

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

"واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية"

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

كما أقر بحق أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا في حقوق النشر لهذه الرسالة وأنه لا يجوز النشر إلا بموافقة رسمية مكتوبة من الأكاديمية.

والله خير الشاهدين

DECLARATION

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

I also acknowledged the right of the **Management and Politics Academy for Postgraduate Studies** to the copyright of this thesis and that its publication is admissible only through a formal, written consent by the Academy.

Student's name:	Omar A A Shanan	عمر أحمد علي شنن	اسم الطالب:
Date:	2018-01-16	29 ربيع الثاني، 1439 هـ	التاريخ:
Signature:	<i>omar Shanan</i>	عمر شنن	التوقيع:



**البرنامج المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة
للدراستات العليا وجامعة الأقصى
برنامج القيادة والإدارة**

**واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء أجهزة
الأمن في المحافظات الجنوبية**

إعداد الباحث

عمر أحمد علي شنين

إشراف الدكتور

هشام سليم المغاري

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في "القيادة والإدارة"

من أكاديمية الإدارة والسياسة

غزة - فلسطين

2017م/1439هـ



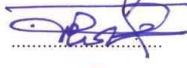
نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير

بناءً على موافقة المجلس الأكاديمي بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ عمر أحمد علي شتن، لنيل درجة الماجستير في تخصص القيادة والإدارة، وموضوعها:

"واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة

ودورها في تحسين أداء أجهزة الامن في المحافظات الجنوبية"

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الأربعاء 09 ربيع الثاني 1439هـ، الموافق 2017/12/27م الساعة الثانية عشر ظهراً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. هشام سليم المغاري	مشرفاً ورئيساً	
د. محمد إبراهيم المدهون	مناقشاً داخلياً	
د. خضر محمود عباس	مناقشاً خارجياً	

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في تخصص القيادة والإدارة.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،



آية قرآنية

يقول المولى عز وجل:

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وَتَفَقَّدَ الطَّيْرَ فَقَالَ مَا لِيَ لَا أَرَى الْهَدْهَدَ أَمْ كَانَ مِنَ
الْغَائِبِينَ (20) لَأُعَذِّبَنَّهُ عَذَابًا شَدِيدًا أَوْ لَأَذْبَحَنَّهُ أَوْ لِيَأْتِنِي
بِسُلْطَانٍ مُبِينٍ (21) فَمَكَثَ غَيْرَ بَعِيدٍ فَقَالَ أَحَطْتُ بِمَا لَمْ
تَحِطُ بِهِ وَجِئْتُكَ مِنْ سَبَإٍ بِنَبَأٍ يَقِينٍ (22)﴾

النمل من الآية 20 إلى الآية 24

إهداء

إلى والديّ الكريمين تقديراً لمقامهما الكريم وفضلهما الكبير ومنزلتهما العالية حفظهما الله ورعاهما.

إلى زوجتي الكريمة " أم أحمد " التي وقفت بجانبني وتحملت الكثير من التعب والعناء.. فتقديري لها لصبرها ومعاونتها ومساعدتها لي حفظها الله ورعاها..

إلى من ملأ الله به حياتي ابني الغالي قرة عيني وحببي أحمد حفظه الله لنا ونفعنا به ونفع به الإسلام والمسلمين..

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء ..

إلى أساتذتي الكرام وأخص منهم أستاذي الفاضل د. هشام المغاري والأستاذ الفاضل د. خضر عباس ..

إلى أرواح الشهداء الذين هم أكرم منا جميعاً ..

إلى أسرانا البواسل الصامدين خلف القضبان ..

إلى إخواننا العاملين..

إلى مقاومتنا الباسلة ..

إلى مشاعل النور والهدى، أبناء دعوتنا الغراء ..

إلى زملائي الطلاب .. إلى كل المختصين ..

أهدي هذا العمل المتواضع

شكر وتقدير

﴿رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ
وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ سورة النمل آية 9

إن الحمد كله لله، والشكر كله لله، اللهم إنا نحمدك ونستعينك، ونستغفرك ونستهديك،
لك الحمد يا ربنا حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضا، وبعد:

امثالاً لتوجيه النبي ﷺ " في قوله "من لا يشكر الناس لا يشكر الله " أخرجه أبو داود
في سننه وصححه الألباني .

أتقدم بالشكر والامتنان لأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا في نظامها
الأكاديمي ومنهجها التعليمي الفريد.

كما وأتقدم بخالص الشكر للأستاذ الفاضل د. هشام المغاري المشرف على هذا
البحث، على جهده الذي بذله وعلمه الذي قدمه لإنجاز هذا البحث.

وأقدم بشكر خاص للأستاذ الفاضل د. خضر عباس، على الجهد الرائع الذي قدمه،
حيث لم يبخل على بوقته أو بعلمه أو خبرته لإنجاز هذا البحث.

وأقدم كذلك بالشكر أيضاً لأساتذتي جميعاً الذين لم يبخلوا علينا بما أكرمهم الله
تعالى من علم وخبرة ومعرفة.

كما أنني أقدم خالص شكري لجميع من وقفوا معي وساهموا بجهودهم في إعداد وإنجاز هذا
البحث.

أسأل الله تعالى أن يكرمهم جميعاً وأن يجزيهم خير الجزاء في الدنيا وكذلك في الآخرة
إنه ولي ذلك والقادر عليه..

ملخص الدراسة

تكتسب المعلومات أهمية كبيرة في المجتمعات المتقدمة والمجتمعات النامية على حد سواء، وكذلك على صعيد كافة الأنشطة التي نمارسها في حياتنا، وإن الحالة الأمنية التي تعيشها المحافظات الجنوبية في فلسطين تستدعي اهتماماً أكبر في جمع المعلومات، ونظراً لأن المصادر المفتوحة لها قدرة على توفير المعلومات بالسرعة والجودة المناسبين فقد رأى الباحث ضرورة تركيز الجهات الأمنية في المحافظات الجنوبية على تلك المصادر، ومن هنا تبلورت مشكلة الدراسة، حيث عبر الباحث عنها بالسؤال الرئيس التالي: ما واقع إدارة جمع معلومات المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية بفلسطين؟

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية، وبيان مستوى التعاون بين أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية لتعظيم الاستفادة من معلومات المصادر المفتوحة، وكذلك الكشف عن دور إدارة المعلومات في تحسين أداء الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.

وكان من أهم نتائج الدراسة أن الأجهزة والإدارات الأمنية تتمتع بمستوى جيد في مجال جمع المعلومات، وأن العاملين يقومون ببذل الجهد الكافي لإنجاز عملهم في الوقت المحدد، وكذلك فإن أسلوب الثواب والعقاب ليس له دوراً كبيراً في تحسين الأداء وذلك يشير لعلو الهمة والإيجابية التي يمتلكها العاملون فيما يتعلق بأعمالهم.

وقد أوصت الدراسة بتوصيات عدة من أهمها أنه يجب الاهتمام العام والواضح من قبل الحكومة بالأجهزة والإدارات التي تعمل في مجال المعلومات وخاصة المعلومات الواردة من المصادر المفتوحة، وأنه يجب الاهتمام بالدراسات والأبحاث العلمية كمصدر من المصادر المفتوحة، والاعتماد عليها في عملية جمع المعلومات، كما يجب تكثيف الدورات التدريبية في مجال جمع المعلومات من المصادر المفتوحة لرفع مستوى أداء العاملين في هذا المجال وزيادة إنتاجيتهم.

Abstract

Summary

Information has a great importance to both the developed societies and the developing societies as well as to all the activities we carry out in our lives. The security situation in the southern governorates of Palestine requires greater attention., and because of the opened sources that are able to provide information at the appropriate speed and quality, the researcher saw the needs to focus on the security situation in the southern provinces on those sources and thus the problem of the study came, It can be expressed by the following main question: What is the reality of managing the collection of the open sources of information and its roles in improving the performance of the security services in the southern governorates of Palestine?

The study aimed to:

Identifying the reality of the information management from the opened sources and the security services in the southern governorates, Explaining the level of cooperation between the security services in the southern governorates to maximize the benefit of the opened sources of information and Disclosing of the role of the information management in improving the performance of the security services in the southern governorates

The most important results of the study:

The security agencies and the departments have a good level of information gathering, The employees make the necessary effort to complete their work on time and The method of reward and punishment does not have any significant role in improving performance to indicate the elites and positive that the workers have in relation to their work.

The study recommended several things, the most important of which are:

The public and clear attention should be paid by the government to the organs and departments that operate in the field of information, especially information from the opened sources, Interest in scientific studies and research as a source of the opened sources, and rely on them in the process of collecting information, and Intensifying the training courses in the field of collecting information from the opened sources to raise the level of performance of the workers in this field and increase their productivity.

فهرس المحتويات

الموضوع	
آية قرآنية	ب
إهداء	ت
شكر وتقدير	ث
ملخص الدراسة باللغة العربية	ج
ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	ح
فهرس المحتويات	خ
فهرس الأشكال	ض
فهرس الجداول	ظ
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
مقدمة	2
مشكلة الدراسة وتساؤلاتها	4
أهداف الدراسة	5
أهمية الدراسة	5
متغيرات الدراسة	6
فرضيات الدراسة	6
حدود الدراسة	7
منهجية الدراسة	7
مفاهيم ومصطلحات الدراسة	9

12	الدراسات السابقة
21	التعقيب على الدراسات السابقة
21	أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
21	أوجه التمييز (الفجوة البحثية)
23	الفصل الثاني: الإطار النظري
24	المبحث الأول: إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة
25	مقدمة
27	المطلب الأول: علم المعلومات
27	أولاً: تعريف المعلومات وأهميتها
27	تعريف المعلومات
30	مصطلحات ذات علاقة بالمعلومات
30	البيانات
31	المعرفة
33	أهمية المعلومات
35	أهمية المعلومات في المجال الاجتماعي
35	أهمية المعلومات في المجال السياسي
36	أهمية المعلومات في المجال الاقتصادي
38	أهمية المعلومات في المجال العسكري
39	أهمية المعلومات في المجال الأمني
40	أهمية المعلومات في اتخاذ القرارات

42	ثانياً: نشأة المعلومات وخصائصها
42	نشأة علم المعلومات وتطوره
42	تاريخ وتطور المعلومات
44	المعلومات في العلم الحديث
45	خصائص المعلومات (بشكل عام)
48	ثالثاً: أنواع المعلومات
52	رابعاً: جودة المعلومات وحرية تداولها
52	جودة المعلومات
52	خامساً: المعلومات الأمنية
52	تعريف الأمن
53	تعريف المعلومة الأمنية
53	أهمية المعلومات الأمنية
54	أنواع وأقسام المعلومات الأمنية
55	خصائص المعلومة الأمنية
56	المطلب الثاني: إدارة جمع المعلومات
56	أولاً: مفهوم إدارة المعلومات وأهميتها
56	تعريف الإدارة
57	تعريف إدارة المعلومات
57	تعريف إدارة جمع المعلومات
58	أهمية إدارة المعلومات
59	علاقة الإدارة مع المعلومات

59	ثانياً: أهداف ومهام إدارة المعلومات
59	أهداف إدارة المعلومات
60	مهام ووظائف إدارة المعلومات
63	المطلب الثالث: مصادر جمع للمعلومات
63	أولاً: تعريف مصادر المعلومات
65	ثانياً: أنواع مصادر المعلومات
68	ثالثاً: مصادر جمع المعلومات
68	المصادر المغلقة
68	المصادر المفتوحة
69	مزايا وعيوب المصادر المفتوحة
70	أهمية التعامل مع المصادر المفتوحة
71	أقسام المصادر المفتوحة
71	المصادر الرسمية:
72	مصادر غير رسمية
73	أنواع المصادر المفتوحة
74	المبحث الثاني: أجهزة الأمن بوزارة الداخلية في المحافظات الجنوبية
75	المطلب الأول: وزارة الداخلية والأمن الوطني
75	تعريف بوزارة الداخلية والأمن الوطني
75	أولاً: نشأة وزارة الداخلية
76	ثانياً: الرسالة والرؤية والقيم والغايات
77	ثالثاً: هيكلية وزارة الداخلية والأمن الوطني

78	المطلب الثاني: الأجهزة الأمنية
78	أولاً: مفهوم الجهاز الأمني وتعريفه
78	الأجهزة الأمنية
79	ثانياً: الأهداف العامة للجهاز الأمني
80	ثالثاً: المبادئ العامة للجهاز الأمني
81	رابعاً: إنشاء الأجهزة الأمنية الفلسطينية
85	خامساً: الأجهزة الأمنية في السلطة الفلسطينية سنة 1994م
86	سادساً: الأجهزة الأمنية في السلطة الثانية بعد أحداث حزيران/ 2007 (بعد الانقسام).
87	المطلب الثالث: الأجهزة الأمنية ذات العلاقة المباشرة بالمعلومات
87	أولاً: جهاز الأمن الداخلي
87	نبذة قصيرة عن جهاز الأمن الداخلي
87	أهداف جهاز الأمن الداخلي
88	مهام جهاز الأمن الداخلي
88	ثانياً: جهاز الشرطة الفلسطينية
89	التعريف القانوني للشرطة
89	الهيكل التنظيمي لجهاز الشرطة الفلسطينية
90	أولاً: إدارة المباحث العامة
90	تعريف المباحث العامة
90	نبذة قصيرة عن إدارة المباحث العامة
90	أهداف إدارة المباحث العامة

91	وظائف ومهام إدارة المباحث العامة
91	ثانياً: الإدارة العامة لمكافحة المخدرات
91	تعريف الإدارة العامة لمكافحة المخدرات
92	نبذة قصيرة الإدارة العامة لمكافحة المخدرات
92	اهداف الإدارة العامة لمكافحة المخدرات
93	مهام الإدارة العامة لمكافحة المخدرات
94	المطلب الرابع: استفادة الأجهزة الأمنية من المصادر المفتوحة:
96	المبحث الثالث: الأداء الوظيفي
97	مقدمة
98	المطلب الأول: الأداء لوظيفي
98	مفهوم الأداء الوظيفي
98	تعريف الأداء الوظيفي
100	أهمية الأداء الوظيفي
100	محددات الأداء الوظيفي
102	عناصر الأداء الوظيفي
102	الفرق بين تقييم الأداء وتقويم الأداء
103	العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
105	المطلب الثاني: قياس الأداء الوظيفي
105	تعريف قياس الأداء الوظيفي
105	أهمية قياس أداء العنصر البشري
106	خطوات قياس الأداء

107	المطلب الثالث: تقييم الأداء الوظيفي
107	مفهوم تقييم الأداء
107	تعريف تقييم الأداء
108	أهمية تقييم أداء العاملين
109	أهداف واستخدامات تقييم الأداء
110	خصائص تقييم الأداء
110	عناصر نظام تقييم الأداء
111	أهم مجالات تقييم الأداء
111	الاعتبارات الواجب مراعاتهم في عملية تقييم الأداء
112	محددات تقييم كفاءة أداء العاملين
112	معايير تقويم الأداء الوظيفي
114	الفصل الثالث: الإطار العملي
115	المبحث الأول: منهجية الدراسة وإجراءاتها
116	مقدمة
116	منهجية وأسلوب الدراسة
117	مجتمع الدراسة
117	عينة الدراسة
118	أدوات الدراسة
118	خطوات بناء الاستبانة
119	أداة الدراسة
120	صدق الاستبيان

	مقياس مستوى الأداء
	ثبات الاستبانة
	المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
	المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة
	المقدمة
	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية
	الوزن النسبي لفقرات المجالات
	الإجابة على تساؤلات الدراسة
	المحور الثاني: مقياس مستوى الأداء
	اختبار فرضيات الدراسة:
	المبحث الثالث خاتمة الدراسة
	النتائج
	التوصيات
	المراجع والملاحق

فهرس الأشكال

الشكل	
شكل رقم (1)	يوضح الفرق بين المعلومات والبيانات والمعرفة
شكل رقم (2)	يوضح خصائص المعلومات
شكل رقم (3)	يوضح الأجهزة الأمنية في السلطة الفلسطينية سنة 1994م.
شكل رقم (4)	يوضح هيكلية وزارة الداخلية والأمن الوطني
شكل رقم (5)	يوضح الهيكل التنظيمي لجهاز الشرطة الفلسطينية
شكل رقم (6)	يوضح عناصر نموذج الأداء الفعال
شكل رقم (7)	يوضح العوامل البيئية التي تؤثر على الأداء الوظيفي.
شكل رقم (8)	يوضح مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي

فهرس الجداول

الجدول	
جدول رقم (1) يوضح توزيع معايير الاستبانة	
جدول رقم (2) يوضح درجات القياس	
جدول رقم (3) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المصادر المفتوحة للمعلومات " والدرجة الكلية للمجال	
جدول رقم (4) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة والدرجة الكلية للمجال	
جدول رقم (5) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس مستوى الأداء والدرجة الكلية للمجال	
جدول رقم (6) يوضح معامل الارتباط بين درجة كل مجال من محاور (مقياس واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة) والدرجة الكلية للمحور ،معامل الارتباط بين درجة كل مجال من محاور (مقياس مستوى الأداء) والدرجة الكلية للمحور	
جدول رقم (7) يوضح معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات الإستبانة	
جدول رقم (8) يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	
جدول رقم (9) يوضح اجابات الاستبانة	
جدول رقم (10) يوضح جهة العمل	
جدول رقم (11) يوضح الرتبة	
جدول رقم (12) يوضح المحافظة التي تعمل بها	
جدول رقم (13) يوضح سنوات الخدمة	
جدول رقم (14) يوضح المؤهل العلمي	

	جدول رقم (15) يوضح العمر
	جدول رقم (16) يوضح الوسط الحسابي والوزن النسبي لمحور المصادر المفتوحة للمعلومات
	جدول رقم (17) يوضح الوسط الحسابي والوزن النسبي لمحور صياغة الإستراتيجية
	جدول رقم (18) يوضح الوسط الحسابي والوزن النسبي لمقياس واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة
	جدول رقم (19) يوضح الوسط الحسابي والوزن النسبي لمحور مقياس مستوى الأداء
	جدول رقم (20) يوضح معامل الارتباط بين واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء
	جدول رقم (21) يوضح معامل الارتباط بين المصادر المفتوحة للمعلومات ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.
	جدول رقم (22) يوضح معامل الارتباط بين واقع ادارة المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء
	جدول رقم (23) يوضح نتائج اختبار "التباين الأحادي" جهة العمل
	جدول رقم (24) يوضح نتائج اختبار "التباين الأحادي" الرتبة العسكرية
	جدول رقم (25) يوضح نتائج اختبار "التباين الأحادي" المحافظة
	جدول رقم (26) يوضح نتائج اختبار "التباين الأحادي" سنوات الخدمة
	جدول رقم (27) يوضح نتائج اختبار "التباين الأحادي" المؤهل العلمي
	جدول رقم (28) يوضح نتائج اختبار "التباين الأحادي" العمر

الفصل الأول

الإطار العام

أولاً: مقدمة:

إن العالم اليوم يتفاخر بما يحقق من إنجازات وتطورات في مناحي الحياة المختلفة، وهو في تسابق مستمر للحفاظ على استمرار هذا التطور، ولا شك أن الحاجة للمعلومات جعلتها تحتل مرتبة مهمة في تسابق وتفاخر الدول والمؤسسات بها، إذ أنها الأساس لأي تطور آخر في أي من مجالات الحياة.

ولذا، فإن المعلومات تعدّ أحد أهم الأصول التي تسعى أي مؤسسة لامتلاكها لما لها من أهمية كبرى في تحقيق أهداف المؤسسة وغاياتها، وكذلك لتحقيق الميزة التنافسية لها، فأصبح دليل قوة المؤسسة وقدرتها على الاستمرار والتقدم والتطور مرتبط بما تملكه من معلومات، بل أكثر من ذلك لقد أصبحت قوة الدول والمؤسسات تقاس بما تمتلكه من معلومات.

إن عملية جمع المعلومات عملية مهمة في كل الأعمال، وهذه العملية تعتمد على مصدرين أساسيين هما: المصادر المغلقة والمصادر المفتوحة، أو كما يطلق عليها آخرون المصادر السرية والمصادر العلنية، ويتم تحديد هذه المصادر بحسب نوعية المعلومات المطلوبة، وكذلك حسب الجهة المعنية بهذه المعلومات.

وبما أن عملية جمع المعلومات من مصادرها المختلفة المفتوحة كانت أو المغلقة بهذا الشكل من الأهمية، وأن التسابق في تحقيق القوة بهذا المجال هو واقع بين الدول والمؤسسات المختلفة، وأن عملية جمع المعلومات كذلك ليست بالأمر الهين، وإنما هي عملية قد تكون معقدة وتحتاج إلى كثير من العلم والجهد والخبرة، مما يحتم وجود إدارة قوية فاعلة لتحقيق النجاح والتقدم في هذا المجال، ف وراء كل عمل ناجح إدارة ناجحة، وبالتالي فإن إدارة جمع المعلومات تساهم بشكل فعال في قوة وتقدم المؤسسة، وفي تحسين أداء العاملين في هذا المجال؛ لا سيما تلك المؤسسات التي تُعنى بجمع المعلومات، خصوصاً المؤسسات الأمنية.

ربما يتبادر لذهن البعض عند الحديث عن عملية جمع المعلومات بأن أكثر ما يعني العاملين في التحري الأمني هو البحث عن المعلومات الخفية التي لا يعلمها الآخرون وربما نلاحظ اهتماماً فعلياً من قبل هؤلاء العاملين بجمع هذا النوع من المعلومات بحجة أن التوصل إليها وكشفها يحقق لهم إنجازات مهمة من حيث كشفهم لحقائق غامضة، وحل قضايا شائكة، وبالتالي فإن قضاء الوقت عندهم للتوصل لهذا النوع من المعلومات أكثر أهمية من أن ينفق أحدهم وقته على جمع معلومات هي متداولة بين أيدي عامة الناس.

إن عملية إدارة المعلومات الأمنية من المصادر المفتوحة تعد من أهم أنشطة جمع المعلومات، حيث إنه بدونها تسود الفوضى ويستشري الفساد في المجتمع، ولا تقوم به حياة. وعلى هذا الأساس، فإن حسن أداء الأجهزة الأمنية والاستخبارية وكفاءتها وفعاليتها تعتمد بشكل أساسي على العملية الإدارية التي على أساسها يتم جمع المعلومات، إذ إن العملية الإدارية هذه تعني الاستغلال الأمثل لقوى الأجهزة الأمنية ومواردها البشرية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي لدى تلك الأجهزة، ولذا فإن أداء العاملين في مجال المعلومات في الأجهزة الأمنية بالتأكد يعتمد على مدى نجاح العملية الإدارية لديهم، حيث كلما كانت العملية الإدارية أكثر نجاحاً كان مستوى الأداء الوظيفي في هذه الأجهزة أعلى.

لذلك فما أحوج الأجهزة الأمنية العاملة في فلسطين بشكل عام، وفي المحافظات الجنوبية بشكل خاص لعملية إدارية سليمة وقوية تقود المصادر المفتوحة وتستغلها استغلالاً أمثل لتكوين منظومة معلوماتية تفيد في اتخاذ قرارات أمنية سليمة وناجحة، مما يعطي هذه الأجهزة أداءً أفضل في عملها، وتطوراً أكبر في تحسين كفاءتها وفعاليتها، فتصبح هذه الأجهزة قوية وقادرة على حفظ الأمن وفرض النظام.

ومن هذا المنطلق تبلورت فكرة هذه الدراسة لدى الباحث والتي جاءت بعنوان واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية بفلسطين.

ثانياً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

تشكلت لدى الباحث من خلال نشأته في أجواء الصراع بين الفلسطينيين والاحتلال الصهيوني بأن الفلسطينيين بحاجة للتركيز بشكل أساسي على جمع المعلومات من مصادرها المختلفة وخاصة المصادر المفتوحة بإدارة سليمة وقوية، مما يعطي نتائج أفضل في تحسين الأداء الأمني لهم، فيما يتعلق بالعاملين في المحافظات الجنوبية بفلسطين.

وعند بناء الأجهزة الأمنية الفلسطينية (سواء في مرحلة السلطة الأولى أو كذلك في مرحلة السلطة الثانية) كان أفراد أجهزة الأمن هم أنفسهم أفراد المقاومة الفلسطينية، فإنه تبين لي من خلال ملاحظاتي للواقع الذي تعيشه المقاومة أو الأجهزة الأمنية أن هناك ضعفاً في هذا المجال، حيث إن رجال الأمن لا زالوا يعتمدون بشكل كبير على المصادر السرية في جمعهم المعلومات، وإنهم بحاجة لتطوير قدراتهم في عملية إدارة جمع المعلومات من مصادرها المفتوحة، مما دفع الباحث لدراسة هذا الموضوع الذي انطلقت منه مشكلة هذه الدراسة.

ويمكن التعبير عن هذه المشكلة بالسؤال الرئيس التالي:

ما واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية بفلسطين؟

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الآتية:

1. ما واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية؟
2. ما مستوى التعاون بين أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية لتعزيز الاستفادة من معلومات المصادر المفتوحة؟
3. ما دور إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة في تحسين أداء الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية؟
4. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة، ودورها في تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية تعزى إلى (الجهاز الأمني، الرتبة العسكرية، المحافظة، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، العمر).

ثالثاً: أهداف الدراسة

- 1- التعرف إلى واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية بفلسطين.
- 2- بيان مستوى التعاون بين أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية لتعزيز الاستفادة من معلومات المصادر المفتوحة بفلسطين.
- 3- الكشف عن دور إدارة جمع المعلومات في تحسين أداء الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية بفلسطين.
- 4- معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة، ودورها في تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية بفلسطين تعزى إلى (الجهاز الأمني، الرتبة العسكرية، المحافظة، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، العمر).

رابعاً: أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المرحلة التي تمر بها المحافظات الفلسطينية بشكل عام، والمحافظات الجنوبية بشكل خاص سواء في طبيعة الصراع مع العدو الصهيوني، أو في طبيعة الصراعات الداخلية التي تعاني منها الساحة الفلسطينية كلها، وكذلك طبيعة الصراعات الإقليمية التي تمر بها المنطقة والتي تؤثر بشكل قوي على الأوضاع في المحافظات الجنوبية بفلسطين، كما تستمد أهميتها من قيمة المعلومات للعمل الأمني سواء على المستوى العسكري أو السياسي أو الاقتصادي أو الاجتماعي، حيث تحقق نتائج إيجابية إذا ما توافرت بالقوة والجودة المطلوبتين، ويمكن تحديد الأهمية في النقاط التالية:

أولاً: الأهمية النظرية للدراسة:

تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في:

- 1- قد تكون هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تتحدث عن هذا الموضوع.
- 2- قد تسهم في رفد المكتبة العربية في مجال الأمن والمعلومات.
- 3- قد تفيد هذه الدراسة الباحثين والدارسين والمهتمين بهذا المجال.

ثانياً: الأهمية التطبيقية للدراسة:

- 1- يمكن اعتبارها خطوة يمكن الاستفادة منها في تطوير المعلومات الأمنية وإدارتها، من خلال تعامل الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية بفلسطين مع المصادر المفتوحة، ومن ثم تحقيق السيطرة الأمنية، وفرض النظام، وبث الطمأنينة في نفوس الناس.
- 2- تساعد الدراسة المختصين الأمنيين في ضبط مهاراتهم، وتحسينها، وتحقيق الأمن الداخلي بكافة أشكاله لأبناء شعبنا في قطاع غزة.

خامساً: متغيرات الدراسة

- 1- المتغير المستقل: إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة.
- 2- المتغير التابع: تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية بفلسطين.

سادساً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.

ويتفرع من هذه الفرضيات الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين المصادر المفتوحة للمعلومات ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى للمتغيرات الشخصية ويتفرع من هذه الفرضيات الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير العمل.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير الرتبة.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير المحافظة.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير سنوات الخدمة.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير العمر.

سابعاً: حدود الدراسة

الحدود الزمانية: من عام 2015م، حتى عام 2017م.

الحدود المكانية: الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية بفلسطين وهي:

1- جهاز الأمن الداخلي.

2- إدارة المباحث العامة.

3- الإدارة العامة لمكافحة المخدرات.

الحدود الموضوعية: إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة في المحافظات الجنوبية بفلسطين.

ثامناً: منهجية الدراسة

1. **المنهج الوصفي التحليلي:** استخدم الباحث في هذه الدراسة هذا المنهج حيث يعتمد على

جمع البيانات والحقائق والمعلومات وتبويبها وتحليلها والربط بين مدلولاتها؛ من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات عامة تسهم في تحسين الواقع وتطويره، وقد تم استخلاص البيانات والمعلومات بالرجوع إلى الأدبيات، ونتائج الدراسات، والبحوث النظرية والميدانية ذات الصلة بالموضوع، ثم بالنظرة التحليلية من وجهة نظر الباحث.

2. **منهج صنع القرار:** منهج تقليدي يساعد في التعرف إلى آليات صنع القرار، والعوامل التي

تؤثر فيه، وفحص عقلانية القرار، ومدى تأثير الجهات الفاعلة والأحزاب الحاكمة عليه، وانعكاس ذلك كله على ثبات أو تغيير السياسة الخارجية، وكيفية التأثير فيها، ويرتكز على الاستفادة من الخبرة السابقة لصانع القرار والمشاهدة والتجربة والخطأ والتقليد، وقد تمكن هذا المنهج من تحقيق قدر من النجاح في ظل ظروف ومواقف معينة، إلا إن التطورات المعاصرة جعلت من الصعوبة الاعتماد عليه (شليبي، 1997: 156).

تاسعاً: مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

الإدارة: يرى ستونر وفريمان Stoner & Freeman أن الإدارة هي: "عملية التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للمجهودات الخاصة بأعضاء المنظمة، وكذلك المجهودات الخاصة باستخدام كافة الموارد التنظيمية الأخرى لتحقيق أهداف محددة لهذه المنظمة." (عبد الحليم، 2007: 5)

المعلومات: هي كما عرفها خضر عباس " مجموع ما يتم جمعه وتحصيله من بيانات ومعلومات خام، عبر الوسائل العلنية في البحث، وعبر الوسائل السرية، على حد سواء ". (عباس، 2013: 9).

وهي كما عرفها الباحث " حالة ذهنية يتم فيها معالجة البيانات المتعددة ونقلها من حالة عدم التأكد إلى حالة التأكد، لتصبح لها قيمة بعد المعالجة، وذلك للاستفادة منها عند الحاجة إليها من خلال زيادة الحالة المعرفية لدى الأفراد والمؤسسات، وتطوير مهارات وقدرات متخذي القرار.

إدارة المعلومات: هي جمع وإدارة وتوزيع المعلومات بوصفها ورداً استراتيجياً للمؤسسة، وذلك لتحقيق الكفاءة والفاعلية فيما تصدره من قرارات وما تسعى إليه من أهداف. (قندلجي والسامراني، 2002 : 55)

أو هي العملية التي تتطلب استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية وكفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المؤسسة في كافة المجالات والعمليات خاصة في مجال صنع القرارات واتخاذها، كما تمد الأفراد بالمعلومات اللازمة التي تساعدهم على تحقيق أهدافهم. (العتيبي ، 2011 : 13)

تعريف إدارة جمع المعلومات: يعرف الباحث إدارة جمع المعلومات بأنها مجموعة من الأنشطة والممارسات التي تهدف الي عملية مستمرة لإيجاد المعلومات والحصول عليها من مصادرها المختلفة، بطرق أكثر كفاءة وفعالية، بغرض الاستفادة منها في اتخاذ القرارات والتنبؤ بالخطوات المستقبلية لخدمة أهداف المؤسسة وتحقيقها.

الأمن: شعور الإنسان بالسكينة والطمأنينة على حاجاته الدنيوية والأخروية وبدون تكلفة منه عند توفر أسبابه. (اللوح، 2006: 232)

" وهو مجموعة من الإجراءات التربوية والوقائية والعقابية التي تتخذها السلطة لحماية الوطن والمواطن داخلياً وخارجياً انطلاقاً من المبادئ التي تؤمن بها الأمة، ولا تتعارض أو تتناقض مع المقاصد والمصالح المعتبرة ". (حميد، 2012: 5)

المعلومة الأمنية: هي مجموع ما تحصله وتقله المصادر (العلنية والسرية) من بيانات ومعلومات خام، إلى الأجهزة الأمنية، ويتم تحويلها إلى معارف بعد تحليلها وتقييمها، ثم توزيعها لتلبية احتياج عملي، أو حفظها في الأرشيف لحين الاستدعاء للحاجة والضرورة. (عباس، 2013: 13)

المصادر: يعرف (الحري 1990) المصادر بأنها منابع المعلومات المختلفة بشرية وغير بشرية وهي مستودع المعلومات بصف عامة، ويذكر (الوردي والمالكي، 2002) أنه يعبر عن الموقع الذي يلجأ إليه طالب المعلومة لكي يستخلصها منه، وبهذا المعنى فإن مصادر المعلومات تضم كل الوسائل والقنوات التي يمكن خلالها نقل المعلومات من المصدر إلى من يطلبها، ومن ثم فإنها لا تخرج عن كونها وعاء يحتوي على معلومات مختلفة يمكن الاستفادة منها في العديد من المجالات. (الفالح، 2005: 16)

مصادر المعلومات:

يقصد به المصدر الذي يحصل منه الفرد على معلومات تحقق احتياجاته من المعلومات أياً كان هذا المصدر. (ملحم، 2011: 18)

أو هي جميع الأوعية أو الوسائل أو القنوات التي يمكن عن طريقها نقل المعلومات إلى المستفيدين منها. (عواشرية، 2016: 12)

مصادر جمع المعلومات: المواقع التي يلجأ إليها مسؤول الأمن للحصول على المعلومات الأمنية التي تساعده في ضبط الأمن ومكافحة الجريمة. (الفالح، 2005: 16)

المصادر المفتوحة: مواقع تحتوي على معلومات ذات طبيعة عامة ومفتوحة وتضم كافة الوسائل المتاحة للحصول على المعلومات غير المحظورة، ومن أهمها الصحف والتلفاز

والإذاعات والكتب والتقارير ودفاتر اليوميات والصور والرسومات ومواقع الانترنت والخرائط والمعارض والمطويات والندوات والمكتبات ومراكز البحوث وغيرها ". (المرجع السابق: 17)

الأجهزة الأمنية: هي الأجهزة التي يقع عليها عبء المحافظة على الأمن بمفهومه الشامل سواء كان جنائياً أو سياسياً أو اقتصادياً أو اجتماعياً. (المرجع السابق: 18)

المحافظات الجنوبية: هي المحافظات الفلسطينية التي تقع جنوب الوطن والتي يضمها قطاع غزة وهي خمس محافظات، (محافظة شمال غزة ومحافظة غزة ومحافظة الوسطى ومحافظة خان يونس ومحافظة رفح).

الأداء: الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج، ولإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية عليها. (مزهودة، 2001: 86)

الدراسات السابقة

1-حرز، ابراهيم (2016): واقع إدارة المعلومات الأمنية ودورها في صنع القرار بوزارة الداخلية في المحافظات الجنوبية.

حيث هدفت الدراسة للتعرف إلى واقع إدارة المعلومات الأمنية بوزارة الداخلية في المحافظات الجنوبية، ومعرفة مدى التكامل المعلوماتي بين أجهزة وزارة الداخلية في المحافظات الجنوبية، وكذلك الكشف عن دور إدارة المعلومات الأمنية في صناعة القرار في وزارة الداخلية، وقد اعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي.

وقد توصل الباحث لعدد من النتائج من أهمها: أنه يوجد لدى جهاز الأمن الداخلي نظام إدارة المعلومات، حيث إن هناك هيكليات وسياسات وخططاً واضحة، وكذلك توجد رؤية واضحة حول القضايا الأمنية، ويعتمد جهاز الأمن الداخلي سياسة التشاور في إطار الفريق الواحد، وإيجاد بدائل لحل المشكلة وفق رؤية شمولية تتناسب مع السيناريوهات.

وقد أوصت الدراسة بتوصيات عديدة، من أهمها: تحسين نظم وأساليب جمع المعلومات الأمنية، وزيادة المقدرات التقنية لتطوير كفاءة عملية جمع المعلومات، وتعزيز سبل تبادل المعلومات بين الأجهزة وتطوير سياسة تبادل المعلومات بين الأجهزة وتعديل إجراءاتها، وكذلك إنشاء وحدات متخصصة في عملية التبادل.

2-حميد، معين (2012): المعلومة الأمنية في ضوء الشريعة الإسلامية وأثرها في تحقيق الأمن. رسالة ماجستير تم مناقشتها في الجامعة الإسلامية.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مفهوم المعلومة الأمنية وعناصرها وأهميتها ومشروعيتها جمعها، ثم تطرق إلى جمع المعلومة الأمنية من حيث الأدوات والوسائل وأثر ذلك في تحقيق الأمن، ثم تحدث في تحليل المعلومة الأمنية وأثر ذلك في تحقيق الأمن.

وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج منها: إن الأمن حاجة إنسانية ملحة وضرورية ولا تستقيم الحياة الإنسانية بمعزل عنها، وإن المعلومة الأمنية تمثل واحدة من أهم دعائم العمل الأمني وركائزه، بل تشكل العصب الأساس الذي يحرك ماكينة العمل الأمني بأسرها، وإن جودة المعلومة الأمنية تنعكس حتماً بالخير على نتائج العمل الأمني، وإن معيارية الجودة في المعلومة الأمنية

هي الصدق، والدقة، والوضوح، وإن استخدام الحيلة للحصول على المعلومات من مصادرها أمر مشروع، ما لم يخالف شرعاً.

وأوصى الباحث في نهاية بحثه: بأنه من الضروري تحقيق المعايير القياسية في كل من يعمل في حقل المعلومة الأمنية، من مرشدين ومحللين ما استطعنا إلى ذلك سبيلاً، وأن الدولة مطالبة بالرقابة على مجريات العمل الأمني لديها، ورعاية حقوق رعاياها وصيانتها خصوصاً عند تعرض الأجهزة الأمنية لها، وضرورة مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في الحقل الأمني حول العالم مما يجعل العمل الأمني أكثر نجاعةً.

3-علي، أحمد (2012): مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة. رسالة ماجستير

هدفت الدراسة إلى تعريف ماهية المعلومات والمعرفة ومفهومهما ودورهما في تقدم المجتمعات وتطورها، كما تطرقت الدراسة إلى أهمية اقتصاد المعلومات والمعرفة ودوره في تقليص الفجوة الرقمية بين المجتمعات، ودور المكتبات ومراكز المعلومات في إدارة المعرفة وردم الهوة الثقافية بين المجتمعات، كما بحثت الدراسة مصطلحات إدارة المعرفة، وموقع الدول العربية على خارطة المجتمع المعرفي والتحديات التي تواجه البلدان النامية عموماً والعربية خصوصاً في عصر الانفجار المعرفي، والتطور التقني والتكنولوجي.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج مهمة منها: أن للمعلومات أهمية كبيرة ودور حضاري في خدمة البحث العلمي والمجتمع بكل نشاطاته، وتعد المعلومات سلعة اقتصادية جديدة ومورداً اقتصادياً يساعد على الوفرة الاقتصادية، والسعي المتسارع من قبل الدول المتقدمة لبناء المجتمع المعرفي، ومن أهم سمات عصرنا الحاضر الانفجار المعلوماتي، وظهور اقتصاد المعلومات بوصفه نمطاً جديداً من الاقتصاد.

وأوصى الباحث في نهاية بحثه: بضرورة الاهتمام بدراسة هذا المجال وإجراء بحوث أكثر حوله سواء عربياً أو عالمياً، وعلى المجتمعات العربية البدء بإنتاج المعلومات بشكل كافٍ للدخول إلى اقتصاد المعرفة، وضرورة تعميم ثقافة إدارة المعلومات من قبل المجتمعات العربية.

4-النجار، نداء (2012): دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة (دراسة حالة الجامعة الإسلامية)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية من خلال محاور الدراسة الأساسية، ومنها المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات - البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي، كما هدفت إلى التعرف المهارات التي ينبغي توافرها في المورد البشري لضمان نجاحه في عصر المعلومات، واستجلاء الغموض تجاه موضوع صناعة المعلومات.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: توفر المهارات الأساسية اللازمة في عصر المعلومات لدى العاملين في الجامعة الإسلامية وامتلاكهم لمهارات الاستخدام الفعال للأدوات الالكترونية الخاصة بالمعرفة والمعلومات، وتتمتع الجامعة الإسلامية بمستوى جيد في مجال الصناعة المعلوماتية، من حيث استخدامها لبرامج محوسبة تخدم مختلف الأقسام والدوائر. وأوصى الباحث في نهاية بحثه: بضرورة تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومواكبتها لآخر المستجدات في عالم تكنولوجيا المعلومات، ورفع مستوى التعاون مع القطاع الخاص وتشجيعه على الاستثمار في مجال صناعة المعلومات، والعناية بصناعة المعلومات، وتشجيع الاستثمار في قطاع المعلومات، وزيادة استغلال شبكة الانترنت لتعميم الخدمات وتسويق صناعة المعلومات.

5-العتيبي، عبد العزيز، (2011): إدارة المعلومات ودورها في صنع القرارات بالمديرية العامة للجوازات بالرياض، السعودية. رسالة ماجستير

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مصادر المعلومات اللازمة لصنع القرارات بالمديرية العامة للجوازات، وتحديد مجالات استخدام وسائل تقنية المعلومات في صنع القرارات، وتحديد الصعوبات التي تواجه صانعي القرار في الحصول على المعلومات بوسائل التقنية الحديثة، ومعرفة الإجراءات التي يجب اتخاذها للتغلب على الصعوبات التي تواجه القرارات في الحصول على المعلومات.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج مهمة منها: بينت الدراسة أن أهم مصادر المعلومات الالكترونية اللازمة لصنع القرارات بالمديرية العامة للجوازات تمثلت في: ارتباط المديرية بقواعد البيانات المركزية الحاسوبية مثل مركز المعلومات الوطني وشبكة الحاسب الآلي الداخلية

المرتبطة بالأنظمة والمعلومات الخاصة بالإدارة، وهناك صعوبات تواجه صانعي القرار في الحصول على المعلومات بوسائل التقنية الحديثة من أهمها: نقص الاعتمادات المالية لتوفير الوسائل التقنية الحديثة التي تساعد على توفير المعلومات الخاصة بالقرارات، وغياب الاستراتيجيات الفنية الموحدة التي تساعد على توحيد مفاهيم وأسس استخدام المعلومات بالإضافة إلى نقص الرامج الخاصة التي تساعد في الحصول على المعلومات وكذلك الافتقار إلى وجود هيكل معلوماتي واضح.

وأوصى الباحث في نهاية بحثه: باتباع الطرق والأساليب الصحيحة في صناعة القرارات، وذلك من خلال ربط عملية صنعها بقاعدة المرجعية المعلوماتية، واعتماد آلية مؤسسية معلوماتية تضطلع بهذه المهمة، وضرورة استيفاء كافة المتطلبات المعلوماتية اللازمة لصناعة القرارات، ويتم ذلك باعتماد هيكل معلوماتي مبني على أسس علمية ضمن إطار متكامل للمعلومات، ووضع الخطط والاستراتيجيات الفنية الموحدة لتوحيد أسس استخدام تلك المعلومات.

6- القحطاني، عبد الله (2011): إدارة المعلومات ودورها في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر ضباط مركز وإدارات المعلومات برئاسة الحرس الوطني.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى دور مركز وإدارات المعلومات في رئاسة الحرس الوطني، وسبل تنمية الموارد البشرية بالرئاسة، والتعرف إلى واقع دور مركز وإدارات المعلومات في تنمية الموارد البشرية والصعوبات التي تحد من دور مركز وإدارات المعلومات في تنمية الموارد البشرية برئاسة الحرس الوطني.

ولتحقيق الاهداف التي يسعى إليها الباحث في دراسته استخدم المنهج الوصفي، وصمم استبانة لجمع بيانات الدراسة، كما خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج والتوصيات.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج مهمة منها: ضمان تحقيق السرية التامة للبيانات والمعلومات، وتطوير نظم المعلومات لتحسين أداء منسوبي رئاسة الحرس، وتوجيه وإرشاد العاملين الجدد، وتحسين مسؤوليات الأداء لكل فرد، ورفع الروح المعنوية للعاملين، وتحسين علاقات العمل بين العاملين.

وأوصى الباحث في نهاية بحثه: بتوعية العاملين بأهمية تنمية الموارد البشرية، وتفعيل دور مركز إدارات المعلومات في تبني استراتيجية آنية ومستقبلية لتنمية وتطوير قدرات الموارد البشرية، وتوعيتهم بأهمية الدور، وضرورة تحري الدقة في البيانات والمعلومات لضمان عدم تكرارها وحمايتها وعدم فقدانها.

7- العنزي، حمود (2011): تبادل المعلومات بين الأجهزة الأمنية في المملكة العربية السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى استقراء واقع تبادل المعلومات بين الأجهزة الأمنية في المملكة العربية السعودية للوصول إلى المأمول من عملية التبادل؛ وذلك من خلال التعرف إلى واقع تبادل المعلومات بين الأجهزة الأمنية والمعوقات التي تبادل المعلومات والحلول التي ستؤدي إلى تعزيز تبادل المعلومات.

ولتحقيق الأهداف التي يسعى إليها الباحث في دراسته استخدم المنهج الوصفي، وصمم استبانة لجمع بيانات الدراسة، كما خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج والتوصيات.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج مهمة منها: وجود آليه لتبادل المعلومات بين الأجهزة الأمنية تعتمد على عدة وسائل تقليدية تتمثل في المخاطبات الرسمية، واللجان الأمنية المشتركة والثنائية الدائمة والمؤقتة، والاتصال غير الرسمي، ووسائل الكترونية تتمثل في الربط الإلكتروني بمركز المعلومات الوطني، ووجود معوقات تحد من تبادل المعلومات بين الأجهزة الأمنية أهمها: التفاوت في تطور تقنية المعلومات، وعدم تحديد صلاحيات التبادل، وعدم وضوح أنظمة التبادل بين المنظمات الأمنية والخوف من كشفها وأهداف سرية خاصة بالجهاز الأمني.

وأوصى الباحث في نهاية بحثه: بتعزيز مقومات تبادل المعلومات بين الأجهزة الأمنية عن طريق العمل على تطوير سياسات التبادل، والعمل على تطوير الثقافة التنظيمية ونشر ثقافة التبادل بالمعلومات بين المنظمات الأمنية، وفهم الأهداف الأمنية للمنظمات الأمنية المسؤولة عن الأمن الوطني.

8-نصيف، عمر (2010م): دور كفاية المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى دور كفاية المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات في الشركات الخاصة، حيث أصبحت الفاعلية في اتخاذ القرارات تعتمد بشكل كبير على كفاية المعلومات، وتحدث الباحث عن بعض الطرق والإجراءات المستخدمة في الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، ثم تحدث عن المعوقات التي تواجه متخذي القرارات في الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذها.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج مهمة منها: أهمية تحديد مصادر الحصول على المعلومات اللازمة لفعالية اتخاذ القرارات في الشركات الخاصة، وإن أفراد عينة الدراسة موافقون على الطرق والإجراءات المستخدمة في الحصول على المعلومات اللازمة لفعالية اتخاذ القرارات، وإن أفراد عينة الدراسة موافقون مواصفات المعلومات اللازمة لفعالية اتخاذ القرارات، وكذلك إن أفراد عينة الدراسة موافقون مواصفات المعلومات اللازمة لفعالية اتخاذ القرارات.

وأوصى الباحث في نهاية بحثه: بتحديد أهم مصادر جمع المعلومات اللازمة لفاعلية اتخاذ القرارات، وتحديد الطرق والإجراءات المستخدمة في الحصول على المعلومات، وتجنب المعوقات التي تواجه متخذي القرارات في الحصول على المعلومات، والاسترشاد بآراء وخبرات ذوي الاختصاصات وأصحاب التجارب في الحصول على المعلومات.

9-المغاري، هشام (2008): الاستراتيجية العسكرية لكل من مصر وإسرائيل في

حرب أكتوبر 1973م. وتأثيرها على نتائج الحرب. رسالة ماجستير

تناول البحث الاستراتيجية لكل من مصر وإسرائيل في حرب تشرين أول/أكتوبر 1973م. واكتفى الباحث بثلاث مرتكزات من الاستراتيجية العسكرية هي: النشاط الاستخباري، وإدارة الحرب، والاعتماد على الدعم الخارجي.

وتناول الباحث النشاط الاستخباري لكل من مصر وإسرائيل في حرب تشرين أول/أكتوبر 1973م. حيث بدأ بمقدمة أوضح فيها مفهوم النشاط الاستخباري، والمجالات الرئيسية لذلك النشاط ثم ذكر أهم معالم النشاط الاستخباري المصري وأتبعه بأهم معالم النشاط الاستخباري الإسرائيلي، ثم قارن بينهما.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: أن الاستراتيجية العسكرية المصرية أثرت على نتائج حرب أكتوبر عام 1973م، من خلال نجاحها في النشاط الاستخباري، وإدارة الحرب، وتلقي

الدعم الخارجي، فكانت نتائج الحرب لصالح مصر، في حين فشلت إسرائيل في محصلة النشاط الاستخباري، لكن نجاحها في إدارة الحرب واعتمادها على الدعم الخارجي جعلها تتوازن مع مصر في النتائج العسكرية النهائية.

وأوصى الباحث في نهاية بحثه: بضرورة تطوير الاستراتيجية العسكرية العربية من خلال تطوير النشاط الاستخباري والاستعداد للحرب بغض النظر عن نشوب الحرب أو عدم نشوبها، وتنسيق علاقاتها الخارجية مع الدول العربية والدول الصديقة على أساس تبادل المصالح والتعامل بالمثل لتكون الدول العربية أقدر على حسم أية معركة قادمة مع إسرائيل.

10- الزهراني، جمعان (2008): مجالات تطبيق نظم المعلومات في الأجهزة الأمنية وسبل التعامل مع مهدداتها.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مجالات تطبيق نظم المعلومات في الأجهزة الأمنية وسبل التعامل مع مهدداتها كهدف رئيس للدراسة، من خلال الكشف عن مجالات تطبيق نظم المعلومات في المديرية العامة للمباحث، والتعرف إلى مهددات نظم المعلومات ومدى وعى العاملين في المديرية العامة للمباحث بمهددات نظم المعلومات، وما هي معوقات تأمين نظم المعلومات والسبل الكفيلة بالتعامل مع مهددات نظم المعلومات.

ولتحقيق الاهداف التي يسعى إليها الباحث في دراسته استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وصمم استبانة لجمع بيانات الدراسة، كما خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج والتوصيات.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج مهمة منها: أن المجالات المهمة لتطبيق نظم المعلومات هي استخدام أنظمة خاصة بحفظ الأدلة الجنائية التي تدين المطلوبين أمنياً، والمهددات التي تهدد نظم المعلومات هي تهاون بعض الموظفين في الحفاظ على كلمة السر وفقدان وسائط التخزين، ونسخ البرامج والمعلومات، وعدم كفاية الإجراءات الأمنية.

وأوصى الباحث في نهاية بحثه: بإنشاء شعبة أو قسم متخصص في أمن المعلومات يتولى مراقبة تنفيذ سياسات أمن المعلومات، وتوقيع العقوبات على المخالفين أو من يتسببون في تهديد أمن المعلومات، ووضع سيناريوهات مسبقة تتضمن الإجراءات التي يجب القيام بها في حالة حدوث اختراق أمني، وإعداد خطة بديلة في حالة الطوارئ.

11- الفالح، خالد (2005م): مقومات التعامل مع المصادر المفتوحة لجمع المعلومات الأمنية. رسالة ماجستير

هدفت هذه الرسالة إلى التعرف إلى المصادر المفتوحة وأهميتها ومميزاتها للأجهزة الأمنية وكذلك مدى استخدام الأجهزة الأمنية لهذه المصادر، ثم تعرض الباحث إلى مقومات ومعوقات تعامل الأجهزة الأمنية مع المصادر المفتوحة.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج مهمة منها: أهمية استخدام المصادر المفتوحة بجانب المصادر السرية، وأن الصحف كمصدر مفتوح حظي على درجة استخدام كبيرة ثم يليها المواقع الالكترونية ثم إذاعات المرئية، وتبين من الدراسة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الأجهزة الأمنية للمصادر المفتوحة لصالح جهاز الاستخبارات العامة.

وأوصى الباحث في نهاية بحثه: بأنه يتطلب على الأجهزة الأمنية توعية مسؤولي الأمن بأهمية المصادر المفتوحة وكيفية الاستفادة منها، وعلى الأجهزة الأمنية قبل أن تخوض في المصادر المفتوحة أن تحدد المعلومات ذات الأهمية الأمنية المباشرة أو غير المباشرة، وعلى أجهزة الأمن أن تكون واعية بهذه الأنواع والأشكال المختلفة وبخاصة تلك التي لها صلة مباشرة أو غير مباشرة بالأمن، وعلى الأجهزة الأمنية إنشاء إدارات متخصصة للاستماع أو المشاهدة والتي قادرة على تغطية ساحات البث الإذاعي والتلفزيوني بمصادرها المختلفة.

12- اشتية، بكر (2004م): واقع اقتصاديات المعلومات في فلسطين وآفاقها. رسالة ماجستير

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على جانب بحثي يمكن وصفه بالحديث عن الساحة العربية عموماً والفلسطينية تحديداً، حيث تلقى الضوء على ما بدأ يعرف عالمياً باقتصاديات المعلومات التي تناولتها الدراسة من خلال استعراض الأدبيات العالمية المختصة.

وتطرقت الدراسة لمقومات مجتمع المعرفة الفلسطيني، الذي يمكن اعتباره البنية الأساسية والمادة الخام لاقتصاديات المعلومات. فقام الباحث ببناء هرم عنقودي يوضح أولويات المعرفة الفلسطينية التي تبدأ بالأسرة، مروراً بقطاع التعليم بشقيه العام والعالى، وحركة البحث العلمي والتطوير التقني، وصولاً للابتكار الذي تبنى عليه الاقتصاديات العالمية.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج مهمة منها: أن الدراسات والإحصاءات الفلسطينية تفتقر لتصنيفات وأرقام صريحة تؤطر قطاع المعلومات ضمن جملة تعريفات و أطر إحصائية تجعل من قياس حجم اقتصاديات المعلومات عملية متاحة، و أمكن للباحث وضع تصنيف مقترح لقطاع المعلومات الفلسطيني من خلال دراسة الآليات التي اتبعتها الدول والمنظمات الاقتصادية العالمية في هذا المضمار، وتم تجميع أنشطة قطاع المعلومات الأولى من الأنشطة والقطاعات الاقتصادية المختلفة، وهو ما تعذر بالنسبة للأنشطة المعلوماتية الثانوية، وذلك لصعوبة فصلها عن قطاعاتها الاقتصادية الأم، و تم تقدير حجم أنشطة قطاع المعلومات الثانوي بشكل غير دقيق وفق ما أتيح للباحث من إمكانيات، وبناء عليه تم تقدير حجم قطاع المعلومات الفلسطيني الكلي للأعوام من (1999) إلى (2002) باستخدام مقياس القيمة المضافة، وهو ما بين ارتفاعا ملحوظا وحجم مشاركة مرتفعة لأنشطة المعلومات بواقع (13.5% ، 14.6% ، 19.9% ، 20.6%) على التوالي.

وأوصى الباحث في نهاية بحثه: تشكيل فريق عمل مختص من قبل الجهاز المركزي للإحصاءات الفلسطيني يعمل على قياس الأنشطة المعلوماتية الفلسطينية الأولية والثانوية وفقا للتصنيفات الواردة في هذه الدراسة، و تطوير نموذج قياسي لاستخراج القيمة الاقتصادية لأنشطة المعلومات الثانوية الداخلة في القطاعات الاقتصادية التقليدية) صناعية وزراعية وخدمية (مما يمكن من الحصول على معلومات دقيقة حول حجم قطاع المعلومات الثانوي، و تطوير دراسة لقياس حجم التوجه الاقتصادي العام للدولة نحو استهلاك وإنتاج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع قياس أثر تلك التكنولوجيا على التحولات الهيكلية في مدخلات العملية الإنتاجية، وعلى سوق العمل.

ويمكن القول في النهاية أن الحالة الفلسطينية بحاجة ماسة لتفعيل الأنشطة المعرفية والمعلوماتية، وترسيخ مفهوم مجتمع المعرفة لدى المؤسسات الحكومية والأهلية بمختلف فئاتها، مع زيادة الاهتمام بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتباره القطاع الاقتصادي الأقدر على التغلب على الظروف الاقتصادية والسياسية المتقلبة التي عاشها ويعيشها المجتمع الفلسطيني، مع ضرورة التأكيد على دور المؤسسات العلمية والبحثية في خلق اقتصاد فلسطيني راقى الأداء والانتشار.

التعقيب على الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي تحدثت عن المعلومات، وبعد هذا العرض لتلك الدراسات السابقة، نجد أن جميعها تحدثت عن المعلومات ولقد اتفقت الدراسات السابقة مع هذه الدراسة في:

- 1- جميعها تناولت الحديث عن المعلومات.
 - 2- تشابهت في بعض الإجراءات مثل منهج الدراسة والأدوات المستخدمة.
- ولكن الدراسة الحالية اختلفت عن الدراسات السابقة وتميزت عنها في أنها أكثر تحديداً وتخصصاً حيث إنها تناولت عملية إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية، وبذلك تميزت هذه الرسالة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

استفاد الباحث من تلك الدراسات في العديد من الجوانب منها:

- 1- إثراء الإطار النظري للدراسة.
- 2- بناء أدوات الدراسة وصياغة مشكلتها، ومناقشة نتائجها.
- 3- الاستفادة منها في صياغة الأهداف ووضع التساؤلات.
- 4- التعرف إلى أنواع مختلفة من الدراسات التي تناولت مواضيع مشابهة للموضوع الحالي.
- 5- مقارنة النتائج المتوقعة لهذه الدراسة بنتائج الدراسات السابقة.

أوجه التميز عن الدراسات السابقة (الفجوة البحثية)

م	اسم الدراسة	جوانب الاتفاق	جوانب الاختلاف
1-	حميد، معين (2012): المعلومة الأمنية في ضوء الشريعة الإسلامية وأثرها في تحقيق الأمن.	- تحدثت الرسالة عن المعلومة الأمنية. - أثر المعلومة الأمنية في تحقيق الأمن.	- حدود الدراسة. - أهداف الدراسة.

2-	علي، أحمد (2012): مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة.	- مفهوم المعلومات. - مشكلة الدراسة. - حدود الدراسة. - أهداف الدراسة.
3-	النجار، نداء (2012): دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة	- منهج الدراسة. - تحدثت عن المعلومات. - متغيرات الدراسة. - أهداف الدراسة. - حدود الدراسة.
4-	العتيبي، عبد العزيز، (2011): إدارة المعلومات ودورها في صنع القرارات بالمديرية العامة للجوازات بالرياض، السعودية.	- منهج الدراسة. - تحدثت عن إدارة المعلومات - متغيرات الدراسة. - أهداف الدراسة. - حدود الدراسة.
5-	نصيف، عمر (2010م): دور كفاية المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات	- منهج الدراسة. - تحدثت عن المعلومات. - متغيرات الدراسة. - أهداف الدراسة. - حدود الدراسة.
6-	المغاري، هشام (2008): الاستراتيجية العسكرية لكل من مصر وإسرائيل في حرب أكتوبر 1973م. وتأثيرها على نتائج الحرب.	- منهج الدراسة. - تحدثت عن المعلومات. - متغيرات الدراسة. - أهداف الدراسة. - حدود الدراسة.
7-	الفالح، خالد (2005م): مقومات التعامل مع المصادر المفتوحة لجمع المعلومات الأمنية.	- منهج الدراسة. - أهداف الدراسة. - تحدثت عن المعلومات. - تحدثت عن المصادر المفتوحة. - حدود الدراسة. - إدارة المعلومات.
8-	اشتية، بكر (2004م): واقع اقتصاديات المعلومات في فلسطين وآفاقها.	- منهج الدراسة. - تحدثت عن المعلومات. - متغيرات الدراسة. - أهداف الدراسة. - حدود الدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري

المبحث الأول

إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة

مقدمة:

إن من أهم ما يميز هذه الحياة أنها تقوم أساساً على المعلومات من حيث جمعها وحفظها ومعالجتها، بل ولا يمكن أن تقوم على الأرض حياة دون معلومات، فهي تدخل في أنشطة الحياة كلها.

" إن عالمنا المعاصر يشهد اهتماماً بالغاً بالمعلومات في شتى مجالات الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والأمنية، وغيرها باعتبارها - أي المعلومات - مناط التقدم الحضاري في المجالات السابقة " (قنديلجي، 2002: 21)

وهنا لا بد أن يشير الباحث إلى أن المعلومات تمثل لدى الأفراد والمؤسسات سلاحاً ذو حدين، فمن خلال هذه المعلومات يمكن تحقيق درجات عالية من التنمية والتقدم والازدهار، كما يمكن من خلالها القيام بعمليات التخريب والتدمير للأفراد والأنظمة والمؤسسات، فالمعلومات إذاً لها جانبان جانب نافع وجانب ضار.

لذلك فإن أقدر الناس على التعامل مع الأشياء في هذه الحياة هو من يملك معلومات أكثر، فبقدر ما يمتلك الأشخاص أو المؤسسات من معلومات بقدر ما يكونوا في مواقع أكثر قوة.

" فبغير المعلومات يحدث انفصال المجتمعات الإنسانية عن كل ما يجتاح العالم من ثورة في مجال المعلومات، وهي الثورة التي تمس بقوة انتقال التقدم العلمي والتقني من مصادرها في الدول المتقدمة إلى الدول التي تطلب هذه المعلومات للحاق بركب التقدم المعاصر ". (علي، 1994: 51)

ويرى الباحث أن المعلومات مكون مهم من مكونات الحياة يحتاج إليها الأفراد كما المؤسسات والمجتمعات، فالمعلومات هي الدليل الأكيد إلى المعرفة التي ينتج عنها اتخاذ القرارات والتي لها الأثر الكبير في النجاح بدرجاته المختلفة أو الفشل بدرجاته المختلفة، وفي

التقدم والارتقاء أو التخلف والانحدار، حيث إنّ دقة وسلامة القرارات يعود لدقة وسلامة المعلومات التي اعتمدت عليها.

وسوف يقوم الباحث في هذا المبحث بدراسة المطالب التالية:

- 1- علم المعلومات.
- 2- إدارة جمع المعلومات.
- 3- المصادر المفتوحة.

المطلب الأول

علم المعلومات

أولاً: تعريف المعلومات وأهميتها:

أ- تعريف المعلومات:

1- المعلومات في اللغة:

"المعلومات مشتق من مادة "ع ل م" وتدور مشتقاتها في نطاق العقل ووظائفه، والمفرد معلومة، والمعلومة مشتقة من العلم: نقيض الجهل، علم علماً وعلم هو نفسه، ورجل عالمٌ وعلیم من قوم علماء فيهما جميعاً. وقال سيبويه: يقول علماء من لا يقول إلاّ عالماً". (ابن منظور، 1988: 2052)

"إن كلمة معلومة في تعريفها اللغوي مأخوذة من أصل (علم) أي المعرفة والإعلام والإدراك والإرشاد واليقين والتعليم... الخ. ومن هذه التعريفات اللغوية يظهر كثير من الحاجات الإنسانية كالعلم بالشيء لتحقيق اليقين الذي يقوم عليه الإدراك لبواطن الأمور حتى يفهم الفرد ما يدور من حوله، ومن هنا تظهر فلسفة الحق في الحصول على المعلومة". (أبو عرقوب، 2012: 13)

2- المعلومات في الاصطلاح:

المعلومات هي بيانات منسقة ومرتبطة يمكن التفاهم والتواصل بموجبها، أي أنها مجموعة من البيانات المنظمة المنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاصاً، وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها، والمعلومات قد لا تكون شيئاً يمكن لمسه، أو يمكن رؤيته، أو سماعه، أو الإحساس به، فنحن عادة نصبح على علم بشيء ما، أو بموضوع ما، إذا ما طرأ تغيير على

حالتنا المعرفية في ذلك الموضوع، وعلى هذا الأساس فإن المعلومات هي الشيء الذي يغير الحالة المعرفية للشخص في موضوع ما أو مجال ما. (قنديلجي، عامر وآخرون، 2009: 62)

والمعلومات " هي الحقائق عن أي موضوع أو الأفكار والحقائق عن الناس والأماكن أو أي معرفة تكتسب من خلال الاتصال أو البحث أو التعليم أو الملاحظة ". (علي، 2012: 478)

وقيل " المعلومات.. هي جملة البيانات والدلالات والمعارف والمضامين التي تتصل بالشيء أو الموضوع، وتساعد المهتمين بالتعرف إليه والعلم به، فالمعلومات إذن توضح مفهوم الشيء وتعطيه قدره، وتوضح سماته وخصائصه وتبين استخداماته ووظائفه، وقيل بأن المعلومة " هي مجموع ما يتم جمعه وتحصيله من بيانات ومعلومات خام، عبر الوسائل العلنية في البحث، وعبر الوسائل السرية، على حد سواء ". (عباس، 2013: 9)

أما (O'Brien, 1990, p6) فيرى أنها " عبارة عن بيانات تمت معالجتها ووضعها بصورة ذات فائدة ومعنى للأشخاص المعنيين لتقابل احتياجاته ". (O'Brien, 1990: 48)

كما عرفت بأنها " مجموعة من الحقائق والمفاهيم والمعارف المسجلة التي يمكن أن تفيد، وتعنى في القيام بعمل من الأعمال أو في اتخاذ قرار من القرارات ". (الفالح، 2005: 24)

" ويعرفها (قنديلجي 2011) بأنها مجموعة من البيانات والمعطيات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي للقارئ والمستفيد معنى خاص، حيث إن بها تركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم، التي تمكن الإنسان من الاستفادة منها بغرض وصوله إلى نوع من أنواع المعرفة، وقد تقوده إلى اكتشاف معرفة جديدة ". (قنديلجي، 2011: 24)

" وتعرف المعلومة اصطلاحاً بأنها البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد، لأغراض اتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها، أو تفسيرها، أو تجميعها في شكل له معنى ويمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية وفي أي شكل ". (أبو عرقوب، 2012: 13)

أما (حشمت قاسم)، فقد عرف المعلومات في كتابه (مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات) على أنها " تغير الحالة المعرفية للمتلقى، وأنها مرحلة وسطى ما بين البيانات (DATA) وهي المواد الخام والمعرفة (Knowledge) ". (اشتية، 2004: 22)

" فالمعلومات هي حالة ذهنية، ومن ثم فإنها المورد الذي بدونها لا يمكن للإنسان استثمار أي مورد آخر، وعليه فإن مفهوم كلمة معلومات وبما يتوافق مع عصر المعلومات الذي نعيشه اليوم ينص على أن المعلومات سلعة يتم في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والإعلام والتسلية أو لتوفير محفز مفيد وغني لاتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة ". (المحنت، 2007: 6)

بينما عرفها محمد حفناوي " بأنها البيانات التي تمت معالجتها لتصبح بشكل أكثر نفعا للمستقبل والتي لها قيمة في الاستخدام الحالي أو في اتخاذ قرارات مستقبلية "، بينما عرفها (لوкас) بأنها "تعبير عن حقيقة، أو ملاحظة أو إدراك، أو أي شيء محسوس أو غير محسوس يستعمل في تخفيض عدم التأكد بالنسبة لحالة أو حدث معين ويضيف معرفة للفرد أو المجموعة ". (سراج، 2005: 131)

ويعرف الباحث المعلومات بأنها حالة ذهنية يتم فيها معالجة البيانات المتعددة ونقلها من حالة عدم التأكد إلى حالة التأكد، لتصبح لها قيمة بعد المعالجة، وذلك للاستفادة منها عند الحاجة إليها من خلال زيادة الحالة المعرفية لدى الأفراد والمؤسسات، وتطوير مهارات وقدرات متخذي القرار.

وعليه فإنه يمكننا القول وبناءً على تعريفنا السابق بأن هناك مجموعة من العناصر توافرت في التعريف وهي:

- 1- المعلومة حالة ذهنية، بمعنى أن العقل منشأها وبه يتم تكوينها.
- 2- البيانات هي الأصل الذي تنشأ منه المعلومات.
- 3- المعلومة هي حالة انتقال من مرحلة عدم التأكد إلى مرحلة التأكد.
- 4- المعلومة لها قيمة.

5- المعلومة تنمي الحالة المعرفية لدى الأفراد والمؤسسات.

6- المعلومة تساعد على تطوير مهارات وقدرات متخذي القرار.

وعندما نتلقى المعلومات فإنها قد تكون تكراراً أو تأكيداً لمعلومات لدينا بالفعل، كما يمكن أن تكون إضافة إلى ما نعرفه بالفعل عن أحد الموضوعات، بالإضافة إلى أنها يمكن أن تكون تصحيحاً أو تعديلاً لمعرفتنا القائمة عن أحد الموضوعات، أو فتحاً لمجال معرفة جديدة ".
(غرايبة، 2016 : انترنت)

ب- مصطلحات ذات علاقة بالمعلومات:

1-البيانات:

البيانات في اللغة:

" هي جمع بيان، وبيان من الفعل أبان أو بين، وأبان بمعنى ظهر واتضح عما يريد ويقال بين الشجر: بدا ورقه أول ما ينبت، وبين القرن: طلع ". (المعجم الوسيط، 2004: 80)
" والبيان: الفصاحة واللسان. وفي الحديث " إن من البيان لسحراً" وفلان أبين من فلان أي أفصح منه وأوضح كلاماً، والبيان أيضاً ما يتبين به الشيء من الدلالة وغيرها، وبأن الشيء يبين بياناً: اتضح فهو بين وكذا أبان الشيء فهو مبين ". (الرازي، 1389: 62)

البيانات في الاصطلاح:

" وتختلف البيانات عن المعلومات حيث إن المعلومات تعطي الفرصة لاتخاذ القرارات بما يتوفر لديهم من تحليل كامل ومن نتائج لهذا التحليل، أما البيانات فتبقى مجرد معطيات غامضة ومجردة لا يمكن الاستفادة منها إلا بعد معالجتها يدوياً باستخدام الحاسوب ". (المحنط، 2007: 6)

ويعرف (أحمد) البيانات بأنها: " هي مجموعة الأرقام أو الحروف أو الرموز أو الكلمات القابلة للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي.. وبعبارة أخرى، البيانات هي المادة الخام التي تستقى منها المعلومات ". (عباس، 2013: 11)

ويرى (cascio and awad) أن البيانات هي " مجموعة من الحقائق أو الرسائل أو الإرشادات أو الآراء أو الاتجاهات أي أنها تمثل المادة الأولية للمعلومات " . (Cscio,1994: 47)

" والبيانات هي المادة الأولية، وهي المعطيات البكر - إن جاز التعبير - التي تستخلص منها المعلومات، والبيانات هي بناء البطاقة الشخصية ومادة استيفاء النماذج، وقرئات أجهزة القياس، والإشارات التي تنبعث من أجهزة الإرسال وتلتقطها أجهزة الاستقبال، والبيانات هي ما ندركه مباشرة بحواسنا، وهي حركة العين وإيماء الرأس، وتغير ملامح الوجه وإشارات اليد، وهذا بالطبع على سبيل المثال لا الحصر " . (علي، 1994: 43)

فالبيانات هي عبارة عن " المواد الخام، التي تعتمد عليها المعلومات، والتي تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارات أو جمل، لا معنى لها إلا إذا تم معالجتها، وارتبطت مع بعضها بشكل منطقي مفهوم لتتحول إلى معلومة أو معلومات " . (قنديلجي، 2011: 28)

ويعرف (السبيعي) البيانات بأنها: " أوصاف بدائية لأشياء أو أحداث أو نشاطات وهي مخزنة ومصنفة ولكنها ليست منظمة لتعطي أي شيء يحمل معنى"، مثال عليها... البيانات المخزنة في جداول قواعد البيانات فهي إن لم يتم استرجاعها بأحد لغات الاستعلام لتعطي معنى مفيد فسيبقى أسمها بيانات برغم تنظيمها وتخزينها " . (الزطمة، 2011: 12)

2-المعرفة:

المعرفة في اللغة:

" الأصل في كلمة معرفة اشتقاقها من الفعل عرف، ومعرفة الشيء إدراكه بحاسة من الحواس " . (الفيروزآبادي، 2005: 595)

المعرفة في الاصطلاح:

المعرفة هي " ما يفهمه الناس من المعلومات وكيفية استفادتهم منها، ويُنظر إلى المعرفة على أنها خليط من التجارب، والقيم، والمعلومات المتصلة بموضوع معين وآراء الخبراء في هذا الموضوع، مما يوفر إطاراً عاماً لتقييم واستيعاب التجارب والمعلومات وتسخيرها لخدمة عمل معين، وعندما تقتزن المعلومات بالتجربة الإنسانية فإنها تتحول إلى معرفة، وقيل عن المعلومات أنها المعرفة التي يتم الحصول عليها من دراسة وتحليل البيانات وتتعلق بحقيقة معينة أو حدث بذاته " (الشهري، 2010: 18)

وتعرف المعرفة على أنها الحالة المعرفية الأعلى من الإحاطة أو الإدراك، وتتضمن المعرفة المشاركة والفهم النشط، فضلاً عن مقدرة على الارتفاع بمستوى الفهم لمقابلة احتمالات الحياة، ويمكن أن تشير المعرفة أيضاً إلى السجل المنظم للخبرة البشرية مقدمة في تمثيل مادي (كتب، تقارير....) وقد تشير المعرفة أيضاً إلى الحكمة التي تتضمن تطبيق المعرفة المحتواة في الرأي أو الحكم الإنساني، والذي يدور حول معايير أو قيم معينة، تعتبر مقبولة بصفة عامة. (طيلب، 2017: 56)

ويعرف (علاء الطاهر) المعرفة بأنها " عملية بشرية ديناميكية حيث ترتبط أساساً بالتفاعل البشري وتبرر معتقدات تجاه الحقيقة كما أنها تعتمد على الخبرات والمهارات والحقائق والبيانات والمعلومات والقيم التي تم معالجتها بحيث تكون قابلة لحل المشكلات التي تواجه المؤسسة من خلال صياغة الخطط وتنفيذها ". (سبتي، 2016: 19)

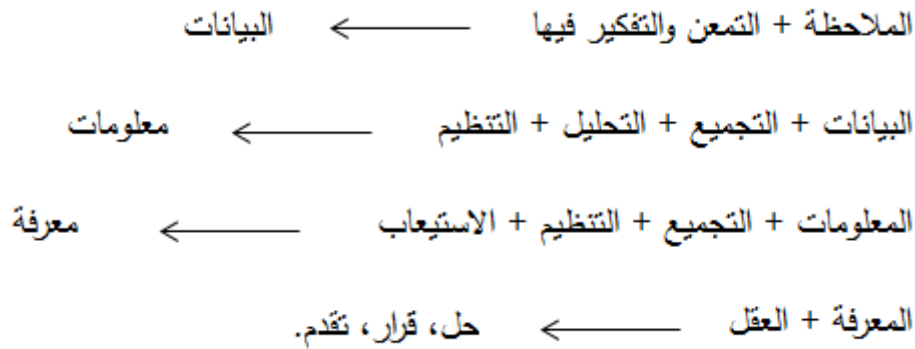
ويذكر (قاسم) أن المعرفة هي " المستوى الأعلى من مفهوم المعلومات من حيث التعقيد فهي حصيلة الامتزاج الخفي بين المعلومات والخبرة والمدرجات الحسية والقدرة على الحكم، فنحن نتلقى المعلومات ونمزجها بما تدركه حواسنا ونقارنها بما تختزنه عقولنا من واقع الخبرة السابقة، ثم نطبق على هذا المزيج ما بحوزتنا من أساليب الحكم على الأشياء وصولاً إلى النتائج والقرارات أو استخلاصنا لمفاهيم جديدة ". (فرج الله، 2011: 49)

إن عدم تطبيق المعرفة يؤدي إلى حدوث فجوة بين المعرفة والعمل، كما أن تطبيق المعرفة يجعل المؤسسة منتجة، ويحقق لها قيمة مضافة ويمدها بتغذية مرتدة قائمة على ما يسمى (التعلم بالعمل) ويردم الفجوة بين امتلاك المعرفة النظرية وتطبيقها وبها تكتمل دورة المعرفة إجمالاً، فالمعرفة تخلق أولاً، وتنظم ثانياً، وتنتشر وتجرى اقتسامها ثالثاً، وتطبق رابعاً، وكل هذا يؤدي إلى خلق جديد وتكرار للمراحل ". (الشهري، 2010 : 18)

والمعرفة كما عرفها (القحطاني وآخرون) أنها " كامل أرصدة الإنسان من المعلومات والمفاهيم والآراء والخبرات والمعتقدات والانطباعات والتصورات الذهنية التي تعتبر المرجع الأساسي له في التعامل مع كل متطلبات الحياة ". (الزطمة، 2011:12)

وقد ذكر (الفالح) نقلاً عن (زكي الوردی) أنه ذهب رأي إلى توضيح العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة في صورة المعادلة الآتية الموضحة في الشكل (1) : (الفالح، 2005: 27)

شكل (1)



3- أهمية المعلومات:

" يذكر نائل النواعمة أن نجاح التنظيمات الإدارية يتوقف على مقدار ما يتوفر لدى المنظمة وصانع القرار من معلومات دقيقة وصحيحة وواضحة، لهذا تعد قدرة المنظمة على توفير المعلومات الضرورية مطلباً أساسياً لترشيد عمليتي صنع القرارات والتخطيط بشكل يساعد

على تحقيق الأهداف المنشودة بسهولة ويسر، فالمعلومات مورد مهم للمنظمات الإدارية بسبب الحاجة لها خاصة في العمليات الإدارية، إذ إن توفرها بصورة صحيحة يساعد على اتخاذ القرارات الصائبة والابتعاد عن الارتجالية والعشوائية ". (المعشر، 2006: 22)

" وتكتسي المعلومات أهمية بالغة في حياة الأفراد والمؤسسات، فقد أصبحت من أهم الموارد التي لا يمكن أن تستغني عنها المؤسسات في القيام بأعمالها ونشاطاتها، وخاصة في هذا العصر المليء بالمتغيرات السريعة والمتلاحقة في مجالات الحياة المختلفة، ويلخص (مراد) هذه الأهمية من خلال النقاط التالية:

- 1- تلعب المعلومات دوراً مهماً في إدارة المؤسسة داخلياً من خلال تسهيل القيام بالوظائف، فتوفر المعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب يسهل من أداء الوظائف واتخاذ القرارات السليمة، كما أن انسياب المعلومات بين مختلف هذه الوظائف عن طريق الاتصالات الفعالة من شأنه أن يرفع من مستوى أداء المؤسسة ككل.
- 2- تساعد المعلومات المسيرين على صنع واتخاذ القرارات السليمة، ذلك أنها تعتبر المادة الأولية للقرار، وبذلك تتمكن المؤسسة من تحقيق النجاح وضمان الاستمرار في مجال نشاطها.
- 3- أصبحت المعلومات تشكل أصلاً من أصول المؤسسة مثل رأس المال والعنصر البشري والمواد الخام وغيرها، حيث يجب على المسيرين أن ينظروا إليها على أنها استثمار يمكن استغلاله استراتيجياً للحصول على مزايا تنافسية وليس تكلفة يجب التحكم فيها.
- 4- أصبحت المعلومات كذلك تشكل سلعة تستطيع المؤسسة بيعها مثل أي سلعة أخرى.
- 5- لا تقتصر أهمية المعلومات على المستوى الداخلي للمؤسسة فقط، بل تمتد إلى المستوى الخارجي، فهي تعد أداة ربط مع المحيط، فالمعلومات تمكن المؤسسة من التعرف إلى الأحداث والتطورات التي تطرأ على بيئة عملها والتي من الممكن أن تؤثر عليها، ومنه فإن المؤسسة تحاول من خلال الحصول على المعلومات التكيف مع الأوضاع الجديدة". (مراد، 2010: 16)

ومن هنا يرى الباحث أن المعلومات هي الركن الأساسي الذي تقوم عليه التنمية في مجالات الحياة المختلفة، وسنعرض لأهمية المعلومات في بعض هذه المجالات ومنها:

1- أهمية المعلومات في المجال الاجتماعي:

لقد تميز الواقع الاجتماعي الذي نعيشه بالاعتماد الكبير على المعلومات، وإن أي نجاح في هذا الواقع لا يمكن أن يتحقق إلا بقدر ما يتوفر من معلومات سليمة ودقيقة.

إن من أبرز مظاهر استخدام المعلومات في المجال الاجتماعي هو توفر وتطور شبكات الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي.

ويرى الباحث أن المعلومات قد أصبحت عاملاً مهماً في تقدم وتطور المجتمعات، وإن المجتمعات التي تعاني من ضعف في المعلومات لديها لا يمكن بحال من الأحوال أن تواكب عملية التقدم والتطور الاجتماعي، كذلك إن المعلومات بالتأكيد لها دوراً حقيقياً مهماً وفعالاً في الوصول بالأفراد إلى مستويات متقدمة من المعيشة، كما أن لها دوراً كبيراً في الحد من المشاكل الاجتماعية المختلفة.

2- أهمية المعلومات في المجال السياسي:

إن السياسة تعني رعاية شؤون الدولة والاهتمام بمصالحها الداخلية والخارجية، وهذا يعني أن الدولة لا بد لها من الاتصال والتواصل بالمواطنين من جهة وبالعالم الخارجي - الدول الأخرى - من جهة أخرى، وإقامة العلاقات المختلفة معهم.

إن دور المعلومات في صنع السياسة العامة يتخذ أبعاد ومفاهيم شاملة، إلا إنه يتباين في مستوياته بتباين مستويات التطور والواقع الذي تؤدي فيه هذا الدور، وفي كل الأحوال فإن الأثر الفعلي لذلك الدور يتحدد عملياً بمدى إنتاج وتبادل المعلومات واستخدامها كمرجعية شرطية لازمة لعملية اتخاذ القرار، والجدير بالإشارة أيضاً هو أن قضية المعلومات وحرية تداولها في مجال السياسة أمر تجلّى بصدق في العقود الأخيرة، خاصة مع تحول الأنظمة السياسية من تسلطية إلى نظم ديمقراطية، وتزايد الوعي بأهمية المعلومة كحجر أساس في بناء الدولة الحديثة". (طيلب، 2007: 99)

إن الدول والحكومات تنمو وتقوى بقدر ما تملك من المعرفة والمعلومات المنظمة لجميع أعمال ومهام الدولة، وهي باختصار تمثل المرشح الأفضل للاستفادة من ثورة المعلومات في المجال السياسي.

" إن تدفق المعلومات بانتظام إلى صناع السياسة العامة يمكنهم من متابعة مختلف التطورات وما يجري في نطاق مجال اختصاصهم، وتجعلهم قادرين على كشف الانحرافات التي قد تحدث أثناء تنفيذ السياسات العامة، وهو ما دفع معظم الدول النامية والعربية خصوصاً إلى تحويل اهتماماتها إلى دور المعلومات في تحديد معالم الطريق الذي تسلكه الهيئات الحكومية في مواجهة التحديات البيئية، وإيجاد التوازن بين الأداء الوظيفي والأهداف المرسومة، وقد ساعد على تبلور هذا الدور التغير في مفهوم السيادة، ودور الدولة والتسارع في الإنجازات المعلوماتية وثورة الاتصالات من جهة، ودمقرطة المؤسسات السياسية والسلوك السياسي من جهة أخرى بانتشار الوعي واتساع هامش الحرية للفاعلين في السياسة على اختلاف اتجاهاتهم، وإن فعالية ونجاعة السياسات العامة يتوقف على مدى توفر المعلومات وملاءمتها ومصادقيتها ودقة مصادرها، التي تكون بمثابة محددات يسترشد بها القادة السياسيون وكل العاملين بالسياسة عند صنعهم للسياسات العامة ". (طيلب، 2007: 17)

3- أهمية المعلومات في المجال الاقتصادي:

" إن علم الاقتصاد يتعلق وبصورة مباشرة بحياة الإنسان بشكل عام، إذ يساعد على فهم الطريقة التي ينسق بها المجتمع بين إمكانياته وحاجياته، فالإنسان سواء كان مستهلكاً أو منتجاً أو مستثمراً أو حتى من ضمن مجموعة متخذي القرار، يواجه باستمرار قضية اتخاذ قرارات اقتصادية مختلفة ". (النصر، 1992: 17)

" ويعتبر علم الاقتصاد أحد العلوم الاجتماعية، يهتم أساساً بالطريقة التي يختار المجتمع بها أن يوظف موارده الإنتاجية النادرة لتحقيق أهدافه الاقتصادية المتعددة ". (النصر، 1992:

(37

إن المشكلة الاقتصادية تكمن في الندرة النسبية للموارد الاقتصادية، وإن أي علاج يمكن أن يتم طرحه لا يمكن إلا أن يعتمد على كم من المعلومات، ويتوقف مدى إمكانية حل تلك المشكلة ونجاح أي حل على مدى أهمية وقوة ما يتوفر لدى العلماء والخبراء من معلومات وسلامتها، فكلما توفرت المعلومات بشكل كبير وسليم كان العلماء أقرب لوضع حلول أفضل والعكس صحيح.

وكذلك إن المشاريع الاقتصادية اليوم لا يمكن أن يتم تنفيذها إلا بعد دراسات الجدوى الاقتصادية والتي تبين نتائجها مدى إمكانية نجاح أو فشل تلك المشاريع، وتوصي بالتنفيذ أو بعدمه، وبناءً على نتائج تلك الدراسات يتم قبول أو رفض تنفيذ تلك المشاريع.

إن دراسات الجدوى الاقتصادية ما هي إلا تخطيط مستقبلي يعتمد على كم وافر من المعلومات الحاضرة سواء فيما يتعلق بأمور التكاليف أو السوق أو الطلب والعرض أو غير ذلك.

ومن ناحية أخرى، ففي عصرنا الراهن - خصوصاً في الدول التي تهتم بالمعلومات - ينظر للمعلومات على أنها سلعة تباع وتشتري، ويتم التسويق لها.

وقد وصف الأستاذ (بيتر دروكر) تغيير النمط الاقتصادي الأمريكي ونمو اقتصاد المعرفة بأن " صناعة المعرفة التي تنتج وتوزع المعلومات والأفكار بدلاً من السلع والخدمات قدرت في عام 1955م، بأنها تمثل 25% من إجمالي الناتج القومي للولايات المتحدة الأمريكية، وهذه النسبة تقدر بثلاثة أضعاف ما كانت تمثله في عام 1900م، وبحلول عام 1965م، أي بعد عشر سنوات فإن صناعة المعرفة أصبحت تمثل ثلث الناتج القومي، أي أن كل دولار يكسب أو ينفق في الاقتصاد الأمريكي سوف يتأثر إلى حد كبير بإنتاج وتوزيع الأفكار والمعلومات والحصول عليها، وقد تغير نمط الاقتصاد الأمريكي من اقتصاد السلع الذي كان محور الاقتصاد الأمريكي حتى الحرب العالمية الثانية إلى اقتصاد المعرفة المبني على نظم المعلومات". (عقوني، ب.ت: 68)

4- أهمية المعلومات في المجال العسكري:

" إن الجيوش تحتاج المعلومات أكثر من غيرها لذا تسعى للحصول عليها بعدد من الطرق مثل وسائل الإعلام، الإنترنت، البحوث والتطوير، الثقافة بوجه عام، ومصادر أخرى، ومن هنا فإن استراتيجية اكتساب منهجية للاستفادة من تلك المعلومات تسهم في وضع قائمة لهذه الأمور، وتحدد أي منها يحتاج الأمر لتطويره ". (توفلر وهايدي، ب.ت: 189)

" وهناك العديد من وسائل الاستطلاع الحديثة، التي تلعب دوراً مهماً في توفير المعلومات، فقد تطورت الأقمار الصناعية، حيث بلغت الصور والمعلومات الواردة منها حداً فائقاً من الجودة والدقة لم تبلغها من قبل، والرادارات يمكنها كشف التحركات المعادية فوق مساحة شاسعة من الأرض، وتم تزويد أغلب الأسلحة بمستشعرات، تستطيع الحصول على معلومات دقيقة عن ميدان الصراع، إلى جانب أدوات أخرى كالتصوير الجوي، والطائرات غير المأهولة، ولقد أدى التقدم التكنولوجي في نظم الاستطلاع إلى تعقيد السباق بين الدول في الحصول على المعلومات، وكان لذلك أثره الواضح على شكل المنظومة العامة للاستطلاع التي أصبحت تشمل على وسائل فنية، من مستشعرات، ومنصات حاملة، ووصلات نقل بيانات، علاوة على مراكز للمعالجة الإشارية والمعلوماتية ". (مجلة درع الوطن، 2013)

" إن الجيوش المتقدمة مثلها مثل الشركات عليها أن تخزن وتعالج المعلومات بكميات ضخمة، ويتطلب ذلك استثمارات ضخمة في تكنولوجيا المعلومات، حيث إن تكنولوجيا المعلومات العسكرية تشمل نظم حاسبات من كل الأحجام وكل الأنواع، وإن طبيعة وتوزيع وقدرة وصلاحيات الاستخدام والمرونة في مثل هذه النظم بما في ذلك ربطها مع الرادار والدفاع الجوي والقمر الصناعي وشبكات الاتصالات ستميز الجيوش المتقدمة من واحد لآخر ". (توفلر وهايدي، ب.ت: 191)

ولا يخفى على أحد ما تسعى إليه الدول اليوم من التسابق في مجال التصنيع العسكري والحربي، وإن ما تم الكشف عنه حتى اللحظة من الصناعات الحربية المتقدمة والأسلحة المتطورة باختلاف أشكالها وأنواعها وقدراتها، لتحقيق وامتلاك القوة والردع هو بالتأكيد بما تملكه تلك الدول من معلومات قوية في هذا المجال.

5- أهمية المعلومات في المجال الأمني:

" إن أهمية المعلومة في مجال ونطاق العمل الأمني، تكمن بالدرجة الأولى في كونها تشكل جملة من المعارف التي تستخلص منها، وهي تمثل النافذة الرئيسية التي توصل إلى كشف الجرائم وضبط مرتكبيها، فضلاً عن كونها قد تمنع وقوع الجريمة أصلاً قبل حدوثها، كما أنه من خلال تحصيل وتحليل المعلومة الأمنية يبصر العاملون في المؤسسة الأمنية والمسؤولون بالمزاج العام للجمهور، وتكشف لقيادة العمل الأمني أحاسيس المواطنين واحتياجاتهم وتطلعاتهم، لتأخذ ذلك في حساباتها في إدارة شئون هذا العمل الأمني، وبالتالي تقدم هذه المؤسسة لأصحاب القرار السياسي الرؤية الصائبة حول حالة الجماهير، مما يؤدي لرسم سياسات من قبل الدولة تتناغم مع الاحتياج العام، ولا تبني على مزاج شخصي أو فئوي أو حزبي، أو على أساس احتياج الطبقة الحاكمة والمنفعيين من حولها، فالمؤسسة الأمنية التي لا تجلب معلومات صحيحة، أو تعمى عن حقيقة اتجاهات الرأي العام تتعرض بصورة مؤكدة للفشل ولمخاطر غير محدودة نتيجة عدم تطابق هذه السياسات أو القرارات مع احتياجات المواطنين الفعلية وتطلعاتهم وآمالهم، مما يعرض جهود هذه المؤسسة للتعثّر في تحقيق أهدافها المرجوة، ويعرض أعمالها لتدهور محقق ". (عباس، 2013 : 30)

فالأجهزة الأمنية تعد من أبرز أجهزة الدولة ذات العلاقة بالمعلومات حيث تعتمد تلك الأجهزة كثيراً على المعلومات في محاربة الجريمة والقضاء على المجرمين وفرض النظام، وتحقيق الأمن والأمان للمواطنين.

ويرى (كوبلاند) أن " أمن أي دولة يتوقف على المعلومات التي تصل إليها من قبل مصادرها الاستخبارية، والتي تنير الطريق أمامها لاتخاذ القرارات المناسبة، ومن هنا تتبع ضرورة أن يكون لكل دولة مؤسسة استخباراتية كإحدى المؤسسات المهمة فيها، مما يتطلب العمل على تنظيمها وتوفير الإمكانيات اللازمة لها، وعلى تطويرها حتى تتوافر لها القدرة على تحقيق أهدافها، كما تشكل المعلومة في العمل الأمني قوة فاعلة، لأنه بواسطة هذه المعلومة يتم رسم سياسة الدولة على المستوى الداخلي والخارجي، ولقد قيل قديماً " إن المعلومات هي عين القيادة وأذنّها، ولا يمكن القيام بأي خطوة دون معلومات وإذا كنت تبغي التيقن مما يرمي إليه عدوك فعليك أولاً أن تقدر قدرة خصمك، مثلما تقدر مهارتك في لعبة البوكر، ثم تضع

نفسك مكانه، وتفكر بما يفكر به لفترة، ثم تضع خطتك وتتصرف كما لو كنت مكانه في تلك الظروف " (المرجع السابق، 29)

وسوف يقوم الباحث في هذا البحث بتناول هذا الموضوع مفصلاً حيث أن حوله يدور مضمون البحث.

6- أهمية المعلومات في اتخاذ القرارات:

" توصف عملية اتخاذ القرارات بأنها قلب الإدارة، كما يوصف المدير بأنه متخذ قرارات وأن قدرته على اتخاذ القرارات وحقه في ذلك هو الذي يميزه عن غيره من أعضاء التنظيم الإداري، ومن هنا فإن عملية اتخاذ القرارات هي محور العملية الإدارية وأن النجاح الذي تحقّقه أية منظمة يتوقف على قدرة وكفاءة قيادتها على اتخاذ القرارات المناسبة، ويعتبر موضوع اتخاذ القرارات بشكل عام من أهم العناصر وأكثرها أثراً في حياة الأفراد وحياة المنظمات الإدارية وحتى في حياة الدول ". (شبير، 2006: 66)

ويرى (خشبة) " أن المدراء يحتاجون إلى المعلومات في جميع المنشآت، فالمدراء بجميع مستوياتهم يقومون بصفة مستمرة بأداء مهام وظائفهم الإدارية، ونجاح أي عمل إداري يتحدد بمدى تنفيذهم هذه الوظائف بطريقة جيدة، ويعتمد ذلك على احتياجاتهم للمعلومات بصورة مناسبة، حيث إن كل وظيفة من الوظائف الإدارية تتضمن اتخاذ قرار، ويجب أن يكون اتخاذ القرار مدعماً بمعلومات جيدة، فإذا كانت معلومات المدير ضعيفة، فسوف يؤدي ذلك إلى قرار ضعيف يصبح ضحية هذه المعلومات الرديئة، وبالتالي لن يحقق العمل الإداري الأهداف المرجوة ". (فرج الله، 2011: 62)

" إن ما يجعل القرارات الروتينية أو التشغيلية بسيطة وسهلة التنفيذ أنها تحدث في ظروف التأكد، وذلك لأن متخذ القرار يكون واعياً بكل الظروف المحيطة بها في شكل معلومات سابقة، أما القرارات غير الروتينية أو الاستراتيجية فإن ما يصعبها هو غموض ظروف اتخاذها، حيث إن متخذ القرار لا يمكنه الحصول على المعلومات الكافية في هذا النوع من القرارات، إن

المعلومات تشكل عاملاً أساسياً في عملية اتخاذ القرار، وعاملاً حتمياً في المنظمات نظراً لتغير وتعدد وتشابك هذه الأخيرة ". (خلفي، 2009: 58)

" إن دور المعلومات بالنسبة لصانع القرار يتخذ أبعاداً ومفاهيم شاملة، إلا إنه يتباين في مستوياته وآثاره بتباين مستويات التطور والواقع الذي يؤدي مفعوله فيه، وفي كل الأحوال فإن الأثر الفعلي لذلك الدور يتحدد عملياً بمدى إنتاج وتبادل المعلومات واستخدامها كمرجعية شرطية لازمة لعملية اتخاذ القرار، ولذلك فإن تحقيق القدر المناسب لأهمية المعلومات ودورها في دعم صانع القرار في ظل وضعنا المعلوماتي الراهن يتطلب قبل كل شيء إعطاء الأولوية فيما يتخذ من قرارات لدعم وتطوير مجال المعلومات ذاته، ومده بالمقومات اللازمة للإيفاء بدوره وتمكينه من خدمة احتياجات صانع القرار وتلبية متطلباته المعلوماتية بكفاءة عالية، فالمعلومات التي يتطلب الاعتماد عليها في عملية صناعة القرار يكون بمقدورها الاستجابة الكاملة لاحتياجات متخذ القرار هي تلك التي تتحقق من خلال نظام معلوماتي مبني على أسس علمية ويجري تحضيرها عن طريق استخدام هذا النظام والتعامل مع مخرجاته من قبل أناس مختصين، ولكي تشكل مثل هذه المعلومات المرجعية والإسناد الكامل لصانع القرار لا بد أن تكون مستوفية لكافة المتطلبات المعلوماتية اللازمة لدراسة الموضوع محل البحث والتحضير لاتخاذ القرار، وذلك بصرف النظر عن اختلاف محتويات المعلومات المطلوبة لاتخاذ هذه القرارات ". (عباس، 2013 : 40)

ثانياً: نشأة المعلومات وخصائصها:

1-نشأة علم المعلومات وتطوره:

أ- تاريخ وتطور المعلومات:

اختلف كثير من أهل العلم المختصين في هذا المجال حول بداية الجذور التاريخية للمعلومات وكذلك حول نشأتها كعلم مستقل.

أما عن بداية الجذور التاريخية، فيقول الكثير من العلماء أنه قديم مع قدم الإنسان، ومع بداية نشأة الإنسان وخلق آدم عليه السلام واستدلالاً بقول الله تعالى ﴿وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ ...﴾ (سورة البقرة آية 33).

لكن الباحث يرى - والله تعالى أعلم- أن المعلومات قديمة وموجودة قبل خلق الله سبحانه وتعالى لآدم عليه السلام، ونستدل على ذلك من خلال:

- قول الله تعالى ﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ﴾ (سورة البقرة آية 30) وهذا يعني - والله تعالى أعلم- أن الملائكة كانت تمتلك معلومات ومعرفة مسبقة حول ذلك الموقف وأنها اعتمدت على ما امتلكت من معلومات ومعرفة في بناء تقدير موقف وقامت بعرض هذا التقدير على الله العليم القدير، وربما كانت المعلومات التي امتلكتها ملائكة الرحمن من خلال تجارب سابقة، مما جعل بعض العلماء يعتقد أن هناك خلقاً كان قبل البشر على هذه الأرض فأفسدوا فيها وسفكوا فيها الدماء.

- تفسيراً للآية السابقة فإن هناك خلقاً قبل سيدنا آدم عليه السلام خلقهم الله تعالى على الأرض وإنهم أفسدوا فيها وسفكوا الدماء، ولا يُتصور أن يكون هناك في زمان ما خلقاً يعيشون على الأرض ويفسدون ويسفكون الدماء إلا وإنهم يعتمدون كثيراً على المعلومات جمعها وتحليلها وتفسيرها وحفظها.

• قول الله سبحانه وتعالى ﴿وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ﴾ (56) مَا أُرِيدُ مِنْهُمْ مِنْ رِزْقٍ وَمَا أُرِيدُ أَنْ يُطْعِمُونِ (57) إِنَّ اللَّهَ هُوَ الرَّزَّاقُ ذُو الْقُوَّةِ الْمَتِينُ (58) ﴿ (سورة الذاريات)، ولا يمكن أن يتصور عاقل أن عبادة الله تعالى تتم بدون معلومات، ومعلوم أن خلق الله تعالى للجن كان قبل خلق الإنسان مما يدل على أن جذور المعلومات وتاريخها تمتد إلى ما قبل خلق الإنسان وهي في علم الله عز وجل.

من خلال ما سبق يرى الباحث أن الله تعالى منح كل جنس ممن خلق ولكل فترة من فترات هذا الخلق ما يلزم لهم من معلومات، فالمعلومات تختلف باختلاف أجناس خلق الله تعالى كما تختلف أيضاً باختلاف فترات ومسافات هؤلاء الخلق، لذلك عندما خلق الله تعالى آدم منحه معلومات لم تكن الملائكة تعلمها، فطبيعة المعلومات التي يحتاجها الإنسان هي بالتأكيد غير تلك المعلومات التي تحتاجها الملائكة، قال تعال ﴿وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ﴾ * قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ * قَالَ يَا آدَمُ أَنْبِئْهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ فَلَمَّا أَنْبَأَهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ قَالَ أَلَمْ أَقُلْ لَكُمْ إِنِّي أَعْلَمُ غَيْبَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَأَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ وَمَا كُنْتُمْ تَكْتُمُونَ﴾ (33-31 سورة البقرة)، ومن ناحية أخرى فإن المعلومات التي يمنحها الله تعالى لجنس من أجناس خلقه تختلف باختلاف الأزمنة التي يمر بهذا الجنس، وهذا يعني أن المعلومات في تطور مستمر ووفق هذه السنن - حسب فهم الباحث - فتح الله سبحانه وتعالى باب الاجتهاد في أمور دينه وعلومه، لأن المعلومات التي كان يمتلكها الناس مثلاً وقت بعثة النبي صلى الله عليه وسلم تتطور بمضي الوقت وتقدم الزمان، ففي كل مرحلة من مراحل حياة الإنسان يكتشف فيها معلومات جديدة، ومن ثم معرفة جديدة، ثم خبرات جديدة، والمسلمون حتى في كتاب الله وكلامه يكتشفوا كل يوم ما لم يكونوا يعلمون، وفي مجال الحياة وتحديث المعلومات فيها يقول تعالى ﴿وَيَخْلُقُ مَا لَا تَعْلَمُونَ﴾ لذلك فالإنسان لا يخترع شيئاً ولكنه يكتشف معلومات جديدة هي موجودة لكنه لم يكن يعلمها.

ب - المعلومات في العلم الحديث

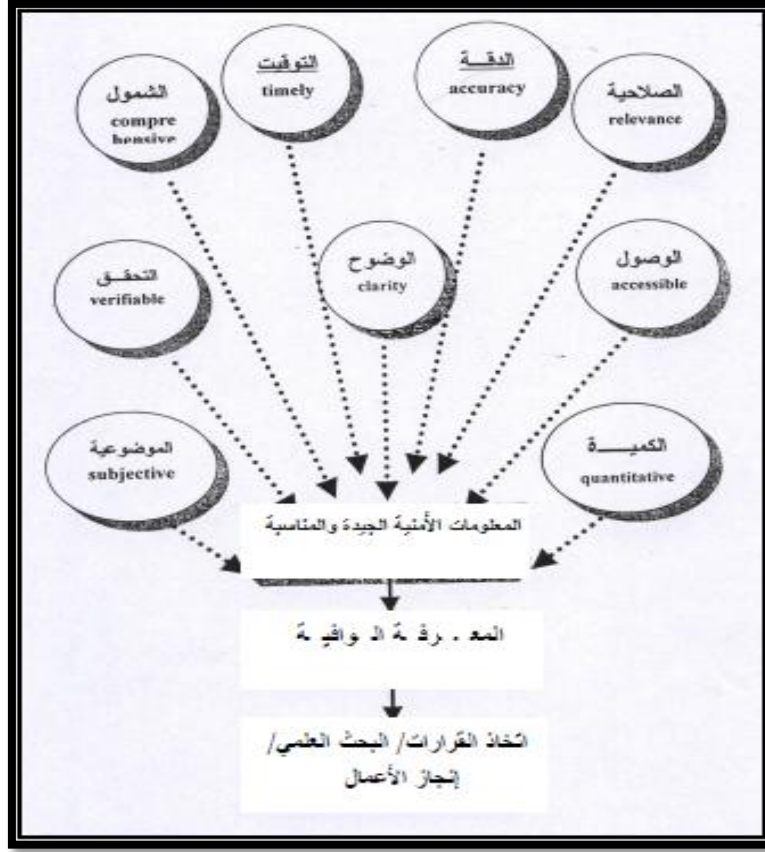
" ما زالت الدراسات تبحث عن جذور علم المعلومات والتاريخ الذي يمكن أن نرده إليه، فيرده بعضهم كعلم له منهجية ودراسته إلى التوثيق والذي كان يدرس في أمريكا في جامعة (كيس وسترف ريزر) منذ عام 1950م، وفي جامعة (كولومبيا)، وقد أسهم في ولادة هذا العلم، وكانت هذه الجامعة تحوي مركز بحوث التوثيق والاتصال التابع لكلية المكتبات، وهو الذي قام ببحوث تطبيقية رائدة في البحث الآلي للمعلومات مستعيناً في ذلك بمفاهيم اللغويات وفئات التصنيف لرانجاناثان وتطبيقها ". (علي، 2012: 481)

" إن الجوانب العلمية لعلم المعلومات كانت الأسبق في الظهور من جوانبه النظرية التي وجدت في أواسط القرن العشرين، وكلا الجانبين النظري والتطبيقي يكونان الهيكل العلمي الحقيقي لهذا العلم وإن المصطلح الموحد (علم المعلومات) كان قليلاً ما يظهر في الموسوعات والكتب والمجلات قبل إطلاق القمر الصناعي الروسي (سبوتنك 1975) وذلك لا يعني عدم وجود علم المعلومات قبل هذا التاريخ، بل إن علم المعلومات ذكر سابقاً منذ عام 1950م ". (علي، 2012: 480)

" ويرى بعضهم بدايات ميلاد علم المعلومات بتسميته هذه إلى عام 1958 عندما أنشئ معهد (علماء المعلومات في بريطانيا)، واستخدم مصطلح عالم المعلومات (InformationScinetist) للتمييز بينه وبين (عالم المختبرات) وكان الاهتمام الأساسي لأعضاء هذا المؤتمر هو إدارة المعلومات العلمية والتكنولوجيا، أي تنظيم المعلومات العلمية والنهوض بقطاع البحوث والتنمية، وكان من بين أوائل علماء المعلومات (بروكس لانكستر سالتون)، وعندما أطلق هؤلاء على أنفسهم (علماء المعلومات) أرادوا تأكيد أهمية الدراسة العلمية للمعلومات العلمية وأهمية العمليات (Processes) التي تتم في معالجة الاتصال العلمي، وقد اكتسب علم المعلومات تعريفه الرسمي في مؤتمرات علميين عقدهما (معهد جورجيا للتكنولوجيا في عام 1961 - 1962م)، وتزايد اهتمام الاتحاد الدولي للتوثيق بالدراسات النظرية للمعلومات والأساليب الآلية في معالجتها ". (علي، 2012: 480)

2- خصائص المعلومات (بشكل عام):

شكل (2)



من المهم - حتى تكون المعلومات ذات فائدة - أن تتوفر فيها الخصائص التالية:

1- التوقيت: " ويعني توفير المعلومات في الوقت المناسب وبالسعة المطلوبة، إذ لا قيمة للمعلومات ما لم تصل في وقت الحاجة إليها؛ أي عند ظهور مشكلات معينة في المؤسسة تحتاج إلى اتخاذ قرارات سريعة بشأنها ومن أجل الوصول إلى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات فإنه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة (الإدخال، عملية المعالجة، إعداد التقارير عن المخرجات للمستخدمين) حيث إن استخدام التكنولوجيا كالحاسوب وغيرها يكفل تحقيق ذلك ". (مراد، 2010: 18)

" وكلما كانت فترة المعالجة قصيرة كلما زادت سرعة وفعالية القرارات المتخذة بناءً عليها، لذا وجب الاهتمام بتوفير المعلومات الإدارية في التوقيت المناسب لعملية اتخاذ القرار، وإلا فإن جميع الجهود المبذولة من عمال ووقت وجهد ستضيع، وستضيع معها إمكانية استغلال الفرص المتاحة للمؤسسة، كما أن التوقيت السليم يرتبط بالموقف الإداري ونوع القرار المطلوب صناعته، مع مراعاة تكاليف إيصال تلك المعلومات وما يترتب على المنظمة نتيجة عدم إيصالها ". (مناصرية، 2004: 38)

2- التكامل والشمول: " ويقصد بهذه الخاصية توفير المعلومات لمتخذ القرار بما يفي جميع احتياجاته بحيث لا يخفى أو يتم انتقاص معلومات عن الموضوع أو المشكلة أو عن البدائل، وتتكامل المعلومات بحيث تستطيع كافة الإدارات في المنظمة أن تشترك في مجموعة من البيانات وهذا يوفر عليها الكثير من الجهد الوقت والمال، ويؤدي الى عدم التضارب في جمع المعلومات وكذلك في المعلومة نفسها ". (سراج، 2005: 132)

3- التحقق (قابلية القياس): " هذا الشرط يشير إلى طبيعة المعلومات الرسمية المنتجة من نظام المعلومات الرسمي وإمكانية قياسها في شكل كمي ". (البكري ومسلم، 1995: 119)

4- الموضوعية: ونقصد بالموضوعية عدم التحيز، بمعنى ألا يعتمد الشخص الناقل للمعلومة ولمصالح ذاتية خاصة أو لخدمة أحد الأطراف من التلاعب بالمعلومة أو التعديل عليها بالزيادة عليها أو بالانتقاص منها، " وهذه الخاصية تعني غياب القصد من تغيير أو تعديل ما يؤثر في المستفيدين ". (قنديلجي، عامر وآخرون، 2009: 69)

5- الدقة (الصحة): " ويذكر (برهان محمد نور الدين وغازي إبراهيم جعفر) أن الدقة تعبر عن نسبة المعلومات الصحيحة إلى الكمية الإجمالية من المعلومات التي يتم إنتاجها خلال فترة محددة من الزمن ". (أبو سبت، 2005: 29)

6- الوضوح: يشير هذا الشرط إلى الدرجة التي يجب أن يكون فيها المعلومات خالية من الغموض.

7-الاقتصاد: " وترتبط هذه الخاصية بالتكاليف التي تتحملها المنظمة في إيجاد المعلومات والتي تتعلق بكافة التكاليف المرتبطة بالمعلومة من (أجهزة - عمالة...الخ)، وبالرغم من وجود الطرق المحاسبية لحساب تكاليف إنتاج المعلومة والتي تظهر مدى الحصول على المعلومات، إلا إنه يجب التأكيد أن كل خاصية من الخصائص تتطلب تكلفة في سبيل الحصول عليها، ولذا لابد أن تكون الفائدة المرجوة من المعلومة أكبر من ما ينفق في سبيل الحصول عليها، لذا يمكن القيام بعمل العديد من النماذج بحيث تتحقق الفائدة المرجوة وهي اتخاذ قرارات بتكلفة مناسبة ". (سراج، 2005: 132)

8-المصادقية: " إن المعلومات حتى تكون مفيدة يجب أن تكون موثوق بها ويعتمد عليها وتتسم المعلومات بالمصادقية إذا كانت خالية من الأخطاء الهامة والتحيز، وكان بإمكان المستخدمين الاعتماد عليها كمعلومات تعبر بصدق عما يقصد أن تعبر عنه، أو من المتوقع أن تعبر عنه، ويمكن أن تكون المعلومات ملائمة ولكن غير موثوق بها بطبيعتها أو طريقة تمثيلها لدرجة أن الاعتراف بها يمكن أن يكون مضللاً ". أبو بكر، 2012: 117)

9-سهولة وسرعة الوصول (إمكانية استرجاع المعلومات): " تشير هذه الخاصية إلى سهولة وسرعة الوصول للمعلومات، فكلما كانت سرعة الاسترجاع كبيرة زادت احتمالات اتخاذ القرارات في وقتها المناسب ". (مناصرية، 2004: 38)

فلا بد للمعلومات من أن تتسم بالسرعة لا سيما في عصر التكنولوجيا وعصر التسابق في الحصول على المعلومات.

10- الحداثة: " يجب أن تكون المعلومات متجددة وحديثة للاستفادة منها عند تقديمها لصانع ومتخذ القرار حيث تلعب الحداثة دوراً مهماً في جودة المعلومات، إذ تقل قيمة المعلومات بتقدمها. (العتيبي، 2011: 20)

11- الملاءمة: " يقصد بها ارتباطها بموضوع القرار بحيث تتوافق احتياجات متخذي القرار ونوع القرار مع المعلومة، حيث يجب أن تكون ذات صلة بالموضوع، ومن هنا وجب معرفة مدى ملاءمة المعلومة من مستوى إداري إلى آخر، ومن فرد إلى آخر

داخل التنظيم، فمثلا رئيس مجلس الإدارة قد يحتاج الى معلومات تختلف من حيث التفصيل والدقة والوقت عن رئيس قسم التسويق، حيث تتعلق معلومة الأخير بقسمه وأنشطته ". (سراج، 2005: 132)

12- المرونة: " المرونة هي قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد ". (قنديلجي، عامر وآخرون، 2009: 68)

13- قابلية الجمع والحفظ والتخزين: " إن جمع المعلومات عملية ضرورية سواء قبل المعالجة أو بعدها، لأن الإدارة قد تكون في أمس الحاجة إليها سواء في الوقت القريب أو البعيد، حيث يتم الاحتفاظ بها وتخزينها لوقت معين أو دائم وخصوصاً بعد امتلاك تكنولوجيا المعلومات من الحواسيب وأجهزة الذكاء الاصطناعي التي تمكن من تخزين حجم كبير من المعلومات ". (زردومي، 2010: 5)

ويذكر محمد الزبيدي خصائصاً أخرى للمعلومة بشكل عام: (عباس، 2013 : 13)

- 1- خاصية التميع والسيولة: فالمعلومات ذات قدرة هائلة على التشكيل (إعادة الصياغة) فيمكن تمثيلها في صورة قوائم أو أشكال بيانية أو رسوم متحركة أو أصوات ناطقة.
- 2- قابلية نقلها عبر مسارات محددة: (انتقال موجه) أو بثها لمن يرغب في استقبالها.
- 3- قابلية الاندماج العالية للعناصر المعلوماتية: فيمكن بسهولة تامة ضم عدة قوائم في قائمة أو تكوين نص جديد من فقرات يتم استخلاصها من نصوص سابقة.
- 4- تتميز المعلومات بالوفرة: لذا يسعى منتجوها إلى وضع القيود على انسيابها لخلق نوع من (الندرة المصطنعة) حتى تصبح المعلومة سلعة تخضع لقوانين العرض والطلب، وهكذا ظهر للمعلومات أغنياءها وفقراؤها وأباطرتها وخدامها وسماسرتها ولصوصها.
- 5- لا تتأثر موارد المعلومات بالاستهلاك: بل على العكس فهي عادة ما تنمو مع زيادة استهلاكها لهذا السبب فهناك ارتباط وثيق بين معدل استهلاك المجتمعات للمعلومات وقدرتها على توليد المعارف الجديدة.

- 6- سهولة النسخ: حيث يستطيع مستقبل المعلومة نسخ ما يتلقاه من معلومات بوسائل يسيرة للغاية، وبشكل ذلك عقبة كبيرة أمام تشريعات الملكية الخاصة للمعلومات.
- 7- استنتاج معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة أو مشوشة: بتتبع مسارات عدم الاتساق والتعويض عن نقص المعلومات غير المكتملة وتخليصها من الغموض والتشويش.
- 8- يشوب معظم المعلومات درجة من عدم اليقين: إذ لا يمكن الحكم إلا على قدر ضئيل منها بأنه قاطع بصفة نهائية ".

ثالثاً: أنواع المعلومات:

التصنيف الأمني للمعلومات: (السالمي وآخرون، 2012: 25)

- 1- تقع مسئولية تصنيف المعلومات على المؤسسة المنتجة للمعلومات، وهي الجهة الوحيدة المخولة بتحديد درجة التصنيف وتغييرها، وتتبع المؤسسات الحكومية والعامّة نظام التصنيف المعمول به في جهاز الدولة، أما المؤسسات الخاصة فلها الخيار في اتباع التصنيف الحكومي أو عمل تصنيف خاص بمعلوماتها حسب ما تمليه طبيعة نشاطاتها وتوجهاتها.
- 2- تحدد درجة التصنيف حسب أهمية المعلومات وحساسيتها للمؤسسة، ومحكومة بمدى حجم الأضرار التي قد تنتج عن تسريبها.
- 3- كدليل عام تصنف المعلومات إلى درجات التصنيف التالية:
 - أ- **سري للغاية:** وهي المعلومات ذات الأهمية والذي يؤدي تسريبها إلى وقوع أضرار بالغة بأمن وسلامة الدولة أو مؤسساتها أو أعمالها.
 - ب- **سري:** وهي المعلومات ذات الأهمية والذي يؤدي تسريبها إلى أضرار بأمن وسلامة الدولة ومؤسساتها وأعمالها، بالنسبة إلى المؤسسات الخاصة تحدد بمدى الأضرار التي قد تلحقها بمصالح المؤسسة نتيجة لتسريبها.

ت-عادي: وهي المعلومات العادية التي تشكل نشاطات المؤسسة العادية واليومية ولا يؤدي تسريبها إلى أي أضرار بالمؤسسة أو غيرها.

4- إن نظام التصنيف هذا هو لحماية المعلومات لدى مختلف الجهات خاصة أثناء تبادل المعلومات والوصول إليها عبر شبكات الاتصالات، كما إنه تأكيداً للجميع بضرورة المحافظة على معلومات الآخرين وحمايتهم من الوقوع بأيدي أفراد وجهات غير مصرح لها الاطلاع عليها.

5- على جميع المؤسسات العامة والخاصة معاملة درجة التصنيف المؤشرة حسب درجة أهميتها وتصنيفها وعدم التهاون بدرجة سريتها عند التعامل بها.

ويصنف (صبرينة) المعلومات حسب المعايير التالية: (مناصرية، 2004 : 29)

1- حسب مصدر المعلومات: تقسم المعلومات حسب هذا المعيار إلى أولية وثانوية

- **المعلومات الأولية:** هي التي تجمع بصفة خاصة لمشكلة معينة، وهي المعلومات المقدمة للمرة الأولى لمجموعة معينة أو فرد معين، وقد يكون ما جمعه أحد الأفراد لأول مرة مماثلاً لما قد جمعه المنشأة في وقت مضى؛ لذلك إذا جمعت الشركة معلومات بنفسها أو استأجرت مكتب استشارات لأداء العمل نيابة عنها فإن هذه المعلومات تكون بالنسبة لها معلومات أولية حتى ولو قامت شركات أخرى بتجميع نفس المعلومات.

- **المعلومات الثانوية:** فهي التي تم تجميعها وتخزينها مع قابليتها للاسترجاع، وغالبا ما يحتاج المديرون لهذا النوع من المعلومات الخاصة بالمشاكل التي يواجهوها، ومن الطبيعي أن نجد ملفات ضخمة بالحكومة والأجهزة المختلفة التي يمكن الرجوع إليها للحصول على معلومات عن السكان والاستهلاك والإنتاج والأسواق... وغيرها.

2- حسب درجة التغير: تنقسم إلى معلومات ثابتة ومعلومات متغيرة

- **المعلومات الثابتة:** مثل أسماء العمال وتواريخ ميلادهم وأرقام هوياتهم.
- **المعلومات المتغيرة:** مثل عناوين الأشخاص وحالتهم الاجتماعية وكذا مناصبهم فتعتبر معلومات متغيرة.

3- حسب درجة الرسمية: يذكر (شحاتة وآخرون) أن المعلومات تنقسم إلى معلومات

رسمية ومعلومات غير رسمية.

- **المعلومات الرسمية:** هي كل المعلومات التي تخرجها وتقدمها نظم المعلومات داخل المنظمة، كالقوائم المالية وتقارير الأداء، الفواتير وأوامر الشراء، إضافة إلى التعليمات والمتطلبات القانونية والإجراءات المحاسبية وكذا متطلبات التخطيط والموازنة واتخاذ القرارات المختلفة... وغيرها أي أن تدفقها مرتبط بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- **المعلومات غير الرسمية:** فهي التي تأتي من خارج نظم المعلومات الخاصة بالمنظمة، كالإشاعات والخبرات الشخصية والآراء والأحكام... وغيرها، فهي تستخدم كمكمل للمعلومات الرسمية ويمكن استخدامها كبديل في حالة عدم وجودها.

4- حسب معيار الوظيفة:

تنقسم إلى معلومات حسب هذا المعيار إلى معلومات متعلقة بالإنتاج، بالتسويق، بالتمويل، بالموارد البشرية، بالخدمات الإدارية أو بالبحث والتطوير.

5- حسب استخدامها في العمل الإداري:

تنقسم إلى معلومات حسب هذا المعيار إلى:

- **معلومات إنمائية:** وهي التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة، مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون في الدورات التدريبية.
- **معلومات إنجازية:** وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار وإنجاز عمل أو مشروع، كاتخاذ قرار بتعيين موظف أو شراء جهاز أو غيرها.
- **معلومات تعليمية:** وتتمثل في المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمعاهد والمدارس.

رابعاً: جودة المعلومات وحرية تداولها:

1-جودة المعلومات:

يذكر (الصباح، والصباغ) أن جودة المعلومات تحدد بثلاثة بنود رئيسية وهي:

- **منفعة المعلومات:** إن أية معلومة يمكن أن تقيم من زاوية المنفعة المستمدة منها، وتتمثل هذه المنفعة في عنصرين هما: صحة المعلومة، وسهولة استخدامها، وهناك أربع منافع للمعلومات هي: منفعة شكلية، ومنفعة زمانية، ومنفعة مكانية، ومنفعة التملك.

- **درجة الرضا عن المعلومات:** من الصعب الحكم على ما ساهمت به المعلومات في تحسين صنع القرارات، لذا فإن البديل لقياس كفاءة المعلومات هو استخدام مقياس الرضا عن هذه المعلومات من قبل من يتخذ القرار، وتحدد جودة المعلومات وكيفية استخدامها بواسطة صانعي القرار؛ أي أن درجة الرضا عن المعلومات تتحدد بقدرتها على تحفيز متخذ القرار؛ ليتخذ موقفاً معيناً، وكذلك بقدرتها على جعل متخذ القرار يصل إلى قرارات أكثر فعالية.

- **الأخطاء والتحيز:** هناك مديرون يفضلون جودة المعلومات على كمية المعلومات المتاحة، ولا شك أن درجة المعلومات تتفاوت باختلاف الأخطاء والتحيز الموجودة في هذه المعلومات، ويمكن القول إن التحيز في المعلومات من السهل علاجه إذا تم معرفته ". (أبو سبت، 2005: 31)

خامساً: المعلومات الأمنية

1. تعريف الأمن:

" هو شعور الإنسان بالسكينة والطمأنينة على حاجاته الدنيوية والأخروية وبدون تكلفة منه عند توفر أسبابه ". (اللوح، 2006: 232).

" وهو مجموعة من الإجراءات التربوية والوقائية والعقابية التي تتخذها السلطة لحماية الوطن والمواطن داخلياً وخارجياً انطلاقاً من المبادئ التي تؤمن بها الأمة، ولا تتعارض أو تتناقض مع المقاصد والمصالح المعتبرة " (حميد، 2012: 5).

2. تعريف المعلومة الأمنية:

" هي ما تحصله وتتقله المصادر (العلنية والسرية) من بيانات ومعلومات خام، إلى الأجهزة الأمنية، ويتم تحويلها إلى معارف بعد تحليلها وتقييمها، ثم توزيعها لتلبية احتياج عملي، أو حفظها في الأرشيف لحين الاستدعاء للحاجة والضرورة ". (عباس، 2013: 13).

كما تعرف اصطلاحاً من الزاوية الأمنية بأنها " أنباء تحدث قدراً من المعرفة تزيل عدم التأكد في أمر ما فإذا كانت هذه المعرفة ذات فائدة في كشف جريمة وتحديد شخصية مرتكب هذه الجريمة أو إثبات التهمة عليه فهي تصبح معلومة أمنية. (الفالح، 2005: 14)

3. أهمية المعلومات الأمنية:

ويذكر (أثرتون) أن الحصول على المعلومات الأمنية في الوقت المناسب من مصادر متنوعة وموثوق بها يعتبر من أهم شروط ومقومات نجاح الأجهزة الأمنية في أداء المهام المنوطة بها، وقد أوضحت إحدى الدراسات بعض المكاسب التي يمكن أن تتحقق نتيجة لتوافر رصيد ضخم من المعلومات العلمية والفنية، حيث يمكننا استخلاص المنظور الأمني لهذه المكاسب كالآتي: (الجهني، 2002 : 44)

1- تنمية قدرة الدولة على الاستفادة من المعلومات المتاحة والخبرات التي تحققت في الدول الأخرى، مما يعني من منظور أمني توفير قدر كاف من المعلومات الأمنية انطلاقاً من تفعيل التعاون الدولي بين الأجهزة الأمنية، والذي ينعكس إيجاباً على ترشيد اتخاذ القرارات.

- 2- ترشيد وتنسيق ما تبذله الدولة من جهد في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات، وتتمثل الانعكاسات الإيجابية لهذه المكاسب بالنسبة للأجهزة الأمنية في تحسين كفاءة أدائها من ناحية، ورفع الكفاءة الإنتاجية لرجال الأمن من ناحية أخرى.
- 3- ضمان وجود قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات، فمن المعروف أن طبيعة المشكلات الأمنية تتسم بتشعب جوانبها وتعدد الاحتمالات سواء بالنسبة لأنماط الجريمة أو المشتبه فيهم، لذا فإن ترجيح أحد الاحتمالات أو استبعاد بعضها يتطلب ضرورة توفر قاعدة عريضة من المعلومات الأمنية.
- 4- توفر بدائل وأساليب لحل المشكلات في المستقبل، فمن الضروري توفير المعلومات الأمنية الكافية لعلاج المشكلات الأمنية أو الجرائم، وتقليص احتمالات تكرار هذه المشكلات مستقبلاً لتأمين الاستقرار الأمني للمجتمع.
- 5- رفع مستوى فاعلية وكفاءة الأنشطة الفنية في قطاع الإنتاج والخدمات، مما يعني من منظور أمني استخدام المعلومات الأمنية بكفاءة لتحقيق الأمن والاستقرار بالقطاعات المختلفة للاقتصاد الوطني.
- 6- ضمان إمكانية اتخاذ القرارات السليمة في جميع القطاعات وعلى مختلف مستويات المسؤولية، فمن المستحيل اتخاذ القرار الأمني المناسب - سواء على مستوى القيادة الأمنية العليا أو الوسطى - دون توفر المعلومات الأمنية الكافية في الوقت المناسب .

4. أنواع وأقسام المعلومات الأمنية:

حيث يمكن التمييز بين نوعين من المعلومات الرمزية أو المعلومات الرسمية والمعلومات الفعلية أو المعلومات غير الرسمية أو الضمنية، إذ يتمثل الحد الفاصل بين هذين النوعين في إمكانية حفظ المعلومات الرمزية ضمن تلك الأدوات مثل: الأوراق أو من خلال الرسومات أو الكمبيوتر، بينما تختص المعلومات الفعلية بتلك الصبغة الشخصية حيث إنها تتضمن تلك المعتقدات الشخصية والنظريات الخاصة والقيم، ومن ثم كانت وسيلة حفظ هذا النوع من المعلومات هو أفراد العالم من حولنا. (جامبل وبلاكويل، 2006: 20)

5. خصائص المعلومة الأمنية: (عباس، 2013: 15)

- 1- الاستمرارية: بحيث نستمر في عملية جمع المعلومات في الحرب والسلام.
- 2- التوسع: حيث نجمع المعلومات في كافة المجالات وعن كافة المستويات.
- 3- الشمولية: حيث تجمع المعلومات عن العدو والصديق.
- 4- مراعاة الأهمية في المعلومات: حيث نراعي الأهم فالمهم في عملية جمع المعلومات.
- 5- السرعة في التوصيل: لأن أهمية المعلومة تكون في وقت المعلومة.
- 6- الثبوت: التأكد من المعلومة قبل اعتمادها، حيث أن بعض المعلومات تكون مضللة.
- 7- الدقة: عدم إدخال التوقعات والتحليلات في المعلومات، أو الأمور التقريبية.
- 8- السرية: وهذا مبدأ أساسي في العمل الأمني.
- 9- التخصص: في كافة المجالات (اجتماعية، أمنية، عسكرية، اقتصادية. الخ)
- 10- التدعيم: بإحضار شواهد وإثباتات وأدلة على المعلومات.

المطلب الثاني

إدارة جمع المعلومات

أولاً: مفهوم إدارة المعلومات وأهميتها:

" إن الإدارة قد أصبحت علماً ذا مبادئ محددة توجه التطبيق، وتتنظمها قواعد معينة، موثقة الأصول، واضحة المنهج، تتسم حقائقها بالثبات والصدق العلميين، ويتم بحثها بمنهج علمي موضوعي في فترة متأخرة من تاريخ الإنسانية، كما جرى الاعتراف بالنواحي الإبداعية الخاصة في المدير والتي يتطلبها نجاح العمل الإداري وجرى الاعتراف كنتيجة بأن الإدارة علم وفن ". (شابسوغ، 2006: 22)

1. تعريف الإدارة:

يرى ستونر وفريمان Stoner & Freeman أن الإدارة هي: " عملية التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للمجهودات الخاصة بأعضاء المنظمة، وكذلك المجهودات الخاصة باستخدام كافة الموارد التنظيمية الأخرى لتحقيق أهداف محددة لهذه المنظمة ". (عبد الحليم، 2007 : 5)

ويذكر (عزيز 1983) أن الإدارة هي " فن إنجاز الأعمال من خلال الآخرين بهدف الوصول إلى تحقيق الأهداف المطلوبة، وإن عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات هي الأركان الأساسية لوظائف الإدارة ويمكن تعريف الإدارة بأنها عملية تنظيم مهام بحدود موارد متاحة وقيادة العاملين لانجازها لتحقيق أهداف محدودة ". (السالمي وآخرون، 2012: 24)

2. تعريف إدارة المعلومات:

" هي جمع وإدارة وتوزيع المعلومات بوصفها ورداً استراتيجياً للمؤسسة، وذلك لتحقيق الكفاءة والفاعلية فيما تصدره من قرارات وما تسعى إليه من أهداف ". (قنديلجي، 2002 : 55)

وهي " العملية التي تتطلب استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية وكفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المؤسسة في كافة المجالات والعمليات خاصة في مجال صنع القرارات واتخاذها، كما تمد الأفراد بالمعلومات اللازمة التي تساعدهم على تحقيق أهدافهم ". (العنبي، 2011 : 13)

ويعرف (مرغلاني) الإدارة بأنها " عملية تخطيط، وتنظيم، ومراقبة استخدام المعلومات، وتجميعها، وحفظها، وبثها، وتوفيرها، واسترجاعها، وتسهيل إتاحتها للمستفيدين منها داخل وخارج المنظمات، علاوة على تطوير خدمات المعلومات، وعمليات اختيارها وانتقائها، وتحليل ونقد وتقييم هذه المعلومات بما يتلاءم مع احتياجات المنظمة لها، إضافة إلى توفير استخدام أكثر فاعلية بالتقنية الحديثة في تسهيل الوصول للمعلومات، وفوق كل ذلك وضع السياسات والبرامج والإجراءات الخاصة بتخطيط وإدارة متطلبات المعلومات، وتوفير الكوادر المؤهلة من اختصاصيي المعلومات ". (مرغلاني، 2015 : 17)

وتعرّفها (سليمان) 1991 بأنها "كيفية الانتقاء والاختيار والتجميع لمصادر المعلومات اللازمة لخدمة المستفيدين بالمنظمات الخاصة والعامة، ثم تحليل ونقد وتقييم وتفسير وتنظيم هذه المعلومات وحفظها في وسط ملائم حديث ومتطور، وأخيراً بثها بصفة دائمة ومستمرة للمستفيدين بمختلف الأساليب والوسائل حتى يسهل تطبيقها واتخاذ القرارات المناسبة ". (مرغلاني، 2015 : 17)

3. تعريف إدارة جمع المعلومات:

يعرف الباحث إدارة جمع المعلومات بأنها مجموعة من الأنشطة والممارسات التي تهدف الي عملية مستمرة لإيجاد المعلومات والحصول عليها من مصادرها المختلفة، بطرق

أكثر كفاءة وفعالية، بغرض الاستفادة منها في اتخاذ القرارات والتنبؤ بالخطوات المستقبلية لخدمة أهداف المؤسسة وتحقيقها.

4. أهمية إدارة المعلومات:

" المعلومات والإدارة صنوان، فلا غنى لإحدهما عن الأخرى، ولا غنى لأي فرد أو مجتمع عن أي منهما، والتنظيم، كما هو معروف بوجه عام، جزء من الإدارة، وبعبارة أخرى، فإن المجال الدلالي لمصطلح " الإدارة " أكثر اتساعاً من المجال الدلالي لمصطلح " التنظيم"، ومن ثم فإننا عندما نقول إدارة المعلومات، فإننا نقصد التعامل مع كل ما يتصل بالمعلومات، إنتاجاً وتسجيلاً، ونشراً، وتجميعاً، وتنظيماً، واختزاناً، واسترجاعاً، واستثماراً، وذلك في سياق تخصصي أو مهني أو اجتماعي، أو ثقافي معين، ويضاف إلى ذلك العوامل البشرية، والاجتماعية، والثقافية، والاقتصادية، والقانونية، والتقنية، ونحن على هذا النحو نتعامل مع ظاهرة المعلومات أو قضايا المعلومات بمدخل شامل متكامل، بما ينطوي عليه ذلك من تخطيط، وتنفيذ، ومتابعة، وقياس الأداء والتقييم، وما يمكن أن يترتب على ذلك من مراجعة وتطوير ". (حشمت، بدون: 6)

" إن لإدارة المعلومات أهمية كبيرة إذ تبرز أهميتها في كونها إحدى المكونات الجوهرية لنجاح المنظمات، وضمان بقائها ونموها من خلال قدرتها على المساهمة في صيانة وتطوير رؤية طويلة الأمد تستطيع من خلالها المنظمة تحديد مسارها المستقبلي، فضلاً عن ذلك تبرز أهمية إدارة المعلومات في قدرتها على قيادة التغيير وإلى خلق قيمة للمنظمة من خلال جعلها تتخذ أفضل القرارات الاستراتيجية وفي الوقت المناسب، كما تساهم إدارة المعلومات في تحسين معدل الشفافية ومستوى التوثيق والمشاركة في المعلومات وانسيابية الاتصالات ". (زياني، 2013: 22)

ويذكر (النجار، 2007) أن " لإدارة المعلومات أهمية كبيرة في نجاح المنظمات، وذلك لكونها تساهم بدور رئيس وحيوي في نجاح القادة في إدارة كافة العمليات التنظيمية وعلى رأسها عملية صنع القرارات واتخاذها وترشيدها، ويؤكد النجار ذلك مستشهداً ببعض الدراسات التي بحثت في مجال المعلومات بصفة عامة وإدارة المعلومات على وجه الخصوص حيث

أثبتت نتائج تلك الدراسات أن نجاح عملية صنع واتخاذ القرار يتوقف على ما توفره إدارة المعلومات لصانعي القرار من المعلومات الملائمة، حيث تشير الدراسات إلى أن (90%) من نجاح القرار وترشيده يعتمد على المعلومات الدقيقة والسريعة والملائمة، بينما نسبة قليلة (10%) من نجاح القرار يعتمد على قدرات ومهارات صانع ومتخذ القرار، ومن هنا نتضح أهمية المعلومات الملائمة ودورها في صنع القرارات واتخاذها ". (العنبي، 2011: 15)

5. علاقة الإدارة بالمعلومات:

يعتبر التخطيط الوظيفية الأساسية والرئيسية للإدارة ولكون التخطيط يعتمد على حقائق أساسها الدراسة والبحث المعتمد على المعلومات، لذا فإن إعداد الخطط يحتاج إلى المعلومات التي تعكس هذه الحقائق.

ثانياً: أهداف ومهام إدارة المعلومات

أ- أهداف إدارة المعلومات:

يرى (زايدى، 2006) أن لإدارة المعلومات أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العاملين ويذكر منها: (المرجع السابق: 19)

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات.
- إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من السرعة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت.
- إلغاء عامل المكان والزمان، وذلك بتوصيل المعلومات للموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات، أي إدارة العمل عن بعد من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة وفي أسرع وقت ممكن.
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة، ومن هنا تأتي إدارة المعلومات لتؤكد على تلبية احتياجات العمل من

المعلومات في الوقت والزمان الذي يكون فيه العاملين محتاجين إليها في أسرع وقت ممكن.

وقد ذكر (رضوان، 2004) أهدافاً أخرى منها ما يلي: (المرجع السابق: 23)

- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة.
- التعلم المستمر وزيادة المعرفة.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى العاملين كافة.
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.

وقد اتضح للباحث مما سبق أن إدارة المعلومات تحقق فوائد كثيرة وإيجابيات عديدة للعمل الأمني، منها: توصيل أفضل للمعلومات، وتوفير تعاملات متطورة للأعمال والسماح للعاملين بالقيام بأعمالهم بأنفسهم من خلال الوصول إلى معلومات أكثر دقة وفاعلية، ومن جهة أخرى تقوم إدارة المعلومات بتسهيل العمليات الداخلية داخل أقسام الأجهزة الأمنية ومساعدة مختلف القيادات في عملية صنع القرارات واتخاذها وترشيدها بأقل التكاليف وأقل جهد.

ب- مهام ووظائف إدارة المعلومات:

هناك عدة مسؤوليات ومهام ووظائف لإدارة المعلومات حيث تهتم إدارة المعلومات بما

يلي: (زياني، 2013: 23)

1- مساعدة الإدارة في عمليات اتخاذ القرارات: حيث يتم تحديد المعلومات المختلفة التي

يحتاجها متخذوا القرارات وضمان توفرها لأداء عملهم كما تزود المديرين بالمعلومات المتعلقة بالتطورات والأحداث في البيئة الداخلية من معلومات عن حالة مواردها المختلفة أي عن العاملين والأموال والموارد والتجهيزات والمباني وإلى معلومات من أنظمة العمل إضافة إلى التطورات في البيئة الخارجية المحيطة بالعمل وفرص العمل، المنافسة وحصتها في السوق وما إلى ذلك.

- 2- وضع وإعداد أنظمة:** للتأكد من توفر المعلومات بطريقة روتينية تضمن وصولها إلى من يحتاجها عند الحاجة وبالشكل المناسب، ويتم ذلك من خلال تحديد البيانات التي يحتاجها متخذو القرارات وكيفية معالجتها لتصبح ذات معنى لهم.
- 3- مراقبة حالة المعلومات والتأكد من كفايتها وسلامتها:** من خلال توفر المعلومة على خصائص هامة بحيث تكون ملزمة قانونا بالاحتفاظ ببعض هذه المعلومات بشكل دقيق، هذه الإدارة تكلف موظفين معينين ليقوموا بحصر المعلومات التي يحتاجها كل متخذ قرار ومتى يحتاجها وبأي صيغة ثم نضمن توفيرها لهم بالشكل والوقت المناسب.
- 4- التطوير المستمر لأنظمة المعلومات:** والتي أصبحت ضرورة حتمية أبرزتها ثورة المعلومات والتكنولوجيا لذا وجب على المنظمة أن تتابع التطورات وتستفيد منها بالتطوير المستمر لأنظمتها من خلال تطوير الأنظمة القائمة أو تصميم أنظمة جديدة.
- 5- حماية المعلومات:** إن المعلومات المهمة والاستراتيجية التي تخص المنظمة يجب الحفاظ عليها والتعامل معها بشكل سري وفق ضوابط محددة، والتي تشمل مجموعة الإجراءات والتدابير الوقائية التي تستخدم للمحافظة على المعلومات وسريتها، حيث أصبحت مشكلة حماية البيانات والمعلومات والحفاظ عليها من السرقة أو التلاعب أو الاختراق غير المشروع موضع اهتمام إدارة المعلومات.

وعملية إدارة المعلومات تتضمن المهام والمسؤوليات الجوهرية التالية:

- ضمان تمكين كل عضو في المؤسسة من الوصول إلى المعلومات التي يحتاج إليها في الوقت الذي يريده.
- إقامة أنظمة لتخزين الوثائق والتقارير، التي يتم ابتداعها بصورة داخلية، وتنظيمها واسترجاعها.
- انتقاء وحيازة وتخزين مواد منشورة مناسبة.
- توفير مصدر خبرة عن أوجه القصور والقيود والمتطلبات المرتبطة باستخدام المعلومات
- تحديث المواد القائمة.

" وتختلف طريقة تنفيذ هذه البنود من مؤسسة إلى أخرى، وتطوير السياسات والاستراتيجيات المطلوبة والعلاقات بين عملية إدارة المعلومات وبعض الأنشطة المنفصلة كالتعامل مع وسائل الإعلام وتوزيع المعلومات على حملة الأسهم والمسؤولين والجمهور، كلها أمور يجب أن تتحدد على مستوى مجلس الإدارة ". (غرايية، 2016: نت)

المطلب الثالث

مصادر جمع للمعلومات

أولاً: تعريف مصادر المعلومات:

في اللغة:

جاء تعريف المصدر لغوياً في (القاموس العربي الشامل) بما يلي " المصدر، جمع مصادر، أي موضع الصدور؛ المنشأ؛ ما يصدر عنه الشيء وكلمة مصدر اشتقت من الصدر أي هو الشيء الذي له الصدارة لأهميته وحاجة الناس إليه ". (مصطفى، 2009: 81)

يعرف (الحري 1990) المصادر بأنها منابع المعلومات المختلفة بشرية وغير بشرية وهي مستودع المعلومات بصف عامة، ويذكر (الوردي والمالكي، 2002) أنه يعبر عن الموقع الذي يلجأ إليه طالب المعلومة لكي يستخلصها منه، وبهذا المعنى فإن مصادر المعلومات تضم كل الوسائل والقنوات التي يمكن خلالها نقل المعلومات من المصدر إلى من يطلبها، ومن ثم فإنها لا تخرج عن كونها وعاء يحتوي على معلومات مختلفة يمكن الاستفادة منها في العديد من المجالات. (الفالح، 2005: 16)

في الاصطلاح:

مصادر المعلومات تعني المصدر أو المرسل للمعلومات، فكلمة المصدر هنا تداخلت مع كلمة المرسل، حيث إن مصدر المعلومات يأخذ دور مرسل المعلومات، وطالما أن المرسل هو حجر الزاوية في عملية الاتصال، والعنصر الأول فيها، فهو إذن الأساس في حركة الإنسان وتحركه في المجتمع، ويأخذ المرسل، أو مصدر المعلومات عادة أشكال وصور متعددة، فهو مؤلف الكتاب، أو الكاتب للمقالة، والباحث للأطروحة أو الرسالة الجامعية، أو القاص أو كاتب

القصة، أو الفنان، أو الرسام المسئول عن اللوحة، وهكذا بالنسبة لبقية مصادر المعلومات والمرسلين، أو المؤلفين والكتاب فيها ". (قنديلجي، 2011: 26)

يعرف (العمرى، 2002) مصادر المعلومات بأنها " المواقع التي يلجأ إليها مسئول الأمن للحصول على المعلومات الأمنية التي تساعد في ضبط الأمن ومكافحة الجريمة، وتتمثل هذه المصادر في الجمهور - السجلات العامة - الملفات العامة - وسائل الإعلام - المكتبات العامة - البحوث والدراسات - المؤتمرات وغير هذا من المصادر المفتوحة علاوة على المصادر السرية التي تستقي منها المعلومات ذات الصلة غير العلنية ". (الفالح، 2005: 16)

ويعرف (الهمشري وعليان 1997) مصادر المعلومات على أنها " كافة مواد المعلومات المطبوعة (كالكتب، والدوريات وتقارير البحوث، ووثائق المؤتمرات،الخ) ومواد المعلومات غير المطبوعة (كالمواد السمعية، والمواد البصرية، والمواد لسمعية البصرية، والمصغرات الفيلمية، والأفراص المتراصة، الخ) التي تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بجمعها من مصادرها المختلفة، وتعمل على تنظيمها وترتيبها وحفظها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة، أو خدمة معينة يحتاجها المستفيد ". (النوايسة، 2010: 33)

وتعرف مصادر المعلومات بأنها " الأوعية الفكرية الورقية والإلكترونية، مهما اختلفت أنواعها وأشكالها التي تحمل المعارف الإنسانية، وتمتد القراء والباحثين بما يحتاجونه من حقائق، وبيانات ومعلومات، بواسطة الوسائل أو القنوات التي يمكن عن طريقها نقل المعلومات إلى المستفيدين منها ". (مصطفى، 2009: 80)

ومصادر المعلومات عادة هي كافة الأوعية والمواد التي تحتوي على بيانات ومعلومات يمكن الاستفادة منها، لأي غرض من الأغراض التي يسعى إليها المستخدم والمستفيد، فهي - أي مصادر المعلومات - تزود المستفيد بالبيانات والمعارف المطلوبة أينما كانت ". (قنديلجي، 2011: 26)

ثانياً: أنواع مصادر المعلومات:

تتقسم مصادر المعلومات إلى عدة أنواع حسب فئات أو معايير معينة، هي:

1- حسب المضمون: (مصطفى، 2009: 82)

قسم العالم (دينيس جروجان) مصادر المعلومات في كتابه الإنتاج الفكري في العلوم والتكنولوجيا إلى:

• مصادر المعلومات الأولية:

الوعاء الأول، أو المادة الأصلية، التي لم تستق معلوماتها من مصدر آخر، مثل: (الكتب - الرسائل الجامعية - الدوريات - التقارير -).

• مصادر المعلومات الثانوية:

تعتمد في معلوماتها على مصادر سابقة.

• مصادر المعلومات من الدرجة الثالثة:

تهدف إلى إعادة ترتيب وتنظيم معلومات المصادر الأولية مثل: الببليوغرافيات والكشافات والأدلة الخاصة بالكتب

2- حسب النوعية:

• مصادر رسمية: وهي مثل: الإدارات والمصالح الحكومية، ومراكز الأبحاث، والجمعيات العلمية والاتحادات المهنية، والمؤسسات الصناعية، والجامعات والمعاهد.

• مصادر غير رسمية: وهي مثل: محادثات الزملاء والزوار، واللقاءات الجانبية في المؤتمرات والندوات (اسماعيل، 2010: 19) وتشير إلى المصادر المنتجة من قبل الهيئات غير الحكومية والمنظمات الدولية والإقليمية والجمعيات والجهات الأهلية بكافة أنواعها.

3- حسب الشكل: (قنديلجي وآخرون، 2009: 47)

من الممكن أن تقسم مصادر المعلومات اعتماداً على المادة الأساسية التي استخدمت وتستخدم في الكتابة والطباعة، إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

• مصادر المعلومات قبل الورقية:

ويقصد بها المصادر والأوعية التي كانت تستخدم في تسجيل نتاج الإنسان ومعلوماته، والوساطة التي تحفظ بها مثل تلك النتاجات، كالرقم الطينية التي وجدت في حضارات وادي الرافدين، كالسومريين والبابليين والآشوريين، وكذلك المصادر الأخرى التي وجدت مسجلة على جلود الحيوانات وأوراق البردى، والتي سجلت نتاجات الإنسان عليها في حضارات وادي النيل، عند الفراعنة، وكذلك الفينقيين في المناطق المتحضرة الأخرى من العالم الذي كان معروفاً آنذاك، وقد كانت مثل تلك المصادر - ولا تزال - تستخدم من قبل العديد من الباحثين والمهتمين في مجالات مهمة كالتاريخ والآثار.

• مصادر المعلومات الورقية:

ويسمى البعض المصادر المطبوعة أو المصادر التقليدية، والمقصود بها كل مصادر الأوعية التي يكون الورق مادتها الأساسية، وهي على أنواع مختلفة والتي يمكن حصرها حسب أهميتها وكثافة استخدامها في البحث العلمي:

1. الدوريات وتشمل المجلات العلمية والإعلامية والصحف والمطبوعات الدورية الأخرى.

2. الكتب الموضوعية المتخصصة في مختلف المجالات.

3. الرسائل الجامعية وبحوث المؤتمرات.

4. المراجع والمطبوعات المرجعية ذات الطابع الاستشاري المساعد في البحث العلمي، بأنواعها وأشكالها المختلفة، كالموسوعات والمعاجم والأدلة والتراجم ... الخ.

5. المواد والمصادر الأخرى كالنشرات والكتيبات وبراءات الاختراع

• مصادر المعلومات بعد الورقية: وتشمل كل أنواع الأوعية من المصادر غير

التقليدية والتي لا يدخل الورق في تكوينها، وهي مثل:

- المصادر السمعية: مثل الأسطوانات، الأقراص الصوتية، أشرطة الكاسيت.

- **المصادر البصرية:** وتنقسم إلى: المعلومات البصرية غير المعروضة: مثل الملصقات، الصور الفوتوغرافية، اللوحات التشكيلية، الرسوم التوضيحية والتخطيطية، الخرائط، الإعلانات .. والمعلومات البصرية المعروضة: مثل الشرائح الفيلمية، الشفافات، الأشكال المصغرة، الميكروفيلم
- **المصادر السمعية البصرية:** وهي مثل: الأفلام السينمائية، التلفزيون.
- **المصغرات الفيلمية:** (الميكروفرم) والمصغرات البطاقية المسطحة (الميكروفيش).
- **المصادر الإلكترونية المحوسبة:** كالأشرطة والأقراص الممغنطة وقواعد البيانات الداخلية وغيرها من المصادر المشابهة.
- **المصادر الليزرية المحوسبة:** مثل: الأقراص المكتتزة (CD-ROM) والأقراص المدمجة (الملميديا) والأقراص الليزرية التسجيلية المعروفة باسم (dvd).
- **شبكة الانترنت.**

4- حسب السعة: (مصطفى، 2009: 82)

- **مصادر المعلومات العامة:** تقدم معلومات عامة.
- **مصادر المعلومات المتخصصة:** تقدم معلومات معينة مثل الفيزياء والكيمياء و....

5- حسب الإتاحة: (قنديلجي وآخرون، 2009: 45)

- وهنا يركز الاهتمام في تقسيم مصادر المعلومات على أساس مدى إتاحتها إلى كل، أو جزء من أفراد المجتمع المستفيدين منها، وهي ثلاثة أنواع:
- **مصادر عامة:** وتشمل أغلب المصادر المنشورة كالكتب والدوريات والمراجع والكتيبات وجزء من المصادر السمعية والبصرية والإلكترونية والتي تحمل المعلومات العلمية والثقافية والتعليمية عموماً.
 - **مصادر محدودة التداول:** وهي مصادر محدودة الاستخدام ومحدودة المستفيدين وتعالج موضوعات علمية تفيد مجموعة متخصصة جداً وتعد أحياناً من المصادر غير المنشورة، ويمكن أن تكون هذه المصادر ضمن كافة الموضوعات وحسب ما تقدمه من معلومات.
 - **مصادر سرية:** وهذه المصادر يمكن أن تكون منشورة أو غير منشورة، ورقية أو إلكترونية تحمل معلومات لا يسمح بالاطلاع عليها إلا من قبل مجموعة مختارة

جداً من المستفيدين، ويمكن أن تكون في الوثائق التاريخية أو الجارية أو التقارير والنشرات والمذكرات.

ثالثاً: مصادر جمع المعلومات

1. المصادر المغلقة:

وهي المعلومات والبيانات التي يتم جمعها بواسطة مصادر سرية (بشرية أو تقنية) تهم مجال العمل الأمني بشكل مباشر .

ولكننا في هذه الدراسة سوف نقتصر بالبحث عن المصادر المفتوحة، لذا سوف يقتصر الباحث على تلك المصادر دون التوسع أو التطرق إلى المصادر السرية التي أشبعت بحثاً.

2. المصادر المفتوحة:

• تعريف المصادر المفتوحة:

عرف (ستيل روبرت 1995) المصادر المفتوحة بأنها "مواقع تحتوي على معلومات ذات طبيعة عامة ومفتوحة وتضم كافة الوسائل المتاحة للحصول على المعلومات غير المحظورة، ومن أهمها الصحف والتلفاز والإذاعات والكتب والتقارير ودفاتر اليوميات والصور والرسومات ومواقع الإنترنت والخرائط والمعارض والمطويات والندوات والمكتبات ومراكز البحوث وغيرها ...". (الفالح، 2005: 17)

وتعرف المصادر المفتوحة أيضاً بأنها " المصادر التي تستقى منها المعارف وتتصف بأنها متاحة لعامة الناس دون أي معيقات تضفي عليها أي نوع من السرية ويتسم التعامل معها بالسهولة وعدم التعقيد، وأدى التقدم العلمي إلى اتساعها اتساعاً مذهلاً بسبب اتجاه ثورة المعلومات خاصة في المجال الإلكتروني إلى تنمية هذه المصادر ". (البداينة، 2002: 217)

ويقصد بها مصادر المعلومات المتاحة للجمهور حيث يستطيع أي فرد اللجوء إليها للحصول على ما يريده من معلومات تتضمنها هذه المصادر، وعادة تكون ذات طبيعة عامة ومفتوحة للجميع.

• مزايا وعيوب المصادر المفتوحة

أ- مزايا المصادر المفتوحة:

والسمة البارزة التي تطبع مصادر المعلومات المفتوحة سواء كانت تقليدية أو غير تقليدية أنها جميعاً تشترك في صفة كونها تطبع بالعلنية. (العتيبي، 1979: 28)

ويذكر (عباس) " أن المعلومة الأمنية العامة، هي التي يتم جمعها وتحصيلها بالطريقة المفتوحة، حيث تلتقط بمصادر عامة علنية ومكشوفة من جميع وسائل الاتصال البشري التقليدي والتقني، وهي مصادر مكشوفة ومفتوحة لا رقابة عليها، وهي غالباً تجلب بشكل علني، ويعتبر البعض بأن المصادر العلنية العامة تمثل المهمة الرئيس في العمل الأمني، حيث تقدم هذه العملية معلومات دون جهد واضح للاستفادة منها. وهي تشكل نسبة 90% من المعلومات التي نحصل عليها، وكلها تساعد في المحال الأمني، باعتبارها تزخر بمعلومات تساعد على فهم البلد المستهدف على الوضع العسكري، والأمني، الاقتصادي، والاجتماعي والنفسي، والصحي، والسياسي، والمالي، والثقافي.. الخ ". (عباس، 2013: 16)

إن هذه المعلومات متوفرة لعامة الناس، كما أنها متاحة للاطلاع عليها واستخدامها من قبل كافة أفراد المجتمع في أي وقت يشاءون وفي أي زمان يريدون، وذلك بخلاف المعلومات المغلقة التي تنسم بالسرية، ولا يتاح التعامل معها واستخدامها إلا فئة معينة بها.

ويذكر (الشمسي) بعض المزايا للمصادر المفتوحة وهي:

- سهولة استخدامها: حيث كما ذكرنا آنفاً أن بإمكان أي جهة استخدام هذه المصادر والتعامل معها، فهي متاحة للجميع ولذلك سميت بالمصادر المفتوحة.
- سرعة استخدامها.
- قلة تكاليف استخدامها.

- استمرارية ضخ المعلومات منها: إن استمرارية المصدر المفتوح في بث المعلومات ومتابعة حاضر هذه المعلومات وما يتصل بالمستقبل من توقعات يمكن أجهزة الأمن من الحصول على احتمالات مستقبل تطور المعلومات ويعطيها القدرة على التنبؤ بمسارها المستقبلي وهو من أهم عناصر المعلومة الأمنية التي توفر إمكانية الاستعداد لمخاطر أمنية متوقعة الحدوث. (الشمسي، 1999: 67)

ب- عيوب المصادر المفتوحة:

- رغم أهمية المصادر المفتوحة ورغم ما تمتلك من سمات تفضل به عن غيرها إلا إنه لا مناص من وجود بعض المساوئ والعيوب التي ربما تجعل المستخدمين لها تحت ناقوس الخطر أو التهديد، ومن بعض هذه العيوب:
- كثير من المعلومات يصعب أو يستحيل وجودها والحصول عليها من المصادر المفتوحة، خاصة إذا كانت تلك المعلومات ذات علاقة مباشرة بالأمن أو بالجريمة ومحاربتها.
- صعوبة الوصول على المعلومات المطلوبة في وسط هذا الكم الهائل من المعلومات التي تتضمنها هذه المصادر وقيل في هذا المجال، إنه من الصعب الحصول على الإبرة في كومة قش .
- يمكن أن تحتوي المصادر المفتوحة على معلومات مضللة، تهدف إلى نشر الشائعات وإحداث الفتن والفوضى داخل المجتمع.

رابعاً: أهمية التعامل مع المصادر المفتوحة:

يذكر (صلاح نصر 1985) أنه " تأكيداً لأهمية المعلومات التي يمكن الحصول عليها مما تنتشره وسائل الإعلام نشير على سبيل المثال لما أورده ضابط المخابرات البولندي "مونات" في كتابه (جاسوس في الولايات المتحدة) من أنه كان يجد مصادره الثمينة عن طريق النشر العام وأنه استطاع أن يحصل على معلومات قيمة من أحد أعداد مجلة الطيران الأسبوعية الصادر في الذكرى الرابعة والعشرين لقوة الطيران الأمريكية حيث قال إن المعلومات التي

حصل عليها من المجلة كان يستغرق شهوياً ويتكلف آلاف الدولارات لو حاول العملاء الحصول عليها وقال لقد سلمتنا المجلة كل هذا على طبق من الفضة ". (الفالح، 2005: 43)

ويذكر (Admiral wiliam 1993) " أن من الشواهد التي تدل على الأثر الذي قدمته المعلومات المفتوحة، أنه خلال أزمة الصواريخ الكوبية عام 1962 م، وعن طريق مراقبة إذاعة موسكو تبليغ الرئيس " كندي " بأول خبر عن قرار الاتحاد السوفيتي بسحب الصواريخ من كوبا، وما ذكره أحد المحللين في وكالة الاستخبارات المركزية الأمريكية (CIA) يوضح أن ما يقارب (80 %) من المعلومات التي حصل عليها وقادت إلى توقع تفكك الاتحاد السوفيتي والانقلاب البرلماني في أكتوبر 1993 م. كانت معلومات حصل عليها من المصادر المفتوحة". (المرجع السابق: 44)

3. أقسام المصادر المفتوحة:

• المصادر الرسمية:

" فالمصادر الرسمية هي الجهات التي تتولى الإشراف على جمع المعلومات وتسجيلها ومعالجتها وتقديمها على شكل معلومات مفيدة للجهات المتعاملة مع المعلومة، وقد تكون هذه المعلومات في شكل معلومات نازلة كالقوانين أو القرارات أو معلومات صاعدة كالتقارير ". (زردومي، 2010: 5)

ويمكن تقسيم هذا النوع من المصادر إلى نوعين:

المصادر الداخلية:

" وتتمثل المصادر الداخلية للمعلومات في المجموعة الشبكية الداخلية للاتصالات كاستعمال الهاتف، الفاكس، البرقيات أو المعلومات المتعلقة بطريقة أداء الموارد البشرية أو المراقبة أو الصيانة أو الإصلاحات أو المتعلقة بالمراسلات والعقود المبرمة والمعلومات الخاصة بالشؤون المالية المتمثلة في الميزانيات التقديرية والحسابات والنفقات والإيرادات ". (المرجع السابق: 5)

المصادر الخارجية:

وأما المصادر الخارجية فهي تخص المعلومات التي ينبغي للإدارة الديناميكية للحصول عليها، وتتمثل في المعلومات المتعلقة بالتكنولوجيا ونموها كالتقنيات الحديثة من الأجهزة والمعدات الإدارية. وقد تكون عبارة عن:

- مراكز البحوث والدراسات المتخصصة كمراكز الإحصائيات و دور نشر الكتب والدوريات المختلفة.
- المصالح الخارجية كمؤسسات الدرك والشرطة والجما رك والإدارات الأخرى كالبنوك...
- الوسائل الإعلامية الأخرى المتعددة كالتلفزيون، والفضائيات، الإذاعات المحلية.
- الرأي العام المتمثل في المنظمات الجماهيرية، المجتمع المدني الأحزاب السياسية والنقابات.
- هيئات رسمية كالوزارات، البرلمان، مجلس الأمة...
- منظمات دولية، لأن هذه المؤسسات تمتلك إحصائيات وحقائق لتغذية بيانات محددة ومفصلة حول مواضيع متعددة.

• مصادر غير رسمية:

وهي مثل الملاحظات والتجارب والخبرات والمشاعر والتصورات الشخصية التي تتحدد

قيمتها تبعاً للجهة المستفيدة منها. (الدباغ، 1996: 131)

4. أنواع المصادر المفتوحة:

م	المصادر	أمثلة
1-	المقروءة	الكتب- الموسوعات- الدراسات والبحوث العلمية- الصحف- المجلات- النشرات- المطبوعات- الدوريات.
2-	السمعية	الإذاعات- التسجيلات الصوتية- وكالات الأنباء- الأقراص الدمجة المنشورة.
3-	البصرية	النماذج والمجسمات- الرسومات- الصور- الخرائط.
4-	السمع بصرية	الفضائيات- الإنترنت- صفحات التواصل الاجتماعي.
5-	غير ذلك	المحاضرات- الندوات- المؤتمرات.
6-	للتوضيح	محفوظات الميكروفيلم - مراكز وبنوك المعلومات التجارية والحكومية

المبحث الثاني

أجهزة الأمن بوزارة الداخلية في المحافظات الجنوبية

المطلب الأول

وزارة الداخلية والأمن الوطني

تعريف بوزارة الداخلية والأمن الوطني:

" وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطيني إحدى الوزارات الأكثر أهمية في الحكومة الفلسطينية، تتحمل مسئوليات معقدة في ظل ظروف متشابكة ومعطيات صعبة وأزمات أمنية وسياسية متعددة، حيث ساهمت في إيجاد الحلول لكثير من المشاكل وتوفير بيئة عمل مناسبة وإيجاد البدائل المناسبة وتطوير العمل وتسهيل العمليات والإجراءات الإدارية، ويقع على عاتق الوزارة فرض سيادة القانون على الجميع دون تمييز أو محاباة، وضبط الحالة الأمنية، وتوفير الأمن للمواطن، وحماية الجبهة الداخلية، ومعالجة الأحداث والأزمات الأمنية ". (موقع وزارة الداخلية وأمن الوطني، 2016)

أولاً: نشأة وزارة الداخلية:

" أنشئت وزارة الداخلية منذ اليوم الأول لقيام السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1994م، وقد حظيت الوزارة باهتمام ورعاية القيادة السياسية باعتبارها واحدة من أهم الوزارات السيادية لدورها في توفير الأمن للمواطنين الفلسطيني، وانطلق عمل القائمين على الوزارة من الصفر، حيث كانت الخدمات في زمن الاحتلال تقدم من خلال مكتب الإدارة المدنية الإسرائيلية، ومن بعض المجالس البلدية والقروية، وكان الاحتلال كعادته يتخذ من مكتب الإدارة المدنية مكاناً لإذلال المواطنين والتتكيل بهم من خلال التباطؤ الشديد في إنجاز المعاملات، الأمر الذي نجم عن طوابير طويلة من المواطنين أمام شبابيك مكاتب الإدارة المدنية حيث وضعت وزارة الداخلية نصب عينيها إعادة الاعتبار لمواطنيها من خلال اتباع أقصر الطرق لإنجاز المعاملات". (موقع وزارة الداخلية ، 2009)

ثانياً: الرسالة والرؤية والقيم والغايات: (موقع وزارة الداخلية والأمن الوطني)

الرسالة: " تسعى وزارة الداخلية والأمن الوطني إلى خدمة المجتمع الفلسطيني وحفظ أمنه واستقراره من المخاطر الداخلية والتهديدات الخارجية من خلال الأجهزة الأمنية والإدارات والهيئات المختلفة المدنية والعسكرية ومن خلال التنسيق والتفاعل مع الوزارات الأخرى ومؤسسات المجتمع المدني وفق تعاليم الدين الإسلامي الحنيف ."

الرؤية: الوصول إلى أعلى مستويات الأمن والاستقرار في المجتمع الفلسطيني ، وأعلى درجة من المهنية والشفافية في الأداء.

القيم:

- 1- تعاليم ديننا الإسلامي الحنيف.
- 2- المعايير القانونية والقيم الأخلاقية.
- 3- المشورة.
- 4- المصادقية والشفافية.
- 5- المساواة والنزاهة والإيثار والعدالة.
- 6- حقوق الإنسان في الإسلام.
- 7- المرونة والتطوير.
- 8- تجنب استخدام القوة المفرطة.

الغايات: انطلاقاً من رسالتنا الخالدة، وفهمنا لدورنا الوطني ، ومن خلال رؤيتنا الواضحة وبصرنا الثاقب المصوب نحو غايتنا الأولى وهي تحقيق مرضاة الله عز وجل، فإننا نسرد غاياتنا فيما يلي:

1. تحصين المجتمع من جميع أشكال الجريمة والرتيلة والفساد والتجسس.
2. فرض النظام العام بما يحفظ الحريات وحقوق المواطنين والمؤسسات.
3. الارتقاء بالأداء العام لوزارة الداخلية والأمن الوطني.
4. القدرة على العمل المتواصل مهما بلغت الظروف.

5. رفع مستوى الرضا العام للجمهور عن أداء الوزارة.

ثالثاً: هيكلية وزارة الداخلية والأمن الوطني:

تتكون وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطيني من شقين، مدني وأمني:

يتمثل الشق المدني بعدد من الوكلاء المساعدين والمديريات وبعض الإدارات العامة مثل الإدارة العامة للجوازات والإدارة العامة لشئون العشائر، إضافة إلى بعض الوحدات المختصة التي تتبع للوزير مباشرة أو تتبع لوكيل الوزارة.

أما الشق الأمني فيتمثل بالأجهزة والإدارات والهيئات الأمنية التابعة للوزارة، ويتبع بعضها للوزير مباشرة وبعضها يتبع لمدير عام قوى الأمن الداخلي وبعضها يتبع للقائد العام لقوات الأمن الفلسطيني ". (موقع وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطيني، 2016)

المطلب الثاني

الأجهزة الأمنية

أولاً: مفهوم الجهاز الأمني وتعريفه:

الأجهزة الأمنية:

" هي الأجهزة التي يقع عليها عبء المحافظة على الأمن بمفهومه الشامل سواء كان جنائياً أو سياسياً أو اقتصادياً أو اجتماعياً ". (خالد، 2005: ص18)

ويعرّف بأنه " الناتج المتمخض عن معالجة المعلومات المتعلقة بالدول الأجنبية، القوات المعادية أو العدو المحتمل، أو عناصر أو مناطق العمليات الفعلية أو المحتملة " أو هي " الفعاليات والمنظمات التي تعمل على جمع ومعالجة وإنتاج الاستخبارات من المعلومات ". (عباس، 2012: ص43)

وتعرفه وكالة المخابرات الأمريكية بأنه " مؤسسة حكومية لجمع المعلومات عن الحكومات والأحداث الخارجية والأشخاص، ثم تحليلها ومعالجتها وتقديمها إلى جهات مختلفة في الحكومة الأمريكية، وتتلخص مهمتها في الحصول على المعلومات الخارجية بصفة خاصة وتجميعها وتقسيمها، وكذلك تدبير العمليات السرية التي ترى أنها تحقق أهدافها السياسية، سواء كانت عسكرية أو مؤامرات سياسية " (واينر، 2009: ص33).

ويذكر (عباس 2012) نفاً عن (أنجيلو كودفيل، 2006) أن الأجهزة الأمنية هي "منظمة أو فرد يعمل على جمع أو معالجة المعلومات، وهذه الاستخبارات تعمل من خلال أوساط المصادر، وهذه الوكالات تستثمر المصادر للحصول على المعلومات، ولديها القدرة والإمكانية على تنفيذ بعض أو كل المعالجات التي تحوّل المعلومات إلى استخبارات، وإن قابلية الوكالة على معالجة المعلومات التي تصل إليها متنوعة بشكل كبير، فمن جهة يمكن أن تكون الوكالة عبارة عن فريق استخبارات بشرية ميداني ومن جهة أخرى يمكن أن تكون منظمة

حكومية كبيرة تستلم المعلومات من مصادر واسعة ومتنوعة، وتستخدم موارد هائلة لإنتاج الاستخبارات" (عباس، 2012: ص 44).

ويحدد الجهاز وظيفته بـ "الدفاع عن الوطن وخدمة الشعب وحماية المجتمع والسهر على حفظ الأمن والنظام العام، ويخضع مباشرة تحت قيادة الرئيس القائد الأعلى لقوى الأمن الفلسطيني".

وهو مكلف بحفظ الأمن العام داخل الوطن، ومساعدة الأجهزة الشرطية في تنفيذ مهامها عندما تكون غير قادرة على ضبط الأمن، إلى جانب السيطرة على كافة مداخل المدن ومخارجها.

وتتضمن هيكلية الجهاز عدة مناطق هي: نابلس وجنين وطولكرم وسلفيت وقلقيلية ورام الله وبيت لحم والخليل وأريحا، تعمل فيها تسع كتائب خاصة.

ويتكون الجهاز من: الإطار القيادي، ويشمل القائد والنائب ورئيس العمليات، إضافة إلى عدد من المديريات والشعب ويعين الضباط في قوى الأمن من بين خريجي الكليات والمعاهد العسكرية الفلسطينية وغير الفلسطينية المعترف بها قانوناً، ومن الاختصاصيين من حملة الشهادات الجامعية الأولى، وذلك بالإضافة إلى خريجي المعاهد التقنية من حملة الشهادات الثانوية الذين يلتحقون بالدورات العسكرية المقررة. (الجزيرة نت، 2016)

ثانياً: الأهداف العامة للجهاز الأمني:

" يمارس جهاز الأمن مهام أمنية محددة -إجراءات ونشاطات - داخل الحدود الوظيفية له، ويمكن تحديد بعض الأهداف العامة التي يسعى أي جهاز أمني إلى تحقيقها، ومن هذه الأهداف: (المرجع السابق)

1- الحصول على معلومات عن جميع الأهداف المتعلقة بالاحتياج الأمني للدولة والمجتمع.

- 2- توفير المعلومات اللازمة عن كافة نشاطات المؤسسات والأشخاص للجهاز، أي مسح أمني شامل لهم.
- 3- المحافظة على عدم الإدلاء بالمعلومات والأنشطة والوثائق المتعلقة بعمل الأمن كونه عملاً سرياً لا يجوز إفشاؤه.
- 4- الكشف عن الأخطار التي من شأنها المساس بالأمن الداخلي في مجالات التجسس والتآمر والتخريب، أو أي أعمال أخرى تهدد وحدة الجهاز وأمنه واستقلاله ومقدراته.
- 5- التعاون المشترك مع الأجهزة الأخرى لمكافحة أي أعمال تهدد الأمن المشترك أو أي مجال من مجالات الأمن.
- 6- مكافحة الفساد والجريمة والتجسس في داخل المجتمع والجهاز، والكشف المسبق عن مصادر الجريمة بجميع أنواعها قبل حدوثها، والتعامل معها بسرعة.
- 7- توفير الحماية الشخصية لكافة العاملين وقادتهم وممتلكاتهم الخاصة والعامة، من كافة النواحي والمجالات.

ثالثاً: المبادئ العامة للجهاز الأمني: (عباس، 2012: ص 45)

- 1- يعتبر هيئة تنظيمية رسمية تهدف إلى حماية الدولة ومؤسساتها ونظامها من التهديدات الداخلية كالمؤامرات والخارجية كالتجسس وهو الجهة الأمنية الوحيدة المخولة بممارسة الأنشطة والمهام الأمنية التابعة للدولة داخل الحدود الجغرافية لها.
- 2- أي كادر يعمل في الجهاز الأمني هو عضو في المؤسسة الأمنية ويجب عليه الامتثال للقانون فيها، والخضوع لقواعد الأمن والأنظمة الداخلية في الجهاز.
- 3- إن تطبيق أهداف الجهاز وممارسة صلاحياته يلزمان أعضائه بالولاء للقيم الدينية، التي تعكس القيم الأساسية للتراث القيمي للدولة.
- 4- إن القيم والمبادئ الأساسية التي قامت عليها المؤسسة الأمنية توجه أعضاء الجهاز الأمني في نشاطهم، وتساعدهم في حال تعرضهم للارتباك المهني والأخلاقي.

- 5- يجب على أي عضو يعمل في الجهاز الأمني التصرف وفق معايير التمسك بالمهمة،
القوة الشخصية، الاحتراف، الانفتاح، التعاون.
- 6- يتعين على أي عضو يعمل في الجهاز التقيد بالعمل على الولاء للدولة وحدها،
والتصرف وكأنه ممثل لها، مما يعني خدمتها دون أي انحياز ومن خلال احترام قيمها.
- 7- يجب على أي عضو يعمل في الجهاز ممارسة الصلاحيات المعهودة إليه بغرض
القيام بمهامه بصورة مدروسة ومتوازنة مع لجم القوة بعدم الاعتداء على الحقوق
الأساسية للآخرين أو امتهان كرامة الإنسان.
- 8- يجب على أي عضو يعمل في الجهاز ممارسة وظيفته من خلال الحرص على
السرية دون الكشف عن المعلومات الموجودة بحوزته إلا لغرض أداء مهام عمله.
- 9- يجب على أي عضو يعمل في الجهاز أن يؤدي واجباته وتكوين رأيه المهني دون
تشكيك، وذلك بعد دراسة المعلومات ذات الشأن وتدقيقها وتقدير الموقف بالحدز اللائق.
- 10- يجب على أي عضو يعمل في الجهاز أن يقول الحقيقة والإبلاغ عن الحقيقة
والشهادة بالحقيقية ومعاملة زملائه في الجهاز معاملة منصفة والحرص على المصادقية
في أدائه في كل وقت وحين.

رابعاً: إنشاء الأجهزة الأمنية الفلسطينية:

" نصت الاتفاقيات الموقعة بين الجانبين الفلسطيني والإسرائيلي اتفاقية القاهرة المعروفة
باتفاقية غزة/ أريحا والموقعة سنة 1994 على إقامة شرطة فلسطينية حددت بـ (3000)
عنصر ثم زيد العدد في اتفاقية أوسلو الثانية ليصبح (30 ألفاً)، غير أن الأجهزة الأمنية لم
تقتصر منذ ذلك التاريخ على جهاز واحد بل كثرت واختلفت ولاءاتها ". (النعامي، 2005: 4)

" فقد كان من المقرر وفقاً لهذه الاتفاقيات تشكيل 6 أجهزة أمن مختلفة، ولكن الرئيس
(ياسر عرفات) شكل عدداً مضاعفاً من الأجهزة خوفاً من تركيز القوة في يد عدد من
الأشخاص، وكان يريد توزيع الأدوار على عدد أكبر ممن يدينون له بالولاء لبقاء سيطرته على
كافة الأمور، وتم تشكل هذه الأجهزة من عناصر وقادة جيش التحرير الفلسطيني التابع لمنظمة
التحرير بدعم مالي دولي ". (وكالة معاً الإخبارية، 2016)

" إن ما ميز السلطة الفلسطينية هو العدد الكبير في الأجهزة الأمنية التي تقوم بممارسة الدور الأمني، فمع تأسيس السلطة الفلسطينية تم تشكيل 17 جهازاً أمنياً، وكان ذلك نتيجة لقضيتين أساسيتين: القضية الأولى؛ نتيجة لدخول قوات منظمة التحرير الفلسطينية من الخارج، حيث تحولت أغلب الفرق العسكرية إلى أجهزة رسمية داخل السلطة الفلسطينية مثل (البحرية، وال17.....الخ)، والقضية الثانية؛ وهي إنشاء بعض الأجهزة الجديدة التي عمدت السلطة من خلالها على احتواء بعض عناصر التنظيم في الوطن، مثل (جهاز الأمن الوقائي) " (خطاطبة، 2013: 24)

" وقد أوكل للأجهزة الأمنية الفلسطينية ثلاث مهمات أمنية عكست الهوية المبهمة لكيان يحمل اسم "السلطة الفلسطينية " .

الأولى: توفير الأمن الشخصي للفلسطينيين في المناطق التي أعاد الجيش "الإسرائيلي" انتشاره فيها.

الثانية: منع أي أعمال ضد "إسرائيل" وقوات احتلالها في الأرض الفلسطينية المحتلة.

الثالثة: فتنمّل في عدم التدخل في المساعي الهادفة إلى التحرر الوطني " . (المركز الفلسطيني للإعلام 2015)

" ولم تكن جميع هذه الأجهزة تستند في عملها إلى أية قاعدة قانونية، وذلك لأنها أنشئت قبل صدور التشريعات اللازمة لتنظيمها، ونتيجة لذلك، عززت الصلاحيات والمسؤوليات المتداخلة المنافسة والنزاعات الداخلية بين مختلف الأجهزة الأمنية، فضلاً عن ضعف رقابة المجلس التشريعي والسلطة القضائية على أداء هذه الأجهزة، فقد تمخض عن هذا الوضع ضعف حكم قطاع الأمن، مما أدى إلى ارتكاب انتهاكات لحقوق الإنسان، كما أدى إلى تقويض شرعية السلطة الوطنية الفلسطينية نفسها فينظر المواطنون الفلسطينيون " (مركز جينيف، 2008: 21).

" وكانت زيارة (أريل شارون) زعيم حزب الليكود الاستفزازية إلى حرم المسجد الأقصى في 2000/9/28 الشرارة التي فجرت الانتفاضة الثانية، وقد أفضت انتفاضة الأقصى إلى وضع جديد في المنطقة حيث أكد الفلسطينيون أنهم ليسوا ملتزمين بالتنسيق مع الاحتلال الإسرائيلي وأنهم ليسوا مستعدين لإجراء دوريات مشتركة للجنود الفلسطينيين والإسرائيليين في

المناطق "ب" وأن مسؤولياتهم الأمنية تقتصر على المناطق " أ " الخاضعة بالكامل للسيطرة الفلسطينية " (مركز الزيتونة للدراسات والاستشارات، 2009: 26)

" وفي العام 2002م، قامت إسرائيل بإعادة عملية اجتياح المناطق المسماة (أ)، وفرضت السيطرة العسكرية عليها، وأصبحت تسيطر على كافة الأراضي التي كانت تحت سيطرة السلطة الوطنية الفلسطينية، وانعدمت قدرة السلطة الوطنية الفلسطينية على فرض الأمن والنظام العام، وذلك بفعل الاجتياحات الإسرائيلية المتكررة لمعظم المدن الفلسطينية، ومنع أي مظهر أمني للسلطة الوطنية الفلسطينية، وتدمير المقرات الخاصة بالأجهزة الأمنية الفلسطينية، ومراكز الإصلاح والتأهيل (السجون) وقد أسهمت هذه الإجراءات جميعها في عجز السلطة الوطنية الفلسطينية عن القيام بالمهام الموكولة إليها في مجال توفير الأمن الداخلي للمواطنين الفلسطينيين، وفي تقشي ظاهرة الإنفلات الأمني التي اجتاحت المناطق الفلسطينية ". (الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق الإنسان، 2005: 13)

" وبعد وفاة الرئيس الفلسطيني (ياسر عرفات) في 11/11/2004م، انتخب فلسطينيو الضفة والقطاع (محمود عباس) في 19/1/2005م رئيساً للسلطة الفلسطينية وعلى إثر ذلك عادت المفاوضات وعاد التنسيق بين الفلسطينيين والإسرائيليين وتم الإعلان عن موعد لانتخابات تشريعية، وقد أعلنت نتائج الانتخابات في يناير 2006م حيث فازت فيها (حركة المقاومة الإسلامية .. حماس) وبناء على ذلك قامت الحركة بتشكيل الحكومة، وبين إصرار حركة فتح على الحفاظ على المكتسبات التي حصلت عليها من خلال استئثارها بقيادة السلطة منذ إنشائها في سنة 1994م، وبين إصرار حركة حماس على حقها بممارسة صلاحياتها ومحاولة تنفيذ نهجها في إدارة السلطة بما يتوافق مع ما وعدت به ناخبها من الإصلاح السياسي، فقد اتسعت الفجوة بين المشروعين مما أدى إلى انتشار الفوضى والفلتان الأمني " . (مركز الزيتونة للدراسات والاستشارات، 2009: 33)

" ونتيجة للأوضاع الفلسطينية التي مرت بها السلطة الوطنية الفلسطينية فقد شكلت حركة حماس منذ توليها قيادة الحكومة الفلسطينية قوة أمنية أطلقت عليها اسم " القوة التنفيذية " ويزيد عددها على 5 آلاف عنصر، وتتبع القوة التنفيذية لوزارة الداخلية حيث ينص القانون الأساسي في المادة الثالثة على أنه يحق لوزير الداخلية استحداث قوة أمنية شرطية تساعد الأجهزة الأمنية في أداء مهماتها، وقد انتشرت عناصر القوة التنفيذية لأول مرة في شوارع قطاع

غزة يوم 17 مايو/أيار 2006م، وذلك في عهد وزير الداخلية سعيد صيام ". (خطاطبة، 2013: 24)

" وقد فرضت إسرائيل والعالم الحصار على قطاع غزة، في حين اتهمت حماس الرئيس (محمود عباس) والأجهزة الأمنية التي تقع تحت إمرته بالتآمر لإسقاط الحكومة، إلى جانب تدهور الأوضاع الاقتصادية، تفاقم الفلتان الأمني، حيث اتهمت حماس الأجهزة الأمنية بتشجيع حالة الفلتان، وازداد التوتر بين حكومة اسماعيل هنية وحركة حماس من جهة وأبو مازن وأجهزته الأمنية وحركة فتح من جهة أخرى، فكان الصدام، وفي المرحلة الأولى من الاقتتال الداخلي الذي تم وضع حد له باتفاق مكة في 8 فبراير (شباط) من عام 2006، تم تشكيل حكومة الوحدة الوطنية، وما أن مضى ثلاثة أشهر على تشكيل الحكومة حتى اندلعت المواجهات العسكرية من جديد بين حماس وفتح، والتي انتهت بسيطرة حركة حماس على قطاع غزة وفرار قيادات الأجهزة الأمنية من القطاع ". (النعامي، 2007)

وفيما أطلقت حركة حماس على هذه العملية بالحسم العسكري أطلقت عليها حركة فتح مصطلح الانقلاب، وعلى أية حال فأياً كانت التسمية فإن هناك انقسام أو شرح حدث ولأول مرة في تاريخ القضية الفلسطينية بين أبناء الشعب الفلسطيني، أو بين شقي الوطن، حيث تولت حركة حماس الحكم في المحافظات الجنوبية بينما تولت حركة فتح ممثلة في السلطة الوطنية الفلسطينية الحكم في الضفة الغربية.

" ومنذ أن حدث هذا الانقسام قرر رئيس السلطة في حينها إقالة حكومة الوحدة الوطنية أو ما يسمى الحكومة الحادية عشر وكان ذلك بتاريخ 2017/6/14م، وتشكيل حكومة تسير أعمال برئاسة (سلام فياض) بتاريخ 2017/7/14م، وعلى الرغم من إقالة حكومة الوحدة إلا أن رئيس الحكومة (إسماعيل هنية) أعلن عن عدم قانونية تشكيل حكومة الطوارئ كما أعلن عن استمرار عمل حكومته لتسيير الأعمال، وأتبع ذلك بإصدار قرار بوقف (رشيد أبو شباك) مدير عام الأجهزة الأمنية عن عمله، وبتشكيل مجلس أعلى للشرطة في قطاع غزة برئاسة (توفيق جبر) الضابط في جهاز المخابرات العامة سابقاً، كما قامت الحكومة بنشر الشرطة في قطاع غزة لضبط الأمن فيها ". (أبو العلا، 2009: 55)

خامساً: الأجهزة الأمنية في السلطة الفلسطينية سنة 1994م.

بحسب المادة 3 من قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية، تتألف قوى الأمن من :

أولاً: قوات الأمن الوطني وجيش التحرير الوطني الفلسطيني. (ويتبع الرئيس)

ثانياً: قوى الأمن الداخلي. (ويتبع رئيس الوزراء ووزارة الداخلية)

ثالثاً: المخابرات العامة. (ويتبع الرئيس)

" كما تنص المادة نفسها على أن " أية قوة أو قوات أخرى موجودة أو تستحدث تكون

ضمن إحدى القوى الثلاث "، ولم يشر القانون إلى القوى المندمجة تحت القوى الثلاث كما لم

يشر إلى كيفية استحداث القوى الجديدة. (قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية، المادة 3)

سادساً: الأجهزة الأمنية في السلطة الثانية بعد أحداث حزيران/ 2007 (بعد الانقسام).

يوضح الشكل رقم (3) هيكلية الأجهزة الأمنية في السلطة الثانية بعد أحداث حزيران 2007م.

شكل (3)



(المصدر : موقع وزارة الداخلية والأمن الوطني)

المطلب الثالث

الأجهزة الأمنية ذات العلاقة المباشرة بالمعلومات

أولاً: جهاز الأمن الداخلي:

• نبذة قصيرة عن جهاز الأمن الداخلي:

شكل جهاز الأمن الداخلي في قطاع غزة بقرار من مجلس الوزراء الفلسطيني برئاسة الدكتور اسماعيل هنية، استجابة لحاجةٍ طبيعيةٍ ملحةٍ، وهي توفير الأمن لأبناء شعبنا الذين عانوا قبل إنشاء الجهاز من الفوضى الأمنية القاسية، والتي عمل فيها الاحتلال الصهيوني بأريحية ضد أبناء شعبنا ومقاومته بعد تشكيله مطلع أيلول/ سبتمبر 2007م، في قطاع غزة واعتباره المرجعية الأمنية في القطاع (موقع وزارة الداخلية والأمن الوطني).

• أهداف جهاز الأمن الداخلي:

في مقابلة أجراها (عرفة) 2015 مع مدير عام جهاز الأمن الداخلي محمد لافي،

ذكر فيها أهداف جهاز الأمن الداخلي وهي: (عرفة، 2015: 72)

1. تحصين المجتمع من كافة الجرائم الأمنية والتجسس.
2. تعزيز العمل الاستباقي للحد من وقوع الجريمة الأمنية.
3. التصدي للتهديدات الأمنية التي قد تمس بالمجتمع الفلسطيني.
4. تطوير الأداء والكفاءة لدى العاملين في جهاز الأمن الداخلي.
5. تنفيذ حملات ومشاريع أمنية مستجدة يقتضيها الواقع الأمني.
6. حماية الجبهة الداخلية من مظاهر الفلتان الأمني، من خلال تفكيك الخلايا والمجموعات المسلحة المنفلتة التي تعمل على زعزعة الأمن والاستقرار.
7. المساهمة في معالجة ظاهرة الفكر المنحرف، وذات الولاء الخارجي والأجندة المتطرفة.

• **مهام جهاز الأمن الداخلي:** (وزارة الداخلية الفلسطينية - غزة، وثائق غير منشورة 2013).

1. الكشف المسبق عن مصادر الجريمة قبل حدوثها، سواء كانت أمنية أو جنائية أو سياسية.
2. توفير المعلومات عن كافة نشاطات المؤسسات.
3. العمل على حماية الأمن الداخلي الفلسطيني وسلامة مقوماته المعنوية والمادية ونظامه السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي وصون وحدة البلاد وكيانها العام.
4. متابعة الجرائم التي تهدد الأمن الداخلي والعمل على منع وقوعها.
5. الكشف عن الجرائم التي تستهدف الإدارات الحكومية والهيئات والمؤسسات العامة والعاملين فيها.
6. عدم الإدلاء بالمعلومات والأنشطة والوثائق المتعلقة بعمل الأمن الداخلي كونه عملاً سرياً لا يمكن إفشاؤه.
7. تقديم الخدمات والنصح والمشورة في المجالات الأمنية لأجهزة الدولة المختلفة بما يحقق تأمينها وسلامة أهدافها وتساعد في تنفيذ اختصاصها.

ثانياً: جهاز الشرطة الفلسطينية:

" يعتبر جهاز الشرطة في دول العالم الواجهة الرئيسية للتعامل مع المواطنين، كما يعتبر أهم الأجهزة الأمنية المكلفة بتنفيذ الأمن الداخلي للمجتمع وإنفاذ القانون وتطهير المجتمع من المجرم والجريمة نظراً للصفة أو الطبيعة الخاصة الذي يتمتع بها بحكم النظام والقانون، فالشرطة بشكلها العام البسيط أول ما ظهرت منذ أن وجدت أول تجمعات بشرية من أجل تنفيذ القرارات التي تصدر من حكام تلك التجمعات فتطور عملها إلى أن وصلت الحد أو الشكل الذي تعيشه الآن بحيث أصبح لها دور كبير وشملت كافة نواحي الحياة سواء على مستوى حفظ الأمن (الصلاحيات الإدارية) أو على مستوى إنفاذ القانون وكشف الجريمة (سلطة الضبط القضائي) هذا وقد كان أقدم نظام إداري شرطي في العامل كان في مصر القديمة والذي يرجع

إلى ثلاثة آلاف عام قبل الميلاد وقد سائر هذا النظام أعرق تقاليد الشرطة التي تتبعها الدول الحديثة " (مصبح، 2016: 55) .

" ويعتبر جهاز الشرطة أحد أذرع السلطة التنفيذية وعليه تقع أعباء حماية النظام والأمن، وإقرار السكينة العامة، وحماية الأرواح والأعراض والممتلكات وذلك بهدف حماية النظام العام للدولة ومنع الجريمة قبل وقوعها " . (حرز، 2016: 48)

التعريف القانوني للشرطة:

" هي هيئة مدنية نظامية تتبع لوزارة الداخلية تؤدي وظائفها وتباشر اختصاصاتها برئاسة مدير عام الشرطة، وهو الذي يصدر القرارات المنظمة لجميع شئونها التي تؤدي واجباتها في خدمة الشعب، وتكفل للمواطنين الطمأنينة، وتسهر على حفظ النظام والأمن والآداب، وتتولى تنفيذ ما تفرضه عليها القوانين واللوائح من واجبات ووفقاً للقانون " . (موقع جهاز الشرطة، www.police.ps)

الهيكل التنظيمي لجهاز الشرطة الفلسطينية:

شكل رقم (5)



وسوف يقوم الباحث بالحديث عن إدارة المباحث العامة والإدارة العامة لمكافحة المخدرات فهما ضمن الحدود المكانية لهذا البحث.

أولاً: إدارة المباحث العامة:

• تعريف المباحث العامة:

" هي إدارة متخصصة في جهاز الشرطة تُعنى بتوفير الأمن والسلم في المجتمع من خلال العمل على منع الجريمة قبل وقوعها وكشف الجرائم المجهولة والقبض على مرتكبيها ضمن إجراءات مهنية وقانونية ". (مقابلة مع مدير التخطيط والتطوير في جهاز المباحث العامة).

• نبذة قصيرة عن إدارة المباحث العامة:

" تعتبر إدارة المباحث العامة أحد الإدارات الرئيسية والمركزية في جهاز الشرطة والتي تسعى إلى تحقيق مجموعة متكاملة من الغايات الاستراتيجية، في مقدمتها الحفاظ على الأمن وإنفاذ القانون بعدل ونشر الطمأنينة والسكينة والأمن لدى المواطن الفلسطيني، من خلال ملاحقة مرتكبي الجرائم وتقديمهم للعدالة سواء قبل وقوع الجريمة (الأسلوب الوقائي) أو بعد وقوعها (الأسلوب العلاجي) وتعتمد المباحث العامة في عملها بمكافحة الجريمة في القضايا المجهولة والتي يكون أحد أطراف القضية مجهول لذلك تعتبر المباحث العامة عصب المؤسسة الشرطية التي تسعى إلى تحقيق الأمن من خلال وضع خطة استراتيجية تتضمن العديد من الأنشطة المتنوعة الكفيلة بضبط الحالة الأمنية والجنائية بالتعاون مع دوائر المباحث التخصصية وأقسام الأفرع المنتشرة في قطاع غزة ومع إنشاء دوائر جديدة تواكب تتبع تطور الجريمة ". (مقابلة مع مدير التخطيط والتطوير في جهاز المباحث العامة).

• أهداف إدارة المباحث العامة: (مقابلة مع مدير التخطيط والتطوير في جهاز المباحث العامة).

1- الحد من الجرائم قبل وقوعها وفق خطط محكمة.

2-ملاحقة مرتكبي الجرائم المتعلقة بالشق الجنائي.

3-نشر الطمأنينة لدى المواطنين.

4-توعية المواطنين بوسائل الحماية في العديد من الجرائم المنتشرة في القطاع.

• **وظائف ومهام إدارة المباحث العامة:** (موقع وزارة الداخلية والأمن الوطني)

1- مراقبة الجهود المناهضة للنشاط الإجرامي بصوره المختلفة بهدف تحقيق رسالة الشرطة

في الحد من الجريمة وضبط ما يقع منها.

2- العمل على تأمين وتحصين الجبهة الداخلية ضد نشاط معادي بهدف الإضرار بأمن البلد.

3- القيام بالأنشطة الخاصة بالمحافظة على الأمن والنظام ومباشرة الوظائف الإدارية للشرطة بهدف منع الجريمة قبل وقوعها والمشاركة في أعمال كشف ومتابعة مرتكبيها والعمل على جمع الأدلة لتقديمهم للعدالة.

4- القيام بأعمال حماية الآداب العامة ومكافحة الجرائم المخلة بها وجرائم التسول والمقامرة.

5- مراقبة وصول ومرور ومغادرة الأجانب عبر الموانئ البرية والبحرية والجوية.

6- مراقبة نشاط الهيئات المحلية ذات المبادئ الهدامة والنشاط الخطر على سلامة البلد.

7- إعداد البحوث الفنية والقانونية الخاصة بمكافحة الجريمة.

8- إعداد البيانات الخاصة بالمؤتمرات واللجان الدولية المعنية بمكافحة الجريمة تمهيداً لاشتراك الأجهزة المختصة فيها ومتابعة أعمالها وحفظ وثائقها.

9- دراسة الظواهر الإجرامية الإقليمية والموسمية وبيان أسبابها ودوافعها ووسائل علاجها.

ثانياً: الإدارة العامة لمكافحة المخدرات:

• **تعريف الإدارة العامة لمكافحة المخدرات:**

" هي إحدى الإدارات المتخصصة ضمن إدارات الشرطة الفلسطينية والمعنية بمحاربة

ظاهرة المخدرات والحد منها ". (مقابلة مع مدير العلاقات العامة في الإدارة العامة

لمكافحة المخدرات)

• نبذة قصيرة الإدارة العامة لمكافحة المخدرات:

أنشئت الإدارة العامة لمكافحة المخدرات عام 1996م، في زمن الرئيس الراحل ياسر عرفات، وقد أنشئت هذه الإدارة للحد من ظاهرة تعاطي وانتشار المخدرات وترويجها وهي تتكون من الإدارة المركزية وهي تقع في مدينة عرفات للشرطة وهو مقر قيادة مكافحة المخدرات في المحافظات الجنوبية، ويمتد منها خمس فروع منتشرة في المحافظات الخمسة وهي: (مقابلة مع مدير العلاقات العامة في الإدارة العامة لمكافحة المخدرات).

1. فرع محافظة غزة.

2. فرع محافظة الشمال.

3. فرع محافظة الوسطى.

4. فرع محافظة خان يونس.

5. فرع محافظة رفح.

ويوجد داخل الإدارة المركزية عدد من الدوائر المركزية، مهمتها الإشراف والرقابة على الفروع والأقسام المختلفة في المحافظات الجنوبية، والدوائر المركزية هي:

1. دائرة مكتب الإدارة والتنظيم.

2. دائرة الشؤون القانونية والرقابية.

3. دائرة الشؤون الإدارية والمالية.

4. دائرة العمليات المركزية.

5. دائرة التحري المركزي.

6. دائرة العلاقات العامة والتدريب.

7. دائرة الكلاب البوليسية.

أهداف الإدارة العامة لمكافحة المخدرات: (مقابلة مع مدير العلاقات العامة في الإدارة العامة لمكافحة المخدرات)

1- الوصول لمجتمع خالي من المخدرات.

2- نشر الوعي المجتمعي حول خطورة تعاطي المخدرات.

3- علاج من وقعوا ضحايا للإدمان وإعادة تأهيلهم ودمجهم في المجتمع.

• **مهام الإدارة العامة لمكافحة المخدرات: (موقع وزارة الداخلية والأمن الوطني)**

- 1- وضع الخطط واتخاذ الإجراءات الكفيلة بتحقيق هذه المكافحة.
- 2- مكافحة وضبط زراعة النباتات المخدرة أو إنتاجها أو ترويجها داخل البلاد.
- 3- حصر حالات المهريين والخطرين والتجار المروجين وتقديم الاقتراحات الخاصة باتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من خطورتهم.
- 4- الاتصال مع الهيئات الأجنبية والدولية في كل ما تستلزمه إجراءات مكافحة المخدرات بالتعاون مع المكتب المركزي للشرطة الجنائية الدولية (الإنتربول) وبرنامج الأمم المتحدة لمكافحة المخدرات.
- 5- نشر التوعية الإعلامية والتعاون للحد من مخاطر الإدمان لدى الجماهير وطلاب المدارس والجامعات.
- 6- القيام بأعمال التسجيل الجنائي الخاصة بالأشخاص المتعاملين في مجالات (التهريب، الاتجار، الزراعة، الإنتاج، الترويج، التعاطي).
- 7- بحث وإعداد كافة المسائل الخاصة بالأبعاد أو ترقب الوصول إلى البلاد أو الإدراج بالقوائم على المنافذ لأسباب تتعلق بمكافحة المخدرات.

المطلب الرابع

استفادة الأجهزة الأمنية من المصادر المفتوحة:

مع التطور الهائل للمصادر المفتوحة والإيجابيات الكثيرة التي تصاحب هذا التطور أصبح لزاماً على الأجهزة الأمنية أن تتابع هذا التطور في مجال المعلومات سواء في عملية نشر المعلومات وذلك لسهولة الحصول عليها أو كذلك في البحث عن المعلومات التي تلزمها وجمعها، وبالتالي نقول إن معلومات المصادر المفتوحة هي سلاح ذو حدين، ففي الوقت الذي نتحدث فيه عن أهمية هذه المصادر وإيجابياتها المتعددة، إلا أننا يجب ألا نغفل عن سلبياتها وخطورتها الشديدة، لذلك يجب على الأجهزة الأمنية التعامل معها بحرص شديد.

ففي الوقت الذي تسعى فيه الأجهزة الأمنية لاستخدام المصادر المفتوحة في نشر المعلومات ليستفيد منها المواطن، ولرفع مستوى التواصل بينها وبين المجتمع، يسعى الأعداء للاستفادة من هذه المعلومات لصالح أمنهم واستخدامها ضدنا.

لذلك أصبح من السهل اليوم ومع هذا التطور الحصول على المعلومات من خلال المصادر المفتوحة، فوسائل الإعلام والإذاعات والفضائيات والانترنت والمنتديات ومواقع التواصل الاجتماعي تعج بالأخبار والمقالات والتصريحات والتحليلات التي في النهاية تصب كمعلومات تغذي بنك المعلومات الصهيوني حول الشأن العسكري أو الأمني للأجهزة الأمنية أو المقاومة الفلسطينية.

وبالعكس يجب أن تستغل الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية هذه المصادر للحصول على المعلومات التي يتم نشرها من قبل الأعداء لتستفيد منها في مقاومة الاحتلال ومحاربة المجرمين.

" إن نجاح الأجهزة الأمنية في أدائها لمهامها يعتمد بشكل أساسي على مدى ما يتوفر لها من معلومات في الوقت المناسب، لذلك فإن توفر المعلومات وسرعة انتقالها عنصران أساسيان في تفعيل العمل الأمني، وقد أثبتت المؤشرات أن شبكة الإنترنت والتي تعتبر من المصادر

المفتوحة، قد حققت الكثير من الإنجازات في مجال ضبط المجرمين، فعن طريقها يمكن نقل وتبادل المعلومات مع أجهزة الأمن الأخرى ونشر صور المطلوبين وغيرها من المعلومات التي تساعد في عمليات الضبط الجنائي وهذا يدفع للقول بأن نجاح الأجهزة الأمنية في أدائها لمهامها يعتمد بشكل أساسي على مدى ما يتوفر لها من معلومات التي تستقيها من مصادرها المفتوحة أو مصادرها السرية في الوقت المناسب، لذلك فإن توفر تلك المصادر للحصول على المعلومات عنصر أساسي في تفعيل العمل الأمني بل يعتبر هو الدعامة الأساسية التي يقوم عليها البحث الجنائي ". (الشهاوي، 1998: 166)

ولذلك " تعد عملية التعامل الأمني مع المصادر المفتوحة عملية إدارية متكاملة، كما أنها بمثابة وظيفة أمنية متخصصة والتي يجب أن تحتل مكانها في البناء التنظيمي لجهاز الأمن بحيث تحدد صلاحياتها وتركز في التعامل الأمني مع المصادر المفتوحة أيًا كان نوعها ومهما اختلفت تقنياتها ومهما امتدت ساعات عملها " (عمر، 2008: 43)

" وتخضع وظيفة التعامل الأمني مع المصادر المفتوحة للتخطيط الدقيق لعملها، وهو تخطيط يضمن تحقيق هدف تغطية هذه الوظيفة لجميع المصادر المفتوحة سواء كانت تقليدية أو غير تقليدية، ويضمن التخطيط أيضا قيام الجهاز الأمني بحشد الإمكانيات البشرية الكافية والمتخصصة لتغطية هذه المصادر وتزويدها بمواقع عمل مناسبة تجهز فيها كافة التقنيات المهيئة لاستماع جيد ورؤية واضحة ونقل سريع ودقيق للمعلومات الموثقة من مصادر البث، وتهيئتها للنقل المباشر إلى الأجهزة المتخصصة التي تتولى تدقيق هذه المعلومات والتثبت من صحتها وتحليلها بصورة علمية تستخلص مما تشير إليه من معارف وفهم، بحيث يتيح للأجهزة الأمنية فرصة التعامل مع هذه المفاهيم في صورة إجراءات وقرارات أمنية تتناسب مع هذه المفاهيم " (كامل، 1991: 77)

المبحث الثالث

تحسين الأداء المؤسسي

مقدمة:

يعتبر الأداء المؤسسي من المواضيع المهمة بالنسبة للمؤسسات، فالأداء المؤسسي يعد عاملاً مهماً في تقييم المؤسسات من حيث قوتها وضعفها، حيث ترتبط كفاءة أي مؤسسة بكفاءة العاملين فيها وحسن أدائهم، وإن المؤسسات تسعى دائماً للنجاح والارتقاء وذلك بتحسين أداء الموظفين فيها على الدوام، لذلك نال هذا الموضوع نصيباً وافراً من اهتمام الباحثين.

وسيخصص الباحث هذا المبحث لتسليط الضوء على الأداء المؤسسي من خلال التطرق لمفهوم الأداء وتعريفه وأهميته ومحدداته وذكر عناصره والعوامل المؤثرة فيه وأساليب قياسه وخطوات تقييمه.

المطلب الأول

الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء الوظيفي:

" يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالبًا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلاً الطالب قد يبذل جهداً كبيراً في الاستعداد لامتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض " (محمد، 2001: 209)

ويذكر الشيخ (الداوودي) أن الأداء في عمومهِ " يشير إلى ذلك الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال كما يجب أن تتجزأ، والذي يتصف بالشمولية والاستمرار، ومن ثم فهو بهذا المعنى، يعتبر المحدد لنجاح المؤسسة وبقائها في أسواقها المستهدفة، كما يعكس في الوقت نفسه مدى قدرة المؤسسة على التكليف مع بيئتها، أو فشلها في تحقيق التأقلم المطلوب، كما تجدر الإشارة إلى أن مفهوم الأداء يقترن بمصطلحين هامين في التسيير، هما الكفاءة والفعالية " (مومن، 2013: 50)

تعريف الأداء الوظيفي:

" الأداء هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه " (عكاشة، 2008: 33).

وعرفه (الحوامدة والفهداوي 2002) بأنه " مجموعة من السلوكيات الإدارية، ذات العلاقة، المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهمته وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية " (الصرايرة، 2011: 606)

وقد عرف (سيزلاقي، ووالاس، 1991) الأداء الوظيفي بأنه " مجموعة من السلوك الإداري ذو العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه، وتحمل مسؤولياته، وهي تتضمن جودة الأداء، وكفاءة التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع باقي أعضاء المنظمة، وقبول مهام جديدة، والإبداع، والالتزام بالنواحي الإدارية في العمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية ". (الصرايرة، 2011: 606)

وقد عرف (بدوي ومصطفى، 1984) الأداء بأنه " نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين ". (البلوي ، 2008: 87)

ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد " (عكاشة، 2008: 33).

وبناء على ما سبق من التعاريف السابقة يرى الباحث أن الأداء الوظيفي هو قيام الموظف ببذل كامل جهده مستعيناً بما يمتلك من علوم ومعارف وخبرات ومهارات، لأداء ما يطلب منه من الواجبات الوظيفية وإنجاز جميع المهام الموكلة إليه بأفضل ما يمكنه وفي أقصر وقت ممكن.

كما يرى الباحث أن الأداء الوظيفي وطبقاً لتعريفه السابق لا بد وأن يحتوي على عوامل مهمة وهي:

- 1- الموظف: فهو المحور الذي يدور حوله الأداء.
- 2- الوظيفة: فمن خلالها تتحدد واجبات الموظف ومسؤولياته.
- 3- المعارف والمهارات والخبرات: من خلالها تظهر كفاءة الموظف وفعاليته.
- 4- الجهد: فهو ضروري جداً لتنفيذ المهام والواجبات.
- 5- الوقت: لا بد أن يكون بأقصر ما يمكن، فلا فائدة من النتيجة إن تجاوزت الوقت المطلوب أو المقرر.

6- النتيجة: وهي الغاية من كل ما سبق، فلا بد من تحقيق أفضل النتائج المرجوة.

" وتجدر الإشارة إلى ضرورة التفرقة في مفهوم الأداء، بين السلوك والإنجاز، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما

يبقى من أثر أو نتائج بعد العمل، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، فهو مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً " (شرف الدين ، 2012: 50)

أهمية الأداء الوظيفي:

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتبارها الناتج لمحصولية جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء العاملين أداءً متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادةً ما يفوق اهتمام العاملين بها، وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب، بل هو انعكاسات لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً و" وترجع أهمية مفهوم الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة، وهي مرحلة الظهور، ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز، ثم مرحلة الريادة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها " (ناصر، 2010: 52).

محددات الأداء الوظيفي:

إن سلوك الأداء الذي يقوم به الفرد يحدده ثلاثة عوامل رئيسية هي: (أبو شرخ، 2010: 19)

1- الجهد المبذول: هو يعكس درجة انسجام الفرد لأداء عمله، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.

2- القدرات والخصائص الفردية: يمثل قدرات الفرد وخبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

3- إدراك الفرد لوظيفته: يعني تصورات الفرد وانطباعاته عن الأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.

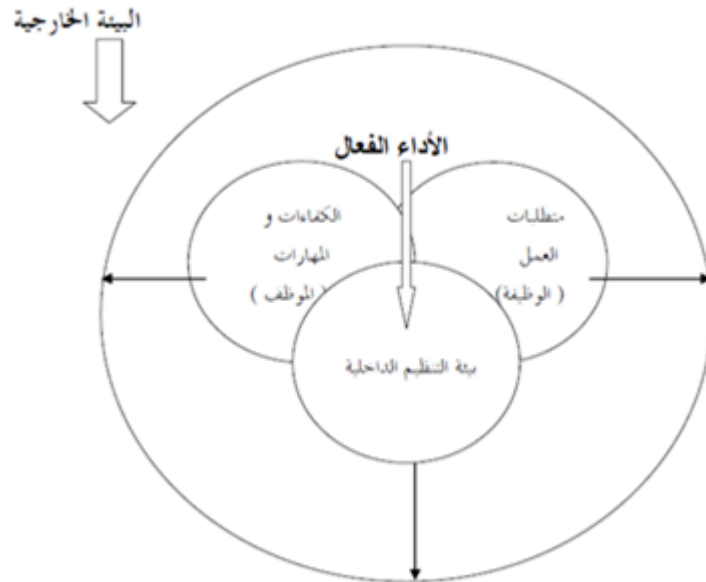
والملاحظ أن المحددات السابقة وهي (الجهد والقدرات وإدراك الدور أو المهمة) محدّدات تتعلق بالموظف شاغل الوظيفة، بينما أن هناك في الواقع محدّدات أخرى غير متعلّقة بالموظف، وأهم هذه المحددات:

1- الوظيفة (متطلبات العمل) : وما يتعلق بها من واجبات ومسؤوليات وأدوات وتوقعات مطلوبة من الموظف، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة.

2- الموقف (بيئة التنظيم الداخلية) : أو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن: مناخ العمل، الإشراف، وفرة الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب، إضافة إلى العناصر السابقة قد تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به الموظف على أدائه ممثلة في المنافسة الخارجية والتحديات الاقتصادية.

فالنتائج التي يحققها متعامل تجاري مثلاً هي نتيجة المهارات (المعارف الوظيفية) التي يمتلكها هذا المتعامل، إضافة إلى الجهود التي يبذلها، والمنطقة التجارية التي يعمل بها أو المنتجات التي يشرف عليها (التنظيم)، زيادة على المنافسة والتحديات الاقتصادية التي يواجهها من محيطه الخارجي، ويمكن تلخيص العناصر السابقة في الشكل رقم (5) الذي يوضح عناصر نموذج الأداء الفعال: (أبو شرح ، 2010: ص12)

شكل رقم (5)



عناصر الأداء الوظيفي:

يذكر (السكران: 2004) مجموعة من العناصر التي يتكون منها الأداء الوظيفي وأهمها:

- 1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- 2- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- 3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز. (عكاشة، 2008: 33).

المثابرة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

وبذكر (هاينز 1989) أن من عناصر الأداء الوظيفي: (البلوي، 2008: 31)

- 1- الموظف: وهو ما يمتلكه الموظف من مهارات، واهتمامات، وقيم، واتجاهات ودوافع.
- 2- الوظيفة: وهي ما تتصف به هذه الوظيفة من متطلبات، أو تحديات، وما تقدمه هذه الوظيفة من فرص عمل تتمتع بالتحدي، وتحتوي على عنصر التغذية الاسترجاعية كجزء منه.
- 3- الموقف: وهي ما تتصف به البيئة التنظيمية، وتتضمن مناخ العمل والإشراف، ووفرة الموارد، والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

الفرق بين تقييم وتقويم وقياس الأداء:

" نتيجة لانتشار عملية قياس وتقييم الأداء كأحد وظائف إدارة الموارد البشرية، ظهرت مشكلة استخدام المصطلح: (تقييم أو تقويم أو قياس)، وهذا للدلالة على نفس العملية (تقييم الأداء)، بسبب الترجمة الحرفية من اللغة الأجنبية إلى اللغة العربية.

ويقود التفحص الدقيق للمصطلحات الثلاثة السابقة إلى الاستنتاج بأن عملية قياس وتقييم

الأداء هي عملية مركبة تتضمن ثلاث عمليات فرعية هي: (الهييتي، 2003: 189)

- 1- قياس الأداء المحقق مقارنة بمعايير موضوعية ويطلق على هذه العملية بالقياس.
- 2- تحديد مستوى الأداء المحقق إذا كان جيداً أو ضعيفاً، أي بمعنى إعطاء الأداء قيمة ويطلق على هذه العملية التقييم أو التقدير.

3- تعزيز نقاط القوة أو معالجة نقاط الضعف من الأداء المحقق و يطلق على هذه العملية التقويم " .

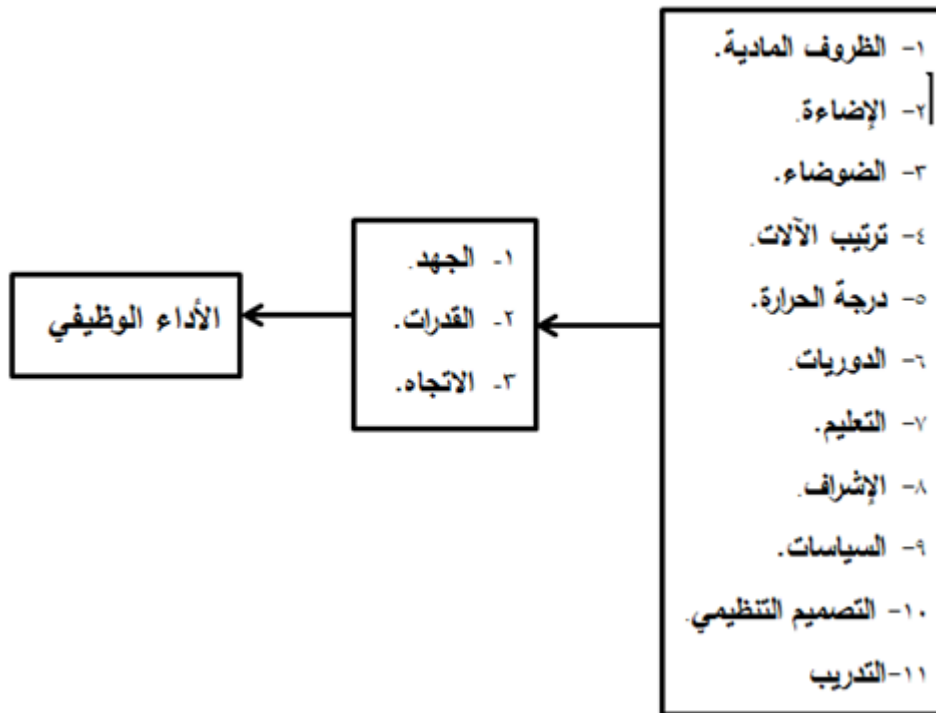
" ويذكر (الحمود 2001) أن الخلط يكثر بين هذين المصطلحين وخاصة في بعض الأدبيات العربية ويستخدمان كمرادفين لنفس العملية، فعملية تقييم الأداء تعني إعطاء قيمة رقمية، أو وصفية لأداء الموظف وذلك عن طريق مقارنة الأداء الفعلي للموظف في فترة ما مع الأداء المتوقع من قبل المؤسسة، ويشمل ذلك تعبئة نماذج معين، أما تقويم الأداء فهو عملية شاملة تتضمن عمليات للإصلاح والتطوير الإداري، بدءاً من تحسين مستويات الأداء المتوقع وانتهاء بمرحلة تطوير الأداء، حيث تعتبر عملية تقييم الأداء هي جزء من برنامج إداري، وليست عملية محددة، شامل يهدف إلى تطوير الأداء، وإصلاحه والتغلب على المعوقات السلوكية والتنظيمية التي تعيق الفاعلية الإدارية " (أبو شرخ ، 2010: 21) .

العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

يذكر العساف أهمية ثلاثة عوامل تؤثر في الأداء على وجه الخصوص وهي: (حسن، 2010: 54)

- 1- الموظف: وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم ودوافع واتجاهات.
 - 2- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فروض عمل ممتع فيه تحد ويحتوي على عناصر التغذية العكسية كجزء منه.
 - 3- البيئة التنظيمية: وما تتضمنه من مناخ للعمل، والإشراف، ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي، حيث تؤدي الوظيفة من خلال وضمن هذه العوامل.
- هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار، إلا إنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقية وموجودة بالفعل. والشكل التالي يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر على الأداء الوظيفي.

شكل رقم (6)



(محمد ، 2001 : 212).

المطلب الثاني

قياس الأداء الوظيفي

تعريف قياس الأداء الوظيفي:

" قياس الأداء الوظيفي يمثل أحد الأنشطة الرئيسية لإدارة الموارد البشرية التي تعبر عن عملية تنظيمية مستمرة يقاس من خلالها أداء الأفراد العاملين للوقوف إلى نقاط القوة والضعف وانعكاساتها السلبية والإيجابية على إنتاجية الفرد وفعالية المنظمة، لذا فإن العملية ليست غاية بحد ذاتها وإنما وسيلة للوصول لعدة غايات منها إعادة النظر بسياسات التوظيف والأجور والحوافز والتدريب وغيرها من الأنشطة الجوهرية لإدارة الموارد البشرية ". (الهيتي ،2003: 200)

أهمية قياس أداء العنصر البشري:

يمكن بيان أهمية قياس أداء العنصر البشري من الأهداف التي يسعى لتحقيقها قياس الأداء، والتي يمكن تلخيصها بما يلي: (شاويش، 2000 : 80)

- 1- **الترقية والنقل:** إذ يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين، وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب وقدراته.
- 2- **تقييم المشرفين والمديرين:** حيث يساعد قياس الأداء في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.
- 3- **إجراء تعديلات في الرواتب والأجور:** إذ أن قياس الأداء يساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من قياس الأداء يمكن زيادة رواتب وأجور العاملين أو إنقاصها كما ويمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم.
- 4- **مقياس أو معيار:** إذ إن قياس الأداء يمكن أن يعتبر معياراً أو مقياساً مقبولاً، في تقييم سياسات تطبيقات أخرى في مجال الأفراد، وذلك كالحكم على مدى فاعلية التدريب في المؤسسة، وكذلك فيما يتعلق بتقارير البحوث التي يمكن إعدادها.
- 5- **تقديم المشورة:** إذ يشكل قياس الأداء أداة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراء لتحسين أدائهم، وقد يأخذ التحسين شكل التدريب داخل المؤسسة وخارجها وبمعنى آخر يمكن أن يعتبر قياس الأداء حافزاً للتطوير الشخصي ومقياساً له.

- 6- يعتبر متطلب للمعرفة الشخصية والاطلاع: إذ إن قياس الأداء يشجع المشرفين على الاحتكاك بمرؤوسيهـم أثناء عملية القياس فتنتج عنه المعرفة الشخصية لهؤلاء المرؤوسين من قبل المشرفين، حيث يجب على المقيم أن يعرف الكثير عن يقيمهـ.
- 7- اكتشاف الاحتياجات التدريبية: إذ إن قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.

خطوات قياس الأداء: (أيمن، 2013: 26)

يذكر (الدوري 2005) أن خطوات قياس الأداء تهدف ضمن عملية الرقابة الاستراتيجية إلى مقارنة نتائج الأداء الحالية مع الأهداف الموضوعـة وبذلك تزود الإدارة بالتغذية الراجعة الضرورية لتقييم النتائج واتخاذ الإجراءات التصحيحية الضرورية إذا تطلب الأمر وتتألف هذه العملية من خمس خطوات أساسية كما هي:

الخطوة الأولى: تحديد نتائج الأداء التي يجب أن تراقب وتقيم العناصر التي يتم إحكام الرقابة عليها يجب أن تتصف بالقدرة والقابلية على أن تقاس بموضوعية وبدرجة عالية من الثبات.

الخطوة الثانية: صياغة معايير محددة لقياس الأداء إن هذه الخطوة تعتبر خطوة بالغة الأهمية وذلك لأن معايير الأداء التي تستخدم في قياس النتائج تمثل تعبيراً مفصلاً عن الأهداف الاستراتيجية، وهي بهذه الصفة التي تشكل مقاييس نتائج الأداء المقبولة والتي يتوقع منها أن تحقق الأهداف كما يجب.

الخطوة الثالثة: قياس الأداء الحالي كما هو ذلك باستخدام المعايير المحددة في الخطوة الثانية.

الخطوة الرابعة: مقارنة نتائج الأداء مع المعايير وتهدف هذه الخطوة إلى معرفة فيما إذا كانت نتائج الأداء الحالي متطابقة مع الأهداف أم لا وتتوقف العملية الرقابية هنا في حالة تطابق النتائج مع الأهداف.

الخطوة الخامسة: اتخاذ الإجراءات التصحيحية إذا كانت نتائج الأداء لا تتوافق مع الأهداف، فإنه لا بد من اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة لمعالجة الموقف باستخدام التغذية الراجعة وذلك لمعرفة ما يلي:

- هل الانحرافات بين النتائج والأهداف كبيرة وحقيقية وتتطلب إجراءات تصحيحية لتصويبها أم لا.
- هل الأخطاء التي أنتجت هذه الانحرافات كانت في عملية التخطيط الاستراتيجي ذاتها؟
- هل العمليات المختلفة التي استخدمت في العمل مناسبة لإنجاز الأهداف الموضوعـة أم لا.

المطلب الثالث

تقييم الأداء

مفهوم تقييم الأداء:

" تقييم الأداء أو تقييم الكفاءات أو تقييم أداء العاملين، كلها تسميات مترادفة غايتها تحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية أو سلوكية أو فكرية، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف، والعمل على تعزيز الأولى ومعالجة الثانية كضمانة أساسية لتطوير أداء الموظفين ولتحقيق فعالية المنظمة ". (السالم ، 2009: 238)

" ويعتبر تقييم كفاءة أداء العاملين إحدى سياسيات الأفراد ويترتب عليها أداء العديد من السياسات التي تمكن من الاستخدام الأفضل للموارد البشرية، مثل سياسة الترقية، والنقل، والتدريب، والحوافز، وسياسة الأجور، والمرتبات، وغير ذلك من سياسات الأفراد ". (عباس ، 2011: 261)

تعريف تقييم الأداء:

" يقصد بتقييم أداء العاملين دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضاً للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر، أو ترقيته لوظيفة أخرى ذات شأن ومسؤوليات أكبر ". (عباس، 2011 : ص259)

" إن تقييم أداء العاملين يعني قياس كفاءتهم ومدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال المناطة بهم، وكذلك الحكم على سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل ". (شحادة وآخرون، 2000: 75)

" وعرف بأنه ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية، وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل، وعلى مقدار التحسن الي طراً على أسلوبه في أداء العمل، وأخيراً على معاملته لزملائه ومروؤوسيه ". (زوليف، 2003: 188)

" ويذكر بأنه يقصد بتقييم أداء العاملين والعاملات أو قياس كفاءتهم، تحليل وتقييم أنماط ومستويات أداءهم وتعاملهم وتحديد درجة كفاءتهم الحالية والمتوقعة كأساس لتقويم - أي ترشيد - هذه الأنماط والمستويات، وهكذا فالتقييم بما يهيئه من معلومات عن نقاط القوة

والضعف من فترة لأخرى، يعد وسيلة للتقويم (أي الترشيح والتحسين) من خلال تعظيم نقاط القوة وتضييق أو محو نقاط الضعف ". (مصطفى ، 2010: 388)

أهمية تقييم أداء العاملين: (شهادة وآخرون ، 2000: 75)

- 1- رفع معنويات العاملين: لأن جواً من التفاهم والعلاقات الطيبة سيسود بين العاملين والإدارة عندما يشعر العاملون أن جهودهم وطاقتهم في تأدية أعمالهم هي موضع تقدير الإدارة وأن الهدف الأساسي من التقييم هو معالجة نقاط الضعف في الأداء على ضوء ما يظهره مصدر رفع معنوياتهم.
- 2- دعم إجراءات الترفيع والنقل وإثبات عدالتها وتحديد المكافآت التشجيعية، ومنح العلاوات ، كما تعتبر معياراً هاماً لإيجاد نظم الحوافز والمكافآت والعلاوات، كما تعتبر وسيلة فعالة لمعرفة الذين هم بحاجة إلى الانتقال لوظائف أخرى تتفق وقدراتهم.
- 3- يساعد في تحديد مدى فعالية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير الأفراد الذين يعملون تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.
- 4- استمرار الرقابة والإشراف: إن تقييم أداء العاملين وفق نظام محدد سيلزم الإدارات تتبع منجزات العاملين وتقديم تقاريرهم حول كفاءتهم، والاحتفاظ بسجلات لتدوين ملاحظاتهم ونتائج تقييمهم كوثائق للحكم على صحة التقييم والتقدير بمواعيده وبذلك يضمن استمرارية الرقابة والإشراف.
- 5- يمكن أن تؤدي نتائج تقييم الأداء إلى إجراء تعديلات في الرواتب والأجور للعاملين.
- 6- يعتبر تقييم الأداء وسيلة أو أداة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراءات لتحسين أدائهم.
- 7- يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.
- 8- يزود إدارة الأفراد بالمعلومات عن أداء وأوضاع العاملين فيه، كما يعتبر مؤشراً لإجراء دراسات ميدانية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم وإنتاجياتهم ومستقبل المؤسسة، كما يعتبر مؤشراً لعمليات الاختيار والتعيين التي تمت في المؤسسة.

أهداف واستخدامات تقييم الأداء:

يمثل تقييم الأداء أساساً موضوعياً وفعالاً في المجالات التالية: (مصطفى ، 2010 : 390)

- 1- تخطيط الموارد البشرية: إذ أوضحت نتائج التقييم أن قصور أداء بعض العاملين لا يرجع لقصور قدراتهم ومهاراتهم بل يرجع لعدم انسجامها مع متطلبات وظائفهم، وأنهم أصلح وأفضل في وظائف أخرى.
- 2- تقييم سياسة الاختيار: إذ تبين أن قصور الأداء أو أنماط التعامل يرجع لنقص أو ضعف في قدرات أغفل تحريرها خلال عملية الاختيار، وهكذا يمكن إدراك هذه الثغرات ومنع تكرارها مستقبلاً.
- 3- تقويم سياسة التعيين والنقل الإداري: إذ تبين أن نواحي القصور ترجع لعدم تناسب قدرات ومهارات الأفراد مع متطلبات وظائفهم.
- 4- رسم/ أو تقويم سياسة التدريب والتطوير: إذا تبين أن نواحي القصور راجعة إلى كفاءة أنشطة تدريبية مثل تحديد الاحتياجات التدريبية أو تصميم البرامج أو طرق التدريب.
- 5- رسم/ أو تقويم سياسة الأجور والحوافز: إذا تبين أن نواحي القصور ترجع لانخفاض المعنويات وضعف دوافع العمل بسبب قصور مستويات الأجور والحوافز عن مستوى أعباء الأداء، أو أن الحوافز المادية ككل تتناسب مع معدلات التحسن وتعامل الموظف أو الموظفة.
- 6- تخطيط سياسات وبرامج الترقية والتدرج الوظيفي: من خلال ما يكشف عنه التقييم من مهارات قيادية وتنظيمية تؤهل أصحابها للنجاح في وظائف أعلى معنوياً على نفس المستوى، أو أعلى معنوياً ومادياً في المستوى الأعلى.
- 7- كشف ما قد يتواجد من قصور في مهارات الاتصال لدى الرؤساء: إذ تبين قصور فهم المرؤوسين لأهداف ومفهوم ومعايير التقييم وللتوجيهات بشأن الطرق والأساليب المخططة للأداء والتعامل.
- 8- مساعدة المرؤوسين موضع التقييم في التعرف إلى نقاط الضعف ومجالات التقدم وإمكانات تلافي الأولى وتعظيم الثانية.

خصائص تقييم الأداء: (السالم ، 2009 : 238)

- 1- إنها عملية إدارية مخطط لها مسبقاً بشكل رسمي.
- 2- إنها عملية إيجابية لأنها لا تسعى إلى كشف العيوب فقط وإنما تهتم أيضاً بنقاط القوة التي جسدها الفرد أثناء سعيه إلى تحقيق الهدف.
- 3- إنها لا تتضمن إنجاز الواجبات فقط بل قياس مدى التزام الموظف بسلوكيات العمل المطلوب منه والنتائج التي تحققت من الالتزام بهذه السلوكيات خلال فترة التقييم.
- 4- إنها عملية شاملة وعامة في وقت واحد، أي يشمل تقييم الأداء جميع العاملين في المنظمة رؤساء ومرؤوسين في كافة المستويات الإدارية.
- 5- وأخيراً، فإن تقييم أداء العاملين عملية مستمرة يومياً (غير موسمية) وإن كانت نتائجها النهائية تستخرج على فترات متباعدة، وما النتائج النهائية إلا تعبير عن التحليل لكافة الجزئيات والتحركات المتعلقة بالعمل اليومي للموظف، وقد يتم التقييم على أساس سنوي أو نصف سنوي أو ربع سنوي أحياناً.

عناصر نظام تقييم الأداء

تتعدد عناصر تقييم أداء العاملين لتشكيل إطاراً متكاملًا يفيد في تقييم هذا الأداء بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة، وهذا عرض لعناصر ومراحل هذا النظام: (مصطفى ، 2010 : 392)

- 1- تحديد أهداف المنظمة: إن الأهداف العامة للمنظمة هي قبلة جهود الإدارة والعاملين، وعلى ضوء هذه الأهداف تصاغ أهداف إدارة الموارد البشرية وباقي الإدارات الأخرى بالمنظمة، وكذا أهداف تقييم الأداء، وعلى ذلك فإن الرؤساء على اختلاف مستوياتهم الإدارية بالمنظمة يقيمون مرؤوسيهـم على ضوء مدى إسهامهم بأدائهم في تحقي أهداف الإدارات التي يعملون بها، وبدون أهداف واضحة للمنظمة وأخرى محددة لكل دارة تكون مدخلات تقييم الأداء ناقصة.
- 2- تحديد أهداف تقييم الأداء: إن أهداف تقييم الأداء تمثل مرشداً للرؤساء في عملية التقييم فإذا تمثلت هذه الأهداف في استشراف ومنع الأخطاء قبل وقوعها ومعالجتها فور وقوعها، وترشيد أداء العاملين بنصح وإرشاد وتدريب، فإنها تختلف تماماً عن أهداف مؤداها تصيد أخطاء بعض العاملين ونقل أو فصل البعض الآخر، وتوقيع جزاءات أو حرمان من حوافز للبعض الآخر، إن أهداف تقييم هذه الأداء يجب أن تكون إيجابية بناءة.

3- تحديد مجالات التقييم: ويقصد بذلك تحديد العناصر أو المؤشرات التي تقيس درجة انضباط وفاعلية سلوك الفرد.

أهم مجالات تقييم الأداء: (مصطفى ، 2010: 392)

- 1- المهارة في أداء المهام.
- 2- عدد الوحدات المنجزة بدرجة جودة معيارية محددة في فترة زمنية معينة، أو ما يسمى بالإنتاجية.
- 3- اتساع وعمق المعلومات المهنية ودرجة الاستعداد لزيادتها وتحديثها.
- 4- إدراك التوجيهات الخاصة بالعمل (نظم وأساليب الأداء) والالتزام بها.
- 5- مراعاة سلامة وكفاءة ما يستخدم في الأداء من أدوات أو معدات أو آلات أو مركبات.
- 6- الانضباط والالتزام بمواعيد الحضور والانصراف وبحدود الإجازات والمسموحات الزمنية.
- 7- المبادأة والإيجابية في الأداء عموماً في المواقف العادية وغير العادية، والتفكير في الاقتراحات الخاصة بتحسين الأداء كماً ونوعاً، وتقديم أفكار مبتكرة.
- 8- نمط التعامل مع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين والعملاء، من حيث درجة التعاون والاحترام، وإدراك الآراء والتوجيهات.
- 9- الأخطاء الفنية في العمل ومدى رجوعها لعدم الانضباط أو الإهمال، أو لنقص قدرات ومهارات معينة، أو لظروف خارجة عن الإرادة.
- 10- مهارات الاتصال والقيادة وتحليل المشكلات واتخاذ القرارات للرؤساء.

الاعتبارات الواجب مراعاتهم في عملية تقييم الأداء:

- هناك عدة اعتبارات أو إرشادات يمكن أن تساعد في زيادة ملائمة الكيفية التي يتم بها تقييم الأداء وهي: (شحادة وآخرون ، 2000: 77)
- 1- يجب أن يؤكد تقييم الأداء على الإنجاز الذي يحققه الفرد في الوظيفة التي يشغلها ومقدار النجاح الذي يحرزه في تحقيق أهداف المنظمة.
 - 2- يجب أن يركز تقييم الأداء على الفرد في الوظيفة وليس على انطباع المقيم عن ملاحظاته لعادات العمل، بمعنى يجب أن يكون التركيز أكثر على تقييم لتحليل الهدف بدلاً من تقييم العادات.

- 3- يجب أن يكون التقييم مقبولاً من المقيم والفرد الذي يتم تقييمه، كلاهما يجب أن يوافق على أن التقييم يمكن أن يكون مفيداً للمنظمة والعامل.
- 4- يجب أن يستخدم تقييم الأداء كأساس في تحسين إنتاجية الأفراد في المنظمة عن طريق جعلهم مؤهلين بشكل أفضل لينتجوا.

محددات تقييم كفاءة أداء العاملين:

- توجد عدة محدّدات تؤثر في فعالية تقييم كفاءة أداء العاملين أهمها:
- 1- استخدام تقارير تقييم الأداء لنقد بعض العاملين يدفع العاملين إلى اللجوء إلى المواقف الدفاعية لإثبات أن الضعف في الأداء يرجع إلى المدير والشركة وأنه ليس المسئول عنها.
 - 2- التحيز الشخصي لبعض المرؤوسين دون البعض الآخر لأي سبب من الأسباب غير المشروعة والتي ترتبط بالعمل.
 - 3- التأثير بمركز الوظيفة من حيث موقعها على خريطة التنظيم الإداري، أو من حيث درجتها المالية، أو باسم الوظيفة، مما يؤثر على موضوعية ودقة التقييم.
 - 4- التظاهر بمظهر المدير الحازم في عملية التقييم أو المدير المتساهل، فالأول يميل إلى معاقبة مرؤوسيه، والثاني يساوي بين المجد والكسول، وكلاهما يؤثر على الروح المعنوية للعاملين، سواء في حالة سرية أو علنية تقارير تقييم كفاءة الأداء.
 - 5- تحيز وتفضيل المدير لبعض الصفات والخصائص التي تلقى هوى في نفسه عند إعداد تقارير تقييم الأداء.
 - 6- ميل بعض المديرين إلى إعطاء العاملين تقديرات متقاربة متوسطة أو منخفضة أو عالية بما يؤدي إلى صعوبة التمييز بين العاملين وصعوبة الاستفادة من نتائج التقييم.

معايير تقويم الأداء الوظيفي

" يقصد بمعايير الأداء الأساس الذي ينسب إليه الفرد، وبالتالي يقارن به للحكم عليه، أو هي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيداً ومرضياً، وأن تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقويم الأداء فيها، حيث إنها تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المنظمة، وتوجيه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين

الاعتبار لتطوير الأداء، ولا بد أن تصاغ هذه المعايير بمشاركة العاملين مما يساعد على رفع درجة أدائهم للعمل وإخلاصهم للمنظمة " (الهييتي ، 2003: 202).

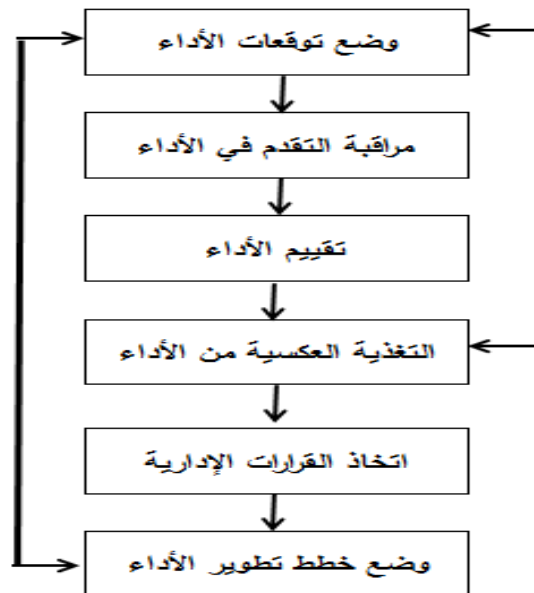
ويشترط في المعيار ومهما كانت نوعيته أن يكون دقيقاً في التعبير عن الأداء المراد قياسه، ويكون المعيار هكذا إذا تميز بالخصائص الآتية: (المرجع السابق: 203)
صدق المقياس: أي أن العوامل الداخلة في المقياس يجب أن تعبر تلك الخصائص التي تتطلبها أداء العمل بدون زيادة أو نقصان.

ثبات المقياس: يعني أن تكون نتائج أعمال الفرد من خلال المقياس ثابتة عندما يكون أدائه ثابتاً، أما عندما تختلف نتائج القياس باختلاف درجات أو مستويات أدائه، إن ذلك ليس عيباً فيه وإنما حالة طبيعية.

التمييز: ونعني بها درجة حساسية المقياس بإظهار الاختلافات في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة فيميز بين أداء الفرد أو مجموعة من الأفراد.

سهولة استخدام المقياس: ونعني به وضوح المقياس وإمكانية استخدامه من قبل الرؤساء في العمل.

شكل رقم (7)



(المرجع السابق: 206)

الفصل الثالث

الإطار العملي

المبحث الأول

منهجية الدراسة وإجراءاتها

مقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورياً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

حيث تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، كما يتضمن وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث في تصميم أداة الدراسة وتقنياتها، والأدوات التي استخدمها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

منهجية وأسلوب الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج اتخاذ القرار، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

(1) المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث للكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

(2) المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحث إلي جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

مجتمع الدراسة:

اشتمل مجتمع الدراسة على الضباط العاملين في مجال المعلومات الأمنية في المؤسسات الأمنية التالية (جهاز الأمن الداخلي - إدارة المباحث العامة - إدارة مكافحة المخدرات) في المحافظات الجنوبية.

حيث بلغ مجموع العاملين في مجال جمع المعلومات في هذه المؤسسات (1151) بمختلف مستوياتهم الوظيفية وهم موزعون كما يلي:

1. جهاز الأمن الداخلي: 600 ضابط.
2. إدارة المباحث العامة: 371 ضابط.
3. إدارة مكافحة المخدرات: 180 ضابط.

عينة الدراسة

قام الباحث باستخدام العينة العشوائية التناسبية الممثلة لمجتمع الدراسة، حيث سيتم توزيع الاستبانة على 20% من مجتمع الدراسة وذلك على النحو التالي:

جهاز الأمن الداخلي: $600 \text{ ضابط} \times 20\% = 120$ استبانة.

إدارة المباحث العامة: $371 \text{ ضابط} \times 20\% = 75$ استبانة.

إدارة مكافحة المخدرات: $180 \text{ ضابط} \times 20\% = 36$ استبانة.

وهذا يعني أنه سيتم توزيع 231 استبانة على مجتمع الدراسة البالغ 1151 ضابط.

أدوات الدراسة:

الاستبانة: وهي كما يعرفها عبد المعطي 1997م، بأنها أداة لفظية بسيطة ومباشرة تهدف إلى التعرف إلى ملامح خبرات المفحوصين واتجاهاتهم نحو موضوع معين ومن خلال توجيه أسئلة قريبة من التقنين في الترتيب والصياغة وما شابه ذلك. (الجرجاوي، 2010)

خطوات بناء الاستبانة:

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية، واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

- 1- الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
- 2- استشارة الباحث عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمشرفين الإداريين في تحديد أبعاد الاستبانة وفقراتها.
- 3- تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الاستبانة.
- 4- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- 5- عرض الاستبانة على المشرف للنقاش وإبداء الملاحظات.
- 6- تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية وقد تكونت من محورين أساسيين.
- 7- تم عرض الاستبانة على (10) من المحكمين ذوي الخبرة في المجالات الأكاديمية والإحصائية في كل من الجامعات والمؤسسات الحكومية. والملحق رقم (2) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.

في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (56) فقرة، ملحق (3).

أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية. وتتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيب (جهة العمل، الرتبة العسكرية، المحافظة، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، العمر).

القسم الثاني: محاور واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية، ويتكون من (56) فقرة:

جدول (1) توزيع معايير الاستبانة

م	المعايير	عدد الفقرات
1.	مقياس واقع إدارة	13
2.	جمع المعلومات من المصادر المفتوحة	29
	مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة	42
	مقياس مستوى الأداء	14

تم استخدام التدرج (1-5) لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول

رقم (3)

جدول رقم (2) درجات مقياس

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق بشدة
المقياس	5	4	3	2	1

اختار الباحث التدرج (1-5) للاستجابة، وكلما اقتربت الاجابة من 5 دل على الموافقة العالية على ما ورد في الفقرة المعنية وكل تدرج له وزن نسبي 20%.

صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وتم توزيع عينة استطلاعية حجمها 30 استبانة لاختبار الاتساق الداخلي والصدق البنائي وثبات الاستبانة، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1- الاستبانة من وجهة نظر المحكمين "الصدق الظاهري":

عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (10) متخصصين في المجالات الأكاديمية والإدارية والمهنية والإحصائية وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية - انظر الملحق رقم (2).

2- صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

نتائج الاتساق الداخلي:

المحور الأول: مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة

يوضح جدول رقم (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " المصادر المفتوحة للمعلومات " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المصادر المفتوحة للمعلومات " والدرجة الكلية للمجال

م	المحور الأول: المصادر المفتوحة للمعلومات	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	الفضائيات.	0.601*	0.000
2	الصحف والمجلات.	0.744*	0.000
3	مواقع التواصل الاجتماعي.	0.493*	0.001
4	الإذاعة المسموعة.	0.683*	0.000
5	المواقع الإلكترونية.	0.435*	0.003
6	المحاضرات وورشات العمل والندوات والمؤتمرات.	0.663*	0.000
7	الكتب والموسوعات.	0.720*	0.000
8	الدراسات والبحوث العلمية	0.767*	0.000
9	الدوريات المتخصصة (المجلات العلمية).	0.657*	0.000
10	المطبوعات الحكومية.	0.706*	0.000
11	الأقراص المدمجة المنشورة (CD).	0.641*	0.000

12	النشرات الخاصة.	0.595*	0.000
13	مراكز وبنوك المعلومات.	0.627*	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. قيمة الارتباط الجدولية تساوي 0.349

يوضح جدول رقم (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات " واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة والدرجة الكلية للمجال

م	واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة في جهازكم/إدارتكم	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	بيئة إدارة المعلومات		
1	توجد إدارة متخصصة للتعامل مع المصادر المفتوحة.	0.465*	0.002
2	يتوفر كادر متخصص في البحث في المصادر المفتوحة المختلفة.	0.539*	0.000
3	يوجد فرق استماع ومشاهدة للمصادر المفتوحة.	0.783*	0.000
4	يوجد وحدة خاصة لمتابعة المصادر المفتوحة الأجنبية.	0.730*	0.000
5	تخطط الإدارة المختصة بالتعامل مع المصادر المفتوحة بدقة لتنفيذ أهدافها.	0.728*	0.000
6	تتوفر الموارد البشرية والمالية، للاستفادة القصوى من المصادر المفتوحة.	0.720*	0.000
7	تعتمد القيادات بشكل كبير على مخرجات المصادر المفتوحة في اتخاذ القرارات مما يقوي م أدائها.	0.688*	0.000

0.000	0.789*	توجد خطة تشغيلية واضحة لإدارة المعلومات من المصادر المفتوحة.	8
0.000	0.831*	توجد خطة استراتيجية واضحة لإدارة المعلومات من المصادر المفتوحة.	9
0.000	0.757*	يوجد فريق مختص بالتخطيط لإدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	10
0.000	0.542*	يوجد فصل واضح بين مهام المعلومات (جمع، معالجة، تحليل، أرشفة).	11
0.000	0.779*	توجد هيكلية واضحة لإدارة المعلومات من المصادر المفتوحة.	12
0.000	0.757*	توجد رقابة داخلية لدى مؤسستكم على الأداء المعلوماتي المتعلق بالمصادر المفتوحة.	13
0.000	0.750*	يوجد تقييم دوري لأداء دوائر/أقسام المعلومات.	14
0.000	0.764*	يتم الاستفادة من الرقابة والتقييم في تطوير أداء إدارة المعلومات.	15
0.000	0.655*	لدى الجهاز جهات استشارية بما يخص المعلومات وإدارتها.	16
		جمع المعلومات	
0.000	0.801*	يوجد دائرة/ قسم مختصة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	1
0.000	0.795*	توجد جهة مختصة تشرف على عملية جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	2
0.000	0.670*	يوازن الجهاز/الإدارة بين نوعية وكمية المعلومات التي يتم جمعها.	3
0.000	0.731*	سهولة الإجراءات المستخدمة في جمع المعلومات ووضوحها.	4
0.000	0.633*	توجد خطة تشغيلية واضحة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	5
0.000	0.676*	توجد خطة استراتيجية واضحة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	6
0.000	0.674*	يوجد فريق مختص بالتخطيط لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	7

0.000	0.801*	توجد هيكلية واضحة لدائرة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	8
0.000	0.719*	تتوفر الموارد البشرية والمالية، اللازمة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	9
0.000	0.807*	يتوفر في الكادر البشري المواصفات اللازمة للقيام بمهام جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	10
0.000	0.653*	توجد رقابة داخلية على أداء العاملين في جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	11
0.000	0.781*	يوجد تقييم دوري لأداء دوائر/ أقسام جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	12
0.000	0.792*	يتم الاستفادة من الرقابة والتقييم في تطوير أداء العاملين في جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	13

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. قيمة الارتباط الجدولية تساوي 0.349

المحور الثاني: مقياس مستوى الأداء

يوضح جدول رقم (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور " مقياس مستوى الأداء " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس مستوى الأداء والدرجة الكلية للمجال

م	مقياس مستوى الأداء	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1-	يتوفر لديّ الجاهزية والاستعداد والرغبة في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي، إذا اقتضى الأمر.	0.661*	0.000
2-	أتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل.	0.724*	0.000
3-	أحسن التصرف في المواقف الحرجة.	0.674*	0.000
4-	لديّ الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية والأعباء اليومية.	0.878*	0.000
5-	أطور أدائي بشكل مستمر.	0.827*	0.000
6-	أتمتع بمهارة التواصل الجيدة مع الآخرين.	0.785*	0.000
7-	أقوم بتأدية الأعمال الموكلة إليّ بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	0.890*	0.000
8-	أنجز المهام الوظيفية الموكلة إليّ طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة.	0.837*	0.000
9-	أنتقيد بقواعد وإجراءات العمل.	0.714*	0.000
10-	أشارك في اتخاذ القرارات الإدارية في عملي.	0.742*	0.000
11-	أعرف بوضوح الدور المطلوب مني أدائه.	0.742*	0.000
12-	أبذل الجهد الكافي لإنجاز عملي في الوقت المحدد.	0.534*	0.000
13-	يلعب أسلوب الثواب والعقاب دوراً في تحسين أدائي.	0.585*	0.000
14-	يؤثر التدريب في عملي ويحفزني.	0.811*	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. قيمة الارتباط الجدولية تساوي 0.349

ثانياً: الصدق البنائي

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

يبين جدول رقم (6) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوي معنوية $0.05 \leq \alpha$ وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضع لقياسه.

جدول رقم (6)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من محور (مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة) والدرجة الكلية للمحور، معامل الارتباط بين درجة كل مجال من محور (مقياس مستوى الأداء) والدرجة الكلية للمحور

م	المعايير	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	مقياس واقع إدارة	المحور الأول: المصادر المفتوحة للمعلومات	0.000
2.	جمع المعلومات من المصادر المفتوحة	المحور الثاني: واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة في جهازكم/إدارتكم	0.000
	مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة		0.000
	مقياس مستوى الأداء		0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $0.05 \leq \alpha$. قيمة الارتباط الجدولية تساوي 0.349

ثبات الاستبانة Reliability:

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

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال:

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient وطريقة التجزئة النصفية وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (7).

جدول رقم (7) معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

م	المعايير	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
1.	مقياس واقع إدارة جمع المعلومات	13	0.861*	0.878*
2.	من المصادر المفتوحة	29	0.934*	0.934*
	مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة	42	0.928*	0.927*
	مقياس مستوى الأداء	14	0.933*	0.952*
	اجمالي محاور الاستبانة	56	0.951*	0.950*

واضح من النتائج الموضحة في جدول رقم (7) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لإجمالي الاستبانة حيث بلغت بطريقة ألفا كرونباخ 0.951، بينما بطريقة التجزئة النصفية فبلغت 0.950 .

أما لمحاور الاستبانة فبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لاستراتيجيات مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة حيث تتراوح بين (0.861-0.934) بينما لجميع المجالات (0.928)، أما حسب طريقة التجزئة النصفية فكانت النتائج مشابهة لطريقة ألفا كرونباخ حيث (0.927).

أما قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لمحور مقياس مستوى الأداء حيث تتراوح بين (0.878-0.934) بينما بلغت لإجمالي المجالات (0.933)، أما حسب طريقة التجزئة النصفية فكانت النتائج مشابهة لطريقة ألفا كرونباخ حيث بلغت لجميع المجالات (0.952).

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (3) قابلة للتوزيع. ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

اختبار التوزيع الطبيعي : Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (8).

جدول رقم (8)

يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

م	المعايير	عدد الفقرات	كولمجوروف-سمرنوف (K-S)	المعنوية Sig.
1.	مقياس واقع إدارة	13	0.747	0.632
2.	جمع المعلومات من المصادر المفتوحة	29	0.640	0.808
	المحور الأول: المصادر المفتوحة للمعلومات			
	المحور الثاني: واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة في جهازكم/إدارتكم			
	مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة	42	0.620	0.837
	مقياس مستوى الأداء	14	0.967	0.307
	اجمالي محاور الاستبانة	56	0.836	0.486

واضح من النتائج الموضحة في جدول رقم (8) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي وحيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- 1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
- 2- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- 3- اختبار التجزئة النصفية (split half) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- 4- استخدام اختبار كولمجوروف-سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) : يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

- 5- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.
- 6- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
- 7- اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA (One Way Analysis of Variance) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

المبحث الثاني

التحليل والنقاش

المقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت على (جهة العمل، الرتبة العسكرية، المحافظة، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، العمر) وقد تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها، وتحليلها في هذا الفصل.

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

فيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية.

جدول اجابات الاستبانة (9)

النسبة	التكرار	
78.3	181	استمارات مكتملة
21.7	50	استمارات مفقودة (لم يتم الاجابة عليها)
100.0	231	المجموع

يتضح من خلال جدول رقم (9):

أن 78.3% من الاستمارات تم استكمالها بالتعبئة من المبحوثين بينما 21.7% تم اعتبارها استمارات مفقودة، ويعزو الباحث إلى هذا الحجم في التجاوب مع الاستبانات من قبل بعض المبحوثين إلى حادثة بعض هؤلاء المبحوثين في المجال الأمني.

جدول (10) جهة العمل

النسبة	التكرار	
49.5	90	جهاز الأمن الداخلي
18.7	34	إدارة المباحث العامة
31.9	58	إدارة مكافحة المخدرات
100.0	181	الإجمالي

يتضح من خلال جدول رقم (10) :

أن 49.5% يعملون في جهاز الأمن الداخلي، وأن 31.9% في إدارة مكافحة المخدرات، وأن 18.7% في إدارة المباحث العامة.

ويعزو الباحث ذلك لنظرة الحكومة في المحافظات الجنوبية حول أهمية مجال عمل جهاز الأمن الداخلي لا سيما في ظل وجود الاحتلال، وفي إطار حرب المعلومات الأمنية مع العدو ومكافحة التجسس، بينما يوجد حالة ضبط بسيطة تحتاج إلى سيطرة أكبر في عمل الإدارة العامة لمكافحة المخدرات، بينما يوجد حالة ضبط عام وسيطرة فيما يتعلق بعمل إدارة المباحث العامة نوعاً ما.

جدول (11) الرتبة

النسبة	التكرار	
18.7	34	رائد فأعلى
41.2	75	نقيب
18.1	33	ملازم أول
22.0	40	ملازم
100.0	182	الإجمالي

يتضح من خلال جدول رقم (11):

أن نسبة 41.2% كان رتبهم العسكرية نقيب، وإن 22% ملازم، وإن 18.7% رائد فأعلى، وإن 18.1% وملازم أول.

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تؤكد على توفر فئات متعددة من مجتمع الدراسة، ويعزو الباحث أن رتبة نقيب جاءت في المرتبة الأولى وأخذت النسبة الأكبر إلى أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة هم من حملة المؤهلات العلمية، وأن تعيين الأغلبية منهم جاء بعد الانقسام (2007م) مما جعل هذه الرتبة هي الأغلب.

جدول (12) المحافظة التي تعمل بها

النسبة	التكرار	
17.6	32	محافظة الشمال
24.7	45	محافظة غزة
24.2	44	محافظة الوسطى
13.7	25	محافظة خان يونس
19.8	36	محافظة رفح
100.0	267	الإجمالي

يتضح من خلال جدول رقم (12):

أن 24.7% يعملون في محافظة غزة، بينما 24.2% يعملون في محافظة الوسطى، 19.8% محافظة رفح، 17.6% يعملون في محافظة الشمال، 13.7% يعملون في محافظة خان يونس.

ويعزو الباحث أن النسبة الأكبر من أفراد مجتمع الدراسة هم من العاملين في محافظة غزة، إلى أن هذه المحافظة تعتبر منطقة استراتيجية جغرافياً وديموغرافياً وثقافياً، وأنها محور ومركز القطاع حيث تتمركز فيها المؤسسات الكبرى والرئيسية.

ويعزو الباحث أن النسبة الأقل من أفراد مجتمع الدراسة من العاملين بمحافظة خانيونس، إلى أمور عدة منها:

- 1- قد تشير هذه النسبة لوجود خلل في توزيع الرتب في هذه المحافظة.
- 2- ميل عدد من الضباط في المحافظة للعمل في محافظة غزة حيث يرتكز القطاع والمركز القيادي.
- 3- قد لا تحظى محافظة خانيونس بالميول للبعد التقني الأمني وذلك لحساسية هذا التوجه، على العكس من بقية المحافظات.

جدول (13) سنوات الخدمة

النسبة	التكرار	
6.6	12	أقل من 5 سنوات
52.7	96	من 5 - 10 سنوات
38.5	70	من 10 - 15 سنة
2.2	4	من 15 سنة فأكثر
100.0	182	الإجمالي

يتضح من خلال جدول رقم (13):

أن 52.7% سنوات خدمتهم في العمل من 5 - 10 سنوات ، 38.5% من 10 - 15 سنة، 6.6% أقل من 5 سنوات ، بينما 2.2% من 15 سنة فأكثر.

ويعزو الباحث أن أكثر من 91% من أفراد مجتمع الدراسة قد خدموا في المجال الأمني من (5 - 15 سنة) إلى الحدث المؤلم الذي مر به الشعب الفلسطيني وهو الإنقسام عام

(2007م) حيث امتنع الموظفون التابعين للسلطة في رام الله، العمل بتعليمات من القيادة، مما اضطر الحكومة في المحافظات الجنوبية لتغطية العجز بإحلال موظفين جدد وتعيينهم محل الموظفين السابقين.

بينما يعزو الباحث أن سنوات الخدمة في العمل أقل من (5 سنوات) إلى الحصار الاقتصادي الجائر على المحافظات الجنوبية وعدم قدرة الحكومة فيها تغطية رواتب الموظفين مما جعل من الصعب تعيين موظفين جدد إلا اضطراراً وحالات نادرة.

جدول (14) المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	
14.3	26	ثانوية عامة
20.3	37	دبلوم
61.0	111	بكالوريوس
3.3	6	ماجستير
1.1	2	دكتوراه
100.0	182	الإجمالي

يتضح من خلال جدول رقم (14):

أن 61% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما 20.3% دبلوم، 14.3% ثانوية عامة، 3.3% ماجستير، 1.1% دكتوراه.

ويعزو الباحث أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة هم من الحاصلين على درجة البكالوريوس إلى ميولهم نحو التعليم، إضافة إلى أن هذه الدرجة هي الدرجة العلمية السائدة في المحافظات الجنوبية، ويرى أن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة يمتلكون مؤهلات

علمية، وهذ مؤشر إيجابي يدل على أن الضباط العاملين في مجال المعلومات في تلك الأجهزة لديهم الكفاءة والقدرة على الإدارة واتخاذ القرارات في مجال المعلومات.

بينما يعزو أن درجات الدراسات العليا جاءت في المرتبة الأخيرة بسبب الوضع المعيشي العام الذي تعيشه المحافظات الجنوبية من حصار خانق، يصعب في ظل الحصول على مؤهلات علمية عليا، وذلك بسبب:

- 1- إغلاق المعابر ومنع السفر للتعليم في الخارج.
- 2- عدم توافر هذه الدرجات في الجامعات الوطنية داخل المحافظات الجنوبية.
- 3- ما نتج عن الحصار من وضع مادي سيئ، وعدم صرف رواتب للموظفين مما يصعب تغطية ودفع تكاليف هذه المؤهلات.

جدول (15) العمر

النسبة	التكرار	
21.4	39	أقل من 30 سنة
67.6	123	من 30-40 سنة
11.0	20	من 40-50 سنة
100.0	182	الإجمالي

يتضح من خلال جدول رقم (15):

أن 67.6% فئتهم العمرية من 30-40 سنة ، 21.4% في الفئة العمرية أقل من 30 سنة، 11% من 40-50 سنة.

ويرى الباحث أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة هم في الفئة العمرية (من 30 - 40 سنة) أي من جيل الشباب، وهي الفئة التي تتميز بالنضوج الفكري، وتمتلك الرصيد الأعلى من الحماس، ومن المساهمة في بذل الجهد والوقت للعمل في مجال المعلومات، هذا من جهة، ومن

جهة أخرى فإن الغالبية الكبرى من الموظفين العسكريين قد تم اختيارهم وتوظيفهم حديثاً، وتحديدًا بعد عملية الإنقسام (2007م) وقد تم اختيار أغلبهم من جيل الشباب العاملين ضمن صفوف المقاومة والذين لهم علاقة بالعمل في هذا المجال.

ثانياً: الوزن النسبي لفقرات المجالات

تحليل فقرات الاستبانة:

لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام الاختبارات المعملية (اختبار T لعينة واحدة) لمعرفة متوسطات درجات الاستجابة، واعتبرت الدرجة 3 هي الحياد وهي تمثل 60% على مقياس الدراسة.

الإجابة على تساؤلات الدراسة:

وللإجابة على التساؤل الأول: ما واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية؟

جدول (16) الوسط الحسابي والوزن النسبي لمحور المصادر المفتوحة للمعلومات

م	المحور الأول: المصادر المفتوحة للمعلومات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة
1-	الفضائيات.	3.23	1.11	64.62	2.80	0.01	12
2-	الصحف والمجلات.	3.10	1.08	62.00	1.24	0.22	13
3-	مواقع التواصل الاجتماعي.	3.94	1.01	78.77	12.48	0.00	1
4-	الإذاعة المسموعة.	3.39	1.00	67.78	5.22	0.00	9
5-	المواقع الإلكترونية.	3.83	0.97	76.69	11.51	0.00	2
6-	المحاضرات وورشات العمل والندوات والمؤتمرات.	3.81	0.92	76.11	11.80	0.00	3

10	0.00	4.36	66.59	1.02	3.33	الكتب والموسوعات.	-7
7	0.00	7.25	71.10	1.03	3.55	الدراسات والبحوث العلمية	-8
8	0.00	7.13	70.90	1.02	3.54	الدوريات المتخصصة (المجلات العلمية).	-9
6	0.00	8.08	71.67	0.97	3.58	المطبوعات الحكومية.	-10
11	0.00	4.11	66.30	1.03	3.31	الأقراص المدمجة المنشورة (CD).	-11
4	0.00	10.40	73.63	0.88	3.68	النشرات الخاصة.	-12
5	0.00	8.06	71.98	1.00	3.60	مراكز وبنوك المعلومات.	-13
	0.00	11.34	70.59	0.63	3.53	المحور الأول: المصادر المفتوحة للمعلومات	

يتضح من خلال جدول (16) :

1- أن الوزن النسبي لإجمالي محور المصادر المفتوحة للمعلومات بلغ 70.59% وبمتوسط بلغ (3.53) وانحراف معياري بلغ 0.63، بينما لفقرات محور التحليل البيئي كانت الفقرة الثالثة (مواقع التواصل الاجتماعي) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 78.77%، بينما كانت الفقرة الثانية (الصحف والمجلات) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 62.0% ويعزو الباحث أن مواقع التواصل الاجتماعي جاءت في المرتبة الأولى.. وذلك للأسباب التالية:

- انتشار الجوالات وأجهزة اللابتوب بشكل كبير .
- انتشار الإنترنت بشكل واسع وكذلك الشركات المزودة للخدمة.
- كذلك كثرة صفحات التواصل الاجتماعي.
- التخفيضات والحملات والعروض التي تعرضها شركة الإتصالات والشركات المزودة للخدمة مما يزيد من نسبة الاشتراكات.
- سرعة الحصول على المعلومات من خلال المواقع المختلفة في الإنترنت.

بينما جاءت الصحف والمجلات في المرتبة الأخيرة وذلك في نظر الباحث بسبب عزوف الأفراد عن قراءة الصحف والمجلات الورقية والإستغناء عنها وتعويضها بمواقع الإنترنت المختلفة.

التساؤل الثاني: ما واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة في جهازكم/ إدارتكم؟

جدول (17) الوسط الحسابي والوزن النسبي لمحور صياغة الإستراتيجية

م	المحور الثاني: واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة في جهازكم/ إدارتكم	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية P-value	ترتيب الفقرة
	بيئة إدارة المعلومات	3.53	0.63	70.59	11.34	0.00	
-1	توجد إدارة متخصصة للتعامل مع المصادر المفتوحة.	3.98	0.90	79.55	14.55	0.00	1
-2	يتوفر كادر متخصص في البحث في المصادر المفتوحة المختلفة.	3.77	0.82	75.33	12.55	0.00	4
-3	يوجد فرق استماع ومشاهدة للمصادر المفتوحة.	3.69	0.94	73.74	9.74	0.00	7
-4	يوجد وحدة خاصة لمتابعة المصادر المفتوحة الأجنبية.	3.33	1.10	66.56	3.99	0.00	15
-5	تخطط الإدارة المختصة بالتعامل مع المصادر المفتوحة بدقة لتنفيذ أهدافها.	3.58	0.98	71.57	7.89	0.00	10
-6	تتوفر الموارد البشرية والمالية، للاستفادة القصوى من المصادر المفتوحة.	3.32	1.06	66.37	4.03	0.00	16
-7	تعتمد القيادات بشكل كبير على مخرجات المصادر المفتوحة في اتخاذ القرارات مما يقوي من أدائها.	3.43	1.02	68.60	5.63	0.00	14
-8	توجد خطة تشغيلية واضحة لإدارة	3.45	1.01	68.94	5.94	0.00	13

						المعلومات من المصادر المفتوحة.	
12	0.00	7.09	70.50	0.99	3.53	توجد خطة استراتيجية واضحة لإدارة المعلومات من المصادر المفتوحة.	-9
11	0.00	8.57	71.28	0.88	3.56	يوجد فريق مختص بالتخطيط لإدارة المعلومات من المصادر المفتوحة.	-10
8	0.00	9.16	73.71	1.00	3.69	يوجد فصل واضح بين مهام المعلومات (جمع، معالجة، تحليل، أرشفة).	-11
9	0.00	8.35	71.57	0.92	3.58	توجد هيكلية واضحة لإدارة المعلومات من المصادر المفتوحة.	-12
6	0.00	10.53	74.22	0.91	3.71	توجد رقابة داخلية لدى مؤسستكم على الأداء المعلوماتي المتعلق بالمصادر المفتوحة.	-13
2	0.00	13.84	77.32	0.84	3.87	يوجد تقييم دوري لأداء دوائر/ أقسام المعلومات.	-14
3	0.00	11.93	76.31	0.91	3.82	يتم الاستفادة من الرقابة والتقييم في تطوير أداء إدارة المعلومات.	-15
5	0.00	10.42	74.33	0.92	3.72	لدى الجهاز جهات استشارية بما يخص المعلومات وإدارتها.	-16
	0.00	12.78	72.50	0.66	3.62	جمع المعلومات	
1	0.00	12.84	77.65	0.92	3.88	يوجد دائرة/ قسم مختصة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-1
2	0.00	11.47	76.00	0.94	3.80	توجد جهة مختصة تشرف على عملية جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-2
3	0.00	12.35	75.33	0.83	3.77	يوازن الجهاز/ الإدارة بين نوعية وكمية	-3

						المعلومات التي يتم جمعها.	
12	0.00	8.27	70.78	0.87	3.54	سهولة الإجراءات المستخدمة في جمع المعلومات ووضوحها.	-4
4	0.00	9.46	73.56	0.96	3.68	توجد خطة تشغيلية واضحة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-5
10	0.00	7.17	70.06	0.94	3.50	توجد خطة استراتيجية واضحة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-6
8	0.00	8.46	72.11	0.96	3.61	يوجد فريق مختص بالتخطيط لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-7
9	0.00	7.74	71.80	1.02	3.59	توجد هيكلية واضحة لدائرة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-8
13	0.00	4.23	67.11	1.13	3.36	تتوفر الموارد البشرية والمالية، اللازمة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-9
11	0.00	7.60	71.00	0.97	3.55	يتوفر في الكادر البشري المواصفات اللازمة للقيام بمهام جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-10
7	0.00	8.71	72.22	0.94	3.61	توجد رقابة داخلية على أداء العاملين في جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-11
5	0.00	10.07	72.74	0.85	3.64	يوجد تقييم دوري لأداء دوائر/ أقسام جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-12
6	0.00	9.12	72.22	0.90	3.61	يتم الاستفادة من الرقابة والتقييم في تطوير أداء العاملين في جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-13
	0.00	13.17	72.50	0.64	3.62	المحور الثاني: واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة	

يتضح من خلال جدول رقم (17) :

إن الوزن النسبي لإجمالي محور واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة بلغ 72.5% وبمتوسط بلغ (3.62) وانحراف معياري بلغ (0.64)، أما مجال (بيئة إدارة المعلومات) بلغ 70.59% وبمتوسط بلغ (3.53) وانحراف معياري بلغ 0.63، بينما لفقرات محور صياغة الاستراتيجية كانت الفقرة الأولى (توجد إدارة متخصصة للتعامل مع المصادر المفتوحة) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 79.55% ، بينما كانت الفقرة السادسة (تتوفر الموارد البشرية والمالية، للاستفادة القصوى من المصادر المفتوحة) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 66.3.7%

ويعزو الباحث وجود إدارة متخصصة للتعامل مع المصادر المفتوحة، وذلك لوجود فهم عميق لدى الأجهزة حول أهمية المصادر المفتوحة لجمع المعلومات وأهمية وجود إدارة لها. بينما توفر الموارد البشرية والمالية للاستفادة القصوى من المصادر المفتوحة جاءت في المرتبة الأخيرة وذلك لطبيعة المرحلة التي يمر بها الشعب الفلسطيني في المحافظات الجنوبية، فالحصار الإقتصادي الخانق المفروض على تلك المحافظات أدى إلى عدم إمكانية الحكومة في المحافظات الجنوبية من الإعلان عن وظائف وتعيينات جديدة وذلك لعدم القدرة على توفير الأجور والمرتبات لهم وتلبية احتياجاتهم.

ويتضح أن الوزن النسبي لإجمالي محور واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة لمجال (جمع المعلومات) بلغ 72.5% وبمتوسط بلغ (3.62) وانحراف معياري بلغ 0.66، بينما لفقرات محور صياغة الإستراتيجية كانت الفقرة الأولى (يوجد دائرة/ قسم مختصة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 77.65% ، بينما كانت الفقرة التاسعة (تتوفر الموارد البشرية والمالية، اللازمة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 67.11% .

ويعزو الباحث وجود إدارة متخصصة للتعامل مع المصادر المفتوحة، وذلك لوجود فهم عميق لدى الأجهزة حول أهمية المصادر المفتوحة لجمع المعلومات وأهمية وجود إدارة لها.

وللإجابة عن التساؤل : ما واقع إدارة جمع معلومات المصادر المفتوحة؟

جدول (18) الوسط الحسابي والوزن النسبي لمقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة

م	مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية P-value	ترتيب الفقرة
1-	المحور الأول: المصادر المفتوحة للمعلومات	3.53	0.63	70.59	11.34	0.00	3
2-	المحور الثاني: واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة (بيئة إدارة المعلومات)	3.62	0.66	72.50	12.78	0.00	1
3-	المحور الثاني: واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة (جمع المعلومات)	3.62	0.69	72.49	12.12	0.00	2
	مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة	3.59	0.55	71.83	14.51	0.00	

يتضح من خلال جدول رقم (18):

أن الوزن النسبي لإجمالي محور مقياس واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة بلغ 71.83% وبمتوسط بلغ (3.59) وانحراف معياري بلغ (0.55) بينما بلغ الوزن النسبي لمحور واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة (بيئة إدارة المعلومات) 72.5% وبمتوسط بلغ (3.62) وانحراف معياري بلغ (0.66)، بينما كان واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة (جمع المعلومات) بلغ 72.49% وبمتوسط بلغ (3.62) وانحراف معياري

بلغ (0.69)، بينما بلغ الوزن النسبي لمحور المصادر المفتوحة للمعلومات 70.59%، وبمتوسط بلغ (3.53) وانحراف معياري بلغ (0.63).

يلاحظ الباحث أن الأوزان النسبية للمحاور جاءت متقاربة، وقد حقق الوزن النسبي لمحور واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة (بيئة إدارة المعلومات النسبة الأعلى، ويعزو الباحث ذلك إلى مدى إدراك أفراد مجتمع الدراسة لأهمية إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة في عمل الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.

المحور الثاني : مقياس مستوى الأداء:

- ما دور إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة في تحسين أداء الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية؟

جدول (19) الوسط الحسابي والوزن النسبي لمحور مقياس مستوى الأداء

م	مقياس مستوى الأداء	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة
1-	يتوفر لديّ الجهوية والاستعداد والرغبة في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي، إذا اقتضى الأمر.	4.18	0.96	83.56	16.39	0.00	9
2-	أتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل.	4.13	0.70	82.67	21.84	0.00	11
3-	أحسن التصرف في المواقف الحرجة.	4.16	0.71	83.11	21.91	0.00	10
4-	لديّ الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية والأعباء اليومية.	4.22	0.76	84.41	21.50	0.00	5
5-	أطور أدائي بشكل مستمر.	4.19	0.77	83.71	20.55	0.00	7
6-	أتمتع بمهارة التواصل الجيدة مع الآخرين.	4.18	0.76	83.67	20.93	0.00	8
7-	أقوم بتأدية الأعمال الموكلة إليّ بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	4.27	0.72	85.33	23.55	0.00	2
8-	أنجز المهام الوظيفية الموكلة إليّ طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة.	4.19	0.75	83.78	21.39	0.00	6

4	0.00	22.04	84.44	0.74	4.22	9- أتقيد بقواعد وإجراءات العمل.
13	0.00	14.25	79.89	0.94	3.99	10- أشارك في اتخاذ القرارات الإدارية في عملي.
3	0.00	22.93	85.00	0.73	4.25	11- أعرف بوضوح الدور المطلوب مني أدائه.
1	0.00	22.65	86.15	0.77	4.31	12- أبذل الجهد الكافي لإنجاز عملي في الوقت المحدد.
14	0.00	8.58	74.67	1.15	3.73	13- يلعب أسلوب الثواب والعقاب دوراً في تحسين أدائي.
12	0.00	15.90	82.00	0.93	4.10	14- يؤثر التدريب في عملي ويحفزني.
	0.00	28.28	82.99	0.55	4.15	اجمالي مقياس مستوى الأداء

يتضح من خلال جدول رقم (19) :

أن الوزن النسبي لإجمالي محور مقياس مستوى الأداء بلغ 82.99% وبمتوسط بلغ (4.15) وانحراف معياري بلغ 0.55، بينما لفقرات محور مقياس مستوى الأداء كانت الفقرة الثانية عشرة (أبذل الجهد الكافي لإنجاز عملي في الوقت المحدد) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 86.15% ، بينما كانت الفقرة الثالثة (يلعب أسلوب الثواب والعقاب دوراً في تحسين أدائي) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 74.67%

ويرى الباحث أن الوزن النسبي حول فقرات هذا المحور متقاربة كثيراً، وإن ارتفاع النسبة إنما يعكس مدى عمق فهم أفراد مجتمع الدراسة إلى أهمية وحساسية المجال الذي يعملون فيه، هذا من جانب، ومن جانب آخر تعكس هذه النسبة العالية حسن اختيار القيادات للعاملين في هذا المجال، لا سيما في ظل الظروف الصعبة التي تعيشها المحافظات الجنوبية سواء فيما يتعلق بالحصار أو العدوان والحروب، ويعزو الباحث أن الفقرة الثانية عشرة (أبذل الجهد الكافي لإنجاز عملي في الوقت المحدد) احتلت المرتبة الأولى إلى شدة اهتمام أفراد مجتمع الدراسة بأعمالهم المحددة لهم، وكذلك حرصهم على انجاز الأعمال الموكلة لهم في الوقت المحدد يدل على إدراكهم لخطورة القرارات المترتبة على هذه الأعمال، بينما كانت الفقرة الثالثة

(يلعب أسلوب الثواب والعقاب دوراً في تحسين أدائي) احتلت المرتبة الأخيرة ويعزو الباحث ذلك إلى علو الهمة والإيجابية التي يمتلكها أفراد مجتمع الدراسة خاصة فيما يتعلق بأعمالهم فهم يسعون لتحسين أداءهم ليس رغبة في الثواب أو خوفاً من العقاب وإنما حباً للعمل من أجل الوطن، ومما يدل على ذلك أنهم يقومون بكامل واجباتهم في ظل عدم صرف رواتبهم أو توفير احتياجاتهم، بل وفي ظل الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها في المحافظات الجنوبية.

اختبار فرضيات الدراسة :

اختبار الفرضيات حول العلاقة بين متغيرين من متغيرات الدراسة (الفرضية الرئيسية الأولى):

الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفرضية البديلة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

إذا كانت Sig. (P-value) أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة، أما إذا كانت Sig. (P-value) أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.

جدول (20) معامل الارتباط بين واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاارتباط	الفرضية
0.000	*0.394	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يبين جدول رقم (20) :

أن معامل الارتباط يساوي 0.394، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية متوسطة بين واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية، ويعزو الباحث ذلك إلى الأهمية الكبيرة لإدارة جمع المعلومات في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية، وهذا أمر منطقي أيضاً فتلك الأجهزة تعتمد بشكل كبير على عملية جمع المعلومات ومنها تكتسب قوتها.

ويتفرع من هذه الفرضيات الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية :

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المصادر المفتوحة للمعلومات ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.

جدول (21) معامل الارتباط بين المصادر المفتوحة للمعلومات ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاارتباط	الفرضية
0.033	*0.259	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المصادر المفتوحة للمعلومات ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يبين جدول رقم (21):

أن معامل الارتباط يساوي 0.259، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.033 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية متوسطة بين المصادر المفتوحة للمعلومات ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية، ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية الاعتماد وبشكل كبير على المصادر المفتوحة في جمع المعلومات وذلك لتحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.

جدول (22) معامل الارتباط بين واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاارتباط	الفرضية
0.000	*0.401	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يبين جدول رقم (22):

أن معامل الارتباط يساوي 0.401، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية متوسطة بين واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية، ويعزو الباحث ذلك إلى مدى أهمية وجود إدارة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية مما يزيد من قوة هذه الأجهزة ويكسبها أداء أفضل طبيعة عملها.

الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمل، الرتبة، المحافظة، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، العمر).

أولاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير (جهة العمل).

جدول رقم (23) نتائج اختبار " التباين الأحادي " جهة العمل

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات			
		ادارة مكافحة المخدرات	ادارة المباحث العامة	جهاز الامن الداخلي	
0.002	6.264	3.48	3.86	3.43	المحور الأول: المصادر المفتوحة للمعلومات
0.098	2.357	3.55	3.84	3.59	المحور الثاني: واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة
0.227	1.494	4.06	4.12	4.22	اجمالي مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة
0.016	4.261	3.53	3.84	3.54	اجمالي مقياس مستوى الاداء

يبين جدول رقم (23):

أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " اكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بالنسبة لإجمالي المجال (واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.227 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة تعزى لمتغير جهة العمل.

وتبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بالنسبة لإجمالي المجال (مقياس مستوى الأداء) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.016 مما يوضح وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول مقياس مستوى الأداء تعزى لمتغير جهة العمل، وكانت الفروق لصالح إدارة المباحث العامة، ويعزو الباحث ذلك إلى رغبة عينة الدراسة وميولهم نحو إيجاد مجتمع أفضل من خلال محاربة الجريمة، وتقليل نسبة الجرائم فيه لأبعد الحدود وهذا يدل على الانتماء الحقيقي من أفراد مجتمع الدراسة لشعبهم ووطنهم.

ثانياً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير (الرتبة العسكرية).

جدول رقم (24) نتائج اختبار " التباين الأحادي " الرتبة العسكرية

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				
		ملازم ملازم اول	نقيب	رائد فاعلى		
0.272	1.313	3.65	3.59	3.43	3.55	المحور الأول: المصادر المفتوحة للمعلومات
0.002	5.258	3.96	3.63	3.5	3.5	المحور الثاني: واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة
0.174	1.677	4.04	4.05	4.2	4.27	إجمالي مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة
0.004	4.668	3.85	3.61	3.48	3.52	إجمالي مقياس مستوى الاداء

يبين جدول رقم (24) :

أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " اكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بالنسبة لإجمالي المجال (واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.174 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة تعزى لمتغير الرتبة العسكرية .

وتبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " اقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بالنسبة لإجمالي المجال (مقياس مستوى الأداء) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.004 مما يوضح وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول مقياس مستوى الأداء تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.

وكانت الفروق لصالح رتبة ملازم، ويعزو الباحث ذلك إلى نسبة كبيرة من أفراد مجتمع الدراسة قد توجهوا للدراسة الجامعية وحصلوا على الشهادة الجامعية بدرجة البكالوريوس في الفترة الأخيرة، وربما تم ذلك لأهمية دراستهم في مجال عملهم، مما جعل استحقاقهم هو رتبة الملازم، وهذا واضح من أن نسبة كبيرة منهم فعلاً من حملة شهادة البكالوريوس.

ثالثاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع ادارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير (المحافظة) .

جدول رقم (25) نتائج اختبار "التباين الأحادي" المحافظة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات					
		محافظة رفح	محافظة خان يونس	محافظة الوسطى	محافظة غزة	محافظة الشمال	
0.392	1.032	3.41	3.45	3.55	3.67	3.5	المحور الأول: المصادر المفتوحة للمعلومات
0.099	1.986	3.41	3.64	3.68	3.79	3.55	المحور الثاني: واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة

0.987	0.085	4.14	4.1	4.18	4.16	4.15	اجمالي مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة
0.075	2.162	3.41	3.57	3.64	3.75	3.53	اجمالي مقياس مستوى الاداء

يبين جدول رقم (25) :

أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بالنسبة لإجمالي المجال (واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.987 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة تعزى لمتغير المحافظة. وتبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بالنسبة لإجمالي المجال (مقياس مستوى الأداء) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.075 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول مقياس مستوى الأداء تعزى لمتغير المحافظة، ويعزو الباحث ذلك إلى تقارب عجيب بين جميع أفراد العينة في المحافظات الجنوبية في حرصهم على أعمالهم وأدائهم لها على أفضل وجه، وهذا يدل على أن جميع أفراد الشعب الفلسطيني كجسد واحد وعقل واحد، وهم جميعاً يعملون لتحقيق هدف واحد.

رابعاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير (سنوات الخدمة).

جدول رقم (26) نتائج اختبار "التباين الأحادي" سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				
		من 15 فأكثر	من 10-15 سنوات	من 5-10 سنوات	أقل من 5 سنوات	
0.576	0.663	3.83	3.55	3.48	3.66	المحور الأول: المصادر المفتوحة للمعلومات
0.967	0.087	3.55	3.64	3.63	3.55	المحور الثاني: واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة
0.577	0.661	3.99	4.12	4.19	4.01	إجمالي مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة
0.985	0.051	3.64	3.61	3.58	3.59	إجمالي مقياس مستوى الأداء

يبين جدول رقم (26):

أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 $\alpha \leq$ بالنسبة لإجمالي المجال (واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.577 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

وتبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بالنسبة لإجمالي المجال (مقياس مستوى الأداء) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.985 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول مقياس مستوى الأداء تعزى لمتغير سنوات الخدمة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن أفراد مجتمع الدراسة

على علم ووعي ودراية بأهمية الأعمال التي يقومون بها بغض النظر عن عدد سنوات خدمتهم، وهم بالتالي يقومون بكافة تلك الأعمال على الوجه المطلوب.

خامسا: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

جدول رقم (27) نتائج اختبار " التباين الأحادي " المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات					
		دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم	ثانوية عامة	
0.228	1.424	3.73	3.46	3.45	3.68	3.67	المحور الأول: المصادر المفتوحة للمعلومات
0.014	3.207	3.74	3.64	3.5	3.76	3.94	المحور الثاني: واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة
0.361	1.094	4.82	4.31	4.14	4.08	4.2	اجمالي مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة
0.011	3.355	3.74	3.58	3.48	3.73	3.85	اجمالي مقياس مستوى الاداء

يبين جدول رقم (27):

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بالنسبة لإجمالي المجال (واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.361 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وتبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بالنسبة لإجمالي المجال (مقياس مستوى الأداء) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.011 مما يوضح وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول مقياس مستوى الأداء تعزى لمتغير المؤهل العلمي وكانت الفروق لصالح ثانوية عامة، ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية المؤهل العلمي في تحسين أداء أفراد مجتمع الدراسة، وأن العلم عامل أساسي وقاعدي في تمام الأعمال وجودة الأداء.

سادسا: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير (العمر).

جدول رقم (28) نتائج اختبار " التباين الأحادي " العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات			
		من 40- أقل من 50 سنوات	من 30- أقل من 40 سنوات	أقل من 30 سنوات	
0.156	1.875	3.64	3.47	3.67	المحور الأول: المصادر المفتوحة للمعلومات
0.101	2.319	3.34	3.66	3.66	المحور الثاني: واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة
0.641	0.446	4.14	4.17	4.08	إجمالي مقياس واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة
0.322	1.142	3.44	3.59	3.67	إجمالي مقياس مستوى الاداء

يبين جدول رقم (28) :

أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بالنسبة لإجمالي المجال (واقع إدارة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.641 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة تعزى لمتغير العمر.

وتبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بالنسبة لإجمالي المجال (مقياس مستوى الأداء) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.322 مما يوضح وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول مقياس مستوى الأداء تعزى لمتغير العمر، ويعزو الباحث ذلك إلى وعي وإدراك أفراد مجتمع الدراسة واهتمامهم بأعمالهم وعدم تأثير السن أو العمر على إجاباتهم.

المبحث الثالث

خاتمة الدراسة

من خلال ما تقدم في صفحات هذه الدراسة، وجدنا ما للمعلومات من أهمية كبيرة جداً في عمل الأجهزة الأمنية بشكل عام والأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية على وجه الخصوص، لاسيما في ظل وجود الاحتلال وما يسعى إليه من تخريب داخلي لهذه المحافظات بل وفي ظل حرب المعلومات الاستخباراتية التي باتت تشكل الخطر الأكبر على مستوى السياسة وأمور متعددة أخرى، والمتمثلة في جهازي الأمن الداخلي والشرطة المدنية، وما لها من تأثير على تحسين الأداء، حيث تعتمد هذه الأجهزة بشكل كبير جداً في عملهم على المعلومات وبخاصة المعلومات الواردة من المصادر المفتوحة، لذلك توجب على الحكومة الاهتمام بهذه الأجهزة من حيث خصوصية العمل، ومن حيث العاملين في هذا المجال من نوعية مناسبة لهذه الكوادر، وأعداد تخدم القيام بالدور المنوط بهم على أكمل وجه.

ومن خلال تحليل أداة الدراسة وهي الاستبانة، خرجنا بنتائج حتمية ستتوج بتوصيات تخدم صناع القرار والقارئ وكل من يبحث عن الاستفادة النظرية والتطبيقية.

خرجت الدراسة بعدة نتائج وتوصيات، كانت على النحو التالي:

أولاً: النتائج:

يمكن لنا أن نستخلص من الدراسة النتائج التالية:

1. إن استخدام المصادر المفتوحة للحصول على المعلومات أمر يشكل أهمية كبيرة، حيث تساعد الأجهزة والإدارات الأمنية التي تعمل على جمع المعلومات على تحسين أدائها في العمل الأمني.
2. تتوفر المهارات الأساسية اللازمة في جمع المعلومات لدى العاملين في الأجهزة والإدارات الأمنية التي تعمل على جمع المعلومات الأمنية، وامتلاكهم لمهارات الاستخدام الفعال للأدوات الإلكترونية الخاصة بالمعرفة والمعلومات.
3. وجود إدارة متخصصة للتعامل مع المصادر المفتوحة لجمع المعلومات احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 79.55%، وذلك لوجود فهم عميق لدى الأجهزة حول أهمية المصادر المفتوحة لجمع المعلومات وأهمية وجود إدارة لها.
4. إن الجهات الرسمية التي تعمل على جمع المعلومات سواءً من المصادرة المفتوحة في وزارة الداخلية والأمن الوطني في المحافظات الجنوبية، هم جهاز الأمن الداخلي وجهاز الشرطة المدنية ممثل بالإدارة العامة للمباحث العامة والإدارة العامة لمكافحة المخدرات.
5. إن ما نسبته 67.6% فئتهم العمرية من (30-40 سنة) وهم غالبية أفراد مجتمع الدراسة، أي من جيل الشباب وهي الفئة التي تتميز بالنضوج الفكري وتمتلك الرصيد الأعلى من الحماس ومن المساهمة في بذل الجهد والوقت للعمل في مجال المعلومات.
6. إن ما نسبته 49.5% مجتمع الدراسة يعملون في جهاز الأمن الداخلي، ذلك لنظرة الحكومة في المحافظات الجنوبية حول أهمية مجال عمل الجهاز، لا سيما في ظل وجود الاحتلال وفي إطار حرب المعلومات الأمنية مع العدو ومكافحة التجسس.
7. إن (مواقع التواصل الاجتماعي) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 78.77%، لإجمالي محور المصادر المفتوحة للمعلومات والذي بلغ نسبته 70.59%، وذلك لسرعة الحصول على المعلومات من خلال المواقع المختلفة في الانترنت وكذلك لوجود أسباب أخرى.
8. تتمتع الأجهزة والإدارات الأمنية التي تعمل على جمع المعلومات، بمستوى جيد في جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.

9. يقوم العاملون ببذل الجهد الكافي لإنجاز عملهم في الوقت المحدد، حيث أنها احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 86.15%، وذلك لأن مجال العمل في المعلومات في الأجهزة الأمنية يحتاج إلى أكبر سرعة ممكنة لما له من أهمية في تحسين الأداء وفي مجريات العمل.

10. أسلوب الثواب والعقاب فليس له دوراً كبيراً في تحسين الأداء لا سيما أن هذه الفقرة احتلت المرتبة الأخيرة وذلك يشير لعلو الهمة والإيجابية التي يمتلكها العاملون فيما يتعلق بأعمالهم فهم يسعون لتحسين أداءهم ليس رغبة في الثواب أو خوفاً من العقاب، وإنما حباً للعمل من أجل الوطن، ومما يدل على ذلك أنهم يقومون بكامل واجباتهم في ظل عدم صرف رواتبهم أو توفير احتياجاتهم، بل وفي ظل الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها في أعمالهم.

11. المتغيرات الشخصية وهي: (العمل، الرتبة، المحافظة، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، العمر) لها دور حول واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين مستوى الأداء في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.

12. توفر الموارد البشرية والمالية للاستفادة القصوى من المصادر المفتوحة لجمع المعلومات في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 66.37%.

ثانياً: التوصيات

1. زيادة الاهتمام بالمصادر المفتوحة العربية والأجنبية المختلفة وخاصة تلك التي لها احتكاك - سواء مباشر أو غير مباشر - بواقع المحافظات الجنوبية في فلسطين.
2. العمل على رفع كفاءة وفعالية الأجهزة/ الإدارات ذات العلاقة بالمعلومات الأمنية من خلال الاستقطاب الجيد لذوي الاختصاص والخبرات وتعيينهم.
3. العمل على تشجيع البحث العلمي في مجال جمع المعلومات من المصادر المفتوحة مما يفيد في تطوير هذا العلم وهذا العمل، ويتم ذلك من خلال:
 - إنشاء أقسام للدراسات العلمية في تلك المؤسسات وزيادة عدد الباحثين العاملين فيها.
 - تشجيع الباحثين المختصين من خارج تلك المؤسسات للبحث في هذا المجال.
4. الاهتمام بالدراسات والأبحاث العلمية خلال عملية جمع المعلومات، لا سيما أن ميزانية البحث العلمي في الدول الغربية تشكل ما نسبته (12-13%) من موازنة الدولة العامة مقارنة بالدول العربية حيث تشكل فقط ما نسبته 2 - 3 % من الموازنة العامة.
5. متابعة الدراسات والأبحاث العلمية التي يعدها الباحثون الإسرائيليون على وجه الخصوص والتي تتعلق بالحالة الفلسطينية والصراع الإسرائيلي الفلسطيني.
6. ضرورة اختيار الوسائل المناسبة للحصول على المعلومات من المصادر المفتوحة المفيدة والمهمة وذلك من خلال معرفة مدى ملاءمتها للمهام والأعمال التي خصصت من أجلها.
7. الاهتمام بالثقافة المعلوماتية وضرورة تفعيلها في كافة المؤسسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، والاستفادة من الطاقات والإمكانات والخبرات التي يتم صناعتها من خلال التعاون مع هذه المؤسسات مما ينتج قوة معلوماتية يستفاد منها في العمل الأمني.
8. العمل على زيادة الموارد البشرية والمالية للاستفادة القصوى من المصادر المفتوحة لجمع المعلومات في الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية.
9. تكثيف الدورات التدريبية في مجال جمع المعلومات من المصادر المفتوحة لرفع مستوى أداء العاملين في هذا المجال وزيادة إنتاجيتهم.
10. تشجيع وتحفيز وتكليف العاملين في الأجهزة والإدارات الخاصة بالمعلومات لامتلاك تخصصات علمية في المجال العاملين فيه.

- 11.** يجب الاهتمام العام والواضح من قبل الحكومة بالأجهزة التي تعمل في مجال المعلومات وخاصة المعلومات الواردة من المصادر المفتوحة.
- 12.** ضرورة تعزيز روح التعاون المشترك بين الأجهزة/ الإدارات ذات العلاقة بالمعلومات.

المراجع والملاحق

أولاً: القرآن الكريم	
ثانياً: الكتب العربية	
1-	النهاية في غريب الحديث والأثر، لابن الأثير، باب الحاء مع الكاف، مادة حكم 1/119،
2-	اسماعيل، وائل (2010) مصادر المعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن.
3-	الدبغ، عبد الرحمن والصباغ، عماد (1996) مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
4-	الفتنوخ، عبد القادر (2003) الشائعات من المنظور التقني في عصر المعلومات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
5-	المحنط، يوسف والحمزة، منير وشابونية، عمر (2007) مفاهيم من إدارة المعلومات إلى إدارة المعرفة، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر
6-	السالم، مؤيد (2009) إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن.
7-	الفيومي، أحمد (1322هـ) المصباح المنير في غريب الشرح الكبير ط1
8-	النوايسة، غالب (2010) مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.
9-	الهييتي، خالد (2003) إدارة الموارد البشرية- مدخل استراتيجي ، ط1، دار وائل للنشر، الأردن.
10-	زردومي، أحمد (2010)، أهمية المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، قسم علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة.

11-	قنديلي، عامر وآخرون (2009) مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.
12-	الجراوي، زياد (2010) القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، مطبعة أبناء الجراح، غزة، فلسطين.
13-	الجوزية، ابن القيم (بدون) مدارج السالكين بين منازل إياك نعبد وإياك نستعين، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان
14-	السالمي، علاء وآخرون (2012) أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط4، عمان، الأردن.
15-	القحطاني، سعيد (بدون) مفهوم الحكمة في الدعوة إلى الله تعالى في الكتاب والسنة
16-	النصر، محمد وشامية، عبد الله (1992) مبادئ الاقتصاد الجزئي، ط2، عمان.
17-	زهر الدين، صالح (2003) موسوعة الأمن والاستخبارات في العالم، الجزء الخامس، ملف الاستخبارات الألمانية، المركز الثقافي اللبناني للطباعة والنشر والتأليف والترجمة والتوزيع، بيروت.
18-	زوليف، مهدي (2003) إدارة الأفراد ، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
19-	شابسوغ، يوسف (2006) الإدارة الأمنية الحديثة " مبدأ التأصيل والتطبيقات "، مركز بحوث شرطة الشارقة، الإمارات.
20-	شاويش، سالم (2000) إدارة الموارد البشرية " إدارة الأفراد " ، ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع، رام الله، فلسطين.
21-	شباب المسلمين (1423 هـ) الأمن والاستخبارات، موسوعة الجهاد، الإمارة الإسلامية بأفغانستان
22-	شحادة، نظمي، وآخرون (2000) إدارة الموارد البشرية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

23-	عباس، أنس (2011) إدارة الموارد البشرية ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.
24-	عبد الحليم، محمد (2007) مبادئ إدارة الأعمال، جامعة بنها.
25-	عمر، خالد (2008)، إدارة الشرطة العصرية، القيادة العامة لشرطة دبي، كلية شرطة دبي، دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة.
26-	عباس، خضر (2013)، التحصيل والتحليل للمعلومة الأمنية، غزة، فلسطين
27-	علي، نبيل (1978) الثقافة العربية وعصر المعلومات، عالم المعرفة، سلسلة كتب ثقافية شهرية يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت
28-	علي، نبيل (1994) العرب و عصر المعلومات، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
29-	عمارة، محمد (2007) الدولة الاسلامية بين العلمانية والسلطة الدينية، دار الشروق، ط2، ص243
30-	عمر، معاوية، الانفجار المعرفي: أسبابه وطرق السيطرة عليه في القرن الحادي والعشرين، جامعة الخرطوم - كلية الآداب - قسم المكتبات والمعلومات
31-	عقوني، محمد (بدون) إدارة نظم المعلومات، الجزائر.
32-	قنديلجي، عامر إبراهيم - السمرائي، إيمان فاضل، (2002) تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
33-	قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية.
34-	قنديلجي، عامر(2011) مصادر المعلومات الإعلامية، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط1، عمان، الأردن.
35-	كامل، محمد (1991) ، المعلومة الأمنية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

36-	محمد بن مكرم ابن منظور، " لسان العرب" الناشر: دار الفكر المعاصر للطباعة والنشر والتوزيع، 1988م.
37-	منجي، محمدر (1993)، التخطيط الأمني، قصور البيانات والمعلومات المتاحة، أبحاث الحلقة العلمية الحادية عشرة، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض.
38-	محمد، راوية (2001) إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع ، القاهرة
39-	مصطفى، أحمد (2010) إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية معاصرة ، ط3، القاهرة.
ثالثاً: مراجع أجنبية مترجمة:	
1-	جامبل، بول & بلاكويل، جون (2006) إدارة المعلومات، ترجمة تيب توب لخدمات التعريب والترجمة، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر ط2.
2-	توفلر، ألفين & هايدي، الحرب وضد الحرب، ترجمة أبو غزالة، محمد، دار المعارف، جمهورية مصر العربية.
3-	تيم واينر (2009) " تركمة من رماد " الناشر: ألن لين، لندن - ترجمة: نامق كامل.
4-	O'Brien James A.(1990) Management Information Systems A Managerial And User Perspective, Boston: A Richard D .Irw, Inc.,.
5-	Cscio, Wayne F. & Awad, Elias (1981), .Human Resources Information Management: an Information System Approach., 1st edition, USA: Printice hall
رابعاً: دراسات علمية:	
1-	اشتية، بكر (2004)، واقع اقتصاديات المعلومات في فلسطين وآفاقها، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

2-	الفالح، خالد(2005)، مقومات التعامل مع المصادر المفتوحة لجمع المعلومات الأمنية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
3-	الزطمة، نضال (2011) إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، الجامعة الإسلامية غزة
4-	أبو شرح، نادر (2010) تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
5-	الصريرة، خالد (2011) الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق - المجلد 27 - العدد الأول + الثاني.
6-	البلوي، محمد (2008) التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه - المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة.
7-	المغاري، هشام(2008) الاستراتيجية العسكرية لكل من مصر وإسرائيل في حرب أكتوبر 1973م. وتأثيرها على نتائج الحرب، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، غزة، فلسطين.
8-	السبيق، عبد الكريم (2003) مدى استفادة الأجهزة الأمنية من خدمات شبكة الانترنت، رسالة ماجستير كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
9-	النجار، نداء (2012) دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
10-	أبو عرقوب، محمد (2012)، التجربة الفلسطينية في مشروع قانون حق الحصول على المعلومات، دراسة وصفية تحليلية، المركز الفلسطيني للسياسات والمصادر الاعلامية، مشروع الانترنت في الضفة الغربية وغزة.
11-	الغصين ، إيهاب (2012) أثر الإعلام الأمني على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

12-	أبو العلا، محمد (2009) ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
13-	الأغا، ناصر وأبو الخير أحمد (2012) واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد السادس عشر ، العدد الأول، غزة، فلسطين.
14-	المعشر، زياد يوسف والخصبة، محمد على (2006) أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية، دراسة تطبيقه في القطاع المصرفي الأردني، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 2، العدد 4، 2006
15-	أبو سبت، صبري (2005) تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين .
16-	أبو كريم، أيمن (2013) علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين
17-	. أبو كريم، أيمن (2013) علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
18-	العتيبي، عبد العزيز (2011) إدارة المعلومات ودورها في صنع القرارات بالمديرية العامة للجوازات بالرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
19-	الجهني، عبد المعطي (2002) اتجاهات العاملين في الأجهزة الأمنية نحو أهمية استخدام البريد الإلكتروني وحماية المعلومات الأمنية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
20-	اللوحي، عبد السلام وعنبر، محمود (2006)، التربية الأمنية في ضوء القرآن الكريم، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإسلامية، المجلد الرابع عشر، العدد الأول، غزة، فلسطين.
21-	بن عيشي، عمار، (2006) دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة،
22-	بعجي، سعاد (2007) تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

23-	حرز، ابراهيم (2016) واقع إدارة المعلومات الأمنية ودورها في صنع القرار بوزارة الداخلية في المحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير، البرنامج المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
24-	حميد، معين (2012)، المعلومة الأمنية في ضوء الشريعة الإسلامية وأثرها في تحقيق الأمن، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
25-	خلفى، اسمهان (2009) دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر - باتنة، الجزائر.
26-	خطاطبة، إبراهيم (2013) إصلاح القطاع الأمني في السلطة الوطنية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها وأثر ذلك على التنمية السياسية، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، ص24.
27-	زياني، بلال (2013) مساهمة فرق العمل في إدارة المعلومات، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر.
28-	سراج، عبد الله (2005) أهمية خصائص المعلومات في بناء اختيار قرارات المنظمة، مجلة العلوم والاقتصاد وعلوم النفس، العدد الرابع، جامعة حضرموت، اليمن.
29-	سبتي، سيف (2016) دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص 19
30-	سراج، عبد الله (2005)، أهمية خصائص المعلومات في بناء اختيار قرارات المنظمة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد4، جامعة حضرموت للعلوم والتكنولوجيا، اليمن.
31-	شرف الدين، مومن (2012) دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، الجزائر.
32-	شبير، أحمد (2006) دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص66
33-	شيخاني، سميرة (2010) الإعلام الجديد في عصر المعلومات، رسالة ماجستير، مجلة جامعة دمشق - المجلد 26 - العدد الأول+الثاني
34-	طيلب، أحمد (2007) دور المعلومات في رسم السياسات العامة في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة بن يوسف ندة، سطيف، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

35-	عيسى، حمد (2014 م) تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين.
36-	عكاشة، أسعد (2008) أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
37-	عرفة، علي (2015) معوقات دمج جهاز الأمن الداخلي والأمن الوقائي وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير، البرنامج المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
38-	عواشرية، عفاف (2016) مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي، رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي - تبسة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
39-	علي، أحمد (2012)، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، رسالة ماجستير، مجلة جامعة دمشق، مجلد 28، العدد الأول، دمشق، سوريا
40-	فرج الله، محمد (2011) دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الإدارية في ظل ظروف عدم التأكد، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين .
41-	مناصرية، اسماعيل (2004) دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة ماجستير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر .
42-	مرغلاني، محمد والجامعي، فهد (2015) أثر استخدام أساليب التقنية الحديثة في إدارة المعلومات على المديرين ومساعدتهم دراسة تطبيقية في شركة المياه الوطنية والمديرية العامة للمياه بجدة، مجلة المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي، مجلة علمية نصف سنوية مُحكمة تصدر عن إدارة المعلومات والتوثيق والترجمة/ قطاع الإعلام والاتصال الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، العدد الثاني.
43-	مناصرية، اسماعيل (2004) دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر .
44-	مراد، مرمي (2010) أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
45-	مصطفى، مزيش (2009) مصادر المعلومات و دورها في تكوين الطالب الجامعي

	وتتمية ميوله القرائية: دراسة ميدانية بجامعة منتوري، قسنطينة ، رسالة دكتوراة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر .
-46	مزهودة، عبد المليك (2001) الأداء بين الكفاءة والفعالية، مفهوم وتطبيق، بحث ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
-47	مصباح، إياد (2016) نظام الحوافز وعلاقته بفاعلية الأداء الأمني بجهاز الشرطة الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
-48	نصيف، عمر (2010)، دور كفاية المعلومات في اتخاذ القرارات، دراسات المعلومات، العدد التاسع، جامعة الملك عبد العزيز .
-49	ناصر، حسن(2010) الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
-50	نصيف، عمر(2010)، دور كفاية المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير، مجلة دراسات المعلومات، العدد التاسع، السعودية.
خامساً: ندوات ومؤتمرات وورشات عمل:	
-1	المناظرة الوطنية (2013)، الحق في الحصول على المعلومات: رافعة الديمقراطية التشاركية، الرباط
سادساً: دورات وحقائب تدريبية:	
-1	مركز الزيتونة للدراسات والاستشارات (2009) الملف الأمني بين السلطة الفلسطينية وإسرائيل، تقرير معلومات 11، بيروت، لبنان، ص 26
-2	الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق الإنسان، (2005) حالة الانفلات الأمني وضعف سيادة القانون في أراضي السلطة الوطنية الفلسطينية، سلسلة تقارير خاصة 43: 13
-3	المركز الفلسطيني للإعلام (2015) عقيدة الأجهزة الأمنية للسلطة.. هل تترجحها انتفاضة القدس، غزة، فلسطين.

4-	مرصد الموازنة العامة وحقوق الإنسان، نحو قانون تداول المعلومات في مصر، أوراق السياسات: 2015
سابعاً: مقالات:	
1-	المبارك، صبري (1430هـ)، المعلومات ودورها في التنمية، مجلة المعلوماتية، العدد 25، جامعة الخرطوم، السودان.
2-	سراج، عبد الله (2005) أهمية خصائص المعلومات في بناء اختيار قرارات المنظمة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 4، جامعة حضر موت للعلوم والتكنولوجيا، اليمن.
3-	قاسم، حشمت (بدون) إدارة المعلومات ؛ نحو منهج للنظر في المفاهيم والمصطلحات، جامعة القاهرة.
ثامناً: صحف ومجلات:	
1-	تايلور، فيليب (2010)، "حرب المعلومات "طريقاً لكسب الحرب العسكرية، صحيفة الأيام، غزة، فلسطين.
2-	خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال (1998)، المخابرات التنافسية C.I. جمع وتحليل المعلومات والاستفادة منها، العدد السابع عشر، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
3-	مجلة درع الوطن (2013) تنوع وسائل وتقنيات الاستطلاع في الجيوش العصرية، العدد 493 الإمارات العربية المتحدة
4-	قدري عبد الفتاح الشهاوي،(1998) المنظومة الأمنية والآثار السلبية والإيجابية لشبكة الإنترنت، مجلة الفكر الشرطي، مجلد 7 ، العدد (2)، شرطة الشارقة.
تاسعاً: مقابلات:	
1-	مقابلة مع مدير التخطيط والتطوير في جهاز المباحث العامة، ابو المجد النخالة.

مقابلة مع مدير العلاقات العامة في الإدارة العامة لمكافحة المخدرات.	-2
عاشراً: مواقع الانترنت	
موقع ويكيبيديا	1- http://ar.wikipedia.org
المجد نحو وعي أمني	2- http://www.almajd.ps
وكالة الأنباء والمعلومات الفلسطينية	3- http://www.wafainfo.ps
المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية	4- http://www.hrdiscussion.com
شبكة فلسطين للحوار	5- https://www.paldf.net
الجزيرة نت	6- http://www.aljazeera.net
موقع وزارة الداخلية والأمن الوطني	7- http://www.moi.gov.ps
وكالة معاً الإخبارية (2016) أجهزة الأمن الفلسطينية بعيون إسرائيلية	8- https://www.maannnews.net

الملاحق:

ملحق رقم (1) : خطاب التحكيم

ملحق رقم (2) : قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

م	الاسم	التخصص
-1	د. خضر عباس	علم نفس - امني
-1	د. نبيل اللوح	إدارة
-2	د. محود الشنطي	إدارة
-3	د. مأمون أبو عامر	علوم سياسية
-4	د. إبراهيم حبيب	الأمن القومي
-5	د. كمال تريان	إدارة تربية
-6	د. رامز العايدي	قانون
-7	د. أشرف الغليظ	اقتصاد وعلوم سياسية
-8	د. إيهاب أبو زعيتر	
-9	د. رائدة فياض	

ملحق رقم (3) : الاستبانة



برنامج الدراسات العليا المشترك بين
أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
وجامعة الأقصى بغزة
تخصص الإدارة والقيادة



الأخ الموظف الكريم ،،،
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الموضوع/ جمع بيانات لغرض البحث العلمي

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: "واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة.

لذا وفي إطار جمع البيانات اللازمة، نأمل منكم التعاون بالإجابة عن فقرات الاستبانة، شاكرين لكم جهودكم في خدمة البحث العلمي.

علماً بأن البيانات الواردة في هذه الاستبانة ستكون سرية وستستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير ،،،

الباحث/ عمر أحمد شنن

الاستبانة وأقسامها

أولاً: البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

الرجاء وضع علامة (✓) أمام العبارة التي تنتمي إليها مما يلي:

1. جهة العمل:

() جهاز الأمن الداخلي () إدارة المباحث العامة () إدارة مكافحة المخدرات

2. الرتبة العسكرية:

() رائد فاعلى () نقيب () ملازم أول () ملازم

3. المحافظة التي تعمل بها:

() محافظة الشمال () محافظة غزة () محافظة الوسطى () محافظة خان يونس () محافظة رفح

4. عدد سنوات الخدمة في أجهزة الأمن:

() أقل من 5 سنوات () من 5 - 10 سنوات () من 10-15 سنة () أكثر من 15 سنة

5. المؤهل العلمي:

() ثانوية فأقل () دبلوم () بكالوريوس () ماجستير () دكتوراة

6. العمر:

() أقل من 30 عام () من 30-40 عام () من 40-50 عام () أكثر من 50 عام

ثانياً: مقياس واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة:

حيث أن المصادر المفتوحة: هي مواقع تحتوي على معلومات ذات طبيعة عامة ومفتوحة وتضم كافة الوسائل المتاحة للحصول على المعلومات غير المحظورة.

م	المحاور والفقرات				
	المحور الأول: المصادر المفتوحة للمعلومات فيما يلي مجموعة من المصادر المفتوحة الأكثر شيوعاً، ما مدى اعتماد الجهاز/الإدارة لديكم على كل منها ؟				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					1. الفضائيات.
					2. الصحف والمجلات.
					3. مواقع التواصل الاجتماعي.
					4. الإذاعة المسموعة.
					5. المواقع الإلكترونية.
					6. المحاضرات وورشات العمل والندوات والمؤتمرات.
					7. الكتب والموسوعات.
					8. الدراسات والبحوث العلمية
					9. الدوريات المتخصصة (المجلات العلمية).
					10. المطبوعات الحكومية.
					11. الأقراص المدمجة المنشورة (CD).
					12. النشرات الخاصة.
					13. مراكز وبنوك المعلومات.

م	المحاور والفقرات				
	المحور الثاني: واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة في جهازكم/إدارتكم				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
بيئة إدارة المعلومات					
					1- توجد إدارة متخصصة للتعامل مع المصادر المفتوحة.
					2- يتوفر كادر متخصص في البحث في المصادر المفتوحة المختلفة.
					3- يوجد فرق استماع ومشاهدة للمصادر المفتوحة.
					4- يوجد وحدة خاصة لمتابعة المصادر المفتوحة الأجنبية.
					5- تخطط الإدارة المختصة بالتعامل مع المصادر المفتوحة بدقة لتنفيذ أهدافها.
					6- تتوفر الموارد البشرية والمالية، للاستفادة القصوى من المصادر المفتوحة.
					7- تعتمد القيادات بشكل كبير على مخرجات المصادر المفتوحة في اتخاذ القرارات مما يقوي م أدائها.
					8- توجد خطة تشغيلية واضحة لإدارة المعلومات من المصادر المفتوحة.
					9- توجد خطة استراتيجية واضحة لإدارة المعلومات من المصادر المفتوحة.
					10- يوجد فريق مختص بالتخطيط لإدارة المعلومات من المصادر المفتوحة.
					11- يوجد فصل واضح بين مهام المعلومات (جمع ، معالجة ، تحليل ، أرشفة).
					12- توجد هيكلية واضحة لإدارة المعلومات من المصادر المفتوحة.
					13- توجد رقابة داخلية لدى مؤسستكم على الأداء المعلوماتي المتعلق بالمصادر المفتوحة.
					14- يوجد تقييم دوري لأداء دوائر/أقسام المعلومات.
					15- يتم الاستفادة من الرقابة والتقييم في تطوير أداء إدارة المعلومات.
					16- لدى الجهاز جهات استشارية بما يخص المعلومات وإدارتها.
جمع المعلومات					
					1- يوجد دائرة/ قسم مختصة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.
					2- توجد جهة مختصة تشرف على عملية جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.
					3- يوازن الجهاز/الإدارة بين نوعية وكمية المعلومات التي يتم جمعها.

					سهولة الإجراءات المستخدمة في جمع المعلومات ووضوحها.	-4
					توجد خطة تشغيلية واضحة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-5
					توجد خطة استراتيجية واضحة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-6
					يوجد فريق مختص بالتخطيط لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-7
					توجد هيكلية واضحة لدائرة جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-8
					تتوفر الموارد البشرية والمالية، اللازمة لجمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-9
					يتوفر في الكادر البشري المواصفات اللازمة للقيام بمهام جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-10
					توجد رقابة داخلية على أداء العاملين في جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-11
					يوجد تقييم دوري لأداء دوائر/أقسام جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-12
					يتم الاستفادة من الرقابة والتقييم في تطوير أداء العاملين في جمع المعلومات من المصادر المفتوحة.	-13

ثالثاً: مقياس مستوى الأداء:

م	الفقرات (فيما يلي مجموعة من الفقرات الخاصة بك ..)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1-	يتوفر لديّ الجاهزية والاستعداد والرغبة في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي، إذا اقتضى الأمر.					
2-	أتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل.					
3-	أحسن التصرف في المواقف الحرجة.					
4-	لديّ الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية والأعباء اليومية.					
5-	أطور أدائي بشكلٍ مستمر.					
6-	أتمتع بمهارة التواصل الجيدة مع الآخرين.					
7-	أقوم بتأدية الأعمال الموكلة إليّ بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.					

					8- أنجز المهام الوظيفية الموكلة إليّ طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة.
					9- ألتقيد بقواعد وإجراءات العمل.
					10- أشارك في اتخاذ القرارات الإدارية في عملي.
					11- أعرف بوضوح الدور المطلوب مني أدائه.
					12- أبذل الجهد الكافي لإنجاز عملي في الوقت المحدد.
					13- يلعب أسلوب الثواب والعقاب دوراً في تحسين أدائي.
					14- يؤثر التدريب في عملي ويحفزني.

وشكراً لكم على حسن تعاونكم ،،،