كلية الإعلام
قسم العلاقات العامة والإعلان

صورة جهاز الشرطة عقب ثورة يناير 2011 وآليات تحسينها

(دراسة ميدانية على عينة من الجماهير ورجال الشرطة)

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة والإعلان

إعداد

محمود إبراهيم الدسوقي محمود

إشراف

أ.د/ سامي طايع

2015

﴿وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا﴾

(سورة النساء: الآية 113)

بسم الله الرحمن الرحيم

إقرار لجنة المناقشة

تم بمشيئة الله تعالى – مناقشة رسالة الماجستير للباحث / **محمود إبراهيم الدسوقى محمود سيد أحمد** – بعنوان: **صورة جهاز الشرطة عقب ثورة يناير 2011 وآليات تحسينها (دراسة ميدانية على عينة من الجماهير ورجال الشرطة).**

وذلك لنيل درجة الماجستير في الإعلام من قسم العلاقات العامة والإعلان.

وقد تشكلت لجنة الحكم والمناقشة من السادة الأساتذة:

أ. د/ **على عجوة** أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة – رئيساً

أ. د/ **سامى طايع** أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة – مشرفاً

لواء. د/ **جمال توفيق** مدير كلية الشرطة وعضو هيئة التدريس بأكاديمية الشرطة – عضواً

وذلك فى تمام الساعة الخامسة مساء يوم الخميس الموافق 2015/1/1 بكلية الإعلام جامعة القاهرة.

وقد حصل الباحث على تقدير ممتاز

توقيع لجنة المناقشة:

أ. د/ على عجوة أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة

التوقيع /

أ. د/ سامى طايع أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة

التوقيع /

لواء. د/ جمال توفيق مدير كلية الشرطة وعضو هيئة التدريس بأكاديمية الشرطة

التوقيع /

وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث،
أ.د/ بركات عبدالعزيز

عميد الكلية،
أ.د/ جيهان يسري

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعه إلى يوم الدين .. أما بعد ،،،

أسجد لله سبحانه وتعالى شكراً الذى يسر لي أمرى وأنعم على بإتمام هذا العمل.

أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى **الأستاذ الدكتور سامى طايع** أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة الذى تفضل بالموافقة على الإشراف على هذه الرسالة العلمية التي ما كانت لترى النور لولا إرشاداته القيمة وتوجيهاته المستمرة التي كان لها عظيم الأثر في إنجاز هذا العمل، فقدم العلم والعون والنصيحة الصادقة ومنح الباحث الجهد والوقت رغم كثرة مشاغله العلمية والإدارية على الصعيد الداخلي والخارجي.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى العالم الجليل **الأستاذ الدكتور على عجوة** أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة، الذى تشرفت بأن يترأس لجنة الحكم على رسالتي العلمية .. كيف لا وهو القيمة والقامة وشيخ علماء الإعلام في مصر، والعالم العربي، الذى سيدعم البحث علمياً وأدبياً ويسهم بشكل كبير في إثراء فصول تلك الدراسة.

وكل الشكر والتقدير **للواء الدكتور جمال توفيق** مدير كلية الشرطة الذى تفضل بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة رغم انشغاله طيلة الوقت بما يتحمله من أعباء أمنية وعلمية وتربوية. فهو القدوة والمثل في الخلق والعلم والانضباط. الأمر الذي سيتيح للباحث الاستفادة من علمه الغزير وخبراته الواسعة في إغناء البحث ودعمه من خلال ملاحظاته المهتمة وأفكاره الرصينة.

أتقدم بأصدق عبارات الشكر والتقدير لهم جميعاً أساتذة أجلاء يحملون خلق العلماء عن حق، وهبهم الله علماً نافعاً ووجهاً بشوشاً يضيء الطريق أمام كل باحث يطلب العلم وينشد النجاح، جزاهم الله عنا خير الجزاء وزادهم من فضلة العظيم.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر لكل من عاونني في إنجاز هذا الجهد العلمي المتواضع من أساتذة وإداريين وعاملين بكلية الإعلام جامعة القاهرة وكلية الشرطة وأخص بالشكر الأساتذة المحكمين لاستمارة الاستبيان ودليل المقابلات المتعمقة وقياداتي وزملائي من ضباط وأفراد الشرطة، من قاموا بالتجاوب مع موضوع البحث والإجابة على أسئلة دليل المقابلة حتى يخرج على الوجه المفيد للدراسة.

وأخيراً وليس أخراً يمتد شكري لأسرتي الكريمة التي تحملت عني الكثير خلال فترة إعداد هذه الرسالة، ولكل من شملني بالدعاء الصادق وتمنى لي الخير والتوفيق.

أسأل الله سبحانه وتعالى أن تلقى تلك الدراسة القبول على المستوى العلمي وأن تسهم ولو بقدر بسيط في الارتقاء بالعمل الأمني وجهاز الشرطة المصري الذى أشرف دائماً بالانتماء إليه.

إهداء

إلى نهر العطاء الذى لا ينضب .. أمي الغالية ،،

إلى سر النجاح .. زوجتي الحبيبة وقرة عيني .. أبنائي حفظهم الله ،،

وإلى روحك الطاهرة يا أبى ..

أهدى أجر ما ينتفع به من هذه الرسالة.

البـــــــاحث

فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
مقدمة	1
الفصل الأول: الصورة الذهنية	3
• تمهيد	4
• مفهوم الصورة الذهنية	4
• سمات الصورة الذهنية	9
• أنواع الصورة الذهنية	13
• طبيعة الصورة الذهنية	16
• وظائف الصورة الذهنية	18
• أبعاد الصورة الذهنية	19
• مصادر تكوين الصورة الذهنية	22
• تطور مفهوم الصورة والاهتمام بدراستها	23
• أهمية بحوث الصورة	24
• تكوين الصورة الذهنية وآليات إنتاجها	25
• صورة المنظمة	29
• أهمية الصورة الذهنية للمنظمة	30
• مزايا الصورة الإيجابية للمنظمة	34
• محددات الصورة الذهنية للمنظمة	34
• أهمية الصورة الذهنية لجهاز الشرطة	35
الفصل الثاني: دور وسائل الإعلام في تكوين الصورة الذهنية لجهاز الشرطة وأهم العوامل المؤثرة فيها	38
• تمهيد	39
• دور وسائل الإعلام في تكوين الصورة الذهنية للشرطة.	41
• دور الإعلام في تكوين صورة ذهنية سلبية لأجهزة الشرطة	42
• وسائل الإعلام ودورها في دعم وتعزيز جهاز الشرطة	45
• دور الصحافة في تكوين الصورة الذهنية للشرطة	47
• دور الإعلام الأمني وأهميته في تدعيم المنظومة الأمنية	51

• طبيعة العلاقة بين الشرطة ووسائل الإعلام	53
• أهم العوامل الأخرى المؤثرة في تكوين وترسيخ الصورة الذهنية للشرطة.	57
• تأثير البعد السلطوي في الصورة الذهنية للشرطة لدى الرأي العام	57
• تأثير كفاءة جهاز الشرطة في تكوين صورته الذهنية لدى الرأي العام	59
• دور الجمهور الداخلي في تكوين الصورة الذهنية للشرطة	60
• دور قادة الرأي في تكوين الصورة الذهنية للشرطة	65
الفصل الثالث: الشرطة المصرية... (وظائفها وأهم ملامح تطورها)	67
• تمهيد	68
• مفهوم الأمن وأهميته	69
• المفهوم الأمني	70
• طبيعة الوظيفة الشرطية	73
• مهام ووظيفته رجل الأمن	73
• أبرز ملامح تطوير أسلوب الأداء الشرطي	75
• استخدام التقنيات الحديثة كأحد عناصر الأداء الشرطي المعاصر	76
• أهم التطورات في جهاز الشرطة بعد ثورة 25 يناير 2011	85
• كلية الشرطة ودورها في انتقاء العنصر البشري لجهاز الشرطة	90
• أهمية التدريب لأجهزة الشرطة	94
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	97
• تمهيد	98
• مشكلة الدراسة	98
• أهمية الدراسة	99
• أهداف الدراسة	101
• الإطار النظري للدراسة	102
• الدراسات السابقة	106
• تساؤلات الدراسة	135
• فروض الدراسة الميدانية	136
• الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	137
• منهج الدراسة	137

• مجتمع الدراسة والعينة	137
• أدوات جمع البيانات في الدراسة	138
• استمارة الاستبيان	138
• دليل المقابلة المتعمقة	138
• اختبارات الصدق والثبات	138
• خطوات إجراء المقابلات المتعمقة مع مجموعة من رجال الشرطة	139
• المحاور التي تضمنها دليل المقابلة	140
الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية والمقابلات المتعمقة	141
• تمهيد	142
• الجزء الأول: خصائص وسمات عينة الدراسة الميدانية	142
• الجزء الثاني: النتائج العامة لتساؤلات الدراسة الميدانية	146
• المحور الأول: مدى متابعة عينة الدراسة لأخبار جهاز الشرطة والأمن والوسائل الإعلامية المعتمد عليها في ذلك	146
• المحور الثاني: العلاقة بين جهاز الشرطة ووسائل الإعلام	151
• المحور الثالث: صورة رجل الشرطة من منظور عينة الدراسة الميدانية	158
• المحور الرابع: العلاقة بين رجل الشرطة والمواطنين	169
• المحور الخامس: صورة رجال الشرطة بعد 30 يونيو 2013	178
• الجزء الثالث: نتائج التحقق من صحة فروض الدراسة الميدانية	183
• أهم النتائج العامة للدراسة الميدانية	191
• أولا: أبرز نتائج التساؤلات العامة للدراسة الميدانية	191
• ثانيا: أبرز نتائج التحقق من صحة فروض الدراسة الميدانية	195
• أهم نتائج المقابلات المتعمقة مع رجال الشرطة	196
• المحور الأول: إدراك رجال الشرطة لأهمية الصورة الذهنية ودور وسائل الإعلام في تشكيلها وتكوين اتجاهات الجمهور نحوهم	196
• المحور الثاني: قياس الصورة الذاتية لوزارة الداخلية لدى رجالها	198
• المحور الثالث: إدراك رجال الشرطة لطبيعة العلاقة بينهم وبين المواطنين	199
• المحور الرابع: تقييم رجال الشرطة لأنفسهم ولوزارة الداخلية	201
• المحور الخامس: رؤية رجال الشرطة لواقع ومستقبل العمل الأمني	202

الفصل السادس : الخاتمة والتوصيات	204
• تمهيد	205
• توصيات الدراسة	208
• أهم الصعوبات التي واجهت الباحث	211
• ما تثيره الدراسة من تساؤلات وبحوث مستقبلية	211
• المراجع	212
أولا: المراجع العربية	213
ثانيا: المراجع الأجنبية	224
• المواقع الإلكترونية	228
• ملاحق الدراسة	229

فهرس الجداول

رقم الجدول	الجداول	رقم الصفحة
جدول رقم (1)	يوضح نوع والمرحلة العمرية لعينة الدراسة الميدانية	142
جدول رقم (2)	يوضح المهن التي تمارسها عينة الدراسة الميدانية	143
جدول رقم (3)	يوضح المستوى التعليمي لعينة الدراسة الميدانية	144
جدول رقم (4)	يوضح المستوي الاقتصادي لعينة الدراسة الميدانية	145
جدول رقم (5)	يوضح مدى متابعة عينة الدراسة لأخبار جهاز الشرطة والقضايا الأمنية	146
جدول رقم (6)	يوضح وسائل الإعلام التي تتابع من خلالها عينة الدراسة لأخبار جهاز الشرطة والقضايا الأمنية	147
جدول رقم (7)	يوضح متابعة عينة الدراسة لأخبار جهاز الشرطة والقضايا الأمنية من خلال وسائل الإعلام التقليدية والجديدة	148
جدول رقم (8)	يوضح مدى متابعة عينة الدراسة لموضوعات جهاز الشرطة من خلال وسائل الإعلام	150
جدول رقم (9)	يوضح أولوية القضايا الأمنية التي لها الصدارة في المعالجة وفقا لرأي عينة الدراسة	151
جدول رقم (10)	يوضح مدى الشعور بالمصداقية في البيانات الرسمية الصادرة عن وزارة الداخلية	152
جدول رقم (11)	يوضح طبيعة الوسائل الإعلامية التي تسهم في تشكيل صورة رجل الشرطة	153
جدول رقم (12)	يوضح مدى قدرة وسائل الإعلام والاتصال المباشر في تشكيل صورة رجل الشرطة	154
جدول رقم (13)	يوضح مدى الرضا عن الصورة الإعلامية لجهاز الشرطة	155
جدول رقم (14)	يوضح طبيعة الصورة الإعلامية التي تقدمها وسائل الإعلام عن جهاز الشرطة	156
جدول رقم (15)	يوضح مدى احتياج الشرطة في مصر إلى الدعم والتأييد من قبل وسائل الإعلام	157
جدول رقم (16)	يوضح ترتيب السمات الشخصية لرجال الأمن التي تسهم في تكوين صورة ذهنية طيبة له	158
جدول رقم (17)	يوضح أبرز السلبيات الظاهرة في شخصية رجال الشرطة	159
جدول رقم (18)	يوضح أكثر فئات رجال الشرطة تأثيرًا بالسلب في الصورة العامة لجهاز الشرطة	160

جدول رقم (19)	يوضح أكثر فئات رجال الشرطة تأثيرًا بالإيجاب في الصورة العامة لجهاز الشرطة	161
جدول رقم (20)	يوضح أكثر قطاعات وزارة الداخلية تأثيرًا بالسلب فى صورتها بشكل عام عند الشعب المصرى	162
(21)	يوضح أكثر قطاعات وزارة الداخلية تأثيرًا بالإيجاب فى صورتها بشكل عام عند الشعب المصري	163
جدول رقم (22)	يوضح طبيعة الشخصيات الأكثر تأثيرًا في تكوين اتجاهات العينة نحو جهاز الشرطة	164
جدول رقم (23)	يوضح رأي عينة الدراسة في السمات الشخصية لرجال الشرطة	165
جدول رقم (24)	يوضح طبيعة الصورة الذهنية عن رجال الشرطة	167
جدول رقم (25)	يوضح أهم العوامل التي ترسخ صورة إيجابية للشرطة عند الجماهير	168
جدول رقم (26)	يوضح مدى تأثير السلطات الممنوحة لرجال الشرطة بموجب القانون على العلاقة بينهم وبين المواطنين	169
جدول رقم (27)	يوضح رأي عينة الدراسة في مدى تعاون المواطنين مع رجال الشرطة	170
جدول رقم (28)	يوضح رأي عينة الدراسة فيمن تقع عليه مسئولية توفير الأمن	171
جدول رقم (29)	يوضح مدى تعامل عينة الدراسة مع رجال الشرطة بشكل مباشر	172
جدول رقم (30)	يوضح طبيعة تعامل عينة الدراسة مع رجال الشرطة	173
جدول رقم (31)	يوضح رأي عينة الدراسة بعد تعاملها مع رجال الشرطة بشكل مباشر فيهم	173
جدول رقم (32)	يوضح رؤية العينة عن وجود فجوة بين الشرطة والشعب	174
جدول رقم (33)	يوضح الاعتقاد بإمكانية تلاشي الفجوة بين الشرطة والشعب	175
جدول رقم (34)	يوضح احتياج الشرطة فى مصر إلى الدعم والتأييد من قبل المواطنين	175
جدول رقم (35)	يوضح رأي عينة الدراسة الميدانية في العلاقة بين المواطنين وجهاز الشرطة	176
جدول رقم (36)	يوضح مدى تغير عقيدة الشرطة بعد أحداث 30 يونيو 2013 للعمل من أجل الوطن والمواطن وليس لخدمة النظام الحاكم	178
جدول رقم (37)	يوضح مدى التغيير في أسلوب وأداء وزارة الداخلية بعد ثورة 30 يونيو 2013	178

جدول رقم (38)	يوضح أبرز ملامح التغيير في أسلوب وأداء وزارة الداخلية بعد ثورة 30 يونيو 2013	179
جدول رقم (39)	يوضح تقييم عينة الدراسة الميدانية لجهاز الشرطة بعد أحداث 30 يونيو 2013	180
جدول رقم (40)	يوضح أساليب التطوير لجهاز الشرطة المصرية	182
جدول رقم (41)	يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون لدلالة العلاقة الارتباطية بين الصورة الإعلامية للشرطة وبين التعرض لوسائل الإعلام	183
جدول رقم (42)	يوضح نتائج اختبار سبيرمان لدلالة العلاقة الارتباطية بين مستوى المصداقية والصورة	184
جدول رقم (43)	يوضح نتائج اختبار سبيرمان لدلالة العلاقة الارتباطية بين الاعتقاد والصورة	184
جدول رقم (44)	يوضح نتائج اختبار (One way ANOVA) لمعنوية كثافة التعرض وبين إدراك سمات الشرطة	185
جدول رقم (45)	يوضح نتائج اختبار(ت) لمعنوية الفروق بين النوع والصورة المدركة	187
جدول رقم (46)	يوضح نتائج اختبار(ف) لمعنوية الفروق بين السن والصورة	188
جدول رقم (47)	يوضح نتائج اختبار(ف) لمعنوية الفروق بين مستوى التعليم والصورة	188
جدول رقم (48)	يوضح نتائج اختبار(ف) لمعنوية الفروق بين مستوى الدخل والصورة	189
جدول رقم (49)	يوضح نتائج اختبار(T-Test) لمعنوية الفروق بين صورة رجال الشرطة وكونهم يتعاملون مع الشرطة بشكل مباشر.	190

مقدمة

مرت وزارة الداخلية خلال السنوات القليلة الماضية بأصعب مراحلها وتعرضت لهجوم مادى ومعنوى من العديد من أطياف المجتمع ووسائل الإعلام، وتكبدت خسائر فادحة في المقومات المادية والبشرية، فلم يحدث على مر العصور أن تعرضت الشرطة المصرية بهئياتها وقطاعتها المختلفة لمثل هذا العدوان على المنشآت والأفراد والمعنويات، فقد بدأت أحداث ثورة الخامس والعشرين من يناير عام 2011 في يوم الاحتفال بعيد الشرطة في إشارة واضحة إلى عدم رضا قطاع كبير من الشعب عن أداء وسياسات جهازه الأمنى الذي من المفترض أن يكون هو درعه الواقي وملاذه الآمن، وواجهت الشرطة هذه الموجة من الغضب الشعبى إلى أن وصلت لأقصى مراحلها يوم الثامن والعشرين من يناير 2011، وهو ما سمى إعلاميًّا بجمعة الغضب، ذلك اليوم الذى تم فيه إحراق معظم أقسام وإدارات ومركبات الشرطة وإتلافها من قبل المتظاهرين، علاوة على اقتحام السجون وهروب أعداد كبيرة من المسجونين الأمر الذى أدى إلى انهيار المنظومة الأمنية المصرية وغيابها لفترة ليست بالقصيرة، وأثر على أدائها لواجباتها لفترات أخرى، كما أدى بلا شك إلى ترسيخ صورة ذهنية سيئة لجهاز الشرطة لدى المواطنين. الأمر الذى دعانا للشروع في دراسة الصورة الذهنية للشرطة المصرية بعد ثورة 25 يناير 2011 والوقوف على أهم المتغيرات التي أعقبت تلك الثورة على مستوى المواطنين ورجال الشرطة.

وأثناء قيامنا بالشق النظرى للدراسة وقبل البدء في شقها الميداني جاءت ثورة الثلاثين من يونيو عام 2013، وهو الحدث الذى لم يكن من الممكن إغفاله أو تجاهله ونحن بصدد قياس الصورة الذهنية للشرطة، تلك الثورة التي كانت نقطة الانطلاق نحو علاقة جديدة بين الشرطة والشعب تقوم على تقدير كل طرف للدور الذى يقوم به الآخر، الأمر الذى دعا الباحث إبان تصميم استمارة الاستبيان أن يضع مجموعة من الأسئلة التي تقيس صورة الشرطة بعد الثلاثين من يونيو 2013، ذلك بالإضافة إلى المقابلات المتعمقة لعدد من رجال الشرطة تم اختيارهم وفقا لمجموعة من المعايير التي تراعى التنوع والتعددية مثل الرتبة،

وعدد سنين الخبرة، وجهة العمل، وذلك لقياس مدى رضاهم عن صورتهم الذهنية لدى الجماهير وتقييمهم لتلك الصورة ورؤيتهم للعمل من أجل تحسينها.

وقد آثر الباحث رصد وتحليل الصورة الذهنية لجهاز الشرطة لدى الجمهور المصرى وتحليلها بعد هذين الحدثين المهمين فى تاريخ مصر إيماناً منه بأن الصورة الذهنية هى أحد العوامل المهمة المؤثرة في نجاح أو فشل أى منظمة، وبالتالى فهى جزء لا يتجزأ من عناصر المنظومة الأمنية التى تؤثر في طبيعية العلاقة بين الشعب والشرطة. فكلما كانت الصورة الذهنية للشرطة إيجابية لدى الجماهير، استطاعت أن تعمل في مناخ جيد يتيح لها تحقيق أهدافها وأداء رسالتها وتقديم خدماتها. ويتريب على ذلك أيضًا أن يتسع فهم وإدراكه الجمهور لدور الشرطة ومدى إقبالة على التعاون معها. فمن المتوقع احتفاظ كل فرد من أفراد الجمهور بصورة ذهنية أو انطباع ما عن جهاز الشرطة، ذلك الانطباع الذى تشكل إما من خلال التعامل المباشر مع جهاز الشرطة سعياً لقضاء مصلحة أو انصياعاً لتنفيذ قانون، أو ربما بطريقة غير مباشرة تتمثل في التعرض لمضمون إعلامى تناول أداء الجهاز الأمني إيجاباً أو سلباً، أو من خلال التفاعل مع انطباعات وخبرات منقولة من الغير.

وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى ستة فصول تناول الفصل الأول الصورة الذهنية من حيث مفهومها وسماتها وطبيعتها وأهميتها للمنظمات. وتعرض الفصل الثانى لدور وسائل الإعلام في تكوين الصورة الذهنية للشرطة وأهم العوامل المؤثرة في تكوين هذه الصورة. وقدم الفصل الثالث تعريفاً بوزارة الداخلية المصرية ووظائفها وأهم ملامح تطورها، أما الفصل الرابع فاشتمل على الإجراءات المنهجية والإطار النظرى للدراسة (نظرية إصلاح الصورة الذهنية). وتتضمن الفصل الخامس تحليلاً وصفياً لنتائج جداول الدراسة الميدانية التي ضمتها محاور إستمارة الإستقصاء وشملت التعرض لوسائل الإعلام ومدى تأثير في صورة الشرطة وأهم السمات الشخصية والوظيفية لرجل الشرطة المكونة لصورتة الذهنية والعوامل الاجتماعية المؤثرة في تشكيل صورة الشرطة لدى الجمهور بالإضافة الى نتائج المقابلات المتعمقة مع رجال الشرطة. أما الفصل السادس فتضمن خاتمة للبحث مدعمة بتحليل لنتائج الدراسة الميدانية والمقابلات المتعمقة مع رجال الشرطة والتوصيات التي انتهت إليها الدراسة والصعوبات والمشاكل التى واجهت الباحث وما تثيرة الدراسة من تساؤلات وبحوث مستقبلية.

الفصل الأول

الصورة الذهنية