى النخبة حول جهاز الشرطة ليستطيع من خلال ذلك التوجه لقراءة تلك المصادر قراءة موضوعية تساهم في تقييم تلك المصادر واكتشاف مواطن الخلل ان أمكن ووضع المقترحات والبدائل لحلها.

2.1.9 خصائص الصورة الذهنية:

مما سبق يتضح ان الصورة الذهنية لها خصائص وسمات من الممكن ان تختلف وتتباين حسب موضوع تلك الصورة ولذلك من الضروري الوقوف على السمات والخصائص العامة للصورة الذهنية ودراسة مدى توافقها مع خصائص وسمات الصورة الذهنية لجهاز الشرطة وهو موضوع البحث مما يساهم في تفسير جزء من النتائج التي ستخرج عن الدراسة التطبيقية ويسهم في وضع استراتيجيات مقترحة لتحسين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة.

يرى الباحثون الذين اهتموا بدراسة الصورة الذهنية أن هناك عدة خصائص وسمات للصورة الذهنية، ويمكن توضيح هذه الخصائص في النقاط التالية (غموقي، 2014، ص 76-78):

أ- **عدم الدقة**: ذهب كثير من الباحثين إلى أن الصورة الذهنية لا تتسم بالدقة، ولعل مرجع ذلك أساساً هو أن الصورة الذهنية لا تعبر بالضرورة عن الواقع الكلي، ولكنها تعبر في معظم الأحيان عن جزئية من الواقع الكلي، لاسيما وأن الأفراد عادة يلجئون إلى تكوين فكرة شاملة عن الآخرين من خلال معلومات قليلة يحصلون عليها لعدم القدرة على جمع المعلومات الكاملة.

ب- **الثبات والمقاومة للتغيير**: فالصورة الذهنية تميل إلى الثبات ومقاومة التغيير، وتتعدد العوامل التي تحدد وتؤثر في كمية وكيفية التغيير المحتمل في الصورة الذهنية، وبعض هذه المتغيرات يتعلق بالصورة ذاتها، وبعضها الآخر يتعلق بالرسائل الواردة من خلالها .

ت- **التعميم وتجاهل الفروق الفردية**: تقوم الصورة الذهنية على التعميم المبالغ فيه، ونظراً لذلك فالأفراد يفترضون بطريقة آلية أن كل فرد من أفراد الجماعة موضوع الصورة تنطبق عليه صورة الجماعة ككل على الرغم من وجود اختلافات وفروق فردية .

ث- **التنبؤ بالمستقبل**: تسهم الصور الذهنية في التنبؤ بالسلوك والتصرفات المستقبلية للجمهور تجاه المواقف والقضايا والأزمات المختلفة، فالصورة الذهنية المنطبعة لدى الأفراد باعتبارها انطباعات واتجاهات لدى الأفراد حول الموضوعات والقضايا والأشخاص يمكن أن تنبئ بالسلوكيات التي قد تصدر عن الجماهير مستقبلاً.

ج- **تخطي حدود الزمان والمكان**: تتسم الصورة الذهنية بتخطيها لحدود الزمان والمكان، فالفرد لا يقف في تكوينه لصوره الذهنية عند حدود معينة بل يتخطاها ليكون صوّار عن بلده ثم العالم الذي يعيش فيه، وعلى مستوى الزمان فالإنسان يكون صور ذهنية عن الماضي، ويكون صور ذهنية عن الحاضر إضافة إلى المستقبل، وبذلك يتضح أن الإنسان يكون صوّار ذهنية عن الأزمنة والأماكن المختلفة، وفقاً لمعارفه ومدركاته ومشاهداته إضافة إلى قدرته على التخيل والاستنتاج.

ح- تؤدي إلى الإدراك المتحيز:

تؤدي الصور الذهنية إلى تكوين إدراكات متحيزة لدى الأفراد، لأن الصور الذهنية تبنى أساساً على درجة من درجات التعصب، لذا فإنها تؤدي إلى إصدار أحكام متعصبة ومتحيزة، فمن خلال الصور الذهنية يرى الأفراد جوانب من الحقيقة، ويهملون جوانب أخرى لأنها لا تتماشى مع معتقداتهم، ولا تتسق مع اتجاهاتهم، فالصورة التي يكونها الأفراد ما هي إلا أحكام أو تقويم لما نراه في ضوء تحيزاتنا وقيمنا ومبادئنا، حيث ينبع التحيز والتعصب من العلاقات بين عضوية الجماعة والخصائص النفسية للفرد (ندا، 2004).

ان الاطلاع على الخصائص السابقة للصورة الذهنية يفيد الباحث في أن هناك فروق في الصورة الذهنية المكونة عن جهاز الشرطة لدى النخبة، وتلك الفروق ترتبط بعدة خصائص وسمات تتعلق بطبيعة تكوين الصورة الذهنية والمصادر التي أثرت في بناء تلك الصورة مما يساعد الباحث في تحديد أهم تلك المصادر المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة والعمل على وضع الاستراتيجيات المناسبة لحسن ادارة تلك المصادر مما يساهم في بث رسائل ايجابية عن جهاز الشرطة ويمنع الرسائل السلبية مههداً لبناء صورة طيبة عن جهاز الشرطة لدى الرأي العام عموماً والنخبة المجتمعية خصوصاً.

2.1.10 العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة:

يرى (الكردي، 2014، ص 37-41) أن الأسرة والمدرسة ووسائل الاعلام هي أهم العوامل التي تؤثر في بناء الصور الذهنية عن المجتمع المحيط لدى الأفراد وهو هنا يحدد الأهمية بما يتلاءم مع منظور علم الأنفس الذي يناقش الموضوع من خلاله، ويتفق الباحثون على أن هناك عدة عوامل تؤثر في تكوين الصورة الذهنية عن المؤسسات بصفة عامة ومن بينها المؤسسات الأمنية، ومن ثم تنعكس على فعالية أدوار العلاقات العامة، وبالنسبة لجهاز الشرطة والمؤسسات الأمنية فتمتد تلك العوامل من الجمهور الداخلي الى وسائل الإعلام وتشمل كذلك الدور الذي يؤديه جهاز الشرطة وغيرها من العوامل (عبد، 1995)، وعلى أية حال يمكن استعراض تلك العوامل "والتي تتعلق بجهاز الشرطة بالدرجة الأولى" على النحو التالي:

اولاً/ الدور الذي يؤديه جهاز الشرطة في مكافحة الجريمة وأداء الخدمات الأمنية الأخرى:

أهم العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية لدى الجمهور هي تلك العوامل المرتبطة بالخبرة والتجربة المباشرة وهي المرتبطة بالأدوار والأنشطة التي تؤديها المؤسسة في المجتمع، ودرجة

الاحتياج إليها وعوامل مرتبطة بأفراد المؤسسة و القائمين بالاتصال فيها، ومدى قدرتهم على تحقيق الصورة الذهنية الإيجابية.

وبالتطبيق على جهاز الشرطة فكلما أدى دوراً فعالاً في مكافحة الجريمة، وقدم خدماته الأمنية الأخرى على الوجه الأكمل، كلما ساهم ذلك الأداء في تكوين الصورة الذهنية الطيبة لدى الجماهير. وفي الواقع توجد مجموعة من العناصر المتعلقة بهذه النقطة تساهم في تكوين الصورة الطيبة لجهاز الشرطة نشير إليها على النحو التالي (عجوة ويوسف، 2005، ص 187):

1. إعلام الجماهير بدور الجهاز في مكافحة الجريمة وقدرته على تحقيق الأمن:

تقوم أجهزة الأمن بدورها في التصدي لكل صور الخروج على القانون والشرعية، ومواجهة كافة أساليب الانحراف والإجرام، وهذا هو جوهر مهمتها وصميم رسالتها، ولكن هذا ليس كافياً، وهنا يأتي دور أجهزة العلاقات العامة في الشرطة لإكمال المهمة من خلال اخبار الجماهير وإشعارها بقدرة الجهاز الأمني على تحقيق الأمن ومواجهة كل خروج على القانون. ويمكن استخدام كل وسائل الاتصال المتاحة حتى لا تضطرب السلوكيات ويستولى الفزع على النفوس المطمئنة، وفي مجال العلاقات العامة لا يكفي أن تفعل الخير، وإنما لابد أن يعلم الناس ما تفعله من خير ولذا فإن اتصالاً إعلامياً يتدفق من جهاز العلاقات العامة في الشرطة يؤكد قدرة الجهاز الأمني على حماية المواطن وأولاده وممتلكاته سيكون عميق التأثير، وسيساهم بدور إيجابي في تشكيل صورة إيجابية طيبة عن جهاز الأمن وأفراده (عجوة ويوسف، 2005، ص 188)، وأهمية الاعلام ترجع لدورها الواضح في تكوين وبناء الصورة الذهنية من خلال التأثير المستمر والمتراكم، فقد أصبح هناك اعتماد متزايد على وسائل الاعلام في نقل المعلومة وتلقيها، الأمر الذي زاد من تأثيرها في سلوك الأفراد وتشكيل اتجاهاتهم وآرائهم بسبب قدرتها على الامتداد وانتشارها الواسع وسيطرتها على أوقات الناس، وهناك من يرى أن أغلب الصور الذهنية التي يكونها الفرد تم الحصول عليها بفعل تأثير وسائل الاعلام التي تستطيع التأثير على الأفراد والجماعات والشعوب من خلال قوتها على صناعة الصورة وامكانية تعميمها (كردي، 2014، ص 40).

2. الإعلام عن الخدمات الأمنية التي يقدمها الجهاز:

من المعلوم أن أجهزة الشرطة في مختلف المجتمعات تقدم للجماهير مجموعة من الخدمات والأعمال ضمن تخصصات متنوعة في مجال الشرطة: شرطة المرور والمباحث، البلدية وغيرها، وتختلف مسميات هذه التخصصات من دولة لأخرى، ولذا يصبح من الضروري على العلاقات العامة في مجال الشرطة أن تقوم بنوع من الإعلام عن هذه الإدارات والتخصصات الفرعية ونوعية الأعمال التي تؤديها، حتى يمكن للمواطن الاستفادة من هذه الخدمات عند الضرورة، مما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد للجانبين: الشرطة والجمهور المستفيد من خدماتها. كما أنه من الضروري أن يتضمن هذا الإعلام أماكن هذه الإدارات، ونوعية المستندات والوثائق المطلوبة للاستفادة بالخدمة، والحدود الفاصلة بين هذه الإدارات في عملها حتى لا يحدث اللبس والغموض، ويمكن التعاون مع وسائل الإعلام الجماهيرية في هذا المجال (عجوة ويوسف، 2005، ص 189):.

ومما لا شك فيه أن هذا الإعلام سيشعر الجمهور بمدى اهتمام الأجهزة الأمنية به، وحرصها على وقته وجهده مما ينعكس على صورة الجهاز الأمني لدى جماهيره. ومثل هذه الأدوار يجب أن يقوم بها الإعلام الأمني ممثلاً في إدارات العلاقات العامة وقيادات المؤسسات الأمنية بالتشاور مع العلاقات العامة وخبراء الإعلام الأمني، ومن هنا تأتي ضرورة تطوير أداء إدارات العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية من جهة، وضرورة إقامة علاقات قوية بين تلك الإدارات ووسائل الإعلام المختلفة من جهة أخرى. وذلك لتفعيل دور الإعلام الأمني والنهوض بالصورة الذهنية للمؤسسات الأمنية عند الجمهور العام (شومان، 2006، ص 9).

3. الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله:

مما لا شك فيه أن الاهتمام بالمكان يعد من بين عوامل نجاح المؤسسات والمنظمات في تقديم خدماتها بشكل جيد، ومن ثم تكوين صورة طيبة لدى الجماهير، ومن المهم بالنسبة لمؤسسة أو منظمة كجهاز الشرطة أن يكون مكانها يسهل الوصول إليه، ومن الضروري توفير مساحات تسمح بانتظار عدد معقول من السيارات، وكذا تهيئة المكان الداخلي، وتوفير مقاعد الانتظار، أو الأماكن التي يسهل الوقوف حولها أو الاستناد إليها، كما أن

البناء المعماري الحديث أو المميز يجذب الجمهور ويثير انتباهه، وتؤدي نظافة المبنى وصيانته وكذا الإضاءة، وتنظيم أقسام الخدمات داخله، دوراً أساسياً في تحقيق الراحة النفسية للجمهور والعاملين على حد سواء ولمظهر مباني الشرطة أثر هام في مشاعر الجماهير.

ويرى (Zeithaml et al., 2006) وبالتطبيق على المؤسسات التعليمية ونظراً لطبيعة وخصوصية الخدمة التعليمية التي تتصف بدرجة اتصال عال High Level of Contact والتي تستلزم تقديم الخدمة التعليمية وجهاً لوجه بضرورة تواجد كل من مقدم وطالب الخدمة في نفس المكان والزمان فإن درجة رضاهم سوف تتأثر بعدد من العوامل مثل مظهر وخصائص كل من التصميم الداخلي والخارجي لأماكن تقديم الخدمة التعليمية والنشاطات اللامنهجية والأدوات والتجهيزات المستخدمة، وخصائص وسلوك بقية الطلبة، إضافة إلى أماكن تواجد الطلبة وتفاعلهم مع بعضهم بعضاً في الساحات العامة ما بين المباني والحدائق المتوافرة. لذا على مديري التسويق الأخذ بعين الاعتبار كفاءة وفاعلية التصاميم الخاصة بالحرم الجامعي ليشمل كل من وسائل الترفيه، و أماكن تقديم الخدمة التعليمية.

4. امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة:

يتصل بمفهوم كفاءة أجهزة الشرطة لدى الجماهير، امتلاك أجهزتها للمعدات والتكنولوجيا الحديثة التي تمكنها من تأدية واجباتها وخدماتها بالشكل اللائق والسريع، ومعلوم أن الخدمة الأمنية تتطلب توفير معدات وأدوات حديثة تتيح للمواطن الاستفادة من الخدمات الأمنية في سرعة وكفاءة ودقة، فالتوجه إلى أماكن وقوع الحوادث المرورية، وأماكن الجرائم يقتضى توفير سيارات مجهزة بوسائل اتصال حديثة، فالعمل الشرطي في عصرنا الحالي ينبغي أن يزود بأحدث الأجهزة التي تمكنه من اكتشاف الجريمة قبل حدوثها، ولاسيما أجهزة كشف المفرقات واكتشاف المخدرات التي اتخذ تهريبها وسائل وأساليب شديدة التطور، إضافة إلى توظيف الحاسبات الآلية في كل الخدمات الشرطية، فهذا من شأنه أن يسهم في بناء صورة ذهنية إيجابية عن أجهزة الشرطة (نصير، 2013).

5. مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية:

لا يمكن فصل الصفات والمعايير الواجب توفرها في رجل الشرطة بعيداً عن مظهره الخارجي والاهتمام بقيافته الرسمية التي تعكس هويته والمرتبطة بشخصيته وصورته الذهنية لدى الجمهور (كردي، 2014، ص 78) لذلك يجب الاهتمام بالمظهر الشخصي لكل رجال الشرطة، فالزني النظيف المناسب له شأن كبير في احترام الجمهور لرجل الشرطة فضلاً عن رفع الروح المعنوية له، ويؤدي المظهر الشخصي وحسن الهدام دوره الذي لا ينكر في إعلاء مكانة المنظمة وكسب الاحترام لموظفيها، ولذلك تحرص بعض المنظمات على منح العاملين رواتب معينة لارتداء زي بمواصفات معينة، ويذهب البعض إلى القول: إن الملابس تصنع الرجل، أو هي الرجل نفسه، فالملابس قد توضح اهتمامات الشخص وعمله وسنه وشخصيته، فالزني قناة اتصال بين مرتديه والعالم.

6. كيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير:

جهاز الشرطة شأنه شأن أي جهاز آخر في الدولة ، فهو بقدر ما يضم عناصر متميزة في أدائها وسلوكها بقدر ما ينطوي أيضا على عناصر قد تسلك سلوكاً سيئاً أو منافياً لأداب المهنة.

والواقع أن رجل الشرطة إذا ما أخطأ أو سلك مسلكاً معيباً غالباً ما يؤدي ذلك إلى انعكاسات سلبية على علاقته مع الجمهور أو يترك في نفس المواطن أثراً سيئاً يواجهه بالاستياء الشديد.

وفي هذا الصدد يمكن التفرقة بين نوعين من الأخطاء:

أ. الأخطاء العادية التي تصدر عن رجل الشرطة سهواً أو نتيجة لفهم خاطئ مما

أدى إلى الإقدام على تصرف غير سوي.

ب. الأخطاء التي يرتكبها رجل الشرطة وتنطوي على انحراف مسلكي صارخ ومثل

هذه التصرفات تثير هزات عنيفة في الرأي العام وخاصة إذا ما نشرت في

وسائل الإعلام وقد تؤدي بالتالي إلى خلخلة علاقة الشرطة بالمجتمع إذا لم تتم

مواجهتها بحسم أو ردعها بالكيفية التي تتناسب مع خطورتها (هلال ، 2007،

ص 30-31)، ومن الممارسات التي لا تقبل بها الجماهير في مجال الشرطة:

استخدام وسائل غير قانونية مثل القوة والتهديد، وعمليات التعذيب من أجل

الحصول على معلومات، أو استخدام وسائل غير مشروعة في عمليات التحقيق، وكذا المعاكسات والمطاردات والمعاملة غير المتحضرة من خلال لغة مهينة، واستخدام ألفاظ نابية جارحة لكرامة الإنسان، وهي أساليب تكون صورة غير طيبة للشرطة في أذهان الجماهير، أما التعامل الإنساني فهو كفيل بخلق الصورة الطيبة.

ولذلك نجد ان تفاعل رجل الأمن وسلوكه تجاه أفراد المجتمع أثناء تعاملهم معها وأسلوب تقديمه للخدمة الأمنية من أهم عوامل تكوين صورة رجل الأمن في أذهان الجمهور. وكذلك صورة أجهزة الأمن في المجتمع كما تؤكد من الواقع العملي والدراسات العديدة ان الممارسات السليمة والسلوك المستقيم والأفعال الطيبة هي الأساس في تكوين الصورة الطيبة التي تتدعم ويتسع نطاقها بين الجماهير من خلال قادة الرأي والجماعات التي ينتمي اليها الفرد (المطيري، 2012، ص42)

7. تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية:

ومن بين الأساليب التي تؤدي إلى تكوين الصورة الذهنية عن جهاز الشرطة أن تتبع أجهزة الشرطة تقديم الخدمة بمحاولة تعرف وجهة نظر الجمهور في هذه الخدمات ومدى رضاه عن أسلوب تقديمها، وهل كان من الممكن تقديمها بأسلوب آخر؟ وما هي الأسباب التي تحول دون استفادة بعض فئات الجمهور بهذه الخدمة على الوجه الأمثل؟. والإجابة عن مثل هذه الأسئلة من خلال البحوث العلمية التي تركز على مبدأ العشوائية في انتقاء المفردات من الجماهير التي تتعامل مع جهاز الشرطة، وتستفيد من خدماته، تؤدي إلى تطوير الأداء بشكل ينعكس على تحسين أسلوب الخدمة، وهو ما يؤدي إلى تكوين الصورة الذهنية الطيبة عن جهاز الشرطة لدى جماهيره المتعددة(عجوة ويوسف، 2005، ص192)

ويُجمل(الجني، 2006، ص 88) دور جهاز الشرطة في التأثير على صورتها الذهنية لدى الجمهور بالتالي:

لكي تتغير الصورة السلبية والممارسات الخاطئة التي تشكو منها الاطراف المعنية، فانه يتعين ان تبدأ أجهزة الامن في الوطن العربي بتقويم ذاتها، بدءاً من عملية الاختيار وتأهيل وتدريب العاملين في هذا الحقل وما تتطلب العملية الامنية من كفاءات قيادية

ومنشآت حديثة وأجهزة متطورة، فلنتصور أن ادارة ما من الادارات التي لها علاقة بالجمهور تمارس مهامها في مباني نظيفة وأن العاملين فيها يحسنون استقبال المراجعين وينهون اجراءاتهم أولاً بأول ومظهرهم جذاب ومنطقهم مهذب، والآليات المسلمة لهم في حالة جيدة، والأجهزة من اتصالات سلكية ولاسلكية ومحطات انذار وحاسبات آلية وشبكات مراقبة تلفزيونية وكشافات وأرشفيف معلومات وأثبات مكتبي متكامل، وكراسي للمراجعين ومطعم لمن يحتاج الى وجبة غذائية، وأجهزة الأمن والسلامة متكاملة، وفوق هذا تفاعل وتعامل صادق ومخلص، اذا كان هذا وغيره متوفر فان افراد الجمهور من خلال الاحتكاك المباشر اليومي سينقلون صورة ايجابية عن الامن ورجاله، وستكون اكبر دافع للتعاون مع رجال الأمن.

ثانياً/ وسائل الإعلام:

تؤدي وسائل الإعلام الجماهيرية دوراً هاماً في تشكيل الصورة الذهنية لدى جماهيرها عن الأفراد والجماعات والمنظمات والحكومات والدول والشعوب، فهي تعد النافذة التي تطل الجماهير من خلالها على الأحداث والقضايا، وعلى ضوء تعرضهم لهذه الوسائل يكونون آراءهم وانطباعاتهم. وعلى الرغم من أهمية التجارب المباشرة في تشكيل الآراء ورسم الانطباعات، إلا أنه لا مفر من الاعتماد على هذه الوسائل، إذ لا يمكن للأفراد أن يدخلوا في تجارب مباشرة مع آلاف الأحداث والقضايا والموضوعات التي تخص مجتمعهم ومجتمعات أخرى، فوسائل الإعلام تضعهم في قلب الأحداث وتجعلهم يعايشون القضايا والموضوعات المختلفة (عجوة ويوسف، 2005، ص183).

وتكاد تجمع الدراسات المختصة بالصورة الذهنية على أهمية دور الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لدى الجمهور في شتى المجالات من خلال ما تتسم به وسائل الإعلام من خصائص تشمل الانتشار السريع والواسع، والاستيلاء على وقت الأفراد، والتجاوب مع إيقاع العصر الحالي، وهذه الخصائص من شأنها ان تجعل من وسائل الإعلام مصدراً للشعور بالمشاركة وعدم العزلة.

وتتعدد المضامين الإعلامية التي تسهم من خلالها وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لدى الأفراد، وتعد المضامين الإخبارية من اهم المضامين التي تسهم من خلالها وسائل الإعلام في تشكيل وبناء الصورة الذهنية، ولا تعني أهمية المادة الإخبارية في تشكيل الصورة الذهنية

ضعف أهمية المضامين الإعلامية الأخرى، فالمواد الدرامية مثلاً تسهم بشكل كبير في رسم صورة الواقع الاجتماعي لدى الجمهور، فهي مواد محببة لدى الجماهير، وتتسم بالبعد عن المباشرة في توصيل رسالتها وأهدافها، وتسهم بشكل كبير في بناء صورنا الذهنية عن الفئات المختلفة في المجتمع، كما تسهم الإعلانات في تشكيل انطباعاتنا وصورنا الذهنية عن السلع والخدمات المختلفة، فالعديد من السلع والخدمات التي لم يقدّم الأفراد باستخدامها شخصياً أو تحدثوا عنها الآخرين تتشكل انطباعاتهم عنها من الإعلانات.

وتزداد أهمية المضمون المقدم في وسائل الاتصال في تكوين الصورة الذهنية في حالة غياب الخبرة المباشرة أو الاتصال المباشر، ففي هذه الظروف يدرك الفرد الظروف المحيطة به وفق ما تقدمه له وسائل الإعلام، وتشير نتائج الدراسات السابقة إلى أن ما يقارب 75% من الصور الذهنية التي يكونها الإنسان في المجتمع الحديث مستمدة من وسائل الإعلام (السنجري، 2001، ص 123)، فبالإضافة إلى دورها الجوهرية في إمداد الجمهور بالمعلومات، فإن وسائل الإعلام وعلى رأسها التلفزيون تترسي أركان الاتصال الاجتماعي للمجتمع بأكمله، وتيسر عملية الاتصال الاجتماعي في كافة مناحي الحياة، وتؤدي إلى زيادة التفاهم المتبادل بين شعوب العالم، ونقل صور المجتمعات بعضها إلى البعض الآخر، وهو ما يسهل عملية نقل المعرفة واتساع نطاق الخبرات لدى الأفراد (نصير، 2004، ص 115).

ومن أجل أن تعكس وسائل الإعلام مضامين إعلامية تساهم في تكوين صورة ذهنية طيبة لدى الجماهير، فإن على أجهزة الشرطة بشكل عام، وأجهزة العلاقات العامة بشكل خاص مراعاة ما يلي (عجوة ويوسف، 2005، ص 184):

1. حسن استقبال الإعلاميين، والترحيب بهم، وإعداد أماكن خاصة باستقبالهم، واحترام مواعيدهم التي سبق أن اتفق عليها بمعرفة الطرفين الإعلامي من جهة، ومن يمثل جهاز الشرطة من جهة أخرى. ويجب أن يكون هذا أسلوباً يعامل به كافة الإعلاميين على اختلاف انتماءاتهم السياسية والحزبية.
2. وضع المعلومات الصحيحة والأخبار الصادقة بين أيدي الإعلاميين، وعلى النحو الذي لا يضر بخطط الجهاز الأمني في مكافحة الجريمة، وتعقب المارقين والخارجين على القانون والشرعية، أو يضر بأمن الدولة وسلامة المواطنين.

3. التعامل مع المضامين الإعلامية التي تقدمها هذه الوسائل المتعلقة بأداء جهاز الشرطة وسلوكيات أفرادها بما تستحقه من أهمية وجدية، وخاصة تلك الانتقادات التي توجهها وسائل الإعلام أو الجماهير من خلال هذه الوسائل.

وينبغي التأكيد ونحن بصدد الحديث عن دور وسائل الإعلام في بناء الصورة الذهنية أن الصورة الإعلامية التي تقدم في وسائل الإعلام حول تطورات الأحداث في الوطن أو في الخارج إنما تعكس توجهات ورؤى النخبة الإعلامية والمتفكفة، ولا تعكس بالضرورة اتجاهات الرأي العام في المجتمع، وتتعرض النخبة الإعلامية في دول العالم النامي بصفة عامة للعديد من الضغوط التي تحد من حريتها في معالجة الأحداث والتطورات المختلفة، كما ترتبط الإذاعات الدولية بشكل مباشر أو غير مباشر بالتوجهات الأساسية لسياسة الدول التابعة لها (نصير، 2004، ص 117).

ثالثاً/ الجمهور الداخلي:

وتؤثر الجماعات التي ينتمي إليها الأفراد في تشكيل صورهم الذهنية عن الواقع، فالشعور بالانتماء إلى الجماعة، وتبادل المعلومات بين أعضائها، واحترام الجماعة يجعل الفرد يتبنى اتجاهاتها نحو الموضوعات والقضايا المختلفة ويؤكد بولدنج Boulding أن تأثير الجماعات التي ينتمي إليها الفرد على تشكيل الصور الذهنية لديه رهن بطبيعة الصورة التي يكونها عن العلاقات الاجتماعية، فحينما تكون الصورة الذهنية الخاصة بالعلاقات الاجتماعية صورة يغلب عليها الطابع الإيجابي فيعد ذلك مؤشراً لقوة تأثير الجماعة في تشكيل انطباعات واتجاهات وصور الأفراد عن الواقع بكل محتوياته، وعلى العكس من ذلك فحينما تتسم الصورة الذهنية الخاصة بالعلاقات الاجتماعية بالسلبية فذلك من شأنه أن يقلل من دور الجماعة في تشكيل الصورة الذهنية لدى أعضائها (البدوي، 1995، ص 136).

وتتعدد العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى جمهورها الداخلي وهي عوامل تتنوع بين العوامل التنظيمية المرتبطة بثقافة المؤسسة وفلسفتها في الإدارة، ومدى اعتمادها على استراتيجية في إدارة أعمالها، وطبيعة الاتصالات التي تجريها المؤسسة من خلال العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي، ومدى الحرص على فتح قنوات اتصالية متبادلة مع الجمهور

واستخدام مجموعة رسائل فعالة تتناسب مع هذا الجمهور بالإضافة الى الدور الجوهري لقيادات ورموز المؤسسة في هذه العملية(عجوة وفريد،2005، ص).

رابعاً/ دور الخبرات السابقة في تشكيل الصورة الذهنية:

تلعب الخبرات السابقة دوراً مهماً في عملية تكوين الصور الذهنية، فهذه العملية تعتمد على تفاعل كل ما يحتفظ به العقل من معارف وخبرات واتجاهات وتقييم وأفكار اكتسبها من الدراسة والقراءة والبيئة ووسائل الإعلام المختلفة مع المعلومات الحالية من المواقف المختلفة (قنديل،1981، ص34) ويختلف حجم الخبرات السابقة الموجودة لدى الأفراد بشأن الموضوعات المطروحة حالياً ويترتب على ذلك أن الصورة الذهنية تتشكل لدى الكثيرين دون توافر خلفية معرفية جيدة عن الموضوع أو القضية المطروحة، ومن هنا تتسم الصورة الذهنية بالتبسيط الشديد للواقع، فالقليل من الأفراد هو الذي يبحث عن معلومات متكاملة عن الموضوعات والقضايا المطروحة، وتستسهل الأغلبية صياغة صور عن الواقع لا تتسم بالموضوعية والشمول(نصير،2004،ص121).

خامساً/ دور الأحداث في تشكيل الصورة الذهنية:

تلعب الأحداث دوراً حيوياً في تشكيل الصور الذهنية لدينا عن الواقع المحلي والدولي، وتتعدد أنواع الأحداث التي تسهم بشكل بارز في تشكيل الصور الذهنية لدينا وتشمل (الأحداث المثيرة، والأحداث المتراكمة، والأحداث الطبيعية المؤقتة، والأحداث المصنعة). فعلى سبيل المثال الأحداث المثيرة مثل الحروب والأزمات والمشكلات الاقتصادية والثورات والاكتشافات العلمية واغتيال الزعماء وفصائح الحكم من شأنها أن تسهم بشكل واضح في صياغة اتجاهات الرأي العام وتكوين الصورة الذهنية لديه خاصة مع اهتمام وسائل الإعلام بمعالجة هذه الأحداث وتقديم تطوراتها للجماهير، كذلك تلعب الأحداث المتراكمة التي تستغرق وقتاً طويلاً دوراً مؤثراً على تشكيل الصور الذهنية لدى الجماهير، كما أن الأحداث التي لا دخل للإنسان في حدوثها مثل الزلازل والبراكين والأعاصير والفيضانات وغيرها من الكوارث الطبيعية

تؤثر في بناء الصورة الذهنية عن الدول والأماكن المختلفة (عبد المغيث، 1993، ص 83-84).

سادساً/ قادة الرأي:

هناك عوامل خارجية عن المؤسسة تؤثر في تشكيل الصورة الذهنية وهي ترتبط بتأثير الجماعات وقادة الرأي ومؤسسات المجتمع المدني. (عجوة وفريد، 2005).

ويعلق الباحثون أهمية كبيرة على الاتصال الشخصي في بناء وتشكيل الصور الذهنية، حيث يتناول أطراف الاتصال التفاعل والحديث فيما بينهم بشكل يبعد عن الإطار الرسمي في مختلف القضايا والموضوعات التي تهتم الجماعة (Little John, 1983) ويظهر بشكل واضح تأثير قادة الرأي الطبيعيين مثل أئمة المساجد والخبراء وبعض الأقارب والأصدقاء والجيران في تشكيل وبناء الصور الذهنية لدى الأفراد والجماعات حول العديد من القضايا والموضوعات التي تهتم الجماعة، ولعل أهم ما يعتمد عليه قادة الرأي في ترويج المعلومات والاتجاهات والآراء هي الصورة الذهنية التي يتمتعون بها وسط الآخرين، حيث الاحترام والمعرفة والمكانة الاجتماعية.

سابعاً/ المسؤولية الاجتماعية لجهاز الشرطة (عجوة ويوسف، 2005، ص 209):

تطبيق جهاز الشرطة للمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى احتفاظ الجماهير بصورة طيبة عن الجهاز، والمسؤولية الاجتماعية هي العقيدة الرئيسية للعلاقات العامة التي يجب أن يطبقها كل الممارسين لها، فمن الأهمية أن تضع المنظمة في اعتبارها المجتمع الذي تعمل فيه، فقد أصبح محتملاً على المنظمات والشركات والمؤسسات أن تحتفظ لنفسها بالصفة الاجتماعية من خلال القيام بدور فيه نفع المجتمع وتقديم خدمات وأنشطة تؤكد انتسابها لهذا المجتمع وتفاعلها مع أفراد ومؤسساته، فالمنظمة أو المنشأة لا يمكن أن تهرب من مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع، إذ هي جزء منه تمد له خدماتها ومساعداتها، ولا يمكن للمؤسسة أن تعمل بنجاح بدون مساعدة المجتمع، ومساعدة المجتمع تتطلب أن تبادر المنشأة بتقديم الأعمال البناءة.

ويعنى مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالنسبة لجهاز الشرطة أن تمتد أيادي الجهاز لحياة المجتمع ليس فقط من خلال حسن قيامه على تحقيق الأمن، وإنما من خلال التواجد الفعلي في حياة

الجماهير، والمساهمة في رقى المجتمع وتطوره بصور شتى كمشاركة الجهاز للمجتمع ومؤسساته وأفراده في المناسبات المختلفة، والمساهمة في نظافة البيئة وتجميلها، والمشاركة في حل المشكلات بتفاعل هيئات الشرطة العلمية بإمكانات أفرادها البحثية مع قضايا المجتمع، ووضع نتائج الدراسات التي تجريها الهيئات التابعة لجهاز الشرطة أمام الجهات المسؤولة. كما يمكن أن يتأتى ذلك من خلال تقديم الخدمات التدريبية للجهات التي تحتاجها، ومنح فرص العمل للمواطنين، وإتاحة الفرصة لشباب الجامعات والمدارس للعمل خلال الاجازات، وتمكين الشباب والفرق الرياضية والنوادي والجمعيات من استخدام الساحات والملاعب الرياضية التي يمتلكها الجهاز في المسابقات والمناسبات المختلفة بشكل يدعم علاقة الجهاز الإيجابية مع هذه الجهات.

كما يمكن للجهاز تقديم المساعدة والرعاية للمؤسسات الاجتماعية المختلفة كراعية المسنين والطفولة وغيرها، كما أنه من الضروري التعاون مع الأجهزة الإعلامية لإنتاج المواد والمضامين الإعلامية المناهضة لكافة صور الانحراف.

ومما لا شك فيه أن مثل هذه المشاركات التي يساهم بها الجهاز - بالإضافة إلى عمله الرئيسي في تحقيق الأمن - تؤدي إلى إبراز جهاز الشرطة بصورة العضو النافع للمجتمع كله بأفراده ومؤسساته، مما يؤدي إلى إيجاد مناخ أفضل يستطيع أفراد الجهاز تأدية أدوارهم فيه بنجاح وكفاءة عالية.

ثامناً/ دور المؤثرات النفسية في تشكيل الصورة الذهنية:

تلعب العوامل النفسية دوراً جوهرياً في تشكيل الصورة الذهنية لدى الأفراد، حيث يرى جيمس داونز James Downs أن أحد أكبر الحواجز التي تحول بيننا وبين فهم الآخرين سواء من ثقافتنا أو الثقافات الأخرى، هو ذلك الميل الكبير إلى الحكم على تصرفات الآخرين وفقاً لمنظورنا الخاص (نصير، 2004، ص122).

ويتصل بالمؤثرات النفسية عملية التصنيف وعلاقتها بنظرية السمات، إضافة على الاتجاهات وتأثيراتها على عملية تكوين الصورة الذهنية، فالطريقة التي نصنف بها الأشياء والبشر والاتجاهات لها تأثير كبير على عملية تكوين الصورة الذهنية عن الآخرين، ويضطر الإنسان إلى استخدام التصنيف نظراً لأن الواقع المحيط به كبير ومعقد ومتنوع، ولا يستطيع أن يتعامل

بسهولة مع هذا القدر الكبير من التنوع والتعقيد والتغيير تعاملاً مباشراً، لذا يلجأ الأفراد إلى عملية تصنيف الأشياء والأشخاص في فئات معينة، وذلك يسهل تفاعل الأفراد مع محيطهم المعقد، كما يستطيعون التفكير واستيعاب الأمور، لذلك فالتصنيف عملية ضرورية ولا مفر منها من أجل حياة منظمة، إلا أن المُلفت للنظر أن عملية التصنيف للبشر على أساس السمات المختلفة لهم تنطوي على قدر كبير من التحيز والتحريف، والأخطر من ذلك أن تستقر هذه الصور الذهنية في ذهن الأفراد عن شعوب الدول الأخرى أو عن بعض الفئات في الداخل، ويترتب على ذلك تحول هذه الصور مع مرور الوقت إلى صور نمطية غير موضوعية تستمر مع الوقت ويحتاج تغييرها إلى وقت طويل نوعاً.

ومن خلال الاطلاع على العوامل والمتغيرات المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة لدى الرأي العام استطاع الباحث أن يضع يده على المحاور الرئيسية لتصميم صحيفة الاستقصاء الخاصة بالجانب العملي من الدراسة والتي تتعلق بأثر الدور الذي يؤديه جهاز الشرطة في تكوين صورته الذهنية لدى النخبة المجتمعية في قطاع غزة، والتي ستقسم إلى سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير، إعلام الجماهير بدور الشرطة في مكافحة الجريمة والإعلام عن الخدمات التي يقدمها الجهاز، الدور الإعلامي لجهاز الشرطة، مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية، الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله، امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة، تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية، حيث يعتبر دور الشرطة والمنقسم إلى المحاور المذكورة سابقاً أهم العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية والمتعلقة بنشاط المؤسسة بحد ذاتها، إضافة إلى ذلك فإن البحث يتناول قادة الرأي كحالة للدراسة وهم بحد ذاتهم أحد العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية وهو ما سيزيد من قيمة الدراسة ويرفع من مستوى مصداقية نتائجها ويعطي مؤشرات واضحة للصورة الذهنية لجهاز الشرطة في قطاع غزة.

المبحث الثاني جهاز الشرطة

مقدمة	2.2.1
الشرطة:	2.2.2
تعريف الشرطة	2.2.2.1
أهداف ووظائف العمل الشرطي	2.2.3
الوظيفة الإدارية	2.2.3.1
الوظيفة القضائية للشرطة " الضبط القضائي	2.2.3.2
الوظيفة الاجتماعية للشرطة	2.2.3.2
الوظيفة السياسية للشرطة	2.2.3.4
الوظيفة الاقتصادية للشرطة	2.2.3.5
الشرطة المجتمعية	2.2.4
المواصفات والمهارات والسمات العامة لرجل الشرطة	2.2.5
إدارة العلاقات العامة في جهاز الشرطة	2.2.6
المكتب الإعلامي لجهاز الشرطة:	2.2.7

2.2.1 مقدمة:

بعد توقيع إعلان المبادئ في واشنطن في 13/9/1993 بين منظمة التحرير الفلسطينية ممثل الشعب الفلسطيني وحكومة إسرائيل، واتفاق غزة - أريحا في القاهرة في 4/5/1994 حيث وقع هذا الاتفاق الراحل/ ياسر عرفات ورئيس الحكومة الإسرائيلية اسحق رابين بحضور الرئيس المصري حسني مبارك ووزير خارجية الولايات المتحدة وارن كريستوفر، ووزير خارجية روسيا أندريه كوزيريف، أصدر الرئيس ياسر عرفات من مقره في تونس القانون رقم 5 الصادر في 19/5/1994، والذي نص على أن تؤول إلى السلطة الوطنية الفلسطينية جميع السلطات الواردة في التشريعات والقوانين والمراسيم والمنشورات والأوامر السارية المفعول في الضفة الغربية وقطاع غزة قبل 19/5/1994 واستنادا لذلك بدأ الرئيس ياسر عرفات بتشكيل أول حكومة فلسطينية من مقره في تونس، ثم استكملها بعد دخوله أراضي السلطة الوطنية الفلسطينية في 1/7/1994. أنشأ الراحل ابو عمار الوزارات ومن ضمنها وزارة الداخلية والتي احتفظ بمنصب وزيرها منذ تأسيسها وحتى عام 2003 حيث تشكيل الحكومة برئاسة الرئيس الحالي محمود عباس وتكليف وزير داخلية جديد حتى إجراء الانتخابات التشريعية في عام 2006 وتشكيل حكومة جديدة برئاسة السيد/ إسماعيل هنية.

ثم شهدت الحالة الأمنية في قطاع غزة حالة من الإرباك على اثر فوز حركة حماس في انتخابات 2006 وتسليم زمام الحكومة ورئاسة الأجهزة الأمنية ولأول مرة منذ تشكيل السلطة الفلسطينية لوزير جديد من حماس الشهيد/ سعيد صيام، مما تسبب في تدهور الحالة الأمنية الفلسطينية، ثم تبعه اتفاق مكة بين حركتي فتح وحماس بتاريخ 9-2-2007م، ومن ضمن مخرجاته تشكيل حكومة وحدة وطنية برئاسة إسماعيل هنية ووزير داخليتها الأستاذ هاني القواسمي، وقد مُنحت الحكومة الثقة من المجلس التشريعي وأدت اليمين الدستوري أمام رئيس السلطة في حينها وبدأت الحكومة بأداء مهامها على الأرض وكان الشيء الملفت للنظر في هذه الحكومة تقديم وزير الداخلية استقالته بتاريخ 17-4-2007 نتيجة المناكفات من قادة الأجهزة الأمنية وعدم تنفيذ أوامره، وبتاريخ 14-6-2007م كان الحسم العسكري لقطاع غزة، وفي هذا اليوم قرر رئيس السلطة إقالة حكومة الوحدة الوطنية أو ما يسمى الحكومة الحادية عشر وتشكيل حكومة تسيير أعمال برئاسة سلام فياض بتاريخ 14-07-2007م.

وعلى الرغم من إقالة حكومة الوحدة إلا أن رئيس الحكومة إسماعيل هنية أعلن عن عدم قانونية تشكيل حكومة الطوارئ كما أعلن عن استمرار عمل حكومته لتسيير الأعمال (أبو كويك 2012، ص 76-77).

2.2.2 الشرطة:

تشكل الشرطة مركباً أساسياً في كل نظام وكل مجتمع، و يعتبر جهاز الشرطة من أهم الأجهزة الأمنية الموجودة في العالم، لأنه هو الواجهة الرئيسية للتعامل مع المواطنين، وهي تعتبر مؤسسة حكومية قانونية ذات طابع اجتماعي تهدف إلى المحافظة على النظام العام، و تطبيق القانون وضمان وجود النظام وتواصله، في كل أشكال النظام القائمة، وتمثل الشرطة التي تعمل في المجتمع، مبدأ مساواة المواطنين أمام القانون، من خلال المحافظة على حقوق الإنسان والمواطن، وهو من أهم الأجهزة الأمنية المكلفة بحماية الأمن الداخلي للمجتمع وإنفاذ القانون وتطهير المجتمع من المجرم والجريمة نظراً للصفة والطبيعة الخاصة التي تتمتع بها بحكم النظام والقانون، فالشرطة بشكلها العام البسيط أول ما ظهرت منذ أن وجدت أول تجمعات بشرية من أجل تنفيذ القرارات التي تصدر من حكام تلك التجمعات فتطور عملها إلى أن وصلت الحد أو الشكل الذي نعيشه الآن بحيث أصبح لها دور كبير وشملت كافة نواحي الحياة سواء على مستوى حفظ الأمن (الصلاحية الإدارية) أو على مستوى إنفاذ القانون وكشف الجريمة (سلطة الضبط القضائي) (حمدان، 2010).

2.2.2.1 تعريف الشرطة

أ. لغة:

يقال في لسان العرب للشرطة بالتحريك، العلامة، واشترط فلان نفسه لكذا أعلمها له وأعدّها، ومنه سمي الشرط لأنهم جعلوا علامة يعرفون بها، وذكروا أن واحد الشرطة هو الشرطي، والجمع شرط وسموا بذلك لأنهم أعدوا لذلك لأنهم أعلموا أنفسهم بعلامات يعرفون بها، وقال الأصمعي: أشرط الساعة أي علاماتها، ومنها أيضاً الاشتراط الذي يشترط به الناس بعضهم على بعض أي أنها علامات يجعلونها بينهم (إمام، 1998، ص 13).

ب. اصطلاحاً:

عرفها (النفيعي، 2010) بأنها هيئة نظامية مدربة تدريباً خاصاً للمحافظة على الأمن وتطبيق الأنظمة وتنفيذ أوامر الدولة وتعليماتها دون المساس بأموال الناس وأعراضهم وحررياتهم الشخصية إلا في حدود النظام.

اما (كلوب، 2005، ص57) فيعرف الشرطة الفلسطينية بأنها "هيئة مدنية نظامية رئيسها الأعلى الرئيس الفلسطيني، وتتبع الإشراف المباشر من قبل وزير الداخلية والأمن الوطني، وتتولى تنفيذ ما تفرضه عليها القوانين واللوائح من واجبات من أهمها حفظ الأمن والأمان، وكذلك هي هيئة اجتماعية لها أهميتها البالغة ولها حضورها الاجتماعي، فلم يعد رجل الشرطة أداة البطش أو وسيلة لإرهاب المواطن، وإنما حامياً لممتلكات وأمن المواطن، وراداً للأخطار التي تهدده، وموجهاً ومرشداً له، ومؤكداً لسيادة القانون".

2.2.3 أهداف ووظائف العمل الشرطي:

من البديهي أن يهدف العمل الشرطي بصفة عامة إلى تحقيق المصلحة العامة وأن يعمل على إقامة وحماية النظام العام والذي يشتمل على عدة عناصر تتمثل فيما يلي (عبد الحميد، 2006، ص15):

2.2.3.1 الوظيفة الإدارية:

ويقصد بها مجموعة الأنشطة التي تمارسها الشرطة كسلطة إدارية بحصانة الأمن العام والنظام العام والآداب العامة، وما تقتضيه ذلك من مراقبة نشاط المواطنين وتوجيهه إلى الطريق الذي يكفل تحقيق هذه الأغراض ويشمل ذلك جميع الأعمال الوقائية التي تهدف إلى منع وقوع الجريمة وما تتخذه وزارة الداخلية من تدابير وإجراءات تقلل فرص ارتكابها. (كلوب، 2011، ص102).

وقد انحصرت الوظيفة الإدارية للشرطة في ثلاثة أهداف أساسية:

- المحافظة على الأمن العام
- المحافظة على النظام العام
- تنفيذ ما تفرضه عليها القوانين والأنظمة من مهام

2.2.3.2 الوظيفة القضائية للشرطة " الضبط القضائي "

الوظيفة القضائية للشرطة هي الوظيفة التي تمارسها نيابة عن السلطة القضائية ولمصلحتها، و هي نظام رادع أو قانع ونطاقه " الضبط القضائي " فهو يهدف إلى البحث عن مرتكبي الجريمة بعد وقوعها، ومحاولة تعقبهم وضبطهم وجمع الأدلة ضدهم وتقديمهم للقضاء لإنزال العقوبات الرادعة عليهم (مدوح، 2000).

2.2.3.3 الوظيفة الاجتماعية للشرطة:

إن الوظيفة الاجتماعية تتمثل في الوقاية من الجريمة بإزالة الأسباب والعوامل التي تدفع بالأفراد إلى ارتكابها، وتأخذ هذه الوظيفة شكل مساعدات ذات طابع اجتماعي تقدمها الشرطة للجماهير أو تساهم فيها مع الهيئات المختصة بهذا الشأن، مثل تأهيل نزلاء مراكز الإصلاح والتوعية من أضرار ومخاطر المخدرات والتوعية بخصوص إجراءات السلامة على الطرق وفي مجالات الحفاظ على النفس والمال (عريف، 1998).

2.2.3.4 الوظيفة السياسية للشرطة:

تلك التي تستهدف حماية المجتمع من مظاهر الانحراف السياسي والتطرف ومن الاتجاهات السياسية المناهضة والتيارات التي تهدف إلى الإخلال بنظام الحكم وزعزعة الاستقرار في الدولة وكذلك محاربة الشائعات والدعايات المغرضة والأنشطة الهادمة لنظام الدولة (ابوزيد، 2000، ص105).

2.2.3.5 الوظيفة الاقتصادية للشرطة:

تمارس الشرطة هذه الوظيفة في المجتمعات الحديثة بدرجات متفاوتة، فبعض الدول تمنح سلطات واسعة لممارستها في حين يضيق البعض الآخر من هذه السلطات، ويرجع ذلك إلى تفاوت الظروف في كل دولة عن الأخرى، وتهدف إجراءات الشرطة في هذا الشأن إلى حماية اقتصاد الدولة، والحفاظ على أموال وممتلكات الدولة، ومكافحة الجرائم الاقتصادية مثل تزوير العملات، التهريب، التهرب من دفع الضرائب، إلى جانب التفتيش على سرقة الخدمات الأساسية

مثل الماء والكهرباء والهاتف، وكذلك التفتيش على المواد الغذائية والصحية بالتعاون مع الوزارات والجهات المعنية (عزام، 2013، ص58).

2.2.4 الشرطة المجتمعية:

ظهر مفهوم الشرطة المجتمعية قديماً كنموذج لمشاركة الأفراد في العمل الشرطي في البلاد العربية والإسلامية، متمثلاً في نظام مكافحة انحلال الأخلاق وعدم الالتزام بتعليمات الدين الإسلامي الحنيف، ويعتمد عمل هذه الجماعات على السير في الطرقات من فردين أو أكثر لمراقبة حركة الأفراد وحث المخالفين على الالتزام الديني ولها سلطة توقيع العقاب عليهم إذا لم يمتثلوا لتعليماتهم وتوجيهاتهم، وبالرغم من أن الغاية الأساسية لهذه الجماعات هي غاية دينية، إلا أن لها تأثيراً عكسياً غير مباشر على حفظ الأمن والنظام داخل المجتمع مما يعزز دور الشرطة في أداء رسالتها القانونية والدستورية، ولقد ظهرت هذه الجماعات باعتبارها شرطة مجتمعية في العصور العربية الأولى مع بداية عهد الخليفة عثمان بن عفان، إلا أنها تلاشت مع مرور الزمن، بحيث لم تعد معروفة إلا في بلاد محددة، لعلنا نذكر منها الآن المملكة العربية السعودية والسودان حديثاً وتحت مسمى " جماعات حفظ النظام " وفي أفغانستان وإيران (عبدالمطلب، 2001، ص58).

ويبين عبدالمطلب أهمية الشرطة المجتمعية لارتكازها على تأصيل مشاركة المواطنين في أعمال الشرطة بحيث تكون هناك مشاركة بين المواطنين والشرطة في المحافظة على أمن واستقرار المجتمع

وهناك خمس خطوات مهمة يتخذها رجل شرطة المجتمع في سبيل حل المشكلات والمهددات الأمنية والمجتمعية وهي التعرف على المشكلة، وتحليل المشكلة وتفصيل الاستجابة، أو الرد على المشكلة، وتنفيذ الاستجابة أو الحل، وتعميم الاستجابة أو الحل، وهذه الخطوات تؤكد أن العنصر الأساسي في شرطة المجتمع هو التأكيد على حل المشكلات كاستراتيجية تتكون منها المراحل السابقة، وهذه العملية تعكس فلسفة شرطة المجتمع، والمبررات العملية لقيام شرطة المجتمع ازدياد الإحصائيات الجنائية والتي تشير إلى زيادة ملحوظة في بيئة الجرائم المرتكبة في كثير من بلدان العالم، إضافة إلى أن رجال الشرطة يعانون من عزلة اجتماعية بصورة أو بأخرى، وأن

أسلوب استعمال الشرطة للسلطة التي لديها تلعب دوراً في التأثير على علاقة الجمهور بالشرطة (العموش، 2001، ص251).

ويستخدم تعبير الشرطة المجتمعية مرادفاً لتعبير Community Police والذي يقوم على معنى شرطة المجتمع أو توظيف المجتمع لخدمة الشرطة، أي توظيف أكبر قدر ممكن من الطاقات الاجتماعية والمجتمعية لأعمال الشرطة بغية تحقيق أهدافها من خلال عمليات التنسيق مع الأجهزة الأخرى المدنية منها وغير المدنية ومن خلال التنسيق مع الشخصيات المختلفة ذات المواقع الاجتماعية المؤثرة في حياة المجتمعات والأسرة وغيرها، وقد يستخدم هذا التعبير للدلالة على الجهود التي تبذلها مؤسسات الشرطة لخدمة المجتمع فيظهر اهتمام مؤسسة الشرطة المحلية بخدمة السكان وتوفير الحاجات الأساسية لهم، كما يجد المعنيون بهذا القطاع أنفسهم مطالبين بحل المشكلات الاجتماعية قبل تفاقمها مستخدمين بذلك كل الوسائل الاجتماعية المتاحة بين أيديهم غير أن هذا الاستخدام أقرب إلى جعل الشرطة اجتماعية في طبيعتها وهو مفهوم يختلف عن الشرطة المجتمعية، ذلك لأن المجتمع غير الاجتماع لأنه أعم منه في الدلالة وأوسع في المضمون (عبدالمطلب، 2001، ص61).

2.2.5 الموصفات والمهارات والسمات العامة لرجل الشرطة:

هناك العديد من التعريفات لمفهوم المهارات حيث عرفت بأنها: "هي عمليات عقلية نمارسها ونستخدمها عن قصد في معالجة المعلومات والبيانات لتحقيق أهداف مرجوة متنوعة تتراوح بين تذكر المعلومات ووصف الأشياء وتدوين الملاحظات" وعرفت بأنها "القدرة على القيام بعمل من الأعمال بشكل يتسم بالدقة والسهولة والسيطرة فيما يبذله من جهد ووقت" (كنعان، 2002، ص305).

وتكمن أهمية المهارات الإدارية في تحسين مستوى الأداء، ورفع معدلات الإنتاجية من خلال قيادة توازن بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين، وتعمل على رفع مستوى رضاهم الوظيفي، وتضمن استمرار وجود فعالية إدارية وتنظيمية (الخالدي 2012، ص44).

فيما يلي يتم مناقشة عدد من المهارات الواجب توفرها لدى رجل الشرطة وهي: المهارات الذاتية والمهارات الفنية والمهارات الإنسانية والمهارات الإدارية.

أولاً/ المهارات القيادية الذاتية: يقصد بالمهارات القيادية الذاتية الصفات والمهارات المتمثلة في النواحي العقلية والمعرفية والخلقية والنفسية المكونة لشخصية رجل الشرطة وتنقسم المهارات الذاتية إلى عدة مهارات وهي:

أ. **القدرات الجسمية:** وهي الاستعدادات التي تتصل بالناحية الجسمية مثل القامة الهيئة، والاستعدادات الفسيولوجية وتتمثل في القوة البدنية والعصبية والقدرة على التحمل، والنشاط والحيوية فعمل رجل الشرطة عمل شاق مضمّن يتطلب جهداً مركزاً ومتواصلاً ويتطلب القيام به استخداماً منظماً للطاقة البدنية والعصبية. (كنعان، 2009، ص319)

ب. **المبادأة:** تمكن المبادأة رجل الشرطة من اتخاذ القرارات الصائبة دون تردد فهي الميل الذي يدفع الفرد إلى تقديم الاقتراحات وانجاز العمل قبل الآخرين (أوريك، 1960، ص135).

وتعد إحدى المهارات اللازمة لرجل الشرطة، إذ تمكنه من معرفة القوة المحركة للعمل، والمبادأة ترتكز على ثلاث قدرات يجب أن يتصف بها رجل الشرطة وهي: الشجاعة، حسن التصرف وسرعته، والقدرة على التوقع. (كنعان، 2009، ص323)

ج. **القدرات العقلية:** هي الاستعدادات الفكرية والعادات الذهنية، والاتجاهات العلمية لدى فرد من الأفراد ويأتي الذكاء في صدارة القدرات العقلية اللازمة لرجل الشرطة، فالذكاء والقدرة على التصور والإبداع وسعة الأفق تساعد على نجاح رجل الشرطة. (الرشودي، 2002، ص46)

د. **ضبط النفس:** هي قدرة رجل الشرطة على السيطرة والتحكم في انفعالاته والتخلص من الاندفاع في أداء المهام، فضبط النفس يجعل رجل الشرطة متفاهماً متقبلاً للنقد دون انفعال وغضب متجنباً اتخاذ قرارات سطحية وغير فعالة ويبعده عن التصرف وفق أهدافه فقط ويمكنه من التحكم في عواطفه وتوجيهها نحو انجاز العمل. (كنعان، 1992، ص318)

ثانياً/ **المهارات القيادية الإدارية:** يقصد بالمهارات القيادية الإدارية قدرة رجل الشرطة على عدالة توزيع العمل داخل جهاز الشرطة، ووضع مقاييس للأداء وتحقيق التنسيق بين الأنشطة والإدارات المختلفة، وكذلك إعداد وتطوير الكفاءات البشرية، وتبسيط الأساليب والإجراءات. وتنقسم المهارات الإدارية إلى عدة مهارات منها (الخالدي 2012، ص46)، مهارة اتخاذ القرار، إدارة الوقت، إدارة التغيير.

ثالثاً/ **المهارات القيادية الفنية:** يقصد بالمهارات القيادية الفنية المعرفة المتخصصة في مجالات العلم اللازم والقدرة على الفهم والأداء المميز، والتبسيط والتطوير في العمل لكي يكون رجل

الشرطة مرجعاً في الجوانب الفنية المتعلقة بالعمل. وتنقسم المهارات الفنية إلى عدة مهارات منها: القدرة على تحمل المسؤولية، القدرة على الفهم الشامل للأمور، الحزم.

رابعاً/ المهارات الإنسانية والسلوكية: يقصد بالمهارات الإنسانية قدرة رجل الشرطة على التعامل مع الأفراد والتعاون بينهم. وتنقسم المهارات الإنسانية إلى عدة مهارات منها:

أ. **مهارة الاتصال:** هي قدرة رجل الشرطة على الاتصال الفعال والتي تتسم بالتعاون والتواصل والتنسيق المستمر والاحترام المتبادل بينه وبين الناس والتي تسهم في تحقيق الأهداف المنشودة، وأن يتصف بالصراحة والشفافية والصدق في نقل المعلومات بما يسهل عملية اتخاذ القرارات المختلفة وحسن التعامل مع المعلومات في كل الاتجاهات وأن تكون المعلومات مفهومه بنفس المستوى لدى الأطراف المتصلة وعندما تكون الاتصالات فعالة فان المنظمة تعمل بروح فريق متعاون ومترابط. (السلمي، 1999، ص66)

ب. **إقامة العلاقات مع الآخرين:** رجل الشرطة يقيم علاقات واتصالات فاعلة مع كافة أطراف وأجزاء العمل مع الرؤساء والمرؤوسين وزملائه ومع المواطنين حتى يحصل على أقصى درجة من تعاونهم وتحقيق الأهداف المرغوبة وتجنب عرقلة الجهود. (كنعان، 1992، ص327)

ج. **بناء فريق العمل:** هي ذات فائدة معنوية في تدريب المرؤوسين من خلال إشراكهم في مهام غير عادية، وتحقيق فرق العمل تحسين الإنتاجية والجودة تخفض التكاليف وتقلص المقاومة للتغيير والتطوير، وإلغاء الانعزالية التي تعوق تحقيق الأهداف.

د. **تقدير الآخرين:** إن طريقة التعامل وممارسة العلاقات الخلاقة من الدائم المهمة للتقدم والطمأنينة والاستقرار للمنظمات وهي من المهارات والأدوات الهامة للقائد لكسب ولاء وحب المرؤوسين وتعاونهم ومساهماتهم معه في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها. (السلمي، 1999، ص60)

2.2.6 إدارة العلاقات العامة في جهاز الشرطة:

أولاً/ الرسالة:

إقامة العلاقات المتوازنة وتحقيق الصلات الطيبة بين الشرطة ومختلف الفئات التي تتعامل معها أو ذات العلاقة غير المباشرة بنشاطاتها، والتخطيط لعلاقات منظمة مع كثير من الهيئات والمؤسسات الاجتماعية وإقامة صلات ودية دائمة معها، والاتصال المستمر بين الإدارة وجمهور العاملين والمتعاملين في المؤسسة الشرطة وكسب ثقتهم وضمن قيام تفاهم متبادل بينهم بقصد

تحقيق التوافق بين مصلحة المؤسسة ومصلحة المجتمع وتحسين الروح المعنوية للعاملين والإقلال من اضطرابات العمل (الإدارة العامة للعلاقات العامة للشرطة الفلسطينية، يناير 2015).

ثانياً/ الغايات والأهداف (الإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام، يناير 2015):

- تأهيل وتطوير كوادر العلاقات العامة الشرطة، ليكون كادر مميز في أبهى صورة.
- المساهمة الفعالة لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة الشرطة لخلق صورة وانطباع جيد عن رجال الشرطة في ذهن المواطنين.
- تحقيق الانسجام والتفاهم بين العاملين في المؤسسة الشرطة.
- العمل على إيجاد صورة مشرقة ومتميزة عن الشرطة.
- لفت انتباه القيادة بقياس نبض الجمهور لاتخاذ القرار المناسب.
- تعزيز الاتصال والتواصل على المستوى الداخلي والخارجي.
- رفع مستوى تبادل المعلومات بين الشرطة والشركاء من ذوي العلاقة(الوزارات والمؤسسات الحكومية، الجهات المانحة، الإعلام).
- تشجيع المواطنين على التعاون مع رجل الأمن ومساعدته في تنفيذ مهامه.
- ارشاد المواطنين فيما يتعلق بسلامتهم وتجنب الأخطار.
- رفع الروح المعنوية لموظفي الجهاز.

ثالثاً/ صفات وخصائص رجل العلاقات العامة في جهاز الشرطة:

ان طبيعة عمل العلاقات العامة تستوجب اتصاف العاملين بها بعدة صفات منها(الإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام، يناير 2015):

- أن يكون ذو ثقافة عالية وان يتمتع بشخصية اجتماعية جذابة.
- ان يكون لبقاً في التخاطب مع الآخرين وأن يكون قادراً على المبادرة في إقامة الاتصال.
- ان يكون قادراً على إقناع الآخرين وان يكون أهلاً لكسب ثقتهم.
- ان يبتعد في تعامله مع الآخرين عن الهجوم.
- حسن الخلق وحسن المظهر.
- طلق اللسان ولديه القدرة على استيعاب الآخرين.

- من المقبولين في المجتمع ويتمتع بشط نظافة اليد.
 - أن يكون متقناً لإحدى اللغات الأجنبية أو الأكثر انتشاراً.
- رابعاً/ إنجازات إدارة العلاقات العامة في جهاز الشرطة:

جدول (1)

يوضح إنجازات إدارة العلاقات العامة في المحافظات خلال عام 2014:

المجموع	رفح	خانيونس	الوسطى	غزة	الشمال	
4033	361	1022	197	1819	634	زيارات
3323	192	121	648	1318	1044	قضايا محولة من النيابة
1887	222	410	88	814	353	عزاء
1309	26	321	15	664	283	ندوات ومحاضرات
7128	163	2616	2033	1532	784	شكاوي مالية
205	44	17	24	119	1	احتفالات
1207	35	282	31	522	337	شكاوي عقارات
2830	112	455	189	1714	360	شكاوي عائلية
1711	150	88	65	1225	183	شكاوي اعتداء
3171	129	588	321	2025	108	شكاوي عامة
2683	405	149	114	1541	474	أنشطة عامة
29487	1839	6069	3725	13293	4561	المجموع

(المصدر: الإدارة العامة للعلاقات العامة في الشرطة، يناير 2015)

- يتضح من الجدول أن الإدارة العامة للعلاقات العامة في جهاز الشرطة ممثلة بدوائر العلاقات العامة في محافظات الشرطة قد استطاعت تنفيذ 29487 مهمة عمل من اختصاصها وقد تنوعت بين عدة مهام كان أبرزها الزيارات للمؤسسات والجهات ذات العلاقة بالإضافة الى استقبال وحل القضايا المحولة من النيابة وكذلك استقبال وحل

الإشكاليات سواء المالية أو العقارية أو الاعتداءات والمشاركة في أفراح المواطنين وأتراحهم.

- بلغ مجموع الأموال التي شاركت العلاقات العامة بإنهاء الخلافات حولها واستردادها ما مجموعه (6110637 دولار).

- نظراً للظروف المأساوية التي يعيشها رجال الشرطة لعدم استلام رواتبهم بشكل منتظم منذ أكثر من عام فقد ساهمت العلاقات العامة عبر التواصل مع المؤسسات والجمعيات بتوفير وتوزيع 4381 طرد غذائي على الحالات الأكثر صعوبة بين عناصر الجهاز وكذلك استطاعت توزيع مبلغ وقدره 223900 شيكل كمساعدات على عناصر الشرطة.

خامساً/ أبرز البرامج الموجهة للجمهور ومؤسسات المجتمع التي تم تنفيذها خلال عام

2014 عبر الإدارة العامة للعلاقات العامة في جهاز الشرطة:

1. التواصل مع مؤسسات المجتمع:

م	النشاط/ البرنامج	الجهة المنفذة	الجهة المستفيدة
1	لقاءات مع طلبة الجامعات والمدارس	مدرء العلاقات العامة	طلبة الجامعات
2	لقاءات مع الوجهاء والمخاتير	مدير عام العلاقات العامة	جميع الوجهاء والمخاتير
3	زيارات دواوين العائلات	مدرء العلاقات العامة	أفراد المجتمع
4	زيارات المستشفيات والعيادات	ضباط العلاقات العامة	المرضى
5	زيارات مراكز حقوق الإنسان والصليب الأحمر	مدرء العلاقات العامة	المؤسسات الحقوقية
6	زيارة مراكز التأهيل والإصلاح والنظارات في المراكز	ضباط العلاقات العامة	النزلاء
7	زيارات الجمعيات الخيرية	مدرء العلاقات العامة	مؤسسات المجتمع المدني

2. مخاطبة المجتمع عبر الإعلام:

م	النشاط/ البرنامج	الجهة المنفذة	الجهة المستفيدة
1	لقاءات عبر وزارة التربية والتعليم	مدرء العلاقات العامة	طلاب المدارس
2	لقاءات مع إدارات العلاقات العامة والإعلام في الجامعات	مدرء العلاقات العامة	إدارة العلاقات العامة في الجامعات
3	لقاءات مع الجمهور في المساجد	مدرء العلاقات العامة	الجمهور

الجمهور	مدير عام العلاقات العامة	لقاءات مع وزارة الأوقاف	4
الجمهور	مدير عام العلاقات العامة	برنامج أنت تسأل والشرطة تجيب	5

(المصدر: الإدارة العامة للعلاقات العامة في الشرطة، بيانات غير منشورة، يناير 2015)

2.2.7 المكتب الإعلامي لجهاز الشرطة:

يعتبر المكتب الإعلامي جسم منفصل عن الإدارة العامة للعلاقات العامة في جهاز الشرطة حيث يديره الناطق باسم جهاز الشرطة، ويشرف المكتب الإعلامي على التواصل مع المؤسسات الإعلامية والخروج بالتصريحات والمؤتمرات الصحفية وهو يتبع مباشرة إلى قائد الشرطة. (أبو شعر، مقابلة، مايو 2014).

مهام المكتب:

بالإضافة إلى المؤتمرات الصحفية واللقاءات التي هي من اختصاص الناطق باسم جهاز الشرطة يصدر عن المكتب الإعلامي مجلة باسم "مجلة الشرطة" وهي مجلة شرطية أمنية شاملة يطبع منها 1000 نسخة بحيث توزع على المؤسسات الحكومية ومراكز الشرطة وبعض المؤسسات الحقوقية، وقد توقف إصدار المجلة بعد العدوان الأخير على قطاع غزة 2014/7 بسبب الضائقة المالية التي تمر بها الشرطة.

يشرف المكتب الإعلامي على عدة مواقع وصفحات الكترونية وهي على النحو التالي (أبو شعر، مقابلة، مايو 2014):

- موقع الشرطة الفلسطينية: www.police.ps
- صفحة الشرطة الفلسطينية على الفيس بوك باسم "الصفحة الرسمية للشرطة الفلسطينية"
- صفحة الناطق باسم الشرطة الفلسطينية: باسم "الناطق الإعلامي باسم الشرطة الفلسطينية".
- حساب الشرطة الفلسطينية على موقع تويتر

المبحث الثالث

رجال الإصلاح

2.3.1 مقدمة

2.3.2 خصائص قادة الرأي

2.3.3 أهمية قادة الرأي بالنسبة لجهاز الشرطة

2.3.4 مواصفات العاملين في مجال الإصلاح

2.3.5 لجان الإصلاح في قطاع غزة

2.3.6 إنجازات لجان الإصلاح

2.3.1 مقدمة:

تعد ظاهرة النخبوية من الظواهر التي ارتبطت بالمجتمعات البشرية عبر التاريخ بكل مستوياتها وأنظمتها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، لتتميز هذه الأقلية العددية بمجموعة من الخصائص والصفات عن باقي أفراد المجتمع، وتنصدر الحياة العامة، وتدير الشؤون الاجتماعية والسياسية والاقتصادية للمجتمع لاعبة دور الزعامة والقيادة، كي تؤثر في مسيرة المجتمع وأحداثه، وتطبعه بهويتها، ورؤيتها الخاصة (بونعمان، 2009)

وباعتبار أن النخب المجتمعية يمكنها أن تؤثر في أو تحكم بعض أو كل شرائح المجتمع الأخرى، فإن عددًا كبيرًا من الباحثين في علم الاجتماع والدراسات الإنسانية يؤكدون أن النخب تعني جماعات أو فئات قليلة داخل المجتمع لها مكانتها الاجتماعية العالية، وهذا يشير إلى أن معنى التميز المقصود للنخب المجتمعية لا يعني بالضرورة سيطرة هذه النخب وهيمنتها بالقوة على بقية أفراد المجتمع، ولكن يشير إلى أن عددًا محدودًا من أفراد المجتمع يتمتعون بسمات لها قيمة محددة كالمقدرة العقلية أو الوضع الإداري المرتفع أو التحصيل العلمي، وتحول النخب المتخصصة، بفعل سماتها الخاصة هذه، إلى جماعات قيادية رائدة في وظائفها أو مهنها أو أنشطتها.

وتحصل النخب، نتيجة لهذا الوضع، على درجة عالية من الاحترام والهيبة والنفوذ الواسع. وفي ضوء هذه المفاهيم يمكن التأكيد على أن النخب المجتمعية، تتعدد في المجتمع الحديث، بحسب المجالات أو التخصصات التي تنتظم كيانه ونظمه، ومن ذلك المجالات "السياسية، الأكاديمية، الإعلامية، الاقتصادية(العسكر، 2007).

من هنا تأتي أهمية دراسة الصورة الذهنية لجهاز الشرطة من وجهة نظر رجال الإصلاح كفئة تتمتع بمميزات تؤهلها للتأثير في آراء من حولهم، ونقل الانطباعات الايجابية والسلبية اليهم.

2.3.2 خصائص قادة الرأي:

يرى (نصير، 2004، ص169) أن رأي الصفوة تمثل الرأي العام النابه أو المسيطر، وهؤلاء الأفراد هم الذين يقودون حركة المجتمع و يتولون إرشاده وتنقيفه.

وقد قام الكاتب سمير حسين بحصر أهم خصائص قادة الرأي في النقاط التالية (عجوة ويوسف، 2005، ص195):

- ازدياد درجة تعرضهم لوسائل الإعلام.
- ازدياد الميل لديهم إلى الاطلاع خاصة في مجال قيادتهم.
- ازدياد درجة اتصالهم بمسئولي التغيير في المجتمع.
- يعتبر قادة الرأي مصادر للمعلومات موثوقاً بها جداً في اتباعهم.
- معظم قادة الرأي أكثر تجديداً.
- يبدى قادة الرأي توافقاً أكبر مع قواعد النظم الاجتماعية وبراعون ذلك عند تقنين التغيير المستهدف.
- معظم قادة الرأي من ذوى المكانة الاجتماعية العالية.
- معظم قادة الرأي لهم مدة إقامة أطول في المجتمع.
- معظم قادة الرأي من ذوى الدخول العالية نسبياً.
- تزايد درجة المشاركة الاجتماعية لدى قادة الرأي بالقياس إلى اتباعهم.
- قدرتهم على التعامل مع المعلومات أعلى بكثير مقارنة باتباعهم.
- قادة الرأي بصفة عامة مهيون أكثر لإعطاء المعلومات.
- في المجتمعات التقليدية يكون لقادة الرأي تأثير في موضوعات متنوعة ومتعددة، أما في المجتمعات المتطورة فيكون لكل قائد مجاله التخصصي الذى يؤثر فيه.
- في المجتمعات التقليدية يكون السن المتقدم في بعض الحالات من العوامل المؤثرة في فعالية قيادة الرأي تأسيساً على قاعدة أن السن يجلب الحكمة، وهى تلك النظرية التقليدية التي نبذتها المجتمعات المتقدمة.

من خلال ما سبق يرى الكاتب أن رجال الإصلاح هم مجموعة نخبوية في المجتمع تتسم بسمات شخصية معينة مبنية على الخبرة في إصلاح ذات البين والنزاهة والشفافية وحسن الخلق و السمعة الطيبة مما يؤهلهم ليكونوا مؤثرين في المجتمع المحيط بهم و لهم كلمة مسموعة ومصدقة، وهنا تكمن أهمية دراسة رأي رجال الإصلاح في جهاز الشرطة لأن قناعات رجال الإصلاح ستتعرض بالضرورة على المحيطين بهم وتؤثر على نظرتهم لجهاز الشرطة سواء إيجاباً أو سلباً.

2.3.3 أهمية قادة الرأي بالنسبة لجهاز الشرطة:

ويمكن لجهاز الشرطة أن يستثمر قادة الرأي بما لهم من إمكانيات تأثيرية، وهذه السمات تجعل من قادة الرأي أحد المصادر الأساسية في تشكيل الصور الذهنية لدى الآخرين لتكوين صورة طيبة في أذهان الجماهير من خلال الأساليب والوسائل التالية(عجوة ويوسف،2005،ص 199-209):

- إعلام قادة الرأي بأهداف الجهاز وإنجازاته.
 - استطلاع آراء قادة الرأي فيما يتعلق بجهود الشرطة وخدماتها.
 - دعوة قادة الرأي لحضور المناسبات والاحتفالات الأمنية.
 - اطلاع قادة الرأي على حياة السجناء لدحض الشائعات والرد على الانتقادات.
 - اطلاع قادة الرأي على سير العملية الانتخابية.
 - التعاون مع قادة الرأي لإيجاد رأى عام يناهض الجريمة.
- وفي هذا الإطار فقد اعرب رؤساء لجان الإصلاح بمختلف توجهاتهم عن احترام جهاز الشرطة لدورهم في حل المشاكل وتقديم جهاز الشرطة العون لهم في إنجاز القضايا التي يتدخلون فيها.

2.3.4 مواصفات العاملين في مجال الإصلاح:

يرى (العجاجي،2009،ص 102-113) أن العاملين في إصلاح ذات البين يجب أن تتوفر فيهم سمات ومواصفات محددة، وهي على النحو التالي:

1. إخلاص النية لله عز وجل: من تصدى للإصلاح بين الناس فعليه أن يخلص نيته لله عز وجل ولا ينشد الثناء والشكر منهم، فان هذه المهمة الجليلة مظنة للسؤدد والرفعة والثناء وقد يدخل الشيطان من خلالها على العبد فيفسد نيته.
2. التقوى والإيمان: ينبغي للقائم بالإصلاح بين الناس أن يكون على جانب كبير من التقوى والإيمان الذي يحجزه عن كل ما يشينه ليكون قدوة صالحة في العلم والعمل فيقوم بما يأمر به من طاعة وفضيلة، ويبتعد عن ما ينهى عنه من معصية ورذيلة.
3. العلم بالحلال والحرام: المقصود بالعلم هنا هو علم القائم بالإصلاح حيث أن الإصلاح بين الناس مربوط به، والصلح الجائز المشروع هو ما لم يحل حراماً أو يحرم حلالاً.

4. **الخبرة والتجربة:** التجربة معلم جيد للإنسان لا سيما من يعمل مع الناس، وللقائم بالإصلاح بين الناس تجارب كثيرة في مجال الإصلاح، وهي حصيلة جهوده الطيبة فيما قام به من إصلاح وكما انه يستفيد من تجربته الخاصة فانه يستفيد أيضا من تجارب الآخرين ووسائلهم وأساليبهم.

5. **الإلمام بفنون القول والإقناع:** العناية بالبيان والإلمام بالحكم البليغة والتشبيهات العجيبة يعين على استمالة القلوب وإصلاح ذات بين الناس ودفع التعادي والتناف، والقائم بالإصلاح بين الناس بحاجة كذلك إلى معرفة ودراسة ما يتعلق بالعلاقات الإنسانية من فن معالجة الأخطاء وكسب القلوب وفن الإقناع.

6. **حسن الخلق:** ان من دواعي القائم بالإصلاح بين الناس أن يكون قدوة حسنة في الخير والبعد عن فساد ذات البين، فتحلي القائم بالإصلاح بين الناس بالأخلاق الفاضلة أمر ضروري يلج عن طريقه إلى قلوب الخصوم وصاحب الأخلاق الحسنة يستميل إليه القلوب ويرغبها في الاستماع اليه والاستجابة لما يطلب بتوفيق الله سبحانه وتعالى.

7. **الصبر:** القائم بالإصلاح بين الناس من أحوج الناس إلى الصبر فهو بحاجة إلى الصبر في المبادرة إلى الإصلاح والبذل والتضحية في سبيله وهو كذلك بحاجة إلى الصبر على ما يصدر من الخصومة حال غضبهم وثورة خصومتهم تجاهه أو تجاه بعضهم، وفي تكرار المحاولة وتنويع الوسائل، والصبر كذلك ان فشل في الإصلاح فالقائم بالإصلاح يحتاج الى الصبر قبل الإصلاح و أثناءه وبعده.

وقد تقاطعت هذه المواصفات مع المواصفات التي ذكرها مدير عام الإدارة العامة لشؤون العشائر والإصلاح بوزارة الداخلية السيد حسين السرحي (السرحي،مقابلة،يونيو 2014) حيث أفاد أن من شروط اختيار رجل الإصلاح التالي:

- أن يكون ذو سمعة طيبة وحسن الخلق ومنتدين.
- نظيف اليد ولم يصدر بحقه أحكام مسبقة تتعلق بالشرف والأمانة.
- لديه خبرة في الإصلاح بين الناس ومعروف ومقبول في منطقة عمله.
- أن يسمح سنه بالعمل كرجل إصلاح.

2.3.5 لجان الإصلاح في قطاع غزة:

يعتبر عمل الإصلاح وخاصة ذو الطابع العشائري من موروثات الشعب الفلسطيني وهو من مكونات النسيج الفلسطيني من مئات السنين ويتوارثه الأبناء عن الآباء، حيث اعتاد المجتمع على السلوك العشائري لمروحه بفترة طويلة من الاحتلال وعدم الاستقرار، وقد كان هناك انضباط تام من قبل العائلات بأحكام العشائر، حيث تتحرك العشائر لفض النزاعات بين المواطنين وفي فترة من الفترات كان رجل الإصلاح هو القاضي ولا اعتماد على الشرطة أو المحاكم. (الكجك، مقابلة، يونيو 2014)

وتتنوع لجان الإصلاح بتنوع توجهاتها والجهات الداعمة لها وهي على النحو التالي:

1. لجان الإصلاح التابعة لرابطة علماء فلسطين: وهي لجان مكونة من مجموعة من العلماء المتخصصين في العلوم الشرعية ورجال إصلاح مقربين من حركة حماس، نشأت في عام 2004 ولديها 46 مكتب على مستوى محافظات قطاع غزة ويعمل بها ما يقارب 471 رجل إصلاح.
 2. لجان الإصلاح التابعة للإدارة العامة لشئون العشائر والإصلاح: وهي لجان مكونة من رجال إصلاح يتم تزكيتهم عبر المناطق بالمواصفات سابقة الذكر، ولا يشترط انتماءهم لتنظيم محدد ويعملون ضمن اطار وزارة الداخلية، وتتكون من 53 مكتب على مستوى المحافظات بواقع 457 رجل إصلاح.
 3. هيئة شئون العشائر في المحافظات الجنوبية: وهي هيئة تتكون من مخاتير عائلات ورجال إصلاح مكلفين بقرار من الرئيس محمود عباس، وهي هيئة تتبع لمنظمة التحرير تتكون من 21 مكتب على مستوى المحافظات بواقع 210 رجل إصلاح ومختار.
 4. اللجنة العامة للتواصل الجماهيري والإصلاح: وهي لجان إصلاح تتبع لحركة الجهاد الإسلامي في فلسطين، نشأت في عام 2006 وتتكون من 23 مكتب على مستوى المحافظات بواقع 114 رجل إصلاح.
- وتجدر الإشارة إلى ان هناك هيئات صغيرة بعضها ذو طابع مستقل وبعضها تنظيمي مثل جمعية المخاتير في قطاع غزة وهناك بعض المخاتير وكبار العائلات ممن يعملون بشكل مستقل.

جدول (2) يوضح أعداد المكاتب وعدد رجال الإصلاح التابعين لكل جهة في المحافظات

منظمة التحرير		الجهاد الإسلامي		وزارة الداخلية		رابطة العلماء		
عدد الأعضاء	عدد المكاتب	عدد الأعضاء	عدد المكاتب	عدد الأعضاء	عدد المكاتب	عدد الأعضاء	عدد المكاتب	
50	5	20	4	91	9	104	12	الشمال
40	4	46	9	151	17	153	13	غزة
40	4	12	3	52	7	72	5	الوسطى
40	4	26	5	101	12	64	9	خانيونس
40	4	10	2	62	8	78	7	رفح
210	21	114	23	457	53	471	46	المجموع
%16.4		%8.9		%35.7		%39		النسبة المئوية من المجموع الكلي

المصدر: رابطة علماء فلسطين؛ الإدارة العامة لشؤون العشائر والإصلاح بوزارة الداخلية؛ هيئة شؤون العشائر التابعة لمنظمة التحرير الفلسطينية؛ اللجنة العامة للتواصل الجماهيري والإصلاح ببيانات غير منشورة، 2014.

2.3.6 إنجازات لجان الإصلاح:

أ. أجمالي القضايا التي عرضت على لجان الإصلاح التابعة للإدارة العامة لشؤون العشائر والإصلاح في وزارة الداخلية خلال الفترة من 2014/1/1 وحتى 2014/5/1

جدول (3)

الفرع	مشاجرات	مالية	حوادث	عائلية	أراضي	سرقة	عرض	قتل	أخرى	المجموع
غزة	192	330	94	87	45	39	3	0	163	953
الشمال	317	109	73	72	25	39	17	0	7	659
خانيونس	210	81	43	39	17	17	1	0	19	427
الوسطى	73	64	18	42	10	32	1	0	20	260
القرارة	15	26	10	0	12	8	2	0	9	82
رفح	198	107	42	44	37	8	7	6	11	460
الإجمالي	1005	717	280	284	146	143	31	6	229	2841

المصدر: الإدارة العامة لشؤون العشائر والإصلاح بوزارة الداخلية "بيانات غير منشورة" 2014/5/1

ب. اجمالي القضايا التي عرضت على اللجان التابعة لهيئة شؤون العشائر التابعة لمنظمة التحرير الفلسطينية خلال الفترة من 2014/1/1 وحتى 2014/6/1

جدول (4)

المجموع	أطفال	قتل	عرض	سرقة	أراضي	عائلية	حوادث	مالية	مشاجرات	
333	25	1	2	18	35	72	65	40	75	يناير
298	35	-	-	20	28	65	45	38	67	فبراير
348	27	3	2	31	32	74	60	46	73	مارس
328	29	2	1	35	28	62	45	51	75	ابريل
315	25	-	-	28	38	53	48	55	68	مايو
1622	141	6	5	132	161	326	263	230	358	المجموع

المصدر: لجنة شؤون العشائر التابعة لمنظمة التحرير الفلسطينية "بيانات غير منشورة": 2014/6

ت. إحصائيات عامة لعدد القضايا التي تعاملت معها لجان الإصلاح التابعة لرابطة علماء فلسطين خلال عام (2011م/ 2012م/ 2013م)

جدول (5)

المجموع	أخرى	قتل	عرض	سرقة	منزل	حوادث	أراضي	عائلية	حوادث	مالية	مشاجرات	
12944	1166	97	109	313	506	549	937	1763	1546	1146	4812	2011
15241	1251	60	130	378	533	582	871	1686	1317	2937	5532	2012
13842	1310	32	116	473	467	476	682	1604	1225	2747	4710	2013
42027	المجموع الكلي											

المصدر: رابطة علماء فلسطين: 2014/5

من الملاحظ من الجداول السابقة ان لجان الإصلاح بمختلف توجهاتها تقوم بدور مهم وبناء في حفظ السلم الاجتماعي والمحافظة على النسيج الوطني من خلال التدخل في المشاكل اليومية للمواطنين والعمل على فنزاع فتيل الفتنة من بينهم، وكما نلاحظ فان اعلى معدلات عمل لجان

الإصلاح كانت باتجاه حل المشاجرات التي تقع بين المواطنين ويأتي في الدرجة الثانية حل الخلافات العائلية ثم الخلافات المالية، وهذه الأرقام ونوعية المشاكل تشير إلى أهمية دور رجال الإصلاح وإلى مواصفات خاصة تجعل أطراف النزاع يسمحون لهم بالتدخل للحل رغم خصوصية بعض المشاكل.

تجدر الإشارة إلى أن الباحث لم يستطع الحصول على عينة من إنجازات لجان الإصلاح التابعة للجنة العامة للتواصل الجماهيري والإصلاح بسبب قصف المقر المركزي للجنة خلال حرب غزة الأخيرة 2014/7 وضياع أرشيف القضايا.

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

3.1 مقدمة

3.2 منهج الدراسة

3.3 مجتمع وعينة الدراسة

3.4 أداة الدراسة

3.5 صدق الاستبيان

3.6 ثبات الاستبيان

3.7 الأساليب الإحصائية المستخدمة

3.8 اختبار التوزيع الطبيعي

3.1 المقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله انجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

حيث يتناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها. كما يتضمن وصفا للإجراءات التي قام بها الباحث في تصميم أداة الدراسة وتقنياتها، والأدوات التي استخدمها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

3.2 منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوعي دور الشرطة والصورة الذهنية، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض، كما قام الباحث بإجراء بعض المقابلات مع عدد من قيادات جهاز الشرطة ورجال الإصلاح والمخاتير.

3.3 مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة. وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من كافة رجال الاصلاح والمخاتير التابعين للجان الاصلاح في قطاع غزة والتابعين لكل من رابطة علماء فلسطين، لجنة شؤون العشائر التابعة لمنظمة التحرير الفلسطينية، لجنة الاصلاح والتواصل الجماهيري التابعة لحركة الجهاد الاسلامي، ادارة لجان الاصلاح التابعة لوزارة الداخلية حيث يبلغ مجموع العاملين تحت اطار الهيئات السابقة 1252 رجل اصلاح موزعين على المحافظات الخمسة في قطاع غزة، او قد اختار الباحث دراسة وجهة نظر رجال الاصلاح لما يمثله رأيهم من أهمية في تشكيل آراء المحيطين بهم والمتأثرين بهم لرمزيتهم كقادة رأي ومن فئة النخبة في المجال الاجتماعي، وكذلك لتوفر الخبرة الكافية لديهم لإعطاء اجابات صادقة حول رؤيتهم لجهاز الشرطة من واقع تعاملهم المباشر معه.

جدول (6) يوضح أفراد مجتمع الدراسة وعدد و نسبة كل جهة

الاجمالي		منظمة التحرير		الجهاد الاسلامي		وزارة الداخلية		رابطة علماء فلسطين		المحافظة
عدد الاعضاء	عدد المكاتب	عدد الاعضاء	عدد المكاتب	عدد الاعضاء	عدد المكاتب	عدد الاعضاء	عدد المكاتب	عدد الاعضاء	عدد المكاتب	
265	30	50	5	20	4	91	9	104	12	الشمال
390	43	40	4	46	9	151	17	153	13	غزة
176	19	40	4	12	3	52	7	72	5	الوسطى
231	30	40	4	26	5	101	12	64	9	خانيونس
190	21	40	4	10	2	62	8	78	7	رفح
1252	143	210	21	114	23	457	53	471	46	المجموع
%100		%16.4		%8.9		%35.7		%39		النسبة المئوية من الكلي

المصدر: رابطة علماء فلسطين؛ الإدارة العامة لشؤون العشائر والإصلاح بوزارة الداخلية؛ هيئة شؤون العشائر التابعة لمنظمة التحرير الفلسطينية؛ اللجنة العامة للتواصل الجماهيري والإصلاح "بيانات غير منشورة"، 2014.

عينة الدراسة:

قام الباحث باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية، وقد تم توزيع عينة استطلاعية حجمها (30) استبانة للتأكد من صدق وثبات الاستبانة، وتم توزيع 350 استبانة حسب ما هو موضح في جدول (7) على مجتمع الدراسة وقد تم استرداد 312 استبانة بنسبة 89.1%.

جدول (7) عدد رجال الإصلاح في المحافظات وعدد الاستبانات الموزعة حسب نسبة كل جهة ومحافظه.

الاجمالي		منظمة التحرير		الجهاد الاسلامي		وزارة الداخلية		رابطة العلماء		المحافظة
عدد الاستبانات	عدد الاعضاء	عدد الاستبانات	عدد الاعضاء	عدد الاستبانات	عدد الاعضاء	عدد الاستبانات	عدد الاعضاء	عدد الاستبانات	عدد الاعضاء	
79	265	14	50	8	20	22	91	35	104	الشمال
99	390	11	40	11	46	37	151	40	153	غزة
54	176	11	40	7	12	16	52	20	72	الوسطى
61	231	11	40	7	26	28	101	15	64	خانيونس
57	190	11	40	7	10	18	62	21	78	رفح
350	1252	210		114		457		471		المجموع
%100		%16.4		%8.9		%35.7		%39		النسبة المنوية من الكلي
350 استبانة		58		40		121		131		عدد الاستبانات

3.4 أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة حول "أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في بناء صورتها الذهنية لدى النخبة "دراسة حالة لجان الإصلاح"

تتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: وهو عبارة عن المعلومات الشخصية عن رجل الإصلاح (الجهة التابع لها، الحالة الاجتماعية، العمر، المحافظة، المؤهل العلمي، مستوى الدخل بالشيكل، سنوات العمل في هذا المجال كرجل إصلاح، هل لدى رجل الإصلاح مهنة أخرى).

القسم الثاني: وهو عبارة عن الدور الذي يقوم به جهاز الشرطة، موزع على 6 مجالات:

المجال الأول: سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير

أولاً/ سمات وسلوكيات رجل الشرطة:، ويتكون من (25) فقرة، مقسم إلى قسمين:

أ. سمات رجل الشرطة، ويتكون من (12) فقرة.

ب. سلوكيات رجل الشرطة، ويتكون من (13) فقرة.

ثانياً/ التعامل مع رجل الشرطة والانطباع عنها، ويتكون من (5) أسئلة.

المجال الثاني/ الدور الاعلامي لجهاز الشرطة:

أولاً/ الدور الإعلامي لجهاز الشرطة، ويتكون من (31) فقرة، مقسم إلى (3) أقسام:

أ. الدور الإعلامي الذي يقوم به جهاز الشرطة للتعريف بدورها في مكافحة الجريمة،

ويتكون من (12) فقرة.

ب. الإعلام عن الخدمات الأمنية التي يقدمها الجهاز، ويتكون من (10) فقرات.

ج. الأدوات الإعلامية التي تستخدمها الشرطة، ويتكون من (9) فقرات.

ثانياً/ مصادر الانطباع ومستوى المعرفة، ويتكون من (4) أسئلة.

ثالثاً/ انطباع رجل الإصلاح عن تخصصات الشرطة ويتكون من (17) تخصص.

رابعاً/ انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة، ويتكون من (4) رتب.

المجال الثالث: مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية، ويتكون من (6) فقرات.

المجال الرابع: الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله، ويتكون من (10)

فقرات.

المجال الخامس: امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة، ويتكون من (10) فقرات:

المجال السادس: تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية، ويتكون من (8)

فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب

جدول (8):

جدول (8): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الاستجابة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
	سلبى جدا	سلبى	محايد	ايجابي	ايجابي جدا

اختار الباحث الدرجة (1) للاستجابة " قليلة جداً، سلبية جدا " وبذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة هو 20% وهو يتناسب مع هذه الاستجابة.

خطوات بناء الإستبانة:

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة " أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في تكوين البعد المعرفي لصورتها الذهنية لدى النخبة "دراسة حالة لجان الإصلاح"، واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

1. الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
2. استشارة الباحث عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمشرفين في تحديد مجالات الاستبانة وفقراتها.
3. تحديد المجالات الرئيسة التي شملتها الإستبانة.
4. تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
5. تم تصميم الإستبانة في صورتها الأولية وقد تكونت من (11) مجالات و (140) فقرة.
6. تم عرض الإستبانة على (10) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية ومن قيادات جهاز الشرطة والجهات المعنية، والملحق رقم (1) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.
7. في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الإستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الإستبانة في صورتها النهائية على (120) فقرة، ملحق (2).

3.5 صدق الاستبيان:

صدق الاستبانة يعني " أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" وقد تم التأكد من صدق الإستبانة بطريقتين:

1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة"، وتم عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من 10 أكاديميين ومتخصصين في العمل الأمني، وأسماء المحكمين بالملحق رقم

(1)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية - انظر الملحق رقم (2).

2- صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

يوضح الجدول التالي معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (9)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
أولاً: سمات رجل الشرطة			
1.	*0.000	.787	يتصف رجل الشرطة بالشجاعة
2.	*0.000	.849	يتصف رجل الشرطة بالحكمة
3.	*0.000	.758	يمتاز رجل الشرطة بضبط النفس
4.	*0.000	.722	يتصف رجل الشرطة بالانضباط في اداء مهامه
5.	*0.000	.410	يتعامل رجل الشرطة مع المواطنين بغلظة وعنف
6.	*0.000	.740	يقوم رجل الشرطة بمساعدة من يحتاج المساعدة بدون ان يطلب منه

*0.000	.867	يتسم رجل الشرطة بالذوق في تعامله مع الناس	.7
*0.000	.856	يتسم رجل الشرطة بالتعاون مع الجمهور في أداء عمله	.8
*0.000	.856	رجل الشرطة يتسم بالشهامة	.9
*0.000	.837	يتسم رجل الشرطة بالتواضع	.10
*0.000	.872	يتسم رجل الشرطة بالعدل في التعامل مع الجمهور	.11
*0.000	.418	يتسم رجل الشرطة بالحزم في التعامل مع المواطنين	.12
ثانياً: سلوكيات رجل الشرطة			
*0.000	.608	يستخدم رجل الشرطة سلطته للتعالي على المواطنين	.1
*0.000	.777	رجل الشرطة يتعامل بالواسطة والمحسوبية	.2
*0.000	.728	رجل الشرطة يميل لمساعدة ابناء تنظيمه السياسي اثناء المشاكل	.3
*0.000	.796	رجل الشرطة يميل الى مساعدة ابناء عائلته ومعارفه	.4
*0.000	.705	يفتقد رجل الشرطة أحياناً للأمانة في أداء عمله	.5
*0.000	.730	لا يقدر رجل الشرطة ظروف الآخرين	.6
*0.000	.681	يفتقد رجل الشرطة للرحمة والمودة في التعامل مع المواطنين	.7
*0.000	.763	الشرطة ذات طابع حزبي	.8
*0.000	.749	في بعض الأحيان أشعر بالتجاهل من قبل رجال الشرطة في المركز	.9
*0.000	.748	رجل الشرطة لا يراعي شعور المتضررين	.10
*0.000	.226	يحافظ رجل الشرطة على السرية في تعامله مع قضايا المواطنين	.11

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح الجدول التالي معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات الشرطة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (10)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات الشرطة " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.626	شرطة المراكز
2.	*0.000	.600	شرطة المرور
3.	*0.000	.618	شرطة البلديات
4.	*0.000	.532	المباحث العامة
5.	*0.000	.565	مكافحة المخدرات
6.	*0.000	.648	التدخل وحفظ النظام
7.	*0.000	.693	الشرطة البحرية
8.	*0.000	.655	هندسة المتفجرات
9.	*0.000	.673	أمن الجامعات
10.	*0.000	.718	الدوريات والنجدة
11.	*0.000	.687	الأدلة الجنائية
12.	*0.000	.674	عمليات الشرطة
13.	*0.000	.592	شرطة الحراسات
14.	*0.000	.748	الشرطة النسائية
15.	*0.000	.713	الشرطة القضائية
16.	*0.000	.630	العلاقات العامة
17.	*0.000	.675	المكتب الإعلامي

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح الجدول التالي معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (11)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة " والدرجة الكلية للمجال

رقم	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل الارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.541	ضابط برتبة كبيرة "رائد فأعلى"
2.	*0.000	.828	ضابط برتبة صغيرة "تقيب فأقل"
3.	*0.000	.776	صف ضابط "مساعد/رقيب أول/ رقيب/عريف"
4.	*0.000	.692	جندي

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

يوضح الجدول التالي معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الدور الإعلامي لجهاز الشرطة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (12)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الدور الإعلامي لجهاز الشرطة " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
أولاً: الدور الإعلامي الذي يقوم به جهاز الشرطة للتعريف بدورها في مكافحة الجريمة			
1.	*0.000	.672	الدور الامني الذي يقوم به جهاز الشرطة واضح بالنسبة لي
2.	*0.000	.666	يقوم جهاز الشرطة بالإعلام عن انجازاته بشكل دوري
3.	*0.000	.577	يقوم جهاز الشرطة بالإعلام عن انجازاته بشكل فعّال
4.	*0.000	.746	تظهر أنشطة الشرطة في الاعلام بشكل جيد
5.	*0.000	.756	تعمل الشرطة على نشر الوعي بين المواطنين
6.	*0.000	.709	أعرف بعض النماذج الايجابية من جهاز الشرطة الذين قاموا بأعمال بطولية رائعة
7.	*0.000	.777	أعرف بعض النماذج الايجابية من المواطنين الذين ساعدوا الشرطة في انجاز مهامها
8.	*0.000	.822	أعرف الأنشطة الانسانية والاجتماعية التي يقوم بها جهاز الشرطة
9.	*0.000	.762	أعرف الاجراءات المشددة التي يتم اتخاذها للحيلولة دون انتشار الفساد في جهاز الشرطة
10.	*0.000	.718	أعرف بعض النماذج من الشرطة التي تمت معاقبتها لإساءة استخدام السلطة
11.	*0.000	.651	الشرطة توضح موقفها تجاه القضايا بشكل سريع
12.	*0.000	.589	موقف الشرطة تجاه القضايا دقيق وصحيح
ثانياً: الإعلام عن الخدمات الأمنية التي يقدمها الجهاز			
1.	*0.000	.582	لدي معرفة بتخصصات الشرطة ودور كل منها في مكافحة الجريمة
2.	*0.000	.846	اعرف عنوان مركز الشرطة الخاص بمنطقتي
3.	*0.000	.831	أعرف الشعار والرمز الذي تتبناه الشرطة

*0.000	.871	مهام الشرطة واضحة بالنسبة لي	.4
*0.000	.755	لدي علم بتسلسل الرتب ووظيفة وحدود كل رتبة	.5
*0.000	.858	أعرف حقوقي في التعامل مع الشرطة وحدود هذه الحقوق	.6
*0.000	.889	أعرف واجباتي تجاه الشرطة وحدود هذه الواجبات	.7
*0.000	.820	أدرك الآثار المترتبة على عدم التعاون مع الشرطة فيما يتعلق بالقضايا المختلفة	.8
*0.000	.869	أدرك الفوائد التي ستعود عليّ في حالة التعاون مع الشرطة	.9
*0.000	.815	أعرف رقم هاتف النجدة	.10
ثالثاً: الأدوات الإعلامية التي تستخدمها الشرطة			
*0.000	.773	اتعرف على انجازات ومهام الشرطة من خلال مجلة الشرطة	.1
*0.000	.851	تصلني نسخ من اصدارات مجلة الشرطة بصورة دورية	.2
*0.000	.883	اتابع انجازات ومهام الشرطة من خلال موقع الشرطة الالكتروني	.3
*0.000	.897	اتعرف على انجازات ومهام الشرطة من خلال صفحات الشرطة على الفيس بوك	.4
*0.000	.876	اتعرف على انجازات ومهام الشرطة من خلال موقع تويتر الخاص بالشرطة	.5
*0.000	.868	تقدم المواقع الالكترونية للشرطة معلومات حول الاحداث بشكل سريع وحدث	.6
*0.000	.843	أضافت هذه الاصدارات معلومات جديدة كنت أجهلها عن الشرطة	.7
*0.000	.653	لا أجد صعوبة في الحصول على المعلومات التي أحتاجها عن خدمات تخصصات الشرطة	.8
*0.000	.614	أتابع موقف الناطق الاعلامي باسم الشرطة من كل حدث أو جريمة في المجتمع	.9

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح الجدول التالي معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

جدول (13)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية والدرجة الكلية للمجال "

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل الارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.683	الزي الذي يرتديه رجل الشرطة مناسب لطبيعة مهامه
2.	*0.000	.803	الزي الذي يرتديه رجل الشرطة منمق وجميل
3.	*0.000	.715	يلتزم رجل الشرطة بالزي خلال فترات الدوام الرسمي
4.	*0.000	.776	المظهر العام لرجل الشرطة لائق ومرتب
5.	*0.000	.648	يهتم رجال الشرطة بالمركبات الخاصة بالعمل من حيث المحافظة على نظافتها
6.	*0.000	.729	يهتم رجال الشرطة بالمركبات الخاصة بالعمل من حيث الحفاظ على السلامة العامة وآداب القيادة

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح الجدول التالي معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (14)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل لارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.808	تصميم مركز الشرطة الخارجي عصري ومناسب
2.	*0.000	.816	تصميم مركز الشرطة من الداخل مناسب ويلبي الاحتياجات
3.	*0.000	.817	توجد في المركز اماكن استقبال مخصصة للزوار من الفئات الخاصة
4.	*0.000	.833	الكراسي والمقاعد في مراكز الشرطة مريحة
5.	*0.000	.826	يحافظ رجال الشرطة على نظافة أماكن عملهم
6.	*0.000	.844	مركز الشرطة نظيف ومرتب من الداخل
7.	*0.000	.858	توجد في مركز الشرطة لوحات تحمل ارشادات ونصائح تخص عملهم
8.	*0.000	.815	توجد في مركز الشرطة لوحات اشرية للاستدلال بها
9.	*0.000	.686	توجد كاميرات مراقبة داخل أروقة مراكز الشرطة
10.	*0.000	.716	الموقع الجغرافي لمركز الشرطة يناسب المهام التي يقوم بها ولا يعود بالضرر على من حوله

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح الجدول التالي معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (15)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.771	تمتلك الشرطة التكنولوجيا المناسبة لكشف الجرائم
2.	*0.000	.703	أعرف التكنولوجيا الحديثة التي ادخلتها الشرطة في عمل المرور
3.	*0.000	.776	أعرف التكنولوجيا المتطورة المستخدمة في ادارة الادلة الجنائية
4.	*0.000	.767	يوجد تقدم مستمر في أعمال الشرطة وتحديث وتطوير في اساليبه التقنية.
5.	*0.000	.677	يعتمد رجل الشرطة في المركز على العمل المحوسب
6.	*0.000	.851	يجيد رجل الشرطة في المركز استخدام التكنولوجيا في انجاز القضايا
7.	*0.000	.775	توجد سرعة ودقة في استخراج الملفات نتيجة الارشفة الالكترونية
8.	*0.000	.711	يتوفر لدى جهاز الشرطة ادوات اتصال متطورة
9.	*0.000	.819	يعمل جهاز الشرطة على تطوير وسائله وأدواته التكنولوجية باستمرار

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح الجدول التالي معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (16)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.569	سبل الاتصال والتواصل بالشرطة سهلة وبسيطة
2.	*0.000	.825	يمكنني ارسال شكوى أو اقتراح الى مركز الشرطة في أي وقت
3.	*0.000	.680	يوجد جهات مختصة داخل الشرطة تتابع الشكاوي والاقتراحات
4.	*0.000	.790	أعرف الطرق التي يمكنني اىصال الشكوى أو الاقتراح من خلالها للشرطة
5.	*0.000	.814	الشرطة تتعامل بجدية مع الشكاوي او الاقتراحات المقدمة عبر موقعها وصفحاتها على الانترنت
6.	*0.000	.848	يقابلني رجل الشرطة في المركز بالترحاب وبشكل محترم
7.	*0.000	.649	أرسل شكاوي الى الشرطة بشكل مستمر
8.	*0.000	.746	استقبلت ردود على الشكاوي التي أرسلتها

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

ثانيا/ الصدق البنائي Structure Validity:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

يبين الجدول التالي أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر جميع مجالات الإستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

جدول (17)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للإستبانة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	المجال
*0.000	.862	سمات رجل الشرطة.
*0.000	.827	سلوكيات رجل الشرطة.
*0.000	.764	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير.
*0.000	.776	انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات الشرطة.
*0.000	.533	انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة.
*0.000	.815	الدور الإعلامي الذي يقوم به جهاز الشرطة للتعريف بدورها في مكافحة الجريمة.
*0.000	.744	الإعلام عن الخدمات الأمنية التي يقدمها الجهاز.
*0.000	.830	الأدوات الإعلامية التي تستخدمها الشرطة.
*0.000	.848	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
*0.000	.723	مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية.
*0.000	.804	الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.
*0.000	.790	امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
*0.000	.830	تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

1.6 ثبات الإستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة هو "أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية"، ويقصد به أيضا "إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة". وقد تحقق الباحث من ثبات إستبانة الدراسة من خلال:

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient :

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (14).

جدول (18)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

الصدق الذاتي*	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال
0.960	0.922	23	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير.
0.969	0.938	17	انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات الشرطة.
0.785	0.617	4	انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة.
0.973	0.947	31	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
0.902	0.814	6	مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية.
0.969	0.938	10	الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.
0.944	0.891	10	امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
0.937	0.877	8	تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية.
0.991	0.981	109	جميع المجالات معا

*الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (18) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.617، 0.947) بينما بلغت لجميع فقرات الإستبانة (0.981). وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.785، 0.973) بينما بلغت لجميع فقرات الإستبانة (0.991) وهذا يعني أن معامل الصدق الذاتي مرتفع.

وبذلك تكون الإستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (2). ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات إستبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3.7 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

3.8 اختبار التوزيع الطبيعي : Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (15).

جدول (19)

يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	المجال
0.867	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير.
0.991	انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات الشرطة.
0.248	انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة.
0.181	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
0.620	مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية.
0.861	الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.
0.706	امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
0.298	تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية.
0.944	جميع مجالات الاستبانة معا

واضح من النتائج الموضحة في جدول (19) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي، حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
4. اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test: لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.
6. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
7. اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
8. اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA (One Way Analysis of Variance) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

4.1 المقدمة.

4.2 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات الشخصية.

4.3 تحليل فقرات الاستبانة.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة.

4.1 المقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الإستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على المعلومات الشخصية التي اشتملت على (الجهة التابع لها، الحالة الاجتماعية، العمر، المحافظة، المؤهل العلمي، مستوى الدخل، سنوات العمل في هذا المجال كرجل إصلاح، هل لدى رجل الإصلاح مهنة أخرى)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من إستبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

4.2 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات الشخصية:

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق المعلومات الشخصية

- توزيع عينة الدراسة حسب الجهة التابع لها

جدول (20): توزيع عينة الدراسة حسب الجهة التابع لها

الجهة التابع لها	العدد	النسبة المئوية %
رابطة علماء فلسطين	121	38.8
وزارة الداخلية	97	31.1
الجهاد الإسلامي	38	12.2
منظمة التحرير	56	17.9
المجموع	312	100.0

يتضح من جدول (20) أن ما نسبته 38.8% من رجال الإصلاح "موضع الدراسة" يتبعون رابطة علماء فلسطين، بينما 31.1% يتبعون وزارة الداخلية، 17.9% يتبعون منظمة التحرير، 12.2% يتبعون الجهاد الإسلامي، وهي نسب منطقية تتوافق مع الأعداد الفعلية لرجال الإصلاح التابعين لكل جهة وقد راعى الباحث نسبة كل جهة عند توزيع الاستبانات كما هو موضح في الجدول حيث تعتبر دائرة الإصلاح التابعة لرابطة علماء فلسطين هي الأكبر بين جهات الإصلاح بعدد يصل الى 471 رجل اصلاح يليها دائرة الإصلاح التابعة لوزارة الداخلية ب (457) رجل اصلاح

ثم يليها لجنة العشائر والمخاتير التابعة لمنظمة التحرير الفلسطينية ب 210 رجل اصلاح ومختار ثم رجال الاصلاح التابعين للجنة الاصلاح والتواصل الجماهيري ب 114 رجل اصلاح.

- توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

جدول (21): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية %	العدد	الحالة الاجتماعية
93.3	291	متزوج
3.8	12	أرمل
1.6	5	أعزب
1.3	4	مطلق
100.0	312	المجموع

يتضح من جدول أن ما نسبته 93.3% حالتهم الاجتماعية متزوج، 1.3% حالتهم الاجتماعية مطلق، ومن المنطقي ان يكون معظم رجال الاصلاح متزوجين لما له من أفضلية في حل المشاكل الاجتماعية من منظور العادات والتقاليد ومن منظور ديني كذلك، وهو أمر يتناسب مع الأهلية اللازمة في مواصفات رجل الاصلاح، ومن الطبيعي أن توجد نسب للحالات الاجتماعية الأخرى مثل المطلق والارمل و حتى الاعزب وهي نسب بسيطة لا تتعدى في مجموعها 6.7% من عينة الدراسة.

توزيع عينة الدراسة حسب العمر

جدول (22): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

النسبة المئوية %	العدد	العمر
3.8	12	أقل من 30 سنة
5.8	18	من 30 إلى أقل من 40 سنة
17.3	54	من 40 إلى أقل من 50 سنة
37.8	118	من 50 إلى أقل من 60 سنة
35.3	110	60 سنة فأكثر
100.0	312	المجموع

يتضح من الجدول (22) أن 90.4% من رجال الإصلاح من 40 عام فأكثر، حيث يحظى كبار السن بالثقة لدى الأطراف المتنازعة مما يساهم في حل الإشكاليات وينظر الى كبار السن على أنهم أصحاب خبرة وتجارب ويمكن أن يساهموا في الإصلاح بدرجة أعلى ممن هم في أعمار صغيرة نسبياً. ويتضح من الجدول أن ما نسبته 3.8% من رجال الإصلاح أعمارهم أقل من 30 سنة وهو أمر متوقع حيث يتوجب في رجل الإصلاح الخبرة في حل المشاكل وفي معترك الحياة وهو ما لا يتوفر بصورة كافية فيمن أعمارهم أقل من 30 عام، بينما 37.8% تتراوح أعمارهم من 50 إلى أقل من 60 سنة وهي النسبة الأعلى حيث تمزج بين الخبرة والهيبة من جانب والقدرة الصحية والجسمانية على أداء عمل الإصلاح من جانب آخر.

- توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة (حسب مكان السكن)

جدول (23): توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة

المحافظة	العدد	النسبة المئوية %
شمال غزة	55	17.6
غزة	80	25.6
الوسطى	56	17.9
خان يونس	73	23.4
رفح	48	15.4
المجموع	312	100.0

يتضح من الجدول أن ما نسبته 25.6% يسكنون في غزة، بينما 15.4% يسكنون في رفح حيث تعتبر مدينة غزة من أكبر المحافظات وبها مراكز الإصلاح الرئيسية لذلك فإن العدد الأكبر من رجال الإصلاح متواجد في محافظة غزة وبالرغم من حرص الباحث على توزيع الاستبانات بشكل يتناسب مع نسبة رجال الإصلاح في كل محافظة إلا أن التداخل في العمل عبر المحافظات ساهم في أحداث تغيير طفيف على تمثيل بعض المحافظات فعلى سبيل المثال محافظة غزة بها المراكز الرئيسية للجان الإصلاح ومن الطبيعي أن يعمل بها رجال إصلاح من الوسطى وهكذا الحال بين محافظتي رفح وخانيونس.

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (24): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
44.9	140	ثانوي فأقل
21.5	67	دبلوم
31.7	99	بكالوريوس
1.9	6	دراسات عليا
100.0	312	المجموع

يتضح من جدول (24) أن ما نسبته 44.9% من رجال الإصلاح مؤهلهم العلمي ثانوي فأقل، بينما 1.9% مؤهلهم العلمي دراسات عليا، بالرغم من أهمية المؤهل العلمي إلا أن نسبة كبيرة من رجال الإصلاح يحملون مؤهل علمي ثانوي فأقل وهو شيء مقبول في إطار ان سمات مثل الخبرة في الإصلاح والسمعة الطيبة تحتل مكانة أعلى من مكانة المؤهل العلمي عند اختيار رجل الإصلاح.

وان عمل الإصلاح يعتمد بالأساس على الخبرة في المجال وتوافق الجمهور على رجل الإصلاح ويعتبر المؤهل العلمي صفة ثانوية اذا ما قورنت بصفات مثل الهيبة والحكمة وغيرها من صفات رجال الإصلاح، مع الأخذ في الاعتبار أن المؤهل العلمي وخاصة المؤهلات العلمية العليا مثل الماجستير والدكتوراه من الممكن أن تضيف ميزة وقبول على رجل الإصلاح في بعض المواضع أو القضايا.

- توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الدخل

جدول (25): توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الدخل

النسبة المئوية %	العدد	مستوى الدخل
36.2	113	أقل من 1000
10.9	34	1500-1000
17.6	55	2000-1501
18.6	58	2500-2001
9.6	30	3000-2501
5.4	17	4000-3001

1.6	5	أكثر من 4000
100.0	312	المجموع

يتضح من جدول (25) أن ما نسبته 36.2% من رجال الإصلاح مستوى دخلهم أقل من 1000 شيكل، وهي نسبة كبيرة من رجال الإصلاح حيث أن عدد منهم يعمل في الإصلاح بشكل تطوعي، وبعضهم يتقاضى راتب مستقطع من الجهة التي يعمل تحت اطارها، وبالرغم من ذلك فإن بعض رجال الإصلاح يعمل أكثر من مهنة حيث منهم الموظفين وخاصة التابعين منهم لمنظمة التحرير ومنهم التجار وأصحاب الاعمال الأخرى ونسبتهم 1.6% ودخلهم أكثر من 4000 شيكل، وإذا ما نظرنا الى الأرقام بصورة اخرى نجد ان 83.3% من رجال الإصلاح دخلهم لا يتجاوز 2500 شيكل، ويمكن تفسير هذه النتيجة بربطها بنتيجة سابقة وهي أن 44.9% من رجال الإصلاح موضع الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوي فأقل مما أثر على مستوى دخلهم.

توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل في هذا المجال " كرجل إصلاح "

جدول (26): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل

النسبة المئوية %	العدد	سنوات العمل
13.1	41	أقل من 3 سنوات
20.2	63	من 3 إلى أقل من 6 سنوات
37.8	118	من 6 إلى أقل من 10 سنوات
28.8	90	10 سنوات فأكثر
100.0	312	المجموع

يتضح من الجدول أن 66.6% من رجال الإصلاح عملوا في المجال من 6 سنوات فأكثر لذلك من الواضح ان رجال الإصلاح موضع الدراسة من ذوي الخبرة في المجال حيث تعتبر الخبرة في العمل في مجال الإصلاح من اهم عوامل نجاح رجل الإصلاح وتمتعه بالمصداقية لدى المتنازعين، وكذلك تعتبر الخبرة في المجال أحد معايير اختيار رجل الإصلاح للعمل ضمن الجهات الراحية لدوائر الإصلاح في قطاع غزة.

من خلال قراءة السمات الشخصية لرجال الاصلاح عينة الدراسة أن العينة ممثلة لمجتمع الدراسة بشكل يتناسب مع الجهات التابع لها والمحافظات كذلك، وهي ملائمة للإجابة على أسئلة الاستبانة لما تتميز به من خبرة في التعامل مع جهاز الشرطة وخبرة في العمل في مجال الاصلاح وهي قادرة على اعطاء اجابات صادقة ومحيدة.

4.3 تحليل فقرات الدراسة:

لتحليل فقرات الدراسة تم استخدام اختبار T لعينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. الفرضية الصفرية: متوسط درجة الإجابة يساوي 3 وهي تقابل درجة الموافقة المتوسطة حسب مقياس ليكرت المستخدم.

الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي 3.

إذا كانت $Sig > 0.05$ (Sig أكبر من 0.05) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، أما إذا كانت $Sig < 0.05$ (Sig أقل من 0.05) فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء الأفراد يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3. وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت قيمة الاختبار موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة والعكس صحيح.

مجالات الدور الذي يقوم به جهاز الشرطة:

المجال الأول: سمات وسلوكيات وتصرفات رجل الشرطة:

1. تحليل فقرات: سمات رجل الشرطة:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (27).

جدول (27)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " سمات رجل الشرطة "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يتصف رجل الشرطة بالشجاعة	3.49	69.87	7.97	*0.000	3
2.	يتصف رجل الشرطة بالحكمة	3.04	60.72	0.61	0.273	11
3.	يمتاز رجل الشرطة بضبط النفس	3.13	62.64	2.28	*0.012	9
4.	يتصف رجل الشرطة بالانضباط في اداء مهامه	3.52	70.46	8.85	*0.000	2
5.	لا يتعامل رجل الشرطة مع المواطنين بغلظة وعنف	3.46	69.13	6.69	*0.000	4
6.	يقوم رجل الشرطة بمساعدة من يحتاج المساعدة بدون ان يطلب منه	3.08	61.50	1.08	0.140	10
7.	يتسم رجل الشرطة بالذوق في تعامله مع الناس	3.19	63.88	3.17	*0.001	7
8.	يتسم رجل الشرطة بالتعاون مع الجمهور في أداء عمله	3.28	65.69	4.78	*0.000	5
9.	رجل الشرطة يتسم بالشهامة	3.59	71.88	9.20	*0.000	1
10.	يتسم رجل الشرطة بالتواضع	3.26	65.23	3.86	*0.000	6
11.	يتسم رجل الشرطة بالعدل في التعامل مع الجمهور	2.92	58.45	-1.14	0.128	12
12.	يتسم رجل الشرطة بالحزم في التعامل مع المواطنين	3.19	63.77	3.05	*0.001	8
	جميع فقرات المجال معاً	3.26	65.23	5.55	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من الجدول (27) يمكن استخلاص ما يلي:

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.26، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 65.23%، قيمة الاختبار 5.55، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "سمات رجل الشرطة" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وتعتبر سمات رجل الشرطة من أهم العوامل المؤثرة

في بناء صورة ذهنية طيبة عن جهاز الشرطة وعناصره لما لها من انعكاسات عميقة، فمن خلال سمات رجل الشرطة يحصل رجل الاصلاح على المعرفة حول معايير الاختيار في جهاز الشرطة و على الخلفية الثقافية والتربوية لرجل الشرطة و الثقافة العامة السائدة في جهاز الشرطة، ومستوى التدريب والتطوير الذي يحظى به لتطوير قدراته ومهاراته، كذلك السمات الطيبة تشير بأحد أبعادها الى الرقابة المتوفرة في جهاز الشرطة والمتنوعة داخل الجهاز وخارجه، كل ذلك أثر في درجة وعي رجل الاصلاح للسمات الشخصية لرجل الشرطة مما جعلها في وضع تحظى بدرجة موافقة متوسطة من قبل رجال الاصلاح ذوي التوجهات المختلفة.

- حظيت سمات الشجاعة والشجاعة والانضباط في اداء المهام على أعلى درجات الموافقة بالمقارنة بالسمات الاخرى حيث تعتبر الشجاعة والشجاعة من السمات الأساسية الواجب توفرها في رجل الشرطة وهي محرك داخلي للمبادرة بحل الخلافات من باب انصاف المظلوم وارجاع الحقوق الى اصحابها، وان رجال الاصلاح ومن خلال خبرتهم وتعاملهم المباشر مع رجل الشرطة تكون لديهم وعي ومعرفة كافية لهذه السمات حيث لا تظهر هذه السمات الا في المواقف والتي غالبا ما تكون عند المشاكل والتي يتدخل بها رجال الاصلاح لمعالجتها.

- حظيت سمات العدل و الحكمة و المبادرة الى المساعدة على درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة ، وكما هو معلوم فان العدل اساس الملك، والعدل والحكمة سمات تحتاج الى قوة شخصية واتزان وادراك تتوفر في رجل الشرطة، ولكن ظروف عمل رجل الشرطة والضغوطات المتلاحقة من تصعيد صهيوني الى تذبذب في الرواتب بجانب ضغوطات العمل الروتينية تجعل من الأخطاء أمر وارد وهو ما شكل وعي لدى رجال الاصلاح عن تلك السمات لدى رجل الشرطة، وقد يكون مرد الاختلاف الذي ظهر حول سمة العدل الانقسام السياسي لرجال الاصلاح مما أثر على اجاباتهم.

2. تحليل فقرات: سلوكيات رجل الشرطة

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (28).

جدول (28)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " سلوكيات رجل الشرطة "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	لا يستخدم رجل الشرطة سلطته للتعالي على المواطنين	3.58	71.60	8.41	*0.000	6
2.	لا يتعامل رجل الشرطة بالواسطة والمحسوبية	3.76	75.10	11.24	*0.000	3
3.	لا يميل رجل الشرطة لمساعدة ابناء تنظيمه السياسي اثناء المشاكل	3.04	60.87	0.55	0.293	11
4.	رجل الشرطة لا يميل الى مساعدة ابناء عائلته ومعارفه	3.17	63.38	2.29	*0.011	9
5.	رجل الشرطة لديه أمانة في أداء عمله	3.80	75.92	12.18	*0.000	2
6.	يقدر رجل الشرطة ظروف الآخرين	3.56	71.19	8.75	*0.000	7
7.	رجل الشرطة يتعامل بالرحمة والمودة مع المواطنين	3.95	79.00	14.62	*0.000	1
8.	الشرطة ليست ذات طابع حزبي	3.27	65.37	3.45	*0.000	8
9.	لا أشعر بالتجاهل من قبل رجال الشرطة في المركز	3.60	71.92	9.35	*0.000	5
10.	رجل الشرطة يراعي شعور المتضررين	3.75	74.93	11.49	*0.000	4
11.	يحافظ رجل الشرطة على السرية في تعامله مع قضايا المواطنين	3.17	63.38	2.34	*0.010	9
	جميع فقرات المجال معاً	3.52	70.37	10.84	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من الجدول يمكن استخلاص ما يلي:

- تعتبر الفقرات "رجل الشرطة يتعامل بالرحمة والمودة مع المواطنين"، "رجل الشرطة لديه أمانة في

أداء عمله"، "لا يتعامل رجل الشرطة بالواسطة والمحسوبية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة

$\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة

المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وقد حازت هذه الفقرات على أعلى درجة موافقة على سلوك رجل الشرطة بنسب تتراوح بين 75% و 79% حيث يتسم تعاملهم مع المواطنين بالرحمة والمودة والتي هي اساس التعامل مع الجمهور، وان الاحترام والمودة التي يبديها رجال الشرطة في المراكز للمواطنين بشكل عام و لرجال الاصلاح بشكل خاص هي التي تعطي فرصة أكبر لنجاح عمل الطرفين، وتعطي مساحة لرجل الاصلاح لإتمام مهامه بشكل فعال وان سلوكيات مثل الامانة في العمل وعدم التعامل بالواسطة والمحسوبية لا يمكن اكتشافها وادراكها الا بالخبرة المباشرة والتعامل وجها لوجه وهو ما كون معرفة لدى رجال الاصلاح بتلك السلوكيات الجيدة.

- تعتبر الفقرات "لا يميل رجل الشرطة لمساعدة ابناء تنظيمه السياسي اثناء المشاكل"، " يحافظ رجل الشرطة على السرية في تعامله مع قضايا المواطنين"، "رجل الشرطة لا يميل الى مساعدة ابناء عائلته ومعارفه" غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرات لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وهذا مؤشر على انعكاس واقع الانقسام السياسي الفلسطيني على جميع مناحي الحياة اليومية للمواطنين ومن ضمنهم رجال الاصلاح الذين ينضون تحت جهات مختلفة تتبع لفصائل سياسية مختلفة ومن الطبيعي أن ينظر رجال الاصلاح التابعين لمنظمة التحرير لرجل الشرطة على انه متحيز لحزبه الحاكم ويميل الى مساعدة ابناء تنظيمه وهو ما ينطبق كذلك على رجال الاصلاح التابعين لحركة الجهاد الاسلامي وهو ما اثر على استجابة المبحوثين وظهر انقسام في آراء عينة الدراسة انعكست بعدم دلالة الفقرات احصائياً.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.52، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 70.37%، قيمة الاختبار 10.84، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " سلوكيات رجل الشرطة " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة فوق المتوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، حيث يبذل جهاز الشرطة جهود في سبيل تطوير عناصره والارتقاء بهم على المستوى السلوكي، وهي بحاجة الى تحسين وتطوير عبر تنمية السلوك الايجابي في التعامل مع

المواطنين من خلال الدورات والمحاضرات وورش العمل من جانب ومن خلال المتابعة العملية والرقابة من جانب آخر، هذا فضلاً عن متابعة الشكاوي والملاحظات على تعامل الشرطة مع المواطنين والعمل على الاستفادة منها، وكذلك لا تغفل دور الخلفية التربوية لمعظم رجال الشرطة حيث أن غالبيتهم من أبناء المساجد وهو ما له دور بارز في التأثير على سلوكيات رجل الشرطة بناء على تعاليم ديننا الحنيف، وان هذه السلوكيات الايجابية التي تعرف عليها رجال الاصلاح خلال تعاملهم مع رجال الشرطة كونت لديهم وعي بمستوى الاهتمام داخل مؤسسة الشرطة بسلوكيات عناصرها الأمر الذي انعكس بشكل ايجابي على آراء المبحوثين رغم اختلاف توجهاتهم السياسية وهو ما كون بعد معرفي ايجابي للصورة الذهنية لجهاز الشرطة من جانب سلوكيات عناصرها.

- واتفقت هذه النتائج مع دراسة (الطراونة، 2008) ان هناك اتجاهات ايجابية لدى المواطنين الاردنيين لدى رجل الشرطة تتعلق بالخصائص الشخصية والمهنية لرجل الشرطة وتتعلق بسلوكيات رجل الشرطة مع المواطن

3. المتوسط الحسابي للمجال:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (29).

جدول (29)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات

سمات وسلوكيات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	البند
*0.000	5.55	65.23	3.26	سمات رجل الشرطة
*0.000	10.84	70.37	3.52	سلوكيات رجل الشرطة
*0.000	9.75	67.70	3.38	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من الجدول تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال " سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير " يساوي 3.38 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 67.70%، قيمة الاختبار 9.75 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على الفقرات بشكل عام، و تعتبر سمات رجل الشرطة وسلوكياته من أهم العوامل المؤثرة في تكوين صورته الذهنية لدى رجال الاصلاح الذين يلمسون تلك السمات بشكل واقعي من الاختلاط المباشر مع رجال الشرطة ويقفون على سلوكياتهم وتصرفاتهم في المواقف المختلفة نظرا لتكرار التعامل بين رجل الاصلاح ورجل الشرطة وهو ما يوفر لرجل الاصلاح فرصة حقيقية لتقييم رجل الشرطة بشكل عادل وبعيد عن التحيز أو التسرع ومن الطبيعي أن تحظى السمات الشخصية بدرجة موافقة أقل من السلوكيات، فنظراً لطبيعة عمل جهاز الشرطة الميدانية وحتمية احتكاكه بالمواطنين فان سلوكياته العملية تظهر أكثر من سماته التي تحتاج لمواقف مناسبة لإظهارها على حقيقتها وهي في هذا الاطار تحتاج الى بذل جهود حثيثة من قبل الجهات المختصة في جهاز الشرطة لتحسينها وتطويرها.

وقد يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أهمية السمات الشخصية لرجل الشرطة في التعريف الحقيقي والواقعي بعمل الجهاز ونوعية العناصر التي تعمل به ومستوى التدريب والتنمية التي يمارسها الجهاز لتطوير السمات الايجابية وتنحية السمات السلبية في شخصية رجل الشرطة، وكذلك تكمن أهمية سلوكيات رجل الشرطة بأنها تعكس التطبيق العملي الميداني للسمات الايجابية التي يحملها رجال الشرطة، فمن خلال السمات الايجابية التي أدركها رجال الاصلاح عن رجال الشرطة عبر المخالطة والاحتكاك المباشر ومشاهدة سلوكيات رجل الشرطة العملية والميدانية لذلك فان هناك موافقة من قبل رجال الاصلاح على أثر سمات وسلوكيات رجل الشرطة في الصورة الذهنية لجهاز الشرطة بنسبة 67.7%

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (خليل، 2012) والتي أظهرت أن من أكثر العوامل الشخصية تأثيراً في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة هي مدى وجود الوساطة والمحسوبية في العمل "تأثير سلبي"، مستوى الشهامة و المروءة لدى رجل الشرطة "تأثير ايجابي".

واتفقت كذلك مع دراسة (هلال، 2007) حيث كشفت نتائج الدراسة أن 58% من المبحوثين أفادوا بجودة الخدمات التي تقدمها الشرطة لهم وارجعوا ذلك لعدة اعتبارات منها الاحساس العام بالأمن والامان والطابع الانساني في تعامل الشرطة وانجاز المعاملات السريع، وأن أكثر من 80 % من المبحوثين أفادوا بتوفر المهارات اللازمة لدى أغلب رجال الشرطة في عملهم وتعاملهم مع الجمهور.

وكذلك اتفقت مع دراسة (الطناني 2011) والتي أظهرت أن المهارات الذاتية من صفات وسمات جسدية لرجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تؤثر تأثيراً مباشراً على تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة الى تطوير.

وكذلك اتفقت مع دراسة (الشرمان، 2006) ان صورة رجل الشرطة لدى المواطن القطري ايجابية وأن (70%) من أفراد عينة الدراسة راضون عن أداء رجل الشرطة وسلوكه الشخصي، وان السمات والخصائص الشخصية لرجل الشرطة ومستوى أدائه تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة

واختلفت الدراسة مع نتائج دراسة (الكسار، 2005) والتي أظهرت تفوق الصفات السلبية التي يرى الجمهور تواجهها في رجل الشرطة كصفة (عدم التعاون، الظلم، الفساد، الغرور، عدم احترام الآخرين) على الصفات الايجابية كصفة (التعليم، ومستوى الفهم) حيث بلغت نسبة الصفات السلبية (58%) مقابل (42%) للصفات الايجابية.

- هل واجه رجل الإصلاح صعوبة في التعامل مع جهاز الشرطة؟

جدول (30): مواجهة رجل الإصلاح صعوبة في التعامل مع جهاز الشرطة

النسبة المئوية %	العدد	مواجهة رجل الإصلاح صعوبة في التعامل مع جهاز الشرطة
17.6	55	نعم
41.7	130	نوعاً ما
40.7	127	لا
100.0	312	المجموع

توضح النسب أن رجال الإصلاح يحظون بمعاملة جيدة في مراكز الشرطة لعدة أسباب تتعلق بدورهم في الإصلاح بين المواطنين ومساعدة مراكز الشرطة في حل الإشكاليات وتقليص زمن الإجراءات اللازمة لإنهاء القضايا بين المواطنين، وبالرغم من ذلك فان نسبة قليلة من رجال

الإصلاح 17.6% واجهت صعوبات في التعامل مع الشرطة وهي نسبة منطقية في ظل الظروف التي يعمل بها جهاز الشرطة ورجال الإصلاح على حد سواء، وهناك نسبة ليست بسيطة 41.7% أعطت إجابة "نوعا ما" على مواجهة صعوبة ، ويمكن تفسير هذه النسبة أن رجل الإصلاح قد شعر بصعوبات تعرض لها الآخرون، كأن يواجه أحد أقاربه أو من يتدخل لهم للإصلاح تلك الصعوبات ويخبره عن تجربته.

- ما نوعية الصعوبات التي واجهها رجال الإصلاح؟

جدول (31): يوضح نوعية الصعوبات التي واجهها رجال الإصلاح

النسبة المئوية لمن لم يواجهوا صعوبة %	النسبة المئوية لمن واجهوا صعوبة %	العدد	نوعية الصعوبات التي واجهها رجال الإصلاح
79.0	21.0	50	المعاملة غير اللائقة من قبل أفراد الشرطة
87.8	12.2	29	المعاملة غير اللائقة من جانب ضباط الشرطة
68.1	31.9	76	الإهمال والتترك لفترة طويلة في حالات الانتظار
67.2	32.8	78	قسوة عند حالات التفتيش والمداومة، وإلقاء القبض
60.1	39.9	95	الانتقائية في التعامل
90.8	9.2	22	صعوبات أخرى
75.5	24.5		المتوسط

وُضع هذا السؤال لتلمس الصعوبات التي واجهها رجال الإصلاح خلال تعاملهم مع رجال الشرطة وقد كان سؤال متعدد الاجابات، حيث نجد أن الانتقائية في التعامل حظيت على أعلى نسبة بين الصعوبات الأخرى وهو شعور يتولد لدى رجل الإصلاح نتيجة عدة امور أهمها الخلفية المسبقة عن رجل الشرطة وانتمائه التنظيمي وهو ما يجعل كل تصرفاته موزونة بحكم مسبق من قبل رجل الإصلاح، وكذلك وجود بعض حالات القسوة في التعامل من قبل رجال الشرطة وخاصة في حالة الاشكاليات الكبيرة والتي تحتاج الى الحزم و ضبط الميدان قبل السعي في الإصلاح وقد ظهر خلال النتيجة أن نسبة المعاملة غير اللائقة كانت أعلى من طرف افراد الشرطة عن الضباط ، حيث أن أفراد الجهاز هم غالبا من يقومون بعمليات الاعتقال ومواجهة المواطنين وهم بحكم تفاوت الرتب يقوموا بتنفيذ المهام الملقاة عليهم من قبل الضباط، ومن خلال الجدول نستنتج أن 24.5% من رجال الإصلاح قد واجهوا صعوبات متنوعة بينما لم

يواجهه 75.5% من رجال الاصلاح صعوبات تذكر خلال تعاملهم مع رجال الشرطة ما يشير الى تطبيق عناصر وضباط الشرطة تعليمات القيادة بتسهيل مهام رجال الاصلاح واحترامهم.

- في ضوء خبرة رجل الإصلاح المباشرة في التعامل مع الشرطة كان الانطباع عن هذا التعامل؟

جدول (32): يوضح الانطباع عن التعامل مع الشرطة من قبل رجل الاصلاح

النسبة المئوية %	العدد	الانطباع عن التعامل مع الشرطة
20.8	65	ايجابي جدا
47.4	148	ايجابي
13.5	42	محايد
8.7	27	سلبي
9.6	30	سلبي جدا
100.0	312	المجموع

نجد من خلال قراءة الجدول أن 68.2% من رجال الاصلاح اجابوا ان طبيعة التعامل مع الشرطة كانت ايجابية وهو ما يشير الى الاحترام الذي يلقاه رجال الاصلاح في مراكز الشرطة وتقدير دورهم في حل المشاكل التي تصل الى المراكز، بينما اجاب 18.3% ان طبيعة التعامل سلبية وهي نسبة يمكن تفسيرها بوجود بعض السلوكيات الفردية في جهاز الشرطة التي تعطي انطباعات سلبية وكذلك طبيعة العمل الشرطي الذي يحتاج الى الحزم أحيانا والذي يفسر بشكل سلبي وغير مقبول لدى البعض، وقد تقاربت النتيجة من نتيجة جدول (31) والتي اظهرت أن 75.5% من رجال الاصلاح لم يواجهوا صعوبات، ورغم هذه النسبة الا أن رجل الاصلاح ينظر لواقع عمل الشرطة بمنظور أوسع من المواطن العادي لذلك فهو يستوعب بعض السلوكيات التي قد تبدر من بعض أفراد الشرطة نتيجة ضغوط العمل والوضع الذي يمرون به، وتوافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الطراونة، 2009) ان هناك اتجاها ايجابيا لدى المواطنين نحو السلوك الاخلاقي لرجال الشرطة اثناء ادائه لعمله وبينت الدراسة ان من تعامل مع رجل الشرطة لديه اتجاهات اكثر ايجابية من غيره ممن لم يتعامل مع رجال الشرطة.

واتفقت النتائج كذلك مع نتائج دراسة (الكسار، 2006) والتي أشارت الى أن الاتصال الشخصي بشقيه الحديث مع الآخرين والتعامل المباشر مع رجال الشرطة قد حصل على الترتيب الأول والثاني بين المصادر الاتصالية التي تعتمد عليها عينة الدراسة في تكوين الصورة الذهنية عن الشرطة.

- ما هو الانطباع السائد عن جهاز الشرطة عند الآخرين من خلال أحاديثهم ومناقشة رجل الإصلاح معهم؟

جدول (33): يوضح الانطباع السائد عن جهاز الشرطة عند الآخرين من وجهة نظر

رجل الإصلاح

النسبة المئوية %	العدد	الانطباع السائد عن جهاز الشرطة عند الآخرين
10.3	32	انطباع ايجابي جدا
36.2	113	انطباع ايجابي
26.9	84	انطباع محايد
12.8	40	انطباع سلبي
13.8	43	انطباع سلبي جدا
100.0	312	المجموع

يتضح من الجدول أن ما نسبته 46.5% انطباعهم عن جهاز الشرطة انطباع ايجابي، وهي نسبة أقل من المتوسطة، و في ضوء ان الحديث يدور عن انطباع الآخرين عن الشرطة وهو هنا يمثل رأي المجتمع المحيط برجال الإصلاح ومن يخالطونهم، ما يعطي مؤشر قوى حول الصورة الذهنية لجهاز الشرطة لدى الرأي العام، حيث يمثل "رأي الآخرين" أحد مصادر تكوين الصورة الذهنية حول أي موضوع، وأنه غالبا ما يكون تجميع لآراء عفوية تنطلق من الجمهور، ومن الملاحظ أن ما نسبته 26.6% يحملون انطباعات سلبية حول جهاز الشرطة وهو ما يمكن قراءته ضمن استحالة التوافق على رأي موحد لدى الرأي العام وخاصة حول جهاز الشرطة والذي يحمل كل شخص نحوه انطباع مبني على أسس مختلفة ومتنوعة، و بحكم علاقة رجال الإصلاح المتميزة برجال الشرطة وخاصة في المراكز فمن المحتمل أن من لديه شعور سلبي تجاه الشرطة نتيجة تعامل خاطئ أو سلوك لم يعجبه يتوجه لرجل

الإصلاح لينقل رأيه فيما حدث من باب التناصح أو نقل الشكوى لجهات الاختصاص وفي هذا الإطار فإن جهاز الشرطة وعبر الإدارة العامة للعلاقات العامة يحتاج إلى الاهتمام بشكل أكبر بمستوى تعامل رجال الشرطة مع المواطنين وهو ما سينعكس إيجابياً على الرأي العام في قطاع غزة.

المجال الثاني/ الدور الإعلامي لجهاز الشرطة:

أولاً/ إعلام الشرطة:

أ. تحليل فقرات: الدور الإعلامي الذي يقوم به جهاز الشرطة للتعريف بدورها في مكافحة الجريمة:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (34).

جدول (34)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الدور الإعلامي الذي يقوم به جهاز الشرطة للتعريف بدورها في مكافحة الجريمة "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	الدور الأمني الذي يقوم به جهاز الشرطة واضح بالنسبة لي	3.05	61.06	0.66	0.254	10
2.	يقوم جهاز الشرطة بالإعلام عن إنجازاته بشكل دوري	3.29	65.71	4.44	*0.000	3
3.	يقوم جهاز الشرطة بالإعلام عن إنجازاته بشكل فعال	3.31	66.27	4.59	*0.000	2
4.	تظهر أنشطة الشرطة في الإعلام بشكل جيد	3.05	61.05	0.86	0.195	11
5.	تعمل الشرطة على نشر الوعي بين المواطنين	3.21	64.25	3.23	*0.001	6
6.	أعرف بعض النماذج الإيجابية من جهاز الشرطة الذين قاموا بأعمال بطولية رائعة	3.32	66.45	4.46	*0.000	1
7.	أعرف بعض النماذج الإيجابية من المواطنين الذين ساعدوا الشرطة	3.25	64.98	3.88	*0.000	4

					في انجاز مهامها	
9	0.057	1.58	62.07	3.10	أعرف الأنشطة الانسانية والاجتماعية التي يقوم بها جهاز الشرطة	.8
8	*0.004	2.64	63.59	3.18	أعرف الاجراءات المشددة التي يتم اتخاذها للحيلولة دون انتشار الفساد في جهاز الشرطة	.9
12	0.120	-1.18	58.32	2.92	أعرف بعض النماذج من الشرطة التي تمت معاقبتها لإساءة استخدام السلطة	.10
5	*0.000	3.81	64.50	3.23	الشرطة توضح موقفها تجاه القضايا بشكل سريع	.11
7	*0.000	3.34	64.13	3.21	موقف الشرطة تجاه القضايا دقيق وصحيح	.12
	*0.000	3.67	63.48	3.17	جميع فقرات المجال معاً	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

من جدول (34) يمكن استخلاص ما يلي:

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.17، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 63.48%، قيمة الاختبار 3.67، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " الدور الإعلامي الذي يقوم به جهاز الشرطة للتعريف بدورها في مكافحة الجريمة " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

حيث أن دور جهاز الشرطة الرئيسي هو التصدي لكل صور الخروج على القانون ومواجهة كافة اساليب الانحراف والاجرام وهذا هو صميم عملهم وجوهره ولكن من منظور العلاقات العامة لا يكفي أن تفعل الخير بل لابد ان يعلم الناس ما تفعل من خير وهو ما يأتي عبر ادارة العلاقات العامة والمكتب الاعلامي والتي تتواصل مع المواطنين ومنهم رجال الاصلاح وتخبرهم بإنجازات الشرطة وتشعرهم بمقدرة الجهاز على تحقيق الامن ومكافحة الجريمة وهو ما يساهم في بناء البعد المعرفي للصورة الذهنية الطيبة عن جهاز الشرطة

وقد حصلت بعض الفقرات على درجة موافقة أعلى من غيرها من فقرات نفس المجال، مثل فقرة (6) "أعرف بعض النماذج الايجابية من جهاز الشرطة الذين قاموا بأعمال بطولية رائعة" وفقرة (3) "يقوم جهاز الشرطة بالإعلام عن انجازاته بشكل فعال" حيث أن جهاز الشرطة يسعى لإبراز انجازاته التي تتحقق على أيدي عناصره عبر ادواته الاعلامية المختلفة ويمكن ربط بطولة رجال

الشرطة بمواقف عصبية مثل حفاظهم على تأدية دورهم رغم تعرضهم للقصف الصهيوني المستمر، وأكبر شاهد على ذلك ما حدث لجهاز الشرطة خلال معركة الفرقان 2008-2009 حيث ارتقى عدد كبير من أبناء الجهاز شهداء خلال الضربة الأولى في الحرب ورغم ذلك استمر عمل الجهاز بالمحافظة على الامن داخل المجتمع، ولذلك فان نماذج البطولة بين رجال الشرطة متوفرة، و بحكم قرب رجال الاصلاح من رجال الشرطة وتكرار زيارتهم لمراكز الشرطة فانه من الطبيعي ان النماذج الايجابية لرجال الشرطة تكون معروفة لهم ولو لم تكن معروفة لعموم المواطنين.

من جانب آخر تعتبر بعض الفقرات غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرات لا تختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، مثل فقرة "أعرف بعض النماذج من الشرطة التي تمت معاقبتها لإساءة استخدام السلطة" وهي من جانب تشير الى عدم وجود جهد اعلامي لإبراز العقوبات التي تقع على البعض ممن يسيء استخدام سلطته من رجال الشرطة حيث أن جهاز الشرطة به جهة مختصة لمتابعة و معاقبة المخالفين وهي ادارة أمن الشرطة بالإضافة الى مكتب المفتش العام للشرطة ومن خارج الجهاز يوجد المراقب العام لوزارة الداخلية والذي يرصد ويتابع ويتخذ قرارات بحق المخالفين من جميع الأجهزة الأمنية، ولكن المشكلة أن ثقافة اظهار تلك النماذج غير مفعلة حيث يتم معاقبة المخالفين في اطار من السرية، من جانب آخر يجب الأخذ في الاعتبار أن المناكفات السياسية على الساحة الفلسطينية تلعب دور كبير في عدم ابراز مثل هذا الجانب لأنه من الممكن استخدامه كمادة اعلامية مضادة بين الفرقاء السياسيين وهو ما ساهم في انقسام اجابات رجال الاصلاح عن هذه الفقرة فان قرب رجال الاصلاح من الشرطة يعطي بعضهم فرصة ولو قليلة للاطلاع على مثل تلك النماذج.

ب. تحليل فقرات: الإعلام عن الخدمات الأمنية التي يقدمها الجهاز

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (35).

جدول (35)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الإعلام عن الخدمات الأمنية التي يقدمها الجهاز "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	اعرف عنوان مركز الشرطة الخاص بمنطقتي	4.11	82.29	17.04	*0.000	1
2.	لدي معرفة بتخصصات الشرطة ودور كل منها في مكافحة الجريمة	3.05	61.03	0.77	0.222	9
3.	مهام الشرطة واضحة بالنسبة لي	3.79	75.72	12.22	*0.000	6
4.	لدي علم بتسلسل الرتب ووظيفة وحدود كل رتبة	3.41	68.24	5.88	*0.000	8
5.	أعرف حقوقي في التعامل مع الشرطة وحدود هذه الحقوق	3.80	76.07	12.87	*0.000	4
6.	أعرف واجباتي تجاه الشرطة وحدود هذه الواجبات	3.93	78.53	15.17	*0.000	2
7.	أدرك الآثار المترتبة على عدم التعاون مع الشرطة فيما يتعلق بالقضايا المختلفة	3.77	75.49	12.49	*0.000	7
8.	أدرك الفوائد التي ستعود عليّ في حالة التعاون مع الشرطة	3.81	76.20	13.04	*0.000	3
9.	أعرف رقم هاتف النجدة	3.79	75.86	11.56	*0.000	5
	جميع فقرات المجال معاً	3.75	74.99	14.26	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (35) يمكن استخلاص ما يلي:

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.75، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 74.99%، قيمة الاختبار 14.26 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " الإعلام عن الخدمات الأمنية التي يقدمها الجهاز " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال ومن الواضح من خلال فقرات هذا المجال أن الاعلام عن الخدمات الأمنية التي يقدمها الجهاز قد ساهم في تكوين مدركات ووعي

رجال الاصلاح عن خدمات الشرطة وهو ما انعكس على الصورة الذهنية للجهاز، وتجدر الاشارة الى أن الاحتكاك المباشر برجال الشرطة وكثرة التردد عليهم كوّنت لدى رجال الاصلاح معرفة بفقرات المجال، ولا يخفى كذلك الدور التعريفي الذي تلعبه العلاقات العامة من خلال ورش العمل والندوات والمحاضرات التي اثرت في هذا المجال (أبو شعر، مقابلة، 2014).

- المتوسط الحسابي للفقرة (اعرف عنوان مركز الشرطة الخاص بمنطقتي) يساوي 4.11 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 82.29%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وهو ما يشير الى مستوى معرفة رجال الاصلاح حيث أن اساس عملهم في مراكز الشرطة، وتعتمد لجان الاصلاح على اختيار رجال الاصلاح من نفس مناطق سكنهم ليكونوا مألوفين الوجه بين الناس ويُقبل تدخلهم في المشاكل، ومن المنطقي أن رجل الاصلاح في المنطقة يعرف مكان مركز الشرطة حيث معظم مشاكل المواطنين التي تحتاج تدخل رجال الاصلاح تصل الى مراكز الشرطة ومن هناك يبدأ عمل الاصلاح.

- المتوسط الحسابي للفقرة (لدي معرفة بتخصصات الشرطة ودور كل منها في مكافحة الجريمة) يساوي 3.05 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 61.03%، قيمة الاختبار 0.77 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.222 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا تختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة عليها، و يرجع حصول هذه الفقرة على أقل درجة موافقة بين الفقرات الى ضعف الجهد الاعلامي الموجه من قبل جهاز الشرطة الى رجال الاصلاح، وهذا مؤشر حول درجة المعرفة المتوفرة لدى رجال الاصلاح عن تخصصات الشرطة ومهامها، ومن الممكن قراءة النتيجة بأن تخصصات الشرطة كثيرة تصل الى 30 تخصص وهناك تخصصات تحظى بتغطية اعلامية أكثر من غيرها مثل شرطة المرور وهو ما يزيد من مستوى معرفتها بين رجال الاصلاح وكذلك هناك تخصصات لها احتكاك بالمواطنين

أكثر من غيرها مما يخلق تفاوت في درجة معرفتها لدى رجال الإصلاح، وعلى كل فان العلاقات العامة في جهاز الشرطة مسؤولة عن التعريف بتخصصات الشرطة ودور كل منها في مكافحة الجريمة، ويقع على عاتقها مسؤولية رفع مستوى الوعي بين المواطنين بمهام كل تخصص وبناء بعد معرفي متكامل حول تلك التخصصات لدى الجمهور.

ت. تحليل فقرات: الأدوات الإعلامية التي تستخدمها الشرطة

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (36).

جدول (36)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الأدوات الإعلامية التي تستخدمها الشرطة "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	اتعرف على انجازات ومهام الشرطة من خلال مجلة الشرطة	2.48	49.56	-7.57	*0.000	3
2.	تصلني نسخ من اصدارات مجلة الشرطة بصورة دورية	1.96	39.25	-15.05	*0.000	8
3.	أضافت هذه الاصدارات معلومات جديدة كنت أجهلها عن الشرطة	2.24	44.79	-10.45	*0.000	5
4.	اتابع انجازات ومهام الشرطة من خلال موقع الشرطة الالكتروني	2.10	41.91	-12.48	*0.000	6
5.	اتعرف على انجازات ومهام الشرطة من خلال صفحات الشرطة على الفيس بوك	2.04	40.75	-13.65	*0.000	7
6.	اتعرف على انجازات ومهام الشرطة من خلال موقع تويتر الخاص بالشرطة	1.93	38.70	-14.80	*0.000	9
7.	تقدم المواقع الالكترونية للشرطة معلومات حول الاحداث بشكل سريع ومحدث	2.26	45.22	-9.79	*0.000	4
8.	لا أجد صعوبة في الحصول على المعلومات التي أحتاجها عن خدمات تخصصات الشرطة	2.79	55.79	-2.99	*0.002	2
9.	أتابع موقف الناطق باسم الشرطة من كل حدث أو جريمة في المجتمع	2.99	59.80	-0.15	0.440	1
	جميع فقرات المجال معاً	2.31	46.20	-12.02	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

من جدول (36) يمكن استخلاص ما يلي:

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.31، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 46.20%، قيمة الاختبار 12.02- وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " الأدوات الإعلامية التي تستخدمها الشرطة " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة قليلة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

- ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف الأدوات الإعلامية التي يستخدمها جهاز الشرطة للإعلام عن خدماته وانجازاته في إيصال رسالته الى عينة الدراسة المتكونة من رجال الاصلاح، حيث من خلال مراجعة تلك الأدوات نجد أنها لم تساهم في بناء البعد المعرفي للصورة الذهنية لجهاز الشرطة لعدم ملائمة تلك الأدوات في مخاطبة عينة الدراسة حيث اعتمدت تلك الادوات بشكل رئيسي على الاعلام الجديد ومواقع التواصل الاجتماعي والتي من المعروف أن أغلب جمهورها من الفئات الشبابية وصغار السن وممن لهم خبرة في التعامل مع أجهزة الحاسوب، وبالرجوع الى السمات الشخصية للمبحوثين نجد أن 73.1% منهم أعمارهم من 50 سنة فما فوق، وبالنسبة للمؤهل العلمي فإن 44.9% مؤهلهم ثانوي فأقل، فطبيعة رجال الاصلاح لا تناسبها أدوات الاعلام الجديد مثل صفحات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر) وموقع الانترنت التي يستخدمها جهاز الشرطة في إيصال رسائله، وكذلك كان هناك عدم تركيز من قبل جهاز الشرطة في إيصال المجلة الشهرية الصادرة عنها لرجال الاصلاح، حيث يقوم جهاز الشرطة بطباعة 1000 نسخة من المجلة شهرياً "توقفت عن الاصدار بعد حرب 2014/7" توزع على مراكز الشرطة وعلى بعض المؤسسات ولذلك فإن الادوات الإعلامية التي تستخدمها الشرطة لإيصال رسائلها لرجال الاصلاح هي رسائل غير مجدية ويستعيز عنها رجل الاصلاح بالتواصل المباشر لتكوين معارفه ومدركاته عن جهاز الشرطة وفي هذا الاطار فإن العلاقات العامة في جهاز الشرطة تحتاج الى اقامة

دورات تدريبية لرجال الاصلاح لاطلاعهم على وسائلها وادواتها الاعلامية وكيفية التعامل معها.

- ويكمن اهتمام رجل الاصلاح بأخبار الشرطة وموقفها أنه يعتبر أمام المواطنين من الجهات المقربة من جهاز الشرطة ورأيه في الاحداث المتعلقة بالشرطة يؤثر في الرأي العام من حوله لأنه يحمل صفة اعتبارية، لذلك يحرص رجل الاصلاح على متابعة أخبار الشرطة وموقفها من الجرائم لكي يبقى على اطلاع ويحدث معلوماته ويفيد المواطنين حين الحاجة.

المتوسط الحسابي لمجال الدور الاعلامي:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (37).

جدول (37)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات

الدور الإعلامي لجهاز الشرطة

الترتيب	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	البند
2	*0.000	3.67	63.48	3.17	الدور الإعلامي الذي يقوم به جهاز الشرطة للتعريف بدورها في مكافحة الجريمة
1	*0.000	14.26	74.99	3.75	الإعلام عن الخدمات الأمنية التي يقدمها الجهاز
3	*0.000	-12.02	46.20	2.31	الأدوات الإعلامية التي تستخدمها الشرطة
	*0.004	2.67	62.22	3.11	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (37) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال " الدور الإعلامي لجهاز الشرطة " يساوي 3.11 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 62.22%، وأن القيمة الاحتمالية

(Sig.) تساوي 0.004 لذلك تعتبر الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على الفقرات بشكل عام.

وقد يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الاعلام هو أهم عامل من عوامل التأثير في بناء الصورة الذهنية ليس ببعدها المعرفي فقط بل يتعداه الى البعد الوجداني والسلوكي حيث يلعب الاعلام دور محوري في زيادة ادراك وفهم الخدمات الأمنية التي يقدمها جهاز الشرطة، والملاحظ أن هناك جهد اعلامي ممارس من قبل ادارة العلاقات العامة والمكتب الاعلامي في جهاز الشرطة في التعريف عن دور جهاز الشرطة في مكافحة الجريمة وكذلك التعريف برمز الشرطة وشعارها الذي تتبناه والخدمات الأمنية التي تقدمها، حيث يتضح من الجدول أن "الدور الاعلامي الذي يقوم به جهاز الشرطة للتعريف عن دورها في مكافحة الجريمة" حصل على درجة موافقة من قبل رجال الاصلاح بلغ متوسطها الحسابي النسبي 63.48% وهو ما يشير الى أثر هذا الدور في تشكيل وبناء وعي وادراك رجال الاصلاح نحو الشرطة مما يدل ان هناك درجة من الاهتمام من قبل جهاز الشرطة بإبراز انجازاته ودوره في مكافحة الجريمة ولكنها لم تصل الى الحد المطلوب، بينما بلغ المتوسط الحسابي النسبي لدور جهاز الشرطة في الاعلام عن الخدمات الامنية التي يقدمها 74.99% وهي درجة موافقة تشير الى أن رجال الاصلاح لديهم معرفة عن خدمات جهاز الشرطة وتخصصاته، بينما بلغ المتوسط الحسابي النسبي للأدوات الاعلامية التي تستخدمها الشرطة 46.20% وهو ما يشير الى درجة موافقة منخفضة تشير الى ضعف وقصور الادوات الاعلامية التي تستخدمها الشرطة في ايصال رسائلها لرجال الاصلاح أو عدم ملاءمتها لشخصية رجل الاصلاح الذي من الممكن أن تتاسبه الوسائل الاتصالية المطبوعة أو المسموعة أو المرئية فضلاً عن التواصل المباشر حيث يسعى رجل الاصلاح "بنفسه غالباً" للتعرف على خدمات جهاز الشرطة ليستخدمها خلال تدخله لحل المشاكل بين المواطنين.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (ناجي، 2010) والتي أشارت الى عدم وضوح الصورة الذهنية للشركات في أوساط الفئات المستهدفة بسبب إخفاق بعض وسائل و برامج العلاقات العامة في بلوغ أهدافها وأن وسائل العلاقات العامة المتمثلة بال نشرات و البرشورات، المؤثرات البصرية والسمعية، الوسائل الإعلامية الحديثة ، أبحاث العلاقات العامة، وتقييم برامج العلاقات العامة غير مستخدمة بصورة فاعلة في بناء الصورة الذهنية لهذة الشركات، ودراسة

(الحاجة،1999) والتي خلصت بان وسائل التعريف والترويج تتكامل ما بين الاتصال الجماهيري وبين الاتصال الشخصي وان تأثير الحملة في المرحلة الاولى وهي مرحلة الادراك جاءت متلازمة في الرتبة مع دور الاتصال المباشر بنسبة 34%، تأثير الحملة الاعلامية كمتغير مستقل كان كبير حيث نجحت في تأسيس الصورة الذهنية الطيبة عن المستشفى الى جانب تأثير الاتصال المباشر و دراسة (عامر،2009) التي أظهرت أنه تساهم وسائل الاعلام المقروءة والمرئية والمسموعة بدور كبير في التأثير على قيم واره ومعتقدات الافراد مما ينعكس على الصورة الذهنية التي تمثل بدورها الاتجاهات الخاصة بالأفراد، ودراسة (Callanan,2011) التي أظهرت ان عرض الاخبار التلفزيونية وتناول برامج الواقع والجرائم تساهم بشكل ملحوظ في زيادة الثقة بالشرطة، ودراسة (الشنوي، 2009) والتي استنتجت أن الصحف تعد من أهم وسائل الإعلام التي تؤدي دوراً في تنمية الوعي الأمني لدى المجتمع. واتفقت كذلك مع دراسة (Korezeny, ET.AL, 1987) بأن زيادة التعرض للمواد الإخبارية المذاعة والمرئية تسهم بشكل كبير في زيادة المعرفة والإدراك بالأمور السياسية أكثر من التعرض للوسائل المطبوعة، ودراسة (كاكتلا،2005) التي أظهرت أن الصورة الذهنية عن الشرطة لدى المبحوثين عبر وسائل الإعلام، إنها جهاز ضروري لحماية المجتمع من الجريمة ثم جهاز خدمي يطبق شعار (الشرطة في خدمة الشعب) ، ودراسة (Cooke,2009) والتي أظهرت ان وسائل الاعلام تعتمد في تغطيتها للأخبار على الشرطة بشكل منظم من قبل وحدات الشرطة وادارات الاعلام والعلاقات العامة التي تعمل ضمن نطاق المؤسسة الشرطة وذلك بفضل تفعيلها واستخدامها لقانون حرية المعلومات.

ثانياً/ مصادر الانطباع عن جهاز الشرطة ومستوى المعرفة:

أ. ما هي مصادر انطباع رجل الإصلاح حول جهاز الشرطة؟

جدول (38): يوضح مصادر انطباع رجل الإصلاح حول جهاز الشرطة

النسبة المئوية %	العدد	مصادر انطباع رجل الإصلاح حول جهاز الشرطة
19.5	58	وسائل الإعلام المحلية
15.4	46	وسائل الإعلام الحكومية
71.1	212	الخبرة والتعامل المباشر مع الشرطة

24.8	74	حديث الآخرين عن الشرطة
14.1	42	النشرات والتقارير
3.0	9	أخرى

لوحظ من الجدول (38) أن 71.1% من رجال الاصلاح ارجعت مصدر تكوين انطباعاته عن الشرطة الى الخبرة و التعامل المباشر معهم وهو أمر منطقي في اطار عمل رجال الاصلاح الذي يحتم عليهم التعامل والتنسيق المباشر مع رجال الشرطة في كثير من الملفات والمشاكل التي يسعون لحلها بين المواطنين، فيما جاء في المرتبة الثانية حديث الآخرين عن الشرطة وهو مصدر مهم من مصادر تكوين الانطباع عن الشرطة حيث يصنف بالخبرة غير المباشرة، فيما جاءت وسائل الاعلام سواء المحلية أو الحكومية وكذلك النشرات والتقارير بنسب قليلة مما يشير الى انخفاض مستوى تأثيرها في تشكيل الانطباع عن الشرطة لدى رجال الاصلاح كجزء من النخبة المجتمعية المفترض استهدافها بالبرامج الاعلامية، و يشير كذلك الى ضعف تلك الأدوات في اقبال رسالة الشرطة وصورتها الطيبة لشريحة مهمة من المجتمع الفلسطيني، وتجدر الاشارة الى أن مصادر تكوين الانطباعات يمكن أن تختلف من فئة الى أخرى فما يناسب الشباب لا يناسب بالضرورة كبار السن وما يناسب مجموعة من النخبة ليس بالضرورة ان يناسب فئة اخرى وهو ما يمكن قراءته بشكل أوضح من خلال مراجعة السمات الشخصية لرجال الاصلاح مثل المؤهل العلمي والعمر وطبيعة رجال الاصلاح التي تحتم عليهم حفظ أسرار الناس والابتعاد عن الاعلام، واتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة (خليل، 2012) أن الخبرة والتعامل والمباشر جاءت في المرتبة الاولى من بين اكثر الوسائل الاتصالية التي يلجا اليها الرأي العام الفلسطيني في تكوين الصورة الذهنية عن الشرطة وتأتي الصحافة في المرتبة الثانية، وظهرت دراسة (الطراونة، 2009) ان هناك اتجاهاً ايجابياً لدى المواطنين نحو السلوك الأخلاقي لرجل الشرطة أثناء ادائه لعمله، وبينت الدراسة أن من تعامل مع رجل الشرطة لديه اتجاهات اكثر ايجابية من غيره ممن لم يتعامل مع رجال الشرطة.

ب. ما الرمز الذي يحمله جهاز الشرطة في قطاع غزة؟

جدول (39): يوضح الرمز الذي يحمله جهاز الشرطة في قطاع غزة

النسبة المئوية %	العدد	الرمز الذي يحمله جهاز الشرطة في قطاع غزة
81.1	244	النسر
5.6	17	السيف
11.0	33	العلم الفلسطيني
3.3	10	غصن الزيتون
11.0	33	جميع ما ذكر
3.0	9	أخرى

وضع هذا السؤال لتلمس الجهد المبذول من قبل كل من ادارة العلاقات العامة والمكتب الاعلامي في التعريف بجهاز الشرطة، حيث يمثل معرفة رجال الاصلاح برمز الشرطة مؤشر على نجاح النشاطات الاتصالية لتلك الادارات بالمجتمع، ومثل السؤال اختبار لواقع معرفة رجل الاصلاح برمز الشرطة، حيث حصلت فقرة سابقة "أعرف الشعار والرمز الذي تتبناه الشرطة" على درجة موافقة بلغ متوسطها الحسابي النسبي 80.61% جدول(35) ، وقد وُضع هذا السؤال في جدول(39) بشكل يحتمل أكثر من اجابة وجاءت الاجابة الأعلى بنسبة 81.1% أن رمز الشرطة هو النسر، بينما تنوعت الاجابات بنسب قليلة بين العلم الفلسطيني و السيف و غصن الزيتون، وفي حقيقة الأمر فان الرمز يحتوى "جميع ما ذكر" وقد حصلت هذه الاجابة على ما نسبته 11% فقط من الاجابات مما يشير الى عدم وضوح رمز الشرطة لدى رجال الاصلاح وهم من أكثر فئات المجتمع اختلاطاً بالشرطة ما يدل على ضعف النشاطات التعريفية بجهاز الشرطة والتي يجب أن يتصدرها ابراز الرمز، وللتوضيح فان هذه الاجابة لا تتعارض مع الاجابة على الفقرة في جدول(35) حيث أن رجل الاصلاح يعتقد ان لديه معرفة برمز الشرطة وفي الحقيقة ان صورة الرمز مشوشة في اذهان رجال الاصلاح.

ت. ما الشعار الذي تتبناه الشرطة في قطاع غزة؟

جدول (40): يوضح الشعار الذي تتبناه الشرطة في قطاع غزة

النسبة المئوية %	العدد	الشعار الذي تتبناه الشرطة في قطاع غزة
63.5	198	الشرطة في خدمة الشعب
3.8	12	الشرطة في خدمة الوطن
20.8	65	الشرطة والشعب في خدمة الوطن
11.9	37	غير ذلك
100.0	312	المجموع

من جدول (40) كانت اجابات رجال الاصلاح تشير الى وجود تباين في معرفتهم بشعار الشرطة والذي من المفترض أن يكون واضح ومعروف، حيث يرى ما نسبته 63.5% منهم أن الشعار هو "الشرطة في خدمة الشعب" وهو الشعار الصحيح، ولكن هناك ما نسبته 36.5% من رجال الاصلاح لا يعرفون الشعار الصحيح وهي نسبة ليست قليلة اذا ما قورنت بأهمية رجال الاصلاح ومدى اختلاط عملهم بعمل الشرطة.

ثالثاً/ تحليل فقرات: انطباع رجال الإصلاح عن تخصصات الشرطة:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3. النتائج موضحة في جدول (41).

جدول (41)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " انطباع رجال
الإصلاح تخصصات الشرطة "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
.1	شرطة المراكز	3.71	74.23	13.97	*0.000	14
.2	شرطة المرور	3.60	71.92	10.08	*0.000	16
.3	شرطة البلديات	3.37	67.32	6.12	*0.000	17
.4	المباحث العامة	3.88	77.54	13.14	*0.000	12
.5	مكافحة المخدرات	3.92	78.30	13.14	*0.000	9
.6	التدخل وحفظ النظام	3.67	73.43	9.14	*0.000	15
.7	الشرطة البحرية	3.91	78.15	15.24	*0.000	10
.8	هندسة المتفجرات	4.30	86.02	20.93	*0.000	1
.9	أمن الجامعات	4.04	80.83	19.12	*0.000	5
.10	الدوريات والنجدة	3.90	78.01	15.57	*0.000	11
.11	الأدلة الجنائية	3.98	79.61	15.98	*0.000	7
.12	عمليات الشرطة	4.11	82.19	18.02	*0.000	2
.13	شرطة الحراسات	4.04	80.84	22.82	*0.000	4
.14	الشرطة النسائية	3.95	78.97	15.62	*0.000	8
.15	الشرطة القضائية	3.82	76.35	12.54	*0.000	13
.16	العلاقات العامة	4.09	81.72	18.38	*0.000	3
.17	المكتب الإعلامي	3.99	79.76	19.58	*0.000	6
	جميع التخصصات معاً	3.85	76.93	24.40	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (41) يمكن استخلاص ما يلي:

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.85، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 76.93%، قيمة الاختبار 24.40، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " انطباع لجان الإصلاح عن تخصصات الشرطة " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وقد جاءت التخصصات الأكثر ايجابية تلك التي ليس لها احتكاك مباشر بالمواطنين وهي على التوالي: هندسة المتفجرات، عمليات الشرطة، العلاقات العامة، شرطة الحراسات ثم أمن الجامعات، وجاءت التخصصات الأقل ايجابية على النحو التالي: شرطة البلديات "ذات أقل انطباع ايجابي" ثم شرطة المرور ثم التدخل وحفظ النظام ثم شرطة المراكز.

- يشير الجدول أن أكثر تخصص شرطي يتمتع بأعلى انطباعات ايجابية لدى رجال الإصلاح هو تخصص هندسة المتفجرات وهو أمر مستوعب في ظل العمل المتقاني الذي تقوم به شرطة هندسة المتفجرات أمام عمليات القصف من العدو الصهيوني ومن جانب آخر لا يوجد تعارض بين مهمة الشرطي في هندسة المتفجرات و مصلحة المواطن في تنفيذ تلك المهمة، وهو ما يظهر عكسه تماماً في مهمات شرطة البلدية، والتي عادة ما تكون لتنفيذ سياسات البلدية من تجاوزات في العمران أو الأسواق أو مخالفات المياه والكهرباء وغير ذلك، في ظل الأوضاع الاقتصادية السيئة التي يعيشها القطاع، فينظر المواطن لرجل شرطة البلدية بنوع من الندية وعدم التعاون وهو ما يفسر تدني الانطباع الإيجابي عنها لدى رجال الإصلاح، من جانب آخر فإن رجل الإصلاح مدرك لطبيعة وأهمية عمل رجل شرطة البلدية ويعرف أنه ملزم بتطبيق القانون لحفظ الحقوق سواء العامة أو الخاصة لذلك فرغم تدني الانطباع الايجابي عن شرطة البلدية الا انه يبقى في مستوى الانطباع الايجابي المقبول.

- ومن الواضح أن رجل الإصلاح على دراية ووعي بمهام وتخصصات الشرطة وذلك ظاهر من الانطباع الايجابي الذي حظيت به جميع التخصصات، ويمكن قراءة تفاوت درجة الانطباع الايجابي لعينة الدراسة بتخصصات الشرطة في ضوء العديد من

الاعتبارات لعل أهمها درجة الاحتكاك والخبرة في التعامل مع تخصصات الشرطة المختلفة، وكذلك يؤثر في تكوين المعرفة درجة اهتمام وسائل الإعلام بتلك التخصصات الأمر الذي ينعكس على وعي وإدراك المبحوثين بتلك التخصصات مما ينعكس على انطباعاتهم.

- واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (نصير، 2004) والتي أظهرت أن هناك تفاوت في درجة معرفة الجمهور المصري بقطاعات الشرطة وبالتالي تفاوت الانطباع حولها فيما حظيت شرطة الكهرباء على أقل انطباع إيجابي بين قطاعات الشرطة الأخرى وكذلك دراسة (خليل، 2012) والتي أظهرت أن رجل شرطة الكهرباء قد حصل على أقل انطباع إيجابي بينما حظيت مكافحة المخدرات على أفضل انطباع إيجابي لدى المبحوثين.

رابعاً/ تحليل فقرات: " انطباع لجان الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة":

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (42).

جدول (42)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " انطباع لجان الإصلاح

عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	ضابط برتبة كبيرة "رائد فأعلى"	3.62	72.41	9.30	*0.000	4
2.	ضابط برتبة صغيرة "نقيب فأقل"	3.74	74.82	15.67	*0.000	3
3.	صف ضابط "مساعد/رقيب أول/ رقيب/عريف"	3.88	77.62	17.72	*0.000	1
4.	جندي	3.84	76.74	15.62	*0.000	2
	جميع فقرات المجال معاً	3.77	75.46	20.68	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

من جدول (42) يمكن استخلاص ما يلي:

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.77، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 75.46%، قيمة الاختبار 20.68 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " انطباع لجان الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ومن الملاحظ أن رجل الشرطة ذو الرتبة المنخفضة يحظى بانطباع ايجابي أكبر من رجل الشرطة في الرتب المرتفعة حيث حظيت رتبة صف ضابط الى جندي بانطباع ايجابي أعلى من رتبة الضباط سواء الصغيرة من ملازم الى نقيب او الكبيرة وهي من رائد فأعلى، ويعزو الباحث ذلك إلى أن رجل الاصلاح ينظر الى رجل الشرطة في الرتبة المنخفضة على أنه أقدر على المساعدة، وعدم وجود رتبة مرتفعة يزيل الحواجز ويسهل التعاطي المباشر بين رجل الاصلاح ورجل الشرطة بعكس الرتب المرتفعة والتي يحتاج التعامل معها الى ترتيبات سواء ادارية أو فنية وعادة فان رجل الشرطة في الرتبة المنخفضة ليس صاحب قرار لذلك فان المعوقات التي يمكن أن يواجهها رجل الاصلاح من الممكن أن تصدر من رتبة ذات قرار وهي الرتب المرتفعة.

- واتفقت هذه النتائج مع دراسة (خليل، 2012) حيث كان ترتيب الانطباع الايجابي فيها حول الرتب على النحو التالي: جندي ثم صف ضباط ثم ضابط برتبة حتى نقيب ثم ضابط برتبة من رائد فأعلى واختلفت النتيجة مع دراسة(نصير، 2014) والتي جاءت فيها الرتب العليا بالانطباعات الأكثر ايجابية ثم توالى بعدها الرتب الأخرى من الأعلى رتبة للأقل.

المجال الثالث/ مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (43).

جدول (43)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	الزي الذي يرتديه رجل الشرطة مناسب لطبيعة مهامه	3.66	73.20	11.35	*0.000	4
2.	الزي الذي يرتديه رجل الشرطة منمق وجميل	3.88	77.52	15.13	*0.000	3
3.	يلتزم رجل الشرطة بالزي خلال فترات الدوام الرسمي	4.16	83.24	21.45	*0.000	1
4.	المظهر العام لرجل الشرطة لائق ومرتب	3.92	78.45	15.92	*0.000	2
5.	يهتم رجال الشرطة بالمركبات الخاصة بالعمل من حيث المحافظة على نظافتها	3.23	64.63	3.24	*0.001	6
6.	يهتم رجال الشرطة بالمركبات الخاصة بالعمل من حيث الحفاظ على السلامة العامة وآداب القيادة	3.24	64.83	3.98	*0.000	5
	جميع فقرات المجال معاً	3.68	73.58	15.67	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (43) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (3) يساوي 4.16 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 83.24%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك درجة موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة وهو أمر نابع من استمرار مخالطة رجال الإصلاح

- لرجال الشرطة خلال عملهم وتواجدهم المستمر في مراكز الشرطة ومواقعها، حيث يدرك رجال الإصلاح ان هناك التزام من قبل رجال الشرطة بالزي الرسمي خلال فترة العمل.
- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (5) يساوي 3.23 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 64.63%، قيمة الاختبار 3.24 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.001 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة حيث أن هناك اهتمام بنظافة المركبات ولكن ليس بالمستوى المطلوب ومن الممكن تفسير ذلك بأن نقص عدد سيارات الشرطة وكثرة المهام الملقاة على عاتقهم لا يترك لهم الوقت الكافي للاهتمام بنظافة المركبات بالشكل المطلوب.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.68، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 73.58%، قيمة الاختبار 15.67 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، حيث أن مظهر رجل الشرطة من علامات انضباطه بأنظمة الشرطة المتعلقة بضرورة الالتزام بالزي الرسمي، وان قرب رجال الإصلاح من رجل الشرطة يعطي فرصة حقيقية لملامسة هذا الجانب المهم وتكوين وعي وإدراك ايجابي وبناء صورة طيبة عن رجل الشرطة والتزامه.
- وقد يعزو الباحث هذه النتيجة إلى اهتمام جهاز الشرطة بحسن مظهر عناصرها سواء في ملبسهم وهندامهم الشخصي أو في مركباتهم التي تستخدم في مهمات الشرطة، وذلك انطلاقاً من أن الزي الرسمي يعتبر أداة تعريف لمن يرتديه بالمؤسسة التي يعمل بها، وهنا يحقق زي الشرطة هدف تعريفي بدور من يرتديه خلال المشاكل أو في المراكز، وكذلك فان الزي النظيف والمناسب له شأن كبير في احترام الجمهور لرجل الشرطة فضلاً عن رفع الروح المعنوية له، حيث يؤدي المظهر الشخصي وحسن الهندام دور في اعلاء مكانة الشرطة وكسب الاحترام لعناصرها، وحيث ان رجل الشرطة الفلسطيني

معروف بزيه الخاص فان النظرة التي يلقيها أي مواطن - وليس فقط رجل الاصلاح - على هيئة رجل الشرطة وملبسه تعطيه صورة عنه وعن الجهاز الذي يعمل به، وتجدر الاشارة الى الدور الرقابي الذي يقوم به مراقب عام الشرطة والانضباط التابع للشرطة بمتابعة التزام عناصر الشرطة بالزي والقيافة خلال ساعات الدوام ومحاسبة من يخالف تنفيذًا لتعليمات قيادة الشرطة التي شددت على عدم السماح لرجل الشرطة بممارسة مهامه بدون ارتدائه الزي الرسمي والتزامه بالقيافة التامة، ومن الواضح أن التزام رجل الشرطة الفلسطيني بزيه وهندامه الرسمي خلال ساعات دوامه قد أدى لتكوين ادراك لدى رجال الاصلاح بأن هناك التزام وانضباط مما انعكس على بناء صورة جيدة عن الشرطة في هذا الجانب.

- واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الخالدي، 2012) والتي أظهرت أن هناك درجة موافقة من قبل عينة الدراسة تتجاوز المتوسط الحسابي النسبي 71% باهتمام ضباط وافراد الشرطة بالنظافة والهندام والمظهر الخارجي، وكذلك دراسة (الطناني، 2010) والتي أظهرت أن رجل الشرطة يهتم بالمظهر الخارجي بدرجة موافقة بمتوسط حسابي نسبي بلغ 81.2 %، وكذلك دراسة (خليل، 2012) والتي أظهرت أن رجل الشرطة يتسم بالأناقة والترتيب وحسن المظهر حيث حصلت هذه السمة على أعلى درجة موافقة بنسبة 78.33% من بين العوامل الشخصية الأخرى لرجل الشرطة التي تؤثر في صورته الذهنية.

- دراسة (هلال، 2007) حيث بينت النتائج أن ما يقرب من 80% من المبحوثين قد أوضحوا أن ملابس ومظهر رجل الشرطة لائق ويتحقق فيه الشروط الواجب توافرها.

المجال الرابع/ الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (44).

جدول (44)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تصميم مركز الشرطة الخارجي عصري ومناسب	2.98	59.52	-0.33	0.372	6
2.	تصميم مركز الشرطة من الداخل مناسب ويلبي الاحتياجات	2.99	59.87	-0.11	0.457	5
3.	توجد في المركز اماكن استقبال مخصصة للزوار من الفئات الخاصة	2.83	56.51	-2.61	*0.005	8
4.	الكراسي والمقاعد في مراكز الشرطة مريحة	2.70	53.93	-4.81	*0.000	9
5.	يحافظ رجال الشرطة على نظافة أماكن عملهم	3.24	64.85	3.52	*0.000	3
6.	مركز الشرطة نظيف ومرتب من الداخل	3.40	67.95	6.44	*0.000	1
7.	توجد في مركز الشرطة لوحات تحمل ارشادات ونصائح تخص عملهم	3.19	63.76	2.54	*0.006	4
8.	توجد في مركز الشرطة لوحات اشرارية للاستدلال بها	3.28	65.64	4.09	*0.000	2
9.	توجد كاميرات مراقبة داخل أروقة مراكز الشرطة	2.33	46.55	-9.32	*0.000	10
10.	الموقع الجغرافي لمركز الشرطة يناسب المهام التي يقوم بها ولا يعود بالضرر على من حوله	2.89	57.76	-1.46	0.073	7
	جميع فقرات المجال معاً	2.99	59.81	-0.17	0.433	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (44) يمكن استخلاص ما يلي:

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.99، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 59.81%، قيمة الاختبار -0.17 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.433 لذلك يعتبر مجال " الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله " غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وهو أمر مستوعب حيث ان الاستهدافات الصهيونية المتكررة لمراكز الشرطة ومن ثم اعادة ترميمها أو بناءها أثقل

من كاهل الحكومة ككل وليس فقط وزارة الداخلية مما جعلها تتخلى عن بعض التجهيزات الهامة في مواقع العمل ومراكز الشرطة مثل كاميرات المراقبة والتي من الممكن تواجدها و لكن بشكل محدود وفي مواقع محددة مثل السجن أو النُّظارة.

- وبالرغم من ذلك يعتبر الاهتمام بنظافة موقع العمل من السمات المهمة المرتبطة ليس فقط بالبعد الوظيفي لرجل الشرطة بل كذلك بالخلفية الدينية والتربوية، لذلك فان هناك درجة من الاهتمام من قبل رجال الشرطة بنظافة وترتيب مواقع عملهم، ويعتبر الاهتمام بموقع العمل من حيث النظافة والترتيب من العوامل المهمة التي تؤثر على وعي وادراك رجال الاصلاح وهو ما ظهر من خلال اجاباتهم والتي نبعت من التجربة المباشرة حيث التردد على مواقع الشرطة ومراكزها المختلفة ورؤية مستوى الترتيب والنظافة بأنفسهم رغم الحاجة الى التطوير والتحسين في هذا لاتجاه.

- وقد يعزو الباحث ذلك إلى أن الاهتمام بموقع العمل يعد من بين عوامل نجاح جهاز الشرطة في تقديم خدماته بشكل جيد وهو اهتمام بحاجة الى مزيد من التطوير والتحسين، حيث من المهم على مواقع خدمية كمراكز الشرطة أن تتميز بسهولة الوصول اليها وتهيئة تصميمها الداخلي والخارجي لاستقبال المواطنين وتوفير الراحة لهم خلال زيارتهم لمركز الشرطة، وان نظافة المركز وترتيبه وتجهيزه لتلبية احتياجات وظروف المواطنين وخاصة رجال الاصلاح منهم له الأثر الكبير في بناء الصورة الطيبة عن رجل الشرطة والجهاز الذي يعمل به، مع العلم أن هناك بعض العناصر التي يمكن التحكم بها مثل النظافة والترتيب حيث حظيت بأعلى درجة موافقة بين فقرات نفس المجال، لأنها نابعة من عمق تربوي وديني لرجل الشرطة اضافة الى التزامه الوظيفي بينما هناك عناصر حظيت بدرجة موافقة أقل رغم أهميتها مثل التصميم الخارجي للمركز أو تجهيز المركز بكاميرات مراقبة فهي عناصر مرتبطة بالوضع المادي الذي تمر به الشرطة كجزء من الحكومة المحاصرة منذ 2007 وكذلك القصف المتكرر لمراكز الشرطة من قبل قوات الاحتلال والذي دفع جهاز الشرطة للاهتمام بتقديم الخدمة من أي موقع بأقل الامكانيات المتوفرة وبالرغم من ذلك فقد أفاد مدير ادارة العلاقات العامة في جهاز الشرطة أن عدد كبير من مراكز الشرطة قد تم تزويدها بشبكات كهرباء

تعمل بالطاقة الشمسية كجزء من الاهتمام بمواقع العمل وتجاوز أزمة الكهرباء التي يمر بها قطاع غزة.

- وافقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (العتيبي، 2003) والتي اظهرت ان 64.7% من عينة الخرج و 68% من عينة المزامية موافقون على أن مراجعي الجوازات لا يعانون من عدم وجود أماكن مريحة للانتظار. وأظهرت كذلك درجة موافقة على استخدام ادارة الجوازات لوحات ارشادية داخلية كافية للتعريف بخدماتها في المزامية بنسبة (94%) وفي الخرج بنسبة (74.7%).

المجال الخامس/ امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (45).

جدول (45)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تمتلك الشرطة التكنولوجيا المناسبة لكشف الجرائم	2.49	49.83	-7.42	*0.000	7
2.	أعرف التكنولوجيا الحديثة التي ادخلتها الشرطة في عمل المرور	2.32	46.37	-9.50	*0.000	9
3.	أعرف التكنولوجيا المتطورة المستخدمة في ادارة الادلة الجنائية	2.44	48.78	-8.61	*0.000	8
4.	يوجد تقدم مستمر في أعمال الشرطة وتحديث وتطوير في اساليبه التقنية.	3.14	62.84	2.21	*0.014	4
5.	يعتمد رجل الشرطة في المركز على العمل المحوسب	3.18	63.64	2.89	*0.002	2
6.	يجيد رجل الشرطة في المركز استخدام التكنولوجيا في انجاز القضايا	2.90	57.91	-1.62	0.053	6
7.	توجد سرعة ودقة في استخراج الملفات نتيجة الارشفة الالكترونية	3.10	62.03	1.60	0.055	5

1	*0.000	5.13	66.15	3.31	يتوفر لدى جهاز الشرطة ادوات اتصال متطورة	8.
3	*0.007	2.45	63.13	3.16	يعمل جهاز الشرطة على تطوير وسائله وأدواته التكنولوجية باستمرار	9.
	0.316	0.48	60.45	3.02	جميع فقرات المجال معاً	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (45) يمكن استخلاص ما يلي:

- حصلت الفقرات "أعرف التكنولوجيا الحديثة التي ادخلتها الشرطة في عمل المرور" و "أعرف التكنولوجيا المتطورة المستخدمة في ادارة الادلة الجنائية" و "تمتلك الشرطة التكنولوجيا المناسبة لكشف الجرائم" على أدنى درجة موافقة بين فقرات المجال، بدرجة أقل من المتوسطة وهو ما يشير الى جانبين، الأول أن الشرطة لا تمتلك التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في كشف الجرائم وامتلاكها لتلك التكنولوجيا مستبعد في ظل استمرار الاستهدافات الصهيونية لمواقع ومراكز الشرطة، واستمرار الحصار الخانق على قطاع غزة وتردي الأوضاع الاقتصادية، وهو ما ولد قناعات لدى رجال الإصلاح أن تكنولوجيا بمستوى أدوات وأجهزة حديثة لكشف الجرائم لن تكون في متناول الشرطة في هذه الظروف، والثاني أن هناك ضعف في الترويج و التعريف ببعض الوسائل والامكانيات التكنولوجية المتوفرة وهو ما أثر على مستوى وعي وادراك رجال الإصلاح لتلك الإمكانيات ما انعكس خلال اجاباتهم.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.02، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 60.45%، قيمة الاختبار 0.48 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.316 لذلك يعتبر مجال " امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة " غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، ومن الواضح أن هناك انقسام في إجابات المبحوثين وهو انقسام نابع من اختلاف وجهات النظر في تعريف مفهوم التكنولوجيا وكذلك مدى احتياج رجل الاصلاح للوسائل التكنولوجية في تسهيل مهامه داخل المراكز الشرطة والتقييم الخاص بكل رجل اصلاح للمتوفر من تلك التكنولوجيا، وتتنوع الأدوات التكنولوجية من استخدام حواسيب وبرامج الى الأرشفة وحفظ الملفات، وهي التكنولوجيا التي تعني رجل الإصلاح بشكل مباشر فهو يريد عندما يتوجه الى مركز الشرطة أن يساعده رجل

الشرطة باستخدام الحاسوب لإنجاز معاملته بشكل سريع ينم عن خبرة ومهارة في التعامل مع الحاسوب.

وقد يعزو الباحث ذلك إلى ان تقديم الخدمة الأمنية تتطلب توفير معدات وأدوات حديثة تتيح للمواطن الاستفادة من الخدمات التي يقدمها جهاز الشرطة بسرعة وكفاءة ودقة، وهي أدوات ومعدات تتنوع بين وسائل الاتصال الحديثة والاعتماد على العمل المحوسب وإتقان استخدامه وإدخال بعض المعدات والأدوات التكنولوجية، وان توفر مثل تلك التكنولوجيا وحسن استخدامها لحل القضايا، وخاصة في تلك التي يتدخل فيها رجال الإصلاح سيترتب عليها تشكيل وعي وادراك إيجابي لرجال الشرطة عند رجال الإصلاح، ومن ثم ترسم عنهم صورة طيبة، لذلك فان امتلاك جهاز الشرطة للتكنولوجيا الحديثة وإتقان استخدامها يؤثر بشكل إيجابي في بناء البعد المعرفي للصورة الذهنية عنها لدى رجال الإصلاح.

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (الحربي، 2011) بأن استخدام التقنيات الحديثة في تتبع المجرمين تساعد في تنمية المهارات الأمنية وتحسين أداء ضباط الأمن، ودراسة (الغصين،2012) بأن استخدام التكنولوجيا و وسائل الاتصال الحديثة أدى إلى سرعة إنجاز العمل.

المجال السادس/ تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (46).

جدول (46)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	سبل الاتصال والتواصل بالشرطة سهلة وبسيطة	3.94	78.77	78.77	17.84	*0.000	1
2.	يمكنني إرسال شكوى أو اقتراح إلى مركز الشرطة في أي وقت	3.68	73.56	73.56	10.92	*0.000	4
3.	يوجد جهات مختصة داخل الشرطة تتابع الشكاوي والاقتراحات	3.86	77.19	77.19	14.11	*0.000	2
4.	أعرف الطرق التي يمكنني إيصال الشكوى أو الاقتراح من خلالها للشرطة	3.78	75.51	75.51	11.51	*0.000	3
5.	الشرطة تتعامل بجدية مع الشكاوي أو الاقتراحات المقدمة عبر موقعها وصفحاتها على الانترنت	3.01	60.14	60.14	0.09	0.463	6
6.	يقابلني رجل الشرطة في المركز بالترحاب وبشكل محترم	3.51	70.14	70.14	7.70	*0.000	5
7.	أرسل شكواي إلى الشرطة بشكل مستمر	2.32	46.37	46.37	-8.37	*0.000	8
8.	استقبلت ردود على الشكاوي التي أرسلتها	2.54	50.87	50.87	-5.36	*0.000	7
	جميع فقرات المجال معاً	3.33	66.57	66.57	6.47	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (46) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (1) يساوي 3.94 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 78.77%، قيمة الاختبار 17.84 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وهي نتيجة ظهرت بحكم الخبرة التي توفرت لدى رجال الإصلاح من التعامل والتواصل مع رجال الشرطة.
- حصلت الفقرتين (7) و (8)، على أقل متوسط حسابي نسبي بين باقي فقرات المجال، وقد انخفض عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة

ضعيفة من قبل أفراد العينة على هاتين الفقرتين، حيث أن رجل الإصلاح غالباً لا يواجه مشاكل في التعامل مع رجل الشرطة نظراً للتعامل الحسن والتعاون بينهما، وإذا صدف وحدثت مشكلة فيستطيع رجل الإصلاح أن يوصل شكواه إلى قيادة الشرطة وخاصة في المراكز بشكل مباشر دون الاعتماد على كتابة شكاوي بشكل رسمي، وهناك بعض الملاحظات خاصة تلك التي تتعلق بسلوكيات رجل الشرطة فيستطيع رجل الإصلاح أن يوصلها مباشرة إلى أصحاب الاختصاص في الشرطة بدون الحاجة إلى إرسال مكاتبات.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.33، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 66.57%، قيمة الاختبار 6.47 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، حيث أن جهاز الشرطة لديه جهات خاصة تستقبل المقترحات أو الشكاوي وهي العلاقات العامة في كل مركز شرطة، حيث تستقبل تلك الشكاوي أو الاقتراحات وتحولها إلى جهة الاختصاص داخل جهاز الشرطة، ويعتبر رجال الإصلاح أحد وسائل نقل الشكاوي غير المكتوبة حيث يتوجه اليهم المواطنين لإبداء ملاحظاتهم أو حتى للشكاوي من سلوكيات بعض عناصر الشرطة نظراً لقوة العلاقة بين رجل الإصلاح ورجل الشرطة وعلى الرغم من موافقة رجال الإصلاح على فقرات تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها إلا أنها موافقة مبنية على ادراك ووعي رجال الإصلاح بوجود هذا الأسلوب لدى جهاز الشرطة وهي نتائج غير مبنية بالضرورة على تجربة رجال الإصلاح لتوجيه اقتراحاتهم وآرائهم وهو ما ظهر من خلال انخفاض درجة الموافقة على فقرات إرسال الشكاوي بشكل مستمر واستقبال ردود حولها مما يشير إلى الحاجة إلى تحسين وتطوير هذا المجال بما يتناسب مع رجال الإصلاح.

وقد يعزو الباحث ذلك إلى أن تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها يشير إلى سمة مميزة في جهاز الشرطة وهي أحد الأدوات التي يقيس

بها الجهاز مدى رضى المواطنين عن الخدمة ويفتح المجال أمام علاقات متبادلة بين الشرطة والمواطنين مبنية على النصيحة والصراحة وعدم اتباع الشرطة لسياسة الأبواب المغلقة في وجه المواطنين، و يدرك رجال الإصلاح هذه الميزة في جهاز الشرطة نظراً لكثرة القضايا التي يتعاملون بها مع الشرطة وهم أقدر على وضع الملاحظات واقتراح الحلول لبعض المشاكل التي من الممكن ان تواجه المواطن في تعامله مع الشرطة، فرجل الإصلاح يتلمس آراء المواطنين من حوله وهو في نفس الوقت على علاقة طيبة بالشرطة ويستطيع ان يوصل رسالة الجمهور اليهم بدون حرج او موارد، وتخصص الشرطة في كل مركز من مراكزها قسم للعلاقات العامة والتي تهتم بمعالجة هذا الجانب من التعامل مع الجمهور وتلقي آراؤه.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (العتيبي، 2003) والتي أشارت إلى وجود درجة حرص عالية لدى إدارة العلاقات العامة في كل من "الخرج" و"المزاحمية" لمعرفة آراء وشكاوي المستفيدين تجاه إدارة الجوازات في كل منهما.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين بناء صورتها الذهنية لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة. ويتفرع من هذه الفرضية، الفرضيتين الفرعيتين التاليتين:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين الانطباع عن تخصصات الشرطة لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين الانطباع عن رجال الشرطة في الرتب المختلفة لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة.

أولاً/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين الانطباع عن تخصصات الشرطة لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة.

جدول (47):

معامل الارتباط بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين الانطباع عن تخصصات الشرطة لدى رجال الإصلاح

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل الارتباط	الفرض
*0.000	.565	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير.
*0.000	.590	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
*0.000	.496	مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية.
*0.000	.551	الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.
*0.000	.569	امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
*0.000	.572	تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية.
*0.000	.534	الدور الذي تؤديه الشرطة

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

- يبين جدول (47) أن معامل الارتباط يساوي 0.534، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين الانطباع عن تخصصات الشرطة لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة.

- وقد يعزو الباحث ذلك إلى أن الدور الذي تقوم به الشرطة بتخصصاتها المختلفة له اثر كبير في تشكيل الانطباعات الإيجابية عنها والتي تمثل مؤشر لواقع الصورة الذهنية، حيث تشارك جميع تخصصات الشرطة بلا استثناء في أداء الدور المناط بها في تشكيل الصورة الذهنية الحسنة عن الجهاز، وعلى الرغم من وجود بعض المهام التي توكل بالأساس إلى تخصص إدارة العلاقات العامة والمكتب الإعلامي في الشرطة، إلا ان هناك جوانب تتعلق برجل الشرطة نفسه أو طبيعة تخصصه الشرطي ويعتبر أهمها سمات وسلوكيات رجل الشرطة وكذلك مظهر رجل الشرطة والاهتمام بنظافة وترتيب موقع عمله، وكذلك إتقان استخدام رجل الشرطة لما توفر بين يديه من تكنولوجيا لخدمة المواطنين والحفاظ على أمن المجتمع وسلامته، وهو ما أكدته (البطش،

مقابلة، 2014/4م) والتي أشار فيها إلى أن جهاز الشرطة بالأساس هو جهاز لإنفاذ القانون ومن يضطر للتعامل معه هو إما صاحب حق أو مغتصب لحق، وفي هذه الحالة لن يستطيع رجل الشرطة أن يرضي الطرفين، وقد أشار في مثال إلى رجل شرطة المرور حيث أنه يتعامل بالإجراءات اللازمة مع من لا يلتزم بالقانون من السائقين مما يولد شعور وانطباع سلبي مؤقت يتلاشى أمام الدور الكبير والمهم الذي يقوم به جهاز الشرطة في مجالات وتخصصات أخرى، وأشار (ديب، مقابلة، 2014م) أن رجل شرطة التدخل وحفظ النظام يستخدم الشدة ان اقتضى الأمر في بعض المهمات التي تتطلب فض النزاعات بين المواطنين، وهو ما يترك انطباع سلبي لفترة قصيرة سرعان ما يتلاشى بعد انتهاء المشكلة واستشعار الطرفين لأهمية الدور الذي قام به تخصص التدخل وحفظ النظام بينما تخصص مثل مكافحة المخدرات فينظر اليه بإيجابية كبيرة في معظم الأوقات لأنه يسعى لحماية المجتمع من هذه السموم الخطيرة. ومن الجدول السابق يتضح أن قيم معاملات الارتباط كانت متقاربة وهو ما يشير إلى ارتباط قوي بين مجالات دور جهاز الشرطة والانطباع الإيجابي عن تخصصات الشرطة وهو ما يدل على تأثير دور جهاز الشرطة في تشكيل الانطباعات الايجابية عن تخصصات الجهاز.

- بشكل عام فقد جاءت قيمة المتوسط الحسابي النسبي لانطباع رجال الإصلاح عن تخصصات الشرطة 76.93% وهو ما يشير إلى درجة إيجابية جيدة، وكانت قيمة معامل الارتباط 534. مما يشير إلى ان دور جهاز الشرطة أثر في الانطباعات التي تكونت لدى رجال الإصلاح عن الجهاز بصورة إيجابية مما انعكس على تشكيل صورة ذهنية طيبة عن جهاز الشرطة لدى رجال الإصلاح.

- واختلفت النتيجة مع دراسة (نصير، 2004) والتي أظهرت أن قيمة معامل الارتباط بين الصورة المقدمة عن الشرطة في وسائل الإعلام والصورة الذهنية للشرطة لدى الجمهور بناءً على انطباعات الأفراد حول الشرطة في التخصصات المختلفة هي قيمة سلبية وهو ما يشير إلى وجود ارتباط عكسي بين ما يقدم عن الشرطة في وسائل الإعلام وبين صورتها الذهنية لدى المواطنين.

ثانياً/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين الانطباع عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة.

جدول (48):

معامل الارتباط بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين الانطباع عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة لدى رجال الإصلاح

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل الارتباط	الفرض
*0.000	.363	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير .
*0.000	.395	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
*0.000	.482	مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية.
*0.000	.392	الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.
*0.000	.353	امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
*0.000	.407	تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية.
*0.000	.341	الدور الذي تؤديه الشرطة

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 .

- يبين جدول (48) أن معامل الارتباط يساوي 0.341، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين الانطباع عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة ، وهو اشارة الى تأثير الدور الذي يقوم به جهاز الشرطة على ايجابية الانطباع المكون عن الجهاز، ويتضح من خلال الجدول ان مظهر رجل الشرطة حصل على أعلى قيمة من قيم معاملات الارتباط وهو ما يشير الى وجود علاقة ارتباط ايجابية بين مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة والانطباع عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة، ومن المعلوم ان مظهر رجل الشرطة المرتب والنظيف والمحافظ على الزي الرسمي يشير الى مستوى عالي من الانضباط داخل مؤسسة الشرطة مما ينعكس ايجابيا على صورتها الذهنية لدى رجال الإصلاح، ويحافظ رجال الشرطة بمختلف رتبهم على الزي الرسمي خلال ساعات الدوام، كذلك كانت هناك علاقة ارتباط ايجابية بين تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية

ويبين الانطباع الايجابي عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة، حيث أن رجل الشرطة المختص باستقبال الشكوى أيا كانت رتبته فانه ملزم بتلقي تلك الشكاوي او الاقتراحات بشكل محترم ومتابعتها مع جهات الاختصاص وهو ما أكد عليه (البطش،مقابلة،2014)،

- بشكل عام فقد جاءت قيمة المتوسط الحسابي النسبي لانطباع رجال الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة 75.46% وهو ما يشير إلى درجة إيجابية جيدة، وكانت قيمة معامل الارتباط.341. مما يشير إلى ان دور جهاز الشرطة أثر في الانطباعات التي تكونت لدى رجال الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة بصورة إيجابية مما انعكس على تشكيل صورة ذهنية طيبة عن جهاز الشرطة لدى رجال الإصلاح.

جدول (49):

معامل الارتباط بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين بناء صورتها الذهنية لدى رجال الإصلاح

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل الارتباط	الفرض
*0.000	.536	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير .
*0.000	.592	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
*0.000	.526	مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية.
*0.000	.555	الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.
*0.000	.569	امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
*0.000	.576	تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية.
*0.000	.572	الدور الذي تؤديه الشرطة

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 .

- يبين جدول (49) أن معامل الارتباط يساوي 0.572، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين بناء صورتها الذهنية لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة.

- وعلى الرغم من أهمية مظهر رجل الشرطة واهتمامه بقيافته وهندامه ونظافته في تشكيل الانطباع الايجابي عنه، إلا أن الانطباعات الإيجابية لدى رجال الإصلاح تشكلت بفعل مهام أخرى يقوم

بها جهاز الشرطة جاء على رأسها الدور الإعلامي الذي يقوم به الجهاز وهو ما انعكس تأثيره بصورة إيجابية عن تخصصات الشرطة المختلفة والتي يؤدي كل منها مهمة متخصصة وكذلك رتبها المختلفة وقد تطابقت هذه النتيجة مع دراسة (الخاجة، 1999) والتي خلصت بأن تأثير الحملة الإعلامية كمتغير مستقل كان كبير حيث نجحت في تأسيس الصورة الذهنية الطيبة عن المستشفى.

- كذلك كان تلقي آراء الجمهور ومقترحاته حول الخدمة الأمنية من المهام التي أثرت إيجابياً في الانطباعات عن جهاز الشرطة حيث أكد (البطش، مقابلة، 2014) أن جهاز الشرطة يهتم باستقبال شكاوي المواطنين عبر إدارة العلاقات العامة ودوائرها المنتشرة في المحافظات وشدد على أن الجهاز يتعامل بجدية مع هذه الشكاوي ويتابعها مع الجهات المختصة داخل الجهاز، وهو ما يدركه رجال الإصلاح من خلال نقل شكاوي المواطنين إلى جهات الشرطة وملامسة أسلوب التعاطي مع تلك الشكاوي وآلية حلها، وهو ما أثر على انطباعات رجال الإصلاح عن رجال الشرطة بتخصصاتهم ورتبهم الأمر الذي انعكس بشكل إيجابي على الصورة الذهنية لجهاز الشرطة، وقد اختلفت النتيجة مع نتائج دراسة (العنزي، 2012) والتي اظهرت أن من ضمن السلوكيات السلبية التي تمارسها المؤسسات الأمنية و التي رسخت انطباعات سلبية لدى المبحوثين هو تجاهل الاهتمام بشكاوي المواطنين.

- من جانب آخر كان لامتلاك الجهاز التكنولوجيا اللازمة لمهام رجل الإصلاح أثر في بناء الانطباعات الإيجابية عن جهاز الشرطة لدى رجال الإصلاح، حيث أن رجل الإصلاح يحتاج إلى مستوى من التكنولوجيا يساهم في تسهيل مهمته في الإصلاح بين المواطنين مثل العمل المحوسب وإتقان استخدام البرامج لاستخراج الملفات بسرعة ومهارة وسرعة الاتصال والتواصل عبر أجهزة الشرطة الحديثة.

- من جانب آخر فان سمات وسلوكيات رجل الشرطة وتصرفاته تؤثر بشكل كبير في الانطباعات الإيجابية التي ترسخت عنه في ذهن رجل الإصلاح، وأن السمات والسلوكيات الحسنة التي لمسها رجال الإصلاح من رجال الشرطة أثرت في الصورة الذهنية المكونة عن رجل الشرطة لدى رجل الإصلاح بشكل إيجابي، وتزداد قوة هذه النتيجة من خلال استرجاع نتائج جداول (32) و(33) والتي تتعلق بمدى مواجهة رجل الإصلاح لصعوبات في التعامل مع رجل الشرطة والتي ظهر خلالها ان ما نسبته 75.5% من رجال الإصلاح لم يواجهوا صعوبة في التعامل

،الأمر الذي انعكس على الانطباع المتشكل لدى رجال الإصلاح عن التعامل مع رجل الشرطة، والذي جاء ايجابياً بنسبة 68.2%، واتفقت هذه النتائج مع دراسة (الطراونة،2008) ان هناك اتجاهات إيجابية لدى المواطنين الأردنيين عن رجل الشرطة تتعلق بسلوكيات رجل الشرطة مع المواطن وكذلك اتفقت مع دراسة (الشرمان،2006) ان صورة رجل الشرطة لدى المواطن القطري إيجابية وان السمات والخصائص الشخصية لرجل الشرطة ومستوى أداءه تساهم في تشكيل صورته الذهنية.

- جاءت أقل قيم معاملات الارتباط بين متوسط الانطباع عن تخصصات الشرطة والانطباع عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة وبين كل من مظهر رجل الشرطة والاهتمام بمكان تقديم الخدمة، ورغم أهمية هاذين المجالين ودلالتهما الإحصائية الواضحة إلا ان رجل الإصلاح ينظر إلى الأمور بموضوعية وعمق، فهو يدرك أهمية المظهر ولكنه يقيم رجل الشرطة من خلال سماته و سلوكه بشكل أساسي ومدى تعاونه في تسهيل مهام رجل الإصلاح.

الفرضية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في تكوين صورتها الذهنية لدى النخبة تعزى إلى السمات الشخصية.

تم استخدام اختبار " T لعينتين مستقلتين " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار " التباين الأحادي " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

ويشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في تكوين صورتها الذهنية لدى النخبة تعزى إلى الجهة التابع لها.

جدول (50): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - الجهة التابع لها

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		الرابطة	المنظمة	الجهاد الاسلامي	الداخلية	
*0.000	7.021	3.60	3.16	3.25	3.30	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير.
*0.006	4.206	3.99	3.66	3.77	3.81	انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات الشرطة.
0.551	0.704	3.82	3.76	3.83	3.70	انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة.
0.210	1.519	3.19	2.94	3.14	3.11	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
*0.032	2.984	3.84	3.67	3.58	3.54	مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية.
*0.000	6.929	3.24	2.62	2.72	3.03	الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.
0.097	2.125	3.18	2.91	2.91	2.96	امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
*0.021	3.298	3.51	3.09	3.32	3.26	تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية
*0.001	5.952	3.49	3.13	3.25	3.29	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في جدول (50) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجالات " انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة، الدور الإعلامي لجهاز الشرطة، امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة "، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجهة التابع لها، من خلال مراجعة الفقرات السابقة نجد أن احداها تتعلق بالجانب الاعلامي، حيث ان جهود جهاز الشرطة الاعلامية لا تتوجه لاستهداف جهة محددة من رجال الاصلاح بل انها في الغالب توجه الى المواطنين بشكل عام لذلك ستتلاشى الفروق التي تعزى

الى الجهة وهو كذلك ما يمكن تطبيقه على امتلاك التكنولوجيا والانطباع عن الرتب، والذي يظهر أن رجال الشرطة في الرتب المختلفة لا يميزون بين جهة وأخرى من رجال الاصلاح ويتعاملون معهم جميعا على قدم المساواة مما شكل لديهم انطباعات ايجابية عن رتب الشرطة جميعها.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معا، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجهة التابع لها وذلك لصالح الذين يتبعون رابطة علماء فلسطين.

وقد يعزو الباحث ذلك إلى أن لجان الاصلاح التابعة لرابطة علماء فلسطين تتكون من رجال اصلاح مقربين من الحزب الحاكم والمسيطر في قطاع غزة، لذلك يحظوا بمعاملة استثنائية، وعلى الرغم من توصية قيادة جهاز الشرطة للمراكز بالمعاملة الجيدة والتعاون مع رجال الاصلاح من مختلف الاتجاهات الا أن طبيعة التعاون تختلف من رجل شرطة الى آخر بناء على الفروقات الشخصية بين عناصر الشرطة، وتأتي في الدرجة الثانية لجان الاصلاح التابعة لوزارة الداخلية وهي لجان متنوعة التشكيل رغم أن طابع الحزب الحاكم يغلب عليها أحيانا بحكم النفوذ والسلطة، وتأتي لجان الاصلاح والعشائر التابعة لمنظمة التحرير في المرتبة الأخيرة في درجة الموافقة حيث أنها تتكون من مخاتير ورجال اصلاح اغلبهم من الحزب الحاكم في الحكومة التاسعة وما سبقها، والذين يمكن ان نطلق عليهم مجازا أنهم في الطرف المعارض للحكومة، وبالرغم من التفاوت النسبي في درجات الموافقة على مجالات الاستبانة الا ان هناك تقارب حقيقي في وجهات النظر نابع بالأساس من المعاملة الحسنة التي يلقاها رجال الاصلاح بجميع توجهاتهم واحترام دورهم عند الدخول لحل النزاعات في مراكز الشرطة وهو ما انعكس على مستوى ادراك رجال الاصلاح لجودة التي يقدمها رجال الشرطة بغض النظر عن توجه رجل الاصلاح، وهو ما شكل لديهم انطباعات ايجابية عن رجال الشرطة.

وانفقت هذه النتائج مع دراسة (الخالدي، 2012) حيث أظهرت أن ضباط الشرطة يميزون بين الانتماءات السياسية عند تعاملهم مع الجمهور .

ودراسة (Okereke. GodPower. 1993) والتي خلصت إلى وجود صورة يغلب عليها الطابع السلبي في اتجاهات الجمهور النيجيري نحو الشرطة، حيث رأى 91% من أفراد العينة أن

الشرطة تحمي الحكومة، ودراسة (Das , Dilip. 1990) والتي خلصت الى التحيز الحزبي لبعض فئات الشرطة، و تسييس الشرطة الأمريكية لصالح النظام السياسي.

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في تكوين صورتها الذهنية لدى النخبة تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

جدول (51): نتائج اختبار " T لعينتين مستقلتين " - الحالة الاجتماعية

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		غير متزوج	متزوج	
*0.050	1.966	3.10	3.41	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير.
0.137	1.492	3.66	3.86	انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات الشرطة.
0.155	-1.427	3.97	3.76	انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة.
0.143	1.469	2.88	3.13	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
0.466	0.730	3.56	3.69	مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية.
0.720	0.359	2.92	3.00	الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.
0.570	0.568	2.93	3.03	امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
0.687	-0.403	3.40	3.32	تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية
0.153	1.432	3.16	3.35	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطين دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في جدول (47) يمكن استنتاج ما يلي:
تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجال " سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجمهور"، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى الحالة الاجتماعية وذلك لصالح الذين حالتهم الاجتماعية متزوجين، حيث يمثل المتزوجون 93.3% من عينة الدراسة و يتصف رجال الإصلاح المتزوجون بمواصفات

تجعلهم أقدر على تقييم سمات رجل الشرطة وسلوكياته، حيث أن المتزوجين لديهم استقرار عاطفي ونفسي يمكنهم من الحكم على تصرفات رجال الشرطة بعقلانية واتزان حتى لو كانت تصرفات حادة في حالات استثنائية، وهو ما يظهره رجل الإصلاح بعدم التسرع بإصدار الأحكام على رجل الشرطة من خلال بعض السلوكيات وان حدثت فإن رجل الإصلاح يبتعد عن تعميمها وسحبها على كافة عناصر جهاز الشرطة.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معاً، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

وقد يعزو الباحث ذلك إلى أن رجل الإصلاح يتسم بالحكمة والعقلانية والاتزان والبصيرة وهي صفات الأصل أن تجتمع في المتزوجين وغير المتزوجين منهم، وللتنويه فإن غير المتزوجين يمثلون في عينة الدراسة النسب التالية: (الأرمل 3.8%، والمطلق 1.3%، والأعزب 1.6%) لذلك فإن معظم رجال الإصلاح في عينة الدراسة هم من المتزوجين أو ممن لديهم خبرات سابقة، ومن المعلوم أن الحالة الاجتماعية تزيد من راحة رجل الإصلاح وقبوله لدى الأطراف المتنازعة ولكن الفيصل هو خبرته في الإصلاح ومعرفة مآلات الأمور والتعامل مع الأفسس البشرية المختلفة، حيث ان رجل الإصلاح يدخل بيوت الناس ويفتح على مشاكلهم الخاصة ويجلس مع النساء ان لزم الأمر في بعض المشاكل وخاصة تلك التي تتعلق بالزواج والطلاق ودفع النفقات ويستمع إلى أمور شخصية، لذلك فإن التقارب في وجهات نظر المتزوجين وغير المتزوجين من رجال الإصلاح أمر متوقع في إطار المواصفات المتقاربة الواجب توفرها في رجل الإصلاح أساساً، هذا من جانب، ومن جانب آخر فإن رجال الإصلاح يحظون بمعاملة جيدة من قبل عناصر الشرطة بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية وهو ما انعكس على مستوى وعيهم بتلك المعاملة والذي ارتفع لدى المتزوجين وهم معظم عينة الدراسة مما انعكس بتشكيل صورة طيبة لرجال الشرطة لدى رجال الإصلاح.

وانققت الدراسة مع نتائج دراسة (العنزي، 2012) والتي أظهرت أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رؤية أفراد مجتمع الدراسة لواقع الصورة الذهنية السائدة عن المؤسسات الأمنية تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية، وكانت الفروق دالة إحصائياً لصالح المتزوجين.

واختلفت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الطراونة، 2008) حيث ان هناك اختلافا واضحا في اتجاهات المواطنين نحو رجل الشرطة وفقا للحالة الاجتماعية.

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في تكوين صورتها الذهنية لدى النخبة تعزى إلى العمر.

جدول (52): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		60 سنة فأكثر	50 إلى أقل من 60	40 إلى أقل من 50	أقل من 40	
*0.004	4.572	3.56	3.32	3.31	3.12	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير.
0.179	1.647	3.95	3.78	3.82	3.78	انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات الشرطة.
*0.009	3.922	3.85	3.82	3.70	3.43	انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة.
0.064	2.444	3.25	3.00	3.14	3.01	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
*0.007	4.134	3.78	3.73	3.60	3.27	مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية.
0.061	2.489	3.17	2.95	2.89	2.70	الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.
*0.020	3.318	3.14	3.05	2.95	2.63	امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
*0.006	4.288	3.57	3.22	3.26	3.05	تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية
*0.004	4.622	3.49	3.26	3.30	3.11	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في جدول (52) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجالات " انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة، الدور الإعلامي لجهاز الشرطة، الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله"، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى العمر، حيث أن الجهد الإعلامي لجهاز الشرطة لا ينصب على فئة عمرية

محددة حيث يقوم بتوجيه رسائله إلى كافة الفئات العمرية بدون تمييز، وكذلك الأمر فإن عناصر جهاز الشرطة يتعاملون باحترام مع الكبير والصغير من عامة المواطنين ويتعاملون بشكل خاص مع رجال الإصلاح نظرا لقيمتهم ورمزيتهم الاجتماعية لذلك تتلاشى الفروق العمرية بالنسبة لسمات رجال الشرطة ولانطباعات رجال الإصلاح عنهم في الرتب المختلفة، وبالنسبة للاهتمام بالمكان فإن رجال الإصلاح يدركون المسؤولية الواقعة على جهاز الشرطة ولديهم وعي كافي بمستوى الضغوط التي يتعرض لها الجهاز كجزء من الحكومة التي تعاني من قصف مواقعها ومراكزها، وبالرغم من ذلك فإن رجل الإصلاح يجد ما يحتاجه في مركز الشرطة لإتمام مهامه، وهو ما انعكس على مستوى ادراك رجال الإصلاح بجميع فئاتهم العمرية للدور الذي يقوم به جهاز الشرطة.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معا، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى العمر وذلك لصالح الذين أعمارهم 60 سنة فأكثر.

وقد يعزو الباحث ذلك إلى ان رجل الإصلاح كلما تقدم به العمر وازدادت تجربته واختلاطه برجل الشرطة فإن مستوى الإدراك لديه يزداد عمق وقوة من خلال المعارف التي يكتسبها خلال الخبرة المباشرة، حيث من الطبيعي أن كثرة المواقف وتكرارها تظهر الصورة الحقيقية لرجل الشرطة، وان رجل الإصلاح الذي يبلغ من العمر 60 عاما فاكثرا لهو أقدر من بين باقي رجال الإصلاح على المقارنة بين رجال الشرطة في اكثر من عهد وتمثل هذه الفئة العمرية ما نسبته 35.3% من عينة الدراسة، فقد خالطت هذه الفئة رجال الشرطة في العهد المصري و ثم بعد ذلك في عهد الاحتلال وبعد ذلك في فترة حكم السلطة التي تقودها حركة فتح حتى عام 2007 ومن ثم حكم حركة حماس في قطاع غزة حتى أيامنا هذه، وان درجة الموافقة الأعلى التي أعطتها رجال الإصلاح على أثر دور الشرطة نابعة من فترة مخالطة كبيرة بين رجل الإصلاح ورجل الشرطة والتي اكتشف خلالها مدى انضباط والتزام رجل الشرطة من خلال ما يقدمه من تسهيلات لعمل رجل الإصلاح ومدى التزامه وحسن سماته وسلوكه وتصرفاته مع الجميع وهو ما انعكس على وعي وادراك رجال الإصلاح بصورة إيجابية.

واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (العنزي، 2012) بأن العمر لا يؤثر بالضرورة في ادراك واقع الصورة الذهنية السائدة عن المؤسسات الأمنية لأن ذلك لا يتوقف على العمر بقدر ما يتوقف على عوامل أخرى مثل مدى التعامل مع المؤسسات الأمنية والانطباعات المترسخة لدى الطلاب عن أسلوبها ووسائل تعاملها مع المواطنين.

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في تكوين صورتها الذهنية لدى النخبة تعزى إلى المحافظة.

جدول (53): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المحافظة

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المجال
		رفح	خانيونس	الوسطى	غزة	شمال غزة	
0.058	2.310	3.47	3.51	3.41	3.36	3.16	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير.
0.104	1.939	3.95	3.97	3.82	3.77	3.73	انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات
0.092	2.017	3.98	3.78	3.65	3.70	3.83	انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة.
*0.001	4.887	3.21	3.40	2.91	2.99	3.03	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
*0.004	3.910	3.86	3.85	3.39	3.68	3.59	مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة
*0.001	4.636	3.29	3.25	2.79	2.95	2.69	الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.
0.430	0.959	3.12	3.14	2.98	2.99	2.88	امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
*0.000	6.829	3.74	3.53	3.08	3.29	3.02	تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية.
*0.001	4.770	3.47	3.53	3.23	3.26	3.16	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في جدول (53) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجالات " سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير، انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات الشرطة، انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة، امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة"، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المحافظة، حيث أن تعليمات قيادة الشرطة بالتعاون مع رجال الإصلاح وتسهيل مهامهم لا تتعلق بمحافظة دون أخرى لذلك فإن رجال الإصلاح في جميع المحافظات توافقوا على حسن سمات وسلوكيات رجل الشرطة وهي أساس بناء الإدراك الإيجابي عن تلك المؤسسة الكبيرة، ومن جهة أخرى فإن الجهات الرقابية التي تتابع تجاوزات جهاز الشرطة تغطي جميع المحافظات ولا تمايز بين محافظة وأخرى، هذا الأمر انعكس على الانطباع الإيجابي لرجال الإصلاح عبر المحافظات عن رجال الشرطة في جميع التخصصات والرتب، كذلك فإن مستوى امتلاك التكنولوجيا وتطويعها في خدمة رجال الإصلاح في مراكز الشرطة لا يختلف من محافظة لأخرى فجميعها تتضوي تحت لواء جهاز الشرطة وهي تحظى بنسب من التطوير متساوية أن توفرت الإمكانيات لدى الجهات المركزية في جهاز الشرطة، وجميع مراكز الشرطة تستخدم الحواسيب وأجهزة الاتصال في عملها، وهو ما انعكس على مستوى ادراك رجال الإصلاح في جميع المحافظات ما أدى لتلاشى الفروق بينهم في الإجابة عن تلك الفقرة.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معاً، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المحافظة وذلك لصالح رجال اصلاح محافظة خانيونس.

وقد يعزو الباحث ذلك إلى أن درجة الموافقة ترتبط بالنشاط الذي تقوم به دائرة العلاقات العامة للشرطة في محافظة خانيونس، حيث ان العلاقات العامة هناك تقيم علاقات متميزة مع رجال الإصلاح وهم على تواصل مباشر لتسهيل مهام الطرفين وهو ما أفاد (أبو دقة،مقابلة،2015)، حيث أفاد ان العلاقة بين رجال الإصلاح والشرطة تتعدى عمليات الإصلاح إلى إقامة ندوات وورش عمل ومحاضرات مشتركة تساهم في تطوير وتنمية عمل رجال الإصلاح بمختلف

توجهاتهم وتوطيد العلاقة بين رجال الإصلاح والشرطة وباقي مؤسسات المجتمع، ومن خلال المتابعة مع الإدارة العامة للعلاقات العامة في جهاز الشرطة تبين أن مدير دائرة العلاقات العامة في محافظة خانيونس الرائد نضال كلاب هو من أقدم مدراء دوائر العلاقات العامة في جهاز الشرطة وهو الوحيد الذي لم يتغير من موقعه منذ 2009 نظرا لنشاطه وتميزه في مجال عمله، كذلك يمكن تفسير النتيجة من جانب آخر حيث أن محافظات الجنوب لها طابع ثقافي وعادات وتقاليد خاصة اذا ما قورنت بالمحافظة المركزية غزة والتي بها معظم المراكز الأمنية والمقار المركزية والكثافة السكانية بها مرتفعة، حيث تتسم المحافظات الجنوبية "خانيونس، رفح" بتماسك أكبر في العلاقات الاجتماعية، فالعلاقة بين رجل الإصلاح ورجل الشرطة قد تتعدى علاقة العمل إلى علاقات قرابة ونسب أو صداقة وجيرة وهو ما انعكس على إجابات المبحوثين وأظهر مستوى ادراك لدور جهاز الشرطة مرتفع لدى رجال الإصلاح في محافظة خانيونس نتيجة الوعي المتكون لديهم عن دور الشرطة والذي تكون للقرب المهني والشخصي، كذلك فان الموروث الثقافي في الجنوب يحترم بشكل كبير "مقارنة بمحافظة غزة" دور المخاتير ورجال الإصلاح وهو ما انعكس بشكل إيجابي على الواقع المهني وطبيعة العلاقة بين رجل الإصلاح ورجل الشرطة وصورة رجال الشرطة لدى رجال الإصلاح في محافظة خانيونس.

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في تكوين صورتها الذهنية لدى النخبة تعزى إلى المؤهل العلمي.

جدول (54): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		بكالوريوس فأكثر	دبلوم	ثانوي فأقل	
*0.046	3.102	3.29	3.31	3.49	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير.
*0.004	5.758	3.74	3.74	3.98	انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات الشرطة.
0.192	1.660	3.69	3.75	3.84	انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة.
0.189	1.677	3.07	3.01	3.19	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
0.217	1.536	3.58	3.68	3.75	مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية.
*0.001	7.222	2.75	2.93	3.21	الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.
*0.003	5.790	2.86	2.93	3.20	امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
0.059	2.853	3.21	3.25	3.46	تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية.
*0.003	5.877	3.23	3.24	3.46	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في جدول (54) يمكن استنتاج ما يلي:

- تبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجالات انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة، الدور الإعلامي لجهاز الشرطة، مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية، تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها. وهو ما يشير الى انقسام آراء المبحوثين حول تلك المجالات

تبعاً لمؤهلهم العلمي، حيث ان هذه الأدوار والتي تتمثل في العمل الاعلامي والاهتمام بالمظهر وتلقي آراء الجماهير ليس لها علاقة مباشرة بمستوى المؤهل العلمي لرجل الاصلاح.

- وقد تبين كذلك أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجالات " سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير، انطباق رجل الإصلاح عن كل تخصصات الشرطة، الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله، امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة " والمجالات مجتمعة معاً، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المؤهل العلمي وذلك لصالح الذين مؤهلهم العلمي ثانوي فأقل، ويمثل الحاصلين على مؤهل علمي ثانوي فأقل من عينة الدراسة ما نسبته 44.9% وهي فئة حصلت على مؤهل علمي متدني، وبالرغم من ذلك فإنها قادرة على تقييم مجالات الدراسة والإجابة على فقراتها بشكل واعي وصادق بناءً على خبرتها واحتكاكها المباشر في العمل مع رجال الشرطة في مجال الإصلاح، وبناءً على ما تكون لديها من مدركات إيجابية عن عمل رجال الشرطة ومواصفاتهم والخدمات التي يقدمونها.

- وقد يعزو الباحث ذلك إلى أن المؤهل العلمي رغم أهميته إلا ان دوره ثانوي في شخصية رجل الإصلاح، حيث أن صفات مثل حسن الخلق ونظافة اليد ومهارات القول والإقناع والخبرة والتجربة والمعرفة بالحلال والحرام والصبر أهم من المؤهل العلمي والذي يمكن أن يضيفي على رجل الإصلاح ميزة إضافية اذا ألمّ بباقي الصفات المهمة لعمل الإصلاح، ومن خلال مراجعة عينة الدراسة نجد أن معظمهم من كبار السن (50 - 60 عام نسبتهم 37.8% و أكبر من 60 عام نسبتهم 35.3%) وهي فئات لا تعتمد على الشهادات العلمية بقدر اعتمادها على استخدام العرف والعادة والتقاليد في حل النزاعات بين المواطنين واستخدام هيبته ووزنها الاجتماعي في التدخل والتأثير لحل الخلافات.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (الطراونة،2008) التي أظهرت أن هناك اختلافا واضحا في اتجاهات المواطنين نحو رجل الشرطة وفقا لمستوى التعليم، وكذلك مع دراسة (الكردي،2014) أن هناك فروقا في الصورة الذهنية لرجل المرور لدى المواطن العربي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في تكوين صورتها الذهنية لدى النخبة تعزى إلى مستوى الدخل.

جدول (55): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - مستوى الدخل

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المجال
		2501 فأكثر	-2001 2500	-1501 2000	-1000 1500	أقل من 1000	
*0.044	2.481	3.22	3.34	3.29	3.36	3.54	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير.
*0.015	3.131	3.75	3.72	3.74	3.93	3.99	انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات
0.450	0.924	3.64	3.84	3.76	3.72	3.82	انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة.
*0.027	2.789	3.11	2.99	2.89	3.21	3.25	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
0.185	1.562	3.70	3.62	3.68	3.42	3.78	مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة
*0.001	4.649	2.72	2.81	2.88	2.95	3.29	الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.
0.197	1.518	2.88	2.88	3.04	3.07	3.15	امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
*0.008	3.520	3.17	3.27	3.11	3.24	3.57	تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها.
*0.008	3.546	3.22	3.23	3.22	3.35	3.49	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في جدول (55) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجالات "انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة، مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية، امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة"، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات

تعزى إلى مستوى الدخل، حيث أن رجل الشرطة لا يتعامل مع رجل الإصلاح حسب مستوى دخله، ومن المعروف ان الجميع أمام القانون سواء ورجل الشرطة يمثل القانون، ومن الأولى ألا يؤثر مستوى الدخل على طبيعة العلاقة بين رجل الإصلاح و رجل الشرطة، وهو ما انعكس على ادراك رجال الإصلاح بجميع مستويات دخلهم لسمات رجل الشرطة الحسنة و انعكس كذلك على الانطباع الجيد عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة، وكذلك فان مظهر رجل الشرطة لن يتغير بتغير مستوى دخل رجال الإصلاح فالزري موحد والتعميم على جميع العناصر بارتدائه خلال ساعات الدوام الرسمي، لذلك فان الفروق بين إجابات المبحوثين حول الفقرات السابقة تتلشى تبعا لمستوى الدخل.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معا، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى مستوى الدخل وذلك لصالح الذين مستوى دخلهم أقل من 1000 شيكل.

وقد يعزو الباحث ذلك إلى أن رجال الإصلاح من ذوي الدخل المنخفض هم في الغالب من التابعين للجان الإصلاح التابعة لوزارة الداخلية (نسبتهم 31.1% من العينة) أو رابطة علماء فلسطين (نسبتهم 38.8%) حيث يحصل بعض رجال الإصلاح التابعين لهاتين الجهتين على مكافئات ورواتب مقطوعة تصل إلى 800 شيكل، وان رجال الإصلاح ذوي الدخل المنخفض هم من جهات مقربة من الحزب الحاكم في قطاع غزة فمن الطبيعي أن يحظوا بمعاملة جيدة في مراكز الشرطة أو يشعروا بأن لهم أفضلية بين قرنائهم من رجال الإصلاح نظرا لقربهم من الحزب الحاكم، وهو ما انعكس على انطباعاتهم المتكونة عن جهاز الشرطة بصورة إيجابية وهو ما ظهر خلال النتائج، وجاءت درجات الموافقة الأقل نسبياً على مجالات الاستبانة لرجال الإصلاح ذوي الدخل من 2500 شيكل فأكثر وهم غالبا من رجال الإصلاح التابعين للجنة شؤون العشائر التابعة لمنظمة التحرير ونسبتهم من عينة الدراسة 17.9% حيث أن أغلبهم من موظفي السلطة السابقة ومن الرتب العليا وبعضهم تجار ومن طبقة الأغنياء في قطاع غزة وهو ما يتوافق مع نتائج جدول (46).

واختلفت النتائج مع نتيجة دراسة (العنزي، 2012) ان الدخل الشهري للأسرة لا يؤثر بالضرورة في ادراك واقع الصورة الذهنية السائدة عن المؤسسات الأمنية، لأن ذلك لا يتوقف على مستوى الدخل

بقدر ما يتوقف على عوامل أخرى أهمها الحالة الاجتماعية وأسلوب تعامل الأجهزة الأمنية مع المواطنين.

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في تكوين صورتها الذهنية لدى النخبة تعزى إلى سنوات العمل كرجل إصلاح.

جدول (56): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - سنوات العمل كرجل إصلاح

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		أقل من 3 سنوات	3 إلى 6 سنوات	6 إلى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
0.633	0.573	3.45	3.35	3.41	3.30	سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد جهاز الشرطة مع الجماهير.
0.732	0.429	3.83	3.82	3.86	3.94	انطباع رجل الإصلاح عن كل تخصصات الشرطة.
0.319	1.176	3.84	3.78	3.76	3.62	انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب
0.184	1.625	3.23	3.01	3.07	3.19	الدور الإعلامي لجهاز الشرطة.
0.221	1.476	3.82	3.64	3.64	3.57	مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية.
0.300	1.227	2.98	3.03	2.82	3.17	الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله.
0.507	0.777	3.00	3.09	2.90	3.08	امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة.
0.240	1.410	3.48	3.29	3.20	3.29	تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية
0.605	0.616	3.40	3.31	3.28	3.36	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في جدول (56) يمكن استنتاج ما يلي:

بالنسبة الى المجالات مجتمعة معاً، تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى سنوات العمل كرجل إصلاح.

وقد يعزو الباحث ذلك إلى أن تعاطي وتعاون رجل الشرطة مع رجل الإصلاح غير مرتبط بالأساس بسنوات عمل رجل الإصلاح، حيث أن رجل الشرطة ينظر إلى أهمية الدور الذي يقوم به رجل الإصلاح ويوفر له كل ما يلزم وهو ما انعكس على مستوى ادراك رجال الإصلاح بمختلف سنوات خبرتهم على طبيعة تعامل رجال الشرطة وصولاً إلى تكوين صورة طيبة عن جهاز الشرطة وعناصرها لدى رجال الإصلاح.

وقد اتفقت الدراسة مع دراسة (العتيبي، 2003) والتي أظهرت انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة في مراجعة الجوازات وبين محاور الدراسة والتي كان منها، مدى المام الجمهور بمعلومات عن الجوازات وسياستها، مدى حرص إدارة العلاقات العامة على معرفة آراء وشكاوي جمهور المستفيدين تجاه أداء الجوازات.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5.1 النتائج

5.2 التوصيات

5.3 الدراسات المقترحة

5.1 النتائج:

بناء على الدراسة والتحليل تم التوصل للنتائج التالية:

نتائج المجال الأول (سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد الجهاز مع الجماهير):

- أظهرت الدراسة أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة بمتوسط حسابي نسبي قيمته 65.23% على أن رجال الشرطة يتمتعون بسمات ايجابية، حيث حصلت سمة الشهامة لدى رجل الشرطة على أعلى نسبة موافقة تلتها الحكمة ثم المبادرة إلى مساعدة المحتاجين.
- هناك موافقة من قبل أفراد العينة على سلوكيات وتصرفات رجل الشرطة الايجابية مع الجمهور بمتوسط حسابي نسبي قيمته 70.37% وقد حصلت معاملة رجل الشرطة للمواطنين بالمودة والرحمة على أعلى نسبة من الموافقة ثم تلتها الأمانة في أداء العمل ثم عدم تعامل الشرطة بالواسطة والمحسوبية.
- أعرب ما نسبته 68.2% من رجال الاصلاح عن انطباعهم الايجابي في التعامل مع رجل الشرطة في ضوء الخبرة المباشرة، بينما أجاب 18.3% منهم بسلبية طبيعة التعامل مع رجل الشرطة.
- ما نسبته 74.15% من رجال الاصلاح لم يواجهوا صعوبات تذكر خلال تعاملهم مع رجال الشرطة ما يشير الى تطبيق عناصر وضباط الشرطة تعليمات القيادة بتسهيل مهام رجال الاصلاح واحترامهم.
- ما نسبة 17.6% من رجال الإصلااح واجهوا صعوبة في التعامل مع رجال الشرطة ، وكانت الصعوبات تتعلق بطبيعة دور الشرطة خلال تنفيذ مهامها بين المواطنين، حيث حصلت الانتقائية في التعامل على أعلى نسبة من الصعوبات التي يعتقد رجل الإصلااح بوجودها بنسبة 39.9%.
- الانطباع الإيجابي الذي يحمله الآخرون عن جهاز الشرطة بلغ ما نسبته 46.5% بينما بلغ الانطباع السلبي 26.6% وهو مؤشر لانطباعات المحيطين برجال الإصلااح والمقربين منهم.

نتائج المجال الثاني (الدور الإعلامي لجهاز الشرطة):

- هناك موافقة بمتوسط حسابي نسبي قيمته 63.48% على أن جهاز الشرطة يقوم بدوره الإعلامي في التعريف بدوره في مكافحة الجريمة، حيث حصلت فقرة معرفة رجال الإصلاح ببعض النماذج الإيجابية لرجال الشرطة الذين يقومون بأعمال بطولية رائعة على أعلى درجة موافقة تلتها قيام جهاز الشرطة بالإعلام عن خدماته بشكل فعال ثم قيام جهاز الشرطة بالإعلام عن إنجازاته بشكل دوري.
- هناك موافقة بمتوسط حسابي نسبي قيمته 74.99% على أن جهاز الشرطة يقوم بدوره في الإعلام عن الخدمات الأمنية التي يقدمها، حيث حصلت معرفة رجل الإصلاح عنوان مركز الشرطة الخاص بمنطقته على أعلى درجة موافقة ثم تلتها معرفة رمز وشعار الشرطة ثم معرفة رجل الإصلاح لواجباته تجاه الشرطة وحدود تلك الواجبات.
- ان درجة الموافقة منخفضة على الأدوات الإعلامية التي يستخدمها جهاز الشرطة بمتوسط حسابي نسبي قيمته 46.2% حيث لم تتناسب تلك الأدوات والمعتمدة أساساً على الإعلام الجديد مع عينة الدراسة، وحظيت متابعة مواقف الشرطة عن كل حدث أو جريمة والتي تتم عبر الناطق باسم الشرطة على درجة موافقة متوسطة بينما حظي التعرف على إنجازات الشرطة عبر موقع تويتر ومواقع الفيسبوك الخاصة بها على أقل درجات الموافقة.
- هناك درجة موافقة على الدور الإعلامي لجهاز الشرطة بدرجة موافقة متوسطها الحسابي النسبي بلغ 63.22%، وعلى الرغم من ذلك فإن جهود الإدارة العامة للعلاقات العامة والمكتب الإعلامي في الشرطة يشوبها بعض القصور حيث أجاب 11% من عينة الدراسة بمعرفتهم برمز الشرطة المتكون من النسر والسيف والعلم الفلسطيني وغصن الزيتون وأظهرت الدراسة أن 63.5% من عينة الدراسة يعرفون شعار الشرطة وهو الشرطة في خدمة الشعب.
- مصادر انطباعات رجل الإصلاح عن الشرطة تكونت بالأساس عبر الخبرة والتعامل المباشر بنسبة 71.1% ثم تلتها حديث الآخرين عن الشرطة وهو ما يظهر أن اعتماد رجال الإصلاح بشكل عام لتكوين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة يعتمد بشكل جوهري

على الخبرة والتعامل المباشر وهو متاح لرجال الإصلاح بشكل مستمر بحكم طبيعة عمله.

- انطباع رجال الإصلاح عن رجال الشرطة في التخصصات المختلفة إيجابي بمتوسط حسابي نسبي 76.93% وتختلف درجة الإيجابية حسب التخصص، وقد حصلت هندسة المتفجرات على أعلى درجة من الإيجابية تلتها عمليات الشرطة ثم العلاقات العامة ثم شرطة الحراسات وباستثناء العلاقات العامة فإن هذه التخصصات تقدم خدمات للمواطنين ولكن بدون احتكاك مباشر، وقد حصلت التخصصات التي فيها احتكاك بالمواطنين بأقل الانطباعات الإيجابية حيث كانت أقلها شرطة البلديات ثم شرطة المرور ثم التدخل وحفظ النظام.

- انطباع رجال الإصلاح عن رجال الشرطة في الرتب المختلفة إيجابي بمتوسط حسابي 75.46% وتختلف درجة الإيجابية من رتبة إلى أخرى حيث حصلت الرتب الأقل على انطباعات إيجابية أعلى من الرتب المرتفعة.

نتائج المجال الثالث (مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية):

- أن هناك درجة موافقة بمتوسط حسابي نسبي 73.58% على أن رجل الشرطة يلتزم بالزي خلال فترات الدوام الرسمي وأن المظهر العام لرجل الشرطة لائق ومرتب. وعلى الرغم من ذلك فقد أظهرت إجابات عينة الدراسة درجة موافقة أقل نحو اهتمام رجل الشرطة بالمركبات التي تستخدم في العمل.

نتائج المجال الرابع (الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته منه):

- أن هناك درجة من الاهتمام من قبل جهاز الشرطة في مكان تقديم الخدمة بدرجة موافقة متوسطة بلغ متوسطها الحسابي النسبي 59.81% حيث حصل الاهتمام بنظافة وترتيب المكان على أعلى درجة موافقة وتلتها وجود لوحات إشارية في مراكز الشرطة للاستدلال بها، وحصلت وجود كاميرات مراقبة في أروقة مراكز الشرطة وتوفر مقاعد مريحة على أقل درجة من الموافقة.

نتائج المجال الخامس (امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة):

- وجود درجة موافقة متوسطة بلغت 60.45% على امتلاك جهاز الشرطة للتكنولوجيا الحديثة، حيث يرى رجل الإصلاح ان الشرطة تمتلك أجهزة اتصال متطورة وقد حصلت هذه الفقرة على أعلى درجة موافقة تلتها اعتماد رجل الشرطة على العمل المحوسب.

نتائج المجال السادس (تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها):

- أن هناك درجة موافقة على أسلوب تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها متوسطها الحسابي النسبي بلغ 66.57%، ويرى رجال الإصلاح أن سبل الاتصال والتواصل بالشرطة سهلة وبسيطة وذلك بأعلى درجة من الموافقة تلتها وجود جهات مختصة داخل الشرطة تتابع الشكاوي والمشكلات ثم معرفة رجل الشرطة بالطرق التي يمكنه من خلالها تقديم شكواه أو مقترحاته إلى الشرطة.

النتائج المرتبطة باختبار الفرضيات:

نتائج الفرضية الاولى:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين تكوين الصورة الذهنية لها لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة بناءً على انطباع رجل الإصلاح عن تخصصات الشرطة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين تكوين الصورة الذهنية لها لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة بناءً على انطباع رجل الإصلاح عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدور الذي تؤديه الشرطة وبين تكوين الصورة الذهنية لها لدى رجال الإصلاح في قطاع غزة.
- أظهرت الدراسة أن سمات رجل الشرطة وسلوكياته وتصرفاته مع الجمهور انعكست بشكل إيجابي على صورته الذهنية لدى رجال الإصلاح.

- الدور الإعلامي لجهاز الشرطة اثر في بناء الصورة الذهنية للجهاز.
- مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية يؤثر بشكل إيجابي في بناء الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى رجال الإصلاح.
- الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز منه خدماته يؤثر بشكل إيجابي في بناء صورته الذهنية لدى رجال الإصلاح.
- امتلاك جهاز الشرطة للتكنولوجيا الحديثة يؤثر في بناء صورتها الذهنية لدى رجال الإصلاح.
- تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها يؤثر بشكل إيجابي في بناء صورتها الذهنية لدى رجال الإصلاح.

نتائج الفرضية الثانية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى الجهة التابع لها لصالح لجان الإصلاح التابعة لرابطة علماء فلسطين حيث أنها تتكون من رجال إصلاح مقربين من الحزب الحاكم في قطاع غزة.
- كذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى العمر لصالح الذين أعمارهم 60 سنة فأكثر نظرا لخبرتهم الطويلة في التعامل مع أجهزة الشرطة في الفترات المختلفة ومقدرتهم على المقارنة بين وضع الشرطة في كل فترة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى المؤهل العلمي لصالح من مؤهلهم العلمي ثانوي فأقل حيث أن معظم رجال الإصلاح من كبار السن (50 - 60 عام نسبتهم 37.8% و أكبر من 60 عام نسبتهم 35.3%) وهي فئات لا تعتمد على الشهادات العلمية بقدر اعتمادها على استخدام العرف والعادة والتقاليد في حل النزاعات بين المواطنين واستخدام هيبتها ووزنها الاجتماعي في التدخل والتأثير لحل الخلافات.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى المحافظة لصالح محافظة خانيونس نظرا للواقع الاجتماعي المترابط في المحافظات الجنوبية والدور المتميز الذي تقوم به العلاقات العامة في شرطة محافظة خانيونس.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى مستوى الدخل لصالح الذين مستوى دخلهم أقل من 1000 شيكل نظرا لأن أغلبهم ممن يتقاضون رواتب مقطوعة وهم من المقربين من الحزب الحاكم سواء رجال إصلاح رابطة علماء فلسطين أو رجال إصلاح وزارة الداخلية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات المذكورة تعزى إلى (الحالة الاجتماعية - سنوات العمل كرجل إصلاح).

5.2 التوصيات:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، يوصي الباحث بما يلي:

المجال الأول (سمات رجل الشرطة وكيفية تعامل أفراد الجهاز مع الجماهير):

- زيادة الاهتمام بتطوير السمات الإيجابية لدى رجل الشرطة و تعزيز السلوكيات الحسنة خاصة تلك التي تتعلق بالاحتكاك والتواصل مع الجماهير وذلك عبر التدريب وإكساب المهارة النظرية والعملية.
- الاهتمام بتطوير مهارات رجال الشرطة وخاصة رجال العلاقات العامة في التواصل الجماهيري وفن التعامل مع المواطنين وخاصة وقت الأزمات و تعزيز الرقابة البناءة وعدم التغاضي عن التجاوزات وتلمس مكامن الخلل ومعالجتها.

المجال الثاني (الدور الإعلامي لجهاز الشرطة):

- تخصيص برامج تواصلية تستهدف النخب الاجتماعية وخاصة رجال الإصلاح تحت إشراف إدارة العلاقات العامة في جهاز الشرطة تهدف إلى بناء صورة إيجابية عن جهاز الشرطة لديهم مما يساهم في نقلها إلى الفئات الأخرى المحيطة بهم.
- تفعيل العمل الإعلامي لجهاز الشرطة بصورة أكثر كفاءة عبر الاعتماد على وسائل اتصالية تناسب رجال الإصلاح، مع ضرورة الاهتمام بالرسائل التواصلية الخاصة بالنخبة.
- ضرورة اهتمام إدارة العلاقات العامة والمكتب الإعلامي بإبراز إنجازات جهاز الشرطة وخاصة بما يتعلق بما يقوم به في مكافحة الجريمة وحفظ الامن والنظام وكذلك اظهار النماذج الإيجابية من عناصره وإبراز آليات نظم الرقابة ومعاقبة المخالفين من عناصر الجهاز لما له من أثر جيد على صورة الجهاز كمؤسسة لا تنتستر على المخطئين.
- تركيز جهود إدارة العلاقات العامة والمكتب الإعلامي بالتعريف بتخصصات الشرطة ورتبها وقياداتها وشعارها ورمزها وكل ما يتعلق بعمل الشرطة.
- تعزيز التواصل والتعاون بين المكتب الإعلامي في جهاز الشرطة وبين الإعلام المحلي من إذاعات وقنوات أرضية وفضائية وتخصيص برامج تختص بعمل الشرطة.
- إقامة مؤتمرات وورش عمل بالتنسيق بين الشرطة وهيئة التوجيه السياسي والمعنوي للتعريف بجهاز الشرطة وغاياته وأهدافه والحقوق المتبادلة بين الشرطة والجمهور.

- القيام بحملات للتسويق الاجتماعي لإلقاء الضوء على أنشطة الشرطة ووظائفها ومجالات عملها وإنشاء إذاعة خاصة بالشرطة تكون على تواصل مع جميع فئات الشعب.

المجال الثالث (مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية):

- التركيز على حسن مظهر رجل الشرطة سواء عبر الاهتمام بالزي والنظافة الخارجية أو الاهتمام بالمركبة التي يستخدمها خلال المهمات والحفاظ على آداب القيادة والسلامة العامة.

المجال الرابع (الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته منه):

- الاهتمام بنظافة وترتيب مواقع العمل وخاصة مراكز الشرطة ونقاط التمرکز المنتشرة في بعض المناطق، وكذلك العمل على تجهيز المراكز بما يناسب احتياجات المواطنين من كراسي ومقاعد مريحة وإضاءة مناسبة وأماكن انتظار جيدة.
- العمل على تجهيز أماكن خاصة في المركز الشرطة لاستقبال النخب المجتمعية والضيوف بما يظهر الوجه الحسن لجهاز الشرطة من باب انزال الناس منازلهم.

المجال الخامس (امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة):

- العمل على امتلاك التكنولوجيا الحديثة سواء ما يتعلق بأساليب الاتصال والتواصل أو ما يتعلق بأدوات كشف الجريمة و المجرمين، والعمل على تعزيز العمل المحوسب في مراكز الشرطة ومواقع الاحتكاك بالمواطنين وإشعار المواطنين وإبلاغهم بالتكنولوجيا الحديثة التي تم إدخالها على عمل الشرطة لما له من اثر طيب على الصورة الذهنية لجهاز الشرطة.

المجال السادس (تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية وأسلوب تقديمها):

- تعزيز آليات استقبال الشكاوي والمقترحات من المواطنين والتعامل معها بشكل جدي وإعلام المواطنين بنتائج التعامل معها.

5.3 دراسات مقترحة:

- (1) دراسة الصورة الذهنية لكل تخصص من تخصصات الشرطة لدى الرأي العام.
- (2) دراسة العوامل المؤثرة في بناء الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام الفلسطيني.
- (3) دراسة واقع إدارة الصورة الذهنية في الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية.
- (4) دراسة تخطيط الصورة الذهنية في جهاز الشرطة الفلسطينية.

قائمة المراجع

المراجع:

1. الكتب العربية:

- القرآن الكريم
- البعلبكي، منير، قاموس المورد، دار العلم للملايين، بيروت، 1992م.
- الجحني، علي، مدخل الى العلاقات العامة والانسانية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2006م.
- السلمي، علي، المهارات الإدارية والقيادية للمدير المتفوق، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1999م.
- العسكر، فهد، اعتماد النخب على المصادر الإخبارية الإلكترونية الحديثة واتجاهاتهم نحو مستقبل انتشارها في المجتمع السعودي، 2007
- الكردي، خالد، الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2014.
- المراسي، محمد، تنظيم إدارة الشرطة، الطبعة الأولى، مطبعة كلية الشرطة، القاهرة، 1995م.
- المصري، بن منظور، لسان العرب، المجلد الأول، دار صادر، بيروت، 1955م.
- أرويك لندال، عناصر الإدارة، دار الفكر العربي، القاهرة، 1960م.
- حجاب، محمد، المعجم الإعلامي، دار الفجر والتوزيع، القاهرة، 2004.
- ذبيان، سامي، قاموس المصطلحات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، رياض الريس للكتب والنشر، لندن، 1980م.
- عبدالحميد، صلاح الدين، تحديات ومعوقات العمل الشرطي في عصر العولمة وسبل مواجهتها، الشارقة، مركز بحوث الشارقة، الشارقة، 2006م.
- عجوة، علي، العلاقات العامة والصورة الذهنية، عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.

- عريف، زياد، قوانين الشرطة في فلسطين - دراسات وملاحظات نقدية، الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق الإنسان، غزة، 1998م.
- عجوة، علي، فريد، كريمان، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات، عالم الكتب، القاهرة، 2005.
- عجوة، علي، يوسف، محمود، إدارة وتخطيط العلاقات العامة، جامعة القاهرة، القاهرة، 2005.
- كامل، محمد، القواعد الفنية للعمل الشرطي لمكافحة الجريمة، دار الكتاب الجامعي الإمارات العربية، العين، 2004م.
- كردى، أحمد، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في اطار واقع المسؤولية الاجتماعية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، القاهرة، 2011م.
- كلوب، عرابي محمد، العلاقات العامة في الشرطة، مكتبة الأمير، القاهرة، 2007م.
- كلوب، عرابي محمد، المهارات الشخصية والإدارية لدى ضباط الشرطة، مكتبة ومطبعة دار المنارة، غزة، 2011م.
- كلوب، عرابي، الشرطة الفلسطينية الماضي - الحاضر - المستقبل، مطابع مركز، رشاد الشوا الثقافي، غزة، 2006م.
- كلوب، عرابي، تنظيم إدارة الشرطة الفلسطينية، مكتبة ومطبعة دار المنارة، غزة، 2005م.
- كنعان، نواف، اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1992م.
- كنعان، نواف، القيادة الإدارية، دار الثقافة، عمان، 2009م.
- ندا، أيمن، الصورة الذهنية والاعلامية، المدينة برس للطباعة والنشر، القاهرة، 2004.

2. الدوريات وأوراق العمل:

- أبو زيد، محمد، "أثر مصادر استقطاب القوى العاملة على الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي والغياب - دراسة تطبيقية على مندوبي شركات التأمين الأردنية"، مجلة دراسات، المجلد 31، العدد الثاني، ص 105 - ص 141، عمان، 2000م.

- أحمد، أسامة، "قياس الصورة الذهنية عن السيارات الصينية لدى المستهلك المصري"،
المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد 35، العدد الرابع، الدمام، 2011.
- الإدارة العامة للعلاقات العامة في الشرطة، بيانات غير منشورة، 2015م.
- الإدارة العامة لشؤون العشائر والإصلاح بوزارة الداخلية، بيانات غير منشورة، 2014م.
- الخاجة، مي، دور الاتصال في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسات العلاجية في دولة
الإمارات العربية المتحدة، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، القاهرة، 1999م.
- الدسوقي، أحمد، "الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري"، مشروع دعم
القدرات في مجال حقوق الانسان في الدورات التابعة لبرنامج الأمم المتحدة الانمائي،
القاهرة، 2005م.
- السلعوس، محمد، الصورة الذهنية للعلاقات العامة في الأردن، المجلة التونسية لعلوم
الاتصال، الأردن، 1998م.
- الشрман، عديل، الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن العربي، جامعة نايف
العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006م.
- العموش، أحمد فلاح، "مؤتمر الشرطة المجتمعية (18-21 فبراير)"، مجلة الفكر
الشرطي، المجلد 10، العدد 37، الشارقة، 2007م.
- اللجنة العامة للتواصل الجماهيري والإصلاح، بيانات غير منشورة، 2014م.
- بو نعمان، سلمان، وظائف النخبة المحلية في النسق المغربي، المجلة العربية للعلوم
السياسية، 2009م.
- تركستاني، عبدالعزيز، دور أجهزة العلاقات العامة في تكوين الصور الذهنية للمملكة،
الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، المنتدى الإعلامي السنوي الثاني، الرياض،
2004م.
- القضاة، محمد، خميس، سحر، الصورة الذهنية لقناة الجزيرة لدى الشباب الجامعي،
المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، العدد 36، الأردن، 2008م.
- رابطة علماء فلسطين، بيانات غير منشورة، 2014.
- سليمان، شريفة، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الالكترونية - دراسة حالة
على امارة دبي، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، دبي، 2008م.

- شومان، محمد، دور الإعلام الامني في تصحيح المفاهيم الخاطئة - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006م.
- عبد الغفار، عادل، مصادر معلومات طلاب الجامعات المصرية لمتابعة احداث 11 سبتمبر وتوابعها، المؤتمر السنوي الاول لقسم الاذاعة والتلفزيون، جامعة القاهرة، القاهرة، 2002م.
- عبد المطلب، ممدوح عبد الحميد، "أنموذج الشرطة المجتمعية هل يصلح للتطبيق في دولة، الإمارات العربية المتحدة"، مجلة الفكر الشرطي، المجلد 10، العدد 39، الشارقة، 2001م.
- علي، معن، "النخبة السياسية"، مجلة النبأ العدد 79، من الموقع الإلكتروني: <http://www.annabaa.org/nbahome/nba79/007.htm>
- ممدوح، محمد، الضبط الإداري - الوظيفة الإدارية للشرطة، اكااديمية مبارك الأمنية، القاهرة، 2000م.
- نصير، شادن، صورة الشرطة في عيون المصريين بعد ثورة 25 يناير 2011، المجموعة المتحدة، القاهرة، 2013م.
- نصير، شادن، صورة الشرطة عند الجمهور - الصورة الذهنية والرأي العام، ايتراك للنشر والتوزيع، هليوبوليس غرب، القاهرة، 2004م.
- هلال، ناجي، واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة، مركز بحوث ودراسات شرطة الشارقة، الشارقة، 2007م.
- هيئة شؤون العشائر التابعة لمنظمة التحرير الفلسطينية، بيانات غير منشورة، 2014.

3. الرسائل الجامعية:

- أبوكويك، حسن، دور الهياكل التنظيمية والأنظمة الإدارية في تطوير أداء الأجهزة الأمنية دراسة تطبيقية على ضباط الأجهزة الأمنية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، فلسطين، 2012م.

- اصليح، فراس، الرأي العام الفلسطيني وأثره على تحديد التوجهات السياسية لصناع القرار وعملية صنع القرار السياسي الفلسطيني(1993-2006)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2009 م.
- البدوي، ثريا، دور الاتصال في تكوين الصورة الذهنية لدى لشعب المصري عن الاوروبيين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر، 1995م.
- الحربي، سلطان، تنمية المهارات الأمنية ودورها في تحسين أداء ضباط الأمن العام في القصيم وحائل، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2011م.
- الخالدي، معتز، ضوابط ومعايير اختيار وتعيين أفراد الشرطة وأثرها على فعالية الأداء الشرطي من وجهة نظر ضباط الشرطة الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، فلسطين، 2012م.
- الشتوي، ثامر، مدى إسهام الإعلام الأمني في نجاح الحملات الأمنية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2009م.
- الشلقاني، أشرف، دور قناة النيل الدوية في تشكيل صورة ذهنية عن مصر والمصريين لدى الاجانب المقيمين: دراسة مسحية، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر، 2000م.
- الرشودي، محمد بن علي، المهارات القيادية لدى ضباط الشرطة وعلاقتها بفعالية أدائهم الوظيفي - دراسة مقارنة بين ضباط مدينتي الرياض والدمام، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2002م.
- الطراونة، محمد، اتجاهات المواطن العربي نحو رجل الشرطة - دراسة تطبيقية على المجتمع الأردني، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008م.
- الطناني، رامي، مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية - دراسة تطبيقية على رجال الشرطة العاملين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، غزة، 2012م.
- العتيبي، محمد، دور العلاقات العامة في تفعيل علاقة المنظمة بجمهور المستفيدين، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003م.

- العجاجي، سلطان، إصلاح ذات البين وأثره في الوقاية من الجريمة، رسالة ماجستير في العدالة الجنائية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2009م.
- العنزي، ماجد، دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسات الأمنية من وجهة نظر طلاب جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2012م.
- الغصين، ايهاب، أثر الإعلام الأمني على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2012م.
- الكسار، كمال، دور وسائل الاتصال في تكوين الصورة الذهنية لقطاع الشرطة في المجتمع اليمني، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد البحوث والدراسات العربية، مصر، 2005م.
- المطيري، ساير، الصورة الذهنية لرجل الامن كما يدركها الجمهور السعودي - دراسة ميدانية في مدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2012م.
- النفيعي، عماد، الشرطة وحماية حقوق الجريمة، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2010م.
- اوشيك، محمد، النخبة السياسية في السودان: دراسة سوسيولوجية لأعضاء الحكومة في الفترة 1969-1985م، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، 1997م.
- آل شاكر، عبد الرحمن، القيم الشخصية للإعلاميين وعلاقتها بالصورة الذهنية لمجلس الشورى السعودي، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2013م.
- حمدان، محمد، الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2010م.
- خليل، نبيل، دور الصحافة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام الفلسطيني، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد البحوث العربية، مصر، 2012م.

- دحلان، خالد، السمات الشخصية لرجل الأمن لدى السلطة الوطنية الفلسطينية وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2007م.
- صالح، مسعد، دور الاعلان في تكوين الصورة الذهنية للسلع والخدمات المعلن عنها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة، 1999م.
- عامر، عبدالحكيم، دور الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بوزارة الداخلية في تكوين الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن المصري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، مصر، 2009 م.
- عبده، محمود، العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية لأجهزة الشرطة، مجلة البحوث الإعلامية، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، العدد 3، سنة 1995م.
- عزام، أحمد، التدوير الوظيفي للقيادات الأمنية وأثره على الروح المعنوية للعاملين في الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية- قطاع غزة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013م.
- غموقي، حمزة، دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية لدى جمهورها الداخلي - دراسة ميدانية على عينة من الجمهور الداخلي بمؤسسة صناعة الكوابل ENICAB بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2014م.
- قنديل، راجية، صورة اسرائيل في الصحافة المصرية أعوام 72،74،78، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة، 1981م.
- ناجي، منصور، دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للشركات: دراسة لاثنتين من الشركات اليمنية، رسالة دكتوراة، جامعة ميسو، الهند، 2010م.
- ندا، أيمن، صورة الوطن العربي واوروبا في المواد الاخبارية المقدمة في الفضائيات العربية والاوروبية، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة، 1986م.

4.المراجع الأجنبية:

- Callanan, Valerie. Rosenberger, Jared(2011), S.Media and public perceptions of the police: Examining the impact of race and

- personal experience ". Research article. in: Policing & Society Journal. Vol.21 (2).
- Cooke, Louise ; Sturges , Paul(2009), Police and media relations in an era of freedom of information, Research. 167–189. article. in: Policing & Society. Vol. 19 (4), pp. 406 – 424.
 - Das, Dilip K.(1990), The Image of American Police in Comparative Literature, U.S.A: Westren Illinois University.
 - Health, Robert. (1999), Just popping down to the shops for a pocket of image statements: A new theory of how consumers perceive brands. Journal of the Market Research Society, 41 (2), 153–169.
 - Herr, Charles & Lapidus, Bulmberg. (1998), Nuclear Weapons Attitudes in Relation to Dogmatism, Mental Representation of Parents and Image of foreign enemy: Peace and conflict. Journal of Peace Psychology, 4 (1), 59–68.
 - James, Gray(1986), Managing The Corporate Image: The Key To Public Trust , Green Wood Press,West Pont, P. 20.
 - Joe, Marconi, Public Relation: The Complete Guide ", New York, Thomson Learning, inc, 2004 "PP. 80 – 82.
 - John E. Marston(1979), Modern Public Relation, (New York: McGraw–Hill, Inc.
 - Kenneth E Boulding(1966), The Image, Ann Arbor, Michigan:The University Of Michigan Press, pp.47–52.
 - Okerek.GodPower(1993), Public Attitude Towered the Police Force in Nigeria. Police studies. U.K. vol 16,No.3.

- Stephen W. Little John(1983), Theories OF Human Communication,(New York: Wadsworth Publishing Company.Inc, p.161
- Zeithaml, V. et al. , (2006) , Service Marketing, Integrating Customer Focus across the Firm. 4th, Ed, McGraw– Hill/Irwin, New York, NY.

5. المواقع الالكترونية:

- www.police.ps موقع الشرطة الفلسطينية
- www.moi.gov.ps موقع وزارة الداخلية الفلسطينية
- www.annabaa.org/nbahome/nba79/007.htm
- www.caus.org
- www.Daraleman.com

6. المقابلات:

- مقابلة مع قائد جهاز الشرطة اللواء / تيسير البطش، ابريل، 2014م.
- مقابلة مع مدير الادارة العامة للعلاقات العامة في جهاز الشرطة، العقيد/ عماد ديب، ابريل، 2014م.
- مقابلة مع مدير المكتب الاعلامي والناطق باسم الشرطة المقدم/أيوب أبو شعر، ابريل 2014م.
- مقابلة مع د. ابراهيم حبيب النائب الأكاديمي في كلية الشرطة ، ابريل/2014م.
- مقابلة مع مسؤول اللجنة العامة للتواصل الجماهيري والاصلاح أ./ تحسين الوادية ،يونيو 2014م.
- مقابلة مع مدير الادارة العامة لشؤون العشائر والاصلاح بوزارة الداخلية أ./ حسين السرحي، يونيو 2014م.

- مقابلة مع مستشار وزير الداخلية ورئيس الوزراء لشؤون العشائر والاصلاح أ. / عبد العزيز الكجك يونيو 2014م.
- مقابلة مع السيد/ محمد ابو دقة ، مسؤول لجان الاصلاح التابعة لوزارة الداخلية في محافظة خانيونس،يناير/2015م.

الملاحق

ملحق رقم (1): قائمة بأسماء المحكمين للاستبيان

ملحق رقم (2): الاستبيان بصورته النهائية

ملحق رقم (3): مقابلات

ملحق رقم (1)

قائمة بأسماء المحكمين:-

م	الاسم	الوظيفية
1	أ.د. سمير صافي	أستاذ في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية
2	د بسام ابو حمد	محاضر بجامعة القدس أبو ديس
3	د خليل النمروطي	استاذ الاقتصاد المشارك في كلية التجارة بالجامعة الاسلامية
4	د. سامي أبو الروس	أستاذ مشارك في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية
5	د ابراهيم حبيب	المحاضر والنائب الاكاديمي في كلية الشرطة
6	د. أكرم سمور	أستاذ مساعد في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية
7	اللواء تيسير البطش	قائد جهاز الشرطة
8	العميد محمد لافي	مدير عام جهاز الأمن الداخلي
9	عقيد/ عماد ديب	مدير ادارة العلاقات العامة في جهاز الشرطة
10	مقدم/ ايوب ابو شعر	مدير المكتب الاعلامي في جهاز الشرطة

ملحق رقم (2)

الجامعة الإسلامية
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

الأخ الفاضل: **حفظه الله.**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان:

" أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في تكوين البعد المعرفي لصورتها الذهنية

لدى النخبة "دراسة حالة: لجان الإصلاح"

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية بغزة لهذا يرجى من سيادتكم التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة وذلك بإبداء الرأي بكل دقة وموضوعية لكل عبارة من العبارات بما ترونه مناسباً، وذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب.

علمًا بأن المعلومات المقدمة لن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

ولكم جزيل الشكر وفائق التحية والتقدير.. ودمتم

الباحث/

أيمن عبد الرؤوف الزميلي

0599109105

أولاً: المعلومات الشخصية:

يرجى وضع إشارة (X) في المربع أمام الإجابة المناسبة:

1. الحالة الاجتماعية:

() أعزب () متزوج () مطلق () أرمل

2. العمر:

() أقل من 30 () من 30-40 () 40-50 () 50-أقل من 60 () 60 فأكثر

3. المحافظة: (حسب مكان السكن)

() شمال غزة () غزة () الوسطى () خان يونس () رفح

4. المؤهل العلمي:

() ثانوي فأقل () دبلوم () بكالوريوس () دراسات عليا

5. مستوى الدخل "بالشيكل":

() أقل من 1000 () 1000-1500 () 1500-2000 () 2000-2500 () 2500-3000 () 3000-4000 () أكثر من 4000

6. سنوات العمل في هذا المجال "كرجل إصلاح":

() أقل من 3 سنوات () من 3-6 سنوات () من 6-10 سنوات () 10 سنوات فأكثر.

ثانياً: الدور الذي يقوم به جهاز الشرطة:

في ضوء خبرتك في التعامل مع جهاز الشرطة:

1) هل واجهتك صعوبة في التعامل مع جهاز الشرطة؟

() نعم () نوعاً ما () لا

2) ما نوعية الصعوبات التي واجهتها؟

() المعاملة غير اللائقة من قبل أفراد الشرطة

() المعاملة غير اللائقة من جانب ضباط الشرطة.

() الإهمال والترك لفترة طويلة في حالات الانتظار.

() قسوة عند حالات التفتيش والمداهمة، وإلقاء القبض.

() الانتقائية في التعامل

() صعوبات أخرى (أذكرها).....

3) في ضوء خبرتك المباشرة في التعامل مع الشرطة كان انطباعك عن هذا التعامل؟

() إيجابي جداً () إيجابي () محايد () سلبي () سلبي جداً

4) ما هو الانطباع السائد عن جهاز الشرطة عند الآخرين من خلال أحاديثهم ومناقشتك معهم؟

() انطباع إيجابي جداً () انطباع إيجابي () انطباع محايد () انطباع سلبي () انطباع

سلبي جداً

أولاً: سمات رجل الشرطة و كيفية تعامل افراد جهاز الشرطة مع الجماهير "حسب وجهة

نظرك":

درجة الموافقة					العبارة	
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
1. سمات رجل الشرطة						
					1 يتصف رجل الشرطة بالشجاعة	
					2 يتصف رجل الشرطة بالحكمة	
					3 يمتاز رجل الشرطة بضبط النفس	
					4 يتصف رجل الشرطة بالانضباط في أداء مهامه	
					5 يتعامل رجل الشرطة مع المواطنين بغلظة وعنف	
					6 يقوم رجل الشرطة بمساعدة من يحتاج المساعدة بدون ان يطلب منه	
					7 يتسم رجل الشرطة بالذوق في تعامله مع الناس	
					8 يتسم رجل الشرطة بالتعاون مع الجمهور في أداء عمله	

					رجل الشرطة يتسم بالشهامة	9
					يتسم رجل الشرطة بالتواضع	10
					يتسم رجل الشرطة بالعدل في التعامل مع الجمهور	11
					يتسم رجل الشرطة بالحزم في التعامل مع المواطنين	12
2. سلوكيات رجل الشرطة						
					يستخدم رجل الشرطة سلطته للتعالي على المواطنين	13
					رجل الشرطة لا يتجاوز القانون في تعامله مع المواطنين	14
					رجل الشرطة يتعامل بالواسطة والمحسوبية	15
					رجل الشرطة يميل لمساعدة ابناء تنظيمه السياسي اثناء المشاكل	16
					رجل الشرطة يميل إلى مساعدة ابناء عائلته ومعارفه	17
					يفتقد رجل الشرطة أحياناً للأمانة في أداء عمله	18
					لا يقدر رجل الشرطة ظروف الآخرين	19
					يفتقد رجل الشرطة للرحمة والمودة في التعامل مع المواطنين	20
					الشرطة ذات طابع حزبي	21
					في بعض الأحيان أشعر بالتجاهل من قبل رجال الشرطة في المركز	22
					رجل الشرطة لا يراعي شعور المتضررين	23
					يغلب رجل الشرطة المصلحة العامة على مصالحه الشخصية	24
					يحافظ رجل الشرطة على السرية في تعامله مع قضايا المواطنين	25

ثانياً: الدور الإعلامي لجهاز الشرطة:

1) ما هي مصادر انطباعاتك حول جهاز الشرطة؟

() وسائل الإعلام المحلية () وسائل الإعلام الحكومية () الخبرة والتعامل المباشر مع الشرطة

() حديث الآخرين عن الشرطة () النشرات والتقارير () أخرى (اذكرها).....

2) ما الرمز الذي يحمله جهاز الشرطة في قطاع غزة؟

() (النسر) (السيف) (العلم الفلسطيني) (غصن الزيتون) (جميع ما ذكر)
(أخرى(اذكر).....)

3) ما الشعار الذي تتبناه الشرطة في قطاع غزة؟

() (الشرطة في خدمة الشعب) (الشرطة في خدمة الوطن) (الشرطة والشعب في خدمة الوطن)
(غير ذلك، اذكر.....)

ما هو انطباعك عن كل من تخصصات الشرطة التالية:

لم يسبق لي التعامل	الانطباع المكون عن كل تخصص					تخصصات الشرطة	
	إيجابي جداً	إيجابي	محايد	سلبي	سلبي جداً		
						شرطة المراكز	1
						شرطة المرور	2
						شرطة البلديات	3
						المباحث العامة	4
						مكافحة المخدرات	5
						التدخل وحفظ النظام	6
						الشرطة البحرية	7
						هندسة المتفجرات	8
						أمن الجامعات	9
						الدوريات والنجدة	10
						الأدلة الجنائية	11
						عمليات الشرطة	12
						شرطة الحراسات	13
						الشرطة النسائية	14
						الشرطة القضائية	15
						العلاقات العامة	16
						المكتب الإعلامي	17

ما هو انطباعك عن رجل الشرطة في الرتب المختلفة؟

	الانطباع المكون عن كل رتبة					رتبة رجل الشرطة	
	لم يسبق لي التعامل	إيجابي جداً	إيجابي	محايد	سلبى		
						ضابط برتبة كبيرة "رائد فأعلى"	1
						ضابط برتبة صغيرة "تقيب فأقل"	2
						صف ضابط "مساعد/رقيب أول/ رقيب/عريف"	3
						جندي	4

الدور الإعلامي لجهاز الشرطة:

	درجة الموافقة					العبرة	
	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
أ. الدور الإعلامي الذي يقوم به جهاز الشرطة للتعريف بدورها في مكافحة الجريمة							
						الدور الامني الذي يقوم به جهاز الشرطة واضح بالنسبة لي	1
						يقوم جهاز الشرطة بالإعلام عن إنجازاته بشكل دوري	2
						يقوم جهاز الشرطة بالإعلام عن إنجازاته بشكل فعال	3
						تظهر أنشطة الشرطة في الإعلام بشكل جيد	4
						تعمل الشرطة على نشر الوعي بين المواطنين	5
						أعرف بعض النماذج الإيجابية من جهاز الشرطة الذين قاموا بأعمال بطولية رائعة	6
						أعرف بعض النماذج الإيجابية من المواطنين الذين ساعدوا الشرطة في انجاز مهامها	7
						أعرف الأنشطة الانسانية والاجتماعية التي يقوم بها جهاز الشرطة	8
						أعرف الاجراءات المشددة التي يتم اتخاذها للحيلولة دون انتشار الفساد في جهاز الشرطة	9
						أعرف بعض النماذج من الشرطة التي تمت	10

					معاقتها لإساءة استخدام السلطة	
					الشرطة توضّح موقفها تجاه القضايا بشكل سريع	11
					موقف الشرطة تجاه القضايا دقيق وصحيح	12
ب. الإعلام عن الخدمات الأمنية التي يقدمها الجهاز						
					لدي معرفة بتخصصات الشرطة ودور كل منها في مكافحة الجريمة	13
					اعرف عنوان مركز الشرطة الخاص بمنطقة	14
					أعرف الشعار والرمز الذي تتبناه الشرطة	15
					مهام الشرطة واضحة بالنسبة لي	16
					لدي علم بتسلسل الرتب ووظيفة وحدود كل رتبة	17
					أعرف حقوقي في التعامل مع الشرطة وحدود هذه الحقوق	18
					أعرف واجباتي تجاه الشرطة وحدود هذه الواجبات	19
					أدرك الآثار المترتبة على عدم التعاون مع الشرطة فيما يتعلق بالقضايا المختلفة	20
					أدرك الفوائد التي ستعود عليّ في حالة التعاون مع الشرطة	21
					أعرف رقم هاتف النجدة	22
ت. الأدوات الإعلامية التي تستخدمها الشرطة						
					اتعرف على إنجازات ومهام الشرطة من خلال مجلة الشرطة	23
					تصلني نسخ من إصدارات مجلة الشرطة بصورة دورية	24
					اتابع إنجازات ومهام الشرطة من خلال موقع الشرطة الإلكتروني	25
					اتعرف على إنجازات ومهام الشرطة من خلال صفحات الشرطة على الفيس بوك	26
					اتعرف على إنجازات ومهام الشرطة من خلال موقع تويتر الخاص بالشرطة	27

					تقدم المواقع الالكترونية للشرطة معلومات حول الاحداث بشكل سريع وحدث	28
					أضافت هذه الاصدارات معلومات جديدة كنت أجهلها عن الشرطة	29
					لا أجد صعوبة في الحصول على المعلومات التي أحتاجها عن خدمات تخصصات الشرطة	30
					أتابع موقف الناطق الإعلامي باسم الشرطة من كل حدث أو جريمة في المجتمع	31

ثالثاً: مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة الأمنية:

درجة الموافقة					العبارة	
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
					الزي الذي يرتديه رجل الشرطة مناسب لطبيعة مهامه	1
					الزي الذي يرتديه رجل الشرطة منمق وجميل	2
					يلتزم رجل الشرطة بالزي خلال فترات الدوام الرسمي	3
					المظهر العام لرجل الشرطة لائق ومرتب	4
					يهتم رجال الشرطة بالمركبات الخاصة بالعمل من حيث المحافظة على نظافتها	5
					يهتم رجال الشرطة بالمركبات الخاصة بالعمل من حيث الحفاظ على السلامة العامة وآداب القيادة	6

رابعاً: الاهتمام بالمكان الذي يؤدي الجهاز خدماته من خلاله:

درجة الموافقة					العبارة	
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
					تصميم مركز الشرطة الخارجي عصري ومناسب	1
					تصميم مركز الشرطة من الداخل مناسب ويلبي الاحتياجات	2

					توجد في المركز أماكن استقبال مخصصة للزوار من الفئات الخاصة	3
					الكراسي والمقاعد في مراكز الشرطة مريحة	4
					يحافظ رجال الشرطة على نظافة أماكن عملهم	5
					مركز الشرطة نظيف ومرتب من الداخل	6
					توجد في مركز الشرطة لوحات تحمل إرشادات ونصائح تخص عملهم	7
					توجد في مركز الشرطة لوحات إشارية للاستدلال بها	8
					توجد كاميرات مراقبة داخل أروقة مراكز الشرطة	9
					الموقع الجغرافي لمركز الشرطة يناسب المهام التي يقوم بها ولا يعود بالضرر على من حوله	10

خامساً: امتلاك الجهاز للتكنولوجيا الحديثة

درجة الموافقة					العبرة	
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
					تمتلك الشرطة التكنولوجيا المناسبة لكشف الجرائم	1
					أعرف التكنولوجيا الحديثة التي ادخلتها الشرطة في عمل المرور	2
					أعرف التكنولوجيا المتطورة المستخدمة في إدارة الأدلة الجنائية	3
					يوجد تقدم مستمر في أعمال الشرطة وتحديث وتطوير في أساليبه التقنية.	4
					يعتمد رجل الشرطة في المركز على العمل المحوسب	5
					يجيد رجل الشرطة في المركز استخدام التكنولوجيا في انجاز القضايا	6
					توجد سرعة ودقة في استخراج الملفات نتيجة الارشفة الالكترونية	7
					يتوفر لدى جهاز الشرطة ادوات اتصال متطورة	8
					يعمل جهاز الشرطة على تطوير وسائله وأدواته التكنولوجية	9

					باستمرار	
--	--	--	--	--	----------	--

سادساً: تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمة الأمنية:

درجة الموافقة					العبارة	
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
					سبل الاتصال والتواصل بالشرطة سهلة وبسيطة	1
					يمكنني ارسال شكوى أو اقتراح إلى مركز الشرطة في أي وقت	2
					يوجد جهات مختصة داخل الشرطة تتابع الشكاوي والاقتراحات	3
					أعرف الطرق التي يمكنني ابصال الشكوى أو الاقتراح من خلالها للشرطة	4
					الشرطة تتعامل بجدية مع الشكاوي او الاقتراحات المقدمة عبر موقعها وصفحاتها على الانترنت	5
					يقابلني رجل الشرطة في المركز بالترحاب وبشكل محترم	6
					أرسل شكاوي إلى الشرطة بشكل مستمر	7
					استقبلت ردود على الشكاوي التي أرسلتها	8

شكراً لكم لحسن تعاونكم وأمانتكم في إجاباتكم على الأسئلة بدقة وموضوعية

ملحق رقم (3)
ملخص المقابلات

1. **مقابلة مع قائد جهاز الشرطة اللواء / تيسير البطش، إبريل، 2014:**
 - **طبيعة العلاقة بين جهاز الشرطة و النخب المجتمعية:**

جهاز الشرطة مؤسسة مدنية من مؤسسات المجتمع الفلسطيني وبينه وبين النخب علاقة قوية ومتينة قائمة الاحترام المتبادل و تكامل الادوار وهو ما يظهر خلال الزيارات المتكررة والمتعددة للنخب المجتمعية من وجهاء وأعيان.
 - **الانطباعات عن تخصصات الشرطة :**

الشرطة لديها الكثير من التخصصات وخاصة في المراكز، ومنها ادارة المرور وشرطة البلديات والمباحث وشرطة المحافظات والانطباع عن رجل الشرطة بشكل عام هو ايجابي، ولكن تطراً بعض الانطباعات نتيجة مواقف محددة، فرجل المرور مثلاً يتم اخذ انطباع سلبي عنه لأنه يعاقب من يخالف قانون السير والمرور وهو بذلك يأخذ حق مواطن من مواطن آخر، ولكن هذا الانطباع السلبي عارض ومؤقت سرعان ما يزول.
 - **العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة لدى المواطن:**

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في تكوين الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن، منها:

 1. تأدية رجل الشرطة لمهامه.
 2. معرفة المواطن وادراكه لطبيعة عمل رجل الشرطة.
 3. السلوكيات الشخصية للضباط وتعامله مع المواطنين حتى في الأوقات خارج دوامه الرسمي.
 4. ثقافة المجتمع وتفهمه لعمل رجل الشرطة.
 5. البعد الاعلامي ومدى متابعة الاعلام لنشاطات وجهود الشرطة في المجتمع.
 6. أنشطة العلاقات العامة في جهاز الشرطة وخاصة المتعلقة بالبعد الخارجي من زيارات واستقبال للنخب والأعيان والوجهاء.
 - **أنشطة العلاقات العامة الهادفة لتحسين صورة جهاز الشرطة لدى المجتمع:**
 1. زيارات ضباط الشرطة للمؤسسات الأهلية والمجتمعية والعائلية.
 2. زيارات واستقبال النخب والأعيان.
 3. تطيب خاطر من يتضرر من الاجراءات الشرطية أثناء تأدية عمل الشرطة.
 4. تقديم المعونة لبعض الموقوفين ممن يحتاجون مساعدة وخاصة من اضطروا لارتكاب بعض المخالفات لتردي اوضاعهم الاقتصادية.
 5. القيام بجهود تستهدف فئات محددة مثل طلبة الجامعات والمدارس حيث يشارك في مثل هذه الحملات تخصصات الشرطة مثل الشرطة النسائية وشرطة المرور ومكافحة المخدرات وهندسة المتفجرات.
 6. الحملات الكبرى التي يقوم بها جهاز الشرطة مثل حملة مواطن كريم يحميه شرطي حكيم.

- **أنشطة إضافية لتحسين الصورة الذهنية:**
نعمل على أن تصبح الشرطة، شرطة مجتمعية وهو ما نقوم به من خلال ترك مساحة للنخب الاجتماعية المتمثلين برجال الاصلاح والعشائر لأخذ دورهم في حل مشاكل المواطنين قبل وصولها للنياحة والمحاكم، حيث نتعاون مع رجال الاصلاح من كافة التوجهات الذين يصلحون بين الناس سواء بشكل شرعي مثل رابطة علماء فلسطين أو بالعرف والعادة مثل معظم رجال الاصلاح وهو ما انتج أن أكثر من 50% من القضايا التي تصل مراكز الشرطة لا تحول الى النيابة ويتم تسويتها عبر رجال الاصلاح والعلاقات العامة في الشرطة.
- **أهمية دراسة الرأي العام بالنسبة لجهاز الشرطة:**
المواطن هو الفئة المستهدفة في عمل الشرطة ونعمل ليرضى المواطن ويشعر بالأمن والامان وفي هذا الاطار فإننا نقوم بقراءة وتحليل استطلاعات الرأي التي نتحدث عن الشرطة ونقيم العمل ونعدله بناء عليها، كذلك نهتم باستقبال الشكاوي المواطنين ومتابعتها عبر جهات مختصة داخل الجهاز.
- **قياس مستوى رضى الرأي العام عن جهاز الشرطة:**
 - مدى تفاعل المجتمع مع جهاز الشرطة وانشطته.
 - اللقاءات التي تنظم مع المخاتير والاعيان والوجهاء ورجال الاصلاح.
 - استطلاعات الرأي من جهات محايدة والتقييم الذاتي.
 - قياس أثر الحملات الكبرى التي يقوم بها جهاز الشرطة مثل حملة مواطن كريم يحميه شرطي حكيم.

2. مقابلة مع مدير الادارة العامة للعلاقات العامة في جهاز الشرطة، العقيد/ عماد ديب، ابريل، 2014:

- **طبيعة العلاقة بين رجال الشرطة والمجتمع:**
علاقة الشرطة مع المجتمع علاقة ايجابية وهي علاقة أخوة ومحبة مبنية على التواصل وحل اشكاليات المواطنين ، والمواطن أصبح لا يهاب من التوجه الى مركز الشرطة لطلب حقه وهو عكس ما كان يحدث في فترات سابقة.
- **الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن:**
تبدلت الصورة الذهنية عن رجل الشرطة بالمقارنة بفترات سابقة، حيث هناك نسبة رضى من الشارع الفلسطيني عن جهاز الشرطة تقدر ب70-80% وهو ناتج عن تطبيق الشرطة الفعلي لشعار الشرطة في خدمة الشعب.

- **الصورة الذهنية لتخصصات الشرطة لدى المواطن:**
هناك نظرة لرجل الشرطة انه كايح للحرية، ولكن اذا أمعنا النظر نجد أن طبيعة مهمة رجل الشرطة تقتضي اخذ الحق من الظالم وردة الى المظلوم ، فمثلا اذا أخذنا مثال رجل شرطة المرور اذا استخدم صلاحياته للحفاظ على ارواح المواطنين فان صورة سيئة سيحملها عنه المخالفين ولكنها صورة مؤقتة، كذلك شرطة التدخل وحفظ النظام فهي تستخدم القوة في فض النزاع من اجل سلامة المواطن والمحافظة عليه في النهاية فان الصورة الذهنية الايجابية تطغى على الصور السلبية المؤقتة.

- **العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة:**
 1. الاحداث تلعب دور مهم في تشكيل الصورة وخاصة عندما يتعرض الجهاز للقصف من قبل قوات الاحتلال.
 2. الاعلام يلعب دور مهم في تكوين الصورة الذهنية وقد برز خلال فترة الحروب مشاهد رجال الشرطة المقصوفين وزملائهم يتابعون العمل وحفظ المجتمع من بعدهم.
 3. اعلام الشرطة يلعب دور في ابراز نشاطات وانجازات الشرطة.
 4. أنشطة العلاقات العامة في تحسين الصورة مثل التواصل مع الوزراء والمختير وهو ما يتم بشكل يومي، كذلك زيارات مؤسسات المجتمع المدني مثل الصليب الاحمر، والقاءات الجماهيرية في الدواوين والمساجد وفي المنازل في بعض الاحيان.

- **أهمية الرأي العام:**
دراسة الراي العام تظهر مدى رضى المواطنين عن أداء جهاز الشرطة ونظرة الشارع اليه وقد أظهرت بعض دراسات الراي العام في قطاع غزة أن هناك رضى عن أداء جهاز الشرطة بنسبة تصل الى 80%.

- **أنشطة العلاقات العامة التي تستهدف المجتمع:**
 1. زيارات للمؤسسات والوزارات والعائلات والدواوين.
 2. حل القضايا التي تحوّل من النيابة بصورة سلسلة من خلافات مالية او مشاكل عائلية ومشاجرات وغيره.
 3. مشاركة المواطنين في أحزانهم وخاصة المشاركة في بيوت العزاء.
 4. إقامة الورش والمحاضرات للمواطنين سواء داخل مواقع الشرطة او في الخارج مثل المساجد والمؤسسات.

- **الأنشطة الموجهة للمختير ورجال الاصلاح:**
يتم التواصل بشكل مستمر مع رجال الاصلاح والمختير وذلك نظرا لأهميتهم في ايصال الصورة الطيبة عن جهاز الشرطة لدى المحيطين بهم وفي المجتمع مما يعزز من مفهوم الشرطي الطيب الحكيم الذي يتواصل مع المواطن.

- رد الشرطة على بعض الاتهامات التي قد تشوه صورتها:
يتم الرد عبر:

1. المكتب الاعلامي والناطق باسم الشرطة.
2. اللقاءات المفتوحة مع الجمهور.
3. بعض النشرات والمنشورات.

- جهود الشرطة في تهيئة وتحسين مراكز الشرطة لاستقبال المراجعين ورجال الاصلاح:
جهاز الشرطة مستهدف من قبل قوات الاحتلال الا أن جهاز الشرطة ووزارة الداخلية تسعى باستمرار لتوفير المكان المناسب لرجل الشرطة حتى يقوم بأداء مهامه ومنها توفير الكهرباء والاضاءة في المراكز بشكل عام حيث تم استخدام الطاقة البديلة عبر تركيب ألواح الطاقة الشمسية في المراكز، وكذلك تجهيز أماكن لاستقبال الضيوف ورجال الاصلاح مع توفير أماكن للانتظار للمراجعين.

3. مقابلة مع مدير المكتب الاعلامي والناطق باسم الشرطة المقدم/أيوب أبو شعر، ابريل 2014:

- طيبة العلاقة بين جهاز الشرطة والمجتمع:
عمل جهاز الشرطة يحتم عليه التواصل مع فئات المجتمع ككل.
- صورة جهاز الشرطة لدى الراي العام في المجتمع:
صورة ايجابية من واقع ضرورة العمل الذي تقوم به الشرطة وحسن اداء عناصرها.
- العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة لدى المواطن:
1. دور رجل الشرطة في توفير الأمن للمواطن فكلما انخفض معدل الجريمة وارتفع مستوى الأمن تحسنت الصورة الذهنية لجهاز الشرطة، ومجتمعنا الفلسطيني من أقل المجتمعات في المحيط من حيث معدل الجريمة.
2. الدور الاعلامي لجهاز الشرطة حيث يتحمل اعلام الشرطة دور كبير في حمل صورة ايجابية عن الجهاز للمجتمع .
3. كذلك وسائل الاعلام المختلفة تلعب دور في تشكيل الصورة الذهنية لجهاز الشرطة .

- أهمية النخب المجتمعية بالنسبة لجهاز الشرطة:
هناك أهمية وضرورة لتواصل الشرطة مع النخب المجتمعية لإبراز دور الشرطة ونقل صورتها الطيبة للمجتمع، ويتم ذلك عبر اللقاءات والاجتماعات وورش العمل.

- أهم النخب التي يتواصل معها الجهاز:
1. رجال الاصلاح والمخاتير لاحتكاكهم المستمر بجهاز الشرطة والمواطنين.
2. رجال الأعمال
3. أعضاء النقابات ، المعلمين والمهندسين والأطباء والصيادلة

4. مجالس الجمعيات الاهلية والمؤسسات الاجتماعية.

• دور الشرطة في الاعلام عن دورها في مكافحة الجريمة:

1. عبر وسائل الاعلام بمختلف انواعها.

2. ورش العمل

3. الندوات والمحاضرات واللقاءات

• أعمال المكتب الاعلامي في الشرطة:

1. ادارة الموقع الالكتروني للشرطة ومواقع التواصل الاجتماعي.

2. اصدار مجلة الشرطة بواقع 1000 عدد شهرياً.

3. التواصل مع وسائل الاعلام واللقاءات الصحفية.

4. اصدار بعض المقالات والنشرات التعريفية.

5. تصميم ومونتاج أفلام ومقاطع فيديو وتصاميم تخص عمل الشرطة.

6. اصدار نشرات وبروشورات تعريفية بتخصصات الشرطة .

• دور المكتب الاعلامي في التعريف بتخصصات الشرطة ومهامها:

1. عبر تخصيص جوانب في مجلة الشرطة للتعريف بالتخصصات بشكل دوري.

2. عبر موقع الشرطة ومواقع التواصل الاجتماعي.

• آلية توزيع مجلة الشرطة:

1. بعض مؤسسات المجتمع المدني.

2. بعض وسائل الاعلام.

3. بعض الوزارات.

4. مراكز الشرطة.

4. مقابلة مع مستشار وزير الداخلية ورئيس الوزراء لشؤون العشائر والاصلاح أ. / عبد العزيز

الكجك يونيو 2014:

• جذور عمل الاصلاح في قطاع غزة:

- الشعب الفلسطيني معتاد على سلوك العشائر منذ القدم ورجال الاصلاح والمختير هم من مكونات النسيج الاجتماعي وقد توارث بعضهم العمل في هذا المجال من آباءهم عن اجدادهم.
- الشعب الفلسطيني يحترم عمل رجال الاصلاح والعائلات تنضبط انضباط تام بأحكام العشائر، وقد مر على الشعب الفلسطيني فترة لا توجد بها محاكم أو شرطة وكان التقاضي وفض النزاعات يتم عند رجال الاصلاح والمختير.

• **العلاقة بين رجل الاصلاح ورجل الشرطة:**

- رجل الشرطة يعتمد بشكل كبير على رجل الاصلاح لحل المشاكل سواء بالطرق الرضائية او الجزائية ، ورجل الاصلاح يسهل مهام رجل الشرطة ويقلل من خطورة بعض المشاكل ، فالدور الذي يقوم به رجل الاصلاح لا يستطيع ان يقوم به رجل الشرطة.
- توجد لجان اصلاح على مستوى محافظات قطاع غزة وجميعها تعمل تحت اشراف وزارة الداخلية .

5. مقابلة مع مدير الادارة العامة لشؤون العشائر والاصلاح بوزارة الداخلية أ. / حسين السرحي،

يونيو 2014:

• **الانتشار في محافظات قطاع غزة:**

- توجد مكاتب لجان الاصلاح التابعة لوزارة الداخلية في محافظات قطاع غزة الخمسة، على هيئة أفرع تتبع للمركزية في محافظة غزة، وكل فرع تنبثق منه عدة لجان فرعية وتتكون كل لجنة من 7-12 رجل اصلاح.

• **آلية عمل رجال الاصلاح:**

- لجان الاصلاح تعمل اما بتكليف "عبر تقديم شكوى الى المكتب" أو تطوع في بعض المشاكل.
- تصل الشكوى من أحد أطراف النزاع ، ويتم استدعاء الطرفين وسماع أقوالهم واعطائهم الفرصة لإحضار الشهود والدلائل ويتم التوقيع على سند تحكيم بين الطرفين.
- وهو اما سند تحكيم عادي حسب العرف أو سند تحكيم شرعي .
- تتكون لجنة للبت في القضية ويتم اصدار قرار فيها ليلتزم به الطرفين.
- فيما يتعلق بالمشاكل التي تصل الى مركز الشرطة يتوجه رجال الاصلاح الى حلها عبر التواصل والتنسيق مع الشرطة.

• **طبيعة العلاقة بين رجال الاصلاح ورجال الشرطة:**

- هناك تعليمات واضحة من وزير الداخلية الى قيادة الشرطة ومنها الى المراكز بالتعاون مع رجال الاصلاح في حل اشكاليات المواطنين.
- رجال الاصلاح لهم تعاون وتعامل مباشر مع رجال الشرطة والنيابة والمحاكم ، ويقوم رجال الاصلاح بدور كبير في تخفيف هم المشاكل وحل النزاعات عن جهاز الشرطة.

• **كيفية اختيار رجل الاصلاح:**

يجب على رجل الاصلاح أن يتصف ببعض المواصفات، أهمها على النحو التالي:

1. أن يكون معروف بتدينه والتزامه.
2. معروف بأخلاقه الحسنة.
3. عمره يسمح بأن يكون رجل اصلاح.
4. مقبول لدى المنطقة التي سيعمل بها.
5. لم يصدر بحقه أحكام قضائية تتعلق بالشرف والامانة.

6. نظافة اليد وليس عليه شبهات.

**6. مقابلة مع مسؤول اللجنة العامة للتواصل الجماهيري والاصلاح أ. /تحسين الوادية
يونيو 2014:**

- **طبيعة العلاقة بين رجال الاصلاح ورجال الشرطة:**
هناك تعاون تام وتنسيق كامل بين رجال الاصلاح ورجال الشرطة والنيابة كذلك وهناك تسهيل لمهام رجال الاصلاح في مراكز الشرطة.
- **الانتشار الجغرافي والانجازات :**
 - يوجد 12 مكتب رئيسي على مستوى المحافظات الخمسة يتفرع منها 17 لجنة فرعية.
 - يبلغ عدد رجال الاصلاح التابعين للجنة التواصل الجماهيري والاصلاح 170-150 رجل اصلاح من أبناء حركة الجهاد الاسلامي أو مقربين منها.
 - تم انشاء اللجنة عام 2009م وتمكنت خلال هذه الفترة من حل 12 قضية قتل و 250 قضية اصابة خطيرة ومتوسطة و 3000 شجار عائلي وخلافات مالية وعقارية وغيره.

7. مقابلة د. ابراهيم حبيب في كلية الشرطة بتاريخ ابريل/2014م:

- **الصورة الذهنية لجهاز الشرطة لدى الرأي العام في قطاع غزة:**
 - الواقع أفضل من أيام السلطة السابقة، لكنه ليس مثالياً وهذا يتضح بشكل جلي عندما ترى حجم القضايا المسجلة في الشرطة للمواطنين، بمعنى أن عدد القضايا المسجلة في الشرطة يشير في أحد جوانبه الى مدى ثقة المواطنين في جهاز الشرطة.
 - هناك مجموعة عوامل تقلل الثقة بين المواطنين والشرطة وهناك عامل خارجي وهو عامل الاحتلال الذي يضعف عمل الشرطة والذي يؤثر على سلوكياتها في خدمة المواطنين، كذلك الحصار فهذا يؤثر على ثقة المواطنين في الشرطة لأن هناك أمور لا تستطيع الشرطة تنفيذها وهي من ضمن العوامل الخارجية التي تجعل الصورة الذهنية للشرطة أقل من المأمول، والمواطن في نهاية المطاف لا يبحث عن أعذار بقدر ما يبحث عن نتائج.
- **الأنشطة التي يقوم بها جهاز الشرطة لتحسين صورته الذهنية لدى الرأي العام:**
 - التواصل مع العائلات فهي نقطة مهمة وهي تقرب وجهات النظر وتعزز حالة الاتصال والتواصل بين جهاز الشرطة وخاصة في المراكز والمواطنين لحل كثير من الاشكاليات وهي تساعد بشكل ايجابي كبير.
 - وكذلك من ضمن ما يقوم به جهاز الشرطة الاتصال والتواصل عن طريق العلاقات العامة في الافراح والاتراح وخاصة مع العائلات .
 - ومحاولة تخفيف العقوبات الخاصة ببعض القضايا البسيطة بمعنى شخص يكون معتقل على شيك بسيط أو نفقة يتم الاتصال من قبل جهاز الشرطة على وجوه الخير وشرح الحالة

- وطلب احضار مساعدة للإفراج عن بعض الحالات وهي أمور حقيقة تساعد على تحسين صورة جهاز الشرطة امام الناس .
- احتياج ادارة العلاقات العامة من أنشطة وبرامج لتحسين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة لدى المواطنين
- جهاز العلاقات العامة في جهاز الشرطة يتوجب ان يكون اكثر عمقا في علاقته مع الناس لأننا نحاول ان نطور مفهوم الشرطة الى الشرطة المجتمعية.
- أهمية دراسة الرأي العام:
- في كل دول العالم عندما تريد الشرطة او أي جهاز امني اتخاذ قرار معين تقوم بإجراء قياس للرأي العام لهذا الموضوع،
- فدور وحدة العلاقات العامة والاعلام لا ينحصر في المناسبات بل ان تنزل للشارع لقياس الرأي العام وهو امر ضروري ويجب الاهتمام به بشكل مهني وجدي وهو مهم لقياس مدى تقبل الناس لسلوكك وهو يؤثر على سلوك الشرطة وقيادتها.

8. مقابلة مع السيد/ محمد ابو دقة ، مسؤول لجان الاصلاح التابعة لوزارة الداخلية في محافظة خانيونس، يناير/2015:

- طبيعة العلاقة بين رجال الاصلاح وكراكز شرطة محافظة خانيونس:
- العلاقة جيدة ومبنية على الاحترام والتعاون.
- لدينا نشاطات مشتركة من محاضرات وندوات وورش عمل لتطوير العمل بيننا وبين الشرطة.
- تقوم العلاقات العامة في شرطة محافظة خانيونس بالمساعد في تسهيل مهام رجال الاصلاح، لإنجاح عملهم.