

The Effectiveness of Government Digital Public Relations in Achieving Sustainable Development Goals: An Analytical Study

فاعلية العلاقات العامة الرقمية الحكومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة: دراسة تحليلية

Istabraq Qamar Musa Al-Asadi*1,
Prof. Dr. Haitham Okab Atiyah*2,
Al-Iraqia University – College of Media *2+1

إستبرق قمر موسى الأسدي*1
أ.د هيثم عكاب عطية الدليمي*2
كلية الإعلام – الجامعة العراقية*1+2

ABSTRACT

The study explored the effectiveness of governmental digital public relations in achieving sustainable development goals (SDGs). The researcher analyzed 228 posts published on the Iraqi Ministry of Planning's website between January 1 and March 31, 2025AD, using content analysis within a descriptive analytical survey approach. Key aims included identifying the role of digital PR in promoting SDGs and uncovering smart strategies for sustainable communication. Findings revealed that 37.40% of the content focused on developmental projects within the Decent Work and Economic Growth goal, while direct job initiatives remained low. In the Partnerships goal, international collaborations dominated at 65.85%, compared to 26.83% for local capacity building. Citizen participation in identifying needs was limited to 7.32%.

الخلاصة:

تناول البحث العلاقة بين العلاقات العامة الرقمية الحكومية والتنمية المستدامة؛ إذ حددت الباحثة مشكلة بحثها ب (ما فاعلية العلاقات العامة الرقمية الحكومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة؟) بعد عمل تحليل شامل لـ 228 منشورًا على موقع وزارة التخطيط العراقية خلال الفترة من 1/1 إلى 31/3/2025م باستخدام أداة تحليل المضمون وبالاعتماد على منهج المسح الوصفي التحليلي. وكانت أبرز أهداف البحث هي: (التعرف على الدور الفعال للعلاقات العامة الرقمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والكشف عن الأساليب الذكية التي تستخدمها في توظيف التنمية المستدامة بشكل أمثل). وقد توصل البحث إلى نتائج، أهمها؛ أن المشاريع التنموية قد شكلت (37,40%) من الخطاب ضمن محور العمل اللائق والنمو الإقتصادي في حين لم تتجاوز مبادرات توفير فرص العمل المباشرة نسباً ثنائية الأرقام. وفي محور عقد الشراكات هيمنت التعاونات الدولية بنسبة (65,85) مقابل (26,83) لتنمية القدرات المحلية بينما لم يزد إشراك المواطن في تحديد الاحتياجات على (7,32).

الكلمات المفتاحية:

الفاعلية، العلاقات العامة الرقمية، التنمية المستدامة

Keywords:

Effectiveness, Digital Public Relations, Sustainable Development

Received	Accepted	Published online
استلام البحث 2/11/2025	قبول النشر 4/12/2025	النشر الإلكتروني 15/4/2026

مقدمة:

تمتلك العلاقات العامة الرقمية الحكومية دوراً ذو أهمية كبيرة يسهم في توجيه المجتمع نحو مسار التنمية المطلوب. وهذا التغيير يؤدي إلى التأثير المباشر على متطلبات التنمية المستدامة وعملية تحقيقها، لذا عملت أغلب الدول على دمج أهداف التنمية المستدامة مع أهدافها لتحقيق الغرض التنموي العام الذي تدعو إليه الدول لجعل البيئة أكثر استدامة. إذ تعد التنمية المستدامة من المفاهيم الحديثة القابلة للنمو والتطور إذ توفر فرصاً للاستمرارية والنمو وتلبي كافة الاحتياجات الحالية والمستقبلية عن طريق تزويد الأفراد بكافة المهارات والقدرات اللازمة التي تجعلهم يساهمون بشكل فعال في العملية الإنتاجية.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

يمكن تعريف مشكلة البحث بأنها "تساؤل يدور في ذهن الباحث حول موضوع غامض يحتاج إلى تفسير، وإحاطة الباحث بالمشكلة من جميع جوانبها يقود إلى التمكن من صياغة المشكلة وتوافر إمكان بحثها، أي أن تحديد المشكلة مرتبط بمدى فهم الباحث لها، وقدرته على صياغتها بدقة إلى حد ما، وتمكنه من بناء الإطار المنهجي لبحثها ودراساتها"^(١). وبناءً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث من التساؤل الرئيسي الآتي: ما فاعلية العلاقات العامة الرقمية الحكومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة؟ ويتفرع عنه مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ١- ما فاعلية العلاقات العامة الرقمية الحكومية في توضيح السياسات الاقتصادية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة؟
- ٢- ما أبرز الوسائل الرقمية التي تعتمدها العلاقات العامة الرقمية الحكومية في دعم جهود التنمية المجتمعية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة؟
- ٣- ما الدور الذي تؤديه العلاقات العامة الرقمية الحكومية في دعم الاستثمار في القطاعات الخضراء لتحقيق أهداف التنمية المستدامة؟

ثانياً: أهمية البحث/

يعد البحث العلمي ضرورة قائمة لكل إنسان مهما كان علمه أو مركزه، كون الحياة تتطور يوماً وتخلق معها العديد من التحديات والمشكلات، وهذا بدوره يتطلب تفكيراً ومنهجاً علمياً لحلها ومجاراة واقعها ومعرفة أسرارها الكامنة^(٢). وتتمثل أهمية بحثنا في أن نتأجه يمكن أن تفيد العلاقات العامة الرقمية الحكومية في جعل البيئة المجتمعية أكثر استدامة ومثالية، ومواكبة للتطور الحاصل في الأعمال؛ وخلق التفرد والتميز بينها وبين بقية الدولة بما يمكن أن تحققه من إنجاز، وكذلك للتعرف على أوجه القصور ومواطن الضعف والخلل في أنشطة العلاقات العامة الرقمية الحكومية.

ثالثاً: أهداف البحث/

يسعى هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف:

- ١- الكشف عن الأساليب الذكية التي تستخدمها العلاقات العامة الرقمية لتوظيف التنمية المستدامة بشكل أمثل.
- ٢- التعرف على أهم الوسائل الإتصالية التي توظفها العلاقات العامة الرقمية للمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

(١) سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث الإعلامي دليل الباحث لكتابة الرسائل الجامعية، (العين: دار الكتاب الجامعي، ٢٠٢٠م)، ص ٧٩.

(٢) رحيم العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، (عمان: دار دجلة، ٢٠٠٧م)، ص ٢١.

٣- إبراز الدور الهادف للعلاقات العامة الرقمية في الإعداد والمساهمة في إختيار الأدوات الفعالة وتطوير مفاهيم وأساليب وأنظمة وتعليمات تمتاز بالانسيابية في التطبيق والفهم.

رابعاً: نوع البحث ومنهجه

إن جزءاً كبيراً من بحوث العلاقات العامة هي من البحوث الوصفية حيث تعد إحدى الطرق التي الأساسية لدراسة مظاهر السلوك الإنساني^(١). لذا ينتمي هذا البحث إلى الدراسات الوصفية التي تعد من الدراسات البارزة في المناهج العلمية المستخدمة في مجال البحوث والدراسات الإعلامية. وتعتمد الدراسات الوصفية على المنهج المسحي بتصميماته المتعددة كذلك بحثنا، لملائمته لموضوع البحث.

خامساً: مجتمع البحث/

وقد تمثل مجتمع بحثنا بعد البحث والتقصي بين أنشطة مختلف الوزارات الرسمية وجدنا إن وزارة التخطيط هي أكثر الوزارات المعنية بتحقيق كافة أهداف التنمية المستدامة دون الإقتصار على أهداف محددة، وحددت الباحثة مجتمع بحثها بموقع الويب الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية بما فيه من تحليل الشكل والمحتوى للمنشورات على الموقع كاملاً بأسلوب الحصر الشامل، وبفترة زمنية أمدها ثلاثة أشهر من ٢٠٢٥/١/١م إلى ٢٠٢٥/٣/٣١م حيث بلغ عدد المنشورات التي يتضمنها الموقع خلال هذه المدة ما يقارب (٢٢٨) منشوراً، وهذه المدة ثلاثم وقت البحث المحددة للموضوع المختار.

سادساً: أداة البحث/

استخدمت الباحثة أداة تحليل المضمون لجمع المعلومات والبيانات من المنشورات التي تم نشرها من قبل وزارة التخطيط العراقية على موقعها الإلكتروني؛ كونه من أكثر الأدوات ملائمة لموضوع بحثها ويمنح الإجابة الكافية عن تساؤلات المشكلة البحثية، وهذا ما يسهم في تحقيق الأهداف الموضوعية، وقد اعتمدت الباحثة على وحدة الموضوع كونها الوحدة التي تنطبق مع متطلبات البحث بهدف تحقيق نتائج صحيحة.

سابعاً: مصطلحات البحث وتعريفاتها/

تعد التعريفات الإجرائية من الخطوات المهمة التي يجب أن يقوم بها الباحث "فهي مجموعة من الكلمات المفردة أو الجمل المركبة التي تعبر عن مفاهيم معينة وفقاً لتوجهات الباحث ومن المهم وضع تعريفات واضحة لها قبل الشروع في إجراءات البحث خاصة في ظل تعدد التعاريف والمعاني لكل مصطلح بما يلائم الموضوع المختار"^(٢) وقد سعت الباحثة لتعريف مصطلحات بحثها تعريفاً إجرائياً: وكما يأتي:

١. الفاعلية: هي مدى القدرة على الوصول إلى نتائج فعالة تسهم في تحقيق الأهداف الموضوعية بأفضل شكل ممكن عن طريق تأدية الأعمال بطريقة صحيحة.
٢. العلاقات العامة الرقمية: استخدام الإدارة لتقنيات الواقع الافتراضي لإدارة السمعة والعلامة التجارية لمؤسسة ما أو شركة بغية تحقيق أهدافها من خلال إختراق حدود الفهم وإدارة الوعي عن طريق توظيف المحتوى ودمجه وتقديمه بشكل تفاعلي وبطريقة أكثر إبداعية.
٣. التنمية المستدامة: الرؤية المشتركة لمستقبل أفضل وأكثر إستدامة وهي الهدف الذي يؤدي إلى تحقيق المثالية في إستغلال الموارد وتحسين الإستهلاك لغرض خلق تأثير تراكمي مع الوقت يؤدي إلى نتائج مستدامة في البيئة والصحة والإقتصاد والثقافة والإستثمار.

(١) سمير محمد حسين، بحوث الإعلام، (القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠٠٦م)، ص ١٣٢.
 (٢) تمارا نجى داوود، مقدمة في أساليب ومناهج البحث العلمي، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠٢٤)، ص ١١٩.

المبحث الثاني: فاعلية العلاقات العامة الرقمية الحكومية:

أولاً: فاعلية العلاقات العامة الرقمية:

تتمتع العلاقات العامة الرقمية بخبرة هائلة ومبتكرة في تطوير المؤسسات المختلفة مما يجعل عملها أكثر مرونة وسلاسة من خلال الحد من استخدام الأساليب ذات الإتجاه الواحد وإستخدام الأساليب ذات الإتجاهين والتي تتمتع بالفاعلية والجودة والمدى الواسع.^(١) فهي تعد اليوم واحدة من أكثر الادوات الحيوية والمميزة والمؤثرة في إعادة بناء الإتصالات في المؤسسات بشكل خاص والدول بشكل عام؛ ولها دور إيجابي في تحسين الصورة الذهنية من خلال صياغة المحتوى وإدارته وتنويعه وإستشراف مستقبله؛^(٢) كونها تنشأ وتعزز وتبرز الصورة العامة الإيجابية من خلال:^(٣)

١. إنشاء علاقات إعلامية.
٢. إصدار بيانات إعلامية إلكترونيًا.
٣. توفر طرقاً فريدة للترويج لمنظمة ما.
٤. تعزيز الرؤية في بيئة إقتراضية.
٥. تساعد في تحقيق التوازن بين العلاقات الطويلة بين المنظمة وجمهورها.

لذا يمكن تعريفها بأنها: "النشاط الذي يهدف إلى تحقيق برامج العلاقات العامة في المؤسسة بالانفتاح الواسع على جمهور متنوع وواسع وينتشر في أنحاء متفرقة، بالاستفادة من ثمرات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وما تتيحه الشبكة العنكبوتية وتطبيقاتها من فرص واسعة للانتشار والترويج والتسويق والاتصال الفعال السريع مع الجمهور المستهدف في داخل البلد وخارجه"^(٤).

وما نلاحظه إن العلاقات العامة الرقمية تستمد قوة القرار والتنفيذ من الطرق الحديثة التي تنتهجها في تسيير أعمالها، فتحقيق الفاعلية العملية من خلال التكنولوجيا الحديثة يرتبط بتحديد السلوك الفريد الذي تستخدمه إدارة العلاقات العامة الرقمية، ويأتي تفوق إدارة العلاقات العامة الرقمية عن بقية الوحدات الإدارية في المؤسسة الواحدة في وجود قدرتها على تحقيق الفاعلية المتكافئة. ويعد معيار الفاعلية في بيئة العمل المؤسسي من المؤشرات المهمة التي يجب قياسها ومعرفة ما إذا كانت المؤسسة تحقق الأهداف المرجوة أم لا. ويأتي تفوق أي مؤسسة عن بقية المؤسسات في وجود التقدم الإقتصادي والإجتماعي الذي حققته من جراء إثبات كفاءتها وفعاليتها، فهي تستمد التميز والتفرد بالإعتماد على الإسلوب السليم والصحيح في إدارة الأعمال وبناء العلاقات على المستوى الداخلي والخارجي للمؤسسة وتوسيع المجال المعرفي والعملية الذي يؤدي بالمؤسسة للوصول إلى مستوى طموح ومتقدم. لذا يمكن تعريف الفاعلية بأنها: "القدرة على التأثير وبلوغ الأهداف وتحقيق النتائج المرجوة بأفضل صورة ممكنة"^(٥).

ثانياً: التحول الرقمي كوسيلة تمكينية في العلاقات العامة الرقمية الحكومية:

(1) Sherlyn Nataniela, George Nicholas, Strategi Puplic Relations, Research Published in Jurnal social dan sains, Universitas Kristen satya wacana, Vol.4, NO.5, 2024 AD, P.353.

(٢) إحسان إبراهيم وآخرون، أهمية العلاقات العامة الرقمية في تعزيز مخرجات التعلم بجامعة الملك خالد وتلبية إحتياجات سوق العمل دراسة تطبيقية على عينة من كليات الجامعة، بحث منشور في مجلة العلوم الإجتماعية، جامعة الملك خالد، المجلد ١٣، العدد ٢، ٢٠٢٣م، ص ٣٨٥٢.

(٣) رشا اليعقوب، نيك ادزريمان، إستخدام البيانات الرقمية في أنشطة العلاقات العامة، بحث منشور في وقائع مؤتمر الإتصال الإبداعي والتعاوني، جامعة البترا، كلية الإعلام، عمان، ٢٠٢٣م، ص ٢.

(٤) حسين علي إبراهيم الفلاح، التفاعلية وما بعد التفاعلية في الإعلام الجديد، (العين: دار الكتاب الجامعي، ٢٠١٩م)، ص ٢٧٠.

(٥) مجدي عزيز إبراهيم، معجم مصطلحات التربية والتعليم، (القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٩م)، ص ٧٥٤.

اكتسب الحديث حول التحول الرقمي في الأبحاث المتخصصة بالعلاقات العامة الرقمية مؤخراً زخماً واسعاً، فقد تمكنت إدارة العلاقات العامة الرقمية من الإدراك الواعي لقيادة العمل وتطوره في البيئة المؤسسية فترى الباحثة إن الفضول الفكري يقود إلى التغيير والعلاقات العامة الرقمية هي من المجالات البحثية الجديرة بالإهتمام؛ كونها تخدم جميع المؤسسات والحكومات على حد سواء وأداة فاعلة لإنشاء فريق متكاتف في بيئة العمل، وهناك عدة تأثيرات مختلفة أثرت على عمل العلاقات العامة الرقمية؛ ويقوم عليها التحول الرقمي والإنترنت، يمكن إجمالها بما يلي: (1)

أ. الاتصال التفاعلي: يتم هذا النوع من الإتصال من خلال إستخدام شبكات الإنترنت والإنترنت، مما يتيح هذا وحده تواصلاً ثنائي الاتجاه.
 ب. التطور المستمر: يشير التطور الحديث إلى التغييرات السريعة في مجال العلاقات العامة الرقمية، مما يستدعي تطوير وصيانة وتحديث مواقع الويب الإلكترونية.
 ت. التوزيع السريع للمعلومات: يشير إلى الإنتشار فائق السرعة إلى القدرة على توزيع البيانات والمعلومات بشكل أني وسريع، بما يعود هذا بالنفع على تعزيز فاعلية العلاقات العامة الرقمية.
 - وللتحول الرقمي فوائد عديدة تصب في مصلحة الإدارات المختلفة، ومن هذه الفوائد ما يلي: (2)

١. التطور الملحوظ في مجال ريادة الأعمال.
٢. إقتصاد مستدام يتمتع بكفاءة عالية ومتقدمة بفضل التقنيات الرقمية.
٣. طفرات نوعية في العلوم الإنسانية المختلفة وسرعة في الإبتكار والإبداع.
٤. مواضيع وقضايا عالمية مشتركة.
٥. آلات ذكية يمكن تحديثها وبلورتها بسهولة.
٦. القدرة على إدارة بيئة العمل بفاعلية وكفاءة عالية.
٧. زيادة الوعي بأهمية القيادة وإدارة المؤسسات على مختلف مستوياتها.

ثالثاً: التنمية المستدامة ومتطلباتها:

ترى منظمة اليونسكو إن مصطلح التنمية المستدامة هو بمثابة إنموذج للتنمية الشاملة رسمت به هيئة الأمم المتحدة في تقريرها الصادر عام ١٩٨٧م خارطة للتنمية البيئية والمجتمعية والثقافية والاقتصادية، وهو ما يجعل موضوع التنمية موضوعاً صعباً لإتساعه، وقد جذب المفهوم نحوه مؤخراً الإهتمام العالمي بشكل عام وإهتمام الباحثين بشكل خاص، ويشير المصطلح إلى إسمين مجردين يمتلكان معنيين مختلفين، (3) فالتنمية تعني الإنماء والإنعاش والإزدهار أما الإستدامة فتعني إستغلال الموارد بشكل متوازن. ويتضمن مصطلح التنمية المستدامة: (تحديد فرص المساواة بين الأجيال، تنمية قدرات المورد الطبيعي ونوعية البيئة، تحسين حياة الفرد، تعديل نماذج الإستهلاك، إستغلال الموارد المبددة والملوثة للبيئة، التأكيد على حق المرأة والطفل). لذا تعرف اللجنة العالمية المعنية بالبيئة والتنمية التنمية المستدامة بأنها: "التنمية التي تلبي إحتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية إحتياجاتها الخاصة." (4)

(1) Alison Theaker, The Puplic Relations Handbook, 5th editions handbook, (New York: company Routledge, 2016), P.455.

(2) عهود يوسف مظهر، إدارة التحول الرقمي في المنظمات منظور استراتيجي، (عمان: دار اليازوري العلمية للطباعة والنشر، ٢٠٢٤م)، ص ٥٨.

(3) خلف كريم كيوش، تمكين ممارسي العلاقات العامة من تحقيق أهداف التنمية المستدامة، بحث منشور في مجلة الباحث الإعلامي، (جامعة بغداد: كلية الإعلام، المجلد ١٥، العدد ٦٢، ٢٠٢٣م)، ص ٢٠.

(4) سليمان الكعبي، موسوعة إستشراف المستقبل، ط ٢، (دبي: قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠١٨م)، ص ٣٦٣.

وفي عام ١٩٩٢م حدد تقرير الموارد العالمية تعريف التنمية المستدامة وفق أربع مراحل متتالية، وقد شملت هذه المراحل ما يلي: (١)

١. المرحلة الأولى: مثلت هذه المرحلة إنتقال المجتمع من عصر إلى عصر جديد يشمل صناعات متطورة وتقنيات تستغل الموارد وتقلل إستخدام الطاقة بغرض تقليل الإنبعاثات والملوثات.

٢. المرحلة الثانية: مثلت هذه المرحلة السعي إلى تحقيق الإستقرار في النمو السكاني والحد من الهجرة إلى المدن من خلال توفير كافة المتطلبات لسكان الريف.

٣. المرحلة الثالثة: مثلت هذه المرحلة توضيح قدرة التنمية المستدامة على جعل النظام البيئي متطوراً ومناسباً لتطوير نوعية الحياة.

٤. المرحلة الرابعة: مثلت هذه المرحلة المحافظة على خدمات الموارد الطبيعية ونوعيتها الفريدة للحصول على منافع التنمية الإقتصادية.

لذا إن نجاح عملية تحقيق التنمية المستدامة يرتبط بمجموعة من المتطلبات الأساسية داخل العراق واللازمة لتسهيل تطبيقها في ظل التغيرات الحديثة التي طرأت على المؤسسات الحكومية العراقية بشكل عام والمجتمع بشكل خاص، ولضمان الوصول إلى أهداف التنمية المستدامة سنسلط الضوء على أهم متطلبات تحقيقها: (٢)

١. السعي نحو تحسين النظام الداخلي الإداري والمالي في المؤسسات الرسمية المعنية وتنظيم الإجراءات الحكومية عند البدء في تطبيق أي من أسس وأهداف التنمية المستدامة.

٢. تعزيز التوعية والتأهيل الأمثل لإستخدام الطاقة البديلة والموارد المائية والبيئية، بالإضافة إلى العمل على تحسين متطلبات الطاقات النظيفة بما يتلائم مع طبيعة المجتمعات المختلفة.

٣. إعداد رأس المال البشري والمالي كعوامل أساسية تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

٤. التشجيع على إنشاء نظام سياسي يتمتع بالقدرة على التفاعل المباشر مع المجتمع بهدف تحقيق أهداف التنمية من دون صعوبات.

البحث الثالث: فاعلية العلاقات العامة الرقمية الحكومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

عرض وتفسير نتائج تحليل المضمون:

تم تحليل محتوى الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة التخطيط العراقية لعينة الدراسة وتصنيف الأنشطة الاتصالية الرقمية خلال المدة الزمنية من ٢٠٢٥/١/١م ولغاية ٢٠٢٥/٣/٣١م. تم حصر جميع المنشورات ضمن هذه الفترة الزمنية وتوزيعها بحسب طبيعتها ومضمونها وإرتباطها بمحاور الدراسة وبلغ مجموع المنشورات الخاضعة للتحليل (٢٢٨) منشوراً إذ تم تنظيم نتائج التحليل في جداول تمهيداً لتفسير النتائج وفق محورين رئيسيين:

المحور الأول: تحليل الرسائل الاتصالية (ماذا قيل؟)

ركز هذا المحور على تحليل المضامين الاتصالية التي قدمتها وزارة التخطيط العراقية من خلال محتواها الرقمي المنشور عبر الموقع الإلكتروني الرسمي خلال الفترة الزمنية المحددة (كانون الثاني، شباط، آذار) بهدف فهم طبيعة الرسائل والمحتوى الموضوعي الذي يتم توظيفه في إطار العلاقات العامة الرقمية لنقل السياسات والبرامج التنموية إلى الجمهور ويأتي هذا التحليل في إطار الكشف عن القضايا التي تحظى بالأولوية في الخطاب الرسمي ومدى ارتباطها بأهداف

(١) حنان عبد الخضر هاشم، واقع ومتطلبات التنمية المستدامة في العراق: إرث الماضي وضرورات المستقبل، بحث منشور في مجلة مركز دراسات الكوفة، (جامعة الكوفة: مركز دراسات الكوفة، المجلد ١، العدد ٢١، ٢٠١١م)، ص ٢٤٥.

(٢) راند عبد الكاظم، توظيف برامج العلاقات العامة الرقمية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة، بحث منشور في مؤتمر التنوع الثقافي أساس الوحدة والتكامل الوطني، (جامعة واسط: كلية الآداب، المجلد ٤٦، العدد ٣، ٢٠٢٢م)، ص ٥٢١.

التنمية المستدامة إضافة إلى رصد التوجهات الاتصالية التي تتبعها الوزارة في معالجة الملفات التنموية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

وقد تم تقسيم هذا المحور إلى مجموعة من الفئات التي تعكس الجوانب الآتية:

جدول (١): يوضح الفئات الرئيسية المعتمدة في تحليل الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية.

المرتبة	النسبة المئوية	التكرار	الفئات الرئيسية
الأولى	٣١.٠٦%	١٤٦	١. مدن ومجتمعات محلية مستدامة
الثانية	٢٦.١٧%	١٢٣	٢. العمل اللائق والنمو الاقتصادي
الثالثة	١١.٩١%	٥٦	٣. السلام والعدل والمؤسسات القوية
الرابعة	٨.٧٢%	٤١	٤. عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
الخامسة	٨.٣٠%	٣٩	٥. الصحة الجيدة
السادسة	٥.٥٣%	٢٦	٦. التعليم الجيد
السابعة	٤.٨٩%	٢٣	٧. الطاقة النظيفة والمتجددة
الثامنة	٣.٤٠%	١٦	٨. المساواة بين الجنسين
	١٠٠%	٤٧٠	المجموع

إن تركيز الأخبار على صور الإنجاز العيني يلبي ما تسميه دراسات العلاقات العامة الرقمية الحكومية "قابلية التمثيل البصري للسياسة" فالمشروعات الصلبة تمنح المؤسسة (الإجراءات الرمزية)* سهلة الترويج وتُختزل في لقطات افتتاح أو زيارات ميدانية. غير أن هذا التركيز البنيوي جاء على حساب محاور أساسية في أجندة التنمية المستدامة.

أولاً: مدن ومجتمعات محلية مستدامة:

جدول (٢): يوضح تحليل فئة مدن ومجتمعات محلية مستدامة كما وردت في الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية

المرتبة	النسبة المئوية	التكرار	الفئات الفرعية
الأولى	٣١.٥١%	٤٦	١. تحسين البنية التحتية
الثانية	٢٦.٧١%	٣٩	٢. تأهيل الطرق
الثالثة	٢١.٢٣%	٣١	٣. تحسين الواقع الخدمي والبيئي
الرابعة	٨.٢٢%	١٢	٤. تطوير القطاع السياحي
الخامسة	٦.٨٥%	١٠	٥. تعزيز رأس المال البشري والحد من الفقر
السادسة	٣.٤٢%	٥	٦. تطوير البناء الأخضر
السابعة	٢.٠٥%	٣	٧. التعاون مع منظمات المجتمع المدني لجعل المجتمع شريك أساسي في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة
	١٠٠%	١٤٦	المجموع

* الرموز الإجرائية (Procedural Symbols): هي أفعال أو طقوس رسمية- مثل وضع حجر الأساس، قص الشريط، عقد جلسات استماع برلمانية أو زيارات ميدانية مصورة- يتم توظيفها لتظهر للعموم أن الإجراءات تسير وفق القواعد فتمنح الانطباع بالجديّة والشرعية من دون أن تقتضي بالضرورة إنجازاً مادياً فورياً.

وتعكس نتائج التحليل إهتمام الوزارة بتعزيز وتطوير شبكة الطرق كأولوية في إطار تحسين جودة الحياة وذلك ضمن توجه أوسع نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة المرتبطة بالمدن الآمنة والبنى التحتية وهذا يشير ارتباطاً واضحاً بالمقصد (١١.٢) للهدف الحادي عشر من أهداف التنمية المستدامة الذي ينص على: "توفير نظم نقل آمنة ومستدامة للجميع".

ثانياً: العمل اللائق والنمو الاقتصادي:

جدول (٣): يوضح تحليل فئة العمل اللائق والنمو الاقتصادي كما وردت في الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية

ت	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	تنفيذ المشاريع التنموية الإستراتيجية	٤٦	٣٧.٤٠%	الأولى
٢	تشجيع دور القطاع الخاص في الإستثمار الوطني	١٨	١٤.٦٣%	الثانية
٣	تطوير القطاع الصناعي	١٧	١٣.٨٢%	الثالثة
٤	توفير فرص عمل مناسبة للذكور والإناث	١٥	١٢.٢٠%	الرابعة
٥	دعم الإستدامة الاقتصادية	١٤	١١.٣٨%	الخامسة
٦	إنشاء وتنفيذ مشروع طريق التنمية الرابط بين الفاو جنوب العراق والحدود التركية شمالاً	٧	٥.٦٩%	السادسة
٧	تعزيز قطاعي الرياضة والشباب	٦	٤.٨٨%	السابعة
٨	المجموع	١٢٣	١٠٠%	

تُظهر النتائج أن وزارة التخطيط تركز بشكل كبير على المشاريع التنموية الكبرى ذات الطابع الاستراتيجي وهو ما ينسجم مع طبيعة دورها المؤسسي في قيادة خطط التنمية الشاملة، كما يُلاحظ إهتمام بدور القطاع الخاص والقطاع الصناعي في إشارة الى وعي بأهمية تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على القطاع العام وهذا يتوافق بشكل مباشر مع الهدف الثامن من أهداف التنمية المستدامة الذي ينص على: "تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل والمستدام والعمالة الكاملة والمنتجة وتوفير العمل اللائق للجميع" (SDG 8).

ثالثاً: السلام والعدل والمؤسسات القوية:

جدول (٤): يوضح تحليل فئة السلام والعدل والمؤسسات القوية كما وردت في الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية

ت	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	تحسين مستوى الخدمة وتعزيز بيئة العمل	٢٣	٣٥.٣٨%	الأولى
٢	إعداد دورات وورش تطويرية تدريبية إدارية وتقنية	١٦	٢٤.٦٢%	الثانية
٣	مكافحة الفساد الإداري والمالي	١٣	٢٠.٠٠%	الثالثة
٤	إعتماد التحول الرقمي	٧	١٠.٧٧%	الرابعة
٥	تعزيز الحوكمة المحلية الشاملة	٦	٩.٢٣%	الخامسة
	المجموع	٦٥	١٠٠%	

يُظهر الخطاب الإتصالي تركيزاً على مضمون تحسين مستوى الخدمة وبيئة العمل ضمن فئة السلام والعدل والمؤسسات القوية وهو يشير الى ارتباط واضح بمضامين الهدف السادس عشر من أهداف التنمية المستدامة والذي يدعو إلى: "تشجيع وجود مجتمعات سلمية وشاملة للجميع

وإتاحة إمكانية وصول الجميع إلى العدالة وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة والعدالة وشاملة على جميع المستويات" (SDG 16).
 رابعاً: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف:
 جدول (٥): يوضح تحليل فئة عقد الشراكات لتحقيق الأهداف كما وردت في الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية

ت	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	عقد التعاونات الدولية المشتركة	٢٧	٦٥.٨٥%	الأولى
٢	تطوير القدرات المحلية وتشجيع المشاركة المجتمعية	١١	٢٦.٨٣%	الثانية
٣	تعزيز دور المواطن في تحديد الإحتياجات التنموية	٣	٧.٣٢%	الثالثة
	المجموع	٤١	١٠٠%	

يُظهر الخطاب الإتصالي لوزارة التخطيط تركيزاً واضحاً على التعاونات الدولية ضمن جهود الشراكة لتحقيق الأهداف وهذا ما ينسجم انسجاماً واضحاً مع الهدف السابع عشر من أهداف التنمية المستدامة الذي ينص على: "تعزيز وسائل التنفيذ وتنشيط الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة" (SDG 17) لكنها تُظهر ضعفاً نسبياً في دمج المواطن كشريك محلي فاعل.

خامساً: الصحة الجيدة:

جدول (٦): يوضح تحليل فئة الصحة الجيدة والرفاه كما وردت في الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية.

ت	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١.	معالجة شحة المياه	١٥	٣٩.٤٧%	الأولى
٢.	تأهيل ومعالجة خطوط الصرف الصحي	١١	٢٨.٩٥%	الثانية
٣.	معالجة المستشفيات المتلكنة	٦	١٥.٥٣%	الثالثة
٤.	إنشاء مستشفيات جديدة	٤	١٠.٢٣%	الرابعة
٥.	إقامة حملات توعوية تهدف إلى تعزيز الصحة العامة وتخفيف العبء عن الأنظمة الصحية.	٢	٥.٧٩%	الخامسة
٦.	إنشاء مراكز صحية تقدم الخدمات الطبية	١	٢.٦%	السادسة
	المجموع	٣٩	١٠٠%	

إن هذا التباين في الأعداد لا يعكس فقط توجهاً إتصالياً في محتوى الوزارة بل يعبر عن واقع ملموس يواجه قطاع الخدمات الصحية في البلاد عموماً إذ تُعد مشاريع بناء أو إعادة تأهيل المستشفيات والمراكز الصحية من الملفات المتعثرة وذات الحضور المحدود في الخطط الفعلية والتنفيذية.

سادساً: التعليم الجيد:

جدول (٧): يوضح تحليل فئة التعليم الجيد كما وردت في الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية.

ت	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	بناء المدارس والجامعات في مختلف المناطق البعيدة	١٤	٥٣.٨٥%	الأولى
٢	تحسين جودة العملية التعليمية	٩	٣٤.٦٢%	الثانية
٣	توفير بيئة تعليمية مناسبة	٣	١١.٥٤%	الثالثة
	المجموع	٢٦	١٠٠%	

إن ما يمكن تفسيره من النتائج اعلاه هو تركيز وزارة التخطيط على التخطيط الإنشائي والمؤسسي في حين تتولى وزارات التربية والتعليم العالي مسؤولية الجوانب التربوية والفنية. سابعاً: الطاقة النظيفة والمتجددة:

جدول (٨): يوضح تحليل فئة الطاقة النظيفة والمتجددة كما وردت في الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية

ت	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	تقليل الانبعاث	١٠	٤٣.٤٨%	الأولى
٢	إستخدام الطاقة الشمسية	٧	٣٠.٤٣%	الثانية
٣	الإستفادة من طاقة الرياح	٦	٢٦.٠٩%	الثالثة
	المجموع	٢٣	١٠٠%	

ويشير التوزيع إلى وجود إدراك متنامٍ بأهمية الطاقة المتجددة المتمثلة بالهدف الثالث عشر "ضمان حصول الجميع على خدمات الطاقة الحديثة الموثوقة والمستدامة بتكلفة ميسورة" من خلال التركيز على مشروعات الطاقة الشمسية وطاقة الرياح التي تُمثل مصادر رئيسية للطاقة المتجددة.

ثامناً: المساواة بين الجنسين:

جدول (٩): يوضح تحليل فئة المساواة بين الجنسين كما وردت في الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية

ت	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	تسليط الضوء على نشاطات المرأة	٧	٤٣.٧٥%	الأولى
٢	العمل على تمكين المرأة	٨	٥٠.٠٠%	الثانية
٣	دعم حقوق المرأة	١	٦.٢٥%	الثالثة
	المجموع	١٦	١٠٠%	

تظهر النتائج إن وزارة التخطيط تُسهم في دعم الهدف الخامس من أهداف التنمية المستدامة الذي ينص على: "تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات" (SDG 5) إذ يُظهر توجه الوزارة اهتماماً بالتمثيل والمشاركة أكثر من الاهتمام بالجوانب الحقوقية مما يعكس غياب التوازن في معالجة قضايا المساواة بين الجنسين وأن البعد التشريعي والحقوقى للمرأة لم يأخذ حيزاً مناسباً في المحتوى المنشور.

جدول (١٠): يوضح فئات أهداف العلاقات العامة الرقمية الحكومية كما وردت في الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية

ت	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	بناء الصورة الذهنية للمؤسسة الحكومية.	٢٠١	٤٢.٨%	الأولى
٢	تعزيز التفاعل مع الجمهور.	١٤٦	٣١.١%	الثانية
٣	الشفافية والمساءلة.	٩١	١٩.٣%	الثالثة
٤	نشر الوعي بسياسات التنمية المستدامة.	٣٢	٦.٨%	الرابعة
	المجموع	٤٧٠	١٠٠%	

نلاحظ من خلال التحليل العميق لأهداف العلاقات العامة الرقمية الحكومية إنها تتماشى مع نموذج الإتصال ثنائي الاتجاه المتوازن الذي طرحه جيمس غرونغ، والذي يُعد من أكثر النماذج فعالية في بناء علاقات مستدامة بين المؤسسة والجمهور. إذ تعكس توجهاً استراتيجياً نحو دمج الإتصال المؤسسي بالإعلام الرقمي، بما يتماشى مع مفاهيم العلاقات العامة الحديثة التي تركز على الشفافية، التفاعل، وإدارة السمعة، وهذا بدوره يهدف إلى تعزيز التواصل المسؤول، وتقديم صورة احترافية عن الوزارة.

جدول (١١): يوضح فئات فعالية الرسائل الاتصالية للعلاقات العامة الرقمية الحكومية كما وردت في الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية

ت	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	وضوح الرسالة وشفافيتها.	١٨٠	٢٨.٣%	الأولى
٢	ملاءمة اللغة والأسلوب للجمهور المستهدف.	١٣٢	٢٨.١%	الثانية
٣	إتساق الرسائل عبر المنصات المختلفة.	١٢٥	٢٦.٦%	الثالثة
٤	تنوع الوسائط الرقمية المقدمة	٣٣	٧.٠٢%	الرابعة
	المجموع	٤٧٠	١٠٠%	

إن فعالية الرسائل الاتصالية لا تتحقق فقط من خلال الكم، بل من خلال جودة الرسالة، وملاءمتها، واتساقها، وتوظيف الوسائط المناسبة. لذا تظهر لنا النتائج وجود فجوة بين فعالية الرسائل الاتصالية الرقمية الحكومية وبين المعايير المهنية للعلاقات العامة الرقمية، التي تقتضي تنوعاً وظيفياً في الرسائل، وتكاملاً بين الأبعاد الإعلامية، الإقناعية، الحوارية، والتمكينية. كما تؤكد الحاجة إلى إعادة هندسة الخطاب الاتصالي بما يضمن التفاعل الحقيقي مع الجمهور، ويعزز من فعالية الإتصال المؤسسي في البيئة الرقمية ويبنى تكاملاً وظيفياً ولغوياً وبصرياً يزيد من قدرة المؤسسة على بناء علاقة تفاعلية مستدامة مع جمهورها الرقمي.

جدول (١٢): يوضح فئات التحديات التي تواجه العلاقات العامة الرقمية الحكومية كما وردت في الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية

ت	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	ضعف البنية التحتية الرقمية.	١٥٥	٣٢.٩٨%	الأولى
٢	نقص الكفاءات البشرية المؤهلة.	١٢٨	٢٧.٢٣%	الثانية
٣	ضعف التمويل أو الدعم المؤسسي.	١٠١	٢١.٤٩%	الثالثة
٤	مقاومة التغيير أو البيروقراطية الإدارية.	٨٦	١٨.٣٠%	الرابعة
	المجموع	٤٧٠	١٠٠%	

تبيّن من خلال النتائج أنّ أبرز تحدّ يواجه العلاقات العامة الرقمية هو التحديات التقنية ولا سيما ضعف خدمة الإنترنت وهذا ما يؤكد أثر البنية التحتية الشبكية في فاعلية الاتصال المؤسسي كما يبرز أثر محدودية البنية التكنولوجية المستخدمة في تقليص نطاق الوصول الرقمي بينما يشكّل نقص الكفاءات البشرية المؤهلة تحدياً جوهرياً، إذ أنّ التحول الرقمي لا يقتصر على توفير الأدوات التقنية، بل يتطلب وجود فرق اتصالية تمتلك مهارات تحليل البيانات، إنتاج المحتوى الرقمي، وإدارة الحوار التفاعلي. وإن غياب هذه الكفاءات يؤدي إلى نمط اتصالي تقليدي غير متواءم مع متطلبات البيئة الرقمية، ويُضعف من جودة الرسائل الاتصالية من حيث وضوحها، ملاءمتها، واتساقها.

ويُضاف إلى ذلك ضعف التمويل المخصص للوظائف الاتصالية الرقمية، حيث تُعامل العلاقات العامة غالباً كوظيفة ثانوية في الهيكل الإداري، مما يحدّ من قدرتها على تطوير المحتوى، الاستثمار في الوسائط التفاعلية، أو بناء هوية رقمية متماسكة. هذا التحدي المالي يُفضي إلى اعتماد نماذج اتصال منخفضة التكلفة، تنفّر إلى الابتكار والتأثير. أما مقاومة التغيير داخل المؤسسات الحكومية، فهي تُعدّ عائقاً ثقافياً وسلوكياً، حيث يُنظر إلى التحول الرقمي بوصفه تهديداً للأنماط الإدارية التقليدية، وليس فرصة للتطوير. هذه المقاومة تُبطئ من تبني استراتيجيات الاتصال الحديثة، وتُعيق إعادة هيكلة الرسائل الاتصالية بما يتوافق مع متطلبات الجمهور الرقمي، ويُضعف من تنوع الوسائط المستخدمة في إيصال الرسالة.

جدول (١٣): يوضح فئات النتائج أو الأثر المحقق في مجال التنمية المستدامة بجهود العلاقات العامة الرقمية الحكومية للموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية

ت	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	أثر الحملات الرقمية على سلوك المواطنين.	١٥٠	٣١.٩١%	الأولى
٢	إحصاءات أو مؤشرات على تحقيق أهداف محددة.	٩٧	٢٠.٦٤%	الثانية
٣	دعم القرارات والسياسات العامة.	٦٦	١٤.٠٤%	الثالثة
٤	التحول في الممارسات الفردية والمجتمعية	٦٥	١٣.٨٣%	الرابعة
٥	ربط الأداء بالمؤشرات العالمية: (SDGs)	٥٠	١٠.٦٤%	الخامسة
٦	تحقيق التكامل بين التواصل الرقمي والتنمية المستدامة	٤٢	٨.٩٤%	السادسة
	المجموع	٤٧٠	١٠٠%	

تُظهر الحملات الرقمية الموجهة عبر الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية تغيرًا تدريجيًا في سلوك المواطنين نحو أنماط أكثر استدامة، مثل ترشيد الطاقة أو تقليل النفايات، مدعومة بإحصاءات تبيّن ارتفاع نسب الاستجابة والمشاركة المجتمعية. كما تُستخدم أدوات التحليل الرقمي لرصد مؤشرات تحقيق أهداف محددة، مثل زيادة الوعي البيئي أو تعزيز الشفافية، مما يُمكن من دعم السياسات العامة ببيانات واقعية وتفاعلية.

وتنعكس هذه الجهود في تحول الممارسات الفردية والمجتمعية، حيث يُعاد تشكيل الثقافة العامة حول مفاهيم الاستدامة من خلال المحتوى الرقمي التفاعلي. كما يُربط الأداء الاتصالي بالمؤشرات العالمية مثل أهداف التنمية المستدامة (SDGs)، مما يُعزز من تكامل التواصل الرقمي مع أجندة التنمية المستدامة، ويمنح العلاقات العامة الرقمية دورًا استراتيجيًا في صياغة القرار، بناء الثقة، وتحقيق الأثر المؤسسي والمجتمعي.

المحور الثاني: التحليل الشكلي (كيف قيل؟)

ركز هذا المحور على تحليل السمات الشكلية التي اعتمدها وزارة التخطيط العراقية في تقديم محتواها الرقمي عبر الموقع الإلكتروني الرسمي خلال الفترة الزمنية المحددة (كانون الثاني، شباط، آذار) بهدف فهم الأساليب البصرية والتنظيمية والتقنية التي توظفها العلاقات العامة الرقمية في إيصال الرسائل إلى الجمهور وتحديد مدى توافقها مع المعايير الحديثة للتواصل الحكومي الفعال وقد تم تقسيم المحور إلى مجموعة من الفئات التي تعكس الجوانب الاتية:

أولاً: الشريط الرئيسي

يمثل الشريط الرئيسي البوابة الأولى لتفاعل المستخدم مع محتوى المؤسسة ويتكون الشريط من مجموعة من الفئات التي تُمثّل الركائز التنظيمية والإعلامية للموقع وتُعدّ من أبرز أدوات العلاقات العامة الرقمية في توجيه الجمهور نحو المعلومات والخدمات المتاحة.

وقد أظهر التحليل توافر جميع الفئات الرئيسية ضمن الشريط منها: "الصفحة الرئيسية"، "عن الوزارة"، "تشكيلات الوزارة"، "المركز الإعلامي"، و"الخطة الاستراتيجية لوزارة التخطيط ٢٠٢٢م-٢٠٢٥م" بالإضافة إلى أداة البحث التي تسهّل التنقل والوصول السريع للمعلومات كما تضمن الشريط روابط مباشرة إلى الإعلانات والإيفادات الرسمية.

ومن هنا يتضح أن الموقع يتمتع ببنية رقمية جيدة من حيث الشكل والمحتوى التنظيمي ضمن شريطه الرئيسي ويُسهّم في تحقيق مبادئ العلاقات العامة الرقمية التي تركز على الشفافية والإتاحة وسهولة التفاعل ومع ذلك فإن تعزيز التكامل بين الفئات وربطها بخدمات تفاعلية وتحليلات بيانية يمكن أن يعمّق الوظائف الاتصالية ويزيد من فاعلية الدور الرقمي للموقع.

ثانياً: الخدمات المقدمة

هناك العديد من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة من أبرزها خدمة "نظام تصنيف شركات المقاولات" التي تعد نموذجًا متقدمًا للحكومة الرقمية، إذ تُمكن الشركات من إجراء معاملات التصنيف والتجديد والمتابعة عبر منصة إلكترونية مدمجة تعتمد آلية موثوقة باستخدام رمز QR وتدقيق آلي للوثائق ما يسهم في مكافحة الفساد الإداري وتبسيط الإجراءات. أما "الرقم الوظيفي" الذي يستند إلى قرار مجلس الوزراء رقم ٧٥ لسنة ٢٠٢٢ الذي يقوم على إنشاء قاعدة بيانات موحدة لموظفي القطاع العام تُسهّم في تعزيز كفاءة التخصيصات المالية ومنع الازدواجية الوظيفية وربط الوزارات ضمن شبكة بيانات موحدة وهو ما ينسجم تمامًا مع أهداف الحوكمة الرشيدة والشفافية.

وفيما يتعلق بـ"الدليل السنوي لمنتجات الشركات الوطنية" فيمثل مبادرة لدعم المنتج المحلي وتوثيق قوائم الشركات المستوفية لشروط تشجيع المنتج الوطني مما يسهم في تنمية القطاع الصناعي وتعزيز الثقة بالإنتاج المحلي خاصة أنه يُحدث دوريًا منذ عام ٢٠١٨.

أما فيما يخص الخدمات ذات البعد التفاعلي مثل "استمارة تقييم الأعمال الإبداعية" و"استمارة الشكاوى والمقترحات" فتُبرز البعد التشاركي للعلاقات العامة الرقمية إذ تفتح المجال أمام الموظفين والمواطنين لتقييم أداء الوزارة وطرح آرائهم الأمر الذي من شأنه أن يعزز مبدأ

المساءلة المجتمعية كما تُعزز بوابة "أور" للخدمات الحكومية والنافذة الموحدة للإعلانات والمناقصات من مستوى التكامل الحكومي الرقمي وتقدّم نموذجًا لتيسير الوصول إلى المعلومات والفرص الحكومية بما ينعكس إيجابًا على مناخ الأعمال ويقلل من التعقيدات الإدارية. وبناءً على ما سبق يُمكن القول إن الخدمات الإلكترونية المتوفرة على الموقع الرسمي لوزارة التخطيط العراقية تُسهم ضمن حدودها التشغيلية في دعم بعض جوانب أهداف التنمية المستدامة ولا سيما الهدف (٩) الخاص بدعم البنية التحتية الرقمية على نحو يتماشى مع جهود التحول الرقمي الحكومي ورغم محدودية القدرات الرقمية المتاحة إلا أن هذه المبادرات تعكس اتجاهًا نحو تحسين البنية التقنية للمؤسسة وتعدّ خطوة أولية في إطار استخدام العلاقات العامة الرقمية كأداة اتصال وتفاعل مع الجمهور بهدف تعزيز الكفاءة المؤسسية والشفافية.

ثالثًا: آلية الاتصال

يوفر الموقع عددًا محدودًا من قنوات الاتصال المباشر مع الجمهور حيث تم رصد توافر بعض الفئات الأساسية وغياب أخرى مهمة من منظور العلاقات العامة الرقمية. فيما يخص العناصر المتوفرة فإن اسم الوزارة واضح في رأس الصفحة الرئيسية بشكل رسمي وشعار الدولة ظاهر بوضوح مما يضمن التوثيق البصري والهوية المؤسسية للموقع كما أن روابط الوصول إلى صفحات الوزارة الفرعية متوفرة بطريقة منظمة من خلال الشريط الرئيسي ما يسهّل على المستخدمين تصفح محتوى الموقع والانتقال بين أقسامه المختلفة. كذلك يُلاحظ توافر موقع الوزارة على الخرائط الرقمية (خرائط Google) وهو ما يعزز من إمكانية الوصول الميداني للمراجعين ويعبّر عن عنصر من عناصر التكامل الرقمي في البُعد المكاني للاتصال المؤسسي.

في المقابل لوحظ غياب إمكانية الاتصال الشخصي المباشر عبر الموقع مثل عرض أرقام هواتف الأقسام أو المدراء أو إدراج نموذج مراسلة داخلي ما يحدّ من قدرة الجمهور على التفاعل الفوري أو الاستفسار المباشر حول الخدمات أو القضايا المطروحة كما أن عدم توافر البريد الإلكتروني الرسمي للموظفين أو الأقسام يُعدّ ثغرة في آلية الاتصال خصوصًا في ظل التوجهات الحديثة للعلاقات العامة الرقمية التي تعتمد على الشفافية والتواصل متعدد الاتجاهات.

رابعاً: الشكل الفني للمنشورات

جدول (١٤): يوضح الشكل الفني للمنشورات كما وردت في الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية.

ت	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١.	نص + صورة	١٩٧	٨٦.٤٠%	الأولى
٢.	نص + صورة + فيديو	٣١	١٣.٦٠%	الثانية
	المجموع	٢٢٨	١٠٠%	

أن المحتوى المنشور خلال الفترة المحددة للدراسة (٢٠٢٥/١/١ - ٢٠٢٥/٣/٣١) يتركز بشكل كبير على استخدام النمط الثنائي المتمثل في "نص + صورة" إذ بلغ عدد المنشورات التي استخدمت هذا الشكل رقم (١٩٧ منشورًا) من أصل (٢٢٨) بنسبة بلغت (٨٦.٤٠%) وهو ما يشير إلى اعتماد واضح على المحتوى البصري التقليدي الذي يخدم بشكل أساسي الوظائف الإخبارية والتوثيقية ويعكس توجهًا نحو بساطة إيصال الرسائل للجمهور دون التوسع في استخدام أدوات رقمية تفاعلية أكثر تطورًا.

بالمقابل يُلاحظ غياب تام لاستخدام بعض الأشكال الفنية الأخرى مثل "نص + فيديو + نص + رابط + نص + صورة + رابط" إذ سجلت جميعها (٠%) وهو يمثل محدودية تنوع الأنماط الاتصالية على الموقع وضعف استثمار الوزارة في دمج المحتوى التفاعلي أو الروابط

الإلكترونية الداعمة التي يمكن أن تعزز من التفاعل مع الجمهور أو تقودهم إلى مصادر معلومات أوسع.

أما الشكل الفني الذي يجمع بين "نص + صورة + فيديو" فقد بلغ عدد منشوراته (٣١ منشورًا) بنسبة (١٣.٦٠%) مشيرًا إلى وجود بعض المحاولات لتقديم محتوى غني وسلس يدعم الرسالة الاتصالية من خلال الوسائط المتعددة إلا أن هذه المحاولات لا تزال محدودة ولا ترقى إلى مستوى النمط الإتصالي السائد.

ولاحظت الباحثة من خلال تحليل الموقع أن جميع مقاطع الفيديو التي أدرجت ضمن هذا الشكل الفني تركزت بشكل شبه حصري على تغطية الزيارات الميدانية التي تنفذها الوزارة أو على تصوير مراحل تنفيذ المشاريع الخدمية والتنمية أو رصد أعمال لجان المتابعة والإشراف سواء تعلق الأمر بأعمال البناء، الترميم، إنشاء المستشفيات والمدارس أو تنفيذ مشاريع الطرق والجسور.

في المقابل نادرًا ما تم استخدام الفيديو لتوثيق اجتماعات رسمية أو لقاءات تخصصية أو فعاليات مؤسسية ذات طابع تواصلية أو معرفي ويعكس هذا التوجه محدودية في استثمار الوسائط المتعددة كأداة استراتيجية شاملة للعلاقات العامة الرقمية تُستخدم لا فقط للتوثيق الميداني بل أيضًا للتفاعل مع الجمهور وتقديم رسائل مؤسسية أكثر عمقًا واتساعًا.

وعمومًا تُظهر البيانات أن فئة الشكل الفني تفتقر إلى التنوع وهو ما ينعكس سلبيًا على فاعلية العلاقات العامة الرقمية حيث أن الاعتماد شبه الكلي على شكل محدد من أشكال العرض يقلل من فرص جذب انتباه المستخدمين ويضعف مستويات التفاعل ومن هذا المنطلق فإن تعزيز الفاعلية الرقمية يتطلب من الوزارة تطوير المحتوى بصيغ أكثر تنوعًا ومرونة مثل استخدام الإنفوغراف، الفيديو التفاعلي، الروابط المباشرة، واستطلاعات الرأي بما ينسجم مع توجهات الاتصال الحكومي الحديث ويخدم في ذات الوقت أهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالشفافية، الوصول إلى المعلومات، والتشاركية مع المواطنين.

خامسًا: إتساق الرسائل عبر المنصات

جدول (١٥): يوضح مدى اتساق الرسائل عبر الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية.

ت	الفئات الفرعية	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
١	توظيف شعارات موحدة	٩١	٣٩.٩%	الأولى
٢	توظيف رموز خاصة بالوزارة	٦٣	٢٧.٦%	الثانية
٣	توظيف الألوان المؤثرة	٤٢	١٨.٤%	الثالثة
٤	توظيف العبارات الجذابة	٣٢	١٤%	الرابعة
	المجموع	٢٢٨	١٠٠%	

نرى إن الموقع الإلكتروني لوزارة التخطيط العراقية يتسم بدرجة من الاتساق البصري والاتصالي تعكس توجهًا مؤسسيًا نحو بناء هوية رقمية واضحة. إذ يلاحظ توظيف شعار موحد ورموز رسمية تعزز من التعرف المؤسسي وتمنح الرسائل طابعًا رسميًا ومهنيًا. كما يُستخدم نمط لوني متماسك يراعي التأثير النفسي والبصري، مما يساهم في تعزيز الانطباع العام لدى الزائرين. وتُوظف عبارات جذابة ومباشرة في عرض الأخبار والخدمات، بما يدعم وضوح الرسالة الاتصالية ويحفز التفاعل الرقمي. هذا الاتساق في الرسائل يعكس فهمًا لأهمية التصميم الاتصالي في دعم الوظائف الحكومية وتعزيز الثقة الرقمية لدى الجمهور.

❖ النتائج:

- توصلت الباحثة في ضوء نتائج الدراسة التحليلية إلى عدة نتائج أهمها:
١. هيمن النمط "نص + صورة" على (٨٦,٤%) من أصل (٢٢٨) منشوراً في حين لم يتجاوز النمط "نص + صورة + فيديو" (١٣,٦%) أما الصيغ التفاعلية الأخرى - كالروابط أو الفيديو المنفرد - فسجلت (٠%) ما يؤشر إلى محدودية تنوع الوسائط الرقمية.
 ٢. رُصدَ توافراً كاملاً للخدمات الإلكترونية الثماني وفي مقدمها "نظام تصنيف المقاولين" و"الرقم الوظيفي" بنسبة (١٠٠%) ومع ذلك سجل مؤشر "الخدمات الاجتماعية الرقمية" غياباً تاماً (٠%) كاشفاً فجوة في بُعد المشاركة المجتمعية عبر المنصة.
 ٣. ركزت فئة خفض الانبعاثات في محور الطاقة النظيفة والمتجددة على (٤٣,٤٨%) تلتها الطاقة الشمسية (٣٠,٤٣%) وطاقة الرياح (٢٦,٠٩%).
 ٤. شكّلت المشاريع التنموية الإستراتيجية (٣٧,٤٠%) من الخطاب ضمن محور العمل اللائق والنمو الاقتصادي في حين لم تتجاوز مبادرات توفير فرص العمل المباشرة نسباً ثنائية الأرقام. في محور "عقد الشراكات" هيمنت التعاونات الدولية بنسبة (٦٥,٨٥%) مقابل (٢٦,٨٣%) لتنمية القدرات المحلية بينما لم يزد إشراك المواطن في تحديد الاحتياجات على (٧,٣٢%).

❖ المقترحات:

١. إنشاء مرصدٍ لتحليلات الجمهور يعتمد الذكاء الاصطناعي التنبئي يتولاه مركز المعلومات ودعم القرار لرصد التفاعلات على نحوٍ لحظي وإصدار تقارير شهرية توجّه المحتوى.
٢. توحيد الخدمات الإلكترونية في بوابة "حكومة كمنصة" تتولاه دائرة تكنولوجيا المعلومات عبر دمج الأنظمة القائمة وتوفير واجهات برمجة التطبيقات (APIS) للجهات الشريكة.
٣. إطلاق حزمة محتوى تفاعلي تشمل بنياً مباشراً وفيديوهات قصيرة وإنفوغرافاً ثلاثي الأبعاد تنفذها وحدة الإنتاج المرئي وفق جدول أسبوعي لشرح المشروعات والبيانات التنموية.

❖ قائمة المراجع

- ١- إحسان إبراهيم وآخرون، أهمية العلاقات العامة الرقمية في تعزيز مخرجات التعلم بجامعة الملك خالد وتلبية احتياجات سوق العمل دراسة تطبيقية على عينة من كليات الجامعة، بحث منشور في مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الملك خالد، المجلد ١٣، العدد ٢، ٢٠٢٣م.
- ٢- تمارا نجي داوود، مقدمة في أساليب ومناهج البحث العلمي، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠٢٤)، ص ١١٩.
- ٣- حسين علي إبراهيم الفلاحي، التفاعلية وما بعد التفاعلية في الإعلام الجديد، (العين: دار الكتاب الجامعي، ٢٠١٩م).
- ٤- حنان عبد الخضر هاشم، واقع ومتطلبات التنمية المستدامة في العراق: إرث الماضي وضرورات المستقبل، بحث منشور في مجلة مركز دراسات الكوفة، (جامعة الكوفة: مركز دراسات الكوفة، المجلد ١، العدد ٢١، ٢٠١١م).
- ٥- خلف كريم كيوش، تمكين ممارسي العلاقات العامة من تحقيق أهداف التنمية المستدامة، بحث منشور في مجلة الباحث الإعلامي، (جامعة بغداد: كلية الإعلام، المجلد ١٥، العدد ٦٢، ٢٠٢٣م).

- ٦- رائد عبد الكاظم، توظيف برامج العلاقات العامة الرقمية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة، بحث منشور في مؤتمر التنوع الثقافي أساس الوحدة والتكامل الوطني، (جامعة واسط: كلية الآداب، المجلد ٤٦، العدد ٣، ٢٠٢٢م).
- ٧- رحيم العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، (عمان: دار دجلة، ٢٠٠٧م).
- ٨- رشا اليعقوب، نيك ادزريمان، استخدام البيانات الرقمية في أنشطة العلاقات العامة، بحث منشور في وقائع مؤتمر الإتصال الإبداعي والتعاوني، جامعة البترا، كلية الإعلام، عمان، ٢٠٢٣م.
- ٩- سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث الإعلامي دليل الباحث لكتابة الرسائل الجامعية، (العين: دار الكتاب الجامعي، ٢٠٢٠م).
- ١٠- سليمان الكعبي، موسوعة إستشراف المستقبل، ط٢، (دبي: قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠١٨م).
- ١١- سمير محمد حسين، بحوث الإعلام، (القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠٠٦م).
- ١٢- عهود يوسف مظهر، إدارة التحول الرقمي في المنظمات منظور إستراتيجي، (عمان: دار اليازوري العلمية للطباعة والنشر، ٢٠٢٤م).
- ١٣- مجدي عزيز إبراهيم، معجم مصطلحات التربية والتعليم، (القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٩م).

14- Sherlyn Nataniela, George Nicholas, **Strategi Puplic Relations**, Research Published in Jurnal social dan sains, Universitas Kristen satya wacana, Vol.4, NO.5, 2024 .

15-Alison Theaker, **The Puplic Relations Handbook**, 5th editions handbook, (New York: company Routledge, 2016).

❖ قائمة المراجع المترجمة:

- 1- Ahood Yousef Mazhar, Managing Digital Transformation in Organizations: A Strategic Perspective (Amman: Al-Yazouri Scientific Printing and Publishing House, 2024).
- 2- Hanan Abdul-Khader Hashim, The Reality and Requirements of Sustainable Development in Iraq: The Legacy of the Past and the Necessities of the Future, a study published in the Journal of the Kufa Studies Center, (University of Kufa: Kufa Studies Center, Volume 1, Issue 21, 2011).
- 3- Hussein Ali Ibrahim Al-Falahi, Interactivity and Post-Interactivity in New Media, (Al-Ain: Dar Al-Kitab Al-Jami'i, 2019).
- 4- Ihsan Ibrahim et al., The Importance of Digital Public Relations in Enhancing Learning Outcomes at King Khalid University and Meeting Labor Market Needs: An Applied Study on a Sample of University Colleges, a study published in the Journal of Social Sciences, King Khalid University, Volume 13, Issue 2, 2023.
- 5- Karar Ali Abdul Amir Mohsen Al-Hamdani, Employing Digital Public Relations Communication Activities in Marketing Tourism Services, Master's Thesis (University of Iraq: College of Media, 2024).

- 6- Khalaf Karim Kiyush, Empowering Public Relations Practitioners to Achieve Sustainable Development Goals, a study published in the Journal of the Media Researcher, (University of Baghdad: College of Media, Volume 15, Issue 62, 2023).
- 7- Magdy Aziz Ibrahim, Dictionary of Educational Terms (Cairo: Alam Al-Kutub, 2009).
- 8- Raed Abdul-Kazem, "Using Digital Public Relations Programs to Achieve Sustainable Development Requirements," a paper published at the Conference on Cultural Diversity: The Basis of National Unity and Integration (University of Wasit: College of Arts, Volume 46, Issue 3, 2022).
- 9- Rahim Al-Azzawi, "Introduction to the Scientific Research Methodology," (Amman: Dar Dijlah, 2007).
- 10- Rasha Al-Yaqoub and Nick Adzriman, "Using Digital Environments in Public Relations Activities," a paper published at the Proceedings of the Creative and Collaborative Communication Conference, Petra University, College of Media, Amman, 2023.
- 11- Saad Salman Al-Mashhadani, "Media Research Methodology: A Researcher's Guide to Writing University Theses," (Al-Ain: Dar Al-Kutub Al-Jami'i, 2020).
- 12- Samir Muhammad Hussein, "Media Research," (Cairo: Alam Al-Kutub for Publishing, Distribution, and Printing, 2006).
- 13- Sulaiman Al-Kaabi, "Encyclopedia of Future Foresight," 2nd ed. (Dubai: Qandeel for Printing, Publishing, and Distribution, 2018).