Dirasat: Human and Social Sciences, Volume 53, No. 4, 2026, 9776

Deanship of Scientific Research

Electronic Media as a Tool for Government Transparency and Accountability

Alaa Makki Abdulhadi**, Fawzia Abdulla AlAli

Department of Mass Communication, College of Communication, University of Sharjah

Received: 4/10/2024
Revised: 27/10/2024
Accepted: 21/11/2024
Published online: 1/11/2025

* *Corresponding author:*
aakkof@sharjah.ac.ae

Citation: Abdulhadi, A. M., & AlAli, F. A. (2026). Electronic Media as a Tool for Government Transparency and Accountability. *Dirasat: Human and Social Sciences*, 53(4), 9776. https://doi.org/10.35516/Hum.2026.9776

Abstract

Objectives: The study aimed to explore the impact of digital media usage on daily government activities in the United Arab Emirates. It also examined its role in enhancing government transparency and accountability, as well as its contribution to achieving government accountability.

Methodology: A questionnaire was distributed to 254 officials and managers across various government institutions. A stratified random sampling method was applied to ensure a comprehensive and accurate representation of all government sectors. Data collected from the questionnaires was analyzed to evaluate the effectiveness of digital media and identify obstacles hindering its optimal use.

Results: The results revealed that digital media significantly improved government efficiency and enhanced transparency. It demonstrated considerable potential to increase productivity, improve communication among government institutions, and enhance the efficiency of government procedures. However, the study identified challenges, such as the need for technological infrastructure improvements and continuous training for government employees.

Conclusion: The study concluded that digital media is an effective tool for improving government performance and enhancing transparency and accountability. Addressing the identified challenges is essential for maximizing its benefits.

Keywords: Digital Media, Transparency, Government Accountability

الإعلام الرقمي كأداة للشفافية والمساءلة الحكومية

علاء مكي عبد الهادي*، فوزية عبد الله آل علي

قسم الاتصال الجماهيري، كلية الاتصال، جامعة الشارقة

ملخّص

الأهداف: هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير استخدام الإعلام الرقمي في الأنشطة الحكومية اليومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، بالإضافة إلى دوره في تعزيز الشفافية والمساءلة الحكومية، كما سعت الدراسة إلى تقييم مدى مساهمة الإعلام الرقمي في تحقيق المساءلة الحكومية.

المنهجية: تم استخدام استمارة استبيان وُزعت على 254 مسؤولًا ومديرًا حكوميًا في مختلف المؤسسات الحكومية، واعتمدت الدراسة على منهج العينة العشوائية الطبقية؛ لضمان تمثيل شامل ودقيق لكافة القطاعات الحكومية، وتم تحليل البيانات المجمعة من الاستبيانات لتقييم فعالية الإعلام الرقمي، وتحديد العوائق التي تعيق الاستفادة القصوى منه.

النتائج: أظهرت الدراسة أن الإعلام الرقمي ساهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة الحكومية وتعزيز الشفافية، كما أثبت قدرة كبيرة على رفع الإنتاجية، تحسين التواصل بين المؤسسات الحكومية، وتعزيز كفاءة الإجراءات الحكومية، بالمقابل، كشفت الدراسة عن تحديات، من أبرزها الحاجة إلى تحسين البنية التحتية التكنولوجية وتوفير تدريب مستمر للموظفين الحكوميين.

الخلاصة: توصلت الدراسة إلى أن الإعلام الرقمي يمثل أداة فعّالة؛ لتحسين الأداء الحكومي وتعزيز الشفافية والمساءلة، مع ضرورة معالجة التحديات التي تعيق الاستفادة الكاملة منه.

الكلمات الدالة: الإعلام الرقمي، الشفافية، المساءلة الحكومية

© 2026 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

مقدمة:

تتزايد أهمية الإعلام الرقمي كوسيلة لتحقيق الشفافية والمساءلة في العمل الحكومي، حيث يُعَدّ هذا النوع من الإعلام أداة قوية لتعزيز وصول المواطنين إلى المعلومات الحكومية، ونقل البيانات التي تهمهم بشكل فعال (Bertot, Jaeger, & Grimes، 2012)؛ يساهم الإعلام الرقمي في تيسير المشاركة المجتمعية وتعزيز الشعور بالمسؤولية بين الأفراد تجاه السياسات والإجراءات الحكومية (Satti & Rasool، 2023)؛ وقد أظهرت الدراسات أن استخدام التكنولوجيا في الإعلام يعزز دور الحكومة في التصدي للأزمات وتحقيق المساءلة والشفافية، خاصة في ظل زيادة الوعي العام بأهمية الوصول إلى المعلومات (علي و موسى، 2023)؛ فيرى الباحثون أن الإعلام الرقمي يفتح قنوات جديدة للحوار ويعزز مصداقية المؤسسات عبر تقديم المعلومات بشكل مفتوح وشفاف (خير الله، 2019)، و أن التحولات الرقمية في الإعلام تلعب دورًا جوهريًا في دفع عجلة التحديث في العديد من القطاعات، بما في ذلك القطاع الحكومي؛ فقد شهدت دولة الإمارات العربية المتحدة استخدامًا متزايدًا للإعلام الإلكتروني كوسيلة لتعزيز الشفافية والمساءلة الحكومية، حيث تسهم الحلول التكنولوجية في تمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات الحكومية بسهولة، مما يُعزز مشاركتهم في مراقبة وتقييم الأداء الحكومي (أمين و بوعلي، 2021)؛إضافة إلى ذلك، يمثل الإعلام الرقمي دورًا حيويًا في تمكين المراقبة المستمرة لأداء المؤسسات الحكومية من خلال التقييمات الدورية التي تعتمد على البيانات الإلكترونية المجمعة، مما يساعد في تحديد جوانب القوة والضعف وتوجيه الجهود نحو التحسينات المستدامة (Bertot, Jaeger & Grimes، 2010)؛ وتسهم هذه التقييمات في تعزيز المساءلة عن طريق إتاحة المعلومات للمواطنين بشكل شفاف وسريع، مما يعزز ثقة الجمهور بالحكومة ويشجع على المشاركة المدنية في عمليات التقييم والمساءلة الحكومية، وهو ما يرسّخ أسس الحكم الرشيد ويعزز جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمجتمع (Kuriyan, Bailur & Gigler، 2011)، وفي ذات الاتجاه وكجزء من هذه الاستراتيجيات الطموحة، ركزت الإمارات على تطوير تطبيقات وخدمات رقمية تتيح للمواطنين إتمام معاملاتهم الحكومية بسهولة ويسر من خلال منصات سهلة الاستخدام مثل تطبيقات الهاتف المحمول والبوابات الإلكترونية، التي تشمل خدمات تجديد الوثائق الرسمية وتسجيل العقارات والحصول على التراخيص (Akhtar، 2000).

من هنا انطلقت هذه الدراسة لتتناول كيفية استخدام الإعلام الرقمي في العمليات الحكومية بدولة الإمارات عبر استطلاع آراء عدد من المسؤولين والمديرين؛ من خلال تقييم مدى فعالية هذه الأدوات في تعزيز الشفافية والمساءلة، و تحديد الفرص والتحديات التي تواجه الاستخدام الأمثل للإعلام الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية، بما يسمح بتطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتحقيق الأهداف المنشودة في الإدارة العامة.

مشكلة الدراسة:

بالرغم مما تشكله التقنيات الرقمية كوسيلة حيوية لتطوير الحوكمة، وتحسين أداء الحكومة الإلكترونية، و كشف مكامن القوة والضعف ضمن العمليات الإدارية ويعزز من الشفافية عبر تحسين تدفق المعلومات الحكومية إلى الجمهور (محمد أمين وبن بوعلي، 2021) ، فإن التحديات التي تظل قائمة هي التي تتعلق بكيفية تفعيل هذه التقنيات لتحقيق رقابة فعلية وفعالة على الأداء الحكومي وتعزيز ثقة المواطنين في المؤسسات (Akhtar، 2000)؛ كما أن فهم تأثير هذه التقنيات على المساءلة والشفافية يتطلب تحليلاً أعمق للفجوات التي يمكن أن تعيق الاستفادة الكاملة منها في تحسين التفاعل بين الحكومة والمجتمع (Margetts، 2011) مما يعكس أهمية تطبيق مثل هذه النماذج على نطاق أوسع لضمان حوكمة رشيدة تعكس تطلعات المجتمعات، ونظرا لأن مجتمع الامارات من أوائل المجمعات التي استخدمت الوسائل الرقمية الحديثة في مجال الحوكمة الإلكترونية (الغامدي، 1443/1433ه) فإن إشكالية هذا البحث تتمثل في تقييم مدى كفاءة الإعلام الرقمي كأداة لتعزيز الشفافية والمساءلة في الأنظمة الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

1- استكشاف تأثير التقنيات الرقمية على النظم الحكومية من خلال تعزيز فهم التحولات العميقة التي أحدثتها التقنيات الرقمية في النظم الحكومية، خاصة في دولة الإمارات العربية المتحدة.
2- التفاعل بين الإعلام الرقمي والشفافية والمساءلة عبر تقديم رؤى معمقة حول كيفية تأثير الإعلام الرقمي على مبادئ الشفافية والمساءلة في الإدارة الحكومية.
3- تعزيز الفهم حول حوكمة الإنترنت بتطوير وتوسيع النظريات الحالية حول حوكمة الإنترنت ودور الإعلام الرقمي في تعزيز الشفافية والمشاركة المدنية.
4- تحليل التفاعل بين المواطنين والمسؤولين و كيفية تفاعل المواطنين والمسؤولين مع التقنيات الرقمية وتأثيرها على الثقة المجتمعية في الإدارات الحكومية.

5- إضافة للأدبيات الأكاديمية فإن البحث يعزز قاعدة البيانات النظرية في مجال علوم الإدارة والسياسة التقنية، ويسهم في توجيه السياسات العامة المستقبلية.

الأهمية العملية:

1- تحسين استراتيجيات الحكومة الإماراتية في استخدام الإعلام الرقمي بتوفير رؤى عملية حول كيفية تحسين الحكومة الإماراتية لاستراتيجياتها في تطبيق الإعلام الرقمي بما يعزز فاعليتها.

2- تعزيز العمليات الإدارية والرقابة وفعالية التقنيات الرقمية في تحسين العمليات الإدارية والرقابية في المؤسسات الحكومية.

3- توجيه السياسات المستقبلية تضمن تفعيل المشاركة المجتمعية وتحقيق مستويات أعلى من الرضا العام.

4- تعزيز سمعة الإمارات كدولة رائدة في تبني التكنولوجيا لتحسين الإدارة الحكومية وجودة الحياة للمواطنين والمقيمين.

أهداف الدراسة:

1. تعرف تأثيرات استخدام الإعلام الرقمي في الأنشطة الحكومية اليومية في دولة الإمارات العربية المتحدة
2. تعرف دور الإعلام الرقمي في تعزيز الشفافية الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة
3. تقييم مدى مساهمة الإعلام الرقمي في تحقيق المساءلة الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تساؤلات الدراسة:

1- ما تأثير استخدام الإعلام الرقمي في العمليات اليومية للمؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة؟

2- ما دور الإعلام الرقمي في تعزيز الشفافية الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة؟

3- كيف يسهم الإعلام الرقمي في تحقيق المساءلة الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة؟

مفاهيم الدراسة:

- **الاعلام الرقمي:**

يعرف الاعلام الرقمي بأنه " نقطة الفصل بين وسائل الاتصال الحديثة والوسائل التكنولوجيا، كما يقوم الإعلام الرقمي على ترجمة المعلومات المختلفة وتخزينها ونقلها في هيئة سلاسل أو تشكيلات رمزية، تشمل كلاً من الصوت والنصوص والصور وغيرها من العناصر"(الرحباني ،2012)، ويعرف إجرائياً بانه وسائل الإعلام الرقمية والاداوات الرقمية التي تستخدمها المؤسسات الحكومية في دولة الامارات العربية المتحدة

- **الشفافية :**

تعرف الشفافية بأنها "ظاهرة تدل على التعامل مع المعلومات بشكل واضح ومكشوف وتقاسمها بين جميع الأطراف التي لها مصالح في العمل، فمن خلال ذلك يستطيع الأفراد البحث عن المعلومات حول موضوع أو منظمة معينة والكشف فيما إذا كان هناك مساوئ قد تضر بمصالحهم في الوقت الحالي أو مستقبلاً وبالتالي الحفاظ على مصالحهم" (الراشدي،2007)، وتعرف اجرائيا بانها الشفافية الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

المساءلة الحكومية :

تعرف المسائلة أنها " الإجراءات التي يتخذها مدير المدرس للتأكد من قيام المرؤوسين من معلمين وغيرهم بالمهام الموكلة إليهم وأنها تمت بالطريقة والكيفية المطلوبة، ويترتب على هذه الإجراءات خطوات لاحقة من توجيهات للتصحيح أو عقوبات بهدف عدم التقصير أو مكافآت بهدف التعزيز"(الثبيتي،2019) ، وتعرف إجرائيا بأنها المساءلة الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً:

الدراسات السابقة :

تُعد مراجعة الأدبيات خطوة حيوية في أي دراسة بحثية، حيث توفر الأساس النظري وتضع الإطار المرجعي الذي ينير مسار البحث، خصوصًا في موضوعات تقنية وإدارية معقدة مثل استخدام الإعلام الرقمي في تعزيز الشفافية والمساءلة الحكومية؛ سنتعرض في هذه الجزئية، النظريات والدراسات السابقة التي تناولت دور الإعلام الرقمي في الأنظمة الحكومية، مع التركيز على كيفية تأثير هذه التقنيات في تحسين الشفافية والمساءلة في دولة الإمارات

العربية المتحدة وعالميًا؛ ستشمل المراجعة تحليلات للتحديات والفرص المرتبطة بتطبيق الإعلام الرقمي في القطاع الحكومي، ومقارنات بين تجارب مختلفة لفهم أفضل للممارسات الناجحة والدروس المستفادة، مما يمكننا من تحديد الاتجاهات الرئيسة ورسم ملامح للمستقبل في هذا المجال الحيوي.

الدراسات العربية:

1- دراسة (ميرهان، 2023)، بعنوان: اتجاهات الجمهور نحو دور الحوكمة الإعلامية في تقييم الأداء الحكومي في مجال التنمية

هدفت الدراسة إلى استقصاء آراء الجمهور حول تأثير حوكمة الإعلام على تقييم الأداء الحكومي في مجالات التنمية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام أسلوب المسح، وتم تطبيقها على عينة عشوائية طبقية شملت 400 فرد من الجمهور المصري المتابع لوسائل الإعلام في محافظات القاهرة الكبرى (القاهرة، الجيزة، القليوبية).

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها:

- يرى معظم الجمهور المصري أن حوكمة وسائل الإعلام أسهمت بشكل كبير في تعزيز الثقة بالأداء الحكومي في مجالات التنمية.
- تبين وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اعتماد الجمهور المصري على وسائل الإعلام ومستوى الوعي بدور الحوكمة في إنجاح جهود التنمية، بالإضافة إلى رضا الجمهور عن توجهات الدولة في هذا المجال.
- أظهرت الدراسة كذلك وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الجمهور نحو حوكمة الإعلام ودورها في تحسين الأداء الحكومي في مجالات التنمية.

2- دراسة (العتيبي والشاعر،2021) بعنوان : دور الإعلام الجديد في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور الإعلام الجديد في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وتناولت مراحل إدارة الأزمات (قبل، أثناء، وبعد)، والدور المتوقع للإعلام الجديد، والمعوقات التي تحد من فاعليته، مع تقديم مقترحات لتحسين هذا الدور. استخدم الباحث المنهج الوصفي الكمي والكيفي عبر الاستبانة والمقابلة، لجمع البيانات من القيادات العليا والتنفيذية للإدارات الإعلامية وإدارات الأزمات بوزارة الشؤون البلدية والقروية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بشقيه الكمي والكيفي، حيث استخدمت أدوات الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات. شملت عينة الدراسة القيادات العليا والتنفيذية للإدارات الإعلامية وإدارات الأزمات في وزارة الشؤون البلدية والقروية، حيث تم إجراء مقابلات مع 10 من القيادات العليا وتوزيع استبانات على 221 من القيادات التنفيذية.

أظهرت النتائج أن الإعلام الجديد يلعب دورًا مهما في التنبؤ بالأزمات والتواصل مع الجهات المختلفة قبل الأزمة، والسيطرة على الشائعات وتسخير التقنيات أثناء الأزمة، والاستفادة من التجارب السابقة لتحسين الأداء الإعلامي بعد الأزمة. ومع ذلك، فإن ضعف التنسيق بين الإدارات الإعلامية، وقلة التدريب على التقنيات الحديثة، ونقص الحوافز للعاملين يمثل أبرز المعوقات. كما أوصت الدراسة بوضع آليات دقيقة لتشخيص الأزمات، تعزيز التنسيق بين الإدارات الإعلامية، وتوفير برامج تدريبية لتطوير مهارات العاملين.

3- دراسة (سلطان،2014) بعنوان "حرية الإعلام في الحصول على المعلومات الحكومية"

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية وسائل الإعلام في خلق مناخ للحوار الديمقراطي، والمساهمة في تأسيس الحكم الرشيد. كما سعت الدراسة إلى استكشاف دور الإعلام في إيصال المعلومات إلى الشعب، إلى جانب التحديات والقيود التي يواجهها الإعلام في مطالبة الحكومة بالكشف عن معلوماتها أو تصحيح الأخطاء. بالإضافة إلى ذلك، سعت الدراسة إلى بيان التشريعات والضمانات الدستورية المتعلقة بحرية الوصول إلى المعلومات من المصادر الرسمية وغير الرسمية.، عتمدت الدراسة على منهج البحث الوصفي التحليلي، حيث تم إجراء دراسة شاملة لاستنباط المتغيرات الداخلية والخارجية التي تدعم أو تقيد حق الإعلام في الحصول على المعلومات من الهيئات الحكومية. وقد تم التركيز على تحليل القوانين والتشريعات التي تؤثر في حرية الإعلام والوصول إلى المعلومات، مع محاولة فهم القيود المفروضة على الإعلام في الدول العربية والمقارنة مع الممارسات في الديمقراطيات الغربيةو أظهرت الدراسة أن تحقيق حرية الصحافة ووسائل الإعلام الأخرى يرتبط بتوافر أطر قانونية عادلة وتناغم بين عناصر النظام السياسي، بحيث لا يستطيع أي عنصر أن يهيمن على باقي العناصر. كما تبين أن العديد من القوانين العربية قد أسهمت في تقييد حرية الصحافة، مما جعلها عاجزة عن كشف الحقائق أمام الرأي العام ونقد العمل الحكومي. وعلى العكس، في الديمقراطيات الغربية، يتم تكريس الحق في الحصول على المعلومات وحمايته من خلال القوانين التي تشجع على تداولها، حتى لو كانت تتضمن معلومات رسمية أو سرية، بشرط عدم تهديد الأمن الوطني أو العلاقات الدولية.

4- دراسة لعمودي .(2013) ، بعنوان "دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الاداري بالقطاعات الحكومية في الجزائرية

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على ظاهرة الفساد الإداري التي تفشت بشكل واسع في القطاعات الحكومية في الجزائر. تسعى الدراسة إلى تحليل الأسباب التي أدت إلى انتشار هذه الظاهرة، واستعراض الآثار السلبية المترتبة عليها على مختلف المستويات، سواء على الدولة أو المجتمع كما هدفت إلى

إظهار الدور الأساسي الذي تلعبه الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري وتعزيز كفاءة الأداء داخل المؤسسات الحكومية.

ركزت الدراسة على تقييم الإجراءات والآليات التي اعتمدتها الدولة الجزائرية لمكافحة الفساد، مع تقديم أمثلة واقعية من بعض القطاعات مثل قطاع الطاقة والبلديات والصحة. كما تعمل على تحليل مدى فعالية هذه الآليات وتحديد التحديات التي تعوق تنفيذها. إضافة إلى ذلك، سلطت الدراسة الضوء على واقع الفساد في الجزائر من خلال دراسة نماذج محددة بهدف تقديم توصيات عملية لتحسين أساليب المكافحة وتعزيز الثقة في المؤسسات، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي لدراسة خصائص الفساد الإداري وتحليل البيانات المتعلقة به، إضافة إلى منهج دراسة الحالة لتقديم أمثلة واقعية تساعد على توضيح الظاهرة. و خلصت الدراسة إلى أن غياب الشفافية والمساءلة يعد من الأسباب الرئيسية لتفشي الفساد الإداري، ما يستوجب ضرورة تعزيز تطبيق هذه الآليات كخطوة أساسية لمكافحة الفساد وتحقيق النزاهة في المؤسسات الحكومية.

الدراسات الأجنبية :

1- **Kumar, A Manish and Gupta, Sumeet (2023) "Governance of Social Media Platforms: A Literature Review**,"

هدفت الدراسة إلى معالجة تحديات الحوكمة المرتبطة بمنصات وسائل التواصل الاجتماعي، مثل انتشار المعلومات المضللة والأخبار الزائفة وخطاب الكراهية، والتأثير المتزايد لهذه المنصات على الرأي العام واتخاذ القرارات.

استعرضت الدراسة 64 دراسة ذات صلة تمت خلال العقد الماضي باستخدام منهجية التحليل الموضوعي، وتم تصنيف الدراسات إلى محاور رئيسة.

توصلت الدراسة إلى أن حوكمة منصات التواصل الاجتماعي تركز على محورين رئيسين: ما يجب حوكمته (مثل انتشار المحتوى وتحديد مصادره) وكيفية الحوكمة (من خلال المنصات نفسها، أطراف ثالثة، أو مزيج بينهما). كما اقترحت أجندات بحثية مستقبلية لإثراء هذا المجال.

2- Mansoor, M. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19

هدفت الدراسة التعرف إلى كيفية تأثير ممارسات الحوكمة الجيدة على تعزيز الثقة العامة في الحكومة، من خلال آلية الاستجابة الحكومية المدركة لجائحة كوفيد-19(PGRC) ، والدور الوسيط الذي يلعبه توفير الوكالات الحكومية للمعلومات الجيدة عبر وسائل التواصل الاجتماعي تم جمع البيانات من 491 متابعًا لحسابات وكالة الأنباء الحكومية الباكستانية عبر فيسبوك وإنستغرام وتويتر، وتم تحليل البيانات باستخدام نموذج القياس والنمذجة الهيكلية عبر برنامج.SmartPls 3.3.0

أظهرت النتائج وجود ارتباط مباشر وغير مباشر بين ممارسات الحوكمة الجيدة وثقة الجمهور في الحكومة عبر PGRC كوسيط. كما أظهرت النتائج أن GQS يتفاعل مع PGRC ويعزز الثقة العامة في الحكومة، كما بينت هذه الدراسة مساهمة في الأدبيات المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الحكومة خلال جائحة كوفيد-19، ووضحت أهمية التواصل مع المواطنين عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وقدمت الدراسة توصيات عملية واستراتيجية للوكالات وصانعي السياسات

.

3- Arshad, S., & Khurram, S. (2020). Can government's presence on social media stimulate citizens' online political participation? Investigating the influence of transparency, trust, and responsiveness.

هدفت هذه الدراسة إلى زيادة الوعي والمساهمة في المعرفة حول استخدام الحكومة لوسائل التواصل الاجتماعي وفوائدها، خاصة في البلدان النامية مثل باكستان. كما تسعى إلى تقديم اقتراحات استراتيجية وعملية للوكالات الحكومية بشأن فوائد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تواصلها مع المواطنين، تم استخدام تقنية نمذجة المعادلات الهيكلية لتحليل البيانات. تم جمع البيانات من خلال دراسة العلاقة بين تقديم الوكالة لمعلومات ذات جودة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والشفافية المدركة، والثقة في الوكالة، والاستجابة المدركة، والمشاركة السياسية الإلكترونية للمواطنين.

تبين أن تقديم الوكالة لمعلومات ذات جودة عبر وسائل التواصل الاجتماعي كان مرتبطًا بشكل كبير بالشفافية المدركة، والثقة في الوكالة، والاستجابة المدركة، والمشاركة السياسية الإلكترونية للمواطنين و أظهرت النتائج أن الشفافية المدركة تتوسط العلاقة بين تقديم الوكالة للمعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي وثقة المواطنين في الوكالة و كانت الثقة في الوكالة متنبئاً غير مهم، بينما كانت الاستجابة المدركة متنبئاً سلبياً للمشاركة السياسية الإلكترونية للمواطنين كما أن الثقة في الوكالة والاستجابة المدركة قلصت العلاقة بين تقديم الوكالة للمعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة السياسية الإلكترونية للمواطنين.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

يتضح من خلال أهداف الدراسات السابقة وتساؤلاتها، أنها تختلف مع الدراسة الحالية في جوانب، واتفقت معها في جوانب أخرى، ومما يميز هذه الدراسة اختلاف أهدافها وتساؤلاتها ومجتمعها، مما جعلها مختلفة عن الدراسات السابقة، مع الإشارة إلى أن الدراسة أفادت من الدراسات

السابقة من حيث المنهجية المتبعة، إضافةً إلى اختيار أداة الدراسة، وهذا يعني أن الدراسة الحالية جاءت امتداداً ومتابعة للدراسات السابقة من حيث أهمية توجيه الوسائل الإعلامية الرقمية نحو تطبيق الشفافية والمساءلة الحكومية.

ثانياُ:النظرية المستخدمة في الدراسة

نظرية المسؤولية الاجتماعية

تؤكد هذه النظرية ضرورة التزام وسائل الإعلام بالعمل بما يخدم الصالح العام ويلبي احتياجات المجتمع، مع التركيز على تحقيق السعادة العامة من خلال الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والقيم المهنية، تشمل هذه المبادئ الدقة، العدالة، الموضوعية، ومراعاة ثقافة المجتمع ومعتقداته، كما تشير النظرية إلى أن وسائل الإعلام يجب أن تؤدي دورها بما يتوافق مع القيم المهنية المتعارف عليها مثل الأمانة والموضوعية، إلى جانب الوفاء باحتياجات الجمهور (الخريشة، 2016).

توضح النظرية أن لكل فرد حقوقًا، وكذلك للمجتمع حقوق متشابكة. وتؤكد ضرورة حماية المجتمع من النزعات الفردية التي قد تؤثر سلبًا في الصالح العام، في السياق الإعلامي، تهدف النظرية إلى تحقيق التوازن بين حرية التعبير ومصلحة المجتمع من خلال تقييد التأثير السلبي للرغبات الشخصية والآراء الفردية على الحياة العامة، "حريتك تنتهي حين تبدأ حقوق الآخرين"، ما يعني أن المسؤولية الاجتماعية هي العامل الأساسي لتحقيق هذا التوازن (علي، 2015، ص12).

وتعتمد النظرية على مبدأ الجمع بين الحرية والمسؤولية، إذ تعتبر الحرية حقًا وواجبًا في الوقت ذاته. لذلك، يجب أن تلتزم وسائل الإعلام بتحمل مسؤولياتها تجاه المجتمع، وأحيانًا قد يكون من الضروري التدخل لتحقيق المصلحة العامة. كما يتوجب على الإعلاميين التحلي بالمسؤولية أمام المجتمع إضافة إلى التزاماتهم تجاه مؤسساتهم الإعلامية (بوريش، 2018، ص54).

أما المبادئ الأساسية لنظرية المسؤولية الاجتماعية فتشمل:

1. التزامات وسائل الإعلام تجاه المجتمع.
2. ضمان صدق الأخبار ودقتها وعدالتها وموضوعيتها.
3. توفير حرية الإعلام مع تنظيم ذاتي.
4. الالتزام بمواثيق أخلاقية ومعايير مهنية.
5. تدخل الحكومة عند الضرورة لحماية مصلحة الجمهور (الشامي، 2014).

يمكن تصنيف مسؤوليات الإعلاميين وفق الآتي:

1. المسؤولية تجاه المجتمع العام :توفير المعلومات وعدم التسبب بأي ضرر.
2. المسؤولية تجاه المجتمع المحلي :نشر القيم والمبادئ المتوقعة من الأفراد والمجتمع، بما يعزز الثقة في الصحافة.
3. المسؤولية تجاه الذات :أداء العمل بأقصى درجات الأمانة والمسؤولية بما يتوافق مع مصلحة المجتمع (مكاوي، 2003، ص168).

ثالثاً: الإعلام الرقمي

نظرة عامة في تعريف الإعلام الرقمي وتطوره:

الإعلام الإلكتروني، المعروف أيضًا بالإعلام الرقمي، يمثل الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا الحديثة في نشر وتبادل المعلومات عبر الإنترنت، ويعتمد على المنصات الإلكترونية المتعددة مثل المواقع الإلكترونية والشبكات الاجتماعية والمدونات، مما يجعله أداة رئيسية لتوصيل المعلومات إلى جمهور واسع ومتنوع (الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة، 2016)؛ وقد بدأت ملامح الإعلام الرقمي تتشكل بشكل أوضح مع تطور الإنترنت وتقنيات الويب، مما أتاح فرصًا أوسع لنقل المعلومات بطريقة أسرع وأيسر وصولاً، حيث تسهم هذه الأدوات في خلق بيئة إعلامية تفاعلية ترتكز على المحتوى الرقمي وسرعة الاتصالات (Akhtar، 2000)؛ أسهمت هذه التحولات التقنية في تعزيز قدرة الإعلام على نقل وتبادل المعلومات بسهولة، ما يُظهر الدور الكبير للتكنولوجيا في تحويل الإعلام التقليدي إلى شكل رقمي جديد يواكب التطورات العالمية (Margetts، 2011).

شهد الإعلام الرقمي تطورات متسارعة على مر السنوات، إذ أدت الابتكارات التكنولوجية إلى ظهور أجهزة حديثة مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، التي تتيح للأفراد الوصول إلى المحتوى في أي وقت ومن أي مكان، ما زاد من الاعتماد على الإعلام الرقمي كمصدر رئيسي للمعلومات والأخبار (العميري، 2024)؛ ومن الأمثلة البارزة على هذه التطورات أيضًا، استخدام تقنيات البث المباشر والذكاء الاصطناعي، التي تُمكّن المؤسسات الإعلامية من تقديم محتوى تفاعلي يزيد من تفاعل الجمهور ويُثري تجربة المستخدم عبر الإنترنت (Wong & Welch، 2004)؛ أسهمت هذه الأدوات في تغيير جوهري في بنية الإعلام التقليدي، حيث بات الإعلام الرقمي يُشكل أداة فعّالة لنقل المعلومات بطريقة سريعة ومرنة، فقامت الدولة بتطوير منصات رقمية متخصصة تتيح للمواطنين مراقبة الخدمات الحكومية والتفاعل مع المؤسسات الرسمية، مما يعكس التزام الحكومة الإماراتية بتعزيز الشفافية

ودعم المشاركة المجتمعية (كعبار، 2023)؛ ويعد هذا التطور مؤشرًا على التحول نحو نظام حوكمة أكثر شفافية واستجابة، إذ يوفر الإعلام الرقمي مساحة أوسع للمواطنين للتعبير عن آرائهم ومشاركة أفكارهم في بناء السياسات والقرارات الحكومية.

الشفافية الحكومية: المفاهيم والأهمية:

تُعدّ الشفافية الحكومية واحدة من الأسس المحورية لأي نظام ديمقراطي حديث، حيث تُظهر مدى التزام الحكومات بإتاحة أنشطتها وقراراتها للجمهور، مما يسمح لهم بتقييم الأداء الحكومي والمشاركة الفعّالة في صنع القرارات (Bertot, Jaeger & Grimes، 2010)؛ وتتضمن الشفافية القدرة على الإفصاح الكامل عن المعلومات بأسلوب يمكن للمواطنين من خلاله متابعة السياسات والإجراءات وفهم الأسس التي تُبنى عليها قرارات الحكومات، وهو ما يعزز من الشفافية في اتخاذ القرار ويساعد في ترسيخ الثقة بين المواطنين والحكومة (صدقة ومخايل، 2023)؛ من هنا تأتي أهمية توفير المعلومات للمواطنين بطرق شفافة ودقيقة ومتاحة، لتعزيز قدرتهم على مراقبة العمليات الحكومية والمشاركة في الرقابة الشعبية (بونتشيفا وبوزيتي، 2020).

في إطار تعزيز الشفافية، تسعى الحكومات الحديثة إلى تبني سياسات تتيح للمواطنين المشاركة في عملية التقييم والرقابة الدائمة، حيث يشكل الإعلام الرقمي أداةً مهمة لتحقيق هذه الغايات (خير الله، 2019)؛ يُتيح الإعلام الرقمي قنوات تواصل فورية وفعالة للمواطنين تمكنهم من متابعة العمل الحكومي وتقييم أدائه، ما يسهم في ترسيخ ثقافة الشفافية والمساءلة وتعزيز الكفاءة الإدارية من خلال الرقابة المجتمعية (Mathers وآخرون، 2009)؛ وتبرز دولة الإمارات العربية المتحدة كنموذج في هذا السياق، إذ تستفيد من الإعلام الرقمي لتسهيل الوصول إلى المعلومات الحكومية، مما يُمكّن المواطنين من المشاركة الفعّالة في عمليات المراجعة والتقييم، وهو نهج يعكس الالتزام العميق بدعم الحكم الرشيد وتنمية الثقة بين المواطن والحكومة (زهرة، 2022).

في ظل تطورات العولمة والثورة الرقمية، أصبحت الشفافية الحكومية شرطاً أساسياً لتحسين صورة الدول على الصعيد الدولي وتعزيز قدرتها على جذب الاستثمارات الأجنبية، مما يدعم التنمية الاقتصادية ويحسّن العلاقات مع الدول الأخرى (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، 2020)؛ ويُسهم الإعلام الرقمي في هذا السياق بتوفير الأدوات اللازمة لنشر البيانات الحكومية بشكل مفتوح وسريع، مما يتيح للمتابعين المحليين والدوليين الاطلاع على سياسات الدولة وأدائها بشفافية، ما يعزز من المصداقية ويجعل الأنظمة الحكومية أكثر تفاعلاً ومرونة (Kuriyan وآخرون، 2011)؛ هذا الإطار يسهم في بناء قاعدة تواصل قوية بين الحكومة والجمهور، بما يحقق التوازن المطلوب بين فعالية الإدارة العامة والرقابة المجتمعية، ويضع الإمارات في مقدمة الدول التي تعتمد الحوكمة الرقمية في الشفافية والمساءلة (Ray & Jat، 2010).

المساءلة في الإدارة الحكومية: دور الإعلام الإلكتروني:

المساءلة في الإدارة الحكومية تشكل محورًا أساسيًا لتحقيق حكم رشيد وفعّال، وقد أسهم الإعلام الرقمي في تعزيز هذه المساءلة بفضل تقديمه لأدوات متطورة تسهم في الشفافية والتفاعل بين المواطنين والحكومة، مما يتيح للمواطنين الوصول السريع إلى المعلومات الحكومية ويسهل عليهم متابعة الأداء الحكومي وتقييمه (Bertot, Jaeger & Grimes، 2010)؛ ومن بين هذه الأدوات، نجد منصات البيانات المفتوحة والمواقع الإلكترونية الحكومية والشبكات الاجتماعية، التي توفّر قنوات تواصل مباشرة، مما يمنح المواطنين دورًا أكثر فعالية في مراقبة العمليات الحكومية (بوصابة، 2015)؛ هذه الوسائل الرقمية الجديدة تُمكّن المواطنين من المشاركة بفعالية في العملية الديمقراطية عبر الاطلاع على المعلومات والتحاور مع الحكومة بشأن القضايا التي تهمهم (مراد، 2014).

في الإمارات العربية المتحدة، استُخدم الإعلام الرقمي كأداة استراتيجية لتعزيز المساءلة، حيث تم تطوير منصات إلكترونية متقدمة تتيح للمواطنين تقديم الملاحظات والشكاوى حول الخدمات الحكومية؛ هذه المنصات تمكن الحكومة من جمع وتحليل البيانات بفعالية، مما يسهم في تحسين جودة السياسات العامة والخدمات المقدمة (Manenji & Marufu، 2016)؛ كما تتيح المنصات الإلكترونية للحكومة نشر الإجراءات المتخذة استجابةً لتلك الملاحظات، مما يُعزز الشفافية ويُظهر التزام الحكومة بالاستجابة لاحتياجات المواطنين وتوقعاتهم (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، 2020).

تأثير الإعلام الرقمي على العمليات الحكومية:

أحدث الإعلام الرقمي تحولاً كبيرًا في العمليات الحكومية، فساعد الحكومات على تحسين الكفاءة وسرعة تقديم الخدمات، حيث أصبحت الأدوات الرقمية وسيلة أساسية للإدارات الحكومية لتبسيط الإجراءات وتقليل وقت الاستجابة لطلبات المواطنين، مما عزز جودة التفاعل مع الجمهور ويسهم في تسريع الوصول إلى الخدمات الضرورية (غانم، 2022)؛ فدعم هذا التحول الرقمي الشفافية، عبر تمكين المواطنين من الاطلاع على البيانات والمعلومات الحكومية بسهولة عبر البوابات الإلكترونية، ما يسهل عمليات الرقابة والمساءلة ويمكّن من متابعة أداء المؤسسات الحكومية بشكل أكثر فاعلية (بوزيدي، 2017)؛ كما يسهم الإعلام الرقمي في تقليل الاعتماد على الأعباء الورقية بفضل التحول نحو الأرشفة الرقمية، مما يدعم الجهود البيئية ويسهم في كفاءة النظام الحكومي ككل (قدواح، 2015).

في دولة الإمارات العربية المتحدة، كان للاستثمار الكبير في الإعلام الرقمي أثرٌ بارز في تحديث العمليات الحكومية، حيث أطلقت الدولة مبادرات متعددة لرقمنة الخدمات الحكومية تشمل تطوير منصات تفاعلية تتيح للمواطنين إجراء المعاملات الحكومية عن بُعد، مثل تجديد الوثائق وتسجيل

الممتلكات والتقديم على التراخيص (بن عيسى، 2013)؛ تسهم هذه المنصات في تحسين تجربة المواطنين وتخفيض الوقت والجهد المبذول في إنجاز الخدمات، مما يعكس التزام الإمارات بتبني الابتكارات التكنولوجية وتقديم خدمات حكومية متطورة تُواكب التحولات الرقمية العالمية (مصباح، 2015).

كما يلعب الإعلام الرقمي دورًا حيويًا في تعزيز الرقابة والمساءلة ضمن الأنظمة الحكومية من خلال توفير بيانات دقيقة ومحدثة تتيح للجهات المختصة مراقبة الأداء وتقييم الفعالية بشكل مستمر، حيث تشمل هذه البيانات مؤشرات الأداء وتقارير المراقبة التي تُعرض عبر الأنظمة الإلكترونية، ما يسمح بإجراء تحليلات متعمقة واتخاذ قرارات مدروسة تستند إلى معلومات موثوقة (قدواح، 2015)؛ ويسهم هذا الأسلوب في تحسين السياسات العامة وتعزيز الثقة بين المواطنين والحكومة، كما يشجع على المشاركة الشعبية في العمليات الحكومية، ويُبرز الإعلام الرقمي كعنصر جوهري في تحقيق حكومة شفافة ومسؤولة (بوزيدي، 2017).

استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الإمارات:

تتبنى دولة الإمارات العربية المتحدة استراتيجيات شاملة ومتقدمة في مجال الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تحويل كافة الخدمات الحكومية إلى منصات رقمية متكاملة، وذلك لتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة وتسهيل التفاعل المستمر بين المواطنين والمؤسسات الحكومية، حيث تندرج هذه الاستراتيجيات ضمن رؤية الإمارات نحو تعزيز اقتصاد المعرفة المعتمد على الابتكار والتقنيات الرقمية المتقدمة (Satti & Rasool، 2023)؛ تشمل هذه الاستراتيجيات تطوير البنية التحتية التكنولوجية الحديثة، وتحقيق مستويات عالية من الأمن السيبراني، وإنشاء مراكز بيانات متطورة تدعم تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل آمن ومستدام، مما يسهم في تحقيق الشفافية وتعزيز المساءلة داخل المؤسسات الحكومية (علي وضوينا موسى، 2023).

وكجزء من هذه الاستراتيجيات الطموحة، تركز الإمارات على تطوير تطبيقات وخدمات رقمية تتيح للمواطنين إتمام معاملاتهم الحكومية بسهولة ويسر من خلال منصات سهلة الاستخدام مثل تطبيقات الهاتف المحمول والبوابات الإلكترونية، التي تشمل خدمات تجديد الوثائق الرسمية وتسجيل العقارات والحصول على التراخيص (Akhtar، 2000)؛ ويسهم التحول إلى هذه النظم في تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية ويدعم جهود الحفاظ على البيئة، كما تتيح هذه التقنيات للحكومة جمع التغذية الراجعة من المستخدمين بشكل مستمر، مما يتيح لها تحليل وتقييم الخدمات وتحسينها بما يلبي توقعات المواطنين واحتياجاتهم المتزايدة (محمد أمين وبن بوعلي، 2021).

بالإضافة إلى ذلك، تسعى الإمارات إلى دمج التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتقنيات البلوك تشين في أنظمتها الحكومية الرقمية لتعزيز مستويات الشفافية والكفاءة في تقديم الخدمات العامة، إذ تتيح هذه التقنيات الحديثة تحسين العمليات الحكومية وزيادة الحماية للبيانات الحساسة من خلال توفير حلول أمنية متقدمة تحمي المعلومات وتعزز مستوى الثقة بين المواطنين والحكومة (الغامدي، 1433/1443هـ)؛ تمكّن هذه الأدوات المبتكرة الحكومة من تحليل البيانات بشكل دقيق وشفاف، مما يعزز فعالية السياسات العامة ويدعم بناء مجتمع معلوماتي متطور قائم على المعرفة والابتكار في دولة الإمارات العربية المتحدة (Akhtar، 2000).

تحديات وفرص الإعلام الرقمي في تعزيز الشفافية والمساءلة:

الإعلام الرقمي يشكّل فرصة هائلة لتعزيز الشفافية والمساءلة في الإدارات الحكومية عبر توفير وصول أكثر سهولة وسرعة إلى المعلومات العامة، مما يمكّن المواطنين من تتبع القرارات والإجراءات الحكومية بشكل مباشر وفعّال (Bertot, Jaeger & Grimes، 2010)؛ هذه السهولة في الوصول تدعم المشاركة المجتمعية بفعالية أكبر، حيث يمكن للمواطنين تقديم ملاحظات واقتراحات تسهم في تحسين السياسات والخدمات المقدمة (الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة، 2016)؛ لتحقيق هذا الهدف، تحتاج الحكومات إلى استثمارات ملحوظة في تقنيات المعلومات وتدريب الموظفين على استخدام الأدوات الرقمية بفعالية عالية، بالإضافة إلى ضمان حماية البيانات وخصوصية المعلومات، ما يطرح تحديًا كبيرًا في إيجاد توازن بين الشفافية وحماية خصوصية المعلومات (Margetts، 2011).

رغم الفرص الواعدة التي يوفرها الإعلام الإلكتروني، فإن التحديات المتعلقة بالأخبار الزائفة والمعلومات المضللة تشكل تهديدًا على الشفافية والمساءلة؛ النشر غير المنضبط على منصات الإعلام الرقمي يفتح المجال لنشر معلومات خاطئة أو مضللة تؤثر سلباً في قدرة المواطنين على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الشؤون العامة (Wong & Welch، 2004)؛ لمعالجة هذه القضية، تحتاج الحكومات إلى وضع إجراءات رقابية قوية وأطر تنظيمية للتحقق من صحة المعلومات، وضمان جودة المحتوى المنشور عبر المنصات الرقمية، مما يتطلب تعاونًا فعّالاً بين الجهات الحكومية والمنظمات المعنية بمعايير النشر (العميري، 2024).

وفي الجانب الإيجابي، توفر تقنيات الإعلام الرقمي إمكانيات كبيرة لتحسين العمليات والكفاءة الإدارية، حيث يُمكن للاستخدام الاستراتيجي للأدوات الرقمية أن يسهم في تتبع الأداء الحكومي وإدارة الموارد بفعالية عالية، مما يُسهّل التواصل بين الإدارات المختلفة ومع المواطنين (كعبار، 2023)؛ بالإضافة إلى ذلك، تتيح البيانات الكبيرة والتحليلات المتقدمة للحكومات فهماً أعمق للتحديات والفرص في الإدارة العامة، وتوفر أساسًا للتحسين المستمر والابتكار في تقديم الخدمات الحكومية، مما يعزز الشفافية والمساءلة بطرق قابلة للقياس والتقييم الدقيق (Bertot, Jaeger & Grimes، 2010).

الاتجاهات المستقبلية للإعلام الإلكتروني في القطاع الحكومي:

تشير الاتجاهات المستقبلية للإعلام الإلكتروني في القطاع الحكومي إلى تكامل متزايد بين التكنولوجيا المتقدمة والخدمات العامة، حيث يُتوقع أن يلعب الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة دورًا حاسمًا في تحليل البيانات واتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، مما يسمح بتقديم استجابات أكثر دقة وتخصيصًا لاحتياجات المواطنين (خير الله، 2019)؛ تسهم هذه التقنيات المتطورة في تعزيز قدرة الحكومة على التنبؤ بالتحديات والاحتياجات المستقبلية، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمة العامة وزيادة كفاءة الأداء الحكومي (صدقة ومخايل، 2023)؛ إضافة إلى ذلك، يتوقع أن يسهم اعتماد تقنية البلوك تشين في زيادة الأمان والشفافية في المعاملات الحكومية، حيث تتيح هذه التقنية إنشاء سجلات غير قابلة للتعديل، مما يعزز الثقة في النظام الإداري ويقلل من احتمالات الفساد (Ray & Jat، 2010).

في ظل التقدم السريع في التقنيات الرقمية، يتزايد الاعتماد على الإعلام الرقمي في تطوير المدن الذكية، حيث تعتمد هذه المدن بشكل كبير على تقنيات رقمية متقدمة لإدارة الموارد والخدمات بكفاءة عالية، وتعمل مشاريع مثل مدينة مصر ودبي الذكية على استغلال إنترنت الأشياء لربط الخدمات الحكومية بشبكات متكاملة، مما يتيح تبادل البيانات في الوقت الفعلي ويسهم في تحسين تجربة الحياة العامة (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، 2020)؛ يُتوقع أن يسهم هذا النموذج في تعزيز التفاعل بين المواطنين والحكومة، مما يزيد من فرص المشاركة المجتمعية ويعزز من الشفافية في تقديم الخدمات (Manenji & Marufu، 2016).

أخيرًا، تلعب المنصات الإلكترونية التفاعلية دورًا متزايد الأهمية كأدوات للمشاركة المجتمعية في الشؤون الحكومية، حيث تُمكن هذه المنصات المواطنين من المشاركة المباشرة في صنع القرار وتقديم التغذية الراجعة حول الخدمات العامة، مما يسهم في تعزيز الديمقراطية وزيادة الشفافية والمساءلة في النظام الحكومي (Kuriyan, Bailur & Gigler، 2011)؛ هذه الديناميكية الجديدة تساعد في بناء الثقة بين المواطنين والحكومة، وتفتح آفاقًا لتطوير سياسات شاملة وفعّالة تتماشى مع احتياجات وتطلعات المجتمع في الإمارات، مما يعزز من مكانة الدولة كنموذج في الشفافية والحكم الرشيد (بونتشيفا وبوزيتي، 2020).

إجراءات الدراسة المنهجية:

اعتمدت هذه الدراسة على استبيان تم توزيعه على 254 مسؤولاً ومديراً في مختلف الهيئات الحكومية بالإمارات لاستكشاف كيفية استخدامهم للإعلام الإلكتروني في أداء مهامهم اليومية، وتقييم تأثيره على تعزيز الشفافية والمساءلة؛ يسعى البحث إلى توفير فهم أعمق للتحديات والفرص التي يواجهها استخدام الإعلام الرقمي في البيئة الحكومية، وتحديد الأساليب التي يمكن من خلالها تحسين هذه الأدوات لتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفاعلية في العمل الحكومي؛ يُعد التمهيد الذي يسبق إجراءات الدراسة التطبيقية فرصة لوضع الأساس النظري والمنهجي الذي يقوم عليه البحث، والذي ينوي تقديمه كإسهام قيم في الأدبيات الأكاديمية وفي صياغة السياسات العامة.

منهج الدراسة:

يُعد تبني الإعلام الرقمي كآلية للشفافية والمساءلة الحكومية أمرًا ضروريًا لضمان الحكم الرشيد وتعزيز مشاركة المواطنين؛ لذا، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتقييم الدور الذي يلعبه الإعلام الرقمي في الهياكل الحكومية بالإمارات، من خلال تطبيق منهجية شاملة تشمل توزيع استمارة استبيان مفصلة على 254 مسؤولًا ومديرًا في مختلف المؤسسات الحكومية؛ تم تصميم الاستبيان لقياس مدى فعالية الإعلام الرقمي في تحقيق الشفافية والمساءلة، بالإضافة إلى تحليل العوائق التي تحول دون تحقيق الاستفادة القصوى من هذه الأدوات؛ تعتمد الدراسة على منهج العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل شامل ومتوازن لمختلف الفئات والقطاعات الحكومية، مما يمكّن من استنتاجات دقيقة تعكس الواقع الفعلي لتأثير الإعلام الرقمي في تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة في الإدارة الحكومية؛ من خلال تحليل البيانات المجمعة، تسعى الدراسة لتوفير توصيات عملية يمكن أن تسهم في صياغة السياسات وتحسين الأنظمة الحكومية بما يخدم المصلحة العامة ويعزز من مستويات الثقة بين المواطنين والحكومة.

مجتمع الدراسة :

يعتبر الاختيار الدقيق لمجتمع الدراسة وعينتها خطوة حاسمة في تقييم تأثير الإعلام الرقمي على الشفافية والمساءلة الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ تكون مجتمع الدراسة من جميع المسؤولين والمديرين الحكوميين في دولة الإمارات العربية المتحدة، و تمثلت عينة الدراسة بالعينة العشوائية البسيطة، وشملت مجموعة متنوعة من المسؤولين والمديرين الحكوميين الذين يبلغ عددهم 254 مبحوثًا، مما يمثل تقاطعًا واسعًا من الأدوار الإدارية والتخصصات في مختلف القطاعات الحكومية؛ تم اختيار العينة بطريقة تضمن تمثيل النسيج الإداري المتنوع للدولة، مما يساعد في الحصول على نتائج شاملة ومعبرة عن التجربة الحكومية الكاملة.

أدوات الدراسة وجمع البيانات:

تم استخدام اداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات طريقة فعالة لاستقصاء آراء وتجارب المسؤولين والمديرين الحكوميين في دولة الإمارات العربية المتحدة بشأن استخدام الإعلام الإلكتروني؛ حيث تناولت الاستبانة أبعاداً متعددة تتعلق بالاستخدام اليومي للإعلام الإلكتروني وتأثيراته المحتملة على

تحسين الشفافية والرقابة، تكونت الاستبانة من عدة محاور تناولت جوانب مختلفة من الشفافية والمساءلة الحكومية، وتضمنت الأسئلة تقييمات ليكرت متدرجة تسهل على المبحوثين تقديم تقييمات دقيقة ومنظمة، وقد تم تطويرها بناءً على مراجعة الأدبيات الأكاديمية ومشورة خبراء في مجال الإدارة الحكومية وتقنيات المعلومات.

إجراءات الصدق والثبات:

ثبات الاستبانة

طُبقت الاستبانة على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (40) فردا، وذلك للتحقق من ثباتها، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، لإيجاد الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة الرئيسة

إجراء الصدق

تم استخدام الصدق الظاهري Face Validity لفحص أدوات الدراسة استمارة تحليل المضمون"، الاستبانة للتأكد من أنها تقيس ما هو مراد قياسه، وذلك للوصول إلى مستوى الثقة بالنتائج، بحيث تتسم بالدقة وبدرجة عالية من الصدق، وذلك من خلال:

- تصميم أدوات الدراسة بما يتناسب مع أهدافها وتساؤلاتها .
- توضيح وتعريف متغيرات الدراسة بشكل صريح
- عرض الأدوات على عدد من الخبراء والمحكمين للتأكد من صلاحيتها.

المقاييس الاحصائية :

تُعتبر مرحلة تحليل البيانات المحور الرئيسي لاستخراج وفهم العلاقات المعقدة بين استخدام الإعلام الرقمي وتعزيز الشفافية والمساءلة في المؤسسات الحكومية بدولة الإمارات؛ تم تصميم تحليل البيانات ليكون شاملًا ومتعدد الأبعاد و تم استخدام مجموعة من المقاييس الإحصائية المتقدمة لتحليل البيانات واستخلاص النتائج الدقيقة التي تساعد في تحقيق الأهداف البحثية كما يلي:

1. **التحليل العاملي:(Factor Analysis)**

- تم استخدام التحليل العاملي لاستخلاص العوامل الرئيسة التي تؤثر في العلاقة بين الإعلام الرقمي والشفافية والمساءلة. من خلال هذا التحليل، تم تحديد العوامل التي تساهم في تحسين أو تقييد الشفافية بناءً على استخدام تقنيات الإعلام الرقمي في المؤسسات الحكومية. يساعد هذا في تبسيط البيانات المعقدة وتحديد الأبعاد الأساسية التي تؤثر في سير العمليات الحكومية.

2. **التحليل الإحصائي المتعدد المتغيرات:(Multivariate Statistical Analysis)**

- استخدم التحليل الإحصائي المتعدد المتغيرات لتقييم تأثير الإعلام الرقمي على الشفافية والمساءلة من خلال فحص العلاقة بين عدة متغيرات في وقت واحد، مثل تأثير الإعلام الرقمي على إدارات معينة، أو على ثقة المواطنين في مؤسسات الحكومة. هذا التحليل ساعد في فهم كيفية تفاعل هذه المتغيرات مع بعضها البعض وتحديد مدى تأثير الإعلام الرقمي في تحسين العمليات الحكومية.

3. **اختبار الفروض:(Hypothesis Testing)**

- تم تطبيق اختبار الفروض لاختبار العلاقة بين الإعلام الرقمي والشفافية في المؤسسات الحكومية. على سبيل المثال، تم اختبار الفرضية القائلة بأن استخدام الإعلام الرقمي يعزز من الشفافية والمساءلة في المؤسسات الحكومية الإماراتية. من خلال هذه الاختبارات، تم تحديد ما إذا كان يمكن قبول أو رفض هذه الفرضية بناءً على البيانات المدروسة.

4. **النمذجة الإحصائية:(Statistical Modeling)**

- استخدم الباحثون النمذجة الإحصائية لاستخلاص استنتاجات حول كيفية تأثير الإعلام الرقمي على تعزيز الشفافية والمساءلة. النمذجة ساعدت في تحليل البيانات وتوفير استنتاجات دقيقة حول مدى فعالية التقنيات الرقمية في تحقيق الشفافية وتفعيل المشاركة المدنية في الإمارات.

5. **تحليل التوزيعات:(Distribution Analysis)**

- تم تحليل التوزيعات لفحص كيفية توزيع البيانات المتعلقة باستخدام الإعلام الرقمي في المؤسسات الحكومية الإماراتية. ساعد هذا التحليل في فهم كيفية تأثير الإعلام الرقمي على الشفافية في سياقات مختلفة، مثل مستويات الإدارات الحكومية أو فئات معينة من المواطنين.

نتائج الدراسة:

1- تقييم استخدام الإعلام الرقمي في الأنشطة الحكومية:

يُعتبر التقييم الدقيق لاستخدام الإعلام الرقمي في الأنشطة الحكومية جزءاً لا يتجزأ من فهم كيفية تحقيق الشفافية والمساءلة في الإدارات الحكومية؛ يسلط المحور الأول من الاستبيان الضوء على مدى اعتماد المسؤولين والمديرين على هذه الأدوات الإلكترونية في تنفيذ مهامهم اليومية وتأثير

ذلك على تحسين العمليات وزيادة الكفاءة الإدارية؛ تم تصميم الأسئلة لقياس عوامل مثل السرعة والدقة في الاتصالات الداخلية والخارجية، وكذلك قدرة هذه الأدوات على تعزيز المشاركة الشعبية والرقابة على الأداء الحكومي؛ تساهم الإجابات التي يتم جمعها من خلال هذا المحور في تقديم صورة واضحة حول الدور الفعال الذي يمكن أن يلعبه الإعلام الرقمي في تطوير النظم الحكومية وتحقيق أعلى معايير الشفافية والفعالية؛ يهدف هذا الجزء من الاستبيان إلى إثراء البحث ببيانات تفصيلية تعكس تجربة المسؤولين مباشرة، مما يوفر قاعدة بيانات قوية للتحليلات المستقبلية وتحسين السياسات الحكومية. ويمكن تحليل محور تقييم استخدام الإعلام الرقمي في الأنشطة الحكومية، عن طريق الجدول رقم (1) التالي:

جدول (1): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المحور الأول (تقييم استخدام الإعلام الرقمي في الأنشطة الحكومية)

رقم العبارة	العبارة	التقييم	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
1	أستخدم الإعلام الرقمى بشكل يومى فى تنفيذ المهام الحكومية.	موافق بشدة	177	%69.69
		موافق	59	%23.23
		محايد	12	%4.72
		غير موافق	4	%1.57
		غير موافق بشدة	2	%0.79
2	الإعلام الرقمي يسهل التواصل بين المؤسسات الحكومية المختلفة.	موافق بشدة	158	%62.2
		موافق	67	%26.38
		محايد	17	%6.69
		غير موافق	11	%4.33
		غير موافق بشدة	1	%0.39
3	أجد أن الإعلام الرقمي يعزز كفاءة إجراءات العمل الحكومي	موافق بشدة	164	%64.57
		موافق	58	%22.83
		محايد	25	%9.84
		غير موافق	6	%2.36
		غير موافق بشدة	1	%0.39
4	استخدام الإعلام الرقمي يقلل من استخدام الورق فى الأعمال الحكومية.	موافق بشدة	135	%53.15
		موافق	64	%25.2
		محايد	37	%14.57
		غير موافق	18	%7.09
		غير موافق بشدة	-	-
5	الإعلام الرقمي يعزز من سرعة الاستجابة للمتطلبات الحكومية.	موافق بشدة	91	%35.83
		موافق	54	%21.26
		محايد	36	%14.17
		غير موافق	27	%10.63
		غير موافق بشدة	46	%18.11
المجموع			**254**	**% 100**

تُظهر البيانات المجمعة من جدول (1) التقييم الإيجابي العام لاستخدام الإعلام الرقمي في الأنشطة الحكومية، حيث تعكس النتائج استقبالًا واسعًا لهذه التقنيات بين المسؤولين الحكوميين؛ على سبيل المثال، يوافق بشدة 177 من أفراد العينة بنسبة 69.69% على أنهم يستخدمون الإعلام الرقمي بشكل يومي في تنفيذ المهام الحكومية وتوضح هذه النتيجة للاستخدام اليومي للإعلام الرقمي في الانشطة الحكومية على الفاعلية لهذا الاستخدام والتي ترتبط بالهدف الأول للدراسة في توضيح فعالية الإعلام الرقمي في تحسين العمليات الحكومية، بينما يوافق 59 بنسبة 23.23%، مما يعني أن الغالبية العظمى ترى فعالية هذه الأدوات في تيسير العمل اليومي؛ ومع ذلك، تظهر نسبة قليلة تبلغ 6.36% تقييمات محايدة أو سلبية، مما يشير إلى وجود بعض التحديات التي قد تواجه المستخدمين.

وبالنظر إلى التواصل بين المؤسسات الحكومية، يوضح الجدول أن 158 من المشاركين بنسبة 62.2% يوافقون بشدة على أن الإعلام الرقمي يسهل هذه العملية، ويوافق 67 آخرون بنسبة 26.38%؛ هذه البيانات تعزز الرأي بأن التقنيات الإلكترونية تعمل على تحسين الاتصالات وتدفق المعلومات بين الوحدات الحكومية المختلفة وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (ميرهان، 2023) حول تأثير الإعلام الرقمي على تحسين التواصل بين المؤسسات الحكومية والجمهور؛ وان الردود السلبية والمحايدة التي تصل إلى 10.72% قد تكون نتيجة للحواجز التقنية أو الحاجة إلى تحسينات في البنية التحتية وبهذا تفق مع دراسة (العتيبي والشاعر، 2021) في مواجهة التحديات المتعلقة بالبنية التحتية والتدريب على التقنيات الحديثة وبحسب رأي الباحث يجب تسليط الضوء على الحاجة لتطوير أنظمة الإعلام الرقمي وتقديم تدريب مستمر للمستخدمين الحكوميين و أن انخفاض التأثير المتوقع للتدريب الإلكتروني قد يكون نتيجة لعدم تفاعل المتدربين بشكل كافٍ مع المواد التعليمية، مما يشير إلى أهمية تصميم محتوى تفاعلي يعزز المشاركة.

وفيما يتعلق بتعزيز كفاءة إجراءات العمل الحكومي، يعبر 164 من المشاركين بنسبة 64.57% عن موافقتهم الشديدة، ويوافق 58 بنسبة 22.83%، مما يدل على قبول واسع للإعلام الإلكتروني كأداة لتحسين الكفاءة؛ ومع ذلك، تظهر نسبة 12.2% إما محايدة أو غير موافقة، مما يحتم النظر في الأسباب وراء هذا التقييم.

العبارة المتعلقة بتقليل استخدام الورق في الأعمال الحكومية تحظى بموافقة 53.15% من المشاركين بشدة و25.2% موافق، ولكنها تواجه أيضًا نسبة عدم موافقة تصل إلى 7.09%؛ هذا يوحي أن هناك فجوات محتملة في الاعتماد على الحلول الرقمية لتقليل الاعتماد على الورق، وقد تكون هناك حاجة لزيادة التوعية أو تحسين الأدوات المستخدمة.

أخيرًا، الاستجابة للمتطلبات الحكومية تعتبر أقل تأييدًا مقارنة بالعناصر الأخرى، حيث يوافق بشدة 91 من المشاركين بنسبة 35.83% فقط، ويظهر معدل عدم موافقة عالٍ نسبيًا يصل إلى 28.74%؛ هذا يدل على وجود تحديات مهمة تحتاج إلى معالجة لتعزيز سرعة استجابة الإعلام الرقمي للمتطلبات الحكومية، مما قد يشمل تحديث الأنظمة وتدريب المستخدمين بشكل أفضل وتتشابه اتجاهات هذه النتيجة باتجاهات دراسة (Arshad & Khurram, 2020) التي ركّزت على التحديات المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية

وتعكس هذه البيانات مجموعة متنوعة من الآراء وتسلط الضوء على الإمكانيات والتحديات التي يواجهها استخدام الإعلام الرقمي في الأنشطة الحكومية، وتوفر أساسًا قويًا للتحليلات المستقبلية وصياغة السياسات لتحسين الفعالية والشفافية في الحكومة، وبحسب رأي الباحث فإن الفجوة بين تقييم استخدام الإعلام الرقمي في الأنشطة اليومية (69.69%) والاستجابة للمتطلبات الحكومية (35.83%) تشير إلى ضرورة تحديث الأنظمة وزيادة الاستثمار في التكنولوجيا أن تكون هناك موازنة بين التفاعل البشري والتقني لتلبية الاحتياجات المعقدة

2- تقييم فعالية الإعلام الرقمي في تعزيز الشفافية الحكومية:

يكتسب المحور الثاني من الاستبيان، الذي يركز على تقييم فعالية الإعلام الرقمي في تعزيز الشفافية الحكومية، أهمية بالغة في تحديد مدى قدرة هذه الأدوات الرقمية على دعم وتحسين العمليات الحكومية؛ يتناول هذا الجزء من الاستبيان استفسارات محددة حول الكيفية التي يسهم بها الإعلام الرقمي في توفير معلومات شفافة ومتاحة للجمهور، وتحسين قدرة المواطنين على مراقبة وتقييم الأداء الحكومي؛ تم تصميم الأسئلة لاستخراج بيانات حول تأثير الإعلام الرقمي في رفع مستوى الوضوح والمصداقية في الإدارة العامة، مما يعكس التزام الحكومة بالمساءلة وتحقيق أعلى معايير النزاهة؛ توفر الاستجابات لهذا المحور فرصة لفهم أعمق للتحديات التي تواجه الشفافية الحكومية وكيفية تعزيزها من خلال التقنيات الحديثة، مما يسهم في تطوير سياسات أكثر فاعلية في هذا المجال؛ تقدم هذه البيانات دليلاً على التقدم المحرز وتساعد في تحديد الخطوات اللازمة لمواصلة تحسين النظم الحكومية. ويمكن تحليل محور تقييم فعالية الإعلام الرقمي في تعزيز الشفافية الحكومية، عن طريق الجدول رقم (2) التالي:

جدول (2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المحور الثاني (تقييم فعالية الإعلام الرقمي في تعزيز الشفافية الحكومية)

رقم العبارة	العبارة	التقييم	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
1	الإعلام الرقمي يوفر معلومات شفافة وواضحة حول العمليات الحكومية.	موافق بشدة	179	%70.47
		موافق	59	%23.23
		محايد	13	%5.12
		غير موافق	2	%0.79
		غير موافق بشدة	1	%0.39
2	من خلال الإعلام الإلكتروني، يمكن للمواطنين مراقبة القرارات الحكومية بسهولة.	موافق بشدة	181	%71.26
		موافق	52	%20.47
		محايد	17	%6.69
		غير موافق	3	%1.18

رقم العبارة	العبارة	التقييم	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
		غير موافق بشدة	1	%0.39
3	أشعر أن الإعلام الرقمي يسهم في رفع مستوى المساءلة الحكومية.	موافق بشدة	183	%72.05
		موافق	57	%22.44
		محايد	10	%3.94
		غير موافق	3	%1.18
		غير موافق بشدة	1	%0.39
4	الإعلام الرقمي يسهل عملية تقديم الشكاوى والاقتراحات للمؤسسات الحكومية.	موافق بشدة	186	%73.23
		موافق	55	%21.65
		محايد	10	%3.94
		غير موافق	1	%0.39
		غير موافق بشدة	2	%0.79
5	استخدام الإعلام الرقمي يحسن تدفق المعلومات بين الحكومة والمواطنين.	موافق بشدة	188	%74.02
		موافق	50	%19.69
		محايد	14	%5.51
		غير موافق	-	-
		غير موافق بشدة	2	%0.79
المجموع			254	% 100

تُظهر البيانات المجمعة من الجدول (2) التأييد الكبير للإعلام الإلكتروني كأداة فعالة في تعزيز الشفافية الحكومية، حيث يوافق بشدة 179 من المشاركين، أي ما يعادل 70.47%، على أن الإعلام الرقمي يوفر معلومات شفافة وواضحة حول العمليات الحكومية وهو ما يتماشى مع نتائج (لعمودي، 2013) التي أكدت أهمية الشفافية والمساءلة في تحسين الأداء الحكومي ورفه الإنتاجية و أن الشفافية تزداد مع استخدام المنصات الرقمية لتوفير معلومات واضحة؛ بالإضافة إلى ذلك ترتبط هذه النتيجة بتحديد الهدف الثاني من الدراسة في توضيح دور الإعلام الرقمي في تعزيز الشفافية الحكومية،وبين الجدول السابق أن 59 من المشاركين بنسبة 23.23% يوافقون على هذه العبارة، مما يؤكد قدرة هذه الأدوات في تحقيق مستوى عالٍ من الوضوح والمصداقية في الإدارة العامة؛وترتبط هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (العتيبي والشاعر،2021) أظهرت النتائج أن الإعلام الجديد يلعب دورًا مهما في السيطرة على الشائعات وتسخير التقنيات ألص الخبر الصادق ومع ذلك، تظهر نسبة صغيرة من الردود محايدة أو سلبية تصل إلى 6.2%، مما يشير إلى وجود بعض التحديات أو الحاجة لتحسينات مستقبلية في هذا المجال.

البيانات المتعلقة بالقدرة على مراقبة القرارات الحكومية من خلال الإعلام الرقمي تعكس أيضًا تأييدًا قويًا؛ حيث يوافق بشدة 181 من المشاركين بنسبة 71.26% ويوافق 52 بنسبة 20.47%، مما يجعل مجموع التأييد 91.73%؛ هذا يبرز كيف أن الإعلام الرقمي يعزز من قدرة المواطنين على المشاركة والرقابة على الإدارة الحكومية، ويؤكد الدور الحيوي الذي يلعبه في تسهيل الوصول إلى المعلومات الحكومية وتحقق هذه النتيجة الهدف الثالث من الدراسة وهو مساهمة الإعلام الرقمي في تحقيق المساءلة الحكومية

أما بخصوص الإسهام في رفع مستوى المساءلة الحكومية، فقد أعرب 183 من المشاركين، بنسبة 72.05%، عن موافقتهم الشديدة، بينما وافق 57 آخرون بنسبة 22.44%؛ وتعكس هذه النتائج إجماعًا قويًا على أن الإعلام الرقمي يعد عنصرًا مهمًا في تعزيز المساءلة داخل الأجهزة الحكومية، ويسهم بشكل فعال في رفع معايير النزاهة والمساءلة وهذا ما بينته دراسة (سلطان، 2014) التي تؤكد أن الأدوات الرقمية تُساعد على مراقبة الأداء الحكومي بشكل أفضل

وكذلك، يُظهر التحليل تأييدًا ملحوظًا لفعالية الإعلام الرقمي في تسهيل عملية تقديم الشكاوى والاقتراحات؛ حيث يوافق بشدة 186 من المشاركين بنسبة 73.23%، ويوافق 55 آخرون بنسبة 21.65%، مما يؤكد الدور المهم الذي تلعبه التقنيات الإلكترونية في تمكين المواطنين من التفاعل مع الهيئات الحكومية بطريقة أكثر فعالية وشفافية.

وأخيرًا، تشير البيانات حول تحسين تدفق المعلومات بين الحكومة والمواطنين إلى تأييد كبير لهذا الجانب، حيث يوافق بشدة 188 من المشاركين بنسبة 74.02%، ويوافق 50 آخرون بنسبة 19.69%؛ هذا يعكس كيف أن الإعلام الرقمي يعمل كجسر يعزز الشفافية ويحسن التواصل والتفاعل بين الحكومة والمواطنين، مما يساهم في بناء ثقة أكبر وتعزيز الديمقراطية في الإمارات.

وترتبط هذه النتيجة بنتيجة دراسة (ميرهان، 2023) التي بينت أن معظم الجمهور يرى أن حوكمة وسائل الإعلام ساهمت بشكل كبير في تعزيز

الثقة بالأداء الحكومي في مجالات التنمية، واختلفت هذه النتسجة مع نتيجة دراسة (Mansoor, 2021) التي أشارت إلى أن الشفافية تعتمد على كيفية استخدام المنصات، وليس على المنصات نفسها

توفر هذه الإحصاءات دليلاً قويًا على الدور الإيجابي الذي يمكن أن يلعبه الإعلام الرقمي في تعزيز الشفافية والمساءلة في النظم الحكومية، وتشدد على أهمية استمرار تطوير وتحسين الاستراتيجيات للاستفادة القصوى من هذه الأدوات في تحقيق الحوكمة الرشيدة وهذا ما اكدت عليه دراسة (لعمودي.2013) أن غياب الشفافية والمساءلة يعد من الأسباب الرئيسة لتفشي الفساد الإداري، ما يستوجب ضرورة تعزيز تطبيق هذه الآليات كخطوة أساسية لمكافحة الفساد وتحقيق النزاهة في المؤسسات الحكومية

3- تقييم مساهمة الإعلام الرقمي في تحقيق المساءلة الحكومية:

يُعتبر تقييم مساهمة الإعلام الرقمي في تحقيق المساءلة الحكومية أمراً أساسياً لفهم كيفية استفادة الأجهزة الحكومية من التقنيات الرقمية في تعزيز النزاهة والمحاسبة؛ يستهدف المحور الثالث من الاستبيان استكشاف الطرق التي يسهم بها الإعلام الرقمي في تسهيل الرقابة على الأداء الحكومي وتعزيز مشاركة المواطنين في العملية الديمقراطية؛ تشمل الأسئلة تقييمًا لكيفية استخدام الأدوات الإلكترونية في الإبلاغ عن الأنشطة الحكومية ومدى فاعليتها في تعزيز الشفافية وتوفير آليات فعالة للتحقيق في الشكاوى والمخالفات؛ توفر البيانات المجمعة من هذا المحور فهمًا عميقًا للتحديات والفرص المتاحة للإعلام الإلكتروني في دعم المساءلة الحكومية، مما يسهم في تحديد أفضل الممارسات وتقديم توصيات تعزز من قدرة الأجهزة الحكومية على الاستجابة بشكل فعال لتطلعات ومتطلبات المواطنين. ويمكن تحليل محور تقييم مساهمة الإعلام الرقمي في تحقيق المساءلة الحكومية، عن طريق الجدول رقم (3) التالي:

جدول (3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المحور الثالث (تقييم مساهمة الإعلام الرقمي في تحقيق المساءلة الحكومية)

رقم العبارة	العبارة	التقييم	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
1	البرامج التوعوية سهلة الوصول والاستخدام.	موافق بشدة	187	%73.62
		موافق	57	%22.44
		محايد	7	%2.76
		غير موافق	2	%0.79
		غير موافق بشدة	1	%0.39
2	توفير مزيد من برامج التوعوية بلغات متعددة.	موافق بشدة	200	%78.74
		موافق	50	%19.69
		محايد	3	%1.18
		غير موافق	-	-
		غير موافق بشدة	1	%0.39
3	توفير ورش عمل أو دورات تدريبية حول الأمن الإلكتروني.	موافق بشدة	194	%76.38
		موافق	54	%21.26
		محايد	3	%1.18
		غير موافق	1	%0.39
		غير موافق بشدة	2	%0.79
4	تطبيقات الهواتف الذكية طريقة فعالة لنشر التوعية.	موافق بشدة	198	%77.95
		موافق	47	%18.5
		محايد	6	%2.36
		غير موافق	2	%0.79
		غير موافق بشدة	1	%0.39
5	توفير المزيد من المعلومات عن طرق الإبلاغ عن الاحتيال الإلكتروني.	موافق بشدة	198	77.95
		موافق	49	19.29
		محايد	6	**2.36**
		غير موافق	-	-
		غير موافق بشدة	1	%0.39
المجموع			**254**	**% 100**

تظهر البيانات المجمعة من جدول (3) التوجهات الإيجابية العامة نحو فعالية الإعلام الرقمي في تعزيز المساءلة الحكومية؛ فعلى سبيل المثال، يظهر أن 187 من أفراد العينة أي ما يعادل 73.62% يوافقون بشدة على أن البرامج التوعوية سهلة الوصول والاستخدام، وهذا يدل على قدرة الإعلام الرقمي على توفير موارد تعليمية متاحة بسهولة والتي تلعب دورًا حيويًا في تعزيز الوعي بالمساءلة، وبحسب رأي الباحث، فإن ذلك عائد إلى سرعة انتشار المعلومات وسهولة الوصول إلى الجمهور المستهدف ومع ذلك، يرى الباحث ضرورة تحسين آليات التحقق من دقة المحتوى المنشور؛ كما بينت النتائج ان، 57 من المشاركين بنسبة 22.44% يوافقون على نفس العبارة السابقة، مما يعزز النتيجة الإيجابية العامة ويؤكد على فعالية هذه الأدوات في التواصل الحكومي؛ ومع ذلك، توجد نسبة ضئيلة تقل عن 4% تعبر عن مواقف محايدة أو سلبية، مما يشير إلى ضرورة مواصلة تحسين وتوسيع نطاق البرامج التوعوية لضمان وصولها وفعاليتها لجميع أفراد المجتمع.

تعكس البيانات المتعلقة بالعبارة الثانية، حول توفير مزيد من برامج التوعية بلغات متعددة، رغبة قوية في تعزيز الشمولية في البرامج التوعوية؛ حيث يوافق بشدة على هذه العبارة 200 من المشاركين بنسبة 78.74% ويوافق 50 بنسبة 19.69%، مما يشير إلى إجماع كبير على أهمية تنويع اللغات في المواد التوعوية لضمان الفهم الأمثل والمساهمة في رفع مستوى المعرفة العامة حول المساءلة الحكومية؛ تشدد هذه النتائج على الحاجة لتطوير برامج توعوية تراعي التنوع اللغوي والثقافي للسكان في الإمارات.

بالنظر إلى العبارة الثالثة التي تناولت توفير ورش عمل أو دورات تدريبية حول الأمن الإلكتروني، يبرز الاهتمام الملحوظ بتعزيز الكفاءات في مجال الأمن الإلكتروني؛ حيث يوافق بشدة 194 من المشاركين بنسبة 76.38% ويوافق 54 بنسبة 21.26%، مما يدل على قناعة قوية بأهمية تزويد الموظفين الحكوميين بالمهارات اللازمة للتعامل مع التحديات الأمنية الإلكترونية؛ تسلط هذه الإحصاءات الضوء على أهمية الأمن الإلكتروني كجزء لا يتجزأ من استراتيجيات المساءلة والشفافية.

أما العبارة الرابعة التي تقيم فعالية تطبيقات الهواتف الذكية كوسيلة لنشر التوعية، فقد أظهرت نتائجها تأييدًا قويًا أيضًا؛ حيث يوافق بشدة 198 من المشاركين بنسبة 77.95%، ويوافق 47 بنسبة 18.5%، مما يؤكد الدور البارز الذي يمكن أن تلعبه تكنولوجيا الهواتف الذكية في تعزيز الوعي والمشاركة المدنية في القضايا الحكومية.

وارتبطت النتيجة السابقة بنتيجة دراسة (Kumar, A Manish and Gupta, Sumeet (2023) التي توصلت الى أن حوكمة منصات التواصل الاجتماعي تركز على محورين رئيسيين فقط ما يجب حوكمته (مثل انتشار المحتوى وتحديد مصادره) وكيفية الحوكمة (من خلال المنصات نفسها، أطراف ثالثة، أو مزيج بينهما) وهي بذلك تحتاج الى التوسع واستخدام طرق اكثر توسع، ودراسة (Arshad, S., & Khurram, S. 2020) التي أظهرت أن الشفافية المدركة تتوسط العلاقة بين تقديم الوكالة للمعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي وثقة المواطنين .

وأخيرًا، تتناول العبارة الخامسة الحاجة إلى توفير المزيد من المعلومات حول طرق الإبلاغ عن الاحتيال الإلكتروني؛ هنا أيضًا، يوافق بشدة 198 من المشاركين بنسبة 77.95%، وهذا يدل على تقدير عالٍ لأهمية تعزيز المعرفة حول كيفية التعامل مع الحوادث الأمنية، ويظهر التزامًا قويًا بتقوية الأطر التنظيمية للأمن الإلكتروني وتحسين الآليات الوقائية لحماية البيانات الحكومية والشخصية؛ تسلط هذه الإحصاءات الضوء على الحاجة الملحة لتعزيز الوعي وتقديم الموارد الكافية للمواطنين؛ ليكونوا جزءًا فعالًا في منظومة المساءلة الحكومية.

الاستنتاجات:

من خلال معطيات هذه الدراسة، استطاع الباحث استنتاج ما يلي:

1- الاعتماد الواسع للإعلام الإلكتروني في الأنشطة الحكومية اليومية داخل دولة الإمارات العربية المتحدة يُظهر التزام الدولة بتحديث ورقمنة الإدارات الحكومية، مما يعكس سعيها نحو عمليات أكثر كفاءة وتفاعلية مع المواطنين.

2- تُعتبر التكنولوجيا الرقمية في الإمارات عاملاً محفزًا لتحسين التواصل بين المؤسسات الحكومية المختلفة، وتعزز من شفافية الإجراءات الحكومية، مما يدعم تبادل المعلومات بفعالية أكبر ويسهم في تحقيق الشفافية الإدارية.

3- يُظهر الاستخدام الفعّال للإعلام الإلكتروني في تعزيز كفاءة الإجراءات الحكومية في الإمارات قدرة التكنولوجيا على رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء، لكن يُلاحظ أيضًا وجود حاجة مستمرة لتطوير وتحديث الأنظمة لضمان الاستفادة القصوى من هذه التقنيات.

4- على الرغم من تقليل استخدام الورق في الأعمال الحكومية في الإمارات كنتيجة للرقمنة، فإن هناك تحديات لا تزال قائمة تتعلق بالحاجة إلى تحسين البنية التحتية التكنولوجية وتوفير تدريب أكثر فعالية للموظفين لزيادة الاعتماد على الحلول الرقمية.

5- تُظهر البيانات أن الإعلام الرقمي يعزز من سرعة الاستجابة للمتطلبات الحكومية في الإمارات، ومع ذلك، يُلاحظ وجود نسبة كبيرة من التقييمات السلبية التي تُشير إلى ضرورة مراجعة وتحسين آليات الاستجابة لتعزيز فعالية الخدمات الحكومية.

6- يُعد الارتفاع في استخدام الإعلام الرقمي للمراقبة والرقابة على القرارات الحكومية في الإمارات دليلاً على تطور النظم الحكومية نحو تحقيق

الشفافية وتمكين المواطنين من الإشراف الفعال على العمليات الحكومية.

7- تُظهر الاستجابات التي تم جمعها تقديرًا مرتفعًا لقدرة الإعلام الرقمي على تحسين تدفق المعلومات بين الحكومة والمواطنين في الإمارات، مما يُسهم في بناء الثقة وتعزيز الشفافية بين الطرفين.

8- يُظهر الاهتمام المتزايد بتطوير برامج التوعية الإلكترونية في الإمارات الحرص على توسيع نطاق المشاركة المجتمعية في الشؤون الحكومية، مما يُشير إلى دور الإعلام الرقمي في تعزيز الديمقراطية والمشاركة المدنية.

9- تُظهر النتائج العامة للبحث تقدم الإمارات في استخدام الإعلام الرقمي كأداة فعالة لتعزيز الشفافية والمساءلة، ولكنها تُظهر أيضًا أهمية استمرار الاستثمار في تقنيات جديدة وتدريب الموظفين لضمان مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة.

10- تُسلط البيانات الضوء على الحاجة الملحة لتعزيز الأمن الإلكتروني ضمن الأنظمة الحكومية في الإمارات، حيث يُعد الأمن الرقمي عنصرًا حاسمًا في الحفاظ على البيانات وضمان استمرارية الخدمات الحكومية الفعالة.

التوصيات:

وبناءً على استنتاجات الباحث، نوصي بما يلي:

1- **توسيع نطاق برامج التوعية الرقمية:** توصي الدراسة المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات بتوسيع نطاق برامج التوعية الرقمية لتشمل مزيدًا من المحتوى التفاعلي والمعلومات التي تعزز الفهم والمشاركة المدنية بين المواطنين والمقيمين.

2- **تحسين قنوات الاتصال الرقمية:** يُنصح بتحسين قنوات الاتصال الرقمية لتسهيل التفاعل بين المواطنين والحكومة، وتوفير منصات سهلة الاستخدام تمكن المواطنين من تقديم الشكاوى والاقتراحات بفعالية أكبر.

3- **تعزيز أمان البيانات:** نظرًا للتحول الرقمي المتزايد، تحتاج المؤسسات الحكومية إلى تعزيز أمان البيانات وحماية الخصوصية لضمان الثقة في النظم الإلكترونية.

4- **إنشاء منصات رقمية شاملة:** يُوصى بإنشاء وتطوير منصات رقمية شاملة تدعم متعدد اللغات لتسهيل الوصول إلى المعلومات الحكومية لكافة فئات المجتمع، بما في ذلك الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

5- **تعزيز التقنيات الرقمية للرقابة والمساءلة:** تشجيع المؤسسات الحكومية على استخدام التقنيات الرقمية لتعزيز الرقابة والمساءلة، بما يشمل تطوير أدوات تحليلية لمراقبة الأداء وتقييم الخدمات الحكومية.

6- **توفير دورات تدريبية حول الأمن الإلكتروني:** تنظيم دورات تدريبية مستمرة للموظفين حول أهمية وطرق الأمن الإلكتروني للحفاظ على سلامة النظم الحكومية والبيانات.

7- **تطوير مؤشرات الأداء:** تطوير وتحديث مؤشرات الأداء بشكل دوري لقياس فعالية استخدام الإعلام الرقمي في تحقيق الشفافية والمساءلة.

8- **زيادة المشاركة المجتمعية:** تشجيع المشاركة المجتمعية في تطوير وتقييم الخدمات الحكومية الإلكترونية لضمان أن تلبي الحلول المطورة احتياجات وتوقعات المستخدمين.

9- **تفعيل دور الرقابة المجتمعية:** تشجيع المواطنين والمقيمين على استخدام المنصات الرقمية لتقديم التغذية الراجعة والمشاركة في الرقابة على الخدمات الحكومية، مما يعزز الشفافية والمساءلة.

10- **تحسين التكامل بين الأنظمة الحكومية الإلكترونية:** العمل على تحسين التكامل بين الأنظمة الحكومية المختلفة لتوفير تجربة مستخدم سلسة ومتكاملة تعزز من كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين.

الخاتمة:

لقد أظهرت الدراسة أن الإعلام الرقمي يمثل أداة حيوية وفعالة في تعزيز الشفافية والمساءلة الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ تُعد التكنولوجيا الرقمية جسرًا يربط بين الحكومة والمواطنين، مما يسهل على الآخرين الوصول إلى المعلومات والمشاركة في عمليات المراقبة والتقييم للأداء الحكومي؛ هذا التفاعل الإيجابي يُعزز من الديمقراطية ويسهم في تحقيق حوكمة رشيدة تتميز بالشفافية والمساءلة، مما يعكس التزام الإمارات بتطوير نظمها الإدارية لتواكب التحديات المعاصرة وتلبي تطلعات شعبها نحو مزيد من الشفافية والفاعلية.

ومن خلال التحليلات المستفيضة والبيانات المجمعة، تبرز الحاجة إلى مواصلة تطوير الأنظمة الإلكترونية وتحسينها بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية؛ يُنصح بتنفيذ سلسلة من الإجراءات المدروسة، بما في ذلك توسيع الوصول إلى التدريب وتعزيز الأمن الإلكتروني، لضمان حماية البيانات وتحقيق الاستفادة القصوى من إمكانيات هذه التقنيات؛ تتطلب هذه التحديثات التزامًا مستمرًا واستثمارًا في التكنولوجيا والموارد البشرية

لضمان تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والفعالية في الإدارة الحكومية.

وأخيرًا، تشدد الدراسة على أهمية مشاركة المواطنين والمقيمين في عملية تطوير وتقييم الأنظمة الحكومية الإلكترونية؛ إذ يُعتبر التفاعل الفعال بين الجمهور والحكومة ركيزة أساسية لتعزيز الشفافية والمساءلة، ويجب تشجيع هذه المشاركة من خلال توفير منصات سهلة الاستخدام وتفاعلية تسمح بتبادل الآراء والمقترحات؛ يُعد تحقيق هذه الأهداف خطوة أساسية نحو بناء مجتمع معلوماتي يعتمد على الشفافية والتكنولوجيا الرقمية، مما يسهم في تعزيز ثقة المواطنين في الأنظمة الحكومية ويعزز من النمو الاجتماعي والاقتصادي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

المصادر والمراجع

الكتب:الأسد، ن. (1955). مصادر الشعر الجاهلي. (ط1). مصر: دار المعارف.

الراشدي، س .(2007) .الإدارة بالشفافية .عمان: دار كنوز الشرق للنشر والتوزيع.

الشامي، ع .(2014) .الإعلام والمجتمع: نظريات وتطبيقات .بيروت: دار النهضة العربية.

خطاب، أ. م .(2010) .تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تطوير الأداء الصحفي .عمان: دار العالم العربي.

بوريش، خ .(2018) .نظريات الإعلام وتأثيراتها في المجتمع .عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

الرحباني، ع. (2012). الإعلام الرقمي الإلكتروني. (ط1). عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

الخريشة، أ .(2016) .الاتصال الجماهيري: نظريات وتطبيقات .عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

مراد، ع. ف .(2014) .كيف تستخدم شبكة الإنترنت في البحث العلمي وإعداد الرسائل والأبحاث والمؤلفات .القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.

مكاوي، أ. ز.، و ليلى، م. ع. (2003). الاتصال ونظرياته المعاصرة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

علي، م .(2015) .المسؤولية الاجتماعية في الإعلام: المفاهيم والتطبيقات .بيروت: دار الفكر العربي.

فصول في الكتب:

بونتشيفا، ك.، و بوزيتي، ج. (2020). التوازن الدقيق: بين مكافحة التضليل الرقمي واحترام حرية التعبير. لجنة النطاق الواسع حول حرية التعبير والتصدي للمعلومات المضللة على الإنترنت. الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو.(

المجلات:

الثبيتي، س. (2019). النمط القيادي السائد لدى قادة مدارس محافظة الطائف وعلاقته بدرجة تطبيقهم للمساءلة الإدارية من وجهة نظر المعلمين .المجلة العلمية لكلية التربية أسيوط، 35(8)، 108-139.

خير الله، هـ. ر. (2019). الاتجاهات الحديثة في بحوث مصداقية وسائل الاتصال: دراسة تحليلية نقدية .المجلة العلمية لكلية التربية النوعية، جامعة المنوفية، 18.(4)

قدواح، م. (2015). الإعلام الرقمي والديمقراطية: دراسة تحليلية لمواقع الأحزاب والحكومات الإلكترونية العربية .جامعة قسنطينة.

العميري، م. س. (2024). استراتيجيات الإعلام الرقمي في الكويت تجاه الأمن السيبراني .المجلة العربية للعلوم الإنسانية، جامعة الكويت، 165، 11-42.

العتيبي، ن.، و الشاعر، إ. (2021). دور الإعلام الجديد في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم الإعلام.

الغامدي، ف. ع. (2011). تطبيق الإدارة بالشفافية لدى مديري مكاتب التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة من وجهة نظر المديرين والمشرفين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط.

الرسائل الجامعية:

بن عيسى، ق. (2013). استخدام البرلمانيين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم الراشد: دراسة ميدانية لعينة من أعضاء العهدة التشريعية السادسة .(2012-2007) جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام.

بوزيدي، ر. (2017). استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي والمواطنة البيئية: دراسة ميدانية على موقع الفايسبوك. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، كلية الإعلام والاتصال، قسم علوم الاتصال.

بوصابة، ع. (2015). واقع الإشهار الإلكتروني وتلقي مضامينه لدى الجمهور الجزائري. أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، كلية علوم الإعلام والاتصال.

المو اقع الإلكترونية:

صدقة، ج.، و مخايل، ط. (2023). دراسة رصد التغطية الإعلامية لقطاع الأمن في لبنان. مؤسسة مهارات. https://maharatfoundation.org/MonitoringMediaCoverageOfTheSecuritySectorInLebanon

زهرة، و. ح. (2022). حالة الإعلام في العراق .مركز حماية وحرية الصحفيين https://cdfj.org/ .

References

Glickman, C. D., Gordon, S. P., & Ross-Gordon, J. M. (2018). *Supervision and instructional leadership: A developmental approach*. (10th ed.). Boston, Mass: Allyn and Bacon.

Norton, L. (2007). *Using assessment to promote quality learning in higher education*. In *Learning, Teaching and Assessing in Higher Education: Developing Reflective Practice* (pp. 92-101). Exeter: Learning Matters.

Arshad, S., & Khurram, S. (2020). Can government's presence on social media stimulate citizens' online political participation? Investigating the influence of transparency, trust, and responsiveness. *Government Information Quarterly, 37* (3), 101486.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly, 27*, 264-271.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2012). Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy, 6* (1), 78-91.

Mansoor, M. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19. *Government Information Quarterly, 38* (4), 101597. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101597.

Satti, J. A., & Rasool, S. W. (2023). Exploring the role of technology in enhancing government transparency and accountability. *Transforming Government: People, Process and Policy, 7* (4).

Wong, W., & Welch, E. W. (2004). Does e-government promote accountability? A comparative analysis of website openness and government accountability. *Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions, 17* (2), 275-297.

Margetts, H. (2011). The internet and transparency. *The Political Quarterly, 82* (4), 518-521.

Manenji, T., & Marufu, B. (2016). The impact of adopting e-government as a mechanism to enhance accountability and transparent conduct within public institutions in Zimbabwe. *Scholedge International Journal of Business Policy & Governance, 3* (7), 84-101

Kumar, A. M., & Gupta, S. (2023). Governance of Social Media Platforms: A Literature Review. *Pacific Asia Journal of the Association for Information Systems, 15* (1), Article 3.

Akhtar, S. (2000). Transparency, Accountability and Good Governance: Role of New Information and Communication Technologies and the Mass Media. *Paper No. 39, AMIC 91H Annual Conference, June 29 - July 1*. Nanyang Technological University, Singapore.

Kuriyan, R., Bailur, S., & Gigler, B. (2011). *Technologies for Transparency and Accountability: Implications for ICT Policy and Implementation* (Working Paper). December.