

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية "دراسة ميدانية"

مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية  
في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية "دراسة ميدانية"

هبه عبد الرحيم عثمان سليم  
باحثة ماجستير - كلية الآداب - قسم  
الإعلام - جامعة جنوب الوادي

### ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة في بعض المؤسسات متعددة الجنسيات بأبعاد المواطنة الرقمية التسعة، وعلاقة السمات الشخصية بهذا الوعي وفقاً لنموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، وتنتمي هذه الدراسة إلى فئة الدراسات الوصفية، واستندت على منهج المسح الإعلامي بشقه الميداني حيث تم توزيع صحيفة الاستبيان على عينة قوامها ١٥٠ من ممارسي العلاقات العامة العاملين في بعض المؤسسات متعددة الجنسيات .

وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توافر سمة الانبساطية ووعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد (الصحة الرقمية-حقوق والمسؤوليات الرقمية- الوصول الرقمي-محو الأمية الرقمية-القوانين-التجارة الرقمية)، كما توجد علاقة بين توافر سمة العصابية و(الصحة الرقمية-الأمن الرقمي-الوصول الرقمي-التجارة الرقمية)، وتوجد علاقة بين الانفتاح على الخبرة ووعيهم بأبعاد (الصحة الرقمية-الأمن الرقمي-الوصول الرقمي-التجارة الرقمية)، كما توجد علاقة بين توافر سمة المقبولية و(الحقوق والمسؤوليات الرقمية-اللياقة الرقمية- القوانين الرقمية-الاتصالات الرقمية)، وتوجد علاقة بين يقظة الضمير و(الصحة الرقمية-الاتصالات الرقمية-الأمن الرقمي)، كما توجد علاقة ارتباطية بين إدراكهم لأبعاد المواطنة الرقمية كثافة تعرضهم للوسائل التكنولوجية في العمل، وتوجد فروق بين إدراكهم لأبعاد المواطنة الرقمية ومتغير جنس المبحوث وعمره وخبرته في العمل.

وفي ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة قدمت الدراسة جملة توصيات تمثلت في الاستعانة بالتجارب والخبرات العالمية فيما يتعلق بطرق وآليات تعزيز المواطنة الرقمية، وكذلك ضرورة إدراج تعزيز المواطنة الرقمية لدى ممارسي العلاقات العامة ضمن قائمة أهداف وأولويات المؤسسة وكمساق رئيس في رؤيتها ورسالتها، علاوة على استقدام كفاءات بشرية مدربة جيداً على استخدام الوسائل التكنولوجية وأمن المعلومات للعمل في إدارات العلاقات العامة.

**الكلمات المفتاحية:-**المواطنة الرقمية-السمات الشخصية-نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية

## Abstract:

The study aimed to identify the awareness of public relations practitioners in some multinational institutions of the nine dimensions of digital citizenship, and the relationship of personal traits to this awareness according to the Big Five Personality Factors model. This study belongs to the category of descriptive studies, and was based on the media survey approach in its field section, where a newspaper was distributed. The questionnaire was conducted on a sample of 150 public relations practitioners working in some multinational institutions.

The study found that there is a statistically significant correlation between the presence of the trait of extroversion and public relations practitioners' awareness of the dimensions of (digital health - digital rights and responsibilities-digital access-digital literacy-digital law-digital commerce). There is also a relationship between the presence of the trait of neuroticism and (health) Digital - digital security - digital access - digital commerce), and there is a relationship between openness to experience and their awareness of the dimensions of (digital health-digital security-accessibility), There is also a relationship between the availability of the trait of acceptability and (digital rights and responsibilities -digital fitness-digital laws-digital communications), and there is a relationship between vigilance of conscience and (digital health-digital communications-digital security), and there is also a correlation between their awareness of the dimensions of digital citizenship, intensity Their exposure to technological means at work, and there are differences between their awareness of the dimensions of digital citizenship and the variables of the respondent's gender, age, and work experience.

In light of the results of the study, the study presented a number of recommendations, which included the use of global experiences and expertise with regard to methods and mechanisms for promoting digital citizenship, as well as the necessity of including the promotion of digital citizenship among public relations practitioners within the list of goals and priorities of the institution and as a main course in its vision and mission, in addition to bringing in competencies. Humans well trained in the use of technology and information security to work in public relations departments.

**Keywords:** -Digital citizenship -Personal traits -The Big Five personality model

# مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

## المقدمة:

مما لا شك فيه أن ظهور العديد من أدوات التواصل الاجتماعي والحصول على المعلومات في الأونة الأخيرة فرضت على المواطن أن يتعلم كيفية التعامل الرشيد مع التكنولوجيا التي حطمت حاجزي الزمان والمكان وكانت أدواته للتعبير عن أفكاره وهويته ووجهات نظره، فكان حتماً وضرورياً أن يعرف كيفية الاندماج السليم في هذه البيئة الافتراضية غير المقتنة.

ولقد أفرز اجتياح التكنولوجيا كماً من القيم السلبية أدت إلي الفردية وأضعفت من انتساب الإنسان لحدوده الجغرافية وهويته الثقافية وشعوره بالاغتراب وعزوفه عن المشاركة الفعالة في مجتمعه ومن ثمّ فقدانه الثقة في نفسه والمجتمع كافة، كما أنها أدت لفوضى الاتصال وتهديد السيادة الوطنية للدولة<sup>(١)</sup>.

وقد اهتمت هذه الدراسة بالسمات الشخصية لأن العديد من الدراسات اعتبرت " الشخصية " بداية ونهاية علم النفس كما أعدتها من أعقد الظواهر التي يمكن دراستها، والباحث في الشخصية لا يقف عند حد فهم سلوك الفرد بل يتخطى ذلك إلي دراسة تفاعل سلوك الفرد مع أنواع سلوك أخرى ومن يريد أن يدرسها إنما يدرس الإنسان بكافة جوانبه العقلية والانفعالية والجسمية والاجتماعية، والكثير من العلماء مثل كاتل وأيزنك ألبرت اهتموا بدراسة " السمات " لأنها تمثل وحدة بناء الشخصية وهي التي تميز إنسان عن إنسان آخر، علاوة على أن معرفتها وتحديدتها تساهم في التنبؤ بما سيكون عليه السلوك الإنساني تجاه المواقف المختلفة في حياة الفرد<sup>(٢)</sup>.

## الدراسات السابقة:

انقسمت الدراسات السابقة إلى محورين كالتالي:

### المحور الأول: الدراسات التي تناولت المواطنة الرقمية:

(١) دراسة Roza et all (٢٠٢٣) بعنوان المشاركة السياسية للشباب في العصر الرقمي: إعداد مجتمع جديد من المواطنين الرقميين الجيدين والأذكياء<sup>(٣)</sup> والتي هدفت إلى التعرف عن مدى مشاركة الشباب السياسية في المجال العام الرقمي وفهم فعاليتها، واعتمدت الدراسة على منهج المسح وذلك للنظر في الموضوعات الشائعة للمشاركة السياسية لطلاب الجامعات في وسائل التواصل الاجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى أن انخراط الشباب في المشاركة السياسية يتخذ عدة أشكال متنوعة مثل المشاركة في الأنشطة الاجتماعية وجمع الأموال وإجراء محادثات حول الأحداث الجارية والتفاعل مع الإجراءات الحكومية، كما أنهم يفضلون استخدام Instagram وTwitter على وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى للتعبير عن أهدافهم السياسية، وأظهر جيل الشباب فعالية جيدة في المشاركة السياسية ومع ذلك فإن المهارات في

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

استخدام تكنولوجيا المواطنة هي أيضًا مطلب ضروري بشدة لتوليد المشاركة السياسية في عصر العصر الرقمي حيث يجلب الفضائل للديمقراطي.

٢) دراسة ندى عبدالله، محمد سعيد (٢٠٢٣) بعنوان قيم المواطنة الرقمية المضمنة في منهج التعلم الذاتي للطفولة المبكرة: دراسة تحليلية<sup>(٤)</sup> والتي هدفت إلى الكشف عن مدى تضمين قيم المواطنة الرقمية في منهج التعلم الذاتي للطفولة المبكرة في المملكة العربية السعودية، وتم الاعتماد المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام قائمة لقيم المواطنة الرقمية المناسبة لطفل الروضة، واحتوت القائمة على (٩) معايير مدرجة تحت ثلاث محاور وهي: التعليم والحماية والاحترام، بالإضافة إلى بطاقة لتحليل المحتوى، طبقت على عينة ممثلة لمحتوى المنهج بلغت ٤٨% من نسبة المجتمع، وتوصلت الدراسة إلى أن قيم المواطنة الرقمية المضمنة في محور التعليم تكررت (٣٢) مرة بنسبة بلغت ٤٣% وكان الأعلى تكرارًا بين المحاور الثلاثة، ثم محور الاحترام الذي تكرر (٢٥) مرة بنسبة بلغت ٣٤%، ومحور الحماية تكرر (١٦) مرة بنسبة بلغت ٢١%، كما أن هناك انخفاض عام في تضمين قيم المواطنة الرقمية في منهج التعلم الذاتي للطفولة المبكرة.

٣) دراسة Vajen et all (٢٠٢٣) بعنوان تعليم المواطنة الرقمية: وجهات نظر المعلمين وممارساتهم في ألمانيا وهونغ كونغ<sup>(٥)</sup> والتي هدفت إلى رصد معتقدات المعلمين حول المواطنة الرقمية والتعليم في المجتمعات الرقمية وذلك من خلال دراسة مقارنة مقابلات شبه منظمة مع ١٧ معلمًا في هونغ كونغ وألمانيا أجريت في عام ٢٠٢٠، وتوصلت الدراسة إلى أن المعلمون أكدوا التأثيرات الإيجابية للرقمنة على جمع المعلومات وفرص المشاركة، وسلطوا الضوء على خطر التلاعب والتدخل من قبل جهات معادية للديمقراطية ولكن نادرًا ما ينعكس ذلك على تأثيرات الرقمنة ومفهوم المواطنة، لذلك يجب أن يُسهل المعلمين النقاشات حول المواطنة الرقمية التي تتجاوز نماذج الكفاءة التقليدية.

٤) دراسة Choi & Park (٢٠٢٣) بعنوان ملامح المراهقين الكوريين للمواطنة الرقمية وعلاقتها بأخلاقيات الإنترنت: الآثار المترتبة على تعليم المواطنة الرقمية الهامة<sup>(٦)</sup> والتي هدفت الدراسة إلى تحديد ملامح المراهقين للمواطنة الرقمية وذلك بناءً على العناصر الرئيسية للمواطنة الرقمية ودراسة العلاقة بين الملفات الشخصية المحددة وأخلاقيات الإنترنت، وتم جمع بيانات المسح من ٤٥٥ من طلاب المدارس الإعدادية والثانوية في كوريا الجنوبية وتحليلها من خلال تحليل الملف الشخصي، وتوصلت الدراسة إلى أن النوع الاجتماعي والخبرة على المواطنة الرقمية وتكرار النشر على وسائل التواصل الاجتماعي والكفاءة الذاتية للإنترنت كانت عوامل مهمة في توقع ملامح المراهقين للمواطنة الرقمية، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أخلاقيات الإنترنت عبر الملفات الشخصية.

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

٥) دراسة Erdem et all (٢٠٢٣) بعنوان التأثير الوسيط لمحو الأمية الرقمية في العلاقة بين محو الأمية الإعلامية والمواطنة الرقمية<sup>(٧)</sup> والتي هدفت إلى التعرف على تأثير محو الأمية الإعلامية على المواطنة الرقمية واختبرت الدور الوسيط لمحو الأمية الرقمية في هذه العلاقة، وتم تطبيق نموذج الوساطة لتحليل العلاقات بين المتغيرات بناءً على بيانات ٥٥٥ معلماً في تركيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة مباشرة بين محو الأمية الإعلامية والمواطنة الرقمية، كما توصلت محو الأمية الرقمية جزئياً في تأثير مستويات محو الأمية الإعلامية للمعلمين على مواظنتهم الرقمية.

٦) دراسة (رضا عبدالواجد أمين، ٢٠٢٢) بعنوان المواطنة والمواطنة الرقمية: حقوق وواجبات<sup>(٨)</sup> والتي هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم المواطنة بالمعنى الحديث، والعوامل التي ترسخ مفهومها بين الجماهير والرأي العام مثل الخطاب الديني والخطاب الإعلامي المستنير، كما تحاول الدراسة استجلاء الغموض المتعلق بمفهوم المواطنة الرقمية، وكذلك بيان الحقوق والواجبات المترتبة على عقد المواطنة لكل من المواطن والدولة، والحقوق والواجبات المتعلقة بالمواطنة الرقمية، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم حقوق المواطن وفقاً لعقد المواطنة تتمثل في الحق في التعبير عن الآراء والمعتقدات الحق في الحماية والأمن، والحق في حرية الاعتقاد، والحصول على الجنسية، إضافة إلى الحقوق الاقتصادية والاجتماعية، كالحق في العمل والسكن والرعاية الصحية، والحق في المشاركة السياسية والحياة العامة للوطن، كما كشفت الدراسة على أهم حقوق الوطن وفقاً لعقد المواطنة: الولاء والانتماء للدولة أرضاً وشعباً ونظاماً سياسياً، والدفاع عن الوطن في حال تعرضه للأخطار، والحفاظ على مكتسبات الوطن واحترام رموزه، وقوانينه، والقيام بالواجبات المالية كدفع الزكاة والضرائب للإنفاق منها على المصالح العامة للمواطنين، كما كشفت الدراسة عن حقوق المواطن الرقمي وهي تتمثل في بناء هوية صحية، وحماية الخصوصية، والقدرة على الحماية السيبرانية

### المحور الثاني: دراسات عن السمات الشخصية للأفراد:

١) دراسة Abdel-Khalek et all (٢٠٢٣) بعنوان السمات الشخصية الخمس الكبرى كمتنبئين للرضا عن الحياة لدى طلاب الجامعات المصرية<sup>(٩)</sup> والتي هدفت إلى رصد تأثير العوامل الخمسة الكبرى للشخصية عن الرضا عن الحياة في عينة طلاب الجامعات المصرية بلغ قوامها ١٤١٨ مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن الرجال حصلوا على متوسط درجات إجمالية أعلى بكثير من النساء فيما يتعلق بالانسياب والانفتاح والضمير، في حين حصلت النساء على متوسط درجات إجمالية أعلى من الرجال فيما يتعلق بالعصابية والموافقة، وكانت جميع ارتباطات بيرسون بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية والرضا عن

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

الحياة معنوية وإيجابية باستثناء العصابية (سلبية)، والرضا عن الحياة كان منخفضًا عند الأشخاص العصبيين والضمير والانبساط والانفتاح (الرجال) ، وانخفاض العصابية والضمير (النساء).

٢) دراسة **Giacomo Angelin (٢٠٢٣)** بعنوان السمات الخمسة الكبرى والإرهاق الوظيفي: مراجعة منهجية للأدبيات<sup>(١٠)</sup> والتي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين السمات الشخصية والإرهاق الوظيفي في مجال مجالات العمل، وذلك عن طريق البحث المكثف في المقالات المنشورة قبل ٣٠ يونيو ٢٠٢١ (وقت البحث) ، مقتصرة على الأبحاث في المجالات المنشورة باللغة الإنجليزية في عدد من المجالات العلمية Scopus و PubMed و ScienceDirect و PsycINFO، وتم تضمين المقالات التي تبحث في العلاقة بين السمات الشخصية والإرهاق الوظيفي في أي مجال من مجالات العمل باستثناء مجالات الرياضة ومجالات عمل الكنسية، وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط سلبي بين التوافق والإرهاق الوظيفي، ووجود ارتباط سلبي بين سمة يقظة الضمير والانبساطية والانفتاح على الخبرة والإرهاق الوظيفي، كما يوجد ارتباط إيجابي بين العصابية والإرهاق الوظيفي.

٣) دراسة **Orit Baruth & Anat Cohen (٢٠٢٣)** بعنوان الشخصية والرضا عن الدورات التدريبية عبر الإنترنت: العلاقة بين السمات الشخصية الخمسة الكبار والرضا عن أنشطة التعلم عبر الإنترنت<sup>(١١)</sup> والتي هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين السمات الشخصية (باستخدام نموذج الخمسة الكبار من Costa & McCare) ورضا الطلاب عن مختلف الأنشطة التعليمية المقدمة في الدورات التدريبية عبر الإنترنت ، والتي تسمى حلول التعلم التربوية التقنية (TPLS) كانت TPLS التي تم اختبارها عبارة عن مجموعات مناقشة وكتب رقمية ومهام عبر الإنترنت واستطلاعات رأي / استطلاعات رأي ووسائل إعلام، وتم تطبيق الاستبيانات على عينة قوامها ١٠٨ طلاب جامعيين مسجلين في دورة أكاديمية عبر الإنترنت، وتوصلت الدراسة إلى أن المتعلمين الذين لديهم سمة العصابية "أظهروا رضاًا منخفضًا عن كافة حلول التعلم التربوية التقنية وذلك (TPLS) على عكس المتعلمين "غير العصبيين"، كما تشير النتائج إلى أن الشخصية تلعب دورًا مهمًا في إرضاء المتعلم عبر الإنترنت وبالتالي يجب مراعاة السمات الشخصية عند تصميم أنشطة التعلم للدورات التدريبية عبر الإنترنت.

٤) دراسة **Fabia Morales-Vives et all (٢٠٢٣)** بعنوان دور الذكاء والسمات الشخصية الخمس الكبرى للأشخاص في تجاهل التدابير الوقائية ضد COVID-19<sup>(١٢)</sup> والتي هدفت الدراسة إلى رصد دور الذكاء في التنبئي بالامتثال للتدابير التي تمنع عدوى COVID-19 عند النظر إليه جنبًا إلى جنب مع السمات الشخصية الخمسة الكبرى، وذلك من خلال دراسة ميدانية على عينة يبلغ قوامها ٤٠٤ مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن التوافق ويقظة الضمير والانفتاح على التجربة لها علاقة إيجابية انخفاض بالامتثال للتدابير

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

الوقائية لـ COVID-19, كما توجد علاقة سلبية بين سمة الانبساط والامتثال للتدابير الوقائية لـ COVID-19؛ أي أن ارتفاع مستوى الانبساط يمكن أن يجعل من الصعب مراقبة الامتثال للتدابير الوقائية وخاصة تدابير التباعد الاجتماعي.

٥) دراسة هلال شامس ونصرة صالح (٢٠٢٣) بعنوان السمات الشخصية للمعلمين وعلاقتها برضاهم الوظيفي في سلطنة عمان<sup>(١٣)</sup>, والتي هدفت الدراسة إلى الكشف عن السمات الشخصية للمعلمين وعلاقتها برضاهم الوظيفي في سلطنة عمان، وأثر متغيري (الجنس، وسنوات الخبرة) في إجاباتهم، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي واستبانة طبقت على عينة عشوائية بلغت (٥٠٥) معلماً ومعلمة، وتوصلت الدراسة إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة للسمات الشخصية عند المعلمين والرضا الوظيفي في سلطنة عمان جاءت بدرجة كبيرة لكل منهما، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للسمات الشخصية للمعلمين تعزى لمتغير الجنس في جميع المجالات، ما عدا المجال الخامس "يقظة الضمير" بوجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للسمات الشخصية للمعلمين تعزى لمتغير سنوات الخبرة في جميع المجالات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات المعلمين للرضا الوظيفي للمعلمين تعزى لمتغير الجنس في جميع المجالات، ما عدا المجال الرابع "الرواتب والحوافز" بوجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في جميع المجالات، ما عدا المجال الثالث "العلاقات الإنسانية"، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح ١٦ سنة فأكثر، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية ضعيفة بين السمات الشخصية للمعلمين في سلطنة عمان ورضاهم الوظيفي.

### التعليق على الدراسات السابقة:

لقد أفادت من الناحية المنهجية والنظرية في صياغة المشكلة البحثية وأهدافها وتساؤلاتها فروضها، كما ساهمت في اختيار مجموعة من المناهج والأدوات البحثية المناسبة للدراسة والتي تدفع للوصول إلى نتائج علمية سليمة، علاوة على إعطاء الباحثة فرصة مقارنة النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة في المجتمعات المختلفة مع النتائج التي توصلت إليها الدراسة سواء بالاتفاق أو الاختلاف، ومن الناحية المعرفية ساعدت في الكشف عن دور المواطنة الرقمية في حماية الأفراد من أخطار الوسائل التكنولوجية، كما ساهمت في التعرف رصد مستوي الثقافة الرقمية لدي ممارسي العلاقات العامة، وأثر السمات الشخصية في تحديد مستوى إدراكهم لأبعاد المواطنة الرقمية.

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

### مشكلة الدراسة:

إن انتشار ما يعرف بالجرائم الإلكترونية مثل انتحال الشخصية والمخدرات الرقمية والإرهاب الإلكتروني والاختراق جعل تعلم المواطنة الرقمية ضرورة ملحة لحماية الأفراد من أخطار البيئة الرقمية وذلك بوضع سياسات وقائية وإجراءات صارمة وقوانين تكفل الحقوق الرقمية وتضمن التقيد بالمسؤوليات والامتثال لأخلاقيات العالم الرقمي الذي تُرتكب فيه الجرائم خلف ستائر هويات مزيفة وقد تؤدي هذه الجرائم بأمن أمة بأكملها, وبالنسبة للسمات الشخصية فقد استرعت انتباه مختلف الباحثين والدارسين في شتى العلوم إذ أصبحت الشخصية مادة جاذبة ودسمة للبحث والدراسة, ولم تكن الباحثة بمنأى عن هذا الجذب, إذ شغفت لمعرفة كيف يمكن للسمات الشخصية للأفراد أن تُؤثر على عملية الوعي والإدراك, حيث رأت أنه من المهم تواجدها طرح جديد يتناول متغيري أبعاد المواطنة الرقمية والسمات الشخصية معاً, وخاصةً إذا كانت العينة متمثلة في ممارسي العلاقات العامة الذين يتم انتقاؤهم بحرص وعناية شديدين, فممارس العلاقات العامة ليس كسائر العاملين, إنه أداة المؤسسة الإعلامية التي من خلالها تتشكل صورة المؤسسة الذهنية وتتلور في رداء المثالية, ولقد تبلورت المشكلة البحثية في التعرف على مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية ودور السمات الشخصية في تحديد مستوي هذا الوعي.

### الإطار النظري:

#### نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية Big Five Factors Model of Personality

تعتمد الدراسة على نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وهو نموذج يستخدم لقياس السمات الشخصية البشرية, ويتضمن خمسة أبعاد يستخدمها العديد من علماء النفس لوصف سمات الشخصية وهذه العوامل تمثل البنية الأساسية لكل سمات الشخصية, ويتكون النموذج من خمسة عوامل (الانبساطية - المقبولية-يقظة الضمير -العصابية-الانفتاح على الخبرة), وتعود جذور هذا النموذج إلى أواخر الثلاثينيات<sup>(٤)</sup>, كما تم تحديد العوامل الخمسة من خلال تحليل العامل الاستكشافي؛ وهي تقنية إحصائية لتحليل تصنيفات السمات الشخصية المرتبطة.

وتتمثل عناصر هذا النموذج في العصابية (Neuroticism(N) الشخص العصابي هو الذي يكون متصلاً بالعالم الواقعي لكن لديه بعض الاضطرابات السلوكية<sup>(٥)</sup>, والعصابية يقابلها بُعد الاتزان الانفعالي من منظور أيزنك, وتشير إلى الاستقرار العاطفي والتحكم في الاندفاع والقلق<sup>(٦)</sup>, بينما تشير سمة المقبولية (Agreeableness(A) يقيس هذا العامل الكفاءة الاجتماعية للأفراد على مدي متصل واسع من الحنو حتي الجفاء في المشاعر والأفكار والأداء, والدرجة المرتفعة في هذا العامل ذو طبيعة جيدة تتمثل في كون الفرد



## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

شقوق وواثق ومتسامح ومستقيم , بينما الدرجة المنخفضة تعني أن الفرد ساخر وعدواني وعنيف وحقوق وغير متعاون<sup>(١٧)</sup>, **والانفتاح علي الخبرة (O) Openness to Experience** يُمثل الثقافة وهي من أبعاد الشخصية وهذا البعد متعلق بكون الفرد مولعاً بالتفكير والخيال والتأمل, ويتضمن هذا العامل بعداً عقلياً أكثر من العوامل الأخرى للشخصية فتشير الدرجات العليا منه إلي رحابة الأفق والإبداع وحب الاستطلاع والاستقلالية والصقل العقلي الممتاز, وتُشير الدرجات المنخفضة منه إلي ضيق الأفق وعدم التخيل وعدم النضج وعدم الثقافة<sup>(١٨)</sup>, وأما عن **الانبساطية (E) Extraversion** فقد عرفها "يونج" علي أنها توجه نحو العالم الخارجي, والشخص المنبسط هو الذي يحب العلاقات الاجتماعية ويوجد فيها إشباعاً لحاجاته, وله العديد من الأصدقاء فهو يحتاج إلي تواجد الناس حوله ليتحدث معهم, كما أنه يحب التطوع لأعمال غير مكلف بها ويتصرف بسرعة دون تردد ومتفائل ويحب الضحك فهو إنسان مرح ودائم النشاط والحركة ولديه روح الدعابة, ويرى "أيزنك" أن الانبساط هو عامل راق من الدرجة الثانية ويتكون من مكونين (الاجتماعية والاندفاعية)<sup>(١٩)</sup>, والانبساطية يقابلها **الانطواء** فالشخص المنطوي هو شخص متروى ومحافظ وهادئ ولا يحب الاستتارة فهو يأخذ مواقف الحياة بجدية مناسبة, كما أنه يحب الكتب ويفضل التخطيط مقدماً حيث أنه يفكر قبل أن يخطو أي خطوة فهو يتشكك في التصرف السريع, وقد عرفه "يونج" أنه شخص يتجه نحو العالم الداخلي الذاتي, والانطواء لا يعتبر مرضاً أو اضطراباً<sup>(٢٠)</sup>, وبالنسبة ل**ليقظة الضمير (C) Conscientiousness** تتمثل في مجموع السمات الشخصية التي تركز على ضبط الذات والالتزام في الواجبات والترتيب في السلوك<sup>(٢١)</sup>, والدرجة المرتفعة تعني أن الشخص طموح منظم مثابر ويعمل باجتهاد ويُعتمد عليه, لكن الدرجة المنخفضة تعني أن الفرد لا يُعتمد عليه وكذلك عدم الدقة وعدم النظام وذو إرادة ضعيفة<sup>(٢٢)</sup>.

ويعتبر هذا النموذج من أفضل التي يمكن الاستعانة بها في البحوث العلمية فهو يتميز بجملته من المميزات؛ أولاً قدرته على تحقيق بين الأفراد الفروق الفردية , ثانياً الصدق والثبات حيث إن مقاييس هذه العوامل على درجة مرتفعة من الصدق والثبات , ثالثاً الشمولية مقارنة بالنظريات السابقة يعتبر هذا النموذج من أفضل النظريات من حيث الوصف والشمول للشخصية, رابعاً متوسط المدى أي أن العوامل في النموذج ليست كثيرة مثل عوامل "كاتل" وليست قليلة مثل عوامل "أيزيك", خامساً سهولة اللغة فهو يحتوي علي عدد كبير من السمات الشائعة والمعروفة في اللغة وكذلك المستخدمة في الحياة اليومية مما يجعله واضح للناس جميعاً, سادساً يعتمد علي تراث ممتد وله جذور راسخة خلال فترات زمنية ليست قليلة, سابعاً التحليل العملي الذي استخدم في هذا النموذج يعتبر جسراً مساعداً بين النظريات السلوكية والنظريات الإكلينيكية<sup>(٢٣)</sup>.

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

وسيتم تطبيق نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لقياس السمات الشخصية لدى ممارسي العلاقات العامة -عينة الدراسة- في صحيفة الاستبيان بالاعتماد على دراسة كل من حسام حامد ٢٠٢٠<sup>(٢٤)</sup>، ودراسة John & Srivastava (١٩٩٩)<sup>(٢٥)</sup>، ومن ثمّ قياس علاقتها بأبعاد المواطنة الرقمية التسعة، لكن مع إجراء بعض التعديلات بما يتناسب مع موضوع الباحثة .

### أهمية الدراسة:

- ١) اكتساب المواطنة الرقمية زخمًا كبيرًا مما جعل تعلمها مطلبًا عالميًا فاستوجب ذلك إجراء دراسة عنها.
- ٢) تزويد مكتبة البحوث العربية بطرح جديد عن إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد وعلاقته بسماتهم الشخصية.
- ٣) تسليط الضوء على سلبيات وأخطار البيئة الرقمية مما سيساهم في تقديم توصيات ومقترحات لتفادي هذه الأخطار والذي بدوره سيعزز ثقافة المواطنة الرقمية.
- ٤) تتبع أهمية الدراسة من أهمية عينتها المتمثلة في ممارسي العلاقات العامة؛ إذ ستوجه الانتباه إلى تعزيز ثقافة المواطنة الرقمية لديهم مما سينعكس إيجابيًا على ممارسة مهنة العلاقات العامة داخل المؤسسات متعددة الجنسيات.

### أهداف الدراسة:

- ١) التعرف على مفهوم المواطنة الرقمية بالنسبة لممارسي العلاقات العامة
- ٢) رصد مستوى إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية.
- ٣) توضيح معوقات إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية.
- ٤) الكشف عن العلاقة بين كثافة تعرض ممارسي العلاقات العامة للوسائل التكنولوجية وإدراكهم لأبعاد المواطنة الرقمية.
- ٥) توضيح العلاقة بين إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية وسماتهم الشخصية.
- ٦) رصد العلاقة بين وجود معوقات لتنمية المواطنة الرقمية لدى ممارسي العلاقات العامة وكثافة تعرضهم للوسائل التكنولوجية.
- ٧) الكشف عن العلاقة بين إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية والعوامل الديموغرافية لهم (النوع ذكور وإناث- عمر المبحوث- عدد سنوات الخبرة في العمل).

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

### تساؤلات الدراسة:

- ١) ما مفهوم المواطنة الرقمية بالنسبة لممارسي العلاقات العامة ؟
- ٢) ما مستوى إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية؟
- ٣) ما هي معوقات إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية؟
- ٤) ما أكثر السمات الشخصية انتشاراً بين ممارسي العلاقات العامة؟
- ٥) ما العلاقة بين كثافة تعرض ممارسي العلاقات العامة للوسائل التكنولوجية وإدراكهم لأبعاد المواطنة الرقمية؟
- ٦) ما العلاقة بين إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية وسماتهم الشخصية؟
- ٧) ما العلاقة بين إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية والعوامل الديموغرافية لهم(النوع ذكور وإناث- عدد سنوات الخبرة في العمل)؟

### فروض الدراسة:

- ١) توجد علاقة بين إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية وسماتهم الشخصية.
- ٢) توجد علاقة بين إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية وكثافة تعرضهم للوسائل الرقمية.
- ٣) توجد علاقة ارتباطية بين كثافة تعرض ممارسي العلاقات العامة للوسائل الرقمية ووجود معوقات لتنمية المواطنة الرقمية
- ٤) توجد فروق بين إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية والعوامل الديموغرافية (النوع- الخبرة في العمل).

### نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى فئة الدراسات الوصفية إذ تستهدف تحليل وتصوير خصائص مشكلة معينة أو ظاهرة، حيث يتم جمع البيانات الخاصة بالمشكلة ثم تسجيلها وتحليلها تحليلًا دقيقًا واستخلاص دلالات معينة مما يساهم في الوصول لنتائج تعالج مشكلة الدراسة<sup>(٢٦)</sup>.

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

### منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على منهج المسح الإعلامي (Survey method) بشقه الميداني، فهو شكل من أشكال التجميع المنظم للبيانات بهدف التنبؤ أو الوصف بفعل معين أو بهدف تحليل العلاقات بين البيانات<sup>(٢٧)</sup>.

### عينة الدراسة:

نظرًا لصعوبة الوصول لمجتمع الدراسة ككل أي الوصول لممارسي العلاقات العامة كافتهم في المؤسسات متعددة الجنسيات؛ قد لجأت الباحثة لأخذ عينة متاحة قوامها ١٥٠ مفردة من ممارسي العلاقات العامة في عدد من المؤسسات تمثلت في :-قطاع البنوك(البنك الكويتي الوطني-بنك HSBC- البنك الأهلي القطري- بنك كريديت أجريكول-بنك الإمارات دبي الوطني)، وشركات الاتصالات(فودافون-اتصالات- أورانج)، والفنادق(هيلتون-شيراتون)، شركات المواد الغذائية(كوكاكولا مصر-بيبيسي مصر)، شركات صناعة السيارات (فورد-تويوتا)، شركات صناعة مواد التجميل(أوريفلام)، شركات الدفع الإلكتروني(فوري للمدفوعات)، شركات عقارات(إعمار مصر).

**دوافع اختيار العينة:-** تم اختيار عينة الدراسة نظراً لما تمتلكه المؤسسات متعددة الجنسيات من موارد سواء تكنولوجية أو بشرية أو مالية يجعلها في مصاف المؤسسات ذات الربح المرتفع، إذ أنها تخضع لسياسات واستراتيجيات وخطط عمل قوية تزيد من قدرتها التنافسية مع المؤسسات المحيطة بل إنها تؤثر على الاقتصاد العالمي، وقد كشف "تقرير الاستثمار العالمي ٢٠٢٢" الصادر عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية أن تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر العالمية (التي شهدت انخفاضاً إلى أقل من تريليون دولار أمريكي خلال العام الأول من جائحة كوفيد-١٩) قد انتعشت، ففي عام ٢٠٢١ زادت هذه التدفقات بنسبة ٦٤ في المائة، لتصل إلى ١.٥٨ تريليون دولار أمريكي، ومع ذلك، فإن أهمية الشركات المتعددة الجنسيات تمتد إلى ما هو أبعد من مجرد أرقام عديدة، فمسؤوليات هذه الشركات متعددة الأبعاد بطبيعتها، مما يستلزم النظر في اتساع وعمق النظم البيئية التي تؤثر عليها<sup>(٢٨)</sup>.

### أدوات جمع البيانات:

تعتمد الدراسة على صحيفة الاستبيان فهي أفضل أداة للحصول على معلومات دقيقة من عينة الدراسة، وستقوم الباحثة بالاعتماد على أسلوب المقابلة الشخصية وجها لوجه في ملء الاستمارة وستقوم بهذه المقابلات بنفسها إيثارةً للدقة والموضوعية.

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

### مقاييس الدراسة:-

#### • مقاييس الدراسة:-

اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت Likert ويعتبر هذا المقياس من أشهر المقاييس وأكثرها انتشارًا وذوًا بين الباحثين لما تتميز به من سهولة التطبيق, حيث قامت الباحثة بصياغة الفقرات الإيجابية والسلبية وذلك لقياس متغيرات الدراسة, ومن ثمّ يقوم المبحوث باختيار إجابة واحدة من الدرجات الثلاث (موافق- محايد- معارض) ثم يتم إعطاء درجة لكل استجابة بحيث تأخذ الجمل الإيجابية الدرجات (٣-٢-١) بالترتيب بمعنى أن "موافق" تأخذ الدرجة ٣, و"محايد" تأخذ الدرجة ٢, بينما "معارض" تأخذ الدرجة ١, أما في حالة الجمل السلبية تأخذ الجمل الدرجات (١-٢-٣) على الترتيب, حيث تأخذ إجابة المبحوث ب"موافق" الدرجة ١, و"محايد" تأخذ الدرجة ٢, و"معارض" تأخذ الدرجة ٣, وهذه الدراسة شملت على مقاييس متمثلة في:-

-مقياس أبعاد المواطنة الرقمية التسعة وقد ضم ٥٤ فقرة (لكل بُعد ٦ فقرات).

-مقياس السمات الشخصية وقد ضم ٢٠ فقرة (لكل سمة ٤ فقرات).

### - كيفية توظيف النموذج في الدراسة:-

سيتم تطبيق نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لقياس السمات الشخصية لدى ممارسي العلاقات العامة -عينة الدراسة- في صحيفة الاستبيان وذلك بالاعتماد على دراسة كل من حسام حامد (٢٠٢٠) (٢٩), ودراسة John & Srivastava (١٩٩٩) (٣٠), ومن ثمّ قياس علاقتها بأبعاد المواطنة الرقمية التسعة, مع إجراء بعض التعديلات بما يتناسب مع موضوع الباحثة .

مقياس السمات الشخصية:-

الانبساطية:- أنا ثرثار وأحب التحدث كثيرًا - أنا شخص ملئ بالطاقة والحيوية-أنا غير خجول وأكشف عن مشاعري وآرائي بسهولة-أنا لا أفضل الهدوء.

ب-المقبولية:- أنا أثق في الآخرين بشكل عام-أنا متسامح وأعامل الجميع بلطف-أنا لا أحب أن أبادر بالشجار مع الآخرين-أنا لا أحب البحث عن أخطاء الآخرين.

ج-يقظة الضمير:- أنجز الأعمال التي أقوم بها على أكمل وجه-أنا جدير بالثقة في ما أقوم به من مهام-أنا شخص منظم وغير مهمل-أنا شخص كسول.

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

د-العصابية:-أنا شخص متقلب المزاج وأشعر بالقلق-أنا مكتئب-أنا لا أستطيع أن أحافظ على هدوئي في المواقف المتوترة-أنا غير مستقر وجدانياً وأنزعج بسهولة .

ه-الانفتاح على الخبرة:- أنا شخص مبتكر ولدي أفكار جيدة -أنا واسع الخيال وأفكر بعمق-أنا شخص غير تقليدي ولا افضل العمل الروتيني -اهتماماتي الفنية كثيرة.

### مفاهيم الدراسة:

**المواطنة الرقمية:** هي تفاعل الفرد مع غيره باستخدام الأدوات والمصادر الرقمية مثل الحاسوب بصوره المتعددة وشبكة المعلومات كوسيط باستخدام الكثير من الوسائل كالمواقع والمدونات مع مراعاة القواعد والضوابط والأعراف التي يجب اتباعها عند الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا<sup>(٣١)</sup>, وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها استخدام الأدوات والوسائل التكنولوجية بطريقة سليمة باتباع قوانين السلامة الرقمية ليكون الفرد مواطناً رقمياً جيداً, وفي هذه الدراسة تشير إلي الدرجة التي سيحصل عليها المبحوث علي مقياس المواطنة الرقمية, **أبعاد المواطنة الرقمية** هي عناصر المواطنة الرقمية التسعة وهي (الوصول الرقمي - محو الأمية الرقمية - اللياقة الرقمية- التجارة الرقمية - القوانين الرقمية - الأمن الرقمي - الاتصالات الرقمية - الحقوق والمسؤوليات الرقمية - الصحة والسلامة الرقمية).

**السمات الشخصية:** هي الأنماط التفانئية للأفكار والمشاعر والسلوكيات الدائمة بشكل نسبي والتي تميز الطرق النموذجية للاستجابة للمواقف المختلفة<sup>(٣٢)</sup>, وتعرفها الباحثة بأنها مجموعة الصفات والخصائص التي يتسم بها الأفراد, وفي هذه الدراسة سوف يتم الاعتماد على نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وهي (العصابية – المقبولية- الانبساطية - الانفتاح على الخبرة - يقظة الضمير), وفي هذه الدراسة تشير إلي الدرجة التي سيحصل عليها المبحوث علي مقياس السمات الشخصية.

### اختباري الصدق والثبات:

بالنسبة لمدى صدق استمارة الاستبيان تم عرضها على عدد من المحكمين<sup>(٣٣)</sup> لإبداء آرائهم, ثم قامت الباحثة بإجراء بعض التعديلات في ضوء توجيهات المحكمين والتي تمثلت في إضافة بعض الفقرات وإعادة صياغة عدة أسئلة حتى تتمثل في صورة أكثر وضوحاً للمبحوث مما يساعده في الإجابة عليها بدقة أكثر, وبالنسبة لمدى ثبات الاستمارة تم قياس الثبات للتأكد من مدى إمكانية اعتماد نتائج الدراسة في تعميم النتائج وذلك باستخدام اختبار ألفا كرونباخ **Reliability Scale Alpha Analysis** والذي بلغت قيمته (٠.٧٨١). مما يعني أن نسبة الاتساق عالية بين المبحوثين وبالتالي فإن نتائج الدراسة قابلة للتعميم.

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

### الإطار المعرفي للدراسة:

أولاً: المواطنة الرقمية وأخلاقياتها:

لقد تعددت المفاهيم التي تناولت المواطنة الرقمية فقد عرفها عادل حلمي (٢٠٢١) بأنها مجموعة الأعراف والمعايير والضوابط والقواعد والمبادئ الأخلاقية التي يجب اتباعها عند الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا عبر الوسائل الإلكترونية مثل مواقع التواصل الاجتماعي والتي تتمثل في الحقوق والواجبات التي يجب أن يلتزم بها الأفراد<sup>(٣٤)</sup>, ويرى (Turpo-Gebera & Others (2021) أن المواطنة الرقمية تتمثل في تحديات بناء التعايش الديمقراطي في الشبكات الافتراضية والاجتماعية<sup>(٣٥)</sup>.

### خصائص المواطنة الرقمية:

تتميز المواطنة الرقمية بعدد من الخصائص التي تناولتها العديد من الدراسات السابقة والتي تمثلت في<sup>(٣٦)</sup>:

(١) المواطنة الرقمية اجتماعية, إذ أنها تهدف إلي إعداد الأفراد لكي يشاركوا في بناء المجتمع المحلي والعالمية وذلك باتباع قواعد السلوك التي يتم تحديدها في ضوء ما يتم الاتفاق عليه من الأفراد ذوي العلاقة.

(٢) المواطنة الرقمية مكتسبة بالتعلم والتدريب, فهي تهدف إلي إعداد الأفراد للمجتمع الرقمي.

(٣) ذات طابع انفعالي وجداني, يتضح في فهم القضايا الإنسانية و ممارسة السلوك الأخلاقي وكذلك القدرة علي التفكير بشكل نقدي حول التحديات الأخلاقية في العالم الرقمي.

(٤) المواطنة الرقمية نسبية, حيث تختلف بين الأفراد باختلاف عدد من العوامل المتفاوتة كالفهم الصحيح لأدوات التواصل الرقمي .

(٥) المواطنة الرقمية قابلة للقياس, وهذا يظهر من خلال ممارسة الطلاب وسلوكهم العملي في البيئة الرقمية.

### أبعاد المواطنة الرقمية:

١- الوصول الرقمي Digital Access: المشاركة الإلكترونية الكاملة في المجتمع حيث يمكن لجميع المستخدمين المشاركة في المجتمع الرقمي وتعمل المواطنة الرقمية على تكافؤ الفرص أمام جميع الأفراد لاستخدام التكنولوجيا وتوفير الوصول الإلكتروني ونبذ مبدأ الإقصاء<sup>(٣٧)</sup>.

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

٢-التجارة الإلكترونية **Digital Commerce**: تتمثل في مجموعة من الأدوات والعمليات والأنشطة القائمة على الانترنت والتي تحسن من الممارسات التقليدية الخاصة بالتجارة مثل التواصل مع العملاء وتوظيفهم والتسويق للمنتجات وإجراء البحوث<sup>(٣٨)</sup>.

٣-التواصل الرقمي **Digital Communication**: تعني التبادل الإلكتروني للمعلومات, ولقد مكنت التكنولوجيا الحديثة الأفراد من الالتقاء وتكوين الصداقات والعمل في بلدان بعيدة وإحداث ثورات الربيع العربي, ٢٠١١ وكذلك دعم الأفراد بعضهم لبعض, كما أنه يمكن للأفراد تطوير أنفسهم وتطوير العلاقات الاجتماعية والتعلم خارج منطقتهم الجغرافية بالإضافة إلى أنه يُمكن العاملين في المنظمات متعددة الجنسيات من تطوير العلاقات مع أفراد من أماكن بعيدة بحثاً عن الخبرة للعمل داخل منظماتهم<sup>(٣٩)</sup>.

٤-محو الأمية الرقمية **Digital Literacy**: هي مزيج من مهارات المعلومات والاتصال وإنشاء المحتوى ومهارات الأمان فضلاً عن مهارات حل المشكلات وحدد باحثون آخرون أربع فئات رئيسية من المهارات الواجب إتقانها وهي المهارات الفنية والاجتماعية والنقدية والإبداعية<sup>(٤٠)</sup>.

٥-اللياقة الرقمية **Digital Etiquette**: تعني معايير السلوك والأخلاق التي يستخدمها الفرد مع الآخرين عبر الانترنت, والآداب الرقمية تمثل معياراً للسلوك على وسائل التواصل الاجتماعي وقاعدة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية وللمشاركة عبر الإنترنت بما في ذلك التفاعلات الاجتماعية في العالم الافتراضي فهي تشجع على السلوك السليم<sup>(٤١)</sup>, لذلك فإن الآداب الرقمية هي إنشاء معيار اجتماعي عبر الإنترنت في شكل إطار قانوني أو هياكل اجتماعية أو معايير أو قواعد للسلوك المناسب في سياق البيئة الرقمية<sup>(٤٢)</sup>, ووضع مستخدمو الإنترنت الأوائل الأساس لمجموعة من الاتفاقيات والقواعد للقيام بالأشياء على الإنترنت هذه القواعد تسمى في الوقت الحاضر بآداب التعامل وتُعرف بمصطلح **Netiquett** وهو يشير إلى الأعراف والأخلاق الحميدة والقوانين واللوائح التي يمارسها الأفراد عند التعامل مع الإنترنت كأداة للتواصل أو تبادل البيانات<sup>(٤٣)</sup>.

٦-القانون الرقمي **Digital Law**: يعني السياسات والقواعد والقوانين التي تحكم وتفيد المستخدم في البيئة الرقمية, فيجب أن يعرف المواطنون حدودهم القانونية وخصوصاً أننا في عصر يسهل فيه مشاركة المعلومات ومن ثمّ انتهاك حقوق النشر بطريقة مقصودة أو غير مقصودة<sup>(٤٤)</sup>.

٧-الحقوق والمسؤوليات الرقمية **Digital Rights & Responsibilities**: يقصد بها الحقوق التي يتمتع بها المستخدم والمسؤوليات والواجبات التي يجب الالتزام بها تجاه الآخرين عند التعامل معهم عبر الانترنت, وكذلك الحريات المنصوص عليها في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان حيث ينطبق هذا



## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

الاستحقاق دون تمييز بأي معايير كالعرق أو الدين أو البلد فهي مبادئ غير قابلة للتفاوض أو التصرف وتعتبر أحد أعظم إنجازات الحضارة وفي المادة الأولى من إعلان حقوق الإنسان أنه لا يجوز ممارسة الحريات والحقوق وإعمالها دون مسؤوليات<sup>(٤٥)</sup>.

٨-الصحة والسلامة الرقمية **Digital Health & Wellness**: يقصد بها استخدام التكنولوجيا بطريقة آمنة وأن يحافظ الأفراد على صحتهم النفسية والجسدية, بالنسبة للصحة النفسية قد يتعرض الفرد للتمتر أو الإساءة وخصوصاً أن الإساءة عبر الإنترنت تكون بشكل متزايد عنها إذا كانت وجهها لوجه فالتواصل عن بعد عن طريق الانترنت يقلل من الحساسية تجاه الضحايا<sup>(٤٦)</sup>؛ فالشخص المتتم لا يشعر بالشفقة تجاه ضحيته, وأما عن الصحة الجسدية فقد يؤدي كثرة استخدام الانترنت إلي إدمانه ويحدث هذا عندما يشعر الإنسان بالضغط اليومي وللهرب من الواقع وعدم قدرته على تكوين علاقات اجتماعية لشعوره بالخلج والانتواء وأيضاً المعاناة من بعض الاضطرابات النفسية مثل الاكتئاب والوحدة وعدم شغل وقت الفراغ بممارسة الهوايات<sup>(٤٧)</sup>.

٩-الأمن الرقمي **Digital Security**: تعني الحماية الذاتية والاحتياطات الواجب تنفيذها حتى يحافظ كل فرد علي سلامته الشخصية وسلامة بياناته, وتتمثل المخاطر الأمنية في أن مجرد تصفح الإنترنت أو استخدام الهاتف الخليوي يمثل مخاطر متعلقة بالخصوصية خاصة ظهور الإعلانات المستهدفة فقد تظهر إعلانات الإنترنت في متصفح الويب الخاص بالمستخدم أو الجهاز المحمول بناءً على سجل التصفح أو شراء المنتجات أو البيانات الأخرى وهذا يعتبر سوقاً ضخماً للشركات التي تمارس نشاطاً تجارياً في بيع وشراء البيانات الشخصية وتشتهر تطبيقات الأجهزة المحمولة بجمع بيانات المستخدم ومشاركتها مع جهات خارجية وغالباً ما تكون مليئة بالثغرات الأمنية, كما تحتوي العديد من التطبيقات المجانية بما في ذلك التطبيقات التعليمية وتطبيقات الألعاب المشهورة لدى الأطفال على إعلانات داخل التطبيق وغالباً ما تكون سياسات الخصوصية التي لا يكلف الكثير من المستخدمين عناء قراءتها مصاغة بشكل مُبهم وغامض للغاية فتسمح بجمع بيانات شخصية أكثر مما هو مطلوب للتطبيق<sup>(٤٨)</sup>.

### ثانياً: السمات الشخصية للفرد ومكوناتها:

إن مصطلح السمات ذو طبيعة مجردة ولا يمكن ملاحظتها بطريقة مباشرة ولكن يمكن ذلك عن طريق مؤشرات وأفعال معينة, كما أنها تعتبر مبدأ لتنظيم عدد من جوانب السلوك وكذلك التنبؤ به<sup>(٤٩)</sup>, وأما عن الشخصية وترى **فاطمة محمد (٢٠١٤)** أنها مزيج محدد وخاص من العاطفة وأنماط الاستجابة واتجاهات وخبرات وتعلم وينتج عنها سلوك يُعبّر به الفرد عن هويته<sup>(٥٠)</sup>, ويعتقد **Navjot Bhullar et all (٢٠٢٠)** أن الشخصية تُشير إلى الطرق المميزة للفرد في التفكير والشعور والتصرف<sup>(٥١)</sup>, وأن الشخصية لها عدة

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

محددات تتمثل في عضوية الجماعة الثقافية ومحددات الدور الذي يقوم به الفرد والمحددات الوراثة ومحددات الموقف .

### العوامل المؤثرة على شخصية الفرد:

أولاً الاستعداد الوراثي ويقصد بها المحددات البيولوجية لها أثرها البالغ في تحديد شخصية الأفراد<sup>(٥٢)</sup> , ثانياً الأسرة والمدرسة والمجتمع حيث إن أدبيات التنشئة الاجتماعية تفرع بعظم دور الأسرة والمدرسة في بناء شخصية الأفراد وتحديد سماتهم النفسية والعقلية والاجتماعية, ويأتي دور الأسرة في المقام الأول ويأتي دور المدرسة مكملاً لدور الأسرة إذ تُعتبر مسؤولة عن تدعيم التربية الأخلاقية ودمج الفرد منذ طفولته مع المجتمع<sup>(٥٣)</sup> , ثالثاً القدوة الحسنة حيث إن اتخاذ الفرد لأحد ما كقدوة حسنة له يُعتبر من أهم العوامل المساعدة في تشكيل سلوكه نظراً لأنها تُعطي منهجاً عملياً في السلوك الصحيح, وتُخرج المثل العليا والقيم الرفيعة الحسنة من إطارها النظري إلى الإطار التطبيقي, بالإضافة إلى إعطائها مثلاً حياً وواقعياً عن ذلك السلوك<sup>(٥٤)</sup> , رابعاً وسائل الإعلام والاتصال فلا يمكن إغفال دور وسائل الإعلام في تشكيل مواقف واتجاهات الفرد نحو قضايا معينة ومن ثم توجيه سلوكه بناءً على قدرة الإعلام على إقناعه بالرسائل المقدمة إليه, فالعديد من البحوث أثبتت مدى قدرتها وخصوصاً الوسائل الحديثة على تشكيل معتقدات الفرد بل والتأثير على هويته, حيث تناول الباحثون أثر وسائل الإعلام في التنشئة الاجتماعية ووصفوه بأنه خطير للغاية إذ أنه بمثابة الغزو الثقافي الذي يشوه القيم والعادات الاجتماعية التي يكتسبها الطفل بالإضافة إلى تعليمهم العادات والتقاليد والقيم الدخيلة على ثقافتنا العربية<sup>(٥٥)</sup> , خامساً ارتباط الفرد بالرفاق المنحرفين فارتباط الطفل برفاق منحرفين يزيد من ميوله العدوانية بالمشاركة في الشغب الجماعي, ففي دراسة أجريت في المملكة المتحدة في التسعينيات حيث تم مسح مجموعة من الأطفال تتراوح أعمارهم من (١١-١٧) سنة, هؤلاء الأطفال انتقلوا من منظمة لا يمارس أفرادها العنف إلى منظمة أخرى يمارسون العنف, توصلت إلى تكوين ميول عدائية وعنف لديهم بعد عملية الانتقال, بل إن الطفل يثير جماعات أخرى لممارسة العنف<sup>(٥٦)</sup> , سادساً العامل الاقتصادي فالمستوى الاقتصادي للأسرة يؤثر في تكون شخصية الفرد منذ الصغر لما يتيح له من مثيرات ووسائل التعليم والتنشئة المتنوعة<sup>(٥٧)</sup> , وحرمان الفرد منذ صغره قد يصنع لديه شخصية غير سوية مستقبلاً .

مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية  
في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

**نتائج الدراسة الميدانية:-**

فيما يلي سيتم عرض نتائج استجابة العينة لصحيفة الاستبيان:-

**توزيع عينة الدراسة وفقاً لبعد الصحة والسلامة الرقمية:- جدول (١)**

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معارض	محايد	موافق	الصحة والسلامة الرقمية
٣	.٨٤٦٧٦	٢.٤٣٣٣	٣٥	١٥	١٠٠	أدرك أن كثرة استخدام الأجهزة الرقمية تؤدي إلى الإدمان الرقمي
			٢٣.٣%	١٠%	٦٦.٧%	
٢	.٨٤٤٣١	٢.٤٤٠١	٣١	٢٣	٩٦	تسبب لي الأخبار التي تنتشر على مواقع التواصل حالة نفسية سيئة
			٢٠.٧%	١٥.٣%	٦٤%	
٥	.٩٦٦١	٢.١١٣٣	٦٢	٩	٧٩	أقل من سطوع إضاءة شاشات الأجهزة الرقمية لتفادي الأشعة الضارة
			٤١.٣%	٦%	٥٢.٧%	
١	.٥٩٠٠٤	٢.٧٥٣٣	١٢	١٣	١٢٥	أختار مستوي صوت مناسب عند استخدام الأجهزة الرقمية
			٨%	٨.٧%	٨٣.٣%	
٦	.٩٤٦٨٢	١.٩٤٦٤	٧١	١٦	٦٣	أقوم ببعض التمارين الرياضية عند استخدام الحاسوب في العمل
			٤٧.٣%	١٠.٧%	٤٢%	
٤	.٩١٩٥٩	٢.٢٠٠٠	٥١	١٨	٨١	أفضل أخذ وقت للراحة عندما أعمل على الحاسوب حتى لا أتعرض لأضرار جسدية بسبب طول مدة الاستخدام
			٣٤%	١٢%	٥٤%	

-يتبين من الجدول السابق أن فقرة (أختار مستوي صوت مناسب عند استخدام الأجهزة الرقمية) جاءت في المرتبة الأولى فقد عبّرت النسبة الأكبر من العينة ب"موافق" وذلك بنسبة بلغت ٨٣.٣%، أي أن النسبة الأكبر من العينة يتفقون مع هذه العبارة، و ٨.٧% منهم محايدون، و ٨% معارض، تليها في المرتبة الثانية فقرة (تسبب لي الأخبار التي تنتشر على مواقع التواصل حالة نفسية سيئة) حيث عبّرت نسبة ٦٤% من العينة بموافق بينما عبّرت نسبة محايد ١٥.٣% وعبّرت نسبة ٢٠.٧% بمعارض، وترى دراسة **Jabeen & Ahmad (٢٠٢١)** أنه مع توافر هذه الوسائل التكنولوجية الجديدة أصبحنا نميل إلى الإفراط في استخدامها مما يتسبب في إحداث مشاكل نفسية كاضطرابات التوتر وإدمان الإنترنت ولذلك يجب معالجة هذه المشكلات واتخاذ الاحتياطات المناسبة<sup>(٥٨)</sup>، وفي المرتبة الثالثة جاءت فقرة (أدرك أن كثرة استخدام الأجهزة الرقمية تؤدي إلى الإدمان الرقمي) فقد عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بواقع ٦٦.٧% بينما عبّرت نسبة محايد ١٠% وعبّرت نسبة بمعارض ٢٣.٣%، فالتكنولوجيا الرقمية توفر مجالاً واسعاً للمستخدمين لإخفاء هويتهم، وتؤكد دراسة **فاطيمة دبراسو (٢٠١٧)** أن كثرة التعامل مع الأجهزة الإلكترونية قد تؤدي إلى العزلة الاجتماعية والإدمان فالأشخاص يستبدلون العالم الحقيقي بالعالم

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

الافتراضي؛ لأنهم يشعرون بالعزلة والاعتراب، فهم لا يتقبلون ما يفرض عليهم من التزامات وقيود مما يعزز شعورهم بالانطوائية والعزلة<sup>(٥٩)</sup>، وجاءت فقرة (أفضل أخذ وقت للراحة عندما أعمل على الحاسوب حتى لا أتعرض لأضرار جسدية بسبب طول مدة الاستخدام) في المرتبة الرابعة حيث اتفقت العينة على هذه الفقرة بواقع ٥٤% وعبروا بمحايد بواقع ١٢% كما عبروا بمعارض بنسبة ٣٤%، وتنصح دراسة **Ribble & Others (2004)** بضرورة التوعية بالأضرار الجسدية طويلة المدى التي يمكن أن تحدث من كثرة استخدام الوسائل التكنولوجية بطريقة غير مناسبة<sup>(٦٠)</sup>، فالتعامل مع الأجهزة الرقمية يُعد سلاحًا ذو حدين، إما أن يساعدك على تحقيق متطلباتك وإنجاز أعمالك وإما أن يتسبب في أمراض جسدية ومشاكل صحية نظراً للاستخدام غير السليم لهذه التقنيات الرقمية<sup>(٦١)</sup>، وفي المرتبة الخامسة جاءت فقرة (أجعل إضاءة الأجهزة الرقمية على أعلى مستوى عند استخدامها) حيث عبّرت العينة بموافق بنسبة بلغت ٥٢.٧% وعبروا بمحايد ٦% بنسبة بلغت وعبروا بمعارض بنسبة بلغت ٤١.٣%، وفي المرتبة السادسة والأخيرة جاءت فقرة (أقوم ببعض التمارين الرياضية عند استخدام الحاسوب في العمل) حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بمعارض بنسبة بلغت ٤٧.٣% وعبرت نسبة بموافق ٤٢% وعبرت نسبة بمحايد ١٠.٧%، وأهمية ممارسة الرياضة ضروري عند استخدام الحاسوب لحماية الفرد من الألم الذي تسببه طول مدة الجلوس.

### -توزيع عينة الدراسة وفقاً لبُعد الأمن الرقمي:- جدول(٢)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	محايد	موافق	الأمن الرقمي
٢	.٨٥٩١١	٢.٣٤٦٧	٣٨	٢٢	٩٠	أستخدم برامج مكافحة الفيروسات لحماية حاسوب المؤسسة
			٢٥.٣%	١٤.٧%	٦٠%	
٥	.٨٩٥٥٥	١.٩٠٠٠	٦٨	٢٩	٥٣	أقرأ سياسة تحميل التطبيقات قبل تثبيتها
			٤٥.٣%	١٩.٣%	٣٥.٤%	
٤	.٩٢٨٢١	٢.٢٥٣٣	٥٠	١٢	٨٨	أقوم بعمل نسخة احتياطية لبيانات ومعلومات المؤسسة علي قرص خارجي أو فلاشة
			٣٣.٣%	٨%	٥٨.٧%	
١	.٨٠٨٤٨	٢.٥٢٦٧	٣٠	١١	١٠٩	أفضل إلغاء خاصية الملء التلقائي لبيانات المؤسسة حتي لا يستطيع المتصفح حفظها
			٢٠%	٧.٣%	٧٢.٧%	
٦	.٩١٤٤٤	١.٧٩٣٣	٨١	١٩	٥٠	أفتح أي روابط تصلني من جهات مجهولة عبر حسابات المؤسسة
			٥٤%	١٢.٧%	٣٣.٣%	
٣	.٩٠٢٤٠	٢.٢٦٦٧	٤٦	١٨	٨٦	أستخدم كلمة مرور صعبة ومعقدة ولا أطلع عليها أي أحد
			٣٠.٧%	١٢%	٥٧.٣%	

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

يتضح من الجدول السابق أن فقرة (أفضل إلغاء خاصية الملاءم التلقائي لبيانات المؤسسة حتى لا يستطيع المتصفح حفظها) قد جاءت في المرتبة الأولى حيث عبرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بواقع ٧٢.٧% وعبرت نسبة ١١% بمحايد، بينما عبرت ٢٠% بمعارض، وجاءت في المرتبة الثانية فقرة (أستخدم برامج مكافحة الفيروسات لحماية حاسوب المؤسسة) حيث عبرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بواقع ٦٠% وعبرت نسبة ١٤.٧% بمحايد، بينما عبرت ٢٥.٣% بمعارض، أي أن النسبة الأكبر من ممارسي العلاقات العامة بالفعل يستخدمون برامج مكافحة الفيروسات لحماية الأجهزة من الاختراق فالفيروسات لا يمكنها الانتشار على الأجهزة الرقمية من خلال التنزيلات عبر الانترنت فقط ولكن أيضاً من خلال Bluetooth؛ فالفيروسات يمكنها إرسال رسائل غير مرغوب بها مما يترتب عليه الوصول لبيانات غير مصرح بها وهذا ما أكدته دراسة **Nguyen & Chirumamilla (٢٠١٩)** <sup>(٦٢)</sup>، وترى دراسة **Mustafa Jwaifell (٢٠١٨)** أن التحالف الوطني للأمن السيبراني (٢٠٠٣) ينص على أن ٦٧% من مستخدمي الانترنت ليس لديهم جدران حماية (Firewalls) مثبتة بشكل صحيح ومكونة بشكل آمن <sup>(٦٣)</sup>، وجاءت في المرتبة الثالثة فقرة (أستخدم كلمة مرور صعبة ومعقدة ولا أطلع عليها أي أحد) حيث عبرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بنسبة ٧٥.٣%، وعبرت نسبة ١٢% بمحايد، بينما عبرت نسبة ٣٠.٧% بمعارض؛ أي أن النسبة الأكبر من العينة بالفعل يعتمدون لاستخدام كلمات مرور معقدة حتى لا يمكن تخمينها أو اكتشافها بسهولة من قبل المخترقين، وجاءت في المرتبة الرابعة فقرة (أقوم بعمل نسخة احتياطية لبيانات ومعلومات المؤسسة علي قرص خارجي أو فلاشة) حيث عبرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بنسبة ٥٨.٧%، وعبرت نسبة ٨% بمحايد، بينما عبرت نسبة ٣٨.٣% بمعارض؛ حيث يجب الاحتفاظ بمعلومات المؤسسة على مصدر خارجي لما قد يتعرض له الحاسوب من عمليات اختراق أو تلف مما يحدث المشكلات في العمل، وجاءت في المرتبة الخامسة فقرة (أقرأ سياسة تحميل التطبيقات قبل تثبيتها) حيث عبرت النسبة الأكبر من العينة بمعارض بواقع ٤٥.٣%، وعبرت نسبة ١٩.٣% بمحايد، وعبرت نسبة ٣٥.٤% بموافق؛ فالكثير منا يعتمد إلى عدم قراءة سياسة تحميل التطبيقات رغم أهميتها ربما لطول فقرات النص المكتوب أو الشعور بالملل مما يجعلنا نحمل تطبيقات تحتوي على فيروسات تدمر الأجهزة الإلكترونية، بينما جاءت في الفقرة السادسة والأخيرة فقرة (أفتح أي روابط تصلني من جهات مجهولة عبر حسابات المؤسسة) حيث عبرت النسبة الأكبر من العينة بمعارض بواقع ٤٥% بينما عبرت نسبة بمحايد ١٢.٧% وعبرت نسبة بموافق ٣٣.٣%، أي أن ممارسي العلاقات العامة لا يقدمون على فتح أي روابط (لينكات) قد تصلهم عبر حسابات المؤسسة لما قد تحمله من طرق لاختراق الحساب الإلكتروني للمؤسسة بغرض سرقة ملفات معينة أو تدمير الجهاز وإتلافه.

مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية  
في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

- توزيع عينة الدراسة وفقاً لبُعد الحقوق والمسؤوليات الرقمية:- جدول (٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	محايد	موافق	الحقوق والمسؤوليات الرقمية
٢	.٧٨٣٥٣	٢.٤٨٦٧	٢٧	٢٣	١٠٠	أطلب حجب صفحات مواقع التواصل التي تقدم محتوى غير أخلاقي
			١٨%	١٥.٣%	٦٦.٧%	
٥	.٩٧٠٩٢	٢.٠٦٠٠	٦٦	٩	٧٥	أعطل ميزة مشاركة المنشورات على حسابات المؤسسة والتعليق عليها
			٤٤%	٦%	٥٠%	
١	.٧٣٨٨٥	٢.٦٢٠٠	٢٣	١١	١١٦	احترم حقوق عملاء المؤسسة عند التعامل معهم عبر حساباتها الالكترونية
			١٥.٣%	٧.٣%	٧٧.٤%	
٦	.٩٢٣٤٩	١.٨٨٦٧	٧٣	٢١	٥٦	من حقّي المبالغة في عرض مميزات السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيادة جذب الجمهور
			٤٨.٧%	١٤%	٣٧.٣%	
٤	.٨٨٥٥٠	٢.١٦٦٧	٤٨	٢٩	٧٣	أرفض الاتصالات الصوتية أو الفيديو مع عملاء المؤسسة
			٣٢%	١٩.٣%	٤٨.٧%	
٣	.٧١١٧٩	٢.٤٧٧٩	٢٨	١٧	١٠٥	أدرك جيداً ما هي حقوقي وواجباتي عند التعامل مع التكنولوجيا
			١٨.٧%	١١.٣%	٧٠%	

يُتّضح من بيانات الجدول السابق أن فقرة (احترم حقوق عملاء المؤسسة عند التعامل معهم عبر حساباتها الالكترونية) قد جاءت في المرتبة الأولى حيث عبرت نسبة ٧٧.٤% بموافق، بينما عبّرت نسبة ٧.٣% بمحايد وعبّرت نسبة ١٥.٣% بمعارض ويمكن اعتبار ذلك من أخلاقيات ممارسة مهنة العلاقات العامة، بينما جاءت فقرة (أطلب حجب صفحات مواقع التواصل التي تقدم محتوى غير أخلاقي) في المرتبة الثانية حيث عبرت نسبة ٦٦.٧% بموافق، بينما عبّرت نسبة ١٥.٣% بمحايد وعبّرت نسبة ١٨% بمعارض، وجاءت فقرة (أدرك جيداً ما هي حقوقي وواجباتي عند التعامل مع التكنولوجيا) في المرتبة الثالثة حيث عبرت نسبة ٧٠% بموافق، بينما عبّرت نسبة ١١.٣% بمحايد، وعبّرت نسبة ١٨.٧% بمعارض، وترى

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

دراسة محمد أحمد عثمان (٢٠٢٣) أنه يجب التوعية بقواعد استخدام التقنيات الرقمية من حيث الحقوق والواجبات وذلك بهدف تحقيق الاستفادة القصوى مع المحافظة على البعد القيمي والسلوكي في الممارسات الرقمية (٦٤)، كما جاءت فقرة (أرفض الاتصالات الصوتية أو الفيديو مع عملاء المؤسسة) في المرتبة الرابعة حيث عبرت نسبة بموافق ٤٨.٧%، بينما عبرت نسبة ١٩.٣% بمحايد وعبرت نسبة ٣٢% بمعارض، وجاءت فقرة (أعطل ميزة مشاركة المنشورات على حسابات المؤسسة والتعليق عليها) في المرتبة الخامسة حيث عبرت نسبة ٥٠% بموافق، بينما عبرت نسبة ٦% بمحايد وعبرت نسبة ٤٤% بمعارض، وجاءت في المرتبة السادسة والأخيرة فقرة (من حقي المبالغة في عرض مميزات السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيادة جذب الجمهور) فقد عبرت النسبة الأكبر من العينة بمعارض وذلك بنسبة ٤٨.٧%، بينما عبرت نسبة ١٤% بمحايد وعبرت نسبة بموافق ٣٧.٣%؛ فمن أهداف التسويق للمنتج الذي تقدمه المؤسسة جذب الجمهور للإقبال على عملية الشراء وبالتالي فمنح ممارس العلاقات العامة المبالغة فب ذكر محاسن المنتج لزيادة الربحية.

### توزيع عينة الدراسة وفقاً لبُعد اللياقة الرقمية:- (جدول (٤))

الترتيب	الاتحاف المعياري	الوسط الحسابي	معارض	محايد	موافق	اللياقة الرقمية
٥	.٨٤٥٠٠	٢.٤٢٠٠	٣٥	١٧	٩٨	أقوم بخفض مستوى الصوت عند الاستماع للفيديوهات حتي لا أزجج زملائي في المؤسسة
			٢٣.٣%	١١.٣%	٦٥.٣%	
٢	.٧٤٧١٣	٢.٥٤٦٧	٢٣	٢٢	١٠٥	أقوم بالاستجابة الفورية عندما يرغب أحد العملاء التواصل معي عبر حسابات المؤسسة
			١٥.٣%	١٤.٧%	٧٠%	
٣	.٧١٦٢٧	٢.٥٤٣٣	٣٧	١٢	١٠١	أحافظ على هدوئي وأجادل بالحسنى عندما ينتقد أحد المؤسسة
			٢٤.٧%	٨%	٦٧.٣%	
١	.٦٧٥٤٢	٢.٦٥٣٣	١٧	١٨	١١٥	أحاول احترام مشاعر الآخرين وتقديم الدعم لهم عبر حسابات المؤسسة
			١١.٣%	١٢%	٧٦.٧%	
٦	.٨٧٣٠٦	١.٦١٣٣	٩٧	١٤	٣٩	أطلب الإذن عندما أريد مغادرة النقاش مع عملاء المؤسسة
			٦٤.٧%	٩.٣%	٢٦%	
٤	.٧٩٢١٦	٢.٥٠٠٠	٢٨	١٩	١٠٣	لا أؤتمرن على الآخرين عبر حسابات المؤسسة على الانترنت
			١٨.٧%	١٢.٧%	٦٨.٦%	

يتبين من الجدول السابق أن فقرة (أحاول احترام مشاعر الآخرين وتقديم الدعم لهم عبر حسابات المؤسسة) قد جاءت في المرتبة الأولى حيث عبرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بواقع ٧٦.٧%،

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

وعُبرّت نسبة ١٢% بمحايد بينما عبّرت نسبة ١١.٣% بمعارض، وهذا يتفق مع دراسة رضا عبدالواجد (٢٠٢٢) التي ترى أنه من مهارات المواطنة الرقمية فهم احتياجات الآخرين ومشاعرهم وكذلك التعاطف تجاههم<sup>(٦٥)</sup>، كما يتفق هذا مع دراسة **Al-Khatib (٢٠٢٣)** إذ ترى أننا قد نُؤذي مشاعر بعضنا البعض لأننا نتواصل من شاشة إلى شاشة ولا نتواصل وجهاً لوجه، وبما أننا نتواصل إلكترونياً من خلال شاشة الكمبيوتر فليس لدينا سوى "الكلمات" للتعبير عن أنفسنا، وليس لدينا الفرصة لاستخدام تعابير الوجه والإيماءات ونبرة الصوت لإيصال معانينا، مما يجعلنا نُخطئ في تفسير كلمات أو معاني الآخرين أثناء محادثة عبر الإنترنت، وقد يسيئ الآخرون فهمنا أيضاً خلال المحادثات عبر الإنترنت فقد ننسى أننا نتحدث إلى البشر على الجانب الآخر من الشاشة<sup>(٦٦)</sup>، وقد جاءت فقرة (أقوم بالاستجابة الفورية عندما يرغب أحد العملاء التواصل معي عبر حسابات المؤسسة) في المرتبة الثانية حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بواقع ٧٠%، وعبّرت نسبة ١٤.٧% بمحايد بينما عبّرت نسبة ١٤.٧% بمعارض، بينما جاءت فقرة (أحافظ على هدوئي وأجادل بالحسنى عندما ينتقد أحد المؤسسة) في المرتبة الثالثة حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بواقع ٦٧.٧%، وعبّرت نسبة ٨% بمحايد بينما عبّرت نسبة ٢٤.٧% بمعارض، فيجب التعامل مع جمهور المؤسسة بأخلاقيات مهنة العلاقات العامة من حيث اتباع قواعد الذوق العام والنقاش بهدوء حتى يقتنع العميل، وجاءت فقرة (لا أتنمر على الآخرين عبر حسابات المؤسسة على الانترنت) في المرتبة الرابعة حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بواقع ٦٨.٦%، وعبّرت نسبة ١٢.٧% بمحايد، بينما عبّرت نسبة ١٨.٧% بمعارض، فالنتنمر آفة من الآفات التي طرأت على البيئة الرقمية إذ أنه من غير اللائق التنمر والاستهزاء بالعملاء أو بالآخرين بشكل عام فمن حق الآخرين أن نحترمهم في البيئة الافتراضية ولذلك وُضعت القوانين لحماية الفرد والآخرين من تبادل الاستهزاء أو أي فعل غير أخلاقي غير لائق، وترى دراسة **Stark & Others (٢٠٢١)** أن التنمر في بيئة الإنترنت يشكّل مصدر قلق كبير؛ فالشباب الذين يتعرضون للتنمر عبر الإنترنت أكثر عرضة للتفكير في الانتحار بثلاث مرات من الأشخاص العاديين<sup>(٦٧)</sup>، وجاءت فقرة (أقوم بخفض مستوى الصوت عند الاستماع للفيديوهات حتى لا أزعج زملائي في المؤسسة) في المرتبة الخامسة فقد عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بواقع ٦٥.٣%، وعبّرت نسبة ١١.٣% بمحايد بينما عبّرت نسبة ٢٣.٣% بمعارض، وجاءت فقرة (أطلب الإذن عندما أريد مغادرة النقاش مع عملاء المؤسسة) في المرتبة السادسة والأخيرة حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بمعارض وذلك بنسبة ٦٤.٧%، وعبّرت بموافق بواقع ٢٦%، وعبّرت نسبة ٩.٣%؛ فالكثير من الناس بشكل عام قد تغادر المحادثة دون استئذان مما يثير غضب الطرف الآخر الذي ينتظر تفاعل المتحدث على كلامه .



مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية  
في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

-توزيع عينة الدراسة وفقاً لبُعد الوصول الرقمي :- جدول(٥)

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معارض	محايد	موافق	الوصول الرقمي
٣	.٨٥٩٩٧	٢.٤٠٦٧	٣٧ %٢٤.٧	١٥ %١٠	٩٨ %٥٦.٣	توفر لنا المؤسسة فرصاً متساوية من الوصول الرقمي
١	.٧٩٩٢٢	٢.٤٥٣٣	٢٩ %١٩.٣	٢٤ %١٦	٩٧ %٦٤.٧	أدرك أن تكافؤ فرص الوصول الرقمي تؤدي إلي الارتقاء بالمؤسسة
٤	.٩١٩٢٠	٢.٣٠٦٧	٤٧ %٣١.٣	١٠ %٦.٧	٩٣ %٦٢	لا أستطيع استخدام الانترنت بسبب بعض العوائق الخاصة بالشركة مقدمة خدمة الانترنت
٢	.٨٧٨٣٠	٢.٤٢٢٠	٣٩ %٢٦	٦ %٤	١٠٥ %٧٠	توفر لنا المؤسسة الوسائل التكنولوجية رغم تكلفتها المرتفعة
٦	.٩١٥٣٢	١.٧٦٦٧	٨٤ %٥٦	١٧ %١١.٣	٤٩ %٣٢.٧	ليس لدي الخبرة الكافية للتعامل مع التكنولوجيا
٥	.٨٩٨٣٢	٢.٢٨٠٠	٤٥ %٣٠	١٨ %١٢	٨٧ %٥٨	أفضل استخدام وتوظيف أكثر من تطبيق رقمي كالفيس والواتس ولينكد إن ويوتيوب للوصول لقطاع عريض من عملاء المؤسسة

يتبين من بيانات الجدول السابق أن فقرة (أدرك أن تكافؤ فرص الوصول الرقمي تؤدي إلي الارتقاء بالمؤسسة) في المرتبة حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بنسبة ٦٤.٧%، بينما عبّرت نسبة ١٦% بمحايد وعبّرت نسبة ١٩.٣% بمعارض، وترى دراسة **Dhamanitayakul (2019)** إذ تؤكد على أن تكافؤ فرص الوصول إلى المعلومات والخدمات واستخدامها من خلال الوسائط الرقمية يرفع مستوى معيشة الأفراد<sup>(٦٨)</sup>، كما ترى دراسة **بسام عجاب (2018)** أن الإقصاء الإلكتروني يجعل من العسير تحقيق النمو والازدهار، فالمجتمع يستخدم هذه الأدوات التكنولوجية بزيادة مستمرة<sup>(٦٩)</sup>، وقد جاءت فقرة (توفر لنا المؤسسة الوسائل التكنولوجية رغم تكلفتها المرتفعة) في المرتبة الثانية حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بنسبة ٧٠%، بينما عبّرت نسبة ٤% بمحايد وعبّرت نسبة ٢٦% بمعارض؛ أي أن هناك اتفاق بين أغلب العينة على اهتمام المؤسسات متعددة الجنسيات بتوفير السبل الرقمية لكافة أقسام المؤسسة لكي تنعم بمزايا التكنولوجيا ويشعر العاملون بالعدل في الحصول على حقوقهم الرقمية؛ فالوصول الرقمي يكون متعلقاً بالمستوى الاقتصادي للمؤسسة مما يؤدي إلى توفير الوصول العادل للأدوات والموارد الرقمية المناسبة وهذا ما تراه دراسة **Armfield & Blocher (2019)**<sup>(٧٠)</sup>، وجاءت فقرة (توفر لنا المؤسسة فرصاً متساوية من الوصول الرقمي) في المرتبة الثالثة حيث عبّرت النسبة الأكبر

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

من العينة بموافق وذلك بنسبة ٥٦.٣%، بينما عبرت نسبة ١٠% بمحايد وعبرت نسبة ٢٤.٧% بمعارض، وجاءت فقرة (لا أستطيع استخدام الانترنت بسبب بعض العوائق الخاصة بالشركة مقدمة خدمة الانترنت) في المرتبة الرابعة حيث عبرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بنسبة ٦٢%، بينما عبرت نسبة ٦.٧% بمحايد وعبرت نسبة ٣١.٣% بمعارض، بينما جاءت فقرة (أفضل استخدام وتوظيف أكثر من تطبيق رقمي كالفيس والواتس ولينكد إن ويوتيوب للوصول لقطاع عريض من عملاء المؤسسة) في المرتبة الخامسة فقد عبرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بنسبة ٥٨%، بينما عبرت نسبة ١٢% بمحايد وعبرت نسبة ٣٠% بمعارض، وقد جاءت فقرة (ليس لدي الخبرة الكافية للتعامل مع التكنولوجيا) في المرتبة السادسة والأخيرة حيث عبرت النسبة الأكبر من العينة بمعارض وذلك بنسبة ٥٦%، بينما عبرت نسبة ٣٢.٧% بموافق، وعبرت نسبة بمحايد ١١.٣%، وتؤكد دراسة Huang (٢٠٢٣) أن الأشخاص الذين لديهم كفاءة أكبر في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، أو لديهم خبرة في وسائل التواصل الاجتماعي وأدواتها يشاركون في العديد من أنشطة المواطنة الرقمية<sup>(٧١)</sup>.

### -توزيع عينة الدراسة وفقاً لبعد محو الأمية الرقمية:- جدول (٦)

محو الأمية الرقمية	موافق	محايد	معارض	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
أسعى دائماً للحصول على دورات تدريبية لاحتراف استخدام التكنولوجيا الرقمية	٩٠	٢٢	٣٨	٢.٣٤٦٧	.٨٥٩١١	٣
	٦٠%	١٤.٧%	٢٥.٣%			
أهتم بالاطلاع علي فيديوهات تعليمية لزيادة ثقافتي الرقمية	٧٩	٢٦	٤٥	٢.٢٢٦٧	.٨٨٣٤٥	٦
	٥٢.٧%	١٧.٣%	٣٠%			
محو الأمية الرقمية يعني تعلم مهارات القراءة والكتابة والتواصل عبر الوسائل التكنولوجية	٨٨	١٢	٥٠	٢.٢٥٣٣	.٩٢٨٢١	٥
	٥٨.٧%	٨%	٣٣.٣%			
تهتم المؤسسة بعقد الندوات والدورات التدريبية لزيادة كفاءة ممارسي العلاقات العامة حول استخدام الوسائل التكنولوجية	١١٣	٨	٢٩	٢.٥٦٠٠	.٧٩٨٣٢	٢
	٧٥.٤%	٥.٣%	١٩.٣%			
أدرك أن محو الأمية الرقمية يساهم في تطور الممارسة المهنية لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسة	٩١	١٨	٤١	٣.٣٣٣.٢	.٨٧٩٨٠	٤
	٦٠.٧%	١٢%	٢٧.٣%			
أعرف جيداً كيفية البحث عن أي معلومات أحتاج إليها عبر الوسائل التكنولوجية	١٠٨	٢٢	٢٠	٢.٥٨٦٧	.٧١٥٩٤	١
	٧٢%	١٤.٧%	١٣.٣%			

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

يتبين من بيانات الجدول السابق أن فقرة (أعرف جيداً كيفية البحث عن أي معلومات أحتاج إليها عبر الوسائل التكنولوجية) جاءت في المرتبة الأولى حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٧٢%، بينما عبّرت نسبة ١٤.٧% بمحايد وعبّرت نسبة ١٣.٣% بمعارض، فتعتقد دراسة **Abdullatif & Gameil (٢٠٢٠)** أن محو الأمية الرقمية يتمثل في معرفة كيفية البحث عن المعلومات وتوصيلها باستخدام الأدوات المناسبة وتفسير وفهم المحتوى الرقمي وتقييم مصداقيتها وهذا أصبح مسؤولية فردية واجتماعية يجب على الجميع مراعاتها لتوفير فرص التعلم والتدريب على المواطنة الرقمية<sup>(٧٢)</sup>، وتضيف دراسة **Akcil & Bastas (٢٠٢٠)** محو الأمية الرقمية يتمثل في معرفة الأدوات الرقمية واستخدامها وكذلك الاستخدام الصحيح للإنترنت والجهد المبذول للوصول إلى المعلومات الصحيحة، وسلوك الأفراد حول مشاركة المعلومات الصحيحة<sup>(٧٣)</sup>، وجاءت في المرتبة الثانية فقرة (تهتم المؤسسة بعقد الندوات والدورات التدريبية لزيادة كفاءة ممارسي العلاقات العامة حول استخدام التكنولوجيا الرقمية) فقد عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٧٥.٤%، بينما عبّرت نسبة ٥.٣% بمحايد وعبّرت نسبة ١٩.٣% بمعارض، وجاءت فقرة (أسعى دائماً للحصول على دورات تدريبية لاحتراف استخدام التكنولوجيا الرقمية) في المرتبة الثالثة حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٦٠%، بينما عبّرت نسبة ١٤% بمحايد وعبّرت نسبة ٢٥.٣% بمعارض، وجاءت فقرة (أدرك أن محو الأمية الرقمية يساهم في تطور الممارسة المهنية لدى ممارسي العلاقات العامة في المؤسسة) في المرتبة الرابعة فقد عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٦٠.٧%، بينما عبّرت نسبة ١٢% بمحايد وعبّرت نسبة ٢٧.٣% بمعارض، بينما جاءت فقرة (محو الأمية الرقمية يعني تعلّم مهارات القراءة والكتابة والتواصل عبر الوسائل التكنولوجية) في المرتبة الخامسة حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٥٨.٧%، بينما عبّرت نسبة ٧% بمحايد وعبّرت نسبة ٣٣.٣% بمعارض، وترى دراسة سارة **بنت سعد، مؤمنة بنت شباب (٢٠١٩)** إذ ترى أن التطور التقني الكبير في الأجهزة والبرمجيات المختلفة يتطلب أن تكون لدى الأفراد المهارات الحاسوبية الأساسية والثقافة التقنية اللازمة التي تمكنهم من التعامل مع الأدوات التقنية والتفاعل مع المكونات المختلفة للمجتمع<sup>(٧٤)</sup>، وجاءت في المرتبة السادسة والأخيرة فقرة (أهتم بالاطلاع على فيديوهات تعليمية لزيادة ثقافتني الرقمية) حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٥٢.٧%، بينما عبّرت نسبة ١٧.٣% بمحايد وعبّرت نسبة ٣٠% بمعارض، إذن يمكننا القول إن محو الأمية الرقمية يتمثل في معرفة الأدوات الرقمية واستخدامها وكذلك الاستخدام الصحيح للإنترنت والجهد المبذول للوصول إلى المعلومات الصحيحة، وسلوك الأفراد حول مشاركة المعلومات الصحيحة كما ذكرت دراسة **Akcil & Bastas (٢٠٢٠)** <sup>(٧٥)</sup>.

مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية  
في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

-توزيع عينة الدراسة وفقاً لبعدهم القانوني الرقمية :-جدول(٧)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	محايد	موافق	القوانين الرقمية
٥	٩٢٩.	١.٨٧	٧٥	١٩	٥٦	أفضل قراءة بيانات الخصوصية قبل تثبيت أي تطبيق إلكتروني
			٥٠%	١٢.٧%	٣٧.٣%	
٤	٨٨٠.	١٧.٢	٤٧	٣٠	٧٣	أطلع بشكل دائم على قوانين عقوبات الجرائم الإلكترونية لأعرف كيفية التصرف إذا واجهتني جريمة إلكترونية
			٣١.٣%	٢٠%	٤٨.٧%	
٣	٩١٥.	٢٦.٢	٤٨	١٥	٨٧	أقوم بالإشارة إلي مصدر المعلومة عند استخدامها أو إعادة نشرها
			٣٢%	١٠%	٥٨%	
١	٧٩٠.	٢.٥٥	٢٨	١١	١١١	أدرك أن القوانين الرقمية وضعت لحماية حقوق المستخدم
			١٨.٧%	٧.٣%	٧٤%	
٦	٨٣٦.	١.٥٩	٩٥	٢١	٣٤	أقوم بتحميل الموسيقى والملفات والتطبيقات علي حاسوب المؤسسة من مواقع مجهولة المصدر وغير قانونية
			٦٣.٣%	١٤%	٢٢.٧%	
٢	٨٤٩.	٣٨.٢	٣٦	٢١	٩٣	أحترم حقوق النشر والتأليف والملكية الفكرية في البيئة الرقمية
			٢٤%	١٤%	٦٢%	

الجدول السابق يوضح أن فقرة (أدرك أن القوانين الرقمية وضعت لحماية حقوق المستخدم) جاءت في المرتبة الأولى فقد عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بواقع ٧٤% ، بينما عبّرت نسبة بمحايد ٧.٣% ونسبة ١٨.٧% بمعارض، فالقوانين الرقمية تهدف لحماية الأفراد من عيوب التكنولوجيا ولم توضع لتجسيم الاستفادة منها ، وجاءت فقرة (أحترم حقوق النشر والتأليف والملكية الفكرية في البيئة الرقمية) في المرتبة الثانية حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بواقع ٦٢% ، بينما عبّرت نسبة بمحايد ١٤% ونسبة بمعارض ٢٤% ، وهذا يتفق مع دراسة **Hui & Campbell (٢٠١٨)** فالأفراد يجب عليهم الالتزام بقوانين حقوق النشر والتشريعات الأخرى التي تضمن أن استخدام التكنولوجيا قانوني ولا ينتهك حقوق الآخرين وتميز ما هو رقمي أم غير رقمي وهذا ما يمثل المسؤولية الإلكترونية عن الأفعال<sup>(٧٦)</sup> ، وجاءت فقرة (أقوم بالإشارة إلي مصدر المعلومة عند استخدامها أو إعادة نشرها) في المرتبة الثالثة حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بواقع ٥٨% ، بينما عبّرت نسبة بمحايد ١٠% ونسبة بمعارض ٣٢% ، وقد جاءت فقرة (أطلع بشكل دائم على قوانين عقوبات الجرائم الإلكترونية لأعرف كيفية التصرف إذا واجهتني جريمة إلكترونية) في المرتبة الرابعة حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق بواقع ٤٨.٧% ، بينما عبّرت نسبة ٢٠% بمحايد ونسبة ٣١.٣% بمعارض؛ وهذا

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

يدل على متابعة ممارسي العلاقات العامة لمستجدات القوانين التي تجرم الانتهاكات الرقمية بما يخدمهم في الحفاظ على أنفسهم في ذلك افضاء الرحب الواسع الذي دعم العولمة والاطلاع على أمور العالم كافة، وفي المرتبة الخامسة جاءت فقرة (أفضل قراءة بيانات الخصوصية قبل تثبيت أي تطبيق إلكتروني) حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بمعارض بواقع ٥٠%، بينما عبّرت نسبة ١٢.٧% بمحايد وعبّرت بموافق بنسبة ٣٧.٣%، إذن النسبة الأكبر من ممارسي العلاقات العامة-عينة الدراسة-لا يكثرثون لقراءة بيانات الخصوصية وهذا ما وهذا يتفق مع دراسة Ghazinour and Others (٢٠١٣) التي ترى أن معظم مستخدمي فيسبوك لا يعرفون أهمية إعدادات الخصوصية، وليس لديهم الوقت الكافي لقراءة وفهم الصفحات الطويلة والمملة من إعدادات الخصوصية أو ببساطة لا يفهمون كيفية عمل هذه الإعدادات المتاحة لهم<sup>(٧٧)</sup>، وجاءت فقرة (أقوم بتحميل الموسيقى والملفات والتطبيقات على حاسوب المؤسسة من مواقع مجهولة المصدر وغير قانونية) في المرتبة السادسة والأخيرة حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بمعارض وذلك بواقع ٦٣.٣%، بينما عبّرت نسبة ١٤% بمحايد ونسبة ٢٢.٧% بموافق، أي أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة لا يقومون بتحميل الموسيقى والملفات الأخرى إلا من المصادر ذات الثقة ومعلومة المصدر، فبعض المصادر مجهولة المصدر قد تحمل فيروسات تعمل على إتلاف الحاسوب.

### -توزيع عينة الدراسة وفقاً لبعد الاتصالات الرقمية:-جدول(٨)

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معارض	محايد	موافق	الاتصالات الرقمية
٥	.٩٣٤٥٧	٢.١٨٠٠	٥٤	١٥	٨١	الوسائل التكنولوجية تساعدني علي التواصل مع زملائي داخل المؤسسة بدون مجهود
			٣٦%	١٠%	٥٤%	
٣	.٧٥٦٤٥	٢.٥٤٠٠	٢٤	٢١	١٠٥	توظيف تطبيقات مواقع التواصل كالفيس بوك ساهم في التواصل مع عملاء المؤسسة وتلبية احتياجاتهم
			١٦%	١٤%	٧٠%	
٤	.٨٨٩١٣	٢.٣٩٣٣	٤١	٩	١٠٠	الوسائل التكنولوجية ساعدتني في إتمام الأعمال المشتركة مع المؤسسات الأخرى
			٢٧.٣%	٦%	٦٦.٧%	
٦	.٩٧٩٠٩	٢.٠٣٣٣	٦٩	٧	٧٤	أنا لا أثق في جميع الناس الذين أتواصل معهم عبر الوسائط الرقمية
			٤٦%	٤.٧%	٤٩.٣%	
١	.٦٥٦٦١	٢.٧٢٠٠	١٧	٨	١٢٥	ساعدتني التطبيقات الرقمية مثل مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الأحداث والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة أولاً بأول
			١١.٣%	٥.٣%	٨٣.٤%	
٢	.٧٥٥١٢	٢.٥٦٠٠	٢٤	١٨	١٠٨	ساعدتني التكنولوجيا على الإحساس بالمواطنة العالمية لأنها حطمت حاجزي الزمان والمكان
			١٦%	١٢%	٧٢%	

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

يتبين من بيانات الجدول السابق أن فقرة(ساعدتني التطبيقات الرقمية مثل مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الأحداث والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة أولاً بأول) جاءت في المرتبة الأولى حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٨٣.٤%، بينما عبّرت نسبة ٥.٣% بمحايد وعبّرت نسبة ١١.٣% بمعارض؛ فقد سهلت التطبيقات الرقمية كالفيس بوك والواتس آب والانستجرام وغيرها من عرض فعاليات المؤسسة بما يزيد من شهرة المؤسسة وسهولة تحقيق أهدافها، وجاءت فقرة(ساعدتني التكنولوجيا الرقمية على الإحساس بالمواطنة العالمية لأنها حطمت حاجزي الزمان والمكان) في المرتبة الثانية فقد عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٧٢%، بينما عبّرت نسبة ١٢% بمحايد وعبّرت نسبة ١٦% بمعارض؛ فالتكنولوجيا جعلت العالم قرية صغيرة يسهل التعرف على الاطلاع على كل ما يدور فيها وكذلك التعامل مع الأفراد من كل مكان، وفي المرتبة الثالثة جاءت فقرة(توظيف تطبيقات مواقع التواصل كالفيس بوك ساهم في التواصل مع عملاء المؤسسة وتلبية احتياجاتهم) فقد عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٧٠%، بينما عبّرت نسبة ١٤% بمحايد وعبّرت نسبة ١٦% بمعارض؛ فقديماً كان العملاء يضطرون للذهاب للمؤسسة لتلبية احتاج ما لكن الآن يمكن التواصل مع المؤسسة من خلال رسائل الحساب الرسمي لها على أي تطبيق الكتروني مثل الفيس بوك أو الواتس آب، وجاءت فقرة(الوسائل التكنولوجية ساعدتني في إتمام الأعمال المشتركة مع المؤسسات الأخرى) في المرتبة الرابعة حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٦٦.٧%، بينما عبّرت نسبة ٦% بمحايد وعبّرت نسبة ٢٧.٣% بمعارض، وجاءت في المرتبة الخامسة فقرة(الوسائل التكنولوجية تساعدني على التواصل مع زملائي داخل المؤسسة بدون مجهود) فقد عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٥٤%، بينما عبّرت نسبة ١٠% بمحايد وعبّرت نسبة ٣٦% بمعارض، وجاءت فقرة(أنا لا أثق في جميع الناس الذين أتواصل معهم عبر الوسائط الرقمية) في المرتبة السادسة والأخيرة حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٤٩.٣%، بينما عبّرت نسبة ٤.٧% بمحايد وعبّرت نسبة ٤٦% بمعارض، وتؤكد دراسة صلاح عثمان (٢٠١٩) أنه من تجليات الثورة الرقمية قدرة الأفراد على التواصل المستمر مع بعضهم البعض في أي وقت وأي مكان، ولكن لسوء الحظ لك يمتلك الجميع المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة فيما يختص بخيارات الاتصال وتقنياتها وأبعادها الإيجابية والسلبية؛ الأمر الذي ينتقص من مفهوم المواطنة الرقمية الكاملة(٧٨).

مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية  
في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

-توزيع عينة الدراسة وفقاً لبعد التجارة الرقمية :-جدول(٩)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	محايد	موافق	التجارة الرقمية
٥	.٩٤٨٣٣	٢.٢٠٠٠	٥٥ ٣٦.٦%	١٠ ٦.٧%	٨٥ ٥٦.٧%	لا أتعامل مع مواقع تجارية تم التحذير منها حتى إذا كانت تقدم سلعة رخيصة
٤	.٨٢٩٥٧	٢.٤٢٠٠	٣٣ ٢٢%	٢١ ١٤%	٩٦ ٦٤%	المواقع التجارية قد تسرق بيانات الانتماء الخاصة بي
٢	.٦٧٨٧٣	٢.٦٨٠٠	١٨ ١٢%	١٢ ٨%	١٢٠ ٨٠%	التكنولوجيا الرقمية ساعدتني في الترويج والتسويق الرقمي لخدمات المؤسسة بسهولة ويسر وبدون مجهود
٦	.٩٦٧٠٢	١.٩٣٣٣	٧٥ ٥٠%	١٠ ٦.٧%	٦٥ ٤٣.٣%	أتأكد من أمان المواقع التجارية التي أتعامل معها من خلال أيقونة القفل وأيقونة http
٣	.٦٦٢١٨	٢.٦٦٦٧	١٦ ١٠.٧%	١٨ ١٢%	١١٦ %٧٧.٣	أفضل التعامل التجاري مع مواقع الكترونية مشهورة لأنها مصدر ثقة أكثر
١	.٦٣٦٠٢	٢.٦٨٦٧	١٤ ٩.٣%	١٩ ١٢.٧%	١١٧ ٧٨%	التجارة الرقمية تعمل على زيادة أرباح المؤسسة بشكل كبير

يتبين من بيانات الجدول السابق أن فقرة(التجارة الرقمية تعمل على زيادة أرباح المؤسسة بشكل كبير) قد جاءت في المرتبة الأولى حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٧٨ %، بينما عبّرت نسبة ١٢.٧% بمحايد وعبّرت نسبة ٩.٣% بمعارض؛ فعملية البيع والشراء إلكترونياً جعلت العملاء يحصلون على خدمات المؤسسة عن طريق التوصيل والشحن فالفرد لا يحتاج للذهاب للمؤسسة لطلب خدمة أو منتج ما، يكفيه تصفح خدمات المؤسسة التواصل معها وطلب الخدمة مقابل زيادة في سعر المنتج متعلقة بعملية الشحن، وجاءت فقرة(التكنولوجيا الرقمية ساعدتني في الترويج والتسويق الرقمي لخدمات المؤسسة بسهولة ويسر وبدون مجهود) في المرتبة الثانية فقد عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٨٠ %، بينما عبّرت نسبة ٨% بمحايد وعبّرت نسبة ١٢% بمعارض، وترى ترى دراسة **Birgit Jaeger** (٢٠٢١) أن هناك جهات معينة كشركات الانترنت تهتم بمراقبة سلوك المواطنين الرقميين لأغراض تجارية<sup>(٧٩)</sup>، أي أن العديد من شركات التكنولوجيا كالفايس بوك (ميتا Meta) والواتس آب تقوم بمراقبة أنشطة المستخدمين لمعرفة ميولهم نحو سلع معينة؛ ومن ثمّ تقوم ببيع بيانات العملاء للمؤسسات التجارية فتقوم هذه المؤسسات بعرض خدماتها لهؤلاء المستهلكين باعتبارهم عملاء مستهدفين وهم الأقرب

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

لعملية شراء الخدمة , وفي المرتبة الثالثة جاءت فقرة (أفضل التعامل التجاري مع مواقع الكترونية مشهورة لأنها مصدر ثقة أكثر) فقد عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٧٧.٣% , بينما عبّرت نسبة ١٢% بمحايد وقد عبّرت نسبة ١٠.٧% بمعارض, وهذا يتفق مع دراسة ندى عبدالله ومحمد سعيد (٢٠٢٣) التي ترى ضرورة التأكد من مصداقية المواقع التي تتم فيها عمليات الشراء حتى لا تترتب أمور مادية وقانونية لاحقة لمجرد الرغبة في الشراء<sup>(٨٠)</sup>, وجاءت فقرة (المواقع التجارية قد تسرق بيانات بطاقة الائتمان الخاصة بي) في المرتبة الرابعة حيث عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٦٤% , بينما عبّرت نسبة ١٤% بمحايد وعبّرت نسبة ٢٢% بمعارض, وترى دراسة **Marriott & Others** (٢٠١٧) أن أكبر مخاوف الأفراد يتمثل في التعرض للاحتيال وسرقة بيانات بطاقة الائتمان مما يمثل عائقاً أمام التجارة الرقمية<sup>(٨١)</sup>, وتضيف دراسة **Ghada Taher** (٢٠٢١) أن العالم قد شهد عدداً من المنظمات التي وقعت أهدافاً للمحتالين الذين يسرقون بيانات المستهلكين الذين يتعاملون معهم, وهذا يؤدي إلى تشويه السمعة التي استغرقت الشركات سنوات طويلة لبنائها, أي أن تجربة التسوق الرقمي هي تجربة محفوفة بالمخاطر نظراً لافتقار الأمن السيبراني لمنظومة أمنية موثوقة<sup>(٨٢)</sup>, وفي المرتبة الخامسة جاءت فقرة (لا أتعامل مع مواقع تجارية تم التحذير منها حتى إذا كانت تقدم سلع رخيصة) فقد عبّرت النسبة الأكبر من العينة بموافق وذلك بواقع ٥٦.٧% , بينما عبّرت نسبة ٦.٧% بمحايد وعبّرت نسبة ٣٦.٦% بمعارض, وجاءت فقرة (أؤكد من أمان المواقع التجارية التي أتعامل معها من خلال أيقونة القفل وأيقونة http) في المرتبة السادسة والأخيرة فقد عبّرت النسبة الأكبر من العينة بمعارض وذلك بواقع ٥٠% , بينما عبّرت نسبة ٦.٧% بمحايد وعبّرت نسبة ٤٣.٣% بموافق, وتؤكد دراسة **محمد عبدالبديع** (٢٠١٦) إذ تحذر من التعامل مع مواقع غير رسمية وغير معترف كأداة لتعزيز المهارات الحياتية للتجارة الرقمية ولحماية المستهلك حتى لا يتعرض للغش والاحتيال<sup>(٨٣)</sup>.

### النتائج العامة للدراسة:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقة هذا الإدراك بسماتهم الشخصية, فكيف يمكن للسمات الشخصية لممارسي العلاقات العامة أن تؤثر في عملية وعيهم وإدراكهم بأبعاد المواطنة الرقمية وذلك في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية, وقد تم ذلك من خلال توزيع صحيفة الاستبيان على عينة قوامها ١٥٠ مفردة من ممارسي العلاقات العامة في عدد من المؤسسات متعددة الجنسيات, وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج تمثلت في:



## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

١) إن النسبة الأكبر من عينة الدراسة كانت من الإناث بواقع ٧٨ مفردة بنسبة بلغت ٥٢%، بينما بلغ عدد الذكور ٧٢ مفردة بنسبة ٤٨%، وأكثر العينة تراوحت أعمارهم من أقل من ٣٠ سنة بنسبة بلغت ٥٠% من حجم العينة، علاوة على أن أكثرهم تتراوح خبرته أقل من ٥ سنوات بنسبة بلغت ٤٢.٧%، وأكثرهم أيضاً من الذين يستخدمون الوسائل التكنولوجية في العمل أكثر من ٤ ساعات بواقع ٦٣ مفردة بنسبة ٤٢% .

٢) لقد تجلت دوافع استخدام وتوظيف الوسائل التكنولوجية في المؤسسات متعددة الجنسيات في مواكبة التطورات التكنولوجية الحادثة في الأونة الأخيرة، وتشكيل صورة ذهنية حسنة عن المؤسسة، بالإضافة إلى نشر الأحداث والفعاليات التي تقيمها المؤسسة بشكل مستمر، وسهولة التواصل مع العملاء وكذلك التواصل مع زملاء العمل، ولكن جاء في المرتبة الأولى باتفاق أكبر عدد من عينة الدراسة تمثل في (تشكيل صورة ذهنية حسنة عن المؤسسة) وذلك بواقع ٩٢ مفردة بنسبة ٦١.٣% .

٣) لقد تعددت المفاهيم التي تُمثل المواطنة الرقمية من وجهة نظر عينة الدراسة ولكن النسبة الأكبر منهم يرى أنها تتمثل في (القواعد والقوانين والأخلاقيات التي تحكم التعامل في البيئة الرقمية) وذلك بواقع ٤١ مفردة بنسبة ٢٧.٣% .

٤) يرى ممارسو العلاقات العامة في المؤسسات متعددة الجنسيات -عينة الدراسة- أن معوقات تعزيز المواطنة الرقمية متعددة ولكن جاء في المرتبة الأولى (عدم توفير التمويل الكافي لشراء الوسائل التكنولوجية لهم داخل المؤسسة) في المرتبة الأولى بواقع ٧٨ مفردة بنسبة ٥٢% .

٥) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بُعد الصحة الرقمية وكل من (الانبساطية-العصابية-الانفتاح على الخبرة)، بينما لا توجد علاقة بين الصحة الرقمية وسمتي (المقبولية ويقظة الضمير)، وتوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بُعد الأمن الرقمي وسمتي (العصابية والانفتاح على الخبرة) بينما لا توجد علاقة مع سمات (الانبساطية -المقبولية- يقظة الضمير) ، كما توجد علاقة ارتباطية بين الحقوق والمسؤوليات الرقمية وكل من (الانبساطية-المقبولية)، بينما لا توجد علاقة مع سمات (العصابية-الانفتاح على الخبرة-يقظة الضمير)، كما توجد علاقة ارتباطية بين اللياقة الرقمية وسمتي (العصابية والانفتاح على الخبرة)، بينما لا توجد علاقة مع سمات (الانبساطية -المقبولية-يقظة الضمير)، وتوجد علاقة ارتباطية بين الوصول الرقمي وكل من (الانبساطية -العصابية- الانفتاح على الخبرة)، بينما لا توجد علاقة مع سمات (الانبساطية-العصابية-الانفتاح على الخبرة-يقظة الضمير) ، بالإضافة إلى أنه توجد علاقة بين محو الأمية الرقمية وسمات (الانبساطية -العصابية- الانفتاح على الخبرة)، بينما لا توجد علاقة مع سمتي (المقبولية-يقظة الضمير)، وتوجد علاقة بين القوانين الرقمية وسمتي (الانبساطية -المقبولية)، بينما لا توجد علاقة مع سمات (العصابية-الانفتاح على الخبرة-يقظة الضمير)، كما توجد علاقة ارتباطية بين الاتصالات الرقمية وكل من (المقبولية-يقظة الضمير)، بينما لا توجد علاقة مع سمات (الانبساطية-الانفتاح على الخبرة-العصابية)، وتوجد علاقة

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

ارتباطية بين التجارة الرقمية وكل من (الانبساطية- العصابية-الانفتاح على الخبرة), بينما لا توجد علاقة مع سمتي (المقبولية-يقظة الضمير).

٦) توجد علاقة ارتباطية بين إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية (الصحة الرقمية- محو الأمية الرقمية-الحقوق والمسؤوليات الرقمية-الاتصالات الرقمية-اللياقة الرقمية-الأمن الرقمي - القوانين الرقمية-الوصول الرقمي) وكثافة تعرضهم للوسائل التكنولوجية في العمل, بينما لا توجد علاقة ارتباطية بين كثافة تعرض ممارسي العلاقات العامة ومدى إدراكهم لبعد التجارة الرقمية.

٧) توجد علاقة بين كثافة استخدام ممارسي العلاقات العامة للوسائل التكنولوجية في العمل ووجود معوقات لتنمية المواطنة الرقمية لديهم.

٨) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد المواطنة الرقمية (الصحة الرقمية -الأمن الرقمي) وجنس المبحوثين تعزى لصالح الإناث, بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد(اللياقة الرقمية-الوصول الرقمي) وجنس المبحوثين تعزى لصالح الذكور, بينما لا توجد فروق بين أبعاد (محو الأمية الرقمية-القوانين الرقمية- الحقوق والمسؤوليات الرقمية-الاتصالات الرقمية-التجارة الرقمية ) وجنس المبحوثين.

٩) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك ممارسي العلاقات العامة لأبعاد (الصحة الرقمية-الوصول الرقمي-محو الأمية الرقمية-التجارة الرقمية ) وخبرة المبحوثين في العمل تعزى لصالح الذين تزيد خبرتهم عن ١٠ سنوات, وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين (الحقوق والمسؤوليات الرقمية-القوانين الرقمية) لصالح الذين تكون خبرتهم أقل من ٥سنوات, بينما لا توجد فروق بين بُعد (اللياقة الرقمية- الاتصالات الرقمية - الأمن الرقمي) وخبرة المبحوثين في العمل.

١٠) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك ممارسي العلاقات العامة لبُعد (الاتصالات الرقمية) وعُمر المبحوثين تعزى لصالح الذين تكون أعمارهم أقل من ٣٠ عامًا, بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ( الصحة الرقمية-الحقوق والمسؤوليات الرقمية- الوصول الرقمي) تعزى لصالح الذين تتراوح أعمارهم من ٣٠-٤٠ عامًا, كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك ممارسي العلاقات العامة لبُعد (الأمن الرقمي) تعزى لصالح الذين تزيد أعمارهم عن ٤٠ عامًا, بينما لا توجد فروق بين ( اللياقة الرقمية-محو الأمية الرقمية -القوانين الرقمية-التجارة الرقمية ) وعُمر المبحوثين.

مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية  
في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "  
التوصيات والمقترحات:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة يمكن تقديم عدة توصيات تتمثل في:

أ- من الناحية الأكاديمية:-

توصي الدراسة بضرورة إجراء عدة مشاريع بحثية لقياس مستوى إدراك باقي أقسام المؤسسات متعددة الجنسيات بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية.

ب- من الناحية العملية:-

–الاستفادة من التجارب والخبرات العالمية فيما يتعلق بطرق وآليات تعزيز المواطنة الرقمية لدى ممارسي العلاقات العامة.

– ضرورة إدراج تعزيز المواطنة الرقمية لدى ممارسي العلاقات العامة ضمن قائمة أهداف وأولويات المؤسسة وكمساق رئيس في رؤيتها ورسالتها.

– ضرورة إيمان الجهات القيادية كالمدرء ورؤساء الأقسام في المؤسسة بمدى أهمية تعزيز المواطنة الرقمية ومن ثمّ تضافر جهود هذه الجهات مع إدارة العلاقات العامة لتحقيق ذلك.

– استقدام أشخاص لهم خبرة وكفاءة تقنية عالية للعمل في إدارة العلاقات العامة.

- <sup>1</sup>-Tellier.S (2016),**Citizenship and Globalization**,(London: Fitzroy Dearborn Publishes ) ,P93.
- <sup>2</sup>-عدة زهرة (٢٠١٨),العصابية والانبساط والذهانية وعلاقتها بالرضا عن الحياة والصحة النفسية في ضوء المتغير الاجتماعي والاقتصادي, رسالة دكتوراه غير منشورة, جامعة وهران ٢, الجزائر, كلية العلوم الاجتماعية, ص٦.
- (1) Roza, P., Saepudin, E., & Adhitama, G. P. (2023, March), Youth Political Participation in The Digital Age: Preparing A New Society of Good and Smart Digital Citizens, *In Proceeding of International Conference on Business, Economics, Social Sciences, and Humanities*, Vol 6, pp 1049-1059.
- (٢) ندى عبدالله, محمد سعيد (٢٠٢٣), قيم المواطنة الرقمية المضمنة في منهج التعلم الذاتي للطفولة المبكرة: دراسة تحليلية, دراسات عربية في التربية وعلم النفس, رابطة التربويين العرب, العدد ١٤٥, ص ٣٣١ - ٣٦٤.
- (3) Vajen, B., Kenner, S., & Reichert, F. (2023). Digital citizenship education–Teachers’ perspectives and practices in Germany and Hong Kong, *Teaching and Teacher Education*,Vol 122.
- (4) Choi, M., & Park, H. J. (2023). Korean adolescents’ profiles of digital citizenship and its relations to Internet ethics: implications for critical digital citizenship education, *Cambridge Journal of Education*,Vol53,N04,Pp 1-20
- (5) Erdem, C., Oruç, E., Atar, C., & Bağcı, H. (2023), The mediating effect of digital literacy in the relationship between media literacy and digital citizenship, *Education and Information Technologies*,Vol 28,No5,Pp 4875-4891.
- رضا عبدالواجد أمين (٢٠٢٢) المواطنة والمواطنة الرقمية: حقوق وواجبات, *مجلة البحوث الإعلامية*, جامعة الأزهر, كلية الإعلام, العدد ٦١, الجزء ١, ص ٩ - ٣٤.
- (6) Abdel-Khalek, A. M., Carson, J., Patel, A., & Shahama, A. (2023). The Big Five Personality Traits as predictors of life satisfaction in Egyptian college students, *Nordic Psychology*, Vol 75,No2,Pp 113-130.,
- (7) Angelini, G. (2023) Big five model personality traits and job burnout: a systematic literature review, *BMC psychology*,Vol 11,No1,Pp 1-35.
- (8) Baruth, O., & Cohen, A. (2023). Personality and satisfaction with online courses: The relation between the Big Five personality traits and satisfaction with online learning activities, *Education and Information Technologies*,Vol 28,No1,Pp 879-904.

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

- (9) Morales-Vives, F., Ferrando, P. J., Vigil-Colet, A., & Hernández-Dorado, A. (2023). Which profile of people tends to ignore preventive measures against COVID-19? The role of intelligence and the big five personality traits, *Heliyon*, Vol 9, No2, Pp1-9.
- 13- هلال شامس ونصرة صالح (٢٠٢٢)، السمات الشخصية للمعلمين وعلاقتها برضاهم الوظيفي في سلطنة عمان، *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، المركز القومي للبحوث غزة، المجلد ٧، العدد ٨، ص: ١٣٧ - ١٦٢.
- (10) Babcock, S. E., & Wilson, C. A. (2020). Big Five Model of Personality, *The Wiley Encyclopedia of Personality and Individual Differences: Personality Processes and Individual Differences, Volume 3, First Edition*. Edited by Bernardo J. Carducci and Christopher S. Nave, John Wiley & Sons Ltd. Published by John Wiley & Sons Ltd , P55.
- (١١) رشا عبدالله عمارة (٢٠٠٧)، إصلاح الروح مع النفس، ط١ (القاهرة: مكتبة الثقافة الدينية)، ص ٣
- (12) Komarraju, M., Karau, S. J., Schmeck, R. R., & Avdic, A. (2011). The Big Five personality traits, learning styles, and academic achievement, *Personality and individual differences*, Vol 51, No 4, Pp 472.
- (١٣) هشام حبيب الحسيني (٢٠١٢)، العوامل الخمسة للشخصية- وجهة جديدة لدراسة وقياس بنية الشخصية، ط١ (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية)، ص ١٤٧
- (١٤) أحمد محمد عبد الخالق (٢٠١٦)، علم نفس الشخصية، ط ٢ (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية)، ص ٢٣٨
- (١٥) دينا مصطفى (٢٠١٠) سيكودراما، (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية)، ص ١٧-١٨
- (١٦) المرجع السابق نفسه، ص ١٩-٢٠
- (١٧) عامر جبريل خلف (٢٠٠٥)، تقنين قائمة نيو لقياس الأبعاد الخمسة للشخصية على الطلبة الجامعيين في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن، ص ٢٨
- (١٨) هشام حبيب الحسيني، مرجع سابق، ص ١٤٧-١٤٨
- (١٩) نضال عبداللطيف الشمالي، (٢٠١٥)، العوامل الخمسة للشخصية وعلاقتها بالاكتئاب لدي المرضي المترددين علي مركز غزة المجتمعي-برنامج غزة للصحة النفسية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التربية، فلسطين، ص ٥٩-٦٠
- (٢٠) حسام حامد إبراهيم (٢٠٢٠)، العوامل المؤثرة في تجنب المستهلك السعودي لإعلانات "فيس بوك" وعلاقتها بالسمات الشخصية، مجلة البحوث الإعلامية، جامعة الأزهر - كلية الإعلام بالقاهرة، العدد ٥٤، الجزء ٧، ص ٤٤٧١.
- (21) John, O. P., & Srivastava, S. (1999), The Big-five trait taxonomy: history,
- (22) measurement, and theoretical perspectives, In: Pervin L. A. & John, O. P. (Eds), *Handbook of personality, theory and research*, 2nd ed, Guilford Press. P132.

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

- (٢٣) شيرين جمال حسن (٢٠٢٠) الاستعمار الإلكتروني للعقول في ظل حروب الجيل وانعكاساته على الأمن الفكري في المجتمع المصري، دراسة ميدانية علي عينة من شباب الجامعة , المجلة المصرية لبحوث الاتصال الجماهيري, جامعة بني سويف-كلية الإعلام, مجلد ١, عدد ١, عدد ديسمبر, ص ٣٠٤.
- (٢٤) سامح البدوي (٢٠١٧), أساليب تنشيط المبيعات في شركات المحمول العاملة في مصر وعلاقتها بالسلوك الشرائي, دراسة تطبيقية, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة الأزهر, كلية الإعلام, ص ٣١
- <sup>28</sup> - <https://tinyurl.com/mpf4xetc>
- <sup>29</sup> - حسام حامد, مرجع سابق, ص ٤٤٧١.
- <sup>30</sup> - John, O. P., & Srivastava, S. (1999), **The Big-five trait taxonomy: history, measurement, and theoretical perspectives**, In: Pervin L. A. & John, O. P. (Eds), **Handbook of personality, theory and research**, 2nd ed, Guilford Press.P132.
- (٢٥) يسرا صبيح (٢٠٢٠), درجة وعي الشباب الجامعي المصري لمفهوم ومحاور المواطنة الرقمية, المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال, جامعة الأهرام الكندية, العدد ٣٠, ص ٢٧٣.
- (26) Nathan W.Hudson& Brent W.Roberts ,2014, Goals to change personality traits;Concrrtent links between personality traits ,daily behavior and goals to change oneself, *journalof researche in personality*, Vol 53,Pp 68 .
- (٢٧) تم تحكيم استمارة الاستبيان لدى كل من: (الأسماء مرتبة أبجدياً من الدرجة العلمية الأعلى إلى الأقل).
- أ.د/ أسماء عرام أستاذ مساعد ورئيس قسم الصحافة بكلية الإعلام جامعة جنوب الوادي.
  - أ.د/ حلمي محسب أستاذ بقسم الإعلام الإلكتروني وعميد كلية الإعلام جامعة جنوب الوادي.
  - أ.د/ محمد عمارة أستاذ مساعد بقسم الإذاعة والتلفزيون ورئيس قسم الإعلام بمعهد الدراسات الأفروآسيوية جامعة قناة السويس.
  - أ.م.د/ رمضان إبراهيم أستاذ مساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة الأزهر.
  - أ.م.د/ سعاد سعيد محمود أستاذ مساعد بقسم علم النفس كلية الآداب جامعة جنوب الوادي.
  - أ.م.د/ شيماء عبدالعاطي أستاذ مساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة جنوب الوادي.
  - أ.م.د/ عبدالحفيظ درويش أستاذ مساعد بقسم الصحافة بجامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية.
  - أ.م.د/محمد فؤاد أستاذ مساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة الأزهر.
  - د/ شيماء محسن مبارك مدرس بقسم الصحافة بكلية الإعلام جامعة جنوب الوادي.
- (٢٨) عادل حلمي (٢٠٢١), دور المواطنة الرقمية في الحد من مشكلات التنمر الإلكتروني لدى طلاب الثانوية العامة , المجلة التربوية ,جامعة سوهاج ,كلية التربية, عدد نوفمبر الجزء الأول(٩١) ,ص ٢١٤

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

- (29) Turpo-Gebera, O., Hurtado-Mazeyra, A., Zavala, R. D., & Zarate-Yepe, J. (2021), media and information literacy and digital citizenship in Peru: approaches from university theses, In Proceedings of EDULEARN21 Conference. 5th -6th July, P6260
- (30) نسرين الغلت (٢٠١٦), تحليل محتوى الحاسب و تقنية المعلومات (الإعداد العام) للنظام الفصلي الثانوي في ضوء معايير المواطنة الرقمية, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية, كلية العلوم الاجتماعية, المملكة العربية السعودية, ص ٢٧
- (31) نسرين حشيش (٢٠١٨), مهارات المواطنة الرقمية اللازمة لتلاميذ مرحلة التعليم الأساسي, مجلة دراسات في التعليم الجامعي, العدد ٣٩, جامعة عين شمس - كلية التربية - مركز تطوير التعليم الجامعي, ص ٤١٥
- (32) Terbeck, H. (2014) E-Commerce 2025–Delphi-based Scenario & Trend Analysis for the Future of Digital Commerce ,Master's thesis, University of Twente,School of Economics and Management,p6, available at: <https://essay.utwente.nl/66523>
- (33) Butler, B. S., & Matook, S. (2015) Social media and relationships,The international encyclopedia of digital communication and society,P2,available at: <https://tinyurl.com/5n8fkc74>
- (34) Milenkova, V. & Lendzhova, V. (2021) Digital citizenship and digital literacy in the conditions of social crisis, *Computers* ,Vol 10, No4, P4.
- (35) Mangkhang, C., & Kaewpanya, N. (2021) The Digital Etiquette Enhancing to Global Citizenship of Social Studies Teachers in a New Normal Society, *Higher Education Studies*, Vol 11, No3, P90.
- (36) Mangkhang, C., & Kaewpanya, N. (2021) The Digital Etiquette Enhancing to Global Citizenship of Social Studies Teachers in a New Normal Society, *Higher Education Studies*, Vol 11, No3, P90.
- (37) Tedre, M., Kamppuri, M., & Kommers, P. (2006), An approach to global netiquette research ,In IADIS International Conference on Web Based Communities,p368,available at: <https://tinyurl.com/yymc6anh>
- (38) Bearden, S. M. (2016) Digital citizenship: A community-based approach, Corwin Press,P6,available at: <https://dx.doi.org/10.4135/9781483392639.n1>
- (39) Leisinger, K. M. (2006), On corporate responsibility for human rights,Basel,P4,available at: <https://tinyurl.com/yc725ej9>

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

(40) Harrison, T.& Polizzi, G.,(2022) (In)civility and adolescents' moral decision making online: drawing on moral theory to advance digital citizenship education, *Education and Information Technologies*, Vol27, No3, P3291, available at: <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10710-0>

(٤١) أمل بنت علي بن ناصر (٢٠١٤)، إدمان الانترنت وعلاقته بالتواصل الاجتماعي والتحصيل الدراسي لدى طلبة جامعة نزوي، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نزوي، كلية العلوم والآداب، قسم التربية والعلوم الإنسانية، سلطنة عمان، ص ١٤

(42) Bearden, S. M, Op.cit,P3

(٤٣) عدنان علي النداوي (٢٠٠٦)، الشخصية المتقلبة وعلاقتها بالتوافق المهني لدى العاملين في مؤسسات الدولة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، كلية الآداب، العراق، ص ٣.

(٤٤) فاطمة محمد محمود (٢٠١٤) سمات الشخصية المحفزة للعنف: دراسة تحليلية علي طلبة كلية الأميرة رحمة الجامعية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد ١٥٩، الجزء ٢، ص ١١٨.

(45) Bhullar, N., Schutte, N. S., & Wall, H. J. (2020). Personality and Positive Psychology. *The Wiley Encyclopedia of Personality and Individual Differences: Clinical, Applied, and Cross-Cultural Research*, P423, available at: <https://tinyurl.com/ptuyma2x>

(٤٦) عادل محمد هريدي (٢٠١١)، نظريات الشخصية، ط ٢ (القاهرة: إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع)، ص ٢٧.

(٤٧) إسعاف حمد (٢٠١٩)، دور الأسرة والمدرسة في تكوين شخصية الطفل، دراسة تحليلية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، مجلد ٤١، عدد ١، ص ٢٣٣.

(٤٨) نور الساعدي (٢٠١٧)، شخصية أبي فضل العباس في أراجيزه ومضامين زيارته، دراسة في ضوء نظرية السمات الشخصية، بحث قدم في ندوة بعنوان البعد الفكري في أراجيز الطف، مجلة الإصلاح الحسيني، مؤسسة وارث الأنبياء، العدد ٢٠، السنة الخامسة، ص ١٣٢.

(٤٩) فاطمة النوايسة، سامي الختاتنة (٢٠١١)، علم النفس الاجتماعي، ط ١ (عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع)، ص ١١٨.

(٥٠) رفعت محمود بهجات (٢٠١٤)، مناهج تربية الطفل بين العوامل الخطرة وآفاق العوامل الوقائية، ط ١ (القاهرة: عالم الكتاب)، ص ٤٢.

(٥١) ماهر إسماعيل صبري (١٩٩٦)، طفلك يسأل وأنت تجيب، ط ١ (القاهرة: شركة سفير)، ص ٣٦.

58- Jabeen, S. S., & Ahmad, F., Op.Cit, P6043.

<sup>٥٩</sup> - فطيمة دبراسو (٢٠١٧)، الإدمان على الإنترنت وأثره على التوافق النفسي والاجتماعي للأسرة: الفايبيوك نموذجًا، مجلة التغيير الاجتماعي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، مخبر التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر، المجلد ٢، العدد ١، ص ١٧٧-٢٠٠.

60- Ribble, M. S., Bailey, G. D., & Ross, T. W. (2004). Digital citizenship: Addressing appropriate technology behavior, *Learning & Leading with technology*, Vol32, No1, p6.



## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

<sup>61</sup>-عبير صالح, وفاء بنت عبدالله, مرجع سابق,ص١٩١.

<sup>62</sup>-Nguyen Duc, A., & Chirumamilla, A. (2019), Identifying security risks of digital transformation-an engineering perspective, **In Digital Transformation for a Sustainable Society in the 21st Century: 18th IFIP WG 6.11 Conference on e-Business, e-Services, and e-Society**, I3E 2019, Trondheim, Norway, September 18–20, 2019, Proceedings 18 (pp. 677-688). Springer International Publishing.

<sup>63</sup>-Jwaifell, M. (2018), The Proper Use of Technologies as a Digital Citizenship Indicator: Undergraduate English Language Students at Al-Hussein Bin Talal University, *World Journal of Education*, Vol8,No3 ,P86.

<sup>64</sup>-محمد أحمد عثمان(٢٠٢٣), معوقات وعى طلاب الجامعات بأبعاد المواطنة الرقمية ومتطلبات مواجهتها, *مجلة كلية التربية, جامعة المنصورة*, العدد١٢٣, ص ١٦٨٠.

<sup>65</sup>- رضا عبدالواجد , مرجع سابق, ص٢٨.

<sup>66</sup>-Al-Khatib, T. (2023), Netiquette rules in online learning through the lens of digital citizenship scale in the post-corona era. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, Vol 21,No2,P187.

<sup>67</sup>-Stark, C., Severn, K., Stutey, D., Wehrman, J., Gwynn, S., Souigny, C., & Bear, A. (2021). Campus Connections Digital Citizenship: Cultivating Youth Resiliency in a Virtual World. *The Chronicle of Mentoring and Coaching*, Vol 5 ,P272.

<sup>68</sup>-Dhamanitayakul, C. (2019). Conceptualizing digital citizenship for digital natives in Thailand, *Journal of Communication Arts Review (article reviewed by 3 experts)*, Vol 23,No3, P65.

<sup>69</sup>- بسام عجاب سعد (٢٠١٨), مستوى وعي معلمي الاجتماعيات في المرحلة الثانوية في دولة الكويت لمفهوم المواطنة الرقمية من وجهة نظرهم, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة آل البيت, كلية العلوم التربوية, ص ١٣.

<sup>70</sup>- Armfield, S. W., & Blocher, J. M. (2019), Global digital citizenship: Providing context, *TechTrends*, Vol63,No4,..,P471.

<sup>71</sup>-Gu, M. M., Huang, C. F., & Lee, C. K. J. (2023), Investigating university students' digital citizenship development through the lens of digital literacy practice: A Translingual and transemiotizing perspective, *Linguistics and Education*, Vol77, available at:

<https://doi.org/10.1016/j.linged.2023.101226>

<sup>72</sup>- Al-Abdullatif, A., & Gameil, A. (2020), Exploring students' knowledge and practice of digital citizenship in higher education, *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, Vol15,No1, P127.

## مستوى وعي ممارسي العلاقات العامة بأبعاد المواطنة الرقمية وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية " دراسة ميدانية "

- <sup>73</sup>- Akcil, U., & Bastas, M. (2020). Examination of university students' attitudes towards e-learning during the covid-19 pandemic process and the relationship of digital citizenship, *Contemporary Educational Technology*, No13, No1, P3.
- <sup>74</sup>- سارة بنت سعد, مؤمنة بنت شباب (٢٠١٩), تقويم محتوى مقرر الحاسب وتقنية المعلومات للصف الثاني المتوسط في ضوء معايير المواطنة الرقمية, مجلة كلية التربية, جامعة أسيوط, المجلد ٣٥, العدد ١٢, ص ٥٤٠.
- <sup>75</sup>- Akcil, U., & Bastas, M. (2020). Examination of university students' attitudes towards e-learning during the covid-19 pandemic process and the relationship of digital citizenship, *Contemporary Educational Technology*, No13, No1, P3.
- <sup>76</sup>-Hui, B., & Campbell, R., **Op.Cit**, P120.
- <sup>77</sup>-Ghazinour, K., Matwin, S., & Sokolova, M. (2013), Monitoring and recommending privacy settings in social networks, **In Proceedings of the joint EDBT/ICDT workshops, Genoa, Italy - March 18 - 22, 2013**, P 164.
- <sup>78</sup>-صلاح عثمان (٢٠١٩), المواطنة الرقمية وأزمة الهوية, متاح عبر: <https://philpapers.org/archive/OSMDCA.pdf>
- <sup>79</sup>-Jæger, B. (2021). Digital Citizenship—A review of the academic literature/Digital Citizenship: eine systematische Literaturanalyse. *dms—der moderne staat—Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management*, Vol 14, No1, ., P31
١. <sup>٨٠</sup>- ندى عبدالله, محمد سعيد (٢٠٢٣), قيم المواطنة الرقمية المضمنة في منهج التعلم الذاتي للطفولة المبكرة: دراسة تحليلية, دراسات عربية في التربية وعلم النفس, رابطة التربويين العرب, العدد ١٤٥, ص ٣٤٢
- <sup>81</sup>- Marriott, H. R., Williams, M. D., & Dwivedi, Y. K. (2017), Risk, privacy and security concerns in digital retail, *The Marketing Review*, Vol17, No3, P13.
- <sup>82</sup>- Taher, G. (2021), E-commerce: advantages and limitations, *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, Vol 11, No1, P146.
- <sup>83</sup>- محمد عبدالبدیع السيد (٢٠١٦), دور وسائل الإعلام الجديدة في دعم المواطنة الرقمية لدى طالب الجامعة, مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط, الجمعية المصرية للعلاقات العامة, ص ١٥٩.