

## العلاقات العامة وصورة جهاز الشرطة فى صعيد مصر

" دراسة ميدانية على عينة من جمهور محافظة سوهاج "

دكتور / فوزى عبد الغنى خلاف

جامعة أسيوط - كلية الآداب

بسوهاج - قسم الصحافة

### المبحث الأول

#### التأصيل المنهجى للدراسة

مدخل :

حين بدأت نرية أبينا آدم وأمنا حواء تزداد ، بدأت تزداد معها الحاجة إلى فهم الأحداث وتحقيق حالة من الرضا والإنسجام فى العلاقات بين أفراد الأسرة الواحدة بعضها البعض وبين الأسرة والعشيرة وبين العشيرة والقبيلة وبين القبيلة والقبائل الأخرى .

إن محاولة فهم الأحداث وتحقيق الرضا والإنسجام فى العلاقات السابقة الذى كان فى البداية يمارس بشكل طبيعى دون توجيه ودون خطة ، هو الذى بدأنا نمارسه ونخطط له ، ومنذ فترات غير قصيرة ونحن نطور فى اسمه ، حتى أطلقنا عليه " العلاقات العامة Public Relations " .

ذلك العلم الذى تطور مثل تطور المجتمع من البساطة القائمة على قياس الظواهر بالإحساس الشخصى ، فكانت تصيب تارة وتكبو تارة أخرى ، ثم تطورت وظائفها وأهدافها فأصبحت تحارب الفساد واستغلال الجماهير والخداع ، وتهتم بدراسة وقياس الرأى العام دراسة منهجية علمية صحيحة ، مستخدمة كل الأدوات التى تساعدها على أداء وظائفها من أشكال إتصالية مختلفة تحقق بها " التفاهم المتبادل بين المنظمات أو الأفراد وبين جماهيرها من أجل تحقيق سمعة طيبة لها قيمتها " (١) .

وفى ضوء خلق التفاهم المشار إليه فإن العلاقات العامة تعتمد بذلك وظيفة إدارية متميزة تساعد على خلق ودعم وبقاء الإتصال وتحقيق

الرجب صالح للنشر  
مجلة الطلبة  
١٩٧٤

تعاون خارجى بين المؤسسات ومستخدميها كنشاط للعلاقات العامة على المستوى الداخلى من ناحية ثانية ، مستخدمة فى سبيل ذلك كل الأدوات والقياس المساعدة (٢) .

ولقد أصبح عامل تحقيق السمعة الطيبة للمنشأة عند المتعاملين معها واحداً من أهم الأهداف التى تسعى العلاقات العامة إلى التأكيد عليها وذلك بالاستخدام المستمر للبحوث والدراسات والأنشطة الاعلامية والاتصالية والاقناعية وتخطيط مدروس وأسس للتقويم بما يودى إلى خلق أكبر قدر ممكن من الوضوح والفهم والاقناع والرضا لدى العاملين نتيجة المعرفة المتبادلة المشتركة بين الإدارة والعاملين داخل المنشأة مما يسهم فى خلق صورة ذهنية متميزة عن المنشأة لدى فئات الجمهور الخارجى والبيئة وتوطيد السمعة الطيبة لها (٣) .

وقد نشأ الاهتمام بالصورة الذهنية فى هذا العصر من حقيقة مؤداها أن الناس يفترض أن تكون لديهم صوراً صحيحة عن أشياء كثيرة ، فصورة العربى والإسرائيلى عند الشعب الأمريكى تكونت نتيجة للدور الذى مارسته - لفترة طويلة - وسائل الإتصال الجماهيرية فى الولايات المتحدة الأمريكية ونتيجة للأحداث التى شهدتها المنطقة العربية ونقلتها هذه الوسائل، لأن الإنسان غالباً ما يميل إلى التمسك بما لديه من صور ، كما أنه يتعصب لهذه الصور ويتهيز لها ، فقد لا يقبل التعرض لأى رسالة لا تتفق معها، وهو يدرك محتوى الرسائل التى يتعرض لها على نحو يتفق مع الصور التى كونها ، كما أنه يتذكر المواقف والتفاصيل التى تدعم الصورة الذهنية التى تكونت لديه فى وقت ما ، واستقرت وأصبحت ذات أثر كبير فى تقديره لما يحدث بعد ذلك ورويته للواقع وتخيله للمستقبل .

وان كان ذلك لا يعنى أن الصور التى تتكون فى أذهان الأفراد تظل ثابتة فى معاملها بلا أى تغيير فى مختلف الظروف والأحوال ، فالصورة عملية ديناميكية وليست عملية اسناتيكية ، ولكنها متفاعلة ومرنة خاصة وان هناك أحداث Events تستطيع التأثير على الصور القائمة وتغييرها (٤) .

وهناك مثلاً بعض الدراسات التى تركز على جوانب معينة فى تحسين الصورة العربية وتتمثل فى دراسة الصور النمطية السلبية ومقابلتها بالنقيض وتقديم الصور الايجابية وإنتاج مسلسلات وأفلام كوميدية يضحك

فيها المتلقى مع العرب لا عن العرب والتركيز على أفلام الشباب لأن الشباب يشاهد من خلال وسائل الإعلام الغربية أسراباً من العرب الأشرار، وهنا يبرز دور أفلام الشباب العربية لتغيير الدعاية المضادة التي رسمت صورة ذهنية كرهية للعربي في الغرب والتي من بينها أن العربي مغامر وجبان وبربري وضعيف لا يستحق ما يملك ومرتبطة بالجمال والسيارات الفارهة والجاراة الرقيق وراقصات الحريم (٥)

وبالنظر إلى الأحداث الخاصة بالغزو العراقي للكويت في أغسطس سنة ١٩٩٠، فإن الصور الذهنية التي نتجت عن الحدث، كانت متباينة فيها كثير من السلبية التي لا تود العلاقات العامة أن تتحقق عن المنشأة التي تنتمي إليها، ولكن مهما حدث، لا ينبغي أن ييأس القائمون على أمر العلاقات العامة من تنقية الشوائب ولفظ ونسيان الأحداث التي أدت إلى تكوين الصور الذهنية السالبة وإن كان ذلك التغيير لن يأتي من فراغ، فكما قال فولتير Voltaire أن الطريقة الوحيدة التي تجعل بها الناس يتحدثون عنك بصورة حسنة هي أن تتصرف بطريقة طيبة (٦) خاصة وأن مصطلح صورة المنشأة ارتبط عند الجمهور بالخدعة ولذلك ينبغي الاهتمام بالرأي العام ونصحهم واستمالتهم للمنشأة (٧)

ولما كان جهاز الشرطة في مصر واحداً من بين أهم وأكثر الأجهزة تعاملًا مع الجمهور، فإن البحث في الصورة الذهنية المنطبعة لدى الجمهور عن هذا الجهاز الهام، استحققت أن نفردها لها سطور هذه الدراسة لمحاولة التعرف على عناصر الإيجاب والسلب فيها، وذلك حتى تستطيع إدارة العلاقات العامة المركزية بوزارة الداخلية وإدارات العلاقات العامة في مديريات الأمن وأقسام الشرطة وبقية إدارات الجهاز القيام بدورها المنشود لدعم الجوانب الإيجابية في الصورة ورأب الصدع في جوانب الصورة السلبية وذلك بتنمية مشاعر الود والتعاطف وحسن النية بينها وبين جماهير الشعب... ثم تحسين العلاقة داخل الجهاز ذاته وتقوية روح التعاون والعمل بينهم (٨)

ذلك الجهاز الذي يشمل رجالاً يهبون أنفسهم لتبعات هذا العمل الصعب الذي يمكن أن يستدعى رجاله في حالات الطوارئ (وأقصد بها العمل المستمر ليلاً ونهاراً) دون إبداء أي اعتراض أو ملل من الشرطة

على أى ساعات عمل طويلة ، فرجل الشرطة فى الأيام العادية قد يقوم مثلا بالعثور على طفل ضائع ، ينقذ ضحية ما ، ينهاى عراك أو مضاربة ، يقبض على مجرم ، يحذر الذين يقودون سياراتهم بطريقة خطيرة ، ولذلك فرجل الشرطة شخصية فريدة ومتميزة (٩) .

ورجل الشرطة يعمل فى الأصل من أجل خدمة المجتمع والقانون ، كما أن الجمهور فى هذا العصر - الذى يتميز بالعنف والتحديث فى أسلوب ارتكاب الجريمة - يدرك ما لرجل الشرطة من أهمية ومقدرة فى تحقيق الأمن وزوال الخوف وأسبابه ، مما حدا بعلماء الإجرام فى كتاباتهم عن الشرطة أن يركزوا على شخصيته ومدى ايمانه وتمسكه بالقيم الأخلاقية والأنسانية التى تحكم علاقته بالجمهور وضرورة نزاهته وعدالته ، فلقد كتب أوجست فورمر حيث كان يعتقد أن جهاز الشرطة هو الرقيب على السلوك العام للمجتمع وقد كتب فيما يخص ما ينبغى أن يكون عليه رجل الشرطة قائلا " ان المواطن ينتظر من رجال الشرطة أن تكون لهم حكمة سليمان ، وشجاعة داود ، وقوة شمشون ، وصبر أيوب ، وقيادة موسى ، وعطف السامرى الطيب ، وأن يكونوا فى استراتيجيتهم فى حنكة الاسكندر ، وان يكون فى ايمانه كدانييل وفى دبلوماسيته كابراهيم لينكولن ، وله تسامح نجار الناصرية (١٠) .

وان كان تجمع هذه الصفات فى شخص واحد عملية تتصف بالندرة إلا أنها توضح هذه النظرة التى يجب أن يطل بها المجتمع على رجل الشرطة خاصة ان الأعراف والتقاليد والعادات والقيم السائدة هى التى تضبط سلوك الأفراد فى المجتمعات الريفية وشبه الريفية لدرجة أن لجوء أفراد تلك المجتمعات للشرطة والمحاكم يعتبر علامة من علامات التغير الاجتماعى ، ويعنى أن وسائل الضبط غير الرسمية لم تعد نافذة المفعول لضمان أمن وسلامة المجتمع .

وهذا يعبر بشكل من الأشكال عن الانتقال من الاعتماد على العادات والتقاليد والأعراف فى حل الخلافات والنزاعات بين أفراد المجتمعات المحلية أو المجتمعات النامية بوجه عام إلى الاعتماد على القانون الذى يعد الشكل الرسمى الضابط والمنظم للعلاقات الاجتماعية .

ولذلك لم يعد يخفى على احد ان الهدف من وراء كل ذلك ليس

فرض قبضة حديدية على أفراد المجتمع كما يتبادر إلى الذهن بل أن الغاية من أجل ذلك هي : (١١)

أ - المحافظة على مسار حياة اجتماعية سوية بعيد عن الفوضى والانحراف .

ب - الدفاع عن الجماعة والمجتمع من كل ما يهدد السلامة والطمأنينة ويعرض دواعي الأمن للخطر .

ولو تحولت أداة تحقيق الأمن في المجتمع من حفاظ على هذا المجتمع إلى فرض القبضة الحديدية عليه فإن أشخاص المجتمع سيواجهون عدم الشعور بالأمان فيخلق شخصية خائفة قلقه منزعة ، دائماً ما يتوقع صاحب هذه الشخصية الأخبار السيئة ، تشيره تلك المخاوف ويعيش أسيراً لها مما يعطل هذه الشخصية عن النمو والانطلاق والتفاعل الاجتماعي المثمر، ومما يجعله معطل القدرات والاستعدادات (١٢) .

ولذلك فإن رجل الشرطة يصبح ناجحاً عندما يهتم بتنفيذ القانون ويوضح للجمهور مدى الجهد الذي بذله في الكشف عن الجرائم واحتوائها مما يساعد على إقناع الجمهور بمساعدته وعدم التستر على المجرمين (١٣) ، بالإضافة إلى محاولته الدائمة معرفة صورته عند الجمهور (١٤) .

خاصة أن الجمهور ينبغي أن تتضافر جهوده مع جهد رجل الشرطة في الحفاظ على ممتلكاته الشخصية وذلك بعدم تركها في صورة تسهل للمجرم سرقتها كما يقول بانيرد Bunyard (١٥) .

فإذا ما حدث ذلك التضافر تولدت عناصر الثقة بين رجل الشرطة والمواطن ، أما رجل الشرطة الذي لا يمكن التنبؤ بردود الفعل التي تصدر عنه ، ولا يستطيع المواطن العادي أن يتوقع خطواته المقبلة ، لأنه يعتمد في تصرفه على قوته المادية وحدها ، ولا يبالي كثيراً بما قد يشعر به المواطن من أنه يستغل هذه القوة على نحو طائش ، فإن مثل هذا الشرطي لا يمكن أن يحسب في عداد رجال الشرطة الأكفاء ، ومن ثم فإن من المستحيل على المواطنين أن يمنحوه الثقة أو العون (١٦) .

وعلى ذلك فإن السلبية في تصرفات بعض أفراد الشرطة والتي تساعد على قتامة صورة الجهاز عند الجمهور ينبغي على جهاز العلاقات العامة

للشرطة توضيح ذلك وشرحه وتفسيره بسرعة للجمهور (١٧) حتى نخلق مزيداً من الفهم والتعاون بين الشرطة والشعب ، وإلا فإن النتيجة هي ظهور حاجز نفسى بينهما لا يمكن تخطيه ، خاصة وان الشرطة بحكم أنها القائمة على تنفيذ اللوائح والقوانين التى تحد بطبيعتها من حرية الإنسان حماية لحرىات الآخرين ، لابد وأن تقابل بمقاومة من هؤلاء الأفراد الذين قيدت حرىاتهم ومن ثم ينشأ دائما فى مواجهة أى جهاز شعور عدائى وإنطباع دائم بأنها أداة قهر وإضطهاد (١٨) مما يخلق أهمية خاصة للعلاقات العامة بهذا الجهاز وهو موضوع الدراسة .

وفى ضوء هذه الأهمية المؤكدة لجهاز الشرطة ، وما يمكن أن يصادف هذا الدور الذى يقوم به من مشاكل قد تؤدى إلى رسم صورة ذهنية غير حسنة ، إن ذلك كان سببا كافيا لإقتناع الباحث بالقيام بهذه الدراسة لمعرفة الصورة ورسم دور العلاقات العامة فيها .

#### الدراسات السابقة :

إهتمت أبحاث كثيرة بموضوع الصور الذهنية بصفة عامة فى مجالات متعددة وبصورة رجل الشرطة بصفة خاصة ، نعرض فيما يلى لأهمها :

(١) " صورة رجل الشرطة فى الدراما التليفزيونية " (١٩) :

وتناولت هذه الدراسة صورة رجل الشرطة فى عينة من المسلسلات التليفزيونية " العربية " وأظهرت أهم النتائج :

- أن ٩٢,٣% فى مجال ظهور شخصية من جهاز الشرطة تكون برتبة ضابط وتنخفض أدوار الرتب الأقل .
- تبين أن شخصيات رجل الشرطة فى المسلسلات من نوى المستوى الإقتصادى المتوسط يمثلون نسبة ٤٧,٨ بينما الأقل من المتوسط بنسبة ٢٦% .
- أن العلاقة بين رجل الشرطة والأقارب والأصدقاء إيجابية بنسبة ٤٧% ، وسلبية بنسبة ١٣% .
- يعمل رجل الشرطة على تحقيق أهداف الهيئة ، كما ظهر كشخصية ناجحة فى تحقيق المهام .
- تبين أن المسلسلات العربية التليفزيونية قدمت صورة سلبية

لرجل الشرطة فى معاملة الجمهور بنسبة ٦٣,٣% من جملة المواقف التى يتعامل فيها رجل الشرطة مع الجمهور ، وكانت النسبة ٣٠% على المستوى الايجابى .

- ظهر فى المسلسلات أن نسبة ٤٠,٦% من رجال الشرطة يستغلون مراكزهم ، ونسبة غير المشتغلين ٣١% .
- ظهر أن رجل الشرطة يتمتع بطابع عسكرى مثل الجدية والشجاعة وتحمل المسئولية والصبر وطاعة الأوامر وتنفيذها بينما كانت السلبية تتمثل فى الغرور والتعالى والقسوة وعدم الثقة فى الآخرين والميل إلى الشر .

وقد استخدمت هذه الدراسة الهامة التى كانت فى إطار الدراسات الوصفية منهج المسح بالعينة لبعض المسلسلات التى عرضت لشخصية رجل الشرطة وتم جمع البيانات باستخدام تحليل المضمون .

وقد أفادت هذه الدراسة فى تعميق التصور المبدأى للقضايا التى يمكن أثارها فى الإستبيان الذى تم تطبيقه فى دراستنا ، وإذا كانت الدراسة قد عرضت لدور التليفزيون فى رسم صورة ذهنية فإن دراستنا تكمله على المستوى الجماهيرى .

## (٢) إتجاهات الجمهور نحو مفهوم الشرطة العصرية (٢٠) :

وفى هذه الورقة المقدمة إلى مؤتمر الشرطة العصرية إختار صاحبها عينة حجمها مائة مقردة من الصحفيين والطلاب وأساتذة الجامعة وبعض نزلاء السجون ، وقد توصلت إلى نتائج من أهمها :

- زيادة نسبة التعامل والإتصال بالشرطة مما يساعد على الإشارة بضخامة المهمة .
- إن مشكلة المرور أولى المشكلات فى الإتصال بين الشرطة والجمهور يليها مخالفة القانون وعدم فهم دور رجل الشرطة .
- إن رجل الشرطة يسيئ معاملة الجمهور بنسبة ١٧% .
- كما يميل رجل الشرطة للعنف مع الجمهور بنسبة ١٧% أيضا .
- كما يكون هناك تأخراً فى تحقيق مصالح الجمهور بنسبة ٩% .
- يتعالى رجل الشرطة على الجمهور ولا يتفاهم معه بنسبة ٢٨% .

• يستغل رجل الشرطة منصبه بنسبة ١٣,٥% .  
• منهج الدراسة " المسح " والآداة إستمارة إستبيان .  
وإذا كانت هذه الدراسة قد أفادة البحث فى معرفة ملامح الشرطة  
العصرية ، إلا أن دراستنا لمنطقة صعيد مصر تخلق نمطا مختلفا من العادات  
والتقاليد والبيئة التى تختلف عن بيئة هذه الدراسة " مدينة القاهرة "  
كما أعتقد أن عينة نزلاء السجون قد تكون انفعالية عند رسمها للصورة  
بالإضافة لعرضها للصورة دون تصور لدور العلاقات العامة فى الدعم أو  
التغيير .

(٣) " مدى أداء مكاتب العلاقات العامة بأقسام الشرطة لدورها " (٢١) :

وهى دراسة استكشافية كانت أهم نتائجها :  
• أن نسبة ٨٤% من الجمهور على وعى كامل بوجود مكتب علاقات  
عامة بمركز أو قسم الشرطة .  
• أن نسبة ٨٠% أكدت أهمية هذه المكاتب وأنها حققت أهدافها .

(٤) " العلاقات العامة والصورة الذهنية لأجهزة المخابرات " (٢٢) :

دراسة تطبيقية لجهاز المخابرات العامة فى مصر سنة ١٩٧٩ .  
وهى دراسة تهدف إلى التعرف على نوعية العوامل المؤثرة فى  
تكوين صورة جهاز المخابرات وأبعادها وتقييم الجهود الإعلامية المبذولة  
وماهو الدور الذى كان ينبغى أن يبذله فى مجال الإعلام والعلاقات العامة  
حتى يصح الصورة الذهنية ، وكانت أهم النتائج :

• صورة المخابرات فى معظم الأحيان صورة يشوبها الغموض والشويه .  
• ان بعض الأحداث والعوامل السياسية والثقافية والنفسية قد  
ساهمت فى تشكيل الصورة الذهنية للمخابرات العامة فى أذهان  
الناس .

(٥) " دور العلاقات العامة فى تغيير الصورة الذهنية المنطبعة عن  
قطاع الشرطة فى مصر " (٢٣) :

وتناولت هذه الدراسة الدور الذى ينبغى أن تلعبه العلاقات العامة  
فى أجهزة الشرطة ، وعندما قرر صاحب هذه الدراسة أن يتعرف على



صورة الشرطة الذهنية عند الجمهور ، قام بسؤال ضباط العلاقات العامة الذين طبقت عليهم دراسته ولم يتم بتوجيه سؤاله إلى الجمهور نفسه ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية التي نعرض لإيها :

- دلت النتائج على الرغبة في تعميم تجربة وحدات العلاقات العامة في أقسام ومراكز الشرطة بنسبة ٧٠% .
  - غموض علاقة رؤساء العلاقات العامة في مديريات الأمن وضباط العلاقات العامة في الأقسام .
  - وجود خلط بين الأهداف والوظائف في ذهن رؤساء العلاقات العامة .
  - تقوم إدارات العلاقات العامة بالإتصال بالجمهور ووسائل الاعلام بنسبة ٥٩% بينما يكون اتصالها على المستوى الداخلى بنسبة ٣٣% .
  - لا تمارس العلاقات العامة إصدار مجلات بنسبة ٦٠% أو اقامة معارض بنسبة ٥٣% وتنظيم العروض بنسبة ٤٠% واصدار كتيبات ونشرات بنسبة ٣٣% .
  - المخصصات المالية أقل من اللازم بنسبة ٨٠% .
  - الصورة الذهنية حسنة بنسبة ٧٠% وان كان رجال العلاقات العامة في المديريات أكدوا أنهم لا يقيسون ذلك بطرق علمية .
  - الاداء الجيد للشرطة في حدود القانون يرسم صورة طيبة بنسبة ٣٧,٥% .
  - يساعد الاعلام على رسم الصورة بنسبة ٢٥,٥% .
  - تساعد العلاقات العامة على رسم الصورة بنسبة ١٨,٧٥% .
- وكانت أهم المعوقات في النتائج :
- عدم توافر الامكانيات المادية بنسبة ٢٥,٥% .
  - عدم توافر وسائل النقل والاتصال بنسبة ١٧% .
  - عدم التفرغ التام بنسبة ١٢,٨% .
  - عدم تفهم بعض القيادات بالمديرية أو بالقسم لطبيعة عمل ضابط العلاقات العامة بنسبة ١٠,٦% مع عدم تفهم بعض العاملين بالقسم أيضا بنسبة ١٢,٧% .

• القيام بأعمال لا تعد من مسؤولياته ٨,٥ % .

وقد استخدمت هذه الدراسة منهج الدراسات المسحية ومنهج مسح أساليب الممارسة فى عينة من مديريات الأمن وعينة من ضباط الأقسام والمراكز .

والحقيقة أن هذه الدراسة على الرغم من فائدتها الكبيرة فى كشف نقاط عديدة أمام دراستنا ، إلا أن فكرة قياسها للصورة الذهنية جاءت بطريقة توجيه صاحب الدراسة سؤال العينة من الضباط ، السؤال رقم ٢٥ فى استبيانها وكان " ماهى الصورة الذهنية للشرطة عموماً لدى الجمهور فى رأيكم ؟ . وكانت احتمالات الإجابة حسنة متوسطة سيئة ، وكان السؤال رقم ٢٦ أيضا " هل قمتم بقياس الصورة الذهنية للجمهور الخارجى عن الجهاز ، وكانت احتمالات الإجابة ، نعم - لا ... وبالطبع لا يعد ذلك قياساً للجمهور لمعرفة الصورة الذهنية والعمل على تغييرها كما جاء فى عنوان هذه الدراسة ، مما جعل دراستنا للصورة فى صعيد مصر، فريدة بين هذه الدراسات السابقة ، التى ساعدت كثيراً على تعميق فكرة البحث ، وان كانت الدراسة السابقة قد طالبت على صفحتها (٢٤) رقم ٥٤ بالتصدى لقياس الصورة الذهنية بقياس علمى ، وهو ما قصدناه .

#### تحديد المشكلة :

ان مجموعة الدراسات السابقة القريبة من مضمون الموضوع وغيرها من الدراسات الأخرى التى اهتمت بالحديث عن الصورة الذهنية بالاضافة إلى الملاحظة العلمية قد ساعدت على مايلى :

- ١ - عمقت فكرة البحث وساعدت على صياغة اسئلة الاستبيان .
- ٢ - لم نجد دراسة واحدة تشير إلى الصورة الذهنية لجهاز الشرطة فى صعيد مصر .

وعلى ذلك فإنه قد تم صياغة المشكلة كما يلى :

ماهى الصورة الذهنية لجهاز الشرطة فى صعيد مصر ، وماهى الأسباب التى ساعدت على رسم هذه الصورة وماهو دور العلاقات العامة بالجهاز لتعديل الصورة أو تدعيمها ؟ .

## أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مايلي :

- ١ - الصورة الذهنية الايجابية لجهاز الشرطة فى صعيد مصر .
- ٢ - الصورة الذهنية السلبية لجهاز الشرطة فى صعيد مصر وأسبابها .
- ٣ - مصادر تكوين الصورة الذهنية .
- ٤ - أهم إدارات الشرطة عند الجمهور .
- ٥ - علاقة الجمهور بأفراد جهاز الشرطة .
- ٦ - مدى معرفة الجمهور بوجود إدارات للعلاقات العامة بالجهاز وخدماتها .

## تساؤلات الدراسة :

- ١ - ماهى أهم إدارات الشرطة عند جمهور منطقة البحث ؟
- ٢ - ماهى المصادر التى رسمت صورة رجل الشرطة عند الجمهور ؟
- ٣ - ما مدى تأثير العوامل التالية على صورة رجل الشرطة :
  - أ - درجة القرابة والصداقة والجيرة .
  - ب - التفرقة فى المعاملة بين الجمهور .
  - ج - عدم إنهاء الخدمة فى الوقت المناسب .
  - د - ستميز رجل الشرطة .
  - هـ - استغلاله لمنصبه .

- ٤ - ما رأى العينة فى المستوى الاقتصادى لرجل الشرطة ؟
- ٥ - هل تقوم بتقديم بلاغ ضد رجل شرطة اعتدى عليك ؟
- ٦ - ما هى عيوب رجل الشرطة فى مجال المرور ؟
- ٧ - ما هى الصورة الذهنية لدى الجمهور نحو الصفات :
  - أ - الايجابية التالية :

- التضحية من أجل الجمهور .
- سرعة تلبيته للمشكلة .
- تتبع المشكلة حتى حلها .
- رجل شجاع - صبور .
- الجدية - الاخلاص - الصدق .
- منظم - يحترم القانون - معترز بنفسه .

ب - السلبية التالية :

• الرشوة - الحقد - البخل - الكذب - القسوة - الغرور - الاهمال  
فى العمل - التسرع .

٨ - هل تفضل أن يعمل رجل الشرطة بموطنه ؟

٩ - هل تجد علاقة بين عدم إنهاء خدمة لك وبين سخطك على الحكومة ؟

١٠ - ما مدى معرفة العينة بوجود إدارة للعلاقات العامة بالشرطة وماهى خدماتها ؟

### نوع البحث :

يدخل بحثنا هذا فى إطار البحوث الوصفية التى تستهدف تصوير وتحليل وتقويم خصائص مجموعة معينة أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد ، وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها وذلك بغض النظر عن وجود أو عدم وجود فروض محددة مسبقا - ذلك لأن الدراسات الوصفية لا تتضمن بالضرورة فروضا سببيه تخضع للاختبار والدراسة كما قد تستهدف تقدير عدد مرات تكرار حدوث ظاهرة معينة ومدى ارتباطها بظاهرة أو مجموعة أخرى من الظواهر (٢٥) .

ولذلك فإن هذه الدراسة بتحديد توجيهات الجمهور وفهمها ومعرفتها نحو الصورة الذهنية لجهاز الشرطة وأسباب ذلك .

### منهج الدراسة :

استخدمنا فى هذه الدراسة منهج المسح الميدانى ، ذلك المنهج الذى يعتبر جهداً علمياً منظماً يستهدف مسح الرأى العام فيه التعرف على الآراء والأفكار والإتجاهات والمفاهيم والقيم والدوافع والمعتقدات والإنطباعات والتأثيرات المختلفة لدى مجموعات معيشة الجماهير (٢٦) .

### طريقة جمع البيانات :

استخدم الباحث لجمع بياناته المطلوبة استمارة استبيان ، تم تطبيقه بالمقابلة من خلال فريق عمل من طلاب الدراسات العليا بقسم الصحافة بعد أن تم تدريبهم على أسلوب وهدف وطريقة الاستبيان .

### عينة ومجتمع الدراسة :

تم اختيار محافظة سوهاج \* كعينة ممثلة لصعيد مصر لتطبيق البحث .

وقد تم تطبيق الاستبيان بالمقابلة على الريف والحضر ، حتى تصبح العينة ممثلة لقطاعات المجتمع شرقاً وغرباً وجنوباً وشمالاً حيث قسمنا سوهاج إلى القطاعات التالية :

### القطاع الأول :

ويتضمن مراكز شمال محافظة سوهاج كما يلي :

- ١ - مركز المراغة .
- ٢ - مركز طهطا .
- ٣ - مركز طما .

### القطاع الثاني :

ويتضمن مراكز غرب سوهاج :

- ١ - مركز جهينة .

### القطاع الثالث :

ويتضمن مراكز شرق سوهاج :

- ١ - مركز أخميم .
- ٢ - مركز ساقلته .
- ٣ - مركز دار السلام .

### القطاع الرابع :

ويتضمن مراكز جنوب سوهاج :

\* تقع محافظة سوهاج على بُعد ٤٧٩ كم من القاهرة وعن أسوان ٤٢٥ كم ، وتبلغ مساحتها ١٥٧٤ كم<sup>٢</sup> بطول ١٢٥ كم وعرض بين ١٦ - ٢٠ كم ، ويبلغ عدد السكان سنة ١٩٨٨ ( ٢٥٩٢٦٢١ ) ، والمحافظة مشهورة بالآثار والزراعة ، جاء ذلك في كتاب سوهاج سنة ١٩٩١م ص ٧ - عن مطبوعات الهيئة العامة للاستعلامات .

- ١ - مركز المنشاه .
- ٢ - مركز جرجا .
- ٣ - مركز البلينا .

### القطاع الخامس :

ويتضمن مركز ومدينة سوهاج :

مركز ومدينة سوهاج العاصمة .

بالنسبة للقطاع الأول والثالث والرابع فقد تم اختيار مركز من كل منها بطريقة السحب العشوائي واخترنا إحدى قرى هذا المركز بنفس الطريقة كما يلي :

- ١ - مركز ومدينة أحميم وقرية الحواويش .
- ٢ - مركز ومدينة المراغة وقرية شندويل .
- ٣ - مركز ومدينة المنشاه وقرية العسيرات .

وقد تم اختيار قطاع الغرب لأنه وحيد وكذلك مركز مدينة سوهاج

كما يلي :

- مركز ومدينة جهينة وقرية عنيبس .
- مركز ومدينة سوهاج وقرية ونينة الغربية .

ولما كان عدد استمارات الاستبيان (٣٣٠) استمارة فقد قررنا توزيعها بالتساوي على القطاعات السابقة فكان نصيب كل منها (٦٠) صحيفة استقصاء ماعدا مركز ومدينة سوهاج لوجود إدارة مرور مركزية فكان نصيبها (٩٠) استمارة .

وقد تم تقسيم المدن والقرى إلى القطاعات شمال وجنوب ووسط وكنا نقوم بسحب قطاع عشوائي لنبدأ التطبيق بمنزل ثم ترك الذي يليه وهكذا وذلك بمعدل (٣٠) استمارة لقطاعات المدينة ومثلها لقطاعات القرية .

أما بالنسبة لمدينة سوهاج ونظراً لوجود إدارة المرور كإدارة مركزية للمحافظة فقد تم سحب (٢٠) استمارة من استمارات مركز ومدينة سوهاج بالإضافة إلى (٣٠) استمارة أخرى مخصصة لإدارة المرور فأصبح عدد الاستمارات المخصصة للمتريدين على إدارة المرور (٥٠) استمارة

وأصبح عدد استثمارات مركز ومدينة سوهاج (٤٠) استثماراً منها (٢٠) استثماراً لمدينة سوهاج و (٢٠) استثماراً للقريّة التابعة لها .

وبعد التطبيق تم استبعاد (٣٠) استثماراً لم يطمئن إلى الاجابات عليها وبحذف ذلك العدد من العدد الكلي للعيينة البالغة (٣٣٠) تصبح عينة الدراسة (٣٠٠) .

### الثبات و الصدق : Reliability and Validity

#### ١ - الثبات :

تم تطبيق الاستبيان على مجموعة من المبحوثين على فترتين زمنيتين وحققت نتائج متقاربة بعد أن أجرى تحليل الثبات على عينة عددها (٣٠) من مجموع صحف الاستبيان وعددها (٣٣٠) استبيان بنسبة ٩% وبعد تطبيق قانون التبادل ، كان معامل الثبات لجميع المحللين هو ٠,٩٥٦ ، وهي نسبة عالية تدل على وضوح المقياس للتطبيق .

#### ٢ - الصدق :

ويقصد بالصدق صلاحية أسلوب القياس لما يفترض أن يقيسه ، وأن يوفر هذا الأسلوب المعلومات المطلوبة وفي سبيل ذلك .

وقد تم تحكيم الاستبيان بواسطة نخبة من الأساتذة المتخصصين وبعض الممارسين في هذا المجال ولذلك تم إعادة صياغة بعض الأسئلة التي قد تعطى إيجاباً أو معنى عكس المعنى المطلوب قياسه وكشف الغموض في بعض المفاهيم وتعديلها .

#### \* هيئة محكمى الاستبيان :

- (١) الدكتور/ محمد الغريب أستاذ مساعد بقسم الاجتماع بكلية آداب سوهاج
- (٢) الدكتور/ عبدالوهاب كحيل أستاذ مساعد بقسم صحافة سوهاج
- (٣) الدكتور/ صابر عبد ربه مدرس بقسم علم الاجتماع بكلية آداب سوهاج
- (٤) عميد/ جمال بركات مأمور مركز أخميم
- (٥) رائد/ سيد عطيه إدارة الأمن المركزى

## المبحث الثاني

### العرض الجدولى والبيانى للدراسة الميدانية

نتناول فى هذا المبحث نتائج العرض الجدولى والبيانى للدراسة الميدانية عن صورة جهاز الشرطة فى صعيد مصر ، بهدف الاجابة على تساؤلات الدراسة المدونة بالمبحث الأول .



جدول رقم (11)  
يوضح بيان أفراد العينة

السن	جواز السفر	احتكاك الجمهور بالشروط	السيارة		درجة التعليم				الوظيفة				بيان بالعينة
			اجره	ملاكى	أولى	يقرأ ويكتب	متوسط و فوق المتوسط	عالي و فوق العالي	لا يعمل	الاثنين معنا	أعمال حرة	موظف حكومه وقطاع عام	
٣٠٠	١١٢	٣٠٠	٣٥	٦٦	٥	٥٣	١٤١	١١١	٧	٥٣	٦٦	٥٤١	ك
١٠٠	٣٧,٣	١٠٠	٨	٨,٦	١,٦	١٣,٣	٤٨,٣	٣٦,٦	٢,٦	١٥٢,٦	٧٦,٦	١٠٠٠,٦	%

بدراسة الجدول السابق يتضح لنا الآتى :

١- تتمتع العينة بدرجة عالية من الامتثال لقواعد ونظم المجتمع حيث تحمل نسبة ٧٦,٦% منها بأعمال الحكومة والقطاع العام ، كما نجد نسبة ٢٠,٦% يعملون بالأعمال الحرة ، بينما يعمل ١٥% من العينة بالحكومة والأعمال الحرة معاً ، وذلك يعنى أنها عينة تشارك بإيجابية فى نظام المجتمع ، ومن بين العينة كان هناك نسبة ٢,٦% من الذين لايعمرون ( طلاب جامعة وخريجين ) .

٢- كما كانت نسبة التعليم العالى وفوق العالى ٣٦,٦% والمتوسط وفوق المتوسط ٤٨,٣% وكان نسبة من يقرأون ويكتبون ١٣,٣% ، والأميون بنسبة ١,٦% .

٣- كانت نسبة احتكاك أفراد العينة بإدارات جهاز الشرطة المختلفة ١٠٠% .

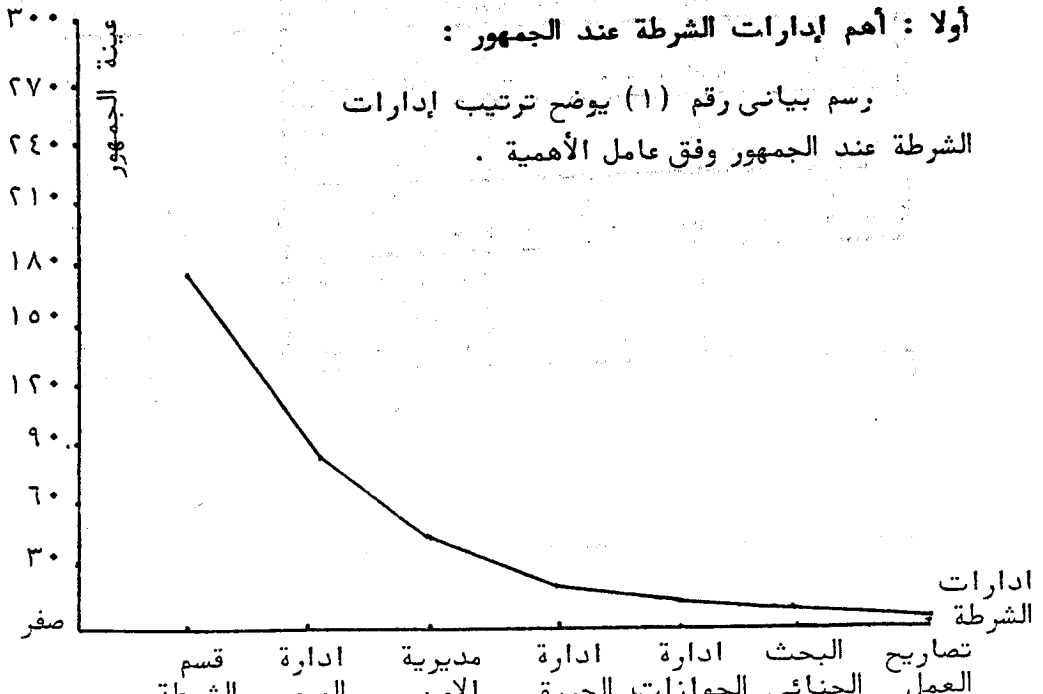
٤- وكانت نسبة من تعامل مع إدارة الجوازات ويحمل جواز سفر ٣٧% .

٥- وكانت نسبة من لديهم سيارة أو رخصة قيادة سيارة ١٦,٦% .

٦- بالنسبة للمرحلة السنوية للعينة فقد كانت بنسبة ١٠٠% فوق سن الستة عشر عاماً وهى سن بداية التعامل مع جهاز الشرطة فى استخراج بطاقة وغير ذلك .

أولاً : أهم إدارات الشرطة عند الجمهور :

رسم بيانى رقم (١) يوضح ترتيب إدارات الشرطة عند الجمهور وفق عامل الأهمية .



بالنظر إلى الرسم البياني السابق يتضح لنا :

- إدارات أقسام الشرطة تحتل المركز الأول في الأهمية عند عينة جمهور صعيد مصر بنسبة ٥٥% ثم جاءت بعدها إدارة المرور بنسبة ٢٥% ثم كانت مديريةية الأمن بنسبة ٨,٣% ، ثم كانت إدارة الحريق بنسبة ٦% ، ثم كانت إدارة الجوازات بنسبة ٣,٣% ، ثم كانت إدارة البحث الجنائي بنسبة ١,٦% ، ثم كانت إدارة تصاريح العمل بنسبة ٦% .

- وعلى ذلك وفي ضوء عامل الأهمية ينبغي أن تلعب العلاقات العامة دوراً أكبر في الإدارات الأكثر أهمية عند جمهور العينة .

ثانياً : مصادر تكوين صورة جهاز الشرطة :

### جدول رقم (٢)

يوضح المصادر المساعدة على رسم صورة رجل الشرطة عند الجمهور

النسبة %	التكرار ك	التوزيع الكمي	بيان المصادر
٨٣,٣%	٢٥٠		من خلال التعامل الشخصي
٤٠	١٢٠		من خلال تعامل الاقارب
٢٠	٦٠		من خلال الصحف
١٥	٤٥		من خلال تعامل الجيران
١١,٦	٣٥		من خلال التليفزيون
٨,٣	٢٥		من خلال السينما
٨,٣	٢٥		من خلال قرب المسكن من مبنى الجهاز

بالنظر إلى الجدول السابق يتضح لنا الآتي :

- أن أهم مصدر يساعد على تكوين الصورة الذهنية للجهاز هو تعامل المواطن الشخصي مع رجل الشرطة ثم معاملة أقاربه مع الجهاز وتعامله معهم ، ثم إتضح أن الصحافة تساهم بنسبة ليست صغيرة في رسم صورة رجل الشرطة الذهنية ثم تعامل الجيران ثم التليفزيون ثم السينما ثم قرب مسكن المواطن من مبنى به إدارة من إدارات الشرطة

المشار إليها في جدول رقم (٢) .

ثالثا : العوامل المؤثرة على صورة جهاز الشرطة :

جدول رقم (٣)

يوضح القرباة أو التعارف مع رجل الشرطة وعلاقتها بتسهيل الخدمة .

بيان بدرجة القرباة	ك	%	بيان استخدام الشرطة في تسهيل الخدمة	ك	%	بيان بمجال الخدمة	ك	%
لى أقارب فى الجهاز	١٠٩	٣٦,٣	نعم	٢٢٠	٧٣,٣	داخل جهاز الشرطة	٢٠٤	٦٨
بدرجة ضابط فأعلى	٧٦	٢٥,٣						
بدرجة أقل من ضابط	٨٠	٢٦,٦						
ليس لى أقارب بالجهاز	١٩١	٦٣,٦						
لى أصدقاء أو جيران	١٥٩	٥٣				فى كل المجالات	١٢٠	٤٠
ليس لى أصدقاء أو جيران	١٢٧	٤٢,٣						

بالنظر إلى الجدول السابق يتضح لنا ما يلى :

- ١ - أن ٦٣,٦ % من العينة ليس لها أقارب فى هذا الجهاز بينما ٥٣% لها أصدقاء أو جيران من الجهاز وان كانت نسبة ٤٢,٣% من العينة ليس لها صداقات أو جيرة بأفراد الجهاز .
- ٢ - نجد أن نسبة ٣٦,٣% من الجمهور له أقارب بالجهاز وأن ٢٦,٦% من الجمهور أقاربه أقل من درجة ضابط بالاضافة إلى أن هذه النسبة يشارك فيها من له أقارب أيضا بدرجة ضابط فأعلى ، وأن نسبة ٢٥,٣% من العينة لها أقارب بدرجة ضابط فأعلى .
- ٣ - على الرغم من زيادة النسب الخاصة بعدم وجود أقارب ، إلا أن نسبة

\* هذا الجدول لا يوجد به جملة المجموع لأن الباحث ترك الفرصة لكل فرد لاختيار أكثر من متغير فى السؤال الواحد وماعدا ذلك فجملة العينة الصحيحة = ٣٠٠ مفردة .

طيبة أيضا لها صلة بالجهاز سواء عن طريق القرابة أو الصداقة أو الجيرة ، مما يؤكد إقتراب نسبة عالية من العينة من الجهاز بكافة أفرادها وهى نتيجة إيجابية فى مصداقية نتائج البحث .

٤ - كما أن نسبة ٧٣,٣% من الذين لهم أقارب أو معارف فى جهاز الشرطة يستفيدون منهم فى تسهيل خدماتهم داخل جهاز الشرطة نفسه بالدرجة الأولى ثم يستفيدوا منهم بعد ذلك فى بقية المجالات الأخرى .

#### جدول رقم (٤)

يوضح إتجاه العينة نحو التفرقة فى المعاملة بين الناس وأسباب إهتمام رجل الشرطة بحل مشكلة المواطنين

البيان	ك	%	نوع استجابة الشرطة لحل المشكلة	ك	%	سبب الخدمة	ك	%
نعم	٢٨٥	٩٥	خدمه	١٤٥	٤٨,٣	لأنه قريب لك	٢٥	١٧,٢٤
لا	١٥	٥	منه	١٥٥	٥١,٦	لأنه صديق لك	٢٥	١٧,٢٤
			بحكم			لأنه جار لك	١٠	٦,٨٩
			وظيفته			لأنه قريب أو صديق شخص تعرفه	٥٥	٣٧,٩٣
						لأن لديه انسانية	٣٠	٢٠,٦٨
الجملة	٣٠٠	١٠٠	الجملة	٣٠٠	١٠٠	الجملة	١٤٥	١٠٠*

يتضح من الجدول السابق :

١ - إرتفاع نسبة الأحساس بالتفرقة فى المعاملة بين المواطنين من التعامل مع أفراد جهاز الشرطة بدرجة خطيره ٩٥% وذلك يعطى الاحساس بأنها ظاهرة وهى تحتاج لتدخل حكيم للتقليل من هذا الاعتقاد وذلك

\* مفردات العينة هنا جملتها ١٤٥ وهم الذين وافقوا على عبارة (خدمة منه) ولذلك فالنسبة المئوية هنا من نفس عدد مفرداتها .

بواسطة العلاقات العامة .

٢ - أن نسبة من اعتقد من الجمهور أن رجل الشرطة يتدخل لحل المشكلة لأن ذلك من واجباته الوظيفية بلغت ٥١,٦ % .

٣ - بينما ذهبت نسبة ٤٨,٣ % إلى أن هناك علاقة بين حل المشكلة وبين درجات المعرفة والقرابة والصداقة والجيرة مع أفراد الجهاز .

٤ - ونلاحظ أن هذه النسب قد تنمى الاحساس بضرورة البحث عن أفراد لهم علاقة بأفراد جهاز الشرطة لإنهاء أو حل مشاكلهم وتلك آفة خطيرة تحتاج إلى مقاومة .

### جدول رقم (٥)

يوضح الاتجاه حول سرعة أو بطء الخدمة بالجهاز وأسباب ذلك

ك	%	سبب التردد	ك	%	إنهاء الخدمة
١٤٠	٦٣,٣	تعدد الإجراءات في جهاز الشرطة	٧٩	٢٦,٣	تنتهى أول مرة
٧٠	٣١,٦	عدم وجود المختص على مكتبه	٢٢١	٧٣,٦	تحتاج إلى تردد
٥٠	٢٢,٦	تكدر الطلبات في مكان واحد			
٤٠	١٨	القائمون بالعمل أقل من ضابط غير مؤهلين			
٣٠	١٣,٥	قلة عدد العاملين بالجهاز			
٢٧	١٢,٢	عدم وجود واسطة			
٢٢	٩,٩	عدم الاهتمام بمصالح الناس			
١٧	٧,٦	تعقيدات المختص			
١٥	٦,٧	لا رقيب عليهم			
*			٣٠٠	١٠٠	الجملة

يتضح من الجدول السابق أن :

\* الجملة هنا أكثر من عدد مفرداتها (٢٢١) لأن العينة كان لها الحق في إختيار أكثر من متغير .

١ - أكدت نسبة كبيرة تصل إلى ٧٣,٦% من العينة أن إنهاء الخدمة يحتاج إلى التردد أكثر من مرة ، وقد كان في مقدمة أسباب ذلك تعدد الاجراءات وغياب المختص وتكدس الطلبات والحاجة إلى أفراد شرطة ، من المساعدين وضباط الصف والجنود ، أكثر تدريباً إضافة إلى قلة عدد العاملين بالجهاز ، وعدم وجود معارف داخل الجهاز لدى ٩% من أفراد العينة ، كما أكدت نسبة ٧,٣% من العينة على عدم إهتمام أفراد جهاز الشرطة بمصالح الناس والروتين وقلة الرقابة وكل تلك الأسباب العالقة في ذهن العينة في حاجة إلى تغيير يتم أولاً في أفراد الجهاز وتأتي نتاجه الإيجابية بعد ذلك.

جدول رقم (٦)  
يوضح إتجاه العينة حول مدى تمييز رجل الشرطة

الاتجاه للتمييز	ك	%	شكل التمييز	ك	%	الاستثناء في الخدمات المقدمة	ك	%	سبب الاستثناء	ك	%
نعم	٢٦٥	٨٨,٣	يأخذ كل حقوقه بسهولة يأخذ أكثر من حقوقه يسخر الآخرين في خدمته تحطيم الروتين	١٤٠	٥٢,٨	نعم	١٩٠	١٣,٣	مستول التوزيع يخضعه بذلك الاعتراض يخوفك من أعترض على أقل من ضابط	٤٥	٢٣,٦
لا	٣٥	١١,٦		١٠		لا	١٠٠٠	٣,٣	للتقديرك دوره في حمايتك لأنه لن يعقف في المطاير	٢٨	١٤,٧
الجملة	٣٠٠	١٠٠			*		٣٠٠٠	١٠٠٠		*	



يتضح من الجدول السابق أن :

- ١ - أن نسبة ٨٨,٣% من العينة تعتقد بتميز رجل الشرطة ، ولم تشعر نسبة ١١,٦% بذلك .
- ٢ - أن نسبة ٥٢,٨% من العينة أكدت أن رجل الشرطة يستطيع أن يأخذ كل حقوقه بسهولة كما يتهاوى الروتين وتعقيداته أمامه بسهولة ، وأن ٤٥,٢% من العينة ترى أنه يأخذ أكثر من حقه ، بينما أكدت نسبة ٤٣,٣% من العينة أنه يسخر الآخرين في خدمته .
- ٣ - وحول استثناء رجل الشرطة في الخدمات العامة ، وافقت نسبة ٦٣,٣% على ذلك مقابل امتناع ٣٣,٣% .
- ٤ - وذهبت المجموعة الموافقة إلى أن أسباب ذلك الاستثناء هي أن مسئول التوزيع يخصه بذلك وأن المواطنين في نفس الوقت يخاف من عواقب الاعتراض وان كان يمكن أن تعرض نسبة على من هم أقل من الضابط ، وأن مجموعة أخرى تقدر دوره في حماية الوطن ، ورأى الآخرون أن رجل الشرطة مهما فعلت لن يقف في الطابور .

#### جدول رقم (٧)

يوضح إتجاه الجمهور نحو إستغلال رجل الشرطة لمنصبه

يستغل وظيفته		الاستغلال بإنهاء الخدمة بتقديم هدية		شكوى التوزيع الكمي رأى العينة
%	ك	%	ك	
٨٣,٣	٢٥٠	٣٨,٣	١١٥	نعم
٨,٣	٢٥	٥٣,٣	١٦٠	لا
٨,٣	٢٥	٨,٣	١٥	أحيانا

يتضح من الجدول السابق أن :

- ١ - اعتقدت نسبة عالية من العينة تصل إلى ٨٣,٣% أن رجل الشرطة يستغل وظيفته مقابل ٨,٣% لمن اعتقد غير ذلك و ٨,٣% اعتقد أن ذلك يحدث أحيانا .
- ٢ - ذهبت نسبة ٥٣,٣% إلى الاعتقاد بعدم إنهاء الخدمة مقابل هدية،

وأكدت نسبة ٣٨,٣% على امكانية ذلك .  
٣- والحقيقة أن ارتفاع صورة الاعتقاد باستغلال الوظيفة ليس شرطاً أن يكون ذلك وفقاً على قبول هدية لإنهاء خدمة شخص ، ولكن خدمات له مستغلاً في ذلك وجهة وظيفته الاجتماعية وهي نسبة تصل نسبتها العالية إلى ما يمكن أن نسميه ظاهرة عامة وهي مسألة تحتاج إلى علاج كبير .

#### رابعاً : المستوى الاقتصادي لرجل الشرطة :

#### جدول رقم (٨)

يوضح المستوى الاقتصادي لراتب رجل الشرطة في رأى الجمهور .

اتجاه المستوى الاقتصادي بخصوص راتبه	ن	%
كاف جداً	٦٧	٢٢,٣
كاف	١٠٤	٣٤,٦
غير كاف	١١٢	٣٧,٣
كاف للضابط فأعلى	١٧	٥,٦
الجملة	٣٠٠	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق مايلي :

١- أن نسبة من اعتقد بأن مرتب فرد الشرطة غير كاف كانت أكبر من الاعتقاد بكفايته حيث الأولى ٣٧,٣% مقابل ٣٤,٦% للثانية وإن كانت قد رأت عينة ثانية بنسبة ٢٢,٣% بأن مرتب رجل الشرطة كاف جداً ، واختارت نسبة ٥,٦% أن توضح أن مرتب الضابط كاف وما أقل غير كاف .

٢- ونظراً لأن هذا الجهاز يتمتع بوظيفة حساسه وهي حماية أمن الوطن والمواطن لذلك ينبغي النظر جيداً في هذا التصور حتى لا يؤدي إلى خلل وظيفي .

خامسا : مدى الاحساس بالندية فى حالة الصدام مع رجل الشرطة :

جدول رقم (٩)

يوضح إتجاه العينة نحو إمكانية تقديم بلاغ ضد رجل الشرطة  
حدث معه تصادم

البيان بالشكوى	ك	%	أسباب عدم شكوى رجل الشرطة	ك	%
نعم	١٠٥	٣٥	لن آخذ حقى	١٠٥	٥٨,٣
لا	١٨٠	٦٠	الحكومة بتاعتهم	٨٠	٤٤,٤
أحيانا	١٥	٥	يدبرون لى مشكلة	٧٦	٤٢,٢
			ممکن يضربونى	٢٥	١٣,٨
			أشكى مين لمين	١٩	١٠,٥
			آخذ حقى بيدي	٥	٢,٧
الجملة	٣٠٠	%١٠٠	*		

يتضح من الجدول السابق أن :

١ - ٦٠% من العينة رأت أنها لا تقوم بتقديم بلاغ أو شكوى رجل شرطة تشاجر أو تصادم معه ، بينما أقرت نسبة ٣٥% إمكانية شكوى رجل الشرطة .

٢ - ومن أسباب عدم تقديم بلاغ ضده ، أن نسبة ٥٨,٣% من العينة رأت أنها لن تأخذ حقها ، وقالت نسبة ٤٤,٤% أن الدولة بتاعتهم ، بينما إعتقدت نسبة ٤٢,٢% أن رجل الشرطة يمكن فى حالة شكواه أن يدبر له مشكلة بل رأى ١٣,٨% من العينة إمكانية ضربه ، وقالت نسبة ١٠,٥% أشكى مين لمين ، بينما رأينا فى آخر القائمة نسبة ٢,٧% من رأوا إمكانية أخذ حقهم بأيديهم .

\* الجملة هنا أكثر من عدد المفردات التى أجابت (لا) لأن الباحث أعطى للمبحوث حرية اختيار اكثر من متغير .

جدول رقم (١٠)

يوضح مشاعر العينة تجاه تعدي مواطن  
على رجل شرطة تعدي عليه

مشاكل العينة عند رد الاعتداء بمثله	ك	%	أسباب الاحساس	ك	%
سعيداً بذلك	٥٤	١٨	ازال هيبة الشرطة	٢٠	٣,٧
ذلك شيئاً عادياً	٩٦	٣٢	عمل حاجه محدش يعملها	٢٢	٤,٧
خايف على المواطن	١٧٠	٥٦,٦	وقف في وجه الحكومة	١٢	٢٢,٢
احترام رجل الشرطة واجب	٢٥	٨,٣			
الجملة *					

بمطالعة الجدول السابق يتضح لنا الآتى :

١ - أن الخوف على المواطن الذى رد إعتداء رجل الشرطة عليه باعتداء مثله ، جاء فى المرتبة الأولى من مشاعر العينة حيث كانت نسبته ٥٦,٦% ، ثم تلى ذلك رأى آخرين ٣٢% من العينة يقول بأن ذلك شيئاً عادياً . وكان الإحساس بالسعادة رآياً لنسبة ١٨% بينما طالبت نسبة ٨,٣% باحترام رجل الشرطة ، ووصفت نسبة ٦% ذلك السلوك بأنه غير طيب .

٢ - وفى تحليلنا سألنا عن أسباب الإحساس بالسعادة فرأت المجموعة التى أحست بذلك أن من فعل ذلك قد أتى بشئ لا يفعله أحد غيره ، كما كان السبب الخاص بإزالة هيبة الشرطة فى المرتبة الثانية ، ثم تلى ذلك الإحساس بالوقوف فى وجه الحكومة .

سادسا : مدى الاحساس بوجود عيوب فى خدمات جهاز المرور :

\* الجملة أكثر من مفردات العينة لأن المبحوث اختار أكثر من متغير لاجابة السؤال الواحد .

جدول رقم (111)

بوضع إتجاه العينة نحو عبوب رجل المرور

٪	ك	أسباب السبب في طريق طويل	٪	ك	رأى العينة صاحبة السيارات	٪	ك	عبوب رجل المرور	٪	ك	رأى العينة
٣٦	٨	لأنك مخالف لأنك لا تحب الاحتكاك بالنقطة	٤٤٪	٢٢	{ أسير في طريق طويل بدون نقطة مرور	٥٦,٩	١٣٥	{ معظمهم غير متعلمين يستخدمون الفاظ جارية في الشارع	٧٩	٢٣٧	نعم
١٠٠	٢٢	{ النقطة تطلب المعلومات	٥٦	٢٨	{ أسير في طريق قسير فيه نقطة مرور	٨٠	١٩٠	{ يتقاضى اتاوة مقابل التفاضى من المخالفات المحسوبة	٢١	٦٣	لا
١٠٠	٢٢	{ اجبارك على ركوب فود من المعرفة أو الشرطه مجاناً	١٠٠	٥٠		٣٧,٩	٩٠		١٠٠	٣٠٠	الجملة

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

١ - أن نسبة ٧٩% أكدت وجود عيوب برجل المرور ومن أهمها تقاضى إتاوة مقابل التغاضى عن المخالفة ، بالإضافة إلى انخفاض نسبة التعليم وانتشار المحسوبية واستخدام الألفاظ الجارحة .

٢ - وعندما خيرنا أصحاب السيارات للسير فى طريق طويل بدون نقطة مرور أو قصير فيه نقطة مرور وجدنا أن نسبة ٥٦% من العينة الخاصة بالمرور أكدت الرغبة فى السير فى طريق قصير فيه نقطة مرور ، وبالنظر إلى بياناتهم كانا مكونين من ٢٦ صاحب سيارة ملاكى بالإضافة إلى قائدى عربة أجرة .

واختار الطريق الثانية الطويلة بدون نقطة مرور ٤٤% من هذه العينة الخاصة وذلك لأنهم لا يفضلون الاحتكاك بالنقطة ولعدم تلبية طلب النقطة فى تقديم المعلوم أو اجبار السائق على ركوب أحد الأفراد الخاصة أو من رجال الشرطة فوق العدد بدون مقابل أو الهروب بسبب المخالفة .

سابعاً : صفات رجل الشرطة الايجابية والسلبية عند الجمهور :

#### جدول رقم (١٢)

يوضح إتجاه العينة نحو صفات التضحية وسرعة التعامل مع المشكلة وتتبع حل المشكلة عند رجل الشرطة

تتبعه للمشكلة حتى تنتهى		مقدرة على سرعة حل المشكلة		صفة التضحية لدى الشرطى		
%	ك	%	ك	%	ك	
٤٠	١٢٠	٥٤,٦	١٦٤	٤٨,٣	١٤٥	نعم
٥٨,٣	١٧٥	٤٣,٣	١٣٠	٤٧,٦	١٤٣	لا
١,٦	٥	٢	٦	٤	١٢	أحياناً
١٠٠	٣٠٠	١٠٠	٣٠٠	١٠٠	٣٠٠	الجملة

بقراءة الجدول السابق يتضح لنا ما يلي :

- ١ - أن نسبة ٤٨,٣% من العينة ترى أن رجل الشرطة يمكن أن يضحى من أجله ، وهى نتيجة طيبة إلى حد كبير رغم إقترابها من صفة من يعتقد أنه لا يضحى من أجل واجبه وهى بنسبة ٤٧,٦ .
- ٢ - كما نجد أن صفة سرعة تعامل رجل الشرطة مع المشكلة لإسعاف المواطنين الذى يجابه مشكلة قد بلغت ٥٤,٦% مقابل ٤٣,٣% لمن اعتقدوا أن رجل الشرطة لا يسعف مواطن وقع فى مشكلة .
- ٣ - زادت الصورة سلبا حيث بلغت ٥٨,٧% لمن اعتقدوا أن رجل الشرطة لا يتتبع المشكلة حتى تنتهى مقابل ٤٠% اعتقدوا فى ذلك .
- ٤ - ولاشك أن صورة رجل الشرطة فى صفات هذا الجدول طيبة إلى حد ما إلا أن الصور السلبية فيه فى حاجة إلى التصدى لها وحلها حتى تزيد ايجابية هذه الصور .

### جدول رقم (١٣)

يوضح الصورة الذهنية عند الجمهور عن صفات رجل الشرطة ايجابيا وسلبا

الصفات الايجابية	ك	%	الصفات السلبية	ك	%
شجاع	١٣٠	٤٣,١٢	يمكن رشوته	١٩٥	٦٥
صبور	٧٠	٢٣,٣	حاقد	٦٤	٢١,٣
الجدية	٧٤	٢٤,٦	يخيل	٤٠	١٣,٣
مخلص	٢٦	٨,٦	كذاب	١٢٠	٤٠
صادق	٢٤	٨	قاس	٢٠٠	٦٦,٦
منظم	٧٠	٢٣,٣	مغرور	٢٤٠	٨٠
يحترم القانون	١١٠	٣٦,٦	مهمل فى العمل	٧٥	٢٥
معتز بنفسه	١٩٥	٦٥	متسرع	٢٠٠	٦٦,٦

يتضح من الجدول السابق ما يلى :

- ١ - حازت فى الصفات الايجابية صفة الاعتزاز بالنفس على أعلى نسبة ٦٥% تلاها صفة الشجاعة ثم احترام القانون فالجدية ثم منظم وصبور

ثم مخلص وصادق .

٢- ونجد فى الصفات السلبية فى الوقت الذى أكد ٨% فقط على صدق رجل الشرطة ، أكد ٤٠% أنه يتسم بالكذب .

- وفى الوقت الذى رأى ٦٥% من العينة صفة الاعتزاز بالنفس ، رأى آخرون بنسبة ٨٠% أنه مغرور والصفتان بينهما خيط رفيع .
- كما أن صفة الصبر كانت ٨% بينما التسرع بلغ ٦٦,٦% .
- وصفة الاخلاص فى العمل كانت ٨% بينما الاهمال فى العمل كان بنسبة ٢٥% .

- وظهرت نسبة ٦٥% تقول يمكن رشوة رجل الشرطة .
- كما أكدت نسبة ٦٦,٦% على قسوته ، وقال ٢١,٣% أنه حاقـد ورأى آخرون بنسبة ١٣,٣% صفة البخل .

٣- وبالتدقيق حول ماسبق نجد زيادة نسب الصفات السلبية ، وهى مسألة تحتاج إلى جهد كبير من جانب العلاقات العامة على المستوى الداخلى وعلى مستوى الجمهور المتعامل مع الشرطة

ثامنا : تفضيل العينة لعمل رجل الشرطة فى موطنه :

#### جدول رقم (١٤)

يوضح اتجاهات الجمهور نحو تقبل عمل رجل الشرطة بموطنه

نسبة الاتجاه	ك	%	أسباب تفضيل العمل بموطنه		أسباب عدم تفضيل العمل بموطنه	
			ك	%	ك	%
نعم	١١٠	٣٦,٦	١٥	١٣,٦	١١٠	٥٧,٨
لا	١٩٠	٦٣,٣	٨٥	٧٧,٢	١٤٠	٧٣,٦
			٤٥	٤٠,٩	١١٠	٥٧,٨

بمطالعة الجدول السابق يتضح لنا الآتى :

- ١- أن نسبة من يرغبون فى عدم تفضيل عمل رجل الشرطة بموطنه أكبر ممن يرغبون فى عمله حيث جاءت بنسبة ٦٣,٣% مقابل ٣٦,٦% .



٢- جاء رغبة منعه من التحيز لعائلته في مقدمة أسباب عدم التفضيل  
ثم منعاً للمحسوبية ، وإتاحة الفرصة له لتطبيق اللوائح والقوانين  
بحرية أكبر بعيداً عن الحياء .

٣- وكانت في مقدمة من يرغبون في عمله بموطنه ، فكرة أنه سيكون أكثر  
فهما من غيره لطباع أهل موطنه ثم مقدرته على تخطي الروتين وتيسير  
مصالح الناس ثم تلتها أسباب شخصية وهي صلة القرابة .

تاسعا : مدى الربط بين عدم إنهاء الخدمة والسخط على الحكومة :

### جدول رقم (١٥)

يوضح إتجاه العينة في الربط بين الشرطة والحكومة في حالة  
عدم إنهاء الخدمة

اتجاه الربط بين الشرطة والحكومة		
ك	%	
١١٢	٣٧,٣	اسخط على جهاز الشرطة اللى فيه الخدمة
٧٢	٢٤	اسخط على كل وزارة الداخلية
١١٦	٣٨,٦	اسخط على الحكومة بالكامل
٣٠٠	١٠٠	الجملة

بمطالعة بيانات الجدول السابق نوكد أن :

- أن العينة تربط بين الشرطة والحكومة حيث أكدت نسبة ٣٨,٦%  
أنها تسخط في حالة عدم إنهاء عملها على كل الجهاز الحكومى ، ثم  
رأت مجموعة أخرى ٣٧,٣% أن سخطها ينصب على جهاز الشرطة الذى  
لم تنته الخدمة فيه ، بينما رأت نسبة ٢٤% أن سخطها ينصب على  
كل وزارة الداخلية .

عاشرا : مدى تفضيل العينة للظهور مع رجال الشرطة أمام الناس :

جدول رقم (116)  
يرضح مدى تفضيل العميلة للظهور مع رجل الشرطة أمام الناس

درجة التفضيل	ك	%	أسباب التفضيل	ك	%	أسباب عدم التفضيل	ك	%	درجة التفضيل
أفضل	93	31	يقوى موركك الاجتماعى يجعل الناس تهابك تسهيل مهمتك مع الناس	25	25,8	يجعل الناس تتجنبك الإشاعة تعاونك مع الشرطة	11	11,8	أفضل
لا أفضل	207	69	لأنه شخصية محترمه لأنه قريبك لأنه صديقك ذلك شيئا عاديا	45	48,3	لا خوف منهم البعد عنه عنيمة	15	15,5	لا أفضل
				13	13,9	لا يسمعنى ذلك ليس لدى نقص	15	15,5	
				15	16		9	9,3	
الجملة	300	100							

بمطالعة الجدول السابق يتضح الآتى :

١ - أن نسبة ٣١% من العينة يرغبون فى الظهور إلى جانب رجل الشرطة فى الأماكن العامة أمام الناس وذلك رغبة منهم فى تحقيق المزايا الآتية مرتبة حسب نسبتها :

- ١ - لأن ذلك يسهل مهمتهم مع الناس .
- ٢ - لأن ذلك يقوى مركزهم الاجتماعى .
- ٣ - لأعتقادهم بأن رجل الشرطة شخصية محترمه .
- ٤ - كما أن ذلك يجعل الناس تهابك .
- ٥ - بسبب عامل القراة والبعض يرى ذلك شيئا عاديا .
- ٦ - بسبب عامل الصداقة .

٢ - أن نسبة ٦٩% لا يرغبون فى الظهور معه أمام الناس وذلك لأنهم يرون أن ذلك سوف يسبب مايلى بالترتيب :

- ١ - إشاعة التعاون مع الشرطة بمعنى أنه مرشد .
- ٢ - إبتعاد الناس عنك نتيجة الخوف منك .
- ٣ - الإحساس بعدم الخوف لأن المجتمع أصبح متطور .
- ٤ - البعد عنهم غنيمة .
- ٥ - ترى نسبة ١٢,٥% تعرف حقوقها وواجباتها .
- ٦ - بينما لا يسعد ذلك ٧,٢% .
- ٧ - نسبة ٥,٧% لا تحب التظاهر .
- ٨ - تشعر نسبة ٤,٣% أنها لا تعاني من النقص .

حادى عشر : مدى معرفة وجود إدارة علاقات عامة :

جدول رقم (١٧)

يوضح مدى تعرف العينة على إدارات العلاقات العامة  
بالشرطة وخدماتها

تكرار لا	تكرار نعم	تكرار لا	تكرار نعم	مدى مساعدتها على تحقيق ما يلي	مدى المعرفة بالعلاقات		
					%	ك	
-	-	-	-	انهاء خدمتك بالشرطة	٧	٢١	نعم ألا
-	-	-	-	تنمية الوعي الشرطى لديك	٩٣	٢٧٩	
-	-	-	-	دفع الاحساس بالثقة فى رجل الشرطة			
-	-	-	-	تفسير القوانين الصادرة وتبريرها			
-	-	-	-	التأكيد على التزام الشرطة بالحياد أو العدالة			
-	-	-	-	معرفة الجهد الذى تبذله الشرطة من أجلك			
					١٠٠	٣٠٠	الجملة

بالنظر إلى الجدول السابق يتضح لنا ما يلي :

١ - القصور التام لإدارات العلاقات العامة فى هذا الجهاز الحيوى حيث  
أن ٩٣% من أفراد العينة لا يعرفون أن كانت هناك إدارة للعلاقات  
العامة بأجهزة الشرطة المختلفة أم لا ، بل وإن ٧% فقط قالوا أنهم  
يعرفون أن هناك مسمى بهذا الاسم ، وأن هذه الإدارة فقط توجد  
فى مديرية الأمن كما قالت بذلك هذه النسبة الضعيفة .

وقد توجه الباحث بهذه الحقيقة إلى الأقسام والمراكز ومديرية  
الأمن فاتضح ما يلي :

١ - لا توجد إدارة علاقات عامة فى أى من المراكز أو الأقسام \* .

\* الأقسام والمراكز أكثر الأدوات أهمية لدى العينة ومع ذلك لا يوجد  
لها إدارة للعلاقات العامة .

٢ - توجد إدارة للعلاقات العامة بمديرية الأمن وهي تهتم بالآتى :

أ - تسكين الضباط .

ب - أن حدود مسئولية مديرها أقرب إلى حدود مسئولية مدير مكتب مدير الأمن .

٣ - وعند سؤالنا للعيينة عن مدى مساعدة إدارة العلاقات العامة فى تحقيق عناصر إنهاء خدمة لهم باحدى إدارات الشرطة وتنمية الوعى الشرطى لديهم ودفع الاحساس بالثقة فى رجل الشرطة وتفسير القوانين الصادرة وتبريرها والتأكيد على التزام الشرطة بالحياد والعدالة ومعرفة الجهد الذى تبذله الشرطة من أجل الشعب ، أكدت العينة أن ذلك لا يحدث مطلقا .

### المبحث الثالث

#### نتائج ومقترحات الدراسة

##### أولا : النتائج :

لما كانت هذه الدراسة تهتم بدراسة الصورة الذهنية المنطبعة لدى جمهور صعيد مصر حول جهاز الشرطة ، ذلك الجهاز الهام الذى يعد قاسما مشتركا لمعظم ما يصادف الجمهور من أمور حياتية بقصد الحفاظ على النظام والأمن ، وفى ضوء ذلك تم تصميم أسئلة الاستبيان بشكل يجيب مباشرة على التساؤلات التى حاولنا أن تكون صادقة فى قياس هذه الصورة ونتج عن عملية العرض الجدولى للدراسة مجموعة من النتائج كان أهمها ما يلى :

١- ان إدارة " قسم الشرطة " تمثل الادارة الأولى من حيث الأهمية لدى صعيد مصر ، ثم إدارة " المرور " \* ، ثم " مديرية الأمن " ، ثم " ادارة الحريق " ، ثم ادارة " الجوازات " ، ثم " البحث الجنائى " ، ثم " تصاريح العمل " .

٢- ان تعامل المواطن الشخصى مع جهاز الشرطة يعد أهم المصادر التى تكون الصورة الذهنية عن هذا الجهاز ثم كان تعامل الأقارب فى المركز الثانى فالصحافة والتلفزيون والسينما وقرب السكن من إدارات الجهاز .

٣- إتضح أن نسبة ٧٣,٣% من الذين لهم أقارب أو معارف فى جهاز الشرطة يستفيدون منهم فى تسهيل خدماتهم داخل نفسه بالدرجة الأولى بنسبة ٦٨% ، ثم يستفيدون بأفراد الجهاز نفسه فى بقية المجالات الأخرى التى تحتاج إلى خدمات أو تدخل وكانت نسبتها ٤٠% .

\* جاءت إدارة المرور ، أهم وأولى المشكلات فى الاتصال بين الشرطة والجمهور فى الدراسة التى أجراها د. على ليلة بعنوان " إتجاهات الجمهور نحو مفهوم الشرطة العصرية " بالدراسات السابقة .

- ٤ - ان درجة اعتقاد الجمهور فى صعيد مصر نحو التفوق فى المعاملة بين الناس داخل جهاز الشرطة قد بلغت نسبتها ٩٥% ، وان عوامل القربة والصداقة والجيرة لها تأثير فى ذلك .
- ٥ - أظهرت النتائج أن المواطن يحتاج أكثر إلى التردد أكثر من مرة لإنهاء موضوعة داخل إدارات الجهاز فكانت نسبتها ٧٣,٩% مقابل ٢٦,٣% انتهائها من أول مرة . وأكدت العينة أن السبب وراء ذلك يكمن فى تعدد الاجراءات وتكدس الطلبات فى مكان واحد ونقص الكفاءة لدى العاملين بالجهاز فى أقل من ضابط ، وقلة عدد العاملين بالجهاز ، وعدم وجود وسائط لتسهيل المهمة وتعقيدات المختص وعدم وجود رقابة لمتابعة إنهاء خدمة المواطنين .
- ٦ - بلغت نسبة من يعتقد بتميز رجل الشرطة ٨٨,٣% وان رجل الشرطة يأخذ كل حقوقه بسهولة بل وأكثر من حقوقه ، كما يسخر الآخريين فى خدمته ولا يقف الروتين عائقا أمام إنهاء خدماته .
- ٧ - كما اعتقدت نسبة ٦٣,٣% بأن رجل الشرطة شخصية تتمتع بكثير من الاستثناءات ، حيث يخصه مسئول التوزيع ( أو الخدمة ) بالاستثناء ، كما أن المواطن يخاف من الاعتراض وان كان يمكن أن تحدث بعض حالات الاعتراض على من هم أقل من ضابط ذلك أن الضابط لن يقف أصلا فى الطابور .
- ٨ - بخصوص النظرة إلى المستوى الاقتصادى لرجل الشرطة فقد أكدت نسبة ٣٧,٣% من العينة عن اعتقادها بعدم كفاية الراتب واعتقدت نسبة ٣٤,٦% بكفايته واعتقدت نسبة ٢٢,٣% بكفايته جداً ، وقالت نسبة ٥,٦% أنه كاف للضابط فقط .
- ٩ - أن نسبة ٨٣,٣% من العينة اعتقدت أن رجل الشرطة يمكن أن يستغل وظيفته .
- ١٠ - أن نسبة ٦٠% اعتقدت أنه لا يمكنها تقديم بلاغ أو شكوى رجل شرطة تصادم أو تشاجر معه وذلك لاعتقادهم فى حالة الشكوى بعدم أخذ حقهم ومن قال أن الحكومة بتاعتهم ، وأنه يمكن تدبير مشكلة للشاكي بل وتصل العملية إلى الاعتقاد بالضرب وقال البعض أشكى مين لمين ، غير أن نسبة ١٦% من العينة رأت أنه يمكنها أن تأخذ حقها بيدها .
- ١١ - أن نسبة ٧٩% أكدت وجود عيوب فى رجل المرور وذلك لأن معظمهم

- غير متعلمين واستخدامهم لالفاظ جارحة فى الشارع والرغبة فى الرشوة المستمرة مقابل التغاضى عن المخالفه وانتشار المحسوبية .
- ١٢- رأت نسبة ٤٤% من أصحاب السيارات - وهذه النسبة ترجع إلى كل سائقى الأجرة فى العينة - أنها تفضل الابتعاد عن طريق المرور أو طلب المعلوم أو فرض أشخاص مميزين أو من الشرطة للركوب معهم فوق العدد الرسمى وبالعجان ، ولم يقل ذلك أصحاب السيارات الملاكى .
- ١٣- حازت صفة التضحية من أجل المواطن على ٤٨,٣% مقابل ٤٧,٦% لعدم التضحية كما حازت نسبة ٥٤,٦% مقابل ٤٣,٣% لعدم السرعة كما اختلف الوضع فى تتبعه للمشكلة حتى نهايتها فرأت نسبة ٥٨,٣% أنه لا يتبعها مقابل ٤٠% قالوا أنه يتبعها .
- ١٤- فى صفات رجل الشرطة الايجابية رتبها الجمهور حسب النسبة كما يلى : معترز بنفسه ٦٥% ، شجاع ٤٣,٣% ، احترام القانون ٣٦,٦% ، الجديه ٢٤,٦% ، منظم ٢٣,٣% ، صبور ٢٣,٣% ، مخلص ٨,٦% ، صادق ٨% .
- ١٥- فى صفات رجل الشرطة السلبية رتبها الجمهور حسب النسبة كما يلى : مغرور ٨٠% ، القسوة والتسرع ٦٦,٦% ، يمكن رشوته ٦٥% الكذب ٤٠% ، الاهمال فى العمل ٢٥% ، الحقد ٢١,٣% ، البخل ١٣,٣% .
- ١٦- أن نسبة من يرغبون فى عدم تفضيل عمل رجل الشرطة بموطنه كانت ٦٣,٣% مقابل ٣٦,٦% لمن يرغبون فى ذلك ، وكانت عملية التحيز للعائلة فى مقدمة أسباب النسبة الأكبر للرفض ثم لمنع المحسوبية وتطبيقا للقانون واللوائح بحرية أكبر ، وان كانت نسبة من الراغبين فى وجوده كانت فكرة فهمه لطباع أهل موطنه فى مقدمة الأسباب وتخطيه للروتين وعامل القرابة .
- ١٧- أكدت نسبة ٥٦,٦% أنها تخاف على فرد من المواطنين رد على اعتداء رجل الشرطة عليه باعتداء مثله بينما اعتبرت نسبة ٣٢% ان ذلك شيئاً عادياً وأحست نسبة ١٨% بالسعادة وطالبت نسبة ٨,٣% باحترام رجل الشرطة ، ووصفت نسبة ٦% ذلك بأنه سلوك غير طيب ، وعن أسباب سعادة ١٨% بذلك كانت فكرة أن من رد الاعتداء فعل مالا يستطيع أحد فعله وبذلك يكون قد أزال هيبة الشرطة ،



ووقف فى وجه الحكومة .

١٨- أن نسبة ٣٨,٦% تسخط على الحكومة بالكامل فى حالة عدم إنهاء خدماته المطلوبة بالجهاز ثم على جهاز الشرطة نفسه بنسبة ٣٧,٣% يليها بنسبة ٢٤% على وزارة الداخلية .

١٩- اعتقدت نسبة ٦٩% من العينة أنها لا تفضل الظهور مع رجل الشرطة أمام الناس وذلك حتى تبعد عنهم صفة العمالة ( المرشد ) وان الناس قد تتجنبه وهناك من يرى أنه لم يعد هناك خوف من ذلك نتيجة تطور المجتمع . كما يرى البعض أنه يريح نفسه بذلك وغير ذلك . بينما أن فكرة الظهور مع رجل الشرطة ٣١% لاعتقادهم أن ذلك يقوى مركزهم الاجتماعى ولأن رجل الشرطة شخصية محترمة وذلك يسهل مهمته مع الناس .

٢٠- ان إدارة العلاقات العامة فى جهاز الشرطة فى منطقة البحث لا تقوم بعملها فى تقديم صورة طيبة لجهاز الشرطة عند الجمهور .

### ثانيا : المقترحات :

وفى ضوء نتائج الدراسة الميدانية وحرصاً منا على خلق صورة ذهنية حسنة لجهاز ثبت أن التعامل معه من جانب الجمهور يصل إلى ١٠٠% فإننا نؤكد على ضرورة قيام إدارات العلاقات العامة على المستوى المركزى بالوزارة وعلى مستوى مديريات الأمن وأقسام الشرطة التى صدر بشأنها القرار الوزارى رقم ١٨٣ لسنة ١٩٨٢ فى شأن إنشاء ضابط للعلاقات العامة بمراكز وأقسام الشرطة<sup>(٢٧)</sup> نؤكد على ضرورة مراعاتها لما يلى :

- ١- لما كان تعامل المواطن مع الشرطة هو المصدر الأول لتكوين الصورة فإنه من الضرورى أن تعمل العلاقات العامة على خلق مناخ أكثر ثقته بين الجمهور والشرطة لكيفية التعامل السليم وسعة الصدر وعدم استخدام وسائل وطرق غير قانونية ، فلا يخلق صدام مع الناس .
- ٢- عمل ندوات ولقاءات مفتوحة بين جهاز الشرطة فى الأحياء المختلفة والجمهور ، حتى نزيل الحاجز الذى قد يكون فى معظمه وهمى فيقلل ذلك من الشكوى .
- ٣- مراعاة التكثيف على الإدارات التى تتمتع بأهمية كبرى عند الجمهور فى المناطق المختلفة ، لزيادة ترسيخ المفاهيم الانسانية فى التعامل .

- ٤ - إذا كانت الصحافة والتلفزيون والسينما أجهزة أعلام ، قد أثرت كما رأينا فى خلق الصورة التى يشوبها بعض السلبيات فإن جهاز العلاقات العامة فى حاجة ماسة إلى الاتصال بهذه الوسائل والتنسيق فى الصورة التى ينشر بها الموضوع ، ليس ذلك رقابة ولكن لتقديم الصورة بشكلها الصحيح .
- ٥ - حث أفراد الجهاز على أن المواطنين سواء أمام اللوائح والقوانين ولا ينبغى تمييز أحدهم بسبب عامل الرقابة أو غيره ، لأنهم مسئولون عن حماية النظام والأمن .
- ٦ - تشجيع رجل الشرطة على إنهاء خدمة الناس من أول تردد ، دون الحاجة إلى التعقيد ويمكن أن تعقد حفلات منظمة دورية لتلميح الجهة التى تتمتع بذلك ، بالإضافة إلى تقديم الحوافز .
- ٧ - أن تقوم إدارة العلاقات العامة بعقد لقاءات دورية منظمة بالجمهور لزيادة الوعى العام عامة والوعى بدور الشرطة بصفة خاصة وبتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم ومن هنا تنتفى صفة الاستثناء والتمييز عن رجل الشرطة وإمكانية استغلاله لوظيفته .
- ٨ - مناقشة موضوع المرتبات والحوافز مع المسئولين بالحكومة حتى تستطيع أن تخلق رجل شرطة لديه إحساس بالمقدرة على مواجهة أعباء الحياة ، خاصة أن هناك فئات كثيرة فى المجتمع مميزة فى الرواتب ، فما لنا برجل يسهر فى الوقت الذى ننام فيه .
- ٩ - عقد دورات تدريبية منظمة لرجال المرور وإزالة أمية بعضهم وتعليمهم كيفية التعامل مع أصحاب السيارات .
- ١٠ - حث رجل الشرطة على تتبع حل المشكلة التى تصدى لها .
- ١١ - العمل على تغيير الصورة السلبية لصفات رجل الشرطة التى ظهرت فى النتائج بحيث تختفى صفات الغرور والقسوة والتسرع وإمكانية الرشوة والكذب والاهتمام فى العمل والحقد والبخل ، وهى صفات تضر كثيراً من مركز رجل الشرطة .
- ١٢ - تقدير رغبة من لا يريدون عمل رجل الشرطة فى موطنه ومعرفة الأسباب وفى نفس الوقت عقد لقاءات معهم لتوضيح أن من يعملون يقومون بأعمالهم على خير وجه وأن هناك متابعة مستمرة لأفراد الجهاز .
- ١٣ - تشجيع فكرة أن من يتعرض له رجل الشرطة بالتعدى فإنه يقوم بشكواه ،

- ولا خوف من ذلك على الفرد الذى يقوم بالبلاغ .
- ١٤- توضيح أن الاتجاه السلبي فى عمل رجل الشرطة لا يتحملة سواه وأن تهتمه فى الأصل ايجابية وأن الحكومة ترفض ذلك حتى لا يربط المواطن ذلك التصرف بالحكومة والسخط عليها .
- ١٥- التأكيد على أن الفرد من رجال الشرطة مثله مثل أى مواطن ينبغى أن ينخرط مع أفراد المجتمع والجمهور معهم وكذلك على جهاز العلاقات العامة القيام بذلك بالنسبة للجمهور واعطاء الشعور بأن هذا شيئاً عادياً .
- ١٦- أنه ينبغى إعادة تعميم إدارة علاقات عامة فى كل إدارة شرطة، حتى تستطيع أن تلمس مشاكل الجمهور مع إداراتها والعمل على تذليلها .

## مراجع الدراسة

- ١ - محمود الجوهري ، محمود حافظ : بحوث فى العلاقات العامة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٧٧ ، ص ١٧ .
- 2- Cutlip and Certor : Effective of Public Relations, 5 th ed.N.L. Prentice-Hall Inc, Englewood Cliffs, 1982. P. 5.
- ٣ - سمير حسين : العلاقات العامة ، عالم الكتب ، القاهرة ، ١٩٨٥ ، ص ٤٣ .
- ٤ - على عجوة : العلاقات العامة والصورة الذهنية ، عالم الكتب ، القاهرة ، ١٩٨٣ ، ص ١٠ - ١٢ .  
من رسالة دكتوراه راجية أحمد قنديل " صورة إسرائيل فى الصحافة المصرية سنوات ٧٢ ، ٧٤ ، ١٩٧٨ ، جامعة القاهرة ، كلية الاعلام ، ١٩٨١ ، ص ٣٨ .
- ٥ - محمد على العوينى : الاعلام العربى الدولى قضايا وحلول ، مجلة بحوث الاتصال ، كلية الاعلام ، جامعة القاهرة ، العدد الثانى ، ديسمبر ١٩٨٩ ، ص ٢٢ - ٢٣ .
- ٦ - على عجوة : العلاقات العامة والصورة الذهنية ، المرجع السابق ، ص ١٥ .
- 7- Reilly, Robert.T.:Public Relations IN Action, New Jersey, Englewood Cliffs, Prentice, Hall Inc., 1981. P. 3.
- ٨ - حسين على محمد : المدخل المعاصر لمفاهيم ووظائف العلاقات العامة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٧٦ ، ص ٢١٧ .
- ٩ - قائد شرطة ديبى . قوة شرطة ديبى ، مجلة الأمن ، شهرية ، العددى الثانى والثالث ، السنة الثانية ، يوليو- أغسطس ١٩٧٦ ،

- الامارات العربية المتحدة ، ص ص ٣٨ - ٣٩ .
- ١٠- وزير داخلية السودان : مقال " أساليب الاعداد النموذجي لرجل الأمن " ، بمجلة الأمن والحياة ، شهرية ، تصدر عن المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض، العدد ٢٤ ، ١٩٨٤ ، ص ٢١ .
- ١١- حسن اسماعيل : مقال " النسق الأمني بمفهوم الاجتماعي الشامل " ، بمجلة الأمن والحياة ، نفس المرجع السابق ، ص ص ٥٥ - ٥٠ .
- ١٢- أحمد محمد عامر : مقال " الشخصية والشعور بالأمان " مجلة الأمن والحياة ، المرجع السابق ، العدد التاسع ، ١٩٨٣ ، ص ٣٣ .
- ١٣- ابراهيم امام : فن العلاقات العامة والاعلام ، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة ، ١٩٨٦ ، ص ٢٩٦ .
- 14- Louis A. RADELETET, the Police and the Comunity, GLENCOE Press, Criminal Justice Series, Ied. 1973, P. 152.
- ١٥- محمد حسين خليل : مقال " الملاح الرئيسية لتخطيط القوى العاملة فى الشرطة الانجليزية " مجلة الأمن العام ، ( المجلة العربية لعلوم الشرطة ) ، تصدر كل ثلاثة أشهر عن جمعية نشر الثقافة لرجال الشرطة ، القاهرة ، العدد ١٢٦ ، يوليو ١٩٨٩ ، ص ٦٤ .
- ١٦- محمد حسين محمود : مقال " فلسفة العلاقات العامة للشرطة ، مجلة الأمن العام ، المرجع السابق ، العدد ١١٨ ، يوليو ١٩٨٧ ، ص ١٠ .
- ١٧- حفناوى زاعتر : مقال " مصلحة العلاقات العامة بمديرية الأمن الوطنى بالجزائر " ، مجلة الأمن والحياة ، مرجع سابق ، العدد ٢٦ ، اكتوبر ١٩٨٤ ، ص ٣٧ .

- ١٨- حمدى محمد شعبان : العلاقات العامة وفن التعامل مع الجماهير،  
القاهرة الحديثة للطباعة ، القاهرة ، ١٩٩٠ ، ص٩٧ .
- ١٩- عدلى سيد محمد رضا : صورة رجل الشرطة فى الدراما التلفزيونية،  
دار الفكر العربى ، القاهرة ، ١٩٨٤ .
- ٢٠- على ليلة وآخرون : اتجاهات الجمهور نحو مفهوم الشرطة العصرية،  
ورقة مقدمة لمؤتمر الشرطة العصرية عام ٢٠٠٠ ،  
أكاديمية الشرطة ، مركز بحوث الشرطة، ١٩٨٣م .
- ٢١- أحمد الشافعى وآخرون : مدى أداء مكاتب العلاقات العامة بأقسام  
الشرطة لدورها ، دراسة ميدانية لتقويم التجربة  
من خلال عينة من الجمهور المتردد على أقسام الشرطة،  
أكاديمية الشرطة ، مركز بحوث الشرطة ، ١٩٨٣م .
- ١٢٢ صلاح الدين محمد كامل : العلاقات العامة والصورة الذهنية لأجهزة  
المخابرات ، مع دراسة تطبيقية لجهاز المخابرات  
العامة فى مصر ، ماجستير غير منشورة ( القاهرة  
كلية الاعلام ) .
- ٢٣- حمدى محمد شعبان : دور العلاقات العامة فى تغيير الصورة الذهنية  
المنطبعة عن قطاع الشرطة فى مصر ، ماجستير غير  
منشورة ، كلية الاعلام ، القاهرة ، ١٩٨٦ م .
- ٢٤- حمدى محمد شعبان : نفس المرجع السابق ، ص ٥٤ .
- ٢٥- سمير حسين : بحوث الاعلام " الأسس والمبادئ " ، عالم الكتب  
القاهرة ، ١٩٧٦ ، ص ١٢٣ .
- ٢٦- سمير حسين : نفس المرجع السابق ، ص ١٣١ .
- ٢٧- حمدى محمد شعبان : العلاقات العامة وفن التعامل مع الجماهير،  
مرجع سابق ، ص ١٥٠ .

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة أسوط  
كلية الآداب بسوهاج  
قسم الصحافة  
—————

صحيفة استقصاء من :

" العلاقات العامة والصورة الذهنية لجهاز الشرطة في صعيد مصر "

دراسة ميدانية على عينة من جمهور محافظة سوهاج

إعداد

د. فوزى عبد الغنى خلاف

---

البيانات المطلوب الإجابة عليها لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمى

---

## أخى .. أختى

يرغب صاحب هذا البحث فى التعرف على رأى سيادتكم عن صورة رجل الشرطة المنطبعة فى أذهانكم ، وذلك للتعرف على النواحي الإيجابية والسلبية فيها ، لتدعيم الأولى والقضاء على الثانية .

وفى سبيل تحقيق ذلك توجهنا إليكم بمجموعة أسئلة تحتاج منك فقط لوضع علامة ( ٧ ) أمام ما تعتقد أنه صحيح لعامل أو أكثر فى السؤال الواحد ، ما عدا السؤال رقم واحد فهو يحتاج إلى ترتيب بالأرقام .

وفقاً ووفقكم الله إلى خدمة المواطنين !

الباحث

د. فوزى عبد الغنى



أولا : أهم إدارات الشرطة عند الجمهور :

س ١ : رتب إدارات الشرطة الآتية حسب أهميتها لك ؟

- ( ) - قسم الشرطة .
- ( ) - إدارة المرور .
- ( ) - إدارة الجوازات والهجرة .
- ( ) - إدارة تصاريح العمل .
- ( ) - إدارة الحريق ( المطافئ ) .
- ( ) - إدارة البحث الجنائي ( الشعبة ) .
- ( ) - مديرية الأمن .
- ( ) - أخرى تذكر .

ثانيا : مصادر تكوين صورة جهاز الشرطة :

س ٢ : كيف تكونت رأيك فى رجل الشرطة ؟

- ( ) - من خلال التعامل الشخصى .
- ( ) - من خلال تعامل الأقارب .
- ( ) - من خلال الصحف .
- ( ) - من خلال تعامل الجيران .
- ( ) - من خلال التليفزيون .
- ( ) - من خلال السينما .
- ( ) - من خلال قرب الممكن من مبنى الجهاز .

ثالثا : العوامل المؤثرة على صورة جهاز الشرطة :

س ٣ : هل لك أقارب من رجال الشرطة ؟

- ( ) نعم
- ( ) لا

فى حالة إيجابتك بنعم أجب من س ٤ .

س ٤ : ما هى درجة أقربائك العسكرية ؟

- ( ) ضابط فأعلى
- ( ) أقل من ضابط

س ٥ : هل لك أصدقاء أو جيران من رجال الشرطة ؟

- ( ) نعم
- ( ) لا

س ٦ : هل تستخدم المعارف أو الأقارب من أفراد الشرطة لمساعدتك في إنهاء خدمة خاصة لك ؟

- نعم ( )  
لا ( )  
أحيانا ( )

في حالة الاجابة بنعم يسأل س ٧ .

س ٧ : في أى المجالات تستخدمهم ؟

- داخل جهاز الشرطة . ( )  
كل المجالات . ( )

س ٨ : هل تعتقد أن هناك تفرقه في المعاملة بين الناس عند رجل الشرطة ؟

- نعم ( )  
لا ( )

س ٩ : عندما يقوم رجل الشرطة بالتجاوب معك في إنهاء خدمتك ، هل تعتقد أن ذلك خدمة منه أم واجبا عليه ؟

- خدمة منه . ( )  
بحكم وظيفته . ( )

س ١٠ : ما هو سبب هذه الخدمة ؟

- صلة القرابة . ( )  
الصداقة . ( )  
جيران . ( )  
صديق أو قريب شخص تعرفه . ( )  
لديه انسانية . ( )

س ١١ : هل تنتهى خدمتك بإدارات الشرطة من المرة الأولى ؟

- نعم . ( )  
تحتاج لتردد أكثر من مرة . ( )

في حالة تحتاج لتردد أكثر من مرة يسأل س ١٢ .

س١٢: ما هو سبب ترددك أكثر من مرة ؟

- ( ) . تعدد الاجراءات فى جهاز الشرطة .  
( ) . عدم وجود المختص على مكتبه .  
( ) . تكدر الطلبات فى مكان واحد .  
( ) . العاملون أقل من ضابط غير مؤهلين .  
( ) . قلة عدد العاملين بالجهاز .  
( ) . عدم وجود وسائط .  
( ) . عدم الاهتمام بمصالح الناس .  
( ) . تعقيدات المختص .  
( ) . لارقيب عليهم .

س١٣: هل تعتقد أن رجل الشرطة شخصية متميزه ؟

- ( ) نعم  
( ) لا

: فى حالة الاجابة بنعم يسأل س ١٤ .

س١٤: ما هى المزايا التى يتمتع بها رجل الشرطة من وجهة نظرك ؟

- ( ) . يأخذ كل حقوقه بسهولة .  
( ) . يأخذ أكثر من حقوقه .  
( ) . يسخر الآخرين فى خدمته .  
( ) . تحطيم الروتين .

س١٥: هل يمكن استثناء رجل الشرطة فى الخدمات العامة ؟

- ( ) نعم  
( ) لا  
( ) أحيانا

: فى حالة الاجابة بنعم أو أحيانا يسأل س ١٦ .

س١٦: ما هو سبب استثناءه من وجهة نظرك ؟

- ( ) . مسئول الخدمة أو التوزيع يخصه بذلك .  
( ) . خوفك من الاعتراض .  
( ) . الاعتراض على أقل من ضابط .  
( ) . لتقديرك دوره فى حمايتك .

لأنه لن يقف معنا في الطابور . ( )

رابعاً : مدى إحساس العينة بالمستوى الاقتصادي لرجل الشرطة :

س١٧ : ما هو اعتقادك بخصوص راتب رجل الشرطة ؟

( ) كاف جداً .

( ) كاف .

( ) غير كاف .

( ) كاف للضابط فأعلى .

س١٨ : هل تعتقد أنه يمكن إنهاء الخدمة بتقديم هدية لرجل الشرطة ؟

( ) نعم

( ) لا

( ) أحياناً

س١٩ : هل تعتقد أن رجل الشرطة يستغل وظيفته ؟

( ) نعم

( ) لا

( ) أحياناً

خامساً : مدى الإحساس بالندية في حالة الصدام مع رجل الشرطة :

س٢٠ : في حالة تشاجرك مع رجل شرطة ، هل تقوم بشكواه ؟

( ) نعم

( ) لا

( ) أحياناً

في حالة الاجابة " لا " يسأل س ٢١ .

س٢١ : لماذا لا تقوم بتقديم شكوى فيه ؟

( ) لن تأخذ حقل

( ) الحكومة بتاعتهم

( ) يدبرون لك مشكلة

- ( ) يمكنهم القيام بضربك  
( ) تشتكى مين لمين  
( ) تأخذ حقا بيدك

سادسا : مدى الاحساس بوجود عيوب فى خدمات جهاز المرور :

س٢٣ : ما هى عيوب رجل المرور من وجهة نظرك ؟

- ( ) معظمهم غير متعلمين  
( ) يستخدمون ألفاظا جارحة فى الشارع  
( ) يتقاضى إتاوة مقابل التغاضى عن المخالفة  
( ) المحسوبة

س٢٤ : أمامك طريقان أحدهما طويل بدون نقطة مرور والثانى

قصير فيه نقطة مرور ، فأيهما تسير فيه ؟

- ( ) أسير فى طريق طويل بدون نقطة مرور  
( ) أسير فى طريق قصير فيه نقطة مرور  
فى حالة الطريق الطويل يسأل س ٢٥ .

س٢٥ : ما هو سبب اختيارك السير فى الطريق الطويل ؟

- ( ) لأنك مخالفاً  
( ) لأنك لا تحب الاحتكاك بالنقطة  
( ) لأن النقطة تطلب منك المعلوم  
( ) إجبارك على ركوب شخص مميّزاً أو من الشرطة مجاناً

سابعا : صفات رجل الشرطة الايجابية والسلبية عند الجمهور :

س٢٦ : هل تشعر أن أفراد الشرطة يضحون من أجلك ؟

- ( ) نعم  
( ) لا  
( ) أحيانا

س٢٧ : هل تعتقد أن رجل الشرطة يسعفك فور تعرضك لمشكلة ؟

- ( ) نعم  
( ) لا  
( ) أحيانا

س٢٨: هل يتتبع رجل الشرطة المشكلة حتى تنتهي ؟

- ( ) نعم  
( ) لا  
( ) أحيانا

س٢٩: ما هي الصفات ( الايجابية - السلبية ) التي ترى أنها موجودة في رجل الشرطة مما يأتي ؟

- ( ) شجاع ( ) يمكن رشوته  
( ) صبور ( ) حاقد  
( ) الجدية ( ) بخيل  
( ) مخلص في العمل ( ) كذاب  
( ) صادق ( ) قاس  
( ) منظم ( ) مغرور  
( ) يحترم القانون ( ) مهمل في العمل  
( ) معزز بنفسه ( ) متسرع

ثامنا : تفضيل العينة لعمل رجل الشرطة في موطنه :

س٣٠: هل تفضل أن يعمل رجل الشرطة بموطنه ؟

- ( ) نعم  
( ) لا

في حالة نعم يسأل س ٣١ وفي حالة لا يسأل س ٣٢ .

س٣١: لماذا تفضل أن يعمل رجل الشرطة بموطنه ؟

- ( ) صلة القرابة  
( ) فاهم طباع أهل موطنه  
( ) تيسير مصالح الناس وتخطى الروتين

س٣٢: لماذا لا تفضل أن يعمل في موطنه ؟

- ( ) منعا للمحسوبية  
( ) منعا لثخيرة لعائلته  
( ) تطبيقا للقانون بجدية أكبر

س٣٢: ما هي مشاعرك عندما ترى أحد الأفراد قد اعتدى على

رجل شرطة اعتدى عليه ( ضرباً أو سباً ) ؟

( )

سعيداً بذلك

( )

ذلك شيئاً عادياً

( )

خايف على المواطن نفسه

( )

احترام رجل الشرطة واجب

( )

سلوك غير طيب

فى حالة الاجابة " سعيد بذلك " يسأل س ٣٤ .

س٣٤: ما هى أسباب إحساسك بالسعادة ؟

( )

أزال هيبة الشرطة

( )

عمل حاجة محدش يعملها

( )

وقف فى وجه الحكومة

تاسعا: مدى الربط بين عدم إنهاء الخدمة والسخط على الحكومة :

س٣٥: عندما لا تنتهى خدمتك داخل إحدى إدارات جهاز

الشرطة ، فعلى من تكون ساخطاً ؟

( )

تسخط على جهاز الشرطة اللى فيه الخدمة

( )

تسخط على كل وزارة الداخلية

( )

تسخط على الحكومة بالكامل

عاشراً: مدى تفضيل العينة للظهور مع رجل الشرطة أمام الناس :

س٣٦: هل تفضل الظهور مع رجل الشرطة أمام الناس ؟

( )

أفضل

( )

لا أفضل

فى حالة أفضل يسأل س ٣٧ وفى حالة لا أفضل يسأل س ٣٨ .

س٣٧: لماذا تفضل الظهور مع رجل الشرطة أمام الناس :

( )

يقوى مركز الاجتماعى

( )

يجعل الناس تهابك

( )

تسهيل مهمتك مع الناس

( )

لكونه شخصية محترمة

( )

لأنه قريبك

( )

- ( ) لأنه صديقك  
( ) لأنه شيئاً عادياً

س٣٨: لماذا لا تفضل الظهور مع رجل الشرطة أمام الناس ؟

- ( ) يجعل الناس تتجنبك  
( ) لاشاعة تعاونهم مع الشرطة ( مرشد )  
( ) لا تخاف منهم  
( ) البعد عنهم غنيمة  
( ) عارف حقوقى وواجباتى  
( ) لا يسعدنى ذلك  
( ) لا أحب التظاهر  
( ) ليس لدى نقص

حادى عشر : مدى معرفة الجمهور بوجود إدارة علاقات عامة بالشرطة :

س٣٩: هل تعرف أن هناك إدارة علاقات عامة فى أجهزة الشرطة التى لك بها خدمة ؟

- ( ) نعم  
( ) لا  
فى حالة الاجابة نعم أجب عن س ٤٠ .

س٤٠: هل ساعدتك إدارة العلاقات العامة بالشرطة فيما يلى :

- ( ) إنهاء خدمتك بالشرطة  
( ) تنمية الوعى الشرطى لديك  
( ) دفع الاحساس بالثقة فى رجل الشرطة  
( ) تفسير القوانين الصادرة وتبريرها  
( ) التأكيد على التزام الشرطة بالحياد والعدالة  
( ) معرفة الجهد الذى تبذله الشرطة من أجلك

- بيانات أساسية :

**الوظيفة :**

- ( ) موظف بالحكومة أو القطاع العام  
( ) أعمال حرة



- ( ) موظف وأعمال حرة معا  
( ) لا أعمل

درجة التعليم :

- ( ) عالى وفوق العالى  
( ) متوسط وفوق المتوسط  
( ) يقرأ ويكتب  
( ) أمى

السيارة :

- ( ) ملاكى  
( ) أجرة

جواز السفر :

- ( ) لديه جواز سفر

السن :

- ( ) فوق السادسة عشرة

الاحتكاك بإدارات الشرطة :

- ( ) حدث إحتكاك  
( ) لم يحدث إحتكاك

تمت بحمد الله ، فالحمد لله رب العالمين  
د. فوزى عبد الغنى