الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين (من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال)

أ. عبد المهدي محمد الشلالفة

جامعة الاستقلال

الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

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 متحدث رسمي يمثل الإعلام الأمني الفلسطيني، وجود تنسيق مستمر بين الإعلام الأمني الرسمي ومختلف قطاعات الأمن الفلسطينية، كما أن قلة عدد المتخصصين في مجال الإعلام الأمني، والوضع السياسي غير المستقر من أهم المعيقات التي واجهت الإعلام الأمني في ممارسة دوره في إدارة الأزمات.

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، 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 الفعّالة بين الطرفين، 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.

الكلمات المفتاحية: الأزمات، الأمنية، إدارة، الإعلام الأمني، إدارة الأزمات، الدور.

Security media and its role in crisis management in Palestine " From the viewpoint of Al-Istiqlal University employees"

Abstract:

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.

To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical approach was adopted through a specially designed questionnaire, distributed to (250) employees at Al-Istiqlal University, and (143) returned- valid responses were analysed (57.2%).

The study concluded many results: 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, that the political situation 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.

The study recommended: increasing 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. Providing 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, to follow the views and feelings of society during and after the crisis, introduce the specialty of security media in Palestinian universities. Intensifying specialized courses in the necessary skills in accomplishing the security media personnel work in crisis management professionally.

Keywords: Crisis, Security, management, Security Media, Crisis Management, The Role.

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

مقدمة:

أصبح الإعلام في الوقت الحالي من الحقوق الأساسية للإنسان، لقدرته 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

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

الإعلام الأمني في المؤسسات الأمنية الفلسطينية ودوره في إدارة الأزمات، وستساعد هذه الدراسة العاملين في وسائل الاعلام الامني في التعرف على أهم المشاكل والمعيقات التي يواجها الإعلام الأمني وإدارة الأزمات في المؤسسات، والتأكيد على أهمية تحفيز الإعلام الفلسطيني لإظهار الحقائق والحيادية في عملها وأدائها.

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)

وعطفاً على ما سبق، فقد جاءت مشكلة الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي: ما دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال؟

وتفرع عن التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما واقع الاعلام الأمني في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال؟
2. ما واقع تطبيق إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال؟
3. ما المعيقات التي تحد من دور الاعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال ؟

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 من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.
2. معرفة واقع إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.
3. التعرف إلى مفهوم الإعلام الامني ومزاياه وأهدافه ووظائفه واشكالياته.
4. معرفة ما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإعلام الأمني ودوره في

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

إدارة الأزمات في فلسطين.

5. التعرف إلى مفهوم إدارة الأزمات ومتطلباتها وأساليبها وأهدافها.
6. معرفة المعيقات التي تحد من دور الاعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.
7. الوصول إلى توصيات تسهم في تعزيز دور الإعلام الأمني في ادارة الازمات وتطوير قدرات العاملين فيها.

أهمية الدراسة:

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 والمعيقات التي يواجها الإعلام الأمني وإدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية، سوف تساعد في التأكيد على أهمية تحفيز الإعلام الفلسطيني لإظهار الحقائق والحيادية في عملها وأدائها.

فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها يمكن صياغة الفرضيات الرئيسية التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع الإعلام الأمني والمعيقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية والمعيقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

- 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 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.

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.

حدود الدراسة:

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

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

مصطلحات الدراسة:

- **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.
- **الأمن:** هو 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.
- **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.
- **الأزمة:** هي خلل مفاجئ يحدث في دولة فلسطين نتيجة لأوضاع غير مستقرة، تتطور بشكل غير متوقع ولا يستطيع متخذي القرار السيطرة عليها فتحدث أزمة.
- **إدارة الأزمات:** هي عملية إدارية تقوم بها الاجهزة الامنية 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.

الخلفية النظرية:

الإعلام الأمني:

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)

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

ثانياً: نظرية المسؤولية الاجتماعية: نشأت هذه النظرية نتيجة الجدل بين دعاة نظرية الحرية المطلقة والحرية المقيدة، ويؤكد دعاتها 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).

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

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

ويرى الباحث أنه في الغالب يتم التعتيم 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. (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، واشباع 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.

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.

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

أهمية الإعلام الأمني:

يستمد 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، وتسليط 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)

إدارة الأزمات:

أسباب نشوء الأزمة:

هناك العديد من الأسباب التي من الممكن من خلالها التنبؤ بنشوء الأزمة كما ذكرها الباحثون: (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 متخذو القرار أن يتم توضيح الموقف بالشكل الصحيح لتجنب حدوث سوء الفهم.
2. سوء التقدير والتقسيم: يعني ذلك الإفراط في الثقة بالنفس في مواجهة الطرف الآخر، وسوء تقدير قوته والتقليل من شأنه، وبالتالي يؤدي إلى حدوث أزمة.

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

3. الإدارة العشوائية: إن الإدارة العشوائية من شأنها أن تدمر الكيان الخاص بالمنظمة، فهي تقوم على الجهل وتشجيع الانحراف والاعتماد على التوجيهات الشخصية للقادة وافتقادهم للرؤيا المستقبلية.
4. الاشاعات: 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.
5. الأخطاء البشرية: الإهمال في الأخطاء التي قد تحدث يؤدي إلى نشوء الأزمات.
6. 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.
7. 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.

مراحل إدارة الأزمات:

إن إدارة الأزمات بكفاءة وفعالية يرتبط بفن التعامل مع المواقف الأزموية المختلفة، وذلك بهدف تجنب وقوع الخسائر. وهناك عدة مراحل لإدارة الأزمة 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.
2. الاستعداد والوقاية: يجب أن تتوافر لدى المنظمات والمجتمعات الاستعدادات والأساليب الوقائية الكافية لمواجهة الأزمات، فإن إشارات الإنذار على أهميتها إلا أنها من الصعب أن تمنع وقوع شيء لم تتنبأ بحدوثه.
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

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

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.

5. التعلم: وهي المرحلة الأخيرة في إدارة الأزمات، وتتمثل في التعلم المستمر وإعادة التقييم لتحسين ما تم إنجازه سابقاً.

الدراسات السابقة:

- 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.
- دراسة (آل 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 قصدية 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.

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

- 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 يعتد 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.
- 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 صمم الباحث الاستبيان كأداة للدراسة، كما أنه تم استخدام المقابلة للحصول على معلومات حول دور مديرية الأمن بولاية المسيلة في الإعلام والتوعية بمخاطر المخدرات. 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 لايصال الهدف من برامج حملات التوعية الاجتماعية، وأن أهمية وضع استراتيجية من قبل مؤسسات الأمن تكم في التقليل والحد من ظاهرة تعاطي المخدرات.
- 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 تتسم بالديناميكية والتداخل في السمات والمراحل، وتختلف

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

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 الاسترشادية التي يمكن أن تساعد منظمات الأعمال على تحسين كفاءة وجودة جهودها الاتصالية عبر وسائل الاعلام الاجتماعي أوقات الأزمات.

– 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 عن محاور الدراسة، كما أنه تم اعتماد المقابلة كأداة أخرى للدراسة، 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.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، فهو المنهج المناسب لهذا النوع من الدراسات.

مجتمع وعينة الدراسة:

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

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

جدول (1): خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية	القيم الناقصة
العمر	30سنة فما دون	101	70.6%	–
	31– 40 سنة	21	14.7%	
	41–50 سنة	16	11.2%	
	51 فأكثر	5	3.5%	
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	37	25.9%	––
	دبلوم/بكالوريوس	71	49.6%	
	ماجستير فأعلى	35	24.5%	
طبيعة الوظيفة	عسكري	52	36.6%	1
	إداري	39	27.5%	
	أكاديمي	30	21.1%	
	إداري أكاديمي	11	7.8%	
	عسكري أكاديمي	10	7.0%	
عدد سنوات الخبرة في العمل	5 سنوات فما دون	82	58.2%	2
	6–10 سنوات	26	18.4%	
	11–15 سنة	16	11.3%	
	16 سنة فأكثر	17	12.1%	
مستوى المعرفة في مجال إدارة الأزمات	متدنية	52	36.6%	1
	متوسطة	81	57.1%	
	مرتفعة	9	6.3%	

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية	القيم الناقصة
مستوى المعرفة في مجال الإعلام الأمني	متدنية	40	28.2%	1
	متوسطة	82	57.7%	
	مرتفعة	20	14.1%	
	المجموع	142	100%	

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 ثلاثة محاور وهي على النحو الآتي:

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: المعيقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين مكون من 16 فقرة.

المعالجة الاحصائية:

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياري، 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 .

النتائج المتعلقة في أسئلة الدراسة:

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

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

جدول (4) : الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور واقع الإعلام الأمني في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

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

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

رقم الفقرة	واقع الإعلام الأمني في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
7	يقدم الإعلام الأمني الفلسطيني التغطية الكاملة لجميع الأزمات المحلية.	3.25	1.05	متوسطة
14	ينشر الإعلام الأمني نتائج الأزمات للجمهور بموضوعية.	3.18	1.04	متوسطة
16	يعمل الإعلام الأمني على متابعة آراء وشعور المجتمع بعد الخروج من الأزمة.	3.18	1.08	متوسطة
10	يعمل الإعلام الأمني على تنبيه إدارة الأزمات قبل وقوع الأزمة.	3.14	1.04	متوسطة
9	يحرص الإعلام الأمني على طرح الأزمات للجمهور بمصداقية 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 ترتيبا تنازليا 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.

تبين من النتائج في الجدول السابق أنه يوجد في المؤسسات الأمنية إدارة خاصة للإعلام الامني، 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.

كما أشارت النتائج إلى 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 (الجباوي، 2009) والتي توصلت في نتائجها إلى بروز دور المتحدث الرسمي وأهميته أثناء الأزمات.

كما تبين 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 المعيقات 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، خاصةً 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.

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

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

جدول (5): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
11	الاستخدام السيء للموارد المالية يسبب الوقوع في بعض الأزمات.	3.92	1.02	مرتفعة
12	الوضع السياسي الفلسطيني هو المسبب للأزمات.	3.71	1.06	مرتفعة
13	ترشيد استهلاك الموارد في المؤسسة يقلل من احتمالية وقوع بعض الأزمات.	3.71	1.02	مرتفعة
1	يتوفر في المؤسسات الأمنية الفلسطينية إدارة خاصة للتعامل مع الأزمات.	3.69	0.94	مرتفعة
15	يوجد في المؤسسات الأمنية عدم اتزان في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة الأزمة.	3.58	0.99	مرتفعة
3	تعمل الإدارة على إعادة التنظيم لمواجهة الأزمات.	3.48	0.94	مرتفعة
14	تستفيد المؤسسات الأمنية من نتائج الأزمات السابقة في مواجهة الأزمات الحالية.	3.48	0.99	مرتفعة
6	تعتمد المؤسسات الأمنية الفلسطينية تكنولوجيا وتقنيات حديثة في مواجهة الأزمات.	3.45	1.02	مرتفعة
5	يوجد تعليمات وإجراءات واضحة للتعامل مع الأزمات.	3.43	0.87	مرتفعة
2	يتوفر في المؤسسات الأمنية خطط إدارية لمواجهة الأزمات.	3.41	0.98	مرتفعة

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
4	يوجد تدريب لفرق مختلفة لمواجهة الأزمات.	3.41	0.95	مرتفعة
8	تعلن الإدارة عن وجود الأزمة للجمهور عند وقوعها.	3.41	1.04	مرتفعة
10	تحرص الإدارة على توفير الموارد المالية لمواجهة الأزمات.	3.37	0.92	متوسطة
9	تحدد الإدارة أسباب وقوع الأزمة بدقة قبل معالجتها.	3.34	1.05	متوسطة
7	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 ترتيبا تنازليا 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 خول مستوى إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال مرتفعة.

أظهرت النتائج في الجدول السابق 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؛ التي 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 ايصال الرسائل الإعلامية بطرق متنوعة ومشوقة يحد من دور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات، وهذا يعد من الأمور التي تندرج تحت سوء استخدام الموارد المالية.

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

نتائج السؤال الثالث: ما المعيقات 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 المعيقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
2	الوضع السياسي غير المستقر في فلسطين.	3.91	0.99	مرتفعة
3	قلة المتخصصين في مجال الإعلام الأمني.	3.91	0.81	مرتفعة
1	عدم اهتمام المؤسسات الأمنية بدور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات.	3.90	0.96	مرتفعة
6	عدم مواكبة التطورات التي حدثت في المجالات الأمنية المختلفة.	3.88	0.89	مرتفعة
7	جهل الجمهور بأهمية الإعلام الأمني ودوره.	3.83	0.91	مرتفعة
4	قلة الإمكانات المادية المتوفرة لدى الإعلام الأمني.	3.81	0.92	مرتفعة
5	عدم توفر المهارات لدى العاملين في الإعلام.	3.78	0.92	مرتفعة
9	يوجد فجوة بين الإعلام الأمني والصحافة.	3.75	0.92	مرتفعة
11	قلة الدورات التي يحصل عليها الإعلاميين في مجال الإعلام الأمني.	3.75	0.86	مرتفعة
10	عدم وضوح المعلومات والبيانات اللازمة.	3.74	0.89	مرتفعة
16	قلة التغذية الراجعة لدى الإعلاميين في مجال الإعلام الأمني.	3.71	0.94	مرتفعة
8	لا يوجد استراتيجيات أمنية ومهنية واضحة لدى الإعلام الأمني.	3.66	0.95	مرتفعة

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
14	عدم توفر المعلومات الكافية عن الأزمات لدى الإعلاميين الأمنيين.	3.63	0.96	مرتفعة
13	يوجد مركزية في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة الأزمة.	3.54	1.01	مرتفعة
12	يوجد جهات عديدة مسؤولة عن قطاع الإعلام الأمني.	3.47	0.99	مرتفعة
15		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 المبحوثين حول المعيقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية(3.71) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.58) مما يدل على أن درجة آراء ووجهات نظر المبحوثين حول المعيقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال مرتفعة.

تبين من النتائج السابقة في الجدول 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 والمسايرة للتقلبات والظروف المعاصرة في المجتمع.

كما أظهرت النتائج أن الوضع السياسي هو من مسببات وقوع الازمات في فلسطين وهو أحد المعيقات التي تواجه الاعلام الامني في ممارسة دوره في ادارة الازمات، 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 أية دراسة من الدراسات السابقة قد تطرقت لهذه النقطة فأغلب الدراسات كانت عن دول أخرى.

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

وأن قلة عدد المتخصصين في مجال الإعلام الأمني هو أحد المعيقات 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 لقلة 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 (بغدادي، 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 الإمكانات 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.

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؟

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 (713.0)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائياً، ما يعني وجود علاقة بين واقع الإعلام الأمني و إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال وعليه فإن هناك علاقة إيجابية مرتفعة بين واقع الإعلام الأمني و إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

تبين من النتائج السابقة 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

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

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**).

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

جدول (8) : معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين واقع الإعلام الأمني والمعيقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات:

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

يلاحظ من الجدول (8) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية بلغ (165.0)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.049) وهي قيمة دالة إحصائياً، ما يعني وجود علاقة بين واقع الإعلام الأمني و المعيقات 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 المعيقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

أشارت النتائج أن هناك علاقة إيجابية منخفضة بين واقع الإعلام الأمني و المعيقات 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 والمعيقات التي تحد من دوره في إدارة الأزمات، لانخفاض معرفة المبحوثين في مجال الإعلام الأمني والذي اتضح من خلال التحليل.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة (0.05 ≤ α) بين إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية و المعيقات 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 المعيقات التي تحد من دور الإعلام الأمني كما هو موضح في الجدول (٩).

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

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

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

يلاحظ من الجدول رقم (9) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية بلغ (356.0)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائياً، ما يعني وجود علاقة بين إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية و المعيقات 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 المعيقات التي تحد من دور الإعلام الأمني في إدارة الأزمات في فلسطين من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال.

تبين من النتائج السابقة أن هناك علاقة إيجابية متوسطة بين إدارة الأزمات في المؤسسات الأمنية الفلسطينية و المعيقات 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.

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

ملخص النتائج:

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 المعيقات التي واجهت الإعلام الأمني في ممارسة دوره في إدارة الأزمات.
9. غياب الاهتمام لدى المؤسسات الأمنية بدور الإعلام الأمني في مواجهة الأزمات.

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

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، ومحاربة 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 الفعّالة بين الطرفين، التي بدورها تقوم بتحذير إدارة الأزمات من الأزمات قبل وقوعها.
3. الحرص على متابعة آراء 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 الاعلام الأمني بتغطية جميع الأزمات دون استثناء، مع الحرص على تحقيق الانسجام التام بين السياسة الاعلامية المتبعة وادارة 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 فعّالة بين الطرفين.
9. أن يقوم الإعلام الأمني بتغطية الأزمات جميعها دون استثناء.

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

المراجع:

1. المراجع باللغة العربية:

- بغدادي، خديجة (2018م). "الإعلام الأمني ودوره في نشر ثقافة الوعي الأمني المجتمعي"، مجلة العلوم الإجتماعية، 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.
- 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.
- صلاح، مها(2012م). "الإعلام الجديد وإدارة الأزمات الأمنية "، ورقة علمية مقدمة في الملتقى العلمي: «الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات» ، عمان، الأردن.
- صلاحات والجريري، 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.

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-002 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854

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

– 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.

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

https://journal.pass.ps « DOI: 10.36554/1796-006-001-003 « ISSN (Print): 2518-5756 « ISSN (Online): 2707-4854