

متطلبات الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة على ضوء المواطنة الرقمية وانعكاسها على تحقيق الجودة المتكاملة: دراسة ميدانية

د. محمد الشمري*

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على متطلبات الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة على ضوء المواطنة الرقمية من خلال وضع ستة مقاييس لقياس محتوى المنهج الدراسي والسمات والصفات الشخصية لممارس العلاقات والمهارات الاتصالية ومتطلبات المواطنة الرقمية و متطلبات تطبيق أسلوب إدارة الجودة وآلية التحقيق وانعكاسها على تحقيق الجودة الشاملة من خلال التطبيق على الخبراء والمتخصصين في مجال العلاقات العامة من اساتذة الجامعات الخليجية وتم التطبيق من خلال عينة بأستخدام اسلوب الحصر الشامل على اربعة جامعات خليجية تمثل ثلاثة دول من دول مجلس التعاون الخليجي ، وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج منها تأكيد المبحوثين على أهمية المنهج الدراسي ومواكبة متطلبات العصر وان تتضمن المناهج الدراسية تقنيات المواطنة الرقمية من خلال التفكير والتحليل وحل المشكلات والتدريب على آلية التواصل مع الوسائل الإعلامية، وضرورة توافر أدوات التقنية الرقمية الحديثة من معامل واجهزة واكد الخبراء على ضرورة الاستفادة من خدمات التواصل الاجتماعي في تواصلهم مع الجمهور مع ضرورة تكوين مجتمع المعرفة عبر الاستخدام الامثل لتكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال دعم الادارة العليا لبرنامج الجودة الشاملة والاقتناع بهذا الدور.

الكلمات المفتاحية:

الكفاءة المهنية - ممارسي العلاقات العامة-المواطنة الرقمية- الجودة المتكاملة.

*الأستاذ المشارك بأكاديمية سعد عبدالله للعلوم الأمنية

Professional competence requirements for public relations practitioners in light of digital citizenship and its impact on achieving integrated quality: a field study*

Abstract:

This study aims to identify the professional competence requirements of public relations practitioners in light of digital citizenship by developing six standards to measure the content of the curriculum, the personal attributes and characteristics of the relations practitioner, communication skills, the requirements of digital citizenship, the requirements for applying the quality management method, the investigation mechanism, and its reflection on achieving comprehensive quality through... The application was applied to experts and specialists in the field of public relations, professors at Gulf universities. The application was done through a sample using the comprehensive inventory method on four Gulf universities representing three Gulf Cooperation Council countries. The study reached many results, including the respondents' confirmation of the importance of the academic curriculum and keeping pace with the requirements of the times. The curriculum should include digital citizenship techniques through thinking, analysis, and problem solving, training on the mechanism of communication with media outlets, and the necessity of providing modern digital technology tools, including laboratories and devices. Experts stressed the need to benefit from social media services in their communication with the public, along with the necessity of forming a knowledge society through use. Optimization of information technology through the support of senior management for the comprehensive quality program and conviction in this role.

Keywords: Public relations practitioners-Digital citizenship –Integrated quality- Professionalism

مقدمة:

يحظى مفهوم إدارة الجودة المتكاملة بأهمية كبير وواسعة في مختلف الأوساط العلمية والعملية، لذا سعت العديد من المنظمات الانتاجية والخدماتية إلي ترسيخ المفاهيم الأساسية لنجاحها، كما تعد الجودة محددًا لسلوك الأفراد العاملين وهذا يتطلب مراعاة خاصة بالاهتمام بإعداد طواقم ادراية فائقة الجودة من الناحية المهارية والمعرفية وتوفير بيئة عمل وجودة حياة مناسبة تعمل علي تحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف الأفراد العاملين وأهداف المنظمة.

ونظرًا لسمة عصرنا الذي يعتمد علي التقنيات الحديثة في تلبية مختلف متطلبات الحياة كالتواصل والتعليم والعمل، أصبح من الملاحظ ملازمة وسائل التواصل من خلال الانترنت، وأدوات التكنولوجيا الرقمية لأيدي الأفراد وتفاعلهم مع التقنية ومحتواها وشبكات التواصل الاجتماعي التي كسرت حاجز الوقت والمكان ليسهل التواصل مع مختلف الأشخاص والانفتاح علي العالم في وقت مبكر، وهو جانب يتطلب مكاسب وتحديات.

وبما إن المواطنة الرقمية جاءت مؤطرة بمبادئ وقيم وقوانين حاكمة؛ فإن المؤسسات عامة جديرة بالاهتمام بها والسعي الحثيث لنشر ثقافتها وقوانينها بين موظفيها وخاصة ممارسي العلاقات العامة، وذلك في ظل التوجه الحديث للرقمنة وتوظيف البرامج والتطبيقات التكنولوجية في جميع المجالات الإدارية ، لذا نجد أن الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة والوصول إلي أعلى صورة فاعلية في ظل المواطنة الرقمية أمرًا يشكل ضرورة ملحة للمؤسسات المختلفة .

ونظرًا لأهمية الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات المختلفة وذلك في ظل المواطنة الرقمية والتطور التكنولوجي الذي اجتاحت كافة مجالات الحياة.. كان من الضروري معرفة آلية تحقيق الجودة المتكاملة التي تسعى الي تنفيذها كافة مؤسسات الدولية .

مشكلة الدراسة:

تتعاظم أهمية المواطنة الرقمية والحاجة اليها مع زيادة استخدام التقنيات التكنولوجية في المؤسسات المختلفة يومًا بعد يوم، خاصة مع ثورة الاتصالات الرقمية وما وفرته من تسهيل وسرعة في عمليات التواصل والوصول إلي مصادر المعلومات، ومع ما تحمله هذه الثورة من نتائج ذات اثار ايجابية علي الفرد والمجتمع إذا تم استغلال وسائل الاتصال والتقنية الحديثة علي الوجه الأمثل، ولها أثارها السلبية التي تظهر مع التمرد علي القواعد الاخلاقية والضوابط القانونية والمبادئ الأساسية التي تنظم شؤون الحياة الانسانية، فكل ذلك يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر علي الكفاءة المهنية للعاملين بالمؤسسة بشكل عام وممارسي العلاقات العامة بشكل خاص، وتعتبر ادارة الجودة المتكاملة من أكثر الجوانب الادارية

الهادفة لمواجهة التحديات التي تواجه المؤسسات فأهم أهدافها وضع وتنفيذ استراتيجية التنمية .

ولذلك تسعى هذه الدراسة لمعرفة تحقيق الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة في ظل المواطنة الرقمية وانعكاس ذلك علي تحقيق الجودة المتكاملة.

الدراسات السابقة:

تم الاستعانة بـ ٣٣ دراسة سابقة متعلقة بموضوع الدراسة بشكل مباشر او غير مباشر محصورة خلال الفترة من ٢٠٢٣ : ٢٠١٤ م ممن امكن الاطلاع عليها وتم تقسيمها الى ثلاثة محاور تناول الاول الكفاءة المهنية لممارس العلاقات العامة والثاني المواطنة الرقمية والمحور الثالث الجودة المتكاملة على النحو التالي :-

المحور الأول: الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة:

دراسة مها ابراهيم (٢٠٢٣) هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين اليقظة العقلية والكفاءة المهنية والدافعية للإنجاز لدى المرأة العاملة، والكشف عن امكانية التنبؤ بالكفاءة المهنية والدافعية للإنجاز من خلال اليقظة العقلية، وأيضاً الكشف عن تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية، وقد توصلت النتائج إلى وجود علاقة موجبة احصائية بين اليقظة العقلية والكفاءة المهنية، وجود علاقة دالة احصائية بين اليقظة العقلية والدافعية للإنجاز لدى المرأة العاملة ، وتوصلت النتائج أيضاً إلى وجود تفاعل دال احصائياً في اليقظة العقلية بين نوع العمل والحالة الاجتماعية^١.

وفي السياق نفسه هدفت دراسة آية نصر (٢٠٢٢) إلى إعداد مقياس الكفاءة المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية، وقد طبق مقياس الكفاءة المهنية على عينة قوامها (٢٠٠) معلمة من معلمات المرحلة الابتدائية، ويتكون المقياس من أربعة أبعاد هي (الكفاءة المعرفية، الكفاءة الوجدانية، الكفاءة الأدائية، الكفاءة الإنتاجية)، وقد تم التحقق من الخصائص السيكومترية لمقياس الكفاءة المهنية باستخدام التحليل العاملي التوكيدي والاتساق الداخلي للتحقق من صدق المقياس، واستخدام طريقة ألفا- كرونباخ، وطريقة التجزئة النصفية للتحقق من ثبات المقياس. وقد أسفرت النتائج أنه على درجة جيدة من الصدق والثبات والقابلية للتطبيق على العينة المعنية بالدراسة^٢.

وعلي جانب اخر توصلت دراسة نوال دحمان (٢٠٢٢) الي انه مثلت الرقابة إحدى العمليات الأساسية في المنظمات المختلفة وإحدى الوظائف الإدارية فالمنظمة هي وحدة اجتماعية هادفة ويمثل وجودها ترابط مجموعة من الأجزاء أو حول الخصائص المتفاعلة ولكي تستطيع المنظمة تحقيق أهدافها بكفاءة فإنه لا بد من ممارسة العمليات الإدارية حيث تمثل الرقابة إحدى العمليات الحيوية في تنظيمات العمل من جانب آخر نجد أنه أصبح مفهوم

الكفاءة المهنية أحد أبرز المصطلحات شيوعا في المؤسسة الاقتصادية وهذا نظير المكانة التي تحتلها في العملية الإنتاجية خاصة في ظل الظروف المتغيرة التي يعرفها المجتمع بصفة عامة والمؤسسات بصفة خاصة وفي ظل الحركات الفكرية التي تهتم بالفرد وتعتبره الحلقة المركزية في العملية الإنتاجية حيث أصبح الإنسان أو العامل محور الاهتمام ليس داخل المؤسسة فقط بل وخارجها أيضًا.^٣

وهدفت دراسة عبدالله احمد (٢٠٢٢) إلى التعرف على الكفاءة المهنية للقائم بالاتصال في الصحف الإلكترونية السعودية المرخصة، وتصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين معدل اطلاع القائم بالاتصال في الصحافة الإلكترونية على نظام المطبوعات والنشر السعودية، وبين كفاءتهم المهنية.^٤

وفي سياق آخر هدفت دراسة محمود خليل (٢٠٢٢) إلى التعرف على مستوى التدفق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين العاملين مع المتضررين نفسيا من جائحة كورونا ومستوى الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين النفسيين العاملين مع المتضررين نفسيا من جائحة والعلاقة بين التدفق النفسي والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين النفسيين العاملين مع المتضررين نفسيا من جائحة كورونا، حيث أسفرت النتائج إلى، أن متوسط الدرجة الكلية للتدفق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين العاملين مع المتضررين نفسيا من جائحة كورونا (كوفيد ١٩) ٣.٦١٧ (من أصل ٥ الدرجة الكلية) بوزن نسبي ٧٢.٣% وهذا المستوي يعتبر مستوى مرتفع وفقا للمحك، أن متوسط الدرجة الكلية للكفاءة المهنية لدى الأخصائيين النفسيين العاملين مع المتضررين نفسيا من جائحة كورونا (كوفيد ١٩) ٣.٧٠٤ (من أصل ٥ الدرجة الكلية) بوزن نسبي ١.٧٤% وهذا المستوي يعتبر مستوى مرتفع وفقا للمعيار المستخدم في الدراسة.^٥

وفي نفس السياق هدفت دراسة بندر سعيد (٢٠٢١) إلى الكشف عن العلاقة بين التعاطف وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من الأخصائيين النفسيين في مختلف قطاعات الخدمة النفسية، والكشف عن الفروق في كل من التعاطف والكفاءة المهنية حسب بعض المتغيرات الديموغرافية، وانتهت الدراسة إلى وجود ارتباط بين البعد المعرفي للتعاطف والكفاءة المهنية، وعدم وجود ارتباطات بين البعد الوجداني للتعاطف والكفاءة المهنية، وعدم وجود فروق ذات دلالة في كل من التعاطف والكفاءة المهنية وفقا لبعض المتغيرات الديموغرافية بينما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة في التعاطف المعرفي.^٦

وعلي جانب آخر هدفت دراسة هيثم محمد (٢٠٢٠) إلى بناء مقياسي الذكاء الانفعالي والكفاءة المهنية لمعلمي السباحة والكشف عن العلاقة بينهما، واستخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام الأسلوب المسحي، على عينة من (١٢٠) معلمي السباحة من الاتحاد المصري للغوص والإنقاذ، وعدد (٣٠) معلم لإجراء الدراسة الاستطلاعية، وقد أظهرت نتائج البحث أن: الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة البحث على عبارات أبعاد الذكاء الانفعالي لمعلمي السباحة قد تراوحت بين (٦٨.٨% : ٩٠%). والأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة البحث

على عبارات أبعاد الكفاءة المهنية قد تراوحت بين (٧٠% : ٩٢.٣%) وتوجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والكفاءة المهنية لمعلمي السباحة.^٧

وهدف دراسة عبدالعزيز خميس (٢٠١٩) إلى توضيح العلاقة بين النمط القيادي السائد لدى عمال الحماية المدنية والكفاءة المهنية لديهم، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة المهنية تعزي إلى النمط القيادي لدى عمال الحماية المدنية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة المهنية للعاملين ذوي النظرة الديمقراطية للنمط القيادي تعزي لمتغير السن، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة المهنية للعاملين ذوي النظرة الديمقراطية للنمط القيادي تعزي لمتغير الأقدمية.^٨

هدفت دراسة رابعة عبدالناصر (٢٠١٨) التعرف على المناعة النفسية وعلاقتها بكل من الكفاءة المهنية والضغط المهنية لدى العاملين بالجهاز الإداري بالدولة، ومدى اسهام متغير (الكفاءة المهنية) و (الضغط المهنية) في التباين الكلي لمتغير (المناعة النفسية)، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين المناعة النفسية والكفاءة المهنية ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية سالبة بين المناعة النفسية والضغط المهنية لدى العاملين بالجهاز الإداري بالدولة، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المناعة النفسية وفقا لمتغير النوع (ذكور – إناث) لدى العاملين بالجهاز الإداري بالدولة لصالح الذكور.^٩

وعلي جانب اخر هدفت دراسة كمال منصور (٢٠١٦) إلى التعرف على الكفاءة المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة وذلك من وجهة نظر طلابهم، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها قبول جميع فريضات البحث، وأن مستوى الكفاءة المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة جاء مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد الكفاءة المهنية لأعضاء هيئة التدريس مجتمعة (٣.٥٦٨).^{١٠}

وتوصلت دراسة Noor Zakaria and Mohd Hashim (٢٠١٦) (إلى أن هناك ست ممارسات مهمة في علاقات العمل يمكن أن تساعد في الحفاظ على أداء المنظمات، وهي: (التعويض- التدريب والتطوير- مشاركة الموظف- الفرص المتزايدة للاتصال المباشر بين المالكين والمديرين والموظفين جعلت مشاركة الموظفين أكثر تأثيرًا- السلامة والصحة- التوازن بين العمل والحياة- ضمان العمل)، بالإضافة إلى أن للمنظمات القدرة على الجذب ليس فقط موظفين ذوي جودة أفضل، ولكن أيضًا تكون قادرة على الاحتفاظ بهم وكذلك الحفاظ على علاقات متناغمة بين المديرين والموظفين من خلال اعتماد وتنفيذ ممارسات علاقة العمل الست.^{١١}

وتوصلت دراسة Mohd Nuji & Wan Sulaiman, (2015) إلى ان التميز في العلاقات العامة هو عنصر أساسي يعطي الأولوية دائمًا في المنظمة، وأن التميز في العلاقات العامة

يعني تنظيم الممارسات الإدارية الجيدة من حيث العلاقات العامة بين الموظفين والجمهور، لذلك فإن التميز في العلاقات العامة يؤدي دوراً مهماً في تحسين أداء العمل وإيجاد بيئة عمل مواتية تعزز الإنتاجية لمواصلة تحقيق الأهداف التنظيمية.^{١٢}

المحور الثاني : المواطنة الرقمية:

استهدفت دراسة طارق محمد (٢٠٢٢) الكشف عن دور الثقافة الرقمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي بجوانب المواطنة الرقمية لطلاب المدارس المصرية، توصلت الدراسة للعديد من النتائج منها: - ارتفاع استخدامات وسائل التواصل الاجتماعي بين الشباب عينة الدراسة من طلاب المدارس الثانوية بشكل دائم ومرتفع جداً ٤٤%، ومرتفع ٢٢.٢% ومتوسط ١٨.٥% - أكثر وأهم وسائل التواصل الاجتماعي انتشاراً واستخداماً بين عينة الدراسة هو الواتس اب، يليه الفيس بوك، يليه اليوتيوب، ثم تليجرام يليه استخدام تويتر والتيك توك وانستجرام.^{١٣}

وعلى جانب اخر استهدفت دراسة حمادة رجب (٢٠٢١) تحديد مستوي استخدام المواطنة الرقمية لتدعيم المشاركة السياسية لدى الشباب الجامعي، تحديد مستوي أبعاد المواطنة الرقمية تدعيماً للمشاركة السياسية لدى الشباب الجامعي، تحديد مستوي أبعاد المشاركة السياسية لدى الشباب الجامعي، وتوصلت نتائج البحث إلى آليات تنفيذية مقترحة لتفعيل المواطنة الرقمية في تدعيم المشاركة السياسية لدى الشباب الجامعي.^{١٤}

وفي السياق نفسه استهدفت دراسة صفاء علي (٢٠٢١) تسليط الضوء على المواطنة الرقمية وتغير القيم في المجتمع المصري، من خلال التعرف على انعكاس المواطنة الرقمية على تغير القيم الاجتماعية والأخلاقية والتكنولوجية، فضلاً عن التعرف على مقومات المواطنة الرقمية، ومدى الوعي بها بين طلاب الجامعة وباحثيها، وأعضاء هيئة التدريس، وأوجه القصور المتواجدة في المواطنة الرقمية، وقد بينت نتائج الدراسة وجود تحول في القيم الاجتماعية والأخلاقية والتكنولوجية بالمجتمع المصري نتيجة للتحويلات التكنولوجية ولزيادة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بصورها السلبية، مما يدل على وجود خلل أو أزمة مواطنة رقمية داخل المجتمع المصري بصورة عامة، وبكلية التربية جامعة الإسكندرية بصورة خاصة.^{١٥}

واستهدفت دراسة ظافر بن احمد (٢٠٢١) التعرف على درجة إسهام الجامعات السعودية في تعزيز قيم ومبادئ المواطنة الرقمية لدى طلابها من خلال تحليل جميع ما تم نشره على الصفحات الرسمية الإلكترونية للجامعات أو ما يسمى بـ "الموقع الرسمي للجامعة" ما أثبتت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لاختلاف عمر الجامعات في إسهاماتها لتعزيز قيم ومبادئ المواطنة الرقمية، وقد أوصت الدراسة الجامعات بالعناية بقيم المواطنة الرقمية الأقل تعزيزاً والمتمثلة في مبدئي "الأمن الرقمي"، و"الصحة والسلامة الرقمية"،

واستحداث مقررات دراسية للمواطنة الرقمية، وتدريب أساتذة الجامعات حول دمج مبادئ المواطنة الرقمية في المناهج الدراسية.^{١٦}

سعت دراسة الشيماء محمد (٢٠٢٠) للوقوف على انعكاس وباء كورونا بمصر على المواطنة الرقمية من خلال دراسة تطبيقية على شباب كلية الآداب جامعة الإسكندرية، ومن أهم ما توصلت إليه أن وباء كورونا كان له انعكاس على الوصول الرقمي للخدمات التعليمية ومحو الأمية الرقمية، وأن محو الأمية الرقمية كان من خلال التمسك بالعامل البشري في المرتبة الأولى من خلال الاستعانة بأحد زملاء أو أحد من أفراد أسرته، أن وباء كورونا لم يكن له انعكاس على التجارة الرقمية، فالتجارة الرقمية كانت تستعين بالعامل البشري في تسليم وتسلم النقديّة، كما أن فترة وباء كورونا انعكست بالسلب على الآداب والصحة والسلامة الرقمية.^{١٧}

وفي نفس السياق هدفت دراسة سارة زرقوط (٢٠٢٠) إلى التعرف على مفهوم المواطنة الرقمية وتبنيها في مؤسسات التعليم العالي من منطلق التوجه الحديث نحو الرقمنة في العديد من المجالات، الأمر الذي تطلب تدريسها للفرد كأحد أهم المداخل المعاصرة للمواطنة وكمدخل من تطبيقات إدارة المعرفة في التعليم العالي، ألا وهو التعليم الإلكتروني، هنا كانت نشأة الجامعات الإلكترونية بمثابة النتيجة الحتمية للتوجه الرقمي، وتعد جامعة المدينة العالمية بماليزيا أحد التجارب العربية الهادفة إلى تحقيق الجودة في التعليم من جهة وتنمية روح المواطنة الرقمية في خريجي الجامعة للمساعدة على الولوج لسوق العمل بكل ثقة وكفاءة.^{١٨}

وعلي جانب آخر هدفت دراسة أسماء محمد (٢٠٢٠) إلى التعرف على ثقافة المواطنة الرقمية والتخطيط لتدعيم القيم الاجتماعية لدى الشباب الجامعي، وأظهرت الدراسة عدة نتائج منها، أن مستوى أبعاد ثقافة المواطنة الرقمية لدى الشباب الجامعي ككل كما يحددها الشباب الجامعي مرتفع. وأن مستوى أبعاد القيم الاجتماعية لدى الشباب الجامعي ككل كما يحددها الشباب الجامعي مرتفع. واختتمت الدراسة بعدة مقترحات منها، تدعيم مفهوم ثقافة المواطنة الرقمية لدى الشباب الجامعي، وتضمين مفهوم ثقافة المواطنة الرقمية في المناهج التعليمية، ومساعدة الطلاب على إكساب المعرفة بالتكنولوجيا والإلمام بالقيم الاجتماعية الناتجة عن استخدام التكنولوجيا الرقمية وتطبيقاتها.^{١٩}

وهدف دراسة هناء ابراهيم (٢٠٢٠) إلى تقديم تصور مقترح لمتطلبات تفعيل التربية على المواطنة الرقمية لمواجهة التطرف الفكري لدى الشباب الجامعي، وذلك من خلال السعي لبلورة إطار فكري حول التطرف الفكري لدى الشباب الجامعي، وتحديد دور وسائل التواصل الاجتماعي في نشر التطرف الفكري بين الشباب الجامعي، والوقوف على الأسس النظرية المرتبطة بمفهوم التربية على المواطنة الرقمية، وتحديد العلاقة بين التربية على المواطنة الرقمية ومواجهة التطرف الفكري لدى الشباب الجامعي، وقد توصلت الدراسة إلى تصور مقترح لمتطلبات تفعيل التربية على المواطنة الرقمية لمواجهة التطرف الفكري لدى

الشباب الجامعي، اشتملت أبعاده على متطلبات تتعلق بالجامعة، ومتطلبات تتعلق بالأسرة، ومتطلبات تتعلق بوسائل الإعلام.^{٢٠}

وهدفت دراسة عويد سلطان (٢٠٢٠) إلى فحص العلاقة بين المواطنة الرقمية والكفاءة الذاتية، والكشف عن الفروق بين الذكور والإناث في متغيرات الدراسة، كشفت نتائج الدراسة عن أنه توجد علاقة موجبة بين المواطنة الرقمية والكفاءة الذاتية، كما توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في المواطنة الرقمية؛ إذ إن متوسط الذكور أعلى من متوسط الإناث، بينما لا توجد فروق بينهما في الكفاءة الذاتية. كما لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث وفقا للكلية والمرحلة الدراسية.^{٢١}

تناولت دراسة كاول سليفان (٢٠١٦) الحقوق والواجبات الخاصة بالحكومة والمواطنين التي يمكن تضمينها في ميثاق المواطنة الرقمية، والآثار القانونية المحتملة، وقد أكدت الدراسة على أهمية المواطنة الرقمية، وتم التوصل أيضًا إلى أنه بالنظر إلى العواقب على الأفراد، يجب الاعتراف بالحق في الهوية الرقمية باعتبارها حقًا أساسيًا من حقوق الإنسان الدولية.^{٢٢}

وفي السياق نفسه هدفت دراسة حمدي عبدالله (٢٠١٥) إلى التعرف على الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وتنمية وعي الشباب الجامعي بالمواطنة الرقمية وتم التطبيق على الشباب الجامعي بمحافظة قنا، أبرز النتائج التي توصلت إليها ومنها، فعالية برنامج التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تنمية وعي الشباب الجامعي بالاحترام الرقمي، حيث أدى ذلك إلى ارتفاع درجة الاحترام الرقمي لدى الشباب الجامعي وقد كان متوسط الدرجات في القياس البعدي (٨٠.٦٦) مرتفع عن القياس القبلي (٣١.٢٥). وفعالية برنامج التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تنمية وعي الشباب الجامعي بالتعليم الرقمي.^{٢٣}

كما اشارت نتائج دراسة ايسمان جونجورنا (Isman , Gungoren, 2014) على أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في قيم المواطنة الرقمية بين الطلاب، واوصت الدراسة بأهمية التربية علي قيم المواطنة الرقمية لما لها من دور في توجيه الطلاب نحو القيم الاخلاقية السليمة.^{٢٤}

المحور الثالث: الجودة المتكاملة :

هدفت دراسة حسين حسن (٢٠٢٢) إلى التعرف على مستوى تبني الإدارة العليا بإدارة التعليم بمحافظة جدة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، والتعرف على تأثير تطبيقات الجودة الشاملة وكل من أبعادها (القيادة، مشاركة الموظفين، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، التخطيط الاستراتيجي، إدارة العمليات) على كفاءة الأداء الفردي والمؤسسي في مخرجات التعليم في إدارة التعليم بمحافظة جدة، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها: أن إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (القيادة، مشاركة الموظفين، التركيز على العملاء،

التحسين المستمر، التخطيط الاستراتيجي، إدارة العمليات) لها تأثير على تحسين كفاءة الأداء الفردي والمؤسسي في مخرجات التعليم في إدارة التعليم بمحافظة جدة.^{٢٥}

وفي نفس السياق سعت دراسة بشري عبد الحمزة (٢٠٢١) إلى التعرف على تأثير إدارة الجودة الشاملة بوصفه متغيراً مستقلاً عبر أبعاده (دعم الإدارة العليا، التركيز على الزبائن إدارة العملية، التدريب والتعلم، إدارة العلاقة مع الموردين، التحسين المستمر) على جودة حياة العمل بأبعادها (بيئة العمل المادية، الإجهاد المهني، النمو والتطوير، الدعم الاجتماعي، التعييزات والمكافأة، الخصائص الوظيفية) في شركة نفط ميسان، للتوصل إلى الاستنتاجات التي كان أبرزها وجود علاقة ارتباط وتأثير بين إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل. وبناء على الاستنتاجات التي تم التوصل إليها.^{٢٦}

وعلى جانب آخر استهدفت دراسة أسماء علي (٢٠٢٠) توضيح كيف يمكن لإدارة الجودة المتكاملة (IQM) كأداة إدارية متكاملة تحقيق متطلبات الاستدامة وتحسين القدرة التنافسية للمحميات الطبيعية المصرية وقد تم جمع البيانات من خلال استقصاء تم توزيعه على صانعي القرار وخبراء مختلفين في إدارة المحميات عينة الدراسة، وكشفت النتائج أنه على الرغم من أنه توجد سياسة بيئية واضحة ومعلنة داخل المحمية إلا أن السياسة البيئية الموضوعية بالمحمية تساهم في تحسين نظم الإدارة البيئية بها. كما لا تضع المحميات خطط بيئية سليمة تتناسب معها وتضمن الحفاظ عليها.^{٢٧}

وفي نفس السياق استهدفت دراسة احمد خطاب (٢٠٢٠) اختبار تأثير خمسة عوامل نفسية على جودة علاقات العلامة التجارية. تتمثل العوامل الخمسة في: نمط تمثيل المعلومات، التوقعات بشأن العلامة التجارية، الإتجاه نحو مستخدم العلامة التجارية، المفهوم عن الذات، والرغبة في التميز بالعلامة التجارية. تم تطبيق الدراسة على عينة من المستهلكين الحاليين والمحتملين لعدد من العلامات التجارية التي تتبع فئة السلع الخاصة، وذلك في الفترة من يناير وحتى إبريل ٢٠٢٠م. وأثبتت نتائج الدراسة صحة الفروض العلمية التي تتعلق بتأثير العوامل النفسية على جودة علاقات العلامة التجارية ولكن بدرجات متفاوتة.^{٢٨}

وتناولت دراسة حسن عبدالسلام (٢٠٢٠) عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات في إطار شمولي لبناء إطار فكري وميداني لتحديد العلاقة بين العقبات وتطبيق الجودة الشاملة، قد توصلت الدراسة إلى وجود علاقات معنوية بين أغلب العقبات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة تدرجت من عقبات الطلبة إلى عقبات التمويل إلى عقبات البحث العلمي، وعقبات خدمة المجتمع، وعقبات هيئة التدريس ثم عقبات الإدارة العليا وأخيراً عقبات المناهج التعليمية.^{٢٩}

وهدفت دراسة ابراهيم عبدالسلام (٢٠٢٠) إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الجودة الشاملة بالتطبيق على عينة لآراء العاملين في المجلس الأعلى للجودة الشاملة تتكون من ٥٠ فرداً، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية بين

الزملاء والجودة الشاملة بالمجلس، وأكدت الدراسة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بالاعتراف والتميز والجودة الشاملة.^{٣٠}

وتوصلت دراسة عثمان محمد (٢٠٢٠) بأن للجودة الشاملة أثر إيجابي في كفاءة الأداء في المشروعات الهندسية وخلص البحث إلى أن اهتمام القيادة العليا بالمؤسسات ودعمها للجودة الشاملة يزيد من كفاءة الأداء وأيضا مشاركة العاملين وثقافة المنظمة والتحسين المستمر واستراتيجية جودة المنتج ودراسة المخاطر ذات أثر إيجابي في كفاءة الأداء.^{٣١}

وفي سياق اخر هدفت دراسة اسماء علي (٢٠١٨) إلى معرفة تأثير تطبيق إدارة الجودة المتكاملة على الحركة السياحية المتكاملة في شرم الشيخ ويتناول البحث مفهوم إدارة الجودة المتكاملة ومبادئها وأهدافها ومدى توافق التنمية السياحية في شرم الشيخ مع تطبيق إدارة الجودة المتكاملة ومبادئها ومع إدارة الجودة المتكاملة ويتضمن أيضا عرض للمقومات السياحية في شرم الشيخ وأهم المشاكل التي تواجه السياحة هناك، وتبنت الدراسة فرضين تم اختبارهما من خلال تحليل إجابات أفراد العينة وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين تطبيق إدارة الجودة المتكاملة في شرم الشيخ وزيادة أعداد السائحين الوافدين إليها.^{٣٢}

وهدفت دراسة رشيدة مذكور (٢٠١٦) تسليط الضوء على الجودة الشاملة والتغيير الثقافي بالمؤسسة (الايعاد والتجليات)، وتوصلت الي ان على المرء أن يتعلم الأمور الخاصة والعامه بكل ما يتعلق بالمؤسسة الجديدة. وإذا كانت مهنته تتضمن العديد من الأنماط والسلوكيات التي يشترك فيها أصحاب المهنة الواحدة، إلا أن عليه أن يتوقع أن عمله في المؤسسة الجديدة سيكون له خصوصية تتعلق بالثقافة التنظيمية لتلك المؤسسة. والطريقة التي تفعل بها الأشياء في محيط المؤسسة يمكن تعريفها ببساطة بأنها هي تلك الثقافة من أهم عوامل نجاح المرء في عمله الجديد، بالإضافة إلى أن الثقافة التنظيمية الجديدة تعد بنية إجتماعية تشتمل على مجموعة من المبادئ والقيم، والمفاهيم والمعتقدات التي يجب أن تسود داخل المؤسسة لدي جميع أعضائها، بحيث تمكنهم من إدراك الأحداث الجديدة المستهدف إدخالها إلى المؤسسة.^{٣٣}

التعليق على الدراسات السابقة:

- اعتمدت غالبية الدراسات السابقة على منهج المسح بشقيه الوصفي والتحليلي وذلك بهدف وصف الظاهرة موضوع الدراسة، والعوامل المؤثرة فيها.

- تنوعت الأدوات البحثية التي اعتمدت عليها الدراسات المعروضة سلفاً، ما بين توظيف الاستبانة، والاعتماد على المقابلة، وتحليل المضمون، وذلك تبعاً لأهداف كل دراسة وطبيعتها وتساؤلاتها.

-أهتمت الدراسات السابقة بعرض أهمية الجودة الشاملة دون تحديد متطلبات الكفاءة المهنية على ضوء المواطنة الرقمية التي نعاصرها الآن وإنعكاسها على تحقيق الجودة المتكاملة، وهذا ما تسعى إليه الدراسة الحالية.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ١- بلورة وتحديد مشكلة الدراسة وزيادة الاستبصار بها.
- ٢- المساعدة في صياغة بعض التساؤلات والفروض الخاصة بالدراسة بأسلوب علمي صحيح يساعد على تحقيق أهداف الدراسة .
- ٣- التعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها مختلف الدراسات والاستفادة منها في محاولة وضع مقاييس علمية تحدد متطلبات الكفاءة المهنية على ضوء المواطنة الرقمية وإنعكاسها على تحقيق الجودة المتكاملة.

الإطار النظري للدراسة:

نظرية الدراسة :الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة:

يعرف لوك بايور " الكفاءة المهنية بأنها القدرة على تنفيذ مهام محددة ، وهي قابلة للقياس والملاحظة في النشاط وبشكل أوسع ، وهي استعداد لتجنيد وتجميع ووضع الموارد في العمل ، والكفاءة التي تظهر أثناء العمل^{٣٤} . حيث أصبح مفهوم الكفاءة المهنية أحد أبرز المصطلحات شيوعاً في المؤسسات الاقتصادية ، وهذا نظير المكانة التي يحتلها في العملية الإنتاجية ، خاصة في ظل الظروف المتغيرة التي يعرفها المجتمع بصفة عامة والمؤسسة بصفة خاصة ، وفي ظل الحركات الفكرية الجديدة التي تهتم بالفرد وتعتبره الحلقة المركزية في العملية الإنتاجية ، حيث أصبح الإنسان أو العامل محور الاهتمام ليس داخل المؤسسة فقط بل خارجها أيضا من خلال توفير جملة من الشروط التي تساعد العامل على الأداء الجيد^{٣٥}

أنواع الكفاءة المهنية:

يرى زياد حمدان أن الكفاءة المهنية تأخذ أربعة أنواع هي:-

الكفاءة المعرفية : المعلومات والمهارات العقلية الضرورية لأداء الفرد في شتى مجالات عمله .

الكفاءة الوجدانية : وتشير إلى استعدادات الفرد وميوله واتجاهاته وقيمه ومعتقداته .

الكفاءة الذاتية : وتشير إلى كفاءات الأداء التي يظهرها الفرد ، وتتضمن المهارات النفسية الحركية وأداء هذه الكفاءات معرفية المهارة يعتمد على ما حصله الفرد سابق

الكفاءة الإنتاجية : وتشير إلى قدرة الفرد على تسخير عمله من المهارات والقدرات ، أو بالأحرى الكفاءات المهنية انتاجية مستدامة.^{٣٦}

المواطنة الرقمية :

أصبحنا الآن أمام تحولات مؤثرة عززت حضور الفرد وقوته أمام السلطات المقابلة له (دولة حكومة، جماعات، طوائف، عشائر...) إلى حد القول بان ثورة المعلومات ساهمت في كسر المفاهيم التقليدية للمجتمع، الذي تحول معناه من مجموعة أفراد مع تاريخ وثقافة مشتركين إلى مجتمع افتراضي، لا تفصل حدود مادية بين شعوبه وإفراده، فالفرد في داخل المجال الافتراضي غيره في الحياة الاجتماعية العادية^{٣٧}

إن الأوطان اليوم كيانات دستورية وقانونية والعلاقة بين أبناء الأوطان تدور على حقوق

وواجبات المواطنة بصرف النظر عن الديانة والعرق. فأغلب الأوطان الآن تتسم بالتعدد العرقي

والعقائدي، إلا أن الرابطة التي تربط هؤلاء جميعاً وتحضنهم وتوفر لهم الحياة الكريمة هي رابطة المواطنة، وبها يمكن أن تنتظم العلاقة بين أفراد وجماعات بينهم مكونات إنسانية متعددة ويجمعهم الوطن الواحد وتربطهم رابطة المساواة التامة في الحقوق والواجبات "فالمواطنة أشبه بالغراء الذي يربط بين المواطنين داخل الدولة فيزيد من درجة تماسكهم وتفاعلهم فيما بينهم من ناحية وتماسكاً لدولة ذاتها من ناحية أخرى"^{٣٨}

وفي ضوء ما تقدم يمكن تحديد أهم ما تضمنه هذا المفهوم فيما يلي:-

١. الوعي بالعالم الرقمي ومكوناته.
٢. امتلاك مهارات الممارسة الفعالة والمناسبة في استخدامات العالم الرقمي بألياته المختلفة.
٣. إتباع القواعد الخلقية التي تجعل السلوك التكنولوجي للشخص يتسم بالمقبولية الاجتماعية فيالتفاعل مع الآخرين.
٤. المواطنة الرقمية تتضمن مجموعة من الحقوق والواجبات والالتزامات فيما يتعلق بالتقنيات الرقمية.

٥. أن نشر ثقافة المواطنة الرقمية في مجتمعاتنا من خلال التربية المنزلية والمناهج التعليمية في المدرسة والجامعة أصبح من أساسيات الحياة، وضرورة ملحة يجب أن تتحول إلى مشاريع وبرامج تربوية بالتعاون مع مبادرات المجتمع المدني والمؤسسات الإعلامية حتى نتمكن من حماية مجتمعاتنا من الآثار السلبية المتزايدة للتكنولوجيا وتحفيز الاستفادة المثلى منها للمساهمة في تنمية مجتمع المعرفة وبناء الاقتصاد الرقمي الوطني.

٦. أن المواطنة الرقمية تحاول الإجابة عن التساؤلات التالية: كيف سنحمي أنفسنا وأبناءنا من التخريب الرقمي والحروب الرقمية والجريمة الرقمية؟ الأضرار الصحية والاجتماعية والاقتصادية التي يمكن أن تنجم عن الاستخدام غير الرشيد للتقنية الرقمية؟ وإلى أي مدى يمكن أن نترك للروبوتات القرار في شؤون الحياتية المختلفة؟ كيف نتصور نوعية عمل الشبكة ونوعية خدماتها؟

كيف نحافظ على أسرارنا ومعطياتنا مستقبلا، ومن يكون المسئول عن توفير هذه الحماية؟^{٣٩}

فان هنالك عدة أساليب لتعليم وتوضيح محاور المواطنة الرقمية، حيث يعد مفهوم (الاحترام، التعليم، الحماية REPS - Respect, Educate, and Protect) أحد هذه الأساليب، فيقسم هذا الأسلوب محاور المواطنة الرقمية إلى ثلاث فئات، كل فئة تضم ثلاثة محاور، على النحو الآتي

- احترم نفسك/ احترم الآخرين، وتضم: ١. الوصول (النفاذ) الرقمي ٢. اللياقة الرقمية ٣. القوانين الرقمية.

- علم نفسك/ تواصل مع الآخرين، وتضم: ١. التجارة الرقمية ٢. الاتصالات الرقمية ٣. محو الأمية الرقمية.

- احترم نفسك/ احترم الآخرين، وتضم: ١. الحقوق والمسؤوليات الرقمية ٢. الأمن الرقمي ٣. الصحة والسلامة الرقمية.

الجودة المتكاملة:

مبادئ إدارة الجودة:

تقوم إدارة الجودة على مجموعة من المبادئ الأساسية التي توجه الشركات نحو التحسين المستمر والنجاح. هذه المبادئ تشمل:

التركيز على العملاء: الهدف الأول والأهم لإدارة الجودة هو تحقيق رضا العملاء وتلبية توقعاتهم.

القيادة: القيادة الفعالة هي المفتاح لتحقيق الجودة. يجب على القادة أن يحددوا الاتجاه والأهداف وأن يشجعوا العمل الجماعي.

مشاركة الأشخاص: يجب أن يشارك كل الأشخاص في الشركة في تحقيق الجودة، من الإدارة العليا إلى العاملين في الخطوط الأمامية.

نهج العملية: يجب أن تتم إدارة الجودة كعملية متكاملة تشمل كل جانب من جوانب العمل.

التحسين المستمر: الهدف هو تحقيق التحسين المستمر، وليس الرضا عن الوضع الحالي.

القرارات القائمة على الأدلة: يجب أن تتخذ القرارات بناءً على تحليل دقيق للبيانات والمعلومات.

إدارة العلاقات: بناء علاقات جيدة مع الشركاء والموردين لتحقيق التحسين المستمر.

متطلبات إدارة الجودة المتكاملة:

وضع المعهد الأمريكي للجودة متطلبات تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في جميع المؤسسات سواء ان كانت انتاجية أم خدمية وهي كالتالي^٤:

١- دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة : والذي ينبع من اقتناعها، وإيمانها بضرورة التحسين والتطوير الشامل للمؤسسة.

٢- التوجه بالعميل والعمل على تحقيق رضاه: ويتمثل ذلك في العملاء الخارجيين المستهدفين والداخليين (عمال المؤسسة) فالعميل هو مرتكز كل المجهودات في فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

٣- تهيئة مناخ العمل وثقافة المؤسسة: وهو إعداد الأفراد العاملين بالمؤسسة واقتناعهم بقبول أساليب إدارة الجودة الشاملة وضمان انتظامهم، مما يقلل أو يفضي عن مقاومتهم للتغيير، كما انه مرهون بمدى استيعاب ثقافة المؤسسة.

٤- قياس الأداء للانتاجية وللجودة : ويتمثل ذلك في وجود نظام قادر على القياس الدقيق للأداء فيما يتعلق بالانتاجية والجودة.

٥- الإدارة الفعالة للموارد البشرية: للموارد البشرية الأهمية القصوى في تفعيل إدارة الجودة الشاملة إذ يدعو Deming إلى إقامة نظام يركز على فكرة العمل الجماعي والتدريب

المستمر، والمشاركة فى وضع خطط التحسين المستمر وربط المكافآت بإداء فرق العمل ودورها فى تحقيق رضا الجمهور.

٦- التعليم والتدريب المستمر: أن المتفحص بعناية لمختلف معايير إدارة الجودة الشاملة يتضح له أهمية انمية وتدريب العنصر البشرى والحرص على أن يكون ذلك بإستمرار من أجل الوفاء بمتطلبات تلك المعايير التى الهدف منها ضمان القدرة على إنتاج الجودة.

٧- القيادة القادرة على إدارة الجودة الشاملة: القيادة بصفة عامة هى العنصر المحورى الذى ينسق كافة العناصر الأخرى ويتابع ويساند الإداء ويقدم النصح والمساعدة لتصحيح ما قد يقع من انحرافات فى الاداء.

٨- ارساء نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة: يعتبر نظام المعلومات من الركائز المهمة والأساسية التى تقتضيها متطلبات إدارة الجودة الشاملة، اذ ان تدفق المعلومات ووصولها لمختلف فعاليات المؤسسة.

٩- تشكيل فريق عمل الجودة على جميع مستويات النشاط: ويضم أعضاء من وظائف وأقسام مختلفة قصد اشراك جميع فعاليات المؤسسة فى بذل الجهود اللازمة فى إرساء نظام الجودة.

مراحل تطبيق إدارة الجودة المتكاملة:

تطبيق إدارة الجودة المتكاملة يتطلب منظورًا استراتيجيًا ومدروسًا. إليكم الخطوات الأساسية^{٤١}:

- الالتزام الإداري: هذه الخطوة تتطلب التزام الإدارة العليا بالتحسين المستمر والجودة.

- تشكيل فرق الجودة: تشمل تشكيل فرق متعددة الوظائف مع ممثلين من جميع المستويات داخل الشركة.

- توفير التدريب: توفير التدريب والتطوير اللازمين للموظفين لفهم مبادئ وأدوات الجودة.

- تطبيق الأدوات الإحصائية: استخدام أدوات الإحصاء لقياس الأداء وتحديد المشكلات.

- تحسين العمليات: استمرار فى العمل لتحسين العمليات والأداء بناءً على البيانات والمعلومات التى تم جمعها.

- الاستعراض والتحسين المستمر: تقييم الأداء بانتظام والعمل على التحسين المستمر.

التعريفات الاجرائية :

الكفاءة المهنية : مفهوم عام يشمل القدرة علي استعمال المهارات والمعارف في وضعيات جديرة ضمن حقل مهني فهي تشمل التنظيم والتخطيط والتجديد، من المعارف والمهارات والخبرة والسلوكيات التي تمارس في اطار محدد.

المواطنة الرقمية: تفاعل الفرد مع غيره باستخدام الأدوات والمصادر الرقمية، مثل الحاسب الآلي والهواتف المحمولة، وكل ما توفره من خدمات الكترونية، ويمكن من خلالها للأفراد تحقيق الاستخدام الأمثل والفعال للأدوات التكنولوجية ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.

الجودة المتكاملة: فلسفة ادارية جديدة تهدف إلي التحسين المستمر لجميع الأقسام والعمليات وإيجاد ثقافة تنظيمية جديدة تقوم علي اجراء التغييرات من أجل تحقيق أهدافها بفعالية عالية.

أهمية الدراسة :

١- اول بحث عربي حسب علم الباحث يدرس متطلبات الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة على ضوء المواطنة الرقمية وإنعكاسها على تحقيق الجودة المتكاملة من خلال تقديم ٦ مقاييس علمية يتناول **المقياس الاول** محتوى المنهج الدراسي والمقياس **الثاني** السمات والصفات الشخصية لممارس العلاقات العامة و**المقياس الثالث** مقياس المهارات الاتصالية لممارسي العلاقات العامة و**المقياس الرابع** متطلبات المواطنة الرقمية و**المقياس الخامس** متطلبات تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة و**المقياس السادس** آلية تحقيق الجودة المتكاملة.

٢- أهمية المواطنة الرقمية والتعرض لوسائل التواصل الاجتماعي كأحد الأنشطة الاتصالية اليومية والأكثر تأثيراً في إكساب الافراد المعارف والثقافات والمهارات الاعلامية والرقمية المتنوعة .

٣- أهمية المواطنة الرقمية باعتبارها متغير مهم خاصة ما يتعلق بالتطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصالات والبرمجيات وانتشارها الواسع بين المؤسسات المختلفة.

٤- التأثير الذي يمكن أن يحدثه استخدام هذه التقنيات الحديثة في تطوير بيئة العمل في العلاقات العامة.

٥- تمثل الدراسة إضافة معرفية متواضعة للمكتبة العربية عموماً والمكتبة الخليجية بشكل خاص ، لا سيما في ظل العدد المحدود من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع .

٦- تساهم هذه الدراسة في إثراء معلومات الباحثين حول متطلبات الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة على ضوء المواطنة الرقمية وفتح مجالات بحثية جديدة استكمالاً لها.

اهداف الدراسة:

١- التعرف علي اهمية اسلوب ادراة الجودة المتكاملة في تحقيق النجاح والتفوق علي الصعيد المحلي والاقليمي والعالمي، وضرورة الاستثمار فيه من خلال امكانية اعتماده كاستراتيجية علمية حديثة لإدارة المؤسسة.

٢- معرفة آلية تطبيق ادارة الجودة المتكاملة في المؤسسات المختلفة وعوامل نجاحها.

٣- الكشف عن مستوى الكفاءة الذاتية لممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات المختلفة .

٤- رصد العوامل المؤثرة على الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات المختلفة.

٥- توضيح المعايير الأساسية التي ينبغي أن يتمكن منها ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة.

٦- تسعى الدراسة إلى مساعدة المدراء والمسؤولين بالمؤسسات المختلفة في تحديد المهارات والصفات التي ينبغي أن يتحلى بها ممارس العلاقات العامة من خلال مقاييس علمية من الخبراء الاكاديميين.

تساؤلات الدراسة:

١- ما طبيعة محتوى المنهج الدراسي الذي يتلقاه ممارس العلاقات العامة اثناء دراسته الجامعة؟

٢- هل المنهج الدراسي يساهم في اكتساب مهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها

٣- هل المنهج الدراسي الذي يتلقاه ممارس العلاقات العامة يتواءم مع طبيعة المواطنة الرقمية؟

٤- ما آليات تفعيل ثقافة المواطنة الرقمية لدي ممارس العلاقات العامة؟

٥- ما اهم السمات والصفات الشخصية التي يجب توافرها لدى ممارسي العلاقات العامة؟

٦- ما أهم المهارات الاتصال التي يجب ان يتقنها ممارسي العلاقات العامة ؟

٧- ما واقع ممارسة ممارسي العلاقات العامة لمجالات المواطنة الرقمية ؟

٨- كيف يمكن تحقيق الجودة المتكاملة في مجال العلاقات العامة ؟

فروض الدراسة:

- ١- توجد علاقة ارتباطية بين محتوى المنهج الدراسي الذي يتلقاه ممارس العلاقات العامة اثناء دراسته الجامعة والتكيف مع المواطنة الرقمية.
- ٢- توجد علاقة ارتباطية بين التزام ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة بالمعايير (المهنية والاخلاقية) وتحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة.
- ٣- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى اعتماد المؤسسات على التقنيات الرقمية في العلاقات العامة وتحقيق الجودة المتكاملة .
- ٤- توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة وتحقيق الجودة.
- ٥- توجد علاقة ارتباطية بين الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة وآلية تحقيق الجودة المتكاملة لدى ممارسي العلاقات العامة.

نوع الدراسة ومنهجها:

- نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التشخيصية التي تهدف إلى وصف ظواهر أو أحداث أو أشياء معينة وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها، ووصف الظروف الخاصة بها، وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع، بالإضافة إلى ذلك تهتم بتقرير ما ينبغي أن تكون عليه الأشياء والظواهر التي يتناولها البحث وذلك في ضوء قيم أو معايير معينة، واقتراح الخطوات أو الأساليب التي يمكن أن تتبع للوصول بها إلى الصورة التي ينبغي أن تكون عليه في ضوء هذه المعايير والقيم.^(٤٢)

- منهج الدراسة: منهج البحث يختلف باختلاف المواضيع، فلا نستطيع حل جميع المشكلات بنفس الطريقة، واستجابة لموضوع البحث والإشكال المطروح والمتمثل في الكفاءة المهنية في ضوء المواطنة الرقمية وتحقيق الجودة المتكاملة ، ارتأى الباحث اعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم بوصف الظاهرة وتشخيصها كما هي في الواقع، ويكشف عن جوانبها وعناصرها.

مجتمع الدراسة وعينة الدراسة :

تم اختيار أربعة كليات بها أقسام علاقات عامة بأربعة جامعات تمثل ثلاث دول خليجية وهي الكويت والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة، عينة عمدية ففى دولة الكويت تم اختيارشعبة العلاقات العامة بكلية الآداب جامعة الكويت وتم اختيار قسم العلاقات العامة والاتصال التسويقى بكلية الإعلام جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية بالمملكة العربية السعودية وتم اختيار قسم العلاقات العامة بكلية الاتصال جامعة الشارقة وقسم العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة عجمان بالإمارات العربية المتحدة، ويرجع السبب فى اختيار هذه الجامعات لأنها تمثل ثلاث دول من مجلس التعاون الخليجى .

وتم توزيع الاستبيان بالحصر الشامل من خلال المقابلة الشخصية على أعضاء هيئة التدريس من تخصص العلاقات العامة والتسويق (استاذ مساعد – استاذ مشارك – استاذ) ممن أمكن الباحث مقابلتهم بشكل مباشر وتم التواصل مع الباقي من خلال الاميل مع من لم يتمكن الباحث من مقابلتهم بسبب المحاضرات او السفر او عدم تواجدهم اثناء تردد الباحث وتم الحصول على ١٠ مفردات من شعبة العلاقات العامة بكلية الاداب جامعة الكويت و ١١ مفردة من قسم العلاقات العامة والاتصال التسويقى بكلية الاعلام جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية و ٧ مفردات من قسم العلاقات العامة بكلية الاتصال جامعة الشارقة و ٥ مفردات من قسم العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة عجمان بأجمالى ٣٣ مفردة.

ويرجع السبب فى اختيار اعضاء هيئة التدريس تخصص العلاقات العامة لأن هم الاقدر والاجدر على تحديد متطلبات الكفاءة المهنية لممارسى العلاقات العامة على ضوء المواطنة الرقمية وانعكاسها على تحقيق الجودة المتكاملة.من خلال بناء مقاييس علمية تحدد محتوى المنهج الدراسى والسمات والصفات الشخصية لممارس العلاقات العامة والمهارات الاتصالية ومتطلبات المواطنة الرقمية وآلية تحقيق الجودة المتكاملة.

خصائص العينة:

جدول رقم (١) يوضح خصائص عينة الدراسة

		المتغير			
%	ن	%	ك		
100.0	33	69.7	23	ذكر	
		30.3	10	أنثى	
100.0	33	24.24	8	أقل من ٤٠ عامًا	
		51.52	17	من ٤٠ لأقل من ٥٠ عامًا	
		24.24	8	٥٠ عامًا فأكثر	
100.0	33	39.4	13	أستاذ مساعد	
		33.3	11	أستاذ مشارك	
		27.3	9	أستاذ	
100.0	33	12.1	4	أعزب	
		87.9	29	متزوج	

100.0	33	3.0	1	منخفض	المستوي الاقتصادي الاجتماعي
		75.8	25	متوسط	
		21.2	7	مرتفع	

يتبين من الجدول السابق:

- ارتفاع نسبة الذكور بنسبة ٦٩,٧% عن الاناث بنسبة ٣٠,٣%.

- تم التنوع في المرحلة العمرية فجاءة المرحلة العمرية (من ٤٠ لأقل من ٥٠ عامًا) في المقدمة بنسبة بلغت ٥١.٥٢%، وجاءت المرحلة العمرية (أقل من ٤٠ عامًا) و (٥٠ عامًا فأكثر) في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢٤.٢٤%.

- جاءت الدرجة العلمية (أستاذ مساعد) في المرتبة الاولى بنسبة ٣٩.٤%، وجاء في المرتبة الثانية الدرجة العلمية (أستاذ مشارك) بنسبة بلغت ٣٣.٣%، وفي المرتبة الثالثة جاءت الدرجة العلمية (استاذ) بنسبة بلغت ٢٧.٣%.

- جاءت الحالة الاجتماعية (متزوج) في المقدمة بنسبة بلغت ٨٧.٩%، وجاء في المرتبة الثانية أعزب بنسبة بلغت ١٢.١%.

- جاء المستوي الاقتصادي (متوسط) بنسبة بلغت ٧٥.٨%، وجاء في المرتبة الثانية المستوي الاقتصادي (مرتفع) بنسبة بلغت ٢١.٢%، وجاء المستوي الاقتصادي منخفض في المستوي الثالث بنسبة بلغت ٣.٠% ويرجع ذلك الى البحث تم تطبيقه ببعض دول الخليج العربي والذي يتمتع بظروف اقتصادية افضل عن باقي المنطقة العربية لاعتمادة على انتاج البترول.

أداة جمع البيانات:

تمثلت أداة البحث في استبانة قام الباحث بإعدادها في ضوء المشكلة البحثية وأهدافها، وتم تطبيق الاستبيان بتوزيع الاستمارات علي المبحوثين وتم تقسيم الاستبيان الى ٧ محاور اساسية المحور الاول محتوى المنهج الدراسي والثاني عن السمات والصفات الشخصية لممارس العلاقات العامة والمحور الثالث السمات والصفات الشخصية لممارس العلاقات العامة والرابع المهارات الاتصالية والخامس. متطلبات تطبيق أسلوب إدارة الجودة والسادس آلية تحقيق الجودة المتكاملة والسابع الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

اختبار الصدق: تم قياس الصدق من خلال الصدق الظاهري لاستمارة الاستبيان ومدى قدرتها على قياس أهداف البحث والتحقق من المتغيرات والفروض التي يود التحقق منها، بالإضافة إلي عرض بيانات الإستمارة على مجموعة من الخبراء والمحكمين الذين اشاروا

بصلاحية الإستمارة للتطبيق الميداني بعد اعادة ترتيب بعض عناصرها وإضافة بعض الدلائل^{٤٣}.

اختبار الثبات: تم قياس الثبات من خلال إعادة الاختبار Test- Re Test على عينة قوامها ١٠% من حجم العينة بواقع ٤ مفردات بعد مرور أسبوعين من التطبيق الأول، وحقت نسبة ثبات البيانات ٩٦.٢ وهي نسبة ثبات عالية تدل على دقة التصميم المنهجي وقابلية البيانات للتعميم.

مقاييس الدراسة:

جدول رقم (٢) يوضح مقاييس الدراسة

معامل (ألفا كرونباخ "Alpha" ، وارتباط سبيرمان - براون Spearman-Brown Coefficient والتجزئة النصفية "Split-half" لجتمان) للتحقق إحصائياً من ثبات مقاييس الدراسة

م	المقياس	عدد العبارات	معامل (ألفا كرونباخ)	معامل ارتباط سبيرمان - براون	معامل جتمان (التجزئة النصفية)
١	مقياس محتوى المنهج الدراسي	17	.949	.896	.894
٢	مقياس السمات والصفات الشخصية لممارس العلاقات العامة	22	.961	.967	.967
٣	مقياس المهارات الاتصالية	17	.938	.912	.912
٤	مقياس متطلبات المواطنة الرقمية	23	.953	.891	.874
٥	مقياس متطلبات تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة	8	.926	.789	.789
٦	مقياس آلية تحقيق الجودة المتكاملة	13	.947	.911	.906
	إجمالي مقاييس الدراسة	100	.980	.865	.865

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تراوحت بين (٠.٩٢٦) و (٠.٩٦١)، وبلغت قيمتها لإجمالي مقاييس الدراسة (٠.٩٨٠). وتراوحت قيمة معامل ارتباط سبيرمان - براون بين (٠.٧٨٩) و (٠.٩٦٧)، وبلغت قيمتها لإجمالي مقاييس الدراسة (٠.٨٦٥)، وتراوحت قيمة معامل جتمان بين (٠.٧٨٩) و (٠.٩٦٧)، وبلغت قيمتها لإجمالي مقاييس الدراسة (٠.٨٦٥)، وهي قيم مرتفعة تدل على اتساق الاستبيان وثباته.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة الميدانية، تم ترميز البيانات وإدخالها إلي الحاسب الآلي، ثم معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الإحصائية وذلك باستخدام برنامج "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" "SPSS" (Statistical Package for Social Science). وقد تنوعت المتغيرات الإحصائية بين متغيرات اسمية Nominal، ومتغيرات ترتيبية Ordinal، ومتغيرات وزنية Scale، وعلى هذا فقد قام الباحث بتطبيق المعاملات الإحصائية التي تلائم كل متغير من هذه المتغيرات وذلك من خلال استخدام الاختبارات والمعالجات الإحصائية التالية:-

- التكرارات البسيطة Frequency. والنسب المئوية Percent.

- المتوسط الحسابي Mean. والانحراف المعياري Std. Deviation.

- اختبار (Independent Samples T Test) لمقارنة متوسطي عينتين مستقلتين والمعروف اختصاراً باختبار "ت" أو (T- Test).

- اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد (One Way ANOVA) والمعروف اختصاراً ANOVA، وذلك لقياس الفروق بين المتوسطات بين أكثر من مجموعتين.

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من مستوي المسافة أو النسبة. وقد اعتبرت العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة المعامل أقل من ٠.٣٠٠، ومتوسطة إذا كانت ما بين ٠.٣٠٠ : ٠.٦٠٠، وقوية إذا كانت أكثر من ٠.٦٠٠.

مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة:

اعتمد الباحث على مستوى دلالة يبلغ ٠.٠٥، لاعتبار الفروق ذات دلالة إحصائية من عدمه. وقد تم قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة ٩٥% فأكثر، أي عند مستوى معنوية ٠.٠٥ فأقل.

نتائج الدراسة الميدانية:

١- مقياس محتوى المنهج الدراسي:

جدول رقم (٣) يوضح مقياس محتوى المنهج الدراسي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة (ن=٣٣)										العبارات
		معارض بشدة		معارض		محايد		موافق		موافق بشدة		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
.7550	4.152	0	0	0	0	21.2	7	42.4	14	36.4	12	المنهج الدراسي يواكب متطلبات العصر
1.0454	3.697	3.0	1	12.1	4	18.2	6	45.5	15	21.2	7	الامام بلغة اخرى غير العربية (تحدثاً وكتابة وقراءة واستماعاً).
1.0335	3.545	3.0	1	12.1	4	30.3	10	36.4	12	18.2	6	المنهج الدراسي يتضمن ثقافة المواطنة الرقمية
.9604	3.788	0	0	9.1	3	30.3	10	33.3	11	27.3	9	المنهج الدراسي يسهم في اكتساب مهارات استخدام التكنولوجيا وتطبيقاتها
.8823	3.818	0	0	9.1	3	21.2	7	48.5	16	21.2	7	يوجد وعى بالمخاطر الناتجة عن سوء استخدام التكنولوجيا الرقمية
.8303	4.242	0	0	6.1	2	6.1	2	45.5	15	42.4	14	المنهج يحث على تعلم المهارات الاتصالية
.9505	3.818	3.0	1	3.0	1	27.3	9	42.4	14	24.2	8	المنهج يراعى مستويات التفكير الناقد (التحليل- التركيب - التقويم - حل المشكلات)
.9170	3.182	0	0	30.3	10	24.2	8	42.4	14	3.0	1	المنهج يراعى تعليم الطالب كيفية حماية الحساب الشخصي من القرصنة
.9692	3.758	3.0	1	6.1	2	24.2	8	45.5	15	21.2	7	المنهج يؤكد على أهمية التواصل بين الثقافات المتعددة

1.0880	3.939	0	0	18.2	6	6.1	2	39.4	13	36.4	12	التدريب على آلية التواصل مع الوسائل الإعلامية
.8394	4.273	0	0	6.1	2	6.1	2	42.4	14	45.5	15	التدريب على تحرير وإصدار مطبوعات العلاقات العامة التقليدية والإلكترونية.
.9604	3.879	0	0	12.1	4	15.2	5	45.5	15	27.3	9	توجد أدوات التقنية الرقمية من معامل واجهزة
.8337	4.152	0	0	6.1	2	9.1	3	48.5	16	36.4	12	محتوى المنهج يناقش مشكلات المجتمع ويعرض الحلول لها
.8823	4.182	0	0	6.1	2	12.1	4	39.4	13	42.4	14	محتوى المنهج يربط الطلاب بالبيئة المحيطة للشعور بالمسؤولية نحوها
.7513	4.242	0	0	3.0	1	9.1	3	48.5	16	39.4	13	معرفة طرق إعداد الحملات الإعلامية الهادفة التي تعالج القضايا المجتمعية
.8638	4.061	0	0	6.1	2	15.2	5	45.5	15	33.3	11	التعرف على آلية التفاهم والتوافق بين مؤسسات المجتمع ورسم صورة ذهنية طيبة عن المؤسسة
.9273	3.879	0	0	6.1	2	30.3	10	33.3	11	30.3	10	بحقق الطالب استفادة عالية من الاكاديميين في مجال التكنولوجيا الرقمية

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المنهج الدراسي بواكب متطلبات العصر بنسبة بلغت ٤٢.٤%، بينما جات فئة "موافق بشدة " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٣٦.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٢١.٢%.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الالمام بلغة اخرى غير العربية (تحدثاً وكتابة وقراءة واستماعاً). بنسبة بلغت ٤٥.٥%، بينما جات فئة " موافق بشدة " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢١.٢%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ١٨.٢%، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ١٢.١%، في حين جاءت فئة " معارض بشدة " في المرتبة الخامسة بنسبة بلغت ٣.٠%.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المنهج الدراسي يتضمن ثقافة المواطنة الرقمية بنسبة بلغت ٣٦.٤%، بينما جات فئة " محايد " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٣٠.٣%، في حين جاءت فئة " موافق بشدة " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ١٨.٢%، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ١٢.١%، في حين جاءت فئة " معارض بشدة " في المرتبة الخامسة بنسبة بلغت ٣.٠%.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المنهج الدراسي يسهم في اكتساب مهارات استخدام التكنولوجيا وتطبيقاتها بنسبة بلغت ٢٧.٣%، بينما جات فئة " محايد " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٣٠.٣%، في حين جاءت فئة " موافق بشدة " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٢٧.٣%، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٩.١%

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول وجد وعى بالمخاطر الناتجة عن سوء استخدام التكنولوجيا الرقمية بنسبة بلغت ٤٨.٥%، بينما جات فئة " محايد " و " موافق بشدة " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢١.٢%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٩.١% .

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المنهج يحث على تعلم المهارات الاتصالية بنسبة بلغت ٤٥.٥%، بينما جات فئة "موافق بشدة " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٤٢.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المنهج يراعى مستويات التفكير الناقد (التحليل-التركيب - التقويم - حل المشكلات) بنسبة بلغت ٤٢.٤%، بينما جات فئة " محايد " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢٧.٣%، في حين جاءت فئة " موافق بشدة " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٢٤.٢%، وحلت فئة " معارض " و " معارض بشدة " في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٣.٠%

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المنهج يراعى تعليم الطالب كيفية حماية الحساب الشخصي من القرصنة بنسبة بلغت ٤٢.٤%، بينما جات فئة " معارض " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٣٠.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٢٤.٢%، وحلت فئة " موافق بشدة " في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٣.٠%.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المنهج يؤكد على أهمية التواصل بين الثقافات المتعددة بنسبة بلغت ٤٥.٥%، بينما جات فئة " محايد " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢٤.٢%، في حين جاءت فئة " موافق بشدة " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٢١.٢%، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٦.١%، في حين جاءت فئة " معارض بشدة " في المرتبة الخامسة بنسبة بلغت ٣.٠%.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول التدريب على آلية التواصل مع الوسائل الإعلامية بنسبة بلغت ٣٩.٤%، بينما جات فئة " موافق بشدة " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٣٦.٤%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ١٨.٢%، وحلت فئة " محايد " في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول التدريب على تحرير وإصدار مطبوعات العلاقات العامة التقليدية والالكترونية بنسبة بلغت ٤٥.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٤٢.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تواجد أدوات التقنية الرقمية من معامل واجهزة بنسبة بلغت ٤٥.٥%، بينما جات فئة " موافق بشدة " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٢٧.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ١٥.٢%، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ١٢.١%.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول محتوى المنهج يناقش مشكلات المجتمع ويعرض الحلول لها بنسبة بلغت ٤٨.٥%، بينما جات فئة " موافق بشدة " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٣٦.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٩.١%، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول محتوى المنهج يربط الطلاب بالبيئة المحيطة للشعور بالمسؤولية نحوها بنسبة بلغت ٤٢.٤%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٣٩.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ١٢.١%، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول معرفة طرق إعداد الحملات الإعلامية الهادفة التي تعالج القضايا المجتمعية بنسبة ٤٨.٥%، بينما جاءت فئة " موافق بشدة" في المرتبة الثانية بنسبة ٣٩.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٩.١%، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣.٠%.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول التعرف على آلية التفاهم والتوافق بين مؤسسات المجتمع ورسم صورة ذهنية طيبة عن المؤسسة بنسبة ٤٥.٥%، بينما جاءت فئة "موافق بشدة" في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣%، في حين جاءت فئة " محايد" في المرتبة الثالثة بنسبة ١٥.٢%، و فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول يحقق الطالب استفادة عالية من الاكاديميين في مجال التكنولوجيا الرقمية بنسبة بلغت ٣٣.٣%، بينما جاءت فئة " موافق بشدة" و " محايد" في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

جدول رقم (٤) يوضح المتوسط الحسابي لمقياس محتوى المنهج الدراسي

مقياس محتوى المنهج الدراسي	ك	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المستوي المنخفض	2	6.1	2.7576	.56071
المستوي المتوسط	4	12.1		
المستوي المرتفع	27	81.8		
الإجمالي	33	100.0		

تم بناء هذا المقياس من سؤال يتكون من ١٧ عبارة، حيث قدرت الإجابة علي كل عبارة علي النحو التالي موافق بشدة=٥، موافق=٤، محايد =٣، معارض=٢، معارض بشدة=١، وبالتالي فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ٦٩ درجة (١٧ : ٨٥) تم تقسيمهم إلي ثلاثة مستويات علي النحو التالي:-

- المستوي المنخفض من ١٧ : ٤٤ درجة.

- المستوي المتوسط من ٤٥ : ٥٨ درجة.

- المستوي المرتفع من ٥٩ : ٨٥ درجة.

٢:مقياس السمات والصفات الشخصية لممارس العلاقات العامة:

جدول رقم (٥) يوضح مقياس السمات والصفات الشخصية لممارس العلاقات العامة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة (ن=٣٣)										العبارات
		معارض بشدة		معارض		محايد		موافق		موافق بشدة		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
.4523	4.727	0	0	0	0	0	0	27.3	9	72.7	24	الثقة بالنفس والحوار مع الآخرين
.7111	4.455	0	0	3.0	1	3.0	1	39.4	13	54.5	18	الذكاء
.7918	4.424	0	0	3.0	1	9.1	3	30.3	10	57.6	19	لديه الرغبة المستمرة في معرفة عناصر الاحداث ماذا؟ لماذا، كيف؟، متى؟، أين؟، من؟
.8095	4.303	0	0	3.0	1	12.1	4	36.4	12	48.5	16	القدرة على تفسير الأحداث
.6170	4.455	0	0	0	0	6.1	2	42.4	14	51.5	17	مدى تأثيره في اقناع الآخرين
.7111	4.545	0	0	3.0	1	3.0	1	30.3	10	63.6	21	إيجاد انطباع طيب عند الجماهير
.6586	4.394	0	0	0	0	9.1	3	42.4	14	48.5	16	القدرة على التجرد عن الذات وعدم التحيز
.7513	4.424	0	0	3.0	1	6.1	2	36.4	12	54.5	18	القدرة على الابتكار في مواجهة المشكلات والتغلب على الآراء المعارضة
.7124	4.515	0	0	3.0	1	3.0	1	33.3	11	60.6	20	المحافظة على أسرار المؤسسة
.6185	4.485	0	0	0	0	6.1	2	39.4	13	54.5	18	القدرة على استخدام الاستمالات المتعددة حسب متطلبات الموقف
.5056	4.545	0	0	0	0	0	0	45.5	15	54.5	18	التعاون مع الاصدقاء
.6671	4.515	0	0	0	0	9.1	3	30.3	10	60.6	20	تحمل المسؤولية الاجتماعية
.6990	4.636	0	0	3.0	1	3.0	1	21.2	7	72.7	24	التعاون وروح الفريق
.6170	4.545	0	0	0	0	6.1	2	33.3	11	60.6	20	الأمانة
.6185	4.485	0	0	0	0	6.1	2	39.4	13	54.5	18	الشفافية

المثابرة في العمل	19	57.6	12	36.4	2	6.1	0	0	0	0	0	4.515	6185
الصراحة	21	63.6	10	30.3	2	6.1	0	0	0	0	0	4.576	6139
الالتزام بأخلاقيات العمل	22	66.7	9	27.3	2	6.1	0	0	0	0	0	4.606	6093
العمل الجماعي	19	57.6	14	42.4	0	0	0	0	0	0	0	4.576	5019
التطلع والاستكشاف	17	51.5	12	36.4	3	9.1	1	3.0	0	0	0	4.364	7833
الكفاءة الذاتية والاطلاع على روافد العلم	19	57.6	10	30.3	2	6.1	2	6.1	0	0	0	4.394	8638

نلاحظ من الجدول السابق:

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الثقة بالنفس والحوار مع الآخرين بنسبة بلغت ٧٢.٧ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٢٧.٣ %.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الذكاء بنسبة ٥٤.٥ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٩.٤ %، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض" في المرتبة الثالثة بنسبة ٣.٠ %.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول لديه الرغبة المستمرة في معرفة عناصر الاحداث ماذا؟ لماذا، كيف؟، متى؟، أين؟، من؟ بنسبة بلغت ٥٧.٦ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣ %، في حين جاءت فئة " محايد" في المرتبة الثالثة بنسبة ٩.١ %، وحلت فئة " معارض" في المرتبة الرابعة بنسبة ٣.٠ %.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول القدرة على تفسير الأحداث بنسبة بلغت ٤٨.٥ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٦.٤ %، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ١٢.١ %، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣.٠ %.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول مدى تأثيره في اقناع الآخرين بنسبة بلغت ٥١.٥ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٢.٤ %، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١ %.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول إيجاد انطباع طيب عند الجماهير بنسبة بلغت ٦٣.٦ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣ %، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض" في المرتبة الثالثة بنسبة ٣ %.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول القدرة على التجرد عن الذات وعدم التحيز بنسبة ٤٨.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٢.٤% ، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٩.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول القدرة على الابتكار في مواجهة المشكلات والتغلب على الآراء المعارضة بنسبة ٥٤.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٦.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المحافظة على أسرار المؤسسة بنسبة ٦٠.٦%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣%، في حين جاءت فئة " محايد" و " معارض" في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول القدرة على استخدام الاستمالات المتعددة حسب متطلبات الموقف بنسبة ٥٤.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٩.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول ألتعاون مع الاصدقاء بنسبة ٥٤.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٥.٥%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تحمل المسؤولية الاجتماعية بنسبة ٦٠.٦%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣%، في حين جاءت فئة " محايد" في المرتبة الثالثة بنسبة ٩.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول التعاون وروح الفريق بنسبة ٧٢.٧%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٢١.٢% ، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض" في المرتبة الثالثة بنسبة ٣% لكل منهما.

- تصدرت فئة "موافق بشدة "مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الأمانة بنسبة ٦٠.٦%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣% ، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

- تصدرت فئة "موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الشفافية بنسبة ٥٤.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٩.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المثابرة في العمل بنسبة ٥٧.٦%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٦.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الصراحة بنسبة ٦٣.٦%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الالتزام بأخلاقيات العمل بنسبة ٦٦.٧%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٢٧.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول العمل الجماعي بنسبة ٥٧.٦%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٢.٤%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول بنسبة ٥١.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٦.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٩.١%، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة "موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول التطلع والاستكشاف بنسبة ٥٧.٦%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض" في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١% لكل منهما.

جدول رقم (٦) يوضحالمستوى الحسابي لمقياس السمات والصفات الشخصية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	ك	مقياس السمات والصفات الشخصية لممارس العلاقات العامة
.00000	3.0000	0	0	المستوي المنخفض
		0	0	المستوي المتوسط
		100.0	33	المستوي المرتفع
		100.0	33	الإجمالي

تم بناء هذا المقياس من سؤال يتكون من ٢٢ عبارة، حيث قدرت الإجابة علي كل عبارة علي النحو التالي موافق بشدة=٥، موافق=٤، محايد =٣، معارض=٢، معارض بشدة=١، وبالتالي: فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ٨٩ درجة (٢٢ : ١١٠) تم تقسيمهم إلي ثلاثة مستويات علي النحو التالي:-

- المستوي المنخفض من ٢٢ : ٥٧ درجة.

- المستوى المتوسط من ٥٨ : ٧٥ درجة.

- المستوى المرتفع من ٧٦ : ١١٠ درجة

٣: مقياس المهارات الاتصالية: جدول رقم (٧) يوضح مقياس المهارات الاتصالية لممارس العلاقات العامة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة (ن=٣٣)										العبارات
		معارض بشدة		معارض		محايد		موافق		موافق بشدة		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
.4352	4.758	0	0	0	0	0	0	24.2	8	75.8	25	التفاعل والتواصل مع الآخرين
.6657	4.545	0	0	0	0	9.1	3	27.3	9	63.6	21	التواصل الفعال (كاحترام المتحدث - الإنصات والتجاوب - واحترام الرأي والرأي الآخر).
.4885	4.636	0	0	0	0	0	0	36.4	12	63.6	21	استخدام التكنولوجيا ومواقع الانترنت والمصادر المتنوعة للحصول على المعرفة.
.7953	4.485	0	0	0	0	6.1	2	33.3	11	60.6	20	إتقان مهارة الاستماع
.6093	4.606	0	0	0	0	6.1	2	27.3	9	66.7	22	إتقان مهارة التحدث
.5488	4.636	0	0	0	0	3.0	1	30.3	10	66.7	22	إتقان مهارة القراءة
.6030	4.636	0	0	0	0	6.1	2	24.2	8	69.7	23	إتقان مهارة الكتابة
1.0234	4.212	3.0	1	3.0	1	15.2	5	27.3	9	51.5	17	إتقان مهارة التفكير الناقد
.5488	4.636	0	0	0	0	3.0	1	30.3	10	66.7	22	القدرة على الكتابة للوسائل الاعلامي
.7084	4.424	0	0	0	0	12.1	4	33.3	11	54.5	18	تقبل النقد البناء من الآخرين بصدق ورحب
.7111	4.545	0	0	3.0	1	3.0	1	30.3	10	63.6	21	الحرص على زيادة المعرفة لديه
.4667	4.697	0	0	0	0	0	0	30.3	10	69.7	23	الحرص على مراعاة المصلحة العامة
.5641	4.545	0	0	0	0	3.0	1	39.4	13	57.6	19	حفظ أسرار المهنة
.5556	4.606	0	0	0	0	3.0	1	33.3	11	63.6	21	احترام وجهات نظر الزملاء ولو كانت مخالفة لرأيه
.7513	4.424	0	0	0	0	15.2	5	27.3	9	57.6	19	تقدير الزملاء في غيابهم وتحمل

العمل عنهم												
.7833	4.364	0	0	3.0	1	9.1	3	36.4	12	51.5	17	تقديم النصح للزملاء إذا رأى حاجة لذلك
.8638	4.394	3.0	1	0	0	6.1	2	36.4	12	54.5	18	تشجيع نجاح الزملاء

نلاحظ من الجدول السابق:

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول التفاعل والتواصل مع الآخرين بنسبة ٧٥.٨%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٢٤.٢%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول التواصل الفعال (كاحترام المتحدث – الإنصات والتجاوب - واحترام الرأي والرأي الآخر). بنسبة ٦٣.٦ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٢٧.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٩.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول استخدام التكنولوجيا ومواقع الانترنت والمصادر المتنوعة للحصول على المعرفة بنسبة ٦٣.٦ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٦.٤%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول إتقان مهارة الاستماع بنسبة ٦٠.٦%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣ %، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١ %

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول إتقان مهارة التحدث بنسبة ٦٦.٧%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٢٧.٣ %، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول إتقان مهارة القراءة بنسبة ٦٦.٧%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول إتقان مهارة الكتابة بنسبة ٦٩.٧%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٢٤.٢%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول إتقان مهارة التفكير الناقد بنسبة ٥١.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٢٧.٣%، في حين جاءت

فئة " محايد" في المرتبة الثالثة بنسبة ١٥.٢%، وحلت فئة " معارض " و " معارض بشدة " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول القدرة على الكتابة للوسائل الاعلامي بنسبة ٦٦.٧%، بينما جات فئة " موافق" في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة "موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تقبل النقد البناء من الآخرين بصدر رحب بنسبة ٥٤.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣%، في حين جاءت فئة " محايد" في المرتبة الثالثة بنسبة ١٢.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الحرص على زيادة المعرفة لديه بنسبة ٦٣.٦%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض" في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الحرص على مراعاة المصلحة العامة بنسبة ٦٩.٧%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول حفظ أسرار المهنة بنسبة ٥٧.٦%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٩.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول احترام وجهات نظر الزملاء ولو كانت مخالفة لرأيه بنسبة ٦٣.٦%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣%، في حين جاءت فئة " " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تقدير الزملاء في غيابهم وتحمل العمل عنهم بنسبة ٥٧.٦%، بينما جات فئة "موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٢٧.٣%، في حين جاءت فئة " محايد" في المرتبة الثالثة بنسبة ١٥.٢%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تقديم النصح للزملاء إذا رأى حاجة لذلك بنسبة ٥١.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٦.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٩.١%، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تشجيع نجاح زملاء بنسبة ٥٤.٥ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٦.٤ %، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١ %، وحلت فئة " معارض بشدة " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣ %.

جدول رقم (٨) يوضح المستوى الحسابي لمقياس المهارات الاتصالية لممارس العلاقات

مقياس المهارات الاتصالية	ك	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المستوي المنخفض	0	0	2.9697	.17408
المستوي المتوسط	1	3.0		
المستوي المرتفع	32	97.0		
الإجمالي	33	100.0		

تم بناء هذا المقياس من سؤال يتكون من ١٧ عبارة، حيث قدرت الإجابة علي كل عبارة علي النحو التالي موافق بشدة=٥، موافق=٤، محايد =٣، معارض=٢، معارض بشدة=١، وبالتالي فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ٦٩ درجة (١٧ : ٨٥) تم تقسيمهم إلي ثلاثة مستويات علي النحو التالي:

- المستوى المنخفض من ١٧ : ٤٤ درجة.

- المستوى المتوسط من ٤٥ : ٥٨ درجة.

- المستوى المرتفع من ٥٩ : ٨٥ درجة.

٤ : مقياس متطلبات المواطنة الرقمية:

جدول رقم (٩) يوضح مقياس متطلبات المواطنة الرقمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة (ن=٣٣)										العبارات
		معارض بشدة		معارض		محايد		موافق		موافق بشدة		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
.8337	4.485	3.0	1	0	0	3.0	1	33.3	11	60.6	20	الاستفادة من خدمات مواقع التواصل الاجتماعي
.5075	4.515	0	0	0	0	0	0	48.5	16	51.5	17	المشاركة في تكوين مجتمع المعرفة عبر الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا
.8472	4.030	0	0	6.1	2	15.2	5	48.5	16	30.3	10	له موقع الكتروني متاح عبر الإنترنت

.6657	4.455	0	0	3.0	1	0	0	45.5	15	51.5	17	اتقان الحاسب الألى.
.8337	4.485	0	0	6.1	2	3.0	1	27.3	9	63.6	21	التعامل مع التقنيات الرقمية والوسائط المتعددة
.8929	4.212	0	0	6.1	2	12.1	4	36.4	12	45.5	15	عرض أفكاره وتقديم خبراته وأراءه عبر المنصات الاجتماعية.
.9505	4.182	0	0	9.1	3	9.1	3	36.4	12	45.5	15	تتبع قضايا المؤسسة وتطوراتها عبر الوسائل الإعلامية والتكنولوجية المتاحة
.9770	4.273	3.0	1	3.0	1	9.1	3	33.3	11	51.5	17	تنمية روح المواطنة والانتماء
.6657	4.455	0	0	3.0	1	0	0	45.5	15	51.5	17	استخدام التقنيات الرقمية ووسائل التكنولوجيا في تنفيذ الأنشطة التي يقوم بها
.9364	4.424	3.0	1	3.0	1	3.0	1	30.3	10	60.6	20	التواصل الفعال مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي
.5607	4.576	0	0	0	0	3.0	1	36.4	12	60.6	20	لديه مهارات عالية على كيفية استخدام التقنيات الرقمية
.7360	4.333	0	0	3.0	1	6.1	2	45.5	15	45.5	15	احترم وجهة نظر الآخرين وما ينشروه عبر الوسائط الرقمية
.6170	4.545	0	0	0	0	6.1	2	33.3	11	60.6	20	عدم اختراق خصوصية الآخرين
.8993	4.394	3.0	1	0	0	9.1	3	30.3	10	57.6	19	احترام قوانين النشر الإلكتروني والالتزام بها
.6170	4.545	0	0	0	0	6.1	2	33.3	11	60.6	20	احترام حقوق الملكية الفكرية للآخرين
.7513	4.424	0	0	3.0	1	6.1	2	36.4	12	54.5	18	الاهتمام بنشر ما هو مفيد رقميا ليستفيد الجميع
.6030	4.364	0	0	0	0	6.1	2	51.5	17	42.4	14	استخدام الوسائط

												الرقمية بشكل مقتن للحفاظ علي الهوية
.5658	4.485	0	0	0	0	3.0	1	45.5	15	51.5	17	توثيق أي معلومة مقتبسة من الوسائط الرقمية
.5641	4.545	0	0	0	0	3.0	1	39.4	13	57.6	19	التعبير عن الرأي عبر الوسائط الرقمية دون الاساءة الي الآخرين
.6671	4.485	0	0	3.0	1	0	0	42.4	14	54.5	18	تدراك أن الاعتداء علي حرية الاخرين جريمة الكترونية يحاسب عليها القانون
.6671	4.485	0	0	3.0	1	0	0	42.4	14	54.5	18	الاهتمام بحماية المعلومات والبيانات المهمة علي ملفات محمية
.5056	4.545	0	0	0	0	0	0	45.5	15	54.5	18	الحرص علي عدم تزويد أي طرف مجهول الهوية علي الانترنت بمعلومات مهمة
.8013	4.273	0	0	6.1	2	3.0	1	48.5	16	42.4	14	الحرص علي عدم زيارة المواقع الالكترونية غير الموثوق بها وعدم فتح أي ملفات غير معروفة أو غير موثوق بها

نلاحظ من الجدول السابق:

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الاستفادة من خدمات مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة ٦٠.٦ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣ %، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض بشدة " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المشاركة في تكوين مجتمع المعرفة عبر الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا بنسبة ٥١.٥ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٨.٥ %.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول له موقع الالكتروني متاح عبر الانترنت بنسبة ٤٨.٥%، بينما جات فئة " موافق بشدة " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣%، في حين جاءت فئة " محايد" في المرتبة الثالثة بنسبة ١٥.٢%، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة ٦.١%.

-تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول اتقان الحاسب الألى بنسبة اتقان الحاسب الألى.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٥.٥%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

-تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول التعامل مع التقنيات الرقمية والوسائط المتعددة بنسبة ٦٣.٦%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٢٧.٣%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%، وحلت فئة " محايد" في المرتبة الرابعة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول عرض أفكاره وتقديم خبراته وآراءه عبر المنصات الاجتماعية بنسبة ٤٥.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٦.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ١٢.١%، وحلت فئة " معارض" في المرتبة الرابعة بنسبة ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تتبع قضايا المؤسسة وتطوراتها عبر الوسائل الإعلامية والتكنولوجية المتاحة بنسبة ٤٥.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٦.٤%، في حين جاءت فئة "محايد" و " معارض" في المرتبة الثالثة بنسبة ٩.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تنمية روح المواطنة والانتماء بنسبة ٥١.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٩.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول استخدام التقنيات الرقمية ووسائل التكنولوجيا في تنفيذ الأنشطة التي يقوم بها بنسبة ٥١.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٥.٥%، في حين جاءت فئة "معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول التواصل الفعال مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة ٦٠.٦%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض" و " معارض بشدة " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول لديه مهارات عالية علي كيفية استخدام التقنيات الرقمية بنسبة ٦٠.٦ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٦.٤ %، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣ %.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " و " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول احترام وجهة نظر الآخرين وما ينشروه عبر الوسائط الرقمية بنسبة ٤٥.٥ %، بينما جات فئة " محايد " في المرتبة الثانية بنسبة ٦.١ %، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣ %.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول عدم اختراق خصوصية الآخرين بنسبة ٦٠.٦ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣ %، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١ %.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول احترام قوانين النشر الإلكتروني والالتزام بها بنسبة ٥٧.٦ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣ %، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٩.١ %، وحلت فئة " معارض بشدة " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣ %.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول احترام حقوق الملكية الفكرية للاخرين بنسبة ٦٠.٦ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣ %، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١ %.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الاهتمام بنشر ما هو مفيد رقميا ليستفيد الجميع بنسبة ٥٤.٥ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٦.٤ %، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١ %، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣ %.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول استخدام الوسائط الرقمية بشكل مقنن للحفاظ علي الهوية بنسبة ٥١.٥ %، بينما جات فئة " موافق بشدة " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٢.٤ %، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١ %.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول توثيق أي معلومة مقتبسة من الوسائط الرقمية بنسبة ٥١.٥ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٥.٥ %، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣ %.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول التعبير عن الرأي عبر الوسائط الرقمية دون الاساءة الي الآخرين بنسبة ٥٧.٦ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٩.٤ %، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣ %.

- تصدرت فئة "موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تدراك أن الاعتداء علي حرية الاخرين جريمة الكترونية يحاسب عليها القانون بنسبة ٥٤.٥ %، بينما جات فئة "موافق" في المرتبة الثانية بنسبة ٤٢.٤ %، في حين جاءت فئة "معارض" في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الاهتمام بحماية المعلومات والبيانات المهمة علي ملفات محمية بنسبة ٥٤.٥ %، بينما جات فئة " موافق" في المرتبة الثانية بنسبة ٤٢.٤ %، في حين جاءت فئة "معارض" في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الحرص علي عدم تزويد أي طرف مجهول الهوية علي الانترنت بمعلومات مهمة بنسبة ٥٤.٥ %، بينما جات فئة " موافق" في المرتبة الثانية بنسبة ٤٥.٥ %.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الحرص علي عدم زيارة المواقع الالكترونية غير الموثوق بها وعدم فتح أي ملفات غير معروفة أو غير موثوق بها بنسبة ٤٨.٥ %، بينما جات فئة "موافق بشدة" في المرتبة الثانية بنسبة ٤٢.٤ %، في حين جاءت فئة " معارض" في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١ %، وحلت فئة "محايد" في المرتبة الرابعة بنسبة ٣%.

جدول رقم (١٠) يوضح المتوسط الحسابي لمتطلبات المواطنة الرقمية

مقياس متطلبات تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة	ك	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المستوي المنخفض	1	3.0	2.9394	.34816
المستوي المتوسط	0	0		
المستوي المرتفع	32	97.0		
الإجمالي	33	100.0		

تم بناء هذا المقياس من سؤال يتكون من ٢٣ عبارة، حيث قدرت الإجابة علي كل عبارة علي النحو التالي موافق بشدة=٥، موافق=٤، محايد=٣، معارض=٢، معارض بشدة=١، وبالتالي فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ٩٣ درجة (٢٣ : ١١٥) تم تقسيمهم إلي ثلاثة مستويات علي النحو التالي:-

- المستوي المنخفض من ٢٣ : ٦١ درجة.

- المستوي المتوسط من ٦٢ : ٧٩ درجة.

- المستوي المرتفع من ٨٠ : ١١٥ درجة.

٥: مقياس متطلبات تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة:

جدول رقم (١١) يوضح مقياس متطلبات تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة (ن=٣٣)										العبارات
		معارض بشدة		معارض		محايد		موافق		موافق بشدة		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
.7475	4.394	0	0	3.0	1	6.1	2	39.4	13	51.5	17	دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج الجودة الشاملة واقتناعها بالدور الذي تقوم به
.8223	4.364	0	0	6.1	2	3.0	1	39.4	13	51.5	17	تحقيق رضا الجمهور الداخلي لموظفي المؤسسة والجمهور الخارجي المستهدف
1.0085	4.273	3.0	1	6.1	2	3.0	1	36.4	12	51.5	17	اقناع العاملين بالعلاقات العامة بقبول أساليب إدارة الجودة المتكاملة
.8223	4.364	0	0	6.1	2	3.0	1	39.4	13	51.5	17	قياس أداء العاملين بالعلاقات العامة من حين لآخر والتأكد مدى تحقيقهم أهداف المؤسسة وجودة العمل
.6671	4.515	0	0	3.0	1	0	0	39.4	13	57.6	19	ضرورة تعاون العلاقات العامة بالإدارة الأخرى داخل المؤسسة وخاصة إدارة الموارد البشرية وإقامة نظام يركز على العمل

الجماعي												
20	60.6	10	30.3	2	6.1	0	0	1	3.0	4.455	0.8693	ضرورة التدريب المستمر للعاملين بالعلاقات العامة والمشاركة في وضع خطط التحسين المستمر لإداء العاملين
19	57.6	11	33.3	1	3.0	1	3.0	1	3.0	4.394	0.9334	ضرورة توافر العناصر البشرية المدربة تدريب كافي على إدارة الجودة المتكاملة
18	54.5	11	33.3	1	3.0	2	6.1	1	3.0	4.303	1.0150	ضرورة توافر قاعدة معرفية لمختلف فاعليات المؤسسة لإدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل.

تم بناء هذا المقياس من سؤال يتكون من ٨ عبارات، حيث قدرت الإجابة علي كل عبارة علي النحو التالي موافق بشدة=٥، موافق=٤، محايد=٣، معارض=٢، معارض بشدة=١، وبالتالي فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ٣٣ درجة (٨ : ٤٠) تم تقسيمهم إلي ثلاثة مستويات علي النحو التالي:-

- المستوي المنخفض من ٨ : ٢١ درجة.

- المستوي المتوسط من ٢٢ : ٢٧ درجة.

- المستوي المرتفع من ٢٨ : ٤٠ درجة.

نلاحظ من الجدول السابق:

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج الجودة الشاملة واقتناعها بالدور الذي تقوم به بنسبة ٥١.٥%، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٩.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٦.١%، وحلت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تحقيق رضاء الجمهور الداخلي لموظفي المؤسسة والجمهور الخارجي المستهدف بنسبة ٥١.٥%، بينما جات فئة "

موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٩.٤%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%، وحلت فئة " محايد " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول اقناع العاملين بالعلاقات العامة بقبول أساليب إدارة الجودة المتكاملة بنسبة ٥١.٥%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٦.٤%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%، وحلت فئة " محايد " و " معارض بشدة " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول قياس إداء العاملين بالعلاقات العامة من حين لآخر والتأكد مدى تحقيقهم اهداف المؤسسة وجودة العمل بنسبة ٥١.٥%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٩.٤%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%، وحلت فئة " محايد " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول ضرورة تعاون العلاقات العامة بالإدارة الأخرى داخل المؤسسة وخاصة إدارة الموارد البشرية واقامة نظام يركز على العمل الجماعي بنسبة ٥٧.٦%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٩.٤%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول ضرورة التدريب المستمر للعاملين بالعلاقات العامة والمشاركة في وضع خطط التحسين المستمر لإداء العاملين بنسبة ٦٠.٦%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٠.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%، وحلت فئة " معارض بشدة " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول توافر العناصر البشرية المدربة تدريب كافي على إدارة الجودة المتكاملة بنسبة ٥٧.٦%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض " و " معارض بشدة " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول ضرورة توافر قاعدة معرفية لمختلف فاعليات المؤسسة لإدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل بنسبة ٥٤.٥%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

٦: مقياس آلية تحقيق الجودة المتكاملة:

جدول رقم (١٢) يوضح مقياس آلية تحقيق الجودة المتكاملة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة (ن=٣٣)										العبارات
		معارض بشدة		معارض		محايد		موافق		موافق بشدة		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
.4787	4.667	0	0	0	0	0	0	33.3	11	66.7	22	تفعيل المكانة الوظيفية لممارس العلاقات العامة ومنحة العديد من المزايا المادية والمعنوية
.6671	4.485	0	0	3.0	1	0	0	42.4	14	54.5	18	توفر القناة والتفهم لدى جميع العاملين في المؤسسة بمفهوم الجودة الشاملة
.7942	4.545	3.0	1	0	0	0	0	33.3	11	63.6	21	تحقيق الرضاء الوظيفي لممارس العلاقات العامة من خلال زيادة الحوافز المادية وتقديم الخدمات الصحية وفرص الترقية
.7084	4.576	0	0	3.0	1	3.0	1	27.3	9	66.7	22	تحديث المناهج الدراسية للتتواكب مع متطلبات العصر
.7084	4.424	0	0	0	0	12.1	4	33.3	11	54.5	18	تنمية مستويات التفكير لممارسي العلاقات العامة (كالتحليل - التركيب - التقويم - حل المشكلات).
.8594	4.364	3.0	1	0	0	6.1	2	39.4	13	51.5	17	الحث الدائم على استخدام التقنيات الرقمية ووسائل التكنولوجيا ومواقع الانترنت
.7773	4.333	0	0	6.1	2	0	0	48.5	16	45.5	15	الالتزام بمعايير الجودة المتكاملة من خلال (الأداء - - التصميم - المطابقة)
1.0390	4.273	6.1	2	0	0	6.1	2	36.4	12	51.5	17	اتاحة فرصة

													لتقديم المقترحات لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها العلاقات العامة
.9180	4.303	3.0	1	3.0	1	3.0	1	42.4	14	48.5	16	تقليل الفجوة بين الخدمات المقدمة والجودة الفعلية لخدمات العلاقات العامة	
.9924	4.212	3.0	1	6.1	2	3.0	1	42.4	14	45.5	15	إنشاء إدارة متخصصة للجودة الشاملة بالمؤسسة تتابع جميع مستويات الأنشطة	
.6586	4.394	0	0	3.0	1	0	0	51.5	17	45.5	15	مشاركة ممارس العلاقات العامة في وضع السياسات والاستراتيجيات للمؤسسة	
.7918	4.424	0	0	6.1	2	0	0	39.4	13	54.5	18	مشاركة الجميع في تحديد أهداف المؤسسة ورسالتها مع مراعاة الدقة والوضوح	
.9364	4.242	3.0	1	3.0	1	6.1	2	42.4	14	45.5	15	حصول ممارس العلاقات العامة على مستويات متقدمة في مجال الذكاء الاصطناعي وأستخداماته	

نلاحظ من الجدول السابق:

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تفعيل المكانة الوظيفية لممارس العلاقات العامة ومنحة العديد من المزايا المادية والمعنوية بنسبة ٦٦.٧ %، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣ %، في حين لم تأتي فئة " محايد " و " معارض " و " معارض بشدة " بنسبة تذكر.

- تصدرت فئة "موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول توفر الفعالية والتفهم لدى جميع العاملين في المؤسسة بمفهوم الجودة الشاملة بنسبة ٥٤.٥%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٢.٤% في حين جاءت فئة "معارض" في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تحقيق الرضاء الوظيفي لممارس العلاقات العامة من خلال زيادة الحوافز المادية وتقديم الخدمات الصحية وفرص الترقية بنسبة ٦٣.٦%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣%، في حين جاءت فئة " معارض بشدة " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تحديث المناهج الدراسية لتتواءم مع متطلبات العصر بنسبة ٦٦.٧%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٢٧.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تنمية مستويات التفكير لممارسي العلاقات العامة (كالتحليل - التركيب - التقويم - حل المشكلات). بنسبة ٥٤.٥%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٣.٣%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ١٢.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الحد الدائم على استخدام التقنيات الرقمية ووسائل التكنولوجيا ومواقع الانترنت بنسبة ٥١.٥%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٩.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%، وحلت فئة " معارض بشدة " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الالتزام بمعايير الجودة المتكاملة من خلال (الأداء- التصميم - المطابقة) بنسبة بلغت ٤٨.٥%، بينما جاءت فئة " موافق بشدة" في المرتبة الثانية بنسبة ٤٥.٥%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول اتاحة فرصة لتقديم المقترحات لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها العلاقات العامة بنسبة ٥١.٥%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٦.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض بشدة" في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تقليل الفجوة بين الخدمات المقدمة والجودة الفعلية لخدمات العلاقات العامة بنسبة ٤٨.٥%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٨.٥%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

في المرتبة الثانية بنسبة ٤٢.٤%، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض" و " معارض بشدة" في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول إنشاء إدارة متخصصة للجودة الشاملة بالمؤسسة تتابع جميع مستويات الأنشطة بنسبة ٤٥.٥%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٢.٤%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%، وحلت فئة " محايد " و " معارض بشدة " في المرتبة الرابعة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول مشاركة ممارس العلاقات العامة في وضع السياسات والاستراتيجيات للمؤسسة بنسبة ٥١.٥%، بينما جاءت فئة " موافق بشدة " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٥.٥%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٣%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول مشاركة الجميع في تحديد أهداف المؤسسة ورسالتها مع مراعاة الدقة والوضوح بنسبة ٥٤.٥%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٣٩.٤%، في حين جاءت فئة " معارض " في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%.

- تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول حصول ممارس العلاقات العامة على مستويات متقدمة في مجال الذكاء الاصطناعي واستخداماته بنسبة ٤٥.٥%، بينما جاءت فئة " موافق " في المرتبة الثانية بنسبة ٤٢.٤%، في حين جاءت فئة " محايد" في المرتبة الثالثة بنسبة ٦.١%، وحلت فئة " معارض " و " معارض بشدة " في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت ٣%.

جدول رقم (١٣) يوضح المتوسط الحسابي لمقياس آلية تحقيق الجودة المتكاملة

مقياس آلية تحقيق الجودة المتكاملة	ك	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المستوي المنخفض	1	3.0	2.9091	.38435
المستوي المتوسط	1	3.0		
المستوي المرتفع	31	93.9		
الإجمالي	33	100.0		

تم بناء هذا المقياس من سؤال يتكون من ١٣ عبارة، حيث قدرت الإجابة علي كل عبارة علي النحو التالي موافق بشدة=٥، موافق=٤، محايد =٣، معارض=٢، معارض بشدة=١، وبالتالي فإن محصلة هذا المقياس تتكون من ٥٣ درجة (١٣ : ٦٥) تم تقسيمهم إلي ثلاثة مستويات علي النحو التالي:-

– المستوى المنخفض من ١٣ : ٣٤ درجة.

– المستوى المتوسط من ٣٥ : ٤٤ درجة.

– المستوى المرتفع من ٤٥ : ٦٥ درجة.

نتائج اختبار الفروض:

الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية بين محتوى المنهج الدراسي الذي يتلقاه ممارس العلاقات العامة أثناء دراسته الجامعة والتكيف مع المواطنة الرقمية.

جدول رقم (١٤) يوضح العلاقة بين المنهج الدراسي والتكيف مع المواطنة الرقمية

المواطنة الرقمية	محتوي المنهج الدراسي	
.309	معامل الارتباط	محتوي المنهج الدراسي
.080	مستوي الدلالة	
33	العدد	

نلاحظ من الجدول السابق:

وجود علاقة ارتباط بين محتوى المنهج الدراسي الذي يتلقاه ممارس العلاقات العامة أثناء دراسته الجامعة والتكيف مع المواطنة الرقمية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.309)، وذلك عند مستوى دلالة بلغ (0.080). وبذلك يتحقق صحة الفرض القائلة بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين محتوى المنهج الدراسي الذي يتلقاه ممارس العلاقات العامة أثناء دراسته الجامعة والتكيف مع المواطنة الرقمية.

الفرض الثاني: توجد علاقة ارتباطية بين التزام ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة بالمعايير (المهنية والاخلاقية) وتحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة.

جدول رقم (١٥) يوضح العلاقة بين التزام ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة بالمعايير (المهنية والاخلاقية) وتحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة

تحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة	التزام بالمعايير (المهنية والاخلاقية)	
.675	معامل الارتباط	التزام بالمعايير (المهنية والاخلاقية)
.001	مستوي الدلالة	
33	العدد	

نلاحظ من الجدول السابق:

وجود علاقة ارتباط بين التزام ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة بالمعايير (المهنية والاخلاقية) وتحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة، حيث بلغ قيمة معامل الارتباط (0.675) ، وذلك عند مستوى دلالة بلغت (0.001). وبذلك يتحقق صحة الفرض القائلة بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التزام ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة بالمعايير (المهنية والاخلاقية) وتحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة.

الفرض الثالث: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى اعتماد المؤسسات على التقنيات الرقمية في العلاقات العامة وتحقيق الجودة المتكاملة .

جدول رقم (١٦) يوضح العلاقة بين المواطنة الرقمية لممارسي العلاقات العامة وتحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة

تحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة		
.553	معامل الارتباط	المواطنة الرقمية
.001	مستوي الدلالة	
33	العدد	

نلاحظ من الجدول السابق:

وجود علاقة ارتباط بين المواطنة الرقمية لممارسي العلاقات العامة وتحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة ، حيث بلغ قيمة معامل الارتباط (0.553) ، وذلك عند مستوى دلالة بلغت (0.001). وبذلك يتحقق صحة الفرض القائلة بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المواطنة الرقمية لممارسي العلاقات العامة وتحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة.

الفرض الرابع: توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة وتحقيق الجودة.

جدول رقم (١٧) يوضح العلاقة بين مستوى الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة وتحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة.

تحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة		
.675	معامل الارتباط	الكفاءة المهنية
.001	مستوي الدلالة	
33	العدد	

نلاحظ من الجدول السابق:

وجود علاقة ارتباط بين بين مستوى الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة وتحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة، حيث بلغ قيمة معامل الارتباط (0.675) ، وذلك عند مستوى دلالة بلغت (0.001). وبذلك يتحقق صحة الفرض القائلة بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة

إحصائية بين مستوى الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة وتحقيق الجودة المتكاملة بالمؤسسة.

الفرض الخامس: توجد علاقة ارتباطية بين الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة وآلية تحقيق الجودة المتكاملة لدى ممارسي العلاقات العامة.

جدول رقم (١٨) يوضح العلاقة بين الخصائص الديموجرافية للمبحوثين وآلية تحقيق الجودة المتكاملة لدى ممارسي العلاقات العامة

النوع	العدد N	المتوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري	قيمة T	درجات الحرية df	مستوى المعنوية Sig
آلية تحقيق الجودة المتكاملة	ذكر	2.9130	.41703	.088	31	.930
	أنثى	2.9000	.31623			

الحالة الاجتماعية	العدد N	المتوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري	قيمة T	درجات الحرية df	مستوى المعنوية Sig
آلية تحقيق الجودة المتكاملة	أعزب	3.0000	.00000	.499	31	.622
	متزوج	2.8966	.40925			

المستوى الاقتصادي الاجتماعي	العدد N	المتوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري	قيمة T	درجات الحرية df	مستوى المعنوية Sig
آلية تحقيق الجودة المتكاملة	متوسط	2.9231	.39223	.398	31	.694
	مرتفع	2.8571	.37796			

العمر	العدد N	المتوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري	درجات الحرية df	قيمة F	مستوى المعنوية Sig
آلية تحقيق الجودة المتكاملة	أقل من ٤٠ عامًا	2.8750	.35355	2 30	.283	.755
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ عامًا	2.8824	.48507			
	٥٠ عامًا فأكثر	3.0000	.00000			
	المجموع	2.9091	.38435			

مستوى المعنوية Sig	قيمة F	درجات الحرية df	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي Mean	العدد N	الدرجة العلمية	
.159	1.957	2 30	.00000	3.0000	13	أستاذ مساعد	آلية تحقيق الجودة المتكاملة
			.64667	2.7273	11	أستاذ مشارك	
			.00000	3.0000	9	أستاذ	
			.38435	2.9091	33	المجموع	

نلاحظ من الجدول السابق:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الديموجرافية للمبحوثين من حيث النوع والحالة الاجتماعية والمستوى الاقتصادي والاجتماعي والعمر والدرجة العلمية وآلية تحقيق الجودة المتكاملة لدى ممارسي العلاقات العامة كما بالجدول رقم ١٨.

الخلاصة:

- ١- تصدر فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المنهج الدراسي يواكب متطلبات العصر، بينما جات فئة "موافق بشدة " في المرتبة الثانية، في حين جاءت فئة " محايد " ، و فئة " معارض " و " معارض بشدة "في المرتبة الرابعة .
- ٢- تصدر فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المنهج الدراسي يتضمن ثقافة المواطنة الرقمية ، بينما جات فئة " محايد " في المرتبة الثانية، في حين جاءت فئة " موافق بشدة " في المرتبة الثالثة ، و فئة " معارض " في المرتبة الرابعة ، و فئة " معارض بشدة " في المرتبة الخامسة .
- ٣-تصدر فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المنهج يراعى مستويات التفكير الناقد (التحليل-التركيب - التقويم - حل المشكلات) ، بينما جات فئة " محايد " في المرتبة الثانية ، و فئة " موافق بشدة" في المرتبة الثالثة، و فئة " معارض " و " معارض بشدة في المرتبة الرابعة .
- ٤-كشفت نتائج الدراسة تصدر فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول التدريب على آلية التواصل مع الوسائل الإعلامية ، بينما جات فئة " موافق بشدة" في المرتبة الثانية ، و فئة " معارض " في المرتبة الثالثة ، و فئة " محايد" في المرتبة الرابعة.
- ٥-كشفت نتائج الدراسة تصدر فئة " موافق " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول توجد أدوات التقنية الرقمية من معامل واجهزة ، بينما جات فئة "موافق بشدة " في المرتبة الثانية ، في حين جاءت فئة " محايد" في المرتبة الثالثة و فئة " معارض " في المرتبة الرابعة ، و فئة " معارض بشدة" في المرتبة الخامسة .
- ٦-تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الثقة بالنفس والحوار مع الاخرين ، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية ، في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض" و " معارض بشدة" في المرتبة الثالثة.
- ٧-تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول مدى تأثيره في اقناع الآخرين ، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية ، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة ، و فئة " معارض " و " معارض بشدة" في المرتبة الرابعة .
- ٨-تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول القدرة على الابتكار في مواجهة المشكلات والتغلب على الآراء المعارضة ، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية و فئة " محايد " في المرتبة الثالثة، و فئة " معارض " في المرتبة الرابعة .
- ٩-تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول التفاعل والتواصل مع الآخرين ، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية ،في حين جاءت فئة " محايد " و " معارض" و " معارض بشدة" في المرتبة الثالثة .
- ١٠-تصدرت فئة " موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول استخدام التكنولوجيا ومواقع الانترنت والصادر المتنوعة للحصول على المعرفة ، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية ، و فئة " محايد " و " معارض" و " معارض بشدة " في المرتبة الثالثة .

١١-تصدرت فئة "موافق بشدة" مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تقبل النقد البناء من الآخرين بصدر رحب ، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية ، في حين جاءت فئة " محايد" في المرتبة الثالثة ، و فئة " معارض " و " معارض بشدة" في المرتبة الرابعة .

١٢-تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول تشجيع نجاح زملاء ، بينما جات فئة " موافق" في المرتبة الثانية ،في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة ، و فئة " معارض بشدة " في المرتبة الرابعة . .

١٣-تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول الاستفادة من خدمات مواقع التواصل الاجتماعي ، بينما جات فئة " موافق" في المرتبة الثانية ، و فئة " محايد" و" معارض بشدة " في المرتبة الثالثة ، وحلت فئة " معارض" في المرتبة الرابعة .

١٤-تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول المشاركة في تكوين مجتمع المعرفة عبر الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا ، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية ، وفئة " محايد " و " معارض" و " معارض بشدة" في المرتبة الثالثة .

١٥-تصدرت فئة " موافق بشدة " مقدمة الفئات لدي المبحوثين حول دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج الجودة الشاملة واقتناعها بالدور الذي تقوم به ، بينما جات فئة " موافق " في المرتبة الثانية ، في حين جاءت فئة " محايد " في المرتبة الثالثة وجاءت فئة " معارض " في المرتبة الرابعة بنسبة، و فئة " معارض بشدة" في المرتبة الخامسة .

مقترحات الدراسة:

١- ضرورة أستحداث مقررات دراسية كافية بأقسام العلاقات العامة وأقسام التسويق تتواكب مع متطلبات المواطنة الرقمية وتدريب اساتذة الجامعات بدول مجلس التعاون الخليج العربى بضرورة دمج المواطنة الرقمية في المناهج الدراسية.

٢- ضرورة تبني الإدارة العليا بالمؤسسات الخدمية والانتاجية بمفهوم الجودة الشاملة من خلال التخطيط الاستراتيجى والتدريب المستمر على أستخدام التقنيات الحديثة.

٣- تهيئة مناخ العمل وبيئة المؤسسة وثقافتها بقبول أساليب إدارة الجودة الشاملة.

٤- ضرورة وجود وحدة لقياس الأداء وإنتاجية العمل وأداء برامج العمل والمتابعة المستمرة وتقديم النصح والمساعدة لتصحيح ما قد يقع من انحرافات.

مراجع الدراسة:

- ١- مها ابراهيم، "اليقظة العقلية وعلاقتها بالكفاءة المهنية والدافعية للإنجاز لدى المرأة العاملة في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية"، مجلة الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس - مركز الإرشاد النفسي، عدد ٧٤، (٢٠٢٣)، ص ٩٩ : ١٥١.
- ٢- اية نصر، "الخصائص السيكمترية لمقياس الكفاءة المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية"، مجلة القراءة والمعرفة، جامعة عين شمس - كلية التربية - الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، عدد ٢٥٣، (٢٠٢٢) ص ٤٠٩ : ٤٣٨.
- ٣- نوال دحمان، "دور الرقابة في رفع مستوى الكفاءة المهنية"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، مجلد ١٥، عدد ٣، (٢٠٢٢) ص ٧٦٩ : ٧٨٣.
- ٤- عبدالله احمد، "الكفاءة المهنية للقائم بالاتصال في الصحف الإلكترونية السعودية المرخصة: دراسة ميدانية"، المجلة العربية للإعلام والاتصال، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، عدد ٣٠، (٢٠٢٢) ص ٢٢٩ : ٢٦٠.
- ٥- محمود خليل، ع"لافة التدفق النفسي بالكفاءة المهنية للأخصائيين النفسيين العاملين مع المتضررين نفسياً من جائحة كورونا" كوفيد-١٩، مجلة علوم التربية الرياضية، جامعة بابل - كلية التربية الرياضية، مجلد ١٥، عدد ١، (٢٠٢٢) ص ٣٧٧ : ٣٩٠.
- ٦- بندر سعيد، "التعاطف وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من الأخصائيين النفسيين في مختلف قطاعات الخدمة النفسية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة حائل، عدد ١١، (٢٠٢١) ص ٢١٦ : ٢٣٨.
- ٧- هيثم محمد، "الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى معلمي السباحة بالنادي الأهلي"، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، جامعة بنها - كلية التربية الرياضية للبنين، مجلد ٢٦، عدد ٩، (٢٠٢٠) ص ١٩١ : ٢٢١.
- ٨- عبدالعزيز خميس، "انماط القيادة وعلاقتها بالكفاءة المهنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مبراح - ورقلة، (٢٠١٩)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر،
- ٩- رابعة عبدالناصر، "المناعة النفسية وعلاقتها بكل من الكفاء المهنية والضغوط المهنية لدى العاملين بالجهاز الإداري بالدولة"، مجلة قطاع الدراسات الإنسانية، جامعة الأزهر - كلية الدراسات الإنسانية، عدد ٢٢، (٢٠١٨) ص ١١٦٥ : ١٢٣٨.
- ١٠- كمال منصوري، "تقييم الكفاءة المهنية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر طلابهم وفق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي: دراسة حالة"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، عدد ٦، (٢٠١٦) ص ٣٤٥ : ٣٧٢.

11- Noor Zakaria and Mohd Hashim.(2016), SIX EMPLOYMENT RELATIONSHIP PRACTICES FOR SUSTAINING ORGANIZATIONAL PERFORMANCE, **Journal Kinabalu** Vol. 22/2016.

12- Mohd Nuji & Wan Sulaiman,(2015), PUBLIC RELATIONS AND JOB PERFORMANCE: THE TRANSFORMATION IN MALAYSIA, **Journal of Humanities and Social Sciences** 10(2):134-148.

- ١٣- طارق محمد، "الثقافة الرقمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتنمية المواطنة الرقمية: دراسة ميدانية على طلاب المدارس الثانوية المصرية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، جمعية كليات الإعلام العربية، عدد ٩، (٢٠٢٢)، ص ٢٥٧ : ٣١٠.
- ١٤- حمادة رجب، "المواطنة الرقمية كمدخل لتدعيم المشاركة السياسية لدى الشباب الجامعي"، مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبيئية، مجلد ٧، عدد ٣، (٢٠٢١) ص ٤١ : ٩٠.

- ١٥ - صفاء علي، "المواطنة الرقمية وتغير القيم في المجتمع المصري: دراسة وصفية مطبقة على كلية التربية - جامعة الإسكندرية"، مجلة كلية الآداب، جامعة الفيوم - كلية الآداب، مجلد ٣، عدد ٢، (٢٠٢١) ص ٢٠٧٣ : ٢١٣٠.
- ١٦ - ظافر بن احمد، "دور الجامعات السعودية في تعزيز قيم المواطنة الرقمية: دراسة تحليلية للمواقع الإلكترونية للجامعات السعودية"، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز - الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبدالعزيز، مجلد ٢٩، عدد ٢، (٢٠٢١) ص ٢٤٧ : ٢٩٠.
- ١٧ - الشيماء محمد، "وباء كورونا بمصر وانعكاسه على المواطنة الرقمية: دراسة تطبيقية على شباب جامعة الإسكندرية"، مجلة الدراسات الإنسانية والأدبية، جامعة كفر الشيخ - كلية الآداب، عدد ٢٣، (٢٠٢٠)، ص ١٨٨ : ٢١٢.
- ١٨ - سارة زرقوط، "تأثير تبني ثقافة المواطنة الرقمية في التعليم العالي: جامعة المدينة العالمية نموذجاً"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، مجلد ٥، عدد ١، (٢٠٢٠) ص ٢٣٣ : ٢٤٦.
- ١٩ - اسماء محمد، "ثقافة المواطنة الرقمية والتخطيط لتدعيم القيم الاجتماعية لدى الشباب الجامعي"، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مجلد ٣، عدد ٦٣، (٢٠٢٠)، ص ٢٣٩ : ٢٨٣.
- ٢٠ - هناء ابراهيم، "التربية على المواطنة الرقمية: ضرورة ملحة لمواجهة التطرف الفكري: دراسة ميدانية على طلاب كلية التربية - جامعة دمياط"، مجلة كلية التربية، جامعة بورسعيد - كلية التربية، عدد ٣٢، (٢٠٢٠) ص ٢٦٦ : ٣٤٤.
- ٢١ - عويد سلطان، "المواطنة الرقمية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية لدى طلاب جامعة الكويت وطالباتها"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت - مجلس النشر العلمي، مجلد ٤٨، عدد ٤، (٢٠٢٠) ص ١١ : ٣٨.
- 22 - Clare Sullivan, (June 2016), **Digital citizenship and the right to digital identity under international law**, Computer Law & Security Review Volume 32, Issue 3, Pages 474-481.
- ٢٣ - حمدي عبدالله، "الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وتنمية وعي الشباب الجامعي بالمواطنة الرقمية: دراسة مطبقة على الشباب الجامعي بمحافظة قنا"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية، مجلد ٦، عدد ٣٩، (٢٠١٥) ص ٢٣٠ : ٣١٠.
- 24 - Isman ,Aytekin, Gungoren (2014); Digital Citizenship, the Turkish Online Journal of Educational Technology ,Vol (13),No(1), Education Resources Information center ,Turkey.
- ٢٥ - حسين حسن، "أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة"، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، (٢٠٢٢) ص ١٨١ : ٢٢٦.
- ٢٦ - بشري عبد الحمزة، "تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة نفط ميسان"، مجلة الدراسات المستدامة، الجمعية العلمية للدراسات التربوية المستدامة، مجلد ٣، (٢٠٢١) ص ٤٤٦ : ٤٧٤.
- ٢٧ - اسماء علي، "دور إدارة الجودة المتكاملة في تحقيق التنمية المستدامة للمحميات الطبيعية المصرية"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس - كلية التجارة بالاسماعيلية، مجلد ١١، عدد ١، (٢٠٢٠) ص ٣٨ : ٧٤.
- ٢٨ - احمد خطاب، "المحددات النفسية لجودة علاقات العلامة التجارية منظور الاتصالات التسويقية المتكاملة"، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، عدد ٣٠، (٢٠٢٠)، ص ٦٩ : ١٢٣.

- ٢٩ - حسن عبدالسلام، "عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات: دراسة لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد جامعة سيها"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، مجلد ١٤، عدد ١، (٢٠٢٠)، ص ١٤١.
- ٣٠ - ابراهيم عبدالسلام، "أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الجودة الشاملة: بالتطبيق على عينة لأراء العاملين في المجلس الأعلى للجودة الشاملة"، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة العلوم الإسلامية العالمية - عمادة البحث العلمي، مجلد ٦، عدد ٢، (٢٠٢٠) ص ص ١١ : ٤١.
- ٣١ - عثمان محمد، "دور إدارة الجودة الشاملة في كفاءة الأداء: دراسة على المشروعات الهندسية بالسودان ٢٠١٥-٢٠١٧"، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، (٢٠٢٠).
- ٣٢ - اسماء علي، "تطبيق إدارة الجودة المتكاملة وأثره على الحركة السياحية الوافدة إلى منطقة شرم الشيخ"، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة - كلية السياحة والفنادق، مجلد ٣، عدد ٣، (٢٠١٨)، ص ص ٢٤١ ٢٧٨.
- ٣٣ - رشيدة مذكور، "الجودة الشاملة والتغيير الثقافي بالمؤسسة: الأبعاد والتجليات"، مجلة آفاق للعلوم، جامعة زيان عاشور الجلفة، عدد ٥، ص ص ٩١ : ١٠٨.
- ٣٤ - كمال منصور، سماح صولح، "تسيير الكفاءات، الاطار المفاهيمي والمجالات الكبرى"، مجلة أبحاث الاقتصادية وإدارية، العدد ١، (٢٠١٠)، الجزائر: بسكرة، ص ٥
- ٣٥ - مرابط عياش الكفاءة المهنية، دار اقرا للكتاب، (٢٠١٨) ص ٣
- ٣٦ - محمد زيدان حمدان، عمل التدريب، بيروت: مؤسسة الرسالة للنشر، ١٩٨٢، ص ٢٠٧.
- ٣٧ - عبد الحميد فضل الله: علاقة المواطن بالسلطة في العصر الرقمي- ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر مدرسة جبيل الخريفية: التحاور، الشفافية، الديمقراطية، المشاركة المدنية والسياسية في العصر الرقمي - مركز علوم الإنسان ومنظمة الاونيسكو - ٢٠١٣ . ص ٥.
- ٣٨ - علي محمود شعيب، "المواطنة وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية كما يدركها طلاب جامعة المنوفية"، مجلة العلوم التربوية: عدد خاص: مؤتمر التعليم والثورة في مصر: رؤى وسياسات بديلة، (١١ - ١٣ نوفمبر ٢٠١٣).
- ٣٩ - صبحي شعبان علي شرف، محمد السيد أحمد الدمرداش، "معايير التربية على المواطنة الرقمية، وتطبيقاتها في المناهج الدراسية"، المؤتمر السنوي السادس "أنماط التعليم ومعايير الرقابة على الجودة فيها"- المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم - المنعقد في سلطنة عمان، (٢٠١٢).
- ٤٠-44-Faisal Talib, Jamshed Siddiqui, and Suby Khanam identification of Total quality management enablers and information technology resources for ICT industry: A pareto aholysis approach, **international Journal of information Quality(IJIQ)**,4(1), (2015),pp.18: 41.
- ٤١ - بشري عبد الحمزة، "تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل: دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في شركة نفط ميسان"، مجلة الدراسات المستدامة، الجمعية العلمية للدراسات التربوية المستدامة، مجلد ٣، (٢٠٢١)، ص ص ٤٤٦ : ٤٧٤.
- ٤٢ - محمد سرحان علي، مناهج البحث العلمي، ط ٣، (صنعاء: دار الكتاب، ٢٠١٩)، ص ٤٦.
- ٤٣- تم تحكيم استمارة الاستبيان من السادة المحكمين الاتى اسمائهم مرتبين حسب الدرجة العلمية والترتيب الابجدي: اولاً: الاساتذة:
- أ.د/ جمال عبد الحى النجار
- أ.د عبدالله محمد الرفاعي عميد جامعة عميد كلية الإعلام الأسبق بجامعة الإمام محمد بن سعود
- أ.د مناور بيان الراحي رئيس قسم الإعلام بجامعة الكويت وأستاذ الصحافة
أ.د/ عبد الرحمن النامى استاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية
- أ.د/ منى عبد الجليل
ثانياً: الاساتذة المساعدين:

- أ.م.د/ رمضان عبد التواب استاذ العلاقات العامة المساعد بكلية الإعلام جامعة الازهر
أ.م.د/نهى حسين التلاوى استاذ العلاقات العامة المساعد كلية الإعلام جامعة بنى سويف
أ.م.د/ هانى فوزى عبد الغنى استاذ العلاقات العامة المساعد بكلية الاعلام جامعة جنوب الوادى
ثالثا: المدرسون:
د. ايمان حمادة مدرس العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة الازهر
د. سارة محي الدين مدرس العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة جنوب الواد بقنا