

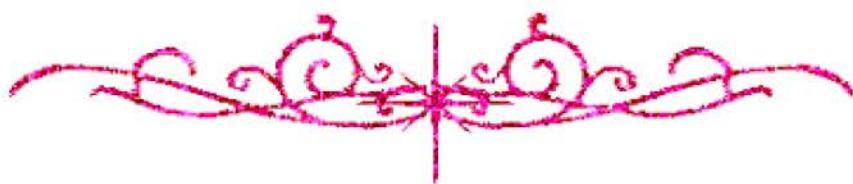


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





# شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم





# جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

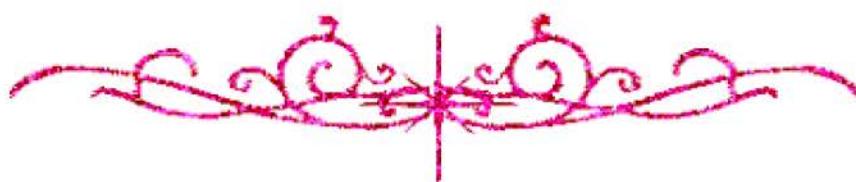
قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها  
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيداً عن الغبار





كلية الإعلام  
قسم العلاقات العامة والإعلان

رسالة مقدمة إلى كلية الإعلام قسم العلاقات العامة والإعلان لنيل درجة الماجستير بعنوان:

"الأداء الاتصالى للمؤسسات الرقابية الحكومية المصرية ودوره في تحقيق  
مبدأ الشفافية بالتطبيق على رؤية مصر ٢٠٣٠"

إعداد الباحثة

نورة حافظ محمود حسنين

إشراف

أ.د. على السيد إبراهيم عجوة  
أستاذ العلاقات العامة والإعلان  
العميد الأسبق لكلية

إشراف مشارك

د. أحمد محمد الشربيني خطاب  
الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِذَا جَاءَ نَصْرُ اللَّهِ وَالْفَتْحُ

وَرَأَيْتَ النَّاسَ يَذْخُلُونَ فِي دِينِ اللَّهِ أَفْوَاجًا

فَسَيِّخْ بِحَمْدِ رَبِّكَ وَاسْتَغْفِرْهُ إِنَّهُ كَانَ تَوَابًا

سورة النصر

## شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظمي سلطانك، اللهم لك الحمد حمداً كثيراً مباركاً عدد خلقك ونفسك وزنة عرشك ومداد كلماتك، اللهم لك الحمد ولك الشكر حتى ترضى ولك الحمد ولك الشكر عند الرضى، ودائماً وأبداً على نعمتك.

ومن موجبات شكر الله شكر الناس، وبكل الحب والتقدير والدعاء بالخير والسلامة ، وأن يقيكم الله شر الوباء ، اتقدم بجزيل الشكر والإمتنان لكل من علمني حرفاً من علماء هم ورثة الأنبياء ، كنت محظوظة بأكابر الأساتذة الفضلاء والكرماء علماء ونفعاً، وأدين بالفضل لكتلتي العريقة كلية الإعلام جامعة القاهرة شمس العلم ومقصد الباحثين والمجتهدين والمجددين.

أخص بشكري وتقديرى وعظيم حبى هيئة التدريس من مازالوا ينيرون الحياة العلمية ومن رحلوا عن عالمنا بأجسادهم ومازال علمهم زاداً للطلابين ، وعلى رأس من أشكر أستاذى من شرفت بإشرافه على رسالى أستاذ الأجيال العالم الجامع بين بسطة العلم وتقى العقل وتواضع النفس ، **الأستاذ الدكتور: على السيد إبراهيم عجوة** لا تؤاخيك أستاذى الكلمات ولا الصفات، كما يشرفى أن أشكر، د. محمد مصطفى رفت محرم المدرس بقسم العلاقات العامة والإعلان، الذى تولى الإشراف المشارك، وكان نعم السند العلمى والإنسانى أنفق الوقت والجهد لمساعدتى.

وقد أكمل مسيرة الإشراف المشارك من بعده- لظروف السفر- **د.أحمد محمد الشربينى** خطاب الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان ، وأحمد الله على كونه كان مسؤولاً عن الإشراف المشارك وقد أثار لى الطريق بعلمه الغزير وذكائه المشهود به له.

كما أشرف بتقديم الشكر والعرفان للجنة المناقشة ويرأسها الأستاذ الدكتور على السيد إبراهيم عجوة وبصفته مشرفاً أيضاً، **والأستاذ الدكتور السيد بهنسى حسن مناقشاً ، و د.محمد سيد عتران** الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة ، مناقشاً، وكذلك **د.أحمد محمد الشربينى** خطاب الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان، مناقشاً، يشرفني الاستاذة من علمكم وكريم أخلاقكم، خالص تقديرى وفخري بحضوركم جميعاً الكريم.

كما يسعدنى أن أشكر جميع الجهات الحكومية التى قدمت المعلومات والعون ليخرج هذا البحث إلى النور وعلى رأسها إدارات العلاقات العامة وكذا التدريب وإدارات خدمة العمالء فى الهيئات الرقابية الحكومية المصرية داخل عينة الدراسة ، وكذلك القائمين بالاتصال فى مشاريع مصر. جهاز تنمية المشروعات فى المقر الرئيسي فى محافظة الجيزة وكذا فرعه فى مدينة السادس من أكتوبر.

وكذلك أتوجه بالشكر والتقدير للقائمين بالاتصال فى الشركات الخاصة فى عينة الدراسة فقد بذلوا الوقت والجهد .

وأخيراً أنقدم بالشكر والعرفان والتقدير إلى كل من أسدى لى معرفة ومد يداً بخير .

**شكراً لكم جميلاً وكل أمانى بعزمٍ من العطاء والوفعة والنجاح والصحة والسلامة**

نوره حافظ محمود



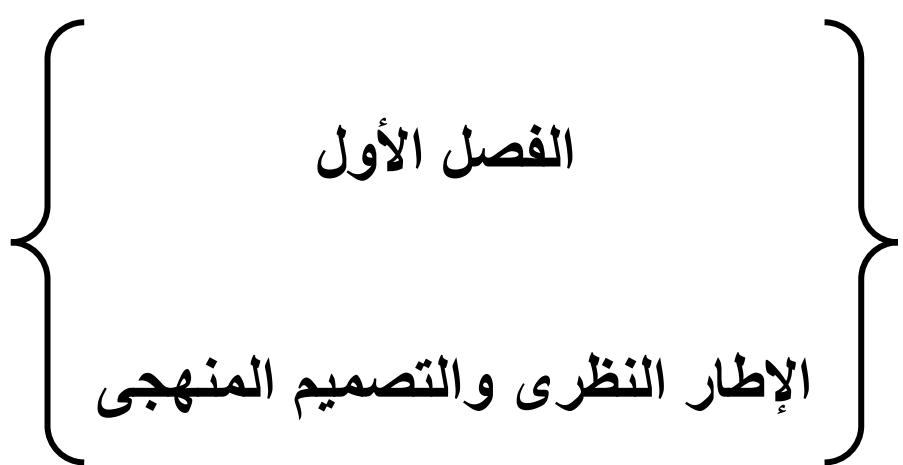
## الفهرس

الصفحة	الموضوع
٣٦-١	الفصل الأول: الإطار النظري والتصميم المنهجي
٢	مقدمة
٥	أولاً المشكلة البحثية
٥	ثانياً أهمية الدراسة
٦	ثالثاً أهداف الدراسة
٢٢-٦	رابعاً مراجعة الدراسات السابقة
٣١-٢٢	خامساً النموذج العلمي
٣١	سادساً تساؤلات الدراسة
٣٣-٣٢	سابعاً المفاهيم والتعريفات النظرية والإجرائية للدراسة
٣٦-٣٣	ثامناً التصميم المنهجي للدراسة
٦٨-٣٧	الفصل الثاني: الأداء الاتصالى للمؤسسات الرقابية الحكومية
٣٨	أولاً: مدخل إلى الفكر الرقابي
٤٥	ثانياً: نبذة عن المؤسسات الرقابية الحكومية في مصر
٥٣	ثالثاً: طبيعة الأداء الاتصالى للمؤسسات الرقابية.
٦١	رابعاً: تأثير الأداء الاتصالى للمؤسسات الرقابية على مناخ الشفافية
٦٥	خامساً: الاتصال المؤسسي والأداء الرقابي
٦٨	خلاصة الفصل الثاني

١٠٢-٦٩	<h3>الفصل الثالث : تأثير الشفافية على مناخ الاستثمار كمقوم من مقومات التنمية المستدامة</h3>
٧٠ ٧٧ ٧٩ ٨٤ ٨٨ ٩٤ ٩٦ ١٠٠ ١٠٢	<p>أولاً : مدخل إلى فكر التنمية المستدامة.</p> <p>ثانياً: مفهوم مبدأ الشفافية.</p> <p>ثالثاً: نبذة عن بعض مؤشرات الشفافية ومكافحة الفساد.</p> <p>رابعاً: تأثير دور الشفافية على مكافحة الفساد.</p> <p>خامساً: تأثير الشفافية على مناخ الاستثمار.</p> <p>سادساً: حرية المعلومات.</p> <p>سابعاً: إستراتيجية التنمية المستدامة المفعولة في "رؤية مصر ٢٠٣٠".</p> <p>ثامناً: الإستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد (٢٠١٤-٢٠١٨).</p> <p>خلاصة الفصل الثالث.</p>
١٤٣-١٠٣	<h3>الفصل الرابع: نتائج الدراسة</h3>
١٠٤ ١٠٥ ١١٧ ١٣٦ ١٤١	<p>مقدمة.</p> <p>أولاً: نتائج الدراسة التحليلية.</p> <p>ثانياً: نتائج الدراسة الكيفية.</p> <p>ثالثاً: الإجابة على تساؤلات الدراسة في ضوء نتائج الدراسة التحليلية والكيفية.</p> <p>رابعاً: النتائج العامة للدراسة.</p>
١٤٧-١٤٤ ١٤٨ ١٦٢-١٤٩ ١٩٢-١٦٣ ١٩١ ١٩٤	<p>- نموذج مقترن للأداء الاتصالى للهيئات الرقابية الحكومية لدعم الشفافية ومكافحة الفساد.</p> <p>- التوصيات</p> <p>- References</p> <p>- مصادر الدراسة</p> <p>- ملخص الدراسة.</p> <p>- الملخص</p> <p><b>Abstract -</b></p>

## فهرس الأشكال والجدوال

الصفحة	الأشكال
٣٠-٢٨	-مراحل عمل نموذج سيجما.
١٤٧	- مراحل عمل النموذج المقترن.
الصفحة	الجدوال
٢٦-٢٤	-شرح مراحل عمل نموذج سيجما.
٣٣-٣٢	-المفاهيم والتعريفات النظرية والإجرائية.
٩٨	- أبعاد إستراتيجية التنمية المستدامة
١١٢-١١١	- التأثير على الجمهور في مطبوعة
١١٤	- التأثير على الجمهور في مطبوعة أخرى.
١٢٦-١٢٤	- الاستثمار المتناهى في الصغر.
١٢٨-١٢٦	- الاستثمار الصغير.
١٣٠-١٢٨	- الاستثمار المتوسط.
١٣٢-١٣٠	- الاستثمار الكبير.
١٣٨	- نتائج مؤشر مدركات الفساد.
١٣٨	- نتائج مؤشر الحكومة المستجيبة.
١٣٩	- نتائج مؤشر التنافسية العالمي.
١٣٩	- معدلات الاستثمار في مصر.
١٤٠	- معدلات النمو الاقتصادي في مصر.



## مقدمة

إن من أسباب ضعف الدول ارتفاع نسب الفقر وتردي الأحوال المعيشية، ومن الطبيعي أن تتطلع الشعوب إلى حياة كريمة ومساواة وعدل وتتوفر فرص العمل وجودة الخدمات والتخلص من الفقر وهو ما تستمد منه التنمية المستدامة Sustainable Development فكرها وأهدافها وتستهدف الحفاظ على حق الأجيال الحالية والمستقبلية في الموارد الطبيعية بعد الإفراط غير المدروس في التنمية الاقتصادية على حساب الموارد المحدودة والقيم الإنسانية وتماسك المجتمعات، من أجل ما تقدم فقد نشط المدافعون عن حقوق الإنسان في سن القوانين التي تحدد الإطار العادل لعلاقة العامل مع صاحب رأس المال، وحماية حقوق مجموعات المصالح، وكذلك دشنوا دعوات إلى الإصلاح الاقتصادي ودراسة التنمية الاقتصادية بما لا يؤذى البيئة ويقضى عليها وهو ما مثل تحديا في الشكل والمضمون وكيفية صياغة خطط مستقبلية تتوازن فيها الثلاث محددات : الشأن البيئي والشأن الاقتصادي والشأن الاجتماعي.

توالت القمم الأممية برعاية المنظمات العالمية وعلى رأسها الأمم المتحدة United Nations لوضع الأسس والمبادئ والأهداف وخلصت إلى أن التنمية المستدامة ذات طابع دولي وليس محلي، وتستلزم تعاون الجميع حكومات ومدنيين وأرست مبدأ وجوب مساعدة الدول الغنية للدول الفقيرة والنامية وذلك بتقديم التمويل والخبرات .

تعد خطط التنمية المستدامة Sustainable Development في صراع مستمر مع تطوير ذاتها لتقابل كل التحديات والمعوقات وصعوبات التمويل ونشر الوعي المجتمعي بها ففي النهاية الإنسان هو هدف وقلب ومنفذ خططها، ويجب أن يمتلك الخبرة والعلم والاستجابة للتفاعل معها ويخوض حربها مع أعداء الفكر المستدام والفاشيين الذين يستهدفون الربح على حساب أي خسائر تتعلق بالبيئة أو القيم السائدة، ومن ثم فهناك مسؤولية كبيرة تتحملها حكومات الدول والمؤسسات الإعلامية وكذا مؤسسات المجتمع المدني في الترويج لخطط التنمية المستدامة ومتابعة تطويرها .

وتعد الشفافية Transparency من المبادئ الرئيسية للتنمية المستدامة، إذ يدحض مناخ الفساد Corruption ويقوضه مناخ الثقة والإصلاح وهمما من أدوات الشفافية التي توفر اتصالا فعالا مع مجموعات المصالح Stakeholders والتي تمهد الأرض لفرص عادلة للتنمية وتحمّل المناخ الاقتصادي تيسيرا لتوافر المعلومات ، ووضوح الرؤية والقدرة على إتخاذ القرارات المستندة على حسابات مدققة وعلمية.

من أجل مكافحة الفساد وتعزيز الشفافية فالجهاز الإداري للدول يضم أجهزة رقابية عليا مهمتها نشر المعلومات والإصلاح عن البيانات تفصيلا ومساعدة المستثمر والحفاظ على فرص الاستثمار الذي ينمو في مناخ شفاف لا يتحمل الرمادية لذلك فأهمية الرقابة تتركز في : ( تمنع أو تقلل الأخطاء - التأكيد من سير العمل وفقا لما خطط له- تشجيع النجاح الإداري- منع الكوارث الاقتصادية - تحقيق التنمية والتطوير

عن طريق المساعدة في تطبيق الخطط الموضوعة وتقليل الهدر والتكليف الزائد والبطالة المقمعة وغير ذلك).

نصت العديد من الإتفاقيات الدولية على ضرورة تتمتع الأجهزة العليا للرقابة بالاستقلالية وبنطاق سلطة كافية يمكنها من الإسهام بفاعلية في مكافحة الفساد، ويساعد نشر نتائج التحقيقات والتقارير في الردع وتعريف المواطنين والمجتمع المدني بالجهود والتواصل معهم.

استناداً إلى نص الدستور المصري لسنة (٢٠١٤) وفي المادة (٢١٨): "تلتزم الدولة بمكافحة الفساد ويحدد القانون الجهات والهيئات الرقابية المختصة بذلك وتلتزم بالتنسيق فيما بينها في مكافحة الفساد وتعزيز قيم النزاهة والشفافية...". إلى آخر المادة، وهذا التنسيق يمثل واحدة من مهام إدارة العلاقات العامة أو ما ينوب عنها فهى تتولى تطوير برامج اتصالية توجه للجماهير التي تمثل فرضاً للمنظمة أو تهديداً لوجودها فاشتراك إدارة العلاقات العامة في الإدارة الإستراتيجية ينتقل بالمهنة من نمط رد الفعل في الإستجابة للصراعات والأزمات إلى نمط الفعل والاستعداد للفعل وتقديم الخطط والدعم والاستشارات للإدارة العليا قبل وضع الخطط وإتخاذ القرارات الهامة وكذلك أداء دور الوسيط بين الإدارة العليا وسائر الإدارات عبر اتصال فعال يضمن استدامة الأداء الجيد وتتفيد الخطط الطموحة وتحطى الأزمات عبر خطط ونماذج مجربة تستند إلى العلم والتعامل مع الواقع والمستجدات وفق الدراسة المتصلة والرصد الدقيق ومراقبة البيئة.

يتضح مما تقدم الدور المعلوماتى (الاتصالى) للأجهزة الرقابية الحكومية فى تعزيز فرص الاستثمار العادل وفق "اقتصاد المعرفة" Knowledge Economy الذى يعتمد المعلومة كسلعة أساسية لها تاريخ صلاحية ويستوجب إرسالها عبر قنوات مدرورة تتوافق مع طبيعة الجمهور المستهدف، وعائد ذلك على التنمية المستهدفة فى "رؤية مصر ٢٠٣٠" وجودة حياة المجتمع المصرى.

يعنى البحث بدراسة الأداء الاتصالى للأجهزة الرقابية الحكومية كأداء مستدام يستظل بالحكمة ويعمل من أجل التنمية المستدامة باعتباره حارسها والرقيب على الأداء الحكومى وغير الحكومى، وفق ما أقرته "الأنتساى" المنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية العامة INTOSAI، فقد أعتبرت أن الأجهزة الرقابية هى الحارس وعين الشعب على خطط التنمية المستدامة، وكما أقر بذلك الدستور المصرى ٢٠١٤.

اعتمدت الدراسة على منهج مسح أساليب الممارسة الإعلامية لاستجلاء كافة الأنشطة الاتصالية الخاصة بتلك الهيئات وقنوات الاتصال التي تعتمد عليها ومدى ملائمتها للجمهور المستهدف وتأثير ذلك على دعم الشفافية ومكافحة الفساد وما يتربّع عليه مناخ الاستثمار، والذي يعد الممول الرئيس لخطط التنمية المستدامة وفق "رؤية مصر ٢٠٣٠"، واعتمدت على عينة عمدية من مجتمع الدراسة تتوافق فيها شروط التوعي والتكامل وجمعت المعلومات عن طريق : دليل المقابلة المعمقة مع القائم بالاتصال في الهيئات الرقابية الحكومية ودليل المقابلة المعمقة مع القائم بالاتصال في الشركات موضوع العينة وكذلك تحليل مضمون المواد

المطبوعة وكذلك تحليل الموقع الإلكتروني ومضمونه الخاص بالهيئات في العينة وذلك لدراسة أساليب استهدافها لمجموعات المصالح الأساسية وأثر ذلك على التنمية، وكذلك مراجعة ما تم من مستهدفات في مبدأ الشفافية في المحور الاقتصادي أحد محاور "رؤية مصر ٢٠٣٠" وكذلك المؤشرات العالمية التي أعتمدت عليها الدراسة.

بعد دراسة فكر التنمية المستدامة وما مر به من مستجدات وأستقر على أهداف ومراجعة الأبحاث والدراسات تhtm اختيار فكر مواكب ومحقق لتحدى تحويل الفكر المستدام إلى خطوات عملية على أرض الواقع ويعطى إطار عمل وكذلك إطار لمراجعة الأداء، لذلك فقد اعتمدت الدراسة على نموذج سيجما SIGMA Model.

يعنى SIGMA Model بوضع المبادئ الارشادية التوجيهية للمنظمات والكيانات المختلفة بالتفاعل العملى مع معطيات الواقع باعتبارها جزء من المجتمع، ففكر التنمية المستدامة شأنه شأن أى فكر من مراحل تطور وتأطير وتحديد للمبادئ وكيفية تحقيقها على الارض ومن هذا الفكر انطلق نموذج سيجما ليؤسس فكرا متسقا مع ما سبقه من مداخل ونادقا لأوجه القصور بها وخاصة أن فكر التنمية المستدامة ليس بقدیم ومازال يواجه الاختبار والتحديات والتطوير مع ترسیخ النموذج للمساءلة المبنية على كتابة التقرير بكل شفافية وإفشاء مناخ الثقة وهو الجزء الاصيل في هذه الدراسة لدراسة عائد الاتصال على الشفافية وتأثير ذلك على مناخ الاستثمار الممول الرئيس لخطط التنمية المستدامة .

يعتمد النوذج فكر أن الجميع مجموعات مصالح ويدعم المساهمة التنظيمية في عالم مستدام على اعتبار أن المنظمات هي جزء من نظامنا العالمي المعقد الذي يزيد تعقده بشكل متزايد، تؤثر على هذا النظام وتنتأثر به، وتشكل التنمية المستدامة تحديا للتقليدية في عقلية المنظمات بشكل متزايد ويتم الحكم على أدائهم ليس فقط من خلال الخدمات، والمنتجات والأرباح التي يحققونها ولكن أيضاً من خلال تأثيراتها على الإنسان والمجتمع، والرفاهية وعلى البيئة الطبيعية التي نعتمد عليها جمیعاً مدى الحياة، مع مراعاة أن التوقعات تتغير، مما يجلب المخاطر والفرص.

يضع النوذج أربع مراحل تتسم بالمرونة:

- ١- القيادة والرؤية.
- ٢- التخطيط.
- ٣- الإرسال.
- ٤- المراقبة والمراجعة والتقرير .

ولتحسين المساءلة Accountability يضع النوذج خارطة طريق تتضمن:(١)

► لابد من تحديد أولئك الذين يؤثرون ويتأثرون بالمنظمة.

---

<sup>(١)</sup>The SIGMA Guidelines. Putting Sustainable Development into Practice. Available At: [www.sustainabilityexchange.ac.uk](http://www.sustainabilityexchange.ac.uk).

- إشراك مجموعات المصالح.
  - تحديد الأولويات ومؤشرات الأداء الرئيسية من خلال إشراك مجموعات المصالح.
  - قياس الاستدامة والأداء الاتصالى بها وصياغتها فى تقرير وإبلاغ مجموعات المصالح.
  - الاستفادة من أنظمة الحكم التي توحى بالثقة.
  - ممارسة المسائلة في كافة المراحل.
  - وضع مدونة لقواعد السلوك الأخلاقي والتقييد بها.
  - الإتساق في الأقوال والأفعال، بما في ذلك مواقف السياسة العامة والإعلان، وأنشطة التسويق.
  - التحلي بالشفافية بشأن الأداء من خلال آليات إعداد التقارير التي يمكن الوصول إليها.
- واتساقا مع ما تقدم فقد تحددت معالم البحث الرئيسية وما اعتمدته من منهج علمي وما تلى ذلك من خطوات.
- أولا: المشكلة البحثية:**
- تحدد مشكلة البحث في الإجابة على تساؤل رئيس: ما الأداء الاتصالى للمؤسسات الرقابية الحكومية ودوره في تحقيق مبدأ الشفافية في مصر وفقاً للمعايير المحددة لذلك محلياً وعالمياً وما ترتب عليه من تطور في مناخ الاستثمار في الفترة من عام ٢٠١٧ إلى نهاية عام ٢٠١٨، وعائده على التنمية المستهدفة بالتطبيق على وثيقة "رؤية مصر ٢٠٣٠".

## ثانياً - أهمية الدراسة:

### (١) الأهمية العلمية:

- إثراء المكتبة العلمية بأبحاث تواكب التطورات الداخلية والخارجية ونخص منها الأداء الاتصالى للمؤسسات الرقابية الحكومية في "وثيقة رؤية مصر ٢٠٣٠" المنبثقة عن إستراتيجية التنمية المستدامة، وهي بمثابة مشروع قومي، وكذلك فإن دراسة الأداء الاتصالى للمؤسسات الرقابية الحكومية تعانى ندرة في الابحاث عموماً العربية خصوصاً لاتلائم أهمية هذا الأداء ودوره في دعم الشفافية ومكافحة الفساد وتحقيق أهداف التنمية المستدامة والتي تعد مطلباً وتحدياً عالمياً ومحلياً .

- يعد تنفيذ خطط التنمية المستدامة تحدياً عالمياً من حيث تحقيق المنفعة والتكامل بين أضلاع ثلاثة الشأن البيئي والاقتصادي والمجتمعي، ما يحتم على الجميع عموماً و المجتمع العلمي خصوصاً أن يقوم بواجبه في إجراء الأبحاث والتجارب كل في تخصصه للخروج بنتائج تساعد في تحقيق أهداف الاستدامة، باعتبارها أمل الشعوب في حياة أفضل.

### (٢) الأهمية التطبيقية :