جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

جاهزية العلاقات العامة المؤسسية لتطبيق حكومة فلسطينية مفتوحة: دراسة تطبيقية على نموذج FAIR

إعداد
فادي نبيه راضي علاونة

إشراف
د. عامر قاسم

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة، في كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.

2023م

جاهزية العلاقات العامة المؤسسية لتطبيق حكومة فلسطينية مفتوحة: دراسة تطبيقية على نموذج FAIR

إعداد

فادي نبيه راضي علاونة

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ 2023/04/11، وأجيزت.

د. عامر قاسم	التوقيع
المشرف الرئيسي	
د. حاتم علاونة	التوقيع
الممتحن الخارجي	
د. سمر الشنار	التوقيع
الممتحن الداخلي	

الإهداء

إلى خير معلم بعلمه الملأ اهتدى، وبنور منهجه السماوي الخلق اقتدى، إلى سيدي ومعلمي الأول محمد عليه سلم الله وصلى.

إلى من علمني النجاح والصبر، إلى من علمني مواجهة الصّعاب، إلى ملهمي وأستاذي الذي علمني فن الحياة قبل قراءة الكتب، إلى أبي

إلى معنى الحبِّ والتَّفاني والحنان، إلى التي أستظلُّ بدعائها ورضاها، إلى كيان يعجز الكلام عن وصفه، إلى نبع العطاء والخير إلى أمي الغالية أمدَّ اللهُ في عمرها

إلى من أجدهم عونًا وسندًا في السراء والضراء إلى أحبتي إخواني وأخواتي

إلى كلِّ من علَّمني حرفًا

أهدي هذا البحث

الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله أولاً وآخراً الذي منّ عليَّ بعلمه، ووهبني القوة والعزم لإنجاز هذه الرسالة

أتقدّمُ بجزيل الشكر وجميل العرفان، وعظيم الامتنان للدكتور عامر قاسم لِمَا بذله من جهدٍ ومتابعةٍ ولما تلطَّفَ به من توجيهٍ وتسديدٍ صائب وما قدمه لي من عون وحسن نصيحة.

كما وأتقدم بالشكر الجزيل والتقدير لكل من مدي لي يد المساعدة والعون ولكل من ساهم وقدم لي النصح والإرشاد لإتمام هذه الرسالة

الإقرار

أنا الموقع أدناه، مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

جاهزية العلاقات العامة المؤسسية لتطبيق حكومة فلسطينية مفتوحة: دراسة تطبيقية على نموذج FAIR

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه، حيث أن هذه الرسالة كاملة، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أي درجة أو لقب علمي أو بحث لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب: **فادي نبيه راضي علاونة**

التوقيع:

التاريخ: **2023/04/11**

فهرس المحتويات

الشكر والتقدير ..... د

الإقرار ..... هـ

فهرس المحتويات ..... و

فهرس الجداول ..... ط

فهرس الأشكال ..... ك

فهرس الملاحق ..... ل

الملخص . ..... م

الفصل الأول: سياق الدراسة والإطار النظري 1

1.1 مقدمة 1

1.2 مفهوم العلاقات العامة 2

1.3 مفهوم الحكومة المفتوحة 4

1.4 الجاهزية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة 6

1.5 البنية التكنولوجية 7

1.6 البنية التشريعية والقانونية 8

1.7 جاهزية العنصر البشري 10

1.8 جاهزية التقييم المرحلي 11

1.9 البيئة التشغيلية 12

1.10 جاهزية الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة 14

1.10.1 التشريعات او اللوائح التنظيمية التي تتعلق بالحكومة المفتوحة في فلسطين 15

1.10.2 أهم المعيقات التي تواجه تنفيذ وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة في فلسطين على المستوى التكنولوجي والفني 17

1.10.3 أهم المعيقات التي تواجه تنفيذ وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى المؤسسي والتنظيمي 18

1.10.4 أهم المعيقات التي تواجه تنفيذ وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى الثقافي 20

1.10.5 أهم المعيقات التي تواجه تنفيذ وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة في فلسطين على المستوى القانوني 20
1.10.6 أهم المعيقات التي تواجه تنفيذ وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على مستوى التمويل 22
1.10.7 التطلعات المستقبلية تجاه جهوزية المؤسسات الحكومية في فلسطين تجاه تطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة 23
1.10.8 أبرز التوصيات تجاه تمكين جهوزية المؤسسات الحكومية لتطبيق مفهوم الحكومة الفلسطينية المفتوحة ... 24
1.11 محددات الدراسة 26
1.12 الدراسات السابقة 27
1.12.1 التعقيب على الدراسات السابقة 29
1.13 مصطلحات الدراسة 29
1.14 مشكلة الدراسة 30
1.14.1 اسئلة الدراسة 32
1.14.2 فرضيات الدراسة 33
1.15 أهداف الدراسة 34
1.16 أهمية الدراسة 34
الفصل الثاني: منهجية البحث 36
2.1 الطريقة والاجراءات 36
2.2 منهجية الدِّراسة 36
2.3 مجتمع الدراسة وعينتها 37
2.4 أدوات الدِّراسة 38
2.5 صدق مقياس التقويم التكويني 39
2.6 خطوات تطبيق وإجراء الدِّراسة 41
2.7 الأساليب الإحصائية 41
الفصل الثالث: عرض النتائج 42
3.1 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة الرئيسية 42
3.1.1 نتائج الدِّراسة 42

3.2 نتائج فرضيات الدراسة 54
الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات 59
4.1 مناقشة النتائج والتوصيات 59
4.2 التوصيات 61
قائمة المراجع العلمية 63
الملاحق 67
Abstract ..... b

فهرس الجداول

جدول (1): توزيع عينة الدراسة بحسب متغيرها الديمغرافي 38

جدول (2): ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha 40

جدول (3): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة مرتبة تنازلياً 43

جدول (4): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى جهوزية العنصر البشري لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة مرتبة تنازلياً 44

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لجهوزية البنية التكنولوجي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة مرتبة تنازلياً.... 45

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى جهوزية تقييم الحكومة المفتوحة لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة مرتبة تنازلياً 47

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى جهوزية البيئة التشغيلية لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة مرتبة تنازليا 49

جدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى جهوزية البنية التشريعية والقانونية لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة مرتبة تنازلياً 50

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) مرتبة تنازلياً 51

جدول (10): متوسطات الحسابيَّة والانحرافات المعياريَّة والتَّقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى الجاهزية المؤسسية في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة من وجهة نظر المواطنين مرتَّبة تنازلياً 85

جدول (11): المتوسطات الحسابيَّة والانحرافات المعياريَّة والتَّقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى الجهوزية المؤسسية لتطبيق مفهوم في الحكومة المفتوحة من وجهة نظر المواطنين: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) مرتَّبة تنازلياً 53

جدول (12): نتائج اختبار المقارنة بين متوسطين لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-Test) لفحص دلالة الفروق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير الجنس 88

جدول (13): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) لفحص دلالة الفروق عند دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير العمر 89

جدول (14): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) لفحص دلالة الفروق عند دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير المؤهل العلمي 90

جدول (15): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ONE Way ANOVA)) لفحص دلالة الفروق عند دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير سنوات الخبرة 91

جدول (16): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) لفحص دلالة الفروق عند دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير مكان السكن 92

جدول (17): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) لفحص دلالة الفروق عند دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير الدورات التدريبية 93

فهرس الأشكال

شكل (1): المجالات الرئيسة والفرعية لتقييم جاهزية المؤسسة لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة 13

فهرس الملاحق

ملحق (1): الاستبانة 67
ملحق (2): المقابلات 74
ملحق (3): الجداول 85

جاهزية العلاقات العامة المؤسسية لتطبيق حكومة فلسطينية مفتوحة: دراسة تطبيقية على نموذج FAIR

اعداد

فادي نبيه راضي علاونة

اشراف

د. عامر قاسم

الملخص

هدفت هذه الدراسة الوصفية للتعرف الى مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة من خلال توظيف نموذج FAIR (2014) لتقييم الجاهزية المؤسسية. لتحقيق ذلك، تم اتباع المنهج الكمي على عينة من ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية بلغت 43 ممارس وممارسة، تم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل، كما تم اختيار عينة متاحة غير عشوائية من المواطنين بلغت 389 مفردة. ولكي يتم تدعيم الإطار النظري للدراسة، قام الباحث أيضاً بإجراء مقابلات مع عينة غير عشوائية (قصدية) مقدار ثلاثة خبراء في مجال العلاقات العامة.

استخدمت الدراسة الاستبانة والمقابلة كأداة بحثية، وتوصلت الدراسة إلى ان الدرجة الكلية لمدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة جاء مرتفعا بشكل عام (من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة). وقد جاء مجال جهوزية التقييم في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.89، ويليه في المرتبة الثانية مجال جهوزية البيئة التشغيلية بمتوسط حسابي بلغ 3.85، وجاء مجال الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي بلغ 3.81، اما مجال جهوزية البنية التشريعية والقانونية فقد جاء في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ 3.77.

يتضح من نتائج الدراسة أن هنالك اختلافا كبيرا بين المواطنين، والموظفين من حيث نظرتهم إلى مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة،

إذ جاءت النتائج المتعلقة بالموظفين مرتفعة نسيبا، في حين كانت النتائج المتعلقة بالمواطنين منخفضة ولم تتجاوز 67% في أحسن الأحوال.

توصي الدراسة الحالية بالاهتمام بتقارير العلاقات العامة في الوزارات، وضمان المشاركة الفاعلة في صنع القرار. يستوجب ذلك تدريب العاملين في قسم العلاقات العامة في الوزارات بشكل كافٍ على تحليل البيانات، وكيفية إنشاء معلومات قابلة للتنفيذ. كما يجب أن تسمح أنظمة البرمجيات لقسم العلاقات العامة في الوزارة للعاملين بإنشاء قاعدة بيانات يسهل التعامل معها.

الكلمات المفتاحية: الحكومة المفتوحة، العلاقات العامة، الوزارات الفلسطينية، نموذج FAIR.

الفصل الأول

سياق الدراسة والإطار النظري

1.1 مقدمة

يسعى القادة المحليون في جميع أنحاء العالم الى بناء المدن والأقاليم التي تشارك في ابتكار السياسات، والخدمات، والأدوات، والحلول، والمشاركة في تصميمها مع المواطنين وهو ما يعرف بمفهوم الحكومة المفتوحة. تحتاج حكومات العالم إلى التفكير في اللحاق بالتنمية من أجل الاستفادة من التطور الهائل والمتسارع الذي مر به مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في القرن الماضي، وتتمثل هذه العملية بظهور الحكومة المفتوحة، مما يعني أن الطريقة التي تقدم بها الحكومة الخدمات والمعاملات العامة تتغير من نموذج تقليدي بسيط إلى نموذج متقدم يقدم عبر الإنترنت (المبيضين، 2011).

الحكومة المفتوحة هي نهج للحوكمة يوفر للجمهور إمكانية الوصول إلى الوثائق والإجراءات الحكومية لتمكين الرقابة العامة الفعالة. إن الحكم المفتوح، بتعريفه العريض، يعارض مفاهيم المصلحة الوطنية التي تسعى إلى إضفاء الشرعية على السرية الواسعة للدولة. يمكن إرجاع أصول المناقشة حول الحكم المفتوح إلى المناقشات حول بناء مجتمعات ديمقراطية صحية خلال عصر التنوير الأوروبي. ومن أحدث التطورات هي نظرية الحوكمة مفتوحة المصدر، والتي تدعو إلى تطبيق فلسفة حركة البرمجيات الحرة على المبادئ الديمقراطية لتعزيز دور المواطنين المهتمين في المشاركة المباشرة والعميقة في العملية التشريعية (McDermott, 2010).

أقرت خطة التنمية المستدامة عالميا لعام 2030 بأن التنمية المستدامة لا يمكن تحقيقها بدون القيادة، فهي تعني التحرك نحو فكرة المشاركة في إنشاء المدن والاقاليم وطرق تقديم الخدمات فيها، وطبيعة العلاقة بين القادة والمواطنين. حيث تسعى الحكومات المحلية والإقليمية الى بناء علاقات جديدة مع المواطنين لاستكشاف حلول مشتركة على المستوى المحلي تستجيب للتحديات والأهداف العالمية. تعتبر الحكومة المفتوحة أداة

حديثة وفعالة لحل العديد من المشاكل والمشاكل في الإصلاحات الإدارية التي تتراوح بين الفساد وسوء استخدام السلطة، مما يساعد على إنجاز المهام بسرعة ودقة. ومتطلباتها، بما في ذلك التشريعات والقوانين والهياكل الداعمة لها. البنية التحتية اللازمة والوكالات الحكومية التي توفر التدريب والمؤهلات المحلية (Alshawi, 2007, p. 289).

ومن أجل تنشيط مجالات الحكومة المفتوحة، يجب تمكين دور العلاقات العامة، حيث يحظى هذا الاختصاص المؤسساتي اهتماماً بالغاً، فهو حلقة الوصل بين المؤسسة والعالم الخارجي، ونجاح المؤسسات يتوقف في الأساس على جهد وحدة العلاقات العامة، وما تقدمه من جهود متنوعة لطرح الخدمة إلى المجتمع المحلي. وتسعى المؤسسات من خلال هذه الدوائر إلى الوصول إلى تفاهم وتعاطف ودعم الجمهور، وديمومة التواصل والولاء. اذ يساعد ممارسو العلاقات العامة على بناء سمعة إيجابية لدى الجمهور من خلال قنوات الاتصالات المتعددة، ويشمل ذلك الوسائط التقليدية ووسائل التواصل الاجتماعي وارتباطات الشخصية (البزايعة، 2018).

فالعلاقات العامة بشكل عام تمثل الممارسات المخطط لها التي تعمل الدول والحكومات والمنظمات والأفراد، عبر متابعة مؤشرات الرأي العام للجمهور، وتوظيف الاستراتيجيات لتحقيق رغبات تلك الجماهير من خلال التواصل ثنائي الاتجاه، يهدف إلى تحقيق التكيف والتفاهم والانسجام لكسب تأييد الجماهير (بولقصاع، 2016).

1.2 مفهوم العلاقات العامة

تُعرف العلاقات العامة بأنها مظهر من مظاهر الأنشطة المرتبطة بتفسير تحسين العلاقة بين المؤسسة سواء كانت ذات شخصية اعتبارية أو فرد (أي مملوك لشخص واحد)، والجمهور الذي تنتمي إليه أو المرتبطة بهذه الهيئة (عبادي، 2017).

تشمل العلاقات العامة أيضا أي جهود تبذل أو قرارات أو سياسات تعتمدها أو تصدرها أو تتلقاها المؤسسة، طالما أنها تهدف إلى تعزيز التفاهم بين المؤسسة وكل جمهورها أو جزء منه (الخولي، 2018).

بناء على ما سبق، فإن العلاقات العامة هي المدخل الأساسي لإدارة المؤسسات الحديثة، وتتميز بأنها نشاط اتصال متعدد الأغراض، حيث توجد روابط بين المؤسسات. من خلال توظيف العلاقات العامة، تهدف المؤسسة إلى خلق جو من المصالحة والتفاهم بينها وبين عمالها، وبينها وبين البيئة التي تعيش فيها، وكذلك التواصل بين الموظفين داخل المؤسسة على مختلف المستويات، وبالتالي خلق صورة مشرفة كمؤسسة تخدم هذا المجتمع وتعمل على الحفاظ على مصالحه. وهي تهدف بذلك إلى توثيق الصلة بالمجتمع بإبراز الصورة المشرفة لها كمؤسسة تخدم هذا المجتمع وتعمل على صيانة مصالحه. من بين الميزات والخدمات التي تقدمها العلاقات العامة على مستوى المؤسسة ما يلي (عبادي، 2017):

1. تزويد المؤسسة بالبيانات والمعلومات التي تعكس آراء الجمهور والتغيرات المستمرة التي تُحدث على هذه الآراء.
2. مكافحة وحماية الشركات من الدعاية الكاذبة.
3. التأكيد على عملية تنفيذ سياسة المؤسسة وتحقيق أهدافها وتلبية احتياجات الجماهير والمؤسسات.

يمكننا أن نرى أن مؤسسات اليوم تشمل، ضمن هيكلها التنظيمي، خلايا خاصة تسمى من قبل المديرية العامة، أو المصلحة، أو بعض التعيينات، مثل المديرية العامة للاتصال والعلاقات العامة، وخلية الاتصال والعلاقات الخارجية، وغيرها. تقع هذه المديرية العامة عادة بالقرب من مركز صنع القرار وترتبط بالمديرية العامة للمؤسسة. وتعين المؤسسة فردا أو أكثر من الأفراد لإدارة إدارة العلاقات العامة وتسييرها، وتطلق عليه ألقاب عدة المكلف بالاتصال، والعلاقات العامة، القائم بالعلاقات العامة وغيرها من التسميات. وهناك أنماط مختلفة لتنظيم وظيفة العلاقات العامة بالمؤسسة هي (عبادي، 2017):

1. يتم تنفيذها من قبل وحدة خاصة.

2. يتم تنفيذه من قبل شخص أو قسم فرعي منه.

3. يتم تنفيذه من قبل أولئك الذين لا يتفرعون من مستوى المدير (المكتب).

4. يتم تنفيذه من قبل شخص أو رئيس القسم الذي لا يتفرع على مستوى بسيط.

5. جميع الموظفين في المنظمة مسؤولون عن العلاقات العامة.

6. ليس لديها قسم ولا سيطرة ولا أحد يفعل ذلك.

يمثل المكلف أو القائم بالعلاقات العامة دورا في نجاح مفهوم الحكومة المفتوحة، حيث إنه رابط بين الإدارة وموظفي المؤسسة. وهو مسؤول عن إخطار الموظفين بجميع التطورات التي قد تحدث في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المختلفة المتاحة في المؤسسة، مثل الملصقات واللوحات الإعلانية وما إلى ذلك، كما يكون القائم بالاتصال على صلة بالعديد من المؤسسات باختلاف أنواعها، يتعامل معها في كثير من الأحيان، من خلال تنظيم الأبواب المفتوحة، والمعارض، وإقامة حفلات للعاملين في الصحافة مثلا وغيرها (بولقصاع، 2016).

1.3 مفهوم الحكومة المفتوحة

الاستعداد المؤسسي أو استعداد المنظمة للاستجابة للتغيرات، والتكيف مع الطرق الجديدة لعمل الأشياء يحدد إلى حد كبير مدى فعالية المنظمات تقديم خدمات أفضل مدعومة بمزيج من العمليات الفعالة، الأشخاص المناسبين والبنية التحتية. نظرا للضغط المتزايد لاعتماد نهج الحكومة المفتوحة بما في ذلك التوظيف المفتوح للبيانات كمورد تنموي، والحكومات، ووكالاتها يجب إعادة تقييم قدراتهم لتلبية هذه المطالب الجديدة إضافة إلى الاحتياجات والتحديات القائمة (Agbabiaka & Ojo, 2014).

الحكومة المفتوحة هي واحدة من الطرق الحديثة والمتقدمة التي تتعامل بها حكومات كل دولة لتزويد المواطنين بأفضل الآليات والأسرع والأسهل للوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية باستخدام أحدث الوسائل

التكنولوجية، كما توفر أفضل فرصة لتبادل الآراء والاقتراحات مع الجهات والدوائر الحكومية (المناعسة و الزعبي، 2017).

الحكومة المفتوحة هي مطلب مهم تفرضه الإلكترونية، وتسعى لها برنامج الإصلاح الإداري كمرحلة مهمة في عصر ثورة المعلومات. تلعب الحكومة الإلكترونية دورا رئيسيا في تحسين الخدمات الحكومية، وتطوير الأداء الحكومي، وتحقيق المشاركة والشفافية، وتنمية الأعمال التجارية من خلال ربط المواطنين والجهات الحكومية ومؤسسات الأعمال والمجتمع المدني وغيرها في نمط إلكتروني موحد (بزاز، 2018).

تهدف الحكومة المفتوحة إلى تزويد المواطنين بخدمات أفضل وأسرع وأسهل، وتوفير بيئة استثمارية مشجعة للمستثمرين الأجانب والمحليين، بالإضافة إلى توفير معلومات دقيقة ومحددة بشكل مستمر، والمساعدة في التخطيط، وبالتالي زيادة كفاءة الجهاز الإداري للحكومة، وتوفير المال والوقت، ودمج الجهاز الحكومي مع النظام العالمي الجديد (المبيضين، 2011).

وتتطلب مفاهيم الحكومة المفتوحة الحاجة إلى إعادة التفكير في الطريقة التي يعمل بها الجمهور، وتغيير القيم والمبادئ التي تحكم أولويات القطاع العام وأدائه، وتعزيز الثقة وتوليدها، وبناء مؤسسات أقوى وأكثر انفتاحًا وفعالية. اذ تمثل الحكومة المفتوحة نموذجا للحكم يقوم على مبادئ الشفافية والمساءلة والمشاركة، والتي تقوم بمساعدة التقنيات الجديدة والابتكار، ويمكن أن تشكل بديلاً جديدًا للإدارة العامة، وتعزيز الإدارة العامة والديمقراطية. فالحكومة المفتوحة شفافة، فهي توفر المعلومات، والبيانات حول أعمالها وميزانياتها وأدائها. إنها مسؤولة أمام المجتمع، وتستجيب لاحتياجات المواطنين. إنه يعزز إمكانية تتبع القرارات العامة، ما يسمح برقابة اجتماعية مستمرة وكافية من المواطنين، وتحسين الإدارة العامة. كما أن الحكومة المفتوحة شاملة وتشاركية، ما يسمح للمواطنين بالمشاركة في صياغة السياسات العامة وتنفيذها ومتابعتها. إنه المكان الذي تفتح فيه الإدارة العامة للمواهب الناشئة من المواطنين وأصحاب المصلحة الآخرين من خلال المشاركة في ابتكار أفكار لتحسين الإدارة العامة. إنها تتجاوز مفهوم الحكومة الإلكترونية، من خلال أن تصبح محركًا

للابتكار وخلق القيمة، والإفادة من معرفة المواطنين وتقنيات الذكاء لتحويل وتعزيز نطاق وتأثير عملها. وتقدم الحكومة المفتوحة منصة جديدة لدعم المدن لتوطين أهداف التنمية المستدامة، حيث تساهم مبادئ الشفافية والمسؤولية والمشاركة بشكل مباشر في تحقيق من أهداف التنمية المستدامة، بشأن السلام والعدالة والمؤسسات القوية، ولكنها أيضًا أفضل نهج يمكن للمدن من خلاله تصميم، وتنفيذ، ومراقبة تحقيق أهداف التنمية المستدامة جميعها. سيضمن تطوير سياسات ومبادئ الحكومة المفتوحة في استراتيجيات تحقيق أهداف التنمية المستدامة أن تنعكس الاحتياجات العامة في القرارات، ما يولد نهجًا أكثر شمولا لتحسين الظروف المعيشية للمواطنين، وهو ما سيشجع على مشاركة الجميع من الشباب، والمرأة، والقطاع الخاص، إضافة الى الإدماج الاجتماعي، والاقتصادي والسياسي، والخدمات الشاملة للمياه والصرف الصحي، والأمن الاجتماعي. باستخدام هذا النهج، تعزز التجمعات السكانية أيضًا الحلول المبتكرة لتقليل التكاليف على المدى القصير، وكسب الثقة، والشرعية وتعزيز الحكومة المفتوحة، والإدارة العامة الفعالة، والديمقراطية على المدى الطويل (المبيضين، 2011).

1.4 الجاهزية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة

ولكي يتم تنفيذ مفهوم الحكومة المفتوحة بنجاح، يجب الوفاء ببعض المتطلبات حتى يمكن تطبيقه، لا سيما في البلدان النامية. لا علاقة لهذه المتطلبات بهياكل القطاع العام، بما في ذلك الأطر المؤسسية والتنظيمية التي تنظم العمل، والهياكل التشريعية في مجال تبادل المعلومات في الحكومة المفتوحة، والتقدم في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وفي نهاية المطاف الهياكل الثقافية التي تساعد المجتمع والناس على تبني فكرة تبادل المعلومات بشكل كامل في الحكومة المفتوحة.

1.5 البنية التكنولوجية

تتعلق هذه المتطلبات بحالة البنية التحتية التكنولوجية الحالية، وكيفية تطويرها واستثمار البنية التحتية الحالية في مجال الحكومة المفتوحة. تشكل المتطلبات الفنية جوهر الحكومة المفتوحة: أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصالات الداخلية والخارجية وأنظمة الدفع الإلكترونية (المناعسة و الزعبي، 2017).

يعد مفهوم المعاملات الإلكترونية أحد أسس إعداد الجهات الحكومية لمفهوم الحكومة المفتوحة. كما يعد التعامل الإلكتروني أحد السمات المميزة لهذا العصر، وهو أداة لصياغة هيكل العمل وإحداث تحول واضح في حياة المجتمعات التي تعاملت معه. يعتبر مفهوم الحكومة المفتوحة أحد روافد المعاملات الإلكترونية، وهو أقوى مفهوم تتبناه الحكومات لتطوير أعمالها وسبل تقديم خدماتها، بغض النظر عن الأفراد أو المؤسسات، من أجل مواكبة روح العصر، يتميز بتطورات غير مسبوقة في مجال المعلومات والاتصالات. وتشمل البنية التحتية التقنية مكونات الأجهزة والبرامج لدعم متطلبات إدارة معلومات التطبيقات والأعمال. يحدد هيكل التكنولوجيا المعلومات مثل البنية التحتية المادية والعمليات والهيكل التنظيمي. تشير البنى إلى كيفية تعيين التطبيقات المختلفة، ومخازن المعلومات، والروابط على النموذج المادي (Alcaide–Muñoz, Rodríguez–Bolívar, Cobo, & Herrera–Viedma, 2017).

مكونات البنية التحتية للتكنلوجيا هي:

- أجزاء الكمبيوتر
- برمجيات الأنظمة
- أنظمة الاتصال والشبكات
- أدوات التطوير
- تطبيق البرمجيات

وعليه فإن الباحث يرى بأنه من أجل التحول الرقمي للحكومة المفتوحة يجب زيادة استخدام الأدوات الرقمية لرصد الخدمات العامة بآليات التغذية الراجعة والتعويض المناسبة، لجعل مشاركة المواطنين الرقميين شاملة من خلال ضمان أن يكون الوصول إلى الإنترنت شاملاً، ويعالج الحواجز التي تحول دون القدرة على تحمل التكاليف، وإمكانية الوصول للمجتمعات الممثلة تمثيلا ناقصا، والمناطق المعزولة جغرافيا. إضافة إلى ذلك، فهم التحديات الخاصة بنوع الجنس للمشاركة عبر الإنترنت من خلال تحليل بيانات التسجيل المصنفة حسب العمر، والجنس، والبيانات الديمغرافية ذات الصلة، مع مراعاة خصوصية الأفراد وتقييم البيانات الموجودة عبر الإنترنت من خلال الاستشارة، والبحث.

1.6 البنية التشريعية والقانونية

وهي التي تتمثل في الانتقال من البيئة المعنوية كونها وجه من أوجه الإدارة الحديثة إلى التعامل ضمن بيئات افتراضية تعتمد على تقنيات الاتصالات ونظم المعلومات، وهذه المفاهيم تحتاج إلى تكييف تشريعي قادر على استيعابها وبيان شكلها القانوني، ومن هذه التشريعات مثلا تلك التي تتعلق بالدفع الإلكتروني، والعقد الإلكتروني، والتوقيع الإلكتروني، ووسائل الاثبات الإلكترونية (Shahnavazi & Shahnavazi, 2012) من الممكن تحديد أهم المتطلبات القانونية اللازمة لتنظيم الحكومة المفتوحة. إن وجود نظام قانوني متكامل للمعاملات الإلكترونية على المستويين الدولي والوطني يتسق مع جهود الدول لتوفير القدرات المادية والتقنية للمؤسسات السياحية للعمل على تفعيل أسلوب حكومي مفتوح. وجود قوانين وأنظمة تنظم عمل المؤسسات والمؤسسات في القطاع العام متوافقة مع الأشكال الجديدة التي تفرضها الحكومة (الكافي، 2001، صفحة 43).

ان الحق في الوصول إلى المعلومات أو الاطلاع عليها، أو معرفتها، أو حرية المعلومة او تداولها، جميعها تصب في معنى واحد، وهو حق الفرد، في أي مجتمع، في الوصول إلى المعرفة الكافية عبر المعلومات

التي تعنيه حول الأمور العامة. وهذا يعني تعزيز مبادئ النزاهة والشفافية وإقامة الحكم الصالح والرشيد (العبود، 2019، صفحة 6).

وبهذا المعنى، تعني المعلومات جميع السجلات التي تحتفظ بها السلطات العامة، بغض النظر عن الصورة التي يتم تخزين المعلومات فيها أو مصدرها أو تاريخ تصنيعها، ويجب أن تخضع السجلات السرية لنفس الاختبارات مثل السجلات الأخرى (قانون حماية حق الوصول الى المعلومات مادة (19)، 2012).

وفي فلسطين، تم اصدار مشروع قانون للحصول على المعلومات صاغته منظمات المجتمع المدني، وبعد تجميد عمل المجلس التشريعي في عام 2007 توقف العمل فيه، ولكن رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية له سلطة تمرير القانون العام للحصول على المعلومات، إلا أنه لم يمارس حقه في إقرار هذا القانون. وقد كفلت بعض الدول العربية حق الوصول إلى المعلومة في دساتيرها مثل المادة (47) في الدستور المصري، وكذلك المغرب والسودان (ابو دية، 2015).

تسمح قوانين حرية المعلومات بالوصول إلى البيانات التي تحتفظ بها الحكومات الوطنية وحكومات الولايات والحكومات المحلية، عند الاقتضاء. كان ظهور تشريعات حرية المعلومات بمثابة استجابة لزيادة عدم الرضا عن السرية المحيطة بتطوير سياسة الحكومة واتخاذ القرار (قانون حماية حق الوصول الى المعلومات مادة (19)، 2012).

وعليه يرى الباحث، أنه وعندما يفهم المواطنين القواعد التي تحكم المجتمع، ويساعدون في تشكيلها، تكون اللوائح أكثر فعالية، وتكون بيئات العمل أقوى، ومستويات الفساد أقل. فعند تأسيس شراكة الحكومة المفتوحة، يجب أن تكون هناك بنية قانونية وتشريعية ناظمة للعلاقة بين الحكومة والمواطنين من حيث سن القرانين والتشريعات التي تنظم حق الوصول إلى المعلومات والتعاملات الإلكترونية.

1.7 جاهزية العنصر البشري

لتنفيذ الحكومة المفتوحة والمعاملات ذات الصلة، وكذلك لتنفيذ جهود الحكومة المفتوحة، من الضروري تعزيز برامج الحكومة المفتوحة وتطوير أنظمة وخدمات عمل جديدة يتم توفيرها نتيجة لعدم دراية الموظفين الحاليين بالمهارات اللازمة في سوق العمل أو عرقلة الإجراءات الروتينية والبيروقراطية التي يلعب فيها موظفو الخدمة المدنية دورا سياديا أكثر من حولهم. من الضروري وجود بيئة ثقافية معدة مسبقا لتجنب الأضرار التي تلحق بالحكومات والكيانات الخاصة التي تقاوم استخدام هذه الموارد (Moon, 2002).

ولهذا السبب من الضروري بالنسبة لهؤلاء الوسطاء التقليديين بناء استراتيجية جديدة ذات مؤهلات للمشاركة في الحكومة المفتوحة من خلال برامج تدريبية تهدف إلى زيادة الوعي بأهمية تبادل المعلومات في الحكومة المفتوحة والتوعية بالحكومة المفتوحة وصلاتها بها، وتوفير المهارات اللازمة لذلك (المناعسة و الزعبي، 2017).

في عام 1995، منذ أن تم الترويج لمفهوم الحكومة المفتوحة على أعلى مستوى، وجب على البلدان المتقدمة ضمان أن الحكومة المفتوحة تحقق مزايا متعددة، وتخفيض تكلفة الخدمات المقدمة وتحسين مستوى الخدمة، حيث أن الحكومة المفتوحة تحقق مزايا متعددة تتمثل فيما يأتي (العبود، 2019، صفحة 25):

يعتمد التنفيذ الفعال لاستراتيجية شاملة للحكومة المفتوحة إلى حد كبير على البيئة التمكينية التي تندرج فيها الإصلاحات المتصورة. تتطلب الطبيعة الشاملة لمثل هذه الإستراتيجية تنسيقًا قويًا وقيادة من العنصر البشري الفعال إلى جانب الموارد البشرية والمالية الكافية. علاوة على ذلك، تتطلب الحوكمة الفعالة للإصلاحات الحكومية المفتوحة قدرات قوية لموظفي الخدمة المدنية لتصميم المشاورات العامة وتنفيذها؛ الاستجابة للمواطنين، أو الصحفيين، أو المجتمع المدني الذين يطلبون الوصول إلى المعلومات العامة، وتنفيذ السياسات ذات الصلة بالحكومة المفتوحة مثل: البيانات المفتوحة (Van Dooren, De Caluwe, & Lonti, 2012).

وعليه يرى الباحث بأن تعمل الحكومة على تعزيز تنفيذ مبادرات الحكومة المفتوحة باتباع طرق مختلفة كتضمين مبادئ الحكومة المفتوحة وممارساتها في أطر كفاءة الموارد البشرية. القيام بذلك عن طريق تضمين مبادئ الحكومة المفتوحة وممارساتها في اتفاقيات أداء الموظفين العموميين وأطر المساءلة.

1.8 جاهزية التقييم المرحلي

يمثل تميز الأداء الحكومي في إطار الحكومة المفتوحة سرعة الخدمة وتقديمها من نافذة واحدة، وتوفير الوقت والجهد والتكلفة للمتلقي، فضلا عن الاعتماد على تكنولوجيا الكمبيوتر في النماذج المحاسبية والإدارية، وتوحيد أساليب العمل الإداري، وتحقيق العدالة والمساواة، وسرعة انتشار المعلومة المقدمة (المناعسة و الزعبي، 2017).

لا يستغرق إتمام المعاملات إلكترونيا الكثير من الوقت، ولكنه يوفر الوقت والتكاليف على الحكومة والمواطنين، ويسرع من أداء الموظفين، لذلك لا يستغرق الكثير من الوقت للبحث عن المعلومات والوصول إليها، وكذلك للمواطنين الذين لا يبدو أنهم في دور أو يعرفون المتطلبات والشروط المطلوبة له (المبيضين، 2011).

أيضا، في تطبيق الحكومة المفتوحة، فإنه يساهم في جعل الخدمات المقدمة أكثر دقة من تلك المقدمة يدويا، وتقليل عدد موظفي الحكومة من الدفع لتقديم خدمات الدولة بشكل الكتروني عنه في حال تم تقييمها بشكل يدوي (Gupta, Dasgupta, & Gupta, 2008) كما أنه يجعل عمل الموظفين أكثر دقة وسهولة، ويسهل مراقبة عمل الموظفين، ويضمن وصول الخدمة إلى الشخص الذي يطلبها على النحو الأمثل. من حيث التكلفة، يحتاج النظام الحكومي المفتوح إلى الكثير من المال في بدايته، كما يحتاج إلى الكثير من المال في تشغيله.

وعليه فان الباحث يرى بأنه دون أنظمة مراقبة وتقييم سليمة، لن تتمكن استراتيجيات ومبادرات الحكومة المفتوحة من الوفاء بوعودها لتحسين الديمقراطية، وتعزيز النمو الشامل. تنطوي الطبيعة الشاملة لاستراتيجية الحكومة المفتوحة على درجة عالية من التعقيد لتطوير رؤية مجمعة لتأثيراتها عبر القطاعات. كما يتطلب فهماً سليماً لكيفية ارتباط مبادرات السياسة الخاصة بقطاع معين بالأهداف الأوسع للاستراتيجية. وبالتالي، تواجه البلدان التحدي المتمثل في تصميم مناهج مناسبة للرصد والتقييم تعمل على حل هذا التعقيد.

1.9 البيئة التشغيلية

من المراحل الرئيسية لتقسيم العملية الانتقالية إلى فتح الحكومة مرحلة الإصلاح الإداري، والتي تتمثل في إصلاح هيكل الجهاز الإداري نفسه من حيث الحجم والعبء، وكذلك إصلاح الهيكل الوظيفي داخل الجهاز الإداري من خلال العمل على الآلية وأداء مهام معينة. الإصلاح الإداري الحقيقي الذي تحتاجه الحكومة المفتوحة هو القضاء على البيروقراطية والتخلص من الترهل الحكومي، بالإضافة إلى اعتقاد الإدارة العليا، على أن الحكومة المفتوحة إلزامية. وتمر الحكومة المفتوحة في تطورها بمراحل أخرى تتمثل في بناء البنية التحتية، التي تضمن وتكفل تحقيق مبادئ الخصوصية، ومجال المهارات الناعمة والأساسية، لكل من يستخدم التطبيقات الحكومية، وما يشمل هذه المرحلة من أجهزة ومعدات وبرمجيات تحقق هذا الهدف، أمّا المرحلة الثانية الرئيسة والتي تشهد فيها حكومة الدولة الانتقال التدريجي من الشكل التقليدي إلى الشكل الآلي، وما تتطلبها هذه المرحلة من كوادر حكومية مدربة وتجهيزات كافية، أمّا المرحلة الثالثة والتي تبدأ فيها الحكومة المفتوحة العمل على ايصال الخدمات بسهولة ويسر من خلال التعاون بين القطاعين العام والخاص، وتوفير المعلومات اللازمة لهما (المبيضين، 2011، صفحة 15).

يمكن تقليل الأمراض المرتبطة بالنظم التقليدية في تقديم الخدمات الحكومية بشكل كبير في تطبيق الأنظمة الحكومية المفتوحة. من خلال حكومة مفتوحة، يتم القضاء على البيروقراطية إلى حد كبير، والقضاء على الفساد، ويتم تقليل إهدار الوقت والجهد والمال لكل من المواطنين والدولة. من خلال حكومة مفتوحة، يمكن لموظف الدولة العمل بوضوح ودقة، دون اللجوء إلى رئيسه أو دون تمييز ضد شخص آخر بسبب منصبه،

والذي لا يرتبط مباشرة بمصالح المواطنين أو غيرهم، وتغيب أمراض الأنظمة الحكومية التقليدية من رشوة وتلاعب وسوء موظف للمواطن.

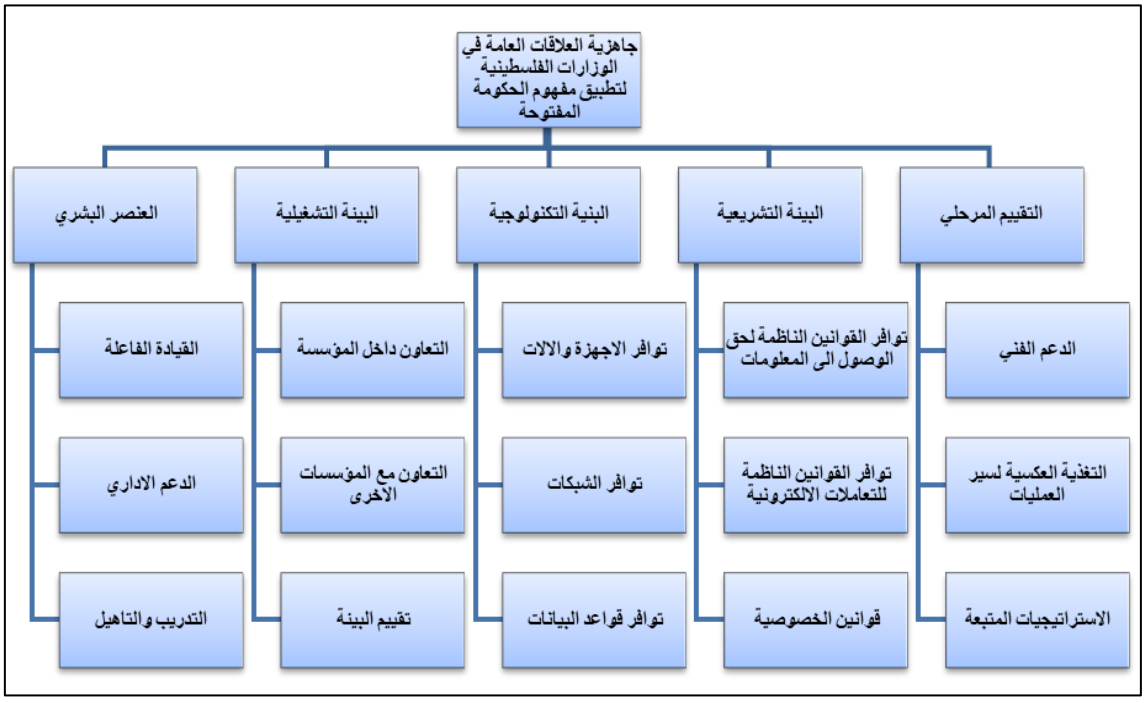
سيتم إنفاق التكلفة على شراء الأجهزة والمعدات والبرمجيات والتدريب، ولكن بعد الانتهاء من هذه المرحلة، ستكون التكلفة منخفضة للغاية مقارنة بالأنظمة التقليدية، مما سيؤدي إلى انخفاض عدد الموظفين، مما يقلل من تكلفة الإجراءات والإمدادات المدنية والحكومية (المبيضين، 2011).

ويرى الباحث أن التفاعل الفعال بين مؤسسات الدولة وتكامل العمل الإلكتروني لخدمة المواطنين وقطاعات الأعمال المختلفة يساهم في بناء التفاعل الفعال بين مؤسسات الدولة وتكاملها، وخلق جو من الثقة بين المواطنين والدولة، وتلبية احتياجاته وتقديم الخدمات له بطريقة سريعة ومناسبة.

والنموذج الآتي يوضح المجالات الرئيسة والفرعية لتقييم جاهزية المؤسسة لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة.

شكل (1)

المجالات الرئيسة والفرعية لتقييم جاهزية المؤسسة لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة



المصدر: (Agbabiaka & Ojo, 2014).

1.10 جاهزية الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة

في فلسطين، كانت بداية التطبيق غير المباشر لمفهوم الحكومة المفتوحة من قبل الحكومة الإلكترونية، أو ما كان يسمى آنذاك مركز الحاسوب الفلسطيني، البداية الأولى لتأسيس السلطة الوطنية الفلسطينية، وبعد ذلك قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بهذه المهمة. وكان الهدف الأهم لمركز الحاسوب الحكومي هو تصميم وتنفيذ شبكة حكومية تربط المصادر الرئيسية للمعلومات، والهيئات الاستشارية في مجال الاتصالات، وتقديم الخدمات لجميع المؤسسات الفلسطينية وربط المؤسسات الفلسطينية بشبكات المعلومات الوطنية والعالمية (المناعسة و الزعبي، 2017).

ومن ثم تبلورت فكرة مشروع الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية الفلسطينية في عام 2002 والتي كانت رؤيتها هي تقديم خدمات الحكومة الفلسطينية للجميع من خلال حكومة منفتحة في إطار شامل ومتكامل من الأنظمة والقوانين، مع ضمان عدم انتهاك حقوق وحريات الآخرين وتلك الحريات أو الاعتداء على الخصوصية والكرامة الشخصية (السويطي، 2005).

إلا أنها تعتبر من الدول المتقدمة إلكترونيا من حيث عدد السكان وامتلاك أجهزة الكمبيوتر وأجهزة الاتصال (الشامي، 2006)، وهذا يساهم في تطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة.

وبما أن" الدولة العبرية " تتقدم إلكترونيا، فهي إحدى الولايات الأمريكية القابضة، فما يحدث في أمريكا من التطور والاختراع في عالم الاتصالات والإلكترونيات ينتقل مباشرة إلى إسرائيل (الشامي، 2006).

وبالاطلاع على نموذج (Agbabiaka & Ojo, 2014) الخاص بقياس الجاهزية المؤسسية لمفهوم الحكومة المفتوحة والذي يتكون من المجالات الاتية:

الجاهزية المؤسسية لمفهوم الحكومة المفتوحة: يسعى هذا البعد الفرعي إلى تقييم وجود الآليات الداعمة التي ستحكم عملية التحضير للتغيير المنشود.

الإطار التشريعي والقانوني: وجود إطار قانوني وسياسي ذي صلة يمكن أن يساعد أو يعيق التغيير المنشود.

القيادة الفاعلة: توافر قادة داخل المؤسسة يمكنهم التكيف والابتكار والازدهار في بيئات معقدة وصعبة، وغير مؤكدة.

جاهزية الموارد: الدرجة التي يمكن أن تدعم بها موارد المؤسسة التغيير. إنه يقيم ما إذا كانت المؤسسة لديها سياسات وأنظمة مالية فعالة لدعم جدوى واستدامة التغيير الجديد.

القدرة على الابتكار: الدرجة التي يمكن للوكالة أن تخلق بها قيمًا من تنفيذ الأفكار الجديدة ودعم الفكرة من المفهوم إلى التسليم.

مشاركة المعلومات: الدرجة التي تدعم بها سياسات المؤسسة، وممارساتها، وإطارها القانوني مشاركة المعلومات، والاستعداد لاحتضان تبادل المعلومات.

درجة التعاون والمشاركة: التي ترغب المؤسسة في الحصول عليها للتعاون داخلها ومع الوكالات الأخرى، إضافة إلى إشراك أصحاب المصلحة، والجمهور في تقديم خدماتها.

درجة جاهزية البيانات المفتوحة: التي تكون المؤسسة على استعداد لإتاحة البيانات للوكالات الأخرى، والجمهور بطريقة شفافة.

درجة استعداد إدارة التغيير: درجة استعداد المؤسسة للتكيف مع التغيير المتوقع أو المطلوب والتطور.

1.10.1 التشريعات او اللوائح التنظيمية التي تتعلق بالحكومة المفتوحة في فلسطين

إن الحكومة المفتوحة مرتبطة بنظام ديمقراطي بمعنى انه يتوجب وجود برلمان منتخب وحكومة منتخبة وقضاء مستقل بمعنى فصل السلطات حتى يكون لدينا ارضية مناسبة لبناء حكومة مفتوحة وبدون ذلك فان ندور بحلقة مغلقة ووجود برلمان منتخب لسن قوانين تفيد بتشكيل الحكومة المفتوحة وتكوين الاجهزة الادارية

والتشريعية والرقابية التي من شانها متابعة سير الحكومة المفتوحة. وعند تكوين هذا القواعد فانه ليس من الصعب ان تكون هناك جهوزية على كافة الاطر المذكورة ويمكن تكييفها بفاعلية ونجاح شاننا شأن كافة الدول التي بدأت بتطبيق مثل هكذا انظمة فعالة تتيح تطبيق مبدأ الشفافية (أبو ظهير، 2023).

كما أفاد الدكتور حافظ أبو عياش بان اهم التشريعات او اللوائح التنظيمية التي تتعلق بالحكومة المفتوحة في فلسطين هي (أبو عياش، 2023):

- قوانين حرية المعلومات: تلزم هذه القوانين الحكومة بنشر المعلومات الحكومية بشكل شفاف ومتاح للجمهور، وتمنح المواطنين حق الوصول إلى المعلومات الحكومية.
- قوانين حماية البيانات: تحدد هذه القوانين كيفية جمع واستخدام ومشاركة البيانات الشخصية، وتحمي خصوصية المواطنين وتضمن تطبيق معايير الأمان الرقمي.
- سياسات الشفافية والنزاهة: تحدد هذه السياسات متطلبات الشفافية والنزاهة في الحكومة، وتشمل متطلبات الإفصاح عن هبات ورشاوى ومصالح محتملة.
- قوانين حول الاجتماعات والاستشارات العامة: تشجع هذه القوانين على إجراء الحكومة للاجتماعات العامة والمشاورات مع المواطنين والمجتمع المدني بشكل منتظم.
- قوانين حول الشراكات العامة–الخاصة: تحدد كيفية تنظيم وإدارة شراكات الحكومة مع القطاع الخاص والمنظمات غير الربحية لتحقيق أهداف مشتركة.
- قوانين حماية المبلغين عن فساد: تحمي هذه القوانين المبلغين عن الفساد وتوفر آليات للإبلاغ عن سلوك غير أخلاقي أو غير قانوني داخل الحكومة.
- قوانين حول استخدام التكنولوجيا ووسائل الإعلام الاجتماعية: تحدد كيفية استخدام وإدارة التكنولوجيا ووسائل الإعلام الاجتماعية لتحقيق الهدف من الحكومة المفتوحة.

1.10.2 أهم المعيقات التي تواجه تنفيذ وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة في فلسطين على المستوى التكنولوجي والفني

هناك العديد من التحديات التي تعيق عمل الحكومة الفلسطينية المفتوحة، مثل القيود الإسرائيلية التي تعيق تطوير قطاع التكنولوجيا الفلسطيني، وعرقلة المدخلات التكنولوجية والمعدات الخاصة لتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسبب الاحتلال الإسرائيلي (عبد الله، 2023).

كما أضاف (أبو عياش، 2023) بأن تكمن أبرز التحديات على المستوى التكنولوجي في تطوير سياسات الحكومة المفتوحة في فلسطين وتجاوزها يتطلب التعاون بين الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وتطوير استراتيجيات مستدامة لتنفيذ سياسات الحكومة المفتوحة بفعالية وأمان:

- حماية البيانات والخصوصية: تجمع الحكومات الكثير من البيانات حول المواطنين والمؤسسات لتحسين الخدمات واتخاذ القرارات. ومع ذلك، يجب أن تكون هناك آليات فعالة لحماية هذه البيانات وضمان خصوصيتها والامتثال للتشريعات المتعلقة بحماية البيانات.
- الأمان السيبراني: تواجه الحكومات تهديدات سيبرانية متزايدة تستهدف البنية التحتية التكنولوجية والبيانات الحكومية. يجب على الحكومات تطوير استراتيجيات أمان سيبراني قوية والاستعداد للتعامل مع هذه التهديدات.
- التمييز التكنولوجي والوصول العام: يمكن أن يؤدي التمييز التكنولوجي إلى استبعاد بعض الفئات من السكان من فوائد الحكومة المفتوحة إذا كان لديهم وصول ضعيف إلى التكنولوجيا أو قدرات ضعيفة في استخدامها. يجب على الحكومات التأكد من توفير الوصول العام إلى التكنولوجيا وتدريب المواطنين على استخدامها.
- تمويل وتكاليف التنفيذ: تطبيق سياسات الحكومة المفتوحة يتطلب استثمارات في التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية. يجب على الحكومات تخصيص موارد مالية كافية لضمان نجاح هذه الجهود.

- الشفافية والمصداقية: يجب على الحكومات ضمان شفافية ومصداقية المعلومات التي تقدمها عبر وسائل التكنولوجيا. يجب تجنب التلاعب بالمعلومات أو نشر معلومات مضللة.
- التأكد من المشاركة المجتمعية: يجب أن تشمل سياسات الحكومة المفتوحة مشاركة واستشارة المجتمع المدني والمواطنين بشكل فعّال. يمكن أن يكون ذلك تحديًا في ضوء تنوع وتعقيد الأصوات والمصالح.
- لتدريب وتطوير المهارات: يجب توفير التدريب وتطوير المهارات للموظفين الحكوميين لضمان قدرتهم على العمل بفعالية في بيئة تكنولوجيا المعلومات المتغيرة.
- القضايا القانونية والتنظيمية: يجب الامتثال للقوانين واللوائح المحلية والدولية المتعلقة بالتكنولوجيا وحماية البيانات والأمان السيبراني.

1.10.3 أهم المعيقات التي تواجه تنفيذ وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى المؤسسي والتنظيمي

هناك أكثر من تحديات ايضا على المستوى التنظيمي والمؤسسي، يتعلق اولا بالكوادر البشرية التي بحاجة ماسة الى اعادة تأهيل وتدريب على التعامل مع التقنيات الحديثة والتطبيقات العصرية فيما يتعلق بموضوع الحكومة الالكترونية، كما يعتبر ايضا تصنيف المناطق بين (أ، ب، ج) من العوائق التي تصعب الامور التنظيمية على الحكومة الفلسطينية بشكليها التقليدي والجديد (المفتوح) (عبد الله، 2023).

كما أن من أبرز التحديات أيضا (أبو عياش، 2023):

- ثقافة التغيير: يجب تعزيز ثقافة التغيير داخل المؤسسات الحكومية لتشجيع الموظفين على اعتماد الشفافية والمشاركة المواطنة. قد يكون التغيير مقاومًا في بعض الأحيان، ولكن يجب توجيه الجهود نحو تشجيع القيم والسلوكيات المرتبطة بالحكومة المفتوحة.

- البيروقراطية والإجراءات الطويلة: تكون الإجراءات البيروقراطية والإجراءات الطويلة عائقًا للتنفيذ الفعّال لسياسات الحكومة المفتوحة. يجب إجراء إصلاحات في البنية التنظيمية لتبسيط الإجراءات وتسريع اتخاذ القرارات.

- توفير الموارد المالية والبشرية: يتطلب تنفيذ سياسات الحكومة المفتوحة تخصيص موارد مالية وبشرية كافية لتطبيقها بفعالية. يجب تأمين الميزانية والكوادر البشرية الملائمة لهذا الغرض.

- التشريعات واللوائح المحدثة: تحديث التشريعات واللوائح المتعلقة بالحكومة المفتوحة لضمان توافقها مع التطورات التكنولوجية والمتطلبات الحديثة للشفافية والمشاركة المواطنة.

- التواصل الداخلي والخارجي: يجب تعزيز التواصل الفعّال داخل المؤسسات الحكومية وخارجها مع المواطنين والشركاء المجتمعين. يجب تطوير استراتيجيات تواصل فعّالة لضمان تفهم ودعم هذه السياسات.

- ضمان التنفيذ والرصد: يجب تطوير آليات لضمان تنفيذ السياسات بشكل فعال ورصد أدائها. يشمل ذلك قياس النتائج وتقييم تأثير السياسات على المدى الطويل.

- تعزيز التعلم المؤسسي: يجب أن تكون المؤسسات الحكومية مستعدة لتعزيز التعلم المؤسسي واستخدام البيانات والتقارير لتحسين الأداء واتخاذ القرارات الأفضل.

- التنسيق بين الأقسام والجهات: يجب تعزيز التنسيق والتعاون بين الأقسام والجهات المختلفة داخل المؤسسات الحكومية لضمان تنفيذ سلس لسياسات الحكومة المفتوحة.

- بالإضافة إلى التفرغ لبناء ثقافة تشجيع الشفافية والمشاركة المواطنة داخل المؤسسات الحكومية.

1.10.4 أهم المعيقات التي تواجه تنفيذ وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى الثقافي

تحقيق النجاح في تطبيق وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى الثقافي يتطلب فهماً عميقاً للثقافة المحلية وبناء الجسور مع المجتمع المدني والمؤسسات الثقافية والدينية. والتعامل بعناية مع هذه التحديات وإدراجها في استراتيجيات الحكومة المفتوحة يمكن أن يسهم في نجاح هذا النهج (أبو عياش، 2023):

- الثقافة التقليدية والموروث الثقافي: في بعض الثقافات، قد يكون هناك تفضيل للتقاليد والممارسات التقليدية على حساب الابتكار والتغيير. يجب التعامل مع هذه التحديات بعناية لتعزيز فهم أهمية الحكومة المفتوحة والتكنولوجيا.
- التعليم والوعي: هناك حاجة لرفع مستوى التعليم والوعي بفوائد الحكومة المفتوحة وكيفية المشاركة المواطنة. ذلك يتطلب الجهود في مجالات التثقيف والتدريب.
- احترام للحياة الخاصة والثقة في الحكومة: قد تواجه الحكومة صعوبة في إقناع المواطنين بضرورة مشاركة بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية مع الحكومة. يجب على الحكومات بناء ثقة مع المواطنين وتوضيح كيفية حماية البيانات وضمان استخدامها بشكل أمن.
- التحديات الاجتماعية: قد تؤثر التفاوتات بين الجنسين وقضايا الفقر والتمييز الاجتماعي على القدرة على الوصول إلى سياسات الحكومة المفتوحة والمشاركة فيها بشكل متساوٍ.

1.10.5 أهم المعيقات التي تواجه تنفيذ وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة في فلسطين على المستوى القانوني

يمكن تجاوز هذه العقوبة من خلال تحديث بعض القوانين القديمة وتطويرها بحيث تصبح قادرة على التعامل مع متطلبات الحكومة الالكترونية الجديدة، أما على الحالة القانونية الحالية فأعتقد انه سيكون هناك عائق كبير لتنظيم عمليات الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية المفتوحة (عبد الله، 2023).

ويرى (أبو عياش، 2023) بأنه اهم المعيقات التي تواجه تنفيذ وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى القانوني تتمثل في:

- حماية البيانات والخصوصية: قد تواجه الحكومة تحديات كبيرة في تطبيق سياسات الحكومة المفتوحة بسبب متطلبات حماية البيانات والخصوصية. يجب أن تلتزم الحكومات بالقوانين واللوائح المتعلقة بجمع واستخدام البيانات الشخصية وضمان أمانها.

- التشريعات المتقدمة واللوائح: تحتاج الحكومة إلى تحديث التشريعات واللوائح القانونية لتكون أكثر توافقًا مع مفاهيم الحكومة المفتوحة والشفافية. هذا يتضمن أحيانًا إصدار قوانين جديدة أو تعديل القوانين القائمة.

- حق الوصول إلى المعلومات: يجب أن يجب أن تكون هناك قوانين تضمن حق المواطنين في الوصول إلى المعلومات الحكومية بطريقة سهلة وفعالة. ويشمل ذلك تحديد الإجراءات والكيانات المشاركة في معالجة طلبات الحصول على المعلومات.

- التعاون مع القطاع الخاص: يمكن أن تشمل سياسات الحكومة المفتوحة شراكات مع القطاع الخاص. يجب تحديد إطار قانوني مناسب لهذه الشراكات وتنظيمها بشكل ملائم.

- المسائل القانونية الدولية: عندما تشمل سياسات الحكومة المفتوحة التعاون مع منظمات دولية أو تبادل المعلومات عبر الحدود، يجب أن تلتزم الحكومات بالقوانين الدولية وتحترم الاتفاقيات والمعاهدات الدولية ذات الصلة.

- تحقيق العدالة وحقوق الإنسان: يجب أن تتوافق سياسات الحكومة المفتوحة مع مبادئ حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية. قد تواجه التحديات في هذا الصدد لتجنب أية انتهاكات لحقوق الإنسان.

- التنظيم والرقابة: تحتاج الحكومة إلى وضع أنظمة قانونية وآليات رقابة تضمن تنفيذ سياسات الحكومة المفتوحة بشكل فعّال ومراقبة الامتثال.

- يجب على الحكومة تنمية استراتيجيات قانونية قوية والعمل على تجاوز هذه التحديات لتحقيق أهداف الحكومة المفتوحة بفعالية وشفافية.

1.10.6 أهم المعيقات التي تواجه تنفيذ وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على مستوى التمويل

تعد مسالة التمويل من أكثر الصعوبات والتحديات التي ممكن ان تواجهها الحكومة المفتوحة او الحكومة الالكترونية كما يسميها البعض، خصوصا ان موارد الحكومة التقليدية شحيحة جدا، وفي معظمها تعتمد على الدعم الخارجي، وفي السنوات الاخيرة عاشت ومازالت الحكومة الفلسطينية أزمة مالية خانقة بسبب الاقتطاعات الاسرائيلية من عوائد الضراب والمقاصة الفلسطينية، الامر الذي سينعكس بطبيعته على الاداء الفلسطيني الالكتروني (عبد الله، 2023).

كما أن تجاوز هذه التحديات يتطلب إدارة مالية ذكية وفعالة، وتعزيز الشفافية ومكافحة الفساد، وتطوير استراتيجيات تمويل مستدامة. تحقيق التوازن بين التمويل والأهداف الحكومية المفتوحة يعتبر أمرًا حاسمًا لضمان النجاح في هذا المجال (أبو عياش، 2023):

- التمويل المستدام: يجب توفير التمويل الكافي لتطبيق وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المدى الطويل. تحتاج هذه السياسات إلى استثمارات مستدامة لتطوير التكنولوجيا والبنية التحتية والتدريب والتعليم.
- الشفافية في التمويل: من أجل تحقيق الحكومة المفتوحة، يجب أن تكون عمليات التمويل الحكومي شفافة وقابلة للمراقبة. يجب على الحكومة نشر معلومات دقيقة حول الميزانيات والمصروفات الحكومية بحيث يمكن للمواطنين والشركاء المجتمعين مراقبتها.
- الاستدامة المالية: يمكن أن يكون التمويل العام لسياسات الحكومة المفتوحة عرضة للتقلبات والتقليصات. يجب تطوير استراتيجيات لتحقيق الاستدامة المالية من خلال الاعتماد على مصادر تمويل متعددة وتنويعها.

- مكافحة الفساد في التمويل: يجب ضمان أن عمليات التمويل تجري بشفافية تامة ومع مراعاة مكافحة الفساد. يجب وضع آليات فعّالة لمراقبة استخدام التمويل الحكومي والكشف عن أية ممارسات فاسدة.
- التمويل الخاص والشراكات: يمكن أن تستفيد الحكومة من شراكات مع القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية لتعزيز التمويل وتحقيق الأهداف المشتركة. ومع ذلك، يجب إدارة هذه الشراكات بعناية لضمان تحقيق النتائج المتوقعة والمحافظة على الشفافية.
- تطبيق الرقابة والمراجعة المالية: يجب أن تتضمن سياسات الحكومة المفتوحة آليات للرقابة والمراجعة المالية لضمان استخدام التمويل بشكل فعّال وفعّالية.
- تطوير المهارات المالية: يجب تدريب موظفي الحكومة على مهارات إدارة الموارد المالية بفعالية والتخطيط المالي لضمان تحقيق أقصى استفادة من التمويل المتاح.

1.10.7 التطلعات المستقبلية تجاه جهوزية المؤسسات الحكومية في فلسطين تجاه تطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة

ان تجربة الحكومة الالكترونية المفتوحة نجحت في بعض الدول العربية والخليجية على وجه الخصوص، مثل الامارات والسعودية على ما اعتقد، وان الامكانية لنجاحها في فلسطين مسألة وقت وامكانات مادية، خصوصا وان نسبة التعليم في فلسطين من اعلى النسب في الوطن العربي، الامر الذي سيسهل تطبيق الحكومة المفتوحة، ولكن تبقى المعيقات السالفة الذكر هي العقبة التي ان تم تجاوزها سيكون من السهل جدا الذهاب باتجاه البديل الالكتروني (عبد الله، 2023).

كما أن الهدف الرئيسي في المؤسسات الحكومية في فلسطين تجاه تطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة هو تحقيق حكومة تعمل بشكل أفضل وأكثر فعالية من خلال الشفافية والمشاركة المواطنة والاستجابة لاحتياجات المجتمع (أبو عياش، 2023):

- الشفافية والوضوح: يجب أن تكون المؤسسات الحكومية شفافة في عملها وأن توفر معلومات سهلة الوصول حول قراراتها وميزانيتها وأدائها.

- المشاركة المواطنة: يجب تشجيع المشاركة المواطنة في عمليات اتخاذ القرار الحكومية وتشجيع التواصل بين المواطنين والجهات الحكومية.
- حماية البيانات والخصوصية: يجب أن تضمن المؤسسات الحكومية حماية البيانات الشخصية والخصوصية للمواطنين والمقيمين.
- الاستجابة لاحتياجات المجتمع: يجب أن تكون المؤسسات الحكومية حساسة لاحتياجات ومتطلبات المجتمع وتعمل على تلبيتها بفعالية.
- الاستدامة المالية: يجب أن تكون المؤسسات الحكومية قادرة على تأمين التمويل اللازم لتنفيذ سياسات الحكومة المفتوحة بشكل دائم.
- التكنولوجيا والبنية التحتية: يجب أن تكون المؤسسات مجهزة بالتكنولوجيا والبنية التحتية اللازمة لجمع ومعالجة ونشر المعلومات بشكل فعال.
- التعليم والتدريب: يجب توفير التدريب والتعليم المستمر لموظفي المؤسسات الحكومية لضمان فهمهم واستيعابهم لمفهوم الحكومة المفتوحة.
- القيادة والالتزام: يجب أن تكون هناك قيادة حكومية قوية والالتزام بتنفيذ سياسات الحكومة المفتوحة من قبل المسؤولين الحكوميين.

1.10.8 أبرز التوصيات تجاه تمكين جهوزية المؤسسات الحكومية لتطبيق مفهوم الحكومة الفلسطينية المفتوحة

من أبرز التحديات التي من الممكن ان تواجه تفعيل وتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة يمكن ان يتمثل بالتأكيد على وجود الحكم الديمقراطي الذي بدورة يتيح فرض الشفافية التي تخدم تطبيق وتفعيل الحكومة المفتوحة (أبو ظهير، 2023).

كما أن أبرز التوصيات تجاه تمكين جهوزية المؤسسات الحكومية لتطبيق مفهوم الحكومة الفلسطينية المفتوحة (أبو عياش، 2023):

- تطوير استراتيجية واضحة: يجب على الحكومة الفلسطينية وضع استراتيجية واضحة ومتكاملة لتنفيذ مفهوم الحكومة المفتوحة. يجب أن تحدد هذه الاستراتيجية الأهداف والأولويات والإجراءات اللازمة لتحقيق الشفافية والمشاركة المواطنة.

- تعزيز الثقافة الحكومية المفتوحة: يجب تشجيع وتعزيز ثقافة الحكومة المفتوحة داخل المؤسسات الحكومية. يمكن ذلك من خلال توعية الموظفين بأهمية الشفافية والمشاركة وتقديم التدريب وورش العمل المتخصصة.

- توفير التمويل المناسب: يجب تخصيص موارد مالية كافية لتنفيذ سياسات الحكومة المفتوحة بفعالية. يمكن أن تشمل هذه الموارد تخصيص ميزانيات محددة واستخدام التمويل الخارجي إذا كان ذلك ضروريًا.

- تطوير البنية التحتية التكنولوجية: يجب أن تكون المؤسسات الحكومية مجهزة بالبنية التحتية التكنولوجية اللازمة لجمع ومعالجة ونشر المعلومات بشكل فعّال. يجب الاستثمار في تحديث الأنظمة والتطبيقات التكنولوجية.

- تعزيز القوانين واللوائح: يجب تطوير وتحديث القوانين واللوائح المتعلقة بالشفافية والمشاركة المواطنة لضمان توافقها مع مفهوم الحكومة المفتوحة.

- تعزيز التعاون والشراكات: يمكن تعزيز جهوزية المؤسسات من خلال التعاون مع القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني. يمكن أن تكون هذه الشراكات مفيدة في تقديم الخبرات والموارد.

- رصد وتقييم الأداء: يجب إنشاء آليات لرصد وتقييم أداء الحكومة في تنفيذ مفهوم الحكومة المفتوحة. يمكن استخدام هذه البيانات لتحسين الأداء وتعديل الإجراءات والسياسات حسب الحاجة.

- تشجيع الابتكار: يجب تشجيع الابتكار واستخدام التكنولوجيا لتحسين تقديم الخدمات الحكومية وزيادة الشفافية. يمكن تنفيذ مسابقات وبرامج تشجيع الابتكار للموظفين.

تنفيذ هذه الإجراءات برأيي سيساهم في تحقيق تقدم ملموس نحو حكومة أكثر شفافية ومشاركة مواطنة.

1.11 محددات الدراسة

تقتصر الدراسة الحالية على الحدود الاتية:

الحدود المكانية: دوائر العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية.

الحدود الزمانية: الفترة الممتدة من عام 2021 الى عام 2022.

الحدود البشرية: ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية.

1.12 الدراسات السابقة

1. **(Li & Zhai, 2021): suggestions of improving Chinese open government data in innovation of public governance.**

تقوم هذه الدراسة بتحليل مقارن للتطبيق النموذجي لبيانات الحكومة الصينية والأمريكية المفتوحة للحوكمة العامة. من خلال المقارنة، تجد هذه الدراسة الفجوة بين بيانات الحكومة المفتوحة في الصين والولايات المتحدة، ثم تحلل الأسباب. على هذا الأساس، من خلال التحقيق في الخبرة المتقدمة، تطرح هذه الدراسة اقتراحات بيانات الحكومة المفتوحة لابتكار الحوكمة العامة، بما في ذلك تجميع كتالوج البيانات، وصياغة معايير البيانات، وتقييم جودة البيانات، والتعاون الحكومي المفتوح لتبادل البيانات، من أجل تحسين بيانات الحكومة الصينية المفتوحة لابتكار مستوى الحوكمة العامة.

2. **(Alcaide–Muñoz, Rodríguez–Bolívar, Cobo, & Herrera–Viedma, 2017): Analyzing the scientific evolution of e-Government using a science mapping approach.**

تحلل هذه الدراسة كلاً من الاستراتيجيات التي تتبعها الحكومات المحلية في تنفيذ مشاريع المنظمات الحكومية ومستوى مواءمة الأهداف المدرجة في استراتيجيات المنظمات الحكومية المحلية. تم إجراء بحث تجريبي حول أهداف Organogold المدرجة في التخطيط الإستراتيجي للبلديات الأندلسية الكبيرة الحجم. تظهر النتائج أن كل واحد لديه طريقة معينة لاعتماد إستراتيجيات المنظمات الحكومية بما يتفق مع أولوياته وسياقه البلدي.

3. **(Soria Romo, 2021): open government in Mexic: Implementation and contrast with an ideal model.**

وتركز هذه الدراسة على كيفية تنفيذ الحكومة المفتوحة في المكسيك في ركائزها الأربعة: الشفافية ومشاركة المواطنين والتعاون والمساءلة. يتناقض تقدمه مع نوع مثالي من نموذج Weberian. تنص الفرضية على

أنه، في ظل بيئة متناقضة وفي ظل غياب القدرة المؤسسية، ونقص الظروف الملائمة في تنفيذها، فإن الحكومة المفتوحة ستنتهي لتصبح "أداة تزيين" أو أسطورة عقلانية ستترك المشكلات التي تعتزم حلها كما هي. يحل. لاختبار هذه الفرضية، نضع نموذجا نظريًا على الموضوع ونقترح طريقة تسمح بنتائج قابلة للمقارنة وقابلة للتكرار في المستقبل.

4. **(Adnan, Hidayanto, & Kurnia, 2021): Citizens or governments will? Exploration of why Indonesia's local government adopt technologies for open government.**

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العوامل الرئيسة التي تؤثر في اعتماد منصة Web 2.0 من قبل المؤسسات الحكومية المحلية في إندونيسيا. يتم الجمع بين نظريات متعددة لتوجيه استكشاف العوامل المؤثرة المتعلقة بالتكنلوجيا، والمنظمات، والإدارة، والبيئة. بناءً على دراسة حالة متعددة شملت خمس مؤسسات حكومية محلية في إندونيسيا، حددت خمسة عشر عاملاً يؤثر في اعتماد تقنية الويب 2.0. تقدم هذه الدراسة كلاً من الآثار البحثية والعملية التي يمكن أن تراها الحكومة وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين لتحسين المشاركة العامة والوصول إلى المعلومات من خلال اعتماد مبادرات حكومية مفتحة.

5. **(Schmidthuber, Ingrams, & Hilgers, 2021): government openness and public trust: the mediating role of democratic capacity.**

تناول دراسة المقالة تبني الحكومة المفتوحة من خلال دمج وجهات النظر القائمة على الموارد والمعرفة ورغبة صانعي القرار في الحكومة المفتوحة. نحن نجادل بأن الآثار الإيجابية للقدرة الداخلية تعتمد على رغبة الحكومة المفتوحة لصانعي القرار في البلدية. باستخدام بيانات من استطلاع تم إجراؤه بين صانعي القرار المحليين، نقوم بفحص القدرة التنظيمية على تنفيذ تفضيلات الحكومة المفتوحة وصناع القرار ومستوى التبني. تشير النتائج إلى أن القدرة التنظيمية مرتبطة بشكل إيجابي بالحكومة المفتوحة. بالإضافة إلى ذلك، يتم

التوسط جزئيًا في تأثير القدرة على التبني من خلال تصورات القادة بأن الحكومة المفتوحة هي فرصة مفيدة للبلدية.

1.12.1 التعقيب على الدراسات السابقة

وتناول الباحثون مفهوم الحكومة المفتوحة والعوامل التي تؤثر على تنظيم عملها ومهامها، حيث تظهر سمة بارزة في تطبيق ما يعرف بالحكومة المفتوحة من خلال أنشطة الإدارة، وكيفية ربط الجهات الحكومية المتعددة مع بعضها البعض وعلاقاتها مع دول الجوار والمناطق المحيطة بها. في حين أنه من الواضح أن الدراسات السابقة تناولت موضوع الحكومة المفتوحة من حيث الفوائد والمزايا المرغوبة الناتجة عنها، بالإضافة إلى معالجة العقبات التي قد يواجهها تطبيق الحكومة المفتوحة، فقد تناولت الدراسات السابقة تطبيق الحكومة المفتوحة في مجالات مختلفة مثل الدوائر الحكومية والجامعات. من خلال مراجعة العلاقة بين الدراسات السابقة والحكومة المفتوحة ومقارنتها بالوضع في فلسطين ورسم الاختلافات للوصول إلى إلى التوصيات اللازمة للتطبيق في فلسطين.

1.13 مصطلحات الدراسة

1. الحكومة المفتوحة: الحكومة المفتوحة هي العقيدة الحاكمة التي تحافظ على حق المواطنين في الوصول إلى وثائق وإجراءات الحكومة للسماح بالإشراف العام الفعال. في أوسع بنائه، يعارض منطق الدولة والاعتبارات الأخرى التي تميل إلى إضفاء الشرعية على سرية الدولة الواسعة. يمكن تأريخ أصول حجج الحكومة المفتوحة إلى زمن عصر التنوير الأوروبي، عندما ناقش الفلاسفة البناء المناسب لمجتمع ديمقراطي ناشئ آنذاك. كما أنه يرتبط بشكل متزايد بمفهوم الإصلاح الديمقراطي، حيث يدعو هدف التنمية المستدامة رقم (16) للأمم المتحدة، على سبيل المثال، إلى وصول الجمهور إلى المعلومات كمعيار لضمان وجود مؤسسات خاضعة للمساءلة وشاملة. تستند استراتيجيات ومبادرات الحكومة المفتوحة إلى مبادئ الشفافية، والنزاهة، والمساءلة، ومشاركة أصحاب المصلحة. ويعرفها الباحث على

انها الجاهزية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة من حيث الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة، والبنية التحتية، والبنية التشريعية، والقيادة الفاعلة (Agbabiaka & Ojo, 2014).

2. العلاقات العامة: هي مجموعة من الأنشطة والإجراءات التي تقوم بها المؤسسة للتعريف بطبيعة عملها للجمهور من خلال وسائل الاتصال والإعلان المتاحة لنشر رؤيتها، لقياس الرضا عن الخدمات والسلع التي تقدمها، وبالتالي فإن مفهوم العلاقات العامة يجمع بين الفن والعلوم الإدارية. اختيار الوسائل الصحيحة للتواصل مع الآخرين هو نوع من الفن، أمّا دراسته والتعرف اليه من أجل تطبيقه فيعد علماً بذاته (الخولي، 2018). يعرفها الباحث إجرائيا، باعتبارها وظائف ومهام تؤديها إدارة العلاقات العامة فيما يتعلق بالإعداد المؤسسي لمفهوم الحكومة المفتوحة.

3. وزارات السلطة الفلسطينية: هي الذراع الحكومية المسؤولة والمختصة لإدارة أحد القطاعات وإدارتها بما يتماشى مع سياسة الحكومة، وتتبع غالبا إلى مجلس الوزراء ورئيس الوزراء، ويلحق بالوزارة عادة عدد من الأقسام، والوكالات، والمكاتب، واللجان الاستشارية، والأجهزة التنفيذية تقع تحت إدارة شخص يسمى وزير، وهو المنصب الأعلى في الوزارة (2011) (ص308). ويعرفها الباحث إجرائيا على أنها القطاع الحكومي في فلسطين.

1.14 مشكلة الدراسة

تعد مبادئ الحكومة المفتوحة الجزء الأساس لتحقيق الاقتصاد المستدام وطرح الخدمات وتحقيقها، كما أنها تضمن اتخاذ القرارات التي تتصف بالموائمة ضمن مناخ يتخلله المساءلة والنزاهة والشفافية. كما أنها تساهم أيضا في تقليص اتساع مشاهد الخلل في المنظمات الحكومية والحد من وجود صور الفساد المتمثلة بالاختلاس والرشوة وسوء استخدام السلطة واستثمار الوظيفة، وللحد أيضا من انتشار الوساطة والمحسوبية (ابو دية، 2015).

تتمثل مشكلة الدراسة الحالية بملاحظة شيوع الظواهر البيروقراطية إضافة أيضا الى غياب المساءلة، والشفافية وعدم توافر المعلومات للجمهور، وأيضا في تفشي الفساد الإداري بصوره المختلفة كالرشوة والاختلاس واستغلال السلطة والمنصب الوظيفي، حيث يسعى القانون إلى تصنيفها كجريمة عبر وضع اللوائح التي تحد منها (الائتلاف من اجل النزاهة والمسائلة (أمان)، 2019).

وهناك وسائل وآليات يمكن لها أن تحد من انتشار هذه الظواهر، كتطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة في المؤسسات العامة بحسب النموذج الذي اقترحته دراسة (Agbabiaka & Ojo, 2014). وتشغل الجهات تلك نصيب الأسد من الحقل الخدمي الحكومي الفلسطيني. ومما لا شك فيه، نجد العاملين في مجال العلاقات العامة في المؤسسات في دولة فلسطين في أمس الحاجة إلى نشر مبادئ الحكومة المفتوحة في وزاراتها ومؤسساتها الحكومية، كون الاتصال الثنائي مع جماهير المؤسسة من مهام العلاقات العامة، فإنه يقع على عاتقها دور الترويج تحقيقا لاتصال ثنائي الأبعاد متوازن وشفاف (عبادي، 2017).

حيث قام الباحث في هذه الدراسة بتطوير مقياس لتحديد مدى جهوزية تطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة من ممارسي العلاقات العامة. وتبنت الدراسة الحالية نموذج "تقييم الجاهزية المؤسسية للحكومات المفتوحة" FAIR (Agbabiaka & Ojo, 2014) كإطار نظري. يشتمل هذا النموذج على عدد من الأبعاد: الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة، وجهوزية العنصر البشري، والبيئة التشغيلية، والبنية التكنولوجية، والبنية التشريعية والقانونية، والتقييم المرحلي.

أما مفهوم جاهزية العنصر البشري فيعرف على انه مدى جاهزية العنصر البشري لتقبل التغيير حول مفهوم الحكومة المفتوحة، والذي يشتمل على تقييم الدعم الاداري وكفاءة الموظفين، إضافة إلى سياسات التدريب والتأهيل المتبعة في المؤسسة. أما تعريف جاهزية البيئة التشغيلية، أنها البيئة التي تعمل فيها المؤسسة، والتي تشتمل على تقييم البيئة للتغير، بما يتعلق بالحكومة المفتوحة، ومدى تطبيق الحوكمة، والإطار القانوني والمؤسساتي، والممارسات الحالية في المؤسسة، والتعاون بين المؤسسات فيما بينها. بينما جاهزية البنية

التكنولوجية تعرف على أنها مدى الجاهزية للبيئة المؤسسية بما يتعلق بالتكنولوجيات المستخدمة، من حيث البرمجيات والعتاد، والشبكات، ومدى تبادل البيانات في داخل المؤسسة ومع المؤسسات الأخرى (Agbabiaka & Ojo, 2014).

وتعرف جاهزية البنية التشريعية والقانونية على أنها توافر الإطار التشريعي والقانوني الناظم لعمل المؤسسة، والذي يسهم في مساعدة عمل الحكومة المفتوحة. ويشتمل على القوانين الناظمة للتعاملات الإلكترونية، وحق الوصول إلى المعلومات، والخصوصية. وتعتبر جاهزية التقييم المرحلي بأنه تقييم جاهزية المؤسسة من ناحية مهام القائمين بآليات ووسائل فنية وادارية، وايضا في سير العمليات داخل المؤسسة، والنشاطات والخطط والاستراتيجيات المتبعة في تطبيق الحكومة المفتوحة (Agbabiaka & Ojo, 2014).

ويعرف الباحث الأبعاد التي بنيت عليها الدراسة إجرائيا على أنها الوظائف والمهام التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة فيما يتعلق بالجاهزية المؤسسية لمفهوم الحكومة المفتوحة، تتجلى مشكلة الدراسة الحالية في التعرف الى مدى جاهزية العلاقات العامة لتطبيق مفهوم حكومة فلسطينية مفتوحة بالاستناد إلى أبعاد نموذج FAIR (Agbabiaka & Ojo, 2014).

1.14.1 اسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية الى الاجابة عن الاسئلة الاتية:

1. ما مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟
2. ما مدى جاهزية العنصر البشري لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟

3. ما مدى جاهزية البنية التكنولوجية لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟

4. ما مدى جاهزية تقييم الحكومة المفتوحة لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟

5. ما مدى جهوزية البيئة التشغيلية لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟

6. ما مدى جهوزية البنية التشريعية والقانونية لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟

7. ما مدى الجاهزية المؤسسية في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة من وجهة نظر المواطنين؟

8. الوضع المستقبلي للعلاقات العامة بما يحقق الحكومة الفلسطينية المفتوحة؟

1.14.2 فرضيات الدراسة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى القائمين بالاتصال في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة على المتغيرات الآتية:

- لمتغير الجنس.
- لمتغير العمر.
- لمتغير المؤهل العلمي.
- لمتغير عدد سنوات الخبرة.
- لمتغير مكان السكن.
- لمتغير الدورات التدريبية.

1.15 أهداف الدراسة

تتلخص أهداف الدراسة الحالية للتعرف الى مدى الجهوزية للعناصر البحثية الآتية:

العنصر البشري لدى دوائر العلاقات العامة الحكومية لتحقيق مفهوم حكومة مفتوحة في دولة فلسطين.

1. البيئة التشغيلية لدى دوائر العلاقات العامة الحكومية لتحقيق مفهوم حكومة مفتوحة في دولة فلسطين.
2. البنية التشريعية والقانونية لدى دوائر العلاقات العامة الحكومية لتحقيق مفهوم حكومة مفتوحة في دولة فلسطين.
3. التقييم المرحلي لدى دوائر العلاقات العامة الحكومية لتحقيق مفهوم حكومة مفتوحة في دولة فلسطين.
4. مدى الجاهزية المؤسسية لدى دوائر العلاقات العامة الحكومية لتحقيق مفهوم حكومة مفتوحة في دولة فلسطين وجهة نظر المواطنين.
5. آفاق تطوير دوائر العلاقات العامة لتحقيق الجهوزية قيما يخص مفهوم حكومة مفتوحة في دولة فلسطين.

1.16 أهمية الدراسة

الأهمية الاكاديمية

تأخذ الدراسة أهميتها كونها توفر للباحثين مواد بحثية تسهل على الباحثين إجراء أبحاث مماثلة. وتعزى أهمية الدراسة النظرية الحالية أيضا إلى كونها إحدى الدراسات التي تهدف إلى إعداد العلاقات العامة لمفهوم الحكومة المفتوحة وتحديد دورها في تقريب المواطنين والوزارات الفلسطينية من خلال مفهوم الحكومة المفتوحة.

الأهمية التطبيقية للدراسة

للعاملين في مجال العلاقات العامة وصناع القرار الفلسطينيين في التعرف على أهمية إعداد المؤسسة لمفهوم الحكومة المفتوحة، كوسيلة لمكافحة الفساد وتحسين عملية الإصلاح الإداري والخدماتي. من المعروف أن المسؤولين في الوزارات الفلسطينية مراقبون من الجمهور، وإذا كانوا ملتزمين بنشر سجلات عمل عن أدائهم، فإنهم سيكونون على درجة أقل من استغلال النفقات العامة.

الفصل الثاني

منهجية البحث

2.1 الطريقة والاجراءات

يحتوي هذا الفصل على وصف دقيق للخطوات والإجراءات التي يحدد فيها الباحث مجتمع البحث وعينته، وكذلك خطوات التحقق من صدق الأداة وثباتها، إلى جانب تحديد أداة الدراسة، بالإضافة إلى وصف متغيرات البحث ومعالجة البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة للوصول إلى النتائج.

2.2 منهجية الدِّراسة

وهو نهج يقوم على مجموعة من الإجراءات البحثية التي تجمع الحقائق والبيانات وتصنفها ومعالجتها وتحليلها بشكل صحيح ودقيق لاستخلاص أهميتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات حول الظواهر قيد الدراسة والاعتماد على إيجاد مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا)، لأنَّ هذا المنهج هو الأنسب لإجراء مثل هذه الدِّراسة.

حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة (108) موظفا من المسجلين تحت مسمى العلاقات العامة حسب بيانات ديوان الموظفين العام لسنة 2022 والبالغة (18) وزارة، تم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل، حيث استجاب ما نسبته 39.9% والتي تمثل (43) من العاملين في العلاقات العامة الوزارات الفلسطينية. كما تم اختيار عينة متاحة غير عشوائية من المواطنين بلغت (389) مواطنا ومواطنة للمشاركة في الدراسة، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، وبينت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لمدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) جاء مرتفعا بشكل عام. حيث جاء مجال جهوزية التقييم في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.89) ويليه في المرتبة الثانية مجال جهوزية البيئة التشغيلية بمتوسط حسابي بلغ (3.85)،

أما مجال الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة فقد جاء في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي بلغ (3.81)، أما مجال جهوزية البنية التشريعية والقانونية جاء في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ (3.77)، وجاء في الترتيب الخامس مجال جهوزية العنصر البشري بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، أما مجال جهوزية البنية التكنولوجية في الترتيب الأخير بمتوسط بلغ (3.66). كما تم اختيار 3 من الخبراء في العلاقات العامة المعاصرة بناءا على عينة القصدية لتدعيم الإطار النظري للرسالة.

2.3 مجتمع الدراسة وعينتها

تستند هذه الدراسة إلى مجتمع بحثي يتكون من عدد من ممارسي العلاقات العامة من الوزارات الفلسطينية والخبراء في مجال العلاقات العامة حتى إعداد هذه الدراسة، حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية (108) موظفا من المسجلين تحت مسمى العلاقات العامة حسب بيانات ديوان عام الموظفين لسنة 2022، تم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل، حيث استجاب ما نسبته 39.9% والتي تمثل (43) من العاملين في العلاقات العامة الوزارات الفلسطينية. كما تم اختيار عينة متاحة غير عشوائية من المواطنين بلغت (389) مواطنا ومواطنة للمشاركة في الدراسة، والجدول (1) يبين وصف عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة. اما الخبراء فقد تم اختيارهم بناءا على العينة القصدية وتم ارفاق المقابلات كاملة في الملحق رقم (2).

جدول (1)

توزيع عينة الدراسة بحسب متغيرها الديمغرافي

المتغير المستقل	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	31	72.1
	أنثى	12	27.9
العمر	أقل من 25 سنة	1	2.3
	25–35 سنة	5	11.6
	36–45 سنة	18	41.9
	45 سنة فأكثر	19	44.2
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	–	–
	بكالوريوس	16	37.2
	ماجستير فأعلى	27	62.8
	دكتوراه	–	–
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	13	30.2
	5–10 سنة	11	25.6
	أكثر من 10 سنوات	19	44.2
مكان السكن	مدينة	17	39.5
	قرية	26	60.5
	مخيم	–	–
الدورات التدريبية	لم أخضع لدورات	6	14.0
	دورة واحده	8	18.6
	من 2–4 دورات	13	30.2
	أكثر من 4 دورات	16	37.2
المجموع		**43**	**100.0**

2.4 أدوات الدِّراسة

لتحقيق الغرض من الدراسة، استخدم الباحث أداة: الاستبيانات والمقابلة ففي حياتنا اليومية، إذا أردنا أن نعرف شيئا عن شخص معين، فعلينا أن نسأل الشخص المعني سؤالا وننتظر رده لمعرفة ما نريد معرفته. ولكن عندما يتم تقديم هذه الأسئلة في ترتيب منظم في شكل مجموعة من الأسئلة. لكن عندما يتم عرض هذه الأسئلة في تسلسل منظم في شكل مجموعة أسئلة هادفة، إلى واحد أو أكثر من الناس تم اختيارهم

مسبقاً، مع توقع أن تتلقى رداً كتابياً عن جميع الأسئلة التي طرحت عليهم، فإنه يُطلق على هذه المجموعة من الأسـئلة مصـطلح "اسـتبيان" في مجال البحوث وجمع البيانات. حيث تم صـياغة الاسـتبيان؛ لجمع المعلومات من الأشخاص موضـع البحث، وأن الاستبانة مصـممة من أجل التحليل الإحصـائي للإجابات، ويتميز الاستبيان بأن له إجابات قياسية محددة بشكل يجعل من السهل تجميع البيانات وتنظيمها، ومراجعة الأبحاث والدراسـات والكتب التي بحثت في مدى الجهوزية المؤسـسـية لدى ممارسـي العلاقات العامة في الحكومة الفلسـطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسـطينية نموذجا)، وقد تكونت أداة الدراسة من أجزاء، هي:

الجزء الأول: ويشمل المعلومات الديمغرافية عن المبحوث.

الجزء الثاني: يحتوي على (45) فقرة، وتم الاستجابة عن فقراتها من خلال مقياس لكارت الخماسي، ويبدأ بدرجة كبيرة جدا، ويعطى 5 درجات، ثم كبير ويعطى 4 درجات، ثم متوسط و3 درجات، ثم القليلة و2 درجة، وينتهي مع القليلة جدا ويعطى 1 درجة.

2.5 صدق مقياس التقويم التكويني

صدق المحكِّمين: تم التحقق من الصدق الظاهري من خلال عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين في شؤون الدراسات الاتصالية والتخصصات الأخرى، وقد طلب من المحكمين إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة من حيث صياغة الفقرات، ومدى مناسبتها للمجال الذي وُضعت فيه، إما بالموافقة عليها أو تعديل صياغتها أو حذفها لعدم أهميتها، وقد رأى المحكِّمون ضرورة إعادة صياغة بعض الفقرات، حيث تم حذف فقرتين، وهذا يُشير إلى أن المقياس يتمتَّع بصدق منطقي مقبول (انظر الملحق رقم (1).

صدق البناء

تتمثل في قدرة كل فقرة في الأداة على المساهمة في الدرجة الإجمالية ، والتي يتم تمثيلها إحصائيا بمعامل الارتباط بين الفقرة والنتيجة الإجمالية للأداة (سمير ، 2013).وأشار فيلد (Field،2005) إلى ضرورة النظر إلى مستوى أهمية معامل الارتباط من أجل الفصل بين الفقرات المتبقية في الأداة والفقرات التي ينبغي حذفها ، واستقرت الأداة على (45) فقرة إذ تم حذف (3) فقرة بسبب عدم ارتباطها بشكلٍ دالٍ إحصائياً عند (α = 0.05)، في حين ارتبطت الفقرات المتبقية بالدرجة الإجمالية بشكل دال عند مستوى الدلالة (α = 0.001) مما يدل على صحة الأداة ومعامل الارتباط للفقرات، وتراوحت معاملات الارتباط للفقرات بالدرجة الكلية بعد حذف الفقرات غير الملائمة.

ثبات الأداة

تم استخراج معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach's).

يبين جدول (2) أن القيمة الاجمالية لكافة المجالات في الاستبانة كانت ذات قيمة عالية أكثر من 80%، وتفي بأغراض الدراسة الحالية.

جدول (2)

ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha

المجالات	الفقرات	كرونباخ
الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة	7	0.72
جهوزية العنصر البشري	6	0.81
جهوزية البنية التكنولوجية	9	0.73
مجال تقييم الحكومة المفتوحة	9	077.
جهوزية البنية التشغيلية	9	0.85
جهوزية البنية التشريعية والقانونية	5	0.75

2.6 خطوات تطبيق وإجراء الدِّراسة

لقد اعدت هذه الدراسة بالترتيب المتتالي، ضمن المراحل التالية:

- تحديد مجتمع البحث.
- اختيار حجم عينة البحث وطريقتها.
- تطبيق أداتي الدِّراسة على عينة الدِّراسة
- جمع البيانات والتفريغ باستخدام برنامج (SPSS).
- تحليل البيانات والإجابة على أسئلة البحث.
- التعليق على النتائج ومناقشتها والتوصل إلى توصيات بناء عليها.

2.7 الأساليب الإحصائية

بعد تفريغ إجابات أفراد العينة عن الأداة (الاستبانة)، جرى ترميزها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب، ثم تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS)، ومن المعالجات الإحصائية المستخدمة:

1. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقدير الوزن النسبي لفقرات الاستبانة.
2. معادلة كرونباخ – ألفا (Alpha-Cronbach) لقياس ثبات الاختبار.

الفصل الثالث

عرض النتائج

قام الباحث في هذا الفصل بعرض نتائج الدراسة.

3.1 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة الرئيسية

3.1.1 نتائج الدِّراسة

نتائج السؤال الأول

نصَّ هذا السُّؤال على: "**ما مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟**

اعتمد الباحث في هذه الدراسة المقياس الآتي للتقدير:

المتوسط الحسابي (21.4 فأكثر ويعادل 84.2% فأعلى) = درجة مرتفعة جداً.

المتوسط الحسابي (41.3– 4.20 ويعادل 68.2%– 84.0) = درجة مرتفعة.

المتوسط الحسابي (61.2–3.40 ويعادل 52.2%– 68.0%) = درجة متوسطة.

المتوسط الحسابي (81.1–2.60 ويعادل 36.2%– 52.0%) = درجة منخفضة.

المتوسط الحسابي (أقل من 1.81) = درجة منخفضة جداً.

تم توزيع هذه الفئات وفقا لنسبة إحصائية تستند إلى توزيع المتوسط بين فئات الدرجات على مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس نقاط، والذي يعطى درجة واحدة فقط بالتساوي، بدءا من درجة (موافق بدرجة عالية جدا) و5 درجات، ثم عالية و4 درجات، ثم متوسطة و3 درجات، ثم منخفضة ودرجتين، ومنخفضة جدا درجة واحدة.

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة مرتبة تنازلياً

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(%)
1	3	ينظر إلى تقارير العلاقات العامة في الوزارة على أنها مهمة	3.51	0.94	70.23
2	6	لدى إدارة العلاقات العامة في الوزارة خطة استراتيجية لترجمة المعلومات إلى الواقع	3.56	0.88	71.16
3	5	يسهم قسم العلاقات العامة في الوزارة في الربط بين المعلومات	3.79	0.83	75.81
4	2	يثقف قسم العلاقات العامة في الوزارة المواطنين بشكل فعال حول الاستخدام الفعال للمعلومات والأبحاث	3.81	0.82	76.28
5	7	هناك حوار مستدام بين إدارة العلاقات العامة في الوزارة وممارستي العلاقات العامة والاداريين حول ماهية المعلومات المهمة إدارة العلاقات العامة في الوزارة كماً ونوعاً أنها تستجيب لطلبات الحصول على المعلومات	3.86	0.83	77.21
6	1	يُنظر إلى إدارة العلاقات العامة غي الوزارة على	4.02	0.71	80.47
7	4	يتوافر دليل إرشادي رسمي للحكومة المفتوحة للعاملين في إدارة العلاقات العامة في الوزارة	4.09	0.87	81.86
		الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة	**3.81**	**0.66**	**76.15**

تشير نتائج الجدول رقم 3 أنَّ الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة كان مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (3.81) وبنسبة موافقة بلغت (76.15%)، حيث يتضح من النتائج بان الفقرات التي حصلت على أدنى درجات الموافقة كانت تتعلق بمواضيع مثل: يُنظر إلى تقارير العلاقات العامة في الوزارة على أنها مهمة، ولدى إدارة العلاقات العامة في الوزارة خطة إستراتيجية لترجمة المعلومات إلى الواقع.

نتائج السؤال الثاني

نصَّ هذا السُّؤال على: "**ما مدى جاهزية العنصر البشري لدى دائرة العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟**

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداة الدراسة للإجابة عن السؤال السابق

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى جهوزية العنصر البشري لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة مرتبة تنازلياً

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(%)
1	11	تتيح فرص التدريب للعاملين في قسم العلاقات العامة بالوزارة الفرصة لتعلم كيفية إنشاء معلومات قابلة للتنفيذ	3.16	0.95	63.26
2	8	يتم تدريب العاملين في قسم العلاقات العامة في الوزارة بشكل كافٍ على تحليل المعلومات	3.58	1.01	71.63
3	10	يشارك قسم العلاقات العامة في الوزارة في التدريب لتقديم أحدث ممارسات وتقنيات صناعة تكنولوجيا المعلومات	3.84	0.97	76.74
4	12	يتم التدريب لمساعدة العاملين في قسم العلاقات العامة في الوزارة غلى الافادة المثلى من أنظمة المعلومات الموجودة	3.95	0.95	79.07
5	13	تجمع إدارة العلاقات العامة في الوزارة وتحلل وتقدم تقاريراً بشكل منتظم عن المعلومات المتعلقة بخدمات الموظفين في الوزارة	3.95	0.84	79.07
6	9	قسم العلاقات العامة في الوزارة يتمتعون بالمهارة في تحويل المعلومات إلى معلومات قابلة للتنفيذ	4.05	0.84	80.12
		جهوزية العنصر البشري	3.76	0.74	75.12

يتضِّح من نتائج الجدول (4) أنَّ جهوزية **العنصر البشري** كان مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (3.76) وبنسبة موافقة بلغت (75.1%)، حيث تبين ان الفقرات التي حصلت على أدنى درجات الموافقة كانت تتعلق بمواضيع مثل تتيح فرص التدريب للعاملين في قسم العلاقات العامة بالوزارة الفرصة لتعلم كيفية إنشاء معلومات قابلة للتنفيذ، ويتم تدريب العاملين في قسم العلاقات العامة في الوزارة بشكل كافٍ على تحليل المعلومات.

نتائج السؤال الثالث

نصَّ هذا السُّؤال على: **ما مدى جاهزية البنية التكنولوجية لدى دائرة العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟** تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لأداة الدراسة للإجابة عن هذا السؤال.

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لجهوزية البنية التكنولوجي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة مرتبة تنازلياً

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(%)
1	20	تسمح أنظمة البرمجيات لقسم العلاقات العامة في الوزارة للعاملين بإنشاء معلومات جماعية	3.26	0.88	65.12
2	15	تشارك تقنية المعلومات بشكل مركزي في المناقشات مع الدوائر الأخرى في الوزارة حول زيادة القيمة الإستراتيجية للمعلومات	3.35	0.87	66.98
3	14	يأخذ قسم العلاقات العامة في الوزارة زمام المبادرة في تحليل قواعد المعلومات وفهمها	3.40	0.93	67.91
4	22	تنشيء إدارة العلاقات العامة في الوزارة مستودات للمعلومات من قواعد المعلومات الخاصة به للسماح بتحليل مخصص لمعالجة الأسئلة المعقدة	3.53	0.63	70.70
5	18	تسعى تقنية المعلومات إلى وضع أدوات المعلومات ، مثل البرمجيات والأجهزة، في أيدي العاملين	3.84	0.53	76.74
6	17	تقوم تقنية المعلومات بإعداد المعلومات بشكل روتيني لاتخاذ القرار	3.86	0.77	77.21
7	21	يتم دمج قواعد معلومات العلاقات العامة مع المعلومات الخارجية لتشكيل صورة شاملة للمواطنين الذين يخدمهم قسم العلاقات العامة في الوزارة	3.88	0.82	77.67
8	16	قسم العلاقات العامة في الوزارة قادر على استخدام مجموعة من التقنيات التحليلية لتلبية احتياجات إدارة العلاقات العامة في الوزارة من المعلومات	3.91	1.00	78.14
9	19	تكنولوجيا المعلومات لديها الخبرة البرمجية الكافية لتلبية قسم العلاقات العامة في طلب الوزارة للمعلومات	3.91	0.65	78.14
		جهوزية البنية التكنولوجية	**3.66**	**0.60**	**73.18**

يتضِّح من نتائج الجدول (5) أن جهوزية البنية التكنولوجية كان مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (3.66) وبنسبة موافقة بلغت (73.1%)، حيث يتضح من نتائج الدراسة بان الفقرات التي حصلت على ادنى درجات الموافقة كانت تتعلق بمواضيع مثل تسمح أنظمة البرمجيات لقسم العلاقات العامة في الوزارة للعاملين بإنشاء معلومات جماعية، وتشارك تقنية المعلومات بشكل مركزي في المناقشات مع الدوائر الأخرى في الوزارة حول زيادة القيمة الإستراتيجية للمعلومات، ويأخذ قسم العلاقات العامة في الوزارة زمام المبادرة في تحليل قواعد المعلومات وفهمها.

نتائج السؤال الرابع

نص السؤال: "**ما مدى جاهزية تقييم الحكومة المفتوحة لدى دائرة العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟** تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداة الدراسة للإجابة عن السؤال السابق

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى جهوزية تقييم الحكومة المفتوحة لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة مرتبة تنازلياً

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(%)
	25	قسم البحوث في العلاقات العامة في الوزارة جزء لا غنى عنه في التزام الوزارة بالمعلومات الاستراتيجية	3.56	1.01	71.16
	24	يتفهم قسم العلاقات العامة بالوزارة الفرق بين المعلومات التي يتم جمعها والإبلاغ عنها بشكل روتيني والمعلومات ذات الطبيعة الاستراتيجية	3.63	0.95	72.56
	27	يُنظر إلى قسم العلاقات العامة في الوزارة على أنه مصدر غير متحيز للمعلومات ويقدمها بشكل عادل ودقيق	3.79	0.83	75.81
	23	تستقبل إدارة العلاقات العامة بالوزارة الأبحاث حول فاعلية إدارة العلاقات العامة في برامج الوزارة وطرق تفعيلها	3.81	1.01	76.28
	26	تقوم إدارة العلاقات العامة بالوزارة بدور فعال في تحديد قضاياالتي تواجه الوزارة وفي مساعدة إدارة العلاقات العامة في الوزارة على تحديد مجموعة الأسئلة التي تتناول تلك القضايا التي يجب أن تطرحها	3.81	0.91	76.28
	31	تعمل الوزارة على تعزيز التعاون في تقنية المعلومات وإدارة العلاقات العامة	3.93	0.96	78.60
	30	يتم دمج المعلومات التاريخية بشكل روتيني مع المعلومات الحالية للسماح للمواطنين بمتابعة انشطة الوزارة وتحليلها	3.95	0.97	79.07
	28	تساعد العلاقات العامة في الوزارة العاملين في إدارة العلاقات العامة بالوزارة على اتخاذ القرارات بشأن جودة المعلومات	4.21	0.91	84.19
	29	تحدد إدارة العلاقات العامة في الوزارة بشكل عادل أوجه القصور والقيود على عملها	4.28	0.88	85.58
		جهوزية تقييم الحكومة المفتوحة	**3.89**	**0.80**	**77.73**

يتضِّح من نتائج الجدول (6) أنَّ جهوزية تقييم الحكومة المفتوحة كان مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (3.89) وبنسبة موافقة بلغت (77.7%)، حيث يتضح من نتائج الدراسة بان الفقرات التي حصلت على أدني درجات الموافقة كانت تتعلق بمواضيع مثل قسم البحوث في العلاقات العامة في الوزارة جزء لا غنى عنه في التزام الوزارة بالمعلومات الاستراتيجية، ويتفهم قسم العلاقات العامة بالوزارة الفرق بين المعلومات التي يتم جمعها والإبلاغ عنها بشكل روتيني والمعلومات ذات الطبيعة الاستراتيجية.

نتائج السؤال الخامس

نصَّ هذا السُّؤال على: "**ما مدى جهوزية البيئة التشغيلية لدى دائرة العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟**

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداة الدراسة للإجابة عن السؤال السابق.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى جهوزية البيئة التشغيلية لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة مرتبة تنازلياً

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(%)
1	34	هناك التزام مشترك باستخدام المعلومات لتوجيه إدارة العلاقات العامة في تحسين عمل الوزارة	3.65	0.92	73.02
2	33	تستطيع الوزارة أن ترى كيف يمكن دمج أنظمة المعلومات (الداخلية والخارجية) للإجابة عن أسئلة المجتمع	3.70	0.86	73.95
3	39	يتم مشاركة جدول لتقارير المعلومات في جميع أنحاء إدارة العلاقات العامة في الوزارة	3.79	0.89	75.81
4	32	تؤكد الوزارة على أهمية المعلومات القابلة للتنفيذ لصحة إدارة العلاقات العامة بالوزارة	3.84	0.84	76.74
5	37	الأدوار والمسؤوليات في إدارة العلاقات العامة في الوزارة لإدارة المعلومات واضحة ومحددة	3.86	0.91	77.21
6	36	توجد إجراءات لضمان عدم فقد المعلومات وحمايتها	3.91	0.89	78.14
7	38	يتوافر جرد لقواعد المعلومات التي تم تجميعها من إدارة العلاقات العامة في الوزارة بما في ذلك تلك التي يجمعها العاملون غير المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات	3.93	0.99	78.60
8	40	تتيح البرامج سهولة الاستخدام للعاملين في مجال التكنولوجيا بقسم العلاقات العامة في الوزارة الوصول إلى قواعد المعلومات الإدارية	3.95	0.82	79.07
9	35	تسهم إدارة العلاقات العامة بالوزارة في حاجتها للمعلومات	3.98	0.89	79.53
		جهوزية البيئة التشغيلية	**3.85**	**0.74**	**76.90**

يتضِّح من نتائج الجدول (7) أنَّ جهوزية البيئة التشغيلية كان مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (3.85) وبنسبة موافقة بلغت (76.9%)، حيث يتضح من نتائج الدراسة بان الفقرات التي حصلت على أدني درجات الموافقة

كانت تتعلق بمواضيع مثل هناك التزام مشترك باستخدام المعلومات لتوجيه إدارة العلاقات العامة في تحسين عمل الوزارة، وتستطيع الوزارة أن ترى كيف يمكن دمج أنظمة المعلومات (الداخلية والخارجية) للإجابة عن أسئلة المجتمع.

نتائج السؤال السادس

نص هذا السؤال على: "**ما مدى جهوزية البنية التشريعية والقانونية لدى دائرة العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟**

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداة الدراسة للإجابة عن السؤال السابق.

جدول 8

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى جهوزية البنية التشريعية والقانونية لدى ممارسي العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة مرتبة تنازلياً

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(%)
1	42	توجد إجراءات قانونية تتبعها العلاقات العامة لضمان عدم مشاركة معلومات شخصية او زائفة عن عمل الوزارة	3.53	0.85	70.70
2	45	يعمل العاملون في إدارة العلاقات العامة بالوزارة على تحرير المعلومات وتنظيفها لضمان موثوقيتها	3.63	0.76	72.56
3	41	يعتبر تبرير القرار من العلاقات العامة في الوزارة عملية منطقية قائمة على تشريعات قانوني	3.79	0.80	75.81
4	44	يسهم العاملون في قسم العلاقات العامة بالوزارة بنزاهة المعلومات ودقتها	3.79	0.74	75.81
5	43	تسند مسؤولية حفظ المعلومات إلى إدارة العلاقات العامة في الوزارة ويتم تقييمهم بناءً على دعمهم لهذه المسؤولية	4.12	0.79	82.33
		جهوزية البنية التشريعية والقانونية	**3.77**	**0.66**	**75.44**

يتضِّح من نتائج الجدول (8) أنَّ جهوزية البنية التشريعية والقانونية كان مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وبنسبة موافقة بلغت (72.5%)، حيث يتضح من نتائج الدراسة بان الفقرات التي حصلت على أدني درجات الموافقة كانت تتعلق بمواضيع مثل يسهم العاملون في قسم العلاقات العامة بالوزارة بنزاهة المعلومات ودقتها، وتسند مسؤولية حفظ المعلومات إلى إدارة العلاقات العامة في الوزارة ويتم تقييمهم بناءً على دعمهم لهذه المسؤولية.

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) مرتبة تنازلياً

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	التقدير
1	3	جهوزية البنية التكنولوجية	3.66	0.60	73.18	مرتفعة
2	2	جهوزية العنصر البشري	3.76	0.74	75.12	مرتفعة
3	6	جهوزية البنية التشريعية والقانونية	3.77	0.66	75.44	مرتفعة
4	1	الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة	3.81	0.66	76.15	مرتفعة
5	5	جهوزية البيئة التشغيلية	3.85	0.74	76.90	مرتفعة
6	4	جهوزية تقييم الحكومة المفتوحة	3.89	0.80	77.73	مرتفعة
		الدرجة الكلية	**3.79**	**0.66**	**75.80**	**مرتفعة**

يتضح من نتائج الجدول رقم (9) ان الدرجة الكلية لمدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) جاء مرتفعا بشكل عام. حيث جاء مجال جهوزية التقييم في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (3.89) ويليه في المرتبة الثانية مجال جهوزية البيئة التشغيلية بمتوسط حسابي بلغ (3.85)، اما مجال الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة فقد جاء في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي بلغ (3.81)، اما مجال جهوزية البنية التشريعية والقانونية جاء في

الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ (3.77)، وجاء في الترتيب الخامس مجال جهوزية العنصر البشري بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، اما مجال جهوزية البنية التكنولوجية في الترتيب الاخير بمتوسط بلغ (3.66).

نتائج السؤال السابع

نصَّ هذا السُّؤال على: " **ما مدى الجاهزية المؤسسية في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة من وجهة نظر المواطنين: (الوزارات الفلسطينية كحالة دراسة)؟**

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداة الدراسة للإجابة عن السؤال السابق.

يبين الجدول رقم (10) (انظر ملحق 3) ان درجة الجهوزية المؤسسية الكلية في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة من وجهة نظر المواطنين: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) جاء منخفضا بشكل عام، حيث حصلت الفقرات على ادنى درجات الموافقة والتي تتعلق بموضوعات مثل: توفر الجهات ذات العلاقة في الوزارات الفلسطينية اسئلة عامة حول القضايا الهامة والاجابة عليها، وتوفر لي مواقع العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية أدوات تسهل التعامل مع المعلومات.، لا تتطلب المواقع الخاصة في الوزارات الفلسطينية الخبرة الكبيرة في البرمجيات والتقنيات لمعرفة استخدامها، يساعدني قسم خدمات الجمهور في الوزارات الفلسطينية في استخدام تقنية المعلومات.

جدول (11)

المتوسطات الحسابيَّة والانحرافات المعياريَّة والتَّقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى الجهوزية المؤسسية لتطبيق مفهوم في الحكومة المفتوحة من وجهة نظر المواطنين: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) مرتَّبة تنازلياً

رقم	الترتيب	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة %
1	3	ج- جهوزية البنية التكنولوجية	2.35	0.88	47.00
2	5	د- جهوزية البيئة التشغيلية:	2.95	0.57	59.00
3	6	و- جهوزية البنية التشريعية والقانونية	3.00	0.78	60.00
4	1	الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة	3.01	0.63	60.20
5	2	جهوزية العنصر البشري	3.07	0.74	61.40
6	4	د- مجال تقييم الحكومة المفتوحة	3.07	0.67	61.40
		الدرجة الكلية	**2.9590**	**0.22029**	**59**

يشير الجدول (11) الى ان درجة الجهوزية الكلية المؤسسية في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة من وجهة نظر المواطنين: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) جاء منخفضا بشكل عام. حيث جاء مجال جهوزية التقييم في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (3.07) ويليه في المرتبة الثانية مجال جهوزية العنصر البشري بمتوسط حسابي بلغ (3.07)، اما مجال الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة فقد جاء في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي بلغ (3.01)، اما مجال جهوزية البنية التشريعية والقانونية جاء في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ (3.0)، وجاء في الترتيب الخامس مجال جهوزية البيئة التشغيلية بمتوسط حسابي بلغ (2.95)، اما مجال جهوزية البنية التكنولوجية في الترتيب الاخير بمتوسط بلغ (2.35).

ويرى الباحث أن هناك اختلافا كبيرا بين المواطنين والموظفين من حيث نظرتهم إلى جهوزية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة، الهدف من تنشيط الحكومة المفتوحة هو تقييم المعرفة ونشر المعلومات السياسية والإدارية بطريقة شفافة منعاً لحصول أي عمليات فساد، كما يهدف إلى إشراك المواطنين في عملية صنع القرار والحق في الوصول إلى المعلومات. كما تهدف إلى خفض تكلفة الخدمات والإجراءات الحكومية وأداء العمليات

الإدارية المرتبطة بها، ناهيك عن دورها الهام في تحقيق التنمية المستدامة وخلق فرص العمل وجذب رؤوس الأموال.

ومع ذلك، فإن العقبات التي تقف أمام تحقيق هذه الأهداف لا تزال كبيرة وكثيرة، على الرغم من أهمية تفعيل الخدمات الإلكترونية، ودورها في تفعيل الحركة الاقتصادية، إلا أن مجموعة كبيرة من العقبات لا تزال موجودة ويتم التحكم فيها إلى حد كبير، إلا أن البنية التحتية لا تزال ضعيفة نسبيا، لذا فإن أهمها بالنسبة لقطاع تكنولوجيا المعلومات. والسبب هو أنه لا توجد بنية تحتية لهذا الغرض.

كما تعاني العديد من المجتمعات الرقمية من قلة استخدام الإنترنت والحواسيب نتيجة ضعف الثقافة من ناحية ونقص الوعي اللازم لاستخدام الكمبيوتر من ناحية أخرى.

3.2 نتائج فرضيات الدراسة

نتائج الفرضية الاولى

نصَّت الفرضية الأولى على انه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير الجنس.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار المقارنة لمتوسط عينتين مستقلتين (Independent Samples T-Test) عند الدرجات الكلية ومجالات مقياس مدى الجاهزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تبعاً لمتغير الجنس، والجدول (12) (انظر ملحق 3) يبين النتائج.

يتضح من نتائج الجدول (12) أنه لا توجد– فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير الجنس.

النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الثانية

نصت الفرضية الثانية على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير العمر.

ولاختبار هذه الفرضية تمَّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) عند الدرجة الكلية ومجالات مقياس مدى الجاهزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تبعاً لمتغير العمر، والجدول (13) (انظر ملحق 3) يوضِّح هذه النتائج.

يتضح من الجدول (13) بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير العمر. حيث كانت الفروق بين الفئة أقل من 30 سنة، والفئة من 31–40 سنة ولصالح الفئة اقل من 30 سنة.

النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الثالثة

نص الفرضية الثالثة على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ولاختبار هذه الفرضية تمَّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) عند الدرجة الكلية ومجالات مقياس مدى الجاهزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا تبعا لمتغير المؤهل العلمي، والجدول (14) (انظر ملحق 3) يوضِّح هذه النتائج.

يتضح من الجدول (14) بانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الرابعة

نصَّ الفرضة الرابعة على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

ولاختبار هذه الفرضية تمَّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) عند الدرجة الكلية ومجالات مقياس مدى الجاهزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذج اتبعا لمتغير سنوات الخبرة، والجدول (15) (انظر ملحق 3) يوضِّح هذه النتائج.

يتضح من نتائج الجدول (15) أنه لأتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الخامسة

نصَّ الفرضة الخامسة على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير مكان السكن.

ولاختبار هذه الفرضية تمَّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) عند الدرجة الكلية ومجالات مقياس مدى الجاهزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا تبعا لمتغير مكان السكن، والجدول (16) (انظر ملحق 3) يوضِّح هذه النتائج.

يتضح من نتائج الجدول (16) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير مكان السكن.

النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة السادسة

نصَّ الفرضية السادسة على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير الدورات التدريبية.

ولاختبار هذه الفرضية تمَّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) عند الدرجة الكلية ومجالات مقياس مدى الجاهزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا تبعاً لمتغير الدورات التدريبية، والجدول (17) (انظر ملحق 3) يوضِّح هذه النتائج.

يتضح من نتائج الجدول (17) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير الدورات التدريبية.

الفصل الرابع

مناقشة النتائج والتوصيات

قام الباحث في هذا الفصل بعرض مناقشة نتائج الدراسة وفقاً لترتيب أسئلتها وفرضياتها.

4.1 مناقشة النتائج والتوصيات

يتضح من نتائج الدراسة أن:

1. الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة كان مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (3.81) وبنسبة موافقة بلغت (76.15%).
2. جهوزية العنصر البشري كان مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (3.76) وبنسبة موافقة بلغت (75.1%).
3. جهوزية البنية التكنولوجية كان مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (3.66) وبنسبة موافقة بلغت (73.1%).
4. جهوزية تقييم الحكومة المفتوحة كان مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (3.89) وبنسبة موافقة بلغت (77.7%).
5. جهوزية البيئة التشغيلية كان مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (3.85) وبنسبة موافقة بلغت (76.9%).
6. جهوزية البنية التشريعية والقانونية كان مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وبنسبة موافقة بلغت (72.5%).
7. الدرجة الكلية لمدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) جاء مرتفعا بشكل عام. حيث جاء مجال جهوزية التقييم في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (3.89) ويليه في المرتبة الثانية مجال جهوزية البيئة التشغيلية بمتوسط حسابي بلغ (3.85)، اما مجال الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة فقد جاء في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي بلغ (3.81)، اما مجال جهوزية البنية التشريعية والقانونية جاء في

الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ (3.77)، وجاء في الترتيب الخامس مجال جهوزية العنصر البشري بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، اما مجال جهوزية البنية التكنولوجية في الترتيب الاخير بمتوسط بلغ (3.66).

8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير الجنس

9. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير العمر. حيث كانت الفروق بين الفئة اقل من 30 سنة والفئة من 31-40 سنة ولصالح الفئة اقل من 30 سنة. وذلك يعزى الى ان الفئات العمرية الأصغر سنا لديهم اطلاع وخبرة أكبر في المجالات التكنولوجية عمن هم أكبر سنا.

10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

11. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

12. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير مكان السكن.

13. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير الدورات التدريبية.

14. هنالك اختلافا كبيرا بين المواطنين والموظفين من حيث نظرتهم إلى مدى الجاهزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة، إذ جاءت النتائج المتعلقة بالموظفين مرتفعة، في حين كانت النتائج المتعلقة بالمواطنين منخفضة ولم تتجاوز ال 67% في أحسن الأحوال.

4.2 التوصيات

وعلى ضوء نتائج الدراسة، تم طرح التوصيات الآتية:

1. الاهتمام بتقارير العلاقات العامة في الوزارة وأن تضمن المشاركة الفاعلة في صنع القرارات.
2. أن يكون لدى إدارة العلاقات العامة في الوزارة خطة إستراتيجية لترجمة المعلومات الى الواقع.
3. أن يتيح التدريب للعاملين في قسم العلاقات العامة بالوزارة الفرصة لتعلم كيفية إنشاء معلومات قابلة للتنفيذ.
4. أن يتم تدريب العاملين في قسم العلاقات العامة في الوزارة بشكل كافٍ على تحليل المعلومات.
5. أن تسمح أنظمة البرمجيات لقسم العلاقات العامة في الوزارة للعاملين بإنشاء معلومات جماعية.
6. مشاركة تقنية المعلومات بشكل مركزي في المناقشات مع الدوائر الأخرى في الوزارة حول زيادة القيمة الإستراتيجية للمعلومات.
7. أن يأخذ قسم العلاقات العامة في الوزارة زمام المبادرة في تحليل قواعد المعلومات وفهمها.

8. الاهتمام بقسم البحوث في العلاقات العامة في الوزارة جزء لا غنى عنه في التزام الوزارة بالمعلومات الاستراتيجية.

9. أن يتفهم قسم العلاقات العامة بالوزارة الفرق بين المعلومات التي يتم جمعها والإبلاغ عنها بشكل روتيني والمعلومات ذات الطبيعة الاستراتيجية.

10. أن يكون هناك التزام مشترك باستخدام المعلومات لتوجيه إدارة العلاقات العامة في تحسين عمل الوزارة.

11. ان تقوم الوزارة بدمج أنظمة المعلومات (الداخلية والخارجية) للإجابة عن أسئلة المجتمع.

12. العمل على ان يسهم العاملون في قسم العلاقات العامة بالوزارة بنزاهة المعلومات ودقتها.

13. ان يتم اسناد مسؤولية حفظ المعلومات إلى إدارة العلاقات العامة في الوزارة ويتم تقييمهم بناءً على دعمهم لهذه المسؤولية.

قائمة المراجع العلمية

المراجع العربية:

ابو دية، ماهر (2015). الواسطة والمحسوبية في الوظيفة العامة في فلسطين وأثرها على التنمية السياسية. *رسالة ماجستير غير منشورة*. نابلس، فلسطين: جامعة النجاح الوطنية.

أبو ظهير، فريد (2023). *مقابلة لجاهزية العلاقات العامة المؤسسية لتطبيق مفهوم حكومة فلسطينية*. (فادي علاونة، المحاور).

أبو عياش، حافظ. (2023). *مقابلة لجاهزية العلاقات العامة المؤسسية لتطبيق مفهوم حكومة فلسطينية مفتوحة*. (فادي علاونة، المحاور).

الائتلاف من اجل النزاهة والمسائلة (أمان). (2019). واقع النزاهة ومكافحة الفساد في فلسطين لعام 2018. رام الله، فلسطين. تم الاسترداد من https://www.aman-palestine.org/cached_uploads/download/migrated-files/itemfiles/40d6739939705f007939a03259a09fd6.pdf

بزاز، حليمة (2018). الحكومة الإلكترونية :عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية. *مجلة الشريعة والاقتصاد، 7*(1)، الصفحات 166-190.

البزايعة، صخر عبد ربه إبراهيم (2018). العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية: المركز القومي للبحوث غزة، 2*(12)، الصفحات 61-74. تم الاسترداد من http://search.mandumah.com/Record/940874

بولقصاع، محمد (2016). العلاقات العامة وإدارة الأزمات رؤية قرآنية. *جامعة عمار ثليجي بالأغواط*(43)، الصفحات 1-18. تم الاسترداد من http://search.mandumah.com/Record/765862

الخولي، سحر عبد المنعم (2018). استخدام مواقع التواصل الاجتماعي" فيس بوك" في مجال العلاقات العامة بالجامعات في مصر. *كلية الآداب، 1*(89).

السويطي، شبلي (2005). المزايا المأمولة من تطبيق الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها ومعوقاتها دراسة استطلاعية من وجهة نظر موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية. *المؤتمر الدولي الأول لكلية الغقتصاد والتسيير في جامعة مستغانم* . الجزائر: جامعة القدس المفتوحة القدس/ فلسطين.

الشامي، غسان (2006). *نحو حكومة فلسطينية الكترونية، الركن الاخضر*. تم الاسترداد من http://www.grenc.com/a/ghasan/show_Myarticle.cfm?id=4160

عبادي، إيمان (2017). دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات بالمؤسسة. *مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية: مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع*(11)، الصفحات 138-155. تم الاسترداد من http://search.mandumah.com/Record/848736

عبد الله، أسامة (2023). *مقابلة لجاهزية العلاقات العامة المؤسسية لتطبيق مفهوم حكومة فلسطينية مفتوحة*. (فادي علاونة ، المحاور)

العبود، فهد بن ناصر (2019). *الحكومة الالكترونية التطبيق العملي للتعاملات الالكترونية الحكومية*. الاردن: العبيكان للنشر والتوزيع.

قانون حماية حق الوصول الى المعلومات مادة (19). (2012).

الكافي، مصطفى يوسف (2001). *الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة*. دمشق سوريا: دار ومؤسسة رسلان.

المبيضين، صفوان (2011). *الحكومة الالكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية*. عمان، الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

المناعسة، اسامة والزعبي، جلال (2017). *البلديات الالكترونية بين النظرية والتطبيق*. عمان، الاردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

أبو عياش، حافظ (2023). *مقابلة لجاهزية العلاقات العامة المؤسسية لتطبيق مفهوم حكومة فلسطينية مفتوحة*. (فادي علاونة، المحاور).

المراجع الأجنبية:

Adnan, H., Hidayanto, A., & Kurnia, S. (2021). Citizens' or Government's Will? Exploration of Why Indonesia's Local Governments Adopt Technologies for Open Government. *Sustainability, 13*(20), pp. 1-27.

Agbabiaka, O., & Ojo, A. (2014). Framework for assessing institutional readiness of government organizations to deliver open, collaborative and participatory services. *In Proceedings of the 8th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, (pp. 186-189).

Alcaide–Muñoz, L., Rodríguez–Bolívar, M., Cobo, M., & Herrera–Viedma, E. (2017). Analyzing the scientific evolution of e-Government using a science mapping approach. *Government information quarterly, 43*(3), pp. 545-555.

Alshawi, M. (2007). *Rethinking IT in construction and engineering: Organizational readiness.* New York: Taylor & Francis.

Gupta, B., Dasgupta, S., & Gupta, A. (2008). Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study. *The Journal of Strategic Information Systems, 17*(2), pp. 140-154.

Li, H., & Zhai, J. (2021). Research on Suggestions of Improving Chinese Open Government Data in Innovation of Public Governance. *The 22nd Annual International Conference on Digital Government Research*, (pp. 142-152).

McDermott, P. (2010). Building Open Government. *Government Information Quarterly, 27*(4), pp. 401-413. Retrieved from http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2010.07.002

Moon, M. (2002). The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality? . *Public administration review, 62*(4), pp. 424-433.

Schmidthuber, L., Ingrams, A., & Hilgers, D. (2021). Government openness and public trust: the mediating role of democratic capacity. *Public Administration Review, 81*(1), pp. 91-109.

Shahnavazi, M., & Shahnavazi, Y. (2012). E-municipality; New step in providing electronic services in Iran. *International Journal of Business and Social Science, 3*(15).

Soria Romo, R. (2021). Open government in Mexico: implantation and contrast with an ideal model. . *Perfile slatinoa mericanos, 29*(57), pp. 309-336.

Van Dooren, W., De Caluwe, C., & Lonti, Z. (2012). How to measure public administration performance: A conceptual model with applications for budgeting, human resources management, and open government. *Public Performance & Management Review, 35*(3), pp. 489-508.

الملاحق

ملحق (1)

الاستبانة

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

قسم العلاقات العامة المعاصرة

اخي الفاضل، اختي الفاضلة،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، هذه الاستبانة هي الجانب العملي لبحث بعنوان (مدى الجاهزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا). وذلك للحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة من جامعة النجاح الوطنية، لذا نرجو منكم الإجابة على أسئلة هذه الاستبانة كافة بصدق، ووضع إشارة أمام الإجابة التي تتوافق مع وجهة نظركم، أملا في الوصول نتائج دقيقة تعكس الواقع، مع العلم بأن المعلومات الواردة في هذه الاستبانة ستستخدم لأغراض علمية فقط.

إشراف الدكتور: عامر قاسم

الباحث: فادي نبيه راضي علاونة

القسم الأول: البيانات الشخصية:

يرجى التكرم بوضع (×) أمام العبارة المناسبة:

أ-الجنس: □1-ذكر □2-انثى

ب-العمر: 1□-أقل من 25سنة □2-من 25-اقل من 35 سنة 45-34-3□سنه 45-4□ سنه فأكثر

ج-المؤهل العلمي: 1□-دبلوم متوسط2 □-بكالوريوس 3 □-ماجستير فأعلى □ 4-دكتوراة

د-عدد سنوات الخبرة: 1 □-أقل من 5 سنوات 2 □-من 5- اقل من 10 سنوات 3 □-10سنوات فأكثر

هـ-مكان السكن: 1□-مدينة 2 □- قرية 3 □-مخيم

و-الدورات التدريبية: 1□-لم اخضع لدورات 2□-دورة واحده 3□-من 2-4دورات 4□-أكثر من 4 دورات

ي-في حال تم الحصول على دورات تدريبية، الرجاء ذكر اسم دورة واحدة على الأقل: .....

ثانياً: محاور الدراسة.

يُرجى وضع شارة (√) أمام الإجابة التي تراها مناسبة.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	اعارض	اعارض بشدة
أ- الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة						
.1	يُنظر إلى إدارة العلاقات العامة في الوزارة على أنها تستجيب لطلبات الحصول على المعلومات.					
.2	يثقف قسم العلاقات العامة في الوزارة المواطنين بشكل فعال حول الاستخدام الفعال للمعلومات والأبحاث.					
.3	يُنظر إلى تقارير العلاقات العامة في الوزارة على أنها مهمة.					
.4	يتوافر دليل إرشادي رسمي للحكومة المفتوحة للعاملين في إدارة العلاقات العامة في الوزارة.					
.5	يسهم قسم العلاقات العامة في الوزارة في الربط بين المعلومات،					
.6	لدى إدارة العلاقات العامة في الوزارة خطة إستراتيجية لترجمة المعلومات الى الواقع.					
.7	هناك حوار مستدام بين إدارة العلاقات العامة في الوزارة وممارسي العلاقات العامة والاداريين حول ماهية المعلومات المهمة إدارة العلاقات العامة في الوزارة كمّاً ونوعاً.					
ب- جهوزية العنصر البشري						
.8	يتم تدريب العاملين في قسم العلاقات العامة في الوزارة بشكل كافٍ على تحليل المعلومات.					
.9	قسم العلاقات العامة في الوزارة يتمتعون بالمهارة في تحويل المعلومات إلى معلومات قابلة للتنفيذ.					
.10	يشارك قسم العلاقات العامة في الوزارة في التدريب لتقديم أحدث ممارسات وتقنيات صناعة تكنولوجيا المعلومات.					
.11	تتيح فرص التدريب للعاملين في قسم العلاقات العامة بالوزارة الفرصة لتعلم كيفية إنشاء معلومات قابلة للتنفيذ.					

.12	يتم التدريب لمساعدة العاملين في قسم العلاقات العامة في الوزارة على الافادة المثلى من أنظمة المعلومات الموجودة.					
.13	تجمع إدارة العلاقات العامة في الوزارة وتحلل وتقدم تقاريراً بشكل منتظم عن المعلومات المتعلقة بخدمات الموظفين في الوزارة.					
ج- جهوزية البنية التكنولوجية						
الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	اعارض	اعارض بشدة
.14	يأخذ قسم العلاقات العامة في الوزارة زمام المبادرة في تحليل قواعد المعلومات وفهمها.					
.15	تشارك تقنية المعلومات بشكل مركزي في المناقشات مع الدوائر الأخرى في الوزارة حول زيادة القيمة الإستراتيجية للمعلومات.					
.16	قسم العلاقات العامة في الوزارة قادر على استخدام مجموعة من التقنيات التحليلية لتلبية احتياجات إدارة العلاقات العامة في الوزارة من المعلومات.					
.17	تقوم تقنية المعلومات بإعداد المعلومات بشكل روتيني لاتخاذ القرار.					
.18	تسعى تقنية المعلومات إلى وضع أدوات المعلومات، مثل البرمجيات والأجهزة، في أيدي العاملين.					
.19	تكنولوجيا المعلومات لديها الخبرة البرمجية الكافية لتلبية قسم العلاقات العامة في طلب الوزارة للمعلومات.					
.20	تسمح أنظمة البرمجيات لقسم العلاقات العامة في الوزارة للعاملين بإنشاء معلومات جماعية.					
.21	يتم دمج قواعد معلومات العلاقات العامة مع المعلومات الخارجية لتشكيل صورة شاملة للمواطنين الذين يخدمهم قسم العلاقات العامة في الوزارة.					

.22	تنشئ إدارة العلاقات العامة في الوزارة مسودات للمعلومات من قواعد المعلومات الخاصة به للسماح بتحليل مخصص لمعالجة الأسئلة المعقدة.					
د- مجال تقييم الحكومة المفتوحة						
.23	تستقبل إدارة العلاقات العامة بالوزارة الأبحاث حول فاعلية إدارة العلاقات العامة في برامج الوزارة وطرق تفعيلها.					
.24	يتفهم قسم العلاقات العامة بالوزارة الفرق بين المعلومات التي يتم جمعها والإبلاغ عنها بشكل روتيني والمعلومات ذات الطبيعة الاستراتيجية.					
.25	قسم البحوث في العلاقات العامة في الوزارة جزء لا غنى عنه في التزام الوزارة بالمعلومات الاستراتيجية.					
.26	تقوم إدارة العلاقات العامة بالوزارة بدور فعال في تحديد قضايا التي تواجه الوزارة وفي مساعدة إدارة العلاقات العامة في الوزارة على تحديد مجموعة الأسئلة التي تتناول تلك القضايا التي يجب أن تطرحها. .					
.27	يُنظر إلى قسم العلاقات العامة في الوزارة على أنه مصدر غير متحيز للمعلومات ويقدمها بشكل عادل ودقيق.					
.28	تساعد العلاقات العامة في الوزارة العاملين في إدارة العلاقات العامة بالوزارة على اتخاذ القرارات بشأن جودة المعلومات.					
.29	تحدد إدارة العلاقات العامة في الوزارة بشكل عادل أوجه القصور والقيود على عملها.					
.30	يتم دمج المعلومات التاريخية بشكل روتيني مع المعلومات الحالية للسماح للمواطنين بمتابعة انشطة الوزارة وتحليلها.					
.31	تعمل الوزارة على تعزيز التعاون في تقنية المعلومات وإدارة العلاقات العامة.					

د- جهوزية البيئة التشغيلية:						
.32	تؤكد الوزارة على أهمية المعلومات القابلة للتنفيذ لصحة إدارة العلاقات العامة بالوزارة.					
.33	تستطيع الوزارة أن ترى كيف يمكن دمج أنظمة المعلومات (الداخلية والخارجية) للإجابة عن أسئلة المجتمع.					
.34	هناك التزام مشترك باستخدام المعلومات لتوجيه إدارة العلاقات العامة في تحسين عمل الوزارة.					
.35	تسهم إدارة العلاقات العامة بالوزارة في حاجتها للمعلومات.					
.36	توجد إجراءات لضمان عدم فقد المعلومات وحمايتها.					
.37	الأدوار والمسؤوليات في إدارة العلاقات العامة في الوزارة لإدارة المعلومات واضحة ومحددة.					
.38	يتوافر جرد لقواعد المعلومات التي تم تجميعها من إدارة العلاقات العامة في الوزارة بما في ذلك تلك التي يجمعها العاملون غير المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات.					
.39	يتم مشاركة جدول لتقارير المعلومات في جميع أنحاء إدارة العلاقات العامة في الوزارة					
.40	تتيح البرامج سهولة الاستخدام للعاملين في مجال التكنولوجيا بقسم العلاقات العامة في الوزارة الوصول إلى قواعد المعلومات الإدارية.					
و- جهوزية البنية التشريعية والقانونية						
.41	يعتبر تبرير القرار من العلاقات العامة في الوزارة عملية منطقية قائمة على تشريعات قانونية.					
.42	توجد إجراءات قانونية تتبعها العلاقات العامة لضمان عدم مشاركة معلومات شخصية او زائفة عن عمل الوزارة.					

.43	تسند مسؤولية حفظ المعلومات إلى إدارة العلاقات العامة في الوزارة ويتم تقييمهم بناءً على دعمهم لهذه المسؤولية.					
.44	يسهم العاملون في قسم العلاقات العامة بالوزارة بنزاهة المعلومات ودقتها.					
.45	يعمل العاملون في إدارة العلاقات العامة بالوزارة على تحرير المعلومات وتنظيفها لضمان موثوقيتها.					

ملحق (2)

المقابلات

المقابلة 1

اسم الخبير: الدكتور حافظ أبو عياش.

الوصف الوظيفي: أستاذ مساعد في قسم العلاقات العامة والاتصال في جامعة النجاح الوطنية.

مدة المقابلة: ساعة.

المكان: جامعة النجاح الوطنية – نابلس.

ما هي التشريعات او اللوائح التنظيمية التي تتعلق بالحكومة المفتوحة؟

- قوانين حرية المعلومات: تلزم هذه القوانين الحكومة بنشر المعلومات الحكومية بشكل شفاف ومتاح للجمهور، وتمنح المواطنين حق الوصول إلى المعلومات الحكومية.
- قوانين حماية البيانات: تحدد هذه القوانين كيفية جمع واستخدام ومشاركة البيانات الشخصية، وتحمي خصوصية المواطنين وتضمن تطبيق معايير الأمان الرقمي.
- سياسات الشفافية والنزاهة: تحدد هذه السياسات متطلبات الشفافية والنزاهة في الحكومة، وتشمل متطلبات الإفصاح عن هبات ورشاوى ومصالح محتملة.
- قوانين حول الاجتماعات والاستشارات العامة: تشجع هذه القوانين على إجراء الحكومة للاجتماعات العامة والمشاورات مع المواطنين والمجتمع المدني بشكل منتظم.
- قوانين حول الشراكات العامة–الخاصة: تحدد كيفية تنظيم وإدارة شراكات الحكومة مع القطاع الخاص والمنظمات غير الربحية لتحقيق أهداف مشتركة.
- قوانين حماية المبلغين عن فساد: تحمي هذه القوانين المبلغين عن الفساد وتوفر آليات للإبلاغ عن سلوك غير أخلاقي أو غير قانوني داخل الحكومة.

- قوانين حول استخدام التكنولوجيا ووسائل الإعلام الاجتماعية: تحدد كيفية استخدام وإدارة التكنولوجيا ووسائل الإعلام الاجتماعية لتحقيق الهدف من الحكومة المفتوحة.

ما هي أبرز أهم التحديات التي تواجه تطبيق وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى التكنولوجي؟

- حماية البيانات والخصوصية: تجمع الحكومات الكثير من البيانات حول المواطنين والمؤسسات لتحسين الخدمات واتخاذ القرارات. ومع ذلك، يجب أن تكون هناك آليات فعالة لحماية هذه البيانات وضمان خصوصيتها والامتثال للتشريعات المتعلقة بحماية البيانات.
- الأمان السيبراني: تواجه الحكومات تهديدات سيبرانية متزايدة تستهدف البنية التحتية التكنولوجية والبيانات الحكومية. يجب على الحكومات تطوير استراتيجيات أمان سيبراني قوية والاستعداد للتعامل مع هذه التهديدات.
- التمييز التكنولوجي والوصول العام: يمكن أن يؤدي التمييز التكنولوجي إلى استبعاد بعض الفئات من السكان من فوائد الحكومة المفتوحة إذا كان لديهم وصول ضعيف إلى التكنولوجيا أو قدرات ضعيفة في استخدامها. يجب على الحكومات التأكد من توفير الوصول العام إلى التكنولوجيا وتدريب المواطنين على استخدامها.
- تمويل وتكاليف التنفيذ: تطبيق سياسات الحكومة المفتوحة يتطلب استثمارات في التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية. يجب على الحكومات تخصيص موارد مالية كافية لضمان نجاح هذه الجهود.
- الشفافية والمصداقية: يجب على الحكومات ضمان شفافية ومصداقية المعلومات التي تقدمها عبر وسائل التكنولوجيا. يجب تجنب التلاعب بالمعلومات أو نشر معلومات مضللة.
- التأكد من المشاركة المجتمعية: يجب أن تشمل سياسات الحكومة المفتوحة مشاركة واستشارة المجتمع المدني والمواطنين بشكل فعّال. يمكن أن يكون ذلك تحديًا في ضوء تنوع وتعقيد الأصوات والمصالح.

- لتدريب وتطوير المهارات: يجب توفير التدريب وتطوير المهارات للموظفين الحكوميين لضمان قدرتهم على العمل بفعالية في بيئة تكنولوجيا المعلومات المتغيرة.
- القضايا القانونية والتنظيمية: يجب الامتثال للقوانين واللوائح المحلية والدولية المتعلقة بالتكنولوجيا وحماية البيانات والأمان السيبراني.

تجاوز هذه التحديات يتطلب التعاون بين الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وتطوير استراتيجيات مستدامة لتنفيذ سياسات الحكومة المفتوحة بفعالية وأمان.

ما هي أبرز أهم التحديات التي تواجه تطبيق وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى المؤسسي والتنظيمي؟

- ثقافة التغيير: يجب تعزيز ثقافة التغيير داخل المؤسسات الحكومية لتشجيع الموظفين على اعتماد الشفافية والمشاركة المواطنة. قد يكون التغيير مقاومًا في بعض الأحيان، ولكن يجب توجيه الجهود نحو تشجيع القيم والسلوكيات المرتبطة بالحكومة المفتوحة.
- البيروقراطية والإجراءات الطويلة: تكون الإجراءات البيروقراطية والإجراءات الطويلة عائقًا للتنفيذ الفعّال لسياسات الحكومة المفتوحة. يجب إجراء إصلاحات في البنية التنظيمية لتبسيط الإجراءات وتسريع اتخاذ القرارات.
- توفير الموارد المالية والبشرية: يتطلب تنفيذ سياسات الحكومة المفتوحة تخصيص موارد مالية وبشرية كافية لتطبيقها بفعالية. يجب تأمين الميزانية والكوادر البشرية الملائمة لهذا الغرض.
- التشريعات واللوائح المحدثة: تحديث التشريعات واللوائح المتعلقة بالحكومة المفتوحة لضمان توافقها مع التطورات التكنولوجية والمتطلبات الحديثة للشفافية والمشاركة المواطنة.

- التواصل الداخلي والخارجي: يجب تعزيز التواصل الفعّال داخل المؤسسات الحكومية وخارجها مع المواطنين والشركاء المجتمعين. يجب تطوير استراتيجيات تواصل فعّالة لضمان تفهم ودعم هذه السياسات.
- ضمان التنفيذ والرصد: يجب تطوير آليات لضمان تنفيذ السياسات بشكل فعال ورصد أدائها. يشمل ذلك قياس النتائج وتقييم تأثير السياسات على المدى الطويل.
- تعزيز التعلم المؤسسي: يجب أن تكون المؤسسات الحكومية مستعدة لتعزيز التعلم المؤسسي واستخدام البيانات والتقارير لتحسين الأداء واتخاذ القرارات الأفضل.
- التنسيق بين الأقسام والجهات: يجب تعزيز التنسيق والتعاون بين الأقسام والجهات المختلفة داخل المؤسسات الحكومية لضمان تنفيذ سلس لسياسات الحكومة المفتوحة.
- بالإضافة إلى التفرغ لبناء ثقافة تشجيع الشفافية والمشاركة المواطنة داخل المؤسسات الحكومية.

ما هي أبرز أهم التحديات التي تواجه تطبيق وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى الثقافي؟

- الثقافة التقليدية والموروث الثقافي: في بعض الثقافات، قد يكون هناك تفضيل للتقاليد والممارسات التقليدية على حساب الابتكار والتغيير. يجب التعامل مع هذه التحديات بعناية لتعزيز فهم أهمية الحكومة المفتوحة والتكنولوجيا.
- التعليم والوعي: هناك حاجة لرفع مستوى التعليم والوعي بفوائد الحكومة المفتوحة وكيفية المشاركة المواطنة. ذلك يتطلب الجهود في مجالات التثقيف والتدريب.
- لاحترام للحياة الخاصة والثقة في الحكومة: قد تواجه الحكومة صعوبة في إقناع المواطنين بضرورة مشاركة بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية مع الحكومة. يجب على الحكومات بناء ثقة مع المواطنين وتوضيح كيفية حماية البيانات وضمان استخدامها بشكل أمن.
- التحديات الاجتماعية: قد تؤثر التفاوتات بين الجنسين وقضايا الفقر والتمييز الاجتماعي على القدرة على الوصول إلى سياسات الحكومة المفتوحة والمشاركة فيها بشكل متساوٍ.

تحقيق النجاح في تطبيق وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى الثقافي يتطلب فهماً عميقاً للثقافة المحلية وبناء الجسور مع المجتمع المدني والمؤسسات الثقافية والدينية. تعامل بعناية مع هذه التحديات وأدرجها في استراتيجيات الحكومة المفتوحة يمكن أن يسهم في نجاح هذا النهج.

ما هي أبرز أهم التحديات التي تواجه تطبيق وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى القانوني؟

- حماية البيانات والخصوصية: قد تواجه الحكومة تحديات كبيرة في تطبيق سياسات الحكومة المفتوحة بسبب متطلبات حماية البيانات والخصوصية. يجب أن تلتزم الحكومات بالقوانين واللوائح المتعلقة بجمع واستخدام البيانات الشخصية وضمان أمانها.
- التشريعات المتقدمة واللوائح: تحتاج الحكومة إلى تحديث التشريعات واللوائح القانونية لتكون أكثر توافقًا مع مفاهيم الحكومة المفتوحة والشفافية. هذا يتضمن أحيانًا إصدار قوانين جديدة أو تعديل القوانين القائمة.
- حق الوصول إلى المعلومات: يجب أن تكون هناك قوانين تضمن حق المواطنين في الوصول إلى المعلومات الحكومية بشكل سهل وفعال. هذا يشمل تحديد الإجراءات والجهات المعنية بمعالجة طلبات الوصول إلى المعلومات.
- التعاون مع القطاع الخاص: يمكن أن تشمل سياسات الحكومة المفتوحة شراكات مع القطاع الخاص. يجب تحديد إطار قانوني مناسب لهذه الشراكات وتنظيمها بشكل ملائم.
- المسائل القانونية الدولية: عندما تشمل سياسات الحكومة المفتوحة التعاون مع منظمات دولية أو تبادل المعلومات عبر الحدود، يجب أن تلتزم الحكومات بالقوانين الدولية وتحترم الاتفاقيات والمعاهدات الدولية ذات الصلة.
- تحقيق العدالة وحقوق الإنسان: يجب أن تتوافق سياسات الحكومة المفتوحة مع مبادئ حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية. قد تواجه التحديات في هذا الصدد لتجنب أية انتهاكات لحقوق الإنسان.

- التنظيم والرقابة: تحتاج الحكومة إلى وضع أنظمة قانونية وآليات رقابة تضمن تنفيذ سياسات الحكومة المفتوحة بشكل فعّال ومراقبة الامتثال.
- يجب على الحكومة تنمية استراتيجيات قانونية قوية والعمل على تجاوز هذه التحديات لتحقيق أهداف الحكومة المفتوحة بفعالية وشفافية.

ما هي أبرز أهم التحديات التي تواجه تطبيق وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على مستوى التمويل؟

- التمويل المستدام: يجب توفير التمويل الكافي لتطبيق وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المدى الطويل. تحتاج هذه السياسات إلى استثمارات مستدامة لتطوير التكنولوجيا والبنية التحتية والتدريب والتعليم.
- الشفافية في التمويل: من أجل تحقيق الحكومة المفتوحة، يجب أن تكون عمليات التمويل الحكومي شفافة وقابلة للمراقبة. يجب على الحكومة نشر معلومات دقيقة حول الميزانيات والمصروفات الحكومية بحيث يمكن للمواطنين والشركاء المجتمعين مراقبتها.
- الاستدامة المالية: يمكن أن يكون التمويل العام لسياسات الحكومة المفتوحة عرضة للتقلبات والتقليصات. يجب تطوير استراتيجيات لتحقيق الاستدامة المالية من خلال الاعتماد على مصادر تمويل متعددة وتنويعها.
- مكافحة الفساد في التمويل: يجب ضمان أن عمليات التمويل تجري بشفافية تامة ومع مراعاة مكافحة الفساد. يجب وضع آليات فعّالة لمراقبة استخدام التمويل الحكومي والكشف عن أية ممارسات فاسدة.
- التمويل الخاص والشراكات: يمكن أن تستفيد الحكومة من شراكات مع القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية لتعزيز التمويل وتحقيق الأهداف المشتركة. ومع ذلك، يجب إدارة هذه الشراكات بعناية لضمان تحقيق النتائج المتوقعة والمحافظة على الشفافية.
- تطبيق الرقابة والمراجعة المالية: يجب أن تتضمن سياسات الحكومة المفتوحة آليات للرقابة والمراجعة المالية لضمان استخدام التمويل بشكل فعّال وفعّالية.

- تطوير المهارات المالية: يجب تدريب موظفي الحكومة على مهارات إدارة الموارد المالية بفعالية والتخطيط المالي لضمان تحقيق أقصى استفادة من التمويل المتاح.

تجاوز هذه التحديات يتطلب إدارة مالية ذكية وفعالة، وتعزيز الشفافية ومكافحة الفساد، وتطوير استراتيجيات تمويل مستدامة. تحقيق التوازن بين التمويل والأهداف الحكومية المفتوحة يعتبر أمرًا حاسمًا لضمان النجاح في هذا المجال.

ما هي تطلعاتكم تجاه جهوزية المؤسسات الحكومية تجاه تطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟

- الشفافية والوضوح: يجب أن تكون المؤسسات الحكومية شفافة في عملها وأن توفر معلومات سهلة الوصول حول قراراتها وميزانيتها وأدائها.
- المشاركة المواطنة: يجب تشجيع المشاركة المواطنة في عمليات اتخاذ القرار الحكومية وتشجيع التواصل بين المواطنين والجهات الحكومية.
- حماية البيانات والخصوصية: يجب أن تضمن المؤسسات الحكومية حماية البيانات الشخصية والخصوصية للمواطنين والمقيمين.
- الاستجابة لاحتياجات المجتمع: يجب أن تكون المؤسسات الحكومية حساسة لاحتياجات ومتطلبات المجتمع وتعمل على تلبيتها بفعالية.
- الاستدامة المالية: يجب أن تكون المؤسسات الحكومية قادرة على تأمين التمويل اللازم لتنفيذ سياسات الحكومة المفتوحة بشكل دائم.
- التكنولوجيا والبنية التحتية: يجب أن تكون المؤسسات مجهزة بالتكنولوجيا والبنية التحتية اللازمة لجمع ومعالجة ونشر المعلومات بشكل فعال.
- التعليم والتدريب: يجب توفير التدريب والتعليم المستمر لموظفي المؤسسات الحكومية لضمان فهمهم واستيعابهم لمفهوم الحكومة المفتوحة.

- القيادة والالتزام: يجب أن تكون هناك قيادة حكومية قوية والالتزام بتنفيذ سياسات الحكومة المفتوحة من قبل المسؤولين الحكوميين.

الهدف الرئيسي هو تحقيق حكومة تعمل بشكل أفضل وأكثر فعالية من خلال الشفافية والمشاركة المواطنة والاستجابة لاحتياجات المجتمع.

ما هي أبرز التوصيات تجاه تمكين جهوزية المؤسسات الحكومية لتطبيق مفهوم الحكومة الفلسطينية المفتوحة؟

- تطوير استراتيجية واضحة: يجب على الحكومة الفلسطينية وضع استراتيجية واضحة ومتكاملة لتنفيذ مفهوم الحكومة المفتوحة. يجب أن تحدد هذه الاستراتيجية الأهداف والأولويات والإجراءات اللازمة لتحقيق الشفافية والمشاركة المواطنة.
- تعزيز الثقافة الحكومية المفتوحة: يجب تشجيع وتعزيز ثقافة الحكومة المفتوحة داخل المؤسسات الحكومية. يمكن ذلك من خلال توعية الموظفين بأهمية الشفافية والمشاركة وتقديم التدريب وورش العمل المتخصصة.
- توفير التمويل المناسب: يجب تخصيص موارد مالية كافية لتنفيذ سياسات الحكومة المفتوحة بفعالية. يمكن أن تشمل هذه الموارد تخصيص ميزانيات محددة واستخدام التمويل الخارجي إذا كان ذلك ضروريًا.
- تطوير البنية التحتية التكنولوجية: يجب أن تكون المؤسسات الحكومية مجهزة بالبنية التحتية التكنولوجية اللازمة لجمع ومعالجة ونشر المعلومات بشكل فعّال. يجب الاستثمار في تحديث الأنظمة والتطبيقات التكنولوجية.
- تعزيز القوانين واللوائح: يجب تطوير وتحديث القوانين واللوائح المتعلقة بالشفافية والمشاركة المواطنة لضمان توافقها مع مفهوم الحكومة المفتوحة.

- تعزيز التعاون والشراكات: يمكن تعزيز جهوزية المؤسسات من خلال التعاون مع القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني. يمكن أن تكون هذه الشراكات مفيدة في تقديم الخبرات والموارد.
- رصد وتقييم الأداء: يجب إنشاء آليات لرصد وتقييم أداء الحكومة في تنفيذ مفهوم الحكومة المفتوحة. يمكن استخدام هذه البيانات لتحسين الأداء وتعديل الإجراءات والسياسات حسب الحاجة.
- تشجيع الابتكار: يجب تشجيع الابتكار واستخدام التكنولوجيا لتحسين تقديم الخدمات الحكومية وزيادة الشفافية. يمكن تنفيذ مسابقات وبرامج تشجيع الابتكار للموظفين.

تنفيذ هذه الإجراءات برأيي سيساهم في تحقيق تقدم ملموس نحو حكومة أكثر شفافية ومشاركة مواطنة.

المقابلة 2

اسم الخبير: الدكتور أسامة عبد الحق.

الوصف الوظيفي: أستاذ مساعد في قسم العلاقات العامة والاتصال في جامعة النجاح الوطنية.

مدة المقابلة: نصف ساعة.

المكان: جامعة النجاح الوطنية – نابلس.

ما هي أبرز أهم التحديات التي تواجه تطبيق وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى التكنولوجي؟

هناك العديد من التحديات التي ستعيق عمل الحكومة الفلسطينية المفتوحة، منها القيود الإسرائيلية التي تعيق تطوير القطاع التكنولوجي الفلسطيني، وأيضا إعاقة المدخلات التكنولوجية والأجهزة المتخصصة لتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الاحتلال الاسرائيلي.

ما هي أبرز أهم التحديات التي تواجه تطبيق وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على مستوى التمويل؟

تعد مسالة التمويل من أكثر الصعوبات والتحديات التي ممكن ان تواجهها الحكومة المفتوحة او الحكومة الالكترونية كما يسميها البعض، خصوصا ان موارد الحكومة التقليدية شحيحة جدا، وفي معظمها تعتمد على الدعم الخارجي، وفي السنوات الاخيرة عاشت ومازالت الحكومة الفلسطينية أزمة مالية خانقة بسبب الاقتطاعات الاسرائيلية من عوائد الضراب والمقاصة الفلسطينية، الامر الذي سينعكس بطبيعته على الاداء الفلسطيني الالكتروني.

ما هي أبرز أهم التحديات التي تواجه تطبيق وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى المؤسسي والتنظيمي؟

هناك أكثر من تحديات ايضا على المستوى التنظيمي والمؤسسي، يتعلق اولا بالكوادر البشرية التي بحاجة ماسة الى اعادة تأهيل وتدريب على التعامل مع التقنيات الحديثة والتطبيقات العصرية فيما يتعلق بموضوع الحكومة الالكترونية، كما يعتبر ايضا تصنيف المناطق بين (أ، ب، ج) من العوائق التي تصعب الامور التنظيمية على الحكومة الفلسطينية بشكليها التقليدي والجديد (المفتوح).

ما هي أبرز أهم التحديات التي تواجه تطبيق وتطوير سياسات الحكومة المفتوحة على المستوى القانوني؟

في الحقيقة يمكن تجاوز هذه العقوبة من خلال تحديث بعض القوانين القديمة وتطويرها بحيث تصبح قادرة على التعامل مع متطلبات الحكومة الالكترونية الجديدة، أما على الحالة القانونية الحالية فأعتقد انه سيكون هناك عائق كبير لتنظيم عمليات الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية المفتوحة.

ما هي تطلعاتكم تجاه جهوزية المؤسسات الحكومية تجاه تطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟

من وجهة نظري ان تجربة الحكومة الالكترونية المفتوحة نجحت في بعض الدول العربية والخليجية على وجه الخصوص، مثل الامارات والسعودية على ما اعتقد، وان الامكانية لنجاحها في فلسطين مسألة وقت وامكانات مادية، خصوصا وان نسبة التعليم في فلسطين من اعلى النسب في الوطن العربي، الامر الذي

سيسهل تطبيق الحكومة المفتوحة، ولكن تبقى المعيقات السالفة الذكر هي العقبة التي ان تم تجاوزها سيكون من السهل جدا الذهاب باتجاه البديل الالكتروني.

المقابلة 3

اسم الخبير: الدكتور فريد أبو ظهير.

الوصف الوظيفي: أستاذ مساعد في قسم العلاقات العامة والاتصال في جامعة النجاح الوطنية.

مدة المقابلة: عشرة دقائق.

المكان: جامعة النجاح الوطنية – نابلس.

ما هي التشريعات او اللوائح التنظيمية التي تتعلق بالحكومة المفتوحة؟

إن الحكومة المفتوحة مرتبطة بنظام ديمقراطي بمعنى انه يتوجب وجود برلمان منتخب وحكومة منتخبة وقضاء مستقل بمعنى فصل السلطات حتى يكون لدينا ارضية مناسبة لبناء حكومة مفتوحة وبدون ذلك فان ندور بحلقة مغلقة ووجود برلمان منتخب لسن قوانين تفيد بتشكيل الحكومة المفتوحة وتكوين الاجهزة الادارية والتشريعية والرقابية التي من شانها متابعة سير الحكومة المفتوحة. وعند تكوين هذا القواعد فانه ليس من الصعب ان تكون هناك جهوزية على كافة الاطر المذكورة ويمكن تكييفها بفاعلية ونجاح شاننا شأن كافة الدول التي بدأت بتطبيق مثل هكذا انظمة فعالة تتيح تطبيق مبدأ الشفافية .

ما هي أبرز التحديات التي من الممكن ان تواجه تفعيل وتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة؟

يمكن ان يتمثل بالتأكيد على وجود الحكم الديمقراطي الذي بدورة يتيح فرض الشفافية التي تخدم تطبيق وتفعيل الحكومة المفتوحة.

وعند طرح باقي الأسئلة على الدكتور افاد بأنه: يمكن الاجابة على جميع الاسئلة بمبدأ اساسي بدون الدخول بتفاصيل لان التفاصيل جميعها مبنية على مبدأ اساسي، الحكومة المفتوحة مرتبطة بنظام ديمقراطي.

ملحق (3)

الجداول

جدول (10)

المتوسطات الحسابيَّة والانحرافات المعياريَّة والتَّقديرات للدرجة الكلية والفقرات لمدى الجاهزية المؤسسية في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة من وجهة نظر المواطنين مرتَّبة تنازلياً

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة%
الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة			3.01	0.63	60.20
.46	1	تستجيب الدوائر الحكومية لطلبات الحصول على المعلومات.	3.13	0.74	62.60
.47	2	تعلمني الدوائر الحكومية ابشكل فعال حول الاستخدام الامثل للمعلومات والأبحاث.	3.10	0.76	62.00
.48	3	تنشر الوزارات الفلسطينية المعلومات بشكل منتظم	2.83	0.84	56.60
.49	4	أرى ان المعلومات التي تنشرها الوزارات مهمة.	3.37	0.67	67.40
.50	5	تقدم الوزارات الفلسطينية ارشادات تساعد على الربط بين المعلومات بهدف الاستفادة منها.	2.94	0.93	58.80
.51	6	استفيد من المعلومات المنشورة من قبل الوزارات الفلسطينية	2.80	0.88	56.00
جهوزية العنصر البشري			3.07	0.74	61.40
.52	7	العاملون في الوزارات الفلسطينية مدربون ومؤهلون بشكل كافٍ لتقديم المعلومات للمواطن.	2.83	0.89	56.60
.53	8	ان العاملين في الوزارات يتمتعون بالمهارة في تقديم المعلومات بشكل سهل وقابل للفهم.	3.01	0.75	60.20
.54	9	استفيد بشكل مباشر من التكنولوجيا الخاصة بالمعلومات التي تستخدمها الجهات ذات العلاقة في الوزارات الفلسطينية.	3.33	0.68	66.60
.55	10	يوفر المختصون في الوزارات الفلسطينية تحليلا منظما وممنهجا للمعلومات المتعلقة بخدمة المواطنين	3.15	0.70	63.00

ج- جهوزية البنية التكنولوجية		2.35	0.88	47.00
.56	11	هناك سهولة في فهم المعلومات المتوفرة على المواقع الرسمية للوزارات الفلسطينية.	3.20	0.69	64.00
.57	12	تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها الوزارات الفلسطينية يتم مشاركتها مع الدوائر الأخرى.	2.94	0.67	58.80
.58	13	تقوم الجهات المختصة في الوزارات الفلسطينية بتحديث المعلومات بشكل روتيني لتكون جديدة.	3.13	0.80	62.60
.59	14	توفر لي مواقع العلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية ادوات تسهل التعامل مع المعلومات.	2.52	0.96	50.40
.60	15	لا تتطلب المواقع الخاصة في الوزارات الفلسطينية الخبرة الكبيرة في البرمجيات والتقنيات لمعرفة استخدامها.	2.57	0.87	51.40
.61	16	أستطيع من خلال المواقع الرسمية للوزارات الفلسطينية ان اتشارك المعلومات مع الاخرين.	3.21	0.83	64.20
.62	17	أستطيع ان احصل على قواعد المعلومات من قبل الجهات ذات العلاقة في الوزارات الفلسطينية.	3.13	0.76	62.60
د- مجال تقييم الحكومة المفتوحة		3.07	0.67	61.40
.63	18	تساعدني المعلومات المتاحة والمنشورة على المواقع والصفحات الرسمية الخاصة بالوزارات الفلسطينية في اعداد الدراسات والأبحاث.	2.85	0.64	57.00
.64	19	لا أستطيع الاستغناء عن المعلومات التي تنشرها الوزارات الفلسطينية في مجال عملي؟	3.03	0.71	60.60
.65	20	توفر الجهات ذات العلاقة في الوزارات الفلسطينية اسئلة عامة حول القضايا الهامة والاجابة عليها.	2.42	0.94	48.40
.66	21	هناك موضوعية ودقة في تقديم المعلومات من قبل الجهات ذات العلاقة في الوزارات الفلسطينية.	3.09	0.66	61.80
.67	22	تساعدني المعلومات التي تنشر على المواقع الرسمية للوزارات الفلسطينية على اتخاذ القرارات التي تهمني.	2.80	0.66	56.00
.68	23	توفر لي الجهات المختصة في الوزارات الفلسطينية المعلومات التاريخية بشكل روتيني	3.02	0.83	60.40

.69	24	يساعدني قسم خدمات الجمهور في الوزارات الفلسطينية في استخدام تقنية المعلومات.	2.76	0.89	55.20
د- جهوزية البيئة التشغيلية:			2.95	0.57	59.00
.70	25	تجيب الجهات المختصة في الوزارات الفلسطينية عن أسئلة المواطنين	2.81	0.87	56.20
.71	26	توجد إجراءات متخذة من قبل الوزارات الفلسطينية لضمان عدم فقد المعلومات التي يتم الحصول عليها وحمايتها.	2.84	0.78	56.80
.72	27	الأدوار والمسؤوليات في الوزارات الفلسطينية لإدارة المعلومات واضحة ومحددة.	2.87	0.95	57.40
.73	28	توفر المواقع في الوزارات الفلسطينية جردا لقواعد المعلومات التي يتم تجميعها.	2.89	0.83	57.80
.74	29	تتيح البرامج سهولة الاستخدام والوصول إلى قواعد المعلومات الإدارية للوزارات الفلسطينية.	2.95	0.89	59.00
و- جهوزية البنية التشريعية والقانونية			3.00	0.78	60.00
.75	30	تشارك الجهات الحكومية ذات العلاقة المعلومات غير الموثوقة او الزائفة عن عمل الوزارات الفلسطينية.	3.05	0.80	61.00
.76	31	يوجد قوانين ولوائح داخلية في الوزارات الفلسطينية لحماية بيانات الافراد في حال تم تسريب معلومات تخص المواطنين.	3.06	0.77	61.20
.77	32	تحافظ الجهات ذات العلاقة في الوزارات الفلسطينية على المعلومات وتتحمل مسؤوليتها.	3.09	0.74	61.80
.78	33	المعلومات التي تقدمها الوزرات الفلسطينية تتسم بالنزاهة والدقة.	3.09	0.82	61.80
.79	34	هناك موثوقية في المعلومات التي تقدمها الوزارات الفلسطينية.	3.10	0.80	62.00
		الدرجة الكلية	2.9590	0.22029	59

جدول (12)

نتائج اختبار المقارنة بين متوسطين لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-Test) لفحص دلالة الفروق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير الجنس

المجالات	ذكر = 31		أنثى = 12		قيمة "ت"	درجات الحرية	مستوى الدلالة
	م.ح	ن.م	م.ح	ن.م			
الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة	3.7189	0.68758	4.0357	0.54526	-1.584	41	0.126
جهوزية العنصر البشري	3.8011	0.64178	3.6389	0.98174	0.530	41	0.604
جهوزية البنية التكنولوجية	3.6559	.515880	3.6667	0.79420	-0.043	41	0.966
مجال تقييم الحكومة المفتوحة	3.8710	.746510	3.9259	0.96903	-0.177	41	0.862
جهوزية البيئة التشغيلية:	3.8029	0.65591	3.9537	0.93858	-0.511	41	0.617
جهوزية البنية التشريعية والقانونية	3.7226	0.61249	3.9000	.779280	-0.709	41	0.488

جدول (13)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) لفحص دلالة الفروق عند دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة	بين المجموعات	3.629	3	1.210	3.210	0.033
	خلال المجموعات	14.693	39	0.377		
	المجموع	**18.322**	**42**			
جهوزية العنصر البشري	بين المجموعات	6.439	3	2.146	4.998	0.005
	خلال المجموعات	16.747	39	0.429		
	المجموع	**23.186**	**42**			
جهوزية البنية التكنولوجية	بين المجموعات	3.072	3	1.024	3.370	0.028
	خلال المجموعات	11.851	39	0.304		
	المجموع	**14.923**	**42**			
مجال تقييم الحكومة المفتوحة	بين المجموعات	7.476	3	2.492	4.959	0.005
	خلال المجموعات	19.598	39	0.503		
	المجموع	**27.074**	**42**			
جهوزية البيئة التشغيلية	بين المجموعات	5.417	3	1.806	4.052	0.013
	خلال المجموعات	17.377	39	0.446		
	المجموع	**22.794**	**42**			
جهوزية البنية التشريعية والقانونية	بين المجموعات	2.821	3	0.940	2.383	0.084
	خلال المجموعات	15.386	39	0.395		
	المجموع	**18.207**	**42**			

جدول (14)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) لفحص دلالة الفروق عند دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة	بين المجموعات	0.616	1	0.616	1.427	0.239
	خلال المجموعات	17.705	41	0.432		
	المجموع	**18.322**	**42**			
جهوزية العنصر البشري	بين المجموعات	0.253	1	0.253	0.452	0.505
	خلال المجموعات	22.933	41	0.559		
	المجموع	**23.186**	**42**			
جهوزية البنية التكنولوجية	بين المجموعات	0.644	1	0.644	1.848	0.181
	خلال المجموعات	14.280	41	0.348		
	المجموع	**14.923**	**42**			
مجال تقييم الحكومة المفتوحة	بين المجموعات	0.938	1	0.938	1.471	.232
	خلال المجموعات	26.136	41	0.637		
	المجموع	**27.074**	**42**			
جهوزية البيئة التشغيلية	بين المجموعات	0.577	1	0.577	1.065	0.308
	خلال المجموعات	22.216	41	0.542		
	المجموع	**22.794**	**42**			
جهوزية البنية التشريعية والقانونية	بين المجموعات	0.090	1	0.090	0.205	0.653
	خلال المجموعات	18.116	41	0.442		
	المجموع	**18.207**	**42**			

جدول (15)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) لفحص دلالة الفروق عند دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة	بين المجموعات	0.293	2	0.146	0.325	0.725
	خلال المجموعات	18.029	40	0.451		
	المجموع	**18.322**	**42**			
جهوزية العنصر البشري	بين المجموعات	0.331	2	0.166	0.290	0.750
	خلال المجموعات	22.855	40	.571		
	المجموع	**23.186**	**42**			
جهوزية البنية التكنولوجية	بين المجموعات	0.369	2	0.185	0.508	0.606
	خلال المجموعات	14.554	40	.364		
	المجموع	**14.923**	**42**			
مجال تقييم الحكومة المفتوحة	بين المجموعات	0.270	2	0.135	.2010	0.819
	خلال المجموعات	26.804	40	0.670		
	المجموع	**27.074**	**42**			
جهوزية البيئة التشغيلية:	بين المجموعات	0.935	2	0.467	0.855	0.433
	خلال المجموعات	21.859	40	0.546		
	المجموع	**22.794**	**42**			
جهوزية البنية التشريعية والقانونية	بين المجموعات	1.685	2	0.843	2.040	0.143
	خلال المجموعات	16.521	40	0.413		
	المجموع	**18.207**	**42**			

جدول (16)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) لفحص دلالة الفروق عند دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير مكان السكن

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة	بين المجموعات	0.009	1	0.009	0.019	0.891
	خلال المجموعات	18.313	41	0.447		
	المجموع	**18.322**	**42**			
جهوزية العنصر البشري	بين المجموعات	0.023	1	0.023	0.040	0.842
	خلال المجموعات	23.163	41	0.565		
	المجموع	**23.186**	**42**			
جهوزية البنية التكنولوجية	بين المجموعات	0.046	1	0.046	0.127	0.724
	خلال المجموعات	14.877	41	0.363		
	المجموع	**14.923**	**42**			
مجال تقييم الحكومة المفتوحة	بين المجموعات	0.003	1	0.003	0.005	0.946
	خلال المجموعات	27.071	41	0.660		
	المجموع	**27.074**	**42**			
جهوزية البيئة التشغيلية	بين المجموعات	0.054	1	0.054	0.098	0.756
	خلال المجموعات	22.739	41	0.555		
	المجموع	**22.794**	**42**			
جهوزية البنية التشريعية والقانونية	بين المجموعات	0.044	1	0.044	0.100	0.754
	خلال المجموعات	18.162	41	0.443		
	المجموع	**18.207**	**42**			

جدول (17)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE Way ANOVA) لفحص دلالة الفروق عند دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مدى الجهوزية المؤسسية لدى ممارسي العلاقات العامة في الحكومة الفلسطينية لتطبيق مفهوم الحكومة المفتوحة: (الوزارات الفلسطينية نموذجا) تعزى لمتغير الدورات التدريبية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الوعي بمفهوم الحكومة المفتوحة	بين المجموعات	2.702	3	0.901	2.249	0.098
	خلال المجموعات	15.619	39	0.400		
	المجموع	**18.322**	**42**			
جهوزية العنصر البشري	بين المجموعات	0.903	3	0.301	0.527	0.666
	خلال المجموعات	22.283	39	0.571		
	المجموع	**23.186**	**42**			
جهوزية البنية التكنولوجية	بين المجموعات	.866	3	0.289	0.801	0.501
	خلال المجموعات	14.058	39	0.360		
	المجموع	**14.923**	**42**			
مجال تقييم الحكومة المفتوحة	بين المجموعات	1.805	3	0.602	0.929	0.436
	خلال المجموعات	25.268	39	0.648		
	المجموع	**27.074**	**42**			
جهوزية البيئة التشغيلية	بين المجموعات	1.188	3	0.396	0.715	0.549
	خلال المجموعات	21.606	39	0.554		
	المجموع	**22.794**	**42**			
جهوزية البنية التشريعية والقانونية	بين المجموعات	2.370	3	0.790	1.945	0.138
	خلال المجموعات	15.837	39	0.406		
	المجموع	**18.207**	**42**			

An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies

INSTITUTIONAL READINESS OF PUBLIC RELATIONS TO DELIVER OPEN PALESTINIAN GOVERNMENT: APPLIED STUDY ON FAIR MODEL

By
Fadi Nabih Radi Alawneh

Supervisor
Dr. Qasim Amer

This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for The Degree of Master of Contemporary Public Relations, Faculty of Graduate Studies, An-Najah National University, Nablus, Palestine.

2023

INSTITUTIONAL READINESS OF PUBLIC RELATIONS TO DELIVER OPEN PALESTINIAN GOVERNMENT: APPLIED STUDY ON FAIR MODEL

By
Fadi Nabih Radi Alawneh
Supervisor
Dr. Amer Qasem

Abstract

This descriptive study aimed to identify the extent of institutional readiness among public relations practitioners in the Palestinian government to deliver the concept of open government. To achieve that, it employs (FAIR) model developed by Agbabiaka and Ojo (2014). A quantitative approach was applied on a sample of 43 public relations practitioners in Palestinian ministries. In order to strengthen the theoretical framework of the study, the researcher also conducted interviews with a non-random (purposive) sample of three experts in the field of public relations.

A non-random convenience sample of 389 Palestinian citizens were also selected. The questionnaire was adopted and interview as the study tool. It was found that the overall degree of the extent of institutional readiness among public relations practitioners in the Palestinian government to implement the concept of open government was generally high (from the point of view of public relations practitioners).

The field of readiness for the interim evaluation came in the first place with an arithmetic average of 3.89, followed by the field of readiness of the operational environment with an arithmetic mean of 3.85. The readiness of the legislative and legal environment came in fourth place with an arithmetic average of 3.77.

A significant difference between citizens and practitioners' perspectives was found. The results related to employees were high, while the results related to citizens were low and did not exceed 67% at best.

The current study recommends paying greater attention to public relations reports in ministries and ensuring active participation in decision-making. This requires training workers in public relations departments in ministries adequately on data analysis and how

to create actionable information. The software systems of the public relations department in ministries should also allow workers to create an easy database to handle.

Keywords: open government, public relations, Palestinian ministries, FAIR Model.