الجامعة العربية الأمريكية - رام الله

كلية الدراسات العليا

دور العلاقات العامة الرقمية في التوعية بقضايا مكافحة الفساد: مؤسستا "أمان" وهيئة مكافحة الفساد الفلسطينيتان كحالة دراسية

إعداد

إيمان سليمان ياسين ياسين

إشراف

د. محمود الفطافطة

تم تقديم هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة

حزيران -2022م

© الجامعة العربية الأمريكية - رام الله، جميع حقوق الطبع محفوظة

إجازة الرسالة

دور العلاقات العامة الرقمية في التوعية بقضايا مكافحة الفساد: مؤسستا "أمان" وهيئة مكافحة الفساد الفلسطينيتان كحالة دراسية

إعداد

إيمان سليمان ياسين ياسين

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ:2022/7/2 وأجيزت.

أعضاء لجنة المناقشة:

		التوقيع
1. د. محمود الفطافطة	مشرفاً ورئيساً	.....
2. د. عمر أبو عرقوب	ممتحناً داخلياً	.....
3. د. أسامة عبد الله	ممتحناً خارجياً	.....

إقرار

أنا الطالبة إيمان سليمان ياسين ياسين حاملة هوية رقم (950585109)، مقدمة الرسالة التي تحمل عنوان:

دور العلاقات العامة الرقمية في التوعية بقضايا مكافحة الفساد: مؤسستا "أمان" وهيئة مكافحة الفساد الفلسطينيتان كحالة دراسية

أقرّ بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة كاملة، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أي درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى، وأن حقوق النشر محفوظة للجامعة العربية الأمريكية –رام الله.

اسم الطالبة:إيمان سليمان ياسين ياسين

التوقيع: .....

التاريخ: 5.8.2022

إهداء

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم، إلى القلب الكبير رمز عزتي وقوتي، والدي العزيز.

إلى القلب الناصع بالبياض، إلى مصدر المحبة والحنان، والدتي الحبيبة.

إلى الأحب على قلبي إخوتي وأخواتي.

إلى قدوتي واستاذي الفاضل ومشرفي الدكتور محمود الفطافطة، لاهتمامه الدائم ومتابعته الجادة لي طوال فترة الدراسة.

إلى الصرح العلمي العظيم الجامعة العربية الأميركية.

إلى من هي أغلى من الجميع ... فلسطين الحبيبة.

الباحثة

إيمان ياسين

شكر وتقدير

أشــكر الله على نعمه التي لا تعد ولا تحصــى، وعلى توفيقه لي لإتمامي لهذا العمل المتواضــع. كما أتقدم بجزيل الشــكر والعرفان لأســرة الجامعة العربية الأمريكية، وعلى رأســها أ.د علي زيدان أبو زهري، وأخص بالذكر، أيضـاً، قسم العلاقات العامة المعاصرة، وكما أتقدم بشكري الجزيل للدكتور محمود الفطافطة الذي عمل معي بكل سـعة صـدر، ولم يبخل عليّ بعلمه ونصـائحه التي انعكسـت على هذه الرسـالة بصـفته مشرفاً عليها.

كما وأقدم شكري إلى لجنة المناقشة د. عمر أبو عرقوب، ود. أسامة عبد الله، اللذين بذلا جهداً متميزاً في مراجعة الرسالة ومناقشتها؛ باعتبارهما أعضاء في لجنة النقاش.
كما أزحي وافر الشـكر للمحكمين الأفاضـل، على ما قدموه من ملاحظاتٍ أسـهمت في جعل أدوات الدراسـة أكثر منهجية وإفادة.

ولا يفوتني شكر أساتذتي في برنامج العلاقات العامة المعاصرة في كلية الدراسات العليا في الجامعة على ما قدموه لي، ولكافة زملائي الطلبة، في رحلتنا العلمية.

ســائلة المولى عز وجل أن يعود عملي هذا بالفائدة على الناس بشــكلٍ عام، وعلى طلبة العلم بشــكلٍ خاص.

والله ولي التوفيق

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور الأنشطة الرقمية للعلاقات العامة في المؤسسات الفلسطينية العاملة في مجال تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد، وتحديداً مؤسستي الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" كمؤسسة مجتمع مدني، وهيئة مكافحة الفساد باعتبارها مؤسسة حكومية.

ونظراً لطبيعة الدراسة؛ تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة، كونها تهدف إلى وصف الواقع كما هو، مستعينة بأداة تحليل المضمون كأداة رئيسة في الدراسة، وتألف مجتمعها من كافة الموضوعات والمضامين المنشورة عبر الموقع الإلكتروني وصفحة الفيس بوك خلال عام 2021، إذ تم تصميم استمارة تحليل مضمون بهذا الخصوص.

أثبتت نتائج الدراسة الدور الإيجابي للأنشطة الرقمية في كلتا المؤسستين في تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد، من خلال منشوراتهما المتنوعة واستخدامهما الوسائط المتعددة، وخصوصاً تركيز ائتلاف "أمان" على الفيديوهات أكثر من هيئة مكافحة الفساد.

كما أثبتت النتائج اهتمام ائتلاف "أمان" أكثر مما هو لدى هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية، بتعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد، من حيث مضامين الموضوعات المنشورة عبر الأنشطة الرقمية؛ وذلك لتنوعها سواء بالشكل أو المضمون، والتركيز على نشر الوعي والثقافة لدى المواطن وإبداء الرأي، والتطرق إلى المواضيع والأحداث الساخنة التي أصبحت قضايا رأي عام لدى الجمهور الفلسطيني، فيما ركزت هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية في منشوراتها على نشر أخبار الهيئة وأنشطتها، إذ نحت استراتيجية النشر لديها هذا المنحنى، لا سيما على صفحة الفيس بوك.

وأثبتت النتائج أيضاً اهتمام الجمهور الفلسطيني الكبير بالأحداث الساخنة والآنية التي تمس حقوقه أو حقوق الآخرين، كاشفة عن أنه يبحث دائماً عن الحقيقة وإزالة الغموض لديه، وهذا ما يتبين من حجم التفاعل الواسع مع الموضوعات التي تتناولها المؤسستان ومضامين المواقع الإلكترونية لهما.

وخلصت الدراسة إلى استنتاجات، أهمها: أن العلاقات العامة ومن خلال أنشطتها الرقمية قادرة على إحداث تغيير في وعي المواطن والتأثير على سلوكه واتجاهاته، وإزالة الغموض لديه، وإيصال الحقائق والمعلومات بشكل سريع وبجهد أقل؛ مختزلة في ذلك الحيزين الزماني والمكاني.

واقترحت الباحثة ضرورة تشجيع الصحافيين الفلسطينيين على الاهتمام بالصحافة الاستقصائية؛ لما لها من دور هام في كشف الحقائق وإزالة الغموض في القضايا ذات الأهمية لدى المجتمع الفلسطيني، وأهمية وجود

خطة استراتيجية منفصلة عن المؤسسة تعنى فقط بالأنشطة الرقمية، لها أهداف ومهام وصلاحيات واضحة ومحددة.

وأوصت الدراسة بضرورة القيام بمزيد من الأبحاث والدراسات المتعلقة بمجال الدراسة، كدراسة وتقييم التفاعلات مع صفحات الفيس بوك العاملة في مجال النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد، كذلك ضرورة عمل دراسة شاملة تقارن بين جهود كل من مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الحكومية في تعزيز النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد في المجتمع الفلسطيني.

الكلمات المفتاحية: الأنشطة الرقمية، الشفافية، النزاهة، مكافحة الفساد، العلاقات العامة، منظمات المجتمع المدني.

فهرس المحتويات

إجازة الرسالة..... أ

إقرار..... ب

إهداء ..... ج

شكر وتقدير..... د

ملخص الدراسة..... ه

فهرس المحتويات ..... ز

فهرس الجداول ..... ي

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة..... 1

1.1 المقدمة 1

1.2 أهمية الدراسة..... 3

1.3 مشكلة الدراسة..... 4

1.4 أهداف الدراسة..... 5

1.5 تساؤلات الدراسة 6

1.6 حدود الدراسة..... 6

1.7 مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها..... 7

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة 11

2.1الدراسات السابقة..... 11

2.1.1 الدراسات العربية..... 11

2.1.2 الدراسات الأجنبية..... 18

2.1.3 التعقيب على الدراسات السابقة..... 24

2.2 الإطار النظري للدراسة..... 26

2.2.1 الاعتماد على وسائل الإعلام (Dependency Theory)..... 26

2.2.2 التواصل الحواري (Dialogue communication Theory)..... 28

2.3 الإطار المفاهيمي للدراسة..... 32

2.3.1 المنظمات غير الربحية..... 32

2.3.2 العلاقات العامة..... 35

2.3.2.1 النشأة والتطور..... 35

2.3.2.2 الأهداف العامة للعلاقات العامة..... 36

2.3.3 المبادئ الأساسية للعلاقات العامة 39

2.3.4 وظائف العلاقات العامة 39

2.4 العلاقات العامة الرقمية..... 40

2.4.1 مجالات استخدام الانترنت في العلاقات العامة 41

2.4.2 سمات العلاقات العامة في العالم الرقمي 41

2.4.3 وظائف العلاقات العامة والأنشطة الرقمية 42
2.5 الإعلام الجديد 44
2.5.1 خصائص الإعلام الجديد 45
2.5.2 وسائط الإعلام الجديد (الإعلام التفاعلي) 47
2.6 المساءلة 49
2.6.1 مؤشرات المساءلة 49
2.6.2 أهداف المساءلة 50
2.7 النزاهة 51
2.7.1 معوقات تطبيق النزاهة في المجتمع الفلسطيني 52
2.8 الشفافية 53
2.8.1 أهمية تطبيق الشفافية 54
2.8.2 عناصر تحقيق الشفافية 55
2.8.3 مؤشرات الشفافية 55
2.8.4 أبعاد الشفافية 56
2.9 الفساد 57
2.9.1 النشأة والمفهوم 57
2.9.2 أسباب انتشار الفساد 60
2.9.9 أشكال الفساد في فلسطين 64
2.9.10 معيقات مكافحة الفساد في فلسطين 66
2.9.1.1 السبل الكفيلة بمحاربة الفساد 68
2.10 منظمات المجتمع المدني 69
2.10.1 التعريف والنشأة والتطور التاريخي 69
2.10.2 منظمات المجتمع المدني الفلسطيني 73
2.1.1 دور الإعلام في التوعية بقضايا الفساد 74
2.1.2 دور الإعلام الجديد في مكافحة الفساد والقضاء عليه 75
الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة 77
3.1 المقدمة 77
3.2 منهج الدراسة 77
3.3 مجتمع الدراسة وعينتها 77
3.4 عينة الدراسة 78
3.5 أداة قياس الدراسة والتحليل 78
3.5.1 المصادر الثانوية 78
3.5.2 المصادر الأولية 78
3.6 وحدة التحليل 79
3.7 صدق الأداة 79

الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها..... 80
4.1 تمهيد..... 80
4.2.1 التعريف بالائتلاف..... 81
4.2.2 الاتصال مع الجمهور..... 81
4.2.3 أنشطة الهيئة خلال عام 2021:..... 83
4.2.4 الدراسات والتقارير خلال العام 2021:..... 87
4.2.5 توثيق الأحداث والفعاليات التي يقوم بها ائتلاف أمان:..... 93
4.2.6 ملخص لأهم النتائج..... 98
4.3 ثانياً: نتائج السؤال الثاني..... 100
أولاً: المطبوعات والمنشورات..... 101
ثانيا: توقع مذكرات تعاون وتفاهم..... 103
ثالثاً: الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الموقع..... 104
رابعاً: توقيع اتفاقيات دولية:..... 105
4.4 تحليل مضمون صفحة فيسبوك هيئة مكافحة الفساد:..... 105
4.4.1 فئة وحدة الموضوع:..... 105
4.4.2 تحليل فئة وحدة القطاع المستهدف:..... 106
4.4.3 ملخص لأهم النتائج..... 111
4.5 مقارنة نتائج تحليل المضمون بين ائتلاف أمانوهيئة مكافحة الفساد..... 112
4.6 أهم الاستنتاجات..... 113
4.7 **المقترحات**..... 115
4.8 توصيات بحثية..... 116
المصادر والمراجع..... 117
أولا: المصادر العربية..... 117
ثانيا: المصادر الأجنبية..... 128
Abstract..... 130
الملاحق..... 132
أعضاء لجنة التحكيم..... 132
التحليل..... 132

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
4.1	البيانات الأولية للائتلاف أمان وهيئة مكافحة الفساد	80
4.2	قائمة جلسات الاستماع والنقاش عبر الموقع الإلكتروني للائتلاف أمان.	83
4.3	قائمة ورشات العمل والمؤتمرات المنشورة عبر المواقع الإلكتروني للائتلاف.	84
4.4	قائمة بأهم الأخبار والبيانات الصحفية المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لائتلاف أمان.	85
4.5	قائمة بأهمأوراق الموقف الصادرة عن ائتلاف أمان.	86
4.6	جدول يوضح العدد ونسبة الدراسات المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لائتلاف أمان.	84
4.7	جدول يوضح دراسات موضوع النزاهة المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لائتلاف أمان.	88
4.8	جدول يوضح دراسات موضوع المساءلة المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لائتلاف أمان.	89
4.9	جدول يوضح دراسات موضوع مكافحة الفساد المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لائتلاف أمان.	90
4.10	يوضح فئات وحدات الموضوع المنشورة عبر صفحة الائتلاف على الفيس بوك.	91
4.11	يوضح فئات وحدات القطاع المستهدفة في المنشورة عبر صفحة الائتلاف على الفيس بوك.	91
4.12	يوضح اللقاءات عبر الهيئات الإعلامية عبر صفحة الائتلاف على الفيس بوك.	92
4.13	الأنشطة والفعاليات المنشورة عبر صفحة الائتلاف على الفيس بوك.	93
4.14	المضامين التوعية المنشورة عبر صفحة الائتلاف على الفيس بوك	94
4.15	المنشورات التي حصلت على الأكثر مشاهدة عبر صفحة فيسبوك الائتلاف مرتبة ترتيبا تنازلياً.	95
4.16	فئات التفاعلات بالإعجاب عبر صفحة فيسبوك الائتلاف.	97
4.17	يوضح المنشورات التي حصلت على الأكثرإعجابا ضمن منشورات الفيس بوك للعام 2021.	97
4.18	فئات التفاعلات بالتعليق عبر صفحة فيسبوك الائتلاف.	98
4.19	منشورات تشريعات الهيئة عبر الموقع الإلكتروني لهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية.	101
4.20	منشورات التشريعات ذات العلاقة عبر الموقع الإلكتروني لهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية.	102
4.21	يوضح مذكرات التعاون والتفاهم المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية.	103
4.22	يوضح فئات وحدات الموضوع المنشورة عبر صفحة هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية على الفيس بوك.	105
4.23	يوضح فئات وحدات القطاعات المستهدفة عبر صفحة هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية على الفيس بوك.	106
4.24	يوضح فئات الأنشطة والفعاليات المنشورة عبر صفحة هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية على الفيس بوك.	107
4.25	المنشورات التي حصلت على الأكثر مشاهدة عبر صفحة فيس بوك هيئة مكافحة الفساد.	108
4.26	فئات التفاعلات بالإعجاب عبر صفحة فيسبوك هيئة مكافحة الفساد.	109
4.27	المنشورات التي حصلت على أعلى عدد إعجاب عبر صفحة فيس بوك هيئة مكافحة الفساد.	110
4.28	يوضح فئات التفاعلات بالتعليق عبر صفحة فيس هيئة مكافحة الفساد.	110

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

تعتبر مؤسسات المجتمع المدني من الركائز المهمة التي تعمل على خدمة المجتمع وقضاياه، وكذلك تعمل على تشكيل صورة المجتمع وتعمل على تلبية احتياجاته واحتياجات أفراده على مختلف الأصعدة، منها: الرعاية الاجتماعية والتنمية وصولاً إلى حقوق الإنسان، ويأتي ذلك للتخفيف من المعاناة ومواجهة المشكلات والوصول إلى حياة أفضل لكافة أفراد المجتمع (المناصرة، 2019).

نبعت تسمية المؤسسات غير الربحية من كونها تقع ضمن القطاع الثالث والتي تتمثل في الجمعيات والمنظمات والمؤسسات التطوعية وغير الربحية، وكذلك مؤسسات المجتمع المدني، وجاء تعريف البنك الدولي لتلك المنظمات والجمعيات الأهلية بأنها تتصف بنوع من الاستقلالية سواء بشكل تام أو إلى حد كبير عن الحكومة، وتتمثل أهدافها بالإنسانية والتعاونية أكثر من كونها أهدافاً تجارية، وتقوم على دعم التنمية وتقديم الخدمات للمجتمع. وجاء ظهور هذه المنظمات نتيجة الطلب للاستقلالية ودعم مؤسسات التنمية المستدامة ومؤسسات المجتمع المدني لخلق نوع من التوازن في المجتمع (الغامدي ف.، 2019).

تلعب المؤسسات الرسمية والأهلية-على اختلاف تخصصاتها ومجالات عملها- دوراً هاماً واستراتيجياً بالنهوض بمكانة المجتمعات وتقدمها. ومع تسارع وتيرة التطورات العالمية، ودخول البشرية عصر العولمة، فقد تميزت بدايات القرن الحادي والعشرين ببروز مفاهيم جديدة، وإعادة توزيع الأدوار والمهام بين مكونات المجتمع جميعها، ومن أبرز ما أدت إليه التطورات العالمية الجديدة أنها وضعت الإنسان في بؤرة حركة المجتمع وتقدمه؛ من خلال التوسع الكبير في هذه المؤسسات؛ ليشمل هذا الدور- إلى جانب الدور الخيري والخدمي- تطوير المواطنين، وتنظيمهم من أجل المشاركة الواعية والفاعلة في العملية الإنمائية، وفي تطوير الوعي الديمقراطي والثقافي لدى جميع شرائح المجتمع(الغامدي ف.، 2019).

في الحالة الفلسطينية، ثمّة خصوصية عكست ذاتها على مجمل دور هذه المؤسسات على اختلاف أنواعها، إذ لعبت دوراً مركزياً في حماية النسيج الاجتماعي للمجتمع الفلسطيني من التحديات كافة، ومن المخاطر التي كانت -ولمّا تزال-تهدد كيانه ووجوده، فغياب الدولة الفلسطينية منح مؤسسات المجتمع الفلسطيني، لا سيما مؤسسات المجتمع المدني، خصوصية فريدة من نوعها؛ ميزته عن غيره من القطاعات المثيلة في الأقطار العربية والعالمية؛ ليؤدي هذا القطاع دوراً رائداً في مقاومة الاحتلال، وفي

التصدي لسياساته العنصرية تجاه الأرض والإنسان والمؤسسات، كما قام بدورٍ مركزي في مجال البناء والتنمية (يوسف، 2007).

شكلت مؤسسات المجتمع الفلسطيني -وخصوصاً الأهلية منها- عاملاً محورياً، ودوراً مهماً في بناء ثقافة مجتمعية وقيم وممارسات أساسها احترام مبدأ المواطنة والحفاظ على المال العام والمشاركة الواسعة في الشأن العام ومكافحة الفساد ومحاسبة الفاسدين، وذلك من خلال حرية واستقلالية العمل الأهلي، والتوعية، والرقابة الداخلية في المؤسسات الأهلية، وتبني ميثاق قواعد سلوك لتنظيم عمل هذه المؤسسات، والضغط والتعبئة والتأثير، وبناء شبكات إقليمية ووطنية للنزاهة (المناصرة، 2019).

كما أن العديد من تلك المؤسسات العاملة في حقل الشفافية والمساءلة، سيما منها "ائتلاف أمان"، وهيئة مكافحة الفساد، ومنذ قرابة العقدين، في رفع وعي المجتمع الفلسطيني ومسؤوليته بالحد من انتشار الفساد، ووقف تفشيه في الجسم الفلسطيني، من خلال تعرّف أسبابه، ومظاهره، ونتائجه، وطرق مكافحته، بهدف محاصرة نتائجه التي تمس سلباً فئات المجتمع الفلسطيني دون استثناء، وبشكل خاص المجموعات الأضعف أو الأقل حظاً (الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان"، 2022).

ويمكن القول إن الهدف العام لتلك المؤسسات، لن يتحقق إلا بتنشيط دور قطاعات المجتمع بمكوناته كلها: (المنظمات الحكومية، والمنظمات غير الحكومية، والقطاع الخاص، والإعلام، والأحزاب السياسية، والأكاديميين، والطلبة، إلخ)؛ باعتبارهم أدوات تثقيفية وتنويرية فاعلة، باتجاه دمقرطة النظام السياسي، وإيجاد بيئة سياسية اجتماعية نظيفة، واعتماد استراتيجية وطنية شاملة لمكافحة الفساد في الجوانب الوقائية وملاحقة الفاسدين وتجريمهم، ومنعهم من الإفلات من العقاب (المناصرة، 2019).

ومن أهم هذه المكونات، الإعلام، الذي تتزايد أهميته بصفته الأداة الأكثر تأثيراً في عملية الاتصال بالجماهير، ويتضح ذلك من خلال مدى الدور الذي يلعبه في التغيير والتطوير الاجتماعي(الجبوري خ.، 2018).

ومع تطور تكنولوجيا المعلومات، ووسائل الإعلام المختلفة، ووسائط الاتصال الحديثة، أصبح الإنسان قادراً على المتابعة الفورية لأي حدث في أي مكان، كما أصبحت وسائل الإعلام، بدورها، قادرة على الوصول إلى ملايين الناس، مما عزز قدرتها على التدخل في مجالات التنشئة الاجتماعية، والتعليم، والحوار الديمقراطي، وتنشيط الاقتصاد، والتنمية الإنسانية، ودعم الحكم الديمقراطي، والمحاسبة لسوء

اســتخدام الســلطة، وتعزيز مقومات ومجالات أعمدة الشــفافية والمســاءلة (الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة أمان، 2016).

وفي دراستنا هذه، سنتناول دور العلاقات العامة الرقمية في التوعية بقضـايا مكافحة الفسـاد، مخضـعين للنقاش مؤسستين فلسطينيتين من أبرز المؤسسات الفاعلة في هذا المجال؛ الأولى رسمية حكومية، وهي هيئة مكافحة الفساد، والثانية "أهلية مدنية" تتمثل في الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان".

سـيتم الاعتماد في هذه الدراسـة على نظرية الاعتماد على وسـائل الإعلام، والتي تقوم على أسـاس خلق وإيجاد الروابط الاتصـــالية للنظم فيما بينها، كون الإعلام هو الذي يمتلك المعلومات التي تحتاجها تلك النظم، وتشــبه في مضــمونها نظرية الاســتخدامات والإشــباعات كونها تقوم على مدى احتياج الأفراد للمعلومات لتحقيق أهدافهم المرجوّة، كذلك كشـــف الغموض الذي تأتى نتيجة لنقص المعلومة لتفســـير الأحداث القائمة، وتهدف النظرية إلى تحقيق روابط اتصـــالية باعتبار وســـائل الإعلام الوســـائل التي يتم إثارة القضايا من خلالها وتلفت انتباه الأفراد لتلك القضايا التي تمسه أو تمس المجتمع بشكل عام. ونتيجة للتقدم التكنولوجي أصبح الحصول على المعلومة بشكل أسرع ولا يقترن بزمان أو مكان معينين(النمر، 2011).

وسيتم الاعتماد أيضاً على نظرية الاتصال الحواري (Dialogue communication Theory)، والتي تتناول في جوهرها رؤية أن العلاقات العامة المنشودة لا يمكن لها أن تتحقق إلا إذا تمكنت المنظمة من الوصول إلى مستوى الاتصال المتماثل والمفتوح في اتجاهين، وهذا يجعلها قادرة على التكيف مع البيئة الخارجية؛ كونها تكرس التفاعلية وتجعل جمهورها قادراً على إبداء آرائه ومقترحاته؛ بما يحقق المصلحة المتبادلة للطرفين، وتركز هذه النظرية أيضا على الإنترنت كونها تلعب دوراً أساسيا في الخطاب الإعلامي للمنظمات تجاه جماهيرها، وتعزز مبدأ الحوار والتبادلية التي تتيح التفاعل مع الجمهور وفق متطلباتهم (العيساوي 2019).

1.2 أهمية الدراسة

من المتوقع أن تكون لهذه الدراسة أهمية في جوانب عدة، منها على سبيل المثال لا الحصر:

- أهمية متغير دور المؤسسات التي تعنى بمكافحة الفساد، لا سيما مؤسسات المجتمع المدني، إذ تعاظم هذا الدور على مستوى العالم، وتعددت أنشطته السياسية والتنموية والاقتصادية، كما أن هذا

المجتمع يمثل حلقة الوصل بين الفرد والمؤسسات العامة والخاصة، فضلاً عن دوره وإسهاماته في عملية البناء الديمقراطي، وتعزيز رأس المال الاجتماعي الإيجابي لدى الأفراد والمؤسسات والحكم الرشيد، علاوة على دوره البارز في تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة ومحاربة الفساد وتغول السلطة المركزية.

- أهمية حدودها المكانية، إذ أن لهذه المؤسسات دوراً فاعلاً وملحوظاً في إظهار الحقيقة وكشف الفساد ورفد المواطن بالمعلومات والحقائق؛ وذلك لقدرتها على إزالة الغموض وكشف الحقائق وذلك من خلال انشطتها الرقمية المتعددة، وتخص هنا الموقع الالكتروني وحساب الفيس بوك لما لها القدرة بالوصول الى أكبر قدر ممكن من المواطنين مختزلة في ذلك الزمان والمكان.
- ما يشكله الإعلام من دور رئيس في عمليات التنمية الشاملة، التي تتضمن مجالات الإصلاح السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي؛ فالإعلام الأداة التي يتم بها توجيه هذه العمليات، ومن ثم التقييم والمتابعة والتصحيح، أو تصويب المسارات في مناحيها المختلفة.
- وأخيراً، فإن للدراسة قيمة إضافية كامنة باعتبارها – وحسب اطلاع الباحثة – الأولى من نوعها على الصعيد الوطني، ما يجعل من نتائجها تغذية راجعة لذوي العلاقة.

1.3 مشكلة الدراسة

تفرض خصوصية الحالة الفلسطينية ذاتها على المؤسسات كلها، سواء أكانت مؤسسات مجتمع مدني أم حكومية، لتضطلع بدور هام ومحوريّ في تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة، من أجل تطور وتقدم المجتمع الفلسطيني من الناحية السياسية والتنموية، وتكريس الديمقراطية الفاعلة عبر المشاركة والرقابة، وتعزيز النزاهة والمساءلة لكافة مستويات المنظمات العاملة العامة والخاصة، وذلك لإحقاق حقوق المواطن، خاصةً في ظل توافر البيئة المساعدة على القيام بهذا الدور.

وتعد الأنشطة الرقمية في هذه المؤسسات أدوات مهمة وفاعلة في التغيير الاجتماعي والسياسي، والتأثير في الرأي العام، ونشر الوعي بقضايا النزاهة والمساءلة؛ نظراً لسرعة انتشارها، ووصولها لعدد كبير من أفراد المجتمع، علماً أن أدوات الاتصال الحديثة الرقمية أصبحت تحتل مركزاً أساسياً في تكوين منظومة التغيير والتطور، وبشكل خاص عندما يتم توظيف التطور المعرفي الذي جاءت به ثورة الإعلام والاتصال بشكلٍ إيجابي وبنّاء؛ مترافقاً مع وجود قوة وإرادة تغيير، ومشروع سياسي، واستراتيجية

تتضمن آلية عمل محددة، ووجود بنية إعلامية قادرة على استقبال تدفق المعارف والمعلومات، وتوظيفها وفقاً للحاجة، ومقتضيات التطور.

ويتصف الإعلام بالأداة الأكثر تأثيراً في التواصل مع الجماهير. وتتزايد أهميته من خلال الدور الذي يمارسه في التغيير، من خلال التثقيف وإكساب الجماهير العادات بما يخص نمط سلوكهم وأسلوب حياتهم، وكذلك للإعلام دور مهم وبارز وأساسي في العملية التنموية، والتي تشمل كافة مجالات الإصلاح السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي، من خلال كونه يوجه ويقيم ويتابع وصولا لتصحيح المسار في كافة المناح على اختلافها، مما يجعله يصل لدور الشريك في تحقيق التنمية المستدامة، حيث يلعب الإعلام دورا أساسيا في تحريك الفعاليات على الصعيدين الحكومي والشعبي، ليشمل قوى المجتمع المدني والقطاع الخاص، والمؤسسات ذات الطابع غير الرسمي، والأحزاب وغيرها، لحشد وتوجيه طاقاتها لإنجاح خطط التنمية، وهذا ما أصبح يطلق عليه مصطلح الإعلام التنموي، والذي يعبر في جوهره عن مدى أهمية ربط وسائل الإعلام بخطط التنمية وبرامجها(الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان، 2016).

وعلى هذا الأساس، يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال البحثي المتمثل في:

ما هو دور العلاقات العامة الرقمية في التوعية بقضايا مكافحة الفساد؟ مؤسستا "أمان" وهيئة مكافحة الفساد الفلسطينيتان كحالة دراسية

1.4 أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في التعرف إلى الدور الذي تؤديه العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الفلسطينية في التوعية بقضايا مكافحة الفساد، مع التركيز في ذلك على أنشطة الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان"، وهيئة مكافحة الفساد.

ومن هذا الهدف الرئيس تتفرع أهداف فرعية على النحو الآتي:

1. إظهار دور العلاقات العامة الرقمية من خلال (الموقع الإلكتروني وصفحة الفيس بوك) لائتلاف "أمان"؛ في نشر التوعية بقضايا مكافحة الفساد في فلسطين.
2. تعرُّف دور العلاقات العامة الرقمية من خلال (الموقع الإلكتروني وصفحة الفيس بوك) لهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية في نشر التوعية بقضايا مكافحة الفساد في فلسطين.
3. المقارنة بين أدوار المؤسستين في تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد في فلسطين.

1.5 تساؤلات الدراسة

لوصف خصائص الظاهرة وأسبابها، وتعرّف مضمون المشكلة والوصول إلى نتائج واضحة ومحددة، تمت تجزئة المشكلة البحثية إلى مجموعة من الأسئلة التي تساعد على تحديد منهجية الدراسة، حيث تعتبر الإجابات على هذه الأسئلة بمثابة نتائج مطلوبة لحل جزء من هذه المشكلة البحثية، وتتلخص هذه الأسئلة البحثية في السؤال الرئيس الآتي:

ما هو دور العلاقات العامة الرقمية للمؤسسات الفلسطينية في التوعية بقضايا مكافحة الفساد؟

وتنبثق عن هذا السؤال جملة أسئلة فرعية، تتمثل في:

1. ما هو واقع دور العلاقات العامة الرقمية من خلال (الموقع الإلكتروني وصفحة الفيس بوك) لائتلاف "أمان" في نشر التوعية بقضايا مكافحة الفساد في فلسطين؟
2. ما هو واقع العلاقات العامة الرقمية من خلال (الموقع الإلكتروني وصفحة الفيس بوك) لهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية في نشر التوعية بقضايا مكافحة الفساد في فلسطين؟
3. هل نوجد فروقات بين أدوار المؤسستين في تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد في فلسطين؟

1.6 حدود الدراسة

1- الحدود الزمانية: هي الأنشطة الرقمية التي تم نشرها من 2021/1/1 حتى 2021/12/31 على الموقع الإلكتروني وصفحة الفيس بوك لكل من ائتلاف "أمان"وهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية وتم اختيار الحدود الزمنية لهذه الدراسة ومدتها عام كامل لصعوبة اجراء الدراسة والتحليل لاكثر من عام و ذلك لكثرة المنشورات للمنظمتين و صعوبة التحليل فيها و اما اختيار عام 2021 هو الاقرب الى الواقع و المستقبل و يحاكي احتياجات المجتمع الفلسطيني في الفترة الماضية و حاجته الى تشخيص الحاضر و تحديد الاحتياجات في الستقبل بما يتعلق في هذا الموضوع.

2- الحدود المكانية: ائتلاف "أمان"وهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية، ومقر المؤسستين في مدينة رام الله.

3- الحدود الموضوعية: كافة الأنشطة الرقمية، وجميع أشكالها التي نشرت على الموقع الإلكتروني وصفحة الفيس بوك لكل من ائتلاف "أمان"، وهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية.

1.7 مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها

العلاقات العامة:

"هي عملية اتصالية ذات اتجاهين، من المؤسسة إلى الجمهور، ومن الجمهور إلى المؤسسة، وهي وظيفة إدارية مستمرة مخططة، تهدف إلى تحقيق التفاهم بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة، وتساهم في تكوين وتدعيم الصورة الحسنة والطيبة للمنظمة في أذهان الجماهير المختلفة، وبدورها تقوم العلاقات العامة بقياس الرأي العام والتأكد من توافقه مع سياسة المؤسسة" (ناجوي، 2014-2015، صفحة 13).

وعرفها بول جاريت، الذي يعد من الرواد الأوائل للعلاقات العامة، بأنها: "نقل وتفسير المعلومات والآراء من المؤسسة إلى جماهيرها، ومن هذه الجماهير إلى المؤسسة مع بذل جهود صادقة لجعل الجماهير تهتم بالمؤسسة وتنسجم معها" (ناجوي، 2014-2015، صفحة 12).

إجرائيا: تعتبر العلاقات العامة فناً يقوم على الأسس العلمية الكفيلة باتباع أنسب الطرق الناجحة للتعامل وبشكل متبادل بين المنظمة وجمهورها، وصولا بها لتحقيق أهدافها، مراعية ذلك القوانين والقيم والمعايير الاجتماعية والأخلاقية التي تسود المجتمع.

منصات التواصل الاجتماعي:

"عبارة عن منظومة من الشبكات الإلكترونية عبر الإنترنت، تتيح للمشترك فيها إنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين من مختلف أرجاء العالم، وتوفر له فرصة التعبير عن آرائه وأفكاره، ويقدم اندرياس كابلان تعريفاً لمواقع التواصل الاجتماعي بأنها "مجموعة من تطبيقات الإنترنت التي تبنى على أسس أيديولوجية وتكنولوجية من الويب وتسمح بإنشاء وتبادل المحتوى الذي يتم إنشاؤه بوساطة الأفراد" (السرحان، درادكة، مشاقبة، و بني سلامة، 2016).

إجرائيا: تعبر عن تلك المواقع التي من خلالها يستطيع المستخدم إنشاء حساباته يتمكن من خلالها التواصل عبر شبكة الإنترنت مع غيره من الأشخاص، ويستطيع مشاركة معلوماته وأفكاره وآرائه بمحتوى متعدد سواء المكتوب أو المرئي او الصوتي إلكترونياً.

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان":

عبارة عن مؤسسة تمت بمبادرة عدد من مؤسسات المجتمع المدني العاملة في مجال الديمقراطية وحقوق الإنسان والحكم الصالح، تسعى لمكافحة الفساد وتعزيز النزاهة والشفافية والمساءلة، تم تأسيسها في عام 2000 (الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان"، 2022)[1].

هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية:

مؤسسة وطنية مستقلة؛ تقود الجهود الوطنية لمكافحة الفساد لحماية المجتمع والمال العام من مخاطر الفساد، لملاحقة مرتكبيه، تعزز مبادئ الشفافية وقيم النزاهة والحكم الرشيد وحضور فلسطين في المحافل الدولية (هيئة مكافحة الفساد، 2022).[2]

وهي هيئة حكومية تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلالية المالية والإدارية. تأسست عام 2005 تحت مسمى هيئة مكافحة الكسب غير المشروع، لكن في عام 2010 غُير اسمها إلى هيئة مكافحة الفساد (ويكيبيديا) .[3]

"أما منظمة الأمم المتحدة فتعرّفه على أنه مجموعات طوعية لا تستهدف الربح ينظمها مواطنون على أساس محلي أو قطري أو دولي، يتمحور عملها حول مهام معينة، ويقودها أشخاص ذوو اهتمامات مشتركة، وهي تؤدي طائفة متنوعة من الخدمات والوظائف الإنسانية "(كوندة 2019، 218).

الفساد:

هو السلوك المخالف لكل ما يترتب من واجبات على الشخص بحكم توليه منصب معين، وما يدفعه إلى التطلع لتحقيق مكاسب خاصة، ويراه آخرون بأنه الإساءة واستغلال السلطة ممن يتمتع بنفوذ وصلاحية باتخاذ القرارات الخاصة بالشأن العام (مصلح، النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد، 2007).

إجرائياً: هو تصرف وعمل غير نزيه يهدف إلى الحصول على مزايا غير مشروعة من خلال إساءة استخدام السلطة، واستغلال النفوذ من قبل الأشخاص الذين يشغلون المناصب، لتحقيق مكاسبهم الخاصة سواء من خلال قبولهم الرشاوي أو ما شابه ذلك

[1] https://www.aman-palestine.org
[2] https://www.pacc.ps/AboutUs/Aims
[3] https://ar.wikipedia.org/wiki/هيئة مكافحة الفساد//

النزاهة:

هي "مجموعة من القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل، ويتطلب وجود النزاهة توفير عدة ضمانات تقف في وجه مظاهر الفساد المختلفة، وتضمن عدم وجود تضارب في المصالح يمكن أن يحسم لصالح الفرد المعني ضد المصلحة العامة"(مصلح 2007، ص22).

وتعرف أيضا " أنها مجموعة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل والالتزام بالسلوك القويم، وتجنب تعارض المصالح وتفضيل المصلحة العامة. وتتطلب النزاهة من الموظفين العموميين ألا يضعوا أنفسهم تحت إغراء الأموال أو أي التزامات لأفراد أو مؤسسات من الممكن أن تؤثر في أدائهم لمهام وظيفتهم الرسمية، كما تتطلب منهم احترام وقت العمل، والحفاظ على المال العام وعدم استغلالها في تحقيق مصالح خاصة"(مصري 2020، ص62).

إجرائيا: يشير مصطلح النزاهة إلى البعد عن التزوير والاستقامة في التعامل مع المال العام، والبعد عن استغلاله لتحقيق مآرب شخصية.

الشفافية:

يشير مفهوم الشفافية إلى "الوضوح والتبيان في كل مجالات العمل التي تتم بين الإدارة العليا والمستويات الإدارية الأخرى، بحيث تكون المعلومة متاحة للجميع كل حسب اختصاصه، وذلك للإفادة منها في أداء المهام المنوطة بالعاملين"(محمد و احلام 2015، ص11).

كما أن الشفافية تعني: الحد من السياسات والإجراءات غير المعلنة أو السرية التي تتسم بالغموض وعدم مساهمة الجمهور فيها بشكل واضح، بكلمات أخرى؛ الشفافية عكس السرية، فالسرية تعني إخفاء الأفعال عمداً؛ بينما الشفافية الإفصاح عن هذه الأفعال."(مصلح 2007، ص27).

إجرائيا: الوضوح وعدم الغموض والإفصاح عن المعلومات وجعلها متاحة لإمكانية الوصول إليها.

المساءلة:

"حمل مصطلح المساءلة في بدايات ظهوره مفهوماً أخلاقياً ذا معان عدة، وعادة ما يستخدم هذا المصطلح بشكل مترادف مع مفاهيم من قبيل المسؤولية عن الأفعال وتلقي اللوم والمحاسبة والمصطلحات الأخرى المشتركة معها في المعنى، كما تحمل معنى توضيح السلوك، ثم توسّع مفهوم المساءلة ليشمل معنى تفصح

تصرفات الأفراد والمؤسسات وتوضيح السلوك في المواقف التي تتطلب ذلك، خصوصاً ما تعلق بالسياسة"(يوسف 2020، ص896).

" تعدّ آلية المساءلة إحدى أهم أدوات الرقابة في إطار مكافحة الفساد، فهي تعد معياراً ضابطاً للأداء الحكومي وأداة تقييم للأشخاص العاملين في مؤسسات الدولة المختلفة عندما تتم محاسبتهم من الهيئات المخولة بذلك رسمياً، أو من مؤسسات المجتمع المدني والرأي العام للحد من الخروق والانحراف في عمل الحكومة التي قد تحيد عن مسارها الصحيح إذا ما ضعفت أشكال المحاسبة، أو جرى الحد منها عمداً" (مصلح 2007، ص26).

الأنشطة الرقمية:

"يقصد بها اصطلاحاً بأنها جميع الفعاليات والوظائف التي تقوم العلاقات العامة بتنفيذها من خلال استخدام وسائل الاتصال بمختلف أنواعها، وكذلك من خلال المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي؛ من أجل الوصول إلى التأثير الإيجابي وإيجاد صورة ذهنية معينة حول موضوع ما لدى الرأي العام" (غريب، 2022، صفحة 113).

إجرائيا: عبارة عن الفعاليات والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في المؤسسات الفلسطينية مستخدمة تقنيات التواصل الإلكتروني سواء كان موقعها الإلكتروني أو صفحتها على الفيس بوك؛ من أجل القيام بدورها في التوعية بقضايا النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد.

المنظمات غير الربحية:

تتعدد المسميات التي يطلقها الباحثون على المنظمات غير الربحية، منهم من يطلق عليها مسمى قطاع التطوع والذي يدل على قيم مشتركة في الأعضاء أكثر من منافع وحوافز اقتصادية وسياسية لاستغلال الموارد، في حين يطلق البعض الآخر عليها مصلطح القطاع الثالث بأعتبار أن القطاع الأول هو القطاع العام أو الحكومي والقطاع الثاني يعني القطاع الخاص أو التجاري، وتتعدد المسميات والمفاهيم التي تطلق على المنظمات التي تقع بين المنظمات الحكومية ومنظمات القطاع الخاص (الغامدي ف.، 2019).

إجرائياً: هي تلك المؤسسات التي تعد جزءا مهما من مؤسسات المجتمع التي تتمتع بنوع من الاستقلالية عن القطاعين الخاص والحكومي، وتعمل جاهدة في دعم قضايا معينة تهم المجتمع دون أية مصلحة أو هدف ربحي.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

يتكون هذا الفصل من مبحثين، يتناول المبحث الاول الدراسات السابقة المتعلقة وذات الصلة بموضوع الدراسة للوصول الى اهم نتائج التي التوصلت اليها الدراسات السابقة والأفكار المطروحة داخل هذه الدراسات، وربط نتائج الدراسات السابقة مع الدراسة الجالية أما المبحث الثاني فيتناول الاطار النظري للدراسة، وهي النظريات التي تبني عليها الدراسة كذلك، والأفكار وتصورات المعارف والعلوم السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، كذلك تعريف المتغيرات المختلفة سواء المستقلة أو التابعة في الدراسة والعلاقة التي تربط بينهما وأخيراً يتناول المبحث المفاهيم المختلفة في الدراسة وتعريفها والتعريف بالمؤسسات المدروسة في هذا البحث.

2.1الدراسات السابقة

بداية تنوه الباحثة وبعد الرجوع إلى الأدبيات المتعلقة بموضـــوع الدراســـة، باللغتين العربية والإنجليزية، تبين وجود نقص ملحوظ -يصـــل حد الندرة-فيما يرتبط بموضـــوع الدراســـة الحالية، إلا أنه ورغم عدم العثور على أي مؤلفات أو دراســـات تناقش موضـــوع الدراســـة وتعالجه، إلا أن بعضـــاً منها اقترب إلى موضـوع البحث، ليتصـل بشـكل مباشـر أو غير مباشـر بمشـكلة الدراسـة الحالية، حيث شـكلت الدراسـات السابقة مرجعية هامة للغاية في موضوع الدراسة.

2.1.1 الدراسات العربية

- دراسة التيتي، (2021)، والمعنونة بـــ **" قدرة العلاقات العامة لدى المؤسسات الحكومية على تعزيز الشـفافية: هيئة مكافحة الفسـاد الفلسـطينية أنموذجا"**، وهدفت إلى معرفة أثر الاختلاف في متغيرات النوع الاجتمـاعي والجنس والوظيفـة والمؤهل العلمي والعمر في قـدرة العلاقـات العامة لدى المؤسسـات الحكومية الفلسطينية في تعزيز الشفافية، وتحديداً في هيئة مكافحة الفسـاد في فلسطين.

  حيث اعتمدت الباحثة أسـلوباً مزج بين المنهجين الوصـفي والنوعي، وأظهرت نتائجها أن القدرة لدى دائرة العلاقات العامة في هيئة مكافحة الفســـاد كبيرة، وأن تلك الدائرة تمكنت من تعزيز الشـفافية، وهذا ما تجلى من خلال تأثيرها بصـورةٍ كبيرة على الرأي العام. وذكرت الدراسـة، في

المقابل، أن التحديات لدى دوائر العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية كبيرة فيما يتعلق بتعزيز مبدأ الشفافية والنزاهة.

وأوصت الدراسة بضرورة توعية الجماهير بالدور المنوط بالعلاقات العامة في المؤسسات العامة بشكل عام وهيئة مكافحة الفساد على وجه الخصوص، وكذلك توعية وتثقيف الشباب بقضايا الفساد من خلال أنشطة تنظمها العلاقات العامة، فضلاً عن أهمية تمتع دوائر العلاقات العامة بصلاحيات تمكنها من أداء نشاطها ومهامها بصورةٍ فاعلة وحرة.

- دراسة عبد الله والدياشي، (2021)، وعنوانها **"نهج مفهوم الشفافية وإتاحة المعلومات"**، وتطرقت إلى حق الحصول على المعلومات، والدور الذي تلعبه في تحقيق الشفافية؛ باعتبارها حق من حقوق الإنسان، وكونها عنصر من عناصر الديمقراطية التي تمنح الحق في الحصول على المعلومات بين المواطنين بشكلٍ متساوٍ. وأشارت إلى أن التستر على المعلومات وحجبها يؤدي إلى التستر على مرتكبي الفساد. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: أن الجمهور يتمكن من ممارسة الدور المراقب على أداء مؤسسات الدولة من خلال حصوله على المعلومات الصحيحة، كما يمكنه ذلك عبر الأداء الفعال بواسطة الرقابة الذاتية، كما تُعد المعلومات هي محور الشفافية في كافة مؤسسات الدولة، وأن تمكين المعلومات بمثابة نقطة تحول في حياة الدولة.

وجاءت هذه الدراسة بحكم أنه على امتداد العقود الماضية أخذت الأنظمة العربية تقنن تدفق المعلومات بين الدولة والمجتمع، وإحكام مراقبتها عن قرب لهذا الموضوع، وأخذت من الرقابة والسرية والقمع عرفا سائدا لديها، ضمن نظام تسوده البيروقراطية، مما انعكس ذلك في قمع أي مصدر يتم من خلاله تداول المعلومات ولم يخضع للترخيص، وكان لذلك أثر في السيطرة على انتاج المعلومات وإمكانية نشرها، ولكن مؤخرا لوحظ أن الوضع بدأ يتلاشى بمعنى قيام بعض الأنظمة العربية بإتاحة تداول المعلومات مع شعوبها.

- دراسة غنيم، (2020)، وحملت عنوان**" متطلبات التشبيك الإلكتروني بين منظمات المجتمع المدني لتحقيق أهدافها"**، وهدفت الباحثة من خلالها إلى التوصل إلى متطلبات التشبيك الإلكتروني بين تلك المنظمات لتتمكن من تحقيق أهدافها؛ كونها تلعب دوراً أساسياً في العمل بجانب الدولة لحل ومواجهة المشكلات والقضايا لتحقيق التنمية وتأثيرها الواضح على السياسة العالمية، كما استهدفت الدراسة تحديد المتطلبات الواجب توافرها لاستخدام التشبيك الإلكتروني،

وبضمنها المتطلبات الاتصالية التي تساعد على إيجاد وسائل اتصال فيما بين أقطاب المجتمع المدني، وتحديد الصعوبات التي تواجهها في هذا السياق.

كما تطرقت الدراسة إلى مجموعة أسس واجب توافرها لبناء التشبيك؛ تضمنت الشفافية والمحاسبة من كل الأطراف، وضرورة إيجاد ثقافة الحوار وتقبل الآخر، والتشاركية والالتزام بالحقوق، والممارسة الديمقراطية، والمسؤولية المجتمعية، وسواها.

- وذكرت دراسة حمام ومراد، (2019)،بعنوان**"دور الصحافة الاستقصائية في كشف قضايا الفساد من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين"**، والتي جاءت لتجيب عن العديد من الأسئلة حول الصحافة الاستقصائية ودورها والتحديات التي تواجهها، وأوصت الدراسة إلى ضرورة أن تضمن كافة المؤسسات الإعلامية التحقيقات الاستقصائية، وأن تكون موجهة لخدمة المجتمع الأردني عن طريق كشف الفساد والحث على القضاء عليه، وضرورة تضافر الجهود بين المؤسسات العاملة في مجال الصحافة الاستقصائية، وذلك للنهوض بالأداء في تنفيذ التحقيقات الاستقصائية وتدريب العاملين على إعدادها؛ لينعكس ذلك إيجابا في النوعية والمستوى الفني للتحقيق الصحفي الاستقصائي.

وأشارت إلى ضرورة تقديم الدعم للصحفيين القائمين على هذا النوع من الصحافة؛ ليتمكنوا من التنقل ودفع الأعباء للوصول إلى نتائج متميزة، وأوصت كذلك بضرورة اعتماد القوانين التي تنص على حماية الصحفيين الاستقصائيين وتمكينهم من القيام بعملهم بعيدا عن الخوف والترهيب أو الفصل من الخدمة أو التهديد بالاعتقال. وتطرقت إلى ضرورة سن قوانين تمكن الصحفيين الاستقصائيين من الوصول إلى المعلومات لتسهيل عملية التحليل لقضايا الفساد وعكس الأمور الإيجابية على المجتمع بشكل عام، وإيلاء الصحافة الاستقصائية نوعاً من الأهمية وتدريب الصحفيين لعمل مثل هكذا تحقيقات؛ للمساعدة في تعريف الجمهور على القضايا المتعلقة بالفساد، وإتاحة المجال أمامه لإبداء رأيه تجاهها، ما يعزز ثقة الجمهور بالمؤسسة الصحفية ويدعم بقاءها في ظل التنافسية بين المؤسسات الإعلامية.

- دراسة الجبوري، (2018)، وعنوانها**"دور المجتمع المدني في تعزيز الشفافية/ دراسة تحليلية"**، واعتمدت المنهج التاريخي، متطرقة إلى المساءلة بوصفها مهمة في إحلال الديمقراطية، وهو ما أعطى مؤسسات المجتمع المدني، التي تتمثل في أجهزة الإعلام والنقابات والمنظمات الأهلية وغيرها، القوة في تعزيز الشفافية والحد من دور أجهزة الحكومات في

التصـدي لها؛ كونها تُمثل مجموعة ضـاغطة في إلزام الحكومة للاسـتجابة لمطالب مواطنيها في هذا السـياق. وتبين الدراسـة أن من أهم العوامل التي تسـاعد في تحقيق الشـفافية والمسـاءلة والمشاركة في المؤسسات الرسمية والأهلية انتشار الإعلام وتكنولوجيا المعلومات. وخرجت هذه الدراسـة بجملة توصـيات، أبرزها: التأكيد على الشـفافية من خلال الندوات وعقد المؤتمرات ذات العلاقة، ما يدعم قيم النزاهة الذي يكسـب الحكومات الجودة في عملها، وتوفير برامج حماية المعلومات؛ لضمان عدم فقدانها أو اختراقها وتعريضها للتشويه أو التزوير؛ ما يتعارض مع مبدأ النزاهة في تزويد المعلومات.

- دراسـة حيمر، (2017)، بعنوان **"الشـفافية كآلية للحد من الفسـاد"**، حيث هدفت إلى إثارة دور الشـفافية كآلية مهمة معتمدة من طرف العديد من الدول في محاربة ظاهرة الفسـاد. ومن أهم ما توصـلت إليه الدراسـة، أن الشـفافية من القوى المؤثرة التي باسـتطاعتها محاربة الفسـاد، وتعمل على تعزيز المساءلة وتحسين الإدارة بهدف وقف ما يُسمى بـــ "مظاهر التجاوز والتحايل"، عدا عن أهميتها كأسـاس في المشـاركة في صـنع القرار، ويعود ذلك إلى منح مختلف المؤسـسـات الشـفافية الأهمية في التطبيق، سـواءً في المؤسـسـات السـياسـية أو الاقتصـادية أو التعليمية أو الإعلامية، وهو ما يعمل، بدوره، على مواجهة الفساد وإمكانية الحد من تفشيه داخل المجتمع.

وخلصـت الدراسـة إلى أن الشـفافية تُعد من أهم المتطلبات لمكافحة الفسـاد بكافة أشـكاله، كما أنها من أهم المبادئ التي يجب أن تتحلى بها الأنظمة الحاكمة. فتطبيق مبدأ الشـفافية يُضـفي نوعاً من الوضـوح والمصـداقية على مختلف القطاعات والممارسـات والأنشـطة التابعة لها التي تجعلها قادرة على مواكبة التطورات المحيطة بها، مؤكدة في هذا الصـدد على وجود العلاقة الوثيقة بين الشفافية والوقاية من الفساد في أكثر الدول تقدماً؛ ما يجعلها قادرة على إدارة شؤونها العامة.

- دراسـة الأحمري، (2015)، بعنوان **"تصـور اسـتراتيجي لدور منظمات المجتمع المدني في تعزيز الشـفافية في المملكة العربية السـعودية"**، وتلخصّـت مشـكلة الدراسـة في الوصـول إلى التصور الاستراتيجي لدور منظمات المجتمع المدني في تعزيز الشفافية والنزاهة ومكافحة الفساد في السعودية، وتمثّلت أهدافها في الكشف عن الشفافية في البنية المؤسسية، ومحاولة التوصل إلى المعيقات التي تقف أمام قيام منظمات المجتمع المدني في مكافحة مظاهر الفسـاد وتعزيز مبدأ الشـفافية، وحصـر العوامل المؤثرة في تعزيز الشـفافية في تلك المنظمات، والإسـهام في إيجاد استراتيجية يتم من خلالها تعزيز الشفافية ومحاربة الفساد.

وخلصـــت الدراســـة إلى عديد النتائج؛ أهمها: عدم وجود وعي مجتمعي كافٍ بأهمية منظمات المجتمع المدني ودورها في المشاركة في بناء الدولة المؤسسية، وأبرزت دور منظمات المجتمع المدني الداعم للنزاهة والشـفافية، كما كشـفت عن أن هناك العديد من المعيقات التي تُضـعف – بدورها- المســـاهمة الفعلية لمنظمات المجتمع المدني وتحد من مســـؤوليتها تجاه المجتمع، كما وأشـارت الدراسـة إلى أن هناك غموضـاً في التشـريعات التي تخصّ البنية المؤسـسـية التي تنظم عمـل منظمـات المجتمع المـدني. وخرجـت بتوصـــيـات، منهـا: أهميـة رفع الوعي المجتمعي باســتراتيجية مكافحة الفســاد؛ من خلال تركيز الجهود كافة؛ بما فيها اســتخدام وتفعيل وســائل الإعلام.

- دراســة الدلو، (2015)،وتحمل عنوان **"دور التحقيق الصــحفي في معالجة قضــايا الفســاد بالصحافة الفلسطينية: دراسة تحليلية وميدانية"**بينت آثار وأسباب الفساد؛ كونه بات مستشرياً في المجتمعات على اختلافها؛ باعتباره ظاهرة عالمية تأخذ طابع الاستمرارية، وخاصة في الدول العربية. وتطرقت الدراسة إلى أقسام الفساد المتمثل بالكبير المختص بالمستوى السياسي المتمثل في مخالفة الأحكام التي تنظم هذا المجال، والصـــغير الخاص بالمجال الأخلاقي الذي يتجلى في الرشـوة وإسـاءة التصـرف في المال العام، وتقلد المناصـب الإدارية وانتشـاره على المسـتويين المحلي والدولي، وكذلك الحال في الفســاد المالي الذي يغلب عليه طابع المصـــلحة الفردية على المصلحة العامة، والإداري الذي ينعكس في استغلال المنصب العام.

وتطرق الباحث في دراسته إلى أهمية وسائل الإعلام ودورها الفاعل في مكافحة الفساد للوصول إلى تحقيق العدالة، من خلال انتهاج ســياســة إعلامية وقائية تســاهم في نشــر الثقافة الأخلاقية والسلوكية، وتعريض المجتمع للبرامج الاجتماعية الهادفة؛ كونها تعزز شعور المواطنة بالتوازي مع نشـــر المعلومات والإحصـــاءات؛ للتأكيد على مبدأ النزاهة من خلال مختلف الأنشـــطة كالمؤتمرات والندوات، إلخ.

- دراســة الفول وقوطال، (2015)، المعنونة بـــــ **"مظاهر التغيير التي تعيشــها المؤسـسـات الإعلامية في ظل الوسـائط الجديدة"**، واسـتعرضـت مظاهر التغيير التي تعيشـها المؤسـسـات الإعلامية في ظل الوســائط الجديدة، حيث جاء البحث موزعاً على أربعة محاور رئيســة، تتبع المحور الأول مراحل تطور الوسائط الجديدة: مرحلة الحوار السقراطي، ومرحلة عصر الثورة الصـــناعية، ومرحلة التكنولوجيا الســمعية البصـــرية، ومرحلة تكنولوجيا المعلومات. والمحور

الثاني استعرض واقع المؤسسات الإعلامية في ظل الوسائط الجديدة، بينما المحور الثالث، فقد تمحور حول التعرّف على أهم مظاهر التغيير في المؤسسات الإعلامية، ومنها: مظاهر التغيير في الصحافة المكتوبة، والإذاعات، والتلفزيون، في حين جاء المحور الرابع ليقدّم حلولاً مقترحة لجعل التغيير الذي تعيشه المؤسسات الإعلامية في ظل الوسائط الجديدة، وسيلة لتحقيق أهدافها وعنصراً فعالاً في خدمة المستخدم، ومنها: وجوب تطوير مفهوم العمل الإعلامي المعاصر بشكل أوسع؛ ليتجاوز نشر الثقافة العامة إلى مستوى صناعة إعلام متخصص؛ يُناقش قضايا العلم والبيئة ومستجداته.

وأكدت الدراسة على الدور الفريد لوسائل الإعلام في تغطية الأحداث السياسية والاجتماعية البارزة، موضحة أن هذه الوسائل تلعب دوراً وسيطاً مهماً بين السلطة والمجتمع المدني، وهو دورٌ يعتبر فرصة واختباراً موضوعياً لكشف مصداقية الإعلام، مع الإشارة إلى أن ذلك الدور قد تنامى مع التطور التكنولوجي الذي مس مختلف نشاطات هذه المؤسسات الإعلامية في مختلف جوانبها المهنية والتحريرية.

- دراسة وفا، (2015)، تحت عنوان**"الحق في الحصول على المعلومات لمكافحة الفساد في العالم العربي آفاق سياسية"**، وتطرقت إلى أن معظم البلدان العربية صادقت على اتفاقية مكافحة الفساد وأسست هيئات لديها لمكافحة الفساد، وأشارت الدراسة إلى أنه على الرغم من قيام الدول العربية بالعديد من الخطوات، إلا أنه وحسب نتائج العديد من الدراسات مازال هناك الكثير من التحديات، وتطرقت إلى أن المواثيق الدولية اعتبرت الحق في الحصول على المعلومات من الركائز الأساسية لتعزيز الشفافية والمساءلة ومكافحة الفساد، وتناولت الدور البارز لكل من الإعلام والمجتمع المدني في إتاحة المعلومات، والتي بدورها تعزز من شرعية الحكومات من خلال جعل القدرة على مساءلتها متاحة، وكذلك تطرقت الدراسة إلى أن المواثيق الدولية أقرت حق الحصول على المعلومات باعتباره حقاً أساسياً للإنسان كما جاء في الإعلان العالمي لحقوق الناس في المادة (19)، وجاء من ضمن توصياتها ضرورة العمل التشاركي وتعزيزه للنهوض بكافة الآليات التي تحفز الحصول على المعلومات لتستطيع الدول التغلب على ظاهرة الفساد ورفع كفاءة الأداء والتنافسية.
- دراسة شقورة، (2014)، وجاءت بعنوان **"تأثير وسائل التواصل الاجتماعي والاتصال الحديثة على التغيير السياسي في المنطقة العربية 2011-2014"**. تطرقت الدراسة إلى وسائل الإعلام

ودورها في التغييرات السياسية وإسقاط بعض الأنظمة العربية، والتي كان لوسائل الاتصال الجماهيرية دوراً هاماً في خلق وإحداث مثل هذه التغييرات؛ كونها تلعب دوراً فاعلاً في الإعلام والتوعية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود دور مهم لوسائل الاتصال الحديثة في تعزيز التفاعلية مع المعلومات، وإبداء الرأي من المواطن؛ كونه مستقبلاً للمعلومة، وأن دوره لم يقتصر فقط، على تلقيها، ما أتاح آلية التوعية والتنسيق بين القطاعات بشكلٍ عام. وأوصت بمقترحات، منها: ضرورة إعطاء الإعلام الجديد قدراً عالياً من الاهتمام والدعم؛ كونه أداة فاعلة ومؤثرة في كافة مناحي الحياة.

- تقرير مؤسسة أمان، (2014)، **وهو تقرير خاص بورشة عمل حول دور الإعلام الاجتماعي في مكافحة الفساد؛** أوضح أن هذا النوع من الإعلام قادر على تعزيز المساءلة والشفافية والنزاهة؛ كونه يعرض مثل هذه القضايا لشريحة كبيرة من الناس، ويزيل الغموض عن عدّة قضايا فساد منتشرة ومستعصية، ويعمل بدوره على حشد الرأي العام تجاهها.
- دراسة عابد، (2012)، حول" **دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي- دراسة وصفية تحليلية"**، وتناولت واقع شبكات التواصل الاجتماعي، والأحداث والظواهر والمواقف والآراء وتحليلها وتفسيرها، ومعرفة مدى قدرتها على إحداث تغيير اجتماعي وسياسي.

وخلصت إلى نتائج أهمها: أن الفيس بوك احتل المرتبة الثانية من حيث الاستخدام التي وصلت إلى 79.8%، وكذلك أظهرت النتائج أن جمهور طلبة الجامعات في قطاع غزة يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي من منازلهم وبلغت نسبة الاستخدام 89.6% ويتراوح الاستخدام من 1-3 ساعات وبنسبة تبلغ 40.4%، وأن ما يدفعهم لاستخدامها كمرتبة أولى أنها وسيلة اتصال فعالة بين جمهور الشباب على اختلاف توجهاتهم، وان أكثر قضية يتم إثارتها ونقاشها عبر شبكات التواصل الاجتماعي هي حرية الرأي والتعبير في المجتمعات المختلفة.

أوصت الدراسة إلى ضرورة طرح شبكات التواصل الاجتماعي للقضايا التي تهم الفرد تحديدا القضايا التي تتعلق بالحريات وحرية التعبير والرأي دون المساس بحرية الآخرين.

- دراسة المعيني وأبو زيد، (2011)، بعنوان **"دور وسائل الإعلام الجديدة في تفعيل المشاركة المجتمعية"**، وتناولت كيفية فرض الإنترنت حضوره على العالم، وكيف بات جزءاً لا يتجزأ من حياة البشر عبر امتداد العالم، مع التطرق لاستخدامات تطبيقات ثورة المعلومات والاتصالات في كافة مجالات الحياة تقريباً، ومن كل الأعمار والأجناس، والحديث شمل تحقيق أغراض سلمية وتحريضية. لتحقيق أهداف سامية أو للتحريض على إحداث تغييرات في الواقع الاجتماعي، وما أفرزه واقع الإنترنت من منظومات جديدة من الاتصالات، والشركات الجديدة العابرة للقوميات، ووسائل إعلام جديدة ومصادر معلومات لا حدود لها، بالتوازي مع أشكال جديدة من أشكال المشاركة المجتمعية والتعبير السياسي والثقافي، وأشكال جديدة من التعليم والتعلم. وترافق ذلك مع وجود تحديات جديدة (نوعياً) على كافة المجتمعات والدول، أجبرت الحكومات على تغيير أسلوب تعاملها وإداراتها للمخاطر والتحديات التي تواجهها في مجالات، كالأمن والاستقرار . تشير الدراسة إلى أنه وبفعل انهيار الحواجز المادية بين الدول وتراجع الدور الذي كانت تلعبه الجغرافيا، والحواجز الافتراضية من حجب المعلومات وتقييد حركة الشعوب وتفاعلاتها، فإن المؤسسات الحكومية لم تعد قادرة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها بمفردها، ما يستوجب منها مد أواصر تعاون وشراكة مع مجتمعاتها ومواطنيها، إن هي أرادت تحقيق أهدافها القومية. وهنا يمكن أن تساهم وسائل الإعلام الجديدة في مساعدتها على تحقيقه، والدراسة هنا نظرية بالأساس، تحاول تقديم إطار نظري ومفاهيمي لما هو المقصود بالشراكة المجتمعية، وما هي وسائل الإعلام الجديدة، وكيف يمكن لهذه الوسائل مساعدة الدولة على تحقيق مآربها وأهدافها في مجالات مثل الأمن والاستقرار ومكافحة الجريمة، ومن جانب آخر، كيف السبيل للمزج بين توظيف وسائل الإعلام الجديد في تدعيم دور الشراكة المجتمعية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية في مجال مكافحة الجريمة.

2.1.2 الدراسات الأجنبية

- دراسة الباحث كيرنياوان وآخرون، (2021)، بعنوان **" تحليل حركة مكافحة الفساد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، التويتر: دراسة حالة في إندونيسيا"**، وفيها دراسة وظيفة حسابات وسائل التواصل الاجتماعي للوكالات الحكومية الرسمية التابعة لهيئة القضاء على الفساد (KPK)، وأثارها باعتبارها وسيلة اتصال تسويقية تكاملية (IMC) لحركة مكافحة الفساد على وسائل التواصل الاجتماعي، لما لوسائل التواصل الاجتماعي من فعالية وأثر كبيرين على

المستخدمين، سيما أنها من أهم الوسائل لإيصال المعلومات للجماهير في هذا الزمان. أُستخدمَ في هذه الدراســـة طريقة Q-DAS، أي برنامج تحليل البيانات النوعية Nvivo 12 plus، حيث اشتملت مراحل تحليل البيانات على استخدام (Nvivo 12 plus) في جمع البيانات، واستيرادها من مصادر أخرى، وترميزها، وتصنيفها، وعرضها. توصلت نتائج الدراسة إلى أن هيئة مكافحة الفساد (KPK) قامت بسلسلة من الإجراءات لمكافحة الفساد تمثلت في تقديم معلومات جوهرية للمواطنين، وتثقيفهم بشأن مكافحة الفساد، وإنفاذ القانون، ونزاهة المسؤولين الحكوميين القائمين على الجهود الإصــلاحية. ومن الآثار المترتبة على هذه الحركة (حركة مكافحة الفســاد) أن كُبحَ جماح الفسادواستأصل في إندونيسيا إلى حد كبير. أما فيما يتعلق بمحددات البحث فيمكن تلخيصها في أن البيانات التي ارتكز عليها البحث اعتمدت على بيانات وســائل التواصــل الاجتماعي فقط لتقديمها إلى لجنة القضـــاء على الفســـاد (KPK RI). أوصـــى الباحثون كيرنياوان وزملاؤه (2021) بضرورة إجراء بحوث مستقبلية لاستكشاف تأثير حركة مكافحة الفساد على وسائل التواصل الاجتماعي فيالحد من الفساد والقضاء عليه في إندونيسيا.

- دراســتا آدموفازكس، 2021 بســكال وآخرون 2022 (2021) الأولى بعنوان " **هل التقنيات الناشئة تساعد في كسب المعركة ضد الفساد؟ مراجعة حالة الأدلة"** والثانية بعنوان " **انتشار الفســـاد: كيف بإمكان التقدم التكنولوجي الرد عليه؟"** إذ تبين للباحثين بعد مراجعة الدلائل المتوفرة عن مدى فعالية تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكافحة الفساد أو العكس، أي استغلالها من أجل تعزيز الفساد، ويمكن تلخيص نتائج الدراستين في الآتي:

- يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإعلامها التفاعلي الرقمي أن يدعم جهود مكافحة الفساد من خلال زيادة رقابة المواطنين على حالات الفســاد، وتمكينهم من الإبلاغ عن الفســاد، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وتسهيل مشاركة المواطنين، وزيادة التفاعل بين الحكومة والمواطنين، لما لهذه التكنولوجيات من خصائص تساعد العامة في الإبلاغ عن الفساد وزيادة الشفافية.
- يمكن أن توفر فرصاً جديدة للفساد من خلال ما يسمى بـــ"الويب المظلم"، أو العملات المشفرة، أو اســتغلال بعض التكنولوجيات (التقنيات) والتلاعب بها، مثل قواعد البيانات المركزية، مما قد يحدث ضرراً بالغاً في المجتمع.

- دراســـة Martselyak, Kirichenko, Zhmur, &Shmalenko(2020)، بعنوان" **مبادئ النزاهة والحوكمة الرشــيدة في الإدارة العامة"**، وركزّت في مضــمونها على النزاهة والمبادئ

الأساسية التي تقوم عليها والحكم الرشيد، الذي يعد من مفاهيم الإدارة العامة؛ القائم على عدة مبادئ، منها: المشاركة والمساءلة والشفافية والكفاءة والفعالية وسيادة القانون، وذكرت أهم القيم المرتبطة بالنزاهة، وهي: الاستقلالية، والحيادية، والموثوقية.

وخلصت الدراسة إلى أنه يتوجب على الحكومة -بوصفها أحد مواضع الحكم التي تشمل المنظمات العامة والمواطنين ومعاهد البحوث والأحزاب السياسية والمؤسسات المالية وغيرها- مراعاة المواطنين ومصالحهم، والحد من الفساد عند تنفيذ القرارات السياسية الإدارية، مع ضرورة تلبية الاحتياجات الضرورية للمجتمع، سواء كانت الحالية أو المستقبلية، وضمان مشاركة المواطنين في الإدارة بشكل مباشر أو عن طريق مؤسسات وسيطة تتسم بالشرعية، ومنظمات المجتمع المدني أو ممثلين عنه.

- بحث قدمه الباحثان آدم وفازكس، (2018) بعنوان **" هل تساعد التقنيات (التكنولوجيات) الناشئة في كسب الحرب ضد الفساد في الدول النامية؟"** بشكل منهجي أحدث المؤلفات الأكاديمية والسياساتية، التي تلقي الضوء على أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الفساد، حيث اشتملت هذه الأدوات التي تمت مراجعتها على الخدمات العامة الرقمية، والمنصات الاجتماعية، وأدوات الإبلاغ عن المخالفات، وبوابات الشفافية، والبيانات الضخمة، وتكنولوجيا قاعدة البيانات الموزعة (DLT)، والذكاء الاصطناعي (AI). قام الباحثان بالنظر في الأدلة لقياس فعالية التقنيات المختلفة، والتعرف إلى وعيوبها، إضافة إلى الآثار المحتملة لإساءة استخدامها، التي قد تؤدي إلى تعزيز الفساد. وبالاعتماد على القواسم المشتركة عبر التقنيات المختلفة، تبين للباحثين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبما تحظى من تفاعلية في محتوها الرقمي، يمكن أن تدعم بالفعل جهود مكافحة الفساد، من خلال التأثير بطرق عديدة على عمليات التدقيق التي يقوم به جمهور المستخدمين، فعلى سبيل المثال لا الحصر، من خلال رقمنة الخدمات العامة وتمكين جمهور المستخدمينفي الإبلاغ عن عمليات الفساد، يمكن تعزيز الشفافية والمساءلة، وتسهيل عمليات المناصرة، ومشاركة المواطنين الآخرينفي مكافحة الفساد، فضلاً عن تعزيز التفاعل الوثيق بين الحكومة والمواطنين بهذا الشأن. وفي المقابل، يمكن أن توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضاً فرصاً جديدة للغرق في عمليات الفساد، خاصة فيما يتعلق بالشبكة العنكبوتية المظلمة (أو ما يعرف بشبكة الويب المظلمة)، أو عن طريق الاتجار

العملات المشـــفرة، أو من خلال إســـاءة اســـتخدام التقنيات العاديةالمفيدة، مثل: الخدمات العامة الرقمية، وقواعد البيانات المركزية.

تؤكد النتائج التي توصل إليها الباحثان، أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست دواءً سحرياً ضد الفساد في حد ذاتها، إذ يمكن استغلالـــها وتجييرها لتصب في مصلحة المسؤولين الفاسدين في كثير من الأحيـان. والأهم من ذلـك كلـه، أن مجرد توافر أدوات تكنولوجيـا المعلومـات والاتصـــالات لا يعني بالضـــرورة الوصـــول إلى نتائج إيجابية في جهود مكافحة الفســـاد، وإنما يتوقفتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات على مدى ملاءمتها للسياقات والاحتياجات المحلية، والخلفيات الثقافية، والدعم المحلي، إضافة إلى المهارة العالية في استخدام هذه التكنولوجيا.

- دراســة للباحث إينكولبوف وزملائه، (2018)، حيث حاولوا في دراســتهم **" وســائل التواصــل الاجتماعي والفســاد" الإجابة على السؤال: هل تعزز وسـائل الإعلام الجديدة (وسـائل التواصـل والمدونات) المساءلة في البلدان غير الديمقراطية؟** حيث استخدموا الأسلوب التجريبي في قياس مدى تأثير نشرات المدون الروسي المؤثر والشهير والناشط السياسي وزعيم المعارضة، ألكسي نافالي؛ لإثبات أن مدونات مكافحة الفســـاد يمكن أن تكون قابلة للقياس، ولها تأثير كبير على المســاءلة، حيث أثرت تغريداته ونشـراته ومدوناته بشـكل كبير على أداء أسـهم الشـركات التي كشـف عن فسـادها، كما تبين أن هناك أدلة غير مباشـرة تثبت ارتباط مشـاركاته ومدوناته بزيادة المســاءلة في روســيا. اســتخدم الباحثون مدونات ونشــرات وتغريدات نشــرت ما بين 2011 و2018، وذكرت أسـماء الشـركات المتورطة في الفسـاد مرة واحدة، وذكرت أسـماء شـركات أخرى منخرطة في الفســـاد على الأقل خمس مرات، وظهر الارتباط بين الشـــركات التي ظهر تورطها في الفســـاد في مدونات وتغريدات نافلي أكثر من خمس مرات وأدائها التجاري، حيث سقطت أسهم الشركات في بورصة مسيكس الروسية، وزادت شعبيته في جوجل ترند. وفي هذا السياق، أشارت نتائج الدراسة إلى أن المنشورات والمدونات التي كشفت عن الفساد في الشركات الروســية التي تســيطر عليها الدولة لها تأثير ســلبي على عائدات هذه الشــركات الســوقية، كما أظهرت المنشـورات والمدونات أن الإدارة السـليمة لرأس المال، وعدم تضـارب المصـالح، وقلة الصـراعات بين المسـاهمين، تحد من الفسـاد بدرجة كبيرة، حيث ركزت منشـورات على إسـاءة توظيف رأس المال العام وضعف إدارة الشركات؛ وعليه توصلت الدراسة إلى أنه يمكن لوسائل التواصــل الاجتماعي ضــبط الفســاد حتى في الدول غير الديمقراطية التي تســيطر على وســائل الإعلام التقليدية وتخضعها لرقابة شديدة، ولا تتمتع فيها الشركات بالتنافسية الشريفة.

- دراسة بعنوان **" أثر وسائل التواصل الاجتماعي على الفساد من خلال تحليل المحتوى"**، قدم الباحثون فرولوفا وآخرون، (2017) نتائج تحليل محتوى وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة في الجمهورية تتارستان في الاتحاد الروسي للعام 2014، عند الإبلاغ عن قضايا الفساد وكيفية مواجهته في خمس شبكات اجتماعية، حيث إن كل شبكة من هذه الشبكاتالاجتماعية تخدم غرضاً مختلفاً، إلا أنها جميعها تحتوي على محتوى يعالج قضايا الفساد في تترستان. تبين للباحثين أن هناك ديناميات إيجابية تعززنمو بعض مكونات المجتمع على الفساد في الشبكات الاجتماعية، مما يشير إلى حقيقة أن المشكلة أحياناً في المجتمع المدني ذاته. وباختصار هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى فاعلية مكافحة الفساد، أو البحثفي كيفية مواجهته وتعزيز جهود أنشطة مكافحة الفساد في الشبكات الاجتماعية. استخدم فرولوفا وزملاؤه (2017) في دراسة محتوى شبكات التواصل الاجتماعي وأثرها على الفساد أسلوب التحليل الكمي، أو تحليل المحتوى، الذي يهدف بالأساس إلى قياس الخصائص الكمية للنموذج الإحصائي الذي يعكس عمليات الفساد في الشبكات الاجتماعية، وبذلك يحدد الاختلافات في الأنواع المختلفة من أعمال الفساد؛ مما يسمح بمعرفتها بوضوح، ويحدد أيضاً الاتجاهات العامة في تغطية أخبار الأفراد المنخرطين في الفساد.أما بخصوص نتائج الدراسة، فقد توصل الباحثون إلى أن الشبكة الاجتماعية غير مستغلة بشكل كاف كأداة للتأثير على تشكيل دعاية فعالة لمكافحة الفساد؛ كما أن وسائل التواصل الاجتماعية وأنشطتها التفاعلية لا توفر مساحة كافية للمواطنين للتساؤل عن مدى فاعلية الجهود التي تقوم بها الدولة لمكافحة الفساد، وبذلك تقيد حريات المواطنين فيما يتعلق بجهودهم لمكافحة الفساد ودعم الشفافية، وأخيراً أكدت الدراسة أن الشبكات التواصل الاجتماعية لا تظهر بانتظام البيانات الخاصة بنتائج استطلاعات الرأي حول مواقف المواطنين وتوجهاتهم من الفساد، ومدى فعالية السلطات في الدولة الاستجابة لرغبات الجمهور في الحد منه واستئصاله، أي أنه يتم حجب المحتوى المتعلق بكشف عمليات الفساد، وهذا يؤكد انعدام الشفافية في هذا الخصوص.
- دراسة الباحث كاماج،(2013)، **" دور الإعلام في محاربة الفساد: تأثير الإعلام على المساءلة الحكومية"**، ألقى الضوء على العلاقة بين حرية الإعلام والفساد، مراعياً عناصر المساءلة الرأسية (التنافسية الانتخابية، والمجتمع المدني، وإقبال الناخبين) والمساءلة الأفقية (استقلال القضاء والنظام السياسي)، حيث أشارت النتائج إلى وجود ارتباط قوي بين حرية الإعلام والفساد، وتبين أنه كلما حظيت حرية الإعلام بمستويات عليا من الحريات، كلما كانت مستويات الفساد منخفضة. كما أشارت الدراسة أيضاً إلى أن حرية الإعلام قد يكون لها تأثير غير مباشر

على الفساد بدرجة أقوى عندما تقترن بمؤسسات قوية تعنى بالمساءلة الأفقية. كما كشفت البيانات إلى أن الارتباط بين حرية الإعلام والفســـاد أقوى في البلدان ذات الأنظمة البرلمانية مقارنة مع البلدان التي تتمتع بالأنظمة الرئاسية، وأن هذا التأثير يتضخم مع زيادة استقلال القضاء.

- دراسة "استخدام الانترنت لتعزيز الشفافية ومكافحة الفساد: بوابات الشفافية في أمريكا اللاتنية"، بحثماثيوس وآخرون،(2010)،عن إمكانية توظيف البوابات الإلكترونية لتعزيز الشفافية والرقابة الاجتماعية للإدارة العامة، إضافة إلى مشاركة المواطنين. اعتمدت هذه الدراسة المنهجية القائمة على المســـح (اســـتطلاع الرأي الرقمي) من خلال نماذج الملاحظة المركبة (المنظمة) لبوابات أمريكا اللاتينية الإلكترونية الآتية: بوابة الشفافية، في باجا كاليفورنيا، المكسيك؛ بوابة الشفافية، في ساو كارلوس، البرازيل، بوابة الشفافية، في بلدية Caçapava في البرازيل، بوابة الشفافية، تروخيو، بيرو، ريو الشـــفافة، ريو دي جانيرو، البرازيل وبوابة الشـــفافية، الحكومة الفيدرالية للبرازيل.

تبين من نتائج الدراسة أن مفهوم "حق الرقابة الحكومية الاجتماعية" لدى المستخدمين يشير إلى مراقبة المواطنين ومنظماتهم الاجتماعية للسياسات والمبادرات الحكومية التي تصيغها وتقدمها الحكومة، وفي مدى وجوب توفر هذا الحق للمواطنين بمراقبة الحكومة ومحاسبتها، إذ هذا الأمر يهيئ الظروف لإقامة علاقات تتسم بالثقة بين الحكومة والمواطنين، ويضفي الشرعية على أفعال الرقابية التي يقوم بها المواطنون على ســـلوك الحكومة، كما ظهر في نتائج بعد تحليل البيانات. ومن هنا تبين أن المبادرات الشعبية الصحيحة في مكافحة الفساد وتعزيز النزاهة والشفافية ما هي الإنتاج للمساءلة التي يقوم بها المواطنون على وسائل التواصل الاجتماعي، وتفضي إلى الإفصاح عن الأنشطة الحكومية. وفي هذا السياق، تنبغي الإشارة إلى أن حق المواطنين في الرقابة الاجتماعية بشكل كبير، ونشر المعلومات ومشاركتها على وسائل التواصل الاجتماعي يعتمد بصورة كبيرة في القدرة على الوصول إلى المعلومات الحكومية ومدى توافرها، لتتوصل الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن يعزز الرقابة الاجتماعية لأعمال الحكومة، وخاصة فيما يتعلق بالإنفاق العام، في ضوء سهولة الوصول إلى المعلومات باســـتخدام الإنترنت، وتدقيق المبادرات الحكومية لتعزيز الشـــفافية، من خلال بوابات الشـــفافية ووسائل التواصل.

2.1.3 التعقيب على الدراسات السابقة

ثمة علاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، سواء على صعيد المضمون المتمثل في المحتوى الرقمي وعلاقته بمكافحة الفساد، أو آلية المعالجة عبر الأدوات، حتى وإن اختلفت طبيعة الفئة المستهدفة، فدراسة المجالي مثلا؛ انبرت لرصد اتجاهات الصحفيين الأردنيين نحو قضايا الفساد الإداري"، والصحفيون حاضرون في أنشطة بعض المؤسسات الفاعلة على صعيد محاربة الفساد، كما هو الحال في " أمان"، والحال ذاته من وجود علاقة مباشرة بدراستنا ينسحب على دراسة عابد، (2012)، حول" دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي- دراسة وصفية تحليلية"؛ فالحديث عن واقع شبكات التواصل الاجتماعي، هو استحضار للمحتوى الرقمي، وهو أيضا ما نجده في دراسة شقورة، التي انبرت لتناول دور وسائل التواصل الاجتماعي والاتصال الحديثة على التغيير السياسي في المنطقة العربية 2011-2014"، خاصة وأن الفترة شهدت سياقات توظيف المحتوى في الكشف عن حالات فساد، ما عزز قوة المطالبين بالتغيير في المجتمعات العربية نظرا لاستشراء الفساد، ولعل ما توصلت إليه الدراسة من وجود دور مهم لوسائل الاتصال الحديثة في تعزيز التفاعلية مع المعلومات وإبداء الرأي من المواطن كونه مستقبلا للمعلومة، وإمكانية إبداء رأيه ولم يقتصر دوره فقط على تلقيها، هو ما يجعل من دراستنا الحالية تحظى بأهمية خاصة .

الحال ذاته نجده في تقرير مؤسسة أمان، الخاص بدور الإعلام الاجتماعي في مكافحة الفساد؛ وهو يتقاطع مباشرة مع موضوع دراستنا، مع التركيز على دور الإعلام الاجتماعي بما يحوزه من محتوى رقمي فيحشد الرأي العام تجاه قضايا الفساد، أما دراسة الأحمري، فتتقاطع إلى حد كبير مع دراستنا فيما يخص فئة منظمات المجتمع المدني ودورها في تعزيز الشفافية.

بشكل عام، يمكن القول إن للدراسة تقاطعات مع دراسات سابقة، مع الإبقاء على خصوصية مردّها خصوصية السياق الفلسطيني، ما يعني أن الدراسة ستكون إضافة نوعية لهذا الموضوع المتخصص، مع ما توفره من فرصة لتعزيز دور المجتمع المدني في تعزيز النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد، وهو بالضبط ما عالجته دراسة الجبوري، بما يعزز المساءلة بما يتيح لمؤسسات المجتمع المدني التي تتمثل في أجهزة الإعلام والنقابات والمنظمات الأهلية القوة في تعزيز الشفافية، دون أن ننسى أن الدراسة وفي ظل فرضياتها قابلة لأن تتكامل مع دراسة غنيم، لتعزيز توفير توصيات تندرج في إطار متطلبات التشبيك الإلكتروني بين منظمات المجتمع المدني لتحقيق أهدافها".

وبالتدقيق أيضا في الدراسات السابقة، نجدها تركز على وجود تحولات تتطلب التغيير في نمط التعاطي وآلية التعامل؛ فالتحول الاجتماعي والتطور التكنولوجي يتطلب من المؤسسات مراجعة ما تتبناه من

منهجيات للشـراكة والعمل، كما أن موضـوع المزج بين توظيف وسـائل الإعلام الجديد في تدعيم دور الشـراكة المجتمعية في تحقيق الأهداف الإسـتراتيجية في مجال مكافحة الجريمة، لم يعد مجرد موضـوع هامشي، بل بات في صلب ما تمليه ضرورات موضوعية. كما أن المؤسسة حكومية أو إعلامية باتت في خضّـم واقع جديد واجب الاسـتقراء، وبمعالجات ترتقي إلى مسـتوى ما أملاه هذا الواقع من تحولات لم تقتصـر على جانب واحد، والمؤسسـة الحكومية بخطابها الإعلامي هي المطالبة أكثر من غيرها بمراجعة ما تؤديه من خطاب وأدوار، فدراسـة (الفول و قوطال، 2015) أشـارت إلى أهمية مواكبة قضـايا الرأي العام، والمواكبة تقتضـي ضـمنيا الاهتمام بتوسـيع دائرة الشـراكات، ومراجعة أطر التشـبيك وبما يؤسـس لهذه المنابر للعب دور الوسـيط بين الأطراف قاطبة، مع التركيز على معايير من الضـروري اسـتلهامها في الخطاب والشراكات، ومنها طبيعة اللغة ودرجة الثقة، فالدراسات تكاد تجمع على أهمية التجديد لا في الخطاب واللغة فقط بل في المنهجية، وفي المبادئ التي توجه العلاقة، وإلا باتت تلك المؤسسات وخطابها في واد غير ذي صلة بالواقع الحياتي المعاش .أشارت الدراسات صراحة أو ضمنيا إلى أهمية أن يرافق التحول التكنولوجي تحول في الأدوار والمنهجيات وطرائق العمل والتجديد في الأدوات، فالمؤسـسـات المجتمعية مطالبة بأن تعكس التطور الطارئ على تدخلات اسـتراتيجية مدروسـة، بحث تكون الاسـتجابة بمستوى التأثير .

ثمة ما تركز عليه الدراسـات وهو أن النشـر في حالات المؤسـسـات يتجاوز دور الإعلام، ويعتبر مما يؤسس للشفافية، وبالتالي فإن استثمار ما يتوافر من منصـات وأدوات وفي حال تم توجيهه بشكل ممنهج يعزز أن تكون الشـفافية أداة تغيير على مسـتوى المؤسـسـة، وعلى مسـتوى نطاق عملها. ومن هنا، فإن أهمية الدراسـات ترتبط في كونها كشـفت عن ضـرورة تعزيز التغيير، كمنطلق لإحداث تحول، والتغيير بما يشـمل الأدوات والمنهجيات، وبما يسـتثمر ما توافر من إمكانيات لتغيير المنهجيات بالتوازي مع منح مساحة خاصـة من الاهتمام للشراكات، فالحديث هنا لا يقتصـر على دور مهني بل دور مؤثر وفاعل في صياغة ملامح خريطة مجتمعية تستقرئ كل جوانب التغيير وانعكاساته.

الدراسة الحالية إذن تتقاطع مع الدراسات السابقة، شكلا ومضمونا، وهو ما يؤهلها لأن تكون بتوصياتها رافداً مهما من روافد ما خلص إليه البحث على هذا الصعيد، فحداثة طبيعة الموضوع تجعل منه قابلا لأن يكون إضافة نوعية في مجال الدراسة.

2.2 الإطار النظري للدراسة

تعتمد هذه الدراســة في إطارها النظري التفســيري على نظريتين، الأولى نظرية الاعتماد على وســائل الإعلام، والثانية نظرية التواصـل الحواري، فمن شـأن النظريتين توضـيح الصـورة العامة لطبيعة مفهوم ومضمون أهداف الدراسة وسؤالها الرئيس.

إن اختيار نظرية "الاعتماد على وســائل الإعلام" جاء انطلاقاً من أنها، في مجملها، نظرية تركز على العلاقات القائمة بين الأنظمة المختلفة بالمجتمع الواحد انطلاقاً من قاعدة أن المجتمع عبارة عن تركيب عضـوي متعدد الأنظمة، ما بين أنظمة صـغيرة وأخرى كبيرة تترابط وتتفاعل سـوياً في علاقات متبادلة، ومن بينها علاقة وسائل الإعلام بالأفراد والجماعات والمنظمات والنظم الاجتماعية.

أما بشـأن نظرية الاتصـال الحواري، فمرد اسـتخدامها يكمن في أنها تحقق الاسـتفادة بمعرفة وقياس الدور التوعوي الذي تســعى مؤســســات المجتمع لتحقيقه حيال القضــايا التي تقوم بطرحها على مواقعها على الإنترنت، من خلال التفاعل مع المنشورات

تدعم نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام تأثير الرسائل على الجمهور وتفاعله مع وسائل الإعلام والنظم الاجتماعية، بحيث يكون التأثير واضـحا بشـكل كبير عندما تقدم تلك الوسـائل مضـمونا يحتوي معلومات للأفراد ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع أهدافهم الشـخصـية، ويأتي اعتماد الأفراد على تلك الوسـائل بهدف إشـباع أهدافهم، وتمثل وســائل التواصــل الاجتماعي أفضــل الابتكارات في حقل الاتصــالات، حيث تعمل على تغيير في تواصل الأفراد فيما بينهم كون وسائل التواصل أصبحت أسلوب حياة لهؤلاء الأفراد، أكثر من كونها واجهات تعرض الإمكانيات البصرية والسمعية.

2.2.1 الاعتماد على وسائل الإعلام (Dependency Theory)

اهتم كل من ميلفنوديلفير وبول روكتيش بنظرية الاعتماد على وســـائل الإعلام من خلال كتاباتهم في بدايات السبعينات بتطبيقها على المجتمعات الصناعية، وبعد ذلك جاء اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام كونها تعد مصـــدرا لتحقيق الأهداف؛ بمعنى توفير الجانب المعرفي، لتمكينهم من اتخاذ قراراتهم على المستوى الشخصي والاجتماعي(الشبيري، 2011).

إن عملية الاعتماد على وسائل الإعلام في حالات عدم الاستقرار والأزمات، تهدف بدورها إلى وصول الأفراد لأهدافهم، سواء حصولهم على المعلومات أو الإرشاد تجاه قضية معينة بحكم أن الجمهور بحاجة

ماسة إلى المعلومات التي تتسم بالوضوح. وهنا، يبرز دور الإعلام في تقديم هذه الخدمة وممارسة الدور التوعوي تجاه تلك القضايا لإشباع حاجات الجمهور.

إن للتطورات في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات جعلت وسائل الإعلام قادرة على تقديم المعلومة بشكل غير مسبوق، من خلال الوصول لأكبر شريحة ممكنة من الجماهير وتقديم المعلومة بأشكال مختلفة على شبكة الإنترنت تبعا للقضايا المختلفة التي يتم إثارتها.

إن نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام تقوم على تحقيق الروابط الاتصالية بين النظم على اختلافها في المجتمعات، سواء الاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية، كون وسائل الإعلام تمتلك مصدر المعلومة التي تحتاجها تلك النظم(النمر، 2011).

وتأتي فكرة هذه النظرية نتيجة للتقدم الحاصل في مجال التكنولوجيا، بحيث شهدت وسائل الإعلام تزايدا ملموساً، والتي يمكن أن يتم تلقي المعلومة من خلالها، وبدت تمارس دورها بشكل غير مسبوق في نقل المعلومة وتوجيه الأفراد إلى تفضيل وسيلة دون غيرها؛ لأن الوسيلة تحقق لهم إشباع لحاجات معينة، ويأتي دورها في إحداث التأثير من خلال نقلها للمعلومة بشكل متميز، ومن خلال مضمون فريد. وهنا، تبرز العلاقة التبادلية بين وسائل الإعلام والجمهور لإشباع الوصول لأهدافه، وتنظر النظرية إلى نظام وسائل الإعلام كجزء أصيل ومهم في النسيج الاجتماعي، وتفترض النظرية أنه كلما زاد اعتماد الأفراد على إشباع حاجاتهم عن طريق وسائل الإعلام هذا، بدوره، يؤدي إلى الاهتمام بشكل متزايد في الدور الذي تؤديه وسائل الإعلام؛ لما لها من قدرة على التحكم بمصادر المعلومات من حيث جمعها وتنسيقها ونشرها للجمهور المستهدف، كما ويلجأ الأفراد، كونهم معتمدين على وسائل الإعلام، لتحقيق العديد من الأهداف منها الفهم والإلمام بالأشياء وتفسيرها وعلى التوجيه بكيفية التعامل مع المواقف وكذلك التسلية(حسنين، 2015).

يفترض كل من ميلفين وديفلير وكيتشأن علاقة الجمهور بالاعتماد على وسائل الإعلام تقوم على ركيزتين أساسيتين، الأولى تنطلق من حاجة الجماهير للمعلومات وتوفيرها لأفراد المجتمع لتحقيق أهدافهم وتلبية احتياجاتهم منها، وثانيها، اللجوء لوسائل الإعلام؛ كونها تمثل مصدراً للمعلومات، مع الإشارة هنا، إلى أن أفراد المجتمع يلجؤون إلى مصادر مختلفة للوصول إلى أهدافهم من خلال الرسائل الإعلامية التي تقوم ببثها والمعلومات التي تقدمها(عبد الحميد، 2018).

وتقوم نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على العديد من الافتراضات، تتمثل في الآتي:

- كلما يتمتع المجتمع بنوع من الاستقرار كلما تناقص اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام والعكس صحيح.
- إن ازدياد الاعتماد على النظام الإعلامي لقدرته على تحقيق أهداف الجمهور وإشباع حاجاته لخصائص الجمهور الديموغرافية، وأهدافهم وظروفهم دور في درجة الاعتماد على وسائل الاتصال(عبد المقصود، 2018).

وفي السياق ذاته، هناك العديد من التأثيرات التي تنجم من الاعتماد على وسائل الإعلام، أهمها:

- التأثير المعرفي، والذي يشمل كشف الغموض الذي ينتج عن نقص المعلومة أو عدم كفايتها لفهم وتفسير حدث معين، وتكوين الاتجاهات حيال موضوع أو حدث معين ودفع الأشخاص للاهتمام به، وكذلك ترتيب أولويات الاهتمام نحو الأحداث والقضايا والشخوص وتوسيع الاعتقادات حولهم.
- تأثيرات وجدانية، ومنها إثارة شعور الخوف والقلق تجاه حوادث معينة، خشية ان يكون الأفراد ضحايا لتلك الحوادث أو المواقف،
- تلعب وسائل الإعلام دورا بارزا في رفع الروح المعنوية وتقليل حالة الشعور بالاغتراب عند تسليط الضوء على الرسائل التي تعبر عن ثقافة الفرد وانتماءاته (عبد المقصود، 2018).
- وتتجلى هذه التأثيرات، كذلك، من خلال ميزات هذه النظرية، إذ تعدّ من أهم النظريات في التفاعل مع النظام الاجتماعي؛ لأنها تركز على البناء الاجتماعي أكثر من الفردية وتكتسب الأهمية كونها تؤمن بأن التأثير على الفرد ينعكس على المجتمع، باعتبار أن المجتمع يؤثر ويتأثر بوسائل الإعلام (الحاج، 2020).
- يعتبر الاتصال الرقمي في مجال نظرية الاعتماد ليس فقط نظاماً للمعلومات فحسب، بل إنه يعتبر كذلك مجموعة نظم عديدة تختص بفئات الزائرين والمستخدمين وحزم المواقع ومحتواها وأهدافها التي تتفق مع أهداف وحاجات هؤلاء المستخدمين والزائرين (عبد الحميد، 2018، صفحة 310).

2.2.2 التواصل الحواري (Dialogue communication Theory)

شهد حقل العلاقات العامة في العقدين الماضيين تحولا من المداخل التي تركز على إدارة الاتصالات إلى المداخل التي تهتم ببناء العلاقات والحفاظ عليها، وتأتي أهمية هذه المداخل من كونها تضع "تدعيم الحوار وبناء العلاقات" محور أنشطة العلاقات العامة في المنظمة (الصالحي ح.، 2017).

وشكل هذا التحول من مدخل إدارة الاتصالات إلى مدخل إدارة العلاقات توجها جديدا في دراسة ممارسة المنظمات، هذا التوجه يقوم على تبني نموذج حواري يهدف إلى بناء علاقات تفاعلية إيجابية بين الطرفين، وليس فقط نقل المعلومات من المنظمة إلى جماهيرها في اتجاه أحادي غير متكافئ.

ويعتبر الاتصال في إطار هذا المدخل بمثابة أداة استراتيجية تستخدم في إدارة التفاعل بين المنظمة ومجموعات المصالح، من خلال تبادل الموارد والمعلومات بين طرفي العلاقة، بحيث لم يعد دور العلاقات العامة مقتصرا على إدارة الاتصال كما كان سابقاً، بل امتد ليشمل فهم احتياجات كل من المنظمة ومجموعات المصالح، وكذلك عوامل البيئة الاجتماعية المحيط (الصالحي ح.، 2017، صفحة 47).

وكان للإنترنت دور فاعل في دعم نماذج الاتصال بين المؤسسة والجمهور، من خلال توفيرها للمواقع والمنصات، مما انعكس على لجوء المؤسسات لاستخدام الإعلام الاجتماعي بهدف إشراك الجمهور، وليتمكن من خلالها من التحاور مع المؤسسة ويزيد من معرفته برسالتها وفلسفتها، والأساس في ذلك هو قيام المؤسسة بتفعيل تلك المنصات بشكل حقيقي (أبو بكر الصديق، 2017).

ومع ظهور الوسائل التفاعلية عبر الإنترنت، استخدمت المؤسسات هذه الوسائل وأبرزها المواقع الإلكترونية ومواقع الشبكات الاجتماعية في ملاحظة اتجاهات الرأي العام، ورصد القضايا والوصول للجماهير الأساسية مباشرة وبدون وسيط، كما وظفتها في بناء العلاقات مع الجماهير المختلفة، وعلى هذا الأساس تعتبر "نظرية الاتصال الحواري " الأفضل من بين نظريات العلاقات العامة، التي تجيب على مبادئ ومتطلبات الاتصال والحوار بين المؤسسة والجمهور (العيساوي، 2019).

ويكمن جوهر رؤية هذه النظرية أن العلاقات العامة المنشودة لا يمكن لها أن تتحق إلا إذا تمكنت المنظمة من الوصول إلى مستوى الاتصال المتماثل والمفتوح في اتجاهين، وهذا يجعلها قادرة على التكيف مع البيئة الخارجية؛ كونها تكرس التفاعلية وتجعل جمهورها قادرا على إبداء آرائه ومقترحاته؛ بما يحقق المصلحة المتبادلة للطرفين.

تترتكز هذه النظرية على توظيف الإنترنت ومواقع الويب في إدارة علاقات مستمرة، وتبادلها بين مديري المواقع وممارسي الاتصال، وذلك تلبية لاحتياجات الجماهير والعملاء؛ باعتبارهم متساوين مع منظمات العلاقات العامة الممارسة للمؤتمرات والمعارض والندوات وغيرها من الأحداث الخاصة (عكاشة ، 1900).

وأكد كينت وتايلور على مبادئ تصميم جيد للموقع الإلكتروني للمؤسسة الذي من خلاله يمكنها من إقامة العلاقات الجيدة مع جمهورها؛ كون الموقع يسهل على المستخدم استخدامه من خلال سهولة تجوله داخله واحتوائه على روابط فعّالة، ويعبر عن أهداف الموقع من خلال المضمون المطروح عليه، ويتسم بذات الصفات والخصائص سواء كان في الصفحة الرئيسة أو الفرعية (رضوان، 2010).

وكذلك قدرة الموقع على توفير وسائل التواصل والوصول سواء من خلال أرقام الهواتف أو من خلال البريد الإلكتروني، وخضوع الموقع للتحديث المستمر من حيث المضمون وسهولة الحصول على المعلومات التي يتم عرضها (أبو بكر الصديق، 2017).

وتركز هذه النظرية أيضا على الإنترنت كونها تلعب دوراً أساسيا في الخطاب الإعلامي للمنظمات تجاه جماهيرها، وتعزز مبدأ الحوار والتبادلية التي تتيح التفاعل مع الجمهور وفق متطلباتهم بهدف تحقيق التعاون وإيجاد علاقة المنفعة مما يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها، وتحقيق مبدأ المساواة في نقاش أية قضية تخص المؤسسة والجمهور بنوع من الحرية (العيساوي، 2019).

وقدم العديد من الباحثين مقاييس لتقييم بناء العلاقات بين المنظمات وجماهيرها عبر الوسائل التفاعلية الجديدة، ومنهم الباحثين كينت وتايلور اللذين قدما " نظرية الاتصال الحواري"، وتتضمن هذه النظرية خمسة مبادئ ترشد ممارسي العلاقات العامة في المنظمات نحو تعزيز التفاعل والحوار وبناء علاقات ناجحة ومثمرة مع الجمهور عبرها وهي كالآتي: (عكاشة ، 1900).

1. يجب على المنظمات ذات الاتصـــال الحواري إنشـــاء المواقع الإلكترونية وفتح الحســـابات على مواقع التواصل الاجتماعي، والتي تتيح للجمهور طرح الأسئلة على المنظمات، وعلى المنظمات أن تجيب.
2. تقديم محتوى مفيد للمستخدم وليس فقط لاحتياجات المنظمة.
3. الزيارات المتكررة: مواقع ملهمة تدفع المســتخدمين لتكرار زيارتها وتتصــف بنوع من الجمالية بوضع الصور والفيديوهات والرسومات وكذلك التحديث المستمر للموقع.
4. سهولة الدخول إلى موقع المنظمة لتصفحه بعيدا عن التعقيد.
5. قاعدة المحافظة على الزوار: إنشاء المواقع التي تبقي الزوار مستفيدين بتصفحهم الموقع دون أن يذهبوا إلى موقع آخر. (الصيفي، 2018).

وأشار الباحثان في نظريتهما، التي نُشرت في العام 1998، إلى أن الهدف من هذه النظرية هو تسهيل بناء العلاقات بين المنظمات وجماهيرها من خلال الإنترنت، حيث أن المواقع الإلكترونية للمنظمات تخدم وظائف العلاقات العامة، وتقدم فرصاً جيدة للبحث عن الجماهير ونشر المعلومات والاستجابة السريعة

لمشاكل المنظمات وأزماتها، كما تقدم الإنترنت لممارسي العلاقات العامة قنوات متعددة تساعد على حدوث التفاوض بين المنظمة والجمهور(رضوان، 2010، صفحة 50).

كذلك، توجد علاقة بين نموذج الاتصال المتوازن ذو الاتجاهين الذي يضم طرفي الاتصال (العلاقات العامة/ الجمهور) وبين نظرية الاتصال الحواري (Dialog Communication)، التي تهدف إلى تبادل الأفكار وتناقل المعلومات. فعندما تتبنى المنظمات مبدأ الاتصال المتوازن تكون حققت هدفها في بناء قاعدة تقوم على الاتصال الحواري، وهذا ما توفره الإنترنت لهذه المنظمات كونها تحتوي على المواقع التي تتيح الحوار الذي يتمخض عنه بناء العلاقات بين هذه المنظمات وجماهيرها (رضوان، 2010، صفحة 52)

ولتحقيق التواصل الحواري، يجب أن تتوفر الرغبة في الحوار عندما تتواصل المنظمات مع جماهيرها، لتكون قادرة إيجاد أرضية مشتركة بينهما على المدى الطويل؛ ليصبحوا قادرين على الإدلاء بآرائهم التي تمس القضايا العامة للمنظمة.

ومن هنا يبرز دور ممارسي العلاقات العامة وأعضاء المؤسسة في توطيد العلاقة مع الجمهور بحيث يكونوا قادرين على التواصل المباشر مع الجمهور من خلال الرد على استفساراتهم والاستجابة بشكل سريع ودقيق لأي استفسار أو طلب يتم تقديمه، عن طريق الإنترنت وأخذ الموضوع على محمل الجد، وكذلك يتوجب عليهم امتلاك المهارات التي من شأنها تساعد على تحقيق التواصل والحوار كأن يكونوا مستمعين جيدين ومتعاطفين، وقادرين على جعل القضايا ضمن الأطر، سواءً أكانت المحلية أو الوطنية أو الدولية(العيساوي، 2019).

ومن المبادئ التي تتضمنها نظرية الحوار، أنه على المنظمات التي تهدف إلى تحقيق مبدأ الاتصال الحواري إنشاء مواقع إلكترونية وحسابات لها على مواقع التواصل الاجتماعي، التي بدورها تسهل للجمهور التفاعل من خلال طرح الأسئلة وإجابة المنظمات عليها، وهنا يتجسد مبدأ التبادلية في العلاقة بين المنظمة وجمهورها. كذلك الأمر فمطالب من تلك المؤسسات أن تقدم المحتوى المفيد للطرفين، سواء للمنظمة أو جمهرها، وليس فقط ما يلبي احتياجات المنظمة، وهذا يساعد الجمهور على تكرار زيارته لتلك المواقع وتلبية رغباته واحتياجاته منها وبقائهم لفترة أطول وعدك توجههم إلى مواقع أخرى في ذات السياق، وهذا يؤكد مبدأ استمرارية العلاقة بين الطرفين(العيساوي، 2019).

2.3 الإطار المفاهيمي للدراسة

2.3.1 المنظمات غير الربحية

تميزت المؤسسات غير الربحية بالتطور الملحوظ في الآونة الأخيرة، وأكسبها هذا التطور الاهتمام الذي حظيت به من قبل الحكومات ووسائل الإعلام على اختلافها، والتي تلعب دورا مهما في استمرار ونجاح هذا النوع من القطاعات وخاصة في البلاد المتقدمة، وتعد المنظمات غير الربحية مجموعة من المتطوعين الذين يشتركون في معارفهم وأنشطتهم لتقديم الخدمات الاجتماعية بعيدا عن تحقيق الربح، والتي تعد بمثابة ثروة وطنية للعديد من الدول (بحبي و نجماوي، 2020-2021)

تعرف المنظمات غير الربحية بأنها "تلك المنظمات التي أوجدها أفراد المجتمع بعينه هدف حل المشكلات التي تواجه مجتمعهم"(الغامدي ف.، 2019، صفحة 23).

وكذلك جاء في تعريف آخر لتلك المنظمات بأنها منظمات تتسم بالتطوعية لا تهدف للربح وإنما تسعى تلك المنظمات لتحقيق المنافع الاجتماعية التي تخدم الصالح العام وتحقق مصالح أفرادها، بما لا يتناقض مع المصالح العامة، وتتمتع هذه المنظمات بنوع من الإدارة الذاتية والاستقلال، وتمثل جزءا من القطاع المجتمعي في ظل المجتمعات الحديثة، بحيث تقع تلك المنظمات بين القطاعين الخاص والعام، وتعد بمثابة حلقة وصل بين المجتمع ومكوناته، ولها العديد من الوظائف التي تسعى من خلالها إلى التغيير الاجتماعي وتوفير الخدمات وتقديمها بتناولها للقضايا والمصالح العامة التي تتصف بالإنسانية والإنمائية والتعاون المتبادل وتحقيق التنمية وتتمتع بدور وطني ودولي (سرحان و عبادي، 2022).

2.3.1.1 مميزات وخصائص المؤسسات غير الربحية

تعد المنظمات غير الربحية من المنظمات غير الهادفة للربح بحيث تختلف في طبيعة الأنشطة التي تقدمها وتتباين في التوجهات ودرجة الفعالية، وتتميز هذه المؤسسات بالعديد من الخصائص (بحبي و نجماوي، 2020-2021) منها التجانس بمعنى أنه لا يوجد هناك أي نزاعات داخل المؤسسات وكذلك قدرتها على التكيف مع التطورات الدولية والمحلية، ويتناسب ذلك طرديا في تحقيق الفعالية وضمان الاستمرارية، وكذلك تتصف بالاستقلالية بعدم تبعية هذا النوع من المؤسسات لأية جهة أو حزب وهذا بدوره يساعدها في ممارسة دورها الحيوي وتحقيق أهدافها وهذا يجعلها تتمتع بنوع من الاستقلال السياسي والإداري والمالي، ومن الخصائص الأخرى:

- أنها تنظيمات رسمية تهتم بتقديم خدمات مباشرة أو غير مباشرة للمجتمع.

- تنشأ مستقلة عن الدولة.
- تكون أدوات جلب منافع للآخرين أي منافع تستفيد منها فئات خاصة أو جميع الناس.
- منظمات غير هادفة للربح.
- تتمتع بسلطة أوسع من حيث اختيار موظفيها وفق ما حددته قوانين العمل، بحيث يكونوا من المتخصصين في مجال الخدمة الاجتماعية، أو الاستعانة ببعض الفنيين الآخرين الذين يتطلب وجودهم نوعية الخدمات المقدمة.
- أسلوب عملها يتميز بالمرونة حيث تحدد لنفسها النظم والقواعد الإدارية والمالية المرنة بأسلوب أكثر طوعية، لتتناسب ومتطلبات أي تغيير يحدث في المجتمع.
- تقوم على الجهود التطوعية في مجال الخدمة العامة في إطار النظام العام أو القوانين والتشريعات التي تنظم العمل الاجتماعي التطوعي.
- تمارس عملها في إطار السياسة الاجتماعية العامة للدولة.
- استقلاليتها السياسية، تقوم بأنشطتها وفق الصالح العام دون قيد أو ضغط من أي دولة كانت.(بن الوليد و فطوم، 2019، صفحة 565)

2.3.1.2 أهدافها

تهدف المنظمات غير الربحية إلى:

- تحديد الحاجات لبناء قدرات المجتمعات المحلية.
- التعاون مع الحكومات المحلية المعنية.
- تمكين المجتمع المحلي وتطويره.
- تقديم برامج متميزة وفعالة ودعم التنمية.
- تعزيز خطط الشراكة المحلية والعالمية بين مؤسسات المجتمع المحلي، والمنظمات العالمية ودعمها (الغامدي ف.، 2019، الصفحات 24-25).

تهدف تلك المنظمات إلى تقديم البرامج التي تعنى بالرعاية والتنمية، لتكمل في ذلك دور كل من الحكومات والتنظيمات الرسمية بهذا الاتجاه وكذلك تسعى إلى دعوة الحكومات لتبني السياسات لخدمة المواطنين، كذلك يأتي ذلك ضمن سعيها لحل مشكلات المجتمعات وتقديم المبادرات للنهوض بتلك المجتمعات ورعاية أفرادها، وتعمل على تقديم نماذج للحكومة يمكن تبنيها بعد إثبات نجاحها في هذا الإطار، وتنقل تجارب

خارجية ناجحة يتلاءم واحتياجات المجتمعات، وكذلك استثمار الخبرات الداخلية المتاحة وتوظيف العمل التطوعي لتحقيق رؤية مستنيرة للمستقبل (بحبي و نجماوي، 2020-2021).

تعتبر العلاقات العامة من الأجزاء المهمة في هيكل كل مؤسسة، وتتميز بإحداث تغيير كبير على أداء المؤسسة، وخلق صورة ذهنية حول المؤسسات لدى جماهيرها، للوصول إلى تفاهم مشترك مع مختلف جماهيرها، ومن هنا نبعت أهمية العلاقات العامة بهدف تحسين الاتصالات وخلق العلاقات بين المؤسسة وجمهورها، وانعكس ذلك من خلال الاهتمام الذي توليه قمة الهرم الإداري في المؤسسات بالعلاقات العامة التي تعتبر جزءا مهما من إستراتيجية كل مؤسسة، وتعكس طبيعة أدائها وتسهم بشكل مباشر في خلق صورة فعالة وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها كل مؤسسة حسب طبيعة عملها (الكوع و أبو حسن، 2022).

ولاستراتيجيات وبرامج العلاقات العامة دور بارز في زيادة فرصة نجاح المؤسسات، وبناء عليه هناك جهود يتم بذلها لتحقيق الأهداف التي تؤدي إلى نجاح المؤسسة وتوطيد سمعتها، كون السمعة من أهم الدعائم التي يقوم عليها كيان أية مؤسسة، ويؤدي ذلك إلى إقبال الجماهير للتعامل معها مما يجعلها قادرة على مواجهة المنافسة سواء الحالية أو المستقبلية ومن هنا ونتيجة لاستخدام الاستراتيجيات التي تخص العلاقات العامة من تلك المؤسسات، هذا بدوره ينعكس إيجابا عليها مما يضمن ولاء الجمهور ويضمن كذلك استمرارية المؤسسة، ونظرا لكون العلاقات العامة مهمة في المؤسسات بشكل عام فإنها تعد مهمة في المؤسسات غير الربحية، بحيث تعمل على تحسين الصورة لدى جماهيرها، وتكسب ثقتهم وتعد إدارة سمعة المؤسسة تحديا بمعنى أن المؤسسات لا تسيطر على سمعتها بشكل مباشر بل إن أصحاب المصلحة هم من يفعلون ذلك (سرحان و عبادي، 2022).

ومن أهم الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة في المؤسسات غير الربحية، التوعية حول المواضيع التي تعكس عمل المؤسسات، من خلال العلاقات العامة إلى تشكيل الوعي لدى الجمهور من خلال الحملات الهادفة التي تقوم بها، ونظرا للتطورات التي احدثتها التكنولوجيا في مجال العلاقات العامة ظهر مصطلح ما يسمى بالعلاقات العامة الرقمية التي توظف تقنيات الاتصال الحديثة في عملها لتوجيه الرأي العام، وإقامة العلاقات المفيدة بين المؤسسة وجماهيرها بحيث كان للاتصال في اتجاهين الذي تمخض عن انتشار وسائل التواصل الاجتماعي دورا بارزا في منح العلاقات العامة درجة عالية من المرونة للتفاعل منع المستخدمين لتلك التقنية (الكوع و أبو حسن، 2022)

2.3.2 العلاقات العامة

2.3.2.1 النشأة والتطور

"برزت العلاقات العامة في العالم كمهنة متخصصة في ظل تطور الحياة الاقتصادية والصناعية، تقدم خبراتها واستشاراتها لمؤسسات الأعمال وترسم الخطط لحملاتها الإعلامية" (زوليف و القطامين، 1994، صفحة 18).

تعتبر العلاقات العامة من الألفاظ الأكثر شيوعاً واستخداماً في عصرنا الحالي، إذ لجأ البعض إلى تعريف هذا المصطلح كونه الوظيفة الرئيسة الإدارية التي تتضمن جانبين؛ استشاري ويتمثل في تقديم المشورة للإدارة، وتنفيذي ويهتم في ممارسة عمليات الاتصال، والتي تعكس العلاقات مع الجماهير الداخلية والخارجية والبيئة المحيطة للمؤسسة، بهدف إحداث تغيير إيجابي لدى الجماهير تجاه المؤسسة، مما يسهم في تحقيق التوافق بين المؤسسة والجمهور (سرحان و فخر الدين، 2022).

يعدّ إدوارد بيرنيز أول من استخدم مصطلح مستشار العلاقات العامة في العام 1920، وساهم في المضي قدما بالاهتمام في هذه المسألة. (عجوة، 1988)، ويعتبر إيفي لي (Ivy Lee) من أشهر من اشتغل بالعلاقات العامة وساهم في وضع مبادئها، وهو الذي يستحق لقب (أبو العلاقات العامة)، حيث عمل على تفسيرها بأنها عملية تبدأ بالتعرف على آراء الجمهور واتجاهاته، وصياغة خطط المؤسسة ومواءمة سياستها بما يتفق واتجاهات الرأي العام، وبما يحقق المصلحة العامة من خلال مراعاة مبدأي الصدق والأمانة في نشر المعلومة، باعتبار الرأي العام قوة يؤثر على السياسة العليا في المؤسسة ويقوم بدور الموجه لخطط المؤسسة، وسياساتها العامة وخاصة المؤسسات التي تتمتع بنوع من الديمقراطية(الجوهري م.، 1964).

ولقد أصبح نشاط العلاقات العامة جزءاً أصيلاً من أنشطة المؤسسات التي تسعى دوماً للوصول إلى ثقة الجماهير، ما أدى ذلك إلى اللجوء لاستخدام الإخصائيين في العلاقات العامة واتخاذ وسائل الإعلام لوسيلة يمكن من خلالها التأثير في الجماهير واتجاهاتهم المختلفة (جرادات و الشامي، 2009).

وبخصوص أهمية العلاقات العامة، فقد أرجع (الصحن، 1997، صفحة 18) أسباب أهميتها إلى:

- تزايد تدخل الدول في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، مما تطلب ضرورة تبني جمهورها للخط التي تصنعها والقرارات التي تتخذها، والتي تمس حياة مواطنيها.

- اتساع السوق وزيادة حجم الإنتاج وتعاظم النفقات مع وجود منافسة حادة، هدفها جذب عدد أكبر من المستهلكين.
- تعاظم قوة الرأي العام وانتشار الديمقراطية وازدياد ثقافة الجمهور، مما تطلب اتصال الدولة ومؤسسات الأعمال بجمهورها.
- وفر التقدم الذي رافق وسائل الاتصال من أجهزة إلكترونية وأقمار صناعية، وكذلك التقدم في الطباعة والإخراج، الكثير من منافذ الوصول للجمهور، وذلل الصعوبات التي تواجهها إدارة العلاقات العامة.
- الاهتمام المتزايد بالمجتمع ومصالح أفراده، وذلك بالرقابة على أسعار الغذاء أو السلع والخدمات وصلاحيتها للاستعمال.

وقد أوضح (خضر، 1998، صفحة 73) أهمية العلاقات العامة في المنظمات الحكومية، بقوله: "إنها تقوم على كسب رضا الجمهور، وتأييده لتحقيق مصالح مشتركة وخاصة الحكومات التي تستمد قدرتها على الاستمرار في ممارسة سلطتها على تأييد الشعب".

فالشعوب اليوم تحكم بموافقتها وإرادتها فقط وتهتدي بآرائها هي، وليس بما يمليه عليها القادة، فمن الضروري اليوم لأي قائد أن يحصل على قبول من يقودهم بقيادته وتأييدهم له. ولكي تحقق منظمات الخدمة العامة أهدافها، يجب أن يفهم الجمهور طبيعة عملها وكيفية الاستفادة منها، وهذا ما تقوم به إدارة العلاقات العامة.

2.3.2.2 الأهداف العامة للعلاقات العامة

كل منظمة عليها أن تحدد أهدافها، وأن تنظم مواردها؛ لكي تحقق تلك الأهداف، وتُعرف الأهداف بأنها: النتائج النهائية التي ترغب المنظمة في تحقيقها، وليس هناك شك في أن أهداف أي منظمة من المنظمات تشكل وتحدد أهداف كل من الإدارات التي تضمها، فهذه الإدارات إنما وجدت لتقابل احتياجات تنظيمية محددة (الصحن، 1997). لذلك تسعى العلاقات العامة في المنظمات إلى تحقيق أهداف عديدة منه:

- تحسين الصورة الذهنية للمنظمة لدى عملائها.
- تعزيز ثقة العاملين بالمنظمة وزيادة تفهمهم لأهداف المنظمة وأنظمتها.

- الاهتمام بشؤون الموظفين (الصحة، والأجور، والرواتب، والسكن، والترقي) بما يناسب الظروف الاقتصادية والاجتماعية.
- شرح وتفسير القوانين والأنظمة للجمهور بوسائل الإعلام المختلفة.
- زيادة ثقة المساهمين في المنظمة، عن طريق إقامة علاقات جيدة معهم وقبول آرائهم.
- كسب ثقة العاملين في إدارة المنظمة مما يساهم في استقرار العمالة وتفهمها للمشاكل الإدارية التي تقابلها الإدارة.
- الحصول على تغذية عكسية عن ردود فعل الجمهور على القضايا التي تتعلق بآراء الجمهور واتجاهاته.

وذهب (أبو قحف) إلى تقسيم أهداف العلاقات العامة إلى مجموعتين هما:

1. أهداف تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها مع الجمهور الداخلي ومنها:

- إمداد العاملين بالمعلومات والبيانات المتعلقة بالمنظمة وتاريخها، وأهدافها، وسياستها، وأنشطتها وغيرها مما يلزم توافرها لديهم.
- رفع الروح المعنوية للعاملين، وتعريفهم بتقدمهم بصفة مستمرة وبأهمية العمل الذي يؤدونه.
- تنمية شعور الانتماء والولاء والاعتزاز وارتباط العاملين بالمنظمة.

2. أهداف تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها مع الجمهور الخارجي:

- إيجاد سمعة جيدة وصورة ذهنية طيبة ومركز متميز للمنظمة لدى الجماهير التي تتعامل معها.
- الإعلام عن نشاط المنظمة وخدماتها وسياستها وكافة جهودها المبذولة.
- الاتصال الدائم بأجهزة الإعلام المختلفة والمحافظة على علاقات حسنة ومستمرة معها.
- إيجاد رأي عام إيجابي مؤيد للمنظمة على المستوى القومي.

ويرى خضر (خضر ج.، 1998، صفحة 48)أن أهداف العلاقات العامة تتحقق من خلال ثلاثة أهداف هي:

1. الإعلام وهو نقل الأخبار والمعلومات الجيدة التي تهم الجمهور في وقت معين، فمهمة الإعلام تنحصر من الناحية النظرية في تزويد الجماهير بالأخبار والمعلومات والحقائق الثابتة التي

تساعدهم في تكوين رأي سليم عن واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشاكل. فالإعلام إذن يهدف إلى نشر الحقائق والأخبار بين الجماهير، ويتم من خلال إحدى وسائل الاتصال مع الجمهور بدون أن يرافق ذلك تحمل تكلفة أو دفع ثمن (غريب غ.، 2004).

2. الإقناع: إن الجهود الإعلامية الإقناعية التي جعلت الدعوة الإسلامية تعمّ الجزيرة العربية والدولة الفارسية والامبراطورية الرومانية، في أقل من ثلاثين عاماً، هي جهود تبقى على مر الأيام والدهور نموذجاً خالياً من نماذج التأثير الإعلامي الناجح، فقد استخدم الرسول صلى الله عليه وسلم الإعلام بمعناه الواسع، من حيث فصاحة الكلمة وبلاغة الأسلوب وقوة التأثير القرآني؛ لإقناع الناس بصدق رسالته وجدواها، كمسلك حياتي وأسلوب خلقي لعبادة الله في الأرض(خضر ج.، 1998، صفحة 53).
3. المشاركة: وتعني المشاركة والمشورة في اتخاذ القرارات ولها العديد من الفوائد، حيث أن المشاركة تدعم جماعية الفكر والتفاهم المشترك، وتقوي من أواصر الأخوة بينهم، أيضاً استطلاع الرأي العام هو من الفوائد التي تجنيها المؤسسة التي تطبق مبدأ الشورى بالمشاركة، بالإضافة إلى ذلك هي تتيح الفرصة لأي منظمة لبسط آرائها وفلسفتها وسياساتها وبرامجها على المواطنين بهدف إقناعهم بها(أبو سليم، 2006، صفحة 39).

إلى ذلك، فإن للعلاقات العامة في المؤسسات دوراً تقليدياً يهدف بطبيعته إلى خلق علاقة قوية، وبناء صورة ذهنية جيدة للمؤسسة أمام جمهورها المتنوع وغير المتجانس، الذي بكونه يؤثر ويتأثر بسياسات وأعمال تلك المؤسسة، إذ تعتبر العلاقات العامة في أية مؤسسة بمثابة حلقة الوصل التي تربط المؤسسة بالفضاء الخارجي والداخلي على حد سواء، والتي من خلالها تقوم المؤسسة بإطلاع جماهيرها على سياستها والأنشطة والبرامج التي تقوم بها وهذا يرتبط وينبع من الأهداف الاتصالية للمؤسسة، وهنا يأتي دورها في ترسيخ علاقة المؤسسة بالجمهور من خلال الاتصال الدائم وإنشاء العلاقات المتميزة التي من خلالها تراهن المؤسسة على بناء وتوطيد العلاقة بينها وبين جمهورها(الأمين س.، 2019).

وانطلاقاً من تلك الأهداف للعلاقات العامة، فإن الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة تعد جوهرية؛ بمعنى أنها تساهم في تحقيق نجاح تلك المؤسسة، وهذا يبدو واضحاً عندما تقدم هذه المؤسسة صورة حقيقية عن طبيعة عملها لجمهورها، في وقت تراعي فيه احتياجاته في حال رغبته في الحصول علىأية معلومة، أو الإجابة عن أي استفسار حول عمل المؤسسة، وهذا مما يساعدها في كسب

ثقة الجمهور وتأييده لها وجعل العلاقات قائمة على مبدأ الثقة بين الطرفين، ما يساعد على استمرارية العلاقة، وتحقيق مزيدا من التعاون فيما بينهم.

2.3.3 المبادئ الأساسية للعلاقات العامة

يستند مصطلح العلاقات العامة إلى المبادئ الآتية:

- إن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مستمرة ومخططة، تحتاج إلى ممارسة العملية الإدارية كالتخطيط والبحث العلمي، والتنظيم والتنسيق، وتقييم وظائف المؤسسة الأخرى.
- تقوم بين طرفين كليهما مؤثر ومتأثر في الوقت نفسه، فهي تتصف بالديناميكية والحيوية والقوة والفاعلية، فالعلاقات العامة تقوم على الأخذ والعطاء، والفهم المتبادل والاستجابة المباشرة والإيجابية من جانب كلا الطرفين، وتعد اتصال ذو اتجاهين.
- إنها لا تقتصر على مؤسسات بعينها، بل تشمل جميع المؤسسات الحكومية والخاصة، سواء أكانت تجارية صناعية أو اجتماعية.
- أهمية العنصر الأخلاقي في ممارسة العلاقات العامة، ويتجسد في التزام المؤسسة بالصدق بما يصدر عنها ويعكس الفلسفة العامة لها ويتمخض عن مسؤولياتها، مما يعزز مبدأ الاحترام بين طرفي الاتصال.
- تعد العلاقات العامة من مسؤولية الإدارة بحكم أنها تعكس برامجها سياسة المؤسسة ويحتم عليها مطابقة ذلك مع مصالح الجمهور.
- تعبر العلاقات العامة عن نشاط يختص بالرأي العام كدور رئيس، لأنها قائمة على ثنائية التواصل وتبادل التفاهم لكسب تعاطف الجمهور وثقته (عبد الله، وآخرون، 2016).

2.3.4 وظائف العلاقات العامة

تندرج أهم وظائف العلاقات العامة تجاه الجمهور بشكل عام تحت التعريف بالمؤسسة والخدمات التي تؤديها، بشكل واضح بعيداً عن التعقيد والغموض، وذلك يجعل الجمهور قادراً على تكوين فكرة سليمة من خلال المعلومات التي تعرضها، مما يجعل العلاقات العامة قادرة على التقريب بين وجهات نظر الإدارة في المؤسسة وجماهيرها، من خلال تعزيز العلاقات الإيجابية بينهما، وكذلك تندرج تحت وظائف العلاقات العامة في المؤسسة التأكد من مدى صحة ووضوح الأخبار التي يتم نشرها، والتعريف بسياسة المؤسسة والتغيرات التي تحدث عليها وإقناع الجمهور بهذا التغيير.

أما فيما يتعلق بوظائف العلاقات العامة بالنسبة للمنظمة ككل، فتتمثل في إعلام المنظمة بما يحدث للرأي العام من تطورات، وكذلك تشكل العلاقات العامة الدرع الحامي للمؤسسة من تعرضها لأي هجوم سواء من خلال نشر الأخبار الكاذبة أو انتشار الشائعات حولها، والتأكد أن أهداف المؤسسة تسير حسب اهتمام الجمهور والتأكد من تقبله لها(عبد الله، وآخرون، 2016).

2.4 العلاقات العامة الرقمية

إن للتطورات التكنولوجية، ومنها شبكة الإنترنت،حيزاً مهماً في عمل المؤسسات كونها مصدرا أساسيا من مصادر الحصول على المعلومات من خلال الأدوات والقنوات الاتصالية التي تمكن العلاقات العامة في المؤسسة من الوصول إلى أكبر شريحة من الجماهير، وهي تعدّ من التقنيات الاتصالية الحديثة، ما أدى إلى تزايد الاعتماد عليها، وهذا ما جعل ممارسي العلاقات العامة اتباع استراتيجيات اتصالية جديدة تتناسب وتلك التطورات التي أحدثتها تلك الشبكة، مما انعكس على الأداء والآلية في التوصل إلى آراء وانطباعات الجمهور حول أداء تلك المؤسسات، من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية، مما وفرّ الجهد والتكلفة في التعريف بالخدمات التي تقدمها المؤسسات وأصبح من السهل الترويج لمنتجاتها (المزاهرة، 2017).

إن للتقدم في مجال التكنولوجيا أثرا واضحا في خلق وزيادة التنافسية بين مختلف المؤسسات من خلال اتاحة الفرصة أمام الإبداع والقدرة على الابتكار، وهذا بدوره ينعكس على تحسين الأداء وتقوية أواصر العلاقة بين المؤسسات وجماهيرها من خلال تعريضهم للمعلومات المهمة لهم كمتلقين، وإشراكهم في صنع القرار (فرحات، 2019-2020).

ومع التطور الهائل في مجال التواصل والإعلام وسيطرة الانترنت على العديد من القطاعات، أدى هذا إلى مساعدة ممارسي العلاقات العامة في توصيل رسالة المؤسسة لجمهورها المستهدف بطرق أكثر فعالية وسرعة، بحكم أن الجمهور المتلقي أصبح ينظر إلى الأحداث قبل حدوثها أكثر من تركيزه على ما حدث وإنما ماذا سيحدث؟ وانعكس ذلك في الأساليب الاتصالية المتبعة من قبل العلاقات العامة ومن هنا ظهر مصطلح العلاقات العامة الرقمية، والتي تعرف "بأنها فن دمج العلاقات العامة التقليدية بالمحتوى التسويقي والإعلام الاجتماعي" (خلوف، 2018).

كذلك، فهناك من يعرف العلاقات العامة الرقمية بأنها ادارة الاتصال بين المنظمة وجمهورها من خلال استخدام تطبيقات الانترنت بما تتضمنه هذه التطبيقات من الموقع الإلكتروني والألعاب الإلكترونية وخدمات

الرسائل النصية التي تقدم المعلومات عبر الإنترنت ودمج النصوص والجرافيك والصور ومقاطع الفيديو" (الصالحي، 2021).

كما نجد البعض يعرفها "بأنها عملية توظيف تقنيات الاتصال التفاعلي من شبكة الانترنت وخدماتها المتمثلة بالمواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي، في ممارسة أنشطة العلاقات العامة والتي تتضمن إجراء بحوث ونشر معلومات وأخبار المنظمة وقيامها بالتواصل الحواري مع جماهيرها من خلال التقنيات ومراقبة ردود أفعالهم حول الخدمات والأنشطة التي تقدمها؛ بهدف إرساء قواعد الفهم المتبادل وبناء العلاقات بين المنظمة وجمهورها"(سرحان و فخر الدين، 2022، الصفحات 82-83).

وعليه؛ فالعلاقات الإلكترونية تشترك مع العلاقات العامة التقليدية في المفهوم والمبادئ والأهداف، إلا أنها تختلف عنها في طبيعة الممارسة وذلك باعتماد الإلكترونية على تطبيقات الاتصال الإلكتروني، بهدف تحقيق التفاعل والحوار والفهم المتبادل مع الجماهير الداخلية والخارجية.

إن التأخر في مواكبة التكنولوجيا والتطورات الرقمية يعمل على توسيع الفجوة وعدم تداركها لاحقاً بين المؤسسة وجماهيرها، ومن هنا يتحتم على ممارسي العلاقات العامة في المؤسسة الاهتمام بهذا الجانب؛ باعتبار شبكة الانترنت تتيح العديد من المجالات لاستخدامها.

2.4.1 مجالات استخدام الانترنت في العلاقات العامة

ومن المجالات لاستخدام الإنترنت في العلاقات العامة ما يلي:**(فرحات، 2019-2020)**

1. إتاحة الحصول على المعلومات من خلال قواعد البيانات التي يتم إنشاؤها على شبكة الإنترنت.
2. كما يوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة تواجدها بشكل دائم وقدرتها على تقييم صورتها من خلال ما يتم نشره عنها من قبل وسائل الإعلام أو المؤسسات المنافسة، مما يؤدي إلى تداركها لأية أزمة قد تواجهها، من خلال توضيح الموقف وإمداد الجمهور بالمعلومات في الوقت والسرعة المناسبة؛ ليمكنها ذلك من الإجابة عن أي سؤال يتم طرحه تجاهها.

2.4.2 سمات العلاقات العامة في العالم الرقمي

تتميز العلاقات العامة بالعديد من الخصائص والسمات التي تتماشى والعالم الرقمي من أهمها:

1. **اعتمادها على الوسائط التفاعلية**: ويمكن تعريف التفاعلية على أنها" الإمكانات التي تقدمها التطبيقات المستعينة بالحاسبات الإلكترونية لمنح المستخدم القدرة على السيطرة على عملية

التواصل مع المحتوى، وهذا التواصل يتضمن مستخدما يبادر بعمل معين وحاسبا آليا يستجيب لهذا العمل وهو ما يؤدي في المحصلة النهائية إلى خلق شكل من أشكال الحوار بين الإنسان والآلة" (خلوف، 2018)، وهذا بدوره يمكن الجمهور من التواصل والتفاعل بسهولة من خلال إبداء رأيه ومشاركته في النقاش وتمكن الجمهور من التأكد من مدى مصداقية ما تنشره المؤسسة على موقعها على الإنترنت أو على وسائل التواصل الاجتماعي نظرا لما تتميز به هذه المواقع من خصائص تساعد في التأكد والتحقق من صحة المعلومات التي يتم نشرها، وتتيح المشاركة في النقاش وتبادل المعلومة، سواء أكانت على شكل مقطع فيدو أو صورة أو رابط؛ ما يجعل التفاعلية ممكنة بين عدد لا بأس به من الجماهير ويكون المتلقي قادراً على إنشاء وتبادل المحتوى .

2. **التواصل مع الجمهور بفعالية**: توفر للمؤسسة إمكانية الاتصال والتواصل باتجاهين مع جمهورها المعني في الوصول للمعلومة والوصول إليهم بشكل مباشر وبأقل تكلفة دون تحديد ذلك بوقت أو مكان معين.
3. **التحكم في مساحات النشر واستهداف جماهير محددة**.: الوصول للجمهور وتوفير المعلومات والرد الآني والفوري على تساؤلاته وإتاحة المجال أمامه في التعبير عن رأيه اتجاه المعلومة أو الخدمة المقدمة له سواء من خلال التعليق أو المشاركة أو التفاعل (سليم، 2018، الصفحات 19-22).

2.4.3 وظائف العلاقات العامة والأنشطة الرقمية

إن ظهور شـــبكة الإنترنت وما تبعها من تغييراتألقت بظلالها على مختلف الأنشـــطة بشـــكل خاص، وانعكاســـها على المجتمعات بشـــكل عام، أدى ذلك إلى التغيير في الكثير من المفاهيم المرتبطة بعملية الاتصـال، التي تعد من المهام التي تقع على عاتق العلاقات العامة في المؤسـسـات كافة، وهذا بدوره أدى إلى مواجهة العديد من التحديات غير المسبوقة في التعامل مع هذه التكنولوجيا والتغيير في نمط الاتصـال والتواصـــل من الطرق التي توصـــف بالتقليدية إلى الطرق الأكثر تفاعلية وســـرعة في الحصـــول على المعلومة وتداولها، سواء على صعيد الأفراد أو المنظمات على اختلافها.

وهذا يقود إلى ضرورة تغيير الاستراتيجيات الاتصالية لتتوافق وتنسجم مع كافة المتغيرات التابعة للتطور التقني والبيئة الإعلامية وشـــبكات الإنترنت، مما يســـتدعي من العلاقات العامة في مختلف المنظمات أن

تتحول إلى الطرق الحديثة في تواصلها مع جمهورها، وأن تستفيد من الوسائل الاتصالية الرقمية التي بدورها توفر وتقدم المعلومات بطرق مناسبة لمتطلبات العصر.

هذا كله يأتي من خلال الاعتماد على الإنترنت وتطبيقاتها الحديثة سواء المواقع الإلكترونية أو منصات التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني، أو من خلال تصميم الأحداث التي أتاحت لممارسي العلاقات العامة في المؤسسات التواصل مع الجماهير بمستوياتهم المختلفة، وتوزيعهم الجغرافي وتوفير المعلومات لهم وخدمات التواصل بكل مرونة ويسر وسهولة.

وبالإضافة إلى ذلك، فهناك الأنشطة الاتصالية التي تتميز بمحتوى تفاعلي وتعتمد على التقنيات الحديثة، وتقدم المحتوى المرئي أو المسموع أو المقروء، وتتصف هذه الأنشطة بالقدرة على الانتشار والوصول لشريحة كبيرة من الناس مقارنة بوسائل الإعلام التقليدية، وهذا يساعدها أن تكون من أدوات الرقابة والمحاسبة وتفتح المجال أمام أفراد المجتمع للمشاركة والتعبير عن آرائهم التي من خلالها يتم التأكيد على مطالبهم وحماية مصالحهم(رشاد و مهران، 2019).

وجاءت الأنشطة الرقمية في ظل التطور التكنولوجي الذي ألقى بظلاله على وسائل الاتصال التي تتصف بالتنوع في تناول وعرض القضايا، وتغطية الأحداث، ونشر المعلومات، بحكم اعتمادها على المنصات الإلكترونية الحديثة التي توفر الفرص للمشاركة والتفاعل بشكل مباشر ومتبادل وباتجاهين مع المعلومة والخبر حال وقوعه، بطابع يتصف بالبساطة وبعيداً عن التعقيد الذي يتصف به الإعلام التقليدي الذي يتعامل مع الأفراد كمتلقين للمعلومة، دون إتاحة الفرصة والمجال للتفاعل مع المحتوى المقدم.

ومن هنا يبرز دور مؤسسات المجتمع المدني في تحقيق أهدافها من خلال الضغط والمحاسبة والرقابة عبر إتاحة المعلومات بوساطة الإنترنت، الذي يمكن الأفراد من اطلاعهم على البيانات والمعلومات وتعزيز حضورهم بشكل قوي وفعال على والوسائل والمنصات الرقمية.

وكذلك الحال، فقد فرضت الأنشطة الرقمية واقعاً مغايراً؛ حيث ساعدت في تشكيل جماعات الضغط من خلال توفير مساحات للتواصل للأفراد فيما بينهم وطرح مطالبهم والتعبير عن آرائهم مما عزز الدور الرقابي الذي تمارسه مؤسسات المجتمع المدني، والذي يعد بحد ذاته إسهاما حقيقيا في الحد من الفساد ومكافحته، من خلال تعريف المواطنين بما يدور حولهم، ورفع مستوى الوعي لديهم عن طريق تداول الوقائع ونشرها بنوع من الاستقلالية، وكذلك الحال بتسليط الضوء على القضايا الإيجابية منن نشر للمبادرات التي ساهمت بشكل أو بآخر في مكافحة الفساد .

يجدر الإشارة، هنا، إلى أن الأنشطة الاتصالية الرقمية ظهرت نتيجة لبروز الأدوات والوسائل الجديدة التي تعتمد على الكمبيوتر والأجهزة الحديثة المطبقة في مجال الاتصال، وهي كافة الأساليب التي يمارسها القائمون على أمر العلاقات العامة عبر النظم الرقمية المختلفة لتحقيق تفاعل متبادل، وذلك من خلال عدد من البرامج والسياسات التي ينتجها العاملون في الإدارات المختلفة داخل المنشأة وتعتمد الشركات الناجحة على وجود شبكة فعالة وقوية من الاتصالات تربط بين الأفراد والجماعات وكل وحدات المؤسسة المختلفة (الأمين و مصطفى، 2021، صفحة 86).

2.5 الإعلام الجديد

ظهر مصطلح الاعلام الجديد كمصطلح واسع النطاق في الجزء الأخير من القرن العشرين ليشمل دمج وسائل الإعلام التقليدية مثل: الأفلام والصور والموسيقى والكلمة المنطوقة، والمطبوعة مع القدرة التفاعلية للكمبيوتر وتكنولوجيا الاتصال وتطبيقات الثورة العلمية التي شهدها مجال الإعلام والاتصال، حيث ارتبط هذا المفهوم ارتباطاً مباشراً بالتكنولوجيا والتطور التقني الذي يعبر عن مدى استخدام التكنولوجيا الحديثة في توصيل المعلومة وجعل التواصل مع العالم الخارجي متاحا وممكنا بالوسائل كافة سواء المكتوبة أو المسموعة أو المرئية (غلاب، 2019).

وتعددت المسميات للإعلام الرقمي (صديق، 2016)، إذ يطلق عليه البعض مصطلح الإعلام الجديد أو الإلكتروني أو التفاعلي ولكن مع اختلاف المسميات، إلا أن هناك ميزة مشتركة وهي استخدام التكنولوجيا الحديثة كأساس لتدفق المعلومات والحصول عليها.

ويعدّ الإعلام الجديد مكوناً أساسياً من مكونات العصر الحديث، الذي تم فرضه بحكم التطور والتكنولوجيا في الاتصالات وتقنية المعلومات، التي بدورها وفرت الكثير من الوقت والجهد الذي دفع بالمؤسسات إلى تبني القنوات الاتصالية مثل الموقع الالكتروني، الذي يعد واحداً من الوسائل الاتصالية الحديثة التي أتاحت التواصل بشكل فعال بين الجمهور والمؤسسات.

لقد ركز كل من Kent and Taylorعلى الخصائص للموقع الإلكتروني سواء كان شكلا أو مضمونا، حيث أن الموقع يتصف بالفعالية عندما يشتمل على العناصر التي تشجع الجمهور على التفاعل معه ويحقق مبدأ الحوار الذي يساعد على الوقوف على الإشكاليات بين المؤسسة والمستفيدين من الخدمات التي تقدمها، كذلك توفير القاعدة من المعلومات للجهات المستفيدة.

ويعرف الإعلام التفاعلي بأنه: "مجموعة من الخصـــائص أو الوســـائط أوالخدمات الملحقة بأي وســـيلة إعلامية مطبوعة أو مرئية أو الكترونية تتيح للجمهور أن يتفاعل معها، عبر المشـــاركة لإبداء رأيه وهو يعني أيضـا صـفحة القراء في كل ما هو مطبوع وتعقيباتهم على موادها إضـافة إلى مشـاركات الجمهور (سعيدي و منصور، 2019-2020).

وللإعلام الجديد لغة تتســم بخصـــوصـــيتها كونها تمثل لغة الإنترنت، على عكس اللغة المســتخدمة في الوسـائل التقليدية لعملية الاتصـال التي أصـبحت عاجزة أمام تأثير وفعالية شـبكات التواصـل الاجتماعي، كونها لا تمتلك القدرة على إتاحة الفرصـة للجمهور للمشـاركة وتبادل المعلومة بصـفتها تتسـم بالمحدودية في الإمكانيات والمضامين، وكذلك لا يستطيع جمهور وسائل الإعلام التقليدية من إنتاج مضمون الرسالة، ولا يمتلك إمكانية نقاشـها؛ كون المرسـل هو من يتحكم بالمضـمون المقدم للجمهور في الوقت الذي يراه مناسباً (حمراني و شرقي، 2021، صفحة 127).

2.5.1 خصائص الإعلام الجديد

يتسم الإعلام الجديد بعدة خصائص، منها (الهذبة، 2015):

1. الشمولية والحركة والمرونة: فالإعلام الجديد يتيح الاستفادة من شبكة الإنترنت ويمكن للمستخدم أن يصـطحب أدواته مثل الحاسـوب والهاتف ويمكن الإعلام الجديد من إتاحة المناقشـة في كافة المواضيع من جهة ومرن من جهة أخرى كونه يسهل الوصول إلى المعلومة بطريقة سلسة.
2. يتميز الإعلام الجديد باندماج الوسائط وتعددها: يعبر عن استخدام كافة الوسائل، حيث أنه أحدث ثورة نوعية في المحتوى الاتصالي، الذي يتضمن مزيجا من النصوص والصور وملفات الصوت والصـور الثابتة والرسوم البيانية والصـور المتحركة ولقطات الفيديو. انتشر هذا المحتوى بشكل هائل خلال الســـنوات الماضـــية، وخاصـــة عبر ما يعرف بصـــحافة المواطن، وترك تأثيرات اجتماعية وسياسية وتجارية كبيرة.
3. الكونية: ويقصد بها الانتشار ووصول المعلومة إلى جميع شرائح المجتمع تقريبا، بحيث أصبحت تتخطى الزمان والمكان كونها تتصف بالعالمية وقدرتها على تجاوز الحدود الجغرافية.
4. التفاعلية: يعبر هذا المصـطلح عن كون الاتصـال يتصـف بالثنائية ويتمكن ممارس الاتصـال من تبادل الدور مع المتلقي بمعنى أن التواصل والمداخلات المستمرة بين المستخدمين عديدة ويكون للمشـاركين دور كبير في التأثير، بحيث يتم تبادل الادوار من مرسـل إلى مستقبل والعكس، وهذا

ما يعكس مبدأ الاتصال بشكل أفقي على العكس ما تتميز به وسائل الإعلام التقليدية التي تتسم بنوع من الهرمية ومصدر الرسالة واحد.

5. المشاركة والشيوع والانتشار: ويمكن القول أن بمقدور الإعلام الجديد فتح المجال أمام أي شخص لنشر رسالته إلى الآخرين، من خلال امتلاكه أدوات بسيطة تكون في متناول اليد، وهذا يمثل انتشارا منهجيا لوسائل الاتصال حول العالم ولكافة أفراد المجتمع.

ويتسم أيضا (غلاب، 2019):

1. تفتيت الجماهير (media fragmentation): ويقصد بذلك زيادة وتعدد الخيارات أمام مستهلكي وسائل الإعلام والذين أصبح وقتهم موزعا بين العديد من الوسائل مثل المواقع الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعية والهواتف الذكية وألعاب الفيديو الإلكترونية بجانب الوسائل التقليدية من صحف وإذاعة وتلفزيون.
2. اللاتزامنية (synchronisation): ويقصد بها عدم الحاجة لوجود المرسل والمتلقي في نفس الوقت، فالمتلقي بإمكانه الحصول على المحتوى في أي وقت يريده من خلال إرسال الرسالة واستقبالها في وقت يناسب المستخدم، وكذلك يتميز بالتزامنية بمعنى أنه يستطيع الأفراد التواصل فيما بينهم في الوقت ذاته سواء من مقابلاتهم على الانترنت وجها لوجه أو عن طريق الدردشة.
3. تجزئة الاتصال (demassification): في الاتصال التقليدي كانت الرسالة الاتصالية توجه إلى جمهور واسع على العكس من الإعلام الجديد، بحيث أصبحت الرسالة توجه لشخص بعينه أو جمهور معين.

ويتصف أيضا بكونه يوفر خاصية تخزين وإمكانية الرجوع للرسائل الاتصالية، ويوفر بدوره أرشيفا يمكن الباحث من الرجوع إلى المنشورات والأخبار والمقالات في أقصى سرعة، وكذلك يساعد في السرعة في انتشار المعلومة لشرائح واسعة في المجتمع مع إمكانية التعديل والتجديد المستمرين على الأخبار التي يتم طرحها وتوفير الإحصاءات والمؤشرات بشكل دقيق بأعداد المتابعين والقراء(البشير، 2019).

وقد أحدثت هذه الثورة التكنولوجية تغييراً بنيوياً في نوعية الإعلام وتوظيفه في خدمة المجتمع، من خلال استخدام الإنترنت في التوعية لما لها من تأثير على المتلقي، وأيضا التأثير على وسائل الإعلام لانتهاج هذا النهج في تقديم وعرض المعلومة بالسرعة والآنية على حد سواء، إلى جانب وجود العديد من البدائل في تلقي المعلومة وطرح العديد من الخيارات التي تتسم بالسهولة والبساطة.

إن للإعلام الاجتماعي دوراً مهما في سدّ النواقص التي لم يتناولها الإعلام التقليدي، من حيث تزويد أفراد المجتمع بالمعلومات وجعل حرية التعبير متاحة أمامهم دون أن تكون هناك أية قيود، مما يقود ذلك إلى تعزيز الوعي بالقضايا التي تهم الجمهور، ولكون الاعلام الاجتماعي من وسائل تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي تتمتع بقدر عال من الشعبية، فقد أكسبه ذلك أهمية؛ كونه أصبح يتمتع بالأثر الواضح والملموس على صعيد الأفراد والجماعات؛ إذ يعد أداة مهمة من أدوات التغيير على مستويات عدة منها: السياسي والاجتماعي والثقافي، وتتأتى هذه الأهمية وتنبع من خلال إثارة الرأي العام وإحداث التغييرات مثلما حدث في "دول الربيع العربي". وتجدر الإشارة إلى أن هناك العديد من التحديات التي يتوجب أخذها بعين الاعتبار والتي تتمثل بقضايا التشهير وعدم الالتزام، أحيانا، بالمبادئ والأخلاقيات على الصعيد الإعلامي (قادر، فتح الله، و أحمد، 2018).

2.5.2 وسائط الإعلام الجديد (الإعلام التفاعلي)

في ظل الثورة المعلوماتية والتغيرات والتحولات التي يشهدها العالم، والتي طالت مجالات الحياة كافة، فقد ظهرت العديد من التقنيات التي أتاحت للمؤسسات والأفراد التواصل فيما بينهم على أوسع نطاق وبأقل التكاليف نتيجة لذلك؛ سعت المؤسسات إلى إنشاء المواقع الإلكترونية التي تسمح بدورها من تقديم معلومات وبيانات تخص جماهير تلك المؤسسات وتعكس اهتماماتهم، سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي؛ باعتبار أن هذه المواقع وسيلة تعمل على إيجاد روابط وتعزز من عملية التفاعل المتبادل، ويتم من خلالها التركيز على نشاطات وأعمال المؤسسات وإظهارها لشريحة واسعة على امتداد الجماهير(سعيدي و منصور، 2019-2020).

ويعرف الموقع الإلكتروني (بن عمر، 2019-2020) بأنه "مجموعة من الصفحات والنصوص والصور ومقاطع الفيديو المترابطة وفق هيكل متماسك ومتفاعل، يهدف إلى عرض ووصف المعلومات والبيانات عن جهة أو مؤسسة ما بحيث يكون الوصول إليه غير محدد بزمان ولا مكان وله عنوان فريد يميزه عن بقية المواقع على الإنترنت" (بن عمر، 2019-2020، صفحة 14). ويتميز الموقع الإلكتروني بقدرته على اختراق الحدود ورخص التكاليف والنقل للأخبار بشكل فوري ويوفر إمكانية إبداء رأي المتصفح حيال الموقع من خلال خاصية تعليق، وكذلك يعد أرشيفا سهل التوصل من خلاله إلى أية معلومة واسترجاعها من خلال خاصية البحث خلال ثوان معدودة.

وأصبح التواصل الاجتماعي الوسيلة العامة للتواصل مع الآخرين، وجاء ذلك نتيجة للانتشار الواسع لوسائل التواصل التي بدا من خلالها العالم كقرية صغيرة، وكان لوسائل التواصل دوراً مهما في جعل التعبير عن الرأي والأفكار متاحا بكل حرية من خلال أنها تتيح مشاركة الصور والنصوص ومقاطع الفيديو، وتعتمد في جوهرها على التفاعل باتجاهين بهدف استمرار التفاعل الجيد بين الأفراد على كافة المستويات.

وكذلك تعد الشبكات الاجتماعية مواقعا للتواصل الاجتماعي والتشبيك، وتتميز بالظاهرة البارزة على المستوى الإعلامي، كون هذه الشبكات تستقطب شريحة واسعة من فئات المجتمع على اختلافها بحيث تتميز هذه الشبكات بالسرعة في نقل الأخبار والنقل المباشر لها من أماكن حدوثها، وتدعيم ذلك بالصور التي تعبر عنها وهذا ما نتج من إتاحة التعبير والتفاعل مع كافة القضايا على اختلافها، بحيث أصبحت وسيلة اتصال مؤثرة على الأحداث اليومية وجعلت من مستخدميها متفاعلين بشكل كبير مع المجتمع المحيط بهم. ومن أهم هذه الوسائط (حمراني و شرقي، 2021):

- **فيس بوك**: إذ يتيح هذا الوسيط للمستخدم الاتصال بالآخرين والتفاعل فيما بينهم كونه موقع يختص بالتواصل الاجتماعي وتم تأسيسه 2004 ويعد من أكثر المواقع استخداماً، وأكثرها أهمية في العصر الرقمي.
- **تويتر**: يتمتع هذا الموقع بنوع من الخصوصية والصفات رغم وجود خدمات منافسة له، إلا أن هناك ثمة علاقة تربط مستخدميه للاستمرار في استخدامه.
- **المدونات:** استخدمت المدونات كونها صفحات على الإنترنت في تشكيل الرأي العام من خلال الكتابة أو تنزيل الفيديوهات وتبادلها بين الناس، وأصبحت من المصادر الإخبارية التي يلجأ لها الكثيرون للحصول على المعلومات، وشكلت أداة للاحتجاج على السياسات المطروحة، وتعدّ أداة فعالة في تنظيم الفعاليات وتتسم بالسهولة في إنشائها وكان لها التأثير على مختلف وسائل الإعلام بحيث ساهمت المدونات في تسليط الضوء على المواضيع التي تتناولها وسائل الإعلام وتغطيها.
- **يوتيوب**: يتسم هذا الموقع بنشر الفيديوهات ومشاركتها لتكون في متناول شريحة واسعة من متابعي هذا الموقع.
- **انستغرام**: إذ يتيح مشاركة الصور والفيديوهات بين الأصدقاء الذين يتم اختيارهم أو من قبل المتابعين ومشاركة ما يتم نشره والتعليق عليه.

2.6 المساءلة

تعدّ المســـاءلة من أهم الأدوات الرقابية لمكافحة الفســـاد، باعتبارها معياراً يتم من خلاله ضـــبط العمل والأداء الحكومي من جهة وأداة لتقويم الأشخاص العاملين في المؤسسات المختلفة من جهة أخرى، ويأتي ذلك للتقليل من التجاوزات في عمل الحكومة، بحيث تمتلك المؤسـسـات التي تخول رسـمياً ومؤسـسـات المجتمع المدني والرأي العام الحق في محاسبتهم إذا تبين انحرافها عن الاتجاه المحدد.

"عرفت المساءلة كمفهوم بأنها عملية تتم ضمن إطار من العلاقة بين من توكل إليهم مسؤولية إنجاز مهام محددة وبين من يمتلكون سلطة محاسبتهم على آدائهم" (النسور، 2018، صفحة 4).

وعرفت أيضـاً "بالاستعداد لقبول اللوم على الفشل أو قبول الثناء والتقدير على النجاح والإنجاز، وتشمل شرحا لماذا حدث الفشل وما يجب فعله لتصحيح مثل هذا الموقف"(النسور، 2018، صفحة 4).

وهناك ملاحظة من خلال إدراج التعريفات، أن المســـاءلة هي المســـؤولية التي يحملها الفرد إزاء تحقيق شيء معين وعندما يتعذر تحقيق هذا الشيء سواء لخلل أو ما شابه ذلك عليه تبرير لماذا حدث ذلك.

2.6.1 مؤشرات المساءلة

تقوم نجاعة وكفاءة نظام المساءلة في المؤسسات العامة على بعض المؤشرات وهي: (الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان، 2016)

- الوثائق التي يتم نشرها عن المؤسسة وطبيعة عملها، والأهداف التي تسعى لتحقيقها ورسالتها والخطط والموازنات الخاصة بها وبيان إيراداتها ونفقاتها.
- مدى وجود نظام يحدد العلاقة بين الهيئات ومدى خضوعها لمساءلة الهيئات الأعلى منها في الهيكل التنظيمي ومدى وضوح الوصف الوظيفي للعاملين كافة في تلك المؤسسات.
- وضوح دورها الرقابي من خلال عقدها لاجتماعاتها الدورية وممارسة صلاحياتها التفتيشية.
- مدى تطبيق المساءلة في حلالات وجود تجاوزات ومخالفات أثناء الاطلاع على التقارير المعدة من قبل هذه المؤسسات، ومدى وجود منهجية واضحة لإعداد هذه التقارير والى اية جهة يتم تقديمها.

ويتبين مما تقدم أن المسـاءلة لا تعبر في مضـمونها عن السـؤال فحسـب، وإنما هناك ارتباط مباشـر بينها وبين المحاسـبة، بمعنى أن الأشـخاص ممن يتقلدون المناصـب العامة يخضـعون للمحاسـبة على أعمالهم

ويأتي ذلك نتيجة المساءلة من قبل مسؤوليهم ممن يتواجدون في مواقع صنع القرار كالوزراء أو مسؤولي المؤسسات على سبيل المثال لا الحصر.

ويمكن للحكومة أن تكسب ثقة مواطنيها من خلال إتاحة المعلومات التي تخص قراراتها والأنشطة والآليات، وتوضح المعايير التي تم بناء تلك القرارات ضمنها، وهذا يتطلب من أفراد المجتمع مطالبة حكوماتهم بالنشر لتلك المعلومات ليتم الإفادة منها في تقييم أداء المؤسسات ومقارنتها بإنجازاتها.

وتتمثل المحاسبة في العديد من الجوانب منها الجانب القانوني الذي يتمثل بمقارنة ما يقوم به الأفراد مع الأنظمة والبنود القانونية، فإن كان هناك تجاوزات في هذا الاتجاه يتم محاسبتهم، وفق ما نص عليه القانون الصادر والمطبق من قبل الجهات القانونية، والجانب الإداري، بمعنى متابعة العاملين في المؤسسات الحكومية وإخضاعهم للفحص وتقويم أدائهم بشكل مستمر، ويقوم بهذا الدور الأشخاص ممن يتقلدون المناصب العليا على السلم الوظيفي.

أما الجانب الأخلاقي فيعنى بمتابعة الأعمال ومقارنتها بالقيم الأخلاقية كالصدق والأمانة وتحقيق العدالة في تأدية العمل، وهذا بدوره يعبر عن مدى قبول الأشخاص العاملين للرشوة والمحسوبية وممارستهم للواسطة ورفضهم لها، وهذا ما يحدد مدى محاسبتهم من عدمه من قبل مسؤوليهم (الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان، 2010).

2.6.2 أهداف المساءلة

الأصل في عملية المساءلة هو الذي يمتلك زمام السلطة، ويختلف من يقوم أو يملك صلاحية المساءلة باختلاف النظام السائد في كل دولة، فمثلاً عندما يكون النظام السائد يتمتع بنوع من الديمقراطية، فإن المواطن هو من يمتلك الحق بالمساءلة أما في النظام الديكتاتوري تكون السلطة التشريعية هي المسؤولة.

تتمحور أهداف المساءلة وتنعكس من خلال الأهداف التي يتم تحديدها، سواء على صعيد الأشخاص أو المنظمات، وترتبط هذه الأهداف بالصلاحيات المتوفرة، وكذلك الإمكانات التي تجعل الشخص أو المنظمة قادراً على تحقيق تلك الأهداف، وتأتي أهداف المساءلة على النحو الآتي (النسور، 2018):

- المساءلة أحد وسائل الرقابة؛ بمعنى أنه من خلال التعليمات والمعايير التي يتم وضعها يتم مراقبة مستوى الأداء وضبطه ضمن معايير محددة؛ من خلال منع استغلال السلطة وتطابق العمل مع

القوانين والتعليمات التي يتم وضـعها، ويكون الهدف من ذلك تقليل نسـبة الخطأ أثناء عملية تنفيذ التعليمات والامتثال لها.

- المساءلة وسيلة لمعرفة مدى التزام الممارسين للسلطة بالقانون، من خلال إخضاعهم للمساءلة، وهذا يساعد على حرصهم ومراعاتهم والتزامهم بالقيم والأخلاقيات التي تنص عليها الوثائق المنظمة للوظيفة.
- المساءلة وسيلة رادعة تجنب وقوع الأخطاء من خلال المحاسبة واللوم وإيقاع العقوبة وتوضيح لماذا تم عمل هذا العمل، أو اتخاذ هذا القرار دون ذاك، وهنا تكون المساءلة وسيلة من خلالها يتم الاستدلال على مواطن القوة والضعف على المستوى الداخلي، وتحديدها، وتعدّ الشفافية والنزاهة والمساءلة وسائل ذات أهمية عالية لمكافحة الفساد والحد من آثاره.

2.7 النزاهة

النزاهة من الصفات التي يتصف بها القائد، والتي تتمثل بما تم ذكره سابقا بالصدق والأمانة والإخلاص والشفافية في العمل، وتكسب النزاهة نوعاً من الأهمية في مجال العمل كونها تعزز من الثقافة الإيجابية بوجود اتصال مفتوح، مما يؤدي إلى خلق بيئة عمل تتصف بالراحة وبعدها عن التوتر. وتؤدي إلى كسب مزيد من ثقة الناس واحترامهم، كون النزاهة لا تقتصر على الصعيد الشخصي، وإنما تمتد إلى مكان العمل إذ تعد مهمة على المستوى الشخصي، ولا تقل أهمية عن اتصاف الفرد بها على مستوى مكان عمله.

يظهر مفهوم النزاهة في كونه مفهوماً يعبر في مضامينه عن الابتعاد عما هو سيء، "وتعني النزاهة في عرف اللغويين ترفع النفس وتباعدها عن كل قبح ومعصية" (الغامدي، 2017).

وجاء في المعنى الاصطلاحي: بأنها" البعد عن الشر، وترتبط بالبعد عن اللوم ونزاهة الخلق وتتحقق النزاهة من خلال منظومة من القيم للمحافظة على الموارد والممتلكات، واستئصال الفساد، ومنها قيمة الصدق والأمانة وعدم الإضرار" (الغامدي، 2017).

ويندرج مفهوم النزاهة ضمن مصطلح الرقابة الذاتية والشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين، ويأتي هذا المفهوم ضمن السياق الأجنبي مرادفاً لمصطلح الضمير، وهذا يعني أن النزاهة لا يمكن حصرها في بعض القيم رغم تداخلها مع العديد من المصطلحات، كالأمانة والأخلاق على سبيل المثال لا الحصر، إلا

أن هذا المفهوم يتعدى هذه المصطلحات إلى مفهوم أوسع وأشمل وأعم، بحيث تبدو النزاهة واضحة بمفهومها عند تعارض قرارات الفرد وأفعاله مع المصلحة الشخصية.

وتعرف النزاهة أيضا " الالتزام بمبدأ تجنب تضارب المصالح والاهتمام بالمصلحة العامة، وحرص الذين يتولون مناصب عامة عليا على الكشف أو الإفصاح عن ممتلكاتهم قبل تولي المنصب" (الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان، 2010، صفحة 19)

وحسب (ابراهيم، 2019)، هناك العديد من الأركان التي ركزت عليها منظمة الشفافية الدولية وهي: الإرادة السياسية، وإشراك المجتمع المدني، وتفعيل دور المؤسسات الرقابية، والإصلاح المؤسساتي، والسلطة التشريعية، والسلطة القضائية، ووسائل الإعلام، والقطاعين العام والخاص.

2.7.1 معوقات تطبيق النزاهة في المجتمع الفلسطيني

إن من أبرز ما أثر بشكل سلبي على نظام النزاهة الوطني في فلسطين الآتي: (الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان، 2021)

- الاستمرار في حالة الانقسام بين الضفة وغزة، ما عطل المجلس التشريعي، مما انعكس سلباً على الدور الرقابي والمساءلة، بسبب انحسار دور المواطن من اختيار ممثليه وعدم إجراء الانتخابات.
- وجود اعتقاد في أذهان الناس، باستمرار الفساد في القضاء والأجهزة التي تتبع للسلطة.
- هناك استمرار في اعتقاد الناس، بعدم إمكانيتهم من التبليغ عن الاشتباه بوجود حالات الفساد.
- عدم ملاءمة التشريعات مع اتفاقية مكافحة الفساد التابعة للأمم المتحدة.
- أدوات المساءلة ما زالت ضعيفة لدى المؤسسات الحكومية، مما أضعف مساءلة عامة الشعب للمسؤولين.
- عدم شفافية التعيينات والترقيات، وخاصة للفئات العليا في القطاع الحكومي.
- إقرارات الذمة المالية لم يتم تقديمها ممن يتولون المناصب العليا بشكل دوري، وإن تم تقديمها لا يتم فحصها.
- الاستمرار في السرية في المعلومات، وعدم الإفصاح عنها، وحجبها وصعوبة الوصول إليها.
- إضعاف دور الإعلام في الكشف عن الفساد والحديث عنه، بسبب القيود التي تفرضها الحكومة على نشر مثل هذه القضايا، مما أضعف ثقة المواطن بوسائل الإعلام.

2.8 الشفافية

برز موضوع الشفافية في مفاوضات بعد الحرب العالمية الأولى، ويشار إلى الشفافية في الوقت الحاضر إلى الحق في الحصول على المعلومات التي تخص الشأن الحكومي؛ لضرورتها في المشاركة الديمقراطية على مستوى دولي، ومنع الفساد وتعزيز الثقة بين الحكومة والجماهير، وتوفير المعلومات للجمهور والصحفيين(Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010).

"وتعرف الشفافية اصطلاحا بأنها التزام الإدارة بإشراك المواطنين في إدارة الشؤون العامة التي تمارسها الإدارة لصالح وحساب المواطنين، مع الالتزام باتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تضمن تزويد المواطنين بالبيانات والمعلومات الصادقة عن كافة خططها، وأنشطتها، وأعمالها، ومشروعاتها، وموازناتها، ومداولاتها، وإعلام الأسباب الواقعية والقانونية الدافعة لها، وتوضيح طرق وإجراءات مساءلة الإدارة عن أوجه القصور أو المخالفة وإقرار حقاً عاماً بالاطلاع والوصول غير المكلف لمعلومات ووثائق الإدارة كأصل عام" (كرداوي، 2009، صفحة 4).

" وتعرف الشفافية في منظمات المجتمع المدني بأنها "عملية تتضمن إتاحة جميع المعلومات عن منظمات المجتمع المدني وكفالة حرية المعلومات على جميع المستويات، وتعزيز الوصول إليها، وزيادة المساءلة في شؤون الحكم بالمنظمات، والاعتراف بحق كل فرد في حرية التعبير والرأي والحصول على المعلومات والتمسك بمبادئ الحرية والعدل والديمقراطية والتسامح والتضامن والتعددية والتنوع الثقافي والحوار والتفاهم على مستويات المنظمة المختلفة" (العمري، 2009، صفحة 6066).

تعدّ الشفافية أداة للكشف عن الفساد الإداري، إذ تعد بمثابة حلقة وصل بين الإدارة والأفراد، وتتجلى أهمية الشفافية في كونها تبين أعمال الإدارة بشكل علني، مما يؤدي إلى خلق الثقة عند الأفراد اتجاه المسؤولين، وتعد وجها آخر للديمقراطية، وإحدى مفاهيم الحضارة، وأداة رقابة تحدّ من انتشار الفساد، وتنبع أهميتها من كونها تعمل على المكاشفة، وتوضيح المعلومة، ويزيد ذلك من ولاء وإنتاجية الموظف وإشعاره بالأهمية، كونه غير مغيب عن الإدارة وما يجري فيها، وتعد الشفافية ركنا أساسيا من أركان المساءلة، نظراً لأنها تساهم في نشر المعلومات عن الخدمات التي يتم تقديمها وتوضيح العقبات التي تقف أمام تقديم تلك الخدمات وطرحها على الرأي العام، ويتم مناقشة هذه الأمور ما يعزز الثقة ويضمن سير العمل وما إلى ذلك من إخضاع والأفراد كافة لحكم القانون وتمكن الأفراد من المشاركة في اختيار القيادات التي تسعى إلى تحقيق الصالح العام (العجيلي و المنديل، 2018).

"ويشار إلى الشفافية مصدر لتقاسم المعلومات، والتصرف بطريقة علنية، فهي تتيح لمن له مصلحة في قضية أو شأن ما أن يقوم بجمع معلومات حول هذا الشأن، مما قد يكون له دور حاسم في الكشف عن المساوئوحماية مصالحهم وتوفير معلومات تساعدهم على فهم ومراقبة العمليات والمعلومات المرتبطة بهذا الشأن" (العمري، 2009، صفحة 6046).

ويتبين مما سبق أن جوهر الشفافية يتضمن المصداقية والإفصاح والوضوح والمشاركة. وتعني الشفافية، وأن جوهرها يتمثل في الوضوح الكامل في عملية اتخاذ القرارات ورسم خطط وسياسات المنظمة بناء على القواعد واللوائح وإعلام الجهات ذات العلاقة بتلك الخطط، وجعلها متاحة أمام الجهات التي تعنى بمراقبة الأداء للحكومة التي بدورها تقوم بذلك الدور نيابة عن الشعب.

2.8.1 أهمية تطبيق الشفافية

أكد (بن علي، 2019)على أن تطبيق الشفافية يعكس نوعاً من الأهمية كونه يؤدي إلى:

1. الوصول للجودة في الأداء البشري والمؤسسي، وهذا يعد مؤشراً واضحاً على نجاح التنمية المستدامة، وبالتالي النهوض بالمجتمع.
2. توفر جواً بالغ الأهمية، لأنها تتيح المشاركة في اتخاذ القرار من خلال إتاحة فرصة اطلاع المواطنين على الخيارات المطروحة.
3. كونها أداة مهمة من أدوات المساءلة، وتعد عاملاً مساعداً في مكافحة الفساد كون وضوح التشريعات يجعلها غير قابلة للتأويل وتمنع الاجتهاد الشخصي في تفسير القانون، مما يمنع الانحرافات ويضمن وصول الرسالة من الهرم إلى القاعدة وتلقي التغذية الراجعة لجهات الاختصاص.

تلعب مؤسسات المجتمع المدني دوراً هاماً ومحورياً في الشفافية، لأنها كانت وما زالت محور اهتمام المجتمعات، والتي تعتبرها أداة وآلية لتحقيق الديمقراطية وضمان الشفافية، " وفيما يخص تعزيز الشفافية تؤدي مؤسسات المجتمع المدني دورها في ثلاثة مستويات:

1. تعزيز النزاهة ومكافحة الفساد في مؤسسات المجتمع المدني نفسها، إذ إن انتشار الفساد في مؤسسات المجتمع المدني يؤثر في شرعيتها.

2. التصدي للفساد في المجتمع من خلال الأنشطة والدور المنوط بها بممارسة دورها الرقابي على الحكومة والضغط عليها.
3. التوعية الشعبية لعموم أفراد المجتمع" (الجبوري، 2018، صفحة 48).

2.8.2 عناصر تحقيق الشفافية

تتمثل عناصر تحقيق الشفافية كما نصت عليها المعايير الدولية بما يلي:

- "تصميم الإجراءات والتعليمات الحكومية بما يتفق مع قواعد قانونية مكتوبة ومنشورة.
- وضع قواعد واضحة للنشر والإفصاح تحدد فيه المعلومات التي يجب توفرها والمواعيد التي يجب نشرها فيها والمسؤولية القانونية عن عدم نشرها.
- أن توفر المؤسسات الحكومية معلومات كافية لفهم عملها وتسهيل مراقبة أدائها.
- أن توفر المؤسسات الحكومية البيانات التي يحتاجها المواطن والقطاع الخاص لوضع الخطط المستقبلية وتقدير معدلات المخاطر الاستثمارية.
- أن تكون نصوص القوانين واللوائح والتعليمات والإجراءات في متناول المواطن وأصحاب الأعمال.
- إتاحة الفرصة للجمهور للاطلاع على خطط المؤسسة وإشراك الجمهور في صياغة هذه الخطط والتعليق عليها.
- معرفة المواطنين بأنشطة المؤسسة وبرامجها وكيفية الحصول على خدماتها وكيفية تأدية هذه الخدمة" (الجبوري، 2018، الصفحات 39-40).

ومن المؤشرات التي تدخل في تعريف الشفافية نشر المعلومات وإتاحتها في أوقاتها وكذلك الحرص على أن تكون البيانات المنشورة صحيحة وصادقة وتلبي استفسارات المعنيين فيها، وكذلك إيلاء أراء المعنيين وإشراكهم في صنع القرار (الجوهري، 2018).

2.8.3 مؤشرات الشفافية

تشمل مؤشرات الشفافية:

- توافر وثائق واضحة حول أهداف المنظمة وفلسفة عملها وبرامجها وإتاحتها للجمهور.
- توفير معلومات للجمهور حول النظام الأساسي والهيكل التنظيمي للمنظمة وكذلك نظام الموظفين وميزانية المؤسسة.

- إتاحة الفرصة للجمهور للاطلاع على خطط المنظمة وإشراك الجمهور في صياغة هذه الخطط والتعليق عليها.
- قيام المنظمة بتنسيق أنشطتها وبرامجها مع شركاء محليين أو مع الجمهور المستهدف.
- تعريف المواطنين بأنشطة وبرامج المنظمة وكيفية الحصول على خدماتها وكيفية تأدية هذه الخدمة.
- نشر تقارير دورية حول نشاطات المنظمة وتمويلها وعلاقاتها.
- وجود سياسة عامة للنشر والإفصاح عن المعلومات للجمهور المعني" (الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان، 2007، صفحة 69).

وجاء في دراسة (حيمر، 2017) أيضا أن من المؤشرات المهمة لقياس تواجد الشفافية في أية مؤسسة، هي أن تشـــرك المؤســـســـات جماهيرها في أي فعاليات أو دعوتهم للاجتماعات التي تعقدها، والتي من خلالها يتم تعريف بآلية عمل المؤســـســـة ونطاق عملها، كما وتطرقت إلى أهمية عرض المعلومات في حينها وعدم تأجيلها كونه لا داعي للشـــفافية عندما تأتي بشـــكل متأخر، وانتهاج آلية لضـــمان تدفق هذه المعلومات بشكل متواصل بعيداً عن الغموض مع الاحتفاظ بحقها في المعلومات السرية ومدى الإفصاح عنها.

2.8.4 أبعاد الشفافية

ومن أهم الأبعاد الأساسية للشفافية (الغامدي ع.، 2014):

- الحكومة المفتوحة: ويعبر هذا المصـطلح عن مدى نشـر المعلومات والإفصـاح عنها والطرق المستخدمة في ذلك، وهذا يتجسد من خلال ما ينشر من قرارات وميزانيات ومشاريع وموارد ويساعد في ذلك إقرارها لسياسات وقوانين تساعد في نشر ما تم ذكره، وكذلك مدى استجابة تلك الحكومات لطلب مواطنيها ووسائل الإعلام للمعلومات غير المنشورة وهذا يساعد على تعزيز ثقة المواطنين بحكوماتهم.
- البلاغات: وتعد من إجراءات تعزيز الشـــفافية وهي تعبر عن الإبلاغ عن حالات الفســـاد وأن حماية المبلغين يساعد في تجاوز الأزمات، والتقليل والحد من الآثار السلبية المترتبة عليها.
- التشـهير: ويعنى الكشـف عن حالات الفسـاد وإفشـائها، والتي تتمثل في الأعمال غير القانونية واستغلال المنصب والسلطة.

وفي هذا السياق تعدّ دول العالم الثالث الدول الأكثرمعاناة مقارنة بالدول المتقدمة، التي تعتمد في ذلك على القوانين التي تدعم حرية الرأي، على العكس تماما ما يحدث في الدول العربية التي تفتقر للقوانين التي تدعم حرية وسائل الإعلام وتنظم عملية التشهير.

وبالإمكان القول أنه عندما تتوافر الشفافية وتمارس بشكل فعال، فحينئذ تكون بمثابة الطريق المؤدي إلى إمكانية الحصول على المعلومة، وبكفالة القوانين والحصول على الحماية، ووصول الأفراد إلى جميع المعلومات التي تخص الشأن العام، ما يضمن لهم حق المشاركة في اتخاذ القرار، ووضع أعمال الإدارة تحت محط نظر الجماهير، وهذا يضمن عدم إساءة الاستخدام للسلطةومنع وقوع الفساد.

وأضحى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي جزءاً أساسياً من بعض مبادرات الشفافية ومكافحة الفساد الحديثة؛ من خلال استخدام المواطنين للعديد من الطرق حيث تم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ذاتها لمراقبة الأنشطة الحكومية، وأوضحت دراسة(Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010)إلى أن العديد من الدول تبنت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) كوسيلة لزيادة شفافية الحكومة والحد من الفساد، وتوصلتإلى وجود علاقة إيجابية بين مشاركات المستخدمين التي تتعلق بكشف الفساد والحد منه وزيادة الشفافية.

2.9 الفساد

2.9.1 النشأة والمفهوم

يعتبر الفساد مشكلة عالمية منذ القدم، ويزداد انتشاره يوماً بعد يوم، ونتيجة لذلك دعا الكثيرون إلى ممارسة نزاهة الحكم الرشيد لضمان الاستقرار والأمن والتنمية، ولذلك أصبحت مكافحة الفساد مسألة عالمية تحظى بنوع من الاهتمام، من خلال التوجه لتخصيص الموارد للمساعدة للحد من هذه الظاهرة لعدم توارثها من قبل الأجيال القادمة؛ باعتبارها من المشكلات الأخطر على كافة المستويات، والتي يتوجب على المجتمعات التصدي لها؛ كونها تهدد المنظومة الأمنية والتنموية، سواء السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية، ما يجعل الدول عاجزة أمام أية تحديات تواجهها (Prabowo, Hamdani, & Sanusi, 2018).

وأخذت ظاهرة انتشار الفساد تتزايد بشكل ملحوظ، وأصبحت تعيشها معظم بلدان العالم بحكم الصراعات التي تحدث فيها، وأصبح من الضروري الوقاية والتقليل من الآثار السلبية لهذه الظاهرة، ومكافحتها

كونها تعيق التقدم والنمو، وتقضي على جهود التنمية، وتخلف آثاراً اقتصادية وسياسية واجتماعية، ولها انعكاساتها السلبية على كافة مناحي الحياة، ومنها ازداد اهتمام المؤسسات الدولية، سواء الحكومية أو غير الحكومية في موضوع الفساد، ومعرفة مدى تأثيره على مستقبل الدول كافة.

ويرتبط مصطلح الفساد في أذهان الكثيرين باعتباره مصطلح يعبر عن الشر، ويتجسد في المعاني السلبية بشكل عام، وتكمن خطورة الفساد بحد ذاته كونه يمارس من قبل الأشخاص الذين يمتلكون النفوذ ويتقلدون مواقع مؤثرة في السلطة السياسية وتحكمهم في ممارستهم له مصالح متبادلة ومشتركة مما أوجد بيئة تحضن الفساد وتستثمر كافة الفرص لتساعد على الانتشار بشكل مستشرٍ. ومن هنا أصبح لا بد من استثمار كافة الجهود للحد منه، وصولاً إلى تطبيق الحكم الصالح الذي يرفض الفساد بكافة أشكاله ويعزز ثقافة النزاهة، ويفعل دور المؤسسات التي تمارس دورها الرقابي للوصول إلى مستوى يتيح المساءلة ويحقق الشفافية.

وفي هذا الإطار، لم يكن هناك تعريف محدد لمفهوم الفساد، مع اتفاق عام على ارتباط الفساد بكل ما هو سيء، ولكن لا يوجد هناك تعريف يتفق عليه كافة الباحثين؛ لارتباط الفساد في جميع القطاعات على اختلافها. وفي التعريف الاصطلاحي هناك تعريفات متعددة للفساد تبعا للأبعاد الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والإدارية والقانونية.

فهناك من عرّف الفساد على أنه "السلوك الذي يخالف كل ما يترتب من واجبات على الشخص بحكم توليه منصب معين وما يدفعه إلى التطلع لتحقيق مكاسب خاصة"، ويراه آخرون بأنه " الإساءة واستغلال السلطة من قبل من يتمتع بنفوذ وصلاحية باتخاذ القرارات الخاصة بالشأن العام"(مصلح، النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد، 2007).

ويعرّف برنامج الأمم المتحدة العالمي لمكافحة الفساد مفهوم الفساد بأنه "استخدام القوة لتحقيق مكاسب شخصية"، وجاء هذا التعريف شاملاً بمعنى أنه يشمل كلا القطاعين سواء على المستوى العام أو الخاص ويعبر ضمنيا عن الفساد الإيجابي والسلبي، ويتطرق إلى معنى الفساد الإيجابي على سبيل المثال لا الحصر كإعطاء، رشوة، أما الجانب السلبي فيتمثل في الحصول عليها (توق، 2014).

وفي حال تطرقنا إلى التعاريف المختلفة للفساد، فإننا نجد الآتي:

إن الفساد كما هو متعارف عليه من حيث المبدأ يعني "استخدام المنصب العام من أجل الاستفادة الشخصية".(قفيشة، 2019)، وقد تم تعريف الفساد بأنه "تصرف وسلوك وظيفي سيء يهدف إلى

الانحراف والكسب غير المشروع من خلال مخالفة الأنظمة والمعايير، والقواعد التي تنظم ممارسة الوظيفية والخروج عنها، لتحقيق مصلحة شخصية". وهناك ما يعد فسادا بالقانون: تدفع فيه رشاوي لتحصل على خدمة وفق القانون. وفسادا ضد القانون؛ كتقديم رشوة للحصول على خدمة يمنع تقديمها وفق القانون(بن علي، 2019).

وقد عرفه بعض الباحثين بأنه: الكسب الخاص من خلال إساءة استخدام السلطة أو الوظيفة العامة (عبد الغفور، 2017).

وتعرف منظمة الشفافية الدولية الفساد بأنه (استغلال السلطة من أجل المنفعة الخاصة).(نوري، 2010) وهنا، يشير هذا المفهوم لاستغلال السلطة سواء على النطاق الحكومي أو في القطاع الخاص؛ بمعنى استغلال السلطة الموكلة للشخص لتحقيق مكاسبه الخاصة، على نقيض ما جاء في تعريف البنك الدولي الذي عرف الفساد على أنه " استغلال الوظيفة العامة لتحقيق مصلحة خاصة"(الجوهري ا.، 2018، صفحة 240).

وارتبط تعريف البنك الدولي فقط بالوظيفة الحكومية، ولم يتطرق في جوهره إلى الوظيفة في القطاع الخاص التي يمكن أن يتم إساءة استغلال المنصب فيها، ولهذا السبب واجه هذا التعريف العديد من الانتقادات لدى الكثيرين لمحدوديته؛ لأن الفساد يمكن أن يشمل كلا القطاعين.

ويتضمن تعريف البنك الدولي للفساد أبعاد عديدة؛ تتجلى في أن الفساد خروج بشكل متعمد عن القواعد من أجل تغليب المصلحة الخاصة، والتي تتضمن العديد من المعاني، فقد تكون مصلحة الحزب الحاكم، إذ يقوم باستغلال ما يترتب على الفساد من أجل تمويل أنشطته ولا يكمن بالضرورة معنى الفساد أن يحصل الموظف على رشوة وإنما استغلال المنصب بما يخالف ما هو متعارف عليه أو يخالف القواعد الموضوعة في إطار معين(أبو سكين، 2015).

ونظرا لطبيعة الفساد المتشعبة التي حالت دون تفهم تلك الظاهرة وحلها فقد ركز الكثيرون على بعض الجوانب التي من خلالها استطاعوا الخوض والوقوف أمامها وضمان عدم تفشيها ومن هذه الجوانب، تم التركيز على الضعف في إنفاذ القانون والتطرق لعدم كفاية الإطار القانوني، والافتقار إلى الآليات المناسبة للشفافية والمساءلة عند معالجة الفساد، وتعد هذه من الأسباب الجذرية التي تساعد على انتشار الفساد، بالإضافة إلى مختلف القضايا السلوكية والتي يجب معالجتها بشكل صحيح (Prabowo, Hamdani, & Sanusi, 2018).

ويندرج الفساد تحت السلوك المنحرف سواء عن القيم أو الأعراف المتعارف عليها والتي يقبلها المجتمع، ويتناسب الإقبال على الفساد واللجوء إليه طرديا مع المكاسب التي ينتظرها من يلجأ إليه، فإذا كانت المكاسب أكبر من العقوبة يتم الإقبال عليه بشكل كبير(توق، 2014).

ويتضح مما سبق أن الفساد يعبّر في مفهومه عن السلوك المخالف للنظام والقانون، الذي يتعارض مع الأخلاقيات والقيم سواء، على صعيد المجتمع أو الوظيفة، وتغليب المصلحة الشخصية لتحقيق المصالح المادية أو المعنوية بشكل متعمد سواء في السر أو العلن على حساب المصلحة العامة.

2.9.2 أسباب انتشار الفساد

هناك أسباب تؤدي لظهور ظاهرة الفساد، تتباين أهميتها من مجتمع إلى آخر، ويمكن التطرق لهذه الأسباب كما يلي:

1. ضعف النظام القضائي أو فساده، إذ يعدّ الضعف في بنية الجهاز القضائي عاملاً رئيساً في المساعدة على انتشاره بشكل أوسع، من خلال عدم تطبيق القوانين التي تساعد على الحدّ من انتشار الفساد ومحاربته، وهذا بدوره يقف عائقاً أمام الجهد المبذول من قبل الجهاز القضائي لمكافحة والتصدي لهذه الظاهرة.
2. تخلف المجتمع المدني وضعف دور مؤسساته المتخصصة في التوعية بالفساد وضرورة التصدي له ومكافحته، وضعف دورها الرقابي حيال تلك الظاهرة، كونها تتلقى دعمها وتمويلها من مؤسسات خارجية وتتنصل من واجبها الوطني.
3. غياب القانون وانتهاك الحريات والحقوق ومصادرة حرية التعبير؛ يعدّ سبباً رئيساً من أسباب انتشار الفساد وتفشيه.
4. ضعف وسائل الإعلام وملاحقة الإعلاميين قضائيا، وممارسة أقصى العقوبات بحقهم حيال كشفهم لقضايا فساد.
5. انتشار الفقر وقلة الوعي بمخاطر الفساد وتعرض البلاد لمراحل انتقالية بسبب الظروف السياسية مما ينعكس على المؤسسات والقوانين كونها تتمتع بالحداثة وهذا ما يشكل بدوره بيئة حاضنة للفساد ومشجعة عليه.
6. زعزعة الوازع الأخلاقي عند الموظفين وانعدام الشفافية والمساءلة وتدني الأجور لدى العاملين وهذا يعد من الأسباب الرئيسة في انتشار الفساد(مصلح، 2007).

إلى ذلك، يؤثر الفساد ويطال تأثيره كافة الأصعدة والقطاعات المختلفة، فبشأن **الصعيد الاجتماعي؛ فإنه يزيد ويضاعف من السلبية**، ويساهم في شيوع الجرائم ويعد سبباً مباشراً فيها وهذا بدوره، يزعزع القيم ويساعد على التطرف، ويضرب المنظومة الأخلاقية بشكل عام - جراء الممارسات المنحرفة والانحلال الأخلاقي- القائمة على العدالة والمساواة، والفرص المتكافئة والصدق والأمانة؛ مما يزيد من الشعور بالظلم لعدم تكافؤ الفرص واتساع رقعة المجموعات المهمشة، وزيادة الضررعليها كالنساء والأطفال والفقراء، كما ويساعد ويسهم في انحسار العدالة وإضعافها، بمعنى أن الفساد يساعد في تأصيل وتعميق التمييز بين الشرائح الاجتماعية كافة، مما يساعد في اتساع الفجوة بين الفقراء والأغنياء وتقليل الفرص، وحرمان بعض أفراد المجتمع من حصولهم على حقوقهم الأساسية كالرعاية الصحية وحقهم في التعليم.

أما على **الصعيد الاقتصادي**؛ فيعدّ الفساد سببا رئيساً لتعطيل النمو الاقتصادي وفي تأخر وتعثر العجلة الاقتصادية، مما ينعكس على التنمية ويحدث مشكلة الفقر وتفشي البطالة، مما يزيد من انتشار الجرائم واختلاس الأموال والموارد العامة من قبل كبار المسؤولين،ويتسبب في سرقة وتبذير أموال الدولة وضياعها، وتقليل الفرصة من استثمارها في خلق المشروعات التي تخدم فئة كبيرة من أفراد المجتمع، وهذا، بدوره، يحد من جلب الاستثمارات وتلقي المساعدات، ما يسهم في هجرة رؤوس الأموال لشعورهم بعدم توفر أي فرصة لاستثمار أموالهم داخل البلد، وشعورهم بحالات من الظلم والاحباط في ظل غياب العدالة، وهذا يساعد في إهدار المال العام وكسبه بشكل غير مشروع من قبل الجهات المتنفذة وصانعي القرار. أما **سياسيا** فيؤدى إلى ضعف في الاستقرار السياسي وإضعاف شرعية النظام الحاكم نظرا لشعور الفئات غير الحاصلة على حقوقها بالإحباط وعدم الولاء.

ويعرف الفساد السياسي "بذلك النوع من الفساد الذي يضرب سياسة الدولة في الصميم ويمس كيانها في العمق"(نجار، 2012، صفحة 627).

وهناك العديد من العوامل التي تعد بمثابة أسباب لانتشار هذا النوع من الفساد وتتلخص في:

- ألا يكون هناك فصل بين السلطات التشريعية والقضائية والتنفيذية.
- عدم الاستقلالية لأجهزة الرقابة في الدولة واتصافها بحالة من الضعف، وهذا يعد سببا أساسيا في إيجاد بيئة للفساد وتفشيه في المجتمعات.
- زيادة معدل الفساد في المراحل الانتقالية التي تتعرض لها البلاد، مما يؤدي إلى خلق بيئة محفزة للفساد بسبب عدم اكتمال بناء المؤسسات في تلك المراحل.

- عدم اتخاذ الإجراءات الرادعة لكل من يتورط بقضية فساد من قبل القيادة.
- غياب الديمقراطية وحرية المشاركة وعدم وجود قوانين رادعة(نجار، 2012).

يؤدي الفساد إلى حالة عدم الاستقرار السياسي، وكذلك يحّد الفساد من شفافية أي نظام قائم، مما يؤدي إلى إضعاف دورالمؤسسات وزعزعة الثقة فيها، وهذا ينعكس على الدور الرقابي والمؤسسي، وتقويض حرية الاطلاع على المعلومات، وعدم احترام حقوق الأفراد في المجتمعات، وهذا يستدعي نهجاً واتباع كافة السبل لمكافحته؛ كون الفساد موجود ولكنه يختلف ويتباين في درجة انتشاره والقدرة على مكافحته في حال ظهوره أو التقليل من تبعاته من خلال اتباع إجراءات مؤسسية وتشريعية معينة.

ومن هنا، يتقاطع دور الشفافية في مكافحة الفساد، إذ تعد عاملا رئيساً وأساسياً في الكشف عن الممارسات الفاسدة وتقليل احتمال حدوثها من خلال كون الشفافية تستند إلى حق المواطن على اختلاف تصنيفه بالحصول على المعلومات المتعلقة سواء بالسياسات والتشريعات والقرارات التي من خلالها يتم محاسبة الحكومة، وهذا يكشف بدوره عن الفساد.

وهناك انعكاسات للفساد السياسي على الحياة العامة، وتتلخص في أن هذا النوع من الفساد يحد من احترام حقوق الأفراد خاصة في المساواة والاطلاع على المعلومات، ويجعل ذلك محدودا، ويشجع، أيضا، على القمع والاستبداد ويهدد الأمن الاجتماعي، ويعمل على زعزعة الثقة بأجهزة الدولة (نجار، 2012، صفحة 627).

أما على الصعيد الإداري والتنظيمي، فالفساد يعمل على إضعاف المنظمات وكفاءتها وفعاليتها وعدم تحقيقها للأهداف التي وجدت من أجلها، ونظرا لحساسية الجهاز الإداري فإنه يعتبر المتأثر الأول من انعكاسات الفساد على هذا الصعيد.

2.9.2الفساد في فلسطين

جاء في تقرير المجلس التشريعي الفلسطيني بخصوص ملف الفساد للعام 1997م تعريف الفساد بأنه " خروج عن أحكام القانون أو الأنظمة الصادرة بموجبه أو مخالفة السياسات العامة المعتمدة من قبل الموظف العام بهدف جني مكاسب له أو لآخرين ذوي علاقة، أو استغلال غياب القانون بشكل واع للحصول على هذه المنافع"(مصلح، 2013، صفحة 16).

وهناك تصنيف لبعض الباحثين الفلسطينيين للأشكال التي توصف بحالات الفساد، وأكثرها شيوعا في المجتمع الفلسطيني تتمثل في المحاباة وممارسة التمييز بين أفراد المجتمع على أسس عدة منها: العرق أو الدين أو القرابة مثلا، وكذلك يأخذ الفساد شكلا أخر كإهدار المال العام وسوء استخدامه وإدارته، وكذلك الاحتقار الذي تمارسه بعض الشركات لصالح أصحاب النفوذ من القطاع الخاص مع تغليب المصلحة الخاصة على المصلحة العامة، وتضارب المصالح الذي يبدو واضحا في العديد من مراكز صنع القرار في القطاع العام (يوسف أ.، 2007).

وينقسم الفساد في فلسطين، وسواها، بناءَ على حجمه إلى قسمين:

- الأول، يسمى بالفساد الصغير، والذي يتمثل في قبول الرشاوى من قبل الموظفين الصغار ذوي الرواتب المحدودة مقابل إسداء خدمة أو تقديم تسهيلات مخالفة للقوانين، أو ممارسة الواسطة والمحسوبية في الحصول على منصب معين للأقرباء وهذا النوع من الفساد يعد صغيرا إلا أنه لا يمكن القبول به لكونه صغيرا، لأنه يخلف أضرارا تنعكس على القطاعات المختلفة، كما ويتضمن هذا النوع من الفساد إفشاء المعلومات وتقديم التراخيص غير الشرعية.
- أما النوع الآخر للفساد، هو الفساد الكبير، وسمي بهذا الاسم نظراً لممارسته على أعلى المستويات من قبل كبار المسؤولين، وتسخير المال العام في خدمة المصالح الشخصية، وهذا من شأنه التأثير بشكل كبير على القرارات التي تتعلق مثلا بالصفقات أو المناقصات، وهذا يلعب دورا محوريا في زعزعة وتهديد كيان الدولة بشكل عام وتأخر تقدمها ويتجاوز القوانين والأنظمة(مصلح، النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد، 2007).

وكشف استطلاع الرأي العام عن أهم الأسباب التي ساهمت في تفشي وانتشار الفساد في فلسطين، وكان أول تلك الأسباب عدم الالتزام بسيادة القانون، وكذلك الحصانة التي يتمتع بها الأشخاص، ويليها عدم الجدية في محاسبة ومساءلة الفاسدين، وكذلك الحال في قلة الوعي بأشكال الفساد من قبل المواطنين ودور ممارسات الاحتلال في إيجاد البيئة المشجعة والمحفزة على الفساد، وضعف الدور المنوط بمؤسسات المجتمع المدني في مكافحة الفساد والانقسام السياسي، وتعطيل عمل المجلس التشريعي وضعف دور المؤسسات الرقابية.

2.9.9 أشكال الفساد في فلسطين

تبيّن العديد من الدراسات والمؤسسات العاملة في قطاعات الشفافية والنزاهة، أن للفساد في فلسطين أشكالاً وصوراً مختلفة، يمكن إجمالها في الآتي:

- الرشوة: تلقي الأموال أو أية منفعة في سبيل عمل شيء على غير وجه حق، أو الامتناع عن عمل وبما يخالف القانون.
- الاختلاس: الاستيلاء على المال العام من الموظف أو من يعمل لديه بحكم الموقع الوظيفي وبغير وجه حق.
- التزوير: طمس الحقائق والتحريف المفتعل والمتعمد لها يمكن أن ينجم عنها ضرر مادي أو معنوي لتحقيق مكاسب شخصية ويتوجب استخدام الوثائق المزورة لتثبت جريمة الفساد.
- استثمار الوظيفة: تحقيق مكاسب شخصية أو لأشخاص على صلة ومعرفة به من خلال استغلال الموظف المنصب الذي يشغله في وظيفته.
- إساءة الائتمان: التصرف في الأموال أو الأشياء المؤتمن عليها بحكم طبيعة شغله لأمور شخصية تخصه.
- التهاون في القيام بواجبات الوظيفة: تهاون الموظف ورفضه أداء مهامه الموكلة إليه دون إبداء الأسباب.
- غسل الأموال الناتجة عن جرائم الفساد: إخفاء مصدر المال المتأتي من خلال جريمة مثل الاختلاس والرشوة والتهريب لتلك الأموال إلى الخارج عن طريق حسابات وهمية من أجل طمس من أين مصدرها وتمويهه لتبدو أنه تم الحصول عليها من مصادر مشروعة.
- الكسب غير المشروع: الزيادة التي تحصل على ثروة الموظف بشكل متسارع ومفاجئ ولا يوجد لها أي تبرير.
- المتاجرة بالنفوذ: من خلال الحصول على مزايا غير مستحقة بحكم تقلد الشخص منصبا واستغلاله لذلك المنصب لتحقيق منفعة خاصة لا يستحقها ولا تستوفي الشروط، وتكون شروطها منقوصة غير مستكملة ويحصل عليها بغير وجه حق.
- إساءة استعمال السلطة: بتغليب المصلحة الخاصة على المصلحة العامة، وتصفية الحسابات الشخصية في حال تقلد الموظف منصب هام وتوكل له سلطة معينة.

- الواسطة والمحسوبية والمحاباة: التدخل بشكل أو بآخر في تقديم مصلحة لشخص أو جماعة مثل تعيين في منصب دون النظر إلى الكفاءة أو الاستحقاق، وذلك بحكم القرابة أو الصلة التي تجمع بين القائم بهذا الشيء والمستفيد. او القيام بعمل لصالح حزب محسوب عليه ذلك الشخص.
- عدم الإعلان عن استثمارات أو ممتلكات أو منافع تؤدي إلى تضارب في المصالح.
- إعاقة سير العدالة"(هيئة مكافحة الفساد وآخرون، 2020، الصفحات 21-23).

وفي العام 2021 تُعد الأشكال الأكثر انتشارا للفساد في فلسطين، بحسب استطلاع آراء المواطنين، الواسطة والمحسوبية وبنسبة 22% ويليها اختلاس الأموال العامة والرشوة بنسبة 16% لكل منهما، وتحتل إساءة استعمال السلطة المركز الثالث بنسبة 13%، وتأتي غسل الأموال ليحتل المركز الرابع بنسه 11%، وإساءة الائتمان والمتاجرة في النفوذ وعدم الإفصاح عن تضارب المصالح بالنسب 9% و8% و5% على التوالي(أمان، 2021).

وفي السياق ذاته، فإن للسلطة الوطنية الفلسطينية خطوات في مجال مكافحة الفساد بدءاً من إصدار قانون مكافحة الفساد في العام 2005، وإنشاء هيئة لمكافحة الفساد، وصولاً إلى إنشاء المحاكم المختصة بهذا الجانب، وكذلك التوقيع على اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد عام 2014.

وبالحديث عن هيئة مكافحة الفساد، فإن لها جهوداً واضحة كونها ملزمة من القانون وتتحمل مسؤولية مكافحة الفساد ومناهضة الفاسدين، حيث أنها تبنت في الفترة ما بين أعوام 2015-2018، استراتيجية وطنية لمكافحة الفساد، ووقعت العديد من مذكرات التفاهم مع جهات عدة؛ بهدف رفع الوعي بالأهداف الخاصة بالاستراتيجية وقانون مكافحة الفساد، وذلك في إطار أهمية التوعية بالفساد ومخاطرهوالتبليغ عنه، وكان ذلك الجهد جنبا إلى جنب مع منظمات المجتمع المدني التي قامت بدورها المجتمعي في تطبيق الشفافية وتعزيز قيم النزاهة وممارسة دورها الرقابي وتحقيق المساءلة المجتمعية (الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان، 2018).

ومن اختصاصات هيئة مكافحة الفساد توعية المجتمع على اختلاف مستوياته، سواء الرسمية وغير الرسمية بمخاطر الفساد وآثاره، التي تنعكس على كافة الأصعدة السياسية والاجتماعية والاقتصادية وألية الوقاية منها، ويتحقق ذلك من خلال قيام الهيئة بجمع كافة المعلومات التي تتعلق بهذه الظاهرة و بأشكال الفساد وصوره، وإنشاء قاعدة بيانات لتتمكن من تبادلها مع الجهات ذات الاختصاص، سواء على

المســـتوى الداخلي أو الخارجي وفق التشـــريعات الناظمة، كذلك من خلال التطوير للتدابير الرقابية والآليات التي تستخدم لمكافحة الفساد، من خلال التنسيق مع مؤسسات السلطة الوطنية وتقوم الهيئة بالتواصل مع مختلف وسائل الإعلام لضمان قيام هذه الوسائل بدور فاعل في تعزيز قيم النزاهة ومكافحة الفساد ومشاركتها مع مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات ذات العلاقة لتسخير كافة الجهود للتصدي لهذه الظاهرة وضمان عدم تفشيها(الدمنهوري، 2018).

وللمجتمع الفلسطيني خصوصية في هذا الإطار، حيث عانى من الفساد قبل مجيء السلطة وكانت له آثار مدمرة، والتي انعكست على النظام السياسي والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية، وبدت أبعاد تلك الظاهرة تتعمق وتزداد خطورة بعد مجيء الســـلطة، بعد ما أخذت الدول الكبرى على عاتقها تقديم الدعم والتمويل لها، والتزامها بذلك، حيث أدى هذا الدعم إلى تدفق المزيد من الأموال على مجتمع عاش المعاناة التي كان سببها الاحتلال، مما أدى إلى انتشار الفساد في ظل غياب المساءلة والرقابة على المال العام، نظرا لتنفذ المسؤولين وتجاوزاتهم، وزاد الأمر خطورة بعد توقيع اتفاقية أوسلو بين منظمة التحرير وإسرائيل؛ حيث كانت تتصف البيئة الفلسطينية آنذاك بافتقارها للتشريعات المنظمة لإدارة المال العام، وأثر ذلك بشكل مباشر على الصعيد الفلسطيني، كونه ما زال في مرحلة التحرر والنضال، مما أدى إلى غياب العدالة وانتشار الظلم وممارسة الواسطة والمحسوبية مما أثر سلبا على العملية التنموية (يوسف، 2007).

2.9.10 معيقات مكافحة الفساد في فلسطين

من أهم الأسباب التي تقف عائقاً أمام الجهود التي يتم بذلها في مكافحة الفساد:(الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان، 2021)

1. عدم اتخاذ العقوبات الرادعة في محاسبة مرتكبي الفساد.
2. افتقار مؤسسات الدولة لممارسة الشفافية فيها.
3. عدم التزام المسؤولين بالقيم المنبثقة عن النزاهة.
4. عدم الاهتمام بمساءلة ومحاسبة الفاسدين.

ومن هنا، تبرز أهمية المنظمات غير الحكومية ومؤســـسات المجتمع المدني والمســؤولية التي تقع على عاتقها في التصــدي للفســاد ومحاربته، من خلال قيامها بالعديد من الإجراءات كبرامج التوعية بالفســاد والوقوف على أسبابه وبيان مخاطرة والآثار المترتبة عليه، وآلية الوقاية من تفشيه، وكذلك إيجاد الآليات

الرقابية التي تقي من الفساد وحدوثه، وكذلك أن تعمل على متابعة كافة التقارير والشكاوى والبلاغات من قبل المبلغين عن قضايا الفساد، والمشاركة في رسم السياسات ومراجعة التشريعات التي تخص مكافحة الفساد، وتفعيل وبناء الشراكات وإرساء قواعد المساءلة المجتمعية في هذا الجانب.

إن منظمات المجتمع المدني تلعب دورا فاعلا في مكافحة الفساد، وتعزيز الشفافية والمساءلة وتكريس النزاهة من خلال رفع الوعي العام تجاه قضايا الفساد والتحذير من مخاطرة واستعراض الطرق الكفيلة لمكافحته، وبدا ذلك واضحا على المنظمات الأهلية في فلسطين على اختلافها، حرصا منها على حماية النسيج الاجتماعي والحفاظ عليه أمام جملة التحديات والمخاطر التي تكتنفه وتهدد وجوده.

ومع غياب الدولة الفلسطينية، اكتسبت تلك المنظمات ميزة من نوع آخر، حيث ساعدت في التصدي لسياسات الاحتلال التهويدية حيال الأرض والإنسان وكذلك المؤسسات، وفي الوقت ذاته وبشكل متواز لعبت هذه المنظمات دورا محوريا في البناء والتنمية، من خلال الحفاظ على المال العام ومحاسبة الفاسدين، ورفع مستوى الوعي العام بمكافحة الفساد "من خلال اتباع استراتيجية مجتمعية تقوم على:

1. بذل الجهود لإبقاء قضايا الفساد في رأس قائمة اهتمامات منظمات المجتمع المدني وترسيخ قيم أخلاقية معارضة للفساد ومقبولة من المجتمع.
2. القيام بجهود إعلامية واسعة ومستمرة حول قضايا الفساد، من خلال نشر المعلومات عبر وسائل الإعلام وإطلاع الأفراد عليها في سبيل التوعية، وتنمية القيم المناهضة للفساد والدفع باتجاه المشاركة في محاربته.
3. إرساء أسس الثقافة المدنية من خلال التعليم والتدريب والنشر والإعلام، إذ تمثل هذه الثقافة شرطاً من شروط إحداث التحول في محاربة الفساد والتعريف بأنواعه والتوعية نتائجه.
4. استقطاب طاقات وفئات مستقلة وفعالة وجاذبة مثل قادة مجتمع الأعمال والصحفيين والشخصيات الدينية والأكاديمية وأعضاء غرف التجارة والهيئات المهنية المحلية للمساهمة في بناء نظام نزاهة وطني.
5. توعية الجمهور حول الإجراءات الرسمية اللازمة للحصول على الموافقات الحكومية، وذلك من خلال التعاون مع الدوائر الرسمية ووضع الآليات المناسبة وتعريف الجمهور بآليات وأماكن تقديم الشكاوى.

6. إعداد الدراسات والأبحاث وتجميع المعلومات المتعلقة بظاهرة الفساد محليا وإقليميا ودوليا ووضعها في متناول الجمهور المحلي(الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان، 2016).

2.9.1.1 السبل الكفيلة بمحاربة الفساد

تطرق بعض الباحثين إلى جملة من السبل والآليات الكفيلة بمحاربة أنواع وأشكال الفساد في المجتمعات، ومنها المجتمع الفلسطيني، ومن أبرز هذه السبل الآتي(الأهدل، 2019):

1. **الجانب التوعوي:** جعل محاربة الفساد ثقافة والسعي لنشرها بين أفراد المجتمع ليكون كل فرد مسؤولا في موقعه نظرا للنتائج والآثار الوخيمة التي يخلفها الفساد على المجتمع بأكمله.
2. **الجانب الديني:** الوازع الديني وتقويته لأفراد المجتمع من خلال المؤسسات التعليمية والمساجد.
3. **الجانب السياسي:** خلق وتعزيز الثقة بين النظام الحاكم والشعب مما يلقي بظلاله على الحياة بشكل عام.
4. **الجانب الاقتصادي**: من خلال القضاء على الفقر والتقليل من البطالة عن طريق التوزيع العادل للثروة.
5. **الجانب التشريعي**: من خلال سن القوانين التي تعمل كرادع ضد الفساد وضمان تطبيقها على كل من يرتكب الجرائم والعمل على تطوير القوانين وتحديثها، بما يكفل أن تواكب مجريات الحياة وتطورها التي من شأنها أن تكفل الشفافية وتحارب الفساد.
6. **الجانب القضائي**: الاستقلالية لجهاز القضاء وممارسته لدوره بمعزل عن أية تدخلات أخرى من شأنها تشجيع الفساد، وضرورة النزاهة في الجهاز القضائي وتطبيق القوانين بحذافيرها على كل من له صلة بإثارة الفساد والتشجيع عليه.
7. **الجانب الإداري**: إرساء قواعد وقوانين تعزز أخلاقيات المهنة والتعريف بها وتطبيقها مثل مدونة السلوك والقوانين المنظمة للعمل.
8. **الجانب البشري**: من خلال توظيف الكفاءات على أسس نزيهة بعيدا عن المحاباة والواسطة والمحسوبية.
9. **الجانب الرقابي**: إيلاء هذا الجانب نوعاً من الأهمية سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي.
10. **جانب المشاركة:** إشراك الموظفين في الحوار مع رؤسائهم واتخاذ القرارات بناء على هذا النوع من النقاش والانفتاح وعدم السرية.

2.10 منظمات المجتمع المدني

2.10.1 التعريف والنشأة والتطور التاريخي

إن المجتمع بصورة عامة يتكون من ثلاث قطاعات؛ منها: الحكومي والخاص ومنظمات المجتمع المدني، ومن خلال التفاعل الذي يحدث بين هذه القطاعات تتشكل، بدوره، صورة الدولة من أجل تحقيق وإيجاد المنفعة للمجتمع ولأفراده.

وتكتسب منظمات المجتمع المدني الأهمية، كونها تعمل على تنفيذ العديد من الأنشطة وتمارس دورها الرقابي على الجهات الرسمية وغير الرسمية، وتعمل على تقديم الخدمات وتحقيق المطالب، باعتبارها تتصف بالتطوعية من دون أن تهدفللربح.

إن مراحل تطور مؤسسات المجتمع المدني تختلف نظرا للظروف التي تمر بها سواء عدم الاستقرار السياسي والحروب أو ما يصاحبها من أوضاع صعبة، وكذلك الحال اختلاف النظم سواء السياسية أوالاقتصادية أو الثقافية...إلخ.

وجاء ظهور فكرة ما يسمى بالمجتمع المدني لأول مرة في الدولة الإسلامية، وترجمت هذه الفكرة في العديد من المصطلحات، منها ما يعبر عن المسجد والحسبة والمؤسسات الوقفية بحكم أنها تعبر عن الفكرة في مضمونها، وتأخذ طابعاً مختلفاً منها السياسي والاقتصادي والديني.. الخ، ومنها جاءت ونبعت هذه الفكرة كونها تعبر عن حقوق الأفراد وتعنى بأمورهم وشؤونهم.

ظهر مصطلح المجتمع المدني باعتباره مجموعة سياسية تحكمها القوانين، وظهر هذا المصطلح لأول مرة في الفكر اليوناني، وتمت الإشارة إليه من قبل أرسطو وبدا التطور ظاهرا وجليا حينما أخذت الجمعيات بالتكون والتبلور كونها تمتلك الحق في الدفاع والوقوف ضد المخاطر الناتجة عن الاستبداد السياسي، واتضح ذلك التطور في القرن الثامن عشر الذي أشار إلى الحد من هيمنة الدولة وترك إدارة المجتمع المدني له دون تدخل الدولة، وبعدها اعتبر المجتمع المدني مفهوما يعبر عن الصراع الطبقي. أما خلال القرن العشرين، فقد أشار غرامشي إلى أن المجتمع المدني عبارة عن فكرة تعبر عن التنافس الأيديولوجي، " فغرامشي يرى أن المجتمع المدني هو المجتمع الذي تنتظم العلاقات بين أفراده على أساس الديمقراطية، حيث يمارس فيه الحكم على أساس أغلبية سياسية حزبية، وتحترم فيه حقوق المواطن السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتعاونية في حدها الأدنى على الأقل، أي أنه المجتمع الذي تقوم فيه دولة المؤسسات بالمعنى الحديث: المؤسسات، البرلمان، القضاء المستقل، الأحزاب، النقابات، الجمعيات،

حيث يشكل المجتمع المدني مع الدولة ما يعرف بالمنظومة السياسية في المجتمع,(شيخ علي، 2008، صفحة 24)".

أما بخصوص تعريف منظمات المجتمع المدني، فهي" ذلك المجتمع الذي يضم مجموعة التنظيمات والمؤسسات والجمعيات الاجتماعية والتطوعية والثقافية والسياسية غير الحكومية، والمنفصلة نسبياً في عملها عن الدولة، مرتكزة على القيم والمعايير الدينية والاجتماعية والثقافية والسياسية للمجتمع، بهدف خدمة وتحقيق مصالح أفرادها"(مرتجى، 2012).

لقد تزامنت فكرة نشوء المجتمع المدني على الصعيد العربي بشكل عام وفلسطين بشكل خاص مع حركات التحرر من الاستعمار، وتمخض عن ذلك ظهور العديد من القضايا والاهتمام بها مثل قضايا المرأة وحقوق الإنسان والفئات المهمشة، ما أتاح تشكيل الأحزاب والنقابات لتكون وسيلة ضغط على الدولة.

" إن إنشاء مؤسسات مجتمع مدني في الدول العربية لا يعبر عن نضج حقيقي في تلك المجتمعات، وهذا يعود للطريقة التي أسقط فيها المجتمع المدني الأوروبي ومفاهيمه ومؤسساته الغربية على تلك المجتمعات التي تستخدم العنف بكل أشكاله لفرض سياسة السلطة الحاكمة"(عرباسي، 2006-2018).

فلسطينياً يعد مفهوم المجتمع المدني مفهوما حديثا، ويندرج هذا المفهوم تحت المشاركة التي تتصف بالجماعية والطوعية على الصعيد العام، وتطرق العديد من علماء الاجتماع إلى مفهوم المجتمع المدني، فمنهم من عرفه على أنه المجتمع الذي يتكون من تلك التنظيمات التي لا تصنف ولا تندرج تحت ما يسمى بالتنظيمات الحكومية، وإنما هي التي تأخذ الطابع غير الحكومي، مثل الأحزاب السياسية أو النقابات والعديد من جماعات الضغط، وهناك من أشار إلى أنه يحتوي في سياقه الأخلاق والتقاليد والعادات، و آخر من يعتبره ذلك المجتمع الذي يتكون من فئات متصارعة ذات وجهات نظر متباينة سياسيا واجتماعيا ومن هنا يستدعي على أفراده العيش فيه واحترام حقوق الآخرين (مصلح، 2007).

"ويشير أستاذ الفلسفة الفلسطيني "جورج جقمان" إلى وقوع البعض في الخلط بين مفهومي المجتمع المدني والديمقراطية، مفسرا ذلك بكون "المجتمع المدني يشكل ذلك الحيز المجتمعي الذي يعمل فيه الفرد كفاعل اجتماعي من خلال تنظيمات المجتمع بانفصال نسبي عن الدولة، وبالتالي بينما تقع النقابات والجمعيات والأحزاب ضمن نطاق هذا الحيز، يشكل البرلمان والقضاء المستقل عنصرين من عناصر الدولة الديمقراطية وشرطين ضروريين لوجود مجتمع مدني، ولمنع إقصائه من قبل الدولة أو هيمنة

الدولة عليه أي أنهما ليسا من عناصر المجتمع المدني وإنما من مقومات وجوده وشروط ديمومته" (أبو عمرو، 1995).

إلى ذلك، يتميز المجتمع المدني الفلسطيني بكونه يجمع ما بين المدني والسياسي، ومن هنا تنبع ادوار مؤسسات هذا المجتمع، والتي تتمثل بالأدوار:

- السياسية: من خلال التوعية بالحقوق والمشاركة السياسية، كما هو الحال في النقابات، وتفعيل الدور الرقابي على المؤسسات على اختلافها وتعزيز حقوق الأنسان، ودعم الأحزاب ومساندتهم من خلال تشجيع المشاركة السياسية وبناء القيادات الجديدة، ويأخذ هذا الدور طابعا مختلفا على الصعيد الفلسطيني كونه يتجسد في مقاومة الاحتلال ودعم الأسرى والشهداء، والحفاظ على الأرض وإظهار القضية الفلسطينية في العديد من المحافل الدولية.
- الاقتصادية: من خلال المشاريع وزيادة الدخل للنهوض بواقع الفئات الفقيرة والمهمشة وبناء اقتصاد الدولة وقوتها.
- الاجتماعية: النهوض بالأوضاع المعيشية والصحية لتأمين حياة أفضل من خلال القضاء على الفقر وتأمين العيش الكريم والحماية للأفراد، والحفاظ على ممتلكاتهم وترسيخ العديد من المفاهيم منها احترام وقبول الآخر، وهذا ما انعكس بدوره على العديد من الجوانب سواء الاقتصادية او الثقافية.

توصف العلاقة بين المجتمع المدني والدولة ومؤسساتها بالعلاقة الجدلية، حيث تتمتع الدولة من خلال هذه العلاقة بالمشروعية، سواء كان ذلك عن طريق التحكم والسيطرة أو عن طريق اتباع سبل الإقناع والرضا. وتعدّ هذه هي الوسيلة لإثبات الدولة لوجودها الشرعي، لكون المجتمع المدني في مفهومه يتضمن الأحزاب السياسية، إلى جانبها أيضا المنظمات والمؤسسات والنقابات، ما يجعله يمتلك بعدا سياسيا، فهو يشكل عائقا أمام الدولة في فرض سياستها وإحكام سيطرتها بشكل قسري، ولا يمكنها ذلك من تجاهل دور المجتمع المدني بما يحتويه من عناصر تمثل دورا رئيسا في الحياة السياسة والعامة.وكون هذا القطاع يضم المؤسسات والتنظيمات، فإن ذلك يكسبه القوة التي بوسعها أن توجد نوعا من التعاون والمشاركة بصورة فاعلة تتماشى والمتغيرات التي تحدث على الصعيد المحلي(المعيني و أبو زيد، 2011).

وتعدّ مؤسسات المجتمع المدني السلطة الخامسة التي تأتي بعد السلطة التشريعية والتنفيذية والقضائية والإعلام الذي يعد بمثابة السلطة الرابعة، لما للإعلام من دور مؤثر في نشر المعرفة وتشكيل الرأي العام وتوجيهه من خلال توفير المعلومات واطلاع ذوي العلاقة عليها، وتأخذ هذه المؤسسات على عاتقها الدور الرقابي على الجهات الرسمية وغير الرسمية، كما تسعى دوما لإيجاد قائم على القيم بما يضمن احترام حقوق الإنسان وثقافته، من خلال حرص المنظمات على أخلاقياتها وتحقيق التعاون من خلال اعتمادها على الشفافية كمنهج للعمل، ويتم ترجمة ذلك من خلال إعلان تلك المنظمات بشكل واضح عن أنشطتها وأهدافها وسياستها عبر وسائل الإعلام بكل صراحة ووضوح، ومن هنا تبرز أهمية الشفافية وكونها محورا أساسيا في عمل تلك المؤسسات.

تلعب الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية دوراً مهماً في التنمية، وهذا يجعلها تحظى باهتمام كبير من خلال مشاركتها في العديد من المؤتمرات وورش العمل إذ تشكل هذه الجمعيات والهيئات في فلسطين الجزء المهم من المجتمع الفلسطيني، لما لدورها البارز في العملية التنموية.

دور منظمات المجتمع المدني في نشر ثقافة النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد:

إن لمنظمات المجتمع المدني دورا بارزا في مكافحة الفساد، وذلك عبر اهتمامها وقيامها بالأدوار الآتية:

- الدور التوعوي بالفساد كظاهرة متفشية وبمخاطرة والآثار المترتبة عليه والتي تنعكس بشكل سلبي على المجتمع برمته، وترجمت أشكال التوعية من خلال:
  - تصميم برامج هادفة للوقوف على ما يتضمنه مصطلح الفساد والمخاطر المترتبة عليه والآثار الناتجة عنه وكيفية التصدي له.
  - بث برامج توعوية وتصميم منشورات وعقدالعديد من ورش العمل الكفيلة بتوعية أفراد المجتمع بهذا المصطلح الخطير الذي يهدد كيان المجتمعات.
  - تصميم البرامج الخاصة بآليات التي يمكن من خلالها تلقي البلاغات والشكاوى بهذا الخصوص.
- الدور الرقابي الذي تمارسه منظمات المجتمع المدني على القطاع العام، سواء كانت رقابة هدفها وقائي أو تلك التي تعنى بمكافحة الفساد حال وقوعه.
- تصميم البرامج والخطط وعرضها على الحكومة، والمشاركة من خلالها بشكل فاعل في رسم السياسات لمكافحة الفساد.

- قيام منظمات المجتمع المدني بمراجعة التشريعات التي تخص موضوع مكافحة الفساد، وتقديم وطرح تشريعات لتحقيق الهدف ذاته.
- المشاركة في إعداد التقارير التي تخص شبهات الفساد، وتقديمها للجهات ذات العلاقة والاختصاص، وكذلك الحال شاركت منظمات المجتمع المدني في إعداد مدونات السلوك التي من شأنها تنظيم العمل الحكومي والمساعدة على الوقاية والحد من الفساد.
- تنفيذ حملات مناصرة، والضغط لإقرار أو تعديل تشريعات للتأكيد على ضرورة مكافحة الفساد.
- نشر دراسات وتقارير ومواد خاصة بهذا الموضوع.
- تنفيذ المساءلة المجتمعية من خلال عقد جلسات الاستماع على سبيل المثال لا الحصر لتعزيز الحوكمة ومكافحة الفساد.

ومن خلال ما سبق، نرى أن منظمات المجتمع المدني تسعى جاهدة للدفاع والمحافظة على حقوق الضعفاء والمهمشين من فئات المجتمع، من خلال التأثير على الرأي العام.

2.10.2 منظمات المجتمع المدني الفلسطيني

إن لمنظمات المجتمع المدني التي تعمل في مجال الديمقراطية وحقوق الإنسان في فلسطين الدور الأبرز في مكافحة الفساد، والتركيز على أسس النزاهة والمساءلة والشفافية، وتهدف بدورها للوصول إلى مجتمع خال من الفساد، من خلال إيلاء الثقافة المجتمعية نوع من الاهتمام، خاصة وأنها من خلال مكافحتها للفساد تعمل على تحقيق التنمية المستدامة، ويتجسد ذلك من خلال تنفيذ القانون بالشراكة والتعاون مع كافة الأطراف ذات العلاقة، إذ تعد المؤسسات الصحفية والصحفيون المؤمنون بدور الإعلام الرقابي من الشركاء المحليين لائتلاف أمان.

رؤية ائتلاف أمان "استنهاض وحشد الجهود لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد بالاستناد لمشروعية عملها من القانون، والدعم الشعبي الفلسطيني، وكونها عضواً معتمداً في حركة الشفافية الدولية".(ائتلاف أمان، 2021)

وهناك العديد من الأسباب التي تقف وراء ضعف مؤسسات المجتمع المدني على الصعيد الفلسطيني كما جاء في دراسة (عرباسي، 2006-2018) وتمثلت بما يأتي:

- السياسة القمعية التي ينتهجها الاحتلال الإسرائيلي بحق المؤسسات الفلسطينية بمختلف أنواعها ومستوياتها.
- غياب التعددية السياسية واقتصار كون السلطة تتمثل في حزب واحد وهو حركة فتح مما أثر على إنتاج القيادات وبات المجتمع لا يتمتع بالقوة والشرعية اتجاه الجمهور.
- عدم الفهم الكافي للمسؤولية المجتمعية التي تقع على عاتق مؤسسات المجتمع المدني وهذا أثر بدوره على التخطيط الاستراتيجي لتلك المؤسسات.
- الضعف الإعلامي على الصعيد الفلسطيني.
- عدم عكس الواقع المعاش من خلال المشاريع المقترحة، وإنما تأتي كما يريدها الممولون وهذا بدوره أدى إلى عدم المصداقية في طرح ما يحتاجه المجتمع بشكل فعلي وحقيقي.

2.1.1 دور الإعلام في التوعية بقضايا الفساد

يعتبر الإعلام مؤثرا بشكل مباشر في التواصل مع الجماهير، بحكم الدور الذي ينتهجه في عملية التغيير والتطوير من جهة، والإصلاح والتقويم من جهة أخرى، بحيث يعتبر الأداة المؤثرة على كافة الأصعدة سواء السياسة أو الاجتماعيةأو الاقتصادية أو الثقافية.. وينبع ذلك من كونه شريكاً أساسياً في عملية التطوير والتنمية.

ورغم أن وسائل الإعلام من الأدوات الفعالة في مكافحة الفساد، لكنها في الوقت نفسه معرضة لخطر الفساد من خلال استهدافها بشكل مستمر من خلال التدخل غير المبرر من أجل المصالح الخاصة، وإساءة استخدام السلطة والفساد، ونظرا لكون الوسيلة الإعلامية من أهم مصادر الحصول على المعلومة لشريحة كبيرة من الناس، فإن وسائل الإعلام تمثل قناة مهمة للتلاعب في الرأي العام للمصلحة الخاصة، من خلال استخدام قنوات إعلامية مختلفة للتستر على المحسوبية والمخالفات والاختلاس، وتعد مسألة الاستيلاء على وسائل الإعلام من أجل المصالح الشخصية من المسائل الأكثر خطورة(Schausael، 2019).

وفي الوقت، ذاته تلعب وسائل الإعلام دوراً فاعلاً ومؤثراً وأساسياً في التصدي لظاهرة الفساد، والحدّ من انتشارها لما لهذه الظاهرة من آثار سلبية تنعكس على المجتمع بشكل عام، ويبرز هنا الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام لما لها من أهمية في التوعية بالخطورة المترتبة على انتشار هذه الظاهرة بين أفراد المجتمع، من خلال المسؤولية الملقاة على عاتقها في ممارسة الدور الرقابي وممارسة حقها في تداول

المعلومات بحرية ودون فرض أية قيود تحد من ذلك من أي جهة كانت، ومن التجليات في ذلك دعم حرية الصحفيين وحثهم على الاهتمام وتدريبهم على ممارسة الصحافة الاستقصائية المتعلقة بالكشف عن أسباب ودوافع الفساد والوقوف على أهم تداعياته ونتائجه، للوصول إلى آليات المعالجة للحد من انتشاره (عبد الغفور، 2017).

ومن أدوار تلك المنظمات كذلك، ممارستها لدورها التوعوي للجمهور بضرورة المحافظة على الأموال العامة وخلق ثقافة مجتمعية تنبذ كافة أشكال الفساد، وينبع ذلك من كون وسائل الإعلام تتمتع بالقوة والتأثير في الكشف عن الأحداث، وتسهم في إيجاد جو من الشفافية والنزاهة من خلال إطلاع الجمهور على الأنشطة الفاسدة وممارسة دورها الضاغط على الحكومة، من خلال مطالبتها بالعديد من الأمور كنشر المعلومات التي ترتبط بقضايا الفساد وحثها على دورها في الإصلاح الحكومي، مما يساعد على خلق بيئة رافضة للفساد، كون وسائل الإعلام تمتلك السلطة الرقابية الضاغطة وسهولة الوصول للمعلومة ويتطلب ذلك من وسائل الإعلام أن تلجأ لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لقيامها بدورها بشكل فاعل في تناول ظاهرة الفساد لما توفره تلك الوسائل من تكلفة وسرعة وكفاءة وفعالية، واكتساب وتبادل الخبرات من خلال التواصل إقليميا ودوليا مع المنظمات التي تولي هذه الظاهرة بنوع من الاهتمام(إيدام، 2019).

2.1.2 دور الإعلام الجديد في مكافحة الفساد والقضاء عليه

لم يكن الإعلام بمعزل عن التطورات التي يشهدها العالم، حيث لعب دورا محوريا في القضايا الأكثر أهمية لكونه الركيزة المهمة في إرساء وبناء قواعد المجتمع وتناول قضاياه، انطلاقا من أنه الجهة المسؤولة عن التعبير عن قضايا ومصلحة الجمهور، لامتلاكه القوة المؤثرة في الرأي العام وقدرته على تحديد اتجاهاته، من خلال تعريض القارئ للمعلومات، وإنتاجها طوال اليوم وتداولها في الإعلام الإلكتروني، وكذلك إمكانية متابعة ما هو جديد من المعلومات والأخبار في أي وقت.

إن تطور وسائل الإعلام ساعد في نشر وفضح قضايا الفساد، بحيث أصبح بإمكان أي مواطن أن يقوم بعرض وفضح أية ممارسات خاطئة ورفع الوعي اتجاه تلك القضايا عند أفراد المجتمع من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، التي تتيح التفاعلية والتشاركية والتواصل، وتجعل من حرية التعبير ممكنة، وتحدّ من تحكم الحكومات ذات الطابع الاستبدادي التي تتحكم في كمية ونوعية المعلومات التي تريد إيصالها إلى الناس وتهمش حارس البوابة الذي بدوره يمتلك الصلاحيات التي من شأنها الحد من نشر الخبر كما

هو، بل التعديل عليه وقولبته بما يضمن عكس رؤية أصحاب القرار بما يرونه يتلاءم ومصالحهم(محمد ح.، 2017).

وأشارت نتائج استطلاع قام بها ائتلاف أمان للعام 2021 أن ما نسبته 69% من المواطنين الفلسطينيين يعتبرون أن الإعلام الرقمي والذي يضم وسائل التواصل الاجتماعي كان أكثر الوسائل الإعلام فعالية في الكشف عن قضايا الفساد التي حدثت في العام ذاته(أمان، 2021).

الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة

3.1 المقدمة

تتناول الباحثة في هذا الفصل من الدراسة الإجراءات التي تتبعها لتوضيح كافة الخطوات والمراحل التي تم إعدادها وتنفيذها من خلال اتباع خطوات البحث العلمي، في سبيل تحقيق الدراسة لأهدافها الأساسية؛ لذا سيتم عرض الخطوات المتبعة في الدراسة، ابتداء بالمنهج المستخدم ومصادر جمع البيانات وتحديد مجتمع الدراسة وآلية اختيار عينتها والأدوات المستخدمة في جمع البيانات وعملية تحكيمها والتأكد من صدقها واتساق محاورها والاختبارات الإحصائية المستخدمة فيها.

3.2 منهج الدراسة

تعتبر منهجية الدراسة هي الوسيلة أو الطريقة التي تحقق الأهداف الرئيسية وتحدد إجراءاتها منذ بدايته حتى نهايته، وعن طريقتها يتم الحصول على البيانات المطلوبة، لإجراء التحليل والتفسير في ضوء الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

تقع هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية التي تصف الواقع وصفاً دقيقاً وبموضوعية، وبشكل منظم لمعرفة وتفسير دور الأنشطة الرقمية للمؤسسات في التوعية بقضايا النزاهة والمساءلة، ومحاربة الفساد والحكم الرشيد. وفي إطار هذا المنهج استخدمت الباحثة أسلوب المسح لعينة من المؤسسات الفلسطينية وتمثلت في (الائتلاف من اجل النزاهة والمسائلة "أمان"مؤسسة مجتمع مدني وهيئة مكافحة الفساد مؤسسة حكومية) وقد استعانت الباحثة بأسلوب تحليل المضمون، كونه الأنسب في جمع وتحليل معلومات وبيانات أولية وتقديم وصف صريح لما تتناوله الأنشطة الرقمية، ولكونه -أيضاً-الأفضل والأنسب في الدراسات التي تتناول الاتصال والتواصل بوسائله المختلفة.

3.3 مجتمع الدراسة وعينتها

يمثل مجتمع الدراسة مختلف الموضوعات والقضايا ذات العلاقة بالنزاهة والشفافية ومحاربة الفسادوالحكم الرشيد التي تناولتها كافة الأنشطة الرقمية، والتي تم نشرها عبر الصفحة الرسمية وحساب فيسبوك لكل من الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان": وهيئة مكافحة الفساد، وذلك خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2021/1/1 ولغاية 2021/12/31 وذلك لدراسة الأنشطة الرقمية ومضمونها ومنشوراتها وواقعها من حيث طبيعتها ونوعها والأساليب المستخدمة والأدوات.

3.4 عينة الدراسة

شملت العينة كافة المنشورات والمطبوعات والأنشطة التي نشرت عبر الصفحة الإلكترونية وحساب فيسبوك لكل من (الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة "أمان") و (هيئة مكافحة الفساد)، وذلك خلال الفترة من 2021/1/1 ولغاية 2021/12/31.

3.5 أداة قياس الدراسة والتحليل

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها. فقد استخدمت الباحثة مصدرين من مصادر جمع المعلومات وهما:

3.5.1 المصادر الثانوية

عالجت الباحثة الإطار النظري عن طريق هذا المصدر المتمثل بالكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة، وهدفت الباحثة من خلال اللجوء إلى هذا المصدر من المعلومات إلى الوقوف على أهم النظريات والفرضيات التي توصل لها العلماء بموضوع النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد أولاً، وثانياً: الوقوف على ما توصلت إليه الدراسات السابقة بهذا الخصوص والاستفادة منها في إثراء البحث ودراسة ما هو جديد فيما يتعلق بموضوع الدراسة.

3.5.2 المصادر الأولية

اعتمدت الباحثة على أداة تحليل المضمون باعتبارها أهم الأدوات البحثية التي تستخدم في كشف خصائص وسمات المحتوى الإعلامي مستخدمة التحليل المختلط بين التحليل الكمي والتحليل الكيفي، لكافة المنشورات، معتمدة على التكرار في الفئات للتحليل الكمي.

أعدت الباحثة أسئلة خاصة لتحليل المضمون؛ بهدف توفير إطار محدد لتسجيل المعلومات والنتائج التي تساعد في التعرف على الأنشطة الرقمية وموضوعاتها الخاصة بمصطلحات الدراسة، والتي تكونت من محورين (فئتين) من محاور عملية الاتصال الأول: يتعلق بوسيلة الاتصال الرقمية المتمثلة في (الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة) وتجيب على السؤال كيف قيل المحتوى؟

والمحور الثاني: متعلق بمحتوى الرسالة ومضمونها ونقصد بها: كل مادة قابلة أن تحدث تواصل سواء مكتوبة أومسموعة أو مرئية، وما تضمنته هذه الرسائل من معلومات وحقائق وبيانات تتعلق بموضوع الدراسة وتجيب على السؤال ماذا قيل؟

3.6 وحدة التحليل

بداية اعتمدت الدراسة على الوحدة الاتصالية المنشورة بكافة أشكالها كوحدة رئيسية في التحليل وتفرع عنها وحدات فرعية تمثلت في:

- أولاً: اعتمدت الدراسة على وحدة الفكرة والموضوع كوحدة للتحليل، ونقصد بها أي نشاط رقمي يتعلق بموضوع الدراسة (النزاهة، والمساءلة، ومحاربة الفساد) مستخدمة عينة الدراسة التي المختارة المتمثلة في منشورات المنظمتين عبر الصفحة الإلكترونية وحساب فيسبوك.
- ثانياً: وحدة شكل المادة الإعلامية، ونقصد بها الشكل التي ظهرت عليه المادة الإعلاميةوتختلف حسب وسيلة الاتصال (قد يكون دراسات، مقالات، ورش عملوتدريب، وسائل مسموعة أو مرئية ومنشورات ومطبوعات الخ).
- ثالثاً: وحدة القطاع (المجال المستهدف) ويهدف إلى تحديد القطاع (قطاع العمل) أو الفئات المستهدفة وقد يكون حقولا معينة من القطاعات وقد يكون فئات معينة من المجتمع، ويمكن أن تكون قضايا معينة سواء رأي عام أو غيرها تهتم بالمجتمع وحقوقه.
- رابعاً: تم الاستعانة أيضا بوحدة التفاعلات والمشاهدات والمشاركات كوحدة فرعية قادرة على تفسير الظواهر والمقارنة بين نتائج الدراسة المختلفة.

3.7 صدق الأداة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرض الأسئلة الخاصة بتحليل المضمون على مجموعة من الأساتذة والمختصين (مرفق رقم قائمة المحكمين) لتحكيمها والتأكد من صدقها وبعد إبداء الرأي والملاحظات حولها تم إجراء التعديلات اللازمة، وفق لما أشار إليه السادة المحكمون.

الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها

يتناول هذا الفصل عرضًا للنتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة ومناقشتها.

4.1 تمهيد

تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال المحوري التالي: " ما هو دور الأنشطة الرقمية للمؤسسات الفلسطينية في تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد؟": ائتلاف "أمان" وهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية كحالتين دراسية.

وهدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على دور الأنشطة الرقمية عبر الموقع الإلكتروني وصفحة الفيس بوك (لأمان) والهيئة في تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد.
- مقارنة النتائج أدوار المؤسستين في تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد عبر أنشطتهما الرقمية (الموقع الإلكتروني، صفحة الفيس بوك).

جدول رقم (4.1) البيانات الأولية لائتلاف "أمان"وهيئة مكافحة الفساد

	التعريف	الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)	هيئة مكافحة الفساد
1	تاريخ الإنشاء	2000م	2011 م
2	نوع القطاع	قطاع أهلي	قطاع حكومي
3	الموقع الالكتروني	https://www.aman-palestine.org	https://www.pacc.ps
4	صفحة الفيس بوك	الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة: "أمان"	هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية
5	المتابعين	103000	35000
6	إجمالي الإعجاب	101000	-

قبل القيام بعمل تحليل مضمون للأنشطة الرقمية المنشورة عبر الموقع الرسمي للائتلاف وعبر صفحته على الفيس بوك، نود استعراض موجز تعريفي بالائتلاف.

4.2.1 التعريف بالائتلاف

يتيح موقع ائتلاف صفحات وأيقونات خاصة تستعرض معلومات عن الائتلاف ونشأته ورؤيته ورسالته وأهدافه الاستراتيجية، كما تتضمن معلومات عن أعضاء الائتلاف والشركاء المحليين والإقليميين والدوليين. كما يتم نشر أعضاء مجلس الإدارة ومراكزهم في المجلس والطاقم التنفيذي. وكذلك، يوجد نشر، عبر الصفحة، للتقارير المالية للأعوام 2016-2020 ومحاضر جلسات الجمعية العمومية ومجلس الإدارة للعام 2020.

كما تم نشر الخطة الاستراتيجية للائتلاف (الخطة الاستراتيجية للعام 2020 بالإضافة إلى الأهداف الاستراتيجية التي تحقق أهداف الائتلاف وهي المرحلة السابعة للأعوام 2020-2022 وتتضمن:

- **البرنامج الرئيسي- المرحلة السابعة 2020-2022 (الأهداف الاستراتيجية).**

✓ الهدف الاستراتيجي الأول: تعزيز الحراك المجتمعي الداعم لجهود مكافحة الفساد وبناء نظام النزاهة الوطني.

✓ الهدف الاستراتيجي الثاني: تعزيز منظومة قيم النزاهة ومبادئ الشفافية ونظم المساءلة ومكافحة الفساد في إدارة المال والشأن العام وتقديم الخدمات العامة للجمهور الفلسطيني.

✓ الهدف الاستراتيجي الثالث: تعزيز جهود كشف الفساد والفاسدين ومنع الإفلات من العقاب من قبل مؤسسات قطاع العدالة وإنفاذ القانون.

✓ الهدف الاستراتيجي الرابع: تطوير الأداء المؤسسي والتنظيمي لائتلاف أمان للإيفاء برسالتها ورؤيتها وشراكاتها الوطنية والدولية والعربية، والاستجابة بكفاءة وفاعلية للأولويات المستجدة التي يطرحها الشركاء والباحثون والخبراء والمشاركون في جهود مكافحة الفساد على المستوى الوطني والدولي، وبما يضمن تعزيز النتائج البرامجية الأخرى.

4.2.2 الاتصال مع الجمهور

يوفر موقع الائتلاف طرق متعددة للتواصل مع الجمهور يكون ضمن صفحته الرئيسية على الموقع، ومنها رقم خط هاتف ساخن 18001800180، وذلك لتلقي الاستشارات القانونية من المواطنين، بالإضافة إلى عنوان الائتلاف كاملاً وأرقام الاتصال في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، كما يوجد على الصفحة الرئيسة، أيضاً، عنوان البريد الإلكتروني: info@aman-palestine.org

كما يوفر الموقع رابط لصفحة الهيئة على موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك وتويتروانستغرام، ويتيح الموقع أيضا إمكانية إرسال موقع الهيئة للأصدقاء، ويتيح أيضا تنزيل التطبيق الخاص فيهم على الموبايلات

كما يوفر الموقع قدرة التصفح باللغة الإنجليزية، لإتاحة الفرصة لكافة الجمهور المستهدف سواء أكان محلياً أم دولياً، مما يعزز مكانتها في نشر قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد.

وهو ما يشير إلى إيمان الائتلاف بأهمية التواصل الحرّ السلس مع الجمهور من خلال تعدد قنوات الاتصال والتواصل مع المواطنين، والحرص على تيسير عملية التواصل بكل السبل المتاحة التي يختار منها الموطن ما يناسبه. هذا من جانب، أما على الجانب الآخر، فإن الائتلاف يؤمن بضرورة حرية تناقل المعلومات بين الائتلاف والجمهور، خصوصا فيما يتعلق بالاستشارات القانونية واعتبارها حقٌاً من حقوق الموطن.

- **أيقونات موقع الائتلاف**

تتسم صفحة الائتلاف الرئيسة بالوضوح والدقة، وتشمل على أيقونات مختلفة تحمل في طياتها العديد من المعلومات المعرفة والأخبار ومنها:

- ✓ (أيقونة من نحن): فيها تعريف شامل عن الائتلاف والحكومة والتقارير المالية والإدارية والطاقم التنفيذي بالإضافة إلى الشركاء.
- ✓ (عملنا): وتشمل الاستراتيجية والبرامج والمشاريع وقصص النجاح.
- ✓ (الدراسات والتقارير): وتشمل منشورات أمان ومنشورات محلية ودولية.
- ✓ (المركز الإعلامي): ويشمل الأخبار والصور والنشاطات، كما يشمل على آراء حرة.
- ✓ (ساهم معنا): لفسح المجال لأي مشاركة مباشرة من المواطنين مع ائتلاف أمان.
- ✓ كما يوجد أيقونة للتواصل المباشر مع الائتلاف، بحيث يقدم المواطن الاستشارة التي يحتاجها مباشرة من قبل الموقع.

إن مثل هذه الأيقونات، وما تتضمنه من معلومات وإرشادات وتوجيهات، يؤكد على أن الائتلاف يؤمن بأهمية تقديم المعلومات والاستشارات لكافة المواطنين دون تمييز؛ باعتبارها حقاً من حقوق المواطن كفله القانون، وبالتالي توفير كافة الاتصالات هذه للتيسير على المواطن واختيار الوسيلة التي يراها مناسبة، كما ويشير ذلك إلى حرص الائتلاف على التواصل الفعال مع الجمهور بالأشكال المختلفة.

4.2.3 أنشطة الهيئة خلال عام 2021:

تتسم أنشطة ائتلاف أمان بأنها تهتم بالوقع والأحداث اليومية في مجتمعنا الفلسطيني، وتحاول الحدَّ من التجاوزات قدر الإمكان في كافة القطاعات؛ مستخدمة عدة وسائل وطرق للحديث عن هذه التجاوزات أو المساعدة في تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد، وما يجعلها ضمن المؤسسات الأولى في هذا المجال.

تعددت الأنشطة الخاصة بائتلاف أمان خلال العام 2021 وأشكالها، سواءًأكانت متمثلة بورش العمل أو جلسات نقاش ومساءلة، أو تقارير ودراسات وغيرها من الأشكال؛ مستهدفة في ذلك قطاعات كبيرة، وفئات متعددة من المجتمع الفلسطيني؛ معززة في هذه الأنشطة قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد.

وهذه أبرز نشاطات ائتلاف "أمان" خلال عام 2021:

أولاَ: جلسات استماع ونقاش:

جدول رقم (4.2) قائمة جلسات الاستماع والنقاش عبر الموقع الإلكترونيلائتلاف أمان.

التاريخ	العنوان	القطاع أو الحقل
2021/12/16	ضرورة تبني آليات خاصة في الوزارات والمؤسسات الحكومية ذات العلاقة لتعزيز قيم النزاهة ومبادئ الشفافية ونظم المساءلة في القطاع الزراعي	القطاع الزراعي
2021/11/18	في جلسة نقاش عقدها ائتلاف أمان حول مسودة قرار بقانون الشركات الجديد	قطاع الشركات
2021/11/4	ضعف مفهوم الحوكمة في الجمعيات التعاونية ساهم في تشويه الفكر التعاوني وقصر ديمومته	القطاع الزراعي.
2021/8/11	خلال جلسة نقاش عقدها حول إلغاء الحكومة مادة 22 من مدونة السلوك الوظيفي ال...	الوظيفة العمومية
2021/8/2	ائتلاف أمان: الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة بحاجة إلى تعزيز استقلاليها وتعزيز نظم الحوكمة في عملها	الوظيفة العمومية
2021/7/29	ضمن جلسة استماع حول إدارة ملف المساعدات الإنسانية في قطاع غزةالتأكيد على أهمية الالتزام بقيم النزاهة والشفافية في توزيع المساعدات الإنسانية	توزيع المساعدات
2021/4/21	في جلسة استماع عقدها الفريق الأهلي لدعم شفافية الموازنة العامة مع وزارة التنمية الاجتماعية	الموازنة العامة
2021/4/6	أمان يطالب اللجنة الوطنية لمكافحة غسل الأموال بالانفتاح على مؤسسات المجتمع المدني ونشر تقاريرها.	غسيل الأموال
2021/3/16	خلال جلسة استماع عقدها أمان حول معايير التراخيص المعتمدة لشركات البترول والغاز الجهات الرسمية وأصحاب المصلحة في غزة	شركات البترول

يظهر الجدول أعلاه جزء من جلسات الاستماع والنقاش التي نظمها ائتلاف أمان، ونشرها عبر صفحته الإلكترونية. تعزز هذه الجلسات قيم المساءلة والنزاهة في القطاعات المختلفة، وتجيب على الأسئلة التي قد تدور في ذهن المواطن. ومن شأنها نشر قيم المساءلة في هذه القطاعات، الأمر الذي يؤدي إلى الحد من الفساد وانتشاره.

وتنوعت جلسات النقاش والمساءلة؛ مستهدفة عدة قطاعات وحقول فرعية داخل هذه القطاعات، مثل: الموازنة العامة وشفافيتها وقضية جريمة غسيل الأموال والتعامل معها، وكذلك الوظيفة العمومية، وخصوصاً مدونة السلوك الخاصة فيها.

إن هذه الأنشطة تجعل القطاعات المختلفة تحت الرقابة الدائمة، ورقابة المساءلة الاجتماعية، كما أنها تمثل أنشطة وأدوات رقابية أيضاً، وهي أداة علاجية للأنظمة والقوانين التي صدرت، وتحديد سلبياتها وإيجابياتها، مما قد يعدلها في المسار الصحيح. وعلى الجانب الآخر، تُعزز هذه الأنشطة من قيم المساءلة لدى المجتمع بشكلٍ عام، ويشجعهم على الانتقاد البناء لأي قانون أو قرار قد يمسح بالحريات والحقوق للمواطنين.

إن نشر هذه الأنشطة يتيح لكافة المواطنين الاطلاع عليها والتعرف عليها والحصول على المعلومات والأرقام متى يشاء وتساعده على فهم المنظومة بشكلٍ عام.

ثانيا: ورش عمل ومؤتمرات:

جدول رقم (4.3) قائمة ورشات العمل والمؤتمرات المنشورة عبر الموقع الإلكتروني للائتلاف.

التاريخ	العنوان	القطاع او الحقل
2021/11/30	**دعوة للقوائم المرشحة للانتخابات المحلية للمشاركة في ورشة عمل حول: ضمانات النزاهة والشفافية في تمويل...**	قطاع الحكم المحلي
2021/11/28	**في ظل غياب مشاركة وزارة المالية في قطاع غزة عن مؤتمر "الفريق الأهلي لدعم شفافية الموازنة العامة" للعام 2021**	شفافية الموازنة العامة
2021/11/6	**ائتلاف أمان وديوان الموظفين بغزة يعقدان يوماً دراسياً حول أهمية إعمال مدونة السلوك لموظفي الخدمة المدنية في القطاع**	الوظيفة العمومية
2021/10/7	**في ورشة عمل نظمها ائتلاف أمان ومركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي حول أشكال الفساد المبنية على النوع الاجتماعي**	الفساد المبني على النوع الاجتماعي
2021/10/3	**في ظل غياب مشاركة وزارة المالية في مؤتمر الفريق الأهلي للعام 2021ضعف الشفافية في إدارة الموارد العامة والثروات الطبيعية**	
2021/9/29	**ائتلاف أمان وهيئة مكافحة الفساد يختتمان برنامجا تدريبيا للهيئات المحلية**	الحكم المحلي
2021/9/2	**ائتلاف أمان: الدعوة إلى اعتماد خطة عمل وطنية لعملية إصلاح سياسي جوهري شامل يعكس إرادة حقيقية في التغيير وفي إطار حواري وطني شمولي**	الوظيفة العمومية

أظهرت نتائج الدراســـة حرص واهتمام ائتلاف "أمان" في ورش العمل والبرامج التدريبية مما يعكس اهتمامها بالعنصـر البشـري أولاً، وتعزيز الكفاءات الذاتية والجماعية والاجتماعية لأفراد المجتمع كل في موقعه وذلك لتعزيز قيم النزاهة والمســاءلة ومكافحة الفســاد، وذلك لإكســابهم القدرات والكفاءات القادرة على الوصول الى التشغيل المثالي في كافة القطاعات والحد من الهدر العام والخاص ومحاربة الفساد.

وتعددت القطاعات المستهدفة في هذه البرامج التدريبية وورش العمل ومنها قطاع الحكم المحلي والوظيفة العمومية ودعم شفافية الموازنة وهذا يتماشى مع الأهدافالاستراتيجية للائتلاف.

ثالثا: أخبار بيانات صحفية صادرة عن أمان:

جدول رقم (4.4) قائمة بأهم الأخبار والبيانات الصحفية المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لائتلاف أمان.

التاريخ	العنوان	القطاع او الحقل
2021/7/8	مؤكداً على أهمية تحييد وعدم تسييس الوظيفة العامة ائتلاف أمان يحذر من وجود تجاوزات إدارية في المؤسسات العامة تنتهك الحق في حرية الرأي والتعبير	الوظيفة العمومية
2021/6/24	بيان صحفي صادر عن الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" على خلفية وفاة الناشط نزار بنات	قضايا رأي عام
2021/6/15	ائتلاف أمان يستفسر حول قانونية الرسوم المالية للحصول على شهادة خلو من كورونا بداعي السفر	قضايا رأي عام
2021/6/6	ائتلاف أمان: يدعو للإفراج الفوري عن المعتقلين السياسيين	قضايا رأي عام
2021/4/8	ائتلاف أمان يدعو إعلام الدولة والمموّل من الخزينة العامة إلى الالتزام بمعايير النزاهة والحيادية وتكافؤ الفرص في التغطية الإعلامية إبان مرحلة العملية الانتخابية	قطاع الحكم المحلي.
2021/3/24	أمان يطالب النيابة العامة باطلاع المواطنين على ما توصلت له نتائج التحقيق بالشكوى المتعلقة بتغيير أماكن الاقتراع	شفافية الانتخابات
2021/3/17	الفريق الأهلي يستهجن نهج الحكومة بالاستفراد بنقاش الموازنة العامة وبتغييب المجتمع المدني ويطالب بعرض الموازنة العامة على مؤسسات المجتمع المدني والمواطنين قبل إقرارها	شفافية الموازنة

رابعاً: أوراق موقف

جدول رقم (4.5) قائمة بأهم أوراق الموقف الصادرة عن ائتلاف أمان.

التاريخ	العنوان	القطاع او الحقل
2021/4/21	لفريق الأهلي لدعم شفافية الموازنة العامة يعد ورقة موقف حول قرار بقانون بشأن الموازنة العامة لسنة 2021	شفافية الموازنة العامة
2021/3/3	مؤسسات المجتمع المدني تعبّر عن رفضها المطلق للقرار بقانون بشأن تعديل قانون الجمعيات الخيرية والهيئات...	قانون الجمعيات الخيرية
2021/2/18	ورقة موقف من الائتلاف الأهلي لاصطلاح القضاء وحمايته على القرار بقانون بخصوص القضاء الشرعي 2021	قطاع القضاء
2021/1/23	ورقة موقف المؤسسات الحقوقية والأهلية تحمل رئيس السلطة التنفيذية والحكومة المسؤولية الوطنية والقانونية عن انتهاكات الحقوق والحريات وإضعاف المؤسسات الرسمية ساهمت حالة التراجع الخطيرة في الحقوق والحريات وضعف المؤسسات الرئيسية الرسمية في إضعاف الجبهة الداخلية، وقوضت قدرة النظام الس...	الحريات العامة

تساهم البيانات الصحفية وأوراق الموقف الصادرة عن أمان في تصحيح مسار بعض التعديلات على القوانين أو على تجاوزات من الحكومة، أو سياسات وإجراءات من شأنها المساس بحقوق المواطنين وحريتهم التي كفلها لهم القانون والدستور، ويمكن أن تشكل هذه المواقف رأياً مختلفاً ووسائل ضغط على الحكومة للرجوع عن القرارات أو السياسات المتبعة التي فيها تجاوز واعتداء على الحقوق والحريات.

إن منظمات المجتمع المدني تعتبر حلقة الوصل بين الحكومة من جانب والمواطنين من جانب آخر، وهي قادرة على تذليل العقبات الناجمة من آلية التواصل فيما بينهما، وخصوصاً في حالة تغوّل السلطة التنفيذية على باقي السلطات في الدولة. فدورها، هنا، هو الدفاع عن الحريات ومواجهة الحكومة في إقرار أي سياسات قد تضر بحقوق المواطن وحريته أو في حالة الاعتداء على القوانين والدستور المعمول فيه.

وتركزت أوراق الموقف في الدفاع عن القوانين والأنظمة وإصلاحها بما يخدم المواطن الفلسطيني بشكلٍ عام مثل قانون الموازنة العامة وقانون الجمعيات الخيرية.

إن نشر مثل هذه الأوراق يُبقي المواطن على اطلاع على الإصلاحات والأنظمة والقوانين الجديدة ويستطيع أن يفهم القانون، وما فيه من مواد تعيق عمله وحقه كمواطن. وقد تكون، أيضاً، أداة علاجية لبعض القوانين وتحث الحكومة أو أصحاب القرار على تعديلها بما يصب في مصلحة المواطن.

4.2.4 الدراسات والتقارير خلال العام 2021:

يتكون هذا القسم من كافة المنشورات والدراسات التي نشرت عبر الصفحة الإلكترونية لائتلاف أمان وهي جميعها تصنف من ناحية الشكل مطبوعات إلكترونية قابلة للتحميل والقراءة مباشرة، من قبل المواطنين والهدف نجده متعد متمثلا في: دراسات ترصد الواقع وتسجله، ومنها مطبوعات توعوية، وإرشادية تعزز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد في فلسطين.

تم تصنيف الدراسات بداية وفق تحليل المضمون أو الموضوع التي تتطرق له الدراسات، وتم تقسيمها وفق أهداف الدراسة إلى ثلاثة موضوعات رئيسية: **النزاهة، ولمساءلة، ومكافحة الفساد**

جدول رقم (4.6) جدول يوضح العدد ونسبة الدراسات المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لائتلاف أمان

الرقم	فئة الموضوع	العدد	النسبة
1	النزاهة	8	%38
2	المساءلة	8	%38
3	مكافحة الفساد	5	%24
4	المجموع	21	%100

تشير النتائج أعلاه تساوي كل من موضوع النزاهة وموضوع المساءلة في عدد الدراسات والمطبوعات المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لأمان بنسبة 38% من عدد المنشورات وجاء موضوع مكافحة الفساد

في المرتبة الثانية بنسبة 24%، وفي الجداول أدناه نوضح طبيعة عناوين المواضيع المنشورة من دراسات ومطبوعات الكرتونية وفق التقسيم التالي:

بداية سوف نستعرض الدراسات التي تتطرق لموضوع النزاهة:

جدول رقم (4.7) جدول يوضح دراسات موضوع النزاهة المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لائتلاف أمان

التاريخ	عنوان الدراسة	القطاع / الحقل	أسلوب التوعية
2021/12/30	النزاهة والشفافية والمساءلة في توزيع لقاح فايروس كورونا آذار-اب /2021	القطاع الصحي	رصد وتسجيل الواقع
2021/12/6	التزام شركات المساهمة العامة بمبادئ الحوكمة (الواقع وآليات التعزيز	القطاع الخاص	رصد وتسجيل الواقع
2021/10/25	فعالية وحيادية واستقلال عمل لجنة الانتخابات في العلمية الانتخابية	لجنة الانتخابات المركزية	رصد وتسجيل الواقع
2021/10/21	النزاهة والمساءلة والشفافية في اعمال الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة	الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة	رصد وتسجيل الواقع
2021/09/23	نظام النزاهة المحلي في الهيئات المحلية بلدية طوباس نموذجا	الهيئات المحلية	رصد وتسجيل الواقع
2021/09/21	واقع الحوكمة في الهيئات المحلية وقيم النزاهة ومبادئ الشفافية ونظم المساءلة (بلدية مدينة غزة)	الهيئات المحلية	رصد وتسجيل الواقع
2021/08/21	مقياس نظام النزاهة في فلسطين	النزاهة في فلسطين	رصد وتسجيل الواقع
2021/09/23	إدارة الإعلام الرسمي وعلاقته بنزاهة الحكم في فلسطين	النزاعة والإعلام الرسمي	رصد وتسجيل الواقع
2021/2/2	بناء نظام نزاهة فعال في عمل القطاع الخاص/نموذج الشفافية الدولية	القطاع الخاص	توعوي إرشادي

يبين الجدول أعلاه ست دراسات استهدفت الحديث عن النزاهة في فلسطين، وتبين أيضا الهدف الرئيس من هذه الدراسات، وهو رصد واقع النزاهة في القطاعات المستهدفة، ومنشورات إرشادية توعوية لتعزيز قيم النزاهة. أما الحقول المستهدفة فتمثلت في قطاع الحكم المحلي، ورصد مبادئ النزاهة والمساءلة فيها كذلك فقد استهدفت الدراسات كل من لجنة الانتخابات المركزية والهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والقطاع الخاص. انطلاقا من رصد واقع النزاهة في فلسطين بشكل عام.

دراسات فئة المساءلة:

جدول رقم (4.8) جدول يوضح دراسات موضوع المساءلة المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لائتلاف "أمان"

التاريخ	عنوان الدراسة	القطاع / الحقل	أسلوب التوعية
2021/1/5	بروشور حول المساءلة الإعلامية	قطاع الإعلام	إرشادي توعوي
2021/12/6	التقرير النصف سنوي للموازنة العامة 2021	الموازنة العامة	رصد وتسجيل الواقع
2021/11/18	أدوار الشرطة وقوى الأمن في الانتخابات	قطاع الأمن	إرشادي توعوي
2021/9/22	مدى الالتزام بالمدد القانونية المحددة لبعض الوظائف / السلك الدبلوماسي المحافظون رؤساء الأجهزةالأمنية	الوظيفة العمومية	رصد وتسجيل الواقع
2021/8/21	نزاهة الحكم وبيئة النزاهة والشفافية والمساءلة في إدارة الموارد العامة والثروات الطبيعية	الموارد العامة	رصد وتسجيل الواقع
2021/2/2	أدوات المساءلة الاجتماعية لأعضاء مجالس أولياء الأمور	قطاع التعليم	توعوي إرشادي
2021/1/31	المساءلة في المؤسسات الأهلية الفلسطينية الرقابة الداخلية والرقابة الخارجية	القطاع الأهلي	إرشادي توعوي
2021/6/24	تقرير تحليل الموازنة العامة 2020	الموازنة العامة	رصد وتسجيل الواقع

يبين الجدول أعلاه أن المساءلة تستهدف كفئة موضوع، منشورات إرشادية توعوية تخاطب فئات مستهدفة معينة لتعزيز قيم المساءلة في عدة قطاعات ومنها قطاع التعليم والقطاع الأهلي (المجتمع المدني) وقطاع الإعلام والإدارة العامة والثروات الطبيعية وأخيرا الوظيفة العمومية.

دراسات وتقارير فئة مكافحة الفساد:

جدول رقم (4.9) يوضح دراسات موضوع مكافحة الفساد المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لائتلاف "أمان".

التاريخ	عنوان الدراسة	القطاع / الحقل	أسلوب التوعية
2021/8/21	واقع حيادية وفعالية هيئات ومؤسسات الرقابة العامة ومكافحة الفساد في قطاع غزة	الرقابة العامة	رصد وتسجيل الواقع
2021/12/15	مراجعة الإستراتيجية القطاعية للتنمية الاجتماعية من منظور النوع الاجتماعي ومحاربة الفساد	قطاع التنمية الاجتماعية	رصد وتسجيل الواقع
2021/12/15	مراجعة قانون مكافحة الفساد والأنظمة ذات العلاقة من منظور النوع الاجتماعي	النوع الاجتماعي	رصد وتسجيل الواقع
2021/12/14	نتائج استطلاع الرأي العام السنوي حول واقع الفساد ومكافحته في فلسطين 2021	عام	رصد وتسجيل الواقع
2021/7/30	واقع مكافحة غسيل الأموال وتنفيذ الإستراتيجية الوطنية لمكافحته	غسيل الأموال	رصد وتسجيل الواقع

تشير النتائج في الجدول أعلاه إلى أن المنشورات عبارة عن رصد وتسجيل ووصف الواقع حسب كل دراسة، وتعتبر دراسات وصفية تصف الواقع كما هو وهي عملية تقييمه لمكافحة الفساد ومؤشراته في بعض القطاعات وتقييم الجهود المبذولة في ذلك وعلى الجانبالأخرتعمل تقيم المؤسسات العاملة في هذا المجال ودرجة الاستجابة لمكافحة الفساد في فلسطين.

تحليل مضمون صفحة فيسبوك ائتلاف "أمان":

يوضح الجدول (4.10) أشكال المحتوى المعروض على صفحة فيسبوك لائتلاف"أمان" حيث احتل شكل الفيديو النسبة الأكثر من منشورات أمان على الفيس بوك للعام 2021 بمايزد عن 142 فيديو بنسبة 64% من المنشورات، فيما جاءت شكل الصورة بنسبة مئوية قدرها 36% من المنشورات.

وهذا يدل على اهتمام أمان عبر موقعها على الفيس بوك بتعزيز محتواها بنشر فيديو مرافق.

جدول رقم (4.10) يوضح فئات وحدات الموضوع المنشورة عبر صفحة الائتلاف على الفيس بوك.

تحليل فئة وحدة محتوي الموضوع								
الفئة	لقاء تلفزيوني	النسبة	خبر صحفي	النسبة	إعلان	نسبة	دعوة	النسبة
العدد/النسبة	113	%51	85	%38	إعلان	%08	7	%03

أثبتت النتائج في الجدول أعلاه، نوعية المحتوى المنشـور عبر صـفحة "أمان" على الفيس بوك، إذ بينت إن اللقاءات من خلال التلفاز أو من خلال الإذاعة احتلت المرتبة الأولى بنسـبة 51% من المنشـورات خلال العام 2021، وجاء في المرتبة الثانية الخبر الصـحفي بنسبة مئوية قدرها 38% من المنشورات، فيما جاءت الإعلانات والدعوات في المراتب الأخيرة من المنشورات.

وهذا يدعم اهتمام "أمان" بنشـر ثقافة المسـاءلة والنزاهة ومحاربة الفسـاد، عبر لقاءات مباشـرة أو غير مباشـرة، لكي تصـل إلى أكبرعدد من المشـاهدين، وهذا يتوافق مع النتائج في الجدول السـابق، ويثبت تركيز "أمان" من خلال منشوراتها على شكل الفيديو لأغلب منشوراتها.

جدول (4.11) يوضح فئات وحدات القطاعالمستهدفة في المنشورات عبر صفحة الائتلاف على الفيس بوك.

تحليل فئة وحدة القطاع			
	القطاع	التكرار	النسبة
1	عام	85	38.29%
2	الحكم المحلي	20	9.01%
3	الأجهزة الأمنية	19	8.56%
4	إدارة قطاع غزة	16	7.21%
5	الوظيفة العمومية	15	6.76%
6	النوع الاجتماعي	14	6.31%
7	القطاع الصحي	14	6.31%
8	الموازنة العامة	12	5.41%
9	القضاء الفلسطيني	9	4.05%
10	الإعلام العمومي	6	2.70%
11	القطاع الزراعي	5	2.25%
12	الشباب الفلسطيني	4	1.80%
13	القطاع الأهلي	3	1.35%
	المجموع	222	%100

يوضح الجدول أعلاه وحدة القطاعات المستهدفة في منشورات "أمان" عبر صفحتها على الفيس بوك، إذ تثبت النتائج أن المواضيع العامة التي تهتم بنشر ثقافة المساءلة والنزاهة ومحاربة الفساد، جاءت بالمرتبة الأولى من منشـــوراتها بنســـبة 38% عبر صـــفحة الفيس بوك خلال العام 2021، وجاء قطاع الحكم المحلي في المرتبة الثانية بنسبة مئوية 9% من المنشورات وجاء قطاع الأجهزة الأمنية في المرتبة الثالثة بنسـبة 8.5%، كما أظهرت النتائج تعدد القطاعات والمواضـيع التي تركز عليها "أمان" في منشـوراتها عبر صـــفحتها على الفيس بوك، ومنها الوظيفة العمومية وإدارة قطاع غزة . ومن خلال النتائج، تبين كذلك، عدم اهتمام مؤسسة "أمان" بشكل ملحوظ بالقطاع الأهلي، حيث كانت نسبة المنشورات قليلة جداً، حيث بلغت النســبة 1% فقط من عدد المنشــورات خلال العام 2021. وتلتها قطاع الشــباب بنســبة لا تتجاوز 1.8% من المنشورات.

أما بخصـوص المواضـيع العامة التي نشـرتها "أمان" عبر صـفحتها، فهي متنوعة كثيراً؛ تتعلق بالنزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد. والملفت للنظر فيها أنها قضايا مهمة تهم الرأي العام، أو هي قضايا مثارة في وقتها سواءً جرائم فساد أو شبهات فساد، وأصبحت قضايا رأي عام، وبحاجةٍ إلى إجابات ومساءلة مثل قضــية مقتل الناشــط نزار بنات، و"خفافيش الظلام"وقضــية تمور المســتوطنات، وغيرها من القضــايا الحسـاسـة التي تهم المواطن. وتتطرق المنشـورات، أيضـاً، إلى إعلانات وأخبار عن اسـتطلاعات الرأي العام بخصوص الفساد في فلسطين أو جوائز النزاهة السنوية وقضايا الموازنة والشفافية والإفصاحعنها.

جدول (4.12) يوضح اللقاءات عبر الهيئات الإعلامية عبر صفحة الائتلاف على الفيس بوك.

	التلفزيون أوالإذاعة	التكرار	النسبة المئوية
1	شبكة وطن الإخبارية	32	0.23
2	وكالة معا	28	0.20
3	مؤسسة أمان	26	0.18
4	راية تي في	22	0.15
5	صوت الشعب	20	0.14
6	محطات أخرى متنوعة	25	0.10
المجموع		142	%100

يشــير الجدول أعلاه إلى أن شــبكة وطن الإخبارية جاءت في المرتبة الأولى من اللقاءات الخاصــة مع مؤسسة "أمان" ونشر القضايا الخاصة بالنزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد بنسبة مئوية قدرها 23% من

إجمالي الفيديوهات المنشورة عبر صفحة "أمان" على الفيس بوك للعام 2021 وتلتها في المرتبة الثانية وكالة معاً بنسبة قدرها 20%، وبهذا فقد تنوعت اللقاءات التي نشرت عبر الصفحة على العديد من التلفزيونات والإذاعات المحلية.

4.2.5 توثيق الأحداث والفعاليات التي يقوم بها ائتلاف أمان:

حرصت أمان عبر صفحتها على الفيس بوك بنشر الأحداث والأنشطة والفعاليات التي تقوم بها، وجاءت ورش العمل والتدريبات وكذلك اللقاءاتوالأخبار. الصحفية والدعوات المبكرة جدا في الإعلان عنها في مقدمة أنشطتها فتعددت تلك المنشورات سواء ورشة عمل أو دعوة أو خبر صحفي أو برامج تدريبية ونذكر منها:

جدول (4.13) يوضح الأنشطة والفعاليات المنشورة عبر صفحة الائتلاف على الفيس بوك.

فارس النزاهة عن فئة الدراسات العليا
الفائز في جائزة النزاهة ومكافحة الفساد لأفضل تحقيق استقصائي
المؤتمر السنوي الفساد المبني على النوع الاجتماعي
تحقيق استقصائي لوطن وائتلاف أمان - خفافيش الظلام - تمور المستوطنات
الرشاوى الانتخابية
مؤتمر شفافية إدارة المال العام في قطاع غزة
ورقة عمل - واقع التمثيل المجتمعي في الهيئات المحلية في قطاع غزة
الرشاوى الانتخابية
دور الشرطة في العملية الانتخابية
واقع النزاهة والشفافية والمساءلة في ادارة قطاع الكهرباء في قطاع غزة
انطلاق فعاليات يوم المساءلة الوطني 2021
حفل إطلاق مساق التحقيقات الاستقصائية في قضايا الفساد
ورشة عمل حول أثر الفساد على النساء ودورهم في مكافحته
المعلومات حق - التطورات والتحديات التي تقف أمام إصدار قانون الحق في الوصول إلى المعلومة
المشاركة في المؤتمر السنوي بعنوان التجربة الفلسطينية في نزاهة الحكم ومكافحة الفساد السياسي
جلسة نقاش مسودة تقرير التزام الشركات المساهمة العامة بمبادئ الحوكمة
فيديو يلخص أبرز نتائج التوصيات التي وردت في تقرير واقع النزاهة ومكافحة الفساد للعام 2020
تجاوزات للمعايير المعلن عنها من قبل وزارة الصحة الفلسطينية في تلقي اللقاح
جلسة نقاش - حول واقع جريمة غسيل الأموال والتحديات المنوطة بها

غياب الشفافية والنزاهة والمعلومات حول موازنة عام2021
نتائج استطلاع الرأي حول الفساد في فلسطين
نتائج استطلاع الرأي حول الفساد في فلسطين
نتائج استطلاع الرأي حول الفساد في فلسطين
تقرير مبدأ المساءلة وحق المواطن في الاطلاع على المعلومات
ندوة إقليمية حول نتائج مؤشر مدركات الفساد للمنطقة العربية 2020
تشكل موازنة الأمن ما يقارب 20% من الموازنة السنوية لفلسطين
تعزيز الحوكمة في إدارة المؤسسات الأهلية
خطط واستراتيجيات إصلاح إدارة المال العام في فلسطين

كما ركزت "أمان" عبر صـــفحتها على الفيس بوك وفي منشـــوراتها للعام 2021 على التوعية بثقافة النزاهة والمساءلة ومخاطر الفساد وكيفية الحد منه ومحاربته، وجاءت بعدةأشكال مختلفة سواء صورة او فيديو أو ملفات مرفقة، ومن هذه المضامين كما هو موضح في الجدول أدناه:

جدول (4.14) يوضح مضامين التوعية المنشورة عبر صفحة الائتلاف على الفيس بوك

أخلاقيات وسلوك رجل الأمن
تعزيز الحوكمة في إدارة المؤسسات الأهلية
جلسة نقاش - حول واقع جريمة غسيل الأموال والتحديات المنوطة بها
المعلومات حق - التطورات والتحديات التي تقف أمام إصدار قانون الحق في الوصول إلى المعلومة
أخلاقيات وسلوك الموظف العمومي
مدونة السلوك في القطاع الأهلي
الرشاوى الانتخابية
دور الشرطة في العملية الانتخابية

المشاهدات والإعجاب للمنشورات عبر صفحة "أمان" علىالفيس بوك:

طبيعة أشكال تفاعل الجمهور مع المواضيع المنشورة عبر صفحة فيس بوك هيئة مكافحة الفساد بشكلي الإعجابوالتعليق للمنشورات خلال عام 2021.

جدول رقم (4.15) يوضح المنشورات التي حصلت على الأكثر مشاهدة عبر صفحة فيسبوك الائتلاف مرتبة ترتيباً تنازلياً

المحتوى	إنتاج	الموضوع	القطاع	عدد المشاهدات
اعلان	أمان	تجاوزات للمعايير المعلن عنها من قبل وزارة الصحة الفلسطينية في تلقي اللقاح	القطاع الصحي	343234
دعوة	أمان	الرشاوى الانتخابية	الحكم المحلي	195587
خبر صحفي	أمان	تشكل موازنة الأمن ما يقارب 20% من الموازنة السنوية لفلسطين	الموازنة العامة	128113
		مقتطفات من مؤتمر الفريق الأهلي لدعم شفافية الموازنة	الموازنة العامة	79230
خبر صحفي	أمان	تقرير مبدأ المساءلة وحق المواطن في الاطلاع على المعلومات	عام	78792
	أمان	البيان الختامي - التجربة الفلسطينية في نزاهة الحكم ومكافحة الفساد السياسي	عام	65763
خبر صحفي	أمان	نتائج استطلاع الرأي حول الفساد في فلسطين	عام	35840
لقاء تلفزيوني	وطن 25	دور الأجهزة الأمنية في الحفاظ على السلم الأهلي	الاجهزة الأمنية	34916
لقاء تلفزيوني	وطن 25	واقع النزاهة في قطاع الامن الفلسطيني	الاجهزة الأمنية	28543
لقاء تلفزيوني		التعيينات في الوظائف العليا	الوظيفة العمومية	25893
		قانون الشركات الجديد	قطاع الخاص	23438
لقاء تلفزيوني	أمان	جلسة استماع مع وزارة التنمية الاجتماعية بشأن موازنة عام 2021	الموازنة العامة	13449
خبر صحفي		جلسة نقاش - حول واقع جريمة غسيل الأموال والتحديات المنوطة بها	عام	13325
لقاء تلفزيوني	وكالة معا	تطبيق مدونة الأخلاق وقواعد السلوك العام لمنتسبي قوى الأمن الفلسطيني	الاجهزة الأمنية	10332

تنوه الباحثة بأن الجدول أعلاه تشمل المواضيع التي حصلت على أكثر من عشرة آلاف مشاهدة، وأن باقي الموضوعات حصلت على أقل من ذلك، لذا، فإنها رأت ليس من الضرورة ذكرها.

تنوعت المواضيع الحاصلة على أكثر المشاهدات المنشورة عبر صفحة "أمان" على الفيس بوك من حيث التخصص، فهي تتطرق للعناوين الثلاثة الرئيسية في الدراسة المتمثلة في النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد. كما تنوعت، أيضاً، من حيث الشكل، سواءً فيديو أو صورة، كما وتنوعت من حيث القطاع، والمتمثلة في القطاع الصحي وقطاع الأمن والموازنة العامة والوظيفة العمومية، وهي أمور وقضايا تمس المواطن ومن سلم أولوياته.

وقد حصل الإعلان "تجاوزات للمعايير المعلن عنها من قبل وزارة الصحة الفلسطينية في تلقي اللقاح" على المرتبة الأولى من المشاهدات، وتلاها في المرتبة الثانية " الرشاوي الانتخابية" في قطاع الحكم المحلي وخصوصاً الانتخابات،

والأكثر ملاحظة في هذه الجدول أن منشورات "أمان" التي تكون من إنتاج مؤسسة ائتلاف هي الحاصلة على أعلى المشاهدات، على عكس اللقاءات عبر الإذاعات والمحطات المحلية الأخرى. وعند مراجعة الأسباب نجد هذه المنشورات تعطي حقائق وأرقام، وتهتم بقضية خاصة تمس المواطن وليس قضاياعامة. وهذه من الأسباب التي جعلتها تحصد أعلى مشاهدات. وهذه نقطة هامة يجب أن يأخذها ائتلاف "أمان" بعين الاعتبار في النشر لأن ما يهم المواطن عنصرين مهمين في النشر، أولهما نشر الحقائق والأرقام، وثانيهما التحدث أو النشر في قضيا قد يكون تضرر منها الموطن بشكل مباشر مثل قضية توزيع اللقاحات أو التعيينات في الوظيفة العمومية، حيث يشعر المواطن بنصير له أو متحدث باسمه، وهذا من شأنه المساهمة في نشر قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد في المجتمع الفلسطيني.

حجم التفاعلات:

جدول رقم (4.16) فئات التفاعلات بالإعجاب عبر صفحة فيسبوك الائتلاف.

الرقم	فئات الإعجاب	العدد	النسبة
1	فئة (1-25)	184	%82
2	فئة (26-50)	24	%11
3	فئة (51-100)	4	%2
4	فئة 100 فاعلا	11	%5

تشير النتائج في الجدول أعلاهإلىأن الفئة الأولى (1-25) إعجاب جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 82% من المنشورات عبر صفحة فيسبوك، وجاءت الفئة الثانية (26-50) في المرتبة الثانية بنسبة 11%، فيما جاءت الفئة الثالثة في المرتبة الأخيرة بنسبة 2% وجاءت فئةأعلىالإعجاب (فئة 100 فأعلى) في المرتبة الثالثة بنسبة 5%.

جدول رقم (4.17) يوضح المنشورات التي حصلت على الأكثر إعجابا ضمن منشورات الفيس بوك للعام 2021

المحتوى	المؤسسة	عنوان المواضيع	القطاع	الإعجاب
دعوة	أمان	الرشاوى الانتخابية	الحكم المحلي	237
إعلان	أمان	مقتطفات من مؤتمر الفريق الأهلي لدعم شفافية الموازنة	الموازنة العامة	206
خبر صحفي	أمان	البيان الختامي - التجربة الفلسطينية في نزاهة الحكم ومكافحة الفساد السياسي	عام	221
لقاء تلفزيوني	وكالة معا	ماذا يعني إلغاء الحكومة للمادة 22 من مدونة سلوك وأخلاقيات الوظيفة العمومية	الوظيفة العمومية	231
إعلان	أمان	تجاوزات للمعايير المعلن عنها من قبل وزارة الصحة الفلسطينية في تلقي اللقاح	القطاع الصحي	682
خبر صحفي	أمان	تشكل موازنة الأمن ما يقارب 20% من الموازنة السنوية لفلسطين	الموازنة العامة	449

بداية أثبتت نتائج الدراسة أن التفاعل والإعجاب مع المنشورات قليل جداً. يوضح الجدول أعلاه المواضيع التي حصلت على أعلى إعجاب و تفاعل و قد تنوعت أيضا من حيث القطاع وتمثلت في القطاع الصحي

و الموازنة العامة و الوظيفة العمومية والحكم المحلي، كما أثبتتأنها جميعاً من منشـــورات أمان أو إنتاجأمان، و حيث تعطي شكل التوعية و إعطاء الحقائق و قضايا تهم المواطن و تمسه بشكل مباشر، تعتقد الباحثةأن هذه المواضيع و المنشورات التي يبحث عنها المواطن الفلسطيني، فكما هو واضح في الجدولين السابقين أن قضية لقاح كورونا و كيفية توزيعه والاشتباه بوجود فساد في توزيعه كانت من المواضيع الأكثر أهمية للمواطن الفلسطيني.

حجم التفاعل بالتعليق:

جدول رقم (4.18) فئات التفاعلات بالتعليق عبر صفحة فيسبوك الائتلاف

الرقم	فئات التعليقات	العدد	النسبة
1	لا تعليق	82	%37
2	فئة (1-20)	99	%44
3	فئة 20-50)	18	%8
4	فئة (50-100)	16	%7
5	فئة 100 فاعلا	8	%4

يوضح الجدول أعلاه حجم التفاعل بالتعليق مع المضامين والموضوعات عبر صفحة الفيس بوك وتشير النتائجأن الفئة الشاملة على (1-20) تعليق حصلت على المرتبة الأولى بنسبة 44% من المنشورات، وتلتها في المرتبة الثانية الفئة التي تشـمل على لا تعليق بنسـبة 37%، وجاءت في المرتبة الأخيرة فئة 100 تعليق وأعلى بنسبة مئوية قدرها 4% من المنشورات والمواضيع.

4.2.5 ملخص لأهم النتائج

تبين من تحليل المضـمون أن ائتلاف "أمان" نشـط جداً من خلال منشـوراته عبر صـفحته على موقع فيسبوك، وهناك تدفق شهري للمنشورات على الصفحة خلال العام 2021، وتحتوي هذه المنشورات على عناوين ومضـامين كثيرة، منها: أخبار صـحفية وإعلانات ودعوات ومنشـورات توعوية ونشـر الحقائق والأرقام، إضافة إلى نشر الأنظمة والقوانين ومدونات السلوك للقطاعات المختلفة، وكلها تساعد على نشر قيم النزاهة والمساءلة والمكافحة الفساد في المجتمع الفلسطيني.

بلغ عدد المنشـورات عبر صـفحته على الفيس بوك خلال العام 2021 225 منشـور أي بمعدل 18.8منشوراً شهرياً.

تستخدم صفحة فيسبوك "أمان" الوسائط المتعددة للنشر؛ مستعينة بالفيديو والصور والرسومات التوضيحية، إضافة إلى عناوين لمرافق على الإنترنت ومواقع إلكترونية أخرى.

توفر صفحة "أمان" على الفيس بوك سبل التواصل والتفاعل مع المواطنين في سعي منهم لتعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد، حيث يسمح لهم المشاركة للمنشورات والتعليق عليها والإعجاب بها.

أثبتت نتائج الدراسة أن منشورات "أمان" تهتم بالمواضيع الآنية والحساسة التي تمس المواطن وحقوقه ومصلحته، وتساعده على تعلم قيم المساءلة والنزاهة ومكافحة الفساد؛ مستعينة بنقل الحقائق والأرقام والمعلومات اللازمة، ونشر قضايا الرأي العام والحديث عن شبهات الفساد التي ينبغي أن يعلمها ويطلع عليها المواطن باعتبارها حق من حقوقه.

كما تنوعت منشورات " أمان" على صفحتها على الفيس بوك إلى ثلاثة حقول رئيسة في الدراسة، وهي: قيم النزاهة والمساءلة ومحاربة الفساد، وهذا على صعيد الحقول، أما على صعيد القطاعات، فهي تتطرق إلى عديد القضايا، منها: قطاع الأمن والقطاع الصحي وقطاع الحكم المحلي والوظيفة العمومية وغيرها من القطاعات.

كما ركزت منشورات " أمان" على فئة النساء والفساد المبني على النوع الاجتماعي وأنواع جرائمه، وذلك من خلال فيديوهات وورشات عمل كثيرة وإعلانات توعوية للتشجيع عليه، وتعريف الجريمة والحقوق في آن واحد، وكيفية الحماية القانونية من الملاحقة عند التبليغ.

أثبتت نتائج التحليل أن هناك ضعف وقلة اهتمام في المنشورات التي تخاطب فئة الشباب، وهذا يُشكل ضعفاً في نشر قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد؛ كونها هي الفئة الأكبر والأكثر أهمية وفاعلية في المجتمع الفلسطيني.

عدم تركيز المنشورات بشكل واضح وقلة عددها فيما يتعلق بنشر قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد في منظمات المجتمع المدني.

أثبتت النتائج ومن خلال المشاركات وتعليق المواطنين عليها، أن الموطن يهتم ويركز أكثر في المواضيع التي تمسه وتمس حقوقه الآنية والمرحلية، ويتبين ذلك من حجم التفاعل، وحجم المشاركات في هذه المواضيع. كما يهتم، أيضاً، بالحقائق الصريحة والتي تعرض بشكلٍ مختصر. ويقل الاهتمام باللقاءات التلفزيونية أو مع أشخاص ذات علاقة بموضوع النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد. وهنا نذكر بضرورة التركيز على هذه المواضيع لقدرتها على نشر قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد وللوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاهدة ووصول المعلومة.

4.3 ثانياً: نتائج السؤال الثاني

ما هو دور الأنشطة الرقمية عبر الموقع الإلكتروني وصفحة الفيس بوك لهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) في تعزيز قيم النزاهة والمساءلة والمكافحة الفساد؟

قبل الإجابة على مضمون هذا السؤال، نستعرض موجز تعريفي بالهيئة ومحتويات موقعها الإلكتروني ومضامين صفحتها على الفيس بوك.

- موقع هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية على الإنترنت/https://www.pacc.ps

يحتوي موقع مكافحة الفساد pacc.ps العديد من الأيقونات التي تتعنون بالصفحة الرئيسة ومعلومات عن الهيئة ورؤيتها وأهدافها الاستراتيجية ويتضمن رؤية الهيئة كونها هيئة مستقلة فاعلة ومؤثرة تحظى بثقة المجتمع.

تتسم الصفحة الرئيسية بالوضوح التام، وتتضمن رسالتها وتندرج تحت أنها مؤسسة وطنية مستقلة تقود الجهود الوطنية لمكافحة الفساد لحماية المجتمع والمال العام، من مخاطرة وملاحقة مرتكبيه، وتعزز مبادئ الشفافية وقيم النزاهة والحكم الرشيد، وحضور فلسطين في المحافل الدولية.

ويتيح الموقع العديد من الخدمات الإلكترونية الهامة التي بدورها تسهل على المواطن وتمكنه من إبداء رأيه واقتراحاته، سواءً من تقديم شكوى أو بلاغ أو طلب للحماية في حال إبلاغه عن شبهة فساد.

وكذلك، أيضاً، يتضمن أخبار الهيئة والتقارير الشهرية التي تصدر عنها والفعاليات والأحداث التي تقوم بها، والنشرة الإلكترونية وأسئلة شائعة والإعلانات الصادرة عنها، ويتيح خاصية البحث للوصول بشكل سهل وسريع لما يريده الزائر من موقعها.

وتهدف الأسئلة الشائعة عبر الصفحة الرسمية للهيئة إلى تثقيف المواطنين بالهيئة وعملها واختصاصاتها المتعددة، وكذلك على آلية التبليغ عن شبهات الفساد وآلية الوصول إلى الهيئة، وعلاقة الهيئة بالمحاكم والمنظمات ذات العلاقة والاختصاص، وأخيراً تتضمن أسئلة خاصة بموضوع إقرارات الذمة المالية للموظفين وآلية تقديمه بالتفصيل ومن هم المكلفين بالتعبئة وكافة الأسئلة الشائعة بخصوص موضوع إقرار الذمة المالية.

وكذلك، يحتوي الموقع على المكتبة التي تتضمن التشريعات والقوانين والأنظمة المرتبطة بعمل الهيئة، وكذلك التقارير والدراسات والمطبوعات التي تصدر عنها والاتفاقيات الدولية الناظمة لعمل الهيئة، ومواقع ذات صلة بعملها سواءً على المستوى المحلي أو الدولي.

يوفّر موقع الهيئة إمكانية التواصـــل والاتصـــال من خلال الضـــغط على أيقونة (اتصـــل بنا) التي تحوي بداخلها البريد الإلكتروني ورقم الهاتف والفاكس، ويمكن للزائر أن يترك معلوماته والاستفسار الذي يريد ويقوم بإرساله كرسالة نصية تصل للمعنيين بالرد على تلك الرسائل.

ويظهر الموقع باللغتين العربية والإنجليزية، ويحتوي على أيقونات تمكن الزائر من الانتقال إلى هيئة مكافحة الفساد على مواقع التواصل الاجتماعي سواء الفيس بوك أو تويتر أو يوتيوب، ويحتوي، أيضاً، على خريطة للموقع لتسهيل الوصول إليه بشكل فعلي وليس افتراضيا ويمكن تحميل الموقع على تطبيق من الأجهزة على اختلافها.

كما يتيح الموقع الوصول إلى مواقع مختلفة ذات صلة منها محلية وعربية ودولية وأممية، مما يسهل على الموطن التنقل بين هذه الصفحات بسهولة للوصول الى المعلومة التي يحتاجها بوقت وجهد أقل.

أنشطة الهيئة خلال عام 2021:

تتسم الأنشطة المنشورة عبر الصفحة الرئيسية لهيئة مكافحة الفساد بالتنوع وبنشر كافة أخبار الهيئة وأنشطتها على مدار العام كما تهتم بتفاصيل النشاط في الأخبار الصحفية

أولاً: المطبوعات والمنشورات

1. تشريعات الهيئة:

جدول رقم (4.19) يوضح منشورات تشريعات الهيئة عبر الموقع الإلكتروني لهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية

الرقم	العنوان	التاريخ
1	الإطار القانوني لمكافحة الفساد في فلسطين ويتضمن: القوانين الوطنية واللوائح والأنظمة والاتفاقيات الدولية	2021/9/13
2	نظام الهدايا	2021/5/19
3	نظام الإفصاح عن تضارب المصالح تحديد الآلية للإفصاح عن تضارب المصالح وإخضاع الخاضع للمساءلة في حالة عدم قيامه بالإفصاح	2021/5/19
4	نظام حماية المبلغين والشهود والخبراء في قضايا الفساد وأقاربهم والأشخاص وثيقي الصلة	2021/2/28

تشير النتائج في الجدول أعلاه إلى أنه تم نشر أربعة تشريعات من إنتاج هيئة مكافحة الفساد، تنظم عملية مكافحة الفســـاد في المجتمع الفلســـطيني وتعزز قيم النزاهة، مثل: نظام الهدايا، ونظام الإفصـــاح، عن

تضارب المصالح، كما يعتبر نظام حماية المبلغين بمثابة أنظمة تشجيعية وتوعوية تشجع المواطنين على الإبلاغ عن شبهات الفساد.

2. تشريعات ذات علاقة

جدول رقم (4.20) منشورات التشريعات ذات العلاقة عبر الموقع الإلكتروني لهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية.

الرقم	العنوان	التاريخ
1	قانون السلطة القضائية رقم 1 لسنة 2002	2021/9/8
2	اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد	2021/9/8
3	قانون غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتعديلاته 2015	2021/9/8
4	نظام حماية المبلغين والشهود	2021/2/8
5	قانون السلطة القضائية رقم 1 لسنة 2002	2021/9/8

تشـــير النتائج في الجدول أعلاه إلى اهتمام هيئة مكافحة الفســـاد بتكاملية العمل بين الأنظمة والقوانين المختلفة التي يمكن أن تساعد في تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد.

برغم ما نشر عبر الموقع الإلكتروني من أنظمة وقوانين سواء من منشورات الهيئة أوغيرها تساعد على الحد من الفساد، إلا أنها في الحد الأدنى، إذ يجب أن تكون بمستوى أعلى في النشر في القوانين والأنظمة، ليتمكن المواطن من الاطلاع عليها كون موقع الهيئة يشـــكل النافذة الأســـاســـية لعمل الحكومة في هذا المجال، وهي الأقدر على الوصـول إلى الأنظمة والقوانين و نشـرها، وأن عملية مكافحة الفسـاد و تعزيز قيم النزاهة و المســـاءلة عملية تكاملية تبدأ بداية من وعي المواطن بحقوقه وواجباته وأن معرفته التامة الكاملة بهذا الخصـــوص تجعله مواطن يعي تماماً ســلوكه و تصـــرفاته بغض النظر عن موقعه ووظيفته والعكس، أن الجهل بالأنظمة والقوانين قد توقع المواطن في الفساد أو شبهات فساد من غير قصد .

كما لفت انتباه الباحثة عدم وجود دراســات وأبحاث متخصــصــة في مجال النزاهة والمســاءلة ومكافحة الفسـاد، كدراسـات تقيم الواقع وبعض القضـايا كما هي، إذ أنه من شـأن هذه الدراسـات مسـاعدة الهيئة في عملها والاسترشاد بها في اتخاذ القرارات وعمل الاستراتيجيات والسياسات الحقيقية التي تعالج الخروقات بناءً على نتائج هذه الأبحاث والدراسات.

ثانيا: توقع مذكرات تعاون وتفاهم

جدول رقم (4.21) يوضح مذكرات التعاون والتفاهم المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية

الرقم	توضيح	العنوان	التاريخ
1	خلق بيئة رافضة للفساد قائمة على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة	مذكرة تعاون معهد فلسطين لأبحاثالأمن القومي	2021/12/6
2	تعزيز النزاهة ومكافحة الفساد أكاديمياً وعملياً	مذكرة تفاهم جامعة الاستقلال	2021/11/17
3	تعزيز النزاهة ومكافحة الفساد شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون مشتركة جمعية إنعاش الأسرة	2021/9/21
4	شراكة أكاديمية لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد	مذكرة تعاون مشتركة مع الجامعة العربية الأمريكية	2021/4/8
5	الشراكة المؤسساتية في تعزيز قيم النزاهة والشفافية ومكافحة الفساد والوقاية منه	مذكرة تفاهم مع طاقم شؤون المرأة	2021/4/4
6	شراكة أكاديمية لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد خلق جيل مكافح للفساد	مذكرة تفاهم مع جامعة النجاح الوطنية	2021/2/4
7	خلق بيئة رافضة للفساد شراكة أكاديمية	مذكرة تفاهم مع كلية مجتمع طاليتا قومي	2021/2/23
8	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تفاهم كلية هشام حجاوي التكنولوجية نابلس	2021/2/23
9	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تفاهم كلية الحادة عندليب العمد نابلس	2021/2/23
10	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون الكلية العصرية الجامعية	2021/2/23
11	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون كلية القدس المهنية جامعة القدس	2021/2/23
12	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون كلية مجتمع المرأة الطيرة رام الله	2021/2/23
13	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون كلية المهن التطبيقية جامعة بوليتكنك فلسطين	2021/2/23

14	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون كلية الروضة الجامعية	2021/2/23
15	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون كلية المهن والعلوم التطبيقية جامعة الخليل	2021/2/23
16	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون كلية المهن والعلوم التطبيقية جامعة فلسطين الأهلية	2021/2/23
17	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون كلية دار الكلمة الجامعية للثقافة والفنون	2021/2/23
18	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون كلية فلسطين التقنية خضوري رام الله	2021/2/23
19	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون كلية فلسطين التقنية العروب	2021/2/23
20	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون كلية فلسطين التقنية طولكرم	2021/2/23
21	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون كلية الخليل للتمريض	2021/2/23
22	خلق بيئة رافضة للفساد تقوم على ركائز النزاهة والشفافية والمساءلة شراكة أكاديمية	مذكرة تعاون كلية الأمة الجامعية ضواحي القدس	2021/2/23

ثالثاً: الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الموقع

- تقديم شكوى أو بلاغ.
- تقديم طلب حماية.
- آراء واقتراحات.
- البريد الإلكتروني لموظفي الهيئة.

تساعد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها هيئة مكافحة الفساد من خلال موقعها الإلكتروني التواصل الفعال والسلس ويشجع المواطنين على التبليغ عن شبهات الفساد، بطريقة سرية وسريعة، كما تساعد هذه الخدمات على تخطي الحدود المكانية والزمانية بحيث أنها متوفرة في أي وقت وأصبحت متوافرة في يد من يرغب بالتبليغ، أو طلب أية خدمة من الهيئة.

وتعتبر هذه الخدمات بمثابة أداة فعالة لدى هيئة مكافحة الفساد، في تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفسادوتشجيع المواطنين عن التبليغ أو طلب الحماية.

رابعاً: توقيع اتفاقيات دولية:

- اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد.
- مرسوم الموافقة على الاتفاقية العربية لمكافحة الفساد.
- الاتفاقية العربية لمكافحة الفساد.
- اتفاقية الرياض لمكافحة الفساد.

4.4 تحليل مضمون صفحة فيسبوك هيئة مكافحة الفساد:

يوضح الجدول (4.22) أشكال المحتوى المعروض على صفحة فيسبوك هيئة مكافحة الفساد حيث احتل شكل الصورة النسبة الأكثر من منشوراتها على الفيس بوك للعام 2021 بمايزيد عن 158 صورة بنسبة 90% من المنشورات، فيما جاءت شكل وسيلة الفيديو بعدد 18 منشوراً بنسبة مئوية قدرها 10% من المنشورات.

4.4.1 فئة وحدة الموضوع:

بداية أثبتت نتائج الدراسة وتحليل مضمون المنشورات أن كافة المنشورات على صفحة الفيس بوك الخاصة بالهيئة هي أخبار صحفية عن الهيئة ونشاطاتها خلال العام 2021 مرفق أغلبها مع صور توضيحية ورابط ينقل المتابع إلى الخبر عبر الموقع الإلكتروني للهيئة لمتابعة قراءة تفاصيل الخبر، ويوجد بعض المنشورات التوعوية القليلة من بين المنشورات عبر صفحة الفيس بوك، كما هو موضح في الجدول أدناه:

جدول رقم (4.22) يوضح فئات وحدات الموضوع المنشورة عبر صفحة هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية على الفيس بوك.

تحليل فئة وحدة محتوي الموضوع								
الفئة	منشورات توعوية	النسبة	خبر صحفي	النسبة	إعلان	نسبة	دعوة	النسبة
العدد/النسبة	7	%04	150	%85	12	%07	7	%04

أكدت النتائج في الجدول أعلاه على نوعية المحتوى المنشـــور عبر صـــفحة الهيئةعلى الفيس بوك أن منشورات أخبار الهيئة احتلت المرتبة الأولى بنسبة 85% من المنشورات خلال العام 2021 وجاء في المرتبة الثانية الإعلانات بنســبة مئوية قدرها 07% من المنشــورات، فيما جاءت كل من المنشــورات التوعوية الإرشادية والدعوات بنفسالمرتبة بنسبة مئوية قدرها 07% من منشورات عام 2021.

4.4.2 تحليل فئة وحدة القطاع المستهدف:

جدول رقم (4.23) يوضح فئات وحدات القطاعات المستهدفة عبر صفحة هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية على الفيس بوك

تحليل فئة وحدة القطاع			
الرقم	القطاع	التكرار	النسبة
1	عام	6	0.15
2	الحكم المحلي	8	0.20
3	قطاع التعليم	13	0.32
4	قطاع الأمن	2	0.05
5	قطاع الإعلام	7	0.17
6	قطاع العدل	2	0.05
7	القطاع الخاص	3	0.07
	المجموع	41	%100

يوضــح الجدول أعلاه وحدة القطاعات المســتهدفة في منشــورات الهيئة عبرصــفحتها على الفيس بوك، وأثبتت النتائج أن قطاع التعليم جاء في المرتبة الأولى من منشورات الهيئة على الفيس بوك بمعدل 32% من المنشــورات التي تهتم بالقطاعات المختلفة، وجاء قطاع الحكم المحلي في المرتبة الثانية بنســبة مئوية 20%، فيما جاء كل من قطاع العدل وقطاع الأمن بالمرتبة الأخيرة بنسبة مئوية قدرها 05%.

توثيق الأحداث والفعاليات التي تقوم بها هيئة مكافحة الفساد:

حرصت هيئة مكافحة الفساد عبر صفحتها على الفيس بوك بنشر الأحداث والأنشطة والفعاليات التي تقوم بها، وجاءت ورش العمل والتدريبات وكذلك اللقاءات والأخبار الصـــحفية والدعوات المبكرة جدا في الإعلان عنها في مقدمة أنشطتها فتعددت تلك المنشورات سواء ورشة عمل أو دعوة أو خبر صحفي أو برامج تدريبية ونذكر منها:

جدول رقم (4.24) يوضح فئات الأنشطة والفعاليات المنشورة عبر صفحة هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية على الفيس بوك

فئات الأنشطة والفعاليات
دورات تدريبية
ورش عمل
أيام عمل طلابية
منشورات تعريفية بالهيئة وعملها
تقارير شهرية وسنوية دورية
دليل إرشادات
مؤتمرات
توقيع مذكرات تعاون
مقابلات
مطبوعات
أخبار الهيئة وإدارتها

أما فيما يتعلق بمنشورات التوعية فقد أثبتت نتائج الدراسة انها غير نشطة في هذا المجال، إلا أنه تم ذكر بعض منشورات التوعية في آلية التواصل مع الهيئة، التي تعزز قيم النزاهة والمساءلة ومحاربة الفساد والحد منه، نذكر منها:

- حماية الشهود والمبلغين.
- الكشف عن التزوير والتزييف.
- آليات استلام الشكاوىوالتبليغ عنها.
- آلية تقديم طلب حماية.
- تحميل تطبيق هيئة مكافحة الفساد على الهواتف الذكية.
- إقرارات الذمة المالية.
- التجربة الفلسطينية في استلام الشكاوى.

كما تم نشر الآليات التي يستلم فيها الشكاوى (وسيلة الاتصال) حيث كانت متعددة ومنشورة بشكل واضح على صفحة الفيس بوك وطرق متعددة وهي:

- من خلال تطبيق الهواتف الذكية.
- المراسلات الرسمية.
- البريد الالكتروني.
- الفاكس.
- الحضور إلى مقر الهيئة.

المشاهدات والإعجاب للمنشورات عبر صفحة هيئة مكافحة الفساد الفيس بوك:

جدول رقم (4.25) يوضح المنشورات التي حصلت على الأكثر مشاهدة عبر صفحة فيسبوك هيئة مكافحة الفساد

التاريخ	المحتوى	عنوان الفيديو	المشاهدات	الاعجاب
22/12/2021	فيديو	فيديو حول عمل هيئة مكافحة الفساد خلال العام 2020	58	11
22/12/2021	فيديو	تجربة فلسطين في خلق ثقافة رافضة للفساد في القطاع التربوي والأكاديمي	41	12
12/07/2021	فيديو على صفحة الفيس بوك	التدابير الوقائية للفساد في القطاع العام الحوكمة الكفاءة الامتثال	900	40
12/06/2021	فيديو إخباري ترويج للمؤتمر	فيديو مع رابط زوم على صفحة الفيس بوك	3.3الف مشاهدة	89
30/11/2021	منشور مع صورة مع رابط	تحميل تطبيق هيئة مكافحة الفساد على هاتفك الذكي	903	64
30/11/2021	منشور مع فيديو	مقابلة مع رشا عمارنة مستشار رئيس الهيئة مع إذاعة أجيال حول المؤتمر الدولي الثالث لهيئة مكافحة الفساد	580	19
28/11/2021	منشور مع فيديو يوتيوب مع رابط للاطلاع	مقابلة حول نظام حماية الشهود والمبلغين	159	75
24/10/2021	منشور مع رابط فيديو ترويجي يوتيوب	لتقديم طلب الحماية	39	18
10/04/2021	منشور مع صورة مع يوتيوب	بلغ والهيئة بتحميك	183	24
23/6/2021	رابط فيديو	برعاية اوريدو سؤال مسؤول	الف3.3	72
04/09/2021	فيديو فلسطين هذا الصباح	مؤتمر مكافحة الفساد في البيئة الالكترونية	الف1.6	68
04/04/2021	منشور مع فيديو	مؤتمر دولي مكافحة الفساد في البيئة الالكترونية	الف3.2	82

15/2/2021	منشور مع صورة مع رابط فيديو	التجربة الفلسطينية في استلام شكاوى الفساد والوقاية منه من خلال تطبيق الهواتف الذكية	76	38
27/1/2021	منشور مع انفوجراف مع رابط فيديو	اقرارات الذمة المالية	171	30
21/1/2021	منشور مع فيديو يوتيوب ترويجي	مساقات جامعية لتعزيز النزاهة ومحاربة الفساد	613	80

طبيعة أشكال تفاعل الجمهورمع المواضيع المنشورة عبر صفحة فيسبوك هيئة مكافحة الفساد بشكلي الإعجاب والتعليق للمنشورات خلال عام 2021، جدول يوضح حجم التفاعلات بإعجاب مقسمة غالى فئات لسهولة التوضيح:

جدول رقم (4.26) يوضح فئات التفاعلات بالإعجاب عبر صفحة فيسبوك هيئة مكافحة الفساد.

الرقم	فئات التفاعل بالإعجاب	العدد	النسبة
1	فئة (1-25)	20	%11
2	فئة (26-50)	61	%35
3	فئة 51-100)	78	%44
4	فئة العلى من 100 إعجاب	17	%10

تشير النتائج في الجدول أعلاه إلى أن الفئة الثالثة (51-100) إعجاب حصلت على المرتبة الأولى من المنشورات بنسبة مئوية قدرها 44%، وجاءت في المرتبة الثانية الفئة الثانية (26-50) بنسبة 35% وفيما جاءت الفئة الرابعة في المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية قدرها 10% من المنشورات للعام 2021.

جدول يوضح المنشورات التي حصلت على الأكثر إعجاباً ضمن منشورات الفيس بوك للعام 2021.

جدول رقم (4.27) يوضح المنشورات التي حصلت على أعلى عدد إعجاب عبر صفحة فيسبوك هيئة مكافحة الفساد.

التاريخ	الشكل	عنوان الموضوع	الإعجاب
12/07/2021	منشور مع صورة	تكريم الفائزين في مسابقة يد بيد نحو وطن بلا فساد	179
25/11/2021	منشور خبر مع صورة مع رابط للوصول الى الخبر	خبر صحفي حول توقيع مذكرة تفاهم مع هيئة الاشراف الوطنية في جمهورية الصين لتحقيق نهضة ثورية في فلسطين وبناء دولة مؤسسات	162
29/6/2021	منشور مع صور مع رابط للوصول للخبر	تدريب مدربين ومنشطي مخيمات ياسر عرفات وتناول التدريب مفهوم النزاهة والمساءلة والمحاسبة والشفافية والمساءلة المجتمعية	255
27/3/2021	منشور مع صورة للبيان	بيان عن تلقي الطعومات	375
01/11/2021	منشور مع صور مع رابط للوصول للخبر	تعيينه رئيسا لهيئة مكافحة الفساد	382

حجم التفاعل بالتعليق:

جدول رقم (4.28) يوضح فئات التفاعلات بالتعليق عبر صفحة فيسبوك هيئة مكافحة الفساد.

الرقم	فئات التفاعل بالتعليقات	العدد	النسبة
1	لا تعليق	16	%9
2	فئة (1-25)	150	%85
3	فئة (26-50)	6	%3
4	فئة (51-100)	1	%1
5	فئة الأعلى من 100 تعليق	3	%2

يتضح من النتائج في الجدول أعلاه أن الفئة الثانية (1-25) من الإعجاب جاءت في المرتبة الأولى من المنشورات الحاصلة على أعلى تفاعلات تعليق بنسبة 85% من المنشورات، وجاءت في المرتبة الثانية الفئة الأولى لا تعليق بنسبة 9% من المنشورات، فيما جاءت كل من الفئة الثالثة والفئة الرابعة بأقل حالات تفاعل من التعليق بنسبة 1%، ونسبة 2% على التوالي من المنشورات خلال العام 2021.

4.4.3 ملخص لأهم النتائج

بينت نتائج الدراسة أن هيئة مكافحة الفساد سواءً عبر موقعها الإلكتروني أو صفحتها على الفيس بوك أنها تتيح للجمهور عدة إمكانيات، وأدوات تفاعل تسهل عليهم، سواءً أكان ذلك بهدف الوصول إلى المعلومة أو التواصل الفعال السلس مع الهيئة أو الوصول إلى الاحتياجات التوعوية والتثقيفية التي تساعد على تحقيق أهدافها، وأن هذه الخيارات المتاحة أمام الجمهور تزيد من التفاعلية وإمكانية إشباع حاجاتهم عبر اختزال الحيز المكاني و الزماني، ومنها خيارات الاتصال المتعددة أو الخدمات الإلكترونية أو توفير الروابط، وهذه تعتبر حالة إيجابية تصف قدرة الموقع على توظيف أنشطتها الرقمية لتحقيق أهدافها واستراتيجياتها.

ركزت أغلب منشورات الهيئة عبر صفحتنها على الفيس بوك على أنشطة الهيئة وأخبارها الصحفية المتنوعة: وهذا يعكس وجود استراتيجية معينة في النشر عبر صفحة الفيس بوك، وهو نشر الأخبار والنشاطات التي تقوم بها الهيئة دون سواها، مما يعكس الأمر العام بعدم إيجابية الصفحة في التنوع بالمضامين المنشورة، وخصوصاً التوعية والإرشاد والتثقيف، مما يقلل فرص تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد أو الحد من دور الهيئة في ذلك.

أثبتت نتائج تحليل مضمون صفحة الفيس بوك عدم إعطاء المواضيع الساخنة أو الأحداث الآنية والقضايا التي تهم الرأي العام الاهتمام من قبل الصفحة، وهذا يضعف من دورها ويؤثر على ثقة المواطن فيها كون المواطن يبحث دائماً عن الحقيقة وإزالة الغموض في مثل هذا القضايا. وهنا، تنوه الباحثة إلى أن هيئة مكافحة الفساد هي المنظمة الحكومية المسؤولة عن النشر وحل القضايا الغامضة التي تهم المواطن ومصالحه وحقوقه المتعلقة بقضايا الشفافية والمساءلة.

تركزت الأنشطة الرقمية لهيئة مكافحة الفساد خلال منشوراتها على مضامين الفساد ومكافحته على حساب التركيز على الدور الوقائي قبل العلاجي المتمثل في تعزيز قيم النزاهة والمساءلة لدى المجتمع الفلسطيني بجميع فئاته مواقعه.

أظهرت النتائج تنوعاً في طبيعة الأخبار الصحفية التي تنشر عبر الأنشطة الرقمية، متناولة فيها كافة الأنشطة التي تقوم فيها من تدريبات وورش عمل وتوقيع مذكرات تفاهم وزيارات والتوقيع على اتفاقيات وكافة الأنشطة التي تقوم فيها الهيئة.

أثبتت نتائج الدراسة تركيز هيئة مكافحة الفساد عبر أنشطتها الرقمية على النص والصورة وذلك أكثر من تركيزها على النص والفيديو، حيث بلغت نسبة استخدام الصور 90% من المنشورات مقابل 10% فيديوهات.

بينت نتائج تحليل المضمون لصفحة الهيئة على الفيس بوك أن أشكال التفاعل مع المنشورات تمثلت في المشاهدة للفيديو والإعجاب والتعليق، كما بينت، أيضاً، ضعف في حجم تفاعل الجمهور مع المنشورات، حيث يوجد منشورات لا يوجد عليها أي تفاعل: لا إعجاب ولا تعليق، وأن النسبة الأكبر كانت الفئة (1-25) بالتعليق أو بالإعجاب فقط.

إن كبر عدد تفاعلات الإعجاب وصل للرقم 382 إعجاب وأكبر عدد تعليقات وصل 195 تعليقاً، وأن الموضوع المنشور الذي حصل على أعلى عدد إعجاب وتعليق هو خبر صحفي "تعينا لهيئة مكافحة الفساد" مش مفهومة؟

وترى الباحثة أن حجم التفاعل من الجمهور مع منشورات الصفحة ليس بالمستوى المطلوب، وهذا يطرح لنا استفسار عن أسباب ذلك وماذا يعني للهيئة ومدلولاتها.

4.5 مقارنة نتائج تحليل المضمون بين ائتلاف أمانوهيئة مكافحة الفساد

أثبتت نتائج الدراسة أن ائتلاف "أمان" ومن خلال أنشطته الرقمية يعطي اهتمام واسع للقضايا الساخنة والراهنة والتي أصبحت قضايا رأي عام، وهذا يدل على قدرته على تقديم المعلومات التي يحتاجها الجمهور بشكلٍ دوري ومستمر وفي لحظتها مثل قضية مقتل الناشط نزار بنات، وقضية التمور والتجارة فيها. وهنا تُسجل الباحثة تفوق ائتلاف "أمان" على هيئة مكافحة الفساد في رصد وتسجيل هذه المواضيع والبقاء على اتصال مع الجمهور بشكلٍ لحظي ومستمر. وهنا تشكل الأنشطة الرقمية مصادر رئيسية يتلقى منها الجمهور متخذي القرار معلوماته وأخبار ما يدور حوله من أحداث وقضايا على حدٍ سواء.

وعلى عكس " أمان"، فإن هيئة مكافحة الفساد لم تعط هذه المواضيع أهمية كبيرة؛ بل كانت استراتيجيات النشر خصوصاً في صفحة الفيس بوك حول الأنشطة وأعمال الهيئة المتنوعة، وذلك بعمل رابط على الفيس بوك ينقل الجمهور إلى الخبر الصحفي على الموقع الإلكتروني للهيئة.

أظهرت النتائج قدرة كل من الأنشطة الرقمية لائتلاف "أمان" ولهيئة مكافحة الفساد على الاستجابة السريعة للجمهور، وذلك من خلال تنوع قنوات الاتصال الفعالة والمتعددة التي توفرها للجمهور. هذا من جانب، و من الجانب الآخر، فقد تبين توفير مساحة داخل الوسائل الإلكترونية المتمثلة في الموقع الإلكتروني وصفحة الفيس بوك لإضافة الرأي أو التعليقات أو توصيات أو طرح القضايا، وكذلك أدوات التفاعلية على الفيس بوك من مشاركة المنشور أو الإعجاب أو التعليق، وهذا يجعل الجمهور على اتصال مباشر وسلس مع المؤسستين، وبهذا، نجحت العلاقات العامة ووسائلها الرقمية في تبني المنظور الحديث

للعلاقات العامة من أجل تحقيق التفاعلية والاتصـــال الفعال مع الجمهور، وهذا يعطي مؤشـــرات ايجابية بالنظر إلى حداثة استخدام الأنشطة الرقمية في العلاقات العامة داخل المؤسستين.

الوضوح والبساطة: تشترك كل من موقع ائتلاف "أمان" وموقع هيئة مكافحة الفساد بالوضوح والبساطة وتعدد الخيارات المتاحة للتصفح والوصول إلى المعلومة وإتاحته، أيضاً، إلى كافة فئات المجتمع، وكما تشترك، أيضاً، باستخدام الصور والفيديوهات والروابط للتسهيل على الجمهور الوصول إلى ما يريد ويحتاج.

بينت النتائج أن ائتلاف "أمان" ومن خلال أنشطته الرقمية يعطي للفيديوهات واللقاءات التلفزيونية اهتمام أكبر من هيئة مكافحة الفساد في إعداد المنشورات عبر صفحة الفيس بوك.

كما تميزت الأنشـــطة الرقمية لائتلاف "أمان" بقدرتها على تحقيق جزء جيد من توفير المعارف والمعلومات المتنوعة، والتي تلعب دوراً مهماً في تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد، وذلك من خلال منشـــورات التوعية المختلفة؛ مســـتخدمة في ذلك الفيديوهات والصـــور والمطبوعات التي تزود الجمهور بهذه المعارف والمهارات والمعلومات.

الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

تتناول الباحثة في هذا الفصل أهم استنتاجات الدراسة بناء على النتائج الدراسة وتحليل المضمون، وكذلك يشمل على مقترحات قد تساعد في تعزيز قيم النزاهة والمساءلة والحد من الفساد، من خلال تعزيز أثر الأنشطة الرقمية بشكل خاص والإعلام بشكل عام في المؤسسات العاملة في هذا المجال، وأخيراً يتناول البحث أهم التوصيات البحثية التي ممكن أن تكون قادرة على الوصول لنتائج مختلفة عن نتائج وأهداف هذا البحث.

4.6 أهم الاستنتاجات

1. يتطلب الوضع الفلسطيني إرادة سياسية حكيمة قادرة على تأسيس علاقة شراكة حقيقية بين الأطراف المعنية بالحكم الرشيد، ومنها النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد، ومن أهمها الشراكة الفعلية مع منظمات المجتمع المدني وذلك لتكاتف الجهود وعدم ازدواجية العمل للوصول إلى الأهداف المنشودة في هذا المجال. وعلى الجانب الآخر أن تسمح للمؤسسات العاملة في هذا المجال للعمل بحرية دون تحيز أو تمييز وفق رؤية وطنية واضحة.

2. كما أن تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد واجب ومسؤولية تتقاسمها كافة مؤسسات الدولة والمجتمع، ويجب ألا تكون حكراً على مؤسسة دون سواها؛ بل هي عملية تشاركية مستمرة؛ تتقاسم فيه الأدوار بدءً من السلطات الثلاثة للدولة: التشريعية والتنفيذية والقضائية، وما يتفرع عنها من أجهزة تنفيذية، وصولاً إلى منظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام؛ كونها السلطة الرابعة في الدولة، إضافة إلى التعاون مع القطاع الخاص، وإن هذه التشاركية الحقيقية تشكر ركائز منظومة النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد، وذلك لضمان تناغم العمل وعدم الازدواجية فيما بينها وتقسيم العمل بما يحقق أهداف كل منظمة.
3. التثقيف والتوعية وسيلة أساسية للأنشطة الرقمية: تعتبر التوعية والتثقيف أداة إحصائية وتمكين في نفس الوقت للحد من الفساد ومخاطرة على الفرد وعلى المجتمع، وتتميز بقدرتها على لفت الانتباه والابتعاد عن دائرة الشبهات. وهذا ما تميزت فيه الأنشطة الرقمية لائتلاف "أمان"، وذلك بتعدد الدراسات المنشورة عبر موقعها الإلكتروني، ورصد الوقائع وتسجيلها والتي تتطرق لمواضيع تعزز الثقافة والتوعية بموضوع تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد واهتمامها بعدة قطاعات هامة في المجتمع مثل شفافية الموازنة والحكم المحلي وغيرها.
4. وعند المقاربة النظرية نجد أن نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، أثبتت قدرة الإعلام في التأثيرات المعرفية وتجاوز مشكلة الغموض ونقص المعلومات والحاجة إلى تفسيرات الأحداث من خلال طرح الآراء والموضوعات وتثقيف الفرد المستقبل؛ مما يؤثر على سلوكه ومشاعره وتصرفاته وأهم التأثيرات السلوكية الفعالية أو عدمها أو الابتعاد عن الفعل وعدم القيام به، وهذه كله من خلال المعلومات التي يقدمها الإعلام.
5. تتيح وسائل التواصل الاجتماعي ومنها صفحة فيس بوك، بأن يكون الاتصال بين المؤسسات والجمهور بشكلٍ أفقي أو باتجاهين، وهذه ميزة هامة تستغلها إدارة العلاقات العامة للحصول على التغذية الراجعة حول المواضيع المطروحة أو معرفة الآراء والاقتراحات أو هموم المواطن من خلال هذه الوسائل، ما يجعلها على اتصال دائم ومباشر؛ مختزلة في ذلك المكان والزمان وتبقيه على اطلاع على احتياجات المواطنين ومشاكلهم وهمومهم، وتساعد هذه العملية الاتصالية في طرح المواضيع وإثارتها للرأي العام أو لأصحاب القرار أو العلاقة.
6. وهذا ما طرحته نظرية الاتصال الحواري، في مبادئها التي تتضمنها نظرية الحوار، وهو أنه على المنظمات التي تهدف إلى تحقيق مبدأ الاتصال الحواري إنشاء مواقع إلكترونية وحسابات لها على مواقع التواصل الاجتماعي التي بدورها تسهل للجمهور التفاعل من خلال طرح الأسئلة وإجابة

المنظمات عليها، وهنا يتجســـد مبدأ التبادلية في العلاقة بين المنظمة وجمهورها. كذلك الأمر تكون مطالبة بتقديم المحتوى المفيد للطرفين ســـواء للمنظمة أو جمهورها، وليس فقط ما يلبي احتياجات المنظمة، وهذا يساعد الجمهور على تكرار زيارته لتلك المواقع وتلبية رغباته واحتياجاته منها وبقائه لفترة أطول وعدم توجههم إلى مواقع أخرى في ذات السياق، وهذا يؤكد مبدأ استمرارية العلاقة بين الطرفين (العيساوي 2019).

7. وتضـــيف الباحثة بهذا الخصـــوص أن الجمهور يبدي تفاعلاً وردات فعل بالتفاعل مع المواضـــيع الســاخنة والتي غالباًإما تتصـف بالغموض وإما تهم مواطن وتمســه في حقوقه ومصـلحته كفاعل في المجتمع ويعيش في بنية اجتماعية كبيرة، وبالتالي في كلتا الحالتين فإن الجمهور يبحث عن الحقيقية وإزالة اللبس في مثل هذه القضــايا وبالتالي نجد تفاعله معها أكثر من المواضـيع أو القضــايا النظرية إن جاز لنا التعبير في ذلك.
8. كما نستنتج من الدراسة الدور المهم للأنشطة الرقمية التي تقوم بها العلاقات العامة في المنظمات في تغيير سـلوك المواطن وتوجيهه والبعد عن شـبهات الفسـاد والمطالبة بحقوقه وإبداءالرأي، وذلك من خلال آليات التواصـل الفعّال والأفقي (باتجاهين) وعبر تزويده بالأنظمة والقوانين التي تحكم السلوك السليم للمواطنة، ومن جانبأخر قدرة هذه الأنشطة في تسليط الضـوء على القضـايا التي تهم المواطن وحقوقه في أي وقت وفي أي مكان وهذه ميزة جديدة في عصــر الرقمنة تضــاف إلى أهمية العلاقات العامة ودورها المهم في المنظمات.

4.7 **المقترحات**

1. تشـجيع الصـحافة الاستقصـائية: لما لها دور مهم وحيوي في البحث المعمق في القضـايا السـاخنة التي تهم الرأي العام والمواطن وحقوقه وتمس المصـالح العامة من خلال قدرتها على الكشف عن الحقيقة والوصـــول للمعلومات والبيانات الســـرية الذي يســـعى الفاســـدون إلى إخفائهاأو تضـــليل الحقيقة، وهي صـــحافة قائمة على المعلومات والحقائق وكشـــف الملابســـات باســـتخدام أســـاليب موضوعية تهدف إلى كشف الغموض حول بعض القضايا وإحداث التغيير في مسار القضايا.
2. العمل على اسـتراتيجيات جديدة لزيادة عوامل الجذب الخاصـة بالصـفحات الإلكترونية وصـفحة فيسبوك لزيادة عدد المتابعين وعدد التفاعلات بأشكالها المختلفة.

3. على هيئة مكافحة الفساد تغذية صفحة فيسبوك بالمنشورات التي تعالج وتناقش قضايا ساخنة وتهم الرأي العام، حيث القادرة على رفد المواطنين بالمعلومات والأخبار الصحيحة لإزالة الغموض والبعد عن التأويل والوصول إلى الحقائق ووضوح الصورة أمام الجمهور الفلسطيني.
4. تقترح الدراسة على هيئة مكافحة الفساد الاهتمام أكثر بالدور الرقابي والوقائي في مكافحة الفساد وذلك من خلال أنشطتها الرقمية عن طريق المنشورات التوعوية والتثقيفية التي تساهم في تناول المعلومات وزيادة الوعي لدى الجمهور وتزويده بمصادر المعلومة والمعرفة في هذا المجال.
5. الاهتمام بنشر الأبحاث والتقارير واستطلاعات الرأي المتخصصة في مجال تعزيز قيم النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد لما لها من أثر في وصف الواقع وتشخيصه من جانب، ومن الجانب الآخر تزويد المواطنين.
6. تركيز المؤسستين على حملات ومبادرات لمكافحة الفساد عبر الأنشطة الرقمية وتكون محددة الأهداف، لما تعزز الحملات لدى المواطن الإحساس بالمسؤولية اتجاه محاربة كافة أشكال الفساد.

4.8 توصيات بحثية

وأوصت الدراسة بضرورة القيام بمزيد من الأبحاث والدراسات المتعلقة بمجال الدراسة:

1- كدراسة وتقييم التفاعلات مع صفحات الفيس بوك العاملة في مجال النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد.
2- عمل دراسة شاملة تقارن بين جهود كل من مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الحكومية في تعزيز النزاهة والمساءلة ومكافحة الفساد في المجتمع الفلسطيني.
3- دراسة تاثير عمل مؤسسة امان خلال السنوات السابقة في تعزيز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة لدى المجتمع الفلسطيني وكذلك قدرتها على التاثير في الحد من الفساد في المجتمع الفلسطيني.

المصادر والمراجع

أولا: المصادر العربية

1. إبراهيم، نوال . (2019). المظاهر القانونية للفساد واستراتيجية مكافحته في تعزيز قيم النزاهة. مجلة مركز حكم القانون ومكافحة الفساد.

2. أبو بكر الصديق،أسماء.(2017). **استخدام الموقع الإلكتروني في أنشطة العلاقات العامة دراسة على عينة من المنظمات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان**، الصفحات 179-220.

3. أبو سكين، حنان. (2015). **مفهوم الفساد.** المجلة الاجتماعية القومية، الصفحات 149-162.

4. أبو عمرو، زياد . (1995). **المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في فلسطين. رام الله: مواطن- المؤسسة الفلسطينية لدراسة الديمقراطية.**

5. أحمد، سمية. (2021). **دور هيئة الرقابة الإدارية في نشر قيم النزاهة والشفافية والتوعية بمخاطر الفسادراسة تحليلية كيفية لموقع هيئة الرقابة الالكتروني وصفحتها على موقع التواصل الاجتماعي فيس بوك**. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والاعلان.

6. الأحمري،علي.(2015). **تصور استراتيجي لدور منظمات المجتمع المدني في تعزيز الشفافية في المملكة العربية السعودية منتدى الشفافية حالة دراسية.**الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

7. أمان. (2014). **aman-palestine.org/activities/2647.html**. Retrieved 4 14, 2021, from أمان.

8. الأمين، سليمان. (2019). **توظيف المواقع الإلكترونية في تطوير الانشطة الاتصالية للعلاقات العامة دراسة تطبيقية على عينة من مواقع الجامعات السودانية** . جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، صفحة 236.

9. الأمين، مرتضى؛ مصطفى، نصر الدين. (2021). **واقع الأنشطة الاتصالية الرقمية للعلاقات العامة في الجامعات دراسة على ممارسي مهنة العلاقات العامة في الجامعات السودانية**. مجلة جامعة ام درمان الإسلامية، الصفحات 78-105.

10. الأمين،مرتضى؛مصطفى، نصرالدين .(2021) .**واقع الأنشطة الاتصالية الرقمية للعلاقات العامة في الجامعات دراسة على معرفة مسبقة مهنة العلاقات العامة في الجامعات السودانية** . مجلة جامعة أم درمان الإسلامية.ص 71-102.

11. الأهدل، عبد الله. (2019). **الفساد السياسي: نظرة تحليلية. مجلة الجامعة الوطنية**، الصفحات 299-322.

12. ائتلاف أمان.(2021). **.https://www.aman-palestine.org/about-aman/5.html** تاريخ الاسترداد 6 تشرين الأول, 2021، من https://www.aman-palestine.org/about-aman/5.html

13. الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان". (2022). **الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان"**. تم الاسترداد من الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان": https://www.aman-palestine.org/

14. الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان. (2007). **الفساد والفئات المهمشة في المجتمع الفلسطيني**. رام الله: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان.

15. الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان. (2010). **النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد**. رام الله: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان.

16. الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة أمان **.(2016) .النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد .**رام الله: الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة امان.

17. الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان. (2016). **النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد**. رام الله: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان.

18. الائتلاف من أجل النزاهة والمســـاءلة أمان. (2018). **الخطة الوطنية لمكافحة الفســـاد في فلسـطين المفهوم والمتطلبات والنماذج الإقليمية والدولية**. فلسـطين- رام الله: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان.

19. الائتلاف من أجل النزاهة والمســاءلة أمان. (2021). **اسـتطلاع الراي العام حول واقع الفســاد ومكافحته في فلسطين لعام 2021.** رام الله: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان.

20. الائتلاف من أجل النزاهة والمســاءلة أمان. (2021). **اسـتطلاع الرأي العام حول واقع الفســاد ومكافحته في فلســطين لعام 2021**. رام الله - فلســطين: الائتلاف من أجل النزاهة والمســاءلة أمان.

21. الائتلاف من أجل النزاهة والمســاءلة أمان. (2021). **التقرير السـنوي الرابع عشـر حول واقع النزاهة ومكافحة الفساد فلسطين 2021**. رام الله : الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان.

22. الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان. (2021). **مؤتمر أمان السنوي التجربة الفلسطينية في نزاهة الحكم ومكافحة الفساد السياسي.** مؤتمر أمان السنوي التجربة الفلسطينية **في نزاهة الحكم ومكافحة الفســاد السـياسـي** (صـفحة 80). رام الله - فلسـطين: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان.

23. الائتلاف من أجل النزاهة والمســاءلة أمان. (2021). **واقع الفســاد ومكافحته في فلسـطين لعام 2021.** رام الله: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان.

24. إيدام، أحمد. (2019). **سياسات الحد من ظاهرة الفساد السياسي. المجلة السياسية والدولية،** الصفحات 507-552.

25. بحبي، خولة؛ نجماوي، صــابرين. (2020-2021) إدارة أموال المؤسـســات غير الربحية في الجزائر: دراسة حالة جمعية كافل اليتيم بأدرار، جامعة أحمد دراية

26. البشـــير، الطيب. (2019). **المواقع الإلكترونية الســـودانية ودورها في تعزيز الأمن الوطني دراســة تحليلية على موقع وزارة الداخلية من وجهة نظر المســتخدم**. جامعة الســودان للعلوم والتكنولوجيا.

27. بن الوليد، نهار؛ فطوم، لحول. (2019)، دور التســـويق عبر مواقع التواصـــل الاجتماعي في تحقيق أهداف المنظمات غير الربحية: الجمعيات الجزائرية الناشطة عبر موقع الفيس بوك نموجاً.

28. بن علي، يمينة. (2019). **دور المنظمات الدولية غير الحكومية في مكافحة الفساد دراسة حالة منظمة الشفافية الدولية** . جامعة محمد خييضر بسكرة كلية الحقوق والعلوم السياسية، صفحة 88.

29. بن عمر، سمراء . (2019-2020). **دور المواقع الإلكترونية في تحسين صورة المؤسسة**. جامعة محمد بوضياف المسيلة قسم الاعلام والاتصال، صفحة 60.

30. بوغانم، يوسف.(2020).**نظام المساءلة عن الجرائم البيئية في القانون الدولي** .مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية.

31. التميمي، عبد الرحمن. (2013). **تأليف مداخلات ووقائع ورشـــة عمل حول دور منظمات المجتمع المدني في مكافحة الفساد**. رام الله،(الصفحات 43-53).

32. توق، محي الدين . (2014). **الحوكمة الرشيدة ومكافحة الفساد: منظور اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد**. رام الله: دار الشروق للنشر والتوزيع.

33. التيتي، فاطمة حســن. (2021). **قدرة العلاقات العامة لدى المؤســســات الحكومية على تعزيز الشفافية: هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية أنموذجا.** جامعة النجاح الوطنية، صفحة 188.

34. الجبوري، خير الله. (2018). **دور مؤسسات المجتمع المدني في تعزيز الشفافية.** مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، صفحة 20.

35. الجبوري،خير الله .(2018) .**دور مؤسسات المجتمع المدني في تعزيز الشفافية** .مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية.

36. الجوهري، أماني. (2018). **أدبيات الشفافية والفساد ودورها في مكافحة الفساد في مصر. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية**، الصفحات 231-266.

37. الحاج، كمال . (2020). **نظريات الاعلام والاتصال** . سوريا: الجامعة الافتراضية السورية.

38. حسـن، عباس . (2014). **الصـحفي الإلكتروني**. عمان: دار صـفاء للطباعة والنشـر والتوزيع- المملكة الأردنية الهاشمية - عمان.

39. حسـنين، حنان. (2015). **دور وسـائل الاعلام في تنمية الاهتمام البيئ لدى الجمهور المصـري دراســة في اطار نظرية الاعتماد على وســائل الإعلام**. المجلة المصــرية لبحوث الرأي العام، الصفحات 413-516.

40. حمام، روان؛ مراد، كامل. (2019). **دور الصـحافة الاستقصـائية في كشـف قضـايا الفسـاد من وجهة نظر الصـحفيين الأردنيين.** رسـالة جامعية، جامعة الشـرق الأوسـط، كلية الإعلام الأردن، الصفحات 1-80.

41. حمراني،امنة؛ شرقي،اسماعيل. (2021). **دور الإعلام الجديد في تشـكيل الوعي السـياسـي في الوطن العربي**. مجلة المقدمة للدراسات الانسانية والاجتماعية، الصفحات 121-134.

42. حيمر، فتحية .(2017) .**الشفافية كآلية للحد من الفساد** .مجلة العلوم الاجتماعية.

43. خلوف، محمود . (2018). **العلاقات العامة في العصر الرقمي**. عمان-الاردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.

44. دراجي،مكي .(2007) .**دور المجتمع المدني في ترقية الديمقراطية وحقوق الإنســـان** .مجلة البحوث والدراسات.

45. الدلو، نور . (2015). **دور التحقيق الصـحفي في معالجة قضـايا الفسـاد بالصـحافة الفلسـطينية: دراسة تحليلة وميدانية مقارنة**. دار المنظومة، الصفحات 1-299.

46. الدمنهوري، سـمر . (2018). **جرائم الفسـاد وسـبل مكافحتها وأثرها على الإيرادات الضـريبية كمصدر جبائي للدولة**. جامعة النجاح، صفحة 198.

47. رشـــاد، محمود؛ مهران، ســـمر . (2019). أ**هداف ووظائف العلاقات العامة عبر تطبيقات الاتصـال الرقمية "رؤية نقدية ومسـتقبلية".** المجلة العربية لعلوم الإعلام والاتصـال، الصـفحات 154-173.

48. رضـــوان، أحمد. .(2010) .دور الاتصـــال عبر الموقع الإلكتروني للمنظمة في بناء الســمعة الجيدة درسـاة على الجمهور والوسـيلة لمنظات تجارية في مصـر والإمارات .المجلة المصـرية لبحوث الإعلام، العدد 36، ص41-88.

49. السـرحان، صـايل؛ درادكة،محمد؛ مشـاقبة،عاهد؛بني سـلامة،مجمد **.(3 8 ,2016) .دور مواقع التواصـــل الاجتماعي في تشـــكيل الوعي الســـياســـي: دراســـة تطبيقية على طلبة جامعة آل البيت.**المنارة، المجلد 22، العدد 4/ ,ص193.

50. ســـرحان، عبد الكريم؛ عبادي، بانة. (2022)، اســـتراتيجيات العلاقات العامة في إدارة ســـمعة المؤسسسات غير الربحية: جمعية إغاثة أطفال فلسطين نموذجاً.

51. ســـرحان، عبد الكريم؛ فخر الدين، عائدة. (2022). **مدخل إلى العلاقات العامة والاتصـــال**. الأردن: دار الشامل للنشر والتوزيع.

52. سـعيدي، آمنة؛منصـور،صـليحة. (2019-2020). **دور الإعلام التفاعلي في صـناعة الحراك الشعبي صفحة فيس بوك الجزائر الآن أنموذجا رسالة ماجستير.**

53. ســفاري، ميلود. (1995). **الأســس المنهدية في توظيف الدراســات الســابقة. مجلة جامعة قسطنطية للعلوم الإنسانية**، الصفحات 4-38.

54. سليم، حنان. (2018). **العلاقات العامة في عصر الإعلام الرقمي.** القاهرة: دار الكتاب الحديث.

55. الشبيري، محمد. (2011). **اعتماد الجمهور اليمني على تغطية قناة اليمن الفضائية للأزمات**. جامعة الشرق الأوسط كلية الاعلام، صفحة 133.

56. شـقورة, ناريمان .(2014) .**تأثير وسـائل التواصـل الاجتماعي والاتصـال الحديثة على التغيير السياسي في المنطقة العربية 2011-2014** .جامعة القدس.

57. شيخ علي, ناصـر .(2008) .**دور منظمات المجتمع المدني في تعزيز المشـاركة السياسـية في فلسطين** ,/https://scholar.najah.edu .ص146.

58. الصـالح، حاج أحمد؛ عبد القادر، عبد الكريم. (2006-2020). **تقييم سياسة مكافحة الفساد في الجزائر.** جامعة أحمد دراية - أدار.

59. الصالحي، حاتم .(2017) .**دور الفيس بوك في تدعيم الحوار بين المنظمة والجمهور: دراسة في إطار نظرية الاتصال الحواري.**

60. الصالحي، حاتم. (2021). **العلاقات العامة الرقمية: مراجعة نظرية للمفهوم وعوامل الظهور والتحديات. مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية**، الصفحات 47-75.

61. صدراتة,، فضيلة؛ مالكي، حنان .(2020) .**دور وسائل الإعلام في مكافحة الجريمة .المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقة.**

62. صديق، محمد. (2016). **فاعلية الإعلام الرقمي في مكافحة العنف والتطرف وتعزيز الاعتدال** . مجلة ركائز معرفية، الصفحات 65-90.

63. الصيفي، حسن. (2018). **استخدام العلاقات العامة في الجامعات السعودية لشبكات التواصل الاجتماعي** . المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال.

64. عابد، زهير .(2012) .**دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعبئة الرأي العام الفلسطيني نحو التغيير الاجتماعي والسياسي - دراسة وصفية تحليلية .**مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية).

65. عبد الحميد، محمد. (2018). **نظريات الإعلام واتجاهات التأثير**. مصر- القاهرة: عالمة الكتب.

66. عبد الربيعي، أيمن . (2019). **ظاهرة الفساد. المجلة القانونية (مجلة متخصصة في الدراسات والبحوث القانونية)**، الصفحات 188-202.

67. عبد الغفور، عقيل. (2017). **معالجة قضايا الفساد الإداري في ضوء نظرية الأطر الخبرية دراسة تحليلية مقارنة**. الباحث الإعلامي العدد 36، صفحة 28.

68. عبد الله، عبد الرسول؛ حسين، حسين؛ عبد الله، شرف الدين؛ مصطفى، أسعد؛ عبد القادر انتصار؛ عبد الحي، فرحة؛ السر، منتصر. (2016). **فاعلية العلاقات العامة في المنظمات الدولية للتطبيق على منظمة الأمم المتحدة - مكتب السودان. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا**، صفحة 118.

69. عبد الله، مصلح؛ الدياشي، حمود .(2021) .**نهج مفهوم الشفافية وإتاحة المعلومات .مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث**ص 114-126.

70. عبد المقصود، نهى. (2018). **نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام: الأسس والمنطلقات**. مصر: المعهد المصري للدراسات.

71. العجيلي، صالح؛ المنديل، ناظلا. (2018). **دور الشفافية في الحد من الفساد الإداري.** مجلة العلوم القانونية/ كلية القانون جامعة بغداد.

72. عرباسي، عزيزة . (2006-2018). **أثر المنظمات غير الحكومية على قدرة مؤسسات المجتمع المدني في التنظيم السياسي على الشباب الفلسطيني** . نابلس- فلسطين.

73. عكاشة، رضا. (1900). **تأثيرات الإعلام نظريات ونماذج الاتصال في مجال المنصات الرقمية.**

74. العمري،أبو النجا. (مارس, 2009). **الشفافية وتحقيق التغيير الوظيفي في منظمات المجتمع المدني** . دار المنظومة، الصفحات 6038-6167.

75. العيساوي،نجم .(2019) .**نظرية الحوار في العلاقات العامة Dialogue Theory in Public Relations.مدونة الإعلام والعلاقات العامة.**

76. الغامدي، عبد الله. (2014). **دور النزاهة والشفافية في محاربة الفساد. الملتقى العلمي الجرائم المستحدثة في ظل التغييرات والتحولات الاقليمية والدولية**. عمان- الاردن: كلية العلوم الاستراتيجية.

77. الغامدي، ماجد. (2017). **النزاهة قيم وسلوك**. شبكة الألوكة .

78. غريب، عمر. (2022). م**عالجة الأنشطةالاتصالية الرقمية بالصفحات الرسمية للجامعات المصرية لجائحة كورونا:دراسة تحليلية.** مجلة كلية الآداب (الزقازيق)، الصفحات 100-131.

79. غلاب، نادية . (2019). **الإعلام الجديد في ظل مدتمع المعرفة قراءة المفهوم والخصائص The new media in the Knowledge society Read the concept and characteristics** . مجلة أنثروبولوجيا.

80. غنيم،داليا .(2020) .**متطلبات التشـــبيك الإلكتروني بين منظمات المجتمع المدني لتحقيق أهدافها .مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية**، ص592-629.

81. الفار، محمد .(2006) .**المعجم الإعلامي** .عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

82. فرحات، فاطمة الزهراء. (2019-2020). **دورالتحول الرقمي في تحســين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسةالعمومية الجزائرية.** جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، صفحة 221.

83. فلاق، محمد؛حدو ســميرة،أحلام (2015) **.دور الشــفافية والمســاءلة في الحد من الفســاد الإداري- تجارب دولية** .- الريادة لاقتصاديات الأعمال، ص11.

84. الفول، ريم؛ قوطال، كنزة . (2015). م**ظاهر التغيير التي تعيشها المؤسسات الإعلامية في ظل الوسائط الجديدة** . كلية الفنون والإعلام، الصفحات 62-71.

85. قادر،ابتســام ؛فتح الله،ابراهيم؛أحمد، فؤاد. (2018). **رؤى أكاديمية لقضــايا إعلامية.** عمان-الأردن: دار أمجد للنشر والتوزيع.

86. قفيشــة، معتز .(2019)سبتمبر **.الفســاد الســياســي: مقاربة بين المفهوم والمنهج .مجلة جيل الدراسات والابحاث الدولية ص** 43-62.62-43 .

87. قواسمية، سهام؛ بوكحيل، حكيمة . (6, 2019). **دور الإعلام البديل (الالكتروني) في مكافحة الفساد المالي والإداري. مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية جامعة محمد الشريف.**

88. كرداوي، عادل. (2009). **النزاهة والشــفافية والمســاءلة: تجارب ســودانية. منتدى المائدة المســتديرة الخدمة المدنية: نحو آفاق جديدة في تقوية النزاهة والشـفافية والمسـاءلة الإدارية** اسطنبول: المنظمة العربية للتنمية الإدارية،(الصفحات 1-24).

89. الكوع، معين؛ أبو حســن، حلا. (2022) دور العلاقات العامة الرقمية في المؤســســات غير الربحية في التوعية بحقوق الإنسان الرقمية: صفحة الفيس بوك للمركز العربي، مجلة بحوث العلاقات العامة.

90. كونـدة, ســـلمى .(2019) .**جـدليــة التنــاول المفــاهيمي للمجتمع المــدني في ظـل التنظير السوسيولوجي - مقاربة سوسيو -تاريخية .**مجلة العلوم الاجتماعية.

91. لطرش، عايدة؛ هلالي، فضـــيلة . (2019-2020). **وســـائل مكافحة الفســـاد الفســـاد المالي نموذجا**. جامعة محمد بوضياف المسيلة، صفحة 119.

92. محمد، حسين. (2017). **الإعلام ومكافحة الفساد**. طنطا: كلية حقوق- جامعة طنطا.

93. محمد، محمد. (1438). **حماية النزاهة ومكافحة الفســـاد**. مجلة جامعة طيبة للآداب والعلوم الانسانية، الصفحات 387-430.

94. محمد، نقموش؛أحمد، ميلودية . (2018). **الفساد محفز لانتهاك حقوق الإنسان (مقاربة جديدة).** مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية.

95. محمود، سـيف النصـر. (2021). **واقع متطلبات الشـفافية بالمنظمات الأهلية. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية.**

96. مرتجى، زكي. (2012). **دور منظمات المجتمع المدني الفلسطيني في رعاية الشباب بمحافظة غزة. مؤتمر الشـباب والتنمية في فلسـطين**. غزة-فلسـطين: الجامعة الإسـلامية -غزة، **(صـفحة 32)**.

97. المزاهرة، منال .(2017) .**واقع اســـتخدام الانترنت في مجال العلاقات العامة في الشـــركات الأردنية من وجهة نظر العاملين في إدارات العلاقات العامة .**مؤتة للبحوث والدراسـات سـلسـلة العلوم الانسانية والاجتماعية.

98. مصـري، ضـياء. عبد الوكيل(2020) .**آليات تعزيز النزاهة في الوظيفة العامة دراسـة تطبيقية على مصر** .حقوق دمياط للدراسات القانونية والاقتصادية - كلية الحقوق- جامعة دمياط ,ص6.

99. مصـلح، عبير (2013). **النزاهة والشـفافية والمسـاءلة في مواجهة الفسـاد. رام الله: الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة أمان.**

100. مصـلح، عبير. (2007). **النزاهة والشـفافية والمسـاءلة في مواجهة الفسـاد. رام الله: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان.**

101.مصلح،عبير .(2007) .**النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد** .رام الله: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة -أمان.

102. المعيني، محمد؛ أبو زيد، أحمد. (2011). **دور وسائل الإعلام الجديدة في تفعيل المشاركة المجتمعية. ملتقى: دور تكنولجيا المعلومات والاتصالات في دعم الديمقراطية وحرية التعبير والرأي:تجارب عربية**. كوالالمبور: المنظمة العربية للتنمية الإدارية،(الصفحات 31-75).

103. ناجوي، كريمة . (2014-2015). **دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر**. جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، صفحة 124.

104.نجار، لويزة . (2012). **الفساد ظاهرة اجرامية دولية إقليمية ووطنية. المؤتمر السنوي الدولي الخامس لكلية الحقوق العدالة بين الواقع والمأمول.** الاسكندرية: جامعة الاسكندرية كلية الحقوق، (الصفحات 611-684).

105.النسور، رانيا. (2018). المساءلة. مجلة القراءة والمعرفة، الصفحات 1-18.

106.النسور، رانيا. (2018). **المساءلة.** مجلة القراءة والمعرفة، الصفحات 1-18.

107.النمر،أميرة. (2011). **اعتماد طلبة الجامعات السعودية على وسائل الإعلام في الحصول على المعلومات أثناء الكوارث والأزمات. مجلة البحوث الإعلامية،** الصفحات 83-129.

108.نوري،اسراء. (2010). **دور مؤسسات المجتمع المدني في مكافحة ظاهرة الفساد (دراسة حالة العراق).** مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية والسياسية، الصفحات 367-404.

109.الهذبة، مناجلية . (2015). **الإعلام الجديد الواقع والخصائص.** مجلة دراسات وأبحاث، الصفحات 455-465.

110. هيئة مكافحة الفساد وآخرون. (2020). **مكافحة الفساد تحديات وحلول**. رام الله: هيئة مكافحة الفساد.

111. هيئة مكافحة الفساد. (2022). **هيئة مكافحة الفساد**. تم الاسترداد من هيئة مكافحة الفسد: https://www.pacc.ps/AboutUs/Aims

112.وفا، دينا. (2015). **الحق في الحصول على المعلومات لمكافحة الفساد في العالم العربي**. آفاق سياسية، المركز العربي للبحوث والدراسات، الصفحات 61-68.

113.ويكيبيديا. (بلا تاريخ). تم الاسترداد من https://ar.wikipedia.org/wiki

114.يوسف، أيمن. (2007). **الفساد والفئات المهمشة في المجتمع الفلسطيني**. رام الله: الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة أمان.

ثانيا: المصادر الأجنبية

1. Adam, I., & Fazekas, M. (2018). Are emerging technologies helping win the fight against corruption in developing countries. Pathways for Prosperity Commission Background Paper Series. pp. 2-28.
2. Adam, I., & Fazekas, M. (2021). Are emerging technologies helping win the fight against corruption? A review of the state of evidence. . *Information Economics and Policy, 57, 100950*.
3. Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010, May). Crowd-sourcing transparency: ICTs, social media, and government transparency initiatives. In Proceedings of the 11th Annual International Digital Government Research Conference on Public Administration Online: Challenges and Opportunities. pp. 51-58.
4. Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010, April 27). Using ICTs to create a culture of transparency E- govrnment and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*.
5. Camaj, L. (2013). The media's role in fighting corruption: Media effects on governmental accountability. *The International Journal of Press/Politics, 18(1),* ., pp. 21-42.
6. Enikolopov, R., Petrova, M., & Sonin, K. (2018). Social media and corruption. *American Economic Journal: Applied Economics*, pp. 74-150.
7. Frolva, I., Antonova, I., Khamitova, L., Zakirova, L., & Chukmarova, L. (2017). Studies the social media on corruption issues through content analysis. Revista ESPACIOS.

8. Halai, A., Halai, V., Hrechaniuk, R., & Datsko, K. (2921). Digital Anti-corruption Tools and Their implementation in Various Legal Systems Arournd the World.

9. Heath, R. L. (1941). *Encyclopedia of Public Relations.* United State of America: University of Houston.

10. Kurniawn, D., Nyrmandi, A., & Mutiarin, D. (2021, February). Analysis of the Anti-corruption Movement Through Twitter Social Media: A Case Study of Indonesia. In International Conference on Advances in Digital Science. pp. 298-308.

11. Martselyak, O. V., Kirichenko, Y. N., Zhmur, N. V., & Shmalenko, L. I. (2020, April). Principles of Integrity and Good Governance in Public Administration. *International Journal of Management (IJM)*.

12. Matheus, R. M., Vas, J. C., & Cesar, A. (2010, October). Using internet to promote the transparency and fight corruption: Latin American transparency portals. In Proceedings of the 4th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. pp. 391-392.

13. Prabowo, H. Y., Hamdani, R., & Sanusi, Z. M. (2018). The new face of People Power: An Exploratory Study on the Potential of Social Media for Combating Corruption in Indomesiz. *Australasian Accoounting, Business and Finance Journal*.

14. Schausael, W. (2019, MAY 13). Media and anti- corruption.

15. Stapenburst, R. (2000). The Media's Role in Curbing Corruption. *World Bank Institute*, pp. 1-38.

Abstract

This study aims to assess the role of the digital activities performed by the public relationsin the Palestinian organizations working in promoting the values of integrity, accountability and anti-corruption. For the purpose of the study, the Coalition for Accountability and Integrity (Aman) was selected as a non-governmental organization, in addition to the Palestinian Anti-Corruption Commission (PACC) as a governmental institution.

The study follows a descriptive approach and uses content analysis as its main tool. The study population consists of all topics and content published on the websites and Facebook pages of the two organizations during 2021. A content analysis form was developed for this study.

The findings of the study proved the positive role of digital activities in both organizations in promoting the values of integrity, accountability, and anti-corruption, through the various posts and entries and the use of multimedia. In specific, Aman coalition focused on posting videos more than PACC.

The findings also reveal that Aman coalition is stronger in promoting the values of integrity, accountability, and anti-corruption, in terms of the content of the entries published through digital activities. This is due to the diversity in form and content, the focus on raising awareness of the public, expressing opinions, publishing position papers, and addressing pressing issues and public opinion matters. Meanwhile, PACC's strategy focuses on publishing the commission's news and activities, especially on its Facebook page.

In addition, the results indicate the keen interest of the Palestinian public in pressing and current issues and events that affect their rights and the rights of others, revealing their constant search for the truth and the elimination of ambiguity. Thisis evident in the public's wide engagement and interaction with such topics and the contentof their websites.

The study concludes that, through digital activities, public relations can impact the awareness of the public, influence their behavior and orientations, eliminate ambiguity, and communicate facts and information quickly and with less effort; thus, reducing the needed time and space.

The researcher suggests encouraging investigative journalism among Palestinian journalists, due to its important role in revealing facts and eliminating ambiguity in issues of importance to the Palestinian society. It also suggestsdevelopingstrategic plans specific to digital activities, with specific goals, tasks and authority.

The study recommends conducting more research and studies in the field, to study and evaluate the engagement on the Facebook pages of organizations working in the field of integrity, accountability, and anti-corruption. In addition, it is necessary to conduct a comprehensive study comparing the efforts of both civil society organizations and governmental organizations in promoting integrity, accountability and combating corruption in the Palestinian society.

Keywords: digital activities, transparency, integrity, anti-corruption, public relations, awareness.

الملاحق

أعضاء لجنة التحكيم

الرقم	الاسم	الجامعة/ المؤسسة	الوظيفة
1	دكتور إبراهيم رباعية	جامعة بير زيت	أستاذ اعلام وتنمية
2	دكتور عمر الفطافطة	جامعة خضوري/ العروب	أستاذ الاعلام
3	ضياء الدين شريتح	باحثون بلا حدود	باحث
4	دكتور سعيد أبو معلا	الجامعة العربية الامريكية	أستاذ الاعلام
5	منتصر حمدان	هيئة مكافحة الفساد	مسؤول العلاقات العامة والاعلام
6	بلال البرغوثي	أمان	محامي

التحليل

التاريخ	الموقع	الموضوع	القطاع	المشاهدة	الأعجاب	التعليق
2021/22/12		حفل النزاهة الوطني 2021	عام	0	50	6
2021/28/6	وطن 25	موقف أمان من مقتل الناشط السياسي نزار بنات	عام	2918	65	7
2021/6/27		بيان مشترك: تدين المؤسسات الحقوقية الاعتداءات التي قامت بها الأجهزة الأمنية على المشاركين في التجمعات السلمية	عام		71	2
2021/2/15	أمان	نتائج استطلاع الراي حول الفساد في فلسطين	عام	35840	90	16
2021/1/17	أمان	مبادرة تشجيع الصحافة الاستقصائية	عام		77	1

فئة القضية	فئة المحتوى	فئة الموضوعات	التاريخ	العنوان	
محاربة الفساد	مطبوعات إلكترونية منشورة عبر صفحة الائتلاف	الإبلاغ عن الفساد	2015/4/1	ضمانات تعزيز الإبلاغ عن الفساد في فلسطين	
			2013/3/14	بروشور الإبلاغ عن الفساد واجب وطني	
		تعليمي وتوعوي	2013/3/14	دليل مصطلحات الفساد	
			2014/11/13	دور المرأة الفلسطينية في مكافحة الفساد	
			2013/3/14	لا للواسطة والمحسوبية والمحاباة	
			2021/9/18	مساق التحقيقات الاستقصائية في قضايا الفساد	
			2013/3/14	دور الأعلام الفلسطيني في مواجهة الفساد	
		استطلاعات الراي	2013/3/17	استطلاع الراي العام حول الفساد في الأراضي الفلسطينية	
			2013/3/17	استطلاع راي حول الواسطة في الأراضي الفلسطيني	
		دراسات	2021/8/21	واقع حيادية وفعالية هيئات ومؤسسات الرقابة العامة ومكافحة الفساد في قطاع غزة	
	جلسات نقاش	مسودة قرار بقانون الشركات الجديد	2021/11/18	**في جلسة نقاش عقدها ائتلاف أمان حول مسودة قرار بقانون الشركات الجديد** **أمان يدعو إلى فتح حوار جدّي مع الأطراف ذات العلاقة وأخذ الملاحظات الواردة بعين الاعتبار قبل إعادة إقرار مشروع القرار بقانون ونشره في الجريدة الرسمية**	المصطلحات: الحكم الرشيد –حوكمة الشركات – مناقشة بعض القضايا في جلسات الحكومة دون اطلاع المواطنين عليها عدم وجود قانون الحق في الوصول إلى المعلومة
	ورشة عمل	أشكال الفساد المبني على النوع الاجتماعي	2021/10/27	**في ورشة عمل نظمها ائتلاف أمان ومركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي** **تجريم أشكال الفساد المبنية على النوع الاجتماعي في قانون مكافحة الفساد يسهم في تحقيق العدالة والإنصاف للفئات الأقل حظا في المجتمع**	مسودة تقرير حول مراجعة وتحليل السياسات والتشريعات المتعلقة بمكافحة الفساد من منظور النوع الاجتماعي خلص التقرير إلى مجموعة من التوصيات، على رأسها ضرورة تضمين القانون تعريفا للفساد الأخلاقي، الرشوة الجنسية، والعقوبات المترتبة على ممارستها وكما أوصى التقرير أيضا بتبني آليات لتقديم الشكاوى

					الخاصة بالتحرش الجنسي في الوظيفة العامة، وتوفير أدوات الحماية والسرية والخصوصية للمشتكي/ة للحيلولة دون الانتقام من المشتكي
	مؤتمر	**الشفافية في إدارة الموارد العامة والثروات الطبيعية**	2021/10/13	**في ظل غياب مشاركة وزارة المالية في مؤتمر الفريق الأهلي للعام 2021** **ضعف الشفافية في إدارة الموارد العامة والثروات الطبيعية وضعف الإرادة السياسية في الترشيد وضبط الإنفاق يزيدان من الأزمة المالية سوء**	

فئة القضية	**شكل المحتوى**	**فئة الموضوعات**	**التاريخ**	**العنوان**	
المساءلة	مطبوعات إلكترونية منشورة عبر صفحة الائتلاف	حق الحصول على معلومة	2014/2/20	تقرير إدارة السجلات وحق الجمهور في الوصول اليها	
			2013/9/14	امتلك المعلومة: حق الحصول على معلومات في فلسطين	
			2013/3/17	حرية المعرفة والاطلاع أساس للشفافية والمساءلة	
			2013/3/17	حرية الوصول للمعلومات في فلسطين	
		توعوي	2015/1/5	بروشور حول المساءلة الإعلامية	
			2021/12/6	**التقرير نصف سنوي للموازن العامة 20212**	
		دراسات	2021/8/21	نزاهة الحكم زبيبة النزاهة الشفافية والمساءلة في إدارة الموارد العامة والثروات الطبيعية	
			2021/2/2	أدوات المساءلة الاجتماعية لأعضاء مجالس أولياء الأمور	
			2021/1/31	المساءلة في المؤسسات الأهلية الفلسطينية الرقابة الداخلية والرقابة الخارجية	

	مؤتمر	الإفصاح في إدارة المال العام	202/11/18 1	**في ظل غياب مشاركة وزارة المالية في قطاع غزة عن مؤتمر "الفريق الأهلي لدعم شفافية الموازنة العامة" للعام 2021** **ضعف الشفافية والإفصاح في إدارة المال العام في قطاع غزة يزيد من الهوة بين المواطن والمسؤول**	رابط لمشاهدة المؤتمر رابط – للوصول و تحميل أوراق المؤتمر
	صورة	حق الوصول للمعلومة	2021/9/27	حق الوصول للمعلومات	
	جلسات استماع	**جلسة استماع حول إدارة ملف المساعدات الإنسانية في قطاع غزة**	2021/7/29	**ضمن جلسة استماع حول إدارة ملف المساعدات الإنسانية في قطاع غزة** **التأكيد على أهمية الالتزام بقيم النزاهة والشفافية في توزيع المساعدات الإنسانية** **من قبل كافة المؤسسات الأهلية والمبادرات المجتمعية**	تطرقت الجلسة إلى أهمية الإفصاح عن كافة المعلومات المتعلقة بجمع وتوزيع المساعدات، وشروط ومعايير توزيع المساعدات حسب الفئات، وأهمية إشراك المجتمع المدني، وآلية التنسيق مع وزارة التنمية في رام الله لتدقيق البيانات، وأهمية توحيدها، وآلية متابعة شكاوى المواطنين، فيما أوصى ائتلاف أمان في هذا الإطار بضرورة إيجاد آلية لعملية تعزيز مشاركة كافة المؤسسات الأهلية والمبادرات المجتمعية في توحيد جهودها في تدقيق قوائم المستفيدين من المساعدات، مع أهمية التزام الوزارة بتمكين وتسهيل والتنسيق مع المؤسسات الأهلية والمجتمعية.

	خبر صحفي	تحييد وعدم تسيس الوظيفة العامة	2021/7/8	**مؤكداً على أهمية تحييد وعدم تسيس الوظيفة العامة** **ائتلاف أمان يحذر من وجود تجاوزات إدارية في المؤسسات العامة تنتهك الحق في حرية الرأي والتعبير**	ورد لدى الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة- أمان معلومات من مواطنين حول تجاوزات إدارية في مؤسسات عامة تنتهك الحق في حرية الرأي والتعبير، بإصدار تعليمات شفهية في عدة مؤسسات عامة، تعرّضَ بموجبها عدد من الموظفين للتهديد بالفصل من الوظيفة العامة، لكل من يعلق من خلال وسائل التواصل الاجتماعي أو يشارك في التجمعات السلمية المنددة بمقتل الناشط السياسي والاجتماعي نزار بنات.
	بيان صحفي	على خلفية وفاة الناشط نزار بنات	2021/6/24	بيان صحفي صادر عن الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان على خلفية وفاة الناشط نزار بنات	إن هذه الجريمة ما هي الا نتيجة محتومة وطبيعية لنظام شمولي لا سيادة للقانون فيه، ولا استقلالية لقضائه، ويترافق ذلك بضعف شديد في شفافية ونزاهة إدارة الشأن والمال العام، وضعف أشد في نزاهة الحكم ككل، ولا تحترم فيه حرية الرأي والتعبير وحق النقد والمساءلة والمشاركة، وهو الأمر الذي يؤدي الى المزيد من تآكل ثقة المواطن الفلسطيني بقيادته ويهدد السلم الأهلي، كما يؤدي الى تشويه الدور الحقيقي والمسؤولية الوطنية لقوى الأمن في حماية أمن وكرامة المواطن الفلسطيني.
	بيان صحفي	**قانونية الرسوم المالية للحصول على شهادة خلو من كورونا بداعي السفر**	2021/6/15	**في ظل غياب قانون ينص على دفع مبلغ 150 شيكل** **ائتلاف أمان يستفسر حول قانونية الرسوم المالية للحصول على شهادة خلو من كورونا بداعي السفر**	خاطب الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة: أمان وزارة الصحة، مستفسراً حول قانونية الرسوم المالية، وقيمتها التي تفرضها الوزارة على المواطنين، وقيمتها 150 شيكلا، مقابل الحصول على ورقة إثبات خلو من فيروس كورونا، كإجراء إلزامي للسفر خارج فلسطين، في ظل غياب قانون ينص على دفع هذا المبلغ؛ خاصة وأن القانون الأساسي الفلسطيني المعدل ينص في المادة (88) على أن فرض الضرائب العامة والرسوم لا تكون إلا بقانون.
	جلسة استماع	جلسة استماع مع وزارة التنمية الاجتماعية	2021/4/21	**في جلسة استماع عقدها الفريق الأهلي لدعم شفافية الموازنة العامة مع وزارة التنمية الاجتماعية**	عقد الفريق الأهلي لدعم شفافية الموازنة العامة جلسة استماع مع وزارة التنمية الاجتماعية بشأن موازنة العام 2021، للاطلاع على تفاصيل موازنة القطاع الاجتماعي، وواقع الخدمات الاجتماعية، والأهداف الخاصة بالعام 2021 وسبل تذليل التحديات التي تواجهها، وذلك بحضور مختصين اقتصاديين، وممثلين عن الوزارة وعن المؤسسات الخدماتية الشريكة معها.

				مخصصات وزارة التنمية لا تتجاوز 5% من الموازنة العام	
	خبر صحفي		2021/4/8	ائتلاف أمان يدعو إعلام الدولة والمموّل من الخزينة العامة إلى الالتزام بمعايير النزاهة والحيادية وتكافؤ الفرص في التغطية الإعلامية إبان مرحلة العملية الانتخابية	أكد الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة- أمان على أهمية التزام إعلام الدولة، والإعلام المموّل من الخزينة العامة بمعايير النزاهة والحيادية والعدالة وتكافؤ الفرص في التغطية الإعلامية لكافة القوائم المرشحة إبان مرحلة الدعاية الانتخابية، وشدد بدوره على أهمية وضرورة عدم استخدام موارد الدولة اللوجستية والبشرية لصالح أي قائمة انتخابية. وفي رسالته للمشرف العام على الإعلام الرسمي، معالي الوزير أحمد عسّاف، دعا ائتلاف أمان مؤسسات الإعلام الرسمي، إلى تقديم خدماتها الإعلامية أو الفنية لأي من القوائم الانتخابية ضمن نطاق مبدأ تكافؤ الفرص لجميع القوائم الانتخابية، ما يتوجب على هيئة الإذاعة والتلفزيون الإعلان عن استعدادها لتقديم الخدمات الفنية مسبقا لكافة القوائم الانتخابية، وإتاحة الفرصة لها بشكل متكافئ مع القوائم الأخرى، لكي تتمكن أي قائمة انتخابية من التقدم للحصول على التغطية الإعلامية لحملتها في الوقت المناسب، وتفادي أي شكوك أو لبْس ممكن أن ينشأ نتيجة التعاون مع قائمة انتخابية دون أخرى.
	جلسة نقاش	الإفصاح ونشر التقارير	2021/4/6	أمان يطالب اللجنة الوطنية لمكافحة غسل الأموال بالانفتاح على منظمات المجتمع المدني ونشر تقاريرها	وبحسب الدراسة، يعتبر القطاع المصرفي في فلسطين من أكثر القطاعات استهدافاً لمحاولة إساءة استخدامه في غسل المتحصلات الناتجة عن الجرائم الأصلية لغسل الأموال، إضافة لقطاع العقارات بوصفه الأكثر قابلية للاستهداف من قبل غاسلي الأموال نظرا لطبيعة تقسيم الأراضي في فلسطين وارتفاع أسعار العقارات والأراضي، الأمر الذي قد يزيد من احتمالية تمكين غاسلي الأموال على دفع مبالغ كبيرة مقابل شراء العقارات أو قطع الأراضي.
	خبر صحفي	الإفصاح ونشر التقارير	2021/3/24	أمان يطالب النيابة العامة باطلاع المواطنين على ما توصلت له نتائج التحقيق بالشكوى المتعلقة بتغيير أماكن الاقتراع	وفي رسالته لسعادة المستشار الأستاذ أكرم الخطيب، طالب أمان النائب العام في الكشف عن مرتكبي هذه الجريمة، والإفصاح عنها، من باب حق المواطنين في الاطلاع على المعلومات، في حدود ما يسمح به القانون ضمن سير مجريات التحقيق، وذلك تعزيزا للعمل بمبدأ الشفافية ومنع الإفلات من العقاب، واتخاذ المقتضى القانوني بحق من ارتكبوا هذا الفعل

فئة القضية	شكل المحتوى	فئة الموضوعات	التاريخ	العنوان	الفئات المستهدفة	أساليب التوعية
نزاهة	مطبوعات إلكترونية منشورة عبر صفحة الائتلاف	مدونات السلوك	2015/6/17	مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة	الموظفين العموميين	أنظمة وقوانين
			2013/6/6	مدونة سلوك المنظمات النقابية الفلسطينية من أجل العدالة الاجتماعية	النقابات	أنظمة وقوانين
			2013/4/2	مدونة السلوك الأخلاقي لصحافيي صحافة الأنترنت في فلسطين	الصحفيين	أنظمة وقوانين
			2013/3/20	مدونة الأخلاقيات والقواعد السلوكية الخاصة بالشفافية والمساءلة في العمل الأهلي الفلسطيني	المنظمات غير الحكومية	أنظمة وقوانين
			2013/6/6	مدونة سلوك المؤسسات الاهلية	المنظمات غير الحكومية	أنظمة وقوانين
			2013/3/20	مدونة الأخلاقيات والقواعد السلوكية	الصحفيين الفلسطينيين	أنظمة وقوانين

				الخاصة بالإعلامين الفلسطينيين		
		استطلاعات راي	2013/3/17	استطلاع خاص حول أوضاع النزاهة في المنظمات غير الحكومية		رصد وتسجيل الواقع
		دراسات دراسات	2021/10/25	فعالية وحيادية واستقلال عمل لجنة الانتخابات في العلمية الانتخابية	لجنة الانتخابات المركزية العملية الانتخابية	رصد وتسجيل الواقع
			2021/10/21	النزاهة والمساءلة والشفافية في أعمال الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة	الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة	رصد وتسجيل الواقع
			2021/9/23	نظام النزاهة المحلي في الهيئات المحلية بلدية طوباس نموذجا	الهيئات المحلية	رصد وتسجيل الواقع
			2021/9/21	واقع الحوكمة في الهيئات المحلية وقيم النزاهة ومبادئ الشفافية ونظم المساءلة (بلدية مدينة غزة)	الهيئات المحلية	رصد وتسجيل الواقع
			2021/8/21	مقياس نظام النزاهة في فلسطين	النزاهة في فلسطين	رصد وتسجيل الواقع
			2021/4/28	تقرير واقع النزاهة ومكافحة الفساد للعام 2020	النزاهة ومكافحة الفساد في فلسطين	رصد وتسجيل الواقع
			2021/9/23	إدارة الأعلام الرسمي وعلاقته بنزاهة الحكم في فلسطين	النزاعة والأعلام الرسمي	رصد وتسجيل الواقع

	ورشة عمل	النزاهة في الانتخابات المحلية	2021/11/30	دعوة للقوائم المرشحة للانتخابات المحلية للمشاركة في ورشة عمل حول: ضمانات النزاهة والشفافية في تمويل...	قطاع الحكم المحلي – الانتخابات المحلية النزاهة والشفافية في التمويل مرفق فيها رابط زوم لحضور الورشة وسائل اتصال لتأكيد الحضور	معلومات إرشادية وتثقيفية
	يوم دراسي	مدونة السلوك لموظفي الخدمة المدنية	2021/11/6	ائتلاف أمان وديوان الموظفين بغزة يعقدان يوماً دراسياً حول أهمية إعمال مدونة السلوك لموظفي الخدمة المدنية في القطاع	هدف اللقاء إلى الوصول لفكرة ورؤية موحدة حول آليات العمل الحكومي في اعمال مدونة سلوك العاملين في الوظيفة العمومية، مؤكداً على أهمية تطوير المدونة وتطبيقها في مختلف الوزارات والمؤسسات العاملة بما يعود بالنفع على العمل الحكومي ككل كما تطرق اليوم الدراسي إلى أهمية إقرار مدونة السلوك وإعمالها، طارحا القضايا والمخالفات القانونية في الدوائر الحكومية، وسلوك الموظف في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات، سيما استخدامه لهاتف العمل	معلومات إرشادية وتثقيفية

					والبريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي. تم التركيز على أهمية تحديث مدونة السلوك بدورية، بما ينعكس إيجاباً على تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين، والعودة بالنفع على مستويات الثقة التي تجمع المواطنين بالقطاع الحكومي، إضافة إلى أهمية الدور الملقى على عاتق ديوان الموظفين العام في إنتاج المعرفة وتسهيل وصول هذه المدونة إلى كافة الموظفين في الوزارات العاملة، وصولاً إلى تفعيل أداة الرقابة الذاتية بما يضمن تطبيق محتويات المدونة وعدم بقائها حبر على ورق بما يشمل التوعية العامة بأحكامها، ربطها بمنظومة التحفيز والتقييم والرقابة.		

	برنامج تدريبي	تمكين الهيئات المحلية لتعزيز إجراءات النزاهة والشفافية	2021/9/29	ائتلاف أمان وهيئة مكافحة الفساد يختتمان برنامجا تدريبيا للهيئات المحلية	اختتم الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) وهيئة مكافحة الفساد الأسبوع الماضي، برنامجا تدريبيا للهيئات المحلية، وهدف إلى تمكين الهيئات المحلية لتعزيز إجراءات الشفافية والنزاهة وحكومة وتطوير الإجراءات المانعة للفساد في أعمالها.	معلومات إرشادية وتثقيفية
	مؤتمر	المؤتمر السنوي لعام 2021	2021/9/2	ائتلاف أمان: الدعوة إلى اعتماد خطة عمل وطنية لعملية إصلاح سياسي جوهري شامل يعكس إرادة حقيقية في التغيير وفي إطار حواري وطني شمولي	عقد الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة- أمان مؤتمره السنوي للعام 2021 تحت عنوان "التجربة الفلسطينية في نزاهة الحكم ومكافحة الفساد السياسي"، عاكساً التحديات الراهنة على صعيد نزاهة الحكم في ظل استمرار تآكل احترام مبدأ الفصل بين السلطات في ممارسة الحكم للنظام السياسي الفلسطيني في الضفة الغربية وقطاع غزة، والذي تعزز في العقد الأخير بفعل الانقسام الداخلي، ما أضعف من ثقة المواطنين في السلطة الحاكمة، وأعاق جهود مكافحة الفساد، وزاد من هيمنة السلطة التنفيذية على أعمال السلطتين التشريعية والقضائية بدون رقابة ومساءلة حقيقية في الضفة والقطاع.	المناداة بتطبيق القانون
	جلسة نقاش	مسودة تقرير حول الحوكمة في أعمال الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة	2021/8/2	ائتلاف أمان: الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة بحاجة إلى تعزيز استقلاليها وتعزيز نظم الحوكمة في عملها	عقد الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) جلسة لمناقشة مسودة تقرير حول الحوكمة في أعمال الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة ذلك بهدف الوقوف على التحديات التي تعترض عمل الهيئة.	معلومات إرشادية وتثقيفية

	تقرير	فعالية وحيادية لجنة الانتخابات المركزية	2021/6/30	**من أجل تعزيز نزاهة الحكم والوصول إلى مراكز اتخاذ القرار: تطوير تشريعات تعالج تعذر إجراء الانتخابات** **ائتلاف أمان: ضرورة وجود قانون يحدد صلاحيات لجنة الانتخابات المركزية**	ناقش الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة -أمان مسودة تقرير أعده حول "فعالية وحيادية واستقلالية عمل لجنة الانتخابات في العملية الانتخابية "الانتخابات التشريعية للعام 2021"؛ بهدف الوقوف على التحديات التي تؤثر سلباً على نزاهة العملية الانتخابية، وعلاقة ذلك بنزاهة الحكم والوصول الى السلطة ومراكز اتخاذ القرار، والخروج بتوصيات للأطراف ذات العلاقة تهدف إلى تذليل التحديات، وتعزيز نزاهة إدارة العملية الانتخابية، وضمان فعّالية وحيادية واستقلالية الإدارة الانتخابية التي تستند إلى خدمة المصلحة العامة للمواطنين.	المناداة بتطبيق القانون
	مخيم	نزاهة الانتخابات في قطاع غزة	2021/6/24	ائتلاف أمان والمنتدى الاجتماعي التنموي يختتمان مخيم الرقابة على نزاهة الانتخابات في قطاع غزة	يأتي المخيم في إطار الجهود المبذولة لتعزيز مشاركة الشباب في الحياة السياسية، وتعزيز تواجدهم في الرقابة على الانتخابات التشريعية والرئاسية المقبلة بمختلف مراحلها، حيث يهدف المخيم في مجمل نشاطاته إلى تأهيل الشباب وتدريبهم على مهارات الرقابة، ورصد أي شبهات فساد أو خروقات لنزاهة العملية الانتخابية، من خلال تمكينهم على كيفية توثيقها والإبلاغ عنها. وتنوعت العناوين التدريبية داخل المخيم لتشمل التعريف	معلومات إرشادية وتثقيفية المناداة بتطبيق القانون

					بالإطار القانوني الناظم للانتخابات، وتحليل الأطراف المسؤولة عن تنفيذ العملية الانتخابية، ومراحل الانتخابات، بالإضافة إلى أشكال وشبهات الفساد والجرائم الانتخابية ومعايير نزاهة العملية الانتخابية، ومهارات الرقابة والرصد يوم الاقتراع.	
	خبر صحفي	الإفصاح ونشر التقارير	2021/3/17	الفريق الأهلي يستهجن نهج الحكومة بالاستفراد بنقاش الموازنة العامة وبتغييب المجتمع المدني ويطالب بعرض الموازنة العامة على مؤسسات المجتمع المدني والمواطنين قبل إقرارها	**وعليه فإن الفريق الأهلي لدعم شفافية الموازنة العامة؛** **أولا:** يؤكد الحاجة لإشراك المواطنين والمجتمع المدني والأحزاب الفلسطينية والخبراء والأكاديميين والفريق الأهلي لدعم شفافية الموازنة العامة وذلك من خلال نشر مسودة الموازنة ومناقشتها مع منظمات المجتمع المدني قبل إقرارها من قبل مجلس الوزراء. **ثانيا:** يدعو الحكومة الفلسطينية بأن تكون أكثر انفتاحا وتشاركية، وأن تبدأ بمباشرة الحوارات المجتمعية لمواجهة هذه الأزمة الصحية والاقتصادية والتحديات المالية التي تواجهه الحكومة للاتفاق	**الكشف عن الانحرافات النقد البناء**

					على الإجراءات التي من شأنها تعزيز صمود المواطنين. **ثالثا:** يطالب بأن يتم إعادة ترتيب أولويات الموازنة مع الأخذ بعين الاعتبار التراجع في الدعم الخارجي، وما يتطلبه من ترشيد النفقات، وتوزيع الموارد المتاحة بالشكل الأمثل بما يراعي تحقيق العدالة الاجتماعية. **رابعا:** ضرورة إيفاء الحكومة بالتعهدات والالتزامات التي قطعتها الحكومة فى خطاب رئيس الحكومة على كتاب التكليف، وفي أجندة السياسات الوطنية وبخاصة بأن تكون الحكومة أكثر انفتاحا وإشراكا للمواطنين	

ملاحظة:

مرفق قرص مدمج يحتوي على تحيل المحتوى لصفحة (الفيس بوك والموقع الإلكتروني) لكل من مؤسسة "أمان" وهيئة مكافحة الفساد.