



جامعة عين شمس
كلية الآداب
قسم علوم الاتصال والإعلام

**الأداء الاتصالي للعلاقات العامة في المؤسسات الأمنية وعلاقته بتنمية الوعي
بالأمن الداخلي.. دراسة تطبيقية على دولة الكويت**

رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الآداب من قسم علوم الاتصال والإعلام
إعداد

محمد مرضي الشمري

إشراف

أ. د. ثريا أحمد البدوي

أستاذ العلاقات العامة والإعلان

كلية الإعلام - جامعة القاهرة

إشراف مشارك

د. سلوى سليمان عبد الحميد

أستاذ العلاقات العامة والإعلان المساعد

كلية الآداب - جامعة عين شمس

١٤٣٦هـ - ٢٠١٥م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿... وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ

وَمَا كَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا﴾

صدق الله العظيم

سورة النساء - من آية رقم ١١٣

﴿إهداء﴾

إلى أبي وأمي (رحمهما الله)
نور الحياة في عقلي.. وقلبي.. وضميري..

إلى زوجتي الغالية وأبنائي الأعزاء..
حبًا وشكرًا وعرفانًا..

إلى وطني الغالي:
دولة الكويت

أهدي هذا الجهد المتواضع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على عبده ورسوله محمد أفضل الرسل وخاتم النبيين، وعلى آله وصحبه ومن اهتدى بهديه إلى يوم الدين.

وبعد..

فيشرفني أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان، وعظيم الامتتان، إلى أستاذتي الفاضلة **الأستاذة الدكتورة/ ثريا البدوي** أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام - جامعة القاهرة؛ على ما قدمته لي من نصائح وإرشادات طوال فترة إعداد الدراسة، والتي لا أستطيع أن أوفيها حقها، فشكرتها لله -تعالى- سائلاً المولى أن يجزيها خير الجزاء.

كما أتقدم بعظيم الشكر والتقدير إلى **الدكتورة الفاضلة/ سلوى سليمان** أستاذ العلاقات العامة المساعد - جامعة عين شمس؛ على العون والمساعدة لي طوال فترة إعداد الرسالة، فأسأل الله أن يبارك لها، وأن ينفع بها على الدوام.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى **الأستاذ الدكتور/ سمير محمد حسين** رئيساً وعضواً من الخارج.

والأستاذة الدكتورة/ هبة أمين شاهين عضواً من الداخل.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى **كلية الآداب** بجامعة عين شمس؛ هذا الصرح العلمي الشامخ، وإلى أعضاء هيئة التدريس وكل العاملين بالكلية.

ولا يفوتني أن أقدم عظيم الشكر وأجلّ التقدير لأصحاب الفضل على:

” زوجتي وأبنائي الأعزاء؛ لما بذلوه من مشقة وتضحية في سبيل إنجاز هذه الدراسة؛ فلهم مني كل الشكر والبر.

كما أتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى كل من قدم للباحث عونًا أو أسدى له نصحاء، وإلى جميع الأهل والأصدقاء والزملاء؛ فلهم مني كل الشكر والتقدير، وجزاهم الله عني خير الجزاء.

وختامًا، فإن هذا هو جهد البشر الذي يعتريه النقص والعجز. وقد بذلت كل جهد في سبيل إخراج هذا العمل بهذه الصورة؛ فإن كنت قد وُفِّقْتُ فذلك فضل من الله يؤتيه من يشاء، وإن كانت الأخرى فحسبي أنى لم أدخر جهدًا.. والكمال لله وحده.. فنحن مخاطبون بقول الله - تعالى - (وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا) (الإسراء: ٥٨).

"رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي دُرِّيَّتِي إِنَّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ" (الأحقاف: ١٥).

صدق الله العظيم

الباحث

محتويات الدراسة

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل الأول - الإطار المنهجي للدراسة:	٣٢-١
أولاً - مقدمة	٣-٢
ثانياً - الإحساس بالمشكلة البحثية	٤-٣
ثالثاً - تساؤلات الدراسة	٥
رابعاً - أهمية الدراسة	٦
خامساً - أهداف الدراسة	٦
سادساً - الدراسات السابقة	٢٤-٧
سابعاً - الإطار المفاهيمي	٢٦-٢٥
ثامناً - الإطار المنهجي للدراسة:	٣٢-٢٦
١ - نوع الدراسة	٢٦
٢ - منهج الدراسة	٢٧-٢٦
٣ - عينة الدراسة	٣١-٢٧
٤ - الصدق والثبات لأدوات جمع البيانات	٣٢-٣١
الفصل الثاني - السياق الأمني الداخلي لمجتمع دولة الكويت:	٧٤-٣٣
المقدمة	٣٥-٣٤
المبحث الأول - مفاهيم الأمن الداخلي	٣٩-٣٦
المبحث الثاني - مستوى الجريمة في الكويت وتأثيره في الأمن الداخلي	٤٩-٤٠
المبحث الثالث - الأزمات الأمنية بمجتمع دولة الكويت	٧٤-٥٠
الفصل الثالث - العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية لمجتمع دولة الكويت:	٩٤-٧٥
المقدمة	٧٧-٧٦
المبحث الأول - مفهوم الإعلام الأمني	٨١-٧٨
المبحث الثاني - العلاقة المتلازمة بين أجهزة العلاقات العامة والأمن	٨٧-٨٢
المبحث الثالث - الوسائل الاتصالية للعلاقات العامة في المجال الأمني الداخلي	٩٤-٨٨

١٥٧-٩٥	الفصل الرابع - نتائج الدراسة
١٠٦-٩٦	المبحث الأول - نتائج الدراسة التحليلية
١١٧-١٠٧	المبحث الثاني - نتائج دراسة القائم بالاتصال
١٥٠-١١٨	المبحث الثالث - نتائج الدراسة الميدانية
١٥٧-١٥١	المبحث الرابع - مناقشة نتائج الدراسة
١٨٢-١٥٨	خاتمة الدراسة وتوصياتها: نحو تصور مقترح لتفعيل دور العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية في تنمية الوعي بالأمن الداخلي
٢٠١-١٨٣	قائمة المراجع
٢٢٢-٢٠٢	ملاحق الدراسة

فهرس الجداول

الصفحة	الموضوع
٢٩	جدول رقم (١): توزيع مفردات العينة حسب النوع
٣٠	جدول (٢): توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر
٣١	جدول (٣): توزيع مفردات العينة حسب متغير التعليم
٥٦	جدول رقم (٤): تطور الحوادث المرورية في دولة الكويت من عام ٢٠٠٢م إلى عام ٢٠٠٦م
٥٧	جدول رقم (٥): تطور أعداد المتوفين بسبب حوادث المرور في دولة الكويت
٥٧	جدول رقم (٦): تقدير عدد الحوادث المرورية ونتائجها في دولة الكويت في عام ٢٠١٣
٥٨	جدول رقم (٧): بيانات استخراج مؤشرات خطورة الحوادث المرورية في دولة الكويت عن عام ٢٠٠٦م
٥٩	جدول رقم (٨): مقارنة بين أهم ثلاثة مؤشرات على خطورة الحوادث المرورية في دول مجلس التعاون
٦١	جدول رقم (٩): مقارنة بين بعض متوسطات مؤشرات خطورة الحوادث المرورية
٦٣	جدول رقم (١٠): التركيبة السكانية للمجتمع الكويتي حسب الجنسية في تاريخ ٢٠٠٨/٧/٣١
٦٣	جدول رقم (١١): حجم قوة العمل حسب الجنسية في دولة الكويت لعام ٢٠٠٧
٦٤	جدول رقم (١٢): العمال الوافدين الذين تم استبعادهم في السنوات الثلاث (٢٠٠٨ - ٢٠١١)
٦٥	جدول رقم (١٣): تصنيف الدول العربية وفقاً لتقرير وزارة الخارجية الأمريكية لحقوق الإنسان للعام ٢٠٠٨
٦٧	جدول رقم (١٤): حجم وهيكل المجتمع السكاني الكويتي حسب الجنسية والنوع في ٢٠٠٦/٦/٣٠
٦٩	جدول رقم (١٥): حجم وهيكل قوة العمل في الكويت حسب الجنسية والنوع في ٢٠٠٦/٦/٣٠
٩٦	جدول رقم (١٦): نوع المادة الصحفية المتعلقة بالوعي الأمني
١٠١	جدول رقم (١٧) الموضوع الرئيسي للمادة الصحفية المتعلقة بالوعي الأمني

١٠٤	جدول (١٨): القضايا المتصلة بالوعي الأمني داخل الصحف الكويتية
١١٨	جدول رقم (١٩): متابعة القضايا الأمنية في وسائل الإعلام
١١٩	جدول رقم (٢٠): مدى الحاجة إلى وجود توعية أمنية للمواطنين
١٢٠	جدول رقم (٢١): العلاقة بين متغير النوع والأكثر متابعة في وسائل الإعلام
١٢١	جدول رقم (٢٢): العلاقة بين متغير العمر والأكثر متابعة في وسائل الإعلام
١٢٢	جدول رقم (٢٣): العلاقة بين متغير التعليم والأكثر متابعة للقضايا الأمنية في وسائل الإعلام
١٢٢	جدول رقم (٢٤): مدى قيام وزارة الداخلية بدور في التوعية الأمنية
١٢٣	جدول رقم (٢٥): مدى الحاجة إلى وجود توعية أمنية
١٢٣	جدول رقم (٢٦): العلاقة بين متغير النوع والأكثر حاجة للتوعية الأمنية
١٢٤	جدول رقم (٢٧): العلاقة بين متغير العمر والأكثر حاجة للتوعية الأمنية
١٢٤	جدول رقم (٢٨): العلاقة بين متغير التعليم والأكثر حاجة للتوعية الأمنية
١٢٥	جدول رقم (٢٩): اختلاف أفكار الجمهور عن أفكار الحكومة تجاه القضايا الأمنية
١٢٥	جدول رقم (٣٠): تأثير أزمة المرور في المجتمع الكويتي
١٢٦	جدول رقم (٣١): دور أجهزة العلاقات العامة في التوعية بقضايا المرور
١٢٧	جدول رقم (٣٢): دور أجهزة العلاقات العامة في التعريف بإرشادات المرور
١٢٧	جدول رقم (٣٣): دور أجهزة العلاقات العامة في الإقناع بضرورة التعاون مع إدارة المرور
١٨	جدول رقم (٣٤): دور أجهزة العلاقات العامة في الإرشاد في حال وقوع حادث سير
١٢٨	جدول رقم (٣٥): دور أجهزة العلاقات العامة غير واضح تجاه الحوادث المرورية
١٢٩	جدول رقم (٣٦): عدم معرفة كيفية التفاعل مع أجهزة العلاقات العامة في حال وقوع حادث سير
١٢٩	جدول رقم (٣٧): تأثير الجريمة في الأمن الداخلي بدولة الكويت
١٣٠	جدول رقم (٣٨): مدى وجود دور لأجهزة العلاقات العامة في التوعية الأمنية بالجرائم
١٣١	جدول رقم (٣٩): دور البرامج في الإقناع بالقيام بدور إيجابي تجاه الحد من

	انتشار الجريمة
١٣١	جدول رقم (٤٠): دور البرامج في الإقناع بالقيام بدور إيجابي تجاه الحد من انتشار الجريمة
١٣٢	جدول رقم (٤١): وجود فجوة في الرسالة الإعلامية لأجهزة العلاقات العامة لمنع الجريمة
١٣٢	جدول رقم (٤٢): برامج العلاقات العامة مجرد إرشادات للحد من الجريمة
١٣٣	جدول رقم (٤٣): تأثير كثافة العمالة الأجنبية في أمن واستقرار دولة الكويت
١٣٤	جدول رقم (٤٤): تأثير العمالة الأجنبية في الأمن الداخلي للمجتمع الكويتي
١٣٤	جدول رقم (٤٥): دور أجهزة العلاقات العامة في التوعية بإشكاليات العمالة الأجنبية
١٣٥	جدول رقم (٤٦): فاعلية دور أجهزة العلاقات العامة في التوعية بإشكاليات العمالة الأجنبية
١٣٥	جدول رقم (٤٧): اهتمام أجهزة العلاقات العامة بقضايا العمالة الأجنبية بالكويت
١٣٦	جدول رقم (٤٨): اهتمام أجهزة العلاقات العامة بتقديم إرشادات للتعامل مع الجنسيات المختلفة
١٣٦	جدول رقم (٤٩): دور أجهزة العلاقات العامة في حال وقوع جرائم من جنسيات مختلفة
١٣٧	جدول رقم (٥٠): غياب دور أجهزة العلاقات العامة تجاه قضايا العمالة الأجنبية
١٣٧	جدول رقم (٥١): عدم إعداد أجهزة العلاقات العامة نشرات دورية عن واقع العمالة الأجنبية
١٣٨	جدول رقم (٥٢): اقتصار دور أجهزة العلاقات العامة على تقديم إرشادات مختصرة لإشكالية العمالة الأجنبية
١٣٨	جدول رقم (٥٣): إعداد أجهزة العلاقات العامة نشرات دورية خاصة بالتوظيف
١٣٩	جدول رقم (٥٤): إعداد أجهزة العلاقات العامة إحصائيات للعاطلين عن العمل
١٣٩	جدول رقم (٥٥): تقديم أجهزة العلاقات العامة فرصاً وظيفية في قطاعاتها المختلفة
١٤٠	جدول رقم (٥٦): عدم اهتمام أجهزة العلاقات العامة بإشكالية التوظيف

١٤٠	جدول رقم (٥٧): عدم إصدار أجهزة العلاقات العامة إحصاءً سنوياً لأعداد العاملين والعاطلين
١٤١	جدول رقم (٥٨): اقتصار العمل بأجهزة العلاقات العامة على فئات معينة
١٤١	جدول رقم (٥٩): دور أجهزة العلاقات العامة في تغيير البناء المعلوماتي والمعرفي
١٤٢	جدول رقم (٦٠): قيام برامج أجهزة العلاقات العامة بنشر ثقافة أمنية فاعلة
١٤٢	جدول رقم (٦١): محدودية دور أجهزة العلاقات العامة وحاجتها إلى تطوير
١٤٣	جدول رقم (٦٢): عدم إعداد أجهزة العلاقات العامة تقارير دورية حول واقع الأمن الداخلي وإشكالياته
١٤٣	جدول رقم (٦٣): محدودية تأثير دور أجهزة العلاقات العامة لدى المواطن الكويتي
١٤٤	جدول رقم (٦٤): أسباب عدم متابعة البرامج الأمنية
١٤٥	جدول رقم (٦٥): مفهوم الوعي الأمني
١٤٦	جدول رقم (٦٦): القضايا الأمنية التي تواجه المجتمع الكويتي
١٤٧	جدول رقم (٦٧): الجهة المسؤولة عن إنتاج برامج للتوعية من تلك المخاطر الأمنية
١٤٨	جدول رقم (٦٨): الأسباب الرئيسة لأزمة المرور بالكويت
١٤٨	جدول رقم (٦٩): الدور الذي تقوم به الأجهزة في دعم الوعي الأمني للمواطنين بالكويت
١٤٩	جدول رقم (٧٠): آليات تفعيل دور أجهزة العلاقات العامة في القيام بدور أكثر فعالية في التوعية بالقضايا الأمنية

فهرس الأشكال

الصفحة	الموضوع
٢٩	شكل رقم (١) توزيع أفراد العينة حسب النوع
٣٠	شكل رقم (٢): توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر
٩٨	شكل رقم (٣): التوعية الأمنية في الخبر الصحفي
٩٨	شكل رقم (٤): التوعية الأمنية في التقرير الصحفي
١٠٠	شكل رقم (٥): التوعية الأمنية في المقال الصحفي
١٠٢	شكل رقم (٦): آليات التوعية الأمنية بالصحف الكويتية
١٧٣	شكل رقم (٧): تصور مقترح لتفعيل دور أجهزة العلاقات العامة في الحد من الحوادث المرورية