استخدام ممارسو العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي ودورها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي (دراسة ميدانية)

الباحث/أحمد محمد رزق البحيري

لدرجة الماجستيرشعبة العلاقات العامة والإعلان تخصص إدارة العلاقات العامة - كلية الآداب – جامعة المنصورة

تحت اشراف

أ.م.د/ نهلة زيدان الحوراني

أستاذ العلاقات العامة المساعد - كلية الآداب – جامعة المنصورة

الملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي ودورها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ويؤدي استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي دورًا حيويًا في تعزيز الوعي بأهداف التنمية المستدامة وتوفير قنوات تواصل فعالة مع الجمهور والشركاء الاستراتيجيين وتبادل المعلومات وتشجيع المشاركة الجماهيرية، وتندرج هذه الدراسة تحت الدراسات الوصفية واستخدام منهج المسح الاعلامي وبتطبيق استمارة استبيان على عينة تكونت من (120) مفردة من ممارسي العلاقات العامة في بعض الجامعات المصرية الحكومية وكلياتها، وقد **توصلت الدراسة إلى أن** ممارسي العلاقات العامة يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عملهم، كما يستخدمها الأغلبية منهم مع كل العملاء دون تمييز، ولتقديم صورة كافية عن خطة التنمية المستدامة، ويتواصلون باستخدام هذه التكنولوجيا مع الطلاب بنسبة (100%)، ويرون أن مصطلح التنمية المستدامة أصبح متداولا في الجامعات وكلياتها، ويرون أن الارتقاء بجوده حياه المواطن المصري وتحسين مستوى معيشته أهم هدف من أهداف التنمية المستدامة، أن تطوير المستشفيات الجامعية من أهم مشروعات التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي. كما توصلت النتائج إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائيًا بين درجات ممارسي العلاقات

العامة في قطاع التعليم العالي على استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي وتصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي وذلك عند مستوى دلالة (0.01)، وتوجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي وفي تصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة وذلك في اتجاه الذكور عند مستوى دلالة (0.01).

الكلمات المفتاحية: ممارسو العلاقات العامة، تكنولوجيا الاتصال الرقمي، التنمية المستدامة، قطاع التعليم العالي.

Public relations practitioners' use of digital communication technology and its role of Sustainable development goals in the higher education sector (A field study)

Summary:

This study aimed to investigate the extent to which public relations practitioners use digital communication technology and its role in achieving sustainable development goals. The use of digital communication technology by public relations practitioners plays a vital role in raising awareness about sustainable development goals and providing effective communication channels with the public and strategic partners, facilitating information exchange and encouraging public participation. This study falls under descriptive research, utilizing media survey methodology and employing a questionnaire distributed to a sample of 120 public relations practitioners in

Egyptian government universities and their faculties. The study found that public relations practitioners use digital communication technology in their work, with the majority using it with all clients without discrimination. They also utilize this technology to communicate with students at a rate of 100%. They perceive the term "sustainable development" as widely used in universities and their faculties. They consider improving the quality of life for Egyptian citizens and enhancing their living standards as one of the main objectives of sustainable development. Developing university hospitals is also seen as one of the key projects for sustainable development in the higher education sector. Furthermore, the results revealed a positive statistically significant correlation between the scores of public relations practitioners in the higher education sector regarding their use of digital communication technology and their perception of achieving sustainable development goals in the higher education sector, at a significance level of 0.01. There were also statistically significant differences between the mean scores of male and female public relations practitioners in the higher education sector in terms of their use of digital communication technology and their perception of achieving sustainable development goals, with males showing a higher level of significance at 0.01.

Keywords: Public relations practitioners, digital communication technology, sustainable development, higher education sector.

المقدمة

يُعد التعليم العالي ركيزة أساسية في تطور المجتمعات وتحقيق التنمية المستدامة لأنه يمهد الطريق للتفوق والابتكار، ويزود الأفراد بالمعرفة والمهارات اللازمة لمواجهة التحديات الحديثة؛ فالقيمة العظيمة للتعليم العالي تتجلى في قدرته على تشكيل مستقبل أفضل للأفراد والمجتمعات، حيث يمنح الفرصة للتطور الشخصي والمهني وتحقيق النجاح في مختلف المجالات.

وتُعد تكنولوجيا الاتصال الرقمي واحدة من المجالات الحديثة والمتطورة في هذا العصر، حيث أحدثت ثورة في طرق التواصل ونقل المعلومات وتأثيرها على مختلف المجالات، واحتلت هذه التكنولوجيا دورًا مهمًا في قطاع التعليم العالي، حيث تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطوير العملية التعليمية، ولقد ساعدت هذه التكنولوجيا على ظهور وسائل اتصال جديدة لا يمكن الاستغناء عنها، فقد غيرت تلك الوسائل طريقة اتصال الملايين من الناس ببعضهم البعض ولاسيما في مجال العلاقات العامة تلك المهنة التي تعتمد على الاتصال بشكل كبير، إذ تعد تلك التكنولوجيا وسيلة قوية ومهمة لممارسي العلاقات العامة تستخدم في إمداد الجماهير بالمعلومات، لذا فان تكنولوجيا الاتصال الرقمي أصبحت من أهم أدوات العلاقات العامة في العصر الحديث، حيث يمكن استخدامها في جمع المعلومات ونقلها إلى الجماهير والحصول على رد فعل الجمهور تجاه القرارات والخدمات التي تقدمها المؤسسات، لذا برزت الأهمية الحقيقية لتكنولوجيا الاتصال الرقمي لما لها من قدرة على بناء الحوار ذي الاتجاهين بين المؤسسة وجمهورها لتحقيق افضل صور للتنمية.

وتعد التنمية المستدامة هدفًا حضاريًا عالميًا يهدف إلى تحقيق التوازن بين احتياجات الجيل الحالي والأجيال التالية، وهي نمط مستدام للنمو الاقتصادي والاجتماعي والبيئي والعلمي يحقق التقدم والازدهار دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها، وتعتمد التنمية المستدامة على المفهوم الثلاثي للأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، حيث يجب أن يتوازن تحقيق الرخاء الاقتصادي والعدالة الاجتماعية مع حماية البيئة واستدامتها؛ فالتنمية المستدامة من أهم الأهداف التي تسعى إليها العديد من المجتمعات حول العالم، وتحظى بأهمية كبيرة في قطاع التعليم العالي، لأن المؤسسات التعليمية أدركت أنه لتحقيق التنمية المستدامة في المجتمعات، يجب أن يتم دمج التكنولوجيا الاتصال الرقمي في عملية التعليم العالي.

وتساهم تكنولوجيا الاتصال الرقمي في تعزيز تجربة التعلم وتحقيق الأهداف المستدامة في قطاع التعليم العالي؛ فهي تمكن الطلاب والمعلمين من التواصل والتفاعل

بشكل فعال، بغض النظر عن المسافات الجغرافية والزمان، وتوفر أدوات ومنصات تعليمية متقدمة، مثل المنتديات الإلكترونية والتعلم الإلكتروني والفصول الافتراضية التي تساهم في تحقيق التفاعل والتعاون بين الطلاب وتحفزهم على المشاركة الفاعلة في عملية التعلم.

دراسات سابقة

قسمت الدراسات السابقة في عدة محاور على النحو التالي:

أولا– دراسات تناولت العلاقات العامة وتكنولوجيا الاتصال الرقمي

1– دراسة موسى بن عودة (2021) [1] بعنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء القائم بالعلاقات العامة: دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات العمومية بولاية تيارت "

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للقائم بالعلاقات العامة من خلال القيام بدراسة ميدانية على عينة (60) من المؤسسات العمومية بولاية تيارت باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من مجتمع الدراسة المكون من العاملين بالعلاقات العامة على مستوى المؤسسات العمومية بولاية تيارت بالاعتماد على أداة الاستبيان، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤدي دورا كبيرا في تحسين الاتصالات في المؤسسة وذلك من خلال سرعة إتاحة المعلومات، وسهولة الاتصال بالموظفين وتيسر التعامل مع العملاء، وسرعة وصول المعلومة والقضاء على معوقات تداولها، كما تساهم أيضا في تطوير الأداء الوظيفي لدى القائم بالعلاقات العامة من خلال زيادة الدقة والسرعة في الأداء.

2– دراسة شعبان الناصري (2021) [2] بعنوان "استخدام تقنية الاتصال الرقمي في العلاقات العامة الحكومية: دراسة تحليلية للقيادة العامة لشرطة الشارقة نموذجا"

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العلاقات العامة والإعلام في قيادة شرطة الشارقة وانعكاسها على أفضل الخدمات المقدمة إلى المتعاملين من الجمهور، وعليه تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باستخدام صحيفة الاستبانة الموجهة إلى عينة قصدية قوامها (20)

مفردة من العاملين في قسم العلاقات العامة والإعلام بالقيادة العامة لشرطة الشارقة، وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن نسبة (99%) من الجمهور يشعرون بالأمان في إمارة الشارقة بسبب الخدمات المختلفة، وأن نسبة (95%) من المتعاملين (من الجمهور) مع الموقع الإلكتروني للعلاقات العامة والإعلام في القيادة العامة لشرطة الشارقة يشعرون بالسعادة بسبب خدمات الاتصال التكنولوجي الحديثة المقدمة لهم.

ثانيًا: دراسات تناولت العلاقات العامة والتنمية المستدامة

1- دراسة رزان لبادة (2021) [3] بعنوان "مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها: جامعة النجاح الوطنية نموذجًا "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها: جامعة النجاح الوطنية نموذجاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدم الاستبانة والمقابلة كأداتين رئيستين للدراسة، وقد تم تطبيقهما على كافة العاملين في دائرة العلاقات العامة والمراكز العاملة في مجال التنمية المستدامة في جامعة النجاح باتباع أسلوب الحصر الشامل حيث بلغ عدد المبحوثين الكلي(98) وعدد الإجابات التي تم تحليلها (91)، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: تأخذ دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح قضايا (البيئة، وقضايا المرأة، والشباب) بعين الاعتبار عند تنفيذ الأنشطة والبرامج المختلفة بنسبة أكبر من تناولها للقضايا الصحية والاقتصادية والمجتمعية كالفقر والبطالة، وتوظف الإدارة العليا في جامعة النجاح توصيات دائرة العلاقات العامة فيما يتعلق بتحقيق أهداف التنمية المستدامة، بينما هناك غياب واضح لتواجد العلاقات العامة في اجتماعات الجامعة الدورية فيما يتعلق بالتنمية المستدامة والجودة الشاملة، فضلاً عن عدم امتلاك دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح

لخطة استراتيجية واضحة المعالم لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتقوم دائرة العلاقات العامة بالترويج لبرامج التنمية المستدامة من خلال اللقاءات والاجتماعات العامة والموقع الرسمي الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالجامعة، ومن أبرز التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة تداخل المسمى الإداري للدائرة مع مسميات أخرى كدائرة التسويق.

2- دراسة دعاء سالم (2019) [4] بعنوان "دور الاعلام الرقمي في تعزيز استراتيجيات التنمية المستدامة لتحقيق المزايا التنافسية"

هدفت إلى التعرف على دور الإعلام الرقمي في تعزيز استراتيجيات التنمية المستدامة، والكشف عن أهم المزايا التنافسية التي يمكن أن تتحقق من خلال تعزيز استراتيجيات التنمية المستدامة لاسيما المدن والمجتمعات المحلية، وتكونت العينة من (400) مفردة من الجمهور السعودي من مستخدمي وسائل الإعلام، وباستخدام استمارة استقصاء لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن الاعتماد على وسائل الاعلام الرقمية في متابعة قضايا وأهداف التنمية المستدامة جاء بنسبة كبيرة، وأوضحت النتائج أن نسبة كبيرة من الجمهور السعودي عينة الدراسة أظهروا ثقتهم بدرجة كبيرة فيما يتم عرضه من معلومات عن استراتيجيات التنمية المستدامة في مواقع التواصل الاجتماعي.

3- دراسة (Hui, et al., 2017) [5] بعنوان " استراتيجيات العلاقات العامة للتنمية المستدامة: دراسة حول صناعة زيت النخيل في ماليزيا"

تناولت هذه الدراسة استراتيجيات العلاقات العامة التي تستخدمها شركات صناعة زيت النخيل الماليزية لتعزيز التنمية المستدامة. تم جمع البيانات من خلال مقابلات مع (12) شخصًا من موظفي العلاقات العامة في قطاع زيت النخيل، وتم تحليل المحتوى لعينات من عناوين الأخبار والمقالات المتعلقة بزيت النخيل والتنمية المستدامة، وتم استخدام المنهج الوصفي وتحليل المحتوى لتحليل ممارسات العلاقات العامة والاستراتيجيات المستخدمة في صناعة زيت النخيل الماليزية، وأظهرت نتائج الدراسة أن تحسين نوعية المنتج والتزام الشركات بالمعايير البيئية وتقليل الآثار البيئية لصناعة زيت النخيل يمكن أن

يؤدي إلى تحسين سمعة هذه الصناعة، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الشفافية والتواصل بشأن المعايير البيئية والاجتماعية التي تتبعها شركات زيت النخيل وتحسين مستوى المشاركة الاجتماعية.

ثالثًا- دراسات تناولت العلاقات العامة والتعليم العالي

1- دراسة الرشيد سليمان (2021) [6] بعنوان "فاعلية العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي بمؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على جامعة أم درمان الإسلامية"

هدفت الدراسة إلى تحديد بعض أسباب ودوافع العنف الطلابي، ومعرفة فاعلية العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي (الجامعات)، واستخدم المنهج المسحي والحصر الشامل في إطار الدراسات الوصفية التحليلية، وتكونت عينة الدراسة من كل موظفي إدارة العلاقات العامة في جامعة أم درمان الإسلامية، وتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب الحصر الشامل وكان عدد أفراد العينة (15) فرداً واستخدم الاستبيان كأداة رئيسة في جمع المعلومات والبيانات والمقابلة العلمية كأدوات مساعدة ولمعرفة آراء المبحوثين، ومن أهم النتائج: أن المسئول الأول عن حل ظاهرة العنف الطلابي في مؤسسات التعليم العالي السودانية (الجامعات) هي عمادة شؤون الطلاب وأن إدارة العلاقات العامة تعمل علي توعية الطلاب بأهمية ممارسة الديمقراطية وأدب الحوار بينهم، كما أثبتت أن من أهم مسببات العنف الطلابي التنظيمات السياسية وأنشطتها، والطلاب أنفسهم وانخراطهم غير الواعي في العمل السياسي داخل الجامعات وفق رؤى أحزابهم السياسية.

2- دراسة (Waters & Jensen, 2019) [7] بعنوان "التعليم في مجال العلاقات العامة وجاهزية الصناعة: آراء الخبراء الكبار في مجال العلاقات العامة"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف وجهات نظر كبار المتخصصين في العلاقات العامة حول جاهزية الطلاب الخريجين للعمل في صناعة العلاقات العامة، وتحديد التوجهات والمهارات التي يعتبرونها ضرورية للنجاح في هذا المجال، تم اختيار عينة الدراسة من خلال استطلاع رأي تم توزيعه على (140) متخصصًا في العلاقات العامة من كبار المديرين والمديرين التنفيذيين في مختلف الشركات والوكالات والمنظمات، تم استخدام المنهج النوعي، واستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج مهمة منها أن كبار المتخصصين في العلاقات العامة يرون أنه من الأهمية بمكان أن يكون لدى الطلاب المعرفة الأساسية بمفاهيم العلاقات العامة ومهارات الاتصال الفعال، كما أشاروا إلى ضرورة اكتساب الطلاب المعرفة والخبرة في تكنولوجيا الاتصال الرقمي والوسائط الاجتماعية، وأكدوا على أهمية التدريب التطبيقي والخبرة العملية في تطوير مهارات الطلاب.

3- دراسة (Lee & Kim, 2018) [8] بعنوان "دور التعليم في العلاقات العامة في تشكيل مستقبل المهنة: تصورات أساتذة العلاقات العامة وممارسيها"

تناولت الدراسة دور التعليم في تشكيل مستقبل مهنة العلاقات العامة وتحديد ما يجب تدريسه للطلاب الذين يرغبون في العمل في هذا المجال، وقد تم استخدام المنهج الوصفي لدراسة الرؤى التي يحملها أعضاء هيئة التدريس والممارسين في العلاقات العامة في جنوب كوريا، وتم جمع البيانات من خلال استبيان يتألف من (34) سؤالًا، وأظهرت النتائج أن التكنولوجيا الرقمية تشكل جزءًا مهمًا في مجال العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي، وأنه يجب تعليم الطلاب كيفية استخدام هذه التقنيات في إطار استراتيجي، كما أظهرت الدراسة أن الرؤى حول دور العلاقات العامة تختلف بين أعضاء هيئة التدريس والممارسين، حيث ينظرون إلى المهنة بشكل مختلف ويعتقدون أن الأولويات المهنية يجب أن تكون مختلفة للخريجين الجدد وللممارسين الحاليين.

رابعًا- دراسات تناولت تكنولوجيا الاتصال الرقمي والتنمية المستدامة

1- دراسة أريج الحاسي (2022) [9] بعنوان "التحول الرقمي في الجامعات الليبية أثناء جائحة كورونا وعلاقته بالتنمية المستدامة"

هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وعلاقته بتحقيق التنمية المستدامة، ودور مؤسسات التعليم العالي في تحقيق ذلك؛ وعليه تم استخدام المنهج الوصفي وباستخدام الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة على عينة قدرها (250) فردًا من أعضاء هيئة التدريس في جامعة بني غازي من مختلف الكليات، تم رصد النتائج التالية: وجود توجهًا سلبيًا بنسبة (70.7%) نحو التحول الرقمي داخل الجامعات الليبية، ووجود توجها سلبيًا نحو قدرة الجامعة على تلبية حاجات المجتمع وتوجهاته نحو التنمية الشاملة.

2- دراسة عبد الرحمن البكري وسلمان الجربا (2021) [10] بعنوان "تكنولوجيا الاتصال الرقمي ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تحليلية لبعض المشاريع في المملكة العربية السعودية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا الاتصال الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية، تم جمع البيانات من خلال إجراء مقابلات مع المهنيين العاملين في مشاريع تكنولوجيا الاتصال الرقمي المختلفة والتحليل الوثائقي للمشاريع ذات الصلة، وتم استخدام المنهج النوعي في هذه الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام تقنية التحليل النصي. وأظهرت الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال الرقمي تساعد في تحقيق التنمية المستدامة من خلال دعم الابتكار وتحسين الوعي والمشاركة الاجتماعية وتمكين المجتمعات المحلية، كما أن تكنولوجيا الاتصال الرقمي يمكن أن تكون أداة فعالة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للتنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية.

3- دراسة (Zhang, et al., 2021) [11] بعنوان "دور التقنيات الرقمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة: تحليل ببليومتري"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم دور التكنولوجيا الرقمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة باستخدام تحليل البيانات الببليومترية، وتم جمع (1072) مقالة علمية من

قاعدة بيانات Scopus وتحليلها. وخلصت الدراسة إلى أن التكنولوجيا الرقمية تلعب دوراً مهماً في تحقيق الأهداف المستدامة بما في ذلك التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وشملت تطبيقات التكنولوجيا الرقمية التي تساعد على تحقيق أهداف التنمية المستدامة الشبكات الاجتماعية والحوسبة السحابية والواقع الافتراضي والواقع المعزز والذكاء الاصطناعي والإنترنت والتعلم الآلي، وأوصت الدراسة بالاهتمام بتنفيذ التكنولوجيا الرقمية وتحسين استخدامها لتحقيق التنمية المستدامة.

خامسًا– دراسات تناولت التعليم العالي والتنمية المستدامة

1– دراسة عبير بكري وآخرون (2021) [12] بعنوان "تعزيز متطلبات الجودة الشاملة في التعليم العالي وأثرها في تحسين التنمية المستدامة "

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى تعزيز متطلبات الجودة الشاملة وأثرها على تحقيق التنمية المستدامة بالتطبيق على جامعة الملك خالد، والتعريف بمفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي فضلاً عن تحديد متطلباتها والتعريف بمفهوم وأهمية وأهداف التنمية المستدامة في التعليم العالي، وتم تطوير استبانة لتحقيق أهداف الدراسة وتوزيعها على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وبلغ عددهم (100) فردًا، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن إدارة الجامعة تعمل على تطوير الأداء العام لتحقيق رضا المستفيدين وتحقيق التنمية المستدامة، وأكدت أيضا على أن الجامعة تعمل على تعزيز متطلبات الجودة الشاملة لتحقيق التنمية المستدامة، وأوصت بضرورة مراجعة وتقييم معايير الجودة بين فترة وأخرى نظرًا للتغيرات التي قد تحصل في البيئة الخارجية.

2– دراسة رشاد حماد (2021) [13] بعنوان "استراتيجية الجودة الشاملة كركيزة لتجسيد التنمية المستدامة في مؤسسات التعليم العالي بفلسطين"

جاءت الدراسة للتعرف على مستوى استراتيجية الجودة الشاملة كركيزة لتجسيد التنمية المستدامة في مؤسسات التعليم العالي بفلسطين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات بهدف التحقق من مدى معرفة مستوى استراتيجيات

الجودة الشاملة ومستوى التنمية المستدامة، وتكونت عينة الدراسة من (200) من العاملين في جامعة الأقصى في قطاع غزة، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة وزنها النسبي (73.8%) وهو مستوى متوسط، وأن مستوى التنمية المستدامة وزنها النسبي (76.5%) وهو مستوى متوسط، ووجود ارتباط موجب دال إحصائيًا بين استراتيجيات الجودة الشاملة والتنمية المستدامة وكانت قيمة معامل الارتباط (0.79)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات الجودة الشاملة تبعاً لمتغير (سنوات الخبرة والمؤهل العلمي)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التنمية المستدامة تبعاً لمتغير (سنوات الخبرة والمؤهل العلمي) لجميع الأبعاد.

3- دراسة عبير بكري وآخرون (2021) [14] بعنوان "رقمنة الموارد البشرية وأثرها على تعزيز متطلبات التنمية المستدامة بالتعليم العالي في ظل جائحة كورونا: دراسة تطبيقية على طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية"

ذهبت الدراسة إلى التعرف على مدي تحقيق رقمنه الموارد البشرية وأثرها في خلق التنمية المستدامة بالتعليم العالي في ظل جائحة كرونا، وفحص مدى تناسب واقع رقمنة الموارد البشرية بالجامعات السعودية مع متطلبات التنمية المستدامة في ظل المهددات البيئية لجائحة كرونا، واعتمدت الدراسة على الاستبيان في الحصول على البيانات والمنهج الوصفي التحليلي الي جانب المنهج التاريخي واستخدمت استمارة استبيان، وأسفرت الدراسة عن أن نسبة (60%) من العاملين في الجامعة يرون أنها تعمل على كسب مكانة مرموقة بين المؤسسات التعليمية وتحقيق التنمية المستدامة وذلك من خلال بناء المجتمع المعرفي القائم على اقتصاد المعرفة ورقمنه الموارد البشرية، كما تبين أن نسبة (68%) من المستقصين يؤكدون على أن الجامعة تعمل على تأمين بنية تقنية مناسبة تشمل جميع الوسائل التقينه، ويتم إدارتها بكوادر متخصصة ذات كفاءة لدعم الرقمنة في ظل الجائحة.

التعقيب على الدراسات السابقة

بناء على عرض الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة للتعرف على التوجهات العلمية حول المشكلة البحثية تبين الآتي:

1- محدودية الدراسات العربية التي اهتمت باستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

2- أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي مهم جدًا في أداء ممارسي العلاقات العامة لأعمالهم بنجاح.

3- يستخدم ممارسو العلاقات العامة الذكور لتكنواوجيا الاتصال الرقمي أكثر من الإناث.

4- يعزز عمل العلاقات العامة التواصل والتفاعل بين الشركات ومختلف أصحاب المصلحة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الذكور أكثر من الإناث.

5- يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي.

6- يستخدم ممارسو العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي مع جميع العملاء من الجمهور دون تمييز.

7- تساعد تكنولوجيا الاتصال في نجاح العملية التعليمية وتطويرها في المجتمع الجامعي.

8- أن توظيف تكنولوجيا التحول الرقمي قدم صورة كافية عن خطة التنمية المستدامة

9- وجد الباحث أن معظم الدراسات السابقة استخدمت استبيانات صممها مُعدو دراستهم.

10- اتفقت الدراسات السابقة على الاعتماد المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها.

11- اهتمت جامعات كثيرة في قطاع التعليم العالي بالتنمية المستدامة وأصبحت جزءًا من استراتيجياتها.

12- أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي يساعد في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

13- أهمية تنمية قيم التنمية المستدامة لدى الطلاب في قطاع التعليم العالي.

14- تساعد تكنولوجيا الاتصال الرقمي على تحقيق التنمية المستدامة في القطاعات المختلفة في المجتمع.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

استفيد من الاطلاع على الدراسات السابقة في الآتي:

1- تحديد منهج هذه الدراسة وهو الوصفي.

2- إعداد أداة الدراسة وهي استبيان استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي.

3- صياغة أسئلة المشكلة والفروض.

4- التعمق في المشكلة البحثية بعد تحديدها.

5- تحديد أهداف الدراسة.

6- التحديد الدقيق لمتغيرات الدراسة، حيث يمثل استخدام ممارسو العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي المتغير المستقل، ويمثل تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي المتغير التابع، ويتوسط العلاقة بين هذه المتغيرات عدد من المتغيرات الوسيطة تمثلت في الوصول إلى المعلومات والتخطيط الاستراتيجي، والفجوة الرقمية، والتثقيف، والمعرفة.

مشكلة الدراسة

يُعد عمل العلاقات العمل في قطاع التعليم العالي من أهم الأعمال لأنه يؤثر في العملية الإداري من جهة والعملية التعليمية من جهة أخرى، كما يؤثر في العلاقات بين الجهور من الطلاب وأولياء أمورهم وإدارة الكلية أو الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، كما أن توعية أفراد المجتمع بالبرامج التي تقدمها الجامعات المختلفة وكلياتها ومميزات كل برنامج ومدى ارتباطه بسوق العمل، وعدم قيام ممارسي العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي بعملهم يؤثر بشكل كبير في سير العملية التعليمية وجذب الطلاب للدراسة بالكلية، وجذب الجمهور للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الكلية للمجتمع.

وقد تغيرت البيئة التعليمية تبعًا للتطور التكنولوجي، فنظام التعليم العالي تأثر كثيرا بالتحولات التي شهدها العالم في السنوات الاخيرة، وأكثر ما يلفت الانتباه هو تأثير تكنولوجيا التحول الرقمي على قطاع التعليم بصفة عامة وعلى قطاع التعليم العالي بصفة خاصة؛ الأمر الذى أدى الى تغيير العمليات التعليمية بسرعة فائقة، كل ذلك أدى بقطاع التعليم العالي إلى التركيز على انشطة العلاقات العامة وما قد يترتب عليها من تحقيق للتنمية المستدامة، حيث أن قطاع التعليم العالي من خلال ما يقدمه من خدمات يعتبر من أهم دعائم التنمية الاقتصادية بوجه عام والتنمية المستدامة بشكل خاص، فكلما اتسعت حدود التنمية زادت الحاجة الى وجود نظام تعليمي أكثر تطورا وأوسع خدمات في ظل مجتمع يسعى إلى تحقيق التنمية المستدامة.

ويقع على عاتق العلاقات العامة بقطاع التعليم العالي مسئوليات كبيرة لا تقل أهمية عن بقية قطاعات التعليم الأخرى في القطاعات التعليمية، وتزداد أهميتها لأنه من غير الممكن أن تعمل قطاعات التعليم دون إدارة علاقات عامة خاصة والأنشطة التعليمية وغير التعليمية تدور حول التعاملات اليومية مع الجمهور، ومع حرص الجامعات وكلياتها على الاعتماد المحلي من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد الذي يتطلب من ضمن معايير الاعتماد التواصل مع الأطراف المجتمعية المختلفة التي منها الجمهور وسوق العمل لتعرف مدى توافر متطلبات سوق العمل في خريج الكلية والجامعة؛ ويأتي هنا دور العلاقات العامة الواعية في تحقيق ذلك، لأن عدم قيام العلاقات العامة في تحقيق التواصل الفعال مع المجتمع سيؤثر ذلك في حصول الجامعات وكلياتها على الاعتماد المحلي وأيضًا الدولي فيما بعد؛ مما يؤثر في التنمية المستدامة للجامعات في قطاعات التعليم والصحة والابتكار والثقافة.

ويؤدي الإعلام تجاه عملية التنمية المستدامة دورًا في توعية وتزويد المجتمع بأكبر قدر من الحقائق والمعلومات الأكثر دقة التي يمكن للمهتمين بخطط التنمية التحقق من صحتها والتأكد من إمكانية تنفيذها على أرض الواقع، والتثبت من مصادرها، وكلما كانت الرسالة الإعلامية مزودة بالحقائق والمعلومات الدقيقة كلما أسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ويؤدي هذا الدور في الجامعات ممارسي العلاقات العامة بمعنى أن دورهم مهم

جدًا في تحقيق التنمية المستدامة لقطاع التعليم العالي الذي هو أحد القطاعات المهمة في المجتمع المصري والذي يؤثر بشكل كبير في التنمية المعرفية والصحية والاقتصادية والثقافية.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الراهنة أهميتها من:

1- اهتمام مصر بالتحول الرقمي في كل القطاعات وكافة مؤسسات الدولة؛ مما يعطي أهمية كبرى لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي.

2- الاهتمام المتزايد على مستوى الحكومات والمنظمات الدولية ذات الصلة بموضوع التحول الرقمي والتسهيلات التي تقدم لتطبيق مثل هذه المشروعات، وذلك لأنها تخدم استراتيجيات التنمية المستقبلية للمؤسسات.

4- أهمية إدراج إستراتيجيات حديثة كتكنولوجيا الاتصال في عمل العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي.

5- قد تعزز هذه الدراسة فهم الإدارة العليا في الجامعات لضرورة استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عمل ممارسو العلاقات العامة.

6- تأتي هذه الدراسة مواكبة لمتطلبات العصر، والاهتمام المتزايد عالميًا وإقليميًا ومحليًا بتكنولوجيا الاتصال الرقمي والتنمية المستدامة التي وضعت الدولة خطة لتحقيقها في شتى المجالات.

7- تبرز أهمية الدراسة في أنها تتزامن مع اقتراب تحقيق أهداف التنمية المستدامة وفقا لما أقرته استراتيجية التنمية المستدامة في مصر (2030).

8- يأمل الباحث أن تسهم نتائج الدراسة في الإحاطة بقضية استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في عمل موظفي العلاقات العامة، ومن ثم انتشار ذلك بين جميع أفراد المجتمع المصري.

9- تماشى موضوع الدراسة مع الاهتمام المتزايد في العالم نحو تحقيق التنمية المستدامة في المجتمعات خاصة المجتمعات النامية التي من بينها مصر التي تحاول العمل على تحقيق استقرار في النواحي الاقتصادية.

10- التأكيد على دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في العملية التعليمية كاستراتيجية مهمة تساعد على التعلم الذاتي، خاصة لو استطاع ممارسي العلاقات العامة إبرازها لدى المجتمع الجامعي.

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام ممارسو العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي ودورها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ويتفرع من هذا الهدف عدة أهداف فرعية هي:

1- تحديد مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي.

2- التعرف على ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الرقمي تستخدم مع مجموعة مخصصة من العملاء.

3- تحديد الجماهير التي تقوم إدارة العلاقات العامة بالتواصل معهم باستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي.

4- تحديد دور توظيف ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا التحول الرقمي في تقديم صورة كافية عن خطة التنمية المستدامة في ضوء رؤية مصر (2030).

5- بيان مدى تداول مصطلح التنمية المستدامة في مؤسسات قطاع التعليم العالي الآن.

6- التعرف من وجهه نظر ممارسي العلاقات العامة على الأهداف التي ركزت عليها رؤية مصر (2030).

7- تحديد مشروعات التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة.

8- الكشف عن العلاقة بين استخدام ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي لتكنولوجيا الاتصال الرقمي وتصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة في هذا القطاع.

9- تحديد الفروق بين متوسطات درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي.

10- بيان الفروق بين متوسطات درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في تصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

أسئلة الدراسة

تحددت أسئلة الدراسة في:

1- ما مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي؟

2- هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الرقمي مع مجموعة مخصصة من العملاء؟

3- ما الجماهير التي تقوم إدارة العلاقات العامة بالتواصل معهم باستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي؟

4- هل يوظف ممارسي العلاقات العامة تكنولوجيا التحول الرقمي في تقديم صورة كافية عن خطة التنمية المستدامة في ضوء رؤية مصر (2030)؟

5- ما مدى تداول مصطلح التنمية المستدامة في مؤسسات قطاع التعليم العالي الآن؟

6- ما الأهداف التي ركزت عليها رؤية مصر (2030) من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة؟

7- ما مشروعات التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة؟

8- ما العلاقة بين استخدام ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي لتكنولوجيا الاتصال الرقمي وتصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة في هذا القطاع؟

9- ما الاختلاف بين درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي؟

10- ما الاختلاف بين درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في تصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة؟

فروض الدراسة

الفرض الأول: يوجد ارتباط موجب دال إحصائيًا بين درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي (مزايا الاستخدام، والاتجاه نحو الاستخدام، والاستخدام في قطاع التعليم العالي، ومدى الاستخدام في إدارة العلاقات العامة الجامعية) وتصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي.

الفرض الثاني: توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي (مزايا الاستخدام، والاتجاه نحو الاستخدام، والاستخدام في قطاع التعليم العالي، ومدى الاستخدام في إدارة العلاقات العامة الجامعية)، وذلك في اتجاه الذكور.

الفرض الثالث: توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في تصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة وذلك في اتجاه الذكور.

الإطار النظري للدراسة

تستند الدراسة في إطارها النظري على نموذج قبول التكنولوجيا، وتنطلق هذه الدراسة وعناصرها المختلفة وفروضها من معطيات هذه النظرية، وفيما يلي عرض مختصر لها:

يعد نموذج قبول التكنولوجيا أحد النماذج الموثوقة والمعتمدة لتفسير قبول واستخدام نظم المعلومات، وقد تم اعتماد هذا النموذج على نطاق واسع في العديد من الدراسات التي استخدمت عينات متنوعة من حيث الحجم والظروف، ويهدف هذا النموذج إلى تفسير سلوك المستخدمين تجاه نظم المعلومات وتوقع كيفية استخدامهم الفعلي للابتكارات التكنولوجية [15].

وقدم ديفيس Davis نموذج قبول التكنولوجيا لأول مرة عام (١٩٨٩)، وأسماه (Technology Acceptance Model (TAM))، حيث إن عدم قبول المستخدمين

للعمل على نظم التكنولوجيا المختلفة يُعتبر عائقًا مهما أمام نجاح هذه النظم، كما أنه ثبت أن من أكبر التحديات للباحثين في مجال أنظمة المعلومات هو الفهم والإجابة على لماذا يختار الناس قبول أو رفض أي تكنولوجيا، ويعتبر نموذج قبول التكنولوجيا Technology Acceptance Model (TAM) من أشهر النظريات التي استخدمت ولا زالت تستخدم إلى الآن في فحص مدى تقبل التكنولوجيا، حيث استخدم في عشرات الدراسات العلمية المنشورة في مجلات محكمة.[16]

وطور ديفيس Davis بتطوير نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) استنادًا على نظرية الفعل العقلاني التي وضعها Fishbein & Ajzen عام (١٩٨٠)، ونظرية أخرى تدعي نظرية السلوك المخطط وترتكز النظريتين على افتراض أساسي مفاداه أن سلوك المستهلك عقلاني، وأنه يقوم بتجميع وتقييم جميع المعلومات المتاحة بشكل نظامي، ويُفكر بتأثيرات أفعاله المختلفة. [17]

وقد احتل نموذج قبول التكنولوجيا خلال السنوات الماضية المرتبة الأولى من بين النماذج التي حاولت تفسير نجاح وفشل المنظمات، واعتبر من النظريات التي تفسر وتتنبأ بسلوك المستخدم لنظم المعلومات، ومن ثم اختبر النموذج تجريبيًا بشكل واسع ومكثف مما أدى إلى الاعتقاد بقوته ومصداقيته وتوثيقيته واعتماده من قبل المجتمع الأكاديمي لدراسة نجاح نظم المعلومات أو تبني وقبول التكنولوجيا. [18]

ويهدف نموذج قبول التكنولوجيا إلى تفسير سلوك المستخدم تجاه التكنولوجيا الجديدة والتنبؤ بنية الاستخدام، والاستخدام الفعلي للتكنولوجيا.[19] وتم تطوير النموذج لتوضيح سلوكيات استخدام الحاسب الآلي والعوامل المرتبطة بقبول التكنولوجيا، وطبقا لهذا النموذج فإن سلوك استخدام نظم المعلومات يُمكن توضيحه من خلال النوايا السلوكية التي تتشكل كنتيجة لعملية اتخاذ قرارات واعية، والنوايا السلوكية بدورها يتم تحديدها من خلال تحكم مطوري النظام بشكل أفضل في معتقدات المستخدمين حول النظام، وبالتّالي نواياهم السلوكية واستخدامهم الفعلي للنظام.[20]

وقد تم إثبات أن نموذج قبول التكنولوجيا يُعتبر نموذج مُساعد لشرح وتوقع سلوك مُستخدمي تكنولوجيا المعلومات، ويُعتبر هذا النموذج توسيعا لنظرية الأفعال المبررة، حيث تم اقتراحه لتوضيح لماذا يقبل أو يرفض المستخدم تكنولوجيا المعلومات من خلال تبني نظرية الأفعال المبررة. [21]

ويري (Algarni, 2020) أن هناك ثلاث محددات رئيسة تؤثر بشكل كبير في استخدام التكنولوجيا في الترويج وهي إدراك مدي سهولة تلك التكنولوجيا perceived ease of use (PEU), والمقصود بها درجة سهولة أو صعوبة استخدام الأفراد لتكنولوجيا معينة، والعامل الثاني إدراك القيمة النفعية لتلك التكنولوجيا perceived usefulness (PU) والمقصود بها مدي إدراك الأفراد بأن استخدام تكنولوجيا معينة المتمثلة هنا في مواقع التواصل الاجتماعي سوف يكون له تأثير علي أداءه وسلوكه ونشاطه بشكل عام، والعامل الثالث الاتجاه المتكون مسبقا لدي الافراد نحو استخدام تلك التكنولوجيا.[15]

ويري (Panekham,2020) أن نموذج قبول التكنولوجيا TAM يضع تفسيرًا للدوافع الداخلية الموجودة لدي الافراد فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا الرقمية كمواقع التواصل الاجتماعي في الأغراض التسويقية وهي أن الافراد يجدون في تلك التكنولوجيا المتعة عند استخدامها في الأغراض التسويقية، بالإضافة الي أن الدوافع الخارجية المتمثلة في صفات وخصائص تلك التكنولوجيا المتمثلة في سهولتها لها تأثير على الاستخدام المستمر من الأفراد لمواقع التواصل الاجتماعي في زيادة استيعاب المحتوي التسويقي. [22]

وفي هذا السياق يري (Pinho, & Soares, 2011) أن سهولة استخدام التكنولوجيا الرقمية لها تأثير على استخدامها في المجالات المختلفة، فكلما كانت التكنولوجيا سهلة الاستخدام كان ذلك داعيًا إلى جذب الأفراد نحو استخدامها[23] ، لكن Panekham أضاف عاملا آخر أسماه بما يعرف بالاتجاه أو النية السلوكية behavioral intention (BI) حيث يري أن النية السلوكية لدي الافراد مرتبطة بشكل كبير بمدي سهولة استخدام التكنولوجيا، والقيمية النفعية لها والتي تؤثر بشكل كبير على الاستعانة بالتكنولوجيا الرقمية فيما يتعلق باستخدامها في التعرض للمحتوي الذي يتم عرضه عبر تلك الوسائل التكنولوجية.[22]

بينما أضاف (Al-Taee, 2018) [24] بعض الأبعاد الأخرى لنموذج قبول التكنولوجيا والمتعلقة بخصائص مواقع التواصل الاجتماعي والاستفادة منها في تقديم المحتوي، ومن بين تلك الخصائص مدي ما تتمتع به تلك المواقع من جانب ترفيهي، بالإضافة الي انتشار استخدامها بين الأقران، وما تتمتع به تلك المواقع من أدوات تفاعلية تسهم بشكل كبير في الاختيار، كذلك ثقة الأفراد في تلك المواقع فيما يتعلق باستخدامها في تقديم المحتوي والتي تعتبر من المحددات والعوامل الرئيسة والمؤثرة في استخدام المؤسسات لمواقع التواصل الاجتماعي في تحسين ارتباطهم بالمحتوي العلمي المنشور علي تلك المواقع.

توظيف النظرية في الدراسة

استخدم الباحث نموذج قبول التكنولوجيا Technology Acceptance Model (TAM) بهدف تحديد مدى تقبل ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي ودورها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وسيتم ذلك من خلال التعرف على مُعدلات استخدام ممارسو العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي في العمل، وأهم تطبيقات التكنولوجيا الرقمية التي يستخدموها في عملهم، وأيضا تحديد أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في العمل من وجهة نظرهم، ورصد دور تكنولوجيا الاتصال الرقمي في تسهيل العمل من وجهة نظرهم، ومعرفة الصعوبات التي تواجههم عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عملهم، وتحديد اتجاهاتهم نحو هذا الاستخدام، والكشف عن مدى تقبلهم لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في العمل، **وقد استند البحث إلى هذا النموذج** لأنه نموذج يتعلق بسلوكيات الأفراد تجاه استخدام التكنولوجيا الحديثة، فمن خلال هذا النموذج يُمكننا التنبؤ بسلوك المستخدمين تجاه التقنيات الحديثة قبل تطبيقها.

التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة

العلاقات العامة

هي وظيفة إدارية في الجامعات الحكومية وكلياتها يقوم بها فرد أو مجموعة من الأفراد بهدف كسب تفهم وتعاطف وتأييد الجمهور أو المؤسسات أو المهتمين بعمل الجامعات وكلياتها وذلك عن طريق تقييم الرأي العام الخاص بهم من أجل ربط سياساتها وبرامجها قدر الإمكان بهم، وذلك لتحقيق نجاح فعال في المجالات التعليمية والبحثية والصحية والثقافية والبيئية.

تكنولوجيا الاتصال الرقمي

هي تكنولوجيا قائمة على عملية اجتماعية يتم فيها الاتصال كعملية تفاعل مشتركة بين طرفين شخصين أو أكثر يكون منهما ممارس العلاقات العامة بالجامعات الحكومية وكلياتها، أو كليتين أو أكثر أو جامعتين أو أكثر لتبادل أفكار وخبرات باستخدام أدوات ووسائل تكنولوجية رقمية حديثة، ويمكن من خلالها مناقشة موضوع معين أو التوصل لحلول معينة أو وضع رؤية مؤسسية أو تحقيق أهداف شخصية أو مؤسسية أو مجتمعية معينة.

التنمية المستدامة

هي عملية استغلال الموارد وتوجيه الاستثمار ومناحي التنمية التكنولوجية في كافة مؤسسات الدولة لتحسين إمكانيات الحاضر والإعداد للمستقبل لتلبية احتياجات أفراد المجتمع، وتعمل على استمرار استخدام الموارد الطبيعية لإحداث التوازن البيئي الذي يتحقق من خلال الإطار المجتمعي بهدف رفع مستوى معيشة الأفراد وتحقيق المساواة بينهم في كافة الحقوق والواجبات في الوقت الحاضر دون المساس بتلبية احتياجات الأجيال القادمة.

قطاع التعليم العالي

هو التعليم بعد التعليم الثانوي، المحدد بعدد سنوات تتراوح ما بين أربع سنوات إلى سبع سنوات، وهو يهدف إلى تنمية مهارات وقدرات الطالب المختلفة وصقل مواهبه وإعداده وتأهيله مهنيًا ليساهم في تنمية ورخاء ورفاهية المجتمع فيما بعد، وهو ركيزة تطوير المجتمعات وتحسينها من خلال تطوير المهارات والمعارف الأكاديمية والعملية للخريجين ليمكنهم من التعامل بسلاسة مع سوق العمل في المجتمع لتحقيق التنمية المستدامة والرفاهية

في المجتمعات وتقديم خدمات مجتمعية في المجالات المختلفة التعليمية والبحثية والصحية والثقافية والبيئية.

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

نوع ومنهج الدراسة

تُعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، وتستخدم منهج المسح الاعلامي بالعينة بشقه الميداني فضلا عن المنهج الوصفي الارتباطي المقارن؛ وذلك لمعرفة العلاقة بين استخدام ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي لتكنولوجيا الاتصال الرقمي وتصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي، والمقارنة بين استخدام ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث لتكنولوجيا الاتصال الرقمي وتصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

مجتمع الدراسة

يتمثل في مجتمع بشري هو الموظفين من ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي، ويتحدد في الجامعات الحكومية المصرية وكلياتها، ولتعذر أن يحصل الباحث على معلومات من كل أفراد مجتمع الدراسة البشرية لذا فقد لجأ الباحث إلى أسلوب بحوث العينات للتركيز على المجتمع المتاح لجمع البيانات منه واختار منه عينة الدراسة.

عينة الدراسة الميدانية

هي عينة من الموظفين ممارسي العلاقات العامة من العاملين في قطاع التعليم العالي (بعض الجامعة المصرية الحكومية وكلياتها) (ن=120) مفردة تم اختيارهم بالطريقة القصدية، تراوحت أعمارهم ما بين (28–52) عامًا بمتوسط عمري (41.283) عامًا وانحراف معياري (5.897)، وجدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة على الجامعات المصرية الحكومية.

جدول (1) توزيع أفراد العينة من العاملين

في مجال العلاقات العامة على الجامعات المصرية الحكومية

م	الجامعة	العدد	النسبة المئوية
1-	عين شمس	28	%23.33
2-	القاهرة	21	%17.50
3-	حلوان	17	%14.17
4-	المنوفية	15	%12.50
5-	بنها	13	%10.83
6-	كفر الشيخ	11	%09.17
7-	طنطا	10	%08.33
8-	المنصورة	5	%04.17
المجموع		120	%100

أداة الدراسة

- استمارة الاستقصاء

أعدت الاستمارة بهدف توفير أداة لتحديد دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة لدى موظفي العلاقات العامة العاملين في قطاع التعليم العالي، وذلك نظرا لعدم توافر استبيان يهدف لذلك.

صدق الاستمارة

حُسب صدق المحكمين بالتطبيق على بعض المحكمين [25] (أعضاء هيئة التدريس في مجال الإعلام والاتصال والعلاقات العامة) وطلب منهم بيان مدى مناسبة الفقرات والأسئلة، وكذلك تعديل صياغة الفقرات التي تستحق التعديل، أو الحذف للفقرة غير المناسبة وكذلك بيان مدى وضوح وسهولة التعليمات.

وقد أسفر التحكيم عن عدة نتائج أهمها الإبقاء على الفقرات التي حازت على نسبة (76.47%) فأكثر من اتفاق المحكمين جميعهم، وكذلك تم تعديل البنود التي حصلت على نسبة (47.058%) فأكثر من اتفاق المحكمين، كما حُسب **صدق الاتساق الداخلي** بتطبيق الاستمارة على عينة من المبحوثين (ن=50) وحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للاستمارة وتراوحت معاملات الارتباط ما بين (0.829/0.442).

ثبات الاستمارة

حُسب ثبات الاستمارة لعينة من موظفي العلاقات العامة العاملين في بعض الجامعات الحكومية المصرية (ن =50)، بطريقة إعادة التطبيق بعد أسبوعين وتراوحت معاملات الثبات للمحاور ما بين (0.968/0.737)، وطريقة معامل ألفاكرونباخ وتراوحت المعاملات ما بين (0.793/0.707).

إجراءات تطبيق أداة الدراسة

اتبعت الإجراءات التالية في تطبيق أداة الدراسة:

1- الاطلاع على الإطار النظري والدراسات السابقة في المجال الإعلامي الخاصة بالعلاقات العامة، وتكنولوجيا الاتصال الرقمي، والتنمية المستدامة.

2- إعداد استمارة استقصاء استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي.

3- اختيار عينة قصدية من موظفي العلاقات العامة العاملين في الجامعات الحكومية وكلياتها (ن=50) وتطبيق الاستمارة عليهم لحساب صدقه وثباته.

4- اختيار عينة أساسية من موظفي العلاقات العامة العاملين في الجامعات الحكومية وكلياتها (ن=120) وتطبيق الاستمارة عليهم بطريقة فردية في أماكن عملهم في مقر الجامعات الحكومية وكلياتها المختارة وذلك في الفترة من شهر يناير 2023 وحتى أبريل 2023.

5- تصحيح الاستمارة واستخراج الدرجات.

6- معالجة البيانات إحصائيًا باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة واستخراج نتائج الأسئلة والفروض.

نتائج الدراسة

أولا- الإجابة عن أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي؟

جدول (2) مدى استخدام ممارسو العلاقات العامة

في قطاع التعليم العالي لتكنولوجيا الاتصال الرقمي

مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي	التكرار	النسبة المئوية
تستخدم باستمرار	84	%70
تستخدم أحيانًا	23	%19.17
لا تستخدم	13	%10.83
الإجمالي	120	%100

اتضح من جدول (2) أن (70%) من المبحوثين العاملين في العلاقات العامة في الجامعة الحكومية وكلياتها يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الرقمي باستمرار.

ويتضح مما سبق أن النسبة الأكبر من موظفي العلاقات العامة في الجامعة الحكومية وكلياتها يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الرقمي باستمرار ويتفق ذلك مع نتائج دراسة موسى بن عودة (2021) [1] ودراسة شعبان الناصري (2021)[2] والتي أكدت نتائجهما استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي والتأثير الإيجابي

لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي على عمل العلاقات العامة ولم يقتصر ذلك على قطاع التعليم العالي فقط؛ بل كان في مختلف القطاعات، ومرجع ذلك لاتجاه دول العالم بصفة عامة ومصر بصفة خاصة نحو تفعيل التحول الرقمي في كل قطاعات الدولة، فضلا عن أن معظم الجمهور حاليًا أكثر متابعة لوسائل التواصل الاجتماعي، ومعظم معلوماتهم تكون عن طريق هذه الوسائل، أي أنها أكثر تفضيلا لديهم عن أي وسيلة أخرى، فضلا عن سهولة استخدامها بالنسبة لهم؛ مما جعل معظم الجامعات تهتم بتكنولوجيا الاتصال الرقمي وتحاول أن تجعلها أساس من أساسيات العمل الجامعي.

السؤال الثاني: هل يتم استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي مع مجموعة مخصصة من العملاء دونًا عن غيرهم؟

أوضحت النتائج أن (75%) من موظفي العلاقات العامة العاملين في الجامعات وكلياتها لا يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الرقمي مع مجموعة مخصصة من العملاء دونًا عن غيرهم.

ويتفق عدم استخدام الأغلبية من ممارسي العلاقات العامة في الجامعات وكلياتها لتكنولوجيا الاتصال الرقمي مع مجموعة مخصصة من العملاء دونًا عن غيرهم مع دراسة شعبان الناصري (2021) [2] التي أشارت نتائجها إلى استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي مع جميع العملاء من الجمهور دون تمييز.

ولتوضيح هذه النتائج أكثر فقد سُئل موظفي العلاقات العامة العاملين في الجامعات وكلياتها الذين ذكروا أنهم لا يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الرقمي مع مجموعة مخصصة من العملاء دونًا عن غيرهم لتوضيح لماذا كانت الإجابة بـ (لا) فذكروا أنهم يستخدموها مع كل العملاء سواء داخل الكلية والجامعة أو خارجها دون تمييز، أما بالنسبة للذين كان اختيارهم (أحيانًا) عندما سُئلوا لماذا أحيانًا فذكروا وذلك وفقًا لتوفر التكنولوجيا نفسها وتوفر شبكات الانترنت أي أن العملية تقنية وهذا هو السبب، أما بالنسبة للذين أكدوا على أنهم يستخدموها مع مجموعة مخصصة دونًا عن غيرهم فهذا بسبب أن البنية التحتية للإنترنت

في الكلية يتم إنشائها أو أنها غير مستقرة أو لأنه يتم تغييرها وبناء عليه يكون الاتصال الرقمي داخل الكلية فقط من خلال الشبكات الداخلية بين الإدارات المختلفة.

السؤال الثالث: ما الجماهير التي تقوم إدارة العلاقات العامة بالتواصل معهم من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي؟

جدول (3) الجماهير التي تقوم إدارة العلاقات العامة بالتواصل معهم من خلال استخدام لتكنولوجيا الاتصال الرقمي

الجمهور العام		طلاب جامعات		مؤسسات تعليمية		وسائل الإعلام		الجمهور الداخلي للمؤسسة متضمن طلاب الجامعة	
العدد	**النسبة**	**العدد**	**النسبة**	**العدد**	**النسبة**	**العدد**	**النسبة**	**العدد**	**النسبة**
112	%93.33	120	%100	71	%59.17	71	%59.17	120	%100

تبين من جدول (3) أن موظفي العلاقات العامة بالجامعات الحكومية وكلياتها يتواصلون من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي مع طلاب الجامعات بنسبة (100%) وبنفس النسبة مع الجمهور الداخلي للمؤسسة متضمن طلاب الجامعة.

ويمكن تفسير أن طلاب الجامعات والجمهور الداخلي للمؤسسة متضمن طلاب الجامعة قد حصلوا على أعلى نسبة في التواصل لأن الجامعات أنشئت في الأساس لتعليم الطلاب فمن الطبيعي أن يكونوا هم الفئة الأعلى في التواصل، كما أن الجمهور الداخلي للمؤسسة هم أيضًا الفئة الأعلى في التواصل وذلك لأنهم القائمين على العملية التعليمية وتقديم خدمات للطلاب أو حتى القيام بالتدريس من قبل أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

السؤال الرابع: هل يوظف ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا التحول الرقمي في تقديم صورة كافية عن خطة التنمية المستدامة في ضوء رؤية مصر (2030)؟

بينت النتائج أن (47.5%) من موظفي العلاقات العامة العاملين في الجامعات الحكومية وكلياتها يرون أن توظيف تكنولوجيا التحول الرقمي يقدم صورة كافية عن خطة التنمية المستدامة في ضوء رؤية مصر (2030)، ويتفق نتائج هذا السؤال في أن موظفي العلاقات العامة العاملين في الجامعات الحكومية وكلياتها يرون أن توظيف تكنولوجيا التحول الرقمي قدم صورة كافية عن خطة التنمية المستدامة مع دراسة دعاء سالم (2019) [4] التي أشارت نتائجها إلى دور موظفي العلاقات العامة في تعزيز خطة التنمية المستدامة لدى الجمهور.

ويمكن تفسير أن الكثير من موظفي العلاقات العامة العاملين في الجامعات الحكومية وكلياتها يرون أن توظيف تكنولوجيا التحول الرقمي قدم صورة كافية عن خطة التنمية المستدامة في ضوء رؤية مصر (2030) وذلك بسبب طبيعة عملهم ومعرفتهم بخطة التنمية المستدامة أهدافها بصفة عامة وأهداف الخطة في نواحي التعليم والثقافة والصحة والابتكار والمعرفة والبحث العلمي والطاقة والبيئة والاقتصاد والتنمية العمرانية وهي المجالات يمكن للجامعات وكلياتها أن تساهم وتشارك بها في خطة التنمية المستدامة في ضوء رؤية مصر (2030).

السؤال الخامس: هل يتم تداول مصطلح التنمية المستدامة في مؤسسات قطاع التعليم العالي الآن؟

اتضح أن موظفي العلاقات العامة في الجامعات الحكومية وكلياتها يرون أن مصطلح التنمية المستدامة أصبح متداولا في الكلية أو الجامعة بنسبة (57.5%).

ويمكن تفسير أن (57.5%) من موظفي العلاقات العامة في الجامعات الحكومية وكلياتها يرون أن مصطلح التنمية المستدامة أصبح متداولا في الكلية أو الجامعة بسبب اهتمام الدولة بإبراز قضايا وموضوعات التنمية المستدامة في وسائل الإعلام من خلال البرامج الحوارية المختلفة الترفيهية والثقافية والإخبارية، واللقاءات المختلفة للسيد رئيس الجمهورية والسيد رئيس مجلس الوزراء والسادة الوزراء، والسياسيين في الأحزاب المختلفة أو

المستقلين منهم، فضلا عن اهتمام الجامعات والكليات بقضايا التنمية المستدامة وعقد الندوات واللقاءات والحوارات المختلفة حول القضايا المختلفة للتنمية المستدامة وأهدافها وخطط الدولة لتحقيقها في المجالات المختلفة.

السؤال السادس: من وجهه نظر ممارسي العلاقات العامة ما هي الأهداف التي ركزت عليها رؤية مصر (2030)؟

أشارت النتائج أن (75.83%) من ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الحكومية وكلياتها قد رتبوا الارتقاء بجوده حياه المواطن المصري وتحسين مستوى معيشته كالهدف الأول من أهداف التنمية المستدامة.

ويمكن تفسير ترتيب ممارسي العلاقات العامة في الجامعات الحكومية وكلياتها الارتقاء بجوده حياه المواطن المصري وتحسين مستوى معيشته كهدف أول من أهداف التنمية المستدامة وذلك لأهمية ذلك بالنسبة للجمهور والمواطنين في مصر وأيضًا بالنسبة للدولة، والدليل على ذلك ما قامت به وتقوم الدولة من إنشاءات مختلفة في الطرق والإسكان والصحة والمبادرات المختلفة من أجل تحسين جودة حياة المواطنين والارتقاء بها، كما رأوا أن السلام والأمن المصري هدف ثاني من أهداف التنمية المستدامة وهذا منطقي لأي مواطن، فالفرد يريد أن يحيا في مجتمع آمن يتمتع بالاستقرار حتى يستطيع تحقيق أهدافه الخاصة ويشعر بالطمأنينة ويجد عمل يلبي العائد منه احتياجاتها واحتياجات اسرته.

السؤال السابع: ما هي مشروعات التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة؟

بينت النتائج أن (64.17%) من موظفي العلاقات العامة بالجامعات وكلياتها اتفقوا على أن تطوير المستشفيات الجامعية من أهم مشروعات التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي.

ويفسر أن موظفي العلاقات العامة بالجامعات وكلياتها اتفقوا على أن تطوير المستشفيات الجامعية من أهم مشروعات التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي وذلك

لأهميتها بالنسبة لصحة المواطنين وجودة حياتهم والذي يؤدي إلى تنمية المجتمع وتطوره ونموه في المجالات المختلفة، ثم جاءت الجامعات الأهلية الحكومية في المركز الثاني وذلك لأنها توفر عائد اقتصادي للجامعات ومن ثم للدولة والذي يدعم مرافق ومعامل واحتياجات الجامعات فيستفيد منها الطلاب وتتطور مهاراتهم، ونفس الأمر بالنسبة لإنشاء الجامعات التكنولوجية من أجل تطوير التعليم الفني في مرحلة التعليم قبل الجامعي لأن التكنولوجيا أصبحت أساس الحياة الآن في كافة المجالات.

ثانيًا- اختبار صحة فروض الدراسة

الفرض الأول

يوجد ارتباط موجب دال إحصائيًا بين درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي (مزايا الاستخدام، والاتجاه نحو الاستخدام، والاستخدام في قطاع التعليم العالي، ومدى الاستخدام في إدارة العلاقات العامة الجامعية) وتصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي.

جدول (4) قيم معامل ارتباط بيرسون بين استخدام ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم

العالي لتكنولوجيا الاتصال الرقم وتصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة في هذا القطاع

م	أبعاد استخدم تكنولوجيا الاتصال الرقمي	ن	معامل الارتباط مع التصور عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي	مستوى الدلالة
1-	مزايا استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عمل العلاقات العامة	120	0.974**	0.01
2-	الاتجاه نحو استخدام تكنولوجيا	120	0.960**	0.01

	الاتصال الرقمي في عمل العلاقات العامة			
3-	استخدامات تكنولوجيا الاتصال الرقمي في قطاع التعليم العالي	120	**0.977	0.01
4-	مدى استخدام التكنولوجيا الرقمية في إدارة العلاقات العامة الجامعية	120	**0.967	0.01

** دال عند مستوى دلالة (0.01)

أشارت نتائج جدول (4) إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائيًا بين درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي على استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي (مزايا الاستخدام، والاتجاه نحو الاستخدام، والاستخدام في قطاع التعليم العالي، ومدى الاستخدام في إدارة العلاقات العامة الجامعية) وتصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي وذلك عند مستوى دلالة (0.01).

وتتفق نتائج هذا الفرض مع نتائج دراسة عبد الرحمن البكري وسلمان الجربا (2021) [10] ودراسة (Zhang, et al., 2021) [11] اللاتي أشارت نتائجهما إلى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي يساعد في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

ويمكن تفسير ارتباط مزايا استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عمل العلاقات العامة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي وذلك لأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي يساعد في تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة ويوفر الوقت في انجاز المهام وإعداد الرسائل الإعلامية وتحقيق الرفاهية للمستخدمين، وتتيح مساحات كبيرة في تخزين المعلومات ونقلها واستقبالها وتوفير رصيد كبير منها، كما أنها توفر النفقات، وتحقق التواصل مع الجماهير في وقت واحد؛ وكل هذا يساعد في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، لأن التنمية المستدامة تحتاج للوعي بأهدافها وخططها وكيفية انجاز هذه الخطط والوصول إلى رفاهية لأفراد المجتمع

الفرض الثاني

توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي (مزايا الاستخدام، والاتجاه نحو الاستخدام، والاستخدام في قطاع التعليم العالي، ومدى الاستخدام في إدارة العلاقات العامة الجامعية)، وذلك في اتجاه الذكور.

جدول (5) المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيم (ت) ودلالتها بين ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي

المجموعة / البعد	ممارسات العلاقات العامة الإناث (ن=65)		ممارسو العلاقات العامة الذكور (ن=55)		قيمة (ت)	مستوى الدلالة
	متوسط	انحراف معياري	متوسط	انحراف معياري		
مزايا استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عمل العلاقات العامة	13.446	2.904	20.418	2.671	13.589	0.01
الاتجاه نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عمل العلاقات العامة	25.661	4.262	35.109	3.113	13.642	0.01
استخدامات تكنولوجيا الاتصال الرقمي في قطاع التعليم العالي	15.046	3.193	22.781	2.967	13.655	0.01
مدى استخدام التكنولوجيا الرقمية في إدارة العلاقات العامة الجامعية	26.753	3.162	34.945	4.360	11.896	0.01

بينت النتائج في جدول (5) تحقق صدق الفرض الثاني بوجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في

استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي (مزايا الاستخدام، والاتجاه نحو الاستخدام، والاستخدام في قطاع التعليم العالي، ومدى الاستخدام في إدارة العلاقات العامة الجامعية) وذلك في اتجاه الذكور عند مستوى دلالة (0.01).

ويمكن تفسير نتائج هذا الفرض في ضوء أن الذكور أقل خجلا وانطواءً من الإناث لذا يمكنهم التعامل بفاعلية أكثر مع الجمهور أو الطلاب والمؤسسات الأخرى عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة أو موقع الكلية أو الجامعة على شبكة الانترنت، أو من خلال البريد الإلكتروني سواء مع الجمهور أو الطلاب أو الموظفين داخل الكلية وداخل الجامعة وكذلك مع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، وهذا يجعلهم أكثر فاعلية في العمل وأكثر استخدامًا لتكنولوجيا الاتصال الرقمي، بل وتفضيلا لها، خاصة أن الكثير من الذكور لديهم ميول أكثر في الاهتمام بالتكنولوجيا سواء البرامج الخاصة بالتواصل أو حتى البرامج الخاصة بأجهزة الحاسب الآلي المختلفة، كما أن انشغال الإناث أكثر بالأمور المنزلية وأبنائهن خاصة الأمور التعليمية جعلهن هذا أقل تفرغًا من الناحية الذهنية من الذكور بتكنولوجيا الاتصال الرقمي ومكوناتها وكيفية حل مشكلاتها.

الفرض الثالث

توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في تصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة وذلك في اتجاه الذكور.

جدول (6) المتوسطان والانحرافان المعياريان وقيمة (ت) ودلالتها بين ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في تصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة

المجموعة	ممارسات العلاقات العامة الإناث (ن=65)		ممارسو العلاقات العامة الذكور (ن=55)		قيمة (ت)	مستوى الدلالة
	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف		

المتغير		معياري		معياري		
تصور ممارسو العلاقات العامة عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة	15.001	2.397	21.472	2.672	13.979	0.01

أظهرت النتائج في جدول (6) تحقق صدق الفرض الثالث بوجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في تصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة وذلك في اتجاه الذكور.

ويمكن تفسير نتائج هذا الفرض في ضوء أن الذكور من ممارسي العلاقات العامة أكثر استخدامًا وتفاعلا مع تكنولوجيا الاتصال الرقمي وذلك كما أشار موقع وقع الإحصاءات الدولي Data Reporta في عام (2022) إلى أن نسبة مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي تشكل نحو (93.6%) من إجمالي مستخدمي الإنترنت، منهم (45.7%) إناث مقابل (54.3%) ذكور وذلك على مستوى العالم، بينما لا تزال مشاركة الإناث في منطقة شمال إفريقيا التي منها مصر منخفضة حيث تمثل نسبة مستخدمات وسائل التواصل الاجتماعي (41%) مقابل (59%) للذكور[26].

كما أن الذكور أكثر متابعة للأخبار سواء مشاهدتها في القنوات الإخبارية والبرامج المختلفة بالتليفزيون أو التعرف على الأخبار في الجرائد الورقية، أو متابعتها على المواقع الإلكترونية للشبكات والمؤسسات الإخبارية المختلفة، واهتمامهم بمعرفة المشروعات المختلفة التي تنشئها الدولة في كافة القطاعات بصفة عامة وفي قطاع التعليم العالي بصفة خاصة كإنشاء كليات متفردة في تخصصاتها وكليات تكنولوجية جديدة بالجامعات الحكومية، وأيضًا إنشاء الجامعات الأهلية وإنشاء الجامعات التكنولوجية، ومعرفة كل المشروعات المختلفة التي تقيمها الجامعات والاتفاقيات مع المؤسسات المحلية والدولية كل هذا ساعدهم في بناء تصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

خاتمة الدراسة وتوصياتها

تقوم العلاقات العامة وتكنولوجيا الاتصال الرقمي بدور حيوي في عصرنا الحديث حيث يعيش العالم في ثورة رقمية مستمرة، وقد أحدثت التكنولوجيا تغييرات جذرية في طرق التواصل وتبادل المعلومات، مما أثر بشكل كبير على ممارسة العلاقات العامة، في الماضي كانت العلاقات العامة تعتمد بشكل أساسي على وسائل الاتصال التقليدية مثل الصحف والتلفزيون والإذاعة ومع ظهور التكنولوجيا الرقمية تطورت وسائل الاتصال وتعددت؛ مما أتاح فرصاً جديدة لممارسة العلاقات العامة، ووسائل تكنولوجيا الاتصال الرقمي مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والمدونات والمواقع الإلكترونية أصبحت أدوات رئيسة للتفاعل مع الجمهور؛ هذه التقنيات أتاحت للمؤسسات والمنظمات التواصل المباشر مع العملاء والمستهلكين والشركاء وغيرهم من الجمهور.

وتؤدي تكنولوجيا الاتصال الرقمي دورًا حاسمًا في تعزيز التنمية المستدامة في العالم، فهي توفر فرصًا هائلة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بطرق مبتكرة وفعالة، وتعزز التنمية المستدامة من خلال توفير وسائل للاتصال والمشاركة وتبادل المعلومات على نطاق واسع، كما تتيح وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية للأفراد والمنظمات التواصل المباشر وتبادل الأفكار والمعرفة حول قضايا التنمية المستدامة، وهذا يساعد في نشر الوعي وتعزيز التفاعل والمشاركة المجتمعية في سبيل تحقيق الأهداف الاستدامة.

ويعد قطاع التعليم العالي أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة لأنه يؤدي دورًا حاسمًا في توجيه وتأهيل الأفراد وتمكينهم من المساهمة في بناء مجتمعات مستدامة ومتقدمة، ويعزز التعليم العالي المستدام الوعي بقضايا التنمية المستدامة ويعمق فهم الطلاب للتحديات البيئية والاقتصادية والاجتماعية التي تواجه العالم، ويمكن للجامعات والمؤسسات التعليمية تبني مناهج وبرامج دراسية متكاملة تركز على الاستدامة وتعزز الممارسات الحديثة والحلول المبتكرة، علاوة على ذلك يعد التعليم العالي المستدام نموذجًا يحتذى به في تطبيق مبادئ التنمية المستدامة على نفسه.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي ودورها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ويؤدي استخدام ممارسي

العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي دورًا حيويًا في تعزيز الوعي بأهداف التنمية المستدامة وتوفير قنوات تواصل فعالة مع الجمهور والشركاء الاستراتيجيين وتبادل المعلومات وتشجيع المشاركة الجماهيرية، وتندرج هذه الدراسة تحت الدراسات الوصفية واستخدام منهج المسح الاعلامي وبتطبيق استمارة استبيان على عينة تكونت من (120) مفردة من ممارسي العلاقات العامة في بعض الجامعات المصرية الحكومية وكلياتها، وقد **توصلت الدراسة إلى**

1- أن ممارسي العلاقات العامة يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عملهم.

2- يستخدمها الأغلبية منهم مع كل العملاء دون تمييز.

3- يقدم استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي صورة كافية عن خطة التنمية المستدامة.

4- ويتواصلون باستخدام هذه التكنولوجيا مع الطلاب بنسبة (100%).

5- ويرون أن مصطلح التنمية المستدامة أصبح متداولا في الجامعات وكلياتها.

6- ويرون أن الارتقاء بجوده حياه المواطن المصري وتحسين مستوى معيشته أهم هدف من أهداف التنمية.

7- وأن تطوير المستشفيات الجامعية من أهم مشروعات التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي.

8- كما توصلت النتائج إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائيًا بين درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي على استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي وتصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي وذلك عند مستوى دلالة (0.01).

9- ووجدت فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات ممارسي العلاقات العامة في قطاع التعليم العالي الذكور والإناث في استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي وذلك في اتجاه الذكور عند مستوى دلالة (0.01).

10- ووجدت فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات ممارسي العلاقات العامة الذكور والإناث في تصورهم عن تحقيق أهداف التنمية المستدامة وذلك في اتجاه الذكور عند مستوى دلالة (0.01).

سادسًا– توصيات مقترحة

توصي الدراسة في ضوء نتائجها بضرورة ما يلي:

1– عقد دورات تدريبية لممارسي العلاقات العامة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في العمل.

2– عقد دورات تدريبية للعاملين بقطاع العلاقات العامة عن التنمية المستدامة وأهميتها وخططها.

3– ضرورة تطوير مواقع الكليات والجامعات بشكل يتيح للجمهور الوصول إلى المعلومات والتفاعل بسهولة.

4– يمكن تطوير تطبيقات الهواتف المحمولة لتسهيل التواصل وتحسين التفاعل مع الطلاب والجمهور.

5– تطوير ممارسو العلاقات العامة لبرامج وفعاليات تواصل مع الخريجين للحفاظ على العلاقة معهم والاستفادة من شبكتهم المهنية، وتقديم فرص للتوظيف والتدريب والمشاركة في الأنشطة الجامعية والتطوعية.

سابعًا– بحوث مقترحة

أمكن تحديد مجموعة من الأبحاث المقترحة في ضوء نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

1– فاعلية برنامج قائم على استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في تحسين الوعي بالتنمية المستدامة لدى عينة من ممارسي العلاقات العامة الإناث في قطاع التعليم العالي.

2– دراسة مقارنة بين استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي ووسائل الاتصال التقليدية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع التعليم العالي.

3– تأثير استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (دراسة مقارنة بين قطاعي التعليم العالي والصحة).

4– استخدام ممارسو العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي في تحسين إدارة الكوارث وتعزيز الاستجابة السريعة والفعالة للأزمات في المجتمع الجامعي.

5– استخدام ممارسو العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي في تعزيز الوعي البيئي والتنمية المستدامة بين الجمهور في المناطق العشوائية.

قائمة المراجع

(1) موسى بن عودة (2021). تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء القائم بالعلاقات العامة: دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات العمومية تيارت. **مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية**، 7 (2)، 118 – 137.

(2) شعبان الناصري (2021). استخدام تقنية الاتصال الرقمي في العلاقات العامة الحكومية: دراسة تحليلية للقيادة العامة لشرطة الشارقة نموذجا. **مجلة شؤون اجتماعية**، 38 (150)، 49–88.

(3) رزان لبادة (2021). **مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها جامعة النجاح الوطنية نموذجا.** رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية.

(4) دعاء سالم (2019). دور الاعلام الرقمي في تعزيز استراتيجيات التنمية المستدامة لتحقيق المزايا التنافسية، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، العدد 66، ص 133 – 200

(5) Hui, S., Loh, T., & Law, C. (2017). Public relations strategies for sustainable development: A study of the Malaysian palm oil industry. **Public Relations Review**, 43(4), 750-758.

(6) الرشيد سليمان (2021). فاعلية العلاقات العامة في التوعية بمخاطر ظاهرة العنف الطلابي بمؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على جامعة أم درمان الإسلامية. **مجلة جامعة أم درمان الإسلامية**، 33، 148–171.

(7) Waters, R. D., & Jensen, J. M. (2019). Public relations education and industry readiness: Perspectives from senior PR professionals. **Journalism & Mass Communication Educator**, 74(3), 314-334.

(8) Lee, S., & Kim, S. (2018). The role of public relations education in shaping the future of the profession: Perceptions of public relations educators and practitioners. **Public Relations Review**, 44(2), 230-242.

(9) أريج الحاسي (2022). التحول الرقمي في الجامعات الليبية أثناء جائحة كارونا وعلاقته بالتنمية المستدامة، **مجلة التطوير العلمي للدراسات والبحوث**، ع7، 134 – 155.

(10) عبد الرحمن البكري وسلمان الجربا (2021). تكنولوجيا الاتصال الرقمي ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تحليلية لبعض المشاريع في المملكة العربية السعودية، **مجلة الاقتصاد والإدارة**، العدد 70، ص. 52–73.

(11) Zhang, M., Zhang, J., Li, Z., & Gao, Y. (2021). The role of digital technologies in achieving sustainable development goals: A bibliometric analysis. **Journal of Cleaner Production**, 306, 127090.

(12) عبير بكري، ورقية يعقوب، وعلوية زبير، وسلوى عوض (2021). تعزيز متطلبات الجودة الشاملة في التعليم العالي وأثرها في تحسين التنمية المستدامة. **مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية**، 6 (2)، 151–176.

(13) رشاد حماد (2021). استراتيجية الجودة الشاملة كركيزة لتجسيد التنمية المستدامة في مؤسسات التعليم العالي بفلسطين، **المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي**، 9 (1)، 118–141.

(14) عبير بكري، وعلوية زبير، ورقية يعقوب، وسلوى عوض (2021). رقمنة الموارد البشرية وأثرها على تعزيز متطلبات التنمية المستدامة بالتعليم العالي في ظل جائحة كورونا: دراسة تطبيقية على طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، **مجلة اقتصاديات المال والأعمال**، 5 (1)، 263–285.

(15) Algarni, M. (2020). **The Use of social media In Informal Scientific Content in Scientific Culture and Knowledge Among Adolescents**, PhD Thesis, University Of North Texas: USA.

(16) مريم هواري (٢٠١٦). **عوامل تبني نظام المعلومات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية**. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، الجزائر.

(17) حاج فورين (٢٠١٩) تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الجزائر بين محددات القبول ومقاومة التغيير: دراسة ميدانية. **مجلة دراسات إقليمية**، ١٣(٤١)، ٧-٤٣.

(18) ليلى الطويل (٢٠١١). تطوير نموذج قبول التكنولوجيا واختباره على استخدام نظم المعلومات المحاسبية دراسة تجريبية على عينة من المستخدمين في شركات النسيج في سورية، **مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية**، ٣٣(١)، 53-72.

(19) صبحي بشير (٢٠١٧). **دور الثقافة التنظيمية في قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية**. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية.

(20) داليا المتبولي (2022). استخدام طلاب الإعلام التربوي لتقنيات التعليم الرقمي عبر الهواتف الذكية ودوره في إثراء العملية التعليمية دراسة تطبيقية في ضوء نظرية تقبل التكنولوجيا. **المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتلفزيون**، 24، 35-103.

(21) Legris, P., Ingham, J., & Collerette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. **Information & Management**, 40(3), 191-204.

(22) Panekham, A. (2020). **Exploring The Role of Social Media Content Plays In Teens Scientific Culture in NZ**. MA Thesis, Victoria University of Wellington.

(23) Pinho, J., & Soares, A. (2011). Examining the technology acceptance model in the adoption of social networks. **Journal of Research in Interactive Marketing**, 5(2/3), 120.

(24) Al-Taee, M. (2018). **Opportunities and Challenges of Social Media Content in Facilitating Scientific Culture of Adolescents**. PhD thesis, University of Birmingham.

(25) **أسماء السادة المحكمين رتبت أبجديًا كالتالي:**

1-	د/ إسلام عبد القادر عبد القادر	مدرس الإعلام كلية الآداب جامعة المنصورة

2-	أ.م.د/ إيمان زايد علي	أستاذ مساعد الإعلام كلية التربية النوعية جامعة عين شمس
3-	أ.م.د/ إيمـــان صـــابر شاهين	أستاذ مساعد الإعلام كلية البنات جامعة عين شمس
4-	أ.د/ إيناس محمود حامد	أستاذ الإعلام وعميد معهد الجزيرة العالي للإعلام
5-	أ.د/ جيهان سيد يحي	أستاذ الإعلام كلية الدراسات الإسلامية والعربية بنات جامعة الأزهر
6-	د/ حسن فراج حسن	مدرس الإعلام كلية الدراسات العليا للطفولة جامعه عين شمس
7-	أ.د/ حسن محمد خليل	أستاذ الإعلام كلية التربية النوعية جامعة القاهرة
8-	د/ سارة طلعت عباس	مدرس الإعلام كلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس
9-	د/ عبد الرحمن محمود السمني	مدرس الإعلام كلية الإعلام جامعة عين شمس
10-	أ.د/ عبد الرحيم أحمد درويش	أستاذ الإعلام كلية الإعلام جامعة بني سويف
11-	أ.م.د/ عمرو محمد نحلة	أستاذ مساعد الإعلام كلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس
12-	أ.م.د/ فرج خيري درويش	أستاذ مساعد الإعلام كلية الإعلام جامعة سيناء
13-	د/ ليالي صفوت حسين	مدرس الإعلام كلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس
14-	أ.م.د/ محمد أحمد عبود	أستاذ مساعد الإعلام كلية التربية النوعية جامعة بنها
15-	أ.م.د/ محمود محمد عبد الحليم	أستاذ مساعد الإعلام كلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس
16-	أ.م.د/ مروى السعيد السيد	أستاذ مساعد الإعلام كلية الآداب جامعة المنصورة

17- أ.م.د/ ناديـــة محمد عبـــد الحافظ أستاذ مساعد الإعلام ورئيس قسم الإعلام التربوي كلية التربية النوعية جامعة الزقازيق

(26) https://datareportal.com/reports/digital.27-05-2023.2:51pm.