



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة
الإلكترونية في الإدارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء
الأعلى الفلسطيني من وجهة نظر الموظفين

إعداد

سالي موفق عبد جلاّد

إشراف

د. حافظ أبو عياش




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

أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة
الإلكترونية في الإدارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء
الأعلى الفلسطيني من وجهة نظر الموظفين

إعداد

سالي موفق عبد جلاّد

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2026/02/02م، وأجيزت:

 التوقيع	د. حافظ أبو عياش
 التوقيع	المشرف الرئيسي د. إبراهيم حروب
 التوقيع	الممتحن الخارجي د. عامر قاسم
	الممتحن الداخلي

الإهداء

قال تعالى: ﴿أَقْرَأْ بِأَسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ﴿٢﴾ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ﴿٣﴾ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٤﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٥﴾﴾ [العلق: 1-5].

الحمد لله حبا وشكرا وامتنا على البدء والختام..ها أنا اليوم اتوج لحظات الأخيرة في ذلك الطريق الذي كان يحمل في باطنه الكثير من العثرات...ورغما عنها ظلت قدمي تخطو بكل صبر وطموح وعزيمة وتفاؤل وحسن ظن بالله...أهدي تخرجي بداية وبكل حب إلى نفسي العظيمة القوية التي تحملت كل العثرات رغم الصعوبات...

واهدي أيضا إلى والدي رحمهما الله... حيث لا توجد كلمات تصف ما أشعر به الآن، فقد غبتم جسداً ولكن أرواحكم ما زالت هنا تشاركني فرحتي. هذا الإنجاز لكم يا من كنتم كل شيء في حياتي

إلى عمي العزيز وعمتي الكريمة..منبع الحنان ورمز العطاء...مصدر قوتي وسندي الأول، أهديكما هذا العمل المتواضع تعبيراً عن خالص شكري وتقديري لدعمكما اللامشروط، ولكل لحظة شاركنتموني فيها بالتشجيع والفرح.

إلى اخوتي أهديكم هذا النجاح الذي هو ثمرة دعمكم وحبكم اللامحدود. لكم مني كل الشكر والامتنان على كل التضحيات والجهود المبذولة لجعل حلمي حقيقة. أنتم فخري واعتزازي، وحفظكم الله لنا سناً وملاذاً.

الشكر والتقدير

﴿ وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ﴾ [إبراهيم:7]، ويقول نبينا الكريم محمدٌ صَلَّى اللهُ عليه وسلَّم: "مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ لَا يَشْكُرُ اللَّهَ" (رواه أحمد وأبو داود والترمذي)

الحمدُ لله الذي أسبغَ علينا نعمةً ظاهرةً وباطنةً، ووفَّقني بفضلِهِ إلى طريقِ العلمِ والمعرفة، ومنحني العزمَ والقُدرةَ لإتمامِ دراستي.

وفي هذا المقام، أُفِّقُ مُمتنَّةً وشاكرةً لأساتذتي الأفاضل الذين كانوا عوناً وسنداً لي في هذه المرحلة العلمية، وفي مُقدِّمتهم مشرفي الدكتور: حافظ أبو عياش الذي لم يدَّخر جهداً في تقديم المشورة والإرشاد والتوجيه، فكان شُعلةً مضيئةً تُتِّيرُ دربي، حتى يخرج هذا العمل بأفضل صورةٍ ممكنة.

ولا يفوتني أن أُعبِّرَ عن خالص امتناني وتقديري لجميع أعضاء هيئة التدريس في كلية الدراسات العليا، وعلى رأسهم عميد كلية الدراسات العليا، الذي كان مثلاً في الدِّعمِ والتحفيز. كما أتوجَّهُ بخالص امتناني وعظيم تقديري للدكاترة المحكمين أعضاء لجنة المناقشة، كلُّ باسمه ولقبه، ممن أثروا عملي بملاحظاتهم القيمة ورؤاهم السديدة. وإلى كل من مدَّ يدَ العون وساهم في إنجاز هذه الدراسة، أقول لهم: شكراً من القلب، وجزاكم الله عني كل خير.

الإقرار

أنا الموقعة أدناه مقدمة الرسالة التي تحمل عنوان:

أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني من وجهة نظر الموظفين

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه
حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي
أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالبة: سالي موفهم عبد حيدر

التوقيع: سالي حيدر

التاريخ: ٢٠١٦/٤/٤

فهرس المحتويات

ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	الإقرار
و	فهرس المحتويات
ي	فهرس الجداول
م	فهرس الأشكال
ن	فهرس الملاحق
س	الملخص
1	الفصل الأول: مقدمة الدراسة ومنهجيتها
1	1.1 مقدمة الدراسة
5	1.2 الإطار النظري
5	1.2.1 مفهوم العلاقات العامة
6	1.2.1.1 أهمية العلاقات العامة
7	1.2.1.2 أهداف العلاقات العامة
8	1.2.1.3 وظائف العلاقات العامة
9	1.2.1.4 مفهوم العلاقات العامة الرقمية
10	1.2.1.5 عوامل ظهور العلاقات العامة الرقمية
11	1.2.1.6 خصائص العلاقات العامة الرقمية
12	1.2.1.7 استخدامات العلاقات العامة الرقمية
13	1.2.1.8 وظائف العلاقات العامة الرقمية
14	1.2.1.9 أهمية العلاقات العامة الرقمية
15	1.2.1.10 التحديات التي تواجه العلاقات العامة الرقمية

17	1.2.2 مفهوم الحوكمة الالكترونية
18	1.2.2.1 أهداف الحوكمة الإلكترونية
20	1.2.2.2 أهمية الحوكمة الإلكترونية
21	1.2.2.3 أنواع الحوكمة الإلكترونية
22	1.2.2.4 خصائص الحوكمة الالكترونية
23	1.2.2.5 متطلبات نجاح الحوكمة الإلكترونية
24	1.3 الإطار المفاهيمي
25	1.3.1 مفهوم نظرية الاتصال التنظيمي (Organizational Communication Theory)
25	1.3.2 العلاقة بين الاتصال التنظيمي والعلاقات العامة
26	1.3.3 تطبيق الاتصال التنظيمي في البيئة الرقمية
26	1.3.4 نظرية الحوكمة (Governance Theory)
27	1.3.5 مبادئ ومرتكزات الحوكمة
28	1.3.6 العلاقة بين الحوكمة والحوكمة الإلكترونية
30	1.3.7 العلاقات العامة الرقمية وعلاقتها بالحوكمة الإلكترونية
32	1.3.8 رقمنة القضاء
33	1.3.9 التحول الرقمي في مجلس القضاء الفلسطيني
35	1.4 الدراسات السابقة
35	1.4.1 الدراسات العربية
46	1.4.2 الدراسات الاجنبية
52	1.4.3 التعقيب على الدراسات السابقة
53	1.5 مشكلة الدراسة
55	1.6 أسئلة الدراسة
55	1.7 أهمية الدراسة

56	1.8 أهداف الدراسة.....
57	1.9 فرضيات الدراسة
58	1.10 حدود الدراسة
59	1.11 مصطلحات الدراسة.....
61	1.12 نموذج الدراسة المقترح.....
62	الفصل الثاني: الطريقة والإجراءات
62	2.1 منهجية الدراسة
63	2.2 مجتمع الدراسة.....
63	2.3 عينة الدراسة
65	2.4 أداة الدراسة
66	2.5 صدق الأداة.....
68	2.6 ثبات الأداة
69	2.7 إجراءات الدراسة.....
70	2.8 متغيرات الدراسة
70	2.9 المعالجة الإحصائية
71	2.10 مفتاح تصحيح الأداة
72	الفصل الثالث: نتائج الدراسة
72	3.1 مقدمة
72	3.2 نتائج أسئلة الاستبيان: (التحليل الكمي)
86	3.3 اختبار الفرضيات
89	3.4 ملخص الفصل الثالث
91	الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات.....
91	4.1 مقدمة

91	4.2 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
115	4.3 التوصيات
116	4.5 مقترحات الدراسات المستقبلية
118	المراجع العلمية
129	الملاحق
b	Abstract

فهرس الجداول

- جدول (1): تطابق أبعاد متغيرات الدراسة مع أسئلتها وفرضياتها 138
- جدول (2): خصائص العينة الديموغرافية 64
- جدول (3): الصدق الداخلي لفقرات الأداة 67
- جدول (4): مجالات الدراسة على معامل ثبات مختلفة 69
- جدول (5): مفتاح تصحيح الأداة 71
- جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لمجالات أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الالكترونية في الادارة الحديثة.. 73
- جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الأول (بعد الإعلام الرقمي) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي 74
- جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثاني (بعد الاستعلام الرقمي) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي 75
- جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثالث (بعد التنسيق الرقمي) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي 76
- جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الرابع (بعد التكنولوجيا اللازمة) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي 78
- جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الخامس (بعد الموارد البشرية اللازمة) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي 79
- جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال السادس (بعد القوانين والتشريعات) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي 140
- جدول (13): نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة للمقارنة بين وسطين حسابيين لعينتين مستقلتين 141
- جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المؤهل العلمي والدرجة الكلية ... 141
- جدول (15): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير المؤهل العلمي 142

- جدول (16): نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق في أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير المؤهل العلمي لمجال (الاستعلام الرقمي) 142
- جدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير سنوات الخبرة والدرجة الكلية 143
- جدول (18): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير سنوات الخبرة 143
- جدول (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الدورات التدريبية والدرجة الكلية 144
- جدول (20): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الدورات التدريبية 144
- جدول (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الدورات التدريبية والدرجة الكلية 145
- جدول (22): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة . 145
- جدول (23): نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة للمقارنة بين وسطين حسابيين لعينتين مستقلتين (Independent Sample t-test) حسب متغير النوع الاجتماعي 146
- جدول (24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المؤهل العلمي والدرجة الكلية ... 146
- جدول (25): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير المؤهل العلمي 147
- جدول (26): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير سنوات الخبرة والدرجة الكلية 147
- جدول (27): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير سنوات الخبرة 148
- جدول (28): نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير سنوات الخبرة لمجال (بُعد القوانين والتشريعات) 148
- جدول (29): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الدورات التدريبية والدرجة الكلية 149
- جدول (30): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الدورات التدريبية . 149

- جدول (31): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الدورات التدريبية والدرجة الكلية 150
- جدول (32): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى
حول الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة 150
- جدول (33): نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس
القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة لمجال (بعد الموارد البشرية اللازمة) 151
- جدول (34): نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس
القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة لمجال (بعد القوانين والتشريعات) 151
- جدول (35): نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس
القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة (المجال الكلي) 151
- جدول (36): مصفوفة معاملات الارتباط (Person Correlation) بين العوامل المستقلة والتابعة. 152
- جدول (37): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد ((Multiple Regression Analysis) 152
- جدول (38): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد ((Multiple Regression Analysis) 153
- جدول (39): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد ((Multiple Regression Analysis) 153
- جدول (40): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد ((Multiple Regression Analysis) 154

فهرس الأشكال

شكل (1): نموذج الدراسة 61

فهرس الملاحق

129 ملحق (أ): قائمة المحكمين
130 ملحق (ب): الاستمارة بعد التحكيم
135 ملحق (ج): الأشكال
138 ملحق (د): الجداول

أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني من وجهة نظر الموظفين

إعداد

سالي موفق عبد جلاذ

إشراف

د. حافظ أبو عياش

الملخص

تهدف الدراسة إلى تقييم أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة، من خلال دراسة تطبيقية على مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني من وجهة نظر الموظفين، وتركز الدراسة على دراسة واقع استخدام أنشطة العلاقات العامة الرقمية وتقييم فعاليتها في تعزيز تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية واقتراح حلول مستدامة لتطوير هذه الأنشطة، استناداً إلى التحليل الكمي للبيانات.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استمارة بحثية لتجميع البيانات. شملت عينة الدراسة جميع موظفي مجلس القضاء الأعلى في رام الله، وعددهم 130 موظفاً، حيث تم استخدام طريقة المسح الشامل لتغطية جميع أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم 130 موظفاً، لضمان دقة النتائج وشموليتها.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين أنشطة العلاقات العامة الرقمية وتنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية في مجلس القضاء الأعلى، كما تبين أن هناك أثر واضح لأنشطة العلاقات العامة الرقمية (بعد الإعلام الرقمي، بعد الاستعلام الرقمي، بعد التنسيق الرقمي) على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية (بعد التكنولوجيا اللازمة، بعد الموارد البشرية اللازمة، بعد القوانين والتشريعات) كما تبين أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ في أنشطة العلاقات العامة الرقمية

لدى مجلس القضاء الأعلى تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية الرقمية، الوظيفة) ووجود فروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي في بعد الاستعلام الرقمي وتبين أن الأفضلية كانت لصالح مستوى دبلوم فأقل على البكالوريوس، ووجود فروق بين حملة البكالوريوس والدكتوراه لصالح البكالوريوس، كما تبين أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية الرقمية) باستثناء الوظيفة.

وبناءً عليه تم وضع التوصيات التالية: صياغة خطة واضحة لدمج مبادئ الحوكمة الإلكترونية في جميع أنشطة المجلس، مع تحديد مؤشرات أداء قابلة للقياس، واستخدام الشبكات الرقمية لنشر الوعي بين الموظفين وأصحاب العلاقة حول سياسات الحوكمة وأهميتها في العمل القضائي، ووضع آليات تقييم دورية لقياس مدى نجاح أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، العلاقات العامة الرقمية، الحوكمة الإلكترونية، مجلس القضاء الأعلى.

الفصل الأول

مقدمة الدراسة ومنهجيتها

1.1 مقدمة الدراسة

تسعى العلاقات العامة الرقمية بشكل أساسي لبناء جسور الثقة بين الحكومة والمواطنين فمن خلال استراتيجيات التواصل الفعالة، إذ تسهم العلاقات العامة الرقمية في توضيح أهداف الحوكمة الإلكترونية، وتبسيط المعلومات المعقدة، مما يساعد على زيادة الوعي والمشاركة من قبل الجمهور، كما تساهم في جمع الملاحظات والآراء من المواطنين مما يعزز من شفافية العمليات الحكومية ويضمن تلبية احتياجات المجتمع، لهذا يعتبر تفعيل العلاقات العامة الرقمية بشكل استراتيجي يسهم في تحسين الصورة العامة للحكومة ويعزز الثقة في نظام الحوكمة الإلكترونية مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق نتائج أفضل على المستوى التنموي والخدمي.

ففي الآونة الأخيرة شهد العالم نمواً متسارعاً في قطاع الأعمال، نتيجة للتطور التكنولوجي وقد أدى اتساع رقعة بيئة الأعمال وانتشار تلك المؤسسات فيها إلى ضعف آليات الإشراف والرقابة على أداء تلك الشركات وإدارتها مما ساهم في خلق أزمات بيئية انعكست سلباً على هذا الكون وكاستجابة لتشديد الرقابة على تلك الشركات وتفعيل دورها في تحقيق التنمية المستدامة جاءت حوكمة الشركات التي تعنى بدراسة العلاقات بين جميع الأطراف ذات المصلحة في الشركة خاصة تلك العلاقة الموجودة بين إدارة الشركة والمساهمين، فقد بات التزام الدول بفكرة الحوكمة أمراً في غاية الأهمية وذلك لأن الحوكمة تعمل على تنسيق الأدوار وتكاملها ما بين الحكومة ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص، من خلال ما توفر من مميزات تتمثل في النزاهة والشفافية والمساءلة والمشاركة في تحمل المسؤولية ورسم السياسات وتنفيذ سلطة القانون المشاركة المواطنين في صنع القرار (غضبان، 2021).

وفي ظل التطور التكنولوجي الذي أحدث إنقلاباً في المفاهيم والأساليب التقليدية، والذي غير المفاهيم السائدة في أساليب التعامل على مستوى الدول والمنظمات والأفراد وسمح بتجاوز البعد الزمني

والمكاني ليشكل جزءاً حيوياً فاعلاً ومؤثراً في تنفيذ هذه المعاملات، سعت الدول لتطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد وبتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة تنفيذاً لتلك السياسات وللإشراف على سير العمل في الإدارات الحكومية بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الحكومي، وتعد الحوكمة الإلكترونية من الوسائل الحديثة للتسيير المنتهجة من قبل العديد من الدول، وقد لا ينحصر هدفها الرئيسي في ضمان أمن انتقال المعلومات الإدارية فقط وإنما في تنفيذ مشاركة المواطن في اتخاذ القرارات والمساهمة في تحسين جودة الخدمة العمومية. مما يخلق مناخاً تسوده الثقة والاحترام بين العلاقات العامة والمواطن تجسيدا للديمقراطية الإلكترونية (لونيس و مريزق، 2014).

فتعدُّ الحوكمة الإلكترونية من المواضيع التي لاقت حديثاً اهتماماً كبيراً في الأوساط العلمية على اعتبار أن الإدارة الرقمية تحسن من كفاءة الأداء الوظيفي التنظيمات الإدارية الحديثة، وتسمح بتقديم خدمات أفضل للمواطنين. وذلك في ظل التوجه العالمي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى مناحي الحياة. وفي ظل التحول الرقمي السريع في كثير من الجهات الإدارية أصبحت الخدمات تصل إلى المواطنين في أماكن تواجدهم بأسرع وقت وأقل تكلفة وعلى مدار الساعة، وأصبح لدى المواطن القدرة على انتقاد الممارسات الخاطئة حتى فيما يتلقاه من خدمة إلكترونية (الشحي، 2023).

وبالنظر إلى التطور الهائل والسريع الذي يشهده قطاع تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والذي شمل جميع أوجه الحياة في ظل ثورة المعلومات والاتصالات والانترنت، بدأت الحكومات التقليدية تتجه إلى تبني مفهوم (الحوكمة الإلكترونية) لتوصيل المعلومات والخدمات وتسويق السلع للمستفيدين منها عبر شبكة الانترنت وأجهزة الحاسوب المتطورة، وأصبحت الحوكمة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل دولة تريد أن تواكب التطورات والتكنولوجيا الحديثة (البيروتي، محمد، و أحمد، 2014).

وتهدف الحوكمة الإلكترونية إلى تحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر فعالية وكفاءة، كما وتؤدي في حال تطبيقها بالشكل الصحيح إلى زيادة الشفافية والفعالية في إدارة الدولة، وبذلك فإن اعتماد الحوكمة الإلكترونية يشكل عملية تغيير حقيقة من شأنها أن تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة بالاقتصاد الجديد القائم على المعرفة والتكنولوجيا والتطبيقات الحديثة (خالص، 2013).

ولا يمكن أن يتحقق التطبيق الفعال للحوكمة الإلكترونية دون وجود تواصل رقمي فعال بين المؤسسة والجمهور، وهو ما يجعل أنشطة العلاقات العامة الرقمية أداة استراتيجية داعمة لتطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية، من خلال نشر المعلومات، وتعزيز الشفافية، وتسهيل مشاركة الجمهور، وبناء الثقة المؤسسية.

وتعتبر العلاقات العامة الرقمية علماً متكاملًا مبنيًا على الحوكمة ومعايير مهنية عالية علم متقن يعمل من خلال أسس استراتيجية تساعد في تحقيق أهداف المنشآت في القطاع الخاص وأداة العمل الحكومي عندما يتعلق الأمر بالشأن العام بما يتعلق بمفهوم العلاقات العامة والتواصل حيث تتغير مهمات العلاقات العامة في القطاعين حسب طبيعة واستراتيجية المنشأة وأهدافها ويمكن أن تؤثر في تغيير أي استراتيجية اقتصادية إذا كان المتخصصون في هذا المجال يشاركون بشكل كبير في وضع استراتيجية المنظومة على أسس علمية (غزيل، 2023).

فقد أصبحت أنشطة العلاقات العامة الرقمية عنصراً مهماً في بناء المؤسسات العمومية كافة، فضلاً عن أهميتها في تحسين العلاقات بين الحكومة والجمهور فعن طريقها ينمو الشعور بالمسؤولية لدى المواطنين بالتالي تحويلهم إلى جمهور إيجابي متعاون مع المؤسسة العمومية ولهذا تعتبر أنشطة العلاقات العامة الرقمية من أهم النظم الاتصالية التي تعول عليها المؤسسة والتي تعلق عليها آمالاً في تقوية علاقاتها بجمهورها وتحسين صورتها في أذهان الجمهور خاصة أن نمو واستمرار أي مؤسسة

يعتمد على صورتها الذهنية لأن هذه الأخيرة تشكل عاملاً مهماً حيويًا في تسويق أهداف المؤسسة لأداء رسالتها، وبذلك أصبحت العلاقات العامة عصب الحياة داخل المؤسسة في العملية الإدارية وذلك لما تحمله من أهداف تنموية ووظائف حيوية لكسب ثقة الجمهور بالمؤسسة والتحسين من صورة المؤسسة (بوزيدة و الوافي، 2020).

والعلاقات العامة الرقمية بالمؤسسات الحكومية ومن خلال تفعيل مبادئ الحوكمة الإلكترونية تنظم العلاقة بين الجمهور والمؤسسة وذلك من خلال تعبير المواطنين عن احتياجاتهم ومصالحهم وحصولهم على حقوقهم عبر أدوات تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة الداعمة للحوكمة الإلكترونية، مما يتيح بوصول المعلومات للمواطنين وللمؤسسات الأخرى ويؤدي إلى مشاركة الجمهور في صنع القرار حيث تعد الحوكمة الإلكترونية أحد الوسائل الحديثة للتيسير حيث لا ينحصر هدفها الرئيسي في ضمان أمن انتقال المعلومات الإدارية فقط وإنما هو تنفيذ مشاركة المواطن في اتخاذ القرارات والمساهمة في تحسين جودة الخدمة الحكومية وهذا ما يخلق الثقة والاحترام بين الإدارة والمواطن وأن الجمهور يشكل أحد الأطراف المشاركة الرئيسية للمؤسسات الحكومية فمن الضروري أن تسعى الإدارات الحكومية على تطوير الخدمات التي تقدمها للمواطنين بشكل عام من خلال تحسين جودتها وصولاً إلى رضى الجمهور من الخدمات المقدمة.

ولأنشطة العلاقات التواصل بين المؤسسات الحكومية والمواطنين، إذ تساعد تقنيات العلاقات العامة في توصيل المعلومات بوضوح وفعالية، مما يساهم في تعريف المواطنين بالخدمات الإلكترونية المتاحة وكيفية الاستفادة منها، كما العامة الرقمية دوراً محورياً مرتبطة في تطبيق أهداف الحوكمة الإلكترونية من خلال تحسين تسعى أنشطة العلاقات العامة لرفع مستوى الوعي بأهمية الحوكمة الإلكترونية وأثرها في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية، ومن البارز أن أنشطة العلاقات العامة الرقمية تساهم في تنفيذ مبادئ النزاهة من خلال بناء ثقافة الشفافية والمساءلة، إذ تعمل على نشر المعلومات المتعلقة بالسياسات والإجراءات الحكومية، وتوضيح كيفية اتخاذ القرارات الحكومية وذلك من خلال تنظيم الفعاليات وورش

العمل، كما تقوم العلاقات العامة بتشجيع النقاشات المفتوحة حول قضايا النزاهة، مما يساعد على الكشف عن الفساد والحد منه.

وفي السياق الفلسطيني، يُعد مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني من المؤسسات السيادية التي تضطلع بدور محوري في تعزيز سيادة القانون وترسيخ مبادئ العدالة، ومع توجهه نحو التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، أصبح من الضروري تبني آليات الحوكمة الإلكترونية بما يضمن الشفافية وسرعة إنجاز المعاملات وتعزيز ثقة المواطنين بالمؤسسة القضائية.

1.2 الإطار النظري

1.2.1 مفهوم العلاقات العامة

تسعى العلاقات العامة في المؤسسات باختلاف أشكالها على الاهتمام بالمؤسسة داخلياً وخارجياً، في سبيل إقامة تفاهم بينها وبين جمهورها سواء الداخلي أو الخارجي، إذ يؤدي إلى كسب رضا الجمهور المتعلق بالمؤسسة إلى تحقيق أهداف المؤسسة، لذا تعددت التعريفات الخاصة بمفهوم العلاقات العامة (أحمد، 2016) ومن أهمها:

تُعدّ العلاقات العامة وظيفة إدارية مستمرة ومنظمة تسعى من خلالها المؤسسات العامة والخاصة إلى بناء علاقات إيجابية قائمة على التفاهم والتعاون مع مختلف الفئات التي تتعامل معها أو يُحتمل أن تتعامل معها، بهدف كسب التأييد وتعزيز المشاركة المتبادلة (أبوسن، 2016).

فالعلاقات العامة علم يدرس سلوكيات الفرد والجماعة دراسة علمية، بهدف تنظيم العلاقات بين الأفراد على أسس التعاون والمحبة والوعي، وتهدف العلاقات العامة لكسب ود الجماهير بينها وبين الجماهير التي تتعامل معها من جهة أخرى (الجوهري، 2015).

وتعرفها الباحثة بأنها شبكة من الروابط ووسائل الاتصال التي تنشأ بين المؤسسة أو المنظمة ومختلف الجماهير التي تتعامل معها، والتي تُبنى على أسس علمية تقوم على الدراسة والتحليل والتخطيط المنهجي، بهدف إقامة علاقات إيجابية يسودها التفاهم المتبادل والثقة المشتركة.

1.2.1.1 أهمية العلاقات العامة

لقد اهتمت الكثير من الدول بأنشطة العلاقات العامة وجعلتها كوظيفة في كل إدارات المؤسسات في المجتمع، وهذا تحقيقاً لرفاهية الفرد والمجتمع وتكمن أهمية العلاقات العامة فيما يلي (الشافعي و مرسي، 2013):

1. أدى اتساع دور الدولة في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية إلى تنامي الحاجة إلى كسب دعم الجمهور للسياسات والخطط والقرارات التي تتخذها، خاصة تلك التي تؤثر بشكل مباشر في حياة المواطنين. ويُعد نجاح هذه الخطط مرهوناً بمدى قبول الجمهور لها، الأمر الذي يتطلب توضيحها وشرح أهدافها، والعمل على تهيئة الرأي العام لفهمها والتفاعل الإيجابي معها.
2. اتساع السوق وزيادة حجم الإنتاج مما يحتم أن يكون هناك زيادة في التوزيع، وارتفاع في النفقات في ظل وجود منافسة حادة بين المؤسسات، هدفها جذب أكبر عدد من المستهلكين وإقناعهم بالتعامل مع منتجاتها أو خدماتها عوضاً عن المنتجات أو الخدمات الخاصة بالمؤسسات المنافسة وهذا ما تقوم به دوائر العلاقات العامة.
3. ظهور أنظمة الديمقراطية وتزايد الاهتمام بالرأي العام والجمهور مما يتطلب اتصال الدول والمؤسسات جمهورها والانتفاع الأمثل من جهود إدارات العلاقات العامة لضمان رعاية مصالح الجمهور والتعرف على مشاكله وآماله تجنباً للثورات والأزمات والاضطرابات
4. التقدم الهائل في وسائل الاتصال الجماهيري (صحافة راديو تلفاز...) وبات متاحاً توظيف التقنيات الحديثة للتأثير على الفئات المختلفة من الجماهير.

وبناءً على ما سبق تستنتج الباحثة بأن العلاقات العامة تعتبر عنصراً حيوياً في المؤسسات والدول، حيث تساهم في تعزيز التواصل بين الحكومة والجمهور، وذلك في سياق تزايد تدخل الدولة في الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، مما يستدعي دعم المجتمع لخطط الدولة وقراراتها.

1.2.1.2 أهداف العلاقات العامة

تسعى العلاقات العامة في المنظمات إلى تحقيق أهداف عديدة منها (الطاهر، 2017):

1. تسعى لتحسين صورة المنظمة الذهنية لدى عملائها.
2. تقوم بتعزيز موثوقية الموظفين بالمنظمة وزيادة تفهم الموظفين للأهداف المرتبة بالمنظمة وأنظمتها.
3. الاهتمام بشؤون الموظفين (الصحة، الأجور، الرواتب، السكن، الترفي) بما يناسب الظروف الاقتصادية والاجتماعية.
4. تسعى لتقديم شرح وتفسير للقوانين والأنظمة للجمهور بوسائل الإعلام المختلفة.
5. تقوم العلاقات العامة بزيادة ثقة كافة الاطراف في المنظمة، من خلال إقامة علاقات جيدة معهم وقبول آرائهم واقتراحاتهم.

فالعلاقات العامة في المنظمات تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية، منها تحسين الصورة الذهنية للمنظمة وتعزيز ثقة العاملين بها، بالإضافة إلى الاهتمام بشؤون الموظفين مثل الصحة والرواتب والترقيات، كما تهدف إلى توضيح القوانين والأنظمة للجمهور عبر وسائل الإعلام المختلفة. من الأهداف الأخرى زيادة ثقة المساهمين من خلال بناء علاقات جيدة معهم واستقبال آرائهم، وكسب ثقة العاملين في الإدارة للمساهمة في استقرارهم وفهمهم التحديات الإدارية. أخيراً، تسعى العلاقات العامة إلى جمع ردود الفعل من الجمهور حول القضايا والاتجاهات ذات الصلة.

1.2.1.3 وظائف العلاقات العامة

لقد لخص (الفقهاء، 2012) العلاقات العامة بوظائف عدة:

1. البحث: ويُقصد بالبحث في مجال العلاقات العامة عملية جمع البيانات والمعلومات وتحليل العوامل المختلفة التي تؤثر في طبيعة العلاقة بين المنظمة وجماهيرها المتنوعة، كما يمتد هذا البحث ليشمل دراسة أهداف المنظمة، وخلفيتها التاريخية، وطبيعة نشاطها، وحجمها التنظيمي، إلى جانب توجهاتها وخططها المستقبلية (باقر، 2014).
2. التخطيط: يُعد التخطيط أحد الوظائف الأساسية في أنشطة العلاقات العامة، إذ يقوم على تحديد المسار الذي ينبغي أن تتبناه جهود العلاقات العامة لتحقيق أهدافها بفاعلية. ويمكن تعريف التخطيط على أنه العملية التي تُستخدم للتنبؤ بالمستقبل وتحديد الأهداف ووضع الاستراتيجيات المناسبة لرسم الطريق نحو تحقيقها (الفقهاء، 2012).
3. الاتصال: يُعرف الاتصال بأنه العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات من المنظمة إلى جماهيرها، سواء عبر الرسائل الشفهية أو المكتوبة أو الصور أو الرموز التعبيرية. ويشمل الاتصال تنفيذ خطط العلاقات العامة، والتواصل مع الجماهير المستهدفة، واختيار الوسائل الإعلامية المناسبة لكل فئة، إلى جانب عقد المؤتمرات وتنظيم الفعاليات وإنتاج المواد الإعلامية مثل الأفلام والعروض المرئية.
4. التنسيق: يُقصد بالاتصال هنا التواصل مع المسؤولين داخل المؤسسة وكذلك مع المنظمات والجماهير خارجها، بهدف تزويدهم بالمعلومات والبيانات والأخبار، لا سيما تلك التي تؤثر على سمعة المنظمة وسمعتها العامة، وتعزيز الصورة الإيجابية لها أمام مختلف الأطراف (الصيرفي، 2016).

وفي هذا السياق يمكن القول بأن العلاقات العامة تتضمن وظائف أربع رئيسية تتمثل في: البحث عن الحقائق من خلال جمع وتحليل آراء واتجاهات الجمهور لفهم مواقفهم، التخطيط الإداري الذي يمثل

أساس نجاح المؤسسة ويشمل التنظيم وإعداد الأفراد، الاتصال الذي يتضمن نقل المعلومات عبر قنوات متنوعة، وأخيراً التنسيق بين الإدارات والمستويات المختلفة لضمان التعاون والتفاهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

1.2.1.4 مفهوم العلاقات العامة الرقمية

لقد شهد العالم تطورات وتحولات جذرية متسارعة نجمت من العوامل التي أدت الى تطور الوسائل الاتصال ودخلها عصر العولمة والتي لم يعد استخدامها يقتصر بالحياة الاجتماعية السياسية الثقافية بل دخلت في صلب العمل المهني للمنشآت الإدارية والمؤسسات الاقتصادية الخدمائية، فبالاستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيات فرض حتمية توظيفها في المجال المؤسسي تحت عنوان العلاقات العامة الرقمية التي تعتبر وظيفة اساسية من وظائف الإدارة تستخدمها لإبقاء تواصل مستمر بينها وبين جماهيرها المختلفة (شينيشن، أودينة، و سجال، 2023).

وتعتبر العلاقات العامة الرقمية واحدة من أحدث المصطلحات المرتبطة بممارسة العلاقات العامة في الآونة الأخيرة، خاصة أنها سعت لتحقيق مجموعة من الأهداف التواصلية والتفاعلية مع الجماهير بخاصة الجماهير الخارجية منها.

وتعرف العلاقات العامة الرقمية بأنها ممارسة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة عبر الفضاء الإلكتروني وشبكة المعلومات الدولية (www) واستخدام شبكة الإنترنت والإكسترنانت في بناء اتصال ثنائي الاتجاه وفعال مع مختلف الجماهير التي تستطيع الوصول للشبكة (الصالح، 2021).

كما عرفت بأنها إدارة تُعنى بالعملية الاتصالية بين كل من المنظمة والجمهور الخاص بها، من خلال مجموعة من تطبيقات الانترنت، والتي تتضمن الموقع الإلكتروني وخدمات الرسائل النصية التي تقدم المعلومات عبر الانترنت ودمج النصوص والجرافيك والصور ومقاطع الفيديو (بن دنيا، 2022).

كما تعرف بأنها عبارة عن نشاط يستخدم الإنترنت كمجال لإدارة سمعة المنظمة وزيادتها في نفس الوقت وذلك عبر استخدام مختلف الوسائط كالمنصات الالكترونية ومواقع الويب لإجراء أنشطة العلاقات العامة (مقعاش، 2022).

وبناءً على ما سبق فالعلاقات العامة الرقمية تساعد في تعزيز الهوية المؤسسية عبر الإنترنت من خلال الاتساق في نشر المحتوى، واستخدام التصميم والعلامات التجارية الموحدة، مما يسهم في خلق صورة ذهنية قوية لدى الجمهور المستهدف، فالعلاقات العامة الرقمية تعتمد على استراتيجيات اتصال مدروسة، تشمل تحديد الفئات المستهدفة، واختيار القنوات الرقمية المناسبة.

1.2.1.5 عوامل ظهور العلاقات العامة الرقمية

ومن بين العوامل التي سعت لظهور العلاقات العامة الرقمية (الصالح، 2021):

1. تغير طبيعة المجال العام: أدت التطورات المتلاحقة في التقنيات الرقمية إلى تغير طبيعة المجال العام، حيث أصبح لدى الجمهور القدرة على التعبير على آراءهم في مختلف القضايا.
2. المنافسة بين المنظمات: أدت الطبيعة التنافسية لسوق الأعمال إلى دفع المؤسسات لاعتماد أساليب حديثة لتعزيز صورتها لدى الجمهور، ومن هنا ظهر مفهوم العلاقات العامة الرقمية، الذي يعد من أبرز الاتجاهات الحديثة في إدارة سمعة وصورة المؤسسات، ويركز على ممارسة أنشطة العلاقات العامة في الفضاء الإلكتروني الواسع باستخدام الأدوات الرقمية والتقنيات الحديثة.
3. زيادة حجم التجمعات البشرية في الفضاء الرقمي: يزداد عدد سكان العالم الرقمي بنسبة كبيرة كل يوم، ومع زيادتهم زادت العملية التنافسية بين المنظمات في جذب واستهداف هذه التجمعات.
4. انتشار الوسائل الرقمية: لقد ساهم يعتبر الانتشار الواسع للهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، بالإضافة إلى زيادة مواقع الشبكات الاجتماعية على الإنترنت والتي باتت تجذب اهتمامات مختلفة لمحبي التدوين المصغر ومشاركة الصور وتبادل الملفات الصوتية والفيديوهات القصيرة أو الطويلة.

1.2.1.6 خصائص العلاقات العامة الرقمية

أصبح الابتكار والإبداع في الأنشطة الاتصالية واستغلال الثورة التكنولوجية الهائلة في مجال الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي من واجبات ممارسي العلاقات العامة، وتتميز الأنشطة الاتصالية في العلاقات العامة الرقمية بخصائص تميزها عن العلاقات العامة التقليدية، أهمها ما يلي (بابكر، 2015):

1. التفاعلية: تطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها المشاركون في عملية الاتصال وتبادل المعلومات، تؤثر على أذوار الآخرين وباستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية.

2. اللاجماهيرية: حيث يمكن أن يوجه القائم بالاتصال الرسالة إلى فرد معين أو مجموعة معينة دون الحاجة لتوجيهها إلى عدد ضخم وكبير وغير محدود من الجماهير كما في وسائل الاتصال التقليدية.

3. التنوع: وفرت العلاقات العامة الرقمية للمتلقي خيارات متعددة لتوظيف العملية الاتصالية بما يتفق مع دوافعه ورغباته واحتياجاته، حيث يمكن للقائم بالاتصال أو المتلقي اختيار الوسيلة التي تتناسب مع إمكانياته واحتياجاته.

4. التكامل: يمكن للمستخدم عبر هذه الخاصية أن يقوم باختيار المواد التي يريد تخزينها، حيث أن التكنولوجيا الرقمية توفر أساليب متعددة للعرض والتخزين بطريقة متكاملة.

5. الحركية: يقصد بها القدرة على استخدام وسيلة الاتصال في أي مكان وفي أي وقت، بما يتيح متابعة التواصل والمعلومات أثناء التنقل والحركة دون التقيد بمكان محدد.

6. تجاوز الحدود: يمكن للعلاقات العامة الرقمية الوصول إلى ملايين الجماهير والمستخدمين حول العالم عبر شبكة الانترنت وتكنولوجيا الاتصال المختلفة والحديثة.

أشار عماد الدين (2020) إلى مجموعة من الخصائص التي تميز العلاقات العامة الرقمية، حيث تتسم بعالمية الأداء والممارسة من خلال تجاوز الإطار المحلي والانفتاح على الفضاء العالمي، وتعزيز

العلاقة التبادلية والتشاركية مع الجمهور عبر الشبكات الرقمية، بما يتيح تفاعلاً مستمراً وفعالاً. كما تتميز بابتعادها عن الأنشطة التقليدية واعتمادها على أدوات وأساليب رقمية حديثة، مع تبني مبدأ الشفافية والمصداقية بما يسهم في بناء الثقة مع الجمهور.

وبناء على ما سبق ترى الباحثة بأنه يمكن اعتبار الابتكار والإبداع في الأنشطة الاتصالية في مجال العلاقات العامة الرقمية أمراً أساسياً لممارسي هذا المجال، حيث تتطلب التطورات التكنولوجية الحديثة، وخاصة في الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، تفاعلاً ديناميكياً مع الجماهير، إذ تتميز العلاقات العامة الرقمية بعدة خصائص منها: التفاعلية التي تسمح للمستخدمين بتبادل المعلومات بشكل متبادل، واللامهيرية التي تتيح استهداف رسائل دقيقة لأفراد أو مجموعات محددة، والتنوع الذي يوفر خيارات متعددة للمتلقين.

1.2.1.7 استخدامات العلاقات العامة الرقمية

لقد أشار خلوف (2019) لمجموعة استخدامات للعلاقات العامة الرقمية تعتبر رئيسة في كل من المؤسسات الحكومية والخاصة، من أبرزها ما يلي:

1. العمل على تصميم الموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة، وذلك لكونه يمثل أداة جوهرية وحيوية للاتصال بين المؤسسة وجمهورها.
2. توظيف قواعد البيانات للحصول على كل من البيانات والاحبار والمعلومات والاستفادة منها في اعداد نشرات المؤسسة ومطوياتها ومطبوعاتها.
3. توظيف البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال داخلية وخارجية، داخلية بين أعضاء المؤسسة، وخارجية مع الجمهور الخارجي.
4. الاستفادة من خلال اجراء البحوث عن طريق اعداد المقابلات من خلال الشبكة العنكبوتية من خلال البريد الإلكتروني، او إجراء الاستفتاء في موقع المؤسسة، أو مجموعات الحوار او عبر التخاطب المكتوب والاتصال التلفزيوني، وكل ذلك يتم بأقل التكاليف.

5. بيان صورة المؤسسة وذلك من خلال ما تقوم بنشره على سائل الاعلام والمنافسون والمستخدمون.

إذا فالعلاقات العامة الرقمية تعتبر أداة أساسية للمؤسسات، حيث تشمل عدة استخدامات رئيسية مثل تصميم مواقع إلكترونية تمثل واجهة التواصل مع الجمهور، واستخدام قواعد البيانات للحصول على معلومات لدعم نشراتها ومطبوعاتها، وتعمل المؤسسات على تعزيز التواصل الداخلي عن طريق البريد الإلكتروني، وإجراء بحوث عبر الإنترنت من خلال المقابلات والتصويت في المواقع.

1.2.1.8 وظائف العلاقات العامة الرقمية

أتاح الانترنت فضاء شاسع للتميز والإبداع للعلاقات العامة الرقمية، مما جعل وظائفها لا تحصى، فالتسارع المذهل في الاختراعات والاكتشافات التقنية التي تخدم العلاقات العامة تجعل وظائفها متجددة ومتنوعة، ومن هذه الوظائف ما يلي (بدوي، 2019):

1. البحث عن المعلومات: إذ يتمكن الموظف من استدعاء المعلومات في قواعد البيانات وهذا يعني أن الانترنت توفر سبيل جديد أمام ممارس العلاقات العامة للحصول على المعلومات والبيانات بطريقة سهلة بدل الطريقة التقليدية التي تتطلب وقتا كبيرا.
2. تلقي المعلومات: توفر شبكة الإنترنت عددًا كبيرًا من النشرات الإخبارية المتخصصة التي تلبي احتياجات مختلف المجالات، مما يتيح لممارس العلاقات العامة الوصول بسهولة إلى المعلومات المتعلقة بمؤسسته أو بالمؤسسات المنافسة، ليصبح في موقع المتلقي المباشر للمعلومات.
3. التعليم أو التعلم عن بعد: وذلك من خلال الاتصال بمراكز التعليم والتدريب، ويعني ذلك أن يمكن لممارسي العلاقات العامة القيام بدورة تدريبية في المؤسسة المختصة.
4. التحاور عن بعد: يمكن حضور محاضرات أو مؤتمرات عبر الشبكة، فيعتمد تصميمها على إتاحة التفاعل والحوار المباشر بين المحرر والمتلقين، أو بين المتلقين أنفسهم في الوقت نفسه، مما يعزز مستوى التفاعلية ويوفر مرونة أكبر في عملية الاتصال.

5. إدارة علاقات العملاء: النظم الالكترونية لإدارة علاقات العملاء هي نظم تستخدم لفتح حسابات العملاء ومتابعة جميع الأنشطة المتصلة معهم، ومتابعة كافة الاتصالات اللازمة وتسجيل كل الأحداث التي تحدث يوميا وتقديم التقارير المختلفة وإصدار المهام.

6. الإعلان كوظيفة من وظائف العلاقات العامة الرقمية: عرفت الجمعية الالكترونية الإعلان على أنه: "الجهود الغير الشخصية التي يدفع عنها مقابل لعرض الأفكار أو الخدمات وترويجها بواسطة شخص معين.

وتضيف الباحثة وجهة نظرها وارتباط هذا الجانب من العلاقات الرقمية في القطاع القضائي من كونها تؤدي مجموعة من الوظائف الحيوية التي تهدف إلى تعزيز التواصل الفعال بين المؤسسات القضائية والجمهور، وترسيخ الثقة والشفافية في بيئة العدالة، وترى الباحثة أن من أبرز هذه الوظائف وظيفة الاتصال والتوعية، حيث تعمل العلاقات العامة الرقمية على نشر المعلومات القانونية والإجرائية من خلال المنصات الإلكترونية الرسمية للمحاكم والنيابات العامة، بما يسهل على المواطنين فهم حقوقهم وواجباتهم وإجراءات التقاضي.

1.2.1.9 أهمية العلاقات العامة الرقمية

ساهمت العلاقات العامة الرقمية في توزيع البيانات الصحفية، وأخبار المنظمات والنشرات الإلكترونية، بالإضافة إلى إمكانية إرسال الرسائل الإخبارية لعدد من الجماهير المستهدفة، كما تساعد العلاقات العامة الرقمية في تقديم المعلومات الكاملة والفورية. حيث تعد العلاقات العامة الرقمية أكثر شمولية وأكثر تنوعا، فضلاً عن كونها تسهم بقوة في عمليات التخطيط الاستراتيجي والاتصالي لتوطين هوية المؤسسة، وتثبيتها ونشر ثقافتها ورؤيتها وقيمها ومهمتها، (نصر، 2021) وتبرز الأهمية الكبيرة للعلاقات العامة الرقمية في (بلحاج و منجحي، 2021):

1. تعرف دوائر العلاقات العامة على اتجاهات الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة بطرق متعددة وفورية مثل: خدمات البريد الالكتروني، أو المواقع الالكترونية أو عبر موقع الإعلام الجديد.

2. إيصال المعلومة الصحيحة للجمهور بشرائحه المختلفة سواء عبر المراسلات الالكترونية أو عبر النشر على موقع المؤسسة أو بواسطة النشرات الإخبارية الالكترونية الدورية وغيرها.
3. المساهمة في تسويق صورة المؤسسة وتعزيز سمعتها على المستويين المحلي والدولي، خاصة في ظل تميز وسيلة الانترنت بتخطيها للحواجز الجغرافية والثقافية، حيث نجد أن المؤسسات تهتم بأن تنتشر على الانترنت بلغات متعددة.
4. ترويج وتسويق خدمات ومنتجات المؤسسة مما يوفر جهدا ووقتا وتكلفة على دوائر العلاقات العامة وأقسام الإعلان والمبيعات في المؤسسات، بل إن تقنيات التجارة الالكترونية عبر الانترنت وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة تتطور بشكل متسارع وكبير ولم تقف عن حد الترويج بل يتم من خلالها البيع المباشر للسلع والخدمات.

وفي سياق الجانب القضائي التي تتناوله الدراسة تضيف الباحثة بأن العلاقات العامة الرقمية في القطاع القضائي تُعدّ من الأدوات الحديثة التي تسهم في تعزيز الشفافية والثقة بين الجهاز القضائي والمجتمع، من خلال توظيف التقنيات الرقمية ووسائل الاتصال الحديثة في إيصال المعلومات والخدمات إلى الجمهور بسرعة ودقة، وترى الباحثة أن أهمية العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات القضائية تتجلى في دورها في تحسين صورة القضاء لدى المواطنين، وتسهيل الوصول إلى المعلومات القانونية والإجرائية، وتوضيح مسار العدالة بما يعزز ثقة المتقاضين في نزاهة وفاعلية الجهاز القضائي، كما تسهم هذه العلاقات في بناء قنوات تواصل إلكترونية تفاعلية بين القضاء والمجتمع، بما يحقق مبدأ العدالة المفتوحة والشفافية، ويحدّ من انتشار الشائعات وسوء الفهم المرتبط بالقضايا.

1.2.1.10 التحديات التي تواجه العلاقات العامة الرقمية

مثل أي فرع من فروع المعرفة حديث النشأة، تواجه العلاقات العامة الرقمية أحد فروع علم العلاقات العامة العديد من التحديات الناتجة - في الغالب عن حداثة الوسائل الرقمية التي تستخدمها العلاقات العامة الرقمية، ويمكن إجمال بعض من هذه التحديات في الآتي (هورن، 2015):

1. التحدي الأول: وجد ممارسو العلاقات العامة أنفسهم بحاجة للتعلم والتدريب على الأدوات والوسائل الرقمية الحديثة واستكشاف استخداماتها وتوظيفها لخدمة أهداف وأنشطة العلاقات العامة.
 2. التحدي الثاني: القضاء على المهام المتكررة وتوفير الوقت والمال الذي كان ينفق على إعداد ونتاج المواد الإعلامية التقليدية في العلاقات العامة.
 3. التحدي الثالث: حاجة الممارسين لتعلم طرق جديدة ومبتكرة في التواصل الفعال مع العملاء والموظفين والمستثمرين ووسائل الإعلام عبر الوسائل الرقمية والاستفادة من إمكانات البريد الإلكتروني والمدونات وشبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية وغرف الدردشة والهواتف الذكية.
 4. التحدي الرابع: أكثر التحديات التي تواجه العلاقات الرقمية - اليوم - هو السن أي ممارسي العلاقات العامة المتقدمين بالسن، حيث يشير بانوبولس Panopoulos بأن المنظمات قد تفشل في تطوير المهارات التقنية للممارسين كبار السن؛ ما يجعلها تلجأ إلى توظيف الشباب الأكثر تطلعا للتعامل مع التقنيات الحديثة.
 5. التحدي الخامس: مزج التخصص مع الأدوات الرقمية الحديثة، إذ أن العلاقات العامة لا يمكنها أن تعمل بمعزل عن المتغيرات والتطورات التقنية الحاصلة في العصر الحاضر أو كما يحلو للبعض تسميته "بالعصر الرقمي"، وبالتالي فإن على ممارسي العلاقات العامة من الآن فصاعداً أن يمتلكوا مجموعة جديدة من الأدوات والمهارات الرقمية.
- تري الباحثة أن تطبيق العلاقات العامة الرقمية في القطاع القضائي أيضاً يواجه تحديات مضاعفة مقارنة ببقية القطاعات، نظراً لحساسية المعلومات القضائية وارتباطها بالسرية والعدالة، إضافة إلى حداثة إدماج التقنيات الرقمية في بيئة العمل العدلي، ومن أبرز التحديات التي تعيق تطور العلاقات العامة الرقمية هي ضعف التدريب المهني للممارسين على استخدام الأدوات الرقمية الحديثة، وعدم

كفاية الكوادر المتخصصة في إدارة المواقع الإلكترونية الرسمية للمؤسسات القضائية أو حساباتها على منصات التواصل الاجتماعي.

1.2.2 مفهوم الحوكمة الإلكترونية

ويُعتبر مصطلح الحوكمة الرقمية من المصطلحات الحديثة التي يرتبط ظهورها بالتطورات التكنولوجية في مجال الاتصالات والمعلومات مما يسمى بثورة المعلومات والاتصالات، والتي أُلقت بظلالها على كل جانب من جوانب الحياة والمنظمات، سواء كانت مؤسسة عامة أو خاصة، وتدل على علاقتها بالاتصال والإلكترونيات وربطها بالموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت (الشيحة و الخليوي، 2017).

يعرفها المبلغ (2024) على أنها إحدى طرق استخدام التكنولوجيا الحديثة والإلكترونية، بهدف تحسين عمليات الحكم والإدارة في المؤسسات والشركات سواء كانت حكومية أو غير حكومية، وتكون من أهم فوائدها تسهيل الإجراءات الإدارية، وزيادة الشفافية وتعزيز المشاركة المجتمعية.

وعرفها عبدالجواد (2023) بأنها نظام إلكتروني يوجه ويراقب أعمال المنظمة على أعلى مستوى؛ لتحقيق أهدافها والالتزام بالمعايير المرتبطة بالمسؤولية، والنزاهة والشفافية.

وهي مصطلح يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من خلال المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية والقضاء على الفساد (محمد ج.، 2016).

فهي تمثل مجموعة من القوانين والأنظمة المعلنة إلكترونياً، والتي تنظم وتوجه العمل؛ للوصول لمستوى أعلى من الإفصاح، والشفافية، والمساءلة والمحاسبية، وصولاً للتميز المؤسسي وتحسين الأداء (الجريسي، 2020).

كما تعبر الحوكمة الإلكترونية عن الآلية التي تسمح بالمشاركة المباشرة للمواطنين في الأنشطة السياسية التي تتجاوز الحكومة الإلكترونية وتشمل الديمقراطية الإلكترونية والتصويت الإلكتروني ونشاطات المشاركة السياسية عبر الإنترنت (عمارة، 2022).

وقد أشار أبوحماد (2019) بكونها أسلوب جديد لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات الروتينية التقليدية التي يعاني منها المواطنون، وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية واختزال الجهد والوقت وتحقيق التنمية المكانية.

وقد عرفها "زهى وآن فانغ" بأنها: الآلية التي تسمح للمشاركة المباشرة للمواطنين في الأنشطة السياسية التي تتجاوز الحكومة الإلكترونية وتشمل الديمقراطية الإلكترونية والتصويت الإلكتروني ونشاطات المشاركة السياسية عبر الإنترنت، فهذا التعريف يعطي أهمية لمشاركة المواطنين في بناء السياسة العامة للحكومة، كما يعطي المواطن و مختلف الفاعلين الرسميين و غير الرسميين الدور الرئيسي في بناء القرار الحكومي (عمارة، 2022).

وتعرفها الباحثة بإنها عملية تحويل تقديم الخدمات من الوجود إلى استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة، مما يتيح إنجاز المعاملات بدقة وكفاءة وسرعة أعلى، مع تقليل التكاليف والجهد، وتهدف الحوكمة الإلكترونية إلى زيادة فعالية وشفافية الخدمات الحكومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يعزز الوصول للمعلومات ويحد من الفساد.

1.2.2.1 أهداف الحوكمة الإلكترونية

تتمثل أهداف الحوكمة الإلكترونية من كونها تسعى لتحقيق الفصل بين الملكية والإدارة وضمان الرقابة على الأداء، وزيادة الكفاءة الاقتصادية للمؤسسات، وتوضيح الأدوار والمسؤوليات بين المجلس التنفيذي ومجلس الإدارة، وتحقيق التوازن بين مصالح الأطراف المختلفة، وتعزيز الشفافية والحد من الفساد من

خلال المراجعات المحاسبية الدقيقة، وتحسين القيمة المالية للمؤسسات، واستخدام تكنولوجيا المعلومات لتعزيز ديناميكية العمل الداخلية، وتحسين جودة الخدمات وتحقيق الشفافية (بلحاج و منجحي، 2021).

تعددت أهداف الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، حيث أشار صاحي (2024) إلى أنها تسعى إلى تعزيز المصداقية والمسؤولية بما يحقق الشفافية ويحد من الفساد، من خلال إعادة هيكلة العمليات الإدارية، وتحسين نوعية الخدمات، وتسهيل ديناميكية العمل، ورفع مستوى التنافسية المؤسسية. كما تهدف الحوكمة الإلكترونية إلى خفض المخاطر المرتبطة بالفساد الإداري والمالي، وتحقيق العدالة والشفافية، والحد من استغلال النفوذ والسلطة، إلى جانب تفعيل نظم الرقابة الداخلية والخارجية لمراجعة الأداء، والالتزام بالمعايير الأخلاقية والقوانين والأنظمة، وتقليل الجهد والوقت اللازم لإنجاز المعاملات، والحد من التعقيدات الإدارية، وتبني الحوكمة الإلكترونية كذلك الاستثمار في رأس المال البشري من خلال توفير التدريب اللازم لبناء القدرات والمهارات التقنية.

وقد أسهم التحول الإلكتروني في العمل الإداري الحكومي، في تطوير أساليبه وتوفير المعلومات بأقل وقت وتكلفة، ومنح العديد من المزايا للعمل الإداري الحكومي، كالجودة في الأداء الإداري، وتوفير المعلومات والبيانات للقيام بالأنشطة الإدارية بشكل سريع وملائم في الوقت نفسه.

وبناءً لما سبق تسعى الحوكمة الإلكترونية إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية تساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، فمن أهم هذه الأهداف تقليل التعقيدات الإدارية وتبسيط الإجراءات، مما يسهل على المواطنين الوصول إلى الخدمات عبر بوابة واحدة، بالإضافة إلى تعزيز جودة الخدمات من خلال التركيز على احتياجات المواطنين وتكامل الإدارات الحكومية، كما تهدف الحوكمة الإلكترونية إلى الحد من فرص الفساد عبر تقليل التفاعل المباشر بين الموظفين والمواطنين، وذلك لتعزيز الشفافية والمساءلة.

1.2.2.2 أهمية الحوكمة الإلكترونية

إن من أهم مميزات الحوكمة الإلكترونية سرعة الانجاز، وزيادة الإنتاج، وتبسيط الإجراءات، وتسهيل تنفيذ الأعمال، وخفض التكاليف، وتحقيق الكفاءة في الأداء، والحد من الهدر والضياع في الوقت والمال، وتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين، وهذا لا يعني بأن الحوكمة الإلكترونية بالرغم من مميزاتهما لا تخلو من بعض السلبيات التي ربما يكون لها تأثيراً مباشراً على مستقبل الحوكمة الإلكترونية، ومنها زيادة نسبة البطالة والتجسس الإلكتروني وزيادة التبعية للخارج، ومن هنا لا بد من التأكيد على أهمية الحوكمة الإلكترونية كونها ضرورة ينبغي الشروع في تطبيقها فهي ليست خياراً ترفيهياً يمكن التباطؤ في تنفيذه، وترجع أهمية الحوكمة الإلكترونية إلى دورها المحوري في ضمان الشفافية والإفصاح والدقة وملاءمة المعلومات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تطوير وتحسين الأداء المؤسسي، كما تسهم في تفعيل المشاركة الإيجابية ودعم حرية التعبير عن الرأي داخل المؤسسات، ويشير (عبدالرحمن، 2019) إلى أن الحوكمة الإلكترونية تضمن تطبيق الأنظمة والمبادئ والمعايير المهنية، وتفعّل أدوات وأجهزة المراجعة الداخلية والخارجية في المنظمات، إلى جانب توفير إطار قانوني وقوانين تنظم التعاملات الإلكترونية داخل المؤسسات، وفيما يخص الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية فهي تُعتبر وسيلة لتعزيز أداء المؤسسات العامة وتحقيق أهدافها من خلال التحول الرقمي، حيث يظهر دورها الفعال في العديد من المحاور، أبرزها (عبدالحميد، 2023):

1. تحقيق التكامل المؤسسي: تعزيز التنسيق بين مختلف الوظائف داخل المؤسسات التعليمية لضمان انسجام عملياتها الرقمية.
2. دعم اتخاذ القرار: الاستفادة من البيانات الرقمية في تحسين عملية صنع القرار، مع توظيف الموارد المادية والبشرية بكفاءة لتحقيق الأهداف.
3. تعزيز الشفافية والمساءلة: تطوير الهياكل الإدارية والقانونية من خلال أنظمة إدارة المعلومات التي تدعم مبادئ الشفافية والمساءلة المؤسسية.

4. تطوير المهارات الرقمية: التركيز على الدعم الذاتي والتمكين الرقمي للكوادر التعليمية، مما يساعد على مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.

5. إدارة الوقت بفعالية: تحسين كفاءة العمليات المؤسسية من خلال الأتمتة وتقليل الجهد والوقت اللازمين لإنجاز المهام المختلفة.

إذاً فالحوكمة الإلكترونية تتمتع بعدة مميزات، مثل سرعة الإنجاز، وزيادة الإتقان، وتبسيط الإجراءات، مما يساهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف والهدر في الوقت والموارد، ويتيح تقديم خدمات أفضل للمواطنين، إذ تُبرز الحوكمة الإلكترونية أهميتها في تقديم خدمات شاملة تلبي احتياجات المواطنين بتكاليف أقل، وتحسين الوصول إلى المعلومات والشفافية، وتقليل التكاليف الإدارية، كما تُعتبر وسيلة فعالة لمكافحة الفساد الإداري والمالي، حيث تسهل النفاذ إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان.

1.2.2.3 أنواع الحوكمة الإلكترونية

للحوكمة الإلكترونية ثلاث أنواع من حوكمة إلى حكومة أخرى، ومن الحكومة إلى المواطنين، ومن الحكومة إلى المنظمات المختلفة نوجزها فيما يلي (Adrees, K Omer, Majzoob, & Sheta, Osama E, 2015):

1. من حكومة إلى أخرى: (G2G) هو التبادل الإلكتروني لأنظمة البيانات / المعلومات بين الوكالات أو الإدارات أو المؤسسات الحكومية، فإن أهداف G2G هي دعم المبادرات الحكومية من خلال تحسين الاتصال والوصول إلى البيانات وتبادل البيانات ممكن تعمل الحكومات والمنظمات المرتبطة بها بسهولة أكبر وتخدم المواطنين بشكل أفضل.

2. من الحكومة إلى المواطنين: (G2C) تركز على التفاعلات بين الحكومة والمواطنين لدعم المعاملات مثل معالجة الدفع والحصول على رخص القيادة. الأهداف من G2C هو توفير الوصول عبر الإنترنت إلى المعلومات والخدمات للمواطنين بسرعة وسهولة.

3. من الحكومة إلى منظمات الأعمال: (G2B) وهي تركز على التفاعلات بين الحكومة ومنظمات مختلفة، بما في ذلك الشركات والمنظمات غير الهادفة للربح، لدعم المعاملات مثل عطاءات العقود والمنح يوفر G2B فوائد في خفض التكاليف وزيادة الكفاءة في عملية الشراء وبيع الأشياء الفائضة.

وترى الباحثة أن تصنيف الحوكمة الإلكترونية إلى ثلاثة أنواع رئيسية (من حكومة إلى حكومة أخرى G2G، ومن الحكومة إلى المواطنين G2C، ومن الحكومة إلى منظمات الأعمال G2B) يُعد من أكثر التصنيفات شمولاً وانتشاراً في الأدبيات الحديثة، لما يعكسه من أبعاد متعددة للتفاعل الحكومي.

وفي هذا الخصوص تؤكد الباحثة أن هذا التقسيم يُبرز شمول مفهوم الحوكمة الإلكترونية في تسهيل التواصل الداخلي بين مؤسسات الدولة، وتقديم الخدمات العامة بكفاءة للمواطنين، وتعزيز الشراكة مع قطاع الأعمال. كما ترى أن إضافة نوع رابع، وهو "من الحكومة إلى الموظفين" (G2E)، يُسهم في توضيح بعد آخر للحوكمة الإلكترونية يتمثل في تطوير الكفاءات الإدارية وتحسين أداء الموارد البشرية داخل المؤسسات الحكومية.

1.2.2.4 خصائص الحوكمة الإلكترونية

إن الحكومات تسعى دائماً إلى التنافس الاقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، وذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر، ومن ذلك استخدام الحوكمة الإلكترونية والتي لها مزايا وخصائص تتميز الحوكمة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص تتمثل في الآتي (Al-Dahshan, 2020):

1. سرعة أداء الخدمات: يرجع ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، إضافة إلى توفير رقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في ظل نظام الإدارة التقليدية.

2. تخفيض التكاليف: يستهلك اداء الاعمال بالطريقة اليدوية الكثير من الأوراق والمستندات اضافة الى حاجته للعرض على أكثر من موظف للاطلاع والتوقيع عليه، وهذا عكس ما هو عليه في الحوكمة الالكترونية.

3. دعم القرارات: أن رقمنة الخدمات والمعاملات عبر الانترنت، فقد يؤدي هذا المتغير الى تعزيز عملية صنع القرار والتخطيط بشكل أفضل، لان القرارات تكون متطابقة مع الواقع وتكون أكثر فاعلية في حل المشاكل المطروحة.

4. اختصار الإجراءات الادارية: ان العمل الاداري التقليدي يتسم بالتعقيدات الادارية لأنه يحتاج لموافقة أكثر من جهة ادارية للخدمة المطلوبة، وكحل للقضاء على البيروقراطية فان اتباع الحوكمة الالكترونية يمكن من تبسيط هذه الاجراءات وانجازها بسرعة وسهولة توفيراً للوقت والجهد والنفقات.

وبناءً على ما سبق فإن خصائص الحوكمة الإلكترونية تمثل الركيزة الأساسية في تحقيق كفاءة الأداء الحكومي ورفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، فسرعة إنجاز الخدمات وتخفيض التكاليف ودعم عملية صنع القرار واختصار الإجراءات الإدارية ليست مجرد مزايا تقنية، بل هي أدوات فاعلة في تحقيق الشفافية والحوكمة الرشيدة وتعزيز ثقة المواطنين بالمؤسسات الحكومية.

1.2.2.5 متطلبات نجاح الحوكمة الإلكترونية

أشارت العديد من الدراسات إلى أن هناك عدداً من العوامل الحاسمة التي لا بد من توافرها لنجاح الحوكمة الإلكترونية والتي تتمثل في (مهدي، غازي، و معن، 2019):

1. الدعم الإداري: تشكل قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا في المنظمات لتطبيق تكنولوجيا المعلومات أحد العوامل الهامة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الحوكمة الإلكترونية.
2. البنية التحتية للاتصالات وموارد تكنولوجيا المعلومات: يتطلب نجاح تطبيق الحوكمة الإلكترونية توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة لها، والتي تتطلب بدورها توفير البنية التحتية.

3. التشريعات: لإنجاح الحوكمة الإلكترونية فإن الأمر يتطلب الاعتراف بعمليات الحوكمة الإلكترونية تشريعياً، وتحديد ضوابط ومحددات الحوكمة الإلكترونية والسماح بالتعاون بين المؤسسات والتركيز على الخصوصية والأمن المعلوماتي.
4. الموارد البشرية: مع تنامي تحول الحكومات نحو تقديم خدماتها إلكترونياً، أصبح هناك حاجة ملحة وضرورية إلى الموارد البشرية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات، مما وضع القطاع العام أمام تحديات تنافسية مع القطاع الخاص في الحصول على هذه الموارد.
5. سلوك العاملين: يعتمد تبني تطبيقات الحوكمة الإلكترونية على مدى قبول هذه التطبيقات من قبل الأفراد العاملين سواء أكانوا مديريين أو موظفين، إذ إن عدم إدراكهم للمنافع التي تقدمها هذه التطبيقات فإنهم سوف يترددون في تبني هذه التطبيقات.
6. الأمن والخصوصية: يعرف الأمن على أنه مجموعة من الإجراءات والسياسات والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول إليها، والعبث بمحتوياتها، أو تغيير أو سرقة أو تدمير المعلومات الموجودة على نظامها.

1.3 الإطار المفاهيمي

تستند هذه الدراسة إلى نظرية الاتصال التنظيمي بوصفها الإطار المفاهيمي الذي يفسر كيف تسهم أنشطة العلاقات العامة، لا سيما الرقمية منها، في تحقيق التواصل الفعال بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي، بما يحقق مبادئ الشفافية والمساءلة، كما تعتمد الدراسة على نظرية الحوكمة التي تركز على مبدأ الإدارة الرشيدة في المؤسسات العامة، والتي تُعد الحوكمة الإلكترونية أحد أشكالها الحديثة، مما يجعل الربط بين أنشطة العلاقات العامة والحوكمة الإلكترونية إطاراً متكاملاً لتحليل وتحقيق أهداف الدراسة، وتستند هذه الدراسة إلى مزيج من نظرية الاتصال التنظيمي ونظرية الحوكمة، بوصفهما إطارين نظريين يفسران العلاقة بين أنشطة العلاقات العامة ومبادئ الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات العامة.

1.3.1 مفهوم نظرية الاتصال التنظيمي (Organizational Communication Theory)

أن الاتصال ليس مجرد نقل للمعلومات داخل المؤسسة، بل هو عملية استراتيجية تهدف إلى بناء العلاقات، وتشكيل الصورة الذهنية، وتحقيق التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها، وتُظهر أهمية هذه النظرية بوضوح في مجال العلاقات العامة، والتي تُعد أحد أدوات الاتصال المؤسسي، وخصوصاً في السياق الرقمي، حيث تسهم العلاقات العامة الرقمية في تعزيز قنوات الاتصال التفاعلي، وتوصيل المعلومات بدقة وشفافية، بما يدعم المشاركة المجتمعية، فقد حدد دي فليير: "ويزدهر مفهوم الاتصال التنظيمي بأنه نقل الرسائل من خلال القنوات الرسمية وغير الرسمية لجماعة كبيرة لعدد نسبياً ومصممة بشكل دقيق بحيث يؤدي هذا النقل إلى بناء معان تؤثر في أعضاء الجماعة سواء بشكل فردي أو جماعي (الجوهري، 2015).

1.3.2 العلاقة بين الاتصال التنظيمي والعلاقات العامة

تمثل العلاقات العامة، انطلاقاً من موقعها الهام على مستوى المنظمة، وتمتعها بمجموعة من المهارات الموضوعية والمعايير الذاتية التي كفلها لها التخصص المدروس إحدى أهم الهيئات الإدارية التي تلعب دوراً كبيراً في خلق وتحقيق التوافق والتفاعل بين المنظمة والجمهور بمختلف أنواعه والذي يعتبر المحور الرئيسي والعنصر الفاصل لمدى نجاح أو فشل المنظمة، فكلما كان الجمهور متقبلاً لسياساتها وأهدافها كلما تقدمت هذه الأخيرة وحافظت على استقرارها واستمرارها. وبالمقابل تنتهي ويتوقف ازدهارها في حال كان الجمهور معارضاً لها ولخدماتها، لذلك يجب أن تكون العلاقة القائمة بينهما علاقة متوازنة وفعالة يكمل كل طرف منهما الآخر ليحافظا على تقدم واستمرار المنظمة ويكون هدفهما واحداً هو تحقيق المصلحة العامة بعيداً عن أي اعتبارات مادية أو اجتماعية أو نفسية، إنما التركيز على كيفية دمج غايات الجمهور مع غايات المنظمة بشكل توافقي يساهم في تأسيس نظام إداري ديمقراطي يمكن من جعل كلا الطرفين يعمل كفريق واحد، إن العمل الاتصالي الذي تقوم به العلاقات العامة بهدف

تحقيق التفاعل بين المنظمة والجمهور ليس بالأمر السهل، غير انه ليس بالمستحيل أيضا في حال تقيدت وطبقت هذه الأخيرة مختلف وجميع المهارات الذاتية والموضوعية التي تتمتع بها بشكل ديمقراطي مع جميع أطراف العملية الاتصالية من جهة، وتوفرت على كافة الإمكانيات المالية والمادية والبشرية المناسبة التي تكفل لها استقطاب الجمهور وجعله شريكا اجتماعيا للمنظمة وجزءا لا يتجزأ منها، أي ضرورة النظر إلى الجمهور نظرة إستراتيجية تجعل العلاقات العامة تفكر في كيفية إشباع حاجاته المعنوية وليس المادية منها فقط (خلفوني، 2023).

1.3.3 تطبيق الاتصال التنظيمي في البيئة الرقمية

تتجه اغلب المنظمات في الآونة الأخيرة نحو الاهتمام بصفة كبيرة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستثمار في معطيات المعرفة والمعلوماتية قصد تعزيز مهامها ووظائفها، إذ أصبحت على هذا النحو جميع أنشطتها ترتبط بالمعلومات، وهذا ما خلق لها فضاء تفاعليا سريعا ومباشرا بقدرات متميزة في مجال الاتصال واسترجاع المعلومات والبحث عنها وعرضها بأساليب ووسائط الكترونية ضمن ما يعرف بالاتصال الالكتروني الذي يعتبر ضرورة حتمية تتوجه إليه المنظمات تدريجيا نتيجة إدماجها لمختلف التكنولوجيات الحديثة في مختلف أعمالها ووظائفها، حيث نهدف من خلال هذه الدراسة إلى معرفة آفاق وتحديات الاتصال التنظيمي في ظل البيئة الرقمية، والتغيرات التكنولوجية التي تشهدها المنظمات (سبتي و عمارنة، 2020)

1.3.4 نظرية الحوكمة (Governance Theory)

من مبدأ الإدارة الجيدة تقوم على أسس من الشفافية، والمساءلة، والمشاركة، والكفاءة، وهي المبادئ الذاتية التي تسعى الحوكمة الإلكترونية إلى تطبيقها من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتعد الحوكمة الإلكترونية شكلاً متقدماً من أشكال الحوكمة، إذ تتيح للمؤسسات تقديم خدماتها بطريقة أكثر فعالية وكفاءة، وتُعزز الثقة بينها وبين المواطنين.

وتعرف الحوكمة بأنها مجموعة من الأسس والمبادئ والنظم التي تحكم العلاقة بين مجلس الإدارة من ناحية وبين أصحاب الشركات والأطراف الأخرى المتعاملة معها من ناحية أخرى، بهدف تحقيق أفضل حماية وتوازن بين مصالح كل تلك الأطراف، ومن ناحية أخرى فإن الحوكمة تعني أيضاً نظام يتم اتباعه كوسيلة لإدارة الشركة بما يحقق مصالح كافة الأطراف سواء من خلال المتابعة والإشراف أو من خلال الرقابة على أن تتم في إطار من الشفافية والإفصاح (Padhi، 2020).

أن الحوكمة تعني الإطار التشريعي والقواعد القانونية التي تحمي مصالح الأطراف ذوي العلاقة بالمؤسسة أو الشركة، فهي من الناحية القانونية تقوم بالتأكد من الالتزام بتطبيق الأشكال المختلفة للعقود بين كافة الأطراف المعنية في الشركة، وتعد المرجع الأساسي في تنظيم العلاقات التعاقدية بين هؤلاء الأطراف بما يعمل على ضمان حقوق كل طرف منهم، وتقوم بالتغلب على سلبات تنفيذ التعاقدات التي يمكن أن تنتج من الممارسات السلبية التي تنتهك صيغ العقود المبرمة أو القوانين والقرارات الأساسية المنظمة للشركة (خضر، 2018).

1.3.5 مبادئ ومرتكزات الحوكمة

تتضمن الحوكمة عدة مبادئ ومرتكزات، ومن أبرزها ما يلي (اليامي و السواط، 2022) (البناء، 2017):

1. الشفافية: إن الشفافية كإحدى مبادئ ومعايير الحوكمة تعني حرية تدفق المعلومات وسهولة وصولها وتبادلها بين كافة الأطراف المعنية، وذلك وفقاً لقواعد واضحة ومحددة وفق إطار عمل يلتزم به كافة الأطراف، حيث تتيح الشفافية لكل فرد من العاملين أو المستفيدين الوصول إلى المعلومات التي من شأنها وصف آلية اتخاذ القرار داخل المنظمة.
2. الاستجابة: وتعني أن تكون كافة العمليات والخدمات التي تقدمها المؤسسات مواتية لكل الفاعلين. بحيث تكون خدمات المؤسسة موجهة لنفع المجتمع بكافة عناصره

3. حكم القانون (الشرعية): يشير هذا المعيار إلى مدى وجود إجماع وقبول بين كافة الفئات المختلفة للحكومة وما ينتج عنها من قرارات، بهدف تحقيق المصلحة العامة وفق الإطار القانوني والتشريعي المعمول به داخل المنظمة أو داخل الدولة ككل.
4. العدالة: إن العدالة تعني توفير الفرص لكافة الأفراد تحت نفس الظروف، وذلك من خلال تحقيق مبدأ المشاركة الفعالة بهدف إحداث التعاون بين جميع أفراد المجتمع من دون تمييز، وذلك من خلال توفير متكافئة للمشاركة في عملية صناعة القرارات.
5. المساءلة: هي المعيار الذي يهتم بتقويم سلوك العاملين من خلال المتابعة والتقييم لمدى مطابقتها سلوكيات الأفراد مع اللوائح المتبعة، والالتزام بتطبيق معيار المساءلة يعني ضمان خضوع كافة الأطراف ذات الصلة بالمنظمة للسؤال والتحقيق من دون تمييز أو استثناء.

1.3.6 العلاقة بين الحوكمة والحوكمة الإلكترونية

تُعتبر الحوكمة الإلكترونية امتداداً لمبادئ الحوكمة التقليدية، حيث تهدف إلى تعزيز فعالية الأداء المؤسسي والشفافية والمساءلة من خلال توظيف التكنولوجيا الرقمية. فهي تتيح للمنظمات والمؤسسات استخدام أنظمة المعلومات الرقمية لتسهيل اتخاذ القرارات، ومراقبة تنفيذ السياسات، وتحسين إدارة الموارد والخدمات المقدمة للمستخدمين، كما تعمل الحوكمة الإلكترونية على تعزيز مشاركة أصحاب المصلحة وإتاحة المعلومات بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يقلل من فرص الفساد ويزيد من كفاءة الأداء التنظيمي، وبذلك، تصبح الحوكمة الإلكترونية أداة عملية لتطبيق مبادئ الحوكمة التقليدية بطريقة حديثة وفعالة، مع تحسين مستوى الاتصال والتفاعل بين المنظمة وجمهورها.

وتهدف الحوكمة الإلكترونية إلى تحقيق مشاركة المواطنين وإعادة النظر في دور المنظمات ووظائفها، بهدف تحقيق الشفافية والمساءلة والإفصاح في اتخاذ القرارات، والتخفيف من الأعباء الإدارية والتنظيمية لهذه المنظمات، وتحقيق جودة الخدمات الحكومية وتجسيد مبدأ الانفتاح الرقمي والمشاركة الرقمية بكل كفاءة وفعالية، وتكمن أهميتها في خلق إطار قانوني يحكم الخدمات الرقمية، والاعتماد

بشكل أساسي عليها، كشرط متجدد تفرضه الخبرات الإشرافية العليا، وتقييم أداء الإدارة العليا والتنفيذية وتعزيز المساءلة ورفع درجة الثقة فيها، وتكامل وانساق استراتيجية للسلطة مما يؤدي الى خلق قيمة حقيقية لها، من خلال توفير معلومات وإحصاءات شاملة ودقيقة ومرضية ومحدثة يسهل الوصول إليها من قبل جميع أفراد المجتمع (النزاهة والشفافية والمساءلة والإفصاح والعدالة) (بولغب، 2022).

كما تسعى لتوفير معلومات ذات درجة عالية من الجودة بالتقارير الإلكترونية، سواء كانت الإدارية أو المالية للمنظمة، إضافة الى المزيد من دعم وتطوير القيادات الإدارية داخل المنظمات لاستيعاب الحوكمة الرقمية، بما يسهم في تحقيق التميز المؤسسي وتحسين إدارة مواردها، وجودة القرارات المتخذة، وتسهيل نظام التدقيق الداخلي والخارجي، مما يساعد على بقائها واستقرارها وتحسين جودة الخدمات المتنوعة فيها (بولغب، 2022).

كما يمكن الإشارة لنظرية الإمتياز من كون هذه النظرية تقوم على أن بناء علاقة متميزة بين المنظمات وجمهورها يعود بالنفع على المنظمة من خلال منع مشكلات المنظمة مع جمهورها الخارجي ومنع الاضطرابات التي قد تحدث نتيجة عدم رضا العاملين في المنظمة عن سياساتها، ومنع هذه المشكلات يسهم في زيادة الإنتاجية في المنظمة وجودة المنتجات، وتعود هذه النظرية "لجيمس جورنج" وعدد من زملائه خلال مشروع بحثي استمر عقداً كاملاً لتحديد خصائص وسمات العلاقات العامة التي يمكن أن تسمى بالمتنازة، وخلال هذا المشروع قام جورنج وزملائه بمسح 300 منظمة لمعرفة طبيعة ممارسة العلاقات العامة بها (وهبي، 2010).

وتُعد نظرية الامتياز من أبرز النظريات الحديثة في مجال العلاقات العامة، حيث طورها كل من جيمس غرونغ وزملاؤه، وتقوم على افتراض أن فعالية العلاقات العامة تتحقق عندما تُمارس بوصفها وظيفة إدارية استراتيجية تعتمد على الاتصال المتبادل القائم على الحوار والتفاهم بين المؤسسة وجمهورها. وترى النظرية أن الاتصال المتوازن ثنائي الاتجاه يسهم في تعزيز الشفافية، وبناء الثقة، ودعم عملية

اتخاذ القرار داخل المؤسسة، وتتفق هذه المبادئ مع متطلبات الحوكمة الإلكترونية التي تقوم على تعزيز الشفافية والمساءلة والمشاركة المجتمعية، إذ إن نجاح تطبيق الحوكمة الإلكترونية لا يقتصر على البنية التقنية، بل يتطلب تفعيل اتصال رقمي فعال يضمن التفاعل المتبادل بين المؤسسة والجمهور. وعليه، يمكن توظيف نظرية الامتياز في تفسير نتائج الدراسة الميدانية من خلال تحليل مدى اعتماد مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني على الاتصال الرقمي التفاعلي في دعم تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتعزيز الثقة المؤسسية.

1.3.7 العلاقات العامة الرقمية وعلاقتها بالحوكمة الإلكترونية

تقوم الحوكمة الإلكترونية على قدرة المؤسسات الحكومية على تشغيل واستخدام أنظمة الحكومة الرقمية بشكل مستمر على المدى الطويل من أجل توفير قيمة ذات فائدة مستمرة لجميع المؤسسات الحكومية وأصحاب المصلحة (Aljarallah & Lock, 2020)، فالحوكمة الإلكترونية تسعى لتقديم جميع المعاملات والخدمات الحكومية للمواطنين من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة، كالإنترنت والهاتف لدعم كفاءة وفعالية التنفيذ الحكومي في إطار التفاعلات بين طالبي الخدمة ومزودي الخدمة مع ضمان السرية وأمن المعلومات (بوزازي، 2021).

أما العلاقات العامة الرقمية تلعب دوراً حيوياً في تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة التي تعد من الركائز الأساسية للحوكمة الإلكترونية الفعالة، من خلال استخدام المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي، تستطيع المؤسسات الحكومية نشر المعلومات بشكل مفتوح وشفاف للجمهور، بما في ذلك البيانات المتعلقة بالسياسات والإجراءات والميزانيات والأداء. هذا الوصول السهل للمعلومات يمكن المواطنين من متابعة عمل الحكومة ومحاسبتها على قراراتها وأفعالها، كما أن التفاعل الرقمي يتيح للمواطنين طرح الأسئلة والاستفسارات وتلقي الردود، مما يعزز من شعورهم بالمشاركة والرقابة على الأداء الحكومي.

فالعلاقات العامة الرقمية توفر قنوات اتصال ثنائية الاتجاه بين المؤسسات الحكومية والجمهور، مما يختلف عن قنوات الاتصال التقليدية ذات الاتجاه الواحد. يمكن للحكومات استخدام هذه القنوات الرقمية ليس فقط لنشر المعلومات، بل أيضاً للاستماع إلى آراء وملاحظات المواطنين واقتراحاتهم، هذا التفاعل المستمر يساعد الحكومات على فهم احتياجات الجمهور بشكل أفضل وتصميم سياسات وخدمات تلبي هذه الاحتياجات بفعالية أكبر. كما أن الاستجابة السريعة لاستفسارات وشكاوى المواطنين عبر المنصات الرقمية تساهم في بناء الثقة وتعزيز العلاقة الإيجابية بين الحكومة والمواطنين في الفضاء الإلكتروني.

وتشير الدراسات الحديثة إلى أن فاعلية الحوكمة الإلكترونية تعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة الاتصال الرقمي الحكومي، والذي تتولاه إدارات العلاقات العامة الرقمية، فبحسب (Jajuli, Salahudin, & Firdaus, 2024) فإن التواصل الرقمي الفعال يعزز ثقة المواطنين بالمؤسسات الرسمية، ويسهم في تحسين صورتها العامة، وهو ما يُعدّ أحد مؤشرات نجاح الحوكمة الإلكترونية. كما بيّن (Aribisala, Samson, & Chinenye, 2023) أن تطبيق استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية يُسهم في دعم مبادئ الحوكمة الرشيدة من خلال رفع مستوى المساءلة والشفافية وتسهيل الوصول إلى المعلومات العامة عبر القنوات الرقمية المفتوحة.

كما أشار Fardiah (2023) إلى أن أداء النظام الحكومي الإلكتروني يرتبط ارتباطاً إيجابياً بفاعلية استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية، حيث يساعد النظام الإلكتروني في توحيد الرسائل الاتصالية الحكومية وتسهيل قياس مدى التفاعل مع المواطنين، مما يجعل العلاقات العامة الرقمية جزءاً من البنية المؤسسية للحكومة الإلكترونية وليست مجرد وظيفة دعم إعلامي، كما توضح دراسة Yulia, Fajrini, & Mulyajati (2024) في سياق المدن الذكية بإندونيسيا أن العلاقات العامة الرقمية تلعب دوراً محورياً في تحسين تجربة المواطن الرقمية، وتعزيز التواصل بين الأجهزة الحكومية والمجتمع، مما ينعكس على مستوى الثقة العامة وجودة الخدمات الإلكترونية.

1.3.8 رقمنة القضاء

لقد شهد العالم تطوراً تكنولوجياً هائلاً، وأصبحت عمليات الرقمنة تلعب دوراً حيوياً في مختلف المجالات، بما في ذلك المجال القانوني والقضائي، وتعتبر "رقمنة القضاء" من التحولات الحديثة التي تسعى العديد من الدول العربية لتبنيها وتطويرها، بهدف تحسين كفاءة العدالة وتسهيل الوصول إلى القضاء، فالقضاء هو الركيزة الأساسية في بنية أي دولة تقوم على مبادئ العدالة وحكم القانون، ولذا فإن تطبيق التكنولوجيا في هذا المجال يعتبر خطوة حاسمة نحو تحقيق العدالة وتطوير النظام القضائي (جبر، وآخرون، 2024)، وقد شهدت التسعينيات من القرن الماضي البداية الحقيقية للمحاكم الإلكترونية، حيث ظهرت دعوات عالمية لتحديث وتطوير المحاكم والاستفادة من التقنيات التكنولوجية الحديثة، وظهر مفهوم المحاكم الإلكترونية في المناقشات بين رؤساء المحاكم أصحاب الرؤى والمحاميين، وبدأ بعض القضاة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في البحث وكتابة الأحكام (DILLON & BERESFORD, 2024).

فرقمنة القضاء تعد أحد أهم تجليات الثورة الرقمية في المجال القانوني، فقد أدت التطورات التكنولوجية المتسارعة إلى إتاحة إمكانيات جديدة تساعد في تحسين العمل القضائي، لارتباطها بالمستحدثات التكنولوجية ونظم المعلومات، وعملية تحويل البيانات إلى معلومات يسهل التعامل معها بشكل يومي، حيث تتميز رقمنة القضاء عن النظام التقليدي بسرعة وسهولة الاتصالات وإمكانية إرسال الوثائق والمستندات بين الأطراف المتعددة مما ينعكس بالإيجاب على توفير الجهد والوقت للقاضي والمتقاضين والمحامين، كما يعد تعبيراً عن الإدارة الإلكترونية لكل من أطراف الخصومة القضائية (عمران، 2017).

ويسهم تطبيق القضاء الرقمي في الحد من انتشار الفساد في مرفق القضاء، حيث يؤدي الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة والذكاء الاصطناعي إلى الحد من تدخل العنصر البشري بشكل كبير خاصة في

الإجراءات القضائية، فأسلوب العمل التقليدي بالمحاكم يشجع البعض من ضعاف النفوس على الانحراف والتلاعب والإهمال الذي قد يؤدي إلى ضياع المستندات أو تلفها، وذلك على العكس من التقاضي الرقمي الذي يحقق الشفافية ويعزز الثقة بين المنظومة القضائية والمتقاضين (الشرعة، 2015).

1.3.9 التحول الرقمي في مجلس القضاء الفلسطيني

أعلن مجلس القضاء الأعلى، اليوم الأربعاء، عن إطلاق خدمة التبليغات القضائية الإلكترونية عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS)، وذلك استناداً إلى نظام التبليغات القضائية باستخدام الوسائل الإلكترونية والشركات رقم (8) لسنة 2025، والمنشور في الجريدة الرسمية بتاريخ 28 أيلول/سبتمبر 2025. وستمكن هذه الخدمة المتقاضين وأطراف الدعاوى المطلوب تبليغهم للمثول أمام المحاكم النظامية من استلام تبليغاتهم عبر الرسائل النصية، كبديل أو مكمل للتبليغ التقليدي الورقي. ويأتي هذا الإجراء ضمن جهود التحول الرقمي في القضاء الفلسطيني، بهدف تقليص مدة التقاضي وتسريع البت في القضايا، كما يتيح للمحاكم متابعة حالة التبليغ إلكترونياً والتحقق من وصول الإشعارات للمواطنين بصورة موثوقة وآمنة، بما يشكل خطوة متقدمة في تطوير منظومة العدالة الرقمية وتجاوز الصعوبات المرتبطة بإجراءات التبليغ الورقية، خاصة في المناطق التي يصعب الوصول إليها، الأمر الذي يساهم في تسهيل وصول المواطنين إلى العدالة بكفاءة وسرعة (الأعلى، 2025).

وبناءً على ما سبق ترى الباحثة بأن العلاقات العامة الرقمية تمثل الواجهة الإتصالية للحكومة الإلكترونية؛ فهي الأداة التي تتيح للحكومات التواصل مع المواطنين بشكل أكثر انفتاحاً وتفاعلية، كما تساهم في توسيع نطاق المشاركة العامة وصنع القرار المشترك، وهو ما يرسخ مبادئ الحوكمة الرشيدة في البيئة الرقمي، وفي ذات السياق فإن نجاح الحوكمة الإلكترونية يوفر بيئة تنظيمية وتقنية داعمة لتطوير ممارسات العلاقات العامة الرقمية، مما يجعل العلاقة بين المجالين تبادلية وتكاملية في آن واحد، ومن خلال هذا الإطار النظري التكاملي.

ويعكس هذا الإطار النظري التكاملي بين نظريتي الاتصال التنظيمي والحوكمة طبيعة الدراسة التي تعتمد المنهج الوصفي التحليلي، حيث يستخدم هذا المنهج لتحليل الظواهر الاجتماعية والتنظيمية من خلال وصفها وقياس العلاقات القائمة بينها. فالعلاقات العامة بوصفها أداة اتصال فعالة، تُحلل في هذه الدراسة من منظور دورها في تعزيز مبادئ الحوكمة الإلكترونية في مؤسسة حكومية ذات طابع قضائي ك مجلس القضاء الأعلى، كما أن الاعتماد على هاتين النظريتين يوفر أساساً لفهم آلية تأثير أنشطة العلاقات العامة - بأبعادها (الإعلام، الاستعلام، التنسيق) - في تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية - بأبعادها (التكنولوجيا اللازمة، الموارد البشرية، القوانين والتشريعات).

وفي هذا السياق تسعى الدراسة إلى سد فجوة معرفية واضحة من خلال البحث في العلاقة التكاملية بين العلاقات العامة الرقمية والحوكمة الإلكترونية، وهو ربط لم يتم تناوله بشكل مباشر وعميق في الدراسات السابقة، خاصة في السياق العربي والفلسطيني، كما تركز الدراسة على "تنفيذ" مبادئ الحوكمة الإلكترونية، مما يتجاوز مجرد وصف واقع الحوكمة الإلكترونية أو تأثيرها على جوانب أخرى، ويسلط الضوء على الدور العملي للعلاقات العامة الرقمية في تحقيق هذه المبادئ.

ومن خلال التركيز على "وجهة نظر الموظفين"، تقدم الدراسة رؤية داخلية حول كيفية إدراك وتأثير أنشطة العلاقات العامة الرقمية على تطبيق الحوكمة الإلكترونية، وهو منظور قد يختلف عن منظور الجمهور الخارجي أو القيادات العليا، كما يوفر تطبيق الدراسة في قطاع القضاء الفلسطيني فهماً أعمق للتحديات والفرص المتعلقة بتطبيق الإدارة الحديثة والحوكمة الإلكترونية في هذا القطاع الحساس، والذي له تأثير مباشر على سيادة القانون وثقة المواطنين.

1.4 الدراسات السابقة

1.4.1 الدراسات العربية

دراسة أبو زنت (2025): استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة (مديرية التربية والتعليم في نابلس نموذجاً). هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي ضمن المنظومة التعليمية الفلسطينية خلال الأزمات، مع التركيز على مديرية التربية والتعليم في نابلس كنموذج، من خلال دراسة واقع استخدام هذه الاستراتيجيات وتقييم فعاليتها، اعتمدت الدراسة المنهج المختلط كمي ونوعي، باستخدام استبيان لعينة قصدية مكونة من 250 فرداً و 104 من موظفي مديرية التربية والتعليم في نابلس و 146 من مديري ومديرات المدارس الحكومية والخاصة، و 30 مقابلة شبه منظمة مع إداريين ومديري مدارس. أظهرت الدراسة أن استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية تؤثر بشكل كبير في تعزيز الاتصال المؤسسي، مع تفضيل أدوات مثل "واتساب"، بينما كان تأثير الذكاء الاستراتيجي متوسطاً بسبب تحديات التنفيذ. أكدت النتائج فعالية كلا المنهجين في تحسين التواصل أثناء الأزمات، مع وجود فرق في تقييم تأثير الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي لصالح الإناء، وحددت الدراسة تحديات رئيسية مثل ضعف التنسيق والبنية التحتية، وأجمعت العينة على أهمية الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاستجابة للأزمات، خاصة من خلال تحليل البيانات والتخطيط، تدعم النتائج نظرية الاتصال الاستراتيجي من خلال التفاعل الفعال عبر المنصات الرقمية.

دراسة العتيبي (2024): فعالية توظيف الإدارة الالكترونية في تحقيق أهداف العلاقات العامة الرقمية بالمؤسسات الحكومية السعودية وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان نموذجاً. هدف البحث إلى التعرف على العلاقة بين المنصات الرقمية المستخدمة في الإدارة الالكترونية للعلاقات العامة، وقد استخدم

الباحث منهج المسح واعتمد على الاستبيان بالتطبيق على عينة من العاملين بالعلاقات العامة بوزارة الشؤون ال بلدية والقروية والاسكان قوامها 70 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن المنصة الرقمية لوزارة الشؤون البلدية والقروية والاسكان تولى أهمية كبيرة في احتواء منصاتها وحساباتها على الأدوات المساندة لتحقيق الحوار الاتصالي مع الجمهور كما أوضحت النتائج أن القائمين على إدارة المنصة الرقمية للوزارة لديهم إدراك بغالبية مبادئ الاتصال الحوارى عبر المنصة الرقمية التابعة لها، حيث استفادت العلاقات العامة بالوزارة من استخدام المنصات الرقمية في تحقيق وظائف الإدارة الإلكترونية، وأكدت النتائج امتلاك العاملين بالعلاقات العامة مهارات التعامل مع التكنولوجيا وهو ما ساهم بشكل كبير في رفع كفاءة الاتصال مع الجمهور، وتحقيق أهداف العلاقات العامة الرقمية.

دراسة حيايية وعبيد (2024): أثر الحوكمة الإلكترونية في الأداء المؤسسي في شركات التأمين الفلسطينية. هدفت الدراسة لبيان اقع الحوكمة الإلكترونية في شركات التأمين الفلسطينية في الضفة الغربية، والتعرف إلى مستوى الأداء المؤسسي في هذه الشركات، ووظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، واعتمدت الدراسة على الاستبانة، وتم توزيعها على عينة بلغت (304) مفردة، واختير أفراد العينة بالطريقة الطبقيّة العشوائية، ومن أبرز النتائج، فقد تبين أن واقع الحوكمة الإلكترونية في شركات التأمين الفلسطينية كان بدرجة موافق، كما تبين وجود أثر لنموذج أبعاد الحوكمة الإلكترونية في شركات التأمين الفلسطينية في الضفة الغربية في مستوى كفاءة العمليات الداخلية والتعلم والنمو ورضا العملاء، وأوصت الدراسة بتعزيز تطبيق الحوكمة الإلكترونية في شركات التأمين الفلسطينية لتحقيق الأداء المؤسسي بأبعاده كافة.

دراسة عيواج (2024): أثر العلاقات العامة الرقمية للجمعيات الخيرية على تفاعل الجمهور الخارجي مع العمل التطوعي (دراسة ميدانية على عينة من الجمهور بمدينة جدة). هدفت الدراسة الى للكشف عن أثر العلاقات العامة الرقمية للجمعيات الخيرية الناشطة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية على تفاعل الجمهور الخارجي مع العمل التطوعي، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة للدراسة، وتم توزيعها

على عينة بلغ قدرها (321) مفردة من منتبجي منشورات الجمعيات الخيرية عبر مختلف تطبيقات العلاقات العامة الرقمية، ومن أبرز النتائج: فقد تبين أن تعدد تطبيقات العلاقات العامة الرقمية التي توظفها الجمعيات الخيرية قصد تقديم نفسها وبناء حلقات حوارية مع جماهيرها، كما تبين جود علاقة إيجابية للجمهور الخارجي على تطبيقات العلاقات العامة الرقمية للجمعيات الخيرية، وتبين أيضاً أن ههناك آثار معرفية ووجدانية وسلوكية على مستوى المبحوثين نتيجة متابعتهم المنشورات الجمعيات الخيرية وتأثر المبحوثين من تعرضهم المنشورات الجمعيات الخيرية عبر تطبيقات العلاقات العامة الرقمية على زيادة إقبالهم على العمل التطوعي.

دراسة الشديفات (2024): التحول الرقمي والمشاركة المدنية: تقييم تأثير الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء في بلدية منشية بني حسن. هدفت الدراسة للتعرف على تأثير تطبيق الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء في بلدية منشية بني حسن، واعتمدت الدراسة المنهج الكمي، وتم استخدام المسح لجمع البيانات من عينة مكونة من 38 ساكناً، وتبين أن الرضا العام عن خدمات الحكومة الإلكترونية جاء مرتفع، حيث بلغ متوسط الدرجة 2.0، مما يشير إلى أن المواطنين يدركون فوائد التحول الرقمي في تقديم الخدمات العامة، وتوصي الدراسة بالاستخدام وكفاءة تقديم الخدمة في منصات الحكومة الإلكترونية، مع التأكيد أيضاً على ضرورة وجود تدابير أمان قوية لبناء الثقة بين المستخدمين.

دراسة عيابنة (2023): استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية. هدفت الدراسة إلى رصد استخدامات ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية، وتعد هذه الدراسة من نوعية البحوث الوصفية، والتي اعتمدت على منهج المسح، حيث تمت الدراسة على (65) مفردة كحصر شامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة المتمثل بممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية جاءت بدرجة متوسطة

بمتوسط حسابي بلغ (2.15)، وأظهرت الدراسة أن أبرز الوسائل التقنية استخداماً في إدارة العلاقات العامة هي مواقع التواصل الاجتماعي متمثلة بالفيس بوك بنسبة (92.3) تلاه تطبيق واتساب بنسبة (47.7%)، وبيّنت الدراسة أن من أهم المزايا التي تقدمها تقنيات الاتصال الرقمي للمساهمة في إنجاح أعمال العلاقات العامة هي إرسال واستقبال المعلومات بشكل فوري تلاه إيصال المعلومات إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور.

دراسة البحيري (2023): استخدام ممارسو العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي ودورها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي: دراسة ميدانية. هدفت هذه الدراسة للكشف عن مستوى استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي، واعتمدت الدراسة على لمنهج المسح الإعلامي، وتم توظيف الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وبلغ حجم العينة (120) مفردة من ممارسي العلاقات العامة في بعض الجامعات المصرية الحكومية وكلياتها، ومن أبرز النتائج: أن ممارسي العلاقات العامة يوظفون تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عملهم، كما يستخدمها الأغلبية منهم مع كل العملاء دون تمييز، ولتقديم صورة كافية عن خطة التنمية المستدامة، وتبين أنه هناك ارتباط موجب بين درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي على استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي وتصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي، كما تبين وجود فروق متوسطة درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي وفي تصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة وذلك في اتجاه الذكور.

دراسة الدايم (2023): توظيف العلاقات العامة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية صفحة فيسبوك للترويج لمشروع الحكومة الإلكترونية. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إدراك متابعي صفحة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية بأنشطة العلاقات العامة على الصفحة الرسمية للوزارة على موقع الفيس بوك، ووظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقامت بتطوير استبانة تم توزيعها على عينة مقدارها (384) من جمهور صفحة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا

المعلومات على الفيس بوك، تم انتقائهم بطريقة متاحة (غير احتمالية)، بالإضافة إلى أداة المقابلة، ومن أبرز النتائج أن العلاقات العامة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية تسعى إلى توظيف صفحة الفيس بوك للترويج لمشروع الحكومة الإلكترونية من خلال المنشورات التعريفية من وجهة نظر المبحوثين، كما أظهرت النتائج أن تفاعل المبحوثين مع منشورات الحكومة الإلكترونية على الصفحة كان متوسطاً، كما تبين أنه لا توجد فروق باستجابات أفراد العينة تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي، مكان السكن، والمؤهل العلمي، وتوصي الدراسة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة فعالة للتواصل مع الجمهور الخارجي للمؤسسات الحكومية واستطلاع آرائهم حول الخدمات وسبل تطويرها، ومضاعفة الاهتمام بإعداد وتقديم المحتوى الرقمي حول الخدمات التي تقدمها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في ظل برنامج الحكومة الإلكترونية.

دراسة هيكل (2022): تصور مقترح لتفعيل الحوكمة الإلكترونية في جامعة بنها كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي على ضوء رؤية مصر . هدف البحث إلى وضع تصور مقترح لتفعيل الحوكمة الإلكترونية في جامعة بنها كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي على ضوء رؤية مصر 2030 ، وتم استخدام المنهج الوصفي وأحد أهم أدواته الاستبانة للكشف عن واقع الحوكمة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنها من خلال توزيع استبانة بطريقة عشوائية وتم تطبيقها إلكترونياً باستخدام نماذج جوجل. وتوصل البحث إلى أن واقع الحوكمة الإلكترونية في جامعة بنها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها جاء بدرجة متوسطة لأبعادها الأربعة (الشفافية - المسؤولية - المساءلة - الوعي الاجتماعي)، وانتهى البحث بوضع تصور مقترح لتطوير الأبعاد الأربعة للحوكمة الإلكترونية في جامعة بنها ومتطلبات تنفيذ هذا التصور وأيضاً المعوقات التي قد تعوق تنفيذ هذا التصور.

دراسة قرني (2022): مبادئ حوكمة إدارة الموارد البشرية وأثرها في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين. هدفت الدراسة لتحديد الأثر الذي تسهم به حوكمة إدارة الموارد البشرية في تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين بالمنظمات، حيث تكون مجتمع الدراسة الأصلي من جميع العاملين الإداريين في مديرية

الزراعة بمحافظة المنيا في جمهورية مصر العربية. وتم أخذ عينة عشوائية طبقية من المدراء ورؤساء الأقسام والمشرفين والموظفين الإداريين والمرشدين الزراعيين، وتم توزيع مائة استمارة استبيان عليهم، وصل للباحث فعلا يا منها 15 استمارة، وتم استبعاد 84 لعدم صلاحيتها، وبالتالي أصبح عدد مفردات العينة 29 مفردة صالحة للتحليل الإحصائي وذلك بنسبة % 29 من أصل العينة. ولدعم نتائج الدراسة الميدانية وللخروج بنتائج أكثر دقة ومصداقية للدراسة. فقد تم إجراء بعض المقابلات الشخصية مع بعض مفردات العينة بالمديرية المبحوثة. وقد جاءت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة بقبول فرضيات الدراسة، وأن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية من أبعاد حوكمة إدارة الموارد البشرية، في الولاء التنظيمي، لدى العاملين بمديرية الزراعة بمحافظة المنيا، وأن نوع الولاء التنظيمي السائد لدى عينة الدراسة هو الولاء العاطفي، يليه الولاء الأخلاقي.

دراسة الشهيبي (2022): النظم التكنولوجية الرقمية للعلاقات العامة دراسة تحليلية لوزارة الصحة السعودية. هدفت الدراسة للتعرف على أنشطة العلاقات العامة الرقمية وآلياتها بالقطاع الصحي الحكومي السعودي، التعرف على دورها في دعم النظم الاتصالية خلال أزمة كوفيد 19، وذلك من خلال تحليل الموقع الإلكتروني، وصفحة الفيسبوك لوزارة الصحة السعودية خلال أزمة كوفيد - 19 - ، ومن أبرز النتائج: فقد تبين وجود علاقة بين توافر متطلبات التطبيق لإدارة العلاقات العامة الرقمية، والأداء الجيد لتقديم الخدمات الصحية إلكترونياً، كما تبين وجود فروقاً تعزى لمتغيرات مستوى (التعليم، العمر)، ولم تتبين فروقات لباقي البيانات الديموغرافية، ويستخدم حساب الفيسبوك بوزارة الصحة لتوصيل الرسائل الاتصالية فقط، ويستخدم الموقع الإلكتروني في التسجيل لتقديم الخدمات الصحية بصورة جيدة وهذا ما يدعم التحول الرقمي للوزارة، وقد ظهر ذلك خلال تحليل المضمون للموقع. توصي الدراسة بضرورة الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي " الفيسبوك" في تدعيم الاتصال مع الجمهور وخاصة الداخلي، وتعزيز تنفيذ أنشطة العلاقات العامة.

دراسة حمدان (2022): دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للقضاء الفلسطيني لدى جمهور مجلس القضاء الأعلى: محافظة رام الله نموذجاً. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للقضاء الفلسطيني لدى جمهور مجلس القضاء الأعلى - محافظة رام الله نموذجاً، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي في الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جمهور مجلس القضاء الأعلى - محافظة رام الله نموذجاً وبلغ حجم العينة (288) موظفاً تم اختبارهم بطريقة عشوائية، واعتمدت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة اشتملت على (36) فقرة، ومن أبرز النتائج: أن استجابات عينة الدراسة على كافة المحاور كانت متوسطة دلالة النسبة المئوية (67.97%)، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (الجنس، سنوات الخبرة)، ووجود فروق إحصائية على متغير (الجنس، العمر، مكان العمل، المسمى الوظيفي)، وتوصي الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: تحديد الاستراتيجيات التي تعين المؤسسة القضائية على صنع القرارات الخاصة بتشكيل الصورة الذهنية.

دراسة قتلو (2022): واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين"دراسة حالة محكمتي دورا والخليل. هدفت الدراسة التعرف إلى واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل، وتمثلت عينة الدراسة في العاملين في الوظائف الحكومية والبالغ عددهم (50) موظفاً حكومياً عاملاً في محكمتي دورا والخليل، و(50) مواطن متلقي الخدمة الإلكترونية، وقد اتبعت المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الارتباطي، والاستبانة كأداة للدراسة، ومن أبرز النتائج: فقد تبين أن واقع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين كان متوسطاً، حيث أظهرت النتائج أن واقع الحكومة الإلكترونية كان كبيراً، كما تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لواقع الحكومة الإلكترونية وأبعاد رضا المواطنين وفي ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة على ضرورة العمل من قبل الحكومة الإلكترونية على دعم وتطوير استمرارية العمل الإلكتروني طوال الوقت وعدم الخروج عن الخدمة.

دراسة البلوش (2021): توظيف وزارة الخارجية الأردنية للعلاقات العامة الرقمية أثناء أزمة "كورونا". هدفت الدراسة التعرف إلى قياس الدور التي تقوم به العلاقات العامة في وزارة الخارجية الأردنية في الحد من انتشار فيروس كورونا، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أبرزها أن أكثر أسباب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لغايات التعامل مع جائحة كورونا تتمثل في الشعبية والانتشار الكبير لهذه الشبكات وسهولة التعامل معها وسرعة نقل المعلومة وإيصالها إلى المتلقي، كما أوضحت النتائج أن أهم الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في التعامل مع فيروس كورونا هي أن عملية متابعة شبكات التواصل تحتاج لعدد كبير من الموظفين، وضعف البنية التحتية الإلكترونية اللازمة للتعامل مع جائحة كورونا.

دراسة عبدالرؤوف (2021): فاعلية أنشطة العلاقات العامة في تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية واتجاهات الجمهور نحوها "وزارة الاستثمار المصرية نموذجاً". تمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على مدى فاعلية العلاقات العامة في خدمة جماهير وزارة الاستثمار المصرية من خلال تطبيق آليات الحوكمة الإلكترونية والمساهمة في البناء المعرفي لمفهوم الحوكمة الإلكترونية في العلاقات العامة. ولتحقيق هدف الدراسة ووظفت منهج المسح الإعلامي بشقيه (الميداني والتحليلي)، وتم اختيار عينة قصدية من شركات الوساطة المالية بالبورصة المصرية والمستثمرين المتعاملين مع هيئة الاستثمار. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: استطاعت العلاقات العامة في مؤسسات وزارة الاستثمار كوظيفة الاستفادة من خدمات الويب من أجل تحقيق أهدافها، وتحولت ممارستها من التقليدي إلى الإلكتروني تماشياً مع متطلبات العصر الرقمي، وتوصلت الدراسة إلى أهمية توافر مبادئ الحوكمة الإلكترونية والخدمات التفاعلية على موقع مؤسسات وزارة الاستثمار، أو على أي موقع حكومي بشكل عام، إذ يؤثر غياب تلك المبادئ على التقييم الإيجابي للمتعاملين، لجودة هذه المواقع، كما أكدت النتائج أهمية الحوكمة الإلكترونية في حل المشكلات وإدارة الأزمات، وكانت أهم توصيات الدراسة: وجود نموذج مقترح لحل الشكاوى عبر تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالعلاقات العامة بوزارة الاستثمار.

دراسة مرسي (2021): دور العلاقات العامة الرقمية في الجامعات السعودية خلال أزمة كورونا: دراسة ميدانية على ممارسي العلاقات العامة. هدفت الدراسة للتعرف على دور العلاقات العامة الرقمية في تعزيز الاتصال والتواصل في الجامعات السعودية خلال أزمة وباء كورونا المستجد، واعتمدت الدراسة على منهج المسح باستخدام أسلوب المسح بالعينة بالتطبيق على عينة من ممارسي العلاقات العامة في الجامعات السعودية عينة الدراسة (الملك عبد العزيز - أم القرى - الطائف) قوامها (66) مبحث، ومن أبرز النتائج أن البريد الإلكتروني وحسابات الجامعة على وسائل الإعلام الاجتماعي جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 25.33% كأهم الوسائل الإلكترونية التي استخدمتها إدارة العلاقات العامة في تعاملها مع أزمة كورونا، كما أكدت نتائج الدراسة أهمية أدوات العلاقات العامة الرقمية لمديري وأخصائي العلاقات العامة بالجامعة، حيث كانت أدوات العلاقات العامة مفيدة في إمكانية تبادل الآراء والتعليمات في الجامعة أو الكلية بنسبة 19.6، وتحسين بيئة الاتصال بين الإدارات المختلفة بالجامعة بنسبة 18.2%. وأن استراتيجية الإعلام توفر للعلاقات العامة كل القرارات والإجراءات الاحترافية التي تتخذها الجامعة للتعامل مع أزمة وباء كورونا أهم استراتيجيات الاتصال للعلاقات العامة الرقمية في الجامعة بنسبة 41.3%.

دراسة مرسال (2020): دور حوكمة الموارد البشرية في إدارة مخاطر الموارد البشرية دراسة حالة : شركة كولدير الهندسية المحدودة - الخرطوم. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الحوكمة وأهميتها، والتعرف على مفهوم مخاطر الموارد البشرية، والكشف عن دور الحوكمة في إدارة مخاطر الموارد البشرية، ومعرفة واقع ممارسة الحوكمة في المنظمات السودانية، ودراسة وتحليل أثر حوكمة الموارد البشرية في إدارة مخاطر الموارد البشرية من خلال معايير الحوكمة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن شركة كولدير الهندسية المحدودة تعمل على تطبيق الحوكمة بالشركة، وأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة الموارد البشرية ومخاطر الموارد البشرية في شركة كولدير الهندسية المحدودة، كما أوصت بعدد من التوصيات منها إنشاء

إدارة خاصة بالحوكمة، العمل على ترسيخ مفهوم الحد من مخاطر الموارد البشرية بين العاملين، العمل على تقليل مخاطر استغلال المنصب بالشركة.

دراسة إسماعيل (2020): دور تطبيق الحوكمة الإلكترونية لتحسين كفاءة أداء نظم الرقابة الداخلية في الوحدات الحكومية: دراسة ميدانية على جهاز شئون السودانيين العاملين بالخارج. تناولت الدراسة دور تطبيق الحوكمة الإلكترونية لتحسين كفاءة أداء نظم الرقابة الداخلية بالوحدات الحكومية، دراسة ميدانية (جهاز شئون السودانيين العاملين بالخارج)، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة الاستبانة، وتوصلت الدراسة لأهم النتائج تطبيق الحوكمة الإلكترونية يعمل على تطوير العمل الرقابي والإداري باستخدام أحدث التقنيات، تطبيق الحوكمة الإلكترونية يساعد على سرعة التفاعل بين الوحدات الحكومية وربطها كوحدة واحدة، ابتكار أساليب جديدة لتحسين كفاءة نظم الرقابة الداخلية في الوحدات الحكومية.

دراسة خنوش (2020): معوقات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الإدارة المحلية: من وجهة نظر موظفي عينة مختارة من بلديات المدينة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى وجود معوقات تعيق تطبيق الحوكمة الإلكترونية على مستوى الإدارة المحلية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال إجراء دراسة استطلاعية على عينة حجمها (92) موظف إداري، موزعين على 7 بلديات تم اختيارهم بطريقة مقصودة. وللحصول على البيانات اللازمة للدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وقد تم تحليل نتائجه بالاعتماد على برنامج spss وقد توصلت الدراسة إلى وجود معوقات تعيق تطبيق الحوكمة الإلكترونية في البلديات محل الدراسة، مع تقديم بعض التوصيات التي تخدم الدراسة.

دراسة رشاد ومهران (2019): أهداف ووظائف العلاقات العامة عبر تطبيقات الاتصال الرقمية. هدفت الدراسة إلى رصد وتوصيف أهم الإشكاليات والقضايا البحثية المتصلة بدراسات العلاقات العامة

الإلكترونية، واتبعت الدراسة منهج التحليل الكيفي، وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة من بحوث ومؤلفات العلاقات العامة الإلكترونية العربية والأجنبية، أما أداة الدراسة تمثلت في دليل تحليل تضمن الإشكاليات البحثية المثارة في مجال العلاقات العامة الإلكترونية والأطر النظرية والمناهج المستخدمة وأهم الاستخلاصات، وقد تبين من خلال النتائج أنه لم تقتصر وظائف العلاقات العامة الإلكترونية على الأدوار الاتصالية وثيقة الصلة بالمجالات المهنية والعملية للعلاقات العامة، بل ارتبطت أيضاً بالعديد من مجالات وقطاعات الأعمال الأخرى؛ كالتعليم الإلكتروني، والعلاج الإلكتروني، والأمن والتأمين الإلكتروني، وأوصت الدراسة بالتوسع في تأسيس الشركات العاملة في مجالات التسويق الإلكتروني باستخدام التطبيقات الرقمية المختلفة، سواء بين المؤسسات وبعضها B to B أو بين المنظمات والمستهلكين B to C .

دراسة الهروط (2018): الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي. هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على تميز الأداء الجامعي، حيث تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية في الجامعات الخاصة الأردنية البالغ عددهم (2864)، ووزعت استبانة على عينة بلغت (329) مفردة، واستخدم الأسلوب الوصفي التحليلي، وكشفت الدراسة عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية على تميز الأداء الجامعي، وأوصت بتركيز اهتمام الجامعات على ممارسة الحوكمة الإلكترونية؛ كونها منهجية ملائمة للتعامل مع البيئة التنافسية، ويزيد من فرص التميز في أداء الجامعات.

دراسة محمد (2017): استخدامات العلاقات العامة الرقمية في عمل الجامعات العراقية. هدفت الدراسة للتعرف على استخدامات العلاقات العامة الرقمية في عمل الجامعات العراقية، وكشفت نتائج الدراسة أن تقدم نسبة مشاركة المبحوثين من الذكور على الإناث، أما بشأن المستويات العمرية كانت من (20-30 عاماً) هي الأكثر نسبة لباقي المستويات، ثم جاءت التحصيل الدراسي شهادة البكالوريوس الأكثر

مشاركة، ثم جاءت مكان العمل جامعة بغداد بالمرتبة الأولى للعاملين في العلاقات العامة الرقمية ثم جاءت سنوات العمل (7-9 عام) تقدماً على باقي السنوات، كما كشفت الدراسة المسحية للعاملين في العلاقات العامة الرقمية في الجامعات العراقية نسب متقاربة حول استخدام تقنيات الانترنت بعدها المحور الرئيس الجديد في عمل العلاقات العامة الرقمية بينما كانت الإجابة الأضعف هي عدم استخدام تقنيات الانترنت في مجال العلاقات العامة.

دراسة عبدالنبي (2008): العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة والأداء من منظور الوكلاء والمديرين العاميين. هدفت الدراسة الى دراسة انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة، ومن أبرز النتائج: فقد تبين أن الخدمات المتوقع أن تقدمها الحكومة الإلكترونية على صعيد الحكومة والمواطنين والأعمال، وانعكاس ذلك على الأداء، وإلى استكشاف الإمكانيات التكنولوجية اللازمة والبنية التحتية والمستلزمات البشرية وإمكانية التطبيق والجدوى على أرض الواقع، أخذت في الاعتبار خصوصية الحالة في فلسطين، كما وخرجت الدراسة الى وجود فروق في أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية على الأداء حسب توقعات المديرين تعزى لمتغير العمر، وفروق في أثرها على الأداء تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وكانت أهم توصيات الدراسة: ضرورة العمل جدياً لتطبيق الحكومة الإلكترونية في القطاع العام الفلسطيني.

1.4.2 الدراسات الاجنبية

دراسة (Zakaria 2025) بعنوان: دور الفجوة الرقمية في إدارة خدمات الحكومة الإلكترونية. تتناول هذه الدراسة التحديات التي تواجهها الحكومات في تنفيذ خدمات حكومية رقمية فعالة، مع التركيز على كيفية تأثير الفجوة الرقمية على أداء الحكومة الإلكترونية. نقترح إطاراً نظرياً يحدد العوامل الرئيسية المسببة للفجوة الرقمية، بما في ذلك تفاوتات الوصول، والفجوات المهارية، والعوائق الاجتماعية والاقتصادية وتأثيراتها المترتبة على نتائج الحكومة الإلكترونية. ويوضح الإطار الدور الوسيط للفجوة

الرقمية في تشكيل مشاركة المواطنين، وملاءمة الخدمات، ورضا المواطنين. باستخدام مصر كدراسة حالة نقيم مبادرات الحكومة الإلكترونية فيها، والاعتراف الدولي الذي حظيت به كما يتجلى في مؤشرات مثل مؤشر نضج تقنية الحكومة واستطلاع تنمية الحكومة الإلكترونية)، والاستراتيجيات التطبيقية التي اتبعتها الحكومة المصرية لتخفيف أوجه عدم المساواة الرقمية من خلال الجمع بين المعايير العالمية واستجابات السياسات المحلية، تساهم هذه الدراسة في النقاش حول الحكومة الرقمية الشاملة، وتقدم رؤى لصانعي السياسات الذين يسعون لتعزيز أداء الحكومة الإلكترونية مع معالجة الإقصاء الرقمي.

دراسة (2023) Mamary: شمولية الحكومة الإلكترونية من منظور دمج نظرية مقاومة الابتكار ونموذج اعتماد الحكومة الإلكترونية. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية التي يمكن أن تساهم في جعل الحكومة الرقمية أكثر شمولاً. طورت هذه الدراسة نموذجاً بحثياً يعتمد على دمج نظرية تبني الحكومة الإلكترونية ونظرية مقاومة الابتكار. تم إجراء الاختبار التجريبي في المملكة العربية السعودية، التي تعتبر على نطاق واسع واحدة من أكثر الدول تقدماً في الشرق الأوسط من حيث التحول الرقمي للحكومة. في المجموع، شارك 412 شخصاً في هذه الدراسة. استخدمت هذه الدراسة نمذجة المعادلات الهيكلية للتحقق من صحة النموذج المتكامل. بناءً على نتائج هذه الدراسة، حددت هذه الدراسة العوامل الأساسية التي يمكن أن تساعد في جعل الحكومات الرقمية أكثر شمولاً. العناصر الأكثر أهمية هي التوافق المدرك، والوعي المتصور، وتوافر الموارد، وجودة المعلومات المتصورة، والثقة المتصورة، والفوائد الوظيفية المتصورة، والاستجابة المتصورة للخدمة. تنبئ نتائج هذا البحث المسؤولين الحكوميين وصانعي السياسات في تحركهم نحو هدف الخدمات الحكومية الرقمية الشاملة التي يسهل الوصول إليها.

دراسة (2022) Apriliani: كسب ثقة الجمهور من خلال وسائل الإعلام الرقمية. هدفت الدراسة التعرف إلى جهود العلاقات العامة لحكومة المقاطعة سليمان في بناء ثقة الجمهور في التعامل مع حالة

وباء كوفيد - 19، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة أبرزها أن العلاقات العامة لحكومة المقاطعة سليمان تعمل على بناء ثقة الجمهور ومكافحة الخداع من خلال توفير معلومات سريعة من خلال وسائل الإعلام عبر الإنترنت، وتقديم رسائل واضحة ومنسقة، كما أوضحت النتائج بعدم وجود قياس واضح من قبل العلاقات العامة لحكومة المقاطعة سليمان لتقييم الأداء والجهود المبذولة لبناء الثقة في المجتمع فيما يتعلق بوباء كوفيد - 19.

دراسة (Sinaga & Rujiman (2021): تأثير أنظمة الرقابة الداخلية والأخلاق الفردية وكفاءة الموارد البشرية على منع الاحتيال في العيادات الخارجية في إندونيسيا. هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير أنظمة الرقابة الداخلية والأخلاق الفردية وكفاءة الموارد البشرية على منع الاحتيال في العيادات الخارجية في إندونيسيا، ما هدفت إلى تحديد ما إذا كانت الحوكمة الرشيدة قادرة على التوسط في تأثير نظام الرقابة الداخلية على منع الاحتيال في العيادات الخارجية، واستخدمت الدراسة التحليل الكمي. وتمت الإجراءات على عينة بلغت 15 شخصا. وأشارت النتائج إلى أن نظام الرقابة الداخلية له تأثير إيجابي وهام على منع الاحتيال في العيادات الخارجية وأن الأخلاق الفردية لها تأثير إيجابي وهام على منع الاحتيال. وأن كفاءة الموارد البشرية ليس لها تأثير كبير على منع الاحتيال. وأن آليات الحوكمة قادرة على التوسط في تأثير نظام الرقابة الداخلية على منع الاحتيال. وفي الوقت نفسه، فإن آليات الحوكمة المستخدمة في الدراسة ليست قادرة على التوسط في تأثير كفاءة الموارد البشرية.

دراسة (Bruyn (2020): آليات حوكمة الموارد البشرية من خلال دراسة حالة نوعية في صناعة البرمجيات في جنوب إفريقيا. هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف آليات حوكمة الموارد البشرية من خلال دراسة حالة نوعية في صناعة البرمجيات في جنوب إفريقيا، حيث تم التعرف على آليات حوكمة الموارد البشرية التي تستخدمها الإدارة. حيث تم تحديد عينة عرضية للدراسة، وتم جمع البيانات بواسطة استبيان إلكتروني. وتم تحليل البيانات. وأشارت النتائج إلى أن الدور الهرمي التقليدي والغرضي لقائد الفريق ومدير الفريق يمكن أن يتم استبدالهما من خلال التقنيات والبرمجيات؛ وأن إدارة العمليات غير المرنة تزيد

من مخاطر التكنولوجيا، وأن الامتثال للتشريعات يساهم في زيادة خلق المعرفة. وأوصت الدراسة بتكوين مجموعة المعارف الناشئة حول الأداء الفعال للفرق الافتراضية، وآليات حوكمة الموارد البشرية.

دراسة (Ayoade (2019): تأثير استخدام الحكومة الإلكترونية على تسليم الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في أويو بلدة جنوب غرب نيجيريا". هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تأثير استخدام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي في بلدة أويو في نيجيريا. ولتحقيق الهدف من الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة المؤلفة من (2000) طالب في (4) جامعات في منطقة أويو. وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام الحكومة الإلكترونية له تأثير إيجابي كبير على فعالية وجودة تقديم الخدمات في مؤسسات التعليم العالي في بلدة أويو. كما أن استخدام الإدارة الإلكترونية له تأثير كبير إيجابي على جودة تقديم الخدمات وخفض تكلفة تقديم هذه الخدمات. وقد أوصت الدراسة الحكومة بضرورة توفير البنية التحتية المناسبة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية لجميع مؤسسات التعليم العالي في الدولة. وأن تكون منصات الحكومة الإلكترونية قوية، بحيث يمكن الوصول إليها على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وبأسعار معقولة لكل من الموظفين والطلاب.

دراسة (Kaehler & Grundei (2018): تطوير تعريف دقيق يدمج مبادئ حوكمة الموارد البشرية مع حوكمة الشركات والإدارة وإدارة الموارد البشرية. هدفت هذه الدراسة إلى تطوير تعريف دقيق يدمج مبادئ حوكمة الموارد البشرية مع حوكمة الشركات والإدارة وإدارة الموارد البشرية. حيث تم إجراء الدراسة على عينة قصدية من مديري الموارد البشرية بعدد من المؤسسات، وتم جمع البيانات بواسطة استمارة الاستبيان، الدراسة إلى أن أفضل تعريف لإدارة الموارد البشرية في إطار الحوكمة هو إطار السلوك الداخلي والخارجي لإدارة الموارد البشرية وقدرتها على فرض سيطرتها في الشركة ووحداتها، وأوصت الدراسة العلماء والباحثين بالبدء في بناء نظريات حول حوكمة الموارد البشرية ودراساتها تجريبياً، ومن الناحية العملية أوصت الدراسة المديرين ومتخصصي الموارد البشرية الذين يقومون

بتشكيل نماذج الشركات لإدارة الموارد البشرية والقيادة ومنظمي الفروع، بإعادة هيكلة متطلبات الموارد البشرية، وفقا لمبادئ حوكمة الموارد البشرية.

دراسة (Fartash and others (2018) تأثير اكتساب التكنولوجيا واستغلالها على الابتكار التنظيمي والأداء التنظيمي في المنظمات كثيفة المعرفة. هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقات بين اكتساب التكنولوجيا واستغلالها والابتكار التنظيمي والأداء التنظيمي، وشمل مجتمع الدراسة 80 منظمة كثيفة المعرفة في إيران، حيث تكون من المديرين التنفيذيين والمديرين التشغيليين وكبار المديرين ومديري البحث والتطوير، ووزعت الاستبانة على (340) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن اكتساب التكنولوجيا واستغلالها لها دور إيجابي في تحسين الأداء التنظيمي وأن للابتكار التنظيمي دورا إيجابيا كبيرا في تحسين الأداء التنظيمي، وأوصت بضرورة الاهتمام باكتساب التكنولوجيا واستغلالها والابتكار التنظيمي لما لها من دور في تحقيق المزايا التنافسية.

دراسة (Joseph & Olugbara (2018): تقييم جاهزية الحكومة الإلكترونية باستخدام تقنية نمذجة المعادلة المهيكلية: دراسة حالة لبلدية الكاب جنوب إفريقيا". هدفت الدراسة إلى تطوير تحسين فعالية الخدمات الحكومية وتسهيل وصول التكنولوجيا الفعالة التي ستساعد على عمل إطار لتقييم مدى استعداد تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات في جنوب إفريقيا واعتمدت الدراسة على الأبعاد التالية الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدعم الإداري واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي شمل (219) مواطنا من أربع بلديات في مقاطعة الكاب الشرقية في جنوب إفريقيا. وتم استخدام تقنية نمذجة المعادلة الهيكلية الجزئية الأقل مربع لتحليل البيانات، أظهرت نتائج الدراسة أن الأبعاد الأساسية المهمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في البلدية كانت تصل إلى من توافر الدعم الإداري والموارد البشرية المهتمين بتطبيق الحكومة الإلكترونية. حيث يمكن أن توفر تلك الأبعاد الاستعداد الكامل الذي سيتم من خلاله البدء بتطبيق الحكومة الإلكترونية في البلاد مما يساهم في وضع رؤى جديدة للعوامل التي تحدد استعداد الحكومة الإلكترونية البلدية وتقديم رؤى جديدة حول الدراسات

المستقبلية حول تحسين الخدمات الإلكترونية. ومن أهم ما أوصت به الدراسة ضرورة نشر الوعي والثقافة لدى المواطنين في جميع المناطق التي سيتم فيها تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا.

دراسة (Kurfal, Tokdemir, & Paçin (2017): مدى قبول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا. هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تلعب دوراً أساسياً في قرار المواطنين باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا، واعتمدت الدراسة المنهج المسحي من خلال استخدام نموذج قياس مدى قبول التكنولوجيا، وبلغ حجم العينة (529) مفردة، ومن أبرز النتائج: قبول المواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية مع توفر الظروف المناسبة لتطبيقها، توفر الثقة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. وخلصت إلى عدة توصيات أهمها تحسين وتعميم خدمات الحكومة الإلكترونية، ومعرفة احتياجات المواطنين المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المقدمة.

دراسة (Herbst (2015): العلاقات العامة في العالم الرقمي: إدارة العلاقات العالمية. جامعة برلين للفنون. سعت الدراسة إلى تناول واقع العلاقات العامة في البيئة الرقمية ودور التقنيات الحديثة في إدارة العلاقات على المستوى العالمي، حيث أكدت أن العلاقة التي تربط المنظمة بجمهورها تُعد محورياً أساسياً في البحث والتطبيق العملي للعلاقات العامة. وانطلقت الدراسة من تساؤل رئيس يتمحور حول مدى إسهام الوسائط الرقمية والتقنيات الحديثة في إدارة العلاقات العالمية للشركات. وتوصلت النتائج إلى أن هذه الوسائط تمتلك قدرة مميزة على دعم إدارة العلاقات الدولية من خلال مجموعة من الخصائص، أبرزها التكامل، وسهولة الوصول، إضافة إلى الاتصال والتفاعل، اللذين اعتُبرا العاملين الأهم في هذا المجال. كما أظهرت الدراسة أن قنوات التواصل الاجتماعي وفّرت خلال السنوات الأخيرة فرصاً جديدة للشركات للاستفادة من هذه المنصات، حيث أصبحت فضاءات يلتقي فيها المستخدمون ويتواصلون ويتبادلون الأفكار ويسهمون في إنتاج المحتوى والمنتجات. وفي المقابل، بيّنت النتائج أن إدارة العلاقات العالمية تواجه تحديات ناتجة عن اختلاف هذه المنصات بين الدول من حيث

طبيعة المستخدمين وثقافة الاتصال والتفاعل. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المنظمات لنهج منهجي طويل الأمد يقوم على التحليل والتخطيط والتنفيذ والرقابة، بما يضمن إدارة اتصالاتها بصورة مهنية وفعّالة.

1.4.3 التعقيب على الدراسات السابقة

تُظهر الدراسات السابقة اهتماماً متزايداً بالعلاقة بين كل من العلاقات العامة الرقمية والحوكمة الإلكترونية، وإن كانت معظمها تتناول هذه المفاهيم بشكل منفصل أو تبحث في تأثير أحدهما على جوانب أخرى غير التنفيذ المباشر لمبادئ الحوكمة الإلكترونية في سياق الإدارة الحديثة، الدراسة المقترحة تتميز بتركيزها النوعي على هذا الربط المباشر وتطبيقه في مؤسسة قضائية فلسطينية، مما يضيف قيمة وأبعاداً جديدة للمعرفة في هذا المجال.

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة

التشابه في الاهتمام: تتفق الدراسة مع دراسات مثل الدايم (2023) التي بحثت في توظيف العلاقات العامة الرقمية في مؤسسة حكومية فلسطينية (وزارة الاتصالات) للترويج لمشروع الحكومة الإلكترونية، مما يشير إلى وعي بأهمية العلاقات العامة الرقمية في السياق الفلسطيني الحكومي، كما تتشابه مع دراسة البحيري والحواراني (2023) التي تناولت دور العلاقات العامة الرقمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي، مما يعكس الاهتمام بدور العلاقات العامة الرقمية في تحقيق أهداف أوسع للمؤسسات.

التشابه في المنهجية: تتفق العديد من الدراسات المذكورة (مثل الدايم، قتلو، الهروط) في استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من الموظفين أو الجمهور المستهدف، وهو ما تنوي الدراسة تطبيقه أيضاً.

الاختلاف في التركيز: تختلف الدراسة عن معظم الدراسات السابقة في تركيزها المحدد على أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية داخل مؤسسة قضائية، فبينما ركزت دراسة حبايبة وعبيد (2024) على أثر الحوكمة الإلكترونية في الأداء المؤسسي لشركات التأمين، وتركز دراسة قتلو (2022) على علاقة الحوكمة الإلكترونية برضا المواطنين في المحاكم، فإن الدراسة تتناول دور العلاقات العامة الرقمية كأداة لتفعيل هذه المبادئ (مثل الشفافية، المشاركة، المساءلة) من منظور الموظفين الذين هم جزء من عملية التطبيق.

الاختلاف في السياق المؤسسي: تختلف الدراسة عن دراسات أخرى في تطبيقها على مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني، فالدراسات السابقة تناولت قطاعات متنوعة مثل شركات التأمين، شركات متعددة الجنسيات، جمعيات خيرية، جامعات، ووكالات تشغيل، السياق القضائي له طبيعة خاصة من حيث الحساسية والأهمية، مما يجعل الدراسة ذات أهمية خاصة لفهم كيفية تطبيق مفاهيم الإدارة الحديثة والحوكمة الإلكترونية في هذا القطاع الحيوي.

إضافة نوعية

وتعتبر الدراسة إضافة بعداً جديداً من خلال ربط أنشطة العلاقات العامة الرقمية بشكل مباشر بتنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية، فبينما تتناول دراسات أخرى دور العلاقات العامة الرقمية في التواصل مع الجمهور أو تحسين الصورة الذهنية (مثل وسعودي، عيواج)، فإن الدراسة تسعى لفهم كيف تساهم هذه الأنشطة في تحقيق أهداف الحوكمة الإلكترونية الداخلية والخارجية للمؤسسة القضائية.

1.5 مشكلة الدراسة

في ظل التوجه المتسارع نحو التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، أصبح تطبيق الحوكمة الإلكترونية ضرورة لتعزيز الكفاءة والشفافية وبناء ثقة الجمهور، خاصة في المؤسسات القضائية التي يرتبط عملها بسيادة القانون وتحقيق العدالة. ويُعد مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني من المؤسسات التي

تسعى إلى تطوير خدماتها من خلال تبني أنظمة إلكترونية حديثة، إلا أن نجاح هذا التوجه لا يعتمد على البنية التقنية فحسب، بل يتطلب تفعيل أدوات تواصل رقمي فعّالة تعزز التفاعل والثقة المجتمعية.

وقد تناولت بعض الدراسات العربية موضوع الحوكمة الإلكترونية في قطاعات مختلفة؛ حيث أكدت دراسة (الهروط، 2018) أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي. إلا أن هذه الدراسات ركزت على قطاعات خدمية وتعليمية، ولم تتناول البيئة القضائية أو طبيعة العمل القضائي وما يتطلبه من خصوصية في إدارة المعلومات وبناء الثقة.

كما أشارت دراسة (محمد، 2017) إلى أهمية العلاقات العامة الرقمية في تعزيز فعالية التواصل المؤسسي، إلا أنها لم تبحث دور هذه الأنشطة في دعم تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل المؤسسات القضائية. أما الدراسات الأجنبية مثل (Zakaria، 2025) و (Mamary، 2023) و (Apriliani، 2022) قد ركزت على الحكومة الإلكترونية بشكل عام أو في قطاعات صحية وتعليمية، دون تحليل العلاقة التكاملية بين الحوكمة الإلكترونية وأنشطة العلاقات العامة الرقمية في السياق القضائي، وخاصة في البيئة الفلسطينية.

وبناءً على ذلك، تتحدد مشكلة الدراسة في وجود فجوة بحثية تتمثل في عدم تناول العلاقة بين توظيف الحوكمة الإلكترونية وأنشطة العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات القضائية الفلسطينية، وبخاصة في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني، الأمر الذي يستدعي دراسة هذه العلاقة وبيان أثرها في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الثقة المجتمعية، وبناء على ما سبق، تتمحور إشكالية البحث في السؤال الجوهري التالي: ما أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني من وجهة نظر الموظفين؟ وينبثق منه عدة أسئلة فرعية:

1.6 أسئلة الدراسة

وبناء على سؤال الدراسة الأساسي تفرعت عن الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى ممارسة نشاط الإعلام الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟
2. ما مستوى ممارسة نشاط الاستعلام الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟
3. ما مستوى ممارسة نشاط التنسيق الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟
4. ما مستوى تطبيق مبدأ التكنولوجيا اللازمة ضمن الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة؟
5. ما مستوى تطبيق مبدأ الموارد البشرية اللازمة ضمن الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة؟
6. ما مستوى تطبيق مبدأ القوانين والتشريعات ضمن الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة؟
7. هل هناك علاقة بين أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها الثلاثة (الإعلام الرقمي، الاستعلام الرقمي، التنسيق الرقمي) في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (التكنولوجيا، الموارد البشرية، التشريعات) في الإدارة الحديثة لدى مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟
8. ما أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها الثلاثة (الإعلام الرقمي، الاستعلام الرقمي، التنسيق الرقمي) في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (التكنولوجيا، الموارد البشرية، التشريعات) في الإدارة الحديثة لدى مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟

1.7 أهمية الدراسة

أولاً: الناحية النظرية

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تطرحه، حيث أن هذا العالم الإلكتروني واقع بدأ يفرض نفسه، فالحوكمة الإلكترونية تعتبر أداة حيوية لتحسين الأداء المؤسسي في القطاع العام، حيث تسهم بشكل كبير في ضمان تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتوفر الدراسة المعلومات الأساسية التي تساعد العلاقات العامة الرقمية في القطاع الحكومي الفلسطيني "مجلس القضاء الأعلى في متابعة تطبيق مبادئ الحوكمة والمساهمة في تشخيص مواطن القوة والضعف، وتحديد الفرص والتحديات، والأولويات

الواجب التركيز عليها، ويمكن لمجلس القضاء الأعلى تنفيذ مستوى الشفافية والفعالية في أداؤها، إذ أنه من خلال تطبيق نظم إلكترونية متقدمة، يمكن للموظفين تحسين إدارة الوثائق والمعاملات، مما يسهل الوصول إلى المعلومات ويقلل من البيروقراطية.

ثانياً: الناحية التطبيقية

إلقاء الضوء على المشكلات التي تعيق تطبيق الحوكمة والتي تساهم في ضبط وتحسين الأداء فاعلية العلاقات العامة الرقمية في مجلس القضاء الأعلى، واقتراح حلول تساهم في زيادة فاعلية أنشطتها، ومن المعروف أن المؤسسات القضائية تواجه تحديات عديدة، مثل تراكم القضايا، نقص الفعالية، وغياب المعلومات في الوقت المناسب، وهنا يمكن ربط دراسة فاعلية الحوكمة الإلكترونية بحل مشكلات حقيقية يواجهها الموظفون أو الجهات المعنية في مجلس القضاء الأعلى، إذ يمكن تطبيق نظام إلكتروني لجدولة القضايا ومتابعة سير العمل، مما يمكن الموظفين من إدارة عبء العمل بشكل أفضل ويوفر لهم أدوات فعالة لرصد التقدم في المعاملات القضائية، كما يمكن إنشاء بوابة إلكترونية تتيح للمواطنين تقديم الشكاوى أو الاستفسارات، مما يعزز التواصل المباشر ويسهم في تحسين الخدمة العامة، كما تتمثل أهمية الدراسة من كونها من الدراسات البحثية الحديثة في الجانب الإداري والتي تسعى لتكون إضافة إدارية هامة في عالم المعرفة في هذا المجال..

1.8 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الي التعرف على أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الالكترونية في الادارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء الاعلى الفلسطيني من وجهة نظر الموظفين. وينبثق من هذا الهدف عدة أهداف فرعية:

1. التعرف إلى مستوى ممارسة نشاط الإعلام الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني.
2. تحديد مستوى ممارسة نشاط الاستعلام الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني.

3. قياس مستوى ممارسة نشاط التنسيق الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني.
4. التعرف إلى مستوى تطبيق مبدأ التكنولوجيا اللازمة ضمن الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة.
5. تحديد مستوى تطبيق مبدأ الموارد البشرية اللازمة ضمن الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة.
6. قياس مستوى تطبيق مبدأ القوانين والتشريعات ضمن الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة.
7. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية الرقمية، الوظيفة).
8. تحليل العلاقة بين أنشطة العلاقات العامة الرقمية (الإعلام الرقمي، الاستعلام الرقمي، التنسيق الرقمي) وبين تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية (التكنولوجيا، الموارد البشرية، التشريعات) في الإدارة الحديثة لدى مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني.
9. تحديد أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية (الإعلام الرقمي، الاستعلام الرقمي، التنسيق الرقمي) على تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية (التكنولوجيا، الموارد البشرية، التشريعات) في الإدارة الحديثة لدى مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني.

1.9 فرضيات الدراسة

الفرضيات الرئيسية

1. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية لأنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة من وجهة نظر موظفي مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة من وجهة نظر موظفي مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني.

الفرضيات الفرعية المقابلة للأسئلة

1. لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الإعلام الرقمي، الاستعلام الرقمي، التنسيق الرقمي) على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية لبعده (التكنولوجيا اللازمة) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الإعلام الرقمي، الاستعلام الرقمي، التنسيق الرقمي) على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية لبعده (الموارد البشرية اللازمة) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الإعلام الرقمي، الاستعلام الرقمي، التنسيق الرقمي) على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية لبعده (القوانين والتشريعات) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.
4. لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية الرقمية، الوظيفة).
5. لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية الرقمية، الوظيفة).

1.10 حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على الموظفين في مجلس القضاء الأعلى في رام الله.

الحدود المكانية: مجلس القضاء الأعلى في رام الله.

الحدود الزمنية: تم تنفيذ هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من كانون الثاني (يناير) 2024 حتى حزيران (يونيو) 2025، وهي الفترة التي شهدت توسعاً ملحوظاً في تطبيق الأنظمة الإلكترونية داخل مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني ضمن إطار التحول الرقمي الحكومي، وخصوصاً إطلاق منصة الخدمات القضائية الإلكترونية وتجريب نظام الربط البيني بين المحاكم، لذلك، تم اختيار هذه الفترة تحديداً لأنها تمثل مرحلة انتقالية من العمل الورقي إلى العمل الإلكتروني داخل المؤسسة، الأمر الذي يوفر بيئة مناسبة لقياس أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في دعم وتنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية.

الحدود المفاهيمية: اقتصرَت الدراسة على أنشطة العلاقات العامة، الحوكمة الإلكترونية.

الحدود الإجرائية: استخدم في هذه الدراسة مقياس أنشطة العلاقات العامة ومبادئ الحوكمة الإلكترونية، وهي بالتالي ستقتصر على الأدوات المستخدمة لجمع البيانات، ودرجة صدقها وثباتها على عينة الدراسة وخصائصها، والمعالجات الإحصائية المناسبة.

1.11 مصطلحات الدراسة

العلاقات العامة الرقمية: (Digital PR) هي جهود وأنشطة العلاقات العامة المخططة والمقصودة وممارستها عبر الوسائل والنظم الرقمية الحديثة. (الصالح، 2021)

وتعرفها الباحثة اجرائياً بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تهدف إلى بناء وتعزيز الصورة العامة للعلامة التجارية أو المؤسسة من خلال القنوات الرقمية، وتشمل هذه الأنشطة إدارة التواصل مع الجمهور عبر منصات التواصل الاجتماعي، والمواقع الإلكترونية، والمدونات، والمنتديات، والبريد الإلكتروني، وتشبه العلاقات العامة التقليدية ولكنها توفر الفرصة للوصول إلى المزيد من الأشخاص بطريقة قابلة للقياس ومستهدفة.

الحوكمة الإلكترونية: نمط حديث في العمل الإداري يعتمد على توظيف مختلف الأنشطة والتقنيات الإلكترونية لتنظيم العلاقات المتداخلة بين الكيانات التنظيمية داخل المؤسسات العامة والخاصة، بما

يسهم في دعم السياسات العامة وتعزيز آليات تنفيذها. كما يهدف هذا النمط إلى ترسيخ مبادئ الإدارة الرشيدة، وحماية حقوق المالكين والمستفيدين والمتعاملين، وضمان استقلالية القرار الإداري، إلى جانب رفع كفاءة تقديم وتوزيع الخدمات الإلكترونية بما يدعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة. (زكي، 2019)

وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) لتنفيذ ودعم تقديم الخدمات الحكومية، وتحسين الكفاءة، تقديم خدمات تفاعلية وتنفيذ الشفافية في العمليات الحكومية، وتسهيل مشاركة المواطنين في العملية الديمقراطية.

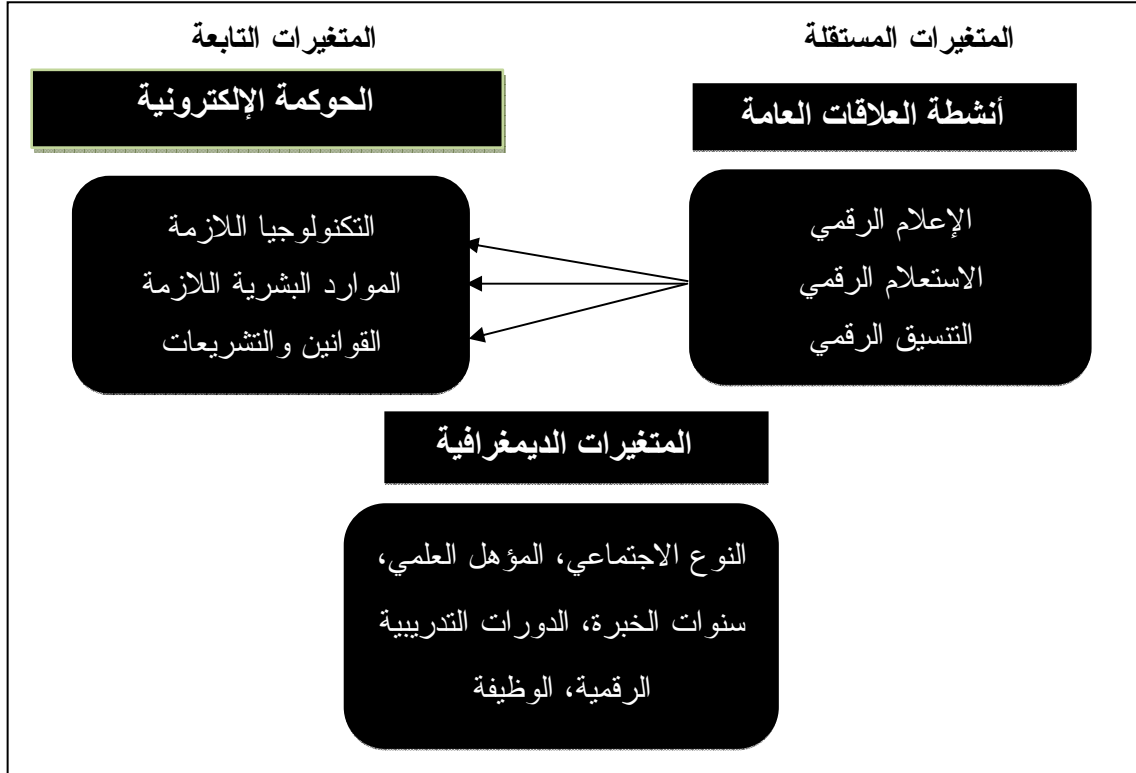
مجلس القضاء الاعلى: هو الهيئة القضائية العليا التي تمثل السلطة القضائية الفلسطينية، وهو يشكل الضمانة الأساسية لاستقلال السلطة حيث يناط به الإشراف الإداري على الجهاز القضائي. وقد أنشئ هذا المجلس بموجب أحكام قانون السلطة القضائية رقم (1) لسنة 2002، أن المجلس وبكل الوسائل القانونية المتاحة بدأ يسعى بكل الجهود للمساعدة بالنهوض بالجهاز القضائي وحمايته من تدخل أي من السلطات وذلك بتفعيل الرقابة الذاتية وتطوير القدرات والمعايير للتعيين في الوظيفة القضائية، ويهدف المجلس إلى تنفيذ استقلال القضاة، وتأهيل القضاة والموظفين للعمل في السلك القضائي، وتطوير أداء المحاكم وتسهيل إجراءات الدعاوي، تطوير الأداء القضائي، وتسهيل الإجراءات القانونية، وتطوير دوائر المجلس كدوائر التدريب والتفتيش القضائي والأمانة العامة وغيرها. (قانون السلطة القضائية رقم (1) لسنة 2002)

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه الجهة القضائية التي تُعنى بتطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية من خلال تطوير أداء المحاكم وتنفيذ الشفافية في تقديم الخدمات القضائية.

1.12 نموذج الدراسة المقترح

شكل (1)

انموذج الدراسة



اعتمدت الباحثة في تحديد أبعاد المتغير على ما ورد في عدد من الدراسات السابقة ومنها (قتلو، 2022) و (مرسي، 2021)، و (بوخريص، 2021)، إلا أنها قامت بتطوير هذه الأبعاد بما يتناسب مع طبيعة البيئة الفلسطينية وخصوصية مجتمع الدراسة.

يوضح الجدول (1) في الملحق (د) التطابق البنائي بين أسئلة الدراسة وفرضياتها وأبعاد متغيراتها كما وردت في أداة البحث، وقد روعي في بناء الفرضيات والأسئلة أن تغطي كل محور من محاور الأداة لضمان الاتساق بين النموذج النظري، وتصميم الأداة، والتحليل الإحصائي المستخدم في فصول النتائج والمناقشة.

الفصل الثاني

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل منهج الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة والأدوات المستخدمة، وإجراءات الدراسة.

2.1 منهجية الدراسة

المنهج: هو الأسلوب المنظم الذي تتخذه الباحثة لحل مشكلة بحثه، وتم في هذا الفصل من الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الذي يقوم على وصف ظاهرة معينة وجمع معلومات عنها.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لطبيعة هذه الدراسة التي تهدف إلى توصيف واقع أنشطة العلاقات العامة الرقمية في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني وتحليل أثرها في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية، ويُعد هذا المنهج ملائماً لأنه يسمح بوصف الظاهرة كما هي قائمة فعلياً في بيئة العمل، وجمع بيانات كمية من مجتمع الدراسة (الموظفين) باستخدام أداة الاستبانة، وتم اختيار المنهج الوصفي التحليلي دون منهج مختلط لطبيعة الدراسة تتطلب قياس الاتجاهات والإدراك الكمي للموظفين تجاه أنشطة العلاقات العامة الرقمية ومبادئ الحوكمة الإلكترونية، وهو ما يمكن تحقيقه بكفاءة من خلال المنهج الكمي، والبيئة القضائية الفلسطينية تتسم بمحدودية إتاحة المقابلات المفتوحة أو النقاشات النوعية حول السياسات الداخلية والحوكمة، ما يجعل المنهج النوعي أقل ملاءمة في هذه المرحلة، ولاستخدام الاستبانة الكمية يتيح تحقيق الشمول والدقة في تغطية جميع موظفي مجلس القضاء الأعلى (عدد 130 موظفاً)، مما يقلل الحاجة إلى توظيف أدوات نوعية إضافية، وتم دعم التحليل الكمي بأساس نظري متين في الفصلين الأول والثاني، مما يوفر الإطار المفاهيمي الضروري لفهم النتائج دون الحاجة إلى جمع بيانات نوعية مكتملة.

2.2 مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع موظفي مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني في مقره الرئيس بمدينة رام الله، والبالغ عددهم (130) موظفاً وفق البيانات الإدارية الرسمية الصادرة عن دائرة شؤون الموظفين للعام 2025.

وبما أن عدد أفراد المجتمع محدود وقابل للحصر، فقد تم اعتماد أسلوب المسح الشامل (Census Method) دون اللجوء إلى العينة الاحتمالية، بهدف ضمان شمول جميع الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بأنشطة العلاقات العامة الرقمية ومشروعات التحول الإلكتروني داخل المجلس.

2.3 عينة الدراسة

لقد تم استخدام المسح الشامل لقلّة عدد افراد المجتمع حيث تم توزيع الاستبانة الكترونياً على كامل المجتمع والبالغ (130) وتم استرجاع (130) وكانت جميعها صالحة للتحليل، وتم توزيع الاستبانات إلكترونياً عبر البريد الرسمي المؤسسي لمجلس القضاء الأعلى، وذلك بعد الحصول على موافقة خطية من دائرة العلاقات العامة، وأُرفقت مع الاستبانة خطاب توضيحي يشرح أهداف الدراسة ويؤكد على سرية المعلومات واستخدامها لأغراض أكاديمية بحثية، وتم إرسال تذكيرين إلكترونين: الأول بعد أسبوع من التوزيع، والثاني بعد عشرة أيام إضافية لتحفيز المشاركة، وبلغ عدد الاستبانات المستلمة (130) استبانة.

جدول (2)

خصائص العينة الديموغرافية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي		
ذكر	78	60.0%
أنثى	52	40.0%
المؤهل العلمي		
دبلوم فأقل	22	16.9%
بكالوريوس	85	65.4%
ماجستير فأعلى	23	17.7%
سنوات الخبرة		
أقل من 5 سنوات	18	13.8
5- أقل من 10 سنوات	44	33.8
10- أقل من 15 سنة	44	33.8
15- أقل من 20 سنة	24	18.5
الدورات في المجال الرقمي		
أقل من 2	44	33.8%
من 4- 2 دورات	53	40.8%
أكثر من 4 دورات	33	25.4%
الوظيفة		
موظف	48	36.9
رئيس قسم	52	40.0
مدير	30	23.1
المجموع	130	100%

2.4 أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أداة دراسة تمثلت في الاستمارة والتي تقيس أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الالكترونية في الادارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء الاعلى الفلسطيني من وجهة نظر الموظفين، حيث تم تقسيم الاستمارة على النحو التالي:

القسم الأول: يحتوي على عنوان الدراسة و فقرات إرشادية للمستجيبين

القسم الثاني: يحتوي على البيانات شخصية شملت عدد من المتغيرات قسمت إلى عدة تصنيفات وهي: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات في المجال الرقمي)

القسم الثالث ويحتوي على مجالات الدراسة وقد كانت مقسمة على النحو التالي:

المجال الأول: أبعاد أنشطة العلاقات العامة الرقمية

- المحور الأول: الإعلام الرقمي ويضم (5) أسئلة.
- المحور الثاني: الاستعلام الرقمي ويضم (5) أسئلة.
- المحور الثالث: التنسيق الرقمي ويضم (5) أسئلة

المجال الثاني: أبعاد الحوكمة الالكترونية

- المحور الأول: التكنولوجيا اللازمة ويضم (6) أسئلة
- المحور الثاني: الموارد البشرية اللازمة ويضم (6) أسئلة.
- المحور الثالث: القوانين والتشريعات ويضم (7) أسئلة.

كيفية إعداد وتطوير الأداة: قامت الباحثة بتطوير استبانة من أجل تقييم أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الالكترونية في الادارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء الاعلى الفلسطيني من وجهة نظر الموظفين، وذلك تبعا للخطوات التالية:

1. الاطلاع على عدد من الاستبيانات في هذا المجال.

2. استشارة أصحاب الخبرة و الاختصاص من المشرفين في مجال إعداد وتطوير الاستبيانات كأداة بحثية.

2.5 صدق الأداة

يشير صدق أداة الدراسة إلى مدى قدرتها على قياس ما تهدف إلى قياسه بدقة، وهو يعكس مدى توافق النتائج التي تنتجها الأداة مع الواقع أو الحقيقة التي تهدف إلى دراستها، بمعنى آخر، يتعلق صدق الأداة بمدى قدرتها على تقديم معلومات صحيحة وموثوقة حول الظاهرة أو الموضوع الذي يتم دراسته (Hair Jr et al., 2016). تم التأكد من مؤشرات الصدق للاستمارة بالطريقتين التاليتين:

الثبات وصدق الاتساق الداخلي للعينة الاستطلاعية

أولاً: الصدق الظاهري

تم عرض المقياس بصورته الأولية على (6) من أعضاء هيئة التدريس في جامعات مختلفة، وطلب منهم إبداء الرأي بوضوح الصياغة، وانتماء الفقرات للأداة، ومناسبتها للبيئة الفلسطينية، وإبداء أي ملاحظات تتعلق بالحذف أو الإضافة، وتم اعتماد إجماع (6) محكمين للحكم على صلاحية الفقرات. انظر ملحق رقم (أ).

ثانياً: الصدق الداخلي

يعرف الصدق بأنه الدرجة التي يقيس بها الاختبار الدراسة التي وضع لقياسها، ولتحديد صدق الأداة الظاهري تم عرضها على المشرف الأكاديمي حيث أفاد بضرورة إجراء بعض التعديلات عليها لتكون صالحة لأغراض جمع البيانات من أفراد العينة حيث تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (34) فقرة، ويعرف الصدق الداخلي بأنه مقياس مدى ترابط وتناسق الفقرات ضمن نفس البُعد أو المجال في الأداة، ويُعبّر عنه عادة بمعامل الارتباط أو معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) أو معاملات

بيرسون بين كل فقرة والمجموع الكلي للبعد الذي تنتمي إليه. ويُظهر الصدق الداخلي ما إذا كانت الفقرات تقيس المفهوم نفسه بشكل متنسق، تم حساب الصدق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة ودرجات البعد الكلي، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (3)

الصدق الداخلي لفقرات الأداة

الرقم	معامل الثبات	الدلالة	الرقم	معامل الثبات	الدلالة
المجال الأول: أبعاد أنشطة العلاقات العامة الرقمية					
التكنولوجيا اللازمة			الإعلام الرقمي		
0.000	0.755	1	0.000	0.870	1
0.000	0.764	2	0.000	0.764	2
0.000	0.760	3	0.000	0.779	3
0.000	0.821	4	0.000	0.784	4
0.000	0.790	5	0.000	0.663	5
0.000	0.799	6			
الموارد البشرية اللازمة			الاستعلام الرقمي		
0.000	0.754	1	0.000	0.823	1
0.000	0.673	2	0.000	0.862	2
0.000	0.736	3	0.000	0.903	3
0.000	0.817	4	0.000	0.532	4
0.000	0.805	5	0.000	0.604	5
0.000	0.654	6			
القوانين والتشريعات			التنسيق الرقمي		
0.000	0.791	1	0.000	0.844	1
0.000	0.884	2	0.000	0.819	2
0.000	0.856	3	0.000	0.819	3
0.000	0.819	4	0.000	0.721	4
0.000	0.701	5	0.000	0.801	5
0.000	0.847	6			
0.000	0.730	7			

يوضح الجداول السابقة الاستدلال على وجود ارتباط واتساق داخلي بين فقرات الاستبانة عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون وكان ذلك مؤشراً لوجود صدق اتساق داخلي بين فقرات مجالات الدراسة مع درجاتها الكلية، حيث أن جميع معاملات الارتباط عالية ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)

2.6 ثبات الأداة

حيث يتم حساب ألفا كرونباخ لقياس مدى الاتساق الداخلي (الثبات) بين مجموعة من العناصر التي يفترض أنها تقيس البعد ذاته أو المفهوم ذاته، حيث يتم إجراء هذا الاختبار بحساب متوسط الارتباطات بين كل عنصر من عناصر المقياس وبقية العناصر (Cortina, 1993)، يتمثل المبدأ الأساسي في قياس صدق الاتساق الداخلي في التأكد من أن جميع العناصر ضمن المقياس تسهم في قياس نفس البعد أو المفهوم، فإذا كانت القيم المحسوبة لألفا كرونباخ عالية، فإن ذلك يشير إلى أن العناصر مرتبطة بشكل جيد مع بعضها البعض، مما يعزز من مصداقية الأداة. تُعتبر القيم التي تتراوح بين 0.70 و0.95 مؤشراً جيداً على وجود اتساق داخلي مناسب، بينما قد تدل القيم الأقل من 0.70 على أن المقياس قد لا يكون موثقاً بدرجة كافية، مما يتطلب إعادة النظر في صياغة بعض العناصر أو حذفها (Taber, 2018)، ولإستخراج معامل ثبات الأداة التي استخدمتها الدراسة تم حساب معامل الثبات باستخدام اختبار (كرونباخ ألفا) حيث بلغ معامل ثبات الأداة عليه (96.2) وهو معامل ثبات جيد جداً لإجراء هذه الدراسة واعتماد هذه الأداة كأداة مناسبة لهذه الدراسة.

جدول (4)

مجالات الدراسة على معامل ثبات مختلفة

معامل الثبات	عدد الفقرات	أسماء المجالات
%823	5	الإعلام الرقمي
%816	5	الاستعلام الرقمي
%856	5	التنسيق الرقمي
%890	15	المحور الأول: أنشطة العلاقات العامة الرقمية
%867	6	التكنولوجيا اللازمة
%789	6	الموارد البشرية اللازمة
%913	7	الموارد البشرية اللازمة
%908	19	المحور الثاني: الحوكمة الالكترونية
%94.2	34	المجال الكلي

2.7 إجراءات الدراسة

1. تحديد العنوان بدقة
2. تحديد مجتمع الدراسة والذي يتكون من مجلس القضاء الاعلى الفلسطيني.
3. تصميم استبانة وعرضها على لجنة محكمين والملحق رقم (ب) يوضح ذلك.
4. قامت الباحثة بعرض الاستبانة على لجنة من المحكمين والمختصين في هذا المجال، لترشيح أهم الاختبارات والقياسات واعتمادها في الدراسة، والملحق رقم (أ) يوضح أسماءهم ورتبهم العلمية وأماكن عملهم.
5. تحويل الاستبانة الى استبانة الكترونية على تطبيق (Google Form).
6. التواصل مع أفراد عينة الدراسة وإرسال الاستبانة إلكترونياً.

2.8 متغيرات الدراسة

لقد اشتملت الدراسة على ثلاثة أنواع من المتغيرات وهي:

أولاً: متغيرات ديموغرافية

(النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية في المجال الرقمي، الوظيفة)

ثانياً: المتغير المستقل

أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الإعلام الرقمي، الاستعلام الرقمي، التنسيق الرقمي).

ثالثاً: المتغير التابع

الحوكمة الالكترونية بأبعادها (التكنولوجيا اللازمة، الموارد البشرية اللازمة، الموارد البشرية اللازمة).

2.9 المعالجة الإحصائية

تم معالجة البيانات التي تم إدخالها إلى جهاز الحاسوب والتي تم الحصول عليها من خلال الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة باستخدام برنامج (spss) وذلك باستخدام الاختيارات التالية:

1. استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات والمجالات والمجال الكلي.
2. مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون (Person Correlation Matrix)
3. اختبار (الانحدار الخطي المتعدد) (Multiple Linear Regression)
4. إجراء اختبار (T. Test) من أجل معرفة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة لفحص الفرضية المتعلقة بمتغير (النوع الاجتماعي).
5. إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) من أجل معرفة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة لفحص الفرضية المتعلقة بمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية في المجال الرقمي، الوظيفة).

6. استخدام معادلة كرونباخ - الفا (Coronbach. Alfa) لاستخراج معامل الثبات للأداة.
7. اختبار LSD : يُستخدم بعد التأكد من وجود فرق عام دال إحصائياً في اختبار ANOVA أحادي الاتجاه، أي عندما يكون اختبار ANOVA قد أظهر أن متوسطات المجموعات ليست متساوية عند مستوى دلالة محدد (عادة 0.05)، واختيار LSD جاء لأنه يسمح بإجراء مقارنات مزدوجة مباشرة بين متوسطات المجموعات بعد التحقق من وجود فرق عام دال في ANOVA ، ويتميز بالقدرة على اكتشاف الفروق الصغيرة بين المجموعات، شرط أن يكون عدد المقارنات محدوداً وأن تكون افتراضات ANOVA مستوفاة.(Field, 2018)

2.10 مفتاح تصحيح الأداة

تدرجت الإجابة على كل فقرة من فقرات الأداة على سلم إجابات خماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة) وذلك حسب انطباق محتوى الفقرة على المستجيب، وتم اعتماد التوزيع التالي:

جدول (5)

مفتاح تصحيح الأداة

درجات الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
درجة الاستجابة	5	4	3	2	1
المتوسط الحسابي	4.21-5.0	3.41-4.20	2.61-3.40	1.81-2.60	1-1.80
أعلى مستوى	مستوى مرتفع من الموافقة أو الإدراك	مستوى متوسط من الموافقة أو الإدراك	مستوى متوسط من الموافقة أو الإدراك	مستوى أقل من المتوسط	عدم الموافقة أو الوجود الضعيف للمفهوم

الفصل الثالث

نتائج الدراسة

3.1 مقدمة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الالكترونية في الادارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء الاعلى الفلسطيني، ومن أجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثة استبانة مؤلفة من ستة مجالات و (34) فقرة تم توزيعها على عينة مؤلفة من (130) من العاملين في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني، إذ تم تحليل البيانات الناتجة عن الاستبيان كميًا، لتحقيق الغرض من الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، للتوصل إلى أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الالكترونية في الادارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء الاعلى الفلسطيني، وكانت النتائج كالتالي:

3.2 نتائج أسئلة الاستبيان: (التحليل الكمي)

للإجابة عن تساؤلات الدراسة، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، المجالات أداة الدراسة؛ إذ حسب طول المدى وهو (15) - (4) ثم قسمته على 5 فترات (4/5 - 0.8) وعليه فإن طول الفترة هو (0.8) وعليه اعتمدت الباحثة التقدير التالي، للفصل ما بين الدرجات، وبيان ذلك فيما يلي:

- المتوسط الحسابي (4.21 فأكثر ويعادل 84.2% فأعلى) درجة كبيرة جداً - أوافق بشدة.
- المتوسط الحسابي (3.41- 4.20 ويعادل 68.2-84.0) درجة كبيرة - أوافق.
- المتوسط الحسابي (2.61-3.40 ويعادل 52.2-68.0) درجة متوسطة - محايد.
- المتوسط الحسابي (1.81-2.60 ويعادل 36.2-52.0) درجة منخفضة أعارض.
- المتوسط الحسابي أقل من (1.81) درجة منخفضة جداً - أعارض بشدة

فيما يلي عرضاً لنتائج الدراسة التي تتضمن الإجابة عن التساؤلات التي وضعت أساساً للبحث، الجداول التالية توضح ذلك:

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لمجالات أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الالكترونية في الادارة الحديثة

الرقم	الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1.	6	بُعد القوانين والتشريعات	4.1679	.52602	83%	أوافق
2.	4	بُعد التكنولوجيا اللازمة	4.0462	.38658	81%	أوافق
3.	1	بُعد الإعلام الرقمي	3.9446	.39139	79%	أوافق
4.	3	بُعد التنسيق الرقمي	3.9062	.45999	78%	أوافق
5.	5	بُعد الموارد البشرية اللازمة	3.6628	.49999	73%	أوافق
6.	2	بُعد الاستعلام الرقمي	3.5308	.64011	71%	أوافق
		الدرجة الكلية	3.8764	.37570	78%	أوافق

أقصى درجة للفقرات (5) درجات، يتضح من خلال البيانات في الجدول (6) أن مجالات أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الالكترونية في الادارة الحديثة كانت جميعها كبيرة تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (4.16) و (3.53) وهما المجالات (بعد القوانين والتشريعات) و (بعد الاستعلام الرقمي)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.87)

سيتم في هذا الفصل حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الحوكمة الإلكترونية، وذلك بهدف تحديد مستوى تقديرات أفراد العينة لكل بعد من أبعاد المتغير، والكشف عن مدى تشتت استجاباتهم، ويسهم هذا الإجراء في تفسير اتجاهات المستجيبين نحو الحوكمة الإلكترونية وتحديد الأبعاد الأكثر والأقل حضوراً من منظورهم.

1. ما مستوى ممارسة نشاط الإعلام الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟

بُعد الإعلام الرقمي

للإجابة عن هذا المجال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال أداة الدراسة الأول (بُعد الإعلام الرقمي) والجدول (7) يبين ذلك:

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الأول (بعد الإعلام الرقمي) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ترتيب	رتبة
أوافق	80%	.52827	4.0000	ينشر المجلس محتوى إعلامياً رقمياً منتظماً عبر قنواته الإلكترونية الرسمية.	1	.1
أوافق	79%	.51246	3.9692	يتيح المجلس أرشيفاً إلكترونياً للمحتوى الإعلامي السابق يسهل الوصول إليه	5	.2
أوافق	79%	.43853	3.9615	يستخدم المجلس وسائل الإعلام الرقمية لنشر الأخبار والتقارير المتعلقة بأدائه بشكل مستمر.	2	.3
أوافق	78%	.54908	3.9077	يقوم المجلس بإعداد مواد إعلامية إلكترونية موجهة للحملات التوعوية والخدمية	4	.4
أوافق	78%	.52288	3.8846	يعتمد المجلس على المنصات الرقمية في تعزيز صورته الذهنية لدى الجمهور	3	.5
أوافق	79%	.39139	3.9446	الدرجة الكلية		

أقصى درجة لل فقرات (5) درجات، يتضح من خلال البيانات في الجدول (7) أن فقرات (بعد الإعلام الرقمي) كانت جميعها كبيرة تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (4.00) و (3.88) وهما

الفقرات (ينشر المجلس محتوى إعلامياً رقمياً منتظماً عبر قنواته الإلكترونية الرسمية.) و (يعتمد المجلس على المنصات الرقمية في تعزيز صورته الذهنية لدى الجمهور)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.94).

2. ما مستوى ممارسة نشاط الاستعلام الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟

للإجابة عن هذا المجال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال أداة الدراسة الثاني (بعد الاستعلام الرقمي) والجدول (8) يبين ذلك:

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثاني (بعد الاستعلام الرقمي) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الترتيب	الدرجة
أوافق	3.5308	.71511	3.9846	يوفر المجلس قواعد بيانات إلكترونية تسهل البحث عن المعلومات المتعلقة بالخدمات والإجراءات	5	1.
أوافق	3.5308	.54543	3.9308	يحرص المجلس على توفير معلومات شاملة ودقيقة على موقعها الإلكتروني	4	2.
محايد	3.5308	.93638	3.3385	يوفر المجلس آليات رقمية فعالة لاستقبال استفسارات الجمهور ومقترحاتهم	1	3.
محايد	3.5308	.95856	3.2231	يتيح المجلس قنوات تواصل متعددة (مثل البريد الإلكتروني، المنصات الاجتماعية) للرد على الاستعلامات	2	4.
محايد	3.5308	.97619	3.1769	يحرص المجلس على التعامل مع استفسارات الجمهور الخدمية أو القانونية بسرعة ومهنية من خلال الوسائل الرقمية	3	5.
أوافق	71%	.64011	3.5308	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرات (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (8) أن فقرات (بعد الاستعلام الرقمي) كانت بين أوافق - محايد، تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.98) و (3.17) وهما الفقرات (يوفر المجلس قواعد بيانات إلكترونية تسهل البحث عن المعلومات المتعلقة بالخدمات والإجراءات) و (يحرص المجلس على التعامل مع استفسارات الجمهور الخدمية أو القانونية بسرعة ومهنية من خلال الوسائل الرقمية)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.53).

3. ما مستوى ممارسة نشاط التنسيق الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟

للإجابة عن هذا المجال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال أداة الدراسة الثالث (بُعد التنسيق الرقمي) والجدول (9) يبين ذلك:

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثالث (بعد التنسيق الرقمي) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الدرجة
أوافق	79%	.58936	3.9615	ينسق المجلس داخلياً بين إداراته المختلفة باستخدام أدوات رقمية فعالة	1
أوافق	79%	.47827	3.9385	يوفر المجلس نظاماً إلكترونية موحدة تسهل التواصل والتنسيق مع الجهات الحكومية الأخرى	3
أوافق	78%	.45999	3.9062	يعتمد المجلس أنظمة رقمية متقدمة لمتابعة سير العمل وتوزيع المهام بين الأقسام المختلفة	5
أوافق	78%	.57393	3.8923	يعتمد المجلس على نظم معلومات رقمية لتوزيع المهام ومتابعتها بشكل تكاملي.	2
أوافق	76%	.60232	3.8000	يستخدم المجلس تطبيقات إلكترونية لتخطيط وتنفيذ الحملات التشاركية مع شركاء خارجيين (مثل المؤسسات القضائية أو المدنية ذات العلاقة)	4
أوافق	78%	.45999	3.9062	الدرجة الكلية	

أقصى درجة للفقرات (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (9) أن فقرات (بعد التنسيق الرقمي) كانت جميعها كبيرة تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.96) و (3.80) وهما الفقرات (ينسق المجلس داخلياً بين إدارته المختلفة باستخدام أدوات رقمية فعالة) و (يستخدم المجلس تطبيقات إلكترونية لتخطيط وتنفيذ الحملات التشاركية مع شركاء خارجيين (مثل المؤسسات القضائية أو المدنية ذات العلاقة)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.90).

4. ما مستوى تطبيق مبدأ التكنولوجيا اللازمة ضمن الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة؟

للإجابة عن هذا المجال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال أداة الدراسة الرابع (بُعد التكنولوجيا اللازمة) والجدول (10) يبين ذلك:

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الرابع (بعد التكنولوجيا اللازمة) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الدرجة الكلية
أوافق	82%	.48249	4.1231	يحرص المجلس على تحديث الأنظمة والبرمجيات بشكل دوري لضمان الكفاءة والأمان	4 .1
أوافق	82%	.47602	4.0769	يتوفر لدى المجلس أنظمة إلكترونية مؤمنة لحماية البيانات والمعلومات	3 .2
أوافق	81%	.39101	4.0462	يستخدم المجلس برمجيات وتطبيقات متقدمة لتقديم خدماته القضائية والإدارية.	2 .3
أوافق	81%	.50430	4.0385	تتسم الأنظمة الرقمية بسهولة الاستخدام من قبل الموظفين.	6 .4
أوافق	81%	.62181	4.0308	يعتمد المجلس على التحول الرقمي في معظم عملياته التشغيلية والإدارية	5 .5
أوافق	79%	.48869	3.9615	يمتلك المجلس بنية تحتية تقنية تدعم العمليات الرقمية بكفاءة	1 .6
أوافق	81%	.38658	4.0462	الدرجة الكلية	

أقصى درجة للفقرات (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (10) أن فقرات (بعد التكنولوجيا اللازمة) كانت جميعها كبيرة تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (4.12) و (3.96) وهما الفقرات (يحرص المجلس على تحديث الأنظمة والبرمجيات بشكل دوري لضمان الكفاءة والأمان) و (يمتلك المجلس بنية تحتية تقنية تدعم العمليات الرقمية بكفاءة)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.04)

5. ما مستوى تطبيق مبدأ الموارد البشرية اللازمة ضمن الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة؟

بُعد الموارد البشرية اللازمة

للإجابة عن هذا المجال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال أداة الدراسة الخامس (بُعد الموارد البشرية اللازمة) والجدول (11) يبين ذلك:

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الخامس (بُعد الموارد البشرية اللازمة) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الترتيب	الدرجة
أوافق	81%	.53416	4.0385	يعمل لدى المجلس موظفون مؤهلون لإدارة الأنشطة الرقمية والعلاقات الرقمية	1	.1
أوافق	80%	.50525	3.9769	تقدم الإدارة العليا دعماً فاعلاً لتوظيف التكنولوجيا في أنشطة المجلس.	6	.2
أوافق	79%	.55599	3.9692	يحفز المجلس موظفيه على استخدام الأدوات الرقمية في أداء مهامهم	3	.3
أوافق	78%	.56302	3.9077	يتم توفير التدريب والتطوير المستمر للكوادر البشرية في مجال التكنولوجيا الرقمية	2	.4
محايد	62%	1.0134 5	3.1077	يوجد فرق عمل متخصصة في إدارة مشاريع الحوكمة الإلكترونية	4	.5
أعارض	60%	.94389	2.9769	يتم تقييم أداء الموظفين بناءً على مدى استخدامهم للتقنيات الرقمية	5	.6
أوافق	37%	.49999	3.6628	الدرجة الكلية		

أقصى درجة لل فقرات (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول (11) أن فقرات (بعد الموارد البشرية اللازمة) كانت بين أوافق - أعارض، تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (4.03) و (2.97) وهما الفقرات (يعمل لدى المجلس موظفون مؤهلون لإدارة الأنشطة الرقمية والعلاقات الرقمية) و (يتم تقييم أداء الموظفين بناءً على مدى استخدامهم للتقنيات الرقمية)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.66).

6. ما مستوى تطبيق مبدأ القوانين والتشريعات ضمن الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة؟

للإجابة عن هذا المجال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال أداة الدراسة السادس (بعد القوانين والتشريعات) والجدول (12) في الملحق (د) يبين ذلك.

يتضح من خلال البيانات في الجدول (12) أن فقرات (بعد القوانين والتشريعات) كانت جميعها كبيرة جداً- وكبيرة، تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (4.23) و (3.97) وهما الفقرات (يطبق المجلس قواعد واضحة لضمان حماية سرية المعلومات الرقمية وحمايته) و (يتوفر في المجلس نظام مساءلة رقمي واضح في حال إساءة استخدام التكنولوجيا)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.16)

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة تُعزى لمتغيرات ديموغرافية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية الرقمية، الوظيفة)؟

يتناول هذا الجزء من الفصل فحص ما إذا كانت تقديرات أفراد العينة تختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية، وهي: الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والوظيفة. ويهدف هذا التحليل إلى الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات العينة في استجاباتهم لأبعاد الدراسة، بما يساعد في تفسير تأثير الخصائص الديموغرافية على متغيرات البحث

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الاعلى تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة الدورات التدريبية)

وللإجابة عن هذا المجال، تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة، واختبار التباين الأحادي One Way ANOVA، واختبار المقارنات البعدية LSD، وكانت النتائج كالآتي:

أولاً: النتائج المتعلقة بمتغير النوع الاجتماعي

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (13) في الملحق (د) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير النوع الاجتماعي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.798) وهي قيمة أعلى من القيمة المفروضة (0.05) وعليه تقبل الفرضية المتعلقة بمتغير النوع الاجتماعي.

ثانياً: النتائج المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي

يتضح من الجدول (14) في الملحق (د) وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (المؤهل العلمي) في بعد الاستعلام الرقمي ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي كما يبين الجدول (15) في الملحق (د).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (15) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير المؤهل العلمي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.132) وهي قيمة أعلى من القيمة المفروضة. ولكن تبين وجود فروق لمجال بعد الاستعلام الرقمي إذ كان مستوى الدلالة (0.001) وهي قيمة أدنى من قيمة (0.05)، ولمعرفة لمن تعود هذه الفروق، تم استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD، والجدول (16) في الملحق (د) يوضح ذلك.

يلاحظ من الجدول (16) وجود فروق بين مستوى (دبلوم فأقل) ومستوى (بكالوريوس) ولصالح مستوى (دبلوم فأقل)، كما تبين وجود فروق بين مستوى (بكالوريوس) ومستوى (ماجستير فأعلى) ولصالح مستوى (بكالوريوس)

ثالثاً: النتائج المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة

يتضح من الجدول (17) في الملحق (د) عدم وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (سنوات الخبرة) وتم استخدام تحليل التباين الأحادي لعرض هذه النتيجة كما يبين الجدول (18) في الملحق (د).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (18) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير سنوات الخبرة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.837) وهي قيمة أعلى من القيمة المفروضة. وعليه تقبل الفرضية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة.

رابعاً: النتائج المتعلقة بمتغير الدورات التدريبية

يتضح من الجدول (19) في الملحق (د) عدم وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (الدورات التدريبية) وتم استخدام تحليل التباين الأحادي لعرض هذه النتيجة كما يبين الجدول (20) في الملحق (د).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (20) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الدورات التدريبية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.825) وهي قيمة أعلى من القيمة المفروضة. وعليه تقبل الفرضية المتعلقة بمتغير الدورات التدريبية.

خامساً: النتائج المتعلقة بمتغير الوظيفة

يتضح من الجدول (21) في الملحق (د) عدم وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (الوظيفة) وتم استخدام تحليل التباين الأحادي لعرض هذه النتيجة كما يبين الجدول (22) في الملحق (د).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (22) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ في أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.215) وهي قيمة أعلى من القيمة المفروضة. وعليه تقبل الفرضية المتعلقة بمتغير الوظيفة.

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية الرقمية، الوظيفة).

وللإجابة عن هذا المجال، تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة، واختبار التباين الأحادي One Way ANOVA، واختبار المقارنات البعدية LSD، وكانت النتائج كالآتي:

أولاً: النتائج المتعلقة بمتغير النوع الاجتماعي

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (23) في الملحق (د) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير النوع الاجتماعي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.743) وهي قيمة أعلى من القيمة المفروضة (0.05) وعليه تقبل الفرضية المتعلقة بمتغير النوع الاجتماعي.

ثانياً: النتائج المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي

يتضح من الجدول (24) في الملحق (د) عدم وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (المؤهل العلمي) وتم استخدام تحليل التباين الأحادي لعرض هذه النتيجة كما يبين الجدول (25) في الملحق (د).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (25) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير المؤهل العلمي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.245) وهي قيمة أعلى من القيمة المفروضة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة

يتضح من الجدول (26) في الملحق (د) وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (سنوات الخبرة) في مجال بعد القوانين والتشريعات وتم استخدام تحليل التباين الأحادي لعرض هذه النتيجة كما يبين الجدول (27) في الملحق (د).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (27) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير سنوات الخبرة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.455) وهي قيمة أعلى من القيمة المفروضة. ولكن تبين وجود فروق لمجال بُعد القوانين والتشريعات إذ كان مستوى الدلالة (0.002) وهي قيمة أدنى من قيمة (0.05)، ولمعرفة لمن تعود هذه الفروق، تم استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD، والجدول (28) في الملحق (د) يوضح ذلك.

يلاحظ من الجدول (28) وجود فروق بين مستوى أقل من (5 سنوات) ومستوى (15 أقل من 20 سنة) وقد كانت لصالح مستوى (أقل من 5 سنوات)، كما تبين وجود فروق بين مستوى (5- أقل من 10

سنوات) وبين مستوى (15- أقل من 20 سنة) وكانت لصالح مستوى (5- أقل من 10 سنوات)، وبين مستوى (10- أقل من 15 سنة) ومستوى (15- أقل من 20 سنة) وكانت لصالح مستوى (10- أقل من 15 سنة)

رابعاً: النتائج المتعلقة بمتغير الدورات التدريبية

يتضح من الجدول (29) في الملحق (د) عدم وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (الدورات التدريبية) وتم استخدام تحليل التباين الأحادي لعرض هذه النتيجة كما يبين الجدول (30) في الملحق (د).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (30) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في الحوكمة الالكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الدورات التدريبية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.822) وهي قيمة أعلى من القيمة المفروضة. وعليه تقبل الفرضية المتعلقة بمتغير الدورات التدريبية.

خامساً: النتائج المتعلقة بمتغير الوظيفة

يتضح من الجدول (31) في الملحق (د) عدم وجود فروق في المتوسطات الحسابية في مستويات متغير (الوظيفة) وتم استخدام تحليل التباين الأحادي لعرض هذه النتيجة كما يبين الجدول (32) في الملحق (د).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (32) أنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في الحوكمة الالكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.028) وهي قيمة أدنى من (0.05)، ولمعرفة لمن تعود هذه الفروق، تم استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD، والجدول (33) في الملحق (د) يوضح ذلك.

يلاحظ من الجدول (33) وجود فروق بين مستوى (موظف) ومستوى (مدير) ولصالح مستوى (موظف).

يلاحظ من الجدول (34) في الملحق (د) في الملحق (د) وجود فروق بين مستوى (موظف) ومستوى (مدير) ولصالح مستوى (موظف)، وبين مستوى (رئيس قسم) ومستوى (مدير) ولصالح مستوى (رئيس قسم).

يلاحظ من الجدول (35) في الملحق (د) وجود فروق بين مستوى (موظف) ومستوى (مدير) ولصالح مستوى (موظف) وبين مستوى (رئيس قسم) ومستوى (مدير) ولصالح مستوى (رئيس قسم).

3.3 اختبار الفرضيات

نتائج السؤال الثاني: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ بين أنشطة العلاقات العامة الرقمية (الإعلام، الاستعلام، التنسيق) ومبادئ الحوكمة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى، وللإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار (بيرسون) (Person Correlation Matrix): وكانت النتائج كالآتي:

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (36) في الملحق (د) بأن قيم معاملات ارتباط بيرسون بين العوامل المستقلة (أنشطة العلاقات العامة الرقمية) وبين العوامل التابعة (مبادئ الحوكمة) جميعها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01) ، وهو ما يشير إلى قوة العلاقة الارتباطية بين تلك العوامل، وبشكل عام ترفض الفرضية السابقة القائلة بعدم وجود علاقة ارتباطية بين أنشطة العلاقات العامة الرقمية وبين مبادئ الحوكمة وتقبل الفرضية البديلة.

نتائج السؤال الثالث: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الإعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية (التكنولوجيا اللازمة، الموارد البشرية اللازمة، القوانين والتشريعات) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء

الأعلى، وللإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار (الانحدار الخطي المتعدد) (Multiple Linear Regression) وكانت النتائج كالاتي:

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (37) في الملحق (د) أن قيمة (ت) المحسوبة على بعد الإعلام الرقمي (1.671) بينما بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.797) وبلغت قيمة (ت) المحسوبة لبعده الاستعلام الرقمي (4.263) بينما بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، كما بلغت قيمة (ت) المحسوبة لبعده التنسيق الرقمي (7.006) وبلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وبلغ معامل التحديد (81.3) ما يشير إلى أن أبعاد أنشطة العلاقات العامة الرقمية تفسر ما قيمته (81.3%) من تنفيذ مبادئ الحوكمة، مما يعني رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الإعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية (التكنولوجيا اللازمة، الموارد البشرية اللازمة، القوانين والتشريعات) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.

نتائج السؤال الفرعي الأول: (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الإعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية لبعده (التكنولوجيا اللازمة) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى، وللإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار (الانحدار الخطي المتعدد) (Multiple Linear Regression) وكانت النتائج كالاتي:

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (38) في الملحق (د) أن قيمة (ت) المحسوبة على بعد الإعلام الرقمي (2.879) بينما بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.005) وبلغت قيمة (ت) المحسوبة لبعده الاستعلام الرقمي (1.141) بينما بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.888)، كما بلغت قيمة (ت) المحسوبة لبعده التنسيق الرقمي (5.525) وبلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وبلغ معامل التحديد (72.7) ما يشير إلى أن أبعاد أنشطة العلاقات العامة الرقمية تفسر ما قيمته (72.7%) من التكنولوجيا اللازمة

اللازمة، مما يعني رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تثبت أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الاعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية لبعدها (التكنولوجيا اللازمة) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.

نتائج السؤال الفرعي الثاني: (لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الاعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية لبعدها (الموارد البشرية اللازمة) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى. وللإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار (الانحدار الخطي المتعدد) Multiple Linear Regression وكانت النتائج كالتالي:

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (39) في الملحق (د) أن قيمة (ت) المحسوبة على بعد الإعلام الرقمي (-.460) بينما بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (.646) وبلغت قيمة (ت) المحسوبة لبعدها الاستعلام الرقمي (10.170) بينما بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (.000)، كما بلغت قيمة (ت) المحسوبة لبعدها التنسيق الرقمي (4.456) وبلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وبلغ معامل التحديد (81.4) ما يشير إلى أن أبعاد أنشطة العلاقات العامة الرقمية تفسر ما قيمته (81.4%) من القوانين والتشريعات، مما يعني رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تثبت أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الاعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية لبعدها (الموارد البشرية اللازمة) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.

نتائج السؤال الفرعي الثالث: (لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الاعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ على تنفيذ مبادئ الحوكمة

الإلكترونية لبعء (القوانين والتشريعات) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى K وللإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار (الانحدار الخطي المتعدد) (Multiple Linear Regression): وكانت النتائج كالآتي:

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (40) في الملحق (د) أن قيمة (ت) المحسوبة على بعد الإعلام الرقمي (1.116) بينما بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.267). وبلغت قيمة (ت) المحسوبة لبعء الاستعلام الرقمي (-0.360) بينما بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.719)، كما بلغت قيمة (ت) المحسوبة لبعء التنسيق الرقمي (4.499) وبلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وبلغ معامل التحديد (57.5) ما يشير إلى أن أبعاد أنشطة العلاقات العامة الرقمية تفسر ما قيمته (57.5%) من القوانين والتشريعات، مما يعني رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تثبت أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الإعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية لبعء (القوانين والتشريعات) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.

3.4 ملخص الفصل الثالث

أعلى محور مستقل (أنشطة العلاقات العامة الرقمية): بُد القوانين والتشريعات بمتوسط حسابي (4.16) أعلى الأبعاد ممارسةً.

أعلى محور تابع (مبادئ الحوكمة الإلكترونية): بُد التكنولوجيا اللازمة بمتوسط حسابي (4.04) يمثل أقوى مستوى تطبيق من وجهة نظر المبحوثين.

أقوى الارتباطات / الأثر بين المتغيرات: يظهر الأثر الأكبر في استجابات العاملين لصالح بُد القوانين والتشريعات باعتباره أعلى في المتوسط الحسابي، وأقل الأبعاد حصولاً على تقديرات مرتفعة هو بُد الاستعلام الرقمي بمتوسط (3.53)، ما يعكس ضعفاً نسبياً في هذا الجانب مقارنة ببقية الأبعاد.

الفروق الديموغرافية ذات الدلالة الإحصائية: لا توجد فروق ذات دلالة حسب الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي (الدرجة الكلية) بينما وجد فروق ذات دلالة ظهرت فقط في بُعد الاستعلام الرقمي حسب المؤهل العلمي: لصالح حملة دبلوم فأقل مقارنةً ب البكالوريوس، ولصالح حملة البكالوريوس مقارنةً ب الماجستير فأعلى.

الخلاصة الرقمية العامة: حصلت الدرجة الكلية لأنشطة العلاقات العامة الرقمية على متوسط (3.87) بدرجة كبيرة، وحصلت أبعاد الحوكمة الإلكترونية مجتمعة على تقييم مرتفع، مع تفوق بُعد التكنولوجيا اللازمة والقوانين والتشريعات، والبعد الوحيد الذي ظهر فيه ضعف نسبي وفروق ديموغرافية هو الاستعلام الرقمي.

الفصل الرابع

مناقشة النتائج والتوصيات

4.1 مقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الالكترونية في الادارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء الاعلى الفلسطيني، ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها وفرضياتها وجمع البيانات حولها، تم تصميم استبانة وزعت على جميع أفراد عينة الدراسة من العاملين في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني، وبعد جمع البيانات وتحليلها تم التوصل إلى النتائج التالية:

4.2 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

مناقشة السؤال الرئيس: ما أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الالكترونية في الادارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟

أشارت النتائج المتعلقة بالدرجة الكلية لأثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الالكترونية في الادارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء الاعلى الفلسطيني جاءت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي له (3.87) وبانحراف معياري قدره (0.375)، وهو ما يعني أن درجة هناك أثر واضح لأنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الالكترونية في الادارة الحديثة.

وترى الباحثة أن السبب بخروج هذه النتيجة إلى أن التحول الرقمي في مؤسسات القضاء الفلسطيني ساهم في تطوير آليات التواصل المؤسسي، مما مكن العلاقات العامة من أداء وظائفها بكفاءة أعلى، وجعلها أداة تنفيذية داعمة لمبادئ الحوكمة الإلكترونية عبر التقنيات الحديثة والمنصات الرقمية الرسمية.

كما تؤكد الباحثة أن وضوح الأطر القانونية والسياسات الرقمية في مجلس القضاء الأعلى يُشكل قاعدة صلبة لعمل العلاقات العامة الرقمية، إذ يمنحها مجالاً للتحرك ضمن ضوابط مؤسسية واضحة، ما يسهم في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية بفعالية واستدامة، وإن تبنى مجلس القضاء الأعلى للتقنيات الرقمية ساعد في تسهيل تدفق المعلومات والبيانات بينه وبين الجمهور، مما عزز مبدأ المساءلة والشفافية، وساهم في بناء صورة رقمية موثوقة للمجلس أمام المواطنين، بالإضافة لذلك أن تفعيل الإعلام الرقمي في المؤسسات القضائية ساهم في تحسين الوعي العام حول أداء المجلس، وخفف من فجوة التواصل بين الجهاز القضائي والمواطنين. كما جعل العملية الإدارية أكثر شفافية ووضوحاً أمام الرأي العام، وقد مكن التنسيق الرقمي بين وحدات العلاقات العامة والدوائر الإدارية المختلفة المجلس من تحقيق سرعة في الاستجابة، ودقة في نقل المعلومات، مما انعكس إيجاباً على تطبيق مبادئ الكفاءة والفعالية المؤسسية، كما ترى الباحثة بأنه لا يزال بحاجة إلى مزيد من التطوير من خلال برامج تدريب وتأهيل متخصصة في الاتصال الرقمي والإعلام الإلكتروني. أما من حيث بُعد الاستعلام الرقمي فتري الباحثة بأنه يمثل حلقة تحتاج إلى تحسين، من خلال تطوير منصات إلكترونية تفاعلية تتيح للمواطنين متابعة القضايا والاستفسارات بسهولة. وهذا سيسهم في تعزيز مبدأ المساءلة والشفافية والمشاركة في الحوكمة الإلكترونية.

وبالعودة إلى الدراسات السابقة تبين أن هذه النتيجة تتفق ودراسة كل من: دراسة حبايية وعبيد (2024)، ودراسة دراسة عيواج (2024)، ودراسة البحيري والحواراني(2023)، ودراسة عبد الرؤوف (2021)، واتفقت مع دراسة إسماعيل وعبيد (2020)، ودراسة (Herbst,2015).

ولم تختلف هذه النتيجة مع أي من الدراسات السابقة.

ولتفضيل هذه النتائج بشكل أدق قامت الباحثة بفحص كل مجال من المجالات المذكورة أعلاه بشكل منفصل وذلك على النحو التالي:

مناقشة نتيجة السؤال الأول: ما مستوى ممارسة نشاط الإعلام الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟

يتضح من خلال نتائج الدراسة أن فقرات (بعد الإعلام الرقمي) كانت جميعها كبيرة وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.94).

وترى الباحثة بأن بُعد الإعلام الرقمي كان من الأبعاد البارزة في تأثيره على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة لدى مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني، وكان بدرجة كبيرة تعكس إدراك المستجيبين لأهمية الدور الذي يؤديه الإعلام الرقمي في ترسيخ مفاهيم الشفافية والمساءلة وتعزيز التواصل المؤسسي. ومن وجهة نظر الباحثة، فإن الإعلام الرقمي يشكل أحد أهم أدوات العلاقات العامة الرقمية في نقل الصورة المؤسسية الإيجابية، ونشر المعلومات الدقيقة، وتوضيح القرارات والإجراءات القضائية للجمهور. فبفضل المنصات الإلكترونية الرسمية ومواقع التواصل الاجتماعي، أصبح المجلس أكثر قدرة على إيصال رسالته بوضوح، وبناء جسور من الثقة مع المواطنين، بما يحقق أحد أهم مبادئ الحوكمة وهو الانفتاح وإتاحة المعلومات، وترى الباحثة أن استخدام الإعلام الرقمي يساهم في الحد من الشائعات وتضارب المعلومات، ويعزز من مبدأ المساءلة العلنية من خلال نشر البيانات والتقارير الدورية حول أداء المؤسسة. كما أنه أتاح تفاعلاً متبادلاً بين المجلس والجمهور، مما عزز المشاركة المجتمعية في متابعة القضايا العامة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة: رشاد ومهران (2019) ودراسة مرسى (2023)، ودراسة تكرونى والشماسي (2021) ودراسة (Ngondo 2019)، ودراسة سلمى (2017).

مناقشة نتيجة السؤال الثاني: ما مستوى ممارسة نشاط الاستعلام الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟

يتضح من نتائج الدراسة أن فقرات (بعد الاستعلام الرقمي) كانت بين أوافق - محايد، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.53).

وترى الباحثة بأن بُعد الاستعلام الرقمي جاء بدرجة كبيرة ولكنها الأدنى بين الأبعاد، مما يشير إلى أن هذا المجال لا يزال بحاجة إلى تطوير أكبر داخل مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني من أجل تعزيز تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة، ومن وجهة نظر الباحثة، فإن الاستعلام الرقمي يمثل الواجهة التفاعلية بين المؤسسة والجمهور، إذ يُمكن المواطنين من الوصول إلى المعلومات والخدمات القضائية إلكترونياً بسهولة وشفافية. وترى الباحثة أن تفعيل هذا البعد يسهم مباشرة في تحقيق أحد أهم مبادئ الحوكمة الإلكترونية وهو إتاحة المعلومات وتعزيز الشفافية والمساءلة العامة. إلا أن النتائج توحى بوجود بعض التحديات مثل محدودية التحديث الفوري للبيانات أو بطء الاستجابة الرقمية، ما يؤثر على جودة تجربة المستخدم وثقته في النظام. وتشير الباحثة إلى أن تحسين قنوات الاستعلام الإلكتروني، كالمواقع الرسمية ونظم تتبع القضايا وتطبيقات الهاتف، سيعزز من ثقة المواطنين في المؤسسة ويزيد من كفاءة الأداء الإداري. كما ترى أن ضعف البنية التحتية الرقمية أو نقص الكفاءات التقنية قد يكون من أسباب انخفاض هذا البعد مقارنة بغيره.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من: (Zakaria (2025)، كما اتفقت مع دراسة الشديفات (2024)

ودراسة (Al-Mamary (2023)، واتفقت كذلك مع دراسة (Jean et al. (2016)

مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما مستوى ممارسة نشاط التنسيق الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟

يتضح من نتائج الدراسة أن فقرات (بعد التنسيق الرقمي) كانت جميعها كبيرة، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.90).

وترى الباحثة بأن بُعد التنسيق الرقمي جاء بدرجة كبيرة، مما يشير إلى إدراك واضح لدى العاملين في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني لأهمية التنسيق الإلكتروني بين الإدارات والأقسام المختلفة في دعم تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة. ومن وجهة نظر الباحثة، فإن التنسيق الرقمي يُعدّ أحد الأعمدة الرئيسة لنجاح التحول الرقمي المؤسسي، إذ يساهم في توحيد الجهود وتبادل المعلومات بشكل منظم وسريع، ويقلل من الازدواجية في الإجراءات، ما يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء الإداري، وترى الباحثة أن التنسيق الرقمي بين دوائر المجلس والإدارات المساندة مكن المؤسسة من تعزيز مبدأ الكفاءة والفعالية في العمل، وهو من المبادئ الجوهرية للحوكمة الإلكترونية. كما أسهم في تسهيل تدفق البيانات بين الوحدات المختلفة، ما انعكس إيجاباً على دقة اتخاذ القرار وسرعة الاستجابة للمستجدات. وتوضح الباحثة أن هذا التنسيق أسهم أيضاً في تحقيق قدر من الشفافية والتكامل المؤسسي، إذ باتت المعلومات تُشارك بصورة آمنة ومنظمة عبر الأنظمة الرقمية. ومع ذلك، تشير إلى أن هناك حاجة لتعزيز هذا البعد من خلال تطوير أنظمة اتصال داخلي موحدة وتكاملية تتيح تبادل المعلومات بين الإدارات القضائية والهيئات ذات العلاقة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من: عابنة (2023) واتفقت كذلك مع دراسة البلوش (2021)، كما اتفقت ودراسة: (Apriliani (2022) و Gayeta (2021).

مناقشة نتائج السؤال الرابع: ما مستوى تطبيق مبدأ التكنولوجيا اللازمة ضمن الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة؟

يتضح من خلال نتائج الدراسة أن فقرات (بعد التكنولوجيا اللازمة) كانت جميعها كبيرة، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.04).

ومن وجهة نظر الباحثة أن مستوى تطبيق مبدأ "التكنولوجيا اللازمة" جاء مرتفعاً، وهو ما يعكس إدراك الإدارة الحديثة لأهمية الاستثمار في التقنيات الرقمية كعامل أساسي لدعم الحوكمة الإلكترونية، وتشير المتوسطات الحسابية المرتفعة للفقرات (بين 3.96 و 4.12) إلى أن المجلس يولي اهتماماً كبيراً بتحديث الأنظمة والبرمجيات بشكل دوري، ويمتلك بنية تحتية تقنية قادرة على دعم العمليات الرقمية بكفاءة.

ومن وجهة نظر الباحثة، يمكن تفسير هذا المستوى العالي بأنه يعكس وعي الإدارة بأن التكنولوجيا ليست مجرد أداة مساعدة، بل عنصر جوهري في تعزيز الشفافية، سرعة اتخاذ القرار، ودقة العمليات الإدارية. كما أن التركيز على التحديث الدوري للأنظمة يدل على إدراك المجلس لأهمية مواجهة التحديات التقنية المستمرة مثل المخاطر السيبرانية أو الحاجة لمواكبة التطورات الرقمية المتسارعة.

مع ذلك، ترى الباحثة أن وجود متوسط أعلى في فقرة "تحديث الأنظمة والبرمجيات" مقارنة بفقرة "امتلاك بنية تحتية تقنية" قد يشير إلى أن هناك مجالاً لتعزيز البنية التحتية نفسها لتصبح أكثر تكاملاً وقابلية للتوسع، بما يتماشى مع متطلبات الحوكمة الإلكترونية الشاملة.

بناءً عليه، تؤكد الباحثة أن مستوى تطبيق التكنولوجيا اللازمة جيد جداً، لكنه يحتاج إلى استمرار التطوير والمتابعة لضمان توافق البنية التحتية والأنظمة مع أفضل الممارسات العالمية في الإدارة الحديثة والحوكمة الإلكترونية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة السيايبيّة (2022) ودراسة الراعي (2021)، كما اتفقت مع دراسة خريس (2020)، ومع دراسة الدهشان (2020)، ولم تختلف هذه النتيجة مع أي من الدراسات السابقة.

مناقشة نتائج السؤال الخامس: ما مستوى تطبيق مبدأ الموارد البشرية اللازمة ضمن الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة؟

يتضح من نتائج الدراسة أن فقرات (بعد الموارد البشرية اللازمة) كانت بين أوافق -أعارض، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.66).

وترى الباحثة أن بُعد الموارد البشرية اللازمة جاء بدرجة كبيرة، ما يشير إلى إدراك العاملين في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني لأهمية العنصر البشري في إنجاح تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة. ومن وجهة نظر الباحثة، فإن الموارد البشرية تمثل المحرك الأساسي لأي تحول رقمي ناجح، فهي التي تخطط وتنفذ وتتابع تطبيق الأنظمة الإلكترونية، وترى الباحثة أن توافر الكفاءات البشرية المؤهلة يسهم في ترسيخ مبادئ الحوكمة الإلكترونية مثل الشفافية، والمساءلة، والمشاركة، من خلال إدارة دقيقة ومنظمة للمعلومات الرقمية. كما تشير إلى أن وجود موظفين يمتلكون مهارات تقنية واتصالية متقدمة يعزز جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة، ويقلل من الأخطاء الإدارية. إلا أن الباحثة لاحظت أن هذا البُعد لا يزال بحاجة إلى مزيد من التطوير، خصوصاً في مجال التدريب المستمر على التقنيات الحديثة وأساليب الإدارة الرقمية. وترى أن ضعف التأهيل في بعض الأقسام قد يحدّ من سرعة تنفيذ السياسات الإلكترونية ويؤثر في كفاءة الأداء.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من: قرني (2022) واتفقت مع دراسة مرسال (2020) كما اتفقت ودراسة Sinaga & Rujiman (2021)، و Bruyn (2020)، ودراسة Kaehler B (2019).

مناقشة نتائج السؤال السادس: ما مستوى تطبيق مبدأ القوانين والتشريعات ضمن الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة؟

يتضح من خلال نتائج الدراسة أن فقرات (بعد القوانين والتشريعات) كانت جميعها كبيرة جداً- وكبيرة، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.16).

وترى الباحثة من خلال نتائج الدراسة أن بُعد القوانين والتشريعات كان له الأثر الأكبر في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة لدى مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني، وكان بدرجة كبيرة تدل على إدراك عالٍ لدى العاملين لأهمية الإطار القانوني والتنظيمي في دعم الممارسات الإدارية الرقمية، ومن وجهة نظر الباحثة، فإن وجود منظومة تشريعية واضحة يُعدّ الأساس الذي تبنى عليه الحوكمة الإلكترونية، فهو الذي يضبط العلاقة بين التكنولوجيا والإدارة، ويضمن الاستخدام الآمن والمسؤول للمعلومات الرقمية داخل المؤسسة. كما تبين أن المجلس يطبق قواعد محددة لحماية سرية البيانات، ما يعزز مبدأ الشفافية والمساءلة ويحدّ من مخاطر إساءة استخدام الأنظمة الإلكترونية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من: دراسة البحيري والحواراني (2023): ودراسة قتلو (2022).

مناقشة السؤال السابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة تُعزى لمتغيرات ديموغرافية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية الرقمية، الوظيفة)؟

النوع الاجتماعي

تشير النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ في أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير النوع الاجتماعي، ومن وجهة نظر الباحثة، يعكس هذا أن جميع الفئات، ذكراً وإناً، تشترك بنفس القدر في ممارسة وتقييم أنشطة العلاقات العامة الرقمية داخل المؤسسة، سواء في مجالات الإعلام الرقمي، الاستعلام الرقمي، أو

التنسيق الرقمي. ويعني هذا أن الفروق بين الجنسين لا تؤثر على درجة استخدام أو فاعلية هذه الأنشطة الرقمية، مما يشير إلى تكافؤ الفرص والتوزيع العادل للمهام والمسؤوليات المتعلقة بالعمل الرقمي بين الموظفين من كلا الجنسين.

وترى الباحثة أن هذا الاستنتاج يدعم وجود بيئة عمل رقمية محايدة من حيث النوع الاجتماعي، حيث يعتمد الأداء في أنشطة العلاقات العامة الرقمية على الكفاءة والمهارات وليس على الجنس. كما يوضح أن التدريب والتطوير المهني والتوجيه في استخدام الأدوات الرقمية قد تم بشكل متساوٍ بين جميع الموظفين، ما يعزز مبدأ العدالة المؤسسية والمساواة في بيئة العمل. وتشير الباحثة إلى أن هذا الوضع الإيجابي يمكن أن يساهم في رفع مستوى الأداء العام لأنشطة العلاقات العامة الرقمية، إذ يُستغل كل الموظفين بشكل أمثل بغض النظر عن النوع الاجتماعي.

كما ترى الباحثة أن غياب الفروق الدالة إحصائياً يعكس أيضاً نجاح المجلس في دمج جميع الكوادر في برامج التحول الرقمي والتدريب على نظم المعلومات والتقنيات الحديثة، ما يعزز انسجام الفرق وتكامل الجهود. وبناءً عليه، يمكن للمجلس الاستمرار في تطوير أنشطة العلاقات العامة الرقمية بشكل متوازن، مع التركيز على مهارات العاملين وكفاءتهم الفردية بدلاً من الانشغال بالاختلافات النوعية، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة كل من: محمد (2017) ودراسة حمدان (2022) ودراسة الدايم (2023)

المؤهل العلمي

تشير النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ في أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير المؤهل العلمي، وهذا يعني أن تقييم الموظفين لأنشطة العلاقات العامة الرقمية لا يتأثر بمستوى المؤهل العلمي لديهم، سواء كانوا حملة شهادة البكالوريوس أو الماجستير أو ما يعادلها، ما يعكس تكافؤ الإدراك والمهارات في التعامل مع هذه الأنشطة الرقمية بين جميع الموظفين، ومن وجهة نظر الباحثة، تعكس هذه النتيجة أن مجلس القضاء

الأعلى نجاح في توفير بيئة رقمية متجانسة، حيث تُمكن جميع الموظفين من المشاركة في أنشطة العلاقات العامة الرقمية دون تأثير لمستوى التعليم. ويشير هذا إلى أن الفاعلية في استخدام الأدوات الرقمية تعتمد بشكل أكبر على التدريب العملي والخبرة المؤسسية وليس فقط على المؤهل الأكاديمي.

ومع ذلك، تبين أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في بُعد الاستعلام الرقمي، إذ بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.001)، وهي أقل من 0.05، ما يشير إلى وجود تأثير لمستوى المؤهل العلمي في هذا البعد تحديداً. وتشير الملاحظة إلى أن نتائج التحليل أظهرت وجود فروق واضحة بين مستويات المؤهل العلمي في بعض أبعاد أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني. ففي المقارنة بين مستوى دبلوم فأقل ومستوى بكالوريوس، تبين أن الأفضلية كانت لصالح مستوى دبلوم فأقل، مما يشير إلى أن الموظفين أصحاب المؤهل الأقل يظهرون أداءً أعلى أو تفاعلاً أكبر في هذا البعد مقارنة بحملة البكالوريوس.

أما عند المقارنة بين مستوى بكالوريوس ومستوى ماجستير فأعلى، فقد جاءت الأفضلية لصالح مستوى بكالوريوس، مما يشير إلى أن الحاصلين على البكالوريوس ربما يكونون أكثر تفاعلاً مع الأنشطة الرقمية العملية، بينما قد يكون الحاصلون على درجات أعلى أقل ممارسة للأنشطة اليومية ويركزون أكثر على الجوانب النظرية أو الإدارية العليا. وترى الباحثة أن هذا لا يقلل من أهمية المؤهلات العليا، لكنه يعكس طبيعة العلاقة بين المؤهل العلمي وطبيعة المشاركة الفعلية في الأنشطة الرقمية اليومية، حيث تظهر الخبرة العملية والتعامل المباشر مع الأنظمة الرقمية أهمية كبيرة في رفع مستوى الأداء.

وترى الباحثة أيضاً أن هذه الفروق المحدودة في بعد الاستعلام الرقمي تبرز أهمية تصميم برامج تدريبية متخصصة تركز على تعزيز مهارات البحث والتحليل واستخدام أدوات الاستعلام الرقمي لجميع المستويات العلمية.

وانتقلت هذه النتيجة مع دراسة الشهيب (2022) حيث تبين وجود فروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وأيضاً تبين وجود فروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي في دراسة عبد النبي (2009). واختلفت مع دراسة الدايم (2023) إذ تبين عدم وجود فروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

سنوات الخبرة

تشير النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ في أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير سنوات الخبرة، ويعني هذا أن مدى مشاركة الموظفين أو تقييمهم لأنشطة العلاقات العامة الرقمية لا يتأثر بعدد سنوات خبرتهم في المؤسسة، سواء كانوا حديثي التعيين أو من ذوي الخبرة الطويلة.

وترى الباحثة أن غياب الفروق الدالة إحصائياً يعكس اهتمام المؤسسة بتكافؤ الفرص في التدريب على الأنشطة الرقمية وتوظيف التكنولوجيا، حيث يتم تزويد جميع الموظفين بالمهارات والمعرفة اللازمة لاستخدام الأدوات الرقمية بشكل متساوٍ. كما يشير هذا إلى أن الخبرة العملية ليست العامل الوحيد المؤثر في مدى كفاءة الموظف في التعامل مع الأنشطة الرقمية، بل تلعب الكفاءة التقنية والتدريب المستمر دوراً أكبر في تحسين الأداء الرقمي.

وتضيف الباحثة أن هذه النتيجة تؤكد على فعالية السياسات الداخلية للمجلس المتعلقة بالتحول الرقمي، والتي تتيح لجميع الموظفين، بغض النظر عن سنوات الخبرة، الوصول إلى المعلومات والأدوات الرقمية، والمشاركة في تحديث المحتوى وتنفيذ الأنشطة الرقمية بشكل متكافئ. كما تدل على أن المجلس يركز على التعلم المستمر والتمكين الرقمي لجميع موظفيه، وليس فقط على الموظفين ذوي الخبرة الطويلة، ما يعزز مرونة المؤسسة وقدرتها على التكيف مع التغيرات التكنولوجية.

وتتفق هذه النتيجة مع ودراسة حمدان (2022) ودراسة عبد النبي (2009)، واختلفت مع دراسة العتيبي

(2024) إذ تبين وجود فروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

الدورات التدريبية

تشير النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ في

أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الدورات التدريبية.

ويعني هذا أن المشاركة في الدورات التدريبية لم تؤثر بشكل ملحوظ على تقييم أو أداء الموظفين في

مجالات أنشطة العلاقات العامة الرقمية، سواء في الإعلام الرقمي، الاستعلام الرقمي، أو التنسيق

الرقمي. ومن وجهة نظر الباحثة، تعكس هذه النتيجة أن جميع الموظفين، بغض النظر عن عدد

الدورات التدريبية التي حضروها، لديهم مستوى متقارب في التعامل مع الأنشطة الرقمية، ما يشير إلى

تكافؤ الفرص في التدريب والممارسة العملية ضمن المؤسسة.

وترى الباحثة أن هذا قد يعكس اعتماد المجلس على التعلم العملي والتجربة اليومية أكثر من الاعتماد

على الدورات الرسمية، حيث يكتسب الموظفون مهاراتهم في استخدام الأدوات الرقمية من خلال العمل

الفعلي والتفاعل مع الأنظمة والعمليات اليومية. كما تشير إلى أن بيئة العمل الرقمية في المجلس متاحة

لجميع الموظفين بشكل متساوٍ، ما يتيح اكتساب الخبرة الرقمية بشكل مستمر بغض النظر عن الدورات

التدريبية، وترى الباحثة أن النتيجة تدل على نجاح المجلس في خلق ثقافة رقمية شاملة، حيث يتمكن

الموظفون من تطوير مهاراتهم الرقمية ضمن بيئة العمل العملية دون الحاجة إلى الاعتماد الكامل على

البرامج التدريبية الرسمية. ولم تتفق أو تختلف هذه النتيجة مع أي من الدراسات السابقة.

الوظيفة

تشير النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ في

أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة.

ويعني ذلك أن تقييم أو ممارسة الموظفين لأنشطة العلاقات العامة الرقمية، سواء في مجالات الإعلام

الرقمي، الاستعلام الرقمي، أو التنسيق الرقمي، لا يتأثر بطبيعة الوظيفة التي يشغلونها داخل المجلس،

سواء كانوا إداريين، فنيين، أو قضائيين. ومن وجهة نظر الباحثة، تعكس هذه النتيجة أن المجلس نجح في توفير بيئة رقمية متكافئة، تتيح لجميع الموظفين التعامل مع الأنشطة الرقمية دون تمييز بناءً على المسؤوليات الوظيفية أو طبيعة المهام.

وترى الباحثة أن غياب الفروق الدالة إحصائياً يشير إلى أن القدرات الرقمية لم تعد محصورة في نوع معين من الوظائف، بل أصبحت جزءاً من متطلبات العمل لجميع الموظفين، بغض النظر عن مهامهم أو مستوى سلطتهم الإدارية. كما يعكس هذا أيضاً نجاح برامج التوعية والتدريب الرقمي التي يوفرها المجلس لجميع الموظفين بشكل متساوٍ، ما يعزز من تكامل الجهود في تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية. كما أن النتيجة تعكس بيئة عمل تشجع على المساواة والشمولية، حيث يتمكن كل موظف من الوصول إلى المعلومات والأنظمة الرقمية والمشاركة في الأنشطة ذات الصلة، مما يضمن توحيد الأداء وتحقيق الفاعلية المؤسسية.

وانتقلت هذه لنتيجة مع دراسة حمدان (2022) ودراسة عبد النبي (2009)، اختلفت مع دراسة العتيبي (2024) إذ تبين وجود فروق تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.

مناقشة السؤال الخامس: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية الرقمية، الوظيفة).

النوع الاجتماعي

تشير النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير النوع الاجتماعي، ويعني هذا أن مدى تطبيق الحوكمة الإلكترونية وممارستها لا يتأثر بجنس الموظف، سواء كان ذكراً أو أنثى، مما يشير إلى تكافؤ الفرص في المشاركة في العمليات الرقمية والإدارية المؤسسية.

ومن وجهة نظر الباحثة، تعكس هذه النتيجة أن المجلس يتمتع ببيئة عمل مستندة إلى العدالة والمساواة بين الجنسين، حيث يتم تمكين جميع الموظفين من المشاركة الفعالة في تطبيق أنشطة الحوكمة الإلكترونية، بغض النظر عن النوع الاجتماعي. كما تشير إلى أن تنفيذ المبادئ الرقمية، مثل الشفافية، والمساءلة، والمشاركة، وتطبيق الأنظمة الإلكترونية، لا يعتمد على طبيعة الجنس، بل على الكفاءة الفردية والالتزام المؤسسي، كما وترى الباحثة أن غياب الفروق النوعية يعكس نجاح المجلس في دمج جميع الكوادر في التحول الرقمي، وتوفير التدريب والدعم اللازمين للجميع على حد سواء، مما يعزز من قدرة المؤسسة على تحقيق أهداف الحوكمة الإلكترونية بشكل متوازن. كما أن هذه النتيجة تشير إلى وجود ثقافة مؤسسية رقمية شاملة تدعم المشاركة الكاملة لجميع الموظفين، كما تشير الباحثة إلى أن هذه المساواة في الأداء الرقمي بين الجنسين تعكس التزام المجلس بمبادئ الحوكمة الرشيدة والعدالة المؤسسية، مما يسهم في تعزيز ثقة الموظفين والجمهور في قدرته على إدارة العمليات الرقمية بكفاءة.

وانتقلت هذه الدراسة مع دراسة: هيكل (2022) ودراسة خنوش (2022) ودراسة أبو حماد (2019) ودراسة الهروط (2018)

المؤهل العلمي

تشير النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير المؤهل العلمي، ويعني ذلك أن تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية، سواء من حيث الشفافية، والمساءلة، والمشاركة، أو اعتماد الأنظمة الرقمية، لا يتأثر بمستوى المؤهل العلمي للموظف، سواء كان حاصلاً على دبلوم، بكالوريوس، أو ماجستير فأعلى.

ومن وجهة نظر الباحثة، تعكس هذه النتيجة تكافؤ الفرص في الوصول إلى الموارد الرقمية والمشاركة في العمليات المؤسسية، حيث لا يمنح مستوى التعليم ميزة إضافية في ممارسة أو تقييم تطبيق الحوكمة

الإلكترونية. كما أن النتيجة توحى بأن المهارات العملية والتدريب الميداني والاطلاع المستمر على الأنظمة الرقمية قد يكون لها الدور الأكبر من المؤهل الأكاديمي في تحديد مدى فاعلية تطبيق المبادئ الرقمية داخل المؤسسة، وترى الباحثة أن هذا يعكس نجاح المجلس في خلق بيئة عمل متكافئة، حيث يتم تمكين جميع الموظفين من المشاركة الفعالة في العمليات الرقمية بغض النظر عن خلفيتهم التعليمية. كما يعكس هذا النهج تركيز الإدارة على التدريب العملي والتطوير المستمر بدلاً من الاعتماد فقط على المؤهلات الأكاديمية، ما يضمن مستوى أداء متجانس في تطبيق الحوكمة الإلكترونية.

كما أن غياب الفروق الدالة إحصائياً بين مستويات المؤهل العلمي يشير إلى أن الاستراتيجيات الرقمية المعتمدة داخل المجلس تم تصميمها بطريقة شاملة، تسمح لجميع الموظفين بالتفاعل مع الأنظمة الرقمية، وفهم القوانين والإجراءات، والمساهمة في تحسين العمليات بشكل متساوٍ. كما يعكس هذا النهج قدرة المؤسسة على تطوير قدرات الموظفين عملياً بغض النظر عن مستواهم التعليمي، ما يعزز كفاءة الأداء الرقمي وفاعلية الحوكمة الإلكترونية. ولم تتفق هذه النتيجة مع أي من الدراسات السابقة.

واختلفت مع دراسة حبابية وعبيد (2024) إذ تبين وجود فروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الدبلوم فأقل. ودراسة عبد النبي (2009) وكانت الفروق لحملة البكالوريوس على الدبلوم.

سنوات الخبرة

تشير النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير سنوات الخبرة، ولكن تبين وجود فروق لبُعد القوانين والتشريعات إذ كان مستوى الدلالة (0.002) وهي قيمة أدنى من قيمة (0.05) ويعني ذلك أن تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية بشكل عام، بما في ذلك الشفافية والمساءلة والمشاركة واستخدام الأنظمة الرقمية، لا يتأثر بطول فترة خدمة الموظف داخل المجلس، سواء كانوا حديثي التعيين أو من ذوي الخبرة الطويلة. ومن وجهة نظر الباحثة، يعكس هذا النتيجة أن المؤسسة توفر

فرصاً متكافئة لجميع الموظفين للمشاركة في العمليات الرقمية، ويُظهر أن الخبرة وحدها ليست العامل الحاسم في مستوى الالتزام بالحوكمة الإلكترونية، بل تلعب الكفاءة الفردية والتدريب الرقمي المستمر دوراً أكبر في تعزيز الأداء المؤسسي.

مع ذلك، تبين أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في بُعد القوانين والتشريعات، إذ كان مستوى الدلالة (0.002)، وهو أقل من الحد المقبول (0.05)، ما يشير إلى أن طول سنوات الخبرة يؤثر بشكل واضح في فهم وتطبيق القوانين واللوائح الرقمية الخاصة بالحوكمة الإلكترونية. تشير الملاحظة إلى أن تحليل البيانات كشف عن فروق واضحة في بُعد القوانين والتشريعات حسب سنوات الخبرة لدى موظفي مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني. ففي المقارنة بين مستوى أقل من 5 سنوات ومستوى 15- أقل من 20 سنة، كانت الأفضلية لصالح الموظفين ذوي الخبرة الأقل (أقل من 5 سنوات)، ما يشير إلى أن الموظفين الجدد أكثر قدرة على التكيف مع تطبيق القوانين والتشريعات الرقمية الحديثة وربما أسرع في تبني أنظمة الحوكمة الإلكترونية مقارنة بالموظفين ذوي الخبرة الطويلة، الذين قد يكونون أكثر تقليدية في التعامل مع الأنظمة الحديثة. كما تبين وجود فروق بين مستوى 5- أقل من 10 سنوات ومستوى 15- أقل من 20 سنة، وكانت الأفضلية لصالح مستوى 5- أقل من 10 سنوات، ما يعكس نفس الاتجاه، إذ أن الموظفين من الفئة الوسطى نسبياً في سنوات الخبرة يظهرون قدرة أعلى على التعامل مع اللوائح والإجراءات الرقمية مقارنة بالمجموعة الأكثر خبرة. ويُفسر ذلك بأن هذه الفئة تجمع بين المعرفة العملية والخبرة المؤسسية من جهة، والقدرة على التكيف مع التقنيات الحديثة من جهة أخرى، مما يجعلهم أكثر مرونة وكفاءة في تطبيق القوانين والتشريعات ضمن بيئة الحوكمة الإلكترونية.

وبالمثل، عند المقارنة بين مستوى 10- أقل من 15 سنة ومستوى 15- أقل من 20 سنة، كانت الأفضلية لصالح مستوى 10- أقل من 15 سنة، ما يعكس نمطاً متسقاً يظهر فيه أن الموظفين ذوي الخبرة الطويلة جداً قد يواجهون صعوبة نسبية في التكيف مع التغيرات الرقمية الحديثة أو تطبيق اللوائح الجديدة بسرعة، مقارنة بالموظفين الأقل خبرة.

وترى الباحثة أن هذه النتائج تشير إلى أهمية دمج الخبرة العملية مع التدريب المستمر على القوانين والتشريعات الرقمية لجميع الموظفين، خاصة أولئك الذين تزيد سنوات خبرتهم على 15 سنة، لضمان تكامل الأداء وعدم وجود فجوات في تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية. كما تؤكد الباحثة على ضرورة اعتماد استراتيجيات تعزيز المرونة الرقمية والتحديث المستمر للمعرفة القانونية لضمان تكافؤ الأداء بين جميع الفئات الخيرية داخل المؤسسة. كما أن هذه الفروق في بعد القوانين والتشريعات تؤكد أهمية الخبرة العملية في تطبيق اللوائح والإجراءات القانونية الرقمية، إذ يمكن للموظف الأكثر خبرة التعامل مع المواقف المعقدة، وفهم الأبعاد القانونية والرقابية بشكل أفضل. كما تشير إلى أن الموظفين الأقل خبرة قد يحتاجون إلى تدريب إضافي وإرشادات واضحة لضمان تطبيق القوانين بشكل صحيح ومنسجم مع مبادئ الحوكمة الإلكترونية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الحراصي (2021) لصالح الأفراد الذين خبرتهم العملية أكثر من 10 سنوات، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة عبد النبي (2009) ودراسة هيكل (2022) إذ تبين عدم وجود فروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

الدورات التدريبية

تشير النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الدورات التدريبية، ويعني هذا أن حضور الدورات التدريبية أو عددها لا يؤثر بشكل ملحوظ على قدرة الموظفين على تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية، بما يشمل الشفافية، والمساءلة، والمشاركة، واستخدام الأنظمة الرقمية الحديثة في العمل المؤسسي.

ومن وجهة نظر الباحثة، يعكس هذا أن الموظفين في المجلس قادرون على ممارسة مهامهم الرقمية بكفاءة بغض النظر عن عدد الدورات التي حضروها، مما يشير إلى أن التعلم العملي والتجربة اليومية قد يكون له الدور الأكبر في تطوير قدراتهم الرقمية مقارنة بالدورات النظرية أو الرسمية.

كما أن هذه النتيجة تدل على أن المجلس يوفر بيئة رقمية متكاملة وشاملة، حيث يتمكن جميع الموظفين من الوصول إلى الأنظمة الرقمية والمهارات اللازمة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية، دون أن يكون حضور الدورات التدريبية شرطاً أساسياً للفاعلية في الأداء. كما تشير إلى أن التعلم المستمر والتفاعل مع الأنظمة الرقمية ضمن بيئة العمل العملية يمكّن الموظفين من اكتساب خبرات مباشرة، تعزز فهمهم وإتقانهم لمبادئ الحوكمة الرقمية بشكل أكثر فعالية من التدريب التقليدي فقط. ويوضح أهمية الدمج بين التعلم العملي والتدريب الرقمي المستمر، بحيث يتمكن الموظفون من صقل مهاراتهم أثناء أداء مهامهم اليومية، وتزى الباحثة أن غياب الفروق المرتبطة بالدورات التدريبية يعكس نضج المؤسسة في تصميم بيئة عمل رقمية شاملة تتيح لجميع الموظفين اكتساب المهارات والخبرة العملية بشكل متساوٍ. ولم تتفق او تختلف هذه النتيجة مع أي من الدراسات المتعلقة بالحوكمة الإلكترونية.

الوظيفة

تشير النتائج أنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.028) وهي قيمة أدنى من (0.05) ولمعرفة لمن تعود هذه الفروق، تم استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD، وقد تنبى وجود فروق بين مستوى (موظف) ومستوى (مدير) ولصالح مستوى (موظف)، مما يشير إلى أن الموظفين التنفيذيين المباشرين أكثر قدرة على التعامل اليومي مع الأنظمة الرقمية وتطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية، مقارنة بالمديرين الذين قد يكون تركيزهم منصباً على الإدارة الاستراتيجية واتخاذ القرارات، دون التعامل المباشر مع التفاصيل الرقمية اليومية. وبين مستوى (رئيس قسم) ومستوى (مدير) ولصالح مستوى (رئيس قسم). مما يعكس أن رؤساء الأقسام لديهم مستوى جيد من التفاعل مع الأنظمة الرقمية والإشراف المباشر على عمليات التنفيذ، ما يتيح لهم تطبيق المبادئ الرقمية بشكل أكثر فاعلية من المديرين الذين تقتصر مهامهم غالباً على التخطيط والمتابعة العامة.

ويعني هذا أن درجة تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية، مثل الشفافية، والمساءلة، والمشاركة، واستخدام الأنظمة الرقمية، تختلف باختلاف طبيعة الوظيفة التي يشغلها الموظف داخل المجلس، سواء كانت إدارية، فنية، أو قضائية.

وترى الباحثة أن هذا يعكس أن بعض الوظائف تتطلب تفاعلاً أكبر مع الأنظمة الرقمية والقوانين والإجراءات المرتبطة بالحوكمة الإلكترونية، بينما قد يكون تأثير الوظائف الأخرى أقل مباشرة على مستوى التطبيق الفعلي لهذه المبادئ. كما تشير إلى أن الموظفين الذين يشغلون وظائف مرتبطة بالرقمنة أو الإدارة المباشرة للعمليات الرقمية قد يمتلكون خبرة أكبر وفرصاً أكبر لممارسة المبادئ الرقمية بكفاءة، مقارنة بالموظفين ذوي المهام التقليدية أو القانونية البحتة.

ولم تتفق أو تختلف هذه النتيجة مع أي من الدراسات المتعلقة بالحوكمة الإلكترونية.

مناقشة نتائج السؤال الثامن: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ بين أنشطة العلاقات العامة الرقمية (الإعلام، الاستعلام، التنسيق) ومبادئ الحوكمة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.

فقد تبين أنه يوجد علاقة ارتباطية بين أنشطة العلاقات العامة الرقمية وبين مبادئ الحوكمة وتقبل الفرضية البديلة.

من وجهة نظر الباحثة، يدل ذلك على أن ازدياد فاعلية أنشطة العلاقات العامة الرقمية يؤدي إلى تعزيز تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة. فكلما تطورت أدوات الاتصال الرقمي، وتحسنت قنوات التفاعل الإلكتروني، زادت درجة الشفافية والمساءلة والمشاركة المؤسسية. كما أن دلالة الارتباط الإحصائي المرتفعة تؤكد وجود تأثير حقيقي وليس عشوائي بين المتغيرين. وتشير هذه النتيجة إلى نجاح مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني في توظيف العلاقات العامة الرقمية كأداة استراتيجية في تحقيق

متطلبات الحوكمة الإلكترونية، وبناءً على ذلك، تم رفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود علاقة، وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية. وتستنتج الباحثة أن تكامل العلاقات العامة الرقمية مع منظومة الحوكمة الإلكترونية يسهم في بناء إدارة أكثر كفاءة وشفافية واستجابة لاحتياجات المجتمع، ويعزز ثقة المواطنين بالمؤسسة القضائية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشهيب (2022)، كما اتفقت ودراسة قتلو (2022). ولم تختلف هذه النتيجة مع أي من الدراسات السابقة.

مناقشة نتائج السؤال التاسع: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الاعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية (التكنولوجيا اللازمة، الموارد البشرية اللازمة، القوانين والتشريعات) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.

فقد تبين أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الاعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية (التكنولوجيا اللازمة، الموارد البشرية اللازمة، القوانين والتشريعات) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.

وترى الباحثة أن هذه النتائج تعكس النضج النسبي في البنية الرقمية للمجلس، لكنها في الوقت نفسه تبرز الحاجة إلى استراتيجية إعلامية رقمية أكثر تكاملاً مع أنشطة الاستعلام والتنسيق. كما تشير إلى أن هذا الأثر الإحصائي الكبير يؤكد الدور المحوري للعلاقات العامة الرقمية في تحويل مبادئ الحوكمة من شعارات إلى ممارسات واقعية داخل المؤسسة. ولم تتفق هذه النتيجة مع أي من الدراسات السابقة.

مناقشة نتائج السؤال الفرعي الأول: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في

أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الاعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ على تنفيذ مبادئ

الحكومة الإلكترونية لبعدها (التكنولوجيا اللازمة) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.

فقد تبين أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة

الرقمية بأبعادها (الاعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ على تنفيذ مبادئ الحكومة الإلكترونية لبعدها

(التكنولوجيا اللازمة) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.

من وجهة نظر الباحثة، يعكس هذا الأثر أن فاعلية العلاقات العامة الرقمية مرتبطة ارتباطاً مباشراً

بقدره المجلس على تبني التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها بكفاءة ضمن العمليات الإدارية اليومية. فالإعلام

الرقمي يُمكن المؤسسة من نشر المعلومات المتعلقة بالتقنيات والأنظمة الجديدة بشكل واضح، مما يسهل

فهم الموظفين والجمهور لكيفية استخدام هذه الأدوات الرقمية ويزيد من قبولها واستيعابها.

أما بعد الاستعلام الرقمي، فيسهم في قياس كفاءة هذه الأنظمة من خلال تمكين الموظفين والجمهور من

تقديم استفساراتهم وملاحظاتهم، مما يتيح للمجلس تعديل وتطوير التطبيقات التكنولوجية بما يتوافق مع

احتياجات المستفيدين. ومن جانب آخر، يمثل التنسيق الرقمي رابطاً أساسياً بين مختلف الوحدات

والإدارات، حيث يضمن تكامل الأنظمة التقنية وتناسقها مع العمليات المؤسسية الأخرى، ما يقلل من

التكرار والأخطاء، ويزيد من سرعة وكفاءة العمل. وترى الباحثة أن هذه العلاقة الإيجابية تعكس حقيقة

مهمة، وهي أن التكنولوجيا وحدها لا تضمن تنفيذ مبادئ الحكومة الإلكترونية بشكل فعال، بل يجب أن

تكون مدعومة بأنشطة علاقات عامة رقمية قوية تسهل تبنيها وتطبيقها ضمن بيئة العمل.

كما تؤكد الباحثة أن الأثر الملحوظ يشير إلى أن الاستثمار في الإعلام الرقمي والاستعلام والتنسيق

يؤدي إلى رفع مستوى كفاءة التكنولوجيا المستخدمة، ويعزز من استدامة التحول الرقمي في المجلس.

ويبرز هذا التأثير دور العلاقات العامة الرقمية كأداة استراتيجية تدعم عملية التغيير المؤسسي الرقمي،

إذ تعمل على ربط التقنية بالسياسات والإجراءات، وتساعد في تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الجديدة، وتحسين جودة المعلومات المتاحة للمستخدمين.

وترى الباحثة أن النتيجة توضح أيضاً أن تطوير محتوى الإعلام الرقمي، وتحسين أنظمة الاستعلام، وتعزيز التنسيق بين الإدارات يمثل عوامل حاسمة لنجاح تطبيق التكنولوجيا في إطار الحوكمة الإلكترونية. وعليه، فإن مجلس القضاء الأعلى يحتاج إلى مواصلة تطوير هذه الأبعاد الثلاثة بشكل متكامل، لضمان أن تكون التكنولوجيا المستخدمة ليس فقط حديثة، بل أيضاً فعالة وقادرة على دعم الشفافية، والمساءلة، وسرعة الاستجابة، وتحقيق أهداف الإدارة الحديثة. وبذلك يصبح الأثر المشترك لأنشطة العلاقات العامة الرقمية عاملاً رئيسياً في تعزيز قدرة المؤسسة على تحويل مبادئ الحوكمة الإلكترونية إلى واقع عملي ملموس داخل مجلس القضاء الأعلى، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء، ورضا المستخدمين، وثقة الجمهور في الجهاز القضائي.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو زنت (2025) ودراسة العتيبي (2024) واتفقت مع دراسة الهروط (2018). ولم تختلف مع أي من الدراسات السابقة.

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الإعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية لبعدها (الموارد البشرية اللازمة) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.

فقد تبين أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الإعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية لبعدها (الموارد البشرية اللازمة) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.

ومن وجهة نظر الباحثة، يعكس هذا الأثر أن فاعلية أنشطة العلاقات العامة الرقمية تؤثر بشكل مباشر في قدرة المجلس على تطوير وإدارة الموارد البشرية المؤهلة لتطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية.

فالإعلام الرقمي يسهم في توعية الموظفين بأهمية التحول الرقمي واطلاعهم على الأدوات والتقنيات الحديثة، ما يزيد من استعدادهم وقدرتهم على التعامل مع الأنظمة الرقمية بكفاءة.

أما الاستعلام الرقمي، فيتيح للموظفين متابعة أداء العمليات الرقمية والتفاعل مع أنظمة المعلومات، مما يسهم في تحديد الاحتياجات التدريبية وتطوير المهارات اللازمة للعمل بكفاءة، ويعزز قدرة الإدارة على توزيع الموارد البشرية بشكل أمثل وفق متطلبات العمل الرقمي. وبالنسبة للتنسيق الرقمي، فهو يمكن الإدارات المختلفة من العمل بشكل متكامل ومتسق، ويضمن تبادل الخبرات والمعرفة بين الموظفين، ما يعزز من استغلال القدرات البشرية بشكل فعال ويقلل من الازدواجية أو الفجوات في الكفاءات.

وترى الباحثة أن العلاقة الإيجابية بين هذه الأنشطة والموارد البشرية تعكس أن التكنولوجيا والأدوات الرقمية وحدها لا تكفي لتحقيق الحوكمة الإلكترونية، بل يحتاج النجاح إلى دعم الكوادر البشرية وتدريبها وتزويدها بالمهارات اللازمة لاستخدام هذه الأنظمة بفاعلية. كما أن الأثر الإحصائي يشير إلى أن الاستثمار في الإعلام الرقمي، وتفعيل الاستعلام الرقمي، وتعزيز التنسيق الرقمي يرفع من كفاءة الموارد البشرية ويزيد من قدرتها على تنفيذ المهام بدقة وسرعة.

وترى الباحثة أيضاً أن تطوير ثقافة رقمية داخل المؤسسة يعد شرطاً أساسياً لتعظيم استفادة الموظفين من الموارد البشرية المتاحة، وضمان استدامة التحول الرقمي. وعليه، فإن المجلس يحتاج إلى برامج تدريبية مستمرة وورش عمل لتعزيز المهارات الرقمية، بالإضافة إلى سياسات تحفيزية تشجع الموظفين على الابتكار والمشاركة في تحسين الأداء الرقمي. وتؤكد الباحثة أن دمج أنشطة العلاقات العامة الرقمية مع استراتيجيات إدارة الموارد البشرية يحقق توازناً بين التكنولوجيا والكوادر البشرية، ما يضمن أن تكون الإدارة الحديثة أكثر كفاءة وشفافية ومرونة.

مناقشة نتائج السؤال الفرعي الثالث: (لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$)

في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الاعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية لبعده (القوانين والتشريعات) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.

فقد تبين أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ في أنشطة العلاقات العامة الرقمية بأبعادها (الاعلام، الاستعلام، التنسيق) على تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية لبعده (القوانين والتشريعات) من وجهة نظر العاملين في مجلس القضاء الأعلى.

ومن وجهة نظر الباحثة، يعكس هذا الأثر أن فاعلية العلاقات العامة الرقمية تلعب دوراً محورياً في تعزيز الإطار القانوني والتنظيمي الذي يُمكن المؤسسة من تطبيق الحوكمة الإلكترونية بفعالية. فالإعلام الرقمي يسهم في نشر المعلومات المتعلقة بالسياسات والقوانين والإجراءات الرقابية، مما يرفع مستوى وعي الموظفين والجمهور بأهمية الالتزام بالقواعد القانونية ويعزز مبدأ الشفافية والمساءلة.

أما بُعد الاستعلام الرقمي، فإنه يوفر آليات تفاعلية لمتابعة تطبيق اللوائح القانونية والإجراءات التنظيمية، ويُمكن الموظفين من تقديم ملاحظاتهم واستفساراتهم حول الإجراءات القانونية، ما يعزز قدرة الإدارة على مراجعة السياسات وتطويرها بما يتوافق مع الممارسات الرقمية الحديثة. ومن ناحية التنسيق الرقمي، فهو يسهم في توحيد الإجراءات القانونية عبر الإدارات المختلفة وربطها بالأنظمة الرقمية، ما يقلل من التباين أو الأخطاء في تطبيق اللوائح، ويعزز استدامة الامتثال للقوانين والتشريعات.

وترى الباحثة أن العلاقة الإيجابية بين أنشطة العلاقات العامة الرقمية والقوانين والتشريعات تعكس حقيقة أن التشريعات وحدها لا تكفي لتحقيق الحوكمة الإلكترونية، بل يحتاج الأمر إلى دعم إعلامي واستعلامي وتنسيقي لتسهيل فهم هذه القوانين وتطبيقها بشكل فعال. كما أن هذا الأثر يشير إلى أن

استخدام أدوات الإعلام والاستعلام والتنسيق الرقمي يسهم في تعزيز التزام الموظفين بالقوانين والإجراءات ويقلل من المخاطر المرتبطة بإساءة استخدام التكنولوجيا أو البيانات الرقمية.

وعليه، فإن مجلس القضاء الأعلى يحتاج إلى دمج استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية مع تحديث القوانين والتشريعات الرقمية لضمان تطبيقها بكفاءة وفعالية.

4.3 التوصيات

بناءً على النتائج السابقة كان لا بد للباحثة من إدراج بعض التوصيات التي من شأنها أن تسهم في تطور أنشطة العلاقات العامة الرقمية مما يسهم في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية، وقد كانت هذه التوصيات على النحو التالي:

1. توصيات للقيادة والإدارة العليا في مجلس القضاء الأعلى

- صياغة خطة واضحة لدمج مبادئ الحوكمة الإلكترونية في جميع أنشطة المجلس، مع تحديد مؤشرات أداء قابلة للقياس.
- تخصيص دورات تدريبية مستمرة للموظفين في مجال الحوكمة الإلكترونية والعلاقات العامة الرقمية، مع التركيز على المهارات الرقمية الحديثة.
- وضع سياسات واضحة لتنظيم المحتوى الرقمي، وحماية المعلومات، وضمان الشفافية في نشر الأخبار والبيانات القضائية.

2. توصيات لإدارات العلاقات العامة الرقمية

- استخدام الشبكات الرقمية لنشر الوعي بين الموظفين وأصحاب العلاقة حول سياسات الحوكمة وأهميتها في العمل القضائي.
- استغلال المنصات الرقمية لتحسين قنوات الاتصال بين الإدارات، وضمان تدفق المعلومات بشكل شفاف وسريع.

3. توصيات للجهات الرقابية والمشرعة

- إجراء مراجعات دورية لضمان الالتزام بمبادئ الشفافية والمساءلة الإلكترونية.
- تحديث الأنظمة القانونية لتواكب التطورات في الإدارة الرقمية وحماية البيانات الإلكترونية.
- دعم الدراسات الميدانية التي تقيس أثر العلاقات العامة الرقمية على تعزيز الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات القضائية.

4. توصيات عامة لتعزيز أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية

- دمج جميع وسائل التواصل الرقمي تحت إدارة موحدة لضمان التناسق والشفافية.
- فتح قنوات للتفاعل الرقمي مع المواطنين والجهات ذات العلاقة لتعزيز المشاركة في صنع القرار.
- وضع آليات تقييم دورية لقياس مدى نجاح أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تطبيق مبادئ

الحوكمة الإلكترونية

- رفع نسبة نشر الأحكام المفتوحة (Open Judgments Publication Rate) .
- الوصول إلى 70% خلال 12 شهراً، و90% خلال 24 شهراً.
- وسيلة القياس: لوحة متابعة رقمية داخلية تعرض معدلات النشر شهرياً.
- مسؤول التنفيذ: دائرة تكنولوجيا المعلومات + المكتب الفني القضائي

4.5 مقترحات الدراسات المستقبلية

1. اعتماد منهج مختلط متتابع استكشافي (Exploratory Sequential Mixed Methods)

المرحلة الأولى (نوعية)

- مقابلات معمقة مع قضاة، إداريين، وتقنيين لفهم تحديات التحول الرقمي.
- مجموعات تركيز مع المستفيدين (محامون - جمهور - مؤسسات مجتمع مدني).
- مخرجاتها: بناء نموذج أولي للعوامل المؤثرة في الحوكمة القضائية الرقمية.

المرحلة الثانية (كمية)

- تصميم استبانة مبينة على نتائج المرحلة النوعية لقياس العوامل بشكل قابل للتعميم.
- تحليل إحصائي متقدم (SEM / CFA) للتحقق من هيكل النموذج.

الهدف المنهجي

- إنتاج نموذج تفسيري/تنبؤي متكامل حول أثر العلاقات العامة الرقمية على جودة الحوكمة القضائية.

2. مقترح دراسة طولية (Longitudinal Study)

- قياس تطور مؤشرات الأداء الرقمي في القضاء على مدى 3 سنوات.
- جدوى: فهم ديناميات التغيير والاستدامة الرقمية في المؤسسات القضائية.

3. مقترح مقارنة دولية (Comparative Judicial Governance Study)

- مقارنة مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني بنماذج في (الأردن، المغرب، إستونيا).
- يسلط الضوء على أفضل الممارسات الممكنة توطيها.

4. مقترح دراسة تجريبية (Experimental / Quasi-Experimental Design)

- اختبار أثر إطلاق لوحة معلومات قضائية على:
 - زمن الاستعلام
 - مستوى الشفافية
 - رضا الجمهور
- قبل/بعد الإطلاق – باستخدام تحليل الاختلاف في الفروق (DID).

المراجع العلمية

أولاً: المراجع العربية

- أبو حماد، محمد (2019): الحوكمة الإلكترونية وأداء العاملين، دار أمجد للنشر، عمان، الأردن
- أبو زنت، ماجد زهير فريد. (2025): استراتيجيات العلاقات العامة الرقمية وتطبيقات الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاتصال المؤسسي في التعليم الفلسطيني أثناء الأزمات التعليمية الخاصة (مديرية التربية والتعليم في نابلس نموذجاً)، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس- فلسطين.
- أبو سن، أحمد (2016): العلاقات العامة في الدولة الحديثة، المطبعة المصرية، دبي.
- أحمد، محمد (2016): إدارة علاقات العملاء وأثرها في بناء الميزة التنافسية في القطاع المصرفي، قدمت هذه الدراسة استكمالاً للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
- اسماعيل، محمد عبدالله الرشيد (2020). دور تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحسين كفاءة أداء نظم الرقابة الداخلية في الوحدات الحكومية: دراسة ميدانية على جهاز شئون السودانيين العاملين بالخارج. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- بابكر، محمد (2015): التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة، رسالة ماجستير غير منشورة، في علوم الاعلام والاتصال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- باقر، موسى. (2014). الصورة الذهنية في العلاقات العامة (الطبعة الأولى). عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- البحيري، أحمد محمد رزق. (2023). استخدام ممارسو العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي ودورها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي: دراسة ميدانية. مجلة بحوث كلية الآداب، 3(4)، 46-135.
- بدوي، فائزة (2019): العلاقات العامة الحديثة ودورها في تحقيق أهداف شركات التأمين، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاتصال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- بلحاج، أية، منجحي، مخلوف (2021): الحوكمة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الإداري بمعاهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

البلوش، أحمد بدري صلاح. (2021): توظيف وزارة الخارجية الأردنية للعلاقات العامة الرقمية أثناء أزمة كورونا، مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد (56)، 22-50.

بن دنيا، فطيمة (2022): دور العلاقات العامة الرقمية في تعزيز العمل الدبلوماسي، المجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال، 29(3).

البناء، علاء (2017): واقع تطبيق معايير الحكم الرشيد وأثرها في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات غير الحكومية"، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.

بوخريص، السنوسي (2017): دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي، دراسة ميدانية عن المصارف التجارية الليبية، مجلة العلوم والدراسات الإنسانية، 40(3).

بوزازي، خليفة. (2021). الحوكمة الإلكترونية ودورها في رقمنة الإدارة العمومية على ضوء مشروع الجزائر الإلكترونية 2013. مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، المجلد 5(العدد 1)، 155-179.

بولغب، وليد (2022). الحوكمة الرقمية كدعامة أساسية لتعزيز ممارسات الحوكمة الشركات خلال جائحة كورونا وما بعدها: دراسة حالة شركة تويوتا. "مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة/7(1)، 711-731.

البيروت، سعاد عبد الفتاح، محمد ووفاء أحمد محمد ورايحة صالح أحمد (2014): الحوكمة الإلكترونية و دورها في الحد من ظاهرة الفساد الإداري و المالي: دراسة استطلاعية في دائرة المرور العامة (الإجازات). مجلة دراسات محاسبية و مالية، مج. 9، ع. 29، ص ص. 233-254.

جبار، أحمد. (2021). العلاقات العامة بين الاتجاهات والمنطلقات الفلسفية ومرتكزاتها الأخلاقية شركة Johnson & Johnson نموذجا. المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، 8(2)، ص 10-22.

جبر، أمل ماهر، قاسم، محمد مجدي، كرم الدين، أحمد الحسين، جبر، علاء ماهر، الشيمي، منى عماد الدين، وليب، ندى ضيف السيد. (2024) رقمنة القضاء "تجارب عربية". بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي السنوي الثالث والعشرون: الأبعاد القانونية والاقتصادية لمنظومة التقاضي في القرن الحادي والعشرين، المنعقد في الفترة من 21-22 إبريل.

جراح، ندى. (2014). تأمين حماية مواقع الحوكمة الإلكترونية للشركات في محافظة البصرة دراسة استطلاعية. مجلة دراسات البصرة. 9 (18). الصفحات 1-29.

جرونج، لاريسا، جرونج، جيمس، دوزير، ديفيد، العزى، مفوض، عواد. (2017). نظرية الامتياز ونماذج العلاقات العامة: محاولة للفهم. مجلة العلاقات العامة والاعلان. 4(4). 277-279.

الجريسي، مي بنت إبراهيم صالح. (2020). متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في مكاتب التعليم بمدينة الرياض، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، 111(2)، 654-685

جمعة، محمد. (2016)، متطلبات الحوكمة الإلكترونية لتطور خدمات الرعاية الاجتماعية للمنظمات الأهلية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 2(2).

الجوهري، محمود (2015): العلاقات العامة بين الإدارة والاعلام، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

حاج، كريمة (2018): العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيا الحديثة في المؤسسات الاتصالية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الإعلام والاتصال، جامعة وهران.

حبابية، حواء، عبيد، شاهر (2024). أثر الحوكمة الإلكترونية في الأداء المؤسسي في شركات التأمين الفلسطينية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية. 9(21).

حسن، عبد الصادق. (2022). العوامل المؤثرة في استخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسات التعليمية المصرية والبحرينية: دراسة في ضوء نظرية الامتياز في العلاقات العامة. المجلة العربية للاعلام والاتصال، 29، الصفحات 59-110.

حسن، عبد الصادق. (2015). نماذج ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية العربية دراسة على عينة من المؤسسات المصرية والبحرينية. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان. 3. الصفحات 95-180.

حمدان، علي عبدالرحمن مصطفى. (2022). دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للقضاء الفلسطيني لدى جمهور مجلس القضاء الأعلى: محافظة رام الله نموذجاً، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، ص 106

خالص، مريم (20132): الحوكمة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 3(4).

خضر أحمد (2018): الحوكمة، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية.

خلفوني، فائزة (2023). دور العمل الاتصالي للعلاقات العامة في تحقيق التفاعل بين المنظمة وجمهورها. "مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، 8(1)، 727-741.

خوف، محمود (2019): العلاقات العامة في العصر الرقمي، دار أسامة، مصر.

الدايم، فرح (2023): توظيف العلاقات العامة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية صفحة فيسبوك للترويج لمشروع الحكومة الإلكترونية، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، نابلس.

رشاد، محمود فوزي، ومهران سمر أحمد حسنين. (2019): أهداف ووظائف العلاقات العامة عبر تطبيقات الاتصال الرقمية، المجلة العربية لبحوث العلام والاتصال، العدد (24)، ص ص 154-173.

زكي، ايمان عبد المحسن (2019): الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية

الشافعي حسن، مرسي سوزان (2013): تطبيقات ميدانية للعلاقات العامة في التربية البدنية والرياضة، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية.

الشحي، ماجد أحمد محمد الصوالح(2023): الحوكمة الإلكترونية وآليات مكافحة الفساد الإداري "دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً"، الإدارة العامة للخدمات المساندة أكاديمية الإمارات للعلوم والتدريب.

الشديقات، حنين إبراهيم. (2024): التحول الرقمي والمشاركة المدنية: تقييم تأثير الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء في بلدية منشية بني حسن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد (2)، العدد (5)، ص ص 23-52.

الشرعة، حازم محمد (2015). التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، دار الثقافة للنشر

الشهيب، خالد علي عبد الله. (2022): النظم التكنولوجية الرقمية للعلاقات العامة دراسة تحليلية لوزارة الصحة السعودية، جامعة الأعمال والتكنولوجيا- المملكة العربية السعودية، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد (78)، 595-633.

الشيخة، عدنان بن عبدالله سليمان، والخليوي، سفانة بنت سليمان. (2017). تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الإدارة المحلية: دراسة استطلاعية للمجالس البلدية بمنطقة الرياض. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز - الاقتصاد والإدارة، 31(2)، 65-103.

- شينيشن، نور الهدى، أودينة، إيناس، سجال، محمد الأمين (2023): واقع تطبيق العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الجزائرية، دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية للتشغيل بقالمة ANEM، جامعة 8 ماي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر
- صاحي، الهام (2024): دور الحوكمة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري بالمؤسسات التعليمية الأهلية، مجلة الدراسات المستدامة، 6(2)، 2395-2428.
- صالح، سليمان. (2021). نماذج العلاقات العامة بين التأطير والتوظيف: دراسة نظرية تحليلية نقدية. مجلة الدراسات الإعلامية، 2021(14)، 2512-3203.
- الصالح، حاتم. (2021). العلاقات العامة الرقمية، مراجعة نظرية للمفهوم وعوامل الظهور والتحديات، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، 9(2)، 47-75.
- صايح، جوديت. (2018). أثر تطبيق مبادئ الحوكمة في الأداء المؤسسي في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني. جامعة القدس. فلسطين.
- الصيرفي، موسى. (2016). العلاقات العامة من منظور إداري. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- الطاهر، كوثر محمد. (2017). الوظيفة التوعوية للعلاقات العامة بمؤسسات التأمين الصحية: دراسة تحليلية وصفية بالتطبيق على الصندوق القومي للتأمين الصحي أغسطس 2015م - فبراير 2017م [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية الإعلام، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- عبابنة، أنسام. (2023): استخدام ممارسي العلاقات العامة لتقنيات الاتصال الرقمي في المؤسسات الحكومية الأردنية "دراسة مسحية على عينة من الممارسين في المؤسسات الحكومية الأردنية، مجلة قاف للدراسات الإعلامية والعلوم السياسية، 2(2)، 95-106.
- عبد الجواد، وداد (2023): الحوكمة الإلكترونية للتنمية المهنية في ضوء معايير الجودة، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، 10(3)، 77-140.
- عبد الحكيم، عمارية، ورشيدة، سبتي. (2020). مستقبل الاتصال التنظيمي في ظل البيئة الرقمية -آفاق وتحديات. -المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 8(1)، 386-401.
- عبد الحميد، محمد (2023): الحوكمة القانونية للذكاء الاصطناعي في مصر: التحديات والفرص، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، جامعة عين شمس.

عبد الرحمن، أحمد (2019): الحوكمة الرشيدة، النشأة، الأهمية، المجلة العلمية الخدمة الاجتماعية، 10(1).

عبد الرؤوف، داليا. (2021). فاعلية أنشطة العلاقات العامة في تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية واتجاهات الجمهور نحوها "وزارة الاستثمار المصرية نموذجاً". جامعة المنصورة. مصر.

عبد المؤمن، علي. (2008). البحث في العلوم الاجتماعية-الوجيز في الأساسيات والتقنيات. ط1. ليبيا. جامعة 7 أكتوبر.

عبد النبي، زين. (2008). العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة والأداء من منظور الوكلاء والمديرين العامين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة القدس. فلسطين.

عبيدات، أبو النصار، محمد، مبيضين، عقلة. (1999). منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات. ط2. دار وائل للنشر. عمان.

العتيبي، نايف بن ضيف الله. (2024): فعالية توظيف الإدارة الالكترونية في تحقيق أهداف العلاقات العامة الرقمية بالمؤسسات الحكومية السعودية وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان نموذجاً، مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، العدد (12)، ص ص 117-175.

العتيبي، نايف حيان خالد العصيمي. (2020). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة و الصناعة القطرية. (أطروحة ماجستير). جامعة مؤتة، الأردن.

عماد الدين، تاج السر (2020): اعداد وانتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة، دار البداية، عمان.

عمارة، فاتح (2022): الحوكمة الإلكترونية كآلية لترشيد السياسة العامة للاتحاد الأوروبي، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراة في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص العلاقات الدولية، جامعة الحاج لخضر باتنة.

عمران، جابر فهمي (2017). لوجستيات القضاء، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.

عيواج، عذراء. (2024). أثر العلاقات العامة الرقمية للجمعيات الخيرية على تفاعل الجمهور الخارجي مع العمل التطوعي: دراسة ميدانية على عينة من الجمهور بمدينة جدة. المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، 7(1)، 78-122.

غضبان، ليلي. (2021). دور الحوكمة في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد الصناعي خزارتك، المجلد 11، العدد 02، ص ص 339-362.

فرجاني، علي. (2018). العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال. المملكة الأردنية الهاشمية: عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.

الغفهاء، جيهان حمد طعمة. (2012). دور دائرة العلاقات الدولية والعامة بمؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية في تدريب العاملين بإدارتي الأخبار والبرامج [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

قتلو، شيرين(2022): واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين"دراسة حالة محكمتي دورا والخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس.

قرني، أحمد حسام. (2022): مبادئ حوكمة إدارة الموارد البشرية وأثرها في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، العدد (33)، ص ص 76-112.

المبلغ، منور (2024): تفعيل الحوكمة الإلكترونية كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي لدى مكاتب التعليم بمدينة حائل (تصور مقترح)، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 6(4).

محمد، صباح (2017): استخدامات العلاقات العامة الرقمية في عمل الجامعات العراقية، دراسة مسحية للعاملين في العلاقات العامة، مجلة الباحث الإعلامي، 37(6)، 37-90.

محمود، جمال، وعساف، عبد. (2016). درجة تطبيق مبادئ الحوكمة وعلاقتها بجودة إجراءات العمل في مديريات التربية والتعليم في محافظات رام الله من وجهات نظر مديري المدارس الحكومية الثانوية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية. نابلس.

مرسال، منى النيل مصطفى. (2020). دور حوكمة الموارد البشرية في إدارة مخاطر الموارد البشرية (دراسة حالة: شركة كولدبير الهندسية المحدودة - الخرطوم). المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، 4(11)، 195-220.

مرسي، إيمان (2021): دور العلاقات العامة الرقمية في الجامعات السعودية خلال أزمة كورونا: دراسة ميدانية على ممارسي العلاقات العامة، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، 75(9)، 337-371.

مريزق، عدمان ولونيس، حسينة. (2014). الحوكمة الإلكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 5(2)، 137-149.

مقعاش، يوسف (2022): الاتجاهات الحديثة للعلاقات العامة الرقمية وتفاعلها مع المحيط الخارجي قراءة وظيفية في آليات التطبيق، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، جامعة باتنة، 5(4).

مهدي، صالح، وغازي، عمار، ومعن، نزار (2019): تأثير الحوكمة الالكترونية في جودة التدقيق، بحث تطبيقي في المنظمات الاقتصادية، مجلة الادارة والاقتصاد، 25(111).

نصار، هبه. (2022). فاعلية العلاقات العامة في وزارة المالية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الوزارة وخبراء (أزمة المقاصة نموذجاً). رسالة ماجستير. جامعة النجاح الوطنية. نابلس. فلسطين.

نصر، هبة (2021): استخدام القائم بالاتصال في المؤسسات الحكومية السورية لأنشطة العلاقات العامة الرقمية، دراسة تطبيقية على وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة جامعة البعث، 43(1)، 11-61.

الهروط، العنود إبراهيم. (2018): الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي " دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

هورن، سابرينا (2015): ترجمة محمد بن عبد العزيز الحيزان، اتجاه العلاقات العامة نحو الرقمنة، مجلة العلاقات العامة والإعلان، الجمعية السعودية للعلاقات العامة والإعلان، 3(6).

هيكل، هناء محمد حمدي. (2022): تصور مقترح لتفعيل الحوكمة الإلكترونية في جامعة بنها كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي على ضوء رؤية مصر، مجلة كلية التربية بينها، العدد (132)، ص ص 492-586.

الوافي، اسلام، بوزيدة، محمد. (2020). دور أنشطة العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية، دراسة ميدانية ببلدية الشريعة- تبسة-، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، قسم علوم الاعلام والاتصال.

الوكيل، منال. (2021). تأثير مبادئ الحوكمة على الأداء الوظيفي: على حي شرق مدينة نصر. المجلة العربية للإدارة. 41 (4). الصفحات 107-127.

وهبي، سحر. (2010). المداخل الأساسية للعلاقات العامة، الأردن، عمان: دار الفجر للنشر والتوزيع.

اليامي، داحن، السواط طلق (2022): أثر تطبيق معايير الحوكمة على أداء العاملين في القطاع الصحي الحكومي بمنطقة نجران، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6(17)، 41-68.

- Adrees, Mohmed, K Omer, Majzooob and Sheta, Osama E. (2015): Recommend Stages Model to Implement E- Government Application Strategies, International Journal Of Core Engineering & Management (IJCEM) Volume 2 Issue 3, pp 31-40
- Al-Dahshan, Jamal Ali, (2020): "Implementing electronic governance in our Arab universities, justifications, requirements and challenges," Scientific Journal of Educational Sciences and Mental Health, Volume 2, Issue 2, p.
- Aljarallah, S., & Lock, R. (2020). An investigation into sustainable e Government in Saudi Arabia. EJEG, 18:(1), 1–16
- Al-Mamary: (2023) Making Digital Government More Inclusive: An Integrated Approach, Department of Management and Information Systems, College of Business Administration, University of Ha'il, Hail 55471, Saudi Arabia.
- Apriliani, Risk. (2022). Gaining Public Trust Through Digital Media by Public Relations of the Government of Sleman Yogyakarta. Profetik Jurnal Komunikasi. 15(1),34.
- Aribisala, T. M., Samson, A., & Chinenye, N. P. (2023). Impact of Digital Public Relations on Good Governance, Accountability, and National Integration in Nigeria. SSOAR Open Access Repository, 5009–5019.
- Ayoade, Olusola Bamidele (2019). Effect of E-Governance Usage on Service Delivery in Tertiary Institutions in Oyo Township of Southwest Nigeria, Afr.J.MIS, Vol.1, Issue 3, pp. 37-56.
- Bruyn, A. J. de. (2020). Harnessing HR Governance in Effective Virtual Teams: A Qualitative Case Study in the South African Software Industry. International Journal of Social Science and Human Sciences, 4(1), 1–16.
- C. Meintjes, A.F. Grobler. (2014). Do public relations professionals understand corporate governance issues well enough to advise companies on stakeholder relationship management?. Public Relations Review. 40(2). 161-170.
- Cortina, J. M(1993) What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. Journal of applied psychology, 78(1), 98.
- Fardiah. (2023). Digital Transformation through Electronic-Based Government System Performance as Public Relations Strategy. Profesi Humas Journal, Universitas Padjadjaran.
- Fartash, K., Mousavi Davoudi, S. M., Baklashova, T. A., Svechnikov, N. V., Nikolaeva, Y. V., Grimalskaya, S. A., & Beloborodova, A. V. (2018). The Impact of Technology Acquisition & Exploitation on Organizational Innovation and Organizational Performance in Knowledge-Intensive Organizations. EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education, 14(4), 1497–1507.

- Ferraro, A. (2015). Exploring An alternative Public Relations Framework for the Public Sector, (PhD Dissertation). University of Akron.
- Found, P., Lahy, A., Williams, S., Hu, Q., & Mason, R. (2018, September 15). Towards a theory of operational excellence. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(10), pp. 1-8.
- Graen, G. B., & Schiemann, W. A. (2014, November 14). Leadership motivated excellence theory: an extension of LMX. *Journal of Managerial Psychology*, 28(5), pp. 452-469.
- Grunig, E. (1992). Communication, Public Relations, and Effective Organizations: An overview of the Book. In Grunig, E (ed), *Excellence in Public Relations and Communication Management*, pp.1- 30. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Herbst, D. G. (2015). *Public Relations in the Digital World: Global Relationship Management*. Berlin University of the Arts.
- Jajuli, A. S. A., Salahudin, S., & Firdaus, M. (2024). E-Government Public Relations: A Systematic Literature Review. *Government Science Journal*, 4(2), 100–116.
- Jean, Ndushabandi, Bosco Nk, and Agnes N. Wausi. (2016). ICT Governance Drivers and Effective ICT Governance at the University of Rwanda. *American Journal of Information Systems*, 2(4), 45-58.
- Joseph, S., & Olugbara, O. O. (2018). Evaluation of Municipal E-Government Readiness Using Structural Equation Modelling Technique. *The Journal for Transdisciplinary Research in Southern Africa*, 14(1), a356.
- Kaehler, B., & Grundei, J. (2018). HR Governance as a Part of the Corporate Governance, *HR Governance: A Theoretical Introduction* (pp. 1–20). Springer Vieweg, Wiesbaden.
- Khther, R. A., & Othman, M. (2013). Cobit Framework as a Guideline Of Effective It Governance in Higher Education: A Review. *International Journal of Information Technology Convergence and Services*, 3(1), 21-29.
- Kim, W. L. (2016). The impact of social media re views on restaurant performance: The moderating role of excellence certificate. *International Journal of Hospitality Management*, 55, pp. 41-51. Retrieved from file:///C:/Users/user/Downloads/The_impact_of_social_media_reviews_on_re.pdf
- Kurfal, M., Arifoglu, A., Tokdemir, G., & Paçin, Y. (2017). Adoption of E-Government Services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 66, 168–178.
- M. DILLON & D. BERESFORD, Electronic Courts, and the Challenges in Managing Evidence: A View from Inside the International Criminal Court, *International Journal for Court Administration*, June 2014, Volume 6, Number 1, P.2, See at, <http://www.iacajournal.org>, 3-12-2024.

- Marvin Hanisch, Curtis M. Goldsby, Nicolai E. Fabian, Jana Oehmichen.(2023). Digital governance: A conceptual framework and research agenda. *Journal of Business Research*. 162 (2023),113-777.
- Padhi U. AI in banks (2020): risks and opportunities. *Fintech News*. Accessed, School Forum on Corporate Governance.p33
- Sinaga, Ananda Sabrida Tora Br & Rujiman, Rina Br Bukit, (2021), The Influence of Internal Control System, Individual Morality, and HR Competency on Fraud Prevention with Good Governance as An Intervening Variables: Study on OPD Deli Serdang Regency, *North Sumatra Journal Sains Sosio Humaniora*, Vol (5), 1.
- Sutherland, K. F., Driver, C., & Khattab, U. (2020, July 7). Public relations and customer service: Employer perspectives of social media proficiency. *Public Relations Review*, 46, pp. 1-7.
- Taber, K. S(2018) The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in science education*, 48, 1273-1296
- Yulia, I., Fajrini, N., & Mulyajati, E. (2024). Optimising Digital Public Relations in the Transformation of Smart and Sustainable City Communication: A Case Study of Jakarta and Bandung. *Communica Journal*, 12(2)
- Zakaria, Doaa Talaat,(2025): The Role of the Digital Divide in Navigating E-Government Services: Insights from Egypt. A Conceptual Framework, Volume Sixteen, Issue Three. P:2785-2817

الملاحق

ملحق (أ)

قائمة المحكمين

اسم المحكم	مكان العمل
أ. د. شاهر عبيد	جامعة القدس المفتوحة
د. عبد الجواد عبد الجواد	جامعة النجاح الوطنية
د. محمد عبد الرحمن أبو الجبين	جامعة القدس المفتوحة
د. فريد أبو ضهير	جامعة النجاح الوطنية
د. إبراهيم حروب	الجامعة العربية الأمريكية

ملحق (ب)

الاستمارة بعد التحكيم



جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

أخي الموظف / أختي الموظفة

تحية طيبة وبعد

تقوم الباحثة بدراسة تهدف إلى معرفة " أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الالكترونية في الادارة الحديثة دراسة تطبيقية على مجلس القضاء الاعلى الفلسطيني"، وهي استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير جامعة النجاح الوطنية، لذا نرجو من حضرتكم الإجابة عن فقرات الاستبانة بموضوعية علمية، علماً بأن إجابتك ستكون بغاية السرية وأن البيانات التي سيتم الحصول عليها هي لأغراض البحث العلمي فقط.

الجزء الأول: البيانات الشخصية والعامة:

أرجو التكرم بوضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق مع رأيك:

1. النوع الاجتماعي

() ذكر () أنثى

2. المؤهل العلمي

() دبلوم فأقل () بكالوريوس

() ماجستير فأعلى

3. سنوات الخبرة

() أقل من 5 سنوات () أقل من 10 سنوات

() 10 إلى أقل من 15 سنة () 15 إلى أقل من 20 سنة

4. الدورات التدريبية في المجال الرقمي

() أقل من 2 () من 2-4

() أكثر من 4

5. الوظيفة

() موظف () رئيس قسم

() مدير

الجزء الثاني: محاور الدراسة

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
المحور الأول: أبعاد أنشطة العلاقات العامة الرقمية						
المجال الأول: بُعد الإعلام الرقمي						
1.	ينشر المجلس محتوى إعلامياً رقمياً منتظماً عبر قنواته الإلكترونية الرسمية.					
2.	يستخدم المجلس وسائل الإعلام الرقمية لنشر الأخبار والتقارير المتعلقة بأدائه بشكل مستمر.					
3.	يعتمد المجلس على المنصات الرقمية في تعزيز صورته الذهنية لدى الجمهور					
4.	يقوم المجلس بإعداد مواد إعلامية إلكترونية موجهة للحملات التوعوية والخدمية					
5.	يتيح المجلس أرشيفاً إلكترونياً للمحتوى الإعلامي السابق يسهل الوصول إليه					
المجال الثاني: بُعد الاستعلام الرقمي						
6.	يوفر المجلس آليات رقمية فعالة لاستقبال استفسارات الجمهور ومقترحاتهم					
7.	يتيح المجلس قنوات تواصل متعددة (مثل البريد الإلكتروني، المنصات الاجتماعية) للرد على الاستعلامات					
8.	يحرص المجلس على التعامل مع استفسارات الجمهور الخدمية أو القانونية بسرعة ومهنية من خلال الوسائل الرقمية					
9.	يحرص المجلس على توفير معلومات شاملة ودقيقة على موقعها الإلكتروني					
10.	يوفر المجلس قواعد بيانات إلكترونية تسهل البحث عن المعلومات المتعلقة بالخدمات والإجراءات					
المجال الثالث: بُعد التنسيق الرقمي						
11.	ينسق المجلس داخلياً بين إدارته المختلفة باستخدام أدوات رقمية فعالة					
12.	يعتمد المجلس على نظم معلومات رقمية لتوزيع المهام ومتابعتها بشكل تكاملي.					

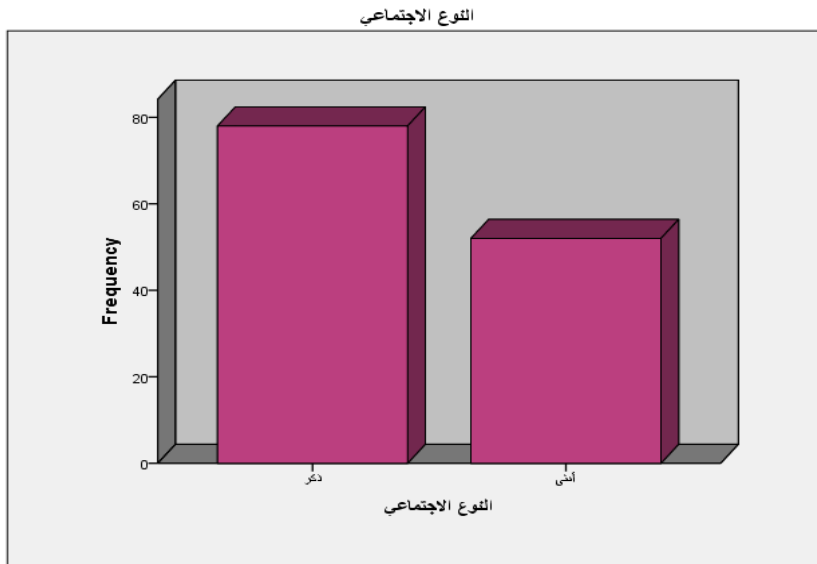
الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
13.	يوفر المجلس نظاماً إلكترونية موحدة تسهّل التواصل والتنسيق مع الجهات الحكومية الأخرى					
14.	يستخدم المجلس تطبيقات إلكترونية لتخطيط وتنفيذ الحملات التشاركية مع شركاء خارجيين (مثل المؤسسات القضائية أو المدنية ذات العلاقة)					
15.	يعتمد المجلس أنظمة رقمية متقدمة لمتابعة سير العمل وتوزيع المهام بين الأقسام المختلفة					
المحور الثاني: أبعاد الحوكمة الإلكترونية						
المجال الأول: بُعد التكنولوجيا اللازمة						
1.	يمتلك المجلس بنية تحتية تقنية تدعم العمليات الرقمية بكفاءة					
2.	يستخدم المجلس برمجيات وتطبيقات متقدمة لتقديم خدماته القضائية والإدارية.					
3.	يتوفر لدى المجلس أنظمة إلكترونية مؤمنة لحماية البيانات والمعلومات					
4.	يحرص المجلس على تحديث الأنظمة والبرمجيات بشكل دوري لضمان الكفاءة والأمان					
5.	يعتمد المجلس على التحول الرقمي في معظم عملياته التشغيلية والإدارية					
6.	تتسم الأنظمة الرقمية بسهولة الاستخدام من قبل الموظفين.					
المجال الثاني: بُعد الموارد البشرية اللازمة						
7.	يعمل لدى المجلس موظفون مؤهلون لإدارة الأنشطة الرقمية والعلاقات الرقمية					
8.	يتم توفير التدريب والتطوير المستمر للكوادر البشرية في مجال التكنولوجيا الرقمية					
9.	يحفز المجلس موظفيه على استخدام الأدوات الرقمية في أداء مهامهم					
10.	يوجد فرق عمل متخصصة في إدارة مشاريع الحوكمة الإلكترونية					
11.	يتم تقييم أداء الموظفين بناءً على مدى استخدامهم للتقنيات الرقمية					

أعارض بشدة	أعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرة	الرقم
					تقدم الإدارة العليا دعماً فاعلاً لتوظيف التكنولوجيا في أنشطة المجلس.	.12
المجال الثالث: بُعد القوانين والتشريعات						
					يلتزم المجلس بجميع القوانين والتشريعات المتعلقة بالحوكمة الإلكترونية	.13
					يتبع المجلس سياسات وإجراءات مكتوبة تنظم استخدام التكنولوجيا في المجلس	.14
					يطبق المجلس قواعد واضحة لضمان حماية سرية المعلومات الرقمية وحمايته	.15
					يتم مراجعة التشريعات والسياسات الداخلية بشكل دوري لتتماشى مع التغيرات الرقمية	.16
					يحرص المجلس على نشر لوائح استخدام الخدمات الرقمية لزيادة الوعي لدى الجمهور	.17
					يلتزم الموظفون في المجلس بتوظيف السياسات الرقمية.	.18
					يتوفر في المجلس نظام مساءلة رقمي واضح في حال إساءة استخدام التكنولوجيا.	.19

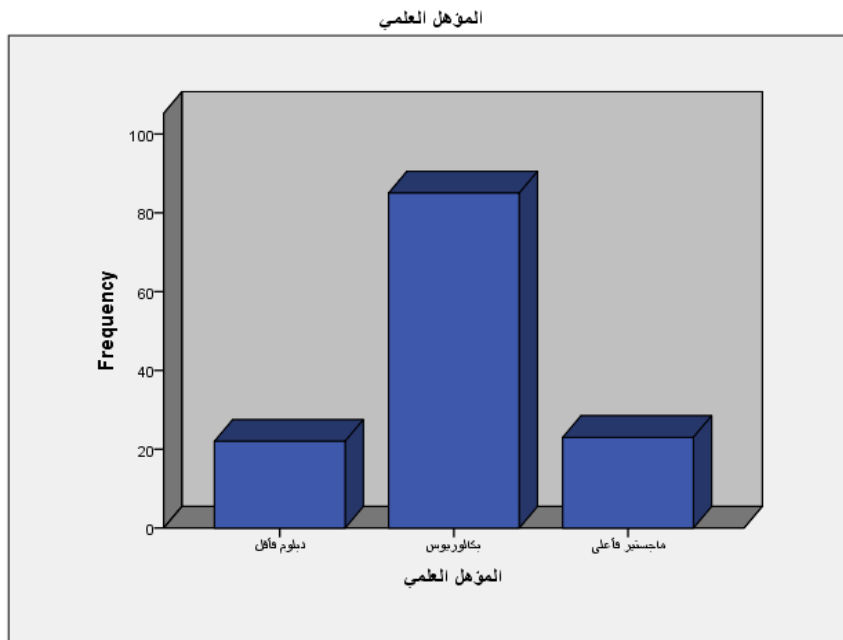
ملحق (ج)

الأشكال

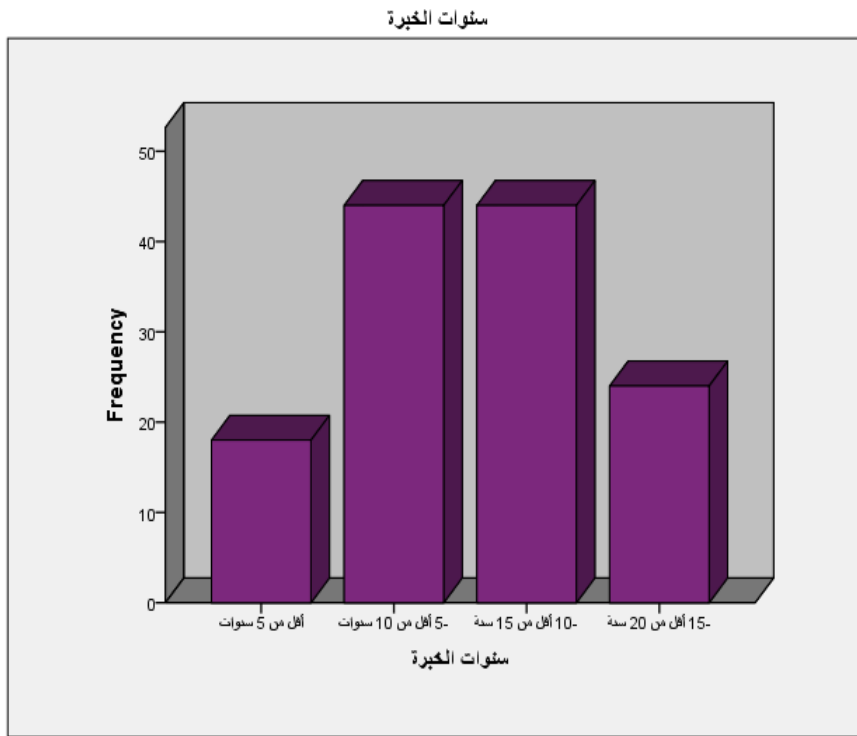
شكل: النوع الاجتماعي



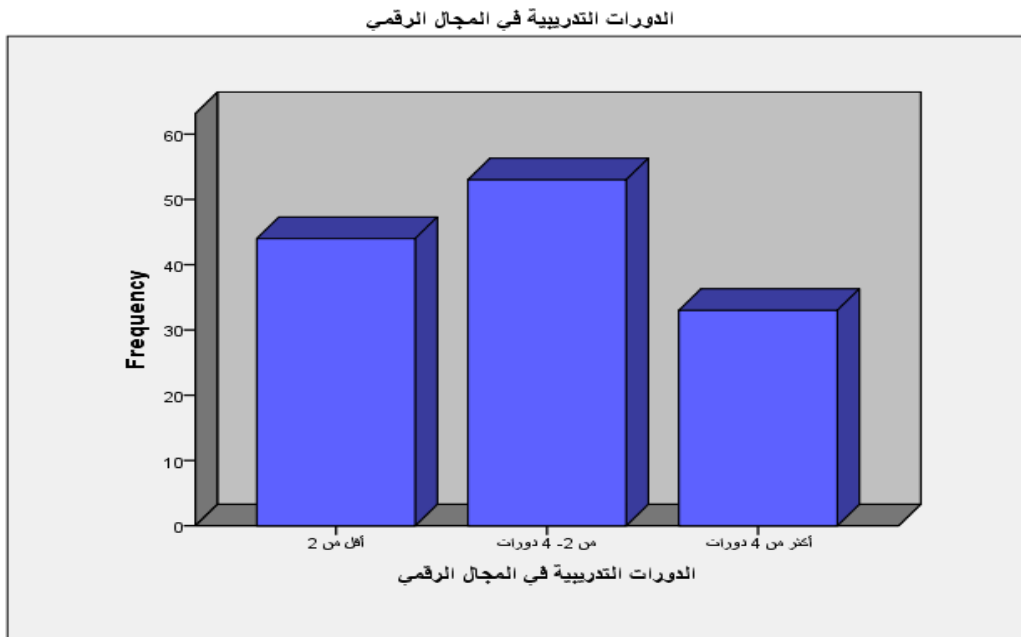
شكل: المؤهل العلمي



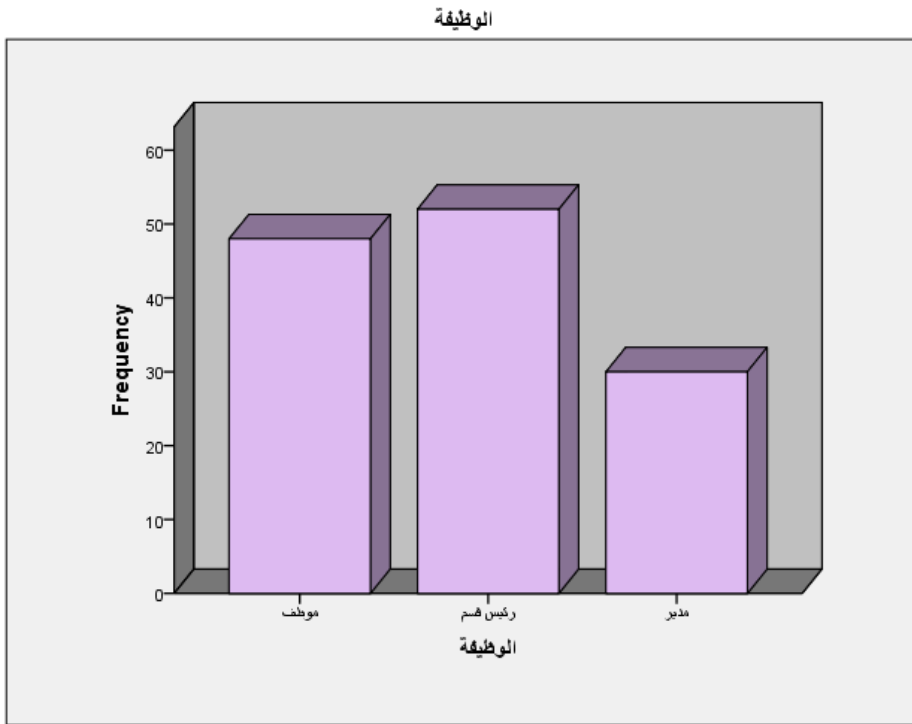
شكل: سنوات الخبرة



شكل: الدورات التدريبية في المجال الرقمي



شكل: الوظيفة



ملحق (د)

الجدول

جدول (1)

تطابق أبعاد متغيرات الدراسة مع أسئلتها وفرضياتها

الترميز في الأداة	الفرضية المقابلة	سؤال الدراسة المقابل	الأبعاد الفرعية	المتغير
المحور الأول (فقرات 1-10)	ف1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإعلام الرقمي في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية.	س1: ما مستوى ممارسة نشاط الإعلام الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟	الإعلام الرقمي	أنشطة العلاقات العامة الرقمية (المتغير المستقل)
المحور الثاني (فقرات 11-20)	ف2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستعلام الرقمي في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية.	س2: ما مستوى ممارسة نشاط الاستعلام الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟	الاستعلام الرقمي	
المحور الثالث (فقرات 21-30)	ف3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتنسيق الرقمي في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية.	س3: ما مستوى ممارسة نشاط التنسيق الرقمي في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني؟	التنسيق الرقمي	
المحور الرابع (فقرات 31-34)	—	س4: ما مستوى تطبيق مبدأ التكنولوجيا اللازمة في الإدارة الحديثة؟	التكنولوجيا اللازمة	مبادئ الحوكمة الإلكترونية (المتغير التابع)
المحور الخامس (فقرات 35-38)	—	س5: ما مستوى تطبيق مبدأ الموارد البشرية اللازمة في الإدارة الحديثة؟	الموارد البشرية اللازمة	
المحور السادس (فقرات 39-42)	—	س6: ما مستوى تطبيق مبدأ القوانين والتشريعات في الإدارة الحديثة؟	القوانين والتشريعات	

<p>الأسئلة الخلفية (الجزء ب من الاستبانة)</p>	<p>ف4: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.</p>	<p>س7: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة تُعزى لمتغيرات ديموغرافية؟</p>	<p>النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية الرقمية، الوظيفة</p>	<p>الفروق الديموغرافية</p>
<p>تحليل الانحدار المتعدد</p>	<p>الفرضية الرئيسية H0/H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة العلاقات العامة الرقمية في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الإدارة الحديثة.</p>	<p>س8: ما أثر أنشطة العلاقات العامة الرقمية (بأبعادها الثلاثة) في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية (بأبعادها الثلاثة)؟</p>	<p>—</p>	<p>العلاقة الكلية بين المتغيرين</p>

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال السادس (بعد القوانين والتشريعات) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الترتيب	الدرجة
أوافق بشدة	85%	.65342	4.2308	يطبق المجلس قواعد واضحة لضمان حماية سرية المعلومات الرقمية وحمايته	3	1.
أوافق بشدة	84%	.62587	4.2231	يتم مراجعة التشريعات والسياسات الداخلية بشكل دوري لتتماشى مع التغيرات الرقمية	4	2.
أوافق	84%	.69434	4.1923	يتبع المجلس سياسات وإجراءات مكتوبة تنظم استخدام التكنولوجيا في المجلس	2	3.
أوافق	83%	.59895	4.1692	يلتزم المجلس بجميع القوانين والتشريعات المتعلقة بالحوكمة الإلكترونية	1	4.
أوافق	83%	.55341	4.1385	يحرص المجلس على نشر لوائح استخدام الخدمات الرقمية لزيادة الوعي لدى الجمهور	5	5.
أوافق	81%	.71865	4.0538	يلتزم الموظفون في المجلس بتوظيف السياسات الرقمية.	6	6.
أوافق	80%	.72031	3.9769	يتوفر في المجلس نظام مساءلة رقمي واضح في حال إساءة استخدام التكنولوجيا.	7	7.
أوافق	83%	.52602	4.1679	الدرجة الكلية		

أقصى درجة لل فقرات (5) درجات

جدول (13)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة للمقارنة بين وسطين حسابيين لعينتين مستقلتين (Independent Sample t-test) حسب متغير النوع الاجتماعي

المجال	ذكر (N=78)		أنثى (N=52)		درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
بُعد الإعلام الرقمي	3.9462	.38501	3.9423	.40456	128	0.055	0.956
بُعد الاستعلام الرقمي	3.5231	.61685	3.5423	.67949	128	0.167	0.867
بُعد التنسيق الرقمي	3.9359	.41716	3.8615	.51873	128	0.902	0.369
الدرجة الكلية	3.8017	.39006	3.7821	.45160	128	0.264	0.798

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المؤهل العلمي والدرجة الكلية

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دبلوم فأقل	22	3.9333	.15258
الدرجة الكلية بكالوريوس	85	3.7443	.44767
ماجستير فأعلى	23	3.8435	.43233
الكلية	130	3.7938	.41417

جدول (15)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير المؤهل العلمي:

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بُعد الإعلام الرقمي	بين المجموعات	.101	2	.050	.325	.723
	خلال المجموعات	19.661	127	.155		
	المجموع	19.761	129			
بُعد الاستعلام الرقمي	بين المجموعات	5.681	2	2.840	7.647	*.001
	خلال المجموعات	47.176	127	.371		
	المجموع	52.857	129			
بُعد التنسيق الرقمي	بين المجموعات	.147	2	.073	.343	.710
	خلال المجموعات	27.148	127	.214		
	المجموع	27.295	129			
المجال الكلي	بين المجموعات	.693	2	.347	2.054	.132
	خلال المجموعات	21.435	127	.169		
	المجموع	22.128	129			

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (16)

نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق في أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير المؤهل العلمي لمجال (الاستعلام الرقمي)

المستوى	دبلوم فأقل	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
دبلوم فأقل	—	0.001	0.329
بكالوريوس	—	—	0.020
ماجستير فأعلى	—	—	—

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير سنوات الخبرة والدرجة الكلية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات الخبرة
.54360	3.8259	18	أقل من 5 سنوات
.34550	3.8303	44	5-أقل من 10 سنوات
.30887	3.7652	44	10 أقل من 15 سنة
.57941	3.7556	24	15 أقل من 20 سنة
.41417	3.7938	130	الكلية

جدول (18)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير سنوات الخبرة:

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بُعد الإعلام الرقمي	بين المجموعات	.047	3	.016	.100	.960
	خلال المجموعات	19.714	126	.156		
	المجموع	19.761	129			
بُعد الاستعلام الرقمي	بين المجموعات	2.091	3	.697	1.730	.164
	خلال المجموعات	50.766	126	.403		
	المجموع	52.857	129			
بُعد التنسيق الرقمي	بين المجموعات	.504	3	.168	.789	.502
	خلال المجموعات	26.792	126	.213		
	المجموع	27.295	129			
المجال الكلي	بين المجموعات	.148	3	.049	.284	.837
	خلال المجموعات	21.980	126	.174		
	المجموع	22.128	129			

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الدورات التدريبية والدرجة الكلية

الدرجة الكلية	الدورات التدريبية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 2		44	3.8061	.48156
من 2-4 دورات		53	3.7673	.38020
أكثر من 4 دورات		33	3.8202	.37804
الكلية		130	3.7938	.41417

جدول (20)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الدورات التدريبية

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بُعد الإعلام الرقمي	بين المجموعات	.905	2	.453	.049	.261
	خلال المجموعات	18.856	127	.148		
	المجموع	19.761	129			
بُعد الاستعلام الرقمي	بين المجموعات	3.227	2	1.614	4.129	.018
	خلال المجموعات	49.630	127	.391		
	المجموع	52.857	129			
بُعد التنسيق الرقمي	بين المجموعات	.402	2	.201	.950	.389
	خلال المجموعات	26.893	127	.212		
	المجموع	27.295	129			
المجال الكلي	بين المجموعات	.067	2	.033	.192	.825
	خلال المجموعات	22.062	129	.174		
	المجموع	22.128	2			

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (21)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الدورات التدريبية والدرجة الكلية

الدرجة الكلية	الدورات التدريبية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موظف	48	3.8528	.46676	
رئيس قسم	52	3.8026	.32498	
مدير	30	3.6844	.45382	
الكلي	130	3.7938	.41417	

جدول (22)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول أنشطة العلاقات العامة الرقمية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بُعد الإعلام الرقمي	بين المجموعات	.287	2	.144	.937	.394
	خلال المجموعات	19.474	127	.153		
	المجموع	19.761	129			
بُعد الاستعلام الرقمي	بين المجموعات	3.315	2	1.657	4.249	.016
	خلال المجموعات	49.542	127	.390		
	المجموع	52.857	129			
بُعد التنسيق الرقمي	بين المجموعات	.644	2	.322	1.535	.219
	خلال المجموعات	26.651	127	.210		
	المجموع	27.295	129			
المجال الكلي	بين المجموعات	.530	2	.265	1.557	.215
	خلال المجموعات	21.599	129	.170		
	المجموع	22.128	2			

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (23)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة للمقارنة بين وسطين حسابيين لعينتين مستقلتين (Independent Sample t-test) حسب متغير النوع الاجتماعي

المجال	ذكر (N=78)		أنثى (N=52)		درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
بُعد التكنولوجيا اللازمة	4.0470	.35726	4.0449	.43048	128	0.031	0.976
بُعد الموارد البشرية اللازمة	3.6902	.43289	3.6218	.58867	128	0.763	0.447
بُعد القوانين والتشريعات	4.1667	.50467	4.1699	.56156	128	0.043-	0.973
الدرجة الكلية	3.9679	.34311	3.9455	.43306	128	0.328	0.743

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (24)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المؤهل العلمي والدرجة الكلية

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دبلوم فأقل	22	4.1414	.24230
بكالوريوس	85	3.9268	.39528
ماجستير فأعلى	23	3.9034	.39291
الكلية	130	3.9590	.38018

جدول (25)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير المؤهل العلمي

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بُعد التكنولوجيا اللازمة	بين المجموعات	.034	2	.017	.113	.893
	خلال المجموعات	19.244	127	.152		
	المجموع	19.279	129			
بُعد الموارد البشرية اللازمة	بين المجموعات	1.739	2	.869	.619	.630
	خلال المجموعات	30.509	127	.240		
	المجموع	32.248	129			
بُعد القوانين والتشريعات	بين المجموعات	3.017	2	1.509	.863	.334
	خلال المجموعات	32.677	127	.257		
	المجموع	35.694	129			
المجال الكلي	بين المجموعات	.891	2	.446	.188	.245
	خلال المجموعات	17.754	127	.140		
	المجموع	18.645	129			

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (26)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير سنوات الخبرة والدرجة الكلية

سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 5 سنوات	18	4.0556	.49028
5-أقل من 10 سنوات	44	3.9432	.35391
10-أقل من 15 سنة	44	3.9823	.25941
15-أقل من 20 سنة	24	3.8727	.50639
الكلي	130	3.9590	.38018

جدول (27)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير سنوات الخبرة:

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بُعد التكنولوجيا اللازمة	بين المجموعات	.577	3	.192	1.295	.279
	خلال المجموعات	18.702	126	.148		
	المجموع	19.279	129			
بُعد الموارد البشرية اللازمة	بين المجموعات	.331	3	.110	.435	.728
	خلال المجموعات	31.918	126	.253		
	المجموع	32.248	129			
بُعد القوانين والتشريعات	بين المجموعات	4.048	3	1.349	5.373	*.002
	خلال المجموعات	31.646	126	.251		
	المجموع	35.694	129			
المجال الكلي	بين المجموعات	.382	3	.127	.877	.455
	خلال المجموعات	18.264	126	.145		
	المجموع	18.645	129			

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (28)

نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير سنوات الخبرة لمجال (بُعد القوانين والتشريعات)

المستوى	أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	10-15 سنوات	أقل من 15 سنة	أقل من 20 سنة
بُعد القوانين والتشريعات	أقل من 5 سنوات	—	0.015	0.77	*0.000
بُعد القوانين والتشريعات	5-10 سنوات	—	—	0.377	*0.042
بُعد القوانين والتشريعات	10-15 سنوات	—	—	—	*0.006
بُعد القوانين والتشريعات	15-20 سنوات	—	—	—	—

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (29)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الدورات التدريبية والدرجة الكلية

الدرجة الكلية	الدورات التدريبية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 2	44	3.9596	.46456	
من 2- 4 دورات	53	3.9790	.35409	
أكثر من 4 دورات	33	3.9259	.29517	
الكلية	130	3.9590	.38018	

جدول (30)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الدورات التدريبية:

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بُعد التكنولوجيا اللازمة	بين المجموعات	.021	2	.010	.069	.934
	خلال المجموعات	19.258	127	.152		
	المجموع	19.279	129			
بُعد الموارد البشرية اللازمة	بين المجموعات	.758	2	.379	1.528	.221
	خلال المجموعات	31.490	127	.248		
	المجموع	32.248	129			
بُعد القوانين والتشريعات	بين المجموعات	1.078	2	.539	1.977	.143
	خلال المجموعات	34.617	127	.273		
	المجموع	35.694	129			
المجال الكلي	بين المجموعات	.057	2	.029	.196	.822
	خلال المجموعات	18.588	129	.146		
	المجموع	18.645	2			

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (31)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الدورات التدريبية والدرجة الكلية

الدرجة الكلية	الدورات التدريبية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موظف	48	4.0266	.44444	
رئيس قسم	52	3.9882	.26503	
مدير	30	3.8000	.40500	
الكلية	130	3.9590	.38018	

جدول (32)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لاستجابات العاملين في مجلس القضاء الأعلى حول الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بُعد التكنولوجيا اللازمة	بين المجموعات	.363	2	.182		
	خلال المجموعات	18.915	127	.149	1.220	.299
	المجموع	19.279	129			
بُعد الموارد البشرية اللازمة	بين المجموعات	1.625	2	.812		
	خلال المجموعات	30.623	127	.241	3.369	*.038
	المجموع	32.248	129			
بُعد القوانين والتشريعات	بين المجموعات	2.532	2	1.266		
	خلال المجموعات	33.162	127	.261	4.849	*.009
	المجموع	35.694	129			
المجال الكلي	بين المجموعات	1.022	2	.511		
	خلال المجموعات	17.623	127	.139	3.684	*.028
	المجموع	18.645	129			

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (33)

نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة لمجال (بعد الموارد البشرية اللازمة)

المستوى	موظف	رئيس قسم	مدير
موظف	—	0.120	*0.012
رئيس قسم	—	—	0.223
مدير	—	—	—

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (34)

نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة لمجال (بعد القوانين والتشريعات)

المستوى	موظف	رئيس قسم	مدير
موظف	—	0.606	*0.003
رئيس قسم	—	—	*0.011
مدير	—	—	—

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (35)

نتائج تحليل المقارنات البعدية LSD لدلالة الفروق في الحوكمة الإلكترونية لدى مجلس القضاء الأعلى حسب متغير الوظيفة (المجال الكلي)

المستوى	موظف	رئيس قسم	مدير
موظف	—	0.608	*0.010
رئيس قسم	—	—	*0.029
مدير	—	—	—

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول (36)

مصنوفة معاملات الارتباط (Person Correlation) بين العوامل المستقلة والتابعة

العامل التابع	أنشطة العلاقات العامة الرقمية
مبادئ الحوكمة	
0.000	بعد الإعلام الرقمي
0.000	بعد الاستعلام الرقمي
0.000	بعد التنسيق الرقمي

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) ** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

جدول (37)

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression Analysis)

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	β Coefficients		المتغيرات
		Standardized المعاملات النمطية	Unstandardized المعاملات غير النمطية	
.000	5.612		1.141	(Constant)
.097	1.671	.128	.124	بُعد الإعلام الرقمي
.000	4.263	.256	.152	بُعد الاستعلام الرقمي
.000	7.066	.555	.459	بُعد التنسيق الرقمي
			.813a	قيمة R
			.660	قيمة R-square
			.652	Adjusted R-square
			81.683	قيمة F المحسوبة

جدول (38)

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression Analysis)

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	β Coefficients		المتغيرات
		Standardized المعاملات النمطية	Unstandardized المعاملات غير النمطية	
.000	5.490		1.337	(Constant)
.005	2.879	.259	.256	بُعد الإعلام الرقمي
.888	.141	.010	.006	بُعد الاستعلام الرقمي
.000	5.525	.511	.430	بُعد التنسيق الرقمي
			.727a	قيمة R
			.529	قيمة R-square
			.517	Adjusted R-square
			47.101	قيمة F المحسوبة

جدول (39)

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression Analysis)

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	β Coefficients		المتغيرات
		Standardized المعاملات النمطية	Unstandardized المعاملات غير النمطية	
.012	2.559		.681	(Constant)
.646	-.460-	-.035-	-.045-	بُعد الإعلام الرقمي
.000	10.170	.608	.475	بُعد الاستعلام الرقمي
.000	4.456	.349	.379	بُعد التنسيق الرقمي
			.814a	قيمة R
			.663	قيمة R-square
			.655	Adjusted R-square
			82.705	قيمة F المحسوبة

جدول (40)

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression Analysis)

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	β Coefficients		المتغيرات
		Standardized المعاملات النمطية	Unstandardized المعاملات غير النمطية	
.001	3.555		1.404	(Constant)
.267	1.116	.120	.161	بُعد الإعلام الرقمي
.719	-.360-	-.030-	-.025-	بُعد الاستعلام الرقمي
.000	4.499	.496	.568	بُعد التنسيق الرقمي
			.575a	قيمة R
			.330	قيمة R-square
			.314	Adjusted R-square
			20.704	قيمة F المحسوبة



An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies

**THE IMPACT OF DIGITAL PUBLIC RELATIONS
ACTIVITIES ON THE IMPLEMENTATION OF E-
GOVERNANCE PRINCIPLES IN CONTEMPORARY
ADMINISTRATION: AN APPLIED STUDY OF THE
PALESTINIAN SUPREME JUDICIAL COUNCIL
FROM THE EMPLOYEES' PERSPECTIVE**

By
Sally Muwaffaq Abd Jalad

Supervisor
Dr. Hafez Abu Ayyash

**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.**

2026

THE IMPACT OF DIGITAL PUBLIC RELATIONS ACTIVITIES ON THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNANCE PRINCIPLES IN CONTEMPORARY ADMINISTRATION: AN APPLIED STUDY OF THE PALESTINIAN SUPREME JUDICIAL COUNCIL FROM THE EMPLOYEES' PERSPECTIVE

By
Sally Muwaffaq Abd Jalad
Supervisor
Dr. Hafez Abu Ayyash

Abstract

This thesis seeks to assess the impact of digital public relations activities on the implementation of e-governance principles within contemporary administrative frameworks. Utilizing a case study approach, it examines the Palestinian High Judicial Council from the perspective of its employees. The research concentrates on analyzing the current utilization of digital public relations activities, evaluating their effectiveness in advancing e-governance principles, and proposing sustainable strategies for enhancing these activities, grounded in quantitative data analysis.

The study employed a descriptive-analytical methodology, utilizing a research questionnaire to gather data. The sample comprised all 130 employees of the High Judicial Council in Ramallah. A comprehensive survey instrument was implemented to enhance the accuracy and comprehensiveness of the findings.

The study sample comprised 130 employees. The findings demonstrated a positive correlation between digital public relations activities and the implementation of e-governance principles at the Supreme Judicial Council. Specifically, digital public relations activities—including digital media, digital inquiry, and digital coordination—were found to significantly influence the implementation of e-governance components such as required technology, human resources, and relevant laws and regulations. No statistically significant differences ($\alpha = 0.05$) were observed in digital public relations activities based on gender, educational qualification, years of experience, digital training courses, or job title. However, significant differences emerged in the digital inquiry dimension according to educational qualification: individuals with a diploma or lower exhibited higher engagement than those with a bachelor's degree, and bachelor's degree holders showed higher engagement than doctoral degree holders. Regarding e-

governance implementation, no statistically significant differences ($\alpha = 0.05$) were identified based on gender, educational qualification, years of experience, or digital training courses, except for variations associated with job title.

Accordingly, the following recommendations are proposed: develop a comprehensive plan to integrate e-governance principles across all Council activities, incorporating measurable performance indicators; leverage digital networks to enhance awareness among employees and stakeholders regarding governance policies and their significance in judicial work; and implement periodic evaluation mechanisms to assess the effectiveness of digital public relations initiatives in advancing e-governance principles.

Keywords: digital public relations, e-governance, modern administration, Supreme Judicial Council, descriptive-analytical approach, quantitative analysis.