Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org

شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

The 11th International Scientific Conference
Under the Title
"The role of humanities, social and natural sciences in supporting sustainable development"
المؤتمر العلمي الدولي الحادي عشر
تحت عنوان "دور العلوم الانسانية والاجتماعية والطبيعية في دعم التنمية المستدامة"
9-10 ديسمبر 2020 - اسطنبول – تركيا
http://kmshare.net/isac2020

The role of public relations in security patrol services (In the city of Mecca)

Naser K. Allehyane
Nas191088@gmail.com

Abstract:

The problem of the study is reflected in the urgent need to organize public relations programs to contribute to the development of security patrol services in the city of Makkah Al-Mukarramah, and these programs have emerged as a result of the great change that has occurred in the modern society, which is characterized by great variations in its form, composition and nature in terms of political, economic and social aspects, which required the need To organize public relations programs to contribute to the development of the performance of security patrols in terms of the availability of modern security forces and the readiness of officers and security men to provide services to the fullest.

The study aimed to identify the role of public relations in security patrol services in the city of Makkah Al-Mukarramah and the effect of public services in developing crime prevention services, and to know the role of public relations between security patrol personnel.

The current study found that participating in cases of sympathy and congratulations, visiting patients, facilitating procedures, and continuous communication between patrol members and the public, helps prevent crimes and accidents.

The results also confirmed the existence of a relationship between recreational activities and employee performance, as well as the availability of modern means, and continuous contact with the operating room effectively contributes to speedy access to accident sites, which enhances the chances of aborting crime or contributing to saving the injured.

The study found the need to work to facilitate procedures in completing workers' transactions, urging them to communicate and participate in cases of consolation and congratulations, and to communicate with retirees to benefit from their experience and the need for trust between the organization and the internal public, and the conduct of programs and campaigns to educate the public about the importance of cooperation with patrols to maintain security.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

Keywords: public relations, security patrols

دور العلاقات العامة في خدمات دوريات الأمن (بمدينة مكة المكرمة)

إعداد الباحث
ناصر كامل اللحياني
Nas191088@gmail.com

المستخلص:

تتجلى مشكلة الدراسة في الحاجة الملحة إلى تنظيم برامج للعلاقات العامة لتساهم في تطوير خدمات دوريات الأمن بمدينة مكة المكرمة ، وقد ظهرت هذه البرامج نتيجة التغيير الكبير الذي حدث في المجتمع الحديث الذي يتميز بمتغيرات كبيرة في شكله وتكوينه وطبيعته من النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، مما تطلب الحاجة إلى تنظيم برامج للعلاقات العامة لتساهم في تطوير أداء دوريات الأمن من حيث توافر سيادات الأمن الحديثة والاستعداد من قبل الضباط ورجال الأمن لتقديم الخدمات على الوجه الأكمل .

وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في خدمات دوريات الأمن بمدينة مكة المكرمة وأثر الخدمات العامة في تطوير خدمات منع الجريمة ومعرفة دور العلاقات العامة بين أفراد دوريات الأمن.

وتوصلت الدراسة الحالية إلى أن المشاركة في حالات المواساة والتهاني وزيارة المرضى وتسهيل الإجراءات والإتصال المستمر بين أفراد الدوريات والجمهور يساعد على منع وقوع الجرائم والحوادث .

كما اكدت النتائج على وجود علاقة بين الأنشطة الترفيهية وأداء العاملين وكذلك توافر الوسائل الحديثة ، والاتصال المستمر مع غرفة العمليات يسهم بشكل فعأل في سرعة الوصول إلى أماكن الحوادث مما يعزز من فرص اجهاض الجريمة أو الإسهام في إنقاذ المصابين .

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

وتوصلت الدراسة إلى ضرورة العمل على تسهيل الإجراءات في إنجاز معاملات العاملين وحثهم على التواصل والمشاركة في حالات المواساة والتهاني والتواصل مع المتقاعدين للإستفادة من خبرتهم وضرورة توافر الثقة بين المنظمة والجمهور الداخلي وعمل برامج وحملات لتوعية الجمهور بأهمية التعاون مع الدوريات للحفاظ على الأمن .

الكلمات المقتاحية : العلاقات العامة ، دوريات الأمن .

مقدمة:

مع بداية القرن العشرين أخذت العلاقات العامة تبرز كنشاط هام تحرص عليه الشركات والمؤسسات التي تعيش بتعزيز الصلات بزبائنها، والتي تحرص على إبراز صورة مشرفة لها في المجتمع ، ويرى جوزيف دومنيك بأنه يمكننا تتبع نشاط العلاقات العامة إلى الأيام الخوالي حيث يمكن الرجوع إلى التقارير والملاحظات الحربية التي أعدها يوليوس قيصر ، ومنها نستشف أن تحقيقه للنصر كان من خلال العلاقات الشخصية والعامة السياسية (أبواصبع، 1988م، 89) .

في عام 1952م حث الرئيس الأمريكي دوايت إيزنهاور رجال الأعمال على المشاركة في الأنشطة السياسية بعد أن تطورت الصناعة بشكل هائل وأصبح لها تأثير كبير على المجتمع الأمريكي ، وبعد ذلك بعامين أنشئ مجمع الشؤون العامة كمنظمة رسمية مهمتها تدريب مديري الأعمال على برامج الشؤون العامة ، ويقدر عدد الشركات التي تهتم ببرامج الشؤون العامة في الولايات المتحدة الأمريكية الأن بأكثر من خمسمائة شركة (عجوة،1983م،18) .

ولقد أجمع العديد من الكتاب على أهمية العلاقات العامة في بحث وقياس الاتجاهات والرأي العام واستجابات الجماهير ودراسة التغير الاجتماعي ومد المؤسسة أولاً بأول بكافة التطورات التي تحدث وتخطيط ورسم السياسة العامة في المؤسسة وتخطيط وإنشاء العلاقات السليمة ومساعدة وتشجيع التفاعل الاجتماعي ، وخدمة العاملين ورعايتهم في شتي المجالات (موسى،2007م،39) .

ويساهم التطوير في زيادة خبرة وتجربة العاملين في دوريات الأمن في مجالات وظائفهم الأساسية وبطريقة مباشرة فهدف التطوير هو زيادة المعلومات العامة والمعرفة الإدارية لرجل الأمن وإتاحة الفرصة له للتعرف بصورة أكثر على المبادئ أو النظريات والأساليب التي تمكنه من خلالها العمل بصورة أكثر فاعلية وكفاءة (علاقي،1985م،490) .

ويتولى رجال الدوريات مهمة صعبة للغاية وهي حماية المواطنين بمنع واعتراض المجرمين والإرهابيين ، ويشمل النظام العام كافة صور النشاط الاجتماعي ، ويهدف إلى المحافظة على الأسس والمبادئ التي يقوم عليها المجتمع الإسلامي ، وأما السكينة العامة فهي المحافظة على الهدوء في الطرق والأماكن العامة والحيلولة دون حدوث الأمور التي تخل بهذا الهدوء (الجلهوم،1981م، 37) .

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

مشكلة الدراسة :

تتجلى مشكلة الدراسة في الحاجة الملحة إلى تنظيم برامج للعلاقات العامة لتساهم في تطوير خدمات دوريات الأمن بمدينة مكة المكرمة ، وقد ظهرت هذه البرامج نتيجة التغيير الكبير الذي حدث في المجتمع الحديث الذي يتميز بمتغيرات كبيرة في شكله وتكوينه وطبيعته من النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، مما تطلب الحاجة إلى تنظيم برامج للعلاقات العامة لتساهم في تطوير أداء دوريات الأمن من حيث توافر سيادات الأمن الحديثة والاستعداد من قبل الضباط ورجال الأمن لتقديم الخدمات على الوجه الأكمل ، ومن هنا فأن مشكلة الدراسة تتمثل في التساؤل التالي :

ما دور العلاقات العامة في خدمات دوريات الأمن بمدينة مكة المكرمة ؟ وينبثق منه تساؤلات فرعية:

1 – ما أثر العلاقات العامة في تطوير خدمات منع الجريمة .

2 – ما أثر العلاقات العامة داخل الدوريات الأمنية .

3 – ما أثر تطوير الخدمات الأمنية في المحافظة على النظام العام والسكينة العامة .

4 – ما أثر العلاقات العامة في تطوير أداء أفراد الأمن في تقديم الإسعافات الأولية للمصابين .

أهمية الدراسة :

الأهمية النظرية :

تتركز الأهمية النظرية في كونها محاولة لإضافة نتائج جديدة للتراكم العلمي والمعرفي حول دور العلاقات العامة في خدمات دوريات الأمن بمدينة مكة المكرمة .

الأهمية التطبيقية :

تحاول هذه الدراسة أن تكشف عن دور العلاقات العامة في خدمات دوريات الأمن بمدينة مكة المكرمة ، ويأمل الباحث أن تكون نتائج هذه الدراسة ذات فائدة للمهتمين بأهمية العلاقات العامة داخل المنظمات والهيئات الحكومية .

كما تتضح أهمية الدراسة في أنها تفيد شريحة كبيرة من المجتمع وهم أفراد الأمن العاملين في هذه الدوريات ، كما أنها تخدم الكثير من أفراد المجتمع سواءً المواطنين و المقيمين وكذلك حجاج بيت الله الحرام من جميع دول العالم .

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى :

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/
Available online at http://proceedings.sriweb.org

1 – التعرف على دور العلاقات العامة في خدمات دوريات الأمن بمدينة مكة المكرمة .

2 – التعرف على أثر الخدمات العامة في تطوير خدمات منع الجريمة .

3 – معرفة دور العلاقات العامة بين أفراد دوريات الأمن .

4 – معرفة أثر تطوير الخدمات في المحافظة على النظام العام والسكينة العامة .

5 – معرفة أثر العلاقات العامة والتطوير في أداء أفراد الأمن في تقديم الإسعافات الأولية للمصابين.

فرضيات الدراسة :

1 – توجد علاقة بين العلاقات العامة وتطوير خدمات دوريات الأمن بمدينة مكة المكرمة.

2 – توجد علاقة بين أثر الخدمات العامة و تطوير خدمات منع الجريمة .

3 – توجد علاقة بين دور العلاقات العامة في توطيد الصلة بين أفراد دوريات الأمن .

4 – توجد علاقة بين تطوير الخدمات و المحافظة على النظام العام للأمن .

5 – توجد علاقة بين العلاقات العامة والتطوير في أداء أفراد الأمن في تقديم الإسعافات الأولية للمصابين .

منهج الدراسة :

من أجل تحقيق أهداف البحث سيقوم الباحث باستخدام المنهج الوصفي في دراستة لعرض المشكلة والوصول إلى حلول مقترحة .

مجتمع الدراسة :

يتكون من جميع الأفراد العاملين في دوريات الأمن بمدينة مكة المكرمة .

عينة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على طريقة المعاينة الهدفية لمناسبتها لطبيعة البحث ، وهي تعتبر العينات العشوائية ، وتكونت عينة الدراسة من الأفراد بدوريات الأمن بمدينة مكة المكرمة وكان عددهم (40) مفردة

طريقة جمع البيانات :

سوف يتم الاعتماد على مصدرين في هذه الدراسة هما

1 – مصادر أولية : الاستبيان وهو من المصادر التي تساعد الباحث في التعرف على دور العلاقات العامة في خدمات دوريات الأمن بمدينة مكة المكرمة .

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

2 – مصادر ثانوية : الكتب والمقالات والمراجع النظرية والأنترنت ، والتي تتناول الموضوع وتساعد في تحديد المعالم الرئيسية للبحث وتفتح آفاق أوسع للدراسة .

تحليل البيانات :

لتحليل بيانات هذا البحث سوف يتم استخدام:

الأساليب الإحصائية الوصفية المناسبة للبحث مثل المعدل ، النسب ، التكرارات .

مصطلحات الدراسة :

العلاقات العامة :

عرفتها جمعية العلاقات العامة الدولية بأنها " العلاقات العامة وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها ، والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والتعاطف والتأييد وذلك من خلال : قياس اتجاه الرأي العام لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياساتها وأنشطتها وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الإعلام الشامل المخطط (حسن،1984م، 16).

دوريات الأمن :

هي وحدة شرطية أو راكبة مكلفة بمتابعة الحالة الأمنية في منطقة معينة ، وفي أوقات محددة لها لتحقيق أهداف الشرطة (القرني، 1987م، 16) .

حدود الدراسة :

ستتحدد نتائج هذه الدراسة بالحدود التالية :

- الحدود المكانية : ستطبق الدراسة على دوريات الأمن بمدينة مكة المكرمة .
- الحدود الزمنية : سوف تطبق الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي1432-1433هـ.

الإطار النظري :

استخدمت العلاقات العامة بمعناها الحديث في محيط الأعمال التجارية والصناعية في أعقاب الحرب العالمية الأولى ومنذ ذلك التاريخ والحاجة تظهر بجلاء أهمية هذا الميدان حتى أصبحت فن من الفنون الرفيعة التي تحتاج إلى دراسات طويلة

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

وخبرات كثيرة لا يمكن اكتسابها إلا بالمران المتواصل والاضطلاع الدائم على أهم ما استحدث في هذا الموضوع (حسن، 1404هـ، 5).

والعلاقات العامة هي إحدى نتائج التوسع في الإعلام الذي يسود العالم اليوم، وهي تساعد المنظمات على خدمة الفرد بأفضل صورة فالمساهمة في خدمة الفرد ورفاهيته هي السبيل الوحيد لبقاء أي منظمة مهما كان نوعها وهدفها، ولا يمكن لمنظمة تحقيق ذلك إلاّ إذا علمت ما هي رغبات الفرد وتعرفت على حاجاته (خضر، 1998م، 13) وتعد العلاقات العامة أحد مجالات الإدارة التي ظهرت وحققت قبولاً متزايداً خلال النصف قرن الأخير، ويرجع ذلك إلى تعاظم أهمية كسب ثقة الجمهور وتأييده في نجاح أية منظمة أو مؤسسة بصرف النظر عن نوع نشاطها، كما يرجع ذلك إلى نمو شعور الإدارة العليا بمسؤولياتها وضرورة أخذ وجهة النظر العامة للعلاقات كمتغير رئيسي مؤثر في اتخاذ قراراتها، ولذلك تلعب العلاقات العامة دوراً كبيراً في العصر الحديث.

وكان للتقدم العلمي والتقني وتنوع وسائل الإعلام والاتصال تأثير كبير في زيادة أهمية العلاقات العامة وفاعليتها لأن الإنسان لا يملك في كثير من الأحيان الوقت الكافي للإطلاع وقراءة ما يدور حوله من أنشطة للمنظمات والمؤسسات العاملة في المجتمع (بصفر، والقداح، 1431هـ، 16).

وتلعب العلاقات العامة دوراً حيوياً في حياتنا، فهي دائماً موجودة بيننا حيث يتم استخدامها بشكل مستمر، ويكون هذا الإستخدام في أشكال مختلفة اعتماداً على احتياجاتنا الخاصة في تلك اللحظة (هنسلو، 2003م، 11).

مفهوم العلاقات العامة:

عرف كانفيلد العلاقات العامة بأنها "الفلسفة الاجتماعية للإدارة، والتي تعبر عنها من خلال أنشطتها وسياستها المعلنة للجمهور لكسب ثقته وتفاهمه".

ويرى بول جاريت Paul Garett الذي تولى مسئولية العلاقات العامة في شركة جنرال موتورز الأمريكية عام 1931م أن العلاقات العامة ليست وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو في صورة مخالفة لصورتها الحقيقية وإنما هي الجهود المستميتة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التي تحظى باحترامه".

ويرى ساليفان الأستاذ بمعهد العلاقات العامة الأمريكي أنها "وظيفة الإدارة التي تقيس وتقوم وتتنبأ بالآراء والاتجاهات ورد الفعل المتوقع من جمهور المؤسسة والجمهور الخارجي، وهي التي تتحكم في عملية الاتصال بين المؤسسة و جماهيرها تحقيقا للمنفعة المتبادلة لها وللمجتمع" (عليوه، 2001م، 13).

التعريف الثاني: العلاقات العامة فن مسايرة الناس ومجاراتهم حيث اتفق التعريف السابق على أن العلاقات العامة فن– إلا أنه يعتبر تعريفاً مختصراً جداً ولا يوضح صراحة ما هو المقصود بالناس.. هل يقصد بهم الجمهور الخارجي أم الجمهور

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/
Available online at http://proceedings.sriweb.org

الداخلي كما أنه قدم كلمة تتسم بعدم التحديد وهي "المسايرة" حيث أن هذه الكلمة مطاطة بالإضافة إلى أنها تعني خضوع العلاقات العامة تماماً في برامجها لرغبات الجماهير-الناس-، حتى وإن كانت رغبات جارفة أو غير مسئولة أو لا تتمشى وإمكانيات المؤسسة أو المنظمة التي تقدم برامج العلاقات العامة.

التعريف الثالث: مصطلح للتعبير عن شتى الخدمات التي تستهدف الاتصال بالجمهور وتقوية الروابط بين المؤسسة والمجتمع وذلك بإيجاد نمط معين من الاتصال يساعد الجماهير على تنمية العلاقات بينهما ويربطهما من قرب أو من بعد سواء كانت هذه العلاقة مباشرة أو غير مباشرة.

التعريف الرابع: العلاقات العامة طريقة لقياس وتحليل الرأي العام لتوصيل رأي الجمهور للمؤسسات من ناحية أو لتوصيل رأي المسئولين في المؤسسات من ناحية أخرى وهي عملية مستمرة تهدف إلى كسب رأي الجمهور والإبقاء عليه (موسى، 2007م، 16).

فقد عرف إبراهيم إمام العلاقات العامة بأنها العلم الذي يدرس سلوك الأفراد والجماعات دراسة علمية موضوعية بغية تنظيم العلاقات الإنسانية على أساس من التعاون والمحبة والوعي.

ويعرف القاموس العالمي الجديد "لوبستر" العلاقات العامة على النحو التالي:

1- ترويج الاتصال والثقة بين شخص أو مشروع أو هيئة وأشخاص آخرين أو جمهور خاص أو المجتمع بأكمله، وذلك من خلال توزيع المعلومات التي تشرح وتفسر وتوضح وإنشاء نوع من العلاقة المتبادلة وتقييم رد الفعل.

2- (أ) درجة الفهم التي تتحقق بين فرد أو منظمة أو هيئة والجمهور.

(ب) تطبيق الأساليب والوسائل التي تؤدي إلى تحقيق هذه العلاقة.

3- (أ) الفن أو العلم الذي يخلق الفهم المتبادل والثقة.

(ب) الأفراد الاستشاريين المحترفين الذين توكل إليهم هذه المهنة.

عرفت جمعية العلاقات العامة الأمريكية العلاقات العامة بأنها نشاط أي صناعة أو اتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو أي منشأة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الناس كالعملاء أو الموظفين أو المساهمين أو الجمهور بوجه عام لكي تحول من سياستها حسب الظروف المحيطة بها وشرح السياسة للمجتمع.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

ويعرف سيدال العلاقات العامة بأنها عملية مستمرة تقوم بها إدارة المؤسسة للفوز بثقة مستخدميها ومستهلكي منتجاتها والجمهور عموماً للتفاهم معهم جميعاً، وتتم هذه العملية عن طريقين الأول: وهو النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع، والثاني: وهو النشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل التعبير الممكنة. (حجاب، 2007م، 32).

أهمية العلاقات العامة:

1- تزايد تعقد هيكل الصناعة وزيادة ابتعادها عن الاتصال المباشر بالجماهير، وكان ذلك بسبب التقدم التكنولوجي والفني الذي حققته البشرية خلال النصف الأخير من القرن العشرين بمعدلات فاقت ما حققته خلال التاريخ الإنساني كله.

2- تزايد الدور الذي تضطلع به الأجهزة الحكومية مع الجماهير المختلفة، وتحتاج تلك الأجهزة إلى أنشطة للعلاقات العامة نظراً لأنها غالباً تتأثر بتقديم بعض الخدمات السيادية التي تغيب فيها المنافسة وبالتالي تحسن مستوى خدماتها للمتعاملين معها وذلك مثل دوريات الأمن والجوازات والمرور.

3- الإنتاج على نطاق واسع مما يحتم أن يكون التوزيع أيضاً على نطاق واسع، وفي ظل التقدم التكنولوجي والفني لم تعد المشكلة إنتاج بقدر ما أصبحت مشكلة إقناع الجمهور بالتعامل مع منتجات الشركة دوناً عن المنتجات الخاصة بالمنشآت المنافسة.

4- ظهور الأنظمة الديمقراطية وتزايد الإهتمام بأهمية الرأي العام وأهميته الكبرى لنظم الحكم وظهور دوره في قيام الحكومات وإسقاطها مما جعل الحكومات تهتم بالتأثير في الرأي العام من خلال وسائل الإعلام والتنظيمات السياسية القائمة كما وجهت البحوث إلى دراسة أساليب الاستمالة والتأثير.

5- ظهور الآثار السلبية للهجرة من الريف إلى المدينة وما يترتب على ذلك من تغيرات اجتماعية غير منظمة أخلت بتوازن فئات المجتمع.

6- التقدم الهائل في وسائل الاتصال الجماهيري في الصحافة والراديو والتلفزيون.

7- تزايد الطلب على الحقائق والمعلومات من جانب الجمهور نتيجة لانتشار التعليم والمعرفة.

8- وصول مدير العلاقات العامة إلى مركز استشاري عال بين المستويات الإدارية العليا.

9- المواد التي تنتجها العلاقات العامة تعتبر وسائل فعالة للمؤسسة (حجاب، 2007م، 41-43).

وتبرز أهمية العلاقات العامة في أن المنشأة تسعى دائماً إلى تنمية هذه الاتصالات وتكوين الآراء حول السلع التي تنتجها للمؤسسة.

وتبدو أيضاً أهمية العلاقات العامة كذلك في المنشآت الخدمية فقد تكون الخدمة التي تقدمها غير ضرورية بالنسبة للفرد أو قد تكون هناك بدائل لها مما يصعب من دور العلاقات العامة.

وتتضح أهمية العلاقات العامة في مجال المنظمات الحكومية حيث تقوم بدور مهم في تحسين العلاقات بين الحكومة أو الوزارة والجمهور.

وتظهر أهمية العلاقات العامة في أنها تؤدي وظيفة مهمة وحيوية للإدارة العامة، إذ أصبح من واجب الإداريين أن يخبرو الجماهير بسياستهم.

وقد ظهرت الحاجة إلى العلاقات العامة على أثر التغيير الكبير الذي حدث في المجتمعات الحديثة فقد تميز المجتمع الحديث بتغيرات واسعة في شكله وتكوينه وطبيعته من النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية (بصفر، والقداح، 1430هـ، 21).

أهمية العلاقات العامة للمنشأة:

1- أهمية العلاقات العامة للمنشأة الصناعية.

وتبرز أهمية العلاقات العامة في المنشآت الصناعية لاعتبار أن المنشأة الصناعية تنتج سلعة أو العديد من السلع التي تصل إلى العديد من المشتركين والمستهلكين. وفي قيامها بالعمليات الصناعية ترتبط بالعديد من الموردين، والمنشآت الأخرى التي تتعاون معها وتمدها باحتياجاتها المختلفة، كذلك لديها جمهورها الداخلي الذي يتمثل في الموظفين والعمال وهؤلاء يحتاجون لمن يربطهم بالمنشأة وأهدافها ويحببهم فيها ويزيد من ولائهم وإخلاصهم لها، وهذا دور له أهميته من أدوار العلاقات العامة.

2- أهمية العلاقات العامة للمنشآت الخدمية:

وإذا كانت العلاقات العامة في المنشآت الصناعية تمثل أهمية خاصة ففي المنشآت الخدمية هي أكثر أهمية لأنه في الوقت الذي تسوء فيه العلاقة بين المنشأة الصناعية والمستهلكين قد يستمرون في شراء السلعة لأنهم مضطرين لها لعدم وجود غيرها في السوق مثلاً، لأن مزاياها تفوق غيرها من السلع المنافسة ولكن في وجود منشأة خدمية قد تكون الخدمة غير ضرورية بالنسبة للفرد، أو توجد بدائل عديدة عنها يسهل على المتعامل معها أن يستبدلها، وهذا يصعب من دور العلاقات العامة ويفرض عليه دوراً أكثر صعوبة.

3- أهمية العلاقات العامة في المنظمات الحكومية:

وبما أن العلاقات العامة تقوم على كسب رضى الجمهور وتأييده لتحقيق مصالح مشتركة فإن الحاجة لا تقتصر على المؤسسات التجارية بل تتعداها إلى المؤسسات العامة لأن الحكومات تقوم على رضى الشعب وتستمد قدرتها على الاستمرار

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/
Available online at http://proceedings.sriweb.org

في ممارسة سلطاتها على تأييد الشعب فإن القوى التي غيرت وجه العالم خلال أقل من قرن من الزمان أدت إلى رفع مكانة الفرد وأهميته وتقليص قوة القادة وسيطرتهم (خضر، 1998م، 32).

أهداف العلاقات العامة:

1- أن تكون الشركة رائدة في صناعة ما في بعض الأسواق الممتازة.

2- أن تجعل المستهلك يشعر برضا مستمر ومتزايد في الأسواق الحالية والجديدة.

3- أن تحقق ربحاً مناسبا بحيث تستطيع أن تدفع عائداً معقولاً لحملة الأسهم وأن توفر الموارد اللازمة للتوسع واستقرار الشركة في المستقبل.

4- أن تعتبر الشركة أو المنظمة عنصراً إيجابياً وصالحاً في المجتمع الذي يعمل فيه وتزيد إحساسها بالمسئولية الاجتماعية تجاه الجماهير المختلفة والمجتمع بصفة عامة.

5- تحقيق السمعة الطيبة للمنظمة وتدعيم صورتها الذهنية (بصفر والقداح، 1431هـ، 60).

هناك من يرى أن أهداف العلاقات العامة تنقسم إلى ثلاثة أقسام كالتالي:

1- أهداف خاصة بجمهور المنظمة.

- بناء سمعة طيبة للمنظمة.

- شرح الدور الذي تقوم به المنظمة في خدمة المجتمع.

- تقديم المنظمة إلى الجماهير والمجتمع لإيجاد علاقة طيبة معه.

- استقطاب الكفاءات البشرية المناسبة للتطوع بالمنظمة.

- إعداد المنظمة لتحقيق الأهداف التي قامت من أجلها.

2- أهداف خاصة بأعضاء المنظمة (الجمهور الداخلي).

- تحسين الوعي بين الأعضاء وتعريفهم بدور المنظمة.

- رفع الكفاءة الإنتاجية للأعضاء.

- رفع الروح المعنوية للأعضاء نتيجة اهتمام الإدارة بهم.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

- إحاطة الأعضاء علما ببعض السياسات التي تعدها المنظمة.

3- أهداف خاصة بالمنظمة:

- تحقيق السمعة الحسنة للمنظمة ودعم الانطباعات الجيدة عنه.
- تنمية شعور الأعضاء بالانتماء للمنظمة وكسب تأييدهم وولائهم.
- كسب ثقة وتأييد الجمهور الخارجي للتواصل مع المنظمة. (بصفر، والقداح، 1431هـ، 68).

ويمكن تقسيم أهداف العلاقات العامة في إطار علاقتها بالجمهور كالآتي:

1-الأهداف الخاصة بالجمهور الداخلي: وتتلخص هذه الأهداف في:

- بناء الثقة المتبادلة بين المنظمة والجمهور الداخلي.
- نشر الوعي بين العاملين وتعريفهم بدورهم وأهمية هذه الأدوار في المنظمة.
- رفع أو تحسين الكفاءة الإنتاجية للعاملين من خلال الاهتمام بحل المشكلات التي تواجههم والمشاركة في تحسين ظروف العمل المادية والنفسية والاجتماعية.
- تخفيض معدل دوران العمل.
- شرح وتوضيح كافة سياسات وخطط وتوجهات المنظمة وتحديد دور العاملين في إنجاز هذه السياسات والأهداف..الخ.
- تقديم النصح والمشورة للإدارة العليا بشأن القضايا والمواقف التي تواجه المنظمة أو بشان سياساتها وخططها الحالية والمستقبلية فضلا عن تقديم المعلومات والتوصيات الخاصة بالجماهير الخارجية والتي لها علاقة بممارسة المنظمة لنشاطاتها وتحقيق أهدافها.

2-الأهداف المرتبطة بالجماهير الخارجية بصفة عامة. وتتمثل هذه الأهداف في الآتي:

- تحسين سمعة أو الصورة الذهنية لدى الجماهير عن المنظمة وذلك من خلال التقديم الجيد للمنشأة لهذه الجماهير وللمجتمع ككل مع شرح سياسات وأهداف المنظمة لها.
- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة والمناسبة للعمل بالمنظمة.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

- توفير معلومات للإدارة عن الجماهير أو أطراف التعامل مع المنظمة.
- شرح دور المنظمة في خدمة البيئة والمواطنين بصفة عامة (عبدالسلام أبو قحف، 2001م، 330).

وظائف العلاقات العامة:

- بحث ودراسة اتجاهات الرأي العام الداخلي (داخل المنظمة) والخارجي (على مستوى المجتمع) نحو المنظمة وأهدافها وسياستها وممارستها.
- تخطيط أهداف العلاقات ورسم سياستها وتصميم برامجها بما يمكن المنظمة من التعامل مع اتجاهات الرأي العام الداخلي والخارجي بفاعلية.
- تصميم وإنتاج كافة الوسائط والبرامج الإعلامية والتوجيهية الملائمة.
- التواصل والتنسيق مع الجمهور الداخلي والخارجي بكافة وشتى الأساليب الممكنة لتعريفهم بالمنظمة وأهدافها وممارستها، ولضمان تأييدهم لها وتناسق اتجاهاتهم وأهدافهم مع اتجاهاتها وأهدافها.
- التعاون مع كافة الوحدات الداخلية في المنظمة ومساعدتها على إنجاز أهدافها، وتوصيل رسالتها والدفاع عن مصالحها (عساف، وصالح، 2004م، 39).

ومن أهم وظائف العلاقات العامة:

1. تعريف الجمهور بالمنشأة وشرح السلعة أو الخدمة التي تنتجها بلغة سهلة بسيطة بغية اهتمام الجمهور بها.
2. شرح سياسة المنشأة إلى الجمهور أو أي تعديل أو تغير فيها بغية قبوله إياها والتعاون معها.
3. مساعدة الجمهور على تكوين رأيه وذلك بمده بكافة المعلومات ليكون رأيه مبنيا على أساس من الواقع وأساس من الحقائق.
4. التأكد من أن جميع الأخبار التي تنشر على الجمهور صحيحة وسليمة من حيث الشكل والموضوع.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/
Available online at http://proceedings.sriweb.org

5. مد المنشأة بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام.
6. حماية المنشأة ضد أي هجوم قد يقع عليها نتيجة نشر أخبار كاذبة أو صحيحة عنها.
7. تهيئة جو صالح بين المنشأة والأفراد وبين الأفراد بعضهم وبعض داخل المنشأة.
8. إخبار الإدارة العليا للمنشأة برد فعل سياستها بين فئات الجمهور المختلفة.
9. بحث وتحليل وتلخيص جميع المسائل التي تهم الإدارة العليا ورفعها إليها.
10. مساعدة وتشجيع الاتصال بين المستويات العليا والمستويات الدنيا وبالعكس.
11. التأكد من أن أهداف المنشأة وأغراضها وأعمالها تلقى الإهتمام الكافي من فئات الجمهور.
12. تعمل كمنسق بين الإدارات المختلفة في المنشأة لتحقيق الإنسجام بين بعضها البعض وبينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي.
13. تعمل كمستشار شخصي لأعضاء مجلس الإدارة ولجميع الأفراد في المستويات الإدارية العليا وإسداء النصح للمسئولين عند إصدار القرارات وتعديل السياسات (حجاب، 2007م، 60).
14. بحث وقياس الاتجاهات والرأي العام واستجابات الجماهير ودراسة التغير الاجتماعي ومد المؤسسة أولاً بأول بكافة التطورات التي تحدث في ذلك.
15. تخطيط ورسم سياسة العلاقات العامة في المؤسسة، وتخطيط وإنشاء العلاقات السليمة والتفاهم بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى وبينها وبين وسائل الإعلام، وبينها وبين الهيئات الحكومية.
16. التنسيق بين المؤسسات والهيئات والمصالح المختلفة في المجتمع تحقيقا للتوافق مع التفاعل الاجتماعي في المجتمع، والتنسيق بين الإدارات المختلفة في المؤسسة لتحقيق التوافق بينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي.
17. مد مجلس الإدارة بالأدوات الفنية والاشتراك في وضع التخطيط العام لسياسة المؤسسة وإطلاع إدارة المؤسسة على رد فعل سياستها بالنسبة لجمهورها الداخلي والخارجي.
18. إعلام الجمهور بالمؤسسة وشرح خدماتها والدور الذي تقوم به في المجتمع في أسلوب سهل صادق دقيق، وإعلام الجمهور الخارجي بسياسة المؤسسة وتعريفه بأي تعديل أو تغيير أو إضافة إلى نشاطها وتزويد الجمهور بكافة المعلومات لمساعدتها وتكوين رأي عام مبني على أساس من الحقائق.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

19. إنتاج الوسائل الإعلامية ونشر أخبار المؤسسة، وتحليل ما ينشر بوسائل الإعلام المختلفة من أخبار ومعلومات عن المؤسسة والإجابة عن إستفسارات الجماهير من خلال مكاتب الإستعلامات وتقدير مدى نجاح الحملات الإعلامية وحماية المؤسسة من نشر أية معلومات كاذبة عنها أو ترويج معلومات غير صحيحة.

20. مساعدة وتشجيع التفاعل الإجتماعي والاتصال بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى، والسعي إلى إقامة علاقات ودية قوية.

21. خدمة العاملين ورعايتهم في شتى المجالات النفسية والصحية والاجتماعية (موسى، 2007م، 38).

العلاقات العامة بالقوات المسلحة:

إن نظرة فاحصة على ميزانيات الدول المختلفة في العالم تثبت أن القوات المسلحة تظفر دائماً بنصيب الأسد، فالسلاح والرجال هما أساس تكوين الجيوش، ومن الملاحظ أن الشعب دائما ينظر إلى الإنفاق الباهظ على الجيش في أوقات السلم بعدم إرتياح لأنه لا يؤدي عملا ملموسا خلال أوقات السلم، بينما ترى الدولة وجوب الأستمرار في التسليح وزيادة عدد جيشها إستعداداً لأي محاولة من الأعداء، كذلك يقع على عاتق إدارة العلاقات العامة مهمة التوفيق بين وجهتي النظر المختلفتين وإقناع الجمهور بأهمية رسالة القوات المسلحة في السلم وفي الحرب وبضرورة الإنفاق عليها في السلم والحرب على السواء.

واجبات إدارة الشئون العامة.

تتلخص واجبات الشئون العامة بالقوات المسلحة في الآتي:

1. المحافظة على الروح المعنوية بين القوات المسلحة وبث الدعايات القومية والوطنية بين أفراد القوات المسلحة ومحاربة الدعايات المضادة والمغرضة والمنحرفة.
2. الدعاية بين المواطنين للقوات المسلحة للمحافظة على تقدير الشعب وحبه لقواته المسلحة، وكذلك الدعاية لهذه القوات في المحيط الدولي العالمي لاكتساب تقدير العالم لنا.
3. بث الروح العسكرية بين أفراد الشعب من المدنيين حتى يمكن الإستفادة بالجبهة الشعبية المدنية وقت التعبئة أو حدوث أي أمر أو طلب مفاجئ يستدعي تعاون المواطنين مع العسكريين.
4. العمل على إتخاذ تفاهم روحي متبادل بين القوات المسلحة وأي قوات أخرى نظامية كالأمن الداخلي وخفر السواحل.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/
Available online at http://proceedings.sriweb.org

5. رسم وتنفيذ الخطط التي يتفق عليها مجلس الدفاع الأعلى وذلك فيما يختص بأعمال الدعاية والتوجيه المعنوي سواء داخل القوات المسلحة أو خارجها. وذلك عند رسم السياسة الإستراتيجية العليا للجمهور بواسطة هذا المجلس.
6. الاتفاق مع وزارة الإرشاد القومي على سياسة موحدة فيما يختص بأعمال التوجيه والدعاية وتنسيق هذه الأعمال وتبادل المعونة الكاملة توحيداً للجهود وعدم تضاربها.
7. الاهتمام بصفة خاصة بالعمل على إيجاد رباط ووعي بين الجيوش العربية وتدعيم هذا الرباط بوسائل الدعاية وتبادل الثقافة العسكرية العامة.
8. تنفيذ عمليات وتوجيهات القائد العام للقوات المسلحة (حسن، 1984م، 188).

دور وتركيب الدوريات :

مفهوم دوريات الأمن:

الدورية لغة:كلمة مشتقة من لفظ دار ومصدرها دوران ، ودار بالشيء أي طاف به أو طاف عليه وطاف حوله , ولفظ الدورية يطلق في اللغة بمعنى الطوفة التي يقوم بها الحرس للإحاطة بالشيء (ابن منظور ، 1388هـ:295) .

والدورية اصطلاحا:عرفت بأنها العمود الفقري لجهاز الشرطة ووصفها بأنها خدمة ضرورية تقوم بدور أساسي في تحقيق أهداف الشرطة ، وأنها العمل الذي يعتمد عليه في القضاء على فرص ارتكاب الجريمة دون قيام رغبة في ارتكابها بإزالة المؤثرات الضارة وإحلال المؤثرات الصالحة محلها ، وتقوّم اتجاهات الفرد والجماعات في أثناء اتصال أفراد الدورية بالجمهور في عملها . (السباعي ،1968م :35) .

ويعاب على هذا التعريف الإسهاب ، وعدم التحديد ، وإدخال أمور لا علاقة لها بماهية دوريات الأمن .

لذلك فقد عرف آخر الدورية بأنها "خدمة ضرورية تقوم بها الشرطة لإقرار الأمن والنظام العام للبلاد ، وبسط سلطان الدولة على كل بقعة من أراضيها لملاحظة تنفيذ ما تشرعه من قوانين ولوائح (درويش ، 1986م:99).

وهذا التعريف بدوره يفتقر إلى التحديد ، لذلك يعرف آخر الدورية بأنها " وحدة شرطية أو راكبة مكلفة بمتابعة الحالة الأمنية في منطقة معينة ، وفي أوقات محددة لها لتحقيق أهداف الشرطة ". (القرني ، 1987م : 16).

وهذا التعريف عرف ماهية الدورية الأمنية بأنها وحدة شرطة طوافة ، لمراقبة الحالة الأمنية في حدود اختصاصها المكاني والزماني لتحقيق أهداف الشرطة ، وهو أقرب التعريفات بهذا انسجاما مع التعريف اللغوي للفظ دورية ، كما انه حقق حقيقة الدورية ، بأنها وحدة شرطة طوافة لتحقيق أهداف محددة ، في حدود اختصاصها الزماني والمكاني.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

دور دوريات الأمن:

تتعدد أدوار دوريات الأمن ، ويمكن إجمال أهم أدوار الدوريات في الآتي:

(الشرنوبي ، 1989م : 412):

أ–منع الجريمة ، وذلك بالحد من فرص ارتكابها:

يعد دور منع الجريمة من أهم أدوار دوريات الأمن ، فهي الأجدر على تحقيق هذا الهدف بحكم تواجدها الظاهر والمستمر في كل زمان ومكان ، هذا التواجد يحد من فرص ارتكاب الجرائم ، ويتحدد دور دوريات الأمن في تحقيق هذا الهدف في المحافظة على أمن وتحركات الشخصيات المهمة ، ووقايتهم من أي اعتداء ، ورصد التحركات المشبوهة ، ومراقبة الاحتفالات ، واقتراح الإجراءات الوقائية لمنع وقوع الجرائم .

ب–ضبط الجريمة فور وقوعها ، والقبض على مرتكبيها:

نظرا للتواجد الدائم والظاهر والمستمر لرجال دوريات الأمن ، فإن حضورها وعلمها بالجرائم يكون أسرع من غيرها من الأجهزة الأمنية الأخرى ، وللحضور السريع إلى مسرح الجريمة أهميته ، لأنه يمكن من ضبط الجناة ، والحفاظ على أدلة الإدانة من خلال الحفاظ على مسرح الجريمة ، كما تنهض دوريات الأمن في إطار قيامها بتحقيق هذا الهدف بالمشاركة في البحث عن السيارات المسروقة ، وآلات ارتكاب الجريمة ، واتخاذ ما يلزم نحو منع التجمهر والشغب ، وضبط الجرائم التي تصادفها أثناء تجوالها ، وتنفيذ الأنظمة ، وفحص البلاغات ، والوقائع الإجرامية التي تصادفها ، والتعرف على الأشخاص المعمم عنهم ، والإسهام في ملاحقة مرتكبي الجرائم الخطيرة.

ج–المحافظة على النظام العام والسكينة العامة والصحة العامة:

يتولى رجال الدوريات مهمة صعبة للغاية وهي حماية المواطنين بمنع واعتراض المجرمين والإرهابيين وضبط ما قد يحملونه من أسلحة ومخدرات أو ممنوعات وعلى هذا فيمكن الجزم بأن نجاح الأفراد في مهامها هو انعكاس لنجاح هذه المنظمات في التنبؤ.

ويشمل النظام العام كافة صور النشاط الإجتماعي ويهدف إلى المحافظة على الأسس والمبادئ التي يقوم عليها المجتمع الإسلامي والتي تجد مصدرها في الدين الإسلامي الحنيف.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

وأما السكينة العامة فيقصد بها : المحافظة على حالة الهدوء والسكينة في الطرق والأماكن العامة ، والحيلولة دون حدوث الأمور التي تخل بهذا الهدوء وتلك السكينة مثل : التسول ، استخدام مكبرات الصوت وآلات اللهو , والعبث في المركبات المختلفة

ارتفاع أصوات أجهزة المذياع والتلفاز في المنازل والمقاهي والمحلات العامة بما يتجاوز الحد الطبيعي ، إحداث الضوضاء أو الشغب ، والتفحيط بالسيارات (الجلهوم،1981م:37).

ويقصد بالحفاظ على الصحة العامة : اتخاذ ما يلزم من الإجراءات لحماية صحة الجماعة ، وكفالة وحماية البيئة ، وتتمثل أهم جوانب حماية الصحة العامة في:

ملاحظة النظافة العامة ، استقبال الشكاوي الخاصة بصلاحية الأغذية ، الإبلاغ عن تفشي الأوبئة والأمراض الخطيرة للجهات المختصة ، إيصال الدواء في الحالات الاستثنائية ، الإسعاف الفوري لمن يقع في مشكلة صحية ، إلى غير ذلك من الإجراءات الهادفة لحماية صحة الجماعة والحفاظ على البيئة من التلوث ، دوريات الأمن هي الأجدر في المحافظة على النظام العام والسكينة العامة والصحة العامة، إذ القيام بالإجراءات اللازمة للحفاظ على النظام العام والسكينة العامة والصحة العامة تقتضي التواجد الدائم في كل زمان ومكان ، وهو ما يتحقق لجهاز دوريات الأمن.

واجبات دوريات الأمن (محضر التعليمات والواجبات والمحظورات الخاص بالدوريات والنجدة ، 1401هـ:1-3):

وهي كثيرة لا حصر لها بحكم طبيعة عملها ومنها:

1. حفظ الأمن والنظام والآداب العامة والسكينة العامة.
2. إجهاض فرص ارتكاب الجرائم تحقيقا لهدف المنع العام.
3. ضبط الجريمة بعد وقوعها ، وضبط مرتكبيها ، ومطاردة وضبط المجرمين الخطرين على الأمن.
4. المساهمة في منع التجمهر والتظاهرات ، وفي تنظيم الإجتماعات العامة والمهرجانات والمواكب الرسمية.
5. تقديم الخدمات الاجتماعية والإنسانية للمواطنين والمقيمين.
6. تلبية نداءات الإستغاثة أياً كان سببها وتقديم المساعدة الممكنة.
7. مراقبة الأماكن ذات الأهمية الخاصة.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

8. المساعدة في ضبط الأفراد المطلوب القبض عليهم في حوادث جنائية.
9. منع الألعاب المحرمة كالقمار وخلافه.
10. التحفظ على آثار مسرح الجريمة أو الحوادث لحين حضور المختصين.
11. ملاحظة المنازل الخالية من السكان بسبب السفر وخلافه.
12. تقديم الإسعافات الأولية للمصابين ونقلهم لأقرب مصحة.

أهمية دوريات الأمن:

تتحدد أهمية دوريات الأمن ارتباطاً بوظائفها الأساسية ، والتي تدور في فلك وظائف الجهاز الأمني عموما ، والتي يتحدد جوهرها ومضمونها في منع الأعمال غير المشروعة ، وذلك بالحيلولة دون إيجاد فرص ارتكابها أو الحد من إيجاد هذه الفرص ، ودوريات الأمن بحكم تواجدها في كل زمان ومكان تحد بلا ريب من إيجاد فرص ارتكاب الجرائم.

وتعد الدورية العمود الفقري لعمل الشرطة بما تقوم به من أعمال متشعبة منها الإدارية والقضائية والاجتماعية.

ونظرا لأن رجال دوريات الأمن على اتصال مباشر ومستمر بالجمهور في كل زمان ومكان ، فإنهم ينهضون بمصالح المواطنين والمقيمين وزوار بيت الله الحرام ، ويوفرون الطمأنينة لهم ، ويحافظون على الأرواح والممتلكات ، ونظرا لأنهم أقرب رجال الأمن على مسرح الجرائم بحكم تواجدهم الدائم ، فإنهم أول من يصل إلى مسرح الجريمة ، لذلك تحظى دوريات الأمن بأهمية قصوى في معظم دول العالم.

تجهيزات دوريات الأمن:

التجهيزات إما أن تكون تجهيزات شخصية (أي خاصة بفرد الدورية) أو تجهيزات خاصة بوسيلة عمل الدورية ، وفيما يلي بيان هذه التجهيزات بشيء من الإيجاز:

-التجهيزات الشخصية:

يتم تزويد فرد الدورية عادة بسلاح شخصي من نوعية مسدس بطلقاته ، وجهاز لاسلكي يحمله فرد الدورية ، وقيود حديدية تستخدم لأغراض محددة ، وسترة واقية من الرصاص ، وكشاف صغير ، وطلقات نارية احتياطية.

-تجهيز السيارة:

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/
Available online at http://proceedings.sriweb.org

أما السيارة فهي مزودة بأجهزة إنذار صوتي ، وآخر ضوئي ، وجهاز اتصال لاسلكي ، ومكبر صوت ، وكشافات ضوئية مثبتة على جانبي السيارة ومن أعلى ، كما أن المقاعد الخلفية منفصلة بعازل حديدي عن المقاعد الأمامية ، كما تجهز السيارة من الأمام والخلف بواقي صدمات.

أنواع دوريات الأمن:

تعددت تقسيمات دوريات الأمن ، بالنظر إلى اعتبارات متعددة ، فبالنظر إلى الغرض منها ، قسمت الدوريات إلى دوريات أمن ووقاية ، ودوريات حراسة وتفتيش ، وبالنظر إلى الوسيلة التي تستخدمها الدوريات ، قسمت الدوريات إلى: دوريات راجلة ، ودوريات سيارة، ودوريات زوارق ، ودوريات الطائرة العمودية ، وبالنظر إلى التخصص ، قسمت الدوريات إلى : دوريات أمن , ودوريات المرور ، ودوريات الحرس الوطني ، ودوريات الحواجز ، وغيرها (برعي ، 1408هـ:6).

وبتخصص هذه التقسيمات يمكن تقسيم دوريات الأمن إلى:

أ–الدوريات الراجلة:

وهي الدوريات التي تسير مشيا على الأقدام ، وهذا النوع من الدوريات يتيح أفضل الفرص للملاحظة ، وتقديم أقصى الخدمات للأفراد ، كما يعد هذا النوع من الدوريات مصدرا مهماً من المعلومات ، وكل ذلك بحكم الاتصال الوثيق بين هذا النوع من الدوريات الأمنية(الوزان ، 1981م:15).

وتعد الدوريات الراجلة من أنسب أنواع الدوريات ملائمة للعمل في المناطق المزدحمة بالجمهور والتي تكون مسرحاً لبعض الجرائم كالأسواق وغيرها ، كما تعد الدوريات الراجلة من أنسب أنواع الدوريات ملائمة في مواقع المنشآت الهامة.

ب– الدوريات الراكبة:

ويقصد بها الدورية التي تستخدم أي وسيلة في تجوالها لمراقبة الحالة الأمنية ، والدوريات الراكبة تمكن رجل الدورية من التواجد السريع في الأماكن التي تتطلب تواجده على نحو السرعة ، كأماكن الحوادث والجرائم ، وغيرها.

وتعد السيارة من أنسب الوسائل التي تستخدمها الدوريات الراكبة وأقلها كلفة

فمن مميزاتها كوسيلة لعمل دوريات الأمن (المطوع ،1409هـ:41-42):

1. أنها وسيلة متحركة سريعة مما يتيح للدورية سرعة الاستجابة للطلبات الأمنية.
2. أنها لا تحدث ضجيجا ، وهذا مما يوفر عنصر المباغتة للمجرمين.
3. أنها توفر ظروف عمل مناسبة للأفراد الذين يستقلونها.
4. أنها يمكن تجهيزها بالتجهيزات المناسبة لمواجهة كافة أنواع الجرائم وأنماط المجرمين.

لذلك تعد السيارة الوسيلة الأساسية لعمل دوريات الأمن.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

ومن الوسائل التي تستخدمها الدوريات الطائرة العمودية ، وتستخدم هذه الوسيلة الآن في متابعة الخارجين عن النظام والخطرين المطلوبين للأجهزة الأمنية ، وفي حالات الضرورة. ويتم استخدام هذه الوسيلة وفق تعليمات محددة (القرني ، 1987م:39).

ومن الوسائل التي تستخدمها الدوريات الراكبة الدراجات الأمنية وتتميز هذه النوعية من الدوريات بالسرعة ، كما توفر الإلتقاء المباشر بأفراد الجمهور ، ومن شأنها مباغتة المجرمين ، وهي أقل تكلفة من السيارة.

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى :

دراسة حسين عبد الله بعنوان " إدارة الأمن في المدن الكبرى "

ذكر حسين عبد الله في دراسته المعنونة (إدارة الأمن في المدن الكبرى) نموذجاً مقترحاً يعتمد على مشاركة عدد من الأجهزة– المؤسسات – في عملية التخطيط الأمني في المدن الكبرى، سواء كانت هذه المؤسسات ذات طابع وقائي أو قمعي أو علاجي، ومن هذه المؤسسات؛ التعليم والعمل والصحافة والإعلام والمؤسسات الدينية، ومؤسسات رعاية الشباب والشؤون الاجتماعية والتموين، والتنظيمات الاجتماعية الأهلية التطوعية، والمؤسسات الصحية والقضائية.

ويرى أن المقصود بالمشاركة يختلف من مدينة لأخرى وبحسب الحاجة إليها، فيمكن أن تقتصر المشاركة على تقديم المعلومات مباشرة من هذه الأجهزة إلى مركز المعلومات الأمني، والتي يمكن أن تفيد الأجهزة الأمنية عند إعداد الخطط الأمنية، وأيضاً إنشاء مركز اتصال يصبح من اختصاصه توجيه هذه الأجهزة لتنفيذ السياسات الأمنية المختلفة وتوعيتها بالدور الذي يمكن أن تؤديه في هذا الشأن، وكذلك استقبال ردود الفعل عن مدى ملاءمة هذه السياسة للتنفيذ أو التطبيق، وما هي الصعوبات التي تصادفها؟ فالواقع إن الظواهر الإجرامية خاصة في هذا العصر لا تعتمد على أجهزة الشرطة وحدها في عمليات المكافحة، بل يجب أن تشاركها المؤسسات ذات العلاقة، فإذا ما أريد مثلاً التخطيط لمكافحة ظاهرة تعاطي المواد المخدرة بين الشباب في إحدى المدن الكبرى فإن ذلك يستلزم مشاركة العديد من مؤسسات المدينة مثل المؤسسات الصحية، ومؤسسات الأوقاف، والصحة والشباب بالإضافة إلى مؤسسات أخرى) .

الدراسة الثانية :

دراسة عطاف المومني بعنوان " الدور الاجتماعي للشرطة وأثره في الوقاية من الجريمة والانحراف "

تناولت دراسة عطاف المومني (الدور الاجتماعي للشرطة وأثره في الوقاية من الجريمة والانحراف): دراسة ميدانية لبعض المراكز الأمنية في مدينة عمّان بالأردن. وهدفت الدراسة إلى التعرف على الأساليب التي تستخدمها المراكز الأمنية العاملة في العاصمة الأردنية للوقاية من الجريمة، والخدمات التي يقدمها جهاز الشرطة في مراكز الإصلاح والتأهيل لمنع العودة إلى الجريمة. وتوصلت الباحثة إلى أن جهاز الشرطة نادراً ما يقوم ببعض الأدوار التي هي من أهم النشاطات الإجتماعية، والتي تتمثل في

توفير فرص عمل للشباب، وعدم وجود باحث اجتماعي داخل كل مركز أمني يعمل على حل المشكلات التي يمكن السيطرة عليها دون اللجوء إلى المحاكم، وعدم وجود رعاية لاحقة للمفرج عنهم من خلال توفير فرص عمل لهم، أو مساعدتهم على إيجاد عمل. وأظهرت الدراسة أن هناك عدداً من المعوقات التي تحد من فعالية الأداء في جهاز الشرطة، كان أبرزها سلبية المواطن وعدم تعاونه مع رجال الشرطة سواء بحماية نفسه، أو التبليغ عن محاولات لارتكاب الجريمة.

وبينت الدراسة أن هناك تقصيراً من قبل جهاز الشرطة بالنسبة لإعداد المتدربين على الحرف داخل مراكز الإصلاح (السجون)، حيث أظهرت الدراسة قلة عدد المتدربين، وقلة الدعم المقدم لأسر المسجونين، وبينت الدراسة أيضاً أن جهود رجال الشرطة تتركز بشكل واضح حول التوعية المرورية أكثر من التوعية الجنائية، بالرغم من الارتفاع المستمر لمعدلات الجريمة .

الدراسة الثالثة :

دراسة سعد أحمد الغامدي بعنوان "مدى فعالية الجودة الشاملة في تطوير العمليات الإدارية "

وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة في تلك الإدارات الحيوية لتحقيق مجموعة من الفوائد وكانت له عدة أهداف منها إمكان استخدام وتفعيل نظام الجودة الشاملة في ظل الأنظمة البيروقراطية ، والاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة قبل الشروع في المطالبة بإضافات أخرى ، والتوزيع الأمثل لدوريات الأمن على الأحياء كافة وفقاً لما يتطلع إليه المستفيدون من الخدمات ، وقد ارتكز منهج الدراسة على محورين الأول : الدراسة النظرية والثاني الدراسة التطبيقية بالقيام بدراسة ميدانية تحليلية لنتائج التطبيقات لمفاهيم الجودة والمتغيرات التي طرأت في العمل الإداري ، والميداني .

وتمت عينة الدراسة على عينة عشوائية من سكان مكة المكرمة من المواطنين والمقيمين في مكة من غير الحجاج والمعتمرين .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : إمكان تطبيق نماذج إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي ، والأثر الكبير الذي تتركه الجودة في تطوير الأداء ، وكذلك وجود بعض العوائق التي قد تعترض تطبيقات الجودة الشاملة ، وإمكانية معالجة الجودة للأخطاء على أسس علمية موضوعية . وكانت من توصيات الدراسة أهمية نشر ثقافة الجودة في القطاع الحكومي ، وضرورة إنشاء كليات أو معاهد تهتم بالجودة ، وكذلك ضرورة إحداث إدارات وأقسام في الإدارات الحكومية للجودة الشاملة .

النتائج :

من خلال هذا البحث تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. المشاركة والتواصل في حالات المواساة يرفع من الروح المعنوية لدى العاملين بدوريات الأمن بمكة المكرمة .
2. المشاركة والتواصل في حالات التهنئة يرفع من الروح المعنوية لدى العاملين بدوريات الأمن بمكة المكرمة .
3. زيارة المرضى من منسوبي الإدارة يرفع من الروح المعنوية لدى العاملين بدوريات الأمن بمكة المكرمة .

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/
Available online at http://proceedings.sriweb.org

4. تسهيل الإجراءات في إنجاز المعاملات يرفع من الروح المعنوية لدى العاملين بدوريات الأمن بمكة المكرمة .
5. الاتصال المستمر بين أفراد الدوريات والجمهور يساعد على منع وقوع الحوادث .
6. وجود أنشطة الترويح عن النفس بالإدارة يؤثر على أداء العاملين بدوريات الأمن بمكة المكرمة.
7. وجود الدراسات والأبحاث المتعلقة بمجال العمل وتوزيعها وتلقي المقترحات والأفكار يزيد من خبرة العاملين بدوريات الأمن بمكة المكرمة .
8. توافر الوسائل الأمنية الحديثة كالسيارات المجهزة وأجهزة الإنذار تساعد على حفظ الأمن والسكينة وتوفير الإسعافات الأولية للمصابين .
9. يساعد نظام الاتصالات مع غرفة العمليات في الوصول إلى أماكن الحوادث بسرعة وتوفير كافة الإسعافات الأولية للمصابين .

التوصيات

في ضوء النتائج التي اسفر عنها البحث ، يقدم الباحث عدداً من التوصيات التي يأمل ان تفيد المسؤولين والعاملين في المجال الأمني وبإدارة دوريات الأمن على وجه الخصوص ، كما اتمنى ان تفيد المهتمين بمجال موضوع البحث عموماً ، وهي كالتالي :

1. العمل على ضرورة تسهيل الإجراءات في إنجاز المعاملات .
2. ضرورة العمل على حث العاملين بدوريات الأمن بالمشاركة والتواصل في حالات المواساة .
3. ضرورة التواصل مع المتقاعدين للاستفادة من خبراتهم .
4. ضرورة وجود برامج لنشر الوعي لتدعيم أواصر المحبة بين العاملين.
5. ضرورة عمل دورات لتعريف العاملين بأدوارهم وأهميتها في خدمة الوطن والمواطنين.
6. ضرورة توافر الثقة بين المنظمة والجمهور الداخلي من العاملين بدوريات الأمن بمكة المكرمة .
7. ضرورة عمل دورات وبرامج توعية للجمهور بأهمية مساعدة الدوريات للحفاظ على أمن الوطن والمواطنين .
8. ضرورة عقد الندوات والمحاضرات للأفراد العاملين بدوريات الأمن .
9. ضرورة توزيع الدراسات والأبحاث المتعلقة بمجال العمل ، والعمل على تلقي المقترحات والأفكار.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/
Available online at http://proceedings.sriweb.org

المراجع

علاقي ، مدني عبد القادر، الإدارة ، دار تهامة للنشر، جدة، 1985م .

المطوع ، ناصر سعد، الدوريات والنجدة وأثرها على الأمن العام ، دراسة على مدينة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض،1409هـ.

برعي، ممدوح ، مذكرات عن الدوريات ، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب ، الرياض، 1408هـ.

ابن منظور، جمال الدين محمد , لسان العرب، مجلد 4، بيروت: دار بيروت للطباعة والنشر، 1388هـ.

درويش، محمد، واجبات الشرطة ،أبو ظبي،1986م.

السباعي، محمد، أصول إدارة الشرطة، القاهرة:مكتبة المشهد الحسيني،1968م.

الجلهوم، إبراهيم الجلهوم ، الدورة اللاسلكية وأثرها في الحد من الجريمة ، بحث مقدم على أكاديمية الشرطة ، القاهرة:أكاديمية الشرطة،1981م.

القرني ، محمد عبد الله ، تصوير لتطوير دوريات الشرطة بمدينة الرياض ، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب ، الرياض،1987م.

الوزان ، السيد حلمي ، دور الدوريات الأمنية في الحد من الجريمة ، بحث مقدم لكلية الدراسات العليا بأكاديمية الشرطة ، القاهرة: أكاديمية الشرطة،1981م.

موسى، أحمد محمد، العلاقات العامة من المنظور الإجتماعي، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، 2007م.

عساف، عبدالمعطي محمد، وصال، محمد فالح، أسس العلاقات العامة، دار الحمد للنشر والتوزيع، عمان، 2004م.

حسن، عادل، العلاقات العامة، دار النهضة العربية، للطباعة والنشر، بيروت، 1404هـ.

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

خضر، جميل أحمد، العلاقات العامة، دار المسحة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 1998م.

بصفر، حسان بن عمر، والقداح، حامد بن محمد، العلاقات العامة (اتجاهات حديثة واستراتيجيات عصرية)، دار حافظ للنشر والتوزيع، جدة، 2011م.

أبو قحف، عبدالسلام، هندسة الإعلان والعلاقات العامة، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، المنتزة، 2001م.

هنسلو، فيليب، العلاقات العامة، ترجمة منيب توب لخدمات التعريب والترجمة، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003م.