

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق
أهداف التنمية المستدامة وتطويرها: جامعة النجاح الوطنية نموذجاً

إعدادُ

رزان حسام لبادة

إشراف

د. عامر قاسم

قُدمت هذه الخطة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات
العامة من كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

2021

مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق
أهداف التنمية المستدامة وتطويرها: جامعة النجاح الوطنية نموذجاً

إعداد

رزان حسام لبادة

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ 2021/9/28 وأجيزت.

أعضاء لجنة المناقشة

- د. عامر قاسم / مشرفاً ورئيساً

- أ.د. علي نجادات / ممتحناً خارجياً

- د. حسام أبو دية / ممتحناً داخلياً

التوقيع

.....
.....
.....

ب

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من يعيش في الظل حتى أعيش في النور ... إلى من تجاوزا الصعاب حتى أصبحت ما أنا عليه الآن ...

إلى من سهر الليالي حتى صنعا مني إنسانيتي التي أنا عليها ... والداي اللذان لم يتركاني وحدي في منتصف الطريق ...

إلى من علمني معنى الحب والحرب، وأن العلم هو أقوى الأسلحة التي نواجه بها عدونا، إلى زوجي الأسير المحرر،، إلى طفلي الصغير،، بشار،، العوض والجبر الذي أهداني إياه الله إلى كل الظروف القاسية التي صنعتني

شكر وتقدير

"تعلم فليس المرء يولد عالماً ... وليس أخو علم كمن هو جاهل"

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسول البشرية وهادي الأمة وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

إن من أجل النعم التي أنعم الله بها على عباده: نعمة العلم، بل إنه المقياس الذي يميز المرء عن غيره، وكما قال تعالى "قل هل يستوي الذين يعلمون والذين لا يعلمون"، فأشكره على فضله حيث أتاح لي إنجاز هذا العمل، فله الحمد أولاً وآخراً.

وأتوجه بالشكر وخالص التقدير إلى من كان سبباً في هذا النجاح، من ساندني وأمسك بيدي ودفعتني للاستمرار بالتحفيز والتشجيع، إلى الدكتور الفاضل عامر قاسم، صاحب الفضل في توجيهي، ومساعدتي في تجميع المادة البحثية لتخرج هذه الرسالة إلى النور، فجزاه الله كل خير.

وأتوجه بالشكر إلى من يحملون أعظم رسالة، من يبذلون كل ما في وسعهم لإضاءة منارات عقولنا، إلى أساتذتي الأفاضل الذين ساندوني في التحكيم وساهموا في دعم هذا الإنتاج البحثي، ولم يبخلوا عليّ بأي نصح أو إرشاد لإنجاز هذا العمل المتواضع، ولا يفوتني أن أشكر موظفي جامعة النجاح الوطنية على تعاونهم معي.

إلى الزميلات والزملاء الذين زرعو في دربي روح المبادرة وطاقة الأمل.

الإقرار

الإقرار

أنا الموقعة أدناه، مقدمة الرسالة التي تحمل عنوان:

مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها: جامعة النجاح الوطنية نموذجاً

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

Declaration

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the research's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

Student's Name:

اسم الطالبة: رزان حسام بعيم لباردة

Signuter:

التوقيع: رزان حسام بعيم لباردة

Date:

التاريخ: 28/9/2021

فهرس المحتويات

ج	الإهداء
د	شكر وتقدير
هـ	الإقرار
و	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
ط	الملخص
1	الفصل الأول
1	الإطار العام للدراسة
2	تمهيد:
3	مشكلة الدراسة:
4	أسئلة الدراسة:
5	فرضيات الدراسة:
5	أهداف الدراسة:
6	أهمية الدراسة:
6	الأهمية النظرية:
7	الأهمية التطبيقية:
7	حدود الدراسة:
8	مصطلحات الدراسة:
10	الفصل الثاني
10	الإطار النظري للدراسة
15	أدبيات الدراسة:
39	الدراسات السابقة:
55	التعقيب على الدراسات السابقة:
57	الفصل الثالث
57	المنهج والإجراءات
58	منهج الدراسة:
58	مجتمع الدراسة وعينتها:
60	أداة الدراسة:

62	صدق الأداة:
62	ثبات الأداة
65	إجراءات الدراسة:
66	متغيرات الدراسة:
66	المعالجات الإحصائية:
68	الفصل الرابع
68	عرض النتائج ومناقشتها
69	النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:
99	الفصل الخامس
99	مناقشة النتائج وأهم التوصيات
114	التوصيات:
115	قائمة المصادر والمراجع
122	الملاحق
b	Abstract

فهرس الجداول

- جدول رقم (1) ترتيب جامعة النجاح في تحقيق أهداف التنمية المستدامة..... 26
- جدول رقم (2) مجالات تحقيق أهداف التنمية المستدامة في جامعة النجاح..... 27
- جدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة..... 58
- جدول رقم (4) فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها..... 60
- جدول رقم (5) مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها حسب مقياس ليكرت الخماسي..... 61
- جدول رقم (6) معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا ، Cronbach's Alpha..... 62
- جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لكافة المجالات..... 69
- جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الأول..... 71
- جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثاني..... 73
- جدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثالث..... 75
- جدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال التاسع..... 83
- جدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الرابع..... 85
- جدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الخامس..... 86
- جدول رقم (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال السادس..... 88
- جدول رقم (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال السابع..... 89
- جدول رقم (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثامن..... 90
- جدول رقم (17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال التاسع..... 92
- جدول رقم (18) نتائج اختبارات لعينة واحدة للفرق بين متوسط العينة ومتوسط مجالات مدى فاعلية العلاقات العامة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في المؤسسة ودرجتها الكلية..... 95

مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية
المستدامة وتطويرها: جامعة النجاح الوطنية نموذجاً

إعدادُ

رزان حسام لبادة

إشراف

د. عامر قاسم

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها: جامعة النجاح الوطنية نموذجاً، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وضمن هذا النوع قرنت الباحثة استخدام المنهج الكمي والنوعي باعتباره يحقق أهداف الدراسة، واستخدمت الباحثة الاستبانة والمقابلة كأداتين رئيسيتين 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، قضايا المرأة، الشباب) 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 غياب جهة معينة مسؤولة ومتفرغة للعمل في مجال التنمية المستدامة، وعدم 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 تحقيقها لأهداف التنمية المستدامة تداخل المسمى الإداري للدائرة مع مسميات أخرى كدائرة التسويق. هذا وخرجت الباحثة بعدة توصيات أبرزها: ضرورة امتلاك دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الخطة الاستراتيجية واضحة المعالم لدعم مبادئ التنمية المستدامة، وتكثيف إصدار المطبوعات الخاصة حول مواضيع التنمية المستدامة، وزيادة مشاركة العلاقات العامة في اجتماعات الجامعة الدورية فيما يتعلق بالتنمية المستدامة والجودة الشاملة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

تمهيد:

تؤدي العلاقات العامة دوراً حيوياً في حياة المؤسسة بمختلف أشكالها وأنواعها ومجالات عملها كافة، حيث يعد وجود العلاقات العامة حاجة ملحة للكثير من المؤسسات باعتبارها الأساس الاستراتيجي للنجاح والتميز لأي منظمة أو مؤسسة في العصر الذي نعيش فيه.

وعن فاعليتها في مؤسسات التعليم العالي، تعد العلاقات العامة ركيزة أساسية في هذه المؤسسات وتحديداً الجامعات، فهي حلقة الوصل التي تربط الجامعة بجماهيرها والناظرة التي تطل من خلالها العلاقات العامة على جماهيرها الداخلية والخارجية، لاطلاعهم على أنشطتها وبرامجها من خلال وسائل الإعلام المتعددة، بهدف بناء سمعة طيبة للجامعة وصورة مثالية لها (دراغمة، 2011، ص13). إضافة إلى دورها في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية وإبراز صورتها وهويتها بين المؤسسات الأخرى محلياً وإقليمياً ودولياً، وإقامة علاقات جديدة طويلة الأمد، وتعزيز الشراكات التعاونية بين الجامعة والمؤسسات الإعلامية على المستوى المحلي والدولي لتعزيز التواجد الإعلامي للجامعة، وتعزيز العلاقات مع الجماهير الداخلية والخارجية من خلال تعميق انتماء الطلبة والعاملين للجامعة، وبلورة الحضور والشخصية الإلكترونية للجامعة بما يعكس حضورها الفعلي على أرض الواقع.

وبما أن التعليم أساس التنمية، والجامعات باعتبارها مؤسسات تعليم عالي تسهم في خدمة المسؤولية المجتمعية التي تؤدي إلى تنمية مستدامة، يعد التعليم الهدف الرابع من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر 2030 الذي نص على «ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع». وتمت صياغته من خلال عملية تشاورية واسعة النطاق أجرتها الدول الأعضاء للأمم المتحدة، وعملت اليونسكو على تسييرها بالتعاون مع شركاء آخرين، وتولت اللجنة التوجيهية لحركة التعليم للجميع توجيهها. ونص على الاعتراف بدور التعليم بوصفه محركاً رئيساً لتحقيق التنمية (الصبحي، 2018).

فتعد مؤسسات التعليم العالي لاسيما الجامعات من أهم المؤسسات العاملة على تحقيق أهداف التنمية المستدامة ككل، وبما أن التنمية المستدامة لا تتحقق وتتطور دون العملية الاتصالية الفعالة وصناعة الصورة وإدارة السمعة، خاصة في عصر الاتصال الرقمي الذي نعيشه، حيث لا تستطيع المؤسسة أياً كان نوعها الاستغناء عن العلاقات العامة التي تقوم بالاتصال الدائم والمستمر والفعال مع الجماهير الداخلية والخارجية والتي تعمل بمهنية عالية وبأسس تقنية هادفة ومنظمة ومدروسة، فتحقيق التنمية المستدامة يكمن في تغيير ونمو وتطوير في الأفكار والمعلومات والإدراكات والتصرفات الخاصة بكافة أفراد المجتمع (قيراط، 2019). وبما أن المسؤولية الاجتماعية ترتبط بشكل عضوي بالتنمية المستدامة فتسعى مختلف المؤسسات إلى تحقيق أهداف التنمية من خلال أدائها لمسؤوليتها الاجتماعية وتطبيق وتبني ممارساتها. (الجزائري، 2014).

مشكلة الدراسة:

بات معروفاً بأن الجامعات الفلسطينية نادت بتطبيق أهداف التنمية المستدامة أبرزها التعليم، حيث تعمل على بذل جهود كبيرة ومتميزة في مختلف المجالات بما يكفل استمرارها وتطورها وتقديمها وتفوقها في إطار استراتيجي، واعتماد أساليب ونماذج أكثر حداثة وتطور والعمل على تبني اتجاهات جديدة تضمن الاستدامة؛ وفقاً لنتائج خرجت بها ورشة العمل التي عقدتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي حول دور الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة بالتعاون مع مكتب "اليونسكو" في بيروت ورام الله. (العلمي، 2021) ،

ومن خلال عمل الباحثة كموظفة في دائرة العلاقات العامة في الجامعة، فقد لاحظت أن هناك مهاماً متعددة توكل لدائرة العلاقات العامة في الجامعة منها ما يرتبط بالأنشطة الطلابية ومنها ما له علاقة بمختلف الإدارات والكليات العاملة في الجامعة، حيث تسعى الدائرة للترويج لأنشطة وبرامج الجامعة والرقي بسمعتها، وكان هناك بعض الأنشطة الجزئية التي أوكلت للدائرة فيما يتعلق بالترويج لنشاط الجامعة في مجالات التنمية المستدامة، ومن هنا تولدت فكرة الدراسة في التعرف إلى مدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها، وإن كانت حقاً تلعب دوراً جوهرياً في دعم قضايا وبرامج وأهداف التنمية المستدامة من منطلق المسؤولية

الاجتماعية للجامعة. وهل التعليم من أجل التنمية المستدامة يتم تحقيقه فعلياً في الجامعات الفلسطينية من خلال معرفة درجة تحققه بمؤشرات خاصة بالتعليم من أجل التنمية المستدامة، وهل تستطيع الهيئات الإدارية في مختلف مؤسسات التعليم العالي العمل على تحقيق وتجسيد مبادئ التنمية المستدامة بمعزل عن دائرة العلاقات العامة في المؤسسة؟

وعليه تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال البحثي الرئيس الآتي:

ما مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها - جامعة النجاح الوطنية نموذجاً؟

أسئلة الدراسة:

وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مفهوم التنمية المستدامة وأبعادها ومقومات نجاحها من وجهة نظر دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية؟
- ما هي أبرز الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟
- ما هي أبرز الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟
- ما هي أبرز التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟
- ما هي أبرز نقاط القوة والضعف لدى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟

- ما مدى توظيف الإدارة العليا في جامعة النجاح الوطنية لتوصيات دائرة العلاقات العامة فيما يتعلق بتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟

فرضيات الدراسة:

بناءً على التساؤلات المطروحة مسبقاً وللتعرف أكثر على العلاقة التي تربط بين مؤسسات التعليم العالي وتحديدًا جامعة النجاح الوطنية والتنمية المستدامة من خلال دائرة العلاقات العامة، ووفقاً لما تقترحه نظرية الامتياز في مبدئها (المتعلق بأنه يجب أن يكون هناك علاقة مباشرة بين الإدارة العليا والعلاقات العامة، وأن توصيات دائرة العلاقات العامة يجب أن يؤخذ بها؛ يسعى البحث الحالي للتأكد من صحة الفرضية التالية:

هناك علاقة إيجابية بين مدى فاعلية العلاقات العامة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في المؤسسة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، لبلوغ ما يأتي:-

- تحديد مفهوم التنمية المستدامة وأبعادها ومقومات نجاحها من وجهة نظر دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية.
- التعرف إلى أبرز الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها.
- تبيان أبرز الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها.
- التعرف إلى أبرز الاستراتيجيات التي تتبعها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها.

- التعرف إلى أبرز التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها.
- التعرف إلى نقاط القوة والضعف لدى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها.
- التعرف إلى مدى توظيف الإدارة العليا بجامعة النجاح الوطنية لتوصيات دائرة العلاقات العامة فيما يتعلق بتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة كونها من الدراسات العلمية التي تبحث، وتدرس، وتستقصي عن الدور الذي تمارسه دائرة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي - جامعة النجاح الوطنية نموذجاً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها، ويمكن توضيح أهمية الدراسة فيما يلي:

الأهمية النظرية:

- تماشي موضوع الدراسة مع التوجه المتنامي والاهتمام المتزايد نحو الدور الذي تلعبه مؤسسات التعليم العالي في قيادة التنمية المستدامة.
- الكشف عن الدور الذي تلعبه دوائر العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها.
- اقتراح استراتيجية جديدة لتطوير عمل العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي لخدمة أهداف التنمية المستدامة وتحديداً في جامعة النجاح الوطنية.
- حاجة المجال البحثي الفلسطيني لهذا النوع من الدراسات، ورفده بمصادر جديدة.
- الإثراء العلمي الذي من الممكن أن تضيفه الدراسة لمجال البحث في التعليم الجامعي والتنمية المستدامة، وتأمل الباحثة أن تكون هذه الدراسة إضافة جديدة إلى دراسات العلاقات العامة باعتبار أن العلاقات العامة ميدان واسع في التجدد مع التطورات المستمرة في المجتمع.

الأهمية التطبيقية:

من المتوقع أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة الجهات الآتية:

- أصحاب القرار في الجامعات الفلسطينية، في المجال الإداري والأكاديمي لتطوير أنظمة التعليم الجامعي، والنهوض به بما يتوافق مع متطلبات التنمية المستدامة.
- الباحثون في مجال التطوير والتخطيط في فتح المجال أمامهم لإجراء بحوث مشابهة.
- تمكين العاملين في دوائر العلاقات العامة من إعداد استراتيجيات عمل تطويرية لمهامهم.
- إفادتها للقائمين على مؤسسات التعليم العالي بالتعرف على مفاهيم وبرامج التنمية المستدامة في الجامعات.
- وضع رؤية مستقبلية لمواجهة التحديات التي تواجه دوائر العلاقات العامة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها ووضع خطط تقييمية وتقويمية من أجل التحسين والتطوير.

حدود الدراسة:

الحد المكاني: جامعة النجاح الوطنية - نابلس.

الحد الزمني: يتمثل بالفترة الزمنية لإجراء الدراسة والتي تمثل أيضاً فترة عمل الباحثة كموظفة في دائرة العلاقات العامة في الجامعة وملاحظتها لمشكلة الدراسة من شهر مارس للعام 2020 لغاية شهر مايو للعام 2021، إضافة إلى تزايد نشاط دائرة العلاقات العامة في تغطية الأحداث المجتمعية والجامعية بسبب جائحة كورونا وتركيزها على الترويج الإلكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وتحول الطلبة للتعليم الإلكتروني مما أدى لتزايد حملات الإرشاد، والمحاضرات واللقاءات والندوات الإلكترونية التوعوية المحلية والدولية، كما شهدت هذه الفترة العديد من الجوائز والتصنيفات العالمية التي حصلت عليها الجامعة، إضافة إلى مشاركتها الفاعلة في العديد من المؤسسات المجتمعية، كما وزاد تأسيس المراكز وإنشاء المشاريع في مختلف المجالات الداعمة لتنمية المجتمع الفلسطيني، وازدياد البحوث العلمية خاصة في المجالات الطبية ومجالات التغذية والصحة.

الحد البشري: كافة العاملين في دائرة العلاقات العامة والمراكز العاملة في مجال التنمية المستدامة في جامعة النجاح الوطنية من مدرء وموظفين.

مصطلحات الدراسة:

الفاعلية: تُعرّف الفاعلية في الخدمات الاجتماعية بأنها "الدرجة التي تم بها إنجاز الأهداف المنشودة أو إنتاج المشروع" (السكري، 2000، صفحة 169).

كما وتعني قدرة المنظمة على التأقلم مع ظروفها الداخلية والخارجية، وتقاس فاعلية التنظيم بمدى تحقق الكفاءة والانسجام والتوازن بين العناصر والأبعاد التنظيمية المختلفة (الخالدي، 2011، صفحة 335).

وإجرائياً: هي قدرة جامعة النجاح الوطنية على أداء المهام المنوطة بها خلال فترة الدراسة وبإمكانيات مثلى، وتحقيق الأهداف المرجوة من أدائها.

العلاقات العامة: وظيفة من الوظائف الإدارية المتمثلة بتقويم الاتجاهات العامة للإدارة نحو الآخرين، فضلاً عن موقف الآخرين من السياسات والأساليب التي تضعها الإدارة، إذ أن هذه الوظيفة تستكمل وظائف الإدارة الخاصة بالتخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة لبرامج العمل اللازمة لتفهم الجمهور المستهدف (سعدان، 193، 2008).

وتعرفها الباحثة إجرائياً: هي الجهة المخولة بالقيام بمجموعة من الأنشطة الممنهجة والمخطط لها الهادفة لتحقيق رؤية ورسالة وأهداف وقيم جامعة النجاح الوطنية، من خلال تعزيز وجودها في المجتمع المحلي والدولي أمام مستخدميها من خلال استخدام الأساليب الاتصالية التقليدية والحديثة المختلفة خلال فترة الدراسة.

التنمية المستدامة: يعرفها (الهيبي و المهندي، 2008، صفحة 13) بأنها "توفير احتياجات الجيل الحالي دون الإضرار باحتياجات أجيال المستقبل.

وعرفها (البريدي، 2015، صفحة 53) "بأنها كل ما يؤدي إلى ترقية عادلة متواصلة متكاملة للحياة البشرية حاضراً ومستقبلاً ضمن إطار حضاري استراتيجي تعاقدية يصون وينمي البيئة والموارد"

وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها الدور الريادي الذي تقوم به جامعة النجاح الوطنية للسعي نحو التطوير والتغيير والنهوض بسمعتها وخدماتها الأكاديمية على المستوى المحلي والدولي، وتشجيع الأفراد على ثقافة الابتكار والإبداع من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

جامعة النجاح الوطنية: جامعة فلسطينية عامة مقرها مدينة نابلس، تأسست عام 1918 كمدرسة، وعام 1977 كجامعة، تعد أحد أكبر الجامعات الفلسطينية من حيث عدد الطلبة، وتمنح درجة الدبلوم، البكالوريوس، الدبلوم العالي، الماجستير والدكتوراه، تهدف الجامعة إلى إكساب طلبة الجامعة المعرفة العلمية المتميزة، ودعم البحث العلمي على المستوى العالمي، وتلبية حاجات المجتمع في مجالات التنمية المستدامة الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية والتقنية (الوطنية، n.d).

كما عرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية على أنها "الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم،

والمجتمع المحلي والمجتمع ككل" (WBCSD، 1999).

وتعرفها الباحثة إجرائياً: بأنها كافة الأنشطة التي تقوم بها جامعة النجاح الوطنية خلال فترة الدراسة في مجال خدمة المجتمع وأفراده والنهوض بهم وتلبية احتياجاتهم بغض النظر عن الأهداف المرجوة جراء هذا العمل.

الفصل الثاني
الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

بني الإطار النظري لهذه الدراسة على نظرية المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة، ومفهوم نظرية المسؤولية الاجتماعية هو مفهوم غربي الأساس، ساد في أوساط المشتغلين بمجال الاقتصاد والعلاقات العامة في الربع الأخير من القرن التاسع عشر بعد أن دعت التطورات الاقتصادية التي جرت في أمريكا إلى إظهار الحاجة إلى التزام المنشآت بمسؤولياتها الاجتماعية. (صادق، 1989).

ويعرفها المعهد الدولي للتنمية المستدامة International Institute for Development IISD بأنها مسؤولية المنظمة عن تأثير قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة المحيطة بها وأدائها لسلوكيات واضحة وثقافة متوافقة مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع، وآخذة في الاعتبار توقعات الجماهير المعنية ذات العلاقة بالمنظمة ومتوافقة مع القوانين والقيم والسلوك الدولي ومتكاملة مع السياسات العامة للمنظمة (Hohnem P. ، 2007).

وتعرف المسؤولية الاجتماعية في مجال العلاقات العامة بشكل خاص بأن المنظمة إضافة إلى دورها في إنتاج المنتجات وتقديمها وتحقيق الربح، يقع على عاتقها مسؤوليات اجتماعية تجاه المجتمع الذي تعيش فيه وتجاه العاملين في المنظمة. فشخصية المؤسسة بكافة عناصرها المادية والمعنوية تشكل المضمون الاجتماعي للعلاقات العامة، وهذا ما تسعى إليه العلاقات العامة خاصة بعد التطور الكبير في العلوم الاجتماعية والنفسية مما ساعد في تقدم عمل العلاقات العامة.

هذا وتصنف نظريات ونماذج المسؤولية الاجتماعية إلى أربع مجموعات: النظريات الوسييلية (instrumental theories)، والتي تفترض أن المؤسسة هي الوسيلة الوحيدة لخلق الثروة وهذا هو دورها الاجتماعي الوحيد، وكافة النشاطات التي تقوم بها المؤسسة مجتمعياً هي فقط وسائل لتحقيق نتائج مادية، والجانب الاقتصادي من التفاعل بين المجتمع والمؤسسة هو الذي يؤخذ بعين الاعتبار فقط، لذلك أي نشاط اجتماعي مقبول إذا كان يحقق المكاسب المادية فالمسؤولية الاجتماعية هنا هي مجرد وسيلة لتحقيق الأرباح.

وهناك النظريات السياسية (Political Theories) والتي تتناول موضوع سلطة وهيمنة المؤسسات في المجتمع والاستخدام المسؤول لهذه السلطة في الساحة السياسية، وتهيمن هنا السلطة الاجتماعية للمؤسسات (social power of corporation) خصوصاً فيما يتعلق بعلاقة المؤسسة بالمجتمع ومسؤوليتها تجاه الساحة السياسية المرتبطة بتلك السلطة، وهذا يقود المؤسسة إلى قبول واجباتها المجتمعية وحقوقها ويجعلها تشارك في شكل معين من التعاون المجتمعي.

ويوجد أيضاً النظريات التكاملية (Integrative Theories) والتي تركز على دور المؤسسة في تحقيق الرضا للمتطلبات المجتمعية، وترى أن الأعمال يجب أن تتكامل مع المتطلبات المجتمعية، والمؤسسة تعتمد على المجتمع في استمراريتها ونموها ووجودها ككل.

وأخيراً النظريات الأخلاقية (Ethical Theories) والتي تبنى على أساس المسؤوليات الأخلاقية للمؤسسات تجاه المجتمع، وترى أن العلاقة بين المؤسسة والمجتمع تتضمن قيم أخلاقية وهذا يقود إلى التعامل مع نظرية المسؤولية الاجتماعية من منظور أخلاقي، وتبعاً لذلك، المؤسسات عليها قبول المسؤولية الاجتماعية كتعهد والتزام أخلاقي من قبلها بغض النظر عن أي اعتبارات أخرى. فتقدم كل نظرية من نظريات المسؤولية الاجتماعية أربعة أبعاد تتعلق بالأرباح والأداء السياسي والمطالب الاجتماعية والقيم الأخلاقية (Garriga & Mele، 2004).

وهناك عدة مصطلحات أعربت عن جوانب مختلفة للمسؤولية الاجتماعية منها مصطلح "مواطنة المنظمة" ويعكس المسؤوليات الأخلاقية والقانونية والاقتصادية والخيرية للمنظمة، ومن المصطلحات الأخرى "الالتزام الاجتماعي للمنظمة" ويعني استجابة المنظمة لضغوط المجتمع وحاجاته فالأمر يتعدى مجرد الالتزام والاضطرار إلى الاستجابة والمشاركة والمبادرة والتفاعل مع حاجات المجتمع الفعلي، ومنها أيضاً "تطوع المنظمة" وتعني قيام المنظمة بتقديم جهود في مجالات العمل الخيري سواء بمبادرات خاصة منها أو بدعمها للمنظمات العاملة في هذا المجال، ومصطلح "أخلاقيات العمل" والذي يدل على القواعد السلوكية التي ينحكم لها عمل المنظمة والمبادئ والقيم المعلنة والتي يلتزم بها العاملين وهي قواعد ومبادئ تتعامل بها المنظمة مع العاملين وأفراد المجتمع (Hongmei و Shen، 2006).

فالمسؤولية الاجتماعية تعتبر من أهم صور دعم علاقة المنشأة بالمجتمع والتي تعد من أهم المداخل العامة الجيدة مع المجتمع، وإن منظمات الأعمال لا بد وأن تترك انطباعاتاً لدى جمهورها بأنها جديرة بالثقة بها، والذي من الممكن أن يساعد المنظمة على تحقيق الفائدة القصوى من بيئة عملها، فانعدام الثقة بشكل كلي أو جزئي بين منظمة الأعمال وجمهورها يؤدي إلى الضرر بمصلحتها؛ وذلك لأنه يخفض من مستويات النشاط التجاري للمنظمة ويزيد من كلفة الاتصال والتواصل بين المنشأة وجمهورها وذلك لمحاولة إعادة ثقة الجماهير بها. إن بناء وتحقيق هذه الثقة يعتبر نشاطاً من أنشطة العلاقات العامة. فهي صلة الوصل بين المنظمات وجماهيرها وبيئاتها المختلفة، وبالتالي يتوجب على ممارسي العلاقات العامة أن يقوموا بنقل القيم الكفيلة بتحقيق الثقة بين المنشأة وجمهورها بطريقة أخلاقية "أي من خلال النزاهة والشفافية والصدق في نقل المعلومات" وهو ما يمثل بعداً أخلاقياً للعلاقات العامة (ابراهيم، 2014).

وتكتسب النظرية أهميتها في الوقت الراهن لأسباب متعددة أبرزها:

- تعتنى بالسياق أو بالبيئة الاجتماعية المحيطة وتأخذها بعين الاعتبار أثناء ممارسة العمل الإعلامي.
- تنادي بالاعتدال في عمل الإعلام أو العلاقات العامة بل وحتى الشركات الخاصة على هدف تحقيق الربح للمالكين والمساهمين، بل تشدد على الجوانب الأخلاقية في ممارسة العمل.
- تعتنى بعملية تنمية المجتمع عموماً من خلال الإقرار بأن استمرار عمل المؤسسة بغض النظر عن تخصصها يشترط عملها على تنمية المجتمعات المحيطة بها.
- تشدد على التزام العاملين بقيم عديدة أهمها: الدقة، الموضوعية، العدل، والحفاظ على ثقافة المجتمع (العمرى، 2014).

تتلخص المبادئ الأساسية لنظرية المسؤولية الاجتماعية وتحديداً في العلاقات العامة في جملة المبادئ التالية: (ماكفيل، 2005، صفحة 117).

- إعطاء الحقيقة إلى الفرد ولا يحق التستر عليها ولا يجوز تزويد الفرد بمعلومات كاذبة أو ناقصة.
- ممارسة النقد البناء والقبول بأي فكرة أو طرح جديد من قبل الفرد وتقبل مناقشة ذلك الفرد، لتصحيح الخطأ إن وجد بأسلوب ديمقراطي بناء هادف وهادئ.
- نشر أهداف المجتمع وخطته التربوية والتعليمية والاقتصادية، فالإعلام يهدف إلى خدمة المجتمع ويبشره بالرفاهية واحترام حقوق الفرد السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية.
- إتاحة الفرصة للفرد للحصول على المعلومة التي يستفيد منها أو يريد أن يتعلمها أو يضيفها إلى حصيلة مستواه الثقافي والسياسي من خلال فكر الدولة أو فكره الشخصي.
- تتلخص الوظائف العامة لنظرية المسؤولية الاجتماعية بخدمة النظام السياسي المتفق عليه من قبل الأغلبية الساحقة للشعب، وإعلام الرأي العام وإعلاء ممارسة حكم الشعب لنفسه.
- حماية حقوق الأفراد في المجتمع، وحقوق الدولة لخدمة المجتمع باحترام النظام العام، واحترام حق الاتصال والإعلام.
- خدمة النظام من خلال إبراز الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية.
- تقديم البرامج المتوازنة الخاصة بالتسلية والترفيه للفرد من خلال ذلك القسط من الحرية الممنوحة من الدولة بما يحقق راحة الجميع.
- التركيز على مبدأ تحقيق الاكتفاء الذات.

وتسعى الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى معرفة حقيقة الدور الذي تمارسه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق وتطوير أهداف التنمية المستدامة انطلاقاً من نظريتي أصحاب المصلحة المعيارية ونظرية المساهمين وهل فعلاً يتم تحقيق أهداف التنمية المستدامة من أجل الأرباح أم انطلاقاً من إيمان جامعة النجاح الوطنية بدورها الأخلاقي تجاه المجتمع.

أدبيات الدراسة:

أولاً: العلاقات العامة، نشأتها ومفهومها

إن مختلف العلوم الإنسانية والاجتماعية تطورت بتطور الحضارات والأساليب الاتصالية المختلفة، فتدل معظم الدراسات والأبحاث على أن العلاقات العامة كانت موجودة منذ القدم ولكنها لم تتخذ المعنى الواضح أو لم تكن الشعوب تعي بمفهومها الحقيقي، وكانوا يمارسونها بعبثية وتلقائية طبقاً للطبيعة البشرية التي تحكم على الإنسان بالتواصل مع الآخرين من أجل إشباع غريزته في البقاء، فكان يتواصل مع الآخرين من خلال وسائل اتصالية عديدة وبمهارات مختلفة.

فالتطور التاريخي للعلاقات العامة بدأ كظاهرة اجتماعية حتمية مارسها معظم أفراد المجتمع سواء أكانوا أشخاصاً عاديين أم جماعات؛ بهدف التواصل مع جماهيرهم وإقناعهم بأفكارهم واتخذت هذه الظاهرة أشكالاً مختلفة لم تصل إلى درجة تصنيف العلاقات العامة قديماً كنشاط إداري رغم وجود وسائل عديدة أسهمت في التواصل الفعال بين أفراد المجتمع الواحد وبين المجتمعات الخارجية، وهنا يمكن القول أن العلاقات العامة هي نشاط إنساني يعتمد على دمج المهارات والأسس العلمية والفنية معاً، وهي الأنجح على إدارة اتصالات المؤسسة والتعامل مع أزماتها.

اختلف الكثير من الباحثين في مجال العلاقات العامة في الوطن العربي والأجنبي حول إيجاد تعريف واضح وواحد لمفهوم العلاقات العامة، حيث تنوعت التعاريف التي أطلقها الباحثون كلاً حسب رؤيته وفكره وتجربته في مضامينها ولكنها توحدت في المعنى، فمن خلال قراءة العديد من الأبحاث وجدت الباحثة أن العلاقات العامة في مختلف التعاريف تضمنت وجود نشاط اتصالي للمؤسسة يلعب دوراً هاماً في إيصال رسائلها للجماهير الداخلية والخارجية وبناء الصورة الحسنة والجيدة عنها، ومن هنا وطبقاً للبحث الذي بين أيدينا والذي يعنى بالكشف عن مدى فاعلية ودور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها وفقاً لنظرية المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة، وجب علينا أن نتطلع على التعاريف التي تعنى في هذا السياق، ومن هذه التعريفات تعريف كريج أرونوف وأوتيس باسكين Craig Aronoff & Otis Baskin الذين عرفوا العلاقات العامة على أنها وظيفة إدارية تقوم العلاقات العامة فيها

بالاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي ذي الصلة بالمنظمة من أجل خلق توافق بين أهداف المنظمة والتوقعات المجتمعية في الظروف العادية وفي الأزمات (اصبع، 2009، صفحة 175).

وتعتبر العلاقات العامة كما أطلق عليها (فرجاني، 2018) "القوة الناعمة التي تستطيع المنظمات من خلالها تحقيق أفضل النتائج والأهداف التي تسعى إليها فيما يتعلق بالصورة الذهنية الجيدة وزيادة الأرباح".

وكذلك عرفها بول جاريت وهو أحد رواد العلاقات العامة بأنها ليست وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو على صورة مخالفة لصورها الحقيقية، وإنما هي الجهود المستمرة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التي تقوم بها وتجعلها تحظى باحترامها (حمدي، 1999، صفحة 314).

كما ويوضح عجوة أن الهدف الأساسي من العلاقات العامة في المؤسسات، مهما اختلف عملها وجمهورها يقوم على بناء الصورة الجيدة لها، وبناء السمعة الطيبة (عجوة، 2001).

ويقول (جودة، 1996) "إن العلاقات العامة تعتمد على الصدق والأمانة وكشف الحقائق الكاملة إلى الجمهور، ويرى بأن هناك عوامل ساعدت في تطور موضوع أخلاقيات مهنة العلاقات العامة، وهي ظهور حركات الدفاع عن المستهلك، حركات حماية البيئة من التلوث والكيماويات وارتفاع مستوى التعليم والثقافة. مشيراً إلى مبادئ الدستور الأخلاقي الذي وضعته جمعية العلاقات العامة الأمريكية بأنه على العضو أن يتعامل بطريقة عادلة مع العملاء، ويكرس حياته المهنية لخدمة المصلحة العامة، ويلتزم بالحقيقة والدقة والذوق السليم، ويلتزم بعدم تمثيل مصالح متعارضة أو منافسة، ويحافظ على أسرار أصحاب العمل، ولا يقوم بالنشر المتعمد لأي معلومات كاذبة أو مضللة، ولا يقوم بالإساءة إلى السمعة المهنية لأي عضو آخر، ويتعهد العضو بقطع علاقاته مع أي منظمة أو فرد تتعارض سلوكه مع بنود الدستور. هذا وتعتمد العلاقات العامة في عملها على مجموعة من المبادئ أبرزها: مساهمة المؤسسة في رفاهية المجتمع، تحسين العلاقة مع الجمهور الداخلي والخارجي والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية (فيكر، 2004).

هذا وتخلص الباحثة، مما سبق من تعريفات، إلى القول- أن العلاقات العامة تميل لكونها علماً إنسانياً واجتماعياً، قادر على التعامل مع أفراد المجتمع واحتياجاتهم ورغباتهم، إلا أن الباحثة تضيف تعريفاً جديداً للعلاقات العامة يتمثل في كونها العملية المنظمة التي تتطلب التخطيط المسبق والقدرة على إنشاء العلاقات الإنسانية والمؤسسية المتبادلة من أجل التغيير الإيجابي وتحقيق التوقعات المجتمعية، والعمل على كسب ثقة الجماهير واحترامهم من خلال توافر المصادقية في كافة أنشطتها التي تقدمها للجمهور.

ثانياً: العلاقات العامة في مؤسسات التعليم الجامعي

تعتبر (بشارة، 1998) "أن وظيفة العلاقات العامة من الوظائف الأساسية والمهمة بالجامعات، فهي تمثل عاملاً أساسياً لنجاحها، ولتحقيق تفاهمها مع جماهيرها، وتخلق أثراً إيجابياً في سرعة استجابتها للجماهير".

ويقول (البدري، 1992) "إن مؤسسات التعليم العالي تلجأ أحياناً إلى خبراء العلاقات العامة من القطاع الخاص، وذلك لكونها تتعامل مع شرائح مختلفة من الجماهير، وهي الجمهور الداخلي المتمثل في هيئة التدريس، والموظفين العاملين في الجامعة، وطلبة الجامعة في كلياتها المختلفة، والجمهور الخارجي المتمثل في الجمهور العام (بجميع فئاته)"، ومن هنا يظهر أهمية الدور الذي تلعبه دائرة العلاقات العامة في توظيف الأساليب الاتصالية الفعالة للتواصل مع الجماهير الداخلية والخارجية؛ نظراً لكبر حجم المجتمع الذي تتعامل معه مؤسسات التعليم العالي.

وباختصار، فإن الجامعات تهدف من اهتمامها بالعلاقات العامة إلى تنمية الثقافة العامة، والسمعة الطيبة، وتستخدم أجهزة العلاقات العامة في الجامعات وسائل اتصال متعددة لتحقيق أهدافها، بهدف التواصل مع جماهيرها الداخلية والخارجية (عجوة، دراسات في العلاقات العامة والإعلام، 1985) حيث ستتناول الباحثة في هذه الدراسة أنشطة وبرامج العلاقات العامة من منطلق المسؤولية الاجتماعية ومحاولة معرفة مدى استثمار العلاقات العامة وتوظيفها لهذه البرامج في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها لتحقيق القبول المجتمعي.

ثالثاً: التنمية المستدامة: تعريفها، أهدافها وأبعادها

إن أهداف التنمية المستدامة تلمح تطلعات كافة الأطراف متمثلة بالحكومة والبرلمان والمجتمع المدني والشباب والمرأة والطفل ومجتمع الأعمال، وإن السعي لتحقيقها لا يتطلب موارد مالية ضخمة بقدر ما يحتاج إلى مراجعة وإعادة النظر في مقاييس الأداء، حيث أن هذه الأهداف لا تخص الدول النامية بل هي أولويات عالمية مشتركة في الدول المتقدمة والنامية على السواء. وهي غير ملزمة للدول وإنما يمكن تبنيها من الحكومات من خلال العمل على دمج أهدافها ضمن عمليات التخطيط وبناء السياسات والاستراتيجيات الوطنية، وتوفير البيانات والمعلومات الرسمية والأدلة الدقيقة والموثوقة المصنفة على أساس علمي في مجالات التنمية المستدامة وأبعادها؛ وذلك تعزيزاً للمؤشرات المعتمدة من الأمم المتحدة في متابعة التقدم المتوخى إحراره في تنفيذ أهداف الخطة وغاياتها، والعمل على تطويرها بصفاتها جزءاً من نظام التعليم والمعرفة في الترويج لأهداف التنمية المستدامة بصورة عامة وهدف التعليم بصورة خاصة (الصباحي، 2018).

وتتمحور الأهداف الـ 17 للتنمية المستدامة 2030 للأمم المتحدة التي اعتمدها قادة العالم في أيلول/سبتمبر 2015 في قمة أممية بما يلي: (البلوشي، 2018)

- القضاء على الفقر.
- القضاء على الجوع.
- ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار.
- ضمان التعليم الجيد الشامل والجيد للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة.
- تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين جميع النساء والفتيات.
- ضمان توافر المياه والمرافق الصحية وإدارتها على نحو مستدام.
- ضمان الحصول على الطاقة بأسعار معقولة وموثوقة ومستدامة ونظيفة للجميع.
- تعزيز النمو الاقتصادي الشامل والمستدام والعمالة وتوفير العمل اللائق للجميع.
- إقامة بنى تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع المستدام وتشجيع الابتكار.
- الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها.
- جعل المدن والمجتمعات مستدامة.

- ضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة.
- اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغير المناخ وأثاره.
- حفظ المحيطات، البحار والموارد البحرية واستخدامها على نحو مستدام.
- إدارة الغابات على نحو مستدام ومكافحة التصحر، ووقف تدهور الأراضي وعكس مساره، ووقف فقدان التنوع البيولوجي.
- تعزيز مجتمعات عادلة وسلمية وشاملة للجميع.
- تنشيط الشراكة العالمية من أجل تحقيق التنمية المستدامة.

رابعاً: أبعاد التنمية المستدامة

إن التنمية المُستدامة هي تنمية ذات أبعاد مترابطة ومتكاملة تتمثل بالبعد الاقتصادي، الاجتماعي، البيئي والتكنولوجي (الخرزلي، 2020، صفحة 312)، وفيما يأتي عرضاً موجزاً للأبعاد الثلاثة للتنمية المُستدامة:

1. البعد الاقتصادي: ويتضمن حصة الاستهلاك الفردي من الموارد الطبيعية، إيقاف تبيد الموارد، الحد من التفاوت في توزيع الدخل، المساواة في توزيع الموارد، وتقليص الإنفاق العسكري.
2. البعد الاجتماعي: ويتضمن المستلزمات الاجتماعية لتحقيق التنمية المُستدامة وهي الأسلوب الديمقراطي في الحكم، وأهمية توزيع السكان، والتعليم والصحة.
3. البعد البيئي: ويشمل: حماية التربة من التلف، حماية الموارد الطبيعية، حماية المناخ من الاحتباس الحراري.
4. البعد التكنولوجي: ويتضمن استخدام التكنولوجيا النظيفة.

خامساً: المسؤولية الاجتماعية

هناك عوامل كثيرة أسهمت في تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية كالحوكمة، العامل المالي، تطور تكنولوجيا الاتصال والعولمة، فضلاً عن ظهور مبادئ عالمية موحدة تلتزم بها المنظمات،

وجود نظم ثابتة ومعايير يمكن تقييم أداء المنظمات من خلالها، إلى جانب رغبة المنظمات في تنويع خدماتها وتطبيق سياسات وبرامج تزيد من درجة قبولها في المجتمع، وأن تتمتع بالشفافية اللازمة عند التعامل مع الرأي العام وبتقدير عال لقواعد حقوق الإنسان والحفاظ على البيئة والتعاون مع مختلف الجهات (European Commission Enterprise and Industry، 2011).

ولعل أبرز هذه العوامل الذي يندرج في إطار بحثنا هو تطور مفاهيم التنمية المستدامة والمرتبطة بالاستخدام الأمثل للموارد المختلفة؛ بهدف الحفاظ عليها واستخدامها بصورة رائدة من أجل صالح الأفراد والمجتمع والأجيال القادمة (رضوان، 2014).

وتعرف المسؤولية الاجتماعية للجامعات بأنها السياسة الأخلاقية لجودة أداء مجتمع الجامعة: الطلبة، أعضاء التدريس، الإداريين (Ruxandra & Cristina، 2014).

وتهدف اتصالات المنظمة في مجال المسؤولية الاجتماعية إلى تعريف الجمهور بنشاطها لخلق ثقة لدى جمهور المنظمة بأعمالها لتحقيق عدة أهداف: اتصالات ذات أهداف تسويقية تعتمد على ترويج أعمال المنظمة عبر الحديث عن نشاطها الاجتماعي وهي اتصالات تهدف إلى التأثير في الأرباح. واتصالات تهدف إلى إظهار مدى استجابة المنظمة لحاجات الأفراد والمجتمع وهي اتصالات قائمة على رد فعل المنظمة نحو قضايا المجتمع ومشكلاته. واتصالات تهدف إلى إطلاق مبادرات في مجالات بيئية وغيرها وهي تعتمد على الدور الفاعل للمنظمة في المجتمع. وهناك اتصالات تشتمل على الجوانب السابقة جميعها، حيث تجمع بين الأهداف التسويقية وأهداف الاستجابة لحاجات المجتمع. (Johnson & Christne، 2009)

سادساً: العلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية

المؤسسات مسؤولة بشكل أو بآخر عن تطوير علاقتها مع الجماهير حيث تتبنى العلاقات العامة هذا الدور، فالعلاقات العامة ليست مجرد فلسفة اجتماعية تعبر عن السياسات والممارسات الإدارية، وإنما تسهل شرح القضايا المختلفة بين المؤسسة والجمهور المتلقي، وهذا من خلال اتجاهين مهمين: الأول يتمثل في الاتصال الصادر من المؤسسة إلى الجمهور، والذي يقوم على أساس إعلامهم بما

تقدمه المؤسسة من منتجات مختلفة عن طريق الإشهار عبر وسائل الإعلام المختلفة، والثاني يتمثل في الاتصال الصادر من المجتمع إلى المؤسسة، وذلك عند نقل آراء ووجهات نظر المجتمع في نشاطات المؤسسة (الطوباسي و عليان، 2005).

تعتبر العلاقات العامة مهنة إنسانية أخلاقية ومن أبرز ما يميز نشاط العلاقات العامة بصفة أساسية هو الالتزام الأخلاقي مثل: الثقة، المصداقية، النزاهة، الأمانة، الموضوعية والنفاهم المتبادل (بدوي ع.، 2006، صفحة 71). ويرى مختصون إعلاميون بأن الهدف الأسمى للعلاقات العامة هو "تحقيق الانسجام والتوافق في المجتمع الحديث الذي تعتريه التغيرات السريعة" (حجاب و وهبي، 2008، صفحة 59).

كما وتسهم العلاقات العامة من خلال دورها في المسؤولية الاجتماعية بتوظيف وسائل الاتصال لأن تلعب دوراً هاماً في التنمية وتعميق الوعي التنموي لدى المجتمع. ويرى البعض بأن "العلاقات العامة دوراً مهماً في تلبية احتياجات قطاعات عريضة من الجماهير ولا سيما تلك الحاجات المتنوعة من الثقافة والدين والتوجيه والترفيه من خلال ما يتفرع من أنشطة العلاقات العامة ووسائل الاتصال والتأثير (يونس، 2008، صفحة 198).

تعتبر المسؤولية الاجتماعية العقيدة الرئيسية للعلاقات العامة التي ينبغي أن يطبقها كل الممارسين لها، وإذا كانت هناك منظمة لا تحتاج إلى أن تكون مسؤولة عن جماهيرها، فإنها لا تحتاج إلى وظيفة العلاقات العامة، حيث تعمل العلاقات العامة على غرس ودعم روح المسؤولية الاجتماعية بين الجماهير، وهذا ما يجعل المجتمع والمؤسسات تتغلب على عقباتها بفضل التعاون والمشاركة الجماهيرية، وبالتالي القضاء على العزلة، فالعلاقات العامة تسعى إلى إيقاظ الوعي الاجتماعي وتنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية، وتغيير العادات والأفكار والسلوكيات التي تعيق عمليات التنمية من خلال الاتصال، والإعلام بالقضايا التي تهم المجتمع وكذا التوعية بها (بدوي، 2001).

وانطلاقاً من مسؤولية العلاقات العامة في تحقيق التواصل بين المنظمات وجمهورها، فلا بد لها من أن تتضمن قدراً كبيراً من التفاعل الإنساني والاجتماعي وأن تحمل مضامين أخلاقية وسلوكية ومسؤوليات اجتماعية، فالعلاقات العامة تدعم المنظمة من خلال توجيهها نحو معرفة التزاماتها

الاجتماعية والوفاء بها، مع إعلام الجمهور بذلك من أجل تكوين رأي إيجابي عن المنظمة ودعمها في تحقيق أهدافها. وإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة هو مفهوم اجتماعي شامل، ولا يُعبّر هذا المفهوم عن وظيفة إدارية تخدم مصالح المنظمة وحدها، بل يُعبّر عن نشاط تعاوني منظم ما بين المنظمة والمجتمع يخدم مصالح الطرفين معاً، ويجعلهما شركاء في هذه المصلحة، فالمنظمات بمختلف أشكالها تحتاج إلى تعزيز التفاهم الصادق والمشارك مع ذلك الجمهور، وعلى ذلك فإن أعمال العلاقات العامة تتعامل مع الجمهور وتدرس الجماهير للتعرف على احتياجاتها واتجاهاتها وتحليل وقياس الرأي العام، فالعلاقات العامة أداة للتنمية في المجتمع في تحقق مصالح اجتماعية ذات أمد بعيد وتتفاعل اجتماعياً بشكل شبه دائم. وهناك ما يتعلق بطبيعة عمل العلاقات العامة والذي هدفه الحصول على ثقة المجتمع وهو عمل ذهني ووسيلتيه الاقتناع والتأثير والاستجابة (قوارة، 2020).

وإذا كانت المسؤولية الاجتماعية هي الإطار الفكري للعلاقات العامة، فإن العلاقات العامة تشكل أسلوباً ينقلها من الأيديولوجية إلى التطبيق ومن مجرد الفكر إلى الممارسة بل الأكثر من ذلك، إن العلاقات العامة في أصولها التاريخية والعملية والواقعية هي الجانب العملي للمسؤولية الاجتماعية في المجتمع المعاصر (عامر، 2019).

ومن هذا المنطلق تسعى الباحثة في هذه الدراسة للكشف عن الأساليب الاتصالية للعلاقات العامة وفق نظرية المسؤولية الاجتماعية، وتحت أي مجموعة من مجموعات المسؤولية الاجتماعية يندرج قيام جامعة النجاح الوطنية بتقديم خدماتها وتطبيق سياسات وبرامج من شأنها التعريف بأهداف التنمية المستدامة وتعزيز تطبيقها.

سابعاً: التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية

إن من أهم المفاهيم المرتبطة مباشرة بالتنمية المستدامة بالنسبة للمؤسسة، ما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، إذ يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية من أهم المفاهيم التي يتم تداولها عند التطرق إلى المؤسسات، باعتبارها التطبيق العلمي للتنمية المستدامة داخل المؤسسة. فمفهوم التنمية المستدامة يرتبط مباشرة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات والذي من خلال تطبيقه

سيتحقق هدف المؤسسة وهو تعظيم الربحية للمساهمين، فمحافظة المؤسسة الاقتصادية على بقائها ونموها يحتم عليها أن تعمل على تحقيق أهداف أخرى لأطراف داخلية وخارجية موجودة في البيئة التي تعمل فيها (دحمانى، 2016، صفحة 4).

تشير دراسات متعددة إلى أن المسؤولية الاجتماعية هي وليدة متطلبات التنمية المستدامة، كما يرى المتخصصون أن عدداً كبيراً من المؤسسات العالمية التي طبقت مفهوم المسؤولية الاجتماعية في بيئتها العملية، ونشاطاتها الخارجية تأثرت أرباحها وشعبيتها بشكل إيجابي، وزاد ولاء الجمهور لها، الأمر الذي دعم تنافسيتها في سوق العمل (الجزائري، 2014).

ويعني ذلك أن تلتزم الشركات بتقديم برامج للمجتمع مع مراعاة اعتبارات اجتماعية وأخلاقية، في الوقت الذي يشير فيه مختصون إلى أن برامج خدمة المجتمع في الشركات ليست تطوعية بل هي واجب وفرض يمليه الانتماء إلى الوطن، مطالبين بضرورة أن تكون جزءاً من ثقافة المجتمع ومؤسساته للوصول إلى الأهداف المرجوة (حلس، 2016).

وعن علاقة التنمية المستدامة بالعلاقات العامة، فقد أوضحت العلاقات العامة بمثابة القوة الناعمة التي تستعين بها الدول، والمنظمات، وصناع القرار، بما لديها من فنون اتصالية تركز على توظيف العلم ومستنبطاته النظرية في عالم التطبيقات العملية، وأيضاً لما تلعبه من دوراً محورياً في دعم جهود الدولة نحو قضايا التنمية المتنوعة، فبرامج التنمية المستدامة أصبحت جزءاً أساسياً من برامج وخطط المؤسسات تستطيع من خلالها رسم الخطط الاستراتيجية، فقد نجحت العلاقات العامة في وضع الاستراتيجيات الاتصالية، وتنفيذ السياسات الإعلامية، التي تقوم بدورها في تحقيق أهدافها السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية وذلك لما لها من أدوات ذكية تعزز من دور المنظمة التي ترغب في تحسين وتعزيز صورتها الذهنية، ومن ثم التأثير على الجمهور المستهدف، وإقناعه بسياساتها أو منتجاتها فضلاً عن تعزيز أهداف المنظمات في شتى المجالات.

وهذا الأمر يستدعي ضرورة الاستعانة بالدور المحوري الذي تلعبه العلاقات العامة نحو مساندة المؤسسة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ومن ثم العمل على تخطيط الاستراتيجيات الاتصالية المناسبة، والتي تركز على وضع "كود إعلامي" يكون بمثابة المعيار الذي يناسب المؤسسة بما

يتفق مع طبيعة المجتمع الذي تتواجد به (فرجاني، العلاقات العامة دعامة التنمية المستدامة، 2018).

تعتبر التنمية المستدامة مشروعاً مجتمعياً متكاملًا وتعمل على تحقيق الأمن المجتمعي وذلك من خلال التركيز على المكونات الرئيسية وهي الأمن البيئي، الاجتماعي والاقتصادي، لذلك يتوجب على كافة أطراف المجتمع المشاركة فيه من أجل المساهمة في الارتقاء بمستوى المجتمعات؛ وذلك من خلال تبني مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي تتماشى مع أهداف التنمية المستدامة. وهناك علاقة وطيدة بين المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة، فكلاهما يرتكز على نفس المحاور أو الأبعاد التي تؤدي لتحقيق أهدافها في المجتمع والدولة، فالمسؤولية المجتمعية هي منهج إداري مسؤول يعبر عن استراتيجية المؤسسة يتسم بالشفافية ويأخذ بعين الاعتبار توقعات أصحاب المصلحة ويتحمل مسؤولية قراراته من الناحية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، أما التنمية المستدامة فهي أيضاً منهج إداري يلبي احتياجات الحاضر ولا يؤثر على قدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم عبر ادماج الاعتبارات البيئية والاجتماعية بالتخطيط التنموي من أجل سعادة الإنسان بالحاضر والمستقبل. ويمكن الربط بين أهداف التنمية المستدامة الـ 17 والدور الذي يمكن أن تلعبه المسؤولية الاجتماعية في السعي لتحقيقها حيث لا يمكن أن نستثني هدفاً لا يمكن للمسؤولية الاجتماعية أن تساهم فيه. إذ نستطيع القول بأن المسؤولية المجتمعية هي الذراع التنفيذي لتحقيق التنمية المستدامة. فكلاهما يعمل على بناء علاقة متوازنة بين البيئة والاقتصاد والمجتمع (البلوشي، 2018).

ومن الصعب التمييز بين مفهومي التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية نظراً لشدة تقاربهما، وتعتبر المسؤولية الاجتماعية شكلاً من أشكال المساهمة في التنمية المستدامة، فالكثير من متطلبات التنمية المستدامة تجد تطبيقاتها في المسؤولية الاجتماعية، ونقول اختصاراً بأن المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحقيق التنمية المستدامة وهي من أهم أدواتها (الغالي و موسى، 2019).

جامعة النجاح الوطنية ما بين التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية:

تعد الاستدامة الخيار الاستراتيجي الأحدث والتميز للقيادات الجامعية لتمكينها من أداء دورها الوطني والتموي، وحتى تصبح الاستدامة نهجاً لقيادة الجامعات وفلسفة وفكر كادرها الأكاديمي والإداري والطلابي، فلا بد لها من السعي نحو تحقيق هذه الرؤية، فالمتوقع من كل مؤسسة تعليمية العمل على تخصيص وحدات أو دوائر أو أقسام تعنى بمتابعة تحقيق أهداف التنمية المستدامة؛ لتكون مسؤولة بشكل مباشر أو ضمني في تحقيق أهداف التنمية. حيث سنركز من خلال بحثنا على مدى فعالية جامعة النجاح الوطنية لأداء هذا الدور بالمساندة مع الدور الذي تلعبه دائرة العلاقات العامة.

تسعى جامعة النجاح الوطنية لتعزيز التفاهم، وتوفير أعلى مستويات الجودة في التعليم الجامعي والدراسات العليا والبحث العلمي، وتعمل كقاعدة للتنمية المستدامة من خلال تشجيع الطلبة ومجتمع الجامعة على تولي الأدوار القيادية والمشاركة في خدمة المجتمع، وتعزيز المهارات اللازمة لدى الشباب والشابات للنجاح كأفراد ومهنيين في جميع مجالات الحياة من خلال المشاركة في التنمية الاقتصادية والتقنية والبشرية المستدامة.

تضع جامعة النجاح الوطنية سياسات خاصة بالتنمية المستدامة أبرزها سياسة الحرية الأكاديمية، الوصول والمشاركة في الدراسة السياسة، مكافحة الفساد، شؤون التوظيف، السياسة البيئية، سياسة التحرش والتمييز، إدارة المخلفات الخطرة، الانفتاح والوصول، الشراكة مع المنظمة الخارجية، سياسة الشراء، المساواة بين الجنسين، حقوق المرأة، إدارة النفايات، منع التدخين، الطاقة المستدامة، الغذاء المستدام والاستدامة.

كما وتتبنى جامعة النجاح الوطنية العديد من القيم أبرزها: الأصالة، المساءلة، الأخلاق، العالمية، الانتماء، الحرية الأكاديمية، النزاهة، احترام الرأي الآخر، الشفافية، الجودة، العدالة، الاستدامة، المصداقية والشمولية.

أولاً: تصنيفات جامعة النجاح الوطنية في التأثير الاجتماعي والاستدامة للعام 2020-2021

حصلت جامعة النجاح الوطنية في تصنيف التايمز العالمي الشهير للتأثير المجتمعي للجامعات Times Higher Education Impact Rankings على المركز الأول على مستوى الجامعات الفلسطينية والمركز التاسع عربياً، وضمن أفضل 200-300 جامعة على مستوى العالم للعام 2021، وتم تصنيفها ضمن أفضل 201-300 جامعة عالمياً في تصنيف التأثير المجتمعي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة الصادر عن مؤسسة Times Higher Education للعام 2020، مما يؤكد التزامها القوي بالاستدامة والتأثير الاجتماعي الإيجابي من خلال شراكاتها وأبحاثها وتدريسها وعملياتها، مشاركة المجتمع ونقل المعرفة.

وحصلت جامعة النجاح على المركز الثاني فلسطينياً و345 عالمياً حسب التصنيف العالمي للجامعات الخضراء Green Metric للعام 2020، وحصد مركز أبحاث النجاح للطاقة الجائزة الوطنية للطاقة GLOBE دولة فلسطين للعام 2019.

كما وصنفت النجاح في التصنيف الأخير الذي صدر عن التايمز كأول جامعة فلسطينية وضمن أفضل 308 جامعة في العالم استناداً لأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة وفقاً لتصنيفات تأثير التعليم العالي لعام 2019 والتي تقيس التأثير المستدام للجامعة. وتقيس التصنيفات مساهمة كل جامعة وأدائها فيما يتعلق بكل هدف من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، وتبين مؤسسة التايمز للتعليم العالي أن تصنيفات التأثير تظهر التزام المؤسسة الخاضعة للتصنيف بدعم أهداف التنمية المستدامة التابعة للأمم المتحدة في مجال التدريس والبحث ونقل المعرفة، وكذلك تجسيدها في ممارساتها الداخلية. واختارت التايمز 11 هدفاً من الأهداف الـ17 للتنمية المستدامة التي وضعتها للأمم المتحدة لتقييم أداء الجامعات، وكان ترتيب جامعة النجاح في كل منها كما يأتي:

جدول رقم (1) : ترتيب جامعة النجاح في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

الترتيب	الهدف
101-200	الحد من أوجه عدم المساواة الترشيد في الاستهلاك والإنتاج
201+	قوة تأثير المؤسسة في الاستدامة في البناء

	والمجتمعات	المجتمع	
الصحة والرفاه	الإبداع والابتكار والشراكة مع الصناعة	جودة التعليم + عقد الشراكات المحليّة والعالميّة	301+
	المساواة بين الجنسين		201-300

كما قدمت جامعة النجاح الوطنية أدلة على جميع أهداف التنمية المستدامة الـ 17 في عام 2020، والمتاحة عبر موقعها على الإنترنت (الوطنية، 2020).

ثانياً: خطة الاستدامة في جامعة النجاح الوطنية

خطة الاستدامة لجامعة النجاح الوطنية هي خارطة طريق الجامعة لبناء وتشغيل مجتمع حرم جامعي أكثر صحة واستدامة، ولمعت أبرز الخطوط العريضة للخطة في ثلاثة مجالات توزعت كالآتي:

جدول رقم (2): مجالات تحقيق أهداف التنمية المستدامة في جامعة النجاح

المجال	الغايات
الطاقة	زيادة الطاقة الإنتاجية للخلايا الشمسية بالجامعة لتصل إلى 25% من الاستهلاك بحلول عام 2025. التحول نحو إضاءة LED بحلول عام 2030. تصميم المباني الخضراء. استخدام مستشعرات الإشغال وأنظمة مراقب استهلاك الطاقة.
الماء	الاستفادة من مياه الأمطار. ترشيد استهلاك المياه. أجهزة استشعار إلكترونية. أجهزة مراقبة استهلاك وتسرب المياه.
البيئة	تقليل كمية النفايات الناتجة عن الجامعة بنسبة 10% سنوياً. زيادة المساحات الخضراء.

ووفقاً لتقرير التنمية المستدامة للعام 2019\2020 الذي أعده مكتب نائب الرئيس للتخطيط والتطوير والجودة في جامعة النجاح ونشر عبر الموقع الرسمي للجامعة، والذي سلط الضوء على الأنشطة والإجراءات التي قامت بها الجامعة لمعالجة أهداف التنمية المستدامة (SDGs) التي

اعتمدها الأمم المتحدة عام 2015، عملت الجامعة منذ إنشائها بتصميم وتحقيق مدن ومجتمعات مستدامة، وبما أن فلسطين تتمتع بوصول محدود إلى أراضيها وغاباتها والموارد المائية والبحار والموارد الطبيعية الأخرى بسبب القيود الإسرائيلية التي حالت دون تحقيق الجامعة لجميع أهداف التنمية المستدامة: مثل الحياة تحت الماء، والحياة على الأرض، ومع ذلك، فإن النجاح تفعل الأفضل في تحقيق كافة أهداف التنمية المستدامة التي من شأنها تحسين نوعية الحياة داخل وخارج الحرم الجامعي وإنقاذ الكوكب. في هذا الصدد، خصصت جامعة النجاح الوطنية 17% من ميزانيتها الإجمالية للاستدامة للعام الدراسي 2019-2020.

هناك مراكز علمية ووحدات تنظيمية عدة في جامعة النجاح تعنى بتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتوكل إليها مهام عدة في هذا المجال ونذكرها هنا:

- مركز بحوث الطاقة (ERC)

يساهم في إيجاد الحلول العلمية المناسبة لمشاكل الطاقة في فلسطين بالتعاون مع الوكالات المحلية والدولية، ومطوري التكنولوجيا والموردين والمجتمع والمؤسسات البحثية والأكاديمية، وذلك من خلال عمل دراسات وأبحاث لاستغلال أنظمة الطاقة الشمسية، وطاقة الرياح والغاز الحيوي، وكذلك من خلال رفع كفاءة الشبكات الكهربائية، وترشيد استهلاك الطاقة، والحد من انبعاث الغازات السامة CO₂.

- معهد الدراسات المائية والبيئية (WESI)

يختص بقضايا فحص ومراقبة وضبط الجوانب المتعلقة بالوضع المائي والبيئي الحالي والمستقبلي في فلسطين، وتعزيز التعليم والبحث والإدارة الفنية والحوكمة الفعالة للمياه من أجل الزراعة الذكية والمتكيفة مناخياً، وتحسين الوصول إلى مصادر المياه والصرف الصحي.

- مركز التخطيط الحضري والحد من مخاطر الكوارث

يختص بعلوم الأرض والهندسة الزلزالية، وإعادة التخطيط وتنمية المجتمع وينبثق عنه وحدة التخطيط الحضري والإقليمي، وحدة بحوث البناء والنقل، وحدة علوم الأرض وهندسة الزلازل، وحدة الصيانة المعمارية.

- المعهد الفلسطيني للطفولة

تأسس المعهد الفلسطيني للطفولة عام 2014 كاستجابة برامجية لظاهرة ارتفاع أعداد الأطفال الذين يعانون من صعوبات نمائية مختلفة وتحديداً طيف التوحد. ويشمل برامج التوعية والاكتشاف المبكر، والتشخيص والتأهيل ودمج الأطفال في بيئة تعليمية مناسبة، وتطوير برامج الطفولة على المستوى الوطني، حصل المعهد على شهادة دولية وفقاً لمعايير ISO9001:2015.

- مركز التعلم الإلكتروني

يقدم دورات تدريبية وتطويرية لأعضاء الهيئة التدريسية والإدارية والطلبة، ويركز على ضرورة توظيف التكنولوجيا في التعليم والتعلم، حصل المركز على شهادة دولية وفقاً لمعايير ISO9001:2015.

- مركز التحاليل والسموم والمعايرة

يقدم خدماته في مجال التحاليل البيولوجية والكيميائية والحيوية والسريرية من خلال وحدات ومختبرات متخصصة.

- مركز التصميم الداخلي والديكور التلفزيوني

يمثل بؤرة للتقدم الفني والتكنولوجي والعلمي في مجالات التصميم الداخلي والديكور التلفزيوني والمسرحي والفنون.

- كرسي اليونسكو لحقوق الإنسان والديمقراطية والسلام

أنشئ المركز في عام 1997 ضمن إطار برنامج الكراسي الجامعية التابع لليونسكو/مشروع التوأمة بين الجامعات، من أجل تطوير الأبحاث والبرامج الأكاديمية في مجالات معينة، وبناء الاتصالات وتعزيز الروابط مع المجتمع المدني، والمجتمعات المحلية، وصانعي القرار، وإنشاء

قاعدة بيانات لتوثيق انتهاكات حقوق الإنسان (HRVs) لطلبة الجامعة، والعمل كمركز استشارة قانونية للطلبة في القضايا المتعلقة بحقوق الإنسان.

- مركز الدراسات الدستورية

يسعى لتطوير البناء الدستوري في فلسطين من خلال التركيز على هيكل النظام الديمقراطي الدستوري، وفصل السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية، وحرية التعبير، ودراسات النوع الاجتماعي ضمن أجندة وجدول الأعمال الدستورية والصحافة والدين.

- كرسي اليونسكو لإدارة الموارد المائية المستدامة

يرتبط ارتباطاً مباشراً بالعديد من مجالات اليونسكو والتخصصات والأولويات، مثل: علوم المياه، الهندسة الموارد التكنولوجية، البيئة، سياسة الموارد الطبيعية وإدارتها، علوم المؤسسات، البنية التحتية، مراجعات التنمية المستدامة الإقليمية، تغير المناخ، السياسة، والإدارة والوعي العام.

- مركز النجاح للابتكار والشراكة الصناعية نابك (NaBIC)

يعمل المركز على مأسسة العلاقة بين الجامعة والقطاعات الإنتاجية والخدمات، لإجراء البحوث العلمية الموجهة إلى تقديم الحلول وتعزيز الإبداع وتشجيع الابتكار، وربط الطلبة بحقيقة واقع السوق الفلسطيني، وتوفير فرص عمل للخريجين في القطاعات التي عملوا أبحاثهم ومشاريعهم لحل مشاكلها أو تطويرها.

- مركز النجاح لأبحاث السرطان والخلايا الجذعية

يجري المركز البحوث الأساسية والسريرية والتحويلية لتطوير عقاقير مبتكرة وجديدة لعلاج السرطان، وتوفير وتطوير الظروف المثلى لإعادة إنماء أو إصلاح أو استبدال الخلايا أو الأعضاء أو الأنسجة التالفة أو المريضة.

- وحدة رعاية الطلبة ذوي الإعاقة

تعمل على تسهيل الحياة الجامعية لأصحاب ذوي الإعاقة ودعمهم في مختلف المجالات، وتمكينهم من قضاياهم الحقوقية، وتنشئ النجاح بنية تحتية وخدمات مساندة لهذه الفئة كالمراكز والأدوات وتسهيل التنقل الذاتي لهم.

- مركز الخدمة المجتمعية والتعليم المستمر

يقدم المركز خدمات مجتمعية على أسس العمل الاجتماعي المهني المبني على حقوق الإنسان، ويعمل على تحويل نظريات الخدمة المجتمعية وتنظيم برامج فاعلة تخدم المجتمع وتتبنى مشاكله الناتجة عن الأوضاع الاقتصادية المتردية من خلال الشراكة الاجتماعية مع المؤسسات المختلفة، وذلك لرسم خطة شاملة تتجاوز تنفيذ البرامج إلى القيام بالأبحاث والدراسات التي تسند العمل الاجتماعي (الوطنية، مركز الخدمة المجتمعية والتعليم المستمر، 2020).

- مكتب شؤون التخطيط والتطوير والجودة

تتمثل رؤية المكتب بالريادة في تطبيق معايير الجودة على مستوى الجامعة والوصول بها إلى أعلى مستويات التميز محلياً ودولياً. وتتمحور رسالته في السعي نحو نشر ثقافة الجودة وتقييم الأداء في كافة عناصر المنظومة التعليمية والأنشطة البحثية والخدمية التي تقدمها الجامعة، وتبني عملية التحسين المستمر للأداء المؤسسي للجامعة والارتقاء بمستوى الكفاءة والقدرة التنافسية لخريجها وكسب ثقة ورضا المستفيدين؛ بهدف تحقيق الجودة الشاملة (الوطنية، مكتب شؤون التخطيط والتطوير والجودة، 2020).

ثالثاً: جامعة النجاح الوطنية وجودة التعليم والتنمية المستدامة

هناك علاقة تشاركية ما بين جودة التعليم وتحقيق التنمية المستدامة، وبما أن نشر الخطط والبرامج في مجال الجودة والتنمية المستدامة من أسس عمل الجامعة انطلاقاً من التزامها بمبدأين أساسيين وهما: الشراكة والشفافية، وحيث أن جامعة النجاح الوطنية ترى نفسها في موقع ريادي على المستوى الوطني والدولي على صعيد أنظمة جودة التعليم العالي وسياساتها التي تطبقها على المستويات الأكاديمية والإدارية والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وبالتالي فإن موقعها هذا الأمر يفرض عليها تعميم تجربتها ومشاركتها لكافة الشرائح داخل الجامعة وخارجها، ونشرها لجميع المؤسسات

الأكاديمية للاستفادة منها. كما أن الجامعة تنشر إطار عملها الاستراتيجي على المدى المتوسط على موقعها وذلك لتعميم رؤيتها ورسالتها وأهدافها القادمة ولمشاركة جميع ذوي العلاقة بها. وهنا تكمن الغاية الأساسية التي تسعى الدراسة لاكتشافها ألا وهي مهام ومسؤوليات دائرة العلاقات العامة وبالتعاون مع كافة الأطراف العاملة في مجال تحقيق أهداف التنمية المستدامة بما يتناسب وطبيعة الجامعة بوصفها مؤسسة وطنية وأكاديمية عامة، فأشراك دائرة العلاقات العامة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من متطلبات تفعيل الموارد البشرية لتوسيع دائرة الفعل التنموي للجامعة وللمجتمع، وتجسيد فلسفة ورؤية الجامعة في محور التنمية المستدامة من ناحية الأداء والمنظور المستقبلي والرؤية التي يستند إليها هذا الأداء الشمولي المتكامل الحلقات والأدوار (الوطنية، سياسات الجودة في جامعة النجاح، 2020).

• دائرة العلاقات العامة

تأسست دائرة العلاقات العامة مع انطلاقة تأسيس الجامعة، وتعتبر من أهم الدوائر الإدارية في الجامعة، وتتولى مسؤولية تمثيل الجامعة أمام مؤسسات المجتمع المحلي والعربي والدولي، ويتبلور دورها في تعزيز العلاقات القائمة وفتح آفاق الشراكات المستقبلية بين الجامعة ومختلف المؤسسات، وإبراز دور الجامعة ومكانتها وأنشطتها ورسالتها التعليمية، ونقل صورة الجامعة وإستراتيجيتها وأهدافها الفكرية والثقافية والعلمية، من خلال توظيف كافة الوسائل الاتصالية؛ وذلك تحقيقاً للهدف الأمثل ألا وهو تعزيز مكانة الجامعة الفريدة وإبراز هويتها بين الجامعات المحلية والإقليمية والدولية.

رؤية الدائرة: نحو علاقات عامة ريادية ومميزة في الإرتقاء بمكانة الجامعة وإبراز هويتها محلياً وعربياً ودولياً، والتواصل المثمر لإبراز هوية الجامعة وتعزيز مكانتها التنافسية بين مختلف الجامعات.

رسالة الدائرة: تسعى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية إلى نشر فلسفة ورسالة الجامعة من خلال بناء الشراكات الإعلامية البناءة، وتعزيز العلاقات المهنية مع مختلف المؤسسات والأطراف ذات العلاقة محلياً ودولياً، والسعي لإيجاد مناخ أكاديمي مجتمعي ثقافي فاعل وريادي

يدعم الجهود المختلفة في الإبداع والإبتكار والبحث العلمي، والنهوض بالاتصالات الداخلية والخارجية للجامعة من خلال التعرف على احتياجات الجمهور وتطلعاته؛ وتحقيقها لكسب ثقته وتأييده، وتعزيز التواصل الداخلي بين المستويات الإدارية المختلفة، تأكيداً على بث روح التعاون وتعزيز الثقة المتبادلة بين الموظفين.

كما وتحرص دائرة العلاقات العامة على تحقيق أهداف عدة أبرزها:

- إبراز صورة وهوية الجامعة بين الجامعات الأخرى محلياً وإقليمياً ودولياً.
- الحفاظ على العلاقات القائمة بين الجامعة ومختلف المؤسسات على المستوى المحلي والدولي وإقامة علاقات جديدة طويلة الأمد.
- تعزيز الشراكات التعاونية بين الجامعة والمؤسسات الإعلامية على المستوى المحلي والدولي لتعزيز التواجد الإعلامي للجامعة.
- تعزيز العلاقات مع الجماهير الداخلية والخارجية من خلال تعميق انتماء الطلبة والعاملين للجامعة.
- الإسهام في البناء الحضاري للتعليم العالي الفلسطيني من خلال توثيقه وتأصيله بإصدار مواد إعلامية عالية المستوى وباللغتين العربية والإنجليزية.
- بلورة الحضور والشخصية الإلكترونية للجامعة بما يعكس حضورها الفعلي على أرض الواقع.
- دعم التواصل الدولي للجامعة من خلال عقد المخيمات التطوعية الدولية للتبادل الشبابي.
- السعي نحو إيجاد علاقات تعاونية من شأنها الإسهام في إيجاد سبل تبادل الخبرات والاستشارات العلمية والمهنية والبحثية بين الجامعة ومختلف المؤسسات والمنظمات والهيئات الحكومية والخاصة ومؤسسات المجتمع المدني في مختلف المجالات.

● المساهمة في تطوير وعي جمهور الجامعة الداخلي والخارجي من خلال تنظيم عقد الأنشطة العلمية والثقافية والفنية اللامنهجية.

تقوم الدائرة بتحقيق أهدافها من خلال الأنشطة التي تقوم بتنفيذها عبر وحداتها المختلفة مثل: وحدة الإعلام والتحرير والترجمة، المطبوعات والنشرات، الأنشطة والبروتوكول، التصميم والتصوير والمونتاج، وسائل التواصل الاجتماعي، المواقع الإلكترونية، الأرشيف وقواعد البيانات، ومتحف مئوية النجاح، ووحدة التطوع (الوطنية، دائرة العلاقات العامة، 2020).

رابعاً: جهود جامعة النجاح الوطنية في التنمية المستدامة

بذلت الجامعة جهود كبيرة في تبني وتطوير استراتيجيات للتغيير والتنمية المستدامة سواء على صعيد إعادة الهيكلة أو تطوير الخدمات المقدمة للجمهور الداخلي للجامعة والخارجي أو على صعيد الشراكات؛ وذلك من خلال الخطة الاستراتيجية للجامعة للعام 2016-2020 وقد حازت الجامعة، وحقت للمرة الثالثة على التوالي المرتبة الأولى على المستوى الفلسطيني والعربي في التصنيف الدولي للجامعات حسب معايير الاستدامة والبيئة الخضراء. وهذا يدل على مدى اهتمام الجامعة بهذه المعايير سواء على المستوى الأكاديمي والبرامجي، أو على صعيد التطبيق العملي لهذه المعايير في تخطيط وتصميم الحرم الجامعي والمباني الجامعية.

وفي كل مبدأ من مبادئ التنمية المستدامة سعت الجامعة إلى تحقيق الكثير وهي كالتالي:

● الأهداف 1.2.3، القضاء على الفقر - القضاء على الجوع - الصحة الجيدة والرفاه

تسعى جامعة النجاح لتحقيق رفاهية طلبتها وموظفيها والمجتمع في عدة مجالات، فوفقاً لتقرير التنمية المستدامة للجامعة فقد بلغ عدد المنح الدراسية المقدمة من الجامعة للطلبة إلى 8708 منحة والتي تصل أحياناً لتغطي 100% من الرسوم دراسية، إضافة لإنشاء قاعدة متطوعين للعمل في مجالات خدمة الجامعة والمجتمع المحلي والذين بلغ عددهم 5000 متطوع ومتطوعة، ودعم الأسر الفقيرة والأيتام وتوفير مستلزماتهم المعيشية والطبية فتم إصلاح 37 منزلاً، وتقديم أكثر من 1000 طرد غذائي، و90 برنامج رعاية للأيتام.

وتقديم المساعدة المالية للمجتمعات المحلية عن طريق دعم المشاريع المستدامة من خلال تزويدهم بالموارد والتسهيلات اللازمة. كما وتوفر جامعة النجاح من خلال كلية الزراعة والطب البيطري للمزارعين المحليين ومنتجي المواد الغذائية الخدمات الاستشارية المجانية والفعاليات التوعوية، وورش عمل لنشر المعرفة بالمعايير الفلسطينية في ممارسات الزراعة المستدامة؛ إضافة للمزارع الخاصة بالجامعة والتي تزرع الخضروات العضوية، والفواكه والخضراوات وغيرها حيث بلغ حصادها أكثر من 50 منتج زراعي.

كما تقدم الفحوصات الطبية والخدمات السريرية المجانية ودعم الصحة النفسية من خلال أيام الرعاية الصحية للجماهير عن طريق وحدة الإشراف الاجتماعي والتأمين الصحي، فتم التبرع للمجتمع المحلي بما يقارب 4500 وحدة دم، إلى جانب وإنشاء الشراكات المحلية والدولية والتعاون مع الوزارات والمنظمات المختلفة لتحسين الصحة والرفاهية، ومشاركة المرافق الخاصة بالرياضة مع الطلبة والمجتمع.

● الهدف 4، التعليم الجيد

تضم جامعة النجاح الوطنية أكثر من 23.000 طالب وطالبة من مختلف المدن والدول، و11 كلية موزعة على أجزاء الحرم الجامعي المختلفة، وتقدم 108 برنامج لمرحلة البكالوريوس و67 برنامج لمرحلة الماجستير و8 برامج لمرحلة الدكتوراه، وتمثل نسبة الأبحاث العلمية في مجال الاستدامة 36%، كما ويمثل الإنتاج البحثي الصادر من جامعة النجاح ثلث الإنتاج البحثي الفلسطيني، وتمثل نسبة ومساقات التنمية المستدامة 23% من إجمالي المساقات.

وتسعى الجامعة إلى تزويد طلبتها ببرامج أكاديمية عالية الجودة، وتعزيز الحوار بين الثقافات والبحث العلمي، وتوفير الوصول إلى الموارد التعليمية للجمهور من خلال التعلم الإلكتروني والمكتبات ومراكز التدريب، وتعزيز مبدأ تكافؤ الفرص والوعي التربوي من خلال ورش العمل والفعاليات والمحاضرات والزيارات المدرسية التي بلغ عددها وفقاً لتقرير التنمية المستدامة للنجاح ل(40) مدرسة، كما وهناك 350 متطوعاً يقدمون سنوياً خدمات تعليمية للمكفوفين وذوي الإعاقة، وتقديم المنح الدراسية في كافة التخصصات.

- الأهداف 5.10.16، مساواة بين الجنسين - الحد من أوجه عدم المساواة - العدل والسلام ومؤسسات قوية.

تمتلك جامعة النجاح الوطنية سلسلة من السياسات التي تعالج الحقوق المتعلقة بالعدل، المساواة، السلام، النزاهة، الحرية، الوقوف ضد التحرش والتمييز والمساواة في الأجور وتضع عقوبات قاسية على انتهاك هذه الحقوق. كما تدعم بشكل كامل اتحادات الطلبة والموظفين والانتخابات وتقدم لهم بيئة ومنصة محايدة وآمنة لمناقشة حقوقهم واحتياجاتهم من خلال المركز الإعلامي والمؤتمرات وورش العمل المختلفة. وتقوم الجامعة بالمتابعة والتحليل سنوياً لمعدلات القبول والدخول والاكتمال للطلبة من خلال وحدة البحوث المؤسسية بالتعاون مع عمادة القبول والتسجيل ووحدة الخريجين. وتوفر الجامعة للنساء التوجيه والدعم المستهدف من خلال وحدة متخصصة بالسرية الكاملة وهي وحدة الإشراف الاجتماعي التي تركز على الجوانب الوقائية والعلاجية والتنموية والنفسية لتقييم الطلبة المشاركين في الحياة الجامعية. وكافة التخصصات الأكاديمية متاحة أمام الطلبة الذكور والإناث. فبلغ عدد الطلبة ذوي الإعاقة 155 طالب وطالبة، و44 موظف وموظفة، ونسبة الموظفين الأجانب 10%، والنساء 32%.

- الأهداف 6.12، المياه النظيفة والنظافة الصحية - استهلاك وإنتاج مسؤولان.

تسعى الجامعة لحماية أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة والزوار والمجتمع من هدر المياه والمحافظة على الصحة ونشر الوعي البيئي وتنفيذ أعمال مستدامة مثل التجميع والاعتماد على مياه الأمطار واستخدامها كمصدر رئيسي للزراعة والنظافة وإطفاء الحرائق، وإدارة النفايات الخطرة، فأبرمت الجامعة عقود طويلة الأمد مع الحكومة لمراقبة جودة المياه لجميع مصادر وشبكات المياه في مدينة نابلس بما في ذلك الحرم الجامعي، فضلاً عن إنشاء محطة مائية لتجميع مياه الأمطار وإنشاء الآبار الارتوازية، وطرح البرامج الأكاديمية في المجال.

- الأهداف 7.13، طاقة متجددة بأسعار معقولة - عمل مناخي.

تلتزم جامعة النجاح بتحقيق أفضل الممارسات والمعايير في إدارة الطاقة والاستدامة والحد من الأثر البيئي للانبعاثات الضارة، ومخاطبة قضايا المناخ من خلال سلسلة أكاديمية وأنشطة خارجية

كالاعتماد على مصادر الطاقة البديلة باستخدام الألواح الشمسية التي تم تركيبها على أسطح الكليات وتركيب الألواح الشمسية بالمجان في مختلف القرى والمدارس والبلديات، وطرح البرامج الأكاديمية في المجال. كما عملت النجاح على زرع 40 ألف شتلة من الأشجار التي تساعد على زيادة الأكسجين وتقليل الانبعاثات الضارة للهواء.

● الأهداف 12.14.15، استهلاك وإنتاج مسؤولان - الحياة تحت الماء - الحياة على البر.

تتبنى الجامعة أفضل الإجراءات تجاه النباتات والحيوانات والنظم البيئية، فتقوم بتربية الأسماك، وضمان متابعة شراء المواد الغذائية من الموردين، وممارسات الحصاد المستدامة، ونشر مقالات حول التكنولوجيا الحيوية للحفاظ على نباتات طبية فلسطينية، وإقامة الفعاليات وورش العمل حول النظام البيئي، والحياة على الأرض، والسياحة البيئية. وتعزيز التعاون والشراكات مع المنظمات والمدن من الناحية البيئية مثل: تقييم الأثر لمدينة روابي الجديدة .

● الأهداف 8.9، عمل لائق ونمو اقتصادي - صناعة وابتكار وبنى تحتية.

تعمل جامعة النجاح على تعزيز بيئة صحية وآمنة لموظفيها والطلبة من خلال سلسلة من الممارسات والسياسات، فهي تتبع المساواة بين الجنسين في جدول الرواتب وملتزمة بالحد الأدنى للأجور من خلال كشوف المرتبات في دائرة المالية، وتؤمن النجاح بحرية تكوين الجمعيات والنقابات والمفاوضات الجماعية بما في ذلك للنساء والموظفين الدوليين، وعدم التمييز في مكان العمل، والامتثال للقانون المعمول به واللوائح المتعلقة بالملكية الفكرية، ومسائل حقوق النشر والعلامات التجارية.

خامساً: جهود جامعة النجاح الوطنية في استدامة المدن والمجتمعات

من أهم أولويات جامعة النجاح الوطنية بناء مدن ومجتمعات مرنة وآمنة وفقاً لمعايير المباني الخضراء المستدامة، حيث تم ترميم العديد من المواقع والمباني التاريخية مثل قصر القاسم التاريخي،

خان الوكالة، بناية العمد، والتعاون مع وزارة التربية والتعليم لتأمين والتحقق من استدامة المدارس الفلسطينية واختبار التصميم الزلزالي لهذه المدارس - حوالي 15 مدرسة، وإتاحة الدخول المجاني للجمهور إلى متحف التراث الشعبي الفلسطيني في الجامعة، والوصول المجاني للمكتبات.

• مكتب العلاقات الدولية والشؤون الخارجية:

تسعى جامعة النجاح لتعزيز الشراكات المحلية والعالمية من أجل التبادل واكتساب المعرفة التي تساعد في تحقيقها ومعالجة أهداف التنمية المستدامة، فتكرس جامعة النجاح الوطنية جهودها في سبيل تعزيز تواصلها الدولي من خلال مكتب نائب الرئيس لشؤون العلاقات الخارجية والدولية ذي الدور الرائد في هذا المجال، حيث يسهل تفاعل المجتمع المحلي وحواره مع المجتمع الدولي وشبكة التعليم العالي العالمية، وتطوير خطة استراتيجية للتدويل، ورعاية الشراكات الدولية، إضافة إلى تطوير برامج مبتكرة لأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة تسهم في بناء شخصيات قيادية عالمية مكرسة للصالح العام.

ويسعى لتطوير العلاقات مع الجامعات والمؤسسات والبعثات الدبلوماسية والمنظمات غير الحكومية ومختلف المجموعات الإعلامية حول العالم، وتيسير التواصل المنسق على مستوى الحرم الجامعي والدعم للأنشطة الدولية والتنمية، وبناء علاقات دائمة تساعد على تعزيز وتقوية التعاون والتبادل الفكري، وإقامة وتوسيع العلاقات مع الشركاء الماليين والمانحين ذوي الرؤية المماثلة.

وفي إطار تحقيق تلك الأهداف أصبحت جامعة النجاح عضواً في اتفاقيات مع أكثر من أربعين شريكاً دولياً من المنظمات غير الحكومية والجامعات ومراكز الأبحاث والمؤسسات الحكومية والاتحاد الأوروبي والأمم المتحدة. فيما يلي قائمة ببعض الجهات الدولية الشريكة مع جامعة النجاح:

UNIMED, UNESCO, SOAS University of London, Paris-Sud University,
University of Dundee.

العضويات الدولية:

الاتحاد الدولي للجامعات، اتحاد الجامعات العربية، اتحاد جامعات العالم الاسلامي، رابطة جامعات حوض البحر المتوسط، المنظمة الدولية لتبادل تدريب الطلاب، الاتحاد الدولي للاتصالات، الجمعية الأوروبية لكليات الصحة العامة، الجمعية الكيماوية البريطانية، المجلس العالمي للبصريات، الوكالة الجامعية الفرنكوفونية.

الدراسات السابقة:

من خلال البحث المكثف وقراءة العديد من الدراسات السابقة تبين للباحثة عدم وجود أي دراسة فلسطينية تتناول موضوع العلاقات العامة ودورها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في مؤسسات التعليم العالي، إضافة لندرة الدراسات العربية التي بحثت في هذا المجال، فمعظم الدراسات ارتكزت على دور مؤسسات التعليم العالي وخصوصاً الجامعات ككل في تحقيق أهداف التنمية المستدامة بينما تتناول الدراسة الحالية دور العلاقات العامة بشكل منفرد.

واختلف أسلوب الباحثين في إجراء دراساتهم، فمنهم من استخدم المنهج الوصفي التحليلي كدراسة أبو مساد، ودراسة علاونة وغنيم ودراسة الأمين 2015، ومنهم من استخدم المنهج البنائي كدراسة الكردي 2016، وتحليل المضمون كدراسة الشمري 2016، ومنهم من جمع بين الاستبيان والمقابلة كأداتي دراسة كدراسة الفكي 2019، والشمري 2016 التي اعتمدت في إطارها النظري على نموذج "الدور المتكامل للعلاقات العامة في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع واستدامة الشركات"، وتم استخدام المجموعة البؤرية كأداة بحث في دراسة الكردي 2016، ومنها ما تميز بمنهج البحث الاجتماعي كدراسة المقرن 2020، وكان منها دراسة حالة مقارنة نوعية كدراسة دوبليسييس وغروبلير (2014) التي اعتمدت في إطارها النظري على نظرية أصحاب المصلحة، وتبعاً لما سبق تستعرض الباحثة أبرز الدراسات السابقة التي كانت على النحو التالي:

1- دراسة المقرن (2020)، بعنوان "المسؤولية الاجتماعية في إدارات العلاقات العامة":

تدور الدراسة حول فكرة قيام الشركات بدورها تجاه المسؤولية الاجتماعية والذي يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بوجودها والمساهمة في إنجاح أهدافها وفق ما خطط له مسبقاً، حيث تمثل تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص وظيفة رئيسية من وظائف إدارة العلاقات العامة التي تسعى لبناء صورة إيجابية عن المؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي وتسهم في الوقت نفسه في تعزيز الشراكة المجتمعية لها. واستخدم الباحث منهج البحث الاجتماعي في عرضه لموضوعات بحثه، ولقد انتهى الباحث إلى مجموعة من النتائج منها أن المسؤولية الاجتماعية للشركات أصبحت القضية الأكثر اهتماماً في سياق التنمية المستدامة، وهناك ارتباط عميق بين وظيفة المسؤولية الاجتماعية وإدارة العلاقات العامة.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث النظرية المستخدمة والتي تبحث في دور العلاقات العامة في القيام بأدوارها تجاه المسؤولية الاجتماعية ولكن في القطاع الخاص، بينما تهدف الدراسة الحالية لمعالجة اتصالات العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. وتسهم هذه الدراسة في المساعدة في التعرف على الأدوار الموكلة للعلاقات العامة في نقل الرسالة التنموية للمؤسسة في القطاع الخاص والذي من المفترض أن يكون له أهداف ورؤى تختلف بطبيعتها عن المؤسسات التعليمية.

2-دراسة الفكي (2019)، بعنوان "فاعلية أنشطة العلاقات العامة في ترقية أداء مؤسسات التعليم العالي الأهلي - دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على الجامعة الوطنية 2017-2019":

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ارتباط أنشطة العلاقات العامة في ترقية أداء مؤسسات التعليم العالي الأهلي، وحددت الدراسة معايير تحسين الأداء الواجب اتباعها في تنفيذ الأنشطة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب التحليل الإحصائي لتحليل المعلومات والبيانات، واشتملت الدراسة على أداة رئيسية وهي الاستبيان ثم المقابلة، وتم اختيار عينة الدراسة من فئتين: الأولى طلبة الجامعة بكافة مستوياتهم لمعرفة درجة تأثيرهم، والفئة الثانية الموظفين لتأكيد أدائهم للأنشطة.

وجاءت الدراسة بنتائج أهمها: عدم ممارسة العلاقات العامة بالجامعة للنشاط الإعلامي في التعريف بالجامعة والأنشطة التي تدعم ولاء الخريجين، وبرامج التدريب والتطوير الخاصة بالتعامل وتحسين أداء العاملين بالجامعة، ولم تحقق الرضا التام للطلبة، وأن العلاقات العامة تقدم برامج تنموية لتحسين المستوى الثقافي لمجتمع الجامعة. وبناءً على النتائج خرجت الدراسة بتوصيات لمعالجة القصور من أهمها: أهمية رؤية التصور الكامل لإدارة العلاقات العامة بالجامعات الأهلية في تنوع الجمهور المستهدف وتحديد أهداف شاملة، ويجب على الإدارة العليا في الجامعات الأهلية أن تمنح إدارة العلاقات العامة التفويض والسلطة كإدارة استشارية لأهميتها لكل الإدارات والمشاركة في صناعة اتخاذ القرارات.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث الأسلوب المستخدم كما وتختلف في النطاق الذي تدرسه فهي تدرس مدى ارتباط أنشطة العلاقات العامة في ترقية أداء مؤسسات التعليم العالي الأهلي، بينما تهدف الدراسة الحالية للتعرف بشكل أدق على دور وأهمية التواصل في العلاقات العامة للوصول لأقصى درجات الوعي بأهداف ومتطلبات الاستدامة، واستراتيجيات التواصل الفعالة، والاستخدام الأمثل لمختلف الأساليب الاتصالية في العلاقات العامة وسائل الإعلام. وتسهم هذه الدراسة في المساعدة في التعرف على أهمية موقع دائرة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي ومدى تأثيره على أدائها لمهامها ووظائفها.

3- دراسة حسين (2018)، بعنوان "تصور مقترح لتفعيل دور جامعة تبوك في تحقيق الأهداف التعليمية للرؤية الوطنية السعودية 2030 في ضوء بعض التجارب الأجنبية":

استهدفت الدراسة تقديم تصور مقترح لتفعيل دور جامعة تبوك في تحقيق الأهداف التعليمية للرؤية الوطنية السعودية ٢٠٣٠ في ضوء بعض التجارب الأجنبية، وذلك من خلال التعرف على الدور الواقعي الذي تقوم به الجامعة، والاسترشاد ببعض التجارب الأجنبية، من أجل تحقيق الأهداف التعليمية للرؤية الوطنية ٢٠٣٠، وذلك على ثلاثة محاور أساسية تعكس دور الجامعة وفقاً للرؤية الوطنية السعودية التي تتمثل في تفعيل الشراكة بين الجامعة والمجتمع ومؤسسات القطاع الخاص، ومواءمة الخريجين مع متطلبات سوق العمل، وتحسين رتبة الجامعة في التصنيف العالمي

للجامعات، كما استهدفت الدراسة معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول دور جامعة تبوك في تحقيق الأهداف التعليمية للرؤية الوطنية السعودية ٢٠٣٠ تعزى لمتغيرات الدراسة (التخصص والجنس)، وفي سبيل تحقيق هذه الأهداف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، حيث طبقت الاستبانة على 201 من أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك، بينهم (111) بالتخصصات النظرية، و(٩٠) بالتخصصات العملية، منهم (120) ذكور و(81) إناث، وبعد المعالجات الإحصائية باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية واختبار (ت)، توصلت الدراسة لجملة من النتائج أبرزها: أن دور جامعة تبوك في تفعيل أهداف الرؤية الوطنية السعودية "٢٠٣٠" تحقق بدرجة متوسطة، وتوجد فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس في كل من التخصصات النظرية والتخصصات العملية فيما يتعلق بدور الجامعة في تحقيق الأهداف التعليمية للرؤية الوطنية ٢٠٣٠ لصالح التخصصات العملية، بينما لم يوجد تأثير دال لمتغير الجنس على تقديرات أعضاء هيئة التدريس حول واقع دور جامعة تبوك في تحقيق الأهداف التعليمية للرؤية الوطنية، وأخيراً قدمت الدراسة تصوراً مقترحاً يعتمد على نتائج الدراسة والتجارب الأجنبية التي تم استعراضها في الإطار النظري من أجل تفعيل دور جامعة تبوك في تحقيق الأهداف التعليمية للرؤية الوطنية السعودية ٢٠٣٠. تتشابه دراسة حسين مع الدراسة الحالية من حيث الأسلوب المستخدم والأداة، ويمكن الاستفادة من دراسة حسين في التعرف على أهمية التصنيفات العالمية للجامعات كميّار لتحقيقها لمتطلبات التنمية المستدامة، إضافة للشراكات المجتمعية الفاعلة مع مختلف القطاعات العاملة العامة والخاص ودورها في تعزيز مفاهيم التنمية المستدامة.

4-دراسة الكرد(2018)، بعنوان "الدور المأمول من الجامعات الفلسطينية في تعزيز التنمية

المستدامة":

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور المأمول من الجامعات الفلسطينية في تعزيز التنمية المستدامة، ويستعرض الباحث في هذه الدراسة مفهوم التنمية المستدامة وأهميتها، ومتطلبات عملية ربط الجامعات الفلسطينية بعملية التنمية المستدامة، وكذلك التحديات التي تواجه الجامعات

الفلسطينية في تحقيق التنمية المستدامة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المكتبي للتعرف على الأدبيات المتعلقة بالجامعات والتنمية المستدامة، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك اهتمام برأس المال الفكري وتوجيه البحث العلمي، وتحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية مستدامة، وكذلك أوصت بضرورة توطيد العلاقات الخارجية بين الجامعات الفلسطينية والجامعات الدولية، وأيضاً تحويل دور الجامعات الفلسطينية للتعليم التقني والتعليم القائم على الإبداع والابتكار، ومن التركيز على التوظيف إلى التركيز على مبدأ خلق فرص العمل؛ مما يساهم في تعزيز التنمية المستدامة، وتكثيف إجراء البحوث والدراسات المتعلقة بالتنمية المستدامة، والتوسع في إشراك الأوساط العلمية وزيادة التعاون العلمي في معالجة القضايا البيئية الناشئة، إلى جانب تطوير سبل التواصل بين الأوساط العلمية وصناع القرارات وغيرهم من أصحاب الشأن، والعمل على تبني الجامعات الفلسطينية لبرامج ومشاريع إنتاجية وتسويقها كمشروعات منتجة وناجحة تساهم في تحقيق التنمية المستدامة، والخروج من طور المستهلك إلى طور المنتج، وخدمة المجتمع والعمل على تطويره بكافة الوسائل المتاحة وصولاً إلى تحقيق التنمية المستدامة.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في مجال الدراسة حيث أنها تتناول أيضاً دور الجامعات في التنمية المستدامة، ولكن الدراسة الحالية تتناول الدور الذي تلعبه دوائر العلاقات العامة تحديداً في مؤسسات التعليم العالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها، يمكن الاستفادة من دراسة الكرد بالتعرف على أبرز الأنشطة والبرامج التي يمكن أن تسهم بها الجامعات كأسس تطبيقية لتحقيق أهداف التنمية، والتعرف من خلال الدراسة الحالية على دور العلاقات العامة في الترويج لهذه الأنشطة، وخلق مبادرات لتنفيذ مثل هذه النوعية من البرامج. كما يمكن الاستفادة من دراسة الكرد كونها تتقاطع مع موضوع البحث، وتسهم في التعرف على متطلبات عملية ربط الجامعات الفلسطينية بعملية التنمية المستدامة، وكذلك التحديات التي تواجه الجامعات في تحقيق أهداف التنمية، وأيضاً التعرف على كيفية تحديد الجامعات لأجندتها وسياساتها وأهدافها في التنمية، للوصول للنتائج المطلوبة.

5-دراسة الكردي (2016)، "استراتيجية مقترحة لتطوير قيادة التغيير في مؤسسات التعليم العالي بمحافظة غزة في ضوء مبادئ التنمية المستدامة الجامعة الإسلامية دراسة حالة":

هدفت الدراسة إلى صياغة استراتيجية لتطوير قيادة التغيير في مؤسسات التعليم العالي بمحافظة غزة، في ضوء مبادئ التنمية المستدامة، وذلك من خلال التعرف إلى واقع قيادة التغيير في الجامعة الإسلامية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج البنائي، كما استخدم الباحث الاستبانة، والمجموعة البؤرية، تكونت العينة من جميع العمداء ونواب العمداء ورؤساء الأقسام ومدراء الوحدات الإدارية والأكاديمية في الجامعة الإسلامية بغزة، والبالغ عددهم 110 موظفين، ومن أبرز نتائج الدراسة بلغت الدرجة الكلية لاستبانة تطوير قيادة التغيير في ضوء مبادئ التنمية المستدامة من وجهة نظر (عميد، نائب عميد، رئيس قسم، مدير) بوزن نسبي 69% وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة تقدير كبيرة، ومن أبرز التوصيات: ضرورة تبني مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية للاستراتيجية المقترحة لتطوير قيادة التغيير في ضوء مبادئ التنمية المستدامة لما لها من دور فاعل في زيادة فعالية الأداء، وتشجيع الأكاديميين على المبادرة بالمشاريع، والأفكار الإبداعية للمساهمة في حل مشاكل المجتمع.

تتشابه دراسة الكردي مع الدراسة الحالية من حيث الأسلوب المستخدم والأداة بينما تختلف في مجال البحث، فهي تركز على قيادة التغيير في ضوء مبادئ التنمية المستدامة بينما تركز الدراسة الحالية على التنمية المستدامة ككل، يمكن الاستفادة من دراسة الكردي في التعرف على استراتيجيات التغيير والتي تعد من أبرز الوسائل التي تسهم في تطوير التنمية المستدامة، ويمكن قياس مدى تطبيق مبادئ التنمية المستدامة في الجامعات من خلال إحداث التغيرات التي تؤدي إلى رفع جودة الخدمات وفعالية الأداء.

6-دراسة الشمري(2016)، بعنوان "دور العلاقات العامة في دعم جهود التنمية الوطنية بدولة الكويت-دراسة تحليلية ميدانية":

تسعى هذه الدراسة إلى رصد وتحليل الأدوار التي يمكن للعلاقات العامة القيام بها في التوعية بخطة التنمية الوطنية بدولة الكويت، هذا إلى جانب الكشف عن مدى وجود استراتيجيات للعلاقات العامة

لتنفيذ هذه الخطة لدى الأجهزة المعنية من قطاع حكومي وقطاع خاص. وقد اعتمدت الدراسة في إطارها النظري على نموذج "الدور المتكامل للعلاقات العامة في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع واستدامة الشركات" والذي وضعه كل من Daniela Ebner & Rupert Baumgartner ، وتعد الدراسة الحالية دراسة وصفية تعتمد على منهج المسح، وفي إطار هذا المنهج تعتمد الدراسة على كل من المسح الميداني، ومسح مضمون بعض المواقع الإلكترونية، واعتمدت الدراسة على عدة أدوات لجمع البيانات هي استمارة الاستقصاء، ودليل المقابلة المتعمقة مع مديري العلاقات العامة، وأداة تحليل المضمون الكيفي لعينة من مواقع الشركات على الانترنت.

وقد اشتملت الدراسة على ثلاث عينات: عينة من مديري العلاقات العامة في الهيئات الرسمية المسؤولة عن تنفيذ خطة التنمية الوطنية في الكويت وقد اشتملت العينة على إجراء (10) مقابلات مع هؤلاء المسؤولين، وعينة من شركات القطاع الخاص حيث تم تطبيق الدراسة على إدارات العلاقات العامة في (30) شركة تنتمي جميعها إلى القطاع الخاص، وكذلك تم تحليل خمسة مواقع إلكترونية لشركات تنتمي إلى القطاع الخاصة وتتنوع مجالات تخصصها لتشمل الاتصالات (موقع شركة زين للاتصالات)، البنوك (موقع بنك الكويت الوطني)، العقارات والمقاولات (موقع شركة أركان)، التمويل والتأمين (موقع شركة التسهيلات التجارية الكويتية)، وأخيراً مجال الاستثمار (موقع شركة المشاريع القابضة الكويتية).

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود تباين في مفهوم التنمية لدى مسؤولي العلاقات العامة في الهيئات الرسمية، وفي هذا الإطار ظهر مفهومان، المفهوم الأول وهو مفهوم شامل ودقيق، والمفهوم الثاني وهو مفهوم بسيط، إلا أن نتائج الدراسة الكيفية أوضحت وجود إيمان قوي لدى مديري العلاقات العامة في العديد من الجهات فيما يتعلق بخطة الدولة وتوجهاتها التنموية وقد ظهر ذلك بوضوح في كل من مديرية التوجيه المعنوي بالحرس الوطني، والصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية العربية، والجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، ووزارة الأشغال العامة، والهيئة العامة للبيئة، كما كشفت نتائج الدراسة الكيفية عن بروز العديد من الأنشطة الاتصالية التي تعتمد عليها إدارات العلاقات العامة في المؤسسات والهيئات محل الدراسة، كما تنوعت الوسائل الإعلامية التي تعتمد عليها إدارات العلاقات العامة لخدمة أهداف خطة التنمية الوطنية، كما توصلت الدراسة

الميدانية إلى عدة نتائج أهمها أن النسبة الأكبر من مديري العلاقات العامة 26,6% ينظرون إلى خطة التنمية الوطنية باعتبارها مشروع قومي يهدف إلى تنمية موارد الدولة وتحقيق الرفاهية وهو مفهوم يتسم بالشمول إلى حد كبير، في حين أن 23,4% من مسؤولي العلاقات العامة في الشركات عينة الدراسة يدركون خطة التنمية الوطنية باعتبارها "تطوير البنية التحتية خاصة في مجال التعليم، في حين أن 20% من مسؤولي العلاقات العامة ينظرون إلى خطة التنمية الوطنية باعتبارها تحقيق الاستقرار الاقتصادي وتحويل الكويت إلى مركز تجاري عالمي، كما كشفت نتائج الدراسة التحليلية عن اتجاه الشركات عينة الدراسة، من خلال موقعها الإلكتروني، إلى التعبير عن فلسفتها المرتبطة ببرامج المسؤولية الاجتماعية وإيمانها بالدور الاجتماعي وخدمة المجتمع المحلي، كما تعددت مجالات خدمة المجتمع كما ظهرت في برامج المسؤولية الاجتماعية لهذه الشركات لتشمل التعليم، والتدريب، وحماية البيئة والحفاظ عليها، وخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، والإسهام في المجالات الصحية والتبرعات الخيرية، وحماية الآثار الإسلامية، ودعم الأطفال وحمايتهم، وكذلك مراعاة المعايير البيئية في البناء والتشييد، ودعم الطلبة بالخارج وبالدخل من خلال مشروعات التخرج ومواجهة صعوبات التعلم .

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في استخدام الأسلوب الوصفي المسحي والأداة المستخدمة وهي المقابلة المتعمقة إلا أن الدراسة الحالية استخدمت الاستبيان إضافة لأداة المقابلة، وتختلف من حيث مجال الدراسة حيث أنها تتناول الأدوار والاستراتيجيات الخاصة بالعلاقات العامة في دعم جهود التنمية الوطنية بدولة الكويت، بينما الدراسة الحالية تتناول دور العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي.

هذا وتمت الاستفادة من دراسة الشمري في التعرف على نظرة الإدارة لمفهوم التنمية المستدامة ككل والتنمية الوطنية بشكل خاص وبالتالي تأثيرها على مهام دائرة العلاقات العامة في أداء وظائفها، إضافة إلى معرفة الجماهير التي من المتوقع أن توجه أنشطة التنمية المستدامة لتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم، ومفهوم برامج المسؤولية الاجتماعية والمجالات المتعددة التي يمكن أن تلعب العلاقات العامة دوراً بارزاً في دعمها وتطويرها من منطلق التنمية المستدامة، وكذلك الأساليب الاتصالية الإعلامية التي تعتمد عليها العلاقات العامة في تحقيق أهداف التنمية.

7-دراسة محمد(2015)، بعنوان "دور الجامعات في تحقيق التنمية المستدامة في السودان، دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا":

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على برامج التنمية المستدامة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ودورها، والمعوقات والتحديات التي تواجهها في تحقيق التنمية المستدامة بالسودان، تكونت عينة الدراسة من عمداء ورؤساء أقسام وأساتذة وطلبة كليات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأفراد من المجتمع المدني، حيث بلغ عدد أفراد العينة (300) فرد، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج الآتية: أبرز برامج التنمية المستدامة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا والتي تهدف إلى تحقيق التنمية بالسودان هي: برامج علوم الغابات، البرامج التربوية، برامج البحث التطبيقي، أهم دور لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في تحقيق التنمية المستدامة هو: تخريج الكوادر في التخصصات المختلفة، تأهيل أساتذة للعمل بمراحل التعليم المختلفة، إقامة محاضرات وورش عمل لإفراد المجتمع والطلبة في نشر الثقافة الأسرية والمجتمعية. وأهم معوقات وتحديات التنمية المستدامة في السودان تتمثل في الآتي: ضعف الإمكانيات المالية، الخلافات والحروب القبلية، ضعف مصادر التمويل.

تشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي والأداة المستخدمة ولكنها تختلف من حيث مجال الدراسة فهي تتناول دور الجامعات في تحقيق التنمية المستدامة، بينما تتناول الدراسة الحالية دور العلاقات العامة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، إضافة لاختلاف المنطقة الجغرافية للدراسة.

يمكن الاستفادة من هذه الدراسة كونها تشابه مع دراسة الباحثة في التعرف على أبرز المجالات الخاصة بالتنمية المستدامة في الجامعات الدولية بشكل عام، وستتعمق الباحثة في هذه الدراسة بمعرفة التأثيرات التي تمارسها الأساليب الاتصالية لدائرة العلاقات العامة في التنمية المستدامة في جامعة النجاح الوطنية، وكذلك أبرز التحديات والمعوقات التي تحول دون أداء العلاقات العامة لمهامها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها.

8-دراسة أبو مساعد (2015)، بعنوان "درجة تطبيق الجامعات الفلسطينية لإدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بتحقق مؤشرات التعليم من أجل التنمية المستدامة":

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة تطبيق الجامعات الفلسطينية لإدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بدرجة تحقق مؤشرات التعليم من أجل التنمية المستدامة، وكذلك دراسة دلالة الفروق في متوسطات تقديرات أفراد العينة لدرجة تطبيق الجامعات الفلسطينية لإدارة الجودة الشاملة، ولدرجة تحقق مؤشرات التعليم من أجل التنمية المستدامة بحسب متغيرات (الجامعة، الكلية، الرتبة الأكاديمية، الجامعة المانحة للدرجة العلمية، سنوات الخدمة)، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأقصى، الأزهر) والبالغ عددهم (1033) أكاديمياً، وتكونت عينة الدراسة الأصلية من (279) أكاديمياً من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية بنسبة 27% من مجتمع الدراسة، تم اختيارهم بطريقة طبقية عشوائية، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتصميم استبانتين، الاستبانة الأولى حول درجة تطبيق الجامعات الفلسطينية لإدارة الجودة الشاملة، والاستبانة الثانية حول درجة تحقق مؤشرات التعليم من أجل التنمية المستدامة، وتم التحقق من صدق الاستبانتين وثباتهما من خلال تطبيقهما على عينة استطلاعية مكونة من (36) فرداً، وقامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) لتحليل استجابات أفراد العينة، ومن أهم النتائج التي خلصت لها الدراسة: بلغ الوزن النسبي لدرجة تطبيق الجامعات الفلسطينية لإدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية 72.6% أي تطبق بدرجة كبيرة، كما بلغ الوزن النسبي لدرجة تحقق مؤشرات التعليم من أجل التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية 67.98% أي بدرجة تحقق متوسطة، كما وتوجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين متوسطات درجات تقدير أعضاء الهيئة التدريسية لدرجة تطبيق الجامعات الفلسطينية لإدارة الجودة الشاملة وبين درجة تحقق مؤشرات التعليم من أجل التنمية المستدامة فيها وهي علاقة طردية قوية، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.82) وفي ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة بعدة توصيات أهمها: اتخاذ القرارات الخاصة بالجامعات الفلسطينية بشكل موضوعي بعيداً

عن التّحيز الشخصي، ووضع خطة وطنية تطبيقية لتحقيق التّعليم من أجل التّمنية المستدامة، ودعم الجامعات الفلسطينية للأبحاث التي تتضمن محتوى وطرق التّعليم من أجل التّمنية المستدامة.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي والأداة المستخدمة ولكنها تختلف من حيث مجال الدراسة التخصصي، فهي تتناول درجة تطبيق الجامعات الفلسطينية لإدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بدرجة تحقق مؤشرات التّعليم من أجل التّمنية المستدامة، بينما دراسة الباحثة تتناول موضوع التّمنية المستدامة ككل وليس كجزء. كما ويمكن الاستفادة من الدراسة المذكورة في التعرف على أهمية برامج التّمنية المستدامة ومدى توافرها في الجامعات، بالإضافة للتعرف على علاقة التعليم بشكل خاص بالتّمنية المستدامة، ومدى إسهام الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في دعم التعلم كأحد أهداف التّمنية المستدامة.

9-دراسة الأمين، 2015 بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالعلاقات العامة في جامعة وادي النيل - دراسة ميدانية على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة وادي النيل":

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة العلاقات العامة من خلال تعاملها مع مجتمع الجامعة، وتحديد إلى أي مدى نجحت العلاقات العامة في تطبيق مبدأ المسؤولية الاجتماعية في العمل، والوصول إلى رؤية واضحة لإدارة علاقات عامة فاعلة تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية من خلال الأداء. كما تظهر أهمية الدراسة من خلال أهمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالعلاقات العامة والتي عن طريقها يمكن أن تحقق أهدافها، وكذلك أهداف المجتمع والجامعة ككل. تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى الوصف الدقيق والشامل لموضوع الدراسة، وتصنف البيانات وتحليلها لاستخلاص نتائج ودلالات مفيدة وواضحة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وتمثل مجتمع البحث بكل الأشخاص الذين في دائرة الدراسة في جمهورية السودان (ولاية نهر النيل)، واستخدم الباحث العينة العشوائية المنتظمة، والاستبيان كأداة أساسية للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: أن العلاقات العامة تسعى دائماً إلى الإخلاص في العمل، وتوضح الدراسة أن محافظة العلاقات العامة على النظام الاجتماعي باحترامها للقوانين تقترب من الوسط،

أظهرت الدراسة أن أفراد العلاقات العامة لا يتفاعلون بحماس وتلقائية مع الجمهور، وأكدت الدراسة التزام أفراد العلاقات العامة بأخلاقيات المجتمع، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة وعي الإدارة العليا بأهمية وضرورة العلاقات العامة، وخصوصية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بها، ورفع نسبة الوعي بالمسؤولية الاجتماعية لدى إدارة العلاقات العامة في الجامعة من خلال توحيد جهود العاملين من أجل الصالح العام، وتنمية روح المبادرة لدى العاملين بالعلاقات العامة لمعرفة الظروف المحيطة بالعاملين في الجامعة.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي واستخدام أداة الاستبيان بينما دراستنا الحالية تستخدم أداة المقابلة أيضاً، وتتناول دراسة الأمين مدى التزام العاملين بالمسؤولية الاجتماعية في العمل بينما تختلف دراستنا الحالية فهي تسعى لاستطلاع آراء العاملين في مختلف المراكز العاملة في مجال التنمية المستدامة ورؤيتهم لمدى فاعلية دائرة العلاقات العامة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطبيقها من خلال ممارستها للمسؤولية الاجتماعية.

10- دراسة دوبليسييس وغروبلير (2014) بعنوان "تحقيق الاستدامة من خلال المسؤولية الاجتماعية للشركات ذات التوجه الاستراتيجي في قطاع التجزئة في جنوب إفريقيا":

هدفت الدراسة إلى تبيان كيف أن المسؤولية الاجتماعية للشركات ذات التوجه الاستراتيجي في قطاع البيع بالتجزئة في جنوب إفريقيا يمكن أن تحسن من الرفاه الاجتماعي والبيئي. وهي دراسة حالة مقارنة نوعية، وتم استعراض ومراجعة الأدبيات في المرحلة الأولى للدراسة والتي تضمنت ثلاثة محاور وهي: تطور نظرية شرعية الأعمال التجارية لوارن 2003، وعناصر الوصف الثلاثة لجينسين 2001 التي تصف الشركة باعتبارها وكيل في المجتمع، ونموذج العلاقات العامة النظامي الاجتماعي لهولمستروم 1997، تم الجمع بينها لتطوير الإطار النظري الذي تستند إليه المواقع الإلكترونية والتقارير السنوية وتقارير الاستدامة للشركات قيد الدراسة، اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على نظرية أصحاب المصلحة، وخلصت الدراسة بنتائج عدة أبرزها: على المستوى الاستراتيجي أن جميع بائعي التجزئة مشتركون في ممارسات أعمال مسؤولة اجتماعيًا وتخصص برامجها للحد من تأثيرها البيئي، وتعنى بممارسات حوكمة شفافة كما يقتضي القانون، ويحققون أهداف تأثير محددة

على المستوى التقني، ويعملون على توجيه أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال إما مؤسسة أو صندوق ائتماني مسجل على أنه ليس كيان ربح. وقد يكون هذا مؤشراً على الأهمية المعطاة والمخصصة لمبادرات المسؤولية الاجتماعية لديهم، والقدرة على التكيف مع التغيرات في البيئة الكلية والبقاء الاقتصادي والسياسي والتحديات الاجتماعية. ويأخذون قضايا الاستدامة بعين الاعتبار كونها تؤهلهم ليكونوا شركات ناجحة اقتصادياً وقانونية ومسؤولة، وغالباً ما يتم تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات أيضاً في شراكة مع الإدارات الحكومية و/أو المنظمات غير الحكومية.

وعلى المستوى الفني إن ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات كانت تطبق من أجل الربح وتكون أداة للتسويق والترويج، وأوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيد من التحقيق في الاقتصادات النامية الأخرى في دول البرازيل وروسيا والهند والصين، وفي البلدان المتقدمة، والحراك نحو إجبار دولي كبير لدفع الشركات لإشراك مسؤولياتهم الاجتماعية بشكل استراتيجي لمساعدتهم على إدارة مخاطرتهم ومسؤولياتهم والنهوض بسمعتهم.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية أنها تبحث بنظريات ونماذج المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والتي تتنوعت ما بين تحقيق الأهداف الوسيلىة والسياسية والتكاملية والأخلاقية ولكن من وجهة نظر إدارة الشركات، بينما تسعى الدراسة الحالية بالبحث في أي المجالات تسهم العلاقات العامة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها من منطلق هذه النماذج.

11- دراسة ستاي ونيمان (2014)، بعنوان: "الدور الاستراتيجي للعلاقات العامة في

استراتيجية المؤسسة - الحوكمة والاستدامة كإطار عمل معياري":

هدفت الدراسة بشكل أساسي إلى اقتراح إطار معياري لتطوير مشاريع المؤسسة (دور مجتمعي / صاحب مصلحة)، بالإشارة إلى علاقتها مع الحوكمة والاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات. والبحث في تطوير استراتيجية مشاريع المؤسسة في سياق حوكمة المؤسسة مثل الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية والبيئية، لتحقيق الأهداف الاستراتيجية غير الربحية للمؤسسة (البعد المتعلق الاستدامة)، وتطوير الخطة الاستراتيجية للشركات في سياق حوكمة الشركات وكذلك الاستدامة

الاقتصادية والمسؤولية الاجتماعية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية الربحية/ الاقتصادية (البعد التجاري). وأوضحت الدراسة أن الاتصالات الإدارية العلاقات العامة تلعب دوراً استراتيجياً في تطوير استراتيجيات المشاريع للمؤسسة، ودوراً داعماً لتطوير استراتيجيات المؤسسة ككل، وأوصت الدراسة أن المؤسسات التي تسعى لتطوير استراتيجيتها وبرامجها يجب أن تتبع النهج الثلاثي TBL للإدارة الإستراتيجية المتمثل بالتزام الشركات بالتركيز على الاهتمامات الاجتماعية والبيئية بقدر ما تفعل على الأرباح، والذي يحقق لها الاستدامة على المدى الطويل.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية أنها تبحث ببعض الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وتداعيات تطبيقها في بعض المؤسسات والتي تتنوع ما بين الربحية وما بين خدمة المجتمع، وتختلف أنها تبحث في هذه المحاور في سياق علاقة استدامة المؤسسات بنظام الحوكمة، بينما تسعى الدراسة الحالية بالبحث في أي المجالات تسهم العلاقات العامة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها من منطلق المسؤولية الاجتماعية ككل.

12- دراسة لوزانا روز(2013)، بعنوان "التنمية المستدامة في التعليم العالي":

هدفت الدراسة إلى التعرف على الفهم الحقيقي لمفهوم التنمية المستدامة عند القيادات الأكاديمية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المقارن، حيث أخذ الباحث جامعتين في دراسته، هما جامعة مونتييري تك في المكسيك، وجامعة لوند في السويد، واعتمد الباحث على المقابلة كأداة للدراسة مع القيادات الأكاديمية في كلتا الجامعتين، هذا ولم يذكر الباحث في الدراسة مجتمع وعينة الدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة: مستوى الوعي في جامعة لوند السويدية لإدراج التنمية المستدامة في مختلف برامجها، ومناحيها كان متوسطاً على غرار جامعة مونتييري تك المكسيكية التي كان متوسط وعيها أكبر، أن جامعة مونتييري تك في المكسيك قد بدأت في إدماج التنمية المستدامة في أبعاد مختلفة بشكل متكامل مثل (المناهج، الأبحاث، خدمة المجتمع، بيئة الحرم الجامعي) على غرار جامعة لوند السويدية التي تفتقر إلى الطبيعة التكاملية لإدماج التنمية المستدامة في تلك الأبعاد المختلفة، ومن أبرز التوصيات التي أوصت بها الدراسة: تطوير السياسات

والتنظيمات الداعمة لإطار التعليم من أجل التنمية المستدامة، وتأهيل الأساتذة بالكفاءة اللازمة لتضمين التنمية المستدامة في تعليمهم، وتقديم برامج تعليمية تخدم أهداف التنمية المستدامة.

تختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث الأسلوب المستخدم وهو الأسلوب المقارن بينما عنيت الدراسة الحالية بدراسة جامعة واحدة وهي جامعة النجاح الوطنية دراسة وصفية تحليلية، ولكنها تتشابه في النطاق الذي تدرسه فهي تدرس التنمية المستدامة في مؤسسات التعليم العالي، وتم الاستفادة من دراسة لوزانا روز في التعرف على دور الإدارة في إدراج برامج التنمية المستدامة ضمن خططها التطويرية وأنشطتها في مختلف المجالات، وتسهم هذه الدراسة في المساعدة في التعرف على أهمية دور الإدارة العامة في الوصول إلى الأهداف الإنمائية للألفية، ودعمها للعلاقات العامة في أداء مهامها ووظائفها.

13- دراسة سعيد (2010)، بعنوان "التعليم الجامعي وتنمية بعض قيم التنمية المستدامة لدى

الطالب، دراسة مستقبلية":

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الدور الذي يقوم به التعليم الجامعي في تنمية بعض قيم التنمية المستدامة لدى الطلبة، ووضع رؤية مستقبلية تسهم في تفعيل دور الجامعة كمؤسسة تربوية في مجال تنمية القيم المستدامة لدى طلبتها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من طلبة جامعة الزقازيق بجمهورية مصر العربية، هذا ولم تذكر الدراسة عددهم وعينة الدراسة تكونت من 800 طالب وطالبة، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية (التكرارات، النسب المئوية، معامل ارتباط بيرسون، المتوسط الحسابي، الوزن النسبي، اختبار ألفا كرونباخ، اختبار تحليل التباين الأحادي، اختبار T لعينة واحدة)، ومن أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة: درجة تقدير إسهام أعضاء الهيئة التدريسية في تنمية بعض القيم البيئية وبعض القيم الاجتماعية للتنمية المستدامة كما يراها الطلبة جاءت بدرجة متوسطة (71%)، ودرجة تقدير إسهام كل من الأنشطة الجامعية والإدارة الجامعية في تنمية بعض القيم البيئية، وبعض القيم الاجتماعية للتنمية المستدامة جاءت بدرجة منخفضة (62%)، ومن أهم

التوصيات التي توصلت لها الدراسة: ضرورة إسهام الجامعات والأنشطة الجامعية وإدارة الجامعة بدورهم في تعزيز قيم التنمية المستدامة الاجتماعية والبيئية.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث الأسلوب المستخدم كما وتختلف في النطاق الذي تدرسه فهي تدرس التعليم الجامعي ودوره في تنمية بعض قيم التنمية المستدامة لدى الطلبة، بينما تناقش الدراسة الحالية مدى ارتباط أنشطة العلاقات العامة في ترقية أداء مؤسسات التعليم العالي للوصول لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، والبحث فيما إذا كان الطلبة أحد عناصر هذه العملية سواء كمدخل أو مخرج للنهوض بأهداف ومتطلبات الاستدامة، وتسهم هذه الدراسة في مساعدتنا في التعرف على أهمية الأنشطة الجامعية في تعزيز قيم التنمية المستدامة الاجتماعية والبيئية.

14- دراسة علاونة وغنيم (2005)، بعنوان "درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة

الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها"

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، كما وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في جامعة النجاح الوطنية البالغ عددهم (1139) هذا وقد اختيرت عينة الدراسة بحيث تكون عينة مسحية تغطي جميع أفراد المجتمع، كما وكانت أداة الدراسة هي الاستبيان، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي لمعالجة البيانات ومن الأساليب التي تم استخدامها (النسب المئوية، التكرارات، المتوسطات الحسابية، معامل ارتباط بيرسون، ألفا كرونباخ، اختبار - T لعينة واحدة، اختبار T لعينتين، تحليل التباين الأحادي). ومن أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة: أن درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها جاءت بدرجة كبيرة، حيث بلغ الوزن النسبي (69.40%)، وجاءت درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها يخص مجال متابعة العملية التعليمية بدرجة كبيرة حيث بلغ الوزن النسبي لها (69.60%).

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha) \leq 5.0$ في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير (الرتبة الأكاديمية، سنوات الخدمة، الجامعة

المانحة للدرجة العلمية والكلية) ومن أبرز توصيات الدراسة: إجراء دراسات مقارنة حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية.

هدفت دراسة علاونة وغنيم إلى التعرف على مدى درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين، والتعرف على مدى ملائمة التعليم الجامعي لأهدافه ووظائفه ودوره في المجتمع، بينما تهدف الدراسة الحالية للتعرف على أبرز الأدوار التي تلعبها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بهدف التحسين والتطوير والوصول للنوعية والجودة في مختلف السياسات المتعلقة بمفاهيم التنمية المستدامة، وتم الاستفادة من الدراسة المذكورة في التعرف على أبرز عناصر التنمية المستدامة، وتصور القيادات الإدارية والعامله حول مفهوم التعليم العالي، وأهم الخطط التطويرية والاستراتيجية لتحقيق التنمية المستدامة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

استعرضت الباحثة فيما سبق العديد من الدراسات ذات المساس المباشر وغير المباشر بموضوع الدراسة، وذلك بقصد التعريف على الآراء والتوجهات العلمية حول المشكلة البحثية، ولاحظت الباحثة أن الدراسات السابقة تناولت موضوع العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي وإسهامها بتحقيق أهداف التنمية المستدامة من زوايا مختلفة، وأن هذه الدراسات ستساهم في إثراء البحث في الجانب النظري. حيث اتفقت الدراسات سابقة الذكر مع الدراسة الحالية في سعي مؤسسات التعليم العالي لا سيما الجامعات في تبني أهداف التنمية المستدامة وتحقيقها من خلال أنشطتها المختلفة، حيث أكدت الدراسات على ضرورة العمل على تحقيق أهداف التنمية المستدامة وربطها بتحقيق الأهداف التعليمية، ودور العلاقات العامة في تقديم برامج تنموية لتحسين المستوى الثقافي لمجتمع الجامعة وأهمية وضع رؤية التصور الكامل لإدارة العلاقات العامة بالجامعات في تنوع الجمهور المستهدف وتحديد أهداف شاملة، ووضع خطة وطنية تطبيقية لتحقيق التعليم من أجل التنمية المستدامة، ودعم الجامعات الفلسطينية للأبحاث التي تتضمن محتوى وطرق التعليم من أجل التنمية المستدامة.

ومن التركيز على التوظيف إلى التركيز على مبدأ خلق فرص العمل، مما يساهم في تعزيز التنمية المستدامة، وتكثيف إجراء البحوث والدراسات المتعلقة بالتنمية المستدامة، والتوسع في إشراك

الأوساط العلمية وزيادة التعاون العلمي في معالجة القضايا البيئية الناشئة، إلى جانب تطوير سبل التواصل بين الأوساط العلمية وصناع القرارات وغيرهم من أصحاب الشأن، والعمل على تبني الجامعات الفلسطينية لبرامج ومشاريع إنتاجية وتسويقها كمشروعات منتجة وناجحة تساهم في تحقيق التنمية المستدامة، والخروج من طور المستهلك إلى طور المنتج، وخدمة المجتمع والعمل على تطويره بكافة الوسائل المتاحة وصولاً إلى تحقيق التنمية المستدامة.

وترى الباحثة أن ما يميز هذه الدراسة "مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة في تحقيق وتطوير أهداف التنمية المستدامة في الجامعات الفلسطينية" عن غيرها أنها وفق علمها فريدة في مجالها وبخاصة في الجامعات الفلسطينية.

حيث تكمن أهميتها في كونها تبحث، تدرس، وتستنقضي وتخصص واقع ممارسة العلاقات العامة والنشاط الاتصالي لها في مؤسسات التعليم العالي: جامعة النجاح الوطنية نموذجاً في العمل على تطوير مفهوم العلاقات العامة علماً وممارسة وإبراز أهميتها في خدمة المؤسسة وجماهيرها والمجتمع المحلي والدولي، من منطلق المسؤولية الاجتماعية، فالدراسات السابقة بينت دور الجامعات ومؤسسات التعليم العالي ومختلف المنظمات في البلدان العربية في السعي لتحقيق التنمية المستدامة من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية، بينما الدراسة الحالية خصت الموضوع البحثي للوصول إلى نتائج أكثر دقة وشمولاً فيما يخص دور العلاقات العامة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتبنيها كمحور أساسي في البحث وليس جزئية بحثية جانبية.

الفصل الثالث

المنهج والإجراءات

الفصل الثالث

المنهج والإجراءات

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره منهجاً يحقق أهداف الدراسة المتمثلة في وصف ظاهرة معينة، والمنهج الوصفي يهدف إلى اكتشاف الوقائع ووصف الظواهر وصفاً دقيقاً وتحديد خصائصها كمياً وكيفياً كما تقوم بالكشف عن الحالة السابقة للظواهر وكيف وصلت إلى صورتها الحالية وتحاول التنبؤ بما ستكون عليه في المستقبل (إبراهيم، 2009، صفحة 40). حيث اعتمدت الباحثة على مصادر المعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتحليلها، و تم تجميع البيانات عن طريق الاستبانة، التي تم إعدادها بناء على الإطار النظري والدراسات السابقة.

مجتمع الدراسة وعينتها: كون مجتمع الدراسة من كافة الجامعات الفلسطينية وتم اختيار جامعة النجاح كحالة دراسة للأسباب التالية: كونها مكان عمل الباحثة والتي لاحظت من خلالها مشكلة الدراسة، كما وتعد جامعة النجاح الوطنية من أكبر الجامعات الفلسطينية من حيث عدد الطلبة الذين يزيد عددهم عن 23,000 طالب وطالبة، أي من المفترض وما تتوقعه الباحثة أن جماهير الجامعة الداخلية والخارجية في المجتمع المحلي والدولي كبير مما يستدعي ضرورة تطبيق مبادئ المسؤولية المجتمعية والتي تتضمن تطبيقاً لأهداف التنمية المستدامة بشكل ضمني أو مباشر وهذا ما نسعى لتبنيانه خلال الدراسة.

استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل لكافة العاملين في دائرة العلاقات العامة والمراكز العاملة في مجال التنمية المستدامة في جامعة النجاح الوطنية حيث بلغ عدد المبحوثين (98) مبحوث، تم استرجاع (7) استبانات غير صالحة للتحليل، فبلغ عدد المبحوثين النهائي (91) .

وفيما يلي وصف لخصائص عينة الدراسة من حسب متغيراتها:

جدول رقم 3(): توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	52	57.1
	أنثى	39	42.9
	المجموع	91	100.0
مكان السكن	مدينة	62	68.1
	بلدة	13	14.3
	قرية	14	15.4
	مخيم	2	2.2
	المجموع	91	100.0
العمر	من 20 - أقل من 25 سنة	3	3.3
	من 25 - أقل من 35 سنة	29	31.9
	من 35 - أقل من 45 سنة	39	42.9
	من 45 - أقل من 55 سنة	12	13.2
	55 فأكثر	8	8.8
	المجموع	91	100.0
المسمى الوظيفي	مدير عام	5	5.5
	مدير وحدة	5	5.5
	موظف إداري	66	72.5
	موظف أكاديمي	15	16.5
	المجموع	91	100.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	11	12.1
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	28	30.8
	10 سنوات فأكثر	52	57.1
	المجموع	91	100.0

يتضح من الجدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة، حيث يبين الجدول المستويات الخاصة بكل متغير من متغيرات الدراسة، وتكرار كل مستوى ونسبته المئوية من النسبة الكلية للعينة.

أداة الدراسة: قامت الباحثة باختيار أداتي الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة كونهما الأنسب لهذه الدراسة، حيث يعتبر الاستبيان أداة بحثية تتكون من سلسلة من الأسئلة والفقرات المرتبة بغرض جمع المعلومات من المستجيبين، والتي يتم تحليلها لاحقاً لاستخراج النتائج (عليان و غنيم، 2000)، كما أن الاستبيان يمنح وقتاً كافياً للمفحوص للقراءة والإجابة عنها، كما تتميز بسهولة التأكد من صدقها، وثباتها قبل استخدامها، وسهولة تحليل نتائجها إحصائياً (دياب، 2003)، وتعتبر المقابلة من الأدوات الهامة في البحث العلمي التي تستند على الشرح والتوضيح، وتعد المقابلة من أهم مصادر المعلومات، فهي تقدم للباحث معلومات أكثر دقة وتفصيلاً تساهم في جعله مطلعاً على كافة جوانب بحثه العلمي، إضافة أنها تمنح عينة الدراسة الحرية الكافية للتعبير عن آرائها (BTS، 2021)، وفي ما يلي عرض لأداتي الدراسة:

الاستبانة:

تضمنت الاستبانة تسعة مجالات بالإضافة إلى المعلومات الديمغرافية، هي: (مدى التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة، والأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة، والأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة، ودور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة، ودور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف المعرفية للجامعة، ودور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمع، ودور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح

الوطنية في تحقيق الأهداف البيئية للجامعة، ودور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف الاجتماعية للجامعة، والتحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة). وقد قامت الباحثة بتصميمها وتطويرها كأداة لجمع المعلومات، وذلك وفقاً للخطوات الآتية:

1. مراجعة الأدب النظري المتعلق بممارسة العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي في الجامعات الفلسطينية.

2. مراجعة الأبحاث والدراسات والكتب التي بحثت في نظرية المسؤولية الاجتماعية.

3. المناقشات والأفكار مع المتخصصين في مجال الدراسة.

وقد تكونت أداة الدراسة (الاستبانة) من جزأين:

الجزء الأول: ويشمل المعلومات الأولية عن المستجيب الذي سيقوم بتعبئة الاستبانة.

الجزء الثاني: واشتمل على (68) فقرة موزعة على تسعة مجالات، كما يبين الجدول 4:

جدول رقم (4): فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها

عدد الفقرات	المجال	الرقم
9	مدى التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	1
10	الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	2
10	الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	3
6	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة	4
8	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف المعرفية للجامعة	5
4	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمع	6

4	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف البيئية للجامعة	7
6	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف الاجتماعية للجامعة	8
11	التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	9
68	المجموع	

وقد أعطيت درجات الفقرات الـ 87 من خلال مقياس ليكرت الخماسي كما يبين الجدول رقم (4)

جدول رقم (5): مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها حسب مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة					الدرجة
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	
1	2	3	4	5	

يبين الجدول السابق مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها حسب مقياس ليكرت الخماسي، حيث يبين الجدول الاستجابة ودرجتها.

صدق الأداة: تم التحقق من صدق الأداة من خلال عرضها على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في العلاقات العامة وشؤون الدراسات الإعلامية والبحث العلمي، وطلب منهم إبداء إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة من حيث صياغة الفقرات ووضوح العبارات ودلالاتها ومدى مناسبتها للمجال الذي وُضعت فيه، إما بالموافقة عليها أو تعديل صياغتها أو حذفها لعدم أهميتها، وقد رأى المحكمون ضرورة إعادة صياغة بعض الفقرات، وبناءً على توصيات المحكمين تم إجراء التعديلات اللازمة، ولقد تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من تسعة مجالات و (68) فقرة وبذلك يكون قد تحقق الصدق الظاهري للاستبانة، وأصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية (ملحق رقم 1).

ثبات الأداة: لقد تم استخراج معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا ، Cronbach's Alpha والجدول (6) يبين معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها.

جدول رقم (6): معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا ، Cronbach's Alpha

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	مدى التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	9	93.5
2	الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	10	94.9
3	الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	10	90.2
4	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة	6	85.6
5	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف المعرفية للجامعة	8	94.6
6	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمع	4	90.8
7	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف البيئية للجامعة	4	91.6
8	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف الاجتماعية للجامعة	6	89.5
9	التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	11	90.7
	الثبات الكلي للأداة	87	97.9

يتضح من الجدول رقم (6) أن معاملات الثبات لمجالات الاستبانة تراوحت بين (85.6 - 94.6) للمجالات الرابع (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة) والخامس (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف المعرفية للجامعة) في حين بلغ الثبات الكلي للأداة (97.9) وهو معامل ثبات عالٍ وفي أغراض البحث العلمي.

المقابلة:

كان الهدف الأساس للباحثة من إجراء المقابلة هو جمع البيانات الخاصة بالسؤال حول الاستراتيجيات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة.

اختارت الباحثة عدداً من مدراء المراكز العاملة في مجال التنمية المستدامة، ومدير دائرة العلاقات العامة، إضافة إلى نائب الرئيس لشؤون التخطيط والتطوير والجودة في جامعة النجاح حيث بلغ عدد الذين تم إجراء المقابلات معهم ستة أشخاص.

قامت الباحثة بصياغة وكتابة أسئلة المقابلة بناء على الأدب النظري الذي تناولته في رسالتها، والذي من المتوقع أن يغني دراستها ويساهم في إيجاد حلول لمشكلة البحث التي تم عرضها في الدراسة وقد بلغ عدد الأسئلة (14) سؤال للكشف عن أبرز الاستراتيجيات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها.

• تنفيذ المقابلة:

تم تنفيذ إجراءات المقابلة وفق الخطوات التالية:

1- قامت الباحثة بإرسال الإيميلات الرسمية ومن ثم الاتصال هاتفياً مع المدراء في جامعة النجاح الوطنية من أجل تحديد موعد المقابلة معهم وتبعاً لجدولهم التدريسية أيضاً وحسب ما يتناسب وأوقات فراغهم.

2- قامت الباحثة بإجراء المقابلات مع المبحوثين الذين تم تحديد المواعيد معهم خلال الفترة الزمنية ما بين 2021/5/25 ولغاية 2021/6/2. منهم ما تم مقابلته وجاهياً ومنها ما كان إلكترونياً عبر منصة زووم، حيث بدأت المقابلات بمدير دائرة العلاقات العامة وانتهت بمقابلة نائب الرئيس لشؤون التخطيط والتطوير في الجامعة.

3- ارتبط تسجيل المقابلة بنوع الأسئلة المطروحة وكانت الأسئلة شبه مفتوحة، وتم تسجيل المقابلات من خلال جهاز تسجيل كان بحوزتها بعد الاستئذان من المقابلين.

4- منحت الباحثة الوقت الكافي للمقابلين للإجابة على كل سؤال على حدى؛ للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول كل سؤال تعرضه عليهم للاستفادة من إجاباتهم وتعليقاتهم قدر الإمكان.

5- تلقت الباحثة الإجابات عن الأسئلة بمنتهى العناية والدقة مستخدمة في ذلك مهارتي الاتصال والتواصل، وهما من أهم الصفات التي يجب أن يمتلكها الباحث في هذه الأداة.

6- تم تسجيل المقابلات على جهاز تسجيل وذلك لجمع المعلومات ومن ثم الاستماع إليها عدة مرات، وتفرغ البيانات وتحليلها من خلال تبويبها إلى محاور وتجميعها لاستخراج النتائج وتحليلها للحصول على المعلومات التي لا توفرها الاستبانة لوحدها، واقتراح التوصيات المناسبة.

إجراءات الدراسة:

تم إجراء هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.
- الحصول على موافقة الجهات ذات الاختصاص.
- قامت الباحثة بتوزيع الأداة إلكترونياً ويدوياً على (97) موظف وموظفة من العينة المطلوب، وقد تم استرجاع (91) استبانة صالحة للتحليل ليشكل العدد (91) عينة الدراسة.
- إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها، ومقارنتها مع الدراسات السابقة، واقتراح التوصيات المناسبة.

متغيرات الدراسة:

تضمن تصميم الدراسة المتغيرات الآتية:

أ - المتغيرات الديمغرافية:

- الجنس: وله مستويان (ذكر، وأنثى)
- مكان السكن: وله أربع مستويات (مدينة، بلدة، قرية ومخيم)
- العمر: وله خمس مستويات (من 20 - أقل من 25 سنة، ومن 25 - أقل من 35 سنة، ومن 35 - أقل من 45 سنة، من 45 وأقل من 55 سنة وأكثر).
- المستوى التعليمي: وله أربع مستويات (دبلوم، وبكالوريوس، وماجستير، ودكتوراه).
- المسمى الوظيفي: وله أربع مستويات (مدير عام، مدير وحدة، وموظف إداري وموظف أكاديمي)
- سنوات الخبرة: وله ثلاث مستويات (أقل من 5 سنوات، من 5 إلى أقل من 10 سنوات و10 سنوات فأكثر).

ب- المتغير التابع:

ويتمثل في استجابات المبحوثين على فقرات أداة الدراسة التي تتعلق بمدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها: جامعة النجاح الوطنية نموذجاً.

المعالجات الإحصائية:

بعد تفريغ إجابات أفراد العينة على الأداة الأولى (الاستبانة) جرى ترميزها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب ثم تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومن المعالجات الإحصائية المستخدمة:

1. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقدير الوزن النسبي لفقرات الاستبانة.

2. معادلة كرونباخ - ألفا (Alpha-Cronbach) لقياس ثبات الاختبار .

3. اختبار (ت) لعينة واحدة (One Sample T-test) لدلالة الفروق العلاقة بين مدى فاعلية

العلاقات العامة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في المؤسسة.

الفصل الرابع
عرض النتائج ومناقشتها

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها: جامعة النجاح الوطنية نموذجاً، ومن أجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثة استبانة مؤلفة من تسعة مجالات و (68) فقرة تم توزيعها على عينة مؤلفة من (91) من العاملين في دائرة العلاقات العامة والمراكز العاملة في مجال التنمية المستدامة في جامعة النجاح الوطنية في نابلس.

النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

فيما يلي عرضاً لنتائج الدراسة التي تتضمن الإجابة عن التساؤلات التي وضعت أساساً للبحث وهي النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيس والذي ينص على: ما مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في التعليم - جامعة النجاح الوطنية نموذجاً؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجالات أداة الدراسة المتمثلة في (مدى التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة، والأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة، والأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة، ودور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة، ودور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف المعرفية للجامعة، ودور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمع، ودور دائرة

العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف البيئية للجامعة، ودور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف الاجتماعية للجامعة، والتحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة؛ إذ حسب طول المدى وهو (4 = 1-5) ثم قسمته على 5 فترات (0.8 = 5/4) وعليه فإن طول الفترة هو (0.8) وعليه اعتمدت الباحثة التقدير التالي، للفصل ما بين الدرجات، وبيان ذلك فيما يلي:

المتوسط الحسابي (4.21 فأكثر ويعادل 84.2% فأعلى) درجة كبيرة جداً.

المتوسط الحسابي (3.41 - 4.20 ويعادل 68.2% - 84.0) درجة كبيرة.

المتوسط الحسابي (2.61 - 3.40 ويعادل 52.2% - 68.0%) درجة متوسطة.

المتوسط الحسابي (1.81 - 2.60 ويعادل 36.2% - 52.0%) درجة قليلة.

المتوسط الحسابي (أقل من 1.81) درجة قليلة جداً.

والجداول التالية توضح ذلك:

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لمجالات مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في التعليم - جامعة النجاح الوطنية نموذجاً مرتبة ترتيباً تنازلياً

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الترتيب	رقم المجال
كبيرة	79.0	0.64	3.95	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة	4	1
كبيرة	77.6	0.68	3.88	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف البيئية للجامعة	7	2
كبيرة	77.4	0.70	3.87	مدى التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤوليتها	1	3

				الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة		
كبيرة	76.0	0.76	3.80	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف المعرفية للجامعة	5	4
كبيرة	73.8	0.66	3.69	الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	3	5
كبيرة	73.6	0.78	3.68	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمع	6	6
كبيرة	73.3	0.74	3.66	الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	2	7
كبيرة	73.2	0.77	3.66	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف الاجتماعية للجامعة	8	8
كبيرة	69.8	0.76	3.49	التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	9	9
كبيرة	74.8	0.57	3.74	الدرجة الكلية		

* أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (7) أن درجة مجالات مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في التعليم - جامعة النجاح الوطنية كانت جميعها كبيرة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.49) و(4.95) وهما المجالات (التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة) و(دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.74) .

• النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الأول والذي ينص على: ما مفهوم التنمية المستدامة

وأبعادها ومقومات نجاحها من وجهة نظر دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للمجال أداة الدراسة الأول (مدى التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة)، والجدول (8) يبين ذلك:

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الأول (مدى التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرات	الترتيب	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	1	تؤمن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بضرورة القيام بدور أخلاقي في المجتمع	4.19	0.88	83.8	كبيرة
2	3	التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤولياتها تجاه المجتمع يعزز صورتها الإيجابية أمام الجماهير	4.19	0.84	83.8	كبيرة
3	7	تلتزم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالقوانين والمعايير	3.95	0.86	79.0	كبيرة

				المجتمعية كافة عند القيام بأنشطتها.		
كبيرة	78.0	0.98	3.90	تقدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية معلومات صحيحة ودقيقة للجماهير.	8	4
كبيرة	77.4	0.82	3.87	تتلاءم رؤية ورسالة وأهداف دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مع المجتمع وحاجاته.	2	5
كبيرة	76.4	0.90	3.82	تتمتع الأنشطة والبرامج التي تقدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للجماهير بالمصداقية والشفافية	9	6
كبيرة	74.2	0.88	3.71	العلاقة بين دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية والمجتمع المحلي قائمة على المنفعة المتبادلة.	4	7
كبيرة	72.2	0.89	3.61	تأخذ دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية قضايا المجتمع (البيئة، الفقر، قضايا المرأة، قضايا الشباب ... إلخ) بعين الاعتبار عند تنفيذ الأنشطة والبرامج المختلفة.	5	8
كبيرة	71.2	0.99	3.56	تمنح دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أولوية للمعايير الأخلاقية على الأمور المادية.	6	9
كبيرة	77.4	0.70	3.87	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (8) أن فقرات (مدى التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة) التي تشير إلى مدى التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة كانت جميعها كبيرة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.56) و(4.19) وهما الفقرات (تمنح دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أولوية للمعايير الأخلاقية على الأمور المادية) و(تؤمن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بضرورة القيام بدور أخلاقي في المجتمع، والتزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية

بمسئولياتها تجاه المجتمع يعزز صورتها الإيجابية أمام الجماهير)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.87).

- النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثاني والذي ينص على: ما هي أبرز الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للمجال أداة الدراسة الثاني (الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة)، والجدول (9) يبين ذلك:

جدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثاني (الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة)

رقم الفقرات	الترتيب	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	1	تشارك دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مع مختلف الإدارات العاملة بالجامعة بمهمة تعريف المجتمع المحلي برسالة الجامعة.	4.00	0.97	80.0	كبيرة
2	2	ترعى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج اجتماعية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير.	3.80	0.90	76.0	كبيرة
3	5	تساهم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية برعاية أنشطة وبرامج صحية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير.	3.72	0.89	74.4	كبيرة
4	8	تدرج دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية المفردات المفتاحية للتنمية المستدامة (كالمسؤولية	3.71	0.83	74.2	كبيرة

				الاجتماعية، حقوق الإنسان، القضاء على الفقر، الخ..) في أنشطتها وبرامجها المقدمة.		
كبيرة	73.8	0.93	3.69	تتبنى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج ثقافية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير.	3	5
كبيرة	73.6	0.95	3.68	تبادر دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية إلى تنظيم أنشطة وبرامج تنموية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير.	4	6
كبيرة	72.8	0.91	3.64	تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج فنية وترفيهية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير	7	7
كبيرة	72.6	0.91	3.63	ترعى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج رياضية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير	6	8
متوسطة	67.8	0.99	3.39	تصدر دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مطبوعات خاصة حول مواضيع التنمية المستدامة.	10	9
متوسطة	66.8	0.98	3.34	تمتلك دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية خطة استراتيجية واضحة المعالم لدعم مبادئ التنمية المستدامة	9	10
كبيرة	73.3	0.74	3.66	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (9) أن فقرات (الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة) التي تشير إلى أبرز الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها كانت جميعها بين المتوسطة والكبيرة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها

ما بين (3.34) و(4.00) وهما الفقرات (تمتلك دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية خطة استراتيجية واضحة المعالم لدعم مبادئ التنمية المستدامة) و(تشارك دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مع مختلف الإدارات العاملة بالجامعة بمهمة تعريف المجتمع المحلي برسالة الجامعة)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.66).

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الثالث والذي ينص على: ما هي أبرز الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للمجال أداة الدراسة الثالث (الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة)، والجدول (10) يبين ذلك:

جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثالث (الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق

المسؤولية ال

رقم الفقرات	الترتيب	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	6	تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية اللقاءات والاجتماعات العامة للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع	4.08	0.78	81.6	كبيرة
2	5	تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية موقعها الإلكتروني الرسمي للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية	4.07	0.81	81.4	كبيرة

				المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع		
كبيرة	76.0	0.84	3.80	تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية صفحاتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع	4	3
كبيرة	72.8	0.83	3.64	تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الإذاعات للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع	3	4
كبيرة	72.6	0.94	3.63	تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية التلفزيون للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع	2	5
كبيرة	72.4	1.06	3.62	تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الزيارات الميدانية للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع.	9	6
كبيرة	70.6	1.03	3.53	تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية المطبوعات (البروشورات، المجالات، الخ...) للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير	8	7

				والمجتمع		
كبيرة	70.6	1.06	3.53	تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الملصقات الجدارية للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع	7	8
كبيرة	70.2	1.03	3.51	تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الرسائل النصية للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع	10	9
كبيرة	69.2	1.01	3.46	تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الصحف للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع	1	10
كبيرة	73.8	0.66	3.69	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (10) أن فقرات (الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة.) التي تشير إلى أبرز الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها كانت جميعها كبيرة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.46) و (4.08) وهما الفقرات (تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الصحف للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع) و(تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية اللقاءات والاجتماعات العامة للتعريف بأنشطتها لتحقيق

أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.69).

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الرابع والذي ينص على: ما هي أبرز الاستراتيجيات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟ وللإجابة عن هذا السؤال، تمّ تحليل أسئلة أداة الدراسة الثانية (المقابلة) لمعرفة أهم الاستراتيجيات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وفقاً لخطوات العمل التي حددها Werther and Chandler (2006) وناقشها مؤلفون آخرون وهي استراتيجيات قصيرة المدى والتي تعتبر أساسية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية، وبعد تحقيقها قد تشارك أي مؤسسة في استراتيجيات متوسطة إلى طويلة المدى. هذا ولا ينبغي أو لا يمكن إدارة جميع هذه الاستراتيجيات من قبل ممارسي العلاقات العامة في المؤسسة الواحدة - ولكن يمكنهم إضافة بعضاً منها لعملهم فهي ضرورية للتخطيط وللاتصال الخارجي.

وقد جاءت النتائج كما يلي:

1. تتفق الإدارة العليا بقرارات العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتوعية بأهداف التنمية المستدامة، وتأخذ توصياتها بقبول أو رفض أي فكرة أو تنفيذ أي برنامج من شأنه أن يدعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ولا يوجد مركزية في القرارات من الإدارة. وهذا يعني أن دائرة العلاقات العامة تتبع استراتيجية قصيرة المدى وهي استراتيجية من أعلى لأسفل والتي تعنى بدمج مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الثقافة التشغيلية للمؤسسة مع الإدارة العليا، وتفترض هذه الاستراتيجية أن يكون الرئيس التنفيذي (أو القائد التنظيمي الأعلى الآخر مثل نائب الرئيس لمسؤولية الشركة) هو من يؤسس بشكل تعاوني المكونات الضرورية للمسؤولية الاجتماعية للشركات الفعالة السياسة وإضفاء الطابع المؤسسي عليها داخل الشركة - واستخدام المعايير لتقييم الفعالية الفردية والوحدة والتنظيمية. ولتحقيق هذه الغاية يجب على القيادة أن تأخذ منظور أصحاب المصلحة بدلاً من نهج المدخلات / المخرجات للإدارة الإستراتيجية (دونالدسون وبريستون ، 1995).

2. تعمل دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية على متابعة مواقع التواصل الاجتماعي واستطلاع آراء الجماهير بشكل دوري ومستمر، ويتم متابعة الآراء السلبية وتنفيذها والرد عليها التي تنشر عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ومتابعة أول بأول للمشكلات يتم حلها فوراً ومتابعتها، ويتم التنوع بالمحتوى ما بين أخبار علمية وطلابية ومجتمعية، وهذا يعني أن دائرة العلاقات العامة

3. وهذا يعني أنها توظف استراتيجية محقق شكاوي المسؤولية الاجتماعية للشركات وهي استراتيجية قصيرة المدى، تتبع أهميتها في التعزيز الداخلي المستمر الضروري لسياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات الفعالة.

4. تقدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية تقاريراً توضح دورها في دعم مختلف قضايا المجتمع (البيئة، الفقر، الصحة...إلخ). ولكن بشكل إداري داخلي وهذا يعني اتباعها استراتيجية قصيرة المدى وهي استراتيجية التقرير المالي (تقرير للمساهمين أو المانحين / المتابعين) والذي يقدر أصحاب المصلحة الماليون قدرة الشركات على جني الأرباح بطرق تُظهر معايير المسؤولية الاجتماعية المفضلة. أي أن المعايير الأخلاقية المحسنة تزيد الأرباح، خاصة عن طريق تجنب زيادة القيود التنظيمية أو الحد من المسؤولية القانونية أو زيادة الحصة السوقية أو التشغيل بكفاءة. في بعض الأحيان تدرك الشركات أنه من خلال تحسين معاييرها الهندسية، على سبيل المثال يمكنها استخدام المزيد من المواد الأولية التي تشتريها مع تقليل النفايات والانبعاثات الضارة بالبيئة وبالتالي تجنب القيود التنظيمية غير الضرورية. وغيرها من الممارسات التي تحدد التحسينات المالية والأخلاقية.

5. يوجد تقارير شهرية للعلاقات العامة وهذا يعني اتباعها استراتيجية التقرير السنوي للمسؤولية الاجتماعية وهي استراتيجية قصيرة المدى توضح أن التقارير التي تصدر عن المؤسسة يجب أن تتضمن التفكير الأساسي الثلاثي: الأداء المالي والبيئي والاجتماعي، وللحصول على تقرير المسؤولية الاجتماعية للشركات "المثالي"، اقترح (Middlemiss 2004) ما يلي: يأخذ في الاعتبار الطلب (أصحاب المصلحة) وليس العرض (الشركة)، يركز على أنظمة الإدارة ولا يسرد الكثير من المؤشرات التفصيلية. لا يتكون من أكثر من 50 صفحة ويكملها الإنترنت

والمنشورات الخاصة، يكشف عن رسائله الرئيسية في غضون 30 دقيقة على الأكثر من وقت القراءة. وهو مكتوب في الأعمال التجارية وقليل من الرسوم التوضيحية. ولكن في هذا المجال لا تقوم العلاقات العامة بنشر التقارير الخاصة بإنجازاتها فهي داخلية إدارية ولا يتم مشاركتها على مواقع التواصل الاجتماعي أو الموقع الإلكتروني، فمن وجهة نظر مدير العلاقات العامة الشركات الخاصة يعينها أن تبين عملها بينما كجامعة فهي تكتفي داخلياً بمشاركة التقارير.

6. تقوم دائرة العلاقات العامة بالترويج لبرامج التنمية المستدامة من خلال أساليب متعددة كالفيديوهات، البوستات، التقارير والأخبار. بمختلف أنواعها، وهي بذلك تتبع استراتيجية الإعلان والخيارات الترويجية الأخرى وهي استراتيجية قصيرة المدى، فوفقاً لهذا الاستراتيجية يمكن للأدوات الترويجية أن تدمج مطالبات المسؤولية الاجتماعية للشركات في إعلانات المنتجات والخدمات.

7. يتم إشراك أصحاب المصلحة (الشركاء، الموردين، العملاء) في المواد الترويجية والإعلامية والرسائل التي تظهر بها للمجتمع. خاصة الأنشطة ذات العلاقة بمجالات التنمية المستدامة من خلال ذكر أسمائهم، جهودهم، اتفاقيات تعاون، تبرعات وذكرها والإشارة إلى جهودها حتى يتم أحياناً ذكر أسماء الأشخاص وليس المؤسسات فقط، وهذا يعني أنها تقوم بتطبيق استراتيجية متوسطة إلى طويلة المدى منها استراتيجية إدارة الرسالة وهي استراتيجية والتي تعمل على تلبية توقعات أصحاب المصلحة في الواقع ويجب تجنب الترويج الذاتي المفرط وإلا فشلت جهود المسؤولية الاجتماعية للشركات في إظهار الاهتمام الآخر أو التوجه المطلوب للمصالح المشتركة.

8. تشرك دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أصحاب المصلحة لتقييم نتائج أنشطتها وبرامجها أو لاتخاذ أي قرارات تتعلق بتطبيق برامج تدعم مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وهي بذلك تتبع استراتيجيتين وهما خلق الوعي والذي يخلق ثقافة تنظيمية حساسة تجاه المسؤولية الاجتماعية للشركات، ومشاركة أصحاب المصلحة أي تغيير التركيز من إعداد التقارير المالية وعلاقات المستثمرين ليشمل القضايا الاجتماعية وبناء العلاقات مع جميع الجماهير الرئيسية. وحوكمة الشركات: الشفافية والمساءلة.

9. تتمتع دائرة العلاقات العامة بالمرونة والمهنية في أداء عملها بما يعني تتقبل الشكاوي والانتقادات، تقدم محتوى صادق ومتنوع، تلتزم بالأخلاقيات المجتمعية وهي بذلك تطبق إرشادات استراتيجية الاتصال والتواصل حول مسؤولية الشركة التي قدمها Sims (1992) ومن بينها أن تكون المؤسسة واقعية ولا تعد بما لا تستطيع تقديمه والسماح بالتنوع والسماح بالإبلاغ عن المخالفات.

في المقابل كان هناك عدم تطبيق لبعض الاستراتيجيات الخاصة بتطبيق تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها، منها:

1- لا يوجد مبادرات من قبل دائرة العلاقات العامة في مجالات التنمية المستدامة فهي تنفذ وتشارك في ترويج الأفكار المطروحة فقط، كما ولا يوجد تقييم من قبل دائرة العلاقات العامة لمدى نجاح الأخبار المجتمعية وهذا يعني أنها لا توظف استراتيجية تدقيق المسؤولية الاجتماعية للشركات والذي بدوره يزيد الثقة ويعمق التفاهم بين المنظمة والجمهور الداخلي وأصحاب المصلحة الخارجيين، حيث تعنى هذه الاستراتيجية بضرورة تركيز المؤسسة على بعض القضايا الاجتماعية للاهتمام بها ومراجعتها؛ إضافة إلى ابتكار برنامج اتصال لإعلام الجمهور بأفعال الشركات المسؤولة.

2- لا يوجد شخص مسؤول متفرغ للعمل في مجال التنمية المستدامة وهناك مركزية جداً في العمل داخل دائرة العلاقات العامة نفسها. ويتضح هنا أن العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لا توظف استراتيجية الهيكل التنظيمي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات: وهي استراتيجية قصيرة المدى تفترض أن هناك حاجة إلى دعم هيكلي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، أي يجب أن تكون المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في نفس المستوى التنفيذي مثل قضايا حوكمة الشركات الرئيسية الأخرى للحصول على الدعم المناسب، ومن الناحية المثالية يجب أن يتم تولي منصب مسؤول المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل مسؤول تنفيذي للشركة ويجب أن يكون مدعوماً من قبل الرئيس التنفيذي.

3- لا يوجد خطة استراتيجية واضحة المعالم لدعم مبادئ المسؤولية الاجتماعية، وهنا يتبين لنا أن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لا توظف استراتيجية بيان موقف المسؤولية الاجتماعية للشركات، وهي استراتيجية قصيرة المدى تقوم بمقتضاها المنظمة وخاصة المسؤولين بالتشارك مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في المنظمة والأخذ بوجهات نظرهم فيما يخص تقديم حلول مفيدة للنزاعات التي قد تنشأ بين الطرفين (المنظمة وأصحاب المصلحة). وتوفير إرشادات عملية من خلال تعزيز أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال المكافآت والعقوبات وتحديد كيفية تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للشركات على أساس يومي. من منظور الأعمال، اقترح Hess و Rogovsky و Dunfee (2004) أن عملية المسؤولية الاجتماعية للشركات تحتاج إلى الاتصال بالقيم الأساسية للشركة والكفاءات الأساسية، والاستجابة للضغوط الأخلاقية، وتحديد خطط وأهداف ووسائل قياس واضحة.

4- لا يوجد اجتماعات للموظفين لتشجيعهم على الادلاء بأرائهم، كما لا يشترك موظفوا العلاقات العامة مع بقية الموظفين في المراكز في وضع خطة واضحة لكيفية تطبيق وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، أو تنفيذ أي مبادرات وبرامج في هذا الصدد، وهذا يعني عدم تطبيق استراتيجية اتصال الموظف والتي تعتبر أن الثقافة التنظيمية أمراً حيوياً للطريقة التي يتصرف بها الموظفون ويؤدون عملهم، هذه الثقافة ضرورية لقدرة المنظمة على تحقيق المسؤولية الاجتماعية للشركات (Hosmer، 1991).

5- لا يتم نشر تقارير دائرة العلاقات العامة المتعلقة بإنجازاتها في مجال التنمية المستدامة عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو الموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة، وهي بذلك لا توظف استراتيجية التقارير عبر الإنترنت والتي تعنى بقيام المنظمة بوضع التقارير أو على الأقل ملخصات لهذه التقارير مع التقرير الكامل التي تروج لمعايير المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وإنجازاتها على صفحاتها ومواقعها الرئيسية عبر الإنترنت مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. حيث تتضمن التقارير معايير المسؤولية الاجتماعية للشركات الخاصة بها ممثلة بالنصوص وحتى الصور (بما في ذلك الفيديو)، ومرفقة بالرسائل ذات الصلة مثل التسويق والتاريخ التنظيمي. يمكن للقارئ المهتم أيضاً متابعة الروابط للعثور على تعليقات إضافية من قبل

المنظمات التي تعلق بشكل إيجابي على معايير المنظمة وإنجازاتها. يمكن استخدام الروابط للربط بين الأعمال التجارية وشركائها غير الربحيين في المسؤولية الاجتماعية للشركات. من الحكمة أيضًا أن تقدم المنظمة باستمرار تقاريرها وأن تكون على استعداد لمكافحة الادعاءات غير المدعومة أو المنحازة على عكس ذلك.

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي الخامس والذي ينص على: ما هي أبرز التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للمجال أداة الدراسة التاسع (التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة)، والجدول (11) يبين ذلك:

جدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال التاسع (التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة)

رقم الفقرات	الترتيب	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	1	باعتمادك فإن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية هي الجهة المخولة للتحدث رسمياً نيابة عن الجامعة	3.93	0.82	78.6	كبيرة
2	8	باعتمادك يتداخل المسمى الإداري لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مع مسميات أخرى كدائرة التسويق	3.89	1.07	77.8	كبيرة
3	9	باعتمادك يوجد برامج تنمية وتدريبية وتطويرية للموظفين في دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية	3.57	1.12	71.2	كبيرة

كبيرة	71.2	1.24	3.56	باعتمادك فإنه يتم الأخذ بتوصيات ومقترحات دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية من قبل الإدارة العليا فيما يدعم عمليات التغيير كمتطلب من متطلبات التنمية المستدامة	2	4
كبيرة	70.6	1.18	3.53	باعتمادك تتوافر البيئات الاتصالية اللازمة لتنفيذ الأنشطة في دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية	10	5
كبيرة	68.6	1.17	3.43	باعتمادك تتوافر الموارد والإمكانات المتاحة لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية	5	6
كبيرة	68.2	1.04	3.41	باعتمادك تخصص الإدارة العليا لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مخصصات مالية لأنشطتها وبرامجها المختلفة	3	7
متوسطة	67.6	1.13	3.38	باعتمادك تطلب مؤسسات المجتمع مشاركة دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للاقتراحات في حل المشكلات المجتمعية	6	8
متوسطة	67.4	1.08	3.37	باعتمادك يوجد خطة عمل واضحة لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية.	4	9
متوسطة	66.4	1.18	3.32	باعتمادك موقع العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي في جامعة النجاح الوطنية يمكنها من أداء مهامها بكفاءة وفاعلية	7	10
متوسطة	60.4	1.04	3.02	باعتمادك تشارك دائرة العلاقات العامة في اجتماعات الجامعة الدورية فيما يتعلق بالتنمية المستدامة والجودة الشاملة	11	11
كبيرة	69.8	0.76	3.49	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (11) أن فقرات (التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق

المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة.) التي تشير إلى أبرز التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها كانت جميعها بين المتوسطة والكبيرة ، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.02) و (3.93) وهما الفقرات (باعتقادك تشارك دائرة العلاقات العامة في اجتماعات الجامعة الدورية فيما يتعلق بالتنمية المستدامة والجودة الشاملة) و (باعتقادك فإن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية هي الجهة المخولة للتحدث رسمياً نيابة عن الجامعة) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.49) .

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي السادس والذي ينص على: ما هي أبرز نقاط القوة والضعف لدى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟ وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجالات أداة الدراسة (الرابع: دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة، والخامس : دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف المعرفية للجامعة، والسادس: دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمع، والسابع : دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف البيئية للجامعة، والثامن: دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف الاجتماعية للجامعة.)، والجداول (10 ، 11 ، 12، و13 و14) تبين ذلك:

جدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الرابع (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرات	الترتيب	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	3	تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج لكافة المسابقات الداعمة للبحث العلمي.	4.39	0.66	87.8	كبيرة جداً
2	2	تقوم دائرة العلاقات العامة في	4.26	0.85	85.2	كبيرة جداً

				جامعة النجاح الوطنية بالترويج للجوائز والتصنيفات العالمية التي حصلت عليها الجامعة على مختلف المستويات		
كبيرة	83.2	0.80	4.16	تقوم دائرة العلاقات العامة بالمساهمة في صنع القرار في تطوير السياسات والممارسات التعليمية	5	3
كبيرة	83.0	0.90	4.15	تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للأنشطة والبرامج التي تدعم المنظومة التعليمية	4	4
كبيرة	73.4	1.04	3.67	تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج لكافة اتفاقيات التعاون والشراكات العلمية التي تعقدها الجامعة مع مختلف المؤسسات	6	5
متوسطة	61.6	1.13	3.08	تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للبرامج والتخصصات الأكاديمية التي تلبي احتياجات سوق العمل ومتطلباته المتجددة والمتطورة.	1	6
كبيرة	79.0	0.64	3.95	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (12) أن فقرات (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة.) التي تشير إلى أبرز نقاط القوة والضعف لدى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها كانت جميعها بين المتوسطة والكبيرة جداً ، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.08) و (4.39) وهما الفقرات (تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للبرامج والتخصصات الأكاديمية التي تلبي احتياجات سوق العمل ومتطلباته المتجددة والمتطورة.) و (تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج لكافة المسابقات الداعمة للبحث العلمي)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.95).

جدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الخامس (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف المعرفية للجامعة) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرات	الترتيب	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	1	تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بتنظيم حملات على المستوى الوطني لزيادة الوعي حول القضايا المحلية والعالمية	4.10	0.84	82.0	كبيرة
2	6	تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية زيارات متبادلة مع المؤسسات العلمية والثقافية والإعلامية والمهنية.	4.01	0.78	80.2	كبيرة
3	7	من منطلق إيمانها بدورها في التنمية المجتمعية تروج دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للأنشطة والبرامج الداعمة للشباب.	3.91	0.85	78.2	كبيرة
4	8	من منطلق إيمانها بدورها في التنمية المجتمعية تطلق دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية حملات توعية مساندة للمرأة.	3.80	0.83	76.0	كبيرة
5	5	تسهم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للمبادرات الهادفة (علمية، ثقافية، فنية، ترفيهية...إلخ)	3.79	0.96	75.8	كبيرة
6	2	تسهم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بعقد دورات وبرامج تدريبية للطلبة والعاملين في مجالات مختلفة ومتكافئة وعادلة للجميع	3.70	0.97	74.0	كبيرة
7	4	تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة من	3.68	1.07	73.6	كبيرة

				شأنها تحفيز العمل التطوعي وتعزيز الانتماء الوطني		
متوسطة	68.0	1.06	3.40	تشجع دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الكادر الطلابي والمهني للمشاركة في المؤتمرات العالمية العلمية والثقافية	3	8
كبيرة	76.0	0.76	3.80	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (13) أن فقرات (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف المعرفية للجامعة.) التي تشير إلى أبرز نقاط القوة والضعف لدى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها كانت جميعها بين المتوسطة والكبيرة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.40) و (4.10) وهما الفقرات (تشجع دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الكادر الطلابي والمهني للمشاركة في المؤتمرات العالمية العلمية والثقافية.) و (تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بتنظيم حملات على المستوى الوطني لزيادة الوعي حول القضايا المحلية والعالمية)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.80) .

جدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال السادس (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمع) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرات	الترتيب	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	4	تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للأنشطة والمشاريع التي تسهم في زيادة أرباح الجامعة	3.94	0.82	78.8	كبيرة
2	1	تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للمشاريع الاقتصادية التنموية التي تستهدف المهمشين من أفراد المجتمع	3.82	0.91	76.4	كبيرة

كبيرة	70.6	1.00	3.53	تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج لكافة اتفاقيات التعاون والشراكات المهنية التي تعقدها الجامعة مع مختلف المؤسسات	3	3
كبيرة	69.0	1.02	3.45	تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بتنظيم الأنشطة التي تسهم في تطوير الاقتصاد المحلي	2	4
كبيرة	73.6	0.78	3.68	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (14) أن فقرات (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمع) التي تشير إلى أبرز نقاط القوة والضعف لدى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها كانت جميعها كبيرة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.45) و (3.94) وهما الفقرات (تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بتنظيم الأنشطة التي تسهم في تطوير الاقتصاد المحلي.) و (تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للأنشطة والمشاريع التي تسهم في زيادة أرباح الجامعة)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.80)

جدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال السابع (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف البيئية للجامعة) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرات	الترتيب	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	4	تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج من شأنها حماية البيئة	3.95	0.75	79.0	كبيرة
2	1	تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للأنشطة التي تسهم بالحفاظ على البيئة من الإضرار والتلوث.	3.91	0.89	78.2	كبيرة

كبيرة	77.0	0.82	3.85	تروج دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الأبحاث العلمية التي تعزز من حماية البيئة والطبيعة كمجالات الطاقات البديلة واستغلال الموارد، والمناخ إلخ.. .	2	3
كبيرة	76.0	0.77	3.80	تسعى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية من خلال الأنشطة والبرامج التي تقوم بها على نشر الوعي الصحي بين أفراد المجتمع بمختلف طبقاته.	3	4
كبيرة	77.6	0.68	3.88	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (15) أن فقرات (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف البيئية للجامعة) التي تشير إلى أبرز نقاط القوة والضعف لدى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها كانت جميعها كبيرة ، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.80) و (3.95) وهما الفقرات (تسعى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية من خلال الأنشطة والبرامج التي تقوم بها على نشر الوعي الصحي بين أفراد المجتمع بمختلف طبقاته) و (تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج من شأنها حماية البيئة) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.88).

جدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال الثامن (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف الاجتماعية للجامعة) مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرات	الترتيب	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	6	تروج دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الأعمال والمبادرات الخيرية التي تقوم بها الإدارة.	3.94	0.88	78.8	كبيرة
2	5	تشارك الدائرة في المناسبات	3.79	0.91	75.8	كبيرة

				الاجتماعية الدينية القومية والأعياد الاسلامية والثقافية الوطنية		
كبيرة	74.8	1.03	3.74	تسعى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتوعية بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة والموهوبين	4	3
كبيرة	73.0	0.93	3.65	تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة اجتماعية مختلفة للطلبة والعاملين	1	4
كبيرة	69.2	1.04	3.46	تدعو دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مختلف المؤسسات المهنية في الحفلات والمناسبات الخاصة بالجامعة	3	5
متوسطة	67.2	1.24	3.36	تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج من شأنها الإسهام في معالجة القضايا المجتمعية كالفقر والبطالة	2	6
كبيرة	73.2	0.77	3.66	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (16) أن فقرات (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف الاجتماعية للجامعة) التي تشير إلى أبرز نقاط القوة والضعف لدى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها كانت جميعها بين المتوسطة والكبيرة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.36) و (3.94) وهما الفقرات (تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج من شأنها الإسهام في معالجة القضايا المجتمعية كالفقر والبطالة) و(تروج دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الأعمال والمبادرات الخيرية التي تقوم بها الإدارة)، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.66).

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الفرعي السابع والذي ينص على: ما مدى توظيف الإدارة العليا في جامعة النجاح الوطنية لتوصيات دائرة العلاقات العامة فيما يتعلق بتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للمجال أداة الدراسة التاسع (التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة.)، والجدول (16) يبين ذلك:

جدول رقم (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للمجال التاسع (التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة

رقم الفقرات	الترتيب	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	1	باعتقادك فإن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية هي الجهة المخولة للتحدث رسمياً نيابة عن الجامعة	3.93	0.82	78.6	كبيرة
2	8	باعتقادك يتداخل المسمى الإداري لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مع مسميات أخرى كدائرة التسويق	3.89	1.07	77.8	كبيرة

كبيرة	71.2	1.12	3.57	باعتمادك يوجد برامج تنمية وتدريبية وتطويرية للموظفين في دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية	9	3
كبيرة	71.2	1.24	3.56	باعتمادك فإنه يتم الأخذ بتوصيات ومقترحات دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية من قبل الإدارة العليا فيما يدعم عمليات التغيير كمتطلب من متطلبات التنمية المستدامة	2	4
كبيرة	70.6	1.18	3.53	باعتمادك تتوافر البيئات الاتصالية اللازمة لتنفيذ الأنشطة في دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية	10	5
كبيرة	68.6	1.17	3.43	باعتمادك تتوافر الموارد والإمكانيات المتاحة لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية	5	6
كبيرة	68.2	1.04	3.41	باعتمادك تخصص الإدارة العليا لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مخصصات مالية لأنشطتها وبرامجها المختلفة	3	7
متوسطة	67.6	1.13	3.38	باعتمادك تطلب مؤسسات المجتمع مشاركة دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للاقتراحات في حل المشكلات المجتمعية	6	8
متوسطة	67.4	1.08	3.37	باعتمادك يوجد خطة عمل واضحة لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية.	4	9
متوسطة	66.4	1.18	3.32	باعتمادك موقع العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي في جامعة النجاح الوطنية يمكنها من أداء مهامها بكفاءة وفاعلية	7	10
متوسطة	60.4	1.04	3.02	باعتمادك تشارك دائرة العلاقات العامة في اجتماعات الجامعة	11	11

				الدورية فيما يتعلق بالتنمية المستدامة والجودة الشاملة		
كبيرة	69.8	0.76	3.49	الدرجة الكلية		

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (17) أن فقرات (التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة.) التي تشير إلى مدى توظيف الإدارة العليا في جامعة النجاح الوطنية لتوصيات دائرة العلاقات العامة فيما يتعلق بتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها كانت جميعها بين المتوسطة والكبيرة ، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.02) و (3.93) وهما الفقرات (باعتمادك تشارك دائرة العلاقات العامة في اجتماعات الجامعة الدورية فيما يتعلق بالتنمية المستدامة والجودة الشاملة) و (باعتمادك فإن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية هي الجهة المخولة للتحدث رسمياً نيابة عن الجامعة) ، وكانت الاستجابة على الدرجة الكلية كبيرة بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.49) .

النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة والتي تنص على أن هناك علاقة إيجابية بين مدى فاعلية العلاقات العامة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في المؤسسة

من أجل اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة، تم استخدام اختبار One Sample T-test، حيث أنه لا يمكن إصدار حكم دقيق على مستويات (مدى فاعلية العلاقات العامة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في المؤسسة) بمجالاته التسعة لدى العينة إذا اعتمدنا فقط على المتوسطات الحسابية للمحورين، فهذا الحكم لا يأخذ بعين الاعتبار الانحرافات المعيارية، والكفيل بتقدير مستويات الدرجة الكلية والمجالات التسعة الخاصة بالدراسة بشكل دقيق اعتماداً على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية هو اختبار ت لعينة واحدة (One Sample T-Test)؛ إذ يستخدم هذا الاختبار للمقارنة بين متوسط العينة عند كل مجال من مجالات الأداة ودرجتها الكلية ومتوسط المجتمع النظري، وكون المقياس المتبع هو ليكرت الخماسي، فيمكن اعتبار متوسط المجتمع القيمة

(3) لأنها تفصل ما بين التقديرات المرتفعة والمنخفضة، وعليه تمّ مقارنة متوسط العينة مع القيمة المحكيّة (3)، والجدول التالي يبيّن ذلك.

جدول رقم (18): نتائج اختبارات لعينة واحدة للفرق بين متوسط العينة ومتوسط مجالات مدى فاعلية العلاقات العامة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في المؤسسة ودرجتها الكلية

الرقم	المجال	العينة (ن=91)		قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري			
1	مدى التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	3.87	0.70	11.854	90	*0.000
2	الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	3.66	0.74	8.472	90	*0.000
3	الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	3.69	0.66	10.016	90	*0.000
4	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة	3.95	0.64	14.141	90	*0.000

*0.000	90	10.034	0.76	3.80	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف المعرفية للجامعة	5
*0.000	90	8.421	0.78	3.68	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمع	6
*0.000	90	12.308	0.68	3.88	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف البيئية للجامعة	7
*0.000	90	8.170	0.77	3.66	دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف الاجتماعية للجامعة	8

9	التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة	3.49	0.76	6.220	90	*0.000
	الدرجة الكلية	3.74	0.57	12.325	90	*0.000

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وقيمة اختبار (3)

يتضح من نتائج الجدول (18)، وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسط العينة لمجالات (مدى فاعلية العلاقات العامة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في المؤسسة) ودرجتها الكلية ولصالح متوسطات العينة، فقد جاءت قيم (ت) جميعها دالة إحصائية وموجبة وهذا يعني أنّ لمجالات (مدى فاعلية العلاقات العامة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في المؤسسة) ودرجتها الكلية كانت مرتفعة وأكبر وبشكلٍ دالٍ إحصائياً من المستوى المتوسط، وهذا يعبر عن أن أهمية أو قيمة المجالات ودرجتها وأن تقديراتها جميعها ايجابية ومرتفعة.

الفصل الخامس
مناقشة النتائج وأهم التوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج وأهم التوصيات

يهدف هذا الفصل إلى مناقشة نتائج الدراسة التي بحثت في مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها: جامعة النجاح الوطنية نموذجاً، وقد اشتملت الدراسة على مجموعة من الأسئلة وفرضية، وستحاول الباحثة مناقشة هذه النتائج لإبراز أهم النتائج والتي ستبنى عليها التوصيات المختلفة.

مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

مناقشة نتائج السؤال (الرئيس) والذي ينص على ما مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في التعليم؟

أشارت النتائج إلى أن درجة الموافقة كانت (كبيرة) على كافة المجالات حيث تراوح المتوسط الحسابي لتلك المجالات ما بين (3.49 - 4.95)، أما درجة الموافقة الإجمالية على المجالات التسعة لمدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في التعليم فقد كانت أيضاً (كبيرة) وقد كانت أعلى هذه النتائج للمجال الرابع (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة)، يليه المجال السابع (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف البيئية للجامعة)، ثم المجال الأول (مدى التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة) ويليه المجال الخامس (دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف المعرفية للجامعة) ويمكن أن يعود ذلك إلى أن أي مؤسسة تعليمية رائدة في العمل الأكاديمي تضع في سلم أولوياتها الأهداف التعليمية ونظراً لكون جامعة النجاح الوطنية من أكبر الجامعات الفلسطينية من حيث عدد الطلبة وبالتالي عدد الكادر الأكاديمي والتخصصات الأكاديمية المطروحة والمتنوعة والتي تستدعي أن تكون مواكبة للتطورات والتغيرات العالمية في العملية التعليمية وتتواءم مخرجاتها ومتطلبات سوق العمل

المتغيرة، وعن اهتمامها بتحقيق الأهداف البيئية، قد يعود السبب في ذلك نظراً لكبر المساحة التي تقع عليها جامعة النجاح الوطنية والتي تتوزع على الحرمين القديم والجديد في نابلس، وكلية الزراعة والطب البيطري في طولكرم مما يستدعي ضرورة الاهتمام بالمساحات الواسعة والخضراء واستثمارها وكذلك المشاركة في الأنشطة البيئية وعقد الشراكات والتعاونات في هذا المجال والمسؤولية الاجتماعية، حيث يعد المجتمع المحلي والدولي هم القاعدة الأساسية لاستمرار عمل المؤسسة والذي بدوره يسهم في تطورها وتقدمها.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الكرد (2018) التي أظهرت أن هناك اهتمام برأس المال الفكري وتوجيه البحث العلمي، وتحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية مستدامة من قبل الجامعات الفلسطينية ومع نتيجة دراسة الكرد (2016) التي أظهرت أن هناك موافقة بدرجة تقدير كبيرة على تطوير قيادة التغيير في ضوء مبادئ التنمية المستدامة، ومع نتيجة دراسة الشمري (2016) التي أوضحت وجود إيمان قوي لدى مديري العلاقات العامة في العديد من الجهات فيما يتعلق بخطة الدولة وتوجهاتها التنموية، ومع نتيجة دراسة أبو مساعد (2015) التي أظهرت أن تطبيق الجامعات الفلسطينية لإدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بدرجة كبيرة، ومع نتيجة دراسة علاونة وغنيم (2005) التي أظهرت أن درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها فيما يخص مجال متابعة العملية التعليمية بدرجة كبيرة.

وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة حسين (2018) التي كشفت عن أن دور جامعة تبوك في تفعيل أهداف الرؤية الوطنية السعودية 2030 تحقق بدرجة متوسطة، ومع نتيجة دراسة لوزانا روز (2013) التي كشفت عن أن مستوى الوعي في جامعة لوند السويدية لإدراج التنمية المستدامة في مختلف برامجها، ومناحيها كان متوسطاً.

• مناقشة نتائج السؤال الفرعي الأول والذي ينص على ما مفهوم التنمية المستدامة وأبعادها ومقومات نجاحها من وجهة نظر دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية؟

أشارت النتائج إلى أن درجة الموافقة كانت (كبيرة) على كافة الفقرات حيث تراوح المتوسط الحسابي لتلك الفقرات ما بين (3.56 – 4.19)، أما درجة الموافقة الإجمالية على الفقرات التسعة مفهوم

التنمية المستدامة وأبعادها ومقومات نجاحها من وجهة نظر دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية فقد جاءت جميعها كبيرة حيث كان أعلاها (تؤمن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بضرورة القيام بدور أخلاقي في المجتمع)، يليها (التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤولياتها تجاه المجتمع يعزز صورتها الإيجابية أمام الجماهير)، ثم (تلتزم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالقوانين والمعايير المجتمعية كافة عند القيام بأنشطتها)، يليها الفقرة (تقدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية معلومات صحيحة ودقيقة للجماهير)، ومن ثم (تتمتع الأنشطة والبرامج التي تقدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للجماهير بالمصداقية والشفافية)، يليها (العلاقة بين دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية والمجتمع المحلي قائمة على المنفعة المتبادلة)، ومن ثم (تأخذ دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية قضايا المجتمع (البيئة، الفقر، قضايا المرأة، قضايا الشباب ... إلخ) بعين الاعتبار عند تنفيذ الأنشطة والبرامج المختلفة)، واخيراً (تمنح دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أولوية للمعايير الأخلاقية على الأمور المادية).

وربما يعد ذلك إلى ان الجامعات الفلسطينية على وجه العموم وجامعة النجاح الوطنية كأنموذج تؤمن بأنها جزء من المجتمع الفلسطيني، وأن عليها أن تعمل مع المجتمع وأفراده في تأدية رسالتها التعليمية، وشأنها شأن مختلف الجامعات المتقدمة في العالم والتي تعتبر المجتمع وأفراده ركيزة أساسية من ركائز عملها، بالتالي بدأن تحذو حذو بقية الجامعات العالمية في هذا المجال.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الأمين (2015) التي أظهرت التزام أفراد العلاقات العامة بأخلاقيات المجتمع.

- مناقشة نتائج السؤال الفرعي الثاني والذي ينص على ما هي أبرز الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟

أشارت النتائج إلى أن درجة الموافقة كانت بين (متوسطة) و(كبيرة) على كافة الفقرات حيث تراوح المتوسط الحسابي لتلك الفقرات ما بين (3.33-4.00)، أما درجة الموافقة الإجمالية على الفقرات

العشرة لأبرز الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها فقد جاءت كبيرة حيث كان أعلاها (تشارك دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مع مختلف الإدارات العاملة بالجامعة بمهمة تعريف المجتمع المحلي برسالة الجامعة)، يليها (ترعى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج اجتماعية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير)، ومن ثم (تساهم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية برعاية أنشطة وبرامج صحية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير.)، يليها (تدرج دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية المفردات المفتاحية للتنمية المستدامة (كالمسؤولية الاجتماعية، حقوق الإنسان، القضاء على الفقر، الخ..)) في أنشطتها وبرامجها المقدمة)، ومن ثم (تتبنى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج ثقافية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير)، و(تبادر دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية إلى تنظيم أنشطة وبرامج تنموية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير.)، ومن ثم (تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج فنية وترفيهية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير) ، يليها (ترعى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج رياضية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير). وربما يعود ذلك إلى إدراك دائرة العلاقات العامة في الجامعة أهمية التنمية المستدامة وسعيها الحثيث من خلال القيام بنشاطات وفعاليات تسهم في تطوير هذا الموضوع من خلال التعريف برسالة الجامعة، ورعاية البرامج الاجتماعية والصحية الخاصة بالجمهور، وإدراجها للمفردات المفتاحية كالمسؤولية الاجتماعية، وحقوق الإنسان، وبرامج القضاء على الفقر وغيرها، وإطلاق البرامج الثقافية الهادفة، والاهتمام بالبرامج التنموية والفنية والترفيهية والرياضية للمجتمع. هذا فضلاً عن أهمية العمل على تحقيق أهداف التنمية المستدامة الذي بدوره يرتقي سمعة الجامعة عالمياً ويمكنها من تحقيق مراكز متقدمة في التصنيفات العالمية.

أما أدنى الفقرات في هذا المجال فكانت (تصدر دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مطبوعات خاصة حول مواضيع التنمية المستدامة) ، يليها (تمتلك دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية خطة استراتيجية واضحة المعالم لدعم مبادئ التنمية المستدامة). وربما يعود ذلك

إلى عدم امتلاك خطة استراتيجية واضحة المعالم لدعم مبادئ التنمية المستدامة من قبل العلاقات العامة، كما أن أغلب الدور الذي تلعبه دائرة العلاقات العامة هو دور تكميلي لأنشطة ومطبوعات معدة مسبقاً.

وتتفق هذه النتيجة مع النظريات السياسية (Political Theories) والتي تتناول موضوع سلطة وهيمنة المؤسسات في المجتمع والاستخدام المسؤول لهذه السلطة في الساحة السياسية، وتهيمن هنا السلطة الاجتماعية للمؤسسات (social power of corporation) خصوصاً فيما يتعلق بعلاقة المؤسسة بالمجتمع ومسؤوليتها تجاه الساحة السياسية المرتبطة بتلك السلطة، وهذا يقود المؤسسة إلى قبول واجباتها المجتمعية وحقوقها ويجعلها تشارك في شكل معين من التعاون المجتمعي.

- مناقشة نتائج السؤال الفرعي الثالث والذي ينص على ما هي الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟

أشارت النتائج إلى أن درجة الموافقة كانت جميعها (كبيرة) على كافة الفقرات حيث تراوح المتوسط الحسابي لتلك الفقرات ما بين (3.46 - 4.08)، أما درجة الموافقة الإجمالية على الفقرات العشرة لأبرز الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها فقد جاءت كبيرة حيث كان أعلاها (اللقاءات والاجتماعات العامة للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية)، ومن ثم (تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية موقعها الإلكتروني الرسمي للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها)، يليها (تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية صفحاتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها)، ومن ثم (تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الإذاعات للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها)، ويليهما (تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية التلفزيون للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها)، ومن ثم (تستخدم دائرة العلاقات العامة في

جامعة النجاح الوطنية الزيارات الميدانية للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها) ، ويليها (تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية المطبوعات (البروشورات، المجالات، الخ..)) للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها) ، وكذلك (تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الملصقات الجدارية للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها) ، يلي ذلك (تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الرسائل النصية للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها) ، وأخيراً (تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الصحف للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها)

ويعود ذلك إلى أن تلك الوسائل المتمثلة ب (الموقع الإلكتروني، واللقاءات والاجتماعات، ووسائل التواصل الاجتماعي، والإذاعات، والتلفزيون، والزيارات الميدانية، والمطبوعات، والملصقات) تعتبر من أكثر الوسائل استخداماً بين الجمهور نظراً لكونها متطورة وتؤثر فيهم، أما بالنسبة للرسائل النصية والصحف، فتعتبر أقل استخداماً من قبل الجمهور من حيث التفاعل معها، خاصة في ظل التطورات الرقمية التي نشهدها.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة دوبليسييس وغروبليبر (2014) التي أظهرت إن ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات كانت تطبق من أجل الترويج من خلال الوسائل والأدوات الاتصالية المختلفة.

مناقشة نتائج السؤال الفرعي الرابع والذي ينص على ما هي أبرز الاستراتيجيات التي توظفها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها ؟

أشارت النتائج الخاصة بالمقابلة إلى أن أبرز الاستراتيجيات تتمثل في قرارات العلاقات العامة للتوعية بأهداف التنمية المستدامة، وتفعيل مواقع التواصل الاجتماعي، والتقارير الشهرية التي تصدرها دائرة العلاقات العامة في الجامعة، والترويج الدعائي بالفيديوهات، البوستات، التقارير والأخبار، والتعاون والاجتماعات مع الدوائر التعليمية الأخرى، وإشراك ذوي العلاقة من خارج

الجامعة، ومتابعة الآراء الأخرى التي تظهر على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي ومناقشتها والرد عليها.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بإيمان دائرة العلاقات العامة في الجامعة بفعالية هذه الاستراتيجيات في نقل دورها في مجال التنمية المستدامة للجمهور .

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ستاي ونيان (2014) التي أظهرت أن الاتصالات الإدارية العلاقات العامة تلعب دوراً استراتيجياً في تطوير استراتيجيات المشاريع للمؤسسة، ودوراً داعماً لتطوير استراتيجيات المؤسسة ككل.

• مناقشة نتائج السؤال الفرعي الخامس والذي ينص على ما هي أبرز التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟

أشارت النتائج إلى أن درجة التحديات والعقبات كانت بين (متوسطة) و (كبيرة) على كافة الفقرات حيث تراوح المتوسط الحسابي لتلك الفقرات ما بين (3.02 - 3.93)، أما درجة الموافقة الإجمالية على الفقرات العشرة لأبرز التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها فكانت كبيرة من ناحية (يتداخل المسمى الإداري لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مع مسميات أخرى كدائرة التسويق)، بينما لم يكن هناك عقبات باعتبار أن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية هي الجهة المخولة للتحدث رسمياً نيابة عن الجامعة يليها (برامج تنمية وتدريبية وتطويرية للموظفين في دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية) ، و(يتم الأخذ بتوصيات ومقترحات دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية من قبل الإدارة العليا فيما يدعم عمليات التغيير كمتطلب من متطلبات التنمية المستدامة)، ومن ثم (تتوافر البيئات الاتصالية اللازمة لتنفيذ الأنشطة في دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية) ، و(تتوافر الموارد والإمكانيات المتاحة لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية)، و(يوليها (تخصص الإدارة العليا لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية

مخصصات مالية لأنشطتها وبرامجها المختلفة). وبوجود تداخل بين العلاقات العامة وجهات أخرى.

أما أدنى الفقرات في هذا المجال فكانت (تشارك دائرة العلاقات العامة في اجتماعات الجامعة الدورية فيما يتعلق بالتنمية المستدامة والجودة الشاملة)، ثم (موقع العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي في جامعة النجاح الوطنية يمكنها من أداء مهامها بكفاءة وفاعلية)، و(يوجد خطة عمل واضحة لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية)، و(تطلب مؤسسات المجتمع مشاركة دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للاقتراحات في حل المشكلات المجتمعية).

وربما يعود السبب في ذلك إلى وجود اهتمام جزئي من قبل دائرة العلاقات العامة في الجامعة بالمشاركة بالاجتماعات الخاصة بالمراكز العاملة في مجال التنمية المستدامة، أو لربما ظروف الجائحة التي مرت وما زالت تمر بها البلاد والتي حالت دون اللقاءات الوجيهة المستمرة والتي ينتج عنها قرارات ونتائج أكثر فعالية من اللقاءات الإلكترونية، وتكون سرعة تنفيذها في الظروف الطبيعية أسرع من الظروف الصحية القاهرة التي حالت دون تنفيذ أي مبادرات أو حملات في مجال التنمية المستدامة، إضافة لغياب خطة عمل واضحة للعلاقات العامة في مجال التنمية المستدامة.

• مناقشة نتائج السؤال الفرعي السادس والذي ينص على ما هي أبرز نقاط القوة والضعف لدى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟

أشارت النتائج إلى أن درجة الفقرات في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة كانت بين (متوسطة) و (كبيرة جداً) على كافة الفقرات حيث تراوح المتوسط الحسابي لتلك الفقرات ما بين (3.08 – 4.39)، أما أعلى الفقرات الستة هي (تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج لكافة المسابقات الداعمة للبحث العلمي) يليها (تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للجوائز والتصنيفات العالمية التي حصلت عليها الجامعة على مختلف المستويات) ويعود ذلك إلى كونها المسؤولة عن هذا المجال أمام الجمهور والرأي العام. أما أداها (تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للبرامج والتخصصات الأكاديمية التي تلبي احتياجات سوق العمل ومتطلباته المتجددة والمتطورة) ويعود ذلك إلى وجود

ضعف في هذا المجال حيث تفتقر جامعاتنا إلى وجود تصورات عن سوق العمل الفلسطيني وتوجيه الطلبة نحو التخصصات المطلوبة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الفكي (2019) التي أظهرت أن العلاقات العامة تقدم برامج تنموية لتحسين المستوى الثقافي لمجتمع الجامعة، ومع نتيجة دراسة محمد(2015) التي أظهرت أن من أبرز برامج التنمية المستدامة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا والتي تهدف إلى تحقيق التنمية بالسودان هي البرامج التربوية

أشارت النتائج إلى أن درجة الفقرات في تحقيق الأهداف المعرفية للجامعة كانت بين (متوسطة) و (كبيرة) على كافة الفقرات حيث تراوح المتوسط الحسابي لتلك الفقرات ما بين (3.40 – 4.10)، أما أعلى الفقرات الثمانية هي (تنظيم حملات على المستوى الوطني لزيادة الوعي حول القضايا المحلية والعالمية)، و(تنظيم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية زيارات متبادلة مع المؤسسات العلمية والثقافية والإعلامية والمهنية)، ومن ثم (تروج دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للأنشطة والبرامج الداعمة للشباب)، ومن ثم (تطلق دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية حملات توعية مساندة للمرأة). ، يليها (تسهم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للمبادرات الهادفة (علمية، ثقافية، فنية، ترفيهية...إلخ)، ومن ثم (بعقد دورات وبرامج تدريبية للطلبة والعاملين في مجالات مختلفة ومتكافئة وعادلة للجميع). وربما يعود ذلك إلى عمل دائرة العلاقات العامة في تنظيم الحملات، والزيارات، والنشاطات الداعمة للشباب، ومساندة المرأة حسب ما هو مطلوب منها. أما أداها (تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة من شأنها تحفيز العمل التطوعي وتعزيز الانتماء الوطني) ومن ثم (تشجع دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الكادر الطلابي والمهني للمشاركة في المؤتمرات العالمية العلمية والثقافية). وربما يعود ذلك إلى وجود جهات أخرى في الجامعة تعنى بتلك الأمور إضافة إلى غياب الدور الواضح والمطلوب من دائرة العلاقات العامة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الفكي (2019) التي أظهرت عدم ممارسة العلاقات العامة بالجامعة للنشاط الإعلامي في التعريف بالجامعة والأنشطة التي تدعم ولاء الخريجين، وبرامج التدريب والتطوير الخاصة بالتعامل وتحسين أداء العاملين بالجامعة، ولم تحقق الرضا التام للطلبة.

أشارت النتائج إلى أن درجة الفقرات في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمع كانت (كبيرة) على كافة الفقرات حيث تراوح المتوسط الحسابي لتلك الفقرات ما بين (3.45- 3.94)، أما أعلى الفقرات الأربعة هي (تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للأنشطة والمشاريع التي تسهم في زيادة أرباح الجامعة) يليها (تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للمشاريع الاقتصادية التنموية التي تستهدف المهمشين من أفراد المجتمع) ثم (تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج لكافة اتفاقيات التعاون والشراكات المهنية التي تعقدها الجامعة مع مختلف المؤسسات). ويعود ذلك إلى اهتمام دائرة العلاقات العامة بموارد الجامعة إضافة لبعض المشاريع التي تستهدف فئات معينة من المواطنين في المجتمع الفلسطيني. أما أدناها فهي (تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بتنظيم الأنشطة التي تسهم في تطوير الاقتصاد المحلي) والتي ربما يعود ذلك إلى أن تطوير الاقتصاد المحلي من أولويات جهات أخرى أكثر من العلاقات العامة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة المقرن (2020) التي أظهرت أن المسؤولية الاجتماعية للشركات أصبحت القضية الأكثر اهتماماً في سياق التنمية المستدامة، وهناك ارتباط عميق بين وظيفة المسؤولية الاجتماعية وإدارة العلاقات العامة.

وتتفق هذه النتيجة مع النظريات الوسيلية (instrumental theories)، والتي تفترض أن المؤسسة هي الوسيلة الوحيدة لخلق الثروة وهذا هو دورها الاجتماعي الوحيد، وكافة النشاطات التي تقوم بها المؤسسة مجتمعياً هي فقط وسائل لتحقيق نتائج مادية، والجانب الاقتصادي من التفاعل بين المجتمع والمؤسسة هو الذي يؤخذ بعين الاعتبار فقط، لذلك أي نشاط اجتماعي مقبول إذا كان يحقق المكاسب المادية فالمسؤولية الاجتماعية هنا هي مجرد وسيلة لتحقيق الأرباح، ومع النظريات التكاملية (Integrative Theories) والتي تركز على دور المؤسسة في تحقيق الرضا للمتطلبات المجتمعية، وترى أن الأعمال يجب أن تتكامل مع المتطلبات المجتمعية، والمؤسسة تعتمد على المجتمع في استمراريتها ونموها ووجودها ككل.

أشارت النتائج إلى أن درجة الفقرات في تحقيق الأهداف البيئية للجامعة كانت (كبيرة) على كافة الفقرات حيث تراوح المتوسط الحسابي لتلك الفقرات ما بين (3.80- 3.95)، أما أعلى الفقرات

الأربعة هي (تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج من شأنها حماية البيئة) وربما يعود ذلك إلى أن الوعي البيئي وحمايته أصبح من أولويات التنمية المستدامة التي تسعى الجامعات لتطبيقه، وأدناها (تسعى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية من خلال الأنشطة والبرامج التي تقوم بها على نشر الوعي الصحي بين أفراد المجتمع بمختلف طبقاته) والتي ربما يعود ذلك إلى أن نشر الوعي الصحي بين أفراد المجتمع من أولويات جهات أخرى أكثر من العلاقات العامة في الجامعة مثل المؤسسات الصحية المختلفة في الجامعة كالمستشفى أو العيادة الطبية أو كليات الطب وعلوم الصحة.

وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة سعيد (2010) التي أظهرت أن درجة تقدير إسهام أعضاء الهيئة التدريسية في تنمية بعض القيم البيئية للتنمية المستدامة كما يراها الطلبة جاءت بدرجة متوسطة.

أشارت النتائج إلى أن درجة الفقرات في تحقيق الأهداف الاجتماعية للجامعة كانت بين (متوسطة) و(كبيرة) على كافة الفقرات حيث تراوح المتوسط الحسابي لتلك الفقرات ما بين (3.36-3.94)، أما أعلى الفقرات الأربعة هي (تروج دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الأعمال والمبادرات الخيرية التي تقوم بها الإدارة) وربما يعود ذلك إلى سعي العلاقات العامة في الجامعة إلى تحسين الصورة الخاصة بإدارتها =، وأدناها (تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج من شأنها الإسهام في معالجة القضايا المجتمعية كالفقر والبطالة) والتي ربما يعود ذلك إلى أن أنشطة وبرامج من شأنها الإسهام في معالجة القضايا المجتمعية كالفقر والبطالة من أولويات جهات أخرى أكثر من العلاقات العامة في الجامعة مثل الجهات الاجتماعية المختلفة في الجامعة كمركز الخدمة المجتمعية.

وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة سعيد (2010) التي أظهرت أن درجة تقدير إسهام أعضاء الهيئة التدريسية في تنمية بعض القيم الاجتماعية للتنمية المستدامة كما يراها الطلبة جاءت بدرجة منخفضة.

وتتفق هذه النتيجة مع النظريات الأخلاقية (Ethical Theories) والتي تبنى على أساس المسؤوليات الأخلاقية للمؤسسات تجاه المجتمع، وترى أن العلاقة بين المؤسسة والمجتمع تتضمن قيم أخلاقية وهذا يقود إلى التعامل مع نظرية المسؤولية الاجتماعية من منظور أخلاقي، وتبعاً لذلك، المؤسسات عليها قبول المسؤولية الاجتماعية كعهد والتزام أخلاقي من قبلها بغض النظر عن أي اعتبارات أخرى، وتتفق مع مبادئ أساسية لنظرية المسؤولية الاجتماعية وتحديداً في العلاقات العامة منها خدمة النظام من خلال إبراز الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية. ونشر أهداف المجتمع وخطته التربوية والتعليمية والاقتصادية، فالإعلام يهدف إلى خدمة المجتمع ويبشره بالرفاهية واحترام حقوق الفرد السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية

- مناقشة نتائج السؤال الفرعي السابع والذي ينص على ما مدى توظيف الإدارة العليا في جامعة النجاح الوطنية لتوصيات دائرة العلاقات العامة فيما يتعلق بتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها؟

أشارت النتائج إلى أن درجة توظيف الإدارة العليا في جامعة النجاح الوطنية لتوصيات دائرة العلاقات العامة فيما يتعلق بتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويره كانت بين (متوسطة) و (كبيرة) على كافة الفقرات حيث تراوح المتوسط الحسابي لتلك الفقرات ما بين (3.02-3.93)، أما درجة الموافقة الإجمالية على الفقرات الإحدى عشر فكانت كبيرة حيث كان أعلى فقراتها هي (دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية هي الجهة المخولة للتحدث رسمياً نيابة عن الجامعة) ثم يليها (يتدخل المسمى الإداري لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مع مسيمات أخرى كدائرة التسويق)، ثم يليها (يوجد برامج تنمية وتدريبية وتطويرية للموظفين في دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية)، ومن ثم (فإنه يتم الأخذ بتوصيات ومقترحات دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية من قبل الإدارة العليا فيما يدعم عمليات التغيير كمتطلب من متطلبات التنمية المستدامة). ويعود السبب في ذلك على أن دائرة العلاقات العامة هي الجهة الأكثر تفاعلاً مع المجتمع المحلي والدولي سواء أكان مؤسسات أو طلبة، وتعد دائرة العلاقات العامة المتحدث الرسمي للجامعة كونها تمثل المركز الإعلامي لها من ولكنها لم تصل إلى حد الفصل المطلق مع دوائر

أخرى مثل دائرة التسويق. أما أدناها فهي (موقع العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي في جامعة النجاح الوطنية يمكنها من أداء مهامها بكفاءة وفاعلية)، ومن ثم (تشارك دائرة العلاقات العامة في اجتماعات الجامعة الدورية فيما يتعلق بالتنمية المستدامة والجودة الشاملة)، ويليهما (يوجد خطة عمل واضحة لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية. وربما يعود ذلك إلى أن دائرة العلاقات العامة لم تصل بعد لموقعها الريادي في الجامعات في ما يتعلق بتحقيق التنمية المستدامة.

مناقشة النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة:

أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط العينة لمجالات (مدى فاعلية العلاقات العامة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في المؤسسة) ودرجتها الكلية ولصالح متوسطات العينة، مما يعني أن متوسطات استجابات عينة الدراسة على أسئلتها كانت إيجابية وأعلى من المستوى المتوسط مما يشير إلى أهمية هذه الفقرات لدى المبحوثين.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى وجود درجة فهم كبيرة لدى عينة الدراسة من المبحوثين من موظفي العلاقات العامة في الجامعة على مدى اطلاع دائرتهم بمفهوم التنمية المستدامة وتطويرها.

هذا وتتفق نتائج المقابلة مع نتائج الأسئلة الخاصة بالسؤال الفرعي الثالث والتي أوضحت أن دائرة العلاقات العامة تستخدم موقعها الإلكتروني الرسمي وصفحاتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي كأساليب ووسائل اتصالية للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها، وأن دائرة العلاقات العامة تستخدم بنسبة أقل المطبوعات (البروشورات، المجلات، الخ..) للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها، كما وتتفق نتائج المقابلة مع نتائج السؤال الفرعي الثاني والتي أظهرت أيضاً أن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية تصدر بنسبة قليلة جداً مطبوعات خاصة حول مواضيع التنمية المستدامة.

وفيما يتعلق بالتحديات والعقبات التي تناولها السؤال الفرعي الخامس أظهرت النتائج وجود تداخل للمسمى الإداري لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مع مسميات أخرى كدائرة التسويق وهذا يتفق مع نتيجة المقابلة التي أظهرت أن هناك غياب واضح لوجود شخص مسؤول متفرغ للعمل

في مجال تحقيق أهداف التنمية المستدامة مما يعني عدم وضوح المهام والمسؤوليات الموكلة للعاملين في دائرة العلاقات العامة.

كما وتتفق نتائج المقابلة مع نتائج السؤال الفرعي الخامس حيث أوضحت نتائج المقابلة أن دائرة العلاقات العامة بأنها لا تشترك مع بقية الموظفين المراكز في وضع خطة واضحة لكيفية تطبيق وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وهذا ما أوضحت نتائج السؤال الخامس حيث جاء في أدنى الفقرات (تشارك دائرة العلاقات العامة في اجتماعات الجامعة الدورية فيما يتعلق بالتنمية المستدامة والجودة الشاملة).

أشارت النتائج في السؤال الفرعي السابع أن دائرة العلاقات العامة تنظم حملات في مجال التنمية المستدامة كحملات التوعية بالقضايا المحلية والعالمية)، والأنشطة والبرامج الداعمة للشباب والمرأة ومن ثم (تطلق دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية حملات توعية مساندة للمرأة، وهذا يختلف أيضاً مع نتائج المقابلة فهي أوضحت أنه لا يوجد مبادرات من قبل دائرة العلاقات العامة في مجالات التنمية المستدامة فهي تنفذ وتشارك في ترويج الأفكار المطروحة فقط.

كما وتوعز الباحثة بأن غالبية الأنشطة التي تقوم بها جامعة النجاح الوطنية في مجال التنمية المستدامة هي بدافعية النهوض بالجامعة والرقي بسمعتها في المناصب والمحافل العالمية والتي أيضاً بدورها ليس لها أي عائد مادي على الجامعة، وعدم امتلاك دائرة العلاقات العامة لخطة واضحة للترويج لأهداف التنمية المستدامة ربما يكون أيضاً دليلاً على أن العلاقات العامة تقوم بدورها في مجال التنمية المستدامة انطلاقاً من رؤيتها الساعية للنهوض باسم الجامعة، وليس لجني الأرباح والثروات وفق خطة مدروسة ومعدة مسبقاً ولكن هذا لا يعني أن تكون أيضاً عملية تنظيم وترويج الأنشطة بطريقة غير مخطط لها وإنما يجب أن يكون هناك خطة واضحة لدائرة العلاقات العامة. وتتفق هذه النتائج مع النظريات التكاملية (Integrative Theories) والتي تركز على دور المؤسسة في تحقيق الرضا للمتطلبات المجتمعية، وترى أن الأعمال يجب أن تتكامل مع المتطلبات المجتمعية، والمؤسسة تعتمد على المجتمع في استمراريتها ونموها ووجودها ككل.

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة التي توصلت إليها، فإن الباحثة تضع مجموعة من التوصيات، أهمها:

1. ضرورة امتلاك دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية خطة استراتيجية واضحة المعالم لدعم مبادئ التنمية المستدامة.
2. تكثيف إصدار المطبوعات الخاصة حول مواضيع التنمية المستدامة.
3. ضرورة زيادة مشاركة العلاقات العامة في اجتماعات الجامعة الدورية فيما يتعلق بالتنمية المستدامة والجودة الشاملة.
4. ضرورة تنظيم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج من شأنها الإسهام في معالجة القضايا المجتمعية كالفقر والبطالة.
5. ضرورة تكثيف نشاط دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية من دورها في نشر الوعي الصحي وتنظيم حملات توعوية صحية.
6. تحديد المهام والمسؤوليات التي تقع على عاتق دائرة العلاقات العامة فيما يتعلق بمجال التنمية المستدامة وتجنب تداخل مهامها مع أي دوائر أخرى في الجامعة.
7. عقد مزيد من الدراسات حول دور العلاقات العامة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في الجامعات الفلسطينية.

تم بحمد الله

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

- ابراهيم، ع. ع. (2014). العلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية.
- إبراهيم، م. (2009). أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع، 40.
- يونس، طارق شريف (٢٠٠٨). إدارة العلاقات العامة: مفاهيم ومبادئ وسياسات، مع إشارة للمعطى العربي والإسلامي. عمان: إثراء للنشر والتوزيع، ص 193.
- اصبع، ص. أ. (2009). الاتصالات والعلاقات العامة: الشركة العربية المحددة للتسويق والتوريدات، 175.
- البخاري، م. (2019). بحث نظريات الصحافة.
- البدر، ح. ب. (1992). أسس العلاقات العامة وتطبيقاتها. الرياض: دار العلوم للطباعة والنشر.
- البلوشي، ح. (2018). المسؤولية المجتمعية ذراع تنفيذي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030. البحرين: شبكة بيئة أبو ظبي.
- الجزائري، ز. ا. (2014). المسؤولية الاجتماعية: تنمية مستدامة ومنافع عديدة للقطاع الخاص.
- الخالدي، إ. ب. (2011). الأردن - عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 335.
- الخزعلي، ج. ط. (2020). تاريخ الفكر الاقتصادي (دراسة تحليلية للأفكار الاقتصادية عبر الحقب الزمنية)، 312.
- السكري، أ. ش. (2000). الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 169.
- الصبحي، م. ب. (2018). استعراض دور التعليم العالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وبناء السياسات الوطنية لتحقيق الأهداف الإنمائية 2030.

- الطوباسي، ع.، & عليان، ر. (2005). الاتصال والعلاقات العامة. عمان: دار الصفاء للنشر.
- العامري، ص.، & الغالبي، ا. (2008). المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع. دار وائل للنشر، الطبعة الثانية.
- العامري، ص.، & الغالبي، م. (2010). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع. عمان: دار وائل للنشر والطباعة.
- العمري، غ. (2014). نظرية المسؤولية المجتمعية غدير العمري 2014 غزة. غزة.
- الغالي، ب.، & موسى، ح. (2019). المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة.
- اللوكي، ف. ع. (n.d). الكفاءة والفاعلية في سياسات الدولة الليبية. صحيفة ليبيا اليوم .
- الهيتي، ص. ف. (2013). التنمية السكانية والاقتصادية في الوطن العربي، 13.
- الوطنية، ج. ا. (n.d). Retrieved from www.najah.edu).
- الوطنية، ج. ا. (2020). Retrieved from سياسات الجودة في جامعة النجاح: <https://bit.ly/3rqSjUX>
- الوطنية، ج. ا. (2020). Retrieved from مكتب شؤون التخطيط والتطوير والجودة: <https://bit.ly/3kP8OYE>
- الوطنية، ج. ا. (2020). Retrieved from مركز الخدمة المجتمعية والتعليم المستمر: <https://bit.ly/3kSlrRr>
- الوطنية، ج. ا. (2020). Retrieved from دائرة العلاقات العامة: <https://bit.ly/3kP9Jby>
- الوطنية، ج. ا. (n.d). Retrieved from جامعة النجاح الوطنية: www.najah.edu

- بدوي، ع. (2006). العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية. الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- بدوي، ه. ح. (2001). العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية: أسس نظرية وتطبيقات. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- بشارة، س. ح. (1998). دور العلاقات العامة في دعم فعالية الجامعات: دراسة تطبيقية على جامعة الملك عبد العزيز . جدة.
- جودة، م. (1996). العلاقات العامة: مفهوم وممارسات. عمان: دار الهلال ومؤسسة زهران للنشر والتوزيع.
- حجاب، م.، & وهبي، س. (2008). المداخل الأساسية للعلاقات العامة. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 59.
- حلس، ر. م. (2016). دور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية في فلسطين. غزة: مركز التخطيط الحضري.
- حمدي، ع. ا. (1999). العلاقات العامة. أسوان: دار المعرفة الجامعية، 314.
- دحماني، ع. (2016). واقع المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته لولاية شلف. جامعة شلف، 4.
- دياب، س. (2003). مناهج البحث العلمي. غزة: دار اليازوري العلمية.
- رافع دراغمة. (2011). دور دائرة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في بناء علاقات مع مجتمع الطلبة دراسة مسحية مقارنة، 13.
- رضوان، أ. ف. (2014). شؤون اجتماعية .
- سعدان، ف. ع. (2008). أدوار ونماذج العلاقات العامة في الجمهورية اليمنية - دراسة مسحية على عينة من أجهزة العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص. مصر: جامعة القاهرة، 193.

- صادق، ك. م. (1989). المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة في الوحدات الاقتصادية. القاهرة: رسالة دكتوراه، قسم العلاقات العامة، كلية الإعلام.
- عامر، ع. (2019). المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة في المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة.
- عجوة، ع. (1985). دراسات في العلاقات العامة والإعلام . القاهرة: مكتبة عالم الكتب.
- عجوة، ع. (2001). العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق. القاهرة: مكتبة عالم الكتب.
- عليان، ر.، & غنيم، م. (2000). مناهج وأساليب البحث العلمي بين النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- فرجاني، ع. (2018). العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال. الأردن: دار أمجد للنشر والتوزيع.
- فيكر، أ. (2004). دليل العلاقات العامة. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- قابوسة، ع.، & طيبي، ح. (2014). منظومة الإدارة البيئية السليمة والتنمية المستدامة.
- قوازة، س. (2020). دور العلاقات العامة في المسؤولية الاجتماعية.
- قوازة، س. (2020). دور العلاقات العامة في المسؤولية الاجتماعية.
- قيراط، م. (2019). صناعة العلاقات والتنمية المستدامة. Retrieved 11 20, 2020, from <https://bit.ly/2Ju71Kg>.
- لزهري، ا. (2014). التعلم من أزمة المسؤولية الاجتماعية: حالة شركة NIKE دراسات اقتصادية.
- ماكفيل، ت. (2005). الإعلام الدولي: النظريات، الاتجاهات، والملكية. دار الكتاب الجامعي، 117.

- مكاي، ع. (2003). أخلاقيات العمل الإعلامي-دراسة مقارنة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- جدعان فاضل الشمري.(2016). دور العلاقات العامة في دعم جهود التنمية الوطنية بدولة الكويت، دار العلم للنشر والتوزيع.
- دراسة ضياء أحمد الكرد.(2018).الدور المأمول من الجامعات الفلسطينية في تعزيز التنمية المستدامة. بحث مقدم لمؤتمر "التنمية المستدامة في ظل بيئة متغيرة".
- أحمد آدم.(2015). دور الجامعات في تحقيق التنمية المستدامة في السودان - دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. مجلة جرش للبحوث والدراسات، مجلد 16، عدد 1، الأردن، 315-338.
- دراسة مريم أحمد علي أبو مساعد(2015). درجة تطبيق الجامعات الفلسطينية لإدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بتحقيق مؤشرات التعليم من أجل التنمية المستدامة، الجامعة الإسلامية، غزة
- دراسة زهير محمود الكردي.(2016). استراتيجية مقترحة لتطوير قيادة التغيير في مؤسسات التعليم العالي بمحافظات غزة في ضوء مبادئ التنمية المستدامة " الجامعة الإسلامية دراسة حالة".
- دراسة محمد فتحي عبد الفتاح حسين(2018). تصور مقترح لتفعيل دور جامعة تبوك في تحقيق الأهداف التعليمية للرؤية الوطنية السعودية 2030 فى ضوء بعض التجارب الأجنبية، جامعة الأزهر،مجلة كلية التربية.
- دراسة يوسف علاونة ومعزوز غنيم.(2005). درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد14، العدد 4، الصفحات 1325-1357.
- دراسة محمد أحمد سعيد(2010). التعليم الجامعي وتنمية بعض قيم التنمية المستدامة لدى الطالب، دراسة مستقبلية، رسالة ماجستير، جامعة الزقازيق، جمهورية مصر العربية.

- دراسة محمد عثمان عمر الفكي.(2019). فاعلية أنشطة العلاقات العامة في ترقية أداء مؤسسات التعليم العالي الأهلي" دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق علي الجامعة الوطنية 2017-2019، جامعة السودان.
- دراسة محمد بن عبدالله المقرن (2020) بعنوان "المسؤولية الاجتماعية في إدارات العلاقات العامة"، جامعة الإمام محمد بن سعود.
- دراسة مرتضى البشير عثمان الأمين،(2015) (بعنوان: المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالعلاقات العامة في جامعة وادي النيل دراسة ميدانية على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة وادي النيل.

المراجع الأجنبية:

- European Commission Enterprise and Industry. (2011).
- Garriga, E., & Mele, D. (2004). Corporate Social Responsibility.
- Hohnem, P. (2007). *An implementation guide for business , International institute for sustainable development.*
- Hohnem, p. a. (n.d.). 2007.
- Hohnem, p. a. (2012). : *Corporate Social.*
- Hongmei , & Shen. (2006). Public Relations and MNCs.
- Johnson, & Christne. (2009). A Call for new code of responsibility.
- Maclegan. (1998). *Management and Morality.* london.
- Ruxandra, & Cristina. (2014). Journal of education & human development.
- Hohnem, p. a. 2007.

- Hohnem, p. a. (2012). : Corporate Social.
- Hohnem, P. (2007). An implementation guide for business ,
International institute for sustainable development.
- Maclegan. (1998). Management and Morality. london.
- Lozano-Ros, Rodrigo(2003) : Sustainable development in higher
education, master thesis, Lund university, Lund, Sweden. 19. Bouton,
Aikatreini (2013) : Sustainability in higher education " Benefits and
career prospects with an interdisciplinary, master thesis, Lund
university, Lund, Sweden
- Neeltje du Plessis, Anské F. Grobler,(2014) “Achieving sustainability
through strategically driven CSR in the south African retail sector,
University of Pretoria”.
- Benita Steyn*, Lynne Niemann (2014) “Strategic role of public relations
in enterprise strategy, governance and sustainability—A normative
framework”, Cape Peninsula University of Technology, Department of
Public Relations Management
- (Lozano-Ros, 2003), “Sustainable development in higher education”

الملاحق

(1) الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

الزميلات والزملاء الكرام

تحية طيبة وبعد،،

تضع الباحثة بين أيديكم هذا الاستبيان لدراسة علمية بعنوان "مدى فاعلية دوائر العلاقات العامة لدى الجامعات الفلسطينية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها: جامعة النجاح الوطنية نموذجاً"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص ماجستير العلاقات العامة المعاصرة في جامعة النجاح الوطنية.

ولتقتنا العالية بكم، وحرصكم على خدمة البحث العلمي، نرجو التفضل بقراءة فقرات الاستبانة المرفقة، والإجابة عنها بأمانة وموضوعية لما لها من أهمية في تحقيق أهداف الدراسة، علماً بأن هذه المعلومات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط وستبقى سرية ، شاكرة لكم حسن تعاونكم.

مع تحيات الباحثة:

رزان حسام لبادة

القسم الأول: البيانات الشخصية

الجنس:

- ذكر
- أنثى

مكان السكن:

- مدينة
- بلدة
- قرية
- مخيم

العمر:

- من 20 - أقل من 25 سنة
- من 25 - أقل من 35 سنة
- من 35 - أقل من 45 سنة
- من 45 - أقل من 55 سنة
- 55 فأكثر

المستوى العلمي:

- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه

المسمى الوظيفي:

■ مدير عام

■ مدير وحدة

■ موظف إداري

■ موظف أكاديمي

سنوات الخبرة

■ أقل من 5 سنوات

■ من 5 إلى أقل من 10 سنوات

■ 10 سنوات فأكثر

المحور الأول: مدى التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة.					
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
					تؤمن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بضرورة القيام بدور أخلاقي في المجتمع
					تتلاءم رؤية ورسالة وأهداف دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مع المجتمع وحاجاته.
					التزام دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بمسؤولياتها تجاه المجتمع يعزز صورتها الإيجابية أمام الجماهير.
					العلاقة بين دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية والمجتمع المحلي قائمة على المنفعة المتبادلة.
					تأخذ دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية قضايا المجتمع (البيئة، الفقر، قضايا المرأة، قضايا الشباب ... إلخ) بعين الاعتبار عند تنفيذ الأنشطة والبرامج المختلفة.

					تمنح دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أولوية للمعايير الأخلاقية على الأمور المادية.
					تلتزم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالقوانين والمعايير المجتمعية كافة عند القيام بأنشطتها.
					تقدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية معلومات صحيحة ودقيقة للجماهير.
					تتمتع الأنشطة والبرامج التي تقدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للجماهير بالمصداقية والشفافية.

المحور الثاني: الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة.					
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
					تتشرك دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مع مختلف الإدارات العاملة بالجامعة بمهمة تعريف المجتمع المحلي برسالة الجامعة.
					ترعى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج اجتماعية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير.
					تتبنى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج ثقافية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير.
					تبادر دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية إلى تنظيم أنشطة وبرامج تنمية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير.
					تساهم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية برعاية أنشطة وبرامج صحية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير.
					ترعى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج رياضية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير.

					الاجتماعية تجاه الجماهير .
					تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج فنية وترفيهية في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير .
					تدرج دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية المفردات المفتاحية للتنمية المستدامة (كالمسؤولية الاجتماعية، حقوق الإنسان، القضاء على الفقر، الخ..) في أنشطتها وبرامجها المقدمة.
					تمتلك دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية خطة استراتيجية واضحة المعالم لدعم مبادئ التنمية المستدامة.
					تصدر دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مطبوعات خاصة حول مواضيع التنمية المستدامة.

المحور الثالث: الأساليب والوسائل الاتصالية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتعريف بسياساتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
					تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الصحف للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع
					تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية التلفزيون للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع.
					تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الإذاعات للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع.
					تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح

				الوطنية صفحاتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع.
				تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية موقعها الإلكتروني الرسمي للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع.
				تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية اللقاءات والاجتماعات العامة للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع.
				تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الملصقات الجدارية للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع.
				تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية المطبوعات (البروشورات، المجلات، الخ..) للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع.
				تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الزيارات الميدانية للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع.
				تستخدم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الرسائل النصية للتعريف بأنشطتها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والمجتمع.

المحور الرابع: دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف العلمية التعليمية للجامعة.					
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
					تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للبرامج والتخصصات الأكاديمية التي تلبي احتياجات سوق العمل ومتطلباته المتجددة والمتطورة.
					تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للجوائز والتصنيفات العالمية التي حصلت عليها الجامعة على مختلف المستويات.
					تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج لكافة المسابقات الداعمة للبحث العلمي.
					تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للأنشطة والبرامج التي تدعم المنظومة التعليمية.
					تقوم دائرة العلاقات العامة بالمساهمة في صنع القرار في تطوير السياسات والممارسات التعليمية.
					تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج لكافة اتفاقيات التعاون والشراكات العلمية التي تعقدتها الجامعة مع مختلف المؤسسات.

المحور الخامس: دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف المعرفية للجامعة.					
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
					تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بتنظيم حملات على المستوى الوطني لزيادة الوعي حول القضايا المحلية والعالمية.
					تسهم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بعقد دورات وبرامج تدريبية للطلبة والعاملين في مجالات مختلفة ومتكافئة وعادلة للجميع.
					تشجع دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الكادر الطلابي والمهني للمشاركة في المؤتمرات العالمية العلمية والثقافية.

				تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة من شأنها تحفيز العمل التطوعي وتعزيز الانتماء الوطني.
				تسهم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للمبادرات الهادفة (علمية، ثقافية، فنية، ترفيهية... إلخ)
				تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية زيارات متبادلة مع المؤسسات العلمية والثقافية والإعلامية والمهنية.
				من منطلق إيمانها بدورها في التنمية المجتمعية تروج دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للأنشطة والبرامج الداعمة للشباب.
				من منطلق إيمانها بدورها في التنمية المجتمعية تطلق دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية حملات توعية مساندة للمرأة.

المحور السادس: دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمع.					
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
					تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للمشاريع الاقتصادية التنموية التي تستهدف المهمشين من أفراد المجتمع.
					تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بتنظيم الأنشطة التي تسهم في تطوير الاقتصاد المحلي.
					تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج لكافة اتفاقيات التعاون والشراكات المهنية التي تعقدتها الجامعة مع مختلف المؤسسات.
					تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للأنشطة والمشاريع التي تسهم في زيادة أرباح الجامعة.

المحور السابع: دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف البيئية للجامعة.					
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
					تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بالترويج للأنشطة التي تسهم بالحفاظ على البيئة من الإضرار والتلوث.
					تروج دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الأبحاث العلمية التي تعزز من حماية البيئة والطبيعة كمجالات الطاقات البديلة واستغلال الموارد، والمناخ إلخ... .
					تسعى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية من خلال الأنشطة والبرامج التي تقوم بها على نشر الوعي الصحي بين أفراد المجتمع بمختلف طبقاته.
					تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج من شأنها حماية البيئة.

المحور الثامن: دور دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية في تحقيق الأهداف الاجتماعية للجامعة.					
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
					تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة اجتماعية مختلفة للطلبة والعاملين.
					تنظم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية أنشطة وبرامج من شأنها الإسهام في معالجة القضايا المجتمعية كالفقر والبطالة.
					تدعو دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مختلف المؤسسات المهنية في الحفلات والمناسبات الخاصة بالجامعة.
					تسعى دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للتوعية بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة والموهوبين. تشارك الدائرة في المناسبات الاجتماعية الدينية القومية والأعياد الإسلامية والثقافية الوطنية.
					تروج دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية الأعمال والمبادرات الخيرية التي تقوم بها الإدارة.

المحور التاسع: التحديات والعقبات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتطويرها في نطاق المسؤولية الاجتماعية تجاه الجماهير والأنشطة ذات العلاقة.					
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					باعتمادك فإن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية هي الجهة المخولة للتحدث رسمياً نيابة عن الجامعة.
					باعتمادك فإنه يتم الأخذ بتوصيات ومقترحات دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية من قبل الإدارة العليا فيما يدعم عمليات التغيير كمتطلب من متطلبات التنمية المستدامة.
					باعتمادك تخصص الإدارة العليا لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مخصصات مالية لأنشطتها وبرامجها المختلفة.
					باعتمادك يوجد خطة عمل واضحة لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية.
					باعتمادك تتوفر الموارد والإمكانيات المتاحة لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية.
					باعتمادك تطلب مؤسسات المجتمع مشاركة دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية للاقتراحات في حل المشكلات المجتمعية.
					باعتمادك المركزية في العمل تعطل عمل دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية.
					باعتمادك موقع العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي في جامعة النجاح الوطنية يمكنها من أداء مهامها بكفاءة وفاعلية.
					باعتمادك يتداخل المسمى الإداري لدائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية مع مسميات أخرى كدائرة التسويق.
					باعتمادك يوجد برامج تنمية وتدريبية وتطويرية للموظفين في دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية.

					باعتمادك تتوافر البيئات الاتصالية اللازمة لتنفيذ الأنشطة في دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية.
					باعتمادك تشارك دائرة العلاقات العامة في اجتماعات الجامعة الدورية فيما يتعلق بالتنمية المستدامة والجودة الشاملة.

انتهى

شكراً لحسن تعاونكم

- أسئلة المقابلة -

1. ما مدى التزام دائرة العلاقات العامة بدمج مفهوم المسؤولية الاجتماعية لجامعة النجاح الوطنية في ثقافتها التشغيلية مع الإدارة العليا، (بمعنى ما مدى معرفة مدير دائرة العلاقات العامة بأن تحقيق متطلبات التنمية المستدامة في ضوء المسؤولية الاجتماعية هو من أولويات أي أنشطة وبرامج تنفذها دائرة العلاقات العامة) أوضح/ي ذلك
2. هل هناك شخص مسؤول في دائرة العلاقات العامة عن تنفيذ برامج التنمية المستدامة في ضوء المسؤولية الاجتماعية لجامعة النجاح الوطنية؟ أوضح/ي ذلك وكيف يقوم بذلك.
3. هل منصب مدير دائرة العلاقات العامة في التسلسل الإداري لجامعة النجاح الوطنية يمكنه من الإدلاء بأرائه وتقديم توصياته ومقترحاته بما يتعلق بمواضيع التنمية المستدامة في ضوء المسؤولية الاجتماعية؟ أوضح/ي ذلك. وما هي المهام الموكلة إليه بهذا الصدد؟
4. هل تمتلك دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية خطة استراتيجية واضحة المعالم لدعم مبادئ التنمية المستدامة في ضوء المسؤولية الاجتماعية. أوضح/ي ذلك. وما مدى التزامها بتطبيق تلك الخطة؟
5. هل تقوم دائرة العلاقات العامة بوضع برامج معينة (حملات، مبادرات، أنشطة ... إلخ) لتنفيذها بشكل دوري والتي تدعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة في ضوء المسؤولية الاجتماعية؟ أذكر أي أمثلة توضح ذلك.
6. هل تقوم دائرة العلاقات العامة بقياس رضا الجماهير ومناقشة نتائج ومخرجات برامجها وأنشطتها المتعلقة بالتنمية المستدامة في ضوء المسؤولية الاجتماعية مع الجماهير من خلال استطلاعات الرأي، أبحاث الرأي العام، الاجتماعات الدورية مع العملاء إلخ؟ أوضح/ي ذلك.
7. هل تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية بإعداد تقارير دورية (شهرية، نصف سنوية، سنوية) حول أدائها المالي والبيئي والاجتماعي الذي يوضح مدى تطبيقها لأهداف التنمية المستدامة في ضوء المسؤولية الاجتماعية؟ أوضح/ي ذلك. ما هو الهدف الأساسي عادة من مثل هذه التقارير...؟ ما هي محتويات مثل هذه التقارير وما الذي تعرضه من

رسائل من خلالها؟ هل هناك اعتبارات تتعلق بالشكل تأخذها دائرة العلاقات العامة عند إعداد مثل هذه التقارير؟

8. هل تعتقد أن دائرة العلاقات العامة في جامعة النجاح الوطنية تشجع الموظفين على المشاركة في صياغة وتنفيذ خطط ووضع برامج التنمية المستدامة في ضوء المسؤولية الاجتماعية. أوضح/ي ذلك.

9. هل موظفو العلاقات العامة الحاليون لديهم أساليب اتصالية وقدرات على خلق علاقات اجتماعية طيبة مع الآخرين. أوضح/ي ذلك أو متفهمون للاتجاهات والتطورات التي تحدث في الرأي العام، وعلى علم تام بسياسات الإدارة ومشكلاتها، ويؤمنون إيماناً كاملاً بعملهم ورسالتهم التي يؤدونها. أوضح/ي ذلك.

10. هل تقوم دائرة العلاقات العامة بالترويج لبرامج التنمية المستدامة في ضوء المسؤولية الاجتماعية بمختلف أنواعها. أوضح/ي ذلك. وكيف تقوم بذلك؟

11. هل تقوم دائرة العلاقات العامة بعقد لقاءات أو تنفيذ برامج أو المشاركة في اجتماعات من شأنها تعميق الوعي لدى أصحاب المصلحة سواء داخل أو خارج الجامعة بأهمية دمج مبادئ المسؤولية الاجتماعية وأهداف التنمية المستدامة في شراكتهم وتعاونهم مما يعود بالنفع على الطرفين. أوضح/ي ذلك.

12. هل تقوم دائرة العلاقات العامة بإشراك كافة أصحاب المصلحة (الشركاء، الموردین، العملاء) في المواد الترويجية والإعلامية والرسالات التي تظهر بها للمجتمع. من خلال ذكر أسمائهم، جهودهم، اتفاقيات تعاون، تبرعات،. أوضح/ي ذلك.

13. هل تقوم دائرة العلاقات العامة بتقييم أولي ومستمر لبرامجها في مجالات تحقيق التنمية المستدامة في ضوء المسؤولية الاجتماعية. أوضح/ي ذلك.

14. هل تتمتع دائرة العلاقات العامة بالمرونة والمهنية في أداء عملها بما يعني تقبل الشكاوي والانتقادات، تقدم محتوى صادق ومتنوع، تلتزم بالأخلاقيات المجتمعية. أوضح/ي ذلك.

أسماء المحكمين وعناوينهم

اسم المحكم	العنوان	مكان العمل	الرتبة الأكاديمية	البريد الإلكتروني
د. فريد أبو زهير	نابلس	جامعة النجاح الوطنية	أستاذ مساعد	farid@najah.edu
د. سمر الشنار	نابلس	جامعة النجاح الوطنية	أستاذ مساعد	s.shunnar@najah.edu
د. حافظ أبو عياش	نابلس	جامعة النجاح الوطنية	أستاذ مساعد	h.abuayyash@najah.edu
د. حسين الأحمد	جنين	الجامعة العربية الأمريكية	أستاذ مساعد	Hussein.AIAhmad@aup.edu

**An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies**

**The Effectiveness of Public Relations Departments in the
Palestinian Universities in Achieving and Developing the
Sustainable Development Goals:
An-Najah National University as a sample**

By

Razan Husam Lubadeh

Supervisor

Dr. Amer Qasem

**This Thesis is submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
of Public Relations, Faculty of Graduate Studies, An-Najah National University,
Nablus, Palestine.**

2021

The Effectiveness of Public Relations Departments in the Palestinian Universities in Achieving and Developing the Sustainable Development Goals: An-Najah National University as a sample

**By
Razan Husam Lubadeh
Supervisor
Dr. Amer Qasem**

Abstract

This descriptive study seeks to identify the effectiveness of public relations departments in the Palestinian universities in achieving and developing the sustainable development goals. An-Najah National University was selected as a model. In order to achieve the study purpose, a mixed methodology is employed. A questionnaire was distributed on 98 respondents, who constitute all the practitioners and workers at the Public Relations Department and centers of sustainable development at the university. Furthermore, 6 top management employees were interviewed. The study revealed that the public relations department takes environment, women and youth issues into consideration when implementing various activities and programs in a greater proportion than it addresses health, economic and societal issues such as poverty and unemployment. While there is a clear absence of the Public Relations Department public in the university's periodic meetings pertaining to sustainable development. The study also shows that the most prominent challenges and obstacles facing the public relations is the overlapping of the departments administrative title with other departments such as marketing.

Consequently, the study recommends developing a clear strategy plan to support the principles of sustainable development. It also suggests intensifying the circulation of special publications on sustainable development topics and increasing participation in periodic meetings about sustainable development.