

The public relations use of digital tools to achieve the requirements of sustainable development in Jordanian universities

توظيف العلاقات العامة الأدوات الرقمية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية "دراسة ميدانية"

Dr. Samar Makaanai^{1,*}, Dr. Ashref Almanaseer²,

¹ Amman Center for Human Rights - Jordan

² Digital Media, Applied Science Private University, Jordan

د سمر مكناي^١، د. أشرف المناصير^٢،

^١ مركز عمان لحقوق الإنسان- الأردن

^٢ الإعلام الرقمي، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن

ABSTRACT

The article aimed to identify the digital tools that university public relations use to contribute to achieving sustainable development goals (SDGs) according to digital theory and social responsibility. The authors adopted a descriptive approach using the questionnaire tool on (86) practitioners in these companies....

الخلاصة

هدف البحث التعرف إلى الوسائل والأدوات الرقمية التي تستخدمها العلاقات العامة الجامعية للمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في ضوء النظرية الرقمية ونظرية المسؤولية الاجتماعية. تبنى البحث المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستبانة على (٨٦) من ممارسي العلاقات العامة في هذه الشركات. أبرز النتائج هي: إن أبرز البرامج التي توظفها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة هي برامج في التعليم، وأن أبرز الأدوات الرقمية التي تستخدم هي إقامة مسابقات رقمية وتقديم جوائز للمشاريع الصغيرة المبتكرة والحديثة....

الكلمات المفتاحية:

توظيف، العلاقات العامة، العلاقات العامة الرقمية، التنمية المستدامة.

Keywords:

Requirements ,Public relations ,Digital public relations ,Sustainable development.

Received

استلام البحث

23/7/2023

Accepted

قبول النشر

25/8/2023

Published online

النشر الالكتروني

15/9/2023

مقدمة :

انعكست التطورات التكنولوجية والتقنية التي شهدتها الاتصال على العلاقات العامة التي تعد من أهم الوظائف الإدارية في المؤسسات والمنظمات على تطوير ادائها لتحقيق التفاهم والتعاون مع الجمهور، حيث استفادت كغيرها من المجالات التي اتاحتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة وحدثت تغييرات عميقة في أدائها، وبالتالي تبنت معظم المنظمات بجميع أشكالها التكنولوجية الرقمية لمزاولة أعمالها للحفاظ على علاقات إيجابية مع جمهورها،

*Corresponding Author Email: samar.mk2018@gmail.com

نظراً لأن العلاقات العامة أضحت ضرورة لا غنى عنها لتحقيق التوافق والتكيف بينها وبين جماهيرها إذ تعد وظيفة إدارية لها دور استراتيجي هام تسهم في توفير المعلومات والبيانات والاستشارات الهامة لصناعة القرار في المنظمات، فهي الوظيفة التي تقيس وتتنبأ بالأراء والاتجاهات، ورد الفعل المتوقع من جمهور المؤسسة الداخلي والخارجي. كما وتقوم بتزويد الجماهير بالمعلومات والأخبار المتعلقة⁽¹⁾ بأنشطتها وفعاليتها لتبقى على تواصل معها، كما وللعلاقات العامة دور في التعامل مع الأزمات وإدارة القضايا التي تعد من مهامها إذ منحت التحولات الرقمية الحديثة العديد من المزايا لممارسة العلاقات⁽²⁾ العامة والتي تحولت إلى بناء علاقات تفاعلية مع الجمهور تختلف في مضمونها وشكلها عن الوسائل التقليدية، وقد ظهر مصطلح العلاقات العامة الرقمية نتيجة التطورات التي أحدثتها الثورة التكنولوجية، وما شهدته من تطور في طبيعة أدوارها على تحقيق أهدافها وما منحها من مرونة عالية، والذي يتطلب فهماً وتصوراً واضحاً من قبل المنظمات ومن العاملين في إدارات العلاقات العامة لتوظيف الأدوات الرقمية، لأنها أصبحت الركيزة الرئيسة في نشاطها ومهامها، لما أضفت هذه الأدوات من تغيير في أشكال وأنماط مهام العلاقات العامة وفي قواعد الاتصال الاستراتيجي، التي يعتمد نجاحها على إقامة علاقات ما بين المنظمات والجمهور.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تشهد ممارسة العلاقات العامة حالياً تحولاً جذرياً نتيجة التطورات التكنولوجية التي غيرت من طبيعة الإتصال الذي يعد فاعلاً رئيسياً في طبيعة مهام العلاقات العامة، وانعكست التطورات التكنولوجية والتقنية التي شهدها الاتصال على العلاقات العامة التي تعد من أهم الوظائف الإدارية في المؤسسات، وتحديداً المؤسسات التعليمية، وتعد العلاقات العامة ركيزة أساسية في الجامعات، وتهدف لبناء سمعة طيبة للجامعة وصورة مثالية له، والجامعات مؤسسات تسهم في خدمة المسؤولية المجتمعية التي تؤدي إلى تنمية مستدامة. حيث يعد التعليم الهدف الرابع من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر ٢٠٣٠م الذي نص على (ضمان التعليم المنصف والشامل، وتعزيز فرص التعليم مدى الحياة للجميع) وتمت صياغته من خلال عملية تشاورية أجرتها الدول الأعضاء في الأمم المتحدة وعملت اليونسكو على نشرها بالتعاون مع شركاء آخرين ونص على الاعتراف بدور التعليم بوصفه محركاً رئيساً لتحقيق التنمية لمستدامة⁽³⁾ وبناء عليه فقد تمثلت مشكلة الدراسة في التعرف على توظيف ممارسي العلاقات العامة الأدوات الرقمية في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية.

ثانياً: تساؤلات البحث

١. ما البرامج التي توظفها دائرة العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية عينة الدراسة؟
٢. ما الأدوات الرقمية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية عينة الدراسة؟

(1) Harris L. T., The Marketer's Guide to Public Relation, (New York, John Wiley & Son, 1992), p23.

(2) Hallahan, Kirk improving public relations web site through usability research, Public Relations Review, 2001, vol.27, p.23.

(3) رزان حسام لباد، التعرف على مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة جامعة النجاح أنموذجاً، رسالة ماجستير، فلسطين، جامعة النجاح، ٢٠٢١م.

٣. ما الأساليب التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية عينة الدراسة؟

٤. ما التحديات التي يواجهها ممارسي العلاقات العامة في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية؟

ثالثاً: أهمية البحث

الأهمية النظرية: تكمن أهمية الدراسة من كونها تقدم معرفة لكيفية توظيف العلاقات العامة للأدوات الرقمية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية. وأصبحت أدوات العلاقات العامة الرقمية من أهم العوامل الرئيسية لنجاح عمل العلاقات العامة لما تقوم به من دور مهم في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات.

- الأهمية العلمية: تبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة، كونها تكشف عن توظيف ممارسي العلاقات العامة للأدوات الرقمية في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية.

- وتعد هذه الدراسة من الدراسات الأوائل التي تناولت هذا الموضوع، والتي ستمثل في إثراء الدراسات والبحوث العربية المتعلقة بالعلاقات العامة الرقمية والتي ستكون مدخلاً لدراسات مستقبلية متعمقة في دراسة توجه مؤسسات التعليم العالي في قيادة التنمية المستدامة.

رابعاً: هدف البحث

هدفت الدراسة التعرف الى مدى توظيف ممارسي العلاقات العامة للأدوات الرقمية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية، ويسعى البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أبرزها:

١. التعرف على البرامج التي يوظفها ممارسو العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية عينة الدراسة.
٢. التعرف على أهم الوسائل والأدوات الرقمية التي يستخدمها ممارسي العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية عينة الدراسة.
٣. التعرف على الأساليب والأنشطة التي يستخدمها ممارسو العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية عينة الدراسة.
٤. التعرف على التحديات التي تواجهها العلاقات العامة في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية عينة الدراسة.

خامساً: مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع الدراسة بممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة، أما عينة الدراسة فقد تكونت (60) مفردة من العاملين في العلاقات العامة في كلٍ من جامعة البتراء، جامعة عمان العربية، وجامعة الشرق الأوسط، جامعة العلوم التطبيقية)، باستخدام الاستبانة نظراً لسهولة استخدامها وتوزيعها واتاحتها لعدد المبحوثين. باستخدام عينة عمدية حيث يختار الباحث عينة دراسته طبقاً لما يراه من سمات وخصائص تتوفر في المفردات بما يخدم أهداف البحث^(١).

(١) محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، طه، (القاهرة: عالم الكتب، ٢٠١٥م)، ص ٢٠٨.

سادساً: مجالات البحث

- الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال شهر كانون الثاني/يناير ٢٠٢٣م.
- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة من ممارسي العلاقات العامة من أربع جامعات وهي (جامعة البتراء، جامعة الشرق الأوسط، جامعة عمان العربية، وجامعة العلوم التطبيقية).
- الحدود التطبيقية: توظيف العلاقات العامة للأدوات الرقمية في متطلبات التنمية المستدامة.

سابعاً: نوع البحث ومنهجه

تعد هذه الدراسة دراسة وصفية، استخدم الباحثان خلالها منهج المسح الذي يقوم على جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتبويبها، بالإضافة إلى تحليلها التحليل الكافي الدقيق، بل يتضمن أيضاً قدراً من التفسير لهذه النتائج^(١).

ثامناً: مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع الدراسة بممارسي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة، أما عينة الدراسة فقد تكونت (60) مفردة من العاملين في العلاقات العامة في كلٍ من جامعة البتراء، جامعة عمان العربية، وجامعة الشرق الأوسط، جامعة العلوم التطبيقية)، باستخدام الاستبانة نظراً لسهولة استخدامها وتوزيعها واتاحتها لعدد المبحوثين. باستخدام عينة عمدية حيث يختار الباحث في هذه العينة بطريقه عمدية طبقاً لما يراه من سمات وخصائص تتوفر في المفردات بما يخدم أهداف البحث^(٢).

ج) أداة جمع البيانات:

استخدم الباحثان الاستبانة أداة لجمع البيانات ذلك لأنها تحتوي على مجموعة من الأسئلة المترابطة والمتسلسلة التي يتم الإجابة عليها وتعبئتها من قبل المبحوث لجمع المعلومات والبيانات حول الظاهرة أو مشكلة البحث^(٣) وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتحديد طول فئة إجابات وحدة المعاينة (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة وعلى مجالها ككل، تم الاعتماد على التقسيم التالي في جدول (١) للحكم على المتوسطات الحسابية:

جدول (١) يبين مقياس المتوسطات الحسابية وتفسيرها

درجة قليلة جداً	درجة قليلة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جداً
1-1.80	1.81-2.6	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5

❖ إجراءات الصدق والثبات

- أ- الصدق: تم قياس الصدق من خلال:
 - ١- قراءة الجانب النظري قراءة متأنية ودقيقة، واختيار فئات لغرض إدراجها كأسئلة للمبحوثين.
 - ٢- وضع تصورات مبدئية لكل فئة مستخرجة من المعلومات النظرية ومن ثم وضع التصور الكلي وإدراجها في الاستبانة.
 - ٣- عرض استبانة متضمنة الفئات المستخدمة وأسئلة المبحوثين على السادة المحكمين.
 - ٤- تعديل أسئلة الاستبانة والمقياس كتعديل صياغة الأسئلة وذلك وفق آراء المحكمين.

(١) منال المزاهرة، مناهج البحث الاعلامي، ط٢، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٢٠م). ص ١٣١.
 (٢) محمد عبدالحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط٥، (القاهرة: عالم الكتب، ٢٠١٥م)، ص ٢٠٨.
 (٣) ظاهر الكلالدة، أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية، (عمان: دار زهران، ١٩٩٧م) ص ١٥١.

٥- تطبيق التجربة على عينة استطلاعية للتأكد من صدق الأداة تم حساب معامل ارتباط بيرسون لكل فقرة من فقرات الاستبيان والمحور الذي تنتمي إليه، وكذلك تم حساب معامل ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان، وذلك للتأكد من الصدق البنائي لمحاور الاستبيان. وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (0.342-0.680) ومع المحاور ما بين (0.770-0.889)، وهذا يدل على وجود معامل ارتباط قوي للمحاور والعبارات مع الاستبيان، حيث إنها جميعها معاملات ارتباط مقبولة ودالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لأغراض تطبيق الدراسة.

ب- الثبات

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم تجريب أداة الدراسة على عينة استطلاعية خارجة عن عينة البحث، وذلك باستخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach)، والجدول (٢) يبين معاملات ثبات ألفا لأبعاد الاستبانة والاستبانة ككل.

جدول (٢) يبين معاملات ثبات كرونباخ ألفا لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل

المحور	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
البرامج التي تنفذها دائرة العلاقات العامة في الجامعات الأردنية للعمل على تحقيق أهداف التنمية المستدامة	٩	٠.٧٣٠
أنشطة وأساليب العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة	٨	٠.٨٥٧
الوسائل والأدوات التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة	١٨	٠.٩٠٣
أبرز التحديات التي تواجه العلاقات العامة في الجامعات الأردنية في برامجها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة	٨	٠.٨٨٢
المقياس ككل	43	٠.٨٨٤

يظهر من الجدول (٢) أن قيم معاملات كرونباخ ألفا لمحاور الدراسة مرتفعة ومقبولة، فبلغت (0.730) للمحور الأول: البرامج التي تنفذها دائرة العلاقات العامة في الجامعات الأردنية للعمل على تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وللمحور الثاني: أنشطة وأساليب العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة بلغت (٠.٨٥٧)، وللمحور الثالث: الوسائل والأدوات التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة بلغت (٠.٩٠٣)، وللمحور الرابع: أبرز التحديات التي تواجه العلاقات العامة في الجامعات الأردنية في برامجها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة بلغت (٠.٨٨٢)، كما بلغت قيمة كرونباخ ألفا للاستبيان ككل (٠.٨٨٤)، ويدل على أن هناك ثباتاً عالياً لإجابات أفراد العينة عن أسئلة الاستبانة، مما يشير إلى فهمهم لعبارات الاستبيان وإمكانية التعامل مع الاستبيان بدرجة عالية من الثقة، أي أن هناك درجة مرتفعة ومقبولة لأغراض تطبيق استبانة واقع توظيف العلاقات العامة الأدوات الرقمية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية.

تاسعاً: مصطلحات البحث

- العلاقات العامة: عرفت العلاقات العامة بأنها "جهود مخططة تسعى للتأثير في آراء واتجاهات الجمهور من خلال أداء متميز يتسم بالمسؤولية الاجتماعية ويقوم على أساس اتصال متبادل من المؤسسة للجمهور ومن الجمهور للمؤسسة".

- العلاقات العامة الرقمية: قيام إدارة العلاقات العامة بتوظيف تقنيات الاتصال الحديثة لتنفيذ بعض أنشطتها للإسهام في تحقيق أهدافها.^(١)

- التنمية المستدامة: ويقصد بها رفع مستوى المجتمعات ومساعدتها من التخلص مما تعانيه من أمية ومرض وفقير وتلبية احتياجات المجتمعات دون المساس بقدرة أجيال المستقبل على تحقيق أهدافها وتوفير الاهتمامات الاجتماعية والسياسية والبيئية، مع الاحتياجات الاقتصادية للناس والاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية بما يحقق العدل والعيش الكريم.

عاشراً: الدراسات السابقة

هدفت دراسة لبادة (٢٠٢١م)^(٢) هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية، في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، واعتمدت المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، واستخدمت الباحثة الاستبيان والمقابلة كأداتين رئيسيتين للدراسة، أظهرت النتائج تأخذ العلاقات العامة في جامعة النجاح قضايا (البيئة، المرأة، الشباب) بعين الاعتبار عند تنفيذ الأنشطة المختلفة نسبة أكبر من تناولها للقضايا الصحية والاقتصادية والمجتمعية، كالفقر والبطالة، كما تعتمد الإدارة العليا في جامعة النجاح توصيات دائرة العلاقات العامة في اجتماعات الجامعة الدورية فيما يتعلق بالتنمية المستدامة والجودة الشاملة، وعدم امتلاك دائرة العلاقات العامة خطه استراتيجية واضحة المعالم لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، ومن أبرز التوصيات التي خرجت الباحثة فيها هو ضرورة امتلاك العلاقات العامة لخطه استراتيجية واضحة لدعم أهداف التنمية المستدامة.

هدفت دراسة فرحات (٢٠٢٠م)^(٣) هدفت الدراسة إلى الكشف عن الدور الذي يؤديه التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي في تحقيق التنمية المستدامة ، واستخدمت الباحثة المنهج المسحي التحليلي، ولجأت الباحثة لاستخدام أداة تحليل المضمون وتم تحليل منشورات صفحة فيسبوك خليه الإعلام والاتصال بمديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي لمدة ١٢ اسبوعاً، بالإضافة لإنجاز بطاقات ملاحظة علمية، وخلصت الدراسة إلى غياب شخص متخصص في العلاقات العامة، وعدم امتلاك الموظفين في مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي أفكار دقيقة عن العلاقات العامة، وعدم توفر دورات تكوينية في هذا المجال لفائدة الموظفين، واعتماد مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي على وسائل رقمية محددة (تقليدية) لأداء وظائف العلاقات العامة حيث تتمثل بدرجة كبيرة في البريد الإلكتروني، كما تبين أن للتحول الرقمي دور مهم وفيه مساهمات عديدة في تحسين أداء العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية، وتؤثر بطريقة إيجابية.

(١) منال المزاهرة، إدارة العلاقات العامة وتنظيمها، ط٢، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠١٩م)، ص ١٧.
(٢) رزان حسام لبادة، التعرف على مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة جامعة النجاح أنموذجاً، رسالة ماجستير، فلسطين: جامعة النجاح، ٢٠٢١ م.
(٣) فاطمة الزهراء فرحات، دور التحول الرقمي في الكشف في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير منشورة، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدين، ٢٠٢٠ م.

دراسة حاتم الصالحي (٢٠٢١م)^(١) التي هدفت إلى مراجعة نظرية للمفهوم والظهور والتحديات. هدفت هذه الدراسة الى رصد مفهوم العلاقات العامة الرقمية والعوامل التي أدت الى ظهورها وإبراز الفرق بين العلاقات العامة الرقمية والعلاقات العامة التقليدية في الممارسة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، حيث توصلت الدراسة الى أن العلاقات العامة الرقمية امتداد للعلاقات العامة التقليدية، وتختلف في الوسائل الاتصالية المستخدمة، والحاجة لممارسة العلاقات العامة عبر الوسائل الرقمية.

بينت دراسة اللبان (٢٠١٨م)^(٢) أن شبكة الفيسبوك تؤدي دوراً مهماً في نشر مبادئ التنمية المستدامة ودعم أهدافها، كان ذلك من خلال تحليل ١٢ صفحة من صفحات الأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية المتاحة عبر شبكة الفيسبوك، من 13/9/2016 - 13/9/2017م، وبينت الدراسة أنه تم استخدام بعض الأرشيفات الوطنية والعربية والأجنبية الفيسبوك في الترويج لأهداف التنمية المستدامة ومبادراتها، وبينت أن ملفات الصور والفيديوهات لها دور في جذب المستفيدين لمنشورات التنمية المستدامة. وظهر أن المنشورات التفاعلية المختصة بتبادل المعرفة مع المستفيدين والمتاحين عبر شبكة الفيسبوك تسهم في تعزيز البيئة المعرفية وتطوير الأفكار التنموية.

ومن الدراسات التي تناولت الإعلام التنموي ودوره في دعم خطط التنمية، دراسة لي وزملائه (Lee et al., 2021)^(٣) التي قدمت خريطة طبوغرافية لأبحاث الاستدامة في وسائل التواصل الاجتماعي. من خلال استخدام تقنية التعلم الآلي، تم تحديد ١٠ موضوعات خاصة بأبحاث الاستدامة العامة. وتبين ظهور موضوعات؛ سلوك المستهلك المستدام، والمجتمع المستدام، والسياحة المستدامة، بصفتها موضوعات ساخنة، في حين تم تحديد التعليم من أجل الاستدامة باعتباره الموضوع البارد الوحيد. كما أظهرت أن الدراسات المنشورة في المجالات تتناول بشكل أساسي معنى وسائل التواصل الاجتماعي من حيث توصيل الرسائل.

وبينت دراسة (Wagh 2019)^(٤) أن الوسائط المرئية والمسموعة لعبت دوراً رئيساً في قضايا الاستدامة مثل تغير المناخ والفقر والنظام البيئي وحماية البيئة وعدم المساواة والتنمية الاقتصادية مع الكثير من الدعم الحكومي والمبادرات، وقد حفز الناس على المشاركة في برنامج التنمية وسائل الإعلام الإلكترونية كوسيلة إعلام لها جاذبية كبيرة للأشخاص العاديين، حيث يتم من خلالها إنشاء الأخبار أو الميزات أو الأفلام الوثائقية أو حملات التطوير المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة بحيث تثير الاهتمام في أذهان المشاهد. تم جعل المحتوى معاصراً لجذب الأشخاص من جميع الأعمار والفصول الدراسية قادرة بنجاح بما يكفي للتأثير على الناس للمشاركة في برامج التنمية.

(١) حاتم الصالحي، العلاقات العامة الرقمية: مراجعة نظرية للمفهوم وعوامل الظهور والتحديات، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، مجلد ٩ عدد (٢)، ٢٠٢١م، ص ٤٧-٧٥.

(٢) نرمين ابراهيم اللبان، استخدام الأرشيفات الوطنية لشبكة الفيس بوك في التنمية المستدامة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مجلد ٢ عدد (٩)، ٢٠١٨م، ص ١٩١-٢٢٢.

(3)Jee Young Lee, et al. "Tracing the Trends in Sustainability and Social Media Research Using Topic Modeling." Sustainability, vol. 13, no. 3, 2021, p. 1269. <https://doi.org/10.3390/su13031269>.

(4)R. V. Wagh, Sustainable Development Goals and Role of Media. IJARIE, Vol.5 No.6, 2019. 1756-1758. www.ijariie.com.

التعليق على الدراسات السابقة

ركزت الدراسات السابقة على دور العلاقات العامة في تحقيق متطلبات وأهداف التنمية المستدامة مثل دراسة لباد (٢٠٢٠م) والتعرف على مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة في الجامعات في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ودراسة فرحات (٢٠٢٠م) التي ركزت على بيان وسائل رقمية محددة لأداء وظائف العلاقات العامة. ودراسة الصالحي (٢٠٢١م) التي أوضحت أن العلاقات العامة الرقمية امتداد للعلاقات العامة التقليدية، وتختلف في الوسائل الاتصالية المستخدمة، والحاجة لممارسة العلاقات العامة عبر الوسائل الرقمية. كما ركزت بعض الدراسات السابقة على دور الإعلام التنموي عبر شبكات التواصل الاجتماعي والوسائط المتعددة في دعم التنمية المستدامة، وبيان كيفية استفادة المؤسسات من بيئة التواصل الاجتماعي في تعزيز استدامتها وقدرتها التنافسية، مثل دراسة Lee, wood and Kim (2021) ودراسة Wagh (2019)، وقد بينت الأخيرة أن الوسائط المرئية والمسموعة والأخبار أو الخصائص التي تتيحها تلك الشبكات أو الأفلام الوثائقية أو حملات التطوير المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة قد حفزت الناس على المشاركة في برنامج التنمية. وفي دراسة اللبان (٢٠١٨م) التحليلية بين أن ملفات الصور والفيديوهات عبر شبكة الفيسبوك كان لها دور في جذب المستفيدين لمنشورات التنمية المستدامة.

المبحث الثاني: العلاقات العامة الرقمية والتنمية المستدامة:

استندت الدراسة في إطارها النظري على نظرية التحول الرقمي التي تتفق مع ثورة التطور الرقمي إذ تعد هذه النظرية الوحيدة التي اتفق باحثوا الاتصال والإعلام على أنها نظرية تطبق على الإعلام الإلكتروني الجديد، ونظراً للتحول الإعلامي التقليدي للرقمي فقد جاءت نظرية التحول الرقمي وتطورت على يد الباحث روجر فيدلر من خلال كتابه Media morphosis, Understanding the New Media : وتم إطلاق اسم (مدخل فيدلر) على هذه النظرية لفهم الإعلام الجديد^(١) بشكل دقيق كما وضح فيدلر أن عملية التغيير الجذري التي تتم على الوسائط القائمة يطلق عليها تعبير Media morphosis هو مصطلح وضعه فيدلر بنفسه في بداية التسعينيات، للدلالة على التحول الكامل الذي يجري لوسائل الاتصال الذي فرضته التفاعلات المعقدة للحاجات الأساسية، والضغوط السياسية والاجتماعية والابتكارات التكنولوجية، كما بين فيدلر أن كل أشكال الاتصال مرتبطة بعضها بإحكام في نسيج نظام الاتصال الإنساني، ولا يمكن أن تكون مستقلة عن بعضها البعض، وتفترض هذه النظرية أن وسائل الإعلام القائمة تتطور عندما تظهر وسيلة إعلامية جديدة، إذ تعمل بكل وسيلة بطريقة أقرب إلى عمل العناصر المشكلة إلى نظام حيوي، ويرتبط تطورها بتطور الوسائل الأخرى المحيطة بها،^(٢) كما وتوضح النظرية العلاقة القائمة بين وسائل الإعلام التقليدية والجديدة. كما اسند الباحثون إلى نظرية المسؤولية الاجتماعية وتعرف نظرية المسؤولية الاجتماعية بأنها مجموعة الوظائف التي يجب أن تلتزم الصحافة بتأديتها، أمام المجتمع في مختلف مجالاته السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، يتوافر في معالجتها لموادها، قيم مهنية كالدقة والموضوعية والتوازن والشمول، شريطة أن تتوافر للصحافة حرية حقيقية تجعلها، مسؤولية أمام القانون والرأي العام، وتكمن العلاقة ما بين المسؤولية الاجتماعية لبرامج العلاقات العامة الرقمية والتنمية المستدامة التي ازداد الاهتمام بها بشكل لافت في الآونة الأخيرة من خلال التركيز على الأعمال التي تخدم المجتمع، ووضع

(1) Roger F. Fidler, Mediamorphosis: Understanding New Media, (United States: SAGE Publications, 1997), <https://doi.org/10.4135/9781452233413>.

(٢) منال المزاهرة، نظريات الاعلام: تطبيق على الإعلام الجديد، ملزمة للدراسات العليا، جامعة البترا، ٢٠٢٢م، ص ٥٧.

استراتيجيات تدعم الأنشطة الخيرية والفئات الأقل حظاً، لبناء مستقبل أفضل تعود بالنفع على المجتمع، من خلال تحقيق أهداف التنمية والمتعلقة بكل من برامج مساندة ومساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة وصعوبات التعلم والبرامج الإنسانية المتعلقة بحقوق الإنسان الأساسية والبرامج البيئية، الفقر، وغيرها^(١).
ثانياً: أدبيات الدراسة

العلاقات العامة والأدوات الرقمية.

على مدار السنوات لم تتغير أسس ومباني وظيفة العلاقات العامة، إنما تغيرت طريقة التواصل والتفاعل التي اتاحتها التطورات التكنولوجية الحديثة بظهور شبكة الانترنت التي تميزت بقدرة هائلة على نقل المعلومات والتفاعل معها، وفتح المجال امام مختلف المؤسسات والشركات للاتصال بجماهيرها المختلفة بسرعة كبيرة، مما ساعد على تعزيز العلاقات مع هذه الجماهير.

فالعلاقات العامة كمصطلح يعرف بأنه "جهود مستمرة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التي تحظى باحترامه،^(٢) كما وتعد فناً قائماً على أسس علمية مخططة وعلم إدارة الاتصال بين المنظمة وجماهيرها لتحقيق العلاقات المتبادلة، فيما تعني الرقمنة الوسائل الحديثة القائمة على الوسائل الرقمية كمواقع الويب Website والاتصال عبر الحاسب والهواتف الذكية وشبكات التواصل الاجتماعي. ومن هنا نعرّف العلاقات العامة الرقمية "بأنها القيام بمهام العلاقات العامة باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من الحواسيب وشبكة الانترنت والهواتف الذكية والوسائط المتعددة التي اتاحت التفاعلية للوصول الى الجماهير.

ويسعى ممارسو العلاقات العامة الرقمية للوصول إلى جماهيره في العالم الافتراضي من خلال البحث عن الأدوات الأكثر كفاءة لتحقيق أهدافها والتي تختلف عن الأدوات التقليدية السابقة، إذ استبدلت الوسائل المطبوعة بالأدوات الرقمية كمواقع الويب ورسائل البريد الإلكتروني، وشبكات التواصل الاجتماعي، حيث تعمل هذه الأدوات الحديثة على تمكين المنظمات من القيام بأنشطة العلاقات العامة بشكل أكثر كفاءة وفعالية، من خلال زيادة التفاعل مع الجمهور، وبالتالي تطوير علاقات طويلة الأمد، بناء على ما توصلت له عدد من الدراسات كدراسة باسودان^(٣)، وأن للعلاقات العامة الرقمية التأثير الإيجابي والفاعل في أداء المؤسسات من خلال تبنيها واعتمادها على التقنيات الرقمية في الممارسة.

فالعلاقات العامة الرقمية من خلال ما توفره الشبكة العالمية من مزايا إيجابية لممارستها في المؤسسات منحهم إمكانيات متعددة، منها جمع المعلومات ونشرها، ورصد الرأي العام تجاه القضايا المختلفة، والدخول في حوارات مباشرة مع جماهيرها في مختلف القضايا،^(٤) كما أثبتت للعلاقات العامة التواجد من خلال المواقع الإلكترونية، أو المدونات، أو الشبكات الاجتماعية، أو الموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة، والتي جميعها تعتبر واجهة ترويجية للمنظمات ولخدماتها ولمنتجاتها. فقبل ظهور شبكة الانترنت كان الإعلان هو الوسيلة الوحيدة لإرسال الرسائل إلى الجمهور من خلال الوسائل التقليدية، فيما أصبحت شبكة الانترنت وسيطاً للعلاقات العامة المثالية؛ فهي وسيلة فريدة من نوعها تتيح فرصاً جديدة للمنظمات للوصول والتفاعل مع الجماهير.

(١) محمد حسام الدين، المسؤولية الاجتماعية للصحافة، (القاهرة: الدار المصرية، ٢٠٠٣م)، ص ٢٧.

(٢) منال المزاهرة، إدارة العلاقات العامة وتنظيمها، ط ٢ (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠١٩م) ص ٢٩.

(٣) عمرو باسودان، علم الصومال، عبدالرحمن الحفاف، تأثير العلاقات العامة الرقمية في أداء المؤسسات الحكومية السعودية: دراسة ميدانية علم عينة من ادارات العلاقات العامة والاعلام في المؤسسات الحكومية بمنطقة جازان للعام ٢٠٢١م، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، مجلد ١٠ عدد (٣٩)، ٢٠٢٢، ص ٣١٥-٣٥٠.

(4) James Melanie, A review of the impact of new media on public relations: challenges for terrain, practice, and education, Asia Pacific Public Relation Journal, vol.8, 2007, p.138.

العلاقات العامة والتنمية المستدامة:

تشير مفردة "التنمية" لغة، إلى الازدهار والتكاثر والزيادة والرفاهية، بما يوحي بتغيير إيجابي. ويقصد بـ "التنمية" اصطلاحاً الارتقاء بمستوى المجتمعات، ومساعدتها في التخلص مما تعانيه من أمية وأمراض وفقير. وهو من أكثر المصطلحات شيوعاً في مختلف المجالات؛ الاجتماعية، والاقتصادية، والتربوية، والثقافية، والإعلامية. وبالتالي فإن التنمية، تعني الطموح إلى غدٍ أفضل على مختلف المستويات الإنسانية.^(١)

وتعرف هيئة الأمم المتحدة التنمية بأنها العمليات التي بمقتضاها توجه الجهود لكل من السكان والحكومة بتحسين الأحوال الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في المجتمعات المحلية لمساعدتها على الاندماج في حياة الأمم والإسهام في تقدمها بأفضل ما يمكن. ويورد محمد منير حجاب في كتاب "الإعلام والتنمية الشاملة" عدة تعريفات للتنمية حيث تعرّف بأنها "محصلة الجهود العلمية المستخدمة لتنظيم الأنشطة المشتركة الحكومية والشعبية في مختلف المستويات لتعبئة الموارد الموجودة أو التي يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات الضرورية وفقاً لخطة مرسومة وفي ضوء السياسات العامة للمجتمع"، وتعد التنمية من الناحية الحضارية تعبيراً أساسياً في كل أنماط الحياة السائدة، ويتبع هذا تغييراً نوعياً وكمي في صور العلاقات الاجتماعية في كافة مجالات النشاط البشري في المجتمع، الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والإدارية، ولهذا السبب يعرف روجرز التنمية بأنها عملية تغيير مقصود نحو النظام الاجتماعي والاقتصادي الذي تحتاجه الدولة، والتنمية هي "نقل المجتمعات من حالة أو مستوى إلى حالة أو مستوى أفضل ومن نمط تقليدي إلى نمط متقدم كماً ونوعاً، وتعد حلاً لا بديل".^(٢)

وحددت الجمعية العامة للأمم المتحدة يوم ٢٤ أكتوبر من عام ١٩٧٢م ليكون اليوم الدولي للإعلام الإنمائي والتي ستعمل على زيادة الوعي بقضايا التنمية، وإثارة انتباه الرأي العام العالمي حول قضايا التنمية والحاجة إلى تعزيز التعاون الدولي من أجل التنمية. ويأمل قادة العالم في تحقيق إنجازات مهمة حتى عام ٢٠٣٠م، أبرزها القضاء على الفقر المدقع، ومكافحة عدم المساواة والظلم، وحل تحدي تغير المناخ، وتحقيق السلام، وأن الطريقة التي ستحقق بها هذه الإنجازات ستكون من خلال أهداف التنمية المستدامة (SDGs) الـ ١٧، والتي تم تبنيها في الأمم المتحدة في سبتمبر ٢٠١٥م.

ومع انبثاق البيئة الاتصالية الرقمية وما رافقها من مستحدثات ومنصات تواصلية أضحت المجتمعات والمؤسسات والأفراد أمام فرص وتحديات جديدة في مجالات نشر المعرفة المتعلقة بالتنمية المستدامة وتلقيها، إلى جانب فرص وتحديات الاتصال والحصول على المعلومة أو نشرها. حيث برزت الأدوات الرقمية التي شكلت ثقلًا كبيراً من خلال كثافة الاستخدام ونوعيته في التواصل والنشر والتوعية، والتي بدأ العديد من المؤسسات تحديداً التعليمية من خلال دائرة العلاقات العامة في جامعاتها التي توظف وسائل الإعلام والأدوات الرقمية من أجل الدفاع عن حقوق الإنسان، واحترام المواثيق، والحث على تحقيق أهداف التنمية المستدامة.^(٣)

(١) عبدالمجيد شكري، الاتصال الإعلامي والتنمية، آفاق المستقبل وتحديات قرن جديد، (القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، ١٩٩٥م)، ص ٤٠-٤٥.

(٢) محمد منير حجاب، الإعلام والتنمية الشاملة، (عمان: دار الفجر، ٢٠٢٠م)، ص ١٧.

(٣) نجم العيساوي، سمر مكناي، كامل خورشيد، الإعلام التنموي الرقمي والتنمية المستدامة: توظيف الأمم المتحدة لتويتر في نشر أهداف التنمية المستدامة، مجلة دراسات: العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢٠٢٣م، ص ٩-١١.

أهداف التنمية المستدامة

في عام ٢٠١٥م، اعتمد المجتمع الدولي مجموعة تتكون من ١٧ هدفا طموحا، لكل منها أهداف محددة يتعين تحقيقها بحلول عام ٢٠٣٠م، وتكمن البيئة في كل من هذه الأهداف - بدءا من القضاء على الجوع وصولا إلى الحد من أوجه عدم المساواة لبناء مجتمعات مستدامة في جميع أنحاء العالم. وتلتزم جميع الأطراف المعنية لتحقيق الأهداف والغايات الطموحة للبرنامج. وتمثل أهداف التنمية المستدامة دعوة لجميع البلدان الفقيرة والغنية والمتوسطة الدخل للعمل لتعزيز الازدهار مع الأخذ بالاعتبار حماية كوكب الأرض. وتدرك هذه الأهداف بأن القضاء على الفقر يجب أن يسير جنبا إلى جنب مع الاستراتيجيات التي تبني النمو الاقتصادي كما وتتناول مجموعة من الاحتياجات الاجتماعية بما في ذلك التعليم والصحة والحماية الاجتماعية وفرص العمل مع معالجة تغير المناخ وحماية البيئة، والأهداف هي:

(١) القضاء على الفقر، (٢) القضاء على الجوع، (٣) الصحة الجيدة والرفاهية، (٤) التعليم الجيد، (٥) المساواة بين الجنسين، (٦) المياه النظيفة والصرف الصحي، (٧) طاقة نظيفة وبأسعار معقولة، (٨) العمل اللائق والنمو الاقتصادي، (٩) الصناعة والابتكار والبنية التحتية، (١٠) الحد من عدم المساواة، (١١) المدن والمجتمعات المستدامة، (١٢) الاستهلاك والإنتاج المسؤولان، (١٣) العمل المناخي، (١٤) الحياة تحت الماء، (١٥) الحياة على الأرض، (١٦) السلام والعدل والمؤسسات القوية، (١٧) شراكات للأهداف. والمخطط الآتي يبين أهداف التنمية المستدامة:



الشكل (١): أهداف التنمية المستدامة^(١)

(١) ينظر: موقع الأمم المتحدة، <https://jordan.un.org/ar/sdgs>، تاريخ الدخول ٢٠٢٣/٢/٢٢م.

المبحث الثالث: توظيف العلاقات العامة الادوات الرقمية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في

الجامعات الأردنية- الدراسة الميدانية.

لأجل الحصول على نتائج دقيقة وموضوعية ومتوازنة اتبعنا الخطوات التالية:

إجراءات البحث التطبيقية: تم تنظيم صحيفة الاستبانة لعرضها على موظفي العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، قام الباحثان بإعداد صحيفة الاستبانة وبنائها وفق نتائج الدراسة الاستطلاعية للتأكد من صدقها وثباتها ومدى إمكانية تطبيقها على مجتمع الدراسة على عينة قصدية محدودة من المبحوثين، إذ تستخدم الاستبانة لمعرفة آراء المبحوثين تجاه قضية معينة، والتي تعد من الأساليب الأساسية التي تستخدم في جمع البيانات أولية وأساسية من العينة المختارة من خلال توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة المعدة مقدماً بهدف التعرف على حقائق معينة، بالإضافة إلى تحديد هدف الاستبانة التي هدفت التعرف إلى واقع توظيف العلاقات العامة الأدوات الرقمية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية، وتحديد محاورها ووضع الفقرات لكل محور من محاور الاستبانة بهدف صياغتها صياغة دقيقة ومناسبة لمستوى العينة وجذابة في محتواها وطريقة عرضها، كما تم صياغتها وفق إشكالية البحث وتساؤلاته، بحيث تم تحديد محاورها بما يمكن الإجابة عن تساؤلات البحث.

أولاً: السمات العامة للمبحوثين.

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة متمثلة في (الجنس، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، اسم الجامعة)، وفي سياق الإشارة للخصائص العامة للمبحوثين ضمن عينة البحث يمكن استعراضها على النحو التالي:

١- نوع المبحوثين: بين الجدول (٣) إن توزيع المبحوثين على وفق نوعهم الاجتماعي بشكل متقارب، بحيث شكل العاملين في العلاقات العامة الذكور ما نسبته (٥٨.٣%) من العينة الكلية، في حين مثل العاملين في العلاقات العامة الإناث ما نسبته (٤١.٧%) من العينة الإجمالية، مما يدل على الأخذ بوجهة نظر الجنسين في تقييم واقع توظيف ممارسي العلاقات العامة الادوات الرقمية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية.

جدول (٣) يبين توزيع المبحوثين وفق متغير النوع الاجتماعي

المتغير	النوع	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	٣٥	٥٨.٣%
	انثى	٢٥	٤١.٧%
	المجموع	٦٠	١٠٠%

٢- الفئة العمرية للمبحوثين: كشف الجدول (٤) توزيع المبحوثين وفق الفئة العمرية، فقد بلغت نسبة العاملين في العلاقات العامة من الفئة العمرية "من ٢٥-٣٥ سنة" (٢٦.٧%)، وبلغت نسبة العاملين في العلاقات العامة من الفئة العمرية "من ٣٦-٤٦ سنة" (٣٦.٧%)، في حين بلغت نسبة العاملين في العلاقات العامة من الفئة العمرية "من ٤٧-٤٧ سنة" (٢١.٧%)، بينما بلغت نسبة العاملين في العلاقات العامة من الفئة العمرية "أكبر من ٥٨ سنة" (٥.٤%)، وهو ما يدل على أن العينة البحثية شاملة وراعت تنوع الفئات العمرية المختلفة للعاملين في العلاقات العامة.

جدول (٤) توزيع المبحوثين وفق متغير الفئة العمرية

المتغير	الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
الفئة العمرية	من ٢٥-٣٥ سنة	16	26.7%
	من ٣٦-٤٦ سنة	22	36.7%
	من ٤٧-٥٧ سنة	13	21.7%
	أكبر من ٥٨ سنة	9	15.0%
	المجموع	٦٠	١٠٠%

٣- سنوات الخبرة للمبحوثين: يبين الجدول (٥) توزيع المبحوثين وفق سنوات الخبرة، فقد شكل العاملين في العلاقات العامة المشاركين في الدراسة ممن تراوحت سنوات خبرتهم من ١-٥ سنوات النسبة الأكبر من العينة (٣٦.٧%) في حين تلاها الفئة التي تمتلك خبرة بين (٦) إلى (١٠) سنوات بنسبة (٢٥.٠%)، وتلاها الفئة التي تمتلك خبرة أكثر من ١٦ سنة خبرة بنسبة (٢١.٧%)، وصولاً إلى النسبة الأقل من العاملين في العلاقات العامة ممن يمتلكون خبرة من (١١) إلى (١٥) سنوات بنسبة (١٦.٧%).

جدول (٥) يبين توزيع المبحوثين وفق متغير سنوات الخبرة

المتغير	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	من ١-٥ سنوات	22	36.7%
	من ٦-١٠ سنوات	15	25.0%
	من ١١-١٥ سنة	10	16.7%
	أكثر من ١٦ سنوات	13	21.7%
	المجموع	٦٠	١٠٠%

٤- المسمى الوظيفي للمبحوثين: يبين الجدول (٦) توزيع المبحوثين وفق المسمى الوظيفي، فقد بلغ نسبة المشاركين من العلاقات العامة (٤٥.٠%)، وتلاها من المشاركين في كلية الأعمال بنسبة (٢٨.٣%)، وصولاً إلى النسبة الأقل من المشاركين في كلية الإعلام بنسبة (٢٦.٧%).

جدول (٦) يبين توزيع المبحوثين وفق متغير المسمى الوظيفي

المتغير	المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
المسمى الوظيفي	علاقات عامة	27	45.0%
	إعلام	17	28.3%
	كلية الأعمال	16	26.7%
	المجموع	٦٠	١٠٠%

٥- اسم الجامعة للمبحوثين: يبين الجدول (٧) توزيع المبحوثين وفق متغير اسم الجامعة، فقد شكل نسبة المشاركين في جامعة البتراء (٣١.٧%)، وتلاها نسبة المشاركين في جامعة الشرق الأوسط (٢٥.٠%)، في حين

تلاها نسبة المشاركين في جامعة عمان العربية (٢٣.٣%)، وصولاً إلى نسبة المشاركين في جامعة العلوم التطبيقية (٢٠.٠%).

جدول (٧) يبين توزيع المبحوثين وفق متغير اسم الجامعة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
اسم الجامعة	جامعة البتراء	19	31.7%
	جامعة عمان العربية	14	23.3%
	جامعة الشرق الأوسط	15	25.0%
	جامعة العلوم التطبيقية	12	20.0%
	المجموع	٦٠	١٠٠%

ثانياً: الإجابة عن أسئلة الدراسة

فيما يأتي عرضاً لنتائج الدراسة من تحليل البيانات المجمعة من أداة البحث (الاستبيان) وربطها بأسئلة الدراسة، بحيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توظيف ممارسي العلاقات العامة للأدوات الرقمية لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الاردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تحقيق الإجابة عن أسئلة الدراسة وفرضيتها من خلال النتائج التالية:

١- عرض مناقشة نتائج السؤال الأول: ما البرامج التي توظفها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أهم البرامج التي توظفها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة، واستخدم مقياس المتوسطات الحسابية الوارد في الجدول (١) لتفسير هذه المتوسطات ودلالاتها، والجدول (٨) يبين النتائج:

جدول (٨) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لأهم البرامج التي توظفها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الدرجة
١	برامج في التعليم وقدمية التعليم (لمساعدة ذوي الاعاقة وصعوبات التعلم)	4.10	0.51	١	كبيرة
8	برامج تعاون بين الجامعة والجامعات الاقليمية والدولية تحقق أهداف التنمية المستدامة.	4.05	0.70	٢	كبيرة
4	برامج اجتماعية (زيارة دور المسنين، والتبرع لمؤسسات الايتام، والصم والبكم، والمكفوفين، واقتراح حل المشكلات.	4.03	0.84	٣	كبيرة
6	برامج فكرية لمحاربة خطاب الكراهية والعنصرية، والحث على السلم المجتمعي.	3.92	0.74	٤	كبيرة

2	برامج عن العدالة والمساواة وحقوق الإنسان (مكافحة الفقر، حقوق المرأة، حقوق الطفل، الحق في التعبير.	3.90	0.77	٥	كبيرة
7	برامج خاصة بالتوعية الصحية	3.88	0.85	٦	كبيرة
3	برامج توعوية عن البيئة والمناخ التي تركز على (زراعة الأشجار الحرجية، والتشجيع على الخدمة المجتمعية وتنظيف المناطق السياحية ونقل أنشطة الحفاظ على البيئة، والدعوة لمزيد من المسطحات الخضراء في الجامعة.	3.83	0.72	٧	كبيرة
5	برامج توعوية سياسية (المشاركة السياسية، تمكين المرأة).	3.83	0.74	٨	كبيرة
٩	برامج متخصصة لإيصال صوت المتضررين بسبب التغيرات البيئة والمناخية، والضغط لوصول التعويضات والمعونات لهم.	3.50	1.14	٩	كبيرة
	المحور (أهم البرامج التي توظفها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة) ككل.	3.89	0.45	-	كبيرة

يظهر من بيانات الجدول (٨)، أن من أبرز البرامج التي توظفها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة هي "برامج في التعليم وقدرية التعليم (لمساعدة ذوي الإعاقة وصعوبات التعلم)". في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤.١٠) وبانحراف معياري (٠.٥١)، وبدرجة (كبيرة)، في حين جاءت الفقرة رقم (٨) التي نصت على "برامج تعاون بين الجامعة والجامعات الإقليمية والدولية تحقق أهداف التنمية المستدامة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤.٠٥) وبدرجة (كبيرة)، كما جاءت الفقرة رقم (٤) التي نصت على "برامج اجتماعية (زيارة دور المسنين، والتبرع لمؤسسات الإيتام، والصم والبكم، والمكفوفين، واقتراح حل المشكلات". في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٤.٠٣) وبدرجة (كبيرة)، بينما جاءت الفقرة رقم (٩) التي نصت على "برامج متخصصة لإيصال صوت المتضررين بسبب التغيرات البيئة والمناخية، والضغط لوصول التعويضات والمعونات لهم". في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣.٥٠) بدرجة (كبيرة). كما بلغ المتوسط العام لأهم البرامج التي توظفها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة (٣.٨٩) وانحراف معياري (0.45) وبدرجة كبيرة، وهو ما يبين أن جميع أفراد عينة الدراسة متفقون على واقع البرامج التي توظفها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

٢- عرض مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما الأدوات الرقمية التي تستخدمها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أهم الأدوات الرقمية التي تستخدمها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة، واستخدم مقياس المتوسطات الحسابية الوارد في الجدول (١) السابق لتفسير هذه المتوسطات ودلالاتها، والجدول (٩) يبين النتائج:

جدول (٩) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لأهم الأدوات الرقمية التي تستخدمها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الدرجة
2	إقامة مسابقات رقمية وتقديم جوائز للمشاريع الصغيرة المبتكرة والحديثة التي تحقق أهداف التنمية المستدامة.	4.08	0.59	١	كبيرة
3	تشجيع الطلاب على العمل في مشاريع تخرج رقمية تخدم قضايا التنمية المستدامة.	4.05	1.02	٢	كبيرة
5	مشاركة الطلاب المنشورات والمحتوى الرقمي لتعزيز الجانب العلمي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة	3.92	0.89	٣	كبيرة
1	انشاء أندية ومنتديات طلابية جامعية رقمية في مجال التنمية المستدامة.	3.85	0.94	٤	كبيرة
6	عمل منشورات وتصميم غرافيك تحمل عبارات تشجع على التنمية المستدامة	3.82	1.03	٥	كبيرة
7	عقد المؤتمرات والندوات والورش والحلقات النقاشية اونلاين في التنمية المستدامة	3.80	0.97	٦	كبيرة
4	تنفيذ حملة ترويجية رقمية لنشر مفاهيم التنمية المستدامة.	3.73	0.92	٧	كبيرة
٨	انشاء منصات طلابية جامعية خاصة بقضايا التنمية المستدامة	3.23	1.08	٨	متوسطة
	المحور (أهم الأدوات الرقمية التي تستخدمها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة) ككل.	3.81	0.66	-	كبيرة

يظهر من بيانات الجدول (٩)، أن من أبرز الأدوات الرقمية التي تستخدمها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة هي "إقامة مسابقات رقمية وتقديم جوائز للمشاريع الصغيرة المبتكرة والحديثة التي تحقق أهداف التنمية المستدامة." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤.٠٨) وانحراف معياري (٠.٥٩)، وبدرجة (كبيرة)، وتلاها الفقرة رقم (٣) التي نصت على تشجيع الطلاب على العمل في مشاريع تخرج رقمية تخدم قضايا التنمية المستدامة. في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤.٠٥) وبدرجة (كبيرة)، كما تليها الفقرة رقم (٥) التي نصت على "مشاركة الطلاب المنشورات والمحتوى الرقمي لتعزيز الجانب العلمي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣.٩٢) وبدرجة (كبيرة)، بينما جاءت الفقرة رقم (٨) التي نصت على "انشاء منصات طلابية جامعية خاصة بقضايا التنمية المستدامة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣.٢٣) بدرجة (متوسطة). كما بلغ المتوسط العام لأهم الأدوات الرقمية التي تستخدمها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة (٣.٨١) وانحراف معياري (0.66) وبدرجة كبيرة، وهو ما يبين أن جميع أفراد عينة الدراسة متفقون على واقع الأدوات الرقمية التي تستخدمها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

٣- عرض مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أهم الوسائل التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وأهم الأدوات التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، واستخدم مقياس المتوسطات الحسابية الوارد في الجدول (١) السابق لتفسير هذه المتوسطات ودلالاتها، والجدول (١٠) و (١١) تبين النتائج:

- الوسائل التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

جدول (١٠) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لأهم الوسائل التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
١	موقع الجامعة الالكتروني	4.47	0.57	١	كبيرة جدا
٢	مواقع التواصل الاجتماعي	4.42	0.72	٢	كبيرة جدا
٣	الهاتف الذكي	4.37	0.86	٣	كبيرة جدا
٤	البريد الإلكتروني	3.83	0.92	٤	كبيرة
٥	المنصات البحثية	3.50	1.05	٦	كبيرة
٦	اليافطات والشاشات الرقمية	3.58	1.14	٥	كبيرة
٧	المنتديات	3.27	0.95	٧	متوسطة
٨	المدونات	2.90	0.80	٨	متوسطة
	المحور (أهم الوسائل التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة) ككل.	3.79	0.59	-	درجة كبيرة

يظهر من بيانات الجدول (١٠)، أن من أبرز الوسائل التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة هي "موقع الجامعة الالكتروني" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤.٤٧) وبانحراف معياري (٠.٥٧)، وبدرجة (كبيرة جداً)، وتلاها "مواقع التواصل الاجتماعي" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤.٤٢) وبدرجة (كبيرة جداً)، كما يأتيه "الهاتف الذكي" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٤.٣٧) وبدرجة (كبيرة جداً)، ويليه "البريد الإلكتروني" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٣.٨٣) وبدرجة (كبيرة)، ويليه "اليافطات والشاشات الرقمية" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (٣.٥٨) وبدرجة (كبيرة)، وصولاً إلى أقل الوسائل المستخدمة "المدونات" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢.٩٠) وبدرجة متوسطة. كما بلغ المتوسط العام لأهم الوسائل التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة (٣.٧٩) وانحراف معياري (0.59) وبدرجة كبيرة، وهو ما يبين أن جميع أفراد عينة الدراسة متفقون على واقع الوسائل التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

- الأدوات التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة

جدول (١١) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لأهم الأدوات التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
١	انتاج فيديوهات	4.22	0.74	١	كبيرة جداً
٢	مشاركة الصور	4.18	0.62	٢	كبيرة
٣	مشاركات الفيديوهات	4.17	0.62	٣	كبيرة
٤	الاستبانات الإلكترونية	4.10	0.77	٤	كبيرة
٥	نشر المحتوى النصي التوعوي	3.93	1.09	٥	كبيرة
٦	نشر عبارات توعوية عبر الشاشات والياقات الرقمية في أروقة الجامعة تشجع على التنمية المستدامة	3.78	0.88	٦	كبيرة
٧	الوسائط المتعددة	3.77	1.11	٧	كبيرة
٨	الورش والندوات الرقمية المتخصصة بالتنمية المستدامة	3.73	0.71	٨	كبيرة
٩	تصميم انفوغرافيك توعوي	3.62	1.09	٩	كبيرة
١٠	الرسائل النصية	3.53	1.28	١٠	كبيرة
	المحور (أهم الأدوات التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة). ككل	3.90	0.60	-	كبيرة

يظهر من بيانات الجدول (١١) أن من أبرز الأدوات التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة هي "انتاج فيديوهات" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤.٢٢) وانحراف معياري (٠.٧٤)، وبدرجة (كبيرة جداً)، وتلاها أداة "مشاركة الصور" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤.١٨) وبدرجة (كبيرة جداً)، كما تلاها أداة "مشاركات الفيديوهات" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٤.١٧) وبدرجة (كبيرة)، ويليه "الاستبانات الإلكترونية" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٤.١٠) وبدرجة (كبيرة)، ويليه "نشر المحتوى النصي التوعوي" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (٣.٩٣) وبدرجة (كبيرة)، وصولاً إلى أقل الأدوات المستخدمة التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة "الرسائل النصية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣.٥٣) وبدرجة كبيرة. كما بلغ المتوسط العام لأهم الأدوات التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة (٣.٩٠) وانحراف معياري (0.60) وبدرجة كبيرة، وهو ما يبين أن جميع أفراد عينة الدراسة متفقون على واقع الأدوات التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

٤- عرض مناقشة نتائج السؤال الرابع: ما التحديات التي يواجهها ممارسو العلاقات العامة في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أهم التحديات التي يواجهها ممارسو العلاقات العامة في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة، واستخدم مقياس المتوسطات الحسابية الوارد في الجدول (١) السابق لتفسير هذه المتوسطات ودلالاتها، والجدول (١٢) يبين النتائج:

جدول (١٢) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة للتحديات التي يواجهها ممارسو العلاقات لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
8	تداخل مهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة مع دوائر أخرى.	3.45	1.17	١	متوسطة
4	قلة أو انعدام برامج تدريبية لتطوير الموظفين رقمياً في دائرة العلاقات العامة	3.25	0.99	٢	متوسطة
2	عدم إدراك المهمة الحقيقية لممارسي العلاقات العامة	3.17	1.20	٣	متوسطة
1	عدم مواكبة تطور الأدوات والوسائل الرقمية الحديثة	3.05	1.41	٤	متوسطة
5	عدم تخصيص الإدارة العليا المخصصات المالية الكافية لأنشطة دائرة العلاقات العامة وبرامجها الرقمية	3.03	1.39	٥	متوسطة
3	السن؛ حيث إن المنظمات قد تفشل في تطوير المهارات الرقمية للممارسين كبار السن	3.02	1.07	٦	متوسطة
8	غياب التخطيط في عمل دائرة العلاقات العامة في الجامعة	2.92	1.14	٧	متوسطة
6	موقع دائرة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي في الجامعة يعيق أداء مهامها رقمياً بفاعلية	2.70	1.20	٨	متوسطة
	البعد (التحديات التي يواجهها ممارسو العلاقات العامة في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية). ككل	3.07	0.89	-	متوسطة

يظهر من بيانات الجدول (١٢)، أن من أبرز التحديات التي يواجهها ممارسو العلاقات العامة في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية هي "تداخل مهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة مع دوائر أخرى" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٤٥) وانحراف معياري (١.١٧)، وبدرجة (متوسطة)، وتلتها الفقرة رقم (٤) "قلة أو انعدام برامج تدريبية لتطوير الموظفين رقمياً في دائرة العلاقات العامة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣.٢٥) وبدرجة (متوسطة)، كما تلتها الفقرة (٢) التي نصت على "عدم إدراك المهمة الحقيقية لممارسي العلاقات العامة" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣.١٧) وبدرجة (متوسطة)، في حين تلتها الفقرة (١) التي نصت على "موقع دائرة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي في الجامعة يعيق أداء مهامها رقمياً بفاعلية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢.٧٠) بدرجة (متوسطة). كما بلغ المتوسط العام للتحديات التي يواجهها ممارسو العلاقات العامة في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية (٣.٧٠) وانحراف معياري (0.89) وبدرجة متوسطة، وهو ما يبين أن جميع أفراد عينة الدراسة متفقون على واقع التحديات التي يواجهها ممارسو العلاقات العامة في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية.

❖ مناقشة النتائج

استناد إلى الخلفية التي أقرتها نظرية المسؤولية الاجتماعية ونظرية التحول الرقمي فإن عملية التغيير الجذري التي تتم على الوسائل القائمة Media morphosis كما عبر عنها فيدلر (Fidler 2012) تكشف عن تأثير التفاعلات المعقدة للحاجات الأساسية، والضغوط الاجتماعية والابتكارات التكنولوجية، للدلالة على التحول الكامل الذي يجري في المستحدثات التكنولوجية ووسائل الاتصال. إن هذا التحول الهائل دفع معظم ممارسي العلاقات العامة في الجامعات عينة الدراسة إدراك العلاقات العامة أهمية توظيف الأدوات الرقمية في التنمية المستدامة في الجامعات في مختلف القضايا، وأن التحول الرقمي امتداداً للأدوات التقليدية التي توظفها العلاقات العامة في برامجها خدمة المجتمع المتمثل في الجمهور الداخلي والخارجي في المؤسسات وتحديدًا التعليمية، وقد دفع ذلك التغيير والانفتاح إلى أن يطلعوا على مفهوم العلاقات العامة ويدركوا أهميته. وهذا يتسق مع ما جاءت به دراسة الصالحي (٢٠٢١م) إلى أن العلاقات العامة الرقمية امتداد للعلاقات العامة التقليدية، وتختلف في الوسائل الاتصالية المستخدمة، والحاجة لممارسة العلاقات العامة عبر الوسائل الرقمية. وأشارت النتائج إلى أن أبرز البرامج التي توظفها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة هي "برامج في التعليم وقدمية التعليم". في المرتبة الأولى وهذا ما أشارت له دراسة لبادة (٢٠٢٠م)، ويمكن أن يعود ذلك إلى أن المؤسسات التعليمية تضع في سلم أولوياتها الأهداف التعليمية، كما أظهرت النتائج وأن من أبرز الأدوات الرقمية التي تستخدمها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة هي "إقامة مسابقات رقمية وتقديم جوائز للمشاريع الصغيرة المبتكرة والحديثة التي تحقق أهداف التنمية المستدامة"، وعلى تشجيع الطلاب على العمل في مشاريع تخرج رقمية تخدم قضايا التنمية المستدامة. على تشجيع الطلاب على العمل في مشاريع تخرج رقمية تخدم قضايا التنمية المستدامة. كما أظهرت النتائج أن من أبرز الوسائل التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة هي "موقع الجامعة الإلكتروني" في المرتبة، وتلاها "مواقع التواصل الاجتماعي"، "البريد الإلكتروني وما أشارت إليه دراسة لبادة (٢٠٢٠م)، وفرحات (٢٠٢٠م) والتي ركزت على بيان وسائل رقمية محددة لأداء وظائف العلاقات العامة، وأشارت النتائج إلى أن من أبرز الأدوات التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة هي "انتاج فيديوهات" في المرتبة الأولى وتلاها أداة "مشاركة الصور"، وأداة "مشاركات الفيديوهات"، و"الاستبانات الإلكترونية"، وهذا ما أشارت له دراسة (Lee, Wood, and Kim 2021) ودراسة (Wagh 2019)، وقد بينت الأخيرة أن الوسائط المرئية والمسموعة والأخبار أو الخصائص التي تتيحها تلك الشبكات أو الأفلام الوثائقية أو حملات التطوير المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة قد حفزت الناس على المشاركة في برنامج التنمية. وفي دراسة اللبان (٢٠١٨م) التحليلية بينت أن ملفات الصور والفيديوهات عبر شبكة الفيسبوك كان لها دور في جذب المستفيدين لمنشورات التنمية المستدامة. كما تبين أن أبرز التحديات التي يواجهها ممارسي العلاقات العامة في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية هي "تداخل مهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة مع دوائر أخرى"، وتلاها "قلة أو انعدام برامج تدريبية لتطوير الموظفين رقمياً في دائرة العلاقات العامة". وعلى "عدم إدراك المهمة الحقيقية لممارسي العلاقات العامة". وأن "موقع دائرة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي في الجامعة يعيق أداء مهامها رقمياً بفاعلية". وفي العموم، فقد اتفق الاتجاه العام للبحث مع ما توصلت إليه الدراسات لبادة (٢٠٢٠م)، ودراسة الصالحي حاتم (٢٠٢١م)، وفرحات (٢٠٢٠م) في التحديات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات عامة والتعليمية خاصة.

❖ الخاتمة

اتاحت الأدوات الرقمية للعلاقات العامة تسهيل مهامها للتواصل مع كل من الجمهور الداخلي للشركات وجمهورها الخارجي بشكل أكثر فعالية من ذي قبل، وقد ناقشت هذه الدراسة توظيف العلاقات العامة للأدوات الرقمية في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة، وفي هذا السياق توصلت الدراسة إلى أن أهم البرامج التي توظفها العلاقات العامة لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة هي "برامج في التعليم وقدمية التعليم (لمساعدة ذوي الاعاقة وصعوبات التعلم)." و"برامج تعاون بين الجامعة والجامعات الاقليمية والدولية تحقق أهداف التنمية المستدامة." والبرامج الاجتماعية كزيارة دور المسنين، والتبرع لمؤسسات الايتام، والصم والبكم ، فيما أن الأدوات التي توظفها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة هي "انتاج فيديوهات"، ومشاركة الصور، والاستبانات الإلكترونية، كما تبين أن أبرز التحديات التي يواجهها ممارسو العلاقات العامة في تحقيق متطلبات التنمية المستدامة في الجامعات الأردنية هي "تداخل مهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة مع دوائر أخرى" وقلة أو انعدام برامج تدريبية لتطوير الموظفين رقميا في دائرة العلاقات العامة، وعدم إدراك المهمة الحقيقية لممارسي العلاقات العامة." وبالتالي تمثل التطبيقات والأدوات الرقمية ومنصات وشبكات التواصل الاجتماعي، بيئة اتصالية رقمية مناسبة لتوعية المجتمع وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وقد أصبحت العلاقات العامة في المؤسسات وتحديداً التعليمية أحد أعمدة التنمية المستدامة.

❖ التوصيات

- بناء على ما توصل إليه الباحثان، يمكن وضع التوصيات الآتية:
- أن تتبنى الجامعات إنشاء الورش والندوات وإقرار المساقات المتخصصة بالتنمية المستدامة وتقديمها ضمن برامج الجامعة.
- أن تقوم العلاقات العامة في الجامعات بالمشاركة مع مؤسسات المجتمع المدني في برامج ونشاطات مكثفة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة الـ ١٧ خاصة القضاء على الفقر، القضاء على الجوع، الصحة الجيدة والرفاهية، التعليم الجيد، المساواة بين الجنسين.
- أن تقوم الجامعة بدورات تكوينية مستمرة بالتطورات التكنولوجية والتحول الرقمي لممارسي العلاقات العامة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

المراجع العربية

- (١) حاتم الصالحي، العلاقات العامة الرقمية: مراجعة نظرية للمفهوم وعوامل الظهور والتحديات، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، مجلد ٩ عدد (٢)، ٢٠٢١م.
- (٢) رزان حسام لباد، التعرف على مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة جامعة النجاح أنموذجا، رسالة ماجستير، فلسطين: جامعة النجاح، ٢٠٢١م.
- (٣) ظاهر الكلالدة، أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية، (عمان: دار زهران، ١٩٩٧م).
- (٤) عبدالمجيد شكري، الاتصال الإعلامي والتنمية، آفاق المستقبل وتحديات قرن جديد، (القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، ١٩٩٥م).

- ٥) عمر باسودان، علي الصومالي، عبد الرحمن الحفاف، تأثير العلاقات العامة الرقمية في أداء المؤسسات الحكومية السعودية: دراسة ميدانية على عينة من إدارات العلاقات العامة والإعلام في المؤسسات الحكومية بمنطقة جازان للعام ٢٠٢١م، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، مجلد، ١٠ عدد (٣٩)، ٢٠٢٢م.
- ٦) فاطمة الزهراء فرحات، " دور التحول الرقمي في الكشف في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير منشورة الجزائر: جامعة العربي بن مهيدين، ٢٠٢٠م.
- ٧) محمد حسام الدين، المسؤولية الاجتماعية للصحافة، (القاهرة: الدار المصرية: ٢٠٠٣م).
- ٨) محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط٥، (القاهرة: عالم الكتب، ٢٠١٥م).
- ٩) محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط٥، (القاهرة: عالم الكتب، ٢٠١٥م).
- ١٠) محمد منير حجاب، الإعلام والتنمية الشاملة، (القاهرة: دار الفجر، ٢٠٠٠م).
- ١١) منال المزاهرة، مناهج البحث الاعلامي، ط٢، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٢٠م).
- ١٢) منال المزاهرة، إدارة العلاقات العامة وتنظيمها، ط٢، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٢٠م).
- ١٣) منال المزاهرة، نظريات الاعلام : تطبيق على الإعلام الجديد، ملزمة للدراسات العليا، جامعة البترا، ٢٠٢٢م.
- ١٤) موقع الأمم المتحدة، <https://jordan.un.org/ar/sdgs>، تاريخ الدخول ٢٠٢٣/٢/٢٢م.
- ١٥) نجم العيساوي، سمر مكناي، كامل خورشيد، الإعلام التنموي الرقمي والتنمية المستدامة: توظيف الأمم المتحدة لتويتر في نشر أهداف التنمية المستدامة، مجلة دراسات: العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢٠٢٣م.
- ١٦) نرمين ابراهيم اللبان، استخدام الأرشيفات الوطنية لشبكة الفيس بوك في التنمية المستدامة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مجلد ٢ عدد (٥)، ٢٠١٨م.

Funding

No funding received for this work

Conflicts Of Interest

None

Acknowledgment

None

References:

- 17) Hatem Al-Salihi, Digital Public Relations: A Theoretical Review of the Concept, Emergence Factors, and Challenges, Al-Hikma Journal for Media and Communication Studies, Volume 9, Issue (2), 2021 AD.
- 18) Razan Hussam Labbad, Identifying the extent of the effectiveness of public relations departments in Palestinian universities in achieving the goals of sustainable development, An-Najah University as a model, master's thesis, Palestine: An-Najah University, 2021.
- 19) Dhaher Al-Kalaldeh, Methods of Scientific Research in the Field of Administrative Sciences, (Amman: Dar Zahran, 1997 AD).
- 20) Abdul Majeed Shoukry, Media Communication and Development, Future Prospects, and Greetings from a New Century. (Cairo: Al-Arabi for publishing and

distribution, 1995AD).

- 21) Omar Basudan, Ali Al-Somali, Abdul-Rahman Al-Hafaf, The Impact of Digital Public Relations on the Performance of Saudi Government Institutions: A Field Study on a Sample of Public Relations and Media Departments in Government Institutions in Jazan Region for the Year 2021 AD, Middle East Public Relations Research Journal, Volume, 10, Issue (39), 2022 AD.
- 22) Fatima Al-Zahraa Farhat, "The Role of Digital Transformation in Disclosure in Improving the Performance of Public Relations Functions in the Algerian Public Institution, Master's Thesis published by Algeria: Al-Arabi Bin Mahdin University, 2020 AD.
- 23) Nermin Ibrahim Al-Labban, Using the National Archives of the Facebook Network in Sustainable Development. International Journal of Library and Information Sciences, Volume 2, Issue (5), 2018.
- 24) Muhammad Hossam El-Din, The Social Responsibility of the Press, (The Egyptian House: 2003).
- 25) Muhammad Abdel Hamid, Scientific Research in Media Studies, 5th Edition, (Cairo: World of Books, 2015 AD)
- 26) Muhammad Abdel Hamid, Scientific Research in Media Studies, 5th Edition, (Cairo: World of Books, 2015 AD)
- 27) Muhammad Mounir Hijab, Media and Comprehensive Development, (Cairo: Dar Al-Fajr, 2000 AD).
- 28) Manal Al-Mazahra, Managing and Organizing Public Relations, 2nd Edition, (Amman: Dar Al-Masirah for Publishing and Distribution, 2020 AD).
- 29) Manal Al-Mazahrah, Media Research Methods, 2nd edition, (Amman: Dar Al-Masirah for Publishing and Distribution, 2020 AD).
- 30) Manal Al-Mazahra, Media Theories: An Application on New Media, binding for postgraduate studies, University of Petra, 2022 AD.
- 31) United Nations website, 22/2/2023, <https://jordan.un.org/ar/sdgs>.
- 32) Najm Al-Issawi, Samar Maknai, Kamel Khorshid, Digital Development Media and Sustainable Development: The United Nations Employment of Twitter to Disseminate Sustainable Development Goals, Dirasat Journal: Humanities and Social Sciences, 2023.

- 1) Hallahan Kirk, improving public relations web site through usability research, *Public Relations Review*, vol.27, 2001.
- 2) Harris L. T., *The Marketer's Guide to Public Relation*, New York, John Wiley & Son. 1992.
- 3) James Melanie, A review of the impact of new media on public relations : challenges for terrain, practice, and éducatons, *Asia Pacific Public Relation Journal*, vol.8,. 2007.
- 4) Lee JH, Wood J, Kim J., Tracing the Trends in Sustainability and Social Media Research Using Topic Modeling. *Sustainability*, (13) (3), 2021 1269. <https://doi.org/10.3390/su13031269>.
- 5) Roger F. Fidler, *Mediamorphosis: Understanding New Media*, (United States: SAGE Publications, Inc. 1997), <https://doi.org/10.4135/9781452233413>.
- 6) Wagh R. V., Sustainable Development Goals and Role of Media. *IJARIE*, (5)(6), 2019. 1756–1758. www.ijarie.com.