

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

فاعلية العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطينية في الضفة
الغربية في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني في ظل
جائحة كورونا (COVID-19)

إعداد

ميس حمادنة

إشراف

د. عبد الكريم سرحان

د. عامر قاسم

قُدِّمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة،
بكلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس- فلسطين.

2021

فاعلية العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطينية في الضفة الغربية في
توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا
(COVID-19)

إعداد

ميس عبدالله أحمد حمادنة

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ 25 / 3 / 2021م، وأجيزت.

التوقيع



أعضاء لجنة المناقشة

1. د. عبد الكريم سرحان / مشرفاً ورئيساً

2. د. عامر قاسم / مشرفاً ثانياً

3. د. حاتم علاونة / ممتحناً خارجياً

4. د. حافظ أبو عياش / ممتحناً داخلياً

الإهداء

إلى شفيح من دعا وبصير من اهتدى... سيدنا محمد -عليه الصلاة والسلام-

إلى من طاب العمرُ بهم...

إلى أبي وأمي وأمّون... دمتم ودام عطاؤكم،

إلى صدفة عمري الحلوة، إلى نعمة حياتي... سكر،

إلى ضلعي الثابت... أحمد رامي أشرف،

إلى مصدر الضوء في عمري، إلى العظيمة... أختي ميساء،

إلى رفيقة دربي وصديقتي الصادقة الصدوقة... منار،

إلى الأقربين قلباً وليس دماً... أهديكم رسالتي.

الباحثة:

ميس حمادنة

الشكر والتقدير

الحمد لله والشكر لله الذي أعانني ووفّقني لإتمام هذه الرسالة التي أتمنى أن تكون خالصةً لوجهه الكريم.

أتقدّم بجزيل الشكر والتقدير من الدكتور عبدالكريم سرحان، المشرف على هذه الرسالة، والذي كان لتوجيهاته وإرشاداته الأثر الكبير في دقة الرسالة،

سائلةً المولى -عزّ وجلّ- أن يكتبها في ميزان حسناته، وأن يحفظه ذخراً لخدمة العلم والبحث العلمي.

وأتقدّم بالشكر والامتنان من كل من قدّم لي يد العون والمساعدة لإخراج هذا البحث حسب الأصول العلمية.

إليهم جميعاً أقدم شكري وتقديري.

الباحثة:

ميس حمادنة

الاقرار

أنا الموقعة أدناه، مقدّمة الرسالة التي تحمل العنوان:

فاعلية العلاقات العامّة في جهاز الشرطة الفلسطينية في الضفة الغربية في توعية الجمهور

بجرائم الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا (COVID-19)

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الأطروحة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد. وأن هذه الرسالة كاملة، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أي درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

Declaration

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

Student's Name:

اسم الطالبة: حياء عبد الله أحمد محاربه

Signature:

التوقيع: حياء محاربه

Date:

التاريخ: 25. 3. 2021

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان	الرقم
ج	الإهداء	
د	الشكر والتقدير	
هـ	الاقرار	
ح	فهرس الجداول	
ك	فهرس الملاحق	
ل	المُلخّص	
1	الفصل الأول: مشكلة الدراسة وخلفيتها	
2	المقدمة	1.1
3	مشكلة الدراسة	1.2
5	أهداف الدراسة	1.3
6	فرضيات الراسة	1.4
7	أهميّة الدراسة	1.5
8	منهج الدراسة	1.6
9	حدود الدراسة	1.7
10	مبررات الدراسة	1.8
10	معوقات الدراسة	1.9
11	مصطلحات الدراسة	1.10
14	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
15	الإطار النظري	2.1
16	العلاقات العامّة (مدخل تاريخي، والمفهوم، والنظريّات، والوظائف، والأهداف).	2.1.1
16	أ. تاريخ العلاقات العامّة	
17	ب. مفهوم العلاقات العامّة	
19	ت. نظريّات العلاقات العامّة	
24	ث. وظائف العلاقات العامّة	
25	ج. أهداف العلاقات العامّة في المؤسسة الشرطية	

25	الابتزاز الإلكتروني (المفهوم، والأسباب)	2.1.2
25	أ. مفهوم الابتزاز الإلكتروني	
27	ب. أسباب تزايد الابتزاز الإلكتروني	
30	العلاقات العامة ومحاربة جريمة الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا (COVID-19) في فلسطين	2.1.3
36	جهاز الشرطة الفلسطينية	2.1.4
36	أ. حول الشرطة الفلسطينية (النشأة، والمهام)	
38	ت. إدارة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني	
39	الدراسات السابقة	2.2
46	التعقيب على الدراسات السابقة	2.3
48	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	
49	مقدمة	
49	منهج الدراسة	
50	مجتمع وعينة الدراسة	
52	أداة الدراسة	
54	صدق وثبات الاستبانة	
59	التوزيع الطبيعي لمُتغيّرات الدراسة	
59	إجراءات تطبيق الدراسة	
59	الأساليب الإحصائية	
61	الفصل الرابع: مناقشة وعرض نتائج الدراسة	
102	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
103	النتائج	
108	التوصيات	
109	المقترحات	
110	قائمة المصادر والمراجع	
114	الملاحق	
b	Abstract	

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
53	محاور الاستبانة وعدد عباراتها	جدول (1-3)
53	محاور الاستبانة وعدد عباراتها	جدول (2-3)
56	معاملات ارتباط (بيرسون) لعبارات الاستبانة	الجدول (3-3)
56	معاملات ارتباط (بيرسون) لعبارات الاستبانة	الجدول (4-3)
58	توضيح معامل (ألفا كرونباخ) لقياس ثبات الاستبانة	الجدول (5-3)
58	توضيح معامل (ألفا كرونباخ) لقياس ثبات الاستبانة	الجدول (6-3)
62	توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الجنس	جدول (1-4)
63	توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	جدول (2-4)
63	توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمل	جدول (3-4)
64	توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	جدول (4-4)
64	توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان السكن	جدول (5-4)
65	توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الجنس	جدول (6-4)
65	توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	جدول (7-4)
66	توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	جدول (8-4)
66	توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	جدول (9-4)
66	توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	جدول (10-4)
67	تقسيم فئات مقياس (ليكرت) الخماسي (حدود متوسطات الاستجابات)	جدول (11-4)
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للمحور الأول وفقراته	جدول (12-4)
70	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للمحور الثاني وفقراته	جدول (13-4)
72	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية للمحور الأول وفقراته	جدول (14-4)
74	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية للمحور الثاني وفقراته	جدول (15-4)

76	المتوسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية للمحور الثالث وفقراته	جدول (4-16)
78	المتوسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية للمحور الرابع وفقراته	جدول (4-17)
79	المتوسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية للمحور الخامس وفقراته	جدول (4-18)
81	المتوسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية للمحور السادس وفقراته	جدول (4-19)
83	نتائج اختبار (ت: Independent Sample T- test) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف الجنس	جدول رقم (4-20)
84	نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف المؤهل العلمي	جدول رقم (4-21)
85	توضيح نتائج اختبار (LSD) للتحقق من الفروقات بين فئات المؤهل العلمي	جدول رقم (4-22)
87	نتائج اختبار (ت: Independent Sample T- test) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف العمل	جدول رقم (4-23)
88	نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف الحالة الاجتماعية	جدول رقم (4-24)
89	نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف مكان السكن	جدول رقم (4-25)
90	نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف المؤهل العلمي	جدول رقم (4-26)
92	توضيح نتائج اختبار (LSD) للتحقق من الفروقات بين فئات المؤهل العلمي	جدول رقم (4-27)

94	نتائج اختبار (ت: Independent Sample T- test) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف المسمى الوظيفي	جدول رقم (4-28)
96	نتائج اختبار (ت: Independent Sample T- test) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف الحالة الاجتماعية	جدول رقم (4-29)
98	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف عدد سنوات الخبرة	الجدول رقم (4-30)
99	توضيح نتائج اختبار (LSD) للتحقق من الفروقات بين فئات عدد سنوات الخبرة	جدول رقم (4-31)

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان
114	الاستباننتين

فاعلية العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطينية في الضفة الغربية في توعية الجمهور
بجرائم الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا (COVID-19)

إعداد

ميس حمادنة

إشراف

د. عبد الكريم سرحان

د. عامر قاسم

المُلخَص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا (COVID-19)، وقد اعتمدت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي، واستخدمت الاستبانة أداة لها، حيث تم إعداد استبانتين: استبانة الجمهور، واستبانة العاملين في الشرطة، وتوزيعها على مجتمع الدراسة، ويتمثل مجتمع الدراسة الأول بالجمهور، أي عامة الشعب، إذ قامت الباحثة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (384) استبانة؛ نظراً لتحقق الشروط المطلوبة. أما مجتمع الدراسة الثاني فكان العاملين في الشرطة، وتمثل بجميع عناصر الشرطة الفلسطينية. وقامت الباحثة باستخدام أسلوب العينة القصدية، وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (50) استبانة؛ نظراً لتحقق الشروط المطلوبة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أولاً: نتائج متعلقة باستبانة الجمهور:

1. موافقة أفراد عينة الدراسة على البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة؛ بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني بدرجة متوسطة، حيث كان الوسط الحسابي لجميع فقرات المحور (2.68) فيما بلغ الوزن النسبي لجميع فقرات المحور (53.60%).

2. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، باختلاف مُتغيّر الجنس.

3. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، باختلاف مُتغيّر العمل.

4. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد الدراسة حول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، باختلاف مُتغيّر الحالة الاجتماعية، ومُتغيّر مكان السكن.

ثانياً: نتائج متعلقة باستبانة العاملين في الشرطة:

1. موافقة أفراد عينة الدراسة على واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني بدرجة متوسطة، حيث كان الوسط الحسابي لجميع فقرات المحور (3.35) فيما بلغ الوزن النسبي لجميع فقرات المحور (67%).

2. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، وجائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني)، باختلاف مُتغيّر المؤهل العلمي.

3. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة)، وأفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم، وبكالوريوس) حول (المعوقات

التي تواجه العلاقات العامّة لجهاز الشّركة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم).

وقد أوصت الدّراسة بضرورة تعزيز عمل الدائرة الخاصّة بالعلاقات العامّة لجهاز الشّركة للبرامج والأنشطة الخاصّة بها لخدمة الجمهور وتوطيد العلاقات معهم. والوعي بأهمية نشر الوعي بين المواطنين بالطرق الآمنة عند استخدام الحاسوب والهاتف الذكي في ظل حقبة التطور التكنولوجي السريع.

وتقترح الدّراسة إجراء دراسات مستقبلية حول دور العلاقات العامّة في الحد من انتشار ظاهرة الابتزاز الإلكتروني، إضافةً إلى البحث في المسؤولية الاجتماعيّة والانتماء الوطني لدى العاملين بجهاز الشّركة الفلسطينية.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

1.2 مشكلة الدراسة

1.3 أهداف الدراسة

1.4 فرضيات الدراسة

1.5 أهمية الدراسة

1.6 منهج الدراسة

1.7 حدود الدراسة

1.8 مبررات الدراسة

1.9 معوقات الدراسة

1.10 مصطلحات الدراسة

1.1 المقدمة:

لقد تطوّرت العلاقات العامّة كفكرةٍ ووظيفةٍ تاريخياً ولغاية اليوم، وذلك انسجاماً مع كل استحداثٍ معرفيٍّ، ومعلوماتيٍّ، واقتصاديٍّ، وسياسيٍّ، واجتماعيٍّ، وما يرافقه من تعقيدات وينتج عنه، فمثلاً: تضاعفت التحديات التي أفرزتها العولمة والثورة التكنولوجية، أي أنه كلما ازداد التعقيد كلما ازدادت الظواهر الاجتماعية، وأنشئت المشاريع الساعية إلى بناء المجتمع وتنميته، الأمر الذي يتطلب مختصين ومحترفين في إدارة العلاقات بين بُنى المجتمع المختلفة وفئاته، بغض النظر عن تصنيفها العمري، أو النوعي، أو المكاني.

ومنذ سنواتٍ وعلم العلاقات العامّة في تطوّر مضطرد، حيث أنّ حجم صناعة العلاقات العامّة سيقترّب من (20) بليون دولار بحلول عام (2020) (الشهري، 2019).

هذا وتتمتع العلاقات العامّة في جهاز الشرطة بأهمية كبيرة؛ نظراً لأهمية وحساسية الجهاز الأمني، كونه مسؤولاً عن أمن المجتمع واستقراره، إذ تتخذ العلاقات العامّة في جهاز الشرطة مهمّة بناء العلاقات وتوثيقها مع المواطنين؛ من أجل تقبّل القرارات المتعلقة بضبط السلوك والالتزام بالقوانين من ناحيتي التطبيق، والممارسة.

تعتبر العلاقات العامّة حلقة وصل بين المستويات الإدارية العليا في جهاز الشرطة والموظفين من جهة، وبين جهاز الشرطة والمواطنين من جهة ثانية، ما يعني أنها تتمتع بمسؤولية كبيرة في عمليات الاتصال، ومواجهة الأزمات، والظواهر التي تواجه المجتمع، مثل: ظاهرة الجرائم الإلكترونية بعامّة، والابتزاز الإلكتروني بخاصّة.

وحسب الإحصائيات الصادرة عن إدارة المباحث العامّة الفلسطينية في العام (2019) فإنّ هناك ارتفاعاً ملحوظاً في هذه الجريمة، قد رسدها جهاز الشرطة منذ سنوات، حيث سجل عام (2015) وقوع (502) قضية، وفي عام (2016) سجلت (1327) قضية، كما ارتفعت في عام (2017) إلى (2025) قضية، ولكن ارتفعت في عام (2018) إلى (2568) قضية، أي بزيادة (26.6%) عن عام (2017)، وسجّلت محافظة الخليل أعلى نسبة لها وتلقت الوحدة فيها (477)

قضية، تلتها محافظة جنين، وبلغ عدد القضايا فيها (432) قضية، بينما كانت محافظة أريحا الأقل عدداً في تسجيل هذه القضايا، وكانت (61) قضية. وحول أبرز أنواعها في فلسطين، أكد مدير عام العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية المقدم (لؤي ارزقات) بأن القرصنة كانت أعلى أنواع القضايا المسجلة، وبلغت (667) قضية، ثم التهديد، وبلغ عدد القضايا (557) قضية، وبعدها جاء التشهير بعدد (488) قضية، ثم الابتزاز، وكان عددها (288) قضية (دنيا الوطن، 2019).

إنّ جريمة الابتزاز الإلكتروني هي إحدى صور الجريمة الإلكترونية، وهي ظاهرة تخترق المجتمع وتهدد دعائمه، وتضرب في مقتل أهمّ أهداف أي مجتمع متحضر في تحقيق الأمن لأفراده، وشعورهم بالأمان في حياتهم، ولعلّ جوهر وسبب تجريم جريمة الابتزاز الإلكتروني هو التهديد والابتزاز، والضّغط الذي يُمارَس على الضحية، بتهديده بإفشاء سرٍّ يرى في كشفه معرّة له وعيباً، ما يضطر معه إلى الانصياع والإذعان لرغبة الجاني، وتحقيق مطالبه المشروعة، أو غير المشروعة وإكراهه؛ خوفاً من الفضيحة (عبد العزيز، 2018).

لقد اعتمدت هذه الدّراسة في إطارها النظري على نظريّة الاعتماد على وسائل الإعلام؛ كونها تنسجم مع موضوع الدّراسة، ومن هنا تسعى هذه الدّراسة للبحث في مدى فاعليّة العلاقات العامة في جهاز الشرطة لتوعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني في فلسطين.

1.2 مشكلة الدّراسة:

تؤدي العلاقات العامة دورَ سفير النوايا الحسنة الخاص بالمنظمات، والذي يمثّل حلقة وصل ونقطة مشتركة بين المنظمة والجمهور الذي هو الفئة المستهدفة والأساس التي يعمل بها.

لقد أفرز التطوّر التكنولوجي والمعرفي ظهور الشبكة العنكبوتية العالمية (الإنترنت)، ما أحدث تغييراً في نمط الحياة الاجتماعيّة، والاقتصاديّة، وطبيعة الاتصال، هذا التغيير الذي أحدث نقلاتٍ وقفزاتٍ نوعيّة يُعدُّ إيجابياً في نواحٍ عديدةٍ، وسلبيّاً في نواحٍ أخرى، مثل: الجرائم الإلكترونيّة بما فيها

الابتزاز الإلكتروني، والذي يتزايد في ظل الإقبال على استخدام (الإنترنت) والمواقع التجارية، ومواقع التواصل الاجتماعي.

أنشئت في جهاز الشرطة الفلسطيني وحدةً للتحقيق في الجرائم الإلكترونية وجمع أدلتها، قوامها عددٌ محدودٌ من الكوادر والأجهزة والبرامج، ولكن يعترض عمل هذا القسم العديد من الصعوبات، من أهمها: القصور التشريعي، وعدم ملاءمة نصوص قانون الإجراءات الجزائية الفلسطيني رقم (3) لسنة (2001) للتحقيق، وجمع أدلة هذا النوع من الجرائم، فالقانون المذكور لا يشمل على نصوص توضّح كيفية التعامل مع الأدلة الإلكترونية (الرقمية/ غير المادية)، خاصةً فيما يتعلق بضبط وتحريز الأدلة الرقمية، أو قيمتها في الإثبات، كما لا يتوافر في النظام القانوني الفلسطيني تعليمات، أو إرشادات، أو إجراءات معيارية تبيّن كيفية ضبط وتحريز هذه الأدلة، ما يشكل عقبةً في وجه مأموري الضبط القضائي والنيابة العامة في سبيل القيام بالتحقيق في الجرائم الإلكترونية، وضبط الأدلة الرقمية، وجمعها، وتحريزها، وتسليمها للجهات المختصة ريثما يتم عرضها على المحكمة صاحبة الاختصاص في التثبت من صحتها، ووزنها، وتقدير قيمتها في الدعوى المنظورة أمامها (عبد الباقي، 2018: 285). إضافة إلى ذلك لم تؤدِ الأنشطة المختلفة إلى رفع توعية الجمهور بالجرائم الإلكترونية والحد من انتشارها، حيث أن الإحصائيات الرسمية تشير إلى ارتفاع نسبة الجرائم الإلكترونية في المحافظات الفلسطينية، وبناءً على ما سبق تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما مدى فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة الفلسطينية في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما صلاحيات العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني وآلية عملها؟
2. ما الدور الذي تؤديه دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة الفلسطيني في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني؟

3. ما البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة الفلسطيني في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني؟

4. ما المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة الفلسطيني في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني؟

5. إلى أي حد تُطبّق دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني لمبدأ نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني؟

6. ما أوجه الشبه والاختلاف بين وجهات نظر أفراد عيّنة الدراسة نحو مدى فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة الفلسطيني في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الدخل الشهري، العمل، الحالة الاجتماعية، مكان السكن)؟

1.3 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى واقع دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة الفلسطيني وآلية عملها.
2. التعرف إلى الدور الذي تقوم به دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة الفلسطيني في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني.
3. التعرف إلى البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني.
4. التعرف إلى المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني.

5. التعرف إلى مدى تطبيق دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة الفلسطيني لمبدأ نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني.

6. الكشف عما إذا وُجِدَت فروقات بين وجهات نظر أفراد عيّنة الدّراسة نحو مدى فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الدخل الشهري، العمل، الحالة الاجتماعية، مكان السكن)؟

7. محاولة استكشاف آليات النهوض بدور العلاقات العامة لجهاز الشرطة الفلسطيني في التصدي للابتزاز الإلكتروني.

8. الكشف عن رضا العاملين في الشرطة الفلسطينية عن فاعلية العلاقات العامة بالتوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني.

1.4 فرضيات الدّراسة:

تسعى الدّراسة إلى اختبار الفرضيات الصفرية الآتية:

1. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في متوسطات استجابات أفراد عيّنة الدّراسة نحو مدى فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، تبعاً لمُتغيّر الجنس.

2. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في متوسطات استجابات أفراد عيّنة الدّراسة نحو مدى فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، تبعاً لمُتغيّر المؤهل العلمي، العمل، الدخل الشهري، الحالة الاجتماعية).

1.5 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة مما يأتي:

أولاً: الأهمية النظرية:

يُؤمّل من هذه الدراسة أن تساعد الباحثين في توفير مراجع حديثة ومادة علمية متينة وإطاراً عاماً للذين سيتناولون موضوع العلاقات العامة والابتزاز الإلكتروني سواءً كانوا مجتمعين أو منفردين، حيث أنّ هذه الدراسة تعدّ من الدراسات الحديثة في الوقت الحالي، في فلسطين، في حدود علم الباحثة، وأنّ هذه الدراسة ستتناول المصطلحات المبهمة جميعها، وتحاول تفسيرها، وتربطها بالنظريات ذات الصلة.

ثانياً: الأهمية العلمية:

1. تكمن أهمية البحث من أهمية موضوعها الذي يجمع بين العلاقات العامة والابتزاز الإلكتروني، حيث يعتبر الابتزاز الإلكتروني جريمة العصر، الذي يذهب ضحيتها الكثيرون من مختلف الفئات العمرية، والنوعية (ذكر/أنثى)، والمكانية (من مختلف المناطق الفلسطينية وتشمل المدن، والقرى، والمخيمات)، فهي ظاهرة منتشرة بالمجتمعات الإنسانية بما فيها المجتمع الفلسطيني، وينبغي تسليط الضوء عليها والبحث فيها ومعالجتها.
2. حداثة الموضوع، والذي يعتبر من الدراسات القلائل التي تناولت العلاقات العامة والابتزاز الإلكتروني في المجتمع الفلسطيني، حسب علم الباحثة.
3. هذه الدراسة تعدّ إثراءً للمكتبة العربية، وتساعد الباحثين والمتخصصين في مجال العلاقات العامة في اعتبارها من الدراسات السّابقة في هذا المجال، والإفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها وتطبيقها على أرض الواقع.

4. تساعد الباحثين في الوصول إلى موضوعات تتعلق بالعلاقات العامة والابتزاز الإلكتروني، وتفتح الآفاق لديهم للبحث والتحري حول ذلك الموضوع، وتفيد العديد من الباحثين والدارسين في مجال العلاقات العامة لاستكمال ما وقفت عليه هذه الدراسة والخروج بنتائج حديثة.

ثالثاً: الأهمية التطبيقية:

1. تساعد هذه الدراسة في توفير فكرة واعية وثاقبة لدى موظفي العلاقات العامة لجهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة عملية الابتزاز الإلكتروني وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من الهدف الذي جاء من أجله جهاز الشرطة.

2. تسعى هذه الدراسة لتوضيح الأهمية البالغة للقضاء على الابتزاز الإلكتروني، حيث أنها تقدم معلومات وفيرة لأفراد المجتمع جميعهم من مواطنين ومن عناصر شرطة حول الدور البالغ الذي تؤديه العلاقات العامة في تسيير أمور المنشأة بشكل عام وجهاز الشرطة بشكل خاص.

1.6 منهج الدراسة:

ستستخدم الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها، وهو الذي يُعرّف بأنه: طريقة في البحث تتناول تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة، من خلال تحديد ظروفها، وأبعادها، وتوصيف العلاقات بينها؛ بهدف الانتهاء إلى وصف عملي دقيق متكامل للظاهرة أو المشكلة يقوم على الحقائق المرتبطة بها، حيث تُعرّف (أكاديمية BTS، 2020) هذا المنهج بأنه: أحد أهم مناهج البحث العلمي وأكثرها شيوعاً في البحث العلمي، والذي يستطيع الباحث من خلاله دراسة الواقع بشكل دقيق للغاية، حيث يتعرف إلى الأسباب التي أدت إلى حدوث الظاهرة، ويساهم في اكتشاف الحلول لها، ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي يقوم الباحث بتحليل الظاهرة المدروسة، وبعد أن ينتهي من دراسة هذه الظاهرة يقوم بعقد المقارنات بينها وبين الظواهر الأخرى ومن ثم يحللها.

أداة الدراسة:

أ. الاستبانة (عدد 2)؛ للحصول من خلالها على وجهات نظر المبحوثين حول موضوع الدراسة،

وهما:

- استبانة من وجهة نظر الجمهور.
- استبانة من وجهة نظر العاملين في العلاقات العامة للشرطة.

والاستبانة مكونة من ثلاثة أجزاء، موضحة كما يأتي:

الجزء الأول: رسالة المبحوثين.

الجزء الثاني: متعلق بالبيانات والمعلومات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة أنفسهم.

الجزء الثالث: تساؤلات الدراسة، والتي تشمل مجموعة من الفقرات.

وقد حُكِّمت الاستبانة بعد توجيهات المشرف.

1.7 حدود الدراسة:

ستقتصر هذه الدراسة على الحدود الآتية:

1. **الحدّ الزمنيّ:** تم تطبيق الجانب الميداني لهذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام

الدراسي (2020-2021)، حيث ازدادت نسبة الجرائم الالكترونية في هذه الفترة حسب التقارير

الرسمية، كما أنها فترة تكفي الباحثة لإنجازها، حيث أنّ تركيزها وتفرغها كامل لإنجاز هذه

الدراسة، وإجراء التحليل والبحث المطلوب.

2. **الحدّ المكانيّ:** تم تطبيق هذه الدراسة في كافة محافظات الضفة الغربية في دولة فلسطين

3. **الحدّ البشريّ:** تستهدف هذه الدراسة المواطنين في محافظة الضفة، والعاملين في العلاقات

العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني.

1.8 مبررات الدراسة:

تتمثل مبررات الدراسة فيما يأتي:

1. ضرورة البحث في ظاهرة اجتماعية مُعاصرة وعابرة للقارات، وتشكل خطراً على الفئات المجتمعية جميعها، في ظل الإقبال المتزايد على مواقع التواصل الاجتماعي، والبحث في الكيفية، والفاعلية التي تقوم بها أهم الإدارات الرئيسية لجهاز الشرطة الفلسطيني بالتعامل معها وتوعية المواطنين بها؛ لحفظ الأمن وممتلكاتهم، والمتمثلة بدوائر العلاقات العامة.
2. توعية وإفادة الجمهور بمخاطر الابتزاز وطرق التصدي له، وبخاصة فئة النساء؛ كونهن الأكثر عُرضة للابتزاز الإلكتروني، وقد تدمرت الكثير من البيوت بفعل هذه الجريمة. من هنا تأتي أيضاً ضرورة التبليغ عن أي مُبتز؛ لمحاسبته قانونياً، ووضع حدٍ لهذه الظاهرة، التي تشهد تزايداً ملحوظاً، مع الإشارة إلى أن دائرة المصادر الفنية تلقت خلال عام (2015) (390) قضية خاصة بالابتزاز، أنجزت منها (360) قضية، أي أنّ نسبة إنجاز قضايا الابتزاز الإلكتروني لدي الدائرة بنسبة (95%)، لذلك فإنّ قسم الشرطة النسائية التابع للشرطة الفلسطينية في محافظات غزة يقوم بإعطاء محاضرات أمنية وتوعوية لطالبات المدارس حول خطر الابتزاز، وخاصة القضايا التي وردت للشرطة النسائية، والآثار المترتبة على الأهل والفتاة في حال تعرضت للابتزاز واستجابات لطلبات المبتز (الشرطة الفلسطينية، 2020)، فمن الضروري توعية وإفادة الجمهور -وخاصة الفتيات- بالوسائل التي تحمي نفسها بها؛ حتى لا تقع ضحيةً للابتزاز.

1.9 محددات الدراسة:

تتمثل محددات الدراسة فيما يأتي:

1. صعوبة الوصول إلى الدراسات التي ناقشت موضوع الدراسة الحالية وندرتها، تلك التي ناقشت دور وفاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة بالتوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، فلم تتمكن

الباحثة من الوصول إلى دراسات تشمل مُتغيّرات الدّراسة (فاعلية العلاقات العامّة في جهاز الشّركة، وجرائم الابتزاز الإلكتروني).

2. اقتصار تنفيذ الدّراسة بشقها الإجرائي على المواطنين؛ لمعرفة مدى تجاوبهم مع حملات التّوعية، وبرامج ونشاطات العلاقات العامّة لجهاز الشّركة فيما يتعلّق بالتّوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني.

3. تم تنفيذ هذه الدّراسة في ظل ظروف عالميّة خاصة نتجت عن جائحة فيروس كورونا (2019-2020) حسب تصنيف منظمة الصحة العالمية، والمُعلن عنه في (11) مارس (2020)، الأمر الذي ترتب عليه محدوديّة الحركة، بل أنه في كثير من الأحيان قد مُنِع التجوال في أهم دول العالم، بما فيها المدن والبلدات، والقرى، والمخيمات الفلسطينية؛ حفاظاً على أرواح المواطنين من هذا الفيروس الذي حصد الآلاف من الضحايا. أما في فلسطين؛ فقد تمّ اكتشاف أولى الإصابات في مدينة بيت ساحور على إثر مخالطة العاملين في أحد الفنادق لوفد يونانيّ، ومنذ الأسبوع الأوّل لبدء انتشار المرض، صدر قرار رئاسي بإعلان حالة الطوارئ اعتباراً من (2020/3/5)، وما زال هذا القرار سارياً حتى تاريخه، وعلى إثر القرار أعدت رئاسة الوزراء خطة طوارئ للعمل في ظل الأزمة، وكان لهذه الخطة الحصة الأكبر لوزارة الصحة الفلسطينية.

وبلغ عدد الحالات المصابة بالفايروس في فلسطين حتى تاريخ (2021/3/14) حوالي (234,449) حالة (موقع كورونا فلسطين، 2020).

1.10 مصطلحات الدّراسة:

الفاعليّة: يعرفها (بارتولي، Bartoli.M) بأنّها: "العلاقة بين النتائج المحقّقة فعلاً، والنتائج المقدّرة، وذلك من خلال قياس الانحراف". بينما يُعرّفها كل من (ستيرز وماهوني، Steers and Mahoney على أنّها: "الإنتاجية المرتفعة، وقدرة المؤسسات على التكيف مع البيئة، فضلاً عن القدرة على الاستقرار والابتكار" (بورقة، 2008: 4).

وتُعرّفها الباحثة بأنّها: مدى قدرة العلاقات العامّة على تحقيق أهداف جهاز الشرطة، واستثمار الموارد والتقنيات، والأدوات المتعلقة بالاتصال، والتي من شأنها المساهمة في توعية كافة الجمهور، حيث أنّ فاعلية العلاقات العامّة انعكاس لبيئة المؤسسة الداخليّة وقوتها، وقدرتها على الاستثمار، والتأثير في البيئة الخارجية.

العلاقات العامّة: هي الوظيفة الإدارية التي تعمل على تقييم الرأي للجمهور، وتُطلق سياسات وإجراءات المنظمة مع المصالح العامّة، وتنقذ برنامج للعمل والإعلام، يهدف إلى كسب تفهم الجمهور للمنظمة وتأييدها (منصور، 2016).

وتعرّف الباحثة العلاقات العامّة بأنّها: العلم الوظيفي الذي يُعنى بكسب ثقة الجمهور، والتأثير في أفكارهم وسلوكهم ونمط حياتهم، ويهتمّ بالرأي العام. وتتأثر العلاقات العامّة بطبيعة المؤسسة التي تعمل فيها، فتوظف وسائل الإعلام والاتصال بما يخدم أهداف المؤسسة، كما تتأثر بسمات ممارسي العلاقات العامّة.

جهاز الشرطة الفلسطيني: أحد أهم الأذرع في السلطة التنفيذية التابعة لوزارة الداخلية، والتي تقع عليه أعباء حماية الأمن والنظام العام، وإقرار السكينة والحفاظ على الصحة العامّة للمجتمع، وحفظ الأرواح، والأعراض، وحماية الممتلكات؛ وذلك بهدف حماية نظام الدولة ومنع الجريمة قبل وقوعها (الشرطة الفلسطينية، 2020).

وتُعرّفه الباحثة بأنّه: الجهاز الرسمي المدني الحكومي الذي يقوم بتنفيذ القانون؛ بهدف حفظ الأمن، والذي يعمل في أراضي دولة فلسطين.

الجمهور: هو جميع المواطنين الفلسطينيين والمقيمين من غير الفلسطينيين، والذين هم بحاجة للتوعية فيما يتعلّق بجرائم الابتزاز الإلكتروني، في ظل استخدامهم للمواقع الإلكترونية المختلفة، بما فيها مواقع التواصل الاجتماعي.

الابتزاز الإلكتروني: هي عملية تهديد وترهيب يستخدمها فرد مقابل فرد آخر بنشر صور، أو مواد فيلمية، أو تسريب معلومات سرية تخص الضحية، مقابل دفع مبالغ مالية، أو استغلال الضحية للقيام بأعمال غير مشروعة (عبد العزيز، 2018).

وتُعرّف الباحثة الابتزاز الإلكتروني بأنه: ظاهرة اجتماعية منتشرة في المجتمع الفلسطيني، والتي تراكمت مع التطور التكنولوجي وظهور مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع التجارية، حيث زادت فرص اقتحام خصوصيات الآخرين، وكشف أسرارهم، ومساوتهم عليها، ليُصبح الابتزاز الإلكتروني جريمة عابرة للقارات يُحاسب عليها القانون.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 الإطار النظري

2.1.1 العلاقات العامّة (مدخل تاريخي، والمفهوم، والنظريّات، والوظائف، والأهداف)

أ. تاريخ العلاقات العامّة

ب. مفهوم العلاقات العامّة

ت. نظريّات العلاقات العامّة

ث. وظائف العلاقات العامّة

ج. أهداف العلاقات العامّة في المؤسسة الشرطية

2.1.2 الابتزاز الإلكتروني (المفهوم، والأسباب)

أ. مفهوم الابتزاز الإلكتروني

ب. أسباب تزايد الابتزاز الإلكتروني

2.1.3 العلاقات العامّة ومحاربة جريمة الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا

(COVID-19) في فلسطين

2.1.4 جهاز الشرطة الفلسطينية

أ. حول الشرطة الفلسطينية (النشأة، والمهام)

ب. إدارة العلاقات العامّة في جهاز الشرطة الفلسطيني

2.2 الدراسات السابقة

2.3 التعقيب على الدراسات السابقة

مقدمة:

نتج عن اتفاق أوسلو الموقع عام (1993) بين كل من منظمة التحرير الفلسطينية و(إسرائيل)، تأسيس المؤسسة الأمنية والتي تتضمن الشرطة الفلسطينية، باعتبارها قوة أمنية مدنية نظامية (اتفاقية أوسلو، 1993).

إن المركزية التي يتمتع بها جهاز الشرطة الفلسطيني كأحد أهم المؤسسات الرسمية في فلسطين، تتطلب مستوى عالياً من العلاقات العامة، فتتولى مهمة التحقيق العملي لأهداف الشرطة المرتبطة بالجمهور، عبر توعية المواطنين ونشر الثقافات المطلوبة، وتنمية حس المسؤولية والانضباط لديهم.

هذا وتؤدي العلاقات العامة دوراً مركزياً في مؤسسات القطاع العام والخاص، ويتضاعف هذا الدور في حال استهدفت المؤسسة في نشاطها ومشاريعها الجمهور، فتقوم وحدة العلاقات العامة ببناء الجسور المتينة مع المجتمع، لتكون بذلك حلقة الوصل ما بين المؤسسة والجمهور، ويتضاعف دور العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية التي تتمثل بجهاز الشرطة الفلسطيني، في ظل الظواهر والجرائم المنتشرة التي نتجت عن التحديات المتراكمة والتطورات المتسارعة التي شهدتها المجتمع الفلسطيني، مثل: جريمة الابتزاز الإلكتروني، التي تزايدت في ظل جائحة كورونا.

وقد حذرت شركة (جوجل) في وقت سابق من العام (2020) من أن وباء كورونا أدى إلى سيل من الهجمات الإلكترونية، تلك التي يحاول منفذوها خداع أصحاب العناوين؛ ليكشفوا عن بياناتهم الشخصية والسرية، حيث تم إرسال (18) مليون رسالة يومياً على عناوين البريد الإلكتروني (جي ميل)، لكن الطريف أن خمس الـ(18) مليون رسالة يتعلق بكورونا فقط (خيرى، 2020).

2.1 الإطار النظري

ناقش هذا الفصل الإطار النظري للعلاقات العامة من حيث التطور التاريخي والتطور المفاهيمي للعلاقات العامة، إلى النظريات والوظائف، والاهداف التي يستند عليها علم العلاقات العامة.

2.1.1 العلاقات العامة (مدخل تاريخي، والمفهوم، والنظريات، والوظائف، والأهداف)

أ. تاريخ العلاقات العامة:

على الرغم من حداثة العلاقات العامة وسعيها لتحقيق الاتصال والتواصل والانسجام بين المؤسسة والجمهور، وتحديداً في القرن العشرين، إلا أن الباحث في جذور التاريخ يجد أن العلاقات العامة قد عُرِفَت منذ قديم الزمن، ويتّضح ذلك من خلال الترتيب الزمني الآتي (أبو العينين، 2015):

- في العصور الأولى لحياة الإنسان احتاجت القبائل البدائية للإعلام؛ من أجل رعاية مصالحها والحفاظ على بقائها، وقد كان رئيس القبيلة هو المناط به حشد الرأي العام عند الحاجة إلى ذلك.
- مع تقدّم الحضارة، تقدمت معها أساليب العلاقات العامة فقد وجد علماء الآثار في العراق نشرة زراعية يعود تاريخها إلى (1800) قبل الميلاد، ترشد المزارعين إلى كيفية استخدام البذور والتخلص من القوارض.
- أوضحت الآثار أيضاً أن الآشوريين هم أول من عرفوا النشرات المصورة.
- اهتمّ قدماء المصريين بالسيطرة على أفكار الجمهور وتحريك مشاعره، واستخدموا في ذلك شتى الأساليب.
- طوّر الرومان أساليب التأثير في الرأي العام على أيدي خطباء مشهورين في التاريخ، مثل: (سيسرو) و(مارك أنطونيو).
- في العصور الوسطى وعندما كانت أوروبا تغطّ في سبات عميق من التخلف والجهل، عرف الإسلام المبادئ العامة للإدارة ولللاقات العامة، حيث تأخذ منحى أشمل وأعمّ من التأثير السياسي على الرأي العام؛ إذ أصبح حسن الخلق هو الأساس، كما تضمنت الشريعة جميع

الأصول الأخلاقية السليمة التي يستند إليها فن العلاقات العامة الحديث، فكان الشعار والمبدأ القائم أن "الدين هو المعاملة".

إذن، ولدت العلاقات العامة بميلاد المجموعة المنظمة الأولى التي فكّرت بالاتصال مع الجماهير، ويمكن تفسير تطور العلاقات العامة النظري والعملي بأنه نتاج لكل من:

- التعقيدات والتحديات المتراكمة في المجتمعات.
- تطوّر الصحافة الجماهيرية في القرنين التاسع عشر والعشرين، الأمر الذي بات يتركز في كسب ثقة الجماهير، والتأثير في سلوكهم.

ويعود تاريخ العلاقات العامة كمهنة إلى الولايات المتحدة، حيث يعتبر (Edward Bernays) هو مؤسس العلاقات العامة؛ حيث يعتبر كتابه (الرأي العام) الذي تم إصداره في العام (1923) أول كتاب متخصص في العلاقات العامة، إذ أوضح فيه نمو الرأي العام، ومدى أهمية اعتماد المؤسسات على العلاقات العامة، باعتباره سلاح يساهم في تكوين ودعم الرأي العام لها (دراغمة، 2011).

يتبين لدى الباحثة من خلال استعراض التطور التاريخي للعلاقات العامة، أن العلاقات العامة كعلم وظاهرة اجتماعية تعكس التطور في حياة الإنسان الاجتماعي المدني بطبعه، وذلك حسب ما قاله المفكر العربي ابن خلدون، فالعالم الإنساني القائم على مجموعة معقدة من العلاقات، وتوثقه وتؤنسها العلاقات العامة، الإنسانية، والمؤسسية، والرقمية في آن واحد، فتعكس لغة العالم والخطاب المقدم، الذي غالباً ما يكون على علاقة بالسلطة والقوة، أي أن العلاقات العامة تمثل هوية المرحلة الزمنية التي تطورت بها.

ب. مفهوم العلاقات العامة:

يُعرّف المعهد البريطاني العلاقات العامة بأنها: جهودٌ إدارية مرسومة ومستمرة تهدف إلى إقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين المؤسسة وجمهورها. بينما تُعرّف الجمعية الأمريكية للعلاقات

العامّة في مؤتمرها (1982) العلاقات العامّة بأنّها: وحدة إدارية متخصصة تقوم بتقديم خطط وبرامج لإدارة المؤسسة تتعلق بالعلاقات العامّة بين المؤسسة والرأي العام من أفراد، واتجاهات، وسلوك، سواءً لمن هم خارج المؤسسة أو داخلها، كما تؤمّن وسائل الاتصال بين الإدارة ومحيطها؛ لتبادل المعلومات، وتوحيد الرؤية، كما تسعى لتصحيح الأفكار والمتعقدات والسلوك، سواءً داخل المؤسسة أو خارجها، مُحققةً الصالح العام، ولا بدّ أن تسعى العلاقات العامّة لتجديد وإدامة علاقات المؤسسة بجماهيرها (الفضلي، 2013: ص16).

وتُعرّف العلاقات العامّة في الجهاز الأمني بأنّها: نشاط اتصالي بين المؤسسة وجماهيرها، يهدف إلى إيجاد جو من التفاهم والتأييد بين المؤسسة وجماهيرها، عن طريق استخدام وسائل وأساليب تمارسها عند القيام بدورها، كالنشر، والإعلام، والإعلان، والدعاية، وحملات العلاقات العامّة معتمدة على الوضوح والمصادقية في نقل الحقائق عن الظواهر. فالعلاقات العامّة تعمل في اتجاهين يتمثلان في: ضمان اتصال بين الجماهير والمؤسسة، واتصال من المؤسسة للجماهير، مبني على التواصل بالإعلام، والإقناع، والتكيف؛ لكسب التأييد العام لأنشطة الأجهزة الأمنية وتحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور المتعامل مع هذه الأجهزة (عابد، 2015: ص79).

وتعرّف الباحثة العلاقات العامّة بأنّها: العلم الوظيفي الذي يُعنى في كسب ثقة الجمهور، والتأثير في أفكارهم وسلوكهم ونمط حياتهم، ويهتم بالرأي العام. وتتأثر العلاقات العامّة بطبيعة المؤسسة التي تعمل فيها، فتوظّف مجموعة من الأدوات والأساليب، مثل: وسائل الإعلام والاتصال بما يخدم أهداف المؤسسة، كما تتأثر بسمات ممارسي العلاقات العامّة، الذين يعملون ضمن أقسام، ووحدات، ودوائر العلاقات العامّة، وحتى تحقق دائرة العلاقات العامّة أهدافها ينبغي أن تراعي المصادقية، والنزاهة، والشفافية في كل ما تؤديه، وفي وظيفتها المؤسساتية الاجتماعية، أي بعلاقتها مع الجمهور الداخلي والخارجي، التي تُصّب في:

• بناء الثقة مع الجمهور، وتحقيق الرضا.

• نشر التوعية.

• التأثير على الرأي العام.

ت. نظريات العلاقات العامة:

تستند الدراسة الحالية على نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، وسنُفرد لها شرحاً فيما يأتي:

- نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام:

لقد اعتمدت الباحثة هذه النظرية التي تقوم على أنّ وسائل الإعلام باتت جزءاً أساسياً من حياة المواطنين في مختلف المجتمعات، بما فيها المجتمع الفلسطيني، حيث أنها تقدم لهم إشباعاً لبعض احتياجاتهم، لتصبح جزءاً من حياة المواطنين وبُنى المجتمع الأساسية.

وتتعرّز أهمية الإعلام بقدرته على التأثير في الرأي العام، حين تقوم وسائل الإعلام بأداء وظائفها وأدوارها بفعالية، لذا يعتمد عليها المواطنون باعتبارها نُظماً اجتماعية، فتنشأ بينهم علاقات اعتمادية على وسائل الاتصال، التي تُقدّم وتوجّه لهم أهدافاً، والتي بدورها توجّه الأفراد (ديفلير وروكيتش، 1999).

يرجع دراسة تأثير وسائل الإعلام على المستوى المعرفي للجمهور في عشرينيات القرن الماضي، ويؤكد بعض الباحثين المهتمين في دراسة التأثير على أنّ اختلاف المستوى المعرفي للجمهور يعمل على تفاوت التأثير من جمهور ما إلى جمهور آخر، أو حتى من فرد معين إلى فرد آخر بحسب السمات العامة للجمهور وخصائصه. ثمّ ظهر مفهوم الاعتماد على وسائل الإعلام من قبل الباحثين (دي فلور) و(ساندرا روكيتش) ليملاً الفراغ الذي خلفه نظام الاستخدامات والإشباع، الذي أهمل التأثير وركز على أسباب استعمال وسائل الإعلام، ومن هنا وضعنا نموذجاً لتوضيح العلاقة بين وسائل الإعلام والقوى الاجتماعية الأخرى، وهو ما عُرف بنظرية الاعتماد بين المجتمع ووسائل الإعلام والجمهور، باعتبار أنّ الوسيلة الإعلامية نظام اجتماعي ذو طبيعة تفاعلية وتبادلية مع الأنظمة الأخرى الموجودة في المجتمع. من ناحية أخرى فإنّ نشأة نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام ارتبطت بمجموعة من الدراسات، والتي اهتم بمتابعتها العديد

من الباحثين في المجالات الإعلامية، وخصوصاً في بدايات القرن العشرين للميلاد، ولكن تعود البداية الأولى لوجود دراسات وأبحاث اهتمت بنظرية الاعتماد إلى عام (1974)، من خلال مجموعة من الأبحاث التي قامت بإعدادها الباحثة (ساندرا روكيتش)، والتي وضّحت فيها أنّ وسائل الإعلام تُصنّف كمصدر قوة مؤثرة على الأفراد، والتي تساهم بتزويدهم بمجموعة من المعلومات حول مواضيع مختلفة.

هذا وتفترض نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على أن يكون التأثير وفق المجالات الآتية (المقصود، 2018):

<p>وتشتمل الآثار المعرفية لوسائل الإعلام وفقاً لنظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على ما يأتي:</p> <p>أ. الغموض (Ambiguity)، حيث يصادف الشخص مشكلة الغموض هذه في حال نقص المعلومات المتاحة لدى الجمهور مما يدفعه للجوء إلى وسائل الإعلام المختلفة لإزالة هذا الغموض ولا سيما في أوقات الأزمات، والكوارث، والحروب، والثورات.</p> <p>ب. تكوين الاتجاهات (Attitude Formation)، حيث تقوم وسائل الإعلام بدورها في عملية تشكيل اتجاهات الأفراد تجاه الموضوعات والقضايا المختلفة، وذلك من خلال دفعها بالعديد من الآراء والأفكار والشخصيات التي تثير اهتمام المتلقي وخاصة في الأحوال الاستثنائية أوقات الحروب والاضطرابات</p> <p>ت. ترتيب الأولويات (Agenda Setting)، وذلك من خلال دور وسائل الإعلام في ترتيب اهتمامات جمهور المتلقين من بين ما تثيره من موضوعات وأفكار، بحسب ترتيب الوسائل ذاتها لهذه الموضوعات .</p> <p>ث. اتساع المعتقدات (Enlargement Ideas)، وذلك بالتأثير على نظم معتقدات الأفراد بزيادتها، إما من خلال زيادة الفئات التي تنضم لهذه المعتقدات وتقوم بتنظيمها في إطار محدد، أو من خلال زيادة المعتقدات في كل فئة.</p> <p>ج. القيم (Values)، وهي مجموعة القيم والمبادئ التي يشترك فيها أفراد جماعه ما، يرغبون في ترويجها والحفاظ عليها، كقيم التسامح والمساواة، وتقوم وسائل الإعلام بدور كبير في توضيح أهمية هذه القيم.</p>	<p>التأثيرات المعرفية (Cognitive Effects)</p>
<p>وهي التأثيرات المتعلقة بالمشاعر والأحاسيس، من الحب والكراهية وغيرها، حيث تلعب وسائل الإعلام دوراً كبيراً في التأثير الوجداني والعاطفي من خلال هذه التأثيرات:</p> <p>أ. الفتور العاطفي (Desensitization)، ويشير هذا النوع من التأثير إلى احتمالية حدوث نوع من الفتور العاطفي نتيجة التعرض المفرط لموضوعات ومشاهد العنف في المحتوى الإعلامي، مما قد ينتج عنه نوع من الفتور وعدم الرغبة في مساعدة الآخرين.</p> <p>ب. الخوف والقلق (Fear and Anxiety)، حيث أنّ تعرض الأفراد لما تقدمه وسائل الإعلام من مواد تثير الخوف والرعب ومشاعر القلق تنعكس على المتلقين، نتيجة الخوف من الوقوع كضحايا لأعمال مماثلة لما يشاهدونه من أحداث.</p> <p>ت. الدعم المعنوي والاعتراب (Morale and Alienation)، ويحدث هذا التأثير نتيجة الرسائل الإعلامية والمعلومات ذات التأثير المباشر على معنويات الأفراد ومستوى الأخلاق لديهم، فالكثير من المجتمعات تقوم فيها وسائل الإعلام بأدوار اتصاليّة لرفع الحالة المعنوية لدى الشعوب المجتمعي، والتوحيد، والاندماج، ولا سيما إذا ما كانت هذه الوسائل تعكس الفئات الاجتماعيّة التي</p>	<p>التأثيرات الوجدانية (Affective Effects)</p>

<p>ينتمي إليها المتلقي. ويزداد اغتراب الفرد حينما لا يجد معلومات معبرة عن نفسه، وثقافته، وانتماؤه العرقية، والدينية، والسياسية، من خلال وسائل الإعلام.</p>	
<p>من أهم التأثيرات السلوكية لوسائل الإعلام هي: الفعل، أو فقدان الرغبة في هذا الفعل، وهذان التأثيران هما نتيجة مباشرة للتأثيرات المعرفية والوجدانية، وتنقسم التأثيرات السلوكية بحسب نموذج الاعتماد إلى: أولاً: التنشيط (Activation)، وهو يعنى قيام الفرد بعمل ما نتيجة التعرض للوسيلة الإعلامية، وهو المنتج النهائي لربط الآثار المعرفية والوجدانية، وقد يكون التنشيط عمل مفيد اجتماعياً كما في الإقلاع عن التدخين، والمشاركة السياسية، أو ضار اجتماعياً، كما في محاكاة السلوكيات السيئة كالعنف، والجريمة. ثانياً: الخمول (Deactivation)، والخمول هو تجنب القيام بالفعل، وقد يحدث هذا التأثير نتيجة تغطية إعلامية مبالغ فيها، بما ينعكس على السلوك الشخصي للمتلقي، مثل: العزوف عن المشاركة السياسية، أو الابتعاد عن الأنشطة المجتمعية .</p>	<p>التأثيرات السلوكية (Behavioral Effects)</p>

تجدر الإشارة إلى أنّ نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام تقوم على ركيزتين أساسيتين، هما: الأهداف، والمصادر؛ إذ أنّه لكي تتحقق الأهداف الشخصية والاجتماعية للأفراد والجماعات والمنظمات، فإنّ عليهم الاعتماد على موارد يسيطر عليها أشخاص، أو جماعات، أو منظمات أخرى، والعكس صحيح. ويرى (ديفلير وروكيتش) أنّ الأهداف التي يسعى الأفراد إلى تحقيقها هي:

1. الفهم (Understand social world)، ويقصد به معرفة الذات من خلال التعلم والحصول على الخبرات، وذلك بالاحتكاك المباشر بالنظام الاجتماعي، وكذلك الفهم الاجتماعي للبيئة المحيطة ومحاولة تفسيرها.

2. التوجيه والإرشاد (Act Meaning Fully & Effectively)، وتعني التفاعل بين الأفراد في المجتمع بما يضمنه من توجيه ذاتي باتجاه القرارات المناسبة مثلاً، أو المشاركة السياسية، وكذلك التوجيه الجماعي التفاعلي كما في كيفية التعامل مع المواقف الجديدة، أو الطارئة. (Understand social world)،

3. التسلية والهروب (Fantasy & Escape)، ويعنى هنا بالتسلية المعنى السلبي أو ما يطلق عليه التسلية المنعزلة، مثل: التماس الراحة والاسترخاء، بينما يقصد بالهروب التسلية الاجتماعية،

وذلك بالتعامل المكثف مع وسائل الإعلام بالذهاب للسينما برفقة الأصدقاء، أو مشاهدة التلفاز برفقة الأسرة.

4. توفير المعلومات: فوسائل الإعلام عبارة عن نظام معلومات يسعى إليه الأفراد من أجل بلوغ أهدافهم، وتتحكم وسائل الإعلام في ثلاثة أنواع من مصادر المعلومات، وهي: تجميع المعلومات عن طريق المندوبين والمراسلين المكلفين بذلك، وتنسيق المعلومات، أي: تنقيح ما تم تجميعه من معلومات لكي تخرج بالصورة المناسبة، ونشر المعلومات عن طريق توزيع ما سبق تجميعه وتنسيقه من معلومات إلى عدد غير محدود من الجمهور (مالقصور، 2018: ص3).

أما فيما يتعلّق بعملية خلق الاعتماد على وسائل الإعلام، فقد تم تناولها في دراسة (أحمد، 2020) كما يأتي:

- يتمّ جذب الأفراد عن طريق وسائل الإعلام التي تقدم محتوى قادراً على تلبية احتياجاتهم؛ من أجل الفهم والتوجيه، أو تقديم محتوى ترفيهي.
- تبدأ علاقات التبعية والاعتماد بكثافات مختلفة، حيث أنّه كلما زادت كثافة ما تقدمه وسائل الإعلام، كلما كان التحفيز المعرفي والعاطفي أقوى، حيث أنّ التحفيز المعرفي يعمل على التعزيز، والحفاظ على مستوى اهتمام الفرد بوسائل الإعلام، والتحفيز العاطفي يعمل على تعزيز مستوى رضا الفرد.
- يعمل تضخيم كل من هذه المحفزات على تنشيط مستوى أعلى من المشاركة؛ حتى يتيح معالجة المعلومات وحفظها.
- تسمح المشاركة المتزايدة من وسائل الإعلام بزيادة التأثيرات الإعلامية على الأفراد على المستوى المعرفي، أو الوجداني، أو حتى السلوكي على المدى الطويل.

لقد أفادت الدّراسة الحاليّة من هذه النظرية من خلال العمل على استخدامها وتوظيفها في تحليل العلاقة بين العلاقات العامّة والجمهور المتمثل بالمواطنين؛ انطلاقاً من اعتماد العلاقات العامّة على وسائل الإعلام في الحصول والترويج للمواد التوعويّة المتعلقة بجرائم الابتزاز الإلكتروني.

حيث أتاحت نظريّة الاعتماد على وسائل الإعلام التعرف إلى طبيعة العلاقات القائمة بين الأنظمة والجمهور، وثنايا وأسباب هذه العلاقات، وإلى أي حدّ تنعكس هذه العلاقات السببيّة والمتكاملة في وسائل الإعلام، التي باتت مرجعاً للحصول على المعلومات، مع مراعاتها للمعرفة، والموضوعيّة، والتوجيه والإرشاد.

وهنا، وفي ظل جريمة الابتزاز الإلكتروني، التي تفاقمت كإحدى أنواع الجرائم الإلكترونية في ظل جائحة كورونا، فإنّ الحاجة باتت ماسّة لأن تؤخّذ وسائل إعلام رسالتها، وتُخصّص ضمن برامجها ما هو قادر على توعية وحماية الجمهور من جرائم الابتزاز الإلكتروني.

ث. وظائف العلاقات العامّة:

تتعدد وظائف العلاقات العامّة، ويمكن توضيحها فيما يأتي: مليطات، 2013: ص20):

1. تعريف جماهير المنظمة بأهدافها، وسياساتها، ومنتجاتها من السلع والخدمات.
2. إعطاء فكرة للإدارة عن اتجاهات جماهير المنظمة وآرائها.
3. المساهمة في القضاء على المشاكل الداخلية في المنظمة، والتي تؤدي إلى عرقلة العمل فيها، من خلال وضع برامج للعلاقات العامّة؛ بهدف تحسين العلاقات مع الجماهير الداخلية.
4. الحصول على تأييد الجماهير ورضاهم عن نشاطات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها.
5. نصح أو إرشاد الإدارة في اتّخاذ القرارات المناسبة ووضع السياسة السليمة.

ج. أهداف العلاقات العامة في المؤسسة الشرطية (الصوفي، 2017):

تسعى إدارة العلاقات العامة، وهي إدارة متخصصة، وهامة، ومؤثرة في جهاز الشرطة، إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. ربط المؤسسة الشرطية بجمهورها الداخلي والخارجي.
2. تعزيز صورة المؤسسة الشرطية في المجتمع.
3. تعزيز انتماء وولاء منتسبيها للمؤسسة.
4. توثيق التعاون بين مؤسسات المجتمع المدني والشرطة؛ من أجل تقديم الخدمة الأفضل للمواطنين.

ولاحقاً يتم تناول أهداف ومهام جهاز الشرطة الفلسطيني في محور منفرد وشامل لها.

2.1.2 الابتزاز الإلكتروني (المفهوم، والأسباب)

أ. مفهوم الابتزاز الإلكتروني:

أولاً: الابتزاز:

الابتزاز لغةً: مأخوذ من الفعل الثلاثي بَزَزَ: يقال بَزَّ الشيء، يَبْزُهُ بَزًّا: اغتصبه، ويعني السلب، وابتزرت الشيء: استلبته، ومنه المثل: مَنْ عَرَّ بَرًّا، أي من غلب سلب. (لسان العرب "بزز"، "5/312").

الابتزاز اصطلاحاً: محاولة تحصيل مكاسب مادية أو معنوية من شخص أو أشخاص طبيعي أو اعتباري بالإكراه، وبالتهديد بفضح سر من وقع عليه الابتزاز. وهو استغلال القوة مقابل ضعف إنسان آخر سواء كان هذا الضعف مؤقتاً أو دائماً (الصياح، 2011).

ثانياً: الابتزاز الإلكتروني:

يُعرف الابتزاز الإلكتروني بأنه: الحصول على المال أو المنافع من شخص بالجبر والإكراه بواسطة التهديد بفضح أسراره التي يمتلكها، حيث ينطوي الابتزاز على استخدام التهديد بالإيذاء الجسدي، أو النفسي، أو الإضرار بالسمعة والمكانة الاجتماعية بتفريق الفضائح وإصاق التُّهم ونشر الأسرار، مما يجبر الشخص المبتز على الدفع مُكرهاً لمن يمارس الابتزاز عليه. والابتزاز هو سلوك ضغط وإكراه لفعل محرم إما لضعف المجني عليه أو حاجته (شاطر، 2020: ص428).

وهو عملية تهديد بنشر صور، أو فيديو، أو معلومات شخصية وحساسة إذا لم ترضخ الضحية لطلبات المبتز، وذلك حسبما عرفته شركة مدى، وهي شركة فلسطينية مختصة في مجال تقديم خدمات الاتصالات و(الإنترنت) والخدمات المضافة، حيث ترى أنّ معظم الطلبات المرتبطة بجريمة الابتزاز الإلكتروني تتلخص فيما يأتي:

1. دفع مبالغ مادية.

2. القيام بأعمال غير مشروعة.

3. القيام بأعمال منافية للأخلاق.

4. الإفصاح عن معلومات سرية مؤسساتية أو سياسية.

5. العمل مع العدو (mada.ps، 2020).

وتعقب الباحثة الابتزاز بأنه: جريمة يقوم بها فرد غير سوي ضد فرد، أو جماعة، أو مؤسسة، بهدف الحصول على مقابل، وعادةً يكون المقابل مادياً، وإلا فإنه يقوم بالتشهير بالضحية من خلال المعلومات، أو الصور، أو الوثائق، أو المحادثات المتعلقة بها، والتي تُمكن المُبتز من الحصول عليها عن طريق عملية منظمة استهدفت الضحية، سواء عبر الهاتف المحمول أو جهاز الكمبيوتر. وقد أصبح الابتزاز الإلكتروني ظاهرة اجتماعية منتشرة في المجتمع الفلسطيني، والتي ترافقت مع التطور التكنولوجي وظهور مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع التجارية، حيث زادت

فُرص اقتحام خصوصيات الآخرين، وكشف أسرارهم، ومساوتهم عليها، ليُصبح الابتزاز الإلكتروني جريمة عابرة للقارّات يُحاسب عليها القانون.

ب. أسباب تزايد الابتزاز الإلكتروني:

يُتيح التطور المتسارع في عالم التكنولوجيا وأدوات الاتصال الرقمي، فرصاً للتطور من ناحية، وللاحتيال من ناحيةٍ أخرى. ويمكن توضيح الأسباب التي تقف وراء تزايد الابتزاز الإلكتروني حسبما أوضحها (صالح، 2018) كما يأتي:

1. **الثغرات البرمجية:** والتي تحدث أثناء عمليات تصنيع البرمجيات وإنتاجها والتي يتم الإغفال عنها، حتى وقتٍ لاحق، يقوم القراصنة بالبحث عن هذه الثغرات من أجل السيطرة والسرقة لكل ما هو متعلق بتلك البرامج والأجهزة ومستخدميها، فيصل الابتزاز إلى أعلى مستوى قبل أن تتم عملية اكتشاف تلك الثغرات من قِبَل مُصنّعيها.

2. **تسريب أدوات الاختراق:** تُطور الأجهزة الأمنية برمجيات للاستعانة بها في أداء عملها، وفي هذا الإطار قامت إحدى جماعات القرصنة المعروفة باسم (Shadow Brokers) بتسريب عدد من البرمجيات المصممة لاختراق أنظمة التشغيل من وكالة الأمن القومي الأمريكيّة (NSA) على الشبكة المظلمة، وقد تمت الاستفادة من تلك التسريبات في إعداد أجيال من برمجيات الفدية وأشهرها برنامج (WannaCry).

3. **الهندسة الاجتماعية:** يلجأ القراصنة للاعتماد على أساليب التلاعب النفسي للإيقاع بالمستخدمين، مثل: نشر الشائعات للحصول على معلومات، واستغلال طباع المستخدمين وعواطفهم تجاه قضايا معيّنة على صفحات شبكات التواصل الاجتماعي، وسرقة الهويات والتعامل بها، وغيرها الكثير؛ بهدف دفع المستخدمين لإفشاء معلوماتهم السرية، وبيانات حساباتهم، والكشف عن خصوصياتهم وذلك لابتزازهم بها لاحقاً.

4. **العملات الرقمية:** ممثّل توافر العملات الرقمية مثل: (البيتكوين) وغيرها نقلة نوعية للقراصنة، حيث يصعب تتبّع الصفقات التي تتم باستخدام العملات الرقمية، بالإضافة إلى أنه لا توجد

معايير وقوانين أو حتى جهات تُنظّم العمل بها. كما أن تعدد أنواعها وارتفاع قيمتها بشكل كبير جعلها الاختيار الأمثل للعديد من الجرائم الإلكترونية، مثل: غسيل الأموال، والتحويلات المشبوهة، وتجارة الممنوعات، والتهرب الضريبي، وعمليات الابتزاز.

5. **خدمات القرصنة:** توجد على الشبكة المظلمة مشاريع تجارية إجرامية (Cybercrime businesses)، يعرض فيها أفراد وعصابات القرصنة ما لديهم من برمجيات وخدمات الاختراق، والتي تركز على استراتيجيات محددة في عملها، مثل: القيام بعمليات الاحتيال، وسرقة الهويات، وبحث وتطوير الأدوات والبرمجيات الخبيثة أو سرقتها إن أمكن، واستهداف الخدمات والبنية التحتية بشكل عام.

وتضيف الباحثة بعد مراجعة المصادر والمراجع المتعلقة بموضوع البحث أسباباً أخرى وقفت ولا زالت تقف وراء الابتزاز الإلكتروني في العالم بشكل عام، وفي فلسطين بشكل خاص، وهي:

1. جائحة كورونا:

لقد عززت جائحة كورونا التوجّه في نمط الجريمة من الجريمة التقليدية إلى الإلكترونية بالاستناد إلى تقارير الشرطة، وذلك في ظل انعزال الملايين من كافة أرجاء العالم في بيوتهم. حيث أن "مجرمي كورونا" يقومون باستغلال الجائحة، وتصميم تطبيقات متعلقة بانتشار الفيروس في منطقة ما، وبذلك يقومون بالوصول إلى الأجهزة المحمولة الخاصة بمتابعين التطبيق، وتتم بعدها عملية ابتزازهم. أو تصميم حملات خيرية لجمع تبرعات لصالح مساعدة الناس والمنظمات في مواجهة كورونا، فيتجاوز الأمر سرقة معلوماتهم الشخصية، إلى سرقة نقودهم بشكل مباشر، ما يعني أنّ جائحة كورونا قد عززت نوعين من الجرائم وهما: الابتزاز الإلكتروني، والاحتيال الإلكتروني.

2. الفقر والبطالة:

تعتبر ظواهر الفقر والبطالة أسباباً نحو تعلّم وممارسة مختلف أنواع الجرائم، مثل الابتزاز الإلكتروني؛ بالاستناد إلى تقرير الشرطة، إذ بلغت نسبة العاطلين عن العمل نحو (26%)، في حين قفزت نسبة الفقر في الأراضي الفلسطينية إلى حوالي (25%)، وتجدر الإشارة إلى أنّ معدل

الزيادة السكانية السنوية في فلسطين يبلغ (3%)، ولهذا وجب التركيز على ضرورة وأهمية الاستثمار المحلي؛ من أجل خلق الوظائف، الأمر الذي يساهم في الحد من معدلات البطالة (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2016م). وتعتبر البطالة إحدى المشكلات المعاصرة التي تواجه أكثر دول العالم الصناعية المتقدمة والنامية، وقد بلغت مرحلة حرجة، إذ قاربت نسبة البطالة مليار شخص عاطل بين بطالة كاملة وجزئية، ولا يخفى أثر ارتفاع معدلات البطالة على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، فكلما ازداد هذا المعدل في المجتمع؛ ازدادت، بالتالي تزداد الجريمة.

3. **ضعف تطبيق القانون في فلسطين فيما يتعلّق بالحماية من الجرائم الإلكترونية بما فيها الابتزاز الإلكتروني.**

4. **ضعف المنظومة الأخلاقية والدينية والقيمية في المجتمع.**

5. **الأزمات المالية:**

للأزمات المالية وَقَع شديد الأثر على اقتصاد الدول والمجتمع الإنساني ككل، وتختلف الأسباب وراء حدوث الأزمات المالية، فقد تكون مرتبطة بانهيار حاصل في المؤسسات المصرفية أو قطاع العقارات وغيره، ما يؤثر على النظام المالي بشكل عام، ولكن في الحالة الفلسطينية فالأزمات المالية كغيرها من الأزمات تأتي نتاجاً للسياسات والانتهاكات التي تتبّعها الحكومة (الإسرائيلية) بحق فلسطين الأرض والإنسان.

لقد قامت الحكومة (الإسرائيلية) في مصادرة جزء من أموال المقاصة، وذلك منذ مطلع شهر آذار/مارس من العام (2019)، والتي تعني أموال الضريبة التي تجبها (إسرائيل) لصالح السلطة الفلسطينية، ويبلغ ما قيمته (41) مليوناً و(800) ألف شيقل، والذي يساوي ما تدفعه السلطة الفلسطينية من مخصّصات للأسرى والشهداء وعوائلهم، وذلك حسب ما تقول الحكومة (الإسرائيلية)، حيث قامت السلطة الفلسطينية بالرد على الخطوة (الإسرائيلية) برفضها استلام أموال المقاصة التي تجبها لها (إسرائيل) إلا كاملة، وهو الأمر الذي يهدّد الاقتصاد الفلسطيني برمّته، ولا سيّما وأنّ تحويلات الضريبة التي تجبها (إسرائيل) لصالح السلطة تبلغ (65%) من مجموع إيرادات

السلطة الفلسطينية، بحسب تقرير للبنك الدولي، وهي الأموال المحركة للدورة الاقتصادية الفلسطينية برمتها (مركز رؤية للتنمية السياسية، 2019).

إنّ هذه الأزمات تؤثر على سلوك الأفراد في المجتمع، فتكون دافعاً نحو التوجه نحو الجريمة، مثل جريمة الابتزاز الإلكتروني.

2.1.3 العلاقات العامّة ومحاربة جريمة الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا (COVID-19) في فلسطين

فيروس كورونا المستجد هو نوع من الفيروسات الجديدة من نوعها، يصيب الجهاز التنفسيّ للمرضى المصابين بالتهاب رئوي، وهو مجهول السبب حتى الآن، وقد ظهر في مدينة (ووهان) الصينية في أواخر العام (2019)، وفي عام (2020) أطلقت لجنة الصحة الوطنيّة في جمهورية الصين الشعبية تسمية "فيروس كورونا المستجد" على الالتهاب الرئوي الناجم عن الإصابة بفيروس كورونا، ثم غيرت في (22) فبراير الاسم الإنجليزي الرسمي للمرض الناجم عن فايروس كورونا المستجد إلى (COVID-19)، وفي أحدث تعريف لفيروس كورونا، عُرّف بأنه: فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تصيب الحيوان والإنسان، ومن المعروف أن فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة، مثل: متلازمة الشرق الأوسط التنفسية، والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس)، ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخراً مرض فيروس كورونا (COVID-19) (علي، 2020 ص: 394).

ونتيجة لتفشي الإصابة بفايروس كورونا (COVID-19) على مستوى العالم، في أمريكا وإيطاليا، وألمانيا وغيرها وبالنسبة لفلسطين فقد بلغ عدد حالات الإصابة بفايروس كورونا (COVID-19) المسجلة لدى وزارة الصحة الفلسطينية حتى تاريخ (2021/3/14) (234,449) حالة (corona.ps)، وهو الأمر الذي أوجب على الدول اتّخاذ العديد من الإجراءات الوقائية لمواجهة انتشار فايروس كورونا، ومن بين هذه الإجراءات إغلاق الحدود والمطارات، وإغلاق

المدارس، والجامعات، والمساجد، والكنائس، وجميع دور العبادة، وحظرت التجول، والحجر الصحي.

دور جهاز الشرطة الفلسطينية في مواجهة كورونا:

أعلن جهاز الشرطة الفلسطينية حالة الطوارئ في ظلّ مواجهة جائحة كورونا في الأراضي الفلسطينية، حيث قام بما يأتي (الموقع الإلكتروني لجهاز الشرطة الفلسطينية):

1. متابعة إجراءات حظر التحول، وعدم التنقل بين المناطق.
 2. تعميم رسائل توعويّة وإرشاديّة أو أية رسالة ترغب الشرطة بإيصالها إلى الجمهور، مثل: التّوعية بإجراءات الوقاية لمواجهة فايروس كورونا.
 3. إجراء التعقيّمات اللازمة للشوارع الحيويّة في وسط المدن الفلسطينيّة.
 4. تعقيم المباني المساجد والكنائس في المدن.
 5. زاوية خاصة بمواقع مراكز الشرطة على الخارطة مرتبطة مع (GPS) الخاص بالهاتف تسهل على المستخدمين الوصول إلى أقرب مركز شرطة عند الحاجة.
- تجدر الإشارة إلى أن الشرطة الفلسطينية تستقبل وتتعامل مع ما يزيد عن مليون مكالمة طوارئ سنوياً، أي بمعدل (3500) مكالمة يومياً، وتعالج أكثر من (30000) حدث طارئ حقيقي سنوياً (الموقع الإلكتروني لجهاز الشرطة الفلسطينية).

وتعتقد الباحثة أن جهاز الشرطة الفلسطيني يسعى ويستثمر صفحاته على مواقع التواصل الاجتماعي لتقديم خدمات شرطيّة متميزة، من خلال الدعوة إلى الالتزام بالقانون والقيم ودعم البناء والتطوير والشراكة المحليّة والإقليميّة والدوليّة، وصيانة الحريّات والحقوق، وتقديم منشورات رئيسيّة للتوعية بضرورة الالتزام بالإجراءات الوقائيّة؛ حيث اهتم جهاز الشرطة الفلسطيني على عرض المستجدات والظواهر التي تحصل في المجتمع، مثل: الإعلان والترويج لجاهزية كافة العناصر

لأبي طارئ، والتزام المواطنين بإجراءات السلامة الشخصية، وإجراءات الوقاية، والتباعد الاجتماعي في مواجهة فيروس كورونا في كافة أماكن تواجدهم في مختلف المحافظات الفلسطينية، وخاصة تلك التي تظهر فيها حالات كثيرة من الإصابات بفيروس كورونا، التي فرضت الإغلاق الكامل عليها.

ومن خلال اطلاع الباحثة على صفحات التواصل الاجتماعي لجهاز الشرطة لمعرفة دوره في مواجهة كورونا، لاحظت نشره لبوستات توعية تستهدف كافة الفئات، حيث قدمها بشكل إيجابي ومتعاون لتحقيق النمو الاجتماعي والإنساني، وحتى البيئي، في ظل الظروف العالمي المحلي الراهن المرتبط بجائحة كورونا (COVID-19):





الابتزاز الإلكتروني في ظل كورونا:

قد نتج عن جائحة كورونا تغيير في نمط الحياة الإنسانية بالعموم، ففي الوقت الذي قلّت فيه الجرائم التقليدية والإرهاب، تزايدت الجرائم الإلكترونية بما فيها الابتزاز الإلكتروني بشكلٍ لافت في مختلف دول العالم.

تجدد الإشارة إلى أنه ورَدَ على الانتشار المتسارع للجرائم الإلكترونية والابتزاز الإلكتروني في منتصف الثمانينات من القرن الماضي، فقد نشأ ما يُسمى التحقيق الإلكتروني، الذي ما لبث أن لقي تطوراً لافتاً في السنوات الأخيرة، من خلال إنشاء وحدات وأقسام متخصصة في تطبيق القانون والتحري بحثاً عن الأدلة الرقمية المرتبطة بالجرائم الإلكترونية، الذي يعتبر الابتزاز الإلكتروني أهمّها، حيث تمر مرحلة التحقيق في الجرائم الإلكترونية بمرحلتين حسبما أوضح (عبد الباقي، 2018: 286)، وهما:

المرحلة الأولى: تشمل الإجراءات المتعلقة بمسرح الجريمة، مثل: إغلاق مسرح الجريمة تجنباً لفقدان الأدلة.

المرحلة الثانية: تشمل مجموعة من المهام التي يقوم بها ذوي الاختصاص وغيرهم من فريق مسرح الجريمة، وهي:

- توثيق حالة مسرح الجريمة من خلال تسجيل التفاصيل المتعلقة بحالة الكمبيوتر.
- تحديد هوية جهاز الكمبيوتر وتوثيقه، والأجهزة الموصولة به، انطلاقاً من أنّ رمز (بروتوكول الإنترنت IP) يؤدي دوراً هاماً في تحديد موقع ومكان المشتبه به.
- تحديد هوية وتوثيق أجهزة التخزين مثل: (CDs) و (DVDs) التي يتم العثور عليها في مسرح الجريمة.
- تصوير مسرح الجريمة.
- استرجاع الوثائق العالقة.
- استرجاع الوثائق المُلغاة أو تلك التي تم مسحها.
- إجراء علمية نقل للأدلة التي يتم ضبطها.

وقد أنشئت نيابة مكافحة الجرائم الإلكترونية للمرة الأولى في فلسطين، وذلك في عام (2016)؛ من أجل متابعة القضايا التي تندرج في إطار شبكة (الإنترنت)، مثل: الابتزاز، وسرقة المعلومات، والقرصنة، وتشويه السمعة، ونشر الفيروسات، والانتهاكات التي تتم عن طريق (الإنترنت)، وفيما بعد، وتحديداً في عام (2018) تم استحداث قانون للجرائم الإلكترونية، حيث خصّص عقوبة معيّنة لكل جريمة ما بين التهديد والابتزاز، فمثلاً، يُعاقب من يهدّد أو يبتزّ أي شخص لإجباره على القيام بفعل معين بالسجن والغرامة المالية التي تتراوح ما بين ألفين (2820) دولاراً أميركياً، وخمسة آلاف دينار أردني (7050 دولاراً)، بينما تصل العقوبة إلى الأشغال الشاقة المؤقتة، إضافة إلى الغرامة

التي تبدأ من ألفي دينار أردني، ولا تزيد عن خمسة آلاف دينار، في حال كان الأمر خادشاً للشرف أو الاعتبار (شولي، 2020).

وحسب الإحصائيات الصادرة عن إدارة المباحث العامة الفلسطينية في العام (2019) فإنّ هناك ارتفاعاً ملحوظاً في هذه الجريمة، قد رصدتها جهاز الشرطة منذ سنوات، حيث سجل عام (2015) وقوع (502) قضية، وفي عام (2016) سجلت (1327) قضية، كما ارتفعت في عام (2017) إلى (2025) قضية، ولكن ارتفعت في عام (2018) إلى (2568) قضية، أي بزيادة (26.6%) عن عام (2017)، وسجّلت محافظة الخليل أعلى نسبة لها وتلقت الوحدة فيها (477) قضية، تلتها محافظة جنين، وبلغ عدد القضايا فيها (432) قضية، بينما كانت محافظة أريحا الأقل عدداً في تسجيل هذه القضايا، وكانت (61) قضية. وحول أبرز أنواعها في فلسطين، أكّد مدير عام العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية (لؤي ارزىقات) عاى أنّ القرصنة كانت أعلى أنواع القضايا المسجلة، وبلغت (667) قضية، ثم التهديد، وبلغ عدد القضايا (557) قضية، وبعدها جاء التشهير بعدد (488) قضية، ثم الابتزاز، وكان عددها (288) قضية (دنيا الوطن، 2019).

من هنا تقع على إدارة العلاقات العامة في جهاز الشرطة مسؤولية كبيرة؛ باعتبارها من الأنماط الاتصالية الأكثر استخداماً، والتي لها القدرة على إيصال رسائلها الاتصالية إلى الجمهور الذي يتم استهدافه، من خلال تنفيذ مجموعة من الأنشطة والبرامج والفعاليات الاتصالية، والتي تتسجم مع التطورات العالمية المتسارعة، خاصةً فيما يتعلّق بالتكنولوجيا وأدوات الاتصال الرقمي، وينعكس ذلك في الاستخدام المتزايد لشبكة (الإنترنت) ومواقع التواصل الاجتماعي، فهي تقوم بتوعية الجمهور بجريمة الابتزاز الإلكتروني، وآلية التعامل معها ومواجهتها (العنزي، 2020).

2.1.4 جهاز الشرطة الفلسطينية

أ. حول الشرطة الفلسطينية (النشأة، والأهداف، والمهام):

يُعتبر جهاز الشرطة الفلسطينية من أهم الأجهزة الأمنية في دولة فلسطين، والتي يرتبط وجودها بحفظ الأمن والأمان كأحد الحاجات الأساسية للمواطن في المجتمع الفلسطيني.

لقد مرت الشرطة الفلسطينية بمراحل تاريخية عديدة، موضحة كما يأتي:

المرحلة الأولى: أول تشكيل للشرطة الفلسطينية كان في عهد الانتداب البريطاني لفلسطين حتى عام (1948) حيث تم إصدار العديد من القوانين في تلك الفترة التي تحدد وتبين صلاحيات الشرطة، منها قانون رقم (17) لعام (1926)، وقانون رقم (49) لعام (1929)، وقانون رقم (30) لعام (1934).

المرحلة الثانية: بعد عام (1948)، وقيام (إسرائيل) باحتلال القسم الأكبر من أرض فلسطين، وأنداك تم إصدار قرار مشترك من جامعة الدول العربية بضم الضفة الغربية إلى السلطة الأردنية؛ حيث طبقت كافة القوانين الأردنية عليها، في حين أنشأت مصر إدارة خاصة في قطاع غزة (إدارة الحاكم العام لقطاع غزة)، وتم إصدار قانون خاص بالشرطة هناك سمي بقانون الشرطة رقم (6) لعام (1936).

المرحلة الثالثة: باحتلال (إسرائيل) لجميع أراضي فلسطين في الضفة الغربية وقطاع غزة عام (1967) تم حل الشرطة الموجودة على الأرض، وشكلت قوة شرطية جديدة بالتعاون مع الجيش الإسرائيلي، وكان تشكيلها بالأمر العسكري الإسرائيلي رقم (37) لعام (1967)، المعدل بالأمر العسكري رقم (74) لعام (1967)، والأمر رقم (647) لعام (1980).

المرحلة الرابعة: أنشأت الشرطة الموجودة حالياً وبشكلها ونظامها الحالي وبلونها الفلسطيني في مكان تواجد السلطة الفلسطينية بالأراضي الفلسطينية، والتي كان يرأسها في تلك الأثناء اللواء غازي الجبالي، وذلك بعد اتفاق (أوسلو- اتفاق إعلان المبادئ 1993)، وبعدها اتفاق (غزة- أريحا عام

1994) وجاءت الاتفاقية الانتقالية بواشنطن، والتي حلت محلّ اتفاقية القاهرة والتي اشتملت على المادة (12)، وتحت فصل ترتيبات الأمن والنظام العام اشتملت على نص تشكيل قوة شرطية فلسطينية قوية (الموقع الإلكتروني للشرطة الفلسطينية palpolice.ps).

يضبط عمل الشرطة مجموعة قوانين، منها: قانون الإجراءات الجزائية رقم (3) للعام (2001)، وقانون مراكز الإصلاح والتأهيل الفلسطيني رقم (6) للعام (1998)، وقانون المرور رقم (5) للعام (2000)، وقانون الاجتماعات العام رقم (12) للعام (1998)، وقانون الأسلحة النارية والذخائر رقم (2) للعام (1998)، ومشروع قانون الشرطة الفلسطيني، إضافة إلى الأنظمة والتعليمات واللوائح التي تصدر عن وزير الداخلية ومدير عام الشرطة.

تتمثل أهداف ومهام جهاز الشرطة الفلسطينية فيما يأتي (جهاز الشرطة الفلسطينية، 2021):

1. صيانة النظام العام (الأمن الداخلي).
2. حماية الجمهور وممتلكاته.
3. العمل على إشاعة الشعور بالأمن والاطمئنان.
4. تبني كل الإجراءات لمنع الجريمة طبقاً للقانون.
5. حماية المنشآت العامة والبنية التحتية والأماكن ذات الأهمية الخاصة.
6. مواجهة أعمال العنف والإرهاب ومنع التحريض على القيام بها.
7. القيام بأعمال الشرطة العادية.

ب. إدارة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني:

تعتبر إدارة العلاقات العامة من أهم الإدارات المتخصصة في جهاز الشرطة الفلسطيني، والتي تعمل على:

1. ربط المؤسسة الشرطية بجمهورها الداخلي والخارجي.
2. تعزيز صورة المؤسسة الشرطية في المجتمع.
3. تعزيز انتماء وولاء منتسبيها للمؤسسة.
4. توثيق التعاون بين مؤسسات المجتمع المدني والشرطة من أجل تقديم الخدمة الأفضل للمواطنين.
5. تعزيز ثقافة سيادة القانون.

وتتضمن في دوائرها كل من:

1. الشرطة المجتمعية والتي تقوم ب:
 - مشاركة المواطنين في مختلف المناسبات بهدف كسب ثقة المواطنين والبقاء على تواصل دائم معهم.
 - إعداد البرامج التلفزيونية
 - إعداد البرامج الإذاعية.
 - إعداد الموقع الإلكتروني للشرطة والخاص بنشر رسالة الشرطة اليومية، بالإضافة إلى نشر كافة فعاليات ونشاطات الشرطة في محافظات الوطن.
2. قسم التصميم الفني الذي يعمل على تصميم المواد الإعلامية.

3. دائرة البروتوكول والمختصة في ترتيب وتنظيم الاحتفالات والمؤتمرات و ورشات العمل واستقبال كبار الضيوف.

4. دائرة المؤسسات التي تعنى بالاتصال والتنسيق مع المؤسسات في مختلف النشاطات.

ويوجد طموح نحو تأسيس إذاعة خاصة بالشرطة الفلسطينية (الموقع الإلكتروني للشرطة الفلسطينية (palpolice.ps).

2.2 الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي ناقشت موضوع العلاقات العامة وفعاليتها، وموضع الابتزاز الإلكتروني والجرائم الإلكترونية، وفيما يأتي استعراض لأهم تلك الدراسات التي قد تُفيد الدراسة الحالية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، بحيث تم ترتيبها زمنياً من الأحدث إلى الأقدم، وهي موضحة كالآتي:

أولاً: الدراسات العربية:

• دراسة الغنزي (2020)، فاعلية العلاقات العامة في التصدي لظاهرة الابتزاز الإلكتروني- دراسة ميدانية لأنشطة وزارة الداخلية العراقية وللشباب الجامعي للمدة (2019/4/1-2020/5/1): هدفت الدراسة للبحث في فاعلية العلاقات العامة للتصدي لظاهرة الابتزاز الإلكتروني في وزارة الداخلية العراقية، باعتبارها المؤسسة الأمنية التي تقوم بتوجيه النشاطات المتعلقة بجريمة الابتزاز الإلكتروني للشباب الجامعي؛ من أجل حمايتهم من أن يكونوا ضحايا هذه الجريمة. اعتمدت الدراسة المنهج المسحي، واعتماد كل من الاستبانة والملاحظة بالمشاركة والمقابلة العلمية، كأدوات للدراسة، وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية المنتظمة وتوزيع الاستبيان على عينة بلغت (100) شاباً وشابة، وتوصلت الدراسة إلى وجود فاعلية للعلاقات العامة في التصدي لظاهرة الابتزاز الإلكتروني في وزارة الداخلية العراقية، وتنوع بالأنشطة المتعلقة بالعلاقات العامة، كنشاطات مباشرة مثل: الورشات، والندوات، والمحاضرات، وغير المباشرة، مثل: الملصقات والإعلانات، والحملات، وتوصلت إلى أن العلاقات العامة نجحت في خلق وعي معرفي لدى

الشباب عن قضايا الابتزاز الإلكتروني، ونسبة كبيرة منهم لم يتعرضوا للابتزاز؛ لأنهم يعرفون كيفية التعامل معها.

أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

1. الاشتراك في هدف الدراسة وهو: التعرف إلى فاعلية العلاقات العامة في التصدي لظاهرة الابتزاز الإلكتروني.

2. تنفيذ الدراسة في مؤسستين ذات طابع أمني.

3. اعتماد المقابلة والاستبيان كأدوات للدراسة.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

1. تنفيذ الدراستين في مؤسستين ذات طابع أمني لكنهما مختلفتين، فالدراسة السابقة قامت بتنفيذها وزارة الداخلية العراقية وللشباب الجامعي، أما الدراسة الحالية فتدرس جهاز الشرطة الفلسطيني.

2. من حيث المنهج: اعتمدت الدراسة السابقة المنهج المسحي، أما الدراسة الحالية اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي.

3. من حيث العينة: عينة الدراسة السابقة تتمثل بشباب وشابات جامعيين، أما الدراسة الحالية فتمثلت العينة بالمواطنين في الضفة الغربية، والعاملين في العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني.

• دراسة شاطر (2020)، الإطار القانوني لجريمة الابتزاز الإلكتروني في الألعاب الإلكترونية- دراسة مقارنة وفق النظام السعودي والقانون الكويتي: سعت الدراسة للبحث في الإطار القانوني المتعلق بجريمة الابتزاز الإلكتروني المرافقة للألعاب الإلكترونية، من خلال اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وإجراء دراسة مقارنة، وتحليل للنظام السعودي والقانون الكويتي، وقد

توصلت الدراسة إلى وجود اختلاف في التشريعات الدولية المتعلقة بتجريم أفعال الابتزاز الإلكتروني بصفة عامة من دولة لأخرى، ما يزيد العراقيل في ملاحقة الجناة.

أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

1. تناولهما لجزئية الابتزاز الإلكتروني.
2. تتشابه الدراستان في المنهج المُستخدَم وهو المنهج التحليلي الوصفي.
3. حداثة الدراستين (2020).

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

1. من حيث هدف الدراسة: تهدف الدراسة السابقة إلى التعرف إلى الإطار القانوني لجريمة الابتزاز الإلكتروني في الألعاب الإلكترونية- دراسة مقارنة وفق النظام السعودي والقانون الكويتي، بينما تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف إلى مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني.
2. من حيث أدوات الدراسة: استخدمت الدراسة السابقة المقارنة والتحليل كأدوات للدراسة، بينما اعتمدت الدراسة الحالية استبيانين (استبانة للجمهور، واستبانة للعاملين في العلاقات العامة في الشرطة).

• دراسة عبد العزيز (2018)، المسؤولية الجنائية عن جريمة الابتزاز الإلكتروني في النظام السعودي- دراسة مقارنة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى المسؤولية الجنائية عن جريمة الابتزاز الإلكتروني في النظام السعودي، حيث تعرض هذه الدراسة لجريمة الابتزاز الإلكتروني، في كل من النظام السعودي، والقانون الإماراتي، وقد تناولت في البداية هذه الجريمة كصورة من صور الجريمة الإلكترونية، وعرضت لتعريف ماهيتها، وأنواع الجريمة، وطرق ارتكابها، وتلك الوسائل الحديثة المستخدمة في تنفيذ الجريمة بعرض أركانها، كما يتعرّض البحث لدوافع هذه الجريمة والآثار التي تترتب عليها، وكان عرض جريمة الابتزاز الإلكتروني إيذاناً بعرض الأركان المُكوّنة

لها، وهي: الركن الشرعي، والركن المادي، والركن المعنوي. وتعالج الدراسة الإشكاليات التي تثيرها جريمة الابتزاز الإلكتروني من الناحية الإجرائية من إجراءات التحقيق، وخصوصية هذه الإجراءات التي تلقي بعراقيل وصعوبات أمام جهات التحقيق، كما تعرض لأهم طرق الإثبات التي تختص بجريمة الابتزاز الإلكتروني وهي: الدليل الرقمي، بتعريفه والوقوف على ماهيته، وأقسامه والصعوبات التي تواجه جهات التحقيق في اعتبار الدليل الرقمي والتعامل معه كدليل إثبات، وتنتهي الدراسة بعرض العقوبات المقررة لجريمة الابتزاز في النظام السعودي والقانون الإماراتي، ولحالات التشديد والإعفاء، ولعقاب الشروع والمساهمة الجنائية، ومقارنة بينهما وعارضة لأوجه النقص والقصور، ولأوجه التمام، بغرض الإفادة من هذا النقص وذلك التمام في النواحي التشريعية.

أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

1. تتشابه الدراستان بتناولهما جزئية جريمة الابتزاز الإلكتروني.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

1. سعت الدراسة السابقة إلى التعرف إلى المسؤولية الجنائية عن جريمة الابتزاز الإلكتروني في النظام السعودي، بينما هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف إلى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني.

2. اعتمدت الدراسة السابقة المنهج المقارن، بينما اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي.

• دراسة عبد الله (2017)، توظيف برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية: هدفت الدراسة إلى معرفة دور برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية وخطورة الاستخدام الخاطئ للتكنولوجيا، والتثقيف بأهمية المحافظة على البيانات الشخصية، وأهمية نظام السجلات الورقي المصاحب للنسخ الإلكترونية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وجاءت في فصول ومباحث عديدة، حيث كان الفصل الأول حول الإطار المنهجي للدراسة، بينما تناول الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة الذي احتوى العلاقات العامة في

العصور الحديثة في ثلاثة مباحث، وتناول الفصل الثالث الجرائم الإلكترونية والأمن المعلوماتي، واحتوى الفصل الرابع على الدراسة الميدانية، حيث احتوت على استبانتيْن وُزعت الأولى على الجمهور الداخلي من العاملين بالعلاقات العامة، في الإدارات المسؤولة عن مكافحة الجرائم الإلكترونية، أما الاستبانة الثانية فوزعت على عينة من الجمهور الخارجي؛ لقياس درجة الوعي بمخاطر الجرائم الإلكترونية. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: أن العلاقات العامة والإعلام بالإدارات المسؤولة عن مكافحة الجرائم الإلكترونية وبعض الوزارات تُطوّر من برامجها باستمرار، وأن هذه الإدارات نجحت في تأسيس شركات فاعلة، واتفاقيات فيما بينها بخصوص التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية بناءً على معرفتهم الجيدة بمخاطرها، كما أنّ هناك اتفاقيات دولية تتعلق بالجريمة الإلكترونية قيد التنفيذ، ومن أكثر الوسائل الإعلامية التي تستخدمها: الصحف، والتلفاز، لكنها لم تهتم باستخدام الإعلام الرقمي في التوعية، فهناك ورش ودورات تنفذ على نطاق الجماهير الداخلية والخارجية. كشفت الدراسة أيضاً أن أكثر المواقع المرشدة هي مواقع التواصل الاجتماعي، وأنه ليس هناك حذر في استخدام الشبكة العنكبوتية من قبل الأفراد والأسر، رغم أن الدراسة كشفت أن عدد كبير من أفراد المجتمع يحرص على تثقيف نفسه بمخاطر التكنولوجيا الحديثة. وأوصت الدراسة بوضع خطة استراتيجية للتوعية بالجرائم الإلكترونية ومخاطرها وتهديدها لأمن المجتمع والأمن الاقتصادي والقومي من قبل جهات الاختصاص، وتفعيل قانون الجرائم الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية، وتحديثه باستمرار، نسبةً للتطورات السريعة والمتلاحقة للتقنية الإلكترونية المختلفة، وتكوين هيئة وطنية مواكبة للتطورات المستحدثة، ودعمها بكل المعينات الفنية، والبشرية، والتقنية، والمالية؛ من أجل التقليل من مخاطر الجرائم الإلكترونية.

أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

1. تناولهما جزئية العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية.

2. اعتمادهما المنهج التحليلي الوصفي.

3. استخدام الاستبانة كأداة للدراسة.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

1. تناولت الدراسة السابقة موضوع الجرائم الإلكترونية بالعموم، لكن تختص الدراسة الحالية بجريمة الابتزاز الإلكتروني.

• دراسة موسى (2016)، منظومة العلاقات العامة في الاتصال المعلوماتي دراسة حالة على برامج الحكومة الإلكترونية في السودان: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى إمكانية تحقيق التكامل المعلوماتي بين الوحدات الإدارية المختلفة والجهات ذات الاختصاص على المستوى المركز القومي للمعلومات، والوزارات، والمؤسسات الأخرى؛ بهدف بناء قاعدة معلومات خدمية متكاملة في السودان. اعتمد الباحث أسلوب دراسة حالة، فهي طريقة في إطار منهج المسح تقوم على التشریح التفصيلي للحالة وموضوع البحث، وكذلك استفاد الباحث من أداة الملاحظة البسيطة والمنظمة من خلال الزيارات الميدانية، وخرجت الدراسة إلى أنّ إدارة العلاقات العامة باستخدام التقنيات الحديثة هي أفضل من يسوق لفكرة الحكومة الإلكترونية، وأنّ الجمهور الداخلي لا يقل أهميةً في تحديد توجهات إدارة العلاقات العامة عن الجمهور الخارجي، تنفيذاً لأهداف واستراتيجيات مشروع الحكومة الإلكترونية.

أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

1. تشترك الدراستان في تناولهما جزئية العلاقات العامة.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

1. هدفت الدراسة إلى التعرف إلى منظومة العلاقات العامة في الاتصال المعلوماتي، دراسة حالة على برامج الحكومة الإلكترونية في السودان، بينما سعت الدراسة الحالية إلى التعرف إلى مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني.

2. اعتمدت الدراسة السابقة منهج المسح وأسلوب دراسة الحالة، بينما اعتمدت الدراسة الحالية المنهج التحليلي الوصفي واستخدام المقابلة والاستبيان كأدوات لها.

• دراسة وهدان (2014)، دور العلاقات العامة بالجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء في إمداد شباب الجامعات بالمعلومات: هدفت الدراسة إلى رصد الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء في إمداد طلاب الجامعات بالمعلومات عن أنشطة. حدود الدراسات كانت ثلاثة حدود، وهي: حدود موضوعية تمثلت في الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في إمداد طلاب الجامعات بالمعلومات، وحدود زمنية، وهي فترة الدراسة وكانت من (1/3-2013/5/1) وأخيراً حدود مكانية تشمل مدينة القاهرة. نوع ومنهج الدراسة: تعدّ هذه الدراسة إحدى الدراسات الوصفية، وتستخدم منهج المسح الإعلامي بالعينة، وكانت عينة ومجتمع الدراسة عينة عمدية من شباب الجامعات والمعاهد قوامها (400) مفردة، (200 ذكور - 200 إناث)، سنهم يتراوح من (18-21) سنة. أما نتائج الدراسة فتمثلت فيما يأتي: أنّ (36%) من المبحوثين يتابعون الأنشطة المختلفة التي تصدر عن إدارة العلاقات العامة في الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء بصفة دائمة، بينما يتابعها (43%) منهم أحياناً، وجاءت في الترتيب الأول للمعلومات الاقتصادية بالنسبة لأنواع المعلومات التي يفضل المبحوثون متابعتها من خلال نشرات الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء.

أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

1. تشترك الدراستان بتناولهما جزئية العلاقات العامة وإمداد المعلومات.
2. تشتركان في المنهج الوصفي.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

1. هدفت الدراسة السابقة إلى التعرف إلى دور العلاقات العامة في الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء في إمداد شباب الجامعات بالمعلومات، بينما هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف إلى مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني.

2. من حيث العينة: تتمثل بالشباب الجامعي في الدراسة السابقة، أما الدراسة الحالية فتمثلت العينة بالمواطنين في محافظات الضفة الغربية، والعاملين في العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني.

2.3 التعقيب على الدراسات السابقة:

يُلاحظ من خلال الدراسات السابقة ندرة الدراسات التي جمعت بين جزئيات العلاقات العامة وجهاز الشرطة والابتزاز الإلكتروني، حيث لا توجد دراسات محلية ناقشت هذا الموضوع، ولكن من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة توجد بعض الدراسات التي التقت بشكل كبير مع جزئيات الدراسة الحالية، مثل: دراسة العنزي (2020)، فاعلية العلاقات العامة في التصدي لظاهرة الابتزاز الإلكتروني- دراسة ميدانية لأنشطة وزارة الداخلية العراقية وللشباب الجامعي، وأيضاً دراسة عبد الله (2017)، توظيف برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية، إضافة إلى دراسة (كونمجيرا 2017, conmajera)، مدى تحقيق دائرة العلاقات العامة لأهداف المؤسسة في إستراليا- دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية.

تؤكد نتائج الدراسات على أهمية العلاقات العامة ودورها الجوهري والمؤثر على أداء المنظمات، حيث تبين أنّ العلاقات العامة نجحت في خلق وعي معرفي لدى الشباب عن قضايا الابتزاز الإلكتروني، ونسبة كبيرة منهم لم يتعرضوا للابتزاز؛ لأنهم يعرفون كيفية التعامل معها، هذا ما أكدت عليه دراسة العنزي (2020). كما تعمل العلاقات العامة والإعلام بالإدارات المسؤولة عن مكافحة الجرائم الإلكترونية وبعض الوزارات على التطوير من برامجها باستمرار، وأنّ هذه الإدارات نجحت في تأسيس شراكات فاعلة واتفاقيات فيما بينها بخصوص التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية بناءً على معرفتهم الجيدة بمخاطرها، هذا ما أكدت عليه دراسة عبد الله (2017)، والتي أوصت بوضع خطة استراتيجية للتوعية بالجرائم الإلكترونية ومخاطرها وتهديدها لأمن المجتمع والأمن الاقتصادي والقومي من قبل جهات الإختصاص وتفعيل قانون الجرائم الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية وتحديثه باستمرار، نسبةً للتطورات السريعة والمتلاحقة للتقنية الإلكترونية المختلفة وتكوين هيئة وطنية مواكبة للتطورات المستحدثة، ودعمها بكل المعينات الفنية والبشرية

والتقنية والمالية من أجل التقليل من مخاطر الجرائم الإلكترونية، الأمر الذي تؤكد عليه الدراسة الحالية.

وتتميز الدراسة الحالية بأنه يتم تنفيذها في ظل جائحة كورونا (COVID- 19)، التي فرضت نمط حياة مختلف عن السابق، وترتب عليها اعتماد شبه كامل على التعاملات الإلكترونية والتواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي، أي قضاء وقت أكبر على هذه المواقع، بالتالي يتم افتراض وجود فرص أكبر للجرائم الإلكترونية بما فيها الابتزاز الإلكتروني، حيث تبحث الدراسة الحالية في فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، باستخدام المنهج التحليلي الوصفي.

الفصل الثالث المنهجية والإجراءات

- مقدمة
- منهج الدراسة
- مجتمع وعينة الدراسة
- أداة الدراسة
- صدق وثبات الاستبانة
- التوزيع الطبيعي لمُتغيّرات الدراسة
- إجراءات تطبيق الدراسة
- الأساليب الإحصائية

مقدمة

يعرض هذا المبحث الإجراءات والخطوات المنهجية التي تمت في مجال الدراسة الميدانية، حيث يتناول منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، والعينة التي طبقت عليها الدراسة، إضافة إلى توضيح الأدوات المستخدمة في الدراسة وخطواتها، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات، وفيما يلي تفاصيل ما تقدم.

أولاً: منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول تقييم فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا (COVID- 19)، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معني يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع، وقد تم جمع البيانات من المصادر الثانوية والأولية كما يأتي:

- **المصادر الثانوية:** قامت الباحثة باستخدام مصادر البيانات الثانوية في معالجة الإطار النظري للدراسة من خلال الآتي:
 - الكتب والمراجع العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة.
 - الدوريات، والمقالات، والدراسات المنشورة، وأطروحات الماجستير والدكتوراه ذات العلاقة.
 - التقارير والنشرات الصادرة عن المؤسسات والمراكز ذات العلاقة.
 - شبكة (الإنترنت) والنسخ الإلكترونية الموجودة على صفحاتها.
- **المصادر الأولية:** وذلك بالبحث في الجانب الميداني، بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات الدراسة، وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها

الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة؛ بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

يُقصد بمجتمع البحث جميع مفردات الظاهرة المراد بحثها، سواءً كانت هذه المفردات بشراً، أم مؤسسة، أم أنشطة تربوية، أو غير ذلك. وبمعنى آخر هو: كامل الأفراد، أو الأحداث، أو المشاهدات المتعلقة بموضوع البحث، ولابدّ من أن تتضمّن الخطة بيانات عن مجتمع البحث الأصلي ما أمكن (الحدري، 1999).

كما يقصد بمجتمع البحث أو المجتمع الإحصائي للبحث جميع الأفراد الذين تقوم الباحثة بدراسة الظاهرة لديهم (ملحم، 2007، ص219).

يرى (المنيزل والعتوم، 2010) أنّ المجتمع الإحصائي يتمثل بجميع الأفراد الذين نجح منهم بيانات الظاهرة ويمكن تعميم النتائج عليهم (المنيزل والعتوم، 2010، ص101).

وأما العينة المختارة فهي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة الأصلي، يتم اختيارها وتحديدها وفق أسس علمية، وأساليب خاصة تتناسب مع موضوع البحث وأهدافه. "إن اختيار العينة بشكل دقيق ومناسب يعطي نتائج مشابهة إلى حدّ كبير للنتائج التي يمكن الحصول عليها عند دراسة كامل مجتمع الدراسة، وبشكلٍ عام كلما كان حجم العينة أكبر، كلما زاد تمثيلها لخصائص المجتمع وموضوع الدراسة بشكل أفضل، ويتمّ تعميم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال دراسة العينة على مجتمع الدراسة الأصلي" (عودة، ومنكاوي، 1992، ص167).

كما تُعرّف عينة البحث بأنها جزءٌ من المجتمع، تجري دراسة الظاهرة عليهم من خلال جمع المعلومات عن الظاهرة المراد دراستها، وصولاً إلى النتائج التي يمكن تعميمها على المجتمع (النجار، 2009، ص35). وتعدّ خطوة اختيار العينة من الخطوات المهمة؛ كون ذلك ضرورياً في البحوث التربوية، ويتوقّف عليها نتائج البحث ودقة إجراء البحث فيها إذا كانت العينة ممثلة تمثيلاً دقيقاً (Lefrancois,2000,p14).

إنّ اختيار الباحث للعيّنة من الخطوات والإجراءات الهامة للبحث؛ إذ يحدّد الباحث مجتمع بحثه حسب المشكلة أو الموضوع الذي له علاقة بموضوع بحثه، وتستند إجراءات اختيارها على الأهداف التي يرجو الباحث تحقيقها، والباحث عادةً لا يمكنه دراسة مشكلة المجتمع بأكمله منفرداً، لذا يلجأ إلى اختيار عيّنة دراسته من مجتمع البحث، بحيث تمثله تمثيلاً صادقاً؛ حتى يتمكّن من تعميم نتائج دراسته على المجتمع (ملحم، 2005، ص 269).

إنّ العديد من البحوث في أغلب الأحيان لا يمكن إجراؤها على المجتمع بأكمله؛ لأسبابٍ عديدة منها: سعة المجتمع، واستحالة بحثه بشكل كامل، وعدم توقّر الوقت الكافي، وارتفاع التكلفة، والإمكانيات البشرية، وعوامل أخرى، لذا يلجأ الباحث إلى استعمال العيّنة الممثلة للمجتمع، واختيار العيّنة يتطلب من الباحث وصفاً دقيقاً للمجتمع، وخصائصه، وعناصره، وكيفية توزيعه؛ ليكون بالإمكان تعميم هذه النتائج على المجتمع بأكمله (صابر وخفاجة، 2002، ص 95).

وكان مجتمع وعيّنة الدّراسة موزعين كالآتي:

✓ استبانة الجمهور:

يتمثّل مجتمع الدّراسة من عامة الشعب، وقامت الباحثة باستخدام أسلوب العيّنة العشوائية البسيطة، وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (384) استبانة؛ نظراً لتحقق الشروط المطلوبة.

✓ استبانة الشّركة:

يتمثّل مجتمع الدّراسة من عامة عناصر الشّركة الفلسطينية، وقامت الباحثة باستخدام أسلوب العيّنة القصدية، وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (50) استبانة؛ نظراً لتحقق الشروط المطلوبة.

ثالثاً: أداة الدراسة:

تختلف أدوات البحث التربوي المستعملة ووسائله من بحث إلى آخر، ويتحدّد نوعها المناسب وفق مشكلة وأهداف البحث، وقد استعملت الباحثة الاستبانة المغلقة للإجابة عن أسئلة البحث بدقة، وأدوات البحث هي: "الوسائل التي يستعملها الباحث في استقصائه أو حصوله على المعلومات المطلوبة من المصادر المعيّنة في بحثه" (عباس وآخرون، 2011، ص237).

لغرض التحقق من أهداف البحث لا يُدّ من توقّر أداة لقياس المفهوم المراد قياسه، ووفقاً لطبيعة البحث فقد استعملت الباحثة الاستبانة كأداة في دراستها نظراً لمناسبتها لأهداف الدراسة، ومنهجها، ومجتمعها، حيث قامت الباحثة بإعداد استبانتين تدور حول: **فاعلية العلاقات العامّة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا (COVID- 19)**، حيث تتكون استبانة الدراسة من ثلاثة أقسام وهم على النحو الآتي:

• استبانة الجمهور:

القسم الأوّل: يحتوي على مقدمة تعريفية بأهداف الدراسة، ونوع البيانات والمعلومات التي تود الباحثة جمعها من أفراد الدراسة، مع تقديم الضمان بسريّة المعلومات المقدمة، والتعهد باستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

القسم الثاني: البيانات الشخصية، والمتمثلة في: الجنس، والمؤهل العلمي، والعمل، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن.

القسم الثالث: مُتغيّرات الدراسة، ويتكون من محورين رئيسيين، مكونين من (18) فقرة وهي

على النحو الآتي:

جدول (3-1): محاور الاستبانة وعدد عباراتها

عدد العبارات	المحور
16	البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني
10	رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني
18 عبارة	الاستبانة

• استبانة الشرطة:

القسم الأول: يحتوي على مقدمة تعريفية بأهداف الدراسة، ونوع البيانات والمعلومات التي تود الباحثة جمعها من أفراد الدراسة، مع تقديم الضمان بسرية المعلومات المقدمة، والتعهد باستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

القسم الثاني: البيانات الشخصية، والمتمثلة في: الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة.

القسم الثالث: متغيرات الدراسة، ويتكون من ستة محاور رئيسية، مكونين من (65) فقرة، وهي على النحو الآتي:

جدول (3-2): محاور الاستبانة وعدد عباراتها

عدد العبارات	المحور
11	واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني
10	الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني
13	البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني
10	المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني
5	رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني
16	جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني
65 عبارة	الاستبانة

رابعاً: صدق وثبات الاستبانة

أولاً: صدق الاستبانة:

أ- يُعتبر الصدق من الخصائص المهمة التي يجب الاهتمام بها في بناء الاختبارات، فعندما يريد الباحث تصميم اختبار معين لابد أن تكون هنالك ظاهرة سلوكية معينة يقيسها الاختبار، كأن يقيس ظاهرة التكيف الاجتماعي، أو القلق، أو الذكاء، أو التحصيل في موضوع دراسي معين، ويقوم الباحث بتحويل هذه الظاهرة السلوكية إلى عبارات يتألف منها الاختبار (الفرطوسي، 2015، ص 195).

وعندما يتأكد بطريقة علمية أن الاختبار يقيس الظاهرة التي يريد دراستها أو تشخيصها؛ عندئذ يعتبر الاختبار صادقاً. فالاختبار الصادق إذن هو ذلك الاختبار القادر على قياس السمة أو الظاهرة التي وضع لأجلها، فالاختبار يُعتبر صادقاً إذا كان قادراً على قياس الاستعداد الدراسي، ويكون غير صادق إذا كان يقيس ظاهرة سلوكية أخرى. (الطريحي، 1997، ص 71).

لذا يعد الصدق من المقومات الأساسية التي ينبغي أن تتوفر في أداة البحث؛ بوصفه المحدد الأساسي لعملية القياس اللاحقة بأكملها، وتعدّ أداة البحث صادقة عندما تقيس ما وضعت لقياسه (الزوبعي والكناني وبكر، 1981، ص 39).

كما يعدّ الصدق من الخصائص المهمة في الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية؛ فالاختبار الصادق هو ذلك الاختبار القادر على قياس السمة أو الظاهرة التي وضع من أجلها، وصدق الاختبار يتعلّق بالهدف الذي أعدّ الاختبار من أجله، وبالقرار الذي يُتخذ استناداً إلى درجاته (الشخيلي، 2001، ص 70).

تحققت الباحثة من صدق هذه الاستبانة بطرق متعددة، هي:

1. الصدق الظاهري:

ويعني أنّ الاختبار في ذاته ينتمي إلى الموضوع الذي يراد قياسه، ويصلح لقياس ذلك الموضوع، ويتم التأكد منه من خلال ملاحظة فقرات أداة القياس، وكون كل فقرة من فقراتها معنيّة بقياس أهداف المادة التي يراد قياسها، فإذا كانت فقراته معنيّة بالنحو فهو صادق ظاهرياً، ويتوقف معامل الصدق على عدد الفقرات الصادقة، فكلما كان عدد الفقرات الصادقة كبيراً، كان الصدق الظاهري أكبر. (عطية، 2008، ص98).

وهو المظهر العام للاختبار أو الصورة الخارجية له، من حيث نوع المفردات، وكيفية صياغتها، ومدى وضوح هذه المفردات وموضوعتها (الغريب، 1988، ص67).

ولإيجاد الصدق الظاهري للاستبانة، والتأكد من أنّها تقيس ما وُضعت لقياسه، قامت الباحثة بعرض أداة الدّراسة في صورتها الأولى على مجموعة من المحكّمين، تألفت من أعضاء الهيئة التدريسية، وقد طلبت الباحثة من المحكّمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وُضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات، ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه، ومدى كفاية العبارات؛ لتغطية كل محور من محاور الدّراسة، بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكّمون قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكّمين.

2. صدق الاتساق الداخلي:

للتحقّق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، تم حساب معامل ارتباط (بيرسون Pearson's Correlation Coefficient)؛ للتعرف إلى درجة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة.

• استبانة الجمهور

الجدول (3-3): معاملات ارتباط (بيرسون) لعبارات الاستبانة

المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	1	**0.625	5	**0.650	9	**0.667
	2	**0.617	6	**0.630	10	**0.791
	3	**0.526	7	**0.736	11	**0.770
	4	**0.562	8	**0.533	12	**0.738
رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	1	**0.822	3	**0.634	5	**0.819
	2	0.294	4	**0.780	6	**0.637

** الارتباط دال إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من الجدول (3-3) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة، ودالة إحصائياً، ما عدا الفقرة الثانية في المحور الثاني، فهي غير معنوية، مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، ومناسبتها لقياس ما أعدت لقياسه.

• استبانة الشرطة

الجدول (4-3): معاملات ارتباط (بيرسون) لعبارات الاستبانة

المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني	1	**0.797	5	**0.823	9	**0.859
	2	**0.865	6	**0.770	10	**0.744
	3	**0.768	7	**0.810	11	**0.830
	4	**0.879	8	**0.806	--	--
الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	1	**0.758	5	**0.751	9	**0.800
	2	**0.710	6	**0.846	10	**0.815
	3	**0.837	7	**0.862	--	--
	4	**0.705	8	**0.659	--	--
البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	1	**0.872	6	**0.859	11	**0.944
	2	**0.985	7	**0.893	12	**0.882
	3	**0.956	8	**0.886	13	**0.794
	4	**0.832	9	**0.833	--	--
	5	**0.847	10	**0.875	--	--

المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	1	**0.812	5	**0.906	9	**0.482
	2	**0.779	6	**0.661	10	**0.883
	3	**0.638	7	**0.557	--	--
	4	**0.727	8	**0.565	--	--
رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	1	**0.890	3	**0.831	5	**0.808
	2	**0.921	4	**0.790	--	--
جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني	1	**0.491	7	**0.945	13	**0.812
	2	**0.587	8	**0.906	14	**0.638
	3	*0.408	9	**0.783	15	**0.954
	4	*0.395	10	**0.723	16	**0.910
	5	**0.731	11	**0.877	--	--
	6	**0.877	12	**0.856	--	--

** دالة عند مستوى (0,01) فأقل * دالة عند مستوى (0,05) فأقل

يتضح من الجدول (3-4) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة، ودالة إحصائياً؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، ومناسبتها لقياس ما أعدت لقياسه.

ثانياً: ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم حساب من خلال الآتي:

1. الثبات بطريقة (ألفا - كرونباخ Alpha):

• استبانة الجمهور

الجدول (3-5) توضيح معامل (ألفا كرونباخ) لقياس ثبات الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	معامل (ألفا كرونباخ)
البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	12	0.873
رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	6	0.750
جميع فقرات الاستبانة	18	0.892

يتّضح من الجدول (3-5) أن معامل الثبات العام عالٍ، حيث بلغ (0.892)، وهذا يدلّ على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

• استبانة الشرطة

الجدول (3-6) توضيح معامل (ألفا كرونباخ) لقياس ثبات الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	معامل (ألفا كرونباخ)
واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني	11	0.948
الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	10	0.921
البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	13	0.976
المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	10	0.877
رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	5	0.902
جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني	16	0.947
جميع فقرات الاستبانة	65	0.976

يَتَّضح من الجدول (3-6) أن معامل الثبات العام عالٍ، حيث بلغ (0.976)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

خامساً: التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

يستخدم الإحصائيون نوعين من الاختبارات الإحصائية لاختبار الفرضيات، النوع الأول: الاختبارات المعلمية (Parametric Tests)، والنوع الثاني: الاختبارات اللامعلمية (Non Parametric Tests) ويُشترط لاستخدام الاختبارات المعلمية شرط التوزيع الطبيعي للبيانات المراد إجراء الاختبارات الإحصائية عليها، بينما تستخدم الاختبارات اللامعلمية كبديل للاختبارات المعلمية في حال عدم تحقق شرط التوزيع الطبيعي للبيانات، ولكن ذلك يكون فقط في حال العينات الصغيرة التي يقل حجمها عن (30) مفردة، بينما العينات التي يزيد حجمها عن (30) مفردة يمكن التخلي عن شرط التوزيع الطبيعي، وذلك وفقاً لما تُقره نظرية النزعة المركزية (ربيع، 2007)، وفي هذه الدراسة سيتم استخدام الاختبارات المعلمية وفقاً للسبب الذي تم ذكره دون اللجوء للتحقق من شرط التوزيع الطبيعي للبيانات.

سادساً: إجراءات تطبيق الدراسة:

1. قامت الباحثة بإعداد استبانة الدراسة.
2. تم التأكد من مدى صلاحية الاستبانة لقياس متغيرات الدراسة.
3. وزعت استبانة الجمهور على أفراد الدراسة والبالغ عددهم (384) مفردة.
4. وزعت استبانة الشرطة على أفراد الدراسة والبالغ عددهم (50) مفردة.
5. تم تفرغ البيانات وتحليلها من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

سابعاً: الأساليب الإحصائية:

قامت الباحثة بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package ((SPSS) for the Social Sciences))، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1. إحصاءات وصفية منها: النسبة المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، ويُستخدم هذا الأمر بشكل أساسي بهدف معرفة تكرار فئات مُتغير ما، ويفيد الباحثة في وصف مُتغيرات الدراسة.
2. معامل ارتباط (بيرسون (Person Correlation Coefficient)؛ لقياس صدق فقرات الاستبانة، ومعرفة العلاقة بين المُتغيرات.
3. اختبار معامل ثبات (ألفا كرونباخ) لمعرفة ثبات أداة الدراسة.
4. اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-test)؛ للتحقق من الفروقات بين اتجاهات عينة الدراسة باختلاف مُتغيراتهم التي تنقسم إلى فئتين.
5. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)؛ للتحقق من الفروقات بين اتجاهات عينة الدراسة باختلاف مُتغيراتهم التي تنقسم إلى أكثر من فئتين.
6. اختبار (LSD)؛ للتحقق من اتجاه الفروقات بين اتجاهات عينة الدراسة التي بينها اختبار تحليل التباين الأحادي.

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

- مقدمة
- خصائص عينة الدراسة
- تحليل محاور الدراسة
- اختبار الفرضيات

مقدمة

يهدف هذا المبحث إلى تحقيق أهداف الدراسة، ومن أجل ذلك قامت الباحثة بجمع البيانات اللازمة من خلال أداة الدراسة (الاستبانة)، وتمّ تفرّغها وتحليلها إحصائياً، وإجراء الاختبارات اللازمة التي تمّ تفصيلها في الفصل السابق، وقد استخدمت الباحثة برنامج (SPSS)، في تحليل البيانات، وذلك للتوصل لنتائج الدراسة.

أولاً: خصائص عيّنة الدراسة:

• استبانة الجمهور:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عيّنة الدراسة وفقاً لـ الجنس، والمؤهل العلمي، والعمل، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن.

1. توزيع أفراد عيّنة الدراسة حسب نوع الجنس:

جدول (1-4): توضيح توزيع أفراد عيّنة الدراسة حسب نوع الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
23.4%	90	نكر
76.6%	294	انثى
100%	384	المجموع

تبين من خلال النتائج الموضحة في جدول (1-4) أنّ (23.4%) من أفراد عيّنة الدراسة ذكور، بينما شكل الإناث ما نسبته (76.6%) من عيّنة الدراسة.

2. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول (2-4): توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
20.8%	80	ثانوية عامة
13.8%	53	دبلوم
51.3%	197	بكالوريوس
13.3%	51	ماجستير
0.8%	3	دكتوراه
100%	384	المجموع

تبيّن من خلال النتائج الموضحة في جدول (2-4) أن (20.8%) من أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة)، وأنّ (13.8%) مؤهلهم العلمي (دبلوم)، وأنّ (51.3%) مؤهلهم العلمي (بكالوريوس)، بينما نسبة (13.3%) من أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي (ماجستير)، في حين أنّ (0.8%) من أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي (دكتوراه).

3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمل:

جدول (3-4): توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمل

النسبة	التكرار	العمل
42.7%	164	أعمل
57.3%	220	لا أعمل
100%	384	المجموع

تبيّن من خلال النتائج الموضحة في جدول (3-4) أنّ (42.7%) من أفراد عينة الدراسة يعملون، بينما (57.3%) لا يعملون.

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية:

جدول (4-4): توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
36.5%	140	أعزب/ عذباء
57.8%	222	متزوج/ متزوجة
3.4%	13	منفصل/منفصلة
2.3%	9	أرمل/ أرملة
100%	384	المجموع

تبيّن من خلال النتائج الموضحة في جدول (4-4) أن (36.5%) من أفراد عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية (أعزب/ عذباء)، وأنّ (57.8%) من أفراد عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية (متزوج/ متزوجة)، وأن نسبة (3.4%) حالتهم الاجتماعية (منفصل/منفصلة)، بينما نسبة (2.3%) من أفراد عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية (أرمل/ أرملة).

5. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان السكن:

جدول (5-4): توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان السكن

النسبة	التكرار	مكان السكن
20.3%	78	مدينة
41.9%	161	بلدة
34.4%	132	قرية
3.4%	13	مخيم
100%	384	المجموع

تبيّن من خلال النتائج الموضحة في جدول (5-4) أنّ (20.3%) من أفراد عينة الدراسة مكان سكنهم (مدينة) ، وأنّ (41.9%) مكان سكنهم (بلدة)، بينما (34.4%) مكان سكنهم (قرية)، في حين أن (3.4%) مكان سكنهم (مخيم).

• استبانة الشَّرْطَة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدّراسة وفقاً لـ الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة.

1. توزيع أفراد عينة الدّراسة حسب نوع الجنس:

جدول (4-6): توضيح توزيع أفراد عينة الدّراسة حسب نوع الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
100%	50	نكر
0%	0	انثى
100%	50	المجموع

تبيّن من خلال النتائج الموضحة في جدول (4-6) أنّ (100%) من أفراد عينة الدّراسة ذكور.

2. توزيع أفراد عينة الدّراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول (4-7): توضيح توزيع أفراد عينة الدّراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
22%	11	ثانوية عامة
52%	26	دبلوم
16%	8	بكالوريوس
10%	5	ماجستير
100%	50	المجموع

تبيّن من خلال النتائج الموضحة في جدول (4-7) أنّ (22%) من أفراد عينة الدّراسة مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة)، وأنّ (52%) مؤهلهم العلمي (دبلوم)، وأنّ (16%) مؤهلهم العلمي (بكالوريوس)، بينما نسبة (10%) من أفراد عينة الدّراسة مؤهلهم العلمي (ماجستير).

3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

جدول (4-8): توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة	التكرار	المسمى الوظيفي
%8	4	أفراد
%92	46	ضباط
%100	50	المجموع

تبين من خلال النتائج الموضحة في جدول (4-8) أنّ (8%) من أفراد عينة الدراسة مساهم الوظيفي (أفراد)، بينما (92%) مساهم الوظيفي (ضباط).

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية:

جدول (4-9): توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
%54	27	أعزب/ عذباء
%46	23	متزوج/ متزوجة
%100	50	المجموع

تبين من خلال النتائج الموضحة في جدول (4-9) أنّ (54%) من أفراد عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية (أعزب/ عذباء)، بينما نسبة (46%) من أفراد عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية (متزوج/ متزوجة).

5. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة:

جدول (4-10): توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
%24	12	أقل من 5 سنوات
%46	23	من 5 إلى 10 سنوات
%30	15	10 سنوات فأكثر
%100	50	المجموع

تبين من خلال النتائج الموضحة في جدول (4-10) أنّ (24%) من أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، وأنّ (41.8%) سنوات خبرتهم (من 5 إلى 10 سنوات)، بينما (33.9%) سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر).

ثانياً: تحليل محاور الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام مقياس (ليكرت) الخماسي؛ للحصول على استجابات مفردات الدراسة، وفق درجات الموافقة الآتية: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة). ومن ثم التعبير عن هذا المقياس كمياً بإعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجة، وفقاً للآتي: موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، غير موافق (2) درجتان، غير موافق بشدة (1) درجة واحدة. كما هو موضح في جدول (4-11).

جدول (4-11): تقسيم فئات مقياس (ليكرت) الخماسي (حدود متوسطات الاستجابات)

م	الفئة	حدود الفئة	
		من	إلى
1	موافق بشدة	4.21	5.00
2	موافق	3.41	4.20
3	محايد	2.61	3.40
4	غير موافق	1.81	2.60
5	غير موافق بشدة	1.00	1.80

قامت الباحثة بإجراء تحليل لمحاور الدراسة، لمعرفة واقع هذه المحاور عند مجتمع الدراسة، ويمكن توضيح نتائج تحليل محاور الدراسة من خلال الآتي:

• أولاً: تحليل محاور استبانة الجمهور

1. نتائج تحليل المحور الأول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف

التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني):

للتعرّف إلى استجابات أفراد عينة الدّراسة حول البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التّوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، تمّ حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور، حيث تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (2.68)، والانحراف المعياري يساوي (0.820)، والوزن النسبي يساوي (53.60%)، وهذا يدلّ على موافقة أفراد عينة الدّراسة على البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التّوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني بدرجة متوسطة، والنتائج موضّحة في جدول (4-12):

جدول (4-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للمحور الأول

وفقراته

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
1	أُتلقى الإرشاد والتّوعية من خلال محطات التلفاز الرّسمية والمحليّة فيما يتعلّق بجرائم الابتزاز الإلكتروني	2.97	1.192	59.40
2	أُتلقى الإرشاد والتّوعية من خلال قنوات الإذاعة الرّسمية فيما يتعلّق بجرائم الابتزاز الإلكتروني	2.92	1.154	58.40
3	أُتلقى الإرشاد والتّوعية عبر الصحف الورقية المحلية فيما يتعلّق بجرائم الابتزاز الإلكتروني	2.42	1.193	48.40
4	أُتابع برامج الإرشاد والتّوعية عبر شبكة الإنترنت فيما يتعلّق بجرائم الابتزاز الإلكتروني	3.36	1.167	67.20
5	تصلني برامج ونشاطات الإرشاد والتّوعية عن طريق المجلات والنّشرات المطبوعة	2.27	1.202	45.40
6	أُتلقى أهداف حملات الإرشاد والتّوعية من خلال الياقات في الأماكن العامّة والطرق	2.56	1.172	51.20
7	تصلني نصائح وإرشادات توعويّة باستخدام أسلوب الرسائل المباشرة (SMS)	2.22	1.210	44.40

64.00	1.241	3.20	تصلي نصائح وإرشادات توعويّة باستخدام التحذيرات المباشرة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي	8
52.80	1.239	2.64	أُتلقى نصائح وإرشادات توعويّة من خلال لقاءات حوارية لخبراء ومختصين مع الجمهور	9
47.20	1.228	2.36	أُتلقى التّوعية باستخدام أسلوب الأرقام والبيانات الدورية حول الابتزاز الإلكتروني	10
51.60	1.232	2.58	أُتلقى التّوعية باستخدام الوعظ الديني عبر المساجد	11
52.60	1.253	2.63	أُحصل على التّوعية من خلال المحاضرات والندوات	12
53.60	0.820	2.68	الدرجة الكلية	

يتضح من الجدول (4-12) أنّ الفقرة الرابعة (أتابع برامج الإرشاد والتّوعية عبر شبكة الإنترنت فيما يتعلّق بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، هي أهم فقرات هذا المحور حيث حصلت على أعلى وزن نسبي (67.20%) وأنّ أقل فقرة هي الفقرة السابعة (تصلي نصائح وإرشادات توعويّة باستخدام أسلوب الرسائل المباشرة (SMS)) بوزن نسبي (44.40%)، وبناءً على الوزن النسبيّ للمحور ككل الذي وصل إلى (53.60%)، فإنّه يتبيّن أنّ أفراد العيّنة المفحوصة يوافقون بدرجة متوسطة على البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التّوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني.

وتعزو الباحثة نتيجة أعلى فقرة إلى اهتمام المواطنين بمتابعة برامج الإرشاد والتّوعية عبر شبكات (الإنترنت)؛ لحماية أنفسهم وذويهم من خطر جرائم الابتزاز الإلكتروني، وبالتالي شعورهم بالرّضا عن النفس والتوجه نحو حياة أفضل، خالية من أيّ ثغرات.

وتعزو الباحثة نتيجة أقل فقرة إلى أنّ القاعدة العريضة من المشتركين في خدمات الرسائل المباشرة (SMS) لا يمكن الوصول إليهم جميعاً، وبالتالي يصعب التحذير وتقديم الإرشادات عبرها، وهو ما يقلّل استخدامها بشكل طبيعيّ، بالإضافة إلى أنّ بعض التحذيرات قد يطول حجمها، وبالتالي لا يمكن إرسالها عبر رسائل (SMS).

2. نتائج تحليل المحور الثاني (رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني):

للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة حول رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، تمّ حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور، حيث تبين أنّ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (3.14)، والانحراف المعياري يساوي (0.689)، والوزن النسبي يساوي (62.80%)، وهذا يدلّ على موافقة أفراد عينة الدراسة على رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني بدرجة متوسطة، والنتائج موضحة في جدول (4-13):

جدول (4-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للمحور الثاني وفقراته

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
1	يوجد رضا حول البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	3.03	1.151	60.60
2	يوجد ضعف في البرامج والأنشطة والفعاليات التي ينفذها جهاز الشرطة للتوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	3.13	1.138	62.60
3	يوجد وعي بين المواطنين بالطرق الآمنة عند استخدام الحاسوب والهاتف الذكي	2.90	1.119	58.00
4	يساهم جهاز الشرطة من خلال الفعاليات المختلفة بمعالجة ضعف إدراك المواطنين لخطورة جريمة الابتزاز الإلكتروني	3.08	1.072	61.60
5	أسلوب تقديم التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني يوحي بالثقة والجديّة	3.38	1.103	67.60
6	يوجد استعداد دائم للمساعدة والرد على استفسارات وتخوّفات الجمهور	3.30	1.056	66.00
	الدرجة الكلية	3.14	0.689	62.80

يتضح من الجدول (4-13) أن الفقرة الخامسة (أسلوب تقديم التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني توحى بالثقة والجدية)، هي أهم فقرات هذا المحور، حيث حصلت على أعلى وزن نسبي (67.60%) وأن أقل فقرة هي الفقرة الثالثة (يوجد وعي بين المواطنين بالطرق الآمنة عند استخدام الحاسوب والهاتف الذكي) بوزن نسبي (58%)، وبناءً على الوزن النسبي للمحور ككل الذي وصل إلى (62.80%)، فإنه يتبين أن أفراد العينة المفحوصة يوافقون بدرجة متوسطة على رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني.

وتعزو الباحثة نتيجة أعلى فقرة إلى اهتمام الطاقم العامل في دائرة الشرطة، وهي العلاقات العامة، على إبراز اكتشافاتهم بالسعي في تقديم التوعية اللازمة والتي تُبين مدى جدّيتهم واهتمامهم، وكذلك الثقة التامة في تقديم التوعية، والتي تأتي من خلال رضا الجمهور عن الجهاز الشرطي ودائرة العلاقات العامة، وهذا من شأنه أن يُدلّل على أن العمل يسير على قدم وساق، وفق ما هو مخطط له وما يحقق قبول وقناعة الجمهور.

وتعزو الباحثة نتيجة أقل فقرة إلى إنّه في الآونة الأخيرة بات واضحاً إقبال جميع شرائح المجتمع على استخدام الحاسوب والهواتف الذكية في عمليات التواصل مع الآخرين، والوصول إلى مواقع (الإنترنت) بشتى أنواعها، حيث أصبحوا يتصفّحون بشكل أكبر، وهو ما يجعلهم عرضةً للاختراق والقرصنة، خصوصاً إذا كانت هناك معلومات حساسة لهم، وبالتالي زيادة إقبال الجمهور على تلك المواقع ينذر بضعف الوعي حول الطرق الآمنة، علاوةً على ذلك، استهتارهم وتقتهم العمياء في المواقع التي يتم تصفّحها.

• ثانياً: تحليل محاور استبانة الشرطة

1. نتائج تحليل المحور الأول (واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني):

للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني، تمّ حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور، والدرجة الكلية للمحور، حيث تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (3.35)،

والانحراف المعياريّ يساوي (0.804)، والوزن النسبيّ يساوي (67%)، وهذا يدلّ على موافقة أفراد عيّنة الدّراسة على واقع دائرة العلاقات العامّة في جهاز الشّركة الفلسطيني بدرجة متوسطة، والنتائج موضحة في جدول (4-14):

جدول (4-14): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية للمحور الأول وفقراته

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
1	تمتلك دائرة العلاقات العامّة خبرات كثيرة ومتنوعة	3.54	0.952	70.80
2	تساهم العلاقات العامّة في الشّركة بالتخطيط لمستقبل أمني مجتمعي أفضل	3.36	1.173	67.20
3	تغتتم العلاقات العامّة كل فرصة في تحسين الأداء والأنظمة الأمنية	3.56	0.836	71.20
4	تعمل دائرة العلاقات العامّة على موازنة حلول أكثر كفاءة وتطبيقها على نطاق واسع	3.44	1.052	68.80
5	تساهم دائرة العلاقات العامّة في تحقيق الرسالة التي وُجِدَتْ من أجلها	3.26	0.985	65.20
6	دائرة العلاقات العامّة معنية بالاتصال بالجمهور	3.70	0.974	74.00
7	تؤثر العلاقات العامّة في المواطنين من أجل صنع التغيير	3.24	0.822	64.80
8	يتمتع ممارسو العلاقات العامّة في جهاز الشّركة بمهارات التعامل مع أفراد المجتمع بمختلف فئاته	3.18	1.100	63.60
9	تقوم بإعطاء فكرة للإدارة الشّرطية عن اتجاهات الجمهور وآرائهم	2.88	1.002	57.60
10	تسعى إلى تعزيز صورة المؤسسة الشّرطية في المجتمع	3.58	1.108	71.60
11	توثق التعاون بين مؤسسات المجتمع المدني والشّركة من أجل تقديم الخدمة الأفضل للمواطنين	3.14	1.160	62.80
	الدرجة الكلية	3.35	0.804	67.00

يتضح من الجدول (4-14) أنّ الفقرة السادسة (دائرة العلاقات العامّة معنية بالاتصال بالجمهور)، هي أهم فقرات هذا المحور حيث حصلت على أعلى وزن نسبي (74%) وأنّ أقل فقرة هي الفقرة التاسعة (تقوم بإعطاء فكرة للإدارة الشّرطية عن اتجاهات الجمهور وآرائهم)، بوزن نسبي (57.60%)، وبناءً على الوزن النسبيّ للمحور ككل الذي وصل إلى (67%) فإنّه يتبيّن أنّ أفراد

العينة المفحوصة يوافقون بدرجة متوسطة على واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني.

وتعزو الباحثة نتيجة أعلى فقرة إلى أن العلاقات العامة في الجهاز الشرطي يقع على كاهلها أعباء كبيرة، ومسؤوليات عديدة تجاه أفراد المجتمع، في محاولة منها لتعزيز العلاقة الطيبة بين الشرطي وجمهور المواطن، وتعمل العلاقات العامة في جهاز الشرطة على إقناع الجمهور بأهمية الجهود التي تبذلها العلاقات العامة لخدمة المواطنين، والدور الهام الذي يقوم به ضباط وأفراد العلاقات العامة في الشرطة؛ من أجل تبسيط العمل معهم وكذلك تقديم كافة الخدمات الممكنة.

وتعزو الباحثة نتيجة أقل فقرة إلى قصور بعض الأعمال في دائرة العلاقات العامة، حيث يُعتبر عملها في المقام الأول هو سدّ الفجوات بين العمل الشرطي واحتياجات الجمهور، وكذلك نقل كافة الآراء الهامة والتي يتم تداولها بين الجمهور إلى الإدارة الشرطة؛ لتحسين التعامل معها، وسد الثغرات، بحيث يصبح هناك رضا وقبول عام من قبل الجمهور.

السؤال الثاني: ما مدى رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني؟

2. نتائج تحليل المحور الثاني (الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني):

للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة حول الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، فقد تمّ حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور، والدرجة الكلية للمحور، حيث تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (3.32)، والانحراف المعياري يساوي (0.773)، والوزن النسبي يساوي (66.40%)، وهذا يدلّ على موافقة أفراد عينة الدراسة على الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني بدرجة متوسطة، والنتائج موضحة في جدول (4-15):

جدول (4-15): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية للمحور الثاني وفقراته

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
1	تقوم الدائرة بتوعية الجمهور بجريمة الابتزاز الإلكتروني، وآلية التعامل معها ومواجهتها عن طريق التلفاز	3.40	0.880	68.00
2	تقوم الدائرة بتوعية الجمهور بجريمة الابتزاز الإلكتروني، وآلية التعامل معها ومواجهتها عن طريق الإذاعة	3.38	0.945	67.60
3	تسعى الدائرة إلى توعية الجمهور بجريمة الابتزاز الإلكتروني، وآلية التعامل معها ومواجهتها عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي مثل: (فيسبوك)	3.54	1.03	70.80
4	تتعاون دائرة العلاقات العامة مع أفراد المجتمع أثناء تصديهم للابتزاز الإلكتروني	3.66	1.117	73.20
5	تقوم بالتوعية بمخاطر الابتزاز الإلكتروني للمراهقين	3.30	1.092	66.00
6	تقوم التوعية بمخاطر الابتزاز الإلكتروني للنساء	3	0.903	60.00
7	تقوم التوعية بمخاطر الابتزاز الإلكتروني للرجال	3.02	0.915	60.40
8	تتوافر الموارد المالية اللازمة في جهاز الشرطة من أجل مواجهة جرائم الابتزاز الإلكتروني	2.90	1.281	58.00
9	تتوافر الموارد البشرية اللازمة في جهاز الشرطة من أجل مواجهة جرائم الابتزاز الإلكتروني	3.18	1.119	63.60
10	يوجد وحدة أو دائرة مستقلة تتابع جرائم الابتزاز الإلكتروني	3.86	1.049	77.20
	الدرجة الكلية	3.32	0.773	66.40

يتضح من الجدول (4-15) أنّ الفقرة العاشرة (يوجد وحدة أو دائرة مستقلة تتابع جرائم الابتزاز الإلكتروني) هي أهم فقرات هذا المحور، حيث حصلت على أعلى وزن نسبي (77.20%)، وأنّ أقلّ فقرة هي الفقرة الثامنة (تتوافر الموارد المالية اللازمة في جهاز الشرطة من أجل مواجهة جرائم الابتزاز الإلكتروني)، بوزن نسبي (58%)، وبناءً على الوزن النسبي للمحور ككل الذي وصل إلى (66.40%)، فإنّه يتبين أن أفراد العينة المفحوصة يوافقون بدرجة متوسطة على الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني.

وتعزو الباحثة نتيجة أعلى فقرة إلى أنّ الأمن يُعدّ ضرورة للحفاظ على سرّية المعلومات، وكذلك محاربة أي ابتزازات إلكترونية، حيث تمّ تخصيص دائرة خاصة ومستقلّة بذاتها، هدفها الأول متابعة جرائم الابتزاز الإلكتروني، حيث أنّ التطورات التي شهدتها العالم في العقود الأخيرة، بفعل ثورتي الاتصالات والمواصلات وتكنولوجيا المعلومات، قد انعكست على كافة الأنشطة الإنسانية بإيجابياتها وسلبيّاتها، وهذا ما رسّخ لدى الجهاز الشرطي أهميّة تخصيص دائرة كاملة مهمّتها متابعة أي جرائم ابتزاز إلكترونية.

وتعزو الباحثة نتيجة أقل فقرة إلى عزوف الدائرة المسؤولة عن تخصيص المورد المالي اللازم لدائرة الابتزاز الإلكتروني في متابعتها لعملها على أكمل وجه، حيث أنّ بعض الأعمال الموكلة إليهم تتطلّب وجود مورد مالي يساهم في الحصول على البرامج اللازمة، والتي من خلالها يمكن الوصول لأصحاب الجرم الإلكتروني ومتابعتهم والوصول إليهم بأسرع وقت ممكن.

3. نتائج تحليل المحور الثالث (البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامّة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز):

للتعرّف إلى استجابات أفراد عيّنة الدّراسة حول البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامّة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز، تمّ حساب المتوسط الحسابيّ، والانحراف المعياريّ، والوزن النسبيّ لكل فقرة من فقرات المحور، والدرجة الكليّة للمحور، حيث تبين أنّ المتوسط الحسابيّ لجميع الفقرات يساوي (2.94)، والانحراف المعياريّ يساوي (0.976)، والوزن النسبيّ يساوي (58.80%)، وهذا يدل على موافقة أفراد عيّنة الدّراسة على البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامّة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز بدرجة متوسطة، والنتائج موضحة في جدول (4-16):

جدول (4-16): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية للمحور الثالث و فقراته

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
1	الإرشاد والتوعية من خلال قنوات التلفاز الرسمي	2.96	1.087	59.20
2	الإرشاد والتوعية من خلال محطات الإذاعة الرسمية	3.04	1.159	60.80
3	الإرشاد والتوعية عبر الصحف الورقية المحلية	3.06	1.235	61.20
4	الإرشاد والتوعية عبر شبكة (الإنترنت)	3.32	1.077	66.40
5	الإرشاد والتوعية عن طريق المجلات والنشرات المطبوعة	2.90	0.952	58.00
6	الإرشاد والتوعية من خلال اليافطات في الأماكن العامة والطرق	2.58	1.089	51.60
7	التوعية الصورية بمخاطر ومواجهة الابتزاز الإلكتروني من خلال الأفلام والصور	2.70	1.129	54.00
8	التوعية باستخدام أسلوب الرسائل المباشرة (SMS)	2.28	1.088	45.60
9	التوعية باستخدام التحذيرات المباشرة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي	2.66	1.255	53.20
10	التوعية من خلال لقاءات حوارية لخبراء ومختصين مع الجمهور	2.94	1.219	58.80
11	التوعية باستخدام أسلوب الأرقام والبيانات الدورية حول الابتزاز الإلكتروني	2.70	1.216	54.00
12	التوعية باستخدام الوعظ الديني عبر المساجد	2.64	1.241	52.80
13	التوعية من خلال المحاضرات والندوات	2.94	0.818	58.80
	الدرجة الكلية	2.94	0.976	58.80

يتضح من الجدول (4-16) أن الفقرة الرابعة (الإرشاد والتوعية عبر شبكة (الإنترنت)) هي أهم فقرات هذا المحور، حيث حصلت على أعلى وزن نسبي (66.40%)، وأن أقل فقرة هي الفقرة الثامنة (التوعية باستخدام أسلوب الرسائل المباشرة (SMS)) بوزن نسبي (45.60%)، وبناءً على الوزن النسبي للمحور ككل الذي وصل إلى (58.80%)، فإنه يتبين أن أفراد العينة المفحوصة يوافقون بدرجة متوسطة على البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز.

وتعزو الباحثة نتيجة أعلى فقرة إلى أنه في العقد الأخير من الزمن ازداد إقبال كافة شرائح المجتمع على استخدام شبكة (الإنترنت) ومواقعها، والتي تسهل عليهم الوصول إليها والتعامل معها، وهذا ما يفسح المجال أمام دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز عبر شبكة (الإنترنت)، وتزويدهم بالطرق الصحيحة لتلاشي أي ابتزاز، وبالتالي تُعتبر شبكة (الإنترنت) سهلة الوصول لأكبر قاعدة جماهيرية تدشن لهم الإرشادات والنصائح عبر مواقعها المختلفة.

وتعزو الباحثة نتيجة أقل فقرة إلى أنه يصعب الوصول لأكبر قدر ممكن للجماهير من خلال خدمات الرسائل المباشرة (SMS)؛ نظراً لعدد المستخدمين الهائل للمواقع الإلكترونية، بالإضافة إلى التكلفة الباهظة لاستخدام تلك الرسائل بشكل دوري في الوصول للجماهير، وهذا ما يحد من استخدامها.

4. نتائج تحليل المحور الرابع (المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني):

للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة حول المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور، والدرجة الكلية للمحور، حيث تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (3.71)، والانحراف المعياري يساوي (0.602)، والوزن النسبي يساوي (74.20%)، وهذا يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني بدرجة عالية، والنتائج موضحة في جدول (4-17):

جدول (4-17): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية للمحور الرابع وفقراته

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
1	نقص في الإمكانيات والموارد المالية المتاحة في جهاز الشرطة	3.86	0.756	77.20
2	نقص في الإمكانيات والموارد الفنية والتقنية في جهاز الشرطة	3.84	0.865	76.80
3	نقص في الإمكانيات والموارد البشرية المتاحة في جهاز الشرطة	3.70	1.199	74.00
4	غياب بعض الدلائل المرئية التي يمكن فهمها بالقراءة	3.10	0.931	62.00
5	ضعف الحماية الأمنية للمعلومات والبيانات الرقمية	3.22	1.130	64.40
6	قلة المتخصصين في مجال الجرائم الإلكترونية	3.96	0.879	79.20
7	عدم تعاون المؤسسات الأخرى في التوعية بخطورة جريمة الابتزاز الإلكتروني	3.88	0.848	77.60
8	ضعف إدراك المواطنين لخطورة جريمة الابتزاز الإلكتروني	4.10	0.646	82.00
9	ضعف وعي المواطنين بالطرق الآمنة عند استخدام الحاسوب والهاتف الذكي	3.78	0.910	75.60
10	عدم الاهتمام بتحديث البيانات الخاصة بجرائم الابتزاز الإلكتروني	3.68	0.620	73.60
	الدرجة الكلية	3.71	0.602	74.20

يتضح من الجدول (4-17) أنّ الفقرة الثامنة (ضعف إدراك المواطنين لخطورة جريمة الابتزاز الإلكتروني)، هي أهم فقرات هذا المحور حيث حصلت على أعلى وزن نسبي (82%)، وأنّ أقل فقرة هي الفقرة الرابعة (غياب بعض الدلائل المرئية التي يمكن فهمها بالقراءة) بوزن نسبي (62%)، وبناءً على الوزن النسبي للمحور ككل الذي وصل إلى (74.20%)، فإنه يتبين أن أفراد العينة المفحوصة يوافقون بدرجة عالية على المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني.

وتعزو الباحثة نتيجة أعلى فقرة إلى عدم اهتمام المواطنين بالمعلومات التي تنصّ على محاربة جرائم الابتزاز والاستهتار الدائم، وعدم الخشية من الوقوع في وحل تلك الابتزازات، ومن جانبٍ آخر، ثقتهم الهوجاء باستخدام (الإنترنت)، وحتى بوجود الابتزاز الإلكتروني، والذي يؤدي بهم إلى الوقوع في أعمال مشينة؛ نتيجة التّهديد المستمرّ لهم، وهذا يُعتبر من أكبر المعوّقات التي تواجه عمل الجهاز الشرطي.

5. نتائج تحليل المحور الخامس (رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامّة في التّوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني):

للتعرف إلى استجابات أفراد عيّنة الدّراسة حول رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامّة في التّوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، فقد تمّ حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور، والدرجة الكلية للمحور، حيث تبين أنّ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (3.00)، والانحراف المعياري يساوي (0.825)، والوزن النسبي يساوي (60%)، وهذا يدلّ على موافقة أفراد عيّنة الدّراسة على رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامّة في التّوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني بدرجة متوسطة، والنتائج موضحة في جدول (4-18):

جدول (4-18): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية للمحور الخامس وفقراته

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
1	يوجد رضا حول دور العلاقات العامّة في التّوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	3.02	1.059	60.40
2	يوجد رضا حول البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامّة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	2.80	1.010	56.00
3	المهام التي أكلف بإنجازها فيما يتعلّق بالتّوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني غالباً ما تكون خطيرة ودقيقة	3.10	0.863	62.00

57.20	0.989	2.86	يتم تكليفي بمهمات وواجبات في الدائرة أشعر أنها غير ضرورية	4
64.80	0.980	3.24	يتعاون العاملون في دائرة العلاقات العامة من أجل تحقيق الأهداف المتعلقة بالتوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	5
60.00	0.825	3.00	الدرجة الكلية	

يتضح من الجدول (4-18) أن الفقرة الخامسة (يتعاون العاملون في دائرة العلاقات العامة من أجل تحقيق الأهداف المتعلقة بالتوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني) هي أهم فقرات هذا المحور، حيث حصلت على أعلى وزن نسبي (64.80%)، وأن أقل فقرة هي الفقرة الثانية (يوجد رضا حول البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، بوزن نسبي (56%) وبناءً على الوزن النسبي للمحور ككل الذي وصل إلى (60%)، فإنه يتبين أن أفراد العينة المفحوصة يوافقون بدرجة متوسطة على رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني.

وتعزو الباحثة نتيجة أعلى فقرة إلى أن نجاح أي عمل يتوقف بالدرجة الأولى على تعاون العاملين في العمل، والسير بخطى واحدة في تحقيق الأهداف المنشودة في محاربة الابتزاز الإلكتروني، وهو ما يرسخ لديهم العمل على أكمل وجه في توعية وتوجيه الجمهور.

وتعزو الباحثة نتيجة أقل فقرة إلى توسط الرضا في السعي في تقديم الخدمات، والمعلومات، والنصائح الهامة، وبالتالي قد لا ترتقي الأنشطة بشكل كبير مع اهتمام الجمهور لها حول الابتزاز الإلكتروني، وهذا يدل على عدم تعزيز الدائرة الخاصة بالعلاقات العامة لجهاز الشرطة للبرامج والأنشطة الخاصة بها لخدمة الجمهور.

6. نتائج تحليل المحور السادس (جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني):

للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة حول جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني، فقد تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور، والدرجة الكلية للمحور، حيث تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي (3.52)،

والانحراف المعياريّ يساوي (0.686)، والوزن النسبيّ يساوي (70.40%)، وهذا يدلّ على موافقة أفراد عيّنة الدّراسة على جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكترونيّ بدرجة عالية، والنتائج موضحة في جدول (4-19):

جدول (4-19): المتوسّطات الحسابيّة، والانحرافات المعياريّة، والأوزان النسبيّة للمحور السادس وفقراته

الرقم	الفقرة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
1	تعتبر جائحة كورونا من أخطر ما واجه البشرية منذ سنوات	3.88	1.319	77.60
2	ترايدت الجرائم الإلكترونيّة بما فيها الابتزاز الإلكترونيّ في ظل جائحة كورونا	4.12	0.773	82.40
3	لقد أحدثت جائحة كورونا خللاً في القطاع التعليمي في فلسطين والعالم	4.36	0.631	87.20
4	تؤثر دائرة العلاقات العامّة على كل من الموظفين في الشّربة والمواطنين؛ من أجل الالتزام بإجراءات الوقاية جزاء جائحة كورونا	3.62	0.987	72.40
5	تحرص الإدارة العليا في جهاز الشّربة على إصدار التعليمات الوقائيّة واتخاذ الإجراءات التي من شأنها حماية أفراد المجتمع	3.58	1.144	71.60
6	تقوم المستويات الإدارية العليا في الشّربة بالتخطيط لمستقبل أمني مجتمعي أفضل	3.54	1.296	70.80
7	تغتتم المستويات الإدارية العليا في الشّربة كل فرصة في تحسين الأداء والأنظمة الأمنيّة	3.74	1.274	74.80
8	تعمل المستويات الإدارية العليا في الشّربة على مواءمة حلول أكثر كفاءة وتطبيقها على نطاق واسع	3.14	1.229	62.80
9	تمارس المستويات الإدارية العليا دوراً رقابياً على العاملين في الشّربة	3.50	1.092	70.00
10	تساهم المستويات الإدارية العليا في الشّربة في تحقيق الرسالة التي وُجِدَتْ من أجلها	3.08	1.084	61.60
11	تؤثر الإدارة العليا في الشّربة في الموظفين من أجل الالتزام بإجراءات الوقاية جزاء جائحة كورونا	3.42	1.213	68.40
12	تتوافر الموارد الماليّة اللازمة في جهاز الشّربة من أجل مواجهة كورونا	3	1.069	60.00

66.00	0.994	3.30	تتوافر الموارد البشرية اللازمة في جهاز الشرطة من أجل مواجهة كورونا	13
53.60	1.476	2.68	يوجد وحدة أو دائرة مستقلة لمواجهة كورونا	14
74.80	1.352	3.74	تحرص الشرطة على إجراءات الوقاية وإلزام العاملين فيها	15
72.00	0.947	3.60	تحرص المستويات العليا في جهاز الشرطة على ارتفاع مستوى الأمن في فلسطين	16
70.40	0.686	3.52	الدرجة الكلية	

يتضح من الجدول (4-19) أن الفقرة الثالثة (لقد أحدثت جائحة كورونا خللاً في القطاع التعليمي في فلسطين والعالم) هي أهم فقرات هذا المحور، حيث حصلت على أعلى وزن نسبي (87.20%)، وأن أقل فقرة هي الفقرة الرابعة عشر (يوجد وحدة أو دائرة مستقلة لمواجهة كورونا)، بوزن نسبي (53.60%)، وبناءً على الوزن النسبي للمحور ككل الذي وصل إلى (70.40%) فإنه يتبين أن أفراد العينة المفحوصة يوافقون بدرجة عالية على جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني.

وتعزو الباحثة نتيجة أعلى فقرة إلى أن جائحة كورونا عصفت بكافة المستويات التعليمية، وذلك نتيجة خطورتها وسهولة انتقالها بين الناس، والتي قد تؤدي بحياتهم إلى الموت، والتي أحدثت تصدعاً وفجواتٍ على المستوى التعليمي، وكذلك على المستوى التحصيلي المعرفي، وعليه ازداد إقبال الطلاب على استخدام المواقع الإلكترونية، والتي تتطلب وعيهم حول مخاطر استخدامهم لتلك المواقع والوقوع فريسةً للآخرين.

وتعزو الباحثة نتيجة أقل فقرة إلى عدم وجود تخطيط مسبق لجهاز الشرطة في وضع خطة طوارئ للعمل بها في وجود حالة غير مسبوقة ومخطط لها، بحيث يمكن الاستمرار بالعمل ومتابعة أعمالها دون وجود عوائق أمامها.

ثالثاً: اختبار الفرضيات:

• أولاً: اختبار فرضيات استبانة الجمهور

السؤال الثالث: هل يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة الفلسطيني في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والمؤهل العلمي، والعمل، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن)؟

1. الفروقات باختلاف متغير الجنس:

للتعرف إلى ما إذا كانت هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف متغير الجنس، تم إجراء اختبار (ت: Independent Sample T- test)؛ لتوضيح دلالة الفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف متغير الجنس، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-20): نتائج اختبار (ت: Independent Sample T- test) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف الجنس.

المحور	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة	التعليق
البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	ذكر	90	2.95	0.764	3.62**	0.000	دالة
	أنثى	294	2.59	0.820			
رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	ذكر	90	3.23	0.688	1.492	0.13	غير دالة
	أنثى	294	3.11	0.688			

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-20) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف متغير الجنس، بينما يتضح وجود فروقات

ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغير الجنس لصالح الذكور.

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى وضوح رضا الجمهور وانطباعهم عن عمل وفاعلية العلاقات العامة في توعية الجمهور حول الابتزاز الإلكتروني وبروز عملها وهو ما أدى إلى رضا الجمهور بمختلف جنسهم وزيادة تقبلهم ورضاهم.

2. الفروقات باختلاف مُتغير المؤهل العلمي:

للتعرف إلى ما إذا كانت هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف مُتغير المؤهل العلمي تم استخدام "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA)؛ لتوضيح دلالة الفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف مُتغير المؤهل العلمي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-21): نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	التعليق
البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	بين المجموعات	14.067	4	3.517	**5.471	0.000	دالة
	داخل المجموعات	243.631	379	0.643			
	المجموع	257.698	383				
رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	بين المجموعات	5.734	4	1.434	*3.078	0.016	دالة
	داخل المجموعات	176.505	379	0.466			
	المجموع	182.239	383				

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-21) وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد الدراسة حول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر المؤهل العلمي.

ولتحديد صالح الفروقات بين فئات المؤهل العلمي تم استخدام اختبار (LSD)، والذي جاءت نتائجه كالاتي:

جدول رقم (4-22): توضيح نتائج اختبار (LSD) للتحقق من الفروقات بين فئات المؤهل العلمي.

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	ثانوية عامة	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	ثانوية عامة	80	2.88	-				
	دبلوم	53	2.79	0.54	-			
رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	بكالوريوس	197	2.52	**0.001	*0.02	-		
	ماجستير	51	2.79	0.53	0.99	*0.03	-	
رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	دكتوراه	3	3.92	*0.02	*0.01	**0.003	*0.01	-
	ثانوية عامة	80	3.31	-				
العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	دبلوم	53	3.07	*0.04	-			
	بكالوريوس	197	3.09	*0.01	0.84	-		
العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	ماجستير	51	3.09	0.07	0.88	0.99	-	
	دكتوراه	3	4.06	0.06	*0.01	*0.01	*0.01	-

** دالة عند مستوى (0,01) فأقل * دالة عند مستوى (0,05) فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-22) وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (بكالوريوس)، وأفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة، ودبلوم، وماجستير، ودكتوراه) حول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دكتوراه)، وبين أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دكتوراه)، وأفراد الدراسة الذين

مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة، ودبلوم، وبكالوريوس، وماجستير)، لصالح أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دكتوراه).

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى أهمية تلك الأنشطة والبرامج التي تعرض والتي تلقى اهتماماً كبيراً من قبل فئة المستوى العلمي (دكتوراه)، ونتيجة انخراطهم في التعاون مع تلك الأنشطة والبرامج التي تُعدّ من قبل العلاقات العامة بالأجهزة الشرطة.

ويُتضح وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دكتوراه)، وأفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير) حول (رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دكتوراه)، وبين أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة)، وأفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم، بكالوريوس)، لصالح أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة).

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى دور العلاقات العامة في إبراز أعمالهم أمام الجمهور، حيث يلقى ذلك اهتماماً كبيراً من قبل الفئة العلمية (دكتوراه)، والتي تبين مدى لفتها لنظر المستوى التعليمي العالي، وهذا خير دليل على طبيعية عمل العلاقات العامة في السعي لإبراز مجهودها في ساحات العمل.

3. الفروقات باختلاف مُتغيّر العمل:

للتعرف إلى ما إذا كانت هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف مُتغيّر العمل، تم اختبار (ت: Independent Sample T- test)، لتوضيح دلالة الفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف مُتغيّر العمل، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-23): نتائج اختبار (ت: Independent Sample T- test) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف العمل.

المحور	العمل	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة	التعليق
البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	أعمل	164	2.71	0.815	0.684	0.49	غير دالة
	لا أعمل	220	2.65	0.824			
رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	أعمل	164	3.06	0.677	1.788-	0.07	غير دالة
	لا أعمل	220	3.19	0.695			

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-23) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف متغير العمل.

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى أنّ دائرة العمل تهتمّ وتبالي في الوصول لكافة المواطنين على اختلاف طبيعيات أعمالهم، أو الذين لا يعملون، حيث تصبُّ جُلّ اهتمامها على كافة المواطنين، على اعتبارهم عرضة للوقوع في الابتزاز الإلكتروني.

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى اعتبار فئة الذين لا يعملون هم من أكثر فئات المواطنين عرضة للابتزاز الإلكتروني؛ نتيجة غياب التعليم عنهم، وضعف إدراكهم حول طبيعة الابتزاز الإلكتروني، وبالتالي يعتبر أصحاب الفئة الذين لا يعملون هم الأكثر رضا حول توعية العلاقات العامة عن جرائم الابتزاز الإلكتروني.

4. الفروقات باختلاف مُتغيّر الحالة الاجتماعيّة:

للتعرف إلى ما إذا كانت هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف مُتغيّر الحالة الاجتماعيّة، تمّ استخدام "تحليل التباين الأحادي" (One Way NOVA)؛ لتوضيح دلالة الفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف مُتغيّر الحالة الاجتماعيّة، وجاءت النتائج كما يوضّحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-24): نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف الحالة الاجتماعيّة

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية	التعليق
البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	بين المجموعات	2.454	3	0.818	1.218	0.30	غير دالة
	داخل المجموعات	255.243	380	0.672			
	المجموع	257.698	383				
رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	بين المجموعات	1.955	3	0.652	1.374	0.25	غير دالة
	داخل المجموعات	180.284	380	0.474			
	المجموع	182.239	383				

يتّضح من خلال النتائج الموضّحة في الجدول (4-24) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد الدراسة حول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر الحالة الاجتماعيّة.

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى أنّ طبيعياً البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني تلقى اهتمام جميع المواطنين على اختلاف حالتهم

الاجتماعية؛ وهذا يبرهن أن حجم الأنشطة والبرامج تتناسب معهم وتناسب وضعهم الاجتماعي، وهذا يزيد من رضا الجمهور عامةً.

5. الفروقات باختلاف مُتغيّر مكان السكن:

للتعرف إلى ما إذا كانت هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف مُتغيّر مكان السكن، تمّ استخدام "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA)؛ لتوضيح دلالة الفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف مُتغيّر مكان السكن، وجاءت النتائج كما يوضّحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-25): نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف مكان السكن

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية	التعليق
البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	بين المجموعات	1.406	3	0.469	0.695	0.55	غير دالة
	داخل المجموعات	256.291	380	0.674			
	المجموع	257.698	383				
رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	بين المجموعات	0.496	3	0.165	0.345	0.79	غير دالة
	داخل المجموعات	181.743	380	0.478			
	المجموع	182.239	383				

يتضح من خلال النتائج الموضّحة في الجدول (4-25) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد الدراسة حول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر مكان السكن.

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى جميع الأنشطة والبرامج المعدة من قبل العلاقات العامة والأجهزة الشرطية تستهدف جميع أماكن السكن، بحيث لا تميّز بين المنطقة على حد سواء، وهذا يعلّل العمل على وتيرة واحدة، وهي الوصول إلى كافة المناطق والعمل على بث الإرشادات والنصائح فيها.

• ثانياً: اختبار فرضيات استبانة الشرطة

السؤال الثالث: هل يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة)؟

1. الفروقات باختلاف متغير المؤهل العلمي:

للتعرف إلى ما إذا كانت هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل العلمي تم استخدام "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA)؛ لتوضيح دلالة الفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل العلمي، وجاءت النتائج كما يوضّحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-26): نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية	التعليق
واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني	بين المجموعات	8.007	3	2.669	**5.179	0.004	دالة
	داخل المجموعات	23.706	46	0.515			
	المجموع	31.713	49				
الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور	بين المجموعات	1.670	3	0.557	0.926	0.43	غير دالة
	داخل المجموعات	27.641	46	0.601			

				49	29.311	المجموع	الابتزاز الإلكتروني
دالة	0.000	**7.339	5.040	3	15.121	بين المجموعات	البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور ب جرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.687	46	31.590	داخل المجموعات	
				49	46.711	المجموع	
دالة	0.000	**17.160	3.136	3	9.407	بين المجموعات	المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور ب جرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.183	46	8.406	داخل المجموعات	
				49	17.813	المجموع	
غير دالة	0.86	0.245	0.175	3	0.524	بين المجموعات	رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية ب جرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.715	46	32.875	داخل المجموعات	
				49	33.399	المجموع	
غير دالة	0.16	1.756	0.791	3	2.373	بين المجموعات	جائحة كورونا و جرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.450	46	20.723	داخل المجموعات	
				49	23.096	المجموع	

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-26) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور ب جرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية ب جرائم الابتزاز الإلكتروني، جائحة كورونا و جرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف متغير المؤهل العلمي، بينما يتضح وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني، والبرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور

بجرائم الابتزاز الإلكتروني، والمعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر المؤهل العلمي.

ولتحديد صالح الفروقات بين فئات المؤهل العلمي تم استخدام اختبار (LSD)، والذي جاءت نتائجه كآتي:

جدول رقم (4-27): توضيح نتائج اختبار (LSD) للتحقق من الفروقات بين فئات المؤهل العلمي.

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	ثانوية عامة	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير
واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني	ثانوية عامة	11	3.79	-			
	دبلوم	26	3.21	*0.03	-		
	بكالوريوس	8	3.77	0.97	0.06	-	
	ماجستير	5	2.45	**0.001	0.3	**0.002	-
البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	ثانوية عامة	11	2.51	-			
	دبلوم	26	2.74	0.44	-		
	بكالوريوس	8	4	**0.00	**0.000	-	
	ماجستير	5	2.08	0.33	0.10	**0.000	-
المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	ثانوية عامة	11	3.04	-			
	دبلوم	26	4.08	**0.000	-		
	بكالوريوس	8	3.70	**0.002	*0.03	-	
	ماجستير	5	3.30	0.25	**0.001	0.10	-

** دالة عند مستوى (0,01) فأقل * دالة عند مستوى (0,05) فأقل

يتّضح من خلال النتائج الموضّحة في الجدول (4-27) وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة)، وأفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم، ماجستير) حول (واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني)، لصالح أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة).

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى الجهود الدؤوبة المبذولة من قبل دائرة العلاقات العامّة في الوصول إلى الفئة الأكثر عرضة للابتزاز، بحيث تدشّن دائرة العلاقات العامّة عملها صوب تلك الفئة.

ويُتّضح وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (بكالوريوس)، وأفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة، دبلوم)، لصالح أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (بكالوريوس) حول (البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامّة لجهاز الشّركة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (دكتوراه)، وبين أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (بكالوريوس) وأفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (ماجستير)، لصالح أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (بكالوريوس).

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى أنّه يزداد إبرام الأنشطة والبرامج لدائرة العلاقات العامّة مع الفئات الأكثر استهدافاً، حيث يصبح هناك حياة جامعيّة واختلاط فيما بين الطلاب يفتحان باباً للولوج في الابتزاز، وكان لا بُدّ من بذل الجهود في تنفيذ تلك البرامج.

كما يتّضح وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة)، وأفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم، بكالوريوس) حول (المعوقات التي تواجه العلاقات العامّة لجهاز الشّركة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم).

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى أنّ المعوقات التي تواجه عمل العلاقات العامّة لدى الشّركة الفلسطينية تتمثل في عدة معوقات، تحول دون وقف تلك الابتزازات الإلكترونيّة، والتي تنجم عن مسببات عدة، وبالتالي يؤكّد الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم) أنّ هناك معوقات تواجه العلاقات العامّة لجهاز الشّركة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني؛ كوّن تلك الفئة يقلّ لديها الخبرة المعرفية والأمنية التي تؤهلهم لتجنب الابتزاز.

2. الفروقات باختلاف مُتغيّر المسمى الوظيفي:

للتعرف إلى ما إذا كانت هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدّراسة طبقاً إلى اختلاف مُتغيّر المسمى الوظيفي تم إجراء اختبار (ت: Independent Sample T- test)؛ لتوضيح دلالة الفروقات في استجابات أفراد الدّراسة طبقاً لاختلاف مُتغيّر المسمى الوظيفي، وجاءت النتائج كما يوضّحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-28): نتائج اختبار (ت: Independent Sample T- test) للفروقات في استجابات أفراد الدّراسة طبقاً لاختلاف المسمى الوظيفي

التعليق	الدلالة	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	المسمى الوظيفي	المحور
دالة	0.01	*2.505	0.000	3.64	4	أفراد	واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني
			0.834	3.33	46	ضباط	
دالة	0.000	**4.423	0.00	3.80	4	أفراد	الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.793	3.28	46	ضباط	
دالة	0.000	**9.111	0.000	4	4	أفراد	البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.951	2.72	46	ضباط	
دالة	0.001	**3.409	0.00	4	4	أفراد	المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.622	3.69	46	ضباط	
دالة	0.01	**2.668	0.000	4	4	أفراد	رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.803	2.92	46	ضباط	
دالة	0.000	*5.064	0.000	4	4	أفراد	جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.700	3.48	46	ضباط	

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-28) وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني، الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، والبرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، والمعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، وجائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف متغير المسمى الوظيفي لصالح مَنْ مساهم الوظيفي (أفراد).

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى أنّ الفئات التي يغلب عليها المسمى الوظيفي الأقل يزداد فيها عرض الأنشطة والتوعية حول عمليات الابتزاز الإلكتروني، أيضاً المعوقات التي تواجه دائرة العلاقات العامة حول طبيعية عملهم حيث يزداد إقبال تلك الفئة واهتمامها بعمل الشرطة ودائرتها.

3. الفروقات باختلاف متغير الحالة الاجتماعية:

للتعرف إلى ما إذا كانت هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف متغير الحالة الاجتماعية تم اختبار (ت: Independent Sample T- test)؛ لتوضيح دلالة الفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف متغير الحالة الاجتماعية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-29): نتائج اختبار (ت: Independent Sample T- test) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف الحالة الاجتماعية

المحور	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	الدلالة	التعليق
واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني	أعزب/ عزباء	27	3.60	0.437	*2.295	0.02	دالة
	متزوج/ متزوجة	23	3.07	1.028			
الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	أعزب/ عزباء	27	3.54	0.430	*2.111	0.04	دالة
	متزوج/ متزوجة	23	3.07	0.993			
البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	أعزب/ عزباء	27	3.37	0.751	**5.403	0.000	دالة
	متزوج/ متزوجة	23	2.18	0.808			
المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	أعزب/ عزباء	27	3.84	0.446	1.654	0.10	غير دالة
	متزوج/ متزوجة	23	3.56	0.726			
رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	أعزب/ عزباء	27	3.35	0.614	**3.552	0.001	دالة
	متزوج/ متزوجة	23	2.60	0.869			
جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني	أعزب/ عزباء	27	3.73	0.498	*2.440	0.02	دالة
	متزوج/ متزوجة	23	3.27	0.795			

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-29) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف متغير الحالة الاجتماعية، بينما يتضح وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني، والوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، والبرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة

العلاقات العامّة لجهاز الشّركة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامّة في التّوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، وجائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر الحالة الاجتماعيّة لصالح الذين حالتهم الاجتماعيّة (أعزب/عزباء).

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى أنّ جميع الفئات في الحالة الاجتماعيّة المختلفة تشترك بالمعوقات التي تواجه عملهم، من غياب الموارد البشريّة، والفنيّة، والماليّة، وضعف الوعي حول مخاطر الابتزاز، وعدم تحديث البيانات الخاصة بالجمهور وأنّ هذه المعوقات تواجه عمل الشّركة.

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى أنّ الفئة (أعزب/عزباء) تعدّ من الفئات المستهدفة لعمل الشّركة؛ خشية الوقوع في وحل الابتزازات، ما يرفع حالة رضا لديهم من خلال البرامج المعدّة لهم، والاتفاق على المعوقات التي تواجههم، بالإضافة إلى رضا العاملين عن فاعلية دائرة العلاقات العامّة حول جرائم الابتزاز.

4. الفروقات باختلاف مُتغيّر عدد سنوات الخبرة:

للتعرف إلى ما إذا كانت هنالك فروقات ذات دلالة إحصائيّة في استجابات أفراد الدّراسة طبقاً إلى اختلاف مُتغيّر عدد سنوات الخبرة تم استخدام "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA)؛ لتوضيح دلالة الفروقات في استجابات أفراد الدّراسة طبقاً لاختلاف مُتغيّر عدد سنوات الخبرة، وجاءت النتائج كما يوضّحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-30): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروقات في استجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف عدد سنوات الخبرة

التعليق	الدلالة الإحصائية	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع مربعات	مصدر التباين	المحور
غير دالة	0.15	1.958	1.219	2	2.439	بين المجموعات	واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني
			0.623	47	29.274	داخل المجموعات	
				49	31.713	المجموع	
دالة	0.002	**7.437	3.523	2	7.047	بين المجموعات	الوسائل التي توطنها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.474	47	22.265	داخل المجموعات	
				49	29.311	المجموع	
دالة	0.000	**25.778	12.218	2	24.435	بين المجموعات	البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.474	47	22.275	داخل المجموعات	
				49	46.711	المجموع	
غير دالة	0.39	0.942	0.343	2	0.686	بين المجموعات	المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.364	47	17.126	داخل المجموعات	
				49	17.813	المجموع	
دالة	0.003	**6.731	3.718	2	7.436	بين المجموعات	رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.552	47	25.963	داخل المجموعات	
				49	33.399	المجموع	
دالة	0.007	**5.607	2.224	2	4.449	بين المجموعات	جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني
			0.397	47	18.647	داخل المجموعات	
				49	23.096	المجموع	

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-30) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني، والمعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر عدد سنوات الخبرة، بينما يتّضح وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، والبرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، وجائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر عدد سنوات الخبرة.

وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى أنّ عامل الخبرة لا يمثّل فرقاً بينهم حول واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني، والمعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، وهذا يدلّ إلى بساطة عمل وسلاسة الوصول للجميع دون استثناء.

ولتحديد صالح الفروقات بين فئات عدد سنوات الخبرة تم استخدام اختبار (LSD)، والذي جاءت نتائجه كالآتي:

جدول رقم (4-31): توضيح نتائج اختبار (LSD) للتحقق من الفروقات بين فئات عدد سنوات الخبرة.

المحور	عدد سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	10 سنوات فأكثر
الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني	أقل من (5) سنوات	12	3.73	-		
	من (5) إلى (10) سنوات	23	3.47	0.28		
البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة	أقل من (5) سنوات	12	4.00	-		
	من (5) إلى (10) سنوات	23	2.67	**0.000	**0.004	-

-	*0.02	**0.000	2.13	15	(10) سنوات فأكثر	العامّة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني
		-	3.47	12	أقل من (5) سنوات	رضا العاملين أنفسهم
	-	0.19	3.12	23	من (5) إلى (10) سنوات	حول فاعلية العلاقات
-	**0.009	*0.01	2.45	15	(10) سنوات فأكثر	العامّة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني
		-	3.98	12	أقل من (5) سنوات	جائحة كورونا وجرائم
	-	*0.04	3.51	23	من (5) إلى (10) سنوات	الابتزاز الإلكتروني
-	0.10	**0.002	3.16	15	(10) سنوات فأكثر	

** دالة عند مستوى (0,01) فأقل * دالة عند مستوى (0,05) فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-31) وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10) سنوات فأكثر، وأفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات، من (5) إلى (10) سنوات حول (الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات.

ويتضح وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات، وأفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم من (5) إلى (10) سنوات فأكثر حول (البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات، وبين أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم من (5) إلى (10) سنوات وأفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10) سنوات فأكثر، لصالح أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم من (5) إلى (10) سنوات.

كما يتضح وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10) سنوات فأكثر، وأفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات، ومن

(5) إلى (10) سنوات حول (رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات.

كما يتضح وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات، وأفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم من (5) إلى (10) سنوات، و(10) سنوات فأكثر) حول (جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات.

الفصل الخامس النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

ثانياً: التوصيات

ثالثاً: المقترحات

أولاً: النتائج

• استبانة الجمهور:

1. موافقة أفراد عينة الدراسة على البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني بدرجة متوسطة، حيث كان الوسط الحسابي لجميع فقرات المحور (2.68)، فيما بلغ الوزن النسبي لجميع فقرات المحور (53.60%).
2. موافقة أفراد عينة الدراسة على رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني بدرجة متوسطة، حيث كان الوسط الحسابي لجميع فقرات المحور (3.14)، فيما بلغ الوزن النسبي لجميع فقرات المحور (62.80%).
3. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر الجنس.
4. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر الجنس لصالح الذكور.
5. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (بكالوريوس) وأفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة، ودبلوم، وماجستير، ودكتوراه) حول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دكتوراه)، وبين أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دكتوراه) وأفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة، ودبلوم، وبكالوريوس، وماجستير)، لصالح أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دكتوراه).

6. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دكتوراه)، وأفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم، وبكالوريوس، وماجستير) حول (رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دكتوراه)، وبين أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة) وأفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم، وبكالوريوس)، لصالح أفراد الدراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة).

7. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر العمل.

8. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد الدراسة حول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر الحالة الاجتماعية.

9. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد الدراسة حول (البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر مكان السكن.

• استبانة الشرطة:

1. موافقة أفراد عينة الدراسة على واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني بدرجة متوسطة، حيث كان الوسط الحسابي لجميع فقرات المحور (3.35)، فيما بلغ الوزن النسبي لجميع فقرات المحور (67%).

2. موافقة أفراد عيّنة الدّراسة على الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامّة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني بدرجة متوسطة، حيث كان الوسط الحسابي لجميع فقرات المحور (3.32) فيما بلغ الوزن النسبي لجميع فقرات المحور (66.40%).

3. موافقة أفراد عيّنة الدّراسة على البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامّة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز بدرجة متوسطة، حيث كان الوسط الحسابي لجميع فقرات المحور (2.94) فيما بلغ الوزن النسبي لجميع فقرات المحور (58.80%).

4. موافقة أفراد عيّنة الدّراسة على المعوقات التي تواجه العلاقات العامّة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني بدرجة عالية، حيث كان الوسط الحسابي لجميع فقرات المحور (3.71)، فيما بلغ الوزن النسبي لجميع فقرات المحور (74.20%).

5. موافقة أفراد عيّنة الدّراسة على رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامّة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني بدرجة متوسطة، حيث كان الوسط الحسابي لجميع فقرات المحور (3.00)، فيما بلغ الوزن النسبي لجميع فقرات المحور (60%).

6. موافقة أفراد عيّنة الدّراسة على جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني بدرجة عالية، حيث كان الوسط الحسابي لجميع فقرات المحور (3.52)، فيما بلغ الوزن النسبي لجميع فقرات المحور (70.40%).

7. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدّراسة حول (الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامّة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامّة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، وجائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر المؤهل العلمي.

8. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة) وأفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم، وماجستير) حول (واقع دائرة

العلاقات العامّة في جهاز الشّركة الفلسطيني)، لصالح أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة).

9. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (بكالوريوس) وأفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة، ودبلوم)، لصالح أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (بكالوريوس) حول (البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامّة لجهاز الشّركة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (دكتوراه)، وبين أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (بكالوريوس)، وأفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (ماجستير)، لصالح أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (بكالوريوس).

10. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (ثانوية عامة) وأفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم، وبكالوريوس) حول (المعوقات التي تواجه العلاقات العامّة لجهاز الشّركة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدّراسة الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم).

11. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدّراسة حول (واقع دائرة العلاقات العامّة في جهاز الشّركة الفلسطيني، والوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامّة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، والبرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامّة لجهاز الشّركة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، والمعوقات التي تواجه العلاقات العامّة لجهاز الشّركة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامّة في التّوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، وجائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر المسمى الوظيفي لصالح الذين مساهم الوظيفي (أفراد).

12. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدّراسة حول (المعوقات التي تواجه العلاقات العامّة لجهاز الشّركة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف مُتغيّر الحالة الاجتماعيّة.

13. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني، والوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، والبرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني، ورضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني، وجائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف متغير الحالة الاجتماعية لصالح الذين حالتهم الاجتماعية (عزب/ عزباء).

14. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني، والمعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني) باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة.

15. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر) وأفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات، ومن (5) إلى (10) سنوات، حول (الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات.

16. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات، وأفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم من (5) إلى (10) سنوات، و(10) سنوات فأكثر حول (البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات، وبين أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم من (5) إلى (10) سنوات، وأفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10) سنوات فأكثر، لصالح أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم من (5) إلى (10) سنوات.

17. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10) سنوات فأكثر، وأفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات، ومن (5)

إلى (10) سنوات حول (رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات.

18. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات، وأفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم من (5) إلى (10) سنوات، و(10) سنوات فأكثر حول (جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني)، لصالح أفراد الدراسة الذين سنوات خبرتهم أقل من (5) سنوات.

ثانياً: التوصيات

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من النتائج المذكورة أعلاه يمكن إعطاء التوصيات الآتية:

1. تعزيز الدائرة الخاصة بالعلاقات العامة لجهاز الشرطة للبرامج والأنشطة الخاصة بها لخدمة الجمهور وتوطيد العلاقات معهم.
2. أهمية نشر الوعي بين المواطنين بالطرق الآمنة عند استخدام الحاسوب والهاتف الذكي في ظل حقبة التطور التكنولوجي السريع.
3. أهمية ترك المجال للعاملين في دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة بنقل آراء واتجاهات الجماهير حول طبيعية ورضاهم عن عمل الشرطة.
4. تخصيص الموارد المالية اللازمة في جهاز الشرطة من أجل مواجهة جرائم الابتزاز الإلكتروني.
5. تخصيص وحدة أو دائرة تعمل تحت أي طوارئ كانت، بحيث لا يتوقف عمل الشرطة في متابعة أي أعمال ابتزاز تحدث لدى المواطنين.

ثالثاً: المقترحات

تقترح الباحثة إجراء دراسات مستقبلية متعلقة فيما يأتي:

1. دور العلاقات العامّة في الحدّ من انتشار ظاهرة الابتزاز الإلكتروني.
2. فاعليّة العلاقات العامّة في تحسين صورة جهاز الشّركة الفلسطينية أمام الجمهور.
3. مدى رضا الجمهور حول طبيعة العلاقات العامّة في تحذيرهم من الابتزاز الإلكتروني.
4. المسؤولية الاجتماعيّة والانتماء الوطني لدى العاملين بجهاز الشّركة الفلسطينية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. أبو العينين، عبد الفتاح. (2015)، العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية، روزنامة والي، العراق.
2. حلس، رائد. (2020)، قراءة في التداعيات الاقتصادية لفيروس كورونا على الاقتصاد الفلسطيني، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا.
3. دراغمة، رافع أحمد. (2011)، دور دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في بناء علاقات مع مجتمع الطلبة (دراسة مسحية مقارنة)، جامعة لاهاي، مملكة هولندا.
4. شاطر، وائل. (2020)، الإطار القانوني لجريمة الابتزاز الإلكتروني في الألعاب الإلكترونية- دراسة مقارنة وفق النظام السعودي والقانون الكويتي، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد السادس عشر، الأردن.
5. الصياح، علي عبد الله. (2011)، بحوث ندوة الابتزاز: المفهوم، الأسباب، العلاج، مركز باحثات لدراسات المرأة، الرياض، السعودية.
6. عابد، زهير. (2015)، الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة الشرطية للحد من ظاهرة العنف في قطاع غزة، مجلة جامعة الأقصى- سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد التاسع عشر، العدد الأول، ص73- 109.
7. عبد الباقي، مصطفى. (2018)، التحقيق في الجريمة الإلكترونية وإثباتها في فلسطين: دراسة مقارنة/ مجلة دراسات، علو الشريعة والقانون، المجلد (45)، عدد(4)، ملحق(2).

8. علي، نهلة صلاح، (2020)، دراسة العلاقة بين الضغوط النفسية الناتجة عن انتشار فيروس كورونا المستجد والإضطرابات النفسجسمية لدى المرأة العاملة، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.

9. العنزي، نهلة. (2020)، فاعلية العلاقات العامّة في التصدي لظاهرة الابتزاز الإلكتروني (دراسة ميدانية لأنشطة وزارة الداخلية العراقية وللشباب الجامعي للمدة (2019/4/1-2020/5/1)، كلية الفارابي الجامعة، العراق.

10. الفضلي، وليد. (2013)، الدور التوعوي والإرشادي لإدارة العلاقات العامّة والإعلام في الإدارة العامّة للإطفاء: من وجهة نظر سكان مدينة الكويت، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

11. لسان العرب.

12. المقصود، نها عبد. (2018)، نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام: الأسس والمنطلقات، المعهد المصري للدراسات، مصر.

13. مليطات، برناء. (2015)، مشكلات العلاقات العامّة في المشافي الخاصة الفلسطينية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

14. Conmajera, D (2017)The extent to which the Public Relations Department has achieved the objectives of the Foundation in Australia "An applied study on the Ministry of the Interior", *Computers in Human Behavior*, 27(6), 2067-207.

15. Ozelm,M(2014)The role of public relations in customer satisfaction in non-profit organizations, *The Turkish Journal Of Educational Technology* , 1(24),230-265.

16. Coskun Nurcin (2007).“**importance of Ethical Public Relations in Non-profit Organizations**”. A thesis submitted to Auckland University of Technology In partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Communication Studies (MCS).

17. Huertas, A. (2008). **Public Relations and Tourism :Fighting for the role of Public Relations in Tourism**. Virgili University, Spain.

18. Kent, M.L. Taylor, M. (2002). **Toward a dialogue theory of public relations**. Public relation reviews, 28 (1), 21-37

19. Kent, M.L. Taylor, M. (2010). **From homo economicus to homo dialogicus: rethinking social media use in CSR communication**. Public relation reviews, 42 (1), 60-67

ثالثاً: مراجع المواقع الإلكترونية:

20. أحمد، نشوى. (2020)، **نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، المرسل دوت كوم، تاريخ زيارة الموقع الإلكتروني: (2020/12/12) <https://www.almrsl.com/post/891836>**

21. أكاديمية (BTS)، (2020)، **المنهج التحليلي الوصفي، تاريخ زيارة الموقع الإلكتروني: (2020/12/12) <https://www.bts-academy.com>**

22. الجزيرة. نت، (2016)، **الشرطة الفلسطينية، تاريخ زيارة الموقع الإلكتروني: (7.11.2020) <https://www.aljazeera.net>**

23. خيرى، أمينة. (2020)، **كورونا يغير وجه الجريمة في العالم، (independent) عربية، تاريخ زيارة الموقع الإلكتروني: (6.11.2020) <https://www.independentarabia.com>**

24. شولي، فانتينا. (2020)، فلسطين... الابتزاز الإلكتروني ثلاثي المصادر، (independent) عربية، تاريخ زيارة الموقع الإلكتروني: (7.11.2020)

<https://www.independentarabia.com>

25. الشرطة الفلسطينية، عن الشرطة، تاريخ زيارة الموقع الإلكتروني: (7.11.2020)

<https://www.palpolice.ps/about>

26. الشرطة الفلسطينية، تحقيق: الابتزاز الإلكتروني بين الواقع والشرع والقانون، تاريخ زيارة

الموقع الإلكتروني: (2020/12/12) [/http://www.police.ps](http://www.police.ps)

27. صالح، مروان. (2018)، مخاطر سيبرانية: أشكال الابتزاز الإلكتروني من سرقة الهويات

إلى اختراق الصناعات، المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، تاريخ زيارة الموقع الإلكتروني:

<https://futureuae.com/ar/Mainpage> (7.11.2020)

28. الصوفي، حارث. (2017)، العلاقات العامة بالشرطة عززت علاقة رجل الأمن بالجمهور،

وزارة الداخلية والأمن الوطني، فلسطين، تاريخ زيارة الموقع الإلكتروني: (7.11.2020)

<https://moi.gov.ps/home/post/118780>

29. مدى للإنترنت. (2020)، الابتزاز الإلكتروني، تاريخ زيارة الموقع الإلكتروني:

<https://mada.ps/ar/news/33> (7.11.2020)

30. مركز رؤية للتنمية السياسية. (2019)، أزمة رواتب موظفي السلطة: سياقاتها السياسية

وأبعادها الاقتصادية، اسطنبول، تركيا. تاريخ زيارة الموقع الإلكتروني: (27.10.2020)

<https://vision-pd.org/archives/327542>

corona.ps .31

الملاحق

الاستبانة (1): استبانة الموظفين العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية

An-Najah National University

Faculty of Graduate Studies

Master of Contemporary
Public Relations



جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة رسالة ماجستير

أخي الفاضل، أختي الفاضلة...

هذه الاستبانة هي الجانب العملي لبحث بعنوان: فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة

في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا (COVID-19)

(Effectiveness of PR of Police Service in the public awareness of the
'electronic blackmail crimes under the crisis of Covid-19)

وذلك للحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة من جامعة النجاح الوطنية؛

لذا أرجو منكم الإجابة على أسئلة هذه الاستبانة كافة بصدق، بوضع إشارة أمام الإجابة التي

تتوافق مع وجهة نظركم؛ أملًا في الوصول إلى نتائج دقيقة تعكس الواقع، مع العلم بأن

المعلومات الواردة في هذه الاستبانة ستستخدم لأغراض علمية فقط.

شكراً لحسن تعاونكم

إشراف الدكتور: عبد الكريم سرحان

الباحثة: ميس حمادنة

القسم الأول: البيانات الشخصية (ضع/ي من فضلك إشارة أمام الإجابة التي تمثل رأيك):

1. الجنس: ذكر أنثى
2. المؤهل العلمي: ثانوية عامة دبلوم فأقل بكالوريوس
- ماجستير دكتوراة
3. المسمى الوظيفي: أفراد ضباط صف ضباط
3. الحالة الاجتماعية: أعزب/ عزباء متزوج/ متزوجة
- منفصل/منفصلة أرمل/ أرملة
3. عدد سنوات الخبرة: أقل من (5) سنوات من (5) إلى (10) سنوات
- (10) سنوات فأكثر

فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا (COVID-19)

القسم الثاني: محاور الدراسة

ضع/ي إشارة (x) في المربع المناسب:

الرقم	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
المحور الأول: واقع دائرة العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني						
1	تمتلك دائرة العلاقات العامة خبرات كثيرة ومتنوعة					
2	تساهم العلاقات العامة في الشرطة بالتخطيط لمستقبل أمني مجتمعي أفضل					
3	تغتنم العلاقات العامة كل فرصة في تحسين الأداء والأنظمة الأمنية					
4	تعمل دائرة العلاقات العامة على مواءمة حلول أكثر كفاءة وتطبيقها على نطاق واسع					
5	تساهم دائرة العلاقات العامة في تحقيق الرسالة التي وُجِدَتْ من أجلها					
6	دائرة العلاقات العامة معنية بالاتصال بالجمهور					
7	تؤثر العلاقات العامة في المواطنين من أجل صنع التغيير					
8	يتمتع ممارسو العلاقات العامة في جهاز الشرطة بمهارات التعامل مع أفراد المجتمع بمختلف فئاته					
9	تقوم بإعطاء فكرة للإدارة الشرطة عن اتجاهات الجماهير وآرائهم					
10	تسعى إلى تعزيز صورة المؤسسة الشرطة في المجتمع					
11	توثق التعاون بين مؤسسات المجتمع المدني والشرطة من أجل تقديم الخدمة الأفضل للمواطنين					
المحور الثاني: الوسائل التي توظفها دائرة العلاقات العامة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني						
12	تقوم الدائرة بتوعية الجمهور بجريمة الابتزاز الإلكتروني، وآلية التعامل معها ومواجهتها عن طريق التلفاز					
13	تقوم الدائرة بتوعية الجمهور بجريمة الابتزاز الإلكتروني، وآلية التعامل معها ومواجهتها عن طريق الإذاعة					

					14	تسعى الدائرة إلى توعية الجمهور بجريمة الابتزاز الإلكتروني، وآلية التعامل معها ومواجهتها عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي مثل: (فيسبوك)
					15	تتعاون دائرة العلاقات العامة مع أفراد المجتمع أثناء تصديهم للابتزاز الإلكتروني
					16	تقوم بالتوعية بمخاطر الابتزاز الإلكتروني للمراهقين
					17	تقوم التوعية بمخاطر الابتزاز الإلكتروني للنساء
					18	تقوم التوعية بمخاطر الابتزاز الإلكتروني للرجال
					19	تتوافر الموارد المالية اللازمة في جهاز الشرطة من أجل مواجهة جرائم الابتزاز الإلكتروني
					20	تتوافر الموارد البشرية اللازمة في جهاز الشرطة من أجل مواجهة جرائم الابتزاز الإلكتروني
					21	يوجد وحدة أو دائرة مستقلة تتابع جرائم الابتزاز الإلكتروني
المحور الثالث: البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني						
					22	الإرشاد والتوعية من خلال قنوات محطات التلفاز الرسمي
					23	الإرشاد والتوعية من خلال قنوات الاذاعة الرسمية
					24	الإرشاد والتوعية عبر الصحف الورقية المحلية
					25	الإرشاد والتوعية عبر شبكة الإنترنت
					26	الإرشاد والتوعية عن طريق المجلات والنشرات المطبوعة
					27	الإرشاد والتوعية من خلال اليافطات في الأماكن العامة والطرقات
					28	التوعية الصورية بمخاطر ومواجهة الابتزاز الإلكتروني من خلال الأفلام والصور
					29	التوعية باستخدام أسلوب الرسائل المباشرة (SMS)
					30	التوعية باستخدام التحذيرات المباشرة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي
					31	التوعية من خلال لقاءات حوارية لخبراء ومختصين مع الجمهور
					32	التوعية باستخدام أسلوب الأرقام والبيانات الدورية حول الابتزاز الإلكتروني
					33	التوعية باستخدام الوعظ الديني عبر المساجد
					34	التوعية من خلال المحاضرات والندوات

المحور الرابع: المعوقات التي تواجه العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني						
					35	نقص في الإمكانيات والموارد المالية المتاحة في جهاز الشرطة
					36	نقص في الإمكانيات والموارد الفنية والتقنية في جهاز الشرطة
					37	نقص في الإمكانيات والموارد البشرية المتاحة في جهاز الشرطة
					38	غياب بعض الدلائل المرئية التي يمكن فهمها بالقراءة
					39	ضعف الحماية الأمنية للمعلومات والبيانات الرقمية
					40	قلة المتخصصين في مجال الجرائم الإلكترونية
					41	عدم تعاون المؤسسات الأخرى في التوعية بخطورة جريمة الابتزاز الإلكتروني
					42	ضعف إدراك المواطنين لخطورة جريمة الابتزاز الإلكتروني
					43	ضعف وعي المواطنين بالطرق الآمنة عند استخدام الحاسوب والهاتف الذكي
					44	عدم الاهتمام بتحديث البيانات الخاصة بجرائم الابتزاز الإلكتروني
المحور الخامس: رضا العاملين أنفسهم حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني						
					45	يوجد رضا حول دور العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني
					46	يوجد رضا حول البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني
					47	المهام التي أكلف بإنجازها فيما يتعلّق بالتوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني غالباً ما تكون خطيرة ودقيقة
					48	يتم تكليفي بمهام وواجبات في الدائرة أشعر أنها غير ضرورية
					49	يتعاون العاملون في دائرة العلاقات العامة من أجل تحقيق الأهداف المتعلقة بالتوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني
المحور السادس: جائحة كورونا وجرائم الابتزاز الإلكتروني						
					50	تعتبر جائحة كورونا من أخطر ما واجه البشرية منذ سنوات

					51	تزايدت الجرائم الإلكترونية بما فيها الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا
					52	لقد أحدثت جائحة كورونا خللاً في القطاع التعليمي في فلسطين والعالم
					53	تؤثر دائرة العلاقات العامة على كل من الموظفين في الشرطة والمواطنين من أجل الالتزام بإجراءات الوقاية جراء جائحة كورونا
					54	تحرص الإدارة العليا في جهاز الشرطة على إصدار التعليمات الوقائية واتخاذ الإجراءات التي من شأنها حماية أفراد المجتمع
					55	تقوم المستويات الإدارية العليا في الشرطة بالتخطيط لمستقبل أممي مجتمعي أفضل
					56	تغتتم المستويات الإدارية العليا في الشرطة كل فرصة في تحسين الأداء والأنظمة الأمنية
					57	تعمل المستويات الإدارية العليا في الشرطة على مواصلة حلول أكثر كفاءة وتطبيقها على نطاق واسع
					58	تمارس المستويات الإدارية العليا دوراً رقابياً على العاملين في الشرطة
					59	تساهم المستويات الإدارية العليا في الشرطة في تحقيق الرسالة التي وُجِدَتْ من أجلها
					60	تؤثر الإدارة العليا في الشرطة في الموظفين من أجل الالتزام بإجراءات الوقاية جراء جائحة كورونا
					61	تتوافر الموارد المالية اللازمة في جهاز الشرطة من أجل مواجهة كورونا
					62	تتوافر الموارد البشرية اللازمة في جهاز الشرطة من أجل مواجهة كورونا
					63	يوجد وحدة أو دائرة مستقلة لمواجهة كورونا
					64	تحرص الشرطة على إجراءات الوقاية والزام العاملين فيها
					65	تحرص المستويات العليا في جهاز الشرطة على ارتفاع مستوى الأمن في فلسطين

شكراً جزيلاً لتعاونكم.

الاستبانة (2): استبانة الجمهور

An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies
Master of Contemporary Public
Relations



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا
ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة رسالة ماجستير

أخي الفاضل، أختي الفاضلة...

هذه الاستبانة هي الجانب العملي لبحث بعنوان: فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا (COVID-19)

(Effectiveness of PR of Police Service in the public awareness of the electronic blackmail crimes under the crisis of Covid-19)

وذلك للحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة من جامعة النجاح الوطنية؛ لذا أرجو منكم الإجابة عن أسئلة هذه الاستبانة كافة بصدق، بوضع إشارة أمام الإجابة التي تتوافق مع وجهة نظركم؛ أملًا في الوصول إلى نتائج دقيقة تعكس الواقع، مع العلم بأن المعلومات الواردة في هذه الاستبانة ستستخدم لأغراض علمية فقط.

شكراً لحسن تعاونكم

إشراف الدكتور: عبد الكريم سرحان

الباحثة: ميس حمادنة

القسم الأول: البيانات الشخصية:

2. الجنس: ذكر أنثى
2. المؤهل العلمي: ثانوية عامة دبلوم
- بكالوريوس ماجستير دكتوراة
4. العمل: أعمل لا أعمل
5. الحالة الاجتماعية: أعزب/عزباء متزوج/متزوجة
- منفصل/منفصلة أرمل/أرملة
6. مكان السكن: مدينة بلدة قرية مخيم

فاعلية العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني في ظل جائحة كورونا (COVID-19)

القسم الثاني: محاور الدراسة

ضع/ي إشارة (x) في المربع المناسب:

الرقم	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
المحور الأول: البرامج والأنشطة التي يتلقاها المواطن من جهاز الشرطة بهدف التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني						
1	أُتقى الإرشاد والتوعية من خلال محطات التلفاز الرسمية والمحلية فيما يتعلّق بجرائم الابتزاز الإلكتروني					
2	أُتقى الإرشاد والتوعية من خلال محطات الإذاعة الرسمية فيما يتعلّق بجرائم الابتزاز الإلكتروني					
3	أُتقى الإرشاد والتوعية عبر الصحف الورقية المحلية فيما يتعلّق بجرائم الابتزاز الإلكتروني					
4	أتابع برامج الإرشاد والتوعية عبر شبكة (الإنترنت) فيما يتعلّق بجرائم الابتزاز الإلكتروني					
5	تصلني برامج ونشاطات الإرشاد والتوعية عن طريق المجالات والنشرات المطبوعة					
6	أُتقى أهداف حملات الإرشاد والتوعية من خلال الياطات في الأماكن العامة والطرق					
7	تصلني نصائح وإرشادات توعوية باستخدام أسلوب الرسائل المباشرة (SMS)					
8	تصلني نصائح وإرشادات توعوية باستخدام التحذيرات المباشرة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي					
9	أُتقى نصائح وإرشادات توعوية من خلال لقاءات حوارية لخبراء ومختصين مع الجمهور					
10	أُتقى التوعية باستخدام أسلوب الأرقام والبيانات الدورية حول الابتزاز الإلكتروني					
11	أُتقى التوعية باستخدام الوعظ الديني عبر المساجد					
12	أحصل على التوعية من خلال المحاضرات والندوات					
المحور الثاني: رضا الجمهور حول فاعلية العلاقات العامة في التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني						
13	يوجد رضا حول البرامج والأنشطة التي تنفذها دائرة العلاقات العامة لجهاز الشرطة في توعية الجمهور بجرائم الابتزاز الإلكتروني					

					يوجد ضعف في البرامج والأنشطة والفعاليات التي ينفذها جهاز الشرطة للتوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني	14
					يوجد وعي بين المواطنين بالطرق الآمنة عند استخدام الحاسوب والهاتف الذكي	15
					يساهم جهاز الشرطة من خلال الفعاليات المختلفة بمعالجة ضعف إدراك المواطنين لخطورة جريمة الابتزاز الإلكتروني	16
					أسلوب تقديم التوعية بجرائم الابتزاز الإلكتروني يوحى بالثقة والجدية.	17
					يوجد استعداد دائم للمساعدة والرد على استفسارات وتخوفات الجمهور	18

شكراً جزيلاً لتعاونكم.

An- Najah National University
Faculty of Graduate Studies

**The Effectiveness of the Public Relations (PR)
Department of the Palestinian Police in Raising Public
Awareness of Cyber Blackmailing during the
Covid-19 Pandemic**

By

Mais Abdalh Ahmad Hamadneh

Supervisors

Dr. Abdel Kareem Sarhan

Dr. Amer Qasem

**This Thesis is submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Contemporary Public Relations, Faculty of
Graduate Studies, An-Najah National University, Nablus, Palestine.**

2021

**The Effectiveness of the Public Relations (PR) Department of the
Palestinian Police in Raising Public Awareness of Cyber Blackmailing
during the Covid-19 Pandemic**

By

Mais Abdallah Ahmad Hamadneh

Supervisors

Dr. Abdel Kareem Sarhan

Dr. Amer Qasem

Abstract

The study aimed at identifying the effectiveness of the public relations department of the Palestinian police in raising public awareness of cyber blackmailing during the Covid-19 pandemic. The study adopted a descriptive analysis research method, and a two-form questionnaire was developed as the research tool to obtain relevant data from two study samples of the target population. The first study sample included public audience. The researcher used simple random sampling and collected (469) valid questionnaires that achieved conformity to the specified requirements. The second study sample included the Palestinian police personnel. Using simple random sampling, the researcher collected (50) valid questionnaires that achieved conformity to the specified requirements. The study showed the following results:

First: Results of the public audience targeted questionnaire:

1. The approval level of the study participants toward the programs and activities that citizens receive from the police to raise awareness of cyber blackmailing was intermediate. The arithmetic mean for all of the

questionnaire subcategories was (2.68) whereas the relative weight was (53.60%) for all subcategories.

1. There were no statistically significant differences at (0.05) and less in the responses of the study sample toward (the level of satisfaction of the public audience toward the effectiveness of the public relations department in raising awareness of cyber blackmailing) in relation to the gender variable.

2. There were no statistically significant differences at (0.05) and less in the responses of the study sample toward (the programs and activities that citizens receive from the police to raise awareness of cyber blackmailing) and (the level of satisfaction of the public audience toward the effectiveness of the public relations department in raising awareness of cyber blackmailing) in relation to the employment variable

3. There were no statistically significant differences in the responses of the study sample toward (the programs and activities that citizens receive from the police to raise awareness of cyber blackmailing) and (the level of satisfaction of the public audience toward the effectiveness of the public relations department in raising awareness of cyber blackmailing) in relation to the two variables of marital status and place of living.

Second: Results of the police personnel targeted questionnaire

1. The approval level of the study participants toward the operating of the public relations department of the Palestinian police was intermediate with

an arithmetic mean of (3.35) for all of the questionnaire subcategories whereas the relative weight was (67%) for all subcategories.

2. There were no statistically significant differences at (0.05) and less in the responses of the study sample toward (the means that public relations department employs in raising awareness of cyber blackmailing), (self-satisfaction of the personnel toward the effectiveness of the public relations department in raising public awareness of cyber blackmailing), and (coronavirus pandemic, and cyber blackmailing) in relation to the academic qualification variable.

3. There were statistically significant differences at (0.05) and less in the responses of the study participants whose academic qualification was (High school degree) to the study participants whose academic qualifications were (Diploma, or Bachelor's degree) toward (obstacles facing the public relations department of the police in raising public awareness of cyber blackmailing), in favor to the study participants whose academic qualification was (Diploma).

In the light of these findings, the study emphasizes the necessity of enhancing the work of the public relations department of the police in designing programs and activities to serve the public audience and strengthen relations with them. Also, the study highlights the significance of raising awareness among citizens of how to use computers and smart phones safely within today's exponential technological progress.

The study recommends that future studies be conducted on the role of public relations department in preventing cyber blackmailing and that more research be conducted into such concepts of social responsibility and sense of belonging among the Palestinian police personnel.

