الرضا عن أداء شرطي المرور وسلوكه ودوره في تكوين صورته الذهنية لدى السائقين

-دراسة استطلاعية في مدينة قسنطينة-

أ. ياسمينة بونعارة

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة

ملخص

تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول العلاقة التي تربط بين شرطي المرور والسائقين من مستعملي الطرقات، ومساهمة هذه العلاقة من خلال الاحتكاك والتعامل اليومي في تشكيل الصورة الذهنية لشرطي المرور لدى السائقين، والتي على أساسها يصدر أحكامه على سلوكه وأدائه الوظيفي.

وقد توصلت الدراسة إلى اكتشاف النظرة الإيجابية التي يحملها السائق عن شرطي المرور، والتي ظهرت في جملة من السلوكات مثل حرصه على القيام بواجباته الإنسانية تجاه المواطن والمحافظة على حقوقه وحمايته، والنظرة المعتدلة تجاه اللغة التي يستخدمها شرطي المرور في الحوار مع هذا المواطن، والنظرة السلبية تجاه شرطي المرور والتي برزت في مجموعة من السلوكات الاتصالية والشخصية مثل عدم سعيه لتنمية روح المودة بينه وبين السائقين، وعدم قدرته على تطبيق التعليمات المرورية على الجميع دون الخضوع لأصحاب النفوذ والسلطة.

Summary

This study focuses on the problematic relationship between a traffic cop and drivers of the users of the roads, and the contribution of this relationship through friction and handle daily in forming a mental picture of the traffic cop at the drivers, which is dispensed on the basis of his behavior and job performance.

The study found the discovery of a positive outlook carried by the driver for a traffic cop, which appeared in a number of behaviors such as his commitment to carry out humanitarian duties towards the citizen and the preservation of their rights and protection, moderate outlook towards the language used by a traffic policeman in the dialogue with the citizen, and the negative outlook towards traffic cop, which emerged in a range of personal and communicative behaviors such as not seeking to develop a spirit of affection between him and the drivers, and his inability to traffic instructions and apply to everyone without being subject to the owners of influence and power.

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

مقدمة

تعتبر الأجهزة الأمنية من أهم مؤسسات الدولة، والتي توكل إليها مهمة حفظ الأمن والاستقرار داخل المجتمع، وتشكل إدارات المرور هيئات متخصصة داخل المؤسسات الأمنية، وهي التي تتولى مهمة القيام بتنظيم وتسيير حركة المرور في المدينة، في الأماكن العامة والشوارع، هذه المهمة التي تتحكم في صيرورتها لوائح وقوانين تنظمها مهنيا وإداريا، بالإضافة إلى الوسائل الفنية والتقنية التي تيسر تنفيذها.

وفي الوقت الحالي لم يعد عمل شرطة المرور تقليديا ينحصر في تسيير وتنظيم حركة المرور ومعاقبة المخالفين للقوانين، وإنما توسع هذا الدور ليشمل محاولة الارتقاء بالوعي المروري لدى المواطن، إضافة إلى استفادته من استخدام التقنيات المرورية الحديثة في مراقبة الطرق من خلال الكاميرات، والسيطرة على حركة المرور وضبطها والتحكم في التعامل مع العدد المتزايد للمواطنين والمركبات.

ومن خلال هذا النشاط يكون شرطي المرور في مواجهة واحتكاك يومي بالمواطنين من مستخدمي الطريق، سواء كانوا مشاة أم سائقي مركبات، وفي اتصال دائم ومستمر تتولد عنه اتجاهات متباينة قد تكون إيجابية أو سلبية نحو هذا الرجل أثناء قيامه بمهامه، وأدائه لدوره في تنظيم وتسيير حركة المرور، هذه الاتجاهات هي التي ستكون أساسا في بناء الصورة الذهنية، وتشكيل الانطباع العام تجاه رجال الأمن بصفة عامة، وشرطة المرور على وجه الخصوص.

ونجاح الشرطة المرورية في أداء مهامها مرهون بالدرجة الأولى بطبيعة العلاقة التي تربطها بالمواطنين من مستعملي الطريق، خاصة وأنها علاقة يومية وفي كل الظروف، فلا تكاد تخلو طريق يمر بها المواطن من رجال يمثلون القانون، وينتسبون إلى مؤسسات هدفها حفظ أمن وسلامة هذا المواطن، ومنها سلامته المرورية، وضرورة احترامه للقانون والتزامه بالتعليمات التي يصدرها في حقه شرطي المرور للمحافظة على حياته وحياة الآخرين عند استخدامه للطريق.

ومع التطورات السريعة التي عرفها المجتمع الجزائري على مستوى العدد المتزايد للمركبات والسائقين، وطبيعة الشوارع الضيقة خاصة في مدينة قسنطينة المتميزة بطابعها

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

العمراني ذي الخصوصية التاريخية، والذي جعلها تعرف اختناقات مرورية في نقاط كثيرة، يستدعي التواجد الفعلي لشرطة المرور وتكوين علاقة تتميز بالتفاعل الإيجابي المتبادل بينها وبين المواطنين.

وعليه جاءت هذه الدراسة لاستكشاف دور الرضا الذي يبديه السائقون عن أداء شرطي المرور وسلوكه في تكوين صورته الذهنية لديهم، نعرضها في ثلاثة محاور يحتوي الأول منها على الإجراءات المنهجية للدراسة، ويتناول المحور الثاني خلفية نظرية لموضوع الدراسة في حين يمثل المحور الثالث الجانب الميداني منها.

الإطار المنهجي للدراسة

أولا: الإشكالية

كل شخص منا يمتلك في ذهنه صورة محددة ومرسومة بصفة معينة عن شخصية من الشخصيات أو مؤسسة من المؤسسات، أو شعب من الشعوب تم اكتسابها من التراكمات المعرفية، والخبرات السابقة نتيجة تنشئتنا الاجتماعية، وقراءاتنا وتفاعلنا مع محيطنا وأفراده ومؤسساته، نتعامل معهم من خلالها، وقد لا تمثل هذه الصورة التي نحملها حقيقة الأشخاص والمؤسسات والشعوب بالضرورة؛ وهو ما يجعل عملية تكوين الصور الذهنية تتسم في الغالب بالذاتية، والانطباعية وعدم الموضوعية، مما يجعلها تختلف من فرد إلى آخر وتنحو باتجاه تشويه الحقائق أحيانا.

كما يعني ذلك أيضا أن الصور التي تتكون في أذهاننا عن الأفراد والشعوب والمؤسسات ليست ثابتة دائما، وإنما تتسم بالمرونة والقابلية للتغيير والتحسين، بناء على عوامل ومؤثرات وظروف وأحداث طارئة أو مخططة، غير أن الصور الراسخة والتي مر على تكوينها فترات زمنية معتبرة قلما تكون عرضة للتغيير، إلا إذا اعترضتها هزة عنيفة تقتلع الصورة الأولى من جذورها لتحل محلها الصورة الجديدة، على عكس الصور الحديثة أو غير المكتملة المعالم بوضوح، تكون فرصة التغيير فيها أكثر ورودا.

وتتمحور إشكالية هذه الدراسة حول العلاقة التي تربط بين شرطي المرور والسائقين من مستعملي الطرقات، ومساهمة هذه العلاقة من خلال الاحتكاك والتعامل اليومي في

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

تشكيل الصورة الذهنية لشخصية شرطي المرور بوصفه يمثل سلطة القانون، وينفذ التعليمات، ويرصد المخالفات ويطبق الإجراءات الردعية التي تتفق مع كل وضع وتتناسب مع كل حالة، والتي من شأنها ضمان سلامة المواطن وأمنه، وعلى أساس هذا التفاعل اليومي، يصدر المواطن أحكامه على سلوكات جهاز الشرطة عموما وشرطي المرور بوجه خاص، وتتحدد إشكالية الدراسة في السؤال الآتي:

ما هو دور الرضا عن أداء شرطي المرور وسلوكه في تكوين صورته الذهنية لدى السائقين في مدينة قسنطينة؟

ثانيا: تساؤلات الدراسة

وتتفرع عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مدى مساهمة رضا السائقين عن أداء شرطي المرور لواجباته المهنية تجاههم في تكوين صورته الذهنية لديهم؟
2. ما مدى مساهمة رضا السائقين عن أداء شرطي المرور لواجباته الإنسانية تجاههم في تكوين صورته الذهنية لديهم؟
3. ما هو دور الرضا عن السلوكات الشخصية لشرطي المرور في تكوين صورته الذهنية لدى السائقين ؟
4. ما هو دور انطباع السائقين عن اللغة التي يخاطبهم بها شرطي المرور في تكوين صورته الذهنية لديهم؟
5. ما مدى إسهام رضا السائقين عن السلوكات الاتصالية لشرطي المرور في تكوين صورته الذهنية لديهم؟

ثالثا: أهمية الدراسة

1. تعد هذه الدراسة إضافة في مجال بحوث الصورة الذهنية التي تعنى بصورة الشرطة المرورية لدى المواطن.
2. مكانة وأهمية الجهات المستفيدة من هذه الدراسة، والمتمثلة في إدارات المرور في الأجهزة الأمنية بالدرجة الأولى، والتي ستعطيها صورة أولية عن واقع نظرة الجمهور

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

لشرطة المرور.

3. الأهمية التي تكتسيها مهمة تنظيم حركة السير داخل المجتمع، وحتمية التعامل مع شرطة المرور، هذا التعامل الذي ينعكس على الصورة الذهنية التي يرسمها لها المواطن.

رابعا: أهداف الدراسة

1. اكتشاف مدى إسهام الرضا عن أداء شرطي المرور لواجباته المهنية تجاه السائقين في تكوين صورته الذهنية لديهم؟
2. اكتشاف مدى مساهمة الرضا عن أداء شرطي المرور لواجباته الإنسانية في تكوين صورته الذهنية لدى السائقين؟
3. التعرف على دور الرضا عن السلوكات الشخصية لشرطي المرور في تكوين صورته الذهنية لدى السائقين ؟
4. التعرف على دور الانطباع الذي يحمله السائقون عن اللغة التي يخاطبهم بها شرطي المرور في تكوين صورته الذهنية لديهم؟
5. الكشف عن مدى إسهام رضا السائقين عن السلوكات الاتصالية لشرطي المرور في تكوين صورته الذهنية لديهم؟

خامسا: تحديد المفاهيم

1. المفهوم الإجرائي للرضا

المقصود بالرضا في هذه الدراسة الاستحسان والقبول للسلوكات والأفعال الصادرة عن شرطي المرور من قبل السائقين (عينة الدراسة) خلال التفاعل اليومي بين الطرفين.

2. مفهوم الأداء

يعرف الأداء بأنه: "العمل الذي يتعهده الفرد بعد أن يكلف به، ويكون محدد الكمية، ومن مستوى جودة معينة –النوعية– ويؤدى بأسلوب أو طريقة معينة أي: محدد النمط".

أما مفهوم الأداء الجيد في الأجهزة الأمنية، فهو يتمثل في: "مدى المهارة في

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

استغلال الموارد الأمنية من أفراد وأدوات ومركبات وأجهزة متنوعة، وذلك لتحقيق مستوى مرغوب من الأمن من خلال الأداء في التوقيت المناسب، وبالطريقة المناسبة، وبأقل التكاليف الممكنة في العنصر البشري والمادي"[1].

- **المفهوم الإجرائي للأداء**

المقصود بالأداء في هذا البحث هي الأعباء المهنية المتعلقة بحركة السير وتنظيم المرور والتعامل مع مستخدمي الطريق بمختلف فئاتهم، التي يقوم بها شرطي المرور بناء على ما تتطلبه وظيفته.

3. مفهوم الشرطة

الشرطة عرفها JQ. Wilson في كتابه "إدارة الشرطة علم" عام 1950 بقوله: "الشرطة هي أعداد من الرجال والنساء مدربون تدريبا خاصا لمساعدة الدولة مساعدة مستمرة وفعالة على مدار الساعة لإقرار النظام العام".

كذلك ورد في قانون الشرطة الإنجليزي لسنة 1964 في المادة الرابعة ما يستدل منه على تعريف كلمة "بوليس" (شرطة): "الرجال والنساء الذين يتم استخدامهم لممارسة أعمال البوليس ويكونون قوة بوليس قادرة ومؤهلة لإنجاز الأعمال المكلفة بها"[2].

- **شرطة المرور**: الشرطة المكلّفة بتنظيم حركة المرور[3].
- **المفهوم الإجرائي لشرطي المرور**

هو رجل الشرطة المكلف بمراقبة حركة المرور للمركبات والراجلين، وتنظيم السير في الشوارع والميادين العامة، وتطبيق قانون المرور على المخالفين لقواعد السير في الطرقات،

(1) فيصل أحمد العامر: **دور الحوافز في تجويد الأداء لدى رجل الأمن** –دراسة على الضباط العاملين في مديرية الأمن العام بالرياض– مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011، ص 26.

(2) محجوب حسن سعد: **الشرطة ومنع الجريمة**، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات والبحوث، الرياض، 2001، ص 18.

(3) **معجم المعاني الجامع**: النسخة الإلكترونية، متاحة على العنوان: **شرطة**
www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

لضمان السلامة المرورية لجميع مستخدمي الطريق.

4. مفهوم السلوك

يعرف السلوك في علم النفس عموما بأنه: "الاستجابة الكليّة التي يُبْدِيها كائنٌ حيٌّ إزاءَ أَي موقفٍ يواجهه".

ويمكن تعريف السلوك البشري بأنه: "مجموعة من التصرفات والتغيرات الداخلية والخارجية التي يسعى عن طريقها الفرد لأن يحقق عملية التكيف والتوفيق بين مقومات وجوده ومقتضيات الإطار الاجتماعي"(1).

- **السلوك الاجتماعي**

هو: "كل نشاط يقوم به الفرد بحيث يكون متصلا بفرد أو بأفراد آخرين، ويمكن من خلاله تحديد الطريقة التي يتفاعل بها هذا الفرد مع هؤلاء الأفراد الآخرين"(2).

- **المفهوم الإجرائي للسلوك الاجتماعي**

يقصد بالسلوك الاجتماعي في هذه الدراسة التصرفات الصادرة عن شرطي المرور أثناء اتصاله بمستخدمي الطريق، وتفاعله معهم في أدائه لواجباته المهنية تجاههم، والمرتبطة بأوضاع اجتماعية معينة.

5. مفهوم الصورة الذهنية

أ. لغة

في اللغة الإنجليزية مصطلح "الصورة الذهنية" تقابله مفردة (image) والتي تعني في قاموس "أوكسفورد" Oxford: "تصور عقلي أو فكرة عن موضوع أو شيء كما

(1) يوسف عنصر وناجي ليتيم: "**أهم المحددات السيكو–سوسيولوجية المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمل التنظيمي**"– مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، ع 07، جويلية 2014، ص (124، 144).

(2) حسين عبيد جبر وبشرى سلمان كاظم: "**السلوك الاجتماعي وعلاقته بمفهوم الذات لدى طلبة كلية الفنون الجميلة في جامعة بابل**"–مجلة مركز بابل للدراسات الإنسانية، مج 4، ع 2، 2014، ص (43، 102).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

أنها الانطباع العام عن شخص أو منظمة يتكون لدى الجمهور، أو هي صورة أو وصف يظهر في كتاب أو فيلم أو رسم"[1].

ب. اصطلاحا

يعرف الدكتور سليمان صالح مصطلح الصورة الذهنية باعتباره "مجموعة السمات والملامح التي يدركها الجمهور، ويبني على أساسها مواقفه واتجاهاته نحو المنظمة، أو الشركة، أو الدولة، أو الجماعة، وتتكون تلك الصورة عن طريق الخبرة الشخصية للجمهور القائمة على الاتصال المباشر، أو عن طريق العمليات الاتصالية الجماهيرية، وتتشكل سمات وملامح الصورة الذهنية من خلال إدراك الجمهور لشخصية المنظمة ووظائفها وأهدافها وشرعية وجودها وأعمالها والقيم الأساسية التي تتبناها"[2].

ويعرفها معجم المصطلحات الإعلامية بأنها: "فكرة ذهنية، أو صورة، أو انطباع، وقد تكون صورة لشيء، أو لشخص في ذهن إنسان، أي فكرته التي كونها عن ذلك الشخص، وصورته التي رسمها له في ذهنه، أو انطباعه عنه"[3].

والصورة الذهنية من المنظور الاجتماعي تعني أن إدراكها للآخرين لا يقوم على معرفة حقيقتهم في الواقع وإنما ما تحمله من أفكار وتصورات وتمثيلات ذهنية تنتج عنها عمليات استنتاج لا شعورية تمكنها من تشكيل انطباعات عن الآخرين، بناء على أدلة (صورة ذهنية) محددة المعالم[4].

ويقصد بالصورة الذهنية لشرطي المرور، ذلك الانطباع الذي يتولد في أذهان السائقين عن هذا الرجل من خلال نشاطه المروري واحتكاكه اليومي بهم.

(1) The Oxford universal dictionary, the clarendon press, Oxford, 1964, p 378.

(2) سليمان صالح: **وسائل الإعلام وصناعة الصورة الذهنية**، مكتبة الفلاح، الكويت، ط1، 2005، ص 22-23.

(3) كرم شلبي: **معجم المصطلحات الإعلامية**، دار الشروق، القاهرة، ط1، 1989، ص 476.

(4) حامد مجيد الشطري: **الإعلان التلفزيوني ودوره في تكوين الصورة الذهنية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013، ص115.

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

سادسا: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: الصورة الذهنية لرجل المرور لدى جمهور مدينة بغداد –دراسة ميدانية–[1].

تمحورت إشكالية هذه الدراسة في السؤال الآتي: ما هي الصورة التي يحملها الجمهور العراقي عن رجل المرور بوصفه مسؤولا عن تنفيذ التعليمات والقوانين، التي تضمن سلامة مستخدمي الطريق من مختلف شرائح الجمهور؟

وقد اعتمد البحث المنهج الوصفي، وعينة حصصية قوامها 100 مفردة تم توزيع الاستمارة عليها في مدينة بغداد، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تتمثل في:

1. وجود صورة إيجابية لدى الجمهور(عينة البحث) عن رجل المرور.
2. وجود اختلاف في طبيعة الصورة الذهنية بين الجمهور على وفق متغير الجنس لصالح الذكور.
3. لا تتأثر الصورة الذهنية لرجل المرور لدى الجمهور بفئاتهم العمرية، وهذا يعني أن الصورة الذهنية ثابتة ومتساوية على اختلاف الفئات.
4. لا تتأثر الصورة الذهنية لرجل المرور بمتغير اختلاف التحصيل الدراسي لعينة البحث.
5. لا تتأثر الصورة الذهنية لرجل المرور لدى الجمهور بصنف الجمهور.

الدراسة الثانية: الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية [2]

وهي عبارة عن كتاب تمحورت إشكالية بحثه في السؤال الآتي:

ما هي صورة رجل المرور العربي لدى المجتمعات العربية؟

---

(1) علي موفق فليح وعلي عبد الهادي عبد الأمير: "**الصورة الذهنية لرجل المرور لدى جمهور مدينة بغداد–دراسة ميدانية"–** مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، ع 43، 2013، ص ص (221، 258).

(2) خالد إبراهيم حسن الكردي: **الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2014.

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة قصدية قوامها 183 مفردة من السعودية والأردن ومصر والسودان، وقام الباحث بتعميم مقياس الصورة الذهنية لرجل المرور متبعا طريقة "أوسجود" في التمايز السيمائي بأبعادها الثلاثة: (التقييم–القوة–النشاط)، وبلغ عدد عبارات المقياس (33) عبارة.

وأهم النتائج التي توصل إليها البحث تمثلت في:

1. أن الصورة الذهنية لرجل المرور لدى عينة البحث من السعودية، مصر، الأردن والسودان، صورة إيجابية في أبعاد المقياس الثلاث: (التقييم–القوة–النشاط)، وتميزت بالارتفاع.
2. رتبت عينة البحث عبارات كل بعد من أبعاد مقياس الصورة الذهنية لرجل المرور حسب أهميتها بالنسبة لهم، ففي بعد التقييم، جاءت العبارات ذات الصفة الموجبة في المراتب الأولى وهي على التوالي: مفيد، موثوق فيه، وفي، صادق، وجاءت العبارة متواضع في الترتيب الأخير، سبقتها العبارة محبوب، في حين جاءت العبارات الأولى في بعد القوة مرتبة حسب أهميتها لأفراد عينة البحث وعلى التوالي: قوي، شجاع، حازم، حاسم، وجاءت العبارة التي تمثل الخصائص مبادر في الترتيب الأخير، سبقتها العبارة مسؤول، أما بعد النشاط، فقد رتبت العينة عباراته حسب أهميتها، على النحو التالي: نشيط، مجتهد، اجتماعي، منضبط، في حين جاءت الصفة "بشوش" في الترتيب الأخير.
3. تبين أن هناك فروقا في الصورة الذهنية لرجل المرور تبعا لمتغير الجنسية، ومتغير المستوى التعليمي، في حين لم توجد فروق في الصورة الذهنية لرجل المرور تبعا لكل من متغير المهنة والعمر والحالة الاجتماعية.

وقد تمت الاستفادة كثيرا من هاتين الدراستين خاصة على المستوى التطبيقي، إذ تم الاعتماد على نوعية العينة نفسها المستخدمة في الدراسة الأولى (عينة حصصية من شرطة المرور)، وتختلفان عنها من حيث نوعية الدراسة فكلا الدراستين وصفيتين في حين تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الاستكشافية، هدفها الكشف عن الصورة الذهنية لشرطي المرور لدى فئة محدودة من الجمهور وهي فئة السائقين، انطلاقا من رضا هذه

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الفئة على أداء وسلوك هذا الرجل في بعض مواقف التفاعل اليومي معه.

سابعا: منهج وأداة الدراسة

تتمثل الدراسات الاستطلاعية (الاستكشافية)، كما يعبر عنها اسمها، في استكشاف مسالك البحث على غرار ما يفعل تقريبا المغامر الذي يستكشف بيئة جديدة لا يعرف عنها الشيء الكثير، لذلك يتمثل الانشغال الكبير لهذه الدراسات في الحدس والبحث عن الأفكار[1].

ويعرف الاستبيان بأنه أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب، ويصلح الاستبيان لجمع بيانات البحوث الوصفية والاستكشافية [2].

ولا يعني وضع العبارات على المقياس أن تكون كلها عبارات إيجابية ليكون التأييد هو الدرجة أو الوزن الأعلى، ولكن يفضل أن يكون هناك عددا متساويا من العبارات السلبية التي تعطي للاعتراض عليها الوزن الأكبر، وتحقق ثباتا عاليا من جانب، وتتيح الفرصة الأوسع للمقياس في وصف الخصائص أو السمات أو المحددات من جوانب متعددة، ويتم تقدير اتجاه الفرد وشدته من خلال متوسط أوزان كل خاصية أو سمة أو محدد من محددات موضوع الاتجاه[3].

وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على منهج المسح عن طريق العينة لاهتمامه بالشمول أكثر من التعمق والتحليل في أراء الناس ومواقفهم، واستمارة مكونة من محورين ضم المحور الأول البيانات الشخصية للمبحوثين، واحتوى المحور الثاني على جدول يحتوي على عشرين عبارة منها الإيجابية والسلبية التي تقيس وفق مقياس "ليكرت" الخماسي اتجاهات السائقين ومدى رضاهم عن سلوكات وأداء شرطي المرور،

(1) ألان لارامي وبرنار فالي: **البحث في الاتصال–عناصر منهجية–**، ت:ميلود سفاري وآخرون، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، ط1، 2009، ص 221.

(2) منال هلال المزاهرة: **مناهج البحث الإعلامي**، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط1، 2014، ص 206.

(3) محمد عبد الحميد: **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2000، ص347.

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

وتم عرض الاستمارة على الأستاذ الدكتور عبد الله بوجلال* للاستشارة والتوجيه.

ثامنا: مجتمع الدراسة وعينتها

تتطلب هذه العينة معرفة مسبقة بصفات مجتمع البحث، وذلك حتى يستطيع الباحث تحصيصه، أي تقسيمه إلى جماعات أو وحدات اجتماعية محددة بما يخدم أهداف البحث(1).

وقد تم تحديد حجم العينة بـ 60 مفردة موزعة في شكل عينة حصصية، تبعا لأنواع السائقين، 20 مفردة من سائقي السيارات الخاصة، 20 مفردة من سائقي سيارات الأجرة (الطاكسي)، 10 مفردات من سائقي الشاحنات، و10 مفردات من سائقي الحافلات.

المجال البشري للدراسة: فئة السائقين على اختلاف سماتهم الديمغرافية.

المجال المكاني للدراسة: ولاية قسنطينة، حيث تم توزيع الاستمارة في عدة مناطق وفقا لطبيعة المركبات ومكان تواجدها: حيث وزعت الاستمارات الموجهة لسائقي السيارات الخاصة في جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، وبعض مواقف السيارات الخاصة في وسط المدينة، ومدينة علي منجلي، ووزعت الاستمارات الموجهة لسائقي سيارات الأجرة في محطة المسافرين الشرقية، وبعض مواقف سيارات الأجرة في وسط المدينة، أما الاستمارات الموجهة لسائقي الحافلات والشاحنات، فقد وزعت في محطة المسافرين الجديدة في مدينة علي منجلي بالنسبة للحافلات، وفي المواقف الخاصة بالشاحنات والسيارات بالمدينة نفسها بالنسبة للشاحنات.

المجال الزماني: امتدت فترة توزيع الاستمارات بداية من يوم 2015/06/28 وإلى غاية 2015/07/07.

* أستاذ التعليم العالي وعميد كلية أصول الدين بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

(1) علي غربي: **أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية**، مطبوعات علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ط2، 2009، ص 138.

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة

تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية الآتية بطريقة يدوية:

– **حساب التكرارات:** بحساب مجموع التقديرات المتحصل عليها من خلال الإجابة عن العبارات الواردة في الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي، مع مراعاة طبيعة كل عبارة (إيجابية أو سلبية).

– **حساب النسب المئوية للتكرارات:** بضرب قيمة التكرارات المحصلة في 100 والقسمة على عدد أفراد العينة، مع مراعاة طبيعة كل عبارة.

– **حساب المتوسط الحسابي:** وهو عبارة عن مجموع الشدة/مجموع التكرارات، فإذا فاق الناتج الدرجة الحيادية (3) كان الاتجاه إيجابيا وإلا فهو سلبي.

– **الانحراف المعياري:** والذي يمثل الجذر التربيعي للتباين، ويبين مدى اقتراب استجابة أفراد العينة أو تشتتها عن أوساطها الحسابية فكلما قلت قيمته زادت درجة تركيز الإجابات وتقاربها.

– **قياس الرضا:** يتم قياس الرضا بالاعتماد على التدريج التجميعي لمقياس ليكرت الخماسي لسهولة استعماله، لأن الأساس لتقدير وزن كل عبارة هو المبحوث ذاته، بعد حساب التكرارات ترجح تبعا للتنقيط الخماسي، أي تكرارات الوزن الأول في 5، وتكرارت الوزن الثاني في 4... بالنسبة للعبارات الإيجابية، والعكس بالنسبة للعبارات السلبية، ولاشك أن الشخص ذو الاتجاه الإيجابي (بمعنى راض عن السلوك أو الأداء) يختار من العبارات ما يدعم توجهه، وكذلك الحال بالنسبة للشخص ذو الاتجاه السلبي أو المحايد.

الإطار النظري للدراسة

دور الاتصال الشخصي في تكوين الصورة الذهنية للشرطة

أولت المديرية العامة للأمن الوطني العناية بقضايا المرور، من خلال تخصيص نيابة مديرية على المستوى المركزي مشكلة من ثلاثة مكاتب متخصصة، تعتني وتتكفل بكل المتطلبات ومختلف المهام التي تدخل ضمن اختصاصها، لها امتدادات على المستوى

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

المحلي يتمثل في الوحدات والفرق العاملة ميدانيا، وتقوم إستراتيجية مصالح الأمن الوطني على ثلاثية متكاملة هي (الوقاية، الردع والزجر)، هذا النشاط الذي يتم بالتنسيق مع مختلف مصالح الشرطة الأخرى، والتعاون مع مصالح الدرك الوطني المجندة لترسيخ قواعد السلامة المرورية وفرض احترام القانون واللوائح التنظيمية[1].

إن الانطباع العام عن الشرطة له عدة مظاهر، فمنهم من ينظر للشرطة بصورة عامة والتي تعتمد على درجة الاعتماد على الشرطة، ودرجة رضا الجمهور، ودرجة الثقة والاحترام التي يحملها الناس للشرطة، وأداء العمل الشرطي بشكل عام، ومنهم من يكون انطباعه من خلال النظر إلى المخرجات والمحصلات الناتجة من عمل الشرطة مثل: درجة تخفيض الجريمة ومهددات الأمن، والقدرة على حل مشكلات المجتمع والظروف المعيشية للناس، والقدرة على تخفيض الخوف من الجريمة والمساهمة في تطوير تماسك المجتمع، ويختلف انطباع الناس عن الشرطة باختلاف درجة تعاملهم واحتكاكهم بالشرطة ودرجة وعيهم بحقوقهم وواجباتهم، ووضعهم الاجتماعي والاقتصادي[2].

وإن تصرفات بعض رجال الشرطة قد تشكل ردود أفعال معاكسة لدى بعض المواطنين، كالطريقة التي ينفذ بها القانون أو تجاوزه في استعمال سلطاته أو استغلاله لتلك السلطات، أو استعماله بعض العنف عند ممارسته لعمله، وهذه من شأنها أن تخلق حاجزا بين المواطن والشرطة[3].

وتترك التجربة الشخصية أثرًا كبيرًا في نفس الإنسان وفكره وتظل أحداثها

(1) عيسى محمد نايلي: **التنظيم المؤسساتي للمرور في الجزائر ودور الأمن الوطني**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2009، ص 187.

(2) هاشم عبد الله السرحان: "**الأدوار المتبادلة بين الشرطة وأفراد المجتمع لتحقيق الأمن الشامل**"، ورقة عمل مقدمة لندوة "الأساليب الحديثة في تقييم الأداء الشرطي في مجال التعامل مع المواطنين"، 2006/12/10، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات والبحوث، ص13.

(3) عباس أبو شامة: **شرطة المجتمع**، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 1999، ص27 .

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

ومشاهدها معه لفترة زمنية طويلة، خصوصًا إذا ارتبطت تلك التجربة بالقسوة والمعاناة، ويرسم الناس صورة نمطية للشرطة من خلال تعاملهم واحتكاكهم بالشرطة أو من خلال تجربة الأصدقاء أو الأقارب، حيث يتم نقل قصص التجارب المؤلمة إلى الآخرين مما يكون لديهم صورة سلبية عن الشرطة.

وترتسم الصورة النمطية للشرطة عادة أثناء ممارستها لعملها والتعامل مع الضحية والجاني، والمتهم والشاهد والسجين ومع الإنسان العادي، حيث أن اللطف والتعامل الحضاري والمصداقية والاستجابة والكفاءة في العمل والعدالة والمساواة ترسم صورة نمطية إيجابية للشرطة لدى المواطنين، مما يعزز الثقة والشراكة بين الجانبين، أما تجاوز القانون واستخدام الأساليب غير الشرعية في التحقيق والاعتقال والتفتيش، واستعمال القوة وإساءة معاملة المواطنين فإنها ترسم صورة نمطية سلبية للشرطة[1].

وتؤكد الدراسات العلمية والحقائق العملية بما لا يدع مجالا للشك، وجود علاقة إيجابية بين مدى تصديق رجل الأمن ومدى زيادة فرص التغيير في اتجاهات الرأي العام، حيث أن درجة الثقة في رجل الأمن يترتب عليها–ضمن مجموعة من العوامل الأخرى– مدى نجاحه في التأثير على الرأي العام[2].

وفي ضوء الاحتكاك المباشر بين أجهزة الشرطة والأمن والجماهير، تتولد اتجاهات وانطباعات الجمهور نحو أجهزة الأمن، ويمكن تصنيف هذه الاتجاهات إلى الآتي:

أ. الاتجاه الإيجابي: ويعني تكوين انطباعات واتجاهات إيجابية لدى الجمهور عن أجهزة الشرطة وعن أفرادها، ويتمثل ذلك في وجود صورة ذهنية إيجابية لدى الجمهور عن الشرطة وأفرادها، وينعكس ذلك في شكل تعاون من جانب الجماهير مع أجهزة الأمن لأداء المهام المنوطة بها، ويحدث ذلك عندما تصدر السلوكات الإيجابية من جانب أفراد الشرطة في التعامل مع الجماهير.

(1) عباس أبو شامة، المرجع نفسه، ص 13.

(2) محمد يوسف محمد الأبشيهي: **بناء الاتصال الشخصي والجماهيري في الإعلام الأمني**، دار النهضة العربية، القاهرة، ط1، 2012، ص 704.

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

ب. الاتجاه المحايد: ويتمثل في اتخاذ موقف حيادي من الشرطة لا يرتفع إلى درجة إيجابية ولا يهبط لدرجة عدائية، ويتمثل ذلك في حالة اللامبالاة وعدم الاكتراث من جانب بعض الأفراد في مجال التعاون مع الشرطة.

ج. الاتجاه العدائي: وذلك باتخاذ الجمهور لمواقف المعارضة دائما، وأحيانا يتخذ مواقف هدامة من جهود الشرطة، أو وضع العراقيل أمامها، ويتمثل ذلك في التستر على جريمة أو تضليل الشرطة بمعلومات مضللة أو غير حقيقية، إلى غير ذلك من التصرفات والسلوكات التي تعكس اتجاهات عدائية لدى الجمهور نحو أجهزة الشرطة[1].

ونظرا لأن طبيعة عمل الشرطة ترتبط ارتباطا وثيقا بالتعامل المباشر مع الجمهور في نطاق أداء المؤسسة الأمنية لوظيفتها في حفظ الأمن، وتنفيذ القوانين، وتحقيق الانضباط، إلى غير ذلك من الخدمات التي يقوم بها جهاز الأمن في المجتمع، فإن هذا يستلزم إعداد رجل الأمن بشكل مناسب حتى يمكن أن يتكامل التعاون بين الشرطة والشعب للوصول لمجتمع آمن[2].

الجانب الميداني من الدراسة

1. البيانات الشخصية

الجدول رقم (1) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية %
30-26	10	%16.66
35-31	18	%30
40-36	11	%18.33
45-41	05	%8.33
50-46	06	%10
51 فما فوق	10	%16.66
المجموع	**60**	**%100**

(1) محمد يوسف محمد الأبشيهي، المرجع نفسه، ص 705-706.

(2) علي عجوة: **العلاقات العامة والصورة الذهنية**، عالم الكتب، القاهرة، ط3، 1999، ص 10-11.

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

تشير البيانات الرقمية لهذا التوزيع المبين في الجدول إلى أن 16.66% من مفردات العينة تقع في الفئة العمرية (26-30) سنة، وحازت الفئة العمرية (31-35) سنة على أعلى نسبة 30%، وأعلى تكرار (18 مفردة)، يلي ذلك فئة العمر (36-40) سنة بتكرار (11 مفردة) وبنسبة 18.33%، وتحصلت الفئة العمرية (41-45) سنة على نسبة 8.33%، وحازت الفئة العمرية (46-50) على نسبة 10%، وتساوت نسبة الفئة من 51 سنة فما فوق، مع نسبة الفئة العمرية الأولى والمقدرة بـ 16.66%.

الجدول رقم (2) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
ابتدائي	08	%13.33
متوسط	21	%35
ثانوي	12	%20
تعليم عالي	19	%31.66
المجموع	**60**	**%100**

تشير البيانات الرقمية لهذا التوزيع إلى أن 35% من المبحوثين كان مستوى تعليمهم متوسطا، يأتي بعد ذلك ذوو التعليم العالي بـ 19 تكرارا وبنسبة 31.66%، ثم يأتي من هم في مستوى التعليم الثانوي بنسبة 20%، بينما من توقف تعليمهم عند المرحلة الابتدائية بلغت نسبتهم 13.33%، وتم تجنب فئة من لا يقرأ ولا يكتب مخافة أن لا تعرف المقصود من هذه الاستمارة، ولا تحسن التجاوب مع مضمونها.

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (3) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب تصنيف السائقين

الصنف	التكرار	النسبة المئوية %
سيارات خاصة	20	%33.33
سيارات أجرة	20	%33.33
شاحنات	10	%16.66
حافلات	10	%16.66
المجموع	**60**	**%100**

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب تصنيف السائقين في العينة الحصصية للدراسة، حيث كانت النسب متساوية 20 مفردة من أصحاب السيارات الخاصة، 20 مفردة من سائقي سيارات الأجرة، 10 مفردات من سائقي الشاحنات و10 مفردات من سائقي الحافلات.

2. قياس مدى رضا الجمهور عن أداء شرطي المرور وسلوكه

الجدول رقم (4) يمثل إجابات الجمهور عن مدى محافظة شرطي المرور على حقوق المواطن وكرامته

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	03	%05	**3.46**	**4.34**
موافق	36	%60		
محايد	09	%15		
غير موافق	10	%16.66		
غير موافق بشدة	02	%03.33		
المجموع	**60**	**%100**		

يوضح الجدول رقم (4) أن 36 فردا وبنسبة 60% من عينة الدراسة يوافقون على أن شرطي المرور يحافظ على حقوق المواطن وكرامته، وأخذ 09 منهم موقف الحياد

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

بنسبة 15%، و10 منهم وبنسبة 16.66% لم يوافقوا، في حين وافق 05% منهم بشدة، و3.33% منهم لم يوافقوا بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين فقد قدر بـ 3.46 وبانحراف معياري قدره (4.34)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية إيجابية نحو شرطي المرور في قيامه بدوره في المحافظة على حقوق المواطن وكرامته، إذ أن المتوسط الحسابي أعلى من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

الجدول رقم (5) يمثل إجابات الجمهور عن مدى تقيد شرطي المرور بالأنظمة والتعليمات الخاصة بحماية المواطنين

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	03	%05	**3.31**	**4.03**
موافق	33	%55		
محايد	08	%13.33		
غير موافق	12	%20		
غير موافق بشدة	04	%06.66		
المجموع	**60**	**%100**		

يوضح الجدول أعلاه أن 33 فردا وبنسبة 55% من المبحوثين يوافقون على أن شرطي المرور يتقيد بالأنظمة والتعليمات الخاصة بحماية المواطنين، وأخذ 08 منهم موقف الحياد بنسبة 13.33%، و20% منهم لم يوافقوا، في حين وافق 05% منهم بشدة، و6.66% منهم لم يوافقوا بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين فقد قدر بـ 3.31 وبانحراف معياري قدره (4.03)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية إيجابية نحو شرطي المرور في تقيده بالأنظمة والتعليمات الخاصة بحماية المواطنين، إذ أن المتوسط الحسابي أعلى من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (6) يمثل إجابات الجمهور عن مدى تعامل شرطي المرور بحزم مع المخالفين لقانون المرور

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	03	%05	**3.06**	**3.6**
موافق	26	%43.33		
محايد	08	%13.33		
غير موافق	18	%30		
غير موافق بشدة	05	%08.33		
المجموع	**60**	**%100**		

توضح نتائج الجدول أن 26 فردا وبنسبة 43.33% من عينة الدراسة يوافقون على أن شرطي المرور يتعامل بحزم مع المخالفين للقانون، و30% منهم لم يوافقوا، وأخذ 08 منهم موقف الحياد بنسبة 13.33%، في حين وافق 05% منهم بشدة، و8.33% منهم لم يوافقوا بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين فقد قدر بـ 3.06 وبانحراف معياري قدره (03.6)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية إيجابية نحو شرطي المرور في كونه يتعامل بحزم مع المخالفين لقانون المرور، إذ أن المتوسط الحسابي أعلى من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (7) يمثل إجابات الجمهور عن مدى قدرة شرطي المرور على مواجهة المشكلات المرورية

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	0	%0	**3.1**	**4.04**
موافق	29	%48.33		
محايد	10	%16.66		
غير موافق	19	%31.66		
غير موافق بشدة	02	%03.33		
المجموع	**60**	%**100**		

توضح نتائج الجدول أن 29 فردا من عينة الدراسة وبنسبة 48.33% يوافقون على أن شرطي المرور قادر على مواجهة المشكلات المرورية، و19 فردا منهم وبنسبة 31.66% لم يوافقوا، وأخذ 10 منهم موقف الحياد بنسبة 16.66%، في حين كانت الموافقة بشدة منعدمة، و3.33% منهم غير موافقين بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين فقد قدر بـ 3.1 وبانحراف معياري قدره (4.04)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية إيجابية نحو شرطي المرور في مواجهته للمشكلات المرورية، إذ أن المتوسط الحسابي أعلى من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (8) يمثل إجابات الجمهور عن مدى قدرة شرطي المرور على تحمل طبيعة العمل المروري

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	03	%05	**3.28**	**4.12**
موافق	32	%53.33		
محايد	06	%10		
غير موافق	17	%28.33		
غير موافق بشدة	02	%03.33		
المجموع	**60**	**%100**		

تشير البيانات الرقمية للجدول أن أكثر من نصف عدد أفراد العينة وبنسبة 53.33% يوافقون على أن شرطي المرور لديه القدرة على التحمل، و17 فردا منهم وبنسبة 28.33% لم يوافقوا، وأخذ 10% منهم موقف الحياد، في حين وافق بشدة 03 منهم بنسبة 05%، و3.33% منهم غير موافقين بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين فقد قدر بـ 3.28 وبانحراف معياري قدره (4.12)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية إيجابية نحو شرطي المرور في قدرته على التحمل والصبر على طبيعة العمل المروري، إذ أن المتوسط الحسابي أعلى من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (9) يمثل إجابات الجمهور عن مدى وعي شرطي المرور بمسؤوليته المرورية تجاه مستخدمي الطريق

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	01	%01.66	**3.15**	**4.07**
موافق	29	%48.33		
محايد	09	%15		
غير موافق	20	%33.33		
غير موافق بشدة	01	%01.66		
المجموع	**60**	**%100**		

يوضح الجدول أعلاه أن 29 فردا وبنسبة 48.33% من المبحوثين يوافقون على أن شرطي المرور لديه الوعي بمسؤوليته المرورية، و33.33% منهم لم يوافقوا، وأخذ 09 منهم موقف الحياد بنسبة 15%، في حين وافق واحد منهم فقط بشدة، وواحد فقط لم يوافق بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات السائقين فقد قدر بـ 3.15 وبانحراف معياري قدره (4.07)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية إيجابية نحو شرطي المرور ووعيه بمسؤوليته المرورية تجاه مستخدمي الطريق، إذ أن المتوسط الحسابي أعلى من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (10) يمثل إجابات الجمهور عن مدى مخاطبة شرطي المرور لمستخدمي الطريق بأسلوب مهذب

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	02	%03.33	**03**	**3.44**
موافق	20	%33.33		
محايد	17	%28.33		
غير موافق	18	%30		
غير موافق بشدة	03	%05		
المجموع	**60**	**%100**		

توضح نتائج الجدول أن 20 فردا من عينة الدراسة وبنسبة 33.33% يوافقون على أن شرطي المرور يخاطب مستخدمي الطريق بأسلوب مهذب، و18 فردا منهم وبنسبة 30% لم يوافقوا، و17 منهم أخذوا موقف الحياد بنسبة 28.33%، في حين تمثلت الموافقة بشدة في مفردتين اثنتين، وثلاث مفردات منهم غير موافقين بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين فقد قدر بـ 3 وبانحراف معياري قدره (3.44) ، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية معتدلة نحو شرطي المرور في مخاطبته لمستخدمي الطريق بأسلوب مهذب، إذ أن المتوسط الحسابي جاء معادلا لقيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (11) يمثل إجابات الجمهور عن كون شرطي المرور ينمي روح المودة بينه وبين مستخدمي الطريق

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	0	%0	**2.76**	**3.87**
موافق	20	%33.33		
محايد	10	%16.66		
غير موافق	26	%43.33		
غير موافق بشدة	04	%06.66		
المجموع	**60**	**%100**		

تشير البيانات الرقمية للجدول أن 26 فردا من أفراد العينة وبنسبة 43.33% غير موافقين على أن شرطي المرور ينمي روح المودة بينه وبين مستخدمي الطريق، و20 فردا منهم وبنسبة 33.33% وافقوا على العبارة، وأخذ 10% منهم موقف الحياد، في حين انعدمت فئة الموافقين بشدة، و4 منهم لم يوافقوا بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات السائقين فقد قدر بـ 2.76 وبانحراف معياري قدره (3.87)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية سلبية نحو شرطي المرور من حيث كونه ينمي روح المودة بينه وبين مستخدمي الطريق، إذ أن المتوسط الحسابي أقل من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (12) يمثل إجابات الجمهور عن تعامل شرطي المرور بصورة حسنة مع الحالات الإنسانية الطارئة في الطريق

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	05	%08.33	**3.46**	**4.29**
موافق	34	%56.66		
محايد	05	%08.33		
غير موافق	16	%26.66		
غير موافق بشدة	0	%0		
المجموع	**60**	**%100**		

يوضح الجدول أعلاه أن 34 فردا وبنسبة **%56.66** من المبحوثين يوافقون على أن شرطي المرور يتعامل بصورة حسنة مع الحالات الإنسانية الطارئة في الطريق، و26.66% منهم لم يوافقوا على العبارة، وأخذ 05 منهم موقف الحياد بنسبة 08.33%، في حين وافق خمسة منهم بشدة، وانعدمت فئة الذين لم يوافقوا بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات السائقين فقد قدر بـ 3.46 وبانحراف معياري قدره (4.29)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية إيجابية نحو شرطي المرور في تعامله بصورة حسنة مع الحالات الإنسانية الطارئة في الطريق، إذ أن المتوسط الحسابي أعلى من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (13) يمثل إجابات الجمهور عن مدى استخدام شرطي المرور لغة التهديد مع السائقين

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	01	%01.66	**03**	**3.68**
موافق	24	%40		
محايد	12	%20		
غير موافق	20	%33.33		
غير موافق بشدة	03	%05		
المجموع	**60**	**%100**		

توضح نتائج الجدول أن 24 فردا من عينة الدراسة وبنسبة 40% يوافقون على أن شرطي المرور يستخدم لغة التهديد مع السائقين، و20 فردا منهم وبنسبة 33.33% لم يوافقوا، و12 منهم كانوا محايدين بنسبة 20%، في حين تمثلت الموافقة بشدة في فرد واحد، وثلاث مفردات منهم غير موافقين بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين فقد قدر بـ 3 وبانحراف معياري قدره (3.68)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية معتدلة نحو شرطي المرور في استخدامه للغة التهديد مع السائقين، إذ أن المتوسط الحسابي جاء معادلا لقيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (14) يمثل إجابات الجمهور عن كون شرطي المرور ضعيف القدرة على تطبيق التعليمات المرورية

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	0	%0	**2.83**	**4.17**
موافق	30	%50		
محايد	11	%18.33		
غير موافق	18	%30		
غير موافق بشدة	01	%01.66		
المجموع	**60**	**%100**		

تشير البيانات الرقمية للجدول أن نصف عدد أفراد العينة وبنسبة **50%** موافقين على أن شرطي المرور ضعيف القدرة على تطبيق التعليمات المرورية، و18 فردا منهم وبنسبة **30%** لم يوافقوا على العبارة، وأخذ 11 منهم وبنسبة **18.33%** موقف الحياد، في حين انعدمت فئة الموافقين بشدة، وفرد واحد فقط غير موافق بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات السائقين فقد قدر ب 2.83 وبانحراف معياري قدره (4.17)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية سلبية نحو شرطي المرور من حيث قدرته على تطبيق التعليمات المرورية، إذ أن المتوسط الحسابي أقل من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (15) يمثل إجابات الجمهور عن كون شرطي المرور لا يلتزم بالقوانين

إلا من خلال المراقبة

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	04	%06.66	**2.48**	**4.72**
موافق	37	%61.66		
محايد	05	%08.33		
غير موافق	14	%23.33		
غير موافق بشدة	0	%0		
المجموع	**60**	**%100**		

يوضح الجدول أعلاه أن أكثر من نصف أفراد العينة (37 فردا) وبنسبة 61.66% من المبحوثين يوافقون على أن شرطي المرور لا يلتزم بالقوانين إلا من خلال المراقبة، و23.33% منهم لم يوافقوا على العبارة، وأخذ 05 منهم موقف الحياد بنسبة 08.33%، في حين وافق 04 منهم بشدة، وانعدمت فئة الذين لم يوافقوا بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات السائقين فقد قدر بـ 2.48 وبانحراف معياري قدره (4.72)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية سلبية عن شرطي المرور من حيث عدم التزامه بالقوانين إلا من خلال المراقبة، إذ أن المتوسط الحسابي أصغر من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (16) يمثل إجابات الجمهور عن كون بعض الغرامات المرورية تخضع لمزاج شرطي المرور

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	07	%11.66	**2.13**	**5.47**
موافق	44	%73.33		
محايد	03	%05		
غير موافق	06	%10		
غير موافق بشدة	0	%0		
المجموع	**60**	**%100**		

توضح نتائج الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة (44 فردا) وبنسبة 73.33% يوافقون على كون بعض الغرامات المالية المرورية تخضع لميزاج شرطي المرور، و06 منهم وبنسبة 10% لم يوافقوا على العبارة، و03 منهم كانوا محايدين بنسبة 05%، في حين تمثلت الموافقة بشدة في 07 أفراد وبنسبة 11.66% وهي نسبة معتبرة مقارنة بالعبارات السابقة والتي لم تبلغ فيها نسبة الموافقة بشدة في أحسن الأحوال أكثر من (08.33%)، وانعدمت فئة غير الموافقين بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين فقد قدر بـ 2.13 وبانحراف معياري قدره (5.47)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية سلبية نحو شرطي المرور في كون بعض الغرامات المرورية تخضع لمزاجه، إذ أن المتوسط الحسابي جاء أصغر من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (17) يمثل إجابات الجمهور عن كون شرطي المرور يستعمل القسوة في التعامل مع السائقين

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	01	%01.66	**2.8**	**4.14**
موافق	30	%50		
محايد	10	%16.66		
غير موافق	18	%30		
غير موافق بشدة	01	%01.66		
المجموع	**60**	**%100**		

تشير البيانات الرقمية للجدول أن نصف أفراد العينة وبنسبة 50% يوافقون على أن شرطي المرور يستعمل القسوة في التعامل مع السائقين، و18 فردا منهم وبنسبة 30% لم يوافقوا على العبارة، وأخذ 10 منهم وبنسبة 16.66% موقف الحياد، في حين تمثلت فئة الموافقين بشدة في فرد واحد، وكذلك الحال بالنسبة لفئة غير الموافقين بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات السائقين فقد قدر بـ 2.8 وبانحراف معياري قدره (4.14)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية سلبية نحو شرطي المرور في كونه يستعمل القسوة في تعامله مع السائقين، إذ أن المتوسط الحسابي أقل من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (18) يمثل إجابات الجمهور عن كون شرطي المرور كثير الأخطاء وغير دقيق

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	03	%05	**2.78**	**3.68**
موافق	26	%43.33		
محايد	14	%23.33		
غير موافق	15	%25		
غير موافق بشدة	02	%03.33		
المجموع	**60**	**%100**		

يوضح الجدول أعلاه أن 26 فردا وبنسبة 43.33% من المبحوثين يوافقون على أن شرطي المرور كثير الأخطاء وغير دقيق، و25% منهم لم يوافقوا على العبارة، وأخذ 14 منهم موقف الحياد بنسبة 23.33%، في حين وافق 03 منهم بشدة، ومثل فئة غير الموافقين بشدة فردين اثنين من مجموع المبحوثين، أما المتوسط الحسابي لإجابات السائقين فقد قدر بـ 2.78 وبانحراف معياري قدره (3.68)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية سلبية نحو شرطي المرور في كونه كثير الأخطاء وغير دقيق، إذ أن المتوسط الحسابي أصغر من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (19) يمثل إجابات الجمهور عن كون شرطي المرور سريع الغضب والانفعال

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	03	%05	**2.75**	**4.13**
موافق	30	%50		
محايد	07	%11.66		
غير موافق	19	%31.66		
غير موافق بشدة	01	%01.66		
المجموع	**60**	**%100**		

توضح نتائج الجدول أن نصف أفراد عينة الدراسة وبنسبة 50% يوافقون على كون شرطي المرور سريع الغضب والانفعال، و19 منهم وبنسبة 31.66%لم يوافقوا على العبارة، و07 منهم كانوا محايدين بنسبة 11.66%، في حين تمثلت الموافقة بشدة في 03 أفراد وبنسبة 05%، وتمثلت فئة غير الموافقين بشدة في فرد واحد، أما المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين فقد قدر بـ 2.75 وبانحراف معياري قدره (4.13)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية سلبية نحو شرطي المرور في كونه سريع الغضب والانفعال، إذ أن المتوسط الحسابي جاء أصغر من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (20) يمثل إجابات الجمهور عن كون شرطي المرور يفرض الغرامة على سائق المركبة مهما كان نوع المخالفة

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	02	%03.33	**2.68**	**4.25**
موافق	33	%55		
محايد	09	%15		
غير موافق	14	%23.33		
غير موافق بشدة	02	%03.33		
المجموع	**60**	**%100**		

تشير البيانات الرقمية للجدول أن أكثر من نصف أفراد العينة وبنسبة **55%** موافقين على كون شرطي المرور يفرض الغرامة على سائق المركبة مهما كان نوع المخالفة، و14 فردا منهم وبنسبة 23.33% لم يوافقوا على العبارة، وأخذ 09 منهم وبنسبة **15%** موقف الحياد، في حين تمثلت فئة الموافقين بشدة في فردين اثنين، وكذلك الحال بالنسبة لفئة غير الموافقين بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات السائقين فقد قدر بـ 2.68 وبانحراف معياري قدره (4.25)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية سلبية نحو شرطي المرور في كونه يفرض الغرامة على سائق المركبة مهما كان نوع المخالفة، إذ أن المتوسط الحسابي أقل من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (21) يمثل إجابات الجمهور عن كون شرطي المرور يتصف بالعدوانية

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	02	%03.33	**3.01**	**3.65**
موافق	24	%40		
محايد	09	%15		
غير موافق	21	%35		
غير موافق بشدة	04	%06.66		
المجموع	**60**	**%100**		

يوضح الجدول أعلاه أن 24 فردا وبنسبة 40% من المبحوثين يوافقون على أن شرطي المرور يتصف بالعدوانية، و21% منهم لم يوافقوا على العبارة، وأخذ 09 منهم موقف الحياد بنسبة 15%، في حين وافق 02 منهم بشدة، ومثل فئة غير الموافقين بشدة 04 أفراد من مجموع المبحوثين، أما المتوسط الحسابي لإجابات السائقين فقد قدر بـ 3.01 وبانحراف معياري قدره (3.65)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية معتدلة تميل إلى الإيجابية –إلى حد ما– نحو شرطي المرور في كونه يتصف بالعدوانية، إذ أن المتوسط الحسابي أكبر من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (22) يمثل إجابات الجمهور عن كون شرطي المرور يقبل الرشوة في تعامله مع السائقين

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	03	%05	**2.78**	**4.38**
موافق	16	%26.66		
محايد	34	%56.66		
غير موافق	05	%08.33		
غير موافق بشدة	02	%03.33		
المجموع	**60**	**%100**		

توضح نتائج الجدول أن 16 فردا من عينة الدراسة وبنسبة 26.66% يوافقون على كون شرطي المرور يقبل الرشوة في تعامله مع السائقين، و05 منهم وبنسبة 08.33% لم يوافقوا على العبارة، و34 منهم كانوا محايدين بنسبة 56.66%، وقد شكلت نسبة المحايدة أعلى النسب نظرا لأن الباحثة ألزمت المبحوثين بعدم الاعتماد على الأخبار المنقولة عن هذا السلوك وبذكر التجارب الشخصية وتعرض المبحوث نفسه لهذا التصرف من قبل شرطي المرور، في حين تمثلت الموافقة بشدة في 03 أفراد وبنسبة 05%، وتمثلت فئة غير الموافقين بشدة في فردين اثنين، أما المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين فقد قدر بـ 2.78 وبانحراف معياري قدره (4.38)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية سلبية نحو شرطي المرور في كونه يقبل الرشوة في تعامله مع السائقين، إذ أن المتوسط الحسابي جاء أصغر من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

الجدول رقم (23) يمثل إجابات الجمهور عن كونه لا يهتم بتوجيهات وإرشادات شرطي المرور

الاتجاه	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	02	%03.33	**3.51**	**4.08**
موافق	14	%23.33		
محايد	03	%05		
غير موافق	33	%55		
غير موافق بشدة	08	%13.33		
المجموع	**60**	**%100**		

تشير البيانات الرقمية للجدول أن 14 من أفراد العينة وبنسبة 23.33% موافقين على كونهم لا يهتمون بتوجيهات وإرشادات شرطي المرور، و33 فردا منهم وبنسبة 55% لم يوافقوا على العبارة، وأخذ 03 منهم وبنسبة 05% موقف الحياد، في حين تمثلت فئة الموافقين بشدة في فردين اثنين، 08 أفراد مثلوا فئة غير الموافقين بشدة، أما المتوسط الحسابي لإجابات السائقين فقد قدر بـ 3.51 وبانحراف معياري قدره (4.08)، وهذا دليل على وجود صورة ذهنية إيجابية نحو شرطي المرور في كون المبحوثين يهتمون بتوجيهاته وإرشاداته، إذ أن المتوسط الحسابي أكبر من قيمة الاتجاه المحايد والمقدرة بـ (3).

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

نتائج الدراسة

خلصت هذه الدراسة الاستطلاعية البسيطة إلى النتائج الآتية:

1. رضا السائقين (عينة الدراسة) عن سلوكات شرطي المرور المتعلقة بواجباته الإنسانية تجاه المواطن (المحافظة على حقوق المواطن–التقيد بالأنظمة والتعليمات الخاصة بحمايته والتعامل بصورة حسنة مع الحالات الإنسانية الطارئة في الطريق)، وبالتالي تكوين صورة إيجابية عن السلوكات الإنسانية لشرطي المرور.
2. رضا السائقين (عينة الدراسة) عن السلوكات الشخصية لشرطي المرور والتي تساهم في تحسين أدائه لعمله (قدرته على تحمل طبيعة العمل المروري –قدرته على مواجهة المشكلات المرورية– ووعيه بالمسؤولية المرورية تجاه مستخدمي الطريق)، مما يشير إلى وجود صورة إيجابية عن شرطي المرور في هذا الجانب المهني.
3. رضا المبحوثين–إلى حد ما– عن اللغة التي يستخدمها شرطي المرور في الحوار مع السائقين (استخدام الحوار المهذب واستعمال أسلوب التهديد)، مما يعني وجود صورة معتدلة عن اللغة التي يخاطب بها شرطي المرور مستخدمي الطريق.
4. عدم رضا السائقين عن السلوكات الاتصالية لشرطي المرور (كعدم سعيه لتنمية روح المودة بينه وبين الجمهور، والتعامل معهم بقسوة، كما أنه سريع الغضب والانفعال)، مما يعكس الصورة السلبية لشرطي المرور لدى السائقين عن السلوكات الاتصالية لشرطي المرور.
5. عدم رضا المبحوثين عن بعض السلوكات المهنية لشرطي المرور، والتي تؤثر على أدائه الأفضل لعمله (كونه لا يلتزم بالقوانين إلا من خلال المراقبة – وعدم قدرته على تطبيق التعليمات المرورية على الجميع دون الخضوع لأصحاب النفوذ والسلطة – ميزاجيته في فرض الغرامات المالية على السائقين – وقبوله الرشوة في التعامل معهم)، وهذا دليل على وجود صورة سلبية عن شرطي المرور بخصوص مستوى أدائه لعمله.

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

خاتمة

خلصت الدراسة إلى هذه الآراء لعينة مجهرية من السائقين في مدينة قسنطينة تعبر عن إشكالية اجتماعية طرفها الأول المواطن السائق الذي عبر عن وجهة نظره، ومدى قبوله أو عدم قبوله لبعض التصرفات والسلوكات الصادرة عن شرطي المرور والمتعلقة إما بأدائه الوظيفي أو سلوكه التفاعلي مع المواطنين، بحكم اتصاله اليومي بهم وتواجده الدائم معهم، مع تباين الظروف النفسية والشخصية والاجتماعية والثقافية لكل مبحوث، واختلاف الحالات والوضعيات التي تعامل فيها كل واحد منهم مع شرطي المرور، إضافة إلى الاختلاف في طبيعة المركبات التي يمتلكها كل واحد منهم، وطبيعة النشاط الذي يمارسه.

والطرف الثاني يمثل شرطي المرور، رجل الدولة وممثل سلطة القانون في المجتمع الذي تتحكم فيه هو الآخر ظروف نفسية ومهنية تكوينية، واجتماعية وجغرافية، تنعكس بطبيعة الحال على تصرفاته وطريقة أدائه الذي يختلف من ولاية إلى أخرى حسب مكانة ووضعية وأهمية كل ولاية، وقد يختلف من منطقة إلى أخرى، وحتى من حي إلى آخر داخل المدينة الواحدة.

وتبقى النقطة الرئيسية في هذه الإشكالية أن الأحكام الصادرة عن المبحوثين تجاه شرطي المرور مردها دوما إلى الصورة الذهنية التي يحملها كل مواطن عن جهاز الشرطة عموما وعن شرطي المرور على وجه الخصوص، والتي تساهم فيها بنسبة كبيرة طبيعة الاتصال الشخصي المباشر بين الشرطي والجمهور والأثر المترتب عن ذلك الاتصال في نفسية كل فرد.

قائمة المراجع

القواميس والمعاجم

1. كرم شلبي: **معجم المصطلحات الإعلامية**، دار الشروق، القاهرة، ط1، 1989.

2. **معجم المعاني الجامع**: النسخة الإلكترونية،

www.almaany.com/ar/dict/ar-شرطة ar/

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

3. The Oxford universal dictionary, the clarendon press, Oxford, 1964

الكتب

4. ألان لارامي وبرنار فالي: **البحث في الاتصال–عناصر منهجية–**، ت: ميلود سفاري وآخرون، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، ط1، 2009.

5. حامد مجيد الشطري: **الإعلان التلفزيوني ودوره في تكوين الصورة الذهنية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013.

6. خالد إبراهيم حسن الكردي: **الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2014.

7. سليمان صالح: **وسائل الإعلام وصناعة الصورة الذهنية**، مكتبة الفلاح، الكويت، ط1، 2005.

8. عباس أبو شامة: **شرطة المجتمع**، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، ط1، 1999.

9. علي عجوة: **العلاقات العامة والصورة الذهنية**، عالم الكتب، القاهرة، ط3، 1999.

10. علي غربي: **أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية**، مطبوعات علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ط2، 2009.

11. عيسى محمد نايلي: **التنظيم المؤسساتي للمرور في الجزائر ودور الأمن الوطني**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2009.

12. محجوب حسن سعد: **الشرطة ومنع الجريمة**، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات والبحوث، الرياض، 2001.

13. محمد عبد الحميد: **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2000.

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image

14. محمد يوسف محمد الأبشيهي: **بناء الاتصال الشخصي والجماهيري في الإعلام الأمني**، دار النهضة العربية، القاهرة، ط1، 2012.

15. منال هلال المزاهرة: **مناهج البحث الإعلامي**، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط1، 2014.

الرسائل الجامعية

16. فيصل أحمد العامر: **دور الحوافز في تجويد الأداء لدى رجل الأمن**–دراسة على الضباط العاملين في مديرية الأمن العام بالرياض– مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011.

المجلات والندوات

17. حسين عبيد جبر وبشرى سلمان كاظم: "**السلوك الاجتماعي وعلاقته بمفهوم الذات لدى طلبة كلية الفنون الجميلة في جامعة بابل**"–مجلة مركز بابل للدراسات الإنسانية، مج4، ع 2، 2014.

18. علي موفق فليح وعلي عبد الهادي عبد الأمير: "**الصورة الذهنية لرجل المرور لدى جمهور مدينة بغداد–دراسة ميدانية**"– مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، ع 43، 2013.

19. هاشم عبد الله السرحان: "**الأدوار المتبادلة بين الشرطة وأفراد المجتمع لتحقيق الأمن الشامل**"، ورقة عمل مقدمة لندوة"الأساليب الحديثة في تقييم الأداء الشرطي في مجال التعامل مع المواطنين"، 2006/12/10، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات والبحوث.

20. يوسف عنصر وناجي ليتيم: "**أهم المحددات السيكو–سوسيولوجية المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمل التنظيمي**"– مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، ع 07، جويلية 2014.

Created using easyPDF Printer
Click here to purchase a license to remove this image