



الجامعة العربية الأمريكية
كلية الدراسات العليا

مواجهة الدعاية المضادة في الفضاء الإلكتروني:
توظيف وزارة شؤون المرأة الفلسطينية لاستراتيجيات التحصين لمجابهة الدعاية المضادة
لاتفاقية سيداو
إعداد
آيات عماد عابدين

إشراف
د. إلياس كوكالي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة

المعاصرة

حزيران، 2021

مجابة الدعاية المضادة في الفضاء الإلكتروني:
توظيف وزارة شؤون المرأة الفلسطينية لاستراتيجيات التحصين لمجابهة الدعاية المضادة لاتفاقية
سيداو

إعداد
آيات عماد عابدين

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ: 17.07.2021 وأجيزت

أعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع



مشرفاً ورئيساً

د. الياس كوكالي

ممتحناً داخلياً

أ. د. أيمن يوسف

ممتحناً خارجياً

د. عامر قاسم

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

مواجهة الدعاية المضادة في الفضاء الإلكتروني:

توظيف وزارة شؤون المرأة الفلسطينية لاستراتيجيات التحصين لمجابهة الدعاية المضادة لاتفاقية

سيداو

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

Declaration

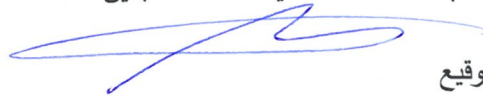
I hereby certify that this submission is the result of my own work, except where otherwise acknowledged, and that this thesis (or any part of it) has not been submitted for a higher degree or quantification to any other university or institution. All copyrights are reserves to Arab American University – Al Rehan 2021.

Student's name

آيات عماد عابدين

اسم الطالب

Signature



التوقيع

Date

17.7.2021 التاريخ

الإهداء

إلى من أفتخر بحمل اسمه... سندي في الحياة...والذي العزيز

إلى من سهرت لأجلي الليالي...نبع الحنان...أمي الحنونة

إلى من عشت معهم أجمل أيام طفولتي...إخوتي وأخواتي

إلى مشرف رسالتي القدير.. الدكتور الياس كوكالي

أهدي عملي المتواضع هذا

شكر وتقدير

الحمد لله القدير الذي ساعدني على إنهاء هذا العمل، أتقدم بالشكر لوالدي ووالدتي وأخوتي وأخواتي على دعائهم وأمنياتهم لي بدوام التوفيق ووقوفهم بجانبني في الفترة السابقة حتى إتمام هذه الرسالة.

كما وأتقدم بالشكر للجامعة العربيّة الأمريكيّة بكل من فيها من أكاديميين وإداريين ممن سهلوا مهمّتي ولم يخلوا يوماً في العطاء والتقديم. أخص بالذكر الدكتور الياس كوكالي والذي وافق بدايةً على الإشراف على هذه الرسالة، وأبدى اهتماماً خاصاً لموضوعها طيلة فترة الإشراف.

أشكر كل من قام بتدريسي في مرحلة الماجستير الغنيّة بالمعلومات القيّمة والتي قدمها لي نخبة من الهيئة التدريسيّة.

أتقدم بشكر خاص لصديقاتي ربا وروان وإسراء وشهد على ووقوفهم بجانبني دائماً ومشاطرتهم معي مشاعر القلق والتوتر والفرح.

والله ولي التوفيق

ملخص الدراسة

سعت هذه الدراسة للبحث في كيفة توظيف وزارة شؤون المرأة الفلسطينية للعالم الرقمي في تطبيق استراتيجيات تحسين الجمهور الفلسطيني من الأفكار المناهضة لاتفاقية سيداو من خلال استخدام منهج "الأساليب المختلطة" أو "mixed-methods". وذلك من خلال استبانة موزعة بشكل عشوائي في الضفة الغربية وقطاع غزة والقدس الشرقية بعينة ممثلة عشوائية طبقية مكونة من 3048 مواطن من الضفة الغربية والقدس الشرقية وغزة، ومقابلات مع ممارسي العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة المسؤولين عن كل ما يتعلق باتفاقية سيداو، للتعرف على كل حيثيات الاتفاقية ودراسة رسائل الوزارة ومدى تطبيقها لاستراتيجيات نظرية التحسين ونموذج W₂O وكيفية الاستفادة من العالم الرقمي للتنبؤ بالأزمة كمفاجأة متوقعة، والاستفادة من أدوات التحليل الرقمي لإدارة الأزمة أيضاً.

أظهرت نتائج الدراسة أنّ مصادر الوزارة الداخلية كانت بمثابة مشاركة موظفي الوزارات الأخرى في العصف الذهني لاتخاذ قرار الانضمام لسيداو، ولا علاقة لدائرة العلاقات العامة بشكل أساسي بالموضوع، كما وأظهرت نتائج المقابلات أنّ وزارة شؤون المرأة لم تعتمد بشكل أساسي الاطلاع على تجارب الدول العربية الأخرى وأزماتها المحلية المتعلقة بقرار الانضمام لاتفاقية سيداو والاستفادة من تجاربها سواء من خلال وسائل الإعلام أو أدوات التحليل الرقمية وذلك لقلة مواردها وكادرها المتخصص، ولم تقم بإجراء استطلاعات رأي تتعرف من خلالها على آراء الجمهور الفلسطيني بالاتفاقية قبل الانضمام إليها، إذ أنّ الاعتبار السياسي شغل الوزارة لدرجة لم تعير الجمهور الداخلي اهتمام. واكتفت الوزارة بورشات العمل التوعوية لمحاولة تثقيف الناس وتبسيط بنود سيداو لهم، ولكن

نتائج الاستبانة الموزعة على 3048 مواطن فلسطيني منهم فقط 870 مستجوب سمع عن سيداو، تثبت بأن الوزارة لم تصل لكافة فئات جماهيرها. وبشكل عام كان متوسط تقييم الجمهور الفلسطيني لاتفاقية سيداو حسب الاستبانة 5.4 حيث 1 سلبي جداً و10 إيجابي جداً.

كان للمتغيرات الديمغرافية فروقات واضحة في الدراسة وأهم هذه الفروق: أن أكبر نسبة لإجابات المستجوبين على سؤال مصدر معلوماتهم عن سيداو هو الإنترنت وهي 32.4%، والنسبة الأقل كانت لشخصيات إعلامية وسياسية بنسبة 9.6%. أظهرت النتائج أيضاً أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس وكانت الفروق لصالح الإناث بمتوسط حسابي 6.2 مقابل الذكور بمتوسط حسابي 4.8. كما وأظهرت نتائج الدراسة أن فلسطين من أكثر 3 دول حديثاً عن سيداو بعد السودان والسعودية حسب أدوات التحليل الرقمي.

قائمة المحتويات

ب	الإقرار
ت	الإهداء
ث	شكر وتقدير
ج	ملخص الدراسة
خ	قائمة المحتويات
ز	فهرس الجداول
ز	فهرس الأشكال

1 الفصل الأول

1 الإطار العام للدراسة

2	مقدمة
6	مشكلة الدراسة
7	أهمية الدراسة
9	أهداف الدراسة
10	تساؤلات الدراسة
10	مصطلحات الدراسة
14	فصول الدراسة

16 الفصل الثاني

16 الإطار المفاهيمي والنظري

18	مقدمة عن اتفاقية سيداو
20	سيداو في الوطن العربي
21	سيداو في فلسطين
24	النظريات والنماذج التي استندت عليها الباحثة

25	نظرية التحصين
27	التهديد
29	الحجب الوقائي
31	التأخير بين التلقيح والهجوم
32	مدى الانخراط
33	نموذج المراحل الثلاث لتطور الأزمة
37	التحيزات البشرية
38	الاخفاقات المؤسسية
39	المفاجآت المتوقعة
44	إجراءات الاستعداد للأزمة
50	انشاء خطة إدارة الأزمات
53	عالم التحليلات الرقمية
57	نموذج W ₂ O GROUP لإدارة الأزمات
65	نموذج متغيرات الدراسة
69	الفصل الثالث
69	مراجعة الأدبيات
70	توظيف التحليلات الرقمية كأدوات للتنبؤ
78	دراسات عن إتفاقية سيداو
89	الفصل الرابع
89	منهجية الدراسة
90	تصميم الدراسة
93	منهج وأدوات الدراسة
94	الاستبانة
97	عينة الدراسة

99	تصميم العينة
102	جمع البيانات
102	تحليل البيانات
103	البحوث النوعية
103	المقابلة
107	حدود الدراسة

109 الفصل الخامس

109 نتائج الدراسة

110	مقدمة
110	نتائج تحليل استطلاع الرأي
110	ملخص عام
111	سبب التقييم
113	مصدر المعلومات عن اتفاقية سيداو
114	الصورة الذهنية عن سيداو
117	المحور الأول: دور العوامل الديمغرافية في المعرفة عن اتفاقية سيداو
122	المحور الثاني: دور العوامل الديمغرافية في تقييم اتفاقية سيداو
126	نتائج تحليل العالم الرقمي
126	التحليلات الرقمية على مستوى الوطن العربي
131	المرئيات
133	التحليلات على مستوى فلسطين

136 الفصل السادس

136 مناقشة النتائج

142	محددات الدراسة
143	توصيات الدراسة

149 **قائمة المصادر والمراجع**

149 **المصادر والمراجع الأجنبية**

157 **المصادر والمراجع العربية**

159 **الملاحق**

146 **ABSTRACT**

159 **أداة المقابلة**

163 **استبانة الدراسة**

فهرس الجداول

- الجدول 1 توزيع العينة على المحافظات في الضفة الغربية والقدس وقطاع غزة ____ 98
- الجدول 2 سبب تقييم سيداو _____ 112
- الجدول 3 المعرفة باتفاقية سيداو بناءً على المنطقة _____ 118
- الجدول 4 المعرفة باتفاقية سيداو بناءً على الجنس _____ 118
- الجدول 5 المعرفة باتفاقية سيداو بناءً على المستوى التعليمي _____ 119
- الجدول 6 المعرفة باتفاقية سيداو بناءً على محافظات الضفة الغربية _____ 119
- الجدول 7 المعرفة باتفاقية سيداو بناءً على محافظات قطاع غزة _____ 120
- الجدول 8 ملخص افتراضات المحور الأول _____ 122
- الجدول 9 ملخص افتراضات المحور الثاني _____ 125
- الجدول 10 مستوى الحديث عن سيداو في الدول العربية _____ 129

فهرس الاشكال

- الشكل 1 نموذج الدراسة _____ 68
- الشكل 2 تصميم التثليث _____ 93
- الشكل 3 مصدر المعلومات عن اتفاقية سيداو _____ 111
- الشكل 4 سبب تقييم اتفاقية سيداو _____ 112
- الشكل 5 مصدر معلومات الجمهور الفلسطيني عن سيداو _____ 114
- الشكل 6 سحابة الكلمات عن الصورة الذهنية _____ 115
- الشكل 7 سحابة الكلمات الايجابية للصورة الذهنية _____ 115
- الشكل 8 المشاعر الاجتماعي في فلسطين _____ 127
- الشكل 9 المشاعر الاجتماعية في الدول العربية _____ 127
- الشكل 10 الكلمات المتكررة في المنشورات الإيجابية على مستوى الدول العربية _____ 128
- الشكل 11 الكلمات المتكررة في المنشورات السلبية على مستوى الدول العربية _____ 128
- الشكل 12 تحليل المشاعر الاجتماعية حسب الجنس _____ 130
- الشكل 13 الهاشتاغات المستخدمة في الوطن العربي _____ 131
- الشكل 14 توزيع المرئيات لمنشورات سيداو _____ 131
- الشكل 15 مقدار الحديث عن سيداو على مدار السنوات _____ 132
- الشكل 16 موقع المنشورات عن سيداو على برنامج Meltwater _____ 132
- الشكل 17 موقع المنشورات عن سيداو على برنامج Hootsuite _____ 133
- الشكل 18 الهاشتاغات المستخدمة على مستوى فلسطين _____ 133
- الشكل 19 أكثر الكلمات المتكررة في المنشورات السلبية على مستوى فلسطين _____ 134
- الشكل 20 أكثر الكلمات المتكررة في المنشورات الايجابية على مستوى فلسطين _____ 134
- الشكل 21 أكثر المواضيع المطروحة على مستوى فلسطين _____ 135

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة

هل سبق وان رأينا مؤسسة محلية سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص من دول العالم الثالث تستفيد من البيانات التي تقدّمها أدوات التحليل الرقمي بالشكل الصحيح؟ ماذا لو اهتمّت الحكومة بالرسائل الموجّهة للجمهور بشكل دقيق يجنّد الجمهور لصالحها؟ ماذا لو نظرنا -نحن الجمهور- للمعاهدات الدوليّة بنظرة بعيدة قليلاً عن نظريّات المؤامرة؟

لأنّ كل مؤسسة معرّضة لمواجهة الأزمات في أي وقتٍ مهما كان حجمها ونوعها ونشاط عملها، ولأنّ دول العالم الثالث معرّضة دائماً لحدوث أزمات ولأنّ المجتمع الفلسطيني دائماً ما يواجه تحديات متتالية سواء وطنيّة أو اقتصاديّة أو اجتماعيّة؛ فمن الطبيعي أن يشكّل قرار الانضمام لاتفاقية سيداو دون إجراء أي تحفّظات على بنودها - والتي تم تعريفها بأنّها "اتفاقية دولية اعتمدتها الجمعية العامة للأمم المتحدة، شرّعت لحقوق المرأة في جميع المجالات السياسية، والمدنية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية" (ساسى، 2019) - تحدياً كبيراً وأن تواجه صراعاً محتدماً باعتبارها تمسّ تابوهات المجتمع الفلسطيني المحافظ المتمسك بعاداته وأعرافه.

لاحظت الباحثة أنّه وبعد قرار الرئيس محمود عباس برفع سنّ الزواج عام 2018 لـ 18 عاماً لكلا الجنسين، ومن خلال متابعتها لمنصّات التواصل الاجتماعي بأنّ الموضوع قد أثار موجة غضب عارمة في المجتمع الفلسطيني، وان المعارضين لهذا القرار اعتبروا الحدث إيذاناً من الحكومة بتطبيق اتفاقية سيداو التي تمّ الانضمام إليها عام 2014 دون إجراء تحفّظات على أي بند من بنودها؛ ولهذا قام الكثيرون بمناهضة القرار بشدّة والاعتصام بشكل مستمر للمطالبة بإسقاطه وإسقاط الاتفاقية

باعتبارها مؤامرة غربيّة على المسلمين وتتناقض بشكل مباشر مع الشريعة الإسلاميّة والأعراف المجتمعيّة.

على صعيدٍ آخر استغلّ المؤيّدون الحدث كالجمعيّات النسويّة للمطالبة بتطبيق اتفاقيّة سيداو باعتبارها المنقذ الوحيد لحقوق المرأة الفلسطينيّة والتي تم وصفها من خلال نداءاتهم واعتصاماتهم بمواطنة من الدرجة الثانية في المجتمع لما تعانيه من مشاكل اجتماعيّة وجرائم شرف مبرّرة دون وجود قوانين رادعة بشكلٍ كافٍ. (حامد، 2019)

بناءً على ما سبق قرّرت الباحثة تسليط الضوء على هذه الأزمة التي حدثت بعد الانضمام للاتفاقيّة ، وعلى إجراءات الحكومة ممثلة بوزارة شؤون المرأة باعتبارها المسؤول الأول أمام المجتمع عن تطبيق الاتفاقيّة. لذلك اتّبعَت الباحثة المنهج التثليثي لدراسة المنهجية، والاستراتيجيات التي اتبعتها الوزارة للتعامل مع المناهضين لها، والرسائل التي وجّهتها الوزارة لفئات المجتمع المختلفة بما يخص سيداو، كل ذلك من خلال عمل استبانة موزعة على عينة من 3048 مواطن فلسطيني يعيش في الضفة الغربيّة وقطاع غزّة والقدس الشرقيّة، وإجراء مقابلات مع موظفي العلاقات العامّة في وزارة شؤون المرأة، ليتسنى الاستفادة من مخرجات هذا البحث في القضايا المشابهة خاصّة تلك المتعلّقة بالاتفاقيات الدوليّة، وحتى الأزمات التي تتعرض إليها المنظمات سواء الحكوميّة أو الخدماتيّة أو حتى المنظّمات الخاصّة. وجب التنويه هنا إلى أنّ الحكومة تتعامل مع جميع الاتفاقيّات الدوليّة بنفس الطريقة وتنضم إليها بعد إجراء عصف ذهني مع عدّة وزارات وغالباً قراراتها مرتبطة باعتبارات سياسيّة دوليّة. وهذا ما ستقوم الباحثة باستعراضه من خلال الدراسات السابقة لاحقاً.

علاوةً على ذلك، فرض تطوّر الخوارزميّات وبرامج التحليلات الرقمية والذكاء الاصطناعي والفضاء الافتراضي والتكنولوجي على موظفي العلاقات العامة استخدام هذه التقنيات لتحويل البيانات المتاحة على منصات التواصل الاجتماعي إلى إحصاءات ومقاييس قيمة وجب استغلالها لفهم البيئة الرقمية لأي علامة تجارية. هذا ليس إلا جانب واحد من الفوائد الرئيسة لهذا العالم الرقمي. والمضي قدماً لم يعد ممكناً أو في أفضل حالته لم يعد فعالاً بما فيه الكفاية في ظلّ غياب التركيز على الإنترنت ومنصات التواصل الاجتماعي بالتحديد. لذا، ستخوض الباحثة أيضاً فيما إذا قامت وزارة شؤون المرأة باستخدام أدوات التحليل الرقمي لتوقع الأزمة الناتجة عن قرار الانضمام لاتفاقية سيداو كمفاجأة متوقعة ، وحتى عندما حدثت الأزمة، كيف كان من الممكن ضمان وجود آليات لجمع البيانات والردّ على أساسها. وذلك بناءً على نموذج W2O Group الذي يتكوّن من خطوات وإجراءات واضحة ومدرّسة من الضروري القيام بها في أي مؤسسة للتنبؤ بحدوث الأزمات والحول دون حدوثها، أو التعامل معها بشكل صحيح واستباقي وبأقل الأضرار، حيث إنّ النموذج يتناول كيفية استغلال العالم الرقمي للاستفادة من الإنذارات التي تقدّمها لنا أدوات التحليل الرقمي .

في هذا السياق، تدرس الباحثة كيف كان من الممكن لوزارة شؤون المرأة استخدام بيانات الاستماع الاجتماعي لتوقع أزمة المعارضة لاتفاقية سيداو، وحتى عندما حدثت الأزمة، فكيف كان من الممكن ضمان وجود آليات لجمع بيانات المحادثة والرد على أساسها. وذلك من خلال استغلال أدوات التحليل الرقمي الخاصّة بالاستماع الاجتماعي.

بالإضافة لهذا النموذج ستستند الباحثة على لنظريّة التحصين أو Inoculation Theory لمكريغور (1964) لتحليل كيفية توظيف وزارة شؤون المرأة لاستراتيجيات التلقيح الفكري للحدّ من تأثير الأفكار المعادية للاتفاقيّة، ونموذج تطور الأزمة على ثلاثة مراحل أو The three-stage model of crisis development لجونسون وهاكمان (2013) حيث ستركز الباحثة في هذا النموذج على الإجراءات الواجب اتباعها قبل حدوث الأزمة وإسقاطها على أزمة سيداو.

بالإضافة إلى ما سبق، ستتناول الباحثة موضوع المفاجأة المتوقّعة أو predictable surprises لبازرمان وواتكينز (2004) وهي الأزمة التي تعطي إنذارات واضحة ومعطيات كاملة قبل حدوثها ولأسباب معينة يتم تجاهلها أو عدم اتخاذ التدابير اللازمة لإدارتها أو الحول دون حدوثها وباعتبار أزمة سيداو أزمة متوقّعة حدوثها في مجتمعنا الشرقي صاحب الخطاب الديني المتمرّت، والبحث في ما إذا كانت الحكومة قد تعاملت مع سيداو على هذا الأساس وما الإجراءات المتبعة في هذا السياق.

تكمن أهميّة هذه الدراسة بأنّها تلمس قضيّة عصريّة لم يتم دراستها بشكل كافٍ في حدود علم الباحثة_ خاصة من الجانب الذي تتناوله الباحثة في هذه الدراسة، فأغلب الدراسات تناولت المعاهدات الدوليّة من جانب نظرة الجمهور لها، وغالباً ما يركز الباحثون على الجانب السلبي والنقد اللاذع لهذه الدراسات، دون النظر إلى الضرورات الدبلوماسية والبروتوكولات السياسيّة والتي تضطر الحكومات للتوقيع على اتفاقيّات دولية كاتفاقيّة سيداو. لذلك ركّزت الباحثة هنا على دور الحكومة الفلسطينية والأسس التي استندت عليها عند تمرير الاتفاقيّة للجمهور. وعلى النظريّات التي ارتأت البحث من خلالها لتفسير كيف آلت الأمور إلى ما آلت إليه في الضفة الغربيّة فيما يتعلّق بهذه الاتفاقيّة.

مشكلة الدراسة

على الصعيد النظري، فإنّ مشكلة هذه الدراسة تكمن بأصالتها، فإنّ أغلب الدراسات التي تناولت قضايا المعاهدات الدوليّة كانت تتناولها من جوانب مختلفة عن الجانب التي قامت الباحثة بتناوله في هذه الدراسة، وغالباً ما تكون وجهة نظر الكاتب من المعاهدات التي توقّع عليها الحكومات ظاهرة بوضوح في الدراسات الأخرى، وهذا يتنافى مع أهم أسس البحث العلمي وهي الحياديّة في الطرح، وحتى فيما يتعلق بموضوع الأزمات وتوظيف تحليلات العالم الرقمي لفهم الأزمات والتنبؤ بها؛ لم تجد الباحثة من الدراسات السابقة التي قامت بالاطلاع عليها ما يشابه هذه الدراسة من حيث تسليط الضوء على أزمة مهمّة كأزمة ناتجة عن تطبيق اتفاقية جدلية مثل سيداو، خاصّة من وجهة نظر الحكومات وإجراءات التعامل معها، بالإضافة إلى مدى توظيف الفهم للبيئة التكنولوجية في صياغة الرسائل الإقناعيّة للجمهور المستهدف. الأمر الذي يؤكّد على الفجوة العلميّة التي تحاول الباحثة سدّها من خلال هذه الدراسة.

كما وظّفت الباحثة النظريات والنماذج العلمية المناسبة لفهم الظاهرة قيد البحث. حيث أنّ الدراسات التي اطّلت عليها الباحثة بما يخص المعاهدات الدوليّة تركز على النقد لنصوص الاتفاقية اختلافها مع الأعراف الاجتماعيّة، ومدى الامتثال لنصوصها، وإلى أي مدى أدّت إلى خفض نسبة التمييز والعنف ضد المرأة في الدول الموقّعة عليها، وهذا ما ستظهره الباحثة في فصل الأدبيّات، لا شك أنّ تلك الأمور التي تناولتها الدراسات الأخرى مهمّة ولا غنى عنها، ولكن لا يمكن إغفال الجانب الحكومي من الموضوع، ففي حال تم توقيع الاتفاقية لأجل أمور سياسيّة أو دبلوماسيّة وضروريّات تواجد دولي _

حسب ما أدلت به المستجوبات في مقابلات الباحثة في وزارة شؤون المرأة؛ فإنّ ذلك يحتمّ على الجهات المسؤولة عن التنفيذ إيجاد آليات ذكيّة وواضحة تجاه الجمهور للحول دون حدوث أزمات أو التقليل من حدتها وأضرارها.

أمّا فيما يتعلّق بالصعيد العملي، فإنّ مشكلة هذه الدراسة تتجلى في الأزمة التي نتجت عن الإعلان عن تطبيق اتفاقية سيداو وآلية تعامل وزارة شؤون المرأة مع هذه الأزمة، بالذات أنّ هذه الأزمة علمياً تعتبر "مفاجأة متوقعة" نظراً لوفرة المعطيات الواضحة والتجارب العربية المشابهة سواء من خلال المنابر والمنافذ الإعلامية المتعددة، ووسائل البحث الوفيرة في العالم الرقمي. كما أنّ الباحثة تسعى للاستفادة من نتائجها عملياً من خلال توصيات قابلة للتطبيق سواء في فلسطين والدول العربيّة الأخرى.

ومما سبق تتجلى مشكلة البحث من خلال الإجابة على التساؤل التالي:

كيف وظّفت وزارة شؤون المرأة العالم الرقمي لصياغة رسائل تهدف إلى تحصين المجتمع الفلسطيني من الأفكار المناهضة لاتفاقية سيداو؟

أهميّة الدراسة

تتجلى أهميّة هذه الدراسة من خلال تسليط الضوء على موضوع إدارة الأزمات بكافة مراحلها كموضوع مهم ويواجه جميع أنواع المؤسسات بشتى مجالاتها وركّزت الدراسة على الإجراءات الواجب اتّباعها قبل حدوث الأزمات، خاصّة في المؤسسات الحكوميّة وقضايا توقيع المعاهدات الدوليّة المثيرة للجدل

كاتفاقية سيداو، وتأكيد الباحثة من خلال هذه الدراسة على ضرورة عدم تغييب الجمهور وما يتعلق بالإجراءات الخاصة بتحسينهم ضد المناهضين للقضية التي تتبناها المؤسسة. وسعت الباحثة من خلال هذه الدراسة لإبراز أهمية تتبُّع انذارات ما قبل حدوث الأزمة، سواءً عن طريق العالم الرقمي (من خلال إسقاط نموذج W_2O) أو من خلال اتباع إجراءات محدّدة ودقيقة (من خلال إسقاط المرحلة الأولى من نموذج تطور الأزمة على ثلاثة مراحل) أو عن طريق إيلاء مصطلح المفاجآت المتوقّعة أهمية قصوى للحول دون حدوث أزمة أو من خلال الاستفادة منها للتعامل مع الأزمة وإدارتها، فإنّ عدم إغفال هذه الأمور من شأنه أن يقلّل من أضرار الأزمات والمساعدة في إدارتها، وإهمال إحداها سيؤدي فعلاً لحدوث أزمة والتخبُّط دون إدارتها بشكلٍ صحيح. من هنا تبرز ميّزة هذه الدراسة في محاولة الباحثة لتجميع كل ما يلزم للتنبُّؤ بالأزمات والتعامل معها بطرق عصريّة ومن جوانب لم تتناولها الدراسات الأخرى.

كما تتبع أهمية هذه الدراسة من خلال اعتبارها إضافة أكاديمية وعلميّة ورسميّة تستفيد منها المؤسسات الجندريّة بما يتعلّق بقضايا النوع الاجتماعي، كما أنّها تساعد وزارة شؤون المرأة في التعامل مع جمهورها في القضايا التي تخص المرأة عامّةً ومرجع لها في التعامل مع أزمة سيداو خاصّةً.

أخيراً تعتبر هذه الدراسة مهمّة لأنّ نتائجها قابلة للاستفادة منها المؤسسات بكافة أنواعها ومجالاتها حيث أنّها لا تقتصر فقط على المؤسسات ذات الطابع الحكومي، بل أيضًا المؤسسات العامة أو الخاصة التي تحرص على استباق الأزمة والاستعداد لها قبل حدوثها. وذلك من خلال البحث في مدى توظيف برامج التحليلات الرقمية كمصدر معلوماتي مهم لتغذية رسائل هذه المؤسسات، وكآلية لجسّ

نبض المجتمع والسوق بشكل اني وسريع من خلال المقاييس المتعددة التي توفرها هذه التحليلات. كما ستقدم الباحث جُملة من التوصيات كدليل استرشادي للتعامل مع المفاجأة المتوقعة بشكل استراتيجي ومدرس.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو البحث في كيفية توظيف وزارة شؤون المرأة للتحليلات الرقمية لصياغة رسائل تهدف إلى تحصين المجتمع الفلسطيني من الأفكار المناهضة لاتفاقية سيداو، ولتحقيق هذا الهدف وجب الخوض في الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على أدوات البحث الخارجي والداخلي التي استندت عليها العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة في التعامل مع الأزمة الناتجة عن الانضمام لاتفاقية سيداو.
2. التعرف على مدى أهمية استغلال دائرة العلاقات العامة لأدوات تحليل العالم الرقمي للتنبؤ بآزمات سيداو.
3. التعرف على الدور الذي تلعبه العوامل الديموغرافية في تشكيل موقف الفلسطينيين اتجاه اتفاقية سيداو.
4. التوصل إلى المعوقات التي واجهتها وزارة شؤون المرأة في التعامل مع الأزمة المتوقعة الناتجة عن الانضمام لاتفاقية سيداو.
5. التعرف على أثر تطبيق استراتيجيات التحصين من الأفكار المناهضة لاتفاقية سيداو على الجمهور الفلسطيني.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس في هذه الدراسة هو كيف استفادت وزارة شؤون المرأة من أدوات التحليل الرقمي لصياغة رسائل تهدف إلى تحصين المجتمع الفلسطيني من الأفكار المناهضة لاتفاقية سيداو؟ ويتفرع عن هذا التساؤل، الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي أدوات البحث الخارجي والداخلي التي استندت عليها وزارة شؤون المرأة في التعامل مع الأزمة الناتجة عن الانضمام لاتفاقية سيداو؟
2. ما مدى أهمية استغلال أدوات تحليل العالم الرقمي للتنبؤ بأزمات سيداو؟
3. ما هو دور الذي تلعبه العوامل الديموغرافية في تشكيل موقف الفلسطينيين اتجاه اتفاقية سيداو؟
4. ما هي المعوقات التي واجهتها وزارة شؤون المرأة في التعامل مع الأزمة المتوقعة الناتجة عن الانضمام لاتفاقية سيداو؟

مصطلحات الدراسة

العلاقات العامة

إصطلاحاً: عرفت مؤسسة بحوث العلاقات العامة والتعليم (2012) بأنّها وظيفة إدارية مميزة تساعد في انشاء وصيانة خطوط الاتصالات المتبادلة والتفاهم والقبول والتعاون بين المنظمة وعامة الناس؛ تنطوي على إدارة المشاكل أو القضايا؛ وتساعد الإدارة على البقاء على اطلاع واستجابة للجمهور؛ وتحدد وتؤكد مسؤولية الإدارة لخدمة المصلحة العامة؛ وتساعد الإدارة على مواكبة التغيير واستخدامه بفعالية، وتعمل كنظام انذار مبكر للمساعدة في توقع الاتجاهات؛ وتستخدم البحث وتقنيات الاتصال

كأدوات رئيسية وفي جوهرها هي عملية اتصال استراتيجية تبني علاقات متبادلة المنفعة بين المنظمات وجماهيرها (Forsey, 2018) .

إجرائياً: عملية الاتصال والتواصل مع جميع أنواع الجماهير الخاصة بوزارة شؤون المرأة وكيفية ممارسة الأنشطة فيها من قبل ممارسي العلاقات العامة المسؤولين عن قضية تطبيق اتفاقية سيداو ومدى ملاءمة الرسائل لجماهيرها.

نظرية التحسين أو التلقيح

اصطلاحاً: التحسين هو نظرية تم تطويرها لتقويم الاتجاهات والاعتقادات التي يعتنقها المرء وبناء مقاومة ضد الحجج المضادة التي يقابلها في المستقبل (Sorenson, 2009).

إجرائياً: قيام الباحثة بإجراء مقابلات مع ذوي العلاقة في وزارة شؤون المرأة للبحث في توظيف استراتيجيات التحسين إن وجدت ودراسة فاعليتها على الجمهور الفلسطيني، من خلال مقارنة المواضيع التي طرحتها وزارة شؤون المرأة بخصوص اتفاقية سيداو مع تلك الموجودة في عقول الفلسطينيين.

التحليلات الرقمية

اصطلاحاً: تشمل التحليلات الرقمية جمع وقياس وتحليل وتصوير وتفسير البيانات الرقمية التي توضح سلوك المستخدم على مواقع الويب ومواقع الهاتف المحمول وتطبيقات الهاتف المحمول (Saura, 2017).

إجرائياً: استخدام وزارة شؤون المرأة لأدوات الجمع والقياس والتحليل وتفسير البيانات الرقمية من خلال منصات التواصل الاجتماعي لجسّ نبض الجمهور الفلسطيني اتجاه اتفاقية سيداو. بالإضافة إلى استخدام الباحثة لأدوات التحليل الرقمي Meltwater و Mention و Hootsuite، لتحليل الشعور الاجتماعي أو Social sentiment Analysis والحصول على المواضيع والكلمات المفتاحية لديهم ومقارنتها بتقييم الفلسطينيين الفعلي لاتفاقية سيداو من خلال استطلاع الرأي.

اتفاقية سيداو

اصطلاحاً: اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، هي معاهدة حقوق الإنسان الوحيدة التي تؤكد الحقوق الإنجابية للمرأة وتستهدف الثقافة والتقاليد كقوى مؤثرة في تشكيل أدوار الجنسين والعلاقات الأسرية (وثيقة اتفاقية سيداو).

إجرائياً: تطبيق اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة بعدما تم توقيعها في 2014 على يد الرئيس محمود عباس، والظروف التي واجهتها الحكومة الممثلة بوزارة شؤون المرأة حال إعلان توقيع الاتفاقية والمصادقة عليها دون تحفظات.

W₂O Group

اصطلاحاً: شركة استشارات تسويق واتصالات متكاملة الخدمات مقرها في سان فرانسيسكو

(Hermann & Burbary, 2013)

إجرائياً: شركة استشارات تسويق واتصالات متكاملة الخدمات قامت بإصدار نموذج (خطة إدارة القضايا الحديثة) والذي ستستخدمه الباحثة في هذا البحث وتسقطه على تنبؤ وزارة شؤون المرأة بالأزمة الناتجة عن تطبيق اتفاقية سيداو.

المفاجأة المتوقعة

اصطلاحاً: هي المواقف التي تمتلك فيها المؤسسات جميع المعلومات التي تحتاجها للتنبؤ بما سيحدث ومعطيات الأزمة قبل حدوثها، ولكنها تفشل في اتخاذ الإجراءات المناسبة بسبب التحيزات البشرية أو الاخفاقات المؤسسية (Bazerman & Watkins, 2004).

إجرائياً: مدى معرفة وزارة شؤون المرأة بأزمة سيداو من المعطيات الرقمية والبيئية قبل حدوث الأزمة، وما الذي منع الوزارة من اكتشاف هذه المفاجأة، وما الذي حال دون إعطائها الأولوية.

التحليل الاجتماعي

اصطلاحاً: يُشار إليه أحياناً بالتلقيب عن الرأي، هو مجال بحث يهدف إلى تحليل مشاعر الناس أو آرائهم تجاه الكيانات مثل الموضوعات والأحداث والأفراد والقضايا والخدمات والمنتجات والمؤسسات وسماتهم (Yue et al., 2019).

إجرائياً: تحليل الشعور الاجتماعي أو Social Sentiment Analysis كمقياس متوفر في أدوات التحليلات الرقمية المذكورة آنفاً، من خلال تحليل المنشورات على جميع منصات التواصل الاجتماعي وتوظيف اللوجزاتيمات لتصنيف الشعور الاجتماعي بالإيجاب أو السلب. حيث ستستخدمه الباحثة للبحث في الشعور الاجتماعي تجاه اتفاقية سيداو على مستوى الوطن العربي وعلى مستوى فلسطين، بالإضافة إلى تعيين الكلمات المفتاحية الإيجابية والسلبية لهذا الشعور.

فصول الدراسة

بدأت هذه الدراسة كغيرها من الدراسات مع الإطار العام حيث بدأت بمقدمة وافية واضحة عن قضية البحث، من ثمّ مشكلة الدراسة التي تتمحور حول وصف لتعامل وزارة شؤون المرأة مع الأزمة الناتجة عن قرار الانضمام لاتفاقية سيداو كمفاجأة متوقّعة من خلال استغلال العالم الرقمي لتحسين الجمهور الفلسطيني مروراً بتحديد أهميّة هذه الدراسة التي تركز على إسقاط نظرية وأكثر من نموذج والتركيز على إمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في القضايا المشابهة فلسطينياً وحتى عربياً، من ثمّ استعراض تساؤلات الدراسة التي تناولت الباحثة من خلالها جوانب أزمة سيداو من منظور النظرية والنماذج. وبعد ذلك حاولت الباحثة جاهدة استعراض أهم المصطلحات والأكثر استخداماً في الدراسة، اصطلاحياً وإجرائياً.

يلي الإطار العام إطاراً مفاهيمياً نظرياً يتناول في بدايته الحديث عن اتفاقية سيداو فلسطينياً وعربياً ومن ثمّ التطرّق لنظرية التحسين بكافة استراتيجياتها من خلال شرح موضح، كنظرية رئيسية تتم إسقاطها على هذه الدراسة، من ثمّ التطرّق إلى نموذج المراحل الثلاث لتطوّر الأزمة بالتركيز على المرحلة الأولى أي مرحلة ما قبل الأزمة والتي يتم فيها التنبؤ بالأزمة وإجراءات الاستعداد لها، أخيراً تنتقل الباحثة للغوص في عالم التحليلات الرقمية والخوض في تفاصيل نموذج W_2O كنموذج مهم يتم إسقاطه أيضاً على مشكلة هذه الدراسة.

يأتي هنا الفصل الثالث من الدراسة والذي يحوي أدبيات متنوعة منها العربي ومنها الأجنبي، منها من يتناول دراسات عن الأزمات وبعضها عن اتفاقية سيداو وجزء كبير منها عن التحليلات الرقمية، وقامت الباحثة بالحديث عما يشابه هذه الدراسات مع دراستها وما يميز دراستها عنها.

في الفصل الرابع تمّ الحديث عن منهجية الدراسة من حيث التصميم واختيار المنهج التثليثي بخلط الكمي والنوعي انف الذكر، والحديث عن جميع ما يخص أدوات الدراسة من استبانة ومقابلة وجمع البيانات وتحليلها وحتى استعمال أدوات التحليل الرقمي.

يلي منهجية الدراسة فصل مكمل هو الفصل الخامس والذي يتم فيه نتائج تحليلات الدراسة المعتمدة على الأدوات المستخدمة بشكل دقيق، يتم فيه استعراض كافة النتائج التي توصلت إليها الباحثة بالأسلوب السردى والجداول والرسوم البيانية.

أخيراً نصل إلى الفصل السادس وهو مناقشة نتائج الدراسة في الفصل السابق، يتم فيه تلخيص أهم النتائج وتقديم رأي الباحثة فيها في ضوء ربطها بنظريات الدراسة بشكل مباشر. وبعد ذلك تضع الباحثة توصياتها بما يخص الإجراءات القادمة في وزارة شؤون المرأة وحتى مؤسسات المجتمع الأخرى التي تتعرض لظروف أزمات مباشرة، توصي الباحثة أيضاً بمواضيع أخرى لأبحاث مستقبلية يجب التركيز عليها في ضوء هذه الدراسة.

الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي والنظري

يوضح هذا الفصل كيف تجتمع العناصر المختلفة معًا لتسهيل البحث والفهم الواضح للنتائج. ومن خلاله تُسلط الباحثة الضوء على مشكلة الدراسة، والأسئلة التي وجب الإجابة عليها. علاوةً على ذلك، يشتمل هذا الفصل على نموذج للمفاهيم وكيفية ارتباطها مع بعضها للمساعدة في تسهيل فهم العلاقة بين المفاهيم أو المتغيرات فيما يتعلق بالعالم الحقيقي. كما يشرح هذا القسم ضمن إطار نظري أكبر سبب وكيفية حدوث ظاهرة معينة داخل مجموعة معينة من الأدبيات. بالإضافة إلى النظرية والنماذج التي استندت عليها الباحثة وكيف تجتمع هذه المفاهيم لشرح المشكلة والظاهرة قيد الدراسة.

تعرض الباحثة أدناه المعلومات وتوجّه الدراسة من خلال تنظيم الأفكار وتوضيح المفاهيم ذات العلاقة، ابتداءً بطرح اتفاقية سيداو، تاريخها وبنودها، وسيداو في الوطن العربي، وفي فلسطين بالتحديد، وانتهاءً بالحديث عن مفهوم التحصين الفكري من خلال نظرية التحصين، والأزمات، والمفاجأة المتوقعة من خلال نموذج تطوّر الأزمة على ثلاثة مراحل، وأخيرًا نموذج التحليلات الرقمية W_2O للتنبؤ بالأزمة، وذلك انطلاقًا من أهمية هذا الإطار النظري كأساس تستند عليه الباحثة للخروج بنتائج بحثية علمية لتمكين الدراسة والاسترشاد بها. كونها تتكوّن من مرجعيّات ونماذج مفاهيمية يتم إسقاطها على القضية قيد الدراسة وتعطي تلخيص للمعلومات واستخلاص للمعرفة وتمكّن الباحثة من التنبؤ ببعض الحقائق وتفسيرها، حيث إنّ النظرية هي خلاصة العديد من التجارب والفرضيّات والاختبارات التي حققت الإدراك الذهني الكافي للقضية أو الظاهرة المماثلة للسياق المطروح.

مقدمة عن اتفاقية سيداو

اتفاقية سيداو "القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة التي تركز على فكرة المساواة التامة بين الرجل والمرأة في التشريع، وفي جميع مجالات الحياة، وتهدف هذه الاتفاقية إلى إلغاء كافة الأحكام الشرعية المتعلقة بالأسرة، بلغ عدد الدول التي انضمت لهذه الاتفاقية 189 دولة من ضمنها 54 من الدول التي تنتمي لدول التعاون الإسلامي (العيس، 2019)، بعضها أبدت تحفظات وبعضها لم يبدي أي تحفظات، ومن الدول التي لم تبدي أيًا من التحفظات كانت دولة فلسطين. (United Nations

Treaty Collection, 2019)

تفترض اتفاقية سيداو أن الدين والعادات والتقاليد والأعراف الاجتماعية تقيد المرأة وتسلب حقوقها، لذلك فإن هذه الاتفاقية تلزم الدول الموقعة عليها باتخاذ كافة التدابير اللازمة للحول دون التمييز بين الجنسين فيما يتعلق بأدوار كل منهما، وإن لم تفعل الدولة الموقعة على الاتفاقية ذلك؛ فهي المسؤولة عن أي تمييز يُمارس ضد المرأة. (Government Equalities Office, 2011)

كلمة CEDAW وهي اختصار لـ Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women وهي وثيقة دولية تضمنت حقوق شاملة للمرأة، التي تضمنتها جميع التعهدات التي سبق أن أقرتها بشكل متفرق موثيق الأمم المتحدة فيما يتعلق بالقضاء على أشكال التمييز ضد المرأة. وقد تم تعريف اتفاقية سيداو بأنها "اتفاقية دولية اعتمدها الجمعية العامة للأمم المتحدة، شرعت لحقوق المرأة في جميع المجالات السياسية، والمدنية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية (ساسي، 2018، ص.8). تم اعتماد الاتفاقية من قبل الأمم المتحدة في 18 كانون الأول عام

1979 ودخلت حيّز التنفيذ كعاهدة دولية في الثالث من أيلول عام 1981 (Yianna Lambrou، 2012).

تناول العديد من العلماء والمفكرون قضية تقسيم الأدوار بين الرجل والمرأة على أساس الجنس والنوع، وكانت هذه الدراسات مبنية على الاختلافات الفسيولوجية والاختلافات التكوينية بين الرجل والمرأة، فيرى البعض أنّ مفهوم الأمومة والوظائف المتعلقة بها من حمل وولادة ورضاعة وعناية بالطفل هي وظائف تخص المرأة وفقاً لطبيعتها البيولوجية. وأكّد ذلك بارسونز بتخصيص وظائف المرأة من منطلق حضانة الأطفال والعناية بهم بشكل ثابت وأساسي، في حين يمكن أن يتغيّر دور ربّة المنزل وفقاً لمستوى تحضّر المجتمع، وهنا نتحدّث عن المدرسة البنائية والتي تؤكد على مسألة توزيع الأدوار بين الرجل والمرأة في النظام الأسري (عايش، 2015).

وبناءً على ما سبق وكنتيجة منطقية وحتمية سيؤثر انشغال المرأة بأدوارها المنزلية والحضانة ورعاية الأطفال على مستوى مساهماتها ومشاركاتها في المهام والأدوار الاجتماعية على مستوى المجتمع، والمشاركة السياسية والاقتصادية والمهنية وغيرها، لذلك نستطيع القول بأنّ الموضوع يرتبط بشكل كبير في ترتيب الأولويات للصالح العام الصحي من منطلق التكامل السليم وليس من منطلق التمييز والطبقية بين الرجل والمرأة. وكما أكّد العالم جورج ميردوك على أنّ توزيع الأدوار والمهام بناءً على الفوارق الطبيعية (الفسيولوجية والبيولوجية) يعتبر أمر منطقي لتقسيم المهام العملية بين الرجل والمرأة في الحياة الاجتماعية لتحقيق الانسجام والتكامل الوظيفي بين شاغلي المراكز داخل المجتمع الواحد (عايش، 2015).

سيداو في الوطن العربي

كانت مصر أول دولة عربية انضمت للاتفاقية، حيث قامت بالتوقيع عليها عام 1981، وتلتها 20 دولة عربية هي: الأردن، الجزائر، الإمارات، المغرب، ليبيا، لبنان، السعودية، العراق، جزر القمر، موريتانيا، الكويت، اليمن، جيبوتي، قطر، البحرين، سوريا، قطر، سلطنة عمان. ومعظم الدول انفة الذكر قامت بالتحفظ على مواد من الاتفاقية وأبرز تلك المواد: (المقابي، 2019).

رقم المادة	الوصف
(2)	وتتعلق بحظر التمييز في الدساتير والتشريعات الوطنية، تحفظت عليها: العراق، الجزائر، ليبيا، مصر، البحرين، سوريا.
(7)	وتتعلق بالحياة السياسية العامة، وتحفظت عليها: الكويت.
(9)	وتتعلق بقوانين الجنسية، تحفظت عليها: الأردن، الجزائر، العراق، لبنان، الكويت، تونس، مصر، السعودية، البحرين، سوريا، سلطنة عمان.
(15)	وتتعلق بالمساواة أمام القانون، وتحفظت عليها: الأردن، الجزائر، تونس، البحرين، سوريا، سلطنة عمان، هذا وقد رفعت الأردن عام 2009 التحفظ على البند رقم (4) من المادة رقم (15).
(16)	وتتعلق بالزواج والعلاقات الأسرية: تحفظت عليها كل الدول العربية.
(29)	وتتعلق بالتحكيم بين الدول: تحفظت عليها أغلب الدول العربية.

سيداو في فلسطين

تشير تقارير التنمية المختلفة إلى استمرار معاناة النساء العربيات من نقصٍ في الحريات الشخصية، في ظل مكانة اجتماعية مهمشة، يتعرضن معها لصنوفٍ من العنف والخوف والإذلال، وتحاصرهن ثقافة مجتمعية تتعامل مع المرأة، صراحةً أو ضمناً، بوصفها أدنى في سلم التراتبية الاجتماعية (حامد، 2019).

كانت المرأة الفلسطينية وما زالت تواجه الكثير من الصعوبات، وتتوالى هذه الصعوبات وتترايد من وقت لآخر، لتبدأ من الاحتلال الاسرائيلي فهو يعيق ويؤخر نيلها من حقوقها، مروراً بغياب المجلس التشريعي الفلسطيني نتيجة الانقسام والذي أثر بشكل أو بآخر على نيل المرأة الفلسطينية حقوقها، لنصل إلى الاضطهاد ومحدودية الأفق في مجتمعها والذي حرّمها من بعض حقوقها كالتعليم والعمل والميراث والحياة الآمنة، ومع ذلك فإن السلطة الفلسطينية حاولت وتحاول بناء نظام يدعم ويحمي المرأة الفلسطينية ومساعدتها على تحقيق نجاحات من منطلق أنها الكائن الذي يعطي بلا حد ولا مقابل وهي الأم والأخت والابنة وبدونها لا نهضة للمجتمع (Ikhlaiel, 2018).

ومن أهم مساعي السلطة الفلسطينية تجاه المرأة هو سن مواد قانونية تمنع أي تبرير لجرائم الشرف والعنف ضد المرأة، مثل المادة رقم 340 من قانون العقوبات والتي تنص على سن قوانين تضمن الحماية للمرأة، وهناك أيضاً قرارات القوانين التي تم الاتفاق عليها من قبل الرئيس والوزراء مثل مرسوم القانون رقم 7 لسنة 2011 وقراري مجلس الوزراء رقم 9 ورقم 18 والتي تضمن حياة آمنة للمرأة

الفلسطينية وتحاسب كل من يرتكب جرائم شرف ضدها أو يبرّرها. بالإضافة لتلك القوانين سعت السلطة الفلسطينية لفتح بيوت آمنة ومدعومة مالياً لحماية النساء اللواتي يتعرّضن للإيذاء الجسدي أو النفسي، وهذا يهدف لرعاية النساء اللواتي يشعرن بعدم الأمان في منازلهن. وأهم ما تقدّمه هذه المنازل أيضاً التوجيه والدعم الاجتماعي والإرشاد الصحي والتدريب المهني لتمكين المرأة من خلال تعزيز مهاراتهم الحياتية (Ikhlayel, 2018).

أرادت العديد من منظمات السلطة الفلسطينية - التي تساعد النساء وتوفر لهنّ السلامة والحماية وتمكّنهنّ في المجتمع وبالإضافة للمراكز المتخصصة الأخرى في المجتمع بقضايا المرأة- التصديق على اتفاقية سيداو دون التحفّظ على أي مادة كباقي الدول العربية التي تحفّظت على المواد التي تتعلق بالمساواة الكاملة بين الرجل والمرأة وتجنيس المرأة لأطفالها وتحديد عدد الأطفال التي تود انجابهم، وزواج المسلمة من غير المسلم، وحق المرأة في الإجهاض وغير ذلك، على اعتبار أنّ هذه المواد تخالف الشريعة الإسلامية والأعراف المجتمعية السائدة (Ikhlayel, 2018) .

في ظل تعطيل المجلس التشريعي الفلسطيني؛ صادق الرئيس عباس على "سيداو" في 8 مارس 2009، وتم الانضمام إليها في الأمم المتحدة في الأول من إبريل 2014، وتحت وقع حماس الدبلوماسي للانضمام للاتفاقيات الدولية، بعد حصولها العام 2012 على صفة دولة مراقب كامل العضوية في الأمم المتحدة، (حامد، 2019).

بشكل عام تتطلّب اتفاقية سيداو كغيرها من الاتفاقيات الدولية الامتثال لجميع بنودها مما أثار غضب ورفض الكثير من فئات الشعب على ذلك بسبب ما تضمنته الاتفاقية من بنود تنافي الشريعة والأعراف

السائدة، ونتيجة لذلك قرّرت المحكمة الفلسطينية الدستورية عام 2018 بأنّ أيّ تعارض بين بنود الاتفاقية مع الهوية والأعراف الفلسطينية غير ملزم بالتطبيق، وهذا يناقض توقيع الرئيس محمود عباس لإعلاناً رئاسياً صدر في نفس العام بتشكيل لجنة وطنية مسؤولة عن مناقشة التقرير الأولي باتفاقية سيداو. وبناءً على ما سبق تم إيقاف تنفيذ بنود الاتفاقية على أرض الواقع (حامد، 2019).

في مطلع تشرين الثاني من العام 2018 أصدر الرئيس محمود عباس قانوناً برفع سن الزواج للجنسين لثمانية عشر عاماً، مما أثار الجدل مرةً أخرى في الأوساط الفلسطينية باعتبار هذا القرار إيداناً ببداية تطبيق بنود اتفاقية سيداو. وسبق أن قال قاضي قضاة فلسطين محمود الهباش، في الإعلام، "إنّ الشريعة الإسلامية فوق القانون، وفوق أي التزام سياسي، أو أي التزام بقوانين أو معاهدات دولية". وأضاف في تصريحات صحفية "مع احترامنا لكل القوانين الدولية، ولكل المعاهدات الدولية، أي تعارض مع ما شرعه الله لن نقبله". كما رفضت نقابة المحامين الفلسطينيين تطبيق ونشر اتفاقية "سيداو" بشكلها الحالي دون أي تحفظات (خاص، 2020).

وفي بيان لها، أكدت النقابة على "وجوب التقيد بما جاء في قرار المحكمة الدستورية العليا، بشأن تطبيق الاتفاقيات الدولية على نحو لا يتعارض مع القيم الدينية والأخلاقية". ومن جهة أخرى تصاعدت نداءات المؤسسات النسائية والحقوقية بالمطالبة باستكمال تنفيذ بنود الاتفاقية على أرض الواقع ووضع قوانين صارمة لحماية المرأة من العنف، وتجريم حالات قتل النساء على خلفية الشرف للحد منها، كما وأكدت هذه المؤسسات النسوية على ضرورة استكمال عملية مواءمة التشريعات النافذة مع بنود الاتفاقية وأكثر المؤسسات التي نادى بذلك وأصدرت بياناً يرد على مناهضي الاتفاقية ومطالبة الحكومة

بالاستمرار: الاتحاد العام للمرأة الفلسطينية، و الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، ومجلس منظمات حقوق الإنسان، وشبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية (العيس، 2019).

وكان المفتي العام للقدس والديار الفلسطينية الشيخ محمد حسين قال: "أنّه لا يمكن بحال من الأحوال أن يتم إقراره أو الأخذ بأي قانون لا يتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية المعمول بها في الأراضي الفلسطينية"، وأضاف الشيخ حسين: "قرار مجلس الإفتاء أكد على أنّ كل ما يتعارض ولا يتفق مع الشريعة الإسلامية مرفوض سواء في سيداو أو غيرها من الاتفاقيات التي لا تتوافق مع روح الشريعة الإسلامية" (خاص، 2020).

ما زالت النقاشات نحو سيداو قائمة بين مؤيّد ومعارض، وما زال موضوع الاتفاقية يحتدم على منصات التواصل الاجتماعي، وكغيرها من الظواهر الاجتماعية تتعرض الاتفاقية وما يتبعها لأخبار تضليل وتشويه وشيطة، وتستمر مقابل ذلك الحركات المؤسسات المؤيدة بالدفاع والاعتصام والمطالبة بالتنفيذ (Baldez, 2006).

النظريات والنماذج الناعمة للدراسة

من أهم السياقات المستخدمة في النظريات التي تعنى في الجانب الاجتماعي في العلاقات العامة هي نظريات السياق الإقناعي، ففي أي قضية تتطلب التسويق، يكون الإقناع جزءاً مهماً منها، وقد عرّف سيمونز الإقناع على أنّه "تواصل بشري مصمم للتأثير على الآخرين من خلال تعديل معتقداتهم أو قيمهم أو مواقفهم" (سيمونز، 1976، ص. 21)، وينطوي الإقناع على نية تحقيق هدف من المرسل من خلال الرسالة. من النظريات التي تندرج تحت هذا السياق: نظرية الفعل المعقول، ونموذج احتمالية

التفصيل، ونموذج السرد وأخيراً نظرية التحصين، وهي النظرية التي ستستند إليها الباحثة بشكل أساسي في هذه الدراسة كونها تتماشى مع أهداف الدراسة.

نظرية التحصين

ماذا لو كان هدفك هو إقناع شخص ما بعدم الاقتناع؟ بالنظر إلى كثرة المحاولات المقنعة التي تحيط بنا على أساس يومي، فإن معرفة كيفية مقاومة الإقناع أداة مفيدة جداً، ترتبط نظرية التحصين ارتباطاً وثيقاً بإدارة الأزمات، لأنه وفي كل أنواع الأزمات يكون هناك جمهور يتم التعامل معه، وتحصين الجمهور من الألاعار المضادة للمؤسسة أمر مهم وضروري لبناء ثقة بين المؤسسة وجمهورها، ولتعزيز انتماء الجمهور للمؤسسة وعدم تصديقه لأي إشاعات مغرضة أو أفكار مضادة، وستقوم الباحثة بتوضيح ذلك من خلال تناول استراتيجيات التحصين وكيفية إسقاطها على موضوع الدراسة.

عرّف بفاو وآخرون نظرية التحصين على أنها: نظرية تم تطويرها لتقويم الاتجاهات والاعتقادات التي يعتنقها المرء وبناء مقاومة ضد الحجج المضادة التي يقابلها في المستقبل. قدم مكغيور (1964) نظرية التلقيح كنظرية محددة؛ تعود مكوناتها الرئيسة إلى الكتابات المبكرة لأرسطو، كتفسير ونموذج لمقاومة التأثير. لقد بنى النظرية على تشبيه طبي. فكما يحمي التطعيم الطبي عن طريق إدخال نسخة ضعيفة من المرض، مما يؤدي إلى عملية مقاومة، من خلال انتاج الأجسام المضادة. يحمي التلقيح في المواقف من خلال إدخال نسخ ضعيفة من الحجج المضادة، مما يؤدي إلى عملية مقاومة الأفكار المناهضة (Banas & Rains, 2010).

للتوضيح، تحتوي الرسائل الهادفة إلى التلقيح على طرح الحجج المضادة للقضية المطروحة مع دحض هذه الحجج. أي على سبيل المثال، قد تكون على شكل رسائل مبكرة من وزارة شؤون المرأة للفلسطينيين تطبق استراتيجية التهديد أو استراتيجية الحجج المضادة:

بهذه الطريقة، سواء باستخدام استراتيجية التهديد فقط مثل:

إنّ هناك اتفاقية سيتم الانضمام إليها، اسمها اتفاقية سيداو، تهدف للحفاظ على حقوق المرأة،
إنّ هناك العديد من الجهات التي ستحاول تلفيق الإشاعات (تنبيه على قدوم تهديد على معتقد
الفلسطيني) أنّ سيداو ضد الشريعة والتعاليم الإسلامية (الحجج).

أو استراتيجية تقديم الحجج المضادة والدحض:

إنّ هناك اتفاقية سيتم التوقيع عليها، اسمها اتفاقية سيداو، تهدف للحفاظ على حقوق المرأة،
وإنّ هناك العديد من الجهات التي ستحاول تلفيق الإشاعات (تنبيه على قدوم تهديد على معتقد
الفلسطيني) أنّ سيداو ضد الشريعة والتعاليم الإسلامية (الحجج)، وهذا الأمر غير مذكور في الاتفاقية
وليس صحيحًا (حجج مضادة)، كون أنّ الإسلام يُنصف المرأة، وهذه الاتفاقية تتماشى مع هذه
التعاليم، ولا تنص على غير ذلك (الدحض)

ستقوم هذه الحجج المضادة والدحض بمثابة رد فعل استباقي - إثارة ودحض الحجج المضادة قبل
هجوم أقوى على المعتقد. يؤدي هذا النهج إلى عمليتين: التهديد والحجج المضادة. التهديد هو

الاعتراف بأنَّ الموقف عُرضة للهجوم. والحجج المضادة هو إثارة ودحض تحدّيات إضافية (Compton & Pfau, 2005).

قدّمت الأبحاث الحديثة حول نظرية التلقيح عدّة مساهمات في نموذج التلقيح الأساسي وآليات إضافية مفصّلة مسؤولة عن بناء مقاومة للإقناع. على وجه الخصوص، تم تحديد التهديد، والتأخير، والدحض الوقائي، ومدى الانخراط كعناصر أساسية تتعلق بعملية و / أو نتائج نظرية التلقيح. في الفقرات التالية، تم شرح الآثار المترتبة على كل من هذه العوامل الأربعة (Banas & Rains, 2010):

التهديد

يحفّز التهديد العمليّة التي تمنح في النهاية مقاومة للهجمات المستقبلية. منذ البداية، اعتقد مكيور أنّ التهديد المتصور على المعتقد كان عنصرًا مركزيًا في خلق مقاومة للتواصل المقنع. كان من المفترض أنّه لكي تكون عمليّة التلقيح فعّالة، يجب على المتلقين إدراك وجود تهديد من أجل تحفيزهم على تعزيز مواقفهم الحاليّة (Pryor & Steinfatt, 1978). عنصر التهديد في علاج التلقيح يحذّر من هجوم إقناع وشيك، وبالتالي يحفّز المقاومة من خلال إبراز الضعف المحتمل لمعتقدات المرء الحالية للتغيير (Compton et al., 2016).

على الرغم من الاعتقاد بأنّ تصوّرات التهديد ضروريّة لعمليّة التلقيح (أي إعلام الفرد أنّه سيكون هناك تهديد على المعتقد بأفكار معيّنة اتجاه قضية معيّنة)، إلّا أنّ المقدار الأمثل من التهديد المتصور المرغوب فيه لعلاجات التلقيح يظلّ أحد القضايا التي لم يتم حلها في الأدبيات. (Compton & Pfau, 2005) الأمر الذي أدّى بعلماء النفس (Compton et al., 2021):

1. للتلاعب بدرجة التلقيح بشكل متكرر في تجارب التلقيح، واقتروا بناءً عليها أن تهديد الرسالة الأكبر يجب أن يسهل المزيد من المقاومة عن طريق إحداث تصور أكبر للتهديد لدى المُستقبل. أي، كلما زاد تصور الفرد عن احتمالية تعرض معتقده للتهديد، كلما قاوم عملية الاقتناع بالحجج.

2. وإجراء تجربة لفحص التأثيرات التقليدية ومستويات التهديد "المعززة" على نتائج التلقيح. تضمنت رسائل التهديد "المعززة" الصياغة التي توحى بمزيد من الجدية والملاءمة واليقين والفورية لأي هجوم مضاد محتمل على المعتقد. وجادلوا بأن التهديد المعزز يجب أن يزيد التهديد المتصور ويشارك في عمليات السيطرة على الخطر وبالتالي يزيد المقاومة.

باتّباع هذا الخط من التفكير، يُقترح أن المستويات الأعلى من التهديد المتصور تمنح مقاومة أكبر من المستويات المنخفضة للتهديد المتصور. وفي هذا السياق ستقوم الباحثة بالتطرق لمحتوى "التهديد على المعتقد" التي صاغتها الحكومة الفلسطينية في رسائلها للشعب الفلسطيني عن اتفاقية سيداو، وذلك من خلال الإجابة عن:

1. ما مدى استخدام وزارة شؤون المرأة لاستراتيجية "التهديد على المعتقد" لإقناع الشعب بعدم الاقتناع بالرسائل المناهضة لسيداو؟

a. إذا نعم، هل استخدمت الحكومة مستويات التهديد التقليدية أو المعززة في رسائلها، أو كليهما؟

2. ما مدى استخدام وزارة شؤون المرأة لمفردات تؤكد على تعرض المواطن الفلسطيني لأفكار

مناهضة لسيداو؟

الحجج الوقائية

بالإضافة إلى التهديد، فإنّ العنصر الثاني الذي لا غنى عنه في رسائل التلقيح هو الحجج الوقائي أو المضادة. والتي يتم فيها توفير محتوى محدد يمكن للمستقبلين استخدامه لتقوية المواقف والآراء ضد الحجج التي يقدمها الطرف الآخر. تساعد الإجراءات الوقائية في عملية التلقيح من خلال تقديم الحجج و / أو الأدلة التي يمكن استخدامها لدحض الحجج المقدمة في الهجمات السلوكية، وكذلك من خلال إعطاء الأفراد ممارسة للدفاع عن معتقداتهم من خلال الحجج المضادة (Ivanov, 2017).

قام الباحثون الذين يدرسون نظرية التلقيح بعدم الاكتفاء بالبحث في الحجج المضادة ودورها، بل أيضًا قاموا بالتمييز بين الحجج المضادة المطابقة والغير مطابقة للحجج المناهضة (Maertens et al., 2020)، على سبيل المثال:

- عندما تتطابق الرسائل المناهضة مع الحجج الوقائية التي قامت بإرسالها وزارة شؤون المرأة (كان تطرح وزارة شؤون المرأة حجج مضادة لفكرة أنّ اتفاقية سيداو تعارض التعاليم والشريعة الإسلامية كما هو مذكور في المثال أعلاه، وفي الوقت نفسه، يتعرض الفرد للرسائل التي تنص على أنّ اتفاقية سيداو تعارض التعاليم والشريعة الإسلامية) في هذه الحالة، سيقاوم الفرد هذه الرسالة المناهضة لاتفاقية سيداو وبحسب النظرية لن يتأثر بها.

• عندما لا تتطابق الرسائل المناهضة مع الحجج الوقائية التي قامت بإرسالها وزارة شؤون المرأة (كأن تطرح وزارة شؤون المرأة حجج مضادة لفكرة أنّ اتفاقية سيداو تعارض التعاليم والشريعة الإسلامية، وفي الوقت نفسه، يتعرض الفرد للرسائل التي تنص على أنّ اتفاقية سيداو تدعم حقوق المثليين) والتي تُسمى "حجج جديدة"، لأنّ الفرد يتعرض لها لأول مرة. نعم، قد تم تلقيح الفرد بحجج تدعم أنّ سيداو لا يتعارض مع التعاليم والشريعة الإسلامية، ولم يتم تلقيحه ضد هذه الحجج الجديدة بأنّ سيداو يدافع عن المثليين. في هذه الحالة، وبحسب النظرية، سيقاوم الفرد هذه الرسالة الجديدة المناهضة لاتفاقية سيداو، لكن، ستكون المقاومة أفضل في حالة مطابقة مضمون رسائل وزارة شؤون المرأة (الحجج الوقائية) مع الرسائل المناهضة لسيداو (الحجج).

إنّ فهم ما إذا كان التلقيح يمنح مزيداً من المقاومة لحجج الهجوم الجديد أو المتوقّع له آثار مهمة. على سبيل المثال، معرفة أنّ التقنيد المختلف يمكن أن يؤدّد مقاومة لهجمات جديدة يزيد بشكل كبير من فائدة التلقيح كاستراتيجية لمنح المقاومة؛ إنّ إعداد الأفراد لدحض عدد صغير من الحجج المضادة يمكن أن يحميهم من مجموعة واسعة من الحجج المضادة الأخرى. وفقاً لذلك، تمّ اقتراح الفرضيّة أنّ مقاومة الإقناع التي تمنحها علاجات التلقيح ستعمم بما يتجاوز الحجج التي يتم دحضها في تلك العلاجات (Maertens et al., 2020). من هذا المنطلق، ستبحث الباحثة في:

الأسس التي اتّبعها وزارة شؤون المرأة لزيادة احتماليّة مطابقة الحجج الوقائية في رسائلها مع الرسائل المناهضة لاتفاقية سيداو؟

التأخير بين التلقيح والهجوم

القضية الحاسمة لعلماء نظرية التلقيح هي مقدار التأخير الأمثل بين علاجات التلقيح والهجمات اللاحقة على المعتقد. في البداية، اقترح مكغيور أنّ التأخير كان ضروريًا بين علاج التلقيح ورسالة الهجوم من أجل توفير وقت فردي لتوليد الحجج للدفاع عن موقفهم. تتفق ضرورة التأخير من الناحية المفاهيمية مع القياس البيولوجي لأنّ التطعيمات الطبية تتطلب وقتًا لجسم الإنسان لبناء المقاومة. وجد العديد من الباحثين دعمًا لفكرة مكغيور بأنّ التأخير يعزز المقاومة. على الرغم من أنّ بعض العلماء وجدوا دعمًا لفوائد التأخير، فقد وثّق باحثون آخرون (Hass & Grady, 1975; Freedman & Sears, 1965) أنّ علاجات التلقيح تتحلّل أو تفقد فعاليتها بمرور الوقت. تمّ تفسير هذا التأثير من خلال التغييرات في الدافع للدّفاع عن مواقف المرء على مدار الوقت. بعد تلقّي عنصر التهديد في علاج التلقيح، يشعر الأفراد بدافعية متزايدة لإنتاج مادة للدفاع عن المواقف والانخراط في الجدل المضاد، ممّا يعزّز المقاومة. ومع ذلك، بمرور الوقت يتراجع هذا الدافع ويصبح الأفراد عرضة لهجمات مضادة على معتقداتهم (Banas & Rains, 2010).

بناءً على سبق، قام الباحثون بفحص تأثير رسائل التلقيح مباشرة، أو بعد بضعة أيام، أو حتّى بعد أسابيع، وفي بعض الحالات شهور. وجميعها تحدثت عن قوّة نظرية التلقيح، لكنّها لا تساعد كثيرًا في الإجابة على سؤال الفترة الزمنية الأكثر فائدة لتلقيح المواقف. على الرغم من عدم وجود إجماع على الفاصل الزمني الأمثل بين العلاج والهجوم، فإنّ حجة كومبتون وبفاو (Compton & Pfau, 2004) حول المقايضة بين الدافع والانحلال توجي بحل. يزعمون أنّ العلاقة المنحنية من المحتمل أن تكون

موجودة بما في ذلك الفاصل الزمني بين علاجات التلقيح والهجمات اللاحقة وقدرة رسالة التلقيح على منح المقاومة. لفحص هذه المشكلة، اقترحوا أن التلقيح سيكون أكثر فعالية في المتوسط وأقل فاعلية في فترات التأخير القصيرة أو الطويلة بين علاج التلقيح والهجوم اللاحق. لكن، لدراسة هذه الفرضية تحتاج الباحثة إلى عمل دراسة تجريبية لمجموعة من الشخوص ودراسة تأثير رسائل سيداو عليهم، وهذا ليس ضمن الحدود المادية والزمنية للباحثة، بناءً عليه، ستبحث الباحثة من خلال المقابلة على:

1. متى قامت وزارة شؤون المرأة بإرسال رسائلها "التلقيحية" إلى عامة الشعب؟ وعلى أي

أساس تم اختيار هذه الفترة؟

2. هل لاحظت وزارة شؤون المرأة أن طبيعة تجاوب المواطنين مع الرسائل اختلفت مع مرور

الوقت؟ وكيف؟

مدى الانخراط

يعكس مدى الانخراط أهمية أو بروز القضية المطروحة لموقف المتلقي، والدور الذي تلعبه في عملية التلقيح. فقد تم فحص القضايا ذات الصلة المنخفضة والمتوسطة والعالية بالجمهور، ووجدوا أن رسائل التلقيح تمنح أقصى قدر من المقاومة مع قضايا ذات علاقة بشكل معتدل مع الفرد (أي أن الفرد منخرط فيها لدرجة متوسطة). لقد ربطوا التورط والانخراط والمشاركة في القضية بتصور التهديد وجادلوا بأن مدى المشاركة تملي ما إذا كانت علاجات التلقيح يمكن أن تولد تهديدًا كافيًا. أنه إذا كانت المشاركة منخفضة للغاية، فمن غير المرجح أن يدرك الناس أن مواقفهم عرضة للهجوم أو حتى لو فعلوا، فمن غير المرجح أن يهتموا. على العكس من ذلك، إذا كانت المشاركة عالية جدًا، فإن الناس

يدركون تمامًا أنَّ المواقف عرضة للهجوم، وفي جميع الاحتمالات، فكّروا سابقًا في تحدّيات محدّدة لمواقفهم والدّحض المحتمل لتلك الحجج. في كلتا الحالتين، سيكون من الصعب على علاجات التّلقّيح إثارة تهديد إضافي، وبالتالي تحفيز الأفراد على مقاومة رسائل الهجوم. وفقًا لذلك تم اقتراح علاقة منحنية الخطوط بين التورط أو الانخراط والتهديد حيث يجب أن يمنح التّلقّيح أكبر قدر من المقاومة بين الأفراد الذين يشاركون بشكل معتدل في الموضوع أو القضية. لاختبار هذه الفكرة رسميًا، تم طرح الفرضيّة التّالية: ستكون هناك علاقة منحنية بين الانخراط في القضية والمقاومة. سيكون التّلقّيح أكثر فعالية مع الأفراد المشاركين بشكل معتدل مقارنة بالأفراد الذين لديهم مستويات أقل أو أعلى من المشاركة. لكن لنفس الأسباب المذكور أعلاه، فإنّ الباحثة لن تبحث في الجمهور أنفسهم، لكن ستبحث من خلال المقابلة عن نظرة المسؤولين عن فئات متفاوتة في الانخراط (ستقوم الباحثة بتحديدهم لاحقاً) باتفاقية سيداو، وستجيب على التساؤل:

في نظر الحكومة، ما هي طبيعة المواطنين الذين تأثروا والمواطنين الذين لم يتأثروا برسائل الحكومة بخصوص اتفاقية سيداو؟ وما مدى انخراطهم أو تورطهم بهذه الاتفاقية؟

نموذج المراحل الثلاث لتطوّر الأزمة

كما ذكرت الباحثة آنفاً، أصبحت الأزمات جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية. إنّها تؤثر على البشر ومجتمعاتهم ومنظّماتهم. تهدّد المآسي والكوارث الطبيعيّة والأزمات الأخرى التي تحدث في جميع انحاء العالم رفاهيّة الجمهور، ورفاهيّة النّاس العقليّة والبدنيّة، وازدهار المنظّمات واستدامتها التشغيليّة، وتقرض تكاليف لا تقدّر بثمن. قد يتأذى البشر أو يتأثرون بالأزمات في أدوارهم كمستهلكين وأصحاب

مصلحة وموظفين (Nizamidou & Vouzas, 2018). بينما تختلف الأزمات، إذ أنها تتبع نمطاً مشابهاً من التطور. كل منها يمرّ بنفس المراحل الثلاث: مرحلة ما قبل الأزمة، وحدث الأزمة، ومرحلة ما بعد الأزمة. تشتمل مرحلة ما قبل الأزمة على المنع والاستعداد، ومرحلة الأزمة على الاستجابة، ومرحلة ما بعد الأزمة على التعلم والمراجعة (Coombs, 2007).

المرحلة الأولى هي مرحلة ما قبل الأزمات أو Pre-Crisis؛ حيث تقضي المنظمات قبل الأزمة معظم وقتها بين الأزمات. وهي مرحلة منع الأزمات والاستعداد لها لتقليل الضرر الذي يلحق بالمنظمة (Coombs & Laufer, 2018). ميّز جاوهاري وآخرون (Jauhari *et al.*, 2009) الإدارة الاستباقية للأزمات والإدارة التفاعلية، حيث إنّ الأولى تسعى إلى التخطيط للأزمة قبل حدوثها بينما تتضمن الأخيرة التخطيط لما بعد حصول الأزمة، عندما تكون قد أثّرت بالفعل على المنظمة. عرّفها روكس-دورفورت (Roux-Dufort, 2007, p.109) في مقالته بالمرحلة الحادة أو acute phase والتي ليست سوى "ذروة تراكم الاختلالات التنظيمية التي كانت موجودة منذ فترة طويلة ولكن تمّ التغاضي عنها."

خلال هذه الفترات من الحياة الطبيعية يفترض القادة عادةً أن توفّع التعرّض لأزمة منخفضة ويعتقدون أنّ مؤسساتهم مستعدة بشكل كافٍ لأيّ طوارئ محتملة. كلما طالت الفترة بين الأزمات، زادت ثقة القادة بأنّ فرصة وقوعهم في الأزمة ستقلّ. فمثلاً قد يخفضون برامج التدريب على الأزمات وكذلك التمويل لمواقع التشغيل الاحتياطية وغيرها من تدابير احتواء الأزمات. للأسف، هذه الثقة المفرطة تجعل الكارثة أكثر احتمالاً، وتجعلهم أقلّ استعداداً للأزمة (Hackman & Johnson, 2013). وفي هذا السياق

قام روساكي وآلكوت (Rousaki & Alcott, 2006) بتطبيق نموذج "الاستعداد للأزمات" أو crisis readiness، ووجدوا أنَّ الجاهزية المتصورة للأزمات تزداد طالما أنَّهم يؤمنون بالوظيفة الداخلية لمؤسستهم والتي تشتمل على الاستجابة السريعة، ومدى المعرفة، والوصول إلى موارد إدارة الأزمات، والتخطيط الاستراتيجي المناسب للأزمات. من ناحية أخرى، إنَّ تصوّر احتمال حدوث أزمة في المؤسسة سيكون له تأثير إيجابي على تصوّرات الاستعداد للأزمات. وأخيراً، وجدت الدراسة دعماً للافتراض إنَّ تجربة الأزمة السابقة مرتبطة بزيادة الاستعداد للأزمات.

في نفس السياق، اقترح روكس-دورفورت (Roux-Dufort, 2007) أنَّه إذا كانت إدارة الأزمات لا تزال تقتصر على تحليل المواقف الاستثنائية، فقد لا تتجاوز أبداً مجال إدارة الاستثناءات وستظل لفترة طويلة نظاماً منعزلاً مع مجال ضئيل للابتكار والتقدّم. كبديل، اقترح روكس-دورفورت تحليل الأزمات كعملية حضانة تبدأ قبل وقت طويل من بدء الحدث. يتضمّن هذا الاقتراح إعادة النظر في المفاهيم الأخرى ذات الصلة، والتي تشتمل على المُسبّب أو خطّ الصدع بين التطوّر التنظيمي الماضي ومستقبل التغيير وتحليله، والطابع الزمني للأزمة لإخراجها من الإلحاح الذي تقترن به تقليدياً، وأخيراً، النظر إلى الأزمة من منطلق اندفاعي في المعنى يعزّز التغيير والتحوّلات التنظيمية.

المرحلة الثانية هي حدث الأزمة أو Crisis event؛ تبدأ هذه المرحلة بـ "حدث" بدء الأزمة وينتهي عند حلّها.

يُلحق الأذى بالناس والممتلكات والبيئة. حيث يعاني أعضاء المنظمة من مشاعر قوية مثل المفاجأة والخوف والغضب، ويكونوا مرتبكون بشأن كيفية الاستجابة للأزمة وقلقون بشأن ما سيحدث للمنظمة

وانفسهم. لكن حالما تتفجر الأزمة في الوعي العام، ينتقل التركيز إلى السيطرة على الضرر. وتنفذ خلية إدارة الأزمة خططها لإدارة الأزمات، وتتواصل مع الجماهير الداخلية والخارجية، وتستجيب للضغط الخارجية، وتحاول استئناف العمليات العادية. ويكون احتواء المشكلة عنصر مهم في هذه المرحلة (Hackman & Johnson, 2013).

المرحلة الثالثة هي مرحلة ما بعد الأزمة أو Post-crisis؛ تبدأ مرحلة ما بعد الأزمة عندما ينتهي الخطر المباشر وتكون المنظمة قادرة على استئناف عملياتها العادية. هذه فترة تقييم وتحليل واستعادة. يحاول القادة البارعون في هذه المرحلة التعلم من تجاربهم. حيث يتأكدون من أن المنظمة تقيم استجابتها من أجل تحديد مدى الضرر وتحديد مدى نجاح خطط الطوارئ. إنهم يسجلون نتائج التحليل للمساعدة في ضمان أن تصبح دروس الأزمة جزءًا من ذاكرة المنظمة وإحداث التغييرات المطلوبة. يساعد مديرو الأزمات الفعالون أيضًا مؤسساتهم على التعافي من الصدمة والمضي قدمًا (Hackman & Johnson, 2013).

لكن الدراسة الحالية معنية في البحث في توظيف دوائر العلاقات العامة في المؤسسة الحكومية (وزارة شؤون المرأة) لأدوات التحليل الرقمي في التنبؤ بالأزمة الناتجة عن قرار الحكومة الفلسطينية بتطبيق اتفاقية سيداو، وبالتالي، فإن الباحثة ستستند على نموذج المراحل الثلاث لتطور الأزمة كإطار عمل مفيد لقيادة الأزمات في مرحلة ما قبل الأزمة فقط. ولكن طبيعة هذه الدراسة التي تهدف للتنبؤ في الأزمة تفرض على الباحثة التركيز على مرحلة ما قبل الأزمة فقط حيث تكون المسؤولية الأساسية للحكومة هي نقل المنظمة من معرضة للأزمة إلى جاهزة للأزمة. ولتستطيع المنظمة القيام بهذا، يجب

أن يتحلّى ممارسو العلاقات العامة والإدارة العليا بمجموعة من المهارات التي ستساعدهم للتنبؤ بالأزمة قبل حدوثها وكيفية توظيفها لصياغة رسائلهم وتحسين الجمهور لخدمة أهدافهم.

لكن قبل الخوض بهذه المهارات واختبارها لاحقاً يحتاج المسؤولين إلى الحد من الميل إلى الشعور بالرضا عن الذات. حتى خلال فترات الهدوء النسبي (فترة ما بين الأزمات)، من المحتمل أن تكون هناك مؤشرات على اندلاع أزمة أخرى. بالإضافة إلى الحد من الرضا عن الذات، يجب على المنظمة أيضاً التغلب على: (1) التحيزات البشرية (أخطاء في اتخاذ القرار والحكم)؛ و(2) الإخفاقات المؤسسية (الأعطال التنظيمية في معالجة المعلومات). فبحسب فيل (Veil, 2011)، كل الأزمات تُصير إشارات تحذيرية. ومع ذلك، لا ترى المؤسسات عادةً التحذيرات في الوقت المناسب للتعلّم والتكيّف لمنع حدوث أزمة. حيث حاول فيل ربط أدبيات إدارة الأزمات الحالية بالنظريات البلاغية التي تحدد العوائق أمام التعلّم التنظيمي. وقد اقترح تضمين التعلّم طوال دورة الأزمة، وتشجيع تبني ثقافة واعية. ووضّح أنه إذا تم التغلب على الحواجز، فإنّ التعلّم لا يمكن أن يقلل من تأثير الأزمة فحسب، بل يحتمل أيضاً أن يمنع حدوث الأزمة. ومن الجدير بالذكر، إنّ مقترحات فيل قد انعكست بشكلٍ أو بآخر في نموذج المراحل الثلاث لتطوّر الأزمة التي استندت عليه الباحثة. لكن قبل الخوض في حيثيات هذه المرحلة، لابد من طرح أنواع التحيزات التي قد تحول دون وعي القادة والمنظمة بالإشارات التحذيرية.

التحيزات البشرية

هي عبارة عن الأوهام الإيجابية التي تُقنع صانعي القرار بشكلٍ خاطئ بعدم وجود مشكلة أو أنّها ليست خطيرة بما يكفي لتتطلب اتخاذ إجراء. قد يفترض القادة أنّ بعض عناصر الحالة، أو الموقف، قد تم

إصلاحها وبالتالي من غير المحتمل أن تتغير، أو عزل تأثيرات الإجراءات السببية على هدف معين، أو قد يفترضون تغييرًا محدودًا من العمليات الحالية (Mumford et al., 2007). في أبسط أشكالها، فإن التحيزات البشرية هي تفسير الأحداث بطريقة متحيزة تستبعد النظرة المتشائمة وبالتالي تتجاهل الاستثمار في الموارد الآن لمنع الأزمات المستقبلية. وأخيرًا الفشل في التعرف على المشاكل لأنها ليست حية وبالتالي لا يتم اختبارها شخصيًا على أنها تهديدات مباشرة (Hackman & Johnson, 2013). أخيرًا، يجب التنويه إلى أن عددًا من التحيزات تتخلل معالجة المعلومات البشرية، فالبشر يفضلون تحليل العلاقات البسيطة والإيجابية والخطية، ويستبعدون الآثار المعقدة طويلة الأجل، ويقللون من أهمية الحالات الطارئة (Mumford et al., 2007).

الاخفاقات المؤسسية

التمثلة في الفشل في جمع البيانات الكافية بسبب تجاهل بعض المشاكل، أو بسبب وجود معلومات متضاربة وتجاهلها، والحمل الزائد من المعلومات الأمر الذي يشتت الإدارة عن التصرف، وعدم دمج المعلومات في المنظمة ككل لأن الإدارات تعمل بشكل مستقل والمدراء يسعون للحفاظ على السرية. أو أخيرًا، فشل القادة في التعلم من التجربة أو نشر الدروس المستفادة لأن المعلومات لم يتم تسجيلها أو مشاركتها أو بسبب وفاة أو استقالة أحد أعضاء المنظمة الرئيسيين.

لكن من الجدير التنويه إلى أهمية التنفيذ العملي لهذه الخطط، ففي دراسة مستفيضة لبروبست ورايتش (Probst & Raisch, 2005) حول المنطق وراء فشل المنظمات الكبيرة التي كانت يومًا ما مهيمنة على السوق. فإنهم قد وجدوا أنه رغم أن معظم المنظمات التي فحصوها بالفعل احتوت على نظام

مراقبة للبيئة الداخلية والخارجية، إلا أنه كان هناك خلل في التنفيذ العملي لهذه الخطط. الأمر الذي أدى إلى فشل هذه المنظمات في إدارة الأزمة.

المفاجآت المتوقعة

في هذا السياق، استخدم بازرمان وواتكينز (Bazerman & Watkins, 2004) في كتابهما مصطلح "المفاجآت المتوقعة" أو predictable surprises لوصف المواقف التي تمتلك فيها المؤسسات كل المعلومات التي تحتاجها للتنبؤ بما سيحدث ولكنها تفشل في اتخاذ الإجراءات بسبب التحيزات البشرية أو الإخفاقات المؤسسية.

بعض هذه الأسباب هي (1) عيوب نفسية - معرفية تجعل الأفراد عُميان عن الاقتراب من التهديدات. (2) البعض الآخر عبارة عن حواجز تنظيمية داخل الشركات تعيق الاتصال وتُضعف المساءلة. (3) لا يزال البعض الآخر سياسياً - أي ناتج عن عيوب في صنع القرار ناتجة عن منح نفوذ كبير من المصالح الخاصة. يمكن لهذه الأنواع الثلاثة من نقاط الضعف وحدها أو مجتمعة أن تدمر أي شركة في أي وقت. أدناه تلخيصات من كتاب بازرمان وواتكينز.

باختصار، يعرف بازرمان وواتكينز المفاجأة المتوقعة على أنها مشكلة كانت معروفة للقيادة، ولكن تم تقييمها على أنها غير قابلة للحل، أو مشكلة كانت تسوء مع مرور الوقت، أو مشكلة تحمل تكلفة كبيرة لإصلاحها في الوقت الحاضر، بينما ستتأخر الفوائد في المستقبل؛ أو تفضيل الذهاب إلى تحمل تكلفة معروفة معينة في الوقت الحاضر بينما المنفعة تتجنب تكلفة مستقبلية غير مؤكدة ولكن من المحتمل

أن تكون أكبر بكثير؛ أو مشكلة لم يتم حلها بسبب ميل الإنسان الطبيعي للحفاظ على الوضع الراهن (Petty, 2012):

العيوب النفسية-المعرفية

العقل البشري هو أداة غير كاملة. أظهرت الأبحاث المكثفة أن الطريقة التي نعالج بها المعلومات تخضع لعدد كبير من العيوب - يسميها العلماء التحيزات المعرفية - التي يمكن أن تقودنا إلى تجاهل اقتراب الكوارث. فيما يلي بعض من أكثرها شيوعاً (Watkins & Bazerman, 2003):

- يميل البشر إلى إشاعة الأوهام بأن الأشياء أفضل مما هي عليه في الواقع. وذلك من منطلق أن المشاكل المحتملة لن تتحقق بالفعل أو أن عواقبها لن تكون شديدة بما يكفي لتستحق اتخاذ تدابير وقائية. وكان نقول لأنفسنا "سننجح".
- يعطي البشر وزناً كبيراً للأدلة التي تدعم تصوراتهم المسبقة وأدلة الخصم التي تضع هذه المفاهيم المسبقة موضع تساؤل.
- يولي البشر القليل من الاهتمام لما يفعله الآخرون. نتيجة لذلك، يتغاضون عن عرضتهم للمفاجآت المتوقعة.
- نحن مخلوقات الحاضر. يحاول البشر الحفاظ على الوضع الراهن مع التقليل من أهمية المستقبل، مما يقوّض دافعهم للعمل الآن لمنع حدوث كارثة بعيدة. أي، يُفَضِّل البشر تجنب القليل من "الألم" اليوم بدلاً من الكثير من "الألم" غداً.

- لا يشعر معظم البشر بأنهم مضطرون لمنع مشكلة لم يواجهوها شخصيًا أو لم يتم جعلها حقيقية بالنسبة لهم من خلال الصور أو المعلومات الحيّة الأخرى. بكل بساطة، يتصرّف البشر فقط بعد أن يتعرّضوا لضرر كبير أو عندما يكون أولئك القريبين منهم، في خطر.

العيوب التنظيمية

إنّ بنية منظمات الأعمال، لاسيّما تلك الكبيرة والمعقدة، تجعل من الصعب توقع المفاجآت المتوقعة. نظرًا لأنّ الشركات عادةً ما تنقسم إلى صوامع تنظيمية، فإنّ قادة المعلومات بحاجة إلى رؤية وتقييم التهديد المقرب غالبًا ما يكون مجزأً. يمتلك العديد من الأشخاص قطعًا مختلفة من الأحجية، لكن لا أحد يمتلكها جميعًا. من الناحية النظرية، يجب أن تلعب إدارة الشركة دور المُركّب، حيث تجمع المعلومات المُجزأة معًا من أجل رؤية الصورة الكبيرة. لكن العوائق التي تحول دون حدوث ذلك كبيرة. حيث يتم تصفية المعلومات أثناء انتقالها لأعلى عبر التسلسلات الهرمية - ويتم حجب المعلومات الحساسة أو المحرّجة أو إغفالها. ومن هم في القمة يتلقون حتمًا بيانات غير كاملة ومشوّهة. الأمر نفسه المطروح في التحيزات المؤسسية أعلاه (Watkins & Bazerman, 2003).

إنّ الصوامع التنظيمية لا تشنّت المعلومات فحسب، هم أيضًا يفرقون المسؤولية. في بعض الحالات، يفترض الجميع أنّ شخصًا آخر يتحمل المسؤولية، وبالتالي لا أحد يتصرف أبدًا. في حالات أخرى، يُعهد إلى جزء من المنظمة بمسؤولية كبيرة جدًا عن قضية معينة، ولا تتم استشارة أجزاء أخرى من المنظمة، بما في ذلك تلك التي لديها معلومات أو وجهات نظر مهمة، أو يتم إبعادها بنشاط عن عملية صنع القرار. النتائج؟ يتم تطبيق منظور ضيق جدًا للتأثير على المشكلة، ولا يتم التعرّف على

المشكلات المحتملة أو يتم منحها أولوية قليلة جدًا. بعبارة أخرى، يركّز صانعو القرار على "أفق التأثير" الضيق للغاية، متجاهلين الآثار المترتبة على الفئات الرئيسة المستهدفة (Bazerman, 2008).

أي يجادلون بأن المنظمة معرضة للخطر بشكل خاص عندما تواجه الأنواع التالية من الإخفاقات (Petty, 2012):

1. فحص الإخفاقات - سواء في البيئة الخارجية أو الداخلية بسبب نقص الموارد أو عدم الاهتمام التنظيمي.

2. فشل التكامل - عدم القدرة على دمج المعلومات من أجزاء مختلفة من المنظمة، أو تجميع المعلومات في رؤية قابلة للتنفيذ؛

3. فشل الحوافز - فشل الموظفين الرئيسيين في التصرف بناءً على الرؤية المتاحة بسبب نقص الحافز للقيام بذلك، أو المثبط؛

4. إخفاقات التعلم - الفشل في استخلاص الدروس الأساسية من التجارب السابقة ونشرها في جميع أنحاء المنظمة، أو الفشل في الحفاظ على الدروس الماضية.

بالأحرى، يجادل بازerman وواتكينز كذلك أنه من أجل تجنب المفاجآت يجب أن تشارك المنظمة بكفاءة وفعالية في أربع مهام حاسمة لمعالجة المعلومات (Petty, 2012):

- مسح البيئة وجمع معلومات كافية بشأن جميع التهديدات الهامة.

- دمج وتحليل المعلومات من مصادر متعددة داخل المنظمة لإنتاج رؤى يمكن العمل على أساسها.

- الاستجابة في الوقت المناسب ومراقبة النتائج.

- في أعقاب ذلك، التفكير فيما حدث ودمج الدروس المستفادة في الذاكرة المؤسسية للمنظمة، من أجل تجنب تكرار أخطاء الماضي.

العيوب السياسية

أخيراً، يمكن أن تظهر المفاجآت المتوقعة من العيوب المنهجية في عمليات صنع القرار. قد تؤدي اختلالات القوة، على سبيل المثال، إلى أن يبالغ التنفيذيون في تقدير مصالح مجموعة واحدة بينما يستخفون بمصالح المجموعات الأخرى التي لا تقل أهمية. وهنا، قاموا بتعريف مجموعات المصالح الخاصة على أنها التي تسعى لتحقيق مكاسب لأعضائها مع القليل من الاهتمام أو لا يهتمون أبداً بالتأثير الكلي لأهدافهم على المجتمع، حتى عندما تكون المكاسب التي تجنيها مجموعتهم أقل بكثير من التكلفة الاجتماعية الإجمالية (Bazerman, 2008).

على سبيل المثال، قام بازيрман وواتكينس (Watkins & Bazerman, 2003) بتحليل تغير المناخ باعتباره "مفاجأة يمكن التنبؤ بها" أو "متوقعة"، وهو حدث يقود منظمة أو دولة إلى الردّ بمفاجأة، على الرغم من توفر المعلومات اللازمة لتوقع الحدث وعواقبه. ثم قاموا بتقييم الأسباب المعرفية والتنظيمية والسياسية لفشل المجتمع في تنفيذ استراتيجيات حكيمة لمنع المفاجآت المتوقعة بشكل عام وتغير المناخ على وجه التحديد. وقاموا بإسقاط مفهوم "المفاجأة المتوقعة" على أحداث 11 سبتمبر، والفشل المشترك

لإعصار كاترينا (الفشل في تحسين نظام الضريبة وسوء إدارة التعافي من الكوارث بعد الحدث)،
والانهيار المتزامن تقريباً لآثر اندرسن وانرون.

بناءً على ما سبق، تتساءل الباحثة:

ما الدور الذي لعبته التحيزات البشرية والإخفاقات المؤسسية في عدم التجهيز المناسب لهذه
"المفاجأة المتوقعة"؟

اشتمل نموذج تطور الأزمة على ثلاثة مراحل مجموعة مهارات لكل مرحلة يجب على ممارسي
العلاقات العامة والإدارة العليا التحلي بها للتعامل مع الأزمة، قبل وأثناء وبعد حدوثها. لكن كما ذكرت
الباحثة آنفاً، فإنّ التركيز في هذه الدراسة هو عن المهارات اللازمة للاستعداد للأزمة، ونقل المنظمة
(في هذه الحالة الحكومة) من مستجيبة للأزمة كردة فعل، إلى جاهزة للأزمة.

إجراءات الاستعداد للأزمة

التعرّف على علامات الخطر

إنّ معظم الدراسات التي بحثت في مرحلة ما قبل الأزمة قد ركزت على إدارة المخاطر، وهذا أمر
منطقي كون المخاطر هي لبنة البناء الأساسية لإدارة الأزمات. حيث يبدأ معظم صانعو القرار عملية
إدارة الأزمات من خلال تقييم المخاطر واستخدام هذا التقييم لتوجيه تخطيطهم للأزمات (Coombs &
Laufer, 2018). يمكن لممارسي العلاقات العامة والإدارة العليا منع العديد من الأزمات من الحدوث
من خلال الانتباه إلى العوامل الأوليّة، وهي علامات التحذير من وجود خطأ ما. والتي أشار إليها
هيندمور وماكونيل (Hindmoor & McConnell, 2013) بـ "لماذا لم يروا حدوث ذلك؟" عن بحثهم

حول الأزمة المالية العالمية، والتي من خلالها أشاروا إلى الافتقار لعلوم "صلبة" وراسخة تتحدث عن التحذيرات المسبقة بشكل ممنهج وعلى صعيد عالمي.

لكن لالتقاط هذه الإشارات، يجب على القادة تشجيع مؤسساتهم على فحص البيئة باستمرار. يشتمل ذلك على المسح البيئي الخارجي والداخلي. حيث إنّ التغيرات السريعة في البيئة الداخلية والخارجية قد زادت الحاجة إلى عملية مسح بيئي استراتيجي. تعتبر عملية المسح للبيئة الداخلية والخارجية في ضوء الرؤية والرسالة والأهداف الواضحة للمنظمة أمراً ضرورياً. وهي مهمة لنجاح المؤسسة وبقائها من خلال الاستجابة بسرعة للتحديات في الوقت المناسب وبطريقة فعّالة (Abu Amuna et al., 2017).

في المسح الخارجي، تقوم المنظمة بمسح وسائل الإعلام الإخبارية والمدونات والمجالات التجارية واستطلاعات الرأي العام والمنشورات عبر الإنترنت والمواقع الإلكترونية وغيرها من المصادر لتحديد المخاطر المحتملة (Hackman & Johnson, 2013). بالإضافة إلى ذلك، قام أبو أمونا وآخرون (Abu Amuna et al., 2017) بعرض المتغيرات البيئية في السياق الفلسطيني في دراستهم عن تحليل العلاقة بين المسح البيئي الاستراتيجي وإدارة الأزمات في وكالة الغوث - قطاع غزة - فلسطين. حيث أظهرت النتائج الإجمالية للدراسة الحالية أنّ المسح البيئي الاستراتيجي يتم إجراؤه في الأونروا وله علاقة بإدارة الأزمات. هذه العلاقة ضعيفة وتحتاج إلى تقوية خاصة أثناء وبعد الأزمة. واقترحت الدراسة أنّه يجب إجراء المسح البيئي الاستراتيجي بشكل دائم للبيئة الخارجية والداخلية لمساعدة الأونروا على تطوير تخطيطها الاستراتيجي والاستعداد للتعامل مع الأزمات المحتملة في المستقبل.

في هذا السياق، طرحوا ما يلي:

البيئة السياسية: يشمل جميع القوانين واللوائح القانونية ويشير إلى النظام العلائقي الذي تم انشاؤه بين السلطة السياسية والأعمال.

البيئة الاقتصادية: للاقتصاد تأثير كبير على استراتيجية المنظمة. كما أنّ مستوى التنمية الاقتصادية له تأثير مباشر على العوامل التي تتكون منها هذه البيئة.

البيئة الاجتماعية: تشمل العوامل الاجتماعية المعتقدات والقيم والمواقف والآراء وانماط حياة الأفراد كجزء من البيئة الخارجية للمنظمة.

البيئة التكنولوجية: تشمل العوامل التكنولوجية الإنفاق الحكومي على البحث والتطوير، والتركيز على التطور التكنولوجي للصناعة، والابتكار، وتكنولوجيا الإنتاج، وما إلى ذلك.

بيئة المعلومات والمعرفة: هذا التغيير هو زيادة سرعة تراكم المعرفة والإنتاج وتوظيف المعرفة والأنشطة المعرفية للإنتاج مع زيادة القيمة المضافة الناتجة عن ذلك.

حيث ستقوم الباحثة من خلال المقابلات مع مسؤولين في وزارة شؤون المرأة بالإجابة على طبيعة القوانين واللوائح القانونية التي كان من شأنها أن تلعب دوراً في طرح الاتفاقية على الشعب الفلسطيني بشكلها الحالي. بالإضافة إلى مدى تحليلهم للعوامل البيئة المتمثلة بالقوى الاجتماعية الديناميكية وجهودهم للتماشي مع المجتمع بأفراده في محاولة لتلبية الرغبات والاحتياجات للتحكم في العوامل البيئية الخارجية وتعديلها بناءً عليه. وأخيراً، ستقوم بالبحث في البيئة التكنولوجية، ومدى استغلال

الحكومة للعالم الرقمي في التنبؤ والتعامل مع مثل هذه الأزمة. وهنا ستستند الباحثة على نموذج خطة إدارة القضايا الحديثة W₂O Group الذي طورته شركة استشارات تسويق واتصالات متكاملة الخدمات، والذي ستستخدمه في هذا البحث وتسقطه على جزئية التنبؤ من زاوية العالم الرقمي (كبيئة خارجية). والتي جميعها تنصب في تحليل البيئة المعلوماتية والمعرفية.

المسح الداخلي يبحث عن أوجه القصور التنظيمية التي يمكن أن تؤدي إلى حالات الأزمات. قد تشمل هذه علامات الثقة المفرطة، وإجراءات السلامة غير الكافية، والمعدات المتدهورة، وغيرها (Aljumani & Emeagwali, 2017). لسوء الحظ، من الصعب الحصول على معلومات دقيقة حول الظروف الداخلية. حيث غالباً ما يتم معاقبة المبلغين عن المخالفات أو الذين يبدون بآراء تخالف وجهة نظر القادة. لذلك يقوم الموظفون ذو المستوى الأدنى بتسوية المعلومات عن طريق إرسال رسائل إيجابية فقط إلى رؤسائهم. نتيجة لذلك، قد يفاجئ القادة بالأزمات التنظيمية بينما لا يتفاجأ موظفهم. يزداد تدفق المعلومات السلبية بشكل عام إذا خلق القادة جوّاً من الثقة، مع الحرص بشكل خاص على عدم معاقبة أولئك الذين يأتون بالأخبار السيئة (Hackman & Johnson, 2013).

في نهاية المطاف، يلعب الموظفون دوراً محورياً في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة، لأنهم يمتلكون المعرفة المتراكمة حولها، فضلاً عن شبكات العلاقات التي تجمعهم مع زملاء العمل والمديرين والعملاء. أما في سياق الأزمات، فإن طبيعة العلاقات بين الموظفين ومنظمتهم قد تعكس ردود فعل عاطفية ومعرفية غريبة، مثل انعدام الأمن والتوتر ومشاعر الخيانة والخوف والغضب، والتي قد تؤثر

على كيفية تفسير وتقييم الموظفين للأزمة والتواصل مع الأزمات، مما قد يؤدي في النهاية إلى تطوير توقعات واستجابات محددة تجاه مؤسساتهم وقرارتها (Kim et al., 2019).

لذلك، ستقابل الباحثة المرؤوسين في وزارة شؤون المرأة، وستبحث في:

1. ما المصادر الداخلية التي استخدمتها الحكومة الفلسطينية للحصول على المعلومات اللازمة

للتنبؤ بمثل هذه الأزمة؟

2. ما المصادر الخارجية التي استخدمتها الحكومة الفلسطينية للحصول على المعلومات

اللازمة للتنبؤ بمثل هذه الأزمة؟

3. ما هي وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة حول الأزمة المتوقعة

الناتجة عن تطبيق اتفاقية سيداو؟

4. هل قام ممارسي العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة بنقل رؤيتهم إلى المسؤولين؟

5. ما العوامل التي أدت لتصرفهم بطريقة معينة عن أخرى؟

وتنعكس هذه الجزئية في نموذج باتا (PATA, 2003) الذي طوّر إطار عمل لصياغة حلول فردية

لسيناريوهات إدارة الأزمات، حيث اشتمل على أربعة مراحل رئيسية، وهي التقليل أو Reduction،

والاستعداد أو Readiness، والاستجابة أو Response، والتعافي أو Recovery. حيث أشار باتا

في النموذج إلى أنّ جزئية التقليل تشتمل على تحليل SWOT من خلال التمييز في برامج إدارة

الأزمات والتحكم فيها، والمخاطر داخل المنظمة وبنائها وسياساتها وعملياتها، والأحداث الاجتماعية

والسياسية والاقتصادية والتكنولوجية والبيئية المحتملة التي قد تسبب أزمة والعلاقات مع وسائل الإعلام والخدمات العامة والطوارئ.

وفي هذا السياق تتساءل الباحثة:

ما هي إجراءات المسح الخارجي التقليدية التي قامت بها الحكومة الفلسطينية لالتقاط الإشارات الخاصة بالأزمة الناتجة عن تطبيق اتفاقية سيداو؟ ويندرج تحتها الأسئلة الفرعية التالية:

a. هل قامت الحكومة بتحليل محتوى لمضامين وسائل الإعلام؟

b. هل قامت الحكومة بعمل استطلاعات للرأي لجس نبض السوق بخصوص قرار

سيداو وبنوده؟

أمّا عن عوامل المسح الداخلي الأخرى التي تشتمل على المصادر أو الأصول، والمهارات والقدرة على الجمع بين الأصول والأشخاص والعمليات التي يمكن أن تستخدمها المنظمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات، وثقافة المنظمة، وأسلوب الإدارة من عمليات وتوزيع مهمات، وأخيراً، الهيكلية التنظيمية، التي أشار إليها أبو أمونا وآخرون (Abu Amuna et al., 2017) فهي تتعدى سياق البحث الحالي كعوامل داخلية وجب تحليلها وذلك انطلاقاً من طبيعة المؤسسة الحكومية التي لا تتطابق مع محاور التحليل البيئي الداخلي التي عرضوها، والتي ارتأت الباحثة "محدودية" تأثيرها على الموضوع قيد البحث.

البحث عن مشكلة

البحث عن المشاكل يعني الكشف عن نقاط الضعف التي يمكن أن تكون ضارة أو قاتلة للمنظمة. تتمثل إحدى تكتيكات حلّ المشكلات في طرح قائمة بالأزمات المحتملة من خلال العصف الذهني. وهنا يقدم إيان ميتروف ومورات ألباسيان أربع تقنيات إضافية يمكن استخدامها جنبًا إلى جنب مع العصف الذهني لمساعدة المسؤولين على إبراز نقاط الضعف التنظيمية: عجلة الأزمات، والقتلة الداخليون، والاستعارات المختلطة، وألعاب التجسس (Hackman & Johnson, 2013). لكن في حالة تطبيق اتفاقية سيداو، فإنّ الأزمة معروفة، لذا فإنّ هذه التكتيكات أتت متأخرة، والسؤال المتبقي هُنا:

1. هل قامت جهات التخصص في وزارة شؤون المرأة بالعصف الذهني بخصوص "المفاجأة

المتوقعة" لأزمة تطبيق اتفاقية سيداو؟

انشاء خطة إدارة الأزمات

أخيرًا، سيساعد وجود نظام أو خطة تحمل في ثناياها المسؤوليات مخصصة للاتصال بالهيئات العامة وتفعيل انظمة الإنذار المبكر، على ضمان استجابة المنظمة بطريقة منهجية وواضحة. كما سيزيد الإلمام والفهم بهذه الخطّة (من خلال التدريب) من حالة التأهب بين الموظفين والتعامل باحترافية مع الأزمة الراهنة، الأمر الذي سينعكس على شعور الثقة عند أصحاب المصلحة.

من هذا المنطلق، بمجرد تحديد الأزمة وسبل التعامل معها لو حدثت، يجب على المسؤولين تطوير خطة عمل للتعامل مع هذه الأزمة. تعد خطة إدارة الأزمات (CMP) Crisis Management Plan

أداة مرجعية وليست مخططاً، فهي أداة أساسية لمديري الأزمات (Coombs, 2014). حيث يوفّر برنامج إدارة الأزمات قوائم بمعلومات الاتصال الرئيسة، وتذكيرات بما يجب القيام به عادةً في الأزمات، والنماذج التي يجب استخدامها لتوثيق الاستجابة للأزمات.

لا تعد خطة إدارة الأزمات دليلاً تفصيلياً حول كيفية إدارة الأزمة فحسب. بل يوفّر برنامج الوقت أثناء الأزمة عن طريق التخصيص المسبق لبعض المهام، والجمع المسبق لبعض المعلومات، والعمل كمصدر مرجعي. يفترض التعيين المسبق للمهام أنّ هناك فريق أزمات معين. يجب أن يعرف أعضاء الفريق المهام والمسؤوليات المنوطة بهم أثناء الأزمة (Rousaki & Alcott, 2006).

إنشاء فريق إدارة الأزمة

بالنسبة لإنشاء فريق إدارة الأزمة، فإنّه يجب الإبلاغ عن خطط العمل والتعليمات الواضحة بشأن من هو المسؤول عما يحدث في حالة وقوع كارثة وتنفيذها. وهذا يعني الاستعداد لتمكين جميع الموظفين من اتخاذ قرارات سريعة تماشيًا مع سياسة إدارة الأزمات التي تم نشرها وفهمها من قبل جميع الموظفين (Jauhari *et al.*, 2009). لكن يجب الأخذ بعين الاعتبار أنّ تكوين فريق إدارة الأزمات يختلف بحسب الطبيعة الدقيقة للأزمة. يحدد بارتون (2001) الأعضاء المشتركين في فريق الأزمة على أنّهم علاقات عامة وقانونية وأمنية وعمليات وتمويل وموارد بشرية. لكن يجب الأخذ بعين الاعتبار أنّ تركيبة الخطة ستختلف بناءً على طبيعة الأزمة. ومع ذلك، فإنّ الفريق النموذجي لمنظمة كبيرة يتكون من الأعضاء التالية:

- محامي لمراجعة الرسائل وتقليل المخاطر القانونية وتحديد المتطلبات القانونية.

- مدير علاقات عامة أو منسق لإدارة استراتيجيات الاتصال الداخلي والخارجي والعلاقات الإعلامية.

- مديري العمليات لتنسيق التعافي.

- مراقب أو مدير مالي آخر لديه معرفة بالأصول المالية (جَرِد المُعدات مثلاً - أصول ثابتة) والتغطية التأمينية.

- مدير التكنولوجيا المؤسسية للمساعدة في إبقاء قنوات الاتصال مفتوحة والحفاظ على قواعد البيانات.

- خبير تنظيمي للتنسيق مع الجهات الحكومية وتمثيل مصالح الجمهور.

- الرئيس التنفيذي أو من ينوب عن مكتبه.

تعيين المتحدث الرسمي

يُعدّ تدريب المتحدثين أحد المكونات الرئيسة لتدريب فريق الأزمات. يجب أن يكون أعضاء المنظمة على استعداد للتحدث إلى وسائل الإعلام أثناء الأزمة. يكرس ليرينجر (1997)، وفران بانكس (2001)، وكومبس (2007 أ) اهتمامًا كبيرًا بالعلاقات الإعلامية في الأزمات. يجب توفير التدريب الإعلامي قبل وقوع الأزمة.

انشاء ورقة عمل استراتيجية اتصال الأزمات

يؤكد هذا العنصر من الخطة على أن كل رسالة يتم إرسالها أثناء أزمة ما تحتاج إلى أن تخدم غرضًا واضحًا وتوثّق إجراءات الأزمة. حيث يجب على مديري الأزمات تسجيل الجماهير المحددة التي

يخاطبونها بالإضافة إلى أهدافهم وتضمنين نسخًا من الرسائل التي سيرسلونها. قد يحتاج المتصلون إلى تذكر تجنب المصطلحات الفنية وتحديد المصطلحات التنظيمية بطريقة يمكن أن يفهمها العامة.

بناءً عليه، تتساءل الباحثة:

1. هل قامت الحكومة بوضع خطة لإدارة الأزمة المتوقعة عن تطبيق اتفاقية سيداو؟
2. هل تم تعيين فريق مدرب لإدارة الأزمة وتطبيقها بشكل صحيح؟
3. هل تم تطوير رسائل وخطة تواصل استراتيجية لجماهير معينة؟
4. ما هي الأطر التي تبنتها الحكومة في رسائلها إلى الجمهور الفلسطيني؟
5. هل قامت الحكومة بإطلاع جميع المتحدثين الرسميين المحتملين على أحدث معلومات الأزمة ونقاط الرسائل الرئيسية التي تحاول المنظمة نقلها إلى المواطنين؟

وهنا تتجلى نظرية التحصين أو التلقيح، التي من خلالها ستعرف الباحثة إلى أي مدى استطاعت الحكومة إقناع المواطنين بعدم الاقتناع بالرسائل المناهضة لاتفاقية سيداو.

عالم التحليلات الرقمية

ان تطوّر تقنيات المعلومات والاتصالات لها آثار على العديد من الممارسات اليومية لممارسي العلاقات العامة، فكرة أكدها روس وميدلبرغ عام 1999 تحت عنوان "ثورة في ممارسات العلاقات العامة". بكل بساطة، تجاهل ممارسي العلاقات العامة للتطور التكنولوجي والعالم الرقمي في اتصالاتهم مع الجماهير المختلفة وفي استراتيجياتها المؤسسية وحتى في رؤيتهم قد يتسبب بضرر لعملائهم

وأصحاب عملهم. الغرق سيكون مصير أي مؤسسة أو نظام يتجاهل التطور التكنولوجي بما يوفره من فرص وتحديات. فأما ركوب الموجة أو الغرق تحت وطئتها (USC Center for Public Relations, 2016; Hurme, 2001).

يمارس ممارسو العلاقات العامة مهمتين أساسيتين، تتضمن إحدى المهام إنتاج الرسائل ونشرها للجمهور والعلماء وأصحاب المصلحة في قنوات إعلامية متعددة. تشمل المهمة الثانية التخطيط وتنفيذ استراتيجيات الاتصال. فإنّ ممارس العلاقات العامة هو الوسيط أو المُترجم بين العلماء/أصحاب المصلحة والإدارة العليا للمؤسسة. هاتان المهمتان متشابكتان بشكل طبيعي (Hurme, 2001).

في الماضي، كانت العلاقات العامة تُركز على وسائل الإعلام المطبوعة لإرسال رسالتها للجمهور، أي أنّ الاتصال في أغلبه كان أحادي الاتجاه من المؤسسة إلى الجمهور. ولكن تغيّرت المعادلة في ظلّ التطور التكنولوجي، حيث إنّ استخدام تقنيات الاتصال الجديدة قد أضاف إلى الاتصال داخل المنظمة وبين المنظمات وال جماهير المختلفة بُعد الحوار، من شخص لشخص (مثل البريد الإلكتروني بين شخصين) أو العديد من الأشخاص (على سبيل المثال، عدد كبير من الحوارات في مجموعة مناقشة أو غرفة دردشة أو نقاش في مؤتمر). لذلك، أصبح من المتوجب على المؤسسة التعامل مع شبكة الحوارات هذه وفهمها، وهي مهمة ضخمة وصعبة، لكن ليست مُستحيلة. فكلما استطاعت العلاقات العامة فهم هذه الشبكة، كلما زادت قدرتها على استغلالها بشكلٍ أمثل لفهم الوضع الراهن للمؤسسة على جميع الأصعدة، ودراسة الحيز البيئي المادي والرقمي الذي تتعامل فيه ومن خلاله المؤسسة (Hurme, 2001).

تشمل دراسة الحيّز البيئي المادي والرقمي تحليل وفهم الاتصالات قبل وبعد وخلال الأزمات التي قد تمرّ بها المؤسسة. بالذات في ظلّ الأحداث التي اكتسبت شهرة سريعة عبر وسائل التواصل الاجتماعي. حيث إنّ هناك تحوّل ثقافي متزايد لنشاط وسائل التواصل الاجتماعي، والمعروف أيضًا باسم "ثقافة الإلغاء" أو cancel culture. تتضمن هذه الحركة حملات الهاشتاج المدعومة بسرعة وتأثير وسائل التواصل الاجتماعي التي تدفع لمقاطعة العلامات التجارية التي تصرفت بطريقة لا تتماشى مع قيم المستهلك ومبادئه. الأمر الذي حمّل العلاقات العامة مسؤولية إضافية لتكليف مختصين يقظين للتغيرات و"المطبات" الرقمية التي قد تواجهها المؤسسة لمنع مثل هذه الحوادث، وإبقاء العلامة التجارية وقيمة المؤسسة وتوقعات المستهلك (Arenstein, 2020).

في هذا السياق، ومع زيادة عدد المنصات المتاحة للمستهلكين للتعبير عن شكاواهم، أصبحت إدارة الأزمة قبل أن تنتشر وتخرج عن نطاق السيطرة أكثر صعوبة بالنسبة لأولئك الذين يقومون بحماية العلامات التجارية والترويج لها عبر الإنترنت. للأسف، في بعض الأحيان لا يتطلب الأمر سوى مقطع فيديو أو تعليق أو تغريدة لتقويض سمعة العلامة التجارية بأكملها. على هذا النحو، يتعين على قادة الأعمال أن يكونوا مستعدين للتعامل مع الأزمة وإدارتها بسرعة وكفاءة وبطريقة تُظهر أنّ مخاوف المستهلكين يتم التعامل معها بشكل شامل وإيجابي (Kara, 2020).

تواجه كل شركة تقريباً حالة أزمة في مرحلة ما. سواء كانت هذه الأزمة عبارة عن إغلاق مصنع، أو تسريح موظفين على نطاق واسع، أو تغييرات في الإدارة التنفيذية والمزيد من ذلك، في كل الحالات، فإنّ أي شركة أو منظمة دائماً ما تكون تحت تهديد، "المسألة ليست مسألة (إذا)، بقدر ما هي مسألة

(متى)" ستحدث الأزمة. من هذا المنطلق، طوّرت أقسام العلاقات العامة الجيد خططاً للأزمات تأخذ في الاعتبار هذه الأنواع من المشكلات، وهي تعمل باستمرار على تعديل تلك الخطط لتناسب مع كيفية تحرك الشركة (Greening & Johnson, 1996).

يتمتع محترفو العلاقات العامة في يومنا هذا بإمكانية الوصول إلى الخوارزميات والبرامج التنبؤية والذكاء الاصطناعي الأكثر تقدماً في العالم بفضل عالم الإنترنت والفضاء الافتراضي والتطور التكنولوجي. باستخدام هذه التقنيات، أصبح تحويل البيانات إلى إحصاءات قيمة في متناول الجميع. هذا ليس إلا جانب واحد من الفوائد الرئيسية لهذا العالم الرقمي. والمضي قدماً لم يعد ممكناً أو في أفضل حالته لم يعد فعالاً بما فيه الكفاية في ظلّ غياب التركيز على الإنترنت ومنصات التواصل الاجتماعي بالتحديد (Kara, 2020).

يمكن أن تكون الأزمات ضارة. ومع ذلك، إذا تم التعامل معها بطريقة علمية مُمنهجة، فسيكون وقع الأزمة أقل ضرراً. يمكن أن يكون استخدام البيانات الاجتماعية قبل وأثناء وبعد الأزمة أمراً لا يقدر بثمن في العثور على المزيج الصحيح للمحتوى والمشكلات التي قد تواجهها والقنوات الأنسب، والأهم من ذلك حماية منظمتك من الهجمات المستقبلية على العلامة التجارية أو الخدمة أو قرار قمت باتخاذ كجهة مسؤولة (Fleischer, 2013).

في هذا السياق، تدرس الباحثة كيف كان من الممكن لوزارة شؤون المرأة الفلسطينية استخدام بيانات الاستماع الاجتماعي لتوقع أزمة المعارضة لاتفاقية سيداو، وحتى عندما حدثت الأزمة، فكيف كان من

الممكن ضمان وجود آليات لجمع بيانات المحادثة والرد على أساسها. وذلك بناءً على نموذج W_2O Group ومزيج آخر من النظريات والنماذج ذات العلاقة.

كما ذكرت أعلاه، ستتعامل الباحثة في هذه الدراسة مع الضجة التي حدثت بعد الانضمام لاتفاقية سيداو، على أنها أزمة مرت بها الحكومة وبالأخص وزارة شؤون المرأة كجهة مسؤولة عن تطبيق هذه الاتفاقية. لذلك ستقوم الباحثة بدراسة آلية استغلال وزارة شؤون المرأة لأدوات التحليل الرقمي في تمرير اتفاقية سيداو للجمهور الفلسطيني. وذلك من خلال النموذج أدناه، وسيتم أيضًا استخدام برامج التحليلات الرقمية التي تنتبأ بردود أفعال الشارع الفلسطيني على منصات التواصل الاجتماعي لبناء وتعزيز هذا النموذج.

نموذج W_2O Group لإدارة الأزمات

كما هو الحال في نموذج تطور الأزمة على ثلاثة مراحل فإن الباحثة ستركز على الجزئية الخاصة بالتنبؤ بالأزمة، وبالتحديد ما قبل الأزمة. حيث يعتمد النموذج على جهود الاستماع لوسائل التواصل الاجتماعي لإنشاء نظام انذار مبكر للأزمة. ويستند إلى فرضية أن العلامة التجارية لا تحتاج إلى اتخاذ موقف دفاعي عند حدوث أزمة، بل جاهزة للهجوم والرد. المراحل الثلاث المتميزة لهذا النهج هي (Hermann & Burbary, 2013):

1. تحديد الأزمات أو المشكلات المعروفة (قبل الأزمة) - وهي المرحلة التي ستخوض فيها الباحثة، ويتطلب ذلك بعض العناية، ولكن يجب توثيق المشكلات المعروفة. لا يجب توثيق المشكلات المعروفة فحسب، بل يجب أيضًا البحث في العديد من العناصر الأخرى وتحديدها.

2. مواجهة يوم الأزمة (خلال الأزمة) - إذا كنت تعمل حاليًا لدى علامة تجارية أو وكالة تمثل علامة تجارية واجهت أزمة، فأنت تعلم كيف يبدو ذلك اليوم. عادة ما تكون فوضوية. ومع ذلك، إذا كنت قد بذلت العناية الواجبة في المرحلة الأولى، فقد تتمكن من تقليل موجة المد والجزر.

3. التاريخ الصحيح (ما بعد الأزمة) - بعد حدوث الأزمة، يمكنك الاستفادة من الأشياء التي تعلمتها في المرحلة الأولى للمساعدة في تصحيح السجل أو الوضع الراهن.

لكن كما نوهت الباحثة سابقًا، فإنّ هذه الدراسة ستتركز على الخطوة الأولى المتمثلة بمرحلة ما قبل الأزمة واكتشافها، كونها تصبّ في أهداف الدراسة المذكورة آنفًا.

تحديد المشكلات المعروفة

تهتم هذه المرحلة بأهمية أخذ الوقت الكافي لتحديد المشكلات المعروفة كخطوة حاسمة في تخفيف الضرر الذي يمكن حدوثه في حالة الأزمة. ليس هذا فقط، ولكن هذا العمل المسبق قد يساعد أيضًا في منع حدوث أزمة وانتشارها على الإنترنت. لتحديد المشكلات المعروفة والاستعداد بشكل صحيح لحالة الأزمة، يجب القيام بما يلي (Hermann & Burbary, 2013):

وجب التنويه أنّ الخطوات التالية مستوحاة من كتاب هيرمان وبورباري.

1. وضع قائمة بالمشكلات أو الأزمات المعروفة

أي يجب تحديد فريق أساسي من الأفراد لإدراج جميع المشكلات المعروفة التي يمكن أن يواجهها أعضاء الفريق في أجزاء العمل الخاصة به، في هذه الحالة، فإنّ المشكلة واضحة، وهي الأزمة التي

تطراً عن تطبيق اتفاقية سيداو، وذلك آخذين بعين الاعتبار تجارب الدول العربية الأخرى وردة فعل الجمهور عند الانضمام لاتفاقية سيداو.

الخطوة الثانية هي البحث عما إذا كان الناس يتحدثون بالفعل عن هذه المشكلة عبر الإنترنت، على النحو الآتي:

2. معرفة حصة المحادثة عبر الإنترنت

بعد تحديد المشكلة، ينص النموذج على البدء في إجراء بحث لمعرفة ما إذا كان الناس يتحدثون عنها أو يبحثون عنها. من الضروري معرفة أين تتواجد العلامة التجارية من حيث مشاركة المحادثة عبر الإنترنت. والذي يُسمى حصة المحادثة أو Share of conversation هي مقدار المحادثات التي تجري والتي تشير إلى العلامة التجارية مقابل حجم المحادثة التي تحدث حول فئة المنتج بأكملها. ولمعرفة ما إذا كان الناس يتحدثون أو يبحثون عن هذه القضايا يجب اتباع الخطوات التالية:

3. تطوير سلاسل الكلمات الرئيسية

بعد تحديد المشكلة، في هذه الحالة "الأزمة الناتجة عن الانضمام إلى اتفاقية سيداو"، يجب تطوير قائمة بالكلمات الرئيسية التي تطابق هذه الأزمة.

4. تحديد المؤثرين المؤيدين والمعارضين

أحد مكونات الاستماع إلى المشكلات المعروفة وتحديد كل ما يتم الحديث عنه حالياً هو تحديد ورصد الأشخاص الذين يقودون حصة المحادثة عبر الإنترنت. يمكن أن يتحدث هؤلاء الأشخاص عن علامتك التجارية أو عن المشكلات بشكل إيجابي أو سلبي. يمكن أن يتحدثوا في المنتديات أو على المدونات أو على تويتر. بغض النظر عن هويتهم، وأين يتحدثون، والمشاعر التي يعبرون عنها بشأن

القضايا التي تهتم بها، فأنت بحاجة إلى تحديد هؤلاء الأشخاص البارزين. إذا كنت تقضي الوقت في تحديد هوية هؤلاء الأشخاص، فعندما تحدث أزمة، فأنت تعرف من تشارك المحتوى معه لنشر رسالتك.

5. الإحاطة والتعرف على المؤثرين

ينص النموذج على أنه قبل حدوث أي أزمة، يجب أخذ الوقت الكافي للتعرف حقًا من هم المؤثرون وأين ينتجون المحتوى عادةً. والذي يعكس دور العلاقات العامة الأساسية. حيث يساعد على بناء علاقة قيمة مع هؤلاء المؤثرين وتقديم شيء ذي قيمة في حالة حدوث أزمة. حيث عند الانتظار حتى حدوث أزمة دون التواصل مع هؤلاء الأشخاص مطلقًا، فمن غير المحتمل أن يقدموا المساعدة. ويحتّ النموذج على اغتنام جميع الفرص التي يتم تقديمها في وقت الهدوء لبناء تلك العلاقات المؤثرة القوية.

6. معرفة الكلمات الإيجابية والسلبية

لا يكفي مجرد معرفة القضايا والمؤثرين. يذكر النموذج أهمية أن نكون على دراية تامة بالكلمات التي يستخدمها الناس في المحادثة. وقضاء وقت في إجراء الأبحاث والبحث في المحادثات الاجتماعية وتحديد تلك الكلمات.

رغم أن نموذج W₂O قد اقتصر على الكلمات الإيجابية والسلبية وتحديدها، إلا أن الباحثة إرتأت أهمية البحث في الشعور الاجتماعي للجمهور الفلسطيني والوطن العربي للاستفادة من تجارب الدول الأخرى.

7. معرفة المشاعر الاجتماعية تجاه القضية المطروحة

حيث يخبر تحليل مشاعر وسائل التواصل الاجتماعي كيف يشعر الناس تجاه القضية عبر الإنترنت. بدلاً من العد البسيط للإشارات أو التعليقات، يأخذ تحليل المشاعر بعين الاعتبار العواطف والآراء.

حيث يتضمن جمع المعلومات وتحليلها في المنشورات التي ينشرها الأشخاص حول القضية على وسائل التواصل الاجتماعي.

وللحصول على الإجابات على هذه المحاور من خلال مجموعة من المقاييس أو الـ metrics، استخدمت الباحثة البرامج الآتية:

برنامج *Mention¹*

يُمكن Mention العلامات التجارية والوكالات من مراقبة الويب والاستماع إلى جمهورهم وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي، لدى البرنامج 3 وظائف رئيسية هي:

- **المراقبة:** وذلك عن طريق تحديد المحادثات المهمة ومراقبتها بسهولة من خلال أكثر من مليار مصدر عبر الويب يومياً، بما في ذلك المقالات الصحفية ومواقع المراجعة والمننديات والمدونات.
- **الاستماع:** يقوم البرنامج بالاستماع لمنشورات منصات التواصل الاجتماعي وفهمها ويكتشف اتجاهات المحادثات وتصفية البيانات وتحليلها في كل من Facebook و Instagram.

¹ www.brandmentions.com, Accessed 12.02.2021.

- **النشر:** يساعد البرنامج مستخدميهِ من التواصل مع جماهيرهم عبر منصات التواصل الاجتماعي وزيادة تواجدهم على الإنترنت، كما ويمكنهم من صياغة المنشورات وجدولتها ونشرها بسهولة من قنوات متعددة.

برنامج Meltwater²

يستخدم هذا البرنامج بشكل أساسي لمراقبة وفهم والتأثير على العالم المحيط بالمستخدم. وله عدة وظائف أهمها:

- **حماية العلامة التجارية:** وذلك من خلال الرصد والمراقبة الاستباقية والمشاركة في المحادثات التي تؤثر على سمعة المؤسسة.
- **مقارنة مؤسسة المستخدم مع المؤسسات الأفضل أو المؤسسات المنافسة:** وهذا يمنح المستخدم التفوق من خلال قياس الأداء وزيادة نشاط العلاقات العامة وتحسين محركات البحث وانشطة الوسائط الاجتماعية باستخدام Meltwater's All-in-one.
- **صناعة المزيد من القرارات المدروسة:** وذلك من خلال جمع وتحليل بيانات أبحاث السوق حول الجمهور والمنافسين لتحسين رسائل المستخدم والعمل بشكل استراتيجي أكثر.
- **استفادة أكبر من الصحافة:** يمكن البرنامج المستخدم من خلال قاعدة بيانات وسائل الإعلام على البرنامج من توطيد العلاقات مع الصحافة وضمان الحصول على تغطية إعلامية.

² www.meltwater.com, Accessed 12.02.2021.

- **تعظيم الوصول:** حيث تساعد حلول التسويق الاجتماعي من Meltwater على توسيع وفهم مدى الوصول الاجتماعي من خلال شراكات المؤثرين وجهود التسويق المستهدفة بناءً على بيانات الجمهور الثرية.

- **إدارة الصفحات على منصات التواصل الاجتماعي كافة:** يساعد البرنامج على إدارة صفحات المستخدم من البرنامج نفسه وجدولة المنشورات وتنزيلها في نفس اللحظة ومن نفس البرنامج.

برنامج *Hootsuite*³

وهو عبارة عن منصة لإدارة وسائل التواصل الاجتماعي، تم انشاؤها بواسطة ريان هولمز في عام 2008. تأخذ واجهة مستخدم النظام شكل لوحة معلومات، وتدعم كلاً من التطبيقات للتالية: Twitter و Facebook و Instagram و LinkedIn و Google+ و YouTube .

من أهم وظائف Hootsuite:

- **مراقبة جميع حساباتك في وسائل التواصل الاجتماعي من مكان واحد:** يعطي الفرصة لإدارة حسابات المستخدم على وسائل التواصل الاجتماعي المتعددة في مكان واحد، لا مزيد من تذكر كلمات المرور المزعجة أو الاضطرار إلى الذهاب لكل موقع على حدة. مع هذا التطبيق، يمكن نشر التحديثات، استعراض الردود، والتواصل مع قاعدة العملاء الخاصة بك على أكثر من 35 شبكة اجتماعية شعبية.

³ www.hootsuite.com, Accessed 12.02.2021.

• استعراض الجدول الزمني للمشاركات: يسمح الهوتسويت بجدولة الرسائل عبر جميع

منصات وسائل التواصل الاجتماعي المفضلة لدى المستخدم.

• استعراض تحليل البيانات بسهولة: وذلك من خلال استعراض تقارير بأشكال متعددة

ومجانية.

• استعراض المشاعر الاجتماعية تجاه المؤسسة أو العلامة التجارية: ويتم عرض ذلك من

خلال تحديد المحادثات الإيجابية والسلبية عن المؤسسة والرضا عنها ويمن استعراض ذلك

على كل تقارير عديدة.

يتمثل التساؤل الرئيسي "ما مدى أهمية استغلال أدوات تحليل العالم الرقمي للتنبؤ بأزمات سيداؤ؟"

ويتفرع عنه الأسئلة التالية:

1. هل استغلت وزارة شؤون المرأة برامج التحليلات الرقمية في توقع الأزمات على تطبيق اتفاقية

سيداو؟

2. ما مدى انسجام الرسائل والمواضيع والكلمات التي استخدمتها وزارة شؤون المرأة مع تلك

المطروحة على منصات التواصل الاجتماعي؟

3. ما مدى جاهزية وزارة شؤون المرأة لتبني برامج التحليلات الرقمية في توقع الأزمات في

المستقبل؟

نموذج متغيرات الدراسة

يعرض النموذج أدناه العلاقة بين متغيرات الدراسة وارتباطها مع بعضها البعض، ويوضح كيف تجتمع المفاهيم الرئيسية لشرح المشكلة والظاهرة قيد الدراسة. كما يعكس النموذج جميع أسئلة الدراسة المذكورة في الإطار العام. وقد قامت الباحثة بتمييز الأسهم بألوان مع مفاتيح بين قوسين للإشارة إلى كل خطوة أدناه.

يعكس نموذج المتغيرات الذي طورته الباحثة العديد من الأهداف التي تحاول الباحثة الإجابة عليها بالإضافة إلى بعض العلاقات التي تشجع الباحثة الخوض فيها كبحث مستقبلي بشكل مركز وموسع أكثر.

أولاً، يعكس النموذج أدناه، إذا استغلت وزارة شؤون المرأة البيئة التكنولوجية كجزء من البحث الخارجي للمؤسسة لتحليل موقف الدول العربية من الانضمام لاتفاقية سيداو كأداة جسّ لنبض المجتمعات العربية عنها، وتوقع الأزمة التي ستظهر من خلال أدوات التحليل اللازمة، وذلك من خلال مقابلات شخصية مع شخوص ذات علاقة في الوزارة. (السهم الأسود المتقطع)

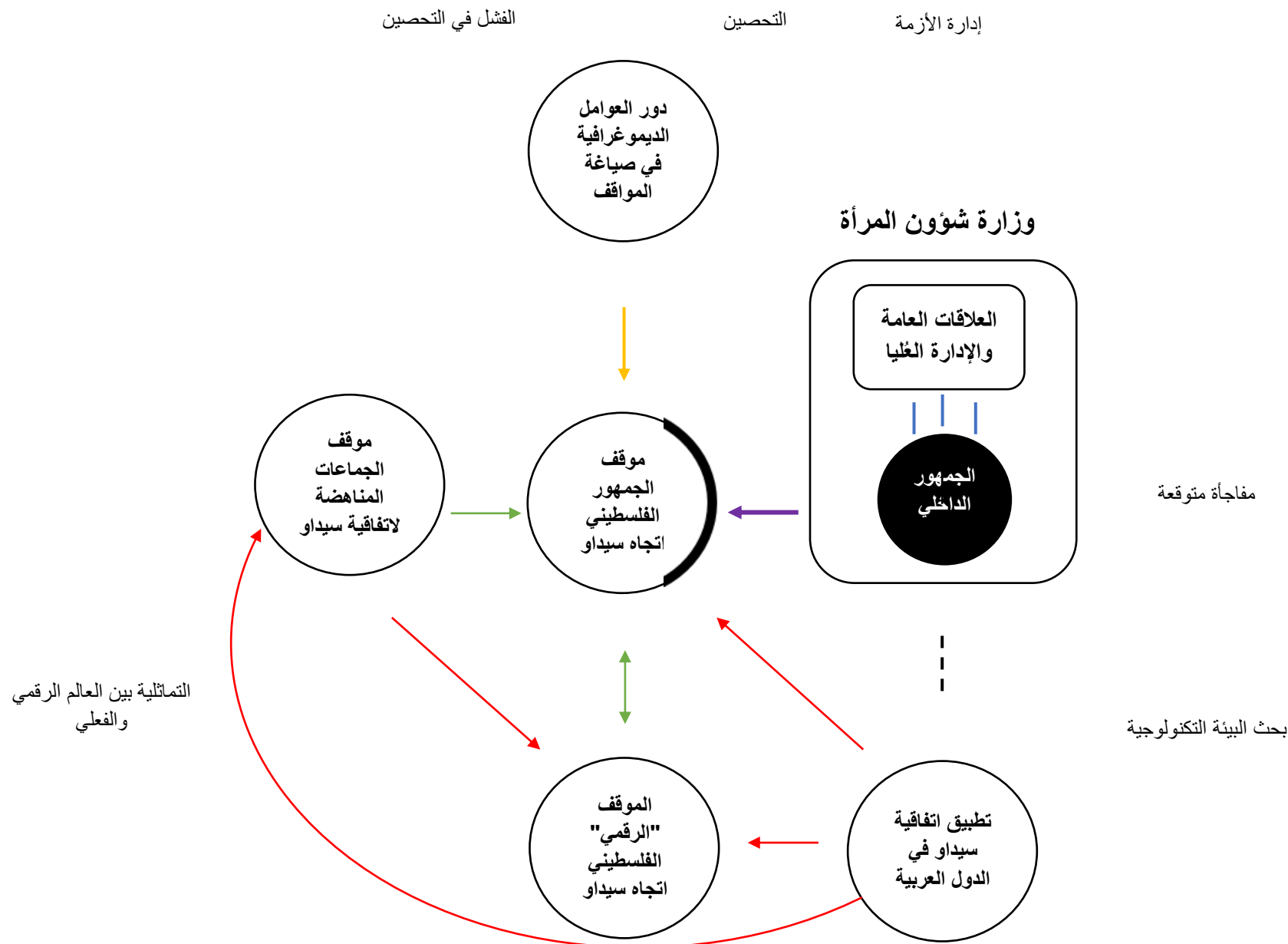
ثانياً، قامت الباحثة من خلال المقابلة بمعرفة أدوات البحث الداخلي التي وظفتها وزارة شؤون المرأة للتنبؤ بالأزمة قبل حصولها، ومدى استغلالها لمدخلات الجمهور الداخلي متمثلة بموظفيها في الاستجابة اللازمة للأزمة قبل حصولها، والمقومات الموجودة عندها لإدارة الأزمة والاستعداد لها. (السهم الأزرق)

ثالثاً، تبحث الباحثة في كيفية توظيف وزارة شؤون المرأة للتحليلات الرقمية ليس فقط كأداة للتنبؤ في الأزمنة كما هو مطروح في النقطة الثانية، بل كأداة لمعرفة الكلمات المفتاحية والمواضيع التي تركز عليها الجهات المناهضة لسيداو، والأفكار الموجودة والتي تتحدث عنها الشعوب العربية والإسلامية المختلفة، وذلك لتوظيفها في تحصين المجتمع الفلسطيني تجاه الأفكار الغير دقيقة والتي تقتبس سيداو من السياق، والتي تعكس سيداو بطريقة سلبية مغلوطة. وهنا تقوم الباحثة بتحليل الآراء الفعلية للمجتمع الفلسطيني تجاه سيداو والأفكار الموجودة لديهم وسبب هذه الأفكار من خلال استطلاع رأي ممثل للشعب الفلسطيني، وبالتالي معرفة مدى صحة هذه الآراء والمواضيع مقارنة مع الاتفاقية الفعلية، بالإضافة إلى تحديد المواضيع والمشاعر التي تتماشى مع رسائل الجهات المناهضة لاتفاقية سيدو. الأمر الذي يؤكد لدرجة لا بأس بها، مدى نجاح وزارة شؤون المرأة في تطبيق استراتيجيات التحصين، والتعامل مع "المفاجأة المتوقعة"، من خلال المقابلات الشخصية وتحليل بيانات الرأي العام والبيانات الرقمية. (السهم الأزرق القاتم)

رابعاً، يوضح النموذج كيف يمكن أن تنعكس ردّة فعل الدول العربية الأخرى من خلال المشاعر الاجتماعية والمواضيع المطروحة على المشاعر الاجتماعية والمواضيع ومواقف الجمهور الفلسطيني على العالم الرقمي. سواء السلبية منها (الأفكار المناهضة لسيداو) أو الإيجابية، والمواقف الحقيقية أو الزائفة. حيث قامت الباحثة بتحليل للمواضيع المطروحة والمشاعر على مستوى الدول العربية ومقارنتها بالمواضيع والمشاعر على مستوى فلسطين. (السهم الأحمر)

خامسًا، نظرت الباحثة لاحقًا، في مدى انعكاس محتوى العالم الرقمي (سواء من خلال الرسائل المناهضة لسيداو أو الرسائل التي تبثها وزارة شؤون المرأة أو مصادر أخرى) على الصورة الذهنية الفعلية للشعب الفلسطيني ومواقفهم تجاه الانضمام للاتفاقية (من خلال استطلاع رأي لعينة ممثلة). وذلك من خلال مقارنة الشعور الاجتماعي السلبي أو الإيجابي في العالم الرقمي مع التقييمات الفعلية للشعب الفلسطيني لاتفاقية سيداو من 1 إلى 10 بحيث أنّ 1 (معارض بشدة) و 10 (موافق بشدة). (السهم الأخضر)

سادسًا، يعكس النموذج أيضًا دور العوامل الديموغرافية في صياغة موقف الفلسطينيين تجاه سيداو، بشكل مفصل من خلال استطلاع الرأي، وبشكل محدود من خلال التحليلات الرقمية. (السهم الأصفر)



الفصل الثالث

مراجعة الأدبيات

سعت الباحثة للاطلاع على أكبر عدد ممكن من الدراسات السابقة، وذلك للإلمام بالقضية قيد البحث، والاستفادة من التراث العلمي وخبرات الباحثين الآخرين، وأخذ نتائج أبحاثهم بعين الاعتبار واستلهاهم الأفكار من التوصيات المقّمة من خلالهم.

تعتبر الدراسات السابقة بمثابة تراثاً علمياً ومرجعاً غنياً لا بدّ من الغوص فيه قبل البدء في الدراسة، فالقراءة المسبقة للدراسات تساعد في بلورة مشكلة البحث ومن شأنها أن تحدّد أبعادها، ومن جهة أخرى تزوّد الدراسات السابقة الباحث بالعديد من الأفكار التي تُساعده في الوصول إلى النتائج المستهدفة، فضلاً عن توجيهه إلى المنهجية المناسبة والأدوات البحثية المناسبة لتخدم هدف الدراسة (خيرى وبومامي، 2019).

ركّزت الباحثة من خلال هذه الدراسة على الدراسات المتعلقة بتوظيف التحليلات الرقمية كأداة للتنبؤ بالآزمات، بالإضافة إلى دراسات ناقشت المعاهدات الدوليّة بشكل عام واتفاقية سيداو بشكل خاص للتعرف على الحيثيات التي تناولتها الدراسات خلال عملية البحث، والآليات المتبعة والزوايا التي تمت تغطيتها، والاستفادة من أدوات البحث المستخدمة والنتائج والتوصيات المقّمة. كما قامت الباحثة بالتعقيب على هذه الدراسات مباشرة بعد كل دراسة.

توظيف التحليلات الرقمية كأدوات للتنبؤ

رغم أهميّة الموضوع المطروح أي وهو استخدام التحليلات الرقمية كأداة للتنبؤ في الآزمات، إلّا أنّ الباحثة لم تجد العديد من الأبحاث العلمية التي تتحدّث عن استخدام التحليلات الرقمية في معالجة قضايا معينة وفهمها بشكل أوسع، بل هناك أبحاث تناولت عالم التحليلات الرقمية وبحثت في أهميته

كمصدر للمعلومات واقتُرحت آليات ونماذج لجمع هذه المعلومات وتحليلها. وكلٌّ منها عالج الموضوع وقام بتغطيته من منظور مختلف. ناهيك عن غياب واضح للأدبيّات العربية في المواضيع التي تمت بأي صلة للموضوع المطروح. أدناه عيّنة مختصرة لبعض الدراسات التي ستستند الباحثة عليها في الدراسة الحالية، وذلك على النحو الآتي:

قدمت دراسة أزكونا وآخرون (Azcona, et al., 2019) منهجية بحث جديدة للكشف عن الطلاب "المعرضين لخطر" الفشل في مهمة في وحدات برمجة الكمبيوتر (الدورات) ودعم التغذية الراجعة التكيفية في نفس الوقت. من خلال الاستفادة من بيانات الطلاب التاريخية، قام الباحثين ببناء نماذج تنبؤية باستخدام معلومات الطلاب غير المتصلة بالإنترنت (الثابتة) بما في ذلك خصائص الطلاب والتركيبية السكانية والموارد (الديناميكية) عبر الإنترنت باستخدام سجلات أنشطة البرمجة والسلوك. واستطاعوا الإجابة على مدى دقة النماذج التنبؤية المقترحة في تحديد الطلاب المحتاجين في دورات برمجة الكمبيوتر؟ ما هي تأثيرات الدعم التكيفي التلقائي في الوقت المناسب وردود الفعل على برمجة الأقران على أداء الطلاب؟ وما هي وجهات نظر الطلاب والمعلمين وخبراتهم بعد اعتماد النموذج التنبؤي ونظام التغذية الراجعة التكيفي في فصولهم الدراسية؟ بشكلٍ عام، ساعدت الملاحظات التنبؤية والشخصية في تقليل الفجوة بين الطلاب ذوي الأداء المنخفض والمرتفع. علاوة على ذلك، أشاد الطلاب بالتنبؤات والتعليقات الشخصية، ونقلوا توصيات قوية للطلاب في المستقبل لاستخدام النظام. وجد الباحثين أيضًا أنّ الطلاب الذين اتبعوا إرشاداتهم الشخصية وتوصياتهم تحسّن أدائهم في الاختبارات. من حيث المبدأ فإنّ دراسة أزكونا وآخرون قد جمعت بين مصادر البيانات المتنوعة التي اشتملت على المعلومات السكانية للطلاب والمعلومات عبر الإنترنت (أي السجلات السلوكية) لتصنيف

الطلاب وتمييز الطلاب المعرضين للخطر من خلال معادلات التنبؤ بناءً على هذه المصادر. في حين تقوم الباحثة في هذه الدراسة باستخدام مصادر بيانات تشتمل على المقابلات الشخصية والاستبانات وبرامج التحليلات الرقمية وتحليل المضمون للتنبؤ بالآزمات قبل حدوثها وليست مقتصرة على تقليل الفجوة بين متغيرين أو بناء معادلات التنبؤ. لكن في كلا الحالتين، تم اعتماد المعلومات الرقمية كمصدر أساسي للمعلومات.

لخص تام وكيم (Tam & Kim, 2019) قدرات وحدود تحليلات منصات التواصل الاجتماعي أو Social Media Analytics (SMA) في العلاقات العامة. كوظيفة تمتد عبر الحدود، تفسر العلاقات العامة بيئة المؤسسة بناءً على البيانات التي تم إنشاؤها من أدوات مثل تحليلات منصات التواصل الاجتماعي؛ ومع ذلك، فإنّ هذه الأدوات لها نقاط القوة والقيود الخاصة بها. تشير هذه المراجعة إلى أنّ أدوات SMA مفيدة لتوليد بيانات في الوقت الفعلي وتحليلها بسرعة ويمكن أن تكون مفيدة في فهم شبكات القضايا التي تهم مختلف الجماهير. ومع ذلك، لا يمكن لأدوات تحليلات منصات التواصل الاجتماعي الوصول إلى جميع بيانات الوسائط الاجتماعية وقد لا تقوم بتصنيف البيانات لتقديم ما هو ذو مغزى فقط لمنظمة معينة. البيانات التي تم انشاؤها من أدوات SMA أيضًا قد لا تعكس رأي جميع الجمهور. هناك أيضًا قضايا تتم مناقشتها في المحادثات الاجتماعية التي لا يمكن التقاطها باستخدام أدوات SMA. على هذا النحو، أوصت المراجعة باستخدام SMA كأداة تكميلية، وليس كأداة أولية، لتوجيه الاستراتيجية. هذه المراجعة لأهمية تحليلات منصات التواصل الاجتماعي كأداة تكميلية لاستراتيجيات أخذ القرار هي تأكيد لأهمية البحث الحالي الذي يستخدم هذه التحليلات كأحد الأدوات للتنبؤ بردود الفعل على تطبيق اتفاقية سيداو وكيفية التعامل معها، فهي

تتشارك مع هذه المراجعة في استخدام SMA لفهم بيئة المؤسسة الرقمية، لكن تفرنها أيضًا بمجموعة إضافية من مصادر البيانات لتكوين صورة أكثر شمولية عن الواقع الرقمي وما يتم تداوله عليها. كما تستخدم الدراسة الحالية النماذج المقترحة في هذه المراجعة لتطوير نموذج W₂O Group المتبع في هذه الدراسة من وجهة نظر الجماهير ومحددات هذه الأدوات التحليلية.

في حين بحث أهوجا وألافي (Ahuja & Alavi, 2018) كيف تستخدم منظمة مثل Jet Airways الفيسبوك كأداة رقمية لتنمية الثقة بين المستهلكين، باستخدام منهجيات الإنترنت وتحليلات الوسائط الاجتماعية. تطرقت المقالة إلى الميزات الهيكلية المختلفة للفيسبوك ويطور إطارًا نظريًا لتحديد فوائد الفيسبوك. كما قامت بتصنيف المحتوى الذي تم إنشاؤه بواسطة Jet Airways على هذه المنصة إلى أنواع محتوى متنوعة، وتحديد أنواع المحتوى الأكثر أهمية، وفحص مدى تأثير حجم الإعجابات والتعليقات والمشاركات المتعلقة بأهم تصنيفات المحتوى على تطوير الثقة بين عملاء Jet Airways. بالإضافة إلى ذلك، استنتج إطار العمل الفوائد الأساسية للفيسبوك وهي بناء الثقة والمعاملة بالمثل وتوفير معلومات خاصة بالمستخدم والسماح للمؤسسات بمراقبة تواجدها عبر الإنترنت. بعد ذلك، صنفت المقالة المحتوى الذي تم إنشاؤه بواسطة Jet Airways إلى ثلاثة فئات: المحتوى التنظيمي، والمحتوى العلائقي، والمحتوى الترويجي. وأخيرًا وجدت المقالة أن عددًا أكبر من الإعجابات والتعليقات والمشاركات على منشور علائقي له تأثير كبير على تنمية الثقة بين عملاء Jet Airways. أظهرت الدراسة أن الشبكات الاجتماعية يمكن أن تؤثر على ظهور الثقة وتطورها، فضلاً عن آليات إدارة السمعة. وكيف يمكن أن تساعد استخدام المحتوى المناسب على صفحة المنظمة على منصة شبكات اجتماعية من تحسين مستوى مشاركة المستهلك. بنفس النهج تحاول الباحثة من خلال التحليلات

الرقمية وتحليل الوسائط الاجتماعية وتحليل المضمون لرسائل وزارة شؤون المرأة أن تفهم فئة المحتوى ومدى تأثيره وتناسقه مع ردود فعل وتفاعل الفلسطينيين مع هذه الرسائل. وإلى أي مدى ساهمت هذه الرسائل في بناء الثقة بين الحكومة والشعب بخصوص هذه الاتفاقية. تختلف الدراسة الحالية عن بحث أهوجا وألافي كونها ليست مقتصرة على منصة الفيسبوك وتستخدم برامج التحليلات الرقمية لتغطية الفضاء الرقمي ككل. كما أنها تدمج أكثر من مصدر للبيانات من خلال أدوات جمع البيانات الأخرى المتوفرة وذات العلاقة.

في نفس السياق، كتبت ساورة وآخرون (Saura et al., 2017) بحث حول المقاييس الـ Metrics ومؤشرات الأداء الرئيسية KPI's الأكثر صلة التي تحتاج الشركات إلى فهمها وإدارتها من أجل زيادة فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي الخاصة بهم. وذلك من خلال مراجعة منهجية للأدبيات على أساس موضوعين رئيسيين (1) التسويق الرقمي و (2) تحليلات الويب. كانت مصطلحات البحث التي تم الرجوع إليها في قواعد البيانات هي (DM1) أو التسويق الرقمي و (WA2) أو تحليل الويب بإجمالي n = 378 مقالة. وكانت قواعد البيانات التي تم الرجوع إليها لاستخراج البيانات هي Scopus و PubMed و PsylINFO و ScienceDirect و Web of Science. وقد قاموا بتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية في قياس سبب وكيفية ولأي غرض يتفاعل المستخدمون مع صفحات الويب والإعلانات. تتمثل المساهمة الرئيسية للدراسة في وضع وتوضيح مؤشرات الأداء الرئيسية الكمية والنوعية ومؤشرات الأداء من أجل تحقيق توافق في الآراء بشأن استخدام وقياس هذه المؤشرات. يتفق بحث ساورة وآخرون (2017) مع الدراسة الحالية كونها توفر ملخص لأكثر المقاييس ومؤشرات الأداء ذات الصلة بالشركات والتي تهدف الباحثة إلى دمجها بنموذج الدراسة كدليل معتمد لممارسي العلاقات

العامّة في وزارة شؤون المرأة عند مواجهة الأزمة. سواء أكان ذلك قبل، خلال، أو بعد الانتهاء من الأزمة. فمراقبة هذه المقاييس، بشكلٍ أو بآخر، يجسّ نبض البيئة الرقمية لاستراتيجيات وحملات شؤون المرأة في التعامل مع الأزمة الحالية. وتختلف دراسة ساورة وآخرون عن الدراسة الحالية كونها تشكل فقط جزئية صغيرة من استراتيجيات التعامل مع الأزمة المطروحة ولا تنطرق إلى مضامين رسائل المؤسسة الموجهة للجمهور، ووجهات نظر الجمهور اتجاه القضايا المختلفة.

موس وآخرون (Moss et al., 2015) قاموا بإجراء بحث على مجلّسي مدينة في المملكة المتحدة، وتضمن مدى الاستخدام الحالي والمحتمل لتحليلات وسائل التواصل الاجتماعي في الحكومة المحلية. وقد توصّلوا إلى أنّ مجموعة من الأغراض التي قد تخدمها تحليلات وسائل التواصل الاجتماعي تشتمل على التواصل والعلاقات العامة وخدمة العملاء إلى التشاور العام والمشاركة، بالإضافة إلى النظر في العوامل التي تشكل أو من المحتمل أن تشكل كيفية اعتماد وتبني أدوات التحليل الرقمي. وكلها تجعل "الجمهور" حاضراً للمنظمة بطرق مختلفة وتأثيرات محتملة مختلفة وتأثيرات على صنع القرار التنظيمي. اختتم البحث بالإشارة إلى معضلة ديمقراطية تواجه الحكومة المحلية: في وقت تدابير النقشف وتخفيضات الميزانية، يصبح الوصول إلى الجمهور وتعزيز المشاركة العامة أكثر أهمية تماماً كما أنّ المجالس لديها موارد أقل للاستثمار فيها. في نفس السياق، تحاول الدراسة الحالية فهم كيفية استخدام أدوات تحليلات الوسائط الاجتماعية وإمكانية استخدامها في وزارة شؤون المرأة، وما هي المحددات لاستخدام هذه الوسائط التحليلية بفاعلية، بالذات في ظلّ التحدي المتمثل في كيفية البقاء على اتصال مع هذا الجمهور المعقد والمتغير. وتختلف كون دراسة موس وآخرون محدودة بتحليلات منصات التواصل الاجتماعي كجزء من عالم أوسع تنطرق له الدراسة الحالية أي وهو عالم التحليلات

الرقمية. أضف إلى ذلك أنّ الباحثة تتخطى مدى وكيفية استخدام هذه المنصات إلى مدى فعالية استخدامها من خلال مقارنة مضمونها بمضمون الرسائل والأطر ووسائل الاتصال التي تبنتها واستخدمتها وزارة شؤون المرأة في توصيل رسالتها والاستجابة للجماهير.

بحث كاي ونيكمات (Ki & Nekmat, 2014) من خلال عدسة نظرية التواصل في الأزمات الطرفية (SCCT) situational crisis communication theory استخدام Facebook لشركات Fortune 500 والفعالية التي استخدمت بها هذه الشركات منصة الفيسبوك لإدارة الأزمات. أشارت النتائج إلى أنّ "التبرير" و "الاعتذار الكامل" كانا أكثر استراتيجيات الاستجابة للأزمات شيوعاً. تظهر النتائج أيضاً الحالات التي لم تستجيب فيها الشركات بشكل لائق للأزمات. كشف تحليل 7080 رسالة كذلك عن وجود علاقة مهمة بين مشاركة المنظمة في الاتصال ثنائي الاتجاه والإيجابية العامة للهجة الجمهور كرد فعل على المنظمة المعنية ومعالجتها للأزمات. يتم تقديم اقتراحات للمنظمات التي تنوي استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل في الأزمات. إنّ بحث كاي ونيكمات يُثري نموذج الدراسة الحالية من خلال التوصيات التي قدمها لكيفية التواصل مع الأزمات. رغم أنّ حصّة الأسد من الدراسة الحالية هو التنبؤ بالأزمات قبل حدوثها من خلال اتباع نموذج WHO وعجلة استراتيجية منصات التواصل الاجتماعي، لكن في مرحلة معينة، يتوجب على المؤسسة الردّ على الجمهور من خلال القنوات المختلفة، والتي تشكل منصات التواصل الاجتماعي إحدى هذه القنوات. وبالتالي، سيتم الأخذ بتوصيات هذا البحث كدليل ممنهج لتفادي أي أخطاء واستخدام أفضل الممارسات التي يتوجب على ممارسي العلاقات العامة اتباعها في العالم الرقمي للتعامل مع الأزمة بشكل فوري وسلسل وفعال.

بانغ وآخرون (Pang et al., 2014) في مقالتهـم "أزمة التفاوض في بيئة التواصل الاجتماعي" قاموا بتحليل كيف تنشأ الأزمات التنظيمية عبر الإنترنت وتكتسب الزخم وتنتقل إلى وسائل الإعلام الرئيسية. وكيف أنّ فهم أسباب اندلاع الأزمات عبر الإنترنت واكتساب الشرعية خارج الإنترنت سيسكن الممارسين من الانخراط في استراتيجيات فعالة لإدارة الأزمات. وتوصلوا إلى أنّه يتم إطلاق الأزمات عبر الإنترنت عندما يتم تمكين أصحاب المصلحة من خلال منصات التواصل الاجتماعي للتعبير عن مظالمهم. وكيف أنّ الفيسبوك يُصعدّ الأزمات خارج مجموعات أصحاب المصلحة المباشرين. ويتم تغطية هذه الأزمات من قبل وسائل الإعلام الرئيسية بسبب قيمتها الإخبارية. نتيجة لذلك، تكتسب الأزمات مصداقية خارج الإنترنت. وقاموا بطرح مجموعة من التوصيات حول استخدام أدوات إعلامية جديدة مختلفة لمواجهة الأزمات عبر الإنترنت وإدارة انتقال الأزمات إلى وسائل الإعلام الرئيسية. الأمر الذي يصبّ بشكلٍ مباشر في استراتيجيات إدارة الأزمات المطروحة في الدراسة الحالية. فعلاقة وسائل الإعلام كجمهور أساسي مع ممارسي العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة مهم جداً لحصر الأزمة والتعامل معها قبل تفشيها في العالم الرقمي.

قام بريكنريدج (Breakenridge, 2012) بكتابة فصل كامل عن منصات التواصل الاجتماعي "كطبيب" ما قبل الأزمة في أحد فصول كتاب "العلاقات العامة ومنصات التواصل الاجتماعي: ثمان مهن جديدة لمهنيي العلاقات العامة". طوّر بريكنريدج في هذا الفصل نموذج The Social Media Strategy Wheel أو "عجلة استراتيجية منصات التواصل الاجتماعي" لإدارة السمعة. وتحدّث فيها عن أفضل ممارسة أعضاء "الدفاع" عن السمعة بناءً على هذا النموذج. بالإضافة إلى طرح مجموعة

من الأسئلة ذات العلاقة والإجابة عليها لممارسي العلاقات العامة في سياق استخدامهم لمنصات التواصل الاجتماعي كأداة وقائية قبل حدوث الأزمة.

إنّ هذا الفصل من الكتاب بالإضافة إلى عدد من الفصول الأخرى تشكل مكمّل رئيس لهذه الدراسة، حيث ستقوم الباحثة بدمج عجلة استراتيجية منصات التواصل الاجتماعي لبريكنريدج في نموذج W_2O المعتمد في هذه الدراسة، لما لهذا النموذج من أهمية في توجيه ممارسي العلاقات العامة لكيفية التعامل مع الأزمة "كأطباء" ما قبل الأزمات، وليس مقتصرًا على خطوات تنظيمية معينة بقدر ما هي توجيهات ومجموعة من الخبرات التي يجب أن يتحلّى بها ممارسي العلاقات العامة للدفاع عن سُمعة المؤسسة والاستعداد للأزمة من خلال منصات التواصل الاجتماعي المختلفة، والبقاء متيقظًا عند استخدامها. وتختلف الدراسات عن الدراسة الحالية، كونها تركزّ على العالم الرقمي وليست مقتصرة على منصات التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى تطرقها إلى تحليل بعض الخطوات المُكملة للعالم الرقمي من خلال مقابلة ممارسي العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة وأصحاب العلاقة بالموضوع المطروح، خارج العالم الرقمي وثنائاه والتعرّف على كيفية تعاون الوزارة مع المؤثرين واستثمار خبراتهم.

دراسات عن إتفاقية سيداو

دراسة الركابي (2014) بعنوان "اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، سيداو، دراسة نقدية في ضوء مقاصد الشريعة الإسلامية" تناولت هذه الدراسة المقاصد الشرعية العامة في الدين الإسلامي وبعض الأحكام التي تخص المرأة، وأبرزت المقاصد الشرعية الإسلامية التي دعت اتفاقية سيداو إليها أو ألغتها، وتطرّقت هذه الدراسة للاختلافات التي ظهرت بين الاتفاقية والدين الإسلامي،

والتي أدت إلى اختلاف وجهات النظر فيما يخص التضارب بينها كاتفاقية دولية وبين الدين الإسلامي وأحكامه الخاصة بالمرأة، بيّنت هذه الدراسة أيضًا التضارب بين نصوص الاتفاقية ومواثيق الأمم المتحدة نفسها، حيث إنّ مواثيق الأمم المتحدة تدعو دائماً لاحترام الأديان وهذا ما تتعارض معه الاتفاقية بشكل أساسي، فضلاً عن الأعراف والعادات والتقاليد السائدة في كل دول العالم. تم الرد في هذه الدراسة على الكتاب المسلمين الذين دعوا لتطبيق الاتفاقية، استخدم الباحث في دراسته المنهج الاستقرائي التحليلي وخلصت دراستها إلى عدة نتائج كان أبرزها: أنّ الفكرة الرئيسية في اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة (سيداو)، هو المساواة التامة بين الرجل والمرأة دون مراعاة أي فوارق بين الجنسين، وإن الاتفاقية ركزت بشكل كبير على حقوق المرأة وأغفلت واجباتها وذلك بسبب أنّ الاتفاقية تمت صياغتها من خلال المنظور الغربية للمرأة خراج البلدان العربية والإسلامية. وقد أكدّ الباحث أنّ الاختلافات التي وردت في الأحكام الشرعية والتي يختلف بها الرجل والمرأة بالواجبات والحقوق تتناسب باختلاف صفاتهم الفسيولوجية مما يؤدي لاختلاف أدوارهم ووظائفهم. ما يميز هذه الدراسة عن هذه دراسة الركابي، أنّ هذه الدراسة تميل للموضوعية والحيادية في نظرتها لسيداو، فهذه الدراسة لم تنتظر لسيداو على أنّها المشكلة، بل نظرت إلى ما بعد سيداو والمصادقة عليها، فهي تفسر الطريقة التي تمت بها استغلال التحليلات الرقمية للتنبؤ بردود أفعال الجمهور تجاه الاتفاقية، هذه الدراسة تعطي الحلول والبدائل التي كان من الأفضل اتباعها لتجنب حدوث الأزمة التي ظهرت بعد المصادقة على الاتفاقية .

دراسة الطراز (2016) بعنوان "مدارسة علمية حول اتفاقية سيداو. من أجل رؤية منصفة" تناولت هذه الدراسة مناقشة موضوعية لاتفاقية سيداو بالنظر إليها من منطلق إثارتها للجدل فيما يتعارض مع الشريعة الإسلامية والعادات والتقاليد خاصة العربية والإسلامية منها، والقوانين الوطنية في هذه الدول. عرضت الباحثة الجوانب الإيجابية في الاتفاقية والتي تتجلى في ضمان المرأة لحقوقها وتعزيز مكانتها والقضاء على كافة أشكال التهميش والتحقير لحقوقها، وفي حديثها عن السلبات التي تنطوي عليها الاتفاقية من وجهة نظر المجتمع الشرقي المحافظ، حيث تظهر الاتفاقية وكأنها تركز على البعد المادي وتغفل الجانب الإنساني والتراحمي، وإنّ المادية المفرطة تتنافى مع التعاليم الدينية والخصوصيات الحضارية للأمم والشعوب العربية والإسلامية.

خُصت الدراسة إلى عدّة نتائج أهمّها: أولاً: إنّ الاعتقاد السائد بأنّ المساواة الواردة تتنافى مع تعاليم الدين الإسلامي، أسيء فهمها قصداً أو دون بسبب عدم الإلمام الكافي باللغة الإنجليزية، فإنّ الاتفاقية لا تُلزم المرأة بالمساواة التامة بالأدوار، إنّما تدعو إلى ضرورة توفير الظروف المناسبة لكل من الرجل والمرأة بطريقة تضمن تكافؤ الفرص بينهما مع احترام خصوصية كل منهما. ثانياً: أكّدت الباحثة أنّ الفروقات البيولوجية بين الجنسين لا تبرّر التمييز الذي يحصل ضدّ المرأة مثل احتكار نقل جنسية الرجل لأطفاله، أو التضييق على المرأة اجتماعياً وثقافياً ومنعها من الوصول لمناصب عليا أو مناصب إدارية كالمناصب السياسية والاقتصادية التي يحتكرها الرجل عادةً.

تتشابه دراسة الطراز مع هذه الدراسة من حيث الموضوعية في طرح الموضوع والتحدث عن الاتفاقية دون التحيز سواءً للداعمين أو المناهضين، ما يميّز هذه الدراسة عن دراسة الطراز أنّ هذه الدراسة تتحدّث عن المنهج الذي اتبعته الحكومة والأساليب العصرية التي لجأت إليها من أساليب تحليلات

رقمية جديدة لتسويق الفكرة ونقلها للمجتمع دون تجاهل المناهضين وآراءهم وضرورة توجيه الرسائل المناسبة لجميع فئات الجمهور، لم تقف هذه الدراسة فقط على النقد فقط.

دراسة القحص (2020) بعنوان: اللوائح والأنظمة الاجتماعية في الاتفاقيات الدولية وأثرها على الأسرة المسلمة، اتفاقية سيداو نموذجاً: سلّطت هذه الدراسة الضوء على الجانب السلبي من اتفاقية سيداو باعتبارها تخالف الشريعة الإسلامية بشكل مباشر وبوصفها من أخطر الاتفاقيات الدولية وأكثرها مساً بتعاليم الدين الإسلامي وثقافة المجتمعات العربية الإسلامية، قامت الباحثة بتحليل مضمون مواد الاتفاقية ونقدتها عن طريق مقارنتها بالنصوص والتشريعات الدينية الإسلامية، ومن أهم نتائج الدراسة: عدم مراعاة الاتفاقية للخصوصية الدينية والثقافية لبعض المجتمعات، سماح المرأة السفر دون ولي وحرية اختيار مسكن بعيد عن أسرتها والمساواة التامة مع الرجل، ومن أهم ما أوصت الباحثة بضرورة توعية الأسر بالحقوق والواجبات الأسرية من منطلق تعاليم الدين الإسلامي، ونشر الوعي بين الطلاب والطالبات بأن الدين خير من كرم المرأة وعظم مكانة الأسرة. وتوعية الجهات المختصة على ضرورة عدم رفع تحفظاتها بمواد الاتفاقية.

ما يميّز هذه الدراسة عن دراسة القحص (2020) هو الحيادية في الطرح وعدم الخوض في وجهات نظر الباحثة الخاصة.

دراسة انجليهارت (2014) بعنوان: اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة والعنف القائم على النوع الاجتماعي/ تقييم تجريبي: يتساءل الباحث في هذه الدراسة عما إذا كانت اتفاقية سيداو تقلل العنف الواقع على النساء فعلاً أم أنّها مجرد حبر على ورق؟ وإلى أي درجة تمتثل الدول الموقعة على الاتفاقية بالبنود والتوصيات المتعلقة بقضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي؟ وما مدى فعالية هذه

التوصيات الواردة في الاتفاقية؟ وقام الباحث بقياس هذه الأسئلة وفحصها تجريبياً، ومن خلال التحليل نتج عن هذه الدراسة أنّ هناك امتثال كبير لما جاءت به توصيات الاتفاقية وبنودها من الدول الموقعة عليها، وإن البرامج التي تنظمها الدول الموقعة على الاتفاقية في تزايد، حيث كانت راکدة وضعيفة في التسعينيات وبدأت بالتزايد الفعلي بعد 2010، ومع ذلك فإنّ هذه البرامج وهذه التوصيات لها أثر متواضع على العنف القائم على النوع الاجتماعي والواقع على النساء ويعزى ذلك إلى نقص التمويل والموظفين الواجب توافرهم لتنفيذ البرامج التي توجدّها الدول لتبني توصيات سيداو وإن تغيير الطابع والثقافات القائمة في الدول الموقعة على الاتفاقية غاية طموحة وتتجاوز قدرة العديد من الدول الموقّعة. أوصى الباحث على ضرورة التركيز على تأسيس برامج مناهضة للعنف المنزلي أكثر من غيره، ضرورة أن تكون هذه البرامج في متناول جميع الدول الموقعة على الاتفاقية وقادرة على تنفيذها ضمن قدراتها وبيئاتها الثقافيّة.

ترى الباحثة أنّ دراسة انجليهارت دراسة فضفاضة نوعاً ما، لأنّ الاتفاقية يختلف صداها ومدى تأثيرها تبعاً للسياق الاجتماعي والثقافي الذي تمارس فيه، ولذلك ركزت الباحثة في دراستها على السياق الفلسطيني وكيفية التعامل معه وتوجيه الرسائل له بما يتناسب مع المستويات الفكرية والثقافية الموجودة في طبقات المجتمع الفلسطيني.

دراسة (آل عايش، 2015) بعنوان: الأثر العقدي والفكري على المرأة المسلمة من اتفاقية السيداو: في هذه الدراسة استعرضت الباحثة اتفاقية سيداو بشكل نقدي بحث، حيث اعتبرت الباحثة أنّ الاتفاقية هي تنفيذ لخطة الغرب وأبناء الجلدة العربية من أعداء الأمة لتغيير نمط حياة المرأة العربيّة بطريقة بعيدة عن الدين والشريعة الإسلامية وبتقليد أعمى من الغرب، وكان أهم ما دفع الباحثة لإجراء هذه الدراسة

هو معرفة الآثار المترتبة على التبني والتسليم لاتفاقية سيداو، توضيح الآثار السلوكية المترتبة على المصادقة على الاتفاقية في المجتمعات المسلمة، اعتمدت الباحثة المنهج التاريخي حيث تتبع قضية الهجوم الغربي على المرأة المسلمة، والمنهج الوصفي من خلال عرض مرتكزات تغريب المرأة المسلمة وأساليبه وسماته والاستقرائي وذلك عن طريق تتبع الدراسات السابقة والإفادة من نتائجها، أهم ما نتج عن هذا البحث: أنّ المرأة في الإسلام كان لها دور في بناء الحضارات وما زال هذا الدور موجود، المرأة الغربية تعيش رقا حضارياً تفاوتت صوره في مراحل تاريخها، المرأة الغربية لا راحة لها إلا بالإسلام، المرأة الغربية هي أكثر النساء شقاءً في ماضيها وسيداويتها فما صادرت حضارتها السابقة تاجرت به ثقافتها المعاصرة، سيدار تعتبر نمط من انماط الجاهلية المعاصرة، أوصت الباحثة في هذه الدراسة: إجراء دراسات مسحية بمدى إلمام المرأة المسلمة باتفاقية سيداو، إجراء دراسات تدرس الأثر السياسي والاقتصادي من اتفاقية سيداو، إجراس دراسات مسحية بمدى وعي المرأة المسلمة بالمعاهدات الدولية.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة آل عايش (2015) فقط أنّها تناولت اتفاقية سيداو، ولكنها تختلف اختلاف كلي من حيث المضمون والهدف والحيادية في الطرح، فإنّ الباحثة اعتمدت الأسلوب النقدي بطريقة سلبية واضحة ودرستها عبرت فقط عن وجهة نظرها الواضحة من اتفاقية سيداو باعتبار الاتفاقية خطة غربية لتدمير المجتمع الإسلامي العربي دون دلائل كمية تثبت وجهة نظرها من خلالها.

دراسة (الجعفري، 2012) بعنوان: دعم هيئة الأمم المتحدة للمرأة والمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة للأولويات التنموية للنوع الاجتماعي في القطاع الحكومي الفلسطيني بعد أوسلو، إنّ الفكرة الأساسية من الدراسة هي سعي الباحث لمعرفة أساليب تحقيق أولويات المرأة الفلسطينية ومعرفة أفضل برامج

النوع الاجتماعي التنموية والتي تستهدف المرأة والتي تسعى إلى تعزيز صمود المرأة والرجل في المجتمع الفلسطيني في ظل الظروف المحيطة بعد اتفاقية أوسلو، ركزت الدراسة على الفترة التاريخية بين 1997-2009، وذلك لسببين: السبب الأول هو التعرف على أجندة الهيئة عند بدء عمله في الأراضي الفلسطينية المحتلة في عام 1997، أي بعد السبب الثاني يكمن في دراسة تأثير الظروف السياسية على عمل هيئة الأمم للمرأة والمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة على أولوياتها الخاصة بالنوع الاجتماعي وتحديداً أثناء تدهور الأوضاع الاقتصادية والسياسية بعد اندلاع الانتفاضة الثانية، من أهم ما نتج عن هذه الدراسة، تشابه أولويات النوع الاجتماعي التنموية في القطاع الحكومي الفلسطيني بعد أوسلو مع أولويات ما بعد النزاع وبناء الدولة توافق أولويات النوع الاجتماعي التنموية في القطاع الحكومي الفلسطيني بعد أوسلو مع أولويات هيئة الأمم المتحدة للمرأة والمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة، وتعارضها مع أولويات النوع الاجتماعي في القطاع الحكومي في غزة.

تلتقي دراسة الجعفري(2012) مع هذه الدراسة في التركيز على أهمية حقوق المرأة والقضايا التي تخصها في الأمم المتحدة خاصة تلك القضايا التي المبنية على النوع الاجتماعي.

دراسة (ساسي، 2019) بعنوان: أثر اتفاقية سيداو على مبدأ المساواة بين الجنسين في قانون الأسرة الجزائري، في خضم تعاضم الأصوات المتعلقة بحقوق المرأة في ظل التمسك بالقوانين المستمدة من الشريعة الإسلامية جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر اتفاقية سيداو على مبدأ المساواة في ظل القانون الجزائري، ويحاول الباحث معرفة ما إذا كان هناك إمكانية للمواءمة بين سيداو والقانون الجزائري، كما أن الباحث يوضح وحسب وجهة نظره خطورة سيداو على المجتمع الجزائري، اعتمد الباحث على منهجية البحث الوصفي والتحليلي واستخدم البحث المقارن في بعض الأحيان والذي ظهر في الدلائل

الشرعية ومقارنتها ببند اتفاقية سيداو، كما تم اعتماد أدوات التحليل، وعرض الباحث توضيح لاتفاقية سيداو والتي قسمت إلى 6 اجزاء وتطرق إلى أهداف الاتفاقية وآلية عملها من حيث اللجان المنبثقة عنها. وبعد ذلك قام الباحث بسرد الباحث الموقف الجزائري من الاتفاقية وبعض التحفظات المدرجة في الاتفاقية من قبل المشرع الجزائري مثل المادة 16 المتعلقة بتساوي حقوق المرأة والرجل في الأمور المتعلقة بالزواج، وأهم ما تم التوصل إليه هو أخذ المشرع الجزائري ببدأ المساواة بين الجنسين وذلك بمحاولة عدم الخروج عن الشريعة الإسلامية، ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هو عمل فريق لإيجاد قانون موحد يحقّق طموحات الاسرة الجزائرية وعمل حملة إعلامية مضادة لسيداو.

تتشابه دراسة ساسي(2019) مع هذه الدراسة كونها تناولت موضوع المواءمة بين سيداو كمعاهدة دولية والتشريعات المحلية، ولكن كغيرها من الكثير من الدراسات المرتبطة بسيداو، فإنّ الباحث أظهر تحيزاً واضحاً في وجهة نظره والتي تتمثل بعوائه للاتفاقية دون الأخذ بعين الاعتبار ضرورة الموضوعية في الطرح. وتتميز هذه الدراسة عنها بأنّها تتناول حلول عملية موجهة من الحكومات لتقبّل الاتفاقية أو الرد على مناهضيها كون الحكومات مطالبة بتنفيذها بعد التوقيع عليها.

دراسة (غنيم، 2020) بعنوان: انضمام دولة فلسطين لاتفاقية سيداو "دراسة نقدية في ضوء الشريعة الإسلامية" في هذه الدراسة اهتم الباحث بدراسة أثر توقيع الرئيس محمود عباس على اتفاقية سيداو ومدى التوافق والتناقض بين الاتفاقية والشريعة الإسلامية، ونظراً لأنّ المجتمع الفلسطيني يغلب عليه طابع المجتمع المتمسك بالعادات والتقاليد، ويسوده التنوع الاجتماعي والديني، فإنّ هذه الدراسة جاءت لتوضح الآثار القانونية المترتبة على انضمام فلسطين لاتفاقية سيداو، ومدى مواءمتها مع الشريعة الإسلامية التي لم تنتقص من قيمة المرأة يوماً. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك عن

طريق تحليل مواد الاتفاقية والمنهج المقارن حيث قام الباحث بإجراء المقارنة بين الشريعة الإسلامية ومقارنتها مع مواد الاتفاقية، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث: اتفاقية سيداو تم التوقيع عليها دون إبداء أي تحفظات رغم أنها تتناقض مع مقاصد الشريعة الإسلامية وقانون الأحوال الشخصية الفلسطيني، جاءت اتفاقية سيداو كرد فعل للانتهاكات التي تتعرض إليها المرأة الغربية من الرجل، ومن ثم أصبحت المرجعية الرئيسية التي تحمي المرأة من أي ظلم يقع عليها، تطالب اتفاقية سيداو بالمساواة المطلقة بين الرجل والمرأة دون النظر للفوارق البيولوجية بين الرجل والمرأة. أوصى الباحث في هذه الدراسة بضرورة التمعن في كافة بنود الاتفاقيات قبل الانضمام لها وتحديدًا الاتفاقيات التي لا تتوافق مع الشريعة الإسلامية والتشريعات الفلسطينية وضرورة التحفظ على بعض مواد الاتفاقية كالمادة (2) والمادة (16) من الاتفاقية لما فيهم من مخالفة للشريعة الإسلامية وللتشريعات الفلسطينية الداخلية.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة غنيم (2020) كونها تدرس الاتفاقية وما ترتب عليها في المجتمع الفلسطيني، وتختلف كونها نقدية تفتقر للحيدة في طرح مثلها مثل الكثير من الدراسات التي اطلعت عليها الباحثة، وعلا هذا السبب الرئيسي الذي جعل الباحثة تسلط الضوء على الموضوع من وجهة نظر الحكومات وكيف تعاملت هذه الحكومات مع جماهيرها بهذا الخصوص.

بعد اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة وغيرها من الدراسات التي تتعلق بالمعاهدات الدولية عامةً واتفاقية سيداو خاصة، لاحظت أنّ غالبية الدراسات تتمركز حول النقد السلبي لبنود الاتفاقية وتركيزهم على تناقضها مع مقاصد الشريعة الإسلامية وعادات وتقاليد وثقافة المجتمعات العربية، كما لاحظت الباحثة أنّ غالبية الدراسات اعتمدت الأسلوب الوصفي التحليلي لتحليل مواد الاتفاقية، دون دراسة الجماهير وتأثير توقيع الاتفاقية عليهم، ولذلك ولكي تكون هذه الدراسة أصيلة، ولأنّ الموقف في

فلسطين وباقي الدول العربيّة يتطلب إجراء دراسات تسلّط الضوء على إجراءات الحكومات والتدابير التي اتخذتها وما كان يجب عليها القيام به بعد التوقيع على الاتفاقية، قامت الباحثة بهذه الدراسة.

دراسة (كاترين، 2015) بعنوان: دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، وزارة الصحة الفلسطينية دراسة حالة، سعت هذه الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة في إدارة الأزمات، والكشف عن مستويات أدوار العلاقات العامة في إدارة الأزمات التي تواجه وزارة الصحة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أنّ العلاقات العامة في وزارة الصحة الفلسطينية لها دور كبير وفَعّال في التنبؤ بحدوث الأزمات عن طريق استشعار الإنذارات المبكرة بحدوث الأزمة، كما أنّ لها دور كبير للتخطيط للأزمة وإدارتها في جميع مراحلها، ويتمثل دورها الأكبر في الاستعداد والوقاية من حدوث الأزمات وتوظيف قنوات الاتصال والإعلام الخاصة بإدارة الأزمات، وأوصت الباحثة بإجراء تجارب محاكاة افتراضية لرفع كفاءة العاملين في إدارة الأزمات في وزارة الصحة الفلسطينية، وضرورة عقد ندوات لدى باقي الوزارات للاستفادة من تجربة وزارة الصحة الفلسطينية. واستخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي "دراسة حالة" وأشارت الباحثة إلى أنّ مجتمع الدراسة يضم جميع موظفي الإدارة العامة للعلاقات العامة على اختلاف مراتبهم في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات قطاع غزة والبالغ عددهم (35). مبيّنة أنّ أدوات الدراسة شملت استبانة تم تطبيقها على عينة بلغت (35) من العاملين بالعلاقات العامة بوزارة الصحة الفلسطينية في غزة (مخير، 2015).

تلتقي دراسة كاترين مع هذه الدراسة في إثبات أهمية العلاقات العامة في إدارة الأزمات وضرورة وجود جهاز انذار في كل مؤسسة للحيلولة دون حدوث الأزمة أو تخفيف أضرارها وإدارتها بكافة مراحلها، وما

يُميز هذه الدراسة عن دراسة كاترين هو استغلال العامل التكنولوجي والعالم الرقمي الحديث للاستشعار بالأزمات والقدرة على إدارتها.

دراسة (نصير، 2017) بعنوان: العلاقات العامة الرقمية ودورها في إدارة الأزمات في الوزارات المصرية، سعت هذه الدراسة إلى دراسة الدور المهم الذي تلعبه العلاقات العامة في المؤسسة في إدارة الأزمات والتوفيق بين عناصر المجتمع وهيئاته والتنسيق بين مصالحه المختلفة تجاه الأزمات والكوارث وهو ما جعل الباحثة تركز على المنهج العلمي الحديث لإدارة الأزمات والتعامل معها في الوزارات المصرية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إنّ استخدام تكنولوجيا الاتصال والشبكات من أفضل الوسائل التي تستخدمها الوزارات لمواجهة الأزمات، استخدمت الباحثة النوع الوصفي من الأبحاث وأداة استمارة تحليل المضمون وكان مجتمع الدراسة هو المواقع الإلكترونية لجميع الوزارات المصرية.

النقت هذه الدراسة مع دراسة نصير (2017) في التأكيد على النهج العلمي في إدارة الأزمات والتعامل معها وتميزت هذه الدراسة عن دراسة نصير بأنّها تركّز على أدوات التحليل الرقمي في التنبؤ بحدوث الأزمات وتجنب حدوث الأزمات المتوقعة كأسلوب عصري للاستشعار بحدوث أزمة (نصير، 2017).

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

تصميم الدراسة

يشير مصطلح "الأساليب المختلطة" أو mixed-methods إلى منهجية بحثية ناشئة تعمل على تطوير التكامل المنهجي، أو "الخلط"، للبيانات الكمية والنوعية ضمن عملية بحث واحدة من خلال جمع وتحليل البيانات الكمية (المغلقة) والنوعية (المفتوحة). حيث يؤدي استخدام مزيج من البيانات النوعية والكمية إلى تحسين التقييم من خلال ضمان موازنة قيود نوع واحد من البيانات بنقاط القوة في نوع آخر. سيضمن هذا تحسين الفهم من خلال دمج طرق مختلفة للمعرفة.

الأسلوب الأكثر شيوعًا والأكثر شهرة للأساليب المختلطة هو تصميم التثليث Triangulation Design. الغرض من هذا التصميم هو الحصول على بيانات مختلفة ولكنها متكاملة حول نفس الموضوع وذلك لفهم مشكلة البحث بشكل أفضل. القصد من استخدام هذا التصميم هو الجمع بين نقاط القوة المختلفة ونقاط الضعف غير المتداخلة في الأساليب الكمية (حجم العينة الكبير، والاتجاهات، والتعميم) مع الأساليب النوعية (صغيرة الحجم، التفاصيل، في العمق). يستخدم هذا التصميم عندما يريد الباحث مقارنة ودمج النتائج الإحصائية الكمية مع النتائج النوعية بشكل مباشر، أو للتحقق من صحة النتائج الكمية أو توسيعها باستخدام البيانات النوعية.

هناك نماذج مختلفة من التصميم التثليثي، أي وهي نموذج التقارب convergence model، ونموذج تحويل البيانات data transformation model، ونموذج التحقق من صحة البيانات الكمية validating quantitative data model، والنموذج متعدد المستويات multilevel model. يختلف النموذجان الأولان من حيث كيفية محاولة الباحث دمج نوعي البيانات (إما أثناء التفسير أو

أثناء التحليل)، ويستخدم النموذج الثالث لتعزيز نتائج الاستبيان، ويستخدم النموذج الرابع للتحقيق في مستويات التحليل المختلفة.

بناءً على مسبق ستستخدم الباحثة نموذجين في بحثها لفهم الظاهرة قيد البحث بشكل أفضل، كخطوة أولى، ستستخدم الباحثة نموذج التحقق من صحة البيانات الكمية من المسح وتوسيعها من خلال تضمين بعض الأسئلة النوعية المفتوحة. في هذا النموذج، ستجمع الباحثة كلا النوعين من البيانات في أداة مسح واحدة. لكن، نظرًا لأنّ العناصر النوعية هي إضافة إلى المسح الكمي، فإنّها عمومًا لا تؤدي إلى مجموعة بيانات نوعية صارمة أو متينة، لكن، آخذين بعين الاعتبار حجم العينة الكبير (أي وهو 3000 فلسطيني) فإن هذا التعميم لن يتحقق في هذا البحث. علاوة على ذلك فإنّ البيانات الكيفية ستوفر للباحثة اقتباسات مثيرة للاهتمام يمكن استخدامها للتحقق من صحة نتائج المسح الكمي وتضع من خلالها النقاط على الحروف (Creswell & Clark, 2011).

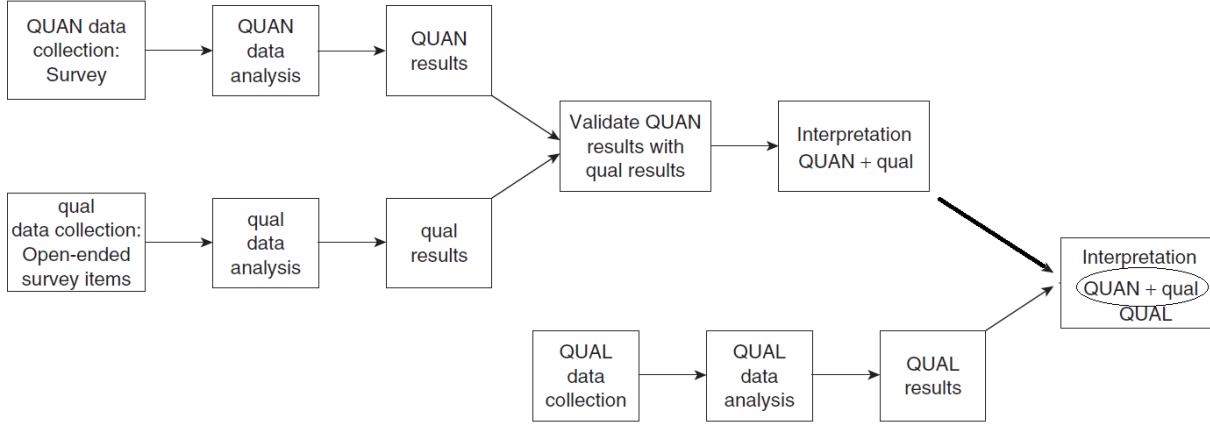
ناهيك أنّ الأسئلة المفتوحة هي أكثر ملاءمة من الأسئلة ذات النهايات المغلقة لقياس المعرفة، لأنّها لا تقلل فقط من احتمالية أن يحاول المستجيبون تخمين الإجابة الصحيحة ولكن غالبًا ما يقدمون معلومات أكثر موثوقية وصحيحة. والباحثة على دراية أنّ عدد لا بأس منه المستجيبين قد يتعذر عليهم تذكر الإجابة الصحيحة على الفور أو كونهم ليسوا على دراية بالموضوع قيد البحث، وبالتالي قد تؤدي إلى ردود أو حالات رفض "لا أعرف"، لذا قامت الباحثة بطرح الأسئلة المفتوحة فقط على أولئك الذين على معرفة باتفاقية سيداو. أضف إلى ذلك، هدف الباحثة الرئيس من تحليل أفكار المواطنين الفلسطينيين عن سيداو والأسباب الكامنة وراء تقييمهم لها بشكلٍ معين لم يتم بحثها مسبقًا ونطاقها غير

معروف من الإجابات المحتملة، لذلك قامت الباحثة بتوظيف الأسئلة المفتوحة لتحديد موضوع الاستفسار بوضوح، على أمل ظهور موضوعات جديدة تخالف الرأي والرأي الآخر (Züll, 2016).

ومن ناحية منطقية، لا توجد دراسات تتطرق لموضوع اتفاقية سيداو بشكل منهجي وعلمي كما أشارت الباحثة آنفاً، الأمر قد يفرض على الباحثة عدد كبير من الإجابات المحتملة التي لا يمكن طرحها في فئات إجابات محددة مسبقاً، أو في أفضل الحالات، الانتهاء بقوائم طويلة للغاية لخيارات الإجابة. وأخيراً يتم استخدام الأسئلة ذات النهايات المفتوحة في الاختبارات المعرفية المسبقة بشكل متكرر في الاختبارات المعرفية لتحديد سبب اختيار قيمة مقياس معينة أو للتحقق مما إذا كان معنى السؤال قد تم فهمه على النحو المنشود (Ibid.).

ثانياً، ستوظف الباحثة نموذج التقارب التقليدي لتصميم طرق مختلطة للتثليث. في هذا النموذج ستقوم الباحثة بجمع وتحليل البيانات الكمية الرئيسة "QUANT" (والكيفية الثانوية) "qual" أعلاه والنوعية "QUAL" من أداة المقابلة بشكل منفصل عن نفس الظاهرة (اتفاقية سيداو) ومن ثم ستقارب النتائج المختلفة (من خلال مقارنة ودمج النتائج المختلفة) أثناء التفسير. يستخدم الباحثون هذا النموذج عندما يريدون مقارنة النتائج أو التحقق من صحة النتائج الكمية أو تأكيدها أو مع النتائج النوعية. الغرض من هذا النموذج هو الوصول إلى استنتاجات صحيحة ومدعومة جيداً حول الأزمة الخاصة باتفاقية سيداو (Creswell & Clark, 2011).

وذلك على النحو الآتي:



الشكل 2 تصميم التثليث

منهج وأدوات الدراسة

يعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج التي تستخدم في الأبحاث العلمية وأبحاث الماجستير والدكتوراه، فهو يفسر الظاهرة ويضعها في إطارها الصحيح ويدرس علاقتها بالقضايا المحيطة بها.

يتميز المنهج الوصفي بأنه واقعي في التعامل مع مشكلات البحث، فالباحث يكون في الميدان الذي تحدث فيه القضية أو مشكلة البحث، يناسب هذا المنهج المشكلات التي تتعلق بالظواهر الاجتماعية والإنسانية حيث يصف الظاهرة بشكل كفي من خلال وصف خارجي لها، ويصف الظاهرة كمي من خلال الوصول لأرقام تتعلق بالمشكلة من خلال الحصول على أرقام لها دلالة على علاقة الظاهرة بالظواهر المحيطة. أهم ما يميز هذا المنهج أنه يحد من تدخلات الباحث التي قد تكون متحيزة نوعاً ما لجانب من جوانب القضية، ويفسرها بموضوعية نظراً لاستخدام أساليب دقيقة لا يمكن التلاعب بها (Blessing, 1998).

للمنهج الوصفي ثلاثة أفرع مهمّة هي المنهج الوصفي المسحي، والمنهج الارتباطي، ومنهج دراسات التطور والنمو، في هذه الدراسة ستقوم الباحثة باستخدام المنهج الوصفي المسحي حيث يعتبر هذا المنهج من المناهج الأكثر شمولية والأكثر دقّة كونه يشمل الكم الأكبر من العينة ما يحتاج إلى جهد كبير فربما تكون العينة كل المجتمع ويعتمد هذا الأسلوب على أدوات بحث مختلفة مثل الاستقصاءات والمقابلات والاختبارات. وبالطبع يوجد تصنيفات مختلفة لكل نوع من أدوات البحث السابق ذكرها، وعلى الباحث أن يختار ما يناسب دراسته بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والإلمام بكل ما يلزم لتحديد أداة ومنهج الدراسة المناسب. تعتبر الاستبانة من أهم أدوات الدراسة في البحوث الوصفية المسيحية (Thomlison, 2001). وفيما يلي شرح مبسّط عنها.

الاستبانة

تعتبر عملية جمع البيانات من المراحل الأكثر صعوبة ودقّة في عملية البحث العلمي، فاختيار الأداة المناسبة لهدف البحث ومجتمع الدراسة ليس بالأمر الهين، وتعتبر الاستبانة من أكثر أهم وأكثر أدوات البحث العلمي رواجاً، ويعتبر الاستبيان ذو طبيعة متماسكة مثله مثل باقي أدوات البحث بحيث يربط بين مقدّمة البحث بما فيها المشكلة والأهداف والأهمية مروراً بتساؤلات الباحث ووضع منهجية واضحة دقيقة لكافة مراحل البحث ليتم تجميع البيانات وتحليلها انتهاءً باستخلاص النتائج وتحليلها ليضع الباحث توصياته. كما تعرّف الاستبانة على أنّها: مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي يقوم الشخص المستجيب بالإجابة عنها وهناك نوعان من الاستبانة إما مقيدة أو حرة. وتقوم فكرة الاستبانة على جمع معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم واتجاهاتهم ورغباتهم، وتعتبر اقتصادية للوقت والجهد مقارنة بأدوات البحث الأخرى (Krosnick, 2018).

اختارت الباحثة الاستبانة كواحدة من أدوات البحث الرئيسية التي تقي بالغرض الذي يتعلّق بماذا يعرف الجمهور الفلسطيني عن اتفاقية سيداو وما ردود أفعالهم على تجاه توقعها، وذلك عن طريق عدد محدود من الأسئلة التي من خلال إجابات المستجوبين عليها تستطيع الباحثة استنتاج مدى نجاح وزارة شؤون المرأة بتمرير الاتفاقية وتحسين الجمهور من الأفكار المعادية لها وما إذا كانت قد ثقفت الناس بينود الاتفاقية أم لا.

أسئلة الاستبانة

احتوت الاستبانة على مجموعة من الأسئلة لتحقيق أهداف الدراسة، أي وهي:

1. "هل سمعت أو لم تسمع عن اتفاقية سيداو؟" وذلك لمعرفة وعي المواطن بالاتفاقية. وقد تم

استخدام هذا المتغير لتصفية المستجوبين. حيث أكمل الاستبانة فقط الذين سمعوا عن اتفاقية

سيداو. أما الذين لم يسمعوا، فقط تم إنهاء الاستبانة معهم.

2. "ماذا سمعت عن اتفاقية سيداو؟" وذلك لمعرفة الصورة الذهنية أو ما يخطر على بال

المستجوب عند ذكر الاتفاقية. وقد كان هذا السؤال مفتوح، حيث يمكن للمستجوب التعبير عن

ما يخطر على باله بكل حُرّية. وقد قامت الباحثة بإعادة ترميز الإجابات المفتوحة إلى محاور

استقرأتها من المضامين، وذلك للتعامل معها إحصائياً، ولتفسيرها.

3. "ما هو موقفك من اتفاقية سيداو من 1 إلى 10، بحيث أنّ (1) تعني سلبي جداً، و10

تعني إيجابي جداً؟" الهدف من هذا السؤال معرفة تقييم الفلسطينيين اتجاه اتفاقية سيداو،

والسبب وراء هذا التقييم من خلال الإجابة على السؤال المفتوح التالي.

4. "ما هو سبب تقييمك لاتفاقية سيداو هكذا؟ وهنا كان هذا السؤال مفتوح أيضاً، وقد قامت

الباحث بإعادة ترميز الإجابات إلى محاور للتعامل معها.

5. مجموعة من المتغيرات الديموغرافية شملت الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والدخل،

والمحافظة، ومكان السكن. وذلك لفحص وجود أو عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في

تقييم الجمهور الفلسطيني لاتفاقية سيداو تُعزى لهذه المتغيرات.

صدق وثبات الأداة

كون الأسئلة المطروحة بطبيعتها مباشرة، وكونها لا تعكس نظرية علمية بمتغيرات وبنود ومقاييس

وجب الرجوع إليها، وهدفها مقتصر على الموقف العام اتجاه اتفاقية سيداو، وسبب هذا الموقف،

والصورة الذهنية عنها، فإنّ قياس درجة الثبات غير ضروري، وليس ممكناً حتى. لأنّ اختبار كرونباخ

ألفا لدرجة الثبات يحتاج إلى مقياس علمي وبنود لاحتسابه، والدراسة الحالية لا تحتوي على أية

مقاييس.

أما بالنسبة لصدق الأداة، فقد تم عرضها على مجموعة من المحكمين، الذين ارتأوا أنّ الأسئلة الخمسة

المطروحة تعكس بدقة الهدف المطلوب من هذه الدراسة.

عينة الدراسة

قامت الباحثة باللجوء إلى المركز الفلسطيني لاستطلاع الرأي Palestinian Center for Public Opinion (PCPO) وذلك لتوفر إمكانية عمل استطلاع رأي شاملة أو Omnibus Poll من جانب المسؤولية المجتمعية للمركز لخدمة الأبحاث العلمية الهادفة.

تكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية مكوّنة من 3048 شخص يمثلون نماذج سكانية من الضفة الغربية بما فيها القدس الشرقية، أعمارهم 18 عاماً فما فوق، وتم توزيع العينة على 16 محافظة وتمّ إجراء جميع المقابلات في هذه الدراسة داخل البيوت التي تمّ اختيارها عشوائياً في المناطق وفقاً لمنهجية علمية متبعة في المركز وقد تمّ اختيارها عشوائياً من (194) موقع، وتمّ إجرائه خلال الفترة (1 أيار - 29 أيار) 2021 وتبيّن أنّ نسبة هامش الخطأ في هذا الاستطلاع كانت $(\pm 2.06\%)$ عند مستوى ثقة (95.0%) وأن نسبة الإناث اللواتي شاركن في هذه الدراسة بلغت (48.7%) في حين بلغت نسبة الذكور (51.3%) . وأن توزيع العينة بالنسبة إلى منطقة السكن كانت على النحو التالي: (55.4%) من الحضر، و (31.0%) من الريف، و (13.6%) من المخيمات. وأن متوسط أعمار العينة بلغ 35.1 سنة، في حين بلغ متوسط التعليم 12.2 سنة. وبلغ متوسط عدد أفراد الأسرة 6 أفراد. أما الوضع الاجتماعي لأفراد العينة فقد كانت نسبتهم على النحو الآتي: (67.6%) متزوج، و (28.3%) أعزب، و (4.1%) غير ذلك. وكانت نسبة المشاركين في الإستطلاع من المسلمين (99.3%) ، و (0.7%) من المسيحيين.

وتم توزيع العينة على المحافظات المختلفة بشكل يتناسب مع الحجم السكاني لكل محافظة واستناداً إلى التقديرات التي أصدرها مركز الإحصاء الفلسطيني في 31 كانون الأول من العام 2016، وهي

كالتالي:

الجدول 1 توزيع العينة على المحافظات في الضفة الغربية والقدس وقطاع غزة

المحافظة	المجموع
1. جنين	198
2. طوباس	46
3. طولكرم	120
4. قلقيلية	74
5. سلفيت	45
6. نابلس	238
7. رام الله & البيرة	225
8. القدس	292
9. أريحا	42
10. بيت لحم	135
11. الخليل	438
مجموع الضفة الغربية	1853
12. شمال غزة	238
13. غزة المدينة	405
14. دير البلح	173
15. خان يونس	237
16. رفح	142
مجموع قطاع غزة	1195
المجموع الكلي	3048

تصميم العينة

تفاصيل فنية

تم توزيع العينة في جميع المحافظات على المناطق السكنية الريفية والحضرية بالإضافة إلى مخيمات اللاجئين. وتم اختيار العينة عشوائياً ولن يتم تخصيص أي كوتا في أي من المحافظات أو الأقاليم، حيث تم اختيار العينة عشوائياً وتم مقابلة الشخص البالغ (أي 18 سنة فما فوق) الذي وقع عيد ميلاده آخر شخص قبل إجراء المقابلة في العائلة التي تم اختيارها. وتم توزيع أرقام وأسماء الأحياء التي تم اختيارها لإجراء الاستطلاع في المحافظات على الباحثين من قبل المراقبين الميدانيين، حيث قام الباحثون بعمل التالي:

1. تحضير قائمة من جميع الشوارع المحيطة بالحيّ المراد أو الشارع المراد استطلاع السكان فيه، وهو سيكون نقطة انطلاق الباحثين في ذلك الحيّ السكني. وأعطى الشوارع أرقاماً من قبل الباحثين في حالة لا توجد لتلك الشوارع أي أسماء.
2. تم اختيار الشوارع في كل حيّ عشوائياً باستخدام منهجية العينة العشوائية البسيطة.
3. تم اختيار أي من جانبيّ الشارع لإجراء المقابلات، ثم سيتم استطلاع كل بيت آخر يحمل رقم فردي أو زوجي في ذلك الشارع.
4. في حال وجود عمارة سكنية مكونة من عدة شقق، فسيتم التعامل مع كل شقة وكأنّها بيت مستقل ولم يؤخذ منها أكثر من شقتين.

يتم اتخاذ شوارع مذكورة على القائمة كبداية وذلك في الحالات التالية:

1. إذا ما انتهى العمل في الشارع الأول قبل تجميع كل المعطيات المطلوبة.
 2. إذا لم يتم العثور على الشارع الأول لسبب أو لآخر.
 3. إذا ما كان الشارع الأول غير مأهول بالسكان أو يتواجد فيه نفر قليل من الناس.
 4. إذا ما كان الشارع الأول شارعاً تجارياً أو صناعياً.
- إذا ما وُجد أحد البيوت أو إحدى الشقق خالية من السكان أو أنّ السكان رفضوا الاستجابة للاستطلاع، تستمر المقابلات كالمعتاد (أي كل بيت آخر).
- بعد دخول الباحثين (في العادة باحث أو باحثة) إلى البيت المراد استطلاعه فإنّهما يقومان بالتعريف عن أنفسهما ويجريان مقابلة مع فرد واحد فقط من أفراد العائلة.
- ومن أجل اختيار المستجيب المناسب من أفراد العائلة، تم إعداد قائمة من جميع أفراد العائلة الذين يفوق عمرهم سن 18 سنة، وذلك بعد التدقيق في هوياتهم. بعد اذ تم تعيين الشخص (ذكر أو انثى) الذي وقع عيد ميلاده آخر شخص قبل إجراء المقابلة حيث تتم المقابلة معه.
- في حال عدم تواجد الشخص المستجيب الذي تمّ تحديده من قبل الباحثين في البيت بعد 3 زيارات متتالية لنفس البيت في أوقات مختلفة من نفس اليوم أو في أيام مختلفة من أيام فترة الاستطلاع أو في حال رفض الاستجابة، أو أنّه لا يمكن أن تكتمل المقابلة مع نفس الشخص المستجيب الذي تمّ تحديده فسيجب على الباحث أن يستمرّ قدماً في الباحث والانتقال إلى البيت الذي بعده في نفس المسار المحدد في عيّنة البحث.

منهجية المقابلات الشخصية والأوقات

تمت المقابلات الشخصية في غضون 6 أيام على الأقل في الأسبوع وفي ساعات عمل مختلفة، بحيث لا تقل ساعات العمل في اليوم الواحد عن 5 ساعات، بما فيها ساعات المساء، والذين لا يمكن الوصول إليهم في ساعات أخرى أثناء النهار، وذلك لضمان تمثيل سكاني مناسب في الاستطلاع.

وقد تم استلام وفحص الاستبيانات المعبأة في صباح اليوم التالي لتعبئتهم قبل المضي قدماً في الاستطلاع وذلك لتجنب أي أخطاء أو إجابات ناقصة في الاستبيان، بالإضافة إلى ذلك سيقوم الباحثون بكتابة تقارير وملاحظات عما حدث لهم بخصوص العينة والمقابلات وغيرها. وتم تزويد الباحثين كل يوم بالعدد المطلوب من الاستبيانات ومواد أخرى (خارطة للمسارات وإرشادات للعمل الميداني والعينة وإرشادات الاستبيات وبطاقات وغيرها).

منهجية اختيار العينة

للحصول على العينة الأكثر تمثيلاً للمقاطع المذكورة أعلاه، تم استخدام الطرق التالية لأخذ العينات في جمع البيانات:

1. العينة العشوائية الطبقية: تم اختيار عينة طبقية بناءً على حجم عدد السكان في كل محافظة.
2. العينة العشوائية البسيطة (كمرحلة أولى): شمل ذلك اختيار 194 مجموعة "من بين 998 مركز اقتراع" مع عدد سكان يبلغ 1000 فرد أو أكثر (بعد التقسيم الطبقي حسب المنطقة ونوع المجتمع - الحضري والريفي ومخيم اللاجئين) مع احتمالات تتناسب مع الحجم.
3. اختيار الشارع (بدءاً من مركز الاقتراع): تضمنت هذه المرحلة الاختيار العشوائي للأسر في كل مجموعة من المجموعات المختارة (منازل الجانب الأيسر بترتيب متساوٍ).

4. طريقة عيد الميلاد الأخير: هذه هي المرحلة الأخيرة، والتي تضمنت اختيار فرد واحد من كل أسرة باستخدام طريقة آخر عيد ميلاد. ثم أجريت المقابلات وجها لوجه مع الأفراد المختارين.

جمع البيانات

تم اختيار العينات التمثيلية من خلال المركز الفلسطيني لاستطلاع الرأي Palestinian Center for Public Opinion (PCPO) في فلسطين. تأسس المركز، إحدى المؤسسات البحثية الفلسطينية الرائدة، في عام 1994 كمؤسسة خاصة. لديهم أكثر من 21 عامًا من الخبرة في العمل مع العملاء في وسائل الإعلام والحكومة والمنظمات غير الحكومية في مشاريع أبحاث الرأي من جميع الأوصاف (الموقع الرسمي لـ PCPO، <http://www.pcpo.org>).

تحليل البيانات

استخدمت الباحثة برنامج Surveytogo لتجميع بيانات الدراسة ومن ثم تحويل البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، وتمت المعالجة الإحصائية المطلوبة للبيانات من خلال استخراج الأرقام والنسب المئوية. تم فحص فرضيات المسح بمعدل $\alpha = 0.05$ من خلال الاختبارات الإحصائية التالية:

- اختبار "ت" T-Test.
- معامل الارتباط الخطي البسيط "بيرسون" Karl Pearson.
- تحليل التباين في اتجاه واحد (الأحادي) One-Way ANOVA.
- اختبار مربع كاي Chi-Square test.

البحوث النوعية

كما استخدمت الباحثة أحد أساليب البحوث النوعية (أي المقابلة)، حيث إنّ الدراسات التي تتعلّق بسلوك المجتمع تعتبر غاية بالأهمية كونها تعبّر عن الحالة السلوكية والمراجعة للمجتمع والتي يمكن الاستناد إليها في وضع الأنشطة المجتمعية، ولهذه الحاجة فإنّ أسلوب النهج النوعي يعتبر الأكثر قدرة على الوصول إلى نتائج دقيقة لأنّ ذلك يتم من خلال ترك مساحة لأفراد العينة في التعبير ويتم ذلك من خلال مجموعة من الأدوات وأهمها المقابلات والملاحظات وأحياناً الأسئلة المفتوحة لأنّه لا يمكن اللجوء إلى النتائج الإحصائية أو الرقمية وهذا الأسلوب يعطي القدرة الكافية بالتعرّف على وجهات النظر ويكون ذلك من خلال التفاعل بين الباحث ومجتمع العينة (Patton, 2005).

تعتبر المقابلة من أهم أدوات البحث النوعي والتي يتمكن الباحث من فهم آراء المستجيبين من خلال مجموعات البؤر المركّزة (الفوكس جروب) أو طريقة المقابلة الاستقصائية.

المقابلة

تتنوع أشكال المقابلة فهناك المقابلة المنظمة وتتسم هذه المقابلة بالجمود وتركز على الكم، وتعتبر من أسهل أنواع المقابلات لأنّ بنية المقابلة هي نفسها في جميع المقابلات، وهناك أيضاً المقابلة شبه المنظمة والتي تتميز بتوفي بعض المرونة للباحث في التحكم بمجريات المقابلة وهناك أيضاً المقابلة المعمّقة أو غير المنظمة والتي تعتمد على أسلوب الدردشة أو الحوار بين الباحث والمستجيب، وهناك العديد من الطرق لإجراء المقابلة وأهمها الشخصية ومقابلة الهاتف والمقابلة الإلكترونية ومقابلة البريد

الإلكتروني (DiCicco-Bloom & Crabtree, 2005)، وقد قامت الباحثة باستخدام المقابلة الشخصية كأداة للبحث النوعي كونها تُلبّي أهداف الدراسة ذات الصلة، وضمن المحددات المتوفرة؛ من عدد موظفين محدود في وزارة شؤون المرأة.

المقابلات الشخصية

تعتبر المقابلات الشخصية من أهم أدوات البحوث النوعية، كونها من الأدوات التي يتم فيها عرض أسئلة مفتوحة مجهزة مسبقاً على المستجوبين ومن خلالها يحدث الحوار والتفاعل واستلهم أسئلة أخرى، وذلك من أجل الإلمام بجميع التساؤلات التي تدور حول مشكلة البحث والإلمام بالقضية بصورة كافية وبشكل واضح، أهم ما في المقابلات هو الإيماءات والنظرات التي تبين للباحث وجهات نظر المستجوبين ومدى اهتمامهم بموضوع البحث (Valenzuela & Shrivastava, 2002).

محاور المقابلات

اشتملت المقابلة على أربع محاور رئيسية يتفرّع عن كل منها أسئلة متفاوتة بالعدد حسب الهدف المراد تحقيقه منها، واستناداً على نظرية التحسين ونماذج تطور الأزمة على ثلاثة مراحل و W2O للتحليلات الرقمية، وكانت الأسئلة على النحو الآتي:

المحور الأول: أسئلة عامة عن العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة

- ما هو تعريفك للعلاقات العامة؟
- ما الأدوار الأساسية التي يقوم بها موظف العلاقات العامة؟
- هل العلاقات العامة في الوزارة دائرة منفصلة؟ هل هي قسم يندرج تحت دائرة أخرى؟
- هل العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة هي القائمة على تمرير قرار تطبيق اتفاقية سيداو للجمهور الفلسطيني؟

المحور الثاني: التنبؤ بأزمة سيداو كمفاجأة متوقعة

- هل كانت الأزمة التي حصلت عن تطبيق اتفاقية سيداو متوقعة؟ كيف؟
- هل قامت الحكومة بمسح المنشورات عبر الإنترنت والمواقع الإلكترونية وغيرها؟
- هل قامت الحكومة بمسح/تحليل محتوى وسائل الإعلام الإخبارية والمدونات ذات العلاقة؟
- ما المصادر الداخلية التي استخدمتها الحكومة الفلسطينية للحصول على المعلومات اللازمة للتنبؤ بمثل هذه الأزمة؟
- ما المصادر الخارجية التي استخدمتها الحكومة الفلسطينية للحصول على المعلومات اللازمة للتنبؤ بمثل هذه الأزمة؟
- ما هي وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة حول الأزمة المتوقعة الناتجة عن تطبيق اتفاقية سيداو؟
- هل قام ممارسي العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة بنقل رؤيتهم إلى المسؤولين؟
- ما العوامل التي أدت لتصرفهم بطريقة معينة عن أخرى؟
- هل قامت جهات التخصص في وزارة شؤون المرأة بالعصف الذهني بخصوص "المفاجأة المتوقعة" لأزمة تطبيق اتفاقية سيداو؟
- هل افترضت تبعات أو أزمات مزدوجة محتملة؟
- هل قامت الحكومة بوضع خطة لإدارة الأزمة المتوقعة عن تطبيق اتفاقية سيداو؟

المحور الثالث: تحصين الجمهور الفلسطيني من الأفكار المناهضة لاتفاقية سيداو

- هل قامت الحكومة بتحذير الجمهور الفلسطيني عن احتمالية تعرضهم لرسائل مناهضة لاتفاقية سيداو؟
- هل حاولت الحكومة عرض رسائل المناهضة لاتفاقية سيداو التي قد يتعرض لها الجمهور الفلسطيني ودحض تلك الرسائل؟

- هل قامت وزارة شؤون المرأة باستخدام استراتيجية "التهديد على المعتقد" لإقناع الشعب بعدم الاقتناع بالرسائل المناهضة لسيداو؟
- هل استخدمت وزارة شؤون المرأة مفردات تؤكد على تعرض المواطن الفلسطيني لأفكار مناهضة لسيداو؟
- متى قامت وزارة شؤون المرأة بإرسال رسائلها "التلقينية" إلى عامة الشعب؟ وعلى أي أساس تم اختيار هذه الفترة؟
- هل تم تعيين فريق مدرب لإدارة الأزمة وتطبيقها بشكل صحيح؟
- هل تم تطوير رسائل وخطة تواصل استراتيجية لجماهير معينة؟
- ما هي الأطر التي تبنتها الحكومة في رسائلها إلى الجمهور الفلسطيني؟
- هل قامت الحكومة بإطلاع جميع المتحدثين الرسميين المحتملين على أحدث معلومات الأزمة ونقاط الرسائل الرئيسية التي تحاول المنظمة نقلها إلى المواطنين؟
- هل لاحظت وزارة شؤون المرأة أنّ طبيعة تجاوب المواطنين مع الرسائل اختلفت مع مرور الوقت؟ وكيف؟

المحور الرابع: استخدام العالم الرقمي كأداة للتنبؤ بالأزمة وصياغة المحتوى (W₂O)

- هل استغلت وزارة شؤون المرأة برامج التحليلات الرقمية في توقع الأزمة على تطبيق اتفاقية سيداو؟
- ما مدى انسجام الرسائل والمواضيع والكلمات التي استخدمتها وزارة شؤون المرأة مع تلك المطروحة على منصات التواصل الاجتماعي؟
- ما مدى جاهزية وزارة شؤون المرأة لتبني برامج التحليلات الرقمية في توقع الأزمات في المستقبل؟
- هل قامت الحكومة بمتابعة المؤثرين في أزمة سيداو؟

- هل حاولت الحكومة استغلال المؤثرين اجتماعياً بأزمة سيداو لصالحها؟

- ما نوع المؤثرين الذين قامت الوزارة بالتعاون معهم لتحقيق هدفها؟

مجتمع الدراسة

قامت الباحثة بإجراء مقابلات شخصية مع موظفي وزارة شؤون المرأة والمسؤولين عن ملف سيداو. شملت المقابلة، السيدة ماجدة معروف - مديرة دائرة العلاقات العامة في الوزارة، والسيدة سونا نصّار - المستشارة القانونية والمسؤولة عن ملف سيداو في الوزارة.

حدود الدراسة

الحدود الزمانية: تعكس نتائج الاستطلاع الخاص بالدراسة رأي الجمهور الفلسطيني تجاه الانضمام لاتفاقية سيداو وتطبيقها في الفترة ما بين 1 أيار 2021 حتى 31 أيار 2021. أما فيما يخص التحليلات الرقمية فقد غطت الفترة من العام 2005 حتى العام 2021 حيث إنّ معظم الدول العربية قد انضمت لاتفاقية سيداو في هذه الفترة.

الحدود المكانية: في استطلاع الرأي شمل الحد المكاني 16 محافظة في الضفة الغربية (شاملة القدس الشرقية) وقطاع غزة.

أما في التحليلات الرقمية شمل الحد المكاني جميع الدول العربية المنضمة لاتفاقية سيداو مع التركيز على فلسطين. وكان مبرر الباحثة من اتخاذ الدول العربية، هو استعراض النتائج المشابهة لتجربة فلسطين مع اتفاقية سيداو، وتبيان مدى أهمية الاستفادة من تجارب الدول المشابهة.

أما فيما يخص المقابلات الشخصية فكان الحد المكاني مقر وزارة شؤون المرأة في رام الله.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة

مقدمة

تسلط الباحثة الضوء على العالم الرقمي للتعرف من كيفية استفادة الوزارة من النتائج التي تقدّمها أدوات التحليل الرقمي، وتبيان مدى أهميّة استغلال العالم الرقمي للاستفادة منه في رصد التجارب المشابهة للقضايا في سياقات مشابهة، والتنبيه بالأزمات ومتابعتها لإدارتها بشكل أفضل.

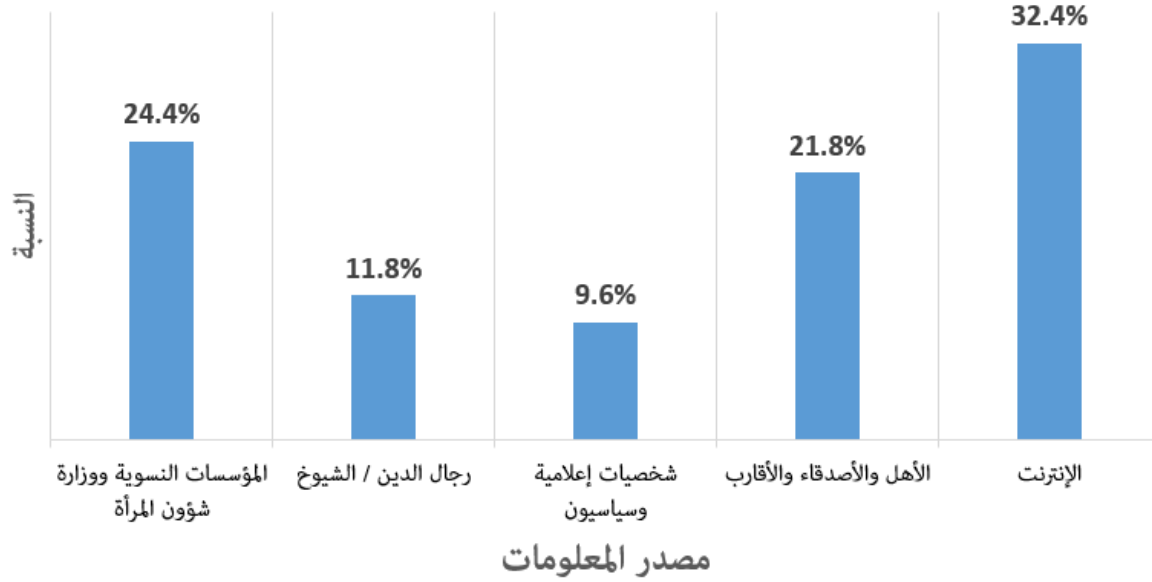
أدناه تقوم الباحثة بالإبلاغ عن النتائج الرئيسية للدراسة، حيث تعكس بإيجاز نتائج الأبحاث الكمية متمثلة باستطلاع الرأي للجمهور الفلسطيني، ونتائج التحليلات الرقمية، والنوعية من خلال تحليل المقابلات الشخصية

نتائج تحليل استطلاع الرأي

ملخص عام

- وجدت الباحثة أنّ 28.6% فقط من عينة الدراسة قد سمعوا عن اتفاقية سيداو، و71.4% لم يسمعوا عنها قط.
- أهم مصدر للمعلومات عن اتفاقية سيداو كان الإنترنت وأقلها أهمية الإعلاميين والسياسيين، وذلك كما هو موضح في الشكل أدناه:

ما هو مصدر معلوماتك عن اتفاقية سيداو؟



الشكل 3 مصدر المعلومات عن اتفاقية سيداو

- أظهرت النتائج أنّ متوسط تقييم الفلسطينيين لاتفاقية سيداو من 1 إلى 10 بحيث أنّ 1 (معارض بشدة) و 10 (موافق بشدة) كان 5.4، والذي يعكس موقف محايد نوعاً ما اتجاه الانضمام إلى الاتفاقية.

- 37.4% من الإناث و 62.6% من الذكور قيموا سيداو بشكل سلبي نوعاً ما.

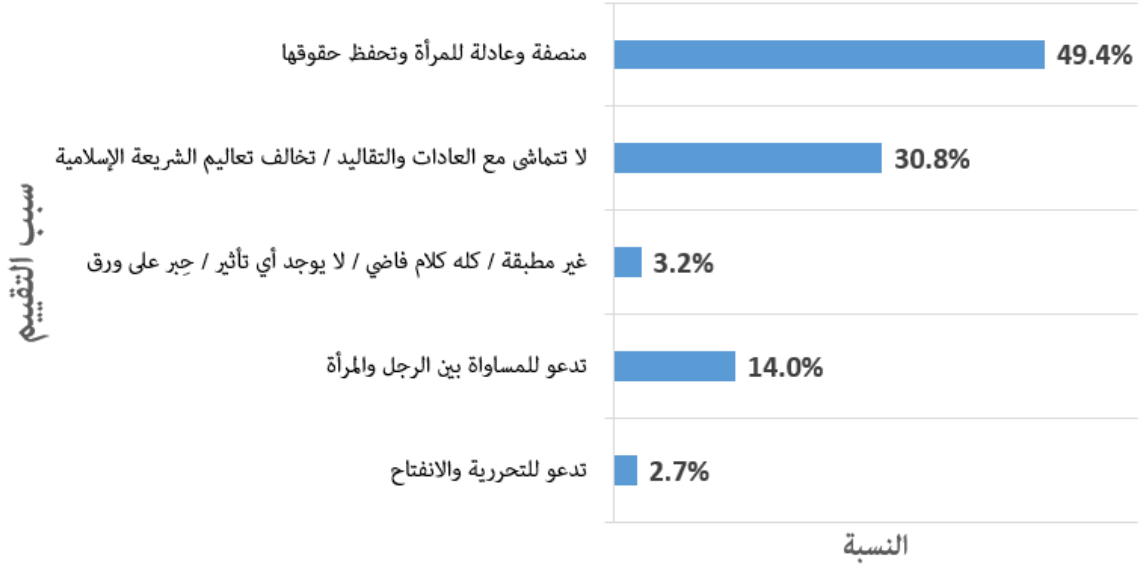
قبل الخوض في تحليل البيانات لأفراد العينة الاحتمالية المكونة من 3048 فلسطيني، توّذ الباحثة التنويه إلى أنّ معظم بنود التحليل أدناه ستشتمل على أولئك الذين لديهم معرفة باتفاقية سيداو، وذلك تماشياً مع الهدف الرئيس للدراسة، وبلغ عددهم 871 من أصل 3048.

سبب التقييم

- عند سؤال الجمهور (لماذا قمت بتقييم الاتفاقية هكذا؟) سواءً بالإيجاب أو السلب، حصلت الباحثة على العديد من الإجابات المفتوحة، التي، كما ذكرت الباحثة انفاً، قامت بتحويلها إلى إجابات مغلقة بمحاور أكثر شمولية، وكانت النسبة الأكبر من الجمهور إجاباته تحمل معنى

أنّ الاتفاقية "منصفة وعادلة للمرأة وتحفظ حقوقها" ونسبتهم 49.4% والنسبة التي تليها هي نسبة الإجابات التي تتكلم عن أنّ "الاتفاقية غير عادلة ولا تتماشى مع العادات والتقاليد" فكانت نسبتهما 30.8%، وذلك كما هو موضح في الرسم البياني أدناه:

لماذا قمت بتقييم الاتفاقية هكذا؟



الشكل 4 سبب تقييم اتفاقية سيداو

لكن من الجدير الإشارة إلى أنّ الإجابات أعلاه قد تنعكس عن تقييمات سلبية وإيجابية لاتفاقية سيداو، مع العلم أنّ الباحثة قد قامت بإعادة ترميز التقييم من 1 إلى 5 (تقييم سلبي بدرجات متفاوتة) ومن 6 إلى 10 (تقييم إيجابي بدرجات متفاوتة) وذلك كما هو موضح أدناه:

الجدول 2 سبب تقييم سيداو

تقييم سلبي بدرجات متفاوتة	تقييم إيجابي بدرجات متفاوتة	سبب التقييم
15.3%	84.7%	تحمي المرأة من العنصرية والتمييز / تدعو للمساواة في العمل / جيدة للمرأة / منصفة وعادلة للمرأة وتحفظ حقوقها / تقضي على

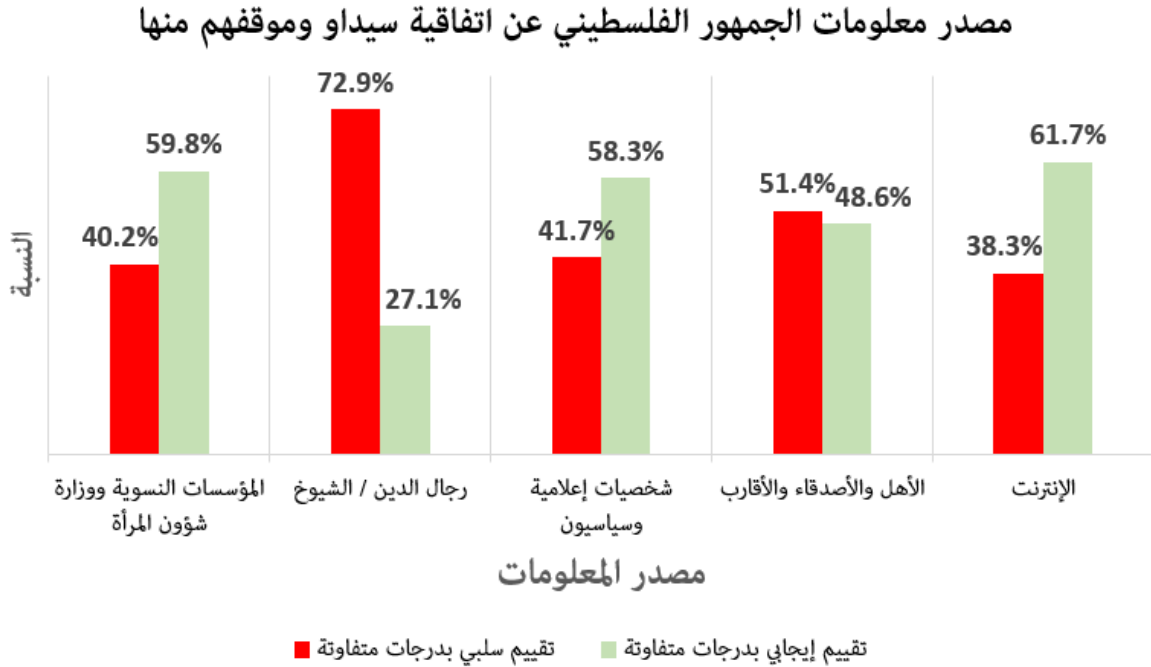
		جميع أشكال العنف ضد المرأة
22.6%	77.4%	تدعو للمساواة بين الرجل والمرأة
95.2%	4.8%	تعطي المرأة زيادة عن حقها / الرجل والمرأة ليسوا سواسية / الرجال قوامون على النساء / غير عادلة / غير مقتنع / الاتفاقية سيئة / مبادئها خطأ / لا تتماشى مع العادات والتقاليد / تخالف تعاليم الشريعة الإسلامية / تدعو للتحريية والانفتاح
100.0%	0.0%	ضد الاتفاقية دون ذكر السبب
33.3%	66.7%	غير ذلك
78.6%	21.4%	غير مطبقة / كله كلام فاضي / لا يوجد أي تأثير / حبر على ورق
11.4%	88.6%	مع الاتفاقية دون ذكر السبب

الجدول أعلاه يوضح النسب وتفاصيل ما إذا كانت إجابات الجمهور تعكس تقييمات إيجابية أو سلبية، فمثلاً الإجابات التي تحمل معاني أنّ الاتفاقية (تحمي المرأة من العنصرية والتمييز/تدعو للمساواة في العمل/منصفة وعادلة للمرأة وتحفظ حقوقها/تقضي على جميع أشكال العنف ضد المرأة) قد كان تقييم الجمهور الفلسطيني لهم بشكل إيجابي بدرجات متفاوتة بنسبة 84.7%، في حين أنّ 15.3% قد عبروا عن امتعاضهم من الاتفاقية بتقييمات سلبية بدرجات متفاوتة. الأمر سيان للمحور الخاص بـ(المساواة بين الرجل والمرأة)، وقد انعكس هذا الاتساق بين توجه المحور وتقييم الاتفاقية على البنود السلبية أيضاً، وذلك كما هو مذكور في الجدول (2).

مصدر المعلومات عن اتفاقية سيداو

في هذا السياق، ارتأت الباحثة الخوض في دور مصدر المعلومات عن اتفاقية سيداو وتقييم الجمهور الفلسطيني للاتفاقية، وقد وجدت أنّ 72.9% من الفلسطينيين كان مصدر معلوماتهم رجال الدين

والشيوخ وفي نفس الوقت نظرتهم لاتفاقية سيداو سلبية بدرجات متفاوتة، في حين أنّ موقف الفلسطيني قد كان أكثر مناصفةً بين إيجاب وسلب عندما كان الأهل والأصدقاء والأقارب هم مصدر المعلومات الرئيس لديهم عن الاتفاقية. وذلك كما هو موضح في الشكل أدناه:



الشكل 5 مصدر معلومات الجمهور الفلسطيني عن سيداو

الصورة الذهنية عن سيداو

أما بخصوص ما يخطر على بال الفلسطيني عند سماع "اتفاقية سيداو" فقد قامت الباحثة بتعيين الكلمات المفتاحية لجميع الإجابات المفتوحة ووجدت أنّ أكثر المفردات والكلمات المفتاحية كانت "تدعم وتشجع وتدافع عن حقوق المرأة"، و"تحارب جميع أشكال التمييز ضد المرأة"، و"اتفاقية حقوق المرأة"، و"المساواة بين الرجل والمرأة"، و"تنادي بالحررية"، و"ضد التعاليم الإسلامية والشريعة" قد كانت الأكثر شيوعاً، وذلك كما هو موضح في سحابة الكلمات أدناه:

[illegible]

115

والذين قيموها بشكل سلبي (بدرجات متفاوتة)، فقد كانت الكلمات عن "لا تتماشى مع العادات والتقاليد / تخالف تعاليم الشريعة الإسلامية" هي الطاغية، تلاها "غير مقتنع / الاتفاقية سيئة / مبادئها خطأ" و"تعطي المرأة زيادة عن حقها / الرجل والمرأة ليسوا سواسية / الرجال قوامون على النساء".

فقد كانت سحابة الكلمات على النحو الآتي:



الشكل 8 سحابة الكلمات السلبية للصورة الذهنية

هناك مجموعة من التناقضات التي وجدتتها الباحثة من خلال تحليلها المتعمق للبيانات أي وهي:

- من الجدير بالذكر أنَّ نسبة لا بأس بها (9.9%) قد قيموا الاتفاقية بشكل سلبي من دون أي سبب واعي، فقط، "يشعرون أنَّها سلبية"، مقابل (1.9%) منهم قيموها بشكل إيجابي دون ذكر السبب "فقط يشعرون أنَّها إيجابية".
- 33.3% من المجتمع الفلسطيني الذين يفكرون باتفاقية سيداو "المساواة بين الرجل والمرأة" يقيمون الاتفاقية بشكل سلبي نوعاً ما. في نفس السياق:

○ الغالبية القصوى من الفلسطينيين الذين يفكرون باتفاقية سيداو "المساواة في الميراث

بين الرجل والمرأة" يقيمون الاتفاقية بشكل سلبي نوعاً ما.

○ 19.2% من الفلسطينيين الذين يفكرون باتفاقية سيداو "اتفاقية تقضي على جميع

أشكال العنف ضد المرأة" يقيمون الاتفاقية بشكل سلبي نوعاً ما.

○ 30.4% من الفلسطينيين الذين يفكرون باتفاقية سيداو "تحارب جميع أشكال التمييز

ضد المرأة" يقيمون الاتفاقية بشكل سلبي نوعاً ما.

○ 41.3% من الفلسطينيين الذين يفكرون باتفاقية سيداو "كاتفاقية حقوق المرأة" يقيمون

الاتفاقية بشكل سلبي نوعاً ما.

المحور الأول: دور العوامل الديمغرافية في المعرفة عن اتفاقية سيداو

بحثت الباحثة أيضاً، إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في معرفة الفلسطينيين لاتفاقية سيداو تُعزى لمتغيرات المنطقة، والجنس، والمستوى التعليمي، والمحافظة، والطبقة الاجتماعية، والحالة الاجتماعية، والوضع والوظيفي، ومكان السكن. وقد استخدمت اختبار مربع كاي⁴ للإجابة على هذه الافتراضات. حيث إنّ جميع المتغيرات التابعة والمستقلة في هذه الافتراضات هي منفصلة، وبالتالي، اختبار مربع كاي هو الأنسب لرصد أي فروقات ذات دلالة إحصائية. وكانت النتائج على النحو الآتي:

لا بدّ من الملاحظة، جرى تحليل هذا القسم على البيانات للـ 3048 مستجوب كون سؤال (هل سمعت أو لم تسمع عن اتفاقية سيداو؟) قد تم طرحه على جميع أفراد العينة المستطلعة.

⁴ اختبار مربع كاي هو اختبار إحصائي يستخدم لمقارنة النتائج المرصودة مع النتائج المتوقعة. الغرض من هذا الاختبار هو تحديد ما إذا كان الاختلاف بين البيانات المرصودة والبيانات المتوقعة ناتجاً عن الصدفة، أو ما إذا كان بسبب علاقة بين المتغيرات التي تدرسها.

المنطقة

بعد إجراء الاختبار، وجدت الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية $X^2 (1, 3046) = 36.5$, $p < .05$ في معرفة اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير المنطقة (الضفة الغربية أو قطاع غزة)، وكانت الفروق على النحو الآتي:

الجدول 3 المعرفة باتفاقية سيداو بناءً على المنطقة

المنطقة		المعرفة باتفاقية سيداو	
الضفة الغربية	قطاع غزة		
%32.6	%22.4	نعم، سمعت عن اتفاقية سيداو	هل سمعت أو لم تسمع عن اتفاقية سيداو؟
%67.4	%77.6	لا، لم أسمع عن اتفاقية سيداو	

الجنس

بعد إجراء الاختبار، وجدت الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية $X^2 (1, 3046) = 5.4$, $p < .05$ في معرفة اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير الجنس، وكانت الفروق على النحو الآتي:

الجدول 4 المعرفة باتفاقية سيداو بناءً على الجنس

الجنس		المعرفة باتفاقية سيداو	
ذكر	انثى		
%30.5	%26.6	نعم، سمعت عن اتفاقية سيداو	هل سمعت أو لم تسمع عن اتفاقية سيداو؟
%69.5	%73.4	لا، لم أسمع عن اتفاقية سيداو	

المستوى التعليمي

بعد إجراء الاختبار، وجدت الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية $X^2(1, 3046) = 74.6$, $p < .05$ في معرفة اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير الجنس، وكانت الفروق على النحو الآتي:

الجدول 5 المعرفة باتفاقية سيداو بناءً على المستوى التعليمي

المستوى التعليمي		المعرفة باتفاقية سيداو	
أكثر من ثانوية	ثانوية فأقل	نعم، سمعت عن اتفاقية سيداو	هل سمعت أو لم تسمع عن اتفاقية سيداو؟
36.2%	21.9%	لا، لم أسمع عن اتفاقية سيداو	
78.1%	63.8%	نعم، سمعت عن اتفاقية سيداو	

المحافظة

بعد إجراء الاختبار، وجدت الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية $X^2(10, 3046) = 50$, $p < .05$ في معرفة اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير محافظات الضفة، وكانت الفروق على النحو الآتي:

الجدول 6 المعرفة باتفاقية سيداو بناءً على محافظات الضفة الغربية

المحافظة	هل سمعت عن إتفاقية سيداو؟	
	نعم، سمعت عنها	لا، لم أسمع عنها
جنين	20.2%	79.8%
طوباس	30.4%	69.6%
طولكرم	20.8%	79.2%

32.4%	67.6%	قليلية
31.8%	68.2%	سلفيت
23.1%	76.9%	نابلس
39.6%	60.4%	رام الله والبيرة
39.7%	60.3%	القدس
31.0%	69.0%	أريحا
41.5%	58.5%	بيت لحم
35.8%	64.2%	الخليل

بعد إجراء الاختبار، وجدت الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية $X^2(4, 3046) = 26.6$ $p < .05$ في معرفة اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير محافظات قطاع غزة، وكانت الفروق على النحو الآتي:

المعرفة باتفاقية سيداو بناءً على محافظات قطاع غزة 7 الجدول

المحافظة	هل سمعت عن إتفاقية سيداو؟	
	لا، لم أسمع عنها	نعم، سمعت عنها
شمال غزة	84.5%	15.5%
غزة المدينة	75.6%	24.4%
دير البلح	82.7%	17.3%
خانيونس	78.9%	21.1%
رفح	63.4%	36.6%

الطبقة الاجتماعية

بعد إجراء الاختبار، وجدت الباحثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية $X^2(4, 3046) = 1.1$, $p > .05$ في معرفة اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير الطبقة الاجتماعية (طبقة عاملة، وطبقة متوسطة، وطبقة غنية).

الحالة الاجتماعية

بعد إجراء الاختبار، وجدت الباحثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية $X^2(5, 3046) = 6.8$, $p > .05$ في معرفة اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب، ومتزوج).

الوضع الوظيفي

بعد إجراء الاختبار، وجدت الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية $X^2(8, 3046) = 67.4$, $p < .05$ في معرفة اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير الوضع الوظيفي، وكانت الفروق على النحو الآتي:

الجدول 8 المعرفة باتفاقية سيداو بناءً على الوضع الوظيفي

الوضع الوظيفي	هل سمعت عن إتفاقية سيداو؟	
	لا، لم أسمع عنها	نعم، سمعت عنها
عامل بدوام كامل	62.6%	37.4%
عامل بدوام جزئي	68.9%	31.1%
عاطل عن العمل - يبحث عن عمل	74.5%	25.5%
عاطل عن العمل - لا يبحث عن عمل	87.3%	12.7%
ربة بيت / لا تعمل خارج المنزل	76.6%	23.4%
طالب أو متدرّب	76.5%	23.5%
متقاعد أو عاجز	82.3%	17.7%

مكان السكن

بعد إجراء الاختبار، وجدت الباحثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية $X^2(2, 3046) = 5.2$, $p > 0.05$ في معرفة اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير مكان السكن (قرية، ومدينة، ومخيم).

الجدول 8 ملخص افتراضات المحور الأول

الفرضيات		المتغيرات
لا توجد فروق	توجد فروق	
	✓	المنطقة (الضفة الغربية وقطاع غزة)
	✓	الجنس (ذكر وانثى)
	✓	المستوى التعليمي (ثانوية فأقل، أكثر من ثانوية)
✓		الطبقة الاجتماعية (طبقة عاملة، ومتوسطة، وغني)
✓		الحالة الاجتماعية (أعزب ومتزوج)
	✓	الوضع الوظيفي
✓		مكان السكن (قرية ومدينة ومخيم)

المحور الثاني: دور العوامل الديمغرافية في تقييم اتفاقية سيداو

بحثت الباحثة أيضًا، إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 في تقييم الفلسطينيين لاتفاقية سيداو من (1 إلى 10) تُعزى لمتغيرات المنطقة، والجنس، والمستوى التعليمي، والمحافظلة، ومكان السكن، والطبقة الاجتماعية، والحالة الاجتماعية، والوضع والوظيفي،

ومكان السكن، والعمر. وقد استخدمت اختبار ت⁵ للعينات المستقلة للإجابة على بعض هذه الافتراضات واختبار تحليل التباين الأحادي⁶ للإجابة على البعض الآخر. حيث إن المتغير التابع (تقييم الجمهور الفلسطيني لاتفاقية سيداو) هو متغير متصل (من 1 إلى 10) وجميع المتغيرات المستقلة في هذه الافتراضات هي منفصلة؛ إما من مستويين (وفي هذه الحالة استخدمت الباحثة اختبار ت) أو أكثر من مستويين (وفي هذه الحالة استخدمت الباحثة اختبار التباين الأحادي) وذلك لرصد أي فروقات ذات دلالة إحصائية. وكانت النتائج على النحو الآتي:

المنطقة

بعد إجراء اختبار ت، وجدت الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية $t(871) = -9.1, p. < 0.05$ في تقييم اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير المنطقة، وكانت الفروق لصالح قطاع غزة بمتوسط حسابي 6.7 مقابل الضفة الغربية بمتوسط حسابي 4.6.

الجنس

بعد إجراء اختبار ت، وجدت الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية $t(871) = -5.9, p. < 0.05$ في تقييم اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير الجنس، وكانت الفروق لصالح الإناث بمتوسط حسابي 6.2 مقابل الذكور بمتوسط حسابي 4.8.

⁵ اختبار t هو نوع من الإحصاء الاستدلالي يستخدم لتحديد ما إذا كان هناك فرق كبير بين وسائل مجموعتين، والذي قد يكون مرتبطاً بميزات معينة. يعد اختبار t أحد الاختبارات العديدة المستخدمة لغرض اختبار الفرضيات في الإحصاء.

⁶ يتم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لتحديد ما إذا كانت هناك أي فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين أو أكثر من المجموعات المستقلة (غير المرتبطة) (على الرغم من أنك تميل إلى رؤيتها تستخدم فقط عندما يكون هناك ما لا يقل عن ثلاثة، بدلاً من مجموعتين).

المستوى التعليمي

بعد إجراء اختبارات، وجدت الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية $t(871) = -2.5, p. < 0.05$ في تقييم اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير المستوى التعليمي، وكانت الفروق لصالح المتعلمين (أكثر من ثانوية) بمتوسط حسابي 5.7 مقابل ذوي المستوى التعليمي (ثانوية فأقل) الأقل بمتوسط حسابي 5.0.

الحالة الاجتماعية

بعد إجراء اختبار ت، وجدت الباحثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية $t(871) = 1.2, p. > 0.05$ في تقييم اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الطبقة الاجتماعية

بعد إجراء اختبار التباين الأحادي، وجدت الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية $F(2, 871) = 9.8, p < 0.05$

في تقييم اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير الطبقة الاجتماعية (عاملة أو متوسط أو غنية). لكن لمعرفة أين كانت الفروقات، استخدمت الباحثة اختبار *tukey* لمعرفة مكان حدوث الاختلافات بين المجموعات، وأظهر الاختبار وجود فروقات بين الطبقة العاملة والطبقة المتوسطة فقط، ولصالح الطبقة العاملة بمتوسط حسابي 6.0 مقابل 4.9 للطبقة المتوسطة.

مكان السكن

بعد إجراء اختبار التباين الأحادي، وجدت الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية $F(2, 871) = 14.0, p < 0.05$

في تقييم اتفاقية سيداو تُعزى لمتغير مكان السكن (قرية أو مدينة أو مخيم). لكن لمعرفة أين كانت الفروقات، استخدم الباحث اختبار *tukey* لمعرفة مكان حدوث الاختلافات بين المجموعات، ووجد الاختبار وجود فروقات بين القرية والمدينة ولصالح المدينة بمتوسطات حسابية 4.5 و 5.6 على التوالي، وبين القرية والمخيم ولصالح المخيم بمتوسط حسابي 6.7، وبين المخيم والمدينة ولصالح المخيم أيضًا.

العمر

بعد إجراء معامل بيرسون⁷ للبحث في وجود أو عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر (كمتغير متصل) ومتغير تقييم اتفاقية سيداو (كمتغير متصل)، وجدت الباحثة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية $r(871)=0.01, p. >0.05$ بين المتغيرين.

الجدول 9 ملخص افتراضات المحور الثاني

المتغيرات	الفرضيات	
	لا توجد فروق/علاقة	توجد فروق/علاقة
المنطقة (الضفة الغربية وقطاع غزة)	✓	
الجنس (ذكر وأنثى)	✓	
المستوى التعليمي (ثانوية فأقل، أكثر من ثانوية)	✓	
الطبقة الاجتماعية (طبقة عاملة، ومتوسطة، وغني)		✓
الحالة الاجتماعية (أعزب ومتزوج)	✓	
الوضع الوظيفي	✓	
مكان السكن (قرية ومدينة ومخيم)	✓	
العمر		✓

⁷ يعد هذا المعامل من أكثر المعاملات المستخدمة في المواد العلمية "خاصة العلوم الإنسانية والاجتماعية" ويمكن من خلال هذا المعامل قياس الارتباط بين متغيرين كميين (y, x). وتتراوح قيمة معامل بيرسون من -1 إلى 1، بحيث أن -1 يعني علاقة عكسية تامة و 1 علاقة طردية تامة، وصفر يعني لا يوجد علاقة (القصاص، 2014)

نتائج تحليل العالم الرقمي

كما ذكرت الباحثة سابقاً، استخدمت الباحثة أدوات التحليل الرقمي Mention و Meltwater و Hootsuite للخروج بتحليل للمشاعر الاجتماعية، والكلمات المفتاحية الرئيسة، والمواضيع، ولإشارة إلى النشطين والمؤثرين في المجتمع في خطابهم اتجاه سيداو. بالإضافة إلى جُملة من التحليلات على مستوى الوطن العربي وفلسطين. وذلك في محاولة من الباحثة لمقارنة مدى انعكاس الشعور الاجتماعي والمواضيع المطروحة في الوطن العربي على تلك الموجودة على المنصات الرقمية في فلسطين، ومقارنة مدى اتساق هذه المتغيرات ومخرجاتها في العالم الرقمي بفلسطين من خلال أدوات التحليل الرقمي الآنيّة في استخراج البيانات والآراء الفعلية لعينة ممثلة للشعب الفلسطيني من خلال استطلاع رأي استغرق عدّة أسابيع.

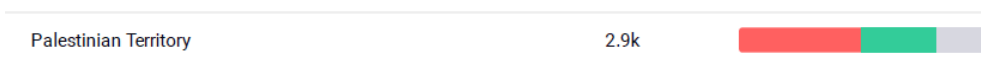
التحليلات الرقمية على مستوى الوطن العربي

نلاحظ من البيانات أدناه وجود 85850 منشور في فترة التحليل، 30.4% كانت إيجابية في طرحها لسيداو، و52.4% كانت سلبية، في حين أنّ 17.2% كانت محايدة.

Positive Mentions	Neutral Mentions	Negative Mentions
26,118	14,740	44,992

بعد تحليل 2900 منشور في فلسطين، وجدت الباحثة أنّ معظم التعليقات كانت سلبية وذلك كما هو

موضح في الشكل أدناه:

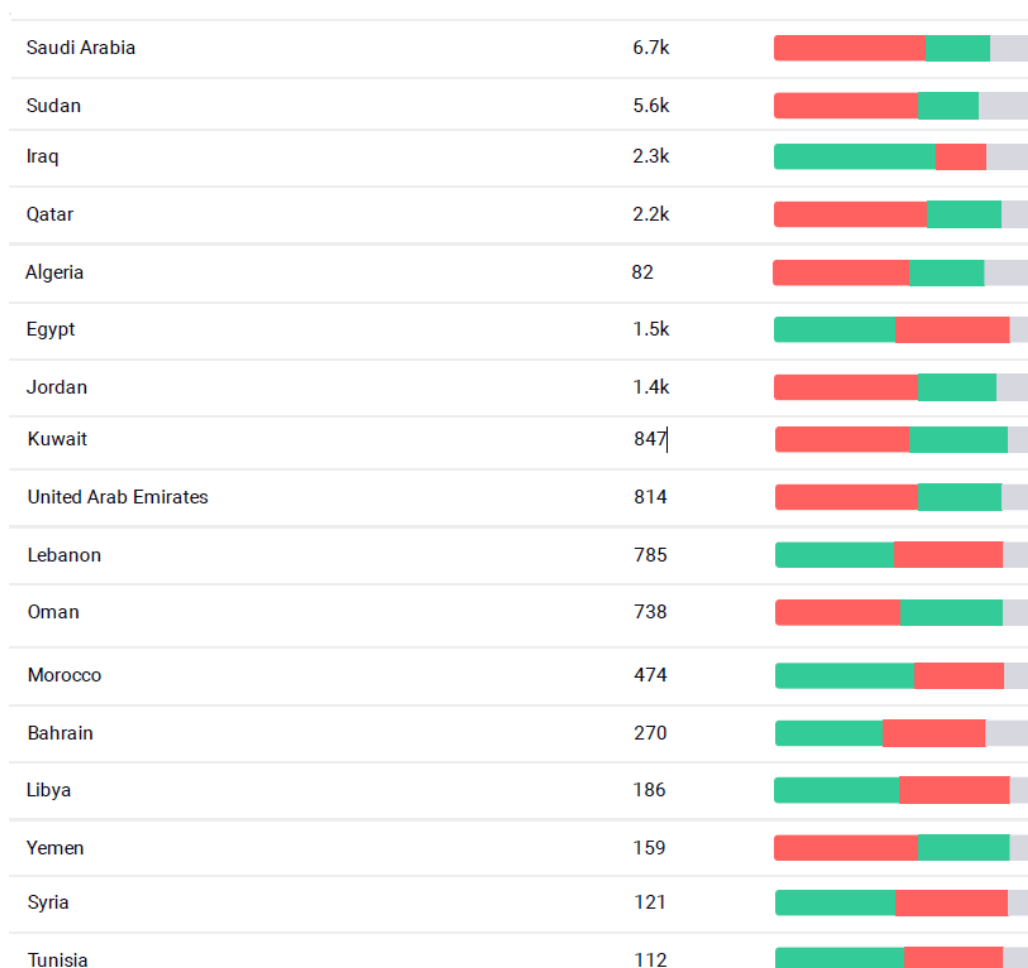


الشكل 8 المشاعر الاجتماعية في فلسطين

الأخضر: إيجاب / الأحمر: سلبي / الرمادي: محايد

أما عن الدول العربية، فقد لاحظت الباحثة أنّ معظم التعليقات في الدول العربية كانت سلبية وذلك

على النحو الآتي:



الشكل 9 المشاعر الاجتماعية في الدول العربية

الأخضر: إيجاب / الأحمر: سلبي / الرمادي: محايد

أما عن أكثر الكلمات المتكررة في المنشورات الإيجابية (على مستوى الدول العربية) فكانت:



الشكل 10 الكلمات المتكررة في المنشورات الإيجابية على مستوى الدول العربية

وأكثر الكلمات المتكررة في المنشورات السلبية (على مستوى الدول العربية) فكانت:



الشكل 11 الكلمات المتكررة في المنشورات السلبية على مستوى الدول العربية

من الجدير بالذكر أنّ فلسطين قد احتلت من أكثر ثلاثة دول (على مستوى الدول العربية) حديثًا عن

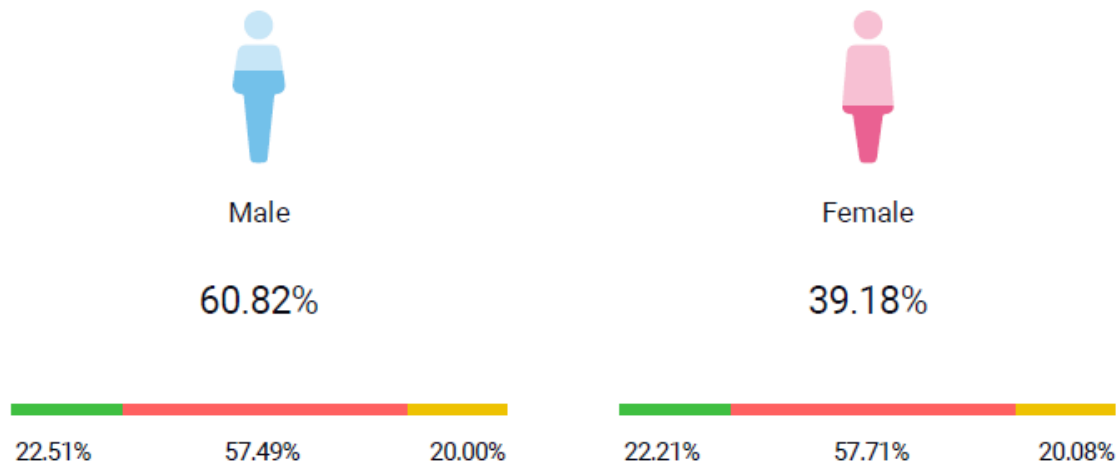
سيداو بعد السعودية والسودان. وذلك كما هو موضح أدناه:

الجدول 10 مستوى الحديث عن سيداو في الدول العربية

Country	Mentions
Saudi Arabia	28.5K
Sudan	7.5K
Palestinian Territory	5.7K
Bahrain	3.1K
Egypt	2.9K
Qatar	2.6K
Iraq	2.6K
Morocco	2.4K
Jordan	2.3K
Kuwait	1.7K
United Arab Emirates	1.7K
Lebanon	1.4K
Oman	1.3K

استطاعت أدوات التحليل الرقمي تحليل المشاعر الاجتماعية حسب الجنس لـ 11800 منشور منها،

وكانت موزعة على الشكل الآتي:

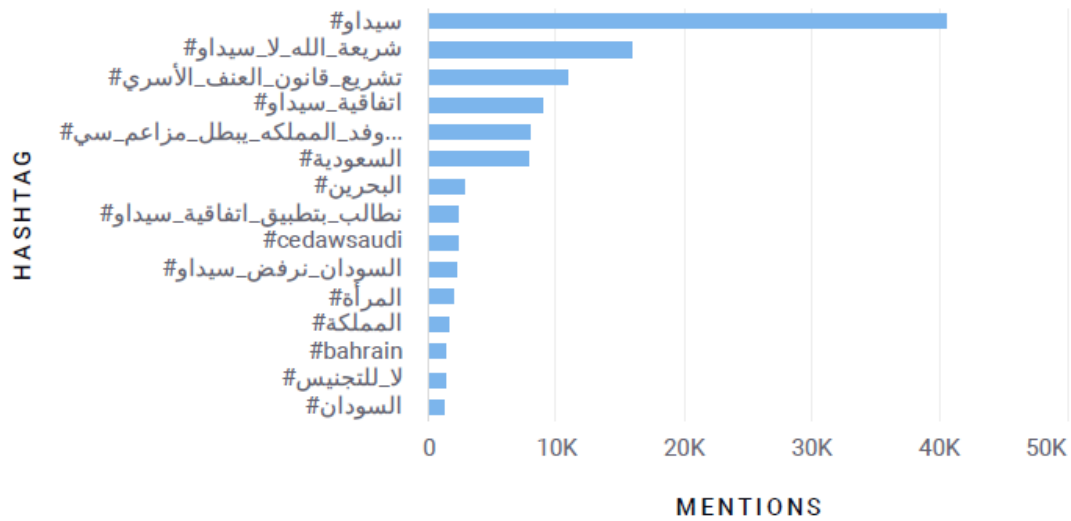


الشكل 12 تحليل المشاعر الاجتماعية حسب الجنس

الأخضر: إيجاب / الأحمر: سلبي / الأصفر: محايد

كما نلاحظ من الشكل أعلاه، الشعور الاجتماعي السلبي هو الطاغي عند الذكور والإناث بأكثر من نصف المنشورات ذات محتوى سلبي عن سيداؤ.

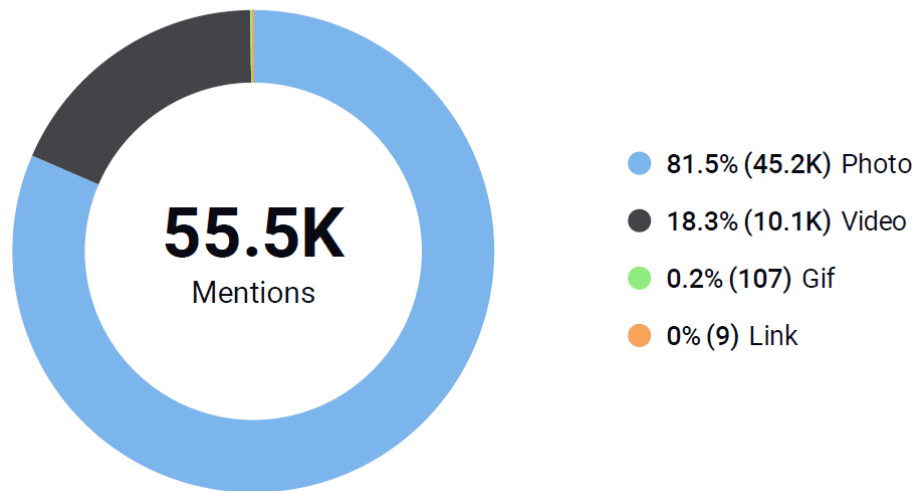
الأمر الذي انعكس إلى حدٍ ما على أكثر الهاشتاغات المستخدمة في الوطن العربي وكانت كالاتي:



الشكل 13 الهاشتاغات المستخدمة في الوطن العربي

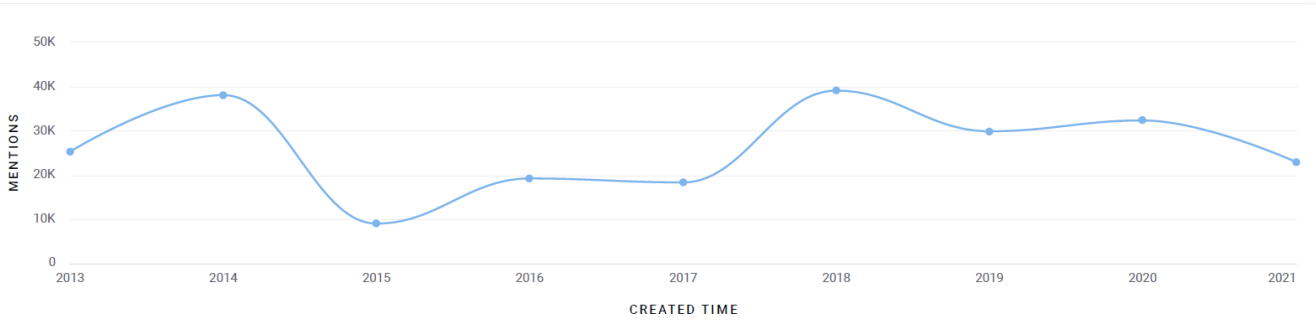
المرئيات

قامت الباحثة باستخدام أدوات التحليل الرقميّة بملاحظة أنّ 81.5% كانت من الصور و 18.3% كانت فيديوهات وذلك في 55500 منشور، وذلك كما هو موضح أدناه:



الشكل 14 توزيع المرئيات لمنشورات سيداو

أما عن ذكر سيداو على مدار السنين، فقد كان في عام 2014 وعان 2018 كما هو موضح أدناه:

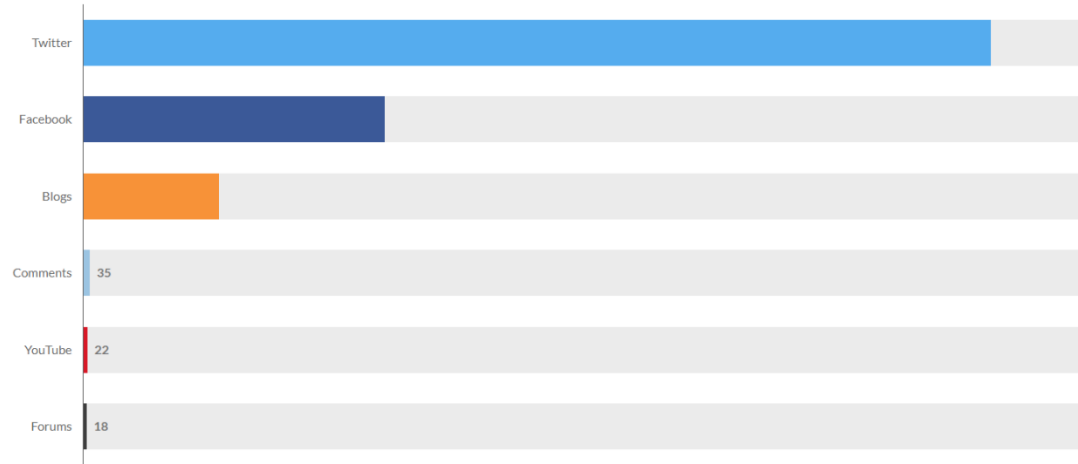


الشكل 15 مقدار الحديث عن سيداو على مدار السنوات

وأكدت الأدوات الرقمية المختلفة على أهمية التويتر كمنصة لتداول قضية سيداو، حيث عكس برنامج

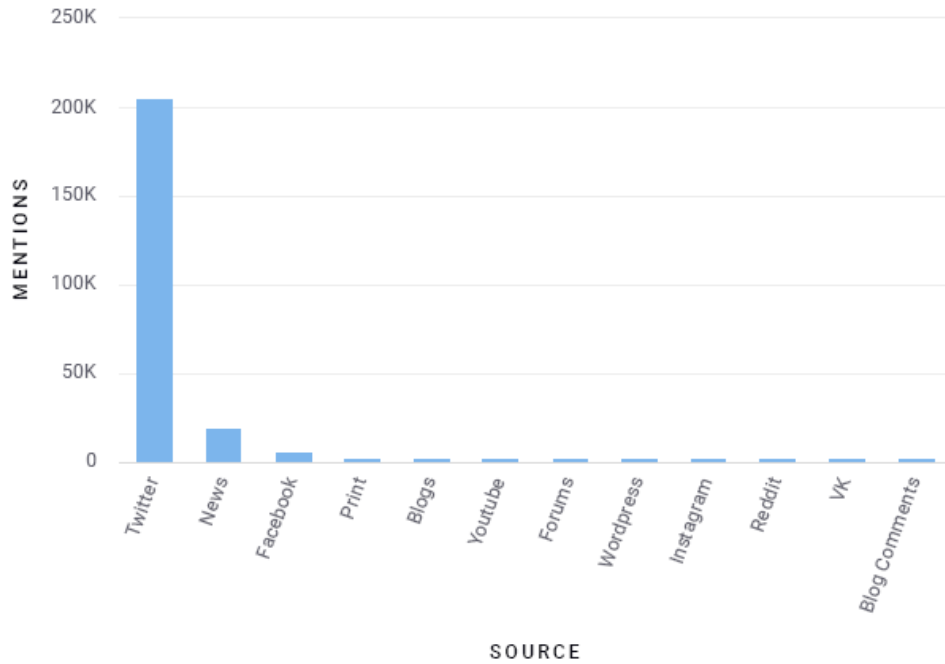
Meltwater هذا الأمر للفترة عند التحليل للمنشورات من حزيران 2020 إلى حزيران 2021:

Top Sources



الشكل 16 موقع المنشورات عن سيداو على برنامج Meltwater

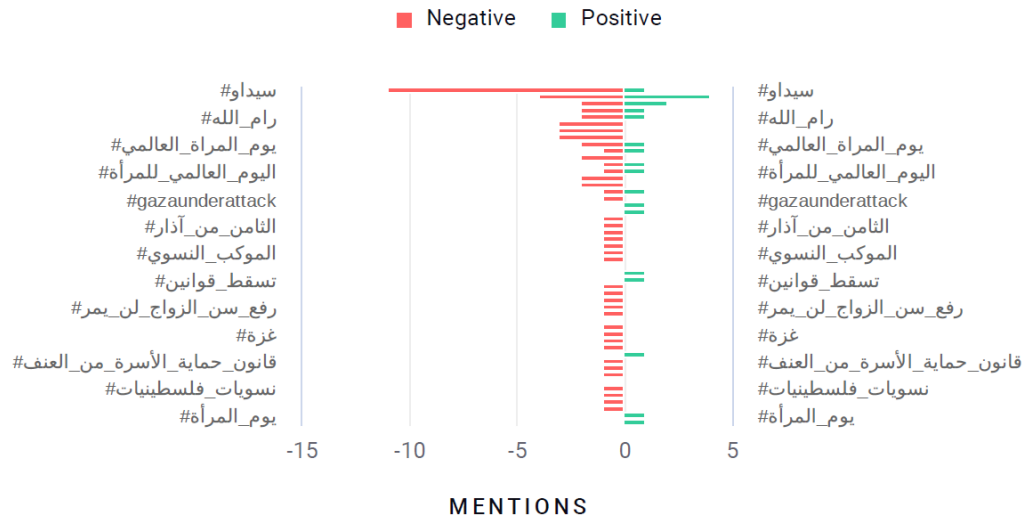
وبرنامج Hootsuite للفترة من 2015 إلى 2021:



الشكل 17 موقع المنشورات عن سيداو على برنامج Hootsuite

التحليلات على مستوى فلسطين

أما على مستوى فلسطين، فأكثر الهاشتاغات المستخدمة وتقييماتها كانت على النحو الآتي:



الشكل 18 الهاشتاغات المستخدمة على مستوى فلسطين

[illegible]

المواضيع

أكثر المواضيع المطروحة كانت على النحو الآتي:



الشكل 21 أكثر المواضيع المطروحة على مستوى فلسطين

الفصل السادس

مناقشة النتائج

بعد قيام الباحثة بالإبلاغ عن نتائج الدراسة، فيما يلي مناقشة أهم النتائج التي توصلت إليها
الدراسة:

1. ما هي أدوات البحث الخارجي والداخلي التي استندت عليها وزارة شؤون المرأة في التعامل مع الأزمة الناتجة عن الانضمام لاتفاقية سيداو؟

أظهرت نتائج الدراسة أن مصادر الوزارة الداخلية كانت بمثابة مشاركة موظفي الوزارات الأخرى في العصف الذهني لاتخاذ قرار الانضمام لسيداو، ولا علاقة لدائرة العلاقات العامة بشكل أساسي بالموضوع، فحسب نظرية التحسين لو قامت الوزارة بعمل عصف ذهني داخل الوزارة وبمشاركة كافة موظفيها من الطبقة الدنيا إلى الطبقة العليا وتناولت تبعات قرار الانضمام للاتفاقية مع الأخذ بعين الاعتبار الجمهور الفلسطيني واحتمالية الوقوع في أزمة محلية بالإضافة للاعتبارات والضرورة السياسية؛ لما كانت النتيجة أزمة محتدمة وكان هناك إجراءات تحسين تقلل من حدة الأزمة. فحسب (Aljumani & Emeagwali, 2017) فإنّ المسح الداخلي يبحث عن أوجه القصور التنظيمية التي يمكن أن تؤدي إلى حالات الأزمات. قد تشمل هذه علامات الثقة المفرطة، وإجراءات السلامة غير الكافية، والمعدات المتدهورة، وغيرها.

فيما يتعلّق بالمصادر الخارجية أظهرت نتائج المقابلات أنّ وزارة شؤون المرأة لم تعتمد بشكل أساسي الاطلاع على تجارب الدول العربية الأخرى وأزماتها المحلية المتعلقة بقرار الانضمام لاتفاقية سيداو والاستفادة من تجاربها، ولم تقم بإجراء استطلاعات رأي تتعرّف من خلالها على آراء الجمهور الفلسطيني بالاتفاقية قبل الانضمام إليها، إذ أنّ الاعتبار السياسي شغل الوزارة لدرجة لم تغير الجمهور الداخلي اهتمام. واكتفت الوزارة بورشات العمل التوعوية لمحاولة تثقيف الناس وتبسيط بنود سيداو لهم،

ولكنّ نتائج الاستبانة الموزّعة على 3048 مواطن فلسطيني منهم فقط 870 مستجوب سمع عن سيداو، تثبت بان الوزارة لم تصل لكافة فئات جماهيرها، مما جعل من الجمهور أرض خصبة لأفكار مناهضي الاتفاقية. وهنا ترى الباحثة فائدة يجب أن تستغلها الوزارة، فوجود عدد كبير من الناس لم يسمع عن الاتفاقية، يقدّم فرصة ذهبية للحكومة بالبدء في تطبيق استراتيجيات التحصين بما فيها التهديد وتقديم الحجج الوقائية وغيرها مما سبق ذكره انفاً في الإطار النظري.

2. ما مدى أهمية استغلال أدوات تحليل العالم الرقمي للتنبؤ بأزمات سيداو؟

أظهرت الدراسة إلى أنّ وزارة شؤون المرأة لم تقم باستغلال العالم الرقمي لقلة مواردها وكادرها المتخصص، واستبدلت ذلك بالورشات التوعوية آنفة الذكر، ترى الباحثة هنا ضرورة تعديل هيكلية الوزارة بأسرع وقت ليتم التعامل مع الأزمة بشكل اناسب ومطابق لمعايير النظريات العلمية.

أظهرت الدراسة أنّ الحديث عن سيداو على منصات التواصل الاجتماعي _كما أظهرت نتائج أدوات التحليل الرقمي_ كان أغلبه بصورة سلبية، وهذا على مستوى إقليمي وليس على مستوى فلسطين وحدها، ومن هنا كان لا بدّ للحكومة أن تستخدم أدوات التحليل الرقمي للاستفادة من هذه النتائج في الدول العربية الأخرى المشابهة لسياق دولة فلسطين من حيث العادات والتقاليد والخلفية الإسلامية.

أظهرت الدراسة أنّ فلسطين من أكثر الدول العربية حديثاً عن سيداو على منصات التواصل الاجتماعي، ممّا يعني وجود أزمة واضحة في العالم الرقمي وأصحاب الصوت العالي فيها هم المناهضين، تستحق هذه الأزمة من وزارة شؤون المرأة اتباع استراتيجيات التحصين لتوضيح ما عليه علامات استفهام من الأمور التي تمس الشريعة الإسلامية من وجهة نظر المناهضين،

واستغلال النسبة الكبيرة من الجمهور الفلسطيني الذي لم يسمع عن سيداو من قبل كما أوضحت نتائج الاستبانات.

مما لفت نظر الباحثة أنّ هناك تفاوت واضح بين مؤيدي اتفاقية سيداو في استطلاع الرأي والتحليلات الرقمية، إذ إنّ نسبة المعارضين على منصات التواصل الاجتماعي أعلى بنسبة جيّدة والفرق واضح، ولعلّ ذلك يعود لاعتبار سيداو تابو اجتماعي، والحديث عنه بالتأييد على منصات التواصل الاجتماعي مرفوض اجتماعياً ومدعاة للنقد والرفض، وهنا يأتي دور وزارة شؤون المرأة بضرورة العمل على إلغاء فكرة الشيطنة الملازمة للاتفاقية وتبسيط بنودها ليفهمها جميع فئات المجتمع ولإخراجها من إطار التابوهات الاجتماعية.

3. ما هو الدور الذي تلعبه العوامل الديموغرافية في تشكيل موقف الفلسطينيين اتجاه اتفاقية سيداو؟

أكبر نسبة لإجابات المستجوبين على سؤال مصدر معلوماتهم عن سيداو هو الإنترنت وهي 32.4%، والنسبة الأقل كانت لشخصيات إعلامية وسياسية بنسبة 9.6%. وهذا يعني أنّ الجمهور الفلسطيني لم يعتمد على المؤثرين الإعلاميين والسياسيين كمصدر رئيس للمعلومات بخصوص سيداو.

عند تناول متغير الجنس في الدراسة أظهرت النتائج أنّ هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس وكانت الفروق لصالح الإناث بمتوسط حسابي 6.2 مقابل الذكور بمتوسط حسابي 4.8. وهذه الفرق منطقي كون الاتفاقية تخص المرأة وحقوقها، ولكن نسبة 73.4 من الإناث المستجوبين لم يسمعوا عن الاتفاقية وهذا مؤشر يجب الاستفادة منه بضرورة تثقيف الوزارة للنساء في بنود الاتفاقية وتبسيطها.

فيما يتعلّق بالمنطقة الجغرافيّة بين الضفّة الغربيّة وغزة أثبتت الدراسة من خلال الاستبانة بأنّ هناك فروق ذات دلالة إحصائيّة بين سكان الضفّة الغربيّة وغزة وكانت الفروق لصالح قطاع غزة بمتوسط حسابي 6.7 مقابل الضفة الغربية بمتوسط حسابي 4.6. هذا الأمر يجب أخذه بعين الاعتبار من خلال بحوث أخرى لوزارة شؤون المرأة لاستغلال معرفة مواطني غزّة بالاتفاقيّة وبتركيز جهودها نحو مواطني الضفّة لتتقيفهم وتبسيط بنودها لهم لصالحها.

أظهرت الدراسة بأنّ هناك فروق ذات دلالة تتعلّق بالمستوى التعليمي وكانت الفروق لصالح المتعلمين (أكثر من ثانوية) بمتوسط حسابي 5.7 مقابل ذوي المستوى التعليمي (ثانوية فأقل) الأقل بمتوسط حسابي 5.0، من خلال هذه النتيجة يمكن القول أنّ هناك احتماليّة لأنّ وزارة شؤون المرأة ركّزت جهودها على طلاب الجامعات والفئة المتعلّمة بشكل عام أكثر من الطلاب الأقل من ثانويّة عامّة، أو أنّ طلاب المدارس والغير متعلّمين غير آبهين بالتعرّف على الاتفاقيّة والاطّلاع عليها، أو لم يسمعوا عنها من قبل، في كلتا الحالتين هناك إشارة لضرورة تكريس جهود وزارة شؤون المرأة تجاه طلاب المدارس بشكل أكبر وتبسيط بنودها بشكل يتلاءم مع طبيعة الفئة العمريّة والفروقات الفرديّة .

أظهرت الدراسة بأنّ هناك فروق ذات دلالة إحصائيّة تعزى للطبقة الاجتماعيّة وكانت الفروق بين الفئة العاملة والمتوسّطة لصالح الطبقة العاملة بمتوسط حسابي 6.0 مقابل 4.9 للطبقة المتوسطة. وهذا يعني أنّ الوزارة يجب أن تكتفّ جهودها تجاه أصحاب المهن المتوسّطة كالشركات والبنوك والمؤسسات الحكوميّة.

أظهرت الدراسة بأنّ ما نسبته 9.9% من المستجوبين في الاستبانة قاموا بتقييم اتفاقيّة سيداو بشكل سلبي دون ذكر السبب وان 1.9% قيموها بشكل إيجابي دون ذكر السبب، هذا الأمر يحتمل عدم

وعى فئة لا بأس بها من الجمهور بالاتفاقية ويرفضونها أو يقبلونها حسب ما يشعرون به وغالباً يعزى ذلك لما يسمعونها منها من دائرتهم المغلقة الموثوقة أو المؤثرين الموثوقين، وهنا يأتي دور استغلال المؤثرين في اتفاقية سيداو والتعاون معهم لتوضيح الاتفاقية لجميع الفئات.

بالنظر إلى متوسط تقييم الجمهور الفلسطيني لاتفاقية سيداو 5.4 حيث 1 سلبي جداً و10 إيجابي جداً، وهي نسبة مفاجئة نوعاً ما، إذ أنّ الباحثة افترضت بأنّ الصوت الأعلى هو صوت المناهضين وإن النسبة الأعلى هي نسبة المعادين للاتفاقية والرافضين لها، وهنا تستحضر الباحثة نظرية دوامة الصمت لإيزابيث نيومان (نصر، 2005)، حيث أنّ نسبة لا بأس بها من الفلسطينيين مع الاتفاقية ولا يتحدثون بأرائهم تجاهها بالعلن، وهؤلاء يُقال عنهم حسب النظرية أنّهم الغالبية الصامتة وذلك لأنّ الصوت الأعلى هو صوت المناهضين لها، وسبب المناهضة هي الاعتقاد بمساس الاتفاقية للدين، وهنا يُصبح الحديث عنها تابو وغير مقبول اجتماعياً أن يكون الفرد داعماً لها، ولكن ماذا إذا قامت الحكومة بإجراءات توعوية مخطط لها جيداً وتستند إلى أسس علمية وتتماشى مع آليات النظريات التي تناولتها هذه الدراسة، بحيث يتم تحصين الناس من المناهضين إليها بشكل ممنهج، وباستغلال العالم الرقمي وأدواته استغلالاً أمثل، وباختيار المؤثرين المجتمعيين بعناية لتصبح فكرة دعم الاتفاقية مقبولة اجتماعياً وقابلة للتطبيق.

4. ما هي المعوقات التي واجهتها وزارة شؤون المرأة في التعامل مع الأزمة المتوقعة الناتجة

عن الانضمام لاتفاقية سيداو؟

من خلال المقابلات توصلت الباحثة إلى أنّ أكبر معيق أمام وزارة شؤون المرأة هو الاحتلال الغاشم المعيق لحركة المرأة الفلسطينية والنهضة بها.

أظهرت المقابلات أنّ افتقار الوزارة للكادر المتخصّص في دائرة العلاقات العامة من أكبر المعوقات أمام أنشطة الوزارة، حيث إنّ العلاقات العامة في الوزارة هي دائرة اسمها دائرة العلاقات العامة والإعلام لا يوجد فيها سوى موظّفة واحدة، الأمر الذي يعيق خطط الوزارة في أنشطتها المتعلقة باتفاقية سيداو. استنتجت الباحثة من خلال المقابلات أنّ مواءمة الاتفاقية مع القوانين واللوائح الفلسطينية المحلية أو التي تصدر الأحكام الدستورية في فلسطين، تأخذ من الحكومة وقت طويل وجهد كبير، مما يؤدي بالوزارة إلى غض بصرها عن تسويق الاتفاقية اجتماعياً وانشغالها بمواءمة القوانين والتشريعات. من نتائج المقابلات المهمة أيضاً أنّ بعض المؤثرين الموثوقين اجتماعياً -حسب وصف مستجوبي المقابلة- هم من أصحاب العقول المتحرّرة والفكر العنيد الغير مرن ويصعب التعاون معه.

محدّدات الدراسة

اقتصرت محدّدات الدراسة على ما يلي:

- عدم استطاعة الباحثة من إجراء تحليل مضمون (تماشياً مع ما هو متوقع من نظرية التحصيل) لرسائل الوزارة بما يخص اتفاقية سيداو، لعدم قيام الوزارة بنشر رسائل مباشرة تتعلّق بالموضوع.
- التكلفة العالية للاشتراك بأدوات التحليل الرقمي، وعدم قدرة الباحثة الاستفادة التامة من المقاييس المتاحة.
- عدم وجود كادر موظفين كبير ومتخصّص في دائرة العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة، الأمر الذي حال دون إجراء عدد كبير من المقابلات للحديث عن حيثيات الأزمة.

- عدم استطاعة الباحثة من مقابلة وزيرة شؤون المرأة بسبب الإغلاقات المرتبطة بمرض COVID19 وبسبب انشغال الوزيرة الدائم.

توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية تم تقديم التوصيات التالية:

1. ضرورة إعطاء قيمة عليا للجمهور في القضايا التي تعلق به، خاصة الاتفاقيات الدولية التي سيتم تطبيقها عليهم حتى قبل الإعلان عنها.
2. الانتباه وبشكل ممنهج للمفاجآت المتوقعة قبل حدوثها واتخاذ إجراءات عملية لمحاولة الحول دون حدوث أزمة.
3. القيام بكافة التدابير اللازمة التي تتعلق بما قبل حدوث الأزمات وفقاً لنظرية تطوّر الأزمة على ثلاث مراحل.
4. توظيف خبراء علاقات عامة مطلّعين على كافة التدابير التي تتعلّق بما قبل حدوث الأزمات في كافة المؤسسات الحكومية.
5. توظيف خبراء في التحليلات الرقمية للاستفادة من البيانات الرقمية التي تقدّمها منصات التواصل الاجتماعي لتقادي حدوث أزمات أو التعامل مع الأزمات بشكل مثالي وبأقل أضرار.
6. عملية تحصين الجمهور من الأفكار المعادية للمؤسسة أو القضية أو حتى الفكرة التي تنادي المؤسسة بناءً على معطيات انذارات المفاجأة المتوقعة ونتائج التحليل الرقمي، أمر غاية في الأهمية ويجب أن يؤخذ بعين الاعتبار.
7. ضرورة الاستفادة من الأغلبية الصامتة من الجمهور وتحويلهم لجمهور فعّال لصالح المؤسسة.

8. تمكين المؤسسات النسوية وجعلها قادرة على مجابهة المتشددین ضد الاتفاقية وذلك من خلال

الدعم البرامجي والمالي

9. ضرورة عمل ورشات توعوية حول اتفاقية سيداو من خلال المؤسسات النسوية بالشراكة مع

الحكومة وسد الفجوة بين المؤسسات النسوية والمجتمع.

10. عمل حملة إعلامية ضخمة تشمل جميع منصات التواصل الاجتماعي لإنقاذ ما تبقى من

الفكر حول اتفاقية سيداو.

11. تكثيف العمل على استغلال المؤثرين من الناشطين الاجتماعيين الشباب على منصات

التواصل الاجتماعي وأئمة المساجد، ورجال الدين الموثوقين اجتماعيًا لتسويق اتفاقية سيداو

بما يتناسب مع كافة فئات المجتمع.

12. الاستفادة من تجارب الدول الأخرى في المواضيع التي تخص المعاهدات الدولية كتطبيق

اتفاقية سيداو، كالدول التي تتشابه في الخلفية الثقافية مع فلسطين كمصر والأردن. خاصة بعد

الاطلاع على نتائج التحليل الرقمي.

13. من خلال استخدام إطار عمل للتخطيط خلال فترات ما قبل الأزمة، يمكن للحكومة التخطيط

لمواجهة التحديات التي قد يواجهونها في أعقاب ذلك والاستجابة لها.

14. ضرورة العمل زيادة الوعي وإعطاء الأولوية للتخطيط قبل الأزمة على جميع المستويات

التنظيمية وخطة التنفيذ. يذهب هذا إلى ما هو أبعد من التخطيط التشغيلي حيث يجب أن

يشمل الاتصال والتعريف والتدريبات وبرامج التدريب. نقطة العمل الرئيسية هنا هي للإدارة

العليا: فهم بحاجة إلى المشاركة الكاملة والالتزام بالتخطيط قبل الأزمة.

توصيات بمواضيع دراسات مستقبلية:

1. ضرورة تركيز الأبحاث المستقبلية على تناول اتفاقية سيداو من زوايا اجتماعية أكثر منها دينية.
2. ضرورة تناول المعاهدات الدولية في الأبحاث العلمية المستقبلية من خلال الحكومات وانطلاقات توقيعتها.
3. ضرورة إعطاء حيز مهم للتعامل مع الأزمات قبل حدوثها في الأبحاث المستقبلية، سواء في مؤسسات القطاع العام أو الخاص.
4. ضرورة التركيز على أدوات التحليل الرقمي وإثبات مدى فاعليتها في المؤسسات الفلسطينية في كافة القطاعات في الأبحاث المستقبلية.
5. ضرورة إجراء بحوث تختص بتحليل آليات عمل المؤسسات النسوية في فلسطين.

Abstract

This study sought to investigate how the Palestinian Ministry of Women's Affairs employs the digital world in applying strategies to inoculate the Palestinian public from ideas against CEDAW through the use of the mixed-methods approach, for quantitative and qualitative data within a single research process through the collection and analysis of Quantitative (closed) and qualitative (open) data. Where the researcher will use the most famous mixed method which is the Triangulation Design to obtain different but integrated data on the same topic in order to better understand the research problem. This was done through a randomly distributed questionnaire in the West Bank, Gaza Strip and East Jerusalem with a representative sample of 3,048 citizens, and interviews with public relations practitioners in the Ministry of Women's Affairs who are responsible for everything related to the CEDAW agreement. In order to get acquainted with all the merits of the agreement, study the ministry's messages and the extent of its application of theoretical strategies; Inoculation and the W₂O model and how to take advantage of the

digital world to predict the crisis as an expected surprise, and benefit from digital analysis tools for crisis management as well.

The results of the study showed that the internal sources of ministry composed of the participation of the employees of other ministries in the brainstorming to make the decision to join CEDAW or not, and the Public Relations Department had nothing to do with the issue. Furthermore, the results of the interviews showed that the Ministry of Women's Affairs did not rely primarily on learning about the experiences of other Arab countries and their local crises related to the decision to join CEDAW and benefit from its experiences, whether through the media or digital analysis tools, due to the lack of its resources and specialized staff, and because it did not conduct opinion polls through which to identify the Palestinian public's views on the agreement before joining it, as the political consideration occupied the ministry to the extent that it did not lend the public Internal attention. The ministry was satisfied with awareness workshops to try to educate people and simplify the provisions of CEDAW for them, but the results of the questionnaire distributed to 3048 Palestinian citizens, of whom only 870 were interviewed, prove that the ministry did not reach all segments of its audience.

The demographic variables had clear significant differences in the study, the most important of these differences: that the largest percentage of respondents' answers to the question of the source of their information about CEDAW was the Internet, which was 32.4%, and the lowest percentage was for media and political figures with 9.6%. The results also showed that there were statistically significant differences due to the variable of sex, and the differences were in favor of females, with a mean of 6.2, compared to males, with a mean of 4.8. Furthermore, results revealed that Palestine is one of the 3 most recent countries in terms of CEDAW, after Sudan and Saudi Arabia, according to digital analysis tools. In general, the average evaluation of the Palestinian public of CEDAW according to the questionnaire was 5.4, where 1 is very negative and 10 is very positive.

قائمة المصادر والمراجع

المصادر والمراجع الأجنبية

Abu Amuna, Y. M., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2017). Strategic environmental scanning: An approach for crises management.

Ahuja, V., & Alavi, S. (2018). Using Facebook as a digital tool for developing trust amongst consumers using netnography and social media analytics: A study of Jet Airways. *Journal of Relationship Marketing*, 17(3), 171-187.

Aljuhmani, H. Y., & Emeagwali, O. L. (2017). The roles of strategic planning in organizational crisis management: The case of Jordanian banking sector. *International Review of Management and Marketing*, 7(3).

Arenstein, S. (2020, January 02). PR Pros Anticipate a Rise in Crisis Communications in 2020. Retrieved November 20, 2020, from <https://www.prnewsonline.com/predictions-2020-crisis>

Azcona, D., Hsiao, I. H., & Smeaton, A. F. (2019). Detecting students-at-risk in computer programming classes with learning analytics from students' digital footprints. *User Modeling and User-Adapted Interaction*, 29(4), 759-788.

Baldez, L. (2006). The pros and cons of gender quota laws: What happens when you kick men out and let women in?. *Politics & Gender*, 2(1), 102.

Banas, J. A., & Rains, S. A. (2010). A meta-analysis of research on inoculation

theory. *Communication Monographs*, 77(3), 281–311.

Bazerman, M. H. (2008). *Barriers to acting in time on energy and strategies for overcoming them.* Harvard Business School.

Bazerman, M. H., & Watkins, M. D. (2004). *Predictable surprises: The disasters you should have seen*

Blessing, L. T., Chakrabarti, A. M. A. R. E. S. H., & Wallace, K. M. (1998). An overview of descriptive studies in relation to a general design research methodology. *Designers*, 42–56.

Breakenridge, D. (2012). *Social media and public relations: Eight new practices for the PR professional.* Pearson Education. coming, and how to prevent them. Boston: Harvard Business School Press.

Compton, J. A., & Pfau, M. (2005). Inoculation theory of resistance to influence at maturity: Recent progress in theory development and application and suggestions for future research. *Annals of the International Communication Association*, 29(1), 97–146.

Compton, J., & Pfau, M. (2004). Use of inoculation to foster resistance to credit card marketing targeting college students. *Journal of Applied Communication Research*, 32 (4), 343–364.

Compton, J., Jackson, B., & Dimmock, J. A. (2016). Persuading others to avoid

persuasion: Inoculation theory and resistant health attitudes. *Frontiers in psychology*, 7, 122.

Compton, J., van der Linden, S., Cook, J., & Basol, M. (2021). Inoculation theory in the post-truth era: Extant findings and new frontiers for contested science, misinformation, and conspiracy theories. *Social and Personality Psychology Compass*, e12602.

Coombs, W. T. (2007). Crisis management and communications.

Coombs, W. T. (2014). Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding. Sage Publications.

Coombs, W. T., & Laufer, D. (2018). Global crisis management—current research and future directions. *Journal of International Management*, 24(3), 199–203.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). Choosing a mixed methods design. *Designing and conducting mixed methods research*, 2, 53–106.

DiCicco Bloom, B., & Crabtree, B. F. (2006). The qualitative research interview. *Medical education*, 40(4), 314–321.

Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1984). Cognitive theories of persuasion. *Advances in experimental social psychology*, 17, 267–359.

Fleischer, J. (2013). Time and crisis. *Public Management Review*, 15(3), 313–329.

Forsey, C. (2018, 4 20). *What is Public Relations? The Definition of PR in 100 Words or Less*. Retrieved 11 21, 2020, from HupSpot: <https://www.mowa.pna.ps/item-1495090747>

Freedman, J. L., & Sears, D. O. (1965). Warning, distraction, and resistance to influence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1(3), 262.

Government Equalities Office. (2011, june 22). Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW) Articles.

Greening, D. W., & Johnson, R. A. (1996). Do managers and strategies matter? A study in crisis. *Journal of management Studies*, 33(1), 25–51.

Hackman, M. Z., & Johnson, C. E. (2013). *Leadership: A communication perspective*. Waveland press.

Hass, R. G., & Grady, K. (1975). Temporal delay, type of forewarning, and resistance to influence. *Journal of Experimental Social Psychology*, 11(5), 459–469.

Hemann, C., & Burbary, K. (2013). Digital marketing analytics. *Making Sense of Consumer Data in a Digital World*, "Que Publishing.

Hindmoor, A., & McConnell, A. (2013). Why didn't they see it coming? Warning signs, acceptable risks and the global financial crisis. *Political Studies*, 61(3), 543–560.

Hurme, P. (2001). Online PR: emerging organisational practice. *Corporate Communications: An International Journal*.

Ikhlayel, M. A. (2018). *A Human rights activity in the West Bank and Jerusalem*.

Retrieved from Academia:
https://www.academia.edu/35994554/Palestine_and_CEDAW

Ivanov, B. (2017). Inoculation theory applied in health and risk messaging. In *Oxford Research Encyclopedia of Communication*.

Jauhari, V., Malhotra, R., & Venkatesh, U. (2009). Pre-crisis period planning: lessons for hospitality and tourism. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*.

Kara, A. (2020, April 27). Crisis Management in a Digital World. Retrieved November 20, 2020, from <https://strategiq.co/crisis-management-digital-world/>

Ki, E. J., & Nekmat, E. (2014). Situational crisis communication and interactivity: Usage and effectiveness of Facebook for crisis management by Fortune 500 companies. *Computers in Human Behavior*, 35, 140–147

Kim, Y., Kang, M., Lee, E., & Yang, S. U. (2019). Exploring crisis communication in the internal context of an organization: Examining moderated and mediated effects of employee–organization relationships on crisis outcomes. *Public Relations Review*, 45(3), 101777.

Krosnick, J. A. (2018). Questionnaire design. In *The Palgrave handbook of survey*

research (pp. 439–455). Palgrave Macmillan, Cham.

Maertens, R., Anseel, F., & van der Linden, S. (2020). Combatting climate change misinformation: Evidence for longevity of inoculation and consensus messaging effects. *Journal of Environmental Psychology, 70*, 101455.

Moss, G., Kennedy, H., Moshonas, S., & Birchall, C. (2015). Knowing your publics: The use of social media analytics in local government. *Information Polity, 20*(4), 287–298.

Mumford, M. D., Friedrich, T. L., Caughron, J. J., & Byrne, C. L. (2007). Leader cognition in real-world settings: How do leaders think about crises?. *The Leadership Quarterly, 18*(6), 515–543.

Nizamidou, C., & Vouzas, F. (2018). MHR. Providing a new perspective in HR in terms of crisis management. *International Journal of Business Science and Applied Management, 13*(1), 15–25.

Pang, A., Hassan, N. B. B. A., & Chong, A. C. Y. (2014). Negotiating crisis in the social media environment: Evolution of crises online, gaining credibility offline. *Corporate Communications: An International Journal, 19*(1), 96–118.

PATA (2003). Crisis: It won't Happen to Us!, Pacific Asia Travel Association, Bangkok.

Patton, M. Q. (2005). Qualitative research. *Encyclopedia of statistics in behavioral*

science.

Petty, M. (2012). The dark side of leadership: Catastrophic Failure. *Strategic Leadership Review*, 1(1), 96

Probst, G., & Raisch, S. (2005). Organizational crisis: The logic of failure. *Academy of Management Perspectives*, 19(1), 90–105.

Pryor, B., & Steinfatt, T. M. (1978). The effects of initial belief level on inoculation theory and its proposed mechanisms. *Human Communication Research*, 4(3), 217–230.

Rousaki, B., & Alcott, P. (2006). Exploring the crisis readiness perceptions of hotel managers in the UK. *Tourism and Hospitality Research*, 7(1), 27–38.

Roux-Dufort, C. (2007). Is crisis management (only) a management of exceptions?. *Journal of contingencies and crisis management*, 15(2), 105–114.

Saura, J. R., Palos-Sánchez, P., & Cerdá Suárez, L. M. (2017). Understanding the digital marketing environment with KPIs and web analytics. *Future Internet*, 9(4), 76.

Saura, J. R.–S. (2017). Understanding the digital marketing environment with KPIs and web analytics. *Future Internet*, 76.

Sorenson, M. P. (2009). Efficacy of inoculation strategies in promoting resistance to political attack messages: Application to direct mail. *Taylor& Francis Online*, 57.

Tam, L., & Kim, J. N. (2019). Social media analytics: how they support company public relations. *Journal of Business Strategy*.

Thomlison, B. (2001). Descriptive studies. *The handbook of social work research methods*, 131–141.

United Nations Treaty Collection. (2019, may 19). Retrieved feb 28, 2018, from United Nationd Human Rights: <https://treaties.un.org/Pages/PageNotFound.aspx>

USC Center for Public Relations (2016), “Global communications report”, available at: <https://bit.ly/3xgqkuO>

Valenzuela, D., & Shrivastava, P. (2002). Interview as a method for qualitative research. *Southern Cross University and the Southern Cross Institute of Action Research (SCIAR)*.

Veil, S. R. (2011). Mindful learning in crisis management. *The Journal of Business Communication (1973)*, 48(2), 116–147.

Watkins, M. D., & Bazerman, M. H. (2003). Predictable surprises: The disasters you should have seen coming. *Harvard business review*, 81(3), 72–85.

Yue, L., Chen, W., Li, X., Zuo, W., & Yin, M. (2019). A survey of sentiment analysis in social media. *Knowledge and Information Systems*, 60(2), 617–663.

Züll, C. (2016). Open-ended questions. *GESIS Survey Guidelines*, 3.

المصادر والمراجع العربية

- أحمد، م. م. (1999). الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة . دار المعرفة الجامعية.
- الجعفري، ر. (2012). دعم هيئة الأمم المتحدة للمرأة والمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة للأولويات. Fada.
- الركابي، ع. ب. (2014). اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة (سيداو): دراسة نقدية في ضوء مقاصد الشريعة الإسلامية. Journal of Islamic Sciences.
- الصرايرة، م. ن. (2002). العلاقات العامة: الأسس والمبادئ. مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، 12.
- الطرز، م. (2016). مدارس علمية حول اتفاقية سيداو. من أجل رؤسة منصفة.
- العيس، أ. (2019). تخالف العرف أم تتصف المرأة، سيداو تثير جدلاً في فلسطين. وكالة الأناضول.
- القحص، ر. ب. (2020). اللوائح والأنظمة الاجتماعية في الاتفاقيات الدولية وأثرها على الأسرة المسلمة، اتفاقية سيداو نموذجاً. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- القيراطي، أ. ب. (2017). دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية. DSpace.
- المقابي. (2019). كل الدول العربية وقعت على السيداو. البحرين: جريدة الأيام العدد 9860.
- حامد، ح. أ. (2019). حقوق المرأة الفلسطينية وتابوهات المجتمع التقليدي. الدوحة: جريدة العربي الجديد.

.راديو نساء (2020). سيداو "معركة محتدمة في فلسطين ؟. رام الله: راديو نساء FM.

ساسى, م. (2019). أثر اتفاقية سيداو على مبدأ المساواة بين الجنسين في قانون الأسرة الجزائري. DSpace.

عائش, م. آ. (2015). الأثر العقدي والفكري على ادلرأة ادلسمة من اتفاقية السيداو.

عائش, م. ح. (2015). الأثر العقدي والفكري على المرأة المسلمة من اتفاقية السيداو. مبعث.

غني, ع. ا. (2020). انضمام دولة فلسطين لاتفاقية سيداو "دراسة نقدية في ضوء الشريعة الإسلامية". جيل الدراسات المقارنة العدد 10.

مخير, ك. و. (2015). دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، وزارة الصحة الفلسطينية دراسة حالة. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا في غزة المشترك مع جامعة الأقصى.

نبذة عن الوزارة. (2003, 11 1). Retrieved from دولة فلسطين/ وزارة شؤون المرأة: [/https://www.mowa.pna.ps](https://www.mowa.pna.ps)

نصير, د. م. (2017). العلاقات العامة الرقمية ودورها في إدارة الأزمات في الوزارات المصريّة. كلية الآداب في الزقازيق.

(n.d). وثيقة اتفاقية سيداو. مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان.

الملاحق

أداة المقابلة



أود أن أشكرك حضرتك على الوقت الذي قضيته في مقابلتي اليوم. اسمي آيات عابدين وأنا طالبة في برنامج ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في كلية الدراسات العليا في الجامعة العربية الأمريكية. وأود أن أتحدث إليكم عن خبراتكم بخصوص اتفاقية سيداو وإجراءات تطبيق الاتفاقية وتبعاتها. على وجه التحديد، كأحد مكونات تقييمنا الشامل لهذه الاتفاقية والأزمة المجتمعية التي نتجت عن سنّها، نقوم بدراسة الإجراءات الحكومية والديناميكيات المجتمعية للحصول على صورة أكثر شمولية للتدخلات المستقبلية للحكومة.

يجب أن تستغرق المقابلة 20 دقيقة. سأقوم بتسجيل الجلسة لأنني لا أريد أن يفوتني أي من تعليقاتكم. على الرغم من أنني سأقوم بتدوين بعض الملاحظات أثناء الجلسة، إلا أنني ربما لا أستطيع الكتابة بسرعة كافية لتدوينها كلها.

ستبقى جميع الردود سرية. هذا يعني أنه لن يتم مشاركة ردود المقابلة الخاصة بك مع أحد وسوف نضمن أن أي معلومات نقوم بتضمينها في تقريرنا لا تحدد هويتك كمستجيب. تذكر، ليس عليك

التحدث عن أي شيء لا تريده ويمكنك إنهاء المقابلة في أي وقت. هل هناك أي أسئلة حول ما شرحتة للتو؟ هل انت على استعداد للمشاركة في هذه المقابلة؟

المحور الأول: أسئلة عامة عن العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة:

- ما هو تعريفك للعلاقات العامة؟
- ما الأدوار الأساسية التي يقوم بها موظف العلاقات العامة؟.
- هل العلاقات العامة في الوزارة دائرة منفصلة؟ هل هي قسم يندرج تحت دائرة أخرى؟
- هل العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة هي القائمة على تمرير قرار تطبيق اتفاقية سيداو للجمهور الفلسطيني؟

المحور الثاني: التنبؤ بأزمة سيداو كمفاجأة متوقعة:

- هل كانت الأزمة التي حصلت عن تطبيق اتفاقية سيداو متوقعة؟ كيف؟
- هل قامت الحكومة بمسح المنشورات عبر الإنترنت والمواقع الإلكترونية وغيرها؟
- هل قامت الحكومة بمسح/تحليل محتوى وسائل الإعلام الإخبارية والمدونات ذات العلاقة؟
- ما المصادر الداخلية التي استخدمتها الحكومة الفلسطينية للحصول على المعلومات اللازمة للتنبؤ بمثل هذه الأزمة؟
- ما المصادر الخارجية التي استخدمتها الحكومة الفلسطينية للحصول على المعلومات اللازمة للتنبؤ بمثل هذه الأزمة؟
- ما هي وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة حول الأزمة المتوقعة الناتجة عن تطبيق اتفاقية سيداو؟

- هل قام ممارسي العلاقات العامة في وزارة شؤون المرأة بنقل رؤيتهم إلى المسؤولين؟
- ما العوامل التي أدت لتصرفهم بطريقة معينة عن أخرى؟
- هل قامت جهات التخصص في وزارة شؤون المرأة بالعصف الذهني بخصوص "المفاجأة المتوقعة" لأزمة تطبيق اتفاقية سيداو؟
- هل افترضت تبعات أو أزمات مزدوجة محتملة؟
- هل قامت الحكومة بوضع خطة لإدارة الأزمة المتوقعة عن تطبيق اتفاقية سيداو؟
- المحور الثالث: تحصين الجمهور الفلسطيني من مناهضي اتفاقية سيداو:
- هل قامت الحكومة بتحذير الجمهور الفلسطيني عن احتمالية تعرضهم لرسائل مناهضة لاتفاقية سيداو؟
- هل حاولت الحكومة عرض رسائل المناهضة لاتفاقية سيداو التي قد يتعرض لها الجمهور الفلسطيني ودحض تلك الرسائل؟
- هل قامت وزارة شؤون المرأة باستخدام استراتيجية "التهديد على المعتقد" لإقناع الشعب بعدم الاقتناع بالرسائل المناهضة لسيداو؟
- هل استخدمت وزارة شؤون المرأة مفردات تؤكد على تعرض المواطن الفلسطيني لأفكار مناهضة لسيداو؟
- متى قامت وزارة شؤون المرأة بإرسال رسائلها "التلقينية" إلى عامة الشعب؟ وعلى أي أساس تم اختيار هذه الفترة؟
- هل تم تعيين فريق مدرب لإدارة الأزمة وتطبيقها بشكل صحيح؟

- هل تم تطوير رسائل وخطة تواصل استراتيجية لجماهير معينة؟
- ما هي الأطر التي تبنتها الحكومة في رسائلها إلى الجمهور الفلسطيني؟
- هل قامت الحكومة بإطلاع جميع المتحدثين الرسميين المحتملين على أحدث معلومات الأزمة ونقاط الرسائل الرئيسية التي تحاول المنظمة نقلها إلى المواطنين؟
- هل لاحظت وزارة شؤون المرأة أنّ طبيعة تجاوب المواطنين مع الرسائل اختلفت مع مرور الوقت؟ وكيف؟

المحور الرابع: استخدام العالم الرقمي والرد على المناهضين: (W₂O)

- هل استغلت وزارة شؤون المرأة برامج التحليلات الرقمية في توقع الأزمة على تطبيق اتفاقية سيداو؟
- ما مدى انسجام الرسائل والمواضيع والكلمات التي استخدمتها وزارة شؤون المرأة مع تلك المطروحة على منصات التواصل الاجتماعي؟
- ما مدى جاهزية وزارة شؤون المرأة لتبني برامج التحليلات الرقمية في توقع الأزمات في المستقبل؟
- هل قامت الحكومة بمتابعة المؤثرين في أزمة سيداو؟
- هل حاولت الحكومة استغلال المؤثرين اجتماعياً بأزمة سيداو لصالحها؟
- ما نوع المؤثرين الذين قامت الوزارة بالتعاون معهم لتحقيق هدفها؟

استبانة الدراسة



الجامعة العربية الأمريكية - الريحان

كلية الدراسات العليا

برنامج العلاقات العامة المعاصرة

استمارة تحليل المضمون

تحية طيبة وبعد،

تعمل الباحثة على إعداد دراسة خاصة حول "استغلال وزارة شؤون المرأة الفلسطينية للعالم الرقمي في تطبيق استراتيجيات تحصين الجمهور من الأفكار المناهضة لاتفاقية (سيداو)"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص العلاقات العامة المعاصرة من الجامعة العربية الأمريكية.

وقد تم إختيار حضرتكم ضمن العينة المطلوبة، وعليه فإنه يُسعدنا أن نحصل على رأيكم، ونرجو منكم الأجابه عليها بكل صدق وصراحة. واننا نؤكد لحضرتكم باننا سنحافظ على سرية المعلومات وان هذه المعطيات ستستخدم فقط لأهداف واحتياجات إحصائية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة

آيات عابدين

القسم الأول: أسئلة الدراسة

- (1) هل سمعت أو لم تسمع عن اتفاقية سيداو؟ (إجابة واحدة فقط)
1. لم أسمع (إنه المقابلة) 2. سمعت عنها (أكمل إلى سؤال 2)

2. ماذا سمعت عن اتفاقية سيداو؟ (إجابة مفتوحة)

3. ما هو موقفك من اتفاقية سيداو من 1 إلى 10، بحيث أن (1) تعني سلبي جداً، و 10 تعني إيجابي جداً؟

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

4. ما هو سبب تقييمك لاتفاقية سيداو هكذا؟ (إجابة مفتوحة)

القسم الثاني: العوامل الديموغرافية

5. المحافظة

- | | | | |
|----------|-------------|-------------|------------|
| 1. جنين | 2. نابلس | 3. رام الله | 4. بيت لحم |
| 5. القدس | 6. الخليل | 7. أريحا | 8. طولكرم |
| 9. طوباس | 10. قلقيلية | 11. سلفيت | |

6. هل تسكن في:

3. مخيم لاجئين

2. مدينة

1. قرية

7. العمر: _____ عاماً.

8. الجنس:

2. انثى

1. ذكر

9. ما هو تحصيلك العلمي؟

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| 1. جزء من المرحلة الابتدائية أو أقل | 2. أنهى المرحلة الابتدائية |
| 3. جزء من المرحلة الثانوية | 4. أنهى المرحلة الثانوية |
| 5. جزء كلية مجتمع أو مهني | 6. أنهى كلية مجتمع أو مهني |
| 7. أنهى الجامعة أو أكثر | 8. لا أعرف (لا تقرأ) |
| 9. رفض الإجابة (لا تقرأ) | |

10. ما هو دخل العائلة الشهري من كل المصادر، أي كل انواع الدخل للأشخاص الساكنين في هذا البيت بالشاقل؟ هل هو..

7	4000-3501	1	1000 أو أقل
8	5000-4001	2	1500-1001
9	6000-5001	3	2000-1501
10	أكثر من 6000	4	2500-2001
11	لا أعرف (لا تقرأ)	5	3000-2501
		6	3500-3001

11. الطبقة الاجتماعية

1. طبقة عاملة 2. طبقة متوسطة 3. طبقة غنية

12. الحالة الاجتماعية

1. متزوج 2. أعزب 3. غير ذلك