



كلية الدراسات العليا

جامعة الخليل

الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين

(من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال)

Security media and its role in crisis management in Palestine

" From the viewpoint of Al-Istiqlal University employees"

إعداد الطالب:

عبد المهدي محمد عبد المهدي الشلالة

إشراف:

د. حسين خليل عبد القادر

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة

العامة بكلية الدراسات العليا في جامعة الخليل - فلسطين

1442هـ / 2021م

إجازة الرسالة

"الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين"

(من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال)

إعداد الطالب:

عبد المهدي محمد عبد المهدي الشلالة

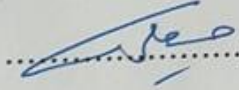
إشراف:

د. حسين خليل عبد القادر

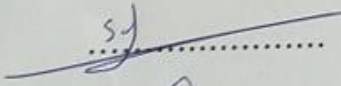
نوقشت هذه الرسالة يوم الإثنين بتاريخ 2021/2/22م، وأجيزت من أعضاء لجنة المناقشة:

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع



د. حسين عبد القادر / مشرفاً ورئيساً



د. سمير الجمل / ممتحناً خارجياً



د. سعيد شاهين / ممتحناً داخلياً

الخليل - فلسطين

1442هـ - 2021م

الإهداء

إلى كل من لم يدخر جهداً في مساعدتي

إلى من ساندتني في صلاتها ودعائها ... إلى من سهرت الليالي تتير دربي ... إلى نبع العطف

والحنان

إلى أجمل ابتسامة في حياتي ... إلى أروع امرأة في الوجود

أمي الغالية

إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم ... إلى الذي لم يبخل عليّ بشيء

إلى من سعى لأجل راحتي ونجاحي ... إلى أعظم وأعز رجل في الكون

أبي العزيز

إلى من لم ينسى أبداً تذكيرنا بطلب العلم جدي رحمه الله

إلى من حرصت على استكمال مسيرتي العلمية ... وتشجيعي دوماً

حماتي الغالية

ثم أرسل بقلبي ثم بقلمي أسمى آيات الاحترام والمحبة

إلى رفيقة الكفاح التي لم تبخل بوقت أو جهد لمساعدتي... إلى من هي مصرّة على أن يكون لها

يدٌ في كل خيرٍ أنا فيه

زوجتي غاليتي

الشكر والتقدير

قال تعالى: { وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ }

وقال رسوله الكريم (صلى الله عليه وسلم): " من لم يشكر الناس، لم يشكر الله عز وجل".

أحمد الله تعالى حمداً كثيراً طيباً مباركاً ملئ السموات والأرض، على ما أكرمني به من إتمام هذه الرسالة التي أرجو أن تتال إعجابكم.

ثم أتوجه بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من:

❖ الأستاذ الدكتور/ حسين عبد القادر حفظه الله وأطال في عمره ... لتفضله الكريم بالإشراف

على هذه الرسالة، وتكرمه بنصحي وتوجيهي في هذه الدراسة.

❖ أعضاء لجنة تحكيم الاستبيان الكرام ... لما كان لهم من نصح وتوجيه.

❖ أعضاء لجنة المناقشة الكرام ... لما كان لهم من إرشادات وملاحظات قيمه.

❖ الدكتور الفاضل سمير أبو زنيد ... لما أبداه من اهتمام ومجهود لإتمام هذه الدراسة بالشكل

الذي هي عليه.

❖ إلى زوجتي الغالية سماء نصار... على الجهد المبذول من طباعة وتنسيق للدراسة.

❖ الأخوة والأخوات الزملاء العاملين والهيئة الإدارية في جامعة الاستقلال لما بذلوه من نصح

وتوجيه.

❖ إلى جامعتي جامعة الخليل ... التي احتضنتني طوال فترة دراستي.

فهرس المحتويات

| الصفحة | المحتوى |
|--------|--------------------------------|
| أ | الإهداء |
| ب | الشكر والتقدير |
| ت | فهرس المحتويات |
| د | فهرس الجداول |
| ر | فهرس الملاحق |
| ز | الملخص باللغة العربية |
| ش | الملخص باللغة الإنجليزية |

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

| | |
|---|---------------------------|
| 3 | 1.1 مقدمة |
| 5 | 2.1 مشكلة الدراسة |
| 6 | 3.1 أهداف الدراسة |
| 6 | 4.1 أهمية الدراسة |
| 7 | 5.1 فرضيات الدراسة |
| 9 | 6.1 متغيرات الدراسة |
| 9 | 7.1 حدود الدراسة |

9 8.1 صعوبات 9

9 9.1 مصطلحات الدراسة 9

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

17 2.1 المبحث الأول: الإطار النظري 17

17 2.1.1 الإعلام الأمني 17

21 2.1.1.1 تمهيد 21

21 2.1.1.2 العلاقة بين الإعلام والأمن 21

22 2.1.1.3 نشأة الإعلام الأمني 22

24 2.1.1.4 خصائص الإعلام الأمني 24

28 2.1.1.5 عناصر الإعلام الأمني 28

31 2.1.1.6 أهمية الإعلام الأمني 31

33 2.1.1.6 اهداف الإعلام الأمني 33

36 2.1.1.7 وظائف الإعلام الأمني 36

38 2.1.1.8 وسائل الاتصال في الإعلام الأمني 38

40 2.1.1.9 استراتيجيات الإعلام الأمني 40

43 2.1.1.10 السياسة الإعلامية المتبعة في نشر الموضوعات الأمنية ومعايير نشرها.... 43

45 2.1.1.12 لمحة حول الإعلام الأمني في دولة فلسطين 45

46 2.1.2 إدارة الأزمات..... 46

46 2.1.2.1 تمهيد 46

| | |
|----|---|
| 47 | الخصائص الرئيسية للأزمة |
| 49 | أسباب نشوء الأزمة |
| 50 | دورة حياة الأزمة |
| 51 | أنواع الأزمات |
| 54 | مفهوم إدارة الأزمات |
| 55 | أهداف إدارة الأزمات |
| 56 | أساليب إدارة الأزمات |
| 57 | مراحل إدارة الأزمات |
| 60 | الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات |
| 60 | تمهيد |
| 61 | أهمية الإعلام في إدارة الأزمات |
| 63 | المركز والفريق الإعلامي في إدارة الأزمات |
| 63 | المركز الإعلامي لإدارة الأزمات |
| 64 | الفريق الإعلامي لإدارة الأزمات |
| 65 | المتحدث الرسمي لإدارة الأزمات |
| 66 | دور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات |
| 68 | دور الإعلام في مواجهة الشائعات وتأثيرها على متخذ القرار أثناء الأزمات ... |
| 68 | خطوات إعداد الاستراتيجية الأمنية لإدارة الأزمات |
| 72 | المبحث الثاني: الدراسات السابقة |

| | |
|----|--|
| 72 | 2.2.1 الدراسات باللغة العربية |
| 77 | 2.2.2 الدراسات باللغة الأجنبية |
| 80 | 2.2.3 التعقيب على الدراسات السابقة |

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

| | |
|----|-------------------------------|
| 84 | 3.1 تمهيد |
| 84 | 3.2 منهج الدراسة |
| 84 | 3.3 مجتمع الدراسة |
| 84 | 3.4 عينة الدراسة |
| 87 | 3.5 أداة الدراسة |
| 88 | 3.6 ثبات الأداة |
| 89 | 3.7 صدق الأداة |
| 92 | 3.8 خطوات تطبيق الدراسة |

الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشة نتائجها

| | |
|-----|---|
| 94 | 4.1 تمهيد |
| 94 | 4.2 مفتاح التصحيح |
| 95 | 4.3 تحليل النتائج المتعلقة في أسئلة الدراسة |
| 105 | 4.4 تحليل النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة |

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

| | |
|-----|-------------|
| 120 | تمهيد |
|-----|-------------|

| | |
|-----|----------------------|
| 120 | مناقشة النتائج |
| 127 | النتائج |
| 127 | التوصيات |
| 130 | الخاتمة |
| 131 | المراجع |
| 138 | الملاحق |

فهرس الجداول

| رقم الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|---------------|--|---------------|
| 85 | خصائص عينة الدراسة. | 1 |
| 88 | معاملات الثبات لمحاور الدراسة. | 2 |
| 89 | معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والدرجة الكلية. | 3 |
| 95 | مفتاح التصحيح الخماسي | 4 |
| 96 | الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور واقع الإعلام الأمني في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال. | 5 |
| 99 | الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال. | 6 |
| 102 | الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال. | 7 |
| 105 | معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين واقع الإعلام الأمني وإدارة الأزمات. | 8 |
| 106 | معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين واقع الإعلام الأمني و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات. | 9 |
| 108 | معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين إدارة الأزمات و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات. | 10 |
| 109 | نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير العمر. | 11 |

| | | |
|-----|---|----|
| 110 | نتائج اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية للإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير العمر. | 12 |
| 112 | نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي. | 13 |
| 113 | نتائج اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية (واقع الإعلام الأمني في فلسطين، مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية) تعزى لمتغير المؤهل العلمي. | 14 |
| 114 | نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة. | 15 |
| 115 | نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في مجال العمل. | 16 |
| 117 | نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال الإعلام الأمني. | 17 |
| 117 | نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال إدارة الأزمات. | 18 |
| 118 | نتائج اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية لمستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال إدارة الأزمات. | 19 |

فهرس الملاحق

| رقم الصفحة | عنوان الملحق | رقم الملحق |
|------------|-----------------|------------|
| 137 | استبيان رقم (1) | 1 |
| 145 | استبيان رقم (2) | 2 |
| 153 | أسماء المحكمين | 3 |

الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين

(من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال)

إعداد: عبد المهدي محمد الشلالة

المشرف: د. حسين خليل عبد القادر

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال، من خلال دراسة واقع الإعلام الأمني في فلسطين، وواقع إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية، والمعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين، كما تم دراسة العلاقة بين الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال استبانة صممت خصيصاً لهذا الغرض، وتم توزيعها على (250) موظف وموظفة في جامعة الاستقلال، وقد تم استرداد (143) استبانة صالحة للتحليل بنسبة 57.2%.

وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود إدارة خاصة للإعلام الأمني في المؤسسات الأمنية، وجود متحدث رسمي يمثل الإعلام الأمني الفلسطيني، وجود تنسيق مستمر بين الإعلام الأمني الرسمي ومختلف قطاعات الأمن الفلسطينية، كما أنها توصلت إلى أن الاستخدام السيء للموارد المالية يسبب الوقوع في بعض الأزمات، وأن الوضع السياسي هو أحد مسببات وقوع الأزمات في فلسطين وهو أحد المعوقات التي تواجه الإعلام الأمني في ممارسة دوره في إدارة الأزمات، وأن ترشيد استهلاك الموارد في المؤسسة يقلل من احتمالية وقوع بعض الأزمات، كما أن

قلة عدد المتخصصين في مجال الإعلام الأمني، والوضع السياسي غير المستقر من أهم المعوقات التي واجهت الإعلام الأمني في ممارسة دوره في إدارة الأزمات، وأنه لا يوجد اهتمام لدى المؤسسات الأمنية بدور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات، وأنه يوجد علاقة إيجابية مرتفعة بين واقع الإعلام الأمني وإدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية.

وقد خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها: العمل على زيادة ثقة الجمهور بمصداقية ودقة المعلومات التي يقدمها الإعلام الأمني، من خلال الحرص على ضرورة طرح المعلومات بعد التأكد من مصداقيتها وبدقة عالية، ومحاربة الشائعات التي من الممكن أن تقلل الثقة بالإعلام الأمني. كما أنه من المهم جداً توفير المعلومات والبيانات المتاحة قدر الإمكان واللازمة لإدارة الإعلام الأمني لكي يتمكن من إدارة الأزمات بشكل ناجح، وذلك من خلال الحرص على توفير قنوات الاتصال الفعالة بين الطرفين، التي بدورها تقوم بتحذير إدارة الأزمات من الأزمات قبل وقوعها، الحرص على متابعة آراء وشعور المجتمع أثناء وبعد وقوع الأزمة، من خلال عمل استطلاعات للرأي والمقابلات مع أصحاب الاختصاص والفئة المتأثرة من الأزمة، طرح تخصص الإعلام الأمني في الجامعات الفلسطينية، للحصول على كادر متخصص في هذا المجال، وتكثيف الدورات المتخصصة في المهارات اللازمة في إنجاز عمل أفراد الإعلام الأمني في إدارة الأزمات بمهنية وحرفية عالية، ولا بد أن يقوم الإعلام الأمني بتغطية جميع الأزمات دون استثناء، مع الحرص على تحقيق الانسجام التام بين السياسة الإعلامية المتبعة وإدارة الأزمات، والحرص على توفير الامكانيات المادية اللازمة من الموازنة والكافية لتمكين الإعلام الأمني للقيام بدوره في مواجهة الأزمات.

الكلمات المفتاحية: الإعلام الأمني، إدارة الأزمات، الدور.

Security media and its role in crisis management in Palestine

" From the viewpoint of Al-Istiqlal University employees"

Prepared by: Abdul Mahdi Muhammad Al-Shalalfeh

Supervisor: Dr. Husain Khalil Abd Al Qader

Abstract

The study aimed to identify the security media and its role in crisis management in Palestine from the point of view of the staff of Istiqlal University, through the study of the reality of security media in Palestine, the reality of crisis management in Palestinian security institutions, and the obstacles that limit the role of security media in crisis management in Palestine, as well as the relationship between security media and its role in crisis management .

In order to achieve the objectives of the study, the descriptive analytical approach was adopted through a specially designed questionnaire, distributed to (250) employees at The University of Independence, and (143) resolutions were recovered and valid for analysis by 57.2%.

The study concluded many results: the presence of a special department of security media in the security institutions, the presence of a spokesperson representing the Palestinian security media, the existence of continuous coordination between the official security media and various Palestinian security sectors, as it reached that the bad use of financial resources causes some crises, that the political situation is one of the causes of crises in Palestine and is one of the obstacles facing the security media in exercising its role in managing crises, that rationalizing the consumption of resources in the institution reduces the possibility of some crises occur, and the small number of specialists in the field of security media is one of the most important obstacles facing the security media in exercising its role in crisis management, and there is no interest in security institutions in the role of security media in the face of crises. A high positive

relationship between the reality of security media and crisis management in Palestinian security institutions

The study concluded with a number of recommendations: to increase public confidence in the credibility and accuracy of the information provided by the security media, by taking care of the need to release information after verifying its credibility and high accuracy, and to fight rumors that can reduce confidence in the security media. It is also very important to provide as much information and data as necessary as possible for security media so that it can manage crises successfully, by ensuring that the security media is provided between the two parties, which in turn warns crisis management of crises before they occur, to follow the views and feelings of society during and after the crisis, through the conduct of opinion polls and interviews with specialists and the affected group of the crisis, to introduce the specialty of security media in Palestinian universities, to obtain specialized staff in this field, and to intensify specialized courses in the necessary skills in accomplishing the security media personnel work edited in crisis management with high professionalism, and the security media must cover all crises without exception, taking care to achieve full harmony between the media policy and crisis management, and to provide the necessary material resources of the budget and sufficient to enable the security media to play its role in the face of crises.

Keywords: Security Media, Crisis Management, The Role.

الفصل الأول

مقدمة

مشكلة الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

فرضيات الدراسة

متغيرات الدراسة

الصعوبات

مصطلحات الدراسة

1.1 مقدمة:

أصبح العالم اليوم قرية صغيرة، الإعلام أحد سماته؛ والذي تعتبر وسائله من أهم الوسائل التي أثرت في المجتمعات، حيث تمكنت من نقل الأخبار بسرعة فائقة بين دول العالم، وقد حققت قفزات كبيرة اجتماعية وثقافية للبشرية.

لقد أصبح الإعلام في الوقت الحالي من الحقوق الأساسية للإنسان، لقدرتة على نشر الحقائق، ومساعدة الأفراد على معرفة ما يدور حولهم، ولم تعد المؤسسات أو الدول تستطيع أن تتستر أو تخفي بعض الأخبار في أي من مجالات الحياة، فهي أصبحت ملزمة بشكل رسمي أن تقوم بتزويد الأفراد بالأخبار والحقائق حول الأحداث الجارية.

نظراً لأهمية الإعلام والمكانة التي يحتلها؛ وما يمتلك من قدرة على الإقناع وتوجيه الرأي العام، أصبحت الدول توليه اهتماماً كبيراً وتستغله في جميع مجالات الحياة؛ وخاصة المجال الأمني فيها، هذا ما ساهم في ظهور ما يسمى بالإعلام الأمني (بوجمعة ومسعودي، 2016م، ص23).

الإعلام الأمني من المصطلحات الحديثة التي انتشرت وبرزت مكانتها بين مختلف أنواع الإعلام، فهو مجموعة من العمليات التي تقوم بها الأجهزة الأمنية ووسائل الإعلام المتخصصة؛ من أجل تحقيقي التوازن الاجتماعي للمحافظة على أمن الأفراد في المجتمع (عبد الله، 2020، ص159).

ويتوقف وجود إعلام أمني فعّال على مدى اهتمام الأجهزة الأمنية وإدراكها أهمية هذا النوع من الإعلام، الذي يعتمد في عمله على تعاون الأجهزة الأمنية التي تقوم بتقديم المادة العلمية

والحقائق الأمنية لوسائل الإعلام، لتقوم هذه الوسائل بإعدادها بالشكل المناسب لتقديمها للجمهور (عبد الله، 2020، ص171).

يلعب الإعلام الأمني دوراً كبيراً في نشر المعلومات الأمنية ومساعدة الأجهزة الأمنية في توعية أفراد المجتمع بالقضايا التي تدور حولهم، كما أن له دور كبير في التأثير بالرأي العام وتوجيهه مما يساهم في المحافظة على الأمن والاستقرار، ومواجهة الأزمات التي قد تحدث في المجتمع (سواني وطلبة، 2015، ص3).

ومع التبلور الكامل لعلم إدارة الأزمات كواحد من العلوم الإنسانية الحديثة، كان للبعد الإعلامي في إدارة الأزمات أهمية كبيرة، فالجماهير في وقت الأزمة تصبح متشوقة لمعرفة ومشاهدة كافة الأخبار والأحداث التي تسببت بوقوع الأزمة، والدول التي تحدث بها الأزمات تصبح من مصلحتها نشر جهودها التي قامت بها لمواجهة الأزمات، للتأكيد على سيطرتها وحرصها على المحافظة على الأمن والاستقرار للأفراد (صلاح، 2012، ص7).

وانطلاقاً من أهمية دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في عصرنا الحالي، جاءت هذه الدراسة بعنوان " دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين" لمعرفة واقع الإعلام الأمني في المؤسسات الأمنية الفلسطينية ودوره في إدارة الأزمات، وستساعد هذه الدراسة العاملين في وسائل الاعلام الامني في التعرف على أهم المشاكل والمعوقات التي يواجهها الإعلام الأمني وإدارة الأزمات في المؤسسات، والتأكيد على أهمية تحفيز الإعلام الفلسطيني لإظهار الحقائق والحيادية في عملها وأدائها.

1.2 مشكلة الدراسة:

يعتبر الإعلام الأمني خط التماس الأول مع الأزمات، إذ أن قدرته في التأثير على الرأي العام، جعلته الخطوة الأساسية والجهة المهمة التي يجب التركيز عليها للتعامل مع الأزمات، كما أنه يشكل حلقة الوصل بين الحكومة والمنظمات والمؤسسات والجمهور، إذ أنه في أوقات الأزمات يصبح الجمهور بحاجة إلى تزويدهم بمعلومات واضحة ودقيقة لفهم ما يحدث حولهم، لذلك يقومون باللجوء لوسائل الإعلام لفهم الأحداث المتعلقة في الأزمة الواقعة. (صلاح، 2012، ص3)

ومن هنا نبعت مشكلة الدراسة، من إحساس الباحث بأهمية البحث في دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات، ومعرفة واقع تطبيقه في إدارة الأزمات، وما المعوقات التي من الممكن أن تواجهه، والخروج بتوصيات من شأنها المساعدة في تطوير أداء الإعلام الأمني لإدارة الأزمات والحصول على أفضل النتائج.

وعطفاً على ما سبق، فقد جاءت مشكلة الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيس الآتي: ما

دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين؟

وتفرع عن التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما واقع الاعلام الأمني في فلسطين؟

2- ما واقع تطبيق إدارة الأزمات في فلسطين؟

3- ما المعوقات التي تحد من دور الاعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين؟

3.1 أهداف الدراسة:

سعت الدراسة لمعرفة واقع الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات، وذلك بالوصول للأهداف التالية:

1. التعرف إلى واقع الإعلام الامني في المؤسسات الأمنية الفلسطينية.
2. معرفة واقع إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية.
3. التعرف إلى مفهوم الإعلام الامني ومزاياه وأهدافه ووظائفه وأشكالياته.
4. معرفة ما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين.
5. التعرف إلى مفهوم إدارة الأزمات ومتطلباتها وأساليبها وأهدافها.
6. معرفة المعوقات التي تحد من دور الاعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين.
7. الوصول إلى توصيات تساهم في تعزيز دور الإعلام الأمني في ادارة الازمات وتطوير قدرات العاملين فيها.

4.1 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة نظراً لقلّة الدراسات الموجودة في نفس الموضوع في المكتبات الفلسطينية بشكل خاص والعربية بشكل عام، ويمكن تقسيم أهمية الدراسة إلى:

1. الأهمية العلمية:

- قلة المصادر الأولية والمراجع والأبحاث المحلية في هذا الموضوع في فلسطين، لذا ستكون هذه الدراسة مرجعاً مهماً للباحثين والمهتمين في هذا المجال.

- إثراء المكتبات الفلسطينية حول موضوع الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين.

- تساعد على فهم طبيعة عمل الإعلام الأمني والدور المطلوب منه لإدارة الأزمات.

2. الأهمية العملية:

- ستساعد الدراسة العاملين في وسائل الإعلام الأمني التعرف على أهم المشاكل والمعوقات

التي يواجهها الإعلام الأمني وإدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية،

- سوف تساعد في التأكيد على أهمية تحفيز الإعلام الفلسطيني لإظهار الحقائق والحيادية

في عملها وأدائها.

5.1 فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها يمكن صياغة الفرضيات الرئيسية التالية:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإعلام الأمني

ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين.

2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع الإعلام

الأمني والمعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة

نظر موظفي جامعة الاستقلال.

3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة الأزمات في

المؤسسات الأمنية الفلسطينية والمعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات

في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغيرات: العمر، المؤهل العلمي، طبيعة الوظيفة، عدد سنوات الخبرة في العمل، مستوى المعرفة في مجال الإعلام الأمني، مستوى المعرفة في مجال إدارة الأزمات. والتي تتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) حول محاور الدراسة من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول محاور الدراسة من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال تعزى لمتغير العمر.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول محاور الدراسة من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال تعزى لمتغير سنوات الخدمة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول محاور الدراسة من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول محاور الدراسة من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال تعزى لمتغير المعرفة في مجال الإعلام الأمني.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول محاور الدراسة من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال تعزى لمتغير المعرفة في مجال إدارة الأزمات.

6.1 متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: الإعلام الأمني

المتغير التابع: إدارة الأزمات

المتغيرات الديموغرافية: العمر، المؤهل العلمي، طبيعة الوظيفة، عدد سنوات الخبرة في العمل، مستوى المعرفة في مجال الإعلام الأمني، مستوى المعرفة في مجال إدارة الأزمات.

7.1 حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين.
- الحد المكاني: جامعة الاستقلال - أريحا.
- الحد الزمني: 2020 - 2021 .
- الحد البشري: موظفي جامعة الاستقلال (المنتظمين بالعمل ضمن الحرم الجامعي).

8.1 الصعوبات:

1. قلة الدراسات السابقة في مجال الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات.
2. أزمة كورونا التي أدت إلى صعوبة الحصول على الموافقة لتوزيع الاستبيان وعرقلت عملية توزيع الاستبانة على عينة الدراسة في ظل حالة الطوارئ.

9.1 مصطلحات الدراسة:

تشمل هذه الدراسة جملة من المفاهيم التي بدورها توضح مضمون الدراسة، وهي كالتالي:

1. الإعلام: هو من الفعل أعلم إعلاماً، أخبرَ إخباراً، أي إيصال أمر معين من المتكلم إلى

المستقبل المقصود بالرسالة كطرف آخر. (آل سيد الشيخ وموساوي، 2015، ص13)

الإعلام اصطلاحاً: عرف مام الإعلام بأنه: "كافة الأنشطة الاتصالية التي تستهدف تزويد الجمهور

بالحقائق والأخبار الصحيحة عن القضايا والمشكلات بطريقة موضوعية وبدون تحريف، مما يساعد

على تنوير الرأي العام وخلق رأي صحيح لدى الجمهور عن المشاكل والقضايا المطروحة". (مام،

2017، ص16)

وكما عرّف فواز في دراسته أن الإعلام هو: "تلك العملية الاتصالية التي يتم من خلالها نقل

الأحداق، والآراء والأفكار للجمهور. ولم يعد الإعلام وسيلة نقل وإبلاغ فقط، فهو شكل من أشكال

النشاط الإنساني بجوانبه المادية والروحية. فهو فكرة ونشاط ومشاركة". (فواز، 2009، ص11)

المفهوم الإجرائي: يرى الباحث أن الإعلام هو جميع الأنشطة التي يقوم بها الاعلام الامني

الفلسطيني وتستخدم وسائل الاتصال المتنوعة من أجل التعريف بقضايا العصر ومشاكله؛ وطرق

معالجة هذه القضايا بالاعتماد على مبادئ تم تحديدها مسبقاً من الحكومة، ونقل الأخبار بدقة

وموضوعية للجمهور، لزيادة الإدراك والوعي لديهم، كما أنه يسعى دائماً للتأثير في الرأي العام.

2. الأمن: قد شكل الأمن قيمة جوهرية لدى الإنسان على مر العصور، فهو حاجة غريزية يسعى

دائماً إلى تحقيقها، إذ إن الأمن من الحاجات الضرورية من أجل الحصول على حياة تتمتع

بالاستقرار والتطور، وأصل معنى الأمن في اللغة الطمأنينة وزوال الخوف (سواني وطلبة،

2015م، ص10)

الأمن لغةً: أمن يأمنُ أمناً وأمناً وأمانة: اطمأن فهو أمين وأمين وآمن ... الأمان: الطمأنينة العهد والحماية والذمة" (مام، 2016م، ص8)

الأمن اصطلاحاً: " هو الحالة التي يكون فيها الإنسان محمياً ضد أي خطر يهدده، أو هو إحساس يمتلك الإنسان يجعله متحرراً من الخوف من أي خطر يهدده". (سواني وطلبة، 2015، ص10)

كما عرفه النور أنه " هو ذلك الظرف الضروري لنمو الحياة الاجتماعية وازدهارها، والشرط الأساسي لنجاح أي وجه من أوجه النشاط البشري زراعياً أو صناعياً أو اقتصادياً، فهو من ألبم الضروريات لحفظ كيان الدولة وتأكيد استقلالها". (النور، 2013، ص5)

وهناك تعريف آخر لمصطلح الأمن على أنه: "إحساس الفرد والجماعة والبشرية بإشباع دوافعها العضوية والنفسية، وعلى رأسها دافع الأمن بمظهره المادي والنفسى والمتمثلين في اطمئنان المجتمع إلى زوال ما يهدد مظاهر هذا الدفاع المادي كالمسكن الدائم المستقر والرزق الجارى والتوافق مع الآخرين، والدوافع النفسية المتمثلة في اعتراف المجتمع بالفرد ودوره ومكانته فيه، وهو ما يمكن أن يعبر عنه بلفظ السكينة العامة حيث تسير حياة المجتمع في هدوء نسبي". (الغصين، 2012، ص11)

المفهوم الإجرائى: ويرى الباحث أنه يمكن استخلاص تعريف الأمن من التعريفات السابقة على أنه: شعور الأفراد في المجتمع الفلسطيني بالطمأنينة من خلال ما يقوم به الاعلام الامني الفلسطيني من نشر شعور الثقة والمحبة فيما بينهم، والقضاء على كل ما يهدد استقرارهم وعيشهم، وتلبية متطلبات الأفراد النفسية والجسدية لضمان استمراريتهم في العيش بسلام وأمان.

3. الإعلام الأمني: لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الإعلام الأمني بتعدد وجهات نظر وتخصصات مختلف الباحثين، إلا أن أغلبهم اتفقوا على أنه مصطلح ظهر في نهايات القرن العشرين.

مفهوم الإعلام الأمني اصطلاحاً: جاء تعريف الإعلام الأمني على أنه: "كافة الأنشطة الإعلامية والاتصالية مقصودة ومخطط لها، من طرف رجال الأمن، من خلال صياغة رسائل إعلامية هادفة تحمل في طياتها كل الجهود التي تقوم بها المؤسسات الأمنية، باستخدام مختلف الوسائل الإعلامية (المسموعة، المرئية، المكتوبة) وفق نمط اتصالات متبادلة بين الشرطة والإعلام والجمهور، في إطار استراتيجية أمنية شاملة. (بغدادباي، 2019، ص33)

عرفه عبد القادر بأنه: "النشر الصادق للحقائق والثوابت الأمنية والآراء والاتجاهات المتصلة بها والرامية إلى بث مشاعر الطمأنينة والسكينة في نفوس الجمهور، من خلال تبصيرهم بالمعارف والعلوم الأمنية، وترسيخ قناعتهم بأبعاد مسؤولياتهم الأمنية، وكسب مساندتهم في مواجهة أصناف الجريمة وكشف مظاهر الانحراف". (مام، 2017، ص9)

وعرفه سواني أنه: "إعلام متخصص يقوم على نشر وتوصيل الحقائق والمعلومات وكافة الأنشطة الإعلامية والتوعوية الصادرة عن جهاز الشرطة، إما لجمهور عام أو خاص، عن طريق مختلف الوسائل سواء كانت مكتوبة كمجلة الشرطة أو سمعية كإذاعة الأمن الوطني أو الكترونية كالموقع الإلكتروني الخاص بالأمن الوطني". (سواني وطلبة، 2015، ص10)

فالإعلام الأمني يشمل كافة المعلومات الهامة والجديدة التي تغطي جميع الأحداث والحقائق الأمنية المتعلقة بأمن المجتمع واستقراره، والتي لا يمكن إخفاؤها فذلك يعتبر نوعاً من التعتيم الإعلامي، ولا يمكن أيضاً أن يتم المبالغة في تقديمها وطرحها للجمهور أو إعطاؤها أهمية أكبر

مما تستحق، فهذا يعتبر نوعاً من التأثير المقصود لخدمة أهداف معينة، قد تكون في بعض الأحيان نابعة من مصلحة قومية ولكنها بالنهاية ليست إعلاماً، بل تعتبر نوع من أنواع الدعاية. (مهيرة، 2018، ص254)

مفهوم الإعلام الأمني الإجرائي: من وجهة نظر الباحث يرى أن الإعلام الأمني: هو أحد أفرع الإعلام التخصصية، الذي يعبر عن كافة المعلومات التي تتيحها الأجهزة الأمنية الفلسطينية، كالموضوعات التي تخص الأمن والاستقرار في المجتمع، وانجازات الأجهزة الأمنية، ويقوم بأداء هذه المهمة رجال الأمن بمساعدة رجال الإعلام من خلال وسائل الإعلام المختلفة.

4. الأزمة: يرجع أصل كلمة أزمة للكلمة اللاتينية (Krinein) ومعناها " أن تقرر"، لذا فإن الأزمة تعني لحظة قرار، أي وقت صعوبة وشدة يهدد تاريخ الشخص أو المنظمة. (زيراري، 2019، ص 398)

مفهوم الأزمة اصطلاحاً: من الممكن تعريف الأزمة على أنها: "حدث غير متوقع له نتائج سلبية، حيث يرتبط به حدوث خسائر في الموارد البشرية والأموال والثروات الخاصة بانتظام موضوع الأزمة، وهذا الحدث تتلاحق فيه الأحداث بسرعة كبيرة، وتكون هناك درجة من المجهول تستوعب تطورات ما قد يحدث فيه مستقبلاً وتجعل متخذ القرار في حيرة من أي قرار يتخذه". (قابل وبشير، 2016، ص11)

وفي تعريف آخر للأزمة: "هي تحول فجائي عن السلوك المعتاد، تعني تداعي سلسلة من التفاعلات يترتب عليها نشوء موقف فجائي ينطوي على تهديد مباشر للقيم أو المصالح الجوهرية للدولة، مما يستلزم معه ضرورة اتخاذ قرارات سريعة في وقت ضيق وفي ظروف عدم التأكد وذلك حتى لا تنفجر الأزمة". (الحفني، 2017، ص4)

المفهوم الإجرائي للأزمة: فالأزمة من وجهة نظر الباحث أنها خلل مفاجئ يحدث في دولة فلسطين نتيجة لأوضاع غير مستقرة، تتطور بشكل غير متوقع ولا يستطيع متخذي القرار السيطرة عليها فتحدث أزمة.

5. **إدارة الأزمات: مفهوم إدارة الأزمات اصطلاحاً:** إن مفهوم إدارة الأزمات ارتبط ارتباطاً قوياً بالإدارة العامة، فإدارة الأزمات هي نشاط يقوم على البحث وجمع المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ باتجاهات وأماكن الأزمات التي من المتوقع حدوثها، وتحضير المناخ المناسب للتعامل معها، ذلك عن طريق اتخاذ الإجراءات اللازمة للتحكم بالأزمة للقضاء عليها أو تحريكها لصالح المنظمة. (الحفني، 2016، ص5)

وقد جاء تعريف مفهوم إدارة الأزمات على أنها: "تقنية لمواجهة الحالات الطارئة والتخطيط للتعامل مع الحالات التي لا يمكن تجنبها، أو إجراء التحضيرات الممكنة للتنبؤ بها، وهذه التقنية الإدارية تطبق للتعامل مع هذه الحالات عند حدوثها أو قبل حدوثها لغرض التحكم في النتائج والأضرار المتتابة التي يمكن أن تترتب على الخلل الحاصل والمؤدي إلى تلك النتيجة أو الضرر أو الخسارة. (اللامي، والعيساوي، 2015، ص39)

وهناك تعريف آخر لإدارة الأزمات: " هي العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار، رصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمات، وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع أو لإعداد للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفعالية، وبما يحقق أقل قدر ممكن من الضرر للمنظمة وبيئة العاملين، مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة (قابل، وبشيري، 2016، ص24).

وقد عرفت إدارة الأزمات أيضاً بأنها: "تطبيق الاستراتيجيات المصممة لمساعدة منظمة حدث فيها حدث سلبي وبشكل مفاجئ نتيجة لحدث لا يمكن التنبؤ به، أو كنتيجة غير متوقعة من بعض الأحداق التي كانت تشكل خطراً محتملاً، مما يستدعي أن تؤخذ القرارات بسرعة للحد من الأضرار التي لحقت بالمنظمة، مع تحديد شخص ليكون مديراً للأزمة في حال حدوثها" (عبد القادر، 2016، ص212).

المفهوم الإجرائي لإدارة الأزمات: يرى الباحث أن إدارة الأزمات هي "عملية إدارية تقوم بها الأجهزة الأمنية الفلسطينية وتتضمن مجموعة من الاجراءات الاستثنائية التي تتجاوز الوصف الوظيفي، والتي تمكن الإدارة من التنبؤ بمكان الأزمة واتجاهها، وتهيئة المنظمة للتعامل معها من خلال مجموعة من القدرات الإدارية المدربة لمواجهة الأزمات والقضاء عليها والحد من الخسائر الناجمة عنها.

الفصل الثاني

المبحث الأول: الإطار النظري

الإعلام الأمني

إدارة الأزمات

الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

الدراسات العربية

الدراسات الأجنبية

التعقيب على الدراسات السابقة

يهدف هذا الفصل إلى التعريف بالمفاهيم المتعلقة بالدراسة للوصول إلى إطار مفاهيمي نظري متكامل، وعرض للدراسات السابقة والتعقيب عليها. فقد تكون هذا الفصل من مبحثين، المبحث الأول يختص في الإطار النظري، والمبحث الثاني يختص في عرض الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

1.2 المبحث الأول: الإطار النظري:

1.1.2 الإعلام الأمني:

1.1.1.2 تمهيد:

لقد شهدت الظاهرة الإعلامية تطوراً سريعاً وواسعاً في وسائلها والمواضيع التي تطرحها، بالإضافة إلى التأثير القوي الذي من الممكن أن تحدثه في أنماط التفكير والسلوك لدى أفراد المجتمع، وهذا التطور الكبير سمح للإعلام الدخول مع كافة المجالات ومجاراتها، وذلك من خلال الرسائل التي يبثها، حيث أن الأمن أحد هذه المجالات، بالرغم من السرية التي تتصف بها النشاطات والممارسات الأمنية، إلا أن الإعلام تمكن من الوصول إليها، لضرورة تزويد الجمهور ببعض المعلومات، وهذا الإعلام يسمى بالإعلام الأمني (بغدادباي، 2019م، ص41)، ولقد تناولنا في هذا الفصل ماهية الإعلام الأمني، نشأته وتطوره، خصائصه، عناصره، أهمية وأهداف الإعلام الأمني، وظائفه ووسائل الاتصال المستخدمة فيه، بالإضافة إلى السياسة الإعلامية، ومعايير نشر الموضوعات الأمنية.

استندت الدراسة على نظريتين من نظريات الإعلام وهما: نظرية ترتيب الأولويات (الأجندة)، ونظرية المسؤولية الاجتماعية.

أولاً: نظرية ترتيب الأولويات (الأجندة): تعتبر هذه النظرية من الجهود العلمية التي جاءت لفهم دلالات الواقع الذي تقدمه وسائل الإعلام، والتي تفترض وجود علاقة قوية بين الطريقة التي يتم من خلالها عرض القضايا من قبل وسائل الإعلام، وبين ترتيب أهمية هذه القضايا لدى الجمهور، وتهتم هذه النظرية بالتحديد بالقضايا والأخبار السياسية عبر فترة زمنية قصيرة أو ممتدة (بوسنان، 2011، ص59)

- مفهوم نظرية ترتيب الأولويات (الأجندة): يمثل مفهوم ترتيب الأولويات علاقة وسائل الاتصال (ترتيب أولويات القضايا بوسائل الإعلام)، بأجندة الجمهور (ترتيب أولويات القضايا لدى الجمهور)، فهو يرى أن وسائل الاتصال هي التي تحدد الأولويات التي تتناولها الأخبار، فإن الموضوعات التي يرى المحررون أنها ذات أهمية يتم نشرها حتى لو كانت غير ذلك في الحقيقة، فإن نشرها يعطيها أهمية مضاعفة، حيث يراها الجمهور أنها ذات أهمية تفوق غيرها من الموضوعات أو الأخبار، لذا فإنها تسهم بشكل كبير في تشكيل الرأي العام ورؤيته للقضايا التي توجه المجتمع (زكريا، 2009م، ص6)

- أهم المبادئ التي تقوم عليها نظرية ترتيب الأولويات: (الغول، 2016م، ص9)

1. تفترض النظرية وجود علاقة إيجابية قوية بين تركيز الإعلام على قضايا معينة وحجم أهميتها لدى الجمهور.
2. تدعم هذه النظرية منطق أن وسائل الاتصال لا تعلم الناس طريقة التفكير ولكنها تعرفهم المواضيع التي يجب أن يفكروا بها، فهي تقترح على الجمهور بشكل إجمالي ما توافق على مناقشته.

3. إن التأثير المتميز لهذه النظرية يفترض تركيز الاهتمام في قضايا معينة، وتحديد الأهمية التي يمنحها الجمهور للموضوعات العامة، حيث أن الناس يميلون لإبراز ما تعكسه وسائل الإعلام.

4. عند تعرض الشخص لقائمة وسيلة إعلامية معينة فإنه يتكيف مع الأهمية للقضايا المطروحة في اتجاه يتفق مع الأهمية الممنوحة لهذه القضايا.

5. العلاقة بين أولويات الوسائل الإعلامية وأولويات الجمهور مرتبطة بالواقع الاجتماعي للمتغيرات الأخرى والتي تؤثر على الوضع النهائي لأجندة الوسيلة أو الجمهور.

- أهمية نظرية ترتيب الأولويات: تكمن أهمية هذه النظرية في تسليط الضوء على بعض الأحداث أو القضايا وتكرارها وإبراز أهميتها وتشكيلها في أذهان الجمهور المتلقي (الجبوري، 2014م، ص19)

ثانياً: نظرية المسؤولية الاجتماعية: نشأت هذه النظرية نتيجة الجدل بين دعاة نظرية الحرية المطلقة والحرية المقيدة، ويؤكد دعاؤها أنه لا بد أن يكون هناك حدود وقوانين تحكم الصحافة، كسائر المهن، فلا يجوز أن تترك الحرية للصحافة بشكل سائب، وأنه يجب على الصحفي وضع حدود معينة على نفسه (الأسدي، 2019).

- مفهوم نظرية المسؤولية الاجتماعية: هي مجموعة الوظائف التي لا بد للصحافة من الالتزام بتأديتها أمام المجتمع في مختلف المجالات، بحيث يتوفر في موادها القيم المهنية (الدقة، الموضوعية، التوازن، الشمول)، شريطة أن يتوافر للصحافة حرية حقيقية تجعلها مسؤولة أمام القانون والمجتمع (الأسدي، 2019)

- مبادئ نظرية المسؤولية الاجتماعية: حاولت مبادئ هذه النظرية أن تحرر الصحافة في البداية، من ثم القيام بتحرير وسائل الإعلام بشكل كامل من المتسلطين من بعض فئات

المجتمع، وأن تعمل على الموضوعية في الرسالة الإعلامية، ومن هذه المبادئ ما يلي (أشرف، 2020م):

1. للمجتمع حق على الصحافة، والصحافة يجب أن تلتزم بتلك المعايير الرفيعة بأدائها.
2. يجب على كافة وسائل الإعلام والصحافة قبول تنفيذ بعض الالتزامات للمجتمع.
3. يجب أن تقوم الصحافة على تنظيم نفسها بصورة ذاتية من أجل تنفيذ ما يترتب عليها من التزامات.
4. القيام بتنفيذ الالتزامات من خلال الالتزام بالمعايير المهنية لإرسال ونقل المعلومات.
5. لا يجب أن تقوم الصحافة بنشر أي شيء قد يؤدي إلى العنف أو حدوث جريمة.
6. يجب أن تقوم الصحافة بعمل انعكاس للآراء المختلفة والمتنوعة، والالتزام بحق الرد.

- أهمية نظرية المسؤولية الاجتماعية (وافي، 2016م):

2. أنها تعنتي بالسياق أو بالبيئة الاجتماعية المحيطة وتأخذها بعين الاعتبار أثناء ممارسة العمل الإعلامي.
3. أنها تنادي بألا يقتصر عمل الإعلام أو العلاقات العامة بل وحتى الشركات الخاصة على هدف تحقيق الربح للمالكين والمساهمين بل تشدد على الجوانب الأخلاقية في ممارسة العمل.
4. أنها تعنتي بعملية تنمية المجتمع عموماً من خلال الإقرار بأن استمرار عمل المؤسسة بغض النظر عن تخصصها يشترط عملها على تنمية المجتمعات المحيطة بها.
5. أنها تشدد على التزام العاملين في المجال الصحفي بقيم عديدة أهمها: الدقة، الموضوعية، العدل، والحفاظ على ثقافة المجتمع.

2.1.1.2 العلاقة بين الإعلام والأمن:

نظراً للقدرة الفائقة لوسائل الإعلام في توجيه فكر وسلوك الفرد، فهو يعتبر أداة فعّالة من أدوات الأمن التي تشكل حلقة وصل مع الجمهور، تساعد في توصيل الرسائل الأمنية بالشكل المطلوب، لتوجيه الأفراد وتحذيرهم من أي مخاطر وطرق الوقاية منها. ومن هنا نستشف أهمية الإعلام في توفير الأمن، فعندما يمارس الإعلام دوره الأمني يكون إعلاماً أمنياً، ينشر الشعور بالأمن حيث يشعر الفرد أنه آمن على حياته ودينه وعرضه وماله وعلى كافة حقوقه. (الغصين، 2012، ص11)

إن العلاقة بين الإعلام والأمن قائمة على التأثير والتأثير، فالإعلام له الأثر الإيجابي والسلبي على الأمن، كما أن توفر الأمن للمسؤولين عن الإعلام أو عدمه له آثار إيجابية وسلبية على المواقف، لذا من الضروري وجود تنسيق وتعاون بين الطرفين لتحقيق الهدف المطلوب. نستنتج أيضاً أن العلاقة بين الإعلام والأمن هي علاقة تكاملية، فكل منهما يكمل الآخر، ولا يمكن نجاح طرف دون التعاون مع الآخر. (الغصين، 2012، ص12)

ويرى الباحث أنه نظراً لدور الإعلام المعروف في نشر الوعي والثقافة للجمهور، وتغيير اتجاهاتهم السلوكية للحد من العنف والفساد وتحقيق الأمن، أوجب ذلك أن تكون العلاقة بين الإعلام والأمن علاقة تكاملية وتنسيق مستمر فيما بينهم، فإن إقامة علاقة متينة بين الإعلام والأمن، والسماح للإعلاميين بالاطلاع على المعلومات ونشرها، وتطوير خبراتهم في تغطية القضايا المتعلقة في الأمن، يساعد في الوصول للهدف المرجو في سيادة الأمن والاستقرار في المجتمع.

3.1.1.2 نشأة الإعلام الأمني:

اجتاز مفهوم الإعلام الأمني عدة مراحل قبل تكوينه وهي: (عبد الله، 2020، ص ص 160-163):

6. **مرحلة البناء والتكوين:** تزامنت هذه المرحلة مع انتشار الدور العشائري، وقد كان الأمن في هذه الفترة يتمثل في حماية ممتلكات، وحماية وسلامة أفراد مجتمع القبيلة، وذلك لتحقيق الأمن والاستقرار، وكان يستخدم من خلال التأثير في القيادات التي تمثل العشائر، واستغلال أن عامة المجتمع يعتمدون على تلك القيادات في أمورهم، فقد كانت العلاقات بسيطة ومفتوحة ومباشرة بين القيادات والعامة.

7. **مرحلة الدولة الإقطاعية الدينية:** قد تطورت الحياة بتطور الأساليب الخاصة بالملكية وأدوات الإنتاج، وفي هذه المرحلة كان الأمن يقع على عاتق الأجهزة المدنية والدينية التابعة للإقطاعيين، كانت وظيفتها خدمة وحماية مصالحهم، والحفاظ على أمنهم وأمن الممتلكات الخاصة بهم، دون أدنى اهتمام في تحقيق العدالة الاجتماعية للعامة، وبدأت في هذه المرحلة تتوسع العلاقات والانتشار داخل المجتمع نفسه والمجتمعات المحيطة بما يحقق أكبر مصلحة لتلك الفئات من المجتمع.

8. **مرحلة الدولة المدنية (الوطنية):** بدأت هذه المرحلة مع تحقيق الانتصار للثورة الصناعية، وظهور دور الدولة المدنية وتشكل المجتمعات المدنية، وقد تشكلت طبقات اجتماعية مختلفة، وكان لهذا التغيير دور في ظهور الصراع داخل المجتمعات، وظهور الصحافة كتخصص يدرس في الجامعات، وذلك كان بداية الاهتمام بالإعلام والإعلام الأمني بشكل خاص.

9. **المرحلة المعاصرة (التعاون الأمني الإقليمي والدولي):** ساهمت العولمة والتطور الذي حصل على وسائل الاتصال والتواصل في فرض واقع جديد على وسائل الإعلام، فقد تجاوزت مفهوم الإعلام الأمني للدولة، بل تعدت إلى التعاون الإقليمي والدولي، فإن التهديدات للأمن أصبحت إقليمية، وقد كانت أبرز التحديات التي تم مواجهتها في هذه المرحلة هي انتشار الإرهاب والتطرف.

وقد تحولت الدولة إلى العمل المؤسسي، ولم يعد الأمن يقتصر على القوة والقمع، بل أصبح يستخدم وسائل ناعمة في تحقيق الأمن في مقدمتها الإعلام وتكوين الرأي العام داخل المجتمع.

5. **مرحلة التفاعلية المتبادلة بين الجمهور والوسيلة الإعلامية:** قد كان شائعاً في الفترات السابقة ما يسمى بالاتصال الخطي الذي يتكون من المرسل، الرسالة، الوسيلة والمستقبل. إلا أن هذا لم يعد يتماشى مع التطورات التي حصلت على وسائل الإعلام وأدواته وطبيعة الجماهير المستقبلية والتي تحولت إلى جماهير مرسلة في ظل انتشار الإنترنت .

ويفسر ذلك ظهور نظريات ونماذج متطورة توظف الاتصال التفاعلي بين الجمهور والمرسل، فإن العلاقات أصبحت علاقات تبادلية يستطيع أي طرف أن يرسل ويستقبل، وهذا شكل تحدياً أمام وسائل الإعلام والمؤسسات الإعلامية، والذي يستوجب إعطاء الحريات ووضع الأنظمة واللوائح الضابطة للعلاقة بين الطرفين.

6. **مرحلة الإعلام الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي:** بدأت تتشكل هذه المرحلة بعد انتشار مواقع التواصل الاجتماعي، وأصبح من واجب المؤسسات أن تتبع وسائل الإعلام الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي، وأن تتعامل مع هذه المواقع من خلال كوادر بشرية ملزمة لضبط المواقع الإعلامية الإلكترونية.

4.1.1.2 خصائص الإعلام الأمني:

يتميز الإعلام الأمني بالعديد من الخصائص، وقد أجمعت عدة دراسات على جملة من الخصائص الرئيسية للإعلام الأمني وهي:

1. المجال الأمني: إن مفهوم المجال الأمني يعني الحياة الأمنية، فنتيجة للتطورات التي حدثت في العالم في شتى المجالات، تطور مفهوم الأمن ليصبح أشمل ومعقد أكثر مما سبق، فقد تحول إلى حياة كاملة مليئة بالأحداث والتطورات التي تعني جميع فئات المجتمع. (سواني، 2015، ص36)

2. الموضوع الأمني: يعتبر الموضوع الأمني أنه المادة الإعلامية التي تقوم بمعالجة الأحداث والتطورات الأمنية، ويتميز الموضوع الأمني بعدة خصائص منها: (بغدادباي، 2019، ص45)

- الاتساع والشمولية وذلك لاتساع المفهوم الأمني.

- حساسية النتائج والآثار المترتبة على نشره وفعاليته.

- الدقة في تحليل وتوضيح المعلومات والوقائع.

ويرى الباحث أن الموضوع الأمني يحتاج لقدر كبير من المعلومات والمعارف المهمة التي من شأنها أن تساعد في فهمه واستيعابه للوصول إلى طرق معالجته، كما يرى أنه موضوع قابل للنقاش لأنه يخص كافة أفراد المجتمع، لكن حين وجوب اتخاذ القرار فإن ذلك تتولاه جهة محددة.

3. الحدث الأمني: يضم الحدث الأمني العديد من الخصائص وهي: (سواني وطلبة، 2015، ص38)

- إن الحدث الأمني متجدد ومتسع باستمرار، فهو يتميز بأنه ديناميكي وفجائي.

- مصادره غالباً ما تكون رسمية أو شخصية فردية، تتميز بالحرص الشديد على إخفاء معلومات محددة.

- يختص بالجوانب السلبية لحياة الفرد والمجتمع.

- يمتلك قدرًا من الجاذبية التي تدفع صاحبه لإخفائه ووسائل الإعلام لاستغلاله، والجمهور العام للبحث عنه والاطلاع عليه.

ويرى الباحث أنه في الغالب يتم التعقيم ومحاولة لإخفاء الأحداث الأمنية من قبل الجهات التي يخصها الحدث.

4. الظاهرة الأمنية: نتيجة التطورات التي حدثت في الحياة الأمنية، وتعدد الجهات المسؤولة عن تحقيق الأمن، وتداخل مفهوم الأمن مع العديد من المفاهيم الاجتماعية والاقتصادية، أدى ذلك إلى بروز الظاهرة الأمنية. ومن أجل الفهم الصحيح والتشخيص السليم لهذه الظاهرة يجب أن يتم فهم جميع عناصرها وتحديد ما هو أساسي وما هو ثانوي، وفهم العلاقات بين تلك العناصر، وأيضاً من الضروري فهم السياق الذي أنتج هذه الظاهرة. كما أن تداخل المصالح ووجود ضغوط قد تعيق عملية التحليل من خلال التشويش على المعالجة العلمية والمنهجية للظاهرة، وهذا بدوره يعيق مقارنة الظواهر الخاصة بالأمن، خصوصاً تلك التي تتعلق بالعادات والتقاليد أو بشخصية الفرد واتجاهاته. (عبد الله، 2020، ص173)

5. جمهور الإعلام الأمني: يتميز جمهور الإعلام الأمني بالآتي: (عبد الله، 2020، ص174)

- جمهور واسع ومتنوع وغير متجانس.

- تباين الحاجات الإعلامية للجمهور الأمني، فبعض الفئات تبحث عن إشباع حاجاتها ذات الطابع الانفعالي، وهناك فئات تبحث عن إشباع حاجتها لمعرفة وفهم الجوانب القانونية والاجتماعية والنفسية والسلوكية الانسانية للحدث الأمني.
 - تختلف درجة التركيز والاهتمام لدى الفئات المختلفة من الجمهور الأمني عند التعرض للمادة الإعلامية حسب طبيعتها.
 - هناك فئة واسعة من الجمهور الخاص بالإعلام الأمني تمتاز بنظرة الشك للمادة الإعلامية الأمنية، والدافع الأساسي لتعرضهم لهذه المادة هو بهدف التسلية وليس المعرفة والفهم العميق للحدث أو الظاهرة الأمنية.
 - كما يمتاز الجمهور الإعلامي بالانتقائية في تعامله مع المواد الإعلامية.
6. الكادر الإعلامي الأمني: بسبب التطورات التي حصلت في الحياة الأمنية، أصبح الإعلام العام والصحفي العام غير قادرين على مواكبة هذا التطور نظراً لكون المعلومة الأمنية تجذب الجمهور أكثر من المعلومات العامة، وإشباع حاجات الحياة الأمنية والحاجات الإعلامية الخاصة بجمهور يتمتع بمستوى عالي من التعليم والثقافة، لذا ظهرت الحاجة لوجود كادر خاص بالإعلام الأمني مؤهل ومختص حتى يستطيع إنجاز مهام وواجبات هذا الإعلام.
- ومن المؤهلات الواجب توافرها في الكادر الإعلامي الأمني (سواني، 2015، ص40) :
- تأهيل إعلامي يمكنه من امتلاك المتطلبات الإعلامية المهنية، ويتم اكتساب هذا من خلال الدراسة الإعلامية المتخصصة.
 - تأهيل أمني في مجال محدد من المهارات الأمنية (الجنائي، البيئي، الاقتصادي، ...)، وأيضاً يتم اكتسابه من خلال الدراسة المتخصصة.

فمن خلال المؤهلات سابقة الذكر نستطيع امتلاك كادر إعلامي أمني يمتلك المهارات الإعلامية اللازمة لتحقيق أهداف ووظائف الإعلام الأمني، ومواكبة التطورات في هذا المجال.

ويرى الباحث أنه من الممكن أن يتم الحصول على كادر إعلامي متخصص في الإعلام الأمني ويمتلك تلك المؤهلات من خلال انتقاء الخريجين من تخصص الإعلام، ودمجهم لمدة سنة دراسية في المعاهد الخاصة بالمؤسسات الأمنية لتدريسهم كل ما يخص مجال الإعلام الأمني وتدريبهم على المهارات الواجب توافرها لتحقيق الهدف من هذا النوع من الإعلام.

ويوجد جملة أخرى من الخصائص التي تم طرحها في دراسة (مام، 2017، ص19)،

نذكرها على النحو الآتي:

1. أن الإعلام الأمني إعلام متخصص يمثل المحتوى الأمني.
2. أنه إعلام متعاون، حيث أن العمل فيه يحتاج لاستخدام وسائل إعلامية متنوعة، وتكوين علاقات وثيقة مع الأجهزة الإعلامية والقائمين عليها.
3. أن الإعلام الأمني إعلام متوافق، لا يخرج عن نطاق سياسة الدولة وقوانينها، بل تشكل هذه السياسة الإطار الشرعي لعمله .
4. الإعلام الأمني إعلام إيجابي، فهو يهدف لتحقيق التفاعل الايجابي بين الأجهزة الأمنية وال جماهير.

5.1.1.2 عناصر الإعلام الأمني:

يتكون الإعلام الأمني من العديد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها بشكل مستمر، ومع البيئة المحيطة بها بدءاً من البيئة الداخلية التي يتم فيها التخطيط والإعداد للمنتج الإعلامي ومن ثم إنتاجه وإطلاقه، ثم البيئة الداخلية الوطنية، ليصل للبيئة الخارجية الدولية والعالمية.

اتفقت أغلب الدراسات على أن عناصر الإعلام الأمني تتكون من (مرسل، رسالة، وسيلة تواصل، الجمهور المستهدف)، وسيتم عرضها على النحو الآتي (مام، 2017، ص19):

1. المرسل (القائم بالاتصال): ويتمثل المرسل في الإعلام الأمني بالجهات الأمنية سواء كان ذلك بشكل مباشر أم غير مباشر، ويتم تحديد ذلك بناءً على الظرف والرسالة المراد بثها للجمهور، ومن أهم الخصائص التي يجب توافرها في المرسل هي الثقة والقدرة على نقل الرسالة، ودرجة اقتناعه الذاتي بالرسالة التي ينقلها، وضرورة الإلمام بجميع الجوانب التي يتضمنها محتوى الرسالة. وهذه الخصائص مهمة بالنسبة للإعلام الأمني بسبب حساسية المواضيع التي يطرحها.

ويمكن تقسيم الإعلام الأمني بناءً على المرسل إلى قسمين (مام، 2017، ص20) :

- الإعلام الأمني العام: هو المحتوى الإعلامي الذي يتم نشره في مختلف وسائل الإعلام، عن طريق مختلف الإعلاميين، ولكن بشرط أن يكون موضوع الرسالة يخص المجالات الأمنية.
- الإعلام الأمني المتخصص: وهو الرسائل التي يتم نشرها من خلال وسائل الإعلام، وتكون مرسله من قبل الأجهزة الأمنية.

2. الرسالة: تشمل الرسالة الفكرة أو المادة أو المعلومة أو الخبر المراد نقله للمستقبل، فهي تمثل

صلب العملية الإعلامية، ولا بد من توافر بعض الخصائص في هذه الرسالة لتحقيق الهدف

المرجو منها، وتتمثل في أنه يجب (سواني وطلبة، 2015، ص44) :

- أن يتناسب شكل الرسالة مع المحتوى الذي تقدمه ومع قناة الإعلام التي سيتم نقلها من خلالها.

- أن يكون هناك توازن في كم المعلومات في الرسالة فلا يكون كم هائل لا يستطيع الجمهور

استيعابه، ولا يكون محدوداً لا يفي بالغرض من تقديم هذه الرسالة لأن هذا سيؤدي إلى سوء

فهم من قبل المستقبل نتيجة لاستكمال العناصر المفقودة من الرسالة ذاتياً.

- أن تتسم الرسالة بالدقة والوضوح وتجنب استخدام الألفاظ التي من الممكن تفسيرها تفسيرات

متعددة.

3. الوسيلة (القناة الإعلامية): إن عملية نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل لا تتم إلا عبر

وسيلة من وسائل الإعلام الجماهيري، ويجب انتقاء هذه الوسيلة بما يتناسب مع محتوى الرسالة

وخصائص الجمهور المستهدف والهدف المراد تحقيقه. هناك ثلاثة أنواع من القنوات الإعلامية

المقروءة، المسموعة، والمرئية، يتم اختيار إحداها لاستخدامه في عملية نقل الرسالة ومن

الممكن أن يتم استخدام أكثر من قناة في نفس الوقت، ولكن يجب هنا مراعاة خصائص كل

قناة وتصميم الرسالة بناءً على هذه الخصائص، والأهم الأخذ بعين الاعتبار المزايا الخاصة

بكل قناة وتوظيفها بالشكل الأمثل الذي يخدم الأهداف المراد تحقيقها.

وبالنسبة للإعلام الأمني فهو يستخدم أكثر من قناة بنفس الوقت لنقل رسالته، وذلك بسبب اتساع نطاق المواضيع التي يتناولها وأهميتها الأمر الذي أدى إلى اتساع الجمهور المستهدف وتنوع خصائصه. (سواني وطلبة، 2015، ص45)

1. الجمهور المستهدف (المستقبل): يعد الجمهور هو العنصر الذي يحكم العملية الإعلامية، فبناءً على خصائص هذا الجمهور وعاداته وتقاليده؛ يتم تشكيل الرسالة واختيار القناة المناسبة، كي لا ينتج عن الرسالة أي شك أو اصطدام مع الجمهور المتلقي، ولكن هذا لا يعني أنه يجب على الإعلام أن يكون أداة لترسيخ التقليد ومقاومة التغيير، بل أن الإعلام يقوم بوضع هذه الخصائص في عين الاعتبار لتكوين الرسالة الإعلامية التي قد تشتمل على أفكار جديدة ، بحيث يتم إنتاجها بالشكل الذي يضمن عدم الاصطدام مع الجمهور، ولكي يتم تقادي هذه العقبة من الممكن اتباع بعض الاستراتيجيات ومنها: (أبو عامود، 2017)
- الاستراتيجية التي تعتمد على التكرار المنظم للرسالة الإعلامية، وذلك باستخدام أشكال مختلفة للرسالة تحمل نفس المضمون، حيث يساعد التكرار في خلق التآلف بين المستقبل والرسالة الذي يجعله مستعداً لقبول الرسالة.
- استراتيجية بناء اتجاه لقبول الرسالة دون وجود اصطدام مع الجهات التي تحمل أفكاراً مضادة لمحتوى الرسالة.
- استراتيجية القاطرة والتي تعتمد على وجود مجموعة في كل جماعة من قادة الرأي الذين لديهم تأثير على الجماعة، يتم توجيه الرسالة إليهم في البداية، ومن ثم يتم نقل الرسالة لباقي الأفراد من خلالهم، ويوجد لهذه الاستراتيجية مسمى آخر يعرف باستراتيجية الاتصال على مرحلتين.

4. التغذية العكسية (الأثر): تعد التغذية الراجعة من أهم العناصر لضمان فعالية عملية الإعلام، فهي التي تدل على أن الرسالة قد وصلت للفئة المستهدفة، فهي تعبر عن ردود أفعال المستقبلين للرسالة، ومن خلال تحليلها يتضح لنا هل تم إيصال الرسالة للجمهور المستهدف وبالشكل المطلوب أم لا، وكما أنها توضح نوعية الاستجابة التي كانت لديهم سواء كان الرفض أو القبول، وكل ذلك مهم في تطوير العملية الإعلامية وزيادة كفاءتها وفعاليتها باستمرار. (أبو عامود، 2017)

ويرى الباحث أنه من الضروري التعرف على خصائص المجتمع، فهو الأساس الذي ترتكز عليه في تحديد طبيعة المادة الإعلامية وطبيعة الجمهور المستقبل للرسالة، من أجل تحقيق الهدف من الرسالة وضمان التأثير في الجمهور المستهدف.

6.1.1.2 أهمية الإعلام الأمني:

تكمن أهمية الإعلام الأمني في أنه ليس فقط مجرد نقل للمعلومات الأمنية الصادقة للجمهور، بل يتعدى ذلك في السعي إلى تأسيس وعي أمني يثري الروح المعنوية والمادية بكافة مقومات النجاح، التي تضمن الالتزام بالتعليمات والأنظمة من أجل تحقيق الأمن وسلامة الإنسان في كافة مجالات الحياة. (الليمون، 2014، ص17)

ويستمد الإعلام الأمني أهميته من الأمور التالية:

1. أهمية الإعلام بشكل عام في حياة الشعوب، والدول على اختلاف مستويات الوعي والتطور، وتعاون وسائل الإعلام مع المتخصصين في المجالات المختلفة لخدمة المجتمع. (الليمون، 2017، ص18)

2. اعتباره إعلاماً موضوعياً دقيقاً يقدم المعرفة الأمنية لرفع مستوى الوعي الأمني لدى الأفراد. (الليمون، 2014، ص17)

3. إن الإعلام الأمني يزيد من قوة مشاركة الجماهير لخدمة قضايا المجتمع الأمنية، وذلك من خلال تقريب وجهات النظر للوصول إلى تكوين رأي عام موحد تجاه هذه القضايا. (صلاحات والجريري، 2010، ص 35)

4. يزيد الإعلام الأمني درجة الارتباط بين المجال الأمني ووسائل الإعلام، فهذا الارتباط يعد عنصراً مهماً لزيادة وعي المجتمع وتقدمه. (سواني، 2015، ص36)

5. يوفر الإعلام الأمني للمتخصصين في هذا المجال فرصاً لنشر دراساتهم، وتبسيط الضوء على إبداعاتهم من منطلق الأهمية الحيوية للأمن بشكل عام ودوره في استقرار المجتمع وتنمية قدرات الشعب في شتى مجالات الحياة. (صلاحات والجريري، 2010، ص 35)

6. خطورة الجهل بالإعلام الأمني والأمن، وحيوية مهام الأجهزة الأمنية والأنظمة التي تحكم حركة المجتمع وعلاقاته، والذي ينتج عنه انعكاسات تؤثر بشكل سلبي على حياة الفرد. (الليمون، 2014، ص18)

وكما ذكر بومدين في دراسته أهمية الإعلام الأمني على النحو التالي: (بومدين، 2020، ص87-88):

1. تكمن أهمية الإعلام الأمني في مواجهته للظواهر أو الآفات الاجتماعية في المجتمع، واستخدام الوسائل التي تعمل على مواجهة هذه الظاهرة، وتأخذ في الحسبان التركيز على الجانب الوقائي المتمثل في تثقيف وتوعية المجتمع من الناحية الأمنية.

2. القيام بالتوعية بمخاطر الظاهرة المستحدثة وسبل تفاديها من خلال إلقاء الضوء على أنماط الظاهرة.

3. يعتبر الإعلام الأمني أداة فعالة لخلق حلقة تواصل بين الأجهزة الأمنية والجمهور.

ويرى الباحث أن أهمية الإعلام الأمني تكمن في تعدد الأدوار التي يقوم بها من أجل تحقيق الأمن والاستقرار للأفراد في المجتمع، كما أن مفهوم الإعلام الأمني أصبح أوسع وأشمل، فهو لا يقتصر فقط على الدور الإرشادي والوقائي، بل امتد ليشمل الدور العلاجي من خلال مكافحة المخالفات وعلاج الانحرافات في المجتمع، والأهم من ذلك هو قدرته على ترسيخ القيم الحميدة وتنمية الحس الأمني بين أفراد المجتمع لكي يكون هناك سعي من قبلهم للتعاون مع الأجهزة الأمنية لمكافحة الظواهر السلبية والجرائم المختلفة، وكما أن هناك دور مهم ومباشر يقوم به الإعلام الأمني وهو تثقيف رجل الأمن وتنمية مهاراته لمساعدته في القيام بمهامه بالشكل المطلوب.

كما يرى الباحث أن أهمية الإعلام الأمني منبثقة من سعيه لتأسيس الوعي الأمني وإثراء الروح المعنوية والمادية بمقومات النجاح التي تساهم في تحقيق أمن الفرد في جميع مجالات الحياة، وتنمية الشعور بأهمية مشاركة الفرد في مقاومة الظواهر التي تهدد الأمن في المجتمع، وكذلك قدرة الإعلام الأمني على ترسيخ القيم النبيلة ونشر المعرفة الأمنية في المجتمع لخلق الدافع لدى المواطنين للتعاون مع الأجهزة الأمنية في مكافحة الجرائم المختلفة.

7.1.1.2 أهداف الإعلام الأمني:

يعد الأمن من الحاجات الأساسية لحياة المجتمعات وقيامها، حيث أنه يبعث بالطمأنينة والاستقرار، من خلال الدور الذي تقوم به الأجهزة الأمنية بالمحافظة على الطرق التي تكفل العيش

السليم للفرد داخل المجتمع، ولتحقيق ذلك لا بد من خلق صورة ذهنية وإيجابية لدى المواطنين عن الأجهزة الأمنية باعتبارها موجهة للصالح العام من خلال توفير المعلومات والأخبار الإعلامية المتعلقة بالجوانب الأمنية بالإضافة للتغطية الإعلامية لجميع الأحداث المرتبط بالأجهزة الأمنية والتعريف بأنشطتها ومهامها، والتي من شأنها العمل على زيادة ثقة الجمهور بالأجهزة الأمنية وشعورهم بالأمن.

يهدف الإعلام الأمني بشكل أساسي لمساعدة جهاز الأمن في أداء رسالته، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يسعى الإعلام الأمني إلى تحقيق أمرين وهما: الأول زيادة التأثيرات الإيجابية للإعلام التي تصب في صالح الرسالة الأمنية، والثاني يتمثل في مكافحة الآثار السلبية التي تضر بالمجتمع وأمنه، ويتم ذلك من خلال وسائل الإعلام لبحث الحقائق عن الأمن، وتوفير المعلومات الأمنية للجمهور لكي يتمكن من فهم ما يدور حوله من قضايا أمنية، إضافة إلى هذا الهدف الرئيسي هناك أهداف أخرى يسعى الإعلام الأمني إلى تحقيقها وتصنف كآلاتي (بغدادباي، 2019، ص43):

1. أهداف تثقيفية: تركز على نشر الثقافة الأمنية، والعرض الموضوعي للأحداث الأمنية، والقضايا ذات العلاقة بهدف تحقيق التأثير الإيجابي (الصوافي، 2018).
2. أهداف توجيهية: يتضمن التأثير في الرأي العام لتبني اتجاهها أمنية تواكب سياسة الأجهزة الأمنية (بغدادباي، 2019، ص43).
3. أهداف ترفيهية: هي تلك النشاطات ذات الطابع الترفيهي التي تعمل على خلق مشاعر الود بين رجال الأمن والجمهور، من خلال تنظيم المسابقات الترفيهية بين الشرطة وأفراد المجتمع، والتي بدورها تساعد في كسر الحاجز النفسي بينهم (الصوافي، 2018).

4. أهداف اجتماعية: تتحقق من خلال نشر الرسائل الإعلامية التي تحت على حماية الأخلاق ورعاية السلوك الاجتماعي، وتحصين المجتمع ضد الجرائم، ومواجهة الغزو الثقافي والسلوك المنحرف، وترسيخ الوازع الديني، وتأكيد قيم التآخي والتراحم والتعاون (بغدادباي، 2019، ص43).

5. أهداف وقائية: ويتم تحقيق هذه الأهداف من خلال التوعية المستمرة للأفراد في كيفية الحفاظ على أمنهم وسلامتهم وسلامة ممتلكاتهم، وكذلك التعريف بدور الأفراد في مساعدة الشرطة وتحمل المسؤولية الأمنية، من خلال الوقاية من أخطار الكوارث الطبيعية أو الصناعية أو الناجمة عن الحروب (بغدادباي، 2019، ص44).

6. أهداف اقتصادية: تتمثل في الحفاظ على أموال وممتلكات الجمهور، وتبصير المواطن بأساليب وطرق تنفيذ جرائم السرقة لتعلم الوقاية منها، وبذلك يتم الحفاظ على اقتصاديات المجتمع (بغدادباي، 2019، ص44).

7. أهداف توعوية: يتم تحقيقها من خلال نشر الحقائق الأمنية لتوعية الجمهور باتباع السلوكيات الرشيدة، وتقديم العون للأجهزة الأمنية، وعدم الانسياق وراء الدعايات الهدامة (الصوافي، 2018).

8. أهداف ضبطية: ويتم تحقيق هذه الأهداف من خلال نشر الحقائق حول الجرائم، وتشجيع الأفراد على التعاون مع الأجهزة الأمنية في الإبلاغ عن الجرائم عند وقوعها، وتقديم كافة المعلومات بمصادقية عالية لخدمة الصالح العام (الصوافي، 2018).

ويرى الباحث أنه بسبب الأوضاع التي تمر بها فلسطين من أزمات مالية واقتصادية التي سببها الاحتلال، أثرت بشكل كبير على المجتمع خاصة في الآونة الأخيرة والتي أدت لظهور أشكال عديدة للعنف والجريمة، لذا لا بد أن يكون الهدف الأساسي للإعلام الأمني

اللسطيني أن يثير الرأي العام عن أسباب هذه الظاهرة وتكثيف الحملات التوعوية لتجنب الإشكاليات التي من الممكن أن تنتج عن تلك الأزمات.

8.1.1.2 وظائف الإعلام الأمني:

لم يعد تحقيق الأمن فقط مسؤولية الأجهزة الأمنية، بل تعدى ذلك ليصبح مسؤولية جميع أفراد المجتمع سواء أفراد عاديين أو مؤسسات وهيئات، وكل حسب قدرته.

وبما أن تحقيق الأمن مسؤولية الجميع، فإن الإعلام أيضاً له دور في ذلك عن طريق الإعلام الأمني، فهو له عدة وظائف يعمل على القيام بها للوصول إلى الهدف وهو تحقيق الأمن، ويمكن توضيح وظائف الإعلام الأمني من ناحيتين، وظائف عامة للإعلام تسمى الوظائف التقليدية للإعلام الأمني، ووظائف خاصة بمفهوم الإعلام الأمني تسمى الوظائف الأساسية: (الشيكرا، 2020)

أولاً: الوظائف التقليدية للإعلام الأمني: (الشيكرا، 2020، ص ص 317-318)

1. وظيفة الإخبار والإعلام: أي تزويد الأفراد بالأخبار الداخلية والخارجية، وذلك من خلال نشر الحقائق والمعلومات والبيانات عن المجالات الأمنية بما يوفر المعرفة التي تساعد الأفراد على زيادة مستوى الوعي لديهم، بالقضايا الأمنية الخاصة بمجتمعاتهم، وأهم الصفات التي يجب أن تتوفر في هذه الوظيفة؛ أن تكون الأخبار موضوعية، صادقة، دقيقة وتتصف بالحدثة.
2. وظيفة التوجيه والإرشاد: هدف هذه الوظيفة هو الإقناع، فيقوم المسؤول عن الاتصال باستخدام منهج خاص مبني على الدليل، ويعتمد على الحقائق والأرقام والاحصائيات والصور

- الدقيقة، وذلك من أجل تكوين المواقف والاتجاهات لدى الأفراد من خلال الإكساب والتعديل، لإيجاد مناخ أمني وصحي عن طريق فهم الانسان لما يحيط به من ظواهر وأحداث.
3. وظيفة الإعلان: وهي من أهم الوظائف التي تعد من المورد الأساسي للإعلام، كما أنها تلبي حاجة الفرد في التعرف على السلع والخدمات وما يرغب في البحث عنه، وتلبي حاجات الموزع في تسويق بضاعته، كما أنها ترتبط أيضاً بوظيفة الإعلان في المجال الأمني، تتمثل في الإعلان عن الاجراءات الجديدة التي تنظم المهام الأمنية المرتبطة بمصلحة الأفراد، أو العقوبات التي تم تنفيذها على من يخترق حرمة الأمن.

ثانياً: الوظائف الأساسية للإعلام الأمني: (بغداد، 2018، ص ص79- 80)

1. تدعيم العلاقة بين الأجهزة الأمنية والجمهور، لمواجهة الجرائم والحد من سلبياتها.
2. تنمية روح المشاركة والارتباط بين الأجهزة الأمنية وأفراد المجتمع، على أساس أن تحقيق الأمن يمثل ضرورة أساسية لكل أفراد المجتمع، وأنه تحقيقه يتطلب تعاون الجميع.
3. إعداد البيانات والأخبار الإعلامية المتعلقة بالجوانب الأمنية.
4. التغطية الإعلامية لكافة الأحداث المتعلقة بأجهزة الأمن.
5. التعريف بالأنشطة التي تقدمها الأجهزة الأمنية، والتي تدخل في نطاق الخدمات الحكومية، وشرح الإجراءات التي يجب على المواطنين اتباعها للحصول على هذه الخدمات.
6. المتابعة الدقيقة والمستمرة لما ينشر في وسائل الإعلام داخلياً وخارجياً، بهدف جمع المواضيع المتعلقة بالأجهزة الأمنية وتحليلها من وجهات نظر متعددة للاستفادة منها في وضع الاستراتيجيات الأمنية.

ذكرت مهدي في مقالها وظائف أخرى للإعلام الأمني وهي (مهدي، 2020):

1. خلق صورة ذهنية لدى المواطنين متممة بالإيجابية عن الأجهزة الأمنية، بالتالي اعتبارها العامل الرئيسي لتحقيق الصالح العام لكافة أفراد المجتمع.
 2. تسويق السياسات والأنشطة الأمنية، مع أهمية القيام باستطلاعات منتظمة للخدمات التي تقدمها الأجهزة الأمنية.
 3. التوعية تجاه الجرائم وخاصة الجرائم الإلكترونية.
 4. المساهمة في توجيه طاقات الجمهور لاتخاذ إجراءات تساهم في مواجهة الجرائم.
 5. تكوين بيئة خاصة بالأنشطة الأمنية بإظهار أنشطة الأجهزة الأمنية ومهامها.
- ويرى الباحث أنه لا بد للإعلام الأمني أن يقوم بوضع سيناريوهات للتعامل مع الأزمات الأمنية التي من الممكن أن تحدث في المستقبل.

9.1.1.2 وسائل الاتصال في الإعلام الأمني:

يعتبر توظيف وسائل الاتصال في مجال الإعلام الأمني أمر ضروري وحتمي لما تنتم به من خصائص وما تلعبه من دور في نقل الرسالة بالشكل المناسب. إن الإعلام الأمني يركز بشكل أساسي على الإعلام العام فهو جزء منه، ويستخدم نفس الوسائل لنقل رسالته، من خلال توظيفها بالشكل الجيد لتحقيق أهدافه.

إن تنوع الوسائل الإعلامية قد ساعد في قدرة الإعلام الأمني على الإقناع، فنكرار عرض الرسالة في أكثر من وسيلة يساهم في إقناع الجمهور بشكل أفضل، ويضمن وصولها لمعظم الناس، وهذه الوسائل هي: (العصين، 2015، ص 23)

1. الصحافة: وهي تعني الإعلام المقروء، والتي تساعد على نشر التوعية الأمنية لتوافر بعض الخصائص التي تجعلها ملائمة لذلك ومنها:

- توفر إمكانية نقل معلومات متنوعة وكثيفة.
- توفر إمكانية تقديم الموضوعات الحادة والمعقدة، ومعالجتها بعمق وشمولية، والتحليل الدقيق لها.
- 2. الإذاعة: وهي أكثر الوسائل انتشاراً، لكونها لا تحتاج لمعرفة بالقراءة والكتابة، وسعرها المناسب، بالإضافة إلى تنوع البرامج والمواضيع التي يتم تناولها إخبارية، تعليمية، وترفيهية، حيث تقوم بنشر الرسائل عن طريق الصوت فقط.
- 3. التلفاز: يمتلك التلفاز ميزة خاصة في نقل الصورة الملونة والصوت معاً، لذا فهو يعمل على الإبهار والتأثير السريع في الجمهور، لاعتماده على الربط بين أكثر من حاسة عند المشاهد، فهو يربط بين الكلمة المسموعة ولغة الجسد، والتي تساعد في الإقناع بشكل أفضل.
- 4. الانترنت: وهو أحد الوسائل التكنولوجية الحديثة التي أصبحت الوسيلة الأكثر شيوعاً، فقد توجهت العديد من فئات المجتمع لاستخدام الانترنت بديلاً عن وسائل الإعلام الأخرى، كونها تضمن استمرارية التواصل بين المرسل والمستقبل من خلال تبادل المعلومات والآراء.
- ويرى الباحث أنه من الممكن استخدام السينما أيضاً كوسيلة لنقل المعلومات والتوجيهات المراد مشاركتها مع الجمهور، فهي وسيلة داعمة للتلفاز في ظل المنافسة الشديدة من قبل الوسائل الحديثة كالإنترنت. كما أنه من الممكن أن يتم التواصل مع الجمهور من خلال المساجد في خطب يوم الجمعة.

إن تحقيق الإعلام الأمني يكون بطريقتين: (مام، 2017، ص26)

1. الطريقة المباشرة: عن طريق رجال الأمن وممارستهم للعملية الإعلامية بشكل مباشر، من خلال إنتاج البرامج التلفزيونية أو الإذاعية أو تأليف كتب ومجلات خاصة بنشاطاتهم وعملهم الأمني.

2. الطريقة الغير مباشرة: عن طريق تزويد وسائل الإعلام بالمعلومات والنصائح الأمنية ليتم بثها للجمهور.

10.1.1.2 استراتيجيات الإعلام الأمني:

إن الإعلام الأمني يسعى إلى الإقناع بالسلوك الأمني والتأثير على الرأي العام للجمهور المستهدف، ومن أجل الوصول لهذا الهدف لا بد من تبني استراتيجية متقدمة تعتمد على المجتمعات لمواجهة الظواهر الإجرامية.

حيث أن الاستراتيجية تعني تنظيم للإمكانيات والقوى المتوفرة من أجل تحقيق هدف معين، والتي يحتاج تنفيذها إلى اعتماد مجموعة من الخطط التي يتم بناؤها بالاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية والفنية والمالية المتاحة، فالرسائل والنشاطات التي يقوم بها رجال الأمن من أجل تحقيق الأهداف المحددة تحتاج إلى تعريف المشكلة الأمنية وتحديد أسبابها، وإيجاد الحلول لها من خلال رسم الخطط التي ستساعد رجال الأمن في القيام بها. (كبابي، 2018، ص25)

ومن الاستراتيجيات التي من الممكن اتباعها الآتية: (كبابي، 2018، ص26)

1. الاستراتيجية الديناميكية النفسية: تقوم هذه الاستراتيجية على فرضيات علم النفس، أي على أن السيطرة على سلوك الفرد الداخلي تتم وفقاً لصيغة التعليم الأساسية، وبناء على ذلك تتباين

سلوكيات الأفراد عند التعرض لنفس المؤثر. تركز هذه الاستراتيجية على العوامل المكتسبة لدى الفرد والتي تضم: المفاهيم، الاحتياجات، الدوافع، المعتقدات، القيم والمصالح، الآراء والمواقف، حيث يمكن استخدام هذه العوامل في عملية التطبيع الاجتماعي والترويج لنهج جديد يعدل من سلوك الأفراد. إن القدرة على التأثير في العوامل المكتسبة وتعديلها جعل عملية اقناع الجمهور من خلال وسائل الإعلام ممكنة، فالمعلومات التي يتم التخطيط لها وتقديمها بمهارة عالية تُمكن من استخدامها في السيطرة على سلوك الأفراد والتأثير عليهم، وتعديل الخصائص النفسية الخاصة بهم من خلال تقديم المعلومات الجديدة، للاستجابة لمختلف الظواهر الأمنية بطريقة ايجابية.

2. الاستراتيجية الثقافية الاجتماعية: تقوم هذه الاستراتيجية على تقديم الرسائل الإعلامية المقنعة تعمل على إعادة تحديد قواعد السلوك لدى الأفراد والذي بدوره يؤدي لتعديل السلوك الاجتماعي. الفكرة الأساسية التي تعتمد عليها هذه الاستراتيجية أن سلوك الفرد تسيطر عليه توقعات وضوابط اجتماعية، بالتالي فإن اقناع الفرد يأتي من خلال التعديل على الضوابط الاجتماعية داخل المجتمع، وإعادة صياغتها بما يخدم مصلحة الفرد وتحقيق أمنه. والإعلام الأمني يساهم في تعديل تصرفات الفرد من خلال تناول تصرفات الجماعة في المجتمع، وهذا ما يتطلبه استخدام هذه الاستراتيجية التي من خلالها يتم تحديد رسائل الاقناع للفرد بناءً على قواعد السلوك الاجتماعي ومتطلباته، وتحكم الأنشطة التي يقوم بها رجل الإعلام مع رج الأمن لتشكيل منظومة النفسية والاجتماعية للفرد.

3. استراتيجية إنشاء وبناء المعاني: تقوم هذه الاستراتيجية على أن نجاح التأثير الإعلامي يعتمد على نجاح وسائل الإعلام في تعديل المعاني والصور المحيطة بالفرد وإكسابها معاني جديدة. حيث أن وسائل الإعلام تقوم بخلق صور ورموز عن العالم تجعل الأفراد يتصرفون بناءً عليها،

وبالتالي تحديد سلوكياتهم تجاه القضايا التي تعالجها، خاصة القضايا الأمنية (الاشاعات، الابتزاز...)، كما أنها تساعد الجمهور على ترتيب المعاني الداخلية حسب أولوياتها، وتحدد المواضيع التي يفكر فيها الفرد.

4. استراتيجية الموقف المشكل: يتم استخدام هذه الاستراتيجية في حالة حدوث أزمة أمنية وكوراث قد تهدد الأمن العام في الدولة. وتتميز هذه الاستراتيجية عن غيرها أنها لا تهدف للإقناع بشكل مباشر، بل هدفها مساعدة الجمهور على متابعة الأحداق وتحليلها لتشكيل الرأي العام، وكما أنها تُستخدم لتقييم فعالية النظام الإعلامي في القيام بدوره ووظائفه بتوفير المعلومات وإعطاء الحرية لتبادل الآراء.

ولضمان نجاح هذه الاستراتيجيات لا بد من توافر الانسجام بين العوامل الثلاثة التالية:

(كبابي، 2018، ص27)

1. طبيعة التحذير وكيفية الاستجابة له: أي طبيعة الرسالة الإعلامية وطريقة إنتاج البرامج، ونوعية الأجهزة والآليات المستخدمة من قبل وسائل الإعلام.
2. العوامل التي تدخل في طريقة تفسير الجمهور لرسائل التحذير: أي الظروف التي تحيط بالجمهور عند تلقيه الرسالة الإعلامية، علاقة الجمهور برجال الأمن، أبعاد الأفكار الإعلامية وقدرتها على بناء حلقات التواصل بين الجمهور ورجال الأمن.
3. صورة الجمهور لدى من يقومون بعملية التخطيط وبناء الأمن: أي كيف يرى المخططين طبيعة الجمهور المخاطب، وكيف ستكون ردة فعلهم تجاه السياسة الأمنية المتبعة في إدارة الأزمات.

ويؤكد الباحث أنه عند حدوث الانسجام بين هذه العوامل السابقة، سيكون من السهل على

الإعلام الأمني صياغة الاستراتيجية الإعلامية المناسبة لإدارة الأزمات والوقاية منها.

11.1.1.2 السياسة الإعلامية المتبعة في نشر الموضوعات الأمنية ومعايير نشرها:

يتبع الإعلام الأمني سياسة محددة لنشر موضوعاته، والتي تعتمد على ما يلي: (الغصين،

2015، ص25)

1. أن يكون التصريح من قبل المسؤولين عن القضايا الأمنية التابعة لإدارتهم، والتي لا تبرز

خطط سرية أو تعمل على إثارة الرأي العام، وبحق للصحافة أن تقوم بالذهاب لمكان الحادث

وعرض الموضوع على الإدارة قبل النشر.

2. يتم النشر وفقاً لشروط، خاصة إذا كانت قضايا لم ينتهي التحقيق بها.

3. يتم الرد على القضايا التي تؤثر على الرأي العام كالإشاعات وإيضاحها للجمهور على مراحل

مختلفة، ومتابعة ذلك حتى يصدر الحكم وينفذ.

4. النشر اليومي في الصحف المحلية حول القضايا التي تتعلق بحوادث السلامة العامة مثل:

حوادث السير والحرائق المفتعلة، السطو، السرقة، التحذير من مخاطر الكحول والمخدرات.

5. القيام بحملات التوعية الموسمية مثل: الدفاع المدني، والشرطة حيث تقوم هذه الأجهزة في

بداية فصل الشتاء في توعية الناس حول المخاطر التي من الممكن أن تحدث بسبب الرياح

الشديدة والأمطار وخطر التزلق .

6. لا يتم نشر إجراءات التحقيق إلا بعد التنسيق مع إدارة العلاقات العامة والإعلام، وتزويدهم

بنص الموضوع مع التأكيد عليهم للالتزام بمضمونه.

7. إعطاء الصحافة فرصة نقد أداء الأجهزة الأمنية، ويستطيع الجهاز الرد على ذلك.

8. الحفاظ على خصوصية بعض القضايا، والحرص على أن لا يكون هناك رد فعل سلبي بسبب نشرها.

ويرى الباحث أنه من المهم أن تتضمن السياسة المتبعة للإعلام الأمني الاستجابة السريعة للأحداث ونشر الحقائق من أجل تلافي الشائعات، والاعتراف بالأخطاء التي قد تصدر من الجهات الأمنية أثناء المواجهات لأنها إذا تسربت من جهات أخرى، تفقد الثقة والمصداقية لوسائل الإعلام الأمني.

وبعد تناول السياسة الخاصة بالإعلام الأمني، لا بد من التطرق إلى المعايير التي يجب الالتزام بها عند نشر الموضوعات المتعلقة بهذا النوع من الإعلام، وهي كما يلي: (الغصين، 2015، ص26)

1. صحة المعلومات ووضوحها واكتمال عناصرها.
2. أهمية القضية وخطورتها على المجتمع، البعد عن القضايا التي تثير الحساسية.
3. الصدق والواقعية لمصادر الموضوع.
4. ارتباطها بأفراد المجتمع.
5. الجماهيرية المحتملة للقضايا الأمنية.
6. تصريح مصدر أمني مسؤول، عدم تغطية التنظيمات السياسية المخالفة إلا بإذن من المصدر الرسمي.
7. عدم ذكر أسماء صريحة.
8. عدم نشر فضائح شخصية، والابتعاد عن التشهير.

12.1.1.2 لمحة حول الإعلام الأمني في دولة فلسطين: (عبد الكريم أبو عرقوب، 2020)

ظهر دور الإعلام الأمني الفلسطيني منذ بداية الثورة الفلسطينية؛ أي في حدود عام 1965م، مستحدثاً هذا الدور من تجربة الدول الرائدة في العالم، حيث كان يمثل هذا الدور نائب القائد في الوحدات الثورية أو ما يسمى آنذاك بـ (المفوض السياسي).

كان للإعلام الأمني الدور البارز في إظهار حجم المعاناة الفلسطينية أثناء تواجد القوى الفلسطينية في جنوب لبنان، الذي من خلاله زاد من الدعم والتأييد لهذه الثورة الفلسطينية، ووضح ذلك من زيادة الاقبال للانضمام بالقوى الأمنية الفلسطينية.

بعد قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية في عام 1994م ، تم تشكيل جهاز هيئة التوجيه السياسي والوطني، الذي كان يهدف إلى تعزيز الثقافة الوطنية للفئتين العسكرية والمدنية، وإظهار دور وطبيعة عمل المؤسسة الأمنية من خلال الحفاظ على الروح الوطنية العالية وزيادة ثقة الجمهور بالمؤسسة الأمنية، وكان ذلك يتمثل في النقاء المفوض السياسي بالفئة المستهدفة عن طريق إنشاء مخيمات صيفية ومعسكرات تعايش وأثناء تواجد قوى الأمن في مقراتهم الخاصة.

وبالتطور السريع الذي حدث في قطاع التكنولوجيا وقنوات الاتصال والتواصل الذي أتاح للإعلاميين فرصة الوصول لعدد أكبر من الجمهور، ونظراً لبروز دور الإعلام الأمني، تشكل مركز الإعلام الأمني في عام 2017م من قبل اللواء عدنان الضميري الناطق الرسمي باسم الأجهزة الأمنية الفلسطينية المفوض السياسي العام باسم السلطة الوطنية الفلسطينية، في سبيل حصر المعلومات الصادرة عن الأجهزة الأمنية ضمن منصة إعلامية واحده.

يمثل مركز الإعلام الأمني هيئة نظامية محكومة بالقانون كإحدى دوائر التوجيه السياسي في الأجهزة الأمنية الفلسطينية؛ تسعى إلى تعزيز قوى الأمن؛ من خلال تقوية العلاقة بين الأجهزة الأمنية والجمهور. وتستهدف هذه الهيئة الأجهزة الأمنية في مسعاها لرفع الروح المعنوية والثقافية لدى أفراد الأجهزة الأمنية. كما تستهدف أيضاً الجمهور (المواطنين)، في مسعاها لتعزيز العلاقة بين المواطن والأجهزة الأمنية.

2.1.2 إدارة الأزمات:

1.2.1.2 تمهيد:

نحن نعيش في عالم من الأزمات، والصراعات الكبرى، في عالم ذا اتساع حضاري، يمتد ويتطور بشكل كبير، وكلما زاد هذا التطور زادت الأزمات وتنوعت.

هناك العديد من الأزمات التي تواجه المجتمعات إما بشكل دوري أو عشوائي، والتي تسببت في العديد من الخسائر والأضرار، فإن تعرض المجتمعات للأزمات يهدد التنمية فيها، حيث أنها تسبب الخسائر في المنشآت والمرافق العامة والثروات البشرية والطبيعية والتي من شأنها تقليل فرصة التقدم في مسار التنمية.

وبات من المتوقع حدوث الأزمات في أي وقت في هذا العصر المليء بالتطورات والتغيرات، لذا على جميع المنظمات والدول أن تكون على استعداد كامل لمواجهة الأزمات، حتى تتمكن من السيطرة عليها والحد منها ومن آثارها السلبية التي قد تضر بالمجتمع بأكمله، لذا من الضروري الاهتمام في إدارة الأزمات لتحقيق ذلك. وفي هذا المبحث سنحاول التعرف على أساسيات حول الأزمة أسبابها، مراحلها، خصائصها، والتطرق لمفهوم إدارة الأزمات وأساليبها.

2.2.1.2 الخصائص الرئيسية للأزمة:

حدد العديد من العلماء والباحثين أربعة خصائص رئيسية للأزمات، نستعرضها على النحو

التالي: (قابل، بشيري، 2016، ص ص 12-14)

1. التعقيد: تتصف الأزمات بالتعقيد، أي صعوبة تحديد وقياس روابط النسبية بين الأزمات المحتملة والآثار الضارة، وقد تعود هذه الصعوبة إلى فترات التأخير الطويلة بين السبب وتحقيق النتيجة أو ظهور الآثار والاختلاف بين المتغيرات، وهذا يؤدي إلى تعقيد عملية تقييم الأزمة من الناحية العلمية. وللتغلب على هذا التعقيد يتم طرح المداولات والمناقشات بين الخبراء لغرض التقييم الواقعي فيما يتعلق بالمعايير المقترحة والهدف منها.
2. عدم اليقين: تتصف الأزمات أيضاً بعدم اليقين، والذي يؤثر بشكل كبير على صنع القرارات خلال الأزمة، فهو يترك أثر مباشر في قياس التغيرات الناتجة في شدة الأزمة، وتكاليف الاستراتيجيات المختلفة التي من الممكن اتباعها للحد من الأزمة ومدى فائدة كل منها، مما يجعل قرارات الإدارة في غاية الصعوبة.
3. الغموض: يؤدي الغموض إلى اختلاف التفسيرات للأزمة، فقد يكون استناداً لملاحظات مماثلة أو تقييم البيانات، وللتغلب على هذه الصفة يجب أن يكون هناك مشاركة مباشرة للفئة المتضررة لحل النزاعات والبحث عن الحلول التي تتوافق مع مصالحهم، والاسترشاد في وضع الاجراءات والقرارات القانونية وترجيح معايير وتغيير نتائج قضايا مختلفة، حول التطورات في المستقبل والأفضليات حول نمط الحياة المرغوب فيه.
4. التداعيات: تشير هذه الخاصية إلى عواقب ثانوية تتعلق في الزمان والمكان والأبعاد الإقليمية والوظيفية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية وتأثيرها.

بالإضافة للخصائص السابقة، هناك عدة خصائص أخرى تم ذكرها في كتاب إدارة الأزمات،

وتتمثل في الآتي: (اللامي، 2015، ص22)

1. وجود نقص واضح في البيانات والمعلومات اللازمة أثناء وقوع الأزمة.
2. تؤدي الأزمة إلى أحداث مفاجأة كبيرة وعنيفة عند وقوعها.
3. تتسم الأزمة بدرجة عالية من التعقيد والتداخل في العناصر والمسببات.
4. وجود حالة من الرعب والخوف في المنظمة، وذلك بسبب عدم القدرة على تقدير ما يحمله المستقبل للمنظمة.
5. محدودية المدة الزمنية للأزمة، فالأزمة لا تمتد لمدة زمنية طويلة.
6. وجود حالة من الشعور بالحيرة والضعف وعدم قدرة صناع القرار على التعاطي مع الأزمة والتعامل معها.
7. نتيجة لحالة عدم التوازن لدى صناع القرار (نتيجة لوقوع الأزمة) فإنهم قد يصبحون تحت سيطرة الآخرين من المتخصصين وغير المتخصصين.
8. ظهور بعض القوى التي تدعم الأزمة وتؤيد كل ما يقود إلى تفاقمها، ومن أهم هذه القوى هم أصحاب المصالح المعطلة أو المؤجلة.
9. تتعرض مصالح المنظمة في ظل الأزمة إلى التهديد وإلى ضغوط كبيرة من جانب أطراف متعددة.
10. تؤدي الأزمة إلى ظهور أعراض سلوكية مرضية في غاية الخطورة كتفكك النسيج الاجتماعي وتفسخ العلاقات الاجتماعية والتوتر والقلق وفقدان الدافع نحو العمل.

ويرى الباحث أن مواجهة الأزمة تحتاج الخروج عن الأنماط التقليدية واستخدام أساليب جديدة والتي قد تحتاج تدخل قوى خارجية للمساعدة في مواجهة الأزمة، والتي من الممكن اعتبارها من خصائص الأزمات.

3.2.1.2 أسباب نشوء الأزمة:

هناك العديد من الأسباب التي من الممكن من خلالها التنبؤ بنشوء الأزمة كما ذكرها الباحثين: (بودوشة، 2016، ص ص 48-49)

1. سوء الفهم: فهو يعد من أهم أسباب نشوء الأزمة، وعلى الرغم من ذلك فإن الفهم الصحيح للموقف من شأنه أن ينهي الأزمة، لذلك يسعى متخذي القرار أن يتم توضيح الموقف بالشكل الصحيح لتجنب حدوث سوء الفهم.
2. سوء الإدراك: يتمثل الإدراك في استيعاب المعلومات والبيانات والحكم على الأمور، فإذا كان هذا الإدراك غير سليم أو ناقص فإنه يؤدي إلى خلل في الاتجاه الذي يؤدي إلى حدوث الأزمة.
3. سوء التقدير والتقسيم: يعني ذلك الإفراط في الثقة بالنفس في مواجهة الطرف الآخر، وسوء تقدير قوته والتقليل من شأنه، وبالتالي يؤدي إلى حدوث أزمة.
4. الإدارة العشوائية: إن الإدارة العشوائية من شأنها أن تدمر الكيان الخاص بالمنظمة، فهي تقوم على الجهل وتشجيع الانحراف والاعتماد على التوجيهات الشخصية للقادة وافنقادهم للرؤيا المستقبلية.
5. الرغبة في الابتزاز: وقوع متخذ القرار تحت الضغط النفسي والمادي واستغلال أخطاء قد سبق له القيام بها لإجباره على القيام بتصرفات أكبر خطأ.

6. الإشاعات: إن إطلاق إشاعة بشكل معين من خلال استخدام حقائق حدثت فعلاً، ولكنها

محاطة بمجموعة من البيانات والمعلومات الكاذبة والمضللة، وإعلانها في توقيت معين من

خلال استغلال حدث معين يؤدي إلى نشوء أزمة.

7. الأخطاء البشرية: الإهمال في الأخطاء التي قد تحدث يؤدي إلى نشوء الأزمات.

8. الأزمات المخططة: تقوم بعض القوى المنافسة على تتبع مسارات عمل الكيان المنافس لها،

ومن خلال ذلك يتبين لها عمليات التشغيل والانتاج والتوزيع والظروف المحيطة بكل المراحل،

ومن خلال ذلك سواء إتاحة معروض أكبر من ناتج التشغيل أو أقل يمكن نشوء الأزمة.

9. تعارض الأهداف: اختلاف الطموحات والأهداف بين متخذي القرار يعد سبباً في حدوث

الازمات.

10. تعارض المصالح: إن تعارض المصالح بشكل شديد يؤدي إلى حدوث أزمة، حتى لو أن ذلك

سيلحق الضرر للجميع، إلا أنهم يسعون إلى تقوية هذه الأزمة لإلحاق الأذى بالطرف الآخر.

ويرى الباحث أن اليأس من شأنه أن يكون سبباً في نشوء الأزمة. فاليأس أي فقدان الأمل

في إيجاد حل للمشكلة أو الاحباط وعدم رغبة متخذ القرار في المواجهة يؤدي إلى تفاقم المشكلة

وتحولها إلى أزمة.

4.2.1.2 دورة حياة الأزمة:

تمر الأزمة بدورة حياة كاملة، وهذه الدورة لها أهمية قصوى يجب متابعتها من قبل متخذي

القرار الإداري، كي يتسنى لهم السيطرة عليها والقدرة على التعامل معها، وتتمثل دورة حياة الأزمة

بالتالي: (أبو زنيد، 2017، ص ص 27-28)

1. ميلاد الأزمة: وهي مرحلة ظهور إشارات الإنذار المبكرة للأزمة، حيث تبدأ الأزمة بالإحساس المبهم بوجود خطر غير محدد المعالم، لعدم وجود المعلومات الكافية حول الأسباب، ومن أهم العوامل التي يجب توافرها للتعامل مع الأزمة في هذه المرحلة، هي قوة الإدراك لدى متخذي القرار لتتبع الأزمة ومحاولة القضاء عليها من خلال إيقاف نموها مؤقتاً.
2. نمو الأزمة: يحدث نمو الأزمة نتيجة لسوء تقدير متخذي القرار في المرحلة الأولى، ويتم تغذية الأزمة في مرحلة النمو من خلال محفزات ذاتية مستمدة من الأزمة نفسها، ومحفزات خارجية استقطبتها الأزمة وتفاعلت معها مزودة الأزمة بقدرة على النمو الاتساع، وفي هذه المرحلة تتفاقم الأزمة ولا يستطيع متخذي القرار انكارها أو تجاهلها.
3. نضج الأزمة: عندما يكون متخذي القرار على درجة كبيرة من الجهل بما يدور حولهم وانغلاقهم على أنفسهم، أو عندما يكون هناك سوء تخطيط أو قصور في التخطيط لمواجهة الأزمات فإن الأزمة تتفاقم وتصل لهذه المرحلة. وتكون الأزمة خلال هذه المرحلة في أقصى قوتها، فلا يمكن السيطرة عليها ولا بد من الاصطدام العنيف معها، وقد تهزم متخذي القرار أو المؤسسة الذي يعملون بها.
4. اختفاء الأزمة: عند فقدان الأزمة لقوة الدفع المحركة لها، تتلاشى مظاهرها وينتهي الاهتمام بها وبالتالي تختفي عن الوجود، فكل أزمة مهما بلغت قوتها لا بد أن تنتهي.

5.2.1.2 أنواع الأزمات:

تتعدد الأزمات التي من الممكن حدوثها، وقد حاول الباحثين تصنيفها على النحو التالي:

(بشيرى وقابل، 2016، ص ص 18-20)

1. أزمات حسب النمط، وتضم ثلاثة أنواع:

- الأزمات المفاجئة: وهي الأزمات التي تحدث بشكل مفاجيء ولم يكن متوقع حدوثها، وهذا النوع لا يكون هناك وقت كافي للتخطيط لمعالجته، ويحتاج هذا النوع إلى إدارته بشكل جماعي قائم على التنبؤ بالأحداث غير متوقعة.
- أزمات طارئة ذات مقدمات محسوسة: هي الأزمات التي يسبقها مقدمات يتم التعرف عليها سابقاً قبل وقوع الأزمة، والذي يسمح بإجراء البحوث حولها والتحقق من صدقها والتحدي الذي من الممكن مواجهته، وهذا النوع يتطلب اتخاذ أفعال وقرارات تصحيحية قبل أن تصل الأزمة لمرحلة الانفجار.
- الأزمات المستمرة: وهي التي تستمر لمدة شهور، بالرغم من بذل الجهود لحلها من قبل الإدارة، وكما تخرج عن سيطرة العلاقات العامة.
- 2. أزمات بناءً على درجة خطورتها:
 - أزمات عادية: وهي الأزمات المتوقعة حدوثها ومن الممكن معرفة درجة خطورتها، إلا أنها تهدد العمليات الحيوية للمجتمع أو المنظمة.
 - أزمات مباغتة: هي تلك الأزمات التي تنمو بشكل مفاجيء ولا يكون هناك أي توقعات لحدوثها.
 - أزمات حادة: هي الأزمات التي يكون هناك مقدمات لحدوثها، كما أن درجة خطورتها تكون منصب التنبؤ بها.
- 3. الأزمات بناءً على مقدار العمق:
 - أزمات سطحية: وهذا النوع لا يشكل الخطر الشديد، فهي حدوث طفرة بشكل مفاجيء وتنتهي بسرعة بعد التعامل معها، فهي أزمات لا يوجد لها جذور.

- أزمات عميقة متغلقة: من أخطر أنواع الأزمات، وذلك لارتباطها بأساس الكيان الذي حدثت به، لذا فإنها تؤثر على أداء هذا الكيان بشدة حدوثها.

4. الأزمات بناءً على المستوى:

- أزمات على المستوى المحلي: تحدث على مستوى الشركات والمشاريع المختلفة، فإن حجم تأثيرها لا يخرج عن نطاق هذه الوحدات، إلا أنه من الممكن أن يمتد إلى وحدات أخرى، وذلك بسبب تشابك العلاقات والمصالح فيما بينها.

- أزمات على المستوى القومي: هذه الأزمات تصيب الدولة بشكل كامل، وتؤثر على المجتمع بأكمله، فهي أزمات شاملة سواء في أسباب حدوثها أو في طرق العلاج الخاصة بها.

5. الأزمات بناءً على مدة حدوثها:

- أزمات قصيرة: وهي أزمات تستمر من يوم إلى ستة أيام.

- أزمات متوسطة: وهي تلك الأزمات التي تستمر من سبعة أيام إلى ستة أشهر.

- أزمات كبيرة: وتلك الأزمات تستمر أكثر من ستة أشهر.

6. أزمات تواجه المجتمع:

- أزمات داخلية: ومن خصائص هذه الأزمات أنها: تسبب في بدايتها صدمة تضعف إمكانيات

الفعل المؤثر والسريع لمواجهتها، تستوجب الخروج عن الأنماط التنظيمية المعتادة، تتصاعد

بشكل مفاجيء يؤدي إلى درجة عالية للشك في البدائل المطروحة، وتتطوي على تهديد

ممتلكات الإنسان أو مقومات البيئة مما يجعل مواجهتها أمر حتمي لا بد منه ويعتبر أمر

مصيري.

- أزمات خارجية: هي الأزمات التي تنشأ نتيجة لارتفاع حدة صراع طويل بين دولتين أو أكثر، وفي هذه الأزمات يزداد إدراك متخذي القرار في الدول والأطراف في الأزمة بالتهديد، ويزيد إدراكهم لضيق الوقت المتاح للاستجابة للأزمة.

7. الأزمات بناءً على المحور أو المحتوى:

- أزمات مادية: هي تلك الأزمات التي تخص شيء مادي ملموس، يمكن دراسته والتعامل معه بشكل مادي.

- أزمات معنوية: هي الأزمات التي تدور حول أمر غير ملموس يرتبط بذاتية الأشخاص المحيطين بالأزمة، أي أنها تدور حول محور معنوي شخصي لا يمكن الإمساك به مادياً.

ويرى الباحث أنه من الممكن أن نضيف تصنيف آخر لأنواع الأزمات وهو: الأزمات بناءً على مصدر حدوثها وينقسم إلى قسمين: - أزمات طبيعية: وهي الأزمات التي تحدث نتيجة كوارث طبيعية، وهذه تشكل الخطر الكبير على الإنسان، لأنها مفاجئة أحياناً وخارجة عن إرادته.

- أزمات صناعية: وهي الأزمات التي تحدث نتيجة عن حدوث أخطاء في صناعات معينة، كتسرب مادة كيميائية تؤثر على الإنسان مادياً ومعنوياً ويصعب السيطرة عليها في بعض الأحيان.

من منطلق موضوع هذه الدراسة لا بد من ذكر نوع آخر من الأزمات ألا وهو الأزمات الأمنية: التي تتمثل في الخلايا الإرهابية، الانفجارات، الاغتيالات، المسيرات الفجائية ذات الطابع السياسي.

6.2.1.2 مفهوم إدارة الأزمات:

عند ذكر مراحل الأزمة لاحظنا أنه من الممكن السيطرة عليها وإجهاضها في المراحل الأولى، ولكن في بعض الأحيان لا يمكن إجهاضها وبالتالي تصبح إدارة المنظمة مقابل خيارين،

الأول: إدارة الأزمة بفاعلية وكفاية، والثاني: الاستسلام لها وتلقي أثارها التي قد تدمر كيان المنظمة ككل، لذا تتطلب الأزمات إدارة حاذقة قادرة على اتخاذ القرارات الصعبة في مواجهة الأزمات الصعبة.

وإدارة الأزمات تتمثل في أنها عملية إدارية تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتمل حدوثها، من خلال استشعار التغيرات البيئية الداخلية والخارجية التي تؤدي إلى حدوث الأزمات، وتعبئة الإمكانيات المتوفرة لمنع حدوثها أو الإعداد للتعامل معها بكفاءة وفعالية؛ لتقليل الأضرار بأكبر قدر ممكن، مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وأقل تكلفة. (بشيرى وقابل، 2016، ص24)

7.2.1.2 أهداف إدارة الأزمات:

تعتمد مواجهة الأزمات على وجود إدارة منهجية تقوم على وضع خطة علمية تحتوي على عناصر ومقومات التساؤلات العشوائية، فقد تطورت إدارة الأزمات لتصبح علم قائم بذاته يتضمن العديد من الأهداف التي يسعى لتحقيقها، ومنها: (بودوشة، 2016، ص43)

1. توفير القدرة العلمية على الكشف عن مصادر التهديد، التنبؤ بالأخطار، والاستغلال الأمثل للموارد للحد من آثار الأزمة الضارة.
2. توفير الإمكانيات المادية اللازمة لمواجهة الأزمة، وسرعة إعادة بناء ما تم هدمه بفعل الأزمة.
3. تعيين الأجهزة المختصة في إدارة الأزمة وتحديد دور كل منها في جميع مراحل الأزمة.
4. الاستعداد لمواجهة الأزمة من خلال التنبؤ بالمشاكل، وتمكين إدارة المنظمة من السيطرة على الموقف، والمحافظة على ثقة الأطراف المعنية، وتوفير نظام اتصالات فعال.

5. التعامل بشكل فوري مع الأحداث للحد من تصاعدها، وذلك من خلال تحليل الموقف ورسم السيناريوهات، وتحليل نقاط القوة والضعف، والفرص والتهديدات الناتجة عن الموقف للاستعداد للتعامل معها.

ويرى الباحث من الأهداف المهمة لإدارة الأزمة هي تقليل الخسائر الناجمة عن الأزمة للحد الأدنى، ومعاملة ضحايا الأزمة بالأسلوب الحسن ورفع الروح المعنوية لدى المتضررين، كذلك التعامل مع الأزمة بأسلوب المبادرة وليس رد الفعل للمحافظة على سمعة المنظمة وصورتها أمام الأطراف المعنية.

8.2.1.2 أساليب إدارة الأزمات:

تعددت الأساليب المستخدمة في إدارة الأزمات، ويختلف هذا الأسلوب باختلاف الأزمة والسياسة والامكانيات المتاحة، كذلك الظروف التي وقعت بها الأزمة، وكما ذكر الباحثين هناك ثلاثة أساليب رئيسية تستخدم في التعامل مع الأزمات وتتمثل في الآتي: (الحفني، 2017، ص 11-13):

1. أسلوب التفاوض الإكراهي (الضاغط): تستخدم الدول هذا الأسلوب لكي تحقق مكاسب ضد الخصم، ولكن يجب أن لا يتحول هذا الضغط إلى سبب في حدوث كارثة تضر مصلحتها، وهناك أسلوبين من الضغط يتم استخدامهما:

- الأسلوب القولي: ويتم هذا من خلال التهديد بشكل واضح فهو يتميز بتحديد الحد الأقصى من المصادقية، ولكن عيبه هو انعدام المرونة، أو التهديد الناهض الذي يضمن الحرية في الحركة لاختيار البدائل ولكنه يقلل من المصادقية.

- السلوك الفعلي: وهو عملية تصعيد فعلية للضغط على الخصم كالقيام (بحصار، تنفيذ عقوبات اقتصادية، تنفيذ عمليات خاصة ...).

2. أسلوب التفاوض التوفيقي: يعتمد هذا الأسلوب على التفاوض لحل الأزمة، والذي بموجبه يكون الطرفين على استعداد بالتنازل عن بعض المواقف والمطالب، ويتم استخدام هذا الأسلوب في بعض الحالات ومنها:

- عندما تكون تكلفة تصعيد الأزمة أكثر مما تتحملة إمكانيات الدولة.
- عندما تفشل الدولة في تحقيق أهدافها من خلال تصعيد الأزمة.
- عند حدوث أي تغييرات في المجال الداخلي والخارجي، والتي تجعل استمرار تصعيد الأزمة أمر غير محبب.

3. أسلوب التفاوض الإقناعي: يعتمد هذا الأسلوب على الجمع بين الأسلوبين السابقين، فاعتماد أسلوب واحد لا يحقق الهدف المرجو، فمثلاً لو تم اعتماد الأسلوب الإكراهي لوحده قد يؤدي إلى تصعيد الأزمة بسبب تعنت الطرف الآخر، واستخدام أسلوب التفاوض التوفيقي لوحده قد يؤدي إلى تقديم العديد من التنازلات التي قد تضر في مصلحة المنظمة أو الدولة، لذا يجب التعامل مع الأزمة بالجمع بين هذين الأسلوبين بشكل متناسق وفعال، وهذا ما يعرف بالتفاوض الإقناعي.

9.2.1.2 مراحل إدارة الأزمات:

إن إدارة الأزمات بكفاءة وفعالية يرتبط بفن التعامل مع المواقف الأزمومية المختلفة، وذلك بهدف تجنب وقوع الخسائر. تمر معظم الأزمات بخمس مراحل أساسية، ولا بد أن يقوم متخذ القرار

بإدارة كل مرحلة بشكل فعّال من أجل السيطرة على الأزمة أو منع حدوثها أو الحد من تأثيرها، وهذه المراحل تكون على النحو التالي (عبد القادر، 2016، ص218):

1. اكتشاف إشارات الإنذار المبكر: بالعادة تظهر إشارات الإنذار بشكل متسلسل قبل فترة طويلة من وقوع الأزمة، فإذا تم تجاهل هذه الإشارات وعدم الاهتمام بها فمن المحتمل وقوع الأزمة.

لوحظ أن مديري المنظمات المستهدفة للآزمات لديهم مهارات عالية في حجب إشارات الإنذار التي تعطي تنبيه بوجود أزمة، بينما يتوافر لدى مديري المنظمات المتعددة لمواجهة الآزمات مهارات عالية في استشعار إشارات الإنذار المبكرة.

2. الاستعداد والوقاية: يجب أن تتوفر لدى المنظمات والمجتمعات الاستعدادات والأساليب الوقائية الكافية لمواجهة الآزمات، فإن إشارات الإنذار على أهميتها إلا أنها من الصعب أن تمنع وقوع شيء لم تنتبأ بحدوثه. إن الهدف من أساليب الوقاية هو اكتشاف نقاط الضعف في نظام الوقاية، وهناك علاقة بين التنبؤ بالآزمات وبين الاستعداد والوقاية منها، لذا من الضروري وضع وتصميم سيناريوهات مختلفة للآزمات المتوقعة وتتابع أحداثها، واختبار ذلك حتى يصبح لدى كل فرد علماً بالدور الذي يقع على عاتقه في حال حدوث الأزمة.

3. احتواء الأضرار والحد منها: تتلخص هذه المرحلة في الحد من الأضرار ومنعها من التوسع والانتشار، وتتوقف طبيعة هذه المرحلة بناءً على طبيعة الأزمة الواقعة.

4. استعادة النشاط: تشمل هذه المرحلة على إعداد وتنفيذ برامج قصيرة وطويلة الأجل قد تم اختبارها بالفعل، لأنه إذا لم يتم اختبارها بشكل مسبق فإنه يصبح من الصعب الاستجابة ووضع الحلول المناسبة عند احتدام الأزمة، وتتضمن هذه المرحلة عدة جوانب ومنها: محاولة استعادة الأصول الملموسة والمعنوية التي تم فقدانها، من خلال العمليات والأفراد الذين

يعتبرون على درجة عالية من الأهمية في القيام بالأعمال اليومية، فهم باستطاعتهم القيام بهذه المرحلة بكفاءة.

وقد تقع بعض المنظمات في خطأ فادح ألا وهو التركيز على العمليات الداخلية وتجاهل تأثير الأزمة الواقع على الجهات الخارجية.

5. التعلم: وهي المرحلة الأخيرة في إدارة الأزمات، وتتمثل في التعلم المستمر وإعادة التقييم لتحسين ما تم إنجازه سابقاً، ولكي يتعلم المرء يجب أن يكون على استعداد لتقبل القلق دون الاستسلام للخوف. والتعلم لا يعني بإلقاء اللوم على الغير، أو تبادل الاتهامات وتحميلهم المسؤولية، أو ادعاء البطولات الكاذبة.

وهناك نموذج آخر تم ذكره في دراسة بودوشة لمراحل إدارة الأزمة، وتم عرضه على النحو

الآتي (بودوشة، 2016، ص46) :

1. مرحلة ما قبل الأزمة:

- رسم خطة الاتصال.
- التدريب على تنفيذ الخطة.
- دعم العلاقات الإيجابية مع الحلفاء وتحديد الخصوم.
- بناء سمعة جيدة للكيان الإداري.

2. مرحلة الأزمة:

- تعريف المشكلة وتحديد أبعادها.
- السيطرة على الاجراءات والرسائل الاتصالية.
- إدخال التعديلات المناسبة على الخطة الموضوعة لتواكب الظروف الحالية.

- إقامة روابط الاتصال القوية مع وسائل الاتصال.

3. مرحلة ما بعد الأزمة:

- الاستمرار في إقامة علاقات جيدة مع وسائل الاعلام والجمهور.

- اتخاذ اجراءات علاجية لضمان عدم وقوع الأزمة مرة أخرى والحد من أضرارها.

- إعادة بناء سمعة المنظمة على النحو المرغوب فيه.

3.1.2 الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات:

1.3.1.2 تمهيد:

يستطيع الإعلام من خلال أدواته المتنوعة أن يضخم حجم الأزمات، ويستطيع أن يسلب الضوء على أزمة في مراحلها الأولى، فالإعلام يعكس الواقع ويسلب الضوء عليه، ومن الممكن أن ينقل هذا الواقع بتهويل أو تهوين. فالإعلام يشكل خط التماس الأول مع الأزمات، إذ أن قدرة الإعلام على التأثير في الرأي العام تجعله الجهة الأكثر فعالية في التعامل مع الأزمات. إضافةً إلى أن الجمهور في وقت الأزمة يصبح بحاجة إلى المعلومات لفهم ما يحدث حوله، فتكون وسائل الإعلام هي المصدر الأساسي الذي يزودهم بالمعلومات حول الأزمة الواقعة، والتي من خلالها يخلقون المعاني للأحداث وإيجاد التفسير المناسب لها. لذا يكون أداء الإعلام في الأزمات على درجة عالية من الأهمية والحساسية. (صلاح، 2012، ص ص 3- 4)

يسعى الإعلام الأمني في المؤسسات الأمنية عند مواجهته للأزمات إلى تقديم المعلومات

الكافية والكاملة حول الأزمة للحفاظ على الأمن والاستقرار، فإن إخفاء أي معلومة يعتبر نوع من

التعظيم الإعلامي. ولا بد أن يكون هناك توافق بين الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات وبين ما تقوم به وسائل الإعلام، حتى يكون الإعلام أداة فعالة لإدارة الأزمات والسيطرة عليها. (شعبان، 2008، ص 247)

2.3.1.2 أهمية الإعلام في إدارة الأزمات:

تزايد أهمية الإعلام في وقتنا الحالي نظراً للدور الذي تمارسه وسائل الإعلام في تقديم المعلومات وشرح الحقائق للحد من التوتر والحفاظ على الأمن والاستقرار، وإشباع رغبة الجمهور في معرفة ما يدور حوله وأسبابه.

هناك عدة أسباب جعلت الإعلام مهماً في إدارة الأزمة وهي: (شعبان، 2008، ص ص 250-252):

1. تعدد وسائل الإعلام وقوة تأثيرها: تطورت وسائل الإعلام على مر العصور، فقد أصبح هناك تعدد وتنوع كبير في هذه الوسائل، والتي تقوم بتوجيه رسائلها حول العالم على مدار الساعة.
2. المناخ السيكولوجي للأزمة: يسود الأزمة جواً من التوتر والقلق؛ كونها حدث مفاجئ ويحمل المخاطر للمؤسسة أو الدولة، وهذا يؤدي لوجود ردة فعل قوية من بعض الأفراد لا بد من احتواءها والسيطرة عليها للحفاظ على الأمن.
3. تزايد دور وسائل الإعلام في تكوين المعارف والقيم: وفي ظل التطور الهائل لدور وسائل الإعلام المختلفة، ازدادت أهمية دور الإعلام في التعامل مع الأزمات، وأصبح من الضروري الالتزام في المعالجات الإعلامية للأزمات على القواعد والأسس العلمية لإدارة الأزمة، أيًا كان مجالها، من جانب القائمين بالاتصال، وهذا أدى إلى وجود أسباب أخرى تزيد من أهمية دور الإعلام في إدارة الأزمات وهي: (الحديدي، 2018)

- أصبح الإعلام من خلال وسائله يعتبر أداة التفاعل بين الأزمة وأطرافها، سواء كان الطرف مباشر أو غير مباشر، كما أنه لم يعد ممكناً أن يتم الإعلامي على الأزمات الواقعة مهما تفاوتت في حدتها أو حجمها، وقد أصبح إخفاء الأزمة عن أفراد المجتمع في الوقت الحالي أمراً صعباً، فإنه لوسائل الإعلام دور رئيس في التعريف بالأزمات والتفاعل مع مجرياتها.

- يساهم الإعلام في الإعداد الدقيق لإدارة الأزمة، وذلك من خلال تقدير حجم وقوة وتأثير الإعلام المضاد محلياً أو خارجياً.

- الاعتراف بوجود الأزمة، أي عدم إنكارها وتوجيه الرسالة الإعلامية المتصلة بالأزمة بالشكل الصحيح، مع مراعاة أن التصريح لوسائل الإعلام بمعلومات أو بيانات غير صحيحة، أو الامتناع عن الإجابة على أسئلة معينة يؤدي إلى الوصول لنتائج غير مرغوب فيها.

- رصد الدروس المستفادة من الأزمة، فتلك الدروس تشكل معلومات مرجعية ومعرفة لا غنى عنها في مواجهة الأزمات التي من الممكن أن تحدث في المستقبل قبل أن تنتشب وتستفحل.

يرى الباحث أنه في وقت الأزمات تبرز أهمية تقدير الموقف بالشكل الصحيح باللجوء للتحليل العلمي للمعلومات المتاحة والتي يجب أن يتم بثها للجمهور، لأنه يصبح تواقفاً لمعرفة الأخبار، فإذا ما تم إدارة هذا الأمر من خلال الإعلام فإنه يلجأ لمعرفة الأخبار من مواقع التواصل الاجتماعي، والتي لا يوجد عليها قيود وضوابط تحريرية. فالإعلام هو من المكونات الأساسية المتكاملة في دراسة الأزمات وإدارتها، وهو من العلاقات التي لا بد لكل أزمة أن تحملها من أجل إدارتها بالشكل الصحيح، فالإعلام يحتل مكانة مميزة في إدارة الأزمات نظراً لدوره المهم في إمداد البيانات والمعلومات للجمهور أثناء الأزمة.

3.3.1.2 المركز والفريق الإعلامي لإدارة الأزمات:

1.3.3.1.2 المركز الإعلامي لإدارة الأزمات:

يعتبر إنشاء المركز الإعلامي الأمني الذي يضمن نقل المعلومات بدقة ومصداقية وسرعة عالية من الأولويات المهمة والضرورية لإدارة الأزمات، ومن الأسباب التي جعلت من المهم وجود مركز إعلامي لإدارة الأزمات التالي (الصوافي، 2018):

1. ضمان التواجد في مكان الحدث بأسرع وقت ممكن.
2. تزويد وسائل الإعلام بالمعلومات بالشكل الصحيح.
3. متابعة كل ما يتم نشره عن الأزمات الأمنية ومواجهتها.
4. مواجهة كل من يحاول استهداف الأجهزة الأمنية والإساءة لها، بتكذيب المعلومات الزائفة واستخدام القانون.
5. تغطية المؤتمرات وتنظيمها؛ خاصة المؤتمرات الأمنية.
6. العمل على إنشاء علاقة بين الأجهزة الأمنية وأفراد المجتمع مبنية على الثقة من خلال إظهار الحقائق للشعب.
7. رصد كافة الأخبار التي يتم نشرها على وكالات الأنباء العالمية والمحلية والرد عليها.

ولا بد أن يتوفر في المركز الإعلامي الأمني العديد من المؤهلات الضرورية اللازمة لإدارة الأزمات؛ باعتباره المصدر الأساسي للمعلومات الأمنية وقدرته على تقديم المعلومات للجمهور. وتتضمن هذه المؤهلات الآتي: (الصوافي، 2018):

1. تأهل إعلامي، أي الحصول على شهادة في مجال الإعلام.

2. تأهيل أمني، الحصول على شهادة مختصة في أحد المهارات الأمنية (الجنائي، المروري، الاقتصادي ...).

2.3.3.1.2 الفريق الإعلامي لإدارة الأزمات:

يتولى الفريق الإعلامي الخاص في إدارة الأزمة لتنفيذ دور الإعلام في مواجهة الأزمة، ويتكون هذا الفريق من ممثلين عن القيادات الإعلامية والمؤسسات الإعلامية وبعض المختصين في مجال الإعلام.

وتتضمن مهام فريق الإعلام في إدارة الأزمات على الآتي: (شعبان، 2008، ص254-

:255)

1. يكون الفريق حلقة الوصل بين مركز إدارة الأزمات ووسائل الإعلام المختلفة.
2. وضع الخطط والبرامج اللازمة لإدارة الأزمة في كل مرحلة من مراحلها.
3. التنسيق مع وسائل الإعلام بخصوص البرامج والخطط التي تم وضعها وتحديد الأثر المطلوب منها. (Wybo & Others, 2015, P.2)
4. تحديد الموارد المادية والبشرية المتاحة لمواجهة الأزمة.
5. متابعة ما تنشره وسائل الإعلام الخاصة بالأطراف المنافسة.
6. متابعة تطور الأزمة والقرارات التي يتم اتخاذها؛ من أجل إجراء التعديلات اللازمة على الخطط.

7. عرض وجهات النظر التي تدعم القيادة وتعمق رؤيتها.
8. اختيار متحدث رسمي، لديه القدرة على التعامل بموضوعية وعدم الانفعال أمام الجمهور، والتأكد من التزام وسائل الإعلام في تقديم المعلومات بالشكل المطلوب.

4.3.1.2 المتحدث الرسمي لإدارة الأزمات:

في وقتنا الحالي أصبح لدى كل مؤسسة متحدث رسمي يقوم بمخاطبة وسائل الإعلام، باعتباره حلقة الوصل بين المؤسسة ووسائل الإعلام والجمهور. وبناءً على الدور الذي يقدمه من الضروري أن يتحلى بسمات خاصة أهمها: (الصوافي، 2018)

1. المصداقية، الخبرة الإعلامية، الثقة.

2. الإلمام بأنظمة المؤسسة.

3. اللباقة وحسن التصرف، القدرة على الإقناع، وإتقان بعض اللغات.

4. الجرأة والسلاسة في التعبير، أن يكون متحدث لبقاً.

وفي أثناء الأزمة يصبح هناك حاجة ملحة لجمع المعلومات الحقيقية لدى وسائل الإعلام من أجل توضيح الأحداث للجمهور والسيطرة على الشائعات، لذا من الضروري أن يكون هناك تنسيق بين وسائل الإعلام والمتحدث الرسمي تحت عدة ضوابط أهمها: (الأسدي، 2020)

1. الموضوعية في نقل الحدث، والقدرة على الاعتراف بالخطأ لتجنب الوقوع في حالة فقدان للثقة

إذا تم تسريبها من جهات أخرى.

2. الدقة والحذر في نقل المعلومات، وإلمام المتحدث الرسمي بالحقائق بالشكل المفصل التي

تخص المخاطر والأزمات المحتملة في المستقبل، حيث أن الاختلاف بين ما يصرح به

المتحدث الرسمي وما تجده وتنتشره وسائل الإعلام يثبط من مصداقية الأجهزة الأمنية.

3. سرعة المتحدث الرسمي في إظهار الحقائق لتفادي نشر الشائعات.

4. يجب على المتحدث الرسمي أن تكون لديه القدرة على الإقناع، ولديه علاقات واسعة مع

ممثلي وسائل الإعلام.

5. أن تكون لدى المتحدث الرسمي القدرة على التعامل مع وسائل الإعلام التي تقوم بنشر الأخبار الخاطئة بموضوعية والمحافظة على ردة الفعل وعدم الانفعال.

يرى الباحث أنه يجب على الحكومة والمؤسسات الأمنية أن تحرص على وجود متحدثين محترفين، يقومون بنقل المعلومات بالشكل الصحيح للجمهور وأولاً بأول، لأنه المتحدث الغير مؤهل يفشل في نقل المعلومات بشكل صحيح، والذي بدوره يؤدي إلى تعقيد الموقف.

5.3.1.2 دور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات:

يعتبر الإعلام مهماً في الجانب الأمني للمجتمع، ومن هنا تأتي أهميته في القيام بدور إيجابي في التعامل مع الأزمة ومواجهتها، في نشر المعلومات الصحيحة التي تعبر عن الأزمة بشكل حقيقي، ويوجد للإعلام دور مهم في إدارة الأزمات بأسلوب علمي بدءاً من التشخيص وصياغة الاستراتيجية ووضع الخطط، ثم التنفيذ وتقييم ما تم التوصل إليه، وهنا تأتي مساهمة الإعلام الأمني. (الكردوسي، 2008، ص82)

حيث أن إدارة الأزمات من خلال الإعلام تعتبر مسألة بالغة الحساسية والخطورة، كما أن تحقيق الأمن من خلال الإعلام أثناء الأزمة مهمة مركزية فشلها يؤدي إلى آثار سلبية على الأطراف المعنية بالأزمة. (الكردوسي، 2008، ص82)

كما يلعب الإعلام دوره من خلال وسائله في نقل الأحداث والأخبار اليومية في كل مكان، لتوفير التغطية الكاملة للجمهور، كما أن وسائل الإعلام تعمل على تثقيف المجتمع وتوعيته على كيفية التعامل مع الأزمات المتوقعة. أما أثناء وقوع الأزمة تسعى وسائل الإعلام لعرض كافة

المعلومات والحقائق حول الأزمة للجمهور، بالأسلوب الذي تراه مناسباً للتأثير في الرأي العام ووضعه في الاتجاه الذي يخدم المؤسسة أو الدولة موضع الحدث. (شعبان، 2008، ص 249)

ويمكن أن نجمل بعض المهام التي يقوم بها الإعلام أثناء الأزمات، وتتمثل في الآتي:

(الصوافي، 2018)

1. توضيح تطورات الموقف للرأي العام والأطراف المعنية.
 2. تشكيل الرأي العام والتأثير فيه وتوجيهه.
 3. يمارس الإعلام من خلال الأزمة مهمة مزدوجة تتمثل في مهمة إخبارية ومهمة توجيهية لمواجهة الأزمة.
 4. المهمة الإخبارية: يتابع الأخبار المتعلقة بالأزمة وتطورها ومحاولات التصدي لها ومدى النجاح في ذلك، ومن ثم نقل المعلومات والبيانات إلى الجمهور بأمانة وسرعة ومصداقية
 5. المهمة التوجيهية: تتم من خلال التأثير الإيجابي على ثقافة الفرد والمجتمع وخلق الوعي المطلوب والتوعية بمدى خطورة الأزمة. فهذه المهمة تعد من أهم وأخطر جوانب العملية الإعلامية، فمتخذ القرار في الأزمات يكون في حاجة دعم وتأييد من كافة قوى المجتمع.
- (الجباوي، 2009، ص 79)

هكذا يظهر أن على أجهزة الأمن والشرطة بالدولة القيام بالتنسيق مع مسؤولي الإعلام ووضع خطة إعلامية لمواجهة الأزمات المتوقعة والمحتملة من خلال فتح مراكز اعلامية تعمل بالتنسيق مع فريق إدارة الأزمات.

6.3.1.2 دور الإعلام في مواجهة الشائعات وتأثيره على متخذ القرار أثناء الأزمات:

إن الغموض الذي تتسم به الوقائع والأحداث التي تدور في المجتمع يعتبر من أهم الأسباب التي تؤدي إلى نشوء الشائعات، فإن أهم وسيلة لمكافحة هذه الظاهرة هو توفير المعلومات الكافية لوسائل الإعلام التي تبادر لمعالجة المواضيع وتقديم الأخبار والمعلومات الدقيقة، والكشف عن ملبساتها أمام الرأي العام، كما يمكن أيضاً اللجوء لمصدر رسمي مسؤول عن دحض الشائعات بما يفيد الإقناع. (الجباوي، 2009، ص83)

وإن كفاءة إدارة الأزمة تتوقف على كفاءة المنظمات في التعامل مع وسائل الإعلام، فهذا يحتاج إلى أداء خاص أثناء الأزمات، كما يجب على إدارة الأزمات أن تقوم بدورها في تنشيط المنظمة لمجابهة الأزمة، ويظهر دور الإعلام باعتباره حلقة اتصال بين الجمهور وصانعي القرار المسؤولين عن إدارة الأزمة، والدعامة الأساسية للتعامل مع الأزمة. (الجباوي، 2009، ص84)

7.3.1.2 خطوات إعداد الاستراتيجية الأمنية لإدارة الأزمات:

يعرف مفهوم الاستراتيجية في المجال الأمني على أنها: "عملية اختيار الأهداف وتطوير خطط مرحلية زمنياً تحقق تلك الأهداف التي تسعى للاستقرار والأمن في المجتمع، مع الأخذ في الاعتبار الإعداد الجيد، مع متابعة التنفيذ بمرونة، وتدعيم الإيجابيات وتقويم السلبيات مع الأخذ في الاعتبار كل الطوارئ التي تحدث أمنياً". (الكردوسي، 2008، ص38)

يهتم الإعلام الأمني بالتغطية الإعلامية، ونشر الثقافة الأمنية والقانونية لتوعية الأفراد، وتنقيفهم في كيفية التعامل مع الأزمات، وذلك من خلال التفاعل عبر وسائل الإعلام المتنوعة سواء المسموعة أو المقروءة.

ولضمان النجاح في إدارة الأزمة لا بد من إعداد استراتيجية قائمة على استخدام كافة الموارد البشرية والمادية والقدرات المتوفرة لمواجهة الأزمة، واستخدام الامكانيات المتوفرة بشكل فعال لتحقيق ما قد يحدث من أضرار. سنقوم بتوضيح الخطوات التي يجب اتباعها لإعداد الاستراتيجية الإعلامية لإدارة الأزمات على النحو التالي: (الكردوسي، 2008، ص84)

1. تحديد الأهداف: قبل البدء بعملية وضع الأهداف، لا بد من التحري وجمع المعلومات والدراسات والبحوث المتعلقة بالأزمة ومحاولة التنبؤ بالتغيرات التي من الممكن أن تحدث في المستقبل، مع الأخذ بعين الاعتبار الاستراتيجيات التي تم وضعها سابقاً، من ثم يتم البدء بتحديد الأهداف بشكل أولي ومبسط، ليتم مناقشتها وتطويرها للوصول إلى صياغتها بدقة.

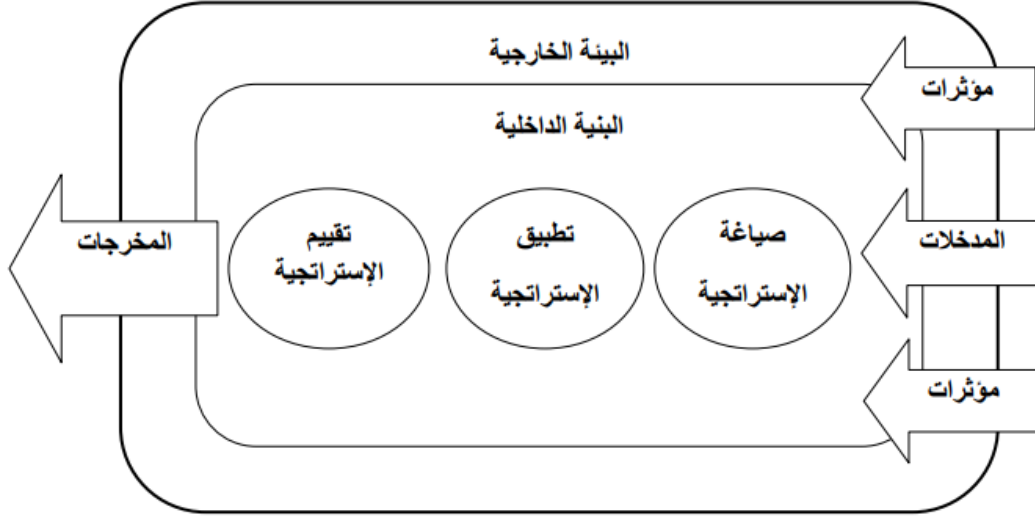
2. مرحلة تصميم وإعداد الاستراتيجية: تتمثل هذه المرحلة في وضع الأهداف التي تم تحديدها مسبقاً في خطوات إجرائية وبرامج زمنية محددة، حيث يقوم المتخصصون بوضع إطار عام للاستراتيجية ومن ثم يتم مناقشتها وإجراء ما يلزم من تعديلات وإضافات حتى تصل للشكل النهائي المقبول من قبل المشاركين والخبراء والمسؤولين، ثم يتم الشروع في بناء إطار الاستراتيجية بشكل مفصل، باستخدام المعلومات والبيانات التي تم جمعها مسبقاً.

تستهدف الاستراتيجية الإعلامية الأمنية المشاركة لمواجهة التهديدات الناتجة عن الأزمات، من خلال إعداد وتجهيز الإمكانيات اللازمة والضرورية لمواجهة المشكلات، للحفاظ على الأمن والطمأنينة المجتمعية.

3. مرحلة إقرار الاستراتيجية: وتكون هذه المرحلة في الاقرار بالاعتماد على الاستراتيجية التي تم تصميمها، من خلال موافقة الجهة المسؤولة من مراقبة التنفيذ، بعد أن يصدر القرار في صيغة قانونية تقضي باعتماد الاستراتيجية وإعطاء الإذن في البدء بتنفيذها.

4. مرحلة تنفيذ الاستراتيجية: بعد أن تم اعتماد الاستراتيجية الاعلامية تقوم الجهة المسؤولة بتجزئتها لخطط تفصيلية وتحديد مهام جميع الجهات المسؤولة والخطوات التي يجب اتباعها لتحقيق الأهداف المطلوبة، مع ضرورة التنسيق والتعاون بين هذه الجهات، ويجب أن لا يكون هناك جمود في الاستراتيجية، حيث يكون هناك مساحة للاجتهد حسب طبيعة الأزمة وما يستجد من أحداث، أي أن يكون هناك مساحة للسلطة المنفذة لممارسة خبراتها الأمنية.
5. مرحلة المتابعة والتقييم: تتم هذه المرحلة من خلال ملاحظة طريقة سير العملية التنفيذية، للتعرف على الايجابيات ودعمها، والتعرف على السلبيات والمعوقات التي تم مواجهتها والتغلب عليها، لضمان تحقيق أفضل النتائج.

ففي المجال الأمني تتعامل المنظمة الأمنية مع مجرمين ومع نماذج أخرى مختلفة، لذا عند وضع الاستراتيجية الأمنية لا بد من وضع كل الاحتمالات موضع البحث، حتى تستطيع مواجهة أي حدث بكفاءة، ولتحقيق ذلك لا بد من ممارسة المتابعة المزدوجة لمتابعة الاستراتيجية وإدخال أي تعديلات لازمة وإيجاد أي معوقات تواجه تنفيذ هذه الاستراتيجية وتعديلها، ومتابعة ثانية للتعرف على الإنجازات التي تم تحقيقها، ومقارنة الواقع مع ما تم تخطيطه مسبقاً للتأكد من بلوغ الهدف المطلوب.



شكل (1.1): مخطط يوضح استراتيجية الإعلام الأمني

(آل سيد الشيخ وموساوي، 2016، ص75)

2.2 الدراسات السابقة

1.2.2 الدراسات باللغة العربية:

1. دراسة (الجباوي، 2009) بعنوان "الإعلام في الأزمات": هدفت الدراسة إلى تحليل دور وسائل

الإعلام في إدارة الأزمات؛ لكونها تمتلك القدرة الفائقة على التأثير المباشر على متخذي القرار

السياسي وتوجهات الرأي العام، وقدرتها على الوصول لنطاق واسع من الجمهور.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وتوصل الباحث

لعدة نتائج أهمها: ضرورة وأهمية وسائل الإعلام عامة في المجتمعات، ضرورة وجود فريق لإدارة

الأزمات في المنظمات والكيانات، أهمية الاكتشاف المبكر في إدارة الأزمات، ضرورة وجود إعلام

متخصص في إدارة الأزمات، بروز دور المتحدث الرسمي وأهميته أثناء الأزمات، أهمية وسائل

الإعلام في تغيير اتجاهات الرأي العام أثناء الأزمات، وأهمية التخطيط المسبق وتعدد السيناريوهات

لمواجهة الأزمات.

2. دراسة (السراني، 2011) بعنوان "دور الإعلام الأمني في الوقاية من الجريمة": هدفت الدراسة

التعرف إلى خصائص وأهمية واستراتيجية وأساليب الإعلام الأمني في الوقاية من الجريمة،

بالإضافة إلى معرفة المعوقات التي تحد من فاعلية الإعلام الأمني في الوقاية من الجريمة.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي لتسجيل المادة الثقافية من

الميدان، وقد كانت أدوات الدراسة تتمثل في الاعتماد على الكتب العلمية، البحوث والدراسات

العلمية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها أن الإعلام الأمني يهدف إلى تصحيح الأفكار والمفاهيم الخاطئة وتغيير الاتجاهات السلبية لدى أفراد المجتمع من خلال تبصيرهم بخطورة الآثار السلبية الناجمة من الظواهر والمشكلات الاجتماعية التي تمس أمنهم وسلامتهم ودعوتهم للمساهمة في علاجها، وأن قصور الإعلام الأمني يؤدي إلى مشكلات خطيرة تساعد على تحول في مفاهيم الجريمة ووسائل ارتكابها في ضوء التطورات التقنية المعاصرة، وتساهم حملات الإعلام الأمني في دعم الأمن والاستقرار اعتماداً على عمليات التأثير التي تتراوح شدتها وتأثيرها حسب تكرار إذاعة الحملات واختيار الأوقات الملائمة لذلك.

3. دراسة (الغصين، 2012) بعنوان "أثر الإعلام الأمني على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية في قطاع غزة": هدفت الدراسة التعرف إلى الإعلام الأمني والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بينهما، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات الأولية، وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة اختيرت بطريقة الحصر الشامل تكونت من (127) شخصاً يمثلون مجتمع وعينة الدراسة.

وخلصت الدراسة إلى أنه يوجد أثر إيجابي للإعلام الأمني على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية العاملة في قطاع غزة، وأن السياسة الإعلامية غير واضحة ولا تشمل كافة القضايا الأمنية وغير متضمنة سياسات الوزارة، والعاملون مع الإعلام الأمني بحاجة لتطوير قدراتهم المهنية، ويوجد تأثير للسياسة الأمنية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية بدرجة قليلة من الاستجابة.

4. دراسة (أل سيد الشيخ وموساوي، 2015) بعنوان "دور الإعلام الأمني وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر": هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الإعلام الأمني في الجزائر وطرق تعامل

المؤسسات الأمنية مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما أنها هدفت لمعرفة علاقة الإعلام الأمني بالمؤسسات الإعلامية والمواطن، والدور الذي يقوم به الإعلام الأمني في المجتمع. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي، وقد تم استخدام تحليل المضمون كأداة لمعرفة استراتيجية الإعلام الأمني ودوره في الجزائر، من خلال عينة الدراسة (عينة قسدية أو عمدية) تتكون من كافة المقالات المتحدثة عن الجريمة في الفترة ما بين 15 نوفمبر 2015م إلى 10 أبريل 2016م، كذلك الجرائد اليومية التي لها علاقة بالمؤسسات الأمنية بصفة مباشرة .

وكان من أهم نتائج هذه الدراسة أن الإعلام الأمني الجزائري يولي اهتماماً كبيراً بكافة أنواع الجرائم ويعمل بكل الطرق لمعالجتها، كما أنه لا يغفل تغطية الحوادث والحد منها، وأن الإعلام الأمني يساهم بشكل كبير في الحفاظ على استقرار المجتمع، كما توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الأمنية قد استخدمت الموقع الإلكتروني كوسيلة للإعلام والتواصل مع الجمهور .

5. دراسة (بغدادى، 2016) بعنوان "الإعلام الأمني ودوره في نشر ثقافة الوعي الأمني المجتمعي": هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي أدت إلى زيادة الاهتمام بالإعلام الأمني في الجزائر، إضافةً إلى معرفة دور الإعلام الأمني في تكوين رأي عام مساند ومتعاون معه.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي لتسجيل المادة الثقافية من الميدان، وقد كانت أدوات الدراسة تتمثل في الاعتماد على الكتب العلمية، البحوث والدراسات العلمية.

من أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة أن الإعلام الأمني يؤدي دوراً مهماً في الوقاية من الظواهر الشاذة في المجتمع، وأن أهمية الإعلام الأمني لا تقتصر فقط على تحقيق الأمن والاستقرار في المجتمع، بل تمتد لتشمل تأسيس وعي أمني مجتمعي.

6. دراسة (بوجمعة ومسعودي، 2016) بعنوان "الإعلام الأمني ودوره في تعزيز منظومة الأمن الوطني في المجتمعات العربية": هدفت هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة بين الإعلام والأمن ودور الإعلام الأمني في مكافحة الإرهاب والقضاء على الجريمة، من خلال التطرق إلى واقع الإعلام الأمني في الدول العربية بشكل عام، والمملكة العربية السعودية بشكل خاص.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي (منهج تاريخي، منهج قانوني، منهج دراسة حالة ومنهج تحليل المضمون)، وقد جاء في أهم النتائج لهذه الدراسة أن الإعلام السعودي يعتبر إعلاماً رسمياً، باعتبار أن كل ما يصدر عنه من مقالات وتقارير صحفية لا بد أن تتماشى مع مبادئ وضوابط السياسة الإعلامية للمملكة، والتي تتضمن قواعد تشترط على وسائل الإعلام مراعاتها فيما يتعلق بأخبار العمليات الإرهابية بشكل خاص.

7. دراسة (مام، 2016) بعنوان "دور الإعلام الأمني في التوعية الاجتماعية": هدفت هذه الدراسة لإبراز أهمية الإعلام الأمني داخل المجتمع، الربط بين الجانب المنهجي والاحتكاك بالميدان، والتعريف بدور الإعلام الأمني في خلقه نوع من مهارات الاتصال الذاتي والشخصي.

وللوصول لهذه الأهداف تم استخدام منهج المسح بالعينة لجمع المعلومات، وقد صممت استبيان تضمن أسئلة لتوضيح مساهمة الإعلام الأمني في تشكيل الوعي الاجتماعي بظاهرة تعاطي المخدرات، ومجموعة أخرى من الأسئلة لتوضيح الاستراتيجية الإعلامية التي يتبناها الأمن للحد من ظاهرة تعاطي المخدرات، وتقييم حملات التوعية الاجتماعية. كما أنه تم استخدام المقابلة

للحصول على معلومات حول دور مديرية الأمن بولاية المسيلة في الإعلام والتوعية بمخاطر المخدرات. وقد تكون مجتمع الدراسة من طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة الذي بلغ عددهم في العام 2016-2017 تقريباً 30 ألف طالب، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة لتطبيق الدراسة عليها.

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها: أن الجهة المسؤولة على القيام بحملات التوعية الاجتماعية هي وسائل الإعلام باعتبارها تصل إلى كافة شرائح المجتمع، كما أن أكثر الأساليب المناسبة للتوعية الاجتماعية تكمن في توضيح عواقب الإدمان والتعريف بالعقوبات القانونية، وأن وسائل الإعلام السمعية البصرية هي المناسبة لإيصال الهدف من برامج حملات التوعية الاجتماعية، وأن أهمية وضع استراتيجية من قبل مؤسسات الأمن تكمن في التقليل والحد من ظاهرة تعاطي المخدرات.

8. دراسة (السيد سالم، 2016) بعنوان "دور وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة اتصالات الأزمات والكوارث": هدفت هذه الدراسة لتقديم إطار نظري برؤية متكاملة عن اتصالات الأزمات والكوارث عبر وسائل الإعلام الاجتماعية من حيث المفهوم والأهمية، المراحل، الوظائف، السلبيات، مع دراية مداخلها النظرية.

ومن أجل الوصول إلى هذه الأهداف فقد تم استخدام المنهج الوصفي (أسلوب الاستقراء والاستدلال) بالاعتماد على الأدبيات السابقة.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج كان أهمها: أنه لا يوجد فصل بين التخطيط الاتصالي للأزمات والكوارث، فجميعها تنتم بالديناميكية والتداخل في السمات والمراحل، وتختلف أهمية استخدام وسائل الإعلام الاجتماعي ودرجة اعتماد الجمهور عليها كمصادر للمعلومات باختلاف

طبيعة التهديد وحجمه، كما أن الباحثة قد استطاعت أن تقوم بوضع بعض المعايير والنقاط الاستراتيجية التي يمكن أن تساعد منظمات الأعمال على تحسين كفاءة وجودة جهودها الاتصالية عبر وسائل الاعلام الاجتماعي أوقات الأزمات.

9. دراسة (الحريري، 2019) بعنوان "أثر الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي في الأمن والحد من الجريمة من وجهة نظر بعض طلاب المرحلة الثانوية في مدينة الرياض": هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي في الأمن والحد من الجريمة .

ومن أجل تحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي المختلط، وقد صممت استبانة للإجابة على محاور الدراسة، كما أنه تم اعتماد المقابلة كأداة أخرى للدراسة، فقد تم توزيع الاستبانة على عينة بلغت 390 طالباً، وطبقت المقابلة على عينة بلغت (12) طالباً بالمرحلة الثانوية في الرياض.

وقد توصل الباحث في دراسته لعدة نتائج كان أهمها أن متوسط أثر الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي في الأمن والحد من الجريمة يبلغ (2.41 من 3) بشكل عام وهو تأثير قوي، وقد بلغ متوسط أثر الإعلام في تحقيق الأمن (2.24 من 3) بتأثير متوسط.

2.2.2 الدراسات باللغة الأجنبية:

1. دراسة (Nazir, 2008) بعنوان "The Role of Media in National Security"، هدفت الدراسة إلى تحليل دور وسائل الإعلام وخاصة وسائل الإعلام المطبوعة الباكستانية وأثرها في وقت أزمة النووي عام 1998م، وتوصلت الدراسة أن الإعلام هو الأداء الأكثر تأثيراً وله دور أساسي في الإقناع السياسي، وله دور كبير في تحقيق المصالح القومية والوطنية، وأن

الحكومات أصبحت تحتاج الإعلام لتعزيز مواقفها، وأن وسائل الإعلام المطبوعة كانت أكثر قومية ووطنية عند وقوع الأزمات وأنها تسلط الضوء على الجماهير الشعبية لمساعدة الدولة في الوفاء بالتزاماتها الأمنية.

2. دراسة (Ahmadi, 2015) بعنوان: "Role of Media on Crisis Management"

وهدفت الدراسة لاستكشاف وتقييم دور وأداء وسائل الإعلام في الأزمات، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، واستخدم أداة الدراسة المتمثلة في مراجعة وتحليل الكتب والمقالات.

وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها: أن الإعلام الأمني ليس مجرد ظاهرة محايدة ومحفزة ولكن له أكبر تأثير على الانسان من بين الأدوات والمهن التكنولوجية الحديثة، وهو مبتكر العصر الجديد، وأن أنشطة الإعلام الجماهيري في الإعلام والإعلان ساهمت في تشكيل الرأي العام للجمهور، كما أن لوسائل الإعلام دور كبير في حل الصراعات والنزاعات الدولية نظراً لوقتها وقدرتها على تغيير اتجاهات الرأي العام، كما ظهر أن وسائل الإعلام تلعب دوراً حيوياً قبل وأثناء وبعد الأزمة.

3. دراسة (Ioannis, 2015) بعنوان "Social Media in Crisis Management Role, Potential and Risk"

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور وسائل الإعلام الاجتماعية خلال الأزمات واسعة النطاق والكوارث، وتوصلت الدراسة إلى أن وسائل الإعلام الاجتماعية لمواجهة الأزمات تساهم في توفير المساعدة نحو المستجيبين من خلال استكمال بناء الوعي بالأوضاع، وأنها تساهم في توفير المعلومات القيمة التي يمكن أن توجه إلى رجال الإنقاذ نحو الناجين من الأزمات والكوارث وهي وسيلة لنشر المعلومات نحو الجمهور بشأن جهود الإنقاذ،

فيما أن وسائل الإعلام الاجتماعية لا تساهم مساهمة ايجابية في إدارة الأزمات، فيما أنها توفر وسيلة شخصية للتخفيف من الأزمات وأحداث الكوارث.

4. دراسة (Rowena & Watson, 2018) بعنوان: "Bringing Privacy into the Fold: Considerations for the Use of Social Media in Crisis Management":

هدفت الدراسة التعرف الى نتائج المشروع الأوروبي حول مساهمة المجتمع الإعلامي في إدارة الأزمات، ومن أجل تحقيق الهدف من هذه الدراسة اتبع الباحثون في دراستهم أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة لديهم مراجعة الأدبيات والمقالات والصحف التي تخص موضوع الدراسة.

وقد توصل الباحثون إلى أن هناك عدداً من التحديات المتأصلة والمتعلقة بالخصوصية التي يجب أخذها بعين الاعتبار، فإذا كان المشاركون في أنشطة إدارة الأزمات يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي على النحو الأمثل، فإنهم سيواجهون عدد من التحديات التي تتمثل في تحليل المعلومات الشخصية والحساسة (الأحكام القانونية الأوروبية الرئيسية التي يتم تطبيقها، واللائحة العامة لحماية البيانات).

5. دراسة (Stieglitz & Milad, 2018) بعنوان "The Adoption of social media analytics for crises management- Challenges and Opportunities":

هذه الدراسة لتحديد التحديات التي تواجهها وكالات إدارة الطوارئ في استخدام تحليل وسائل التواصل الاجتماعية داخل مؤسساتهم ودورها في إدارة الأزمات.

ومن أجل تحقيق الهدف من الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي لمراجعة الأدبيات، وقد تم إجراء مقابلات مع عشرة أشخاص من المتخصصين في إدارة الطوارئ.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن هناك فرص مثمرة للتعاون المستمر بين كل من أبحاث أنظمة المعلومات ووكالات إدارة الطوارئ، وفقاً لذلك ، يمكن أن تدعم أبحاث أنظمة المعلومات ووكالات إدارة الطوارئ في استخدام بيانات وسائل التواصل الاجتماعي لإدارة الأزمات بكفاءة من خلال تعزيز الوعي بفوائد تحليلات وسائل التواصل الاجتماعي والمساعدة في التغلب على التحديات التنظيمية والتكنولوجية.

2.2.3 التعقيب على الدراسات السابقة:

2.2.3.1 تمهيد:

تم الاطلاع على (14) دراسة يتعلق موضوعها بموضوع الدراسة؛ منها (9) دراسات في المجتمعات العربية، و (5) دراسات في المجتمعات الأجنبية. وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في الإطار النظري للدراسة، وتكوين نظرة شاملة عن الموضوع قيد الدراسة، كذلك في إعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، كما استفاد منها في التعرف على البيئات المختلفة التي تناولت موضوع الإعلام الأمني وإدارة الأزمات.

2.2.3.2 أوجه التشابه بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

تشابهت الدراسة مع الدراسات السابقة في عدة نقاط، تمثلت بالآتي:

1. أسلوب الدراسة: حيث تم استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسات السابقة.
2. أداة الدراسة: حيث أن أغلب الدراسات قد استخدمت الاستبانة في جمع البيانات الأولية بالرغم من اختلاف عملية التحليل الإحصائي لها.

3. تشابهت الدراسة مع الدراسات السابقة في محاور الدراسة، حيث أن معظم الدراسات السابقة تناولت أحد هذه المحاور (الإعلام الأمني، وإدارة الأزمات) وأجرت الدراسة عليه.

2.2.3.3 أوجه الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

اختلفت الدراسة مع الدراسات السابقة في بعض النقاط وهي:

1. اختلفت الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في أداة الدراسة وأسلوب جمع المعلومات فقد اعتمدت دراسة (السيد سالم، 2016) أسلوب الاستقراء والاستدلال لتقديم إطار نظري عن دور وسائل الإعلام الاجتماعي في إدارة الأزمات. كذلك دراسة (سراني، 2011) قد اعتمدت أسلوب الاستقراء والاستدلال للأدبيات السابقة، واعتمدت دراسة (الحريري، 2019) بالإضافة إلى الاستبانة المقابلة لمعرفة أثر الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي في الأمن والحد من الجريمة؛ ودراسة (Stieglitz, 2018) أيضاً استخدمت المقابلة بالإضافة إلى الاستبانة لتحديد التحديات التي تواجهها وكالات إدارة الطوارئ في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في إدارة الأزمات.

2. اختلفت الدراسة مع بعض الدراسات في عملية التحليل الاحصائي للبيانات التي تم جمعها؛ فقد اعتمدت دراسة (آل سيد الشيخ وموساوي، 2015) تحليل المضمون لمعرفة استراتيجية الإعلام الأمني ودوره في الجزائر، وأيضاً دراسة (بغدادى، 2016) اعتمدت تحليل المضمون لتحديد العوامل التي أدت لزيادة الاهتمام بالإعلام الأمني في الجزائر ومعرفة دور الإعلام الأمني في تكوين الرأي العام. بالإضافة لدراسة (بوجمعة ومسعودي، 2016) استخدمت تحليل المضمون لمعرفة دور الاعلام الأمني في مكافحة الإرهاب والقضاء على الجريمة.

3. تناولت الدراسة موضوع الاعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات بالتحديد في دولة فلسطين.

2.2.3.4 ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة:

1. تناولت الدراسة موضوعاً فريداً ألا وهو الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين، والذي لم ترد أي دراسة سابقة تخص دولة فلسطين في هذا الموضوع. وقد تناولت هذه الدراسة العلاقة بين الإعلام الأمني كمتغير مستقل وإدارة الأزمات التي تمثل المتغير التابع في هذه الدراسة في سبيل السعي في إظهار مدى الدور الذي يمثله الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين، وإظهار المعوقات التي تحد من هذا الدور.
2. وازدادت أهمية الدراسة كون دولة فلسطين تعتبر حالة خاصة من ناحية فرض السيادة الأمنية وسلطة الدولة، حيث أنها تمثل دولة واقعة تحت الاحتلال، وما يتبع ذلك من التأثير السلبي والمعيق لجميع النواحي والأصعدة في الدولة.
3. ويرى الباحث أن لها النتيجة المجدية للمنفعة في إظهار دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أداة الدراسة

ثبات الأداة

صدق الأداة

خطوات تطبيق الدراسة

متغيرات الدراسة

3.1 تمهيد:

تتأول هذا الفصل وصفاً كاملاً ومفصلاً لطريقة وإجراءات الدراسة التي قام بها الباحث لتنفيذ هذه الدراسة وشمل وصف منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، أداة الدراسة، صدق الأداة، ثبات الأداة، إجراءات الدراسة، والتحليل الإحصائي.

3.2 منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع عن طريق وصف خصائص المبحوثين وإجاباتهم المتعلقة بأهداف الدراسة، ومن ثم الإجابة على الأسئلة المتعلقة بأهداف الدراسة وفحص فرضيات الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الكمية من خلال الاختبارات الإحصائية المناسبة، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات.

3.3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين المنتظمين بالدوام داخل الحرم الجامعي في جامعة الاستقلال والبالغ عددهم (250) موظف وموظفة حسب إحصائية دائرة الموارد البشرية في جامعة الاستقلال 2020م.

3.4 عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بأسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة، حيث تم توزيع 250 استبيان، وتم استرداد (143) استبيان صالحة للتحليل. وبالتالي بلغ حجم عينة الدراسة 143 موظف وموظفة بنسبة (57.2%) من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (250) موظف وموظفة المنتظمين بالدوام داخل الحرم الجامعي في جامعة الاستقلال، ويعزو الباحث لصغر حجم الردود

على الاستبيان نظراً للظروف التي يمر بها العالم؛ خاصةً دولة فلسطين وهي جائحة كورونا والأزمة المالية التي تمر بها الدولة، والتي أثرت بشكل كبير على المؤسسات الحكومية وعلى طبيعة الدوام فيها، والجدول التالي يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة الشخصية والديمغرافية:

جدول (1.3): خصائص عينة الدراسة

| القيم الناقصة | النسبة المئوية | العدد | الفئة | المتغير |
|------------------|-------------------|-------|------------------|---------------------------|
| - | 70.6% | 101 | 30 سنة فما دون | العمر |
| | 14.7% | 21 | 31 - 40 سنة | |
| | 11.2% | 16 | 41-50 سنة | |
| | 3.5% | 5 | 51 فأكثر | |
| -- | 25.9% | 37 | ثانوية عامة فأقل | المؤهل العلمي |
| | 49.6% | 71 | دبلوم/بكالوريوس | |
| | 24.5% | 35 | ماجستير فأعلى | |
| 1 | 36.6% | 52 | عسكري | طبيعة الوظيفة |
| | 27.5% | 39 | إداري | |
| | 21.1% | 30 | أكاديمي | |
| | 7.8% | 11 | إداري أكاديمي | |
| | 7.0% | 10 | عسكري أكاديمي | |
| 2 | 58.2% | 82 | 5 سنوات فما دون | عدد سنوات الخبرة في العمل |
| | 18.4% | 26 | 6-10 سنوات | |

| | | | | |
|---|-------|-----|--------------|--------------------------------------|
| | 11.3% | 16 | 11-15 سنة | |
| | 12.1% | 17 | 16 سنة فأكثر | |
| 1 | 36.6% | 52 | متدنية | مستوى المعرفة في مجال إدارة الأزمات |
| | 57.1% | 81 | متوسطة | |
| | 6.3% | 9 | مرتفعة | |
| 1 | 28.2% | 40 | متدنية | مستوى المعرفة في مجال الإعلام الأمني |
| | 57.7% | 82 | متوسطة | |
| | 14.1% | 20 | مرتفعة | |
| | 100% | 142 | المجموع | |

يتضح من الجدول السابق أن نسبة من هم أعمارهم 30 سنة فما دون قد بلغت 70.6% من حجم العينة، ومن هم 31 - 40 سنة بلغت نسبتهم 14.7%، ومن أعمارهم من 41 - 50 سنة بلغت نسبتهم 11.2%، ومن هم 51 فأكثر بلغت نسبتهم 3.5% من حجم العينة.

كما يتضح أن نسبة من يمتلكون مؤهل علمي ثانوية عامة فأقل بلغت نسبتهم 25.9%، والحاصلين على دبلوم/ بكالوريوس بلغت نسبتهم 49.6%، والحاصلين على مؤهل علمي ماجستير فأعلى كانت نسبتهم 24.5% من حجم العينة.

وبالنسبة لمتغير طبيعة الوظيفة قد بلغت نسبة العسكريين 36.6%، والإداريين 27.5%، وبلغت نسبة الأكاديميين 21.1%، وبلغت نسبة الإداري الأكاديمي 7.8%، والعسكري الأكاديمي بلغت نسبتهم 7% من حجم العينة.

وبالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل، بلغت نسبة من كانت خدمتهم 5 سنوات فما دون 58.2%، ومن كانت خبرتهم تتراوح بين 6 - 10 سنوات بلغت نسبتهم 18.4%، بلغت نسبة من خبرتهم تتراوح بين 11 - 15 سنة 11.3%، ومن كانت خبرتهم 16 سنة فأكثر بلغت نسبتهم 12.1% من حجم العينة.

واتضح أن من كان مستوى المعرفة لديهم في مجال إدارة الأزمات متدني بلغت نسبتهم 36.6%، ومن كان مستوى المعرفة لديهم متوسط بلغت نسبتهم 57.1%، بينما من كان مستوى المعرفة لديهم مرتفع بلغت نسبتهم 6.3% من حجم العينة.

بلغت نسبة من كان مستوى المعرفة لديهم في مجال الإعلام الأمني متدني نسبة 28.2%، ومن كان مستوى معرفتهم متوسط بلغت نسبتهم 57.7%، ومن كان مستوى المعرفة لديهم مرتفع بلغت نسبتهم 14.1% من حجم العينة.

3.5 أداة الدراسة:

استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة كوسيلة لجمع البيانات حول موضوع "الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين"، حيث تكونت هذه الأداة من 47 فقرة مقسمة على ثلاث محاور وهي على النحو التالي:

المحور الأول: واقع الإعلام الأمني في فلسطين مكون من 16 فقرة.

المحور الثاني: مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية مكون من 15 فقرة.

المحور الثالث: المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين مكون من 16 فقرة.

وتتدرج الإجابة على فقرات الاستبيان على النحو التالي: (معارض بشدة =1)، (معارض=2)، (متوسطة=3)، (موافق =4)، (موافق بشدة =5)، على المقياس ذو التدرج الخماسي من (1-5).

3.6 ثبات الأداة:

يستخدم ثبات أداة الدراسة للتعبير عن مدى تجانس و تناسق إجابات المبحوثين على فقرات وعبارات أداة الدراسة ومدى دقة إجاباتهم، وبالتالي أن تعطي أداة الدراسة النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقها مرة أخرى في نفس الظروف (Sauro & Lewis, 2012). ولقياس ثبات أداة الدراسة تم قياس الثبات لمجالات أداة الدراسة والفقرات بالإضافة إلى الدرجة الكلية لأداة الدراسة باستخدام معاملات الثبات كرونباخ ألفا وذلك على أدوات عينة الدراسة، وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول (1): معاملات الثبات لمحاور الدراسة

| المحور | عدد الفقرات | معامل الثبات ألفا كرونباخ |
|---|-------------|---------------------------|
| المحور الأول: واقع الإعلام الأمني في فلسطين | 16 | 0.936 |
| المحور الثاني: مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية | 15 | 0.891 |
| المحور الثالث: المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين | 16 | 0.898 |
| الدرجة الكلية | 47 | 0.913 |

يتضح من الجدول السابق، أن قيم معاملات الثبات تراوحت من (0.891-0.936)، كما بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (0.913)، مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إعادة إنتاج 91.3% من البيانات والنتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث واستخدامها مرة أخرى بنفس

الظروف، وبالتالي اعتبرت أداة الدراسة الحالية مناسبة لأغراض الدراسة والأهداف التي وضعت هذه المجالات وفقراتها من أجلها.

3.7 صدق الأداة:

للارتقاء بمستوى الاستبيانات ولضمان تحقيقها للأهداف التي وضعت من أجلها، تمت مراجعتها وتحكيمها من قبل عدد من الأكاديميين والمتخصصين في مجال الدراسة، كما تم استشارة اختصاصيين في مجال الإحصاء من أجل عملية إدخال البيانات وتحليلها. وفي ضوء ملاحظات المحكمين تم تعديل بعض عبارات الاستبيانات كي تصبح أكثر وضوحاً من حيث الصياغة وانتماءها للمحاور التي تدرج تحتها.

من ناحية أخرى تم حساب معاملات الارتباط بيرسون والتي تعبر عن قوة العلاقة بين كل فقرة من فقرات مجالات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لذلك المجال الذي تنتمي إليه الفقرة، وتعتبر أداة الدراسة بأنها تتمتع بدرجة صدق عالي عندما تكون جميع أو معظم معاملات الارتباط دالة إحصائياً (مستوى الدلالة أقل من 0.05)، وبالتالي يدل على زيادة الاتساق أو التناسق الداخلي للفقرات داخل هذا المجال أو المحور (Sauro & Lewis, 2012).

جدول (2) : معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والدرجة الكلية.

| الرقم | العبارة | معامل الارتباط بيرسون | مستوى الدلالة المعنوية |
|-------|---|-----------------------|------------------------|
| 1. | يقدم الإعلام الأمني الفلسطيني صورة واضحة عن الأحداث لأمنية في فلسطين. | 0.72 | 0.00 |
| 2. | يوجد في المؤسسات الأمنية إدارة خاصة للإعلام الأمني. | 0.53 | 0.00 |

| | | | |
|------|------|---|-----|
| 0.00 | 0.73 | يعمل الإعلام الأمني على توعية المجتمع في استئثار حدوث الأزمات. | 3. |
| 0.00 | 0.73 | يساعد الإعلام الأمني الإدارة في التخطيط لإدارة الأزمات. | 4. |
| 0.00 | 0.65 | يوجد تنسيق مستمر بين الإعلام الأمني الرسمي ومختلف قطاعات الأمن الفلسطينية. | 5. |
| 0.00 | 0.81 | يساهم الإعلام الأمني في الحفاظ على الأمن والاستقرار العام في المجتمع الفلسطيني. | 6. |
| 0.00 | 0.76 | يقدم الإعلام الأمني الفلسطيني التغطية الكاملة لجميع الأزمات المحلية. | 7. |
| 0.00 | 0.65 | يوجد متحدث رسمي يمثل الإعلام الأمني الفلسطيني. | 8. |
| 0.00 | 0.67 | يحرص الإعلام الأمني على طرح الأزمات للجمهور بمصداقية ودقة عالية. | 9. |
| 0.00 | 0.76 | يعمل الإعلام الأمني على تنبيه إدارة الأزمات قبل وقوع الأزمة. | 10. |
| 0.00 | 0.75 | يوفر الإعلام الأمني السيناريوهات التي تساهم في تلافي بعض الأزمات. | 11. |
| 0.00 | 0.61 | يعمل الإعلام الأمني على التقليل من الآثار السلبية للأزمات . | 12. |
| 0.00 | 0.73 | يتعامل الإعلام الأمني مع الشائعات أثناء الأزمة بحذر شديد. | 13. |
| 0.00 | 0.67 | ينشر الإعلام الأمني نتائج الأزمات للجمهور بموضوعية. | 14. |
| 0.00 | 0.68 | يعمل الإعلام الأمني على رفع معنويات الموظفين. | 15. |
| 0.00 | 0.57 | يعمل الإعلام الأمني على متابعة آراء وشعور المجتمع بعد الخروج من الأزمة. | 16. |
| 0.00 | 0.74 | يتوفر في المؤسسات الأمنية الفلسطينية إدارة خاصة للتعامل مع الأزمات. | 17. |
| 0.00 | 0.79 | يتوفر في المؤسسات الأمنية خطط إدارية لمواجهة الأزمات. | 18. |
| 0.00 | 0.64 | تعمل الإدارة على إعادة التنظيم لمواجهة الأزمات. | 19. |
| 0.00 | 0.70 | يوجد تدريب لفرق مختلفة لمواجهة الأزمات. | 20. |
| 0.00 | 0.66 | يوجد تعليمات وإجراءات واضحة للتعامل مع الأزمات. | 21. |
| 0.00 | 0.66 | تعتمد المؤسسات الأمنية الفلسطينية تكنولوجيا وتقنيات حديثة في مواجهة الأزمات. | 22. |

| الرقم | العبرة | معامل الارتباط بيرسون | مستوى الدلالة المعنوية |
|-------|---|-----------------------|------------------------|
| 23. | يوجد لامركزية في القرارات الخاصة في مواجهة الأزمات. | 0.75 | 0.00 |
| 24. | تعلن الإدارة عن وجود الأزمة للجمهور عند وقوعها. | 0.68 | 0.00 |
| 25. | تحدد الإدارة أسباب وقوع الأزمة بدقة قبل معالجتها. | 0.75 | 0.00 |
| 26. | تحرص الإدارة على توفير الموارد المالية لمواجهة الأزمات. | 0.71 | 0.00 |
| 27. | الاستخدام السيء للموارد المالية يسبب الوقوع في بعض الأزمات. | 0.65 | 0.00 |
| 28. | الوضع السياسي الفلسطيني هو المسبب للأزمات. | 0.69 | 0.00 |
| 29. | ترشيد استهلاك الموارد في المؤسسة يقلل من احتمالية وقوع بعض الأزمات. | 0.73 | 0.00 |
| 30. | تستفيد المؤسسات الأمنية من نتائج الأزمات السابقة في مواجهة الأزمات الحالية. | 0.79 | 0.00 |
| 31. | يوجد في المؤسسات الأمنية عدم اتزان في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة الأزمة. | 0.81 | 0.00 |
| 32. | عدم اهتمام المؤسسات الأمنية بدور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات. | 0.71 | 0.00 |
| 33. | الوضع السياسي غير المستقر في فلسطين. | 0.10 | 0.00 |
| 34. | قلة المتخصصين في مجال الإعلام الأمني. | 0.81 | 0.00 |
| 35. | قلة الإمكانيات المادية المتوفرة لدى الإعلام الأمني. | 0.67 | 0.00 |
| 36. | عدم توفر المهارات لدى العاملين في الإعلام. | 0.64 | 0.00 |
| 37. | عدم مواكبة التطورات التي حدثت في المجالات الأمنية المختلفة. | 0.63 | 0.00 |
| 38. | جهل الجمهور بأهمية الإعلام الأمني ودوره. | 0.59 | 0.00 |
| 39. | لا يوجد استراتيجيات أمنية ومهنية واضحة لدى الإعلام الأمني. | 0.68 | 0.00 |
| 40. | يوجد فجوة بين الإعلام الأمني والصحافة. | 0.61 | 0.00 |
| 41. | عدم وضوح المعلومات والبيانات اللازمة. | 0.67 | 0.00 |

| الرقم | العبرة | معامل الارتباط بيرسون | مستوى الدلالة المعنوية |
|-------|--|-----------------------|------------------------|
| 42. | قلة الدورات التي يحصل عليها الإعلاميين في مجال الإعلام الأمني. | 0.68 | 0.00 |
| 43. | يوجد جهات عديدة مسؤولة عن قطاع الإعلام الأمني. | 0.63 | 0.00 |
| 44. | يوجد مركزية في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة الأزمة. | 0.74 | 0.00 |
| 45. | عدم توفر المعلومات الكافية عن الأزمات لدى الإعلاميين الأمنيين. | 0.76 | 0.00 |
| 46. | بُعد الإعلام الأمني عن قضايا المجتمع. | 0.74 | 0.00 |
| 47. | قلة التغذية الراجعة لدى الإعلاميين في مجال الإعلام الأمني. | 0.71 | 0.00 |

من خلال الجدول السابق يتضح وجود ارتباطات دالة إحصائية (مستويات الدلالة المعنوية

أقل من 0.05) بين جميع فقرات الدراسة، والدرجات الكلية للمجالات التي تحتوي تلك الفقرات وكذلك بين الدرجات الكلية للمجالات مع الدرجة الكلية لها، وبذلك تعتبر هذه الفقرات ومجالاتها صادقة في قياس ما وضعت لقياسه عند معامل ارتباط 50% فما فوق .

3.8 خطوات تطبيق الدراسة:

1. بعد التأكد من صدق أداة الدراسة قام الباحث باستهداف 250 موظف منتظم بالعمل داخل الحرم الجامعي في جامعة الاستقلال، من خلال توزيعها إلكترونياً.
2. قام الموظفون بتعبئة الاستبيان بما هو مطلوب منهم وبعد ذلك قام الباحث بجمعها منهم وقد بلغت الاستبيانات المسترجعة 143 استبيان بنسبة استرداد بلغت 57.2%.
3. إدخال البيانات إلى جهاز الحاسوب لتحليل النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي

.SPSS

الفصل الرابع

عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

تمهيد

مفتاح التصحيح

تحليل النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

تحليل النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

4.1 تمهيد:

تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية لخصائص
المبحوثين الشخصية، كما تم الإجابة على أسئلة الدراسة من خلال حساب الأوساط الحسابية
والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان والدرجات الكلية للمجالات، وذلك لأن الدرجات الكلية هي
عبارة عن متغيرات كمية بسبب تكونها من مجموع (أو وسط حسابي) لدرجات الفقرات والتي هي
متغيرات ترتيبية تم اسناد أرقام تعبر عن ترتيبها (بدرجة منخفضة جدا=1 إلى بدرجة مرتفعة
جدا=5). وعليه فإنه من المناسب استخدام الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وباقي الأساليب
الإحصائية الخاصة بالبيانات الكمية في تحليل فقرات الاستبيان، حيث أن الوسط الحسابي للفقرة
يعطي توصيفا واضحا وسهلا ومختصرا لدرجة ما يريد المبحوث التعبير عنه أكثر من النسب
المئوية والتي تحتاج إلى استخدام أكثر من نسبة للتعبير عن درجة الفقرة ومستواها.

كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الأحادي، كما
تم استخدام معادلة الثبات-كرونباخ ألفا لفحص ثبات أداة الدراسة وأسلوب تحليل معاملات الارتباط
بيرسون لفحص صدق أداة الدراسة والعلاقة بين المتغيرات المستقلة التابعة، وذلك باستخدام
الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS .

4.2 مفتاح التصحيح:

بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاما تمثل أوزانها لاتجاهاتهم من (1 _ 5)، تم حساب
فرق أدنى قيمة وهي 1 من أعلى قيمة وهي 5 = 4 وهو ما يسمى المدى، ثم تم قسمة قيمة المدى
على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو 3 ليصبح الناتج $08.0=5/4$ ، وبالتالي

نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداء من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد المستوى بالاعتماد على الوسط الحسابي، والجدول رقم (4.5) يوضح ذلك:

جدول (3): مفتاح التصحيح الخماسي

| المستوى | المتوسط الحسابي |
|-------------|-----------------|
| منخفضة جداً | أقل من 1.79 |
| منخفضة | 1.80-2.59 |
| متوسطة | 2.60-3.39 |
| مرتفعة | 3.40-4.19 |
| مرتفعة جداً | 4.20-5 |

4.3 تحليل النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

نتائج السؤال الأول: ما واقع الإعلام الأمني في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال؟

الجدول رقم (4) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفترات واقع الإعلام الأمني

في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال:

جدول (4) : الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور واقع الإعلام الأمني في فلسطين من وجهة

نظر موظفي جامعة الاستقلال.

| رقم الفقرة | رتبة الفقرة | الفقرة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|------------|-------------|---|---------------|-------------------|---------|
| 2 | .1 | يوجد في المؤسسات الأمنية إدارة خاصة للإعلام الأمني. | 3.71 | 0.93 | مرتفعة |
| 8 | .2 | يوجد متحدث رسمي يمثل الإعلام الأمني الفلسطيني. | 3.58 | 0.93 | مرتفعة |
| 5 | .3 | يوجد تنسيق مستمر بين الإعلام الأمني الرسمي ومختلف قطاعات الأمن الفلسطينية. | 3.55 | 0.96 | مرتفعة |
| 4 | .4 | يساعد الإعلام الأمني الإدارة في التخطيط لإدارة الأزمات. | 3.53 | 0.99 | مرتفعة |
| 6 | .5 | يساهم الإعلام الأمني في الحفاظ على الأمن والاستقرار العام في المجتمع الفلسطيني. | 3.53 | 1.01 | مرتفعة |
| 1 | .6 | يقدم الإعلام الأمني الفلسطيني صورة واضحة عن الأحداث لأمنية في فلسطين. | 3.51 | 0.98 | مرتفعة |
| 13 | .7 | يتعامل الإعلام الأمني مع الشائعات أثناء الأزمة بحذر شديد. | 3.48 | 1.03 | مرتفعة |
| 12 | .8 | يعمل الإعلام الأمني على التقليل من الآثار السلبية للأزمات . | 3.39 | 1.01 | متوسطة |
| 3 | .9 | يعمل الإعلام الأمني على توعية المجتمع في استشعار حدوث الأزمات. | 3.35 | 1.01 | متوسطة |
| 15 | .10 | يعمل الإعلام الأمني على رفع معنويات الموظفين. | 3.31 | 1.01 | متوسطة |
| 11 | .11 | يوفر الإعلام الأمني السيناريوهات التي تساهم في تلافي بعض الأزمات. | 3.26 | 0.99 | متوسطة |
| 7 | .12 | يقدم الإعلام الأمني الفلسطيني التغطية الكاملة لجميع الأزمات المحلية. | 3.25 | 1.05 | متوسطة |
| 14 | .13 | ينشر الإعلام الأمني نتائج الأزمات للجمهور بموضوعية. | 3.18 | 1.04 | متوسطة |

| رقم الفقرة | رتبة الفقرة | واقع الإعلام الأمني في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|----------------------|-------------|---|---------------|-------------------|---------|
| 16 | .14 | يعمل الإعلام الأمني على متابعة آراء وشعور المجتمع بعد الخروج من الأزمة. | 3.18 | 1.08 | متوسطة |
| 10 | .15 | يعمل الإعلام الأمني على تنبيه إدارة الأزمات قبل وقوع الأزمة. | 3.14 | 1.04 | متوسطة |
| 9 | .16 | يحرص الإعلام الأمني على طرح الأزمات للجمهور بمصادقية ودقة عالية. | 3.07 | 1.08 | متوسطة |
| الدرجة الكلية | | | 3.38 | 0.72 | متوسطة |

يوضح الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة

الدراسة التي تقيس آراء ووجهات نظر المبحوثين حول واقع الإعلام الأمني في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.38) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.72) مما يدل على أن درجة آراء ووجهات نظر المبحوثين حول واقع الإعلام الأمني في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال متوسطة.

ورتب فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (يوجد في المؤسسات الأمنية إدارة خاصة للإعلام الأمني). بمتوسط حسابي مقداره (3.71) وانحراف معياري مقداره (0.93)، ثم الفقرة (يوجد متحدث رسمي يمثل الإعلام الأمني الفلسطيني) بمتوسط حسابي مقداره (3.58) وانحراف معياري مقداره (0.93)، ثم الفقرة (يوجد تنسيق مستمر بين الإعلام الأمني الرسمي ومختلف قطاعات الأمن الفلسطينية) بمتوسط حسابي مقداره (3.55) وانحراف معياري مقداره (0.96)، ثم الفقرة (يساعد الإعلام الأمني الإدارة في

التخطيط لإدارة الأزمات) بمتوسط حسابي مقداره (3.53) وانحراف معياري مقداره (0.99)، ثم الفقرة (يساهم الإعلام الأمني في الحفاظ على الأمن والاستقرار العام في المجتمع الفلسطيني) بمتوسط حسابي مقداره (3.53) وانحراف معياري مقداره (1.01) ثم الفقرة (يقدم الإعلام الأمني الفلسطيني صورة واضحة عن الأحداث الأمنية في فلسطين) بمتوسط حسابي مقداره (3.51) وانحراف معياري مقداره (0.98)، ثم الفقرة (يتعامل الإعلام الأمني مع الشائعات أثناء الأزمة بحذر شديد) بمتوسط حسابي مقداره (3.48) وانحراف معياري مقداره (1.03).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (يحرص الإعلام الأمني على طرح الأزمات للجمهور بمصداقية ودقة عالية) بمتوسط حسابي مقداره (3.07) وانحراف معياري مقداره (1.08)، الفقرة (يعمل الإعلام الأمني على تنبيه إدارة الأزمات قبل وقوع الأزمة) بمتوسط حسابي مقداره (3.14) وانحراف معياري مقداره (1.04)، الفقرة (يعمل الإعلام الأمني على متابعة آراء وشعور المجتمع بعد الخروج من الأزمة) بمتوسط حسابي مقداره (3.18) وانحراف معياري مقداره (1.08).

نتائج السؤال الثاني: ما مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال؟

الجدول رقم (5) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور مستوى إدارة

الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال:

جدول (5) : الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور مستوى إدارة الأزمات في

المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

| رقم الفقرة | رتبة الفقرة | الفقرة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|------------|-------------|--|---------------|-------------------|---------|
| 11 | .1 | الاستخدام السيء للموارد المالية يسبب الوقوع في بعض الأزمات. | 3.92 | 1.02 | مرتفعة |
| 12 | .2 | الوضع السياسي الفلسطيني هو المسبب للأزمات. | 3.71 | 1.06 | مرتفعة |
| 13 | .3 | ترشيد استهلاك الموارد في المؤسسة يقلل من احتمالية وقوع بعض الأزمات. | 3.71 | 1.02 | مرتفعة |
| 1 | .4 | يتوفر في المؤسسات الأمنية الفلسطينية إدارة خاصة للتعامل مع الأزمات. | 3.69 | 0.94 | مرتفعة |
| 15 | .5 | يوجد في المؤسسات الأمنية عدم اتزان في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة الأزمة. | 3.58 | 0.99 | مرتفعة |
| 3 | .6 | تعمل الإدارة على إعادة التنظيم لمواجهة الأزمات. | 3.48 | 0.94 | مرتفعة |
| 14 | .7 | تستفيد المؤسسات الأمنية من نتائج الأزمات السابقة في مواجهة الأزمات الحالية. | 3.48 | 0.99 | مرتفعة |
| 6 | .8 | تعتمد المؤسسات الأمنية الفلسطينية تكنولوجيا وتقنيات حديثة في مواجهة الأزمات. | 3.45 | 1.02 | مرتفعة |
| 5 | .9 | يوجد تعليمات وإجراءات واضحة للتعامل مع الأزمات. | 3.43 | 0.87 | مرتفعة |
| 2 | .10 | يتوفر في المؤسسات الأمنية خطط إدارية لمواجهة الأزمات. | 3.41 | 0.98 | مرتفعة |
| 4 | .11 | يوجد تدريب لفرق مختلفة لمواجهة الأزمات. | 3.41 | 0.95 | مرتفعة |
| 8 | .12 | تعلن الإدارة عن وجود الأزمة للجمهور عند وقوعها. | 3.41 | 1.04 | مرتفعة |
| 10 | .13 | تحرص الإدارة على توفير الموارد المالية لمواجهة الأزمات. | 3.37 | 0.92 | متوسطة |

| رقم الفقرة | رتبة الفقرة | الفقرة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|------------|-------------|---|---------------|-------------------|---------|
| 9 | .14 | تحدد الإدارة أسباب وقوع الأزمة بدقة قبل معالجتها. | 3.34 | 1.05 | متوسطة |
| 7 | .15 | يوجد لامركزية في القرارات الخاصة في مواجهة الأزمات. | 3.26 | 1.02 | متوسطة |
| | | الدرجة الكلية | 3.51 | 0.62 | مرتفعة |

يوضح الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس آراء ووجهات نظر المبحوثين حول مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال مرتبة ترتيبياً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.51) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.62) مما يدل على أن درجة آراء ووجهات نظر المبحوثين حول مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال مرتفعة.

ورببت فقرات الأداة ترتيبياً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات : الفقرة (الاستخدام السيء للموارد المالية يسبب الوقوع في بعض الأزمات) بمتوسط حسابي مقداره (3.92) وانحراف معياري مقداره (1.02)، ثم الفقرة (الوضع السياسي الفلسطيني هو المسبب للأزمات) بمتوسط حسابي مقداره (3.71) وانحراف معياري مقداره (1.06)، ثم الفقرة (ترشيد استهلاك الموارد في المؤسسة يقلل من احتمالية وقوع بعض الأزمات). بمتوسط حسابي مقداره (3.71) وانحراف معياري مقداره (1.02) ثم الفقرة (يتوفر في المؤسسات الأمنية الفلسطينية إدارة خاصة للتعامل مع الأزمات) بمتوسط حسابي مقداره (3.69) وانحراف معياري مقداره (0.94) ثم الفقرة (يوجد في المؤسسات الأمنية عدم اتزان في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة الأزمة)

بمتوسط حسابي مقداره (3.58) وانحراف معياري مقداره (0.99) ثم الفقرة (تعمل الإدارة على إعادة التنظيم لمواجهة الأزمات) بمتوسط حسابي مقداره (3.48) وانحراف معياري مقداره (0.94) ثم الفقرة (تستفيد المؤسسات الأمنية من نتائج الأزمات السابقة في مواجهة الأزمات الحالية) بمتوسط حسابي مقداره (3.48) وانحراف معياري مقداره (0.99) ثم الفقرة (تعتمد المؤسسات الأمنية الفلسطينية تكنولوجيا وتقنيات حديثة في مواجهة الأزمات) بمتوسط حسابي مقداره (3.45) وانحراف معياري مقداره (1.02) ثم الفقرة (يوجد تعليمات وإجراءات واضحة للتعامل مع الأزمات) بمتوسط حسابي مقداره (3.41) وانحراف معياري مقداره (0.87) ثم الفقرة (يتوفر في المؤسسات الأمنية خطط إدارية لمواجهة الأزمات) بمتوسط حسابي مقداره (3.41) وانحراف معياري مقداره (0.98) ثم الفقرة (يوجد تدريب لفرق مختلفة لمواجهة الأزمات) بمتوسط حسابي مقداره (3.41) وانحراف معياري مقداره (0.95) ثم الفقرة (تعلن الإدارة عن وجود الأزمة للجمهور عند وقوعها) بمتوسط حسابي مقداره (3.41) وانحراف معياري مقداره (1.04).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (يوجد لامركزية في القرارات الخاصة في مواجهة الأزمات) بمتوسط حسابي مقداره (3.26) وانحراف معياري مقداره (1.02)، الفقرة (تحدد الإدارة أسباب وقوع الأزمة بدقة قبل معالجتها) بمتوسط حسابي مقداره (3.34) وانحراف معياري مقداره (1.05)، الفقرة (تحرص الإدارة على توفير الموارد المالية لمواجهة الأزمات) بمتوسط حسابي مقداره (3.37) وانحراف معياري مقداره (0.92).

نتائج السؤال الثالث: ما المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في

فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال؟

الجدول رقم (6) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المعوقات التي تحد

من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال:

جدول (6): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور المعوقات التي تحد من دور

الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

| رقم الفقرة | رتبة الفقرة | الفقرة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|------------|-------------|--|---------------|-------------------|---------|
| 2 | .1 | الوضع السياسي غير المستقر في فلسطين. | 3.91 | 0.99 | مرتفعة |
| 3 | .2 | قلة المتخصصين في مجال الإعلام الأمني. | 3.91 | 0.81 | مرتفعة |
| 1 | .3 | عدم اهتمام المؤسسات الأمنية بدور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات. | 3.90 | 0.96 | مرتفعة |
| 6 | .4 | عدم مواكبة التطورات التي حدثت في المجالات الأمنية المختلفة. | 3.88 | 0.89 | مرتفعة |
| 7 | .5 | جهل الجمهور بأهمية الإعلام الأمني ودوره. | 3.83 | 0.91 | مرتفعة |
| 4 | .6 | قلة الإمكانيات المادية المتوفرة لدى الإعلام الأمني. | 3.81 | 0.92 | مرتفعة |
| 5 | .7 | عدم توفر المهارات لدى العاملين في الإعلام. | 3.78 | 0.92 | مرتفعة |
| 9 | .8 | يوجد فجوة بين الإعلام الأمني والصحافة. | 3.75 | 0.92 | مرتفعة |
| 11 | .9 | قلة الدورات التي يحصل عليها الإعلاميين في مجال الإعلام الأمني. | 3.75 | 0.86 | مرتفعة |
| 10 | .10 | عدم وضوح المعلومات والبيانات اللازمة. | 3.74 | 0.89 | مرتفعة |

الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

| رقم الفقرة | رتبة الفقرة | الفقرة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|------------|-------------|--|---------------|-------------------|---------|
| 16 | .11 | قلة التغذية الراجعة لدى الإعلاميين في مجال الإعلام الأمني. | 3.71 | 0.94 | مرتفعة |
| 8 | .12 | لا يوجد استراتيجيات أمنية ومهنية واضحة لدى الإعلام الأمني. | 3.66 | 0.95 | مرتفعة |
| 14 | .13 | عدم توفر المعلومات الكافية عن الأزمات لدى الإعلاميين الأمنيين. | 3.63 | 0.96 | مرتفعة |
| 13 | .14 | يوجد مركزية في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة الأزمة. | 3.54 | 1.01 | مرتفعة |
| 12 | .15 | يوجد جهات عديدة مسؤولة عن قطاع الإعلام الأمني. | 3.47 | 0.99 | مرتفعة |
| 15 | .16 | بُعد الإعلام الأمني عن قضايا المجتمع. | 3.46 | 1.02 | مرتفعة |
| | | الدرجة الكلية | 3.71 | 0.58 | مرتفعة |

يوضح الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة

الدراسة التي تقيس آراء ووجهات نظر الباحثين حول المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات الباحثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.71) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.58) مما يدل على أن درجة آراء ووجهات نظر الباحثين حول المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال مرتفعة.

ورُتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه

الفقرات : الفقرة (الوضع السياسي غير المستقر في فلسطين.) بمتوسط حسابي مقداره (3.91) وانحراف معياري مقداره (0.99)، والفقرة (قلة المتخصصين في مجال الإعلام الأمني) بمتوسط حسابي مقداره (3.91) وانحراف معياري مقداره (0.81)، ثم الفقرة (عدم اهتمام المؤسسات الأمنية

بدور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات) بمتوسط حسابي مقداره (3.90) وانحراف معياري مقداره (0.96) ثم الفقرة (عدم مواكبة التطورات التي حدثت في المجالات الأمنية المختلفة) بمتوسط حسابي مقداره (3.88) وانحراف معياري مقداره (0.89) ثم الفقرة (جهل الجمهور بأهمية الإعلام الأمني ودوره) بمتوسط حسابي مقداره (3.83) وانحراف معياري مقداره (0.91) ثم الفقرة (قلة الإمكانيات المادية المتوفرة لدى الإعلام الأمني) بمتوسط حسابي مقداره (3.81) وانحراف معياري مقداره (0.92) ثم الفقرة (عدم توفر المهارات لدى العاملين في الإعلام) بمتوسط حسابي مقداره (3.78) وانحراف معياري مقداره (0.92) ثم الفقرة (يوجد فجوة بين الإعلام الأمني والصحافة) بمتوسط حسابي مقداره (3.75) وانحراف معياري مقداره (0.92) ثم الفقرة (قلة الدورات التي يحصل عليها الإعلاميين في مجال الإعلام الأمني) بمتوسط حسابي مقداره (3.75) وانحراف معياري مقداره (0.75) ثم الفقرة (عدم وضوح المعلومات والبيانات اللازمة) بمتوسط حسابي مقداره (3.74) وانحراف معياري مقداره (0.89) ثم الفقرة (قلة التغذية الراجعة لدى الإعلاميين في مجال الإعلام الأمني) بمتوسط حسابي مقداره (3.71) وانحراف معياري مقداره (0.94) ثم الفقرة (لا يوجد استراتيجيات أمنية ومهنية واضحة لدى الإعلام الأمني) بمتوسط حسابي مقداره (3.66) وانحراف معياري مقداره (0.95)، ثم الفقرة (عدم توفر المعلومات الكافية عن الأزمات لدى الإعلاميين الأمنيين) بمتوسط حسابي مقداره (3.63) وانحراف معياري مقداره (0.96)، ثم الفقرة (يوجد مركزية في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة الأزمة) بمتوسط حسابي مقداره (3.54) وانحراف معياري مقداره (1.01) ثم الفقرة (يوجد جهات عديدة مسؤولة عن قطاع الإعلام الأمني) بمتوسط حسابي مقداره (3.47) وانحراف معياري مقداره (0.99) ثم الفقرة (يُعد الإعلام الأمني عن قضايا المجتمع) بمتوسط حسابي مقداره (3.46) وانحراف معياري مقداره (1.02).

4.4 تحليل النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع الإعلام الأمني وإدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال؟

للإجابة على السؤال الرابع تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون (ر) والدلالة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محوري واقع الإعلام الأمني وإدارة الأزمات كما هو موضح في الجدول رقم (7):

جدول (7) : معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين واقع الإعلام الأمني وإدارة الأزمات:

| المتغيرات | قيمة معامل الارتباط (ر) | الدلالة الإحصائية |
|---------------------|-------------------------|-------------------|
| واقع الإعلام الأمني | إدارة الأزمات | 0.713 |
| | | **0.000 |

يلاحظ من الجدول (7) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية بلغ (0.713)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائياً، ما يعني وجود علاقة بين واقع الإعلام الأمني وإدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال وعليه فإن هناك علاقة إيجابية مرتفعة بين واقع الإعلام الأمني وإدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع الإعلام الأمني و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

لاختبار هذه الفرضية، تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون (ر) والدلالة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محوري واقع الإعلام الأمني و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات كما هو موضح في الجدول (8)

جدول (8) : معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين واقع الإعلام الأمني و المعوقات التي

تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات:

| المتغيرات | قيمة معامل الارتباط (ر) | الدلالة الإحصائية |
|--|-------------------------|-------------------|
| واقع الإعلام الأمني | 0.165 | *0.049 |
| المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات | | |

يلاحظ من الجدول (8) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية بلغ (0.165)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.049) وهي قيمة دالة إحصائياً، ما يعني وجود علاقة بين واقع الإعلام الأمني و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال وعليه فإن هناك علاقة إيجابية منخفضة بين واقع الإعلام الأمني و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

لاختبار هذه الفرضية، تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون (ر) والدلالة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محوري واقع إدارة الأزمات و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني كما هو موضح في الجدول (9)

جدول (9) : معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين إدارة الأزمات و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات.

| المتغيرات | قيمة معامل الارتباط (ر) | الدلالة الإحصائية |
|--|-------------------------|-------------------|
| إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية | 0.356 | **0.000 |
| المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات | | |

يلاحظ من الجدول رقم (9) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية بلغ (0.356)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائياً، ما يعني وجود علاقة بين إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال وعليه فإن هناك علاقة إيجابية متوسطة بين إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغيرات: العمر، المؤهل العلمي، طبيعة الوظيفة، عدد سنوات الخبرة في العمل، مستوى المعرفة في مجال الإعلام الأمني، مستوى المعرفة في مجال الإعلام الأمني.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير العمر.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير العمر، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (10) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في

اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير العمر.

| المجال | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | مستوى الدلالة |
|--|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|---------------|
| واقع الإعلام الأمني في فلسطين | بين المجموعات | 5.596 | 3 | 1.865 | 3.808 | *0.012 |
| | داخل المجموعات | 68.083 | 139 | 0.490 | | |
| | المجموع | 73.679 | 142 | | | |
| مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية | بين المجموعات | 6.105 | 3 | 2.035 | 5.749 | **0.001 |
| | داخل المجموعات | 49.198 | 139 | 0.354 | | |
| | المجموع | 55.303 | 142 | | | |
| المعيقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين | بين المجموعات | 0.100 | 3 | 0.033 | 0.095 | 0.963 |
| | داخل المجموعات | 48.738 | 139 | 0.351 | | |
| | المجموع | 48.838 | 142 | | | |
| الدرجة الكلية | بين المجموعات | 2.227 | 3 | 0.742 | 3.038 | *0.031 |
| | داخل المجموعات | 33.956 | 139 | 0.244 | | |
| | المجموع | 36.182 | 142 | | | |

يتضح من الجدول رقم (10) بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير العمر عند الدرجة الكلية ومحوري (واقع الإعلام الأمني في فلسطين، مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية) وذلك لأن مستوى الدلالة أقل من 0.05، بينما لم تظهر فروقاً في محور المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير العمر.

ومن أجل دراسة الفروق حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير العمر، تم استخدام اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية، حيث تمثل الأرقام في الجدول الفروق في الأوساط الحسابية، والجدول (11) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (11) : نتائج اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية للإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير العمر.

| المحور | المتغير | 30 سنة فما دون | 31 - 40 سنة | 41-50 سنة | 51 فأكثر |
|--|----------------|----------------|-------------|-----------|------------|
| واقع الإعلام الأمني في فلسطين | 30 سنة فما دون | | | | **0.926114 |
| | 31 - 40 سنة | | | | **0.969643 |
| | 41-50 سنة | | | | **1.208073 |
| | 51 فأكثر | | | | |
| مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية | 30 سنة فما دون | | | | **1.025752 |
| | 31 - 40 سنة | | | | **1.199365 |
| | 41-50 سنة | | | | **1.140833 |
| | 51 فأكثر | | | | |
| الدرجة الكلية | 30 سنة فما دون | | | | **0.623009 |
| | 31 - 40 سنة | | | | **0.686627 |
| | 41-50 سنة | | | | 0.735052 |
| | 51 فأكثر | | | | |

* الفرق دالة إحصائياً عند مستوى 0.05.

من خلال الجدول (11) كانت الفروق بين ذوي الأعمار 30 سنة فما دون وذوي الأعمار 51 سنة فأكثر لصالح ذوي الأعمار 30 سنة فما دون، وكذلك كانت الفروق بين ذوي الأعمار 31 - 40 سنة وذوي الأعمار 51 سنة فأكثر لصالح ذوي الأعمار 31-40 سنة، وكذلك كانت الفروق بين ذوي الأعمار 41 - 50 سنة وذوي الأعمار 51 سنة فأكثر لصالح ذوي الأعمار 41-50 سنة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والجدول (12) يوضح ذلك:

جدول (12) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في

اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

| المجال | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | مستوى الدلالة |
|-------------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|---------------|
| واقع الإعلام الأمني في فلسطين | بين المجموعات | 3.213 | 2 | 1.606 | 3.191 | *0.044 |
| | داخل المجموعات | 70.466 | 140 | 0.503 | | |
| | المجموع | 73.679 | 142 | | | |

| المجال | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | مستوى الدلالة |
|--|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|---------------|
| مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية | بين المجموعات | 3.015 | 2 | 1.508 | 4.036 | *0.020 |
| | داخل المجموعات | 52.288 | 140 | 0.373 | | |
| | المجموع | 55.303 | 142 | | | |
| المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين | بين المجموعات | 0.750 | 2 | 0.375 | 1.092 | 0.338 |
| | داخل المجموعات | 48.087 | 140 | 0.343 | | |
| | المجموع | 48.838 | 142 | | | |
| الدرجة الكلية | بين المجموعات | 0.788 | 2 | 0.394 | 1.559 | 0.214 |
| | داخل المجموعات | 35.394 | 140 | 0.253 | | |
| | المجموع | 36.182 | 142 | | | |

يتضح من الجدول (12) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة

حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند الدرجة الكلية ومحور (المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين) وذلك لأن مستوى الدلالة أكبر من 0.05، بينما ظهرت فروقاً في محوري (واقع الإعلام الأمني في فلسطين، مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ومن أجل دراسة الفروق حول (واقع الإعلام الأمني في فلسطين، مستوى إدارة الأزمات في

المؤسسات الأمنية الفلسطينية) تعزى لمتغير المؤهل العلمي، تم استخدام اختبار توكي (Tukey)

للمقارنات الثنائية البعدية، حيث تمثل الأرقام في الجدول الفروق في الأوساط الحسابية، والجدول

(13) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (13): نتائج اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية (واقع الإعلام الأمني في فلسطين، مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

| المحور | المتغير | ثانوية عامة فأقل | دبلوم/بكالوريوس | ماجستير فأعلى |
|--|------------------|------------------|-----------------|---------------|
| واقع الإعلام الأمني في فلسطين | ثانوية | | | |
| | عامة فأقل | | | |
| | دبلوم/بكالوريوس | | | |
| | ماجستير فأعلى | | **0.364391 | |
| مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية | ثانوية عامة فأقل | | | |
| | دبلوم/بكالوريوس | | | |
| | ماجستير فأعلى | | **0.351519 | |

* الفروق دالة إحصائياً عند مستوى 0.05.

من خلال الجدول (13) كانت الفروق بين ذوي المؤهل العلمي دبلوم / بكالوريوس وذوي

المؤهل العلمي ماجستير فأعلى لصالح حملة درجة الماجستير فأعلى.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way

ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات

في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة، والجدول (14) يوضح ذلك:

جدول (14) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في

اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة

الوظيفة.

| المجال | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | مستوى الدلالة |
|--|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|---------------|
| واقع الإعلام الأمني في فلسطين | بين المجموعات | 4.201 | 4 | 1.050 | 2.075 | 0.087 |
| | داخل المجموعات | 69.341 | 137 | 0.506 | | |
| | المجموع | 73.542 | 141 | | | |
| مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية | بين المجموعات | 1.883 | 4 | 0.471 | 1.209 | 0.310 |
| | داخل المجموعات | 53.361 | 137 | 0.389 | | |
| | المجموع | 55.244 | 141 | | | |
| المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين | بين المجموعات | 1.462 | 4 | 0.365 | 1.059 | 0.379 |
| | داخل المجموعات | 47.263 | 137 | 0.345 | | |
| | المجموع | 48.725 | 141 | | | |
| الدرجة الكلية | بين المجموعات | 1.350 | 4 | 0.338 | 1.328 | 0.263 |
| | داخل المجموعات | 34.827 | 137 | 0.254 | | |
| | المجموع | 36.177 | 141 | | | |

يتضح من الجدول (14) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة

حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة عند الدرجة

الكلية وجميع محاور الدراسة وذلك لأن مستوى الدلالة أكبر من 0.05.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير

عدد سنوات الخبرة في مجال العمل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way

ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات

في فلسطين تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في مجال العمل، والجدول (15) يوضح ذلك:

جدول (15) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في

اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير عدد

سنوات الخبرة في مجال العمل.

| المجال | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | مستوى الدلالة |
|--|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|---------------|
| واقع الإعلام الأمني في فلسطين | بين المجموعات | 1.390 | 3 | 0.463 | 0.883 | 0.452 |
| | داخل المجموعات | 71.896 | 137 | 0.525 | | |
| | المجموع | 73.286 | 140 | | | |
| مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية | بين المجموعات | 1.153 | 3 | 0.384 | 0.974 | 0.407 |
| | داخل المجموعات | 54.079 | 137 | 0.395 | | |
| | المجموع | 55.232 | 140 | | | |
| المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين | بين المجموعات | 1.007 | 3 | 0.336 | 0.964 | 0.412 |
| | داخل المجموعات | 47.708 | 137 | 0.348 | | |
| | المجموع | 48.715 | 140 | | | |
| الدرجة الكلية | بين المجموعات | 0.428 | 3 | 0.143 | 0.547 | 0.651 |
| | داخل المجموعات | 35.720 | 137 | 0.261 | | |
| | المجموع | 36.148 | 140 | | | |

يتضح من الجدول (15) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة

حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في

مجال العمل عند الدرجة الكلية وجميع محاور الدراسة وذلك لأن مستوى الدلالة أكبر من 0.05.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال الإعلام الأمني.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال الإعلام الأمني، والجدول (16) يوضح ذلك:

جدول (16): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال الإعلام الأمني.

| المجال | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | مستوى الدلالة |
|--|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|---------------|
| واقع الإعلام الأمني في فلسطين | بين المجموعات | 1.168 | 2 | 0.584 | 1.125 | 0.328 |
| | داخل المجموعات | 72.126 | 139 | 0.519 | | |
| | المجموع | 73.294 | 141 | | | |
| مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية | بين المجموعات | 1.735 | 2 | 0.868 | 2.259 | 0.108 |
| | داخل المجموعات | 53.385 | 139 | 0.384 | | |
| | المجموع | 55.121 | 141 | | | |
| المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين | بين المجموعات | 0.014 | 2 | 0.007 | 0.020 | 0.980 |
| | داخل المجموعات | 48.549 | 139 | 0.349 | | |
| | المجموع | 48.563 | 141 | | | |

| المجال | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|---------------|
| الدرجة الكلية | بين المجموعات | 0.578 | 2 | 0.289 | 1.129 | 0.326 |
| | داخل المجموعات | 35.574 | 139 | 0.256 | | |
| | المجموع | 36.152 | 141 | | | |

يتضح من الجدول (16) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة

حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال

الإعلام الأمني عند الدرجة الكلية وجميع محاور الدراسة وذلك لأن مستوى الدلالة أكبر من 0.05.

الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq$

α) في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى

لمتغير مستوى المعرفة في مجال إدارة الأزمات.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way

ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات

في فلسطين تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال إدارة الأزمات، والجدول (17) يوضح ذلك:

جدول (17) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في

اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير مستوى

المعرفة في مجال إدارة الأزمات.

| المجال | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | مستوى الدلالة |
|--|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|---------------|
| واقع الإعلام الأمني في فلسطين | بين المجموعات | 1.690 | 2 | 0.845 | 1.632 | 0.199 |
| | داخل المجموعات | 71.989 | 139 | 0.518 | | |
| | المجموع | 73.679 | 141 | | | |
| مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية | بين المجموعات | 2.352 | 2 | 1.176 | 3.098 | *0.048 |
| | داخل المجموعات | 52.754 | 139 | 0.380 | | |
| | المجموع | 55.106 | 141 | | | |
| المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين | بين المجموعات | 0.799 | 2 | 0.399 | 1.173 | 0.313 |
| | داخل المجموعات | 47.338 | 139 | 0.341 | | |
| | المجموع | 48.136 | 141 | | | |
| الدرجة الكلية | بين المجموعات | 0.371 | 2 | 0.186 | 0.724 | 0.486 |
| | داخل المجموعات | 35.627 | 139 | 0.256 | | |
| | المجموع | 35.998 | 141 | | | |

يتضح من الجدول (17) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة

حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال

إدارة الأزمات عند الدرجة الكلية ومحوري (واقع الإعلام الأمني في فلسطين، و المعوقات التي تحد

من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين) وذلك لأن مستوى الدلالة أكبر من 0.05،

بينما ظهرت فروقاً في محور مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير

مستوى المعرفة في مجال إدارة الأزمات.

ومن أجل دراسة الفروق حول مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال إدارة الأزمات، تم استخدام اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية، حيث تمثل الأرقام في الجدول الفروق في الأوساط الحسابية، والجدول (18) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (18) : نتائج اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية لمستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال إدارة الأزمات.

| المحور | المتغير | متدنية | متوسطة | مرتفعة |
|--|---------|------------|--------|--------|
| مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية | متدنية | | | |
| | متوسطة | **0.294562 | | |
| | مرتفعة | | | |

* الفروق دالة إحصائياً عند مستوى 0.05.

من خلال الجدول (18) كانت الفروق بين ذوي المعرفة المتدنية وذوي المعرفة المتوسطة

لصالح ذوي المعرفة المتوسطة

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

تمهيد

مناقشة النتائج

ملخص النتائج

التوصيات

5.1 تمهيد:

تم في هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة بعد أن قمنا بالتحليل الإحصائي للبيانات، واستناداً للنتائج تم تقديم جملة من التوصيات التي لا بد من الحرص على تطبيقها من أجل زيادة كفاءة وفاعلية دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات، والحد من المعوقات التي واجهت عمل الإعلام الأمني أثناء إدارة الأزمات في فلسطين.

5.2 مناقشة النتائج:

1. تبين من نتائج الدراسة أنه يوجد في المؤسسات الأمنية إدارة خاصة للإعلام الأمني، وذلك دليل على أهمية الدائرة الإعلامية، وبالتالي تكاد لا تخلو جميع المؤسسات الحكومية من الدوائر الإعلامية المتخصصة كلاً في مجاله. وهذا يتفق مع دراسة (بوجمعة ومسعودي، 2016) حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن الإعلام هو أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها الأجهزة الحكومية من أجل المحافظة على الأمن والاستقرار، كما اتفقت مع دراسة (آل سيد الشيخ وموساوي، 2016) في أن الإعلام الأمني الأساس الذي لا يمكن الاستغناء عنه في المؤسسات الأمنية، لما يقوم به من أدوار سياسية واجتماعية من خلال مساهمته في تحقيق الأمن وحماية المواطنين. وأيضاً اتفقت مع دراسة (الجباوي، 2009) في ضرورة وجود فريق لإدارة الأزمات في المنظمات. وتتفق مع دراسة (الحريري، 2019) في ذلك. كما اتفقت مع دراسة (Nazir, 2008) في أن الحكومات أصبحت تحتاج الإعلام لتعزيز مواقفها.

2. أشارت نتائج الدراسة أنه يوجد متحدث رسمي يمثل الاعلام الامني الفلسطيني، وخير مثال على ذلك اللواء عدنان الضميري الذي يشغل منصب المتحدث باسم الأجهزة الأمنية الفلسطينية

منذ سنة 2009م ولغاية الآن. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الجبوي، 2009) والتي توصلت في نتائجها إلى بروز دور المتحدث الرسمي وأهميته أثناء الأزمات.

3. تبين من نتائج الدراسة أنه يوجد تنسيق مستمر بين الاعلام الامني الرسمي ومختلف قطاعات الامن الفلسطينية، نظراً لما تقوم به السلطة الوطنية الفلسطينية؛ بعقد مؤتمرات سنوية تضم أفراد من كافة الأجهزة الأمنية حول الإعلام الأمني، تتضمن هذه المؤتمرات مناقشة ما تم إنتاجه على مدار السنة فيما يخص الإعلام الأمني، كما يتم دراسة المعوقات التي واجهتهم خلال العمل والعمل على اقتراح الحلول والتوصيات لزيادة الإنتاجية وكفاءتها، كما تقوم السلطة الوطنية الفلسطينية بعمل دورات حول الإعلام الأمني لأفراد الأجهزة الأمنية، خاصة الأفراد المسؤولين عن العمل في مركز الإعلام الأمني. واتفق هذا مع دراسة (الغصين، 2012) والتي توصلت إلى أنه يوجد تنسيق دائم بين الإعلام الأمني وقيادة الوزارة للحفاظ على مصداقية الإعلام الأمني، كما اتفقت مع دراسة (آل سيد الشيخ وموساوي، 2015) في أن دور الإعلام الأمني في معالجة الظاهرة الإجرامية ومحاربتها مكمل لأدوار المؤسسات الإعلامية الأخرى، فهذه النتيجة توضح أنه يوجد تنسيق بين الإعلام والمؤسسات الأخرى. واتفقت أيضاً مع دراسة (Stieglitz، 2018) في ذلك.

4. أظهرت نتائج الدراسة أن الاستخدام السيئ للموارد المالية يسبب الوقوع في بعض الازمات، كما أن ترشيد استهلاك الموارد في المؤسسة يقلل احتمالية وقوعها، ويؤكد الباحث واقعية هذه النتيجة كون أن الإدارة العشوائية هي من أحد مسببات الأزمة؛ والتي تتضمن سوء الإدارة للموارد المالية في المؤسسة. اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (سراني، 2011) أظهرت نتيجة أن عدم الاهتمام بتزويد أجهزة الإعلام الأمني بالتقنيات الحديثة للمساعدة في إيصال الرسائل

الإعلامية بطرق متنوعة ومشوقة يحد من دور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات، وهذا يعد من الأمور التي تتدرج تحت سوء استخدام الموارد المالية.

5. تبين من نتائج الدراسة أنه لا يوجد هناك اهتمام لدى المؤسسات الأمنية بدور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات. واتفق هذا مع دراسة (الغصين، 2012) في أنه يوجد قصور في استخدام الإعلام الأمني في تهيئة الرأي العام في القضايا الأمنية العامة، وأنه يوجد قصور في استخدام الفضائيات الفلسطينية ووسائل الإعلام الجديد في تغطية قضايا الإعلام الأمني، كما اتفقت مع دراسة (سراني، 2011) أنه يوجد هناك عدم اهتمام لدى بعض الإعلاميين في إعداد الرسالة الإعلامية المناسبة والمسايمة للتقلبات والظروف المعاصرة في المجتمع.

6. أظهرت نتائج الدراسة أن الوضع السياسي هو من مسببات وقوع الأزمات في فلسطين وهو أحد المعوقات التي تواجه الإعلام الأمني في ممارسة دوره في إدارة الأزمات، وذلك نظراً للظروف التي عاشتها الأجهزة الأمنية خلال السنوات الماضية والمعاصرة؛ حيث أنها عاشت فترة صعبة من الأزمة السياسية واستهداف لها ولأفرادها. لا يوجد هناك أي دراسة من الدراسات السابقة قد تطرقت لهذه النقطة فأغلب الدراسات كانت عن دول أخرى.

تبين أن قلة عدد المتخصصين في مجال الإعلام الأمني هو أحد المعوقات التي تواجه الإعلام الأمني في ممارسة دوره في إدارة الأزمات، ويرى الباحث أنه كون تخصص الإعلام الأمني مصطلح جديد وحديث على الساحة الفلسطينية، حيث أنه لا يوجد تخصص جامعي في الجامعات الفلسطينية مختص في مجال الإعلام الأمني، وبالتالي أدى ذلك لقلّة عدد المتخصصين في الإعلام الأمني. اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الغصين، 2012) أنه يوجد قصور في كفاءة وإمكانية القائمين على الإعلام الأمني في تخصص الإعلام الأمني ولا يوجد تجديد أو إبداع في العمل، وأنه لا يوجد لديهم القدرة على مواجهة الأزمات. وكما اتفقت مع

دراسة (بغداد، 2016) في بند أن إزالة العوائق الناتجة عن التصرفات الناجمة من أفراد الشرطة تتم في اختيار من يمتلك المؤهلات وتدريبهم. واتفقت مع دراسة (السراني، 2011) حيث توصلت لنتيجة أن نقص الإمكانيات البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجال الإعلام الأمني يحد من دور الإعلام الأمني في الوقاية من الجريمة والتي تمثل أزمة لا بد من حلها لتحقيق الأمن والاستقرار.

7. أشارت نتائج الدراسة أن ترشيد استهلاك الموارد في المؤسسة يقلل من احتمالية وقوع بعض الأزمات. لم تتطرق أي من الدراسات لهذه الفقرة.

8. تبين من نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية مرتفعة بين واقع الإعلام الأمني و إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال. ويعزو الباحث إلى أن الإعلام هو من المكونات الأساسية المتكاملة في دراسة الأزمات وإدارتها، وهو من العلاقات التي لا بد لكل أزمة أن تحملها من أجل إدارتها بالشكل الصحيح، فالإعلام يحتل مكانة مميزة في إدارة الأزمات نظراً لدوره المهم في إمداد البيانات والمعلومات للجمهور أثناء الأزمة. وتعارضت هذه النتيجة مع دراسة (Stieglitz، 2018).

9. اشارت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية منخفضة بين واقع الإعلام الأمني و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال. يعزو الباحث هذا الانخفاض في العلاقة بين الإعلام الأمني والمعوقات التي تحد من دوره في إدارة الأزمات، لانخفاض معرفة المبحوثين في مجال الإعلام الأمني والذي اتضح من خلال التحليل.

10. تبين من نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية متوسطة بين إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في

فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال. ويعزو الباحث تلاشي الفروقات التي تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة بين المبحوثين نظراً لتشابه تقييمهم للإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين.

تعارضت هذه العلاقة مع دراسة (الغصين، 2015) حيث أنه كان هناك فروقات في الإجابات تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

11. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية متوسطة بين إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال. يعزو الباحث أنه نظراً للتأثير المتوسط لهذه المعوقات الذي يمكن للإعلام الأمني تجاوزها من خلال التنسيق المستمر بينه وبين إدارة الأزمات، ووضع خطط استراتيجية تساهم في إدارة الأزمة من قبل الطرفين بكفاءة.

12. تبين من نتائج الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير العمر عند الدرجة الكلية ومحوري (واقع الإعلام الأمني في فلسطين، مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية)، بينما لم تظهر فروقاً في محور المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير العمر. يعزو الباحث ذلك كون أن المصطلحين (الإعلام الأمني وإدارة الأزمات) مصطلحات حديثة النشأة، أدى ذلك إلى وجود فروقات عمرية بين إجابات المبحوثين على الفقرات التي تخص محوري الدراسة (واقع الإعلام الأمني في فلسطين، واقع إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية)، بينما تلاشت الفروقات العمرية فيما بينهم عند الإجابة عن الفقرات التي تخص محور الدراسة (المعوقات التي تحد من

دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين) لأن جميع المبحوثين يعيشون في ظروف متشابهة. اتفقت في هذا مع دراسة (مام، 2016) حيث أنه كان هناك فروقات في الإجابات تعزى لمتغير العمر. وتعارضت في هذه العلاقة مع دراسة (الغصين، 2015) حيث أنه لم يلاحظ وجود فروقات في الإجابات تعزى لمتغير العمر.

13. أشارت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند الدرجة الكلية ومحور (المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين)، بينما ظهرت فروقاً في محوري (واقع الإعلام الأمني في فلسطين، مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية) تعزى لمتغير المؤهل العلمي. يعزو الباحث ذلك لأن معظمهم من المتعلمين ضمن تخصصات مختلفة ومتنوعة، أدت إلى الاختلاف في نظرة المبحوثين لمحوري الدراسة (الإعلام الأمني وإدارة الأزمات)، بينما تلاشت الفروقات فيما بينهم حول متغير المؤهل العلمي في محور الدراسة (المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين) نظراً لأن من هم أقل من الثانوية العامة، يقومون بتطوير أنفسهم باستمرار من خلال الدورات التدريبية، والتي ساهمت في تشكيل خلفية علمية حول المعوقات. اتفقت مع دراسة (الغصين، 2015) في العلاقة التي لا يوجد فيها فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي، بينما اختلفت معها أنه كان هناك فروقاً تعزى لمتغير المؤهل العلمي في محوري الدراسة الإعلام الأمني وإدارة الأزمات.

14. تبين من نتائج الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة.

15. أظهرت نتائج الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في مجال العمل عند الدرجة الكلية وجميع محاور الدراسة. يعزو الباحث أن من هم أقل من 5 سنوات قد خاضوا العديد من التجارب والأحداث الكبيرة والمؤثرة التي زادت من حصيلة خبرتهم ومعارفهم؛ سمحت بتلاشي الفروقات التي تعزى لعدد سنوات الخبرة. واتفقت مع دراسة (الغصين، 2015) في ذلك.

16. تبين بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال الإعلام الأمني عند الدرجة الكلية وجميع محاور الدراسة. يعزو الباحث تلاشي الفروقات المعرفية في مجال الإعلام الأمني كون الإعلام الأمني من المصطلحات التي تم طرحها حديثاً ضمن مجالات الإعلام المتعددة.

17. أشارت نتائج الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال إدارة الأزمات عند الدرجة الكلية ومحوري (واقع الإعلام الأمني في فلسطين، و المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين)، بينما ظهرت فروقاً في محور مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير مستوى المعرفة في مجال إدارة الأزمات.

5.3 ملخص النتائج:

بعد إجراء هذه الدراسة والتي هدفت إلى دراسة الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال، توصل الباحث للعديد من النتائج، أهمها:

1. تحتوي كل من المؤسسات الأمنية على إدارة خاصة للإعلام الأمني تساعد في التخطيط لإدارة الأزمة.
2. يتوفر متحدث رسمي يمثل الإعلام الأمني الفلسطيني.
3. يوجد تنسيق مستمر بين الإعلام الأمني الرسمي ومختلف قطاعات الأمن الفلسطينية.
4. يساهم الإعلام الأمني في الحفاظ على الأمن والاستقرار العام في المجتمع الفلسطيني.
5. يسعى الإعلام الأمني الفلسطيني إلى تقديم الأحداث الأمنية في فلسطين بصورة واضحة، كما أنه يتعامل مع الشائعات أثناء وقوع الأزمة بحذر شديد.
6. يوجد عدم اتزان في اتخاذ القرارات لدى المؤسسات الأمنية أثناء مواجهة الأزمة.
7. تعتمد المؤسسات الأمنية الفلسطينية على التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في مواجهة الأزمات.
8. تبين أن قلة عدد المتخصصين في مجال الإعلام الأمني والوضع السياسي الفلسطيني من أهم المعوقات التي واجهت الإعلام الأمني في ممارسة دوره في إدارة الأزمات.
9. غياب الاهتمام لدى المؤسسات الأمنية بدور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات.

5.4 التوصيات:

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، قدم الباحث العديد من التوصيات التي من شأنها أن تعمل على تحسين دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين، ونذكرها على النحو التالي:

1. العمل على زيادة ثقة الجمهور بمصداقية ودقة المعلومات التي يقدمها الإعلام الأمني، من خلال الحرص على ضرورة طرح المعلومات بعد التأكد من مصداقيتها وبدقة عالية، ومحاوية الشائعات التي من الممكن أن تقلل الثقة بالإعلام الأمني.

2. من المهم جداً توفير المعلومات والبيانات المتاحة قدر الإمكان واللازمة لإدارة الأزمات وذلك من خلال الحرص على توفير قنوات الاتصال الفعالة بين الطرفين، التي بدورها تقوم بتحذير إدارة الأزمات من الأزمات قبل وقوعها.

3. الحرص على متابعة آراء وشعور المجتمع أثناء وبعد وقوع الأزمة، من خلال عمل استطلاعات للرأي والمقابلات مع أصحاب الاختصاص والفئة المتأثرة من الأزمة.

4. طرح تخصص الإعلام الأمني في الجامعات الفلسطينية.

5. تكثيف الدورات المتخصصة في المهارات اللازمة في إنجاز عمل أفراد الإعلام الأمني في إدارة الأزمات بمهنية وحرفية عالية.

6. لا بد أن يقوم الإعلام الأمني بتغطية جميع الأزمات دون استثناء، مع الحرص على تحقيق الانسجام التام بين السياسة الإعلامية المتبعة وإدارة الأزمات.

7. توفير الامكانيات المادية اللازمة من الموازنة والكافية لتمكين الإعلام الأمني للقيام بدوره في مواجهة الأزمات.

8. توفير المعلومات والبيانات المتاحة لإدارة الأزمات من خلال توفير قنوات اتصال فعالة بين الطرفين.

9. أن يقوم الإعلام الأمني بتغطية جميع الأزمات دون استثناء.

الخاتمة

يتضح مما سبق أن الإعلام الأمني يمكن أن يسهم بشكل كبير جداً في تحقيق الأمن والاستقرار في المجتمع، فهو يعد الأساس الذي لا يمكن الاستغناء عن وجوده في المؤسسات الأمنية، نظراً للأدوار التي يقوم بها في المجالات السياسية والاجتماعية والاقتصادية، وبناءً على ذلك فإن الإعلام على تماس مباشر مع حياة الجمهور والأزمات التي يعيشها، فهو يلعب دوراً مهماً في التعريف بالأزمات ومواجهتها وإدارتها بشكل فعال للحد من الأضرار الناجمة عنها.

إن إدارة الأزمة تشغل وسائل الإعلام؛ ضمن سلسلة من الإجراءات التي تهدف إلى تغطية الأحداث والسيطرة عليها، والحد من تفاقمها.

فلا بد أن يكون هناك تناسق بين الإعلام الأمني وإدارة الأزمات، كونه يهتم بدراسة الحالة واتخاذ الإجراءات المناسبة، والقرارات الصائبة في خطوات متسلسلة، تقوم على معرفة واسعة، وإدراك شامل للأزمة القائمة.

فالإعلام دائماً هو الحاضر في الأزمات والمصدر الرئيسي للمعلومات، ولتحقيق ذلك لا بد من العمل على تطوير مهارات الكادر البشري والحرص على توفير متخصصين في الإعلام الأمني، الذي سيكون لهم الدور الكبير والفعال لإدارة الأزمة، وتقديم المعلومات للجمهور.

المراجع

1. المراجع باللغة العربية:

أبو زنيد، ولاء (2017م). "واقع إدارة الأزمات في جهاز الدفاع المدني الفلسطيني كما يدركه الموظفون"، جامعة القدس - فلسطين.

بغدادباي، عبد القادر (2019م). "من تأسيس الإعلام الأمني إلى خلق برامج للتوعية المرورية"، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، مجلد (6)، عدد (3)، الجزائر.

بغدادبي، خديجة (2018م). "الإعلام الأمني ودوره في نشر ثقافة الوعي الأمني المجتمعي"، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد (4)، برلين - ألمانيا.

بودوشة، مريم (2016م). "دور القيادة في إدارة الأزمات داخل المؤسسة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.

بوجمعة، مسعودي، عليوات وأمال (2016م)، "الإعلام الأمني ودوره في تعزيز منظومة الأمن الوطني في المجتمعات العربية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود معمري، السعودية.

بوسنان، رقية (2011)، "الفضائيات الإخبارية العربية والجمهور الجزائري - دراسة في ترتيب الأولويات -"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر

بومدين، سعاد (2020م). "الإعلام الأمني ودوره في الحد من ظاهرة الهجرة"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد(1)، فلسطين.

الجباوي، إبراهيم (2009م)، "الإعلام في الأزمات"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، سوريا، دمشق.

الجبوري، سلام (2014م)، "دور قناتي الحرة والـ (BBC) الفضائيتين الناطقتين باللغة العربية في إثارة الوعي السياسي لدى طلبة الجامعات في الأردن والإمارات"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البترا، الأردن.

الحفني، سامح (2017)، "إدارة الأزمات"، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد (18)، العدد(2)، بورسعيد - مصر.

زكريا، أحمد (2009م)، "نظريات الإعلام"، ط1، المكتبة المصرية للنشر، مصر.

السراني، عبد الله (2011م). "دور الإعلام الأمني في الوقاية من الجريمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض - السعودية.

سيوان وطلبة، شهرزاد وسارة (2015). "دور الإعلام الأمني في التوعية الاجتماعي لدى الطلبة الجامعيين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي - الجزائر.

شعبان، حمدي (2008). "الإعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث"، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة - مصر.

الشيخ أحمد، دانية (2018م). "واقع إدارة الأزمات في مجمع فلسطين الطبي من وجهة نظر العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس - فلسطين.

الشيكري، أنسة (2020م). "أهمية الإعلام الأمني داخل المجتمع"، أطروحة دكتوراه منشورة، مجلة الدراسات الإعلامية، العدد (12)، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا.

صلاح، مها (2012م). "الإعلام الجديد وإدارة الأزمات الأمنية"، ورقة علمية مقدمة في الملتقى العلمي: "الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات"، عمان، الأردن.

صلاحات والجريبي، نظام وعلي، "مدخل للإعلام الأمني والعلاقات العامة"، جامعة الاستقلال، فلسطين، 2010.

عبد القادر، حسين (2016م). "واقع إدارة الأزمات في الإدارة العامة"، دراسة غير منشورة، جامعة الاستقلال - فلسطين.

عبد الله ، ياسر (2020م). "العلاقات العامة والإعلام الأمني في عصر الوسائط المعلوماتية"، الطبعة الأولى، دار الريبة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.

عجوة، علي (2013م). "الإعلام الأمني العربي - الواقع - أسباب القصور - الدور المأمول"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض - السعودية.

الغصين، إيهاب (2012م). "أثر الإعلام الأمني على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية - غزة.

الغول، أحمد (2016م)، "نظرية ترتيب الأولويات (وضع الأجندة) بين النشأة والتطور"، مجلة كلية الآداب، ج (1)، العدد (22)، جامعة الزاوية، ليبيا.

فواز، ابراهيم (2009م). "الإعلام في الأزمات"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة سنت كليمنتس العالمية، سوريا.

قابل وفتيحة، بشيري وخديجة (2016م). "إدارة الأزمات وتطبيقاتها في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة زيان عاشور بالجلفة - الجزائر.

كبابي، صليحة (2018م). "استراتيجيات الإعلام الأمني ومساهمته في بناء منظومة للأمن والدفاع"، مجلة جيل الدراسات السياسية والعلاقات الدولية، العدد (15)، الجزائر.

الكردوسي، عادل (2008)، "دور الإعلام في إدارة الأزمات"، مجلة الأمن والحياة، العدد (318)، الرياض - السعودية.

اللامي وغسان، العيساوي و خالد (2015م). "إدارة الأزمات - الأسس والتطبيقات-" ، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.

الليمون، عبد الله (2014م). "اتجاهات المواطن الأردني إزاء الإعلام الأمني التابع لجهاز الأمن العام"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

مام، خديجة (2017م). " دور الإعلام الأمني في التوعية الاجتماعية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة- الجزائر.

مهيرة، بثينة (2018م). "أثر الإعلام الأمني في استراتيجية الأمن القومي ومسؤوليته في تنمية الأمن الاجتماعي والاقتصادي بالمناطق الحدودية الجزائرية"، مجلة الاقتصاد والقانون، عدد (2)، الجزائر.

النور، رحموني (2013م). "مطبوعة الدعم البيداغوجي في مقياس الاستراتيجية والأمن الدولي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة- الجزائر.

2. المراجع باللغة الأجنبية:

Ahmadi, Ismail (2015). ***Role of Media on Crisis Management***, World of Researches, USA.

Ioannis, Kotsiopoulos (2015), ***Social Media in Crisis Management: Role, Potential, and Risk***, World of Researches, USA.

Nazir, Hussain (2008). ***The Role of Media in National Security***, SSASI Research Report, no. (20), Pakistan.

Rowena & Watson, Rowena & Hayley(2018), ***Bringing Privacy into Fold: Considerations for the Use of Social Media in Crisis Management***, Trilateral Research Ltd., no. 1, London.

Sauro & Lewis, Jeff & James (2012). ***Standardized Usability Questionnaires***, Elsevier Inc.

Stieglitz & Mirbabaie, Stefan & Milad (2018). ***The Adoption of Social Media Analytics for Crisis Management – Challenges and Opportunities***, World of Researches, USA.

Wybo & others (2015). ***Impact of social media in security and crisis management***, Int. J. Emergency Management, no. (2), University Paris–Paris.

3. المواقع الإلكترونية:

أبو عامود، محمد (2017م). "الإعلام الأمني: المفهوم... الوظائف... الإشكاليات"، المعركة - شبكة انتفاضة فلسطين <http://www.almaraka.net>.

الأسدي، مروة (2020م). "الدور الوظيفي للإعلام في معالجة الأزمات والكوارث"، شبكة نبأ المعلوماتية، [/https://www.arabmediasociety.com](https://www.arabmediasociety.com).

الأسدي، مروة، "المسؤولية الاجتماعية: الاصول النظرية والمجالات البحثية"، شبكة نبأ المعلوماتية، 2019/2/19، <https://m.annabaa.org/arabic/studies/18332>، 2021/3/2

أشرف، شيماء، " نظرية المسؤولية الاجتماعية في الإعلام"، 2020/10/17، [/https://m3refh.com](https://m3refh.com)، 2021/3/2

الحديدي، منى (2018م). "الإعلام ومواجهة الأزمات"، مجلة *Arab media & Society*، [/https://www.arabmediasociety.com](https://www.arabmediasociety.com).

الصوافي، عيسى (2018م)، "نور الإعلام في إدارة الأزمات"، موقع الرؤية، [/https://www.alroeya.com](https://www.alroeya.com).

مهدي، لبنى، " ما هي وظائف الإعلام الأمني"، 2020/4/2، [/https://e3arabi.com](https://e3arabi.com)، 2021/3/2

وافي، أمين، " نظرية المسؤولية الاجتماعية"، 2016/4/23،

2021/3/2، <http://site.iugaza.edu.ps/awafi>

4. مراجع أخرى:

- مقابلة تم إجراؤها مع الأستاذ عبد الكريم أبو عرقوب، مدير مركز الإعلام الأمني في فلسطين،

بتاريخ 2020/9/25م.

الملاحق

الملحق رقم (1): نموذج الاستبيان رقم (1)



كلية الدراسات العليا

استبانة (تحكيم)

الموضوع:

"الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين"

إعداد الطالب:

عبد المهدي الشلالة

إشراف:

د. حسين عبد القادر

2021 / 2020م

| | |
|----|---------------|
| -- | رقم الاستبانة |
|----|---------------|

بسم الله الرحمن الرحيم

حفظه الله

سعادة الدكتور/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يتشرف الباحث بأن يضع بين أيديكم استبانة بعنوان (الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين) لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة بجامعة الخليل.

ولتحقيق الهدف من الدراسة صممت الاستبانة من جزأين:

الجزء الأول: يشتمل على المتغيرات الأولية ،

أما الجزء الثاني: يشتمل على محاور الدراسة، وهي:

1- ما واقع الإعلام الأمني في فلسطين ؟

2- ما مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية ؟

3- ما المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين؟

أمل التكرم بالاطلاع على نموذج الاستبانة والمشاركة في تحكيم مدى ملاءمة عبارات كل محور وقياسها لأبعاد المحور، مع إضافة ما ترونه مناسباً، علماً بأن الإجابات ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ، كما أنه في مثل هذه الاستبانة لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة ، ولكن الإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن وجهة نظرك بصراحة وبموضوعية ، وهو ما أطمح إليه من أجل نجاح هذه الدراسة.

وتقبلوا تقديري واحترامي،،

جوال/ 0598626414

البريد الإلكتروني abdalmohdeshalalfeh@gmail.com

أولاً : البيانات الأولية:

أ- العمر :

- 1) أقل من 30 سنة
- 2) من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
- 3) من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
- 4) 50 سنة فأكثر

ب- المؤهل العلمي:

- 1) ثانوية عامة
- 2) دبلوم
- 3) بكالوريوس
- 4) ماجستير
- 5) دكتوراه

ج- طبيعة الوظيفة:

- 1) عسكري
- 2) إداري
- 3) أكاديمي
- 4) إداري أكاديمي
- 5) عسكري أكاديمي

د- عدد سنوات الخبرة في مجال العمل:

- 1) أقل من 5 سنوات
- 2) من 5 إلى أقل من 10 سنة
- 3) من 10 إلى أقل من 15 سنة
- 4) 15 سنة فأكثر

و- عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها في مجال (الإعلام الأمني):

- 1) لم أحصل على أية دورة
- 2) دورة واحدة فقط
- 3) دورتان
- 4) ثلاث دورات فأكثر

ي- عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها في مجال (إدارة الأزمات):

- 1) لم أحصل على أية دورة
- 2) دورة واحدة فقط
- 3) دورتان
- 4) ثلاث دورات فأكثر

ثانياً: محاور الدراسة :-

المحور الأول: واقع الإعلام الأمني في فلسطين:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين واقع الإعلام الأمني في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال . الرجاء تحديد مدى وضوح الفقرة وأهميتها ومدى مناسبتها للمحور، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة.

| م | العبارة | مدى وضوح الفقرة | | مدى أهمية الفقرة | | مدى مناسبة الفقرة للمحور | |
|----|---|-----------------|-----------|------------------|----------|--------------------------|------------|
| | | واضحة | غير واضحة | مهمة | غير مهمة | مناسبة | غير مناسبة |
| 1 | يقدم الإعلام الأمني الفلسطيني صورة واضحة عن الأحداث الأمنية. | | | | | | |
| 2 | يوجد في المؤسسات الأمنية إدارة للإعلام الأمني. | | | | | | |
| 3 | سياسة الإعلام الأمني الفلسطيني واضحة. | | | | | | |
| 4 | يساعد الإعلام الأمني الإدارة في التخطيط للأزمات. | | | | | | |
| 5 | هناك اتصال مستمر بين الإعلام الأمني والإدارة. | | | | | | |
| 6 | يساهم الإعلام الأمني في الحفاظ على الأمن والاستقرار العام. | | | | | | |
| 7 | يقدم الإعلام الأمني التغطية الكاملة لجميع الأزمات المحلية. | | | | | | |
| 8 | يوفر الإعلام الأمني المعلومات الكافية عن الأزمة لإدارة الأزمات. | | | | | | |
| 9 | يوجد توافق بين الإعلام الأمني وإدارة الأزمات. | | | | | | |
| 10 | يوجد متحدث رسمي يمثل الإعلام الأمني. | | | | | | |
| 11 | يحرص الإعلام الأمني على طرح الأزمات للجمهور بدقة عالية. | | | | | | |
| 12 | يعمل الإعلام الأمني على تنبيه إدارة الأزمات قبل وقوع الأزمة. | | | | | | |
| 13 | يوفر الإعلام الأمني السيناريوهات التي تساهم في تلافي الأزمات. | | | | | | |
| 14 | يعمل الإعلام الأمني على تضخيم الأزمات . | | | | | | |

| م | العبارة | مدى وضوح الفقرة | | مدى أهمية الفقرة | | مدى مناسبة الفقرة للمحور | |
|----|---|-----------------|-----------|------------------|----------|--------------------------|------------|
| | | واضحة | غير واضحة | مهمة | غير مهمة | مناسبة | غير مناسبة |
| 15 | يحرص الإعلام الأمني على التعامل مع الشائعات أثناء الأزمة بحذر شديد. | | | | | | |
| 16 | ينشر الإعلام الأمني نتائج الأزمات بموضوعية. | | | | | | |
| 17 | يعمل الإعلام الأمني على رفع قدرات الموظفين. | | | | | | |
| 18 | يحصل الإعلام الأمني على المعلومات في إدارة الأزمات بموضوعية. | | | | | | |

يمكن إضافة ما ترونه مناسباً للمحور:

المحور الثاني: مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال. الرجاء تحديد مدى وضوح الفقرة وأهميتها ومدى مناسبتها للمحور، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة.

| م | العبارة | مدى وضوح الفقرة | | مدى أهمية الفقرة | | مدى مناسبة الفقرة للمحور | |
|---|--|-----------------|-----------|------------------|----------|--------------------------|------------|
| | | واضحة | غير واضحة | مهمة | غير مهمة | مناسبة | غير مناسبة |
| 1 | يتوفر في المؤسسات إدارة خاصة للتعامل مع الأزمات. | | | | | | |
| 2 | يتوفر في المؤسسات خطط إدارية لمواجهة الأزمات. | | | | | | |
| 3 | تقوم الإدارة بإعادة التنظيم لمواجهة الأزمات. | | | | | | |
| 4 | تستخدم الإدارة أسلوب التدوير الوظيفي لمواجهة الأزمات. | | | | | | |
| 5 | تعتمد المؤسسات أسلوب الرقابة الموجهة للحد من وقوع الأزمات. | | | | | | |

| م | العبارة | مدى وضوح الفقرة | | مدى أهمية الفقرة | | مدى مناسبة الفقرة للمحور | |
|----|---|-----------------|-----------|------------------|----------|--------------------------|------------|
| | | واضحة | غير واضحة | مهمة | غير مهمة | مناسبة | غير مناسبة |
| 6 | تعتمد المؤسسات تكنولوجيا وتقنيات حديثة في مواجهة الأزمات. | | | | | | |
| 7 | يوجد لامركزية في القرارات الخاصة في مواجهة الأزمات. | | | | | | |
| 8 | تنتشر الشائعات أثناء وقوع الأزمات. | | | | | | |
| 9 | تحفي الإدارة ما يدل على وجود الأزمة وتدعي سلامة الوضع. | | | | | | |
| 10 | تعمل الإدارة على تفويض الصلاحيات أثناء التعامل مع الأزمة. | | | | | | |
| 11 | تحدد الإدارة أسباب وقوع الأزمة بدقة لمعالجتها. | | | | | | |
| 12 | أشارك دائماً في حل الأزمات. | | | | | | |
| 13 | تحرص الإدارة على توفير الموارد المالية لمواجهة الأزمات. | | | | | | |
| 14 | الاستخدام السيء للموارد المالية يسبب الوقوع في الأزمات. | | | | | | |
| 15 | الوضع السياسي الفلسطيني هو المسبب للأزمات. | | | | | | |
| 16 | ترشيد استهلاك الموارد في المؤسسة يقلل من احتمالية وقوع الأزمات. | | | | | | |
| 17 | تستخدم المؤسسات نتائج الأزمات السابقة في مواجهة الأزمات الحالية. | | | | | | |
| 18 | يوجد في المؤسسات عدم اتزان في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة الأزمة. | | | | | | |
| 19 | تعيين الموظفين بطريقة عشوائية غير ممنهجة يسبب وقوع الأزمات. | | | | | | |

يمكن إضافة ما ترونه مناسباً للمحور:

المحور الثالث: المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال. الرجاء تحديد مدى وضوح الفقرة وأهميتها ومدى مناسبتها للمحور، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة.

| م | العبارة | مدى وضوح الفقرة | | مدى أهمية الفقرة | | مدى مناسبة الفقرة للمحور | |
|----|--|-----------------|-----------|------------------|----------|--------------------------|------------|
| | | واضحة | غير واضحة | مهمة | غير مهمة | مناسبة | غير مناسبة |
| 1 | عدم اهتمام المؤسسات الأمنية بدور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات. | | | | | | |
| 2 | الوضع السياسي في فلسطين. | | | | | | |
| 3 | قلة المتخصصين في مجال الإعلام الأمني. | | | | | | |
| 4 | قلة الإمكانيات المادية المتوفرة لدى الإعلام الأمني. | | | | | | |
| 5 | عدم توفر المهارات لدى الإعلاميين الأمنيين. | | | | | | |
| 6 | عدم مواكبة التطورات التي حدثت في الحياة الأمنية. | | | | | | |
| 7 | جهل الجمهور بالإعلام الأمني ودوره. | | | | | | |
| 8 | لا يوجد استراتيجيات أمنية واضحة لدى الإعلام الأمني. | | | | | | |
| 9 | الفجوة بين الإعلام الأمني والصحافة. | | | | | | |
| 10 | عدم وضوح المعلومات والبيانات اللازمة. | | | | | | |
| 11 | وجود غموض يؤدي إلى تفسير الأزمة بطرق مختلفة. | | | | | | |
| 12 | قلة الدورات التي يحصل عليها الإعلاميين الأمنيين. | | | | | | |
| 13 | وجود جهات عديدة مسؤولة عن الأمن. | | | | | | |

| م | العبارة | مدى وضوح الفقرة | | مدى أهمية الفقرة | | مدى مناسبة الفقرة للمحور | |
|----|---|-----------------|-----------|------------------|----------|--------------------------|------------|
| | | واضحة | غير واضحة | مهمة | غير مهمة | مناسبة | غير مناسبة |
| 14 | المركزية في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة الأزمة. | | | | | | |
| 15 | عدم توفر التغطية الكاملة عن الأزمات لدى الإعلام الأمني. | | | | | | |
| 16 | بُعد الإعلام الأمني عن قضايا المجتمع. | | | | | | |
| 17 | السياسة الإعلامية المتبعة في التعامل مع الأزمات. | | | | | | |
| 18 | عدم وجود تنسيق بين الإعلام الأمني وإدارة الأزمات. | | | | | | |
| 19 | قلة التغذية الراجعة لدى الإعلاميين الأمنيين | | | | | | |

يمكن إضافة ما ترونه مناسباً للمحور:

الملحق رقم (2): نموذج استبيان رقم (2)



كلية الدراسات العليا

استبيان

الموضوع:

"الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين"

(موظفي جامعة الاستقلال أنموذجاً)

إعداد الطالب:

عبد المهدي الشلالة

إشراف:

د. حسين عبد القادر

2021 /2020م

| | |
|----|---------------|
| -- | رقم الاستبانة |
|----|---------------|

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

في إطار إنجاز رسالة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة من جامعة الخليل، نرجو من سيادتكم ملئ هذه الاستمارة بصدق وموضوعية قصد مساعدتنا في إنجاز دراستنا هذه كما نرجو أن تكون إجاباتكم دقيقة قصد التوصل إلى نتائج إيجابية، ولكم منا فائق التقدير والاحترام.

ملاحظة (1): - وضع علامة (✓) أمام الإجابة المختارة.

- البيانات الواردة في الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض العلمية للبحث.

ملاحظة (2): الإعلام الأمني: هو أحد أفرع الإعلام التخصصية، الذي يهدف لإخبار الجمهور بالموضوعات التي تخص الأمن والاستقرار في المجتمع، وانجازات الأجهزة الأمنية، ويقوم بذلك رجال الأمن بمساعدة رجال الإعلام من خلال وسائل الإعلام المختلفة.

إدارة الأزمات: هي عملية إدارية تتضمن مجموعة من الاجراءات الاستثنائية التي تتجاوز الوصف الوظيفي، والتي تمكن الإدارة من التنبؤ بمكان الأزمة واتجاهها، وتهيئة المنظمة للتعامل معها من خلال مجموعة من القدرات الإدارية المدربة لمواجهة الأزمات والقضاء عليها والحد من الخسائر الناجمة عنها.

رقم الجوال: 0598626414

البريد الإلكتروني: abdalmohdeshalalfeh@gmail.com

أولاً : البيانات الأولية:

ت- العمر :

30 سنة فما دون. (1) 31 - 40 سنة. (2)

41 - 50 سنة. (3) 51 فأكثر. (4)

ث- المؤهل العلمي:

ثانوية عامة فأقل (1) دبلوم/ بكالوريوس (2) ماجستير فأعلى (3)

ج- طبيعة الوظيفة:

عسكري (1) إداري (2) أكاديمي (3)

إداري أكاديمي (4) عسكري أكاديمي (5)

د- عدد سنوات الخبرة في مجال العمل:

5 سنوات فما دون. (1) 6 - 10 سنوات. (2)

11 - 15 سنة. (3) 16 سنة فأكثر. (4)

و- مستوى المعرفة في مجال (الإعلام الأمني):

متدنية. (1) متوسطة. (2) مرتفعة. (3)

ي- مستوى المعرفة في مجال (إدارة الأزمات):

متدنية. (1) متوسطة. (2) مرتفعة. (3)

ثانياً: محاور الدراسة :-

المحور الأول: واقع الإعلام الأمني في فلسطين:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين واقع الإعلام الأمني في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال . الرجاء تحديد الإجابة المناسبة، وذلك بوضع علامة (✓) أمامها.

| م | العبارة | بشدة موافق | موافق | متوسطة | معارض | بشدة معارض |
|---|---|------------|-------|--------|-------|------------|
| 1 | يقدم الإعلام الأمني الفلسطيني صورة واضحة عن الأحداث لأمنية في فلسطين. | | | | | |
| 2 | يوجد في المؤسسات الأمنية إدارة خاصة للإعلام الأمني. | | | | | |
| 3 | يعمل الإعلام الأمني على توعية المجتمع في استشعار حدوث الأزمات. | | | | | |
| 4 | يساعد الإعلام الأمني الإدارة في التخطيط لإدارة الأزمات. | | | | | |
| 5 | يوجد تنسيق مستمر بين الإعلام الأمني الرسمي ومختلف قطاعات الأمن الفلسطينية. | | | | | |
| 6 | يساهم الإعلام الأمني في الحفاظ على الأمن والاستقرار العام في المجتمع الفلسطيني. | | | | | |
| 7 | يقدم الإعلام الأمني الفلسطيني التغطية الكاملة لجميع الأزمات المحلية. | | | | | |
| 8 | يوجد متحدث رسمي يمثل الإعلام الأمني الفلسطيني. | | | | | |

| م | العبارة | موافق بشدة | موافق | متوسطة | معارض | بشدة معارض |
|----|---|------------|-------|--------|-------|------------|
| 9 | يحرص الإعلام الأمني على طرح الأزمات للجمهور بمصادقية ودقة عالية. | | | | | |
| 10 | يعمل الإعلام الأمني على تنبيه إدارة الأزمات قبل وقوع الأزمة. | | | | | |
| 11 | يوفر الإعلام الأمني السيناريوهات التي تساهم في تلافي بعض الأزمات. | | | | | |
| 12 | يعمل الإعلام الأمني على التقليل من الآثار السلبية للأزمات . | | | | | |
| 13 | يتعامل الإعلام الأمني مع الشائعات أثناء الأزمة بحذر شديد. | | | | | |
| 14 | ينشر الإعلام الأمني نتائج الأزمات للجمهور بموضوعية. | | | | | |
| 15 | يعمل الإعلام الأمني على رفع معنويات الموظفين. | | | | | |
| 16 | يعمل الإعلام الأمني على متابعة آراء وشعور المجتمع بعد الخروج من الأزمة. | | | | | |

المحور الثاني: مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر

موظفي جامعة الاستقلال. الرجاء تحديد الإجابة المناسبة، وذلك بوضع علامة (✓) أمامها.

| م | العبارة | بشدة موافق | موافق | متوسطة | معارض | بشدة معارض |
|----|--|------------|-------|--------|-------|------------|
| 1 | يتوفر في المؤسسات الأمنية الفلسطينية إدارة خاصة للتعامل مع الأزمات. | | | | | |
| 2 | يتوفر في المؤسسات الأمنية خطط إدارية لمواجهة الأزمات. | | | | | |
| 3 | تعمل الإدارة على إعادة التنظيم لمواجهة الأزمات. | | | | | |
| 4 | يوجد تدريب لفرق مختلفة لمواجهة الأزمات. | | | | | |
| 5 | يوجد تعليمات وإجراءات واضحة للتعامل مع الأزمات. | | | | | |
| 6 | تعتمد المؤسسات الأمنية الفلسطينية تكنولوجيا وتقنيات حديثة في مواجهة الأزمات. | | | | | |
| 7 | يوجد لامركزية في القرارات الخاصة في مواجهة الأزمات. | | | | | |
| 8 | تعلن الإدارة عن وجود الأزمة للجمهور عند وقوعها. | | | | | |
| 9 | تحدد الإدارة أسباب وقوع الأزمة بدقة قبل معالجتها. | | | | | |
| 10 | تحرص الإدارة على توفير الموارد المالية لمواجهة الأزمات. | | | | | |
| 11 | الاستخدام السيء للموارد المالية يسبب الوقوع في بعض الأزمات. | | | | | |
| 12 | الوضع السياسي الفلسطيني هو المسبب للأزمات. | | | | | |
| 13 | ترشيد استهلاك الموارد في المؤسسة يقلل من احتمالية وقوع بعض الأزمات. | | | | | |
| 14 | تستفيد المؤسسات الأمنية من نتائج الأزمات السابقة في مواجهة الأزمات الحالية. | | | | | |

يوجد في المؤسسات الأمنية عدم اتزان في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة الأزمة.

15

المحور الثالث: المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين المعوقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال. الرجاء تحديد الإجابة المناسبة، وذلك بوضع علامة (✓) أمامها.

| م | العبارة | بشدة | موافق | متوسطة | معارض | بشدة | معارض |
|---|--|------|-------|--------|-------|------|-------|
| 1 | عدم اهتمام المؤسسات الأمنية بدور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات. | | | | | | |
| 2 | الوضع السياسي غير المستقر في فلسطين. | | | | | | |
| 3 | قلة المتخصصين في مجال الإعلام الأمني. | | | | | | |
| 4 | قلة الإمكانيات المادية المتوفرة لدى الإعلام الأمني. | | | | | | |
| 5 | عدم توفر المهارات لدى العاملين في الإعلام. | | | | | | |
| 6 | عدم مواكبة التطورات التي حدثت في المجالات الأمنية المختلفة. | | | | | | |
| 7 | جهل الجمهور بأهمية الإعلام الأمني ودوره. | | | | | | |
| 8 | لا يوجد استراتيجيات أمنية ومهنية واضحة لدى الإعلام الأمني. | | | | | | |

| م | العبارة | موافق بشدة | موافق | متوسطة | معارض | بشدة | معارض |
|----|--|------------|-------|--------|-------|------|-------|
| 9 | يوجد فجوة بين الإعلام الأمني والصحافة. | | | | | | |
| 10 | عدم وضوح المعلومات والبيانات اللازمة. | | | | | | |
| 11 | قلة الدورات التي يحصل عليها الإعلاميين في مجال الإعلام الأمني. | | | | | | |
| 12 | يوجد جهات عديدة مسؤولة عن قطاع الإعلام الأمني. | | | | | | |
| 13 | يوجد مركزية في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة الأزمات. | | | | | | |
| 14 | عدم توفر المعلومات الكافية عن الأزمات لدى الإعلاميين الأمنيين. | | | | | | |
| 15 | بُعد الإعلام الأمني عن قضايا المجتمع. | | | | | | |
| 16 | قلة التغذية الراجعة لدى الإعلاميين في مجال الإعلام الأمني. | | | | | | |

الملحق رقم (3): قائمة بأسماء المحكمين:

| | |
|--------------------|--|
| أ.د. سمير أبو زنيد | عميد كلية التمويل والإدارة في جامعة الخليل، ورئيس لجنة الدراسات العليا. |
|--------------------|--|

| | |
|--------------------|--|
| أ.د. نادر الشوامرة | رئيس قسم العلوم الأمنية في جامعة الاستقلال - أريحا. |
| د. سلمان التلاحمة | عميد التخطيط والتطوير في جامعة الخليل. |
| د. مروان علاونة | رئيس قسم الإدارة العامة والعلوم العسكرية في جامعة الاستقلال -أريحا. |
| أ.د. محمد الجعبري | أستاذ مساعد/ إدارة الموارد البشرية والاستراتيجيات في جامعة الخليل. |