Dirasat: Human and Social Sciences, Volume 53, No. 8, 2026, 10481

Deanship of Scientific Research

Jordanian Public Attitudes Towards Digital Governmental Communication Activities Related to Sustainable Development

Sarah Ahmad Okour [1], ***Khalaf Lafee Alhammad*** [2*], ***Ismat Thalji Haddad*** [3], ***Mohammad Fawwaz Eneizat*** [4]

[1]Department of Public Relations and Digital Promotion., University of Petra, Amman, Jordan.

[2]Department of public relations and advertising, Yarmouk University, Irbid, Jordan.

[3]Department of Digital Media and Journalism, Yarmouk University, Irbid, Jordan.

[4]Department of Radio and TV, Zarqa University, Zarqa, Jordan.

Received: 19/1/2025
Revised: 4/2/2025
Accepted: 25/2/2025
Published online: 1/3/2026

* *Corresponding author:*
khalaf.alhammad@yu.edu.jo

Citation: Okour, S. A., Alhammad, K. L., Haddad, I. T., & Eneizat, M. F. (2026). Jordanian Public Attitudes Towards Digital Governmental Communication Activities Related to Sustainable Development. *Dirasat: Human and Social Sciences*, *53*(8), 10481.
https://doi.org/10.35516/Hum.2026.10481

© 2026 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

Abstract

Objectives: This study aimed to identifiy the attitudes of the Jordanian public towards the digital governmental communication activities related to sustainable development.

Methodology: The study has implemented a questionnaire to a sample of 400 individuals from the Jordanian public who aged 18 years or older. The authors have applied Excellence theory in PR, and used the descriptive approach.

Results: The study results showed that the jordanians public's primary source of information on sustainable development is derived from websites. The most prominent attitudes towards governmental communication activities related to the 'quality of two-way communication' about sustainable development is 'balancing the goals of sustainable development with the needs of the public to enhance positive participation'. Regarding the attitudes related to 'communication aimed at the public,' the statement 'disseminating awareness messages to different segments of the public to improve their understanding of sustainable development' is the most emerging. Similarly, the attitudes related to 'managing strategic communication', the statement 'aligning communication messages with sustainable development goals to enhance public understanding and participation" has achieved a mean of 3.82. In the attitudes related to 'relationship management', the statement "building trust and transparent relationships with the public to support sustainable development" has scored a mean of 3.62. Overall, the Jordanian public attitudes towards the governmental communication activities have a medium level mean of 3.65.

Conclusion: The study recommends the necessity of organizing public awareness campaigns and comprehensive educational content about sustainable development to support publics' understanding. The authors suggest improving the communication strategies and digital content of the ministry of government communication to become more effective and interactive.

Keywords: Attitude, Jordanian public, Digital communication activities, Governmental communication, sustainable development.

اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلِّقة بالتنمية المستدامة

سارة أحمد عكور [1]، ***خلف لافي الحمّاد*** [2*]، ***عصمت ثلجي حداد*** [3]، ***محمد فواز عنيزات*** [4]

[1] قسم العلاقات العامة والترويج الرقمي، كلية الإعلام، جامعة البترا، عمان، الأردن.

[2] قسم العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

[3] قسم الصحافة والإعلام الرَّقْمي، كلية الإعلام، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

[4] قسم الإذاعة والتلفزيون، كلية الإعلام، جامعة الزرقاء، الزرقاء، الأردن.

ملخّص

الأهداف: هدفت الدراسة إلى معرفة اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة.

المنهجية: استخدمت الدراسة منهج المسح الميداني؛ وذلك بتطبيق أداة الاستبانة على عيّنة متاحة قِوامُها 400 مفردة من الجمهور الأردني ممن تبلغ أعمارهم 18 سنة فأكثر، واعتمدت على نظرية الامتياز في العلاقات العامة، وتنتمي الدراسة إلى البحوث الوصفية.

النتائج: تشير النتائج إلى أن أكثر المصادر التي يعتمد عليها المبحوثون للحصول على المعلومات المتعلقة بالتنمية المستدامة هي مواقع الإنترنت، بنسبة 54.3%. أما أبرز اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة "بجودة الاتصال المتماثل" حول التنمية المستدامة، فتمثلت في "تحقيق التوازن بين أهداف التنمية المستدامة، وحاجات الجمهور لتعزيز المشاركة الإيجابية"؛ حيث سجلت متوسطًا حسابيًا قدره 3.86. بالنسبة إلى الاتجاهات نحو الأنشطة الاتصالية الحكومية المتعلقة "بالاتصال الموجّه للجمهور"، كانت العبارة الأكثر بروزًا هي "نشر رسائل توعوية تستهدف فئات مختلفة من الجمهور لتعزيز فهمهم لأهداف التنمية المستدامة"، بمعدل حسابي بلغ 3.82. أما فيما يتعلق بالاتجاهات نحو الأنشطة الاتصالية الحكومية في مجال "إدارة الاتصال الاستراتيجي"، فقد جاءت العبارة "تقوم المؤسسة بمواءمة رسائلها الاتصالية مع أهداف التنمية المستدامة لتعزيز فهم الجمهور ومشاركته"، بمتوسط حسابي عالٍ بلغ 3.82. أما في مجال "إدارة العلاقات"، فقد حققت العبارة "تعمل على بناء علاقات قائمة على الثقة والشفافية مع الجمهور لدعم أهداف التنمية المستدامة" متوسطا حسابيًا بلغ 3.62. وإجمالا، بلغت اتجاهات الجمهور الأردني نحو هذه الأنشطة متوسطا حسابيًا 3.65 وبدرجة متوسطة.

الخلاصة: خلصت النتائج إلى ضرورة تنظيم حملات توعوية، وإدراج مفاهيم التنمية المستدامة في المناهج التعليمية لتعزيز الفهم المجتمعي لها، بالإضافة إلى تحسين استراتيجيات الاتصال، وتطوير المحتوى الرَّقْمي لوزارة الاتصال الحكومي؛ ليكون أكثر جاذبية، وتفاعلية لزيادة التأثير الإيجابي في الجمهور، مع تحديث مستمر للمعلومات المقدمة حول التنمية المستدامة..

الكلمات الدالة: الاتجاه، الجمهور الأردني، الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية، الاتصال الحكومي، التنمية المستدامة.

مقدمة

أدركت الحكومات أهمية وجودها رقميًا فيما يسمّى بالحكومات الإلكترونية تماشيا مع متطلبات الثورة التكنولوجية المتسارعة لتقديم الخدمات العامة، والوصول للجماهير بفاعلية وسرعة، وتعزيز الاقتصاد الوطني، وزيادة التفاعل مع المواطنين، ما يدفع عجلة التنمية إلى الأمام (مروان،2014). وبهذا تعدّ الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية ميدانيا اتصاليا حيويا ومعاصرا يربط الحكومة بجماهيرها ارتباطا مباشرا، ومؤثرا ويساعدها في تقديم الخدمات، وتعزيز الشفافية والتفاعل على المستويات كافة، مساهما بذلك في الترويج لأجندتها المختلفة.

في ظل تطور وسائل الاتصال الرَّقْمية، وتلبية لحاجات الجمهور المتعددة وخدمة لهم، أصبح من الضروري على الحكومات توفير اتصال رقمي يتسم بالشفافية، والسرعة، والموضوعية، والتغطية الاتصالية الشاملة (محمد، 2022)، فيما يسمّى بالاتصال الحكومي الذي من شأنه تعزيز ثقة المجتمع بالمؤسّسات الحكومية، وإبراز دورها، وتقديم الخدمات بوضوح وفاعلية. هذا وتشمل مسؤوليات الاتصال الحكومي توعية المجتمع بالمجالات التنموية المختلفة، وإحاطة المواطنين علما بالسياسات، والقرارات الوطنية بطريقة شفافة، وسريعة تضمن فهمهم الشامل والتحرك بالتوازي مع هذه السياسات، بما يتوافق ومصلحة الوطن، والمواطن (رضوان، 2017).

تمثل التنمية المستدامة خطة عالمية لتحسين الظروف المعيشية من دون استنزاف الموارد الطبيعية، هذا وفقًا لأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 2030؛ حيث تعتمد هذه الأهداف على إتاحة المعلومات لدعم اتخاذ القرارات، وتحقيق التنمية المستدامة في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية (IFLA, 2015).

وفي هذا السياق، فإن الأردن يعمل ضمن مجتمع دولي نشِط ويحاول جاهدا أن يحقق ما بوسعه لإرسال رسائل اتصالية ناجحة، ومؤثرة لجمهوره الداخلي، والخارجي يعكس عن طريقها التزامه بتحقيق كل ما من شأنه مواكبة التغيرات الكبيرة من حوله، والاستعداد للتغيرات المحتملة بأشكالها المختلفة. ومن ذلك: الإسهام الفاعل في تحقيق أهداف التنمية المستدامة على مستوى محلي، وبطريقة تضمن تنمية حياة الشعب الأردني على المدى الطويل. وفي ضوء ما سبق، فإن الأردن شهد إصلاحات شملت التحديث الإداري، والسياسي، والاقتصادي، وتأسيس وزارة الاتصال الحكومي في عام 2022؛ حيث جاء استحداث هذه الوزارة بهدف "قيادة الاتصال الحكومي، وتعزيز تداول المعلومات الصحيحة، وترسيخ التربية الإعلامية والمعلوماتية عن طريق تفعيل السياسة العامة للإعلام والاتصال الحكومي، وتمكين الوزارات من تنفيذها"، بالإضافة إلى تعزيز وعي المواطنين بحقوقهم وواجباتهم (https://mogc.gov.jo/AR/Pages/). مع هذا الدور الاتصالي الكبير الذي تضطلع به وزارة الاتصال الحكومي، فإنه يقع على عاتقها صياغة، ونشر محتوى اتصالي رقمي مقنع، ومؤثر قادر على تغيير معلومات الجمهور المستهدف واتجاهاته، وسلوكه بما يتلاءم والأجندة الحكومية المعنية بمعالجة التحديات التنموية بما ينعكس بشكل إيجابي على الأردن في سعيه الدؤوب لنشر ثقافة التنمية المستدامة وترسيخها لدى الجمهور الأردني.

ويُعد فهم كيفية إدراك الجمهور الأردني للتواصل الرقمي الحكومي وتفاعله معه أمرًا بالغ الأهمية لتنفيذ سياسات التنمية المستدامة بفعالية وإشراك المواطنين بها؛ حيث يواجه الأردن، كغيره من الدول، تحدّيًا يتمثل في تسخير المنصات الرقمية لنشر المعلومات، وتعزيز الممارسات المستدامة، وتعزيز الشعور بالمسؤولية المشتركة لدى المواطنين (Abdallah et al, 2024)، وقد أدى انتشار المنصات الرقمية إلى إعادة تشكيل المجتمع الأردني بشكل كبير، مؤثرًا على أنماط التواصل، والخطاب السياسي، والأعراف الثقافية، والتفاعلات اليومية.

ويمثل الانتشار الواسع للقنوات الرقمية فرصًا وتحديات للهيئات الحكومية، التي تسعى إلى التواصل مع المواطنين بشأن قضايا التنمية المستدامة، ويتطلب ذلك فهمًا دقيقًا للعوامل التي تُشكل مواقف الجمهور تجاه هذه المبادرات الرقمية؛ حيث توصلت العديد من الدراسات إلى أن الاستمرار في استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية في الأردن، يتأثر بمجموعة من العوامل مثل: جودة الموقع الإلكتروني، والثقة في الإنترنت كمصدر للمعلومات، والثقة في الحكومة، وتوقع الأداء، وتوقع الجهد، وظروف التسهيل، على أنها ذات تأثير إيجابي في نيَّة المواطنين السلوكية لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية (Nawafleh, 2018; Almaiah & Nasereddin, 2020)، كما أشارت أبحاث أخرى إلى أن نيَّة الاستمرار في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية تتأثر بشكل كبير بالفائدة المرجوة، وسهولة الاستخدام المتصورة، وفعالية نظام المعلومات المتصورة، وجودة المعلومات المتوقعة (Almahamid & McAdams, 2010)، وتظهر أهمية الثقة في التنبؤ باستمرار الاستخدام؛ مما يُبرز الحاجة المُلحة للحكومات لضمان موثوقية منصاتها الإلكترونية وأمنها وشفافيتها، كما يؤدي رضا المواطنين دورًا مهمًا في تحديد مدى استعدادهم لمواصلة التفاعل مع مبادرات الحكومة الإلكترونية.

لذلك، ينبغي على الحكومات إعطاء الأولوية لبناء الثقة عبر ضمان أمن وخصوصية المنصات الإلكترونية، وتوفير معلومات دقيقة وموثوقة، والتواصل مع المواطنين بشفافية ومصداقية، فعبر فهم مواقف الجمهور الأردني وتصوراته تجاه أنشطة الاتصالات الرقمية الحكومية، يُمكن لصانعي السياسات تصميم استراتيجيات اتصالية رقمية أكثر فاعلية لتعزيز التنمية المستدامة، وبناء مواطنة أكثر انخراطًا ومسؤولية؛ حيث تحتاج الحكومات إلى ثقة المواطنين وتعاونهم لضمان نجاح المبادرات العامة وتحقيق منافعها المرجوة للمجتمع بأكمله.

وبناء على ما تقدم، تأتي هذه الدّراسة لمعرفة اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة.

مشكلة الدراسة:

شهدت العقود الأخيرة تحولًا جذريًا في أساليب الاتصال الحكومي؛ حيث أصبحت المِنصّات الرَّقْمية أداة رئيسة للتواصل مع الجمهور، وتعزيز الوعي بالقضايا المحورية، ومن أبرزها التنمية المستدامة. وفي هذا الصدد، تسعى الحكومات إلى توظيف هذه المِنصّات لنشر المعلومات، وتعزيز المشاركة المجتمعية، والتأثير في توجُّهات الجمهور وسلوكه، وتماشيًا مع خطة الحكومة الأردنية 2030 التي تهدف إلى تعزيز التنمية المستدامة في الأردن وتحقيق أهدافها.

ورغم هذه الجهود ونظرا لحداثة موضوع التنمية المستدامة فلا تزال هناك تساؤلات حول مدى فاعلية الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية في تحقيق أهدافها، ومدى تفاعل الجمهور معها، ومستوى الثقة بها، وتأثيرها في وعي الجمهور وسلوكه تجاه قضايا التنمية المستدامة. كما أن هناك حاجة إلى فهم اتجاهات الجمهور الأردني بشكل خاص نحو هذه الأنشطة، وما إذا كانت تلبي تطلعاته وتوفر المعلومات اللازمة بطريقة فعالة ومؤثرة.

بناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة وتحليلها، عن طريق تقييم مدى تفاعلهم معها، وقياس مستوى الثقة بالمحتوى المقدم، وتحليل تأثير هذه الأنشطة في وعيهم وسلوكهم تجاه قضايا التنمية المستدامة.

وعليه، فإن مشكلة الدّراسة تتحدد في معرفة اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة.

أهميّة الدّراسة:

الأهمية العلمية:

- تسهم هذه الدراسة في إغناء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بالاتصال الحكومي، والتنمية المستدامة، عن طريق تسليط الضوء على العلاقة بين أدوات الاتصال الحكومي، ووعي الجمهور بقضايا التنمية المستدامة. وتُعدّ هذه الدراسة إضافة جديدة للمجال العلمي، خاصة في السياق الأردني والعربي؛ حيث لا توجد الكثير من الدراسات التي تركز على دور الاتصال الحكومي في هذا المجال.
- توفر الدراسة قاعدة معرفية لتحديد الفجوات بين السياسات الحكومية التي تهدف إلى تعزيز التنمية المستدامة، ومستوى الوعي الشعبي الأردني، وتوفر إمكانية إجراء دراسات مستقبلية حول كيفية تحسين استراتيجيات الاتصال الحكومي، وتكييفها لتلبية حاجات الجمهور بشكل أفضل.

الأهمية العملية:

- تسهم الدراسة في تعزيز استراتيجيات الاتصال الحكومي الموجهة للجمهور الأردني عن طريق تقييم فعالية الرسائل والوسائل الإعلامية المستخدمة؛ ما يساعد الحكومة على تعديل طرق التواصل وتحسينها؛ لتكون أكثر تأثيرا في نشر الوعي بالتنمية المستدامة.
- تقدم الدراسة توصيات لتوجيهها نحو أساليب أكثر فعالية؛ ما يساعد الحكومة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة "**اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة**" كونه هدفا رئيسا، ويتفرع منه عدد من الأهداف الفرعية الآتية:

1. تعرُّف مدى معرفة الجمهور الأردني بمفهوم التنمية المستدامة.
2. تحديد المصادر الاتصالية الرَّقْمية التي يعتمد عليها الجمهور الأردني؛ للحصول على المعلومات المتعلقة بالتنمية المستدامة.
3. الوقوف على أسباب اهتمام الجمهور الأردني بمتابعة قضايا التنمية المستدامة عبر المِنصّات الرَّقْمية للمؤسسات الحكومية.
4. قياس درجة تفاعل الجمهور الأردني مع المحتوى المتعلق بقضايا التنمية المستدامة، والمنشور عبر المِنصّات الرَّقْمية للمؤسسات الحكومية.
5. توضيح اتجاهات الجمهور الأردني نحو المحتوى الرَّقْمي المتعلق بقضايا التنمية المستدامة المنشور عبر المِنصّات الرَّقْمية الحكومية.
6. معرفة اتجاهات الجمهور الأردني نحو الجهود الحكومية المبذولة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.
7. توضيح اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة.

الدراسات السابقة:

- **دراسة (Dhaoui,2024) بعنوان: "الحكومة الإلكترونية من أجل التنمية المستدامة في دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENA)"**، التي هدفت إلى لمعرفة دور الحكومة الإلكترونية في مختلف جوانب التنمية الاقتصادية، والاجتماعية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENA) خلال الفترة من 2003 إلى 2018، استخدمت بيانات تشمل 15 دولة من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وحلل العلاقة بين الحكومة الإلكترونية، والحوكمة الرشيدة والتنمية المستدامة، مع التركيز على كيفية تحقيق عوائد رقمية ومشاركة فوائد التكنولوجيا الرَّقْمية بشكل واسع، ومن أبرز نتائجها أن معظم مؤشرات الحوكمة الرشيدة تسهم إيجابيًا في التنمية المستدامة، وتحسين مستوى الرقمنة، وهذا يعزز السيطرة على الفساد، وفعالية الحكومة، لكنه يؤثر بشكل أقل في جودة التنظيم. كما أظهرت النتائج أن لبعض متغيرات الحكومة الإلكترونية تأثيرًا سلبيًّا في جوانب معيّنة من التنمية المستدامة بدلًا من أن تكون محفّزًا للتقدم.
- **دراسة (Roxas, 2024) بعنوان: "الحوكمة الإلكترونية والتنمية البشرية المستدامة في آسيا: منظور ديناميكي للمسار المؤسّسي"**، التي تُظهر الدور الضروري للأطر المؤسّسية الوطنية الرسمية في تشكيل جودة الحوكمة الإلكترونية في الدول الآسيوية. علاوة على ذلك، تقدم نموذجًا قويًا للحوكمة الإلكترونية بوصفها دافعًا ضروريًا ومهمًا لتحقيق التنمية البشرية المستدامة، أجرت الدراسة تحليلات لنماذج متنافسة لاختبار التأثيرات الضرورية والإيجابية للمؤسسات الرسمية على مستوى الحوكمة الإلكترونية، والتنمية البشرية المستدامة في 45 دولة آسيوية خلال الفترة من 2012 إلى 2022، وتوصلت نتائجُها إلى أن للحوكمة الالكترونية للمؤسّسات الرسمية تأثيرات سببية ضرورية مباشرة، وغير مباشرة (عن طريق تطوير الحوكمة الإلكترونية) على التنمية البشرية المستدامة في عيّنة الدراسة. كما أوصت الدراسة بضرورة استكشاف كيفية تأثير المؤسّسات غير الرسمية في مستوى تطوير الحوكمة الإلكترونية والتنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة في آسيا وخارجها على مدى الزمن.

- **دراسة (محمد، 2024) بعنوان: "توظيف العلاقات العامة للمؤسّسات الحكومية المصرية لمشروعات التكنولوجيا الافتراضية ودورها في التنمية المستدامة"**، التي هدفت إلى تعرُّف دور توظيف العلاقات العامة للمؤسّسات الحكومية في مشروعات التكنولوجيا الافتراضية، ودورها في التنمية المستدامة داخل جمهورية مصر العربية، وطُبّقت على عيّنة عشوائية قِوامُها 55 مفردة من العاملين بتلك المشروعات و200 مفردة من الجمهور الخارجي، وتحليل التقارير التي تصدر عن إدارات العلاقات العامة بتلك المؤسّسات بشكل ربع سنوي، وبالنظر إلى نموذج وسيلي ومأكلين، وتوظيف استمارة الاستبانة وتحليل تلك البيانات، توصلت الدراسة إلى أن أهم أدوات العلاقات العامة في المؤسّسات الحكومية هي الأدوات التكنولوجية الرَّقْمية، كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام، والتركيز على المناقشات المباشرة مع الخبراء في التنمية المستدامة والاستفادة منهم في تطوير المؤسّسات الإعلامية.
- **دراسة (الليثي، 2024) بعنوان: "الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنمية البشرية المستدامة في ظل رؤية مصر2030"**، التي هدفت إلى اختبار تأثير دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية البشرية المستدامة في ظل رؤية مصر 2030، وتحديد مدى وجود الفروقات المعنوية بين متغيرات الدراسة، وطُبّقت على عيّنة عمدية قِوامُها 384 مفردة من (الإدارة الوسطى والإدارة التنفيذية)، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين أبعاد الحكومة الإلكترونية (جاهزية البنية التحتية للاتصالات، والخدمات الإلكترونية، والتدريب الإلكتروني، وجاهزية راس المال البشري)، وأبعاد التنمية البشرية المستدامة. كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز ودعم الموظفين في تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية ونشرها.
- **دراسة (الحبيل، 2024) بعنوان: "دور شبكات التواصل الاجتماعي في توعية السعوديين بالتنمية المستدامة"**، التي هدفت إلى استكشاف دور الاتصال الحكومي في تعزيز ثقافة التنمية المستدامة لدى الجمهور السعودي عبر مِنصّات التواصل الاجتماعي. استخدمت الدراسة منهج المسح الميداني لتحقيق أهدافها؛ حيث تم تطبيق أداة الاستبانة على عيّنة طبقية مكوّنة من 400 فرد من الجمهور السعودي، تمثل فئات عمرية متنوعة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أبرزها أن 45% من الجمهور السعودي يتابع قضايا التنمية المستدامة بشكل مستمرّ عبر مِنصّات التواصل الاجتماعي، بينما يتابعها 35% بانتظام، و5% بشكل غير منتظم. كما أظهرت أن تأثير الاتصال الحكومي في تعزيز الوعي بقضايا التنمية المستدامة كان معتدلا. وفيما يتعلق بجودة الاتصال الحكومي، أبدى 68.8% من المبحوثين رضاهم عنها، بينما عبّر 5% فقط عن عدم رضاهم. من ناحية أخرى، أوصت الدراسة بضرورة دعم جهود الجهات الحكومية في إنتاج محتوى إعلامي متميز عن قضايا التنمية المستدامة عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
- **دراسة (الوائلي، 2022) بعنوان: "توظيف برامج العلاقات العامة الرَّقْمية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة دراسة مسحية لصفحة/UNAMI- بعثة الأمم المتحدة"**، التي هدفت إلى معرفة دور العلاقات العامة الرَّقْمية لبعثة الأمم المتحدة في العراق (UNAMI) في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة، بالتركيز على الأبعاد الاجتماعية، البيئية، والاقتصادية، عن طريق دراسة الصفحة الرسمية لبعثة الأمم المتحدة في العراق UNAMI /لتعرُّف كيفية تحقيق أهداف تلك البعثة عن طريق برامجها الاتصالية، وقد توصلت الدراسة إلى أن بعثة الأمم المتحدة في العراق UNAMI / كانت تركز في رسائلها الاتصالية الموجهة إلى الجمهور العراقي على تنفيذ برامجها وفق حملات إعلامية مكثفة، وتنفيذ برامج اتصالية تعنى بالتنمية البشرية كأحد أساليب الوصول إلى أهداف التنمية المستدامة.
- **دراسة (بيلي، 2022) بعنوان: "التسويق الإعلامي الرَّقْمي لجهود الحكومة في دعم خطط التنمية المستدامة"**، التي هدفت إلى معرفة دور التسويق الرَّقْمي لجهود الحكومة المصرية في دعم التنمية المستدامة، باستخدام مِنصّات التواصل الاجتماعي، واعتمدت الدراسة على منهج المسح، وتمثلت عيّنة الدراسة في اختيار عيّنة قصدية قِوامُها 400 مفردة من الشباب ممن تتراوح أعمارهم ما بين (18-40عاما)، واعتمدت الدراسة على نظرية الاتصال الحواري إطارا نظريًا لها. وقد أظهرت نتائجُها أن الفيسبوك هو الأكثر تفضيلًا بين المستخدمين بفضل خصائصه التفاعلية. كما أكدت الدراسة أهمية مشاركة الجمهور في الأنشطة اليومية الرَّقْمية للحكومة للحصول على المعلومات المتعلقة بالمشروعات التي تقوم بها الدولة، وأوصت بالاهتمام بقنوات التواصل الاجتماعي التي يفضلها الجمهور؛ نظرًا إلى التي سِماتها التفاعلية في النشر الاستباقي للمعلومات.
- **دراسة (عبدالله، 2022) بعنوان: "استخدام الحكومة المصرية لوسائل التواصل الاجتماعي للترويج لأهداف التنمية المستدامة"**، حللت دور صفحة رؤية مصر 2030 على فيسبوك في الترويج لأهداف التنمية المستدامة، واعتمدت على منهج المسح بشقّيه: الوصفي، والتحليلي. واستخدمت أداة تحليل المضمون لتحليل عيّنة من منشورات الصفحة على مدار ثلاثة أعوام (2019-2021) بلغ قِوامُها 475 منشورا، وقد توصلت إلى أن معظم المنشورات كانت تعريفية، مع عدم توازن في الاهتمام بالأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة (الاقتصادي، والاجتماعي، والبيئي)، واتباع نمط اتصال أحادي الاتجاه مع ندرة التفاعل مع الجمهور. وبهذا، فقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بأن يكون الاتصال بين الوسيلة والجمهور ثنائيّ الاتجاه عن طريق تفعيل خيار مراسلة الجمهور للوسيلة، وايلاء اهتمام أكبر لاستفسارات الجمهور واقتراحاته.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- اعتمدت الدراسات السابقة على نظريات مختلفة لتفسير الظواهر المدروسة، ومنها "نظرية الاتصال الحواري، ونظرية المجال العام، ونظرية رأس المال الاجتماعي، ونموذج تقبل التكنولوجيا".
- تنوعت المناهج المستخدمة في الدراسات السابقة، وشملت "المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج النوعي، والمنهج المسحي".
- استعانت الدراسات السابقة بأدوات البحث الآتية: "استمارات استقصاء، والمقابلات المتعمقة، وتحليل المضمون، وأدوات رقمية لتحليل الشبكات".
- أهم النتائج التي توصلت لها الدراسات: "هناك دور كبير للمؤسسات الحكومية والعلاقات العامة الرَّقْمية في دعم أهداف التنمية، وتحقيق التنمية المستدامة عن طريق تحسين الاتصال الحكومي والتسويق الرَّقْمي".
- **أهم ما يميز الدّراسة الحالية عن الدراسات السابقة:** بخلاف الدراسات السابقة التي ركزت على استخدام الاتصال الحكومي في بيئات

رقمية مختلفة، تهدف الدراسة الحالية إلى دراسة اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة، وتسعى إلى قياس مستوى تفاعل الجمهور مع الرسائل الاتصالية الحكومية المعنيّة بالتنمية المستدامة، وهو جانب لم يُتَناول على نحوٍ كافٍ في الدراسات السابقة، خاصة في السياق الأردني. كما تتميز هذه الدراسة بأنها، حسب اطلاع الباحثين، أول الدراسات الأردنية التي سلطت الضوء على الأهمية الاستراتيجية المتوقعة للعلاقات العامة في طور سعيها لتغيير آراء الجمهور الأردني وسلوكه نحو تبني فِكر الاستدامة وتطبيقه على أرض الواقع، علماً بأن العلاقات العامة السياسية في الأردن لم تعتبر بعد جسراً استراتيجياً يربط المؤسسات السياسية بجمهورها (Okour & Alhammad, 2025). كما تتضح أهمية الدراسة مقارنة بالأدبيات السابقة في كونها تبحث ضمنياً في كون الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة اتصالية فحسب أم اتصالية وتفاعلية على حد سواء. إذ لا يمكن الحديث عن العالم الرقمي دون التعريج على ما تزودنا به هذه البيئة الافتراضية من أذرع ومساحاتٍ تفاعلية تساعد المؤسسات السياسية على تحقيق أهدافها على أكمل وجه، إذ تناولت الأدبيات أهمية مفهوم تفاعل الجمهور public engagement في الانخراط معه وإعلامه بما تقوم به الحكومات من أنشطة واستراتيجيات من شأنها خلق الثقة بين الطرفين: "إن على العلاقات العامة أن تعيد صياغة أدوارها الاتصالية، من خلال خلق أنماط تعبيرية وتفاعلية جديدة، تمكنها من العمل بفاعلية في بيئة اتصالية معاصرة تتسم بالتهكم والغموض" (Edelman, 2008, as cited in Okour 2022).

النظرية المستخدمة في الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة في إطارها النظري على نظرية الامتياز (The Excellence Theory)، التي ظهرت من مشروع بحثي بقيادة جيمس غرونيغ في عام 1985، بتمويل من مؤسّسة IABC، ونتج عنها كتاب "الامتياز في العلاقات العامة وإدارة الاتصال" (Grunig, 2009). تصف النظرية العلاقات العامة كإدارة استراتيجية متكافئة تعكس التوازن بين مصالح المؤسّسة والجمهور (البدراني، 2014).

وتعتمد النظرية على الاتصال المتوازن ذي الاتجاهين لتحقيق المنفعة المتبادلة بين المنظمة، وجمهورها، كما تميز بين برامج العلاقات العامة، وإدارة الاتصال، وتؤكد أهمية تحديد المواقع الإدارية لمسؤولي العلاقات العامة بعيدًا عن التسويق، مع التركيز على المسح البيئي، وبناء العلاقات مع أصحاب المصلحة، مفترضة أن مبادئ الامتياز عالمية، ويمكن تطبيقها عبر الثقافات المختلفة، لكنها بحاجة لاختبارات إضافية (Sriramesh & Vercic, 2019). وفي هذا السياق، حدّد غرونيغ وويكفيلد ستة متغيرات تؤثر في تطبيق نظرية الامتياز عالميًا، وهي: "الثقافة واللغة، والحراك، والمتغيرات الاقتصادية، والمتغيرات السياسية، ونظم وسائل الإعلام، ومستوى التنمية" (Sriramesh & Vercic, 2019)، وتقوم نظرية الامتياز على مبادئ عامة يمكن تطبيقها عالميًا في مختلف الثقافات، والنظم الاقتصادية، والسياسية، ونظُم وسائل الإعلام، ومستويات التنمية (الجمال وعياد، 2017) وهي:

- مشاركة العلاقات العامة في الإدارة الاستراتيجية للمنظمة.
- تمكين العلاقات العامة من الوصول المباشر إلى الإدارة العليا.
- تأييد الإدارة العليا للعلاقات العامة.
- فصل العلاقات العامة عن التسويق.
- وجود قسم مستقل للعلاقات العامة في المنظمة.
- دمج التخصصات الوظيفية للعلاقات العامة في وظيفة متكاملة.
- توفير كادر إداري، وفني متخصص في أنشطة العلاقات العامة.
- الالتزام بالفاعلية في مواجهة المواقف المختلفة.
- توفير سياق تنظيمي مميّز لإدارة العلاقات العامة (مكاوي، 2022).

هذا، وتهتم النظرية بقيمة العلاقات العامة للمنظمات، والمجتمع عن طريق المسؤولية الاجتماعية، وتحقيق توازن بين مصالح المؤسّسة، والجمهور. ويشير غرونيغ إلى أن العلاقات الجيدة تقلل تكاليف التقاضي، والتنظيم، والدعاية السلبية، وتعزز الإيرادات عن طريق تقديم منتجات، وخدمات تلبي حاجات أصحاب المصلحة (McNamara, 2018). كما توضح النظرية بأن العلاقات العامة الممتازة ترتبط بالقيم التي تعكس الالتزام الأخلاقي؛ لتحقيق التوازن بين مصالح المؤسّسة والمصالح العامة للجمهور الذي تتعامل معه، ولكي تتصرف المؤسّسات بطريقة صحيحة اجتماعيًا، فإن عليها مسح بيئتها لتحديد جمهورها المستهدف، ومن ثَمَّ التواصل بشكل متماثل مع هذا الجمهور لتكوين علاقات قوية ومفيدة، وطويلة المدى (الجعيد ويوسف، 2021).

استخدام نظرية الامتياز في الدراسة الحالية:

تُعدّ نظرية الامتياز إطارًا أساسيًا لفهم إدارة الاتصال بفعالية لتحقيق أهداف المؤسّسات، وبناء العلاقات مع الجمهور، وجرى توظيفها في هذه الدراسة لقياس تأثير جهود الاتصال الحكومي في تعزيز ثقافة التنمية المستدامة، وتغيير سلوكات الجمهور بهذا الشأن وتشجيعه على تبنّي ممارسات داعمة للتنمية المستدامة. وتشتمل نظرية الامتياز على مؤشرات عدة للعلاقات العامة الممتازة منها: تطبيق النموذج المتماثل للاتصال في اتجاهين، والذي يساعد المؤسسة بشكل عام في كشف الاحتمالات المستقبلية التي تؤثر في أجندتها، ومعرفة ردود أفعال الجمهور ولا سيما في الأزمات؛ لمنعها، ووضع الخطط المناسبة التي تتلاءم وردود أفعال الجمهور المستهدف، بالإضافة إلى وجود سياقٍ تنظيمي مدعِّم، الذي يعدّ مؤشِّرًا آخرَ على العلاقات العامة الممتازة، ويعني وجود ثقافة للمؤسسة تدعم المشاركة الفاعلة، وعدم السلطوية في اتخاذ القرارات، وتنفيذ البرامج (Ali,2020, p. 105).

وفي ضوء ما سبق، فقد انتفعت هذه الدراسة من نظرية الامتياز في تحديد أهدافها الحالية وأسئلتها، ووضع فرضيتها وتحديد متغيرتها، والعلاقة فيما بينهما؛ لأن هذه النظرية قادرة على توجيه البحث قيد الدراسة نحو تحليل مَواطن الصواب، والخلل في اتصال الحكومة بجمهورها لتحقيق أجندة التنمية

المستدامة، واستشراف الصعوبات المستقبلية التي قد تقف حائلا من دون تنفيذ هذه الأهداف على أرض الواقع، ومحاولة تداركها قدر المستطاع.

تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس: " ما اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة؟، وينبثق منه الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مدى معرفة الجمهور الأردني بمفهوم التنمية المستدامة؟
2. ما المصادر الاتصالية الرَّقْمية التي يعتمد عليها الجمهور الأردني للحصول على المعلومات المتعلقة بالتنمية المستدامة؟
3. ما أسباب اهتمام الجمهور الأردني بمتابعة قضايا التنمية المستدامة عبر المِنصّات الرَّقْمية للمؤسسات الحكومية؟
4. ما درجة تفاعل الجمهور الأردني مع المحتوى المتعلق بقضايا التنمية المستدامة، والمنشور عبر المِنصّات الرَّقْمية للمؤسسات الحكومية؟
5. ما اتجاهات الجمهور الأردني نحو المحتوى الرَّقْمي المتعلق بقضايا التنمية المستدامة المنشور عبر المِنصّات الرَّقْمية الحكومية؟
6. ما اتجاهات الجمهور الأردني نحو الجهود الحكومية المبذولة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة؟
7. ما اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة؟

فرضية الدراسة:

توجد علاقة ارتباطيَّة إيجابية بين معدلات وعي المبحوثين بمفهوم التنمية المستدامة، والمتغيرات المرتبطة بالاتصال الحكومي في مجال تحقيق أهداف التنمية المستدامة (الاتجاهات نحو الجهود الحكومية، والاتجاهات نحو المحتوى الرَّقْمي عبر المِنصّات الرَّقْمية الحكومية، ومعدلات التفاعل مع المحتوى الرَّقْمي).

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية لمتغيرات الدّراسة:

- **الاتجاه:** الميول أو الآراء المستمرة التي يمتلكها الأفراد تجاه موضوع، أو فكرة معيّنة، التي تؤثر في سلوكهم وتوجهاتهم المستقبلية. يُعدّ الاتجاه مزيجًا من المواقف، والمعرفة، والقيم التي تكون محدّدة مسبقًا تجاه موضوع معيّن، وتنعكس في سلوكات الأفراد، أو الجماعات (صديق، 2012)، **ويعرّف إجرائيا:** أنه التوجهات، والمواقف التي يعبّر عنها المواطنون الأردنيون نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية التي تبذلها الحكومة بهدف التوعية، والترويج لمفهوم التنمية المستدامة، وأهدافها.
- **الاتصال الحكومي:** هو عملية استراتيجية تهدف إلى نقل المعلومات الرسمية من المؤسّسات الحكومية إلى الجمهور، وخلق تواصل ثنائي الاتجاه لتعزيز الشفافية، وبناء الثقة، وضمان المشاركة العامة في عملية صنع القرار. ويشمل الاتصال الحكومي استخدام الأدوات، والوسائل التقليدية، والرَّقْمية لتحقيق أهداف الحكومة، وإيصال رسائلها بفعالية (عنزي، 2019)، **ويعرَّفُ إجرائيًا:** بأنه العملية المنظمة التي تعتمدها الجهات الحكومية الأردنية المعنيّة بهدف نشر المعلومات، وتوعية الجمهور بمفهوم التنمية المستدامة وأهدافها عن طريق استخدام القنوات الاتصالية الرَّقْمية المناسبة، بما يسهم في تحقيق التنمية المستدامة.
- **التنمية المستدامة:** وفقًا لـ اليونسكو (UNESCO, 2014) هي: نموذج شامل يهدف إلى تحسين نوعية الحياة عن طريق التوازن بين الأبعاد البيئية، المجتمعية، الثقافية، والاقتصادية. وتشمل عمليات مثل الزراعة المستدامة، والإنتاج والاستهلاك المستدامين، والحكم الرشيد، **وتعرَّفُ إجرائيًا:** بأنها مجموعة من العمليات والأنشطة التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين الأبعاد الاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية، وتُقاس التنمية المستدامة عن طريق مؤشرات مثل: وعي الجمهور بأهدافها، وتفاعلهم مع الأنشطة الحكومية المرتبطة بها.
- **الجمهور:** هو عدد الأشخاص الذين شاهدوا، أو تعرضوا لبرنامج تلفزيوني، أو إذاعي، ويُقاس من طرف مراكز، وهيئات الآراء، والاستطلاع بفضل تقنيات القياس الآلي audiometry (Anne Goliot et al, 2008)، **ويعرَّفُ إجرائيًا** بأنه الجمهور الأردني بمختلف فئاته الذين تتراوح أعمارهم 18 سنة فما فوق.

الإطار النظري للدراسة:

أولًا: الاتصال الحكومي

هو عملية تهدف إلى تحقيق تواصل فعال بين المؤسّسات الحكومية والجمهور، عن طريق استخدام وسائل الاتصال الرَّقْمية مثل وسائل التواصل الاجتماعي التي أسهمت في تعزيز الحوار والتفاعل بين الحكومات والجماهير، وتتميز هذه القنوات الاتصالية بالعديد من السِّمات مثل: التفاعلية، والانتشار الواسع، واللا تزامنية، ما جعلها أداة أساسية في تحسين الخدمات الحكومية وزيادة كفاءتها، وبناء الثقة بين هذه المؤسّسات وجماهيرها، وتحقيق الشفافية، وهذا جعل الكثير من المؤسّسات الحكومية تتجه نحو إنشاء صفحات رسمية لها عبْر وسائل التواصل الرَّقْمي، والمواقع الإلكترونية لتقديم المعلومات والخدمات، والتفاعل مع استفسارات المواطنين (حسن، 2009؛ سالم، 2015).

وفي سياق متصل، فإن هذه الوسائل الرَّقْمية تؤدي دورًا كبيرًا في إدارة الأزمات؛ حيث تتيح للحكومات القدرة على الاستجابة السريعة لاستفسارات الجمهور، ومشاركة المعلومات بشفافية وموضوعية، ما يعزز الثقة (الهاشمي، 2016). كما تسهم العلاقات العامة في تعزيز علاقة الحكومات بجماهيرها عبر استخدام استراتيجيات تركز على بناء الثقة، والتفاعل مع مختلف فئات المجتمع، ما يدعم الديمقراطية ويزيد من المشاركة العامة (Chuqing et al, 2023). يتمتع الاتصال الرَّقْمي بإمكانيات كبيرة قادرة على تحسين سمعة المؤسّسات الحكومية، وبناء علاقات قوية مع الجمهور عبر زيادة التفاعل

معه، ما يسهم في تقديم الخدمات بكفاءة وسلاسة (Snoussi, 2022). إن سمات الاتصال الحكومي الحديث تتمثل في "التفاعلية، والشيوع، والانتشار، والحركية، واللا تزامنية" (حجازي، 2017)، كما يعتمد الاتصال الحكومي على مبادئ مثل: الدقة، والسرعة، والشفافية، والمساواة، ما يسهم في تحقيق التنمية المستدامة، وبناء صورة إيجابية للحكومة (محمد، 2022).

إن إنشاءَ الدولة الأردنية وزارة الاتصال الحكومي مؤشِّرٌ قويّ يدلُّ على مواكبتها للتحول الرَّقْمي العالمي؛ حيث تسعى عبر هذه الوزارة، وأتمتة الوزارات المختلفة للوصول إلى جمهور أردني يستطيع أن يتعامل، ويتفاعل رقميّا مع أجندة الحكومة وخدماتها المتنوعة بهدف توفير الدعم لعملية صنع القرار، وإيجاد حلول للقضايا التي تهم المجتمع (قرني وآخرون، 2023).

ثانيا: التنمية المستدامة

التنمية المستدامة عملية واعية طويلة الأمد، وشاملة للأبعاد البيئية والاقتصادية والاجتماعية كلِّها (Ghamdi,2007)تهدف إلى تحقيق توازن بين هذه الأبعاد لضمان تلبية حاجات الأجيال الحالية، والمستقبلية من دون الإضرار بالنظم البيئية (Chile, 2014). وتشمل أهداف التنمية المستدامة 17 هدفًا أُقِرتّ في خطة التنمية المستدامة في الأمم المتحدة لعام 2030، وتشمل قضايا، مثل: القضاء على الفقر، وتعزيز التعليم، والمساواة بين الجنسين، ومكافحة تغير المناخ، وحماية الموارد البيئية(UN.org, 2018:1) . ويشير الموقع الرسمي لرئاسة الوزراء الأردنية بأن الأردن خطا خطوات كبيرة في سبيل تحقيق أهداف التنمية المستدامة عبْر تنفيذه فعاليات، وأنشطة، ومشاريع اقتصادية، واجتماعيه برعاية ملكية سامية من شأنها الإسهام بشكل فاعل في القضاء على الفقر والبطالة، والمساعدة في تحقيق العمل اللائق، ونموّ الاقتصاد، وتعزيز الصحة الجيدة، والرفاه، وإنشاء مدن، ومجتمعات محلية مستدامة (https://www.pm.gov.jo/Default/Ar).

أبعاد التنمية المستدامة:

البعد الاقتصادي: يتمثل في تحسين رفاهية المجتمع عن طريق استغلال الموارد الطبيعية بشكل عقلاني؛ لتحقيق النموّ الاقتصادي والقضاء على الفقر(Hosseini, 2014) .

البعد الاجتماعي: يركز على العدالة الاجتماعية، وحقوق الإنسان، مثل: القضاء على الفقر والبطالة، وتعزيز التعليم والصحة، وضمان مشاركة مجتمعية فاعلة(Chile, 2014) .

البعد البيئي: يهدف إلى الحفاظ على الموارد الطبيعية، والاستخدام المستدام لها مع تقليل التلوث، وحماية التنوع البيولوجي(Hosseini, 2014) .

البعد التكنولوجي: يدعو إلى تطوير التكنولوجيا الصديقة للبيئة، والحد من انبعاثات الغازات المسبّبة للاحتباس الحراري.

البعد السياسي: يرتكز على مبادئ الحكم الرشيد، والشفافية، ما يعزز التنمية المستدامة عن طريق بناء الثقة، وتحقيق الديمقراطية(Chile, 2014) .

وبهذا، فإن نشر الوعي بهذه الأهداف بين فئات الجمهور المستهدف من شأنه المساعدة في تحقيقها عن طريق حشد الجهود الشعبية؛ لتعمل جنبا إلى جنب مع سياسة الحكومة، وأجندتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة عبر تحسين كفاءة العمل وتقليل الانبعاثات الضارة، مع توفير حلول ابتكارية تعزّز الاستدامة البيئية والاجتماعية(Grosskurth & Rotmans, 2005:135-150) . كما يؤدي الاستخدام الاستراتيجي المؤثر لوسائل الإعلام الرَّقْمية من قبل وزارة الاتصال الحكومي إلى تشجيع السلوك المستدام، والحفاظ على الموارد الطبيعية عن طريق الاعتماد على وسائل التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات حول سبُل تحقيق أهداف التنمية المستدامة المتعددة، مثل التشجيع على استخدام الطاقة المتجددة، كما يسهم الإعلام الرَّقْمي في تمكين الفئات الضعيفة في المجتمع الأردني اقتصاديّا، واجتماعيّا عن طريق توفير فرص مهمة لهم في مجال التعليم والتدريب والترويج لمنتجاتهم وأعمالهم عبر الإنترنت (المنصوري، 2021).

الإجراءات المنهجيّة للدّراسة

نوع الدراسة ومنهجها:

تنتمي هذه الدّراسة إلى الدراسات الوصفية التي تهدف إلى وصف الظاهرة، وتحليل البيانات لفهم العلاقات المؤثرة فيها، واستخلاص استنتاجات دقيقة. واعتمدت الدراسة على منهج المسح الذي يُعَدُّ من أهم المناهج العلمية المستخدمة؛ لمعرفة اتجاهات الجمهور نحو الظواهر الإعلامية المختلفة. وقد تم تطبيق هذا المنهج العلمي نظرا لملاءمته في عملية جمع المعلومات المناسبة عن حال الأفراد، وخصائصهم الاجتماعية، واتجاهاتهم، وسلوكاتهم عن طريق تطبيق أداة الاستبانة؛ لمعرفة اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة.

مجتمع الدراسة وعيّنتها:

تمثَّل مجتمع الدراسة من الجمهور الأردني من مختلف فئاته، والذين تبلغ أعمارهم من (18) سنة فأكثر. ونظرا لضخامة عدد الجمهور وصعوبة حصره، فقد تم اللجوء إلى العيّنة المتاحة التي بلغت 400 مفردة، ويوضح الجدول (1) الخصائص الديموغرافية لعيّنة الدّراسة.

الجدول (1): الخصائص الديموغرافية لعيّنة الدّراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع	أنثى	248	62
	ذكر	152	38
العُمُر	من 20- أقل من 35 سنة	145	36
	من 35 سنة – أقل من 50 سنة	133	33
	من 50 سنة فأكثر	64	16
	أقل من 20 سنة	58	15

المستوى التعليمي	ماجستير أو دكتوراة	81	20
	بكالوريوس	211	53
	دبلوم	41	10
	ثانوية عامة فأقل	67	17
المهنة	أعمل	216	54
	لا أعمل	141	35
	متقاعد	43	11
محل الإقامة	مدينة	191	48
	قرية	157	39
	بادية	52	13
ن= 400			

أداة الدراسة:

أُعِدَّت استمارة استقصاء للمسح الميداني بهدف جمع البيانات من الجمهور. تضمّنت الاستمارة مجموعة متنوعة من الأسئلة التي تغطي أبعاد الدراسة. وَصُمِّمَت مجموعة من العبارات باستخدام مقياس "ليكرت" لقياس شدّة الاتجاهات لدى المبحوثين نحو موضوع الدراسة، مع مطالبة المبحوثين بتحديد درجة قبولهم، أو رفضهم لكل عبارة؛ بهدف تقييم الاختلافات في الآراء المتعلقة بالموضوع، وجرى توزيعها إلكترونيًا.

إجراءات الصدق والثبات لأداة الدّراسة:

استُخدِمَ أسلوبُ الصدق الظاهري؛ لقياس مستوى صدق الاستِبانة، وذلك عبر عرضِها على عدد من أساتذة الإعلام المتخصّصين*؛ بهدف تقدير مستوى صلاحيتها من الناحية العلميّة، واللغويّة، ومدى قياسها فعلا ما أعِدّت لقياسه.

أما قياس ثبات الأداة، فقد استُخدِمَ برنامجُ SPSS لتحليل البيانات وحساب مُعامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات الداخلي، وأظهرت النتائج أن مُعامل الثبات لمقاييس الدراسة تتراوح بين 87% و97%، وهي قيم مقبولة في البحوث الإعلامية، ما يشير إلى ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة.

المقاييس الإحصائية المستخدمة:

استُخدِمَ برنامجُ التحليل الإحصائي SPSS/V25 لاستخراج نتائج الدراسة، بالاعتماد على المقاييس الإحصائية والمعاملات الآتية: الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، ومُعامل ارتباط بيرسون، والانحدار الخطي.

وقد استُخدِمَ المعيار الآتي لتحديد درجة الفقرات، وتقييمها وفقًا للوسط الحسابي:

1. درجة الفقرة مرتفعة: إذا كان الوسط الحسابي للفقرة أكبر من 3.66، فإن الفقرة تُصنّف على أنها مرتفعة.
2. درجة الفقرة متوسطة: إذا كان الوسط الحسابي للفقرة يتراوح بين 2.33 و3.66، فإن الفقرة تُصنّف على أنها متوسطة.
3. درجة الفقرة منخفضة: إذا كان الوسط الحسابي للفقرة أقل من 2.33، فإن الفقرة تُصنّف على أنها منخفضة.

طُبِّقَت هذه المعايير بناءً على قيم الوسط الحسابي التي جرى الحصول عليها من إجابات المبحوثين؛ مما يساعد على تصنيف كل فقرة؛ وفقًا لأهميتها، أو تأثيرها في موضوع الدراسة.

حدود الدراسة:

- الحدّ الموضوعي: تعرُّف "اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة".
- الحدّ التطبيقي: الجمهور الأردني بفئاته كافة، ممن تبلغ أعمارهم 18 سنة فما فوق.
- الحدّ المكاني: المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدّ الزماني: من 2024/9/18 – 2024/12/30.

نتائج الدّراسة ومناقشتها:

نبيّن تاليًا نتائج الدّراسة وتفسيرها ومقارنتها مع نتائج الدّراسات السابقة من حيث تشابهها واختلافها ونتائج اختبار فرضيّتها والتوصيات التي خلصت إليها اعتمادًا على تلك النتائج.

---

* محكَّمو الاستبانة:

- كامل خورشيد، أستاذ مشارك/ قسم الصّحافة/ كليّة الإعلام/ جامعة الشرق الأوسط.
- عبد الكريم الدبيسي، أستاذ مشارك، قسم الإعلام/ كلية المستقبل/ جامعة بابل/ العراق.
- نيفين عزت، أستاذ مشارك، قسم الإعلام الترويجي الرَّقْمي/ كلية الإعلام/ جامعة البترا.

المِحور الأول: نتائج تساؤلات الدّراسة:

- مدى معرفة الجمهور الأردني بمفهوم التنمية المستدامة

بيّنت النتائج أن 58.3% من عيّنة الدراسة على دراية بمفهوم التنمية المستدامة، وهذا يعكس وعي المبحوثين الجيد بمصطلح التنمية المستدامة، في حين أظهرت النتائج أن 41.7% من المبحوثين ليسوا على علم بهذا المفهوم، ما يشير إلى وجود فجوة معرفية حقيقية لدى شريحة كبيرة من العيّنة، كما أوضحت النتائج أن 25.1% من المبحوثين لا يهتمون بالموضوعات البيئية، أو التنموية بشكل عام، وهو سبب يمنعهم من الإلمام بموضوع التنمية المستدامة، في حين أشار 19.8% من المبحوثين إلى أنهم لم يسمعوا عن مفهوم التنمية المستدامة من قبل، ما يعكس غياب التوعية الأساسية في هذا المجال. أما 7.2% من المبحوثين، فإنهم لا يرون أهمية لهذا المفهوم في حياتهم اليومية، وأخيرا، فقد اعتبر 3% من المبحوثين أن موضوع التنمية المستدامة معقد، أو غير مريح لهم، ما يجعلهم يتجاهلونه. كما تبين هذه النتائج أن السبب الرئيس لعدم فهم المراد بالتنمية المستدامة، هو نقص المعلومات المتاحة، ما يتطلب تعزيز جهود التوعية بأهداف التنمية المستدامة، وتوفير مصادر تعليمية لتبسيط هذا المفهوم، بالإضافة إلى أن قلة التعرض للمواضيع البيئية والتنموية تؤثر سلبًا في الفهم العام لهذا المفهوم؛ ما يتطلب إدراج هذه المواضيع في المناهج التعليمية، وتعزيز التوعية المجتمعية على نطاق أوسع.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Swaen & Vanhamme, 2020)، التي أشارت إلى أن نقص المعلومات حول التنمية المستدامة يمثل عائقا رئيسا أمام فهم الجمهور لهذا المفهوم؛ إذ يفتقر الكثير من أفراد الجمهور إلى مصادر موثوقة بهذا الصدد، وتتفق مع دراسة (Kagawa, 2007)، التي أشارت بأن الجمهور غالبًا ما يواجه صعوبة في فهم المقصود بالتنمية المستدامة بسبب صعوبة المصطلح. إن تزويد الجمهور بالمعلومات اللازمة حول قضية ما وتوضيحها يصب في صلب مهام العلاقات العامة، وخير دليل على ذلك كتب رائد علم العلاقات العامة إدوارد بيرنيز في هذا الصدد مثل: بلورة الرأي العام (1923)، البروباغندا (1928)، العلاقات العامة (1925)، وهندسة الموافقة (1955). وليس أبلغ من وصف أحد رواد العلاقات العامة لهذا العلم عندما قال بأنه " عملية دائمة ومستمرة من تنمية وتطوير المجتمع" (Anthony, 2012, p. 14). وبهذا، فإن على وزارة الاتصال الحكومي أن تستغل في هذا العلم واستراتيجياته الاستغلال الأمثل الذي يعود على المجتمع الأردني بالنفع وتحقيق أهداف الحكومة وأجندتها.

- المصادر الاتصالية الرَّقْمية التي يعتمد عليها الجمهور الأردني للحصول على المعلومات المتعلقة بالتنمية المستدامة

الجدول (2): مصادر الحصول على المعلومات المتعلقة بالتنمية المستدامة

المصادر	التكرار	النسبة المئوية
مواقع الإنترنت	254	54.3
وسائل التواصل الاجتماعي	214	45.7
الاجمالي	**468***	**100**

يشير الجدول (2) إلى أن النسبة الأكبر من المبحوثين والتي تبلغ 54.3% يعتمدون على مواقع الإنترنت في حصولهم على المعلومات المتعلقة بالتنمية المستدامة، تليها وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 45.7%، ما يدل على تفاعل العديد من المبحوثين مع موضوعات التنمية المستدامة عبر هذه المِنصّات الرَّقْمية الاجتماعية التي تقدم تحديثات سريعة، وتفاعلية حول موضوع التنمية المستدامة، ما يعكس الاعتماد المتزايد على القنوات الاتصالية الرَّقْمية كونها وسيلة رئيسة للوصول إلى المعلومات الحديثة، والموثوقة حول الموضوع قيد الدراسة، وهو ما يتفق مع نظرية الامتياز التي أشارت إلى أن الاتصال المتوازن ثنائي الاتجاه يعمل على تحقيق المنفعة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها، والذي يتأثر بالعديد من العوامل من ضمنها نظم وسائل الإعلام وتطورها.

تتفق هذه النتائج مع دراسة (محمد، 2021)، التي توصلت إلى أن للتكنولوجيا الرَّقْمية الحديثة دورا مهمّا في مجال التنمية لما لها من إمكانات هائلة تمكّنها من إحراز تقدّم سريع في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتحسين حياة الناس بطرق أساسية. كما ذهبت دراسة (Ariansyah et al, 2024, p.351) إلى أن "التكنولوجيا الرقمية تتمتع بقدرة قوية في تسريع تحقيق أهداف التنمية المستدامة المتنوعة، وأن تبني هذه الأدوات الرقمية قد حقق بالفعل تحسنا في فاعلية الاتصال، الشفافية، وولوج الجمهور رقمياً بشكل كبير للخدمات الأساسية مثل التعليم والصحة كونهما من أهداف التنمية المستدامة".

- أسباب اهتمام الجمهور الأردني بمتابعة قضايا التنمية المستدامة عبر المِنصّات الرَّقْمية للمؤسّسات الحكومية

الجدول (3): أسباب الاهتمام بمتابعة قضايا التنمية المستدامة عبر المِنصّات الرَّقْمية للمؤسّسات الحكومية

الأسباب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
معرفة الإنجازات والمبادرات المرتبطة بالتنمية المستدامة.	4.32	0.73	مرتفعة
المساعدة على فهم الدور الذي تلعبه المؤسّسات الحكومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.	4.18	0.80	مرتفعة

* أتيح للمبحوثين اختيار أكثر من إجابة.

الحصول على تحديثات سريعة حول قضايا التنمية المستدامة.	4.10	0.74	مرتفعة
اعتبار التنمية المستدامة قضيّة مهمّة تستحق المتابعة.	4.08	0.90	مرتفعة
توفر معلومات موثوقة ودقيقة عن قضايا التنمية المستدامة.	4.00	0.81	مرتفعة
تقييم تأثير جهود الحكومة في التنمية المستدامة في حياتي اليومية.	4.00	0.85	مرتفعة
الاستفادة من المعلومات والنصائح التي تقدمها المؤسّسات الحكومية حول التنمية المستدامة.	3.93	0.79	مرتفعة
تسهيل التواصل بين المؤسّسات الحكومية والجمهور حول قضايا التنمية المستدامة.	3.41	1.04	متوسطة
تعرُّف كيفية الإسهام الفردية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.	2.65	1.26	متوسطة
الاجمالي	**3.85**	**0.47**	**مرتفعة**

تظهر بيانات الجدول (3) أن أهم أسباب اهتمام الجمهور الأردني بمتابعة قضايا التنمية المستدامة جاءت عبارة "معرفة الإنجازات، والمبادرات المرتبطة بالتنمية المستدامة" في مقدمة الأسباب، وبمتوسط حسابي بلغ 4.32، تلتها عبارة: "أهمية فهم الدور الذي تلعبه المؤسّسات الحكومية في تحقيق هذه الأهداف" بمتوسط حسابي بلغ 4.18؛ ما يعكس تعزيز الشفافية، وبناء الثقة بين الحكومة والمواطنين. وفي المرتبة الأخيرة حققت عبارة: "تعرُّف كيفية الإسهام الفردية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة" بمتوسط حسابي 2.65؛ ما يعكس الوعي المتزايد بأهمية الجهود الفردية في هذا المجال.

وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمجمل عبارات: أسباب الاهتمام بمتابعة قضايا التنمية المستدامة عبر المِنصّات الرَّقْمية للمؤسسات الحكومية 3.85 وبدرجة مرتفعة؛ ما يعكس رغبة عيّنة الدراسة في الاطلاع على ما تقدمه الحكومة من معلومات تهدف إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ما يعكس تطور الوعي العام بأهمية هذه القضايا.

تُعزز النتائج السابقة اهتمام الجمهور الأردني بمتابعة قضايا التنمية المستدامة، التي تصدَّرتها الرغبة في "معرفة الإنجازات، والمبادرات المرتبطة بالتنمية المستدامة"، وهذا منطق نظرية الامتياز في العلاقات العامة، التي تؤكد على أهمية الاتصال المتماثل والموجه للجمهور في بناء علاقات فعّالة ومستدامة؛ إذ يعكس هذا الاهتمام رغبة الجمهور في تلقي معلومات موثوقة وواضحة حول الجهود الحكومية، مما يبرز أهمية جودة الاتصال الرقمي من حيث الشفافية وتبادل المعلومات، يلي ذلك العبارة التي تنص على: "فهم الدور الذي تلعبه المؤسسات الحكومية في تحقيق هذه الأهداف"، وهو ما يتقاطع مع بُعد إدارة الاتصال الاستراتيجي في نظرية الامتياز؛ حيث تُعد مشاركة الحكومة لمهامها التنموية عبر قنوات الاتصال الرقمية شكلًا من أشكال تعزيز الفهم المتبادل والثقة بين الطرفين. وعليه، فإن هذا التفاعل القائم على المعرفة والدور المؤسسي يُعد دليلًا على فاعلية العلاقة التي تنشئها المؤسسات الحكومية الأردنية مع جمهورها إذا ما التزمت بمبادئ الاتصال المتوازن والاستراتيجي التي تنص عليها نظرية الامتياز.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (الحبيل، 2024)، التي خلصت إلى أن أهم أسباب الاهتمام، والمتابعة لقضايا التنمية المستدامة هو تمكين الجمهور من تكوين خلفية عن هذه القضايا، والمشاركة في النقاشات حولها.

- درجة تفاعل الجمهور الأردني مع المحتوى المتعلق بقضايا التنمية المستدامة والمنشور عبر المِنصّات الرَّقْمية الحكومية

الجدول (4): مقياس درجة التفاعل مع المحتوى المتعلق بقضايا التنمية المستدامة، والمنشور عبر المِنصّات الرَّقْمية الحكومية

درجة التفاعل	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	167	41.8
مرتفع	141	35.2
منخفض	92	23
الإجمالي	**400**	**100**

توضّح بيانات الجدول (4) نسب التفاعل مع المحتوى المتعلق بقضايا التنمية المستدامة، والمنشور عبر المِنصّات الرَّقْمية الحكومية؛ حيث أظهرت النتائج أن نسبة التفاعل المتوسط جاءت في المرتبة الأولى، وبلغت (41.8%)، يلي ذلك التفاعل المرتفع بنسبة (35.2%)، أما التفاعل المنخفض فقد جاء في المرتبة الأخيرة بنسبة (23%).

ويمكن تفسير حصول التفاعل المتوسط على المرتبة الأولى؛ نتيجة وجود اهتمام ملحوظ لدى الجمهور بقضايا التنمية المستدامة. إلا أن هذا الاهتمام لم يصل إلى المستوى المرتفع؛ بسبب عوامل قد تتعلق بجودة المحتوى، أو محدودية التفاعل الشخصي مع القضايا المطروحة. في المقابل، يعكس التفاعل المرتفع وجود شريحة من الجمهور تمتلك وعيًا عاليًا بالقضايا المتعلقة بالتنمية المستدامة، وتتفاعل بشكل إيجابي مع هذا المحتوى؛ ما يشير إلى نجاح نسبي للمؤسّسات الحكومية في جذب هذه الفئة من الجمهور.

أما التفاعل المنخفض، فقد يكون مرتبطًا بعدة عوامل، مثل: ضعف الترويج للمحتوى الرَّقْمي، أو عدم ملاءمته لتوقعات هذه الفئة من الجمهور واهتماماتها. وقد يشير ذلك إلى حاجة المؤسّسات الحكومية إلى تحسين استراتيجياتها الاتصالية لتوسيع قاعدة الجمهور المتفاعل مع المحتوى الرَّقْمي المتعلق بالتنمية المستدامة، خاصة عن طريق تبنّي أساليب مبتكَرة في تصميم المحتوى، وضمان ملاءمته لحاجات مختلف فئات الجمهور.

وتعكس النسب المرتفعة للتفاعل المتوسط والمرتفع –والتي تشكّل معًا نحو 77% من إجمالي التفاعل من منظور نظرية الامتياز، وجود مستوى جيد جدًا من التواصل الفعّال بين المؤسسات الحكومية الأردنية والجمهور، فالاتصال الناجح، بحسب النظرية، يتطلب أن يكون الجمهور فيه شريكًا فاعلًا في العملية الاتصالية، لا مجرد متلقٍ سلبي للمعلومات.

وعليه، فإن هذه النتائج قد تُفسَّر على أنها مؤشر على اعتماد الجهات الحكومية لأساليب اتصال تفاعلية تُمكّن الجمهور من الانخراط مع الرسائل الاتصالية الرقمية الحكومية، ولا سيما تلك المرتبطة بقضايا التنمية المستدامة التي تتطلب مشاركة مجتمعية واسعة، كما توضح هذه البيانات أن هناك فرصًا لتحسين مستويات التفاعل بشكل أكبر عبر تعزيز ممارسات الاتصال الاستراتيجي، وهو ما تنادي به نظرية الامتياز، فإذا كانت الجهات الحكومية الأردنية قادرة على رفع نسبة التفاعل مع موضوعات التنمية المستدامة، فإن ذلك سيعكس نجاحًا أكبر في بناء علاقات قوية تقوم على الثقة والتفاعل المتبادل مع الجمهور المستهدف، وهذا يتطلب الاستمرار في تطوير المحتوى الرقمي المتصل بالتنمية المستدامة، وتوظيف أدوات التواصل الرقمي بشكل يتيح التغذية الراجعة من الجمهور ويأخذها بعين الاعتبار ضمن عمليات اتخاذ القرار، وهو ما يُعدّ من المبادئ الجوهرية لنظرية الامتياز في العلاقات العامة.

تتفق هذه النتائج مع دراسات سابقة مثل: دراسة (خليفة، 2021) التي أشارت إلى أن المِنصّات الرَّقْمية تحتاج إلى تحسين استراتيجيات التفاعل مع الجمهور، ودراسة (Smith & Jones, 2020) التي أكدت أهمية تصميم محتوى رقْمي مخصّص لجذب فئات جديدة من الجمهور، وزيادة التفاعل مع القضايا المجتمعية المهمة. يعد التأطير الإعلامي في الأساس من عمل العلاقات العامة. وبهذا الشأن، فقد أوضحت الدراسات أهمية الاستعانة بـ (PR) لتحقيق تفاعل أفضل مع الجمهور المستهدف: "يعتبر مجدياً كلٌ من الانخراط والتفاعل مع الجماهير المعنية عاطفياً وعقلياً من خلال نُهُج العلاقات العامة الاجتماعي-الثقافي، إدراة العلاقات، التفاعل الاجتماعي، الحملات، التأطير، الرسائل الاتصالية المبنية على البعد النفسي، فن استخدام اللغة والخطابة، والتفاعل على عدة مستويات" (Okour, 2022, p. 465) .

-اتجاهات الجمهور الأردني نحو المحتوى الرَّقْمي المتعلق بقضايا التنمية المستدامة المنشور عبر المِنصّات الرَّقْمية الحكومية:

الجدول (5): اتجاهات الجمهور الأردني نحو المحتوى الرَّقْمي المتعلق بقضايا التنمية المستدامة المنشور عبر المِنصّات الرَّقْمية الحكومية

الاتجاهات	التكرار	النسبة المئوية
إيجابي	197	49.3
متوازن	164	41
سلبي	39	9.7
الإجمالي	**400**	**100**

تشير بيانات الجدول (5) إلى أن اتجاهات الجمهور الأردني نحو المحتوى الرَّقْمي المتعلق بقضايا التنمية المستدامة تتنوع بين الإيجابي، والمتوازن، والسلبي؛ حيث جاء الاتجاه الإيجابي في المرتبة الأولى بنسبة (49.3%)، يلي ذلك الاتجاه المتوازن بنسبة (41%). أما الاتجاه السلبي، فقد جاء في المرتبة الأخيرة بنسبة (9.7%).

ويمكن تفسير مجيء الاتجاه الإيجابي بالمرتبة الأولى؛ نتيجة فاعلية الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية في تقديم محتوى رقْمي يعكس أهمية قضايا التنمية المستدامة، ويعزز من ثقة الجمهور بها. وقد يكون هذا مرتبطًا باستخدام هذه المِنصّات لاستراتيجيات اتصال متطورة، مثل: تصميم محتوى ملائم ومؤثر، والتركيز على عرض الإنجازات الحكومية في هذا المجال. أما الاتجاه المتوازن لعيّنة الدراسة، فقد يعكس وجود شريحة من الجمهور ترى أن المحتوى الرَّقْمي جيد بشكل عام، لكنه قد يفتقر إلى بعض الجوانب المهمة مثل التحديث المستمر، أو التوسع في عرض الحلول العملية للتحديات التنموية. أما الاتجاه السلبي، فقد يكون نتيجة لعدة عوامل مثل: ضعف الترويج للمحتوى الرَّقْمي المتعلق بالتنمية المستدامة، أو عدم وضوح الرسائل الاتصالية، أو شعور بعض الجمهور بعدم كفاية الجهود الحكومية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

ويمكن ربط هذه النتائج بنظرية الامتياز، التي تركز على أهمية الاتصال الفعّال وثنائي الاتجاه في بناء علاقات استراتيجية ومستدامة مع الجمهور، فارتفاع نسبة الاتجاهات الإيجابية والمتوازنة (بنسبة إجمالية بلغت 90.3%) يعكس فاعلية الأداء الاتصالي للمؤسسات الحكومية الأردنية، وقدرتها على إيصال رسائل رقمية ذات صلة تثير اهتمام الجمهور وتحقق استجابته، كما يدل ذلك على نجاح الجهات الرسمية في توظيف المنصات الرقمية الحكومية، بما ينسجم مع مبادئ نظرية الامتياز، عبر تقديم محتوى يراعي اهتمامات الجمهور ويتيح له فرصًا للتفاعل والمشاركة، أما انخفاض نسبة الاتجاه السلبي، فيعكس وجود رضا نسبي عن طبيعة المحتوى الرقمي المقدَّم، مع وجود هامش يمكن العمل على تحسينه. وعليه، فتؤكد هذه النتائج أن الاتصال الرقمي الحكومي في الأردن يسير في اتجاه يدعم فاعلية التواصل حول قضايا التنمية المستدامة، وفق ما تطرحه نظرية الامتياز من مبادئ تقوم على التفاعل، والمصداقية، والشراكة مع الجمهور.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (خليفة، 2021)، التي أشارت إلى أن تحسين جودة المحتوى الرَّقْمي، وتعزيز تفاعل الجمهور معه يمكن أن يرفع من مستويات القبول الإيجابي لدى الجمهور، كما تتفق مع دراسة (Smith & Jones, 2020)، التي أكدت أهمية تطوير استراتيجيات اتصال مبتكرة لتحسين صورة المؤسّسات الحكومية، وزيادة ثقة الجمهور بها.

-اتجاهات الجمهور الأردني نحو الجهود الحكومية المبذولة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة

الجدول (6): اتجاهات الجمهور الأردني نحو الجهود الحكومية المبذولة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة

مقياس	التكرار	النسبة المئوية
إيجابي	219	%54.7
متوازن	132	%33
سلبي	49	%12.3
الإجمالي	**400**	**100**

توضّح بيانات الجدول (6) إلى أن اتجاهات الجمهور الأردني نحو الجهود الحكومية المبذولة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة تتوزع بين ثلاث فئات رئيسة (إيجابي، متوازن، سلبي)؛ فقد أظهرت النتائج أن 54.7% من الجمهور أظهروا اتجاهًا إيجابيًا نحو هذه الجهود، في حين أبدى 33% من الجمهور اتجاهًا متوازنًا، بينما أظهر 12.3% من الجمهور اتجاهًا سلبيًا نحو هذه الجهود.

ويمكن تفسير هذه النتائج على النحو الآتي: يُظهر الاتجاه الإيجابي أن غالبية عيّنة الدراسة تثق بالجهود الحكومية لتحقيق التنمية المستدامة؛ ما يعكس تفاؤلًا ورضًا عامًا عن السياسات، والإجراءات المتّبعة؛ وذلك نتيجة تحسن أنشطة الاتصال الحكومي المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة، أو بسبب نجاح بعض البرامج الحكومية في تحقيق نتائج ملموسة في مجالات تنموية معيّنة.

أما الاتجاه المتوازن، فيعكس حالة من الحذر، أو عدم اليقين لدى عيّنة الدراسة؛ بسبب عدم تأكد الجمهور من فعالية الجهود الحكومية، أو أنه قد يحتاج إلى مزيد من الوقت لرؤية نتائج ملموسة على أرض الواقع. وقد يشير هذا إلى حاجة الحكومة لمزيد من التوضيح والتفسير حول كيفية تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

وأخيرًا، يشير الاتجاه السلبي إلى وجود فئة من الجمهور تشعر بعدم الرضا، أو الإحباط تجاه الجهود الحكومية، وقد يكون ذلك ناتجًا عن محدودية ثقة الجمهور في تنفيذ الأجندة الحكومية المرتبطة بالتنمية المستدامة، أو عن عدم شعورهم بالتحسن الفعلي في حياتهم اليومية بسبب هذه الجهود.

ويمكن ربط هذه النتائج بنظرية الامتياز في العلاقات العامة، التي تركز على فاعلية الاتصال بين المؤسسة وجمهورها عبر بناء علاقات تقوم على الثقة، والمشاركة، والاتصال ثنائي الاتجاه المتوازن؛ إذ تشير البيانات إلى أن غالبية الجمهور الأردني (54.7%) يحملون اتجاهًا إيجابيًّا نحو الجهود الحكومية المبذولة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وهو ما يعكس نجاح المؤسسات الحكومية في بناء صورة إيجابية وتعزيز ثقة الجمهور عبر ممارسات اتصالية فعّالة، كما أن ارتفاع نسبة الاتجاهات المتوازنة (33%) تُظهر وجود جمهور متفاعل يتبنّى موقفًا تحليليًا أو حذرًا؛ ما يشير إلى ضرورة تعزيز الشفافية وتوسيع فرص الحوار لتقوية العلاقة مع هذه الفئة، أما الاتجاه السلبي (12.3%) فيُبرز أهمية تحسين الرسائل الاتصالية ومعالجة الفجوات في فهم أو تقدير هذه الجهود، وهو ما يتفق مع ما تؤكده نظرية الامتياز من ضرورة الاستماع النشط لملاحظات الجمهور والتفاعل معها من أجل تعزيز الفاعلية التنظيمية. وعليه، فإن هذه النتائج تُعد مؤشرًا على وجود قاعدة صلبة لبناء علاقات استراتيجية مع الجمهور الأردني، يمكن تطويرها عبر تطبيق مبادئ الاتصال التشاركي الذي يعد من أساسيات نظرية الامتياز.

تتفق هذه النتائج مع دراسة (Al-Momani, 2021)، التي أظهرت أن هناك انقسامًا في الرأي العام حول فاعلية الجهود الحكومية في تحقيق التنمية المستدامة؛ ما يشير إلى الحاجة المستمرة لتحسين التواصل مع الجمهور وزيادة الشفافية في تنفيذ البرامج الحكومية ذات الصلة. لقد بينت الأدبيات دور العلاقات العامة في تحسين الاتصال والتفاعل مع الجمهور المستهدف لا سيما في السياق الحكومي والسياسي الأردني. فقد دعت دراسة (Okour and Alhammad, 2025, p.70) إلى "ضرورة أن يرتقي الاتصال السياسي في الأردن من الرسائل الاتصالية الروتينية إلى رسائل أكثر تقدماً وتطوراً، موجهة لبناء الثقة والحوار مع الجمهور المستهدف. كما أنه من المهم أن يتم استخدام العلاقات العامة السياسية كمكونٍ جوهري في عملية الإصلاح وإدارة الشأن العام ".

-اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة

الجدول (7): اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	
جودة الاتصال المتماثل				
تعمل على خلق توازن بين أهداف التنمية المستدامة وحاجات الجمهور لتعزيز المشاركة الإيجابية.	3.86	0.759	مرتفعة	
تؤكد أهمية الحوار المجتمعي المفتوح مع الجمهور؛ بشأن التحديات والحلول المتعلقة بالتنمية المستدامة.	3.84	0.744	مرتفعة	
تسعى إلى بناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الثقة مع الجمهور؛ لتعزيز الالتزام بقضايا التنمية المستدامة.	3.68	0.921	مرتفعة	
تستخدم أساليب التفاوض؛ لضمان مشاركة جميع الأطراف في دعم برامج التنمية المستدامة.	3.60	0.954	متوسطة	

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	
الاتصال الموجّه للجمهور				
تنشر رسائل توعوية تستهدف الفئات المختلفة للجمهور؛ بهدف تعزيز فهمهم لأهداف التنمية المستدامة.	3.82	0.939	مرتفعة	
توفر قنوات اتصال مصمّمة خصيصًا؛ لضمان مشاركة فعالة للجمهور في قضايا التنمية المستدامة.	3.72	0.913	مرتفعة	
تعالج مخاوف الجمهور فيما يتعلق بالتحديات البيئية، والاقتصادية والاجتماعية بشكل مباشر.	3.63	0.930	متوسطة	
تجرى بحوث ميدانية دورية؛ لتحديد حاجات الجمهور المتعلقة بالتنمية المستدامة.	3.62	0.933	متوسطة	
تعدّل استراتيجيات الاتصال الحكومي باستمرار؛ بناءً على توقعات الجمهور واهتماماته فيما يخص التنمية المستدامة	3.58	0.918	متوسطة	
إدارة الاتصال الاستراتيجي				
تواءم المؤسّسة رسائلها الاتصالية مع أهداف التنمية المستدامة؛ لتعزيز فهم الجمهور ومشاركته.	3.82	0.957	مرتفعة	
يجري الإعلان عن تخصيص القنوات الاتصالية؛ لدعم مشاركة الجمهور في المشاريع، والمبادرات المتعلقة بالتنمية المستدامة.	3.68	1.012	مرتفعة	
تعبّر عن أهداف التنمية المستدامة من ضمن رسائلها الاتصالية العامة الموجهة للجمهور.	3.63	1.003	متوسطة	
يحرص القائمون على الاتصال الحكومي على تفسير الخطط الاستراتيجية المتعلقة بالتنمية المستدامة عبر الإعلام.	3.60	0.990	متوسطة	
يلاحظ التجديد المستمر في الاستراتيجيات الاتصالية للمؤسّسة؛ لضمان تحقيق نتائج ملموسة في تعزيز التنمية المستدامة.	3.51	1.046	متوسطة	
إدارة العلاقات				
تعمل على بناء علاقات قائمة على الثقة، والشفافية مع الجمهور؛ لدعم أهداف التنمية المستدامة.	3.62	0.988	متوسطة	
تعزز الحكومة العلاقات التعاونية مع أصحاب المصلحة؛ لدعم جهود التنمية المستدامة.	3.62	0.988	متوسطة	
تستخدم المؤسّسات الحكومية آليات الاتصال المستمر؛ لتعزيز فهم الجمهور لقضايا التنمية المستدامة.	3.58	0.955	متوسطة	
تعمل الحكومة على تعزيز الانفتاح في السياسات الاتصالية؛ لتحفيز الجمهور على المشاركة الفعّالة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.	3.56	0.938	متوسطة	
تتلقى الحكومة ردود فعل الجمهور بشأن المبادرات المستدامة، وتستجيب لها بمرونة وسرعة.	3.36	0.985	متوسطة	
الإجمالي	**3.65**	**0.76**	**متوسطة**	

تبيّن نتائج الجدول (7) أن اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة تراوحت بين المرتفعة، والمتوسطة نسبيًا؛ حيث بيّنت أن جودة الاتصال المتماثل تسهم بشكل كبير في تعزيز مشاركة الجمهور الإيجابية في قضايا التنمية المستدامة. فقد أظهرت البيانات أن الفقرة التي تتعلق بخلق توازن بين أهداف التنمية المستدامة، وحاجات الجمهور حصلت على أعلى متوسط حسابي بلغ 3.86، مع انحراف معياري 0.759؛ ما يعكس أهمية تحقيق هذا التوازن. تلتها الفقرة التي تؤكد أهمية الحوار المجتمعي المفتوح مع الجمهور؛ حيث حصلت على متوسط 3.84 وانحراف معياري 0.744. كما أظهرت الفقرة التي تتعلق ببناء علاقات طويلة الأمد مع الجمهور لتحقيق الالتزام بقضايا التنمية المستدامة متوسطًا قدره 3.68 وانحرافًا معياريًا 0.921. أما الفقرة المتعلقة باستخدام أساليب التفاوض لضمان مشاركة جميع الأطراف في دعم برامج التنمية المستدامة، فقد سجلت متوسطًا قدره 3.60 مع انحراف معياري 0.954.

تشير النتائج أيضا إلى أن للاتصال الموجّه إلى الجمهور دورًا مهمًا في تعزيز مشاركة الجمهور الفعّالة في قضايا التنمية المستدامة؛ فقد أظهرت الفقرة المتعلقة بنشر رسائل توعوية تستهدف الفئات المختلفة للجمهور بهدف تعزيز فهمهم أهداف التنمية المستدامة أعلى متوسط حسابي بلغ 3.82 مع انحراف معياري 0.939؛ ما يبيّن أن هذه الرسائل التوعوية أساسية في زيادة وعي الجمهور نحو أهداف التنمية المستدامة. تلتها الفقرة المتعلقة بتوفير قنوات اتصال مصممة خصّيصًا لضمان مشاركة فعالة للجمهور في قضايا التنمية المستدامة؛ حيث حصلت على متوسط 3.72 وانحراف معياري 0.913؛ ما يشير إلى أن الجمهور يقدّر أهمية وجود قنوات تواصل مخصّصة تتيح له المشاركة الفعّالة في هذه القضايا. أما الفقرة المتعلقة بمعالجة مخاوف الجمهور بشأن التحديات البيئية والاقتصادية والاجتماعية، فقد حصلت على متوسط 3.63 وانحراف معياري 0.930؛ ما يدل على أن الجمهور يولي أهمية لمعالجة هذه المخاوف بشكل مباشر؛ حيث يعزز ذلك الثقة في الجهود الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة. وفيما يخص إجراء بحوث ميدانية دورية لتحديد حاجات الجمهور المتعلقة بالتنمية المستدامة، حصلت على متوسط 3.62؛ ما يشير إلى أهمية هذه البحوث في تحديد أولويات

الجمهور، وفهم حاجاته بهذا المجال. أخيرًا، أظهرت الفقرة المتعلقة بتعديل استراتيجيات الاتصال الحكومي بناءً على توقعات الجمهور واهتماماته فيما يخص التنمية المستدامة متوسطًا قدره 3.58؛ ما يشير إلى أن الجمهور يعتقد أن تعديل الاستراتيجيات بناءً على توقعات الجمهور يعزز فعالية الاتصال ويزيد من التفاعل مع قضايا التنمية المستدامة. وبالمجمل، تعكس هذه النتائج أهمية الاتصال الموجّه للجمهور في تعزيز الوعي، والمشاركة الفعالة في قضايا التنمية المستدامة عن طريق التوعية بها، وتوفير قنوات تواصل مخصّصة، ومعالجة مخاوف الجمهور، وإجراء بحوث ميدانية دورية.

وتشير النتائج كذلك إلى أن لإدارة الاتصال الاستراتيجي دورًا مهمًّا في تعزيز فهم الجمهور، ومشاركته في قضايا التنمية المستدامة؛ فقد أظهرت البيانات أن المؤسّسة الحكومية تسعى بجديّة لمواءمة رسائلها الاتصالية مع أهداف التنمية المستدامة؛ حيث حصلت هذه الفقرة على أعلى متوسط حسابي بلغ 3.82؛ ما يعكس أهمية تحقيق التوافق بين الرسائل والأهداف. كما أظهرت النتائج أن الإعلان عن تخصيص قنوات اتصال لدعم مشاركة الجمهور في المشاريع والمبادرات المتعلقة بالتنمية المستدامة حصل على متوسط 3.68؛ مما يعكس أهمية توجيه القنوات الاتصالية نحو دعم المشاركة الفعالة. من جهة أخرى، يعكس متوسط 3.63 أهمية تضمين أهداف التنمية المستدامة ضمن الرسائل الاتصالية العامة الموجهة للجمهور، بينما أظهرت الفقرة المتعلقة بتفسير الخطط الاستراتيجية المتعلقة بالتنمية المستدامة عبر الإعلام متوسّطا بلغ 3.60؛ ما يدل على أهمية توضيح هذه الخطط للجمهور. وأخيرًا، أظهرت النتائج أن هناك تجديدًا مستمرًا في الاستراتيجيات الاتصالية لضمان تحقيق نتائج ملموسة في تعزيز التنمية المستدامة؛ حيث سجلت الفقرة متوسط 3.51. وتشير هذه النتائج إلى أن إدارة الاتصال الاستراتيجي تلعب دورًا حيويًّا في تعزيز مشاركة الجمهور وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

وتشير النتائج أيضًا إلى أن لإدارة العلاقات دورًا مهمّا في تعزيز دعم الجمهور لأهداف التنمية المستدامة عن طريق بناء علاقات قائمة على الثقة والشفافية؛ فقد حصلت الفقرة المتعلقة ببناء هذه العلاقات على متوسط حسابي قدره 3.62؛ ما يعكس أهمية الثقة والشفافية في تعزيز التعاون الحكومي مع الجمهور. كما أظهرت النتائج أن الحكومة تعزز العلاقات التعاونية مع أصحاب المصلحة؛ لدعم جهود التنمية المستدامة؛ حيث سجلت الفقرة متوسطا بلغ (3.62)؛ ما يبرز أهمية التعاون بين الأطراف المختلفة لتحقيق التنمية المستدامة. بالإضافة إلى ذلك، تشير النتائج إلى أن استخدام آليات الاتصال المستمر من قبل المؤسّسات الحكومية؛ لتعزيز فهم الجمهور لقضايا التنمية المستدامة قد حصل على متوسط 3.58؛ ما يعكس دور الاتصال المستمر في رفع الوعي بالقضايا المتعلقة بالتنمية المستدامة. أما الفقرة المتعلقة بتعزيز الانفتاح في السياسات الاتصالية لتحفيز المشاركة الفعّالة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، فقد سجلت متوسطًا قدره 3.56؛ ما يشير إلى أهمية الانفتاح في تشجيع المشاركة. وأخيرًا، أظهرت النتائج أن الحكومة تتلقى ردود فعل الجمهور بشأن المبادرات المستدامة، وتستجيب لها بمرونة، وسرعة؛ حيث سجلت هذه الفقرة متوسطا بلغ 3.36؛ ما يعكس أهمية الاستجابة السريعة لحاجات الجمهور.

ويمكن تفسير النتائج الواردة في الجدول (7) حول اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرقمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة، في ضوء نظرية الامتياز للعلاقات العامة وفقًا للآتي:

1. جودة الاتصال المتماثل: تشير نظرية الامتياز إلى أن أفضل ممارسات العلاقات العامة تقوم على الاتصال المتماثل، الذي يسعى إلى تحقيق التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها، وعلى الصعيد الأردني، تؤثر جودة هذا النوع من الاتصال الرقمي في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو الأنشطة الرقمية الحكومية المرتبطة بالتنمية المستدامة، فعندما يشعر المواطنون أن الحكومة تستمع إلى آرائهم وتعكسها في السياسات والخطط تتعزز ثقتهم وتفاعلهم الإيجابي مع الأنشطة الرقمية الموجَّهة إليهم.
2. الاتصال الموجه للجمهور: تركز نظرية الامتياز على أهمية فهم حاجات الجمهور وتكييف الرسائل والوسائل الاتصالية وفقًا لها، ويُعد هذا الجانب مهمًا في الاتصال الرقمي الحكومي؛ حيث يتوقع الجمهور الأردني أن تكون الرسائل الاتصالية واضحة، مخصصة، ومبنية على حاجاتهم الاجتماعية والاقتصادية، فكلَّما كانت الرسائل الرقمية موجهة بدقة وواقعية زاد تقبُّل الجمهور لها وارتفعت فاعلية حملات التنمية المستدامة.
3. إدارة الاتصال الاستراتيجي: تؤكد النظرية أن العلاقات العامة الفعالة يجب أن تكون جزءًا من الإدارة العليا للمؤسسة، وتُدار بشكل استراتيجي يحقق الأهداف التنظيمية والمجتمعية معًا. ومن هذا المنطلق، فإن فاعلية الأنشطة الرقمية الحكومية الأردنية في مجال التنمية المستدامة تعتمد على مدى إدماج الاتصال الرقمي في عملية صنع القرار الحكومي؛ مما يعزز انسجام الرسائل الاتصالية مع السياسات العامة ويكسبها مصداقية أكبر لدى الجمهور.
4. إدارة العلاقات: تُعد إدارة العلاقات طويلة الأمد مع الجمهور من الركائز الأساسية في نظرية الامتياز، وعلى الصعيد الأردني، تسهم المِنصّات الرقمية الحكومية في بناء علاقات مستدامة مع المواطنين إذا ما وُظِّفَت بطريقة تفاعلية وشاملة تتيح للجمهور التعبير عن آرائه وتلقي تغذية راجعة فعالة. فكلَّما شعرت الفئات المستهدفة بأن لها دورًا فاعلًا في عمليات الاتصال والتنمية تطورت اتجاهاتها إيجابًا نحو تلك المبادرات الرقمية.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (سالم، 2019)، التي أوضحت بأن زيادة فاعلية قنوات التواصل للجهات الحكومية وتنوّعها، يمكن أن يعزز الاتجاهات الإيجابية ورضا الجمهور السعودي نحو استراتيجيات التنمية المستدامة، كما بيّنت تعدد أدوار الإعلام الرَّقْمي في تعزيز استراتيجيات التنمية المستدامة؛ حيث جاء في مقدمتها أن الإعلام الرَّقْمي لعب دورا كبيرا في توفير المعلومات الخاصة بالتنمية المستدامة كافة بنسبة 99.3%.

وقد استفاد الباحثون من نظرية الامتياز في شرح نتائج الدراسة وتحليلها عن طريق تأكيد ما تقدم به غرونيغ (2008) في أن المؤسّسة حتى تكون فاعلة، يجب عليها أن تتصرف بطريقة حل المشاكل وتحقيق الأهداف، وإلا، فعلى أصحاب المصلحة الضغط على المؤسّسة لتغيير خططها، كما على المؤسّسة التواصل بشكل فعال وبجودة عالية مع الجمهور لتحقيق أجندتها (صرمة، 2023).

المحور الثاني: نتائج اختبار فرضيّة الدّراسة

فرضية الدراسة: توجد علاقة ارتباطيّة إيجابية بين معدلات وعي المبحوثين بمفهوم التنمية المستدامة، والمتغيرات المرتبطة بالاتصال الحكومي في مجال تعزيز ثقافة التنمية المستدامة (الاتجاهات نحو الجهود الحكومية، الاتجاهات نحو المحتوى الرَّقْمي عبر المِنصّات الرَّقْمية الحكومية، معدلات التفاعل مع المحتوى الرَّقْمي).

الجدول (8): مُعامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين معدلات وعي المبحوثين بمفهوم التنمية المستدامة، والمتغيرات المرتبطة بالاتصال الحكومي في مجال تحقيق أهداف التنمية المستدامة

المقياس	معدلات وعي المبحوثين بمفهوم التنمية المستدامة	
	قيمة مُعامل بيرسون	مستوى المعنوية
الاتجاهات نحو الجهود الحكومية	0.166	0.028
الاتجاهات نحو المحتوى الرَّقْمي عبر المِنصّات الرَّقْمية الحكومية	0.259	0.001
معدلات التفاعل مع المحتوى الرَّقْمي	0.232	0.002

يُظهر اختبار مُعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) في الجدول 8 وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معدلات وعي المبحوثين بمفهوم التنمية المستدامة، والمتغيرات المرتبطة بالاتصال الحكومي في تعزيز ثقافة التنمية المستدامة، التي تشمل الاتجاهات نحو الجهود الحكومية، الاتجاهات نحو المحتوى الرَّقْمي عبر المِنصّات الرَّقْمية الحكومية، ومعدلات التفاعل مع المحتوى الرَّقْمي؛ حيث بلغت قيم الارتباط (0.166)، (0.259)، و(0.232) على التوالي، وكانت جميعها دالَّة إحصائيًّا عند مستوى دلالة أقل من (0.05)؛ ما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذه المتغيرات.

ومن ثَمَّ، ثبتت صحة الفرضيّة التي تشير إلى وجود علاقة ارتباطيّة إيجابية بين معدلات وعي المبحوثين بمفهوم التنمية المستدامة، والمتغيرات المرتبطة بالاتصال الحكومي في مجال تعزيز ثقافة التنمية المستدامة.

الاستنتاجات:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات، أبرزها:

- هناك فجوة معرفية حول ثقافة التنمية المستدامة تحتاج إلى معالجة، عن طريق تكثيف الأنشطة الاتصالية التوعوية والتثقيفية.
- الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي هما المصدران الرئيسان للمعلومات، فيما يتعلق بالتنمية المستدامة، وهو ما يعكس أهمية التحول الرَّقْمي الحكومي؛ لضمان مستوى عالٍ من المشاركة الإيجابية.
- غالبية عيّنة الدراسة تحمل اتجاهات إيجابية، مع وجود فئة ترى الحاجة لتحسين الجودة والشفافية في الاتصال الحكومي المتعلق بالتنمية المستدامة.
- جاءت درجة تفاعل عيّنة الدراسة مع المحتوى الرَّقْمي المتعلق بالتنمية المستدامة متوسطة؛ ما يشير إلى ضرورة تحسين جودة المحتوى المعني بنشر ثقافة التنمية المستدامة؛ لزيادة تفاعل الجمهور.
- يظهر أن جودة الاتصال المتماثل، والاتصال الموجّه للجمهور لهما تأثير إيجابي، مع وجود تحديات في استجابة الاتصال الحكومي لردود فعل الجمهور.
- **للإجابة عن سؤال الدراسة الرئيس، استُخرِجَت درجة المتوسط الحسابي الإجمالية لإجابات عيّنة الدراسة عن اتجاهات الجمهور الأردني نحو الأنشطة الاتصالية الرَّقْمية الحكومية المتعلقة بالتنمية المستدامة، الذي بلغ "3.65"، وبدرجة متوسطة.**

التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدّراسة؛ يوصي الباحثون بما يأتي:

- تنظيم حملات توعوية، وإدراج مفاهيم التنمية المستدامة في المناهج التعليمية؛ لتوسيع الفهم المجتمعي لها.
- تطوير المحتوى الرَّقْمي لوزارة الاتصال الحكومي؛ ليكون أكثر جاذبية وتفاعلية، مع تحديث مستمر للمعلومات المقدمة حول التنمية المستدامة.
- استخدام وسائل التواصل الرَّقْمية لاستطلاع آراء الجمهور، وتشجيع مشاركتهم الفعّالة في قضايا التنمية المختلفة.
- تقديم تقارير دورية حول تأثير الجهود الحكومية في التنمية المستدامة، وتنظيم فعاليات للتواصل المباشر مع الجمهور.
- إطلاق حملات إعلامية ترويجية رقمية تحفز الجمهور المستهدف على تبنّي سلوكات مستدامة، وتقديم حوافز للمساهمين الفعّالين بهذا المجال.
- تبنّي استراتيجيات اتصال مبتكرة تركز على الحوار المجتمعي المفتوح، وتقييم تأثيرها بشكل دوري.
- تشجيع الشراكات مع القطاع الخاص، ومنظمات المجتمع المدني؛ لدعم مشاريع التنمية المستدامة، ونشر الوعي.

المصادر والمراجع

إبراهيم، إ. (2012). *اتجاهات القيادات الإدارية في المؤسّسات الحكومية نحو أنشطة العلاقات العامة: دراسة ميدانية على عيّنة من المؤسّسات الحكومية. رسالة ماجستير غير منشورة:* جامعة المنصورة، مصر.

البدراني، ح. (2014). *أداء إدارة العلاقات العامة في ضوء معايير نظرية الامتياز: دراسة تطبيقية على الشركات الإسهام في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة:* جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية.

بنور. ف. (2024). *الحكومة الإلكترونية كأداة لتحقيق التنمية المستدامة. مجلة كلية الآداب*، 1(40).(

بيلي، ل. (2022). التسويق الإعلامي الرَّقْمي لجهود الحكومة في دعم خطط التنمية المستدامة. *المجلة المصرية لبحوث الإعلام*، 2022(80).(

التنمية المستدامة، متاح على الرابط التالي: https://www.mewa.gov.sa/ar/Ministry/initiatives/SustainableDevelopment/Pages/d efault.aspx

الجعيد، ب، يوسف، ي. (2021). اتجاهات ممارسي العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية نحو المعرفة والمهارة والكفاءة المهنية. *مجلة البحوث الإعلامية*، 58(3)، 1230-1284.

الجمال، ر.، وعياد، خ. (2017). *إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي*. (ط5). القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

جميل، ع. (2022). الاستراتيجيات الاتصالية لوزارة الصحة والسكان للتعريف بالمبادرات الوطنية الصحية عبر الفيس بوك: دراسة تحليلية، *مجلة البحوث الإعلامية*، جامعة الأزهر، كلية الاعلام،32 (6)، 2163-2442.

الحبيل، ح. (2024). دور شبكات التواصل الاجتماعي في توعية السعوديين بالتنمية المستدامة. *المجلة العلمية لبحوث الاتصال*، 89(3)، 119 - 160.

حسن، أ. (2009). *أثر شبكات العلاقات الاجتماعية التفاعلية بالإنترنت ووسائل الفضائيات على العلاقات الاجتماعية والاتصالية للأسرة المصرية والقطرية- " دراسة تشخيصية مقارنة على الشباب وأولياء الأمور في ضوء مدخل الإعلام البديل" ، المؤتمر الدولي العلمي الأول*، الأسرة والإعلام وتحديات العصر، جامعة القاهرة: كلية الإعلام.

حسن، ع. (2022). العوامل المؤثرة في استخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي في المؤسّسات التعليمية المصرية والبحرينية: دراسة في ضوء نظرية الامتياز في العلاقات العامة. *المجلة العربية للإعلام والاتصال*، 29، 59-110.

خليفة، م. (2022). تحليل دور الصحافة الرَّقْمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. *مجلة بحوث الإعلام العربي*، 10، 67-85.

الداغر، م. م. ع. (2012). دور وسائل الإعلام والاتصال في دعم خطط التنمية المستدامة والنهوض بها في البلدان العربية: دراسة حول دور الصحافة في معالجة مشكلات التنمية المستدامة بالتطبيق على عيّنة من الصحف العربية اليومية في الفترة من 2005 - 2007. *حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية*، الحولية 33(الرسالة 359)، 8-230.https://doi.org/10.34120/0757-033-359-001

رضوان، أ. (2017). القواعد القانونية والأخلاقية للاتصال الحكومي عبر وسائل التواصل الاجتماعي بدولة الإمارات العربية المتحدة. *المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال*، (17)،26- 39.

رئاسة الوزراء. (2025). في موقع رئاسة الوزراء الالكتروني. من موقع رئاسة الوزراء https://www.pm.gov.jo/Default/Ar

الزعبي، و، سليمان، س، الشافي، أ. (2022). دور العلاقات العامة الرَّقْمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسّسات الحكومية الأردنية. *مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال*، 8(1)، 117-156.

سالم، د. (2019). دور الإعلام الرَّقْمي في تعزيز استراتيجيات التنمية المستدامة لتحقيق المزايا التنافسية. *المجلة المصرية لبحوث الإعلام*، 2016(66)، 133-200.

سليمان، ش. (2016). استخدام الاتصال الحكومي في تعزيز الهوية الوطنية: دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجا. *شؤون اجتماعية*، 33(130)، 43 - 85.
مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/761172

سيف، غ. (2022). استراتيجيات العلاقات العامة التسويقية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة عبر المِنصّات الرَّقْمية الحكومية .*مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط*، 40، 237 272 مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1359968

صرمة، ن. (2023). *دور استراتيجيات دوائر العلاقات العامة في المستشفيات الفلسطينية الخاصة في محافظة رام الله والبيرة في خلق وإبراز صورة إيجابية لدى الجمهور. رسالة ماجستير غير منشورة*، الجامعة العربية الأمريكية: فلسطين.

الطويرق، ع. (1997). *صحافة المجتمع الجماهيري*، مكتبة العبيكان: السعودية.

عبدالله، ه. (2022). استخدام الحكومة المصرية لوسائل التواصل الاجتماعي للترويج لأهداف لتنمية المستدامة. *المجلة المصرية لبحوث الإعلام*، (80)، 1599-1630.

العنزي، خ. (2019). *استراتيجيات الاتصال الحكومي: بناء الثقة والشفافية*. السعودية: دار النشر العربية.

غندر، ب، م. (2022). مصداقية الصفحات الحكومية الوزارية بمواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للأخبار حول المشروعات القومية وعلاقتها بتشكيل معارف واتجاهات الشباب الجامعي نحوها. *مجلة جنوب الوادي للعلوم الاجتماعية*، (24)2، 221-290.

قرني، ه.، سِيدَ، آ.، زكي، م. (2023). أبعاد الاتصال الحكومي ودوره في تعزيز التحول الرَّقْمي للدولة المصرية. *المجلة المصرية لبحوث الإعلام*، (82).(

الليثي، م.، جمعة، ن.، شعراوي، م. (2024). الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنمية البشرية المستدامة في ظل رؤية مصر 2030. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 15(3)، 803-824.

مالك، خ. (2022) *استراتيجيات الاتصال التفاعلي للمنظمات الحكومية الإماراتية وتأثيرها على تشكيل سمعتها لدى جمهورها. رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة القاهرة، مصر.

محمد، إ .(2021) .توظيف ممارسي العلاقات العامة بالمؤسّسات الحكومية لتكنولوجيا الاتصال في تعزيز جهود خطة التنمية المستدامة في مصر .*مجلة بحوث كلية الآداب*، 37(4)، 1-23.

محمد، أ. إ. (2024). توظيف العلاقات العامة للمؤسّسات الحكومية المصرية لمشروعات التكنولوجيا الافتراضية ودورها في التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية.

المجلة المصرية لبحوث الإعلام، (89)، 743-806.

محمد، م. (2022). استراتيجيات الاتصال الحكومي الرَّقْمي في مملكة البحرين خلال المخاطر: كوفيد 19- نموذجا. *مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط*، 38.

مروان، س. (2014). *الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية: دراسة مقارنة*. الرياض: مكتبة القانون والاقتصاد.

مكاوي، ح. (2022). *الاتصال والعلاقات العامة*. (ط2). مصر: دار المعارف.

المنصوري، ر. (2021). تحليل دور وسائل الإعلام الرَّقْمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على المشهد الإعلامي الإماراتي. *مجلة البحوث الإعلامية*، 17(1)، 229-252.

الوائلي، ر. (2022). *توظيف برامج العلاقات العامة الرَّقْمية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة: دراسة مسحية لصفحة United Nations Assistance Mission for Iraq-UNAMI/بعثة الأمم المتحدة العراق :Facebook/مؤتمر التنوع الثقافي أساس التكامل الوطني كلية الآداب/جامعة واسط* 2022، 14(3)، 510-535.

وزارة الاتصال الحكومي. (2025). في *موقع الوزارة الالكتروني*. من موقع وزارة الاتصال الحكومي https://mogc.gov.jo/Default/Ar

يوسف، م. (2024). الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنمية البشرية المستدامة في ظل رؤية مصر 2030 .*المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 15(3)، 803-824.

References

Abdallah, R. A. Q., Hatamleh, I. H. M., Nemer Abu Eid, Y. S., & Mahroum, M. (2024). Communication in the Digital Age: The Impact of Communication Skills and Cultural Restraint on the Use of Social Media Platforms in the Case of Jordan. *Journalism and Media*, 5(3), 1244-1258.

Al Ghamdi, A. S. (2007). Sustainable Saudi Business Tourism (SBT) Innovation: Improving the Position of SBT Coping with Information System. *International Journal of Computer Science and Information Security*, *10*(7).

Alan R. Shark. (2022*). E-Government to Digital Government- The Rise of the New Civic Media*. (2nd ed.). Routledge.

Ali, K. K. K. (2020). Indicators of excellent public relations practice. *Albahith Alalami*,12(47), 99-124.

Almahamid, S. M., & McAdams, A. C. (2010). Determinants of user continuance intention to use e-government. *International Journal of Electronic Governance*, 3(4), 343-372.

Almaiah, M. A., & Nasereddin, Y. (2020). Factors influencing the adoption of e-government services among Jordanian citizens. *Electronic Government, an International Journal*, 16(3), 236-259.

Al-Momani, A. (2021). Public opinion on government efforts in achieving sustainable development goals in Jordan. *Journal of Sustainable Development*, 12(3), 45-61.

Anthony, S. (2012). *Public relations and the making of modern Britain: Stephen Tallents and the birth of a progressive media profession*. Manchester, United Kingdom: Manchester University Press.

Ariansyah, A., Prayogi, S., Kurnia, N., Bilad, R. M., & Sutarto, S. (2024). Digital technology to support sustainable development goals (SDGs): Literature Review. *Lensa: Jurnal Kependidikan Fisika*, 12(2), 315-358.

Bardhan, N. (2011). Culture, communication, and third culture building in public relations within global flux. In *Public relations in global cultural contexts*, (77-107). Routledge: UK.

Chile, E. (2014). The Challenges from Economic to Sustainable Development: The Chilean Perspective. In G. Eweje (Ed.), Corporate Social Responsibility and Sustainability: Emerging Trends in Developing Economies (1st ed., Vol. 8, pp.66- 71).

Dhaoui, I. (2022). E-Government for sustainable development: Evidence from MENA countries. *Journal of the Knowledge Economy*, *13*(2).

Dobson, A.)1996). Environment sustain abilities: An analysis and a typology. *Environmental Politics*, 5(3), 401-428.

Dong, C., Qi, Z., & Jordan, M. (2023). What do we know about government public relations (GPR)? A systematic review of GPR in public relations literature. *Public Relations Review*, 49(1), 102-284.

Grosskurth, J., & Rotmans, J. (2005). The Scene Model: Getting A Grip On Sustainable Development in Policy Making. *Environment, Development and Sustainability, 7*, 135-151.

Grunig, J. E. (2009). *Paradigms of global public relations in an age of digitalization*. *Prism, 6*(2), 1–19.

Hosseini, S. A., Amozad, H., & Keshavarz Mafi, M. (2014). Planning of sustainable development based on civil rights in Torkaman Port. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, *3*(3).

Johansson, K., & Raunio, T. (2019). Government communication in a comparative perspective, 127-148.

McNamara, J. (2018). Toward a 'new paradigm' for organizational listening: The integration of listening into organizational structures and practices. *International Journal of Listening*, *32*(1), 1–23.

Munten P., Joelle, & V., Swaen, V. (2020). The impact of product related service systems on obsolescence: A conceptual approach. *Proceedings of the European Marketing Academy*, 49.

Nadzir, M. M., Harun, N. H., & Hassan, M. G. (2022). Social media engagement on information technology JEEIT: Published Malaysian government agencies Facebook pages: An empirical analysis. In Proceedings of the 2019 IEEE Jordan International Joint Conference on Electrical Engineering and Information Technology (JEEIT).

Nawafleh, S. (2018). Factors affecting the continued use of e-government websites by citizens: An exploratory study in the Jordanian public sector. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(3/4), 244-264.

Official Guide to South Africa 2017/18, Available at https://www.gcis.gov.za/content/resource-centre/sa-info/officialguide/2017-18

Okour, S. A. (2022). Rethinking political PR: A theoretical framework towards supporting social integration in the UK. Public Relations Inquiry, 11(3), 461-492. https://doi.org/10.1177/2046147X211053885.

Okour, S. A., & Alhammad, K. L. (2025). The role of political public relations in enhancing voter engagement: 2020 Jordanian parliamentary election as a case study. *Journal of Intercultural Communication*, 25(2), 57–73.

Roxas, B. (2024). E-governance and sustainable human development in Asia: A dynamic institutional path perspective. *Journal of Asian Business and Economic Studies.* https://doi.org/10.1108/JABES-02-2024-0076

Shqair, H., & Hadeel, A. (2021). The Role of Media Speed and Accuracy in Building Audience Trust: A Case Study of Al Jazeera's Coverage. *Journal of Middle Eastern Media Studies, 12*(1), 45-58.

Smith, J., & Jones, R. (2020). Innovative communication strategies for enhancing public trust in government institutions. *Journal of Digital Communication, 12*(4), 233-250.

Snoussi, T. (2022). LMS VS. SOCIAL MEDIA USE FOR LEARNING IN THE MENA REGION BEFORE THE COVID-19 PANDEMIC. *Social Media, Youth, and the Global South: Comparative Perspectives*, 79-71.

UNESCO. (2014, 29/10). Sustainable Development. http://www.unesco.org

United Nations. (2025). In *the United Nations website*. Retrieved from https://www.un.org/sustainabledevelopment/ar/sustainable-development-goals/.

Verčič, D., & Sriramesh, K. (2019). The media, international, transnational and global public relations. In *The global public relations handbook* (pp. 39-50). Routledge: UK.