

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية

الحكومة الفلسطينية الثامنة عشر نموذجًا

مسعدة رفقي سلامة شديد

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1445هـ / 2024م

دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية
الحكومة الفلسطينية الثامنة عشر نموذجاً

إعداد

مسعدة رفقي سلامة شديد

بكالوريوس/ اللغة الإنجليزية/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

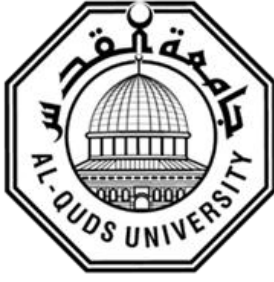
إشراف

د. منتصر جرار

قدمت هذه الرسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة ماجستير في
الإعلام الرقمي والاتصال كلية الآداب/ عمادة الدراسات العليا/ جامعة القدس

القدس - فلسطين

1445هـ / 2024م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

برنامج ماجستير في الإعلام الرقمي والاتصال

إجازة الرسالة

دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية

الحكومة الفلسطينية الثامنة عشر نموذجاً

اسم الطالبة: مسعدة شديد

الرقم الجامعي: 21912409

المشرف: د. منتصر جرار

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2024-05-21 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسمائهم

وتواقيعهم:

التوقيع:
التوقيع:
التوقيع:

رئيس لجنة المناقشة: د. منتصر جرار

ممتحناً داخلياً: د. وليد الشرفا

ممتحناً خارجياً: د. أيمن يوسف

القدس - فلسطين

1445هـ / 2024م

الإهداء

إلى كل من علمني حرفاً.

الباحثة

الشكر والعرفان

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه، الحمد لله والشكر له أولاً وآخراً فلولا فضله وتوفيقه لما كنت أقف

أمامكم اليوم بعد إنجاز متطلبات نيل درجة الماجستير.

بعد شكر الله أولاً.. أتقدم بالشكر والعرفان لجامعة القدس والقائمين على معهد الإعلام العصري الذين

سعوا لتذليل المستحيل أمامنا فسيبقون رمزاً للعطاء.

وتقف كلماتي عاجزة عن شكر دكتورتي ومشرفي الدكتور منتصر جرار،

فلولا نصائحه وتوجيهاته لما تمكنت من إتمام رسالتي بالصورة التي عليها.

كما أشكر كل من كان له يد في إتمام رسالتي من السادة المحكمين والسادة لجنة المناقشة كلا باسمه

ولقبه.

ولا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر المتواصل للسادة في المؤسسات الحكومية الذين لم يبخلوا عليّ بالعطاء

والتعاون فكل الشكر لهم على جهودهم.

الباحثة

الإقرار

أقر أنا مقدم الرسالة أنها قدّمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة إليه من مصادر واقتباسات أينما وردت، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع: مسعدة

الاسم: مسعدة شديد

التاريخ: ٢٠٢٤ / ٥ / ٢١

الملخص

تبعاً للهدف الذي سعت الباحثة لتحقيقه في دراسة دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية - الحكومة الفلسطينية الـ 18 نموذجاً، فقد انتهجت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ووظفت نظرية التفاعلية الرمزية، كما واتجهت لتوظيف المنهج المختلط بشقيه الكمي والنوعي. من خلال استبانة وزعت إلكترونياً على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (230) فرداً ممن يتابعون منصات التواصل الاجتماعي الحكومية، وفي شقها النوعي قامت بإجراء مقابلات منظمة طرحت من خلالها ثلاثة أسئلة مفتوحة على عينة قصدية من العاملين في العلاقات العامة والإعلام في الوزارات الفلسطينية.

بعد إجراء الاختبارات اللازمة، توصلت الباحثة إلى أن لمنصات التواصل الاجتماعي الحكومية دور في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية، وأن المبحوثين على اطلاع بمفهوم المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي بدرجة مرتفعة. أما من خلال المقابلات الميدانية فقد توصلت الباحثة لأن الحكومة تبذل جهوداً حثيثة لغاية تعزيز تواجدها على منصات التواصل الاجتماعي إلا أن دورها لا يزال محدود في تركيز مفاهيم المواطنة الرقمية من خلال هذه المنصات.

وأوصت الباحثة تبعاً لهذه النتائج بأهمية إعادة النظر في نوع محتوى المنشورات على منصات التواصل الاجتماعي الحكومية، وضرورة إدراج مفاهيم المواطنة الرقمية ضمن برامج المؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني ليتم استهداف جميع الفئات العمرية، نظراً لأهميتها في إبقاء المجتمع الفلسطيني مواكب رقمياً للمجتمعات العالمية.

الكلمات المفتاحية: منصات التواصل الاجتماعي الحكومية، المواطنة، المواطنة الرقمية، المواطن الرقمي، الحكومة الفلسطينية الثامنة عشر.

"The role of governmental social media platforms in promoting the concept of digital citizenship" The 18 Palestinian government as a model.

Prepared by: Massada Refqi Shadid

Supervisor: Dr. Montaser Jarrar

Abstract

This study aims to investigate the role of governmental social media platforms in promoting the concept of digital citizenship – the 18 Palestinian government as a model, and she has applied the symplonic interactive theory, the researcher has tended to employ the mixed method, both quantitative and qualitative, in preparing the study, according to the purpose this study as a descriptive analytical study, to be conducted through a questionnaire electronically distributed to a simple random sample of (230) individuals, who follow governmental social media platforms, and in its qualitative part, via semi-organized interviews with seven open-ended questions asked to an intentional sample of public relations and media workers in the Palestinian ministries.

Having the necessary tests been done, the researcher concluded that governmental social media platforms play an important role in promoting the

concept of digital citizenship, and that the respondents are highly aware of the concept of digital citizenship and the digital citizen. Through field interviews, the researcher has found that the government is making unremitting efforts to strengthen its presence on social media platforms, but its role is still limited to focus on digital citizenship concepts amongst these platforms.

Based on these results, the researcher recommended the importance of reconsidering the type of content of publications on governmental social media platforms, and the need to include the concepts of digital citizenship within the programs of governmental institutions and civil society institutions to target all age groups, given its significance in keeping Palestinian society digitally coping with global societies.

Keywords: Governmental Social Media Platforms, Citizenship, Digital Citizenship, Digital Citizen, Palestinian Government 18.

فهرس المحتويات

الإقرار	أ.....
الملخص	ب.....
Abstract	ج
فهرس المحتويات	ه
قائمة الجداول	ح
قائمة الأشكال	ي

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1	المقدمة	1.....
1.2	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها	5
1.3	فرضيات الدراسة	5
1.4	حدود الدراسة	7
1.5	مبررات الدراسة	8.....
1.6	أهمية الدراسة	8
1.7	أهداف الدراسة	10.....
1.8	مصطلحات الدراسة	10.....

الفصل الثاني: النظرية الناظمة والإطار النظري والدراسات السابقة

2.1	النظرية الناظمة	13.....
2.1.1	خلفيات المعرفية للنظرية	13.....
2.1.2	وظائف النظرية	14.....
2.2	الإطار النظري	16.....

16.....	2.2.1	المبحث الأول: منصات التواصل الاجتماعي
28.....	2.2.2	المبحث الثاني: المواطنة الرقمية
43.....	2.2.3	المبحث الثالث: الحكومة الفلسطينية الثامنة عشر ورؤيتها نحو مجتمع رقمي
46.....	2.3	الدراسات السابقة والتعقيب عليها
47.....	2.3.1	المحور الأول: دراسات سابقة ذات صلة بمتغير توظيف منصات التواصل الاجتماعي
54.....	2.3.2	المحور الثاني: دراسات سابقة ذات صلة بمتغير تعزيز المواطنة الرقمية
62.....	2.3.3	التعقيب على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

65.....	1.3	منهج الدراسة
66.....	2.3	مجتمع الدراسة وعينتها
68.....	3.3	أدوات الدراسة
69.....	4.3	صدق الأدوات
71.....	5.3	ثبات الأداة
72.....	6.3	تصحيح أداة الدراسة
73.....	7.3	متغيرات الدراسة
74.....	8.3	إجراءات تنفيذ الدراسة
75.....	9.3	المعالجات الإحصائية

الفصل الرابع: النتائج ومناقشتها

77.....	1.4	نتائج الدراسة الميدانية (الاستبانة)
95.....	2.4	نتائج الدراسة الميدانية (المقابلات)
103.....	3.4	مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

113.....	1.5 النتائج
115.....	2.5 التوصيات
117.....	المصادر والمراجع
132.....	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	موضوع الجدول	الجدول
67	توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها الشخصية والوظيفية	(3.1)
70	قيم معاملات ارتباط فقرات منصات التواصل الاجتماعي الحكومية ، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال، مع الدرجة الكلية للمقياس(ن=230)	(3.2)
70	قيم معاملات ارتباط فقرات المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي ، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال، مع الدرجة الكلية للمقياس(ن=230)	(3.3)
71	قيم معاملات ارتباط (تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية على المنصات الحكومية) كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال، مع الدرجة الكلية للمقياس(ن=230)	(3.4)
71	قيم معاملات ثبات (دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية)	(3.5)
73	درجات احتساب مستوى كل من دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية	(3.6)
77	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى متابعة منصات التواصل الاجتماعي الحكومية	(4.1)
79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الوعي بمفهوم المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي	(4.2)
80	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور المنصات الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية	(4.3)
82	اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لفحص العلاقة بين دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية	(4.4)
83	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير (الجنس)	(4.5)
84	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير العمر	(4.6)
85	نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير العمر	(4.7)
85	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي	(4.8)
86	نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي	(4.9)
86	Tukey HSDa,b	(4.10)
87	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير مكان العمل	(4.11)
87	نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير مكان العمل	(4.12)
88	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة	(4.13)

89	(4.14) نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة
89	(4.15) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير الجنس
90	(4.16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير العمر
91	(4.17) نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير العمر
91	(4.18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي
92	(4.19) نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي
92	(4.20) Tukey HSDa,b
93	(4.21) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير مكان العمل
93	(4.22) نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير مكان العمل
94	(4.23) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة
94	(4.24) نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة

قائمة الأشكال

الصفحة	موضوع الشكل	الشكل
40	عناصر (محاور) المواطنة الرقمية	2.1

1.1 المقدمة

أدى التطور العالمي والتوسع الهائل لتوظيف التكنولوجيا في كافة مناحي الحياة إلى تسمية المرحلة الزمنية الحالية بالعصر الرقمي، ونتيجة تطور تقنيات الويب وتزايد انتشار الانترنت في العالم، برزت وسائل إعلام جديدة من ضمنها منصات التواصل الاجتماعي التي أحرزت انتشار كبير وانفتاح واسع النطاق ووسيلة مهمة لا يمكن الاستغناء عنها، مما أحدث تغيرات جذرية في حياة الفرد والجماعات إذ بدأت تتشكل أبعاد جديدة لمفهوم المواطنة تبرز للمواطنين ما لهم وعليهم، كما أصبح من الضروري الوعي لاستخدام التكنولوجيا بشكل مسؤول، ولذلك أخذ مصطلح المواطنة الرقمية قدر الاهتمام الكبير في الوقت الحالي.

وتعد وسائل الاتصال أدوات مهمة للتقدم والرفي الإنساني وبناء الحضارات، لقدرتها على نشر فكر ووعي وقيم راقية، أو عكس ذلك لما تحظى به من انتشار واسع وتأثير فعال (أبو العزم، 2021). لحيازتها دور غير مسبوق بشأن مسألتها التربوية والمواطنة لدورها الذي تتمتع به على تدريب وتنقيف المجتمعات وتزويدهم بالمعلومات والمعرفة، التي لن يوتى ثمارها إلا اذا تمكن أغلبية الناس من الانتفاع منها وسهولة الوصول إليها لسد الفجوة الرقمية والمعرفية التي تسهم في تفاقم عدم المساواة في هذا الجانب (أمين، 2022) (شطاب و السعيد، 2021).

ويشار إلى أنه وفقاً للتقرير الصادر عن مؤسسة "وي آر سوشيال" والذي يقدم إحصاءات وتحليلات لأثر الرقمنة على حياتنا فهناك حوالي 5.18 مليارات شخص في العالم يستخدمون الإنترنت، أي 64.6% تقريباً من سكان العالم، كما وبلغ عدد مستخدمي منصات التواصل الاجتماعي في 2023 حوالي 4.80 مليارات شخص في العالم (We Are social, 2023). هذا الرقم يؤكد على أن الحياة اليومية تحولت لحياة رقمية خلال ممارسة ومشاركة الأنشطة الاجتماعية والتعليمية وغيرها. مما ساعد على إفراز مفاهيم جديدة للمواطن والوطن والمواطنة منها مفهوم المواطنة الرقمية (أمين، 2022)، بصفته ثقافة ليست تقنية فقط ولذلك يجب أن تعزز قيمها لدى الأفراد في المجتمع (مهدي، 2018).

أضحت الرقابة شبه صعبة من جهة المجتمع والأسرة، فقد أصبح المواطن يتفاعل داخل المجتمعات الافتراضية، دون وعي تام بأبعاد المواطنة الرقمية، ومعايير الالتزام فيها (الحصري، 2016)، مما يستدعي التوعية بكيفية التعامل مع الإنترنت، والحرص على توظيفه بالشكل الصحيح والأمن، وتحسين مفهوم المواطنة الرقمية للفرد لتتوافق مع طبيعة حياة ومتطلبات المواطن، لذلك تتطلب العمل لتعزيز الوعي بها (ثلثوت، 2016) (المصري وشعنت، 2017) (بوصهال وبيدة، 2021).

فالنقلة التي أحدثتها شبكات التواصل كان لها أثر كبير على الهوية الاجتماعية والوجدانية إلى جانب تأثيره على العلاقات والتفاعل الاجتماعي بين الناس، فقد أضحت مؤثر فعال على تحقيق التعايش بين البشر على كافة المستويات، وترك آثار واضحة في البناء الاجتماعي للمجتمعات الإنسانية. فظهر للمواطنة مفهوم جديد اتخذ أشكالاً وصوراً جديدة تتفق ومطالب العصر الحديث، وجعلت من المواطنة الرقمية غاية كبرى بل مطلب عالمي لمواجهة التطور في قضايا عديدة كقواعد السلوك وتفكك العلاقات والهوية الثقافية، نظراً لأن مفهوم المواطنة التقليدي لم يعد يلبي رغبات وحاجات العصر فكل

ما سبق الثورة المعرفية والرقمية أصبح معياراً للتصنيف بين الحداثة والقدم (أبو المجد، واليوسف، 2018).

يعيش العالم نهضة علمية وتقدم في تقنيات الاتصال والمعلومات بشكل أضحت فيه هذه التطورات مقياساً للتنافس الدولي نحو التنمية الشاملة، وأثرت على نمط الحياة بعد ظهور وسائل إعلام رقمية تسهم في تداول المعرفة وصلها، والتعبير عن الذات. فظهر لنا إنسان رقمي خارج القيود الجغرافية مُطّلع على مستجدات العالم بشكل فوري، قادر على تبادل أدوار العملية الاتصالية بين المرسل والمستقبل (شراييه، 2023). مما أدى بالمواطن إلى أخذ مفهوم المواطنة التي تمثلت في الشعور بحب الوطن إلى منحى رقمي يمارس فيه حبه للوطن وسلامة الأفراد عبر الإنترنت فأصبحت المواطنة الرقمية تنتقل بالمواطن من شخصية تابعة إلى منفذ ومشارك في صنع تغييرات المجتمع (الساعدي والضحوي، 2017). انطلاقاً من هذا الدور الهام والتأثيرات السلوكية لمرئادي المنصات بين الإيجابي والسلبي، دفع بالحكومات لتوظيفها في سبيل تلبية رغبات الجمهور. ووفقاً لدراسة نصر الله (2020) فقد أشارت في نتائجها إلى أن قطاع التكنولوجيا له دور إيجابي في تعزيز ثقافة التحول الرقمي.

وأصبح نشر التوعية بثقافة المواطنة الرقمية بين المجتمعات ضرورة أساسية لتتيج الاستفادة بشكل أفضل من هذه التطورات العالمية للوصول إلى تنمية شاملة ورفي بالاقتصاد الوطني الرقمي على أرض الواقع، مما يوجب تظافر جهود الدولة ووسائل الإعلام للوصول للهدف المطلوب (بوصهال وبيدة، 2021).

وبينت دراسة بيبي (2022) و xunan (2019) أن منصات الإعلام الجديد وسيلة مهمة من خلالها يمكن لكافة المؤسسات جذب الجمهور وتقديم الخدمات لهم والتي تؤثر في مواطنهم، وتحسين صورتها في نظر الجمهور.

تقوم المواطنة الرقمية في أساسها على تكافؤ الفرص في الوصول للتكنولوجيا واستخدامها ودعم الحقوق الرقمية، وتقليص الفارق الرقمي بين الأفراد في القدرة على استخدامها والوصول للتكنولوجيا وبين من لا تتوفر لهم هذه القدرة (Pangrazio & Sefton-Green، 2021)، وتعد منصات التواصل الاجتماعي أهم العناصر الممكن استثمارها في تعزيز قيم المواطنة، فالفضاء التكنولوجي بات يربط بين المواطنين من ثقافات مختلفة، مما انعكس على علاقة المواطن بوطنه وتوجهاته نحو جملة من القضايا، فيمكن لكثير من الأفراد ممارسة قضايا المواطنة افتراضيا عبر الانترنت (الزهراني، 2019). وصاحب ذلك الشعور بحب المواطن الرقمي والتعبير عن الولاء إلى المجموعة من خلال الإعجاب والتعليق والدفاع عن حمى الدولة ومصالح الوطن بالتدبير الإلكتروني والنشر عبر الفضاءات التفاعلية (حاج بشير، 2016).

وقد وظفت المؤسسات الحكومية المنصات الرقمية للتواصل مع المواطنين، لوعيتها بقدرتها على توسيع نطاق الوصول والخدمات الحكومية، وتحسين عملية صنع القرار وحل المشكلات (Bertot, Jaeger, & Hansen, 2012). ومع ذلك، فإن هذا التفاعل من خلال منصات التواصل يطرح تحديات جديدة متعلقة بخصوصية القضايا والسياسات المتنوعة ومنها المواطنة الرقمية وأبعادها.

وعلى الرغم من التحديات التي يعيشها الشعب الفلسطيني في ظل الاحتلال الصهيوني والمضايقات التي يمارسها بحقه على عدة أصعدة، طالت معها المجال التكنولوجي من خلال فرض قيود عليه ومنع الجانب الفلسطيني من تشغيله والاستفادة منه إلا بشكل محدود (وكالة الأنباء والمعلومات الفلسطينية، 2016)، إلا أن ذلك لم يمنع من تحقيق تطور ملموس في قطاع الاتصالات والتكنولوجيا، وتحقيق نسبة اتصال بالإنترنت عالية بين الأفراد، ومشاركة رقمية فعالة واعية.

لذلك سعت الباحثة من خلال هذه الدراسة للبحث بدور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية باختبار أداء الحكومة الفلسطينية الـ 18.

1.2 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

تمكن مشكلة البحث في السؤال البحثي الرئيسي: ما هو دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية انسجاماً مع تجربة الحكومة الفلسطينية الـ 18؟

وللإجابة عنه ستقوم الباحثة بالإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى متابعة منصات التواصل الاجتماعي الحكومية؟
2. ما واقع الوعي بمفهوم المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي؟
3. ما دور المنصات الرقمية الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية؟
4. ما مستوى التواجد والحضور للوزارات الحكومية على منصات التواصل الاجتماعي؟
5. ما هو مفهوم المواطنة الرقمية وعناصرها (محو الأمية الرقمية، القوانين الرقمية، اللياقة الرقمية، الاتصال الرقمي، الحقوق والمسؤوليات الرقمية، السلامة الرقمية، التجارة الرقمية، الوصول الرقمي، الأمن الرقمي) الذي تسعى الحكومة الـ 18 لتعزيزه عبر منصات التواصل الاجتماعي؟
6. ماهي اتجاهات الحكومة نحو تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية من خلال منصات التواصل الاجتماعي الحكومية؟

1.3 فرضيات الدراسة

H0.1: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دور منصات

التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية.

H0.2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى

لمتغيرات الدراسة الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مكان العمل، سنوات الخبرة).

H0.3: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى

لمتغير (الجنس).

H0.4: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى

لمتغير (العمر).

H0.5: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى

لمتغير (المؤهل العلمي).

H0.6: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى

لمتغير (مكان العمل).

H0.7: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى

لمتغير (سنوات الخبرة).

H0.8: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغيرات

الدراسة تعزى الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مكان العمل، سنوات الخبرة).

H0.9: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير (الجنس).

H0.10: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى

لمتغير (العمر).

H0.11: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير (المؤهل

العلمي).

H0.12: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير (مكان

العمل).

H0.13: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير (سنوات

الخبرة).

1.4 حدود الدراسة

1.4.1 الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة من خلال أدواتها (المقابلات، والاستبيان) على العاملين

في دوائر الإعلام والعلاقات العامة في وزارات الحكومة الفلسطينية الـ 18 (المقابلة)، كما وتم تطبيقها

على متابعين لمنصات التواصل الاجتماعي الحكومية (الاستبيان).

1.4.2 الحدود المكانية: اقتصر الحدود المكانية للدراسة على المحافظات الشمالية في فلسطين.

1.4.3 الحدود الزمانية: تم إعداد الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 2023-2024 وفقا

لنقويم جامعة القدس أبو ديس.

1.5 مبررات الدراسة

1. الاهتمام الشخصي - مجال عمل الباحثة في إدارة منصات التواصل الاجتماعي الحكومية، فظهر

لها أهمية توظيف المنصات الحكومية بشكل إيجابي لتعزيز مفاهيم حديثة مثل المواطنة الرقمية.

2. تم اختيار الحكومة الفلسطينية الثامنة عشر نموذجًا قبيل دراستها بعد اختبار منصات الوزارية من

حيث (الحضور والتواجد والتخصيص ومستوى التفاعل والمواكبة) فقد تمتعت بتطور في الأداء

الرقمي بشكل ملحوظ وبفارق واضح عن سابقتها.

3. الاهتمام العالمي بمصطلح المواطنة الرقمية وما ينبثق عنه من محاور مهمة.

4. حداثة مصطلح المواطنة الرقمية وخاصة في مجتمعنا الفلسطيني.

1.6 أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة أنها تناولت مواضيع ومتغيرات حديثة مهمة تفرض نفسها في عصرنا الحالي إذا تناولت منصات التواصل الحكومية ودورها الذي تشكله في تعزيز مفهوم وثقافة المواطنة الرقمية في فلسطين ولذا ترى الباحثة أن الدراسة الحالية تتمثل أهميتها في:

الأهمية العلمية:

تعد الدراسة من أوائل الدراسات وفقا لعلم الباحثة التي ستدرس العلاقة بين المتغيرات على المستوى المحلي الفلسطيني بتوظيف مصطلح المواطنة الرقمية والتي ستسعى لتطبيقه على تجربة الحكومة الـ 18، وترى الباحثة أن للدراسة أهمية علمية تتمثل في تكوين إطار نظري متكامل حول متغيراتها، ستقدم عبرها لجمهور الباحثين فجوات بحثية يمكن إثراء المكتبة البحثية الفلسطينية والعربية بدراسة نظرية تطبيقية منبثقة من نتائجه وتوصياتها.

الأهمية العملية:

الشارع الفلسطيني يستخدم منصات التواصل الاجتماعي بصورة كبيرة فقد أشار تقرير آيبوك قد بلغت نسب مستخدمي أشهر مواقع وتطبيقات الإعلام الرقمي في فلسطين بواقع 96% نسبة مستخدمي فيسبوك، و90% يستخدمون تطبيق واتس آب (مجتمع آيبوك لتكنولوجيا المعلومات، 2023). لذا ترى ضرورة دراسة تدرس محور تعزيز المواطنة الرقمية بمحاورها في الواقع الفلسطيني.

الأهمية السياسية:

الأهمية السياساتية التي تعتمد على السياسة العملية وليس التخطيطية النظرية فقط ستقوم الباحثة في نهاية الدراسة وفي ضوء النتائج التي توصلت لها ستعمد لتسليم نسخة من هذه الدراسة للجهات المستهدفة لاطلاعهم على النتائج التي ستساعد في تصحيح واقع المؤسسات بشفافية وموضوعية وبما يحقق التطلعات والطموح المجتمعي.

1.7 أهداف الدراسة

ترى الباحثة أن جوهر الدراسة في تحقيق هدفها الرئيس " دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية في الحكومة الفلسطينية 18" وعبر بحثها ترى أن الدراسة ستسهم في تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. اختبار مستوى توظيف الحكومة الفلسطينية الثامنة عشر لمنصات الإعلام الرقمي.
2. تفصي الواقع المبذول لتعزيز مفهوم المواطنة الرقمية من قبل الحكومة الفلسطينية.
3. فحص مستوى أداء وسائل التواصل الاجتماعي الحكومية.
4. فحص مستوى المعرفة في محاور المواطنة الرقمية.
5. جمع الأدبيات ذات الصلة في دراسة واحدة تقدم من خلالها فائدة لغيرها من الباحثين وتسهل على القارئ فهم النتائج والتوصيات التي ستقدمها في نهاية الدراسة.

1.8 مصطلحات الدراسة

منصات التواصل الاجتماعي: بشكل مبسط تعرف بأنها "قنوات قائمة على الإنترنت تسمح للمستخدمين بالتفاعل بشكل انتهازي وتقديم أنفسهم بشكل انتقائي، إما في الوقت الفعلي أو بشكل غير متزامن، مع كل من الجماهير العريضة والضيقة. الذين يستمدون قيمة من المحتوى الذي ينشئه المستخدم وتصور التفاعل مع الآخرين" (Carr & Hayes, 2015, p. 8).

ويعرفها إيلسون وستينفيلد والامب بأنها: "مواقع الكترونية تتيح للفرد إنشاء صفحة خاصة أو عامة من خلال نظم محددة مسبقاً، بحيث تشتمل هذه الصفحة على قائمة الاتصالات الخاصة به، والخاصة بالمستخدمين الآخرين الذين يشاركونه الاتصال من خلال نفس النظام" (Ellison; Steinfield & Lampe, 2007).

وتعرفها الباحثة بأنها تطبيقات تساعد الفرد في تحقيق التواصل والتفاعل مع العالم عن بعد من خلال تحقيق الاتصال المباشر.

منصات التواصل الاجتماعي الحكومية: "حسابات على منصات التواصل الاجتماعي تستخدم بالصفة الرسمية للجهات والوحدات الحكومية والمسؤولين الحكوميين، وتتيح التواصل الاجتماعي الرسمي" (الأردن، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، 2021).

وتعرفها الباحثة بأنها الحسابات الرسمية الرقمية الموثقة تستخدمها المؤسسة الحكومية بهدف خلق قناة تواصل مع الجمهور بشكل رسمي ومباشر.

المواطنة: "مجموعة المعارف والقيم والمبادئ والاتجاهات، التي تجعل الفرد إيجابياً مشاركاً في بناء وطنه قادراً على اتخاذ القرارات المناسبة لنهضته، وحل مشكلاته متعاوناً في ذلك مع غيره من المواطنين الآخرين" (شقورة، 2017: 14).

كما وأن المواطنة: "تعزيز الانتماء للوطن أي باعتبار الشخص مكتسب لصفة المواطنة حسب أنظمة الدولة، وليس على اعتبار اللون أو الأصل أو الطائفة" (الصلال، 2008: 8).

وتعرفها الباحثة بأنها قيم ومهارات يكتسبها الفرد تجعل منه مواطن إيجابي وفعل وقادر على المساعدة في إحداث تغييرات إيجابية في المجتمع ومحيطه.

المواطنة الرقمية: مجموعة من الأسس التي على مستخدم شبكة الإنترنت العمل بها عند استخدامه التكنولوجيا الرقمية، والتي تتمثل بمجموعة من الواجبات التي من المفترض الالتزام بها، وكذلك إدراك الحقوق التي ينبغي أن يتمتعوا بها (Maughan, (2017) (العمرى، 2020)

وعرفها الدهشان (2016: 79) بأنها "جملة المعايير المعتمدة في استخدامات التكنولوجيا الرقمية المتعددة، والممثلة في مجموعة من الحقوق التي ينبغي أن يتمتع بها المواطنون صغاراً وكباراً أثناء استخدامهم تقنياتها، والواجبات أو الالتزامات التي ينبغي أن يؤديها ويلتزم بها أثناء ذلك".

وتعرفها الباحثة بأنها مصطلح نشأ نتيجة التحول الرقمي الذي طرأ على تقاطع الرقمنة بمفهوم المواطنة والتي تحول المواطن إلى مواطن رقمي يمارس استخدام التكنولوجيا بضمير حي ومسؤول.

الحكومة الفلسطينية الثامنة عشر: وهي الحكومة الفلسطينية التي تشكلت للمرة الثامنة عشر، برئاسة رئيس الوزراء محمد اشتية، وتم المصادقة على منحها الثقة بموجب المرسوم الصادر بتاريخ 2019/04/11 والمصادق عليه من قبل رئيس دولة فلسطين ورئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية محمود عباس (فلسطين، وكالة الأنباء الفلسطينية وفا، 2019).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 النظرية الناظمة

2.1.1 الخلفيات المعرفية للنظرية

عمدت الباحثة لتوظيف نظرية التفاعلية الرمزية والتي ظهرت في بداية الثلاثينات من القرن العشرين على يد العالم الأمريكي جورج هربرت ميد، حيث برز مبدأ ارتباط العادات اللغوية بسلوك الناس في علم الاجتماع كطريقة لتحليل كيف يكتسب الناس تحديدات مشتركة لمعاني الأشياء بما في ذلك قواعد الحياة الاجتماعية، وذلك بالتفاعل مع الآخرين عن طريق اللغة، أو كما يميل علماء الاجتماع إلى القول بأنه من خلال التفاعل الرمزي (مكاوي والسيد، 2008).

وقد عرفها المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال بأنها عملية التفاعل الاجتماعي التي يكون فيها الفرد على علاقة واتصال بعقول الآخرين وحاجاتهم ورغباتهم الكامنة في تحقيق أهدافهم. ويتم استخدامها لتفسير بعض الملاحظات الخاصة بالإنسان وسلوكه وتفاعله مع غيره من أعضاء مجتمعه، وتلك التفاعلات التي تقوم على استخدام الرموز وتتخذ أشكالاً وصوراً مختلفة (العبد الله، 2014).

2.1.2 وظائف النظرية

استفادت الدراسات الإعلامية من نظرية التفاعلية الرمزية، وكان لها صدى واضح في العديد من بحوث الاتصال، وهو ما أشار له (عبد الحميد، 2000 من دراسة Solomon .R.M, 1978) ملخص أفكار جورج ميد في علاقة النظرية بوسائل العالم والتي تمثلت فيما يلي :

- التفاعل هو مجال اكتساب وتعلم الرموز الثقافية التي تصبح بعد ذلك هي وسيلة التفاعل.
- المعاني المشتركة بين الناس في الثقافة الواحدة هي التي تساعد على رسم التوقعات الخاصة بسلوك الآخرين في نفس الثقافة.
- من الطبيعي أن يتم تعريف الذات اجتماعياً، وهذا يتم من خلال التفاعل مع البيئة.
- يتأثر سلوك الفرد بمدى مشاركة الفرد في التوحد الاجتماعي وقوة هذا التوحد.

وقد أصبحت وسائل الإعلام هي الوسيلة الأساسية في تقديم هذه المعاني والتفسيرات إلى الناس، خصوصاً أن الناس تبني أفكارها عن الحقيقة بينما لم تشاهدها فعلاً، ولكنها اعتمدت على وسائل الإعلام في رسم معالم هذه الأفكار عن الحقائق، وبالتالي فإن الناس تبني المعاني أو الصور أو الحقائق الاجتماعية أو المادية التي لم تحسها من خلال التعرض إلى وسائل الإعلام. ومن ثم فإن سلوكهم الذاتي واتجاهاتهم تحددها هذه المعاني والتصورات التي أسهمت وسائل الإعلام في تقويمها

ورسمها حيث تعتبر المصدر الأساسي ويكاد يكون الوحيد للكثير من قطاعات الجماهير للمعرفة والمعلومات الخاصة بالحقائق والأشياء و الأشخاص التي تضمها البيئة المحيطة بهذه القطاعات.

ومن بين الجهود الملحوظة من باحثي الاتصال في تطبيق فكرة التفاعلية الرمزية كتاب الاتصال والسلوك الاجتماعي: منظور التفاعل الرمزي لكل من دون فولس، ودينيس الكسندر (Alexander.C.D&Faules.F.D, 1978) اللذان أقاما تحليلهما على أساس تعريف الاتصال بأنه السلوك الرمزي الناتج عن المشاركة في المعاني والقيم بمستويات مختلفة بين الناس وقدموا ثلاثة فروض أساسية عن الاتصال والتفاعل الرمزي هي:

- تفسيرات الناس وإدراكهم للبيئة تعتمد على الاتصال وفي معنى آخر فإن ما نعلمه عن عالمنا يرتبط أساسا بخبراتنا الاتصالية في هذا العالم.

- يتأثر الاتصال، و يؤثر في تحديد الذات، و الدور والمركز وهذه المفاهيم هي التي تنشئ التوقعات عن البيئة وحولها، وهذا يعني أن تباين استخدامنا للاتصال في مواقف مختلفة ذو علاقة بإدراكنا لأنفسنا والآخرين في هذه المواقف، وهذا يشير إلى التعلم الثقافي والتوقع بسلوك الآخرين.

- يشمل الاتصال عمليات تفاعل معقدة، فهو يشمل الفعل، والاعتماد المتبادل والتأثير المتبادل، والمعاني، وإذا كان التركيز في تناول منظور العلاقات، بالإضافة إلى العوامل المرتبطة بالموقف، والتفاعل الرمزي على الاتصال الإنساني بصفة عامة وعلاقته ببناء المعاني في أذهان الناس وتأثير هذا البناء على الاتصال مرة أخرى فإن وسائل الإعلام هي التي أصبحت الوسيلة الأساسية في تقديم هذه المعاني والتفسيرات إلى الناس، خصوصا أن الناس تبني أفكارها عن الحقيقة بينما لم تشاهدها فعلا، ولكنها اعتمدت على وسائل الإعلام في رسم معالم هذه الأفكار عن الحقائق، وبالتالي فإن الناس تبني المعاني أو الصور أو الحقائق الاجتماعية أو المادية التي لم تحسها من خلال التعرض

إلى وسائل الإعلام. ومن ثم فإن سلوكهم الذاتي واتجاهاتهم تحددتها هذه المعاني والتصورات التي أسهمت وسائل الإعلام في تقويمها ورسمها حيث تعتبر المصدر الأساسي ويكاد يكون الوحيد للكثير من قطاعات الجماهير للمعرفة والمعلومات الخاصة بالحقائق والأشياء و الأشخاص التي تضمها البيئة المحيطة بهذه القطاعات (عبد الحميد، 2000).

ويوضح بلومر أيضا أن المرتكزات المعرفية الأساسية للتفاعلية الرمزية تتمثل في أن البشر يتصرفون حيال الأشياء على أساس ما تعنيه بالنسبة لهم، أي من خلال المعاني المتصلة، وهذه المعاني هي نتاج التفاعل الاجتماعي في المجتمع الإنساني، ويتم تداولها عبر عملية تأويل كل فرد في تعامله مع الإشارات التي يواجهها (الهوراني، 2008).

2.2 الإطار النظري

المقدمة

يتناول هذا الفصل كل من الإطار النظري للدراسة، إذ تستعرض فيه الباحثة الجوانب المتعلقة بالمنصات الاجتماعية بشكل عام والحكومية بشكل خاص، والمواطنة الرقمية من خلال طرح محاورها وأبعادها وجوانبها، كما تستعرض بعض الدراسات السابقة التي اهتمت بمحاور الرسالة والتعقيب عليها.

2.2.1 المبحث الأول: منصات التواصل الاجتماعي

مقدمة

شهدت استخدامات الإنترنت لا سيما شبكات التواصل الرقمية -الفيديو والتويترو واليوتيوب- إقبالا كبيرا من قبل مختلف الفئات العمرية، خصوصا في بلدان منطقة الشرق الأوسط خلال الأعوام القليلة الماضية الأمر الذي عزز زيادة استخدامها، في مختلف مجالات الحياة(أبو غوش وكتلو، 2017).

فوفقا للعائش ورضوان (2019) و Paul& Das (2023) فإن وسائل التواصل الحديثة من أهم الأدوات الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة والإعلام الحكومية، حيث تمثل النافذة التي تطل المؤسسات الحكومية من خلالها على جماهيرها وتتواصل، وهو ما وجه الكثير من المؤسسات الحكومية إلى الاهتمام بها لخلق تواصل مستمر وفعال مع الجمهور عبر قنوات اتصال متوافرة على مدار الوقت. فالمنصات الرقمية توفر جميع المعلومات من أخبار وفعاليات وأهداف وخدمات تقدمها المؤسسة، وعليه فهي تلبي حاجة المنظمة بالتواصل مع جمهورها، حيث بات التواصل والحوار والتفاعل مع الجمهور إحدى استراتيجيات منظمات عالم اليوم، لاعتبارها الوسيط المناسب لتحقيق هذا التفاعل، وتطوير العلاقة وبناءها بشكل سلس مع الجمهور(دويكات، 2021) (Aharony & Yavetz، 2020).

ويتناول هذا المبحث منصات التواصل الاجتماعية من حيث المفهوم والخصائص والتأثير والأنواع ومن ثم نتناول منصات التواصل الاجتماعي الحكومية وأهميتها والعوامل المؤثرة على تفاعل الجمهور معها، واستراتيجياتها، والمبادئ والمعايير لاستخدامها في المؤسسات الحكومية.

2.2.1.1 مفهوم منصات التواصل الاجتماعي:

يعرفها موقع لو إن سايدر أي منصة على الإنترنت، بما في ذلك التي يمكن الدخول إليها عبر التطبيق، والتي من خلالها يتمكن المستخدمون من إنشاء ومشاركة المحتوى الذي يمكن لأفراد

الجمهور الوصول إليه، ويتضمن، مثل مواقع Facebook و Instagram و Snapchat و TikTok و Twitter و Clubhouse و Pinterest و +Google و YouTube (Law insider, 2023).

وعرفها المستريحي (2020: 23) بأنها "المواقع الإلكترونية التي تستخدم بقصد التواصل والتفاعل الإيجابي وتبادل المعلومات بين مختلف شرائح المجتمع ومؤسسات الدولة ومشاركتها فيما بينهم". كما تعرف بأنها "منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء صفحة خاصة به، ومن ثم ربطه بأصدقائه أو من يرغب بالتواصل والتفاعل معه ومشاركته المحتوى والمعلومات، عن طريق نظام اجتماعي رقمي مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها" (كاتب، 2018: 160).

ويعرفها شقرة (2014: 55) بأنها "منصات على الانترنت تتيح التفاعل الثنائي الاتجاه عبر محتويات ينتجها المستخدمين ومن أهم تلك الشبكات فيسبوك وتويتر ويوتيوب ومواقع الدردشة والبريد الإلكتروني"

كما تعرف بانها "هي مواقع الكترونية اجتماعية على الإنترنت وتعد الركيزة الأساسية للإعلام الجديد أو البديل، التي تتيح للأفراد والجماعات التواصل فيما بينهم عبر هذا الفضاء الافتراضي" (أبو غوش وكتلو، 2017: 148).

ومن خلال ما سبق يمكن تعريفها بأنها مواقع وتطبيقات عبر الإنترنت تمكن المستخدمين من التفاعل، ومشاركة المحتوى. إذ إنها تسمح للأفراد بإنشاء ملفات شخصية والتواصل مع أصدقائهم ومعرفة أخبارهم ومشاركة الصور والفيديوهات والمزيد.

2.2.1.2 نشأت منصات التواصل الاجتماعي:

بدأت ثورات الحاسب الآلي الكبرى في النصف الأول من القرن العشرين، ثم في أوائل الثمانينات، ظهرت الأجهزة الشخصية، إيذاناً بقدوم ثورة الحاسوب الثانية، وفي نهاية التسعينيات، شهدت الولايات المتحدة ولادة أول موقع للتواصل الاجتماعي، Geocities. وفي وقت لاحق، حذت Theglobe.com، و Classmate.com، و SixDegrees.com حذوها، مع التركيز على ربط الأفراد، حيث قدمت هذه المنصات ملفات تعريف المستخدمين وخدمات المراسلة الخاصة، وعلى الرغم من الجهد المبذول إلا أنه تم إغلاق بعضها في النهاية، وبين عامي 2002 و2004، ارتفعت شعبية شبكات التواصل الرقمية على مستوى العالم مع ظهور منصات جديدة، ونجحت في جذب جماهير كبيرة وحقت نجاحاً ملحوظاً (توفيق، 2018) (المزاهرة، 2018).

وفي أوائل عام 2005، حدث تحول كبير في مجال شبكات الاتصالات عندما تنافس اثنان من عمالقة الإعلام الناشئين لجذب انتباه المستخدم، إحداهما كانت المنصة الأمريكية الشهيرة ماي سبيس، ومنافسها الهائل فيسبوك، الذي أصبح فيما بعد اسماً مألوفاً، حيث شهدت قاعدة مستخدمي فيسبوك نمواً هائلاً في السنوات اللاحقة، ونتيجة لذلك، أصبحت مواقع التواصل الإلكترونية مثل فيسبوك وتويتر، والتي يستخدمها ملايين المستخدمين يومياً، جزءاً لا يتجزأ من وسائل الاتصال الحديثة (الراسبي وآخرون، 2023).

2.2.1.3 خصائص منصات التواصل الاجتماعي:

أظهرت دراسة Zhang, et. al, (2019) بأن المنصات الاجتماعية الرقمية حققت سعة انتشار وتغطية مساحة جغرافية كبيرة، دون وصف للحدود والحواجز المكانية والزمانية، وهو ما منحها خصائص ومزايا؛ تفاعلية لاعتبارها من أهم خصائص المحتوى الرقمي حيث يمكن للمستخدم التفاعل مع المعلومات المنشورة وإبداء رأيه اتجاهها كما يمكنه مشاركتها مع غيره من الأصدقاء.

كما تتميز هذه المنصات بالتحديث المستمر والآنية وخاصة في ظل عصر يتسم بالسرعة والتغيير المستمر أصبح بإمكان أي شخص أن يبقى على معرفة مستمرة بالواقع أينما كان، إذ تتميز هذه المنصات بقدرتها على البحث المستمر وتحديث ما ينشر من أخبار ومعلومات أولاً بأول وفور حدوثها، ووفرت إمكانية بقاء المتابع في صورة الواقع الآني، ويذكر أيضاً الشمول وتنوع المحتوى وذلك لتميز محتوى المنصات بالشمول، وذلك لنوعية المحتوى الذي يبيث من خلالها كالنصوص والصور والفيديوهات غيرها من أدوات القصة والحالة (طبت، 2021).

ويضاف لتلك المزايا حسب ما ذكر منصور (2022) قلة التكلفة لاعتبارها مجانية الاستخدام ومتاحة للجميع دون أي رسوم أو تكلفة، سهولة الاستخدام فهي لا تحتاج إلى مهارات خاصة فمعظمها يوفر صفحات باللغة المناسبة لكل مجتمع، كما تتميز بسهولة وانسيابية استخدامها وخلوها من التعقيد، بالإضافة لإمكانية الحضور الدائم إذ لا داعي خلال عملية الاتصال الحضور الدائم للمستخدم فيمكنه الاتصال بمستخدم آخر بترك رسالة نصية وغيرها والذي يمكنه الرد بالطريقة نفسها من دون أن يلتقيا في وقت متزامن، كما يمكن لهما الاتصال مباشرة، وهذا فعلياً لا يتوافر في وسائل الاتصال العادية التي تشترط التزام الحقيقي للقيام بعملية التواصل بين طرفي الاتصال.

وفي السياق ذاته اعتبر الوكيل (2020) في دارسته بأن الانفتاح في المحتوى المنشور من ضمن هذه الخصائص والذي غالبية من إنتاج المستخدمين يزيد من الرغبة في التواصل والتفاعل والمشاركة بشكل أكبر، وذلك عكس وسائل الإعلام التقليدية التي يكون الفرد متلقي ومستهلك للمحتوى فقط، كما وتدعم هذه المنصات التجمعات إذ يمكن لمستخدمي منصات التواصل الاجتماعي إنشاء مجموعات تضم تجمعات معينة كالتجمعات الدينية أو الثقافية، أو مجموعات تعليمية، وكذلك المرونة التي تتيح

إمكانية تسجيل الدخول من خلال الأجهزة الحاسوبية أو الأجهزة الذكية، وإذابة الفواصل الطبقيّة إذ وفرت فرصة التواصل بالأدباء وطلبة العلم والعلماء وغيرهم بصورة مباشرة دون وسائط.

2.2.1.4 تأثير منصات التواصل الاجتماعي:

يشير يوسف (2016) والمزاهرة (2018) إلى أن التأثيرات التي تحدثها منصات التواصل الاجتماعي يعتبر منها التغيير المعرفي لقدرتها في التكوين المعرفي للأفراد من خلال عملية التعرض الطويلة لها كمصادر للمعلومات الموثوق فيها، وتغيير الموقف لقدرتها على تغيير موقف ووجهة نظر الجمهور إلى موضوع معين، سواء كان على مستوى فرد أو قضية أو على مستوى السلوك والقيم، وتعبئة الرأي العام والتي تعتبر من أهم خصائصها لاستطاعتها ومقدرتها على إثارة الجماهير وتحريكها لتحقيق غرض معين عن طريق تكثيف الجماهير.

بالإضافة إلى ذلك التنشئة الاجتماعية إذ ما يتم قراءته أو مشاهدته يعمل على تلقين الجمهور مجموعة من المعارف التي تساعد في إعادة تشكيل الهوية الثقافية، كما وتشكل منصات التواصل الاجتماعي خاصية تقديم الخدمات الحديثة (اجتماعية واقتصادية) من خلال التسويق للشركات بوضع خطط للتواجد على مواقع التواصل بهدف التواصل مع العملاء من ناحية ومع الموظفين من ناحية أخرى، والتعرف على متطلبات العملاء وجودة السلع بغرض تحسينها، وتلقي الشكاوى، تمويل خدمات الإغاثة حيث بدأت العديد من الفرق التطوعية بتوظيف مواقع التواصل لإطلاق مبادراتها الإغاثية وجمع التبرعات اللازمة (اللقماني والكحكي، 2020).

2.2.1.5 أشكال وأنواع منصات التواصل الاجتماعي:

تتنوع أشكال منصات التواصل الاجتماعي والتي تتيح لمستخدميها من التفاعل والتواصل الرقمي ومن أشهرها ما يلي (المطيري، 2018) (توفيق، 2018):

أولاً: الفيس بوك: ويعتبر من أهم وأشهر هذه المنصات، وقد كان استخدام منصة الفيس بوك مقتصرًا على طلاب جامعة هارفورد ثم تطور اتسع ليشمل طلاب جامعات أخرى في مدينة بوسطن، واتسع بشكل كبير ليصبح متاحًا لجميع الأفراد والمؤسسات بمختلف أنواعها لتضع عليه حسابها في أي مكان في العالم، بهدف التواصل مع الآخرين والتفاعل معهم، كما تتميز منصة الفيسبوك بالتفاعل وتمكن المستخدمين من التعبير عن آرائهم وأفكارهم، من خلال مشاركة المحتوى أو من خلال التعليقات على المحتوى، كما يمكن للفرد إضافة الأشخاص والمؤسسات التي يرغب بها، وإرسال الرسائل إليهم وتحديث الملفات الشخصية وتعريف الأصدقاء بأنفسهم، كما يتميز الفيسبوك بثراء المضمون من حيث السرعة الخصوصية والتفاعلية، الأمر الذي ساهم بتضاعف المشتركين فيه، مما جعله وسيلة تفاعلية قوية التأثير على الرأي العام حول العديد من القضايا المختلفة، ولذلك تحرص دوائر الإعلام والعلاقات العامة على توظيفها في برامجها وأنشطتها.

ثانياً: المدونات: تعتبر المدونات من الوسائل الإعلامية الإلكترونية للنشر الإلكتروني وقد ظهرت المدونات عام 1997 إلا أنها عرفت بنطاق واسع بعد عام 1999 وهذه المدونات هي وسيلة هائلة للتواصل بفريق العمل وأفراد الشركة الواحدة، فهي تسمح لأفراد الفريق بإضافة الروابط والملفات والتعليقات.

ثالثاً: منصة إكس (تويتر سابقاً): تأسست منصة إكس "تويتر سابقاً" سنة 2016 وهي الأكثر انتشاراً خاصة في منطقة الخليج العربي، وقد وجدت اقبالاً كبيراً لاستخدامها من قبل الأفراد والمؤسسات، حيث تتيح خدمة تدوين مصغرة تسمح للمستخدم بإرسال تحديثات عن حالته من خلال (140) حرف فقط، واستخدم بهدف المنافسة والحضور التقني في بداية الأمر ثم تحول إلى منصة تتداول الأخبار السريعة، لنشر أخبار المؤسسة وأحدث برامجها. وخلال شهر تموز لعام 2023 تم تغيير اسم المنصة إلى "إكس".

رابعاً: لينكد إن Linked In: كان أول ظهور لهذه المنصة عام (2003)، وتعد منصة لينكد من المنصات التي تركز على الأعمال والمهن وقد يكون سبب انتشار هذه المنصة كونه وسيلة تسويقية يعتمد عليها العديد من أرباب العمل في المؤسسات بهدف التواصل والتفاعل مع راغبي العمل.

خامساً: انستغرام: يعد الانستغرام أحد الوسائل الجديدة التي يتم من خلالها تبادل الصور، ويعتمد تطبيقه بالأساس على الهواتف المحمولة الذي تمكن المستخدم من التقاط الصور، وإرسالها لمن يرغب مشاركته من الأصدقاء على مختلف المنصات، وبالرغم من أن تطبيقات الانستغرام بدأت سنة 2010 إلا انه ذاع صيته خلال الثلاث سنوات الأولى من عمره ليحتفل بعد ثلاث سنوات بالمشارك رقم مليون وأربعة مليار عملية تحميل للصور وعرضها.

سادساً: اليوتيوب: وهو موقع للمشاركة بمواقع الفيديو حيث يمكن للمستخدمين تحميل وعرض والتعليق على مقاطع الفيديو ويعرض الموقع مجموعة من الأفلام أو المقاطع التمثيلية أو الأغاني المصورة.

سابعاً: سناب شات: هو تطبيق رسائل مصورة وضعها (إيفان شبيغيل) يمكن للمستخدمين التقاط الصور، وتسجيل الفيديو، وإضافة نص ورسومات، وإرسالها إلى قائمة التحكم من المتلقين وهذه الصور والمقاطع المرسله تعرض مرة واحدة للمتلقين وبعد ذلك تختفي من جهاز المستلم وتُحذف من الخوادم الخاصة بسناب شات أيضاً.

2.2.1.6 منصات التواصل الاجتماعي الحكومية:

أتاحت منصات التواصل الاجتماعي الفرصة للمستخدمين لإنشاء المحتوى الخاص بهم، وهو ما وجه المؤسسات الحكومية للاستغلال هذه الخاصية لتحقيق التواصل الفعال والموجه مع الجمهور، وذلك من خلال خلق منطقة حوار متبادل مع الجمهور حول أنشطتها والتعرف على الآراء والانطباعات. ما استدعى هذه المؤسسات لإنشاء حسابات على العديد من المنصات التفاعلية، بهدف تكوين علاقة

ثنائية الاتجاه مع الجمهور، وتقديم المعلومات والخدمات الرسمية له في ضوء تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية من حيث الشكل والمضمون (محمدي، 2020) (مصطفى، 2021).

وفي ظل التطور والتحول الرقمي في مختلف المؤسسات ولا سيما الحكومية منها، أصبحت المنصات الاجتماعية من أهم الأدوات لمعرفة انطباعات الجمهور، واعتمادها في عمليات اتخاذ القرار (أبوسليم وآخرون، 2023)، إذ تتيح لهم الاطلاع على مقترحات وآراء المواطنين حول موضوع معين، كما مكنت المنصات الاجتماعية الجهات الحكومية من مشاركة المعلومات التي تدعم شفافية هذه المنظمات، وتوفير معلومات للجمهور في أوقات الأزمات الطارئة، وعليه لم يعد التواجد على المنصات مجرد خيار أمام الوزارات أو المسؤولين الحكوميين (العايش وآخرون، 2017) (مرسي، 2021).

2.2.1.7 أهمية توظيف المنصات الاجتماعية في المؤسسات الحكومية:

أوضحت دراسة الخشان (2023) أهمية توظيف دوائر الإعلام والعلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية للمنصات الاجتماعية وشبكة الانترنت بشكل عام من خلال الاتصال الدائم بقدرتها على البقاء متصلة بشكل دائم مع الجمهور والمواطنين من خلال صفحاتها الرسمية، والاستجابة الفورية لمسائل المواطنين بصورة فورية ولا سيما في ظل الأزمات والطوارئ، كما وتحقق سرعة الانتشار للمؤسسة الحكومية درجة وصول سريعة وفورية لجميع المواطنين في مختلف أماكن تواجدهم سواء كانوا داخل الدولة أو خارجها.

ويأتي رجع الصدى ليعزز قدرات المؤسسات هذه على خلق علاقة تبادلية للمتعاملين مع المؤسسة، الذي يتيح للمؤسسة الوقوف على ما يريده المتلقون منها، وآرائهم ووجهات نظرهم حول مستوى الخدمات والمقترحات الإيجابية التي يعتمد عليها في تحسين الخدمات والمقترحات الإيجابية التي يمكن

الاعتماد عليها فيتحسين الخدمات ومعالجة السلبيات التي يراها المتلقون، وتحقيق الاتصال المتبادل بتفاعل بين المؤسسة والمواطنين للتفاعل مع المؤسسة من جهة، وكذلك التفاعل مع جمهورها من جهة أخرى. ولتبقى مواكبة التطور التقني الحكم على تطور ورقي المؤسسات الحكومية بمدى استجابتها للتحول الرقمي.

2.2.1.8 معايير السياسة الحكومية في التعامل مع منصات التواصل الاجتماعي:

تعتبر المؤسسات الحكومية جهات رسمية مسؤولة عن كل معلومة أو محتوى تقوم بنشره وعليه فإن هناك مجموعة من المعايير التي تضبط الاستخدام الحكومي للمنصات الاجتماعية وهي كالتالي (محمدي، 2020) (Tursunbayeva, et al, 2017):

- سلوك المواطن: يجب على الحكومة أن تعمل على تجديد وتحديث الطريقة المتاحة للمواطن عند التعامل مع المواقع الحكومية على الشبكات الاجتماعية بحيث تكون ثنائية الاتجاه في معظم الحالات والتأكيد على تحديث بيانات دخول المواطنين عبر الصفحات الحكومية، مع التوضيح للمواطنين انها ليست الوسيلة الوحيدة لقياس آراء المواطنين حول أداء المؤسسة الحكومية.
- الاعتبارات القانونية: وترتبط هذه الاعتبارات باستخدام المؤسسات الحكومية لمنصاتها وتحقيق الاتساق في الوصول لمؤسسات الحكومية عبر شبكة الانترنت للأفراد.

- الأمن: يجب على المؤسسة الحكومية الحفاظ على مستوى عالي من أمن المعلومات والبيانات الخاصة بها، وكذلك تأمين بيانات المستخدمين لصفحاتها ومواقعها، ومنع تسريب أي معلومات حساسة، وذلك للحفاظ على مستوى تفاعلهم.
- المحتوى: ينبغي على المؤسسة الحكومية تحديد ما يمكن نشره كمحتوى على الصفحات الرسمية لضمان الدقة، وذلك باتباع استراتيجيات لإدارة المحتوى، وكذلك مراعاة حق المواطنين في إتاحة المعلومات لهم دون استثناء، ومع تحقيق أرشفة المعلومات الحكومية المعروضة على المنصات بهدف استخدامها في المستقبل، كما لا بد من مراعاة سياسة نشر لمحتوى تحقيق الشفافية والمسؤولية الحكومية بناء ثقة المواطنين ضمان توفير خدمة المواطنين.
- سلوك المسؤول الحكومي: لا بد للجهات الحكومية أن تحدد ما هو مقبول نشره عبر منصاتها وما هو غير مقبول، فهناك معلومات سرية لا ينبغي نشرها للعامة.
- الاستخدام المقبول: هناك محددات وقيود على استخدام الموارد، وقيود على الاستخدام الشخصي المترتبة على كل منهما.

2.2.1.9 مبادئ استخدام منصات التواصل الاجتماعي في المؤسسات الحكومية:

أوضح Chen,et. Al (2020) مجموعة المبادئ العامة التي يجب أن تتبعها المؤسسات الحكومية في استخدامها للمنصات الرقمية وذلك بأن تكون منصة المؤسسة الحكومية متاحة للاطلاع من قبل جميع المواطنين دون استثناء، ومنع تسريب المعلومات الحساسة، وتحقيق الشفافية والموثوقية لبناء ثقة المواطن بالمؤسسة عبر الشبكات الاجتماعية، وتحقيق الاتساق في الوصول لمؤسسات الحكومية عبر المنصات الاجتماعية للأفراد.

2.2.1.10 العوامل المؤثرة على تفاعل المواطنين مع منصات التواصل الاجتماعي الحكومية:

سعت دراسة Haro, et. Al, (2018) إلى التوصل إلى العوامل المؤثرة على مستوى ارتباط المواطن بالمنصة الاجتماعية للمؤسسة الحكومية، وقد حددت الدراسة هذه العوامل؛ بنوع المنصة الاجتماعية التي تعرض عليها المؤسسة الحكومية معلوماتها وتتواصل من خلالها مع المواطنين، حيث يزداد الارتباط مع الحسابات الرسمية على منصة الفيس بوك، والشفافية فكلما اتسمت البيانات التي تعرضها المؤسسة الحكومية بالشفافية والموثوقية كلما زاد ارتباط المواطنين وتفاعلهم مع المنصة، ومستوى نشاط المؤسسة على المنصة الإلكترونية يؤثر على تفاعل المواطنين ومتابعتهم للمنصة حيث أن المؤسسات التي تبدي نشاطا على صفحاتها الرسمية عبر المنصات الاجتماعية تحظى بشعبية وتفاعل كبير مقارنة بالمؤسسات ضعيفة النشاط، والتفاعلية فكلما زاد تفاعل المؤسسة الحكومية مع آراء وتعليقات المواطنين على منشورتها والاجابة على استفساراتهم كلما زاد ارتباط المواطنين بها.

ومن جهة أخرى أوضح Khan, et. Al, (2021) بعض المتغيرات العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في المنصات الحكومية وهي خصائص المواطن وتتمثل بالمستوى الثقافي والعلمي والقيم الثقافية للمواطنين، والثقة في الخدمة الحكومية حيث أن درجة الثقة في الحكومة وخدماتها تلعب دورا في التعامل مع منصاتها الإلكترونية، والمخاطرة والأمان الخوف من فقدان الأمان والخصوصية عند التعامل مع منصاتها، وكذلك جودة المعلومات المقدمة عبر المنصات ذاتها وإدراك المواطن لنفعها وفائدتها له، والتعاون والمشاركة ويعبر عن مدى اتاحة الفرصة للمواطن بأن يشارك في صنع القرارات من خلال طرح وجهات نظره، وتلقي الأفكار الإبداعية والآراء منه.

2.2.1.11 استراتيجيات توظيف المؤسسات الحكومية للمنصات الاجتماعية:

تتبع المؤسسات الحكومية عدة استراتيجية في توظيف المنصات الإلكترونية في تقديم خدماتها للمواطنين ومن أهم هذه الاستراتيجيات ما يلي (Medaglia, & Zheng, 2017):

- استراتيجية الدفع: وهي استراتيجية تتبعها المؤسسة الحكومية عند توظيف المنصة الاجتماعية في نشر معلوماتها أو أخبارها.
- استراتيجية الجذب: استراتيجية تستخدم لتوظيف المنصات لتقديم معلومات رسمية.
- استراتيجية التشبيك: استراتيجية تتمثل في إشراك المواطنين والتفاعل معهم عبرها.
- استراتيجية الحوار: استراتيجية تتمثل في توظيف المنصات لتفعيل الحوار مع المواطنين في إطار الاتصال ثنائي الاتجاه.
- استراتيجية المشاركة: استراتيجية تتمثل في إتاحة الفرصة للمواطنين لمشاركة المعلومات والتعبير عن آرائهم ومشكلاتهم والتواصل مع المؤسسات الحكومية التابعة للدولة عبر المنصات الاجتماعية.

2.2.2 المبحث الثاني: المواطنة الرقمية

يشهد عصرنا ثورة تكنولوجية وتقنية كبيرة بسطت سيطرتها على معظم جوانب الحياة، ما أدى إلى تغيير المفاهيم السائدة كمفهوم المواطن والوطن، فالفرد يقضي معظم وقته في استخدام التقنيات الرقمية باختلاف أشكالها، ويرافق استخدامها في أعماله ورفاهيته، ووفقاً لهذا التطور تغيرت مفاهيم الحقوق والواجبات في المواطنة الصالحة، وهذا ما مهد لتطور مفهوم المواطنة وظهور مفهوم المواطنة الرقمية، وهي النموذج المثالي الذي يعبر عن معايير السلوك المناسب والمقبول والمرتبط باستخدام التكنولوجيا (شقورة، 2017)، ويتناول هذا المبحث المواطنة الرقمية بشكل مفصل من حيث المفهوم والأهداف والأهمية والخصائص والعناصر وتنمية المواطنة الرقمية.

2.2.2.1 مفهوم المواطنة الرقمية:

تعددت الكتابات حول مفهوم المواطنة، وقدمت العديد من التصورات حول معناها من عدة اتجاهات فكرية "ليبرالية، جمهورية، ومجتمعية"، إلا جميع هذه الكتابات تمحورت حول تحقيق توازن بين حقوق المواطنة ومسئولياتها، أي بين المواطنة كمكانة قانونية تقتضي منح الأفراد مجموعة من الحقوق، وبين المواطنة كممارسة تقتضي من المواطنين القيام بمجموعة من المسؤوليات، ويُجمع القائلون على المواطنة على أنها مفهوم معقد، وقابل للجدل ويمكن أن يرجع ذلك الاختلاف إلى مكان وزمان نشأة ذلك المفهوم (مجاهد وسليمان، 2022: 410).

المواطنة لغة:

عرف (ابن منظور (2000) كما ورد في مبنى واصلح، (2015: 330)) المواطنة بأنها "تنسب كلمة المواطنة لغة إلى الوطن، وهو المنزل الذي يقيم فيه الانسان، وجمع الكلمة أوطان، ويقال وطن بالمكان وأوطن به أي أقام وأوطنه واتخذه وطناً، وأوطن فلان أرض كذا أي اتخذها محلاً ومسكناً يقيم فيه".

أما (العدناني (1984) كما ورد في شقورة، (2017: 13)) فقد عرف المواطنة لغة بأنها "كلمة تعني مجرد الموافقة واطنت فلاناً يعني وافقت مراده، لكن الآخرين من المعاصرين رأوا إمكانية بناء دلالة مقاربة للمفهوم المعاصر بمعنى المعيشة في وطن واحد من لفظة (المواطنة) المشتقة من الفعل (واطن)، لا من الفعل (وطن) فواطن فلان يعني عاش معه في وطن واحد كما هو الشأن في ساكنه يعني سكن معه في مكان واحد".

وفي (المعجم الوجيز (1990) كما ورد في شرف والدمراش، (2017: 131)) بأنها "المواطنة جمع مواطن، ومواطن الحرب مقاماتها، والمواطنة والمواطن مأخوذ في العربية من الوطن أي المنزل نقيم به، وهو موطن الانسان ومحله، وطن يطن، وطناً، أي أقام به، وطن البلد أي اتخذه وطناً".

المواطنة اصطلاحاً:

تعددت تعريفات المواطنة ومن أهم هذه التعريفات ما يلي:

عرف شقورة (2017: 14) المواطنة بأنها "مجموعة المعارف والقيم والمبادئ والاتجاهات، التي تجعل الفرد إيجابياً مشاركاً في بناء وطنه قادراً على اتخاذ القرارات المناسبة لنهضته، وحل مشكلاته متعاوناً في ذلك مع غيره من المواطنين الآخرين".

فالمواطنة الفعالة في جوهرها جملة من الحقوق للمواطن مقابل جملة من الواجبات على الدولة، وتتخذ المواطنة صوراً عديدة تتفق وطبيعة كل عصر ومتغيراته، وفي ظل طبيعة متغيرات العصر الرقمي، ظهر مفهوم المواطنة الرقمية نتيجة التفاعل القوي بين الفرد والتكنولوجيا ليكون جزءاً من منظومة المواطنة الشاملة.

وعليه حظيت المواطنة الرقمية باهتمام وجهود الباحثين لتحديد مفهومها، ومن أهم تعريفات أولئك الباحثين ما يلي:

عرفها القحطاني (2018: 60) بأنها "اسلوب يمكن توظيفه لمساعدة المتعلمين على فهم القضايا التي ينبغي معرفتها من أجل استخدام التكنولوجيا بالشكل الأمثل فبدلاً من التركيز على عملية الاتصال بالمعلومات يتم الاهتمام بالأخلاقيات والمسؤوليات المرتبطة بالاستخدام الرقمي للمعلومات".

عرفها الدهشان (2016: 79) بأنها "جملة المعايير المعتمدة في استخدامات التكنولوجيا الرقمية المتعددة، والممثلة في مجموعة من الحقوق التي ينبغي أن يتمتع بها المواطنون صغاراً وكباراً أثناء استخدامهم تقنياتها، والواجبات أو الالتزامات التي ينبغي أن يؤديها ويلتزم بها أثناء ذلك".

عرفها طوالبه (2018: 291) بأنها "مجموعة من القواعد والضوابط والمعايير والأعراف والأفكار والمبادئ المتبعة في الاستخدام الأمثل والتقييم للتكنولوجيا، والتي يحتاجها المواطنون صغاراً وكباراً من أجل المساهمة في رقي الوطن".

عرفها شرف والدمراش (2017: 131) بأنها "تفاعل الفرد مع غيره باستخدام الأدوات والمصادر الرقمية مثل الحاسوب بصورة مختلفة، وشبكة المعلومات كوسيط للاتصال مع الآخرين، باستخدام العديد من الوسائل أو الصور مثل البريد الإلكتروني، والمدونات، والمواقع، ومختلف شبكات التواصل الاجتماعي".

ومن خلال ماسبق ترى الباحثة أن مفهوم المواطنة الرقمية يتضمن إدراك العالم الرقمي ومكوناته، وامتلاك مهارة الممارسة الفعالة المناسبة في استخدامات العالم الرقمي بآلياته المختلفة. والتمتع بالأخلاق التي تجعل السلوك التكنولوجي للشخص يتسم بالقبول الاجتماعي خلال تفاعله مع الآخرين. وكذلك التمييز بين السلوك الجيد والمرغوب ومحاربة السلوك السيء في التعاملات الرقمية ويضاف لذلك الاستفادة المثلى من التعاملات الرقمية دون الوقوع في براثن الجرائم الإلكترونية، وتبني المسؤولية الشخصية خلال ممارسة هذه التقنيات الرقمية، والحفاظ على فكر ومعتقدات الفرد من الملوثات الثقافية التي يمكن أن يتلقاها.

2.2.2.2 أهداف المواطنة الرقمية:

من المفيد أن نوظف التكنولوجيا في رفع مستوى الروح الوطنية والمواطنة والتي تعد واحدة من أهم ما يواجهه المواطن العربي، ولضرورتها الحتمية في ظل الثورة الرقمية التي تجتاح العالم في العصر الحالي، وذلك انطلاقاً من كونها تضع مجموعة المبادئ والأسس والضوابط لتوجيه المواطنين نحو الاستخدام الآمن للتكنولوجيا الرقمية، ويشير العقاد (2017)، و Richardson, & Milovidov (2019) إلى أهداف المواطنة الرقمية؛ تثقيف الأفراد بالتقنيات الحديثة وكيفية استخدامها في الاتصالات ومحو الأمية والتجارة وغيرها، وتمكين الأفراد من اكتساب آداب السلوك الرقمي،

والوصول، والقوانين العامة للعالم الرقمي، وتوعية الأفراد بحقوقهم ومسؤولياتهم للحفاظ على سلامتهم وسلامة نظامهم الرقمي، وكذلك تشمل الحماية؛ الأمن والصحة والرعاية الاجتماعية.

ويشير الدهشان (2018) إلى عدة أهداف أخرى للمواطنة الرقمية تتمثل بتبادل الخبرة والمعرفة من خلال التقنية الرقمية بين المؤسسات المختلفة، وإعداد جيل يستخدم التطبيقات التكنولوجية بطرق وسبل إيجابية فاعلة وآمنة، والمشاركة الإلكترونية للمجتمع بشكل كامل، وتوعية أولياء الأمور لتربية أبنائهم ليكونوا مواطنين رقميين جيدين، ورفع مستوى الأمان الإلكتروني، وتمثيل المجتمع الرقمي بصورة مثالية وذلك من خلال السلوكيات الرقمية السليمة للأفراد، وتقليل الانعكاس السلبي لاستخدامات الانترنت على الحياة الواقعية، بالإضافة لنشر قيم حرية التعبير الملتزمة بالأداب، التوعية بمفهوم المواطنة الرقمية لجميع الفئات العمرية.

واستخدام التقنيات الرقمية واستغلالها في تنمية المؤسسات التقليدية وتحويلها إلى مؤسسات منتجة، وتوفير فرص العمل من خلال تقديم خدمات ثقافية وعلمية وتدريبية وتعليمية والعمل على تطوير الوعي بالحقوق والواجبات تجاه قضايا المجتمع، وتبادل والمعارف الخبرات التكنولوجية والتقنية الرقمية بين المؤسسات التعليمية المختلفة (حشيش، 2018).

ومن خلال ما سبق ترى الباحثة أن المواطنة الرقمية تهدف إلى صقل المواطن الرقمي الذي يستخدم الإنترنت بفاعلية وأخلاق، وتساعده في إدراك مخاطرها في آن واحد.

2.2.2.3 أهمية المواطنة الرقمية:

تظهر أهمية المواطنة الرقمية جلياً فيما تلعبه من دور في إعداد مواطن لديه القدرة على التعامل مع القضايا الثقافية والاجتماعية المرتبطة بالتكنولوجيا (Öztürk, 2021) استخدام المعلومات والتكنولوجيا بطريقة آمنة ومسؤولة، واكتساب السلوك الرقمي الإيجابي والذي يتميز بالتعاون والانتاجية، وأن يحمل مسؤولية شخصية عن التعلم الرقمي مدى الحياة.

ويضيف شقورة (2017) في هذا السياق تمكن الفرد من استخدام التقنيات الرقمية للوصول إلى المعارف والعلوم بشكل واسع، وأداة تساعد في إدراك كل ما هو صحيح أو غير صحيح، وذلك من خلال تعليم الحوارات والمناقشات المرتبطة بالمواقف الحقيقية في الحياة، وإتاحة فهم القضايا والمشكلات السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية في العالم الرقمي وسبل التعامل معها، وتعزيز السوق الأخلاقي اللازم للتعامل مع التكنولوجيا بكافة مظاهرها. وتعتبر الإطار المنظم للتعامل مع الفرد مع العالم الافتراضي الرقمي، حيث توضح له طبيعة العالم الرقمي وسبل التعامل معه.

تمثيل المعايير التي توجه السلوكيات الإنسانية بحيث توضح له الإيجابيات والسلبيات أثناء التعامل مع التقنيات الرقمية، وتشكيل حاجز يحول دون تدفق الأفكار المتطرفة والملوثات الثقافية التي يمكن أن يتلقاها الفرد عبر العالم الرقمي، وتعزيز المسؤولية الشخصية والمجتمعية لدى الفرد أثناء التعامل مع التقنيات الرقمية، تعمل التقنيات الرقمية على الحفاظ على الهوية الشخصية والاستخدام الصحي والنفسى للتقنية الرقمية (مصطفى وآخرون، 2021).

ومن خلال ما سبق ترى الباحثة أن التقنيات الرقمية صُنعت لمصلحة الجميع، ويجب على الأفراد استغلالها في تحقيق المنفعة للفرد والمجتمع، حيث تساعد المواطنة الرقمية الأفراد في إدراك الغث من الجيد.

2.2.2.4 خصائص المواطنة الرقمية:

يحدد (Kim, & Choi، 2018) جملة من الخصائص التي تميز المواطنة الرقمية بأنها عملية إنسانية تتضمن مبادرات تستهدف قطاعات مختلفة من الناس لتنميتهم ويقوم عليها ويوجهها أفراد على المستوى الشخصي أو الجماعي، وعملية حديثة حيث أنها وليدة العصر الحديث وهي من توابع التطور الرقمي والاتصالات وما لحق بها من عمليات وتفاعلات، وعملية اجتماعية تشمل المحافظة

على ثقافة المجتمع وهويته وعدم الذوبان في ثقافات مجتمعية أخرى وبذلك تمكن المجتمع من البقاء والتطور والتحديث كالمجتمعات الأخرى.

ويشير العاطي (2021) والراشد (2020) بأنها أيضا عملية منظمة ومخططة لسعيها وراء منافع ومكتسبات في البيئات الرقمية، وهي لا تسير بطريقة عشوائية ولكنها محكومة بأطر وقواعد مختلفة تحدد مجراها وتفاعلاتها وفق خطوات واضحة تحدد معالمها في ضوء ما يتم السعي إلى تحقيقه من أهداف متوخاة، وطبيعة النشاط الذي يمارسه المستخدم في البيئات الرقمية، وهي عملية هادفة ذات أهمية استراتيجية تتطلع للوصول إلى مواطن رقمي واعي ومستتير، وعلى دراية كافية بالعالم الرقمي. وعملية قيمية تهدف في مضمونها لتكوين إطار قيمي أو ما يمكن تسميته بصيرة داخلية تحكم عمل المستخدم في البيئات الرقمية.

ويضيف الدهشان (2018) إلى مجموعة من الخصائص التي تميز المواطنة الرقمية عن المواطنة العامة بأنها مفهوم حديث ظهر مع اندفاع الأفراد نحو العالم الرقمي، تهتم بامتلاك الفرد لمهارات الممارسة الفعالة والمناسبة في استخدام العالم الرقمي بآلياته المختلفة، تسعى إلى اتباع القواعد الخلقية التي تجعل السلوك الرقمي للفرد يتسم بالقبول الاجتماعي في تفاعله مع الآخرين، تتضمن مجموعة من الحقوق والواجبات والالتزامات فيما يتعلق بالتقنيات الرقمية، تنتشر في المجتمع من خلال التربية المنزلية والمناهج التعليمية في المدرسة والجامعة.

من خلال ما سبق ترى الباحثة أن المواطنة الرقمية مصطلح جاء مع الثورة التكنولوجية التي شهدتها العصر وهي تعمل على الحفاظ على قيم وأخلاق وسلوكيات الأفراد في العالم الافتراضي، وكذلك هي مسؤولة عن الحفاظ عن الأمن الرقمي وحفظ المعلومات والخاصة بالأفراد، وحماية الملكية الفكرية الرقمية.

2.2.2.5 محاور وعناصر المواطنة الرقمية:

قدم ريبيل محاور المواطنة الرقمية التسعة كوسيلة لفهم تعقيد المواطنة الرقمية وقضايا استخدام التكنولوجيا والحد من سوء استخدامها وتشكيل مواطن رقمي صحيح يستطيع مسايرة العالم الرقمي (Ribble, 2011). وأكدها منظمة (ISTE: International Society for Technology in Education)

وتركز هذه المحاور التسعة في مجملها على قضايا استخدام التكنولوجيا، وذكرها كل من (القحطاني، 2018) و(الملاح، 2017) و(Ribble, 2014) بأنها تتمثل في العناصر التالية:

- الاتصالات الرقمية (التبادل الإلكتروني للمعلومات): من أبرز التغيرات المهمة التي استحدثتها الثورة الرقمية هو قدرة الأفراد على الاتصال فيما بينهم، مهما بعدت الأماكن وتباينت الأوقات، فقد شهد العصر التاسع عشر أشكالاً محدودة للاتصالات، إلا أن الثورة الرقمية التي برزت تطبيقاتها بصورة واسعة في القرن الحادي والعشرين أتاحت فرصاً متنوعة للاتصال بين الأفراد أينما كانوا وذلك عبر وسائط عديدة مثل البريد الإلكتروني، الهواتف النقالة، والرسائل الفورية، ولقد غيرت خيارات الاتصالات الرقمية واسعة الانتشار كل شيء في حياة البشر لمقدرتهم على إجراء اتصالات دائمة ومباشرة مع أي شخص في أي مكان من العالم، وهذا يتطلب تعليم الأفراد وتدريبهم على معرفة الخيارات المناسبة للتواصل عبر هذه الوسائط (الدهشان، 2018).

وترى الباحثة أن الاتصالات الرقمية برزت تطبيقاتها بشكل كبير في القرن الحادي العشرين وأتاحت فرص عديدة للتواصل بين الأفراد أينما كانوا وذلك عبر وسائط متعددة، وأن هذا التواصل الرقمي بحاجة إلى التدريب اللازم لاتخاذ قرارات سليمة وإيجابية عند مواجهة خيارات الاتصال الرقمي.

- الإتاحة الرقمية للجميع (الوصول الرقمي): من الضروري لمستخدمي التكنولوجيا الالتفاف إلى تكافؤ الفرص أمام الجميع، وتوفير الحقوق الرقمية المتساوية ودعم الوصول الإلكتروني أمام جميع الأفراد، وأن يكون هدف المواطن الرقمي هو العمل على توفير وتوسيع الوصول التكنولوجي أمام

جميع الأفراد، حيث أن مستخدمي التكنولوجيا ينبغي أن يكونوا على وعي بأنه ليست هناك فرص متساوية لكل الأفراد للوصول للتكنولوجيا بالرغم من أهمية هذه الإتاحة كي يكون هؤلاء الأفراد مواطنين رقميين، وبالتالي فمن الضروري البحث عن موارد وفرص بديلة لتحقيق متطلبات الإتاحة للجميع(شرف والدمراش، 2017).

ومن خلال ما سبق ترى الباحثة أن الهدف من الوصول الرقمي هو إتاحة الفرصة للجميع فيما يتعلق باستخدام التقنية والتكنولوجيا وأدواتها وتطبيقاتها، كما أنه لابد من توفير موارد بديلة للأفراد من أجل الوصول الإلكتروني.

- اللياقة الرقمية (الإتيكيت الرقمي)، (السلوك الرقمي): نظراً لزيادة التعامل مع التكنولوجيا في جميع مجالات الحياة فقد ظهرت الحاجة إلى تعليم اللياقة والسلوك الرقمي والإجراءات وأن يكون جزء لا يتجزأ في مختلف المراحل العمرية للمتعلمين، وتتمثل اللياقة الرقمية في مجموعة القواعد والسلوكيات الأساسية التي يجب اتباعها لجعل الإنترنت مكاناً أفضل للجميع بمن فيهم المستخدم. أو هي تلك المعايير التي تحدد السلوك المتوقع من قبل مستخدمي التكنولوجيا الرقمية(القحطاني، 2018).

واستناداً لما سبق ترى الباحثة أن العالم الافتراضي له معايير سلوكية كما في العالم الواقعي، وأن هناك بعض السلوكيات الغير مقبولة والتي ينبغي تثقيف وتدريب الأفراد على تجنبها واتخاذ معايير تحفظ المواطن من الوقوع بهذه السلوكيات المخلة بالآداب في التعامل الرقمي، ليتصرف كمواطن رقمي مسؤول.

- التجارة الرقمية: إن مستخدمي التكنولوجيا ينبغي أن يعوا أن نسبة كبيرة من اقتصاديات السوق تتم من خلال القنوات التكنولوجية وأن عمليتي البيع والشراء للبضائع والمستلزمات أصبحت تتم بشكل واسع وسريع عبر الوسائط التقنية المختلفة، بما يسمى الآن بالتجارة الرقمية إن هذا يستلزم الوعي

بتلك العمليات والقوانين المنظمة لها والأخلاقيات التي تحكم سلوك الأفراد أثناء القيام بعمليات التجارة الرقمية بما يجعلهم في النهاية مستخدمين فاعلين لأدوات التجارة الرقمية الحديثة، ومن الممارسات التي تتعارض مع قوانين ولوائح قوانين التجارة الرقمية مثل "تنزيل برمجيات بدون ترخيص، والصور الإباحية والقمار" لذا لا بد أن يعي المستخدم بأساليب تجعل منه مستخدماً واعياً وفعالاً في عالم جديد من الاقتصاد الرقمي (Yildiz, et.al, 2020).

وانطلاقاً مما سبق ترى الباحثة أنه ينبغي على مستخدمي التكنولوجيا أن يكونوا واعيين بالتجارة الرقمية والتي من خلالها يتمكن المستخدم من البيع أو الشراء بصورة سريعة عبر الوسائط التقنية المتنوعة، والوعي بقوانين وأنظمة وأخلاقيات معاملات التجارة الرقمية بقصد حمايتهم من أشكال الغش التجاري الشائعة.

- محو الأمية الرقمية (التربية والثقافة الرقمية): لقد شقت التكنولوجيا طريقها نحو المؤسسات كافة، وحظيت ببعض البنى والأدوات والأجهزة والبرمجيات وتطبيقاتها في المجالات العلمية والتدريبية، ومع الإيمان بأهمية التكنولوجيا بات من الضرورة الوعي بكيفية استخدامها وامتلاك المهارات اللازمة للاستفادة منها ومن تطبيقاتها، بالرغم مما حققته المؤسسات من إنجازات في مجال انتشار التكنولوجيا إلا أن الطريق أمامها مازال طويلاً، حيث لا بد من التركيز بصورة مستمرة على نوعية التكنولوجيا الواجب اقتناؤها وتعلمها والتدريب عليها، والأساليب الصحيحة في تشغيلها والاستفادة منها، ويحتاج الكثير من الأفراد باختلاف مجالاتهم إلى معلومات آنية وفورية، وتتطلب هذه العملية مهارات بحث ومعالجة معقدة من بينها محو الأمية المعلوماتية، لذلك لا بد من تدريب أفراد المجتمع على كيفية الاستخدام التكنولوجي في ظل مجتمع رقمي، لذا فإن المواطنة الرقمية تقوم على تعليم وتنقيف الأفراد بأسلوب جديد، والاختصاص بالاعتبار حاجة هؤلاء الأفراد إلى مستوى عال جداً من مهارات محو الأمية المعلوماتية (Yue, et. al, 2019) (Choi, 2016).

- القوانين الرقمية: يقصد بها "القيود والحقوق التشريعية التي تحكم استخدام التكنولوجيا" (Bailey & Ribble, 2007) إذ يسر الإنترنت عملية نشر وتحميل المواد المتعددة والتي تعتبر نقطة قوة له، إلا أن البعض يتجاهل ما هو مناسب أو حتى شرعي، لذلك لا بد من وجود قانون رقمي يجرم الأفعال الخاطئة، وغالبا ما يشتق من قانون الدولة الحالي، فيحترم حقوق الملكية الفكرية، ويجرم سرقة الهويات، وسرقة البرمجيات، ونشر الفايروسات (Ribble, 2011, Alberta Education, 2012). وهو يعالج أربع قضايا (حقوق التأليف والنشر، الخصوصية، والقضايا الأخلاقية، والقرصنة) (الملاح، 2017)، إذ تحكم استخدام الفرد للتقنية الرقمية بما يعود عليه وعلى الآخرين بالفائدة، كما ويعد العدول عن هذه القوانين الرقمية بمثابة ارتكاب لمخالفات وجرائم تعرض الأفراد للوقوع تحت طائلة القانون، ومن الأمثلة على الجرائم الرقمية السطو على الملكية الفكرية لبعض الناشرين والمؤلفين، واختراق معلومات الآخرين وتحميل الملفات بطرق غير مشروعة، وهذا يقتضي على الفرد الإلمام بالمعرفة الكاملة حول ما له وما عليه في التعامل مع العالم الرقمي (شقورة، 2017) (محمد، 2020).

وترى الباحثة أن القوانين الرقمية تعالج مسألة الأخلاق، ويقتضي هذا الأمر أن يكون الفرد على معرفة تامة بهذه القوانين، وما يمكن أن يجره لنفسه في حال ارتكب بعض من المخالفات التي تنتهك حقوق الآخرين.

- الحقوق والمسؤوليات الرقمية: تحدد المجتمعات للمواطنين الحقوق في أنظمتها، وكذلك في المجتمعات الرقمية فهناك مجموعة من الحقوق التي يحظى بها المواطن الرقمي، مثل حق الخصوصية، وحرية التعبير، وغيرها، ولا بد من دراسة ومناقشة هذه الحقوق الرقمية حتى يتسنى فهمها بصورة صحيحة، وكما أن للمواطن الرقمي حقوق، فعليه واجبات عليه أن يحترمها ويؤديها والتي تتمثل في احترام حقوق الآخرين وعدم الاعتداء عليهم واحترام خصوصية الآخرين، واحترام

آرائهم، وعلى الفرد أن يوازن بين ما له وما عليه، حتى يكون مواطن رقمي صالح (طوالبة، 2018).

وترى الباحثة أن المواطنة الرقمية تتمثل في الحريات التي يتمتع بها الجميع في العالم الرقمي، وتتطلب مجموعة من الحقوق التي تمنح للأفراد في تعاملهم مع العالم الرقمي وكذلك مجموعة من الواجبات التي ينبغي عليهم الالتزام بها وعدم اختراقها، وذلك حتى يصبح المواطن الرقمي مواطن صالح ومنتج ومشارك وفعال.

- الصحة والسلامة الرقمية: يقصد بها "الصحة النفسية والبدنية في عالم التكنولوجيا الرقمية"، كما يقصد بها "أخذ الاحتياطات اللازمة، للمحافظة على الصحة الجسدية والنفسية في عالم التقنيات الرقمية"، فالاستخدام غير اللائق للتقنيات الرقمية يؤدي إلى حدوث العديد من المشاكل الجسدية بسبب الإجهاد للعين والسمع، وكذلك الإجهاد النفسي مما يعرض الأشخاص للمخاطر، لذلك ينبغي توعية المستخدمين بالمخاطر الكامنة في العالم الرقمي، وتتضمن "المواطنة الرقمية" ثقافة تعليم مستخدمي التكنولوجيا أساليب حماية أنفسهم عبر التعليم والتدريب (شقورة، 2017).

وترى الباحثة أن استخدام أدوات التكنولوجيا لأوقات طويلة يعرض مستخدميها للمخاطر الإجهاد البدني، والنفسي، لذلك فمن الضروري توعية المستخدمين بهذه المخاطر لحماية صحة وسلامتهم البدنية والنفسية.

- الأمن الرقمي: يقصد بالأمن الرقمي "الاحتياطات والإجراءات الوقائية الرقمية التي يتبعها مستخدمي التقنيات الرقمية للحفاظ على هويتهم الشخصية، وعلى أمن معلوماتهم وأجهزتهم وبرامجهم، لتلاشي الوقوع في موضوعات البرمجيات الخبيثة وسرقة البيانات والمعلومات الشخصية"، وقد يتعرض بعض مستخدمي التكنولوجيا لصور الانتهاكات والسراقات المختلفة، والابتزاز من قبل بعض المحترفين، وهذا يتطلب إعداد مواطن رقمي يكون لديه القدرة على

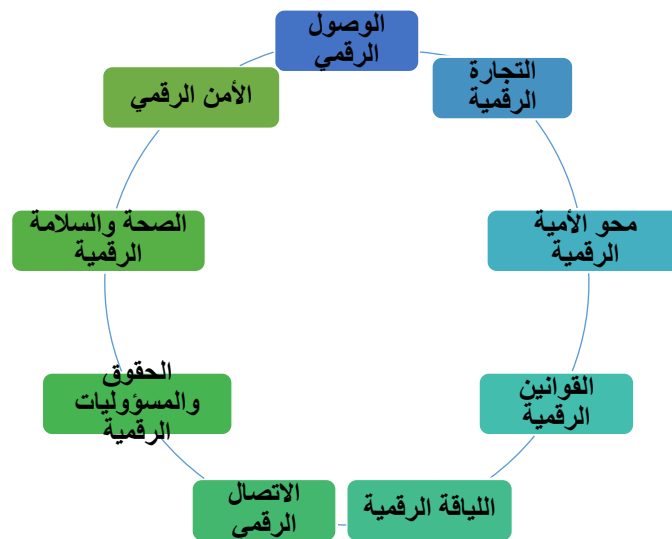
التعامل مع هذه السرقات والانتهاكات، بالاعتماد على برمجيات الحماية من الفيروسات، وعمل نسخ احتياطية من البيانات احتساباً لفقدانها ومعرفة الأدوات اللازمة للتحكم والتوجيه(شرف والدمراش، 2017).

وترى الباحثة أن مستخدمي التكنولوجيا يواجهون بعض صور الابتزاز والسرقات والانتهاكات من قبل بعض المجرمين، وذلك يتطلب تدريب المواطن الرقمي على كيفية حماية بياناته ومعلوماته بحيث لا يستطيع أحد الوصول إليها دون علمه.

وحدد ريبيل عناصر المواطنة الرقمية التسعة في ثلاث فئات رئيسية: أولها التعليم تشمل الثقافة الرقمية والاتصال الرقمي والتجارة الرقمية، ثاني فئة الاحترام وتشمل الوصول الرقمي ومعايير السلوك الرقمي والقوانين الرقمية، أما الفئة الثالثة تشمل الحقوق والمسؤوليات الرقمية والصحة والرفاهية والأمن الرقمي (Ribble, 2014).

بناء على ما سبق يمكن توضيح محاور المواطنة الرقمية متكاملة ومترابطة من خلال الشكل التالي:

شكل (1): عناصر (محاور) المواطنة الرقمية



(2.1 المصدر: إعداد الباحثة)

2.2.2.6 تجارب بعض دول العالم

التفتت العديد من دول العالم إلى أهمية العمل على إعداد مواطنين رقميين إيجابيين فشرعت بتدريب احترافي وتنقيفي رقمي حسب ما يلزم لمنع الاستغلال الإلكتروني الذي يترك أثر سلبي على المستويين الشخصي والمهني، فسعت بعض الدول مثل بريطانيا والولايات المتحدة وأستراليا إلى تعميم تدريس المواطنة الرقمية لطلبة المدارس مع توجيه أولياء الأمور والكوادر التعليمية وفق خطط متكاملة، كما عملت المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة إلى وضع رؤية وطنية للتعامل مع التقنيات واعتمدت على تعلم مهارات تتعلق بالمواطنة الرقمية كونها الطريق الأفضل لانخراط الفرد بشكل كامل في المجتمعات، وركزت تلك الرؤية على تأهيل شخصيات تربوية وعملت على تطوير المناهج الدراسية، وتدريب الموظفين الحكوميين وتأهيلهم رقمياً بشكل مستمر لرفع إنتاجيتهم وكفاءتهم (الأحمدي، 2020).

2.2.2.7 أبعاد المواطنة الرقمية:

انطوى مفهوم المواطنة التقليدية على الاهتمام بأبعاد متعددة منها السياسية والاقتصادية والثقافية التربوية، وكذلك ضمانها للحقوق المدنية والحريات السياسية، وكذلك المواطنة الرقمية تشمل العديد من الأبعاد أهمها:

البعد السياسي: هو بعد موجه نحو المشاركة السياسية الرقمية، لاعتبارها مفهوم إيجابي يهدف في مجمله إلى خلق مجتمع أكثر مساواة وديمقراطية في العصر الرقمي، ولاعتبار المواطنة التقليدية علاقة بين الفرد والدولة (الكواري، 200)، فإن المواطنة الرقمية الممتدة منها والمعززة بتكنولوجيا الرقمنة والشعور بالانتماء إلى المجتمع السياسي والرغبة في المشاركة في صنع القرار، من خلال المشاركة الفاعلة وتقديم الطريقة المثالية لمسائلة ممثلي المواطن الرقمي عبر المنصات الإلكترونية، وإتاحته المعلومات للجميع بشكل متساوي (كاظم، 2022).

البعد الثقافي: في ظل وجود المواطنة الرقمية ينتقل كل مواطن إلى مرحلة مواطن منتج للثقافة من خلال مداخلته الإبداعية الشخصية او من الإدلاء برأيه في أي نتاج ثقافي معتمدًا في حوارهِ وتفاعله على التوفيق بين الانغلاق والانفتاح الثقافي، أي المحافظة على مرتكزات هويته الوطنية، واستيعاب العناصر الأخرى من الثقافات المتنوعة (موران، 2016).

البعد التربوي: يعتبر هذا البعد أن التربية الرقمية تهدف لإعداد جيل واعي مثقف أخلاقياً يستخدم التكنولوجيا بشكل سليم وفق عادات ومهارات مكتسبة، وتزداد الحاجة إليها في ظل انتشار الجرائم والابتزاز الإلكتروني وسرقة البيانات. ووضعت مراحل تدريس التربية الرقمية التالية: تدريس التوازن، تدريس السلامة، تدريس المسؤولية، تدريس البصمة الرقمية (منصور، 2023، صفحة 258) (العوضي، 2017).

وترى الباحثة أن المواطنة الرقمية تتخذ أبعاد المواطنة التقليدية مع إضافة بصمتها الرقمية لتعزز المشاركة والتواجد والحضور رقمياً. لتدفع بالمواطن ليكون أكثر تأثير بشكل إيجابي.

2.2.2.8 تعزيز المواطنة الرقمية:

هناك العديد من الأساليب لتنمية وتعزيز قيم المواطنة الرقمية لدى أبناء المجتمع وتضمن هذه التنمية ثلاثة وهي كالتالي كما أشار إليها (حشيش، 2018):

- احترم نفسك / احترم الآخرين: وتضم: الوصول (النفذ الرقمي)، اللياقة الرقمية، القوانين الرقمية،
- علم نفسك/ تواصل مع الآخرين، وتضم: التجارة الرقمية، الاتصالات الرقمية، محو الأمية الرقمية.
- احم نفسك/ احم الآخرين: وتضم: الحقوق والمسؤوليات الرقمية، الأمن الرقمي، الصحة والسلامة الرقمية.

ولتحقيق هذه المحاور لا بد من اتخاذ العديد من الإجراءات لتمكين الفرد أن يصل مستوى عالي من المواطنة الرقمية، وتتمثل هذه الإجراءات حسب دراسة داودي (2019) و Alazemi & Jamal (2019) بأنها تعزيز الوعي الرقمي وذلك من خلال تنمية مهارات استخدام الأجهزة التقنية ومكوناتها ومفهومها وبرمجتها، وتنمية الوصول الرقمي وذلك من خلال توفير الأدوات والوسائل والأجهزة الرقمية التي تمكن الفرد أن يصل للعالم الرقمي والاندماج فيه، والوعي بإيجابيات التقنيات الرقمية والبرامج والتطبيقات التي تتيحها شبكة الإنترنت، معرفة المشكلات والقضايا المتعلقة باستخدام التقنيات الرقمية، ومعرفة محددات توظيف التقنيات الرقمية وحدود الحرية الشخصية، وإدراك ما هو مناسب من الاستخدامات التكنولوجية وما هو غير مناسب. بالإضافة لتوفير الممارسة الموجهة ولا سيما لفئة الأطفال والمراهقين فإنهم ربما لا يدركون ما هي الطريقة المناسبة، بحيث يدركون التميز بين الاستخدامات الصحيحة والخاطئة للتقنيات الرقمية المتنوعة. وتحديد الهدف من توظيف التقنية الرقمية. وتوفير نموذج أو قدوة واضحة في الاستخدام المناسب للتقنيات الرقمية.

ومما سبق يتضح للباحثة أن المواطنة الرقمية يتم تعزيزها في نفوس الأفراد بطريقة متدرجة تبدأ من مرحلة الوعي بها وبمفاهيمها ومعايير استخدامها، ثم التطور إلى مرحلة الاندماج والانخراط في تطبيقاتها والتوجه البحث والاكتشاف والتعرف على مخاطر التكنولوجيا وتجنبها، ثم إلى مرحلة النمذجة حيث يتبع الفرد من هم قدوة له في سلوكياته الرقمية، وبعد ذلك يصل إلى مرحلة التغذية الراجعة وتحليل السلوك من خلال امتلاك المقدرة على نقد وتمييز الاستخدام الصحيح للتقنيات.

2.2.3 المبحث الثالث: الحكومة الفلسطينية الثامنة عشر ورؤيتها نحو مجتمع رقمي

المقدمة:

منذ استلام الحكومة الفلسطينية الثامنة عشر لمهامها الوزارية سعت بشكل ملحوظ بأن تضع بصمة رقمية على أداؤها، وعليه فعلت المنصات الرقمية للمؤسسات الحكومية وعمدت إلى توثيقها بشكل رسمي حسب الأصول من خلال وزارة الاتصالات، يتم النشر عليها بشكل مستمر وفعال، كما عملت على اعتماد برامج عصرية تنفذ التحول الرقمي بخطوات متصاعدة وملحوظة.

2.2.3.1 تشكيل الحكومة:

في 10 آذار 2019 أصدر الرئيس الفلسطيني محمود عباس مرسوماً رئاسياً يُكلف فيه محمد اشتية بتشكيل الحكومة الثامنة عشر خلفاً لحكومة رامي الحمد الله الثالثة عشر، وأدت حكومة اشتية اليمين الدستورية في 13 نيسان 2019 أمام الرئيس، وطراً عليها تعديل وزاري محدود في 1 كانون الثاني 2022 شمل حقيقتي الداخلية والأوقاف، أعضاء مجلس الوزراء للحكومة الثامنة عشر في الملحق رقم (6).

2.2.3.2 رؤيتها نحو الرقمنة:

أقرت الحكومة الثامنة عشر قرار من أعلى مستوى سياسي إداري بالتوجه نحو الرقمنة بحيث تتم ترجمته إلى صيغة الزامية ليتم تنفيذها على مختلف الأصعدة في جميع الدوائر الحكومية بصورة سياسات ولوائح تشريعية، ينتج عنها استراتيجيات وخطط تنفيذية وآليات متابعة، لاستخدام حلول رقمية جديدة وفعالة لتحسين الأداء الحكومي وتحقيق توقعات المواطنين (غانم، 2023).

وعليه عمدت الحكومة الثامنة عشر إلى تطوير المجال التكنولوجي وأضافته ضمن وثيقة الإصلاح (2022) المعلنه في (15 نيسان 2022) لمضاهاة العالم في تقديم خدمات على مستوى عالٍ وضمن معايير عالمية وذلك من خلال إنشاء نظام آمن وحديث للخدمات الحكومية، وقواعد البيانات، وتأهيل

مقدمي الخدمات من خلال توفير كادر مؤهل للتعامل المهني مع الجمهور (فلسطين، مجلس الوزراء لدولة فلسطين، 2022).

كما وورد بند (أمن المعلومات والبيانات الحكومية والأمن السيبراني) ضمن وثيقة الإصلاح الذي ترى الحكومة الفلسطينية أنه أصبح ضرورة ملحة للحفاظ على البيانات الحكومية والخاصة من الانتهاك او السرقة او التسريب ويضمن أمن المعلومات وحماية البيانات الرقمية من الوصول غير المصرح به، ويركز على مبادئ أساسية ثلاثة هي: السرية والسلامة والتوافرية (فلسطين، مجلس الوزراء لدولة فلسطين، 2022). وتعتمد الحكومة ذلك من خلال التدخلات التالية التي أعلنها مجلس الوزراء في أجندة الإصلاح لعام 2022 (فلسطين، مجلس الوزراء لدولة فلسطين، 2022):

1. بناء وتشغيل سياسات ونظم عالية الأداء للوقاية من تحديات الأمن السيبراني والتهديدات المصاحبة لها.
2. بناء وتطبيق آلية مركزية لشراء وتركيب وفحص وتشغيل نظم المعلومات الإدارية الحكومية للخدمات والعمليات؛ وبإشراف مباشر من مجلس الوزراء.
3. بناء شراكات مستدامة مع القطاع الخاص لتحقيق متطلبات الأمن السيبراني.

2.2.3.3 نحو مجتمع رقمي شامل:

وتنظر الحكومة الفلسطينية الثامنة عشر إلى بناء مجتمع شامل ورقمي قائم على المعرفة، ويتم ذلك من خلال تدخلات أهمها (غانم، 2023):

- بناء إطار عام للتوعية بأهمية الخدمات الرقمية وأهميتها للمواطن حيث تعتبر أساسا للتحول الرقمي لباقي القطاعات.

- نشر ثقافة التحول الرقمي من خلال حملات إعلامية وباستخدام وسائل الإعلام الرقمية.
- العمل على تحديث المناهج التعليمية في المدارس والجامعات بموضوع التحول الرقمي أهميته وآليات التعامل معه بأمان.
- التوعية بأهمية الهوية الرقمية كجزء من إلغاء المعاملات الورقية وقدرتها على تطبيقات متعددة مثل الهوية الشخصية والمعاملات المالية والسجلات الطبية ونظام العمل في بطاقة واحدة.

2.2.3.4 منظومة الخدمات الرقمية الحكومية (تطبيق حكومي)

وأطلقت الحكومة الثامنة عشر منظومة للخدمات الحكومية الإلكترونية والدفع الإلكتروني في 29 كانون الأول 2022 تحت مسمى "حكومتي"، وذلك بهدف (حكومة فلسطين، 2023):

1. توفير إمكانية طلب الخدمات الحكومية ودفع رسومها إلكترونياً، بما يوفر الوقت والجهد للحصول على الخدمة بطريقة فعالة ومستدامة للمواطنين الفلسطينيين والأشخاص المقيمين في فلسطين، بكفاءة وشفافية وفاعلية.
2. تعزيز ثقافة استخدام ومشاركة المواطنين في التقنية الرقمية كأداة دعم في تطوير الحكم الرشيد، وذلك من أجل خلق بيئة أفضل للأعمال بين الحكومة والمواطن من خلال الارتقاء بالخدمات الحكومية وربط الدوائر الحكومية ببعض بشكل يضمن التدفق السلس للمعاملات وتجهيزها بأفضل الطرق وأسرعها، وتوفير قنوات دفع إلكترونية آمنة بطريقة سلسلة تتماشى والتطور التكنولوجي في العالم، بما يتيح زيادة مستويات الفعالية والكفاءة في إنجاز المهام المطلوبة من المؤسسات الحكوميّة.

3. تحسين وتسريع العمليات والإجراءات وزيادة جودة الخدمات العامة عن طريق خلق التواصل بسلاسة بين المكاتب الحكومية المختلفة ووضع الضوابط وآليات الرقابة على مستوى الخدمات والتعامل مع المواطنين .

4. تعزيز النزاهة في العمل الحكومي وزيادة إنتاجية الموظفين الحكوميين، والحدّ من النفقات العامة عن طريق ترشيد الاستهلاك في شتى النواحي، مثل تقليل الطباعة الورقية وتكاليف المواصلات والمصاريف التشغيلية للمؤسسات، والتسهيل على المواطن للوصول والحصول على الخدمات الحكومية، خاصةً في التجمعات السكانية البعيدة، وبما يرتب عليه من الحفاظ على استخدام المنظومة للأغراض المخصصة لها، بما يخلق بيئة متوازنة من الثقة بين الحكومة والمواطن.

2.3 الدراسات السابقة والتعقيب عليها

تشكل الدراسات السابقة دور مهم في تعزيز مفاهيم الدراسة لدى الباحث وتوسيع مداركه حول مشكلة الدراسة ليتمكن من تحديد الفجوة البحثية بصورة مباشرة، ويستعين فيها لتوضيح المفاهيم النظرية والأدبيات لها. لذا يقوم بتوظيف محركات البحث الالكترونية واليدوية وزيارة المكتبات المختصة للوصول إلى الدراسات بأصولها.

ووفقا لذلك ستقوم الباحثة بتقسيم الدراسات لمحورين:

2.3.1 المحور الأول: دراسات سابقة ذات صلة بمتغير توظيف منصات التواصل الاجتماعي

دراسة عرفات وآخرون (2023)، بعنوان "أطر تقديم قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان في الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية على مواقع التواصل الاجتماعي".

هدفت الدراسة لرصد أبرز القضايا المقدمة على الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية على المنصات الرقمية فيما يتعلق بتعزيز قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان، والتعرف على أبرز الأطروحات والقضايا التي تعالجها الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية على وسائل التواصل. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج المسحي، واستخدمت الدراسة نظام تحليل لخطاب الصفحات الرسمية للوزارات والمنظمات الحقوقية على موقع تويتر للفترة الزمنية من 2022/10/1م إلى 2022/10/30م، ومجتمع الدراسة عبارة عن جميع الوزارات والمنظمات المصرية التي لها صفحات رسمية على تويتر وتنتشر خلالها خطابا يحتوي على قيم المواطنة وحقوق الإنسان في مصر وبلغت عينة الدراسة (15) وزارة ومنظمة حقوقية. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه تباين ثراء الإنتاج عبر التغريدات للوزارات والمنظمات في الوقت الذي انتجت فيه وزارة الصحة 41 تغريدة أي بمعدل أكثر من تغريدة في اليوم الواحد، وقد احتلت قضية دعم المواطنين المركز الأول من التكرارات وهو ما يعكس اهتمامات الوزارات بكافة المواطنين في المقام الأول وتوجيه الخطاب للشعب كافة، وحازت على المرتبة الثانية قضية تأهيل الشباب وذلك حيث حصلت على 45 تكراراً ما بين 260 لكنها جاءت في المرتبة الأولى لدى وزارة القوى العاملة، يونيسيف مصر. وأوصت الدراسة إلى تفعيل الوزارات والهيئات لمحتوى صفحاتهم المنصات الرقمية في نشر الوعي بمفاهيم المواطنة وتنمية الانتماء لدى الشباب، وضرورة اهتمام كل الوزارات والهيئات بقضايا المرأة والطفل وكبار السن، وضرورة اهتمام كل الوزارات والهيئات بالاستناد إلى أطر المبادئ الأخلاقية والمسؤولية.

دراسة حامد (2022)، بعنوان "دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الوعي بالخدمات الرقمية للمؤسسات الحكومية لدى الجمهور المصري".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور مواقع التواصل في نشر الوعي بالخدمات الرقمية للمؤسسات الحكومية لدى الجمهور المصري. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من المبحوثين، ومجتمع الدراسة عبارة عن الجمهور المصري، حيث بلغت عينة الدراسة (400) مبحوث، بالإضافة إلى تحليل صفحة منصة مصر الرقمية. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن الفيس بوك يحتل المكانة الأولى لدى الجمهور وخاصة جمهور الشباب في معدلات الاستخدام والحصول على المعلومات من خلاله، وتوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها الصفحات الرسمية في نشر الخدمات الرقمية وبين تقييمهم لأهمية مواقع التواصل في نشر الوعي بالخدمات الرقمية. وأوصت الدراسة إلى ضرورة التنسيق بين وسائل الإعلام التقليدية ووسائل الإعلام الجديد والاتصال الشخصي من خلال وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لاتباع استراتيجية موحده لتوعية المواطنين بالخدمات الرقمية.

دراسة توفيق (2022)، بعنوان "شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تعزيز قيم المواطنة والانتماء لدى الشباب الجامعي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المنصات الرقمية في تعزيز قيم المواطنة لدى الشباب المصري، والوقوف على أبرز القضايا التي يحرص الشباب على متابعتها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من المبحوثين، ومجتمع الدراسة عبارة عن مجموعة من

الشباب المصري من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في مصر، وبلغت عينة الدراسة (400) محوثة. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى تزايد زمن الاستخدام اليومي لشبكات التواصل فجاءت المدة من خمس ساعات فأكثر في الترتيب الأول بنسبة 53.3%، وجاء موقع Facebook في الصدارة بنسبة 98.16% من إجمالي عينة الشباب في تقييم استخدام شبكات التواصل من وجهة نظر الشباب، يليه مباشرة تطبيقات مشاركة الفيديو YouTube, snap tube, TikTok بنسبة 87.4%، مما يتضح معه أهمية المحتوى المرئي بوسائله الاتقاعية للشباب، ولم تتج صفحات وسائل التواصل بإقناع الشباب من المبحوثين بالمشاركة السياسية في صنع القرار السياسي. وأوصت الدراسة إلى ضرورة قيام مؤسسات الدولة بإنشاء صفحات رسمية تشجع على الانتماء للوطن وتدعم قيم المواطنة، والعمل على تعزيز إيجابيات وسائل التواصل من حيث قدرتها على الحشد والتعبئة في الإنتاج والتنمية، والتقليل من السلبيات وتجنب المخاطر.

دراسة حسن (2021)، بعنوان "توظيف الحكومة الفلسطينية لموقع الفيسبوك في إدارة سمعتها وبناء صورتها الذهنية"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر توظيف الحكومة الفلسطينية لمواقع التواصل على سمعتها المؤسساتية وبناء صورتها الذهنية. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة والمقابلة في جمع البيانات من المبحوثين، ومجتمع الدراسة عبارة عن متابعو صفحة الفيسبوك التابعة لمكتب رئيس الوزراء الفلسطيني حيث بلغت عينة الدراسة (384) شخص، وإجراء مقابلة مع مدير وحدة الإعلام ومشرف مواقع التواصل الاجتماعي والإعلام الجديد في مكتب رئيس الوزراء الفلسطيني. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لتوظيف الفيسبوك لدى رئاسة الوزراء الفلسطينية كأداة لإدارة سمعتها المؤسساتية وبناء صورتها الذهنية لدى الجماهير

كانت متوسطة حسب رأي المشاركين في الدراسة بنسبة تقديرية بلغت 62.12%، وإلى الدور الكبير للفيسبوك في بناء الصورة الذهنية وإدارة السمعة المؤسساتية للحكومة الفلسطينية متمثلة في رئاسة مجلس الوزراء الفلسطيني. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل دور دائرة العلاقات العامة ضمن هيكلية خاصة بها، وتوظيف كادر مختص لديها في العلاقات العامة وإدارة مواقع التواصل، وضرورة بناء استراتيجية حديثة تناسب مواقع التواصل الاجتماعي تتبع الاسس العلمية في عناصرها الاتصالية.

دراسة الأبروية (2019)، بعنوان "توظيف المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عمان لشبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل صورتها الذهنية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية توظيف المؤسسات الحكومية الخدمية العاملة في سلطنة عمان لحساباتها على (تويتر، فيسبوك، الإنستغرام، يوتيوب) في تشكيل صورتها الذهنية، والتعرف على كيفية توظيف الهيئة العامة لحماية المستهلك لحساباتها على (تويتر، فيسبوك، الإنستغرام، يوتيوب) لتشكيل صورتها الذهنية. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة نظام تحليل المحتوى من خلال نظرية إدارة الصورة الذهنية للمؤسسة The Theory Of Organizational Image Management، لحسابات الهيئة على شبكات التواصل الاجتماعي لمدة 3 أشهر للفترة من تاريخ: 01 يوليو 2018م وحتى تاريخ: 31 ديسمبر 2018م، وأداة تحليل الوثائق Document Analysis لتحليل دليل أخلاقيات وضوابط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للهيئة العامة لحماية المستهلك، وكذلك استخدمت الدراسة نظام المقابلة لمدراء حسابات الهيئة وعدد من المسؤولين في الهيئة والبالغ عددهم (6) أشخاص. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن الهيئة في توظيفها لحساباتها على المنصات الرقمية في إدارة صورتها تقع في مرحلة تشكيل صورتها الذهنية، واعتماد كافة حسابات الهيئة على إبراز مكون (اسم الهيئة)، وهو ما يخلق لها

حضورا دائما في أذهان الجماهير، ويضعها في مكانة متقدمة لكثرة تكرار اسمها، ويليه مكون (خدمات الهيئة) مما يعمل على الربط بين اسم الهيئة والخدمات التي تقدمها للمستهلكين، واقتصار استخدام الحسابات الهيئة للغة العربية وهو ما يعكس صورة سلبية عن مدى اهتمام الهيئة بإيصال رسالتها الإعلامية لكافة أفراد المجتمع، واعتماد كافة حسابات الهيئة على المنشورات الأصلية في محتوى حسابات الهيئة مما يسهم في تشكيل صورة ذهنية لدقة العمل في المؤسسة، وتفاوت استخدام حسابات الهيئة لأسلوب الكتابة، إذ اعتمد حسابا تويتر وفيسبوك على أسلوب الكتابة الصحفية عند نشر المنشورات، وهو ما يشكل صورة عن الصفة الرسمية للهيئة، ويتسم في ذات الوقت بالاحترافية، في حين اعتمد حسابها على الانستغرام ويوتيوب على أسلوب الكتابة الخاص بمنصات التواصل الرقمية، وإن المصداقية والشفافية هما أهم القيم التي يتم التركيز عليها لتشكيل الصورة الذهنية للهيئة. وأوصت الدراسة بضرورة استخدام حسابات الهيئة العامة لحماية المستهلك على الشبكات الرقمية (تويتر، فيسبوك، الإنستغرام، يوتيوب) باللغتين العربية والانجليزية لإيصال رسالتها الإعلامية لكافة أفراد المجتمع، وضرورة توحيد أسلوب الكتابة الصحفية عند نشر المنشورات على حسابات الهيئة العامة لحماية المستهلك لجميع شبكات التواصل الاجتماعي (تويتر، فيسبوك، الإنستغرام، يوتيوب).

Khan, et. al., (2023): "Identifying the factors affecting individuals' trust to use social media for e-government services: a conceptual model."

بعنوان: "تحديد العوامل المؤثرة على ثقة الأفراد في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لخدمات الحكومة الإلكترونية: نموذج مفاهيمي".

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي يمكن أن تؤثر على ثقة الأفراد في استخدام المنصات الرقمية لخدمات الحكومة الإلكترونية. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي،

استخدمت الدراسة نظام مراجعة للأدبيات الدراسات السابقة التي بحثت في ذات السياق. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن وسائل التواصل تعد منصة تكنولوجية أكثر تفاعلية لخدمات الحكومة الإلكترونية، ويحتاج المواطنين إلى وجود ضمانات وشبكات أمان في منصات التواصل الاجتماعي للاعتماد عليهم في استخدام المنصات الرقمية لخدمات الحكومة الإلكترونية، وتوجد علاقة إيجابية بين جودة المعلومات وثقة الأفراد. وأوصت الدراسة بأنه يجب على المنظمات الحكومية العمل على تثقيف أفراد المجتمع حول القوانين والأنظمة في المنصات الرقمية الاجتماعية التي تساعد على حماية حقوقهم، ويجب على المنظمات الحكومية أن تقدم معلومات محدثة وذات صلة لتنمية ثقة المواطنين في المنصات الحكومية الرقمية لخدمات الحكومة الإلكترونية.

Matyek, et. al., (2022): "An Investigation of Social Media as a Government Digital Public Relations Tool: The Nigerian Experience."

بعنوان: "التحقيق من وسائل التواصل الاجتماعي كأداة علاقات عامة رقمية حكومية: التجربة النيجيرية".

هدفت الدراسة إلى التحقيق من منصات التواصل كأداة علاقات عامة رقمية من قبل المؤسسات الحكومية في نيجيريا. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة نظام تحليل المحتوى معدلات المشاركة الإلكترونية من قبل الجمهور عبر الإنترنت في 28 فبراير 2022 وسائل التواصل للمؤسسات الحكومية. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن جميع المؤسسات الحكومية تستخدم ما لا يقل عن حسابين إلى ستة حسابات لوسائل التواصل، وإن معدلات الاستخدام تراوحت من الاستخدام الشهري إلى الاستخدام السنوي بين جميع المؤسسات الحكومية 38 في نيجيريا، وإن معدلات المشاركة الإلكترونية من قبل الجمهور عبر الإنترنت منخفضة. وأوصت

الدراسة بضرورة بذل الجهود لجميع المؤسسات الحكومية في نيجيريا لاعتماد أفضل أربع منصات وسائط اجتماعية على الأقل (Facebook و Twitter و YouTube و Instagram) كأدوات علاقات عامة رقمية، وأوصت الدراسة بالاستغلال الكامل لـ Facebook كأهم منصة وسائط اجتماعية من قبل المؤسسات الحكومية في نيجيريا نظرًا لمزايا المشاركة الإلكترونية للتعليقات والمشاركات والإعجابات والآراء.

Mabillard, et. al., (2022): "Local governments' communication on social media platforms: refining and assessing patterns of adoption in Belgium

بعنوان: "تواصل الحكومات المحلية على منصات وسائل التواصل الاجتماعي: صقل وتقييم أنماط التبني في بلجيكا".

هدفت الدراسة إلى توفير نهج جديد لتقييم تبني الحكومات لمنصات التواصل الاجتماعي، ووصف الوضع الحالي في بلجيكا من خلال مفهوم "التبني النشط"، وتحديد العوامل الرئيسية التي تتعلق لاستيعاب الفيسبوك في البلديات البلجيكية. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة نظام تحليل محتوى بيانات Facebook وإضفاء الطابع المؤسسي عليه. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن حجم المنطقة السكنية ومتوسط العمر على المنصة مرتبطة بشكل إيجابي بالاعتماد على Facebook، ويرتبط متوسط الدخل بشكل سلبيًا بأبعاد تبني النشط. وأوصت الدراسة بضرورة توفر الطرق الجديدة للكشف عن أنماط تبني وسائل التواصل الرقمي وإضفاء الطابع المؤسسي نهجًا ومفاهيميًا بشكل قويًا.

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

بعنوان: "ثقة المواطنين في الحكومة كدالة للحكم الرشيد وتوفير الوكالة الحكومية لمعلومات جيدة على وسائل التواصل الاجتماعي خلال COVID-19"

هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدام الوكالات الحكومية لوسائل التواصل الاجتماعي أثناء تفشي جائحة كوفيد-19 للتواصل مع المواطنين. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وكان مجمع الدراسة عبارة عن للتطبيق الحكومة الباكستانية عبر قنوات التواصل الاجتماعي مثل تويتر، والفيس بوك، والإنستغرام، وتكونت عينة الدراسة من (471) متابع. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن الحكومة تعمل على توفير معلومات بجودة عالية على وسائل التواصل الاجتماعي يتفاعل بشكل إيجابي وكبير خلال COVID-19 مما يعزز الثقة بين المواطنين في الحكومة، وأن الهدف الرئيسي من مشاركة المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي هو نشر رسائل الحكومة فيما يتعلق بالقرارات المتخذة على مستوى الدولة إلى أقصى حد من المواطنين. وأوصت الدراسة بأنه يجب على حكومات البلدان النامية أن تفهم الحاجة إلى تطوير البنية التحتية المناسبة لتكنولوجيا المعلومات في جميع أنحاء البلاد لتوفير مرافق الإنترنت لجميع المواطنين وخصوصاً أولئك الذين يعيشون في المناطق النائية.

2.3.2 المحور الثاني: دراسات سابقة ذات صلة بمتغير تعزيز المواطنة الرقمية

دراسة مهران (2023)، بعنوان: "دور المؤسسات التربوية في تنمية الوعي بأبعاد المواطنة الرقمية في المجتمع المصري"

هدفت الدراسة تعرف مفهوم المواطنة الرقمية وأبعادها (البعد الأخلاقي، وبعد المعرفة المعلوماتية التكنولوجية، والبعد الاجتماعي، وبعد الممارسة والمشاركة) ودور بعض المؤسسات التربوية في تشكيل الوعي بهذه الأبعاد، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة وتكونت عينة الدراسة من (150) فرد من العاملين في المؤسسات التربوية المصرية، وأظهرت النتائج أن المؤسسات التربوية تقوم بدور مهم في تربية المواطن المسؤول والواعي بأبعاد هذه المسؤولية، وفي تنمية الوعي بأبعاد المواطنة الرقمية تمشياً مع التطورات التكنولوجية الحادثة في العالم عامة وفي مصر خاصة، أوصت الدراسة بنشر ثقافة الوعي بأبعاد المواطنة الرقمية لدى أفراد المجتمع، وتضمين أبعاد المواطنة الرقمية داخل المناهج الدراسية بالمدرسة، والتوصية بفتح قنوات اتصال رقمية بين هذه المؤسسات دعماً لدورها في تنمية مفهوم وأبعاد المواطنة الرقمية.

دراسة الأحمدى (2022)، بعنوان: "دراسة تحليلية لقيم المواطنة الرقمية في مواقع التواصل الاجتماعي لجامعة الملك عبد العزيز".

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تعزيز جامعة الملك عبد العزيز لأبعاد قيم المواطنة الرقمية لمحاورها الثلاثة: احترام النفس واحترام الآخرين، وتعليم النفس والتواصل مع الآخرين، وحماية النفس وحماية الآخرين من خلال مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر)، والكشف عن قيم المواطنة الرقمية الأعلى تعزيزاً والأقل في مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر) لجامعة الملك عبد العزيز. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة نظام تحليل المحتوى مواقع التواصل الاجتماعي (تويتر) لجامعة الملك عبد العزيز. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى حصول بعدين من أبعاد قيم المواطنة الرقمية على متوسطات هي الأكبر وبدرجة تعزيز عالية في

الترتيب الأول والثاني وهما: بعد الثقافة الرقمية في الدرجة الأولى وبعد الأمن الرقمي، وحصول بعد قواعد السلوك على الترتيب الثالث. وأوصت الدراسة إلى تشكيل لجنة عليا في إدارة الجامعة تحت مسمى لجنة القيم، يكون من مهامها تعزيز القيم عموماً، وقيم المواطنة الرقمية خصوصاً بالشراكة مع كليات الجامعة والمراكز والعمادات التابعة لها.

دراسة أبو حسين (2022)، بعنوان: "دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية قيم المواطنة الرقمية لدى طلبة الجامعات الأردنية الخاصة".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية قيم المواطنة الرقمية لدى طلبة الجامعات الأردنية الخاصة. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من المبحوثين، ومجتمع الدراسة عبارة عن طلبة الجامعات الأردنية الخاصة في الأردن، وبلغت عينة الدراسة (502) طالب وطالبة. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية قيم المواطنة الرقمية لدى طلبة الجامعات الأردنية الخاصة جاء بدرجة (مرتفعة)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الدرجة العلمية ولصالح فئة بكالوريوس، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية. وأوصت الدراسة بإنشاء موقع تواصل اجتماعي خاص للجامعة لسهولة التواصل ما بين الطلبة والخريجين والهيئة التدريسية. وأوصت الدراسة إلى عقد مؤتمرات تثقيفية وتوعوية عن دور مواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل احترام النفس والآخرين في الجامعات والمدارس، والتعاون مع وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية لعقد جلسات للطلبة على اختلاف أعمارهم لتوعيتهم بأهم الواجبات والحقوق

في العالم الافتراضي، وعقد ورش عمل تثقيفية حول إدارة الوقت المستخدم في متابعة مواقع التواصل الاجتماعي.

دراسة دراحي (2022)، بعنوان: "دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز أبعاد المواطنة الرقمية لدى الشباب الجامعي".

هدفت الدراسة إلى الكشف دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز أبعاد المواطنة الرقمية لدى الشباب الجامعي، وتقديم مقترحات يمكن من خلالها توظيف هذه الأخيرة في تعزيز أبعاد المواطنة الرقمية لديهم. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من المبحوثين، ومجتمع الدراسة عبارة عن طلاب وطالبات جامعة قسنطينة 3 في الجزائر، وبلغت عينة الدراسة (206) طالب وطالبة. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن نسبة كبيرة من أفراد العينة توافق على أن شبكات التواصل الاجتماعي لها دور في تعزيز أبعاد المواطنة الرقمية. وأوصت الدراسة إلى إجراء دراسات تستهدف التعرف على التحديات التي تواجه المؤسسات الجامعية الجزائرية لتعزيز المواطنة الرقمية وسبل تذليلها.

دراسة فهد (2022)، بعنوان: "مؤشرات قيم المواطنة في الفضاء الرقمي لدى الجمهور العراقي".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مؤشرات قيم المواطنة في الفضاء الرقمي لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في العراق، ومدى تضمين هذه القيم في استخداماتهم. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من المبحوثين، ومجتمع الدراسة عبارة عن مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في بغداد في العراق، وبلغت عينة الدراسة (400) مبحوثاً. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن هناك وعي كاف لدى معظم أفراد العينة بقيمة الوصول الرقمي، وإن هناك جهل كبير بقيمة اللياقة والقوانين الرقمية، وإن

غالبية المبحوثين ليس لديهم الوعي الكاف بقيم الاتصالات الرقمية ومحو الأمية الرقمية والحقوق والمسئوليات والأمن الرقمي فضلا عن الصحة والسلامة الرقمية ويتباين مستوى وعيهم فيما يتعلق بقيمة التجارة الإلكترونية. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنشر ثقافة المواطنة في الفضاء الرقمي لدى الجمهور عبر تفعيل برامج التربية الإعلامية الرقمية، وتضافر الجهود الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني لغرض الارتقاء بالثقافة الإعلامية لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي والاهتمام بتنشئة الأفراد عبر مؤسسات التنشئة الاجتماعية واستحداث مناهج دراسية تستهدف طلبة المدارس بشكل نظامي ومخطط.

دراسة زايد (2021)، بعنوان: "العلاقة بين مستوى المواطنة الرقمية لدى الشباب الجامعي وإدراكهم للأخبار الزائفة عبر مواقع التواصل الاجتماعي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك الشباب الجامعي المصري للأخبار الزائفة بمواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمستويات المواطنة الرقمية لديهم. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من المبحوثين، ومجتمع الدراسة عبارة عن طلاب جامعات القاهرة وعين شمس و6 أكتوبر وأكاديمية الشروق في مصر في المرحلة العمرية من 18 - 21 عام، وبلغت عينة الدراسة (400) مبحوثاً. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة يستخدم المبحوثين مواقع التواصل الاجتماعي دائماً بنسبة 85% وأحياناً بنسبة 15%، وجاء الفيس بوك كأول مواقع التواصل الاجتماعي استخدام لدى المبحوثين، وجاء مفهوم الأخبار الزائفة تبعاً لرأي المبحوثين الخبر المفبرك الكاذب، يليه العرض المعتمد لادعاءات كاذبة أو مضللة، توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدراك المبحوثين للأخبار الزائفة بمواقع التواصل الاجتماعي ومستويات المواطنة الرقمية لديهم. وأوصت الدراسة إلى

تطوير المنصات الإعلامية العامة والخاصة وحسابات التواصل الاجتماعي لها بإنشاء صفحات للتأكد من الأخبار ومدى زيفها أو حقيقتها بما يكفل مواجهة الأخبار الزائفة واستصدار القرارات الملزمة لهذه الجهات لتنفيذه.

دراسة السلمي (2021)، بعنوان: "أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز قيم المواطنة الرقمية لدى الشباب السعودي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تحديد طبيعة العلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وتعزيز قيم المواطنة الرقمية لدى الشباب السعودي. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من المبحوثين، ومجتمع الدراسة عبارة عن الشباب السعودي القاطنين في مدينة جدة في السعودية، وبلغت عينة الدراسة (400) شاب. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن أكثر دوافع استخدام الشباب السعودي لمواقع التواصل الاجتماعي هو الشعور بالوحدة، ومعارضة الشباب السعودي في مساهمة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تكوين شعور المواطنة الإلكترونية لديهم، وبينت الدراسة الإمبريقية أن استخدام الشباب الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي جعلهم يرفضون فكرة مظاهر التعصب القبلي والجهوي، مؤمنين أكثر بوحدة الوطن ولحمته، وعدم مساهمة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تحريض الشباب على الفوضى وزعزعة الاستقرار. وأوصت الدراسة إلى إدراج المواطنة الرقمية كمساق أساسي ضمن المتطلبات الجامعية، وتشكيل هيئة على المستوى الوطني من الخبراء والكفاءات العلمية والبحثية والاستشارية من الشباب والخبراء خاصة في المجال الرقمي تحت إشراف وزارة التعليم، لتتولى مسؤولية وضع خطة متكاملة لتعزيز التعاون الرقمي بين الجامعات السعودية.

Mohamed, (2023): "Digital Citizenship Practices for Social Media Users in the Virtual Space."

بعنوان: "ممارسات المواطنة الرقمية لمستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي في الفضاء الافتراضي".

هدفت الدراسة إلى تحديد دور منصات وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الممارسات الآمنة للمواطنين من أجل المواطنة الرقمية. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من المبحوثين، ومجتمع الدراسة عبارة عن مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي المهتمين بالمواطنة الرقمية، وبلغت عينة الدراسة (200) مستخدماً. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن تويتر كان يتمتع بأعلى فعالية واهتمام في تقديم ومناقشة الموضوعات المتعلقة بالمواطنة الرقمية بنسبة 56%، أما لدى Facebook فعالية بنسبة 41%، وأظهر YouTube و Snap chat و Instagram فعالية ضعيفة في مناقشة الموضوعات المتعلقة بالمواطنة الرقمية لذلك جاء دورهم بفاعلية ضعيفة. وأوصت الدراسة إلى تعزيز المواطنة الرقمية لدى Facebook و YouTube و Snap chat و Instagram.

Purwantiningsih, et. al., (2022): "Digital Citizenship in Indonesia: Digital Literacy and Digital Politeness Using Social Media."

بعنوان: "المواطنة الرقمية في إندونيسيا: محو الأمية الرقمية والأدب الرقمي باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أسس تعزيز المواطنة الرقمية وزيادة المعرفة الرقمية في المجتمع الإندونيسي. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة تحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام تقنيات تفاعلية من Miles و Huberman. وأهم النتائج

التي توصلت إليها الدراسة إلى أن تعزيز المواطنة الرقمية يستند إلى جانبين هما محو الأمية الرقمية والأخلاقيات الرقمية، ومحو الأمية الرقمية ضرورية لتحسين قدرة الافراد على استخدام التكنولوجيا التي تدعمها الأخلاق الرقمية، وتتزايد قدرة الأفراد على فهم المعلومات في العالم الرقمي مع وجود القدرة على التمييز بين المواد الجيدة للاستهلاك والمعلومات التي يجب تجنبها. وأوصت الدراسة أنه يجب تعزيز محو الأمية الرقمية والآداب الرقمية عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

Dwiputra, et. al., (2022) :"Strengthening Digital Citizens Political Communication Ethics (Digital Citizenship) in Social Media."

بعنوان: "تعزيز أخلاقيات الاتصال السياسي للمواطنين الرقميين (المواطنة الرقمية) في وسائل التواصل الاجتماعي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تعزيز أخلاقيات الاتصال السياسي في وسائل التواصل الاجتماعي. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة نظام تحليل أدبيات الدراسات السابقة التي بحثت في ذات السياق. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن جمهور المواطنين الرقميين يجيدون قراءة أنماط الاتصال للفاعلين السياسيين على وسائل التواصل، وإن أخلاقيات الاتصال هي الأساس الرئيسي لنقل الرسائل والحملات السياسية على وسائل التواصل الاجتماعي. وأوصت الدراسة إلى ضرورة تطوير المواطنة الرقمية للجمهور على وسائل التواصل الاجتماعي.

Saputra, & Al Siddiq, I. H. (2020): Social media and digital citizenship: The urgency of digital literacy in the middle of a disrupted society Era.

بعنوان: "وسائل التواصل الاجتماعي والمواطنة الرقمية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور منصات التواصل في تنمية المواطنة الرقمية، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج النوعي القائم على مراجعة الأدبيات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وأظهرت النتائج أن وسائل التواصل الاجتماعي؛ وسيلة إعلام جديدة ولدت في العصر الرقمي نتيجة لوجود الإنترنت. جعلت هذه الوسائط تنقل حياة المواطنين أسرع بحيث أصبح التفاعل فيما بينهم يكاد يكون بلا حدود، ونتج عنه مفهوم المواطنة الرقمية، ولقد أدى ظهور وسائل التواصل الاجتماعي بالتأكيد إلى آثار إيجابية وسلبية خلقت تلقائياً اضطراباً في سلوك المواطنين.

2.3.3 التعقيب على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية

تختلف وتتشابه الدراسة الحالية مع عينة من الدراسات التي اطلعت عليها الباحثة ولغاية التطوير قامت الباحثة بتحديد بعض أهم نقاط التشابه وأهم مجالات الاختلاف وكان أهمها:

من حيث الهدف: في حين أن الدراسة الحالية تهدف للبحث في دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية في الحكومة الفلسطينية الـ18 كنموذج، نلاحظ أن هناك بعضاً من الباحثين قد سبقوها للبحث في المحورين فقد أعد الأحمدي (2022) دراسة تحليلية لقيم المواطنة الرقمية في المنصات الرقمية لجامعة الملك عبد العزيز، ودراسة Dwiputra, et. al., (2022) بحثت في تعزيز أخلاقيات المواطنة الرقمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي. أما في دراسة حامد (2022) فقد تمحور الهدف حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الوعي بالخدمات الرقمية للمؤسسات الحكومية لدى الجمهور المصري. وكان الهدف من دراسة Mabillard, et. al., (2022): هو البحث في مدى قيام الحكومة البلجيكية بالتواصل مع الجمهور عبر منصات التواصل الاجتماعي لتحقيق غايات صقل وتقييم أنماط التبني. ومن هنا تتبني الدراسة الحالية جوانب تتشابه

فيها مع الدراسات السابقة في بحثها بمدى توظيف الحكومة لمنصات التواصل الاجتماعي لغايات تعزيز المواطنة الرقمية وتطبيقها على الحكومة رقم(18).

من حيث المنهج والأداة: تنتوع منهاج البحث العلمي التي يوظفها الباحثين لغاية تحقيق هدف الدراسة فلا يمكن تحقيق الهدف إلا بمنهج مناسب وأداة صحيحة، لذا نلحظ عبر العينة من الدراسات التي عرضتها الباحثة تعدد المناهج فمثلا وظفت كلا من (الابردية، 2019؛ فهد، 2022؛ السلمي، 2021، الراشد، 2020؛ Khan.et,al,2023،Mohamed، 2023) المنهج الوصفي التحليلي في حين أن في دراسة عرفات وآخرون(2023) قد استخدمت المنهج المسحي، ودراسة الأحمدى(2022). لذا تتقاطع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في توظيفها للمنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة حيث تهدف لوصف الظاهرة والإحاطة بجوانبها الادبية وإثرها بجانبها التطبيقي.

أما من حيث الاداة فقد تعدد الأدوات فدراسة (عرفات وآخرون، 2023؛ مهران، 2023؛ فهد، 2022؛ السلمي، 2021؛ Mansoor، 2021؛ زايد، 2021) قد لجأت للاستبانة كأداة للدراسة، في حين أن البعض الآخر قد لجأ لاستخدام تحليل المحتوى كأداة للدراسة مثل دراسة (الأبردية، 2019؛ عرفات وآخرون، 2023؛ Saputra, & Al Siddiq, I. H.، 2020). ووظفت دراسة (khan.et,al,2023) مراجعة الأدبيات لغاية إعداد الدراسة.

ووفقا لما ورد أعلاه فإن الدراسة الحالية تتشابه في استخدام الإستبانة كأحد الأدوات التي ستوظفها الباحثة في حين أنها ستقوم باستخدام المقابلات كأداة إضافية تعزز الإستبانة وتثري الدراسة.

من حيث المجتمع والعينة: إلى جانب اختلاف المجتمعات التي تم إعداد الدراسات فيها من حيث توزيعها الجغرافي مصر والأردن والسعودية، نجد أن مثل دراسة توفيق(2022) قد تم تطبيقها على الجمهور المصري واختيار عينة عشوائية، أما في دراسة فهد (2022) قد تم تطبيق الدراسة على

الشباب العراقي المستخدم لمنصات التواصل الاجتماعي عبر عين عشوائية ممثلة، ودراسة Mansoor (2021) تم تطبيقها على الشباب الباكستاني من مستخدمي منصات التواصل الاجتماعي عبر عينة عشوائية، (Zhang, et. al, (2019) على العاملين في المؤسسات الحكومية الصينية والعينة عشوائية، في حين أن البعض الآخر قد قام بتحليل محتوى المنصات الرقمية والأبيات ذات الصلة.

ومن هنا لا تتشابه الدراسة الحالية مع أي من الدراسة السابقة في تطبيقها على متابعين المنصات الرقمية الحكومية لغاية التأكد من دورها في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية، إلا أنها تتشابه الدراسة في توظيفها نوع الأداة ونوع العينة. وتختلف معها في استخدامها العينة القصدية في إجراء المقابلات.

2.2.3.1 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

لم تقتصر الفائدة التي جنتها الباحثة من مراجعة الأدبيات على توسيع مداركها حول مفاهيم الدراسة وتحديد غاية الباحثة من خلال رسم الفجوة بصورة أدق، إنما تخطتها لتضم الاستفادة منها في إعداد الإطار النظري عبر الاستدلال على المراجع والكتب ذات الصلة فمراجعة الدراسات السابقة تخدم الباحث في توفير الوقت والتكلفة حيث يبدأ من حيث انتهى غيره، ولكن تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، على النحو التالي:

- عملت هذه الدراسة على التعرف على دور منصات التواصل الاجتماعي في المؤسسات الحكومية الفلسطينية في تعزيز المواطنة الرقمية، وأن هذه الدراسة الأولى من نوعها -على حد علم الباحثة- حيث لم يتم دراسة دور توظيف منصات التواصل الاجتماعي في المؤسسات الحكومية الفلسطينية في تعزيز المواطنة الرقمية.

- تناولت الدراسات السابقة المنصات الرقمية في المؤسسات الحكومية والتربوية وقيم المواطنة الرقمية بشكل عام في حين ستتناول الدراسة الحالية الموضوع من جانب مهم وهو دور منصات التواصل الاجتماعي في المؤسسات الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية، وسيكون النموذج الحكومة الـ18 لكونها سباقه في اعتماد نظام التحول الرقمي في فلسطين.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

المقدمة

قدمت الباحثة وصفا مفصلاً للإجراءات التي اعتمدت عليها في إعداد الدراسة وتوضيح للأدوات التي استخدمتها وصولاً للنتائج والتوصيات التي قدمتها، مع تبيان لمصادر الدراسة التي استقت منها الأدب النظري في الدراسة وخصائص مجتمع الدراسة وعينته وكثير من الجوانب ذات الصلة بأداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة.

3.1 منهج الدراسة

يقع اختيار المنهج البحثي تبعاً لطبيعة مشكلة الدراسة ويحكمها المجتمع وخصوصيته، لذا فأساليب البحث تختلف وفقاً لاختلاف المواضيع البحثية وتنوعها، وقد وظفت الباحثة المنهج المختلط الذي يجمع بين المنهج النوعي والكمي، وبما ينسجم مع متطلبات المنهج الوصفي التحليلي المعتمد في الدراسة.

وقد ارتكزت الباحثة في جمع المعلومات على مصدرين أساسيين هما:

1. **المصادر الثانوية:** اجتهدت الباحثة لجمع الأدبيات من مصادرها الثانوية ممثلة بالكتب والمراجع العلمية والمجلات العربية والأجنبية والتقارير الصادرة عن الجهات ذات العلاقة، إضافة للدراسات السابقة والأبحاث العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، والمواقع الإلكترونية عبر توظيف محركات البحث المتاحة.

2. **المصادر الأولية:** لغايات جمع البيانات بأسلوب علمي يصلح للتحليل استخدمت الباحثة أداتين هما الاستبانة بهدف تقصي العلاقة بين المتغيرات والتي قامت بتطويرها وتخصيصها لأهداف هذه الدراسة والغرض منها. بالإضافة للمقابلات الميدانية التي قامت بإجرائها مع المختصين في عينة من الوزارات التي تعمل ضمن إطار محاور المواطنة الرقمية.

3.2 مجتمع الدراسة وعينتها

أولاً- مجتمع الدراسة:

يدل مفهوم مجتمع الدراسة لكافة العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة، والتي تسعى الباحثة لتعميم النتائج عليها، وهي مجموعة من الأشياء أو الأفراد التي تشترك في خصائص ويجمعها إطار معين بحيث تخضع للدراسة والاختبار (بن صغير، 2018).

وتكون المجتمع في الدراسة الحالية من كافة متابعين منصات التواصل الاجتماعي في الوزارات الحكومية التي تعمل ضمن محاور المواطنة الرقمية، في العام 2023-2024. كما تكون من المختصين في مجال الإعلام الرقمي من إداريين في الوزارات الفلسطينية.

ثانياً- عينة الدراسة:

ويدل مفهوم عينة الدراسة "مجموعة جزئية ممثلة للمجتمع الكلي، يمكن تعميم النتائج على كامل المجتمع، بشرط أن تحتفظ العينة بكافة خصائص المجتمع الأصلي حتى تكون ممثلة لذلك المجتمع" (اللامي، 2020: 2).

وظفت الباحثة من خلال الدراسة نمطين من العينات، حيث وظفت الباحثة العينة العشوائية (Simple random sample) في استهداف المبحوثين من متابعين منصات التواصل الاجتماعي الحكومية من خلال مراسلتهم على المحادثات الخاصة بواسطة رابط الكتروني للاستبيان، وقد بلغ عدد الرسائل المرسله (300) وكان عدد الاستجابات (230) من. والجدول (3.1) يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها الشخصية والوظيفية.

الجدول (3.1)

توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	103	44.8
	انثى	127	55.2
	المجموع	230	100.0
العمر	18-30 سنة	54	23.5
	31-40 سنة	71	30.9
	41-50 سنة	63	27.4
	51 سنة فأعلى	42	18.3
	المجموع	230	100.0
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	3	1.3
	دبلوم	12	5.2
	بكالوريوس	123	53.5
	ماجستير	69	30.0
	دكتوراة	23	10.0
	المجموع	230	100.0
العمل	قطاع حكومي	133	57.8
	قطاع خاص	64	27.8
	منظمات غير حكومية	32	13.9
	لا أعمل	1	.4
	المجموع	230	100.0
سنوات الخبرة في	أقل من 5 سنوات	45	19.6

الوظيفة	5- 15 سنة	91	39.6
	أكثر من 15 سنة	94	40.9
	المجموع	230	100.0

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن العينة العشوائية تكونت من (230) فرداً يجتمعون بكونهم مواطن رقمي يتابع منصات التواصل الحكومي، إلا أنهم يختلفون في صفاتهم الشخصية والوظيفية. فقد مثل الموظفين الحكوميون من عينة الدراسة 133 فرداً في حين بلغ عدد المستجيبين من فئة لا أعمل 1، كما أن الفروق بين المستجيبين لمتغير الخبرة بينت أن أعلى نسبة من المستجيبين يملكون خبرة بين 5-15 سنة وأقلها أقل من 5 سنوات، وكانت نسبة الاستجابة بين الإناث أعلى منها بين الذكور، والفئة العمرية من 31-40 هي الأكثر استجابة، في حين أن النتائج وضحت أن الحاصلين على درجة البكالوريوس هم الأكثر استجابة.

كما وظفت العينة القصدية في اختيار عينة المقابلات والتي تكونت من أربعة من ذوي الاختصاص والعلم وفقاً للملحق (4) من ملاحق الدراسة، والتي تم اختيارها وفقاً لتوجيهات السيد إبراهيم ملحم المتحدث باسم الحكومة الفلسطينية الثامنة عشر، ومنسق لجنة التواصل الحكومي مع الوزارات الفلسطينية من خلال التنسيق الداخلي معهم وبالاعتماد على محاور المواطنة الرقمية واختصاص كل منهم.

3.3 أدوات الدراسة

يضبظ اختيار أداة الدراسة جملة من العوامل مثل مشكلة الدراسة وفرضياته وهدفها، إضافة إلى البيانات التي يسعى الباحث في الوصول لها عبر الدراسة. فبعض الأدوات وإن كانت تصلح في

موقف معين فهي لا تصلح في الآخر (الخالدي، 2023). ولعل أكثر الأدوات شيوعاً: الاستبيان (Questionnaire)، المقابلات (interview) (دياب، 2003).

لتحقيق ما طمحت له الباحثة عند تحديد هدف الدراسة قامت بمراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ك (بوصهال وبيدة، 2021) و (الملاح، 2017)، قامت الباحثة بتطوير استبانة استناداً إلى تلك الدراسات بعد تطوير جملة من الفقرات وإعادة صياغة البعض الآخر لينسجم وحاجة الدراسة واستبدالها لتناسب مع المبحوثين.

واعتمدت الباحثة مقياس ليكرات الثلاثي لقياس الاتجاهات المتعلقة بالظواهر الإنسانية حيث تستند فكرته على تقييم درجات الموافقة والاعتراض على صيغة محددة.

كما قامت بتوظيف المقابلات المنظمة والتي تتكون من مجموعة من الأسئلة المعدة مسبقاً استناداً للمعايير الضابطة للمقابلات، فينتظر الباحث من المستجيب إجابات تفصيلية حولها لحاجته لمعلومات معمقة.

3.4 صدق الأدوات

صدق الاستبانة يعني "أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاوي، 2010:105)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 2001:179).

أ) الصدق الظاهري "صدق المحكمين" (Face validity)

يشار بصدق الأداة: للاختبارات التي تتم لغاية قياس وضع الاختبار، فمن المهم أن يكون الاختبار صادقاً فالهدف منه قياس ظاهرة محددة وليس ظاهرة أخرى غيرها، والتأكد من أن الأدوات التي تم توظيفها في الدراسة تقيس بدقة واتساق ما يفترض بها أن تقيس (وديان، 2018). للتحقق من الصدق الظاهري "صدق المحكمين"، إذ تم عرضها على أصحاب العلم والاختصاص ممن يحملون درجة الدكتوراه والماجستير، وقد بلغ عددهم (9)، كما هو موضح في ملحق (5)، وقد تشكل المقياس في صورته الأولية من (31) فقرة، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة.

ب) صدق البناء (Construct Validity)

استخدمت الباحثة صدق البناء، على العينة الكلية المكونة من (230) من المتابعين لمنصات التواصل الاجتماعي الحكومية، واستخدمت معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرات بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس، والجدول (3.2) يوضح ذلك:

جدول (3.2)

يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات منصات التواصل الاجتماعي الحكومية، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال، مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=230)

الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع الدرجة الكلية	الدرجة الكلية للمقياس (ن=230)	الدرجة الكلية للمقياس (ن=230)	الارتباط مع الدرجة الكلية	الدرجة الكلية للمقياس (ن=230)
.498**	.412**	6	.000	.000	1
.548**	.532**	7	.000	.000	2
.716**	.694**	8	.000	.000	3
.602**	.689**	9	.000	.000	4
.735**	.266**	10	.000	.000	5

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01 < p)

تدل البيانات في الجدول (3.2) أن معامل ارتباط الفقرات جاء بدرجة مقبولة ودالة إحصائياً.

جدول (3.3)

يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال، مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=230)

الفقرة	الدالة الإحصائية	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الدالة الإحصائية	الارتباط مع الدرجة الكلية
1	.000	.462**	7	.000	.654**
2	.000	.563**	8	.000	.786**
3	.000	.633**	9	.000	.728**
4	.000	.557**	10	.000	.765**
5	.000	.344**	11	.000	.662**
6	.000	.490**		.000	

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .01$)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (3.3) أن معامل ارتباط الفقرات كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً.

جدول (3.4)

يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية على المنصات الحكومية، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال، مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=230)

الفقرة	الدالة الإحصائية	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الدالة الإحصائية	الارتباط مع الدرجة الكلية
1	.000	.447**	6	.000	.655**
2	.000	.781**	7	.000	.709**
3	.000	.806**	8	.000	.689**
4	.000	.718**	9	.000	.784**
5	.000	.670**	10	.000	.702**

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .01$)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (3.4) أن معامل ارتباط الفقرات كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً.

3.5 ثبات الأداة

بهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، فقد استخدمت معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الكلية بعد إجراء الصدق (31) فقرة، والجدول (3.5): يوضح ذلك:

جدول (3.5)

يوضح قيم معاملات ثبات مقياس دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية

المجال	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
منصات التواصل الاجتماعي الحكومية	10	78.3%
المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي	11	82.7%
تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية على المنصات الحكومية	10	88.3%
الدرجة الكلية	31	90.5%

نلاحظ في الجدول (3.5) أن قيم (Cronbach's Alpha) لمجالات مقياس دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تراوحت ما بين (78.3%-88.3)، كما يلاحظ أن معامل ثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية بلغ (90.5)، وتعد هذه القيم مرتفعة، وتجعل من الأداة مناسبة.

3.6 تصحيح أداة الدراسة

تكونت أداة الدراسة بصورتها الأخيرة والتي تم توزيعها على جمهور الباحثين من (31)، فقرة موزعة على ثلاث مجالات كما هو موضح في ملحق (2)، وقد مثلت جميع الفقرات إذ عكست الأوزان عند تصحيحها.

وتبعاً لتدرج ليكرت (Likert) الثلاثي تم الطلب من المبحوثين اختيار الإجابة التي تتناسب وآرائهم وتقديرها، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: نعم (3) درجات، أحياناً (2) درجات، لا (1) درجة واحدة. ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى كل من دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية لدى عينة الدراسة، حُولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح من (3-1) درجات وتصنيف المستوى إلى ثلاثة مستويات: مرتفع، ومتوسطة ومنخفض، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (لتدرج)}}{\text{عدد المستويات المفترضة}}$$

$$= \frac{3 - 0.66}{3/1}$$

وبناءً عليه، فإنّ مستويات الإجابة على المقياس تكون على النحو الآتي:

جدول (3.6)

درجات احتساب مستوى كل من دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية

مستوى منخفض	0.66 فأقل
مستوى متوسط	1.67 - 2.33
مستوى مرتفع	2.34 - 3

3.7 متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات التالية:

المتغيرات الشخصية والوظيفية:

1. الجنس : وله مستويان هما: (1- ذكر، 2- انثى).

2. العمر : وله خمس مستويات هي: (1- أقل من 18 سنة، 2- 18 سنة -30 سنة، 3- 31 سنة -40 سنة، 4- 41-50 سنة، 5- 51 سنة فأعلى).
3. المؤهل العلمي: وله خمس مستويات هي: (1- ثانوية عامة فأقل، 2- دبلوم ، 3- بكالوريوس، 4- ماجستير، 5- دكتوراة).
4. مكان العمل : وله أربع مستويات هي: (1- قطاع حكومي، 2- قطاع خاص، 3- منظمات غير حكومية، 4- لا اعمل).
5. الخبرة العملية: وله ثلاثة مستويات هي: (1-أقل من 5 سنوات، 2- 5 سنوات- 15 سنة، 3- أكثر من 15 سنة).

ب_ المتغير المستقل: دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية

ج_ المتغير التابع: تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية لدى عينة الدراسة.

3.8 إجراءات تنفيذ الدراسة

- اتجهت الباحثة لإجراء الدراسة بعد بحث معمق ووفقاً لذلك اتخذت في إعداد الدراسة العديد من الخطوات العلمية والعملية التي ساهمت في إتمام العمل بالصورة الحالية وهي:
1. لجأت الباحثة لمراجعة الأدبيات من مصادرها كالمجلات العلمية والتقارير والرسائل الجامعية والكتب المحلية والعربية وكذلك الأجنبية، بهدف تطوير الإطار النظري وعرض الأدبيات وفقاً لمحاور تغطي الحاجة البحثية المرجوة.

2. خصصت الباحثة الوقت الكافي لمراجعة عدد من الأدوات البحثية التي سبقها لها غيرها من الباحثين وعملت على تطوير محاور الاستبانة وصياغة الأسئلة التي تتناسب والهدف من المقابلات.

3. عملت الباحثة على تطوير أداة الدراسة الاستبانة بصورتها النهائية، حيث تكون المحور الاول من (10) فقرات، في حين تكون المحور الثاني من (11) فقرة والمحور الثالث من (10) فقرات حسب الملحق رقم (2).

4. قامت الباحثة وفقا لمراجعة الادبيات بإعداد أسئلة للمقابلة تم تصميمها بتظافر جهود الباحثة والمشرف.

5. لجأت الباحثة بعد الانتهاء من تصميم وتطوير أدوات الدراسة لعرضها على صفة من أصحاب الخبرة من أكاديميين وإعلاميين يعملون في مجال مواقع التواصل الاجتماعي لإبداء الرأي والمشورة في الأدوات ولإجراء التعديلات التي قاموا بتقديمها حسب الملحق رقم (5).

6. الحصول على كتاب تسهيل المهام من الجهات ذات الاختصاص بالجامعة، وفقا للملحق رقم (1) وتوجيهه للجهات ذات الاختصاص لغاية تحديد مواعيد المقابلات والحصول على المعلومات التي سعت لجمعها عبر المقابلات المنظمة.

7. لكبر حجم مجتمع الدراسة المتمثل بمتابعي المنصات الاجتماعية للوزارات الحكومية لم تستطع الباحثة حصره وإنما لجأت لإنشاء رابط إلكتروني للاستبانة، تم إرساله عبر الرسائل الإلكترونية لمتابعي منصات التواصل الاجتماعي للوزارات الفلسطينية بإذن من مسؤولي منصات الوزارات.

8. تبعا أن الاستبانة قد تم توزيعها بشكل إلكتروني فقد تم تحويل الاستجابات لصيغ يمكن عبرها استخدام برنامج الرزمة الإحصائي (SPSS, 26) وتحليلها عبر إجراء ما يلزم.

9. مناقشة وتفسير نتائج الدراسة الميدانية استناداً لما جمعتها الباحثة حول مفاهيم الدراسة من معلومات اطلعت عليها طوال فترة إعداد الدراسة، والخروج بجملة من الاستنتاجات التي قامت الباحثة بناءً عليها بطرح مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تخدم البحث العلمي.
10. فيما يتعلق بالمقابلات التي قامت بإجرائها علماً أن الباحثة قدمت فقرة تقديمية حول هدف الدراسة والغاية منها وأنها ستقوم بتسجيل المقابلة لغاية تفرغها باستخدام برنامج (WORD) بهدف تحليلها وربطها بنتائج الدراسة، حيث قامت بإجراء المقابلات بصورة شخصية أو من خلال الاتصال الهاتفي نظراً لأسباب تعلق في حالة الطوارئ التي تمر فيها الدولة.

3.9 المعالجات الإحصائية

من أجل معالجة البيانات وبعد جمعها قامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS, 26) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
2. معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لفحص الثبات.
3. اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لفحص الفرضيات المتعلقة بالفروق.
4. اختبار الانحدار الخطي لفحص العلاقة وتحليل أثر المتغيرين على الآخر.
5. اختبار t-test independent sample لقياس علاقة مجموعتين مستقلتين لا يؤثر الخيار الأول عن الثاني.
6. اختبار Tukey(HSD) لفحص الفروق عند ظهورها.

7. اختبار بيرسون (Pearson Correlation) لمعرفة العلاقة بين دور منصات التواصل الاجتماعي

الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية، كذلك لفحص صدق أدواتي الدراسة.

الفصل الرابع

النتائج ومناقشتها

المقدمة

بعد أن قامت الباحثة باستعراض كافة الخطوات والإجراءات التي قامت وفقاً لها بإعداد الدراسة، عمدت من خلال الفصل الرابع لعرض النتائج التي توصلت لها، بحيث تعرض الباحثة نص السؤال وبليها الإجابة التي توصلت لها مرفق لها الجدول الذي يوضح المعالجات الإحصائية المستخدمة وقد اتبعت ذات الأسلوب مع الفرضيات بذات الآلية بشكل متدرج.

4.1 نتائج الدراسة الميدانية (الاستبانة)

4.1.1 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ونصه: ما مستوى متابعة منصات التواصل الاجتماعي الحكومية؟

من خلال الجدول (4.1) واستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية تمت الإجابة عن السؤال الأول:

جدول (4.1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى متابعة منصات التواصل الاجتماعي الحكومية

المرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	أتابع منصات التواصل الاجتماعي الحكومية.	2.53	.596	مرتفعة
2	أفاعل مع منشورات المؤسسات الحكومية من خلال الإعجاب أو المشاركة أو التعليق.	2.03	.696	متوسطة
3	أرى أن المؤسسات الحكومية تعمل على تنويع المنشورات ما بين (نص، صور، فيديو) لتناسب مع مختلف الفئات العمرية	2.03	.698	متوسطة
4	استطيع التواصل مع المؤسسات الحكومية من خلال منصاتنا الاجتماعية.	1.90	.726	متوسطة
5	أرى أن المنصات الحكومية تقدم أخبار عن فعاليات	2.33	.618	متوسطة

المؤسسة وأصحاب القرار فيها فقط			
متوسطة	.616	1.89	6 أرى أن المنصات الحكومية تقدم محتوى توعوي هادف للمواطنين بجانب أخبار المؤسسة.
متوسطة	.718	2.07	7 أرى أن المنصات الحكومية تقدم محتوى خدماتي يهدف لتسهيل تلقي الخدمة للمواطن بجانب أخبار المؤسسة.
متوسطة	.769	1.96	8 مقارنة بالحكومات السابقة أرى أن هناك تطور في أداء المؤسسات الحكومية على منصات التواصل الاجتماعي في عهد الحكومة الثامنة عشر (حكومة ائتتية).
متوسطة	.711	1.93	9 من وجهة نظري تواكب المؤسسات الحكومية - في عهد الحكومة الثامنة عشر (حكومة ائتتية) - مستجدات الرقمنة العالمية على منصات التواصل الاجتماعي الخاص بها.
متوسطة	.688	1.84	10 أجد المعلومات الأدق والأصح وخاصة في ظل الأزمات على المنصات الحكومية
متوسطة	0.6836	2.05	الدرجة الكلية

من الجدول (4.1) أن المتوسطات الحسابية للإستجابات عن مجال مستوى متابعة منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تراوحت ما بين (1.84 - 2.53)، وجاءت فقرة " أتابع منصات التواصل الاجتماعي الحكومية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.53) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " أجد المعلومات الأدق والأصح وخاصة في ظل الأزمات على المنصات الحكومية" أخيراً، بمتوسط حسابي بلغ (1.84) وبتقدير متوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمجال مستوى متابعة منصات التواصل الاجتماعي الحكومية (2.05) وبتقدير متوسط.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ونصه: ما واقع الوعي بمفهوم المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي؟

من خلال الجدول (4.2) واستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية تمت

الإجابة عن السؤال الأول

جدول (4.2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الوعي بمفهوم المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	قمت بالاطلاع على مفهوم المواطنة الرقمية	2.20	.829	متوسطة
2	ألتزم بالأمانة الفكرية، وحقوق الملكية الإبداعية على الإنترنت	2.61	.595	مرتفعة
3	من وجهة نظري المواطنة الرقمية تدل على مجموعة من الأفكار والمعايير التي يحتاجها المواطن للمحافظة على الوطن وتطوره	2.50	.705	مرتفعة
4	أحافظ على المعلومات الشخصية والخصوصيات على الإنترنت	2.74	.580	مرتفعة
5	أعي أن مواقع التواصل الاجتماعي تبتث كثير من المعتقدات الفاسدة في المجتمع	2.63	.537	مرتفعة
6	أحمي نفسي من المعتقدات الفاسدة التي أتعرض لها عبر التكنولوجيا	2.71	.466	مرتفعة
7	أسعى إلى أن أقدم محتوى معرفي رقمي ذو فائدة "بصمة رقمية"	2.36	.712	مرتفعة
8	أؤيد أن "المواطنة الرقمية" مشروع لإعداد مجتمع مؤهل للتعامل مع القضايا الإلكترونية بنشر ثقافة الأمن الإلكتروني بين مختلف المراحل العمرية	2.56	.657	مرتفعة
9	أسأهم من خلال منشوراتي في تعزيز ثقافة الاستخدام الآمن للإنترنت	2.49	.732	مرتفعة
10	أسعى لتوظيف أنشطتي الرقمية عبر منصاتي الاجتماعي باتجاه إيجابي بناء للمجتمع	2.50	.739	مرتفعة
11	أستطيع إدارة الوقت الذي أفضيه في استخدام التكنولوجيا	2.43	.735	مرتفعة
	الدرجة الكلية	2.52	0.662	مرتفعة

من الاختبارات أعلاه كما في الجدول (4.2) أن المتوسطات الحسابية لإستجابات المبحوثين عن المجال تراوحت ما بين (2.2-2.74)، وجاءت فقرة " أحافظ على المعلومات الشخصية والخصوصيات على الإنترنت" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.74) وبتقدير مرتفعة، بينما جاءت فقرة " قمت بالاطلاع على مفهوم المواطنة الرقمية" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.2) وبتقدير متوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمجال واقع الوعي بمفهوم المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي بمتوسط حسابي كلي (2.52) وبتقدير مرتفعة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ونصه: ما دور المنصات الحكومية في الحكومة رقم (18) في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية؟

للإجابة عن السؤال الثالث حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال دور المنصات الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية، والجدول (4.3) يوضح ذلك:

جدول (4.3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور المنصات الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	تظهر لي منشورات لمنصات التواصل الاجتماعي الحكومية خلال تصفحي لهذه المنصات.	2.43	.557	مرتفعة
2	ترى أن الإعلام الرقمي الحكومي يقوم بالتوجيه الصحيح نحو تعزيز المواطنة الرقمية لدى الجمهور	2.02	.614	متوسطة
3	تهدف المنشورات التوعوية الحكومية لتعزيز مفهوم المواطنة الرقمية	2.16	.695	متوسطة
4	ترتبط الخدمات الحكومية الرقمية بتعزيز مفهوم المواطنة الرقمية	2.14	.741	متوسطة
5	تسهم المنشورات التوعوية و المنشورات المتعلقة	2.18	.675	متوسطة

		الخدمات الإلكترونية بشكل إيجابي لتعزيز مفهوم المواطنة الرقمية	
متوسطة	.790	1.75	6 شاركت أو تلقيت دعوات لحفلات توعوية إلكترونية منظمة من قبل مؤسسات حكومية تناولت موضوعات تتعلق بمفاهيم المواطنة الرقمية..
متوسطة	.771	1.76	7 تلقيت دعوات إلكترونية منظمة من قبل مؤسسات شريكة مع المؤسسات الحكومية لحضور ندوات او محاضرات حول التوعية بموضوعات تتعلق بمفاهيم المواطنة الرقمية.
متوسطة	.725	2.04	8 سبق لي أن رأيت منشورات على المنصات الحكومية لتنمية قيم احترام الذات واحترام الآخرين في العصر الرقمي (اللياقة الرقمية، الوصول الرقمي، القوانين الرقمية).
متوسطة	.792	2.03	9 سبق لي أن رأيت منشورات على المنصات الحكومية تتعلق بالتعليم الرقمي والتواصل مع الآخرين في العصر الرقمي (الاتصالات الرقمية، الثقافة الرقمية، التجارة الرقمية).
متوسطة	.785	1.94	10 سبق لي أن رأيت منشورات على المنصات حكومية تتعلق بالحماية الرقمية من خلال حماية النفس وحماية الآخرين في العصر الرقمي (الحقوق والمسؤوليات الرقمية، الأمن الرقمي، الصحة والسلامة الرقمية)
متوسطة	0.714	2.04	الدرجة الكلية

يظهر الجدول (4.3) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال دور المنصات الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تراوحت ما بين (1.75 - 2.43)، وجاءت فقرة "تظهر لي منشورات لمنصات التواصل الاجتماعي الحكومية خلال تصفحي لهذه المنصات" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.43) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " شاركت أو تلقيت دعوات لحفلات

توعية إلكترونية منظمة من قبل مؤسسات حكومية تناولت موضوعات تتعلق بمفاهيم المواطنة الرقمية" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (1.75) وبتقدير متوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجال الكلي (2.04) وبتقدير متوسط.

4.1.2 النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة

النتائج المتعلقة بالفرضية H0.01 وتنص على: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية.

جدول رقم (4.4)

نتائج إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لفحص العلاقة بين دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية

معامل الانحدار		تحليل التباين الاحادي		ملخص النموذج		
مستوى الدلالة	اختبار T	قيمة معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة	اختبار F	معامل التحديد R2	معامل ارتباط R
.000	8.885	.510	.000 ^b	78.946	.260	.510 ^a

يتضح من خلال الجدول رقم (4.4) ان مستوى الدلالة أقل من (0.05) وبذلك دالة إحصائية، لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين المتغيرات في الدراسة، حيث جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.260) وهذا يعني أن 26% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من المتغير المستقل، كما يتبين من قيمة معامل اختبار (F) ومستوى الدلالة الخاص والذي بلغ 0.000 وهو أقل من قيمة معامل الانحدار (B) والذي بلغت قيمته (0.510) مما يعني أن التغير في المتغير المستقل (منصات التواصل الاجتماعي الحكومية) تؤدي الى التغير في المتغير التابع (تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية) بنسبة بلغت 51%.

النتائج المتعلقة بالفرضية H0.02 وتنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغيرات الدراسة الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مكان العمل، سنوات الخبرة).

ولغاية اختبار الفرضية والتوصل للنتائج انبثق عن الفرضية خمس فرضيات فرعية وهي:

النتائج المتعلقة بالفرضية H0.03: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير (الجنس).

ومن أجل فحص الفرضية H0.03، وتحديد الفروق تبعاً لمتغير الجنس استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test) ونتائج الجدول (4.5) تبين ذلك:

الجدول (4.5)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير (الجنس)

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	النوع	
.105	228	- .816	.43106	2.0291	103	ذكر	الدرجة الكلية
	198.6 48	- .801	.36016	2.0717	127	إنثى	

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (4.5) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات افراد عينة الدراسة نحو دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير (الجنس)، حيث ان قيمة مستوى الدلالة المحوسبة على الدرجة الكلية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية، كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحددة للدراسة (0.05) وهذه نتيجة تشير الى عدم وجود فروق في متوسطات إستجابات افراد عينة الدراسة نحو دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير (الجنس)، اي أنه تم قبول الفرضية المتعلقة بالجنس.

النتائج المتعلقة بالفرضية H0.04 وتنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير (العمر).

ومن الجدولان (4.6) و(4.7) نجد أن:

جدول (4.6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	
.41124	1.9611	54	30-18 سنة	الدرجة الكلية
.40244	2.1205	71	40-31 سنة	
.34666	2.0175	63	50-41 سنة	
.40306	2.1083	42	51 سنة فأعلى	
.39317	2.0526	230	المجموع	

يتضح من خلال الجدول (4.6) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (4.7) يوضح ذلك:

جدول (4.7)

نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.988	3	.329	2.162	.093
داخل المجموعات	34.412	226	.152		
المجموع	35.400	229			

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$) *

يظهر الجدول (4.7) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمجال العوامل دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير العمر كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد

للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق في دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير العمر.

النتائج المتعلقة بالفرضية $H_0.04$ تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

لاختبار الفرضية وظفت الباحثة الاختبارات وفقاً للجدولين (4.8) و(4.9) يبينان ذلك:

جدول (4.8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	
.00000	1.7000	3	ثانوية عامة وأقل	الدرجة الكلية
.24199	2.3417	12	دبلوم	
.37452	2.0155	123	بكالوريوس	
.45259	2.1043	69	ماجستير	
.29374	1.9913	23	دكتوراة	
.39317	2.0526	230	المجموع	

الجدول (4.8) أظهر وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، لفحص إن كانت الفروق وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدامات اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، تبعا للجدول (4.9):

جدول (4.9)

نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير

المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.816	4	.454	3.042	.018
داخل المجموعات	33.584	225	.149		
المجموع	35.400	229			

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$) *

وفقا للنتائج أعلاه، فإن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي كانت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي تبين وجود فروق في دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولفحص الفروق تم استخدام اختبار توكي (Tukey HSD^a) حسب ما يشير الجدول (4.10):

الجدول (4.10) نتائج فحص اختبار توكي (Tukey HSD^a) لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

Tukey HSD ^{a,b}			
المؤهل العلمي	N	Subset for alpha = 0.05	
		ثانوية عامة فأقل	دبلوم
ثانوية عامة فأقل	3	1.7000	
دكتورة	23	1.9913	1.9913
بكالوريوس	123	2.0155	2.0155
ماجستير	69	2.1043	2.1043
دبلوم	12		2.3417
Sig.		.124	.240

يتضح أن الفروق جاءت لصالح الدبلوم.

النتائج المتعلقة بالفرضية H0.06 وتنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير (مكان العمل).

لاختبار الفرضية وظفت الباحثة الاختبارات المناسبة تبعا للجدول (4.11) و(4.12) ببيان ذلك:

جدول (4.11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير مكان العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	
.40191	2.0564	133	قطاع حكومي	
.41706	2.0681	64	قطاع خاص	
.31290	2.0078	32	منظمات غير حكومية	الدرجة الكلية
.	2.0000	1	لا اعنل	
.39317	2.0526	230	المجموع	

نجد عبر النتائج في الجدول (4.11) أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، لتحديد درجة هذه الفروق إذا ما قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (4.12) يوضح ذلك:

جدول (4.12)

نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير مكان العمل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.084	3	.028	.180	.910
داخل المجموعات	35.315	226	.156		
المجموع	35.400	229			

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$)

يظهر لنا الجدول (4.12) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير مكان العمل كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، مما يدل على عدم وجود فروق في دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير مكان العمل.

النتائج المتعلقة بالفرضية $H0.07$ والتي تنص: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير (سنوات الخبرة).

لاختبار الفرضية اختارت الباحثة الاختبارات الأنسب وفقاً للجدولان (4.13) و(4.14) يبينان ذلك:

جدول (4.13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	
.45519	2.0635	45	أقل من 5 سنوات	الدرجة الكلية
.36525	2.0143	91	5-15 سنة	
.38856	2.0846	94	أكثر من 15 سنة	
.39317	2.0526	230	المجموع	

أظهرت النتائج في الجدول (4.13) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ولتحديد ما إذا كانت الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدامات اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (4.14) يوضح ذلك:

جدول (4.14)

نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.235	2	.118	.759	.470
داخل المجموعات	35.165	227	.155		
المجموع	35.400	229			

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$) *

يظهر لنا من الجدول (4.14) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمجال دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق في دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

النتائج المتعلقة $H0.08$ وتنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغيرات الدراسة الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مكان العمل، سنوات الخبرة).

النتائج المتعلقة بالفرضية $H0.09$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير (الجنس).

لاختبار الفرضية وظفت الباحثة الاختبارات المناسبة تبعاً للجدول (4.15) تبين ذلك:

الجدول (4.15)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير (الجنس)

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	النوع	
.912	225	- 1.193	.40364	2.4756	100	ذكر	الدرجة الكلية
	212.598	- 1.193	.40330	2.5400	127	إنثى	

نلاحظ من خلال البيانات في جدول (4.15) أن لا وجود لفروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط استجابة عينة الدراسة نحو تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تبعاً لمتغير (الجنس)، حيث أن قيمة مستوى الدلالة المحوسبة على الدرجة الكلية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية، كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحددة للدراسة (0.05) وهذه نتيجة تشير إلى عدم وجود فروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير (الجنس)، أي أنه تم قبول الفرضية المتعلقة بالجنس.

النتائج المتعلقة بالفرضية $H0.10$ وتنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير (العمر).

الجدولان (4.16) و(4.17) يظهران الاختبارات الإحصائية التي وظفتها الباحثة لاختبار الفرضية:

جدول (4.16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	
.43166	2.5561	51	30-18 سنة	الدرجة الكلية
.43144	2.5583	71	40-31 سنة	
.36301	2.4620	63	50-41 سنة	
.37559	2.4531	42	51 سنة فأكثر	
.40382	2.5116	227	المجموع	

أظهر الجدول (4.16) أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ولتحديد إن هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (4.17) يوضح ذلك:

جدول (4.17)

نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة	
بين المجموعات	.554	3	.185	1.135	.336	الدرجة الكلية
داخل المجموعات	36.300	223	.163			
المجموع	36.855	226				

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$) *

من الجدول (4.17) تبين أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير العمر كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير العمر.

النتائج المتعلقة بالفرضية H0.11 وتنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

بهدف اختبار الفرضية لغاية قبولها أو رفضها استخدمت الباحثة الاختبارات المناسبة وفقاً للجدولين (4.18) و(4.19) كما يلي:

جدول (4.18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	
.00000	2.0909	3	ثانوية عامة وأقل	الدرجة الكلية
.39996	2.4470	12	دبلوم	
.39811	2.5601	120	بكالوريوس	
.42575	2.5404	69	ماجستير	
.26477	2.2609	23	دكتوراة	
.40382	2.5116	227	المجموع	

تظهر النتائج في الجدول (4.18) أن هناك وجود لفروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، واختبار إن وصلت هذه الفروق لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (4.19) يوضح ذلك:

جدول (4.19)

نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.367	4	.592	3.809	.005
داخل المجموعات	34.488	222	.155		
المجموع	36.855	226			

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$) *

يتبين من الجدول (4.19) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي جاءت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، وبالتالي تبين رفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة والتي تشير إلى وجود فروق

في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولفحص اتجاهات الفروق تم استخراج اختبار توكي (Tukey HSDa,b) والذي يشير اليه الجدول (4.20) كما يلي:

الجدول (4.20)

نتائج اختبار توكي (Tukey HSDa,b) لفحص وجود فروق في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

Tukey HSD ^{a,b}		
المؤهل العلمي	N	Subset for alpha = 0.05
		1
ثانوية عامة وأقل	3	2.0909
دكتوراة	23	2.2609
دبلوم	12	2.4470
ماجستير	69	2.5404
بكالوريوس	120	2.5601
Sig.		.056

جاءت الفروق لصالح حملة شهادات البكالوريوس.

النتائج المتعلقة بالفرضية H0.12 والتي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير (مكان العمل).

للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير مكان العمل وظفت الباحثة الاختبارات المناسبة وفقاً للجدولين (4.12) و(4.22) يبينان ذلك:

جدول (4.21)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير مكان العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	الدرجة الكلية
.41212	2.4715	133	قطاع حكومي	
.39822	2.5860	61	قطاع خاص	
.37148	2.5441	32	منظمات غير حكومية	
.	2.2727	1	لا اعمل	
.40382	2.5116	227	المجموع	

أشارت النتائج في الجدول (4.21) لوجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ولاختبار إن وصلت هذه الفروق لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (4.22) يوضح ذلك:

جدول (4.22)

نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير مكان العمل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.642	3	.214	1.319	.269
داخل المجموعات	36.212	223	.162		
المجموع	36.855	226			

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$) *

نجد من النتائج في الجدول (4.22) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير مكان العمل كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير مكان العمل.

النتائج المتعلقة بالفرضية H0.13 وتتص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير (سنوات الخبرة).

للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة تم استخدام الاختبارات وفقاً للجدولين (4.23) و(4.24) كما يلي:

جدول (4.23)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى
-------------------	-----------------	-------	---------

.50500	2.4343	45	اقل من 5 سنوات	الدرجة الكلية
.39039	2.5508	88	5-15 سنة	
.35877	2.5119	94	اكثر من 15 سنة	
.40382	2.5116	227	المجموع	

وفقا لما ورد من نتائج فالجدول (4.23) تبين وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (4.24) يوضح ذلك:

جدول (4.24)

نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.404	2	.202	1.241	.291
داخل المجموعات	36.451	224	.163		
المجموع	36.855	226			

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .05$) *

يتبين من الجدول (4.24) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمجال تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة كانت اكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، وبالتالي تبين عدم وجود فروق في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

4.2 نتائج الدراسة الميدانية (المقابلات)

للإجابة عن سؤال المقابلة الأول وينص على: ماهو مستوى تواجد الحكومة الـ 18 على منصات التواصل الاجتماعي الحكومية وتأثير نوعية المحتوى على ذلك؟

طرحت الباحثة الأسئلة التالية للإجابة عنه وهي:

أولاً: في ظل التطور والتقدم الرقمي الذي يمر به العالم ما هو مستوى تواجدكم على منصات التواصل الاجتماعي؟

فالمقابلة الأولى مع السيد إبراهيم ملحم" في عصر التطور التكنولوجي لا يمكن لحكومة أن تتجاهلها من خلال وضع الخطط التي تنمى معها، وعليه سعت الحكومة خلال السنوات الأخيرة بخطوات واسعة من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية ومن خلال الخطاب الإعلامي عبر مواقع التواصل المختلفة، والأمر أخذ للتطور في هذا المجال، وتم الأخذ بعين الاعتبار أي تطور تكنولوجي من خلال الخدمة الإلكترونية والخطاب الاعلامي من خلال أقصر الطرق وأسهلها.

أما المقابلة مع محمود أبو شنب" تماشياً مع التطور التكنولوجي في كافة المجالات والإعلامية منها وخاصة في وسائط التواصل الاجتماعي، فإن دائرة الاعلام والعلاقات العامة في وزارة الاقتصاد الوطني تولي اهتماماً بالغاً بالحضور الاعلامي عبر الاعلام الرقمي ومن خلال وسائل التواصل الاجتماعي حيث لدينا صفحة عبر منصات: الفيس بوك وتويتر واليوتيوب ولينكد أن وانستغرام".

وفي المقابلة الثالثة مع السيد ثائر ثابت" التواجد في مجال الإعلام التربوي على منصات فيسبوك انستغرام وتويتر وتليجرام بالإضافة إلى صفحات (17 مديرية في محافظات الوطن)، أما فيما يتعلق بالمنصة الأساسية فهي الفيسبوك"

أما من خلال المقابلة مع هبه أبو فخيدة" وزارة الداخلية تتواجد على معظم المواقع التواصل الاجتماعي إضافة إلى الموقع الرسمي الخاص بالوزارة "

تبعاً للاستجابات التي حصلت عليها الباحثة فقد أدركت الحكومة الأهمية التي باتت تحظى بها منصات التواصل الاجتماعي وتسعى للتواجد المكثف عبر هذه المنصات، وأكثر المنصات التي تتواجد فيها هي فيس بوك، هادفة منها لإثبات التواجد والحق بركب التطور الإلكتروني.

ثانياً: ماهي نوعية المحتوى الذي تعمل الوزارة على تقديمه عبر منصات التواصل الاجتماعي؟

أفادت السيدة هبة أبو فخيدة" اخبار وزارة الداخلية سواء وتغطية الاجتماعات والدورات والمؤتمرات إضافة إلى عمل فيديوهات مصورة توضح آلية عمل الإدارات خاصة ادارة الجوازات و الاحوال المدنية"

أما السيد إبراهيم ملحم فقد وضح" شكلنا لجنة التواصل الحكومية برئاسة المتحدث باسم الحكومة، عملت جهد كبير وخاصة خلال فترة الأزمات مثل جائحة كورونا يتم خلالها تقديم الخطاب الحكومي الموحد ليتلقى المواطن الاخبار والخدمات بشكل اصيل ووثيق".

ووضح السيد ثائر ثابت" محتوى اخباري واعلامي يستهدف الطلاب والأهالي والمعلمين، ويشمل التوعية والترويج، وهو محتوى توعوي مستوى إنتاج ثاني يتمثل في إنتاج فيديوهات لمحاور تعزيزية للمواطنة، التعليم الإلكتروني عبر فيديوهات تم نشرها".

أما السيد محمود أبو شنب" تسعى الوزارة الى بلورة رأي داعم ومساند لها في تنفيذ خططها وتحقيق أهدافها، والتمكن من اقامة انسجام وبناء ثقة متبادلة مع المواطن الفلسطيني لا سيما المستهلك ومتلقي الخدمة، لذلك تأخذ الوزارة عند تصميم خططها بعين الاعتبار أهمية الاعلام في ترجمة ما تسعى الى تحقيقه وإقناع الجمهور بالسياسات والقرارات التي تتخذها، اما بالنسبة لنوعية المحتوى فاما ان يكون توعوي بحقوق وواجبات المستهلك وكذلك التعريف بخدمات الوزارة، واما ان يكون بث روح المنافسة

والإبداع من خلال عرض قصص نجاح لمشاريع ريادية، كل ذلك يتم اخراجه في قوالب اعلامية متنوعة منها المرئية والمسموعة والمكتوبة".

من الاستجابات التي قامت الباحثة بجمعها نجد أن الوزارات في الحكومة 18 تتجه نحو تقديم محتوى توعوي تعليمي تثقيفي، بأشكال متعددة منها المنشورات والفيديوهات فسعي الحكومة لتوحيد الخطاب الحكومي عبر منصاتها انطلاقاً من هدفها بمخاطبة الجمهور بأسهل وأسرع الطرق.

ثالثاً: هل شعرت انه زاد التفاعل (تعزيز روح المواطن الرقمي) في ظل الحكومة ال 18 وخصوصاً في الازمات؟

السيد إبراهيم ملحم "صحيح، كان هناك تواصل دائم ورائع من قبل المواطنين في الأزمات وخاصة في جائحة كورونا لأخذ المعلومة والخبر من المصدر الحقيقي والصحيح من خلال متابعة المنصات. السيد نائر ثابت" خلال الأزمات مثل جائحة كورونا والرواتب والحرب على غزة زاد الوعي بأهمية المنصات لكنه بقي محصور لأسباب تتعلق بالرؤية الاستراتيجية إذا يتم إنجاز تقدمات خلال تلك الفترات، ولكن لا يتم متابعتها بعد إنتهاء الأزمات".

السيد محمود أبو شنب" وظفت وزارة الاقتصاد الوطني خلال الأزمات مثل جائحة كورونا منصات التواصل الاجتماعي، للتواصل مع الجمهور الفلسطيني، حيث شهدت هذه المرحلة زيادة في تفاعل المواطن مع المنصات خاصة في ظل الاغلاق، كذلك الامر ينطبق على الازمة الحالية والاضاع الراهنة حيث نعمل على تكريس وتعزيز التواصل مع المجتمع عبر منصات التواصل الامر الذي ادى الى زيادة عدد متابعي الصفحات وحالياً نشهد تفاعل كبير من الجمهور مع المحتوى الذي ينشر".

السيدة هبه أبو فخيدة أضافت " زاد التفاعل خصوصا بعد ان قامت الوزارة بإطلاق منصة التفاعل الإلكتروني عبر الموقع الرسمي ليتمكن المواطن من الاستفسار عن معاملته وتقديم اي اقتراحات وشكاوى ويتم التواصل المباشر من قبل المتلقي والاستجابة الفورية لمساعدة المواطنين".

تبين للباحثة أن المبحوثين قد لمسوا التفاعل مع المنصات الحكومية خاصة في الأزمات للحصول على المعلومات والتوجيهات لذا تسعى جاهدة لتوظيف التفاعل الرقمي فالعالم أجمع يتجه نحو الرقمنة، كما أن المؤسسات الحكومية تدرج المواطنة الرقمية

للإجابة عن سؤال المقابلة الثاني وينص على: ما هو مفهوم المواطنة الرقمية وعناصرها (محو الأمية الرقمية، القوانين الرقمية، الياقة الرقمية، الاتصال الرقمي، الحقوق والمسؤوليات الرقمية، السلامة الرقمية، التجارة الرقمية، الوصول الرقمي، الامن الرقمي) الذي تسعون لتعزيزه عبر منصات التواصل الاجتماعي؟

وضح السيد محمود أبو شنب " يمكن تعريف المواطنة الرقمية في العمل المؤسسي بأنها القدرة على تسخير التكنولوجيا لخدمة أهدافنا الرقمية بطرق سليمة، ووفقا لقواعد وضوابط سلوكية، ودينية، وأخلاقية، وقانونية، لإيصال رسالة المؤسسة وتحقيق رؤيتها وبما يحقق لها الوصول والتواصل مع المواطن، ومتابعة الشكاوى وتقديم التوعية والارشاد بحقوق المستهلك وكذلك بث روح المنافسة والابداع لدى الشباب من خلال قصص النجاح للمشاريع الريادية".

أما في مقابلة الباحثة مع السيد نائر ثابت " من المواطنة الرقمية تسعى الوزارة لخلق مواطن رقمي صالح قادر على النقد والتحقق من الغث والسمين وان يكون متفاعل وإيجابي - يتمتع بفكر ناقد ابداعي وشخصية قوية- وواعي بمفاهيم الأمن الرقمي وبعيداً عن الابتزاز الإلكتروني".

أما السيد إبراهيم ملحم" تسعى الحكومة من خلال وزاراتها لزرع مفهوم المواطنة الرقمية عبر التربية الاعلامية التي تستهدف فئات عمرية مختلفة بهدف معالجة خطاب الكراهية الذي يسود لدى بعض الفئات، ورصد التعليقات وايصالها لجهة الاختصاص، كما عقد عدة ندوات تثقيفية بالخصوص، بالإضافة لتعليمات للتعاطي مع المواقع الاجتماعية المختلفة بما يخدم مجتمعنا الفلسطيني وتجنبيهم مخاطر فخاخ الشبكة العنكبوتية التي تسحبه لدعاوى ومحاكم بدأت تفعل عدة قضايا في هذا المجال".

أما السيدة هبة أبو فخيدة" تسعى وزارة الداخلية لتعزيز الامن الرقمي والاتصال الرقمي من خلال الحفاظ على مسافة الامان مع العالم الإلكتروني وايصال الرسائل الخدماتية فقط للمواطنين"

تدل الاستجابات أن المبحوثين لم يجمعوا حول مفهوم واضح للمواطنة الرقمية، فبين من أشار لتوظيف التكنولوجيا في توضيح الخدمات ومن أفاد بخلق مواطن يستطيع استخدام التكنولوجيا بشكل آمن نجد أن المفهوم الذي ركز عليه المبحوثين هو الاتصال الرقمي ومحو الأمية الرقمية.

للإجابة عن سؤال المقابلة الثالث وينص على: ماهي اتجاهات الحكومة نحو تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية من خلال منصات التواصل الاجتماعي الحكومية؟

قامت الباحثة بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

أولاً: وفقاً لتوجهاتكم ما هو مستوى الاداء الحالي باتجاه تعزيز المواطنة الرقمية؟

في المقابلة مع السيدة هبة أبو فخيدة" تسعى الوزارة بكافة اداراتها للوصول الى اعلى المستويات والعمل جاري لتحقيق الهدف".

أما السيد نائب ثابت " مستوى متواضع لان فكرة خلق طلبة ومتابعين متفاعلين وواعيين بحاجة لتعزيز أكبر وتأكيد على المفاهيم_ كما أن هناك حاجة لدمج المواطنة الرقمية من خلال المناهج والمساقات وفي أدلة المعلمين وفي اللقاءات مع الأهالي".

أضاف السيد محمود أبو شنب" الوزارة عمدت خلال العامين السابقين على انشاء وحدة للإنتاج الرقمي تعمل على اعداد برامج ونشرات اقتصادية متخصصة بما يشمل عمليات الاعداد والتصوير والانتاج والاخراج كل ذلك في الوحدة المتوفرة في الوزارة والتي تعد من اوائل الوحد الموجودة في مؤسسات الدولة، هذه الخطوة تشكل ركيزة اساسية باتجاه تعزيز المواطنة الرقمة التي تسعى الحكومة الى تنفيذها".

وفي المقابلة مع السيد إبراهيم ملحم" بالرغم من أن وزارة التربية والتعليم قد تكون الأقرب للمصطلح لتعلقه بمحاور تعليم وتنقيف من خلال التربية الاعلامية لكنها لا حصر لذلك لان الاستهداف لجميع الفئات العمرية بهدف توعيتهم لتجنب الحرج وتنقيفهم بهدف حصولهم على خدمة رقمية وواقع افضل، وهناك العديد من المؤسسات الحكومية تعمل على محاور اختصاص منها وزارة الاقتصاد ووزارة الداخلية، إلا انه واجب على جميع الوزارات الأخرى أيضا".

بذلت الحكومة الـ18 جهود واضحة في تطوير أدائها للوصول للهدف، ولكن تعزيز المواطنة الرقمية يحتاج تكاتف جهود وعمل مشترك على فترات زمنية للحصول على نتائج مرضية. كما نجد أن الحكومة تسعى للوصول إلى حكومة إلكترونية إلا أنها تواجه الصعوبات والعقبات التي تبدأ من عدم توافر الإنترنت في كافة المناطق إضافة لمشاكل تتعلق بخدمة 5 جي.

ثانيا: ماهي اتجاهاتكم المستقبلية وخططكم الاستراتيجية باتجاه تعزيز المواطنة الرقمية عبر منصات التواصل الاجتماعي؟

وضح السيد إبراهيم ملحم " هناك تطلع لأن تكون الدولة بكل مناحيها رقمية من خلال المعاملات والاتصالات من خلال توسيع دائرة الوصول الرقمي لجميع المناطق الفلسطينية وذلك يتطلب بنية تحية قوية ووسائل دعم للإنترنت اذا لايزال هناك مناطق بعيدة غير متصلة، الامر الذي وضح حالة الانكشاف خلال فترة التعليم عن بعد اذا بعض المدارس والمدرسين والطلبة ليس لديهم وصول للإنترنت بكل يسير وسهولة هذا يحيل دون الوصول للمرحلة الشاملة بأن يمارس كل متطلباته من معاملات والتجارة الكترونية، فرفع مستوى الوصول هو حلم ولكن ليس مستحيل هو تطور بطيء، ونذكر أن هناك عوائق تتعلق بـ5جى وغيرها تكمن في وجود الاحتلال الجاثم على صدورنا".

أما السيد نائر ثابت" يجب على المؤسسات الحكومية من خلال منصات ومن خلال الفضائية التعليمية أن يكون هناك حصة تستهدف أعمار أصغر وخاصة المرحلة الأساسية لأنهم عرضة لمحتوى غير معروف مصدره وعليه يجب التوجه مستقبلا لإنتاج محتويات توعوية تناسب هذه الفئات من خلال محاربة المحتوى الرقمي غير الهادف وإبداله في محتوى توعوي- وزيادة الانتاج الواعي المنهجي ليناسب مع الفئات العمرية المستهدفة".

ووضح السيد محمود أبو شنب" نسعى الى تطوير عمل وحدة الانتاج الرقمي من خلال رفدها بأجهزة ومعدات أكثر الامر الذي سيسهم في تعزيز المواطنة الرقمية للوزارة عبر منصات التواصل الاجتماعي، اضافة الى ذلك فإننا نطمح الى زيادة عدد المتابعين لصفحات الوزارة عبر منصات التواصل الاجتماعي وهو ما يحتاج الى تمويل، استخدام نتائج الأبحاث والدراسات عن المواطنة الرقمية واستخدامها موائمتها مع المحتوى الرقمي التثقيفي المقدم".

وقالت السيدة هبة أبو فخيدة" الوزارة بصدد إطلاق "ويب شات" للتواصل المباشر على غرار المواقع التواصل الاجتماعي لزيادة السرعة والتفاعل مع المواطنين

عبر الإجابات التي حصلت عليها الباحثة فإن الحكومة 18 سعت لتقديم بصمة ذات أثر مستمر في مجال المواطنة الرقمية وتعزيز التواصل مع الجمهور الرقمي والوصول لأكبر عدد وزيادة الوعي بالمواطنة الرقمية، وتأمل في تحقيق مستقبل كامل لعناصر المواطنة الرقمية من خلال المنصات الرقمية.

ثالثاً: ماهي الجهود التي تبذلها الحكومة 18 في سبيل تطوير أدائها في هذا المجال؟

وضح السيد إبراهيم ملحم" تم تدريبهم في دورات مع مركز تطوير الاعلام وانعكس ذلك على اداء الموظفين والمؤسسات بشكل عام

وقال السيد ثائر ثابت" تلقت تدريبات عديدة تهدف جميعها لتشخيص الحالة وتوصيف الحالة الرقمية من خلال شركاء منهم بيالارا - مركز تطوير الاعلام- مركز حملة- كاشف- منظمة اليونيسكو- رؤية الفلسطينية- رؤيا العالمية- اللجنة الوطنية".

السيد محمود أبو شنب" تولى الحكومة ال 18 اهتماما بالغاً في تعزيز التواصل المجتمعي ونحن في دوائر الاعلام والعلاقات العامة نتواصل بشكل مباشر مع الاعلام الحكومي من خلال لجنة التواصل الحكومي، اما فيما يتعلق بتطوير مهارات دائرة الاعلام والعلاقات العامة فان الطاقم فقد خضع لبرنامج تدريبي في الاعداد والمونتاج.

السيدة هبة أبو فخيدة" التحقت الادارة العامة الى عدة دورات تدريبية بهذا الخصوص بالشراكة مع وزارة الاتصالات والاجهزة الأمنية".

وفقاً للإجابات التي قدمها المبحوثين توصلت الباحثة أن الحكومة الـ18 سعت لتوفير التدريب بالشراكة مع المؤسسات ذات العلاقة لتعزيز وعي العاملين في الوزارات بتوظيف منصات التواصل الاجتماعي وأبعاد المواطنة الرقمية.

4.3 مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها

4.3.1 مناقشة أسئلة الدراسة وتفسيرها

مناقشة نتائج السؤال الاول وتفسيرها: ما مستوى متابعة منصات التواصل الاجتماعي الحكومية؟

بالرجوع للجدول (4.1)، فإن مستوى متابعة المبحوثين لمنصات التواصل الاجتماعي الحكومية جاءت بتقدير متوسط.

سعت الحكومة الثامنة عشر جاهدة لتحقيق نقلة نوعية في تواجدها على منصات التواصل الاجتماعي، لتحقيق قبول وتواجد بين المواطنين من مختلف الفئات العمرية في المجتمع الفلسطيني، ولتحقيق الاتصال المباشر معهم، كما عملت جاهدة بقدر استطاعتها على رفع مستوى التوظيف الرقمي للخدمات وتوسيع قاعدة الوصول، إلا أن متابعتها وصفت بالمتوسطة تبعا لنوع المحتوى المقدم والتي تركز بشكل متكرر على أنشطة المؤسسة والزيارات الرسمية لأصحاب القرار فيها بصورة أكثر من تركيزها على منشورات تهتم المواطن وتسهم في توعيته، او نشر الخدمات الرقمية التي تقدمها.

مناقشة نتائج السؤال الثاني وتفسيرها: ما واقع الوعي بمفهوم المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي؟

وفقا للجدول (4.2) فان واقع الوعي بمفهوم المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي لدى جمهور المبحوثين جاءت بدرجة مرتفعة.

وتعزو الباحثة ذلك للوعي بالمفاهيم انطلاقا من ارتباطها بالنهضة التكنولوجية والانتشار الواسع للإنترنت والمنصات الاجتماعي والهواتف الذكية. فالمواطنة الرقمية السبيل نحو حماية المستخدم

وتوجيهه نحو الاستخدام الامن للإنترنت، فلا يخفى لأحد ان المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي مفهومان يشيران لقدرة المجتمع على الاندماج الرقمي مع المحافظة على الامن الاجتماعي والمسؤولية الوطنية، فالمواطنة الرقمية تشكل أهمية خاصة نظراً أنها تمثل ممارسة آمنة لاستخدام التكنولوجيا والسلوكيات المكتسبة خاصة الإيجابية منها، ففي حين أن المواطنة الرقمية تقوم على محو الأمية الرقمية وحماية الحقوق الفكرية وحرية التواجد الرقمي، ولا يمكن للمواطنة الرقمية أن تكون ذات جدوى إلا في حال تواجد مواطن رقمي يلتزم بالأمانة الفكرية قادر على المحافظة على معلوماته الشخصية و تميز بين المعتقدات والأخبار الزائفة.

وتتقاطع الدراسة مع دراسة Purwantiningsih, et. al (2022) التي أشارت إلى وعي المجتمع الأندونيسي بالمواطنة الرقمية، ومع دراسة الراشد (2020) التي توصلت لامتلاك الباحثين لمفاهيم المواطنة الرقمية ومهاراتها واختلفت معها في الدرجة تبعا لمقياس الدراسة؛ وتشابهت مع دراسة فهد (2022) التي أشارت نتائجها لامتلاك الجمهور العراقي وعي بمفاهيم المواطنة الرقمية.

مناقشة نتائج السؤال الثالث وتفسيرها: ما دور المنصات الحكومية في الحكومة (18) في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية؟

وفقا للجدول رقم (4.3)، دلت النتائج ان لمنصات التواصل الاجتماعي دور في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية بدرجة متوسطة.

وتعزو الباحثة ذلك للجهود التي سعت حكومة الدكتور محمد اشتهي عبرها لتعزيز مواقع التواصل الاجتماعي، والترويج للخدمات الرقمية عبر توفير المعلومات والخدمات والبرامج الحكومية، إلى جانب سعيها للتوعية والتنقيف عبر منصاتها بمحاور المواطنة الرقمية، وتعزيزها بالأبعاد، يضاف لذلك أن الحكومة من خلال تطوير منصاتها الحكومية ومواقعها الإلكترونية تسعى لعرض خدماتها وإنجازاتها بشفافية ومصداقية للجمهور. فقد فرضت الحاجة الناجمة عن التطور الإلكتروني نشر ثقافة المواطنة

الرقمية، والاهتمام بها، كما أن التحول الرقمي في الحكومات وتطوير الرقمنة للكثير من الخدمات الحكومية يسهم في ترسيخ الشفافية والموضوعية والحد من الفساد عبر نشر البيانات الحكومية عبر هذه المنصات إضافة لتوفير المعلومات وتوثيقها مما يحول التفاعل بين المواطن والحكومة لتفاعل إيجابي.

4.3.2 مناقشة وتفسير فرضيات الدراسة

مناقشة الفرضية H0.01 وتفسيرها: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) $\alpha <$ بين دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية. وفقاً للجدول رقم (4.4)، أكد على وجود علاقة بين دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية وتعزيز مفهوم المواطنة الرقمية من وجهة نظر المبحوثين، حيث تلعب المنصات الحكومية دوراً بنسبة 51% في تعزيز مفهوم المواطنة مما يدل بداية على وجود عوامل إضافية تلعب دوراً في تعزيز المفهوم.

ترى الباحثة أن هذا التوجه الاتصالي الذي باتت تقوم به المنصات الحكومية وما تلاها من تقديم الخدمات الإلكترونية وسهولة التواصل مع الجهات الحكومية مثل تقديم طلبات للوثائق الرسمية، يضاف لذلك أن كثير من الدول توفر عبر منصات فرصاً للتشجيع على عمليات التصويت عبر الإنترنت وبالتالي تعزز من المشاركة الرقمية للمواطن، وترى الباحثة أن إتاحة البيانات الحكومية عبر منصاتها يعزز من الشفافية وسياسات الحكم الرشيد، كما أن المنشورات الحكومية تساعد في تعزيز الأمن الرقمي للمواطن عبر النصائح والإرشادات التي توفرها المؤسسات الحكومية من خلال منصاتها وتوعية المواطن بحقوقه وواجباته وأساليب تجنب مخاطر التحايل الإلكتروني والجهات التي يمكنه التعامل معها في حال تعرضه لمثل هذه المخاطر.

وترى الباحثة أن النتيجة التي توصلت لها تتقاطع مع دراسة السلمي (2021) التي أشارت لكون استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي جعلهم يؤمنون بوحدة الوطن ورفض التعصب مع ملاحظة اختلاف مفهوم المواطنة، وتتشابه مع دراسة دراحي (2022) التي أشارت لدور منصات التواصل دور في تعزيز أبعاد المواطنة الرقمية، أما أبو حسين (2022) أكدت دور المواقع الاجتماعية في تنمية قيم المواطنة الرقمية، في حين أنها تختلف مع دراسة مصطفى وآخرون (2021) التي أشارت لعدم وجود علاقة بين استخدام المنصات الاجتماعية وتنمية مفهوم المواطنة الرقمية، مع التنويه إلى ان التشابه والاختلاف في كافة الدراسات ينطوي ضمنه ان المواقع الاجتماعية المبحوثة لم تكن حكومية. مناقشة نتائج الفرضية H0.02 وتفسيرها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعزى لمتغيرات الدراسة الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مكان العمل، سنوات الخبرة).

أما اختبار الفرضيات H0.7- H0.03 بينت نتائجها على التوالي:

1. بين الجدول رقم (4.5) لا توجد فروق تعزى لمتغير الجنس.
2. من خلال الجدول رقم (4.6) و(4.7) بينت النتائج لا توجد فروق تعزى لمتغير العمر.
3. تبعاً للجدول رقم (4.8) و (4.9) و (4.10) توجد فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الدبلوم.

4. من خلال الجدول رقم (4.11) و(4.12) لا توجد فروق تعزى لمتغير مكان العمل.

5. من خلال الجدول رقم (4.13) و(4.14) لا توجد فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

تعزو الباحثة غياب الفروق في متوسط استجابات المبحوثين لدور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تبعاً لمتغيرات (الجنس، العمر، مكان العمل، سنوات الخبرة) أن المنصات الاجتماعية الحكومية متاحة للجميع تتوافر على الإنترنت ولا تعتبر حكراً لفئة معينة، بحيث يمكن لأي فرد الوصول

لها والاطلاع عليها والاستفادة من الخدمات العامة المتاحة وترك تعليق أو إعجاب بأي منشور على هذه الصفحات.

أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد مثل فروق في استجابات الباحثين وتعزو الباحثة هذا السبب أن طبيعة المنشورات الحكومية لا توجه لفئة معينة ولا تخاطب مستويات بذاتها وإنما تسعى المنشورات الحكومية لأن تكون بسيطة سهلة الفهم والتفسير لكافة فئات المجتمع، مبنية على الاحتياجات العامة هدفها تعزيز روح الانتماء وتنمية قدرات المواطن الرقمي، وتعزيز التواصل الحكومي مع المواطنين عبر منصاتها.

مناقشة نتائج H0.08 وتفسيرها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغيرات الدراسة الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مكان العمل، سنوات الخبرة).

لاختبار الفرضية وجدت الباحثة أن الفرضيات H0.09-H0.13 بينت نتائجها على التوالي:

1. من خلال الجدول رقم (4.15) لا توجد فروق تعزى لمتغير الجنس.
2. من خلال الجدول رقم (4.16) و(4.17) لا توجد فروق تعزى لمتغير العمر.
3. من خلال الجدول رقم (4.18) و(4.19) و(4.20) توجد فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة شهادة البكالوريوس.
4. من خلال الجدول رقم (4.21) و(4.22) توجد فروق تعزى لمتغير مكان العمل.
5. من خلال الجدول رقم (4.23) و(4.24) لا توجد فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

وتعزو الباحثة غياب الفروق لمتغيرات تبعا (العمر والجنس ومكان العمل وسنوات الخبرة) للباحثين نحو تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية، فالمواطنة الرقمية وما يرتبط بها من مفاهيم مثل المواطن الرقمي لا تعتبر حكراً على جنس معين، فجهود تعزيز المواطنة موجهة نحو كافة فئات المجتمع في ظل

الانتشار الواسع للإنترنت والهواتف الذكية وغياب الوعي الكافي بالكثير من جوانب الحماية الإلكترونية، فالمواطنة الرقمية تسعى لتعزيز فرص المشاركة والتعلم الرقمي لكلا الجنسين دون تمييز، ونظرا أن الفئة العمرية التي مثلت 82% منها تراوحت بين 18-51 سنة لذا تتفاوت القدرات بينهم في التعامل مع منصات التواصل والأجهزة الذكية رغم أن بعض المخاوف تدور حول الوعي الرقمي اتجاه التكنولوجيا، فبعض العوامل مثل مكان العمل من الممكن أن تشكل فارقا لو كان المبحوثين يعملون في مجالات تخص بالرقمنة والبرمجيات وهذه ليست قاعدة ثابتة، كما أن غياب التدريب والتوعية في كثير من المجالات خاصة ذات الصلة بالأمن السيبراني تحد من الفروق بين أفراد المجتمع في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية.

أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد مثلا فرقا في استجابة المبحوثين وتعزو الباحثة هذا السبب إلى النسبة الأعلى من المستجيبين هم من حملة درجة البكالوريوس، كما أنهم يعملون في القطاع الحكومي بنسبة أكبر فهم على معرفة أكثر بهذه المنصات وأكثر استخدامها لها.

وقد تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة الراشد (2020) بعدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس، كما تشابهت مع دراسة أبو حسين (2022) بعدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس وفروق لصالح المؤهل العلمي لصالح البكالوريوس.

4.3.3 تفسير المقابلات الميدانية

تبعاً للمقابلات الميدانية التي قامت بها الباحثة مع أصحاب الخبرة والاختصاص في عينة قصدية من الوزارات الفلسطينية في الحكومة 18 للوقوف على دور الحكومة في تعزيز الوعي بالمواطنة الرقمية من خلال منصات الحكومة.

مناقشة نتائج سؤال المقابلة الأول وتفسيره: ما هو واقع تواجد الحكومة 18 على منصات التواصل الاجتماعي الحكومية ونوعية المحتوى الذي تقدمه؟

أولاً: يرى المبحوثين ان الحكومة تتواجد على منصات التواصل الاجتماعي، وتبعاً للأسئلة الفرعية تبين أن الوزارات المبحوثة والحكومة بشكل عام تسعى لتكثيف تواجدها عبر المنصات المختلفة وبخاصة منصة فيس بوك.

وترجع ذلك الاهتمام إلى أن منصة Facebook يستخدمها ما يزيد عن 2.4 مليون شخص وفقاً لتحليل موقع Kepios، مما يجعل تركيز اهتمام الحكومة بتفعيل تواجدها في كافة المنصات والتركيز على منصة فيس بوك وبلغ إجمالي مستخدمي الإنترنت في فلسطين 3.96 مليون شخص ولا يمكن إطلاق صفة المواطن الرقمي على كافة المستخدمين.

ثانياً: ومن خلال الإجابة عن نوعية المحتوى فقد اتفق المبحوثين على توظيف الحكومة للمحتوى التوعوي والتربوي والثقافي والاجتماعي في منشوراتها بهدف تعزيز التواصل بين الحكومة والجمهور من خلال هذه المنصات واعتبار هذه المنصات مصدر موثوق للمعلومات التي يتم نشرها، أما عن نوعية المحتوى فقد تعددت أشكال المحتوى الذي يتم تقديمه بين منشورات وفيديوهات توضيحية ومنشورات تفاعلية.

تعزو الباحثة هذا التعدد والتنوع للخطة التي تنتهجها الحكومة بتعزيز ثقافة المواطن الرقمي وتوعية المواطن بحقوقه وواجباته، ونشر ثقافة الخدمات الرقمية سعياً للانتقال لمرحلة الحكومة الرقمية في مراحل لاحقه، كما لاحظت الباحثة أن المبحوثين يهتمون بتوضيح نوعية المحتوى فكل وزارة تجتهد لتصميم محتوى يتناسب مع الخدمات التي تقدمها تخاطب فيه كافة الفئات العمرية.

ثالثاً: تبين أن الوزارات الحكومية لمست زيادة التفاعل في منصاتنا وخاصة عقب جائحة كورونا فقد مثلت منصة وزارة الصحة مرشداً للمجتمع في الإجراءات والخطوات اللازمة للوقاية واتجاهات الأفراد الرقمية لمتابعة منصات وزراء التربية للاطلاع على كافة القضايا ذات الصلة بالعملية التعليمية، ولا يمكننا تجاهل ما مثلته منصة وزارة الداخلية من مرشد للمساافرين. لذا ترى الباحثة أن هذه الجهود كانت بمثابة نقلة بناءة وخطوة نحو رقمنة الخدمات وتعزيز التواجد الرقمي وتوجيه نظر الجمهور لأهمية هذه المنصات والخدمات التي من الممكن الاستفادة منها عبرها.

مناقشة نتائج السؤال الثاني وتفسيره: ما هو مفهوم المواطنة الرقمية وعناصرها (محو الأمية الرقمية، القوانين الرقمية، الياقة الرقمية، الاتصال الرقمي، الحقوق والمسؤوليات الرقمية، السلامة الرقمية، التجارة الرقمية، الوصول الرقمي، الأمن الرقمي) الذي تسعون لتعزيزه عبر منصات التواصل الاجتماعي؟

توصلت الباحثة إن مفهوم المواطنة الرقمية المتفق عليه وكما ورد في الدراسة يختلف عن مفهومها لدى الباحثين، إلا أن عنصر محو الأمية الرقمية والاتصال الرقمي والأمن الرقمي والوصول الرقمي والسلامة الرقمية هي المفاهيم التي تسعى الحكومة لتعزيزها عبر منصاتنا.

وترجع هذا التضارب في مفهوم المواطنة الرقمية لغياب الاهتمام في الحكومات السابقة بمواضيع الرقمنة والسعي السريع نحو اللحاق بركب التطور الرقمي، ففي حين أن صفة المواطن الرقمي تنطبق على الآلاف من الشعب الفلسطيني ونجد أن المنصات الحكومية تصب اهتمامها على أخبار الوزارة وأدائها اجتماعاتها ومناسباتها وهي أقل من الطموح الذي يطمح له الفرد عبر المنصات الحكومية.

وقد لمست الباحثة من خلال المقابلة الميدانية اختلاف توظيف مفهوم المواطنة الرقمية في حين يرى البعض أنها بتداخل تام مع مصطلح التربية الإعلامية، نجد آخرين يقدمونها تحت بند الخدمات

الإلكترونية، وهذا يعود لغياب المصطلح بشكل عام رغم تطبيق وتعزيز العديد من محاوره حسب جهة الاختصاص لكل وزارة منهم.

مناقشة نتائج السؤال الثالث وتفسيره: ماهي اتجاهات الحكومة نحو تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية من خلال منصات التواصل الاجتماعي الحكومية؟

بينت المقابلات الميدانية التي قامت بها الباحثة مع عينة من المسؤولين في الوزارات الفلسطينية في الحكومة 18 أن الحكومة تسعى جاهدة لتقدم في توظيف التكنولوجيا في خدماتها وتعزيز المواطنة الرقمية.

أولاً: تعزو الباحثة هذه النتيجة والتي لم تختلف مع النتائج التي توصلت لها عبر الاستبانة فسعي الحكومة لتعزيز مفهوم المواطنة مرتفع إلا أن أدائها الفعلي متواضع، وأكدت النتائج الإحصائية أن دور منصاتنا بدرجة متوسطة، إلى أن الفجوة في الأداء الحكومي الرقمي نابع عن معضلات لا تتعلق فقط بالحكومة وإنما تتعلق بالاحتلال وفرض العقوبات أمام تطور الجيل الخامس من الإنترنت وعدم توفر البنية التحتية التي تهيئ للانتقال إلى الخدمات الرقمية فكثير من المناطق النائية لا يتوافر فيها الإنترنت أساساً.

ثانياً: حول دور الحكومة مستقبلاً فيرى الباحثون أنها تبذل جهوداً حثيثة لرسم خطة مستقبلية تضمن لها تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية وجعل منصاتنا وسيلة لتعزيز هذا المفهوم وترسيخ أبعاده وتركيزها في ذهن الجمهور وممارستها بصورة فعلية، فهي تسعى لتعزيز التفاعل على منصاتنا وتوفير طاقم مختص بهذه المنصات عبر دائرة العلاقات العامة وتوفير كل ما يلزمها من معدات. ترى الباحثة أن خطة "رؤية العنقود التكنولوجي والخدمي" التي طرحها الدكتور محمد اشتية هدفت لتطوير الخدمات

الحكومية الرقمية، تعزيز قدرة فلسطين على التواجد بقوة في قطاع التكنولوجيا وخلق فرص عمل للجيل الشاب فمثل هذه الخطة لا تحتاج لتجاوز الحدود الجغرافية التي يسيطر عليها الاحتلال الإسرائيلي.

ثالثاً: تسعى لتحقيق أهدافها من خلال من خلال التدريب وتطوير القدرات، فقد أكد المبحوثين على تقديم الحكومة التدريب بالشراكة مع مراكز متخصصة وجهات رسمية حكومية مثل وزارة تكنولوجيا المعلومات والأجهزة الأمنية ذات الصلة بالأمن السيبراني والجرائم الإلكترونية ومنظمة اليونسكو واللجنة المحلية ومركز تطوير الإعلام، وتعزو الباحثة هذا التوجه لإدراك الحكومة لأهمية دور منصات التواصل الاجتماعي وتطوير مهارات العاملين في دوائر العلاقات العامة والمختصين بالمنصات في الوزارات، فالحكومة تسعى من خلال هذه الدورات لتحسين ظهور الوزارات الحكومية عبر مواقعها ومنصاتها بهدف توحيد الرسالة الإعلامية وفقاً لرؤية الحكومة وتوجهاتها.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

المقدمة

تبعاً لأسس البحث العلمي وما تقتضيه الأمانة العلمية، وأملاً في إثراء البيئة العلمية والتطبيقية وتحسين الممارسات العلمية، وعليه عملت الباحثة من خلال الفصل الخامس على تقديم خلاصة الدراسة من خلال تسليط الضوء على النتائج التي توصلت لها وتقديم توصيات في ضوء ذلك، علماً تشكل حلاً للتحديات المستقبلية في محور تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية من خلال تعزيز النشر والتثقيف الإلكتروني عنها.

5.1 النتائج

تبعاً للدراسة الميدانية بشقيها الكمي والنوعي توصلت الباحثة لجملة من الاستنتاجات أهمها:

أولاً: وفقاً للنتائج التي توصلت لها الباحثة من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss)

1. مستوى متابعة منصات التواصل الاجتماعي الحكومية وفقاً للمبحوثين جاء بدرجة متوسط.
2. أشارت النتائج التي توصلت لها الباحثة أن واقع وعي المبحوثين بمفهوم المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي جاء بدرجة مرتفعة فالمبحوثين قاموا بالاطلاع على مفهوم المواطنة والتعرف لأبعادها.
3. بينت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي توصلت لها الباحثة أن دور المنصات الحكومية في الحكومة (18) بتعزيز مفهوم المواطنة الرقمية جاء بدرجة متوسطة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية وتعزيز مفهوم المواطنة الرقمية.

5. لا توجد فروق دالة إحصائية بين استجابة المبحوثين لمتغير دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية تعز لمتغيرات (العمر، الجنس، مكان العمل، وسنوات الخبرة) في حين أن المؤهل العملي-الدبلوم مثل فرق في الاستجابات.
6. لا توجد فروق دالة إحصائية بين استجابة المبحوثين لمتغير تعزيز مفهوم المواطنة تعز لمتغيرات (العمر، الجنس، مكان العمل، سنوات الخبرة) في حين توجد فروق لصالح المؤهل العلمي لصالح حملة درجة البكالوريوس.

ثانياً: وفقاً للنتائج التي توصلت لها الباحثة من خلال تحليل المقابلات:

1. أجمع المبحوثين على أن الحكومة 18 سعت جاهدة لتعزيز مفهوم المواطنة الرقمية عبر تفعيل دورها على منصات التواصل الاجتماعي.
2. توفر الحكومة دورات تدريبية للعاملين في دوائر الإعلام والعلاقات العامة لغاية تعزيز قدراتهم على تطوير منصات التواصل الاجتماعي الحكومية.
3. يغيب مفهوم المواطنة الرقمية بصيغته العلمية بين المبحوثين، بحيث يتداولون المفهوم وفقاً لتصورهم حوله.
4. يبرز وفقاً للمبحوثين دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في الأزمات ويزداد التفاعل عبرها، وقد اختلفت النتائج التي توصلت لها الباحثة من خلال الاستبانة فقد حصلت عبارة أجد المعلومات الأدق والأصح خاصة في الأزمات على المنصات الحكومية على أدنى متوسط من ضمن عبارات محور الاستبانة الأول.
5. سعت الحكومة 18 لبناء خطة استراتيجية هادفة لتعزيز دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية والانتقال نحو تطوير قطاع التكنولوجيا وتوظيفه ليكون مصدراً للتوظيف والدخل في فلسطين.

5.2 التوصيات

انسجاماً مع الاستنتاجات التي توصلت لها الباحثة عبر الدراسة الميدانية بشقيها توصي بما يلي:

5.2.1 توصيات موجهة للحكومة:

1. وضع خطة استراتيجية حكومية للعمل على تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية.
2. هيكلة موجهة لمنشورات منصات التواصل الاجتماعي الحكومية من خلال الاستعانة بالمختصين تهدف لتفعيل دورها لصالح الشق التوعوي والتوجيهي والخدماتي.
3. العمل على تغيير النظرة العامة للمنصات الحكومية لاعتبارها منصات تهدف لاستعراض العلاقات العامة للمؤسسة وأصحاب القرار فيها والأنشطة التي تنفذها.
4. عقد دورات تدريبية تخصصية للعاملين في دوائر الإعلام والعلاقات العامة الحكومية تعمل على تركيز المفاهيم المتعلقة بتعزيز المواطنة الرقمية.
5. توضيح مفهوم المواطنة الرقمية بشكل مباشر في المناهج التربوية.
6. الدفع لعقد شراكات مع مؤسسات المجتمع المدني لتعزيز مفهوم المواطنة الرقمية وذلك من خلال استهداف الفئات العمرية البالغة.
7. الأخذ بتوصيات الدراسات الأكاديمية التي تتعلق بإدراج مفهوم المواطنة الرقمية والعمل على تحقيقها بشكل واقعي.

5.2.2 توصيات موجهة لمؤسسات المجتمع المدني:

1. إطلاق حملات توعية فردية او جماعية موجهة لتعزيز مفهوم المواطنة الرقمية لمن هم ليسوا بطلبة مدارس او جامعات.

2. تضمين مفهوم تعزيز المواطنة الرقمية ضمن المقترحات والمشاريع والبرامج التي تقدم من خلالها، بدلاً من الموضوعات المؤلفوة والمتكررة التي تقدمها هذه المؤسسات للمجتمع.
3. عقد ندوات الكترونية او وجاهية تستهدف المحاور والأبعاد المتعلقة بالمواطنة الرقمية بشكل تفصيلي وواعي بهدف بناء هيكلية فلسطينية خاصة في هذا المصطلح.
4. إدراج مساق جامعي يتعلق بالمواطنة الرقمية في الجامعات والكليات الفلسطينية.
5. إطلاق شركات مع المؤسسات الحكومية تهدف لتعزيز محاور المواطنة الرقمية لدى أفراد المجتمع.

5.2.3 توصيات موجهة للباحثين من بعدي:

1. عمل دراسات للبحث بوجود علاقة بين المواطن الصالح والمواطن الرقمي الصالح.
2. عمل أبحاث تحدد المعوقات الفلسطينية الفعلية من قبل المؤسسات غير الحكومية لعدم تفعيل حقيقي لمفهوم المواطنة الرقمية ضمن برامجها بالرغم من أنها أضحت ضرورة ملحة.
3. عمل دراسات تربط الحاجة لخلق مفهوم مواطنة رقمية داخل كل فلسطيني كسبيل من سبل الرقي في دولتنا والتخلص من هيمنة الاحتلال الثقافية والرقمية على مجتمعنا.

المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

الأبروية، صفاء. (2019). *توظيف المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عمان لشبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل صورتها الذهنية*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص الآداب والعلوم الاجتماعية. جامعة السلطان قابوس. سلطنة عُمان.

الأحمدي، ايمان عبد العزيز. (2020). *متطلبات اعداد المواطن الرقمي في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر*، ع (7): 490-513.

الأحمدي، عبد الله. (2022). *دراسة تحليلية لقيم المواطنة الرقمية في مواقع التواصل الاجتماعي لجامعة الملك عبد العزيز، مجلة كلية التربية*، (119): 477-530.

أبو العزم، محمد. (2021). *دور الإعلام في مواجهة قضية المواطنة. مجلة البحوث المالية والتجارية*، ع (2): 148-197.

أبو المجد، مها، اليوسف، إبراهيم. (2018). *شبكات التواصل الاجتماعي وسبل توظيفها في تعزيز أبعاد المواطنة الرقمية لدى طلبة كلية التربية جامعة الملك فيصل، المجلة التربوية*، ع (56): 2-32.

أبو حسين، آلاء. (2022). *دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية قيم المواطنة الرقمية لدى طلبة الجامعات الأردنية الخاصة*، (رسالة ماجستير غير منشورة). تخصص المناهج وطرق التدريس، جامعة الشرق الأوسط. الأردن.

أبو سليم، أيمن وسماعنة، رهام وقرموط، شذاو الخطاب محمد. (2023). *نحو آليات فاعلة لتجاوز إشكاليات التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، المركز الفلسطيني لأبحاث السياسات والدراسات الاستراتيجية - مسارات*.

أبو غوش، سناء. وكتلو، خالد. (2017). *مستوى استخام طلبة جامعة الخليل لشبكة التواصل الاجتماعي وعلاقته بالذكاء العاطفي، مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث*، (1)3، 137-170.

الجرجاوي، زياد. (2010). *القواعج المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، سلسلة أدوات البحث العلمي*، ط2، جامعة القدس المفتوحة.

- الحصري، كامل. (2016). مستوى معرفة معلمي الدراسات الاجتماعية بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقتها ببعض المتغيرات، *المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية*، ع (8): 14-49.
- الحوارني، محمد عبد الكريم (2008). *النظرية المعاصرة في علم الاجتماع*، دار مجدلاوي لنشر والتوزيع، ط1.
- الخالدي، قاسم. (2023). *منهجية البحث العلمي خطواته ومراحله أساليبه ومناهجه وأدواته ووسائله وأصول كتابته*، منشورات جامعة البصرة.
- الخشان، فارس. (2023). دور مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة السمعة لدى المؤسسات الحكومية، *المجلة العلمية لبحوث الاتصال الجماهيري كلية الاعلام جامعة بني سويف، المجلة المصرية لبحوث الاتصال الجماهيري*، 5(2): 200-263.
- الدهشان، علي. (2016). المواطنة الرقمية مدخلاً للتربية العربية في العصر الرقمي، *مجلة نقد وتنوير*، (5): 72-104.
- الراسبي، علي والزدجالي، عمر والمقبالي، أحمد وإسماعيل، ميمي. (2023). فاعلية شبكات التواصل الاجتماعي للتعليم عن بعد لدى طلبة جامعة التقنية والعلوم التطبيقية بالرسنق، *مجلة شباب الباحثين*، (15): 32-63.
- الراشد، خولة. (2020). مدى امتلاك طلبة الجامعات الأردنية الحكومية لمهارات المواطنة الرقمية، *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 4(10): 119-138.
- الزهراني، مبروك. (2019). تحليل المناهج الإسلامية في ضوء المواطنة الرقمية، *المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل للعلوم الإنسانية والإدارية*، 22(2): 137-144.
- الساعدي، ناصر والضحوي، هناء. (2017). المواطنة الرقمية استراتيجية تعزيز المواطنة والاعتدال باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لمواجهة التحديات والتطرف والتكفير في دول مجلس التعاون الخليجي. *بحث فائز بمسابقة جائزة الأمير خالد الفيصل للاعتدال 2017*. جامعة الملك بن عبد العزيز.
- السلمي، عبد الوهاب. (2021). أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز قيم المواطنة الرقمية لدى الشباب السعودي، *المجلة المصرية لبحوث الاعلام*، (76) 76: 507-545.

الصلال، بدر حمد (٢٠١٢م): دور الفضائيات الكويتية الرسمية والخاصة في تعزيز المواطنة لدى الشباب الكويتي، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الإعلام.

العاطي، حمادة. (2021). المواطنة الرقمية في السياق التربوي. ط1. الأردن: دار الجنان للنشر والتوزيع.

العايش، محمد و المرزوقي، شريفة و البوسميط، عائشة. (2017). الاتصال الحكومي: أفضل الممارسات للجهات الفائزة بجائزة الشارقة للاتصال الحكومي في 2013-2016، *المجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال*، (19): 182-184.

العبد الله، مي (2014). *المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال*، دار النهضة العربية، لبنان، ط1.

العقاد، نائرة. (2017). تصور مقترح لتمكين المعلمين بمدارس وزارة التربية والتعليم، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص أصول التربية، جامعة الأزهر. فلسطين.

العمري، ربي. (2020). *درجة وعي طلبة الجامعات الأردنية بمفهوم المواطنة الرقمية وعلاقتها بمحاورها*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص علوم تربوية، جامعة الشرق الأوسط المملكة الأردنية.

العوضي، رأفت. (2017). سيناريو مقترح لتطوير دور أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية على ضوء متطلبات التعلم الذكي والمواطنة الرقمية، مؤتمر التعلم الذكي ودوره في خدمة المجتمع، جامعة القدس المفتوحة. فلسطين.

القحطاني، أمل. (2018). مدى تضمن قيم المواطنة الرقمية في مقرر تقنيات التعليم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 26(1): 57-97.

الكواري، علي خليفة. (2001). *مفهوم المواطنة في الدولة الديمقراطية*، مركز الخليج لسياسات التنمية.

اللامي، محمد. (2020). *مجتمع البحث وعينته، محاضرات المنهج التجريبي*.

اللقماني، شيماء والكحكي، عزة. (2020). أساليب استخدام إدارة العلاقات العامة لوسائل الإعلام الإلكترونية وقت الأزمات، *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والاعلان*، (16): 589-618.

المزاهرة، منال. (2018). توظيف ممارسي العلاقات العامة لشبكات التواصل الاجتماعي، *المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية*، 11(3): 381-411.

المستريحي، علي. (2020). جودة المعلومات المتداولة في وسائل التواصل الاجتماعي ومدى استجابة متخذي القرارات الحكومية في الأردن لها، *مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث*، 6(2): 18-53.

المصري، مروان؛ شعت، أكرم. (2017). مستوى المواطنة الرقمية لدى عينة من طلبة جامعة فلسطين من وجهة نظرهم، *مجلة جامعة فلسطين لأبحاث والدراسات* 7(2): 168-200.

المطيري، عبد الرحمن. (2018). استخدام ممارسي العلاقات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*، ع(13): 37-80.

الملاح، تامر. (2017). المواطنة الرقمية الواقع والمأمول. دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر.

الوكيل، إيمان. (2020). أثر وسائل التواصل الاجتماعي على الفعالية التنظيمية للمؤسسات العامة دراسة تطبيقية على وزارة الاتصالات المصرية، *مجلة البحوث الإدارية*، 38(1): 88-118.

أمين، رضا. (2022). المواطنة والمواطنة الرقمية.. حقوق وواجبات. *مجلة البحوث الإعلامية*، ع(61): 9-34.

بن صغير، كريمة. (2018). *مطبوعة بيداغوجية في مادة منهجية وتقنية البحث*، منشورات جامعة 8 ماي 1945، الجزائر.

بوصهال، روميسة وبيدة، رانية. (2021). ممارسة المواطنة الرقمية عبر منصات الإعلام الجديد في الجزائر، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص سمعي بصري، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل.

بيلي، لبنى. (2022). التسويق الإعلامي الرقمي لجهود الحكومة في دعم خطط التنمية المستدامة، *المجلة المصرية لبحوث الاعلام*، (80): 1027-1062.

توفيق، كريمة. (2022). شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تعزيز قيم المواطنة والانتماء لدى الشباب الجامعي، *المجلة المصرية للبحوث الاعلام*، 3(81): 337-374.

توفيق، ميمي. (2018). شبكات التواصل الاجتماعي، النشأة والتأثير، *مجلة كلية التربية - جامعة عين شمس*، 2(24): 193-237.

حاج بشير، جيدور. (2016) أثر الثورة الرقمية والاستخدام المكثف لشبكات التواصل الاجتماعي في رسم الصورة الجديدة لمفهوم المواطنة: من المواطن العادي إلى المواطن الرقمي، *دفاتر السياسة والقانون*، 2016(15): 720-756.

حامد، مروى. (2022). دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الوعي بالخدمات الرقمية للمؤسسات الحكومية لدى الجمهور المصري، *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*، 2(24): 1-59.

حسن، ثراء. (2021). *توظيف الحكومة الفلسطينية لموقع الفيسبوك في إدارة سمعتها وبناء صورتها الذهنية*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص العلاقات العامة المعاصرة، جامعة النجاح الوطنية. فلسطين.

حشيش، نسرین. (2018). مهارات المواطنة الرقمية اللازمة لتلاميذ مرحلة التعليم الأساسي، *مجلة دراسات في التعليم الجامعي*، (39): 409-427.

خوندة، همام. (2019). *منهجية البحث العلمي، منشورات جامعة دمشق - المعهد العالي للتنمية الإدارية*.

عبد الحميد، محمد(2000) نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير. ط2 عالم الكتب . القاهرة.

داودي، نسرین. (2017). *الاتصال العمومي قيم المواطنة - السياسة الاتصالية للحكومة الجزائرية نموذجاً (أطروحة دكتوراه)*. قسم الاتصال المؤسساتي. كلية علوم الاعلام والاتصال. جامعة الجزائر.

دراحي، السعيد. (2022). دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز أبعاد المواطنة الرقمية لدى الشباب الجامعي، *مجلة شهاب*، 8(1): 641-662.

دويكات، فلسطين. (2021). *مدى فاعلية المواقع الالكترونية لهيئة التوجيه السياسي والوطني والشرطة الفلسطينية ووزارة الداخلية وفقاً لنظرية الاتصال الحواري* (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص العلاقات العامة المعاصرة، جامعة النجاح الوطنية. فلسطين.

- دياب، سهيل. (2003). **مناهج البحث العلمي**، منشورات جامعة القدس المفتوحة.
- زايد، السيد. (2021). العلاقة بين مستوى المواطنة الرقمية لدى الشباب الجامعي وإدراكهم للأخبار الزائفة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، **مجلة البحوث الإعلامية**، 2(57): 720-766.
- شراييه، بامبلا. (2023). **الثقافة والتحول الرقمي**. منشورات جامعة دار الكلمة.
- شرف، صبحي؛ الدمراش محمد. (2017). معايير التربية على المواطنة الرقمية وتطبيقاتها في المناهج التدريسية. **المؤتمر السنوي السادس**. جامعة المنوفية. مصر.
- شطاب، كمال؛ كليوات، السعيد. (2021). دور المواطنة في تعزيز الأمن المجتمعي في ظل التطورات الإعلامية الراهنة. **مجلة الدراسات والبحوث القانونية**، 2، 348-358.
- شقرة، علي. (2014). **الإعلام الجديد - شبكات التواصل الاجتماعي**. ط1. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- شقورة، هناء. (2017م). دور معلمي المرحلة الثانوية بمحافظة غزة في تعزيز المواطنة الرقمية لمواجهة ظاهرة التلوث لدى الطلبة وسبل تفعيله. (رسالة ماجستير منشورة). قسم أصول التربية. كلية التربية. الجامعة الإسلامية. غزة.
- شلتوت، محمد. (2016). المواطنة الرقمية: ترف فكري أم ضرورة؟ **مجلة فكر**، 15، ص 105-104.
- طبت، ياسر. (2023). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق الأخوة الإنسانية والتعايش السلمي. **مجلة البحوث الإعلامية جامعة الأزهر**. 2(57)، 952-976.
- طوبال، هادي. (2018). المواطنة الرقمية في كتب التربية الوطنية والمدنية دراسة تحليلية. **المجلة الأردنية في العلوم التربوية**. 13(3)، 291-308.
- عايش، محمد؛ رضوان، أحمد (2019) **الاتصال الحكومي ممارسات ودراسات**. الناشر المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة والمركز الدولي للاتصال الحكومي - قسم الدراسات والبحوث.
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الحق، كايد. (2012)، منهجية البحث العلمي " القواعد والمراحل والتطبيقية"، **دار وائل للنشر**، عمان، الأردن.

عرفات، إيمان ورمضان، نهلة ورضا، نهى والغمري، هند. (2023م). أطر تقديم قيم المواطنة والتوعية بحقوق الإنسان في الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية على مواقع التواصل الاجتماعي. *المجلة العربية لبحوث الاتصال والاعلام الرقمي*، (3)، 61-93.

غانم، أمجد. (2023). إعادة تعريف دور الحكومة في عصر الاقتصاد الرقمي، منشورات مجلس الوزراء الفلسطيني.

فهد، مجيد. (2022م). مؤشرات قيم المواطنة في الفضاء الرقمي لدى الجمهور العراقي. *المجلات الاكاديمية العلمية العراقية*، 303-323.

كاتب، سعود. (2018). *الاعلام القديم والاعلام الجديد: هل الصحافة الجديدة في طريقها للانقراض*. ط3. جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.

كاطع، أمل هندي. (2022). المواطنة الرقمية دراسة في المفهوم والابعاد. المؤتمر العلمي الدولي الرابع - السياسة التشريعية في بناء المواطنة الصالحة. *مجلة العلوم القانونية والسياسية*.

مبنى، نور الدين ولصلج، عائشة. (2015). المواطنة الرقمية: عندما تصبح مواقع التواصل الاجتماعي فضاء للنقاش العمومي. *مجلة تنمية الموارد البشرية*، (11)، 328-345.

مجاهد، فايزة؛ سليمان، محمد.. (2022). المواطنة المحلية العالمية الرقمية. ط1. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.

محمد، حسني. (2020). المواطنة العالمية. البيئة الرقمية. ط1. الرياض: الدار العالمية للكتاب.

محمدي، سماح. (2020). استخدام الحكومة الإلكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية من المستوى الثاني، *مجلة البحوث الإعلامية-كلية الاعلام في جامعة الازهر*، 35(2): 1289-1396.

مرسي، إيمان. (2021). رؤية الشباب السعودي لاستراتيجيات العلاقات العامة الحكومية في تعزيز الاتصال الحواري على مواقع التواصل الاجتماعي خلال الأزمات. *المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، (28)، 63-96.

- مصطفى، هدير ومعوض، محمد وخليفة، محمد وعاشور، إيمان. (2021). استخدام طلاب الثانوية العامة لمواقع التواصل الاجتماعية وعلاقته بتنمية بعض مفاهيم المواطنة الرقمية. *مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية*، 7(35)، 649-691.
- مصطفى، ولاء. (2021). الاستراتيجيات الاتصالية لرسائل المؤسسات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي تويتز. *مجلة أبحاث العلاقات العامة الشرق الأوسط*، (32)، 141-190.
- مكاوي، حسن عماد، السيد، ليلي حسين. (2008). *الاتصال ونظرياته المعاصرة*. ط.2 الدار المصرية اللبنانية. القاهرة.
- منصور، حسام. (2022). شبكات التواصل الاجتماعي: مدخل نظري لفهم الإيجابيات والسلبيات. *المؤتمر العلمي الدولي الافتراضي الموسوم ب: الإعلام الرقمي: المتطلبات وأفاق التغيير*. جامعة مصراته ليبيا.
- مهدي، حسن. (2018). الوعي بالمواطنة الرقمية بين مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقته ببعض المتغيرات. *المجلة الدولية لنظم إدارة التعلم*، المجلد 6 العدد 1، 11-25.
- مهران، عبير. (2023). دور المؤسسات التربوية في تنمية الوعي بأبعاد المواطنة الرقمية بالمجتمع المصري. *مجلة البحث في التربية وعلم النفس*.
- موران، ادجار. (2016). *خطورة الفكرة: تساؤلات حول جدوى القضايا المعاصرة*. ترجمة طارق مروان. الدار البيضاء: دار افريقيا الشرق.
- نصر الله، عبد الفتاح. (2020). دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين. *المؤتمر الدولي الأول لتكنولوجيا المعلومات والأعمال*، جامعة القدس المفتوحة فلسطين.
- وديان، سعد. (2018). أدوات البحث العلمي (الاستبيان، المقابلة، الاقتباس، الاختبارات، الملاحظة)، *منشورات الجامعة المستنصرية*.
- يوسف، سارة. (2016). استخدام موقع الفيس بوك في تحسين الصورة الذهنية لشركات الكهرباء - دراسة حالة على الشركة السودانية للتوليد الحراري. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات العليا. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

- Aharony, N. & Yavetz, G. (2020). Social media in government offices: usage and strategies. *Aslib Journal of Information Management*, 72(4), 445–462.
- Alazemi, A. F., Sa'di, I. T., & Al-Jamal, D. A. (2019). Effects of digital citizenship on EFL students' success in writing. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 18(4), 120–140.
- Bailey, Gerald; Ribble, Mike. (2007). Digital Citizenship in School. washington: *International Society for Technology in Education*.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). Government Information Quarterly. *ELSEVIER*, 29(1), Pages 30–40.
- Carr, C. T., & Hayes, R. A. (2015). Social Media: Defining, Developing, and Divining. *Atlantic Journal of Communication*.
- Chen, Renee Ru, Davison, Robert M., Ou, Carol Xiaojuan. April 2020. A symbolic interactionism perspective of using social media for personal and business communication. *International Journal of Information Management*. Volume 51.
- Chen, Q., Min, C., Zhang, W., Wang, G., Ma, X., & Evans, R. (2020). Unpacking the black box: How to promote citizen engagement through government social media during the COVID–19 crisis. *Computers in human behavior*, 110, 106380.
- Choi, M. (2016). A concept analysis of digital citizenship for democratic citizenship education in the internet age. *Theory & research in social education*, 44(4), 565–607.

- Dwiputra, R., Aziz, T. A., & Nur, M. (2022). Strengthening Digital Citizens Political Communication Ethics (Digital Citizenship) in Social Media. *International Journal Pedagogy of Social Studies*, 7(2), 53–58.
- Ellison, B.; Steinfield, C.; Lampe, C. . (2007). the benefits of Facebook friends: Social capital and college student's use of online social network sites. *Journal of Computer–Mediated Communication* ,12 ,1143–1168.
- Faules, Don F. & Alexander. Dennis C .1987. Communication and Social Behavior: A Symbolic Interaction Perspective. Addison Wesley Publishing Company
- Haro–de–Rosario, A., Sáez–Martín, A., & del Carmen Caba–Pérez, M. (2018). Using social media to enhance citizen engagement with local government: Twitter or Facebook?. *New media & society*, 20(1), 29–49.
- Khan, S., Umer, R., Uddin, N., Muhammad, J., & Ahmed, N. (2023). Identifying the factors affecting individuals' trust to use social media for e–government services: a conceptual model. Mehran University *Research Journal of Engineering and Technology*, 42(1), 109–119.
- Khan, S., Umer, R., Umer, S., & Naqvi, S. (2021). Antecedents of trust in using social media for E–government services: An empirical study in Pakistan. *Technology in Society*, 64, 101400 .
- Kim, M., & Choi, D. (2018). Development of youth digital citizenship scale and implication for educational setting. *Journal of Educational Technology & Society*, 21(1), 155–171.

Mabillard, V., Zumofen, R., & Pasquier, M. (2022). Local governments' communication on social media platforms: refining and assessing patterns of adoption in Belgium.

International Review of Administrative Sciences, 00208523221133229.

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

Government information quarterly, 38(4), 101597.

Matyek, J., Kaze, S., Ohaji, K., & Etumnu, E. (2022). An Investigation of Social Media as a Government Digital Public Relations Tool: The Nigerian Experience. *Journal of New*

Media and Mass Communication, 8(1), 1-13.

Maughan, S.. (August, (2017). Teaching Digital Citizenship: *School librarians lead students*. Publishers Weekly ,21 ,35-44.

Medaglia, R., & Zheng, L. (2017). Mapping government social media research and moving it forward: A framework and a research agenda. *Government information quarterly*, 34(3), 496-510.

Mohamed, R. A. T. A. (2023). Digital Citizenship Practices for Social Media Users in the Virtual Space .*Information Sciences Letters*, 12(4), 1383-1389.

Öztürk, G. (2021). Digital citizenship and its teaching: A literature review. *Journal of Educational Technology and Online Learning*, 4(1), 31-45.

Pangrazio, L., & Sefton-Green, J. (2021). Digital rights, digital citizenship and digital literacy: What's the difference?. NAER: *Journal of New Approaches in Educational Research*, 10(1), 15-27.

Paul, S., & Das, S. (2023). Investigating information dissemination and citizen engagement through government social media during the COVID-19 crisis. *Online Information Review*, 47(2), 316–332.

Purwantiningsih, A., Riyanti, D., & Prasetyo, D. (2022). Digital Citizenship in Indonesia: Digital Literacy and Digital Politeness Using Social Media. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 7(3), 628–637.

Ribble, Mike. (2011). **Digital citizenship in schools** (2). U.S.: International Society for Technology in Education.

Richardson, J., & Milovidov, E. (2019). Digital citizenship education handbook: Being online, well-being online, and rights online. Council of Europe.

Saputra, M., & Al Siddiq, I. H. (2020). Social media and digital citizenship: The urgency of digital literacy in the middle of a disrupted society Era. *International Journal of Emerging Technologies in Learning* (Online), 15(7), 156 .

Tursunbayeva, A., Franco, M., & Pagliari, C. (2017). Use of social media for e-Government in the public health sector: A systematic review of published studies. *Government Information Quarterly*, 34(2), 270–282.

Xunan F. & Anders C. J. 2019. Top executives on social media and information in the capital market: Evidence from China, *Journal of Corporate Finance*, vol (22):230–246.

Yıldız, E. P., Çengel, M., & Alkan, A. (2020). Determination of digital citizenship levels of university students at Sakarya University Turkey. *International Journal of Higher Education*.

Yue, A., Nekmat, E., & Beta, A. R. (2019). Digital literacy through digital citizenship: Online civic participation and public opinion evaluation of youth minorities in Southeast Asia. *Media and Communication*, 7(2), 100–114.

Zhang, X., Ma, L., Xu, B., & Xu, F. (2019). How social media usage affects employees' job satisfaction and turnover intention: An empirical study in China. *Information & Management*, 56(6), 103136.

المواقع الإلكترونية:

الأردن، موقع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة. (2021). الدليل الإرشادي لاستخدام منصات التواصل الاجتماعي من قبل الجهات والوحدات الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية. تم الاسترداد

في أيلول 2023: <https://www.modae.gov.jo/Default/Ar>

فلسطين، موقع حكومة فلسطين. (2023). البوابة الإلكترونية للخدمات الحكومية الفلسطينية. الاسترداد

في تشرين الثاني 2023: <https://www.palestine.ps/Account/Description>

فلسطين، مجلس الوزراء لدولة فلسطين. (2022). أجندة الإصلاح. مجلس الوزراء. تم الاسترداد في

أيلول 2023: <http://www.palestinecabinet.gov.ps>

فلسطين، مجلس الوزراء لدولة فلسطين. (2023). أعضاء مجلس الوزراء للحكومة الثامنة عشر. تم

الاسترداد في أيلول 2023:

<http://www.palestinecabinet.gov.ps/portal/Government/index>

فلسطين، مجلس الوزراء لدولة فلسطين. (2023). رؤية العقود التكنولوجي والخدمي. تم الاسترداد

في تشرين الأول 2023:

<http://www.palestinecabinet.gov.ps/portal/meeting/details/50259>

فلسطين، وكالة الأنباء الفلسطينية. (2019). المرسوم بشأن اعتماد تشكيل الحكومة الثامنة عشر. تم

الاسترداد في أيلول 2023:

https://info.wafa.ps/ar_page.aspx?id=NMkUpha27541828314aNMkUph

فلسطين، وكالة الأنباء الفلسطينية. (2016). القيود الإسرائيلية على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا

المعلومات والبريد الفلسطيني. تم الاسترداد في تشرين الثاني 2023:

https://info.wafa.ps/ar_page.aspx?id=11903

مجتمع ايوك لتكنولوجيا المعلومات. (2023). تقرير ايوك السنوي السابع للعام 2022. تم الاسترداد

في أيلول 2023: <https://ipoke.social/article/48>

منصور، اسماعيل. (2023). ما هي التربية الرقمية وأهميتها في التعليم. تم الاسترداد في تشرين الثاني 2023 من: <https://almrj3.com/what-is-digital-education>

Alberta Education. (2012). Digital Citizenship Policy Development Guide Retrieved August. 2023:

<http://education.alberta.ca/admin/technology/research.aspx>

Law insider. (2023). Social media platform definition. Retrieved August. 2023: <https://www.lawinsider.com/dictionary/social-media-platform>

Mike Ribble. (2014). Nine Themes of Digital Citizenship- Retrieved August. 2023: <https://www.digitalcitizenship.net/nine-elements.html>

We Are social. (2023). THE GLOBAL STATE OF DIGITAL IN APRIL 2023. We Are social. Retrieved Sept. 2023: <https://wearesocial.com>

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
133	كتاب تسهيل مهمة	1
134	الاستبانة بعد التحكيم	2
140	أسئلة المقابلات الميدانية	3
142	قائمة المقابلات الميدانية	4
143	قائمة المحكمين	5
144	قائمة بأسماء أعضاء الحكومة الفلسطينية الثامنة عشر	6

ملحق رقم (1)

كتاب تسهيل مهام الباحثة

Al-Quds University
Institute of Modern Media
Media Department



جامعة القدس
معهد الإعلام العصري
دائرة الإعلام

السادة مكتب رئيس الحكومة المحترمين،
حضرة الاستاذ ابراهيم ملحم، المتحدث باسم الحكومة الفلسطينية المحترم،

تحية طيبة،

27.11.2023

الموضوع : دعم وتسهيل تنفيذ المهام البحثية للطلبة مسعدة شديد

عطفاً على الموضوع أعلاه، نرجو من حضرتكم تسهيل مهمة الطالبة مسعدة رفقي سلامة شديد رقم تسجيل جامعي 21912409 في موضوع بحث رسالتها للماجستير ضمن برنامج الإعلام الرقمي والاتصال في جامعة القدس. تتناول رسالة الطالبة شديد "دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية، الحكومة الفلسطينية ال18 نموذجا". أملين منكم تقديم ما يلزم لإنجاح استكمال بحث رسالة الماجستير للطلبة وتسهيل مهمة جمع البيانات بإجراء مقابلات مع إدارات الإعلام والعلاقات العامة في الوزارات الفلسطينية

مع بالغ الاحترام،

دائرة الإعلام والتلفزيون
Media & TV Department
لجنة برنامج ماجستير
الإعلام الرقمي والاتصال



ملحق رقم (2)

الاستبانة بعد التعديل

جامعة القدس

كلية الدراسات العليا

الإعلام الرقمي والاتصال



السيدات والسادة الأفاضل،،،،

تحية طيبة وبعد،،،،

تقوم الباحثة مسعدة شديد من كلية الدراسات العليا في جامعة القدس أبو ديس، وتحت إشراف الدكتور منتصر جرار، بإعداد دراسة بعنوان " دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية" الحكومة الفلسطينية الـ(18) نموذجًا، وذلك استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير بتخصص الإعلام الرقمي والاتصال.

نتيجة التحول الرقمي الذي طرأ في العصر الحديث نشأ مصطلح حديث يطلق عليه "المواطنة الرقمية" نتيجة تقاطع مصطلح "المواطنة" مع الرقمنة والتي تحول المواطن إلى مواطن رقمي يمارس استخدام التكنولوجيا ضمن القواعد والمعايير والمبادئ المتبعة في استخدام التكنولوجيا. الأمر الذي جعل ضرورة هامة أن تنظر المؤسسات الحكومية الفلسطينية بعناية فائقة إلى مستقبلها بتبني استراتيجيات تتيح لها التحسين المستدام والاستمرارية في تقديم الخدمات والتواصل مع هذه المجتمعات من خلال تعزيز المفاهيم الإيجابية للمواطن الرقمي من أجل تعزيز علاقة المواطن مع حكومته.

وللمساعدة في إنجاز هذه الدراسة فقد أعدت الباحثة هذا الاستبيان المكون من ثلاثة محاور ليستهدف عينة من المواطنين تزيد أعمارهم عن 18 عامًا، وعلى أن يكونو ضمن متابعين منصات التواصل الاجتماعي الحكومية. ونظراً لما تتمعون به من خبرة ومعرفة، أمل من حضراتكم التعاون والمشاركة في تعبئة هذا الاستبيان العلمي، علماً أن هذه البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع الحفاظ على سرية هذه البيانات.

في حال وجود أي استفسارات:

الباحثة: مسعدة شديد

ايميل: nunu.shadid@gmail.com هاتف: 0592359300

المشرف: منتصر جرار

ايميل: montaser.jarrar@gmail.com هاتف: 0597777008

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحثة
مسعدة شديد

المتغيرات الديموغرافية:-

1. الجنس: نثى

2. العمر: من 18 30 40 50

- 60 فأكثر

3. المؤهل العلمي: إلمام م ريوس

ماجستير وراه

4. مكان العمل: حكومي خاص ذات غير حكومية

عمل

5. سنوات الخبرة: من 5 سنوات 1 سنة من 15 سنة

رقم البند	البند	نعم	أحياناً	لا
المحور الأول: منصات التواصل الاجتماعي الحكومية				
1	أتابع منصات التواصل الاجتماعي الحكومية.			
2	أتفاعل مع منشورات المؤسسات الحكومية من خلال الإعجاب أو المشاركة أو التعليق.			
3	أرى أن المؤسسات الحكومية تعمل على تنويع المنشورات ما بين (نص، صور، فيديو) لتناسب مع مختلف الفئات العمرية			
4	استطيع التواصل مع المؤسسات الحكومية من خلال منصاتها الاجتماعية.			
5	أرى أن المنصات الحكومية تقدم أخبار عن فعاليات المؤسسة وأصحاب القرار فيها فقط			
6	أرى أن المنصات الحكومية تقدم محتوى توعوي هادف للمواطنين بجانب أخبار المؤسسة.			
7	أرى أن المنصات الحكومية تقدم محتوى خدماتي يهدف لتسهيل تلقي الخدمة للمواطن بجانب أخبار المؤسسة.			
8	مقارنة بالحكومات السابقة أرى أن هناك تطور في أداء المؤسسات الحكومية على منصات التواصل الاجتماعي في عهد الحكومة الثامنة عشر (حكومة اشتية).			
9	من وجهة نظري تواكب المؤسسات الحكومية - في عهد الحكومة الثامنة عشر (حكومة اشتية) - مستجدات الرقمنة العالمية على منصات التواصل الاجتماعي الخاص بها.			
10	أجد المعلومات الأدق والأصح وخاصة في ظل الأزمات على المنصات الحكومية			
المحور الثاني: المواطنة الرقمية والمواطن الرقمي				
1	قمت بالاطلاع على مفهوم المواطنة الرقمية			
2	ألتزم بالأمانة الفكرية، وحقوق الملكية الإبداعية على الإنترنت			
3	من وجهة نظري المواطنة الرقمية تدل على مجموعة من الأفكار والمعايير التي يحتاجها المواطن للمحافظة على الوطن وتطوره			
4	أحافظ على المعلومات الشخصية والخصوصيات على الإنترنت			

5			أعي أن مواقع التواصل الاجتماعي تبتث كثير من المعتقدات الفاسدة في المجتمع
6			أحمي نفسي من المعتقدات الفاسدة التي أتعرض لها عبر التكنولوجيا
7			أسعى إلى أن أقدم محتوى معرفي رقمي ذو فائدة "بصمة رقمية"
8			أؤيد أن "المواطنة الرقمية" مشروع لإعداد مجتمع مؤهل للتعامل مع القضايا الإلكترونية بنشر ثقافة الأمن الإلكتروني بين مختلف المراحل العمرية
9			أساهم من خلال منشوراتي في تعزيز ثقافة الاستخدام الآمن للإنترنت
10			أسعى لتوظيف أنشطتي الرقمية عبر منصاتي الاجتماعي باتجاه إيجابي بناء للمجتمع
11			أستطيع إدارة الوقت الذي أقضيه في استخدام التكنولوجيا
المحور الثالث: تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية على المنصات الحكومية			
1			تظهر لي منشورات لمنصات التواصل الاجتماعي الحكومية خلال تصفحي لهذه المنصات.
2			ترى أن الإعلام الرقمي الحكومي يقوم بالتوجيه الصحيح نحو تعزيز المواطنة الرقمية لدى الجمهور
3			تهدف المنشورات التوعوية الحكومية لتعزيز مفهوم المواطنة الرقمية
4			ترتبط الخدمات الحكومية الرقمية بتعزيز مفهوم المواطنة الرقمية
5			تسهم المنشورات التوعوية و المنشورات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية بشكل إيجابي لتعزيز مفهوم المواطنة الرقمية
6			شاركت أو تلقيت دعوات لحلقات توعوية إلكترونية منظمة من قبل مؤسسات حكومية تناولت موضوعات تتعلق بمفاهيم المواطنة الرقمية..
7			تلقيت دعوات إلكترونية منظمة من قبل مؤسسات شريكة مع المؤسسات الحكومية لحضور ندوات او محاضرات حول التوعية بموضوعات تتعلق بمفاهيم المواطنة الرقمية.

			سبق لي أن رأيت منشورات على المنصات الحكومية لتنمية قيم احترام الذات واحترام الآخرين في العصر الرقمي (اللياقة الرقمية، الوصول الرقمي، القوانين الرقمية).	8
			سبق لي أن رأيت منشورات على المنصات الحكومية تتعلق بالتعليم الرقمي والتواصل مع الآخرين في العصر الرقمي (الاتصالات الرقمية، الثقافة الرقمية، التجارة الرقمية).	9
			سبق لي أن رأيت منشورات على المنصات حكومية تتعلق بالحماية الرقمية من خلال حماية النفس وحماية الآخرين في العصر الرقمي (الحقوق والمسؤوليات الرقمية، الأمن الرقمي، الصحة والسلامة الرقمية)	10

لإضافة أي معلومات او تعليقات تخص الاستبيان:

انتهت الاستبانة

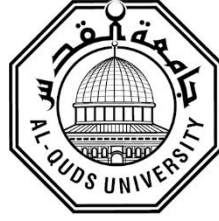
ملحق رقم (3)

أسئلة المقابلة بعد التحكيم

جامعة القدس

كلية الدراسات العليا

الاعلام الرقمي والاتصال



عناية السيدات والسادة الكرام،،

تحية طيبة وبعد،،

تسعى الباحثة مسعدة شديداً لإعداد دراسة بعنوان "دور منصات التواصل الاجتماعي الحكومية في تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية من خلال تجربة الحكومة الـ 18" وذلك لإتمام متطلبات نيل درجة الماجستير في الإعلام الرقمي والاتصال من جامعة القدس أبو ديس بإشراف الدكتور منتصر جرار، آمليين من حضرتكم التكرم بالإجابة عن الأسئلة التالية، تشجيعاً منكم لتنمية البحث العلمي وتشجيع الباحثين.

مع فائق الاحترام والتقدير

الباحثة

مسعدة شديداً

السؤال الاول: ماهو مستوى تواجد الحكومة 18 على منصات التواصل الاجتماعي الحكومية وتأثير نوعية المحتوى على ذلك؟

السؤال الفرعي 1: في ظل التطور والتقدم الرقمي الذي يمر به العالم ماهو مستوى تواجدكم على منصات التواصل الاجتماعي؟

السؤال الفرعي 2: ماهي نوعية المحتوى الذي تعمل الوزارة على تقديمه عبر منصات التواصل الاجتماعي؟

السؤال الفرعي 3: هل شعرت انه زاد التفاعل (ابعاد المواطنة) في ظل الحكومة ال 18 وخصوصا في الازمات؟

السؤال الثاني: ما هو مفهوم المواطنة الرقمية وعناصرها (محو الأمية الرقمية، القوانين الرقمية، الياقة الرقمية، الاتصال الرقمي، الحقوق والمسؤوليات الرقمية، السلامة الرقمية، التجارة الرقمية، الوصول الرقمي، الامن الرقمي) الذي تسعون لتعزيزه عبر منصات التواصل الاجتماعي؟

السؤال الثالث: ماهي اتجاهات الحكومة نحو تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية من خلال منصات التواصل الاجتماعي الحكومية؟

السؤال الفرعي 1 : وفقا لتوجهاتكم ما هو مستوى الاداء الحالي باتجاه تعزيز المواطنة الرقمية؟

السؤال الفرعي 2: ماهي اتجاهاتكم المستقبلية وخططكم الاستراتيجية باتجاه تعزيز المواطنة الرقمية عبر منصات التواصل الاجتماعي؟

السؤال الفرعي 3 : ماهي الجهود التي تبذلها الحكومة 18 في سبيل تطوير أدائها في هذا المجال؟

مع فائق الاحترام

ملحق رقم (4)

قائمة المقابلات الميدانية

الاسم	المؤسسة	الوظيفة	تاريخ المقابلة
إبراهيم ملحم	رئاسة الوزراء	المتحدث الرسمي باسم الحكومة الـ18	2023-12-26
ثائر ثابت	وزارة التربية والتعليم	مدير الإعلام التربوي	2023-1-2
محمد أبو شنب	وزارة الاقتصاد	مدير العلاقات العامة والإعلام	2024-1-4
هبة أبو فخيدة	وزارة الداخلية	رئيس قسم الإعلام	2024-1-9

ملحق رقم (5)

قائمة المحكمين

اسم المحكم	الدرجة العلمية	المؤسسة
د. أيمن يوسف	بروفيسور - وأستاذ العلوم السياسية وحل الصراع	جامعة بيرزيت
د. طارق جرار	أستاذ مساعد - إدارة عامة	جامعة فلسطين التقنية
د. أمجد أبو العز	أستاذ مساعد - رئيس قسم الدراسات الثقافية	الجامعة العربية الأمريكية
د. إبراهيم غروف	أستاذ مساعد - العلوم الإدارية	جامعة القدس-أبو ديس
د. إبراهيم ربايعه	أستاذ مساعد - العلاقات الدولية والاعلام	الجامعة العربية الأمريكية
د. غسان نمر	أستاذ مساعد - الإعلام	جامعة الاستقلال
د. لؤي زغلول	أستاذ مساعد - الإعلام	جامعة بيت لحم الاهلية
أنضال عصري	مدير دائرة العلاقات العامة في وزارة الداخلية سابقا	وزارة الداخلية
أ.محمود أبو شنب	مدير العلاقات العامة والاعلام في وزارة الاقتصاد	وزارة الاقتصاد

ملحق رقم (6)

أعضاء مجلس الوزراء للحكومة الثامنة عشر

1. رئيس الوزراء د. محمد اشتية
2. أمين عام مجلس الوزراء د. أمجد غنام
3. نائب رئيس الوزراء د. زياد أبو عمر
4. نائب رئيس الوزراء ووزير الإعلام نبيل أبو ردينة
5. المتحدث باسم الحكومة ابراهيم ملحم
6. وزير الشؤون الخارجية والمغتربين د. رياض المالكي
7. وزير المالية شكري بشارة
8. وزير العدل د. محمد فهد شلالدة
9. وزير التنمية الاجتماعية د. أحمد مجدلاوي
10. وزيرة السياحة والآثار رولا معاينة
11. وزير شؤون القدس فادي الهدمي
12. وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات م. اسحق سدر
13. وزيرة شؤون المرأة آمال حمد
14. وزير النقل والمواصلات عصام سالم
15. وزير الزراعة رياض العطاري
16. وزير الاقتصاد الوطني خالد العسيلي
17. وزيرة الصحة د. مي الكيلة
18. وزير الثقافة د. عاطف أبو سيف
19. وزير الحكم المحلي م. مجدي الصالح
20. وزير الأشغال والإسكان د. محمد زيارة
21. وزير التعليم العالي والبحث العلمي د. محمود أبو موسى - ومسير لمهام وزير التربية والتعليم منذ 3 أيلول 2023
22. وزير التربية والتعليم د. مروان عورتاني - لغاية 3 أيلول 2023
23. وزير الأوقاف والشؤون الدينية سماحة الشيخ حاتم البكري - منذ 1 كانون الثاني 2022
24. وزير الداخلية زياد هب الريح - منذ 1 كانون الثاني 2022
25. وزير العمل د. نصري أبو جيش
26. وزير الدولة للريادة والتمكين م. أسامة السعداوي