



جامعة النجاح الوطنية  
كلية الدراسات العليا

مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية  
الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي:  
دراسة وصفية تحليلية

إعداد  
نايف دهشت قادوس

إشراف  
د. أسامة عبد الله

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة، في كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.

2023م

مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية  
الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي:  
دراسة وصفية تحليلية

إعداد  
نايف دهشت قادوس

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2023/1/5 م، وأجيزت:

  
التوقيع  
  
التوقيع  
  
التوقيع

د. أسامة عبد الله  
المشرف الرئيسي  
د. غسان نمر  
الممتحن الخارجي  
د. سمر الشنار  
الممتحن الداخلي

## الإهداء

إلى من كانت سبباً في وجودي، إلى قلبٍ برحمته رعاني، ووجهه يبتسم أن يراني سعيداً، وشمعه تتمزق لتنير طريقي. إلى من أكن لها خالص حبي وتقديري، إلى التي تفرح لفرحي وتحزن لحزني، إلى قرة عيني أُمِّي الغالية وفخري اطال الله عمرها.

إلى روح العزيمة وقلب المروءة، وإلى بحر الدفء والأمان، وإلى رمز الصبر والهدوء، إليك أيها الطود الشامخ الذي فنا عمره من أجلي، إلى من كان عطاؤه بلا حدود وسنداً لي في الوجود، إلى من ارتبط اسمه باسمي وكلِّي فخر، إلى أبي العزيز الغالي.

إلى السند والساعد، إلى من أخبرنا الله أنه سيثد عضدنا بهم، إلى اخواني: نائل، نادر، ماهر، عنان، الكتابة لا تكفي لأصف كيف أحبكم، والعمر قصير لأكتب حبكم، أدام الله ابتسامتكم، أرى جمال الأيام أنتم.

إلى من تكاتفنا ونحن نشق الطريق معاً نحو النجاح في مسيرتنا التعليمية والعملية، إلى رفيقي دربي الاستاذ أمجد كينو، والنقيب علي زيدان.

إلى من هم بمقام والدي أعمامي وأخوالي، ومن هن بمقام والدتي عماتي وخالاتي.

إلى من فازوا بالنجاح الأعظم وارتقوا فوق كل القمم، سلام الله على ارواح الطاهرين، سلام الله على الصاعدين، إلى السماء المعرجين، إلى القدس المبلغين الأقصى منا السلام، السلام على من امتحنهم القدر فكان اختبارهم البندقية، وتوقيعهم الدم، ورسالتهم العزة والكرامة، سلام عليكم سادتي الشهداء.

أهدي عملي هذا للجنود المجهولين وأمتن لكم إخواني في الأجهزة الأمنية الفلسطينية أخوة الدم والوطن والسلاح، سياج الوطن وحصننا الحصين وبنياننا الذي يشد بعضه بعضاً، فلکم المجد ولکم البطولة ولکم الفداء، فأنتم حماة الشرعية ومرسى الهوية والمحافظون على عهد الاسرى والشهداء، حاملون القدس في قلوبهم، ورasmusون حدود الوطن بفوهات بندقياتهم، والمتوشحون بفكر أبي عمار بكوفياتهم.

## الشكر والتقدير

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحاً ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين". القرآن الكريم/ سورة النمل - آية (19).

الحمد لله تعالى له الحمد كله وعليه الثناء كله.

ما استسلمت يوماً ولم تكن صعوبات الحياة لتقف يوماً عائقاً أمام التفوق والنجاح وتحقيق المستحيل، والوصول إلى قمم الأمل، فهنيئاً لمن عرف معنى التفوق، وهنيئاً لمن كان سبباً فيه.

حين تثمر الجهود، وتتوقف الأقدام عن الكتابة، وتعود لتتذكر كل من كان سبباً في نجاحك، وأسهم بهذا العمل المتواضع، تبتسم وتنطق روحك قبل لسانك، لتتوجه لهم بكلمة شكر وتقدير وعرقان بعد شكر الله على فضله.

فلا يسعني الآن وأنا اختتم مسيرتي الأكاديمية في برنامج الدراسات العليا إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الخاص للدكتور: اسامه عبد الله، على رحابة صدره، وحكمته، وتوجيهاته، وملاحظاته، التي لم يبخل بها علي فشكراً من اعماق القلب، والشكر الموصول الى أعضاء لجنه المناقشة الأعزاء.

كما اود أن أشكر اخواني وزملائي واصدقائي واسرتي في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، على دعمهم اللامتناهي لكل مراحل دراستي، حيث كانوا سنداً حقيقياً وداعماً مميزاً، فالشكر موصول إلى كل هؤلاء الأبطال كلاً بلقبه واسمه، وامتن لأخواني في الأجهزة الأمنية الفلسطينية اخوة الدم والوطن والسلاح، هؤلاء الأبطال سياج الوطن، وحصننا الحصين وبنياننا الذي يشد بعضه بعضاً.

كما اتوجه بالشكر والعرقان الى جميع مشرفي تخصص العلاقات العامة في جامعه النجاح الوطنية، وعلى رأسهم الدكتور معين الكوع، والدكتور محمود السعدي، وكل من ساهم في انجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد.

فشكري الموصول لجامعتنا الحبيبة جامعه الشهداء والاسرى جامعه الحصار والانتصار جامعه النجاح الوطنية وخاصةً كلية الدراسات العليا، الذين يبنون لنا سبل التفوق والنجاح نحو مستقبل واعد ووطن يستحق ان نبنيه ونفتديه.

## الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان:

مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية

في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي:

دراسة وصفية تحليلية

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

نايف دمت قارو

اسم الطالب:

نايف دمت قارو

التوقيع:

2023/1/5

التاريخ:

## فهرس المحتويات

ج	الإهداء.....
د	الشكر والتقدير.....
هـ	الإقرار.....
و	فهرس المحتويات.....
ط	فهرس الجداول.....
ك	الملخص.....
1	الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة.....
1	1.1 المقدمة.....
3	1.2 النموذج المتناسق ذو الاتجاهين (Two - way Symmetrical model).....
5	1.3 الإطار النظري.....
5	1.4 العلاقات العامة.....
5	1.4.1 مفهوم العلاقات العامة.....
5	1.4.2 أهمية العلاقات العامة.....
6	1.4.3 أهداف العلاقات العامة.....
7	1.5 الصورة الذهنية.....
7	1.6 أهمية الصورة الذهنية.....
8	1.7 خصائص الصورة الذهنية.....
9	1.8 مصادر الصورة الذهنية.....
9	1.9 جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية.....
12	1.10 العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية: المفهوم والأهمية وبناء الصورة الذهنية.....

12	1.11 مفهوم العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية.....
13	1.12 أهمية العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية .....
14	1.13 العلاقات العامة وبناء الصورة الذهنية في المؤسسات الأمنية.....
17	1.14 الدراسات السابقة.....
17	1.14.1 أولا : الدراسات العربية.....
25	1.14.2 ثانيا: الدراسات الأجنبية.....
30	1.15 مصطلحات الدراسة.....
31	1.16 مشكلة الدراسة.....
32	1.17 أسئلة الدراسة.....
33	1.18 أهداف الدراسة.....
34	1.19 أهمية الدراسة.....
34	1.20 الأهمية العلمية.....
34	1.21 الأهمية العملية.....
35	1.22 فرضيات الدراسة.....
35	1.23 حدود الدراسة.....
36	الفصل الثاني :المنهجة والإجراءات.....
36	2.1 منهج الدراسة.....
36	2.2 مجتمع الدراسة وعينتها.....
36	2.3 أداة الدراسة.....
38	2.3.1 صدق الأداة.....
39	2.3.2 ثبات الأداة.....

39	2.4 إجراءات الدراسة
40	2.5 متغيرات الدراسة
41	2.6 المعالجات الإحصائية
42	الفصل الثالث: عرض النتائج
42	3.1 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
50	3.2 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
55	الفصل الرابع: مناقشة النتائج وأهم التوصيات
55	4.1 مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
69	4.1 مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
70	4.2 نتائج الدراسة
73	4.3 التوصيات
74	المصادر والمراجع
84	الملاحق
b	Abstract

## فهرس الجداول

- جدول 1 : فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها.....38
- جدول 2: مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها حسب مقياس ليكرت الخماسي.....38
- جدول 3: معامل ثبات الأداة، باستخدام كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha.....39
- جدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ومدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي .....43
- جدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الرابع (التقييم العام لأداء دائرة العلاقات العامة للجهاز) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي .....50
- جدول 7: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الأساليب المستخدمة في بناء الصورة الذهنية لجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية حسب متغيري سنوات الخدمة، والرتبة العسكرية.....52
- جدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المؤهل العلمي والمسمى الوظيفي للدرجة الكلية .....53
- جدول 9: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الأساليب المستخدمة في بناء الصورة الذهنية عن جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية حسب متغيري المؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي ..54
- جدول 10: توزيع عينة الدراسة الخاصة بالاستبانة حسب متغيراتها الديمغرافية .....84
- جدول 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الأول (موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي ...85
- جدول 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثاني (طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي .....86

جدول 13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثالث

(المعوقات التي تواجه دائرة العلاقات العامة للجهاز وتؤثر على ادائه) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب

المتوسط الحسابي ..... 88

مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة

الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي: دراسة وصفية تحليلية

إعداد

نايف قادوس

إشراف

اسامة عبد الله

### الملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي للجهاز. ولتحقيق أهداف الدراسة؛ وظف الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات من منتسبي جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في المحافظات الفلسطينية كلها بالضفة الغربية (المحافظات الشمالية)، والبالغ عددهم (1777)، حيث تم توزيع (280) استبانة، كما ووظف الباحث المقابلات كأداة أخرى لها مع عينة قصدية من ذوي الاختصاص بموضوع الدراسة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لاهداف الدراسة، وبعد جمع البيانات تم استخدام الباحث برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) لتحليل النتائج.

أظهرت نتائج الدراسة أن مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية ببناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي كانت جميعها كبيرة.

وخرجت الدراسة بعدة توصيات اهمها منح اقسام العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية مزيداً من الكوادر البشرية المتخصصة في مجالات العلاقات العامة والاعلام، وتدريبهم على مختلف وسائل مخاطبة الجمهور.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، فاعلية العلاقات العامة، الصورة الذهنية، الاستخبارات العسكرية، جهاز

الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، الأجهزة الأمنية، المؤسسة الأمنية الفلسطينية.

## الفصل الأول

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### 1.1 المقدمة

يعتبر حقل العلاقات العامة من الحقول المعاصرة التي تبلورت في صورتها الواضحة مع مطلع القرن العشرين. ومع ذلك، فإن حقول العلاقات العامة ترجع في تاريخها إلى العصور القديمة، حيث قام الإنسان قديماً بأنشطة عدة تهدف إلى تحقيق التفاهم وتبادل المعلومات مع الآخرين، وذلك بوساطة وسائل متنوعة مثل الخطابات التحفيزية قبل الحرب، وطرق إقناع الحاكم أو ورئيس القبيلة لأفراد جماعته بشيء ما عن طريق استخدام السحر أو الشعوذة. ومع تقدم الزمن وتطوره، تنوعت الأنشطة وممارسة العلاقات الاجتماعية وتعقدتها، خاصةً تلك الأنشطة التي تكون في المؤسسات المختلفة، السياسية، والاجتماعية والاقتصادية والثقافية والأمنية. فقد ظهرت الحاجة إلى الاهتمام بالعلاقات العامة كوظيفة أساسية وجوهرية في مختلف المؤسسات التي لديها أهمية كبرى ل جماهيرها، لأن العلاقات العامة تعتبر المرآة العاكسة لصورتها وأنشطتها، حيث زادت الحاجة إلى وجود جهاز إداري مختص يكلف بتحقيق التفاهم والترابط مع الجمهور الداخلي والخارجي، بحيث يتمثل ذلك في جهاز العلاقات العامة (غرسبي، 2015).

تبرز أهمية جهاز العلاقات العامة المتميزة في النظم الإدارية الحديثة من خلال الأدوار المهمة التي يكلف بها، والتي تتعلق بإظهار الصورة المشرفة للمؤسسة، وتكوين صورة ذهنية عنها لدى جماهيرها باستخدامها الوسائل والأساليب الاتصالية المختلفة، من أجل حماية سمعتها من المخاطر والتهديدات كلها بمختلف أشكالها. وهي بذلك تعتبر حلقة تواصل واتصال وجهاز تفاعل نشط داخل المؤسسة وخارجها، إذ أن نجاح المؤسسة لا يتوقف على ما تحققة من إنجازات إذا لم تتمكن من إبراز هذه الإنجازات إلى الفئات المستهدفة من جمهورها والمتعاملين معها (مزيان، 2019).

إن الاهتمام بعملية الصورة الذهنية للمنظمات بمختلف أنواعها من أهم أسباب تطور العلاقات العامة كعلمٍ وكمهنة. لكن الاهتمام بالصورة الذهنية لم يعد اختصاص العلاقات العامة فقط، بل أصبح مجال اهتمام الإدارة العليا، حيث أصبح القادة والسياسيون والمسؤولون يحتاجون بشكل متزايد إلى تطوير قدراتهم ومهاراتهم الاتصالية في التعامل مع الجمهور والأفراد، بهدف بناء صورة إيجابية لأنفسهم أو للمنظمات التي يعملون فيها، لذلك احتلت العلاقات العامة موقعاً متقدماً داخل الكيان التنظيمي في إدارة العديد من المنظمات والمؤسسات الحديثة، ومنها المؤسسات الأمنية باختلاف مجالاتها وتخصصاتها ( سليمان، 2005).

إن للعلاقات العامة دوراً مهماً في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسات، وبناء سمعة طيبة في أذهان الجماهير الداخلية والخارجية، بحيث تقوم العلاقات العامة بمهمتها هذه عن طريق عدد من الأساليب العلمية. كما وتوسى العلاقات العامة في المجمل لتحقيق أهداف المنظمة أو المؤسسة باعتبارها الذراع أو الواجهة المكلفة بعملية التواصل مع الجماهير الداخلية والخارجية (النوافلة، 2020).

وكما هو الحال في المؤسسات العامة والخاصة والمدنية، فإن للعلاقات العامة أهمية أيضاً في المؤسسات الأمنية، والتي تعمل على بناء صورتها لجمهورها الداخلي والخارجي. فرغم طبيعة عمل المؤسسات الأمنية، والتي تختص بالقضايا الأمنية والشرطية والمعلوماتية وما شابه ذلك؛ إلا أنها بحاجة إلى أقسام العلاقات العامة لإدارة صورتها مع جمهورها الداخلي والخارجي.

وعلى وجه ذلك، تحتاج المؤسسات الأمنية، كغيرها من مؤسسات الدولة الأخرى، إلى جهازٍ للعلاقات العامة. حيث أن الفهم الواعي لهذه الأهمية في المؤسسات الأمنية أدى إلى إيجاد مكانة للعلاقات العامة في هيكلتها وبنيتها الوظيفية، وبدورها في مساعدة الأجهزة الأمنية في كيفية التعامل مع الجماهير، خاصةً الاستخباراتية منها، كونها تتعلق بعمل الموظفين العسكريين في الدولة. إضافةً للآزمات التي تواجهها والعمل على بناء الصورة الذهنية عن الاستخبارات العسكرية باعتبارها جهازاً من الأجهزة الأمنية. فالاستخبارات وحسب طبيعتها عملها تسعى دائماً إلى توفير الخدمات الأمنية للمواطن والعسكري معاً، ورصد وتتبع كافة المعلومات

والأنشطة الضارة بقوى الامن المختلفة ومكافحتها، وضمان حماية هذه القوى الامنية من أية أعمال تجسسية، وكذلك المساهمة في رصد وكشف الأعمال الإجرامية التي ترتكب داخل المنظومة الأمنية أو ضدها، وإجراء تقييم للمخاطر الأمنية التي قد تهدد سير عمل القوى الأمنية المختلفة، وكشف وتعقب ومنع الإرهاب الداخلي والإرهاب الدولي والتطرف وغيرها، وذلك للنهوض برسالة الاستخبارات العسكرية على أكمل وجه، الأمر الذي يجعل من هذه الدراسات قليلة، وبعيدة عن دائرة الدراسات العلمية والأكاديمية لطبيعتها الأمنية والاستخبارية (الزهران، 2017).

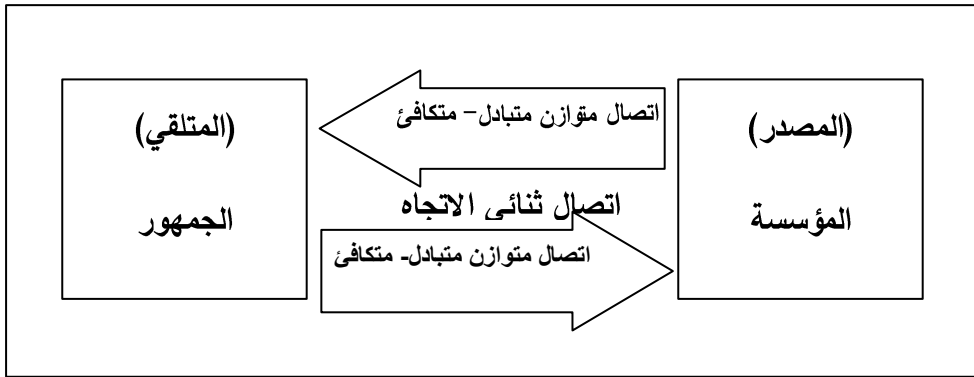
## 1.2 النموذج المتناسق ذو الاتجاهين (Two - way Symmetrical model)

استند الباحث في الدراسة الحالية إلى نموذج الاتصال المتوازن بالاتجاهين، وذلك لملاءمته للدراسة. يعتمد هذا النموذج على الاتصال في اتجاهين، أي من المنظمة إلى جمهورها (الداخلي والخارجي)، ومن الجمهور إلى المنظمة، وينحصر الهدف الأساس للعلاقات العامة بالإقناع المخطط والمبني على أسس علمية، وذلك لإقناع الجماهير المعنية بنشاط المنظمة، وتحويل هذا الإقناع إلى سلوك مؤيد للمنظمة (الدليمي، 2011). يعتبر هذا النموذج من أحدث نماذج العلاقات العامة التي أقترحها (Gruing and Hant) ويهدف إلى إيجاد نوع من التفاهم المتكافئ والمتبادل بين المنظمة وجماهيرها، ويسعى هذا النموذج أيضاً إلى تغيير مواقف وسلوك إدارة المنظمة بالقدر نفسه الذي يرمي إليه تغيير سلوك ومواقف الجمهور (Dmino, 2003).

ويصف (Windahl) أن هذا النموذج هو الأمثل في مجال العلاقات العامة، إذ أنه يصف مستوى المساواة في الاتصالات، حيث أن كل طرف على استعداد لتعديل سلوكه لتلبية لاحتياجات الطرف الآخر. كما ويضمن هذا النموذج التماثل إمكانية التفكير والتحاور، أي أنه يمكن أن يعود إلى إحداث تغيير في آراء إدارة المنظمة مع الجماعات الأخرى، وربما تأثير وتعديل اتجاهات وسلوك كل من الإدارة والجماهير المعنية ببعضها بعضاً. كما انه نموذج تبادلي بالكامل، وذو علاقات القوة متوازنة، وأن مصطلحات المرسل أو المستقبل ليست مطبقة في مثل هذه العملية؛ لأن الهدف تحقيق الفهم المتبادل (فيكر، 2004).

ويقوم هذا النموذج أيضاً على الاستعانة بالبحوث لتطوير العلاقة بين المؤسسة وجمهورها لدعم وتوثيق التفاهم والاتصال بين الطرفين، كما أنه يفتح باباً لبناء حالة من الحوار المفتوح الذي يسهم في الوصول إلى حلول ترضي الأطراف كافة، وتعمل على إنهاء أي صراع، ويؤدي بالضرورة إلى وجود تأثير متبادل يدفع المؤسسة أو الجماهير إلى تعديل مواقفهم وسلوكياتهم، وذلك بناء على نتائج الاتصال التفاعلي والحوار المفتوح والذي يمنح هذا النموذج أهمية كبيرة للتعرف إلى مدى أي رسالة توجه للجمهور، والذي يتم التعرف إليها عن طريق بحوث الرأي العام ( Choi, 2005 ).

إضافةً إلى ذلك، يستخدم هذا النموذج البحث التكويني لمعرفة مفهوم المنظمة لدى الجمهور، وتقديم النصائح والمشورة للإدارة العليا فيما يتعلق بردود فعل الجمهور على سياسات المنظمة، واقتراح تغيير أو تعديل هذه السياسات لتكون أكثر فائدة للجمهور. كما يستخدم هذا النموذج لمعرفة مدى تفهم الجمهور للمنظمة ومدى تفهم المنظمة للجمهور، أما البحث التقييمي فيستخدم لمعرفة مستوى التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها نتيجة لجهود العلاقات العامة. (الدليمي، 2011).



يبين الرسم التوضيحي السابق للنموذج المتناسق ذي الاتجاهين أن النموذج ثنائي الاتجاه من المؤسسة إلى الجمهور يهتم بالتغذية الراجعة، وتبني المؤسسة خططها وفقاً لمتطلبات الجمهور (Megan , 2007) وعليه تعتمد الدراسة الحالية على هذا النموذج في إطارها النظري كونه يمتاز بالاتصال في اتجاهين، أي من المنظمة إلى جمهورها، ومن الجمهور إلى المنظمة. بحيث تعمل المنظمة على إقناع الجماهير بنشاط

المنظمة، وتحويل هذا الإقناع إلى سلوك مؤيد للمنظمة. كما أن كل طرف على استعداد لتعديل سلوكه لتلبية لاحتياجات الطرف الآخر، ومن هنا تأتي فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في التأثير وإقناع الجماهير من خلال استخدام نموذج الاتصال المتوازن لبناء صورة إيجابية للجهاز لدى الجمهور.

### 1.3 الإطار النظري

#### 1.4 العلاقات العامة

##### 1.4.1 مفهوم العلاقات العامة

تعتبر العلاقات العلامة ذات مهمة مزدوجة تبدأ بدراسة الرأي العام، وطرح النصائح على المؤسسة لتعدل من خططها، وتعديل نهجها لخدمة الصالح العام، ثم اخبار الناس بالأعمال التي تقوم بها المؤسسة من أجل توفير خدماتهم وتحقيق مصالحهم (الدليمي، 2011).

وهي علم وفن التواصل مع الجماهير الداخلية والخارجية للمؤسسة من أجل صنع التغيير المرجو، وبناء صورة ذهنية إيجابية وسمعة طيبة بهدف الترويج للمؤسسة ومنتجاتها والخدمات التي تقدمها (أبو عرقوب، 2020)

##### 1.4.2 أهمية العلاقات العامة

أصبح المجتمع بحاجة الى أنشطة العلاقات العامة في العصر الحالي بشكل ضروري، حيث أن هذه الأنشطة تدرس تصرفات الأشخاص والجماعات، وتتعرف إلى المؤثرات والرغبات والدوافع الموجهة لهذا السلوك، وتعمل على الاتصال الصحيح ذي الاتجاهين بهدف انشاء علاقات بين محورين على أساس التفاهم والثقة المتبادلة حتى يتم التأقلم بين أطراف المجتمع الذي يؤدي الى تطوره (جرادات و الشامي، 2009).

ويرى (الدليمي، 2011) ان هناك خمسة وظائف للعلاقات العامة:

1. تهيئة الرأي العام لتقبل أفكار وآراء جديدة، وإيجاد جمهور يؤيد ويساند المؤسسات بما يقوي الروابط بينها وبين جماهيرها.

2. توضح بحوث العلاقات العامة للمؤسسات الاتجاهات الحقيقية للجماهير، وكذلك رغباتهم واحتياجاتهم، وهذا يساعد المؤسسات على إجراء تعديلات مناسبة في خططها وسياساتها بما يتماشى رغباتها ورغبات جماهيرها.

3. تنجز العلاقات العامة التكيف الإنساني اللازم بين المؤسسة وجماهيرها.

4. تحقق العلاقات العامة لجمهور المؤسسات الداخلية خدمات إنسانية، وعدالة، ودعاية اجتماعية أي تهيئة أسباب الحياة الحرة الكريمة، وبالتالي نشر روح الاطمئنان.

5. تعمل العلاقات العامة على غرس ودعم المسؤولية الاجتماعية.

ويرى الباحث ان هناك أهمية كبيرة للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والأمنية، حيث أنها تؤدي دوراً مهماً في بناء وتحسين العلاقات بين الحكومة أو مؤسساتها والجماهير، ومن خلالها ينمو الشعور بالمسؤولية لدى المواطنين، وبذلك يصبح الجماهير إيجابيين ومتعاونين مع الحكومة ومؤسساتها.

### 1.4.3 اهداف العلاقات العامة

يمكن تحديد أهم اهداف العلاقات العامة كالآتي (فرجاني، 2018):

1. تحقيق السمعة الطيبة للمؤسسة وتدعيم صورتها الذهنية: تهدف الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة الى ترسيخ الصورة الذهنية وبناء سمعة طيبة عن المؤسسة، علماً ان السمعة الطيبة من أهم الأساسيات التي تقوم عليها المؤسسة.

2. كسب تأييد الجمهور الداخلي: يتوجب على العلاقات العامة أن تبأشر من داخل المؤسسة، يعني أن يكون هناك تفاهم وترابط متبادل بين جماهير المؤسسة الداخلية، وأن تعمل العلاقات العامة على إشعار

الموظفين بأهميتهم داخل المؤسسة، ويظهر دور العلاقات العامة في تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة، والاستقرار الوظيفي وتقدير المؤسسة لجهود الموظفين.

3. كسب ثقة الجمهور الخارجي: كما وتهدف النشاطات التي تنطوي على عاتق العلاقات العامة الى تدعيم وفتح خطوط اتصال وحوار مع الجماهير الخارجية للمؤسسة، لذلك يعتبر امتلاك ثقة الجماهير الخارجية من أهم غايات العلاقات العامة في المؤسسة، ويتوجب على المؤسسة تحديد أهم الجماهير التي على اتصال بها وتسعى الى تدعيم علاقاتها بهم وارضائهم.

### 1.5 الصورة الذهنية

يعرف قاموس لي بريستول كلمة (image) بأنها تشير الى: التقديم العقلي لأي شيء لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مباشر. أو هي إحياء أو محاكاة لتجربة حسية ارتبطت بعواطف معينة، وهي أيضاً استرجاع بشكل مباشر. أو هي تخيل لما أدركته حواس الرؤية أو السمع أو الشم أو التذوق. وبذلك فإن الصورة الذهنية هي: الناتج النهائي للانطباعات الذاتية للأفراد أو الجماعات نحو منظمة ما، وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير مباشرة، وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم (الكردي، 2010).

### 1.6 أهمية الصورة الذهنية

ارتفع الاهتمام بالصورة الذهنية وظهرت تأثيرها بالنسبة للفرد وللمؤسسة أو على مستوى الدول نظراً لما تقوم به هذه الصورة من دور مهم في تكوين الآراء واتخاذ القرارات وتشكيل السلوك. وللصورة الذهنية دور كبير في تشكيل مدارك الفرد ومعارفه، ما يجعل لها تأثير واضح على سلوك الفرد وقدراته وتوقعاته وردود أفعاله نحو الكثير من القضايا المهمة. فالصورة الذهنية تؤثر في إدراك الناس لما يدور حولهم من التجارب الحاضرة، كما تؤثر في توقعات واستنتاجات الآخرين وعن التجارب المستقبلية.

تكتسب الصورة الذهنية تجاه المؤسسات أهمية كبيرة، لأنها تؤثر في آراء الجماهير السائدة في الجوانب ذات العلاقة بالمؤسسة، حيث تقوم الصورة من خلال تأديتها لوظائفها النفسية والاجتماعية بدور رئيس في تكوين الرأي العام وتوجيهه، باعتبارها مصدر الآراء للمجتمعات واتجاهاتهم وسلوكياتهم (القضاة و خميس، 2008).

### 1.7 خصائص الصورة الذهنية

فيما يأتي عرض لمجمل خصائص الصورة الذهنية (بالخير و الشيخ، 2021):

1. عدم الصحة: ليس كل الصور زائفة وغير صحيحة، وايضاً ليس كل الصور صادقة وصحيحة، فيمكن للصورة أن تكون لها جوانب صحيحة او غير صحيحة.
2. عدم الدقة: إن الطريقة لمعرفة دقة الصورة هي مقارنة بين الصورة كما تم تقريرها مع محاكاة معايير تعكس خصائص الافراد الاصلية، أي مقارنة الصورة بالواقع الحقيقي لها.
3. الصورة مبنية على التعصب: توجد صور كثيرة لا تعتبر مبنية على العاطفة او التعصب، لأن الصورة تحتل مكان القلب في دراسات التعصب.
4. المقاومة للتغير والتغيير: إن خصائص الصورة الرئيسية هي الثبات والجمود، لأن الصورة أشبه برسوم يصعب تعديلها وهي تميل الى الثبات ومقاومة التغير، وهي ثابتة لا تؤثر فيها الأحداث المتغيرة، فالصورة ليست ثابتة على الاطلاق وليست جامدة في أحوالها جميعاً.
5. الصورة مبنية على المبالغة وتضخيم الاختلافات بين الجماعات: تقوم الصورة على الإدراك الجزئي ثم تضخيمه وإبرازه بشكل أوسع، وان هذه المبالغة في الصورة تأتي نتيجة عمليات نفسية وإدراكية حتمية لدى الانسان.
6. الصورة هي تبسيط مبالغ فيه للواقع المعقد: ان المبالغة في التبسيط هي إحدى خصائص الصورة الأساسية، فهي ذات محتوى غاية في البساطة. فمن اجل تبسيط تكوين الصورة فنحن نلجأ الى الحكم على الأشياء من خلال استخدام المقارنات التي تشتمل على متضادات لها.

7. الصورة غير منطقية في أصولها: معظم الصور غير مبينة على المنطق، وغير عقلية، لأنها تتبع من الخبرة الفردية كونها تعتمد على السمع وليس على الخبرة المباشرة، فهذا يبناء مشكلة صعبة.

## 1.8 مصادر الصورة الذهنية

إن الصورة الذهنية تتشكل من خلال مصدرين (خلف، 2021):

1. الخبرة المباشرة: حيث يرى اشخاص أن احتكاك الفرد اليومي بغيره من الأفراد والمؤسسات والمنظمات يعد مصدراً مباشراً ومؤثراً لتكوين الانطباعات الذاتية عن فرد. أو مؤسسة، أو ضمير، أو دولة، ومن ثم تشكيل الصورة الذهنية عنه، وهذه الخبرة المباشرة أقوى في تأثيرها في عقلية الفرد وعواطفه، وتقع مهمة التأثير في انطباعات الجماهير على عاتق العاملين في دائرة العلاقات العامة في المؤسسات الرسمية وغير الرسمية، من خلال التعامل بصلة مباشرة معهم.
2. الخبرة غير المباشرة: مقدار الرسائل التي لها الشخص عبر قرينه أو عن طريق الإعلان، ومحتواها الأحداث والافراد والدول التي لم يرها أو يسمع منها بشكل مباشر. وفي هذا النوع من الخبرة يلعب الإعلام المسموع والمرئي دوراً محورياً في تكوين الانطباعات التي تشكل الناتج النهائي عن الصورة الذهنية. وهنا يمكن القول: إن نجاح كسب الجماهير (داخلياً وخارجياً)، والذي يشكل الرأسمال الحقيقي للتأقلم مع المحيط وضمان البقاء في القمة مرهون بتشكيل صورة ذهنية ناجحة للمؤسسات الغير الربحية، وهذا لا يأتي من فراغ، وإنما يتأسس على الالتزام بقول الحقيقة وفتح قنوات الاتصال والتفاعل، وينتج عن عمل متكامل ومنسق من اختصاص إدارة العلاقات العامة، والتي يمكن اعتبارها (هندسة الصورة) وفق معايير مأخوذة من واقع المنظمة نفسها.

## 1.9 جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية

هو أحد أركان المنظومة الأمنية الفلسطينية التي تهدف، مجتمعةً، الى حماية الأمن القومي الفلسطيني، وهي الضابطة العدلية لقوات الامن الفلسطينية، كما وتختص الاستخبارات العسكرية الفلسطينية بمجموعة من

المهام والواجبات الداخلية والخارجية بهدف الحفاظ على مناعة الجبهة الداخلية والمؤسسة الأمنية والعسكرية (الموقع الرسمي لجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، 2020).

تقوم الاستخبارات العسكرية الفلسطينية بدورٍ فعالٍ على مستوى الساحة الفلسطينية والدولية لما لها من علاقات مع المؤسسات الحكومية والوزارات والملحقين العسكريين في الخارج، حيث تمتاز العلاقات بالتنسيق والتعاون المتبادل. كما وتختص الاستخبارات العسكرية الفلسطينية بمجموعة من المهام والواجبات الداخلية والخارجية، بهدف الحفاظ على مناعة الجبهة الداخلية والمؤسسة الأمنية والعسكرية. ومن الاختصاصات التي حددتها مسودة القانون للجهاز (الموقع الرسمي لجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، 2020):

- رصد وتتبع كافة المعلومات والأنشطة الضارة بقوات الأمن الوطني ومكافحتها.
- المساهمة في رصد وكشف الأعمال الإجرامية التي ترتكب داخل المنظومة الأمنية أو ضدها.
- إجراء تقييم للمخاطر الأمنية التي قد تهدد سير عمل القوى الأمنية الفلسطينية.
- تخطيط وتنظيم ومراقبة حماية أمن المنشآت والمعسكرات والمقرات والقوات والموارد المادية والبشرية لقوات الأمن الوطني.
- إصدار التصاريح الأمنية (الأذونات والموافقات) للعسكريين في قوات الأمن الوطني.
- كشف وتعقب ومنع العمليات الاستخباراتية وغيرها من الأنشطة الهدامة، وكشف وتعقب ومنع الإرهاب الداخلي والإرهاب الدولي والتطرف وغيرها.

تتعلق الاستخبارات العسكرية الفلسطينية من رؤية تتمثل في سعيها إلى العمل والأداء داخل المؤسسة الأمنية والعسكرية بما يتلاءم مع القوانين والأنظمة الدولية المعمول بها في مجال العمل الأمني وحقوق الإنسان، وحماية كرامة ومكتسبات ومقدرات ومؤسسات الشعب الفلسطيني من التخريب والعبث والاختراق وانتهاك حقوق الإنسان، والارتقاء بها إلى المواصفات العالمية في تقديم الخدمة في مجالات حفظ الأمن. وهي بمثابة

العمود الفقري لأمن الشعب الفلسطيني كونها تقوم بحماية كافة فروع المؤسسة الأمنية والعسكرية من الأخطار الداخلية والخارجية (الموقع الرسمي لجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، 2020).

تهدف هذه المؤسسة الأمنية إلى عدة أهداف أهمها (الموقع الرسمي لجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، 2020):

1. تطوير كفاءة وقدرة الاستخبارات العسكرية الفلسطينية بما يكفل تأدية الواجبات والمهام المكلفة بها وفقا لأفضل المعايير الدولية مع الحفاظ على القيم المجتمعية للشعب الفلسطيني.

2. العمل على إعداد المؤسسة الأمنية للقيام بواجباتها في الدفاع عن الوطن وحمايته ومقدراته ومنع اختراقها وتنفيذ تعليمات القيادة السياسية العليا.

3. العمل على ضمان نظم السيطرة الفعلية والفاعلة بما يضمن التزام كل من هو تحت المسؤولية المباشرة وغير المباشرة بالتعليمات التي تصدر عن القيادة السياسية العليا وعدم تجاوزها والتي تهدف لحماية الوطن والمواطن ومقدراته والحفاظ عليها.

4. العمل على القضاء على كافة الخروقات القانونية والأمنية ومعالجة أوجه الخلل بالتعاون الوطيد مع المواطنين من أجل الوصول لحالة من التكامل الفعلي بين المؤسسة الأمنية والعسكرية وبين كافة شرائح المجتمع وذلك ببناء الثقة المتبادلة بروح عالية من المسؤولية والمواطنة.

ويشير (عامر، مقابلة شخصية، 2022/11/18) خلال محاورته عن جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية بأنه إحدى أهم مؤسسات الأجهزة الأمنية الفلسطينية، كونه له القدرة على التواصل مع كافة الأجهزة الأمنية الفلسطينية الأخرى بحكم طبيعة عمله، إضافةً للتواصل مع كافة المؤسسات المدنية والأهلية والعامّة والخاصة العاملة في الأراضي الفلسطينية، مما يعني أهمية وجود دائرة للعلاقات العامة في هذا الجهاز يكون لها القدرة على بناء الصورة الذهنية الحيدة عنه لدى جمهورها الداخلي والخارجي. كما ويضيف (فارس، مقابلة شخصية، 2022/11/22) في هذا الشأن بأن تمتع هذا الجهاز بالقدرة على التواصل مع

كافة الأجهزة الأمنية الفلسطينية الأخرى من جهة، والمؤسسات المدنية الفلسطينية بكافة أشكالها من جهة أخرى؛ يمنحه الفرصة لنقل السياسات العامة للمؤسسة الأمنية الفلسطينية، وتوضيح آليات عملها بشكل عام، وآليات عمل جهاز الاستخبارات العسكرية بشكل خاص، مما يعطي هذا الجهاز أهمية أمنية ومعلوماتية وإعلامية كبيرة مباشرة وغير مباشرة تقع على عاتق دائرة العلاقات العامة العاملة فيه.

## 1.10 العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية: المفهوم والأهمية وبناء الصورة الذهنية

### 1.11 مفهوم العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية

تدور غالبية المفاهيم المرتبطة حول العلاقات العامة في مؤسسة ما حول ترسيخ أسس التعاون وتوجيه الجمهور العام والتأثير على أفرادها حسب رغبة القائم بالاتصال، وذلك في إطار من القبول والتفاهم المتبادل، وذلك بهدف الوصول للرأي العام والتأثير عليه بمختلف الطرق والوسائل (مزيان، 2019). لذلك، فإنه من الممكن تعريف العلاقات العامة في أي مؤسسة أمنية، كالأستخبارات العسكرية مثلاً، بأنها: نشاط اتصالي مزدوج يتضمن تقديم الارشادات والنصائح لإدارة المؤسسة الأمنية، وذلك بعد قياس توجهات الرأي العام نحو هذه المؤسسة الأمنية. وكما يتضمن ابلاغ جمهور المؤسسة بما حققته وتحققه هذه المؤسسة الأمنية من أعمال وخدمات وإنجازات (محسن، 2006).

ومن التعريفات الأخرى للعلاقات العامة في المؤسسات الأمنية، خاصةً الشرطية منها: الجهاز أو الإدارة أو القسم الذي يعبر بأسلوب علمي معد ومخطط للاتصال بالجمهور داخل المؤسسة وخارجها، وذلك بهدف توعيتهم وإرشادهم بما تؤديه هذه المؤسسات الأمنية من خدمات لتحقيق أمنهم واستقرارهم، والعمل على كسب ثقتهم وتأييدهم وبناء صورة ذهنية جيدة حولهم كمؤسسة أمنية (قيراط وعبد الباري، 2006).

يمكن الاستنتاج من التعريفات السابقة، والمتعلقة بمفهوم العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية بأنها تهدف إلى كسب تأييد جمهور المؤسسة الداخلي والخارجي، وإطلاعه على مجريات عمل هذه المؤسسات، وأهميتها في المحافظة على الأمن والسلم المجتمعي وتحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها.

## 1.12 أهمية العلاقات العامة في المؤسسة الأمنية

تتمثل أهمية العلاقات العامة في أي مؤسسة أمنية بمجموعة النقاط التي ترتبط بآليات عمل هذه المؤسسات، والتي تهدف إلى تحقيق الأمن للمجتمع بشكل كامل. ومن أهم هذه النقاط ما يلي (مزيان، 2019):

- تعتبر العلاقات العامة حلقة الوسط بين المؤسسة الأمنية وجمهورها الداخلي والخارجي، حيث تعمل على نشر رسالتها المتمثلة في تحقيق أمن المجتمع وحمايته عن طريق تأييد الجماهير وتعاونها مع هذه المؤسسات.

- تعمل العلاقات العامة على تحقيق اهداف وغيابات كل من المؤسسة الأمنية ومجتمعها، الداخلي والخارجي. حيث يعكس عمل المؤسسة الأمنية لجمهورها درجة التزامها بتحقيق الامن للمجتمع، ويعكس المجتمع مدى تعاونه مع هذه المؤسسات الأمنية من خلالها التعاون معها وتأييدها وبناء الصورة الجيدة حولها.

- تتبع أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية من كونها المرآة التي ترى فيها الجماهير هذه المؤسسات، سواء بالسلب أو الايجاب، وبالتالي تتمتع اقسام العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية بدرجة من الأهمية تفوق غيرها من الأقسام والإدارات العاملة في هذه المؤسسات.

ويضيف (نمر، مقابلة شخصية، 2022/11/23) في هذا الجانب أن وجود دائرة علاقات عامة في أي مؤسسة شأن بالغ الأهمية، كونها معنيةً بكسب الجمهور والتواصل معه، بخاصة في المؤسسات الحكومية والأمنية باعتبارها معنيةً بربط الجمهور الداخلي ببعضه البعض، والاجابة على استفسارات وتساؤلات الجمهور الخارجي. وأن الصورة الذهنية للمؤسسة الأمنية العسكرية والحكومية بشكل عام قد لا تعكسه دائرة العلاقات العامة في هذه المؤسسات، لكن يعكسها من يعمل في الميدان، كالشرطي ورجل الامن والموظف الحكومي. لكن تساهم هذه الدائرة في تعزيز هذه الصورة بالكثير من التوجيهات والارشادات لمنتسبي الجهاز أو المؤسسة، وحثهم على توضيح الصورة الصحيحة لجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية وطبيعة عمله واختصاصه.

كما ويؤكد (دويكات، مقابلة شخصية، 2022/11/29) في هذا الجانب أن الدور الأساس للأجهزة الأمنية هو تطبيق القانون؛ الامر الذي لا يلقى ترحاباً من جمهور هذه الأجهزة باعتبارها تقيد الحريات الشخصية، حيث أصبح من الضرورة توفر دوائر للعلاقات العامة في الأجهزة الأمنية بشكل ملح وضروري، كجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، بحيث تقوم هذه الدائرة بتوثيق العلاقة بين الجهاز والعاملين فيه بما يخدم انفاذ القانون، وتعزيز النظام من خلال تعريف المستهدفين بدور ومسؤوليات واهداف الجهاز. كما وتقوم دوائر العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية بالعديد من الأنشطة والفعاليات والحملات التوعوية والإعلامية الخاصة بالجهاز، ودحض الاشاعات التي تتعلق بآليات عمل الجهاز، خاصةً من قبل الخصوم السياسيين والاحتلال الإسرائيلي، والاهتمام ايضاً بالروح المعنوية لمنتسبي الجهاز.

ويرى الباحث أن الأجهزة الأمنية الفلسطينية تتعرض لحملات إعلامية لتشويه صورتها لدى الجمهور الفلسطيني، خاصةً من الجهات المعارضة والاعلام الأصفر والجهات الإسرائيلية، مما يستدعي ضرورة تواجد دوائر للعلاقات العامة في هذه الأجهزة للتصدي لمثل هذه الحملات الموجهة نحوها، ومعالجة تأثيراتها النفسية على منتسبي هذه الأجهزة من جهة، ودحضها أمام المجتمع الفلسطيني من جهة أخرى. خاصةً في ظل حالة من الاستقطاب السياسي المتصاعد الوتيرة في المجتمع الفلسطيني، والذي تكون الأدوات الإعلامية وسيلة لهذه الاستقطاعات.

### 1.13 العلاقات العامة وبناء الصورة الذهنية في المؤسسات الأمنية

تتعرض المؤسسات الأمنية، بشكل عام، إلى إشكالية تتمثل في بناء صورة ذهنية سلبية عنها، خاصة من جمهورها الخارجي، نظراً لطبيعة عمل هذه المؤسسات، بحيث يكون الحكم عليها بشكل فردي، أي من خلال طبيعة ونوعية تجربة كل فرد في المجتمع معها. وبالتالي، فإنه من واجب قسم العلاقات العامة تحسس هذه الصورة، ومحاولة استكشافها من قبل جمهور المؤسسات الأمنية الداخلي والخارجي، ومعالجتها بشكل يخدم هذه المؤسسات (سيف الدين و حسني، 2016).

يتميز قسم العلاقات العامة، وفي أي مؤسسة، بقدرته على إدارة الصورة الذهنية عنها من قبل جمهورها المستهدف. لذلك، ينظر لأقسام العلاقات العامة نظرة تخصصية تعرف بصانع الصورة. وهي تعني قدرة قسم العلاقات العامة على إدارة عناصر الصورة المرغوبة للمؤسسة، سواء أمنية أو خدمية أو مدنية أو مهما كان مجال عملها، بحيث تعمل على بناء الصورة الذهنية المرغوبة عنها، ودراسة الأوضاع المطلوبة لتفادي آثارها السلبية على صورة المنظمة، أو الحد منها قدر الإمكان. وهو شأن مطلوب تواجهه في المؤسسة الأمنية نظرياً لطبيعة عملها (حسين، 2019).

ويكمن مصدر هذه الإشكالية، والتي تتمثل ببناء صورة ذهنية سلبية عن المؤسسات الأمنية بصفة عامة، من عدة عوامل تتعلق بالمؤسسات الأمنية نفسها، وأسباب أخرى؛ سياسية واجتماعية وإعلامية وغيرها. ففيما يتعلق بالأسباب الخاصة بالمؤسسات الأمنية نفسها، فإنها تتمثل بما يلي (خلف، 2021) و(الشهري، 2008):

- الانطباع التاريخي السابق عن المؤسسات الأمنية لدى الجمهور العام، خاصة في البيئات العربية، كون أن المؤسسات الأمنية ارتبطت بسلوكيات بعض الأنظمة السياسية، كتنقيد حريات المواطنين، والقمع وفرض الاستبداد وغيره، مما شكل صورة ذهنية سلبية عنها.
- الطبيعة الصارمة لعمل المؤسسات الأمنية، والتي تتمثل بفرض القانون والتقييد به، والانضباط العالي، بحيث شكل ذلك صورة سلبية عنها لدى الجمهور الداخلي والخارجي الخاص بها.
- السلوكيات السلبية لبعض رجال الامن مع الجمهور العام للمؤسسة الأمنية، والتي كونت صورة سلبية عامة عن المؤسسات الأمنية بصفة عامة، خاصة في البيئات العربية.
- ضعف التحصيل العلمي والأكاديمي لبعض افراد المؤسسات الأمنية، والتي حالت دون ممارستهم لأعمالهم بشكل مقبول ومنضبط، مع استخدام خطاب الكراهية ضد جمهور المؤسسات الأمنية، الأمر الذي أدى إلى تشكل صورة سلبية عن هذه المؤسسات.

أما الأسباب السياسية والاجتماعية والإعلامية الأخرى، فتتمثل فيما يأتي (خلف، 2021) و(الشهري، 2008):

- أسباب سياسية تتمثل في التوظيف الخاطئ من الأنظمة السياسية لهذه المؤسسات، بحيث يرى فيها الجمهور العام بأنها وسيلة لقمع المجتمعات، وليس للحفاظ على أمنها.
- أسباب اجتماعية تتمثل في محاربة بعض افراد المجتمع لهذه المؤسسات الأمنية، نتيجة رغبتهم في ممارسة سلوكيات خاطئة، كالسرقة ونشر الخوف وما شابه ذلك.
- أسباب إعلامية تتمثل في إظهار بعض وسائل الاعلام، وخاصةً من قبل المعارضة، لهذه المؤسسات بأنها أدوات سياسية، وليس أدوات خدمتية واجتماعية تهدف لنشر الامن في المجتمع، الامن الذي يؤدي إلى بناء صورة سلبية عنها.

ولأجل ذلك، ومن أجل بناء صورة ذهنية جيدة عن المؤسسات الأمنية من قبل جمهورها الداخلي والخارجي، فإنه يتوجب على اقسام العلاقات العامة القيام بعدة خطوات تتمثل فيما يلي (شومان، 2009):

- الالتزام بقوانين المؤسسات الأمنية، والابتعاد عن التوظيف الفردي لها، عبر اجراء البحوث الاستطلاعية من جماهيرها لمعرفة توجهاتهم الذهنية عنها.
- اختيار افراد وضباط وقيادات للمؤسسات الأمنية من خلفيات علمية واكاديمية متنوعة، ولديها القدرة على التعامل مع جماهيرها بأساليب متنوعة وتبناء صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة.
- أن تكون سلوكيات المؤسسة الأمنية، بطواقمها العسكرية والإدارية والخدمتية، قائمةً على الأفعال المدروسة والمضبوطة وليست على ردود الأفعال.
- إبعاد المؤسسات الأمنية عن أي توظيف سياسي لها وبما قد يؤدي لبناء صورة سلبية عنها.
- التواصل مع جمهور المؤسسات الأمنية بشكل مستمر، وإطلاعه على آليات عمل هذه المؤسسات.

## 1.14 الدراسات السابقة

تستعرض في هذا المحور مجموعةً من الدراسات السابقة، والتي تتقاطع مع الدراسة الراهنة في موضوع البحث تارة، أو التي لها صلة قريبة به. وقد تم ترتيبها من الاحدث إلى الاقدم، عربية وأجنبية، كما يأتي:

### 1.14.1 أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة (وهدان، 2022) بعنوان: "دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية عن جهاز الشرطة الفلسطينية لدى المواطنين في محافظات الشمال".

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية عن جهاز الشرطة الفلسطينية لدى المواطنين في محافظات الشمال، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مواطني محافظات الشمال، أما عينة الدراسة فقد كانت عشوائية طبقية، وتكونت من (400) مواطناً ومواطنة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة أداة للدراسة، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود تأثير معنوي لدائرة العلاقات العامة للشرطة الفلسطينية في تحسين الصورة الذهنية لدى المواطنين بأبعادها الثلاثة (أسلوب التعامل مع المواطنين، الدور الوقائي لجهاز الشرطة، المظهر العام لرجل الشرطة). وبناء على نتائج الدراسة أوصت الباحثة بأن يعمل جهاز الشرطة عامةً، ودائرة العلاقات العامة فيه خاصةً، على الاهتمام أكثر بأبعاد العلاقات العامة المتعارف عليها، والتي تم تناولها في هذه الدراسة (وسائل الإعلام، وسائل التواصل مع المواطنين، وسائل التواصل مع المؤسسات الأخرى). كما أوصت الدراسة بأن تعمل دائرة العلاقات العامة على الاهتمام أكثر بأبعاد الصورة الذهنية المتعارف عليها، والتي تم تناولها في هذه الدراسة أسلوب التعامل مع المواطنين، الدور الوقائي لجهاز الشرطة، المظهر العام لرجل الشرطة.

تعقيب الباحث على الدراسة: تناولت دراسة وهدان (2022) دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية عن جهاز الشرطة الفلسطينية، بحيث تستعرض الدراسة موضوع العلاقات العامة والصورة الذهنية وأهمية كل منها لدى جهاز الشرطة الفلسطيني في تحسين صورته لدى المواطن الفلسطيني.

تتشابه الدراسة الراهنة مع دراسة وهدان (2022) في الموضوع ومجتمع الدراسة المتمثل في استهداف إحدى الأجهزة الأمنية العاملة في فلسطين، وهي دراسة تثري موضوع الدراسة الحالية، ويمكن الارتكاز عليها أيضاً. كما تتشابه في استخدامها المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، والاستبانة كأداة لها. أما أوجه الاختلاف هذه الدراسة عن دراسة وهدان (2022) فتتمثل في تناولها للاستخبارات العسكرية الفلسطينية كمجتمع للدراسة، والجمهور الداخلي كعينة فيه.

2. دراسة (مزيان، 2019) بعنوان: "دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية"

هدفت هذه الدراسة إلى معالجة العلاقة الثنائية "مؤسسة أمنية - مواطن" وإشكالية تكون الصور الذهنية النمطية السلبية، والدور البارز الذي يمكن أن تمارسه العلاقات العامة في تغييرها وتصحيحها، وتدعيم الصور الإيجابية، وإقناع المواطن أن تحقيق الأمن والاستقرار الاجتماعي هو مهمة تضامنية تتشارك فيها كل الأطراف المجتمعية. فطبيعة عمل المؤسسة الأمنية لا يتمتع عادة بالقبول والود الذي تتمتع به أي مؤسسة أخرى لأن رجل الأمن هو التجسيد الفعلي للسلطة، والتي تظهر أمام الأفراد في صورة الأوامر والنواهي التي تحد من رغباتهم وأهوائهم، لذلك تعتمد المؤسسة الأمنية على تعاون المواطن وتفهمه في أداء مهامها في أحسن الظروف. وهنا يأتي دور العلاقات العامة، والتي هي الجهاز المسؤول عن تفعيل هذا التعاون وبناء خطوط متبادلة من الاتصال والفهم بينهما، بحيث لا بد من الاستفادة من هذا الدور البناء في ترسيخ صورة إيجابية في أذهان المواطنين عن المؤسسة الأمنية ورجل الأمن كوسيلة لتحقيق تعاون حقيقي يسهم في رفع مستوى الأداء الأمني.

تعقيب الباحث على الدراسة: تناولت دراسة مزيان (2019) موضوع دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية في الجزائر.

تتشابه الدراسة الراهنة مع دراسة مزيان (2019) في تناولها لموضوع الصورة الذهنية عن المؤسسة الأمنية، خاصةً وأن غالبية جمهور هذه المؤسسات يتفاعل معها بصورة ذهنية سلبية. بحيث يأتي هنا دور العلاقات العامة لهذه المؤسسات الأمنية في تحسين هذه الصورة، إعادة تكوينها لدى جمهور هذه المؤسسات. أما الاختلاف عن دراسة مزيان (2019)، فيتمثل في أن الدراسة الراهنة وصفية تحليلية، أما دراسة مزيان (2019) فهي دراسة كيفية ونظرية.

3. دراسة (شيماء و بوشارب، 2020) بعنوان: " صورة رجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري بعد الحراك الشعبي -دراسة مسحية على عينة من سكان ولاية قالمة -"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الصورة الذهنية التي تشكلت لدى الرأي العام الجزائري بعد الحراك الشعبي عن رجل الأمن الجزائري، وذلك بغية تدعيمها أو تغييرها أو تعديلها، بالإضافة الى الوقوف على مدى مساهمة كل من وسائل الاتصال الجماهيري والشعارات التي رفعت خلال تلك الفترة في تعزيز مكانة رجل الأمن في المجتمع. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة؛ تم استخدام المنهج المسحي الذي يتم من خلاله مسح الرأي العام ومعرفة الآراء والاتجاهات المختلفة نحو القضايا المثارة، وتم ذلك من خلال توزيع استبانة على (245) شخص من اجمالي مجتمع البحث تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية المنتظمة حسب متغيرات (الريف/ الحضر)، (ذكور/ إناث) لولاية قالمة. توصلت الباحثتان إلى عدة نتائج منها أن الرأي العام الجزائري راضٍ عن أسلوب تواصل رجال الأمن مع المتظاهرين. وأن وسائل الاتصال الجماهيري وبالأخص موقع فيس بوم ساهمت بشكل كبير في تشكيل صورة رجل الأمن لدى الرأي العام خلال فترة الحراك الشعبي.

**تعقيب الباحث على الدراسة:** تناولت هذه الدراسة موضوع الصورة الذهنية عن رجل الأمن الجزائري بعد الحراك الشعبي في الجزائر في العام 2018م.

تتشابه الدراسة الراهنة مع دراسة شيماء، سلاف (2020) في تناولها لقضية الصورة الذهنية عن رجال الامن لدى الرأي العام الجزائري. كما تتفق معها في الطريقة والإجراءات والمجتمع واداة الاستبانة. لكنها تختلف

معها في عينة الدراسة، والتي تتمثل في رجل الامن في دراسة شيما، سلاف (2020)، بينما تتمثل في هذه الدراسة بجهاز الاستخبارات العامة الفلسطيني. كما أن دراسة شيما، سلاف (2020) لم تتناول دور جهاز العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية عن رجل الامن الجزائري لدى الرأي العام الجزائري.

2 دراسة (العبادي، 2017) بعنوان: "الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى جمهور محافظة ديالى". هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى أبرز العوامل التي تسهم في تشكيل صورة رجل الشرطة لدى جمهور العينة. كما وهدفت إلى تحديد مؤشرات الصورة الذهنية لدى جمهور العينة نحو رجل الشرطة في كافة المجالات (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية)، ووضع عدد من المقترحات للمساهمة في بناء صورة حقيقية ايجابية عن رجل الشرطة لدى الجمهور العراقي. استخدمت الدراسة على المنهج الوصفي، كما واستخدمت أيضاً المنهج المسحي، والذي يقوم على جمع البيانات وتصنيفها وتبويبها، ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل قياس ومعرفة أثر وتأثير العوامل في أحداث الظاهرة محل الدراسة، فضلاً عن التنبؤ بسلوكها في المستقبل. تكونت عينة الدراسة من (250) شخصاً من مناطق عامة في محافظة ديالى العراقية، وتم استخدام الاستبانة لإجراء مسح على العينة، والتوصل الباحث إلى ان اختيار رجل الشرطة لم يكن ضمن ضوابط مهنية ولربما كان السبب هو السرعة في تشكيل جهاز الشرطة بعد الاحتلال الامريكي للعراق في العام 2003م. وأن رجل الشرطة يشعر بالمسؤولية اتجاه المجتمع ويهتم بنظرة المجتمع له باعتباره المسؤول الاول عن الامن في الشارع.

تعقيب الباحث على الدراسة: تناولت دراسة العبادي (2017) موضوع الصورة الذهنية عن رجل الشرطة العراقية في محافظة ديالى العراقية.

تشابه الدراسة الراهنة مع دراسة العبادي (2017) في تناولها لموضوع الصورة الذهنية عن رجل الامن العام عامةً، ورجال جهاز الشرطة على وجه التحديد. كما تشابه في المنهجية المستخدمة وأداة الاستبانة وآليات تحليلها. لكنها تختلف عنها في استهدافها لجهاز أمني متمثل بالاستخبارات العسكرية، فضلاً عن تركيزها

على دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية عن رجل الاستخبارات الفلسطيني. وذلك بعكس دراسة العبادي (2017)، والتي تستهدف الصورة الذهنية عن رجل الشرطة العراقي لدى جمهور محافظة ديالى العراقية بشكل عام.

3 دراسة (عبده، 2016) بعنوان: " التحولات المجتمعية والصورة الذهنية عن رجل الشرطة في المجتمع المصري: دراسة ميدانية لتداعيات ثورة 25 يناير".

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن المصري خلال الألفية الجديدة، واستناداً إلى ثورة 25 يناير، والتي جسدت مجموعة من التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي انعكست بدورها على عمل المؤسسات المجتمعية ومن بينها مؤسسة الشرطة. وهي دراسة وصفية تحليلية اعتمدت على المسح الاجتماعي بالعينة من خلال استخدام استمارة الاستبيان، وطبقت الباحث عينة عمدية قوامها (500) شخص، بحيث حاولت هذه الدراسة معرفة التأثيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية على الصورة الذهنية لرجل الشرطة المصري بعد ثورة عام 25 يناير. توصل الباحث إلى عدم توافر المهارة لدى رجل الشرطة في التفاعل مع أفراد المجتمع المصري، ويرجع ذلك إلى استخدام العنف والألفاظ البذيئة، وعدم احترام حقوق الإنسان. كما وأشارت غالبية عينة البحث إلى حدوث اختلاف في أداء رجل الشرطة بعد ثورة 25 يناير وجاءت ملامح الاختلاف لتشير إلى حدوث تغير إيجابي. كما اشارت الدراسة إلى ان صورة رجل الشرطة المرغوبة لدى المجتمع المصري في المستقبل تتمثل في أهمية المساواة في معاملة أفراد المجتمع وعدم التمييز فيما بينهم، والعمل على تنفيذ القانون، وحسن معاملة أفراد المجتمع والهدوء، وتحمل المسؤولية. **تعقيب الباحث على الدراسة:** تناولت هذه الدراسة مسألة الصورة الذهنية عن رجل الشرطة المصري على إثر تداعيات ثورة 25 يناير على جهاز الشرطة المصري، وانعكاسات ذلك على المجتمع المصري.

تتشابه الدراسة الراهنة مع دراسة عبده (2016) في تناولها لموضوع الصورة الذهنية لدى الشارع المصري عن رجل الشرطة المصري، وكيف اختلفت هذه الصورة بعد ثورة 25 يناير. كما وتتشابه في أداة الدراسة

والمنهجية. لكنها تختلف معها في طبيعة مجتمع الدراسة، والظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تناولت خلالها دراسة عبده (2016) لموضوعها المتمثل في الصورة الذهنية. إضافةً لاختلافها في طبيعة ومهام الجهاز المستهدف، والذي يتمثل في جهاز الاستخبارات العامة الفلسطيني. إضافةً لعدم تناول دراسة عبده (2016) لدور العلاقات العامة في تعزيز صورة رجل الشرطة المصري، خاصةً بعد ثورة 25 يناير المصرية.

4 دراسة (عابد، 2015) بعنوان: " مهام العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة الفلسطيني".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المهام التي تقوم بها العلاقات العامة لتشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة الفلسطيني لدى الرأي العام الفلسطيني. وهي دراسة وصفية استخدم فيها الباحث المسح الشامل لعينة عمدية من العاملين في العلاقات العامة الشرطة بمدينة غزة بلغت (43). وتوصل الباحث إلى أن جهاز العلاقات العامة يهتم في تشكيل وتحسين صورة رجل الشرطة الفلسطيني لدى جمهوره من الشعب الفلسطيني. كما أظهرت الدراسة أن العلاقات العامة تعاني قصوراً في استخدام المطبوعات والإعلانات وفي التعاون مع وسائل الإعلام المختلفة لتحسين صورتها.

**تعقيب الباحث على الدراسة:** تناولت دراسة عابد (2015) موضوع دور ومهام العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية عن رجل الشرطة الفلسطيني في غزة.

تتشابه الدراسة الراهنة مع دراسة عابد (2015) في توضيح دور جهاز العلاقات العامة في تشكيل وتكوين الصورة الذهنية عن رجل الشرطة الفلسطيني. كما تتشابه في الأداة والمنهجية والطريقة والأسلوب، والتي تهدف إلى توضيح دور العلاقات العامة، كجهازٍ إداري، يعمل في قطاع الشرطة الفلسطيني. لكن تختلف هذه الدراسة عن دراسة عابد (2015) في تناولها لجهاز الاستخبارات الفلسطيني كعينة للدراسة، ودور العلاقات العامة العاملة فيه في تشكيل صورته الذهنية لدى الجمهور الفلسطيني.

5 دراسة (الحماد، 2014) بعنوان: "الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني بغية تدعيمها أو تغييرها أو تعديلها هذا بالإضافة إلى الوقوف على مدى مساهمة كل من القوانين، والبيئة الاجتماعية، ووسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن. استخدم الباحث أسلوب مسح الرأي العام الذي يعد من أساليب المنهج الوصفي، مستخدماً في ذلك أداة الاستبانة التي تم تطبيقها على عينة بلغت (450) شخصاً لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية، من محافظات: إربد، وعمان، والكرك. وتوصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها أن الرأي العام الأردني يحمل اتجاهًا إيجابياً نحو رجل الأمن العام. وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 تعود إلى كل من السمات الديموغرافية (النوع، والعمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، وطبيعة العمل) لجمهور الرأي العام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن.

**تعقيب الباحث على الدراسة:** تناولت دراسة الحماد (2014) موضوع الصورة الذهنية عن رجل الأمن الأردني لدى الجمهور العام الأردني.

تتشابه الدراسة الراهنة مع دراسة الحماد (2014) في تناولها لموضوع الصورة الذهنية لدى رجال الامن من قبل المجهور العام. كما تتشابه في المنهجية والطريقة والاداة والاستبانة. لكنها تختلف معها في العينة والمجتمع، والتي تتركز في جهاز الاستخبارات العامة الفلسطيني وجمهوره الداخلي. كما أن دراسة الحماد (2014) لم تتطرق إلى دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية عن رجل الامن الأردني لدى الرأي العام الأردني، ومدى مساهمة جهاز العلاقات العامة في بناء هذه الصورة الذهنية.

6 دراسة (خليل، 2012) بعنوان: "دور الصحافة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام الفلسطيني: دراسة ميدانية.

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى الصورة المنطبعة لدى الرأي العام الفلسطيني عن رجل الشرطة، والكشف عن دور الصحافة من بين وسائل الإعلام الأخرى في تقديم المعلومات للرأي العام عن رجل الشرطة، وتأثير ذلك على طبيعة الصورة المتكونة لديهم، وقد استخدم الباحث المنهج المسحي، باعتباره منهجاً علمياً منظماً للحصول على البيانات والمعلومات وأوصاف الظاهرة، واشتمل مجتمع الدراسة على الجمهور الفلسطيني في قطاع غزة، وبلغت عينة الدراسة (400) شخص تم اختيارهم بطريقة العينة الحصصية، واستخدم الاستبانة أسلوباً لجمع البيانات من عينة مجتمع الدراسة. توصل الباحث إلى نتائج عدة منها أن الصحافة بدور فاعل في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام الفلسطيني كونها شكلت مصدراً مهماً للمعلومات عن رجل الشرطة، وأنشطته الأمنية المختلفة. كما وتوصل الباحث إلى أن الصحافة ساهمت بتقديم المعلومات التي تهم الرأي العام من خلال عدة أشكال صحفية يفضل الجمهور متابعة الصحافة من خلالها وهي الأخبار، والتحقيقات، والمقالات والتي تعرض وتقدم الكثير من التفاصيل الخاصة بالموضوعات المتعلقة بالشرطة وأنشطتها الأمنية.

**تعقيب الباحث على الدراسة:** تناولت هذه الدراسة موضوع دور الصحافة، كإحدى وسائل الإعلام، في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام الفلسطيني.

تتشابه الدراسة الراهنة مع دراسة خليل (2012) في تناولها لموضوع الصورة الذهنية عن الرجال الامن عامةً، ورجال الشرطة خاصةً لدى جمهور الرأي العام الفلسطيني في قطاع غزة. كما وتتفق هذه الدراسة مع دراسة خليل (2012) في المنهجية والطريقة والاداءة. اما أوجه اختلاف هذه الدراسة مع دراسة خليل (2012) فتتمثل في مجتمع الدراسة والعينة المستهدفة، والتي تستهدف جهاز الاستخبارات الفلسطيني كعينة رئيسة لهذه الدراسة. إضافةً لعدم تناول دراسة خليل (2012) لدور جهاز العلاقات العامة في المؤسسة الشرطية الفلسطينية في تشكيل صورة رجل الشرطة الفلسطيني لدى الرأي العام الفلسطيني.

## 1.14.2 ثانيا: الدراسات الأجنبية

### 1. (Sayekti, 2017) The Public Relation Strategy of Indonesia Police in Elevating Good Image Through Media Relations

استراتيجية العلاقات العامة للشرطة الإندونيسية في رفع صورتها الإيجابية من خلال العلاقات الإعلامية. هدفت هذه الدراسة إلى وصف استراتيجية العلاقات العامة للشرطة الإندونيسية في رفع صورتها الإيجابية لدى جمهورها من خلال العلاقات والأدوات الإعلامية. استخدمت هذه الدراسة عدة أدوات ووسائل للحصول على بياناتها من جمهورها المستهدف، أهمها المسح الوصفي والاحصائي، والمقابلات. كما ركزت الدراسة على استراتيجيات العلاقات العامة في دعم صورتها الإيجابية من خلال علاقاتها الإعلامية. تم إجراء المسح على وسائل الإعلام بناء على قاعدة البيانات الرسمية ولمدة عام، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن شعبة العلاقات العامة العاملة لدى الشرطة الإندونيسية قد حددت الأهداف والغايات للشرطة الإندونيسية واصلتها للجمهور. كما وتوصلت الدراسة إلى أن شعبة العلاقات العامة للشرطة الإندونيسية تعمل على الحفاظ على صورة الشرطة الإندونيسية في مختلف الوسائل الإعلامية.

**تعقيب الباحث على الدراسة:** تناولت هذه الدراسة موضوع دور العلاقات العامة لدى الشرطة الإندونيسية في رفع الصورة الإيجابية عن الشرطة الإندونيسية لدى جمهورها المستهدف.

تتفق الدراسة الراهنة مع دراسة Sayekti, Nasucha (2017) في تناولها لدور العلاقات العامة في رفع الصورة الإيجابية لجهاز الشرطة الإندونيسية من خلال العلاقات والأدوات الإعلامية، ولذلك لرفعها وتعزيزها لدى الجمهور. كما تتفق معها في الطريقة والإجراءات والأدوات والمنهجية. لكن تختلف هذه الدراسة عن دراسة Sayekti, Nasucha (2017) في العينة والمجتمع، حيث تستهدف هذه الدراسة جهاز الاستخبارات الفلسطيني كعينة مستهدفة، بخلاف دراسة Sayekti, Nasucha (2017) والتي تستهدف جهاز الشرطة الإندونيسية.

2. Y. Alhadid, Qaddomi (2016): The Role of Public Relations on Company Image: Social Media as a Moderating Variable: A Case Study at the Applied Science Private University at Jordan.

دور العلاقات العامة في تشكيل صورة الشركة: وسائل التواصل الاجتماعي كمتغير معتدل: دراسة حالة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة في الأردن.

هدفت من هذه الدراسة لتوضيح دور العلاقات العامة على صورة الشركة، ومعرفة الدور الوسيط لوسائل التواصل الاجتماعي بين العلاقات العامة وصورة الشركة، حيث تم تطبيق الدراسة على متسبي جامعة العلوم التطبيقية الخاصة وبوجه خاص في الإدارة الوسطى، كان البحث يحتوي على (100) سائلاً باستخدام استبيان. النتائج أظهر أن هناك تأثيراً للعلاقات العامة على صورة الشركة وتأثير وسائل التواصل الاجتماعي كمتغير معتدل بين العلاقات العامة وصورة الشركة.

**تعقيب الباحث على الدراسة:** تناولت هذه الدراسة موضوع دور العلاقات العامة تشكيل صورة الشركة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي.

تتفق هذه الدراسة الراهنة مع دراسة Y. Alhadid, Qaddomi (2016) في تناولها لموضوع دور العلاقات العامة في تشكيل صورة الشركة، لكنها تختلف معها في العينة والاهمية والهدف ومجتمع الدراسة وطبيعة مجتمعها.

3. Nyaruri (2014): Media Relations as Image and Reputation Building Tool of Co-Operative Societies in Kenya.

العلاقات الإعلامية كأداة لبناء الصورة والسمعة للجمعيات التعاونية في كينيا.

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى العلاقات بين وسائل الإعلام والجمعيات التعاونية في كينيا وفق نظرية الطوارئ ونظرية التواصل الحوارية. واعتمدت الدراسة على تحليل استجابات مقابلات ل (60) مفردة من الجمهور بعد أن تم اختيارهم بعينة عشوائية بسيطة من الجمعيات التعاونية، وخلصت نتائج الدراسة إلى

أهمية دور وسائل الإعلام في رسم صورة الجمعيات التعاونية وهو ما يؤدي إلى تحسين صورة المنظمة، ومن النتائج، أيضا، أن المستطلعين لديهم تصورات إيجابية تجاه علاقة التعاونيات مع وسائل الإعلام.

تتفق هذه الدراسة الراهنة مع دراسة Nyaruri (2014) في تناولها لموضوع دور العلاقات العامة في تشكيل صورة الشركة، لكنها تختلف معها في العينة والاهمية والهدف ومجتمع الدراسة وطبيعة مجتمعها.

#### 4. (Almutairi, 2013) Police-Community Relationship in Kuwait: Public Relations Perspective.

العلاقة بين الشرطة والمجتمع في الكويت: من منظور العلاقات العامة. هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى طبيعة العلاقة ما بين الشرطة والمجتمع في الكويت من منظور العلاقات العامة كقسم وإدارة في جهاز الشرطة الكويتي، وذلك للحفاظ على صورة ذهنية جيدة، وصورة إيجابية عن الشرطة الكويتية لدى المجتمع الكويتي. وظف الباحث في هذه الدراسة عدة نظريات رئيسية لدراسة هذه العلاقة، كنظرية النظم الاجتماعية وغيرها. كما استخدم نموذج هابرماس للعمل التواصلي. وظف الباحث استبانةً لدراسة هذه العلاقة عبر توزيع عينته إلى حصص، كما أجرى عدة مقابلات مع مختصين في هذا المجال، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها أن السمات الرئيسية التي تؤثر على ما بين الشرطة والمجتمع ومن منظور العلاقات العامة تتمثل في الثقة والرضا والالتزام والسيطرة، والابتعاد عن الطائفية والعنف وما شابه ذلك. كما وتوصل الباحث إلى أن البيانات التي يقدمها قسم العلاقات العامة عن الشرطة الكويتية للجمهور الكويتي يساعد في تعزيز هذه الصورة، وبنائها بشكل سليم.

تعقيب الباحث على الدراسة: تناولت هذه الدراسة موضوع العلاقة بين الشرطة والمجتمع في الكويت من منظور العلاقات العامة.

تتشابه الدراسة الراهنة مع دراسة Almutairi (2013) في توضيح أهمية العلاقات العامة في بيان العلاقة ما بين الشرطة، كجهازٍ أمني، والجمهور المستهدف، والمتمثل في المجتمع الكويتي من منظور العلاقات

العامة ونظرياتها. كما تتفق معها في الطريقة والإجراءات والاداة الدراسة. لكن تختلف هذه الدراسة مع دراسة Almutairi (2013) في العينة والمجتمع المتمثل في جهاز الاستخبارات الفلسطيني، اضافةً لاختلافها مع في النموذج المستخدم في الدراسة، والذي يفسر او يوضح العلاقات ما بين اقسام العلاقات العامة العاملة في هذه المؤسسات والمجتمعات التي تستهدفها.

5. ( Zernova, 2012) The public image of the contemporary Russian police: Impact of personal experiences of policing, wider social implications and the potential for change.

الصورة العامة للشرطة الروسية المعاصرة: تأثير التجارب الشخصية الشرطية والآثار الاجتماعية على إمكانية تغيير الصورة العامة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على صورة الشرطة لدى الجمهور في روسيا، وقياس تأثير خبراتهم الشخصية السابقة في التعامل مع الشرطة على أساس تلك الصورة. اعتمدت الدراسة على إجراء دراسة ميدانية على عينة من الجمهور الذين لديهم خبرات شخصية للتعامل مع الشرطة والشرطيين، وبلغ حجم عينة الدراسة (54) شخصاً. توصلت الدراسة إلى أن هناك صورة شديدة السلبية لدى الجمهور الذي لديه تجارب شخصية سابقة مع جهاز الشرطة الروسي. كما وتوصلت الدراسة إلى أن الصورة السلبية عن الشرطة الروسية يدعمها تجاوز الشرطيين للأدب في التعامل مع الجمهور. كما وجدت الدراسة إلى أن هنالك علاقة ارتباطية بين الحالة الاقتصادية للفرد وحجم الاعتداءات التي تحدث له في جهاز الشرطة.

**تعقيب الباحث على الدراسة:** تتناول هذه الدراسة موضوع الصورة العامة عن الشرطة الروسية لدى عينة معينة من الجمهور الروسي.

تتفق الدراسة الراهنة مع دراسة Zernova (2012) في تناولها لموضوع الصورة العامة عن رجال الأمن في روسيا، وتحديدًا رجال الشرطة، وذلك بناء على تجاربهم الشخصية والاجتماعية معهم مع الجمهور، ومدى إمكانية تغيير الصورة العامة لديهم بناء على هذه التجارب، ومن قبل نفس الجمهور ايضاً. كما تتفق معها في الطريقة والمنهجية والاداة. لكنها تختلف معها في العينة المستهدفة في هذه الدراسة، والتي تتمثل في

جهاز الاستخبارات الفلسطيني . إضافةً لاختلافها معها في تناول دور العلاقات العامة في بناء وتشكيل هذه الصورة لدى الجمهور الفلسطيني.

### تعقيب الباحث على الدراسات السابقة (العربية والأجنبية)

تتشابه الدراسات السابقة مع هذه الدراسة في عدة محاور، وتختلف معها في محاور أخرى كما يلي:

#### أوجه التشابه

1. تتشابه هذه الدراسة مع غالبية الدراسات السابقة، كدراسة Almutairi (2013)، ودراسة عابد (2015)، ودراسة وهدان (2022) وغيرها، في تأكيدها على دور اقسام العلاقات العامة في بناء الصورة الجيدة والايجابية عن المؤسسة، سواء كانت حكومية أو خاصة أو أمنية، الامر الذي يعكس مدى أهمية العلاقات العامة لدى مختلف المؤسسات، واعتبارها حقلاً دراسياً للباحثين والمهتمين.
2. تتشابه هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة، كدراسة Sayekti, Nasucha (2017)، ودراسة خليل (2012)، ودراسة الحماد (2014) وغيرها في تناولها لموضوع الصورة الذهنية لدى الجماهير التي تتعامل مع المؤسسات. وهو موضوع مهم لأي مؤسسة تستهدف جمهور معين، بحيث يشكل الجمهور صورة ذهنية عن أي مؤسسة يتعامل معها. لذلك، يأتي هنا دور العلاقات العامة في بناء وتشكيل هذه الصورة، وتحسينها إذا لزم الامر لذلك.
3. تتشابه هذه الدراسة مع معظم الدراسات السابقة في الطريقة والإجراءات والاداة، بحيث وظفت غالبية الدراسات السابقة الاستبانة كأداة للدراسة، والمقابلات أيضاً، والتحليل الاحصائي لتحليل البيانات، كدراسة Zernova (2012)، ودراسة عابد (2015) وغيرها.
4. تتشابه هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، ولذلك لقدرة هذه المنهج على وصف الحالة وتحليلها، كدراسة عبده (2016)، ودراسة العبادي (2017)، ودراسة شيماء، سلاف (2020) وغيرها.

## أوجه التميز والاختلاف

1. تتميز هذه الدراسة عن كافة الدراسات السابقة في تناولها لجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية كموضوعٍ للدراسة، وربطه بالعلاقات العامة لمعرفة الصورة الذهنية عنه من قبل جمهوره الداخلي. وهو جهازٌ أمنيٌّ عسكريٌّ أكثر منه أمنيٌّ اجتماعيٌّ، كجهاز الشرطة. حيث تناولت غالبية الدراسات السابقة جهاز الشرطة للدراسة، كونه الأقرب إلى المجتمع، بحيث تحتك فيه الجماهير بشكل يومي، ما يجعله غرضاً لتقلب الصورة الذهنية عنه بشكل مستمر. أما هذه الدراسة، فقد تناولت جهاز الاستخبارات العسكرية، والذي يختص بالعساكر بصورة رئيسية، لمعرفة الصورة الذهنية عنه من قبل جمهوره الداخلي، وهو شأن يميز هذه الدراسة.

2. تختلف هذه الدراسة عن بعض الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة، حيث تناولت هذه الدراسة مجتمع جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطيني الداخلي كمجتمعٍ للدراسة. أما بعض الدراسات السابقة فقط استهدفت جمهور عام أو جمهور خارجي يشكل صورة ذهنية ما عن مؤسسة أمنية كشرطة، كدراسة شيماء، سلاف (2020)، ودراسة Almutairi (2013)، ودراسة خليل (2012) وغيرها.

3. باختلاف مجتمع الدراسة، تختلف عينة الدراسة أيضاً، حيث تختلف عينة هذه الدراسة عن معظم الدراسات السابقة، كدراسة عبده (2016)، ودراسة العبادي (2017) وغيرها. كما وتوظف هذه الدراسة أيضاً المقابلات القصديّة كأداة استطلاعية ثانية، بخلاف بعض الدراسات السابقة، والتي تركزت على أداة دراسية واحدة.

### 1.15 مصطلحات الدراسة

**العلاقات العامة:** عرفتها دائرة المعارف الأمريكية كما ورد لدى (بهجت، 2003) بأنها: " الفن الذي يقوم على التحليل والتأثير والتفسير لموضوع معينٍ سواء كان هذا الموضوع يدور حول فكرة أو حول جماعة ما

يقصد تهيئة السبل أمام الجماهير لكي تعترف بالفائدة التي يتضمنها هذا الموضوع وانه يستفيد فعلاً من أداء ذلك ."

ويعرفها الباحث إجرائياً: بأنها عبارة عن دائرة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية والتي تعمل على بناء صورة ذهنية ايجابية حول جهاز الاستخبارات، وتعد العلاقات العامة دائرة في المنظمات والمؤسسات الحكومية والخاصة تقوم بعدة أعمال وخطط إجرائية لتوضيح إنجازات وأهداف المؤسسة ومستوى تطورها ومواكبتها للعصر التقني الحديث.

الصورة الذهنية: يعرفها (عجوة، 2003) "هي الصورة الفعلية التي تتكون في أذهان الناس عن المنشآت والمؤسسات المختلفة، وقد تتكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة وقد تكون عقلانية أو غير رشيدة وقد تعتمد على الأدلة والوثائق أو الإشاعات والأقوال غير الموثقة، لكنها في النهاية تمثل واقعاً صادقاً بالنسبة لمن يحملونها في رؤوسهم".

ويعرفها الباحث إجرائياً: بأنها الأفكار والصور التي تتكون لدى الموظفين والجمهور عن الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، وتؤثر على توقعاته ونظراته إلى الجهاز.

الاستخبارات العسكرية الفلسطينية: هي إحدى أركان المنظومة الأمنية الفلسطينية التي تهدف مجتمعة إلى حماية الأمن القومي الفلسطيني، وهي الضابطة المحلية لقوات الامن بناء على قرار الرئيس محمود عباس أبو مازن عام 2014 (الموقع الرسمي لجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، 2020).

## 1.16 مشكلة الدراسة

تواجه غالبية المؤسسات الأمنية والشرطية في عالمنا اليوم العديد من الإشكاليات والصعوبات لتوصيل رسالتها وتحسين صورتها أمام الجماهير ، وذلك نظراً للعديد من الأسباب التي تتعلق بآليات عمل هذه المؤسسات، كالسرية والانضباط وما شابه ذلك. ولهذا، تسعى العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية

إلى إبراز الجهود التي يؤديها منتسبو الجهاز وإبراز أهميتها في حماية المجتمع وتوفير الامن الداخلي للشارع الفلسطيني، وقد لاحظ الباحث ضرورة لإبراز هذا الدور الذي يقع على عاتق دائرة العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية، بحيث يتوجب على هذه الدائرة العمل على بناء وبناء صورته ذهنية إيجابية عن جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية، كون أن هناك خصوصية لدى جهاز الإستخبارات العسكريه عن باقي الاجهزة الامنيه الأخرى، لقربه من المواطن، باعتباره المؤسسة التي تعالج قضايا خاصة بأفراد المؤسسة الأمنية، وقضايا أخرى تتعلق بأمن المجتمع. كما أن هذا الجهاز يقع في إشكالية الوصف الوظيفي من جمهوره الداخلي والخارجي، وتوضيح منهجيات وآليات عمله. ومن هنا تبرز مشكله الدراسة الحالية في التعرف على مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية الإيجابية لدى الجماهير حول الجهاز من وجهة نظر جمهوره الداخلي.

## 1.17 أسئلة الدراسة

### السؤال المركزي:

ما مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية ببناء الصورة الذهنية الإيجابية لدى الجمهور الفلسطيني حول الجهاز من وجهة نظر منتسبي الجهاز؟

1. ويتفرع ما مدى حاجة الجهاز لإدارة علاقات عامة لتحقيق الصورة الذهنية الإيجابية المطلوبة في ذهن الجمهور الداخلي؟.
2. ما الموقع الذي تشغله دائرة العلاقات العامة في البنية الإدارية للجهاز ككل؟.
3. إلى أي مدى يساهم موقع دائرة العلاقة العامة في البنية الوظيفية للجهاز في بناء صورة ايجابية عنه لدى الجمهور الداخلي؟.
4. هل تمتلك دائرة العلاقات العامة كادراً مؤهلاً من حيث عدد الموظفين ومؤهلاتهم الأكاديمية؟.

5. ما هي الأنشطة الإتصالية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للجهاز لغرض تنفيذ الخطة الإتصالية لبناء صورة ذهنية عن الجهاز؟.
6. ما مدى فاعلية النشاطات الإتصالية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للجهاز؟.
7. ما مدى وجود معوقات تؤثر سلباً على قيام دائرة العلاقات العامة بمهامها بما يتعلق في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني؟.
8. ما مدى مساهمة دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني؟

من السؤال الرئيس السابق عدة أسئلة فرعية وهي كالآتي: -

### 1.18 أهداف الدراسة

1. التعرف على مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية الإيجابية لدى الجمهور الفلسطيني حول الجهاز من وجهة نظر منتسبي الجهاز.
2. الكشف عن مدى حاجة جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية لدائرة علاقات عامة تحقق له= الصورة الذهنية الإيجابية المطلوبة في ذهن الجمهور الداخلي.
3. معرفة الموقع الذي تشغله دائرة العلاقات العامة في البنية الإدارية للجهاز ككل.
4. توضيح المدى الذي يساهم فيه موقع دائرة العلاقة العامة في البنية الوظيفية للجهاز في بناء صورة ايجابية عنه لدى الجمهور الداخلي.
5. التعرف على نوعية وكفاءة وفاعلية الكادر الإداري الذي يعمل في دائرة العلاقة العامة لجهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية.
6. معرفة الأنشطة الإتصالية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للجهاز لغرض تنفيذ الخطة الإتصالية.
7. توضيح مدى فاعلية النشاطات الإتصالية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للجهاز.

8. التعرف على المعوقات التي قد تؤثر سلباً على قيام دائرة العلاقات العامة بمهامها بما يتعلق في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الداخلي.

9. الكشف عن مدى مساهمة دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز لدى الجمهور الداخلي.

10. إثراء المكتبة العسكرية الفلسطينية بمواضيع تخص الجهاز الأمني الفلسطيني بمؤسساته المختلفة.

### 1.19 أهمية الدراسة

### 1.20 الأهمية العلمية

1. تبنع الأهمية العلمية هذه قلة الدراسات حول موضوعها، والذي يتعلق بجهاز الاستخبارات العسكرية، بحيث تشكل أهمية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات والأجهزة الأمنية أهمية وظيفية وإدارية وفنية يجب التمهيد لها.

2. تمهيد الطريق أمام إجراء عدد من الدراسات التي تعنى بدور العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية بحيث تشكل هذه الدراسة نافذة علمية وأدبيةً لذلك.

3. قوة القضية موضوع البحث وحدائتها بحيث يقتضي تسليط الضوء عليها واستخلاص النتائج والتوصيات التي يخرج بها البحث.

### 1.21 الأهمية العملية

1. تظهر أهمية هذه الدراسة، وفي جنبها العلمي، في البحث للتعرف على الدور الذي تضطلع به دائرة العلاقات العامه في تعزيز وبناء صورة ذهنية عن جهاز الإستخبارات العسكرية.

2. تكمن أهمية البحث في رصد الوسائل التي يتم استخدامها في تعزيز الصورة الذهنية لجهاز الإستخبارات العسكرية.

3. تقديم النتائج والتوصيات لجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية وباقي الأجهزة الأمنية الأخرى.

## 1.22 فرضيات الدراسة

1. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)، ولمتغير الرتبة العسكرية (مساعد أول فأقل، ملازم الى رائد، مقدم الى لواء).
2. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (ثانوية عامة، دبلوم سنتين، يكالوريس ، ماجستير، دكتوراه)، ولمتغير المسمى الوظيفي (عسكري، رئيس قسم، مديرة، نائب مدير، مدير).

## 1.23 حدود الدراسة

1. الحد البشري: جميع العاملين والعاملات في جهاز الإستخبارات العسكرية. حيث تم اختيار العاملين في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية نظراً لطبيعة عمل هذا الجهاز، وابتعاده عن الاحتكاك المباشر بالجمهور الفلسطيني، ما يجعله بعيداً عن فهم طبيعة عمله.
2. الحد المكاني: مديريات ومواقع جهاز الإستخبارات العسكرية في الضفة الغربية جميعهم (المحافظات الشمالية). حيث تم اختيار هذه المديريات نظراً لتواجدها في مختلف محافظات الضفة الغربية، وعدم وجودها في المحافظات الجنوبية (قطاع غزة).
3. الحد الزمني: الفصل الأول من العام الدراسي (2022-2023) م. حيث تم اختيار هذا الحد نظراً لما يتعرض له منتسبو هذا الجهاز، شأنهم شأن باقي موظفي القطاع العام الفلسطيني، من ضغوطات اقتصادية واجتماعية ونفسية جراء عدم انتظام رواتبهم، ما قد يؤثر في أداء عملهم، وبالتالي صورتهم الذهنية نحو مؤسساتهم العاملين فيها.

## الفصل الثاني

### المنهجية والإجراءات

#### 2.1 منهج الدراسة

قام الباحث بإتباع المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لأغراض هذه الدراسة، وهو المنهج الذي يهتم بالظاهرة كما هي في الواقع، ويعمل على وصفها، وتحليلها، وربطها بالظواهر الأخرى، حيث اعتمد الباحث على مصادر المعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتحليلها، و ثم تجميع البيانات عن طريق الاستبانة، التي تم إعدادها بناء على الإطار النظري والدراسات السابقة. إضافة لتوظيفه للمقابلات كأداة أخرى لجمع البيانات اللازمة حول موضوع الدراسة.

#### 2.2 مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع منتسبي جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في الضفة الغربية (المحافظات الشمالية) البالغ عددهم (1777) فرد، حيث قام الباحث باختيار عينة طبقية عشوائية مؤلفة من (280) منهم: يتضح من الجدول رقم (1) المرفق في الملحق (د) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالاستبانة حسب متغيراتها الديمغرافية، حيث يبين الجدول المستويات الخاصة بكل متغير من متغيرات الدراسة، وتكرار كل مستوى ونسبته المئوية من النسبة الكلية للعينة.

#### 2.3 أداة الدراسة

استخدم الباحث الاستبانة أداة لدراسته حول (مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي) حيث تضمنت الاستبانة أربعة مجالات بالإضافة إلى المعلومات الديمغرافية، والمجالات هي: (موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها، وطبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز، والمعوقات التي تواجه دائرة العلاقات العامة

للجهاز وتؤثر على ادائه، وتقييم عام لأداء دائرة العلاقات العامة للجهاز). كما استخدم الباحث المقابلات كأداة بحثية أخرى لإجراء المقابلات مع ذو العلاقة بموضوع الدراسة، حيث وظف الباحث المقابلات مع عينة قصدية تتعلق بالدراسة، وهم (العقيد احمد عامر: مدير عام العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية). و(اللواء ماهر فارس: نائب مدير عام جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية). و(اللواء طلال دويكات: مدير عام التوجيه السياسي والناطق الرسمي باسم الأجهزة الأمنية الفلسطينية). و(د. غسان نمر: منسق لجنة العلاقات العامة للأجهزة الأمنية سابقاً، والناطق الرسمي باسم وزارة الداخلية سابقاً، ومدير مركز دراسات الإعلام الأمني في وزارة الداخلية حالياً). وقد قام الباحث بتصميم الدراسة وتطويرها كأداة لجمع المعلومات، وذلك وفقاً للخطوات الآتية:

1. مراجعة الادبيات النظرية المتعلقة بفاعلية دوائر العلاقات العامة في المؤسسات.
2. مراجعة الأبحاث والدراسات التي بحثت في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسات.
3. المناقشات والأفكار مع المتخصصين في مجال الدراسة.

وقد تكونت أداة الدراسة (الاستبانة) من جزأين: -

**الجزء الأول:** ويشمل المعلومات الأولية عن المستجيب الذي سيقوم بتعبئة الاستبانة.

**الجزء الثاني:** واشتمل على (26) فقرة موزعة على أربع مجالات هي: (موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها، وطبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز، والمعوقات التي تواجه دائرة العلاقات العامة للجهاز وتؤثر على ادائه)، كما يبين الجدول رقم (2).

## جدول 1

فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها

الرقم	المجال	عدد الفقرات
1	موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها	5
2	طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز	14
3	المعوقات التي تواجه دائرة العلاقات العامة للجهاز وتؤثر على ادائه	5
4	وتقييم عام لأداء دائرة العلاقات العامة للجهاز	2
المجموع		26

وقد أعطيت درجات الفقرات ال (26) من خلال مقياس ليكرت الخماسي كما يبين الجدول رقم (3).

## جدول 2

مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها حسب مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	الاستجابة			
	موافق بشدة	موافق	محايد	أعارض بشدة
	5	4	3	2

يبين الجدول السابق مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها حسب مقياس ليكرت الخماسي، حيث يبين الجدول الاستجابة على كل مجال ودرجتها.

### 2.3.1 صدق الأداة

تم التحقق من الصدق الظاهري من خلال عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين في شؤون الدراسات الإعلامية والتخصصات الأخرى، وقد طلب من المحكمين إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة من حيث صياغة الفقرات، ومدى مناسبتها للمجال الذي وضعت فيه، إما بالموافقة عليها أو تعديل صياغتها أو حذفها لعدم أهميتها، وقد رأى المحكمون بضرورة إعادة صياغة بعض الفقرات، حيث تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من أربعة مجالات و (26) فقرة، وبذلك يكون قد تحقق الصدق الظاهري للإستبانة، وأصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية مرفقة في الملاحق: ملحق رقم (أ).

### 2.3.2 ثبات الأداة

لقد تم استخراج معامل ثبات الأداة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) والجدول رقم (4) يبين معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها.

### جدول 3

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها	5	83.1
2	طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز	14	95.1
3	المعوقات التي تواجه دائرة العلاقات العامة للجهاز وتؤثر على أدائه	5	88.3
4	تقييم عام لأداء دائرة العلاقات العامة للجهاز	2	82.5
	الثبات الكلي للأداة	26	94.6

يتضح من الجدول رقم (4) أن معاملات الثبات لمجالات الاستبانة تراوحت بين (83.1 - 95.1) للمجالات الأولى (موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها) والثاني (طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز) في حين بلغ الثبات الكلي للأداة (94.6) وهو معامل ثبات عال ويفي بأغراض البحث العلمي.

### 2.4 إجراءات الدراسة

تم إجراء هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- إعداد أدوات الدراسة بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.

- قام الباحث بتوزيع الأداة ورقياً وإلكترونياً، وقد تم استرجاع (95) استبانة ورقية منها صالحة للتحليل، و(185) استبانة إلكترونية صالحة للتحليل ليشكل العدد (280) وهي عينة الدراسة. وقد تم اللجوء للاستبانة الإلكترونية نظراً لتصعيد العمل العسكري على مدينتي نابلس وجنين خلال فترة توزيع الاستبانة (2022/10/15 – 2022/11/5)، حيث قام الاحتلال الإسرائيلي بإغلاق جميع منافذ مدينة نابلس، الأمر الذي حال دون توزيع الاستبانة ورقياً.

- إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها، ومقارنتها مع الدراسات السابقة، واقتراح التوصيات المناسبة.

## 2.5 متغيرات الدراسة

- تضمن تصميم الدراسة المتغيرات الآتية: -

### أ. المتغيرات الديمغرافية:

- النوع الاجتماعي: وله مستويان (ذكر، وأنثى).
- مكان السكن: وله أربعة مستويات (مدينة، وقرية، ومخيم، وأخرى).
- المؤهل العلمي: وله خمسة مستويات (ثانوية عامة، ودبلوم سنتين، وبكالوريوس، وماجستير، ودكتوراة).
- الرتبة العسكرية: وله ثلاثة مستويات (مساعد أول فأقل، وملازم إلى رائد، ومقدم إلى لواء).
- سنوات الخدمة: وله ثلاثة مستويات (أقل من 10 سنوات، ومن 5-10 سنوات، وأكثر من 10 سنوات)
- المسمى الوظيفي: وله خمسة مستويات (عسكري، ورئيس قسم، ومدير دائرة، ونائب مدير، ومدير)

ب. المتغير التابع:

ويتمثل في استجابات المبحوثين من قبل موظفي جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية على فقرات أداة الدراسة التي تتعلق بمدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي.

## 2.6 المعالجات الإحصائية

بعد تفرغ إجابات أفراد العينة على الأداة (الاستبانة) جرى ترميزها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب ثم تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ((SPSS، ومن المعالجات الإحصائية المستخدمة: -

1. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقدير الوزن النسبي لفقرات الاستبانة.

2. معادلة كرونباخ - ألفا (Alpha-Cronbach) لقياس ثبات الاختبار.

3. اختبار (ت) للعينات المستقلة Independent Sample t- test وذلك لمعرفة الفروق الخاصة بمتغير النوع الاجتماعي.

4. اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA وذلك لمعرفة الفروق الخاصة بمتغيرات مكان السكن، والمؤهل العلمي، والرتبة العسكرية، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي.

## الفصل الثالث

### عرض النتائج

تهدف هذه الدراسة للتعرف إلى مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية ببناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي، ومن أجل تحقيق ذلك استخدم الباحث استبانة مؤلفة من أربع مجالات و(26) فقرة، إضافة إلى المتغيرات الديمغرافية، تم توزيعها على عينة مؤلفة من (280) من منتسبي جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية.

#### 3.1 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

فيما يأتي عرضاً لنتائج الدراسة التي تتضمن الإجابة عن التساؤلات التي وضعت أساساً للبحث وهي: النتائج

##### المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيس

والذي ينص على: ما مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجالات أداة الدراسة؛ إذ حسبت طول المدى وهو (4 = 1-5) ثم قسمته على 5 فترات (0.8 = 5/4) وعليه فإن طول الفترة هو (0.8) وعليه اعتمد الباحث التقدير التالي للفصل ما بين الدرجات، وبيان ذلك فيما يأتي:

- المتوسط الحسابي (4.21 فأكثر ويعادل 84.2% فأعلى) درجة كبيرة جداً.
- المتوسط الحسابي (3.41 - 4.20 ويعادل 68.2% - 84.0) درجة كبيرة.
- المتوسط الحسابي (2.61 - 3.40 ويعادل 52.2% - 68.0%) درجة متوسطة.
- المتوسط الحسابي (1.81 - 2.60 ويعادل 36.2% - 52.0%) درجة قليلة.
- المتوسط الحسابي (أقل من 1.81) درجة قليلة جداً. والجداول التالية توضح ذلك.

#### جدول 4

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ومدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الرتبة	رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	4	التقييم العام لأداء دائرة العلاقات العامة للجهاز	3.85	0.76	77.0	كبيرة
2	1	موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها	3.84	0.72	76.8	كبيرة
3	3	المعوقات التي تواجه دائرة العلاقات العامة للجهاز وتؤثر على أدائه	3.59	0.82	71.8	كبيرة
4	2	طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز	3.50	0.82	70.0	كبيرة
						الدرجة الكلية
						3.70
						0.58
						74.0
						كبيرة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (5) أن مجالات (مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي) كانت جميعها كبيرة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها بين (3.50) و (3.85) وهما المجالات (طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز) و(التقييم العام لأداء دائرة العلاقات العامة للجهاز)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.70).

#### النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة الفرعية المنبثقة عن السؤال الرئيس

يتضح من نتائج فقرات المجال الأول في الجدول 6 المرفق في الملحق (د) (موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها) كانت جميعها بين المتوسطة والكبيرة جداً، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها

ما بين (3.35) و (4.46) وهما الفقرات (تمتلك دائرة العلاقات العامة كادراً مؤهلاً أكاديمياً يمكنها من القيام بواجباتها بالصورة المطلوبة) و(يحتاج الجهاز لوجود دائرة علاقات عامة لتحقيق صورة ذهنية ايجابية عنه لدى الجمهور)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.84).

#### النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الأول

والذي ينص على: ما مدى حاجة الجهاز لإدارة علاقات عامة لتحقيق الصورة الذهنية الإيجابية المطلوبة في ذهن الجمهور الفلسطيني؟

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (6) أن الفقرة (1) والتي تنص على (يحتاج الجهاز لوجود دائرة علاقات عامة لتحقيق صورة ذهنية ايجابية عنه لدى الجمهور) قد حصلت على المرتبة الأولى من فقرات المجال الأول (موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها) بمتوسط حسابي (4.46) وبانحراف معياري (0.74) وهذا يدل على درجة موافقة كبيرة جداً حسب استجابات عينة الدراسة من المبحوثين.

#### النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثاني

والذي ينص على: ما الموقع الذي تشغله دائرة العلاقات العامة في البنية الإدارية للجهاز ككل؟

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (6) أن الفقرة (2) والتي تنص على (تشغل دائرة العلاقات العامة للجهاز موقعاً إدارياً متقدماً يضمن لها العمل بفاعلية) قد حصلت على المرتبة الثانية من فقرات المجال الأول (موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها) بمتوسط حسابي (3.98) وبانحراف معياري (0.92) وهذا يدل على درجة موافقة كبيرة حسب استجابات عينة الدراسة من المبحوثين.

### النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثالث

والذي ينص على: إلى أي مدى يساهم موقع دائرة العلاقة العامة في البنية الادارية للجهاز في بناء صورة ايجابية عنه لدى الجمهور؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة للفقرة رقم (3) والتي تنص على (يساهم الموقع الإداري لدائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية لدى الجمهور) حيث يتضح من النتائج أن الفقرة قد حصلت على المرتبة الثانية من فقرات مجال (موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها) بمتوسط حسابي (3.99) وبانحراف معياري (0.96) وهذا يدل على درجة موافقة كبيرة حسب استجابات عينة الدراسة من المبحوثين.

### النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الرابع

والذي ينص على: هل تمتلك دائرة العلاقات العامة كادراً مؤهلاً من حيث عدد الموظفين ومؤهلاتهم الأكاديمية؟ وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة للفقرة رقم (5) والتي تنص على (تمتلك دائرة العلاقات العامة كادراً مؤهلاً أكاديمياً يمكنها من القيام بواجباتها بالصورة المطلوبة) حيث يتضح من النتائج المرفقة في الجدول رقم 7 المرفق في الملحق (د) أن الفقرة قد حصلت على المرتبة الخامسة والأخيرة من فقرات مجال (موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها) بمتوسط حسابي (3.43) وبانحراف معياري (1.17) وهذا يدل على درجة موافقة متوسطة حسب استجابات عينة الدراسة من المبحوثين.

## النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الخامس

والذي ينص على: هل تمتلك دائرة العلاقات العامة للجهاز خطة استراتيجية مناسبة لغرض بناء صورة ذهنية ايجابية عنه لدى الجمهور الداخلي؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة للفقرة رقم (1) والتي تنص على (تمتلك دائرة العلاقات العامة للجهاز خطة استراتيجية مناسبة لغرض بناء صورة ذهنية ايجابية عنه لدى الجمهور) حيث يتضح من النتائج أن الفقرة قد حصلت على المرتبة السادسة من فقرات مجال (طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز) بمتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري (1.06) وهذا يدل على درجة موافقة كبيرة حسب استجابات عينة الدراسة من المبحوثين.

## النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي السادس

والذي ينص على: ما هي الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للجهاز لغرض تنفيذ الخطة الاتصالية؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لفقرات المجال الثاني (طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز) حيث يتبين من النتائج أن الفقرة (12) (تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بالتواصل مع الطلبة الفلسطينيين في المدارس والجامعات لغرض تعريفهم بنشاطات الجهاز وبأهمية دوره بما لا يخالف سرية عمل الجهاز) قد حصلت على المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (1.06) وبدرجة استجابة كبيرة، يليها الفقرة (7) (تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز مع الجمهور الفلسطيني عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة وتزوده بالمعلومات التعريفية بما لا يخالف سرية عمل الجهاز) والتي حصلت على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (1.02) ودرجة استجابة كبيرة، ثم الفقرة (10) (تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بعقد ندوات ودورات تعريفية بنشاطات الجهاز وأخبره بما لا يخالف سرية عمل الجهاز) والتي حصلت على

المرتبة الرابعة أيضاً بمتوسط حسابي (3.55) وبانحراف معياري (1.04) ودرجة استجابة كبيرة، يليها الفقرة (13) (تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بعقد دورات توعوية مفتوحة من شأنها رفع الحس الأمني للجمهور بما لا يخالف سرية عمل الجهاز) والتي حصلت على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.55) وبانحراف معياري (1.04) ودرجة استجابة كبيرة، يليها الفقرة (2) (تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بالتواصل مع قادة الرأي المحليين لتعريفهم بمهام وأهمية الجهاز وبما يستجد من أخبار بما لا يخالف سرية عمل الجهاز) والتي حصلت على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.53) وبانحراف معياري (1.02) ودرجة استجابة كبيرة، يليها الفقرة (9) (تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بإنتاج منشورات وملصقات دعائية تعرف الجمهور بأهمية عمل الجهاز وبدوره الحيوي في حفظ أمن الوطن والمواطن بما لا يخالف سرية عمل الجهاز) والتي حصلت على المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.48) وبانحراف معياري (1.13) ودرجة استجابة كبيرة، يليها الفقرة (11) (تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بعقد مؤتمرات علنية تستضيف فيها خبراء أمنيين بما لا يخالف سرية عمل الجهاز) والتي حصلت على المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (3.47) وبانحراف معياري (1.04) ودرجة استجابة كبيرة، يليها الفقرة (3) (تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بالصحف المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز) والتي حصلت على المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (3.45) وبانحراف معياري (1.13) ودرجة استجابة كبيرة، يليها الفقرة (8) (تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بإنتاج أفلام وثائقية تعرف الجمهور بأهمية عمل الجهاز وبدوره الحيوي في حفظ أمن الوطن والمواطن بما لا يخالف سرية عمل الجهاز) والتي حصلت على المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (3.45) وبانحراف معياري (1.16) ودرجة استجابة كبيرة، يليها الفقرة 6 (تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بالصحف المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز) والتي حصلت على المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (3.43) وبانحراف معياري (1.13) ودرجة استجابة كبيرة، يليها الفقرة (4) (تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بالإذاعات المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز) والتي حصلت على المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي (3.42) وبانحراف معياري

(1.12) ودرجة استجابة كبيرة، وأخيرا الفقرة (5) (تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بقنوات التلفزة المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز) والتي حصلت على المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (1.11) ودرجة استجابة متوسطة.

### النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي السابع

والذي ينص على: ما مدى فاعلية النشاطات الإتصالية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للجهاز؟ وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لفقرات المجال الثاني (طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز) حيث يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (7) أن فقرات (طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز) كانت جميعها بين المتوسطة والكبيرة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.34) و(3.66) وهما الفقرات (تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بقنوات التلفزة المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز) و(يساهم ما تقوم به دائرة العلاقات العامة للجهاز من نشاطات اتصالية ببناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز في أوساط الجمهور الفلسطيني)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.50).

### النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثامن

والذي ينص على: ما مدى وجود معوقات تؤثر سلباً على قيام دائرة العلاقات العامة بمهامها بما يتعلق في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الداخلي؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال أداة الدراسة الثالث (المعوقات التي تواجه دائرة العلاقات العامة للجهاز وتؤثر على ادائه)، والجدول رقم (8) يبين ذلك المرفق في

الملحق (د).

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (8) أن فقرات (المعوقات التي تواجه دائرة العلاقات العامة للجهاز وتؤثر على ادائه) كانت جميعها كبيرة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.59) و (3.74) وهما الفقرات (هناك معوقات معرفية تمنع دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل) و (يمنع واقع الاحتلال دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.59).

#### النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي التاسع

والذي ينص على: ما مدى مساهمة دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز لدى الجمهور الداخلي؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال أداة الدراسة الرابع (التقييم العام لأداء دائرة العلاقات العامة للجهاز)، والجدول رقم (9) يبين ذلك.

## جدول 5

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الرابع (التقييم العام لأداء دائرة العلاقات العامة للجهاز) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الترتيب	رقم الفقرات	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	2	بالمجمل على دائرة العلاقات العامة للجهاز ان تبذل جهداً أكبر في بناء صورة ذهنية أفضل للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بالمجمل نجحت دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني	4.08	0.88	81.6	كبيرة
2	1	بالمجمل نجحت دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني	3.62	1.00	72.4	كبيرة
الدرجة الكلية			3.85	0.76	77.0	كبيرة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (8) أن فقرات ((التقييم العام لأداء دائرة العلاقات العامة للجهاز) كانت جميعها كبيرة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.62) و(4.08) وهما الفقرات (بالمجمل نجحت دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني) و(بالمجمل على دائرة العلاقات العامة للجهاز ان تبذل جهداً أكبر في بناء صورة ذهنية أفضل للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.85).

### 3.2 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

#### 1. النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

والتي تنص على: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء

الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (اقل من 5 سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)، ولمتغير الرتبة العسكرية (مساعد أول فأقل، ملازم الى رائد، مقدم الى لواء). من أجل فحص هذه الفرضية، تم استخدام اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA، والجدول التالي توضح ذلك:

## جدول 6

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير سنوات الخدمة والرتبة العسكرية لمجال الدراسة الثاني (طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز)

سنوات الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اقل من 5 سنوات	56	3.60	0.86
5-10 سنوات	92	3.36	0.72
أكثر من 10 سنوات	132	3.55	0.86
الكلي	280	3.50	0.82
الرتبة العسكرية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مساعد أول فأقل	58	3.65	0.77
ملازم - رائد	185	3.43	0.83
مقدم إلى لواء	37	3.58	0.81
الكلي	280	3.50	0.82

يتضح من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغيري (سنوات الخدمة، والرتبة العسكرية) لمجال الدراسة الثاني (طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز)، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول رقم (11).

## جدول 7

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الأساليب المستخدمة في بناء الصورة الذهنية جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية حسب متغيري سنوات الخدمة، والرتبة العسكرية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
سنوات الخدمة	2.615	2	1.307	1.949	0.144
بين المجموعات	185.857	277	6710.		
داخل المجموعات	188.472	279			
المجموع					
الرتبة العسكرية	2.390	2	1.195	1.779	0.171
بين المجموعات	186.083	277	6720.		
داخل المجموعات	188.472	279			
المجموع					

\* (دال إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ )

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (اقل من 5 سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)، ولمتغير الرتبة العسكرية (مساعد أول فأقل، ملازم الى رائد، مقدم الى لواء)، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة للمتغيرين على التوالي (0.144، و0.171) وهي أكبر من (0.05).

## 2. النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

والتي تنص على: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (ثانوية عامة، دبلوم سنتين، يكالوريس، ماجستير، دكتوراه)، ولمتغير المسمى الوظيفي (عسكري، رئيس قسم، مديرة، نائب مدير، مدير).

من أجل فحص هذه الفرضية، تم استخدام اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA، والجدول التالي توضح ذلك.

## جدول 8

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المؤهل العلمي والمسمى الوظيفي للدرجة الكلية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي
0.51	3.84	60	ثانوية عامة
0.71	3.59	33	دبلوم سنتين
0.57	3.69	155	بكالوريوس
0.57	3.58	30	ماجستير
0.40	3.11	2	دكتوراة
0.58	3.70	280	الكلية
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المسمى الوظيفي
0.58	3.75	157	عسكري
0.55	3.50	56	رئيس قسم
0.57	3.66	43	مدير دائرة
0.60	3.87	17	نائب مدير
0.68	3.71	7	مدير
0.58	3.70	280	الكلية

يتضح من الجدول السابق وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغيري (المؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي) للدرجة الكلية، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول رقم (13).

## جدول 9

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الأساليب المستخدمة في بناء الصورة الذهنية عن جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية حسب متغيري المؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.666	4	0.666	1.966	0.100
داخـل المجموعات	93.233	275	3390.		
المجموع	95.898	279			
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3.139	4	0.785	2.327	0.057
داخـل المجموعات	92.759	275	3370.		
المجموع	95.898	279			

\* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ )

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (ثانوية عامة، دبلوم سنتين، يكالوريس ، ماجستير، دكتوراه)، ولمتغير المسمى الوظيفي (عسكري، رئيس قسم، مديرة دائرة، نائب مدير، مدير)، فقد بلغت قيم مستوى الدلالة للمتغيرين على التوالي (0.100، و0.057) وهي أكبر من (0.05).

## الفصل الرابع

### مناقشة النتائج وأهم التوصيات

يهدف هذا الفصل إلى مناقشة نتائج الدراسة التي تناولت موضوع: مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي. وقد اشتملت الدراسة على مجموعة من التساؤلات والفرضيات، وسيحاول الباحث مناقشتها لإبراز أهم النتائج والتي ستبنى عليها التوصيات المختلفة.

#### 4.1 مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس: ما مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي؟

بينت النتائج أن مجالات (مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي) كانت جميعها كبيرة، وان أدائها (طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز) وأعلها (التقييم العام لأداء دائرة العلاقات العامة للجهاز)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة.

وقد حصل المجال الرابع (التقييم العام لأداء دائرة العلاقات العامة للجهاز) على أعلى درجة بدرجة موافقة كبيرة يليه المجال الأول (موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها) وبدرجة موافقة كبيرة، ثم المجال الثالث (المعوقات التي تواجه دائرة العلاقات العامة للجهاز وتؤثر في أدائه) وبدرجة استجابة كبيرة، وجاء في المرتبة الأخيرة وبدرجة استجابة كبيرة المجال الثاني (طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى قدرة قسم العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في التأثير النفسي والمعنوي في جمهور الجهاز الداخلي، وأنه يسير وفقاً لرؤية واستراتيجية اتصالية ذات اتجاهين

مع جمهور الجهاز في هذا السياق، وإلى الدور البارز الذي يقوم فيه هذا القسم في تعزيز صورة الجهاز ككل في أذهان العاملين في هذا الجهاز. وهي قدرة وظيفية ومعلوماتية تعكسها استجابات عينة الدراسة، بحيث يشير ذلك إلى ثقة الجمهور الداخلي في الجهاز بدائرة العلاقات العامة العاملة فيه. ويرى الباحث سبب ذلك أيضاً إلى الثغرات الإدارية العليا في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية لأهمية قسم العلاقات العامة في بناء صورة ذهنية جيدة لدى العاملين فيه، كونهم، أي العاملين، انعكاس لصورة الجهاز العامة في البيئة الخارجية للجهاز. وهي أهمية يدركها العاملون في اقسام العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، بحيث يؤدي عملهم في هذا الجهاز إلى بناء صورة ذهنية جيدة عن الجهاز في اذهان العاملين فيه. كما ويضيف الباحث أن هذه الاستجابة الكبيرة لدى عينة الدراسة إلى قدرة قسم العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية على مواكبة التطورات التقنية والاتصالية الجديدة التي من الممكن ان يوظفها في بناء الصورة الذهنية عن الجهاز من قبل العاملين فيه، ومخاطبة جمهور الجهاز ككل. إضافةً إلى اهتمام جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية عامة، وقسم العلاقات العامة فيه، بأهمية تشكيل صورة ذهنية جيدة عن الجهاز لدى جمهوره الداخلي، وبالتالي بناء صورة جيدة عن جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية لدى الجمهور الفلسطيني، مما يعني أن هنالك مؤشراً ايجابياً عن عمل قسم العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية تعكسه الاستجابة الكبيرة لدى عينة الدراسة نحو فاعلية قسم العلاقات العامة في بناء صورة ذهنية إيجابية الجهاز من قبل العاملين فيه. كما تتفق هذه النتيجة مع (نمر، مقابلة شخصية، 2022/11/23) بأن دائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية نجحت، وبفاعلية، في بناء صورة ذهنية جيدة عن الجهاز ككل لدى جمهورها الداخلي، ولا بد من إشراكها مع بقية دوائر العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية الفلسطينية الأخرى لنقل خبراتها في هذا المجال لدوائر العلاقات العامة. كما ويشير (دويكات، مقابلة شخصية، 2022/11/29) بأنه ممكن استشعار فاعلية دائرة العلاقات العامة في هذا الجهاز من خلال محاولات مدراء هذه الدوائر في الأجهزة الأمنية لتطوير عمل هذه الدوائر بحيث تكون قادرة على تحسين الصورة الذهنية للجهاز، والمساهمة أيضاً في تشكيل رأي عام مساند للأمن

الفلسطيني، والتأثير إيجابياً على مشاعر الجمهور الداخلي والخارجي للجهاز، مما يساعد الأجهزة الأمنية في تحقيق الأمن المطلوب واستقرار المجتمع وبالجودة والسرعة التي يستحقها الجمهور الداخلي.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة وهدان (2022) التي كشفت عن وجود تأثير معنوي لدائرة العلاقات العامة للشرطة الفلسطينية في تحسين الصورة الذهنية لدى المواطنين، ومع نتائج دراسة مزيان (2019) التي أظهرت الدور البارز الذي يمكن أن تمارسه العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية، ومع نتيجة دراسة عابد (2015) التي أظهرت أن جهاز العلاقات العامة يهتم في تشكيل وتحسين صورة رجل الشرطة الفلسطيني لدى جمهوره من الشعب الفلسطيني. ومع نتيجة دراسة Sayekti, Nasucha (2017) التي أظهرت أن شعبة العلاقات العامة للشرطة الاندونيسية تعمل للحفاظ على صورة الشرطي الاندونيسي في مختلف الوسائل الإعلامية. ومع نتيجة دراسة Almutairi (2013) التي أظهرت أن البيانات التي يقدمها قسم العلاقات العامة عن الشرطة الكويتية للجمهور الكويتي يساعده في تعزيز صورته أمام الجمهور، وبنائها بشكل سليم. كما وتتفق هذه النتيجة مع (فارس، مقابلة شخصية، 2022/11/22) حول الاسهامات الوظيفية لدائرة العلاقات العامة في الجهاز لبناء صورة ذهنية إيجابية عنه لدى الجمهور، بأنه ومن خلال تواصل هذه الدائرة مع مختلف المؤسسات العسكرية والمدنية والخاصة والعامة؛ تقوم بنقل سياسات الجهاز لهم، وتنقل المواد التي يتم إقرارها من إدارة الجهاز العليا، وذلك من خلال الكثير من المواضيع الخاصة بأمن المؤسسة العسكرية والمجتمع، وبالتالي تقوم هذه الدائرة بإسهامات وظيفية متعددة خاصة في النواحي الإعلامية، والتي بدورها يتمكن جمهور هذا الجهاز من بناء صورة ذهنية إيجابية عن الجهاز ككل.

كما وتختلف هذه النتيجة مع ودراسة. Y. Alhadid, Qaddomi (2016)، ونتيجة دراسة Zernova (2012) التي أظهرت أن هناك صورة شديدة السلبية لدى الجمهور الذي لديه تجارب شخصية سابقة مع جهاز الشرطة الروسي.

وتتفق هذه النتيجة مع نظرية النموذج المتناسق ذو الاتجاهين والذي يتبنى الهدف الأساسي للعلاقات العامة بالإقناع المخطط والمبني على أسس علمية، وذلك لإقناع الجماهير المعنية بنشاط المنظمة، وتحويل هذا الإقناع إلى سلوك مؤيد للمنظمة.

أما بالنسبة للأسئلة الفرعية، فقد جاءت نتائجها كالآتي: -

1. جاءت نتيجة مدى حاجة الجهاز لإدارة العلاقات عامة لتحقيق الصورة الذهنية الإيجابية المطلوبة في ذهن الجمهور الداخلي كبيرة جداً حسب استجابات عينة الدراسة من المبحوثين.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى الأهمية التي باتت تتمتع بها أقسام العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة بشكل عام، و المؤسسات الأمنية على وجه الخصوص، نظراً لطبيعة عمل هذه المؤسسات، والتي تتسم بالسرية والانضباط الكبير، فوجود إدارة للعلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية يعني إيصال صورته وصوته للجمهور الداخلي، وإطلاعه على نشاطات هذا الجهاز، ودوره في المجتمع، وتكامله مع المؤسسات الأمنية الأخرى في الحفاظ على الأمن، وبالتالي بناء صورة ذهنية إيجابية عنه لدى الجمهور الفلسطيني، بحيث تعكسها نشاطات قسم العلاقات العامة فيه، وسلوكيات ومسلكيات العاملين فيه أيضاً. وهي بذلك تتفق مع دراسة مزيان (2019). كما وتتفق هذه النتيجة مع (عامر، مقابلة شخصية، 2022/11/18) حول مدى حاجة جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية لدائرة العلاقات العامة، حيث يرى (عامر) بأن وجود هذه الدائرة هي ضرورة ملحة، وهي مهمة جداً، وضمن الهيكلية العامة للجهاز، وهي موازية لكافة دوائر العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية الأخرى حسب رأيه، وبالتالي مهمة جداً لتحسين الصورة الإيجابية عن الجهاز. فوجود هذه الدائرة يبين لكافة منتسبي الأجهزة الأمنية الفلسطينية الفرق بين الاستخبارات العسكرية وغيرها من الأجهزة الأمنية الفلسطينية. كما وتتفق هذه النتيجة مع (نمر) حول ضرورة وجود دائرة علاقات عامة في جهاز الاستخبارات العسكرية، وأن وجود هذه الدائرة يشكل أهمية بالنسبة للجهاز، لكونها معنية بكسب الجمهور والتواصل معه، خاصة في المؤسسات الحكومية والأمنية، حيث تعمل

هذه الدائرة على ربط الجمهور الداخلي ببعضه البعض، والاجابة على استفسارات وتساؤلات الجمهور الخارجي. كما وتتفق هذه النتيجة مع (دويكات، مقابلة شخصية، 2022/11/29) بأن توفر هذه الدوائر في الأجهزة الأمنية الفلسطينية عامةً، شأن ملح وضروري، كجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، بحيث تقوم هذه الدائرة بتوثيق العلاقة بين الجهاز والعاملين فيه بما يخدم انفاذ القانون، وتعزيز النظام من خلال تعريف المستهدفين بدور ومسؤوليات واهداف الجهاز.

2. جاءت نتيجة الموقع الذي تشغله دائرة العلاقات العامة في البنية الإدارية للجهاز ككل كبيرة حسب استجابات عينة الدراسة من المبحوثين.

ويسند الباحث هذه النتيجة إلى الضرورة الوظيفية التي باتت تتمتع بها دائرة العلامة العامة في الجهاز ككل، والالتفات الكبير من الإدارات العليا إلى هذه الدائرة، وادراجها ضمن الهيكلية الإدارية للجهاز كدائرة مستقلة مسؤولة عن بناء الصورة الذهنية عن الجهاز، باعتبارها حلقة الوصل بين الجهاز وجمهوره الداخلي من جهة، والجهاز وجمهوره الخارجي من جهة أخرى. لذلك، فمن المهم أن تشغل هذه الدائرة موقعاً مهماً ومستقلاً في البنية الإدارية لجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، لما لذلك من أهمية في تعزيز دورها نحو بناء صورة ذهنية إيجابية عن الجهاز لدى جمهوره الداخلي والخارجي. وهي بذلك تختلف عن دراسة سلاف (2020)، ودراسة Almutairi (2013)، ودراسة خليل (2012)، ودراسة Y. Alhadid, Qaddomi (2016) وغيرها. كما وتتفق هذه النتيجة مع (عامر) حول الصلاحيات الموكلة لدائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية ضمن الموقع الذي تشغله في البنية الإدارية للجهاز، حيث يرى (عامر) أن هذه الصلاحيات متاحة ومتوفرة، لكن هناك معوقات داخل الجهاز تبعاً لطبيعة العلاقات الوظيفية والبيئية بين المدراء داخل الجهاز، وكيفية نظر كل مدير لهذه الدائرة، فهناك من يراها مهمة، وهناك من ينظر إليها نظرة ثانوية تبعاً من مسماها او موقعها الاداري، لذلك ويوصي (عامر) بأن يكون هناك اهتمام أكبر بهذه الدائرة من كل مدراء الجهاز والإدارات العليا، كونها أول من يسأل عن أي نشاط اتصالي يخص الجهاز. كما وتتفق هذه النتيجة مع (فارس) حول الموقع الإداري لدائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات

العسكرية الفلسطينية، بأن للعلاقات العامة في الجهاز دائرة مركزية تتولى التواصل مع مختلف المؤسسات المدنية والعسكرية، وهي عضو في لجنة العلاقات العامة المشتركة (اللجنة العليا)، وهي مكلفة بمهمتين أساسيتين: الأولى التواصل مع المؤسسات المختلفة بالمجتمع المحلي، والثانية إدارة قطاع الاعلام للجهاز عبر قنواته الرقمية والاجتماعية والتلفزية.

3. جاءت نتيجة يساهم موقع دائرة العلاقة العامة في البنية الوظيفية للجهاز في بناء صورة ايجابية عنه لدى الجمهور كبيرة حسب استجابات عينة الدراسة من المبحوثين.

ويربط الباحث هذه النتيجة بضرورة وضع دائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في موقع إداري مستقل يمكنه من أداء ادواره الوظيفية بصورة كاملة، خاصةً بناء صورة إيجابية عن الجهاز لدى الجمهور الداخلي والخارجي، ومن ثم الاستمرارية في بناء هذه الصورة، والعمل على تحسينها بشكل مستمر بالاستناد إلى مختلف الأدوات والوسائل والاستراتيجيات التي تحتاجها هذه الدائرة. لذلك، فالموقع الإداري الصحيح لدائرة العلاقات العامة في أي مؤسسة أمنية له دور كبير في بناء الصورة الذهنية الإيجابية عنه من قبل جمهور هذه المؤسسة. كما وتتفق هذه النتيجة مع (فارس) حول الاسهامات الوظيفية لهذه الدائرة في الجهاز، حيث يرى (فارس) بأن لهذه الدائرة اسهامات كبيرة في بناء صورة ذهنية جيدة عن الجهاز ككل، ونابعة من دورها الوظيفي في بنية الجهاز الكاملة، والتي تمكنها من التواصل مع مختلف المؤسسات العامة والخاصة، والمدنية والعسكرية، وبما يتيح لها الفرصة لبناء وبناء صورة ذهنية إيجابية عن الجهاز ككل. كما ويشير (نمر) في هذا الجانب بأن مساهمة دائرة العلاقات العامة في هذا الجهاز وضمن بنيتها الوظيفية يجب أن تنقل للأجهزة الأمنية الأخرى. بحيث تكون كجزء من المنظومة التدريبية للأجهزة الأمنية الفلسطينية الأخرى، عبر تدريب افرادها على بناء الصورة الذهنية العامة عن المؤسسة الأمنية الفلسطينية، وتوجيهها نحو الابعاد المعنوية والفكرية للمؤسسة الأمنية. إضافة لضرورة قيام جهاز الاستخبارات العسكرية باطلاع باقي أجهزة المؤسسة الأمنية الفلسطينية على آليات عمله ضمن ضوابط تراعي السرية والخصوصية. كما ويضيف (دويكات، مقابلة شخصية، 2022/11/29) في هذا الجانب بأن البنية الوظيفية لهذه الدوائر يجب

أن تتركز في التوعية والإرشاد والاعلام كأوجه لنشاط هذا الجهاز، وإيلاء وسائل التواصل الاجتماعي أهمية خاصة في هذا الشأن. والقيام بحملات لقياس اتجاهات الرأي العام بشكل دوري وأخذ النتائج بعين الاعتبار عند رسم السياسات العامة للجهاز. إضافة للقيام بدراسات لقياس الرضا الوظيفي لمنتسبي الجهاز. وإيلاء دحض الإشاعات التي يصدرها الاعلام المعادي الاهتمام الكافي لمحاربتها ومعالجتها ايضاً.

4. جاءت نتيجة هل تمتلك دائرة العلاقات العامة كادراً مؤهلاً من حيث عدد الموظفين ومؤهلاتهم الأكاديمية متوسطةً حسب استجابات عينة الدراسة من المبحوثين.

ويشير الباحث إلى هذه النتيجة لحدثة تواجد هذه الأقسام في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية. وهي حدثت ليست مرتبطة بإدراج هذه الدائرة في الهيكل الإداري للجهاز، فهي متواجدة من قبل ضمن هيكله الإداري والتنظيمي، لكنها حدثت مرتبطة باستقلالية هذه الدائرة، ومنحها الدور الرئيس لها في ممارسة عملها وبنيتها الوظيفية المطلوبة منها، خاصة بناء وبناء صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة الأمنية او الشرطة او الاستخباراتية، مما يعني حاجة هذه الدوائر إلى صقل كوادرها بالمؤهلات اللازمة للعمل، بحيث يتوافق ذلك مع اعداد العاملين فيها. كما ويعزو الباحث هذه الاستجابة إلى الاهتمام المتصاعد للإدارات العليا في المؤسسات الأمنية الفلسطينية المختلفة بدوائر العلاقات العامة، والتي باتت ضرورية في أي مؤسسة أمنية، باعتبارها دائرة مستقلة بذاتها، وتحتاج إلى كادر مؤهل ومختص بالعلاقات العامة. وهي بذلك تختلف عن دراسة سلاف (2020)، ودراسة Almutairi (2013)، Nyaruri (2014) وغيرها. كما وتتوافق هذه الإجابات مع (عامر) بأن من المعوقات التي قد تواجه دائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية؛ نقص الكوادر والمؤهلين في مجال العلاقات العامة والاعلام، والتي تعمل الإدارات العليا في الجهاز على توفيرها وفقاً لمعايير مهنية لتقوم بعملها الإعلامي ضمن رؤية وخطة العلاقات العامة في الجهاز ككل. وهو ما يؤكد (فارس) بأن إدارة الجهاز تعمل على توفير كادر مهني متخصص لهذه الدائرة وغيرها من دوائر الجهاز، بحيث يندرج ذلك ضمن رؤية الجهاز ككل، وهو ما يحرص الجهاز على توفيره من كوادر متخصصة ومؤهلة ومدربة ومميزة داخل المؤسسة الأمنية الفلسطينية ككل. كما لدى الجهاز خطة

تطويرية في هذا الشأن، بحيث تكون دائرة العلاقات العامة من ضمن خطط التطوير هذه، خاصةً على مستوى الكوادر المؤهلة والمدرّبة.

5. جاءت نتيجة تمتك دائرة العلاقات العامة للجهاز خطة استراتيجية مناسبة لغرض بناء صورة ذهنية ايجابية عنه لدى الجمهور كبيرة حسب استجابات عينة الدراسة من المبحوثين.

ويربط الباحث هذه النتيجة بالاختصاص الوظيفي والإداري الذي باتت تتمتع به دائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، وهي مرتبطة أيضاً بحدائث دورها ومنحها اختصاصها الوظيفي في هذه المؤسسات. بحيث باتت تتمتع بكادرٍ يسير وفقاً لخطط استراتيجية واتصالية قادرة على بناء صورة ذهنية عن المؤسسة لدى جمهورها، بعيداً عن العمل التقليدي، أو التبعية الإدارية للأقسام الأخرى. كما وتشير هذه الاستجابة إلى قدرة هذه الدوائر في التأثير على جمهور المؤسسات، والذي بات بإمكانه النظر لهذه الدوائر بشكلٍ مهنيٍ يكتشف من خلاله قدراتها على وضع الاستراتيجيات الاتصالية، وبناء صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة ككل. كما وتتوافق هذه النتيجة مع (عامر) حول الاستراتيجية الاتصالية المتبعة التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات لبناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز، بحيث تأتي هذه الاستراتيجية الاتصالية، وبشكل عام، لجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية ضمن لجنة عليا (لجنة العلاقات العامة والاعلام)، بحيث تضم هذه اللجنة كافة دوائر العلاقات العامة لمختلف الأجهزة الأمنية الفلسطينية. كما وتتواصل دائرة العلاقات العامة داخل جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية مع جمهورها الداخلي عبر أدوات تواصل الكترونية، سواء عبر الموقع الإلكتروني أو الرسائل الهاتفية، أو التطبيقات الرقمية الأخرى. كما وتضع الدائرة خطة تشغيلية واستراتيجية للجهاز بحيث تكون عبارة عن خطة سنوية شاملة وعامة لكل نشاطات الدائرة. كما وتتفق هذه النتيجة مع نظرية النموذج المتناسق ذو الاتجاهين المستخدمة في هذه الدراسة، والتي تقوم على الهدف الأساس للعلاقات العامة بالإقناع المخطط والمبني على أسس علمية، وذلك لإقناع الجماهير المعنية بنشاط المنظمة، وتحويل هذا الإقناع إلى سلوك مؤيد للمنظمة.

6. جاءت نتيجة ما الأنشطة الإتصالية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للجهاز لغرض تنفيذ الخطة الإتصالية متباينة ما بين كبيرة إلى متوسطة، ومرتبة حسب أهميتها كالتالي: -

تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بالتواصل مع الطلبة الفلسطينيين في المدارس والجامعات لغرض تعريفهم بنشاطات الجهاز وبأهمية دوره بما لا يخالف سرية عمل الجهاز، وتتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز مع الجمهور الفلسطيني عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة وتزوده بالمعلومات التعريفية بما لا يخالف سرية عمل، وتقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بعقد ندوات ودورات تعريفية بنشاطات الجهاز وأخباره بما لا يخالف سرية عمل الجهاز، وتقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بعقد دورات توعوية مفتوحة من شأنها رفع الحس الأمني للجمهور بما لا يخالف سرية عمل الجهاز، وتقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بالتواصل مع قادة الرأي المحليين لتعريفهم بمهام وأهمية الجهاز وبما يستجد من أخبار بما لا يخالف سرية عمل الجهاز، وتقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بإنتاج منشورات وملصقات دعائية تعرف الجمهور بأهمية عمل الجهاز وبدوره الحيوي في حفظ أمن الوطن والمواطن بما لا يخالف سرية عمل الجهاز، وتقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بعقد مؤتمرات علنية تستضيف فيها خبراء أمنيين بما لا يخالف سرية عمل الجهاز، وتتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بالصحف المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز، وتقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بإنتاج أفلام وثائقية تعرف الجمهور بأهمية عمل الجهاز وبدوره الحيوي في حفظ أمن الوطن والمواطن بما لا يخالف سرية عمل الجهاز، وتتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بالصحف المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز، وتتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بالإذاعات المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز، وتتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بقنوات التلفزة المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز.

ويسند الباحث هذه النتيجة المتباينة إلى تعدد النشاطات التي تقوم بها دوائر العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية، فقد يؤثر نشاط تقوم به دائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية

الفلسطينية بشكل أكبر من غيره من النشاطات، والتي تهدف من خلالها إلى بناء وبناء صورة ذهنية إيجابية عن الجهاز ككل. وإلى قدرة هذه الدوائر والأقسام للعمل ضمن خطط استراتيجية ونموذجاً اتصالياً قائماً على التواصل مع جمهور المؤسسة الداخلي والخارجي. إضافةً إلى قدرة هذه الدوائر على توظيف مختلف الوسائل التقنية والرقمية والتكنولوجية والاتصالية الحديثة في عملها، وتحقيق هدفها في بناء صورة ذهنية إيجابية عن الجهاز لدى جمهوره، وذلك ضمن مبدأ الحفاظ على سرية العمل، بحيث تقوم دوائر العلاقات العامة بعرض نشاطات وإنجازات الجهاز وتقديمها بشكل يتقبله الجمهور، ويحفظ للجهاز سرية عمله، وهو ما يشير إلى المهنية والاختصاص الذي باتت تتحلى به هذه الدوائر في المؤسسات الأمنية خلال مخاطبتها لجمهورها الداخلي والخارجي. كما ويأتي هذا التباين في هذه النتيجة متوافقاً مع (عامر) حول طبيعة الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للجهاز لغرض تنفيذ الخطة الاتصالية وتحسين الصورة الذهنية للجهاز ككل، بحيث تتمثل هذه الأنشطة، وبصورة عامة، بفعاليات اتصالية تضم كافة المجتمع العسكري الفلسطيني، ومنظمات المجتمع المدني، والجامعات والمدارس أيضاً، بحيث يتم شرح كافة تفاصيل وآليات عمل هذا الجهاز لهذه المجتمعات ضمن مبادئ السرية المعلوماتية الخاصة بالجهاز. كما ويرى (عامر) أن حساسية القضايا التي يتعامل معها الجهاز قد لا تسمح له بالتواصل الكامل والمباشر مع المجتمع المحلي بمختلف مكوناته، فلا يتم ذلك إلا ضمن آليات محددة ونشاطات تتعاون فيها كافة الأجهزة الأمنية، مع العلم بأن للجهاز القدرة والرغبة للقيام بذلك، لكن المتطلبات الأمنية والسرية تستدعي الحرص الكبير في هذا الجانب. أي وبمعنى آخر، فإن الجهاز يقوم بإيصال نشاطاته للجمهور الداخلي والخارجي بصورة غير مباشرة، وذلك ضمن إنجازاته على أرض الواقع. كما وتوجه دائرة العلاقات العامة جهودها في هذا الجانب نحو صناع الرأي على مواقع التواصل الاجتماعي والمؤثرين في الشارع الفلسطيني، خاصةً فيما يتعلق بالراوية الفلسطينية على الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي والصحافيين وقادة الرأي العام، وذلك ضمن توجهات اللجنة العليا للعلاقات العامة فيما يتعلق بعمل الأجهزة الأمنية الفلسطينية كافة.

7. جاءت نتيجة ما مدى فاعلية النشاطات الإتصالية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للجهاز كبيرة حسب استجابات عينة الدراسة من المبحوثين.

ويرى الباحث إلى ان هذه النتيجة ترتبط بتفاعل جمهور الجهاز مع هذه النشاطات، وتقبله لها والاستفادة منها. كما ويعزو الباحث ذلك ايضاً إلى تعدد نشاطات دوائر العلاقات العامة في الجهاز، والتي تعمل على بناء صورة إيجابية جيدة عن الجهاز بشيء من الفاعلية القائمة على تعدد الأنشطة الاتصالية، دون الاعتماد على نمط او نشاط اتصالي واحد أو معين، بحيث ترتبط هذه النشاطات بالأدوار التي تقوم بها هذه الدوائر داخل الجهاز وخارجه، وذلك عبر توظيف مختلف الوسائل الرقمية والاتصالية المتاحة، والتي تهدف إلى بناء صورة إيجابية عن المؤسسة والجهاز ككل. كما وتتفق هذه النتيجة مع (عامر) بأن نجاح فاعلية النشاطات الاتصالية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للجهاز نابعةً من قدرة دائرة العلاقات العامة في الجهاز على القيام بفعاليات اتصالية تضم كافة المجتمع العسكري او منظمات المجتمع المدني، والجامعات والمدارس ومختلف القطاعات العامة والخاصة في المجتمع الفلسطيني. كما وتتفق هذه النتيجة مع نظرية النموذج المتناسق ذو الاتجاهين الموظفة في هذه الدراسة، والتي يتمثل الهدف الأساسي لها في توظيف العلاقات العامة للإقناع المخطط والمبني على أسس علمية، وذلك لإقناع الجماهير المعنية بنشاط المنظمة، وتحويل هذا الإقناع إلى سلوك مؤيد للمنظمة.

8. جاءت نتيجة سؤال ما مدى وجود معوقات تؤثر سلباً على قيام دائرة العلاقات العامة بمهامها بما يتعلق في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني جميعها كبيرة وأن أدنى فقراتها(هناك معوقات معرفية تمنع دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل، وهناك معوقات سياسية تمنع دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل)، وأعلها (يمنع واقع الاحتلال دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل، و هناك معوقات إدارية تمنع دائرة العلاقات العامة

للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل) وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة.

ويسند الباحث هذه النتيجة إلى طبيعة عمل جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، والتي من الواجب أن تتحلّى بقدر كبير من السرية، والتي قد تمنع دائرة العلاقات العامة فيه من إيصال رسائلها إلى جمهورها الداخلي والخارجي بصورة كاملة. إضافةً إلى حداثة عمل هذه الدوائر بشكل مستقل ومتخصص، والتي قد تبني معوقات معرفية لدى جمهور هذا الجهاز. كما أن البيئة السياسية العامة في الأراضي الفلسطينية، ووجود الاحتلال الإسرائيلي قد تشكل أبرز معوقات عمل هذه الدوائر، بحيث تتعرض المؤسسات الأمنية الفلسطينية إلى العديد من المضايقات الإسرائيلية، والتي قد تؤدي إلى بناء صورة ذهنية سلبية عنها لدى جمهور هذه المؤسسات وبآليات قد تنتج العديد من المعوقات لدوائر العلاقات العامة فيها، خاصةً وأن الاحتلال الإسرائيلي يمتلك منظومة إعلامية واتصالية موجهة، وقادرة على التأثير في الشارع الفلسطيني. كما وتتطابق هذه النتيجة مع (عامر) حول المعوقات التي قد تواجه قسم العلاقات العامة وتعرقل عمله كقسم في جهاز الاستخبارات العسكرية، بحيث يرى (عامر) بأن هنالك معوقات إدارية وفنية وتشغيلية تعيق عمل هذا القسم، كنقص المعدات والأدوات اللازمة لعمل هذا القسم في الميدان، وقلة التمويل المادي الذي يحتاجه هذا القسم، وهي احتياجات تأتي ضمن منطلق الإعلام الأمني، والذي يتطلب بنية إعلامية وتشغيلية خاصة. كما وتتفق هذه النتيجة مع (نمر) بأن هنالك هناك معوقات كثيرة ومتعددة تواجه دائرة العلاقات العامة في هذا الجهاز، منها وجود فكرة وصورة مسبقة عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني، أو نحو المؤسسة الأمنية الفلسطينية بشكل عام، كوصفها بأنها خارج القانون ومؤدلجة دون ان يتم التعامل معها. وكما ويشير (نمر) بأنه وبالمجمل هناك معوقات تتعلق بتركيبة المجتمع الفلسطيني الحزبية والسياسية، ومعوقات تشغيلية وفنية كنقص الإمكانيات اللازمة للعمل، لكن دائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية قامت بنقلة كبيرة في محاولتها التغلب على هذه المعوقات، ووضعت خطط مسبقة من جزئين: أولها التواصل مع الجمهور الفلسطيني الخارجي، وثانيها التواصل مع باقي المؤسسات الأمنية الأخرى. كما وتحتاج هذه

الدائرة لدعم لوجستي لتذليل أي معوقات قد تواجهها، خاصة في النواحي التشغيلية والإدارية والفنية. كما ويضيف (دويكات) بأن هنالك عدة معوقات فنية وإدارية وإسرائيلية تتعلق بعمل دائرة العلاقات العامة في هذا الجهاز وغيره من الأجهزة الأمنية الفلسطينية، بحيث تتمثل المعوقات الفنية في افتقار دوائر العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية الفلسطينية بشكل عام للكادر البشري المؤهل والمختص في العلاقات العامة والاتصال، والذي تحاول الإدارات العليا في هذه الأجهزة معالجتها بتزويد دوائر العلاقات العامة بهذه الكوادر المدربة والمؤهلة قدر الإمكان. كما وتفتقر هذه الدوائر للتقنيات والموارد المادية اللازمة لنجاعة تحقيق أهدافها. أما المعوقات الإدارية فتتمثل في أن هنالك مدراء لا يولون للعلاقات العامة الاهتمام المطلوب بهذه الدائرة، ويحصرن مهامها فقط بالموضوعات المتعلقة بالضيوف والزوار. أما المعوقات الإسرائيلية فتتمثل في السيطرة الإسرائيلية على مناطق (ب، ج) التابعة للسلطة الفلسطينية، وبالتالي عدم منح الأجهزة الأمنية الفلسطينية حرية العمل فيها، وبالتالي عدم إمكانية تواصل هذه الأجهزة مع جمهورها الخارجي. كما وتنتهج إسرائيل سياسةً إعلاميةً لرسم صورة نمطية سلبية لرجل الامن الفلسطيني، مما يمس بقدرة دائرة العلاقات العامة في هذه الأجهزة في تحسين الصورة الذهنية العامة عن رجل الامن الفلسطيني.

9. جاءت نتيجة سؤال ما مدى مساهمة دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني جميعها كبيرة وأن أدنى فقراتها (بالمجمل نجحت دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني)، وأعلاها (بالمجمل على دائرة العلاقات العامة للجهاز ان تبذل جهداً أكبر في بناء صورة ذهنية أفضل للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني) وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة.

**ويربط الباحث هذه النتيجة بمدى نجاح ادارة العلاقات في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء وبناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني رغم العديد من المعوقات التي تتعرض لها هذه الدوائر. وإلى قدرة هذه الدوائر على التأثير المعنوي والنفسي في الجمهور الفلسطيني. وإلى درجة**

الاختصاص الإداري والوظيفي والمهني الذي باتت تتحلى به هذه الدوائر في الهياكل الإدارية للجهاز. وإلى جملة الجهود الاتصالية والإعلامية والاعلانية التي تقوم بها هذه الدوائر في سبيل بناء صورة ذهنية إيجابية عنها لدى الجمهور الفلسطيني. كما وتتوافق هذه النتيجة مع (فارس) بأن مساهمة دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية إيجابية للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني نابعة من استقلالية إدارية ووظيفية كدائرة للعلاقات العامة يوكل لها بناء الصورة الذهنية الإيجابية عن الجهاز، وذلك عبر تنسيق هذه دائرة مع مدير عام الجهاز أو نائبه للاطلاع على وتوجيهاتهم وتعليماتهم، إضافةً لقدرتها على استقلالية في قرارها في العديد من النواحي الخاصة بها كدائرة مركزية، والتي لها دور مباشر وغير مباشر في مساهمة دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية إيجابية للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني. كما وتتفق هذه النتيجة مع (نمر) بأن مساهمة دائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية بنمطية في تعزيز الصورة الذهنية الجيدة عن الجهاز لدى الجمهور الخارجي، حيث تعمل دائرة العلاقات العامة على عدة محاور في هذا الجهاز وغيره، لكن هذه الدوائر تركز في عملها على مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الرقمية الأخرى، وذلك بسبب اندفاع المجتمع نحو هذه المواقع، لكن وبشكل عام فإن أداء هذه الدائرة جيد في مجال التواصل مع الجمهور رغم طبيعة عمله الأمنية والعسكرية التي تحتص بمنتسبي المؤسسات الأمنية الفلسطينية، بحيث يكون هذا التواصل ضمن الإمكانيات المتاحة لهم، وظروف العمل وطبيعتها السرية والأمنية. ويضيف (نمر) في هذا الجانب أن الصورة الذهنية للمؤسسة الأمنية العسكرية والحكومية بشكل عام قد لا تعكسه دائرة العلاقات العامة في هذه المؤسسات، لكن يعكسها من يعمل في الميدان، كالشرطي ورجل الامن والموظف الحكومي. لكن تساهم هذه الدائرة في تعزيز هذه الصورة بالكثير من التوجيهات والارشادات لمنتسبي الجهاز، وحثهم على توضيح الصورة الصحيحة لجهاز الاستخباراتي العسكرية الفلسطينية وطبيعة عمله واختصاصه. كما وقامت هذه الدائرة في الجهاز بنقله نوعية في التواصل مع الجمهور الخارجي، خاصةً في نواحي الشكاوى، وإنشاء موقع الكتروني خاص بهذا الغرض للجمهور الفلسطيني، والذي يستطيع من خلاله التقدم باي ملاحظات تتعلق بمنتسبي المؤسسة الأمنية الفلسطينية. كما ويضيف (دويكات) في

هذا الشأن بأن اسهامات دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني تتمثل بقيام هذه الدائرة بالعديد من الأنشطة والفعاليات والحملات التوعوية والإعلامية الخاصة بالجهاز، ودحض الاشاعات التي تتعلق بأليات عمل الجهاز، خاصةً من قبل الخصوم السياسيين والاحتلال الإسرائيلي، والاهتمام ايضاً بالروح المعنوية لمنتسبي الجهاز .

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة شيماء، سلاف (2020) التي أظهرت أن الرأي العام الجزائري راض عن أسلوب تواصل رجال الأمن مع الجمهور، ومع نتيجة دراسة عبده (2016) التي أظهرت ان صورة رجل الشرطة مرغوبة لدى المجتمع المصري، ومع نتيجة دراسة الحماد (2014) التي أظهرت أن الرأي العام الأردني يحمل اتجاهًا إيجابياً نحو رجل الأمن العام، ومع نتيجة دراسة خليل (2012) التي أظهرت أن الصحافة بدور فاعل في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام الفلسطيني. كما وتتفق هذه النتيجة مع (عامر) حول مدى مساهمة دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني، حيث يرى (عامر) أن قدرة دائرة العلاقات العامة في الجهاز على التواصل المباشر وغير المباشر مع الجمهور الفلسطيني، خاصةً في القضايا الإنسانية والاغاثية والأمنية ايضاً، ومساهماته في توعية الجمهور الفلسطيني، وتخفيف حالة التوتر فيه فيما يتعلق بعدة قضايا امنية تخص المجتمع الفلسطيني؛ ساعدت في بناء صورة ذهنية عن جهاز الاستخباراتي العسكرية الفلسطينية.

#### 4.1 مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

1. أشارت النتائج الخاصة بالفرضية الأولى إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (اقل من 5 سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)، ولمتغير الرتبة العسكرية (مساعد أول فأقل، ملازم الى رائد، مقدم الى لواء). وهي بذلك تختلف عن دراسة الحماد (2014) وغيرها من الدراسات.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن منتسبي جهاز الاستخباراتي العامة بغض النظر عن سنوات خدمتهم، ورتبهم العسكرية لديهم إدراك ووعي كامل نحو عمل العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية عن الجهاز كونهم من المتابعين لنشاطات العلاقات العامة وعلى احتكاك مباشر مع أفرادها. إضافةً إلى قدرة دوائر العلاقات العامة في التأثير النفسي والمعنوي على منتسبي هذا الجهاز، وقدرتها أيضاً على إيصال صوت وصورة الجهاز لديهم بشكل يؤدي بناء صورة ذهنية إيجابية عن الجهاز.

2. أشارت النتائج الخاصة بالفرضية الثانية إلى عدم فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (ثانوية عامة، دبلوم سنتين، يكالوريس ، ماجستير، دكتوراه)، ولمتغير المسمى الوظيفي (عسكري، رئيس قسم، مديرة دائرة، نائب مدير، مدير). وهي بذلك تختلف عن دراسة Almutairi (2013)، ودراسة الحماد (2014)، ودراسة Nyaruri (2014)، ودراسة Y. Alhadid, Qaddomi (2016).

ويسند الباحث هذه النتيجة إلى أن منتسبي جهاز الاستخباراتي العامة بغض النظر عن مؤهلاتهم العلمية ومسمياتهم الوظيفية لديهم إدراك ووعي كامل نحو عمل العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية عن الجهاز نظراً لتعدد السياسات والنشاطات التي تتبعها العلاقات العامة في مخاطبة جمهورها والتي لا تفرق بين أحد على اختلاف المؤهل أو المسمى الوظيفي. بحيث تستهدف دارة العلاقات العامة في جهاز الاستخباراتي العسكرية الفلسطينية جميع منتسبيها بمادتها الإعلامية والاعلانية والاتصالية دون تفرق بين أحد من المنتسبين، لإدراكها بأن جميع منتسبي الجهاز يشكلون صورة عنه لدى جمهوره الداخلي والخارجي أيضاً.

#### 4.2 نتائج الدراسة

يحتاج جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية، وكباقي الأجهزة الأمنية الفلسطينية، إلى دائرة للعلاقات العامة، بحيث تعمل هذه الإدارة كحلقة وصل بين جمهور الجهاز الداخلي من جهة، وجمهوره الخارجي أيضاً

من جهة أخرى. لذلك، هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي. وبناء على أهداف الدراسة ومعالجتها الإحصائية، توصل الباحث إلى النتائج الآتية: -

- إن للعلاقات العامة العاملة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية دوراً فعالاً في بناء صورة ذهنية إيجابية عن الجهاز لدى جمهوره الداخلي، وهو ما أظهرته نتائج استطلاع آرائهم نحو ذلك، ويتوافق، بذلك، مع النموذج المستخدم في هذه الدراسة، النموذج المتناسق ذو الاتجاهين.

- إن الاستجابات الكلية لعنية نحو مدى حاجة الجهاز لإدارة علاقات عامة لتحقيق الصورة الذهنية الإيجابية المطلوبة في ذهن الجمهور الفلسطيني، والموقع الذي تشغله دائرة العلاقات العامة في البنية الإدارية للجهاز ككل، ومساهمة الموقع الإداري لدائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية إيجابية لدى الجمهور؛ كانت مرتفعة، وهو ما يدل على أهمية توافر هذه الإدارات في الهيكلية الإدارية للمؤسسات الأمنية الفلسطينية ككل، كجهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية.

- إن الاستجابة الكلية نحو امتلاك دائرة العلاقات العامة لكادر مؤهل من حيث عدد الموظفين ومؤهلاتهم الأكاديمية كانت متوسطة، وذلك لحداثة عمل هذه الدوائر في المؤسسات الأمنية الفلسطينية، ونقص الموارد البشرية والفنية والمادية اللازمة لذلك.

- إن الاستجابة الكلية نحو امتلاك دائرة العلاقات العامة للجهاز خطة استراتيجية مناسبة لغرض بناء صورة ذهنية إيجابية عنه لدى الجمهور كانت مرتفعة، وذلك بسبب الاختصاص في العمل، وتوفير نوع من الاستقلال الإداري لهذه الدوائر، وإدراجها ضمن الهيكلية الإدارية للمؤسسة ككل.

- إن الاستجابة الكلية نحو الأنشطة الإتصالية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للجهاز لغرض تنفيذ الخطة الإتصالية كانت متباينة بين كبيرة ومتوسطة، بحيث كانت مرتفعة مثلاً عند: تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بالتواصل مع الطلبة الفلسطينيين في المدارس والجامعات لغرض تعريفهم بنشاطات الجهاز وبأهمية دوره بما لا يخالف سرية عمل الجهاز، متوسطة مثلاً عند: تتواصل دائرة العلاقات

العامه للجهاز بقنوات التلفزة المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز. ويكمن السبب في ذلك الى تنوع الأنشطة التي تقوم بهذا دوائر العلاقات العامة، بحيث يختلف تأثير هذه الأنشطة على الجمهور المتلقي، وذلك ضمن الحفاظ في سرية العمل.

– إن الاستجابة الكلية نحو فاعلية النشاطات الإتصالية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للجهاز. ووجود معوقات تؤثر سلباً على قيام دائرة العلاقات العامة بمهامها بما يتعلق في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني. ومساهمة دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني كانت مرتفعة لدى عينة الدراسة. ويكمن السبب في ذلك لتعدد نشاطات هذه الدوائر، والتي تحاول من خلالها التغلب على الكثير من المعوقات المعرفية والواقعية لتساهم في بناء صورة ذهنية إيجابية عن الجهاز لدى جمهوره الداخلي والخارجي. إضافةً للمعوقات الإدارية والفنية والإسرائيلية التي تعترض عمل هذه الأجهزة.

– رغم وجود كادر يعمل في دائرة العلاقات العامة في هذا الجهاز، إلا أنه بحاجة لمزيد من الموارد البشرية الأخرى، بحيث تكون مدربةً ومؤهلةً للعمل في مجالات العلاقات العامة.

– هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية، وبناء صورة ذهنية عنه لدى جمهوره الداخلي.

– لم يكن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة ومتغير الرتبة العسكرية.

– لم يكن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو فاعلية العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ومتغير المسمى الوظيفي.

### 4.3 التوصيات

في ضوء النتائج السابقة خرجت الدراسة بالتوصيات الآتية: -

- منح اقسام العلاقات العامة في جهاز الاستخباراتي العسكرية الفلسطينية مزيداً من الكوادر البشرية المتخصصة في مجالات العلاقات العامة والاعلام، وتدريبهم على مختلف وسائل مخاطبة الجمهور.
- إيلاء مدراء الأجهزة الأمنية بدوائرها المختلفة الاهتمام اللازم والمطلوب لهذه الدائرة، وعدم حصر دورها بصورة نمطية معينة وتقليدية.
- تنويع البرامج والاستراتيجيات الاتصالية التي تقوم بها اقسام العلاقات العامة في هذا الجهاز لبناء صورة ذهنية إيجابية عنه لدى جمهورها الداخلي والخارجي.
- التصدي للمعوقات التي تتعرض لها دوائر العلاقات العامة، عبر تكثيف العمل الدعائي الهادف لبناء صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة الأمنية الفلسطينية، ومحاربة الدعائية الإسرائيلية في هذا المجال.
- الاستمرار في التواصل مع جمهور هذا الجهاز، الداخلي والخارجي، لاطلاعه على إنجازاته، وبالتالي بناء الصورة الذهنية المطلوبة عنه لدى هذا الجمهور.
- أخذ نتائج هذه الدراسة بعين الاعتبار من المؤسسة الأمنية الفلسطينية، وذلك لبناء صورة ذهنية إيجابية لدى الجمهور الفلسطيني.
- اجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بمجال هذه الدراسة، خاصة فيما يتعلق بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية، لما لذلك من أهمية في معرفة آراء الجمهور الفلسطيني عن هذه المؤسسة.

## المصادر والمراجع

- الكردي، احمد. (2010). *الفلسفة والسياسة في منظمات الأعمال*. منتدى الشباب العربي.
- خلف، بشير. (2021). *بناء الصورة الذهنية وإدارة السمعة في المنظمات غير الربحية (ط1)*. مؤسسه سالم بن محفوظ.
- الزهراء، بوسعيد. (2017). *دور العلاقات العامة في تحسين صورة جهاز الشرطة دراسة ميدانية بأمن ولاية سعيدة*. (رسالة ماجستير / غير منشورة). جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيد.
- الموقع الرسمي لجهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية. (2020). تم الاسترداد من الموقع الرسمي لجهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية: <http://www.pmi.pna.ps/pmia/pmia/?fbclid>
- أبو عرقوب، إبراهيم. (2020). *دور العلاقات العامة في اداره الازمات*. مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2(47)، صفحة 557.
- فيكر، اليسون. (2004). *دليل العلاقات العامة – ترجمة عبد الحكم الخزامي*. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- محسن، بدوي. (2006). *العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية*.
- وهدان، حنين. (2022). *دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية عن جهاز الشرطة الفلسطينية لدى المواطنين في محافظات الشمال*. (رسالة ماجستير / غير منشورة). فلسطين: جامعة القدس المفتوحة.
- الحماد، خلف. (2014). *الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني*. (رسالة ماجستير / غير منشورة). الأردن: جامعة البترا.
- عابد، زهير. (2015). *مهام العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة الفلسطيني*. مجلة اتحاد الجامعات العربية للأداب، 12(2).

شيماء، سريدي وبوشارب، سلاف. (2020). صورة رجل الأمن لدى الرأي العام الجزائري بعد الحراك الشعبي -دراسة مسحية على عينة من سكان ولاية قالمة. (رسالة ماجستير/ غير منشورة). جامعة 08 ماي.

سليمان، صالح. (2005). وسائل الإعلام وصناعة الصورة الذهنية. القاهرة: مكتبة الفلاح.

سيف الدين، عبد الرزاق وحسني، يسرا. (2016). المحددات النظرية والعملية للإعلام الأمني الوقائي- دراسة تحليلية. الرياض: دار جامعة نايف للنشر.

الدليمي، عبد الرزاق. (2011). الصحافة الإلكترونية والتكنولوجيا الرقمية. عمان: دار الثقافة.

العبادي، عبد الرزاق. (2017). الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى جمهور محافظة ديالى. تم الاسترداد من <https://www.iasj.net/iasj/download/788196d4baa44c01>

الشهري، عبد الله. (2008). العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية: أسس وقواعد التعامل، الحلقة العلمية: رفع كفاءة العاملين في إدارات العلاقات العامة والإعلام في الأجهزة الأمنية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

جرادات، عبد الناصر و الشامي، أحمد. (2009). أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق (ط1). الأردن: عمان: عمان دار اليازوري.

شومان، علي. (2009). دور الإعلام الأمني في تصحيح المفاهيم الخاطئة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

حسين، علي. (2019). العلاقات العامة بين القناعة والتهميش في الوطن العربي. الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.

عجوة، علي. (2003). العلاقات العامة والصورة الذهنية. القاهرة: عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع.

فرجاني، علي. (2018). العلاقات العامة واستراتيجية الاتصال (ط1). المملكة الأردنية الهاشمية: دار أمجد للنشر والتوزيع.

مزيان، فوزي. (2019). دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية .  
مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 3(11)، الصفحات 254-243. تم الاسترداد

من <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream>

القضاة، محمد وخميس، سحر. (2008). الصورة الذهنية لقناة الجزيرة والجزيرة الدولية لدى الشباب الجامعي،  
(دراسة ميدانية) على طلبة جامعتي اليرموك وقطر. مجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية الجامعة  
الأردنية للعلوم الاجتماعية، 1(1)، الصفحات 28-66.

بهجت، محمد. (2003). العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية. المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية.

قيراط، محمد وعبد الباري، وائل. (2006). وقائع مؤتمر العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة،  
الواقع الحالي وآفاق المستقبل. الشارقة.

بالخير، ميسون والشيخ، الداوي. (2021). دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة دراسة  
حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال "موبيليس". المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية،  
4، الصفحات 46-65.

خليل، نبيل. (2012). دور الصحافة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام الفلسطيني:  
دراسة ميدانية. (رسالة ماجستير / غير منشورة). القاهرة: الجامعة الإسلامية - غزة.

عبده، هاني. (2016). التحولات المجتمعية والصورة الذهنية عن رجل الشرطة في المجتمع المصري: دراسة  
ميدانية لتداعيات ثورة 25 يناير. مجلة كلية الآداب، 76(3)، الصفحات 299 - 387.

غرسى، هدى. (2015). دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمتية. (رسالة  
ماجستير / غير منشورة). الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي - إم البواقي.

النوافلة، يزن. (2020). الدور الاتصالي للعلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لدى الصيادلة شركة  
الحكمة الأردنية للأدوية أنموذجاً. (رسالة ماجستير / غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط.

Choi, H. (2005). An Alternative View of Public Relations Ethics: Taking a Critical  
Perspective. New York: Paper Presented to The International Communication  
Association Annual Meeting.

- Zernova, M. (2012). The public image of the contemporary Russian police: Impact of personal experiences of policing, wider social implications and the potential for change. Hull, UK: University of Hull.
- Almutairi, T. (2013). Police-Community Relationship in Kuwait: Public Relations Perspective. University of Stirling: Communications, Media & Culture. School of Arts and Humanities.
- Dmino, T. (2003). Toward an Integrated Communication Theory for Celebrity Endorsement in Fund Raising. (Unpublished Master Thesis). University of South Florida.
- Megan , K. (2007). Public Relations in Nonprofit Organizations a Guide to Establishing Public Relations Programs in Nonprofit Settings. The University of Montana.
- Sayekti, N. (2017). The Public Relation Strategy of Indonesia Police in Elevating Good Image Through Media Relations. University of Al Azhar Indonesia.

الملاحق

ملحق أ

استبانة الدراسة

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

الزميلات والزملاء / الاخوات والاخوة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية

تحية طيبة بعد،،،

يقوم الباحث (نايف قادوس)، من جامعة النجاح الوطنية، الرقم الجامعي: (12053710) برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة بإعداد دراسة ميدانية بعنوان: مدى فاعلية العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء الصورة الذهنية للجهاز لدى الجمهور الداخلي: دراسة وصفية تحليلية، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة خلال الفصل الأول من العام الدراسي 2023/2022م. ونظراً لما تتمتعون به من دراية علمية وأدبية فقد تم اختيار حضرتكم ضمن العينة المطلوبة، وعليه فإنه يسعدنا أن نحصل على رأيكم، ونرجو منكم الاجابة عن فقرات هذه الاستبانة بكل صدق وصراحة. وأننا نؤكد لحضرتكم باننا سنحافظ على سرية المعلومات، وان هذه المعطيات ستستخدم فقط لأهداف واحتياجات إحصائية وبحثية.

نرجو منكم وضع إشارة (X) في المكان الذي ترونه بأنه يعبر عن اجاباتكم، مع العلم بأن الاستبانة تتكون من أربعة محاور، وكل محور يحتوي على عدة فقرات

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث

نايف قادوس

أولاً: البيانات الشخصية والمتغيرات الديمغرافية

الرجاء وضع إشارة (✓) في المكان المخصص

الجنس

1. ( ) ذكر

2. ( ) انثى

مكان السكن/ الإقامة

1. ( ) مدينة

2. ( ) قرية

3. ( ) مخيم

4. ( ) أخرى

المؤهل العلمي

1. ( ) ثانوية عامة

2. ( ) دبلوم سنتين

3. ( ) بكالوريوس

4. ( ) ماجستير

5. ( ) دكتوراه

## الرتبة العسكرية

1. ( ) مساعد أول فأقل

2. ( ) ملازم إلى رائد

3. ( ) مقدم إلى لواء

## سنوات الخدمة/ الخبرة

1. ( ) اقل من 5 سنوات

2. ( ) 5-10 سنوات

3. ( ) أكثر من 10 سنوات

## المسمى الوظيفي

1. ( ) عسكري

2. ( ) رئيس قسم

3. ( ) مدير دائرة

4. ( ) نائب مدير

5. ( ) مدير

ثانياً: موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها.

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	اعارض بشدة	اعارض بشدة
1	يحتاج الجهاز لوجود دائرة علاقات عامة لتحقيق صورة ذهنية ايجابية عنه لدى الجمهور					
2	تشغل دائرة العلاقات العامة للجهاز موقعا إدارياً متقدماً يضمن لها العمل بفاعلية					
3	يساهم الموقع الإداري لدائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية له لدى الجمهور					
4	تمتلك دائرة العلاقات العامة عدداً مناسباً من الموظفين يمكنها من القيام بواجباتها بالصورة المطلوبة					
5	تمتلك دائرة العلاقات العامة كادراً مؤهلاً أكاديمياً يمكنها من القيام بواجباتها بالصورة المطلوبة					

ثالثاً: طبيعة النشاطات الإتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز.

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	اعارض بشدة	اعارض بشدة
1	تمتلك دائرة العلاقات العامة للجهاز خطة اتصالية استراتيجية مناسبة لغرض بناء صورة ذهنية ايجابية عنه لدى الجمهور					
2	تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بالتواصل مع قادة الرأي المحليين لتعريفهم بمهام وأهمية الجهاز وبما يستجد من أخبار بما لا يخالف سرية عمل الجهاز					

					3	تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بالصحف المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز
					4	تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بالإذاعات المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز
					5	تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بقنوات التلفزة المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز
					6	تتواصل دائرة العلاقات العامة بالصحف المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز
					7	تتواصل دائرة العلاقات العامة مع الجمهور الفلسطيني عبر مواقع التواصل الإجتماعي المختلفة وتزوده بالمعلومات التعريفية بما لا يخالف سرية عمل الجهاز
					8	تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بإنتاج أفلام وثائقية تعرف الجمهور بأهمية عمل الجهاز ولدوره الحيوي في حفظ أمن الوطن والمواطن بما لا يخالف سرية عمل الجهاز
					9	تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بإنتاج منشورات وملصقات دعائية تعرف الجمهور بأهمية عمل الجهاز وبدوره الحيوي في حفظ أمن الوطن والمواطن بما لا يخالف سرية عمل الجهاز
					10	تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بعقد ندوات ودورات تعريفية بنشاطات وأخبار الجهاز بما لا يخالف سرية عمل الجهاز

					تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بعقد مؤتمرات علنية تستضيف فيها خبراء أمنيين بما لا يخالف سرية عمل الجهاز	11
					تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بالتواصل مع الطلبة الفلسطينيين في المدارس والجامعات لغرض تعريفهم بنشاطات الجهاز وباهمية دوره بما لا يخالف سرية عمل الجهاز	12
					تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بعقد دورات توعوية مفتوحة من شأنها رفع الحس الأمني للجمهور بما لا يخالف سرية عمل الجهاز	13
					يساهم ما تقوم به دائرة العلاقات العامة من نشاطات اتصالية ببناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز في أوساط الجمهور الفلسطيني	14

رابعاً: المعوقات التي تواجه دائرة العلاقات العامة للجهاز وتؤثر سلباً على أدائه.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	اعارض بشدة	اعارض
1	هناك معوقات ادارية تمنع دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل					
2	هناك معوقات مالية تمنع دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل					
3	هناك معوقات سياسية تمنع دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل					

					هناك معوقات معرفية تمنع دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل	4
					واقع الإحتلال يمنع دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل	5

خامسا: تقييم عام لأداء دائرة العلاقات العامة للجهاز.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	اعارض بشدة	اعارض
1	بالمجمل نجحت دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية له لدى الجمهور الفلسطيني					
2	بالمجمل على دائرة العلاقات العامة للجهاز أن تبذل جهداً أكبر في بناء صورة ذهنية أفضل للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني					

سادسا: الاقتراحات والنصائح

إذا كان لديك أية اقتراحات ونصائح تقدمها لقسم العلاقات العامة في جهاز الإستخبارات العسكرية الفلسطينية،

أذكرها هنا من فضلك: .....

.....

.....

.....

.....

## ملحق ب

### قائمة بأسماء السادة المحكمين للاستبانة

الدكتور محمود السعدي	دكتور محاضر في قسم العلاقات العامة والاتصال - جامعة النجاح الوطنية - فلسطين.
الدكتورة سمر الشنار	منسقة برنامج الدراسات العليا في قسم العلاقات العامة والاتصال - جامعة النجاح - فلسطين.
الدكتور حافظ أبو عياش	دكتور محاضر في قسم العلاقات العامة والاتصال - جامعة النجاح الوطنية - فلسطين.
الدكتور إبراهيم العكه	دكتور محاضر في قسم العلاقات العامة والاتصال - جامعة النجاح الوطنية - فلسطين.

## ملحق ج

### كتاب تسهيل مهمة

An-Najah  
National University  
Faculty of Graduate Studies



جامعة  
النجاح الوطنية  
كلية الدراسات العليا

التاريخ: ٢٠٢٢ / ١٩ / ٢٥  
منسق برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة / د. سمير الشنار  
الى السيد مدير / عام جهاز الاستخبارات العسكريه الفلسطينيه المحترم.  
المتنبه... يلى / رام الله

الموضوع: تسهيل مهمه اجراء بحث ومقابلة

أرجو إتاحة الفرصه امام الطالب/ نايف دهشت نايف قادوس، لإجراء بحث/ لإجراء مقابلة  
في مؤسستكم وذلك من أجل استكمال اجتياز مساق ~~البيزنطيه~~ .....  
رقم 509999  
أن تعاونكم معنا ليترك في نفوسنا الاثر الطيب، املين منكم تسهيل مهمه الطالب المذكوره اسمه  
اعلاه.  
علما ان المهمه الموكله اليه هي توزيع استبانته واجراء مقابله بحثيه حول: مدى فاعليه العلاقات  
العامة في جهاز الاستخبارات العسكريه الفلسطينيه في بناء الصورة الذهنيه للجهاز لدى الجمهور  
الداخلي.

منسقة برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة

د. سمير الشنار



تلسطين. نابلس. ص ب 70707 هاتف / 2345115. 2345114. 2345113 (09) 972 \* فاكسيل (09) 2342907 (972).  
3200 Nablus, P. O. Box (7) \*Tel. 972 9 2345113, 2345114, 2345115  
\* Facsimile 972 92342907 \* www.najah.edu - email [fgs@najah.edu](mailto:fgs@najah.edu)

ملحق د

الجدول

جدول 10

توزيع عينة الدراسة الخاصة بالاستبانة حسب متغيراتها الديمغرافية

النسبة المئوية %	التكرار	التصنيف	المتغير
88.6	248	ذكر	النوع الاجتماعي
11.4	32	أنثى	
30.0	84	مدينة	مكان السكن
57.9	162	قرية	
11.1	31	مخيم	
1.1	3	أخرى	
21.4	60	ثانوية عامة	المؤهل العلمي
11.8	33	دبلوم سنتين	
55.4	155	بكالوريوس	
10.7	30	ماجستير	
.7	2	دكتوراة	الرتبة العسكرية
20.7	58	مساعد أول فأقل	
66.1	185	ملازم إلى رائد	
13.2	37	مقدم إلى لواء	
20.0	56	أقل من 5 سنوات	سنوات الخدمة
32.9	92	5-10 سنوات	
47.1	132	أكثر من 10 سنوات	
56.1	157	عسكري	
20.0	56	رئيس قسم	المسمى الوظيفي
15.4	43	مدير دائرة	
6.1	17	نائب مدير	
2.5	7	مدير	
100.0	280	المجموع	

## جدول 11

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الأول (موقع دائرة العلاقات العامة للجهاز وكفاءة عملها) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الرتبة	رقم الفقرات	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	1	يحتاج الجهاز لوجود دائرة علاقات عامة لتحقيق صورة ذهنية ايجابية عنه لدى الجمهور	4.46	0.74	89.2	كبيرة جداً
2	3	يساهم الموقع الإداري لدائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية لدى الجمهور	3.99	0.96	79.8	كبيرة
3	2	تشغل دائرة العلاقات العامة للجهاز موقعاً إدارياً متقدماً يضمن لها العمل بفاعلية	3.98	0.92	79.6	كبيرة
4	5	تمتلك دائرة العلاقات العامة كادراً مؤهلاً أكاديمياً يمكنها من القيام بواجباتها بالصورة المطلوبة	3.43	1.17	68.6	كبيرة
5	4	تمتلك دائرة العلاقات العامة عدداً مناسباً من الموظفين يمكنها من القيام بواجباتها بالصورة المطلوبة	3.35	1.24	67.0	متوسطة
			3.84	0.72	76.8	كبيرة

الدرجة الكلية

## جدول 12

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثاني (طبيعة النشاطات الاتصالية لدائرة العلاقات العامة للجهاز) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الترتيب	رقم الفقرات	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	14	يساهم ما تقوم به دائرة العلاقات العامة للجهاز من نشاطات اتصالية ببناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز في أوساط الجمهور الفلسطيني	3.66	0.99	73.2	كبيرة
2	12	تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بالتواصل مع الطلبة الفلسطينيين في المدارس والجامعات لغرض تعريفهم بنشاطات الجهاز وبأهمية دوره بما لا يخالف سرية عمل الجهاز	3.58	1.06	71.6	كبيرة
3	7	تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز مع الجمهور الفلسطيني عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة وتزوده بالمعلومات التعريفية بما لا يخالف سرية عمل الجهاز	3.57	1.02	71.4	كبيرة
4	10	تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بعقد ندوات ودورات تعريفية بنشاطات الجهاز وأخباره بما لا يخالف سرية عمل الجهاز	3.55	1.04	71.0	كبيرة
4	13	تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بعقد دورات توعوية مفتوحة من شأنها رفع الحس الأمني للجمهور بما لا يخالف سرية عمل الجهاز	3.55	1.06	71.0	كبيرة
5	2	تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بالتواصل مع قادة الرأي المحليين لتعريفهم بمهام وأهمية الجهاز وبما	3.53	1.02	70.6	كبيرة

				يستجد من أخبار بما لا يخالف سرية عمل الجهاز تمتلك دائرة العلاقات العامة للجهاز خطة استراتيجية مناسبة لغرض بناء صورة ذهنية ايجابية عنه لدى الجمهور	1	6
كبيرة	69.8	1.06	3.49	تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بإنتاج منشورات وملصقات دعائية تعرف الجمهور بأهمية عمل الجهاز وبدوره الحيوي في حفظ أمن الوطن والمواطن بما لا يخالف سرية عمل الجهاز	9	7
كبيرة	69.6	1.13	3.48	تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بعقد مؤتمرات علنية تستضيف فيها خبراء أمنيين بما لا يخالف سرية عمل الجهاز	11	8
	69.0	1.13	3.45	تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بالصحف المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز	3	9
كبيرة	69.0	1.16	3.45	تقوم دائرة العلاقات العامة للجهاز بإنتاج أفلام وثائقية تعرف الجمهور بأهمية عمل الجهاز وبدوره الحيوي في حفظ أمن الوطن والمواطن بما لا يخالف سرية عمل الجهاز	8	9
كبيرة	68.6	1.13	3.43	تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بالصحف المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز	6	10
كبيرة	68.4	1.12	3.42	تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بالإذاعات المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية الجهاز	4	11

متوسطة	66.8	1.11	3.34	5	12	تتواصل دائرة العلاقات العامة للجهاز بقنوات التلفزة المحلية لتزويدها بالأخبار وبأية مستجدات بما لا يخالف سرية عمل الجهاز
كبيرة	70.0	0.82	3.50			الدرجة الكلية

### جدول 13

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثالث (المعوقات التي تواجه دائرة العلاقات العامة للجهاز وتؤثر على ادائه) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الترتيب	رقم الفقرات	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	5	يمنع واقع الاحتلال دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل	3.74	1.11	74.8	كبيرة
2	2	هناك معوقات مالية تمنع دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل	3.62	1.03	72.4	كبيرة
3	3	هناك معوقات سياسية تمنع دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل	3.59	1.09	71.8	كبيرة
4	1	هناك معوقات إدارية تمنع دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل	3.52	1.09	70.4	كبيرة
5	4	هناك معوقات معرفية تمنع دائرة العلاقات العامة للجهاز من القيام بواجباتها في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني بصورة أفضل	3.48	1.05	69.6	كبيرة
			3.59	0.82	71.8	كبيرة

الدرجة الكلية

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

## ملحق ج

### المقابلات

المقابلة الأولى بتاريخ 2022/11/18م: موجهة لمدير عام العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية/ عقيد احمد عامر.

- ما مدى حاجة جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية لدائرة العلاقات العامة؟

يشير مدير عام العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية إلى ان وجود هذه الدائرة هي ضرورة ملحة، وهو مهم جداً، وضمن الهيكلية العامة للجهاز، وهي موازية لكافة دوائر العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية الأخرى، وبالتالي مهمة جداً لتحسين الصورة الإيجابية عن الجهاز، فوجود هذه الدائرة يبين لكافة العساكر الفرق بين الاستخبارات العسكرية والأجهزة الأمنية الأخرى.

- ما مدى الصلاحيات الموكلة لدائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية؟

بخصوص الصلاحيات فهي متاحة ومتوفرة، لكن هناك معوقات داخل الجهاز تبعاً لطبيعة العلاقات الوظيفية والبيئية في داخل الجهاز بين المدراء، وكيفية نظر كل مدير لهذه الدائرة، فهناك من يراها مهمة من مدراء الجهاز، وهناك من ينظر إليها نظرة ثانوية تبعاً لمسماها او موقعها الهيكلي، كما ويوصي المدير بأن يكون هناك اهتمام أكبر بهذه الدائرة من كل مدراء الجهاز والإدارات العليا، كونها أول من يسأل عن أي نشاط اتصالي يخص الجهاز.

- ماهي الاستراتيجية الاتصالية المتبعة التي تستخدمها العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات لبناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز؟

بشكل عام تأتي الاستراتيجية الاتصالية لجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية ضمن لجنة عليا (لجنة العلاقات العامة والاعلام)، بحيث تضم هذه اللجنة كافة دوائر العلاقات العامة لمختلف الأجهزة الأمنية

الفلسطينية. كما وتتواصل دائرة العلاقات العامة داخل جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية مع جمهورها الداخلي عبر أدوات تواصل الكترونية، سواء عبر الموقع الإلكتروني او الرسائل الهاتفية، او التطبيقات الرقمية الأخرى، كما تضع الدائرة خطة تشغيلية واستراتيجية للجهاز بحيث تكون عبارة عن خطة سنوية، لكن يرى المدير ان اعتبار قسم العلاقات العامة دائرة غير مركزية قد يعيق تنفيذ أي استراتيجية اتصالية تخص جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية.

- ما هي طبيعة الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للجهاز لغرض تنفيذ الخطة الاتصالية وتحسين الصورة الذهنية للجهاز ككل؟

تتمثل هذه الأنشطة بفعاليات اتصالية تضم كافة المجتمع العسكري او منظمات المجتمع المدني، والجامعات أيضاً، بحيث يتم شرح كافة تفاصيل وآليات عمل هذا الجهاز لهذه المجتمعات ضمن مبادئ السرية الخاصة بالجهاز.

- هل تعقد دائرة العلاقات العامة اجتماعات دورية مع المجتمع المحلي وموظفي الجهاز لاطلاعهم على إنجازات الجهاز؟

لا، وذلك بسبب حساسية القضايا التي يتعامل معها الجهاز، فلا يتم ذلك الا ضمن آليات محددة ونشاطات تتعاون فيها كافة الأجهزة الأمنية، مع العلم بأن للجهاز القدرة والرغبة للقيام بذلك، لكن المتطلبات الأمنية والسرية تستدعي الحرص الكبير في هذا الجانب. أي وبمعنى آخر، فإن الجهاز يقوم بإيصال نشاطاته للجمهور الداخلي والخارجي بصورة غير مباشرة ضمن انجازاته على ارض الواقع. إضافة لقيامه بعدة نشاطات اتصالية توعوية في الجامعات والمدارس.

- هل تتواصل دائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية مع قادة الرأي العام المحليين وصناع الرأي والمؤثرين لاطلاعهم على نشاطات وانجازات الجهاز؟

نعم يتم ذلك، وضمن لقاءات مع هذه الفئات في المجتمع، خاصةً صناع الرأي على مواقع التواصل الاجتماعي والمؤثرين في الشارع الفلسطينية، خاصةً فيما يتعلق بالراوية الفلسطينية على الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي والصحافيين وقادة الرأي العام، وذلك ضمن اللجنة العليا للعلاقات العامة فيما يتعلق بكافة الأجهزة الأمنية الفلسطينية.

- ما مدى مساهمة دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء صورة ذهنية ايجابية للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني؟

يتواصل الجهاز وبشكل كبير مع الجمهور الفلسطيني، خاصةً في القضايا الإنسانية والاغاثية والأمنية أيضاً. إضافة لمساهمته في توعية الجمهور الفلسطيني، وتخفيف حالة التوتر فيه فيما يتعلق بعدة قضايا أمنية.

- وفقاً لموقعك الوظيفي المطلع من خلاله على كافة تفاصيل هذا الجهاز، هناك معوقات تواجه قسم العلاقات العامة قد تعرقل عمله كقسم في جهاز الاستخبارات العسكرية؟

نعم وهي كثيرة، كنقص الكادر، وقلة خبرته واختصاصه في مجال الاعلام، ونقص المعدات ودون تغطية مادية، أو تمويل قارد للوصول إلى غالبية الجمهور الفلسطيني، وهي تأتي ضمن منطلق الإعلام الأمني والذي يتطلب بنية إعلامية وتشغيلية خاصة. إضافة لعدم جعل دائرة العلاقات العامة دائرة مركزية كغيرها لما لذلك من أهمية في عمل هذه الدائرة.

المقابلة الثانية بتاريخ 2022/11/22م: موجهة لنائب مدير عام جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية/ اللواء ماهر فارس

- ما هو الموقع الإداري لدائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية؟

هي دائرة مركزية في الجهاز، وتتولى التواصل مع مختلف المؤسسات المدنية والعسكرية، وهي عضو في لجنة العلاقات العامة المشتركة (اللجنة العليا)، وهي مكلفة بمهمتين أساسيتين: التواصل مع المؤسسات المختلفة بالمجتمع المحلي، والثانية إدارة قطاع الاعلام للجهاز عبر قنواته الرقمية والاجتماعية والتلفزيونية.

- ما هي الاسهامات الوظيفية لدائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية بشكل عام، وفي بناء صورة ذهنية إيجابية عن الجهاز لدى الجمهور الداخلي والخارجي بشكل خاص؟

من خلال تواصلها مع مختلف المؤسسات العسكرية والمدنية والخاصة والعامة تقوم بنقل سياسات الجهاز لهم، وتنقل المواد التي يتم إقرارها من إدارة الجهاز العليا، وذلك من خلال الكثير من المواضيع الخاصة بأمن المؤسسة العسكرية والمجتمع، وبالتالي تقوم هذه الدائرة بإسهامات وظيفية متعددة خاصة في النواحي الإعلامية، والتي بدورها يتمكن جمهور هذا الجهاز من بناء صورة ذهنية عن الجهاز ككل.

- هل تتمتع دائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية باستقلالية إدارية ووظيفية تمكنها من بناء وبناء صورة ذهنية جيدة عن الجهاز لدى جمهوره الداخلي؟

نعم لها استقلالية إدارية ووظيفية، لكن على تنسيق دائرة مع مدير عام الجهاز او نائبه للاطلاع على وتوجيهاتهم وتعليماتهم، لكن لها ايضا القدرة على استقلالية قرارها في العديد من النواحي الخاصة بها كدائرة مركزية.

- هل تمتلك دائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية كادراً مؤهلاً ومدرباً على العمل الإعلامي تتمكن الدائرة من خلاله بناء صورة ذهنية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني؟

نعم يوجد كادر مهني متخصص، وهو ضمن رؤية الجهاز ككل، لذلك يحرص الجهاز على توفير كوادر متخصصة ومؤهلة ومدربة ومميزة داخل المؤسسة الأمنية الفلسطينية ككل. كما لدى الجهاز خطة تطويرية في هذا الشأن، بحيث تكون دائرة العلاقات العامة من ضمن هذه الخطط في التطوير، خاصة على مستوى الكوادر.

- هل يتواجد في دائرة العلاقات العامة بجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية العدد الكافي من الموظفين القادرين على القيام بالمهام الإدارية والوظيفية للجهاز؟

نعم عدد كافي، وإذا نقص عليهم يتم رفدهم بالكوادر اللازمة والمؤهلة.

- هل تتواجد إدارات لا مركزية لدائرة العلاقات العامة في كل مديرية من مديريات جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية على امتداد الوطن ام انه يوجد إدارة مركزية تصدر تعليماتها لمدرء المديريات في الوطن؟

نعم يوجد إدارات لا مركزية، وهي تتبع للمقر العام، وتتسق هذه الإدارات مع الإدارة المركزية، لكن هذا لا يعني التدخل في خصوصية أي إدارة لا مركزية على امتداد الوطن، وهي تأخذ في الاعتبار نشاط كل إدارة حسب حجم المحافظة.

**المقابلة الثالثة بتاريخ 2022/11/29م: موجهة للواء طلال دويكات/ مدير عام التوجيه السياسي والناطق الرسمي باسم الأجهزة الأمنية الفلسطينية**

١. هل تعتقد بضرورة وجود دائرة علاقات عامة في جهاز الاستخبارات العسكرية؟

نعم وذلك نظراً لدور هذه الأجهزة الأساسي هو تطبيق القانون؛ الامر الذي لا يلقى ترحاباً من جمهور هذه الأجهزة باعتبارها تقيد الحريات الشخصية، حيث أصبح من الضرورة توفر هذه الدوائر في الأجهزة الأمنية بشكل ملح وضروري، كجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، بحيث تقوم هذه الدائرة بتوثيق العلاقة بين الجهاز والعاملين فيه بما يخدم انفاذ القانون، وتعزيز النظام من خلال تعريف المستهدفين بدور ومسؤوليات واهداف الجهاز.

٢. برأيك، هل يقوم قسم العلاقات العامة بتحسين الصورة الذهنية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني، سواء الجمهور الداخلي للجهاز، او الجمهور الخارجي؟

نعم ويتم ذلك من خلال قيام دائرة العلاقات العامة فيه بالعديد من الأنشطة والفعاليات والحملات التوعوية والإعلامية الخاصة بالجهاز، ودحض الإشاعات التي تتعلق بآليات عمل الجهاز، خاصةً من قبل الخصوم السياسيين والاحتلال الإسرائيلي، والاهتمام أيضاً بالروح المعنوية لمنتسبي الجهاز.

٣. ترى الدراسة أن دائرة العلاقات العامة تتعرض لمعوقات فنية وإدارية وإسرائيلية تؤثر سلباً على قيام دائرة العلاقات العامة بمهامها بما يتعلق في بناء صورة ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني، فما تعليقك على ذلك؟

نعم هناك معوقات، حيث تتمثل المعوقات الفنية في افتقار دوائر العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية الفلسطينية بشكل عام للكادر البشري المؤهل والمختص في العلاقات العامة والاتصال، كما وتفتقر للتقنيات والموارد المادية اللازمة لنجاعة تحقيق أهدافها. أما المعوقات الادارية فتتمثل في أن هنالك مدراء لا يولون للعلاقات العامة الاهتمام المطلوب بهذه الدائرة، ويحصرّون مهامها فقط بالموضوعات المتعلقة بالضيوف والزوار. أما المعوقات الإسرائيلية فتتمثل في السيطرة الإسرائيلية على مناطق (ب، ج) التابعة للسلطة الفلسطينية، وبالتالي عدم منح الأجهزة الأمنية الفلسطينية حرية العمل فيها، وبالتالي عدم إمكانية تواصل هذه الأجهزة مع جمهورها الخارجي. كما وتنتهج إسرائيلية سياسية إعلامية لرسم صورة نمطية سلبية لرجل الامن الفلسطيني، مما يمس بقدرة دائرة العلاقات العامة في هذه الأجهزة في تحسين الصورة الذهنية العامة عن رجل الامن الفلسطيني.

٤. كونك من خارج دائرة العمل في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية، لكن مطلع على غالبية آليات عمل هذا الجهاز وغيره من الأجهزة الأمنية الفلسطينية؛ فهل تستشعر بوجود دائرة للعلاقات العامة تعمل على تحسين الصورة الذهنية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني؟

نعم استشعر وجودها، وهنالك محاولات من قبل مدراء هذه الدوائر في الأجهزة الأمنية لتطوير عمل هذه الدوائر بحيث تكون قادرة على تحسين الصورة الذهنية للجهاز، والمساهمة أيضاً في تشكيل رأي عام مساند

للأمن الفلسطيني، والتأثير إيجابياً على مشاعر الجمهور الداخلي والخارجي للجهاز، مما يساعد الأجهزة الأمنية في تحقيق الأمن المطلوب واستقرار المجتمع وبالجودة والسرعة التي يستحقها الجمهور الفلسطيني.

٥. ما هي النصائح والإرشادات التي من الممكن ان تقدمها لدائرة العلاقات العامة في الجهاز لتقويم أدائها بشكل أكثر فاعلية وانتاجية؟

التوعية والإرشاد والاعلام كأوجه لنشاط الجهاز، وإيلاء وسائل التواصل الاجتماعي أهمية خاصة. والقيام بحملات لقياس اتجاهات الرأي العام بشكل دوريٍ واحذ النتائج بعين الاعتبار عند رسم السياسات العامة للجهاز. والقيام بدراسات لقياس رضا الوظيفي لمنتسبي الجهاز. وإيلاء دحض الإشاعات التي يصدرها الأعداء الاهتمام الكافي.

المقابلة الثالثة بتاريخ 2022/11/23م: موجهة للسيد د. غسان نمر/ منسق لجنة العلاقات العامة للأجهزة الأمنية سابقاً، والناطق الرسمي باسم وزارة الداخلية سابقاً، ومدير مركز دراسات الإعلام الأمني في وزارة الداخلية حالياً.

1. هل تعتقد بضرورة وجود دائرة علاقات عامة في جهاز الاستخبارات العسكرية؟

نعم ضرورة، فلا بد وجود دائرة علاقات عامة في أي مؤسسة، لكونها معنية بكسب الجمهور والتواصل معه، خاصة في المؤسسات الحكومية والأمنية لكونها معنية بربط الجمهور الداخلي ببعضه البعض، والاجابة على استفسارات وتساؤلات الجمهور الخارجي.

2. كيف تقيم أداء دائرة العلاقات العامة في جهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية في بناء صورة ذهنية جيدة عن الجهاز لدى جمهور الداخلي؟

تعمل دائرة العلاقات العامة على عدة محاور في هذا الجهاز وغيره، لكن هذه الدوائر تركز في عملها على مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الرقمية الأخرى، وذلك بسبب اندفاع المجتمع نحو هذه المواقع، لكن وبشكل عام أداء هذه الدائرة جيد ويتواصل مع الجمهور الخارجي الفلسطيني رغم طبيعة عمله

الأمنية والعسكرية التي تحتص بمنتسبي المؤسسات الأمنية الفلسطينية. بحيث يكون هذا التواصل ضمن  
الإمكانيات المتاحة لهم، وظروف العمل وطبيعتها السرية والأمنية.

3. وفقاً لاختصاصك الوظيفي وموقعك الإداري، ما مدى مساهمة دائرة العلاقات العامة للجهاز في بناء  
صورة ذهنية ايجابية للجهاز لدى الجمهور الفلسطيني؟

الصورة الذهنية للمؤسسة الأمنية العسكرية والحكومية بشكل عام قد لا تعكسه دائرة العلاقات العامة في  
هذه المؤسسات، لكن يعكسها من يعمل في الميدان، كشرطي ورجل الامن والموظف الحكومي. لكن  
تساهم هذه الدائرة في تعزيز هذه الصورة بالكثير من التوجيهات والارشادات لمنتسبي الجهاز، وحثهم  
على توضيح الصورة الصحيحة لجهاز الاستخبارات العسكرية الفلسطينية وطبيعة عمله واختصاصه.  
كما وقامت هذه الدائرة في الجهاز بنقله نوعية في التواصل مع الجمهور الخارجي، خاصةً في نواحي  
الشكاوى، وانشاء موقع الكتروني خاص بهذا الغرض للجمهور الفلسطيني، والذي يستطيع من خلاله  
التقدم باي ملاحظات تتعلق بمنتسبي المؤسسة الأمنية الفلسطينية.

4. ما مدى وجود معوقات تؤثر سلباً على قيام دائرة العلاقات العامة بمهامها بما يتعلق في بناء صورة  
ذهنية ايجابية عن الجهاز لدى الجمهور الفلسطيني؟

هناك معوقات كثيرة ومتعددة تواجه دائرة العلاقات العامة، منها وجود فكر وصورة مسبقة عن الجهاز  
لدى الجمهور الفلسطيني، او نحو المؤسسة الأمنية الفلسطينية بشكل عام، كوصفها بأنها خارج القانون  
ومؤلفة دون ان يتم التعامل معها. وبالمجمل هناك معوقات تتعلق بتركيبه ا لمجتمع الفلسطيني الحزبية  
والسياسية، ومعوقات تشغيلية وفنية كنقص الإمكانيات اللازمة للعمل، وفيما يخص جهاز الاستخبارات  
العسكرية الفلسطينية فقد حدثت نقلة مؤخراً في محاولة دائرة العلاقات العامة التغلب على هذه المعوقات،  
ووضع خطط مسبقة من جزئين: أولها التواصل مع الجمهور الفلسطيني الخارجي، وثانيها التواصل  
مع باقي المؤسسات الأمنية الأخرى. كما وتحتاج هذه الدائرة لدعم لوجستي لتذليل أي معوقات قد  
توجههم.

5. ما هي النصائح التي من الممكن أن تقدمها لدائرة العلاقات العامة في الجهاز لتحسين أداء عملها،

وبالتالي تحسين صورة الجهاز لدى جمهوره الداخلي والخارجي؟

بأن يكون جزء من المنظومة التدريبية للأجهزة الأمنية بتدريب باقي أفرادها على بناء الصورة الذهنية

العامة عن المؤسسة الأمنية الفلسطينية، وتوجيهها نحو الأبعاد المعنوية والفكرية للمؤسسة الأمنية.

إضافة لقيام جهاز الإستخبارات العسكرية باطلاع باقي أجهزة المؤسسة الأمنية على آليات عملهم ضمن

ضوابط تراعي السرية والخصوصية.



**An-Najah National University  
Faculty of Graduate Studies**

**EFFECTIVENESS OF PALESTINIAN MILITARY  
INTELLIGENCE SERVICE'S PUBLIC RELATIONS  
IN BUILDING ITS MENTAL IMAGE AMONG ITS  
INTERNAL AUDIENCE: A DESCRIPTIVE-  
ANALYTICAL STUDY**

**By  
Nayef Qadous**

**Supervisor  
Dr. Osama Abdullah**

**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.**

**2023**

**Effectiveness of Palestinian Military Intelligence Service's Public  
Relations in Building Its Mental Image among Its Internal Audience:  
A Descriptive-Analytical Study**

**By  
Nayef Qadous  
Supervisor  
Dr. Osama Abdullah**

**Abstract**

The purpose of this study was to find out how effective the Palestinian Military Intelligence Service's public relations in building its mental image among its internal audience. Towards that end, the researcher developed a questionnaire for data collection. The population of the study comprised of 1,777 members. Then, he administered the instrument to a random sample (No. =280) of PMIS members in the northern districts (the West Bank). In addition, he conducted interviews with a purposive sample of the service's competent members. For data analysis, he used the descriptive and analytical approaches. For quantitative analysis of data, the researcher used the software program SPSS. After data analysis, it was found that the PMIS's public relations in building its mental image among its internal audience was highly effective. Based on this study finding, the researcher recommends recruitment of more human cadres for the service's public relations department in the fields of public relations and mass media. He also recommends holding training courses and programs for them on smart means of addressing the audience.

**Keywords:** Mental image; Military intelligence; Palestinian Military Intelligence Service; Palestinian security establishment. Public relations; Public relations effectiveness; Security service;