الابتكار للتغيير

LCPS
المركز اللبناني للدراسات
The Lebanese Center for Policy Studies

تعزيز مفهوم منظمات المجتمع المدني وقدراتها في لبنان لمكافحة التضليل

فادي نقولا نصار وكريستل بركات

كانون1 2023

تأسّس المركز اللبناني للدراسات LCPS عام 1989، وهو مؤسّسة مستقلّة، محايدة، غير ربحية وغير حكومية. يُعنى المركز بإنتاج وتأييد السياسات التي تُحسّن الحوكمة في لبنان والمنطقة العربية. تتمحور أبحاث المركز حاليًا حول الأهداف التالية: تعزيز الحوكمة، والنهوض بعملية النموّ الاقتصادي والتنمية المستدامة، ودعم السياسات الاجتماعية الشاملة والفعّالة، والدفع باتّجاه تطوير السياسات التي تصبّ في إطار البيئة المستدامة. تتقاطع أربعة مواضيع مع مجالات التركيز المذكورة أعلاه، وهي النوع الاجتماعي، والشباب، وحلّ النزاعات، والتكنولوجيا.

كجزء من شبكة الابتكار من أجل التغيير (I4C)، تأسس مركز الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في عام 2017 ليكون شبكة من الأفراد والمنظمات الذين يتصلون ويتعاونون ويتبادلون الأفكار والابتكارات والموارد، ويتعلمون سويًا معًا. مع تغطية واسعة في جميع أنحاء المنطقة، يلعب مركز الشرق الأوسط وشمال أفريقيا دورًا حيويًا في تكثيف الجهود مع أعضاء الشبكة لفتح المجال المدني والتغلب على القيود المفروضة على حقوق التجمع والانتماء والتحدث في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، من خلال الترويج، وتوعية الأمان الرقمي، وتوفير الموارد، وإدارة المعرفة.

حقوق النشر © 2023
المركز اللبناني للدراسات
تصميم دوللي هاروني.

برج السادات، الطابق العاشر
ص.ب 55-215، شارع ليون،
رأس بيروت، لبنان

رقم الهاتف: 01 93 79 1 961+
رقم الفاكس: 02 93 79 1 961+
info@lcps-lebanon.org
www.lcps-lebanon.org

انطلاقًا من هدف 'مركز الابتكار للتغيير في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا' المتمثّل بحماية المساحات المدنية من خلال الابتكار في منهجيات الأبحاث وبناء القدرات، شهدَ المركز اللبناني للدراسات، بالشراكة مع مركز الابتكار للتغيير، حملةً متزايدة على المجتمع المدني في لبنان من جهات مختلفة، ما يُزعزع الثقة العامّة بمنظّمات المجتمع المدني. يهدف مشروع 'تحسين النظرة العامّة حيال منظّمات المجتمع المدني في لبنان' إلى تمكين منظّمات المجتمع المدني من خلال تعزيز فهمها ووعيها لدوافع حملات التضليل والتشهير وتأثُّر الجمهور بها. ويركّز المشروع أيضًا على بناء قدرات منظّمات المجتمع المدني بواسطة أدوات التواصل التقليدية والحديثة لتسليط الضوء على الإنجازات التي تُحقّقها هذه المنظّمات والتصدّي للمعلومات المضلّلة والهجمات السلبية. ويستند هذا المشروع إلى نتائج حملة 'كلّنا مع بعض نقدر' التي أطلقها مركز الابتكار في تشرين الأوّل/أكتوبر 2022.

تعزيز مفهوم منظمات المجتمع المدني وقدراتها في لبنان لمكافحة التضليل

فادي نقولا نصّار

زميل باحث في المركز اللبناني للدراسات. تُركِّز أبحاثه على التدخّلات الدولية في مجال العمل الإنساني والإغاثة ضمن السياقات الهشّة والمناطق التي تشهد نزاعات، والإنتفاضات الشعبية والتحرُكات الإجتماعية، والسياسة اللبنانية والشرق-أوسطية. وهو أستاذ مساعِد في العلوم السياسية والشؤون الدولية ومدير معهد العدالة الإجتماعية وحلّ النزاعات في الجامعة اللبنانية الأميركية. فادي حائز على درجة دكتوراه من قسم دراسات الحروب في كلية كينغز كولدج في لندن، كما أنّه خرّيج كلية إدموند ا. والش لدراسات الخدمة الخارجية بجامعة جورج تاون، ونالَ درجة ماجستير في الإدارة العامة من جامعة كولومبيا.

كريستل بركات

باحثة في المركز اللبناني للدراسات. تخرّجت مؤخراً من برنامج فولبرايت للطلبة الأجانب في لبنان من جامعة نورث كارولينا في غرينسبورو، وهي حائزة على درجة ماجستير في دراسات السلام والنزاعات بتركيزٍ خاصّ على تنمية السلام الدولي. نالت إجازتها في العلوم السياسية والشؤون الدولية بدرجة امتياز عالية من الجامعة اللبنانية الأمريكية. وتشمل مجالات اهتمامها تحليل النزاعات وحلها ونزع السلاح، والعولمة، ودراسات الهجرة واللاجئين، ودراسات المرأة والنوع الاجتماعي.

مقدمة

يتصف المشهد الحالي الذي تعمل فيه منظمات المجتمع المدني في لبنان بالتعقيدات والغموض. يعاني لبنان منذ عام 2019 من سلسلة لا متناهية من الأزمات, أبرزها الانهيار الاقتصادي الحاد, وجائحة كوفيد-19 العالمية، واضطرابات اجتماعية واسعة النطاق، وانفجار مرفأ بيروت الكارثي. وتفاقمت هذه الأزمات نتيجةً لفشل الدولة المستمر، ما دفع منظمات المجتمع المدني إلى التدخل بشكل متزايد لملء هذا الفراغ الذي تركته الدولة. يهدف هذا التقرير إلى تقديم تحليل شامل للتحديات المعقدة التي تواجهها منظمات المجتمع المدني في هذه البيئة غير المستقرة.

أُعِدَّ هذا التقرير كجزء من التعاون بين المركز اللبناني للدراسات ومركز الابتكار للتغيير في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في إطار مشروع بعنوان 'تحسين النظرة العامة حيال منظمات المجتمع المدني في لبنان'. ويستند هذا المشروع إلى نتائج 'حملة كلنا مع بعض نقدر' التي أطلقها المركز في شهر تشرين الأول/أكتوبر 2022.

تسعى الدراسة، باستخدام بيانات مُستخلَصة من استبيانٍ وطني ومقابلات معمقة مع مقدّمي المعلومات الرئيسيين الذين يمثلون منظمات المجتمع المدني من جميع أنحاء البلد، للكشف عن مفهومٍ دقيق لشبكة الأزمات المعقدة التي تواجه لبنان في الوقت الحالي. فضلًا عن ذلك، تُختتَم الدراسة بسلسلة من التوصيات السياساتية المُستمَدة من الواقع الاختباري لمساعدة منظمات المجتمع المدني في إعادة بناء الثقة العامة، وتعزيز المساءلة، والاستجابة بشكلٍ فعال للحاجات الناشئة نتيجةً للأزمات المتزامنة في لبنان، والحد من تراجُع الثقة في المؤسسات العامة.

يرتكز هذا التقرير على استبيانٍ أُجرِيَ عبر الهاتف شملَ 1200 مشارك، هدفه الرئيسي إجراء إحصاء شامل للآراء العامة في ضوء الأزمات المستمرة في لبنان. تُقدِّم هذه البيانات أفكارًا أساسية عن أداء الجهات المعنية المختلفة، كالدولة والمنظمات الدولية ومنظمات المجتمع المدني، بهدف تقييم فعاليتهم واستجابتهم في مواجهة التحديات الهائلة التي يشهدها البلد. فاستفتاء الرأي العام في أدوار هذه الجهات الرئيسية وممارساتها أمرٌ بالغ الأهمية في سياق الأزمات المعقدة التي تشمل المأزق الاقتصادي وعدم الاستقرار السياسي والاضطراب الاجتماعي. تساعد هذه المعلومات في تعزيز فهمنا لديناميات إدارة الأزمات، وتُسلِّط الضوء على مستويات الثقة والدعم من الجمهور اللبناني لتلك الجهات خلال هذه الفترات الحرجة.

بالتزامن مع الاستبيان، أُجريت 30 مقابلة مع ممثلين عن عدد كبير من المنظمات من مختلف الأحجام والمواقع الجغرافية والمستويات التمويلية ومجالات التخصُّص، ما يؤكد شمولية الدراسة. وتجدر الإشارة إلى أنَّ منظمات المجتمع المدني تُبدي اهتمامًا كبيرًا بالتواصل مع الجمهور عبر وسائل متنوعة، سواء شخصيًا أو عبر منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وإنستغرام، حيث تستهدف كل منصة فئات عمرية معينة. غير أن

الأزمة المستمرة أدت إلى تزايد التحديات، وأثّرت بنحو ملحوظ في الموارد المالية وقدرات التوظيف والأنشطة التشغيلية، بسبب شروط الجهات المانحة الصارمة والقيود المصرفية. وازدادت صعوبة تنفيذ البرامج التي تتطلّب حضوراً شخصياً.

خلال المقابلات مع منظمات المجتمع المدني، لوحظت الطريقة المتبعة للتعامل مع ردود الفعل السلبية على وسائل التواصل الاجتماعي. فبدلاً من الرد علناً على هذه التعليقات السلبية، تختار هذه المنظمات غالباً التجاهل أو الإخفاء أو الردّ على الشخص المعني بطريقة خصوصية، بهدف تجنب أي تصعيد للموقف أو أي خطأ قد يُبرّر هذه السلبية.

يبدو أنّ محتوى وسائل التواصل الاجتماعي يُدار من خلال الإنتاج الداخلي والاستعانة بموارد خارجية، إذ تقوم منظمات المجتمع المدني بمعظم عمليات إنشاء المحتوى داخلياً، فيما تستعين بمتخصصين من خارج المنظمة للاهتمام بالمهمات المعقدة مثل إنتاج فيديوهات عالية الجودة.

أظهرت منظمات المجتمع المدني نشاطاً ملحوظاً في أعقاب الأحداث الضخمة، كانفجار مرفأ بيروت، من خلال قيامها بوظائف المراقبة وتقديم المساعدة الإنسانية والتنسيق مع جهات أخرى وإحالة الأفراد على جهاتٍ متخصصة إن لم تتناسب احتياجاتهم مع نطاق عمل هذه المنظمات أو نطاق المشروع. ومع ذلك، واجهوا العديد من التحديات، بما في ذلك ازدواجية الجهود، وتهميش فئات معيّنة، وتفضيل المساعدة على المدى القصير أكثر من المساعدة المستدامة على المدى الطويل.

تشدد منظمات المجتمع المدني المُشارِكة في المقابلات على موقفها غير السياسي، مؤكدةً التزامها خدمة جميع أفراد المجتمع بحيادية، وقد عبّرت عن نيتها التعاون مع الدولة بدلاً من تعويض وظائفها. ويجري تناقل أفكار خاطئة عن تمويل منظمات المجتمع المدني، حيث يعتقد الجمهور في كثير من الأحيان أنّ هذه المنظمات تمتلك موارد مالية كبيرة ووافرة، في حين أنها قليلة ومحدودة في الواقع.

برزَ خلال الدراسة موضوعٌ أساسيّ، وهو أهمية بناء الثقة. تعتمد منظمات المجتمع المدني على استراتيجيات متنوعة في هذا المجال، بما في ذلك التواصل مع منظمات أخرى، وإعطاء الأولوية للشفافية، وإثبات نزاهتها وخضوعها للمساءلة، واعتماد التنوع لناحية المشاركين في مشاريعها وبرامجها. تساهم هذه الممارسات مُجتمِعةً في بناء أساس من الثقة لدى المجتمعات التي تعمل المنظمات لأجلها، ما يُسلّط الضوء على أهمية دورها في المشهد الاجتماعي-السياسي المليء بالتحديات في لبنان.

I المنهجية

المسح الهاتفي الوطني

جُمِعَت المعلومات الواردة في الدراسة من طريق مسح كمّي أُنجز عبر الهاتف وضمّ 1200 مشارك راشد لبناني من مختلف المناطق اللبنانية.

بناءً على عدد المقيمين بحسب النشرة الإحصائية لوزارة الصحة العامة اللبنانية لعام 2020, وُزعت الاستبيانات البالغ عددها 1200 استبيان بشكلٍ متناسب مع عدد المقيمين في محافظات لبنان التسع والأقضية الـ 26.

تنقسم كل محافظة إلى عدة أقضية، ومجموعها 26. واختيرَت المدينة الرئيسية في كلّ قضاء كمركز لإجراء الاستبيان، فضلاً عن قرى أخرى، لضمان التمثيل المتوازن للطوائف في كلّ قضاء. وبناءً على الإحصاءات الرسمية لوزارة الداخلية والبلديات لعام 2022، وُزّعت الاستبيانات في كل منطقة وفق التوزيع الطائفي لعدد الناخبين المسجلين.

اختيرت أرقام الهواتف عشوائيًا وبطريقة آلية في كلّ قضاء، بمساعدة قاعدة بيانات مشتركة تتضمن قاعدة البيانات التابعة لشركة أوجيرو لأرقام الخطوط الأرضية، وقاعدة بيانات شركتَيْ 'ألفا' و'أم تي سي' لأرقام الهواتف المحمولة.

شملَ الاستبيان الهاتفي 1200 استجابة، وفق الإجراءات الآتية:

- خمس محاولات للاتصال بالشخص قبل تصنيفه ضمن فئة 'لا إجابة'.
- أُجرِيَت هذه الاتصالات في أوقات مختلفة من النهار وفي أيام مختلفة في محاولةٍ لتسجيل أكبر نسبة استجابات ممكنة.

وبعد أن يوافق الشخص على المشاركة في الاستبيان، تُشرَح له أهداف الدراسة مع تأكيد طابعها الطوعي والسرّي، ومع التشديد على عدم ذكر الأسماء.

المقابلات النوعية مع ممثلين عن منظمات المجتمع المدني

بالتزامن مع الاستبيان الهاتفي الكمي، أُجريت ثلاثون مقابلة نوعية مع ممثلين عن منظمات المجتمع المدني.

تندرج منظمات المجتمع المدني المختارة ضمن إحدى الفئات الثلاث الآتية:

1. منظمات المجتمع المدني في بيروت التي أبدت نشاطاً عالياً بعد انفجار مرفأ بيروت، والتي شمل عملها الدعوة إلى المساءلة،
2. منظمات المجتمع المدني في لبنان التي تعمل في مجال المساعدة الإنسانية، فضلاً عن الدعم الاقتصادي/المالي،

3. ومنظمات المجتمع المدني التي تعمل في مجال الدفاع عن الحقوق.

ارتكزت عملية الاختيار على أبحاث حُدِّدَت من خلالها منظمات المجتمع المدني التي لديها ممارسات جيدة في بناء الثقة، أو تلك التي اضطرت إلى مواجهة حملات التضليل والتشهير التي تستهدف عملها، أو كليهما.

أما أحجام منظمات المجتمع المدني، فتراوح بين المنظمات التي تضمّ أقل من عشرة موظفين ومتطوعين، وتلك التي تضمّ أكثر من 100 موظف ومتطوع. وتغطي معظم خدمات هذه المنظمات المستويَيْن المحلي والوطني.

تتنوع مجالات عمل منظمات المجتمع المدني حيث تشمل: الوصول إلى المعلومات، ومكافحة العنصرية، والديمقراطية وحقوق الانتخاب، والتوعية البيئية والنشاط البيئي، وحقوق الإنسان، والحوار والتعايش بين الأديان، والتوعية القانونية، والتنمية على المستوى المحلي، والحرية والحقوق الإعلامية، والصحة النفسية والتوعية، والحماية، والاندماج الاجتماعي، والعدالة الاجتماعية، والشفافية ومكافحة الفساد، وحقوق الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وتمكين الشباب والنساء، وحقوق المرأة والقضايا الجندرية.

طُرحت خلال المقابلات أسئلةٌ تشمل مجموعة متنوعة من المواضيع، ووُزِّعَت على خمسة أقسام:

- رؤى في استراتيجية التواصل والتوعية العامة، والقدرات، والتأثير،
- إجراءات التعافي وإعادة الإعمار والمساءلة في أعقاب انفجار مرفأ بيروت،
- المساعدة المالية لمعالجة الأزمات الاقتصادية،
- الحوكمة والإصلاح،
- التضليل والتشهير والترهيب،
- بناء الثقة والاستجابة للدعوات العامة لتحقيق الشفافية، والمساءلة، والكفاءة.

وجرى التشديد على أنّ المشاركة في الاستبيان طوعية، ومُنِحَ المشاركون حرية الإجابة الكاملة أو الجزئية عن الأسئلة المطروحة، أو حتى تخطي الأسئلة التي يعتقدون أنها لا تندرج ضمن نطاق عملهم أو التي يفضلون الإجابة عنها خطيًا في وقت لاحق.

II السياق

تواجه منظمات المجتمع المدني في لبنان العديد من التحديات المعقدة. فقد اضطرت، من جهة، إلى تعبئة الفراغ الذي خلّفته الدولة المتعثرة، وتحمُّل مسؤوليات متزايدة في مواجهة الأزمات التي لم تستطع الحكومة معالجتها بفعالية (فتوح، 2021). تراوح هذه الأزمات بين الصعوبات الاقتصادية وعدم الاستقرار السياسي ومشاكل الصحة العامة والخسائر الناجمة عن الأحداث الكارثية. ومن جهة أخرى، تعمل منظمات المجتمع المدني هذه في بيئةٍ يتفشى فيها الفساد وسوء الإدارة، الأمر الذي يمنعها إلى حدٍّ كبير من أداء مهامها (وكالة التنمية الدولية التابعة للولايات المتحدة، المركز الدولي للممارسة القانونية غير الساعية للربح، ومنظّمة FHI360، 2022).

في ظلّ هذه الظروف الحرجة، ومع تزايد مسؤولياتها، أصبحت منظمات المجتمع المدني هدفًا للانتقاد من جهات مختلفة ('النبض' ومؤسسة كونراد اديناور، 2021)، سببها إما التضليل، الذي يشوّه صورة جهودها، أو المخاوف الحقيقية من عدم قدرتها على تحمّل مسؤولياتها المتزايدة التي لم تتولّها طوعًا، بل هي ضرورة قسرية نتيجة عجز الدولة عن تلبية احتياجات السكان. في مواجهة هذه التحديات الصعبة، يجب على منظمات المجتمع المدني أن تُقيم توازنًا دقيقًا بين السعي لتحقيق أثر إيجابي في مواجهة العقبات الهائلة، والتصدي في الوقت نفسه لحملات التضليل ومواكبة التوقعات الكبيرة الملقاة على عاتقها.

تواجه منظمات المجتمع المدني أيضًا العديد من العقبات في ضوء تفاقم الأزمة في لبنان والمسائل الأمنية، فضلًا عن الصعوبات التي تواجه المنظمات المحلية في الحصول على التمويل لمبادراتها. بشكلٍ عام، يشكل الحيّز المتقلص اليوم عقبة كبيرة تهدد الفئات الهشّة في الأساس، ولا سيما الناشطين والمهاجرين وأفراد مجتمع الميم (مركز دعم لبنان، 2021).

في الواقع، تعمل منظمات المجتمع المدني في لبنان في عام 2023 في بيئة مدنية تتضاعف قيودها يومًا بعد يوم. بعد أربع سنوات تفاقمت خلالها الأزمة الاقتصادية, دخلَ أكثر من 80% من السكان في دائرة الفقر، وازدادت الأمور سوءًا نتيجة غياب الخدمات العامة الرئيسية. يواجه البلد مشكلة انقطاع الكهرباء، والتضخم، وتعطُّل خدمات الإنترنت، ونزوح الأدمغة الذي أطاح قطاعاتٍ بالغة الأهمية، منها السلك الصحي والتعليمي. وأصبحت المجتمعات المهمشة أكثر هشاشةً. أما الصحافيون والناشطون، فيواجهون قيودًا متزايدة، في الوقت الذي تتفاقم فيه أزمات أخرى، كالعنف القائم على النوع الاجتماعي، وانتشار الخطاب السلبي وخطاب الكراهية الذي يستهدف مجتمع الميم. ولا يزال التحقيق في انفجار مرفأ بيروت قائمًا دون إحراز أيّ تقدم ملموس.

إضافةً إلى كلّ ما سبق، وبسبب تزايد التضليل والهواجس المتعلقة بسوء الإدارة والفساد، تخضع منظمات المجتمع المدني للنقد الشديد. ومع استمرار الأزمة، تضاعفت مسؤوليات منظمات المجتمع المدني اللبنانية في محاولةٍ لملء الفراغ الذي تُخلّفه الدولة. يسلط جاستن صالحاني (2022) الضوء على مشكلة تشويه الحقائق المتفاقمة في لبنان، ويميزها عن التضليل بسبب طابعها الخداعي والمتعمّد. يُشير صالحاني إلى حالتين محددتين من تشويه الحقائق، إحداهما خلال احتجاجات عام 2019، والأخرى عقب انفجار مرفأ بيروت في عام 2020، إذ شُوِّهت سمعة المنظمات غير الحكومية بصورة غير عادلة، واتُّهِمَت بامتلاك أموال طائلة والتعاون مع الحكومات الأجنبية.

تجدرُ الإشارة إلى أنّ التنوع اللغوي في اللهجات العربية يجعل من الصعب رصد حملات تشويه الحقائق، وخصوصاً على منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك. وتستخدم بعض الجهات السياسية جيوشًا إلكترونية تكبح الأصوات المُعارضة. ويُعتبَر هذا الأمر مُقلِقًا بشكل خاص، لأنّ منظمات المجتمع المدني التي شاركت في المقابلات أشارت إلى أنّ تطبيقَيْ فيسبوك وواتساب هما المصدران الرئيسيان لحملات تشويه الحقائق في هذا السياق، علمًا أنّهما المنصتان الرئيسيتان لهذه المنظمات (صالحاني، 2022).

وعلى الرغم من هذه التحديات، تمكنت الجهات غير الطائفية في المجتمع المدني من كسب ثقة الجمهور والدعوة إلى الإصلاحات والحثّ على العمل من أجل إنجازها. فضلاً عن ذلك، عزّزت منظمات المجتمع المدني والجهات الفاعلة في المجتمع المدني، على مرّ السنين، تعاونها مع منظمات وجهات فاعلة أخرى (منظمة 'بلان إنترناشيونال'، 2021). كذلك، استفادت منظمات المجتمع المدني في لبنان من العديد من نقاط القوة التي طوّرتها مع مرور الوقت. في الواقع، أشارت دراسة استطلاعية أجرتها مؤسّسة 'النبض' ومؤسّسة كونراد اديناور عام 2021 إلى أنّ منظمات المجتمع المدني تحظى بـ'حضور بارز' في لبنان، وتتميز بقدراتها الجيدة في مجال التواصل، وحسن التخطيط والمناصرة، والمشاركة المجتمعية الفاعلة، وقدرتها على جذب أعداد كبيرة من المتطوعين، وطابعها غير الطائفي، ونزاهتها.

III نتائج البحث

نتائج الاستبيان

يعرض هذا الجزء نتائج الاستبيان أولاً، مع وصف العيّنة الإحصائية وتعريف منظمات المجتمع المدني وتحديد مسؤولياتها المتعلقة بتلبية نداء التعافي وإعادة الإعمار بعد انفجار مرفأ بيروت والأزمة الاقتصادية، والأدوار التي

يتوقعها منها الجمهور، وصولاً إلى مستوى ثقة المُستطلَعين في الجهات التي ساهمت في إعادة الإعمار والاستجابة الإنسانية بعد انفجار مرفأ بيروت ومستوى ثقتهم بالجهات التي تُقدّم المعونة والمساعدة خلال الأزمة المالية والاقتصادية.

بالإضافة إلى ذلك، يناقش التقرير بعض النتائج الأخرى، مثل تنظيم عمل منظمات المجتمع المدني في سياق الأزمات في لبنان، وأداء الحكومة اللبنانية في إدارة الأزمة، ومصادر المعلومات السياسية الأكثر ثقة لدى المُستطلَعين. وجرى التطرق أيضًا إلى مدى إلمام المُستطلَعين بعمل منظمات المجتمع المدني في لبنان ومدى تلقّي المعلومات عبر الإنترنت والأخبار الكاذبة. وتُختتَم نتائج الاستطلاع بتقديم لمحة موجزة عن تصوُّرات المُستطلَعين حيال منظمات المجتمع المدني التي لديها انتماء ديني أو سياسي، والعلاقة بين منظمات المجتمع المدني والانتماء السياسي، وأداء منظمات المجتمع المدني وفعاليتها.

وصف العيّنة

تتألف العيّنة من 1200 مُستطلَع، مُوزَّعين بالتساوي بحسب الجنس (50% من الذكور و50% من الإناث). تتوزّع الأعمار على النحو الآتي: 21.3% بين 30 و39 سنة، و20.8% بين 50 و59 سنة، و20% بين 40 و49 سنة، و17.7% بين 18 و29 سنة، و16.8% بين 60 و69 سنة، و3.5% من عمر 70 سنة وما فوق.

وُزِّعَت العيّنة بنحو تناسبي بحسب عدد السكان في محافظات لبنان التسع، مع مراعاة التوزيع النسبي للمُستطلَعين بحسب الطائفة.

28.8% من المُستطلَعين ربّات منازل، و25.2% يعملون لحسابهم الخاص، و19.4% يعملون في شركات خاصة، و14.4% عاطلون من العمل في وقت إجراء الدراسة.

وقد أفادت 24.3% من الأُسَر التي شملتها الدراسة بأن دخلها الشهري يقلّ عن 9 ملايين ليرة لبنانية، و20.9% يراوح دخلهم بين 9 ملايين و15 مليون ليرة لبنانية، و16.5% يراوح دخلهم بين 15 و20 مليون ليرة لبنانية، و11.5% يراوح دخلهم بين 20 و30 مليون ليرة لبنانية، و12.6% يراوح دخلهم بين 30 و100 مليون ليرة لبنانية، و3.7% يتجاوز دخلهم 100 مليون ليرة لبنانية. ورفضَ 10.5% من المُستطلَعين الإجابة عن هذا السؤال.

تعريف منظمات المجتمع المدني ومسؤولياتها

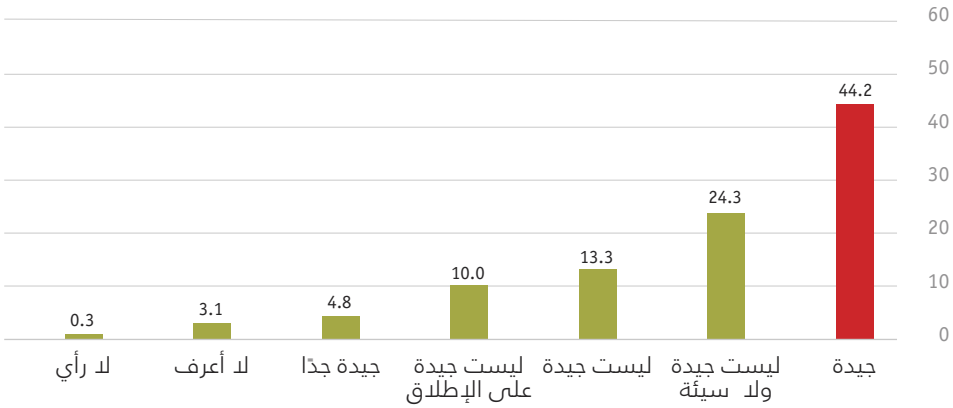
التعافي وإعادة الإعمار عقب انفجار مرفأ بيروت والأزمة الاقتصادية

أبدى 88.3% من المُستطلَعين تقييمًا سلبيًا لاستجابة الحكومة في مجال التعافي وإعادة الإعمار بعد انفجار مرفأ بيروت منذ عام 2020. واعتبرَ

69.1% منهم أنَّ استجابة الحكومة 'ليست جيدة على الإطلاق'، بينما رأى 19.2% من المُستطلَعين أنَّ استجابة الحكومة 'ليست جيدة'.

وردًا على سؤال عن أداء منظمات المجتمع المدني عقب انفجار مرفأ بيروت، اعتبرَ 44.2% من المُستطلَعين أنَّ عمل المنظمات 'جيد'، فيما رأى 13.3% فقط أنَّ عملها 'ليس جيدًا'، كما يوضح الرسم البياني 1.

الرسم البياني 1 **كيف تُقيِّم استجابة منظمات المجتمع المدني لانفجار مرفأ بيروت منذ عام 2020؟ (بالنسبة المئوية)**

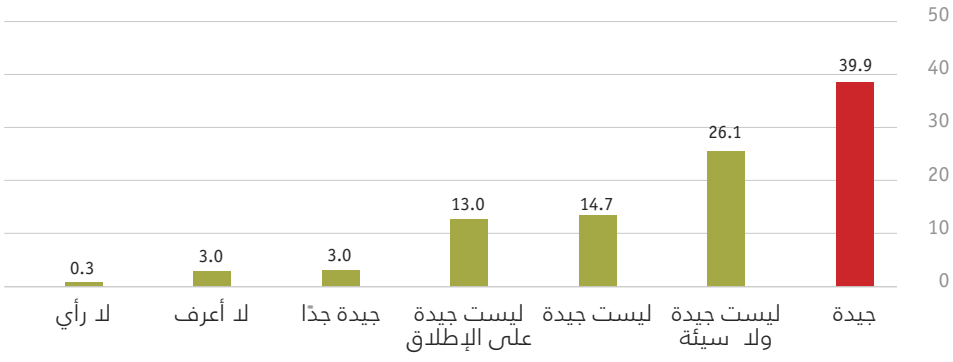


القاعدة الإحصائية: 1200

أما في ما يتعلق باستجابة الحكومة للأزمة الاقتصادية، فكان التقييم سلبيًا لدى 92% من المُستطلَعين, حيث رأى 72.9% من المُستطلَعين أنَّ استجابة الحكومة 'ليست جيدة على الإطلاق'، فيما اعتبرها 19.1% 'غير جيدة'.

في المقابل، واستنادًا إلى الرسم البياني 2, اعتبرَ 39.9% من المُستطلَعين أنَّ استجابة منظمات المجتمع المدني لأزمة لبنان 'جيدة'، فيما رأى 14.7% من المُستطلَعين و13% من المُستطلَعين أنها 'ليست جيدة' و'ليست جيدة على الإطلاق' على التوالي.

الرسم البياني 2 **كيف تُقيِّم استجابة منظمات المجتمع المدني لأزمة البلد منذ عام 2019؟ (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200

وبالنظر إلى توزع النتائج وفق المحافظات التي يُقيم فيها المُستطلَعون، سجلت عكار أعلى نسبة (60.7%) في تقييم استجابة منظمات المجتمع المدني تجاه أزمة البلد، باعتبارها 'جيدة'، تليها جبل لبنان وبعلبك/الهرمل اللتان سجّلتا حوالى 43% لكل منهما للإجابة نفسها. في المقابل، اعتبر 33.3% من سكان بيروت أنّ استجابة منظمات المجتمع المدني لأزمة لبنان 'ليست جيدة على الإطلاق'، كما يظهر في الجدول 1.

الجدول 1 **كيف تُقيّم عمل منظمات المجتمع المدني في الاستجابة لأزمة البلد منذ عام 2019؟ بحسب المحافظة (بالنسبة المئوية)**

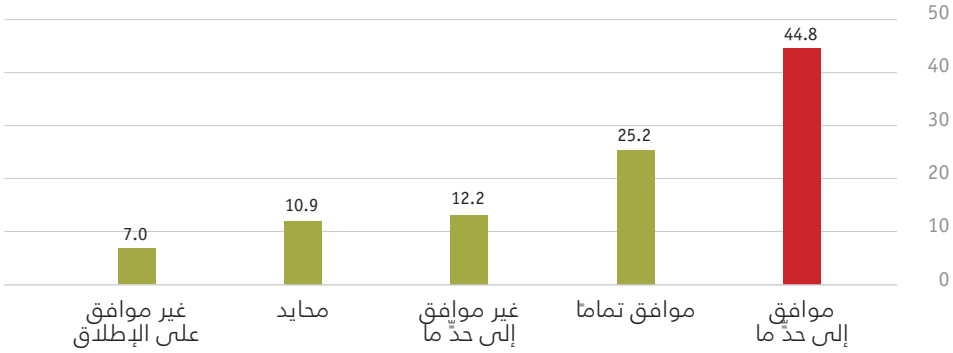
	بيروت	جبل لبنان	جبيل/ كسروان	الشمال	عكار	الجنوب	النبطية	بعلبك/ الهرمل	البقاع	المجموع
جيد	36.0	42.9	38.6	37.7	60.7	31.4	36.8	43.0	30.5	39.9
ليس جيدًا ولا سيئًا	21.6	26.4	27.1	28.0	12.4	30.0	28.4	22.6	35.4	26.1
ليس جيدًا	8.1	10.7	17.1	17.1	12.4	12.9	21.1	23.7	20.7	14.7
ليس جيدًا على الإطلاق	33.3	11.0	11.4	5.7	12.4	22.9	6.3	5.4	11.0	13.0
جيد جدًا	0.9	2.9	0.0	6.3	1.1	0.0	6.3	5.4	2.4	3.0
لا أعرف	0.0	5.2	5.7	4.6	1.1	2.9	1.1	0.0	0.0	3.0
لا رأي	0.0	0.9	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
المجموع	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

الدور المتصوَّر لمنظّمات المجتمع المدني

طُلب من المُستطلَعين تحديد مستوى موافقتهم على العبارات الأربع الآتية المتعلّقة بالأدوار التي ينبغي أن تضطلع بها منظمات المجتمع المدني بنظرهم: 'ينبغي أن تعمل منظّمات المجتمع المدني بمثابة جهات رقابية على أنشطة المؤسسات والجهات العامة'؛ 'ينبغي لمنظّمات المجتمع المدني الدفاع عن الحقوق الأساسية (مثل حقوق الإنسان والحريات المدنية والمساءلة...)'؛ 'ينبغي لمنظّمات المجتمع المدني تقديم المساعدات والمعونة للفئات الهشة بشكلٍ خاص'؛ و'ينبغي لمنظّمات المجتمع المدني دعم البنية التحتية حيثما تفشل الحكومة في ذلك'.

يوافق 70% من المُستطلَعين على أنّه 'ينبغي أن تعمل منظّمات المجتمع المدني بمثابة جهات رقابية على أنشطة المؤسسات والجهات العامة'. وتنقسم هذه النسبة إلى 44.8% من المُستطلَعين الذين يوافقون إلى حدٍّ ما على العبارة، في حين أنّ 25.2% منهم يوافقون تماماً عليها. ومن جهةٍ أخرى، 12.2% من المُستطلَعين لا يوافقون إلى حدٍّ ما على العبارة المذكورة، في حين أنّ 7% منهم لا يوافقون على الإطلاق عليها، على النحو المبيّن في الرسم البياني 3.

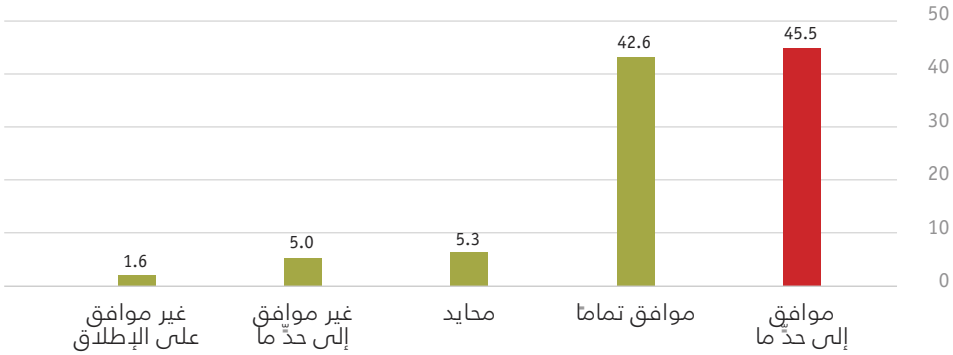
الرسم البياني 3 **'ينبغي أن تعمل منظّمات المجتمع المدني كجهات رقابية على أنشطة المؤسسات والجهات العامة' (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200

إضافةً إلى ذلك، وافق 88.1% من المُستطلَعين على أنه ينبغي لمنظّمات المجتمع المدني الدفاع عن الحقوق الأساسية، مثل حقوق الإنسان والحريات المدنية والمساءلة. تشمل هذه النسبة 45.5% من المُستطلَعين الذين يوافقون إلى حدٍّ ما, في حين أنّ 42.6% منهم يوافقون تماماً, على النحو المبيّن في الرسم البياني 4.

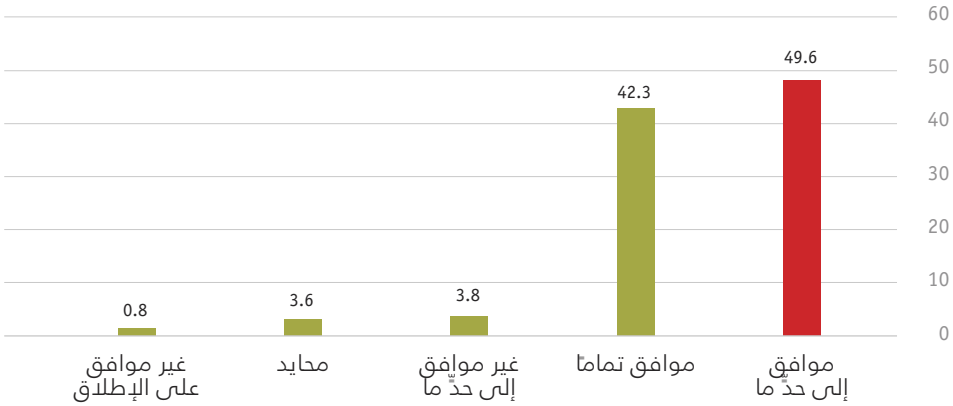
الرسم البياني 4 **'ينبغي لمنظّمات المجتمع المدني الدفاع عن الحقوق الأساسية (مثل حقوق الإنسان والحريات المدنية والمساءلة...)' (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200

وينطبق الأمر نفسه على العبارة الآتية: 'ينبغي لمنظّمات المجتمع المدني تقديم المساعدات والمعونة للفئات الهشة بشكلٍ خاص'، حيث إن 49.6% من المُستطلَعين و42.3% منهم على التوالي يوافقون تماماً ويوافقون إلى حدٍّ ما, وذلك بحسب الرسم البياني 5.

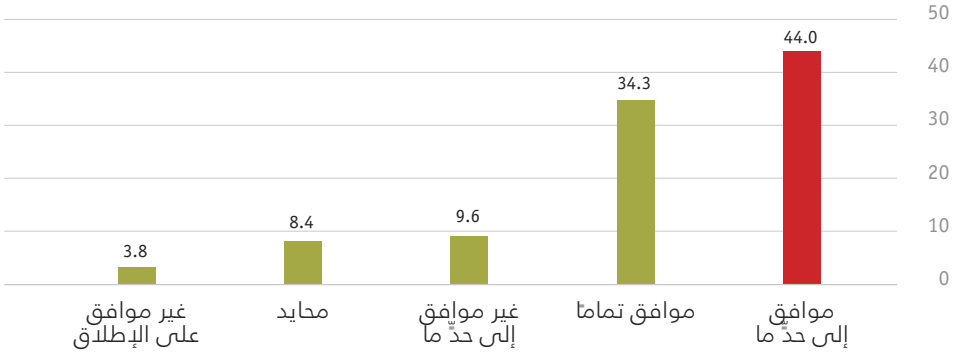
الرسم البياني 5 **'ينبغي لمنظّمات المجتمع المدني تقديم المساعدات والمعونة للفئات الهشة بشكلٍ خاص' (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200

أمّا بالنسبة إلى دور منظّمات المجتمع المدني في دعم البنية التحتية حيثما تفشل الحكومة في ذلك، فيوافق 44% من المُستطلَعين إلى حدٍّ ما على ذلك مقارنةً بنسبة 34.3% ممّن يوافقون تماماً. 9.6% فقط من المُستطلَعين لا يوافقون إلى حدٍّ ما, في حين أنّ 3.8% منهم لا يوافقون على الإطلاق على هذه العبارة, كما يَظهَر في الرسم البياني 6.

الرسم البياني 6 **'ينبغي لمنظّمات المجتمع المدني دعم البنية التحتية حيثما تفشل الحكومة في ذلك' (بالنسبة المئوية)**



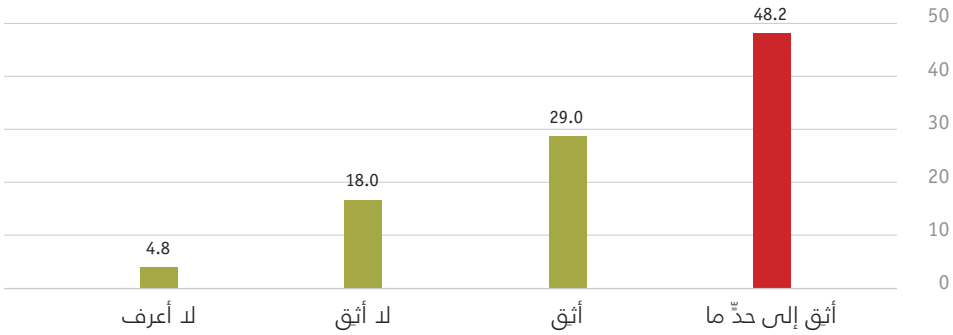
القاعدة الإحصائية: 1200

بالإضافة إلى ذلك، وافقَ 77% من جميع المُستطلَعين على وجوب قيام منظّمات المجتمع المدني بجميع الأدوار المذكورة أعلاه. وتنقسم هذه المجموعة (المتمثلة بنسبة 77%) إلى 55% من المُستطلَعين الذين يوافقون إلى حدٍّ ما و22% ممّن يوافقون تماماً. 12.6% من المُستطلَعين لديهم رأي محايد. تُبرز هذه العبارة رأي المُستطلَعين في الحاجة إلى إيجاد بديل للحكومة، نظرًا لفشل هذه الأخيرة في أداء معظم واجباتها الأساسية.

مستوى الثقة بالجهات التي ساهمت في إعادة الإعمار والاستجابة الإنسانية بعد انفجار مرفأ بيروت

عندما سُئلوا عن مستوى ثقتهم بالجهات التي ساهمت في إعادة الإعمار والاستجابة الإنسانية بعد انفجار مرفأ بيروت، أعرب 77.2% من المُستطلَعين عن ثقتهم بـ'منظّمات المجتمع المدني المحلّية'، حيث أشار 48.2% منهم إلى بعض الثقة تجاهها, فيما أكّد 29% منهم ثقتهم بها. ومن جهةٍ أخرى, أعرب 18% فقط من المُستطلَعين عن عدم ثقتهم بـ'منظّمات المجتمع المدني المحلّية'، على النحو المبيّن في الرسم البياني 7.

الرسم البياني 7 **بعد انفجار مرفأ بيروت، حدِّد مستوى ثقتك بـ'منظّمات المجتمع المدني المحلّية' التي ساهمت في إعادة الإعمار والاستجابة الإنسانية (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200

تجدر الإشارة إلى أنهم عندما سُئلوا عن مستوى ثقتهم بمُساهمة الحكومة في إعادة الإعمار والاستجابة الإنسانية بعد انفجار مرفأ بيروت، أكّدَ 87.5% من المُستطلَعين عدم ثقتهم بالحكومة, فيما عبّرت مجموعة ضئيلة تبلغ نسبتها 2% عن ثقتها بالحكومة. وبصورةٍ مماثلة, أعرب 79.7% من المُستطلَعين عن عدم ثقتهم بمساهمة الأحزاب السياسية في إعادة الإعمار والاستجابة الإنسانية, و72.2% منهم عن عدم ثقتهم بالمؤسسات الدينية التي شاركت في الاستجابة.

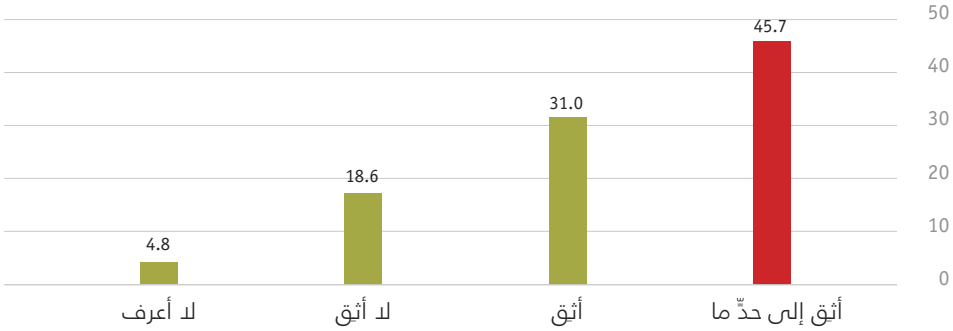
مستوى الثقة بالجهات التي تُقدّم المساعدات والمعونة خلال الأزمة المالية والاقتصادية

في ما يتعلق بالأزمة المالية والاقتصادية المستمرة، طُلب من المُستطلَعين ترتيب بعض المجموعات/المنظمات بحسب مستوى الثقة لناحية تقديم المساعدات والمعونة.

بالنسبة إلى 'منظّمات المجتمع المدني المحلّية'، أعرب 45.7% من المُستطلَعين عن ثقتهم إلى حدٍّ ما بتقديم منظّمات المجتمع المدني المحلّية

للمساعدات والمعونة، وأكّد 31% من المُستطلَعين ثقتهم بها. ومن ناحيةٍ أخرى، ذكر 18.6% منهم أنهم لا يثقون بـ'منظّمات المجتمع المدني المحلّية' في هذا الصدد، على النحو الموضّح في الرسم البياني 8.

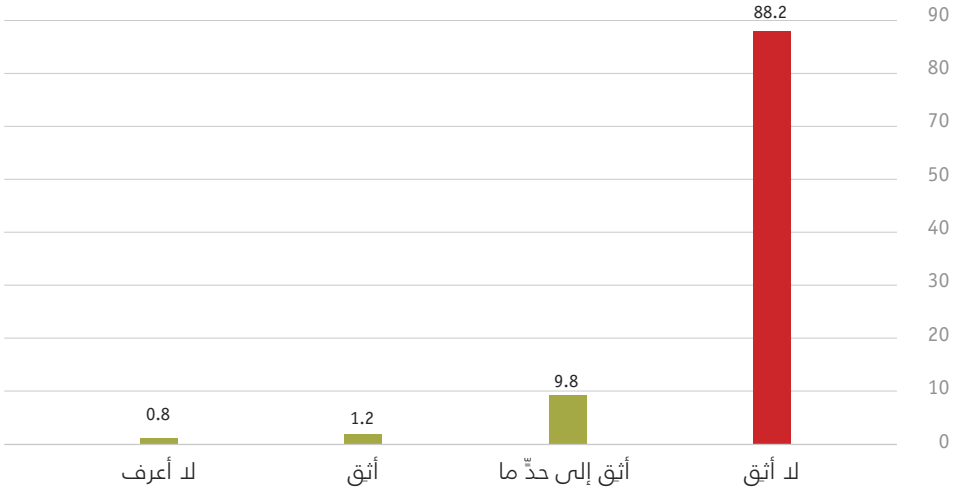
الرسم البياني 8 **في ما يتعلق بالمساعدات والمعونة خلال الأزمة المالية والاقتصادية المستمرة، حدّد مستوى ثقتك بـ'منظّمات المجتمع المدني المحلّية' في مجال تقديم المساعدات والمعونة (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200

كانت النسبة الأعلى من انعدام الثقة بالمساعدات والمعونة المقدّمة خلال الأزمة المالية والاقتصادية المستمرة من نصيب الحكومة اللبنانية (88.2%)، إذ لم تُعرِب سوى نسبة ضئيلة تبلغ 1.2% فقط من المُستطلَعين عن ثقتهم بها، كما يظهر في الرسم البياني 9.

الرسم البياني 9 **في ما يتعلق بالمساعدات والمعونة خلال الأزمة المالية والاقتصادية المستمرة، حدّد مستوى ثقتك بالحكومة في مجال تقديم المساعدات والمعونة (بالنسبة المئوية)**

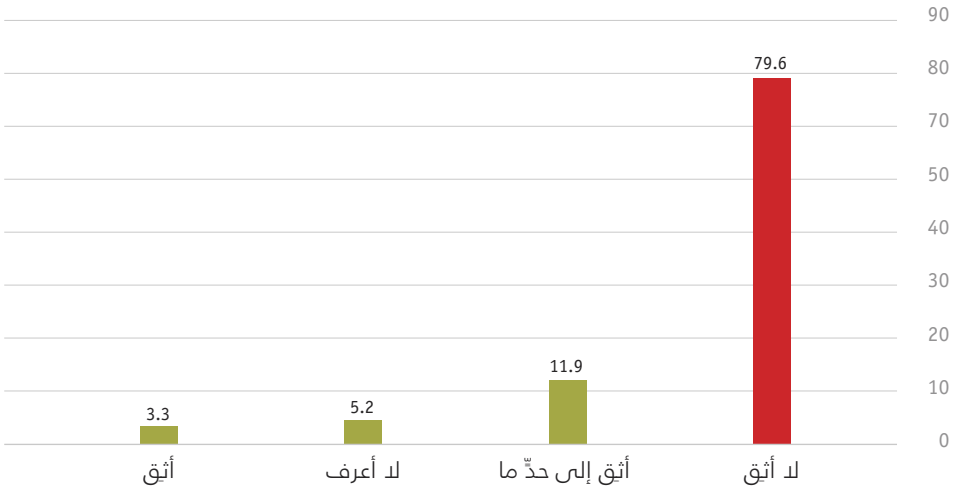


القاعدة الإحصائية: 1200

نظرًا إلى النتائج بحسب المحافظة التي يُقيم فيها المُستطلَعون، فإن أكثر من 90% من المُستطلَعين في المحافظات كافة لا يثقون بتقديم الحكومة اللّبنانية للمساعدات والمعونة خلال الأزمة المالية والاقتصادية المستمرة.

وسُجّل مستوى عالٍ من انعدام الثقة (79.6%) عندما سُئل المُستطلَعون عن مستوى ثقتهم بالمساعدات والمعونة التي تقدّمها الأحزاب السياسية خلال الأزمة الاقتصادية، إذ لم يُعبّر سوى 11.9% فقط من المُستطلَعين عن ثقتهم إلى حدٍّ ما بالأحزاب السياسية في تقديم المساعدات والمعونة خلال الأزمات المتواصلة, فيما أعربت نسبة 3.3% فقط من المُستطلَعين عن ثقتهم بها في هذا الصدد, كما يَظهَر في الرسم البياني 10.

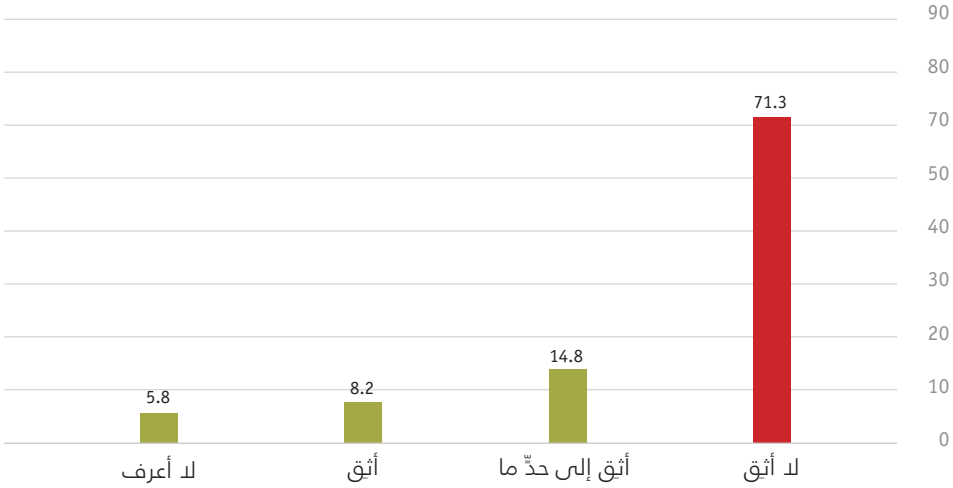
الرسم البياني 10 **في ما يتعلق بالمساعدات والمعونة خلال الأزمة المالية والاقتصادية المستمرة، حدِّد مستوى ثقتك بالأحزاب السياسية في مجال تقديم المساعدات والمعونة (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200

تنطبق موجة انعدام الثقة أيضًا على تقديم المساعدات والمعونة من قبل المؤسسات الدينية خلال الأزمة المالية، إذ لا يثق 71.3% من المُستطلَعين بها في هذا الصدد. وأعرب 14.8% فقط من المُستطلَعين عن تحلّيهم ببعض الثقة بتقديم المؤسسات الدينية للمساعدات والمعونة خلال الأزمة, ولم يُعرب سوى 8.2% من المُستطلَعين عن ثقتهم الكاملة بها في هذا الصدد.

الرسم البياني 11 **في ما يتعلق بالمساعدات والمعونة خلال الأزمة المالية والاقتصادية المستمرة، حدِّد مستوى ثقتك بالمؤسسات الدينية في مجال تقديم المساعدات والمعونة (بالنسبة المئوية)**

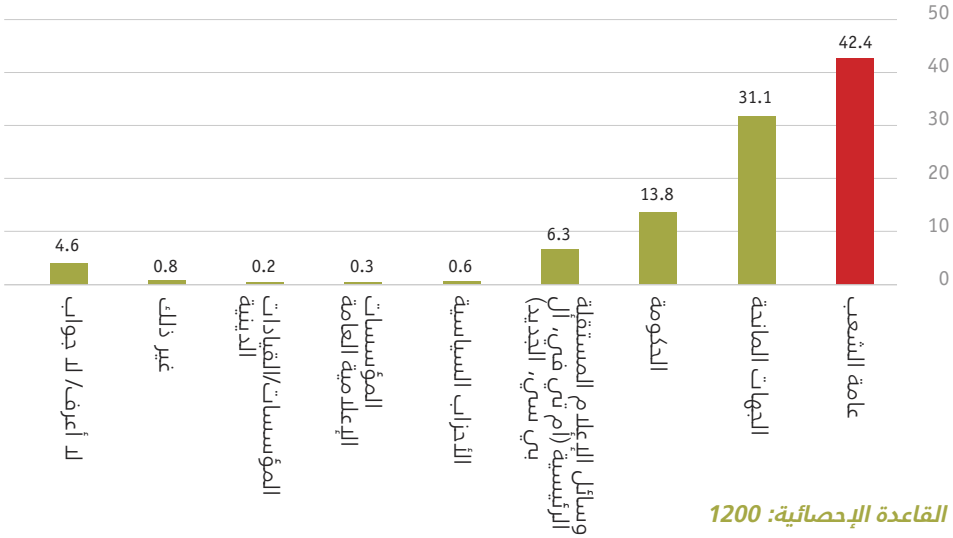


القاعدة الإحصائية: 1200

تنظيم عمل منظّمات المجتمع المدني في سياق الأزمة في لبنان

عند سؤال المُستطلَعين عن الجهة التي ينبغي أن تراقب عمل منظّمات المجتمع المدني وتُحاسبها في سياق الأزمة في لبنان، رأى 42.4% من المُستطلَعين أن هذا الدور يعود لعامة الشعب, واعتقد 31.1% منهم أن هذا الدور دور الجهات المانحة, فيما اعتبرَ 13.8% منهم أن الحكومة هي المسؤولة عن لعب هذا الدور, وخصّص 6.3% هذه المسؤولية لوسائل الإعلام. تَظهَر هذه الأرقام في الرسم البياني 12.

الرسم البياني 12 **مَنْ في رأيك الجهة المسؤولة عن تنظيم عمل منظّمات المجتمع المدني ومحاسبتها في سياق أزمة لبنان؟ (بالنسبة المئوية)**

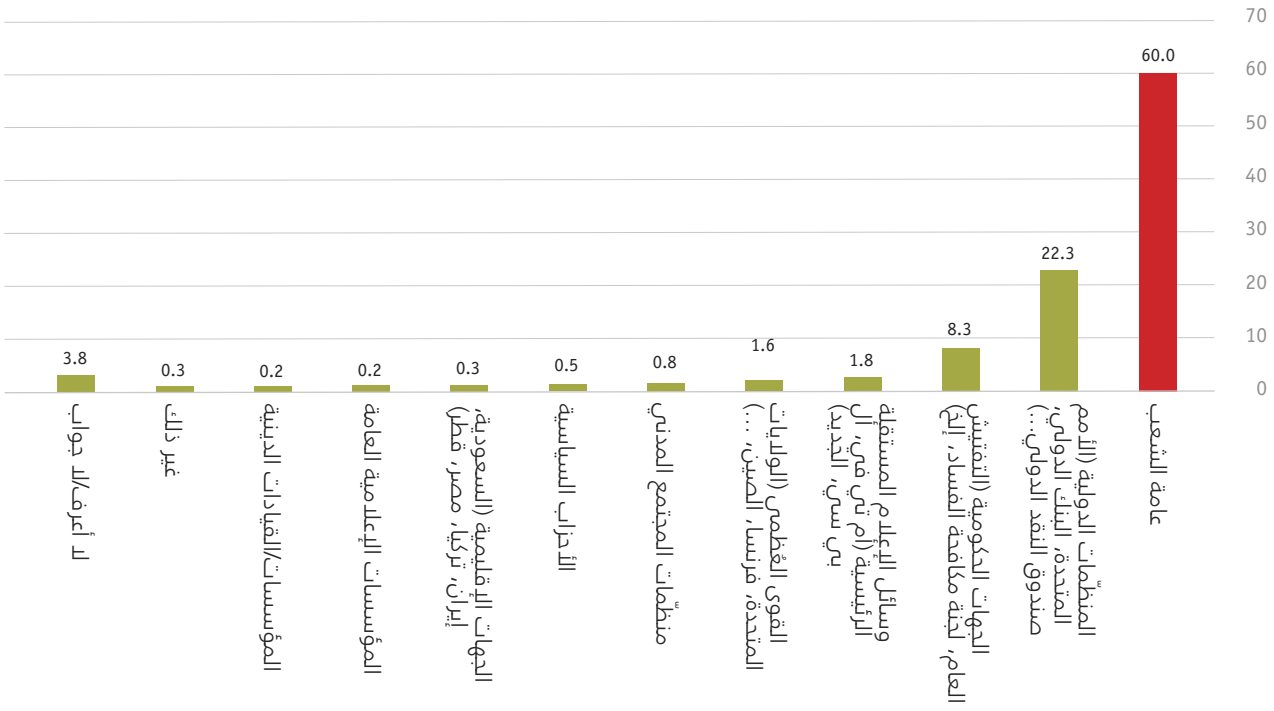


القاعدة الإحصائية: 1200

رصد أداء الحكومة اللّبنانية في إدارة الأزمة في لبنان

احتلّ خيار 'عامة الشعب' المرتبة الأولى في قائمة الجهات المسؤولة عن رصد أداء الحكومة في إدارة الأزمة في لبنان ومحاسبتها عليه (60%)، فيما انخفضت النِّسَب بشكلٍ ملحوظ بالنسبة إلى الخيارات الأخرى مثل المنظمات الدولية (22.3%) والهيئات الحكومية (8.3%). ويرى 0.8% فقط من المُستطلَعين أن منظّمات المجتمع المدني مسؤولة عن رصد أداء الحكومة في إدارة الأزمة في لبنان, على النحو الموضّح في الرسم البياني 13.

الرسم البياني 13 **مَنْ في رأيك الجهة المسؤولة عن رصد أداء الحكومة في إدارة الأزمة في لبنان ومحاسبتها؟ (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200

المصدر الأكثر موثوقية للمعلومات السياسية

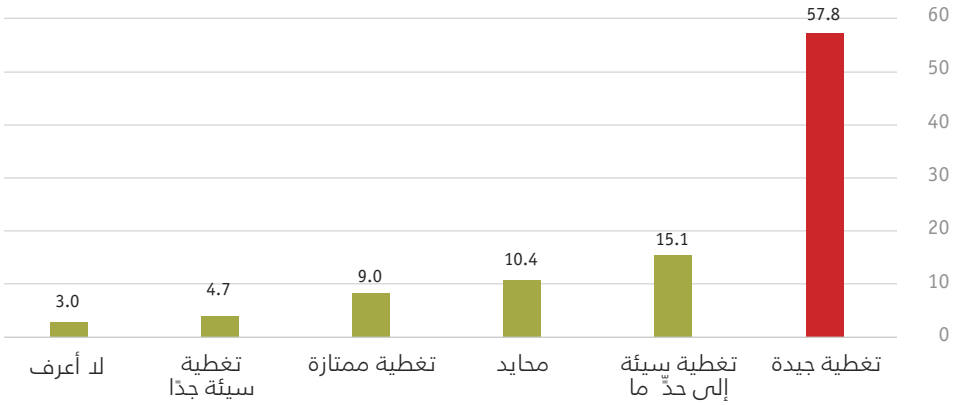
يتلقى معظم الجمهور اللبناني أخباره من مصدرين رئيسيين: 46.6% يتلقّون الأخبار من طريق وسائل الإعلام المستقلة الرئيسية, فيما يتلقّاها 34.8% من وسائل التواصل الاجتماعي. وتجدر الإشارة إلى أن 50% تقريبًا من فئة الشباب الذين تراوح أعمارهم بين 18 و39 عامًا يعتمدون على وسائل التواصل الاجتماعي, بينما يعتمد أكثر من 50% ممن هم فوق هذه الفئة العمرية على وسائل الإعلام المستقلة الرئيسية (أم تي في, أل بي سي, الجديد). ويعتمد 8.2% من المُستطلَعين على الأخبار المنقولة بين الناس للحصول على معلومات سياسية موثوقة. وتحظى وسائل الإعلام

الحزبية بثقة 5.6% فقط من عامة الناس, فيما تحظى المؤسسات الإعلامية العامة بثقة 4% منهم.

ثم طُلب من المُستطلَعين تقييم تغطية مختلف مصادر المعلومات السياسية لعمل منظّمات المجتمع المدني منذ عام 2019.

بالنسبة إلى تغطية 'وسائل الإعلام المستقلة الرئيسية' لعمل منظّمات المجتمع المدني منذ عام 2019, فقد قيّمها أكثر من نصف المُستطلَعين (57.8%) بأنها 'جيدة'، واعتبرها 9% منهم 'ممتازة'، مقارنةً بـ15.1% من المُستطلَعين الذين قيّموها على أنها 'سيئة إلى حدٍّ ما'، كذلك اعتبرها 4.7% من المُستطلَعين 'سيئة جدًا'، على النحو الموضّح في الرسم البياني 14.

الرسم البياني 14 **كيف تُقيِّم تغطية 'وسائل الإعلام المستقلة الرئيسية' لعمل منظّمات المجتمع المدني منذ عام 2019؟ (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200

عندما طُلب من المُستطلَعين تقييم تغطية وسائل التواصل الاجتماعي لعمل منظّمات المجتمع المدني، رأى أقلّ من نصفهم (46.1%) أن 'التغطية جيدة'، بينما رأى 22.9% من المُستطلَعين أن التغطية 'سيئة إلى حدٍّ ما'، وتبنّى 13.3% من المُستطلَعين موقفًا محايدًا. وبالنظر إلى توزيع النتائج بحسب العمر، سجّل المُستطلَعون الأصغر سنًا والذين تراوح أعمارهم بين 18 و29 عامًا أعلى النتائج في تقييم تغطية وسائل التواصل الاجتماعي لعمل منظّمات المجتمع المدني منذ عام 2019 على أنها 'جيدة' (62.3%), يليهم 51.4% من المُستطلَعين الذين تراوح أعمارهم بين 30 و39 عامًا والذين أعطوا التقييم نفسه. ومن ناحيةٍ أخرى, سجّل المُستطلَعون الذين تبلغ أعمارهم 70 عامًا وما فوق نسبة 16.7% فقط للإجابة نفسها.

وسُجِّلَ اتجاهٌ سلبيّ في تقييم تغطية قيادات الأحزاب ووسائل الإعلام الحزبية لعمل منظّمات المجتمع المدني، حيث قيّمها 28.9% من المُستطلَعين بأنها 'سيئة جدًا'، واعتبرها 16.8% منهم 'سيئة إلى حدٍّ ما'، وذلك مقارنةً

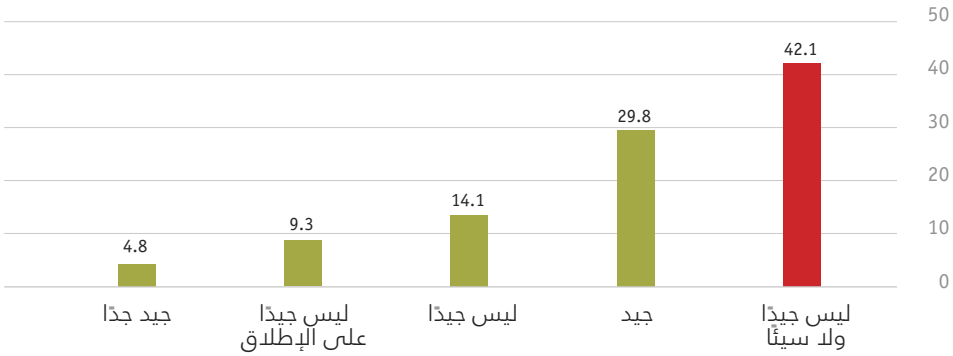
بـ19.8% من المُستطلَعين الذين قيّموها على أنها 'جيدة'، واعتبرها 3.3% من المُستطلَعين فقط 'ممتازة'. واتّخذ 18% من المُستطلَعين موقفًا محايدًا.

كذلك، قيّم 33% من المُستطلَعين تغطية عمل منظّمات المجتمع المدني من طريق كلام الناس منذ عام 2019 على أنها 'سيئة إلى حدٍّ ما'، حيث أفاد 19% من المُستطلَعين بأنها 'سيئة جدًا'، مقارنةً بـ21.9% من المُستطلَعين الذين أفادوا بأن 'التغطية جيدة' في هذا المصدر.

الإلمام بعمل منظّمات المجتمع المدني في لبنان

عندما طُلب من المُستطلَعين وصف مدى اطّلاعهم على عمل منظّمات المجتمع المدني في لبنان، أفاد 42.1% منهم بأن اطّلاعهم 'ليس جيدًا ولا سيئًا'. وأشارَ 29.8% من المُستطلَعين إلى أن اطّلاعهم على عمل منظّمات المجتمع المدني في لبنان 'جيد'، فيما أفاد 14.1% منهم بأن اطّلاعهم على عمل منظّمات المجتمع المدني في لبنان 'ليس جيدًا'، كما يَظهَر في الرسم البياني 15.

الرسم البياني 15 **كيف تصف اطّلاعك على عمل منظّمات المجتمع المدني في لبنان؟**

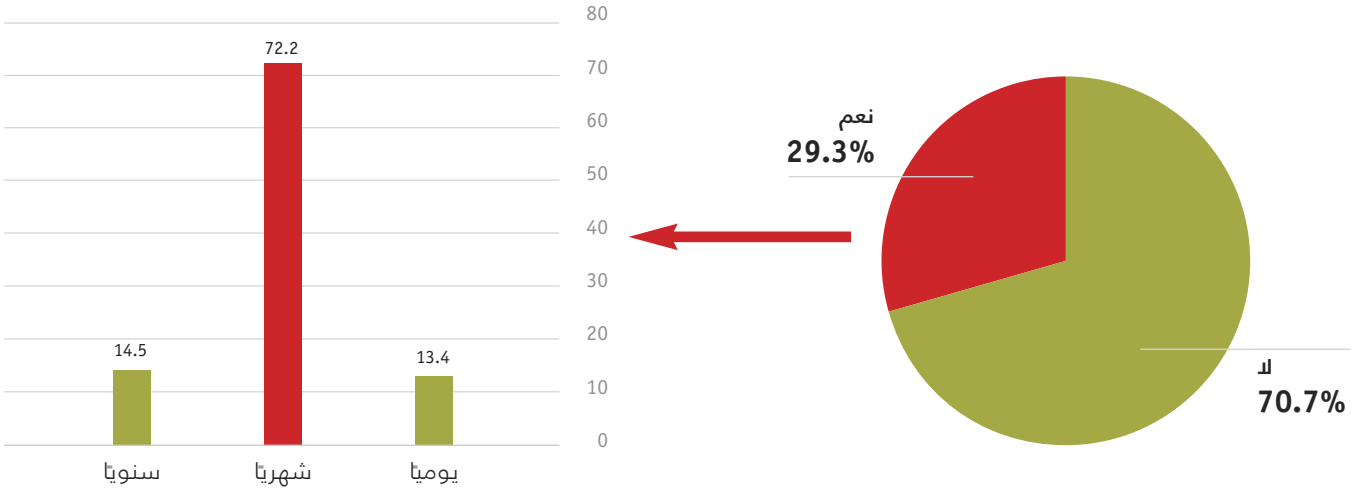


القاعدة الإحصائية: 1200

المعلومات المتاحة عبر الإنترنت والأخبار الكاذبة

أفاد 29.3% من المُستطلَعين بأنهم تلقوا أخبارًا مرتبطة بمنظّمات المجتمع المدني, وتبيّن لاحقًا أنها كاذبة؛ منهم 72.2% أفادوا بتكرار ذلك كل شهر, و14.5% ذكروا تكرار ذلك سنويًا, و13.4% أفادوا بتكرار ذلك يومياً, بحسب الرسم البياني 16.

الرسم البياني 16 **هل سبق لك أن تلقيت أخبارًا عن منظّمات المجتمع المدني في لبنان، وتبيّن لاحقًا أنها كاذبة؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فما مدى تكرار ذلك؟ (بالنسبة المئوية)**



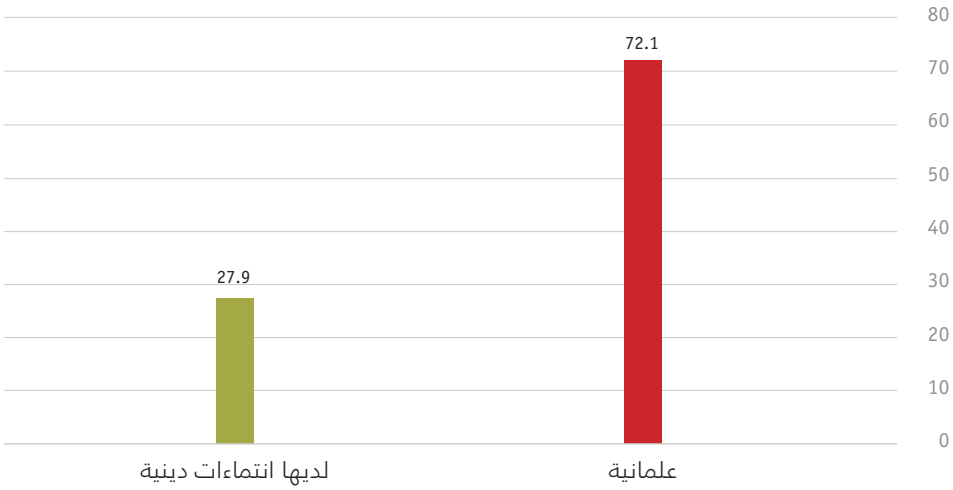
القاعدة الإحصائية: 352

القاعدة الإحصائية: 1200

منظّمات المجتمع المدني ذات الانتماءات الدينية والسياسية

يفضّل 72.1% من المُستطلَعين التعامل مع منظّمات المجتمع المدني العلمانية, فيما يفضّل 27.9% فقط من المُستطلَعين التعامل مع منظّمات المجتمع المدني ذات الانتماءات الدينية, وفقًا للرسم البياني 17.

الرسم البياني 17 **هل تُفضّل التعامل مع منظّمات المجتمع المدني العلمانية أم تلك التي لديها انتماءات دينية؟ (بالنسبة المئوية)**



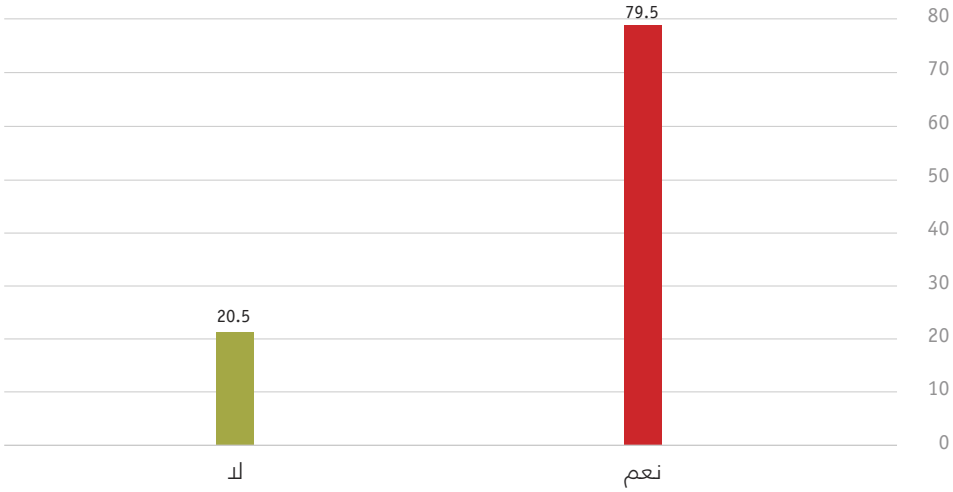
القاعدة الإحصائية: 1200

بالنظر إلى النتائج بحسب المحافظات، يُفضّل المُشاركون في معظم المحافظات التعامل مع منظّمات المجتمع المدني العلمانية. وعندما سُئلوا عمّا إذا كانوا يقبلون المساعدات من منظّمات المجتمع المدني ذات الانتماءات

السياسية، أعرب 49.1% من المُستطلَعين عن رفضهم لهذه المساعدات, فيما يقبل 40.3% من المُستطلَعين بها, وأفاد 10.1% بأنهم قد يقبلون هذه المساعدات.

وفي ما يتعلّق بتلقّي الخدمات من منظّمات المجتمع المدني الدينية خارج طائفتهم، أجاب 79.5% من المُستطلَعين بالإيجاب, مقارنةً بـ 20.5% فقط ممّن أجابوا سلبًا, وفقاً للرسم البياني 18.

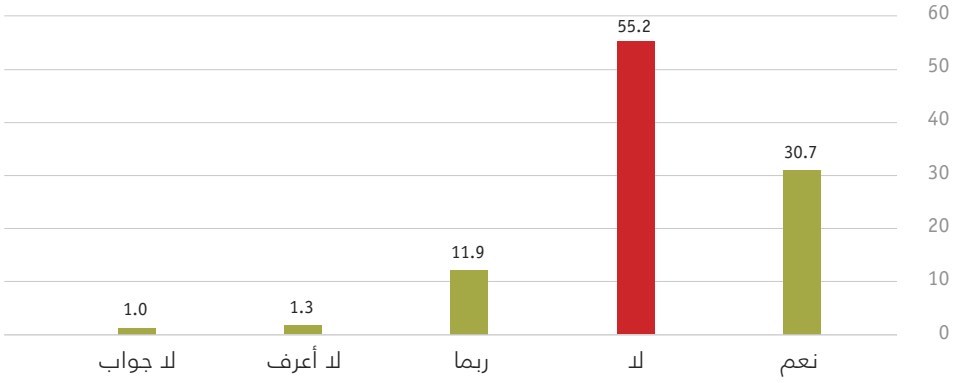
الرسم البياني 18 **هل تقبل الاستفادة من خدمات منظّمات المجتمع المدني الدينية خارج طائفتك؟ (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200

أعرب 55.2% من المُستطلَعين عن رفضهم لتلقّي خدمات من منظّمات المجتمع المدني ذات الانتماءات السياسية والمرتبطة بحزبٍ لا يصوتون له, فيما يقبل 30.7% بذلك, على النحو الموضّح في الرسم البياني 19.

الرسم البياني 19 **هل تقبل تلقّي خدمات من منظّمات المجتمع المدني ذات الانتماءات السياسية والمرتبطة بحزبٍ لا تُصوّت له؟ (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200

نظرًا إلى توزيع النتائج بحسب المحافظات، نلاحظ أن المُستطلَعين في بعلبك/الهرمل، يليهم المُستطلَعون في البقاع، سجلوا أعلى نسبة في رفض تلقّي الخدمات من منظّمات المجتمع المدني ذات الانتماءات السياسية والمرتبطة بحزبٍ لا يصوتون له، مُسجّلين 81.7% و73.2% على التوالي. وسجّلت المحافظات الأخرى نِسَبًا أقل تراوح بين 46.8% في بيروت و60% في الشمال للإجابة نفسها. وفي جبل لبنان فقط، سجّل المُستطلَعون نسبة قبول أعلى من نسبة عدم القبول (46.7% مقابل 45.8%) وفقًا للجدول 2.

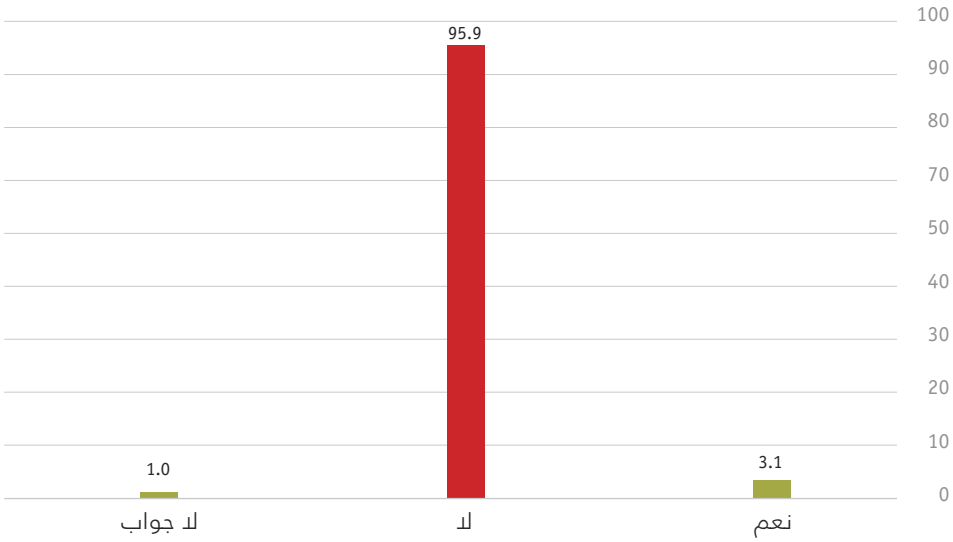
الجدول 2 **هل تقبل تلقّي خدمات من منظّمات المجتمع المدني ذات الانتماءات السياسية والمرتبطة بحزبٍ لا تُصوّت له؟ - بحسب المحافظات**

	بيروت	جبل لبنان	جبيل/ كسروان	الشمال	عكار	الجنوب	النبطية	بعلبك/ الهرمل	البقاع	المجموع
نعم	31.5	46.7	25.7	20.0	19.1	36.4	40.0	5.4	9.8	30.7
لا	46.8	45.8	57.1	60.0	53.9	50.7	54.7	81.7	73.2	55.2
ربما	17.1	5.5	15.7	18.9	18.0	12.1	5.3	12.9	13.4	11.9
لا أعرف	0.9	1.7	0.0	0.6	3.4	0.7	0.0	0.0	3.7	1.3
لا جواب	3.6	0.3	1.4	0.6	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
المجموع	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

منظّمات المجتمع المدني والانتماء السياسي

نفى 95.9% من المُستطلَعين تلقّي أي مساعدة أو معونة من أي منظّمة غير حكومية ذات انتماء سياسي، على النحو الموضّح في الرسم البياني 20.

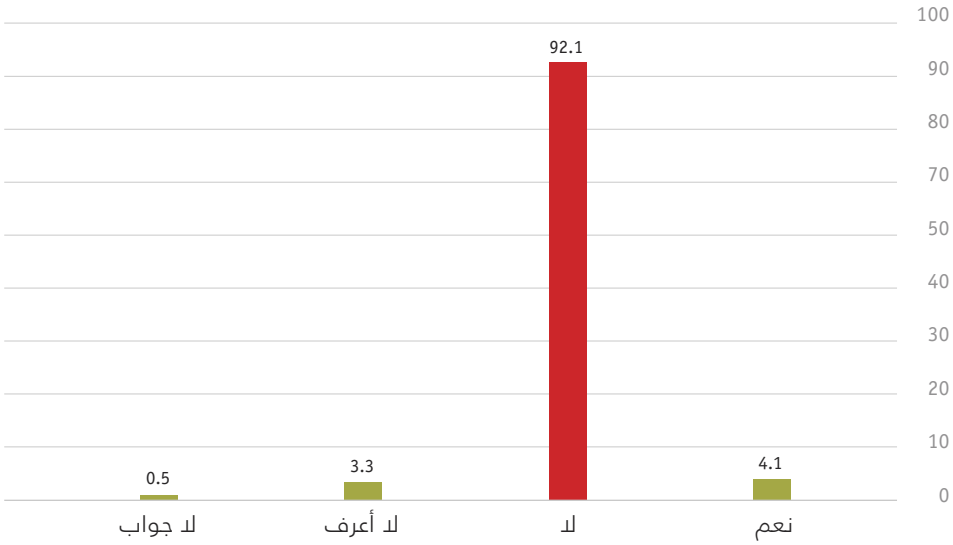
الرسم البياني 20 **هل سبق أن تلقّيت أي مساعدة أو معونة من أي منظّمة مجتمع مدني ذات انتماء سياسي؟ (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200

تجدر الإشارة إلى أن 92.1% من المُستطلَعين أفادوا بأنه لا ينبغي السماح بأن يكون لدى منظّمات المجتمع المدني أي انتماءات سياسية, بحسب الرسم البياني 21.

الرسم البياني 21 **هل تعتقد أنه ينبغي السماح بأن يكون لدى منظّمات المجتمع المدني انتماءات سياسية؟ (بالنسبة المئوية)**



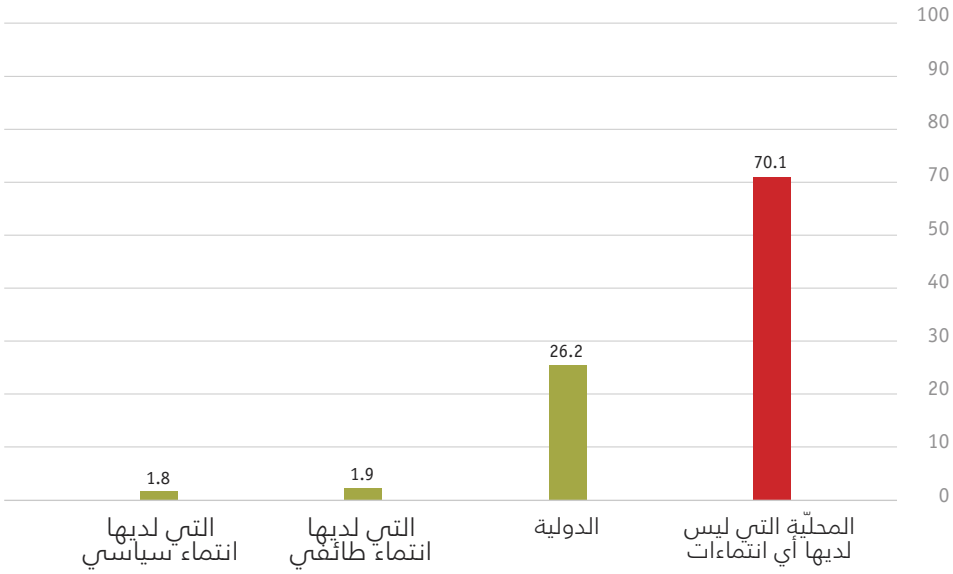
القاعدة الإحصائية: 1200

يُظهِر توزيع النتائج بحسب المحافظات التي يُقيم فيها المُستطلَعون ارتفاع نسبة الرفض في جميع المحافظات، حيث أجاب أغلب المُستطلَعين بالسلب عن هذا السؤال. ومع ذلك، سُجلت معدلات موافقة أعلى نسبيًا بشأن السماح لمنظّمات المجتمع المدني بأن يكون لديها انتماءات سياسية في جبيل/كسروان (14.3%) وبعلبك/الهرمل (18.3%).

أداء منظّمات المجتمع المدني وفعاليتها

أكّد الرأي العام المتمثل بعدم السماح لمنظّمات المجتمع المدني بأن يكون لديها انتماءات سياسية عندما طُلب من المُستطلَعين ترتيب ثقتهم بمنظّمات المجتمع المدني المختلفة بحسب تفضيلهم. مُنِحَ المستوى الأعلى من الثقة لمنظّمات المجتمع المدني المحلّية التي ليس لديها أي انتماءات (70.1%)، وانخفضت النِّسَب بشكلٍ ملحوظ حيال منظّمات المجتمع المدني الأخرى، حيث وصلت إلى 26.2% لمنظّمات المجتمع المدني الدولية, و1.9% لمنظّمات المجتمع المدني ذات الانتماء الطائفي، و1.8% فقط لمنظّمات المجتمع المدني ذات الانتماء السياسي, على النحو الموضّح في الرسم البياني 22.

الرسم البياني 22 **رتّب مستوى الثقة بمنظّمات المجتمع المدني بحسب تفضيلك (بالنسبة المئوية)**



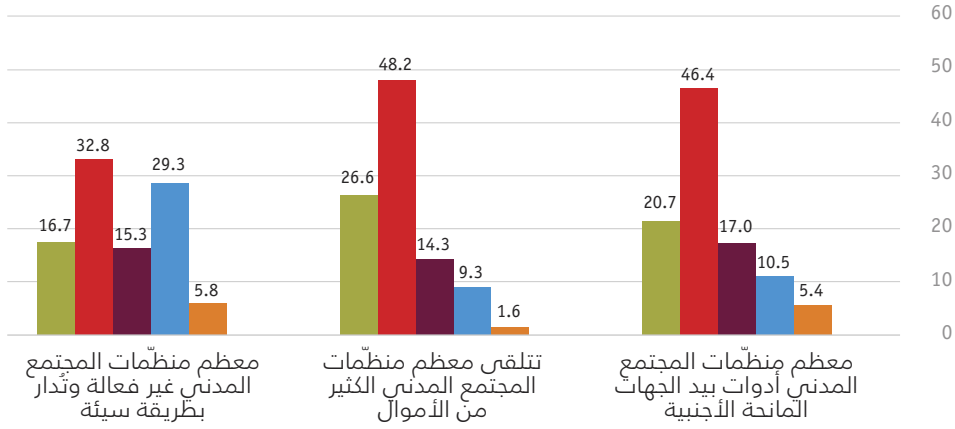
القاعدة الإحصائية: 1200

وأخيرًا، طُلب من المُستطلَعين تقييم أداء منظّمات المجتمع المدني وفعاليتها.

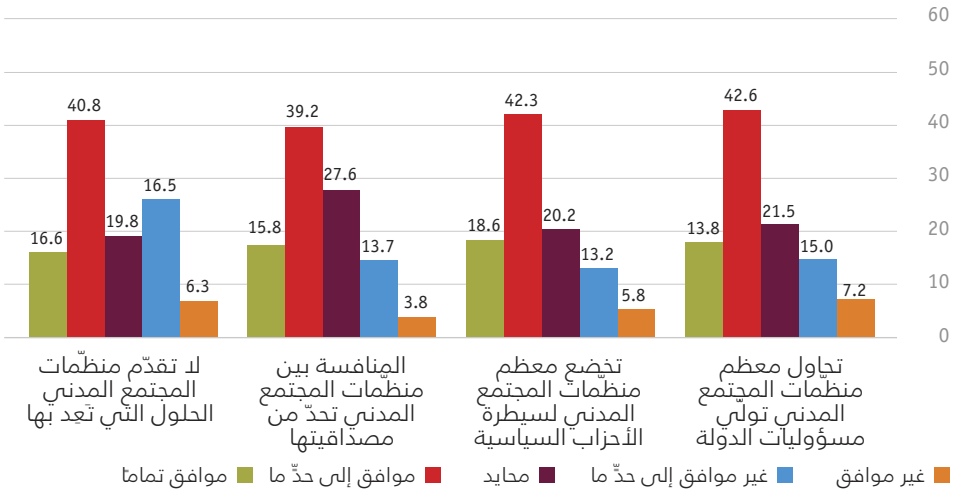
في هذا السياق، أفاد المُستطلَعون بغالبيتهم بـ'موافقتهم إلى حدٍّ ما' على معظم العبارات السلبية المتعلقة بمنظّمات المجتمع المدني، مثل:

- معظم منظّمات المجتمع المدني أدوات بيد الجهات المانحة الأجنبية (46.4% من المُستطلَعين).
- تتلقى معظم منظّمات المجتمع المدني الكثير من الأموال (48.2% من المُستطلَعين).
- معظم منظّمات المجتمع المدني غير فعالة، وتُدار بطريقة سيئة (32.8% من المُستطلَعين وافقوا إلى حدٍّ ما، مقابل 29.3% من المُستطلَعين الذين لم يوافقوا إلى حدٍّ ما).
- تحاول معظم منظّمات المجتمع المدني تولّي مسؤوليات الدولة (42.6% من المُستطلَعين).
- تخضع معظم منظّمات المجتمع المدني لسيطرة الأحزاب السياسية (42.3% من المُستطلَعين).
- المنافسة بين منظّمات المجتمع المدني تحدّ من مصداقيتها (39.2% من المُستطلَعين).
- لا تقدّم منظّمات المجتمع المدني الحلول التي تَعِد بها (40.8% من المُستطلَعين).

الرسم البياني 23 **بعد عام 2019 وانفجار المرفأ والأزمة الاقتصادية، كيف تُقيّم استجابتك للعبارات الآتية عن تصوّرك لدور منظّمات المجتمع المدني وأدائها؟ (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200



القاعدة الإحصائية: 1200

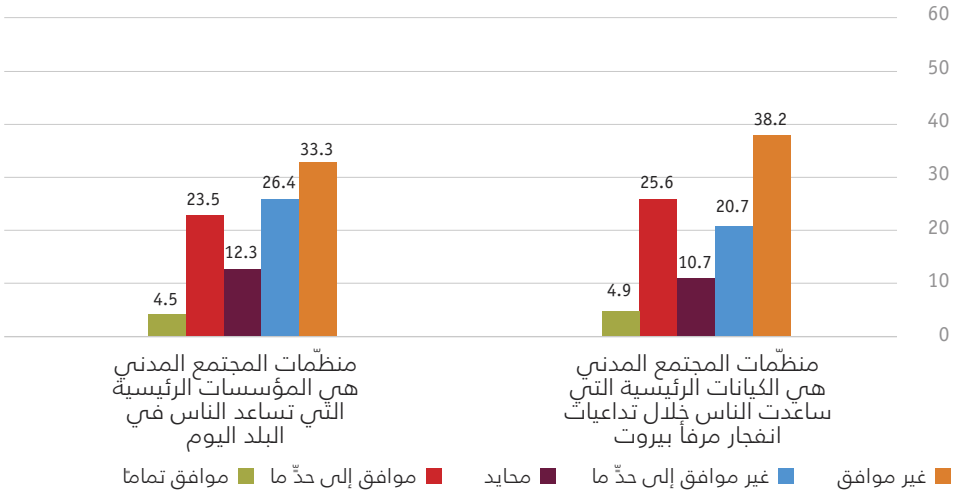
لقد سُجّل في هذا السياق استثناءان للعبارات الآتية:

- معظم منظّمات المجتمع المدني فاسدة (31.3% من المُستطلَعين لم يوافقوا إلى حدٍّ ما مقابل 30.2% من المُستطلَعين الذين وافقوا إلى حدٍّ ما).
- تعمل منظّمات المجتمع المدني على تغيير أسلوب حياتنا وتسعى لتنفيذ خطة أيديولوجية (32.7% من المُستطلَعين اتّخذوا موقفًا محايدًا مقابل 31.5% من المُستطلَعين الذين وافقوا إلى حدٍّ ما).

ثم طُلب من المُستطلَعين تقييم ردودهم على مجموعة أخرى من العبارات (ذات الأبعاد الإيجابية) حول تصورهم لدور منظّمات المجتمع المدني وأدائها بعد عام 2019 وفي أعقاب انفجار مرفأ بيروت والأزمة الاقتصادية.

عندما طُلب منهم تقييم تصورهم عما إذا كانت منظّمات المجتمع المدني هي الكيانات الرئيسية التي ساعدت الناس في أثناء تداعيات انفجار مرفأ بيروت أو ما إذا كانت منظّمات المجتمع المدني هي المؤسسات الرئيسية التي تساعد الناس في البلد اليوم، أفاد 38.2% و33.3% من المُستطلَعين على التوالي بعدم موافقتهم على هذه التصريحات.

الرسم البياني 24 **بعد عام 2019 وانفجار المرفأ والأزمة الاقتصادية، كيف تُقيّم استجابتك للعبارات الآتية عن تصوّرك لدور منظّمات المجتمع المدني وأدائها؟ الأبعاد الإيجابية لمنظمات المجتمع المدني (2/1) (بالنسبة المئوية)**



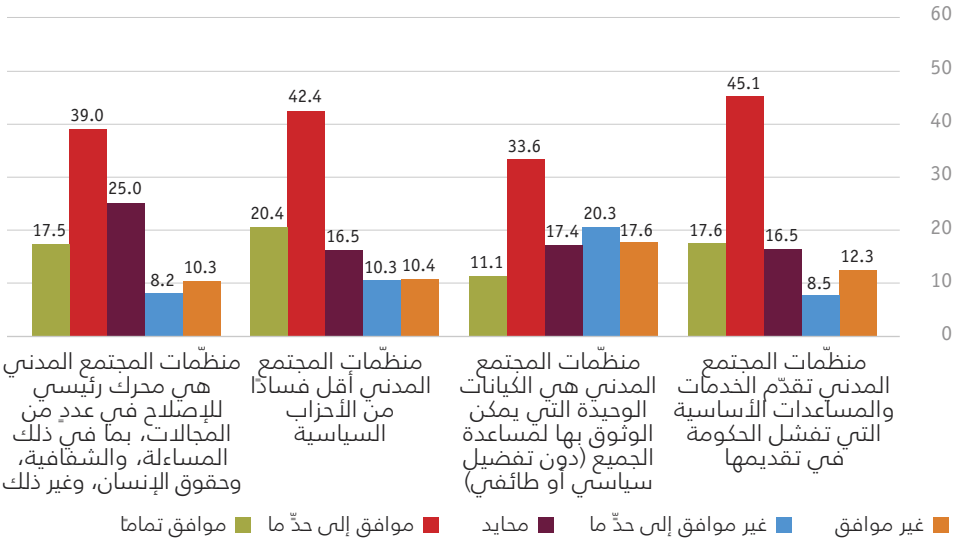
القاعدة الإحصائية: 1200

أعرب 45.1% من المُستطلَعين عن 'موافقتهم إلى حدٍّ ما' على أن منظّمات المجتمع المدني تقدّم الخدمات والمساعدات الأساسية التي تفشل الحكومة في تقديمها.

ينطبق الاتجاه نفسه على سائر العبارات في هذا القسم، حيث سُجّلَت أعلى نسبة من الإجابات ضمن فئة 'موافق إلى حدٍّ ما':

- منظّمات المجتمع المدني هي الكيانات الوحيدة التي يمكن الوثوق بها لمساعدة الجميع (دون تفضيل سياسي أو طائفي) (33.6% من المُستطلَعين يوافقون إلى حدٍّ ما).
- منظّمات المجتمع المدني أقل فسادًا من الأحزاب السياسية (42.4% من المُستطلَعين يوافقون إلى حدٍّ ما).
- منظّمات المجتمع المدني محرك رئيسي للإصلاح في عددٍ من المجالات، بما في ذلك المساءلة، والشفافية، وحقوق الإنسان، إلخ. (39% من المُستطلَعين يوافقون إلى حدٍّ ما).

الرسم البياني 25 **بعد عام 2019 وانفجار المرفأ والأزمة الاقتصادية، كيف تُقيّم استجابتك للعبارات الآتية عن تصوّرك لدور منظّمات المجتمع المدني وأدائها؟ الأبعاد الإيجابية لمنظمات المجتمع المدني (2/2) (بالنسبة المئوية)**



القاعدة الإحصائية: 1200

المقابلات مع مقدّمي المعلومات الرئيسيين

اعتمدَ هذا البحث كذلك على المقابلات مع مقدّمي المعلومات الرئيسيين (KIIs) للوقوف على آراء منظّمات المجتمع المدني وتصوّراتها. وكانَ الهدف من هذه المقابلات فهم الجهود المبذولة ووجهات النظر والتحديات التي تواجهها منظّمات المجتمع المدني، والتي تتشكّل على أساسها التصوُّرات العامة. على هذا النحو، يبدأ التحليل الآتي بالنظر في مساهمة منظّمات المجتمع المدني في أثناء تداعيات انفجار مرفأ بيروت ومساعدتها للأفراد خلال الأزمات الاقتصادية المتفاقمة، ويسلّط الضوء على الصراعات المتزايدة التي تخوضها هذه المنظمات في ظل الانهيار المستمر، بما في ذلك حملات التضليل والترهيب والتشهير التي تتعرض أو قد تتعرض لها.

يتناول هذا القسم أيضًا الوسائل التي اعتمدتها منظّمات المجتمع المدني للتعامل مع هذه الحملات وكيف سعت لبناء الثقة على مرّ السنوات، بما في ذلك الحفاظ على التواصل الناشط مع المستفيدين والمعنيين عبر شبكة الإنترنت وشخصيًا. وانطلاقًا من خبرتها في بناء الثقة، اقترحت منظّمات المجتمع المدني أيضًا أفكارها عن الطرق التي تسمح للحكومة بأن تُدير شؤون لبنان بشكلٍ أفضل.

إجراءات التعافي وإعادة الإعمار والمساءلة في أعقاب انفجار مرفأ بيروت

شدّدت منظّمات المجتمع المدني التي جرت مقابلتها على مدى تأثُّر موظفيها بانفجار مرفأ بيروت، وكيف مسّ الانفجار بهويتهم اللّبنانية المشتركة. وعبّروا جميعًا عن رغبتهم واستعدادهم للمساعدة بأي طريقةٍ ممكنة.

أدّى الانفجار إلى تعطيل عمل بعض منظّمات المجتمع المدني بسبب تضرُّر مكاتبها أو إصابة موظّفيها أو وجود أفراد من عائلاتهم في بيروت. وأشار الكثير من منظّمات المجتمع المدني إلى أنّهم تلقّوا مكالمات من المُستفيدين أو غيرهم من الأفراد الذين يحتاجون إلى المساعدة. وتمثّلت أولويات منظّمات المجتمع المدني في الاطمئنان على المُستفيدين المقيمين في المناطق المتضررة، وتقييم الوضع العام والسياق والاحتياجات والموارد، فضلاً عن تقديم المساعدة.

لقد قاموا بمبادرات متنوعة وعملوا على تلبية العديد من الاحتياجات. جمعوا أكبر عدد ممكن من المتطوعين ونشروا دعوات إضافية للمتطوعين على صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بهم وفي مجموعات الواتساب. ووزع العديد من منظّمات المجتمع المدني مستلزمات النظافة الصحية والمواد الغذائية والأدوية والأثاث. وركّز بعضها على عملية إعادة التأهيل التي شملت إعادة تدوير الأثاث للأفضل، وإعادة تدوير الخشب والزجاج، فيما حاول بعضها الآخر توفير المأوى للأشخاص الذين دُمّرت منازلهم، وأنشأوا مطابخ خيرية وعيادات متنقلة، ووفّروا الدعم النفسي.

وبالنسبة إلى الفئات الأكثر هشاشةً التي اضطرّت إلى تحمُّل وجه إضافي من أوجه الهشاشة، ذكرت بعض منظّمات المجتمع المدني إنشاء برامج النقد مقابل العمل، مع إعطاء الأولوية للأُسَر التي تقودها النساء والأرامل. وتصدّرت حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة اهتمامات منظّمات المجتمع المدني الأخرى، مع الإشارة إلى ضرورة توثيق حالات الإعاقة الجديدة. وينطبق ذلك على العمّال المهاجرين الذين أصيبوا أو توفوا جرّاء الانفجار. وركّزت بعض منظّمات المجتمع المدني على دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والحرفيين.

ومن بين منظّمات المجتمع المدني العاملة على أرض الواقع، أطلق العديد منها حملات لجمع التبرعات، وأنشأوا مواقع إلكترونية لنشر المعلومات عن الانفجار والطرق التي يمكن الأفرادَ من خلالها التبرعُ للمساهمة في جهود الإغاثة. وفي الوقت نفسه، شارك العديد منهم في مشاورات ومناقشات رفيعة المستوى، وتضافرت جهودهم في مبادراتهم على أرض الواقع، وأحالوا الأفراد على منظمات أخرى بحسب نوع الخدمة المطلوبة، وأنشأ بعضهم شراكات مع بعض ومع الجهات الفاعلة الأخرى لتجنب ازدواجية الجهود، ونسّقوا مع الصليب الأحمر ومع الجيش، باعتباره الممثل الرئيسي للدولة في الميدان.

وعندما سُئلوا عن الملاحظات التي تلقوها بشأن جهودهم بعد الانفجار، ذكرت جميع منظمات المجتمع المدني أنها كانت إيجابية في الغالب. لا شك في أن بعض الأحداث السلبية وقعت، ولكنّها كانت قليلة، وتضمنت

المنافسة بين منظّمات المجتمع المدني والمبادرات المزدوجة وتهميش بعض الأحياء وعدم استدامة بعض المبادرات على المدى الطويل.

وفي ما يتعلق بكيفية تأثير الانفجار بقدراتهم ومسؤولياتهم، عبّرت جميع منظّمات المجتمع المدني التي جرت مقابلتها عن حجم احتياجات الناس وتوقعاتهم مقابل القدرات المحدودة على المساعدة. وذكرت بعض الجمعيات أن طبيعة عملها لم تكن في المجال الإنساني أساسًا، ولكنهم حاولوا إعادة توجيه جزء من مواردهم للمساعدة على أرض الواقع، أو كرّسوا خبراتهم للكتابة عن الانفجار. وقال آخرون ممّن كانوا ناشطين في مجال العمل الإنساني كيف أنهم كانوا يفتقرون إلى الخبرة في مجالاتٍ معيّنة، إلّا أنّ الحاجة على الأرض شكّلت حافزًا للمساعدة، ووافقوا على القيام بذلك بدافع إصرار قواعدهم وتوافر التمويل المحلّي، ما يعني أنهم كانوا يتعلّمون باستمرار. واستعانوا بالخبراء حيث استطاعوا، أو حاولوا استخدام مهارات الحرفيين والشركات الصغيرة والمتوسطة، مع تعيين متطوعين للمساعدة.

المساعدة المالية لمعالجة الأزمات الاقتصادية

أوضحت منظّمات المجتمع المدني التي جرت مقابلتها أنّ انفجار مرفأ بيروت وقعَ في فترةٍ كانت صعبة أساسًا بسبب الأزمات الاقتصادية المستمرة التي يشهدها لبنان والتي ستستمر آثارها لسنوات.

وفي مواجهة الاحتياجات والمطالب المتزايدة، شعرت منظّمات المجتمع المدني بضغطٍ متزايدٍ لخدمة مجتمعاتها. وواجهت تحدياتٍ كثيرة، بما في ذلك الصعوبات في الحصول على الموافقات وإنجاز المعاملات، وانتُظِر منهم مساعدة المزيد من الأفراد المحتاجين، في ظل ميزانية محدودة ونقصٍ في الموظفين بسبب تدهور قيمة الرواتب وهجرة الأدمغة وارتفاع معدّلات الاستقالة والمغادرة، حيث انتقل موظفوهم إلى الخارج أو إلى المنظّمات غير الحكومية الدولية.

وازدادت التعقيدات في ظلّ ارتفاع أسعار الكهرباء والمحروقات وانقطاع الإنترنت، ما أثر بقدرتهم على الوصول إلى المستفيدين ووصول هؤلاء إلى الخطوط الساخنة الوطنية. وبسبب تكاليف النقل المرتفعة، تعذَّر تنظيم الفعاليات بالحضور شخصي. كذلك، أدّت الإضرابات والاحتجاجات في جميع أنحاء البلد إلى تعطيل عمل السلطة القضائية الذي يُعتبر ضروريًا لإدارة الملفات والقضايا. وتعطّلت كذلك آليات تنفيذ الأحكام القضائية بسبب افتقار قوى الأمن الداخلي إلى الأموال اللّازمة للقيام بذلك. وأصبح تسديد مدفوعات الضرائب ومستحقات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي أكثر تعقيدًا، وأدّت الأزمة المصرفية إلى تقييد وصول منظّمات المجتمع المدني إلى أموالها الخاصة وصعّبت الامتثال لطلبات الجهات المانحة.

وتَمَثَّلَ أحد التحديات الإضافية بتدهور صورة منظّمات المجتمع المدني أمام الشعب الذي يعتبر أنها تحصل على كمية كبيرة من التمويل الأجنبي، ويتّهمها بأنها تعمل وفقًا لأجنداتها الخاصة. وشكّلت هذه الفكرة السائدة محطّ استياء كبير بالنسبة إلى منظّمات المجتمع المدني التي أكّدت أنّ الكثيرين في لبنان لا يفهمون كيفية استخدام التمويل وقواعد الإبلاغ والرصد والتقييم والتدقيق الصارمة التي يجب على منظّمات المجتمع المدني التزامها.

اتّخذت المساعدات المالية للأفراد في جميع أنحاء البلد أشكالاً عديدة، بما في ذلك إعادة تخصيص الميزانيات، وإنشاء مشاريع جديدة لمنظّمات المجتمع المدني، والمساعدات النقدية أو مشاريع النقد مقابل العمل، وتقديم مبالغ نقدية لمرّة واحدة، والتركيز على المشاريع والبرامج ذات الأولوية. وأُعطِيَت الأولوية للخطوط الساخنة، بالإضافة إلى إدارة الحالات والتأثير بصنّاع القرار ومساعدة المجتمعات الأكثر هشاشةً وحرماناً.

وكانت إعادة تدوير المواد أو إعادة استخدامها وسيلةً أخرى لتلبية بعض الاحتياجات المتزايدة. وطوال فترة تنفيذ هذه المساعي، أصرّت منظّمات المجتمع المدني على ضرورة الحفاظ على سرّية بيانات المُستفيدين وطلب موافقتهم قبل مشاركة أي شيء متعلّق بهم عبر الإنترنت، الأمر الذي كان مهمًا بشكلٍ خاص عند مساعدة الأفراد الذين يعانون في الأساس من أوضاع هشة، مثل الأرامل والشباب وكبار السن والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي.

التضليل والتشهير والترهيب

على الرغم من بذلها جهودها لمساعدة الأفراد، كشفت منظّمات المجتمع المدني عن تعرّضها للتهديدات ومحاولات الترهيب من أفراد وجماعات داخل المجتمع. وعندما طُلب منها تقديم تفاصيل عن هذه الحوادث، أخبرت عن تلقّي مكالمات هاتفية أو رسائل تهديد أو تعليقات سلبية في أثناء عملها على الأرض. وتلقّى بعضهم التهديدات من قِبل الأهل أو أفراد الأسرة عند التعامل مع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، أو العمل في مواضيع حساسة مثل مساعدة المثليين والدفاع عنهم. ووصلَ الأمر ببعض الأفراد إلى حد اكتشاف هوية الجهات المانحة لمنظّمات المجتمع المدني والتواصل معها مباشرةً. وهناك جانبٌ آخر مثير للقلق، وهو المعلومات الخاطئة التي تنتشر في بعض الأحيان عن منظّمات المجتمع المدني أو برامجها.

في مواجهة هذه التهديدات، قالت منظّمات كثيرة من المجتمع المدني إنّها تُفضّل تجاهلها، بما في ذلك المعلومات الخاطئة. وعندما تُرسَل هذه التهديدات عبر الإنترنت، كانوا يعمدون أحياناً إلى إخفاء التعليقات أو الرد عليها بخصوصية، من دون مواجهة الفرد، ومن دون تصعيد الموقف. وأبلغ

بعضهم عن مثل هذه التعليقات مباشرةً إلى منصّات التواصل الاجتماعي. وقليلةٌ جدًا منظّمات المجتمع المدني التي بادرت إلى إصدار بيان صحافي أو إعلان موقفها من التهديدات والتعليقات، وذلك لأنّها لم تكن ترغب في تصعيد الأمور وإعطاء أهمية للأفراد السلبيين. ومع ذلك، ذكرت أنها تنشر منشورات لتوضيح المعلومات التي قد تضرّ بالمُستفيدين، أو التي قد تضلّلهم. وأفادت بعض منظّمات المجتمع المدني بأنّ من واجب مجلس إدارتها تحديد مسار العمل المناسب، وما عليهم سوى اتّباعه/تنفيذه.

بشكلٍ عام، فضّلت منظّمات المجتمع المدني التي جرت مقابلتها عدم اللّجوء إلى القضاء، ولا سيّما أنها شعرت بأنه يمكن حل أغلب المواقف من خلال التواصل.

رؤى في استراتيجية التواصل والتوعية العامة، والقدرات، والتأثير

يقودنا ذلك إلى جهود التواصل التي تبذلها منظّمات المجتمع المدني مع المستفيدين والمعنيين. عمومًا، ذكرت منظّمات المجتمع المدني أنها فسّرت مشاريعها للناس بطرق مختلفة، ومنها التواصل الشخصي من خلال حضورها على الأرض، أو الاتصال بالأفراد، أو إقامة فعاليات بحضور شخصي. وذكر العديد من منظّمات المجتمع المدني أنها تنشر تقارير سنوية على مواقعها الإلكترونية وترسلها بالبريد الإلكتروني من خلال رسائلها الإخبارية. وبصورةٍ مماثلة، ركّزت جميع مراسلات منظّمات المجتمع المدني التي جرت مقابلتها على استخدام منصّات التواصل الاجتماعي، وأبرزها فيسبوك وإنستغرام. ولا تحظى منصة تويتر بشعبيةٍ كبيرة؛ على الرغم من أن العديد من منظّمات المجتمع المدني يملك صفحات على تويتر، إلا أنها نادرًا ما تستخدمها بسبب الطبيعة السياسية للخطاب على تويتر. وأشارَ عددٌ قليل من منظّمات المجتمع المدني إلى أنّ التواصل يحصل يوميًا، فيما يُحاول معظمها التواصل أسبوعيًا أو على أساس الحاجة أو بحسب المشروع.

قالت بعض منظّمات المجتمع المدني إنها تتضمن قسمًا إعلاميًا، أو لديها موظف مُكلَّف إدارة هذا التواصل مع المعنيين وإعادة النظر في استراتيجية الاتصال وتنفيذها. ولكن، تعتمد منظماتٌ كثيرة على المتطوعين أو غيرهم من الموظفين الذين يخصصون جزءًا من وقتهم للمساعدة في التواصل الاجتماعي والاتصالات، وذلك بسبب عدم توافر الأموال الكافية، ونقص التمويل من الجهات المانحة لعمليات التواصل.

وشدّدت جميع منظّمات المجتمع المدني التي جرت مقابلتها على أهمية التواصل ووجود مبادئ توجيهية للاتصال، ولكن لا يزال الكثير منها بحاجة إلى تطوير استراتيجية خاصة بها للاتصال أو أنها في طور تطويرها. عادةً، تحاول مراجعة هذه الاستراتيجية سنويًا أو دوريًا أو في نهاية المشروع، أو

في حال ظهور تحديات مرتبطة بالتواصل. وقد أعربت جميعها عن اهتمامها بالحصول على التدريب في مجال التواصل.

وأشارت منظّمات المجتمع المدني التي جرت مقابلتها إلى امتلاكها القدرة على إنتاج معظم مكونات التواصل الاجتماعي الخاصة بها داخليًا، باستثناء إنتاج الفيديوهات الأكثر تطوُّرًا حيث يُستعان بمصادر خارجية لإنتاجها. تحاول منظمات كثيرة إدراج بنود لهذه التكاليف ضمن ميزانيات المشاريع. وعمومًا، تُترك تعزيزات وسائل التواصل الاجتماعي للحملات السنوية أو الأيام الدولية المتصلة بعملها أو المنشورات التي ترغب في توصيلها إلى جماهير أوسع أو إلى فئات محددة.

بناء الثقة والاستجابة للدعوات العامة لتحقيق الشفافية، والمساءلة، والكفاءة

بينما تميل منظّمات المجتمع المدني إلى التواصل بشأن مشاريعها، مُعتمِدةً طرقًا مختلفةً، من ضمنها النشرات الإخبارية والتقارير السنوية، إلّا أنّها منقسمة إلى حدٍّ ما من حيث نشر ميزانياتها وتمويلها عبر الإنترنت. وأكّدت تلك التي لا تُشارك هذه المعلومات عبر شبكة الإنترنت أنّها مستعدّة للإجابة عن أي سؤال عن الميزانية، ولا مانع لديها من لقاء أي طرفٍ لديه سؤال عن الميزانية لمراجعة التقارير المالية وتقارير التدقيق معه. ويُدرِكون أيضًا كيف تساهم هذه الممارسات في بناء الثقة مع المعنيين بشكلٍ عام.

فضلاً عن ذلك، أشارت منظّمات المجتمع المدني التي أُجريت معها المقابلات إلى مؤشرات وأدوات وأساليب ورسائل أخرى تعتقد أنّها تساعد في بناء الثقة بينها وبين الجمهور على نطاقٍ أوسع، بما في ذلك الشفافية، والمصداقية، والمساءلة. واعتبرت منظّمات المجتمع المدني أنّ التواضع يؤدّي دورًا كبيرًا في بناء الثقة، بالإضافة إلى التواصل مع مختلف المجتمعات المحليّة عبر الاستعانة بعباراتٍ بسيطةٍ وباللغة العربية على نحوٍ منتظمٍ. وشدّدت على أهميّة إبقاء الأفراد على اطّلاعٍ بالتقدّم المحرز في المشاريع واستخدام أساليب ثقافيّة لجمع البيانات، والحرص على اعتماد نهج ثابت. وذُكِرَ موضوع التحقّق من الوقائع باعتباره عنصرًا مهمًا آخر، بالإضافة إلى اختيار موظفي منظّمات المجتمع المدني وأعضائها بعناية، لأنّهم يعكسون صورتها ويؤثرون في ثقة المعنيين بها.

ورأت منظّمات المجتمع المدني التي أُجريت معها المقابلات أنّ الحكومة والإدارات العامة قد تتعلّم من ممارساتها لبناء الثقة مع المواطنين في جميع أنحاء لبنان. ويشمل ذلك الشفافية، والمساءلة، واعتماد ميزانيات واضحة ومنطقية، فضلاً عن مشاركة التحديثات، ونشر الميزانيات، والاستجابة للشكاوى، والتحقيق في أداء الموظّفين.

بالإضافة إلى ذلك، أشارت منظّمات المجتمع المدني التي أُجريت معها المقابلات إلى أنّ زيادة الشفافية، والمساءلة، والكفاءة في عملها وفي عمل الحكومة قد تكون من خلال التفاعل أكثر عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ونشر التقارير على نحوٍ روتيني، والاطلاع على آراء المعنيين وأفكارهم، وتوعية الجمهور أكثر على الآليات التي ينبغي أن تمرّ بها منظّمات المجتمع المدني والحكومة عند تنفيذ المشاريع.

وتحدّثت منظّمات المجتمع المدني بشكلٍ إيجابي عن التواصل مع منظّمات أخرى من المجتمع المدني وغيرها من المؤسسات بهدف وضع إجراءات واستراتيجيات مشتركة، وتبادل المعلومات، وبناء الثقة فيما بينها. وينطبق ذلك أيضًا على الحكومة.

الحوكمة والإصلاح

إضافةً إلى ما سبق، طُرِحَتْ على منظّمات المجتمع المدني مجموعة من الأسئلة المتعلّقة بالحوكمة والإصلاحات في لبنان، المرتبطة بالحكومة والإدارات العامة. اعتُبِرَت الشبكات وسيلةً إيجابيةً للضغط الجماعي من أجل الإصلاحات في مواضيع معيّنة. واعتُبِرَ الحصول على المعلومات وسيلةً هامّةً لبدء الخطوة الأولى في الدعوة إلى الإصلاحات.

بشكلٍ عام، تتطلّع جميع منظّمات المجتمع المدني إلى حكومةٍ إصلاحية قوية وقادرة على القيام بواجباتها بدعمٍ من منظّمات المجتمع المدني. لم يكن لدى المنظّمات التي أُجريت معها المقابلات أي طموحات لتحل محل الحكومة، ولكنها شعرت بأنها مضطرة إلى القيام بعملها، الذي ينبغي للحكومة أن تقدّمه في الحالة الطبيعية.

ومع ذلك، بحثت في العقبات الحالية التي تمنع تنفيذ الإصلاحات اللازمة لتمكين الحكومة والإدارات العامة. وحدّدت منظّمات المجتمع المدني حالات الفساد، والاحتيال، والمحسوبية، وبقاء الأشخاص نفسهم في السلطة كأسباب رئيسية لضعف الأداء الحكومي. وذكرت أيضًا أنّ نقص التمويل، وصعوبة تغيير أنماط التفكير، وغياب الإرادة السياسية، عوامل ستؤدي إلى تفاقم محاولات تنفيذ الإصلاحات اللازمة.

وأعربت منظّمات المجتمع المدني بشكلٍ خاص عن قلقها إزاء الحالة الراهنة للقطاعَيْن المصرفي والتعليمي، والتأثيرات التي كانت وما زالت تُحدِثها في عملها وفي مستقبل البلد. وأكّدت المنظّمات حاجة الحكومة والإدارات العامة إلى وضع الاستراتيجيات وتحديد الأولويات، فضلاً عن الابتكار والتعاون معها ومع الجهات الفاعلة الأخرى. وشدّدت على ضرورة اهتمام المجتمع الدولي بلبنان وإعطائه درجةً أعلى من الأولوية في جدول الأعمال الدولي.

لا تزال منظّمات المجتمع المدني تأمل، ولو قليلاً، في رؤية حكومة إصلاحية، غير أنّ هذا الأمل يتلاشى مع مرور الوقت. بالفعل، عندما سُئلَتْ عن أمثلة على العلاقة التكافلية بين المؤسّسات العامة ومنظّمات المجتمع المدني منذ عام 2019، التي حقّقت نتائج إيجابية، كان من الصعب عليها التفكير في مثل هذه الأمثلة، لكنّها تمكّنت في نهاية المطاف من تذكُّر بعض مشاريع التعاون أو المبادرات الناجحة.

خلال المقابلات، أعادت منظّمات المجتمع المدني تأكيد طبيعتها غير السياسية، وشددت على توجهاتها العلمانية وتفانيها في خدمة المجتمع. ومع ذلك، رأت أنّ من المهم الحفاظ على قنوات اتّصال مفتوحة مع أعضاء الحكومة والبرلمان، لأنّهم في السلطة ويمكنهم التأثير في السياسات العامة.

IV الدلالات والخلاصات

تقدّم نتائج الاستطلاع وجهة نظر دقيقة وثاقبة في ما يتعلّق بالأزمة المستمرّة في لبنان، إذ تتداخل التحدّيات الاقتصادية، والانتماءات السياسية، والثقة المؤسسية بطرق معقّدة. أما الخلاصات التي جرى التوصُّل إليها عبر المقابلات مع مقدّمي المعلومات الرئيسيين فتُكمّل نتائج الاستطلاع، ولا سيّما من خلال عرض وجهة نظر منظّمات المجتمع المدني بشأن عدد من الموضوعات والمحاور. في ما يأتي تحليلٌ تفصيليٌ لأبرز الخلاصات:

الأزمة الاقتصادية واستراتيجيات التكيّف

أبلغَ حوالى ربع المشاركين في الاستطلاع (23.8%) عن فقدان وظائفهم خلال العام الماضي، ما يؤكد العواقب الاقتصادية الوخيمة التي يواجهها جزء كبير من السكان. ويعاني 10.8% من المُستطلَعين من التأخير في حصولهم على رواتبهم، ما يشير إلى عمق الضغوط المالية على سبل العيش.

ولا شك في أنّ استراتيجيات التكيّف التي يعتمدها المُستطلَعون، مثل التقليل من استهلاك الطعام، وتفويت الوجبات، وتأجيل الزيارات الطبّية، وتأخير شراء الأدوية الأساسية، تعكس التأثير الكبير للأزمة الاقتصادية في الحياة اليومية، إذ يُضحّي الأفراد لإدارة أزماتهم الاقتصادية.

كذلك، تأثّرت منظّمات المجتمع المدني بالأزمة سلباً. وتَمثَّلَ ذلك بانخفاض التمويل، ونقص الموظّفين أو ارتفاع معدلات استقالتهم، والصعوبات في إنجاز المعاملات الرسمية والمصرفية. وقد أثّر ذلك في تقاريرها المقدّمة إلى الجهات المانحة، ما أدّى إلى نشوء شعور متبادل بالاستياء. ونتيجةً للأزمة، اضطرّت منظّمات المجتمع المدني أيضًا إلى وقف بعض برامجها أو إعادة تقييم أولويّاتها والتكيّف مع الظروف المتغيّرة. وذكرَتْ أنّها تشعر

بالضغط المتزايد للمساعدة والعطاء، في حين أنّ ميزانياتها وقدراتها محدودةٌ، ما أدّى إلى تفاقم التصوّرات العامة السلبية تجاه منظّمات المجتمع المدني ومصداقيّتها وشفافيّتها.

الانتماء السياسي

شدّدت الغالبية العظمى من ممثلي منظّمات المجتمع المدني، الذين أُجريت معهم المقابلات، على الطابع غير السياسي لهذه المنظمات وحرصها على التزام هذا الحياد. تُترك للموظّفين الحرّية في اعتناق معتقداتهم السياسية في حياتهم الشخصية، ولكن عليهم خدمة الجميع على قدم المساواة والحفاظ على الطبيعة غير السياسية لمنظّمات المجتمع المدني في أثناء عملهم.

استجابة الحكومة وقضايا الثقة

كان التقييم العام لإدارة الحكومة لعملية التعافي بعد انفجار مرفأ بيروت والأزمة الاقتصادية سلبيًا في الغالب، ما كشف عن شعور سائد بعدم الرضا عن الاستجابات الرسمية.

وفيما أدّت منظّمات المجتمع المدني، التي أُجريت معها المقابلات، أدوارًا مهمّةً في الاستجابة لانفجار مرفأ بيروت، إلا أنّها اعتبَرت، بالإجماع، أنّ إسناد هذا الدور حصرًا إلى المنظّمات غير الحكومية أمر سيّئ، وشدّدت على عدم رغبتها في أن تحلّ محل الدولة. على العكس من ذلك، رأت أنّ عملها مؤقّت إلى أن تستعيد الدولة عافيتها من جديد، لتعود المنظمات إلى دورها الداعم. بالإضافة إلى ذلك، أشارت إلى الحاجة إلى الإصلاحات وإعادة الهيكلة.

دور منظّمات المجتمع المدني

تؤكد الانطباعات العامة الدورَ الحاسم الذي تلعبه منظمات المجتمع المدني في معالجة الأزمة. ويتوقّع المُستطلَعون أن تعمل منظّمات المجتمع المدني كهيئاتٍ رقابيةٍ على المؤسّسات العامة، وأن تدافع عن الحقوق الأساسية، وأن تقدّم المساعدات، ولا سيما للفئات الهشة، وأن توفر الدعم في مجال البنية التحتية عندما تُقصّر الحكومة.

تشعر منظّمات المجتمع المدني، التي أُجريت معها المقابلات، بالارتباك نتيجة توقّعات الجمهور المتزايدة، ولا سيما في ضوء انخفاض التمويل. وشدّدت على بذلها جهودها لإدارة التوقّعات، كذلك ذكرت مجموعةٌ منها أنظمةَ الإحالة التي وضعتها لتلبية الاحتياجات التي لا تتوافق بالضرورة مع برامجها ومجالات عملها.

ونظرًا لارتفاع مستوى الثقة الممنوحة لمنظّمات المجتمع المدني المحلّية، والمنظّمات غير الحكومية الدولية، والمنظّمات الدولية، والقطاع الخاص، فهذا يدل على فعاليتها النسبية الملموسة في المساهمة في إعادة الإعمار بعد

انفجار مرفأ بيروت، والجهود الإنسانية للاستجابة للأزمة الاقتصادية.

في المقابل، يدلّ انعدام الثقة في مساهمات الحكومة، والأحزاب السياسية، والمؤسّسات الدينية، على الشكّ السائد تجاه هذه الهيئات.

المساءلة والرقابة

يُنظَر إلى الجمهور باعتباره المسؤول عن مراقبة منظّمات المجتمع المدني والحكومة ومحاسبتها وسط الأزمة. بالإضافة إلى ذلك، يُعتبَر أنّ دور الجهات المانحة مهمّ في ضمان التوزيع الفعّال للمعونة والمساعدات.

أشارت منظّمات المجتمع المدني إلى وجود قسم للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، وهو مسؤول عن تنفيذ العمليات المختلفة، أو خطة للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم ضمن كل مشروع تتابعه وتنفّذه. وذكرت أيضًا إرسال رسائل إخبارية أو نتائج منتظمة إلى مختلف المعنيين بشأن المشاريع، فضلاً عن إرسال تحديثات منفصلة وفقًا لمتطلّبات الجهات المانحة. علاوةً على ذلك، تتحقق المساءلة من خلال عمليّات المراجعة المنتظمة. وذكرت بعض منظّمات المجتمع المدني أنّها تنشر موازناتها عبر الإنترنت، بينما ترحّب منظّمات أخرى بأي استفسارات عن ميزانياتها، ولديها كامل الاستعداد للإجابة عنها، حتى لو لم تنشر هذه المعلومات عبر الإنترنت.

وسائل الإعلام ومصادر المعلومات

تبرز وسائل الإعلام المستقلّة الرئيسية كأهم مصدر موثوق للمعلومات السياسية، تليها وسائل التواصل الاجتماعي، ما يؤكّد الأهمية الحاسمة لمصادر المعلومات الموثوقة، وخصوصًا في الأزمات. ويساعد التصوير الإيجابي لمنظّمات المجتمع المدني في وسائل الإعلام المستقلّة الرئيسية في تحسين الصورة العامة لهذه المنظّمات.

أما التقييمات السلبية للمؤسّسات الإعلامية العامة، وقادة الأحزاب، ووسائل الإعلام الحزبية، فتسلّط الضوء على درجات الثقة المتفاوتة بين المصادر الإعلامية المختلفة.

تتوافر صفحات جميع منظّمات المجتمع المدني التي أُجريت معها المقابلات على منصّات التواصل الاجتماعي، وهي ناشطة بدرجاتٍ متفاوتة. فالبعض ينشر المحتوى يوميًا أو أسبوعيًا، بينما ذكرت منظمات أخرى أنّها تنشر على أساس مخصّص وتركّز جهودها على الحملات السنوية الكبيرة.

التصوّرات حيال منظّمات المجتمع المدني

أظهر المُستطلَعون مستوياتٍ متنوّعةً من الإلمام بعمل منظّمات المجتمع المدني، ما يشير إلى ضرورة زيادة الوعي العام حيال أنشطتها.

واعترفت مجموعة من منظّمات المجتمع المدني التي أُجريت معها المقابلات بأنّها تستطيع تحسين تواصلها مع الجمهور، لكنّها في الوقت نفسه تخشى من التحدّيات المتزايدة التي تواجهها في تنظيم البرامج الحضورية، بما في ذلك ارتفاع تكاليف النقل وتنظيم الفعاليات. وحتى البرامج الافتراضية اعتُبرت صعبةً بسبب انقطاع الكهرباء والإنترنت.

تكشف الشكوك تجاه مصادر المعلومات عبر الإنترنت وانتشار الأخبار الكاذبة، بشكلٍ عام وفي ما يتعلّق بمنظّمات المجتمع المدني، عن تحدّيات التضليل وتشويه الحقائق في المشهد الإعلامي الحالي.

التفضيلات والمعونة

يفضّل المُستطلَعون عمومًا التعامل مع منظّمات المجتمع المدني العلمانية، وعبّروا عن تحفّظاتهم بشأن قبول المساعدة من منظّمات المجتمع المدني المرتبطة سياسيًا، خصوصاً إذا كانت مرتبطة بأحزاب لا يصوّتون لها.

وأفادت منظّمتان من منظّمات المجتمع المدني التي أُجريت معها المقابلات بأنّ المستفيدين والمعنيين والمانحين الأفراد قد اتّصلوا بهما وطلبوا منهما المشاركة في جوانب معيّنة من عمليّات إعادة الإعمار والمساعدة الإنسانية، وذلك لأنّهم اعتبروهما جديرتين بالثقة وآمنوا بهما، ولا سيما بالنظر إلى التفاعلات الإيجابية السابقة لهاتين المنظمتين وسجلهما الجيد/تاريخهما النزيه.

المعونة الخارجية والانتماءات السياسية

تنبع المعونة الخارجية بالدرجة الأولى من المنظّمات غير الحكومية الدولية ووكالات المعونة الحكومية الأجنبية، إذ يعتبر الأفراد الذين أُجريت معهم المقابلات أنّ هذه المعونة 'مُرضية إلى حدٍّ ما'.

ورفض أغلب المُستطلَعين المعونات المقدّمة من المنظّمات غير الحكومية ذات الانتماءات السياسية، ما يؤكّد رغبة الجمهور في بذل جهود إنسانية حيادية.

الجهات المانحة الدولية مصدر النسبة الأكبر من تمويل منظّمات المجتمع المدني، مع نِسَب محدودة من التمويل القادم من جهات فاعلة/جهات مانحة خاصة. وأكّد عدد كبير من ممثّلي منظّمات المجتمع المدني أنهم لا يقبلون التمويل المرتبط بالأحزاب السياسية.

ثقة الجمهور في منظّمات المجتمع المدني

أظهرَ استطلاع الرأي ثقةً عامةً في 'منظّمات المجتمع المدني المحلية' و'المنظّمات غير الحكومية الدولية' و'المنظمات الدولية' و'هيئات القطاع الخاص' التي ساهمت في إعادة الإعمار والاستجابة الإنسانية بعد انفجار مرفأ بيروت. وعُبّر عن نِسَب عالية من 'عدم الثقة' تجاه مساهمة الحكومة،

والأحزاب السياسية، والمؤسّسات الدينية.

ومن بين المنظمات التي أبلغت عن وقوع أضرار في الممتلكات بعد انفجار مرفأ بيروت، ذكرت نسبة 34.3% فقط أنّ المسؤولين الحكوميين قصدوا المكان لتقييم الأضرار. وظهرت ثقة عالية تجاه المنظّمات غير الحكومية الدولية عند تقديمها المعونة والمساعدات، تليها المنظّمات الدولية، ثم منظّمات المجتمع المدني المحلية.

وفيما أُبديت بعض التحفظات في ما يخصّ جوانب معيّنة من عمليات منظّمات المجتمع المدني، فقد اتفق المُستطلَعون عموماً على أنّ هذه المنظّمات تؤدّي دوراً محورياً في دفع عجلة الإصلاح في مجالاتٍ مثل المساءلة، والشفافية، وحقوق الإنسان.

التصوّرات العامة حول أدوار منظّمات المجتمع المدني

لم يصنّف المُستطلَعون منظّمات المجتمع المدني على أنّها الهيئات الرئيسية التي قدّمت المساعدة في أثناء تداعيات انفجار مرفأ بيروت، ولم يصنّفوها على أنها المؤسّسات الرئيسية التي تساعد الناس في البلد اليوم. ومع ذلك، للمفارقة، خصّص المُستطلَعون ثقةً عالية المستوى إلى حدٍّ كبيرٍ بمنظّمات المجتمع المدني. ونظرًا لدورها المهم والموثّق في التعافي من انفجار مرفأ بيروت، يشير ذلك إلى وجود مجال أمام منظّمات المجتمع المدني لتعزيز ظهورها وتأثيرها.

خلال المقابلات التي أُجريت مع مقدّمي المعلومات الرئيسيين، شدّدت منظّمات المجتمع المدني على عملها على أرض الواقع في أعقاب انفجار مرفأ بيروت، من دون أن يتسنّى لها الوقت الكافي، في كثيرٍ من الأحيان، لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من أجل الترويج لجهودها والدعوة إلى المساءلة. تمثّلت الأولويّات بمساعدة المحتاجين، وإحالتهم على المنظّمات الأخرى إذا لزم الأمر، وتنسيق جهود المعونة. ولم ترغب بعض منظّمات المجتمع المدني في إعلان جهودها والترويج لها، لأنّها شعرت بأنّ تقديم المساعدة واجب من واجباتها الإنسانية. ولجأت منظّمات أخرى إلى شبكة الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي للحصول على التمويل الجماعي دعمًا لجهود إعادة التأهيل وإعادة الإعمار على الأرض، وإحالة الأفراد على المنظّمات الجديرة بالثقة التي يمكنهم التبرّع لها.

في الختام، تقدّم هذه النتائج نظرةً شاملةً ومتعدّدة الأبعاد عن أزمة لبنان بجوانبها المختلفة، وتبرز فيها مسائل الانهيار الاقتصادي، والانتماءات السياسية، والثقة العامة بالجهات الفاعلة. وتُوفّر هذه الأفكار إرشاداتٍ قيّمةً لصانعي السياسات، والمنظّمات، والجهات المعنية بمعالجة الأزمة وتوجيه لبنان نحو التعافي والإصلاح.

٧ التوصيات

التوصيات الخاصة بمنظّمات المجتمع المدني:

الشفافية وبناء سجل جيّد

يجب أن تحافظ منظّمات المجتمع المدني على شفافيتها في تواصلها مع الجهات المعنية، ولا سيما في الاستجابة للأفراد على نحوٍ منتظمٍ، ومشاركة التقارير السنوية والمعلومات المرتبطة بمشاريع منظّمات المجتمع المدني، والتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي ومن خلال التفاعلات وجهًا لوجه. فضلاً عن ذلك، عليها أيضًا أن تسعى جاهدةً لإنشاء وسائل مادية وافتراضية تسمح للمعنيين بمشاركة ملاحظاتهم معها من دون الكشف عن هويتهم. يتضمّن ذلك وجود صناديق فعلية للشكاوى والملاحظات في مكان عمل منظّمات المجتمع المدني حيث يمكن الأفرادَ كتابةُ ملاحظاتهم وإيداعها بنحو سري، بالإضافة إلى نموذج تقييم عبر الإنترنت من دون ذِكر الأسماء، أو خطٍّ ساخنٍ لتلقّي الشكاوى.

شدّدت منظّمات المجتمع المدني القديمة والعريقة على فائدة الحصول على سجلٍّ حافلٍ من الشفافية، وحثّت منظّمات المجتمع المدني الأحدث على بناء هذه الممارسات لتعزيز المصداقية. ويُعَدّ الثبات في الممارسات والنهج عنصرًا أساسيًا في هذا الصدد.

كذلك، فإنّ مكافحة الفساد، وتبنّي الشفافية المالية، وتطوير/تنفيذ الحوكمة الداخلية الجيدة، وسائل تساعد منظّمات المجتمع المدني على إعادة تشكيل ثقة الجمهور وتصوّراته وتعزيز صورتها العامة (مركز الابتكار للتغيير في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ومركز الخليج لحقوق الإنسان، 2022).

تصميم آليّات تواصل جديدة

يجب على منظّمات المجتمع المدني تصميم آليّات تواصل جديدة ومبتكرة تسمح لها بإبقاء الجمهور على علم بعملها (مركز الابتكار للتغيير في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ومركز الخليج لحقوق الإنسان، 2022). وبعيدًا عن إعلام الجمهور، ستُمكّن هذه الآليات أيضًا منظّمات المجتمع المدني من أن تكون أكثر شمولاً حيال الفئات الهشة، والسكان المعرّضين للخطر، والأفراد الذين يعيشون في المناطق النائية. بالإضافة إلى ذلك، بإمكانها الاستفادة من هذه الآليّات لخلق الفرص التي تسمح للمعنيين والمستفيدين بالمشاركة في صنع السياسات.

التواصل المباشر مع المعنيين واستخدام لغة مبسّطة

أشارت مجموعةٌ من منظّمات المجتمع المدني التي أُجريت معها المقابلات إلى فوائد الذهاب إلى المعنيين وجعلهم جزءًا من العملية من البداية إلى

النهاية، والتحلّي بالتواضع، والتعرّف إلى هؤلاء المعنيين والمستفيدين، ومراعاة السياق. يدور جزءٌ من هذه النقطة حول إبقاء الأفراد على اطّلاع حول مراحل التنفيذ المختلفة ضمن المشاريع، واختيار التحدّث بعباراتٍ مبسّطة بدلاً من استخدام المصطلحات والمختصرات، وكذلك تفضيل استخدام اللغة العربية داخل لبنان بدلاً من استخدام اللغات الأجنبية. وثمّة عنصر آخر، وهو تفضيل استخدام أساليب جمع البيانات الثقافية والخاصة بالسياق بدلاً من الأساليب الغربية.

الاختيار الدقيق لأعضاء منظّمات المجتمع المدني وموظّفيها

يُعَدّ أعضاء منظّمات المجتمع المدني وموظّفوها جزءًا لا يتجزأ من هويّتها، ويعكسون صورتها للآخرين. بناءً على ذلك، من المهمّ أن تختار منظّمات المجتمع المدني الأعضاء والموظّفين الذين يتبنّون قيَمها ويجسّدون معتقداتها وممارساتها. ولا يقتصر ذلك على الهوية العامة، إذ يمكن أن تنعكس الإجراءات الفردية بشكلٍ إيجابي أو سلبي على مهمّة منظّمات المجتمع المدني وسجلها.

شرح العمليات والتحدّيات الخاصّة بمنظّمات المجتمع المدني

لا يثق عددٌ كبيرٌ من الأفراد بمنظّمات المجتمع المدني، لأنّهم غير مدركين للتعقيد الذي ينطوي عليه تأمين المنح وتنفيذها ورصدها وتقييمها وتلبية متطلبات الجهات المانحة طوال العملية. ولا يدركون أيضًا القواعد الصارمة وشروط التدقيق. بالتالي، إنّ شرح هذه العمليّات بطريقةٍ مبسّطةٍ للجمهور وتوعيته قد يساهمان في بناء المزيد من الثقة بينه وبين منظّمات المجتمع المدني المختلفة.

ويتوافق ذلك مع التوصية الواردة في 'استطلاع الرأي العام لهيئات المجتمع المدني' الذي أجراه مركز الابتكار للتغيير في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ومركز الخليج لحقوق الإنسان. كذلك، ينبغي لمنظّمات المجتمع المدني أن تشارك تحدّياتها مع الجمهور، فضلاً عن المخاطر التي تواجهها. ومن خلال القيام بذلك، تفتح المجال أمام الجمهور ليصبح حليفًا أفضل لها ولقضاياها.

التشبيك على مستويات متعددة بين منظّمات المجتمع المدني والجهات الفاعلة الأخرى

من شأن الانضمام إلى الشبكات القائمة مع منظّمات المجتمع المدني والجهات الفاعلة الأخرى، بما في ذلك القطاع الخاص ووسائل الإعلام والشباب والجهات المانحة، أو إنشاء هذه الشبكات، أن يساعد على تنسيق الجهود المشتركة، وتجنّب الازدواجية، ويؤدي إلى إجراءات واستراتيجيات

وأوجه تآزر مشتركة فيما بين منظّمات المجتمع المدني وغيرها من الجهات الفاعلة. وتساعد هذه النقاط مجتمعةً في بناء الثقة بين منظمات المجتمع المدني وتعزيزها، وقد تسمح لها بتطوير طرق لتعزيز الثقة مع الجمهور الأوسع. وقد تساعدها أيضًا في تبديد المعلومات الخاطئة والمعلومات المضللة بشكلٍ جماعي، والتصدّي لحملات التشهير.

التوصيات الخاصة بالحكومة والإدارات العامة

تعزيز الشفافية وزيادة الوصول إلى المعلومات

أشارت جميع المنظّمات التي أُجريت معها المقابلات إلى ضرورة أن تحرص الحكومة والإدارات العامة على الشفافية في تعاملها مع الجمهور. ويشمل ذلك نشر الميزانيات والوثائق، والاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات ضمن الحدود الزمنية التي يحدّدها القانون، ومحاسبة أنفسها من خلال الاعتراف بأخطاء الماضي ووضع الحلول المحتملة، ما يساهم في إيجاد حيّز مدني آمن يُشكّل شرطاً مسبقًا لوصول منظّمات المجتمع المدني إلى الأفراد.

التعلّم من منظّمات المجتمع المدني وإدماجها في عمل الحكومة

لطالما عملت منظّمات المجتمع المدني كهيئاتٍ تكميلية تساعد الحكومة بالنظر إلى قدراتها المحدودة. يمكن الحكومةَ والإداراتِ العامة أن تتعلّم الكثير من منظّمات المجتمع المدني، ولا يقتصر الأمر على بناء الثقة وتعزيز الشفافية فحسب، بل يتجاوزه إلى تحسين العمليّات أيضًا. من جهتها، تبقى منظّمات المجتمع المدني على استعدادٍ لتقديم الدعم في هذه العملية، ولا سيما أنّها تعتقد أنّ الحكومة والإدارات العامة يجب أن تكون أوّل وأهمّ جهة لتقديم المساعدة للأفراد. بالتالي، إنّ دمج ممثّلي منظّمات المجتمع المدني على مستوياتٍ مختلفةٍ في العمليات التشاورية الحكومية المنتظمة قد يكون له تأثير إيجابي ويسمح للحكومة بالاستفادة من مهاراتهم الفريدة.

الاستجابة للشكاوى، وتبديد المعلومات الخاطئة، والتحقيق في أداء الموظّفين

على الحكومة والإدارات العامة أن تسعى جاهدةً لتطوير آليّات لتلقّي الشكاوى من المواطنين والمقيمين. وعليها أيضًا اتّخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة هذه الشكاوى، فضلاً عن إبلاغ الأفراد بهذه الإجراءات. عليها أيضًا أن تكون ناشطة في تبديد المعلومات الخاطئة أو المضللة. ويمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتحقيق هذه الغاية من أجل الوصول إلى جمهور أوسع بطريقةٍ فعّالةٍ وغير مُكلفة. وتستطيع المنظّمات الأخرى، بما في ذلك منظّمات المجتمع المدني، تكثيف هذه الجهود ومشاركة المنشورات.

إضافةً إلى ذلك، إذا تلقت الحكومة والإدارات العامة ردود أفعال سلبيّة بشأن أداء موظّفي الخدمة المدنية، عليها التحقيق في هذا الأمر ومحاسبة المعنيّين في حال ارتكاب أي مخالفة. وعليها تدريب موظّفيها وإعادة تدريبهم على كيفية التعامل مع مثل هذه الشكاوى.

تسهيل معاملات منظّمات المجتمع المدني والبحث معها في الحلول

من بين التحدّيات التي تواجهها منظمات المجتمع المدني التي أُجريت معها المقابلات، ذُكِرَت صعوبة إنجاز المعاملات الرسمية، بما في ذلك الضرائب ومستحقّات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، بسبب الإضرابات في الإدارات العامة. وقد أدّى ذلك إلى اضطرارها إلى دفع غراماتٍ بسبب التأخير في إنجاز هذه المعاملات. ينبغي للحكومة والإدارات العامة التحقيق في هذا الأمر وتسهيل هذه المعاملات أو رقمنتها، إن أمكن. يمكن القيام بذلك بمساعدة منظّمات المجتمع المدني المتخصّصة. ومن المحتمل أن تكون جلسات البحث المشتركة بين منظّمات المجتمع المدني والإدارات العامة مفيدةً لتطوير حلول لمثل هذه القضايا وغيرها من العقبات والتحديات. ويجب إجراء هذه الممارسات أيضًا مع الجهات المانحة للوفاء بالمتطلّبات التي أصبحت عسيرة في ظلّ الأزمة المصرفية.

التوصيات الخاصة بعامة الناس

التحقق من صحّة المعلومات الواردة كافّة

يجب على الأفراد المشاركة بنشاط في التحقّق من صحّة المعلومات التي يتلقّونها ويستخدمونها. يتضمّن ذلك فحص مصدر المعلومات بدلاً من الثقة العمياء بالكلام المنقول، والنظر في مدى مصداقية صاحب هذه المعلومات، وقراءة مصادر متعدّدة موثوقة للتأكد من صحّة المعلومات. وعند تلقي معلومات تتعلق بمنظمات المجتمع المدني، يجب على الأفراد الانتقال إلى صفحات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بهذه المنظمات والتحقق مما إذا كانت قد نشرت هذه المعلومات. يمكنهم أيضًا الاتّصال، أو إرسال بريد إلكتروني، أو إرسال رسالة نصيّة، أو التواصل مع منظّمات المجتمع المدني للاستفسار عن أي معلومات يشكّون فيها.

طلب المعلومات عند الشكّ

بدلاً من نشر معلومات خاطئة أو مضللة عن الشكوك التي تراودهم حيال منظّمات المجتمع المدني، على الأفراد أوّلاً محاولة الاتّصال بهذه الأخيرة وطلب المزيد من المعلومات. في الواقع، في كثيرٍ من الأحيان، يشعر الأفراد بانعدام الثقة في إدارة منظّمات المجتمع المدني لميزانياتها أو يتساءلون

عن كيفية إنفاق هذه المنظّمات لأموالها. وبينما تنشر بعض منظّمات المجتمع المدني هذه المعلومات على شبكة الإنترنت، تُفضّل منظّماتٌ أخرى عدم النشر أو الحفاظ على سريّة المعلومات، لكنها مستعدة لمشاركتها مع الأفراد المُشكّكين، عند الطلب. بناءً على ذلك، قد تكون ممارسة ضبط النفس وطلب المعلومات أداتَيْن مفيدتَيْن لمنع المعلومات الخاطئة والمضلّلة أو تبديدها.

التواصل مع منظّمات المجتمع المدني المحلية ومعرفة ما تقدّمه من خدمات

يجب على الأفراد أن يسعوا لإقامة اتّصالٍ شخصي بمنظّمات المجتمع المدني في منطقتهم ومعرفة المزيد عن برامجها. قد يساعد ذلك في نشر المعلومات عن خدماتها وإيصال الآخرين المحتاجين إليها. بالإضافة إلى ذلك، يستطيع الأفراد التطوّع لمساعدة منظّمات المجتمع المدني المحلية. وفي هذه العملية، يمكنهم اكتساب مهارات قيّمة، وزيادة شعورهم بالانتماء، ومساعدة منظّمات المجتمع المدني على سدّ النقص في الموارد البشرية في ظلّ الأزمات.

قائمة المراجع

أبي ياغي، ماري-نويل، ليا يمّين، وأمريشا جاغارناثسينغ. 2019. 'المجتمع المدني في لبنان: فخّ التنفيذ'. *مركز العلوم الاجتماعية للأبحاث التطبيقيّة - بوابة المعرفة للمجتمع المدني.*
https://civilsociety-centre.org/paper/civil-society-lebanon-implementation-trap

عواد، نزار، ودانا عبد. 2021. 'مجتمع الميم في أزمة: الصدمة، وعدم المساواة، والهشاشة'. (Queer Community in Crisis: Trauma, Inequality, and Vulnerability). أوكسفام.
https://oi-files-d8-prod.s3.eu-west-2.amazonaws.com/s3fs-public/2021-07/Policy%20Brief%20-%20Queer%20Community%20in%20Crisis%20June%202021.pdf

بو زيد، ماريا، وكمال أبو شديد. 2021. 'مشاركة المجتمع المدني المحلّي والدولي في الاستجابة لانفجار مرفأ بيروت'. *آكشن إيد - المنطقة العربية.*
https://reliefweb.int/report/lebanon/participation-local-and-international-civil-society-beirut-port-blast-response

فتّوح، رشا. 'أزمات لبنان المتعدّدة'. شبكة المنظّمات العربية غير الحكومية للتنمية، 4 تشرين الأول/أكتوبر, 2021.
https://www.annd.org/ar/publications/details/%D8%A3%D8%B2%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D9%84%D8%A8%D9%86%D8%A7%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%B9%D8%AF%D8%AF%D8%A9

غصن، قمر. 'في لبنان الغارق بالأزمات، آخر ما يريده الشعب هو حرب أخرى' (In a Lebanon Battered by Crises, the Last Thing People Want is Another War). *ذا نيو هيومانيتاريان*، 26 تشرين الأول/أكتوبر, 2023.
https://www.thenewhumanitarian.org/news-feature/2023/10/26/lebanon-crises-last-thing-people-want-another-war

هيومن رايتس ووتش. 2023. 'لبنان: أحداث 2022'. *هيومن رايتس ووتش.*
https://www.hrw.org/world-report/2023/country-chapters/lebanon

هيومن رايتس ووتش. 2020. 'لبنان: اضمنوا وصول المساعدات مباشرةً إلى مَنْ هم بحاجة إليها'. *هيومن رايتس ووتش.*
https://www.hrw.org/news/2020/09/16/lebanon-ensure-aid-goes-directly-those-need

مركز الابتكار للتغيير في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ومركز الخليج لحقوق الإنسان، 2022. 'استطلاع الرأي العام لهيئات المجتمع المدني'. كلنا مع بعض نقدر.
https://actogether.org/archives/925

كومي، ا.، ك.، باندیوباديای، وب. كولادا. 2021. 'تحليل المشهد العام لجهود تعزيز قدرات منظمات المجتمع المدني في الجنوب العالمي' (Landscape Analysis of CSO Capacity Strengthening Efforts in the Global South). *إنتراك للمجتمع المدني.*
https://www.intrac.org/wpcms/wp-content/uploads/2021/02/INTRAC-Landscape-Analysis-Report-2021-02-05.pdf

مركز دعم لبنان. 2021. 'موجز: مبادرات التضامن والفضاء العملاني والمدني الذي تمتعت به منظّمات المجتمع المدني في لبنان أثناء الإغلاق العام من كانون الثاني إلى آذار 2021'. *مركز العلوم الاجتماعية للأبحاث التطبيقيّة - بوابة المعرفة للمجتمع المدني.*
https://civilsociety-centre.org/paper/digest-solidarity-initiatives-and-csos-civic-operational-space-lebanon-during-lockdown-january

مروّة، أحمد. 2020. 'دليل عملي لمنظّمات المجتمع المدني في لبنان من أجل الإدارة التنظيمية'. *أكتد ومركز دعم لبنان.*
https://civilsociety-centre.org/sites/default/files/resources/ls-organisational_management_ar_online.pdf

بلان إنترناشيونال. 2020. 'تقييم المجتمع المدني وسياسة النوع الاجتماعي والحركات الشبابية في لبنان' (Assessing Civil Society, Gender, Politics, and Youth Movements in Lebanon). *بلان إنترناشيونال.*
https://plan-international.org/uploads/sites/23/2022/02/plan_international_lebanon_-_civil_society_gender_and_youth_-_summary.pdf

صالحاني، جاستن. 2022. 'التضليل والجيوش الإلكترونية: كيف تستخدم الطبقة السياسية في لبنان الأخبار الزائفة للفوز بالانتخابات' (Disinformation and Electronic Armies: How Lebanon's Political Class Uses Fake News to Win Elections). *مؤسّسة سمير قصير - مركز الدفاع عن الحريات الإعلامية والثقافية سكايز و'ذا نيو أراب'*.
https://www.skeyesmedia.org/en/News/News/13-01-2022/9783

'النبض' ومؤسسة كونراد اديناور. 2021. 'حالة المجتمع المدني في لبنان: دراسة استقصائية' (The State of Civil Society in Lebanon: A Pilot Mapping Study). *مؤسسة كونراد أديناور*.
https://www.kas.de/documents/284382/284431/The+State+of+Civil+Society+in+Lebanon.pdf/91e98448-a882-cd9e-642c-769978dfef22?version=1.0&t=1632756744260

وكالة التنمية الدولية التابعة للولايات المتحدة، المركز الدولي للممارسة القانونية غير الساعية للربح، ومنظّمة FHI360. 2022.
'مؤشّر استدامة منظّمات المجتمع المدني لعام 2021 في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا' (Civil Society Organization Sustainability Index for the Middle East and North Africa 2021). *منظّمة FHI360*.
https://www.fhi360.org/sites/default/files/media/documents/csosi-mena-2021-report.pdf .

وكالة التنمية الدولية التابعة للولايات المتحدة، المركز الدولي للممارسة القانونية غير الساعية للربح، منظّمة 'ما وراء الإصلاح والتنمية'، وميناپوليس. 2018. 'حالة الحرّيات المدنية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: الوصول إلى الحقوق النقابية في المغرب، وتونس، ولبنان، والأردن، والكويت' (The State of Civic Freedoms in the Middle East and North Africa: Access to Associational Rights in Morocco, Tunisia, Lebanon, Jordan, and Kuwait). *مجموعة Beyond Group Consulting*.
https://static1.squarespace.com/static/5d6e4dca248be40001ee1d07/t/5ebaaab598f2a9383331585f/1589291768559/The+State+Of+Civic+Freedom_+Access+To+Associational+Rights+In+Morocco%2C+Tunisia%2C+Lebanon%2C+Jordan+And+Kuwait.pdf

LOVE MOSCHINO