

ممارسة الحكومة الفلسطينية للشفافية في الاتصال ودورها في احتواء الأزمات: دراسة حالة الحكومة
الثامنة عشرة

Palestinian Government Practice of Transparency in Communication and Its Role in Containing Crises: The Case of the 18th Government

فiras علي الصيفي¹، وسمر الشنار¹، ومعين الكوع²

Firas A. Saifi¹, Samar Shunnar¹ & Moeen Koa²

¹قسم العلاقات العامة والاتصال، كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين. ²معهد الإعلام العصري، جامعة القدس، أبو ديس، فلسطين

¹Public Relation & communication Department, Faculty of Economics and Social Sciences, An-Najah National University, Nablus, Palestine. ² Modern Media institute, Al-Quds University, Abu Dis, Palestine.

*الباحث المراسل: pressmot@gmail.com

تاريخ التسليم: (2023/1/1)، تاريخ القبول: (2023/3/21)

DOI: [10.35552/0247.38.1.2145](https://doi.org/10.35552/0247.38.1.2145)

ملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى ممارسة الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة لنهج الشفافية في الاتصال، وأثره على احتواء الأزمات التي واجهتها الحكومة، والمتمثلة في: أزمة فيروس كورونا، أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين، أزمة وفاة نزار بنات. كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أدوات الاستبانة، والمقابلات المعمّقة ونموذج لوكازويسكي لاتصال الأزمات 1997م. تألف مجتمع الدراسة من سكان الضفة الغربية التي تديرها الحكومة الفلسطينية، ووسائل الإعلام المختلفة العاملة في الضفة الغربية، وممثلي الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة، وحدد الباحثون عينة متاحة لسكان الضفة الغربية، تمثلت في (400) مفردة، وعينة قصدية تمثلت في خمس وسائل إعلامية، والناطق باسم الحكومة الفلسطينية، ومدير دائرة العلاقات العامة في وزارة الصحة الفلسطينية. أظهرت نتائج الدراسة أنّ الدرجة الكلية لممارسة نهج الشفافية في الاتصال خلال الأزمات الثلاث كانت بين المتوسطة والقليلة، أعلاها خلال أزمة (فيروس كورونا) ما يتوافق مع نموذج الدراسة في اتصال الأزمات، بتحديد أولويات الاتصال، تجاه المصابين، ووسائل الإعلام، وقنوات الاتصال الخارجية، إضافة للانفتاح على الآخرين، والاستجابة الفورية للأحداث، وأدناها خلال أزمة (وفاة نزار بنات) وهو ما قلّ في اتباع نموذج الدراسة عن الأزمات السابقة، كما أظهرت النتائج أنّ هناك علاقة طردية لاستجابات أفراد عينة الاستبانة بين ممارسة الشفافية في الاتصال واحتواء الأزمات، فكلما زادت نسبة مشاركة المعلومات، والوضوح، والوصول للمعلومة، وإظهار الحقائق في الأزمات، زادت نسبة اعتقاد المواطنين أنّ الحكومة قادرة على احتواء الأزمات.

الكلمات المفتاحية: الشفافية، الأزمات، الاتصال، الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة.

Abstract

As its title indicates, this study aimed at finding out the extent of the eighteenth Palestinian government's practices of transparency in communication. It also aimed at understanding the impact of these practices on containing three crises: the corona virus pandemic, the partial payment of public employees' salaries, and death of the late human rights activist Nizar Banat. To these ends, the researcher used the descriptive analytical approach. He developed and administered a questionnaire and conducted in-depth interviews. The population of the study was the West Bank population ruled by the Palestinian government, the mass media operating in the West Bank, and the representatives of the 18th Palestinian government. The study participants were five mass media outlets, Palestinian government spokesperson and the director of the public relations department of the Health Ministry. The results of the study revealed that the total score of the practice of transparent communication during the pandemic ranged between average-poor. The worst practice was during the aftermath of the death of the late activist Banat. The results also revealed a directional relationship in the participants' responses to the questions in the questionnaire between transparent communication and containment of the crises. The higher and the clearer the percentage of sharing information and its access, and the more uncovering of the truth during crises, the higher the percentage people's belief in the government's ability to contain the crises that had faced it and the financial health and security crises in particular, thus increasing public confidence in the government as well as understanding of its measures and resolutions and the mass media cooperation in alleviating the crisis.

Keywords: Transparency; Crisis; Communication; Eighteenth Palestinian Government.

مقدمة

يعتبر العديد من الباحثين مفهوم الشفافية هاماً في التعامل الإداري الحديث، وفلسفة عمل المؤسسات، والمنظمات التي تُبنى على الصراحة، والإفشاء، والوضوح، والدقة في العديد من المجالات، والأنشطة الإدارية، والاتصالية على المستوى الداخلي للحكومات، أو على مستوى اتصالها مع الجماهير، فيما لا يتعارض مع المصلحة العامة للدولة (Al-Sarayreh, 2014).

ولا يمكن أن تتحقق الشفافية دون وجود منظومة اتصالية فعّالة داخلية للحكومات، تحرك بقية العمليات الإدارية؛ لتحقيق أهدافها، فمفومات الشفافية التي تتمثل في دقة المعلومات داخلياً وخارجياً، وتفعيل المساءلة، والتمكين المتمثل بقيام الإدارات كافةً بمسؤولياتها، إضافةً للمسؤولية المجتمعية، والنزاهة،

ووضوح السياسات العامة، وتشريعاتها، وسهولة فهمها؛ ترتبط ارتباطاً وثيقاً بفعالية الاتصال، من خلال الوسائل الاتصالية الصحيحة، والوقت المناسب، والتغذية الراجعة الملائمة (الشهري، 2020).

الاتصال في العلاقات العامة للمنظمات والحكومات يعد قوة ناعمة، يساهم في تحسين صورة المنظمة الذهنية لدى الجماهير وإدارة السمعة من جهة، وزيادة رصيدها المالي، أو المعنوي من جهة أخرى؛ إذ تتطلب كوادراً بشرية مؤهلة، تمتلك صفات ومهارات اتصالية، تُستخدم في التواصل مع الجمهور داخلياً وخارجياً، والإلمام بطبيعة الرسالة التي توجهها المنظمة، والوسيلة المستخدمة، والجمهور المستهدف (فرجاني، 2018، ص.7).

ولكي تتحقق أهداف العلاقات العامة في كسب تأييد الرأي العام، ونقل وجهة نظرها للجماهير في سنّ التشريعات، أو القرارات المعيّنة تجاه قضية ما، أو إقناعهم بتصريف معين تجاه قضية معينة، لا بدّ للحكومة، أو المنظمة الكشف، والإفصاح للجمهور عن الأسباب والتداعيات التي وقفت عليها الحكومة، أو المنظمة لاتخاذ هذه القرارات، ملتزمة بالحياد، والموضوعية، والدقة، اعتماداً على الحوار الموضوعي البناء، والعرض السليم للوقائع، والإيجابيات والسلبيات، ما يحدد لها ردود فعل الجماهير أولاً بأول؛ بهدف تحسين أداء عملها، وأنشطتها، ومهامها المختلفة، خاصة قبل الأزمات وتفاقمها (مطاوع، 2019).

واجهت الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة منذ تسلمها رئاسة الحكومة في 13 نيسان/ أبريل 2019م العديد من الأزمات التي تمثلت بتقليص صرف رواتب الموظفين العموميين؛ نتيجة مصادقة الكنيست الإسرائيلي بتاريخ الثاني من تموز/ يوليو عام (2018) م على مشروع قانون، يسمح باقتطاع جزء من عائدات الضرائب الفلسطينية، التي تخصّ رواتب الأسرى والمحرّرين الفلسطينيين من سجون الاحتلال، بالقيمة نفسها التي تدفعها الحكومة الفلسطينية لذوي الشهداء، والأسرى في سجون الاحتلال الإسرائيلي، بأغلبية (87) صوتاً، ومعارضة (15) صوتاً (الجزيرة نت، 2018).

في تشرين الأول/أكتوبر عام (2019) م كشف رئيس الهيئة العامة للشؤون المدنية الفلسطينية حسين الشيخ في تغريدة له عبر موقع التواصل الاجتماعي (تويتر): أنه التقى وزير مالية حكومة الاحتلال الإسرائيلية (موشيه كحلون)، وتمّ الاتفاق على تحويل دفعة من المستحقات المالية للسلطة الوطنية الفلسطينية، مؤكداً على أنّ الخلاف ما زال قائماً حول رواتب عائلات الشهداء والأسرى، الأمر الذي أعاد صرف كامل رواتب الموظفين في تلك الفترة (وكالة الأناضول، 2019). وقد عادت الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة مرة أخرى في الربع الأخير من عام (2021) لتصرّح حول عدم تمكنها من دفع رواتب كاملة للموظفين، وخفضها إلى (75%)؛ نتيجة استمرار الحكومة الإسرائيلية باقتطاع رواتب الأسرى، وأهالي الشهداء والجرحى، الأمر الذي أعاد أزمة مالية جديدة على الحكومة، وقالت وزارة المالية في بيان لها: نتيجة لاستمرار إسرائيل في الاقتطاعات الضخمة، وغير القانونية من أموال المقاصد، عقاباً على ما تقدّمه السلطة من مخصصات للأسرى، وأهاليهم، والشهداء، والجرحى، وبناءً على قرار مجلس الوزراء في جلسته أمس سيتم صرف الرواتب والمخصصات عن شهر تشرين الثاني للجميع، بنسبة (75%) وبتأجيله (1650) شيكلاً" (صحيفة الأيام، 2021).

تفاقمت أزمات الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة بدخول أزمة (فيروس كورونا) لفلسطين، مطلع عام 2020م، تمثلت بإعلان حالة الطوارئ، واتخاذ الإجراءات الوقائية تجاه الفيروس من الحجر المنزلي، وإغلاق مداخل المدن، والقرى، والمحلات، والمصانع التجارية، والمراكز، والمؤسسات العامة والخاصة، وتخصيص أماكن للمصابين، والفحص والحجر؛ محاولةً لاحتوائه، وعدم انتشاره، وقد خلف الفيروس وراءه أكثر من (400) مليون إصابة، وأكثر من (6) ملايين حالة وفاة على مستوى العالم، وفقاً لموقع

(worldometers.info) حتى نهاية شهر شباط/فبراير 2022م، منها أكثر من (600) ألف إصابة، وأكثر من (5) آلاف حالة وفاة في فلسطين، موزعة على (الضفة الغربية، قطاع غزة، القدس) وفقاً لإحصائيات موقع (corona.ps) حتى نهاية شهر شباط/فبراير 2022م، الأمر الذي خلق أزمة اقتصادية محلية توزعت على مختلف القطاعات.

في منتصف عام 2021م، أعلنت السلطة الوطنية الفلسطينية وفقاً لموقع (الجزيرة نت) بتاريخ 24 حزيران/يونيو 2021م "وفاة الناشط نزار خليل بنات"، البالغ من العمر (49 عاماً) بعد اعتقاله من قوّة أمنية من منزله في محافظة الخليل، جنوب الضفة الغربية، فجر يوم الخميس، الموافق 24 حزيران/يونيو 2021م، وما تبعها من أزمة محلية، ومظاهرات، واحتجاجات تطالب بكشف الحقيقة، وإحالتها للعدالة. (صحيفة القدس العربي، 2021).

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف إلى مدى ممارسة الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة لنهج الشفافية في الاتصال مع الجماهير، وأثرها على احتواء الأزمات، خلال أزمة فيروس كورونا وأزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين وأزمة وفاة نزار بنات، إضافة للنهوض بأداء الحكومة الفلسطينية مستقبلاً من خلال نهج الشفافية في الاتصال.

أهمية الدراسة

إن أهمية الدراسة وميزراتها تكمن فيما يأتي:

الأهمية الأكاديمية: تبحث الدراسة في أزمات حقيقية واجهتها الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة، منذ تسلمها رئاسة الحكومة في 13 نيسان/أبريل (2019)م، التي تمثلت بصعوبة صرف كامل رواتب الموظفين العموميين عام (2019)م، وفي نهاية عام (2021)م، وأزمة فيروس كورونا التي بدأت في الربع الأول من عام (2020)م، وأزمة حادثة وفاة نزار بنات في منتصف عام (2021)م، والأثر الذي خلفته هذه الأزمات وراءها في العلاقة الاتصالية بين الجمهور والحكومة الثامنة عشرة من خلال تفاقم الأزمات، أو تراجعها، ومدى دور الشفافية، والإفصاح عن المعلومات في الاتصال مع الجماهير؛ للتخفيف من وقع هذه الأزمات عليهم، كما تبحث الدراسة في أهمية الشفافية في الاتصال بين المنظمات والجمهور، والثقة التي تتركها في تخفيف حدة معارضة الجماهير للمنظمة، خاصة الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة، ومدى ارتباط هذه الاستراتيجية في عدم تفاقم الأزمات الثلاث.

الأهمية العملية: تعد إضافة نوعية لمجال البحث العلمي، حيث أنّ الأبحاث تتجه في العادة نحو النجاحات التي تحققها دوائر العلاقات العامة، في حين أنّ هذه الدراسة تعمل على وضع الدور الذي تؤديه الشفافية في منع تفاقم الأزمات بالحكومة الفلسطينية، في ظل التطور الإلكتروني والإعلامي الحالي.

مشكلة الدراسة

إن معرفة الجماهير، وفهمها، ودعم آرائها، أمر مهم لتواجد المنظمات في ميادين المنافسة؛ فالعلاقات العامة تمثل أداة حيوية للتكامل والانسجام، والتكيف بين المنظمة وجمهورها والمجتمع، (بيرنيز، 1952)، وقد تغير مفهوم استخدام العلاقات العامة في الاتصال مع الجماهير، خلال السنوات السابقة، من المروج للمنظمة إلى المصارحة لمعلوماتها، وسياساتها وقراراتها، فالأساس في ممارسي العلاقات العامة اتباع سياسة الشفافية والمصارحة مع الجماهير، وإظهار الحقائق، لا التستر على السليبيات والسينات، أو التفسير

الذي يلحق بالمنظمة، وتقديم الأعدار، فالجمهور يمكن أن يفقد ثقته بالمنظمة التي تهدف إلى التستر والإخفاء، التي إن نجحت في بعض الوقت، فلن يدوم ذلك طويلاً، وسرعان ما ينكشف (الشمري، 2017، ص.20). ما يؤدي إلى نشوء أزمة لاحقة تودي بالمنظمة؛ من خلال تصعيد بعض الأفراد أو المنظمات أو الجهات الداخلية للقضاء عليها ما يجعلها أمام قرارات صعبة على إدارة الأزمة (أبو فار، 2020).

تمرّ الحكومات العالميّة بأزمات متتالية، وما تخلفها من نتائج تؤثر في سمعتها وأدائها، وقد واجهت الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة، منذ تسلّمها لرئاسة الحكومة العديد من الأزمات التي تمثّلت في (فيروس كورونا)، ووفاة نزار بنات، وأزمة الرواتب التي أقرت خلالها صرف (60-75%) للموظفين الحكوميين، وما نتج عن هذه الأزمات تفاقم في بعض الأزمات بشكل سريع، واحتواء أي في أزمات أخرى، لتتفاقم لاحقاً بتظاهرات، أو اعتصامات، أو إضرابات، أو غيرها من أشكال الاعتراض، ورفع الأزمة لدرجات عالية، الأمر الذي استدعى دراسة مدى استخدام الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة لنهج الشفافية في تواصلها مع الجماهير، وأثر استخدامه_ إن وجد_ على احتواء الأزمات، إضافةً لمدى فعالية هذا النهج في اتخاذ خطوات سابقة للأزمة، قبل حدوثها، واتخاذها بعد حدوثها، وتتضمن هذه الأزمات التي سيدرسها الباحثون في ثلاث أزمات، هي: أزمة رواتب الموظفين العموميين، وأزمة كورونا، وأزمة وفاة نزار بنات.

نتيجةً لما تقدّم أعلاه؛ فقد تمّ صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الآتي:

السؤال الرئيس: ما مدى ممارسة الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة لنهج الشفافية في الاتصال مع الجماهير، وأثرها على احتواء الأزمات؟

الأسئلة الفرعية

- انبثق عن السؤال الرئيس للدراسة عدد من الأسئلة الفرعية، تمثّلت فيما يأتي:
- ما مدى اتّباع الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة لنهج الشفافية في الاتصال مع الجماهير خلال أزمة (فيروس كورونا)، وأزمة تقليص رواتب الموظفين العموميين، وأزمة حادثة وفاة نزار بنات؟
 - ما مدى تأثير ممارسة الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة الشفافية في الاتصال مع الجماهير لاحتواء الأزمات الثلاث: أزمة فيروس كورونا، أزمة حادثة وفاة نزار بنات، وأزمة تقليص صرف رواتب الموظفين ومنع تفاقمها؟
 - كيف يمكن للشفافية في الاتصال أن تنهض بأداء الحكومة الفلسطينية في الأزمات المستقبلية؟

حدود الدراسة

تتمثّل حدود الدراسة فيما يأتي:

الحدود الزمانية: 13 نيسان/أبريل (2019) لغاية 13 نيسان/أبريل (2022)، وهي فترة تسلّم حكومة محمد اشتية الثامنة عشرة لرئاسة الحكومة الفلسطينية، وهي الفترة التي ظهرت بها الأزمات الثلاث: أزمة رواتب الموظفين، وأزمة فيروس كورونا، وأزمة حادثة وفاة نزار بنات.

الحدود المكانية: الضفّة الغربية، وهي المنطقة الجغرافية التي يمكن للحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة اتّخاذ الإجراءات الإدارية، والتنفيذية، والاتصالية لمواجهة الأزمات فيها.

الحدود الموضوعية: شفافية الاتصال في أزمة تقلص صرف مستحقات الموظفين العموميين، وأزمة فيروس كورونا، وأزمة حادثة وفاة نزار بنات؛ وذلك نتيجة أثرها الكبير على الجمهور الفلسطيني كافة، من موظفين حكوميين، ومن مواطنين، ومن أحزاب وفصائل وطنية، ومؤسسات حقوقية.

الحدود البشرية: الجمهور الفلسطيني، ووسائل الإعلام، وموظفي الحكومة الفلسطينية: رئيس الوزراء، الناطق باسم الحكومة، وزيرة الصحة، الناطق باسم وزارة الصحة، الناطق باسم الأجهزة الأمنية، الناطق باسم وزارة المالية، وكيل وزارة الداخلية.

مفهوم الشفافية

عرّف (2012) (DiStaso & Bortree) الشفافية: أنها مقدار مشاركة المنظمة للمعلومات التي يحتاجها أصحاب الشأن؛ لاتخاذ قرارات صائبة، وتضمّ ثلاثة عناصر وهي: التوازن، والموضوعية، وخضوعها للمساءلة، والمصادقية، والمشاركة مع أصحاب المصلحة، فيما عرفت Merriam-Webster (2022) الشفافية: أنها حالة من المصادقية وعدم التظاهر بها، ولا يوجد بها أيّ خداع، أو أمورٍ غير حقيقية، وأن الموضوع الشفاف يسهل الرؤية من خلاله واكتشافه وفهمه.

وقد قدّم (إيفي لي- Ivy Lee) أحد أبرز ممارسي العلاقات العامة نصائح عدّة بضرورة تبادل المعلومات مع أصحاب المصلحة بشكل علني وواضح، بحيث تتحمّل المنظمة مسؤولية أخطائها، وتصحّحها في حال حدث ذلك (Grunig & Hunt, 1984)، ويعترف هؤلاء وآخرون بأنّ الشفافية هي أداة لإدارة سمعة المنظمة، ووسيلة لإظهار استحقاقها بالثقة (Goodman, 2002).

مبادئ الشفافية

لتحقيق مبدأ الشفافية في الحكومات يجب أن تكون البيانات العامة المقدّمة كاملة ومعروفة على أنها لا تخضع للخصوصية، أو قيود الامتياز، أو الأمان، ويتمّ جمعها من المصدر، بأفضل طريقة مفصلة، إضافة لضرورة إتاحتها بأسرع وقت، ولأي شخص دون متطلبات؛ للحفاظ على قيمتها وعدم احتكارها، ويمكن الوصول إليها، ومعالجتها بواسطة تلقائية، كما يمنع خضوع هذه البيانات العامة لأي حقوق في الطبع، أو النشر، أو براءة الاختراع، أو العلامة التجارية، أو السرّ التجاري (Ngatikoh & 2020). (Kumorotomo & Retnandari).

لجعل الحكومات أكثر انفتاحاً ركّز (Zausmer 2011) على ثلاثة مجالات مهمة:

1. قوانين الحقّ في الحصول على المعلومات - وهذا يؤسّس للحقّ الدستوري / القانوني للمواطن للوصول إلى المعلومات التي يريدونها.
2. الشفافية الاستباقية - وهذا يلزم الحكومات بنشر المعلومات بطريقة يسهل الوصول إليه.
3. نهج البيانات المفتوحة - وهذا يمكننا من إعادة تكوين البيانات الحكومية إلى أشكال توفير معلومات قابلة للاستخدام ويمكن الوصول إليها.

وتصنّف المبادئ الأساسية للحكومة المفتوحة بما يأتي:

الشفافية: تكمن الشفافية في توفير أفضل فهم لعمل الحكومة أمام المواطن، وضمان الثقة المتبادلة بينها (الحكومة) وبينه (المواطن)، كحق الوصول إلى المعلومات، ونشر البيانات العامة كجزء من استراتيجية البيانات المفتوحة.

التشاركية: تتمثل التشاركية في تشجيع الحكومة على المشورة، والاستماع المنتظم في سبيل اتخاذ القرار، والتشجيع على التأثير في العمل العام، من خلال مشاركة الجمهور في العمليات السياسية والاجتماعية.

النزاهة والمساءلة: تتمثل المساءلة والنزاهة في توجيه المواطنين التساؤلات للحكومة حول سياساتها، وإجراءاتها، وخدماتها العامة، ومشاريعها المستقبلية (Zausmer, 2011).

نموذج الدراسة (نموذج جيمس لوكازويسكي في اتصال الأزمات 1997)

يعدّ نموذج (جيمس لوكازويسكي) من النماذج التي اهتمت بأساسيات اتصال الأزمات وقواعدها، وقد استندت هذه القواعد على ثلاثة محاور تمثلت في أهداف الاتصال وأهميته وقت الأزمات، وأسس ومبادئ الاتصال المطلوبة، وبروتوكولات ومعايير الاتصال.

وقد اشتمل المحور الأول - وضع أساسيات وأهداف الاتصال - من هذه المحاور على جانبين مهمين تمثلاً فيما يلي:

1. رسم السياسة الاتصالية من خلال وضع الأسس الاستراتيجية في الاتصال عبر الآتي:
 - الانفتاح على الآخرين (Openness) وتقديم المعلومات؛ لتكون متاحة وميسرة للجميع، ما يسمح بالتبادل المعرفي بين الأطراف.
 - المصداقية (Truthfulness) في عرض الحقائق، والأمانة، واعتبارها سياسة دائمة للمنظمة.
 - الاستجابة الفورية للأحداث (Responsiveness) والإعلان عنها وتحديدها.
 - عدم إخفاء أي حقائق خاصة بالسلوك، أو الاتجاه، أو الخطط، أو القرارات الاستراتيجية الفعالة، والعمل ضمن روح التعاون.
2. تحديد أولويات الاتصال (Communication Priorities) وترتب كالتالي:
 - أولوية خاصة بالمتأثرين المباشرين في الأزمة، كالصّحايا والمصابين، سواء المعنيين بالأزمة أو غيرهم.
 - أولوية خاصة بالموظفين الذين يكونون ضحايا في بعض الأحيان.
 - أولوية خاصة بالأفراد الذين تأثروا بشكل غير مباشر من الأزمة.
 - أولوية خاصة بوسائل الإعلام، وقنوات الاتصال الخارجية.

وتتولّى تلك الأولويات الاهتمام بالأفراد الضحايا بصورة مباشرة، ويكونون في قمة أولويات المنظمة، وتضع وسائل الإعلام في نهاية الأولويات، لعدة أسباب منها، أنّ إمداد الضحايا بالمعلومات الكافية من البداية، وقبل أية جهة أخرى يجنبهم التعرض، أو البحث عن معلومات من وسائل الإعلام التي قد تقدّم معلومات غير صحيحة، إضافة لإمكانية التحكم في مدى التأثير على صورة المنظمة، وموقف الأزمة.

ويتمثل المحور الثاني في الأسس الخاصة بمبادئ وقواعد الاتصال خلال الأزمة وتشمل ما يلي:

1. الاتصال أولاً بالذين تأثروا بالأزمة بشكل أكبر من غيرهم، واتخاذ الإجراءات الخاصة بهم، وإذا ما كانت الإجراءات غير متوقعة فإنه يتم التعامل مع الأحداث من خلال عدّة إجراءات منها:
 - الاستجابة السريعة.
 - التصرف بجديّة وحزم.
 - تحديد المسؤولية المناسبة للأزمات.
 - الاستعانة وطلب المساعدة من جهات أخرى.
 - إخبار الجمهور الداخلي (الموظفين على وجه الخصوص بسرعة بالأحداث).
 - توضيح المهام والأدوار.
 - توضيح القرارات والنتائج والسلوكيات.
 - قبول المقترحات في التعامل مع الأزمة.
 - شرح وتوضيح الموقف للجمهور قدر الإمكان.
 - البحث عن الأفراد الأكثر تأثراً بالأزمة.
 - استخدام رسائل مباشرة وفعالة وبسيطة وسهلة.
 - العمل بروح التضامن والمشاركة
 - عدم مناهضة الآراء، وتقبلها، وفهم ما تسمو إليه.
 2. الاعتماد على الاتصالات المحليّة أولاً فهي أفضل الوسائل في التعامل مع الأزمات...
 3. التحدّث من خلال جهة واحدة، وتوحيد الخطاب الإعلامي الموجه للجمهور الداخلي والخارجي....
 4. التصرف السريع في إمكانية توصيل المعلومات والأخبار لوسائل الإعلام والجمهور.
 5. التعاون مع وسائل الإعلام وتلبية احتياجات مراسليها.
 6. التركيز على البعد الأخلاقي والإنساني في إدارة الأزمة
 7. الاعتماد في حلّ المشكلة على عملية صنع القرارات وإدارتها من خلال الإدارة الاستراتيجية وفقاً لما يلي:
 - وصف طبيعة الموقف.
 - تحليل ما يحتويه الموقف، ومدى تهديده وحجمه.
 - تقديم الخيارات والاحتمالات والمقترحات في معالجة الموقف.
 - احتواء النتائج السلبية وغير المتوقعة ودراستها.
- ويعدّ المحور الثالث من محاور (لوكازويسكي) في استخدام معايير وبروتوكولات الاتصال من المحاور الهامة في التعامل مع الأزمات التي تشمل السلوكيات، والاتجاهات، وطرق ووسائل التحدّث اللازمة ومنها:

1. الاستجابة والتعامل مع الأزمة، من خلال الاستعداد لمواجهةها، وإعداد الخطط على الصعيد الداخلي والخارجي.
2. الانفتاح والتفاعل مع المجتمع، والتعامل مع أطراف وجمهور الأزمة، خاصة الأكثر تضرراً منها.
3. إبداء الاهتمام بالمتأثرين بالأزمة، وبالطرق الخاصة في التعامل معهم، وأسلوب المواجهة، وتقديم المعلومات.
4. الاحترام عند تقبل أي مقترحات، أو أسئلة، أو استنتاجات من جانب الجمهور وأطراف الأزم، وفي حال تعرض المؤسسة لانتقادات وهجوم الجمهور.
5. التعاون مع وسائل الإعلام والجمهور والاتصال بهم بصورة مباشرة وعلى قدر من الكفاءة والسرعة.
6. تحديد المسؤولية، والتعامل مع الأزمة من مبدأ المسؤولة، وتحديد مسؤولية المتحدث الرسمي في حالة الأزمات.
7. تنمية الحاسة الإدراكية، وذلك في وقت مبكر من حدوث الأزمة وتوقع حدوثها، واتخاذ التدابير اللازمة لمنع وقوعها.
8. التكامل والترابط في دراسة طبيعة الأزمات، وأوجه المواجهة، وفحص الأخطاء والسلبيات؛ لتحديد نواحي القصور
9. إجراء المقارنات؛ للوصول لأفضل الطرق والحلول في مواجهة الأزمة وإدارتها.
10. تحقيق درجة عالية من الرضا والقبول من جانب الجمهور، وإعادة الثقة في المؤسسة، وبناء العلاقات، والتقليل من حجم التغطية الإعلامية للأزمة، وموقفها من المؤسسة، وذلك من خلال الإجراءات التالية:
 - تحديد القضايا الكامنة التي لم تتحقق بعد.
 - تحليل تلك القضايا، ودراسة مدى تأثيرها.
 - دراسة الأحداث من خلال النماذج والأمثلة التي وقعت في المؤسسات المختلفة، ومراعاة التنسيق فيما بينها.
 - بناء الآراء والاتجاهات والمشاركات.
 - تطوير استراتيجية فعالة، تعتمد على رسائل هادفة وإيجابية، تقدم بصورة مباشرة للجمهور.
11. تقديرات الموقف ومدى المحاسبة والمسؤولية؛ وذلك لإعادة المصداقية للمؤسسة من خلال ما يلي:
 - تحري المصداقية في معالجة الأزمة عند الاتصال بالجمهور.
 - التوضيح والشرح لما قد حدث، وأسبابه، وطرق المواجهة، وأثره مستقبلاً.
 - الإعلان عن القضايا الجوهرية والكامنة، وحلها قبل تصاعدها ومشاركة الجمهور في مناقشتها.
 - إظهار الاستياء والندم لما قد حدث، والتأكيد على حجم المسؤولية في عدم حدوث ذلك مرة أخرى.
 - الاستعانة بالمستشارين في التعامل مع الأزمات
 - التعهد والالتزام بتحقيق الأهداف المقررة في التعامل مع الأزمة.
 - إدخال التعديلات والتحسينات للأزمة على خطة المواجهة والتعامل مع الأزمات.

12. التّسامح والتّصال مع الجمهور، وعقد الصداقات وحتى في حال الانتقادات الموجهة ضدّ المؤسّسة.

13. الأمانة وتحزّي المصداقيّة في نقل المعلومات للجمهور، وتبني الصّراحة والدقّة في التعامل مع الأزمات والجمهور، ومواجهة الشائعات والأخطاء بحزم، والتعلّم منها لتلافيها لتكرارها.

يعدّ نموج (جيمس لوكازويسكي) من النماذج الهامّة التي أسست؛ لأهداف وقواعد الاتّصال خلال الأزمات التي تعدّ نقطة تشاركيّة عند التخطيط لكلّ الأزمات التي قد تواجه المؤسّسة، إلا أنّ هذا النموذج قد وُجهت له انتقادات من حيث تقليله؛ لأهمية التعامل مع وسائل الإعلام، خاصّة أثناء حدوث الأزمات، وتقديمه الضحايا على وسائل الإعلام وإهمالها لآخر الأولويات، على الرغم من قدرة هذه الوسائل على إثارة الرأي العام تجاه المؤسّسة، خاصة في وقت الأزمة، وكان من الأفضل إعطاء الأولوية للتعامل مع وسائل الإعلام على وجه السرعة؛ تحقيقاً للمشاركة في معالجة الأزمة في الوقت الذي يتمّ التعامل فيه مع الضحايا، لكن ذلك كله يتوقف على الإجراءات الإدارية التي تتخذ تضامناً مع الإجراءات الاتصالية للجمهور (السعيد، 2006؛ Lukaszewski, 1997).

يعدّ نموذج (لوكازويسكي) النموذج المنظم للدراسة؛ بسبب ارتباط استراتيجياته الاتصالية، خلال الأزمات بمؤشرات الشفافية، وعناصرها، ومبادئها، ويعد الأقرب؛ لتحقيق أهداف الدراسة.

الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تتحدث عن ممارسة الشفافية في الأزمات المالية والاقتصادية أو في المؤسسات غير الحكومية سنعرض عينة منها صنفها الباحثون عربياً وأجنبياً وزمانياً من الأحدث إلى الأقدم وفقاً لسنة النشر، ففي دراسة أبو ركبة (2020) والتي هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق معايير الحكم الرّشيد على إدارة الأزمات في المنظمات غير الحكومية في المحافظات الجنوبية لفلسطين، فقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وشملت عيّنة الدراسة على (280) مفردة من العاملين في المنظمات غير الحكومية، البالغ عددها (5472) عاملاً وعاملة، جمعت بياناتها ومعلوماتها من خلال أداة الاستبيان.

وقد خلصت النتائج إلى أنّ تقدير عيّنة الدراسة لدرجة توافر معايير الحكم الرّشيد في المنظمات غير الحكومية من وجهة نظر العاملين فيها، قد حصلت على درجة كبيرة تمثّلت بنسبة (76.08%) فيما بلغ تقدير عيّنة الدراسة (72.86%) لقدرة المنظمات غير الحكومية بالمحافظات الجنوبية لفلسطين على إدارة الأزمات التي تواجهها وهي درجة كبيرة.

كما خلصت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر معايير الحكم الرّشيد في المنظمات غير الحكومية ككلّ، وقدرتها على إدارة الأزمات التي تواجهها، حيث جاء ترتيب أبعاد الاستبانة حسب أوزانها النسبية على النحو الآتي: المرتبة الأولى حكم القانون: بنسبة (77.22%) بدرجة كبيرة، يليها في المرتبة الثانية (الشفافية) بنسبة (76.90%)، ومن ثم المشاركة بنسبة (76.14%) بدرجات كبيرة.

وسعت دراسة سعيد وآخرون (2019) إلى الكشف عن دور الشفافية في المعلومات المحاسبية في الحدّ من الأزمات المالية من خلال الفساد المالي من خلال رأي مراقبي الحسابات في إقليم كردستان العراق، ووجهة نظرهم في إبراز أهمية الشفافية، ووقفاً على دور الشفافية في الحدّ من الفساد المالي.

وخلّصت نتائج الدراسة إلى أنّ شفافية المعلومات المحاسبية تشكّل دوراً في التخفيف من آثار الأزمات الماليّة من خلال مواجهة الفساد المالي، والقضاء عليه، إضافة لوجود دلائل لدور الشفافية في المعلومات

المحاسبية في حدّها من الأزمات الماليّة عبر التّحليل الوصفي على مستوى عالي لمتغيّرات البحث، وبدرجة انسجام جيدة لاستجابات المستطلعة آرائهم، إذ تشكّل القرارات الرّشيّدة ارتباطاً بمدى توافر المعلومات المحاسبية، وبوضوح وشفافية دون الوقوع في الأزمات الماليّة ما يحدّ من الفساد المالي.

فيما هدفت دراسة هوارى (2019) إلى التّعرّف على مدى توافر الشفافية الإداريّة ببعض الاتّحادات الرياضيّة، ومدى توافر مقومات إدارة الأزمات ببعض الاتّحادات الرياضيّة، والعلاقة بين الشفافية الإداريّة، وإدارة الأزمات ببعض الاتّحادات الرياضيّة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتمثّل مجتمع البحث في الاتّحادات الرياضيّة بجمهورية مصر العربيّة، وبلغت عيّنة الدراسة (139) فرداً بالطريقة العمدية من المديرين التنفيذيين، والعاملين بالاتّحادات، والمناطق التابعة لها، واستخدم الباحثون أداة الاستبيان للشفافية الإداريّة، واستبيان الأزمات في الاتّحادات الرياضيّة.

وخلصت النتائج إلى أنّ محور شفافية إجراءات العمل جاء في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (67.88%) يليه محور (اتّخاذ القرار) بنسبة (61.65%)، ثمّ محور شفافية المساءلة الإداريّة بنسبة (61.53%)، يليه محور (شفافية نظم المعلومات) وأخيراً محور (شفافية العلاقات والاتّصالات بين العاملين).

وبحثت دراسة معتوق وآخرون (2017) في إثبات مبادئ الشفافية، والإفصاح لدى البنوك المركزيّة، وأثرها على تحقيق الاستقرار المالي، وتجنّب الأزمات من خلال استعراض عدد من دراسات الحالة في دولة عدّة مثل: (بريطانيا، والسويد، وهولندا، وإسبانيا) من خلال عرض الدور التي قامت به تقارير الاستقرار المالي التي كانت تصدرها هذه الدول خلال فترة الأزمة الماليّة العالميّة في عام (2008).

وقد خرجت الدراسة بنتائج مفادها أنّ هذه التقارير قد نجحت بشكل كبير في تحديد المخاطر التي أدت إلى الأزمة الماليّة العالميّة في (2008)، وقُلّت من شدّة هذه المخاطر، وحجم المشاكل الناتجة عنها، كما أظهرت دراسات الحالة أنّ تقارير الاستقرار الماليّة، وما قدمت من معلومات لم تساعد في منع الأزمة قبل ظهورها، إلّا أنّه لا يغفل دورها في تخفيف وطأة الأزمة، فما قدمته التقارير من سيناريوهات مختلفة قبل الأزمة قد ساعد في تجاوز الدول لها في مدّة زمنيّة قصير.

كما بحثت دراسة سلامه ودراغمة (2014) في معايير الشفافية في الفقه الإسلامي، وخصائصها، ومعاييرها الأخلاقيّة، والإداريّة، وأثرها في الوقاية من الأزمات الاقتصاديّة، وقد استخدمت المنهج الاستقرائي من خلال تتبع مفردات الموضوع من المصادر الأصليّة وجمعها من مظانها.

وتوصّلت الدراسة إلى أنّ الشفافية في الفقه الإسلامي لها أثر بالغ في الوقاية من الأزمات الاقتصاديّة من خلال محاربة الانحرافات التي تمثّل تهديداً لمصالح الأطراف المختلفة، ولأهميتها في محاربة الفساد الداخلي في الشركات، وتعزّز من متانة التّعامل المصرفي مقدّمةً أنجع الحلول والمقترحات.

فيما هدفت دراسة البشير (2008) إلى التّعرّف على طبيعة العلاقة بين الإعلام والسلطة، ومفهوم وتطبيقات حجب المعلومة، وشواهد الحجب المعلوماتي الذي مارسه وسائل الإعلام خلال الحرب الأمريكيّة على العراق، ودور المعادلة السياسيّة الإعلاميّة الأمريكيّة في حرب العراق التي أفرزت تساؤلات حول حرية الرأى والتعبير، ومدى استقلاليّة الإعلام عن السلطة في أمريكا، وحقّه في نشر الحقيقة، وحرية الإعلام في بقائه رقيباً على أداء الحكومة.

خَلَصَت الدَّرَاسَةُ إِلَى أَنَّ جَدَلِيَّةَ العَلاَقَةِ بَيْنَ وَسائِلِ الإِعلامِ والسِّيَاسَةِ الخَارِجِيَّةِ الأَمْرِيكِيَّةِ تَتَمَيَّزُ بِالتَّكَامُلِ فِي كَثِيرٍ مِنْ حَالَاتِهَا، وَذَلِكَ عَلَى حَسَابِ المَسَلَّمَاتِ الأَكاديمِيَّةِ وَالمُهَنِّيَّةِ بِاسْتِقلَالِيَّةِ وَسائِلِ الإِعلامِ عَنِ الحُكُومَةِ الأَمْرِيكِيَّةِ، وَحِيَادِيَّةِ هَذِهِ الوَسَائِلِ وَمَوْضُوعِيَّتِهَا فِي أَوْقَاتِ الحَرْبِ.

وَتوصَّلتِ الدَّرَاسَةُ إِلَى دَلَائِلَ تُشِيرُ إِلَى ثَلَاثَةِ مَسْتَوِيَّاتٍ تَتَعَلَقُ بِتَعَامُلِ الحُكُومَةِ الأَمْرِيكِيَّةِ مَعَ وَسَائِلِ الإِعلامِ خِلالَ حَرْبِهَا عَلَى العِراقِ وَهِيَ: التَّوافُقُ بَيْنَ الحُكُومَةِ وَسَائِلِ الإِعلامِ فِي مَفَاهِيمِ الحِجَبِ الإِعلامِي، وَحِجَبِ المَعْلُومَةِ عَنِ المَسْتَوَى الحُكُومِي، وَشَوَاهِدِ الحِجَبِ المَعْلُومَاتِي عَلَى المَسْتَوَى الإِعلامِي. كَمَا أَنَّ الجِدَلَ حَوْلَ طَبِيعَةِ العَلاَقَةِ بَيْنَ الإِعلامِ وَالحُكُومَةِ بِحَسْمِهِ الوَاقِعِ المِيدَانِي أَكْثَرَ مِمَّا يَكْتَبُ عَنْهُ فِي الدَّرَاسَاتِ العِلْمِيَّةِ المَتَخَصِّصَةِ، وَليسَ لَهُ وَجُودٌ عِلْمِي أَوْ مِهْنِي، مَا إِذَا كَانَتِ القَضِيَّةُ الَّتِي تَتَعَامَلُ مَعَهَا الوَسِيلَةُ الإِعلامِيَّةُ تَتَعَلَقُ بِالسِّيَاسَةِ، أَوْ تَحْقِيقِ المَصَالِحِ الأَمْرِيكِيَّةِ، حَتَّى لَوْ أَدَّى ذَلِكَ إِلَى تَضَلُّلِ الرَّأْيِ العَامِّ الدَّاخِلِي وَالخَارِجِي.

وَفِي دَرَاةٍ لِأَنْرِيَا وَآخَرُونَ (Enria, et al. 2021) تَتَاوَلَتِ خِلالِهَا التَّصَوُّرَاتُ العَامَّةُ لِمَدَى اسْتِجَابَةِ حُكُومَةِ المَمْلَكَةِ المِتَّحِدَةِ البَرِيطَانِيَّةِ لِجَانِحَةِ كُورُونَا (كُوفِيد 19) مِنْ خِلالِ التَّرْكِيزِ عَلَى الثَّقَّةِ، وَالشَّفَافِيَّةِ بَيْنَهَا وَبَيْنَ الجُمهُورِ خِلالَ المَوْجَةِ الأُولَى فِي (أَبْرِيل 2020)، وَشَمِلَتِ عَيِّنَةُ الدَّرَاسَةِ (9322) مَسْتَجِيبًا.

فَقَدِ خَلَصَتِ نَتَائِجُهَا إِلَى أَنَّ (95.1%) مِنَ المَسْتَجِيبِينَ أَيْدُوا تَطْبِيقَ الحُكُومَةِ لِتَغْيِيرِ السَّلُوكِ فِي التَّعَامُلِ مَعَ الجَانِحَةِ، بَيْنَمَا اعْتَقَدَ (52.1%) مِنْهُمْ أَنَّ الحُكُومَةَ تَتَّخِذُ قَرَارَاتٍ جَيِّدَةً تُجَاهَ الجَانِحَةِ، فِيمَا يَرَى (60%) مِنَ الأَشْخَاصِ الذِّينَ لَا يَرُونَ أَنَّ الحُكُومَةَ تَتَّخِذُ قَرَارَاتٍ جَيِّدَةً تُجَاهَ الجَانِحَةِ بِأَنَّ الإِقْتِصَادَ يَحْظِي بِأَهْمِيَّةٍ أَعْلَى مِنَ صَحَّةِ المَوَاطِنِينَ، وَقَدْ ارْتَبَطَتِ الأَرَاءُ الإِيجَابِيَّةُ تُجَاهَ صِنَاعَةِ القَرَارِ الحُكُومِي بِأَرَاءٍ إِيجَابِيَّةٍ حَوْلَ شَفَافِيَّةِ الحُكُومَةِ لِاسْتِجَابَتِهَا لِجَانِحَةِ (كُوفِيد 19)، فِيمَا رَكَّزَ التَّحْلِيلُ النُّوعِيَّ لِتَصَوُّرَاتِ المَسْتَجِيبِينَ حَوْلَ الشَّفَافِيَّةِ الحُكُومِيَّةِ الضُّوءَ عَلَى خَمْسَةِ مَحَاوِرَ تَمَثَّلَتْ فِي تَبْرِيرِ العِمُوضِ؛ بِسَبَبِ حَالَةِ الأَزْمَةِ، وَعَدَمِ الثَّقَّةِ العَامَّةِ فِي السِّيَاسَةِ، وَالمَخَافِ بِشَأْنِ دَوْرِ الأَدَلَّةِ العِلْمِيَّةِ، وَجُودَةِ الأَتِّصَالِ الحُكُومِي، وَأَسْئَلَةُ حَوْلَ عَمَلِيَّةِ صُنْعِ القَرَارِ السِّيَاسِي.

فِيمَا بَحِثَتْ دَرَاةٌ لِي وَلِي (Lee & Li, 2021) فِي الشَّفَافِيَّةِ فِي الأَتِّصَالِ لِلْمُنظَّمَاتِ؛ لِبِنَاءِ الثَّقَّةِ وَتَشْجِيعِ السَّلُوكِ لِحَمَايَةِ المَوَاطِنِينَ مِنْ خِلالِ التَّبَاعُدِ الإِجْتِمَاعِي أَثْنَاءَ جَانِحَةِ كُورُونَا، وَقَدْ بَحِثَتْ الدَّرَاسَةُ فِي ثَلَاثَةِ جَوَانِبٍ مِنَ الأَتِّصَالَاتِ بِشَفَافِيَّةٍ وَهِيَ: المَسَاءَلَةُ، وَالمِشَارَكَةُ، وَجَوْهَرِ المَعْلُومَاتِ المَقْدَمَةِ.

اسْتِخْدَمَتِ الدَّرَاسَةُ الاسْتِبانَةَ الأَلِكْتَرُونِيَّةَ لِاسْتِطْلَاعِ آرَاءِ المَوَاطِنِينَ الأَمْرِيكِيِّينَ عِبْرَ الإِنْتَرْنَتِ مِنْ خِلالِ عَيِّنَةٍ عَشْوَائِيَّةٍ طَبَقِيَّةٍ بَلَّغَتْ (823)، اسْتِجَابَ مِنْهَا (502) مَفْرَدَةً، خِلالَ أُسْبُوعٍ وَاحِدٍ مِنْ أَوَائِلِ شَهْرِ نَيْسَانَ (2020)، بَعْدَ تَقْدِيمِ إِرْشَادَاتِ التَّبَاعُدِ الإِجْتِمَاعِي؛ لِلوَقَايَةِ مِنَ الفَيْرُوسِ مِنْ مَرَكِزِ السَّيْطَرَةِ عَلَى الأَمْرَاضِ فِي الرَّابِعِ مِنْ نَيْسَانَ (2020).

أَظْهَرَتِ النَتَائِجُ أَنَّ المَرِحَلَةَ المَبْكَرَةَ لِظُهُورِ فَيْرُوسِ كُورُونَا كَانَتِ تَظْهَرُ اِهْتِمَامَ الحُكُومَةِ الأَمْرِيكِيَّةِ، وَالمُؤَسَّسَاتِ الصَّحِّيَّةِ بِالمَعْلُومَاتِ الوَاقِدَةِ إِلَيْهَا كَانِ يَزِيدُ مِنْ ثَقَّةِ المَوَاطِنِينَ بِهَا، وَيُؤَثِّرُ بِشَكْلِ إِيجَابِي عَلَى السَّيْطَرَةِ الذَاتِيَّةِ وَالسَّلُوكِيَّةِ لَدَيْهِمْ، وَتَوَقُّعَاتِهِمْ مِنَ المَخَاطِرِ.

وَفِي دَرَاةٍ لِشُونْجِ وَلِيُونْجِ (Cheung & Leung, 2016) وَالَّتِي هَدَفَتْ لِالتَّعَرُّفِ عَنِ مَدَى مِمَارَسَةِ الشَّفَافِيَّةِ فِي اتِّصَالِ الأَزْمَاتِ، وَاعْتَبَرَتْ أَنَّ هُنَاكَ نَقَاطًا نَسْبِيًّا حَوْلَ دَوْرِ الشَّفَافِيَّةِ فِي اتِّصَالِ الأَزْمَاتِ، إِلَى أَنَّ هَذِهِ الدَّرَاةُ تَسْتَنِدُ وَقْفًا لِنَمُودِجِ (مُورْفِي) وَآخَرُونَ (2007) عَلَى العَلاَقَةِ التَّسْوِيقِيَّةِ مَا بَيْنَ المُنظَّمَةِ وَالجُمهُورِ مَعْتَبِرَةً أَنَّ الشَّفَافِيَّةَ فِي الأَتِّصَالِ هُوَ أَمْرٌ فِي مَنْتَهَى الأَهْمِيَّةِ، وَاعْتَبَرَتْ الدَّرَاةُ أَنَّ عَلَى المُنظَّمَةِ فِي حَالِ وَقُوعِ أَزْمَةِ مَعْلُومَاتٍ، وَتَفْجَرُهَا أَمَامَ الجُمهُورِ البَدْءَ بِضَخِ المَعْلُومَاتِ الصَّحِيحَةِ لِالجُمهُورِ قَبْلَ أَنْ

يحصل عليها من مصادر أخرى؛ ما يؤثر بسمعة المنظمة ويضرّ بها، وما عليها أن تفعله هو منع وقوع الأخطاء والتصرفات غير الصحيحة، وخاصة في بداية الأزمة، وأنّ النزاهة، والاحترام، والإنصاف، والتعاطف، من أبرز الأخلاقيات التي تعزّز التأثيرات الإيجابية، وتحسين صورة المؤسسة في التعامل الجمهور.

في دراسة براجاويداجدا وآخرون (Brajawidagda, et al. 2015) والتي هدفت إلى قياس مدى تأثير شفافية الحكومة في الاتصال خلال الأزمات، وتأثيرها على الآراء العامة الوطنية / أو الدولية أثناء تحطم طائرة (AirAsia QZ8501) عام (2014)، وحلّل الباحثون (1896) مقالة صحفية في الفترة الممتدة ما بين 28 كانون أول/ديسمبر (2014) ولغاية 14 كانون الثاني/يناير (2015) منها تحليل محتوى (328) مقالة نشرت ما بين 28-30 كانون الأول/ديسمبر (2014) م، ممن اعتمدت في معلوماتها على مصادر حكومية. وقد خلصت نتائج الدراسة إلى مواضيع رئيسة عدة، يمكن إلقاء الضوء عليها في دور شفافية الحكومة في الاتصال أثناء الأزمات.

التعقيب على الدراسات السابقة

استفاد الباحثون من الدراسات السابقة في تحديد المنهجية للدراسة الحالية، وأدائها، وعيبتها، إضافة لرصد متغيرات ونظريات الدراسات السابقة، وأهدافها التي حدّدت ضرورات الشفافية، وصفاتها، ومؤشراتها وعناصرها خلال دورة حياة الأزمة، ومعايير هذه الشفافية وخصائصها، عدا عن الدراسات المقارنة فيما بينها؛ لمعرفة مدى تأثير الشفافية على الاستقرار في ظلّ الأزمات.

لاحظ الباحثون ندرة الدراسات المتخصصة في مقارنة شفافية الاتصال خلال الأزمات واحتوائها لازمة، وقد تعدّدت الدراسات السابقة لدراسة أحداث، ومنظمات أهلية واتحادات رياضية، ومعاهد صحية، وبنوك وأموال، أكثر منها حكومة كاملة ومؤسساتها الشريكة، إلا أنّ الدراسة الحالية تركّز على حكومة متخصصة بعينها زمنياً ومكانياً، وعلى امتداد ثلاث أزمات خلال ثلاث سنوات متتالية، كما تركّز على الأثر الذي تتركه الشفافية في الاتصال الحكومي في احتواء الأزمات وعدم تفاقمها، والاستراتيجيات الاتصالية التي يمكن أن تزيد من ثقة الجماهير بالحكومة، كما تمتاز الدراسة بثلاث أزمات مختلفة الموضوع، (أزمة صحية، وأزمة مالية، وأزمة أمنية)، وهو ما لم يتم دراسته مسبقاً للحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة التي واجهت العديد من الأزمات، منذ تسلمها رئاسة الحكومة عام (2019).

توضّح الدراسة الحالية الفروقات الحقيقية بين التعامل مع وسائل الإعلام في الأزمات الثلاث، وتأثير ذلك على خلق صورة مختلفة في كلّ أزمة للرأي العام، وقد لاحظ الباحثون في دراسته فرقاً إعلامياً في التعامل مع كلّ أزمة خلال اطلاعه على عدد من المقالات والمنشورات حول الأزمات الثلاث؛ ما استدعى دراسة توافر الشفافية في كلّ أزمة ومدى احتواء نهج الشفافية في الاتصال خلالها، كما استخدم الباحثون أداتي بحث خلافاً لمعظم الدراسات السابقة التي استخدمت أداة واحدة، وهي المقابلة مع وسائل الإعلام التي كانت تتعامل مع الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة خلال الأزمات الثلاث، ومع أصحاب القرار في الحكومة: كوزارة المالية، والناطق باسم الحكومة، والناطق باسم الأجهزة الأمنية، ووزارة الصحة الفلسطينية؛ للنظر في كيفية إدارتهم للأزمة، وتحقيق مبادئ الشفافية في الاتصال ما قبل الأزمات الثلاث وخلالها.

تعدّ الدراسة الحالية إضافة علمية جديدة في مجال إدارة الأزمات، وعلم العلاقات العامة مع الجماهير الذي سنتدارس به مدى تطبيق الشفافية في الاتصال الحكومي، ودوره في دفع الأزمات، وستكون مقارنة

علمية بين استخدام الشفافية في أزمات مختلفة الاتجاه لدى الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة وهي (الأزمة الصحية، والمالية، والأمنية).

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي أشارت إليه (لوب) وآخرون (2017) بأنه ذلك المنهج الذي يهتم بمجموعة البيانات الكبيرة من المعلومات، إذ يوظف لتقطيرها والكشف عن أنماطها، وتحسين عملية صنع القرار، إضافة لتشخيصه المشكلات التي تتطلب اهتماماً فورياً من صانع القرار والسياسات والباحثين.

مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع البحث في ممثلي وسائل الإعلام الكبرى في فلسطين، والتي تعاملت مع الأزمات الثلاث قيد الدراسة، إضافة لسكان الضفة الغربية ممن تنطبق عليهم إجراءات وقوانين الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة خلال الأزمات الثلاث والبالغ عددهم وفقاً للجهاز المركزي للإحصاء (1809271) نسمة بما نسبته (34.6%) من سكان فلسطين، إضافة لمجتمع مسؤولي الاتصال في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة العاملين في مجال الأزمات الثلاث قيد الدراسة.

عينة الدراسة

العينة المتاحة (المتوافرة)

اختار الباحثون العينة المتوافرة والتي يطلق عليها العينة المناسبة، أو الملازمة التي يرغب من خلالها المشاركون في المشاركة بعملية البحث والاستطلاع، كونهم متاحين بشكل أسهل، إذ يطلق عليهم "خذهم أينما تجدهم – Take them where you find them" (عبد المؤمن، 2008)، نتيجة حجم المجتمع الكبير الذي لا يمكن تحديد إطاره البحثي نتيجة الوقت والجهد الكبير الذي يحتاجه الباحث في حال رغبته في اختيار عينة أخرى ممثلة من هذا المجتمع، وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (400) مفردة وفقاً لمعادلة سولفين وفقاً لمعادلة (سولفين) (Solvin) لحساب حجم العينة التي تستخدم عند عدم معرفة أي شيء عن سلوكيات مجتمع الدراسة، وزعت بالتوافر على محافظات الضفة الغربية (قرية، مدينة، ومخيم) بمعدل (180) مفردة ذكوراً، و (220) مفردة من الإناث، بعمر تراوح ما بين (18) إلى (60) عاماً.

ولتحديد حجم العينة (n) وفقاً لمعادلة (سولفين – Solvin) قام الباحثون بما يأتي:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = 399.9 \approx n = \frac{1809271}{1 + 1809271(0.05)^2} = 400$$

حيث تمثل N عدد أفراد المجتمع والبالغ (1,809,271) نسمة، فيما تمثل e نسبة الخطأ، ومقدارها (0.05)، وتمثل n حجم العينة المستهدفة وهي (400) مفردة. وقد أعد الباحثون (400) استبانة إلكترونية على مجتمع الدراسة، استجاب لها كامل أفراد العينة، ويمثل الجدول رقم (1) في الملحق (أ) وصفاً لخصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتها الديمغرافية (Padua & Santos, 1998, p.38).

العينة القصديّة

اختار الباحثون العينة القصديّة ممثلة في كلّ من رئيس الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة، والناطق باسم الحكومة، ووزير الصحة، أو من ينوب عنها في إدارة الأزمة، ووزير المالية أو من ينوب عنه في إدارة الأزمة، والناطق باسم الأجهزة الأمنيّة أو من ينوب عنه، ووكيل وزارة الداخلية أو من ينوب عنه، إضافة لأبرز رؤساء تحرير كبرى وسائل الإعلام أو من يمثلهم، وفقاً للوسائل الأكثر متابعة عبر وسائل التواصل الاجتماعي في الضفة الغربيّة، والمتمثلة بـ (راديو أجيال، قناة الجزيرة، تلفزيون فلسطين، وكالة وفا، فضائيّة النجاح الإخبارية، راديو راية FM، قناة رؤيا، صحيفة القدس، صحيفة الأيام، صحيفة الحياة الجديدة)؛ وقد استجاب الناطق باسم الحكومة ووزارة الصحة الفلسطينية من الحكومة الفلسطينية لإجراء المقابلات ولم يستجب باقي أفراد العينة، واستجابت خمس وسائل إعلامية لإجراء المقابلات أنابت عن رؤساء تحريرها مراسلين أو مدراء أو مذيعين كانوا على اطلاع وعمل أكبر في الأزمات الثلاث، ولم تستجب باقي الوسائل الإعلامية. ويمثل الجدول رقم (1) وصفاً لخصائص العينة القصديّة.

جدول (1): وصف خصائص العينة القصديّة لوسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة.

خصائص عينة مقابلات ممثلي وسائل الإعلام الأكثر متابعة في الضفة الغربية				
التغطية الإخبارية	منصبه	اسم المسؤول	العينة وتصنيفها	
كامل فلسطين	مدير الأخبار في مكتب رؤيا فلسطين	حافظ أبو صبرا	قناة رؤيا الإخبارية	الفضائيات
كامل فلسطين	مدير مكتب فضائيّة النجاح في رام الله	فراس طنينة	فضائيّة النجاح الإخبارية	
كامل فلسطين	المدير التنفيذي لشبكة راية الإعلامية	شادي زماعرة	إذاعة راية FM	الإذاعات
كامل فلسطين	مذيع ومقدم برامج في أجيال	محمد الرجوب	شبكة أجيال الإذاعية	
كامل فلسطين	عضو هيئة تحرير	ساند أبو فرحة	صحيفة الأيام	الصحف
خصائص عينة مقابلات ممثلي الاتصال في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة				
ملف الأزمة الخاص به	منصبه	اسم المسؤول	اسم المؤسسة	
الأزمات الثلاث	الناطق باسم الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة	إبراهيم ملحم	رئاسة الوزراء	
أزمة فيروس كورونا	مدير العلاقات العامة في الوزارة	أنس الديك	وزارة الصحة الفلسطينية	

أدوات الدراسة

اعتمد الباحثون في اختياره لأدوات الدراسة على الاستبيان والمقابلة؛ لجمع المعلومات والبيانات وفقاً للآتي:

المقابلة

أشار قنديلجي (2019) إلى أنّ أداة المقابلة في البحث العلمي هي: "عبارة عن حوار، أو محادثة أو مناقشة موجهة، تكون بين الباحث عادةً من جهة، وشخص، أو أشخاص آخرين، من جهة أخرى؛ وذلك بغرض التوصل إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة، يحتاج الباحث التوصل إليها، والحصول عليها" (ص.239).

إنّ استخدام أداة المقابلة مع ممثلي الحكومة الفلسطينية أو من ينوب عنهم في الأزمات الثلاث وفقاً لنموذج الدراسة في سرعة الاستجابة وتحديد أولويات الاتصال والشفافية، ولأنّ النموذج الذي أقيمت عليه هذه الدراسة قد وُجّهت له انتقادات من حيث تقليبه؛ لأهمية التعامل مع وسائل الإعلام، خاصة أثناء حدوث الأزمات، وتقديمه الضحايا على وسائل الإعلام وإهمالها لآخر الأولويات، على الرغم من قدرة هذه الوسائل على إثارة الرأي العام تجاه المؤسسة، خاصة في وقت الأزمة، فقد استخدمت الدراسة أداة المقابلة أيضاً مع وسائل الإعلام العاملة في فلسطين، والتي يمكنها الإجابة عن تساؤلات الدراسة وما افتقده قلّه نموذج الدراسة في التعامل مع هذه الوسائل خلال الأزمات، ويرى الباحثون أنّ وسائل الإعلام تشكل وسيطاً في نقل الحقيقة، والمعلومة ما بين الحكومة الفلسطينية والجمهور، كما أنها تؤثر بشكل أو بآخر على الرسالة توجيهها أو تأطيرها، ما استوجب مقابلة وسائل الإعلام كعينة قصديّة وفقاً لحضورها على مواقع التواصل الاجتماعي ومتابعة جمهورها، إضافة لتغطيتها الكاملة لمعظم أرجاء الضفة الغربية في الوصول للجماهير.

الاستبيان

يُعدّ الاستبيان من أكثر وسائل المنهج الوصفي التحليلي استخداماً وجمعاً للمعلومات، فإذا تمّ تصميمه بشكل جيّد يشكّل مصدراً موثوقاً للمعلومات، وبطريقة بسيطة غير مكلفة مادياً، إذ يتمّ تصميمه؛ بهدف جمع البيانات الروتينية من عدد كبير من المستجيبين الذي يكونون في مكان واحد، أو عدّة مواقع. (أندرسون وأرسينولت، 2005، ص.170). ولأنّه كما أشار إليه بدر (1996): "أداة للحصول على الحقائق وتجميع البيانات عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل" (ص.335). فإنّ الاستبيان سيستهدف عينة من مجتمع البحث (الجمهور الفلسطيني) في الضفة الغربية المنفذ لإجراءات وقرارات؛ لإدارة الحكومة الفلسطينية في إدارة الأزمات الثلاث في هذه الدراسة.

اشتمل الاستبيان على (65) فقرة موزعة على خمسة مجالات وهي: المتغيرات الديموغرافية للمستجيب، ونهج الشفافية في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة بالاتصال مع الجماهير خلال أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19)، ونهج الشفافية في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة في الاتصال مع الجماهير خلال أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين، ونهج الشفافية في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة في الاتصال مع الجماهير خلال أزمة وفاة نزار بنات، والنهوض بأداء الحكومة الفلسطينية من خلال ممارسة الشفافية لمواجهة الأزمات المستقبلية. وقد قام الباحثون بتطوير الاستبيان وتطويره كأداة لجمع المعلومات وفقاً للخطوات الآتية:

1. مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة والنماذج والنظريات التي بحثت في الشفافية، واتصال الأزمات.
 2. توزيع هيكل موحد على الأزمات الثلاث للمقارنة بينهم في الإجابات، ولمعرفة مواطن الضعف والقوة في الشفافية خلال اتصال الأزمات.
 3. مناقشة الأفكار والمقترحات والتعديلات مع المحكّمين، والمتخصّصين في مجال الدراسة.
- وقد تكوّنت الاستبانة من (65) فقرة مبينة بالجدول رقم (2) الآتي:

جدول (2): فقرات الاستبانة وفقاً لمجالاتها.

الرقم	المجال	عدد الفقرات
1	المتغيرات الديموغرافية	7
2	نهج الشفافية في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة بالاتصال مع الجماهير خلال أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19)	15
3	نهج الشفافية في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة في الاتصال مع الجماهير خلال أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين	15
4	نهج الشفافية في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة في الاتصال مع الجماهير خلال أزمة وفاة نزار بنات	15
5	تقييم أداء الحكومة الثامنة عشرة خلال الأزمات الثلاث	1
6	النهوض بأداء الحكومة الفلسطينية من خلال ممارسة الشفافية لمواجهة الأزمات المستقبلية	12
	المجموع	65

وقد قام الباحثون بتطوير الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وفقاً للخطوات الآتية:

4. مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة والنماذج والنظريات التي بحثت في الشفافية، واتصال الأزمات.
5. توزيع هيكل موحد على الأزمات الثلاث للمقارنة بينهم في الإجابات، ولمعرفة مواطن الضعف والقوة في الشفافية خلال اتصال الأزمات.
6. مناقشة الأفكار والمقترحات والتعديلات مع المحكّمين، والمتخصّصين في مجال الدراسة.

وقد أعطيت (45) فقرة درجات وفقاً لمقياس (ليكرت) الخماسي تبدأ بالدرجة (أفق بشدة)، وتعطى (5) درجات، ثم (أفق) وتعطى (4) درجات، ثم (غير متأكد) وتعطى (3) درجات، ثم (أعارض) وتعطى درجتين، و (أعارض بشدة) وتعطى درجة واحدة.

معيّار التقيّم

بما أنّ المتغيّر الذي يعبّر عن الخيارات (أعارض بشدة، أعارض، غير متأكد...إلخ) هو مقياس ترتيبي، والارقام التي تدخل في برنامج التحليل (SPSS) تعبّر عن أوزان هذه الأرقام، فيمكن إعطاء درجات للمتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس (ليكرت) الخماسي من خلال حساب طول المدى، وهو (5-).

1=4)، ثم قسّمته على 5 فترات (0.8=4/5) و عليه فإنّ طول الفترة هو (0.8)، و عليه فسّر الباحثون التّقدير التّالي للفصل ما بين الدرجات من خلال الجدول الآتي:

جدول (3): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمقياس ليكرت الخماسي وتفسير درجاتها.

المتوسط الحسابي	أعلى من 4.20	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.80	أقل من 1.79
النسبة المئوية	84% فأعلى	83.9-68%	52%-67.9%	36%-51.9%	أقل من 35.9%
الدرجة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً

صدق الأداة

يتمثل صدق الأداة بما يأتي:

صدق أداة المقابلة: تمّ التحقق من صدق أداة المقابلة عن طريق عرضها على المشرفين على الدراسة، وهم من ذوي الاختصاص والخبرة في مجال العلاقات العامّة والإعلام، وطلب منهم إبداء الرأي حول أسئلة المقابلة، وذلك بالحذف، أو الموافقة، أو التعديل، أو اقتراح أسئلة جديدة ومناسبة لأداة موضوع الدراسة، وتمّ التعديل وفقاً لمقترحات المشرفين وأرائهم.

صدق أداة الاستبيان: تمّ التحقق من صدق أداة الاستبيان من خلال عرضها على ثلاثة من المحكّمين في الاتّصال والعلاقات العامّة، والعاملين في استطلاعات الرأي في مراكز الأبحاث المتخصّصة في فلسطين أحدهم من جامعة بيرزيت والآخر من مركز أورا للبحوث والتنمية وثالث من معهد فلسطين لأبحاث الأمن القومي، اثنان منهم يحملون شهادات الدكتوراه وآخر الماجستير، والتعديل عليها بما يتناسب وأسئلة الدراسة وأهدافها، وقد رأى بعض المحكّمين ضرورة إعادة صياغة بعض الجمل وحذف جمل أخرى، وتمّ ذلك بالمتابعة والإشراف مع المشرفين على الدراسة، ليخرج الاستبيان بصورته النهائيّة مكوّناً من (65) فقرة، وبما يحقق الصدق الظاهري للاستبانة.

ثبات الأداة

تمّ التأكّد من ثبات أداة المقابلة، من خلال إجابة أفراد العيّنة على جميع التّساؤلات بإجاباتٍ قريبة جداً إلى حدّ ما، كما تناولت أسئلة المقابلة ذات الموضوعات، وذات نوعية الفقرات مع اختلاف بعض ألفاظها، لتتحقق النتائج ذاتها، وبما يحقّق صدق الأداة وثباتها في أن واحد، وقد تمّ التّحقّق من ثبات الاستبيان من خلال معادلة (كرونباخ ألفا)؛ لبيان الاتّساق الداخلي للاستبيان وثباته، وقد كان معامل الثبات الكليّ لمحاور الاستبانة قد بلغ (0.892).

إجراءات الدراسة

تمّ إجراء هذه الدراسة وفقاً للخطوات الآتية:

إعداد أدوات الدراسة بصورتها النهائيّة

- تحديد أفراد عيّنة الدراسة.
- الحصول على موافقة جهات الاختصاص.
- قام الباحثون بتوزيع (400) نسخة من الاستبانة إلكترونياً، واسترجاعها كاملة للتّحليل والمناقشة.

- قام الباحثون بإجراء المقابلات وجهاً بوجه مع عينة الدراسة القصديّة، وقد استجاب خمسة وسائل إعلاميّة فقط، ومفردتين من ممثلي الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة، وقد تمّ مقارنة الإجابات والاستبانة والإطار النظري.
- تمّ إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ومعالجتها إحصائيّاً باستخدام الرزمة الإحصائيّة للعلوم الاجتماعيّة (SPSS).
- تمّ استخراج النتائج، وتحليلها، ومناقشتها وفقاً للأدبيّات والدراسات السابقة، واقتراح التّوصيات المناسبة.

المعالجة الإحصائية

- تمّت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعيّة (SPSS)، وبعد إدخالها إلى جهاز الحاسب الآلي تمّ الآتي:
- استخراج التكرارات والنسب المئوية للأسئلة الديموغرافية.
- استخدام اختبار (كرونباخ ألفا) لقياس ثبات محاور الاستبانة.
- استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعياريّة لفقرات الاستبانة.
- استخراج النسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب متغيّرات البحث.
- استخدام الاختبارات التالية (Binomial Test، تحليل التباين Kruskal-Wallis Test) لفحص الفرضيات المتعلقة بمتغيّرات الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

حلل الباحثون بيانات الدراسة من خلال المعالجات الإحصائية الكمية والوصفية المناسبة، وقد خلصت النتائج إلى ما يأتي:

السؤال الفرعي الأول: ما مدى اتّباع الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة لنهج الشفافية في الاتصال مع الجماهير خلال أزمة فيروس كورونا، وأزمة تقليص رواتب الموظفين العموميين، وأزمة حادثة وفاة نزار بنات؟ أظهرت نتائج الاستبانة أنّ الدرجة الكليّة لممارسة الحكومة الفلسطينية للشفافية في الاتصال مع الجماهير خلال أزمة فيروس كورونا كانت متوسطة بنسبة (62%)، وقليلة خلال أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين بدلالة النسبة المئوية (47.9%)، وقليلة خلال أزمة وفاة نزار بنات بدلالة النسبة المئوية البالغة (43.7%)، فيما يرى (57%) من الأشخاص المستطلعة آراؤهم أنّ الحكومة الفلسطينية أصبحت أكثر شفافية مع الجمهور خلال أزمة فيروس كورونا، إلا أنّ هذه النسبة قلت إلى (45.1%) خلال أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين، وقلت عنها لتصل إلى (41.6%) خلال أزمة وفاة نزار بنات.

وتمثل الجداول الآتية المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدرجة نهج الشفافية لدى الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة في الاتصال مع الجماهير خلال الأزمات الثلاث قيد الدراسة:

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدرجة نهج الشفافية في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة بالاتصال مع الجماهير خلال أزمة فيروس كورونا (كوفيد_19).

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	قامت الحكومة الفلسطينية بعرض حقائق أزمة كورونا (كوفيد-19) على الجمهور بكل وضوح	3.3	1.12	66.0%	متوسطة
2	أعلنت الحكومة الفلسطينية عن الأحداث الخاصة بأزمة كورونا بشكل فوري	3.5	1.00	71.0%	كبيرة
3	شعرتُ بالثقة بمعلومات الحكومة الفلسطينية فيما يتعلق بأزمة كورونا	3.1	1.17	61.4%	متوسطة
4	لاحظتُ أن الحكومة الفلسطينية تقبلت آراء الجمهور المتعلقة بأزمة كورونا	2.9	1.14	58.5%	متوسطة
5	كمواطن، أستطيع الحصول على المعلومات من الحكومة الفلسطينية والمتعلقة بأزمة كورونا بكل سهولة	3.0	1.12	60.2%	متوسطة
6	استجابت الحكومة الفلسطينية بشكل سريع لأحداث أزمة كورونا	3.4	1.12	67.9%	كبيرة
7	أظهرت الحكومة الفلسطينية كافة الحقائق المتعلقة بأزمة كورونا	3.0	1.06	60.5%	متوسطة
8	استجابت الحكومة الفلسطينية لتساؤلات المواطنين بخصوص أزمة كورونا	3.1	1.04	61.2%	متوسطة
9	قمت بتعبئة استبانة لاستطلاع الرأي نشرتها الحكومة الفلسطينية تتعلق بأزمة كورونا	2.4	1.08	47.0%	قليلة
10	شعرتُ أن الحكومة الفلسطينية أصبحت أكثر شفافية مع الجمهور خلال أزمة كورونا	2.9	1.15	57.0%	متوسطة

... تابع جدول رقم (4)

الدرجة	النسبة المنوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
متوسطة	59.7%	1.15	3.0	لاحظت أن الحكومة الفلسطينية قامت بعرض خططها في مواجهة أزمة كورونا على الجمهور	11
متوسطة	60.2%	1.17	3.0	شعرت أن الحكومة الفلسطينية استطاعت أن تخفف من وقع كورونا من خلال إشراكها للجمهور بمعلومات الأزمة	12
متوسطة	55.6%	1.04	2.8	أعتقد أن الحكومة الفلسطينية وظفت مخرجات استطلاعات الرأي في التخطيط لاحتواء أزمة كورونا	13
كبيرة	75.3%	1.01	3.8	شعرت بحضور الحكومة الفلسطينية المستمر عبر وسائل الإعلام في أزمة كورونا	14
كبيرة	68.2%	1.10	3.4	كان هناك خطاباً إعلامياً موحداً في رسالة الحكومة الفلسطينية خلال أزمة كورونا	15
متوسطة	62.0%	0.81	3.1	نهج الشفافية في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة بالاتصال مع الجماهير خلال أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19)	

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المنوية لدرجة ممارسة الحكومة الفلسطينية لنهج الشفافية في الاتصال مع الجماهير خلال أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين.

الدرجة	النسبة المنوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
متوسطة	51.3%	1.30	2.6	قامت الحكومة الفلسطينية بعرض حقائق أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين على الجمهور بكل وضوح	16
متوسطة	56.0%	1.16	2.8	أعلنت الحكومة الفلسطينية عن الأحداث الخاصة بأزمة تقليص صرف رواتب الموظفين بشكل فوري	17

...تابع جدول رقم (5)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
18	شعرتُ بالثقة بمعلومات الحكومة الفلسطينية فيما يتعلق بأزمة تقليص صرف رواتب الموظفين	2.3	1.14	46.6%	قليلة
19	لاحظت تقبل الحكومة الفلسطينية لأراء الجمهور المتعلقة بأزمة تقليص صرف رواتب الموظفين	2.4	1.12	47.3%	قليلة
20	كمواطن أستطيع الحصول على المعلومات من الحكومة الفلسطينية والمتعلقة بأزمة تقليص صرف رواتب الموظفين بكل سهولة	2.4	1.12	47.7%	قليلة
21	أعتقد بأن الحكومة الفلسطينية استجابت بشكل سريع لأحداث أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين	2.4	1.15	47.1%	قليلة
22	أرى أن الحكومة الفلسطينية أظهرت كافة الحقائق المتعلقة بأزمة تقليص صرف رواتب الموظفين	2.4	1.14	47.2%	قليلة
23	لاحظت أن الحكومة الفلسطينية استجابت لتساؤلات المواطنين بخصوص أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين	2.3	1.05	46.7%	قليلة
24	قمت بتعبئة استبانة لاستطلاع الرأي نشرتها الحكومة الفلسطينية تتعلق بأزمة تقليص صرف رواتب الموظفين	2.2	1.07	43.9%	قليلة
25	شعرت أن الحكومة الفلسطينية أصبحت أكثر شفافية مع الجمهور خلال أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين	2.3	1.07	45.1%	قليلة
26	لاحظت أن الحكومة الفلسطينية قامت بعرض خططها في مواجهة أزمة تقليص صرف رواتب صرف الموظفين على الجمهور.	2.3	1.10	46.8%	قليلة

...تابع جدول رقم (5)

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
قليلة	46.1%	1.12	2.3	أعتقد أن الحكومة الفلسطينية استطاعت أن تخفف من وقع أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين من خلال إشراكها للجمهور بمعلومات الأزمة	27
قليلة	48.0%	1.07	2.4	أعتقد أن الحكومة الفلسطينية وظفت مخرجات استطلاعات الرأي في التخطيط لاحتماء أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين	28
قليلة	49.4%	1.13	2.5	شعرت بحضور الحكومة الفلسطينية المستمر عبر وسائل الإعلام في أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين	29
قليلة	49.3%	1.13	2.5	كان هناك خطاباً إعلامياً موحداً في رسالة الحكومة الفلسطينية خلال أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين	30
قليلة	47.9%	0.92	2.4	محور نهج الشفافية في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة في الاتصال مع الجماهير خلال أزمة وفاة نزار بنات العموميين	

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدرجة نهج الشفافية في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة بالاتصال مع الجماهير خلال أزمة وفاة نزار بنات.

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
قليلة	44.0%	1.17	2.2	قامت الحكومة الفلسطينية بعرض حقائق أزمة حادثة وفاة نزار بنات على الجمهور بكل وضوح	31
قليلة	45.1%	1.16	2.3	لاحظت أن الحكومة الفلسطينية أعلنت عن الأحداث الخاصة بأزمة حادثة وفاة نزار بنات بشكل فوري	32

... تابع جدول رقم (6)

الدرجة	النسبة النسوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
قليلة	44.1%	1.17	2.2	شعرتُ بالثقة بمعلومات الحكومة الفلسطينية فيما يتعلق بأزمة وفاة نزار بنات	33
قليلة	44.0%	1.16	2.2	لاحظت أن الحكومة الفلسطينية تقبلت آراء الجمهور المتعلقة بأزمة حادثة وفاة نزار بنات	34
قليلة	42.2%	1.08	2.1	كمواطن؛ أستطيع الحصول على المعلومات من الحكومة الفلسطينية والمتعلقة بأزمة حادثة وفاة نزار بنات بكل سهولة	35
قليلة	44.9%	1.15	2.2	لاحظت بأن الحكومة الفلسطينية استجابت بشكل سريع لأحداث أزمة حادثة وفاة نزار بنات	36
قليلة	44.5%	1.16	2.2	أرى أن الحكومة الفلسطينية أظهرت كافة الحقائق المتعلقة بأزمة حادثة وفاة نزار بنات	37
قليلة	43.9%	1.14	2.2	استجابت الحكومة الفلسطينية لتساؤلات المواطنين بخصوص أزمة حادثة وفاة نزار بنات	38
قليلة	42.4%	1.04	2.1	قمت بتعبئة استبانة لاستطلاع الرأي نشرتها الحكومة الفلسطينية تتعلق بأزمة حادثة وفاة نزار بنات	39
قليلة	41.6%	1.06	2.1	شعرت أن الحكومة الفلسطينية أصبحت أكثر شفافية مع الجمهور خلال أزمة حادثة وفاة نزار بنات	40
قليلة	42.5%	1.07	2.1	لاحظت أن الحكومة الفلسطينية قامت بعرض خططها في مواجهة أزمة حادثة وفاة نزار بنات على الجمهور.	41

... تابع جدول رقم (6)

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
قليلة	43.1%	1.10	2.2	أعتقد أن الحكومة الفلسطينية استطاعت أن تخفف من وقع أزمة حادثة وفاة نزار بنات من خلال إشراكها للجمهور بمعلومات الأزمة	42
قليلة	44.0%	1.05	2.2	أعتقد أن الحكومة الفلسطينية وظفت مخرجات استطلاعات الرأي في التخطيط لاحتواء أزمة حادثة وفاة نزار بنات	43
قليلة	44.1%	1.10	2.2	شعرت بحضور الحكومة الفلسطينية المستمر عبر وسائل الإعلام في أزمة حادثة وفاة نزار بنات	44
قليلة	45.9%	1.16	2.3	كان هناك خطاباً إعلامياً موحداً في رسالة الحكومة الفلسطينية خلال أزمة حادثة وفاة نزار بنات	45
قليلة	43.7%	0.97	2.2	محور نهج الشفافية في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة في الاتصال مع الجماهير خلال أزمة حادثة وفاة نزار بنات	

تقاربت نتائج تحليل المقابلات لممثلي وسائل الإعلام مع نتائج الاستبانة في كل من أزمة فيروس كورونا، وأزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين، وتباعدت في أزمة وفاة نزار بنات؛ إذ بلغت النسبة التقديرية الكلية لتقييم ممارسة الحكومة الفلسطينية للشفافية في الاتصال خلال أزمة فيروس كورونا (73.75%) وقد اعتمد تحليل مقابلات ممثلي وسائل الإعلام على قياس الشفافية في الاتصال خلال أزمة فيروس كورونا بالحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة، حيث اتفق المبحوثون الخمسة كافة على أن الحكومة لبّيت في بداية الأزمة رغبات وسائل الإعلام، ولكنها تراجعت في ذلك فيما بعد، فيما اتفق المستجيبون بنسبة (80%) على أن المعلومات التي قدمتها الحكومة الفلسطينية خلال بداية أزمة فيروس كورونا كانت دقيقة، ورأى (20%) أن هناك معلومات دقيقة، وأخرى ما بين وبين، فيما رأى (40%) من المستجيبين أن دقة المعلومات تراجعت في المرحلة الثانية من أزمة فيروس كورونا.

فمثلاً؛ يقول المدير التنفيذي لشبكة راية الإعلامية شادي زماعرة: "عندما كان يكون هنالك معلومات كانت تكون دقيقة".

اتفق المستجيبون الخمسة من وسائل الإعلام على أنّ الحكومة الفلسطينية كانت منفتحة على وسائل الإعلام بنسبة تقديرية ما بين (60-95%) إلا أنّها تراجع منذ بدء فترة الطعوم المضادة للفيروس، واتفق (80%) من المستجيبين أنّ الحكومة بدأت بحجب معلومات عن وسائل الإعلام بعد هذه الفترة، فيما رأى (20%) أنّ الحكومة لم تحجب معلومات في أزمة كورونا.

يقول محمد الرجوب مذيع ومقدم برامج في شبكة أجيال الإذاعية: "كانت الحكومة الفلسطينية منفتحة على وسائل الإعلام في بداية أزمة كورونا بنسبة 80% ولكنها اختلفت فيما بعد وخاصة في فترة الطعوم، إذ أقدر نسبة انفتاحها بـ 30% في المرحلة الأخيرة، وقد حجبت معلومات بسبب اعتبارات تتعلق بالنظام السياسي ذاته، علماً بأن الإفراج عن المعلومات الصحيحة في الوقت الصحيح كان سيحد من تفاقم الأزمة".

كما اتفق المستجيبون كافة على أنّ الحكومة الفلسطينية سهّلت الوصول للمعلومات في بداية أزمة كورونا، خاصة ما بين الشهور الثلاثة الأولى، إلا أنّ ذلك أصبح صعباً لاحقاً. واتفقوا على أنّ المعلومات في بداية أزمة فيروس كورونا كانت كافية، ولكنها تراجعت فيما بعد.

من جانب متّصل تفاوتت آراء المستجيبين من وسائل الإعلام حول الثقة في الحكومة الفلسطينية بعد الأزمات الثلاث فمنهم من وجد أنّ ثقته بالحكومة عالية حتى بعد الأزمات الثلاث، ومنهم من قدّر الأزمات الثلاث أنّها قد أطاحت بالثقة بين وسائل الإعلام في الحكومة الفلسطينية بنسبة (40%)، غير أنّ الثقة كانت عالية في بداية أزمة كورونا من وجهة نظر (40%)، وقلّت فيما بعد، ورأى (20%) منهم أنّهم يتقنون بالحكومة الفلسطينية بعد أزمة كورونا. وقد اتفق المستجيبون كافة على أنّ الحكومة عليها أن تثق بوسائل الإعلام خلال الأزمات.

يقول سائد أبو فرحة عضو هيئة تحرير صحيفة الأيام: "أقدر نسبة الثقة بين وسائل الإعلام والحكومة الفلسطينية بنسبة 30% فقط، بعد الأزمات الثلاث".

فيما يقول شادي زماعرة المدير التنفيذي لشبكة راية الإعلامية: "يجب على الحكومة أن تثق بوسائل الإعلام لأننا نحمل مسؤولية هامة تجاه توعية المواطنين، وكنا نقف مع الحكومة جنباً لجنب لمواجهة الأزمة، إضافة لما يقوم به الإعلام من إنتاج مواد إعلامية وتوعية للمواطنين، ونشر المواد الإعلامية الحكومية، ولما لها من أهمية في نقل الإجراءات والقرارات والدفاع عنها بهدف تخفيف الأزمة".

تفاوتت آراء المستجيبين في المشاركة في صنع القرار فقد رأى (60%) منهم أنّ الحكومة شاركتهم في صنع القرار والاستشارات، في بداية أزمة فيروس كورونا، إلا أنّ (40%) منهم لم يكونوا جزءاً من المشاركة في صنع القرار واعتبروا أنّ الحكومة لا تمتلك هذا الأسلوب في العمل.

فيما بلغت نسبة ممارسة الشفافية في الاتصال خلال أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين وفقاً لممثلي وسائل الإعلام (38.75%) وقد أظهرت نتائج المقابلات لممثلي وسائل الإعلام اتفاقهم كافة على أنّ الحكومة لم تلبّ رغبات وسائل الإعلام تجاه المعلومات التي كانت تنشرها في أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين، ولم تكن المعلومات واضحة، فيما تفاوتت آراؤهم في دقة المعلومات التي قدمتها الحكومة الفلسطينية بين الدقيقة، والمتوسطة، والضعيفة، وغير المتأكدة في الأزمة.

كما اتفق المستجيبون بنسبة (80%) على أنّ آلية الحصول على المعلومات خلال أزمة رواتب الموظفين لم تكن سهلة، الأمر الذي يحتاج لجهد، أو كفاءة، أو علاقات من الوسيلة الإعلامية ذاتها، فيما رأى (20%) أنّ وسيلتهم الإعلامية كانت تحصل على المعلومات من خلال وزارة المالية، أو من خلال

البيانات الصادرة عن مجلس الوزراء، أو صفحة رئيس الوزراء، وكانت هذه المعلومات تلبّي الحد الأدنى من رغبة أية وسيلة إعلامية.

فمثلاً؛ يقول سائد أبو فرحة عضو هيئة تحرير صحيفة الأيام: "لم تلبّ الحكومة الفلسطينية أي رغبة لنا في الحصول على المعلومات في أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين، وقد كان الجانب المالي والأمني من أصعب الجوانب في الاتصال مع الحكومة، وكانت الحكومة تنشر بيانات فقط وتوضح فيها الحد الأدنى من المعلومة، وقد حاولت الوصول لوزير المالية أكثر من مرة دون أي استجابة".

اتفق المتسجبيون كافةً من وسائل الإعلام على أنّ المعلومات التي قدّمتها الحكومة الفلسطينية خلال أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين لم تكن كافية، فيما تفاوتت آراؤهم فيما يتعلق بالثقة تجاه الحكومة الفلسطينية خلال الأزمة، فمنهم من يثق بالحكومة، وآخرون يعتبرون أنّ مسألة الثقة نسبية، ورأى طرف ثالث أنّ الثقة لم يشعر بها خلال الأزمة، وتوسط طرف رابع نسبة الثقة ما بين (40-50%)، فيما اتفقوا كافةً أنّ على الحكومة أن تتقن بوسائل الإعلام خلال الأزمات.

يقول فراس طينية مدير مكتب فضائية النجاح في رام الله: "كان هناك إغلاق كامل على المعلومات، وباعتقادي فإن وزارة المالية لم تكن متفاعلة مع رئاسة الوزراء ولم تعطهم المعلومات كاملة، وأعتقد بأن وزارة المالية كانت مغلقة على الجميع".

اتفق (80%) من المبحوثين قيد الدراسة من وسائل الإعلام أنّ الحكومة لم تشاركهم في صنع القرار والسياسات العامة للحكومة خلال أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين، فيما قدر (20%) نسبة المشاركة بين الحكومة ووسائل الإعلام خلال الأزمة كانت (90%).

فما كانت أدنى النسب المئوية في ممارسة الحكومة الفلسطينية للشفافية في الاتصال وفقاً لوسائل الإعلام هي أزمة وفاة نزار بنات بنسبة (6.25%)، فقد اتفق (80%) من ممثلي وسائل الإعلام على أنّ الحكومة الفلسطينية لم تلبّي رغباتهم في المعلومات خلال أزمة وفاة نزار بنات، فيما اتفق (20%) على أنّها لبّت رغباتهم بشكل متقطع، وقد اعتبر 60% من مجموع الذين تم مقابلتهم بأن دقة المعلومات التي نشرتها الحكومة الفلسطينية خلال الأزمة كانت متدنية، فيما اعتبر 40% منهم بأن هذا الموضوع لا يمكن تحديده في أزمة وفاة نزار بنات نتيجة قلة المعلومات وعدم التواصل.

كما اتفق المبحوثون جميعاً على أنّ انفتاح الحكومة الفلسطينية على وسائل الإعلام في أزمة وفاة نزار بنات كانت متدنية جداً عن الأزمات الأخرى، وقد قيّمها المستجيبون بين ما نسبته (10-50%)، فيما اتفق جميع المستجيبين على أنّ الحكومة حجبت المعلومات خلال الأزمة.

فمثلاً؛ يقول شادي زماعرة المدير التنفيذي لشبكة راية الإعلامية: "لبّت الحكومة الفلسطينية رغبتنا في التواصل والحصول على المعلومة في أزمة وفاة نزار بنات وتحدثت من وجهة نظرها بكل شفافية، وزودتنا بالمعلومات كافة، إلا أن الحكومة قامت بتموهينا في جزئيات تمثل 50% من الأزمة ولم تلبّ رغباتنا في الحصول على المعلومة وخاصة في موضوع المحتجين على الحادثة"، ويقول محمد الرجوب مذيع ومقدم برامج في شبكة أجيال الإذاعية: "أعتقد أن الحكومة حجبت المعلومات خلال أزمة وفاة نزار بنات عن وسائل الإعلام وهذا ما تفعله الحكومات عادة في أوقات الأزمات بسبب فلسفة أو قناعات معينة تعتبر بأن نشر مزيد من المعلومات يمكن أن يعقد الأمور أكثر، كما أن نسبة انفتاحها على وسائل الإعلام لا تتعدى عن 20% وذلك لأن هذا الموضوع باعتقادي لم يكن بيد الحكومة".

تفاوتت آراء المبحوثين في وسائل الإعلام حول توفير الوصول للمعلومات بسهولة من الحكومة الفلسطينية، فمنهم من رأى أنّ الحكومة لم تتعاون في الوصول للمعلومات، وآخرون يرون أنها تعاونت في البداية، وتراجعت لاحقاً، ومنهم من رأى صعوبة في الوصول للمعلومات، أو الحصول على المعلومة في وقتها. فيما اتفق المبحوثون كافةً على أنّ المعلومات التي قدمتها الحكومة الفلسطينية في أزمة وفاة نزار بنات لم تكن كافية.

كما اعتبر (80%) من المستجيبين في وسائل الإعلام أنّ وسائل الإعلام قد تراجعت ثقتها بشكل كبير بالحكومة الفلسطينية خلال أزمة وفاة نزار بنات وبعدها، فيما لا يزال (20%) يتقون بالحكومة الفلسطينية، فيما اتفق جميع المبحوثين أنّ على الحكومة أن تثق بوسائل الإعلام خلال الأزمات. وقد اتفق المبحوثون على أنّ الحكومة الفلسطينية لم تشاركهم في صنع القرار، أو رسم السياسات خلال أزمة وفاة نزار بنات.

فمثلاً؛ يقول حافظ أبو صبرا مدير الأخبار في مكتب رؤيا فلسطين: "لم يكن هناك معلومات رسمية بشكل مباشر من جهات الاختصاص، وإذا ما حاولنا الاتصال على أحد المسؤولين لا نتلقى أيّ إجابات واضحة حول ظروف وفاة نزار بنات، وقد كان هناك صمت حكومي لمدة 10 أيام بعد الحادثة، وقد صدر بيان من محافظ الخليل لواحدة من وسائل الإعلام في الخليل، ولم يكن هناك جهة اتصال رسمية بيننا وبين الحكومة، ولم يصلنا شيء عبر نقاط التواصل المعتادة". ويقول سائد أبو فرحة عضو هيئة تحرير في صحيفة الأيام: "أقيم نسبة ثقة وسائل الإعلام بالحكومة الفلسطينية بـ 5%". والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (7): درجة ممارسة الشفافية للحكومة الفلسطينية في اتصال الأزمات الثلاث وفقاً لاستجابات ممثلي وسائل الإعلام.

نهج الشفافية في الاتصال خلال أزمة وفاة نزار بنات	نهج الشفافية في الاتصال خلال أزمة تقليل صرف رواتب الموظفين العموميين	نهج الشفافية في الاتصال خلال أزمة فيروس كورونا	
0%	50%	75%	حافظ أبو صبرا / فضائي رؤيا - فلسطين
5%	30%	50%	سائد أبو فرحة / صحيفة الأيام
-	-	-	محمد الرجوب / شبكة أجيال الإذاعية
10%	25%	75%	شادي زماعة - شبكة راية الإعلامية
10%	50%	95%	فراس طنبينة / فضائية النجاح
6.25%	38.75%	73.75%	درجة الشفافية في الاتصال لكل أزمة
39.58%			المعدل النهائي للشفافية في الاتصال للأزمات الثلاث

رأى ممثلو الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة وفقاً لتحليل المقابلات_ أنّ الحكومة قد مارست الشفافية وفقاً لنموذج الدراسة بنسبة أعلى من (90%) خلال أزمة فيروس كورونا فمثلاً؛ يقول مدير العلاقات العامة في وزارة الصحة الفلسطينية أنس الديك: "كانت المعلومات الطبية والصحية التي نقدمها للجمهور أكثر شفافية ودقة في الأرقام ومؤشرات الانتشار للفيروس، وعندما كنا نعلن عن شيء لم نكن نعلن عنه إلا بعد دراسته وتقديره، ومشاهدة الإصابات المسجلة، وليس تهويلاً، ووفقاً للجان المختصة في الوبائيات، وعندما كنا نتنبأ بشيء تجاه ذلك بحضور كافة الخبراء، كانت تحدث وتظهر آثارٌ جلية أمام أعيننا ابتداءً من الموجة الأولى وحتى الرابعة".

ورأى الناطق باسم الحكومة أنّ الحكومة قدّمت كلّ ما لديها خلال أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين، وأنّ الحقيقة الكاملة في شفافية المعلومات_ خلال أزمة وفاة نزار بنات_ لا تزال لدى القضاء، وفي التحقيق.

فمثلاً؛ يقول الناطق باسم الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة إبراهيم ملحم: "كنا ننشر الحقائق كما هي دون تضخيم أو تقليص، وكان التواصل الاعلامي أقل من كورونا لأن كورونا هي أزمة جديدة وربما تحتاج العالم كل مئة عام، ولا ندعي بأنه نفس الكم، وقدّر الامكان لم تكن بحاجة أكثر لطريقة كورونا في التواصل والانفتاح لأن الأزمة كانت واضحة من خلال اقتطاع أموال المقاصة وتجفيف الدعم الدولي والعربي، وهذا كان واضحاً، ولم تكن الناس بحاجة أكثر من ذلك من خلال نشر المعلومات هذه عبر البيانات الصحفية او اللقاءات مع أصحاب الاختصاص وكانت الناس تقتنع، ولدى وزارة المالية كان في صفحة خاصة في إظهار البيانات المالية كان بإمكان الصحفيين الدخول على هذه الصفحة للحصول على المعلومات المالية، وهذه الأزمة مرتبطة بشكل كبير بوزارة المالية وكانت تعقد مؤتمرات وتلتقي بالصحفيين وبعد هذا الملف ملفاً مالياً لدى وزارة المالية، واعتقد أن الوزارة قامت بجهد مهم في شرح هذا الملف، ومن وجهة نظري لا أستطيع تحديد درجة الاقتناع، ولكن عادة الناس أن تتقبل الظرف إذا ما قدم لها شيء مقنع، وعندما قدمت الحكومة سببها في أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين معللة ذلك بوجود تقليصات فعلية من الاحتلال من أموال الخزينة (المقاصة) بسبب رواتب الأسرى كان ذلك مقنعاً للمواطنين، ومقبولاً، وقامت بالتوضيح بنصف رواتبهم من أجل دفع راتب كاملٍ للأسرى".

كما يضيف الناطق باسم الحكومة في أزمة وفاة نزار بنات: "وبالتأكيد خلقت هذه الأزمة شرخ بين المواطن والحكومة وكانت هذه ظاهرة بين الناس والدولة، والحكومة جزء من الدولة، علماً بأن هذا الحدث قد أدانته الحكومة وما زلنا ندينه، ونرفض ان يكون هناك استهداف لحرية الأفراد ونأسف على ما حدث، وقد عبر ورئيس الحكومة عن أسفه تجاه ذلك، وتشكلت لجان تحقيق وتم توقيف المشتبه بهم، كما يحدث في أي دولة في العالم، ولا يمكن معالجة هذه المشكلة إلا من خلال القضاء للبت فيها، واعتقد أن لجان التحقيق التي تشكلت قد قدمت تقريراً كاملاً حول ملايسات الحادثة، ولا زال القضاء هو من يبت في صحة المعلومات من عدمها، فلا أستطيع حتى الآن أن أدعي أن هذه المعلومة صحيحة أو كافية أم لا، القضاء هو من يقرر ذلك".

ويعزو الباحثون ذلك إلى أن فيروس كورونا (كوفيد-19) كان قد بدأ في كلّ العالم، ويرافقه الموت المخيف للمواطنين، ولا أحد يعلم مصدره، أو أعراضه الكاملة، وأثاره على كلّ إنسان، وأزمته عالمية، وليست بيد الحكومة وحدها، ومسؤولية حماية المواطنين مسؤولية جماعية، وليس فقط على الحكومة وحدها، فكان لا بد من الحكومة أن تستعين بكلّ الطرق، سواء من خلال وسائل الإعلام، أو المواطنين، والإفصاح عن المعلومات، وعدم حجبها، ومشاركتها مع المواطنين؛ بهدف منع انتشار الوباء، ليكون

الجمهور على اطلاع بما يجري، والاستفادة من الدروس والعبر والمعلومات المقدّمة لهم في حماية أنفسهم، وحياتهم من خطر الإصابة بالفيروس.

واختلفت هذه النتائج مع دراسة (انريا وآخرون) (2021) التي أظهرت أنّ (60%) من الأشخاص المستجيبين للدراسة ممن لا يرون أنّ الحكومة تتخذ قرارات جيدة تجاه الجائحة بأنّ الاقتصاد يحظى بأهمية أعلى من صحة المواطنين، إلا أنّ الحكومة الفلسطينية ترى أنّها عملت جاهدة على تحقيق نهج الشفافية في الاتصال خلال هذه الأزمة وفقاً لنموذج لوكازويسكي في اتصال الأزمات القائم على استراتيجيات وأولويات الاتصال، وهو ما تحقق في أزمة فيروس كورونا أكثر من الأزمات الأخرى قيد الدراسة.

ويعزو الباحثون النتائج في أزمته تقلص صرف رواتب الموظفين العموميين، وأزمة وفاة نزار بنات، إلى أنّ الحكومة قد واجهت على امتداد السنوات الماضية أزمات مالية، ورأت أنّ المواطنين يعرفون ما يحدث خلال هذه الأزمات، وقد اعتادوا على ذلك، وأنّه لا حاجة لبذل جهود كبيرة في مشاركة المعلومات كالتي بذلت في أزمة فيروس كورونا.

وقد بلغت نسبة الثقة في استجابات المواطنين داخل الاستبانة (44.1%) في أزمة وفاة نزار بنات مقارنة بنسبة (46.6%) في أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين، و(61.4%) في أزمة فيروس كورونا، فيما تفاوتت في آراء المستجيبين من وسائل الإعلام بعد الأزمات الثلاث؛ فمنهم من رأى أنّ ثقته بالحكومة عالية حتى بعد الأزمات الثلاث، ومنهم من قدر أنّ الأزمات الثلاث قد أطاحت بالثقة بين وسائل الإعلام في الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة بنسبة (40%)، إلا أنّ الثقة كانت عالية في بداية أزمة كورونا من وجهة نظر (40%)، وقلّت فيما بعد، ورأى (20%) منهم أنهم يتقنون بالحكومة الفلسطينية بعد أزمة كورونا، وقد اتفق المستجيبون كافة على أنّ الحكومة عليها أن تتقن بوسائل الإعلام خلال الأزمات.

يعزو الباحثون بقاء ملف أزمة وفاة نزار بنات في التحقيق والقضاء إلى عدم معرفة الحقيقة كاملة، وأنّ التقييم المتدني لممارسة الشفافية في أزمة وفاة نزار بنات، كانت نتيجة وفاته في أحداث لم يتقبلها المجتمع، والمواطنون، ووسائل الإعلام، وأنّ عدم الاستجابة لتساؤلات وسائل الإعلام والمواطنين أدى لتقليل الثقة بين المواطن والحكومة، وعدم تصديق روايتها.

تتوافق نتائج الدراسة هذه مع دراسة (انريا وآخرون) (2021) التي ارتبطت الآراء الإيجابية فيها تجاه صناعة القرار الحكومية بآراء إيجابية حول شفافية الحكومة لاستجابتها لجائحة كورونا، وأنّ الأزمة الصحيّة كانت قد حصلت على أعلى نسبة شفافية، وأنّ (60%) من الأشخاص المستجيبين للدراسة الذين لا يرون أنّ الحكومة تتخذ قرارات جيدة تجاه الجائحة، وأن الاقتصاد يحظى بأهمية أعلى من صحة المواطنين، وتوافقت مع دراسة لي (2021) التي أظهرت نسبة ثقة كبيرة للجمهور في المعاهد الصحيّة بلغت (76.4%) أو (M=3.82) على المتوسطات الحسابية، وبلغت نسبة الثقة في حكومة الولاية (71.4%) بنسبة (M=3.57)، وهو مؤشر شفافية كبير خلال فترة الأزمة، الأمر الذي ساعد على تقبل سلوك التباعد الاجتماعي، والانخراط به بمتوسط حسابي بلغ (M=4.21)، وهو ما نسبته (84.2%)؛ ما ساعد على اتباع الإرشادات الموجهة لهم في سلوك التباعد الاجتماعي.

وتتفق أيضاً مع دراسة أبو ركة (2020) التي أظهرت نتائج أبعاد الاستبانة أنّ المنظمات غير الحكومية المرتبة الأولى تمثل الشفافية لديها ما نسبته (76.90%)، ومن ثم المشاركة بنسبة (76.14%)، وهي درجات كبيرة في تطبيق معايير الحكم الرشيد، وممارسة الشفافية في المنظمات غير الحكومية.

فيما تختلف النتائج مع دراسة البشير (2008) التي توصلت إلى أن جدلية العلاقة بين وسائل الإعلام والسياسة الخارجية الأمريكية تتميز بالتكامل، خاصة في أوقات الحرب، على عكس العلاقة ما بين وسائل الإعلام والحكومة، خلال الأزمة الأمنية المالية التي تتعلق بمصلحة الحكومة، وأن الجدل حول هذه العلاقة يحسمه الواقع الميداني، ويمكن أن تقوم وسائل الإعلام بالتعاون مع الحكومة الأمريكية على حجب معلومات، أو تضليل الرأي العام الداخلي والخارجي إذا ما كانت القضية تتعلق بتحقيق مصلحة أمريكية حكومية.

نتائج السؤال الفرعي الثاني: ما مدى تأثير ممارسة الشفافية في الاتصال مع الجماهير للحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة على احتواء الأزمات الثلاث: أزمة فيروس كورونا، وأزمة حادثة وفاة نزار بنات، وأزمة تقليص صرف رواتب الموظفين، ومنع تفاقمها؟ أظهرت نتائج تحليل الاستبانة لمحور نهج الشفافية في أزمة فيروس كورونا أن فقرة الثقة بمعلومات الحكومة خلال الأزمة قد بلغت (61.4%)، وفقرة عرض المعلومات والحقائق بوضوح قد بلغت (66%)، وفقرة الحصول على المعلومات من الحكومة بسهولة قد بلغت (60.2%)، وإظهار جميع الحقائق قد بلغت (60.5%)، وقد شعر (60.2%) من المستطلعة آراؤهم أن مشاركة المعلومات للجمهور قد خففت من وقع أزمة كورونا، وقد قلّت هذه النسب في أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين لتصل إلى (51.3%) في عرض الحقائق والمعلومات بوضوح، و(46.6%) في مؤشر الثقة بمعلومات الحكومة خلال الأزمة، والوصول للمعلومات بنسبة (47.7%)، و(47.2%) لإظهار الحقائق كافةً.

تقاربت هذه النسب مع نسبة اعتقاد المستجيبين أن مشاركة المعلومات خففت من وقع أزمة تقليص صرف الرواتب على الجمهور بنسبة (46.1%)، كما كانت النسبة المئوية لأزمة وفاة نزار بنات في عرض الحقائق بوضوح قد بلغت (44%)، وشعر (44.1%) من المستجيبين بالثقة بمعلومات الحكومة الفلسطينية خلال الأزمة، فيما رأى (42.2%) من المستجيبين أنهم يستطيعون الحصول على المعلومات المتعلقة بأزمة وفاة نزار بنات، من الحكومة بسهولة، ويرى (44.5%) أن الحكومة أظهرت كل الحقائق المتعلقة بالأزمة، فيما اعتقد (43.1%) أن الحكومة استطاعت أن تخففت من وقع الأزمة من خلال إشراكها للمعلومات مع الجمهور.

لاحظ الباحثون أن الدرجة الكلية لممارسة الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة لنهج الشفافية في الاتصال مع الجماهير قد اختلفت في الأزمات الثلاث، فكانت (62%) خلال أزمة فيروس كورونا، و(47.9%) خلال أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين، و(43.7%) خلال أزمة حادثة وفاة نزار بنات، وقد لاحظ الباحثون أن هناك علاقة طردية لاستجابات أفراد عينة الاستبانة تجاه ممارسة الشفافية في الاتصال، واحتواء الأزمات، فكلما زادت نسبة مشاركة المعلومات والوضوح، والوصول للمعلومة، وإظهار الحقائق في الأزمات، زادت نسبة اعتقاد المواطنين أن ممارسة عناصر الشفافية ومؤشراتها يمكن أن تزيد من احتواء الأزمات.

تتوافق هذه النتيجة مع مقابلات ممثلي وسائل الإعلام الذين استجاب منهم (80%) على هذا التساؤل بأن الشفافية في الاتصال يمكن أن تحدّ من تفاقم الأزمات، وأن إنكار الحقائق، وحجب المعلومات يزيد من تفاقم الأزمات، وأن الأزمات الثلاث قيد الدراسة كانت تتطلب أعلى درجات الشفافية منعاً من تفاقمها، وقد اتفق المبحوثون على أن الشفافية خلال أزمة كورونا كانت الأعلى بنسبة (73.75%)، وقلّت في أزمة تقليص صرف رواتب الموظفين العموميين بنسبة (37.75%)، وكان أدناها في أزمة وفاة نزار بنات بنسبة (6.25%).

يقول فراس طينية مدير مكتب فضائية النجاح في رام الله: "انا أدعو الحكومة أن تكون منفتحة مع الاعلام، الاعلام جزء أصيل من المجتمع الفلسطيني، توفير كافة المعلومات المطلوبة من الرأي العام، فتح كل الوزارات التي تتعامل على انها امبراطوريات مغلقة مثل المالية والخارجية، الاقتراب أكثر من وسائل الاعلام، عمل اجتماعات دورية مع وسائل الاعلام، ان يقوم رئيس الحكومة بالاستماع وليس الكلام وهذا يساعدهم في تخطي الازمة. إضافة لإعطاء المعلومة الكاملة للجمهور للقضاء على الاشاعة".

كما أظهرت نتائج مقابلات ممثلي الحكومة أنّ الشفافية والمصارحة مع الجمهور لها دور كبير في احتواء الأزمات فمثلاً يقول إبراهيم ملح-الناطق باسم الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة: "إن احتواء الأزمات يكون عادة نتيجة عدّة أسباب منها المكاشفة والمصارحة مع المواطنين، والحكومة الفلسطينية الحالية هي أكثر الحكومات التي تعرّضت لأزمات سياسية، واقتصادية، ووبائية، وأعتقد أنّ سبب احتواء العديد من الأزمات كان بسبب المصارحة، والشفافية والتراجع عن الأخطاء، والاعتراف بها".

ويعزو الباحثون ذلك إلى أنّ الحكومة لم تنتهج الشفافية الكاملة في جميع الأزمات وفقاً لنموذج الدراسة، كما انتهجت في أزمة فيروس كورونا؛ ما أدى إلى وقوع أخطاء ساعدت على فقدان الثقة ما بين الجمهور ووسائل الإعلام بالحكومة، الأمر الذي طبع في عقولهم تقييماً متدنياً لمقدار الشفافية خلال الأزمات وعدم احتواء أزمته الرواتب وحادثه وفاة نزار بنات مثل احتوائها لأزمة فيروس كورونا، إلا أنهم يتفقون على أنّ الشفافية يمكن أن تحدّ من تفاقم الأزمات إذا ما اتبعتها الحكومة بالمكاشفة والمصادقية، وخاصة وفقاً لنموذج لوكازويسكي لاتصال الأزمات 1997م قيد الدراسة.

وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (انريا) وآخرون (2021)، ودراسة (لي ولي) (2021)، ودراسة أبو ركية (2020)، ودراسة سعيد وآخرون (2019)، ودراسة هوارى (2019)، ودراسة معتوق وآخرون (2017)، ودراسة (تشونج وليونج) (2016)، ودراسة (براجاويداجدا) و (شاتفيلد وريدك) (2015)، ودراسة سلامه ودراعمة (2014)، والتي انفتحت على أنّ الشفافية في الاتصال خلال الأزمات يمكن لها أن تحدّ من تفاقم الأزمات، وتزيد الثقة، وتسهّل العمل، واتخاذ القرارات، وتحارب الفساد في العمل؛ ما يزيد ذلك من إيجابية سمعة المنظمة، وبالتالي ثقة الجمهور بها، ومراعاتها عند الوقوع بالأزمات.

نتائج السؤال الفرعي الثالث: كيف يمكن للشفافية في الاتصال أن تنهض بأداء الحكومة الفلسطينية في الأزمات المستقبلية؟ أظهرت النتائج أنّ المستجيبين لأداة الاستبيان بنسبة (65.75%) اقترحوا بأن تكون الحكومة ذات مصادقية في عرض الحقيقة خلال فترة حياة الأزمة، واعتبارها سياسة دائمة للحكومة، فيما رأى (49.5%) أنّ على الحكومة أن تشارك المعلومات مع المواطنين؛ لتكون متاحة ومتيسرة للجميع، وأن تظهر الحقيقة المتعلقة بإجراءاتها، وسلوكياتها، وخطتها تجاه الأزمة، والعمل ضمن روح التعاون مع جهات الاختصاص كافة، وطالب (44.25%) من المستجيبين الحكومة بتقديم استقالته أمام المواطنين في حال عدم قدرتها على إدارة الأزمة، كما طالب (39.9%) من المستجيبين الحكومة بالعمل على إظهار الحكومة لمسؤولياتها الكاملة في مواجهة الأزمة وعدم التهرب منها.

توافقت هذه التوصيات مع ما جاءت به مقابلات ممثلي وسائل الإعلام الذي أيدوا ضرورة زيادة الشفافية لدى سلوك الحكومة الفلسطينية، وأن تكون أكثر انفتاحاً مع الجمهور، وتلمس احتياجات الصحفيين بشكل دائم للمعلومة، والدقة والمصادقية، والتصرف بمنطق المبادرة دون ردة الفعل فمثلاً يقول سائد أبو فرحة عضو هيئة تحرير صحيفة الأيام: "يجب على الحكومة أن تكون أكثر شفافية مع الجمهور، وأن يكون خطابها واقعياً، وأن توضح الحقائق كافة وخاصة خلال الأزمات المالية".

ويمثل الجدول رقم (8) الآتي توصيات المستجيبين من وسائل الإعلام وتوصياتهم للنهوض بأداء الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة في حال وقوعها في الأزمات المستقبلية:

جدول (8): توصيات ممثلي وسائل الإعلام للنهوض بالأداء الحكومي المستقبلي.

الإجابة	الاسم
"لا بد لرئيس الحكومة أن يكون لديه لقاء شهري مع الصحفيين والانفتاح أكثر على وسائل الإعلام"	حافظ أبو صبرا/ فضائية روبا فلسطين
"يجب على الحكومة أن تكون شفافة أكثر مع الجمهور وأن يكون خطابها واقعياً، وأن توضح الحقائق كافة وخاصة في الأزمات المالية".	سائد أبو فرحة/ صحيفة الأيام
"على الحكومة أن تلمس احتياجات الصحفيين بشكل دائم للمعلومات، وإيصالها إليهم في الوقت المناسب، والطرق المناسبة، وعدم ترك فراغات للإشاعات والتصرف بمنطق المبادرة وليس رد".	محمد الرجوب/ شبكة أجيال الإذاعية
"أوصي بأن الدفة الإعلامية الحكومية بحاجة لمتخصصين لإدارة العلاقات الإعلامية والعلاقات العامة، حيث لا يستطيع أي كان صحفياً أن يتحكم في الإعلام الحكومي بدلاً عن الحكومة، كما أن الصحفيين ليسوا أعداء للحكومة، وإخفاء المعلومة يضر بها أكثر من إظهارها للمعلومات".	شادي زماعرة/ شبكة راية الإعلامية
انا أدعو الحكومة أن تكون منفتحة مع الاعلام، الاعلام جزء أصيل من المجتمع الفلسطيني، توفير كافة المعلومات المطلوبة من الرأي العام، فتح كل الوزارات التي تتعامل على انها امبراطوريات مغلقة مثل المالية والخارجية، الاقتراب أكثر من وسائل الاعلام، عمل اجتماعات دورية مع وسائل الاعلام، ان يقوم رئيس الحكومة بالسماع وليس الكلام وهذا يساعدهم في تخطي الازمة. اعطاء المعلومة كاملة للجمهور للقضاء على الاشاعة.	فراس طنينة/ فضائية النجاح

ويعزو الباحث ذلك إلى أن هناك قلة في الثقة في الحكومة الفلسطينية نتيجة تواتر الأزمات على الحكومة الثامنة عشر وعدم تحقيق الوعود كافة التي أصدرتها في بداية تسلمها لرئاسة الحكومة، عدا عن عدم قدرتها عن اتخاذ القرار في كثير من الأمور وعدم سيطرتها على بعض الأزمات التي تعصف بها؛ ما جعل آخرين يتحكمون بتصرّياتها، ويعطون أملاً لها ولا يتحقق، كالأزمة المالية، وتوقعات الحكومة نافذة فرج قريبة، دون أن يوفى المجتمع الدولي بذلك.

وبقيت الأمور على ما هي عليه، كما أنّ عدم وجود فريق متخصص واضح المعالم في إدارة الأزمة، وليس استشاريو أوبئة أو مال، إنما فريق بناء الصورة الذهنية للحكومة، والمتصل بشكل مستمر بالجمهور، ووسائل الإعلام، كما في أزمة فيروس كورونا، جعل شعور المواطنين، ووسائل الإعلام يتجه إلى أنّ الحكومة يلزمها أكثر دقة، وأكثر انفتاحاً ومصداقية، وأن تشارك ما لديها من معلومات، وألا تخفيها عن الجماهير.

الخاتمة

إنّ احتواء الأزمات تتناسب طردياً مع ممارسة الشفافية في الاتصال، وقد أظهرت نتائج الدراسة ذلك من خلال استعمالها لأداة الاستبانة مع الجمهور، وأداة المقابلة مع ممثلي وسائل الإعلام، والمقابلة المعمّقة مع ممثلي الحكومة الثامنة عشرة، وفي حال غياب أحد مؤشرات الشفافية، أو قلّ استخدامه خلال وقت الأزمات، يمكن لهذا المؤشر، أو استراتيجيّة الاتصال أن تؤثر على تفاهم الأزمة، وهو ما اتّضح في أزمة (فيروس كورونا) في بداية الأزمة، وما بعدها، والية تُغيّر آراء ممثلي وسائل الإعلام تُجاه تغيّر منهجية الحكومة، وعدم تواصلها، أو مصداقيتها، أو إجاباتها المعتادة عليها في بداية الأزمة، وتُمثل الشفافية في اتّصال الأزمات أمراً بالغ الأهمية؛ لما له من صورة ذهنية لدى الجمهور ووسائل الإعلام من جهة، ومشاركة وسهولة التفاعل مع الإجراءات التي يمكن أن تتخذها الحكومة مع الجمهور في حال وقوع أزمات لاحقة، ويمكن أن تزيد الحكومة الفلسطينية القادمة من احتواء الأزمات، ومنع تفاهمها، وعلى الأقلّ في الصّحة والمال والأمن، من خلال زيادة مؤشرات الشفافية وعناصرها في الاتصال في الأزمات التي تعيد الثقة للحكومة، وتبقيها في مكان مستقر بعيداً عن تفاهم الأزمة، وهذا ما يجب عن السؤال الرئيس للدراسة: ما مدى ممارسة الحكومة الفلسطينية الثامنة عشرة لنهج الشفافية في الاتصال مع الجماهير، وأثرها على احتواء الأزمات؟

التوصيات

يوصي الباحثون بما يأتي:

1. ممارسة الشفافية في الاتصال خلال الأزمات التي تواجه الحكومة، خاصة تلك التي لا تسيطر عليها الحكومة، مثل: الأزمات الماليّة، أو الأزمات الصحيّة، أو الأمنيّة الناتجة عن الاحتلال؛ ما يزيد من ثقة الجمهور بالحكومة، وبإجراءاتها؛ وقراراتها.
2. مشاركة المعلومات الدّقيقة الواضحة في الوقت المناسب، والانفتاح المستمرّ على الجمهور ما قبل الأزمة، وخلالها، وبعدها.
3. تعزيز سهولة الوصول للمعلومات، والاتّصال بالمسؤولين أثناء الأزمات، وما قبلها، سواء على صعيد الجماهير، أو وسائل الإعلام، وإنشاء نقاط اتّصال دائمة في المؤسسات الحكومية، تستجيب لأيّة تساؤلات من المواطنين، ووسائل الإعلام بشكلٍ سريع.
4. تعزيز وحدة الخطاب الإعلامي خلال الأزمات، وعدم التحدّث من زوايا مختلفة منعاً من تشتت الجمهور وإثارة الشائعات، وتفاهم الأزمات، واختلاف الروايات.
5. وضع بروتوكول حكومي لاتّصال الأزمات بشفافية مع الجمهور، ووسائل الإعلام، يضمن استمراريّة عمل الحكومات القادمة باستراتيجيات اتّصالية واضحة، ومنهجية في إدارة الأزمات بشفافية.

المراجع العربية

- أبو ركة، عصام محمد. (2020). أثر تطبيق معايير الحكم الرشيد على إدارة الأزمات في المنظّمات غير الحكومية بالمحافظات الجنوبية لفلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة: فلسطين.
- أبو فار، يوسف. (2020). إدارة الأزمات في المنظّمات العامة والخاصة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان: المملكة الأردنية الهاشمية.

- بدر، أحمد. (1996). *أصول البحث العلمي ومناهجه* (ط.9). المكتبة الأكاديمية، لبنان.
- البشير، محمد بن سعود. (2008). حجب المعلومة في الحرب الأمريكية على العراق: دراسة كيفية لجدلية العلاقة بين السلطة ووسائل الإعلام في المجتمع الأمريكي. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*. العدد الخامس.
- بني سلامه، محمد خلف. ودراغمة، سامي سعيد محمود. (2014). معايير الشفافية في الفقه الإسلامي وأثرها في الوقاية من الأزمات الاقتصادية. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإسلامية*، 22(2)، 475-507.
- تركيا اليوم بالعربية. (24 حزيران 2021). من هو نزار بنات الذي توفي بعد أن اعتقله الأمن الفلسطيني. تم الاسترداد من https://arabic.rt.com/middle_east
- الجزيرة نت. (3 تموز 2018). *السلطة الفلسطينية: قانون خصم مخصصات الأسرى إعلان حرب*. تم الاسترداد من <https://www.aljazeera.net/news/arabic>
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2022). عدد السكان المقدر في فلسطين منتصف العام حسب المحافظة، 2026-1997. تم الاسترجاع من https://www.pcbs.gov.ps/site/lang_ar/803/default.aspx
- الحريري، رافدة. وعبد الحميد، فاتن. والوادي، حسن. (2016). *أساسيات ومهارات البحث التربوي والإجرائي* (ط.1). دار أمجد للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية.
- السعيد، السيد. (2006). *استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث: دور العلاقات العامة* (ط.1). دار العلوم للنشر والتوزيع، القاهرة: مصر.
- سعيد، فيان، رشيد، شلير وصادق، زانا. (2019). دور شفافية المعلومات المحاسبية في الحد من الأزمات المالية من خلال الفساد المالي: دراسة استطلاعية من خلال مراقبي الحسابات في إقليم كردستان العراق. *مجلة العلوم الإدارية العراقية*، 3(3).
- الشمري، محمد مرضي. (2017). *المدخل إلى دراسة العلاقات العامة والإعلام العربي* للنشر والتوزيع، مصر.
- الشهري، عبد الله بن عوض. (2020). *الشفافية الإدارية في المؤسسات التعليمية*. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان: المملكة الأردنية الهاشمية.
- صحيفة الأيام. (7 كانون أول 2021). *المالية تعلن: صرف الرواتب اليوم بنسبة 75%*، بحد أدنى 1650 شيكلاً. تم الاسترجاع من https://www.al-ayyam.ps/ar_page.php?id=14f78afcy351767292Y14f78afc

- الصيفي، فراس علي. (2022). ممارسة الحكومة الفلسطينية للشفافية في الاتصال ودورها في احتواء الأزمات: حكومة ائتلية الثامنة عشرة دراسة حالة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية. نابلس: فلسطين.
- عبد المؤمن، علي معمر. (2008). البحث في العلوم الاجتماعية-الوجيز في الأساسيات والتقنيات (ط.1). جامعة 7 أكتوبر.
- العصا، فادي. (24 حزيران 2021). شبهة اغتيال، من هو نزار بنات؟ وكيف توفي بعد اعتقاله من الأمن الفلسطيني. تم الاسترجاع من <https://www.aljazeera.net/news/humanrights>
- العيس، أيسر. (4 تشرين أول/ اكتوبر 2019). مسؤول فلسطيني: اتفاق مع إسرائيل على تسلم دفعة من أموال المقاصصة. تم الاسترجاع من [/https://www.aa.com.tr/ar](https://www.aa.com.tr/ar)
- فرجاني، علي. (2018). العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال (ط.1). دار أمجد للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية.
- قنديلجي، عامر. (2020). الإعلام والمعلومات والإنترنت. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان: المملكة الأردنية الهاشمية.
- مطاوع، سمير. (2019). العلاقات العامة جسر الاتصال والنجاح الجديد. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان: المملكة الأردنية الهاشمية.
- معنوق، سهير محمود، عمارة، أميرة وعبد الله، شرين أحمد. (2017). دور شفافية البنوك المركزية في تحقيق الاستقرار المالي في ظل الأزمة المالية العالمية. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 31(1)، 241-270.
- موقع (www.Corona.ps) تم زيارة الموقع بتاريخ 2022/3/1 الساعة 10:08 pm.
- موقع (www.worldometers.info) تم زيارة الموقع بتاريخ 2022/3/1 الساعة 10:30 pm.
- هوارى، حسام الدين عبد الرازق. (2019). دور الشفافية الإدارية في إدارة الأزمات ببعض الاتحادات الرياضية. مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، 3(48)، 1-49.

References (Arabic & English)

- Abed El-Moamen, Ali Muammar. (2008). *Research in Social Sciences - summery in Fundamentals and Techniques*. 1st edition, October 7 University.

- Abu Far, Yusef. (2020). *Crisis management in public and private organizations*. Al-Yazori Scientific House for Publication and Distribution, Amman: Kingdom of Jordan.
- Abu Rukba, Esam Muhammad. (2020). *The Impact of applying good governance standards on crisis management in NGOs in the southern governorates of Palestine*. Unpublished master's thesis, Al-Aqsa University, Gaza: Palestine.
- Al-Bashir, Muhammad bin Saud. (2008). Withholding information in the American war on Iraq: a qualitative study of the dialectical relationship between power and the media in American society. *Journal of Humanities and Social studies*. 5th issue, 60-106.
- Al-Sarayreah, R. (2014). *The Impact of Management Transparency in Organization Loyalty of the Managers in Mutah University: An Empirical Study*. [Unpublished Master Thesis] . Mutah University.
- Al-Shammari, Muhammad Mardi. (2017). *Introduction of public relations and the media study*. Al-Arabi for publishing and distribution, Egypt.
- Al-Shehri, Abdullah bin Awad. (2020). *Administrative transparency in educational institutions*. Al-Yazuri Scientific House for Publishing and Distribution, Amman: Kingdom of Jordan.
- Anderson, G. & Arsenault, N. (2005). *Fundamentals of Educational Research* (2thed). Routledge Flamer.
- Bader, Ahmed. (1996). *The methods and Fundamentals of scientific research*. 9th edition. Academic library, Lebanon.
- Bani Salama, Muhammad Khalaf & Daraghmeh, Sami Said Mahmoud. (2014). Standards of Transparency in Islamic jurisprudence and the impact on the prevention of economic crises. *Journal of Islamic Studies*, 22 (2), 475-507.
- Bernays, Edward L. (1952). *Public Relations*. University of Oklahoma Press. Norman – Oklahoma, Publishing Division of the University.
- Brajawidagda, U. & Chatfield, Akemi T. & Reddick, Christopher G. (2015). The imperative of government transparency in crisis communication: the case of AirAsia QZ8501 crash. *ACM Journal*, 51-60. <https://doi.org/10.1145/2757401.2757423>

- Cheung, Fanny Sau-Lan & Leung, Wing-Fai. (2016). *Eurasian Journal of Business and Management*, 4(1). 2016, 51-61. DOI: 10.15604/ejbm.2016.04.01.006
- DiStaso, M. W. & Bortree, D. S. (2012). Multi-method analysis of transparency in social media practices: Survey, interview and content analysis. *Public Relation Review*, 38(3). 511-514.
- Enria, L. Waterlow, N. Rogers, Nina T. Brindle, H. Lal, S. Eggo, Rosalind M. Lees, S. & Roberts, Chrissy H. (2021). Trust and transparency in times of crisis: Results from an online survey during the first wave (April 2020) of the COVID-19 epidemic in the UK. *PLoS One Journal*. 16(2), 1-20. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239247>
- Ferjani, Ali. (2018). *Public Relations and Communication Strategies*. 1st ed. Dar Amjad for publication and distribution, Kingdom of Jordan.
- Goodman, MB. (2002). Guest editorial. *Corporate Communications*, 7(4), 204-205.
- Hariri, Rafida. Abd al-Hamid, Faten. & al-Wadi, Hassan. (2016). *Basics and skills of educational and procedural research*. 1st edition. Amjad House for publication and distribution, Kingdom of Jordan.
- Howari, Hossam El Din Abdel-Razek. (2019). The role of administrative transparency in crisis management in some sports federations. *Assiut Journal of Physical Education Sciences and Arts*, 3 (48). 1-49.
- Kandaliji, Amer. (2020). *Media & information & the Internet*. Al-Yazuri Scientific House for Publishing and Distribution.
- Koh, Eunsook T. & Owen, Willis L. (2000). *Introduction to Nutrition and Health Research*. Kluwer Academic Publishers.
- Lee, Yeunjae. & Li, Jo-Yun Queenie. (2020). The role of communication transparency and organizational trust in publics' perceptions, attitudes and social distancing behavior: A case study of the COVID-19 outbreak. *John Wiley & Sons, Ltd*. 368 – 384. DOI: org/10.1111/1468-5973.12354.
- Loeb, S. Dynarski, S. MCFrand, D. Morris, P. Reardon, S. & Reber, Sarah. (2017). *Descriptive analysis in education: A Guide for researchers*. Washington DC, U.S: Department of education and regional Assistance (NCEE 2017-4023).

- Lukaszewski, James E. (1997). Establishing individual and corporate crisis communication standards: The Principles and Protocols. *Public Relations Quarterly: Rhinebeck*. 42(3), 7-14.
- Macnee, Carol L. & McCabe, s. (2008). *Understanding Nursing Research: Using Research in Evidence-based Practice* (2thed). Lippincott Williams & Wilkins, a Wolters Kluwer Business. USA.
- Matouk, Suhair Mahmoud. Amarah, Amira. & Abdullah, Shereen Ahmed. (2017). The role of central banks transparency in achieving financial stability in the global financial crisis. *Scientific Journal of Research and Business Studies*, 31 (1). 241-270.
- Merriam-Webster Online. (2005). *Definition of Transparency*. Retrieved June, 2022 from <https://www.merriamwebster.com/dictionary/transparency#:~:text=Definition%20of%20transparency,through%20it%20or%20by%20projection>
- Motawa, Sameer. (2019). *Public Relations is the new bridge of communication and success*. Al-Yazuri Scientific House for Publishing and Distribution.
- Ngatikoh, Siti. Kumorotomo, Wahyudi. & Retnandari, Nunuk Dwi. (2020). Transparency in Government: A Review on the Failures of Corruption Prevention in Indonesia. *Atlantis press SARL*. Vo (122), 181-200. DOI: 10.2991/aebmr.k.200301.010 *Oxford Dictionary of English powered*. (2013). Oxford Corpus.
- Padua, R. & Santos, R. (1998). *Fundamentals of Educational Research and Data Analysis - A pafte Textbook Development project*. Katha Publishing Co.
- Palestinian Central Bureau of Statistics. (2022). *Estimated population in Palestine mid-year by governorate, 1997-2026*. Retrieved from https://www.pcbs.gov.ps/site/lang_en/803/default.aspx
- Saeed, Fian. Rashid, Schleier. & Sadik, Zana. (2019). The Role of Accounting Information Transparency in Reducing Financial Crises through Financial Corruption: An Exploratory Study by Auditors in the Kurdistan Region of Iraq. *Iraqi journal for administrative sciences*, 3 (3). Online ISSN: 2790-9964.

- Saeed, Sayed. (2006). *Crisis and Disaster Management Strategies: The Role of Public Relations*. 1st edition. Dar El Oloom for publication and distribution. Cairo: Egypt.
- Zausmer, R. (2011). *Towards open and transparent government-International experiences and best practice*. Global Partners and Associates.UK.
- Al-Saifi, Firas Ali. (2022). *Palestinian government practice of transparency in communication and its role in containing crises: the case of Shtayyah 18th government*. A magister message that is unpublished. An-Najah National University. Nablus: Palestine.
- Al Jazeera Net. (July 3, 2018). The PA: The law of deducting prisoner allowances is a declaration of war. Retrieved from <https://www.aljazeera.net/news/arabic>
- Al-Eis, Aysar. (October 4, 2019). Palestinian official resource: An agreement with Israel to receive a payment from the clearance funds. Retrieved from <https://www.aa.com.tr/ar/>
- Alasa, Fadi. (June 24, 2021). Suspicion of assassination, who is Nizar Banat? And how did he die after being arrested by the Palestinian security forces? Retrieved from <https://www.aljazeera.net/news/humanrights>
- RT. (June 24, 2021). Who is Nizar Banat, the man who died after arrested by the Palestinian security forces? Retrieved from https://arabic.rt.com/middle_east
- Al-Ayyam newspaper. (December 7, 2021). Finance Ministry said: Today's salaries disbursement with 75% percenteg, minimum of 1,650 shekels. Retrieved from https://www.al-ayyam.ps/ar_page.php?id=14f78afcy351767292Y14f78afc
- (www.Corona.ps) visited on 3/1/2022 at 10:08 pm.
- (www.worldometers.info) visited on 1/3/2022 at 10:30 pm.

الملاحق
ملحق أ

جدول (1): توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتها الديموغرافية

النسبة المئوية	التكرار	التصنيف	المتغير
%45.0	180	ذكر	النوع الاجتماعي
%55.0	220	أنثى	
%100.0	400		المجموع
%1.0	4	أقل من ثانوية عامة	المستوى التعليمي
%56.7	227	بكالوريوس	
%4.5	18	ثانوية عامة	
%2.3	9	دبلوم عالي	
%5.5	22	دبلوم متوسط	
%3.5	14	دكتوراه	
%26.5	106	ماجستير	
%100	400		المجموع
%1.0	4	أرمل/ة	الحالة الاجتماعية
%27.0	108	أعزب /عزباء	
%3.3	13	خاطب/مخطوبة	
%66.7	267	متزوج/ة	
%2.0	8	مطلق/ة	
%100	400		المجموع
%9.8	39	بلدة	مكان السكن
%32.0	128	قرية	
%3.0	12	مخيم	
%55.2	221	مدينة	
%100	400		المجموع
%23.2	93	18 إلى أقل من 29	العمر بالسنة
34.8%	139	29 إلى أقل من 39	
%29.5	118	39 إلى أقل من 50	
%11.0	44	50 إلى أقل من 60	
%1.5	6	60 فأعلى	

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
المجموع			
معدل الدخل الشهري للأسرة بالشيكال	1000 إلى أقل من 2500	59	14.7%
	2500 إلى أقل من 4000	125	31.3%
	4000 إلى أقل من 5500	99	24.8%
	5500 فأعلى	98	24.5%
	أقل من 1000 شيكل	6	1.5%
	لا يوجد دخل	13	3.2%
	المجموع		
طبيعة العمل	عامل/ة داخل الخط الأخضر / المستوطنات	2	0.5%
	عامل/ة في مناطق السلطة	5	1.2%
	لدي عملي الخاص	39	9.8%
	موظف/ة حكومي عسكري	31	7.8%
	موظف/ة حكومي مدني	153	38.3%
	موظف/ة قطاع خاص	89	22.2%
	موظف/ة مؤسسة أهلية / نقابة	24	6.0%
	لا أعمل	57	14.2%
المجموع			
المجموع			
المجموع			