الجامعة العربية الأمريكية

كلية الدراسات العليا

دور النشاطات والاتصالات للعلاقات العامة بجهاز الشرطة الفلسطيني في توعية النساء بالتعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني

إعداد

حنين أحمد إبراهيم خليل

إشراف

د. غسان نمر

تم تقديم هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في تخصص

علاقات عامة معاصرة

أكتوبر / 2023

© الجامعة العربية الأمريكية – 2023. جميع حقوق الطبع محفوظة .

إجازة الرسالة

دور النشاطات والاتصالات للعلاقات العامة بجهاز الشرطة الفلسطيني في توعية النساء بالتعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني

إعداد

حنين أحمد إبراهيم خليل

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ: 2023/10/12 وأجيزت.

أعضاء لجنة المناقشة:		التوقيع
1. د. غسان نمر	مشرفاً ورئيساً	.....
2. د. شادي أبو عياش	ممتحناً داخلياً	.....
3. د. محمد أبو الرب	ممتحناً خارجياً	.....

الإقرار

أقر بأن ما اشتملت عليه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة علمية أو بحث لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب: حنين أحمد إبراهيم خليل

الرقم الجامعي: 202011685

التوقيع: حنين أحمد

التاريخ: 2024/09/26

الإهداء

اهدي هذا العمل والجهد إلى من قال الله تعالى فيهما

﴿وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾ (الإسراء، 24)

إلى والدي ووالدتي أطال الله بقائهما

إلى زوجي الذي ساندني ويسر لي الصعاب.

إلى جميلتي ليليان الصغيرة الحبيبة

إلى أساتذتي واهل الفضل الذين غمروني بالتقدير والنصيحة والتوجيه والإرشاد.

إلى كل هؤلاء اهديهم هذا العمل المتواضع

سائلة الله العلي القدير أن ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه.

الشكر والتقدير

الحمد لله العلي القدير الذي منّ علينا بفضله ونعمه التي لا تحصى، وأغدق علينا برزقه الذي لا يفنى، وأنار دروبنا بالعلم والخير، فله الحمد وله الشكر والثناء.

لله الحمد أن وفقني وألهمني الصبر على المشاق التي واجهت لإنجاز هذا العمل.

أتقدم بكل تواضع بالشكر والانحناء لأستاذي المشرف على رسالتي الأستاذ الدكتور غسان نمر على جهوده المتواصلة لإنجاز هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر الجزيل الى لجنه المناقشة التي أبدت رؤيتها العلمية ليتميز هذا العمل.

والشكر موصول إلى هذا الصرح العلمي الكبير الجامعة العربية الأمريكية ممثله برئيسها ومجلس أمنائها وموظفيها وهيئاتها التدريسية على إتاحة الفرصة للطالب الفلسطيني للوصول إلى أعلى مستويات التقدم من خلال جهودهم وعطائهم المستمر.

وجزيل الشكر لكل من ساعدني في إخراج هذا العمل إلى حيز الوجود والوصول به إلى درجة من الرضا والقبول.

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور النشاطات والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية والمتعلقة بعمليات: التوعية، التشريع، والتتبع، في مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمراحل نموذج Jackson والمتمثل في مراحل: بناء الوعي، تطوير الاستعداد الكامن، مرحلة إطلاق الحدث، ومرحلة السلوكيات الوسيطة.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في إجراءاتها، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في إدارة العلاقات العامة وفي وحدة الجرائم الإلكترونية ووحدة حماية الأسرة في جهاز الشرطة الفلسطينية، إضافة إلى مؤسسات المجتمع المدني وفتيات وسيدات من محافظة رام الله والبيرة في الضفة الغربية، وبلغ حجم المجتمع (357) شخصاً، وتم اختيار عينة عشوائية ميسرة بلغ حجمها (185) شخصاً، تم استرجاع (142) استبانة منهم بنسبة استجابة بلغت (77.0%).

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة إيجابية وطردية بين النشاطات والاتصالات التي تقوم بها الشرطة الفلسطينية في مجالات التوعية والتشريع والتتبع، وبين مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمراحل Jackson، وأيضاً أن ما تقوم به الشرطة الفلسطينية من نشاطات واتصالات في المجالات الثلاث مجتمعة تفسر ما نسبته (49.3%) من التباين الحاصل في مستوى وعي النساء لكيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني، كما أظهرت النتائج أن مدى فعالية النشاطات والاتصالات التي تقوم بها الشرطة الفلسطينية في هذه المجالات كانت مرتفعة بدرجة نسبية بلغت (71.4%)، فيما بينت أن مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني جاء في أدنى مستويات الدرجة المرتفعة بدرجة بلغت نسبتها (69.4%).

قدمت الدراسة عدة توصيات، أهمها: استمرار الشرطة الفلسطينية ومن خلال العلاقات العامة بالتركيز على التوعية كأهم العمليات التي تؤدي إلى رفع مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني، وأن تقوم شركات الاتصالات

بإجراء حملات توعية لزيادة مستوى وعي النساء بكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني بشكل منتظم ودوري، وتقديم النصائح الفنية والتقنية التي تحميهن خلال استخدام خدمات هذه الشركات.

الكلمات المفتاحية: التوعية، التشريع، التتبع، نموذج Jackson، العلاقات العامة، الشرطة الفلسطينية.

فهرس المحتويات

إجازة الرسالة.....أ
الإقرار.....ب
الإهداء..... ج
الشكر والتقدير .....د
الملخص ..... ه
فهرس المحتويات .....ز
فهرس الجداول..... ي
فهرس الأشكال.....ن
فهرس الملحقات.....س
الفصل الأول: خلفية الدراسة 1
1.1 المقدمة 1
1.2 مشكلة الدراسة 4
1.3 أسئلة الدراسة.....5
1.4 أهداف الدراسة 5
1.5 فرضيات الدراسة.....6
1.6 أهمية الدراسة 7
1.7 حدود الدراسة 8
1.8 مصطلحات الدراسة 9
1.9 هيكلية الدراسة 10
1.10 الدراسات السابقة 11
1.10.1 الدراسات السابقة العربية..... 11
1.10.2 الدراسات السابقة الأجنبية..... 18
1.10.3 التعقيب على الدراسات السابقة 22
1.10.4 الفجوة البحثية..... 24
1.11 نموذج الدراسة 26
الفصل الثاني..... 27
2.1 التقديم 27
2.2 مدخل إلى العلاقات العامة 27
2.3 العلاقات العامة..... 28
2.4 أهمية العلاقات العامة..... 30
2.5 الهدف من العلاقات العامة..... 32
2.6 العلاقات العامة والاتصال 34
2.6.1 الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة 34
2.6.2 الاتصال الإقناعي..... 36
2.6.3 نظرية التاءات الثلاث..... 36

2.6.4 نموذج باتريك جاكسون 37
2.7 الابتزاز الإلكتروني..... 42
2.7.1 أشكال وصور الابتزاز الإلكتروني 43
2.7.2 أسباب ودوافع الابتزاز الإلكتروني 44
2.8 المرأة الفلسطينية والابتزاز الإلكتروني..... 44
الفصل الثالث 46
3.1 المقدمة..... 46
3.2 منهجية الدراسة..... 46
3.3 أدوات جمع البيانات 47
3.3.1 التحقق من صدق الاستبانة..... 49
3.3.2 ثبات استبانة الدراسة..... 50
3.4 مجتمع الدراسة وعينتها..... 51
3.4.1 خصائص عينة الدراسة..... 52
3.5 معيار تصحيح النتائج..... 53
الفصل الرابع 55
4.1 مقدمة 55
4.2 نتائج الإجابة عن أسئلة الدراسة..... 55
4.2.1 نتائج إجابة السؤال الأول للدراسة..... 55
4.2.2 نتائج إجابة السؤال الثاني للدراسة..... 65
4.2.3 نتائج إجابة السؤال الثالث للدراسة..... 66
4.2.4 نتائج إجابة السؤال الرابع للدراسة:..... 79
4.3 نتائج اختبار فرضيات الدراسة..... 80
4.3.1 اختبار الفرضية البحثية الأولى..... 80
4.3.2 اختبار الفرضية البحثية الثانية..... 86
4.3.3 اختبار الفرضية البحثية الثالثة..... 97
الفصل الخامس..... 109
5.1 المقدمة..... 109
5.2 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة..... 109
5.2.1 نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى 109
5.2.2 نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية 111
5.2.3 نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة 113
5.3 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة 114
5.3.1 نتائج الإجابة على السؤال الأول..... 114
5.3.2 نتائج الإجابة على السؤال الثاني..... 116
5.3.3 نتائج الإجابة على السؤال الثالث 116
5.3.4 نتائج الإجابة على السؤال الرابع 118
5.4 الاستنتاجات 119

5.5 التوصيات 122
قائمة المصادر والمراجع 123
الملحقات 136
Abstract 144

فهرس الجداول

جدول 3.1: توزيع فقرات الاستبانة على المحاور والأبعاد 48

جدول 3.2: نتائج اختبار الصدق الاحصائي لاستبانة الدراسة 49

جدول 3.3: نتائج اختبار ثبات استبانة الدراسة حسب معامل Cronbach Alpha 50

جدول 3.4: حجم مجمع الدراسة وفقاً لبيانات تم الحصول عليها من الشرطة الفلسطينية 52

جدول 3.5: خصائص عينة الدراسة وفقاً للاستبانات المستردة 52

جدول 3.6 : معيار تصحيح النتائج..... 54

جدول 4.1: بيانات الإحصاء الوصفي لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني 56

جدول 4.2: بيانات الإحصاء الوصفي لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتشريع والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني 60

جدول 4.3: بيانات الإحصاء الوصفي لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني 62

جدول 4.4: بيانات الإحصاء الوصفي لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـــ (التوعية، التشريع، والتتبع) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني 64

جدول 4.5: بيانات الإحصاء الوصفي لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة بناء الوعي 67

جدول 4.6: بيانات الإحصاء الوصفي لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة تطوير الاستعداد الكامن 70

جدول 4.7: بيانات الإحصاء الوصفي لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة إطلاق الحدث 73

جدول 4.8: بيانات الإحصاء الوصفي لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك) 75

جدول 4.9: بيانات الإحصاء الوصفي لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لنموذج جاكسون..... 78

جدول 4.10: نتائج اختبار الارتباط Pearson للعلاقة بين المتغيرات 81

جدول 4.11: نموذج الانحدار المعياري بين متغيرات الدراسة الكلية..... 82

جدول 4.12: نموذج الانحدار المعياري بين متغيرات الدراسة الكلية..... 84

جدول 4.13: نتائج اختبار Independent Sample T-test للفروق في المتغير المستقل تعزى للنوع الاجتماعي 87

جدول 4.14 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مدى فعالية النشاطات والاتصالات تعزى للمؤهل العلمي..... 88

جدول 4.15: نتائج اختبار Scheffe لمصادر الفروق حول المتغير المستقل والتي تعزى للمؤهل العلمي 89

جدول 4.16 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مدى فعالية النشاطات والاتصالات تعزى للفئة العمرية..... 90

جدول 4.17: نتائج اختبار Scheffe لمصادر الفروق حول المتغير المستقل والتي تعزى للفئة العمرية..... 92

جدول 4.18 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مدى فعالية النشاطات والاتصالات تعزى لسنوات الخبرة 93

جدول 4.19: مقارنة المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حول مدى فعالية الأنشطة والاتصالات تعزى لسنوات الخبرة 94

جدول 4.20 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مدى فعالية النشاطات والاتصالات تعزى لمكان العمل 95

جدول 4.21: نتائج اختبار Scheffe لمصادر الفروق حول المتغير المستقل والتي تعزى لمكان العمل 96

جدول 4.22: نتائج اختبار Independent Sample T-test للفروق في المتغير التابع تعزى للنوع الاجتماعي 97

جدول 4.23 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مستوى الوعي لدى النساء للتعامل مع الظاهرة وفقاً للمؤهل العلمي 99

جدول 4.24: نتائج اختبار Scheffe لمصادر الفروق حول المتغير التابع والتي تعزى للمؤهل العلمي 100

جدول 4.25 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مستوى الوعي لدى النساء للتعامل مع الظاهرة وفقاً للفئة العمرية 101

جدول 4.26: نتائج اختبار Scheffe لمصادر الفروق حول المتغير التابع والتي تعزى للفئة العمرية 102

جدول 4.27 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مستوى الوعي لدى النساء للتعامل مع الظاهرة وفقاً لسنوات الخبرة 103

جدول 4.28: مقارنة المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حول مستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني تعزى لسنوات الخبرة 105

جدول 4.29 : نتائج اختبار التباين الأحـــادي للفـــروق فـــي مســـتوى الـــوعي لـــدى النســـاء للتعامل مع الظاهرة وفقاً لمكان العمل 106

جدول 4.30: نتائج اختبار Scheffe لمصادر الفروق حـــول المتغيـــر التـــابع والتـــي تعـــزى لمكان العمل 107

فهرس الأشكال

شكل1 : نموذج الدراسة 26

شكل 2: نموذج باتريك جاكسون 39

فهرس الملحقات

ملحق 1: أداة الدراسة في شكلها النهائي 136

ملحق 2: قائمة الأساتذة محكمي استبانة الدراسة 142

ملحق 3: تفسير معاملات الارتباط 143

الفصل الأول: خلفية الدراسة

1.1 المقدمة

اصبح للتكنولوجيا اليوم أبوابا خلفية وعالم خفي، تقع فيه الجريمة، وهو ما أوجد ما صار يعرف بالجريمة الإلكترونية المنظمة، تختار ضحاياها بعناية، وتعمد إلى ارتكاب كل ما هو غير مشروع أخلاقا أو عرفاً أو قانوناً، فانتقلت تجارة البشر إلى هذا العالم الافتراضي، وانتقلت جرائم السرقة والابتزاز وحتى الاختطاف وتجارة الأعضاء، فأصبح ما كان يعرف بالعالم الافتراضي مكملاً وجزءاً لا يتجزأ من العالم الواقعي، وهو الأمر الذي فرض تحدياً أمام الأجهزة الشرطية والتي تقع على عاتقها مسؤولية أمن المجتمع والأفراد وتحصينهم ضد كل ما يمكن أن يقع عليهم من أخطار، وهو ما دفع الكثير من دول العالم إلى محاربة الجرائم الإلكترونية والتحذير من وقوعها وتتبعها، لما لحدوثها من آثار سلبية على المجتمع والفرد وبالتالي تتصل بشكل غير مباشر بالأمن القومي والبنية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع ككل.

شكلت التطبيقات الحديثة ووسائل التواصل الاجتماعي الآتية من التقدم التكنولوجي والاتصالي الكبير، مسرحاً جديداً للعديد من الممارسات السلبية والإجرامية المستحدثة، والتي لم تعهدها المجتمعات وخاصة العربية منها سابقاً، وتفوقت هذه الممارسات والجرائم بامتلاكها للأدوات السريعة والمختلفة والتي تعتمد على سرعة التكنولوجيا وتقدمها، فأصبح بإمكان فاعليها تنفيذها باي مكان في العالم دون التعرف عليه بسهولة ويسر، أو دون القدرة على ملاحقته بالطرق التقليدية (Chiang & Gozali, 2019:20)

الابتزاز الإلكتروني، هو أحد القضايا السلبية التي أفرزتها التكنولوجيا والتطور السريع للاتصالات، وبدأت هذه الظاهرة بالانتشار بشكل ملحوظ وسريع، وباتت تشكل تهديداً خطيراً على المجتمعات وعلى السلم الأهلي، وأصبحت تهديداً مباشراً لفئة محددة في المجتمع وهي النساء والفتيات، نتيجة لازدياد مستويات الجرائم المتعلقة بالتحرش الجنسي والابتزاز الإلكتروني والمراقبة والتجسس على الهواتف واختراق الحسابات ومصادرة ما تحتويه من ملفات وصور وفيديوهات خاصة كمواد للابتزاز والتهديد، وهو ما أكدته الكثير من الدراسات والبحوث في هذا المجال، ومنها دراسة وسار

(2021) التي أظهرت في نتائجها أن المرأة تتعرض للعنف الرقمي بكافة أشكاله يومياً، من خلال عدة ممارسات جرمية مثل اختراق الحسابات الشخصية وانتحال الهوية ومحاولة الحصول على الصور والملفات الشخصية التي يمكن استخدامها بغرض الابتزاز، وكذلك دراسة إبراهيم (2021) والتي جاءت لتناقش التغيرات الاجتماعية التي صاحبت ظهور الوسائل الاتصالية الحديثة بالتركيز على ظاهرة الابتزاز الإلكتروني في سلطنة عمان، والتي أكدت في نتائجها أن زيادة عدد مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي في السلطنة تحديدا في العام 2019 أدى إلى ارتفاع نسبة جرائم الابتزاز الإلكتروني في ذلك العام.

ظهرت الكثير من النظريات التي ناقشت معطيات تعديل السلوك وتطويره للإسهام في الحد من مخاطر هذه الجرائم والظواهر السلبية، وتطوير السلوك المفضل للتعامل معها، ومن هذه النظريات نظرية التاءات الثلاثة والتي ترتكز على أن الاتصال الإقناعي والتأثير في السلوك يتم من خلال ثلاث مراحل أساسية، وهي التوعية، التشريع، والتتبع، وكان أبرز المؤطرين لهذه النظرية ميشال لوند (ختاتنة وأبو سعد، 2010)، بالإضافة إلى هذه النظرية نجد نموذج باتريك جاكسون وهو أحد نماذج العلاقات العامة، ووفقاً لجاكسون، فإن عملية تغيير سلوك الجمهور تتم في خمس خطوات هي بناء الوعي، تطوير الاستعداد الكامن، إطلاق الحدث، والسلوكيات الوسيطة، وتغيير السلوك (Kuchta, 2016).

في الواقع الفلسطيني، نجد بأن المجتمع الفلسطيني كغيره من المجتمعات، تأثر بالتكنولوجيا والظواهر السلبية التي أفرزتها التطورات والتغييرات التكنولوجية والاتصالية، فوفقاً لبيانات الشرطة الفلسطينية ومن خلال وحدة الجرائم الإلكترونية فيها، تم تقديم (2720) شكوى مسجلة للعام 2020 منذ بدايته وحتى نهايته، وهذه الشكاوى جميعها تُبلغ عن جرائم إلكترونية، كما سجلت نسب الجرائم الإلكترونية في محافظات الضفة الغربية للعام 2020 ارتفاعاً بنسبة (11.2%) عن العام 2019، والذي تم تسجيل (2420) شكوى ضد جرائم إلكترونية فيه فقط، ووفقاً للإحصاءات فإن نسبة من تقدموا بهذه الشكاوى من الذكور بلغت (51%) فيما كانت نسبة الإناث

ممن تقدمن بشكاوى ضد جرائم إلكترونية في العام المذكور (42%)، فيما كانت النسبة للقضايا المشتركة (7%)، وكان من أبرز أنواع هذه القضايا والشكاوى في المرتبة الأولى قضايا التهديد والتي شكلت نسبتها (24.7%) من هذه القضايا، وفي المرتبة الثانية قضايا القرصنة والتي شكلت (19.6%)، وفي المرتبة الثالثة جاءت قضايا الابتزاز الإلكتروني والتي بلغت نسبتها في العام 2020 (17.1%)، علماً بأن نسبة الإنجاز لكافة القضايا للعام 2020 بلغت (59%)، ووفقاً لهذه الأرقام فإننا نلاحظ تزايداً يعد يكون أشبه بعلاقة طردية بين تطور التكنولوجيا وازدياد عدد مستخدميها وبين ازدياد نسب الجرائم الإلكترونية، ناهيك عن الشك بوجود أرقام أخرى لجرائم إلكترونية تقع دون الإبلاغ عنها ويتم حلها بطرق ثانوية بعيداً عن الشرطة أو بالصمت من قبل الضحايا (الشرطة الفلسطينية، 2021).

إن انتشار الجرائم الإلكترونية بشكل عام في الأراضي الفلسطيني، حدا بالسلطة الوطنية الفلسطينية إلى إصدار قرار رئاسي له قوة القانون بشأن الجرائم الإلكترونية، لتجريم كل من يفعل فعلاً يندرج تحت المواد الموضوعة في هذا القرار، إضافة إلى فرض عقوبات تصل إلى السجن ودفع الغرامات الباهظة، كما أنشأ هذا القرار في المادة (3) وحدة متخصصة في جهاز الشرطة وقوى الأمن من مأموري الضبط القضائي تسمى "وحدة الجرائم الإلكترونية" تتولى النيابة العامة الإشراف القضائي عليها، ورغم أن هذا القرار بقانون لا يعطي تعريفاً محدداً للجريمة الإلكترونية في فلسطين، إلا أنه يذكر الأفعال التي من شأنها أن ترتبط بالتكنولوجيا والتي يعد فعلها عملاً غير مشروع يعاقب عليه ، كالسرقة والابتزاز والتهديد وغيرها من الجرائم التي تستخدم التكنولوجيا في حدوثها (الوقائع الفلسطينية، 2018).

في الوقت الذي تتزايد فيه الجريمة الإلكترونية بشكل عام، وقضية الابتزاز الإلكتروني خاصة في المجتمع الفلسطيني، ورغم جهود جهاز الشرطة الفلسطيني في محاربة كافة أنواع الجرائم، إلا أن التوعية ودور العلاقات العامة في هذا الجهاز لا بد وأن يكون ظاهراً وذا أثر كبير في جهود مكافحة هذه الجريمة، وهو ما خلق فجوة بحثية في الدراسات الفلسطينية المحلية ذات العلاقة بهذه الإشكالية، إضافة إلى أن الدراسة الحالية

ستأتي مرتكزة على إحدى أشهر النظريات في مجال الاتصال الإقناعي، وهي نظرية التاءات الثلاث لميشال ليوند، وهو أمر تم اعتماده في جزء قليل من الدراسات السابقة التي تناولتها الباحثة كدراسة مطلق (2021)، إضافة إلى الاعتماد على ركائز هذه النظرية بالتطبيق على نموذج من نماذج العلاقات العامة المرتكزة على تغيير السلوك وهو نموذج باترك جاكسون، من خلال تسليط الضوء في هذه الدراسة على دور العلاقات العامة وأنشطتها في تعديل السلوكيات من خلال الدور الكبير على عاتق العلاقات العامة الشرطية في توعية الجمهور وخاصة النساء بمخاطر جريمة الابتزاز الإلكتروني، وفقاً للنظرية والنموذج المذكورين.

1.2 مشكلة الدراسة

تبرز قضية الابتزاز الإلكتروني كإحدى القضايا المهمة التي تهدد المجتمعات بشكل عام، والمجتمع الفلسطيني رغم تماسكه الاجتماعي والثقافي والوطني، إلا أنه عرضة كغيره من المجتمعات لتهديدات كثيرة وسلبيات نتجت عن التطور التكنولوجي والاتصالي الكبير في الآونة الأخيرة والتي من ضمنها ظاهرة الابتزاز الإلكتروني خاصة التي تستهدف الفتيات والنساء في هذا المجتمع.

وأمام هذا التهديد، فهناك مسؤولية كبيرة تقع على عاتق السلطة الوطنية الفلسطينية وعلى المجتمع الفلسطيني ككل، لأجل حماية وصون المجتمع الفلسطيني من التهديدات كافة، ومن التهديدات والظواهر السلبية الناجمة عن استخدام التكنولوجيا وتقنيات الاتصالات المتطورة خاصة، وهو ما حدا على المستوى الرسمي، برئاسة السلطة الوطنية الفلسطينية إلى تبني قرار بقوة القانون بشأن هذه القضايا والجرائم (الوقائع الفلسطينية، 2018)، إضافة إلى المسؤولية الواقعة على عاتق الأجهزة الأمنية الفلسطينية وخاصة جهاز الشرطة الفلسطيني نحو مواجهة هذه الظواهر وآثارها والحد منها، إلا أن هذه الجهود والمسؤوليات لا بد وأن تكون مدعومة بعمل يسبقها يتمثل في تفاعل الجمهور الفلسطيني وخاصة فئة النساء والفتيات واللواتي يشكلن الفئة الأكبر استهدافاً خاصة في قضية الابتزاز الإلكتروني، وتوعيتهن لهذه الظواهر وكيفية التعامل معها، الأمر الذي يجعلنا نبحث في دور ارتكاز الشرطة الفلسطينية في أنشطتها

واتصالاتها على نظرية التاءات الثلاثة للتأثير على وعي النساء للتعامل مع هذه القضية ارتكازاً على ما جاء به نموذج بات جاكسون.

1.3 أسئلة الدراسة

بناءً على المشكلة البحثية، فإن السؤال الرئيس للدراسة يتمثل في:

إلى أي مدى نجحت النشاطات والاتصالات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة والإعلام لدى الشرطة الفلسطينية في توعية النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني؟

كما تطرح الدراسة عدة أسئلة وهي:

1. ما مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـ (التوعية، التشريع، والتتبع) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني؟
2. ما مستوى انعكاس النشاطات والاتصالات المتعلقة بـ (التوعية، التشريع، والتتبع) التي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في تعزيز إدارة خصوصية الاتصال لدى النساء؟
3. ما مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث (مرحلة بناء الوعي، مرحلة تطوير الاستعداد الكامن، التجاوب مع حدث الإطلاق، السلوكيات الوسيطة، وتغير السلوك) اعتماداً على نموذج جاكسون؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في توعية النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني؟

1.4 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي يتمثل في التعرف على نجاعة دور النشاطات والاتصالات للعلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في توعية النساء لكيفية

التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني، ولتحقيق هذا الهدف لا بد من تحقيق عدة أهداف فرعية، وهي:

1. التعرف على فعالية النشاطات والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث (التوعية، التشريع، والتتبع).
2. التعرف على انعكاس النشاطات والاتصالات المتعلقة بـــ (التوعية، التشريع، والتتبع) التي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في تعزيز إدارة خصوصية الاتصال لدى النساء؟
3. معرفة مستوى وعي النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث (بناء الوعي، تغيير السلوك، تطوير الاستعداد الكامن، حديث بدء التشغيل، والسلوكيات الوسيطة) وفقاً لنموذج جاكسون.
4. التعرف على أبرز التحديات التي تواجه العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في توعية النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني.
5. تطبيق ما تحصلت عليه الباحثة من علم خلال دراسة الماجستير لنظريات الاتصال ومدى تطبيق جهاز الشرطة للمفاهيم والتطبيقات العلمية في عملهم.

1.5 فرضيات الدراسة

تقوم الدراسة على عدة فرضيات وهي:

الفرضية الأولى H_11: هناك دور كبير للنشاطات والاتصالات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة من حيث (التوعية، التشريع، والتتبع) في توعية النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني في مراحل: بناء الوعي، تطوير الاستعداد الكامن، التجاوب مع حدث الإطلاق، السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك).

الفرضية الثانية H_12: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـــ (التتبع، التشريع، والتوعية) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز

الإلكتروني، تعزى للعوامل الديمغرافية لعينة الدراسة والمتمثلة بـــ: النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، مكان العمل.

الفرضية الثالثة H_13: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمراحل: بناء الوعي، تطوير الاستعداد الكامن، التجاوب مع حدث الإطلاق، السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)، تعزى للعوامل الديمغرافية لعينة الدراسة والمتمثلة بـــ: النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، مكان العمل.

1.6 أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من خلال أهمية الموضوع الذي تقوم بطرحه ومناقشته، وهي أهمية يمكن الإشارة إليها من منطلقين:

الأهمية العملية:

كون هذه الدراسة تسلط الضوء على قضية أصبحت مدار اهتمام المجتمع الفلسطيني، وهي قضية تعتبر جريمة تهدد سلامة المجتمع وخاصة فئة النساء والفتيات فيه، وهي الفئة التي تعاني بالأصل من حالات العنف الأسري والاجتماعي، الأمر الذي يجعل قضية الابتزاز الإلكتروني مصدراً جديداً يهدد هذه الفئة.

إضافة إلى أن هذه الدراسة تتطرق إلى النشاطات والاتصالات الفعالة التي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني، والتي من شأنها أن تقدم الآليات الفضلى لكيفية تعامل النساء والمجتمع ككل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني، وبناء الوعي اللازم لمواجهة مخاطر هذه القضية على المجتمع الفلسطيني.

الأهمية العلمية:

تمثل الدراسة إضافة جديدة إلى الدراسات الفلسطينية التي تتناول دور العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني بالبحث والدراسة، وخاصة تلك المتعلقة بانعكاسات دور

العلاقات العامة في مكافحة الجريمة بشتى أنواعها وخاصة الجرائم المستحدثة والتي تعتمد في حدوثها على وسائل وتقنيات وتكنولوجيا حديثة.

1.7 حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في:

- **الحدود الزمانية:** نظرا لوجود تزايد في عدد القضايا المسجلة ضمن الجرائم الإلكترونية ومن أجل التمكن من حصر عينة الدراسة بشكل دقيق فان الحدود الزمانية لهذا البحث امتدت من العام 2022 وحتى نهاية العام 2023.
- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة في محافظة رام الله والبيرة، من خلال دور العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني والعلاقات التشاركية مع مؤسسة المحافظة، والوزارات الفلسطينية ذات الاختصاص، وتحديداً وزارة المرأة الفلسطينية ووزارة التنمية الاجتماعية ووزارة الإعلام، إضافة إلى المؤسسات التي تعمل في مجال المرأة والعمل النسوي في المحافظة.
- **الحدود البشرية:** تمثل مجتمع الدراسة من العاملين في دوائر العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني، إضافة إلى العاملين في المؤسسات الشريكة والمتمثلة في مؤسسة المحافظة ووزارة شؤون المرأة ووزارة التنمية الاجتماعية ووزارة الإعلام والمؤسسات المجتمعية التي تعمل في مجال المرأة والعمل النسوي.
- **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة دور النشاطات والاتصالات للعلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في توعية النساء لكيفية التعامل مع قضية الابتزاز الإلكتروني، وذلك من خلال الاستناد إلى إحدى نظريات الاتصال الإقناعي وهي نظرية التاءات الثلاث ونموذج تيم جاكسون للاتصال الإقناعي.

1.8 مصطلحات الدراسة

العلاقات العامة: وظيفة إدارية دائمة ومنظمة تحاول المنظمة العامة أو الخاصة من خلالها تحقيق التفاهم والتأييد والمشاركة مع من تتعامل معهم أو من يمكن أن تتعامل معهم، من خلال تقييم الرأي العام المتعلق بها لأجل ربطها بسياساتها وإجراءاتها قدر الإمكان ومن أجل تحقيق تعاون مثمر، وأن تصل عن طريق تطبيقها لبرامج الإعلام الشامل إلى تعاون فعال يؤدي إلى تحقيق المصالح المشتركة (الزعبي، 2019، ص 25).

الاتصال: عملية ديناميكية يبدأها شخص أو عدة أشخاص، من خلال نقل رسالة تحمل معلومات أو آراء أو اتجاهات أو مشاعر إلى الآخرين، لغاية تحقيق هدفٍ ما، من خلال الاعتماد على الرموز اللفظية وغير اللفظية لتحقيق الاستجابة (زايدي وساسي، 2015).

الابتزاز: هو تهديد بكشف معلومات متعلقة بشخص معين، أو فعل شيء لتدمير الشخص المهدد، بحيث إن لم يقم الشخص المهدد بالاستجابة لطلبات من يقوم بتهديده، فإن من يفعل فعل الابتزاز سيقوم بنشر المعلومات التي تكون عادة معلومات محرجة أو ذات طبيعة مدمرة اجتماعيا (الخالدي، 2020، 2056).

الابتزاز الإلكتروني: الحصول على وثائق وصور وبيانات ومعلومات عن الضحية بالاعتماد على الوسائل الإلكترونية، أو تهديد الضحية بالتشهير بمعلومات ووثائق خاصة به من خلال أساليب تعتمد على التكنولوجيا بهدف تحقيق أغراض يسعى إليها المبتز (شاطر، 2020).

الجريمة الإلكترونية: "أي مخالفة ترتكب ضد أفراد أو جماعات بدافع جرمي ونية الإساءة المادية أو المعنوية سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وأن يتم ذلك باستخدام وسائل الاتصالات الحديثة مثل الإنترنت" (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2013)

التوعية: عملية تستهدف نشر الحقائق والمعلومات والمعارف الصحيحة بهدف تغيير أو تعديل أو تثبيت سلوك الفرد نحو ظاهرة من الظواهر، ومن ثم مساعدته على

التفاعل معها بكل موضوعية ونزاهة، كما توجه الأفراد إلى أنسب أساليب الوقاية من المخاطر والمشكلات المحيطة بهم للتقليل من آثارها السلبية المحتملة" (شكركر، 2019، ص 125).

1.9 هيكلية الدراسة

تنقسم الدراسة إلى عدة فصول كما يلي:

الفصل الأول: ويغطي هذا الفصل إشكالية الدراسة وخلفيتها من خلال المقدمة العامة للدراسة، إشكالية الدراسة وأهميتها، أهداف الدراسة وتساؤلاتها، الفرضيات البحثية للدراسة، حدود الدراسة، النموذج البحثي ومتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

الفصل الثاني: وفي هذا الفصل ستقوم الباحثة باستعراض متغيرات الدراسة وموضوعها من خلال ربطها بالأدب النظري والدراسات السابقة والنظريات التي تنولت مواضيعها، حيث سيتم تسليط الضوء على العلاقات العامة كمفهوم ونظريات العلاقات العامة وأنشطتها الاتصالية، كما سيتم تسليط الضوء على قضايا الابتزاز الإلكتروني بشكل عام من حيث المفهوم وأركان هذه القضية ودوافعها وأساليبها، كما سيتم التطرق في هذا الفصل إلى طرق وتحديات توعية النساء لكيفية التعامل مع هذه القضايا.

الفصل الثالث: وفي هذا الفصل، ستقوم الباحثة باستعراض منهجية البحث والطرق البحثية التي تم الاعتماد عليها في إجراءات الدراسة، إضافة إلى استعراض مجتمع وعينة الدراسة وأسلوب اختيار العينة، والأدوات المستخدمة لجمع البيانات من عينة الدراسة، بالإضافة إلى تحديد آليات التحليل الكمية والنوعية لبيانات الدراسة.

الفصل الرابع: وفي سياق هذا الفصل، ستقوم الباحثة باستعراض أسئلة الدراسة وإجابتها من خلال الطرق البحثية وآليات التحليل الكمي والنوعي، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات وتحليل نتائجها ومناقشها ومقارنتها بالدراسات السابقة.

الفصل الخامس: يتضمن هذا الفصل تلخيصاً من الباحثة لأبرز النتائج التي توصلت إليها في إجابة الأسئلة واختبار الفرضيات البحثية، إضافة إلى مناقشة النتائج والخروج

باستنتاجات يمكن الاستفادة منها في وضع واقتراح توصيات قابلة للتطبيق وتساهم في إيجاد حلول واقعية للإشكاليات البحثية التي طرحتها الدراسة.

1.10 الدراسات السابقة

نتناول بالتحليل هنا عدداً من الدراسات السابقة التي أجريت حول متغيرات وموضوع الدراسة الحالية، حيث تم ترتيب هذه الدراسات وفقاً لارتباطها بموضوع الدراسة، إضافة إلى تقسيمها إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية كما يلي:

1.10.1 الدراسات السابقة العربية

دراسة إبراهيم والبطاشي (2021) والتي كانت بعنوان تكنولوجيا الإعلام الرقمي والتغيير الاجتماعي: دراسة ظاهرة الابتزاز الإلكتروني في وسائل التواصل الاجتماعي في سلطنة عمان.

ناقش الباحثان في دراستهما التغيرات الاجتماعية التي صاحبت ظهور وسائل الاتصال الجديدة، مع التركيز على ما صاحبها من ظواهر سلبية وجرائم إلكترونية وخاصة ظاهرة الابتزاز الإلكتروني في سلطن عمان، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه وسائل التواصل في عملية التغير الاجتماعي، إضافة إلى دراسة ظاهرة الابتزاز الإلكتروني في المجتمع العماني وعلاقتها بوسائل التواصل الاجتماعي، ولتحقيق هذه الأهداف اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي، من خلال الاعتماد على التقارير والإحصائيات المعدة من الجهات الرسمية لظاهرة الابتزاز الإلكتروني، إضافة إلى بيانات شرطة عمان، وكان المدى الزمني لهذه البيانات تغطي الفترة من العام 2011 وحتى العام 2019، وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها أن أكثر حالات الابتزاز الإلكتروني التي تم تسجيلها كانت في العام 2017 وهو العام الذي شهد زيادة في عدد المستخدمين لوسائل التواصل الاجتماعي في سلطنة عمان، كما خلصت الدراسة إلى نتيجة أنه لتفادي مثل هذه الظواهر لا بد من التركيز على توعية الشباب من خلال التأكيد على خطورة تلك الجرائم في المجتمع، وتوعية أولياء الأمور لضرورة مراقبة سلوك الأبناء على تلك المنصات الإلكترونية (إبراهيم والبطاشي، 2021).

دراسة الرويس (2020) والتي كانت بعنوان الوعي الاجتماعي بظاهرة الابتزاز الإلكتروني لدى الأسرة في المجتمع السعودي.

هدفت الدراسة إلى الوقوف على درجة الوعي بما تسببه ظاهرة الابتزاز الإلكتروني من آثار اجتماعية لدى الأسرة في المجتمع السعودي، وذلك من خلال قياس مدى إدراك أرباب الأسر بمفهوم هذه الظاهرة، وتصوراتهم حول العوامل المؤدية لانتشارها، وما تخلفه من آثار اجتماعية على الأسرة والمجتمع، وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي للوصول إلى تحقيق أهدافه، معتمداً على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة والتي اختارها بطريقة عمدية من مجتمع الدراسة الذي تمثل في أولياء أمور الأسر السعودية في منطقة الرياض، وبلغ حجم العينة (1134) من أولاء الأمور للطلبة في المراحل (الابتدائية، المتوسطة، والثانوية) في مدارس منطقة الرياض، وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج كان أهمها وجود إدراك بمدى متوسط بمفهوم الابتزاز الإلكتروني وأشكاله لدى أولياء الأمور، إضافة إلى وجود وعي متوسط بالآثار الاجتماعية المترتبة عليه (الرويس، 2020).

دراسة العنزي (2020) والتي كانت بعنوان: فاعلية العلاقات العامة في التصدي لظاهرة الابتزاز الإلكتروني.

هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية العلاقات العامة في التصدي لظاهرة الابتزاز الإلكتروني في وزارة الداخلية العراقية، وقد اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي المسحي، وذلك من خلال وصف الأنشطة الخاصة بالعلاقات العامة فيما يتعلق بالابتزاز الإلكتروني في دائرة العلاقات العامة في وزارة الداخلية، وقد استخدمت الباحثة عدة أدوات لجمع البيانات تمثلت في الاستبانة والملاحظة بالمشاركة، وإجراء المقابلات مع العاملين في دائرة الإعلام والعلاقات العامة في وزارة الداخلية العراقية، وقد تم تحديد عينة الدراسة من الشباب الجامعي في مدينة بغداد، حيث تم اختيار عينة عشوائية بلغ حجمها (100)، من مجتمع الدراسة الذي تكون من (19850) شابا وشابة.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود مستوى من الفاعلية للعلاقات العامة للتصدي لظاهرة الابتزاز الإلكتروني في وزارة الداخلية العراقية، إضافة إلى تنوع الأنشطة المباشرة وغير المباشرة التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة للتصدي لهذه الظاهرة، كما بينت الدراسة أن الشباب يقومون بالإجراءات الكافية لحماية أنفسهم من الوقوع ضحية للابتزاز الإلكتروني، كما أظهرت النتائج ثقة الشباب العراقي بالجهات المعنية منها وزارة الداخلية وأغلب الدوافع الخاصة بجريمة الابتزاز كانت مادية وجنسية (العنزي، 2020).

دراسة غزال (2017) بعنوان: الجرائم الإلكترونية ضد النساء والفتيات: المخاطر وطرق المواجهة.

هدفت الدراسة إلى بحث مخاطر الجرائم الإلكترونية على النساء والفتيات، ومدى وعيهن بتلك المخاطر، وبحث سياسات وآليات تعامل المؤسسات التعليمية والاجتماعية والقانونية على مستويات الوقاية والحماية والملاحقة القانونية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على المقابلات المعمقة شبه المنتظمة التي أجريت مع المؤسسة التعليمية الرسمية ومع قطاع العدالة ومؤسسة حقوقية تعمل في مجال حقوق الإنسان ومؤسسة تعليمية جامعية أما مجتمع وعينة الدراسة كانت مؤسسات تعليمية وجامعية ومؤسسات قطاع العدالة ومؤسسات حقوق الإنسان، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن العنف الإلكتروني يؤثر على السلام والرخاء للجميع، كما هو منصوص عليه في ميثاق الأمم المتحدة، كما بينت الدراسة أن أكثر مظاهر العنف الإلكتروني شيوعاً ضد النساء والفتيات هو المطاردة والملاحقة الإلكترونية، الابتزاز الإلكتروني، التحرشات الجنسية، والمراقبة والتجسس على أجهزة الكمبيوتر والهاتف، والاستخدامات غير القانونية باستخدام التكنولوجيا والإنترنت للصور ومقاطع الفيديو وتحريفها والتهديد بها، والاتجار بالبشر للاستخدامات الجنسية غير المشروعة وانتحال أسماء وشخصيات معروفة للإيقاع بالنساء والفتيات والأطفال، كما بينت الدراسة أن النساء والفتيات اللواتي تعرضن للعنف والجرائم الإلكترونية يعانين من آثار شديدة الخطورة على المستوى الاجتماعي والنفسي، تمثلت في المشاكل العاطفية والتفكك الأسري والخوف المستمر من الملاحقة ومن مغادرة المنزل، كما بينت الدراسة أن

أجهزة العدالة بما فيها الجهاز القضائي الفلسطيني، تواجه تحديات في التعامل مع الجرائم الإلكترونية، كما ينقصها التأهيل والمهارة والخبرات الفنية والتقنية للتعامل مع هذا النوع من الجرائم (غزال، 2017).

دراسة سمان ومردف (2017) بعنوان: الابتزاز الإلكتروني للفتاة عبر مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك نموذجاً.

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف إلى أسباب وقوع الفتيات في فخ الابتزاز الإلكتروني عبر موقع الفيسبوك، والتعرف على دوافع وحاجات الفتيات لاستخدام مواقع شبيهة بموقع الفيسبوك، واستخدمت الدراسة في تحقيق هذه الأهداف المنهج المسحي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تكونت من (129) طالبة من قسم علوم الإعلام والاتصال في جامعة قاصدي مرباح في الجزائر، وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها أن السبب الرئيسي لظاهرة الابتزاز الإلكتروني هي الفتاة بحد ذاتها، ونقص الوعي باستخدامها تكنولوجيا الاتصال، وهو ما يساهم إلى حد كبير في وقوعها بفخ الابتزاز الإلكتروني، كما بينت الدراسة أن من أهم أسباب وقوع الفتاة ضحية لهذه الظاهرة هو تهاونها في إرسال صورها أو نشرها على الفيسبوك وكذلك الدردشة مع الغرباء حول خصوصياتها وعدم تحسين الجهاز المستخدم (سمان ومردف، 2017).

دراسة حجاج (2022) والتي كانت بعنوان: الوعي بأساليب التحرش الإلكتروني وعلاقته بالتوافق مع الزوج كما تدركه عينة من الزوجات.

هدفت إلى دراسة مستويات الوعي لدى الزوجات فيما يتعلق بقضية التحرش الإلكتروني من خلال قياس الوعي والمعلومات، الاتجاهات، والممارسات، والتعرف على التوافق مع الزوج من خلال دراسة التوافق الاجتماعي، المعرفي، العاطفي والجنسي، والتوافق النفسي، إضافة إلى تفسير العلاقة الارتباطية بين بعض متغيرات السلوك الاجتماعي والاقتصادي والوعي بأساليب التحرش الإلكتروني والتوافق مع الزوج، ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي تكون من الزوجات، حيث تم

أخذ عينة بطريقة صدقية غرضية يشترط فيها أن تحتوي سيدات من ريف وحضر محافظات جمهورية مصر العربية من مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة، وقد بلغ حجم العينة (512) سيدة، وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها وجود علاقة ارتباطية موجبة بين وعي الزوجات بأساليب التحرش الإلكتروني بمحاوره ككل والتوافق مع الزوج بكافة أبعاد التوافق (حجاج، 2022).

دراسة خليفي وآخرون (2020) والتي كانت بعنوان دور أنشطة العلاقات العامة في نشر التوعية الأمنية لدى المواطن.

هدفت الدراسة إلى تقديم صورة حول الدور الذي يمكن أن تؤديه العلاقات العامة بالشرطة في نشر التوعية الأمنية لدى المواطنين، مع الاهتمام بالتعرف على واقع العلاقات العامة في الشرطة، وأهم الوسائل الاتصالية الفعالة التي تستخدمها العلاقات العامة في الشرطة في سبيل نشر التوعية الأمنية، مع أخذ التوعية الأمنية المرورية كحالة دراسة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بالمسح بالعينة لتحقيق أهداف الدراسة، مع استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من المواطنين وكذلك العاملين في إدارة الاتصال والعلاقات العامة في شرطة ولاية قالمة، وتكونت عينة الدراسة من عينة عرضية بلغ حجمها (80) من المواطنين و (15) من رجال الشرطة في الولاية، وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها أن أبرز الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة هي الحملات التوعوية والتحسيسية، كما بينت النتائج أن العلاقات العامة في الشرطة تمارس وظائفها على أكمل وجه، فيما بينت أن المواطن لا يعي بشكل كبير دور الإعلام التوعوي والإرشادي الذي تقوم به الشرطة من خلال عمل إدارة العلاقات العامة فيها (خليفي وآخرون، 2020).

دراسة الكوع ودرويش (2020) والتي كانت بعنوان: مدى اعتماد الشرطة الفلسطينية على الأسلوب الإقناعي في مضامينها الاتصالية المنشورة من خلال الفيسبوك الهادفة لتعزيز السلم الأهلي ومكافحة الجريمة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى اعتماد مؤسسة الشرطة الفلسطينية على أساليب الاتصال الإقناعية في تعزيز السلم الأهلي ومكافحة الجريمة في المجتمع الفلسطيني،

وقد اعتمدت الدراسة في تحقيقها لهذه الأهداف على تحليل المحتوى لصفحات الفيسبوك التابعة للشرطة الفلسطينية، وذلك في الفترة الممتدة من 2019/10/01 وحتى 2019/11/30، مع الاعتماد على نماذج العلاقات العامة الرئيسية والتعريف الإجرائي للسلم الأهلي ومكافحة الجريمة، وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها وجود ضعف في أسلوب الاتصال لدى مؤسسة الشرطة الفلسطينية في هذا المجال، كما بينت الدراسة أن الاعتماد الأكبر لدى الشرطة الفلسطينية كان على أسلوب الإخبار والإعلام في الاتصال مع الجمهور، مبتعدة بذلك عن استخدام أسلوب الحث والإقناع، وقد كانت منشورات صفحة الفيسبوك لمؤسسة الشرطة الفلسطينية تعمل بشكل ضعيف على حث الجمهور الفلسطيني إلى تعزيز السلم الأهلي ومكافحة الجريمة، فيما كان الاهتمام الأكبر لهذه المنشورات يعتمد على الإبلاغ والإخبار عن الأنشطة التي تقوم بها مؤسسة الشرطة (الكوع ودرويش، 2020).

دراسة مطلق (2021) والتي كانت بعنوان الأساليب الإقناعية للعلاقات العامة وتكوين الصورة الذهنية في المؤسسات الكويتية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز الطرق والأساليب الإقناعية التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة في المؤسسات الكويتية لتوصيل رسالتهم وإحداث عملية الإقناع لدى المتلقين، وقد بنيت الدراسة على نظرية التاءات الثلاث للوصول إلى عملية الإقناع، وكان من أبرز نتائج هذه الدراسة أن الإقناع هو فن يمارس منذ قرون عديدة، إلا أن علم الإقناع الذي انبثق منه هو وليد القرن العشرين، كما أكدت الدراسة في نتائجها على أن نجاح عملية الإقناع تتوقف على وضوح الفكرة وسلامتها ومعقوليتها وقدرة المرسل على تقديم الفكرة وعرضها، فيما بينت أن أهم الطرق والأساليب المستخدمة في الإقناع بالرسالة هي الأساليب العقلية والعاطفية والاستمالات التي تجمع بين الأسلوبين العقلي والعاطفي (مطلق، 2021).

دراسة الرشيدي (2018) التي كانت بعنوان: دور الإعلام الجديد في فاعلية العلاقات العامة بالمؤسسات الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإعلام الجديد في فاعلية العلاقات العامة بالمؤسسات الأمنية، ومعرفة أسباب استخدام الإعلام الجديد في العلاقات العامة لدى المؤسسات الأمنية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، حيث استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتكون مجتمع الدراسة من موظفي العلاقات العامة في مديريات الأمن العام والدفاع المني والجوازات، حيث تم اختيار عينة بلغ حجمها (182) مبحوثاً، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الإعلام الجديد بأدواته يساهم في رفع مستوى الوعي الأمني وتطوير عمل العلاقات العامة وتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين، وأن أبرز الأسباب التي أدت إلى استخدام المؤسسات الأمنية لأدوات الإعلام الجديد، هي البحث عن تقديم الخدمة الأفضل في الوقت الأسرع (الرشيدي، 2018).

دراسة سليمان (2022) والتي كانت بعنوان دور الحملات الإعلامية في نوشر الوعي الصحي للحد من انتشار فيروس كورونا: إدارة الإعلام والعلاقات العامة بوزارة الصحة ولاية الخرطوم أنموذجاً،

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الحملات الإعلامية التي نفذتها وزارة الصحة في التوعية الصحية للحد من انتشار فايروس كورونا في ولاية الخرطوم، وذلك في الفترة من يناير 2020 وحتى نوفمبر 2021، إضافة إلى معرفة أبرز وسائل الإعلام فعالية في نشر الرسالة الصحية بين المواطنين، مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى هذه الأهداف من خلال دراسة عينة عمدية قصدية من كل موظفي إدارة الإعلام والعلاقات العامة وبعض الكوادر الطبية ممن شاركوا في الحملات الإعلامية، وكان حجم العينة (35) شخصاً، واستخدم الباحث الاستبانة والملاحظة العلمية كأدوات لجمع البيانات، وخلص في دراسته إلى نتائج أهمها: أن الحملات الإعلامية التي نفذتها وزارة الصحة كان لها دور كبير في الحد من انتشار جائحة كورونا، كما بينت الدراسة أن أبرز و أسرع الوسائل وأكثرها فاعلية في نشر الرسائل والإرشادات الصحية بين المواطنين هي شبكات التواصل الاجتماعي، كما أظهرت النتائج عدم

لجوء إدارة الإعلام والعلاقات العامة للاستعانة بخبراء في مجال الإعلام والاتصال لوضع خطط واستراتيجيات واضحة لتنفيذ الحملات الإعلامية وصياغة الرسائل الصحية بطرق مقنعة وأسلوب بسيط ومفهوم لمختلف فئات ومكونات المجتمع (سليمان، 2022).

دراسة أبو عرقوب (2020) بعنوان: دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الحيوي للعلاقات العامة في إدارة الأزمة في مراحل ما قبل الأزمة وأثناءها وبعدها، أما منهجية الدراسة فقد كانت نوعية تحليلية من خلال نموذج لاسويل للاتصال، وأظهرت النتائج أن دور العلاقات العامة قبل الأزمة يتمثل في البحث عن مشكلات الجمهور الداخلي والخارجي وحلها، وبناء صورة وسمعة إيجابيتين للمنظمة، وفي أثناء الأزمة يتمثل دورها بالإعلان عن حدوث الأزمة، وتزويد الجمهور بالمعلومات الصحيحة والدقيقة لتحذيره وتوجيهه وتعليمه كيفية التعامل مع الأحداث لكسب ثقته، وبعد الأزمة بإعادة الثقة في إدارة المنظمة ومنتجاتها وخدماتها، وتصحيح ما صدر من خطأ (أبو عرقوب، 2020).

1.10.2 الدراسات السابقة الأجنبية

Abdul Kareem (2021): The Social Risks of Electronic Extortion.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الكثير من المخاطر الاجتماعية التي تحدث نتيجة الابتزاز الإلكتروني ضد الفتيات، خاصة في المجتمعات الشرقية التي تخضع للعادات والتقاليد الاجتماعية الأصيلة.

استخدمت الدراسة المنهج التحليلي من خلال تحليل المخاطر الاجتماعية التي تنشأ عن حالات الابتزاز التي تقع بها الفتيات بأنواعها: ابتزاز مالي أخلاقي أو معنوي ونفسي، وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها: أن الابتزاز الإلكتروني هو شكل من أشكال الجريمة التي تعتمد على المعلومات والشبكات وسرقة البيانات والاحتيال، وغالباً ما تتسبب هذه الجريمة في حدوث جرائم أخرى كالزنا والقتل والسرقة وأشكال العنف المختلفة، كما بينت الدراسة وجودة عدة أساليب وأشكال للابتزاز الإلكتروني إضافة إلى أنه جريمة عابرة للحدود.

Pawar& Sakure (2019): Cyberspace and Women: A Research.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الأسباب الرئيسية لنمو العنف السيبراني ضد المرأة في مجال التنشئة الاجتماعية عبر الإنترنت، وعلى أبرز الأنواع الشائعة للجرائم الإلكترونية الواقعة ضد النساء، مع تحليل للقوانين ذات العلاقة وعلى بعض القضايا وأحكامها، وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها أن الجرائم الإلكترونية ليست فقط موجودة في الهند محل الدراسة، بل هي ظاهرة عالمية، كما أظهرت النتائج أن القوانين التي تم سنها لمعالجة هذه القضايا على مستوى الهند ليست كافية، وهي قوانين لا تعكس الحقائق الأساسي لما تتعرض له النساء من عنف على الإنترنت، كما بينت الدراسة أن مكافحة هذه الجرائم لن تتم فقط بالتغييرات التشريعية الصارمة، لا بد من وجود الوعي على نطاق واسع بهذه الجرائم ومخاطرها، ولا بد من التكاتف لدى الجميع حكومة ومؤسسات مجتمعية ومنظمات مساعدة المرأة لتفعيل الحماية ضد هذه الجرائم (Pawar & Saure, 2019).

Dogra & Kalra, (2018): The Reality of Virtual Threats against Women in India.

الجرائم ضد المرأة آخذة في الازدياد في جميع المجالات، كونها ضحية يمكن أن تكون الجرائم الإلكترونية أكثر التجارب صدمةً للمرأة خاصة في الهند حيث ينظر المجتمع بازدراء إلى النساء، والقانون لا يعترف حتى بشكل صحيح الجرائم الإلكترونية، وبالتالي جاءت هذه الدراسة بهدف مناقشة مختلف أنواع الجرائم الإلكترونية التي يمكن أن تتعرض لها المرأة وكيف تؤثر عليها بشكل سلبي والتأكد من أسبابها وأسباب نمو مثل هذا الإيذاء، كما تحاول الدراسة بشكل موجز فحص بعض قضايا الجرائم الإلكترونية الشهيرة في الهند والقوانين الموجودة لحماية النساء من الجرائم الإلكترونية وتقديم مقترحات من شأنها الحد من هذه الجرائم.

ووفقاً لتحليل البيانات المتعلقة بالجرائم الإلكترونية، بينت الدراسة أن الهند تحتل المرتبة الثالثة على مستوى العالم بعد الولايات المتحدة والصين كمصدر للنشاط الضار في عام 2015.

وترى الدراسة أن أبرز الجرائم الإلكترونية ضد المرأة تمثلت في المطاردة عبر الإنترنت، والتشهير السيبراني والعنف والذي يشمل القذف والتشهير وعرض المواد الإباحية وانتحال البريد الإلكتروني وتعديل الصور والفيديوهات التنمر.

وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود ضمانات منها قانون تكنولوجيا المعلومات لعام 2000 في الهند، وكذلك قانون حظر التمثيل غير اللائق للمرأة للعام 1986، غير أنه وبوجود هذه الضمانات والوضع القانوني، إلا أن الحاجة ملحة لأن تكون النساء مدركات للإيذاء والمخاطر السيبرانية اللاتي قد يتعرضن لها (Dogra & Kalra, 2018)

AL-Saggaf (2016): An Exploratory Study of Attitudes Towards Privacy in social media and the Threat of Blackmail: The Views of a Group of Saudi Women.

كانت الدراسة بعنوان: دراسة استكشافية للمواقف من الخصوصية في وسائل التواصل الاجتماعي وخطر الابتزاز: آراء مجموعة من النساء السعوديات، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى اهتمام المرأة في السعودية بما يتعلق بخصوصيتها في مواقع التواصل الاجتماعي، ودرجة المخاوف التي لدى النساء السعوديات من الوقع ضحايا للابتزاز من خلال هذه المواقع، ولتحقيق هذه الأهداف أجرى الباحث مقابلات مع (16) امرأة استخدمن موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك كما أجرى مقابلات منتظمة من خلال مجموعات مركزة مع (10) طالبات سعوديات، وقد خرجت الدراسة بنتائج كان أهمها أن النساء ممن تمت مقابلتهن أبدين قلقاً بشأن الخصوصية في موقع الفيسبوك، وقلقاً كذلك بشأن الوقوع ضحايا للابتزاز الإلكتروني من خلال هذا الموقع، وهو ما يعني أن هذه العينة لم تكن تشكل الضحايا المحتملين لجرائم الابتزاز الإلكتروني وهو ما يتطلب المزيد من الدراسات التي تتعلق بفهم ضحايا الابتزاز الإلكتروني والأسباب الجذرية لمثل هذه الجريمة.

ومن خلال استعراض الأدب النظري والدراسات السابقة، تجد الباحثة بأن هناك اهتمام كبير لدى الباحثين في المخاطر التي تسببها الجرائم الإلكترونية بشكل عام، وجريمة الابتزاز الإلكتروني ضد النساء بشكل خاص، تحديداً في المجتمعات الشرقية، والتي بطبعها هي مجتمعات لها خصوصيتها فيما يتعلق بالنساء وقضايا العرض والشرف، والتي غالباً ما ترتبط جرائم الابتزاز الإلكتروني فيها، ومن خلال اطلاع الباحثة على ما سبق من دراسات وما خلصت إليه في نتائجها، فإنها تتبين أن مكافحة هذا النوع من الجرائم ومعها كما أوردت الكثير من الدراسات لا يتأتى فقط بالإجراءات القانونية

والتشريعية، أو بملاحقة مرتكبيها، كما بينت الدراسات السابقة بأن آثار هذه الجرائم ولو وقعت على النساء أو الفتيات، فإن آثارها لن تكون منصبة على هذه الفئة فحسب، بل أن آثارها السلبية ستشمل المجتمع ككل بكافة فئاته، وبالتالي لا بد هنا من جهود التوعية والتنبيه لكيفية التعامل مع هذه القضايا قبل حدوثها وفي حال حدوثها وبعد حدوثها، وهو ما يعني أهمية العلاقات العامة كمدخل من مداخل المؤسسات الراغبة في مكافحة هذه الجريمة في التوعية بها وبطرق التعامل معها قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة.

Baker, Ian (2022): Blackmail on the Internet An exploration of the online sexual coercion of children.

هدفت الدراسة إلى معالجة الابتزاز على الإنترنت من خلال استكشاف الإكراه الجنسي على الأطفال عبر الإنترنت وهو ما تم من خلال إجراء أربع دراسات تجريبية: الأول، تحليل مقارن للقضايا وكشف أن الجناة أوجدوا العديد من الضحايا على مستوى العالم، وتعرضوا للإساءة لفترات طويلة من الزمن، وارتكاب الجرائم عبر منصات الإنترنت الشعبية، تم ابتزاز معظم الضحايا باستخدام طرق بسيطة، وكانت محاكمات الجناة صعبة بسبب الحدود الدولية وأعطت نتائج غير متسقة.

الدراسة الثانية وكانت دراسة استقصائية عبر الإنترنت شملت 461 شخصًا استخدموا الإنترنت كأطفال، وكشفت الدراسة أنه تم اتخاذ القليل من الإجراءات للإبلاغ عن تكرار الاتصال الجنسي غير الملائم عبر الإنترنت. ضمن هذه العينة، وقد تم إجبار 5.64 ٪ من الأطفال على إرسال صور جنسية. وكان هؤلاء الضحايا يخضعون لطلبات متكررة للحصول على صور.

للدراستين الثالثة والرابعة، تم توفير رؤية فريدة فيمها من خلال المقابلات، حيث تم تحليل تجارب عدد (9) من الضحايا، مقابل عدد (9) من الجناة، ضمن الإطار النوعي لتحليل الظواهر التفسيري، وقدمت النتائج المشتركة كيف عاش الأطفال الجنس على الإنترنت ووصفت أولئك الذين وقعوا ضحايا للإكراه من خلال المشكلات الشخصية التي دفعتهم للبحث عن المصادقة على الإنترنت، وبسبب حكمهم السيء نتيجة اضطرابات تسببت بها مشاعرهم السلبية، فإن ذلك دفعهم ليكونوا ضحايا للابتزاز.

أما المقابلات التي أجريت مع الجناة، فبينت شعورهم بالحاجة لتبرير أفعالهم، ووصفوا الانتقال من الاستخدام البريء للإنترنت إلى الاستخدام المخالف كيف يتم بسهولة.

Alsawalqa (2021): Evaluating Female Experiences of Electronic Dating Violence in Jordan: Motivations, Consequences, and Coping Strategies.

هدفت الدراسة إلى تقييم تجارب النساء للعنف في المواعدة الإلكترونية في الأردن ومعرفة الدوافع واستراتيجيات المواجهة، استقصت هذه الدراسة تجارب الإناث من خلال منهج وصفي استكشافي نوعي، واجه المشاركون العديد من الاستجابات النفسية والسلوكية العاطفية قصيرة وطويلة المدى. أثبت النتائج أن العنف في المواعدة الإلكترونية زاد من احتمالية عنف الشريك الحميم بشكل قاطع عن طريق الإساءة النفسية والعاطفية واللفظية والجسدية، كذلك اختلفت استراتيجيات المواجهة الخاصة بهم وفقًا لمدى وطبيعة الإساءة، لم يطلب أي من المشاركين المساعدة من الأسرة خوفًا من التعرض للقتل أو الإجبار على ترك الجامعة، وإدراكهم أنهم سيستمرون في التعرض لأشكال متعددة من الانتهاكات، بدلا من ذلك، طلبوا المساعدة من الأستاذات في الجامعة أو دفعوا للمعتدي، علاوة على ذلك، انخرطوا في سلوكيات وقائية لمنع وصول شريكهم المسيء إليهم، واستشاروا خبيرًا في تكنولوجيا المعلومات، وطلبوا سراً المساعدة من الشرطة.

بينت النتائج أن الدوافع الرئيسية لسوء المعاملة هي تفضيل الأدوار المسيطرة والمهيمنة، واكتساب المنافع المالية، والاستغلال الجنسي، وضغط الأقران، والانتقام والغضب بسبب الهجر. الطالبات في السنة الأولى من الجامعة، أولئك اللائي يعشن في بيئة أسرية مفككة، أو أولئك الذين عانوا من سوء المعاملة من عائلاتهم كانوا أكثر عرضة للإيذاء.

علاوة على ذلك، فإن كلمات المرور المشتركة مع الآخرين أو الحسابات التي تُركت مفتوحة على أجهزة الآخرين مكّنت أيضًا العنف في المواعدة الإلكترونية.

1.10.3 التعقيب على الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة العربية والأجنبية، كان هناك عدة ملاحظات تتمثل في توافق واختلاف الدراسة الحالية مع هذه الدراسة، ومن أهم هذه النقاط:

1. من حيث الهدف، فقد تنوعت أهداف الدراسات السابقة، ولم تلتق هذه الأهداف مع هدف الدراسة الحالية إلا في بعض الدراسات السابقة، كدراسة الرويس

(2020) والتي هدفت إلى الوقف على درجة الوعي الاجتماعي بظاهرة الابتزاز الإلكتروني في المجتمع السعودي، وكذلك دراسة كوع ودرويش (2020) التي هدفت إلى معرفة مدى اعتماد الشرطة الفلسطينية لأساليب الاتصال الاقناعي لتعزيز السلم الأهلي، ودراسة العنزي (2020) التي هدفت للتعرف على فعالية العلاقات العامة في التصدي لظاهرة الابتزاز الإلكتروني، ودراسة خليفي وآخرون (2020) التي هدفت إلى التعرف على دور أنشطة العلاقات العامة في نشر التوعية الأمنية، فيما تنوعت أهداف الدراسات الأخرى غير أنها ركزت في أهدافها على متغيرات الدراسة الحالية التابعة أو المستقلة.

2. استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، وهو ما تشاركت به مع دراسات سابقة عربية وأجنبية كثيرة، فيما اختلفت بذلك مع دراسة مطلق (2021) التي استخدمت منهجية تحليل المضمون، ودراسة الكوع ودرويش (2020) التي استخدمت منهجية تحليل المحتوى، ودراسة أبوعرقوب (2020) التي استخدمت المنهج النوعي التحليلي من خلال نموذج لاسويل للاتصال، وكذلك دراسة Pawar & Sakure (2019) التي اعتمدت على تحليل الوثائق والقوانين بمنهجية تحليل المحتوى.

3. من حيث مجال الدراسة، فقد توافقت الدراسة الحالية في كونها تطبق على مؤسسة حكومية تنفيذية تتبع الدولة، مع دراسة سليمان (2022) التي استهدفت العلاقات العامة في وزارة الصحة في السودان، كذلك دراسة إبراهيم والبطاشي (2021) التي اعتمدت على بيانات شرطة عُمان، ودراسة الكوع ودرويش (2020) التي تم تطبيقها على بيانات الشرطة الفلسطينية، ودراسة العنزي (2020) التي تم تطبيقها على بيانات العلاقات العامة في وزارة الداخلية العراقية، ودراسة خليفي وآخرون (2020) التي تم تطبيقها على العلاقات العامة في الشرطة، ودراسة الرشيدي (2018) التي أجريت على موظفي العلاقات العامة في مديريات الأمن العام والدفاع المدني والجوازات في السعودية.

4. خرجت الدراسات السابقة العربية والأجنبية بعدة نتائج مهمة يمكن البناء عليها والاستفادة منها في الدراسة الحالية، منها ما نتج عن دراسة سليمان (2022) حول أهمية الحملات الإعلامية في الحد من انتشار المخاطر مثل جائحة كورونا، ودراسة حجاج (2022) التي أكدت وجود علاقة إيجابية بين الوعي بأساليب التحرش الإلكتروني لدى النساء والتوافق في مع الأزواج، وكذلك دراسة الرويس (2020) التي أظهرت درجة متوسطة من إدراك مفهوم الابتزاز الإلكتروني لدى أولياء الأمور، ونتائج دراسة سمان ومردف (2017) التي بينت أن مسؤولية كبيرة تقع على الفتاة نفسها فيما يخص جريمة الابتزاز الإلكتروني، وكذلك نتائج دراسة Abdul Kareem (2021) التي أكدت على أن جريمة الابتزاز الإلكتروني عادة ما تقود إلى حدوث جرائم أخرى كالقتل والزنا والسرقة وغيرها، وكذلك دراسة Pawar & Sakure (2019) التي أكدت أهمية وجود الوعي على نطاق واسع لمكافحة ومحاربة هذه الجريمة.

1.10.4 الفجوة البحثية

تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع العلاقات العامة ودورها في الاتصال من خلال عدة نظريات وأبعاد ونماذج، كما أنها تناولت قضية الابتزاز الإلكتروني والتوعية به من عدة مداخل، وبدراستها يمكن للباحثة تحديد الفجوة البحثية لدراستها فيما يلي:

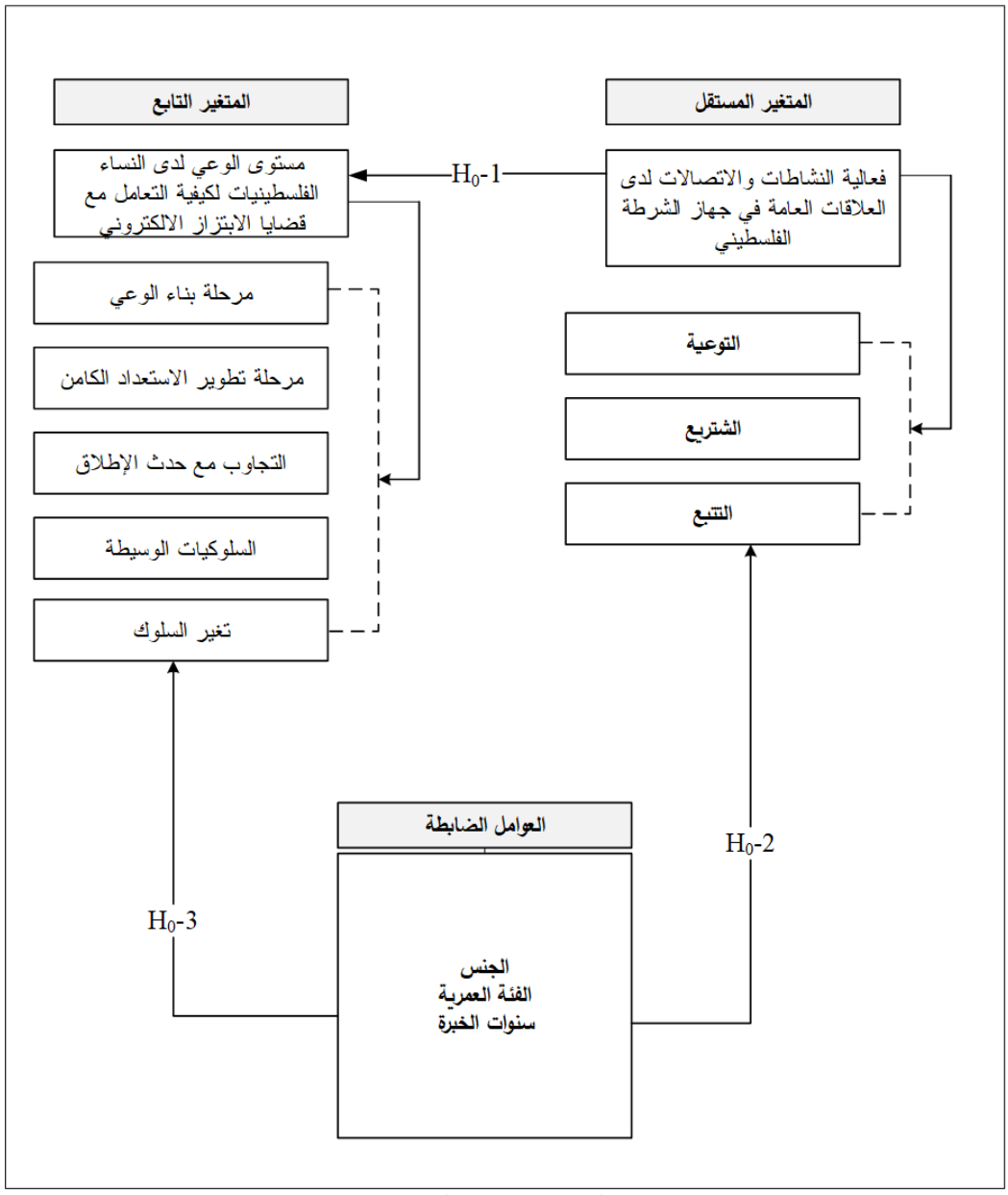
- الدراسة الحالية مبنية على إحدى أشهر النظريات في مجال الاتصال الإقناعي، وهي نظرية التاءات الثلاث لميشال ليوند، وهو أمر تم اعتماده في جزء قليل من الدراسات السابقة التي تناولتها الباحثة كدراسة مطلق (2021)، كما أنها ستقوم باستخدام ركائز هذه النظرية بالتطبيق على نموذج من نماذج العلاقات العامة المرتكزة على تغيير السلوك وهو نموذج باترك جاكسون، والتي كانت الدراسات حول استخدامه في مكافحة الجرائم الإلكترونية قليلة على حد علم الباحثة.
- تأتي الدراسة الحالية في الوقت الذي تتزايد فيه الجريمة الإلكترونية بشكل عام، وقضية الابتزاز الإلكتروني خاصة في المجتمع الفلسطيني، ورغم جهود جهاز

الشرطة الفلسطيني في محاربة كافة أنواع الجرائم، إلا أن التوعية ودور العلاقات العامة في هذا الجهاز لا بد وأن يكون ظاهراً وذا أثر كبير في جهود مكافحة هذه الجريمة.

- تسعى هذه الدراسة للتميز عن الأبحاث السابقة في كونها ستشكل رابطا بين المؤسسات التي تعمل مع جهاز الشرطة الفلسطينية في موضوع توعية النساء بالجرائم الإلكترونية وبالتالي ستقدم مقياسا علميا مبني على التحليل العلمي بأدوات علمية وهو ما من شانه أن يساعد جهاز الشرطة بالتعرف على مدى نجاعة أدواته وما هي المقترحات التي من شأنها أن تحسن من هذه النشاطات.
- من خلال نتائج العديد من الدراسات السابقة، فإن الدراسة الحالية تسلط الضوء على أهمية دور ما تقوم به العلاقات العامة من أنشطة اتصالية لمحاربة هذه الجريمة بالاعتماد على توعية النساء للتعامل مع هذه القضية، وهو الأمر الذي لم تناقشه الكثير من الدراسات السابقة العربية والأجنبية على حد علم الباحثة.

1.11 نموذج الدراسة

لاحقاً لإشكالية الدراسة وأسئلتها، واعتماداً على الدراسات السابقة والأدب النظري الذي تم الاطلاع عليه من قبل الباحثة، تم تحديد متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة والعوامل الديمغرافية للمبحوثين وفقاً للنموذج المبين في الشكل (1) التالي:



شكل1 : نموذج الدراسة

الفصل الثاني

الأدب النظري والمفاهيمي

2.1 التقديم

في هذا الفصل سيتم تسليط الضوء على المتغيرات البحثية والتي تناولتها الدراسة، حيث سيتم التطرق إلى العلاقات العامة ومفهومها، إضافة إلى الأنشطة والاتصالات في العلاقات العامة، كما سيتم التطرق إلى ظاهرة الابتزاز الإلكتروني والنظريات والنماذج التي اعتمدت عليها الباحثة في دراستها، إضافة إلى الدراسات والجهود البحثية السابقة التي تناولت المشكلة البحثية ومتغيرات الدراسة.

2.2 مدخل إلى العلاقات العامة

تعتبر العلاقات العامة اليوم، أحد أبرز الوظائف التي لا بد للمؤسسات من أدائها والاهتمام بها، بغض النظر عن أنشطة هذه المؤسسات، أو طبيعتها عامة أو خاصة، حكومية أو مجتمعية، ورغم تنوع التعريفات التي توضح مفهوم العلاقات العامة، إلا أننا سنرتكز على تعريف جمعية العلاقات العامة الأمريكية والتي بينت أن العلاقات العامة هي نشاط لأي صناعة أو اتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو مؤسسة أو شركة، في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور لكي تحدد سياساتها حسب الظروف المحيطة بها وشرح هذه السياسة للمجتمع (صدقي، 2020، ص 26).

وفي هذه الدراسة سيتم الاعتماد على أحد النماذج الأساسية في الاتصال، وأكثرها تطبيقاً في مجالات الأعمال والمجالات الحياتية المختلفة، وهو نموذج الاتصال الإقناعي، والاتصال الإقناعي يعتمد على الاتصال الذي يحدث عندما يوجه المرسل عن قصد رسالة بهدف إحداث التأثير المرتكز على الاتجاهات والسلوك لمجوعة مستهدفة، وهو ما يتطلب إضافة عنصرين إلى العملية الاتصالية المعروفة مع الجمهور وهما (العلاق، 2010):

1. العنصر التأثيري أو الإقناعي الذي يستهدف إحداث التأثير والاستمالة والإقناع.

2. الرقابة والتحكم بما يتعلق بفعالية الرسالة وجوانبها الاقتصادية.

ويمكن تعريف الاتصال الإقناعي بأنه "علم التفاعلات بين الأفراد التي من شأنها أن تحدث آثاراً سلوكية" (بقور، 2017، ص 80)، وبالتالي فإن الاتصال الإقناعي يستهدف بالأساس تغيير وجهة نظر ما أو سلوك ما أو الإقناع بشيء، اعتماداً على مخاطبة العواطف والانفعالات لتحقيق الهدف.

وهناك الكثير من المجالات التي يمكن الاعتماد فيها على الاتصال الإقناعي، منها على سبيل المثال المجالات التجارية والسياسية والمحلية والعالمية، فهو بالتالي وكأنه استخدام متعمد لمحتوى ورسائل عبر وسائل الإعلام والاتصال بالجمهور من أجل تشكيل وتعديل استجاباتهم ووجهات نظرهم تجاه موضوع محدد أو السيطرة على اتجاهاتهم تجاهها (بقور، 2017).

2.3 العلاقات العامة

للعلاقات العامة دور مهم وحيوي في المؤسسات اليوم بغض النظر عن طبيعة نشاطاتها، ويبرز دورها في تعزيز ودعم كيان هذه المؤسسات وتعزيز فرصها للبقاء والاستمرار.

ظهر استخدام مصطلح (العلاقات العامة) للمرة الأولى في الولايات المتحدة الأمريكية، وتحديداً في اتحاد السكك الحديد التابعة لمكتب بريد الولايات المتحدة الأمريكية في العقد الأول من القرن العشرين، وفي العام 1906 كان إنشاء أول شركة متخصصة تقدم خدماتها العامة لعملائها، وفي العام 1978 قدمت رابطة العلاقات العامة IPR تعريفها للعلاقات العامة، والذي تلخص في أنه يتم التخطيط للعلاقات العامة والجهود المستمرة لتأسيس والحفاظ على حسن النية والتفاهم بين المنظمة والجمهور المستهدف (Gilaninia, Taleghani, & Mohammadi 2013).

تعرف العلاقات العامة وفقاً لما أورده الزعبي والسمعيات (2019) من تعريف للجمعية الدولية للعلاقات العامة بأنها وظيفة إدارية مخطط لها ومستمرة يكون الهدف منها كسب تعاطف وتأييد الأشخاص الذين تهتم بهم وتحافظ على ثقتهم، وذلك عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياساتها وإجراءاتها قدر الإمكان، ومن

أجل تحقيق تعاون مثمر أكثر، ومن أجل مقابلة المصالح العامة بدرجة كفاءة من خلال تخطيط المعلومات ونشرها (الزعبي والسمعيات، 2019).

كما تعرف العلاقات العامة بأنها وظيفة إدارية تهدف إلى مساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها التنظيمية، إعادة تعريف فلسفتها، وتسهيل عملية التغيير التنظيمي التي تمر بها، وذلك من خلال التواصل مع جماهير المنظمة الداخليين والخارجيين، لتطوير العلاقات الإيجابية معهم وخلق الانسجام بين الأهداف التنظيمية للمنظمة والتوقعات المجتمعية، من خلال تطوير وتنفيذ وتقييم البرامج التنظيمية التي تعزز تبادل التأثير والفهم بين الأجزاء المكونة للمنظمة وبين الجمهور (Özgen & Akbayır, 2017).

العلاقات العامة يمكن تعريفها أيضاً بأنها وظيفة اتصال إدارية، تسعى المؤسسات من خلالها إلى تحقيق وكسب تفاهم وتأييد مع من تتعامل معهم (داخلياً أو خارجياً)، واعتماداً على آراء هؤلاء لا بد لها من أن تكيف سياساتها وتصرفاتها لتحقيق أكبر قدر من التعاون الفعال الذي يؤدي إلى تحقيق المصالح المشتركة (احمد وآخرون، 2020).

ويعتبر البعض أن العلاقات العامة هي مصطلح مكون من ثلاثة معانٍ، وهي: المعلومات المقدمة للجمهور، والإقناع الموجه للجمهور لأجل تعديل المواقف والأفعال، وأخيراً الجهود المبذولة لدمج مواقف وأفعال المؤسسة مع الجمهور، والجمهور مع المؤسسة، وبالتالي فهي نشاط اتصالي يقوم على استثمار واستغلال جميع الوسائل الاتصالية المتاحة لدى المؤسسة بهدف نشر المعلومات الخاصة بها للجمهور واستطلاع رأيهم وتوجهاتهم نحوها لأجل إقناعهم وتعديل مواقفهم وتوجهاتهم بما يتلاءم وفلسفتها وغاياتها (سليماني،2021).

تزايد الاهتمام بصورة ملحوظة بالعلاقات العامة في الفترة التي تبعت انتهاء الحرب العالمية الثانية، وبدأت العلاقات العامة تلعب دوراً بارزاً في المجتمعات العصرية، ولعل التقدم التكنولوجي والعلمي والتنوع في وسائل الاتصال والإعلام المختلفة من صحافة وإذاعة وتلفزيون وأجهزة طباعة كان لها تأثير كبير في زيادة الاهتمام بالعلاقات العامة وفعاليتها، وقد قسّم أحد رواد العلاقات العامة ويدعى (إدوارد بيرنز) تاريخ العلاقات العامة في العصر الحديث إلى أربع مراحل هي (صايل، 2019: 50):

1. المرحلة الأولى وامتدت حتى قيام الحرب العالمية الأولى عام 1914 وتعتبر مرحلة إعداد وتخصيب.
2. المرحلة الثانية التي شملت سنوات الحرب العالمية الأولى جميعها وتميزت هذه المرحلة بظهور النشاطات الحركية في مجال العلاقات العامة والتدخل الحكومي الواضح في البلاد التي شملتها الحرب.
3. المرحلة الثالثة وتمتد ما بين العامين 1919 وحتى 1929، وهي مرحلة نمو تسببت بها قوة الدفع بعد الحرب وتميزت بازدهار واضح في أساليب العلاقات العامة.
4. المرحلة الرابعة: وواكبت هذه المرحلة فترة الأزمة الاقتصادية التي اجتاحت العالم حوالي عام 1935 وتتميز بظهور نوعية من الضغوط نتيجة الانهيار الاقتصادي.

2.4 أهمية العلاقات العامة

لا تعد العلاقات العامة ترفاً أو دعاية تقوم بها المؤسسات اليوم، بغض النظر عن نشاطاتها أو مجالات عملها، خاصة كانت أم عامة، حكومية أو أهلية، حتى أن المؤسسات الاقتصادية أصبحت تعتبر العلاقات العامة وإداراتها إحدى دعائمها الرئيسة، إلى جانب الإنتاج والتوزيع والتمويل، فهي باتت جزء لا يتجزأ من نشاط المؤسسة التي تسعى بشكل دائم للحصول على ثقة الرأي العام وتأييده لضمان نجاحها واستمراريتها والحفاظ على موقعها التنافسي، وقد أصبح معروفاً بأن الإدارة العامة لديها القدرة اليوم على القيام بدور حيوي وإيجابي في صياغة سياسات واستراتيجيات المنظمات المعاصرة، الأمر الذي يدعو لأن يكون دور العلاقات العامة في أي مؤسسة دوراً تكاملياً ومتناسقاً مع دور الإدارة العليا (دياب، 2019).

ونتيجة للدور الذي تلعبه العلاقات العامة اليوم في كافة المؤسسات، فإن التركيز في هذه الدراسة سيكون على دورها في المؤسسات الشرطية والأمنية، وترى الباحثة بأن أهميتها في مثل هذه المؤسسات يرتكز على تعاملها المباشر مع الجمهور ومحاولة التأثير عليهم وعلى تفاعلاتهم المتعلقة بمواضيع مهمة للمجتمع.

وتبرز أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والعامة، في أن هذه الإدارات لا بد وأن تقوم بنشاطات إخبارية واسعة، تعلم فيها الجمهور عن نشاطاتها وذلك من خلال بثها لكمية ضخمة من المعلومات التي تحصل عليها من خلال الأبحاث، وعليها أن تخبر الجمهور بشكل دائم ومستمر بالأنشطة والخدمات التي تقوم بها وتقدمها، كما أن عليها أن توضح له الواجبات التي تقع على عاتقه تجاه هذه المؤسسات وما تقوم به (جرادات 2019).

وبالنظر إلى أهمية العلاقات العامة، يمكن تلخيصها بشكل عام وفي كافة المؤسسات بصرف النظر عن أنشطتها وطبيعة عملها إلى ما يلي (جرادات والشامي، 2020):

1. إن عمل العلاقات العامة في المؤسسة يؤدي إلى مراجعة القرارات العامة في كافة المجالات الإدارية والتسويقية والإنتاجية، والتأكد من سلامتها من حيث أثرها على العاملين وعلى الجمهور والرأي العام.
2. للعلاقات العامة دور في تقديم النصح للإدارات والأقسام الأخرى في المؤسسة فيما يتعلق بالعلاقة مع الصحافة والإعلام، كما أنها تقع على عاتقها مسؤولية مساعدة الإدارة العليا من خلال تقديم التقارير المستمرة عن المتغيرات التي تحدث مع رأيها فيما يمكن أن يُتخذ من قرارات أو تعديلات لمواجهة هذه التغيرات.
3. خفض معاناة الجمهور في بعض المؤسسات من خلال تقليل حدة السلبية والأمراض الإدارية وتحسين صلة الجمهور بالمؤسسة وتدعيم ثقته بها.
4. المساهمة في مد الجسور القوية لإقامة أقوى علاقة بين المؤسسة وجمهورها والمساهمة في رسم الصورة اللائقة عن نشاطات وسياسات المؤسسة أمام الجمهور.

وبرأي الباحثة، فإن العلاقات العامة اليوم في أي مؤسسة، تمثل تأثيراً مباشراً على البيئة الداخلية لهذه المؤسسة وأيضاً البيئة الخارجية التي تتمثل في أصحاب المصالح وأطراف العلاقة مع هذه المؤسسة والجمهور، كما أنها تشكل مرآة تعكس ما تود المؤسسة إيصاله للجهات الخارجية حول عملها وحول ما تحتاجهم منهم خاصة في ظل الأزمات، إضافة إلى أنها الآلية المثالية لإيصال الرسائل للمؤسسة من قبل الجمهور وأصحاب المصالح، وبالتالي فإنها تمثل الحلقة الأهم في العلاقة بين المؤسسة ومحيطها الخارجي.

2.5 الهدف من العلاقات العامة

ممارسة العلاقات العامة في أي مؤسسة أو هيئة أعمال، سواء كان لديها إدارة أو قسم للعلاقات العامة أم لا يتوفر، فإنها لابد وأن تؤدي إلى تحقيق عدة أهداف، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي (الزعبي والسمعيات، 2019):

1. توعية الجمهور بالأهداف العامة للدولة، وذلك من خلال إعلامهم بالسياسات العامة، ومسؤوليتهم تجاه تنفيذها، وعلى مستوى مؤسسات الأعمال تكون التوعية بأهداف هذه المؤسسات وعملها ونشاطاتها وخططها للجمهور.
2. إقامة علاقات طيبة وزيادة فرص التفاهم والتوافق والانسجام بين المنظمة والجماهير سواء كان جمهوراً داخلياً كموظفيها والعاملين فيها أو جمهوراً خارجياً.
3. أداء الأعمال المتنوعة التي تقوم بها الإدارات الأخرى ومساعدتها، فالعلاقات العامة مثلاً قادرة على استقطاب العاملين ذوي الكفاءة وتشجع الاتصال بين المستويات العليا في الإدارة والمستويات الدنيا، وتساعد لترويج منتجات المنظمة.
4. إقامة العلاقات الودية مع المساهمين وذوي المصالح.
5. تلقي رغبات الموزعين والموردين وملاحظاتهم ومقترحاتهم الخاصة لتنمية العمل وتطويره والسعي للتميز.
6. تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية والقومية لدى المواطنين ومساعدتهم في تحمل المسؤولية في رسم السياسات العامة للمنظمة وحل مشاكلها.

ويسهب البعض في سرد أهداف أكثر للعلاقات العامة بالمؤسسات بغض النظر عن طبيعة نشاطها وتصنيفها العام أو الخاص، إلا أن تحقيق هذه الأهداف من خلال العلاقات العامة، يتطلب توافر عدة شروط تتلخص فيما يلي (المدهون، 2020):

1. دعم وتأييد الإدارة العليا في المؤسسة واهتمامها الكبير بعمل العلاقات العامة.
2. توافر الكفاءات البشرية العاملة والممارسة للعلاقات العامة في المؤسسة.

3. تكامل سياسة عمل العلاقات العامة مع سياسات العمل الأخرى في المؤسسة وعدم تعارضها.
4. فعالية الاتصالات بين الإدارة والجماهير.
5. تناسق الجهود كافة في سبيل تحقيق الأهداف الشاملة للمؤسسة.

أما فيما يتعلق بالمؤسسات الحكومية والتي تقدم خدماتها العامة للمواطنين، فيرى جرادات والشامي (2020) بأن أهم أهداف العلاقات العامة في هذه المؤسسات ما يلي:

- التفاعل الإيجابي مع الأحداث، ومواكبة اهتمامات المواطنين والتعرف على رغباتهم التي لا تتعارض مع الأنظمة ولا تخالف القوانين المعمول بها والتي تنظم الحياة العامة.
- رفع مستوى شعبية المؤسسة الحكومية أو الخدمة التي تقدمها، وذلك بالمساعدة في بناء السمعة التنظيمية لها.
- كسب تأييد وثقة الجمهورين الداخلي والخارجي، واللذان يتعاملان مع المؤسسة.
- دعم سياسات المؤسسة وتحقيق تقبل الجمهور لها.
- الاتصال: وذلك من خلال توفير قنوات اتصالية مناسبة في الاتجاهين ما بين المنظمة والجماهير بالاتصال الشخصي أو الجماهيري.
- تعريف الجماهير بأنشطة المؤسسة وإقناعهم بهذه الأنشطة وكسب تأييد الجماهير ورضاهم عنها.
- التعاون والتناسق مع أجهزة الدولة كيلا تقوم هذه الأجهزة بأفعال توجه ضد المؤسسة أو المنظمة الحكومية.
- خلق السمعة الجيدة للمؤسسة وضمان استمراريتها لدى مفاتيح الرأي العام وهو ما يعد عملاً يحتاج إلى القدر الكبير من الوقت والجهد والمهارات.
- نشر الوعي لدى الجماهير بأهمية الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- ربط العاملين في المؤسسة بعلاقات طيبة وقوية وخلق روح التعاون فيما بينهم.

2.6 العلاقات العامة والاتصال

لم تعد العلاقات العامة اليوم من حيث الممارسة كما كانت في السابق، وهو ما فرضته التطورات التكنولوجية والاتصالية المتعددة، فأصبحت ممارسة العلاقات العامة اليوم ترتكز على الاتصال الثنائي الاتجاه بعد أن كانت تعتمد الاتصال الأحادي في الاتصال مع الجماهير.

في العصر الحديث، أصبح دور العلاقات العامة في المنظمات اليوم دوراً لا يقوم على رد الفعل تجاه التغيير ومحاولة التأقلم معه واحتوائه بعد حدوثه، بل تعداه ليصبح دوراً قائماً على التنبؤ بالتغييرات ووضع الخطط والسيناريوهات الكفيلة بإدارة هذه التغييرات قبل أن تحدث.

2.6.1 الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة

يعرف الاتصال بأنه العملية التي من خلالها يتفاعل متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة، وهو تفاعل يتم فيه نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد حول قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين (عواج، 2020).

يُنظر إلى الاتصال أنه عملية خلق المعنى بالإضافة إلى إسناده، بمعنى أنه تبادل للأفكار والتفاعل بين أعضاء المجموعة، والاتصال هو نشاط أو عملية للتعبير عن الأفكار والمشاعر أو إعطاء المعلومات للناس، ونقل هذه المعلومات والرسائل من مكان إلى مكان ومن شخص إلى آخر (Fatimayin, 2018).

الاتصال يمكن تعريفه كذلك أنه عملية نقل معلومات وفهم مشترك بين شخص وآخر، وخلق وتبادل للأفكار والعواطف والتفاهم بين (المرسل) والـ (المستقبل)، وهو جزء رئيسي في بناء العلاقات الجيدة والحفاظ عليها وضمان استمراريتها (Adu-Oppong, 2014).

عرف ولبر شرام Wilbur Schramm العالِم الشهير الاتصال بأنه عملية تواصل ونقل وتبادل للأفكار والمعارف، يقوم على المعلومات والأفكار كمادة رئيسة فيه، وأدوات

اللغة والكلمات سواء من خلال الكتابة أو الكلام أو الإيماءات والحركات (شكركر، 2019، 22).

وبالنظر إلى العلاقات العامة وارتباطها بالاتصال، فإن هناك مجموعة من الأنشطة الاتصالية التي يمكن للعلاقات العامة ممارستها لتحقيق أهدافها.

وتعرف الأنشطة الاتصالية بأنها مجموعة الممارسات الخاصة بجهاز العلاقات العامة، والتي من خلالها يمكن للعلاقات العامة تحقيق أهداف المؤسسة وتحسين صورتها لدى الجمهورين الداخلي والخارجي، وهي كل ما يمكن القيام به من وظائف وفعاليات، من خلال استخدام وسائل الاتصال بمختلف أنواعها وأشكالها بغية إحداث التأثير الإيجابي المطلوب (السلعوس، 2018).

ويرى كل من عاشور وأبو عرجة (2020) بأن الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة مصطلح يندرج تحته كل ما تقوم به العلاقات العامة من وظائف وفعاليات مستخدمة بذلك وسائل الاتصال بأنواعها المختلفة، بهدف إحداث التأثير الإيجابي وخلق الصورة الذهنية الإيجابية لدى الرأي العام.

عند ممارسة العلاقات العامة لأنشطتها الاتصالية، فإنه لا بد لها من وسائل اتصال فعالة وذات قدرة على تحقيق الغاية من الهدف الاتصالي، فيمكن الاعتماد على وسائل الاتصال الجماهيرية كالصحف والمجلات والراديو والتلفزة، إضافة إلى الكتيبات التوعوية والإرشادية والمعارض القومية، وحديثاً تم استخدام شاشات العرض الإعلانية الكبيرة في المدن والأسواق، والتي تستهدف التأثير ولفت انتباه المشاهدين لها (فرجاني، 2018).

فيما هناك من يصنف الوسائل الاتصالية للعلاقات العامة في عدة أصناف وهي (عواج، 2020):

- الوسائل المكتوبة: وتشتمل الصحف والمجلات العامة والنشرات الصادرة عن المؤسسة، والتقارير والكتيبات والرسائل الإخبارية والملصقات الجدارية والإعلانية.

- الوسائل المنطوقة: كالنشرات الإخبارية الإذاعيـــة، الخطـــب، الحفـــلات، المقـــابلات، الدعوات، اللقاءات، الزيارات، المؤتمرات والمحاضرات ...الخ.
- الوسائل المرئيـــة: كالنشـــرات المتلفـــزة، المقـــابلات الصـــحفية المتلفـــزة، لوحـــات الإعلان، المعارض، المتاحف ...الخ.
- وسائل الاتصال بالجمهور الداخلي: ويشـــتمل هـــذا التصـــنيف علـــى وســـائل يمكـــن من خلالها مشـــاركة وتبـــادل المعلومـــات بـــين أطـــراف الجمهـــور الـــداخلي فـــي المؤسسة.

2.6.2 الاتصال الإقناعي

يعرف الاتصال الاقناعي بأنه اتصال منظم ومخطـــط لـــه، والـــذي يشـــتمل علـــى تـــدخلات مقصودة، الهدف منها إحداث تغييرات محددة مسبقاً فـــي ســـلوك علنـــي أو مســـتتر أو خفـــي للمستقبلين للرسائل الاتصالية والمستهدفين منها، وهو تفـــاعلات بـــين الأفـــراد مـــن شـــأنها إحداث آثار سلوكية لديهم (الكناني، 2018).

ولنجاح الاتصال الاقناعي لا بد من توافر بعـــض الأســـس التـــي لخصـــها العـــلاق (2018) فيما يلي:

- الهدف: فلا بد أن يكون للاتصال الاقناعي هدف يراد تحقيقه.
- دقة الفهم: فلا بد أن تكون الرسالة مفهومة بدقة.
- المصداقية: لا بد من أن تتسم الرسالة بالصدقية.
- تلبية الاحتياجات الجماهيرية: فلا بد من أن تكـــون دعـــوة الاتصـــال منســـجمة مـــع حاجات الجمهور.
- الملائمة: فلا بد من أن تكون الدعوة ملائمة للظروف الحالية للمستهدفين.
- تناسب الوسائل مع القيم الاجتماعية.

2.6.3 نظرية التاءات الثلاث

لعل من أبرز نظريات الاتصـــال الإقناعيـــة والتـــي ســـيتم الاعتمـــاد عليهـــا والبنـــاء علـــى مضمونها في هـــذه الدراســـة نظريـــة التـــاءات الـــثلاث، وهـــي نظريـــة ترتكـــز علـــى أن الاتصال الإقناعي والتأثير في الســـلوك يـــتم مـــن خـــلال ثـــلاث مراحـــل أساســـية، وهـــي

التوعية، التشريع، والتتبع أو المراقبة، وكون هذه المراحل الأساسية تبدأ بحرف التاء في ترجمتها للعربية، فقد سميت هذه النظرية بهذا الاسم وتعزى هذه النظرية لميشال لوند، والذي رأى بأن المرحلة الأولى وهي مرحلة التوعية تتضمن آليات الإقناع والتوضيح والتعزيز من خلال البراهين المقنعة التي يمكن لها أن تنساب إلى عقول المتلقين، ويشترط في هذه المرحلة أن تكون المعلومات التي يبثها المرسل معلومات سهلة الفهم والإدراك من المتلقي، وأن لا يشوبها التضارب والتناقض حتى لا يؤثر ذلك على المصداقية، أما المرحلة الثانية وهي مرحلة التشريع، فقد رأى ميشال لوند بأن أهمية هذه المرحلة تتجلى في الحملات الإعلامية العمومية، غير أنها لا تكون مؤثرة في الاتصال الإعلامي، وهي مرحلة توضح أن التوعية لا تلبي الغرض لوحدها، فهي توضح المخاطر والإيجابيات من الموضوع أو القضية المطروحة، وهي بحاجة إلى التشريع الذي بدوره يمكن أن يكون سببا أو مصدراً للضغط على المتلقي لأجل مسايرة المرسل فيما يدعو إليه، وفي المرحلة الأخيرة وهي التتبع أو المراقبة، لا بد للمرسل أن يكون على دراية بالمرحلة التي وصل إليها في تحقيق أهدافه، ووفقاً للوند، فإن نجاح عملية الإقناع والتأثير ترتبط بالمتابعة والمراقبة للعملية ككل، فالإنسان دائماً بحاجة إلى التذكير والتأكيد حتى في قضايا حياته اليومية (ختاتنة وأبو سعد، 2010).

وترى الباحثة أن هذه النظرية لها أهميتها في الواقع الفلسطيني، فعادة ما تنشأ الظواهر السلبية من خلال عدة مؤشرات، يمكن التقاطها من خلال المتابعة والتحليل للمعلومات من جهات الاختصاص، وبالتالي فإن أولوية التوعية لهذه المؤشرات ولما هو متوقع من آثارها يكون له أهميته، قبل أن تتعاظم هذه الآثار، وفي ذلك الوقت لا بد من سن التشريعات والقوانين الناظمة التي من شأنها تحديد علاقات الأجهزة الحكومية وآليات تعاملها مع هذه الظاهرة، وتحديد الطرق الأكثر مثالية للتخلص منها والحد من آثارها بأقل الخسائر، وهو ما يلا يكفي دون مراجعة وتقييم دائم في كل المراحل.

2.6.4 نموذج باتريك جاكسون

إضافة إلى ما سبق من الاعتماد على الاتصال الإقناعي كنموذج وعلى نظرية التاءات الثلاث، تقوم الدراسة الحالية بمحاولة تطبيق أحد نماذج العلاقات العامة التي ترتكز على تغيير السلوك، وهو نموذج باتريك جاكسون Patrick Jackson، والذي يؤمن أنه

لن توجد أي مهنة إلا إذا كانت تحظى بموافقة الجمهور، ويرى جاكسون بأن العلاقات العامة توفر منفعة اجتماعية طاغية عندما يكون للناس صوت، وبأن العلاقات العامة تصبح مهنة حقيقية عندما تجعل الناس على اتصال مع المنظمات والأفكار والقادة، وقد انتقد باتريك جاكسون مدارس الإدارة كونها تخلق أنظمة معادية للإنسان، وبوجهة نظره فإن العلاقات العامة لها دور في المساعدة في التغلب على ذلك من خلال تذكير المديرين بأن دورهم في الاتصال ليس فقط نقل المعلومات للناس وحسب، بل ونقل العواطف والحدس والمشاعر (Lerbinger, 2001).

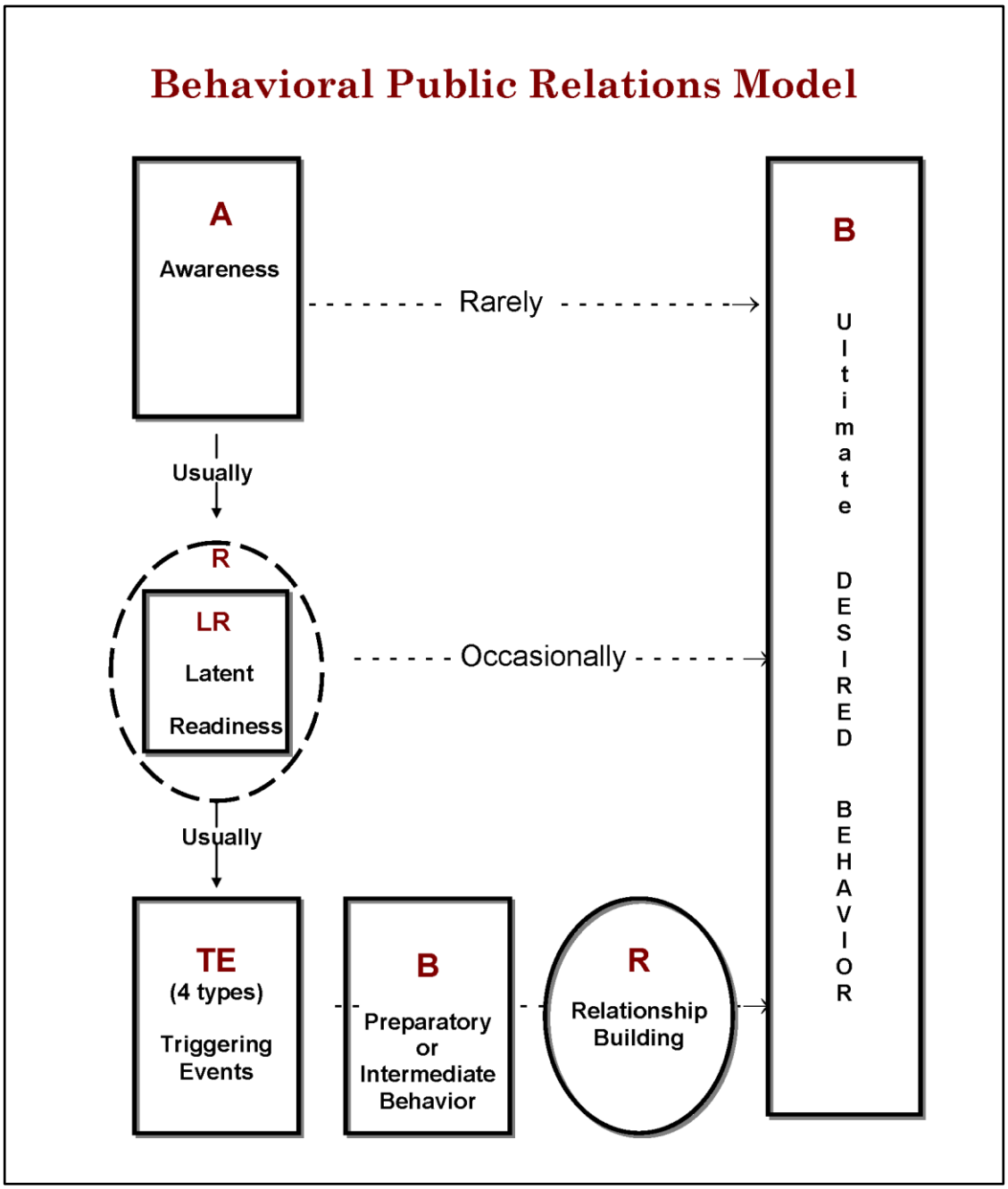
ووفقاً لجاكسون، فإن التركيز على التغيير السلوكي هو جوهر نموذج بات جاكسون للعلاقات العامة، حيث يرى بأن عملية تغيير سلوك الجمهور تتم في خمس خطوات هي (Kuchta, 2016):

1. بناء الوعي Building Awareness: من خلال الحملات والدعاية والإعلان والتواصل وجهاً لوجه.
2. تطوير الاستعداد الكامن Developing a latent readiness: حيث يبدأ الجمهور في تكوين رأيه في هذه المرحلة.
3. إطلاق الحدث A triggering event: في هذه المرحلة تتضح إرادة الجمهور لتغيير سلوكهم.
4. السلوكيات الوسيطة Engaging in intermediate behaviour: يحدد الفرد أفضل طريقة لتطبيق السلوك المطلوب.
5. تغيير السلوك Making behavioural change: تبني السلوك الجديد.

ومما سبق، فإن منطقية عدم إحداث تغيير السلوك بشكل مفاجئ وسريع، هو ما ارتكز عليه جاكسون في نموذجه، وبرأي الباحثة، فإن تنامي مؤشرات تجاه ظاهرة، لا يعني بالضرورة فهم هذه الظاهرة وتغيير السلوك وتعديله بناء على هذه المؤشرات، فلا بد من العمل على إنشاء الوعي تجاه هذه الظاهرة وتجاه المؤشرات التي تدلل على حدوثها، ومن ثم العمل على تعزيز رأي الجمهور تجاهها، قبل أن يتم الحكم من قبل الجماهير على هذه الظاهرة وسلبيتها ومدى تأثيرها على المجتمع ككل، وبعدها لا بد

من مساعدة الجمهور على تحديد أفضل الخيارات والطرق والبدائل للتخلص من آثار هذه الظاهرة والتصدي لها، وهو ما يدفعهم إلى تغيير سلوكهم بناء على ما تقدم وما توفر لهم من حقائق.

والشكل التالي يبين النموذج الذي وضعه باتريك جاكسون للعلاقات العامة المرتكزة على تغيير السلوك:



شكل 2: نموذج باتريك جاكسون (المصدر: www.jjwpr.com Jackson Jackson & Wagner)

ومن خلال ما قدمه جاكسون في نموذجه، فإن الخطوة الأولى لتغيير السلوك تتمثل في بناء الوعي، وذلك من خلال مشاركة الأفكار وإتاحة المعلومات للعامة حول قضية معينة، وهو ما سيؤدي للانتقال إلى الخطوة الثانية وهي تطوير الاستعداد الكامن، وفي هذه المرحلة نجد بأن الأشخاص المختلفون حول القضية يصلون إلى آراء مختلفة حول نقاط القوة المختلفة في القضية، وذلك بناء على شخصياتهم وقيمهم ومعتقداتهم، ومن أولئك الأشخاص ستكون هناك آراء قوية لصالح الفكرة، وأصحاب هذه الآراء سيكونون تماماً قد وصلوا إلى مرحلة الاستعداد الكامن، وهو ما يعني استعدادهم للتصرف بناء على آرائهم، أما الخطوة الثالثة في نموذج جاكسون والتي تتمثل في حدث الإطلاق، فإننا نتحدث هنا عن حدث أو أحداث من المحتمل أن تحرك أولئك الذين لديهم استعداد كامن للعمل، ويمكن للحدث هنا ان يكون طبيعياً و أو غير مخطط له من قبل فريق العلاقات العامة، أو من الممكن أن يكون حدثاً تم إنشاؤه من قبل الفريق لتشجيع الأشخاص المستعدين للعمل لاتخاذ خطوات تجاه السلوك المطلوب.

وفي المرحلة الرابعة من نموذج جاكسون، نتحدث عن السلوكيات الوسيطة وهي الخطوات الصغير التي يتخذها الناس عندما يفكرون في التغيير السلوكي الأكبر، فعلى سبيل المثال قد نجد هؤلاء الأشخاص يقومون بمكالمات استفسار، أو أخذ كتيبات أو المشاركة في نشاطات توعوية.. الخ، ورغم أن هذه السلوكيات ليست الهدف السلوكي النهائي، إلا أنه من المهم ملاحظتها وتتبعها لتحديد مدى جودة تلقي الرسالة من قبل الجمهور وعدد الأشخاص الذين هم على أعتاب اتخاذ الإجراء المطلوب في النهاية، وبعد إظهار السلوكيات الوسيطة، نأتي هنا للمرحة الأخيرة وهي تغيير السلوك، والتي تكون بعد هذه الخطوات الأربعة السابقة، هي الهدف النهائي والحقيقي لرسالة العلاقات العامة، التي تأمل في هذه المرحلة من إقناع الكثيرين من المستهدفين لإجراء التغيير النهائي لسلوكهم تجاه قضية ما (Kuchta, 2016).

نظرية إدارة خصوصية الاتصال CPM

ولعل من أوائل من صمموا إطاراً نظرياً يمكنه تفسير ما يمكن إفشاؤه للآخرين وما يمكن إخفاؤه في العملية الاتصالية هي ساندرا بيترونيو، ويقوم الأساسي المنطقي لهذه النظرية على أن الناس يخلقون قواعد اتخاذ القرارات لمساعدتهم في تحديد متى

يفصحون ومتى يخفون معلوماتهم الخاصة، وتقوم هذه النظرية على افتراضات: منطق الخصوصية، حدود الخصوصية، التحكم أو الملكية، وقواعد الخصوصية، وقد بنيت الفرضية الأولى لهذه النظرية على أن الخصوصية والإفصاح ليسنا منفصلين عن بعضهما البعض، بل هما توترات جدلية، والافتراض الثاني يرتكز على وجود حدود بين تعريف الآخرين بالخصوصية وإخفائها عنهم، والافتراض الثالث الذي تقوم عليه هذه النظرية هو أن المعلومات الخاصة هي ملك الفرد، وعندما يقوم بالإفصاح عنها فإنها تصبح ملكية مشتركة، والافتراض الرابع يرتكز على أنه طالما يكون الفرد صاحب خصوصيته فإنه يمتلك السلطة أو السيطرة على تقرير ما إذا كان يجب الكشف عن هذه الخصوصية أم لا، وأخيرا تفترض النظرية أنه يتم إنشاء قواعد لاتخاذ القرارات بشأن الكشف عن المعلومات أو إخفائها (Petronio, 2007).

وتشير النظرية إلى وجود معايير لتحديد قواعد الخصوصية في الاتصال، وقد تم تصنيف هذه المعايير إلى خمسة وهي (ديانتت وزيلي، 2015):

- المعيار الثقافي: فبعض الثقافات تقدر عالياً الحسم والإفصاح والانفتاح في مشاركة الآخرين للمعلومات بعكس غيرها من الثقافات.
- معيار النوع: فعلى سبيل المثال في بعض المجتمعات يتم تربية المرأة اجتماعياً على الإفصاح أكثر من الرجال أو العكس في مجتمعات أخرى.
- معيار التحفيز: فيمكن للفرد أن يتخذ قرار الإفصاح عن معلومات إذا ما فكر في المكاسب الشخصية أو مكاسب الآخرين، وقد تكون هذه المكاسب نفسية وشعورية.
- معيار العلاقات أو السياق: فنوع العلاقة (على سبيل المثال الوالدين والأطفال) وقوة العلاقة بين الأشخاص تؤثر على قرارهم في الإفصاح ومشاركة المعلومات الخاصة بهم.
- معيار الخطر – الفائدة: في بعض المجتمعات قد تكون عبارات (لا تسأل، لا تخبر بشيء) مفيدة، وقد تقلل الأخطار الواقعة على الفرد، أو تزيد من الفائدة.

2.7 الابتزاز الإلكتروني

مع مرور السنوات، تطور الإنترنت وتطورت تقنيات الاتصالات، وأصبحت تمتاز بالفورية والتفاعلية أكثر، وسهولة الاستخدام التي جعلت من الأشخاص الأميين حتى والذين لا يعرفون القراءة والكتابة – وهم قلة – قادرين على الإبحار في عالم الإنترنت وقادرين على استخدام التطبيقات بالتراسل والتواصل بكل سهولة ويسر، وبات التواصل في متناول الجميع وفي أي وقت خاصة في ظل تطور صناعة الهواتف الذكية وانتشار شبكات الإنترنت شبه المجانية في كل مكان وانتشار تقنيات 3G,4G وتصارع الدول اليوم إلى امتلاك تقنيات 5G.

ولعل هذا التطور في كافة المجالات السابقة، دفع إلى تطور جوانب أخرى في المجتمعات، فتطورت العلاقات البشرية وكذلك تطورت النشاطات الاجتماعية وتطورت حريات الأفراد، إضافة إلى تطور الظواهر السلبية والجريمة وكافة أشكال الإيذاء المجتمعي كمواكبة لا بد منها لمجريات الحياة.

من هذه الظواهر، ظاهرة الابتزاز الإلكتروني، والتي تستهدف في حالات كثيرة النساء والأطفال في المجتمعات كافة، وتعرف جريمة الابتزاز الإلكتروني بأنها إحدى الجرائم التي يقصد بها تحصيل مكاسب معنوية أو مادية من شخص أو شخصية اعتبارية بالتهديد وفضح الأسرار، كما أنها جريمة الحصول على معلومات سرية أو صور للضحية واستغلالها بغرض القيام بأعمال غير مشروعة مادية أو معنوية بحقه أو بحق الغير (الكبيسي و سرهيد، 2020).

يعرف البعض جريمة الابتزاز الإلكتروني بأنها: "الحصول على وثائق، وصور، ومعلومات، عن الضحية من خلال الوسائل الإلكترونية، أو التهديد بالتشهير بمعلومات ووثائق خاصة عن طريق استخدام الوسائل الإلكترونية لتحقيق أهداف يسعى لتحقيقها المبتز" (سلبي، 2021، صفحة 34).

وفقاً لإرشادات إصدار الأحكام في الولايات المتحدة الأمريكية، فإن الابتزاز مصطلح يشير إلى الحصول على شيء ذي قيمة من شخص آخر عن طريق الاستخدام غير المشروع للقوة، أو الخوف من الإصابة الجسدية، أو التهديد بإصابة جسدية.

أما في الحالة الفلسطينية، فإن القوانين السارية في المجتمع الفلسطيني لم تحدد مفهوماً أو تعريفاً للجريمة الإلكترونية بشكل عام، وللابتزاز الإلكتروني على وجه الخصوص، فهي جرائم

وظواهر مستحدثة في الواقع الفلسطيني، إلى أن أصدر السيد الرئيس محمود عباس قراراً بقانون رقم (10) لسنة 2018م بشأن الجرائم الإلكترونية، وهو قرار بقانون كان جلّ اهتمامه وهدفه حماية المجتمع الفلسطيني من الجرائم التي استحدثتها التطورات التكنولوجية، ولم يذكر القانون تعريفاً محدداً للجريمة الإلكترونية أو للابتزاز الإلكتروني، غير أنه أشار في المادة (15) منه إلى أن كل من يستعمل الشبكة الإلكترونية أو إحدى الوسائل المعلوماتية التكنولوجية في تهديد شخص آخر أو ابتزازه لدفعه للقيام بفعل أو الامتناع عنه، وإن كان هذا الفعل أو الامتناع مشروعاً، يعاقب بحبس وغرامة حددها القانون، وقد أشار القانون أيضاً إلى تعظيم العقوبة والغرامة إذا ما ارتبطت هذه التصرفات الجرمية بارتكاب جناية أو بإسناد أمور فيها خدش للشرف أو الاعتبار (الوقائع الفلسطينية، 2018).

2.7.1 أشكال وصور الابتزاز الإلكتروني

هناك عدة أشكال وصور تتشكل بها جريمة الابتزاز الإلكتروني، نذكر منها (سلبي، 2021):

1. الابتزاز العاطفي: وفي هذه الصورة يكون الابتزاز ضد الغير من خلال الضغط العاطفي واستغلال المشاعر والاعتماد على حالات الخجل الشديد في سبيل الضغط على الضحية للوصول للغاية التي يريدها المبتز، والتي عادة في هذه الأنواع تكون أغراضاً جنسية أو مادية.
2. الابتزاز المادي: ويتميز الابتزاز في هذه الصورة بكونه يهدف إلى اكتساب مادي من الضحية، من خلال الإكراه مستغلاً الجاني بذلك ضعف الضحية.
3. الاستغلال: وذلك من خلال ممارسة الاستغلال بكافة أشكاله، من خلال احتفاظ الجاني بمعلومات أو صور أو تسجيلات للضحية لتهديده بها.
4. التجسس بين الدول: من خلال تطور وسائل التجسس بين الدول، والتي من خلال التطور التكنولوجي أدت إلى امتلاك الدول معلومات وبيانات قيمة عن دول أخرى، ومن شأن هذه المعلومات أو البيانات أو الوثائق أن تؤدي إلى السيطرة على القرارات والسياسات بين الدول، ولعل آخر فضائح هذا النوع هو ما تم تداوله مؤخراً حول برنامج (بيغاسوس) للتجسس والذي استخدم للحرب الرقمية بين بعض الدول.

5. الابتزاز المعلوماتي: وهو ما يتم من خلال سرقة معلومات أو الولوج إلى قواعد بيانات شركات أو منظمات وسرقة هذه البيانات أو تغييرها أو تعطيلها بغية تحقيق أهداف مادية أو إدارية أو سياسية ...الخ (الغديان، خطاطبة، والنعيمي، 2018).

2.7.2 أسباب ودوافع الابتزاز الإلكتروني

عادة ما يرتبط انتشار ظاهرة سلبية بعدة أسباب، وفيما يتعلق بالابتزاز الإلكتروني فهناك عدة أسباب ساهمت على انتشارها وظهورها من أهم هذه الأسباب (محمد و محمد، 2021):

1. أسباب اجتماعية: وتتمثل هذه الأسباب بالظروف الاجتماعية المحيطة بالضحية أو بالجاني، من حيث علاقته مع الآخرين وطبيعته في مراحله العمرية، وأصدقائه والأسرة والعمل، وكيفية قضاء أوقات الفراغ.
2. أسباب نفسية: وهي لها تأثير كبير في توجيه الفرد إلى أعمال الخير أو الشر، والوازع الديني والفراغ الروحي والعاطفي لدى الضحية أو الجاني.
3. أسباب تقنية: وتتلخص في تطور وسائل الاتصالات والتكنولوجيا وسهولة استخدامها.

فيما تلخص سلبي (2021) أسباب الابتزاز الإلكتروني بما يلي:

1. ضعف الوازع الديني والأخلاقي عند المبتز.
2. سهولة التصوير والتقاط الصور الفاضحة: نتيجة لتطور تقنيات التصوير وخاصة في الهواتف الذكية وأجهزة الحاسوب.
3. انتشار تطبيقات وتقنيات اختراق الأجهزة الإلكترونية.
4. الثقة بالعلاقات القائمة عبر مواقع التواصل والاتصال الاجتماعي.
5. سوء الأوضاع المادية والاقتصادية.

2.8 المرأة الفلسطينية والابتزاز الإلكتروني

وفقاً للجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، فإن عدد الإناث في فلسطين قد بلغ (2.70) مليون أنثى، بنسبة بلغت (49.0%) من مجموع السكان المقدر في منتصف

العام 2023، وتبين الإحصاءات الفلسطينية بأن حوالي (10%) من النساء المتزوجات حالياً أو اللواتي سبق لهن الزواج من عمر (15–64 سنة) في فلسطين قد تعرضن لأحد أشكال العنف الإلكتروني على الأقل عبر إحدى وسائل التواصل الاجتماعي، فيما تعرضت حوالي (8.0%) من النساء للعنف من خلال الاتصالات بتهديد أو ابتزاز أو تحرش أشخاص أو جهات مختلفة عبر المكالمات أو الرسائل، إضافة إلى أن حوالي (12%) من الإناث من عمر (18–64 عاماً) اللواتي لم يسبق لهن الزواج في فلسطين، قد تعرضن لأحد أشكال العنف الإلكتروني عبر إحدى وسائل التواصل الإلكتروني، (8%) منهن تعرضن للعنف من خلال الاتصالات بتهديد أبو ابتزاز أو تحرش (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2023).

وفي إطار متابعة الجريمة الإلكترونية، تلقت دائرة الجرائم الإلكترونية في المديرية العامة للشرطة منذ بداية عام 2020 وحتى نهايته ورغم الظروف الاستثنائية التي عاشها العالم وفلسطين في مواجهة جائحة كورونا (2720) شكوى سُجلت في المحافظات وعبر الموقع الإلكتروني للشرطة، من خلال الزاوية الخاصة بدائرة الجرائم الإلكترونية ومن خلال أفرع المباحث العامة في مديريات الشرطة بكافة المحافظات مسجلة نسبة ارتفاع بلغت(11.2%) عن العام 2019، وهو العام الذي تلقت فيه الدائرة (2420) قضية، وتمكنت من خلال عملها وأدائها من إنجاز (1246) قضية بنسبة إنجاز بلغت (59%) توزعت بين الإنجاز المحلي والدولي وقد وصلت نسبة الإنجاز للقضايا على المستوى الدولي (11%) بالتعاون مع المكتب المركزي الوطني للإنتربول في فلسطين وهذه السنة الأولى التي تحصل الدائرة منه على ردود دولية بهذا المستوى وأصبحت الشرطة الفلسطينية تحصل على ردود من الجهات الدولية، ويمكن القول بان أبرز أنواع القضايا المقدمة وأكثرها تسجيلا لدى الدائرة كان التهديد وبلغ عدد هذا النوع من القضايا 599 قضية ومن ثم جاءت القرصنة وبلغ عددها 475 وكان الابتزاز في المرتبة الثالثة وبلغت عدد قضاياه (414) شكوى وكانت قضية إفساد الرابطة الزوجية في المرتبة الأخيرة وبلغت (57) قضية (الشرطة الفلسطينية، 2021).

الفصل الثالث

إجراءات البحث والمنهجية

3.1 المقدمة

من خلال هذا الفصل، سيتم التطرق إلى الإجراءات البحثية والطرق العلمية التي تم استخدامها بغرض تحقيق أهداف الدراسة من خلال إجابة أسئلتها واختبار فرضياتها، كما سيتم استعراض المنهجية البحثية التي تم اتباعها ومجتمع الدراسة وعينتها وطريقة المعاينة التي اعتمدتها، إضافة إلى الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل بيانات الدراسة.

3.2 منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة ستقوم الباحثة باستخدام المنهج المختلط في البحث العلمي والذي يعد منهجية بحثية تنطوي على جمع وتحليل ودمج البحوث الكمية والنوعية، ويستخدم عادة عندما يوفر هذا التكامل فهماً أفضل لمشكلة البحث (Crewell, 2008)، ومن خلال المنهج المختلط تم استخدام البحث الوصفي والتحليلي والذي ساعد في جمع البيانات وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص الدلالات والوصول إلى النتائج التي يمكن تعميمها عبر استخدام تحليل المضمون محتوى أنشطة العلاقات العامة، كما ستقوم الباحثة باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على كافة تساؤلاتها.

يعد المنهج الوصفي طريقة وأسلوباً علمياً لدراسة الظواهر الاجتماعية بشكل علمي ومنظم، بغية الوصول إلى أهداف محددة حول مشكلة معينة، ويعتمد المنهج الوصفي التحليلي على طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة حول مشكلة او ظاهرة معينة، بهدف الخروج باكتشاف لحقائق جديدة أو التحقق من صحة الحقائق القديمة، وآثارها والعلاقات التي تتصل بها، والمنهج الوصفي التحليلي لا يقتصر فقط على وصف دقيق للظاهرة محل الدراسة، بل إضافة إلى ذلك لا بد من جمع البيانات عن الظاهرة ووصف الظروف والممارسات المختلفة التي تحيط بها، وتحليل هذه البيانات

واستخراج الاستنتاجات، ومقارنة المعطيات للخروج بنتائج يمكن تعميمها في إطار معين (سلاطنية والجيلاني، 2012).

سيتم الاعتماد في الدراسة على عدة أدوات لجمع البيانات، حيث سيتم الاعتماد على الاستبانة في جمع المعلومات من العاملين والعاملات في المؤسسات الحقوقية ومؤسسات المجتمع المدني العاملة في مجال حقوق المرأة وحقوق الإنسان ومجابهة العنف ضد المرأة، والاستبانة هي مجمعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمتربطة بعضها بالبعض بطريقة تحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث، للوصول إلى حل لمشكلة بحثه (قنديلجي، 2018).

إضافة إلى المصادر الثانوية ومراجعة عميقة للدراسات ذات العلاقة والكتب والمراجع العلمية والأطروحات التي تناولت في مواضيعها متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

3.3 أدوات جمع البيانات

استخدمت الباحثة عدداً من الأدوات لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، حيث تم الاعتماد على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات من خلال تحويل موضوعات الدراسة إلى متغيرات يتم قياسها من خلال مؤشرات (فقرات)، وهو ما يضمن أن يكون لكل سؤال هدف محدد متعلق بأحد جوانب الدراسة، والاستبانة هي إحدى أهم وسائل جمع البيانات في الدراسات التربوية والإنسانية والإدارية، وتم الاعتماد في تصميها على المشكلة البحثية وأهداف الدراسة والبيانات المراد الوصول إليها (عيسى وعبد الرؤوف، 2017).

ولتعزيز الاستبانة، قامت الباحثة بإجراء عدة مقابلات مع أشخاص من ذوي الاختصاص والدراية في مواضيع ومتغيرات الدراسة وإشكاليتها.

وقد تم تطوير استبانة الدراسة اعتماداً على أهداف وأسئلة الدراسة وفرضياتها، ويبين الملحق رقم (1) في هذه الدراسة الشكل النهائي الذي تم توزيعه على عينة الدراسة، حيث تجزأت إلى قسمين:

- العوامل الديمغرافية: وهي بيانات عامة عن المبحوثين تشمل فقرات: النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، مكان العمل.
- محاور الدراسة: وتتكون من عدة فقرات تقيس محاور الدراسة والتي تنقسم إلى جزئين:
  - الجزء الأول: مقياس دور النشاطات والاتصالات في جهاز الشرطة الفلسطينية: ويتكون هذا الجزء من (18) فقرة تقيس أبعاد: التوعية، التشريع، والتتبع.
  - الجزء الثاني: مقياس مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز، ويتكون من (25) فقرة تقيس أبعاد: مرحلة بناء الوعي، مرحلة تطوير الاستعداد الكامن، مرحلة إطلاق الحدث، ومرحلة السلوكيات الوسيطة.

والجدول (3.1) التالي يبين توزيع هذه الفقرات على محاور وأبعاد الدراسة كما يلي:

جدول 3.1: توزيع فقرات الاستبانة على المحاور والأبعاد

التسلسل	*البيان*	*عدد الفقرات*
	الجزء الأول	
1.	البيانات الديمغرافية	6
	الجزء الثاني	
2.	مقياس دور النشاطات والاتصالات في جهاز الشرطة الفلسطينية	**18**
	بعد التوعية	10
	بعد التشريع	4
	بعد التتبع	4
3.	مقياس مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز	**25**
	مرحلة بناء الوعي	6
	مرحلة تطوير الاستعداد الكامن	6
	مرحلة إطلاق الحدث	13
	مرحلة السلوكيات الوسيطة	19
	إجمالي الفقرات	***49***

وتجد الباحثة بأن عدم اختلاف الفقرات التي تقيس هذه المجالات والأبعاد وفقاً لعينة الدراسة يأتي بسبب أن هذه الفقرات تقيس هذه الأبعاد بمنظورها العام وليس الخاص، وهو منظور يتفق عليه كافة أفراد عينة الدراسة باختلاف أعمالهم ووظائفهم وفئاتهم.

3.3.1 التحقق من صدق الاستبانة

لغرض التحقق من صدق استبانة الدراسة، تم عرضها على عدد من السادة من ذوي الاختصاص والأكاديميين، والذين نبين أسماؤهم وصفاتهم في الملحق رقم (2) والموجود في قسم الملاحق في نهاية الدراسة، وكان الهدف من هذا الإجراء هو التأكد من مدى ملاءمة الفقرات والمؤشرات لقياس محاور الدراسة وأبعاد هذه المحاور، بالإضافة إلى مراجعة هذه الفقرات من حيث الصياغة اللغوية والعلمية، والتأكد من ارتباطها بمجال الدراسة، حيث قدم المحكمون عدداً من الملاحظات ذات القيمة العلمية والتي أخذت بها الباحثة واستفادت منها في تطويرها للاستبانة وخروجها بالشكل النهائي كما هو موضح في الملحق رقم (1) في قسم الملاحق.

إضافة إلى صدق المحكمين، فقد تم إجراء دراسة استطلاعية Pilot Study على عينة بلغ حجمها (30) مفردة بحثية من مجتمع الدراسة، والذين تم إسقاطهم لاحقاً من عينة الدراسة المختارة، حيث تم الاعتماد على إجابات العينة الاستطلاعية عن الاستبانة في إجراءات الصدق الإحصائي من خلال اختبارات إحصائية، وتم إجراء اختبار التحليل العاملي Factor Analysis والذي يعتمد على أن تكون درجة التشبع لفقرات المحور أعلى أو تساوي (0.60)، وهي الحالة التي تحقق الصدق البنائي للاستبانة (Howard, 2015)، وهو ما يبينه الجدول (3.2) فيما يلي والذين يظهر نتائج اختبار التحليل العاملي لفقرات الاستبانة:

جدول 3.2: نتائج اختبار الصدق الإحصائي لاستبانة الدراسة

الفقرة	*التشبع*	*الفقرة*	*التشبع*	*الفقرة*	*التشبع*	*الفقرة*	*التشبع*
1	.803	12	.754	23	.878	34	.931
2	.720	13	.729	24	.724	35	.813
3	.902	14	.893	25	.783	36	.855
4	.623	15	.892	26	.836	37	.891
5	.787	16	.843	27	.843	38	.822

الفقرة	التشبع	الفقرة	التشبع	الفقرة	التشبع	الفقرة	التشبع
6	.836	17	.853	28	.797	39	.923
7	.937	18	.921	29	.764	40	.655
8	.871	19	.805	30	.902	41	.691
9	.897	20	.814	31	.748	42	.871
10	.900	21	.883	32	.820	43	.822
11	.942	22	.909	33	.882		

تبين نتائج اختبار التحليل العاملي الموضحة في الجدول (3.2) بأن جميع الفقرات التي تقيس استبانة الدراسة كانت بقيم تشبع أعلى من (0.60)، وهو ما يعني ارتباط هذه الفقرات بمحاور الدراسة وأبعادها، حيث يتحقق بهذا الشرط معيار الصدق الإحصائي للاستبانة، وبالتالي يمكن القول بأن فقرات الاستبانة قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه من محاور وأبعاد تمثل متغيرات الدراسة.

3.3.2 ثبات استبانة الدراسة

يُعبر ثبات استبانة الدراسة عن مدى توافقها واتساق نتائجها في حال تم إعادة توزيعها وتطبيقها أكثر من مرة في ظروف شبيهة، ولأجل التأكد من مقدار ثبات استبانة الاستبانة، تم حساب معامل الاتساق الداخلي للاستبانة بالاستعانة باختبار كرونباخ ألفا والذي كانت نتائجه للاستبانة ومحاورها كما يبين الجدول (3.3) الآتي:

جدول 3.3: نتائج اختبار ثبات استبانة الدراسة حسب معامل Cronbach Alpha

المحور	عدد الفقرات	قيمة α
دور النشاطات والاتصالات في جهاز الشرطة الفلسطينية	18	.779
مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز	25	.847
الثبات الكلي للاستبانة	***43***	***.846***

ومن خلال الجدول (3.3) السابق، فإن نتائج اختبار معامل الاتساق الداخلي تشير إلى أن قيمة α لجميع فقرات الاستبانة كانت مرتفعة، وقد بلغت قيمتها الكلية (0.846) وهي قيمة تعني تمتع الاستبانة بدرجة ثبات مقبولة وجيدة، وكذلك كانت بالنسبة لمحاور الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الاتساق α الخاص بمحور دور النشاطات والاتصالات في جهاز الشرطة الفلسطينية (0.779) وهي قيمة مقبولة، فيما كانت قيمة ألفا لمحور مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز (0.847) وهي قيمة جيدة.

ومن النتائج السابقة، فإن استبانة الدراسة التي تم تطويرها وتصميمها قد حظيت بدرجة ثبات جيدة يمكن الوثوق بنتائجها، وبعد إجراءات اختبارات الصدق والثبات لاستبانة الدراسة ونجاحها في تحقيق هذين المعيارين، فإن استخدامها لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة يعتبر أمراً يمكن الوثوق به والتأكد من مصداقية وموثوقية النتائج التي ستنبثق عنها.

3.4 مجتمع الدراسة وعينتها

تحديد مجتمع الدراسة من أهم خطوات تصميم البحث العلمي، وهو ما يعرف بأنه مجموع المفردات البتي يستهدفها الباحث في دراسته للوصول إلى نتائج الدراسة، وهو كافة العناصر التي يسعى الباحث في إجراء الاستدلال عنها، ومجتمع الدراسة عادة لا يعني البشر والأفراد، فقد يكون مجتمع الدراسة مؤسسات أو شركات أو وحدات إدارية... الخ (أبو سمرة والطيطي، 2020).

وفي هذا البحث سيتكون مجتمع الدراسة من العاملين في إدارة العلاقات العامة وفي وحدة الجرائم الإلكترونية ووحدة حماية الأسرة في جهاز الشرطة الفلسطينية ومؤسسات المجتمع المدني التي تعمل في مجال حقوق المرأة وحقوق الإنسان إضافة إلى العاملين في المؤسسات الشريكة والمتمثلة في مؤسسة المحافظة ووزارة شؤون المرأة ووزارة التنمية الاجتماعية ووزارة الإعلام والمؤسسات المجتمعية التي تعمل في مجال المرأة والعمل النسوي، نظراً لارتباط هذه المؤسسات بالعمل النسوي وقربها من شريحة النساء والفتيات اللواتي قد يكن قد تعرضن لهذه الظاهرة أو أنهن

مستهدفات للوقوع ضحية لهذه الظاهرة، كما أنها مؤسسات ترتبط بشكل مباشر بقضايا الابتزاز الإلكتروني والتوعية لكيفية التعامل معها بشكل أكبر من غيرهم، ويمثل الجدول التالي رقم (3.4) حجم مجتمع الدراسة:

جدول 3.4: حجم مجمع الدراسة وفقاً لبيانات تم الحصول عليها من الشرطة الفلسطينية

الرقم	*البيان*	*العدد*
.1	العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية (إدارة عامة، إعلام، فروع)	117
.2	إدارة حماية الأسرة في الشرطة الفلسطينية (إدارة عامة، فروع)	170
.3	الجرائم الإلكترونية في الشرطة الفلسطينية (إدارة عامة)	20
.4	مؤسسات مجتمع مدني ووزارات وهيئات (تقديري)	50
	المجموع	***357***

حيث تم اختيار عينة عشوائية ميسرة من مجتمع الدراسة، والتي بلغ حجمها (185) مفردة بحثية، وذلك بالاعتماد على معادلة ستيفن ثامبسون Steven Thomson لحساب حجم العينة (Thompson, 2012)، وجرى توزيع استبانة الدراسة على حجم العينة من مجتمع الدراسة بشكل إلكتروني وورقي.

3.4.1 خصائص عينة الدراسة

جرى توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المقترحة، وقد تم استرجاع (142) استبانة قابلة للتحليل والدراسة، وهو ما يعطي نسبة استرجاع لا تقل عن (77.0%)، وهي نسبة استرجاع مقبولة إحصائياً، وبالنظر إلى الاستجابات التي حصلت عليها الباحثة من عينة الدراسة، تبين فيما يلي خصائص هذه العينة كما هي مبينة في الجدول رقم (3.5) التالي:

جدول 3.5: خصائص عينة الدراسة وفقاً للاستبانات المستردة

العامل الديمغرافي	**القيم**	**التكرار**	**النسبة المئوية**
الجنس	ذكر	55	38.7%
	أنثى	87	61.3%
المجموع		**142**	**100.0%**

العامل الديمغرافي	القيم	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	18	12.7%
	بكالوريوس	67	47.2%
	ماجستير	45	31.7%
	دكتوراه	12	8.5%
المجموع		**142**	**100.0%**
الفئة العمرية	18- 30 عام	45	31.7%
	31-35 عام	0	0.0%
	36- 50 عام	72	50.7%
	51- 60 عام	25	17.6%
المجموع		**142**	**100.0%**
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	1	0.7%
	5سنوات وأقل من 10	42	29.6%
	10سنوات فأعلى	99	69.7%
المجموع		**142**	**100.0%**
مكان العمل	العلاقات العامة في الشرطة	29	20.4%
	إدارة حماية الأسرة في الشرطة	39	27.5%
	إدارة الجرائم الإلكترونية في الشرطة	14	9.9%
	مؤسسات نسوية (مجتمع مدني)	60	42.3%
المجموع		**142**	**100.0%**

3.5 معيار تصحيح النتائج

جرى وضع معيار لتصحيح لإجابات عينة الدراسة على الاستبانة، وهو معيار يعتمد على المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة على الفقرات التي تم طرحها في الاستبانة، والتي تقيس وتناقش المحاور البحثية للدراسة، وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، وذلك من خلال حساب المدى وطول الفئة، وتم اعتماد النموذج الإحصائي النسبي لمقياس ليكرث وهو ما يبينه الجدول (3.6) التالي (أبو صالح، 2001):

جدول 3.6 : معيار تصحيح النتائج

مقياس ليكرث	غير موافق بشدة	غير موافق	موافقة متوسطة	موافق	موافق بشدة
درجة الموافقة	1	2	3	4	5
المتوسط الحسابي	1.00- 1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5.00
تفسير الدرجة	ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

4.1 مقدمة

من خلال استعراض الطرق العلمية واستخدام الطرق الإحصائية والاختبارات الكمية، ستتم إجابة أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وذلك للوصول إلى الهدف الرئيس للدراسة، والخروج بنتائج يمكن مقارنتها بنتائج ما تم عمله من أبحاث ودراسات حول مواضيع الدراسة الحالية، وقد تم استخدام البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، والتي جرى تصنيفها وتحليلها من خلال استخدام الطرق الكمية والإحصائية اعتماداً على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V.28.

4.2 نتائج الإجابة عن أسئلة الدراسة

في هذا الجزء من الفصل الرابع، تقوم الباحثة باستعراض إجابات أسئلة الدراسة كما يلي:

4.2.1 نتائج إجابة السؤال الأول للدراسة

ما مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـــ (التوعية، التشريع، والتتبع) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني؟

وللوصول لإجابة السؤال السابق، تم تفريعه إلى أسئلة فرعية كما يلي؟

1. ما مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني؟

لإجابة السؤال الفرعي، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية إضافة إلى الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.1) الآتي:

جدول 4.1: بيانات الإحصاء الوصفي لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	الوزن النسبي	تقدير الاستجابة
.1	تقوم الشرطة الفلسطينية بنشر إحصاءات دورية حول عدد الجرائم الإلكترونية ونسبها في المدن الفلسطينية.	3.88	0.758	13.83	77.6%	مرتفعة
.2	تقوم إدارة العلاقات العامة باستخدام وسائل الإعلام للتوعية بظاهرة الابتزاز الإلكتروني.	3.96	0.794	14.41	79.2%	مرتفعة
.3	تصدر وحدة الجرائم الإلكترونية مطبوعات دورية للتوعية بالجرائم الإلكترونية وخاصة الابتزاز الإلكتروني موجهة للنساء.	3.68	0.786	10.31	73.6%	مرتفعة
.4	تصدر وحدة حماية الأسرة إرشادات تتعلق بأفضل سبل للتعامل مع الظاهرة في حال حدوثها ضد المرأة.	3.7	0.84	9.93	74.0%	مرتفعة
.5	تتعاون الشرطة مع الإذاعات المحلية لنشر برامج توعية خاصة بمحاربة ظاهرة الابتزاز الإلكتروني في فلسطين.	3.82	0.721	13.55	76.4%	مرتفعة
.6	تتعاون الشرطة مع شركات الاتصالات لتوفير توعية خاصة بظاهرة الابتزاز الإلكتروني من خلال تقنية SMS الرسائل القصيرة.	2.87	0.818	-1.89	57.4%	متوسطة
.7	تقيم الشرطة ندوات حوار لمختصين بشكل دوري لتوعية فئات من النساء المعرضات لهذه الظاهرة كطالبات الجامعات والمدارس ...الخ.	3.88	0.776	13.51	77.6%	مرتفعة
.8	تنشر الشرطة الفلسطينية بين حين وآخر أخبار حول القبض على مبتزين وذلك لتوعية النساء تجاه تقديم الشكاوى.	3.83	0.883	11.20	76.6%	مرتفعة
.9	توفر الشرطة الفلسطينية برامج توعية لكافة أفراد الأسرة حول ظاهرة الابتزاز الإلكتروني ضد النساء.	3.53	0.769	8.21	70.6%	مرتفعة
.10	تستخدم الشرطة الفلسطينية وسائل التواصل الرائجة (فيسبوك، تويتر، ...الخ) بشكل كبير لتوفير محتويات التوعية الموجهة للنساء ضد ظاهرة الابتزاز الإلكتروني.	3.58	0.862	8.02	71.6%	مرتفعة
الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية		3.67	0.59	13.53	73.4%	مرتفعة

تبين النتائج بأن الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية والتي تقوم بها العلاقات العامة في لشرطة الفلسطينية في مواجهتها لقضية الابتزاز الإلكتروني كانت بدرجة مرتفعة، ومن البيانات الكمية التي تقيس هذه الدرجة نجد بأن المتوسط الحسابي لها كان بقيمة (3.67) وبانحراف معياري بلغ (0.590)، فيما بلغت قيمة t المحسوبة (13.53) مسجلة بذلك ارتفاعاً عن القيمة المعيارية (3) وفقاً لمقياس

ليكرث المستخدم، وبوزن نسبي لاتجاه إجابة العينة حول هذه الدرجة بنسبة بلغت (73.4%)، الأمر الذي يعني أن هذه العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطينية تعطي أهمية للتوعية في مواجهة الابتزاز الإلكتروني كما أنها تدرك فعالية التوعية كعملية تقوم بها في الحد من هذه الجريمة ومحاربتها، وتتشابه هذه النتيجة مع دراسات سابقة فيما يخص أهمية وفعالية التوعية، مثل دراسة سليمان (2022) التي أظهرت في نتائجها أهمية حملات التوعية الإعلامية التي نفذتها وزارة الصحة السودانية في الحد من انتشار جائحة كورونا، كما بينت أن أهم وسائل التوعية هي النشر في شبكات التواصل الاجتماعي، ودراسة إبراهيم والبطاشي (2021) التي أكدت على أهمية التوعية لدى الشباب ضد جرائم الابتزاز الإلكتروني في وسائل التواصل في سلطنة عمان، وكذلك دراسة خليفي وآخرون (2020) التي أظهرت أهمية وفعالية أنشطة التوعية التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة في الجزائر، حيث أظهرت وجود درجة مرتفعة من فعالية هذا النشاط، واتفقت أيضاً مع نتائج دراسة Pawar& Sakure (2019) التي أظهرت أهمية دور التوعية بالجرائم الإلكترونية على الإنترنت خاصة ضد النساء، وكذلك دراسة AL-Saggaf (2016) التي أظهرت أن محاربة هذه الجريمة لا يكون بالإجراءات القانونية فقط، بل أن للتوعية أهمية وفعالية كبيرة في محاربة هذه الجريمة.

وتقوم إدارة العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية باستخدام وسائل الإعلام للتوعية بظاهرة الابتزاز الإلكتروني بدرجة مرتفعة، وهو ما أجابت عنه عينة الدراسة بنسبة استجابة بلغت (79.2%) وهي نسبة مرتفعة، وكان متوسط إجاباتهم حول ذلك (3.96) وبانحراف معياري بلغ (0.794)، ما يعني أهمية هذه العملية لدى الشرطة الفلسطينية، بأن العلاقات العامة في هذا الجهاز تعي تماما وتدرك مدى فعالية هذه العملية في محاربة هذه الجريمة، وبأهمية الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام في تحقيق هذه الفعالية، وهو ما يتفق ودراسة الرشيدي (2018) التي أبرزت دور الإعلام الجديد في التوعية ضد هذه الجرائم.

بالإضافة لذلك، نجد أهمية ما تقوم به العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية في هذا المجال من إقامة الندوات الحواري للمختصين وبشكل دوري لتوعية النساء المعرضات

لهذه الظاهرة كطالبات الجامعات والمدارس، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات حول الفقرة التي تقيس ذلك (3.88) وبانحراف معياري بلغ (0.776)، والذي يعني أن (77.6%) من عينة الدراسة يوافقون بشكل كبير على أهمية هذا الدور وأهمية الندوات التي تقيمها العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية.

وتقوم الشرطة الفلسطينية من خلال العلاقات العامة ولاهتمامها بالتوعية وإدراكها لفعالية هذه العملية في الحد من جرائم الابتزاز الإلكتروني، بنشر الإحصائيات والأرقام التي تدلل على نسبة هذه الجرائم ومستوياتها في المجتمع الفلسطيني، كأحد الأنشطة التوعوية، وكانت إجابات عينة الدراسة تعكس أهمية ذلك النشاط، فكان المتوسط الحسابي لإجاباتهم حول هذا النشاط (3.88) وبانحراف معياري بلغ (0.758)، ويجدون أهمية هذا النشاط بنسبة (77.6%) وبتقدير مرتفع.

ويبين الجدول (4.1) السابق، إجابات عينة الدراسة حول أقل الفقرات التي تقيس بعد التوعية، فنجد بأن أقلها تلك التي تقيس التعاون بين الشرطة وبين شركات الاتصالات لتوفير توعية خاصة بجريمة الابتزاز الإلكتروني من خلال تقنية SMS الرسائل القصيرة، والتي جاء المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حولها (2.87) وبانحراف معياري (0.818) وبلغت قيمة t المحسوبة لها قيمة سالبة بلغت (1.89) وهي بذلك أدنى من القيمة المعيارية (3) والتي تظهر وزناً نسبياً بلغ (57.4%) وهي نسبة متوسطة، وترى الباحثة أن هذه النسبة تعني وجود تعاون بدرجة متوسطة في هذا المجال، وعلى الرغم من أن الرسائل النصية SMS لم تعد محبذة او واسعة الانتشار اليوم بين الناس في ظل وجود الكثير من الوسائل والتطبيقات الإعلامية واسعة الانتشار، إلا أنها تتميز بقدرتها على الوصول المباشر إلى الفئة المستهدفة من خلال تعاون شركات الاتصالات.

وفيما يتعلق بتوفير الشرطة الفلسطينية لبرامج توعية لكافة أفراد الأسرة حو الابتزاز الإلكتروني ضد النساء، فترى عينة الدراسة بأنه جاء بدرجة في أدنى مستويات الدرجة المرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجاباتهم حول ذلك (3.53) وبانحراف معياري بلغ (0.769) وبنسبة استجابة مرتفعة بلغت (70.6%)، وقد كانت قيمة t المحسوبة

أعلى من القيمة المعيارية بخمس درجات حيث بلغت (8.21)، وهي نسب تعني أن هذه البرامج موجودة ويتم تقديمها من قبل الشرطة الفلسطينية لكافة أفراد الأسرة غير أنها غير كافية وبحاجة إلى تكثيفها وزيادة نسبها ووصولها.

ومن خلال الفقرات نجد بأن استخدام الشرطة الفلسطينية لوسائل التواصل الرائجة مثل (فيسبوك، تويتر، ...الخ) لتوفير محتويات التوعية الموجهة للنساء ضد الابتزاز الإلكتروني كان بدرجة موافقة كبيرة لدى عينة الدراسة، وبلغ متوسط إجابات عينة الدراسة حول هذه الدرجة (3.58) وبانحراف معياري بلغ (0.862) وكان الوزن النسبي لهذه الدرجة (71.6%)، وبرأي الباحثة أنه وبرغم أن هذه الدرجة من الموافقة مرتفعة، إلا أنها لا تلبي الاحتياج المطلوب منها اليوم في ظل تزايد الجرائم الإلكترونية ضد النساء في المجتمع، الأمر الذي يتطلب تكثيف هذه الجهود على منصات التواصل الاجتماعية المتاحة والتي تحقق انتشاراً واسعاً في المجتمع الفلسطيني.

وعليه؛ فإن الشرطة الفلسطينية ومن خلال ما تقوم به من نشاطات، وصلت إلى مرحلة متقدمة في توعية المجتمع الفلسطيني بمخاطر الجرائم الإلكترونية وخاصة المتعلقة بالابتزاز الإلكتروني، كما نجد أن هناك جهود كبيرة لدى الشرطة الفلسطينية في توظيف وسائل الإعلام التقليدي والإلكتروني في تعزيز حملات التوعية تجاه هذه الجرائم، ورغم هذه الجهود، فإن مسؤولية هذه التوعية تقع على البنية الاجتماعية ككل، ما يتطلب تضافر الجهود مع القطاع الخاص في هذا المجال وخاصة مع شركات الاتصالات ومزودي خدمات الإنترنت.

2. ما مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتشريع والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني؟

لإجابة السؤال الفرعي، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية إضافة إلى الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتشريع، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.2) الآتي:

جدول 4.2: بيانات الإحصاء الوصفي لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتشريع والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	الوزن النسبي	تقدير الاستجابة
.11	يساعد سن القوانين المتعلقة بالجرائم الإلكترونية على الحد من ظاهرة الابتزاز الإلكتروني	3.81	0.907	10.64	76.2%	مرتفعة
.12	تتعاون الشرطة الفلسطينية مع الجهات القضائية بتوفير الحماية اللازمة للنساء اللواتي يتعرضن للابتزاز الإلكتروني.	3.61	0.867	8.38	72.2%	مرتفعة
.13	يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة من النساء لوحدة الجرائم الإلكترونية بخصوصية وسرية تضمنها القوانين واللوائح.	3.92	0.923	11.88	78.4%	مرتفعة
.14	تقوم وحدة الجرائم الإلكترونية بنشر نصوص قانونية ضمن حملاتها التوعوية.	3.27	0.791	4.07	65.4%	متوسطة
	الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتشريع	3.65	0.589	13.15	73.0%	مرتفعة

تبين النتائج السابقة في الجدول رقم (4.2) بأن مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتشريع والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني لمواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني كانت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لمدى فعالية التشريع (3.65) وبانحراف معياري بلغ (0.589) وبوزن نسبي بلغ (73.0%)، وهي نسبة مرتفعة، وقد بلغت قيمة t المحسوبة (13.15) مرتفعة بذلك عن قيمتها المعيارية (3)، ما يعني أهمية التشريع وفعاليته الكبيرة في مواجهة جريمة الابتزاز الإلكتروني في فلسطين، ورغم هذه النتائج، بينت دراسة غزال (2017) أن أجهزة العدالة بما فيها الجهاز القضائي الفلسطيني، تواجه التحديات الكبيرة في التعامل مع الجرائم الإلكترونية، إضافة إلى نقص المهارات والتأهيل والخبرات الفنية للتعامل مع هذه الجرائم، كذلك بينت دراسة Pawar& Sakure (2019) بأنه ورغم أهمية التشريعات والتغييرات الصارمة فيها إلى أن الحد من هذه الجريمة لا يكون مقتصراً على ذلك.

ومن خلال الإجابة على استبانة الدراسة وعلى الفقرات التي تقيس هذا المجال، يرى المبحوثين بأن الشرطة الفلسطينية وخاصة وحدة الجرائم الإلكترونية في الجهاز تتعامل مع الشكاوى المقدمة من النساء بدرجة كبيرة من الخصوصية والسرية التي تضمنها القوانين واللوائح الفلسطينية، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول

الفقرة التي تقيس ذلك (3.92) وبانحراف معياري بلغ (0.923) ووزن نسبي (78.4%) وهو بدرجة مرتفعة، كما أظهرت إجابات العينة بأن هناك موافقة مرتفعة لديهم في أن سن القوانين المتعلقة بالجرائم الإلكترونية يساعد على الحد من جريمة الابتزاز الإلكتروني، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات العينة حول الفقرة التي تقيس ذلك (3.81) وبانحراف معياري بلغ (0.907) كما بلغ الوزن النسبي للإجابات (76.2%).

ورغم ما سبق، فإن عينة الدراسة تجد بأن وحدة الجرائم الإلكترونية في جهاز الشرطة الفلسطيني تقوم بنشر نصوص قانونية ضمن حملاتها التوعوية بدرجة متوسطة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات العينة حول الفقرة التي تقيس ذلك (3.27) وبانحراف معياري بلغ (0.791)، فيما بلغت قيمة t المحسوبة (4.07) وهي أعلى قليلاً من القيمة الحدية المعيارية (3)، وقد بلغ الوزن النسبي لتقدير الاستجابة (65.4%) وهي درجة متوسطة.

ووفقاً للحالة الفلسطينية، فإن مسؤولية الشرطة الفلسطينية بكافة دوائرها وأقسامها تنحصر في تنفيذ التشريعات والقوانين الصادرة عن المشرع الفلسطيني كجهة تنفيذ، إضافة إلى دورها في تنسيب المقترحات والاحتياجات إلى جهات الاختصاص التي بدورها تعمل على وضع وإصدار التشريعات التي تلبي هذه الاحتياجات.

3. ما مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني؟

لإجابة السؤال الفرعي، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية إضافة إلى الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.3) الآتي:

جدول 4.3: بيانات الإحصاء الوصفي لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	الوزن النسبي	تقدير الاستجابة
.15	ترصد الشرطة الفلسطينية التفاعلات على حملات التوعية من خلال أرقام ونسب مئوية.	3.36	0.728	5.89	67.2%	متوسطة
.16	ترصد الشرطة الفلسطينية عدد الشكاوى المقدمة بعد حملات التوعية التي تتم عبر وسائل الإعلام.	3.42	0.783	6.39	68.4%	مرتفعة
.17	تقوم وحدة الجرائم الإلكترونية بقياس التباين في نسب الشكاوى المقدمة من النساء لظاهرة الابتزاز الإلكتروني.	3.36	0.878	4.89	67.2%	متوسطة
.18	يتم رصد التفاعلات الحوارية مع نساء حول ظاهرة الابتزاز الإلكترونية في للحوارات والندوات التخصصية.	3.44	0.804	6.52	68.8%	مرتفعة
	الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع	3.39	0.647	7.18	67.8%	متوسطة

من الجدول السابق (4.3) نرى بأن الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرات التي تقيس هذه الدرجة وفقاً لإجابات عينة الدراسة (3.39)، وبانحراف معياري بلغ (0.647)، فيما كانت نسبة تقدير الاستجابة (67.8%) وهي متوسطة، وقد بلغت قيمة t المحسوبة لهذه الدرجة (7.18) وهي أعلى من القيمة المعيارية (3) بما يقارب اربع درجات فقط، الأمر الذي يعني أن عينة الدراسة تجد أن فعالية ما تقوم به الشرطة الفلسطينية من نشاطات واتصالات متعلقة بالتتبع تأتي بدرجة متوسطة.

ووفقاً لإجابات عينة الدراسة، فإن رصد التفاعلات الحوارية مع النساء حول ظاهرة الابتزاز الإلكترونية في الحوارات والندوات التخصصية يتم بشكل كبير، وكان المتوسط الحسابي لعينة الدراسة حول الإجابة عن الفقرة التي تقيس ذلك (3.44) وبانحراف معياري بلغ (0.804) وبوزن نسبي بلغ (68.8%)، ورغم أن هذه النسبة تأتي في أدنى مستويات الدرجة المرتفعة، إلا أنها تعكس حاجة لرفع مستويات الرصد بشكل أكبر، وكذلك الأمر بالنسبة لرصد الشرطة لعدد من الشكاوى المقدمة بعد حملات التوعية التي تتم عبر وسائل الإعلام والتي بلغ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة عليها (3.42) وبوزن نسبي بلغ (68.4%) وهي في أدنى مستويات الدرجة

المرتفعة، وترى الباحثة أهمية إجراء عمليات رصد كبيرة لمثل هذه الشكاوى بعد إجراء الحملات وذلك لتقييم الحملات وتصويت أي خلل قد يظهر فيها.

وبالنسبة لرصد الشرطة الفلسطينية للتفاعلات على حملات التوعية من خلال الأرقام والنسب المئوية، تجد عينة الدراسة أن ذلك يحدث بدرجة متوسطة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجاباتهم حول ذلك (3.36) وبانحراف معياري بلغ (0.728)، وكان الوزن النسبي لإجاباتهم (67.2%) وهي نسبة متوسطة، كذلك الأمر بالنسبة لإجابتهم حول قيام وحدة الجرائم الإلكترونية بقياس التباين في نسب الشكاوى المقدمة من النساء لظاهرة الابتزاز الإلكتروني، والتي بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عليها (3.36) أيضاً وبانحراف معياري بلغ (0.878)، وبوزن نسبي بلغ (67.2%) وهي نسبة متوسطة.

وبالنظر إلى هذه النتائج، فإن ما تقوم به الشرطة الفلسطينية من نشاطات واتصالات لها دورها في عملية التتبع، غير أن هذا الدور ليس بالمستوى المطلوب خاصة في ظل وجود التطور التكنولوجي الكبير في الأراضي الفلسطينية، وهو الأمر الذي يعد تحدياً أمام جهود الشرطة الفلسطينية ويجعلها بحاجة إلى الدعم المجتمعي والمؤسساتي للوصول إلى المستوى المطلوب.

بعد إجابة الأسئلة الفرعية السابقة، يمكن تحديد إجابة السؤال الرئيس الأول للدراسة؛ وينص السؤال على: ما مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـ (التوعية، التشريع، والتتبع) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني؟

وقد تم استخراج بيانات الإحصاء الوصفي المتعلقة بإجابة هذا السؤال اعتماداً على ما جاء في إجابات الأسئلة المتفرعة عنه، والجدول (4.4) الآتي يبين ذلك:

جدول 4.4: بيانات الإحصاء الوصفي لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـــ (التوعية، التشريع، والتتبع) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني

الترتيب	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	الوزن النسبي	تقدير الاستجابة
1	للدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية	3.67	0.59	13.53	73.4%	مرتفعة
2	للدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتشريع	3.65	0.589	13.15	73.0%	مرتفعة
3	للدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع	3.39	0.647	7.18	67.8%	متوسطة
	الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـــ (التوعية، التشريع، والتتبع)	3.57	0.53	12.82	71.4%	مرتفعة

يتبين من نتائج الجدول السابق رقم (4.4) بأن مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـــ (التوعية، التشريع، والتتبع) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني، جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الذي يقيس إجابات عينة الدراسة حول الدرجة الكلية لهذا المدى (3.57) وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.530)، كما بلغت قيمة t المحسوبة لهذه الدرجة (12.82) وهي قيمة أعلى من قيمتها المعيارية (3)، وكان الوزن النسبي لهذه الدرجة (71.4%) وهي درجة مرتفعة تعكس موافقة مرتفعة تجاه فعالية ما تقوم به الشرطة الفلسطينية في مجالات التوعية والتشريع والتتبع في مواجهة ظاهرة وجريمة الابتزاز الإلكتروني ضد النساء، وتعكس الموافقة على أهمية هذه النشاطات والعمليات في هذه المجالات، وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج دراسة Pawar& Sakure (2019) التي أظهرت أهمية التشريع في معالجة قضايا العنف السيبراني ومنها الابتزاز الإلكتروني وأهمية التوعية والرصد والعمل المجتمعي المتكامل، وليس فقط الأجهزة والقضائية والشرطية، وتؤكد هذه النتائج المخاوف التي طرحتها نتائج دراسة AL-Saggaf (2016) في أن أبرز المشاكل التي تواجهها النساء في السعودية هي الخوف من الابتزاز الإلكتروني، والتي بينت هذه الدراسة في نتائجها أن مواجهة مثل هذه الجريمة لا يكون فقط في الإجراءات القانونية، بل لا بد من التوعية والتتبع والرصد والعمل الجماعي.

وتؤكد السيدة الهام حمدان المتخصصة في قسم الإرشاد والدعم النفسي في جمعية المرأة العاملة للتنمية هذه النتائج، وترى بأن العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية نجحت إلى حدٍ ما في نشاطاتها واتصالاتها في مجالات التتبع والتشريع والتوعية ضد جرائم الابتزاز الإلكتروني، وتبرر ذلك في أن انتشار هذه الجرائم وسرعتها تتعدى قدرات وإمكانيات وجهود الشرطة الفلسطينية.

ويرى العقيد سامر الهندي مدير دائرة الجرائم الإلكترونية في جهاز الشرطة الفلسطينية بأن الشرطة الفلسطينية أسهمت بشكل كبير في رفع الوعي لدى المجتمع تجاه هذه الظاهرة، رغم أن هناك حاجة لحملات وندوات توعوية موجهة للنساء، ويرى السيد الهندي بأن ما يلاحظ من خلال عملهم في دائرة الجرائم الإلكترونية بأن قلة وعي وسذاجة بعض الضحايا هي ما يؤدي في أحيان كثيرة إلى وقوعهن في هذه المشاكل.

4.2.2 نتائج إجابة السؤال الثاني للدراسة

ما مستوى انعكاس النشاطات والاتصالات المتعلقة بـــ (التوعية، التشريع، والتتبع) التي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في تعزيز إدارة خصوصية الاتصال لدى النساء؟

للإجابة على السؤال السابق، تم استعراض أراء من تمت مقابلتهم، ومن ضمن هذه الآراء ما وضحته السيدة حمدان (2023) التي أبدت موافقة تجاه انعكاس ما تقوم به الشرطة الفلسطينية من أنشطة واتصالات من حيث التوعية والتشريع والتتبع، بتعزيز إدارة الخصوصية لدى النساء، وترى بأن رفع مستوى القيام بمثل هذه الأنشطة يؤدي إلى زيادة قبول النساء ووعيهن لفكرة الإفصاح عما يحدث معهن، كما يزيد من ثقتهن بإدارة الخصوصية التي تقوم بها الشرطة الفلسطينية بالتواصل والاتصال معهن كضحايا.

وهو ما يتفق معه السيد الهندي (2023)، والذي يرى بأن الشرطة الفلسطينية بدوائرها تقوم بأنشطة واتصالات كبيرة في مجال التشريع وتنفيذ التشريعات والتوعية، غير أنه يذكر أن دائرة الجرائم الإلكترونية في الشرطة الفلسطينية ليس لها علاقة بالتتبع، فهو اختصاص جهات أخرى، وبالنسبة لدائرة الجرائم الإلكترونية فهي عادة لا تكون

مستجيب أول لهذه القضية، وأحياناً فإنهم لا يرون الضحية ولا يعرفون أي تفاصيل عنها، حيث عملهم يكون من خلال أمور فنية نوعية وفق التشريعات الفلسطينية، من تحقيق وتوعية تجاه الأنظمة والتقنيات، وبعد ذلك فإن القضايا يتم تحويلها إلى المباحث أو إلى حماية الأسرة، وبالتالي فهناك سياسات ملزمة للخصوصية في جهاز الشرطة الفلسطيني، وهو ما يساعد النساء في الثقة بهذه المؤسسة، ففين حين أن بعض الدوائر يمنع عليها الوصول إلى تفاصيل لا تلزمها في أعمالها، فإن ذلك يعطي المرأة خصوصية أكبر في التعامل مع الشرطة الفلسطينية في مثل هذه القضايا.

تمارس الشرطة الفلسطينية بأفرعها ودوائرها دوراً مجتمعياً كبيراً في حفظ السلم الأهلي وحفظ المجتمع الفلسطيني ككل، وبالتالي فهي تعمل ضمن ضوابط تعزز إدارة الخصوصية لدى الفئات المستهدفة.

4.2.3 نتائج إجابة السؤال الثالث للدراسة

ما مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث (مرحلة بناء الوعي، مرحلة تطوير الاستعداد الكامن–تكوين الرأي حول القضية، مرحلة إطلاق الحدث – بدء تغيير السلوك، مرحلة السلوكيات الوسيطة – تغيير السلوك) اعتماداً على نموذج جاكسون؟

وللوصول لإجابة السؤال السابق، تم تفريعه إلى أسئلة فرعية كما يلي؟

1. ما مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة بناء الوعي اعتماداً على نموذج جاكسون؟

لإجابة السؤال الفرعي، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية إضافة إلى الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة بناء الوعي، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.5) الآتي:

جدول 4.5: بيانات الإحصاء الوصفي لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة بناء الوعي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	الوزن النسبي	تقدير الاستجابة
.19	تقبل النساء للحصول على نشرات توعية للتعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني.	3.74	0.814	10.83	74.8%	مرتفعة
.20	تقوم الكثير من النساء بالتواصل عبر الفيسبوك مع الشرطة الفلسطينية للحصول على إجابات لأسئلة تتعلق بظاهرة الابتزاز الإلكتروني.	3.47	0.889	6.30	69.4%	مرتفعة
.21	تحاول الكثير من النساء التعرف على طرق الحماية الإلكترونية الخاصة بهواتفهن بشكل دائم.	3.39	0.952	4.88	67.8%	متوسطة
.22	تقدم نسبة كبيرة من النساء (8 من 10 تقريبا) معلومات لحملية الأسرة حول محاولات وشبهات ابتزاز إلكتروني يتعرضن لها.	3.25	0.916	3.25	65.0%	متوسطة
.23	تقوم نسبة كبيرة من النساء (8 من 10 تقريبا) بالتوجه للشرطة في حال الشك بتعرضهن لمحاولات ابتزاز إلكتروني.	3.32	0.863	4.42	66.4%	متوسطة
.24	تبادر النساء اليوم إلى إجراء تواصل مباشر (وجهاً لوجه) مع مختصين في الشرطة الفلسطينية حول ظاهرة الابتزاز الإلكتروني.	2.91	0.807	-1.33	58.2%	متوسطة
	الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة بناء الوعي	3.34	0.627	6.46	66.8%	متوسطة

من النتائج في الجدول السابق (4.5)، يتبين من خلال إجابات عينة الدراسة على المقياس، بأن الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة بناء الوعي جاءت بدرجة متوسطة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات العينة حول الفقرات التي تقيس هذا المستوى (3.34) وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.627)، فيما كانت قيمة t المحسوبة (6.46) وهي أعلى قليلاً من القيمة المعيارية (3)، وكان الوزن النسبي لهذه الدرجة (66.8%) وهي متوسطة، وانسجاماً مع هذه النتيجة، ترى دراسة إبراهيم والبطاشي (2021) في نتائجها ضرورة التركيز على توعية الشباب والشابات إلى خطر الجرائم الإلكترونية وبالأخص الابتزاز الإلكتروني، كما بينت دراسة حجاج (2022) أن وعي النساء بأساليب التحرش الإلكتروني لها علاقة كبيرة وطردية مع التوافق مع الأزواج، وتتفق النتائج التي أظهرتها إجابات عينة الدراسة عن السؤال السابق مع نتائج دراسة الرويس

(2020) التي بينت أن الوعي بمفهوم الابتزاز الإلكتروني لدى أولياء الأمور كان متوسطاً مع وجود مستوىً متوسط من الوعي تجاه الآثار الاجتماعية المترتبة على هذه الظاهرة.

ومن إجابات المبحوثين على الفقرات التي تقيس مستوى هذا الوعي، نجد بأن تقبل النساء للحصول على نشرات توعوية للتعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني جاءت بدرجة مرتفعة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول هذا الأمر (3.74) وبانحراف معياري (0.814) وهو ما يعكس توافقاً كبيراً تجاه ميل النساء وإقبالهن على الحصول على مثل هذه النشرات، وكان الوزن النسبي لذلك (74.8%) وهي نسبة مرتفعة، كما تظهر النتائج أن النساء يقمن بالتواصل مع الشرطة الفلسطينية بشكل كبير عبر الفيسبوك للحصول على إجابات لأسئلة تتعلق بظاهرة الابتزاز الإلكتروني، وهو ما توافقت عليه عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجاباتهم حول ذلك (3.47) وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.889) وبوزن نسبي مرتفع بلغت نسبته (69.4%).

وفيما بتعلق بالمبادرة بالتواصل المباشر (وجهاً لوجه) من قبل النساء مع مختصين من الشرطة الفلسطينية حول ظاهرة الابتزاز الإلكتروني، فقد أظهرت النتائج أن ذلك يحدث بدرجة متوسطة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول ذلك (2.91) وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.807) وكانت قيمة t المحسوبة للفقرة التي تقيس ذلك (−1.33) وهي قيمة سالبة وأدنى من القيمة المعيارية (3)، في حين بلغ الوزن النسبي (58.2%) وهي نسبة في أدنى مستويات الدرجة المتوسطة، وتفسر الباحثة هذه النسبة في أن الثقافة المجتمعية في الأراضي الفلسطينية لا زالت تشكل سداً أمام النساء في التواصل مع الأجهزة ذات العلاقة وخاصة الأمنية فيما يتعلق بمثل هذه الظواهر، مع وجود الشعور الكبير لدى النساء في كثير من الحالات بعدم وجود الخصوصية.

وعند الحديث عن تقديم المعلومات لحماية الأسرة حول محاولات وشبهات الابتزاز الإلكتروني، نجد بأن هناك موافقة متوسطة من قبل عينة الدراسة تجاه تقديم نسبة

كبيرة من النساء لهذه المعلومات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة عن ذلك الأمر (3.25) وبانحراف معياري بلغ (0.916) وكان الوزن النسبي لهذه الموافقة (65.0%)، وهي نسبة متوسطة، وترى الباحثة أن الكثير من القيود الاجتماعية التي قد تمنع النساء من التقدم بمثل هذه المعلومات حول حالات وشبهات الابتزاز الإلكتروني اللاتي يتعرضن لها، وخاصة في مناطق الريف والقرى، وعادة ما تقوم النساء بكتم هذه المعلومات وعدم الإخبار عنها خوفاً على حياتهن أو سمعتهن.

بالمقابل نجد بأن آراء عينة الدراسة كانت متوسطة تجاه توجه نسبة كبيرة من النساء للشرطة في حال الشك بتعرضهن لمحاولات ابتزاز الكتروني، وهو ما يظهر من خلال المتوسط الحسابي لآراء العينة حول هذا الأمر والذي بلغت قيمته (3.32) وبانحراف معياري بلغ (0.863) وبلغ الوزن النسبي لهذه الآراء (66.4%) وهي نسبة متوسطة، وتفسر الباحثة هذه النسبة بذات التفسير السابق الذي يمنعهن من تقديم معلومات لحماية الأسرة، وهو ما يتفق وما جاءت به دراسة Alsawalqa, Rula (2021) التي أظهرت أن المشاركات في دراستها والتي أجريت في الأردن، لم يقمن بطلب المساعدة من الأسرة خوفاً من التعرض للقتل أو الإجبار على ترك الجامعات، وهو ما جعلهن يطلبن المساعدة أحياناً من الأساتذة في الجامعة أو الدفع للمبتزين.

كما تبين النتائج أن نسبة متوسطة من النساء يحاولن التعرف على طرق الحماية الإلكترونية الخاصة بهواتفهن بشكل دائم، حيث بلغ المتوسط الحسابي للآراء التي تؤيد هذه النسبة (3.39) وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.952) وبوزن نسبي بلغ (67.8%)، وترى الباحثة أن هذه النسبة تعكس دراية متوسطة بأساليب الحماية لا بد من تنميتها وتطويرها، ولا بد للنساء اليوم من التعرف على الأساليب والطرق الإلكترونية الحديثة للحماية وللهجوم كذلك، ما يعطيهن القدرة على حماية أنفسهم إلكترونياً.

وتؤكد السيدة حمدان (2023) على هذه النتائج، حيث ترى بأن مستوى الوعي لدى النساء بظاهرة الابتزاز الإلكتروني قد تحسنت، وأصبح لديهن القدرة ولو بشكل نسبي

على الإبلاغ والإفصاح عن مثل هذه القضايا، ويعود ذلك لانتشار هذه الجرائم وكثرة استغلال الفتيات والنساء.

ومما سبق، ورغم وجود الوعي لدى النساء الفلسطينيات في كثير من الأحيان تجاه الأمور التي من شأنها أن تضر بهن، إلا أن هناك حاجة إلى تعزيز دور الأجهزة الأمنية وخاصة جهاز الشرطة الفلسطيني بدوائر الجرائم الإلكترونية وحماية الأسرة، إضافة إلى مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات النسوية إلى رفع مستويات مرحلة بناء الوعي تجاه هذه الظواهر الغريبة عن مجتمعنا، وخاصة جريمة الابتزاز الإلكتروني بين النساء الفلسطينيات.

2. ما مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة تطوير الاستعداد الكامن اعتماداً على نموذج جاكسون؟

لإجابة السؤال الفرعي، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية إضافة إلى الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة تطوير الاستعداد الكامن، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.6) الآتي:

جدول 4.6: بيانات الإحصاء الوصفي لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة تطوير الاستعداد الكامن

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	الوزن النسبي	تقدير الاستجابة
.25	توافق النساء اليوم على أهمية التوعية بالجرائم الإلكترونية خاصة الابتزاز الإلكتروني.	4.01	0.816	14.75	80.2%	مرتفعة
.26	تبدي النساء اليوم توجهاً كبيراً في أن الشرطة الفلسطينية هي الملاذ الوحيد لمعالجة قضايا الابتزاز الإلكتروني.	3.56	0.919	7.26	71.2%	مرتفعة
.27	يتزايد إدراك النساء الفلسطينيات بخطورة السكوت عن جرائم الابتزاز وعدم التقدم بشكوى.	3.57	0.894	7.60	71.4%	مرتفعة
.28	تشعر النساء الفلسطينيات بثقة أكبر تجاه حماية الشرطة لهن في حال تعرضن للابتزاز الإلكتروني.	3.41	0.924	5.29	68.2%	مرتفعة
.29	تتوفر لدى النساء معلومات دقيقة بدلا من المعلومات المغلوطة حول قضايا الابتزاز الإلكتروني بفعل حلقات الحوار.	3.35	0.869	4.80	67.0%	متوسطة
.30	تقبل النساء للجوء إلى الشرطة في حال تعرضهن للابتزاز الإلكتروني أكثر من اللجوء للحل العشائري.	3.48	0.92	6.22	69.6%	مرتفعة

الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة تطوير الاستعداد الكامن	**3.56**	**0.736**	**9.07**	**71.2%**	**مرتفعة**

تظهر نتائج الجدول (4.6) بأن الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة تطوير الاستعداد الكامن كانت بدرجة مرتفعة، وقد بلغ المتوسط الحسابي الذي يقيس هذه الدرجة (3.56) وبانحراف معياري بلغ (0.736) فيما كانت قيمة t المحسوبة (9.07) وهي أعلى من القيمة المعيارية، وقد بلغ الوزن النسبي لهذه الدرجة (71.2%) وهي نسبة مرتفعة، وتعكس أن الحالة الفلسطينية اليوم تحمل آراءً قوية تجاه ظاهرة الابتزاز الإلكتروني، وهو شيء إيجابي يمكن البناء عليه للحد من هذه الظاهرة والجريمة التي تعصف بالمجتمع.

ويرى أبو عرقوب (2020) أن من المراحل المهمة في إدارة الأزمات هي مرحلة الاستعداد الكامن، ويعلق أبو عرقوب في نتائج دراسته على أن هذه المرحلة تتطلب إمداد الجمهور بالمعلومات الصحيحة والدقيقة عن الظاهرة، بما يفيده في التحذير منها والتعلم والتوجيه ما يبني لديه حالة من الاستعداد الكامن لبناء رأيه عنها بمنتهى الشفافية والتي تمكنه من مواجهتها.

وتظهر النتائج لإجابات عينة الدراسة عن الفقرات التي تقيس مرحلة الاستعداد الكامن، بأن النساء اليوم يوافقن بدرجة مرتفعة على أهمية التوعية بالجرائم الإلكترونية وخاصة جريمة الابتزاز الإلكتروني، حيث بلغ المتوسط الحسابي لآراء العينة حول هذه الموافقة (4.01) وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.816) وبوزن نسبي مرتفع بلغ (80.2%)، وهي نسبة مرتفعة تشير إلى وجود النساء الفلسطينيات في مرحلة الاستعداد الكامن الذي يجعلهن قد بنين آراء قوية تجاه هذه القضية، وهو ما تؤكده دراسة Dogra & Kalra, (2018) في نتائجها والتي أظهرت وجود الحاجة الملحة للقضاء على هذه الجريمة من خلال وصول النساء إلى مرحلة بناء الوعي القائم على إدراك الأذى والمخاطر لهذه الجريمة.

وترى عينة الدراسة بأن هناك تزايد في إدراك النساء الفلسطينيات بخطورة السكوت عن الجرائم الإلكترونية وخاصة جريمة الابتزاز الإلكتروني، وأن عليهن تقديم الشكاوى ضد هذه الجرائم، وقد بلغ المتوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة حول هذا الأمر (3.57) وبانحراف معياري بلغ (0.894) وكان الوزن النسبي لآرائهم (71.4%) وهي نسبة مرتفعة، وهو ما يؤكد إدراك النساء الفلسطينيات لخطورة هذه الجريمة والسكوت عليها، وأن المتضرر الأول والأخير في هذا السكوت هن أنفسهن.

في المقابل، فإن هناك موافقة متوسطة لدى عينة الدراسة تجاه توافر معلومات دقيقة لدى النساء بدلاً من المعلومات المغلوطة فيما يتعلق بقضايا الابتزاز الإلكتروني نتيجة لحلقات الحوار التي يتم عقدها، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول ذلك (3.35) وبانحراف معياري بلغ (0.869) وبنسبة استجابة بلغت (67.0%) وهي متوسطة، وهو الأمر الذي يعني وجود معلومات مغلوطة لدى النساء حول الظاهرة، وهو ما يحتاج إلى تصويب بتفعيل حلقات الحوار بشكل أكبر.

كما أظهرت النتائج أن شعور النساء الفلسطينيات بالثقة الأكبر تجاه حماية الشرطة لهن في حال تعرضهن للابتزاز الإلكتروني كانت بدرجة هي في أدنى مستويات الدرجة المرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول مستوى هذا الشعور (3.41) وبانحراف معياري بلغ (0.924) والذي يعكس وجود اختلاف في الآراء، إضافة إلى وزن نسبي بلغ (68.2%)، وتبين دراسة العنزي (2020) أن من أهم الأسباب التي تزيد من فعالية الحد من الجرائم الإلكترونية بما فيها جريمة الابتزاز الإلكتروني هي الثقة بالأجهزة الأمنية، وهو ما تبين في نتائجها حول وجود ثقة بين الجهات المعنية في مكافحة هذه الجرائم وبين الشباب العراقي.

وبشكل عام، ترى الباحثة بأن مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة تطوير الاستعداد الكامن ورغم أن النتائج بينت بأنه مستوىً مرتفع، إلا أن هناك حاجة إلى تفعيل جهود العمل بشكل أكبر من قبل الشرطة الفلسطينية بدوائرها ذات الاختصاص وبين مؤسسات المجتمع المدني

والمؤسسات النسوية والمجتمع بشكل عام لبناء وعي أكبر يسمح للمجتمع من بناء أفكاره وفقاً لآراء قوية تجاه هذه الجريمة ومخاطرها وآثارها على المجتمع ككل.

3. ما مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة إطلاق الحدث – تغيير السلوك اعتماداً على نموذج جاكسون؟

لإجابة السؤال الفرعي، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية إضافة إلى الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة إطلاق الحدث– تغيير السلوك، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.7) الآتي:

جدول 4.7: بيانات الإحصاء الوصفي لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة إطلاق الحدث

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	الوزن النسبي	تقدير الاستجابة
.31	تتزايد نسبة التقدم بشكاوى إلى وحدة الجرائم الإلكترونية سنوياً	3.83	0.975	10.14	76.6%	مرتفعة
.32	يتم الإبلاغ عن الجناة حتى وإن لم يكن المبلغ قد تعرض للابتزاز الإلكتروني منهم.	3.25	0.903	3.30	65.0%	متوسطة
.33	تقوم مجموعات نسوية بعمل ندوات توعوية كجهود إضافية لمحاربة هذه الجريمة.	3.53	0.856	7.38	70.6%	مرتفعة
.34	تقوم مجموعات نسوية بعمل حملات إعلامية عبر مواقع التواصل الاجتماعي للتوعية حول هذه الجريمة.	3.76	0.724	12.51	75.2%	مرتفعة
.35	توفر بعض الجمعيات النسوية (مرشد نفسي) للتعامل مع بعض الحالات التي تخشى التوجه للشرطة ويكون العمل بالتنسيق مع وحدة حماية الأسرة.	3.63	0.83	9.04	72.6%	مرتفعة
.36	تقوم مجموعات نسوية بالتعاون مع شركات تزويد الإنترنت بشكل دائم بتوعية وتحذير المستخدمين من خطورة استخدام شبكاتها في قضايا الابتزاز الإلكتروني.	3.45	0.795	6.75	69.0%	مرتفعة
.37	تقوم مجموعات نسوية بالضغط على وزارة الاتصالات والشرطة الفلسطينية لاتخاذ إجراءات للحد من هذه الظاهرة.	3.28	0.837	3.99	65.6%	متوسطة
	الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة إطلاق الحدث	3.53	0.574	11.00	70.6%	مرتفعة

تبين النتائج في الجدول (4.7) بأن الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة إطلاق الحدث جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة (3.53) وبانحراف معياري (0.574) وهي قيمة تعكس التقارب في الآراء بين المبحوثين، فيما بلغت قيمة t المحسوبة (11.00) وهي أعلى من القيمة المعيارية (3)، فيما بلغ الوزن النسبي لهذه الدرجة (70.6%)، ما يعني أن حالة تكوين الرأي لدى النساء الفلسطينيات باتت قادرة على إحداث التغيير المطلوب في سلوكهن تجاه قضية الابتزاز الإلكتروني.

وبالنظر إلى الفقرات التي تقيس مستوى الوعي في مرحلة إطلاق الحدث، نجد بأن هناك موافقة مرتفعة تجاه تزايد نسبة التقديم بالشكاوى لدى وحدة الجرائم الإلكترونية بشكل سنوي، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول ذلك (3.83) وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.975)، وبلغ الوزن النسبي الذي يقيس استجابة عينة الدراسة تجاه ذلك نسبة (76.6%) وهي نسبة مرتفعة، ما يعني انكسار الجمود لدى المجتمع تجاه التقدم بالشكاوى ضد هذه الجرائم وخاصة من النساء.

كما تتفق عينة الدراسة في أن هناك مجموعات نسوية تقوم بعمل حملات إعلامية عبر مواقع التواصل الاجتماعي للتوعية حول هذه الجريمة بشكل كبير، وبلغ المتوسط الحسابي لإجابة العينة تجاه هذه الجهود (3.76) وبانحراف معياري بلغ (0.724) وكان الوزن النسبي (75.2%) وهو ما يعني موافقة مرتفعة من العينة تجاه هذه الجهود التي تقوم بها المجموعات النسوية.

في المقابل، نجد بأن الإبلاغ عن الجناة من قبل أشخاص لم يتعرضوا شخصياً للابتزاز الإلكتروني منهم جاءت بدرجة متوسطة، وهو ما يتبين من المتوسط الحسابي لإجابات العينة حول هذا الأمر والذي بلغت قيمته (3.25) وبانحراف معياري بلغ (0.903) فيما بلغت قيمة t المحسوبة (3.30) وهي أعلى بنسبة ضئيلة جداً من قيمتها المعيارية (3)، وكان الوزن النسبي لاستجابة العينة (65.0%) وهي نسبة متوسطة، وترى الباحثة بأن مرحلة إطلاق الحدث وإن كانت مرتفعة، فهي بحاجة إلى الاكتمال، ولعل

من مظاهر هذا الاكتمال هو أن يتعدى تقديم المعلومات والإبلاغ الضحية نفسها، ليصل إلى الآخرين أو الشهود أو من يعلمون بحدوث الجريمة وإن كانوا ليسوا طرفاً فيها.

وترى عينة الدراسة، بأن جهود مجموعات الضغط وما تقوم به من أنشطة هي بدرجة متوسطة، وفي مرحلة إطلاق الحدث فإن المجموعات النسوية تقوم بالضغط على وزارة الاتصالات والشرطة الفلسطينية لاتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة للحد من الظاهرة، وهو ما يجده المشاركون في الدراسة يأتي بمستوىً متوسط، تبينه قيمة المتوسط الحسابي لإجاباتهم والتي بلغت (3.28) وبانحراف معياري بلغ (0.837) ووزن نسبي بلغ (65.6%) وهي درجة متوسطة، ما يعني الحاجة إلى المزيد من الجهود والتحاق مكونات أخرى في المجتمع بمجموعات الضغط هذه لزيادة قوتها في تغيير الواقع من خلال مطالبات الجهات المختصة والمعنية باتخاذ إجراءات أكثر للحد من انتشار الابتزاز الإلكتروني ومواجهة آثاره.

4. ما مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك) اعتماداً على نموذج جاكسون؟

لإجابة السؤال الفرعي، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية إضافة إلى الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.8) الآتي:

جدول 4.8: بيانات الإحصاء الوصفي لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	الوزن النسبي	تقدير الاستجابة
38.	تقوم الشرطة الفلسطينية من خلال العلاقات العامة بالتعاون مع الجامعات الفلسطينية لتوعية الطالبات.	3.82	0.847	11.54	76.4%	مرتفعة
39.	توفر مجموعات نسوية مراكز إرشادية متنقلة خاصة للوصول إلى المناطق الريفية للتوعية بهذه الظاهرة خاصة للنساء.	3.36	0.819	5.24	67.2%	متوسطة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	الوزن النسبي	تقدير الاستجابة
40.	تتقبل النساء اللواتي تعرضن للابتزاز الإلكتروني اللجوء إلى ملاذ آمن توفره لهن الشرطة الفلسطينية حال تطلب الأمر.	3.53	0.928	6.81	70.6%	مرتفعة
41.	تتقبل النساء اللواتي تعرضن لابتزاز إلكتروني فكرة أن يتم أخذ تعهدات خطية من أهاليهن وفقاً للقانون لحمايتهن مستقبلا من انتقام العائلة.	3.27	0.922	3.49	65.4%	متوسطة
42.	يتم تنفيذ العقوبات المنصوص عليها بقانون الجرائم الإلكترونية ضد الجناة دون تساهل.	3.41	0.9	5.43	68.2%	مرتفعة
43.	تقوم النساء اللواتي تعرضن للابتزاز الإلكتروني بمتابعة الشكاوى المقدمة منهن ضد الجناة حتى إغلاق القضية.	3.42	0.836	5.99	68.4%	مرتفعة
	الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)	3.46	0.676	8.11	69.2%	مرتفعة

إن مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)، ووفقاً لإجابات المشاركين على مقياس الدراسة، جاء بأدنى مستويات الدرجة المرتفعة، فقد بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية التي تقيس هذا المستوى (3.46) وبانحراف معياري بلغ (0.676) وكان الوزن النسبي لهذه الدرجة (69.2%) وهي نسبة في أدنى مستويات الدرجة المرتفعة وفقاً لمقياس تصحيح النتائج في هذه الدراسة، ما يعني أن مرحلة تغيير السلوك هي في بدايات تشكلها وقوتها، وهي بحاجة إلى الكثير من الجهود للوصول إلى حالة مرضية من هذه المرحلة.

ويرى المشاركون في الدراسة، بأن الشرطة الفلسطينية ومن خلال العلاقات العامة تقوم بالتعاون مع الجامعات الفلسطينية بتوعية الطالبات بشكل كبير، وقد توافقت إجابات العينة حول ذلك، وهو ما يبينه المتوسط الحسابي لإجاباتهم والذي بلغ (3.82) وبانحراف معياري بلغ (0.847)، وكان الوزن النسبي لهذه الاستجابة (76.4%) وبتقدير مرتفع، وهو ما يبرز تعاوناً بين الشرطة الفلسطينية والجهات المجتمعية وخاصة الجامعات في مواجهة هذه الظاهرة والعمل على تغيير السلوك تجاهها.

بالإضافة لذلك، نجد بأن مستوى قبول النساء اللواتي تعرضن للابتزاز الإلكتروني للجوء إلى ملاذ آمن توفره لهن الشرطة الفلسطينية حال تطلب الأمر جاء مرتفعاً وفقاً لإجابات عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الإجابات (3.53) وبانحراف

معياري (0.928) ما يعكس تفاوتاً في الآراء، وكان الوزن النسبي لاستجابة العينة تجاه ذلك (70.6%) وهي في أدنى مستويات الدرجة المرتفعة، ما يعني تغيير السلوك لدى بعض الفتيات تجاه الملاذ الآمن.

في المقابل، فإن موافقة النساء اللواتي تعرضن للابتزاز الإلكتروني جاءت متوسطة كما تراها عينة الدراسة تجاه أخذ تعهدات خطية من أهاليهن وفقاً للقانون لحمايتهن مستقبلاً من انتقام العائلة أو المضايقات العائلية، وبلغ المتوسط الحسابي الذي يقيس هذه الفقرة (3.27) وكان الانحراف المعياري بقيمة بلغت (0.922) وبوزن نسبي بلغت قيمته (65.4%) وهي قيمة متوسطة، وتفسر الباحثة ذلك بالخوف من الأهالي والذي في حالات كثيرة لم تمنع التعهدات الخطية العائلات من الانتقام من الفتيات، ولعل حالات العنف المسجلة ضد الفتيات خير دليل على ذلك.

كما يرى المشاركون في الدراسة بأن توفير المجموعات النسوية لمراكز إرشادية متنقلة خاصة للوصول إلى المناطق الريفية للتوعية بهذه الظاهرة خاصة للنساء، جاءت بدرجة متوسطة، وهو ما يظهره المتوسط الحسابي لآرائهم حول ذلك والذي بلغت قيمته (3.36) وبانحراف معياري بلغ (0.819) وكان الوزن النسبي لآرائهم حول ذلك (67.2%) وهي درجة متوسطة.

ومن النتائج السابقة، فإن مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك) في الواقع الفلسطيني ولدى النساء الفلسطينيات بشكل خاص تحتاج إلى المزيد من الجهود المشتركة وإلى المزيد من الوقت لتكون فعالة للحد من هذه الجرائم في المجتمع الفلسطيني.

وبعد إجابة الأسئلة الفرعية للسؤال الثالث، يمكن الوصول إلى إجابة السؤال الرئيس من خلال بيانات الإحصاء الوصفي المتعلقة بمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة بناء الوعي، مرحلة تطوير الاستعداد الكامن، التجاوب مع حدث الإطلاق، السلوكيات الوسيطة، وتغير السلوك) اعتماداً على نموذج جاكسون، والتي كانت كما هو مبين في الجدول (4.9) التالي:

جدول 4.9: بيانات الإحصاء الوصفي لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لنموذج جاكسون.

الترتيب	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	الوزن النسبي	تقدير الاستجابة
4	الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة بناء الوعي	3.34	0.627	6.46	66.8%	متوسطة
1	الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة تطوير الاستعداد الكامن	3.56	0.736	9.07	71.2%	مرتفعة
2	الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة التجاوب مع حدث الإطلاق	3.53	0.574	11.00	70.6%	مرتفعة
3	الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)	3.46	0.676	8.11	69.2%	مرتفعة
	الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لنموذج جاكسون	3.47	0.569	9.84	69.4%	مرتفعة

ووفقاً للجدول (4.9) السابق، فإن الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لنموذج Jackson قد جاءت بدرجة هي في أدنى مستويات الدرجة المرتفعة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول هذه الدرجة (3.47) وبانحراف معياري بلغ (0.569) وكان الوزن النسبي لإجابات المبحوثين حول هذه الدرجة (69.4%) وهي بتقدير مرتفع.

وقد أظهرت دراسة خليفي وآخرون (2020) أن المواطن لم يصل لمرحلة الوعي الكبير في دور الإعلام التوعوي والإرشادي الذي تقوم به الشرطة من خلال عمل إدارة العلاقات العامة فيها، وتؤكد دراسة سمان ومردف (2017) في نتائجها أن أحد أهم أسباب انتشار هذه الجريمة هو الفتيات أنفسهن، ونقص مرحلة بناء الوعي لديهن خاصة في مجالات التكنولوجيا والاتصالات، إضافة إلى وجود سلوكيات خطيرة

تتهاون فيها الفتيات كإرسال الصور أو نشرها على وسائل التواصل والدردشة مع الغرباء، وهي سلوكيات لا بد من البدء بتغييرها والتحذير منها.

وبالنظر إلى نتائج الجدول (4.9) السابق، نجد بأن مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة تطوير الاستعداد الكامن كان الأعلى استجابة مقارنة بالوعي في المراحل الأخرى وفقاً لنموذج Jackson، واحتل بذلك المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة ووزن نسبي بلغ (71.2%)، فيما كان مستوى الوعي لديهن من حيث مرحلة بناء الوعي هو الأدنى استجابة لدى المشاركين في الدراسة، حيث جاء بوزن نسبي بلغ (66.8%) وهي نسبة متوسطة.

4.2.4 نتائج إجابة السؤال الرابع للدراسة:

ما أبرز التحديات التي تواجه العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في توعية النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني؟

وفقاً للسيدة حمدان (2023)، فإن أبرز التحديات التي تواجه العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في توعية النساء للتعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني هي العادات والتقاليد التي تميز المجتمع الفلسطيني، والاحتكام للنظام العشاري في حل الكثير من القضايا والتي منها قضايا الابتزاز الإلكتروني خاصة تلك التي تكون فيها الضحية والجاني من البلد نفسه أو المحافظة نفسها أو حتى بين المحافظات الفلسطينية.

وتضيف السيدة حمدان، بان قلة الإمكانيات المتوفرة لدى الشرطة الفلسطينية بدوائرها المتخصصة، ونقص الكوادر، يشكل تحدياً أمام فعالية الأنشطة والاتصالات التي تقوم بهذا في هذا المجال، ورغم عمل الشرطة المتفاني في الحد من الجرائم الإلكترونية بشكل عام والابتزاز الإلكتروني ضد النساء بشكل خاص، إلا أن هذا العمل يحتاج إلى رفده بإمكانيات تقنية وفنية وبشرية ومادية، تزيد من فعالية النتائج المراد الوصول إليها.

ويتفق العقيد الهندي (2023) مع ما قالت السيدة حمدان، ويضيف بأن قلة ونقص الكوادر البشرية في فروع المباحث وحماية الأسرة يشكل تحدياً أما عمل الشرطة ضد جرائم الابتزاز الإلكتروني، إضافة إلى أن هناك نقص في القدرات والتدريب للكوادر

الموجودة، خاصة في ظل تطور هذه الجريمة مع تطور التقنيات والاتصالات بشكل كبير، وعلى الصعيد المالي يجد السيد الهندي بأن التدريب في مجال التصدي للجرائم الإلكتروني يتطلب تكلفة عالية، كما أن الأدوات المستخدمة في التصدي لهذه الجرائم هي أدوات وتقنيات باهظة الثمن وبحاجة إلى تراخيص وتجديدات سنوية ثابتة، مع تكاليف إضافية شبه ثابتة سنوياً لمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.

وتضيف السيدة حمدان (2023) بأن ضعف استجابة النساء للأنشطة والاتصالات التي تقوم بها الشرطة الفلسطينية بدوائرها المتخصصة، نتيجة لخوفهن من تفاقم المشكلات الفضيحة وانتقام الأهالي أو تشديد الحصار على حريتهن، هو تحدٍ من التحديات التي تواجه الشرطة الفلسطينية في جهودها في الحد من هذه الجريمة وفي توعية النساء، رغم ما تقدمه وتضمنه القوانين الفلسطينية والتشريعات من خصوصية وسرية لهذه الحالات، وتضيف بأن القوانين الحالية والتي تعالج مثل هذه القضايا وغيرها، هي قوانين غير صارمة من وجهة نظرها، وانها غير واضحة في كثير من الأحيان التي تسمح للجناة بالهروب من العقاب، وبالتالي هناك حاجة لتحديث القوانين وسن قوانين جديدة أكثر شدة وصرامة في هذه المواقف.

4.3 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

في هذا الجزء ستقوم الباحثة ومن خلال الطرق الإحصائية باختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

4.3.1 اختبار الفرضية البحثية الأولى

الفرضية الأولى H_11: هناك دور كبير للنشاطات والاتصالات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة من حيث (التوعية، التشريع، والتتبع) في توعية النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني في مراحل: بناء الوعي، تطوير الاستعداد الكامن، التجاوب مع حدث الإطلاق، السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك).

ولاختبار الفرضية السابقة، لا بد من فحص العلاقة بين النشاطات والاتصالات المبنية على نظرية التاءات الثلاث (التوعية، التشريع، والتتبع) لدى العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني وبين توعية النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني

وفقاً للمراحل في نمـــوذج Jackson، وبالتـــالي أجـــرت الباحثـــة تحليـــل الارتبـــاط Pearson وذلك للكشف عن مثل هذه العلاقة، وكانت النتائج كما هـــو مبـــين فـــي مصـــفوفة الارتبـــاط في الجدول (4.10) التالي:

جدول 4.10: نتائج اختبار الارتباط Pearson للعلاقة بين المتغيرات

	التوعية	***التشريع***	***التتبع***	***مرحلة بناء الوعي***	***مرحلة تطوير الاستعداد الكامن***	***مرحلة إطلاق الحدث (بدء تغيير السلوك)***	***مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)***
التوعية	1	.694**	.717**	.581**	.357**	.574**	.616**
التشريع		1	.505**	.564**	.504**	.286**	.511**
التتبع			1	.666**	.471**	.633**	.628**
مرحلة بناء الوعي				1	.749**	.557**	.781**
مرحلة تطوير الاستعداد الكامن					1	.530**	.748**
مرحلة إطلاق الحدث (بدء تغيير السلوك)						1	.662**
مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)							***1***

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ووفقاً للمصفوفة المبينة في الجدول (4.10) الســـابق، يتبـــين بـــأن هنـــاك ارتباطـــاً ذا دلالـــة إحصائية بين متغيرات الأنشطة والاتصالات التي تقوم بهـــا العلاقـــات العامـــة فـــي جهـــاز الشرطة الفلسطيني وبين مســـتوى الـــوعي لـــدى النســـاء بكيفيـــة التعامـــل مـــع الابتـــزاز الإلكتروني، ويلاحظ بأن هذه العلاقة كانت إيجابية وطرديـــة، ففـــي مجـــال التوعيـــة، نجـــد بأن التوعية ترتبط بكافة المراحل التي تضـــمنها نمـــوذج Jackson بعلاقـــة طرديـــة وقويـــة

في بعض الأحيان وفقاً لتفسير الارتباط والمبين في الملحق (3) من هذه الدراسة، وكان أعلى ارتباط للتوعية بمرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (0.616)، أما في مجال التشريع فكانت هذه العملية ترتبط بكافة المراحل، غير أن ارتباطها كان أكبر في مرحلة بناء الوعي، وبلغ معامل الارتباط بين التشريع ومرحلة بناء الوعي (0.564)، أما عملية التتبع فكان ارتباطها أيضاً بجميع المراحل، ولكنه كان الأعلى في مرحلة بناء الوعي أيضاً، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.666)، وترى الباحثة أن الارتباط بين عمليتي التشريع والتتبع وبين مرحلة بناء الوعي يمكن تفسيره بأن هذه العمليات يكون عملها من البداية وقبل وقوع الحدث، فتنفيذ التشريعات والقوانين وتطبيقها على الجميع يساهم في تعزيز وعي النساء وبناء الوعي لديهن بالقضية، وكذلك عملية التتبع.

ووفقاً للنتائج هذه، نجد تقارباً مع ما خلصت إليه دراسة حجاج (2022) بأن هناك علاقة ارتباط موجبة بين الوعي بأساليب التحرش الإلكتروني والتوافق الأسري مع الأزواج.

وبهذه النتائج فإن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنشطة والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية وبين مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني، وهو ما يجعلنا قادرين الآن على اختبار الفرضية الأولى للدراسة والتعرف على دور هذه الأنشطة والاتصالات في مستوى هذا الوعي، وللوصول إلى ذلك، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المعياري للعلاقة بين المتغيرين وكان نموذج الانحدار الكلي كما هو مبين في الجدول (4.11) التالي:

جدول 4.11: نموذج الانحدار المعياري بين متغيرات الدراسة الكلية

المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة R	قيمة F	دلالة F	قيمة t	Sig.
الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة	الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لنموذج جاكسون	.702	136.019	.000	3.355	.001

المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة R	قيمة F	دلالة F	قيمة t	Sig.
بـــ (التوعية، التشريع، والتتبع)						
** R-Square = .493						

وتبين النتائج السابقة في نموذج الانحدار، أن المتغير المستقل والمتمثل في مدى فعالية الأنشطة والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية من حيث (التوعية، التشريع، والتتبع) مجتمعة، يؤثر في المتغير المستقل بكافة مجالاته مجتمعة والمتمثل بمستوى الوعي لدى النساء بكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني، ويبين النموذج بأن درجة الارتباط بين المتغيرين بكافة مجالاتهما مجتمعة كانت إيجابية ومرتفعة حيث بلغت (0.702)، ما يعني أن المتغير المستقل يرتبط بعلاقة إيجابية قوتها لا تقل عن (70.0%) مع المتغير المستقل، كما بلغت قيمة F بين المتغيرين قيمة مرتفعة وهي (136.019) وبدلالة قوية جداً بلغت (0.000) وهي أدنى من الدلالة المقبولة (0.05)، فيما نجد بأن قيمة t المحسوبة للنموذج بلغت (3.355) وهي أعلى من القيمة الجدولية لها عند مستوى الدلالة (0.05) والتي تبلغ (1.96)، وبالتالي فإن المتغير المستقل له تأثير كبير وقوي على المتغير التابع في هذه الدراسة.

ولعل نتائج دراسة سمان ومردف (2017)، بينت تقارباً مع هذه النتيجة، حيث بينت أن نقص الوعي لدى الفتيات يسهم بدرجة كبيرة في وقوعهن في فخ الابتزاز الإلكتروني، كذلك دراسة إبراهيم والبطاشي (2021) التي أيدت ضرورة التوعية في النشاطات والاتصالات ما يؤدي إلى مواجهة ظاهرة الابتزاز الإلكتروني وهو ما يظهر وجود العلاقة بين الأمرين.

وبالعودة إلى الجدول (4.11)، ومن خلال قيمة R-Square، يتبين بأن مدى فعالية النشاطات والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة لدى الشرطة الفلسطينية في مجالات (التوعية، التشريع، والتتبع) مجتمعة، تفسر التباين الحاصل في الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء بكيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني بمقدار قيمة R-Square والتي تبلغ (0.493)، وهو ما يعني أن النشاطات والاتصالات التي تقوم بها

العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية في مجالات (التوعية، التشريع، والتتبع) تمثل (49.3%) من الأسباب التي تؤثر على التباين في مستوى الوعي لدى النساء بكيفية التعامل مع هذه الظاهرة، وهو ما يعني وجود (50.7%) من الأسباب تتبع لمسببات أخرى لم يتم تناولها في هذه الدراسة.

وترى الباحثة بأن هذه النسبة تعد مرتفعة، وتبرر الأسباب الأخرى في وجود جهود لا بد من عملها من قبل جهات أخرى غير العلاقات العامة والدوائر الأخرى في الشرطة الفلسطينية، فهناك تأثيرات قد تكون كبيرة من خلال ثقافة المجتمع ومؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات النسوية والجامعات وكذلك المدارس والمراحل التعليمية المختلفة.

ومن خلال إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد Multiple Standard Regression يمكن التعرف على أبرز المجالات التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية من (توعية، تشريع، وتتبع) التي تؤثر في مستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني وكانت النتائج كما في الجدول (4.12) التالي:

جدول 4.12: نموذج الانحدار المعياري بين متغيرات الدراسة الكلية

المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة R	قيمة F	دلالة F	قيمة Beta	قيمة t	Sig.
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية	الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لنموذج جاكسون	.702	136.019	.000	.078	.771	.442
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتشريع					.231	2.818	.006
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع					.509	6.012	.000

** Standardized Bet = 0.865

ومما يوضحه نموذج الانحدار المعياري المبين في الجدول (4.12) السابق، نجد بأن فعالية الأنشطة والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية من خلال عمليات التوعية، والتشريع، والتتبع، بشكل منفرد لهذه العمليات تؤثر في مستوى

الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمراحل نموذج Jackson.

ووفقاً للنموذج، فإن فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية لا تؤثر بشكل منفرد على مستوى الوعي لدى النساء بكيفية التعامل مع هذه الظاهر، حيث نجد بأن قيمة t المحسوبة لتأثير هذا المجال كانت (0.771) وهي أدنى من القيمة الجدولية لها عند مستوى دلالة (0.05)، وكانت دلالتها الإحصائية (0.442) وهي دلالة أعلى من القيمة المعيارية المسموح بها، وبالتالي فإن مجال التوعية دون وجود عمليتي التشريع والتتبع تكون عملية غير مؤثرة في مستوى الوعي لدى النساء، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة إبراهيم والبطاشي (2021) التي أكدت على ضرورة التوعية لمحاربة هذه الظاهرة دون التطرق إلى العمليات الأخرى كالتشريع والتتبع.

في المقابل نجد بأن عمليتي التشريع والتتبع من خلال النشاطات والاتصالات التي تقوم بها الشرطة الفلسطينية، لهما تأثير منفرد على مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع الظاهرة، وكانت الأنشطة المتعلقة بالتتبع هي الأكثر تأثيراً، وهو ما تبينه قيمة t المحسوبة لتأثير هذه العملية والتي بلغت (6.012) وهي قيمة أعلى من قيمتها الجدولية (1.96)، وكانت دلالة هذا التأثير كبيرة بلغت (0.000) وهي دلالة أدنى من مستوى الدلالة (0.05)، ومن خلال قيمة Beta يمكننا القول بأن فعالية الأنشطة المتعلقة بالتتبع وكلما تحسنت بمقدار وحدة واحدة، كلما انعكس تأثيرها إيجاباً على مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع هذه الظاهرة بمقدار قيمة Beta وهي (50.9%)، وكذلك الأمر بالنسبة لفعالية الأنشطة المتعلقة بالتشريع، والتي بلغت قيمة t المحسوبة لتأثيرها منفردة (2.818) وهي أدنى من القيمة المعيارية (1.96)، والتي جاءت بدلالة (0.006) وهي أدنى من الدلالة المقبولة (0.05)، ويمكن القول بأنه كلما تحسنت فعالية الأنشطة المتعلقة بالتشريع بمقدار وحدة واحدة، كلما انعكس ذلك إيجاباً على مستوى الوعي لدى النساء بكيفية التعامل مع هذه الظاهرة بمقدار قيمة Beta التي بلغت (23.1%).

وتؤيد هذه النتائج ما جاءت بده دراسة خليفي وآخرون (2020) من نتائج، والتي أكدت على أهمية وفعالية الأنشطة والممارسات التي تقوم بها الشرطة، وأنها تقوم بوظيفتها

على أكمل وجه، ما يؤثر على وعي المواطن تجاه القضايا الخطيرة التي تهدد المجتمع، وأن هذه الأنشطة والممارسات لها علاقة إيجابية بمستوى وعي المواطن.

وترى العميد وفاء معمر (2023)، مدير دائرة حماية الأسرة في الشرطة الفلسطينية، بأن علاقة ما تقوم به العلاقات العامة والدوائر الأخرى في الشرطة الفلسطينية بمستوى الوعي لدى النساء بكيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني، هي علاقة إيجابية وقوية، إضافة إلى أن فعالية هذه الأنشطة والممارسات أدت إلى زيادة ثقة النساء بالمؤسسة الأمنية في حال تعرضهن لأي جريمة إلكترونية.

وترى الباحثة من مدخل خبرتها العملية في العمل الشرطي، بأن الأنشطة والاتصالات التي تقوم بها الشرطة الفلسطينية بفعالية لتحقيق العمليات الثلاث (التوعية، التشريع، والتتبع) بشكل متكامل ومن خلال الدوائر المتعددة التي تعمل في الشرطة الفلسطينية في مجال محاربة الابتزاز الإلكتروني، لا يمكن لها النجاح دون شراكة المؤسسات الرسمية والمجتمعية الأخرى، فعلى سبيل المثال لا يمكن نشر الوعي الرسمي بمنأى عن وجود وعي مجتمعي تقوم به مؤسسات نسوية ومجتمعية تدعم الجهد الحكومي في هذا المجال.

ومن خلال ما تم طرحه ومناقشته من نتائج، فإن الفرضية البحثية الأولى للدراسة، هي فرضية ثبت صحتها، وسيتم القبول بها في ظل وجود العلاقة الإيجابية ما بين فعالية ما تقوم به الشرطة الفلسطينية من أنشطة واتصالات قائمة على عمليات التتبع والتشريع والتوعية، وبين مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينية في كيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني.

4.3.2 اختبار الفرضية البحثية الثانية

الفرضية الثانية H_12: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـ (التتبع، التشريع، والتوعية) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني، تعزى للعوامل الديمغرافية لعينة الدراسة والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، مكان العمل.

ولاختبار الفرضية السابقة، كان لا من تقسيمها إلى عدة فرضيات فرعية كما يلي:

$H_1$2-1: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـ (التتبع، التشريع، والتوعية) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني، تعزى للنوع الاجتماعي.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية أو خطأها، لجأت الباحثة إلى استخدام اختبار Independent Sample T-test والذي يقيس الفروق في متوسطات إجابات مجموعتين، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول (4.13) التالي:

جدول 4.13: نتائج اختبار Independent Sample T-test للفروق في المتغير المستقل تعزى للنوع الاجتماعي

الأبعاد	القيم	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة t	P Value
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية	ذكر	55	3.74	.568	140	1.171	.243
	أنثى	87	3.62	.602			
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتشريع	ذكر	55	3.75	.529	140	1.565	.120
	أنثى	87	3.59	.619			
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع	ذكر	55	3.51	.673	140	1.828	.070
	أنثى	87	3.31	.621			
الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات	**ذكر**	**55**	**3.67**	**.515**	**140**	**1.761**	**.080**
	أنثى	87	3.51	.533			

بالنتائج المبينة في الجدول (4.13)، نجد بأن عينة الدراسة لديها توافق كبير في ما يتعلق بمدى فعالية الأنشطة والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية والمتعلقة بعمليات (التوعية، التشريع، والتتبع) وفقاً للنوع الاجتماعي للمبحوثين، الأمر الذي يعني أن اختلاف جنس المبحوثين لا يؤثر في آراءهم تجاه مدى فعالية ما تقوم به الشرطة الفلسطينية في هذا المجال، ووفقاً لنتائج الجدول () السابق، فإن قيمة t المحسوبة للدرجة الكلية لمدى فعالية هذه الأنشطة والاتصالات كانت أقل من القيمة الجدولية (1.96) وقد بلغت القيمة المحسوبة لـ t (1.761)، وبدلالة ضعيفة

بلغت (0.080) وهي أعلى من الدلالة المقبولة، الأمر الذي يعني رفض الفرضية الفرعية $H_1$2-1 والقبول الفرض الصفري لها.

وتعكس النتائج وفقاً للباحثة انسجاماً لآراء الذكور والإناث حول دور الشرطة الفلسطينية وأهمية هذا الدور الذي تقوم به في مواجهة الجرائم الإلكترونية وخاصة جريمة الابتزاز الإلكتروني التي تقع على النساء، فالمجتمع الفلسطيني هو مجتمع محافظ واليوم مع وجود السلطة الوطنية الفلسطينية كجهة تقوم بإدارة الحياة المجتمعية والأمنية، لا بد من تفعيل الدور الشرطي في مواجهة هذه الجرائم، وإلا فإن ذلك سيهدد السلم الأهلي والاجتماعي في كافة المناطق والمحافظات نتيجة لانتشار هذه الظاهرة بشكل كبير وسريع نتيجة لتطور التكنولوجيا وسهولة الوصول إلى الضحايا من خلالها.

$H_1$2-2: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـ (التتبع، التشريع، والتوعية) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني، تعزى للمؤهل العلمي.

لاختبار الفرضية الفرعية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance (ANOVA) وذلك للتعرف على الفروق في مدى فعالية النشاطات والاتصالات التي تعزى للمؤهل العلمي، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.14) التالي:

جدول 4.14 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مدى فعالية النشاطات والاتصالات تعزى للمؤهل العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig.
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية	بين المجموعات	19.620	3	6.540	30.529	.000
	داخل المجموعات	29.563	138	.214		
	المجموع	49.183	141			
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتشريع	بين المجموعات	13.504	3	4.501	17.510	.000
	داخل المجموعات	35.477	138	.257		
	المجموع	48.981	141			

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig.
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع	بين المجموعات	18.227	3	6.076	20.544	.000
	داخل المجموعات	40.813	138	.296		
	المجموع	59.040	141			
الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات	بين المجموعات	15.221	3	5.074	28.658	.000
	داخل المجموعات	24.432	138	.177		
	المجموع	***39.652***	***141***			

تظهر نتائج اختبار التباين الأحادي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في متوسطات إجابات العينة حول مدى فعالية الأنشطة والاتصالات المتعلقة بالتوعية، والتشريع، والتتبع، والتي تعزى للمؤهل العلمي، وكما تظهر النتائج في الجدول () السابق، فقد بلغت قيمة F للتباين في الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات (28.658) وهي قيمة أعلى من القيمة الجدولية عند درجة الحرية (3) والتي تتبلغ (2.996)، وكانت دلالة هذه الفروق (0.000) وهي أدنى من مستوى الدلالة المقبول (0.05)، ما يعني أن هناك اختلاف في الآراء حول هذه النشاطات والاتصالات بين عينة الدراسة يعود للمؤهلات العلمية التي يحملونها.

وللتعرف على مصادر هذه الفروق تم استخراج نتائج اختبار Scheffe والتي كانت كما هو مبين في الجدول (4.15) التالي:

جدول 4.15: نتائج اختبار Scheffe لمصادر الفروق حول المتغير المستقل والتي تعزى للمؤهل العلمي

الأبعاد	المؤهل العلمي (I)	المؤهل العلمي (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	Sig.
الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات	دبلوم فأقل	ماجستير	.53944*	.000
		دكتوراه	.68657*	.000
	بكالوريوس	ماجستير	.65231*	.000
		دكتوراه	.79944*	.000

ومن النتائج في الجدول (4.15) السابق، فإن الفروق في مدى فعالية الأنشطة والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية والمتعلقة بعمليات (التوعية، التشريع، والتتبع)، كانت لصالح من يحملون دبلوم فأقل على حساب من

لديهم مؤهلات الماجستير والدكتوراه، وكذلك لصالح من يحملون مؤهل البكالوريوس على حساب من يحملون الماجستير والدكتوراه أيضا، وكانت هذه الفروق في أعلى قيمها لصالح حملة البكالوريوس على الدكتوراه حيث بلغ الفرق في المتوسطات بين المؤهلين (0.780) وبدلالة إحصائية قوية بلغت (0.000) لجميع هذه الفروق.

وترى الباحثة، بأن من يحملون المؤهلات الدبلوم فأقل والبكالوريوس، قد تكون هذه الفروق لصالحهم نتيجة لأنهم يعملون في الوظائف التنفيذية التي تتطلب منهم التعامل مع الظاهرة بشكل تنفيذي.

والنتائج السابقة، تبين صحة الفرضية الفرعية $H_1$2-2، حيث تبين وجود فروق دالة إحصائياً في مدى فعالية الأنشطة والاتصالات للعلاقات العامة والمتعلقة بالتوعية، والتشريع، والتتبع، تعزى للمؤهل العلمي، وكانت لصالح من يحملون الدبلوم فأقل والبكالوريوس على حساب حملة الماجستير والدكتوراه.

$H_1$2-3: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـ (التتبع، التشريع، والتوعية) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني، تعزى للفئة العمرية.

لاختبار الفرضية الفرعية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance (ANOVA) وذلك للتعرف على الفروق في مدى فعالية النشاطات والاتصالات التي تعزى للفئة العمرية، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.16) التالي:

جدول 4.16 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مدى فعالية النشاطات والاتصالات تعزى للفئة العمرية

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig.
مدى فعالية النشاطات	بين المجموعات	2.611	2	1.305	3.896	.023
	داخل المجموعات	46.572	139	.335		
	المجموع	49.183	141			

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig.
والاتصالات المتعلقة بالتوعية						
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتشريع	بين المجموعات	8.129	2	4.065	13.830	.000
	داخل المجموعات	40.852	139	.294		
	المجموع	48.981	141			
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع	بين المجموعات	.586	2	.293	.697	.500
	داخل المجموعات	58.454	139	.421		
	المجموع	59.040	141			
الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات	بين المجموعات	1.984	2	.992	3.660	.028
	داخل المجموعات	37.669	139	.271		
	المجموع	39.652	141			

تُظهر نتائج الجدول (4.16) السابق، أن هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـ (التتبع، التشريع، والتوعية) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني، تعزى للفئة العمرية، وتظهر هذه الفروق في كافة العمليات، وكذلك في الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات، والتي بلغت قيمة F الخاصة بها (3.660) وهي أعلى من القيمة المعيارية لها عند جرجة حرية (2) والتي تبلغ (2.996)، وبدلالة إحصائية بلغت (0.028) وهي أدنى من مستوى الدلالة (0.05)، ما يعني وجود اختلافات في الآراء لدى عينة الدراسة حول متغير الدراسة المستقل تعزى للفئة العمرية.

وللتعرف على مصدر هذه الفروق تم استخراج نتائج اختبار Scheffe وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.17) التالي:

جدول 4.17: نتائج اختبار Scheffe لمصادر الفروق حول المتغير المستقل والتي تعزى للفئة العمرية

الأبعاد	الفئة العمرية (I)	الفئة العمرية (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	Sig.
الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات	18–30عام	36–50	.29750*	.028
	18–30عام	36–50	.26181*	.043
		51–60عام	.71111*	.000
	36–50	51–60عام	.44931*	.002

وتظهر من النتائج في الجدول (4.17) السابق، بأن الفروق كانت لصالح من هم في الفئة العمرية من (18 – 30 عام) على حساب من هم في الفئة العمرية من الأعلى، وكذلك ما بين من هم في الفئة العمرية (36–50 عام) على حساب من هم في الفئة الأعلى، وترى الباحثة بأن ذلك يمكن تفسيره في أن من أعمارهم أقل هم أكثر معرفة في النشاطات التقنية والفنية الحديثة ممن هم في الفئات الأعلى، ولديهم المعرفة الأكبر في الأمور التقنية والوسائل التكنولوجية الحديثة أكثر من أولئك الذين هم في الفئات العمرية الأكبر، ومما سبق، فإن الفرضية الفرعية $H_0$2-3 قد تم التحقق من صحتها، والقبول بها.

$H_1$2-4: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـــ (التتبع، التشريع، والتوعية) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني، تعزى لسنوات الخبرة.

لاختبار الفرضية الفرعية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance (ANOVA) وذلك للتعرف على الفروق في مدى فعالية النشاطات والاتصالات التي تعزى لسنوات الخبرة، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.18) التالي:

جدول 4.18 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مدى فعالية النشاطات والاتصالات تعزى لسنوات الخبرة

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig.
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية	بين المجموعات	4.026	2	2.013	6.197	.003
	داخل المجموعات	45.156	139	.325		
	المجموع	49.183	141			
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتشريع	بين المجموعات	3.980	2	1.990	6.146	.003
	داخل المجموعات	45.001	139	.324		
	المجموع	48.981	141			
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع	بين المجموعات	2.711	2	1.355	3.344	.038
	داخل المجموعات	56.330	139	.405		
	المجموع	59.040	141			
الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات	بين المجموعات	2.818	2	1.409	5.318	.006
	داخل المجموعات	36.834	139	.265		
	المجموع	39.652	141			

ومن الجدول (4.18) السابق، يتبين وجود فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـ (التتبع، التشريع، والتوعية) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني، تعزى لسنوات الخبرة، وكانت هذه الفروق في كافة العمليات (التتبع، التوعية والتشريع)، وهو ما يعني أن سنوات الخبرة لها تأثيرها على إجابات عينة الدراسة حول المؤشرات التي وردت في المقياس إضافة إلى أنها لها دور في صياغة آرائهم حول موضوع الدراسة.

وبالنظر إلى أن من لديهم سنوات خبرة أقل من 5 سنوات كانت نسبتهم قليلة جداً في تمثيل عينة الدراسة حيث كانت أقل من (1%)، فقد تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لاستخراج الفروق ومصادرها كما هو مبين في الجدول (4.19) التالي:

جدول 4.19: مقارنة المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حول مدى فعالية الأنشطة والاتصالات تعزى لسنوات الخبرة

الأبعاد	القيم	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig
التوعية	5سنوات وأقل من 10	42	3.85	.413	0.003
	10سنوات فأعلى	99	3.58	.623	
التشريع	5سنوات وأقل من 10	42	3.83	.508	0.003
	10سنوات فأعلى	99	3.56	.592	
التتبع	5سنوات وأقل من 10	42	3.33	.659	0.038
	10سنوات فأعلى	99	3.40	.626	
الدرجة الكلية لمدى فعالية الاتصالات والنشاطات للعلاقات العامة	5سنوات وأقل من 10	42	3.67	.424	.006
	10سنوات فأعلى	99	3.51	.548	

ومن نتائج المقارنة بين المتوسطات الحسابية، فإن الفروق كانت لصالح من لديهم سنوات خبرة 5 سنوات وأقل من 10 سنوات، على حساب من لديهم 10 سنوات فأعلى في الدرجة الكلية لمدى فعالية الاتصالات والنشاطات للعلاقات العامة، حين متوسط إجاباتهم أعلى من متوسطات إجابات من لديهم 10 سنوات فأعلى رغم أنهم أقل تمثيلاً في عينة الدراسة، وهوما يعني أن من لديهم سنوات خبرة في المستوى المتوسط لديهم معرفة متجددة حول الظاهرة وما يتطلبها من نشاطات واتصالات.

وفي عملية التتبع، نجد بأن الفروق كانت لصالح من لديهم سنوات خبرة 10 سنوات فأعلى على حساب من لديهم سنوات عمر من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات، وهو ما يمكن تبريره إلى أن عملية التتبع تتطلب المتابعة الحثيثة مع النساء والضحايا بشكل خاص، وهي متابعة نفسية ومعنوية في أغلب الأحيان، وهو أمر يتطلب خبرة أعلى برأي الباحثة.

$H_1$2-5: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـ (التتبع، التشريع، والتوعية) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني، تعزى لمكان العمل.

لاختبار الفرضية الفرعية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance (ANOVA) وذلك للتعرف على الفروق في مدى فعالية النشاطات والاتصالات التي تعزى لمكان العمل، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.20) التالي:

جدول 4.20 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مدى فعالية النشاطات والاتصالات تعزى لمكان العمل

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig.
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية	بين المجموعات	23.178	3	7.726	41.000	.000
	داخل المجموعات	26.005	138	.188		
	المجموع	49.183	141			
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتشريع	بين المجموعات	21.190	3	7.063	35.074	.000
	داخل المجموعات	27.791	138	.201		
	المجموع	48.981	141			
مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع	بين المجموعات	28.800	3	9.600	43.808	.000
	داخل المجموعات	30.241	138	.219		
	المجموع	59.040	141			
الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات	بين المجموعات	23.362	3	7.787	65.971	.000
	داخل المجموعات	16.290	138	.118		
	المجموع	39.652	141			

ومن النتائج في الجدول (4.20) السابق، يتبين صحة الفرضية الفرعية السابقة، حيث تبين وجود فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مدى فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بـ (التتبع، التشريع، والتوعية) والتي تقوم بها العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني في مواجهة قضايا الابتزاز الإلكتروني، تعزى لمكان العمل، وكانت هذه الفروق في كافة النشاطات، وقد بلغت قيمة F للدرجة الكلية لهذه الأنشطة والاتصالات (65.971) وبدلالة بلغت (0.000) وهي أدنى من الدلالة المقبولة (0.05).

إن مكان العمل يعكس اختلافات في وجهات النظر لدى عينة الدراسة، وهو ما بينته النتائج السابقة، وللتعرف على هذه الفروق ومصادرها تم استخدام نتائج اختبار Scheffe والتي كانت كما يبينها الجدول (4.21) التالي:

جدول 4.21: نتائج اختبار Scheffe لمصادر الفروق حول المتغير المستقل والتي تعزى لمكان العمل

الأبعاد	مكان العمل (I)	مكان العمل (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	Sig.
الدرجة الكلية لمدى فعالية النشاطات والاتصالات	العلاقات العامة في الشرطة	مؤسسات نسوية (مجتمع مدني)	.53199*	.000
	إدارة حماية الأسرة في الشرطة	العلاقات العامة في الشرطة	.45049*	.000
		إدارة الجرائم الإلكترونية في الشرطة	.64002*	.000
		مؤسسات نسوية (مجتمع مدني)	.98248*	.000
	إدارة الجرائم الإلكترونية في الشرطة	مؤسسات نسوية (مجتمع مدني)	.34246*	.012

ومن النتائج في الجدول (4.21) السابق، فإن الفروق كانت لصالح من يعملون في العلاقات العامة في الشرطة، وذلك على حساب مؤسسات المجتمع المدني، وكذلك هناك فروق لصالح من يعملون في إدارة حماية الأسرة في الشرطة على حساب من يعملون في العلاقات العامة في الشرطة، وإدارة الجرائم الإلكترونية المؤسسات النسوية والمجتمع المدني، كما لوحظ وجود فروق لصالح من يعملون إدارة الجرائم الإلكترونية على حساب من هم في المؤسسات النسوية والمجتمع المدني، ويمكن تفسير هذه الفروق في أن من يعملون في مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات النسوية أقل دراية

بالنشاطات والاتصالات التي تقوم بها الشرطة الفلسطينية ضمن دوائرها المتخصصة، إضافة إلى أن الفروق التي سجلت بين دوائر الشرطة الفلسطينية، تعكس حالة الخصوصية التي يتم التعامل فيها مع هذه الحالات، والتي تجعل المعلومات حول القضايا ليست مكشوفة بشكل كامل لكافة الدوائر والإدارات، بل تعطى المعلومات على حسب الحاجة.

ومن النتائج السابقة، تكون الفرضية H_12-5 قد تم التحقق من صحتها والقبول بها.

4.3.3 اختبار الفرضية البحثية الثالثة

الفرضية الثالثة H_13: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمراحل: بناء الوعي، تطوير الاستعداد الكامن، التجاوب مع حدث الإطلاق، السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)، تعزى للعوامل الديمغرافية لعينة الدراسة والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، مكان العمل.

ولاختبار الفرضية السابقة، كان لا من تقسيمها إلى عدة فرضيات فرعية كما يلي:

H_13-1: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمراحل: بناء الوعي، تطوير الاستعداد الكامن، التجاوب مع حدث الإطلاق، السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك) ، تعزى للنوع الاجتماعي.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية أو خطأها، لجأت الباحثة إلى استخدام اختبار Independent Sample T-test والذي يقيس الفروق في متوسطات إجابات مجموعتين، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول (4.22) التالي:

جدول 4.22: نتائج اختبار Independent Sample T-test للفروق في المتغير التابع تعزى للنوع الاجتماعي

الأبعاد	القيم	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة t	P Value
مرحلة بناء الوعي	ذكر	55	3.36	.603	140	.244	.808

الأبعاد	القيم	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة t	P Value
	أنثى	87	3.33	.645			
مرحلة تطوير الاستعداد الكامن	ذكر	55	3.54	.881	140	-.230	.819
	أنثى	87	3.57	.633			
مرحلة إطلاق الحدث (بدء تغيير السلوك)	ذكر	55	3.55	.543	140	.415	.679
	أنثى	87	3.51	.595			
مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)	ذكر	55	3.39	.790	140	-1.025	.307
	أنثى	87	3.51	.594			
الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني	ذكر	55	3.46	.628	140	-.206	.837
	أنثى	87	3.48	.532			

وكما يتضح من الجدول (4.22) السابق، نجد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني في كافلة مراحل Jackson، وهو ما يعني اتفاق الآراء تجاه هذا المستوى بين الذكور والإناث.

ووفق البيانات الإحصائية في الجدول السابق، فإن قيم t المحسوبة لكافة المراحل وللدرجة الكلية لمستوى الوعي كانت أقل من القيمة الجدولية (1.96) وكذلك كانت دلالاتها أعلى من الدلالة المقبولة (0.05)، الأمر الذي يعني خطأ الفرضية الفرعية $H_1$3-1 والقبول بالفرض الصفري لها.

وترى الباحثة بأن هذا التوافق في الآراء بين الذكور والإناث حول مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني، يمكن تفسيره بأن هذه الظاهرة اليوم قد أصبحت تمس جميع الفئات في المجتمع، فلم تعد مقتصرة على النساء دون الرجال ولو أن تركيز المجرمين عادة ما يكون على الفتيات، إلا أنه وفي حالات كثيرة سمعنا بجرائم ابتزاز طالت أفراداً من الذكور في المجتمعات، وكان لاختيار الضحايا في كثير من الحالات مبررات إما مادية أو معنوية.

$H_1$3-2: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمراحل: بناء الوعي، تطوير الاستعداد الكامن، التجاوب مع حدث الإطلاق، السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك) ، تعزى للمؤهل العلمي.

لاختبار الفرضية الفرعية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance (ANOVA) وذلك للتعرف على الفروق في مستوى وعي النساء لكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني وفقاً للمؤهل العلمي، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.23) التالي:

جدول 4.23 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مستوى الوعي لدى النساء للتعامل مع الظاهرة وفقاً للمؤهل العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig.
مرحلة بناء الوعي	بين المجموعات	17.904	3	5.968	21.858	.000
	داخل المجموعات	37.679	138	.273		
	المجموع	55.583	141			
مرحلة تطوير الاستعداد الكامن	بين المجموعات	23.230	3	7.743	20.065	.000
	داخل المجموعات	53.255	138	.386		
	المجموع	76.485	141			
مرحلة إطلاق الحدث (بدء تغيير السلوك)	بين المجموعات	7.835	3	2.612	9.325	.000
	داخل المجموعات	38.651	138	.280		
	المجموع	46.486	141			
	بين المجموعات	26.283	3	8.761	31.579	.000

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig.
مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)	داخل المجموعات	38.286	138	.277		
	المجموع	64.569	141			
الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني	بين المجموعات	16.225	3	5.408	25.283	.000
	داخل المجموعات	29.520	138	.214		
	المجموع	45.745	141			

ما تبينه النتائج في الجدول (4.23) السابق، تؤكد صحة الفرضية الفرعية H_13-2، فقد لوحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في إجابات عينة الدراسة حول مستوى الوعي لدى النساء بكيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني والتي تعزى للمؤهل العلمي، ما يعني أن اختلاف المستوى التعليمي له تأثيره على إجابات العينة حول فقرات الاستبانة التي تقيس هذا المستوى، وترى الباحثة أن هذه النتيجة هذ نتيجة منطقية، فالتعليم يؤثر على طبيعة إدراك الإنسان للأمور، وطريقة فهمه للمشكلات والتعامل معها.

ويلاحظ من الجدول السابق، بأن الفروق كانت في كافة المراحل التي تمت دراستها، ما يعني أهمية التعليم والمستويات التعليمية في التعامل مع هذه الإشكالية.

وللتعرف أكثر على هذه الفروق، تم استخدام نتائج اختبار Scheffe والذي يبين مصادر الفروق هذه وكانت النتائج كما في الجدول (4.24) التالي:

جدول 4.24: نتائج اختبار Scheffe لمصادر الفروق حول المتغير التابع والتي تعزى للمؤهل العلمي

الأبعاد	المؤهل العلمي (I)	المؤهل العلمي (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	Sig.
الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني	دبلوم فأقل	ماجستير	.55119*	.001
		دكتوراه	1.17675*	.000
	بكالوريوس	ماجستير	.44869*	.000

الأبعاد	المؤهل العلمي (I)	المؤهل العلمي (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	Sig.
		دكتوراه	1.07425*	.000

وكما يظهر في اختبار Scheffe فإن الفروق كانت دائما لصالح من يحملون مؤهلات علمية أدنى على حساب تلك المؤهلات العالية، وهي فروق دالة وقوية، ويمكن تفسير ذلك كما سبق وتم الإشارة إليه، بأنه كلما ارتفع المستوى التعليمي كلما كان وقع المشكلة أقل وكيفية التعامل مع أكثر سهولة، وهو ما يعني اهتماماً أكبر ممن يحملون المؤهلات الأدنى بمؤشرات وفقرات الدراسة أكثر من أولئك الذين يحملون المؤهلات العلمية العالية.

$H_1$3-3: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمراحل: بناء الوعي، تطوير الاستعداد الكامن، التجاوب مع حدث الإطلاق، السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك) ، تعزى للفئة العمرية.

لاختبار الفرضية الفرعية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance (ANOVA) وذلك للتعرف على الفروق في مستوى وعي النساء لكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني وفقاً للفئة العمرية، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.25) التالي:

جدول 4.25 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مستوى الوعي لدى النساء للتعامل مع الظاهرة وفقاً للفئة العمرية

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig.
مرحلة بناء الوعي	بين المجموعات	4.244	2	2.122	5.745	.004
	داخل المجموعات	51.339	139	.369		
	المجموع	55.583	141			
مرحلة تطوير الاستعداد الكامن	بين المجموعات	12.288	2	6.144	13.303	.000
	داخل المجموعات	64.197	139	.462		
	المجموع	76.485	141			
	بين المجموعات	1.446	2	.723	2.232	.111
	داخل المجموعات	45.040	139	.324		

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig.
مرحلة إطلاق الحدث (بدء تغيير السلوك)	المجموع	46.486	141			
مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)	بين المجموعات	2.814	2	1.407	3.166	.045
	داخل المجموعات	61.755	139	.444		
	المجموع	64.569	141			
الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني	بين المجموعات	3.457	2	1.728	5.681	.004
	داخل المجموعات	42.289	139	.304		
	المجموع	45.745	141			

بينت النتائج في الجدول (4.25) السابق، صحة الفرضية الفرعية $H_1$3-3، حيث تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الوعي لدى النساء بكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني وذلك في كافة المراحل تعزى للفئة العمرية، باستثناء مرحلة إطلاق الحدث (بدء تغيير السلوك)، حيث بلغت قيمة F المحسوبة للفروق في هذه المرحلة (2.232) وهي قيمة أدنى من القيمة الجدولية لها عند درجة الحرية (2) والتي تبلغ (2.996)، كما أن دلالتها كانت (0.111) وهي قيمة أعلى من الدلالة المقبولة (0.05)، ورغم ذلك فالدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء بكيفية التعامل مع الظاهرة كانت بها فروق دالة وبلغت قيمة F لهذه الفروق (5.681) وبدلالة إحصائية بلغت (0.004)، وبالتالي الفرضية الفرعية كانت صحيحة ومقبولة.

وللتعرف إلى مصدر هذه الفروق، تم استخدام نتائج اختبار Scheffe والذي كانت نتائجه كما هو مبين في الجدول (4.26) التالي:

جدول 4.26: نتائج اختبار Scheffe لمصادر الفروق حول المتغير التابع والتي تعزى للفئة العمرية

الأبعاد	الفئة العمرية (I)	المؤهل العلمي (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	Sig.
الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني	18–30 عام	51–60 عام	.46320*	.004

وتبين نتائج اختبار Scheffe أن الفروق كانت لصالح من هم في الفئة العمرية الصغيرة (18–30 عام) على حساب من هم في الفئات العمرية الأعلى خاصة (51–60 عام) في الدرجة الكلية لمستوى وعي النساء لكيفية التعامل مع الظاهرة، وكانت هذه الفروق دالة إحصائياً وبدلالات قوية.

ويمكن تفسير هذه الفروق من وجهة نظر الباحثة، بأن الفئات المستهدفة هي الفئات صغيرة السن، والتي تلحظ وجود هذه المشكلة بشكل أكبر من الفئات التي في أعمار كبيرة.

$H_1$3-4: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمراحل: بناء الوعي، تطوير الاستعداد الكامن، التجاوب مع حدث الإطلاق، السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك) ، تعزى لسنوات الخبرة.

لاختبار الفرضية الفرعية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance (ANOVA) وذلك للتعرف على الفروق في مستوى وعي النساء لكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني وفقاً لسنوات الخبرة، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.27) التالي:

جدول 4.27 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مستوى الوعي لدى النساء للتعامل مع الظاهرة وفقاً لسنوات الخبرة

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig.
مرحلة بناء الوعي	بين المجموعات	5.234	2	2.617	7.225	.001
	داخل المجموعات	50.349	139	.362		
	المجموع	55.583	141			
مرحلة تطوير الاستعداد الكامن	بين المجموعات	4.950	2	2.475	4.809	.010
	داخل المجموعات	71.535	139	.515		

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig.
	المجموع	76.485	141			
مرحلة إطلاق الحدث (بدء تغيير السلوك)	بين المجموعات	2.271	2	1.136	3.570	.031
	داخل المجموعات	44.215	139	.318		
	المجموع	46.486	141			
مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)	بين المجموعات	4.539	2	2.269	5.254	.006
	داخل المجموعات	60.030	139	.432		
	المجموع	64.569	141			
الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني	بين المجموعات	3.683	2	1.842	6.086	.003
	داخل المجموعات	42.062	139	.303		
	المجموع	45.745	141			

ووفقاً للنتائج في الجدول السابق رقم (4.27)، فإن الفرضية الفرعية H13-4 صحيحة، وقد تم التحقق من صحتها من خلال ما بينته النتائج من قيم مرتفعة لـ F في كافة المراحل وفي الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني، وقد بلغت هذه القيمة للدرجة الكلية (6.086) وهي أعلى من القيمة الجدولية عند درجة الحرية (2) والتي تبلغ (2.996) وكانت دلالتها مرتفعة بلغت (0.003) وهي أدنى من الدلالة المقبولة (0.05)، وهو ما يؤكد أن سنوات الخبرة تؤثر في إجابات وآراء عينة الدراسة تجاه هذا المستوى.

وبالنظر إلى أن من لديهم سنوات خبرة أقل من 5 سنوات كانت نسبتهم قليلة جداً في تمثيل عينة الدراسة حيث كانت أقل من (1%)، فقد تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لاستخراج الفروق ومصادرها كما هو مبين في الجدول (4.28) التالي:

جدول 4.28: مقارنة المتوسطات الحسابية لإجابات العينة حول مستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني تعزى لسنوات الخبرة

الأبعاد	القيم	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مرحلة بناء الوعي	5سنوات وأقل من 10	42	3.60	.500
	10سنوات فأعلى	99	3.22	.639
مرحلة تطوير الاستعداد الكامن	5سنوات وأقل من 10	42	3.81	.493
	10سنوات فأعلى	99	3.44	.792
مرحلة إطلاق الحدث (بدء تغيير السلوك)	5سنوات وأقل من 10	42	3.56	.604
	10سنوات فأعلى	99	3.50	.546
مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)	5سنوات وأقل من 10	42	3.64	.504
	10سنوات فأعلى	99	3.37	.711
الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني	5سنوات وأقل من 10	42	3.65	.461
	10سنوات فأعلى	99	3.38	.583

ومن مقارنة المتوسطات، نجد بأن الفروق كانت لصالح من يملكون سنوات خبرة من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات، على حساب من يملكون سنوات خبرة 10 سنوات فأعلى، وكانت هذه الفروق في جميع المراحل وفي الدرجة الكلية لمستو الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني، ويمكن تفسير هذه الفروق في أن من لديهم الخبرة من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات لديهم اطلاع أكبر ومعرفة متجددة عن الظاهرة، بعكس من لديهم سنوات أعلى من الخبرة، والذين هم على الأغلب في فئات عمرية أعلى.

$H_1$3-5: هناك فروق ذات معنوية في متوسطات إجابات عينة الدراسة في مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمراحل: بناء الوعي، تطوير الاستعداد الكامن، التجاوب مع حدث الإطلاق، السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك) ، تعزى لمكان العمل.

لاختبار الفرضية الفرعية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance (ANOVA) وذلك للتعرف على الفروق في مستوى وعي النساء لكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمكان العمل، وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4.29) التالي:

جدول 4.29 : نتائج اختبار التباين الأحادي للفروق في مستوى الوعي لدى النساء للتعامل مع الظاهرة وفقاً لمكان العمل

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig.
مرحلة بناء الوعي	بين المجموعات	26.202	3	8.734	41.024	.000
	داخل المجموعات	29.381	138	.213		
	المجموع	55.583	141			
مرحلة تطوير الاستعداد الكامن	بين المجموعات	16.808	3	5.603	12.956	.000
	داخل المجموعات	59.677	138	.432		
	المجموع	76.485	141			
مرحلة إطلاق الحدث (بدء تغيير السلوك)	بين المجموعات	10.409	3	3.470	13.273	.000
	داخل المجموعات	36.077	138	.261		
	المجموع	46.486	141			
مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)	بين المجموعات	24.167	3	8.056	27.515	.000
	داخل المجموعات	40.402	138	.293		
	المجموع	64.569	141			
الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني	بين المجموعات	17.270	3	5.757	27.899	.000
	داخل المجموعات	28.475	138	.206		
	المجموع	45.745	141			

وتظهر النتائج في الجدول (4.29) السابق، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني وفي كافة المراحل

التي تمت دراستها، والتي تعزى لمكان العمل، وبالتالي تكون الفرضية الفرعية $H_1$3-5 قد تم التحقق من صحتها والقبول بها.

وكانت قيم F والتي تقيس التباين في الإجابات في كافة المراحل مرتفعة، وفي الدرجة الكلية بلغت هذه القيمة (27.899) وبدلالة بلغت (0.000)، ما يعطي مؤشراً بأن مكان العمل له تأثيره الكبير على آراء وإجابات عينة الدراسة.

وللتعرف على مصدر هذه الفروق التي تعزى لمكان العمل، تم استخدام نتائج اختبار Scheffe وكانت النتائج مثلما هي موضحة في الجدول (4.30) التالي:

جدول 4.30: نتائج اختبار Scheffe لمصادر الفروق حول المتغير التابع والتي تعزى لمكان العمل

الأبعاد	مكان العمل (I)	مكان العمل (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	Sig.
الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني	العلاقات العامة في الشرطة	مؤسسات نسوية (مجتمع مدني)	.45994*	.000
	إدارة حماية الأسرة في الشرطة	العلاقات العامة في الشرطة	.38586*	.009
		إدارة الجرائم الإلكترونية في الشرطة	.47481*	.013
		مؤسسات نسوية (مجتمع مدني)	.84580*	.000

ومن نتائج اختبار Scheffe نجد بأن الفروق كانت لصالح من يعملون في العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية على حساب من يعملون في مؤسسات نسوية (مجتمع مدني) وهي فروق ذات دلالة وقوية، ويمكن تفسير هذه الفروق في أن العاملين في العلاقات العامة يقومون بالأنشطة والاتصالات فيما يتعلق برفع مستوى الوعي لدى النساء نتيجة لمهمة وطنية ووظيفة مبنية على التشريعات والقوانين، وليس عملاً طوعياً بالنسبة لهم، كما هو الحال فيما يخص العمل في المؤسسات النسوية والمجتمعة.

كذلك نجد هناك فروق لصالح من يعملون في إدارة حماية الأسرة في الشرطة على حساب العلاقات العامة وإجارة الجرائم الإلكترونية والمؤسسات النسوية، ويمكن تبرير هذه الفروق في أن إدارة حماية الأسرة في الشرطة تتعامل مع النساء عندما يصبحن

ضـــحايا، أي بعـــد حـــدوث الواقعـــة والجريمـــة، بعكـــس الإدارات الأخـــرى والمؤسســـات الأخرى.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

5.1 المقدمة

من خلال ما تم في الفصول السابقة من إجراءات علمية وبحثية، تم من خلالها إجابة أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، تقدم الباحثة في هذا الفصل تلخيصاً للنتائج التي توصلت إليها في دراستها، إضافة إلى وضع استنتاجاتها واقتراح التوصيات التي من شأنها المساهمة في معالجة المشكلة البحثية والوصول إلى حلول قابلة للتطبيق يمكن من خلالها تعزيز الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني.

5.2 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

فيما يلي استعراضاً لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال اختبار الفرضيات:

5.2.1 نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

أظهرت النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الأولى للدراسة، وجود علاقة إيجابية وطردية بين النشاطات والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية من حيث عمليات (التوعية، التشريع، والتتبع) وبين مستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمراحل نموذج Jackson والتي كانت (مرحلة بناء الوعي، مرحلة تطوير الاستعداد الكامن، مرحلة إطلاق الحدث (بدء تغيير السلوك)، ومرحلة السلوكيات الوسيطة – تغيير السلوك).

وقد بينت النتائج بأن العلاقة كانت في أقوى حالاتها بين الأنشطة والاتصالات المتعلقة بعملية التوعية وبين السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك) وقد بلغت قيمة الارتباط بين المتغيرين (0.616)، وهي أعلى قيمة ارتباط بين المتغيرات التي تمت دراستها.

وقد أظهرت النتائج ارتباط الأنشطة والاتصالات المتعلقة بعمليات التوعية، التشريع، والتتبع، بكافة المراحل التي تمت دراستها، وهو ما يعني وجود علاقية كانت إيجابية

بين هذه الأنشطة والاتصالات لهذه العمليات وبين مستوى التوعية لدى النساء لكيفية التعامل مع الظاهرة وفقاً للمراحل في نموذج Jackson.

كما أظهرت النتائج أن مدى فعالية الأنشطة والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية من حيث (التوعية، التشريع، والتتبع)، تؤثر في مستوى الوعي لدى النساء بكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني، والعلاقة بين المتغيرين هي علاقة قوية وإيجابية بلغت قوتها (70.2%).

كما بينت نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى للدراسة، أن فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية والتشريع والتتبع، التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية، تفسر الاختلاف والتباين في مستوى التوعية لدى النساء لكيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني، بنسبة لا تقل عن (49.3%)، وهي نسبة مرتفعة.

كذلك أظهرت النتائج أن فعالية النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتوعية، لا تؤثر بشكل منفرد على مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني، بل أن تأثيرها يكون من خلال وجود الأنشطة المتعلقة بالتشريع والتتبع.

كما بينت النتائج أن النشاطات والاتصالات المتعلقة بالتتبع بشكل منفرد تؤثر على مستوى الوعي لدى النساء، وهي أعلى تأثيراً من الأنشطة والاتصالات المتعلقة بالتشريع، فكلما زادت فعالية الأنشطة والاتصالات المتعلقة بالتتبع بمقدار وحدة واحدة كلما انعكس ذلك إيجاباً بنسبة لا تقل عن (50.9%) على المستوى الكلي لتوعية النساء لكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني، فيما يمكن القول أنه كلما تحسنت فعالية الأنشطة والاتصالات المتعلقة بالتشريع بمقدار وحدة واحدة، كلما انعكس ذلك إيجاباً بنسبة لا تقل عن (23.1%) في تحسين المستوى الكلي للتوعية لدى النساء بكيفية التعامل مع هذه الظاهرة.

وهي نتائج تتشابه مع نتائج دراسات سابقة مثل دراسة حجاج (2020) التي أظهرت أهمية التوعية بأساليب التحرش الإلكتروني، وارتباط هذه التوعية ومستواها بعلاقة مع درجة التوافق الأسري بين الزوجين في المجتمع، كما أيدت دراسة إبراهيم والبطاشي

(2021) أهمية التوعية خاصة للشباب تجاه الجرائم الإلكترونية والتي من ضمنها الابتزاز الإلكتروني، وهو أيضا ما أوصت به دراسة الرويس (2020) والتي أظهرت أهمية التوعية بمخاطر وأضرار جريمة الابتزاز الإلكتروني.

ومن خلال هذه النتائج، ووفقاً لنظرية التاءات الثلاثية، فإن ما تقوم به العلاقات العامة في جهاز الشرطة الفلسطيني من أنشطة واتصالات له تأثيره الكبير على توعية النساء للتعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني، فمرحلة التوعية في هذا الصدد من أهم المراحل التي يمكن البناء عليها في مواجهة هذه القضية والحد منها، ووفقاً للنتائج، فإن الشرطة الفلسطينية تستخدم الآليات والمنهجية التي تستهدف بناء الوعي القائم على الحقائق والبراهين لدى النساء الفلسطينيات حول هذه الظاهرة ومخاطرها، وسبل الحماية منها، كما أن ما تقوم به من جهود تقوم على المشاركة المجتمعية والحملات الإعلامية العامة، له دوره في إيصال المعلومات الحقيقية للنساء حول مخاطر التكنولوجيا والظواهر التي تنجم عن استخدامها السيء وغير الآمن، إضافة إلى تحصين ذلك بقوانين وأنظمة فلسطينية قادرة على حماية الضحايا ومنع الضرر الناجم عن هذه الظواهر، وصولاً إلى حالة من الأمان والتقييم المستمر والمراقبة الدائمة لعدم تكرار الحدث أو تمدد آثاره.

5.2.2 نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية

تحققت الفرضية الرئيسة الثانية وتم التأكد من صحتها بنسبة (80.0%)، فقد تم التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مدى فعالية الأنشطة والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية من حيث (التوعية، التشريع، والتتبع) والتي تعزى لعوامل: المؤهل العلمي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، ومكان العمل، فيما لم يتم إيجاد فروق في المجال الذي تمت دراسته تعزى لعامل النوع الاجتماعي، فقد كانت قيمة t المحسوبة للفروق في الدرجة الكلية لمدى فعالية الأنشطة والاتصالات للعمليات المذكورة التي تعزى للنوع الاجتماعي (1.761) وبدلالة (0.080) وهي دلالة أعلى من القيمة المقبولة في الدراسة وهي

(0.05)، وهو ما يؤكد توافق آراء عينة الدراسة تجاه فعالية الأنشطة والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية وفقاً للنوع الاجتماعي.

فيما تم التأكد من وجود فروق في مدى فعالية الأنشطة والاتصالات تعزى للمؤهل العلمي، وكانت هذه الفروق دالة إحصائياً وبلغت قيمة F المحسوبة للفروق في الدرجة الكلية (28.658) وهي أعلى من القيمة الجدولية عند درجة الحرية (3) والتي تبلغ (2.996)، وكانت الفروق لصالح من يحملون مؤهلات علمية (دبلوم فأقل، وبكالوريوس) على حساب الماجستير والدكتوراه، ويمكن تفسير ذلك بأن من يحملون مؤهلات الدبلوم فأقل والبكالوريوس، قد تكون هذه الفروق لصالحهم نتيجة لأنهم يعملون في الوظائف التنفيذية التي تتطلب منهم التعامل مع الظاهرة بشكل تنفيذي.

وفيما يتعلق بالفئة العمرية، فكانت الفروق لصالح من هم في الفئات العمرية (18–30 عام، و36–50) على حساب الأعمار الأكبر، حيث يمكن القول بأن سبب هذه الفروق هو أن المبحوثين ممن أعمارهم صغيرة هم أكثر معرفة في النشاطات التقنية والفنية الحديثة ممن هم في الفئات الأعلى.

وفيما يتعلق بسنوات الخبرة، فكانت الفروق في مدى فعالية الأنشطة والاتصالات للعلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية تعزى لمن لديهم سنوات خبرة من 5- أقل من 10 سنوا تعلى حساب من لديهم سنوات خبرة (10 سنوات فأعلى)، باستثناء عملية التتبع التي كانت الفروق فيها لصالح من لديهم سنوات خبرة (10 سنوات فأعلى) وهو ما يمكن تبريره بأن الأنشطة في هذه العملية تتطلب أشخاصاً لديهم خبرة كبيرة وكذلك عادة ما يكونون من ذوي الفئات العمرية الأكبر.

أما فيما يختص بمكان العمل، فكانت الفروق لصالح من يعملون في العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية على حساب من يعملون في المؤسسات النسوية والمجتمع المدني، وكذلك لصالح إدارة حماية الأسرة في الشرطة، وإدارة الجرام الإلكترونية في الشرطة، ويمكن تفسير ذلك بأن من يعملون في مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات النسوية أقل دراية بالنشاطات والاتصالات التي تقوم بها الشرطة الفلسطينية ضمن دوائرها المتخصصة.

5.2.3 نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة

أظهرت النتائج صحة الفرضية الرئيسة الثالثة للدراسة بنسبة (80.0%) أيضاً، فقد تم التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في مستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمراحل نموذج Jackson، وكانت هذه الفروق تعزى للمؤهل العلمي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، ومكان العمل للمبحوثين، غير أنه لم يتم إيجاد فروق تعزى للنوع الاجتماعي.

فيما بتعلق بالفروق التي تعزى للمؤهل العلمي، فكانت لصالح من يحملون مؤهلات علمية دبلوم فأقل وبكالوريوس على حساب من يحملون مؤهلات الماجستير والدكتوراه، ويمكن تفسير هذه الفروق في أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي كلما كان وقع المشكلة أقل وكيفية التعامل مع أكثر سهولة، وهو ما يعني اهتماماً أكبر ممن يحملون المؤهلات الأدنى بمؤشرات وفقرات الدراسة أكثر من أولئك الذين يحملون المؤهلات العلمية العالية.

وبالنسبة للفروق في الفئة العمرية، فقد أظهرت النتائج وجود هذه الفروق في كافة مراحل نموذج Jackson والذي تم قياس مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني وفقاً له، باستثناء مرحلة إطلاق الحدث (بدء تغيير السلوك) حيث لم يتبين وجود أي فروق في هذه المرحلة تعزى للفئة العمرية، ودون ذلك كانت الفروق جميعها لصالح من هم في الفئة العمرية (18–30 عام) على حساب من هم في الفئة العمرية (51–60 عام) ويمكن تفسير هذه الفروق أن الفئات المستهدفة هي الفئات صغيرة السن، والتي تلحظ وجود هذه المشكلة بشكل أكبر من الفئات التي في أعمار كبيرة.

أما فيما يتعلق بالفروق في مستوى الوعي لدى النساء وفقاً لمراحل Jackson والتي تعزى لسنوات الخبرة، فكانت في جميع المراحل لصالح من لديهم سنوات خبرة 5 سنوات وأقل من 10 سنوات على حساب من لديهم سنوات خبرة 10 سنوات فأعلى، وهي فروق يمكن تفسيرها في أن هذه الفئة يكون لديهم اطلاع أكبر ومعرفة متجددة

عن الظاهرة، بعكس من لديهم سنوات أعلى من الخبرة، والذين هم على الأغلب في فئات عمرية أعلى.

فيما بينت النتائج أن الفروق في مستوى الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع الظاهرة والتي تعزى لمكان العمل، كانت قوية وفي كافة المراحل، وكانت هذه الفروق لصالح العلاقات العامة في الشرطة، وإدارة حماية الأسرة في الشرطة الفلسطينية، على حساب من يعملون في مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات النسوية، وتفسر الباحثة هذه الفروق في أن الشرطة الفلسطينية ودوائرها المتخصصة يقومون بالأنشطة والاتصالات فيما يتعلق برفع مستوى الوعي لدى النساء نتيجة لمهمة وطنية ووظيفة مبنية على التشريعات والقوانين، وليس عملاً طوعياً بالنسبة لهم، كما هو الحال فيما يخص العمل في المؤسسات النسوية والمجتمعة.

5.3 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

فيما يلي استعراض للنتائج التي توصلت إليها الدراسة والمعتمدة على إجابات أسئلة الدراسة:

5.3.1 نتائج الإجابة على السؤال الأول

1. أظهرت النتائج أن مدى فعالية النشاطات والاتصالات التي تقوم بها العلاقات العامة فيا الشرطة الفلسطينية جاءت بدرجة مرتفعة، وكان المتوسط الحسابي الذي يقيس الدرجة الكلية لهذا المدى (3.57) وبوزن نسبي بلغ (71.4%).
2. الفعالية الأكبر للنشاطات والاتصالات للعلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية كانت في عملية التوعية، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة على ذلك (3.67) وبوزن نسبي بلغ (73.4%) وهي قيمة مرتفعة، أما أقل فعالية لهذه الأنشطة فكانت لعملية التتبع والتي بلغ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حولها (3.39) وبدرجة متوسطة بلغ وزنها النسبي (67.8%).
3. أظهرت النتائج فيما يتعلق بالنشاطات والاتصالات المتعلقة بعملية التوعية، قيام إدارة العلاقات العامة في الشرطة الفلسطينية باستخدام وسائل الإعلام للتوعية بظاهرة الابتزاز الإلكتروني بدرجة مرتفعة، وهو ما أجابت عنه عينة الدراسة

بنسبة استجابة بلغت (79.2%)، إضافة إلى قيامها بعقد الدورات والندوات الحوارية للمختصين بشكل دوري للنساء المعرضات لهذه الظاهرة كالطالبات في الجامعة والمدارس الثانوية، وكانت الموافقة على ذلك مرتفعة حيث بلغ الوزن النسبي لها (77.6%).

4. من خلال النتائج المتعلقة بالتوعية، فإن مستوى التعاون بين الشرطة وبين شركات الاتصالات لتوفير توعية خاصة بجريمة الابتزاز الإلكتروني من خلال تقنية SMS الرسائل القصيرة، كان بدرجة متوسطة حيث بلغت الموافقة على ذلك من عينة الدراسة وزناً نسبياً قيمته (57.4%).
5. كما بينت النتائج أن الشرطة الفلسطينية تقوم بتوفير برامج توعية لكافة أفراد الأسرة حو الابتزاز الإلكتروني ضد النساء، بدرجة مرتفعة بلغ وزنها النسبي (70.6%)، غير أن ذلك بحاجة إلى جهود أكبر وتوفير برامج أكثر انتشاراً.
6. فيما يتعلق بنشاطات واتصالات الشرطة الفلسطينية فيما يتعلق بالتشريع، فقد أظهرت النتائج أن الشرطة الفلسطينية وخاصة وحدة الجرائم الإلكترونية في الجهاز تتعامل مع الشكاوى المقدمة من النساء بدرجة كبيرة من الخصوصية والسرية التي تضمنها القوانين واللوائح الفلسطينية، وهو ما جاء بوزن نسبي مرتفع بلغ (78.4%).
7. كذلك بينت النتائج أن سن القوانين المتعلقة بالجرائم الإلكترونية يساعد على الحد من جريمة الابتزاز الإلكتروني بدرجة مرتفعة بلغ وزنها النسبي (76.2%).
8. ومن حيث النتائج الخاصة بالأنشطة والاتصالات المتعلقة بعملية التتبع، فإن رصد التفاعلات الحوارية مع النساء حول ظاهرة الابتزاز الإلكترونية في الحوارات والندوات التخصصية يتم بشكل كبير، بوزن نسبي بلغ (68.8%).
9. أما ما يتعلق برصد الشرطة الفلسطينية للتفاعلات على حملات التوعية من خلال الأرقام والنسب المئوية، فقد كان نشاطاً تقوم به الشرطة بدرجة متوسطة بلغ وزنها النسبي (67.2%).

10. وحول قيام وحدة الجرائم الإلكترونية بقياس التباين في نسب الشكاوى المقدمة من النساء لظاهرة الابتزاز الإلكتروني، فكان جهداً متوسط الدرجة، بلغ وزنها النسبي (67.2%).

5.3.2 نتائج الإجابة على السؤال الثاني

أظهرت النتائج فيما يتعلق بانعكاس ما تقوم به الشرطة الفلسطينية من أنشطة واتصالات تتعلق بالتوعية والتشريع والتتبع، تعزز وتزيد من تقبل النساء ووعيهن لفكرة الإفصاح، إضافة إلى زيادة ثقتهن بعملية إدارة الخصوصية التي تقوم بها الشرطة الفلسطينية بإداراتها المتخصصة.

كما أظهرت النتائج أن الخصوصية ذات أهمية كبيرة في عمل الشرطة الفلسطينية، للدرجة التي تكون فيها المعلومات غير متاحة حتى لدوائر وإدارات في الشرطة الفلسطينية لا يكون لها اختصاص العمل مع الحالات، وهو ما يعزز ثقة المواطنين بالعمل الشرطي الفلسطيني، والمسؤولية المجتمعية التي توليها الشرطة الفلسطينية أهمية كبرى.

5.3.3 نتائج الإجابة على السؤال الثالث

1. أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لمستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني وفقاً لمراحل نموذج Jackson فقد كانت بأدنى مستويات الدرجة المرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة (3.47) وبوزن نسبي بلغ (69.4%).
2. كان أعلى مستويات الوعي لدى النساء في كيفية التعامل مع قضايا الابتزاز هي تلك التي تتعلق بمرحلة تطوير الاستعداد الكامن، والتي بلغ الوزن النسبي لها (71.2%) وبمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.56) فيما كان أقل درجات الوعي في مرحلة بناء الوعي والتي جاءت بمتوسط حسابي متوسط بلغت قيمته (3.34) وبوزن نسبي بلغ (66.8%).
3. وفيما يتعلق بمرحلة بناء الوعي، بينت النتائج أن المبادرة بالتواصل المباشر (وجهاً لوجه) من قبل النساء مع مختصين من الشرطة الفلسطينية حول ظاهرة الابتزاز

الإلكتروني تحدث بدرجة متوسطة، حيث بلغ الوزن النسبي الذي يقيس ذلك (58.2%).

4. كذلك الحال فيما يتعلق بتقديم المعلومات لحماية الأسرة حول محاولات وشبهات الابتزاز الإلكتروني من قبل النساء، فقد أظهرت النتائج حدوث ذلك بنسبة متوسطة بلغت وزنها النسبي (65.0%).
5. كما بينت النتائج أن توجه نسبة كبيرة من النساء للشرطة في حال الشك بتعرضهن لمحاولات ابتزاز إلكتروني جاءت بدرجة متوسطة بلغ وزنها النسبي (66.4%).
6. كذلك تبين النتائج أن نسبة متوسطة من النساء يحاولن التعرف على طرق الحماية الإلكترونية الخاصة بهواتفهن بشكل دائم، وقد بلغ الوزن النسبي لذلك (67.8%).
7. فيما يتعلق بمستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة تطوير الاستعداد الكامن، فقد أظهرت النتائج بأن النساء اليوم يوافقن بدرجة مرتفعة على أهمية التوعية بالجرائم الإلكترونية وخاصة جريمة الابتزاز الإلكتروني، حيث بلغ الوزن النسبي لذلك (80.2%).
8. كذلك بينت النتائج أن توافر معلومات دقيقة لدى النساء بدلاً من المعلومات المغلوطة فيما يتعلق بقضايا الابتزاز الإلكتروني نتيجة لحلقات الحوار التي يتم عقدها، كانت بدرجة متوسطة حيث بلغ الزون النسبي لذلك (67.0%).
9. أظهرت النتائج أيضاً أن شعور النساء الفلسطينيات بالثقة الأكبر تجاه حماية الشرطة لهن في حال تعرضهن للابتزاز الإلكتروني كانت بدرجة هي في أدنى مستويات الدرجة المرتفعة، حيث بلغ وزنها النسبي (68.2%).
10. أظهرت النتائج أن مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة إطلاق الحدث جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ الوزن النسبي لهذه الدرجة (70.6%).
11. بينت النتائج تزايد نسبة التقديم بالشكاوى لدى وحدة الجرائم الإلكترونية بشكل سنوي، وبلغ الوزن النسبي الذي يقيس استجابة عينة الدراسة تجاه ذلك نسبة (76.6%).

12. أظهرت النتائج بأن الإبلاغ عن الجناة من قبل أشخاص لم يتعرضوا شخصياً للابتزاز الإلكتروني منهم جاءت بدرجة متوسطة، وكان الوزن النسبي لاستجابة العينة تجاه ذلك (65.0%)، كما أظهرت النتائج أن المجموعات النسوية تقوم بالضغط على وزارة الاتصالات والشرطة الفلسطينية لاتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة للحد من الظاهرة، بدرجة متوسطة بلغ وزنها النسبي (65.6%).
13. أظهرت النتائج أن مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني من حيث مرحلة السلوكيات الوسيطة (تغيير السلوك)، كانت بأدنى مستويات الدرجة المرتفعة، فقد بلغ الوزن النسبي لهذه الدرجة (69.2%).
14. بينت النتائج وجود تعاون بين الشرطة الفلسطينية ومن خلال العلاقات العامة والجامعات الفلسطينية لتوعية الطالبات بشكل كبير، وكان الوزن النسبي لاستجابة العينة تجاه ذلك (76.4%).
15. كما تظهر النتائج أن مستوى قبول النساء اللواتي تعرضن للابتزاز الإلكتروني للجوء إلى ملاذ آمن توفره لهن الشرطة الفلسطينية حال تطلب الأمر كان مرتفعاً وبدرجة مرتفعة بلغ وزنها النسبي (70.6%).
16. كما بينت النتائج أن موافقة النساء اللواتي تعرضن للابتزاز الإلكتروني تجاه أخذ تعهدات خطية من أهاليهن وفقاً للقانون لحمايتهن مستقبلاً من انتقام العائلة أو المضايقات العائلية، جاءت متوسطة بوزن نسبي بلغ (65.4%).
17. كذلك بينت النتائج أن توفير المجموعات النسوية لمراكز إرشادية متنقلة خاصة للوصول إلى المناطق الريفية للتوعية بهذه الظاهرة خاصة للنساء، جاءت بدرجة متوسطة، بلغ وزنها النسبي (67.2%).

5.3.4 نتائج الإجابة على السؤال الرابع

1. بينت نتائج الإجابة عن السؤال الرابع للدراسة بأن العادات والتقاليد المجتمعية هي من أبرز التحديات التي تواجه العمل الشرطي في مواجهة قضية الابتزاز الإلكتروني، ولعل الاحتكام للنظام العشائري واللجوء إليه في كثير من الأحيان في مثل هذه القضايا له سلبياته التي قد تلقي بظلالها على الضحية.

2. كما بينت النتائج أن قلة الإمكانيات المادية والبشرية والفنية والتكنولوجية هي من أهم التحديات التي تواجهها الشرطة الفلسطينية في عملها لمواجهة قضية الابتزاز الإلكتروني ورفع مستوى الوعي لدى النساء لمواجهة هذه الظاهرة.
3. كذلك الأمر، فإن النتائج أظهرت أهمية التدريب واحتياجاته كأحد التحديات التي تواجه الشرطة الفلسطينية، إضافة إلى ارتفاع تكاليف التقنيات والتكنولوجيا المتعلقة بمواجهة هذه الظاهرة وارتفاع تكاليف التدريب المتعلقة بها.
4. كما بينت النتائج وجود تحدٍ له علاقة بالنساء، وهو ضعف استجابتهن للأنشطة والاتصالات التي تقوم بها الشرطة الفلسطينية على مستوى التوعية والتشريع والتتبع، نتيجة لخوفهن من تفاقم المشكلة وتهديدات الأهالي وانتقامهم من الضحايا.

5.4 الاستنتاجات

اعتماداً على ما تقدم من نتائج وصلت إليها الباحثة في إجابتها لأسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، يمكن التوصل إلى عدة استنتاجات أهمها:

1. تؤثر فعالية ما تقوم به الشرطة الفلسطينية ومن خلال العلاقات العامة فيها والدوائر الأخرى المتخصصة، من أنشطة واتصالات تتمحور حول عمليات التوعية والتشريع والتتبع، بشكل كبير في تحسين مستوى الوعي لدى النساء الفلسطينيات في كيفية التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني.
2. أن التوعية كعملية تقوم بها العلاقات العلمة في الشرطة الفلسطينية، لها دور كبير وأساس في رفع مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني، وهوما يجب الارتكاز عليه في مواجهة هذه الجريمة.
3. لا يؤثر النوع الاجتماعي بالأفكار والآراء تجاه ما تقوم به الشرطة الفلسطينية من أنشطة واتصالات وكذلك بما يتعلق بمستوى الوعي لدى النساء تجاه الظاهرة، وهو ما يعني توافق الجنسين نحو خطورة هذه الظاهرة وضرورة مواجهتها.
4. تقوم الشرطة الفلسطينية بجهود كبيرة فيما يتعلق بالتوعية والتشريع والتتبع في مواجهة ظاهرة الابتزاز الإلكتروني وتوعية النساء بخطورة هذه الجريمة، ولعل أبرز الجهود التي تقوم فيها الشرطة الفلسطينية هي في مجال التوعية.

5. إن مستوى التعاون بين الشرطة الفلسطينية وبين شركات الاتصالات العامة في فلسطين ليس على المستوى المطلوب، وتتميز هذه الشركات بالانتشار الواسع في كل بيت تقريباً ما يعكس حاجة لاستغلال ذلك في جهود التوعية ضد ظاهرة الابتزاز الإلكتروني.

6. توفر الشرطة الفلسطينية برامج للتوعية للنساء ولكافة أفراد الأسرة حول ظاهرة الابتزاز الإلكتروني، مع الحاجة إلى زيادة مستويات هذه البرامج وكثافتها.

7. أن ما تقوم به الشرطة الفلسطينية من حملات توعية لا يتم الاهتمام فيها برصد التفاعلات النسوية من خلال الأرقام والنسب المئوية، وهو ما يعني تفويت معلومات ذات قيمة يمكن استغلالها في عمليات التوعية المستقبلية، كما أن قياس التباين في نسب الشكاوى المقدمة للشرطة الفلسطينية من خلال وحدة الجرائم الإلكترونية لا يتم بالمستوى المطلوب.

8. من أهم التحديات التي تواجه الشرطة الفلسطينية في عملها لمحاربة الابتزاز الإلكتروني هي العادات والتقاليد والحكم العشائري، إضافة إلى نقص الإمكانيات والقدرات البشرية والفنية، ناهيك عن ضعف استجابة النساء الناجم عن خوفهن من الفضيحة وانتقام الأهالي.

9. تتمتع النساء الفلسطينيات بمستويات وعي ليست بالمستوى المقبول تجاه التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكترونية اللاتي قد يتعرضن لها، وهن بحاجة إلى زيادة مستويات هذا الوعي بالتكامل ما بين جهود الشرطة الفلسطينية والمجتمع والمؤسسات النسوية.

10. إن مستوى ثقة النساء بالمواجهة والتواصل المباشر مع جهات الاختصاص فيما يتعلق بظاهرة الابتزاز الإلكتروني لا زال بحاجة إلى الكثير من الجهود التي تؤدي إلى زيادة مستوى هذه الثقة، كما أن هناك حاجة لزيادة مستوى الثقة بتقديم المعلومات اللازمة حول حالات تتعرض لهذه الظاهرة حتى وإن لم تكن المعلومات من الضحية نفسها.

11. ليست الشرطة الفلسطينية الجهة الأولى التي تلجأ إليها النساء لدى شكهن بالتعرض للابتزاز الإلكتروني، وهو ما يصعب في أحيان كثيرة الوصول إلى الجناة وحل المشكلة دون تشكيل أي خطر على الضحايا.

12. في ظل التطورات التكنولوجية، فإن اهتمامات النساء تجاه طرق الحماية والخصوصية، ليست بالمستوى المطلوب الذي يضمن حمايتهن من أساليب وطرق الابتزاز الإلكتروني التي تتطور تزامناً مع التطور في التكنولوجيا والاتصالات.

13. أن ما تقوم به المؤسسات النسوية وجهات الضغط في هذا المجال، لا يرى للمستوى المطلوب الذي قد يدفع شركات الاتصالات والإنترنت إلى زيادة جهودها وإجراءاتها لمواجهة هذه الظاهرة.

14. في كثير من الأحيان، فإن أخذ التعهدات والالتزامات من قبل الأهالي لعدم التعرض للفتيات أو الانتقام منهن، لا تكون وسيلة فعالة للحماية، وهو أمر يشكل خللاً في بناء الثقة والأمان لدى الفتيات المعرضات لهذه الظاهرة.

15. هناك تأثير كبير لما تقوم به الشرطة الفلسطينية من جهود من خلال النشاطات والاتصالات فيما يتعلق بالتوعية والتشريع والتتبع على زيادة الخصوصية والثقة لدى النساء الفلسطينيات، ما يعني فعالية إدارة الخصوصية في هذا المجال والحاجة إلى زيادة هذه الفعالية من خلال تكثيف الجهود والنشاطات التي تقوم بها الشرطة الفلسطينية بدوائرها المتخصصة.

5.5 التوصيات

اعتماداً على ما تقدم من استنتاجات، تقترح الباحثة عدم توصيات أهمها:

- تكثيف البرامج والنشاطات التوعوية الموجهة للنساء والفتيات، من قبل الشرطة الفلسطينية وإدارة الجرائم الإلكترونية وحماية الأسرة بالتعاون مع الجامعات والمؤسسات النسوية والمجتمعية.
- الاعتماد بشكل أكبر على الإحصائيات والطرق الكمية من قبل الشرطة الفلسطينية في رصد وتتبع التفاعلات النسوية تجاه الظاهرة وتجاه حملات التوعية الموجهة ضدها.
- توصية لشركات الاتصالات والهواتف المحمولة ومن باب المسؤولية المجتمعية الملزمة لها لتكون جزءاً من مشاكل المجتمع الفلسطيني، بأن تقوم بإجراء حملات توعية لزيادة مستوى وعي النساء بكيفية التعامل مع الابتزاز الإلكتروني بشكل منتظم ودوري، وتقديم النصائح الفنية والتقنية التي تحميهن خلال استخدام خدمات هذه الشركات.
- تصميم برامج توعية بالشراكة مع المجتمع المدني والمؤسسات النسوية في مجال زيادة وعي النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني.
- المشاركة مع مجموعات الضغط للبحث عن آليات وطرق أكثر فعالية وأكثر قدرة على حماية النساء من الانتقام العائلي والتهديدات المجتمعية، وإن تطلب الأمر تعديل تشريعات أو سن قوانين جديدة من خلال القرار بقانون.
- العمل من قبل الحكومة الفلسطينية ومن خلال وزارة الداخلية على توفير الإمكانيات الفنية والبشرية والتقنية اللازمة للشرطة الفلسطينية لمواجهة الجرائم الإلكترونية وخاصة تلك الواقعة على النساء كالابتزاز الإلكتروني.
- فتح حوار مجتمعي مع قطاعات المجتمع الفلسطيني لتخفيف حدة تأثير العادات والتقاليد والعرف العشائري على جهود الشرطة الفلسطينية في التعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

إبـراهيم، بهـاء الـدين، البطاشـي، سـامي. (2021). *تكنولوجيـا الإعـلام الرقمـي والتغيـر الاجتمـاعي: دراسـة ظـاهرة الابتـزاز الإلكترونـي فـي وسـائل التواصـل الاجتمـاعي فـي سـلطنة عمـان*. المجلـة الدوليـة للإعـلام والاتصـال الجمـاهيري، 1(1)، 54-78.

أبو صالح، محمد صـبحي. (2001). *الطـرق الإحصـائية*. عمـان: دار اليـازوري العلميـة للنشر والتوزيع.

أبـو عرقـوب، إبـراهيم. (2020). *دور العلاقـات العامـة فـي إدارة الأزمـات. دراسـات، العلـوم الإنسانية والاجتماعية*، 2(47)، 556-570.

بقـور، صـابر. (2017). *داعـش برؤيـة الجزيـرة عبـر الفيسـبوك*. عمـان: دار الخلـيج للنشـر والتوزيع.

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (07 03, 2023). *أوضاع المرأة الفلسطينية عشية يوم المرأة العالمي، 2023/03/08*. تاريخ الاسترداد 03 09, 2023، من الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني: https://www.pcbs.gov.ps/postar.aspx?lang=ar&ItemID=4457

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2013). *بيان صحفي حول الجريمة الإلكترونية*. *تاريخ الاسترداد 07, 2021*، من الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني: https://www.pcbs.gov.ps/postar.aspx?lang=ar&ItemID=713

حجاج، ريهام. (2022). *الوعي بأساليب التحرش الإلكتروني وعلاقته بالتوافق مع الزوج كما تدركه عينة من الزوجات. مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية*، 39، 1719-1822.

حمدان، الهام. (06 08, 2023). دور النشاطات والاتصالات للعلاقات العامة بجهاز الشرطة الفلسطيني في توعية النساء بالتعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني . (الطريفي، حنين ، المحاور).

الخالدي، عبير. (2020). *دور الوعي الاجتماعي في مواجهة الابتزاز الإلكتروني للمرأة*. مجلة كلية التربية، 2049-2072.

ختاتنة، سامي، أبو أسعد، أحمد. (2010). *علم النفس الإعلامي*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

خليفي، جهينة، خاف الله طاووس، بورقبة، مروى. (2020). *دور أنشطة العلاقات العامة في نشر التوعية الأمنية لدى المواطن: التوعية المرورية نموذجا*. قالمة، الجزائر: جامعة 8 ماي 1945 (رسالة ماجستير غير منشورة).

ديانت، ماريان، زيلي، إليان. (2015). *تطبيق نظرية الاتصال في الحياة المهنية*. (عبد الحكم الخزامي، المترجمون) القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

الرشيدي، سليمان. (2018). *دور الإعلام الجديد في فاعلية العلاقات العامة بالمؤسسات الأمنية*. الرياض، المملكة العربية السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. (رسالة ماجستير غير منشورة).

الـرويس، فيصـل. (2020). *الـوعـي الاجتمـاعي بظـاهرة الابتـزاز الإلكترونـي لـدى الأسـر فـي المجتمـع السـعودي: دراسـة ميدانيـة للعوامـل والآثـار*. مجلـة كليـة الآداب والعلـوم الإنسانية، 33، 78-125.

زايـدي، سـارة، ساسـي، سلسـبيلة. (2015). *دور الاقنـاع فـي تفعيـل الاتصـال الـداخلي: دراسـة ميدانيـة فـي مؤسسـة الضـمان الاجتمـاعي*. أم البـواقي، الجزائـر: جامعـة العربـي بن مهيدي (رسالة ماجستير غير منشورة).

الزعبي، علي. (2019). *إدارة العلاقات العامة*. عمان: مجموعة اليازوري للنشر والتوزيع.

سـلاطنية، بلقاسـم، الجيلانـي، حسـان. (2012). *المنـاهج الأساسـية فـي البحـوث الاجتماعيـة*. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

سلبي، زهراء. (2021). *جريمة الابتزاز الإلكتروني: دراسة مقارنة*. عمان: دار الأكاديميون للنشر والتوزيع.

سليمان، الرشيد داؤود. (2022). *دور الحملات الإعلامية في نوشر الوعي الصحي للحد من انتشار فيروس كورونا: إدارة الإعلام والعلاقات العامة بوزارة الصحة ولاية الخرطوم أنموذجاً*. مجلة القلزم للدراسات الإسلامية، 5، 149-178.

سمان، جويدة، مردف، إيمان. (2017). *الابتزاز الإلكتروني للفتاة عبر مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك نموذجاً: دراسة مسحية لعينة من طالبات قسم الإعلام والاتصال جامعة قاصدي مرباح*. ورقلة، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح (رسالة ماجستير غير منشورة).

شاطر، وائل. (2020). *الإطار القانوني لجريمة الابتزاز الإلكتروني في الألعاب الإلكترونية: دراسة مقارنة وفق النظام السعودي والقانون الكويتي*. المجلة العربية للنشر العلمي، 16، 427-446.

الشـــرطة الفلســـطينية. (30 04, 2021). *الجريمة الإلكترونية في الضـــفة الغربية بين الواقع والمواجهة*. تاريخ الاسترداد 05 09, 2023، من الشرطة الفلسطينية: دراسات وإحصاءات: https://www.palpolice.ps/content/425828.html

شـكركر، عبـد السـلام. (2019). *الإعـلام التوعـوي: المفـاهيم والمجـالات*. عمـان: مركـز الكتاب الأكاديمي.

صـدقي، محمـد. (2020). *العلاقـات العامـة علـم وفـن وعمـل*. الجيـزة: وكالـة الصـحافة العربية.

عطـوان، أسـعد، مطـر، يوسـف. (2018). *منـاهج البحـث العلمـي*. بيـروت: دار الكتـب العلمية.

العـلاق، بشـير. (2010). *نظريـات الاتصـال: مـدخل متكامـل*. عمـان: مجموعـة دار اليازوري للنشر والتوزيع.

العنـزي، نهلـة. (2020). *فاعليـة العلاقـات العامـة فـي التصـدي لظـاهرة الابتـزاز الإلكترونـي: دراسـة ميدانيـة لأنشـطة وزارة الداخليـة العراقيـة وللشـباب الجـامعي*. مجلـة الفنـون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، 55، 171–186.

عواج، سامية. (2020). *الاتصال في المؤسسة : المفاهيم – المحددات – الاستراتيجيات*. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.

عـودة، شـذى، أبـو صـلب، حليمـة، مزارعـة، نيـاز. (2016). *قيـاس وتحليـل خـدمات وإجـراءات جهـاز الشـرطة المدنيـة الفلسـطينية فـي الضـفة الغربيـة مـن وجهـة نظـر الجمهـور ومـن منظـور النـوع الاجتمـاعي*. رام الله، فلسـطين: المبـادرة الفلسـطينية لتعميـق الحوار العالمي والديمقراطية – مفتاح.

عيســـى، إيهاب، عبد الرؤوف، طارق. (2017). *المقاييس والاختبارات – التصـــميم– الإعداد– التنظيم*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

الغديان، سليمان، خطاطبة، يحيى، النعيمي، عز الدين. (2018). صور جرائم الابتزاز الإلكتروني ودوافعها والآثار النفسية المترتبة عليها من وجهة نظر المعلمين ورجال الهيئة والمستشارين النفسيين. *مجلة البحوث الأمنية، ع 69*(مج 27)، 157-227.

غزال، عبد الرازق. (2017). *الجرائم الإلكترونية ضد النساء والفتيات: المخاطر وطرق المواجهة*. نابلس، فلسطين: جامعة النجاح، منتدى المنظمات الأهلية لمناهضة العنف ضد المرأة.

فرجاني، علي. (2018). *العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال*. عمان: مجموعة اليازوري للنشر والتوزيع.

قنديلجي، عامر. (2018). *البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية*. عما: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

الكبيسي، عبد الواحد، سرهيد، أحمد. (2020). الابتزاز الإلكتروني وكيفية التعامل معه من وجهة نظر طلبة جامعة الأنبار. *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإنسانية، ع3*، 123-148.

الكناني، محسن. (2018). *قنوات الجنس الفضائية تغزو نسقنا القيمي* (المجلد ط1). عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.

الكوع، معين، درويش، عبد العزيز. (2020). *مدى اعتماد الشرطة الفلسطينية على الأسلوب الإقناعي في مضامينها الاتصالية المنشورة من خلال الفيسبوك الهادفة لتعزيز السلم الأهلي ومكافحة الجريمة: دراسة تحليلية في إطار النماذج الأربعة للعلاقات العامة*. مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، 28، 223-246.

محمد، محمد سعيد، محمد، محمد أحمد. (2021). دور القانون الجنائي في حماية الأطفال من الابتزاز الإلكتروني – دراسة مقارنة -. *مجلة البحوث الفقهية والقانونية، ع36*، 123-178.

مطلق، فهد. (2021). *الأساليب الإقناعية للعلاقات العامة وتكوين الصورة الذهنية في المؤسسات الكويتية*. المجلة العلمية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، 9، 21-40.

معمر، وفاء. (06 08, 2023). دور النشـــاطات والاتصـــالات للعلاقات العامة بجهاز الشـــرطة الفلسـطيني في توعية النسـاء بالتعامل مع قضـايا الابتزاز الإلكتروني . (الطريفي، حنين ، المحاور).

الهندي، سـامر. (06 08, 2023). دور النشـاطات والاتصـالات للعلاقات العامة بجهاز الشـرطة الفلسـطيني في توعية النسـاء بالتعامل مع قضـايا الابتزاز الإلكتروني . (الطريفي، حنين ، المحاور).

الوقـــائع الفلســـطينية. (2018). *قـــرار بقـــانون رقـــم (10) لســـنة 2018م بشـــأن الجـــرائم الإلكترونية*. الوقائع الفلسطينية، 16، 8-24.

الوقائع الفلسطينية. (2018). قرار بقانون رقم (10) لسنة 2018م بشأن الجرائم الإلكترونية. *مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد ممتاز (16)*، 8-24.

المراجع الأجنبية

Al-Saggaf, Y. (2016). An Exploratory Study of Attitudes Towards Privacy in social media and the Threat of Blackmail: The Views of a Group of Saudi Women. Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, 75(7), 1-16.

Chiang J ،& Gozali, A ،(2019) Care or Hurt? Exploring Emotional Blackmail on social media based on Social Capital Theory, Twenty-Third Pacific Asia Conference on Information Systems, China.

Chin, W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. Modern methods for business research, 295((2)), 295-336.

Creswell, J (2008). Educational research: Planning, conducting and evaluating quantitative and qualitative research (3rd ed.), NJ: Pearson Education.

Dogra, B., & Kalra, R. (2018). The Reality of Virtual Threats against Women in India. International Journal of Research in Social Sciences, 8(12), 312-325.

Howard, M. (2015). A Review of Exploratory Factor Analysis (EFA) Decisions and Overview of Current Practices: What We Are Doing and How Can We Improve? International Journal Of Human-Computer Interaction, 32(1), 51-62.

Kuchta, L. (2016). Pat Jackson's Public Relations Model. Retrieved from Study.com: https://study.com/academy/lesson/pat-jacksons-public-relations-model.html

Kuchta, L. (2016). Pat Jackson's Public Relations Model. Retrieved from Study.com: https://study.com/academy/lesson/pat-jacksons-public-relations-model.html

Lerbinger, O. (2001). Patrick Jackson. Retrieved from /patrickjacksonpr: https://patrickjacksonpr.com/?page_id=6

Pawar, M., & Sakure, A. (2019). Cyberspace and Women: A Research. International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT), 8(6S3), 1670-1675

Pawar, M., & Saure, A. (2019). Cyberspace and Women: A Research. International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT), 8(6S3), 1670-1675.

Petronio, S. (2007). Translational research endeavors and the practices of communication privacy management. ournal of Applied Communication Research, 10, 218–222.

Sayago, A., Asuero, A., & Gonzalez, G. (2006). The Correlation Coefficient: An Overview. Critical Reviews in Analytical Chemistry, 36, 41-59.

Thompson, S. K. (2012). Sampling. New Jersey: A JOHN WILEY & SONS,Inc., Publication.

الملحقات

ملحق 1: أداة الدراسة في شكلها النهائي

الجامعـــة العربيـــة الأمريكيـــة

الأخوة والأخوات .... تحية طيبة وبعد

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان:

دور النشاطات والاتصالات للعلاقات العامة بجهاز الشرطة الفلسطيني في توعية النساء بالتعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني

بإشراف: د. غسان نمر

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير من الجامعة العربية الأمريكية- جنين.

وإيماناً من الباحثة بأهمية موضوع الدراسة، وأهمية التوعية خاصة للنساء من جريمة الابتزاز الإلكتروني التي أصبحت تهديداً ينتشر بسرعة ويهدد الأمن المجتمعي الفلسطيني، وأهمية دور العلاقات العامة وحماية الأسرة في جهاز الشرطة الفلسطينية، ويقيناً منها بدعمكم الكريم للبحث العلمي ومجالاته المتعددة، يرجى الإجابة عن جميع فقرات الاستبانة بكل صراحة وموضوعية، للوصول إلى نتائج صحيحة تتمتع بالدقة العالية، مع العلم بأن الإجابات ستحاط بالسرية التامة ولن يتم استخدام المعلومات المقدمة من قبلكم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

مع الشكر والتقدير

الباحثة: حنين أحمد الطريفي

الجزء الأول العوامل الديمغرافية

يرجى اختيار الإجابة التي تناسبكم

- **النوع الاجتماعي:** ☐ ذكر ☐ أنثى
- **المؤهل العلمي:** ☐ دبلوم فأقل ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
- **الفئة العمرية:** ☐ (18–35 سنة) ☐ (36– 50 سنة) ☐ (51–60 سنة).
- **سنوات الخبرة:** ☐ (أقل من 5 سنوات) ☐ (5 سنوات وأقل من 10) ☐ (10 سنوات فأعلى).
- **مكان العمل:** ☐ العلاقات العامة في الشرطة. ☐ إدارة الجرائم الإلكترونية ☐ إدارة حماية الأسرة والأحداث ☐ مؤسسة نسوية (مجتمع مدني).

الجزء الثاني: مقياس دور النشاطات والاتصالات في جهاز الشرطة الفلسطينية

الرجاء الإجابة بوضع إشارة (x) في المكان الذي يتوافق مع مدى موافقتكم شخصياً مع العبارة.

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	أرفض بشدة
	التوعية					
1.	تقوم الشرطة الفلسطينية بنشر إحصاءات دورية حول عدد الجرائم الإلكترونية ونسبها في المدن الفلسطينية.					
2.	تقوم إدارة العلاقات العامة باستخدام وسائل الإعلام للتوعية بظاهرة الابتزاز الإلكتروني.					
3.	تصدر وحدة الجرائم الإلكترونية مطبوعات دورية للتوعية بالجرائم الإلكترونية وخاصة الابتزاز الإلكتروني موجهة للنساء.					
4.	تصدر وحدة حماية الأسرة إرشادات تتعلق بأفضل سبل للتعامل مع الظاهرة في حال حدوثها ضد المرأة.					
5.	تتعاون الشرطة مع الإذاعات المحلية لنشر برامج توعية خاصة بمحاربة ظاهرة الابتزاز الإلكتروني في فلسطين.					
6.	تتعاون الشرطة مع شركات الاتصالات لتوفير توعية خاصة بظاهرة الابتزاز الإلكتروني من خلال تقنية SMS الرسائل القصيرة.					

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	أرفض بشدة
.7	تقيم الشرطة ندوات حوار لمختصين بشكل دوري لتوعية فئات من النساء المعرضات لهذه الظاهرة كطالبات الجامعات والمدارس ...الخ.					
.8	تنشر الشرطة الفلسطينية بين حين وآخر أخبار حول القبض على مبتزين وذلك لتوعية النساء تجاه تقديم الشكاوى.					
.9	توفر الشرطة الفلسطينية برامج توعية لكافة أفراد الأسرة حول ظاهرة الابتزاز الإلكتروني ضد النساء.					
.10	تستخدم الشرطة الفلسطينية وسائل التواصل الرائجة (فيسبوك، تويتر، ...الخ) بشكل كبير لتوفير محتويات التوعية الموجهة للنساء ضد ظاهرة الابتزاز الإلكتروني.					
التشريع						
.11	يساعد سن القوانين المتعلقة بالجرائم الإلكترونية على الحد من ظاهرة الابتزاز الإلكتروني					
.12	تتعاون الشرطة الفلسطينية مع الجهات القضائية بتوفير الحماية اللازمة للنساء اللواتي يتعرضن للابتزاز الإلكتروني.					
.13	يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة من النساء لوحدة الجرائم الإلكترونية بخصوصية وسرية تضمنها القوانين واللوائح.					
.14	تقوم وحدة الجرائم الإلكترونية بنشر نصوص قانونية ضمن حملاتها التوعوية.					
التتبع						
.15	ترصد الشرطة الفلسطينية التفاعلات على حملات التوعية من خلال أرقام ونسب مئوية.					
.16	ترصد الشرطة الفلسطينية عدد الشكاوى المقدمة بعد حملات التوعية التي تتم عبر وسائل الإعلام.					
.17	تقوم وحدة الجرائم الإلكترونية بقياس التباين في نسب الشكاوى المقدمة من النساء لظاهرة الابتزاز الإلكتروني.					
.18	يتم رصد التفاعلات الحوارية مع نساء حول ظاهرة الابتزاز الإلكترونية في الحوارات والندوات التخصصية.					

الجزء الثالث: مقياس مستوى الوعي لدى النساء لكيفية التعامل مع قضايا الابتزاز الإلكتروني

الرجاء الإجابة بوضع إشارة (x) في المكان الذي يتوافق مع مدى موافقتكم شخصياً مع العبارة.

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	أرفض بشدة
مرحلة بناء الوعي						
.1	تقبل النساء للحصول على نشرات توعية للتعامل مع ظاهرة الابتزاز الإلكتروني.					
.2	تقوم الكثير من النساء بالتواصل عبر الفيسبوك مع الشرطة الفلسطينية للحصول على إجابات لأسئلة تتعلق بظاهرة الابتزاز الإلكتروني.					
.3	تحاول الكثير من النساء التعرف على طرق الحماية الإلكترونية الخاصة بهواتفهن بشكل دائم.					
.4	تقدم نسبة كبيرة من النساء (8 من 10 تقريبا) معلومات لحماية الأسرة حول محاولات وشبهات ابتزاز الكتروني يتعرضن لها.					
.5	تقوم نسبة كبيرة من النساء (8 من 10 تقريبا) بالتوجه للشرطة في حال الشك بتعرضهن لمحاولات ابتزاز الكتروني.					
.6	تبادر النساء اليوم إلى إجراء تواصل مباشر (وجهاً لوجه) مع مختصين في الشرطة الفلسطينية حول ظاهرة الابتزاز الإلكتروني.					
مرحلة تطوير الاستعداد الكامن (تكوين الرأي حول القضية)						
.7	توافق النساء اليوم على أهمية التوعية بالجرائم الإلكترونية خاصة الابتزاز الإلكتروني.					
.8	تبدي النساء اليوم توجهاً كبيراً في أن الشرطة الفلسطينية هي الملاذ الوحيد لمعالجة قضايا الابتزاز الإلكتروني.					
.9	يتزايد إدراك النساء الفلسطينيات بخطورة السكوت عن جرائم الابتزاز وعدم التقدم بشكوى.					
.10	تشعر النساء الفلسطينيات بثقة أكبر تجاه حماية الشرطة لهن في حال تعرضن للابتزاز الإلكتروني.					

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	أرفض بشدة
.11	تتوفر لدى النســـاء معلومات دقيقة بدلا من المعلومات المغلوطة حول قضـــايا الابتزاز الإلكتروني بفعل حلقات الحوار.					
.12	تقبل النساء للجوء إلى الشرطة في حال تعرضهن للابتزاز الإلكتروني أكثر من اللجوء للحل العشائري.					
مرحلة إطلاق الحدث (بدء تغيير السلوك)						
.13	تتزايد نسـبة التقدم بشـكاوى إلى وحدة الجرائم الإلكترونية سنوياً					
.14	يتم الإبلاغ عن الجناة حتى وإن لم يكن المبلغ قد تعرض للابتزاز الإلكتروني منهم.					
.15	تقوم مجموعات نســـوية بعمل نـدوات توعويـة كجهود إضافية لمحاربة هذه الجريمة.					
.16	تقوم مجموعات نسـوية بعمل حملات إعلامية عبر مواقع التواصل الاجتماعي للتوعية حول هذه الجريمة.					
.17	توفر بعض الجمعيات النسوية (مرشد نفسي) للتعامل مع بعض الحالات التي تخشـى التوجه للشـرطة ويكون العمل بالتنسيق مع وحدة حماية الأسرة.					
.18	تقوم مجموعات نسوية بالتعاون مع شركات تزويد الإنترنت بشـــكل دائم بتوعية وتحذير المســـتخدمين من خطورة استخدام شبكاتها في قضايا الابتزاز الإلكتروني.					
.19	تقوم مجموعات نسـوية بالضـغط على وزارة الاتصـالات والشـــرطة الفلســـطينية لاتخاذ إجراءات للحد من هذه الظاهرة.					
مرحلة السلوكيات الوسيطة تغيير السلوك						
.20	تقوم الشـــرطة الفلســـطينية من خلال العلاقات العامة بالتعاون مع الجامعات الفلسطينية لتوعية الطالبات.					
.21	توفر مجموعات نســوية مراكز إرشــادية متنقلة خاصــة للوصول إلى المناطق الريفية للتوعية بهذه الظاهرة خاصة للنساء.					

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	أرفض بشدة
22.	تتقبل النساء اللواتي تعرضن للابتزاز الإلكتروني اللجوء إلى ملاذ آمن توفره لهن الشرطة الفلسطينية حال تطلب الأمر.					
23.	تتقبل النساء اللواتي تعرضن لابتزاز الكتروني فكرة أن يتم أخذ تعهدات خطية من أهاليهن وفقاً للقانون لحمايتهن مستقبلا من انتقام العائلة.					
24.	يتم تنفيذ العقوبات المنصوص عليها بقانون الجرائم الإلكترونية ضد الجناة دون تساهل.					
25.	تقوم النساء اللواتي تعرضن للابتزاز الإلكتروني بمتابعة الشكاوى المقدمة منهن ضد الجناة حتى إغلاق القضية.					

ملحق 2: قائمة الأساتذة محكمي استبانة الدراسة

الرقم	الاسم	المؤسسة
1.	أ.د. محمد دوابشة	الجامعة العربية الأمريكية – جنين.
2.	د. علاء الدين عياش	جامعة فلسطين التقنية/ خضوري.
3.	د. شادي أبو عياش	الجامعة العربية الأمريكية – جنين.
4.	د. بسام عويضة	جامعة بيرزيت

الشخصيات التي تمت مقابلتها لإجراءات الدراسة:

- العميد/ وفاء معمر مدير إدارة حماية الأسرة والأحداث.
- العقيد/سامر الهندي مدير وحدة الجرائم الإلكترونية.
- الأخصائية الاجتماعية والنفسية/ الهام حمدان قسم الإرشاد والدعم النفسي جمعية المرأة العاملة للتنمية.

ملحق 3: تفسير معاملات الارتباط

فيما يلي تفسير نتائج معامل الارتباط التي تم اعتمادها في الدراسة (Sayago, Asuero, & Gonzalez, 2006):

قيمة معامل الارتباط R	تفسير الارتباط
$R=0$	لا يوجد ارتباط
$0.00 < R < 0.25$	ارتباط ضعيف
$0.25 \leq R < 0.75$	ارتباط متوسط
$0.75 \leq R < 1$	ارتباط قوي
$R=1$	ارتباط كامل (تام)

فيما يلي مفتاح تفسير قيم R^2 المتعمد في الدراسة وذلك اعتماداً على Chin (1998):

No	R-Square Value	Interpretation
1.	$0.19 \leq R^2 < 0.333$	Weak
2.	$0.333 \leq R^2 < 0.67$	Moderate
3.	$0.67 \leq R^2$	Strong

Abstract

The study aimed to identify the role of public relations activities and communications in the Palestinian Police related to awareness, legislation, and tracking operations in the level of awareness among women of how to deal with the phenomenon of electronic extortion according to the stages of the Jackson model, which is represented in the stages: building awareness, developing latent preparation, the stage of launching the event, and the stage of intermediate behaviors.

The study used the descriptive analytical approach in its procedures, and the study population consisted of workers in the Public Relations Department, the Cybercrime Unit and the Family Protection Unit in the Palestinian Police Service, in addition to civil society institutions and girls and women from Ramallah and Al-Bireh governorate in the West Bank, and the size of the community reached (357) people, and a random sample was selected with a size of (185) people, (142) questionnaires were retrieved of them with a response rate of (77.0%).

The study concluded several results, the most important of which are: the existence of a positive and positive relationship between the activities and communications carried out by the Palestinian police in the fields of awareness, legislation and tracking, and the level of awareness among women of how to deal with the phenomenon of electronic extortion according to the stages of Jackson, and also that the activities and communications carried out by the Palestinian police in the three areas together explain (49.3%) of the variation in the level of women's awareness of how to deal with the phenomenon of electronic extortion. The effectiveness of the activities and communications carried out by the Palestinian police in these areas was relatively high (71.4%), while the level of awareness among women on how to deal with the phenomenon of electronic extortion was at the lowest level (69.4%).

The study made several recommendations, the most important of which are: the Palestinian police, through public relations, continue to focus on awareness as the most important process that leads to raising the level of awareness among women on how to deal with the phenomenon of electronic extortion, and that telecommunications companies conduct awareness campaigns to increase the level of women's awareness of

how to deal with electronic extortion on a regular and periodic basis, and provide technical and technical advice that protects them while using the services of these companies.

Keywords: Awareness, Legislation, Tracking, Jackson Model, Public Relations, Palestinian Police.