



جامعة الاستقلال

كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار

بالمؤسسة الامنية الفلسطينية

**Social media information and its role in the effectiveness of  
decision-making in the Palestinian security establishment**

إعداد الطالب

علاء ابراهيم عامر عمرو

إشراف

د. مرفت شاهين

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الإدارة في الأزمات

بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الاستقلال

أريحا، فلسطين

2023



## إجازة رسالة جامعية

بعنوان:

إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار

بالمؤسسة الامنية الفلسطينية

اسم الطالب: علاء إبراهيم عامر عمرو

الرقم الجامعي:

المشرف: د. مرفت شاهين

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: / / من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة

أسماءهم وتوقيعهم

الاسم :	الصفة	التوقيع :
د. مرفت شاهين	مشرفاً ورئيساً	
د.	ممتحناً داخلياً	
د.	ممتحناً خارجياً	

أريحا - فلسطين

1445هـ - 2023م



## "تفويض"

نحن الموقعون أدناه، نتعهد بمنح جامعة الاستقلال حرية التصرف في نشر محتوى الرسائل الجامعية، بحيث تعود حقوق الملكية الفكرية لرسالة الماجستير إلى الجامعة وفق القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالملكية الفكرية وبراءة الاختراع.

(المشرف)	(الطالب)
د. مرفت شاهين	علاء إبراهيم عمرو
التوقيع:	التوقيع:



## إقرار

أنا الموقع أسمى أدناه مقدم الرسالة المرسومة بعنوان:

إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الامنية  
ال فلسطينية

أقر أنني قدمتها لجامعة الاستقلال لنيل درجة الماجستير في تخصص الإدارة في  
الأزمات، وإن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي البحثي الخاص  
باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد وأن هذه الرسالة كاملة أو أي جزء منها لم  
يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية  
أخرى .

اسم الطالب: علاء إبراهيم عمرو

التوقيع:

التاريخ:

## الإهداء

الى من وهبني العزم والارادة، الى من يسر لي دربي ووفقني الى ما كنت احلم به وزيادة، الى الله تعالى اقدم عملي خالصاً راجياً من ورائه العبادة لا الريادة.. الى والدي الأعزاء

الى من أنارت دربي لاستمر في طريق العلم والتحدي، الى زوجتي الغالية

الى اهلي واخوتي واخواتي الاعزاء الغاليين على قلبي .

الى زملائي وزميلاتي الاعزاء .

الى كل من تمنى لي الخير ودعا لي بالتوفيق أهدي ثمرة تعبتي وجهدي المتواضع .

## الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا محمد الطاهر الأمين وبعد

...

بعد أن أعانني الله على إنجاز هذا العمل المتواضع، لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أستاذتي الدكتورة مرفت شاهين بتفضلها الاشراف على هذه الرسالة، ولما قدمته لي من عون ومساعدة وتوجيه .

كما اتوجه الى اعضاء لجنة المناقشة الدكتور و الدكتور على تفضلهما بقبول مناقشة الرسالة، والى جامعة الاستقلال ممثلة بأعضاء هيئة التدريس، والى كل من ساهم في تحكيم اداة الدراسة.

والى كل من ساهم في انجاز هذا العمل انحني شكرا واحتراما وتقديرا

## فهرس المحتويات

أ	إجازة رسالة جامعية .....
ب	"تفويض" .....
ج	إقرار .....
أ	الإهداء .....
ب	الشكر والتقدير .....
ج	فهرس المحتويات .....
ز	فهرس الجداول: .....
ط	فهرس الملاحق .....
ي	ملخص الدراسة: .....
2	الفصل الأول .....
2	الإطار العام للدراسة .....
2	1.1 المقدمة: .....
3	1.2 مشكلة الدراسة: .....
5	1.3 أسئلة الدراسة: .....
5	1.4 فرضيات الدراسة: .....
7	1.5 أهداف الدراسة: .....
7	1.6 أهمية الدراسة: .....
7	1.6.1 الناحية العلمية: .....
8	1.6.2 الناحية العملية: .....
8	1.7 حدود الدراسة: .....
8	1.8 مصطلحات الدراسة: .....
11	الفصل الثاني .....
11	2. الإطار النظري والدراسات السابقة .....

2. 1. تمهيد ..... 11
2. 2. المحور الأول: مواقع التواصل الاجتماعي..... 12
2. 2. 1. نشأة وتطور مواقع التواصل الاجتماعي..... 12
2. 2. 2. مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي: ..... 14
2. 2. 3. أهمية مواقع التواصل الاجتماعي: ..... 15
2. 2. 4. خصائص مواقع التواصل الاجتماعي: ..... 16
2. 2. 5. أشكال مواقع التواصل الاجتماعي: ..... 17
2. 2. 6. أنواع مواقع التواصل الاجتماعي ..... 18
2. 2. 7. إعلام التواصل الاجتماعي..... 20
2. 2. 8. مفهوم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي..... 22
2. 2. 9. الأخبار الزائفة في إعلام مواقع التواصل الاجتماعي: ..... 24
2. 2. 10. الاختلاف بين إعلام التواصل الاجتماعي والإعلام التقليدي ..... 25
2. 2. 11. مميزات إعلام التواصل الاجتماعي: ..... 27
2. 2. 12. سلبيات إعلام التواصل الاجتماعي: ..... 28
2. 2. 13. توجيه أو تسييس إعلام مواقع التواصل الاجتماعي: ..... 29
2. 3. المحور الثاني: اتخاذ القرار ..... 30
2. 3. 1. تمهيد: ..... 30
2. 3. 2. مفهوم اتخاذ القرارات: ..... 30
2. 3. 3. عناصر عملية اتخاذ القرار: ..... 32
2. 3. 4. أهمية اتخاذ القرارات: ..... 33
2. 3. 5. خصائص عملية اتخاذ القرارات: ..... 35
2. 3. 6. أصناف القرارات الإدارية: ..... 36
2. 3. 7. معايير اتخاذ القرارات: ..... 36
2. 3. 8. أنواع القرارات الإدارية: ..... 37

39	2. 3. 9. مراحل اتخاذ القرارات:
41	2. 3. 10. العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار :
41	2. 3. 11. معوقات اتخاذ القرار :
42	2. 4. المحور الثالث: دور إعلام التواصل الاجتماعي في التأثير على الرأي العام
44	2. 5. الدراسات السابقة:
44	2. 5. 1. الدراسات العربية:
48	2. 5. 2. الدراسات الاجنبية:
50	2. 5. 3. التعقيب على الدراسات السابقة
53	2. 6. مقدمة:
53	3. 1. منهج الدراسة:
54	3. 2. مجتمع الدراسة:
55	3. 3. عينة الدراسة:
56	3. 4. أداة الدراسة
56	3. 4. 1. تصميم أداة الدراسة
58	3. 4. 2. صدق الأداة:
63	3. 4. 3. ثبات أداة الدراسة:
63	3. 5. متغيرات الدراسة:
64	3. 6. نموذج الدراسة:
64	3. 7. إجراءات جمع البيانات:
65	3. 8. المعالجة الإحصائية:
67	الفصل الرابع
67	نتائج الدراسة
67	4. 1. نتائج سؤال الدراسة الأول:
69	4. 2. نتائج سؤال الدراسة الثاني:

72	4 .3 نتائج سؤال الدراسة الثالث:
85	4 .4 نتائج سؤال الدراسة الرابع:
86	4 .5 نتائج سؤال الدراسة الخامس:
89	الفصل الخامس
89	مناقشة النتائج والتوصيات
89	5 .1 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الأول:
90	5 .2 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثاني:
91	5 .3 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثالث:
95	5 .4 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الرابع:
96	5 .5 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الخامس:
97	5 .6 الاستنتاجات:
98	5 .7 التوصيات:
100	المصادر والمراجع:
107	الملاحق

## فهرس الجداول:

54	جدول رقم (1.3) مجتمع الدراسة
55	جدول رقم (2.3): توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة:
57	جدول رقم (3.3) عدد فقرات الاستبانة
57	جدول (5.3) درجات مقياس ليكرت الخماسي
	جدول (6.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (PEARSON CORRELATION) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي مع الدرجة الكلية للمجال.
59	جدول (8.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (PEARSON CORRELATION) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية مع الدرجة الكلية للمجال.
60	جدول (8.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (PEARSON CORRELATION) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس المعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية مع الدرجة الكلية للمجال.
62	جدول رقم (10.3): معاملات ثبات مقياس الدراسة وفق معادلة كرونباخ ألفا.
65	جدول 12.3: المقياس الوزني لتحديد تقديرات أفراد عينة الدراسة.
	جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي، مرتبة تنازلياً
67	جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات، مرتبة تنازلياً
69	جدول (17.4) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي
73	جدول (18.4): نتيجة اختبار تحليل التباين (ONE WAY ANOVA) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي
74	جدول (17.4) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي
76	جدول (18.4): نتيجة اختبار تحليل التباين (ONE WAY ANOVA) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي
77	جدول (18.4): نتيجة اختبار تحليل التباين (ONE WAY ANOVA) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

جدول (17.4) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات العمل في غرف العمليات.....	78
جدول (18.4): نتيجة اختبار تحليل التباين (ONE WAY ANOVA) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات العمل في غرف العمليات.....	79
جدول (17.4) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.....	80
جدول (18.4): نتيجة اختبار تحليل التباين (ONE WAY ANOVA) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.....	81
جدول (17.4) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات.....	83
جدول (18.4): نتيجة اختبار تحليل التباين (ONE WAY ANOVA) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات.....	84
جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات ، مرتبة تنازلياً.....	85
جدول رقم (11.4) العلاقة بين إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وفاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية.....	86

## فهرس الملاحق

- ملحق رقم (1) أسماء السادة محكمين أداة الدراسة (الاستبانة) ..... 108
- ملحق رقم (2) أداة الدراسة ..... 109
- ملحق رقم (3) كتاب تسهيل المهمة الموجه من إدارة الجامعة ..... 113
- ملحق رقم (4) كتاب تسهيل المهمة الموجه من قيادة القوات الأمنية ..... 114

## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع اهتمام العاملين في غرف العمليات بمتابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي، والتعرف على فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات، والتعرف على الفروق في تقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية، والتعرف على المعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات، ولتحقيق ذلك، اتبع الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، وقام بتوزيع استبانة على عينة من العاملين في غرف العمليات المشتركة في جنوب الضفة الغربية (محافظة الخليل وبيت لحم) والعمليات المركزية، حيث قام الباحث بتوزيع (180).

وتوصلت الدراسة إلى أن اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي كانت مرتفعة، وأن فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات كانت مرتفعة.

كما توصلت الدراسة إلى أن أبرز المعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية كانت إجراءات الاحتلال على الأرض، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وفاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية.

وقد أوصت الدراسة قادة الأجهزة الأمنية بالاهتمام بتعزيز إعلام التواصل الاجتماعي التابع للمؤسسة الأمنية الفلسطينية، بحيث يحظى على ثقة واستحسان الجمهور والمواطنين الفلسطينيين.

**الكلمات المفتاحية:** إعلام التواصل الاجتماعي، فعالية اتخاذ القرارات، المؤسسة الأمنية الفلسطينية.

Abstract:

This study aimed to identify the reality of the interest of workers in operating rooms in following up on social media, and to identify the effectiveness of decision-making in the Palestinian security institution from the point of view of workers in operating rooms, and to identify the differences in evaluating social media and its role in the effectiveness of decision-making in the institution. Palestinian security and identifying the obstacles that affect decision-making in the security institution from the point of view of those working in the operating rooms. To achieve this, the researcher followed the descriptive, correlational approach, and distributed a questionnaire to a sample of workers in the joint operating rooms in the southern West Bank (Hebron governorates) and Bethlehem) and central operations, where the researcher distributed (180).

The study found that the interest of operating room workers in following social media was high, and that the effectiveness of decision-making in the Palestinian security institution from the point of view of operating room workers was high.

The study also found that the most prominent obstacles affecting decision-making in the security institution were the occupation's procedures on the ground, and the results showed a positive correlation between social media information and the effectiveness of decision-making in the Palestinian security institution.

The study recommended that leaders of the security services pay attention to strengthening the social media affiliated with the Palestinian security establishment, so that it gains the trust and approval of the Palestinian public and citizens.

Keywords: social media, effectiveness of decision-making, Palestinian security institution.

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

#### 1.1. المقدمة:

شهد العالم نهاية القرن الماضي، وبداية الألفية الجديدة ثورة علمية في مجال التكنولوجيا والاتصال، والتي أتاحت للعالم أن يصبح قرية صغيرة يسهل الوصول إليها، والتجول فيها.

فقد ساهمت التطورات التكنولوجية في إحداث نقلة نوعية وثورة حقيقة في عالم الاتصالات حيث كان من أهمها انتشار شبكة الانترنت حول العالم، والتي بدورها عملت على ربط أجزاء العالم المترامية، ومهدت الطريق أمام المجتمعات كافة للمزيد من التقارب، والتعارف وتبادل الأفكار والآراء، والرغبات، وبذلك استفاد كل من استخدم هذه الشبكة، بالإضافة إلى أن هذه التطورات التكنولوجية أوجدت العديد من فضاءات التفاعل الجديدة التي لم تكن معروفة من قبل والتي تمثلت بظهور مواقع التواصل الاجتماعي (منصور، 2022).

وتعرف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها مجموعة المنصات التي تعمل عبر الانترنت، والتي تسمح للمستخدمين بالتفاعل، ونقل وتبادل المعلومات، كما أنها تسمح لهم بإمكانية البحث وإيجاد المستخدمين الآخرين الذين يتشاركون نفس الاهتمامات على هذه المنصات التي كونت في مجملها مجتمعات افتراضية، وتكمن أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في أنها غيرت الطريقة التي يتواصل بها الناس، ويشاركون بها المعرفة، ويتبادلون بها الأفكار، وبهذا ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي اليوم في تغيير طريقة عمل الكثير من المؤسسات، لتعتمد عليها بشكل كبير في التواصل ونقل المعرفة وتنسيق المهام بين الموظفين (إسماعيل، 2019).

يعتبر اتخاذ القرار مهما لدى الكيان الاداري ولأسباب عديده حيث يمكنه المساعدة في تحديد الاهداف والخطط التي ينوي الكيان الاداري تحقيقها وكذلك في التصرف في المشكلات والقضايا المحيطة ويجب التعامل مع العديد من العوامل التي تؤثر على القرار مثل المعلومات والخبرات التي يتمتع بها الفرد وكذلك المتغيرات الخارجية التي يمكن ان تؤثر على القرار مثل السياسة والاقتصاد والمجتمع لذلك يجب التعامل مع هذه العوامل بشكل ذكي للتأكد من ان القرار الذي يتم اتخاذه هو الأفضل للكيان الإداري والمجتمع (الأشهب، 2019)

وعليه فإن هذه الدراسة جاءت لتبين دور اعلام مواقع التواصل الاجتماعي على اختلافها وانواعها في فعالية اتخاذ القرارات لدى المؤسسة الأمنية الفلسطينية ومدى ضرورة رغبة الباحث في معرفة الدور الكبير لها ومدى الحاجة ايضا لمعرفة حجم تأثيرها في القرارات لدى المؤسسة الأمنية الفلسطينية في مواجهة العديد من الازمات والمواقف على اختلافها وتباينها.

## 1. 2. مشكلة الدراسة:

لاحظ الباحث وبحسب طبيعة عمله ضابطاً في قوات الأمن الفلسطيني لأكثر من عشرين سنة، وعمله في غرف العمليات المشتركة لفترة طويلة، أنه يتم رقد المعلومات بغزارة وكثافة إلى هذه الغرف، وبالتالي فإن عملية اتخاذ القرارات تتأثر بطبيعة المعلومات التي يتم الحصول عليها وحساسية هذه المعلومات ومدى تسليط الإعلام والرأي العام على قضايا معينة، وفي السنوات الأخيرة اتجهت العديد من وسائل الإعلام الرسمية وغير الرسمية إلى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كمنصات لهذه الوسائل، وبالتالي فإن ما يتم نشره من أخباره يمكن استخدامه لتحريض أو توجيه الرأي العام، وبالتالي لابد من أخذه بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات في غرف العمليات المشتركة.

وقد أكد ذلك ما أشارت إليه دراسة قراقع (2019) التي أكدت تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على القرارات الحكومية، وذلك نظراً لتزايد التفاعل على مواقع التواصل الاجتماعي من قبل المواطن وضخامة المعلومات التي تنتشر على اختلافها، حيث أصبح اعلام مواقع التواصل الاجتماعي مصدراً اساسياً للمعلومات لدى المجتمع، وخاصة اثناء الازمات والاحداث التي تواجه المجتمع بشكل يومي وبما تتميز به هذه المواقع من تعدد الوسائط والتفاعل، والمشاركة، وتغطية للأحداث، والقضايا.

وكذلك دراسة المستريحي (2020) التي أشارت إلى أن هناك اعترافاً واضحاً ومبرراً ودافعاً معتبراً لدى متخذي القرارات الحكومية الأردنية بمؤشرات جودة المعلومات المتداولة في وسائل التواصل الاجتماعي كمدخل لاتخاذ قراراتهما، حيث تساهم وسائل التواصل الاجتماعي بمختلف أدواتها وألياتها في التواصل وتبادل الآراء في مختلف المجالات ونظراً للخصائص التي تتمتع بها فإنها تجعلها وسيلة يمكن من خلالها التأثير على المؤسسة الأمنية الفلسطينية في عملية اتخاذ القرار أيا كان نوعه، ومن هنا تتراوح الأهمية والوزن النسبي لوسائل التواصل الاجتماعي بين التأثير الإيجابي والسلبى لها.

وعليه فان مشكلة الدراسة تتمحور في التعرف على طبيعة وحدود دور اعلام مواقع التواصل الاجتماعي في فاعلية اتخاذ القرارات لدى المؤسسة الأمنية الفلسطينية.

ومما تقدم فإن مشكلة الدراسة تتمحور حول الاجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

"ما دور إعلام مواقع التواصل الاجتماعي في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية؟"

### 1. 3. أسئلة الدراسة:

يتفرع عن التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية:

1. ما واقع اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي؟  
2. ما فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات؟

3. هل يوجد فروق في تقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية للعاملين في غرف العمليات؟  
4. ما المعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات؟

5. هل توجد علاقة ارتباطية بين إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وفاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية؟

### 1. 4. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في المتوسطات الحسابية لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لاختلاف المتغيرات (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات العمل في غرف العمليات، الرتبة العسكرية، مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات)

وينبثق عنها الفرضيات الآتية:

1. لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مُستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في المتوسطات

الحسابية لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة

الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

2. لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مُستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في المتوسطات

الحسابية لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة

الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

3. لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مُستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في المتوسطات

الحسابية لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة

الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات العمل في غرف العمليات

4. لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مُستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في المتوسطات

الحسابية لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة

الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.

5. لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مُستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في المتوسطات

الحسابية لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة

الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات.

### الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إعلام مواقع

التواصل الاجتماعي وفاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية.

## 1. 5. أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي.
2. التعرف على فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات.
3. التعرف على الفروق في تقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية للعاملين في غرف العمليات.
4. التعرف على المعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات.
5. التعرف على العلاقة إرتباطية بين إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وفاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية.

## 1. 6. أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال ما تقدمه من اسهامات مهمة من الناحيتين العملية والعلمية:

### 1.6.1. الناحية العلمية:

يعتبر موضوع هذه الدراسة من أكثر الموضوعات التي تقتدر للبحث فيها عربياً وعالمياً باعتبارها مجالاً خصباً للاستكشاف والمعرفة، وبشكل خاص لم يجد الباحث وبيحدود علمه، أية دراسات سابقة موجهة بدقة نحو موضوع هذه الدراسة على المستويين العربي والعالمي، لذا تمثل هذه الدراسة إضافة نوعية جديدة للمكتبة الإدارية، خاصة العربية وستفتح باباً هاماً، وفاقاً رغبة لمزيد من البحث والاستكشاف.

## 1. 6. 2. الناحية العملية:

فمن المهم أن تحظى هذه الدراسة باهتمام الممارسين في الحقل من متخذي القرارات العامة للاستفادة من نتائجها وتوصياتها لتحسين أداء مؤسساتهم من خلال إمكانية الاعتماد على وسائل التواصل الاجتماعي باعتبارها وسائل تكنولوجية حديثة، تشكل مصدراً تكنولوجياً عصبياً للمعلومات يمكن الاستفادة منها واستثمارها في عمليات صنع واتخاذ قراراتهم وتعزيز نظم دعم القرار في مؤسساتهم العامة.

## 1. 7. حدود الدراسة:

1. الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول من العام 2023-2024.
2. الحدود المكانية: غرف العمليات المشتركة (محافظة الخليل، محافظة بيت لحم)، غرفة العمليات المركزية ومقرها رام الله.
3. الحدود البشرية: ضباط غرف العمليات المشتركة في محافظتي (الخليل، بيت لحم)، وضباط غرفة العمليات المركزية، ومقرها رام الله.

## 1. 8. مصطلحات الدراسة:

### 1. وسائل التواصل الاجتماعي:

هي تلك المواقع والمنصات الإلكترونية التي تستخدم بقصد التواصل والتفاعل الاجتماعي وتبادل المعلومات بين مختلف شرائح المجتمع ومؤسسات الدولة والأفراد ومشاركتها فيما بينهم، وتبعاً لهذه الدراسة تتمثل هذه الوسائل على سبيل المثال لا الحصر (الفيس بوك، التويتر، الواتس) (الدليمي، 2015).

## 2. اتخاذ القرار:

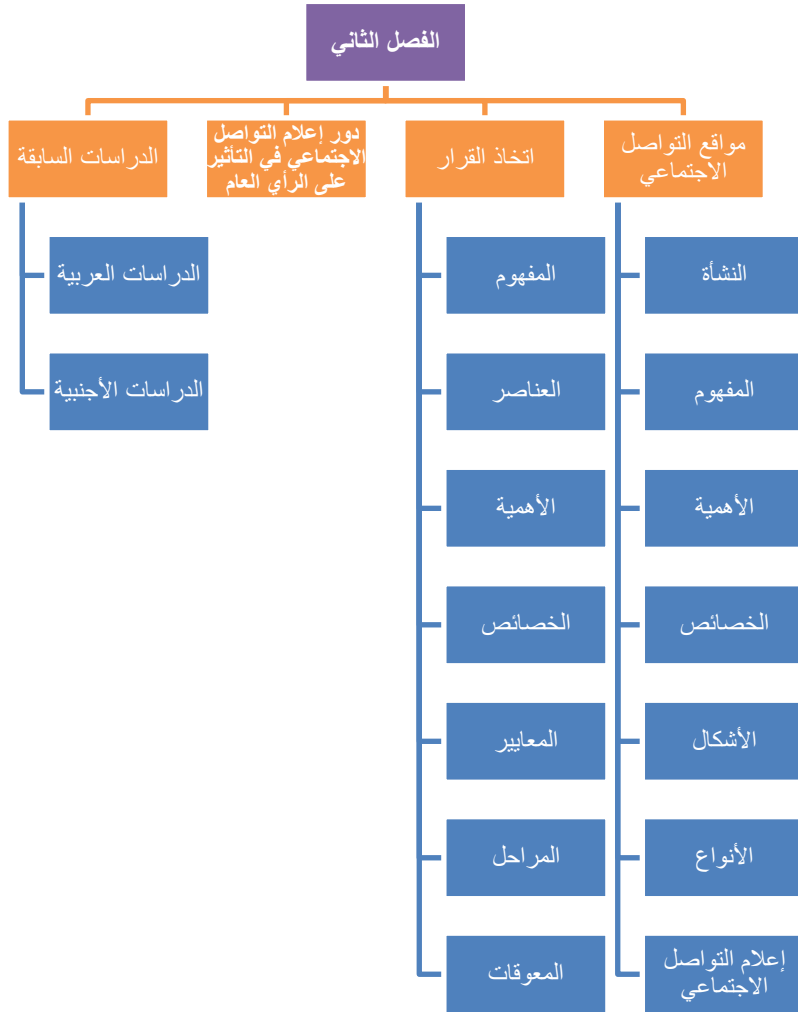
هو عبارة عن عملية اختيار حل معين من بين حلين، وأكثر من الحلول المتاحة في بيئة العمل وبالتالي فهي عملية تفضيل حل أو بديل مناسب من بين عدد من البدائل أو الحلول وبعد ذلك يقوم متخذ القرار بتحديد المشكلة وتحديد بدائلها وحلها (جددة، 2010).

## 3. المؤسسة الأمنية الفلسطينية:

هي هيئة نظامية أمنية ذات صبغة عسكرية مهيكلة بتشكيلات ميدانية، تتحصر وظيفتها في الدفاع عن الوطن، وخدمة الشعب، وحماية المجتمع، وحفظ الأمن والنظام العام، وتؤدي واجبها ضمن حدود التي رسمها لها القانون من احترام حقوق الانسان والحريات العامة، وتخضع مباشرة تحت قيادة الرئيس (وكالة الانباء والمعلومات الفلسطينية وفا، 2020).

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة



## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل مراجعة نظرية وأدبية لمفهوم مواقع التواصل الاجتماعي ونشأتها وتطورها، وكذلك مفهوم إعلام التواصل الاجتماعي، ونشر الأخبار الزائفة، والفروق بين إعلام التواصل الاجتماعي والإعلام التقليدي، ثم التطرق إلى مفهوم اتخاذ القرار، ومراحله، وآلية اتخاذ القرار، والرجوع إلى عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، منها دراسات عربية ودراسات أجنبية.

### 2.1. تمهيد

بعد الانتشار الكبير لوسائل التواصل الاجتماعي في الآونة الأخيرة والذي جعلها الوسيلة الوحيدة التي فرضت نفسها على جميع المجتمعات ليتجاوز مستخدميها المليارات في جميع أرجاء العالم وأصبحت من الوسائل الشديدة التأثير في المجتمعات والأسر العربية بشكل ملفت وخطير وذلك لأنها تستخدم أساليب جذب لا حصر لها فهي تستهوي متابعيها من جميع الفئات ومن جميع الأعمار وهو ما يجعلها سلاح ذو حدين فهي من شأنها زيادة ثقافة المرء وحثه على العديد من القيم الإيجابية ولكنها على النقيض ساهمت بشكل كبير في فرض الكثير من السلوكيات السيئة التي غزت المجتمعات وخاصة العربية منها فقد ساعدت على انتشار الإشاعات والعنف وساهمت في تفكيك العديد من المجتمعات وغيّرت فكر الشباب العربي (الرويني، 2018).

## 2.2. المحور الأول: مواقع التواصل الاجتماعي

### 2.2.1. نشأة وتطور مواقع التواصل الاجتماعي

كانت البداية الأولى لظهور مواقع التواصل الاجتماعي في منتصف التسعينات وتطورت بعد ذلك في مرحلتين تمثلت في:

#### أولاً: مرحلة الجيل الأول (Web 1.0) :

عرفت هذه المرحلة باسم مرحلة التأسيس لمواقع التواصل الاجتماعي، حيث كان ظهورها مع بداية ظهور الجيل الأول، ويعرف بأنها عبارة عن شبكة من المعلومات الموجهة التي يتم توفيرها من خلال عدد قليل من الناس لإعداد كبيرة من المستخدمين، حيث تتكون من عدد من الصفحات الثابتة، وتسمح بإمكانية صغيرة للتفاعل (عبد الغفار، 2015)

ويعتبر موقع "ديقريز" من أبرز المواقع التي ظهرت خلال هذه الفترة، التي يمكن المشتركين من خلاله إمكانية عرض لمحة بسيطة عن حياتهم، حيث ظهر بعد ذلك في منتصف العقد الأخير من القرن العشرين موقع "كلاس مايت" الذي كان يهدف إلى ربط زملاء الدراسة في تلك الفترة بينما كان "لايف جورنال، كايورولد" من أشهر المواقع التي ظهرت بعد ذلك، حيث كان جل تركيزها في تلك الفترة على توفير خدمات الرسائل القصيرة بين الأصدقاء (الجبوري، 2021)

تبين من خلال هذه المرحلة أن مواقع التواصل الاجتماعي كانت تمتاز بالتفاعل المحدود بين المستخدمين والمواقع وذلك لأن إنتاج المحتوى كان يتم فقط من خلال القائمين على المواقع دون أي صلاحية للمستخدمين للتعديل عليها وأن المستخدمين يستخدمونها للقراءة فقد (عبد الغفار،

(2015)

## ثانياً: مرحلة الجيل الثاني (Web 2.0):

سميت هذه المرحلة بالمرحلة الثانية لمواقع التواصل الاجتماعي، حيث رافق بدايتها ظهور تقنية الجيل الثاني من الويب، ويعرف بأنه مجموعة التطبيقات والتقنيات الحديثة التي ساهمت في عملية التغيير لسلوك شبكة الانترنت العالمية، وفي عام 2004 كانت بداية تطبيق (فيس بوك) الذي كان مقتصرًا فقط على طلبة الجامعة في هارفرد، بعد ذلك على المؤسسات التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية، في عام 2006 انطلق موقع (فيس بوك) للعالم، تميز بان لديه العدد الأكبر من المستخدمين حول العالم، ساهم إتاحة تصميم التطبيقات على الموقع في عام 2007 من عدد المستخدمين خصوصاً فئة الشباب (عبد الغفار، 2015)

كما يعتبر موقع "يوتيوب" الذي يهتم بتقديم محتوى الفيديو واحد من الاشكال المتعددة لمواقع التواصل الاجتماعي، حيث ازدهر هذا الموقع بعد ذلك ليكون من أكبر المواقع التي تقدم خدمات حول العالم، بينما يعتبر موقع "تويتر" من المواقع التي تقدم خدمات التدوين المصغر (الجبوري، 2021)

مما سبق يرى الباحث أن ارتباط تطور مواقع التواصل الاجتماعي بالشكل الذي نراه اليوم كان نتيجة لتطور أجيال الاتصالات في تلك المرحلة، حيث تميزت في تلك الفترة بأنها تسمح للمستخدمين بإمكانية التعديل والإضافة وليس القراءة فقط، خصوصاً أن الإضافة والتعديل لم تعد مقتصرة على القائمين على المواقع بالتالي هذا الأمر ساهم في جذب المزيد من المستخدمين لها مما أدى إلى ظهور أعداد أكبر من المواقع بخواص وأشكال وإمكانيات متعددة خلال المرحلة الثانية.

## 2. 2. مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي:

اجتهد العديد من المؤلفين في إيجاد تعريف لمفهوم مواقع التواصل الاجتماعي على مدار سنوات عديدة، سيستعرض الباحث العديد من التعريفات لهذا المفهوم:

- عرفها رفعت (2018): بأنها عبارة عن مجموعة المواقع التي تسمح للمستخدمين التواصل من خلال المجتمع الافتراضي وبناء العلاقات الاجتماعية مع من يشاركونهم نفس الاهتمامات.
- وعرفها إبراهيم (2018): بأنها مواقع إجتماعية تعمل من خلال الإنترنت تسمح للأفراد بالتواصل والاتصال عبر هذا الفضاء الافتراضي.
- كما عرفها عبد الفتاح (2019): بأنها المواقع الإلكترونية التي تمنح مستخدميها المقدرة على مشاركة البيانات بشكل عالمي، حيث مكنت هذه المواقع مستخدميها من تجاوز الحدود الجغرافية وساعدتهم على التجمع والنقاش وطرح الأفكار.
- بينما عرفها اسماعيل (2019): بأنها عبارة عن المنصات التي تعمل من خلال الويب، حيث تسمح للمستخدمين بالتفاعل، ونقل وتبادل المعلومات، كما أنها تسمح لهم إمكانية البحث وإيجاد المستخدمين الآخرين الذين يشاركون نفس الاهتمامات على التطبيق، حيث كونت في مجملها مجتمعات افتراضية.
- كما عرفها وداعة الله (2020): بأنها عبارة عن تطبيقات إلكترونية تعمل من خلال الويب تساعد المستخدمين على الاتصال والتفاعل بمختلف الأشكال سواء كان مكتوب أو مرئي أو مسموع بالشكل الذي يساعد على تحقيق الفائدة على جميع الأطراف.
- وعرفها الجبوري (2021): على أنها المجموعة الجديدة من وسائل الإعلام التي تعمل من خلال الانترنت والتي تشترك بالخصائص الأتية: المشاركة، التجمع، المحادثة، الانفتاح.

- بينما عرفها غازي (2021): أنها عبارة عن تطبيقات تكنولوجية متطورة تعمل من خلال الويب تسمح للمستخدمين بالتواصل والاتصال من خلال الاتصال المكتوب والمرئي والمسموع حيث انها ساهمت في بناء وتفعيل المجتمعات الحية حول العالم.

وبناءً على ما سبق يرى الباحث أن "مواقع التواصل الاجتماعي" هي مجموعة من منصات الإنترنت والأدوات والمواقع التي تسمح للمستخدمين فيها التواصل فيما بينهم وتبادل المعلومات وإنشاء المحتوى وبناء الصداقات والتي تستخدم في بيئة العمل.

### 2. 2. 3. أهمية مواقع التواصل الاجتماعي:

وضح الدليمي (2020) أنه يمكن لمواقع التواصل الاجتماعي أن تعمل على تفعيل وتوجيه طاقات الانسان للبناء والتطوير والابداع بشرط أن توظف بالشكل الصحيح، من خلال إتاحة المعرفة للإنسان، وتطوير القيم والثقافة والسلوك، وزيادة قدرته على التغيير، ويمكن ذكر أهميتها في النقاط التالية:

- مقدرتها على التأثير في توجهات شرائح المجتمع المختلفة، لكن هذا التأثير مرتبط بالأليات والظروف التي يتم فيها استخدام مواقع التواصل الاجتماعي سواء على الأفراد أو الجماعات.
- امتلاكها للعديد من المزايا مثل السرعة في نقل الاخبار بأشكاله المختلفة سواء بالصوت أو الصورة أو الفيديو، وتضييق المسافات الزمنية، أهلها لتعرض نفسها على أرض الواقع كوسيلة اعلام عالمية لها مستقل كبير.
- دورها الفاعل والمؤثر في توقيت صنع القرار، من خلال الاختيار الدقيق لأوقات خلق وافتعال الازمات في العالم.

- مساعدتها للشباب في التعبير عن آرائهم التي لا يمكنهم التعبير عنها بصراحة ووضوح في المجتمع.
  - اتاحتها للأفراد إمكانية البحث عن فرص العمل المتوافرة بناء على التخصصات والرغبات المختلفة من خلال المواقع الالكترونية، والعكس أيضا حيث اتاحت للمؤسسات أيضا إمكانية البحث عن أناس مؤهلين للوظائف المختلفة.
  - إعطاءها للمستخدمين الفرصة للحصول على معلومات في المواضيع المختلفة بالإضافة إلى إيجاد عدد من البدائل أيضا.
  - توسيعها للأفاق أمام المستخدمين للكتابة في المواضيع المختلفة.
  - تشجيعها للأفراد على المشاركة في الأعمال الخيرية.
- ويرى الباحث أنه من الواجب أن ندرك بأن "مواقع التواصل الاجتماعي" أصبحت اليوم بمثابة لغة العصر الحديث وواحدة من أهم المتطلبات الأساسية واللازمة للتطور العقلي والتقني والضرورية لاستمرار الحياة.

## 2. 2. 4. خصائص مواقع التواصل الاجتماعي:

ذكر الشاعر (2018) أهم الخصائص التي تتمتع فيها مواقع التواصل الاجتماعي كما يلي:

- شاملة: فهي لغت حاجز الجغرافية والغيت من خلالها الحدود الدولية حيث يستطيع الشخص في الشرق التواصل وتبادل المعلومات بسهولة وسلاسة مع شخص اخر في الغرب .
- التفاعلية: حيث اصبح الفرد فيها ليس مجرد مستقبل للبيانات على اشكالها وصورها بل اصبح يرسل ويشارك وي طرح وجهة نظره بعيدا عن الاساليب التقليدية القديمة مثل التلفاز والصحف

الورقية فأصبحت تعطي مجالاً واسعاً بل كبيراً للمشاركة والتفاعل من المشاهد والقارئ على حد سواء.

- تعدد الاستعمالات: اتاحت الفرصة لروادها بأن يستخدموها واحتياجاتهم سواء أكان بالتعلم أو اكتساب وبث العلوم بجميع مجالاته أو نشر المحتوى أو لجميع أشكال المهن التي أصبحت هذه المواقع جزءاً من كيانها .
- سهولة الاستخدام: حيث تتميز شبكات التواصل الاجتماعي باستخدام لغة بسيطة ورموز وصور تسهل لمرتاديهما التفاعل معها بكل سلاسة ليتفاعلوا بدورهم مع الآخرين في عالمها .
- توفر الجهد والوقت والمال: وذلك بسبب أن الاشتراك فيها والتسجيل مجاني فالكلي يستطيع امتلاك موقعه الخاص على الشبكة للتواصل الاجتماعي أو لغيره من الاستخدامات وليس ذلك حكراً على جماعة دون أخرى أو على من يمتلكون الأموال .

## 2. 2. 5. أشكال مواقع التواصل الاجتماعي:

يمكن تصنيف مواقع التواصل الاجتماعي إلى أنواع بناءً على عدة أسس ولكن التصنيف الأشهر والأكثر استخداماً كان تصنيف علاء الدين (2020) حيث صنفت وفقاً للأنشطة التي يتم ممارستها من خلال هذه المواقع وهي:

- مجتمعات المحتوى: هي المواقع التي تسمح للأفراد رفع ومشاركة المحتوى عليها أي كان المضمون، من خلال الاشتراك على الموقع، ويتراوح هذه المحتوى باختلاف المواقع، حيث يعتبر أشهرها موقع (You Tube) لمشاركة محتوى الفيديو، بينما (book crossing) لمشاركة المحتوى النصي، و(flicker) لمشاركة محتوى الصور، والعديد من الأشكال الأخرى.

- المشاريع التعاونية : هي المواقع التي تسمح للأفراد فيها إنشاء وبناء وتطوير محتوى الموقع عن طريق إتاحة الفرصة لهم لكتابة وتعديل وإضافة المعلومات على الموقع، وتنقسم هذه المواقع إلى نوعين وهما مواقع الويكي مثل موقع (Wikipedia) والمواقع الاجتماعية ذات الصلة (social bookmarking sites).
- مجتمعات الألعاب: تقوم هذه المواقع على محاكاة العالم الواقعي، حيث يمكن للأفراد بعد تسجيلهم عليها اختيار الشخصية التي يرغب في التعامل معها، والمشاركة في الألعاب حيث يعتبر أشهرها موقع (second life).
- المدونات: وهي الموقع التي تسمح للأفراد إنشاء صفحات شخصية لهم ونشر المقالات أو الموضوعات التي تختص في قضايا معينة مثل "القضايا الاقتصادية والسياسية الاجتماعية".
- مواقع الشبكات الاجتماعية: هي عبارة عن صفحات الانترنت المتصلة ببعضها البعض في إطار موقع خاص بها، حيث تقدم هذه المواقع خدمات متعددة، تتمثل في السماح للمستخدمين بإنشاء صفحات بناءً على قوانين هذا الموقع.

## 2. 2. 6. أنواع مواقع التواصل الاجتماعي

هناك الكثير من أنواع "مواقع التواصل الاجتماعي" وهي كما صنّفها عبد الغفار (2015) والدليمي (2020):

- النوع الأول : مواقع مختصه في تبادل المعلومات والبحث عنها، وفي الاتصالات ومن أمثلتها:
- المدونات الجزئية والمدونات بلوكس.
  - مواقع متخصصه في القضايا المهمة وجمع التبرعات ومن أمثلتها موقع "الويكي".
  - مواقع الفعاليات مثل موقع تويتر.

- مواقع شبكات التواصل الاجتماعي التي تستعمل في التواصل المباشر بين المستخدمين والبحث عن الأصدقاء ومعرفة كل شيء جديد في حياة المستخدمين ويقوم المستخدمون بمشاركة فعاليتهم واهتماماتهم في هذه المواقع ومن أمثلتها "موقع فيس بوك" .
- مواقع تجميع المعلومات ومواقع مشاركة الاهتمامات ومن أمثلتها: موقع Good Reads.

#### النوع الثاني: مواقع بناء فرق العمل والتعاون ومن أمثلتها:

- موقع الملاحة الاجتماعية مثال: موقع Waze .
- موقع الويكي وهو موقع خاص بالفرد وأصدقائه .
- مواقع الأخبار الاجتماعية مثال: New svine .
- مواقع المرجعيات عند قيام تصفح الأنترنت وحفظ المواقع الخاص بك ويمكنك من مشاركة الآخرين.

- مواقع تحرير وإدارة النصوص مثل : موقع بوكس وجوجل دوكس.

#### النوع الثالث: مواقع الوسائط المتعددة ومن أمثلتها:

- مواقع البث الحي ومشاركة الفيديو مثل فيديو "شارنك" .
- مواقع الفن والتصوير مثل موقع "Flickr".
- مواقع مشاركة الموسيقى والمقاطع الصوتية .
- مواقع بث الفيديو والتخزين مثل موقع يوتيوب.

#### النوع الرابع : مواقع الإستعراض والرأي ومن أمثلتها:

- مواقع الأجوبة والاسئلة الاجتماعية .

- مواقع إستعراض السلع .

النوع الخامس: المواقع الاجتماعية والترفيهية ومن أمثلتها:

- مواقع المشاركة بالألعاب الاجتماعية.
- مواقع العالم الافتراضي .

## 2. 2. 7. إعلام التواصل الاجتماعي

يعد الإعلام بمختلف أساليبه ووسائله من أبرز مكونات العالم المعاصر في كل معطياته الثقافية والفكرية والأيدلوجية، وتتضح أهمية الإعلام من خلال ما يطرحه من قضايا متنوعة قادرة على التأثير في المتلقي وإحداث تغييرات جذرية في أفكاره ومعتقداته، لا سيما في الوقت الراهن الذي يشهد سيطرة الوسائل التكنولوجية على كامل معطيات الحياة البشرية، بحيث صار بإمكان الإنسان أيا كان توجهه، وأيا كان مكان إقامته قادرا على التواصل مع الآخرين بثوان قليلة، دون أي حواجز أو عوائق (الجويلي، 2015)

وقد شاع مصطلح الإعلام الجماهيري ليعكس الاهتمام بالأسلوب الذي تقوم من خلاله وسائل الإعلام المتنوعة ببث الرسائل على نطاق واسع من مصدر واحد إلى كثير من الاتجاهات في الوقت ذاته أو إلى جمهور واسع مجهول العدد وهو ما يشكل جمهور المستمعين أو العملاء أو المستمعين للإذاعة أو القراء أو المجتمع ككل وما إلى ذلك (لونج وول، 2017)

أما مصطلح الإعلام الجديد (New media) أو الإعلام الرقمي (Digital media)، فيشير إلى مجموعة من الأساليب والأنشطة الرقمية الجديدة التي تمكننا من إنتاج ونشر واستهلاك المحتوى الاعلامي بمختلف اشكاله من خلال الاجهزة الالكترونية المتصلة، او غير المتصلة بالانترنت، كما تتيح وسائل الاعلام الجديد امكانيات هائلة للتواصل و الاتصال الاجتماعي كما هو الحال

في خدمات الهاتف المحمول والشبكات الاجتماعية على الانترنت وعلى الرغم من أن الانترنت ليس المثال الوحيد على وسائل الإعلام الجديد، إلا أنها كانت وما زالت السبب الرئيس لوصف هذا النمط من الإعلام الجديد (الدليمي، 2020)

ويرى الجويلي (2015) أن أهمية الإعلام الإلكتروني تبرز من خلال:

- إسهام الإعلام الإلكتروني في نشر الفكر والثقافة في العالم وإظهار الرأي والرأي الآخر الذي كان في الغالب -ضمن حدود الإعلام التقليدي- لا يأخذ إلا وجهة نظر واحدة.
- أصبح بالإمكان إبداء وجهة النظر والرأي لأي موضوع كان مضمونه؛ بحرية وجرأة وبدون قيود أو حدود ولفترة جيدة من الزمن .
- إسهام الإعلام الإلكتروني في خلق صورة جديدة للحرب الدائرة في العالم اليوم بصرف النظر عن مكونات تلك الحرب أو الحروب، من خلال الوسيلة الأسرع في العالم والتي لا ترتبط بحدود؛ ألا وهي الإعلام الإلكتروني .
- إسهام الإعلام الإلكتروني بتشكيل شبكة للاتصالات والتواصل تجمع بين الكثير من التوجهات وتنمية الحوار الهادف بينهم والتعود على تقبلنا للآخر مهما اختلفت وجهات النظر بيننا وأن نبدأ بتكوين علاقاتنا وأحكامنا على الآخرين من خلال أفكارهم وانسجامها معنا بصرف النظر عن الجنسية أو الديانة والعمل على توسيع الأفق بيننا في التعامل والتسامح الذي دعت إليه الديانات السماوية كافة.

## 2. 2. 8. مفهوم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي

إن ظهور مواقع التواصل الاجتماعي وفرت تجربة تاريخية، نقلت الإعلام إلى آفاق غير مسبوقة وأعطى مستخدميه فرصا كبرى للتأثير والانتقال عبر الحدود بلا رقابة إلا بشكل نسبي محدود.

وأبرز حراك الشباب العربي الذي تمثل بالثورات التي شهدتها بعض الدول العربية قدرة هذا النوع من الإعلام على التأثير في تغيير ملامح المجتمعات، وإعطاء قيمة مضافة في الحياة السياسية، وانذار لمنافسة الإعلام التقليدي (عبد الغفار، 2015)

أصبح مجال الإعلام الجديد وما يرتبط به من ظواهر من أبرز المجالات البحثية التي لفتت انتباه الباحثين في السنوات الأخيرة، ومع تطور تطبيقاتها وتنوعها وتزايد معدلات استخدامها الجمهور لها تتزايد أهميتها وبالتالي يتزايد نمو البحث العلمي في هذا المجال، ومع التطورات المستمرة في الإعلام الجديد وتأثيره على الفرد والمجتمع فإنه قد أصبح أحد العوامل المؤثرة على الحياة الاجتماعية الفكرية والثقافية داخل المجتمعات (الدليمي، 2020)

حيث تعددت مسميات الإعلام الجديد للدلالة على الأسماء المتعددة للتطبيقات الإعلامية المستحدثة على أرضية جديدة لهذا الإعلام، فهو الإعلام الرقمي، وهو إعلام مواقع التواصل الاجتماعي، وهو الإعلام التفاعلي، وهو الإعلام الشبكي الحي على خطوط الإتصال، وإعلام المعلومات، وإعلام الوسائط المتشعبة، وإعلام الوسائط المتعددة، وإعلام الوسائط السيبرونية من تعبير الفضاء السيبروني، كما يطلق عليه البعض مصطلح الإعلام البديل وصحافة المواطن، ويعد الإعلام الجديد هو العملية الإتصالية الناتجة من اندماج ثلاثة عناصر هي (الكومبيوتر، والشبكات، والوسائط المتعددة) (صالح وشبر، 2018)

وهنا، لابد من تناول مفهوم الإعلام البديل؛ نظراً لما لاحظ الباحث من خلط بين مفهوم إعلام التواصل الاجتماعي ومفهوم الإعلام البديل.

يعرف الاعلام البديل بأنه اعلاما ليس حكوميا او تقليديا، وهو الموضوعات التي تهدف بصراحة ووضوح الى تحدي مواقع تركز السلطة على وسائل الاعلام والمشروعات التي تقف ضد الوسائل المسيطرة لصناعة الاعلام سواء كانت خطبا سياسية او غيرها (الجبوري، 2012)

كما يعرف الاعلام البديل بانه اعلام مواز لما هو رسمي يتميز بخاصية التكيف مع مختلف التطورات (إبراهيم، 2017)

اما إعلام التواصل الإجتماعي فهو مجموعة تكنولوجيات الاتصال التي تولدت من التزاوج بين تقنيات الحاسوب والأجهزة الذكية Mobile والوسائل التقنية للإعلام مثل الطباعة والتصوير الفوتوغرافي والصوت والفيديو، وهو اندماج الكمبيوتر وشبكة الانترنت والوسائط المتعددة للاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي كالفيسبوك وتويتر.. وغيرها لإيصال الرسالة المطلوبة بشكل متميز ومؤثر بطريقة إلكترونية تجمع بين النص والصورة والصوت والفيديو وتسمح للمتلقى بالمشاركة والتفاعل (عاشور وأحمد، 2018)

ويحسب لشبكات التواصل الإجتماعي إنها تتعامل مع المعلومة والخبر والحدث لحظة وقوعها، ويمكن تبادل هذه المعلومات بين الأصدقاء معززة بالصور ومقاطع الفيديو والتعليق والرد على بعضها، وهذا ما لم تتمكن منه وسائل الإعلام الحديثة، فإنها ولو قدمت الخبر تحت مسمى (عاجل أو مباشر) فإنها تقوم فقط بدور المرسل من خلال وسيلتها الإعلامية كالفضائيات مثلا، ولم تتمكن من أن تجعل المشاهد يتفاعل معها في لحظة بثها لتلك الأحداث، إلا بعد فترة من

الوقت عندما تكون تلك الأخبار قد نشرت على موقعها الإلكتروني، وبهذه الحالة يمكن لمتصفح

تلك المواقع للقنوات الفضائية أن يرد أو يعلق على تلك الأخبار (عبد الغفار، 2015)

وبذلك، يرى الباحث أن إعلام مواقع التواصل الاجتماعي، هو إحدى أشكال وتطبيقات الإعلام

البديل الحديثة، أي أن إعلام التواصل الاجتماعي هو إعلام بديل، ولكن العكس غير صحيح، أي

أنه من الخطأ اقتصار مصطلح الإعلام البديل على إعلام التواصل الاجتماعي.

## 2. 2. 9. الأخبار الزائفة في إعلام مواقع التواصل الاجتماعي:

تلعب وسائل التواصل الاجتماعي دوراً كبيراً في تدفق الأخبار بمختلف أنواعها، بل شكلت ثورة

حقيقية في تسهيل التواصل والدفاع عن حقوق الأفراد من التعسف وتحول العديد من المواطنين

بهواتفهم المحمولة الى وسائل لتصوير الأحداث واللقطات نادرة وأحياناً يقومون بترويج أخبار دون

معرفة حتى مصدرها والهدف من نشرها، ولكن الأمر السلبي في هذه الثورة التكنولوجية هو سهولة

الخلط أحياناً بين الحقيقة مع الإشاعة، أو الأخبار الزائفة وهو ما أصبح يعرف بـ "الفاك نيوز"

(Fake News) وجعل العديد من المحترفين يستغلون هذه الوسائل وهذا الجمهور لنشر أخبار

زائفة تحقق لهم ربحاً من خلال نجاح فيديوهاتهم أو من خلال بيع كتب المؤامرة أو لخدمة جهة

معينة او دولة ما ومصالحها (محمود، 2019)

وتكمن خطورة الانتشار في أن الأشخاص يميلون لتواصل ومشاركة الأخبار مع من يتفقون معهم

في المواقف في صفحات معينة، ثم يعيدون نشرها دون الشك في احتمال خطئها خاصة أنها قادمة

من دوائر الثقة القريبة منهم. وهذه الإشاعات تكون مختلفة حسب الجهات التي قامت بترويجها،

قد تكون سياسية ربما تؤدي إلى انتشار السخط والعداء ضد المؤسسات القائمة وتهدد الأمن العام،

مثل ما حدث عدة مرات من خلال نشر صور مآسي إنسانية واجتماعية لا علاقة لها بالحادثة

وتقديمها على أساس ذلك، وقد تكون اقتصادية تشكك المستهلك في جودة منتج ما وخطورته على الصحة أو يتضمن مواد محرمة دينياً، وهي إشاعة أطلقت على العديد من المشروبات أو إشاعة أخلاقية تستهدف شخصية عامة ويتم نشرها لتشويه صورة المعنى أو إشاعة صحية تتحدث عن وجود مرض خطير مما يؤدي إلى حالة الرعب (عيد، 2019)

ويرى الباحث أن طبيعة تكوين مواقع التواصل الاجتماعي، وطرق نشر الأخبار عليها -من حيث الرقابة أو المصادقية بعيدة كل البعد، يجعلها أكثر عرضة لنشر الأخبار المزيفة، مما لاشك فيه أن طبيعة نشر الأخبار على مواقع التواصل الاجتماعي المفتوحة أمام الجميع تجعلها عرضة للتزييف، إذ أنه يمكن لأي شخص أو جهة نشر الخبر دون أدنى مسؤولية منه، ويقوم الأشخاص الآخريين بالتفاعل مع هذا الخبر وإعادة نشره مرة أخرى.

## 2. 2. 10. الاختلاف بين إعلام التواصل الاجتماعي والإعلام التقليدي

شكل إعلام التواصل الاجتماعي تطوراً على المفهوم التقليدي للإعلام، القائم على نقل الخبر من المراسل إلى غرفة الأخبار، لتحريره، ثم نشره للجمهور، ويوضح الجدول (1.2) أبرز أوجه الاختلاف بين إعلام التواصل الاجتماعي والإعلام التقليدي:

### جدول (1.2) مقارنة بين إعلام التواصل الاجتماعي والإعلام التقليدي

وجه المقارنة	إعلام التواصل الاجتماعي	الإعلام التقليدي
التقنيات المستخدمة	التقنيات الرقمية وتقنيات الإنترنت والهواتف المحمولة	التقنيات التقليدية، أماكن البحث، والطباعة والنشر
البنية التحتية اللازمة للنشر	أرخص بالنسبة للأفراد	تكلفة عالية جداً للمؤسسات والشركات

المعايير الصحفية والأخلاقية	لا يلتزم عادة بالمعايير الصحفية والأخلاقية	يلتزم بالمعايير الصحفية والأخلاقية
وقت النشر	إعلام التواصل الاجتماعي اعلام آني فوري يتم تجديده وتحديثه طوال اليوم وعلى مدار الساعة ويحتوي النصوص المكتوبة والصور الثابتة والرسوم البيانية ومقاطع الفيديو والتفاعل الآني والمشاركة الفعالة الجمهور وذلك في التعليق الفوري على الموضوعات والأخبار والمشاركة في استطلاعات الرأي	يجمع الإعلام المطبوع الأخبار والمحتوى ويحررها ويخرجها في نصوص وصور ثابتة بأنواعها ويتم طباعتها
التصميم	يقراً بشكل رأسي	يقراً بشكل أفقي
المصدقية	إعلام التواصل الإجتماعي يعتمد أكثر على الرأي الشخصي مما افقده مصداقيته وأسهم في انتشار أخبار عارية عن الصحة، منها أخبار موجهة من جهات ما لتحقيق غايات معينة	الاعلام المطبوع يبقى له مكانته لأنه يستقي الأخبار من مصادر محددة
عدد الجمهور والقراء	يعتمد على عدد المشاركات والإعجابات والتغريدات التي تستقطبها المادة المنشورة	يعتمد على حجم المبيعات

إعداد الباحث بالاعتماد على (عاشور وأحمد، 2018؛ الدليمي، 2020)

ومن خلال الجدول (1.2) يخلص الباحث إلى ما يلي:

- لا يمكن الاعتماد فقط على وسائل التواصل الاجتماعي كمصدر للأخبار والمعلومات

الصحفية لأسباب عدة أبرزها أن مصادر الأخبار والمعلومات في الصحافة التقليدية تحظى

بمصداقية وثقة أكبر. فهي تصدر من مؤسسات قانونية معلومة ومعروفة لجمهورها وأنها تعتمد على وكالات ومراسلين متخصصين مؤهلين لممارسة العمل الصحفي وهذه المعايير غير متاحة لإعلام التواصل الاجتماعي لغياب الرقيب أو ضعف دوره ولظهور ما يسمى (بالصحفي المواطن) والذي هو شخصية غير متخصصة يعتمد على آراء شخصية وليس على أخبار تستقى من مصادر موثوقة وتعرض بحيادية.

- على الرغم من المصداقية والموثوقية التي يتمتع بها الإعلام التقليدي مقارنة بإعلام التواصل الاجتماعي، إلا أنه في بعض الأحيان يعتمد الإعلام التقليدي على إعلام التواصل الاجتماعي لصعوبة الوصول إلى أماكن الحدث ونقاط التوتر في العالم، ولعل أبرز مثال على ذلك ثورات الربيع العربي، والاعتداءات الإسرائيلية على الفلسطينيين

## 2. 11. 2. مميزات إعلام التواصل الاجتماعي:

يتمتع إعلام التواصل الاجتماعي بالعديد من المزايا منها كما ذكرها عاشور وأحمد (2018) و (Alquran (2022):

1. إمكانية المشاركة والانتشار: حيث يمكن لأي شخص يمتلك أدوات بسيطة أن يكون ناشراً يرسل رسالته إلى الآخرين
2. سهولة الاتصال: يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي ربط عدد لا يحصى من المستخدمين في أي وقت وفي كل مكان، مما يسهل على الأشخاص التفاعل مع بعضهم البعض.
3. تغطي وسائل التواصل الاجتماعي بشكل جيد الأحداث العالمية التي تساعد في جعل الناس أكثر وعياً بمحيطهم.

4. المعلومات والتحديثات: يمكن لمستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي البقاء على اطلاع على الأحداث التي تحدث في جميع أنحاء العالم أو في حياة الآخرين باستخدام منصات وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات والمواقع الإلكترونية.
5. ثقافة التعددية: العيش في عالم متنوع حيث يوجد أفراد من ثقافات ومعتقدات وخلفيات مختلفة
6. حماية حق الأفراد في حرية التعبير.
7. التمكين من نشر المعلومات والتواصل وتوزيع الأفكار والآراء على أعداد كبيرة من الجماهير.
8. تفتتت الجماهير إلى مجموعات صغيرة، فانتقل الإعلام إلى مرحلة الإعلام الفني والإعلام المتخصص بدلاً من حالة الجماهير العريضة لوسائل الإعلام المطبوع، حيث نشأت ظاهرة المجتمع الافتراضي.

## 2.2. 12. سلبيات إعلام التواصل الاجتماعي:

بالرغم من العديد من المميزات التي توفرها مواقع التواصل الاجتماعي، والإعلام المرتبط به، إلا أنه أيضاً يوجد سلبيات لهذا الإعلام، لا يمكن إغفالها، منها ما ذكره عاشور وأحمد (2018)

1. صعوبة الوصول والتأكد من صحة البيانات المتدفقة عبر صفحاته.
2. عدم وجود ضوابط رقابية لضمان عدم المساس بالقيم والتقاليد الخاصة بالمتلقي وكذلك لا يخضع لأي تنظيم يدعم الثقة في استقاء أخباره ومعلوماته المتداولة ويجعله عرضة لبعض السلبيات الفردية.
3. انتهاك حقوق النشر والملكية الفكرية.

4. وجود صعوبة في الحصول على الانترنت في بعض أجزاء العالم مما يحرم شريحة كبيرة من الناس من متابعة إعلام التواصل الاجتماعي.

## 2. 2. 13. توجيه أو تسييس إعلام مواقع التواصل الاجتماعي:

يبرز هذا الشكل -توجيه أو تسييس إعلام مواقع التواصل الاجتماعي- من خلال الصفحات غير الرسمية، والتي تكون موجهة من جهات معينة وغير مسؤولة للقيام بهذا الدور، بحيث تتيح تطبيقات التواصل الاجتماعي الحرية للجميع بالنشر دون التأكد من صحة المعلومات المنشورة، ومن أبرز ملامح هذا النشاط، والتي ذكرها خليفة (2016) ومحمد (2021) ونور الدين (2017):

### 1- إثارة أو إعادة توجيه الرأي العام:

يتم استخدام الشبكات الاجتماعية كأحد الوسائل الأساسية للتضليل الإعلامي وبتحريض المواد التحريضية والداعية لشق الصف بين فئات المجتمع المختلفة، وكذلك لنشر الشائعات التي تهدف دائما لخلق حالة لا نهائية من عدم الاستقرار، سواء بنشر مقالات أو أخبار كاذبة أو استخدام صور غير حقيقية معدلة ببرامج مثل برنامج الـ(فوتوشوب)، بل يذهب المضللون أحيانا لاستخدام صور حقيقية لا تخص القضية المثارة أساسا بغرض الترويج لأحداث عنف أو فتنة طائفية

### 2- التشويه السياسي الإلكتروني:

ويقصد به تشويه الرموز السياسية سواء كانت شخصيات أو دول أو مؤسسات من خلال الإنترنت، خاصة بعد الاستخدام الفعال لخاصية "الهاشتاج"، حيث يتم استخدامه من قبل التيارات الفكرية في حروبهم السياسية ومعاركهم الانتخابية.

### 3- المظاهرات الافتراضية:

مثلت مواقع التواصل الاجتماعي خلال فترة الثورات العربية الوقود المغذي لها، خاصة في الدول كثيفة السكان مثل مصر، فساعدت على الحشد والتنظيم والانتقال من المجال الافتراضي إلى المجال الواقعي، فخرج آلاف وملايين المواطنين رافعين مطالب ثورية انتهت بانهيار نظم سياسية.

### 4- الحروب الافتراضية بين الأحزاب السياسية:

عادة ما يتم استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في دول المنطقة العربية للسجلات الفكرية بين التيارات السياسية والفكرية.

## 2. 3. المحور الثاني: اتخاذ القرار

### 2. 3. 1. تمهيد:

يتفق علماء الإدارة على أن اتخاذ القرار هو أساس الإدارة وإن غالبية المدراء يعتقدون أن عمليات اتخاذ القرار هو اساس عملهم وتعتبر عملية اتخاذ القرار من أهم مسؤوليات رجل الإدارة بعد انفجار الأزمة في المنظمة، ويقع على الإدارة مهمة تقليل الأضرار التي تلحق بها قدر الإمكان من خلال اتخاذ القرارات الصحيحة (اللقطه، 2019).

### 2. 3. 2. مفهوم اتخاذ القرارات:

إن عملية اتخاذ القرار في الواقع تعتبر من أهم العمليات الإدارية الأساسية في حياة الأفراد والجماعة، ويعد من أهم الوظائف التي يمارسها المدراء، ويرى العديد من المفكرين والخبراء بأن الإدارة هي عملية اتخاذ القرارات، حيث أن النجاح بالمؤسسة يعتمد بالدرجة الأولى على قدرة مدرائها في صناعة القرارات الإدارية الصائبة، ويعتمد اتخاذ القرار على فهم وإدراك توفير الحقائق

التي تركز على المعلومات والإحصائيات الدقيقة، وتتوقف كفاية القرار على اتخاذه حتى تكون القرارات رشيدة (المزين، 2020).

ويستعرض الباحث مجموعة من التعريفات لعملية اتخاذ القرارات:

- فقد عرفها الفضل (2010): أنه هو الاختيار بين أفضل البدائل والسبل لتحقيق الهدف وتحديد قدرة المدراء على تحمل المسؤوليات والبت في الأمور.
- وعرفها أيضاً تلعب (2011): على أنها اختيار من بين عدة بدائل معينة، وقد يكون الاختيار دائماً بين الخطأ والصواب، أو بين الأبيض والأسود، وإذا لزم الترجيح وتغليب الأصوب والأفضل أو الأقل ضرراً.
- بينما عرفها محمود (2011): بأنها عبارة عن عملية Process تشكل نظاماً يكون من العناصر المترابطة والمتفاعلة معاً، والتي تؤثر بعضها في بعض.
- فيما عرفها عواد (2013): أنها عملية اختيار بديل واحد من بين مجموعة من البدائل الممكنة لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة ويصدر عن الشخص الذي يملك السلطة والرغبة والمعلومات.
- بينما Omarli (2017): ذكر أنها التفاعل بين المشكلة التي تحتاج إلى حل والشخص الذي يرغب في حل هذه المشكلة في بيئة معينة، من خلال الاختيار بين البدائل، ويستجيب بها المدراء للفرص والتهديدات بتحليل الخيارات واتخاذ القرارات بشأن أهداف تنظيمية محددة وإجراءات عمل محددة.

ومما سبق يتضح للباحث أن عملية اتخاذ القرار هي المقدرّة على إيجاد الحل الذي ينبغي التوصل إليه لحل مشكلة قد تعترض صاحب القرار أو موقف محير من خلال اختيار الحل الأمثل من بين

البدائل والحلول الموجودة أو المبتكرة. ويعتمد الإختيار على كم المعلومات التي يجمعها عن المشكلة إضافة إلى عامل الخبرة ومستوى التعليم والمهارات الفردية المكتسبة .

### 2. 3. 3. عناصر عملية اتخاذ القرار:

تعد عناصر عملية اتخاذ القرارات مهمة جداً لأنه تتضمن جميع العناصر الفعالة في إنجاز القرار المراد اتخاذه في مسألة معينة، ولهذا فإنها عادة تتكون من العناصر التالية علي (2019):

1) صانع القرار: هو غالباً ما يكون فرداً أو جماعة أو منظمة تتمتع من حيث السلطة بقدرتها على اتخاذ القرار وإمكانية الزام الآخرين بتنفيذه.

2) موضوع القرار: إن القرار عادة ما يرتبط بمشكلة أو ظاهرة معينة يصار لاتخاذ قرار بشأنها أو معالجتها أو تعديل سلوك معين.

3) البيانات والمعلومات: أن القرارات الإدارية المراد اتخاذاها لا بد أن يتم اعتمادها على مدى وفرة البيانات والمعلومات المتاحة لدى متخذ القرار لكي يتم اعتمادها بهذا الشأن.

4) البيئة المناسبة لاتخاذ القرار: تؤدي البيئة المناسبة لاتخاذ القرار دوراً أساسياً لاتخاذ القرار المناسب إذ أن البيئة الداخلية والخارجية وطبيعة المناخ التنظيمي غالباً ما يشكل قاعدة أساسية في تحقيق نجاح القرار المراد اتخاذه.

5) الدافع: لا يتخذ القرار إلا إذا كان وراءه دافعاً معيناً لغرض تحقيقه.

6) البدائل المتاحة: هو الحل الذي تم اختياره عند عدم امكانية تطبيق قرار إداري سابق له لمعالجة المشكلة.

7) القيود: يواجه متخذ القرار قيوداً عديدة منها، درجة المخاطرة ودرجة التأكد من المردود وخبرة سنوات سابقة ومدة تنفيذ القرار لذا وجب على متخذ القرار أخذها بعين الاعتبار حتى يتأكد من صحة وسلامة قراره وانعكاسه على المنظمة في المستقبل.

### 2. 3. 4. أهمية اتخاذ القرارات:

تعتبر عملية اتخاذ القرارات من أهم محاور العملية الإدارية وقلب الإدارة النابض الذي يحقق للمؤسسة الاستمرارية في أداء وظائفها حيث تدخل في جميع الوظائف الإدارية ونشاطاتها وهي لا تعتبر وظيفة مستقلة من وظائف الإدارة بل هي الأداة الأساسية لعمل جميع وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وتتضح أهمية اتخاذ القرارات وفق ما ذكره عقيلي (2013):

- في مرحلة التخطيط تقوم الإدارة باتخاذ حزمه من القرارات وتحدد الأهداف المطلوبة التي تنوي الوصول إليها أو في رسم السياسات وإعداد البرامج وتحديد جميع الموارد التي تلزم واختيار أفضل الطرق والأساليب لتشغيلها.
- في مرحلة التنظيم اتخاذ القرارات يكون عند تحديد المهمات والنشاطات المتعددة كالقرارات التي ترتبط بالهيكل والاجراءات التنظيمية وطبيعة تحديد العلاقات وتقسيم العمل والمسؤوليات بين جميع العاملين والهيكل التنظيمية وانواعها وحجمها وأسس تقسيم الإدارات والأقسام والقوى البشرية الذين نحتاج لها للقيام بجميع الأعمال المختلفة ومدى الإشراف المناسب وحدود السلطة والمسؤولية والاتصال .
- في مرحلة الرقابة يتم اتخاذ قرارات لكي يتم تحديد جميع المعايير التي تلائم المؤسسة ولتتم قياس جميع نتائج الأعمال والتعديلات التي سوف يتم اجرائها على الخطة والعمل على تصحيح وتصويب الأخطاء إن وجدت .

- تعتبر مهمة عملية اتخاذ القرارات من المهمات التي يتم لاعتماد عليها بشكل اساسي لضمان نجاح كافة العمليات والنشاطات الإدارية .
- تجرى دورة ونشاط عمليات اتخاذ القرارات بشكل مستمر ودائم مع استمرارية العملية الإدارية نفسها .

وبشكل عام، فإنه لا يمكن إغفال الدور الهام للقرارات الإدارية، وما تمثله من نقطة البداية والانطلاق في مجمل أنشطة وفعاليات المنظمات، الأمر الذي يزيد من أهمية تلك القرارات في بيئة العمل الخاصة بالمنظمة بداء من تنفيذ الاستراتيجيات وانتهاء بتحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها، وخاصة بعدما يشهده العالم اليوم من الصراعات التنافسية والتي تؤدي الى زوال المنظمات من دائرة المنافسة اذ لم تكن قراراتها الادارية المتخذة تتميز بالفاعلية المطلوبة الأداء أعمالها اذ يشير كل من العنزي (2010) والجبوري والحاكم (2016) الى ان أهمية القرارات الإدارية تتمثل بالآتي:

1. تمثل القرارات الادارية محور العملية الإدارية لأنها تمثل عملية مترابطة ومتداخلة لجميع الوظائف والانشطة الإدارية.
2. تساهم القرارات الادارية في تحقيق الاهداف والاعراض التنظيمية، وخصوصاً اذا تم اتخاذها بطريقة كفؤة وفاعلة .
3. تعبر عن مدى قدرة وكفاءة المنظمة في اتخاذ القرارات المناسبة وذلك من خلال ارتباطها بكافة جوانب العملية التنظيمية
4. تمثل جوهر عمل المدير من خلال ارتباطها بجميع الوظائف الادارية الأخرى.

5. تلعب دورا كبيرا في استخراج الطاقات الكامنة لدى الأفراد العاملين وتحفيزهم على الاداء الافضل.

### 2. 3. 5. خصائص عملية اتخاذ القرارات:

تعد عملية اتخاذ القرار من أكثر الأنشطة والمهام التي ينبغي على الإدارة القيام بها، وأن يسير متخذ القرار في إطارها بالشكل الصحيح، ومن الناحية العملية، فإن عملية اتخاذ القرار لا تختلف عن عملية البحث العلمي، وتتطوي خصائص صنع القرار كما ذكرها آل الشيخ (2011) على ما يلي:

1- عملية عقلية: اتخاذ القرار هو تفكير عقلائي بالدرجة الأولى يحتاج الكثير من الوقت والتأني.

2- عملية هادفة: القرار هو وسيلة لتحقيق هدف معين بخصوص مشكلة او موقف معين كما أن اتخاذ القرارات صفة ملازمة لعمل المديرين إذ أنها هدف معين يسعى المديرين إلى تحقيقه.

3- عملية اختيار: يعني ذلك عملية اتخاذ القرارات تقوم على المفاضلة ما بين البدائل المطروحة للوصول إلى اختيار البديل المناسب.

4- عملية انسانية: عملية اتخاذ القرارات ترتبط بالجانب الانساني سواء من قبل متخذ القرار أو المتأثرين بالقرار.

5- عملية مستقبلية: أي أن آثار اتخاذ القرار تظهر في المستقبل ولذلك يجب أن يكون لمتخذ القرار رؤية مستقبلية تحوي معلومات عن قرارات الماضي والحاضر.

## 2. 3. 6. أصناف القرارات الإدارية:

كما ذكرها هزير (2019):

- القرارات الاستراتيجية: هي القرارات التي تتعلق بكيان التنظيم الإداري ومستقبله، والبيئة المحيطة، إذ تميز هذا النوع من القرارات بالثبات النسبي طويل الأجل، وضخامة الاستثمارات أو الاعتمادات المالية اللازمة للتنفيذ، ويتم اتخاذ مثل هذا النوع من القرارات في قمة الهرم التنظيمي (الإدارة العليا).
- القرارات التكتيكية: هي القرارات التي يتم اتخاذها في الغالب في مستوى الإدارة الوسطى، إذ تتعلق بتفويض الصلاحيات والعلاقات بين العاملين وقنوات الاتصال وتقسيم العمل.
- القرارات التشغيلية: هي القرارات التي تتعلق بتوزيع الموارد وترجمة الأهداف والخطط إلى أعمال متفرقة وتتسم هذه القرارات بأنها قصيرة المدى وتتعلق أساساً بأسلوب العمل الروتيني، وهذه القرارات من اختصاص الإدارة الدنيا أو الإدارة التشغيلية.

## 2. 3. 7. معايير اتخاذ القرارات:

رغم محاولة المدراء للوصول دائماً وباستمرارية إلى القرارات الإدارية الأفضل التي تحقق لهم كافة النتائج المرضية إلا أن ذلك نادر الحدوث حيث تعتبر القرارات محكومة بعدد من المحددات تحول دون الصواب الكامل في اتخاذها وغالبا يعتمد العديد من المدراء على أحد المعايير التالية في قياس قراراتهم بحسب الخالدي (2012).

- معيار الرضا : بموجب هذا المعيار تتم اتخاذ القرارات عن طريق اختيار البديل المرضي عوضاً عن اختيار البديل المثالي .

- معيار الحد الأعلى : ويعني أن الاختيار الأفضل للحل هو الأساس ولذلك يركز هذا المعيار على قياس واختيار البدائل اعتماداً على احتمالية نجاحها ويطلق عليه من قبل البعض "معيار المتفائل" لأن المخرجات الأفضل والتوقعات العالية هي محط انظار واهتمام متخذي القرارات.
- معيار الحد الأدنى: هو معيار المتشائمين والذي من خلاله يتم اختيار البديل الذي يمنع أو يحول دون وقوع أي اضرار أو أخطاء.

## 2. 3. 8. أنواع القرارات الإدارية:

صنف تعلب(2016) وعباس(2011) أنواع القرارات كالتالي:

- القرار الاستراتيجي: هو تخطيطي طويل المدى، ويعتبر أصعب أنواع القرارات لندرة المعلومات، وصبغتها بعدم التأكد، وازدياد المخاطر، والتعامل مع المجهول، ونظراً لطول دورة حياته، تزداد فرصة تقلب العوامل التي يبني عليها القرار.
- القرار التكتيكي: هو تخطيطي قصير ومتوسط المدى، وغالبا ما يستخدم لتحقيق القرار الاستراتيجي، ويتميز بأن المعلومات المطلوبة متوفرة نسبياً، ودقيقة نوعياً.
- القرار التشغيلي: هو مبرمج متكرر شبه يومي وهو أسهل أنواع القرار، ويعتمد على نضوج الشخصية وخبراتها، وغالباً ما تكون معلوماته متوفرة، ولا يعتمد على أي أساليب كمية كما أن دورة حياته قصيرة وأحياناً يخدم القرار التكتيكي.
- قرار الأزمة: يتميز هذا القرار بأنه غالباً لا يتم صناعته بل هو يعتمد على المستوى الشخصي وسرعة البديهة ومستوى الخبرة التي تتوفر في متخذ القرار وعلى مستوى المنظمة فهو يعتمد بالأساس على وجود جملة من السيناريوهات المتوقعة والجاهزة التي تمثل الحلول التي تتوقع المشكلة .

• القرارات التنفيذية : وهي تتعلق بالروتين ومشاكله كتلك المتعلقة بالحضور والمغادرة والغياب وتوزيع العمل والإجازات وكيفية إنهاء ومعالجة الشكاوي .

• القرارات الحيوية : وهي التي تحتاج في حلها إلى المناقشة والتفاهم وتبادل الآراء على نطاق موسع ولمواجهة هذا النوع من المشكلات يقوم المدير متخذ القرار بدعوة المستشارين والمساعدين من الإداريين والقانونيين والفنيين إلى اجتماع لدراسة المشكلة والتشاور بها وإيجاد الحلول الأمثل .

وبشكل عام، يمكن القول أنه يتفق علماء وباحثي العلوم الإدارية على أنواع وتصنيف القرارات الإدارية، إلا أنه قد ميّز باحثون آخرون أنواع القرارات التي يتم اتخاذها وفق معايير وأسس علمية تحدد أنواع وتصنيف القرارات، ومن ذلك تصنيف القرارات حسب إمكانية برمجتها بحسب ما حددها سالم وآخرون (2011) على النحو الآتي:

• تعتبر القرارات مبرمجة لأن معيار الحكم فيها يكون واضح ومحدد، فضلا عن توفر المعلومات اللازمة لاتخاذها، ويتم توفير البدائل فيها بصورة سهلة وتعتبر هذه القرارات روتينية ومتكررة.

• القرارات غير المبرمجة عندما تواجه المنظمة المشكلات بصورة مفاجئة ولأول مرة، ولا توجد دراية مسبقة لمواجهتها وحلها، فضلا عن عدم توافر البدائل لها، ووفقاً لهذا النوع من القرارات يمكن للشخص متخذ القرار الاعتماد على حكمه الشخصي وتقييمه ورؤيته للمشكلة.

## 2. 3. 9. مراحل اتخاذ القرارات:

تمر عملية صنع القرارات بمراحل متعددة ومتتالية، وتبدأ من لحظة بروز المشكلة إلى حيز الاهتمام، وتنتهي باختيار الحل الأفضل ووضعه موضع التطبيق وتقييم نتائجه عن طريق المعلومات المرتدة وتصحيحه في حال الضرورة، وذكر موسى (2010) مراحل اتخاذ القرارات كالتالي:

- الاحساس بالمشكلة وتشخيصها : حيث تعد هذه المرحلة من المراحل المهمة التي يجب على الفرد توخي كل الدقة والإتقان في أدائها، فتحديد المشكلة وتشخيصها تعتبر مرحلة في قمة الحساسية تترتب عليها تفاصيل سير جميع المراحل التي تتبعها، لذلك يعتبر الخطأ في هذه المرحلة طريقاً مؤكداً إلى الفشل في جميع المراحل التي تتبعها مهما كان مستوى الدقة في الاختيار.
- تحليل المشكلة: يعتمد القرار الصحيح على الحصول على أكبر كم ممكن من البيانات والمعطيات تجاه الحل المقترح، فبعد التأكد من وجود المشكلة وتحديد بدقتها تبدأ عملية اختيار البدائل المقترحة .
- تحديد البدائل: عند جمع البيانات والمعلومات عن الاقتراحات والحلول المناسبة وطرح الأفكار والخبرات السابقة عنها، واستشارة أهل الخبرة في المجال الخاص بها يصبح الفرد ملماً بجميع السلبيات والايجابيات ونقاط القوة ونقاط الضعف المتعلقة بكل بديل.
- اختيار البدائل: يجب أن ينتج الاختيار بين بديلين على الأقل، ويتم تفضيل أحدهما عن الآخر تبعاً لمفاضلة تجري من خلالها تقييم المميزات وإضافات كل بديل.
- اختيار الحل الامثل: بعد عملية جمع المعلومات وتحديد البدائل والحلول وطرح الخيارات ودراسة النتائج الإيجابية والسلبية التي ستترتب عليها، بالإضافة إلى التأكد من أن البديل المتاح

يلبي كل متطلبات حل المشكلة بفائدة اعظم وضرر أقل، يصبح الاختيار النهائي والسليم لواحد من البدائل المناسبة هو المطلب المهم في عملية اتخاذ القرار.

- تنفيذ القرار ومتابعته: بعد عملية اختيار البديل الامثل والمناسب تأتي عملية التنفيذ ويتبعها بداية ظهور النتائج المترتبة عليها بسلبياتها او ايجابياتها، وتبرز نقاط القوة والضعف وتبدأ عملية تقييم النتائج المترتبة، ومدى كفاءتها في تلبية المتطلبات التي وضعت من أجلها.

في حين يقتصر الأشهب (2019) مراحل اتخاذ القرار بالمراحل التالية:

- تشخيص المشكلة وتحديدها: ومن الأمور المهمة التي ينبغي على المدير إدراكها وهو بصدد التعرف على المشكلة الأساسية وأبعادها، هي تحديده لطبيعة الموقف الذي خلق المشكلة، ودرجة أهمية المشكلة، وعدم الخلط بين أعراضها وأسبابها، والوقت الملائم للتصدي لحلها واتخاذ القرار الفعال والمناسب بشأنها.
- جمع البيانات والمعلومات: فاتخاذ القرار الفعال يعتمد على قدرة المدير في الحصول على أكبر قدر ممكن من البيانات الدقيقة والمعلومات المحايدة والملازمة زمنياً من مصادرها المختلفة، ومن ثم تحديد أحسن الطرق للحصول عليها.
- تحديد البدائل المتاحة وتقييمها: وذلك يتوقف على عدة عوامل منها/ وضع المنظمة، والسياسات التي تطبقها، والفلسفة التي تلتزم بها، وإمكانياتها المادية، والوقت المتاح أمام متخذ القرار، واتجاهات المدير (متخذ القرار) وقدرته على التفكير المنطقي والمبدع الذي يركز على التصور والتوقع وخلق الأفكار البنّاءة، مما يساعد على تصنيف البدائل المختلفة وترتيبها لاختيار الأفضل من بينها.

- اختيار البديل المناسب لحل المشكلة: وتتم عملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأنسب وفقاً لمعايير واعتبارات موضوعية.
- متابعة تنفيذ القرار وتقويمه: يقوم المدير بتقويم النتائج ليرى درجة فاعليتها، ومقدار نجاح القرار في تحقيق الهدف الذي اتخذ من أجله.

### 2. 3. 10. العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار:

أوردت الحري (2008) العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار وهي:

- تأثير البيئة الداخلية : يتأثر القرار بمجموعه من العوامل الداخلية في المنظمة من حيث حجم المنظمة ومدى نموها وعدد الذين يعملون فيها ويتعاملون معها .
- تأثير البيئة الخارجية : من الطبيعي جدا ان تتأثر المنظمة بما يحيطها من البيئة التي تتواجد ضمنها بصورة مباشرة أو غير مباشرة وهناك العديد من الظروف التي تؤثر على عملية اتخاذ القرارات مثل الظروف الاقتصادية والسياسية و الاجتماعية و التقنية والعادات والقيم بالإضافة إلى ان هناك تأثيرات مجموعة من القرارات التي تتخذها المنظومات الأخرى في المجتمع سواء كانت منافسة أو متعاملة معه.
- تأثير متخذ القرار: حيث تتأثر عملية اتخاذ القرار بشكل وثيق بالصفات النفسية والشخصية والأنماط السلوكية للفرد التي تتأثر بظروف بيئة كثيره مثل العائلية أو الاقتصادية والاجتماعية ايضا .

### 2. 3. 11. معوقات اتخاذ القرار:

ذهب شاهين (2015) إلى أن الكتاب اختلفوا في تصنيف أنواع العوائق التي تحد من فاعلية اتخاذ القرارات، ولكن معظمهم اتفق على مضمونها، ويمكن تلخيصها في محورين هما:

## أولاً: عوائق إنسانية:

- ندرة وجود كوادر قيادية ذات كفاءة.
- ضعف القدرة على التخطيط مع جعل الرؤية غير واضحة، ويصعب تحديد الهدف.
- ضعف الرضا والأمان الوظيفي.
- التردد والحيرة في اختيار البديل الأفضل.
- ضعف القدرة على اتباع الأسلوب العلمي في اتخاذ القرار.
- قلة تفعيل مبدأ المشاركة الجماعية عند اتخاذ القرار

## ثانياً: عوائق تنظيمية:

- غموض الأنظمة واللوائح المعمول بها.
- تعقيد الاجراءات المتبعة.
- قلة الإفصاح عن المعلومات.
- المركزية في اتخاذ القرارات وندرة تفويض الصلاحيات.
- التكرار والازدواجية في اختصاصات الأجهزة الإدارية وصلاحياتها.

## 2.4. المحور الثالث: دور إعلام التواصل الاجتماعي في التأثير على الرأي العام

حيث تشكل مواقع التواصل الاجتماعي عامل ضغط مؤثر على الحكومات والمسؤولين، ومن هنا بدأت تلتقي وتتجاوز بعض التكتلات والأفراد داخل هذه الشبكات، تحمل أفكاراً ورؤى مختلفة، متقاربة وموحدة بالأحيان، مما جعل هذه الحوارات في تلك الشبكات ثريه وغنيه بالمحتوى والمضمون وحيث اصبح من الصعب جداً على الرقابة بكافة مجالاتها الوصول إليها أو السيطرة عليها أو لجمها في حدود معينة وتعتبر مواقع التواصل الاجتماعي هي الأكثر انتشاراً على شبكة الانترنت،

لما تمتلكه من خصائص تميزها عن المواقع الالكترونية الاخرى مما شجع متصفحى الانترنت من جميع أنحاء العالم على الإقبال المتزايد عليها، وبالرغم من الانتقادات الشديدة التي تتعرض لها الشبكات الاجتماعية على الدوام وخصوصاً موقع "فيس بوك" والذي يتهم ويتم انتقاده بالتأثير السلبي والمباشر على المجتمع والاسرة، والمساهمة في انهياره وانفراط عقدة إلا ان هناك من يرى فيه وسيلة مثالية للتوحد بين المجتمعات، وتقريب المفاهيم والرؤى ووجهات النظر مع الآخر، والتعرف والاطلاع على ثقافات الشعوب المختلفة، إضافة لدوره الفاعل والمتميز كوسيلة اتصال فعالة في الانتفاضات والثورات الجماهيرية (بسيوني، 2018).

### تأثير إعلام التواصل الاجتماعي على الأحداث السياسية الفلسطينية

عادة ما يصاحب الاعتداء الإسرائيلي على الفلسطينيين حملة إعلامية يشنها الناشطون الفلسطينيون والعرب لفضح انتهاكات الاحتلال الإسرائيلي (خليفة، 2016)

ولعل المواجهة الأخيرة التي كانت في عام 2021 والتي كان محورها (حي الشيخ جراح) وانتقلت المواجهة بعدها إلى حرب شاملة على قطاع غزة، شهدت تواجداً مكثفاً للشبكات الاجتماعية لفضح هذه الانتهاكات؛ حيث بادر الناشطون بنشر صور وفيديوهات للقصف الإسرائيلي على غزة. وفي المقابل قام الجيش الإسرائيلي بنشر صور وفيديوهات مضادة توضح تعرض إسرائيل للقصف من قبل الفلسطينيين وتوضح حقهم في الدفاع عن أنفسهم وتبارى كل فريق لكسب تأييد الرأي العام الدولي لصالحه، وفي المقابل انطلق على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، وتويتر) وغيرها من المواقع هاشتاغان رئيسيان هما "#GazaUnderAttack" و "#IsraelUnderFire" وحاول كل فريق منهما توضيح المعاناة التي يتعرض لها جراء القصف؛ حيث ألفت الحرب بظلالها على مواقع التواصل الاجتماعي ، ونشبت حرب افتراضية توازي الحرب الحقيقية (عزت، 2022)

## 2. 5. الدراسات السابقة:

### 2. 5. 1. الدراسات العربية:

دراسة (أبو العينين، 2022) بعنوان: "دور مواقع التواصل الاجتماعي في اتجاه اتخاذ القرار بالنسبة للهيئات الرياضية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي على اتخاذ القرار لدى الهيئات الرياضية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي لمناسبته لطبيعة الدراسة وتمثل مجتمع البحث من أعضاء مجلس الإدارات بالهيئات الرياضية بجمهورية مصر العربية المتتابعين للأحداث الرياضية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، وتم سحب عينة عشوائية من فئات البحث المختلفة، وبلغت عينة البحث عدد (50) فرد من أعضاء مجلس الإدارات بالهيئات الرياضية المتابعين لمواقع التواصل الاجتماعي كعينة أساسية. وقد أظهرت نتائج الدراسة: أن مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر تأثير على اتخاذ القرار بالهيئات الرياضية هي (الفيس بوك 92.67%، تويتر 84.67%، اليوتيوب 82%)، تعمل على تقريب المسافات بين الهيئات الرياضية في جمهورية مصر العربية، وتمكن الأفراد من متابعة القرارات التي تتخذها الهيئات الرياضية، وتعمل على وضع المواد المنشورة في صيغ فيديو (صوت وصور) لها تأثير أكبر من المواد المنشورة صوت فقط على اتخاذ القرارات، كما أن لها تأثير سلبي طبقاً لنوعية المادة المنشورة على المتابعين لها سواء من الإداريين أو اللاعبين أو الجمهور عند اتخاذ القرارات، وتساعد على نشر الشائعات في الهيئات الرياضية بسرعة فائقة بهدف التأثير على اتخاذ القرار.

دراسة (حسن، 2021)، بعنوان: "اعتماد صانعي القرار بجمهورية مصر العربية على وسائل

### التواصل الإجتماعي في اتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية"

هدفت الدراسة إلي التعرف على مدى اعتماد صانعي القرار في جمهورية مصر العربية على وسائل التواصل الاجتماعي في اتخاذ القرارات، اتبعت الدراسة منهج المسح الإعلامي وتمثل مجتمع الدراسة في جمهور الصفوة من المسؤولين المصريين الذين يستخدمون بشكل عام وسائل التواصل الاجتماعي، أو يعتمدون عليها في متابعة الكثير من الأعمال ومتابعة القرارات التي تصدر، وتم اختيار عينة الدراسة الميدانية بطريقة العينة الانتقائية من المسؤولين المصريين علي عينة قوامها (105) مفردات موزعة على العديد من المؤسسات ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بالجمهور لمعرفة كيف تتأثر هذه المؤسسات بردود أفعال الجمهور وكيف تؤثر فيه وتتأثر به، واعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات، وقد توصلت الدراسة إلى: أنه بلغت بنسبة الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي (100%) لما لها من أهمية كبرى حيث إنها تساعد على نقل الأفكار السياسية بشكل كبير وهام مما يساعد في التقريب من وجهات النظر السياسية المختلفة لعموم الناس، وكذلك تأكيد عينة الدراسة على أن مواقع التواصل الاجتماعي قد تكون بديلاً عن الاتصال الشخصي وأنها قد تعد مدخلاً اتصالياً سيكولوجياً افتراض وجود جمهور نشط له دوافع شخصية ونفسية واجتماعية تدفعه لاستخدام الانترنت كوسيلة تتنافس مع غيرها من الوسائل لاشباع احتياجاته.

دراسة (المستريحي، 2020)، بعنوان: "جودة المعلومات المتداولة في وسائل التواصل الاجتماعي ومدى استجابة متخذي القرارات الحكومية في الأردن لها"

هدفت الدراسة إلى معرفة جودة المعلومات المتداولة في وسائل التواصل الاجتماعي ومدى استجابة متخذي القرارات الحكومية في الأردن لها، واستخدمت هذه الدراسة أدوات الوصف والتحليل، كونها توفر معلومات من مصادرها الثانوية المنشورة، إلى جانب استقصاء آراء الممارسين بالميدان من خلال الاستبانة التي تم تصميمها وتوزيعها على عينة البحث وعددها (187) من العاملين بمستوى الإدارة العليا في 19 جهة حكومية، وقد توصلت إلى أنه بالرغم من أن هناك اعترافاً واضحاً ومبرراً ودافعاً معتبراً لدى متخذي القرارات الحكومية الأردنية بمؤشرات جودة المعلومات المتداولة في وسائل التواصل الاجتماعي كمدخل لاتخاذ قراراتهما، فإن اعتمادهم عليها فعلياً لا زال متواضعاً، وكما أوصت الدراسة بالاعتراف بوسائل التواصل الاجتماعي بصفته رافداً للمعلومات واستيعابها ودمجها وتقنين استخدامها ضمن النظم الإدارية الرسمية.

دراسة (قراقع، 2019)، بعنوان: "تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على القرارات الحكومية من وجهة نظر أعضاء مجلس النواب الثامن عشر"

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على القرارات الحكومية الأردنية التي كان له صدى وتفاعل على شبكات التواصل الاجتماعي، وتأثيرها على تغيير الخطط والأولويات الحكومية، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء مجلس النواب البالغ عددهم (130) مفردة، تم استعادة (105) استبانة من أصل (130) وزعت، معززة باستخدام المنهج الوصفي بأسلوب المسح الميداني الشامل، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها أن نسبة (56.2%) من المبحوثين يستخدمون

الواتس أب بالدرجة الأولى، يليه الفيس بوك بنسبة (38.1%)، ويرون أن لشبكات التواصل الاجتماعي تأثيراً قوياً على القرارات الحكومية.

**دراسة (زعر، 2019)، بعنوان: " دور مواقع التواصل الاجتماعي في الضغط على عملية صنع القرار في وزارة التربية والتعليم"**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور مواقع التواصل الاجتماعي في الضغط على عملية صنع القرار في وزارة التربية والتعليم في مصر، ويتمثل مجتمع الدراسة في عينة من رواد مواقع التواصل الاجتماعي، وقامت الدراسة بتطبيق الاستبانة في صورتها النهائية من خلال نشر الاستبانة إلكترونياً على مجموعة من الصفحات والمجموعات المهمة بالشأن التعليمي في مصر وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها: يعتبر الفيس بوك الأكثر استخداماً في مصر وفقاً لعينة الدراسة ووفقاً للإحصاءات المختلفة، ومتابعة مواقع التواصل الاجتماعي أصبح شكلاً من أشكال الحياة اليومية، دون التقيد بمكان أو وقت معين، وأوصت الدراسة إمكانية الاستفادة من التصور المقترح الذي أعد في هذه الدراسة من قبل المؤسسات التعليمية على مختلف أشكالها وتقديم معلومات هامة لصانعي القرار حول دور وسائل التواصل الاجتماعي في عملية صنع واتخاذ القرار.

**دراسة (العوفي، 2018)، بعنوان: " تأثير المشاركة الإلكترونية عبر منصة تويتر في اتخاذ القرار لدى المؤسسات الحكومية العمانية: دراسة نتوغرافية"**

هدفت الدراسة إلى فهم تأثير المشاركة الإلكترونية عبر منصة تويتر في اتخاذ القرار لدى المؤسسات الحكومية العمانية وقد اعتمدت على أسلوب جمع البيانات عبر الإنترنت؛ من خلال مراقبة مجتمع الدراسة والملاحظة ثم تفسير النتائج وكتابتها؛ واستعانت الدراسة بأداة تحليل المضمون لضرورة الرصد التكراري للنتائج الناتجة عن مراقبة مجتمع الدراسة خلال فترة محددة بدء من (1 نوفمبر

2017 م وحتى 31 يناير 2018 م). كما تم استخدام أداة المقابلة مع القائمين على إدارة حساب منصة تويتر في المؤسسات الحكومية محل الدراسة والبالغ عددهم (9) أشخاص، وبينت النتائج أن أغلب المؤسسات من عينة الدراسة تستخدم منصة تويتر للتفاعل مع الجمهور من خلال الرد على الاستفسارات وتعليقات المتابعين، ولم تظهر نتائج الدراسة ممارسات متقدمة في نشر المحتوى، بهدف التفاعل وتكوين حوارات هادفة لاستطلاع رأي المجتمع، بينما جاء مستوى اتخاذ القرارات الإلكترونية ما بين (1.3% - 11.3%) فقط. وقد توصلت الدراسة إلى أن عدد من العوامل التي تؤثر على اتخاذ القرار عبر شبكات التواصل الاجتماعي (تويتر بشكل خاص) منها ما يتعلق بدعم الإدارة العليا، والموارد المالية، وقلة الكادر الوظيفي، وتداخل الاختصاصات الوظيفية، التردد في اتخاذ قرار عبر هذه الشبكات، ومنها ما يتعلق بالمجتمع مثل الوعي الفردي.

## 2. 5. 2. الدراسات الأجنبية:

دراسة (Abdelmottlep ,et al, 2022) بعنوان: " التحليل المرئي لبيانات "منصة تويتر"

لدعم القرار الأمني: دراسة تحليلية لوباء "COVID-19" باستخدام أداة (NodeXL)"

هدفت الدراسة إلى تطبيق التحليل المرئي لبيانات "منصة تويتر" أثناء انتشار وباء (COVID-19) في مصر خلال شهر إبريل 2020، بهدف اختبار آلية موثقة لمعالجة الكم الضخم من هذه البيانات وتحديد الحسابات التي تقود عمليات حشد الرأي العام. على (منصة تويتر)، والتعرف على البنيان الهرمي لهم وانتماءاتهم الفكرية، واستخدمت الدراسة أداة ( URL Decoder/ Encoder) لتحويل (الهاشاجات) إلى رموز كودية، تصلح للمعالجة تم عن طريقها سحب وتجميع بيانات منصة تويتر وإجراء عمليات التحليل والمعالجة، وأداة (IBM i2 Analyst's Notebook) لمعالجة البيانات وإنتاج استدلالات تخدم متخذي القرار في أجهزة الأمن، وقد توصلت الدراسة إلى

أن اتخاذ تكتلات الاحتشاد الحوارية على (منصة تويتر) داخل عينة الدراسة شكل شبكة حشد التكتلات المجتمعية، وأثبتت وظيفة إيجاد المجموعات أو التكتلات، فاعلية كبيرة في تحديد الحسابات التي تقود عمليات حشد الرأي العام، ومن خلال وظيفة التنسيق والترتيب تم التعرف على الحساب الذي يقود تلك العمليات على المنصة، وأيضا البنين الهرمي للمجموعة وميولهم الفكرية، وأخيرا أكدت الدراسة تعاضم فرص صناع القرار في جمع المعلومات الدقيقة، وإنتاج استدلالات عالية الجودة في حال استخدام أكثر من أداة تحليلية مفتوحة المصدر، وبصفة خاصة أدوات التحليل المرئي للمعلومات.

دراسة (Cusack,2017)، بعنوان: " تأثير وسائل الإعلام الاجتماعي والويب على صنع القرار"

هدفت الدراسة إلى معرفة الكيفية التي نتواصل بها ونحصل من خلالها على المعلومات ومعالجتها للوصول إلى قرارات شخصية وعملية، وكذلك معرفة تأثير شبكات التواصل الاجتماعي والويب على اتخاذ القرار، وكذلك معرفة تأثير شبكات التواصل الاجتماعي في عملية صنع القرار، وبالتالي تحسين نتائج القرارات، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها لقد زادت شبكات التواصل الاجتماعي من الترابط بين أفراد الجمهور وصانعي القرار، وأن للشبكات فعالية وعقلاني في اتخاذ القرار في بعض الحالات، وأوصت الدراسة بضرورة التوعية بشبكات التواصل الاجتماعي في عملية صنع القرار.

دراسة (Kaur,R & Saini,D,2017)، بعنوان: "الشبكات الاجتماعية والحكومية الالكترونية:

الدور والتأثير"

هدفت الدراسة إلى تحليل الاستخدام الحديث لشبكات التواصل الاجتماعي من قبل الحكومة الالكترونية، ومعرفة الفوائد المحتملة والمخاطر لشبكات التواصل الاجتماعي، وقد توصلت الدراسة

لعدة نتائج منها: أن لشبكات التواصل الاجتماعي مزايا عديدة مثل التعاون، والتمكين، والمشاركة مما دفع الحكومات لاستخدامها للإعلان عن خدماتها والتواصل مع أفراد الجمهور وأوصت الدراسة بضرورة تطوير الحماية الإلكترونية اللازمة من أجل استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الحكومة الإلكترونية"

### 2. 5. 3. التعقيب على الدراسات السابقة

قام الباحث بالرجوع إلى عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وقد كانت الدراسات السابقة على النحو الآتي:

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (أبو العينين، 2022) التي بحثت في دور مواقع التواصل الاجتماعي في اتجاه اتخاذ القرار، ودراسة (حسن، 2021) ودراسة (قراقع، 2019) دراسة (Cusack,2017)، التي بحثت في اعتماد صانعي القرار على وسائل التواصل الاجتماعي في اتخاذ القرارات.

في حين تختلف مع دراسة (المستريحي، 2020)، التي بحثت في جودة المعلومات المتداولة في وسائل التواصل الاجتماعي ومدى استجابة متخذي القرارات الحكومية، وكذلك تختلف مع دراسة (زعر، 2019)، التي بحثت في دور مواقع التواصل الاجتماعي في الضغط على عملية صنع القرار ودراسة (العوفي، 2018)، التي بحثت في تأثير المشاركة الإلكترونية عبر منصة تويتر في اتخاذ القرار لدى المؤسسات الحكومية، ودراسة (Abdelmottlep ,et al, 2022) التي بحثت في التحليل المرئي لبيانات "منصة تويتر" لدعم القرار الأمني

كما تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (أبو العينين، 2022)، ودراسة (حسن، 2021)، ودراسة (المستريحي، 2020)، دراسة (قراقع، 2019)، ودراسة (زعراب، 2019) في استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتختلف مع دراسة (العوفي، 2018) ودراسة (Abdelmottlep ,et al, 2022) التي اعتمدت أسلوب تحليل المحتوى للأخبار والتقارير المنشورة، ودراسة (Kaur,R & Saini,D,2017)، التي بحثت في الشبكات الاجتماعية والحكومية الالكترونية.

كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اتباع المنهج الوصفي في إجراء وتنفيذ الدراسة. لقد جاءت هذه الدراسة مكتملة لما سبقها من دراسات، فقد تناول العديد من الباحثين السابقين موضوع إعلام التواصل الاجتماعي، وفعالية اتخاذ القرارات، إلا أنها تختلف مع الدراسة الحالية في تركيز البحث على دور إعلام التواصل الاجتماعي في فعالية اتخاذ القرارات وتطبيق الدراسة على المؤسسة الأمنية الفلسطينية.

كما استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تصميم الاستبانة.

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في ربط الدراسة الحالية بين إعلام مواقع التواصل الاجتماعي بفعالية اتخاذ القرارات، وكذلك تتميز بتطبيقها على العاملين في غرف العمليات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية.

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

#### 2. 6. مقدمة:

يتناول هذا الفصل، توضيحاً تفصيلياً للإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، حيث تم توضيح المنهج الذي اعتمدت عليه الدراسة إضافة إلى وصف وتوضيح خصائص مجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها، وكيفية التحقق من الصدق والثبات للاستبانة، والخطوات المتبعة في تطبيقها، وانتهى الفصل بالأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات والوصول إلى النتائج، وذلك على النحو الآتي:

#### 3. 1. منهج الدراسة:

اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي؛ لأن هذا المنهج هو الأكثر ملاءمة لطبيعة هذه الدراسة، حيث نحاول من خلال هذا المنهج وصف الظاهرة التي تدرسها، وكذلك تحليل بياناتها، وبحث العلاقة بين أجزائها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

وقد استفاد الباحث من مصدرين أساسيين للمعلومات:

أولاً: المصادر الثانوية: حيث رجع الباحث إلى العديد من مصادر البيانات الثانوية متمثلة في المصادر والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وكذلك قامت بالرجوع إلى الدراسات السابقة (الرسائل العلمية، والأبحاث المحكمة) التي تناولت موضوع الدراسة، والتي أجريت في مجتمعات عربية وأجنبية؛ لمعالجة الإطار النظري.

ثانياً المصادر الأولية: لجأ الباحث لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة إلى تصميم اداة جمع البيانات وهي الاستبانة لجمع البيانات الأولية من المبحوثين عينة الدراسة، حيث صممت خصيصاً لهذا الغرض.

### 3. 2. مجتمع الدراسة:

بالنظر إلى طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها التي تم تحديدها، فقد تكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في غرف العمليات في محافظات جنوب الضفة الغربية (الخليل وبيت لحم) بالإضافة إلى العاملين في غرفة العمليات المركزية، حيث يوضح الجدول (1.3) توزيع مجتمع الدراسة:

جدول رقم (1.3) مجتمع الدراسة

المنطقة	العدد	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المستردة
غرفة العمليات المركزية	120	79	73
غرفة عمليات محافظة الخليل	85	56	52
غرفة عمليات محافظة بيت لحم	70	46	43
المجموع	275	180	168

وقد اختار الباحث محافظتي (الخليل وبيت لحم) لكونهما يشكلان بعداً جغرافياً يمثل (جنوب الضفة الغربية)، إضافة إلى طبيعة العمل في المؤسسة الأمنية وغرف العمليات المشتركة، والذي يمتاز بالنظام الموحد في تلقي المعلومات ونقلها ثم اتخاذ القرارات، أما غرفة العمليات المركزية المشتركة، فهي شريك أساسي لجميع غرف العمليات في محافظات الوطن، وأن معظم القرارات التي يتم اتخاذ على مستوى غرف العمليات الفرعية تكون بالتنسيق مع المركزية.

### 3.3. عينة الدراسة:

قام الباحث بتحديد عينة الدراسة بالطريقة الطبقيّة العشوائية (بعد الحصول على معلومات مجتمع الدراسة، وتقسيمها إلى طبقات وفقاً لمكان العمل)، حيث قام الباحث بتوزيع (180) استبانة على العاملين في غرف العمليات سابقة الذكر بنسبة (65.5%) من مجتمع الدراسة، وذلك طبقاً للأسس العلمية التي نظمها كريس ومورجان بخصوص حجم العينة المناسب تبعاً لحجم المجتمع (kerjcie & morgan, 1970)، وفي النهاية بلغ عدد الاستبانات التي تم المستردة والصالحة للتحليل (168) بنسبة استرداد (93.3%)، والجدول (2.3) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة:

جدول رقم (2.3): توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة:

الرقم	المتغيرات	البدائل	العدد	النسبة المئوية
1.	المؤهل العلمي	دبلوم	39	23.2%
		بكالوريوس	114	67.9%
		دراسات عليا	15	8.9%
		المجموع	168	100%
2.	المسمى الوظيفي	مدير عمليات	3	1.8%
		ضابط مناوب	93	55.4%
		ضابط عمليات مركزية	72	42.8%
		المجموع	168	100%
3.	سنوات العمل في غرف العمليات	أقل من 3 سنوات	20	11.9%
		3- أقل 7 سنوات	65	38.7%
		7 سنوات فأكثر	83	49.4%
		المجموع	168	100%
4.	الرتبة العسكرية	ملازم أول فما دون	6	3.6%
		نقيب- رائد	90	53.6%
		مقدم فأعلى	72	42.8%
		المجموع	168	100%

26.8%	45	تأسيسية	مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات	.5
52.4%	88	متوسطة		
20.8%	35	متقدمة		
100%	168	المجموع		

### 3. 4. أداة الدراسة

#### 3. 4. 1. تصميم أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة السابقة، وبعد الرجوع للأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، مثل دراسة (أبو العينين، 2022) ودراسة (المستريحي، 2020) طور الباحث واستخدم الاستبانة كأداة لتطبيق هذه الدراسة وجمع البيانات؛ وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة في التعرف على إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية، حيث اتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

1. إعداد الاستبانة في الصورة الأولية، حيث راعى الباحث صياغة المحتوى على شكل عبارات لغتها سهلة وقصيرة، حيث اشتملت الأداة بصورتها الأولية على (45) فقرة موزعة على محورين رئيسيين الأول (إعلام مواقع التواصل الاجتماعي 15 فقرة) والثاني (فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية 30 فقرة)، حيث أعطي لكل فقرة من فقرات الأداة وزناً مدرجاً.
2. عرض الاستبانة بصورتها الأولية على المشرف لإبداء رأيه ثم تعديلها بناء على ملحوظاته وآرائه.
3. عرض الاستبانة على عدد من المختصين في الجامعات الفلسطينية، والذين لهم اهتمام في هذا الميدان، والأخذ بآرائهم المطرحة، ملحق رقم (1).

حيث تكونت الاستبانة في صورتها النهائية، من ثلاثة أقسام رئيسية: (ملحق رقم 2)

القسم الأول: البيانات الشخصية عن المبحوثين عينة الدراسة: (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات العمل في غرف العمليات، الرتبة العسكرية، مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات).

القسم الثاني: اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي.

القسم الثالث: فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية.

القسم الرابع: المعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية

والجدول (3.3) يبين عدد فقرات كل قسم من أقسام الاستبانة تبعاً للنموذج المقترح بعد تحكيم الاستبانة.

جدول رقم (3.3) عدد فقرات الاستبانة

م	المجال	عدد الفقرات
1	اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي	16
2	فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية	18
3	المعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية	8

حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لمقياس الدراسة، وذلك لتقدير استجابة المبحوثين على فقرات الاستبانة، والجدول (5.3) يوضح ذلك:

جدول (5.3) درجات مقياس ليكرت الخماسي.

موافق بدرجة					الاستجابة
موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق بشدة	
5	4	3	2	1	الدرجة

### 3. 4. 2. صدق الأداة:

قام الباحث بالتحقق من صدق أداة الدراسة من خلال:

#### أولاً: الصدق الخارجي (المحكمين):

قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة من ذوي الاختصاص في الجامعات الفلسطينية وعددهم (7) محكمين كما هو موضح في (الملحق رقم 1)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقامت بعمل ما يلزم من تعديلات وتغييرات في ضوء المقترحات التي قدمها المحكمين. وتبين للباحث أن اقتراحات المحكمين وآرائهم التي قدموها أبتت على أقسام الاستبانة كما هي، في حين تم إلغاء بعض الفقرات وتعديل صياغة ومحتوى وإضافة غيرها، بحيث أصبح عدد الفقرات بصورتها النهائية (42) فقرة، موزعة على المجالات التي سبق ذكرها.

#### ثانياً: الاتساق الداخلي: Internal Validity

ويعني مدى توافق واتساق كل فقرة من أسئلة الاستبانة مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الصدق الداخلي للاستبانة على النحو الآتي:

■ صدق مقياس اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل

#### الاجتماعي:

قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، كما يبين ذلك الجدول (6.3).

جدول (6.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي مع الدرجة الكلية للمجال.

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
<b>اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي</b>			
1	أتابع إعلام مواقع التواصل الاجتماعي للاطلاع على القضايا ذات الشأن العام.	**0.502	0.000
2	أتابع إعلام مواقع التواصل الاجتماعي لرصد تأثيراتها على الأداء الحكومي.	**0.656	0.000
3	أتابع إعلام التواصل الاجتماعي من أجل متابعة التعليقات.	**0.621	0.000
4	يساعد إعلام التواصل الاجتماعي على إثارة الرأي العام.	**0.390	0.000
5	يسهم إعلام التواصل الاجتماعي في إثارة قضايا معينة.	**0.512	0.000
6	يبقي إعلام التواصل الاجتماعي المؤسسة الأمنية على تواصل مع المجتمع الفلسطيني.	**0.497	0.000
7	تهتم المؤسسة الأمنية بما ينشر في إعلام مواقع التواصل الاجتماعي.	**0.450	0.000
8	يتميز إعلام مواقع التواصل الاجتماعي بالسرعة في نقل الأخبار.	**0.420	0.000
9	يدعم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي عرض الأخبار بمختلف الوسائط المتعددة.	**0.486	0.000
10	يتيح إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تعددية الآراء بشأن نقل الأخبار.	**0.559	0.000
11	أعتقد أن الأجهزة الأمنية تعتمد على إعلام مواقع التواصل الاجتماعي كأداة من أدوات التحقيق والبحث في قضايا أمنية محتملة .	**0.622	0.000
12	تتابع الأجهزة الأمنية إعلام التواصل الاجتماعي للكشف عن أنشطة مشبوهة أو تهديدات أمنية	**0.581	0.000
13	يتم رصد التهديدات المحتملة من خلال تحليل محتوى المعلومات المنشورة على صفحات إعلامية على المنصات الاجتماعية	**0.660	0.000
14	يتم استخدام إعلام مواقع التواصل الاجتماعي كأداة للحصول على المعلومات المباشرة عن التطورات السريعة للأحداث الطارئة.	**0.743	0.000
15	يستخدم إعلام التواصل الاجتماعي لمراقبة الاتجاهات العامة والمشاعر العامة للجمهور	**0.656	0.000
16	يعتبر إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة موثوق بها للحصول على المعلومات من الصفحات الرسمية	**0.529	0.000

تشير النتائج والبيانات الواردة في الجدول (6.3) أن جميع قيم معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال نفسه ذات دلالة إحصائية، وهذا يدل على قوة الاتساق والتوافق الداخلي لفقرات الأداة (مقياس اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي)، مما يشير إلى صدق فقرات الأداة في قياس ما وضعت من أجل قياسه.

#### ■ صدق مقياس فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية:

قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، كما يبين ذلك الجدول (8.3).

جدول (8.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من

فقرات مقياس فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية مع الدرجة الكلية للمجال.

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	يتم تحديد المشكلة التي تحتاج إلى قرار في غرفة العمليات تحديداً واضحاً مما يمكن من اتخاذ القرار السليم بشأنها.	<b>0.395</b> **	<b>0.000</b>
2	تتواصل غرفة العمليات مع الأطراف المعنية بالمشكلة المتداولة على صفحات إعلام مواقع التواصل الاجتماعي أحياناً لتحديد ابعاد المشكلة	<b>0.543</b> **	<b>0.000</b>
3	تستعين غرفة العمليات بالجهات ذات الاختصاص حول المشاكل التي يتداولها إعلام مواقع التواصل الاجتماعي لتوفير المعلومات اللازمة حول أبعاد المشكلة	<b>0.696</b> **	<b>0.000</b>
4	تجمع غرفة العمليات المعلومات المتعلقة بالمشكلة بشكل كامل.	<b>0.514</b> **	<b>0.000</b>
5	تحلل غرفة العمليات المعلومات المتوفرة على مواقع التواصل الاجتماعي حول المشكلة.	<b>0.730</b> **	<b>0.000</b>
6	تشارك غرفة العمليات أصحاب الخبرة أو الاختصاص من خارج غرفة العمليات والمؤسسة الأمنية في تحديد البدائل المثلى لحل بعض المشاكل التي لا تتعلق بالأمر الأمنية .		<b>0.000</b>

0.000	**0.661	7	تشرك غرفة العمليات أصحاب المشكلة في وضع بدائل وحلول لها والتي لا تتعلق بالأمر الأمنية .
0.000	**0.518	8	توفر غرفة العمليات كافة المعلومات لبعض المشاكل للمشاركين في وضع بدائل لحلها.
0.000	**0.714	9	تقيم غرفة العمليات البدائل المطروحة للقرار في ضوء سلبياتها وإيجابياتها.
0.000	**0.671	10	تؤكد غرفة العمليات من أن البدائل المقترحة تلبى حاجات الأطراف المتأثرة بالقرار .
0.000	**0.739	11	تحدد غرفة العمليات مدى توفر الإمكانيات اللازمة لتنفيذ البدائل.
0.000	**0.663	12	تختار غرفة العمليات (الحل) المناسب لضمان سير العمل وفقاً للخطة الموضوعية.
0.000	**0.668	13	تختار غرفة العمليات البديل المناسب لحل المشكلة في ضوء الإمكانيات المتاحة والذي يتوافق مع الظروف الداخلية والخارجية
0.000	**0.670	14	تختار غرفة العمليات الحل الذي يمنع تكرار المشكلة في المستقبل لفترة زمنية معقولة.
0.000	**0.631	15	تقوم غرفة العمليات بمتابعة تنفيذ القرار بشكل سليم ودقيق.
0.000	**0.616	16	تشارك غرفة العمليات جميع الأجهزة الأمنية عند تقييم فاعلية القرارات المتخذة في الغرفة.
0.000	**0.627	17	تتابع غرفة العمليات خطة تنفيذ القرار بدقة لتصحيح الأخطاء وإزالة عقبات التنفيذ أثناء التنفيذ
0.000	**0.681	18	تقوم غرف العمليات بعمل تغذية راجعه من أجل اخذ الدروس والعبر المستفادة

تبيّن من خلال المعطيات الواردة في الجدول (8.3) إلى أن جميع قيم معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال نفسه ذات دلالة إحصائية، وهذا يدل على قوة الاتساق والتوافق الداخلي لفقرات الأداة (مقياس فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية)، مما يشير إلى صدق فقرات الأداة في قياس ما وضعت من أجل قياسه..

■ صدق مقياس المعينات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية:

قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، كما يبين ذلك الجدول (8.3).

جدول (8.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس المعينات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية مع الدرجة الكلية للمجال.

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	يتأثر اتخاذ القرارات بالتقسيمات الإدارية للمناطق الجغرافية الفلسطينية .	**0.583	0.000
2	تؤثر الخبرات والتدريبات التي يخضع لها العاملين في غرف العمليات على جودة صنع القرارات .	**0.628	0.000
3	يتأثر اتخاذ القرارات بقصور البيانات والمعلومات في بعض القضايا .	**0.633	0.000
4	تتأثر جودة صنع القرارات بإجراءات الاحتلال على الارض .	**0.666	0.000
5	يتأثر صنع القرارات بحجم الإمكانيات المتاحة.	**0.688	0.000
6	يتأثر اتخاذ القرارات بقلّة الوقت المتاح لتنفيذ المهمة في بعض المناطق .	**0.703	0.000
7	يتأثر اتخاذ القرارات في بعض القضايا بالرأي العام .	**0.678	0.000
8	يتأثر اتخاذ القرارات في بعض القضايا بالحدثة المجتمعية .	**0.509	0.000

تبين من خلال المعطيات الواردة في الجدول (8.3) إلى أن جميع قيم معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال نفسه ذات دلالة إحصائية، وهذا يدل على قوة الاتساق والتوافق الداخلي لفقرات الأداة (المعينات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية)، مما يشير إلى صدق فقرات الأداة في قياس ما وضعت من أجل قياسه..

### 3. 4. 3. ثبات أداة الدراسة:

تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة، باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لمجالات أداة الدراسة، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (10.3):

جدول رقم (10.3): معاملات ثبات مقياس الدراسة وفق معادلة كرونباخ ألفا.

المقياس	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي	168	16	0.848
فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية	168	18	0.905
المعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية	168	8	0.879

يتبين من المعلومات الواردة في الجدول (10.3) أن قيمة ثبات أداة الدراسة لمقياس اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي من خلال معادلة (كرونباخ ألفا) بلغت (84.8%) ومقياس فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية بلغ (90.5%) المعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية بلغت (87.9%) مما يشير إلى أن الاستبانة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات وقابلة لاعتمادها لتحقيق أهداف الدراسة وتعميم النتائج.

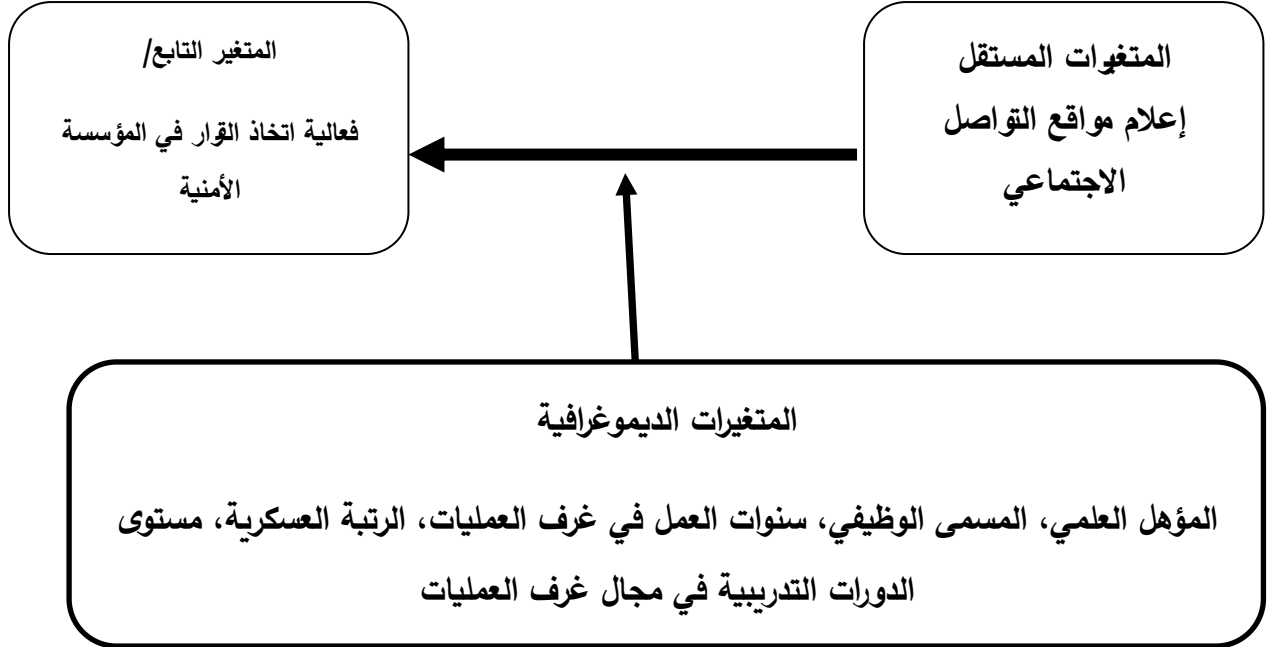
### 3. 5. متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

1. المتغير المستقل: إعلام مواقع التواصل الاجتماعي
2. المتغير التابع: فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية
3. المتغيرات المستقلة: المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات العمل في غرف العمليات، الرتبة العسكرية، مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات

### 3. 6. نموذج الدراسة:

الشكل (1.3) نموذج الدراسة



(إعداد الباحث بالاعتماد على دراسة (أبو العينين، 2022) ودراسة (المستريحي، 2020))

### 3. 7. إجراءات جمع البيانات:

بعد أن تم التحقق من الصدق والثبات للاستبانة (أداة الدراسة)، قام الباحث بتحويل الاستبانة إلى رابط إلكتروني من خلال تطبيق (Google Form)، ثم قام بتوزيع الاستبانة بشكل إلكتروني على عينة من العاملين في غرف العمليات في جنوب الضفة الغربية (الخليل، بيت لحم) وغرفة العمليات المركزية، وذلك من خلال إرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى الإدارات في المؤسسة الأمنية، واستغرقت عملية التوزيع للاستبانة وتجميع الردود ما يقارب (15) يوماً، قام فيها الباحث بتوزيع (180) استبانة، واسترجاع (168) استبانة صالحة للتحليل.

### 3. 8. المعالجة الإحصائية:

ل للوصول إلى أهداف الدراسة التي تم تحديدها، والإجابة عن أسئلة الدراسة وفرضياتها، استخرج الباحث المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للإجابة عن الأسئلة، واختبار (person) لمعرفة وقياس الصدق الداخلي لفقرات الاستبانة، واختبار فرضيات الدراسة، كما قام الباحث باستخراج معامل الثبات كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات أداة الدراسة، وذلك من خلال إدخال البيانات على برنامج التحليل الإحصائي الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد أعطيت الاستجابات التدرج الآتي:

جدول 12.3: المقياس الوزني لتحديد تقديرات أفراد عينة الدراسة.

التقدير	الوزن النسبي %	الوسط الحسابي
منخفضة	أقل من 46.8%	أقل من 2.34
متوسطة	من 46.8% - 73.4%	من 2.34 - 3.67
مرتفعة	73.4% فأكثر	3.67 فأكثر

لتحديد النتائج ومعرفة درجات التقدير، تم تطبيق المعادل الآتية:

طول الفترة (لكل درجة) = (الحد الأعلى للاستجابة - الحد الأدنى للاستجابة) / 3

وبتطبيق مقياس ليكرت الخماسي، يصبح:

طول الفترة =  $(5-1) / 3$  ويساوي 1.33 . أما النسبة المئوية، فتم حساب على النحو الآتي:

النسبة المئوية = (الوسط الحسابي ÷ عدد البدائل) × 100%

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل تحليلاً إحصائياً للبيانات الناتجة عن الدراسة، وذلك من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها.

#### 4. 1. نتائج سؤال الدراسة الأول:

ما واقع اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي؟

للإجابة عن السؤال الأول، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لواقع اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي، وتظهر النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع اهتمام العاملين في غرف العمليات حول

متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
8	يتميز إعلام مواقع التواصل الاجتماعي بالسرعة في نقل الأخبار .	4.298	0.542	1	مرتفعة
9	يدعم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي عرض الأخبار بمختلف الوسائط المتعددة.	4.226	0.510	2	مرتفعة
4	يساعد إعلام التواصل الاجتماعي على إثارة الرأي العام.	4.155	0.569	3	مرتفعة
5	يسهم إعلام التواصل الاجتماعي في اثاره قضايا معينة.	4.131	0.520	4	مرتفعة
1	أتابع إعلام مواقع التواصل الاجتماعي للاطلاع على القضايا ذات الشأن العام.	4.095	0.550	5	مرتفعة
6	يبقى إعلام التواصل الاجتماعي المؤسسة الأمنية على تواصل مع المجتمع الفلسطيني.	4.060	0.486	6	مرتفعة
10	يتيح إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تعددية الآراء بشأن نقل الأخبار .	4.042	0.443	7	مرتفعة
7	تهتم المؤسسة الأمنية بما ينشر في إعلام مواقع التواصل الاجتماعي.	3.982	0.457	8	مرتفعة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
2	أتابع إعلام مواقع التواصل الاجتماعي لرصد تأثيراتها على الأداء الحكومي.	3.923	0.718	9	مرتفعة
12	تتابع الأجهزة الأمنية إعلام التواصل الاجتماعي للكشف عن أنشطة مشبوهة أو تهديدات أمنية	3.923	0.589	9م	مرتفعة
15	يستخدم إعلام التواصل الاجتماعي لمراقبة الاتجاهات العامة والمشاعر العامة للجمهور	3.923	0.558	9م	مرتفعة
13	يتم رصد التهديدات المحتملة من خلال تحليل محتوى المعلومات المنشورة على صفحات إعلامية على المنصات الاجتماعية	3.911	0.487	10	مرتفعة
14	يتم استخدام إعلام مواقع التواصل الاجتماعي كأداة للحصول على المعلومات المباشرة عن التطورات السريعة للأحداث الطارئة.	3.821	0.761	11	مرتفعة
11	أعتقد أن الأجهزة الأمنية تعتمد على إعلام مواقع التواصل الاجتماعي كأداة من ادوات التحقيق والبحث في قضايا أمنية محتملة .	3.702	0.722	12	مرتفعة
3	أتابع إعلام التواصل الاجتماعي من أجل متابعة التعليقات.	3.679	0.761	13	مرتفعة
16	يعتبر إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة موثوق بها للحصول على المعلومات من الصفحات الرسمية	3.119	0.867	14	متوسطة
	<b>الدرجة الكلية لواقع اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي</b>	<b>3.937</b>	<b>0.336</b>	<b>78.7%</b>	<b>مرتفعة</b>

يتضح من الجدول (2.4) أن واقع اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي كان بدرجة مرتفعة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.937) وانحراف معياري (0.336)، وحصلت الفقرة الأولى رقم (8) على أعلى درجة في اهتمامات العاملين، والتي تنص على (يتميز إعلام مواقع التواصل الاجتماعي بالسرعة في نقل الأخبار) وقد جاءت هذه الفقرة بدرجة مرتفعة، تليها الفقرة (9) التي تنص على (يدعم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي عرض الأخبار بمختلف الوسائط المتعددة) تليها الفقرة رقم (4) التي تنص على (يساعد إعلام التواصل الاجتماعي على إثارة الرأي العام) ووجت بدرجة مرتفعة.

بينما حصلت الفقرة (16) على أقل متوسط حسابي في التقديرات من وجهة نظر المبحوثين، وقد نصت على (يعتبر إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة موثوق بها للحصول على المعلومات من الصفحات الرسمية) وجاءت بدرجة مرتفعة، والفقرة (3) التي تنص على (أتابع إعلام التواصل الاجتماعي من أجل متابعة التعليقات) بدرجة مرتفعة.

#### 4. 2. نتائج سؤال الدراسة الثاني:

ما فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر

العاملين في غرف العمليات؟

للإجابة عن السؤال الثالث، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات، وتظهر النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية

الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات ، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الدرجة	الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
15	مرتفعة	1	82.9%	0.481	4.143	تقوم غرفة العمليات بمتابعة تنفيذ القرار بشكل سليم ودقيق.
17	مرتفعة	1م	82.9%	0.517	4.143	تتابع غرفة العمليات خطة تنفيذ القرار بدقة لتصحيح الأخطاء وإزالة عقبات التنفيذ اثناء التنفيذ
12	مرتفعة	2	82.5%	0.440	4.125	تختار غرفة العمليات (الحل) المناسب لضمان سير العمل وفقاً للخطة الموضوعه.
13	مرتفعة	2م	82.5%	0.412	4.125	تختار غرفة العمليات البديل المناسب لحل المشكلة في ضوء الإمكانيات المتاحة والذي يتوافق مع الظروف الداخلية والخارجية
16	مرتفعة	3	82.4%	0.462	4.119	تشارك غرفة العمليات جميع الأجهزة الأمنية عند تقييم فاعلية القرارات المتخذة في الغرفة.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
1	يتم تحديد المشكلة التي تحتاج إلى قرار في غرفة العمليات تحديداً واضحاً مما يمكن من اتخاذ القرار السليم بشأنها.	4.113	0.430	82.3%	4	مرتفعة
18	تقوم غرف العمليات بعمل تغذية راجعه من اجل اخذ الدروس والعبر المستفادة	4.113	0.457	82.3%	4م	مرتفعة
4	تجمع غرفة العمليات المعلومات المتعلقة بالمشكلة بشكل كامل.	4.048	0.577	81.0%	5	مرتفعة
9	تقيّم غرفة العمليات البدائل المطروحة للقرار في ضوء سلبياتها وإيجابياتها.	4.000	0.451	80.0%	6	مرتفعة
11	تحدد غرفة العمليات مدى توفر الإمكانيات اللازمة لتنفيذ البدائل.	4.000	0.395	80.0%	6م	مرتفعة
14	تختار غرفة العمليات الحل الذي يمنع تكرار المشكلة في المستقبل لفترة زمنية معقولة.	3.982	0.507	79.6%	7	مرتفعة
5	تحلل غرفة العمليات المعلومات المتوفرة على مواقع التواصل الاجتماعي حول المشكلة.	3.917	0.660	78.3%	8	مرتفعة
8	توفر غرفة العمليات كافة المعلومات لبعض المشاكل للمشاركين في وضع بدائل لحلها.	3.911	0.534	78.2%	9	مرتفعة
10	تتأكد غرفة العمليات من أن البدائل المقترحة تلي حاجات الأطراف المتأثرة بالقرار.	3.893	0.537	77.9%	10	مرتفعة
3	تستعين غرفة العمليات بالجهات ذات الاختصاص حول المشاكل التي يتداولها إعلام مواقع التواصل الاجتماعي لتوفير المعلومات اللازمة حول أبعاد المشكلة	3.887	0.604	77.7%	11	مرتفعة
6	تشارك غرفة العمليات أصحاب الخبرة أو الاختصاص من خارج غرفة العمليات والمؤسسة الأمنية في تحديد البدائل المثلى لحل بعض المشاكل التي لا تتعلق بالأمور الأمنية .	3.833	0.731	76.7%	12	مرتفعة
7	تشارك غرفة العمليات أصحاب المشكلة في وضع بدائل وحلول لها والتي لا تتعلق بالأمور الأمنية .	3.738	0.728	74.8%	13	مرتفعة
2	تتواصل غرفة العمليات مع الأطراف المعنية بالمشكلة المتداولة على صفحات إعلام مواقع التواصل الاجتماعي أحيانا لتحديد ابعاد المشكلة	3.667	0.763	73.3%	14	مرتفعة
	<b>الدرجة الكلية لفعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات</b>	<b>3.986</b>	<b>0.340</b>	<b>79.7%</b>		مرتفعة

يتضح من الجدول (2.4) أن فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات كان بدرجة مرتفعة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.986) وانحراف معياري (0.340)، وحصلت الفقرة الأولى رقم (15) على أعلى درجة في اهتمامات العاملين، والتي تنص على (تقوم غرفة العمليات بمتابعة تنفيذ القرار بشكل سليم ودقيق) وقد جاءت هذه الفقرة بدرجة مرتفعة، تليها الفقرة (9) التي تنص على (تتابع غرفة العمليات خطة تنفيذ القرار بدقة لتصحيح الأخطاء وإزالة عقبات التنفيذ أثناء التنفيذ) تليها الفقرة رقم (12) التي تنص على (تختار غرفة العمليات (الحل) المناسب لضمان سير العمل وفقاً للخطة الموضوعية) وجاءت بدرجة مرتفعة.

بينما حصلت الفقرة (2) على أقل متوسط حسابي في التقديرات من وجهة نظر المبحوثين، وقد نصت على (تتواصل غرفة العمليات مع الأطراف المعنية بالمشكلة المتداولة على صفحات إعلام مواقع التواصل الاجتماعي أحياناً لتحديد ابعاد المشكلة) وجاءت بدرجة مرتفعة، والفقرة (7) التي تنص على (تشارك غرفة العمليات أصحاب المشكلة في وضع بدائل وحلول لها والتي لا تتعلق بالأمر الأمنية) بدرجة مرتفعة.

#### 4. 3. نتائج سؤال الدراسة الثالث:

هل يوجد فروق في تقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية للعاملين في غرف العمليات؟ للإجابة عن السؤال الرابع تم صياغة الفرضية الرئيسية الثانية:

لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في المتوسطات الحسابية لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لاختلاف المتغيرات (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات العمل في غرف العمليات، الرتبة العسكرية، مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات)

للإجابة عن الفرضية الرئيسية الأولى تم استخدام اختبار (ت) للفروق، واختبار (One Way Anova) للفروق في استجابات الباحثين في تقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى المتغيرات (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات العمل في غرف العمليات، الرتبة العسكرية، مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجداول (17.4 – 25.4):

أولاً: لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في المتوسطات الحسابية لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية

اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (17.4).

جدول (17.4) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير

#### المؤهل العلمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	
0.418	3.795	39	دبلوم	متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي
0.292	3.974	114	بكالوريوس	
0.336	4.025	15	دراسات عليا	
0.336	3.937	168	المجموع	
0.422	3.959	39	دبلوم	فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية
0.313	4.003	114	بكالوريوس	
0.315	3.930	15	دراسات عليا	
0.340	3.986	168	المجموع	

تشير نتائج الجدول (17.4) إلى:

- وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- عدم وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وللتحقق من هذه النتيجة، قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way

Anova) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية

اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (18.4).

جدول (18.4): نتيجة اختبار تحليل التباين (One Way Anova) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
إعلام مواقع التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	1.057	2	0.529	4.894	0.009
	داخل المجموعات	17.825	165	0.108		
	المجموع	18.883	167			
فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية	بين المجموعات	0.111	2	0.056	0.479	0.621
	داخل المجموعات	19.182	165	0.116		
	المجموع	19.293	167			

تشير المعطيات الواردة في الجدول (18.4) إلى أنه:

– أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات الباحثين لتقييم واقع متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.009) أي أن هذه القيمة أصغر من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية.

– لم تظهر النتائج وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات الباحثين في تقييم فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.621) أي أن هذه القيمة أعلى من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية.

ولإيجاد مصدر الفروق استخدم الباحث اختبار (LSD) للمقارنات البعدية للفروق، وذلك كما هو مبين في الجدول (19.4).

جدول (19.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية للفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المقارنات	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا
متابعة إعلام	دبلوم		*0.1788-	*0.2301-
مواقع التواصل الاجتماعي	بكالوريوس	0.1788		0.0513
	دراسات عليا	0.2301	0.5132	

تشير نتائج الجدول (19.4) إلى أن هناك فروقاً في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي، تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكانت الفروق بين (دبلوم) من جهة و(بكالوريوس - دراسات عليا) من جهة أخرى وكانت الفروق لصالح (بكالوريوس) بفارق (0.1788) نقطة، ولصالح (دراسات عليا) بفارق (0.2301) نقطة.

ثانياً: لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في المتوسطات الحسابية لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (17.4).

جدول (17.4) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير

#### المسمى الوظيفي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المسمى الوظيفي	
0.355	4.021	3	مدير عمليات	متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي
0.357	3.947	93	ضابط مناوب	
0.282	3.908	72	ضابط عمليات مركزية	
0.336	3.937	168	المجموع	
0.140	4.185	3	دبلوم	فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية
0.356	4.011	93	بكالوريوس	
0.295	3.913	72	دراسات عليا	
0.340	3.986	168	المجموع	

تشير نتائج الجدول (17.4) إلى:

- عدم وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

- عدم وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وللتحقق من هذه النتيجة، قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way

Anova) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية

اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي ، وقد حصل الباحث على النتائج

كما هي موضحة في جدول رقم (18.4).

جدول (18.4): نتيجة اختبار تحليل التباين (One Way Anova) للفروق بين تقديرات أفراد عينة

الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية

تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
إعلام مواقع التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	0.073	2	0.037	0.322	0.725
	داخل المجموعات	18.809	165	0.114		
	المجموع	18.883	167			
فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية	بين المجموعات	0.449	2	0.224	1.965	0.143
	داخل المجموعات	18.844	165	0.114		
	المجموع	19.293	167			

تشير المعطيات الواردة في الجدول (18.4) إلى أنه:

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات الباحثين لتقييم واقع متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.725) أي أن هذه القيمة أصغر من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات الباحثين لتقييم فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.143) أي أن هذه القيمة أصغر من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية.

ثالثاً: لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مُستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في المتوسطات الحسابية لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات العمل في غرف العمليات.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات العمل في غرف العمليات، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (17.4).

جدول (17.4) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير

#### سنوات العمل في غرف العمليات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات العمل	
0.371	3.822	20	أقل من 3 سنوات	متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي
0.374	3.930	65	3- أقل 7 سنوات	
0.292	3.970	83	7 سنوات فأكثر	
0.336	3.937	168	المجموع	
0.402	3.944	20	أقل من 3 سنوات	فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية
0.372	3.978	65	3- أقل 7 سنوات	
0.299	4.003	83	7 سنوات فأكثر	
0.340	3.986	168	المجموع	

تشير نتائج الجدول (17.4) إلى:

- عدم وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تعزى لمتغير سنوات العمل في غرف العمليات.

- عدم وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية تعزى لمتغير سنوات العمل في غرف العمليات.

وللتحقق من هذه النتيجة، قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات العمل في غرف العمليات، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (18.4).

جدول (18.4): نتيجة اختبار تحليل التباين (One Way Anova) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات العمل في غرف العمليات

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
إعلام مواقع التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	0.358	2	0.179	1.595	0.206
	داخل المجموعات	18.525	165	0.112		
	المجموع	18.883	167			
فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية	بين المجموعات	0.064	2	0.032	0.274	0.761
	داخل المجموعات	19.229	165	0.117		
	المجموع	19.293	167			

تشير المعطيات الواردة في الجدول (18.4) إلى أنه:

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات المبحوثين لتقييم واقع متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغير سنوات العمل في غرف العمليات، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.206) أي أن هذه القيمة أصغر من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية.

– أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات  
المبحوثين تقييم فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف  
العمليات تبعاً لمتغير سنوات العمل في غرف العمليات، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية  
للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.761) أي أن هذه القيمة أصغر من قيمة ألفا المحددة  
(0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية.

رابعاً: لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في المتوسطات  
الحسابية لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية  
ال فلسطينية تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات  
المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية  
اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير الرتبة العسكرية، وقد حصل الباحث على  
النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (17.4).

جدول (17.4) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع  
التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير الرتبة العسكرية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الرتبة العسكرية	
0.435	3.813	6	ملازم أول فما دون	متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي
0.346	3.929	90	نقيب- رائد	
0.318	3.957	72	مقدم فأعلى	
0.336	3.937	168	المجموع	
0.218	3.954	6	ملازم أول فما دون	فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية
0.295	4.018	90	نقيب- رائد	
0.396	3.950	72	مقدم فأعلى	
0.340	3.986	168	المجموع	

تشير نتائج الجدول (17.4) إلى:

- عدم وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.
- عدم وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.

وللتحقق من هذه النتيجة، قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير الرتبة العسكرية، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (18.4).

جدول (18.4): نتيجة اختبار تحليل التباين (One Way Anova) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير الرتبة العسكرية

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
إعلام مواقع التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	0.126	2	0.063	0.555	0.575
	داخل المجموعات	18.757	165	0.114		
	المجموع	18.883	167			
فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية	بين المجموعات	0.192	2	0.096	0.829	0.438
	داخل المجموعات	19.101	165	0.116		
	المجموع	19.293	167			

تشير المعطيات الواردة في الجدول (18.4) إلى أنه:

– أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات المبحوثين لتقييم واقع متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغير الرتبة العسكرية، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.575) أي أن هذه القيمة أصغر من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية.

– أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات المبحوثين لتقييم فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات تبعاً لمتغير الرتبة العسكرية، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.438) أي أن هذه القيمة أصغر من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية.

**خامساً: لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في المتوسطات الحسابية لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات.**

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (17.4).

جدول (17.4) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير

مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستوى الدورات	
0.358	3.958	45	تأسيسية	متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي
0.311	3.921	88	متوسطة	
0.376	3.948	35	متقدمة	
0.336	3.937	168	المجموع	
0.357	4.046	45	تأسيسية	فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية
0.319	3.981	88	متوسطة	
0.365	3.924	35	متقدمة	
0.340	3.986	168	المجموع	

تشير نتائج الجدول (17.4) إلى:

- عدم وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تعزى لمتغير مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات.

- عدم وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية تعزى لمتغير مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات.

وللتحقق من هذه النتيجة، قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)

للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ

القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لمتغير مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات

، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (18.4).

جدول (18.4): نتيجة اختبار تحليل التباين (One Way Anova) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية

تعزى لمتغير مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
إعلام مواقع التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	0.047	2	0.023	0.206	0.814
	داخل المجموعات	18.836	165	0.114		
	المجموع	18.883	167			
فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية	بين المجموعات	0.298	2	0.149	1.293	0.277
	داخل المجموعات	18.995	165	0.115		
	المجموع	19.293	167			

تشير المعطيات الواردة في الجدول (18.4) إلى أنه:

– أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات الباحثين لتقييم واقع متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغير مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.814) أي أن هذه القيمة أصغر من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية.

– أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات الباحثين تقييم فاعلية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات تبعاً لمتغير مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.277) أي أن هذه القيمة أصغر من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية.

#### 4.4. نتائج سؤال الدراسة الرابع:

ما المعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية من وجهة

#### نظر العاملين في غرف العمليات؟

للإجابة عن السؤال الخامس، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمعوقات

التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات،

وتظهر النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في

المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات ، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
4	تتأثر جودة صنع القرارات بإجراءات الاحتلال على الأرض .	4.595	0.621	91.9%	1	مرتفعة
1	يتأثر اتخاذ القرارات بالتقسيمات الإدارية للمناطق الجغرافية الفلسطينية .	4.524	0.628	90.5%	2	مرتفعة
5	يتأثر صنع القرارات بحجم الإمكانيات المتاحة.	4.280	0.546	85.6%	3	مرتفعة
6	يتأثر اتخاذ القرارات بقلّة الوقت المتاح لتنفيذ المهمة في بعض المناطق .	4.036	0.557	80.7%	4	مرتفعة
7	يتأثر اتخاذ القرارات في بعض القضايا بالرأي العام .	4.018	0.541	80.4%	5	مرتفعة
2	تؤثر الخبرات والتدريبات التي يخضع لها العاملين في غرف العمليات على جودة صنع القرارات .	3.982	0.594	79.6%	6	مرتفعة
3	يتأثر اتخاذ القرارات بقصور البيانات والمعلومات في بعض القضايا .	3.958	0.603	79.2%	7	مرتفعة
8	يتأثر اتخاذ القرارات في بعض القضايا بالحدثة المجتمعية .	3.435	0.763	68.7%	8	متوسطة

يتضح من الجدول (2.4) أن أبرز المعوقات كانت الفقرة رقم (4)، والتي تنص على (تتأثر جودة

صنع القرارات بإجراءات الاحتلال على الأرض) وقد جاءت هذه الفقرة بدرجة مرتفعة، تليها الفقرة

(1) التي تنص على (يتأثر اتخاذ القرارات بالتقسيمات الإدارية للمناطق الجغرافية الفلسطينية) تليها

الفقرة رقم (5) التي تنص على (يتأثر صنع القرارات بحجم الإمكانيات المتاحة) وحت بدرجة

مرتفعة، ثم الفقرة رقم (6) والتي تنص على (يتأثر اتخاذ القرارات بقلّة الوقت المتاح لتنفيذ المهمة في بعض المناطق) وكانت بدرجة مرتفعة.

#### 4. 5. نتائج سؤال الدراسة الخامس

هل توجد علاقة إرتباطية بين إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وفاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية ؟

للإجابة عن السؤال السادس تم اختبار الفرضيات الصفرية المنبثقة عنه:

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وفاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية.

قام الباحث بالتحقق من صحة الفرضية باستخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون (Person\_Correlations) لاختبار العلاقة بين إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وفاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية، وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (11.4) جدول رقم (11.4) العلاقة بين إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وفاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية

#### الفلسطينية

الدلالة الإحصائية	قيمة (ر)	إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية
0.001	**0.537	

يتبين من الجدول (11.4) وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وفاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط عند الدرجة الكلية كانت (0.537) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.001) وهي أصغر

من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك تكون دالة إحصائياً عند ( $\alpha \leq 0.05$ )، أي أنه كلما زاد متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي زادت فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية. ولذلك فإنه تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة ارتباطية بين إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وفاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية.

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

هدفت الدراسة إلى التعرف على إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الامنية الفلسطينية، وبعد إجراء الدراسة، تم التوصل إلى النتائج التالية:

#### 5. 1. مناقشة نتائج سؤال الدراسة الأول والذي ينص على:

ما واقع اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي؟

أظهرت نتائج الدراسة أن واقع اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي كان بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.937)، وأن أبرز مظاهر الاهتمام كانت اعتقادهم بأن إعلام مواقع التواصل الاجتماعي يتميز بالسرعة في نقل الأخبار، وأن إعلام مواقع التواصل الاجتماعي يدعم عرض الأخبار بمختلف الوسائط المتعددة، ومساعدة إعلام التواصل الاجتماعي على إثارة الرأي العام.

وهنا لا بد من الإشارة والربط بين طبيعة العمل الأمني، وطبيعة التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال الاتصالات والإعلام، فالعمل الأمني يتطلب متابعة كل ما هو جديد، والتحقق منه، والتحري عنه للتأكد من سلامته، وأنه لا يسبب ضرراً للأمن المجتمعي، هذا من جانب، ومن جانب آخر فإن التطورات التكنولوجية الحاصلة، تحتم على جميع الأفراد في المجتمع البقاء على اتصال واطلاع بالأحداث في المجتمع المحلي المحيط، والأحداث في العالم أجمع، لذلك أظهرت النتيجة درجة مرتفعة من المتابعة.

إضافة إلى ذلك يعزو الباحث هذه النتيجة إلى طبيعة الاتصالات الحديثة، وتطور الانترنت وتطبيقاته، التي أصبحت جزءاً رئيساً من حياة المواطنين، والجمهور الفلسطيني بشكل عام،

وأصبحت تحظى بمتابعة كبيرة نظراً لما تمتلكه هذه الوسائل من سرعة في نقل وتبادل المعلومات، الأمر الذي ينعكس المؤسسة الأمنية الفلسطينية كونها جزءاً أصيلاً من تكوين المجتمع، ولتبقى على اطلاع عمّا يدور حولها، خصوصاً أن إعلام التواصل الاجتماعي يمتاز بالسرعة في نقل المعلومات، مما يجعل الضباط على اطلاع دائم وفوري على الأحداث التي تحدث.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (قراقع، 2019)، ودراسة (زعرى، 2019) التي أظهرت متابعة كبيرة لشبكات التواصل الاجتماعي، ودراسة (العوفي، 2018) التي أظهرت استخدام المؤسسات لمنصات التواصل الاجتماعي.

## 5.2. مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثاني والذي ينص على :

ما فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات؟

أظهرت نتائج الدراسة أن فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات كانت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.986)، وأن أبرز أشكال فعالية اتخاذ القرارات كانت قيام غرفة العمليات بمتابعة تنفيذ القرار بشكل سليم ودقيق، ومتابعة غرفة العمليات خطة تنفيذ القرار بدقة لتصحيح الأخطاء وإزالة عقبات التنفيذ أثناء التنفيذ، واختيار غرفة العمليات (الحل) المناسب لضمان سير العمل وفقاً للخطة الموضوعية.

ويمكن النظر إلى هذه النتيجة من خلال تسليط الضوء على أهداف المؤسسة الأمنية الفلسطينية، والتي يكون هدفها الرئيس تحقيق الأمن والاستقرار للبلاد والمواطنين، والتالي وعند وجود أهداف واضحة ومحددة، فإن عملية اتخاذ القرارات تكون تسعى إلى تحقيق هذه الأهداف؛ إذ أنها النقطة الرئيسية في عملية اتخاذ القرارات بفعالية.

ولكن إذا ما تمّ النظر بتفحص إلى هذه النتيجة، وتم تسليط الضوء على أبعاد اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية، فنجد أنها كانت بدرجة أعلى من المتوسط بقليل، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى درجة الإمكانيات المادية والقدرات التي تمتلكها المؤسسة الأمنية الفلسطينية، وهو الأمر الثاني المؤثر في عملية اتخاذ القرارات.

وأما الأمر الآخر الذي يؤثر على فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية، هو طبيعة عمل هذه المؤسسة، وحجم الضغوطات والمعوقات المرتبطة ببيئة العمل الداخلية والخارجية والتي قد تكون عائقاً أمام اتخاذ القرارات، وتنفيذها، والتحقق من تنفيذها بالشكل الصحيح، وقد أشار إلى ذلك (الحري، 2008) الذي وضح تأثير العوامل الخارجية على اتخاذ القرارات (السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والعادات، والقيم)

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع توصلت إليه دراسة (المستريحي، 2020) ودراسة (قراقع، 2019) ودراسة (زعر، 2019) والتي أظهرت فعالية لاتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية وغيرها.

### 5.3. مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثالث، والذي ينص على:

هل يوجد فروق في تقييم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية تعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية للعاملين في غرف العمليات؟  
- أظهرت النتائج وجود فروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي، تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح (بكالوريوس) ولصالح (دراسات عليا).

- يعزو الباحث هذه النتيجة إلى طبيعة التكوين العلمي والتأهيل الذي يتعرض له الضباط من حملة الشهادات العليا (بكالوريوس ودراسات عليا) مقارنة بالضباط حملة الماجستير، إذ أن حملة الشهادات العليا يكون اهتمامهم بمتابعة الأحداث والأخبار الجديدة بدرجة أكبر.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استجابات المبحوثين في تقييم فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات.
- يعزو الباحث هذه النتيجة إلى طبيعة عملية اتخاذ القرارات في غرف العمليات المشتركة، والتي تمر بعدة مراحل ترجع إلى عدة اعتبارات ترتبط بالوضع السياسي والظروف المحيطة والتالي فإن عملية اتخاذ القرارات داخل غرف العمليات لا تتأثر بالمؤهل العلمي للضباط.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استجابات المبحوثين لتقييم واقع متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.
- يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي، يلي رغبات واحتياجات ترتبط بالرغبة في المعرفة، ومتابعة الأحداث والبقاء على اطلاع بما يحدث في البيئة المحيطة، وبذلك فإن متابعة الضباط لإعلام مواقع التواصل الاجتماعي لا تتأثر بالمسمى الوظيفي لدى الضباط.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استجابات المبحوثين تقييم فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.
- يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن عملية اتخاذ القرارات داخل غرف العمليات المشتركة تكون بالتنسيق والمشاركة (المشاوره) من قبل كافة الضباط قبل اتخاذ القرارات، وبالتالي فإن تقييم

عملية اتخاذ القرارات داخل هذه الغرف يكون بناء على المعلومات المتوفرة، والإمكانيات المتاحة.

– أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استجابات المبحوثين لتقييم واقع متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغير سنوات العمل في غرف العمليات.

– يعزو الباحث هذه النتيجة إلى طبيعة التطورات العلمية والتكنولوجية، والتطورات في عالم الاتصالات، التي فرضت واقعاً جديداً على جميع أفراد المجتمع، ومنهم ضباط غرف العمليات، والذي يتابعون إعلام مواقع التواصل الاجتماعي للبقاء على اطلاع للأحداث الجارية والمحيطه بهم، أي أن اختلاف سنوات العمل لا يؤثر في مدى متابعة إعلام التواصل الاجتماعي.

– أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استجابات المبحوثين تقييم فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات تبعاً لمتغير سنوات العمل في غرف العمليات.

– يعزو الباحث هذه النتيجة إلى خضوع الضباط العاملين في غرف العمليات إلى دورات تدريبية تختص بطبيعة العمل داخل غرف العمليات، والتي يتم من خلالها تدريبهم على تحليل المعلومات ونقلها إلى قادة الأجهزة المختلفة، ثم اتخاذ القرار، وبالتالي فإن سنوات الخبرة تلعب دوراً في جمع المعلومات والتعامل معها، ولكنها لا تؤثر على فعالية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة الأمنية.

– أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استجابات المبحوثين لتقييم واقع متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغير الرتبة العسكرية.

- يعزو الباحث هذه النتيجة إلى ما يلعبه متابعة إعلام التواصل الاجتماعي من دور في تلبية رغبات واحتياجات الأفراد في الاطلاع على الأحداث الجارية، وبالتالي فإن مدى متابعة إعلام التواصل الاجتماعي لا يتأثر بالرتبة العسكرية.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استجابات المبحوثين تقييم فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات تبعاً لمتغير الرتبة العسكرية.
- مما لاشك فيه أن اتخاذ القرارات بشكل عام في المؤسسة الأمنية يتأثر بالرتبة العسكرية، إلا أن طبيعة القضايا والمعلومات التي يتم اتخاذ القرارات فيها داخل غرف العمليات، تكون قضايا ذات أبعاد اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية، والتي تتطلب تشارك كافة الأجهزة لاتخاذ القرارات، أي أن عملية اتخاذ القرارات داخل غرف العمليات يتم بناء على طبيعة القضايا والمعلومات التي يتم رفق غرف العمليات بها، بالإضافة إلى انعكاسات هذه القضايا، ومدى الإمكانيات المتاحة.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استجابات المبحوثين لتقييم واقع متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تبعاً لمتغير مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات.
- يعزو الباحث هذه النتيجة إلى طبيعة مواقع التواصل الاجتماعي، والتي تفرض وتحتم على الأفراد التعرض للأخبار والاطلاع عليها بسبب تصميم هذه المواقع الذي يسمح للمستخدمين مشاركة هذه الأخبار بسرعة، وبالتالي فإن مستوى الدورات التدريبية لا يؤثر على تقييم متابعة إعلام التواصل الاجتماعي.

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات المبحوثين تقييم فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات تبعاً لمتغير مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات.

- يعزو الباحث هذه النتيجة -وكما تمت الإشارة إليه سابقاً- إلى أن اتخاذ القرارات داخل غرف العمليات يتم بناء على طبيعة القضايا التي يتم التعامل معها، ومدى الإمكانيات المتوفرة والمتاح استخدامها لاتخاذ القرارات، وبالتالي فإن هذه النتيجة يتم تفسيرها بطبيعة العمل داخل غرف العمليات، والتي تحتم على جميع الضباط داخلها اتخاذ القرارات بعد مشاورة قادة الأجهزة الأمنية التي يتبعون لها.

#### 5. 4. مناقشة نتائج سؤال الدراسة الرابع، والذي ينص على:

ما المعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات؟

أظهرت النتائج أن أبرز المعوقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية من وجهة نظر العاملين في غرف العمليات، كانت تؤثر جودة صنع القرارات بإجراءات الاحتلال على الأرض، وتأثر اتخاذ القرارات بالتقسيمات الإدارية للمناطق الجغرافية الفلسطينية، وتأثر صنع القرارات بحجم الإمكانيات المتاحة، وتأثر اتخاذ القرارات بقلة الوقت المتاح لتنفيذ المهمة في بعض المناطق.

مما لا شك فيه أن إجراءات الاحتلال الإسرائيلي، وسياساته القائمة على المبدأ الأمني تنعكس وتؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية، وطبيعة عملها ككل، فعلى الرغم من اتفاق أوسلو الذي نظم هذه العلاقة، إلا أن الاحتلال الإسرائيلي لا يلتزم بذلك، ولا يتقيد بأي اتفاقات أو إجراءات يتم توقيعها.

وتظهر طبيعة الحالة الفلسطينية، والوضع الفلسطيني الخاضع للاحتلال بوضوح في عملية اتخاذ القرارات، إضافة إلى يرى الباحث أن هذه النتيجة تتفق مع الأدب التربوي وما تناولته الدراسات السابقة من وجود معيقات ترتبط باتخاذ القرارات تتأثر بالإمكانات المتاحة لدى الأجهزة الأمنية، فلا يمكن أن يتم اتخاذ قرار دون التأكد من جاهزية الأجهزة الأمنية وقدرتها على تنفيذ هذه القرارات.

## 5.5. مناقشة نتائج سؤال الدراسة الخامس، والذي ينص على:

هل توجد علاقة ارتباطية بين إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وفاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية؟

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وفاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية.

يرى الباحث أن إعلام مواقع التواصل الاجتماعي اليوم يمتاز بسرعة نشر الأخبار وتناقلها، وبالتالي فإنه يعتبر مصدراً للمعلومات لدى غرف العمليات، إضافة إلى حجم المتابعة والتأثير الذي تمتلك وسائل إعلام التواصل الاجتماعي من قبل المواطنين والجمهور الفلسطيني، الذي يجعل المؤسسة الأمنية تأخذ ذلك بعين الاعتبار لمراعاة شعور المواطنين، ومتابعة تحقيق أهداف المؤسسة الأمنية من حيث الأمن والاستقرار لدى الجمهور الفلسطيني.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى طبيعة عمل وأهداف المؤسسة الأمنية الفلسطينية، التي تسعى إلى تحقيق الأمن، وزيادة شعور المواطنين بالاطمئنان والاستقرار، ولذلك فإن المؤسسة الأمنية الفلسطينية تأخذ بعين الاعتبار الأخبار التي يتم نشرها عبر إعلام مواقع التواصل الاجتماعي، وتضعها ضمن محددات اتخاذ القرارات داخل المؤسسة الأمنية التي تسعى إلى اتخاذ القرارات لتحقيق أهدافها.

تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (حسن، 2021) ودراسة (المستريحي، 2020) ودراسة (قراقع، 2019) ودراسة (زعر، 2019) ودراسة (العوفي، 2018) ودراسة (Abdelmottlep, et al, 2022)، والتي أظهرت وجود دور وتأثير لإعلام التواصل الاجتماعي على اتخاذ القرارات.

وكذلك تتفق مع نتائج دراسة (أبو العينين، 2022) التي أظهرت تأثيراً سلبياً لمواقع التواصل الاجتماعي على اتخاذ القرارات.

## 5.6. ملخص النتائج:

1. أن ضباط غرف العمليات المشتركة يتابعون إعلام مواقع التواصل الاجتماعي والأخبار التي يتم نشرها عليه بدرجة (مرتفعة) أعلى من المتوسطة بقليل.
2. أن فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية، كانت بدرجة (مرتفعة) أعلى من المتوسطة بقليل.
3. أن الضباط من حملة شهادة الدبلوم، أقل من الضباط الآخرين من حملة البكالوريوس والماجستير في متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي.
4. أن فعالية اتخاذ القرارات داخل غرف العمليات المشتركة لا تتأثر باختلاف (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات العمل داخل غرف العمليات، الرتبة العسكرية، الدورات التدريبية).
5. أن الاحتلال الإسرائيلي، وإجراءاتهم داخل الأراضي الفلسطينية المحتلة، يؤثر بدرجة كبيرة، وينعكس سلباً على فعالية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة الأمنية الفلسطينية.
6. أن زيادة متابعة ضباط غرف العمليات لإعلام مواقع التواصل الاجتماعي يقابلها زيادة في فعالية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة الأمنية الفلسطينية.

## 5.7. ثانياً: التوصيات:

بناء على النتائج السابقة، يوصي الباحث بـ:

### ■ التوصيات المتعلقة بقيادة الأجهزة الأمنية:

1. الاهتمام بتعزيز إعلام التواصل الاجتماعي التابع للمؤسسة الأمنية الفلسطينية، بحيث يحظى على ثقة واستحسان الجمهور والمواطنين الفلسطينيين، لما أظهرته النتائج من دور الإعلام في إبقاء الأجهزة الأمنية على تواصل مع المجتمع الفلسطيني.
2. العمل على توعية الجمهور بطبيعة نشر الأخبار عبر مواقع التواصل الاجتماعي وخطورة تداولها دون التأكد من مصداقيتها.
3. عقد دورات تدريبية خاصة لحملة درجة الدبلوم لتعزيز مهارات التعامل مع إعلام التواصل الاجتماعي، لما أظهرته النتائج من ضعف اهتمام حملة الدبلوم بذلك.
4. العمل على إنشاء وحدات خاصة تتبع إدارياً لغرف العمليات المشتركة، تختص بمتابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي والأخبار التي يتم نشرها من خلاله لما أظهرته النتائج من وجود دور إيجابي لمتابعة إعلام التواصل الاجتماعي على فعالية القرارات.

### ■ التوصيات الخاصة بالعاملين في غرف العمليات المشتركة:

1. عقد دورات وورشات عمل لتعزيز مهارات ضباط العمليات المشتركة في تحديد وتحليل ما ينشر على اعلام مواقع التواصل الاجتماعي من حيث المصداقية وثقة المصادر لتعزيز فاعلية اتخاذ القرارات
2. التأكيد على المحافظة على مستوى عالٍ ومتقدم من متابعة وتنفيذ القرارات التي يتم اتخاذها في غرف العمليات لما أظهرته النتائج من درجة مرتفعة لذلك.

3. توجيه العاملين في غرف العمليات لإشراك أصحاب العلاقة وأطراف المشكلة في اتخاذ القرارات ووضع الحلول لما لذلك من دور في زيادة فعالية القرارات التي يتم اتخاذها.

#### ■ التوصيات الخاصة بأصحاب القرار في الحكومة الفلسطينية:

1. مخاطبة اصحاب الاختصاص القانوني و الاداري باعتماد اجراءات رقابية على ما يتم

نشره و تناقله عبر اعلام مواقع التواصل الاجتماعي لما فيه اثر كبير في تحييد الاخبار

او المعلومات المضللة لما فيه اثر كبير في فعالية اتخاذ القرار في الازمات .

2. التأكيد على السعي السياسي والدولي نحو تقييد إجراءات الاحتلال التي تحد وتعيق عمل

الأجهزة الأمنية الفلسطينية، من خلال الالتزام بتطبيق الاتفاقيات التي تم توقيعها.

#### ■ مقترحات دراسات مستقبلية:

1. عمل دراسات وأبحاث للتعرف على تأثير إجراءات الاحتلال الإسرائيلي على فعالية اتخاذ

القرارات في المؤسسة الأمنية الفلسطينية.

2. عمل دراسات وأبحاث للتعرف على قدرة المؤسسة الأمنية للتعامل مع حالات الأزمات

والطوارئ المحلي والإقليمية.

## المصادر والمراجع:

### المراجع العربية:

- إبراهيم، علي (2017) الإعلام البديل، دار المعترف للنشر والتوزيع، عمان.
- ابراهيم، علي (2018) التكامل بين الإعلام التقليدي والجديد، ط1، دار المعترف للنشر والتوزيع، عمان.
- أبو العينين، شريف (2022) دور مواقع التواصل الاجتماعي في اتجاه اتخاذ القرار بالنسبة للهيئات الرياضية، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة جامعة حلوان، العدد (95)، المجلد (1)، 388-407.
- إسماعيل، علي (2019) مواقع التواصل الاجتماعي: بين التصرفات المرفوضة والأخلاقيات المرفوضة، ط1، دار التعليم الجامعي، القاهرة، مصر.
- الأشهب، نوال (2019) اتخاذ القرارات الإدارية: أنواعها ومراحلها، دار أمجد للنشر والتوزيع عمان.
- بسيوني، احمد (2018) الاعلام الرقمي الجديد، قسم الإعلام، جامعة عين شمس الاسكندرية، مصر
- تعلق، سيد (2011) نظم دعم واتخاذ القرارات، دار الفكر، ط1، عمان، الاردن.
- الجبوري، خير الله (2021) مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في التحولات السياسية، دار أكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- الجبوري، سحر (2012) الإعلام البديل.. الواقع و الآفاق : دراسة نظرية في نماذج و أشكال الإعلام البديل، مجلة الباحث العلمي، العدد (15)، المجلد (30)، 46-60.

- الجبوري، عدنان؛ الحاكم، علي (2016) تأثير عليمة اتخاذ القرارات في الأداء المؤسسي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد (2)، المجلد (20)، 56-77.
- جلدة، سليم (2010) أساليب اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة، دار الرية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الجويلي، عزام (2015) الإعلام الاجتماعي، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الحريري، رافدة (2008) مهارات القيادة التربوية في اتخاذ القرارات الإدارية، ط1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- حسن، محمود (2021) اعتماد صانعي القرار بجمهورية مصر العربية على وسائل التواصل الاجتماعي في اتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة، مصر.
- الخالدي، إبراهيم (2012) السلوك التنظيم منحنى تطبيقي معاصر، الإعلام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- خليفة، إيهاب (2016) حروب مواقع التواصل الاجتماعي. العربي للنشر والتوزيع
- الدليمي، عبد الرازق (2015) الإعلام وإدارة الأزمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- الدليمي، عثمان (2020) مواقع التواصل الاجتماعي: نظرة عن قرب، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- رفعت، محمد (2018) الرأي العام في الواقع الافتراضي وقوة التعبئة الافتراضية، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

- الرويني، أحمد رشاد (2018) مشاركة الأفراد في وسائل الإعلام، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- زعرب، زينب (2019) دور مواقع التواصل الاجتماعي في الضغط على عملية صنع القرار في وزارة التربية والتعليم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمياط، مصر.
- الشاعر، عبد الرحمن (2018) مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان الاردن.
- شاهين، بشار (2015) الضرورة الاستراتيجية لتفعيل مجلس الأمن القومي الفلسطيني لتحقيق التنمية السياسية والإدارية، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
- صالح، غادة؛ وشبر، مثنى (2018) واقع البحوث الإعلامية العربية في مجال الإعلام الرقمي - رؤية تحليلية، الملتقى الرابع للرابطة العربية للبحث العلمي وعلوم الاتصال، الفكر الاتصالي العربي - دراسات حول الأطر المعرفية والابستمولوجية لعلوم الإعلام والاتصال، العدد السادس، أيار /2018، مستغانم الجزائر.
- عاشور، عبد الناصر؛ أحمد علي (2018) دراسة تأثير إعلام التواصل الاجتماعي على مستقبل الإعلام المطبوع،، مجلة الفنون والعلوم التطبيقية، جامعة دمياط، العدد (4)، المجلد (5)، 131-143.
- عباس، أنس (2011) إدارة الأعمال وفق منظور معاصر، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- عبد الغفار، فيصل (2015) شبكات التواصل الاجتماعي، الجنادرية للنشر والتوزيع، الاردن.

- عبد الغفار، فيصل (2015)، **شبكات التواصل الاجتماعي**، دار الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عبد الغفار، فيصل محمد (2015) **شبكات التواصل الاجتماعي**، دار الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015
- عبد الفتاح، عاصم (2019) **وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها على المجتمع**، مؤسسة الكتاب للنشر، القاهرة.
- عزت، محمد (2022) **الخطاب الدعائي الصهيوني عبر موقع تويتر أثناء الحرب الرابعة علي غزة 2021: دراسة تحليلية**، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، العدد (78)، ص ص 491-532.
- عقيلي، عمر (2013) **الإدارة المعاصرة**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- علاء الدين، نرمين (2020) **إدارة استراتيجيات تواصل المنظمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي**، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- علي، سميح (2019) **اتخاذ القرارات وعلاقتها بجودة الأداء لدى مدربي الألعاب الرياضية**، **مجلة علوم التربية الرياضية**، العدد (4)، المجلد (12)، جامعة بابل، ص ص 234-252
- العنزي، محمد (2010) **أثر الإتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- عواد، فتحي (2013) **إدارة الأعمال الحديثة بين النظرية والتطبيق**، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، الأردن.
- العوفي، أنيسة (2018) **تأثير المشاركة الإلكترونية عبر منصة تويتر في اتخاذ القرار لدى المؤسسات الحكومية العمانية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، عمان.

- عيد، منى (2019) الأخبار الزائفة على مواقع التواصل الاجتماعي حول المؤسسات الأمنية وعلاقتها باتجاهات الجمهور نحوها: دراسة ميدانية، مجلة البحوث والدراسات الإعلامية، العدد (9)، 701-738.
- غازي، خالد (2021) صحافة الخط الساخن، وكالة الصحافة العربية، مصر.
- الفضل، مؤيد (2010) المنهج الكمي في اتخاذ القرارات الإدارية المثلى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- قراقع، إلياس (2019) تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على القرارات الحكومية من وجهة نظر أعضاء مجلس النواب الثامن عشر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- اللقطة، محمد (2019) أثر تكنو استراتيجية إدارة المعلومات على عملية اتخاذ القرار في حالات الأزمات والكوارث، حالة عملية وزارة التنمية الاجتماعية، كلية العلوم في الجامعة الإسلامية بغزة.
- لونج، باول؛ وول، تيم (2017) الدراسات الإعلامية، الإعلام وأثره على الجمهور، ترجمة هدى عمر عبد الرحيم، ونرمين عادل عبد الرحمن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
- محمد، بدر الدين (2021) تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي بالسودان: دراسة ميدانية من وجهة نظر الناشطين في الحراك بولاية الخرطوم 2021 م، مجلة علوم الاتصال، جامعة أم درمان الإسلامية، العدد (3)، المجلد (6)، 37-64.
- محمود، الغني (2011) إدارة المؤسسات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

- محمود، كاميليا (2019) دور مواقع التواصل الاجتماعي في إمداد الجمهور المصري بالمعلومات: دراسة ميدانية بالتطبيق على حملة 100 مليون صحة، *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*، جامعة القاهرة، العدد (18)، 387-321
- المزين، رنا (2020) أثر المرونة الاستراتيجية على اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين
- المستريحي، علي (2020) جودة المعلومات المتداولة في وسائل التواصل الاجتماعي ومدى استجابة متخذي القرارات الحكومية في الأردن لها، *مجلة الجامعة الأمريكية للبحوث*، المجلد (6)، العدد (2)، ص ص 53-18.
- منصور، أيمن عبد الرحيم (2022) تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في بيئة العمل على أداء الموظفين، دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الجامعة الإسلامية غزة.
- موسى، شهرزاد (2010) القدرة على اتخاذ القرار وعلاقتها بمركز الضبط، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- نور الدين، فوزي (2017) تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على الثقافة السياسية: دراسة تطبيقية على عينة من تلاميذ ثانوية شكري محمد ببلدية طولقة، *مجلة المفكر*، العدد (16)، ص ص 368-345.
- وداعة الله، محمد (2020) مواقع التواصل الاجتماعي وقضايا الشباب الجامعي، ط1، دار الخليج للنشر والتوزيع، الشارقة.

## المراجع الأجنبية

Alquran, Marwan (2022) Traditional media versus social media: challenges and opportunities, traditional media 145Technium Vol. 4, No.10 pp.145–160

Omarli, S. (2017) Which factors have an impact on managerial decision-making process? An integrated framework. Essays in Economics and Business Studies, 83–93

Abdelmottlep, M, et, al (2022) Visual Analysis of Twitter Data to Support Decision-Making in Law Enforcement: An Analytical Study of COVID-19, available online at: <https://advance.sagepub.com/>

## الملاحق

ملحق رقم (1) أسماء السادة محكمين أداة الدراسة (الاستبانة)

الرقم	الاسم	التخصص	مكان العمل
1.	د. حسين عبد القادر	إدارة الأعمال	جامعة الاستقلال
2.	د. مروان علاونة	إدارة عامة	جامعة الاستقلال
3.	د. علي عيايدة	إدارة عامة	جامعة الاستقلال
4.	د. ياسر شاهين	إدارة الأعمال	جامعة فلسطين الأهلية
5.	د. حافظ عسكرة	إعلام	جامعة فلسطين الأهلية
6.	د. سليكة القاضي	إعلام	جامعة الخليل
7.	د. سعيد شاهين	إعلام	جامعة الخليل

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة الاستقلال

كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

تخصص الإدارة في الازمات

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

تحية طيبة وبعد،،،

بين أيديكم استبانة تتعلق بدراسة تهدف إلى معرفة " إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية ".

وذلك استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في كلية الدراسات العليا والبحث العلمي تخصص "الإدارة في الأزمت في جامعة الاستقلال"، لذلك نهيب بكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها، علماً أن جميع اجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولن يطلب منكم ما يشير إليكم، سيتم التعامل مع المعلومات بالسرية اللازمة.

شاكرا لكم حسن تعاونكم

إشراف:

د. ميرفت شاهين

إعداد الطالب:

علاء ابراهيم عمرو

## قائمة استقصاء المعلومات

### أولاً: البيانات الشخصية

الرجاء الإجابة على الأسئلة الآتية بوضع إشارة (/) في المربع

1. المؤهل العلمي  دبلوم  بكالوريوس  دراسات عليا
2. المسمى الوظيفي  مدير عمليات  ضابط مناوب  ضابط عمليات مركزية
3. سنوات العمل في غرف العمليات  أقل من 3 سنوات  3- أقل 7 سنوات  7 سنوات فأكثر
4. الرتبة العسكرية:  ملازم أول فما دون  نقيب- رائد  مقدم فأعلى
5. مستوى الدورات التدريبية في مجال غرف العمليات  تأسيسية  متوسطة  متقدمة
6. تطبيقات التواصل الاجتماعي التي تهتم بها  فيس بوك  انستجرام  تيليجرام  واتس اب  تيك توك  تويتر  سناب شات

### القسم الثاني:

يرجى وضع إشارة ( ✓ ) في المكان الذي تراه مناسباً

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
<b>المتغير المستقل: إعلام مواقع التواصل الاجتماعي</b>						
<b>يشير إلى اهتمام العاملين في غرف العمليات حول متابعة إعلام مواقع التواصل الاجتماعي</b>						
1.	أتابع إعلام مواقع التواصل الاجتماعي للاطلاع على القضايا ذات الشأن العام.					
2.	أتابع إعلام مواقع التواصل الاجتماعي لرصد تأثيراتها على الأداء الحكومي.					
3.	أتابع إعلام التواصل الاجتماعي من أجل متابعة التعليقات.					
4.	يساعد إعلام التواصل الاجتماعي على إثارة الرأي العام.					
5.	يسهم إعلام التواصل الاجتماعي في إثارة قضايا معينة.					
6.	يبقى إعلام التواصل الاجتماعي المؤسسة الأمنية على تواصل مع المجتمع الفلسطيني.					
7.	تهتم المؤسسة الأمنية بما ينشر في إعلام مواقع التواصل الاجتماعي.					
8.	يتميز إعلام مواقع التواصل الاجتماعي بالسرعة في نقل الأخبار.					
9.	يدعم إعلام مواقع التواصل الاجتماعي عرض الأخبار بمختلف الوسائط المتعددة.					
10.	يتيح إعلام مواقع التواصل الاجتماعي تعددية الآراء بشأن نقل الأخبار.					
11.	أعتقد أن الأجهزة الأمنية تعتمد على إعلام مواقع التواصل الاجتماعي كأداة من أدوات التحقيق والبحث في قضايا أمنية محتملة .					
12.	تتابع الأجهزة الأمنية إعلام التواصل الاجتماعي للكشف عن أنشطة مشبوهة أو تهديدات أمنية					

					13. يتم رصد التهديدات المحتملة من خلال تحليل محتوى المعلومات المنشورة على صفحات إعلامية على المنصات الاجتماعية
					14. يتم استخدام إعلام مواقع التواصل الاجتماعي كأداة للحصول على المعلومات المباشرة عن التطورات السريعة للأحداث الطارئة.
					15. يُستخدم إعلام التواصل الاجتماعي لمراقبة الاتجاهات العامة والمشاعر العامة للجمهور
					16. يعتبر إعلام مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة موثوق بها للحصول على المعلومات من الصفحات الرسمية

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الرقم	الفقرة
<b>المتغير التابع: فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية</b>						
					1.	يتم تحديد المشكلة التي تحتاج إلى قرار في غرفة العمليات تحديداً واضحاً مما يمكن من اتخاذ القرار السليم بشأنها.
					2.	تتواصل غرفة العمليات مع الأطراف المعنية بالمشكلة المتداولة على صفحات إعلام مواقع التواصل الاجتماعي أحياناً لتحديد ابعاد المشكلة
					3.	تستعين غرفة العمليات بالجهات ذات الاختصاص حول المشاكل التي يتداولها إعلام مواقع التواصل الاجتماعي لتوفير المعلومات اللازمة حول أبعاد المشكلة
					4.	تجمع غرفة العمليات المعلومات المتعلقة بالمشكلة بشكل كامل.
					5.	تحلل غرفة العمليات المعلومات المتوفرة على مواقع التواصل الاجتماعي حول المشكلة.
					6.	تشرك غرفة العمليات أصحاب الخبرة أو الاختصاص من خارج غرفة العمليات والمؤسسة الأمنية في تحديد البدائل المثلى لحل بعض المشاكل التي لا تتعلق بالأمور الأمنية .
					7.	تشرك غرفة العمليات أصحاب المشكلة في وضع بدائل وحلول لها والتي لا تتعلق بالأمور الأمنية .
					8.	توفر غرفة العمليات كافة المعلومات لبعض المشاكل للمشاركين في وضع بدائل لحلها.
					9.	تقيم غرفة العمليات البدائل المطروحة للقرار في ضوء سلبياتها وإيجابياتها.
					10.	تتأكد غرفة العمليات من أن البدائل المقترحة تلبى حاجات الأطراف المتأثرة بالقرار.
					11.	تحدد غرفة العمليات مدى توفر الإمكانيات اللازمة لتنفيذ البدائل.

					12. تختار غرفة العمليات (الحل) المناسب لضمان سير العمل وفقاً للخطة الموضوعية.
					13. تختار غرفة العمليات البديل المناسب لحل المشكلة في ضوء الإمكانيات المتاحة والذي يتوافق مع الظروف الداخلية والخارجية
					14. تختار غرفة العمليات الحل الذي يمنع تكرار المشكلة في المستقبل لفترة زمنية معقولة.
					15. تقوم غرفة العمليات بمتابعة تنفيذ القرار بشكل سليم ودقيق.
					16. تشارك غرفة العمليات جميع الأجهزة الأمنية عند تقييم فاعلية القرارات المتخذة في الغرفة.
					17. تتابع غرفة العمليات خطة تنفيذ القرار بدقة لتصحيح الأخطاء وإزالة عقبات التنفيذ اثناء التنفيذ
					18. تقوم غرف العمليات بعمل تغذية راجعه من اجل اخذ الدروس والعبر المستفادة

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرة	الرقم
<b>المعيقات التي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة الأمنية</b>						
					يتأثر اتخاذ القرارات بالتقسيمات الإدارية للمناطق الجغرافية الفلسطينية .	19.
					تؤثر الخبرات و التدريبات التي يخضع لها العاملين في غرف العمليات على جودة صنع القرارات .	20.
					يتأثر اتخاذ القرارات بقصور البيانات والمعلومات في بعض القضايا .	21.
					تتأثر جودة صنع القرارات بإجراءات الاحتلال على الارض .	22.
					يتأثر صنع القرارات بحجم الإمكانيات المتاحة.	23.
					يتأثر اتخاذ القرارات بقلّة الوقت المتاح لتنفيذ المهمة في بعض المناطق .	24.
					يتأثر اتخاذ القرارات في بعض القضايا بالرأي العام .	25.

شاكرًا لكم حسن تعاونكم

## ملحق رقم (3) كتاب تسهيل المهمة الموجه من إدارة الجامعة

كلية العلوم الإدارية والمعلوماتية  
Faculty of Administrative Sciences And Informatics



جامعة الاستقلال  
AL-ISTIQLAL UNIVERSITY

Belonging, Discipline, Excellence, Giving

انتماء... انضباط... تميز... عطاء

الثلاثاء، 23 مايو، 2023



من يهمة الأمر

الموضوع: تسهيل مهمة

تهديكم جامعة الاستقلال أطيب التحيات، وبالإشارة إلى الموضوع أعلاه، نأمل الموافقة على تسهيل مهمة الطالب (علاء إبراهيم عامر عمرو) للحصول على المعلومات اللازمة لإستكمال رسالة الماجستير الخاصة به (إعلام مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في فاعلية اتخاذ القرار بالمؤسسة الامنية الفلسطينية)، علما بأن هذه المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

وتقبلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير

د. باسم عجارمة

عميد كلية العلوم الإدارية والمعلوماتية



ملحق رقم (4) كتاب تسهيل المهمة الموجه من قيادة القوات الأمنية

State of Palestine

National Security Forces Command  
Planning Division

الرقم: ص ٩ / ١٥١٦٦  
التاريخ: 2023/07/23



دولة فلسطين

قيادة قوات الأمن الوطني

شعبة التخطيط

سيادة العميد/أمين فوالحه ،، حفظه الله

نائب قائد قوات الأمن الوطني

تحية الوطن ،،

الموضوع: دراسة الطالب علاء ابراهيم عمرو

من مرتبات قوات الأمن الوطني/فريق التفاوض-جامعة الاستقلال.

تهديكم شعبة التخطيط أطيب التحيات، بالإشارة للموضوع أعلاه ورداً على الكتاب الوارد لدينا حول دراسة الطالب المذكور أعلاه والملتحق ببرنامج الدراسات العليا جامعة الاستقلال.

ملاحظاتنا:

1- لا يوجد أي ملاحظات أمنية خاصة بالاستبيان أو ما يتعارض ويضر بمصلحة القوات في كافة بنود وفقرات الاستبانة المرفقة .

2- يمثل البحث دراسة علمية وأكاديمية يمكن الاستفادة من نتائجها العلمية للباحثين .

3- تم أخذ تعهد من الضابط المذكور بضرورة تسليم نسخة عن البيانات التي سيتم جمعها من قبل العاملين في غرف العمليات وذلك لمراجعتها قبل تسليم الرسالة.

العمليات المركزية المشتركة

02-08-2023

وإرد: 19/620

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

عقيد دكتور/ صالح ابو عمرة

مدير شعبة التخطيط



2023/07/23

- مع الموافقة .  
ب. ب. ب.